

令和4年度 第1回横浜市医療安全推進協議会 次第

令和4年7月 26日(火)午後6時～
横浜市庁舎 18階 みなと4会議室

1 開会

2 あいさつ

3 委員紹介

4 副会長の選出

5 議題

(1) 令和3年度事業振り返り

ア 医療安全相談窓口への相談実績

イ 医療安全研修会

(2) 令和4年度事業計画について

ア 医療安全研修会

イ その他の取組

ウ 歯医者さんへの上手なかかり方リーフレット

(3) 事例検討等について

ア 医療安全相談窓口事例検討

イ (参考)医療安全課臨時対応案件

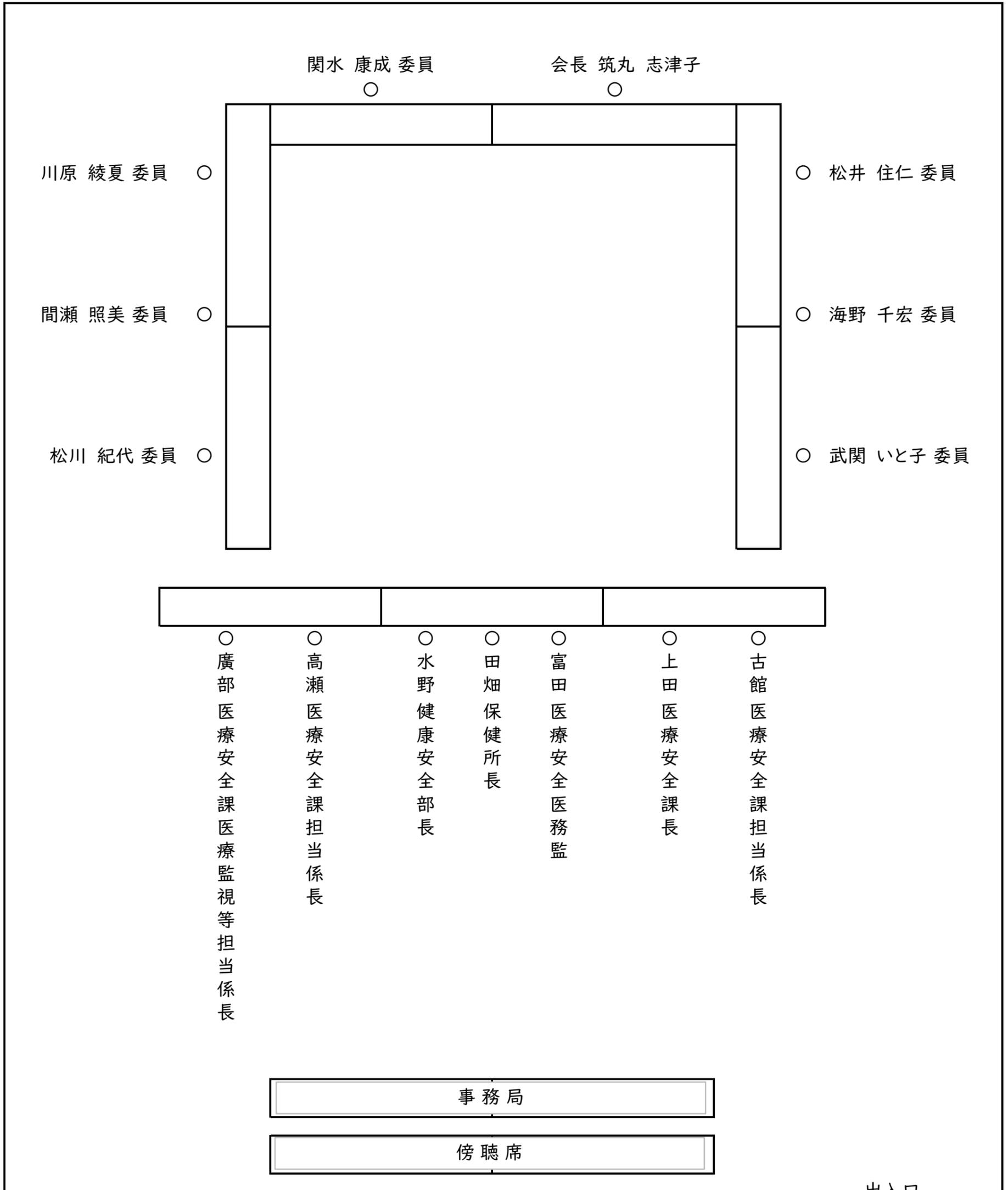
6 その他

7 閉会

令和4年度 第1回横浜市医療安全推進協議会 席次表

令和4年7月26日(火) 18:00~

横浜市庁舎18階 みなと4



令和4年度 横浜市医療安全推進協議会 委員名簿

		所属団体名	役職	氏名
関係団体 各 1 名	会長	横浜市医師会	常任理事	チクマル 志 ツ ヨ 筑丸 志 津 子
	委員	横浜市歯科医師会	委員	カワハラ アヤ カ 川原 綾 夏
	委員	横浜市薬剤師会	副会長	セキミズ ヤスナリ 関水 康成
	委員	横浜市病院協会	会長	マツイ ジュウニン 松井 住 仁
	委員	神奈川県看護協会	委員	マセ テル ミ 間瀬 照 美
学 識 者 2名	委員	神奈川県弁護士会	弁護士	ウミノ チ ヒロ 海 野 千 宏
	委員	認定 NPO 法人ささえあい 医療人権センターCOML	事務局長	マツカワ キ ヨ 松川 紀代
市 民 1名	委員	泉区保健活動推進委員会	会長	フセキ いと ヨ 武関 いと 子

※ 任期は令和4年4月1日から令和6年3月31日までとなります。

計 8 名

横浜市医療安全推進協議会運営要綱

制 定 平成24年4月1日 健医安第1737号（局長決裁）

最近改正 平成28年11月11日 健医安第1079号（局長決裁）

（趣旨）

第1条 この要綱は、横浜市附属機関設置条例（平成23年12月横浜市条例第49号。以下「条例」という。）第4条の規定に基づき、横浜市医療安全推進協議会（以下「協議会」という。）の組織、運営その他必要な事項について定めるものとする。

（横浜市医療安全相談窓口）

第2条 条例第2条別表に規定する横浜市医療安全支援センターは、平成19年横浜市告示第142号により、横浜市医療安全相談窓口（以下「相談窓口」という。）とする。

（担当事務）

第3条 条例第2条第2項に規定する協議会の担任する事務の細目については、次に掲げるものとする。

- （1） 相談窓口の運営方針及び業務内容の検討
- （2） 相談窓口の業務の運営に係る関係機関・団体との連絡調整
- （3） 個別相談事例等のうち重要な事例や専門的な事例に係る助言
- （4） 地域における医療安全の推進のための方策の検討
- （5） その他相談窓口の業務に関する重要事項の検討

（委員）

第4条 協議会の委員は、次の各号に掲げる者のうちから選定し、市長が任命する。

- （1） 横浜市医師会、横浜市病院協会、横浜市歯科医師会、横浜市薬剤師会、神奈川県看護協会の団体が推薦する者各1名
- （2） 学識経験のある者
- （3） 市民

2 委員の任期は、2年とする。ただし、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

3 委員は再任を妨げない。

（報酬）

第5条 委員は、別に定めるところにより報酬を受けるものとする。

（会長及び副会長）

第6条 協議会に会長及び副会長をそれぞれ1人を置く。

2 会長は、委員の互選により定め、副会長は会長が指名する。

- 3 会長の任期は、委員の任期による。
- 4 会長は、協議会を代表し、会務を掌理する。
- 5 副会長は、会長を補佐し、会長に事故あるとき又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。

(会議)

第7条 協議会の会議は、会長が招集し、その議長となる。

- 2 協議会の会議は、委員の半数以上の出席がなければ開くことができない。
- 3 協議会の議事は出席した委員の過半数をもって決し、可否同数の場合は、会長がこれを決する。

(委員会)

第8条 条例第3条第2項の規定により、特定又は専門の事項を調査審議するため、協議会に委員会を置くことができる。

- 2 委員会は、協議会の委員及び当該事項の調査審議に必要と考えられる者をもって組織する。
- 3 委員会に委員長を置き、協議会の会長をもって充てる。

(会議の公開)

第9条 横浜市の有する情報の公開に関する条例（平成12年2月横浜市条例第1号）第31条の規定により、会議は、公開とする。ただし、協議会が認めた場合、会議の一部または全部を非公開とすることができる。

(意見の聴取等)

第10条 協議会は、会議において必要があると認めるときは、関係者の出席を求めて、その意見を聴き、又は関係者から資料の提出その他必要な協力を求めることができる。

(議事録)

第11条 協議会は、議事録を作成し公開する。

(庶務)

第12条 協議会の庶務は、健康福祉局健康安全部医療安全課において処理する。

(委任)

第13条 この要綱に定めるもののほか、協議会の運営に関し必要な事項は、健康福祉局長が定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この要綱は、平成24年4月1日から施行する。
- 2 この要綱の施行後及び、2年ごとに行う委員改選後最初の協議会の会議は、第8条第1項の規定にかかわらず、市長が招集する。
(廃止)
- 3 横浜市医療安全推進協議会設置要綱（平成20年4月1日 健医安第1271号）は廃止する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成28年11月11日から施行する。

令和4年度 第1回横浜市医療安全推進協議会 説明資料

【令和4年7月26日】

- 資料1 令和3年度事業振り返り
【医療安全相談窓口への相談実績】 ……【資料1】P-1
- 資料2 令和3年度事業振り返り
【医療安全研修会】 ……【資料2】P-15
- 資料3 令和4年度事業計画
【医療安全研修会】 ……【資料3】P-17
- 資料4 令和4年度事業計画
【その他の取組】 ……【資料4】P-18
- 資料5 令和4年度事業計画
【歯医者さんへの上手なかかり方リーフレット】 ……【資料5】P-20

県内各自治体の医療安全相談センター(医療安全相談窓口)の体制状況等

1、各自治体の運営体制

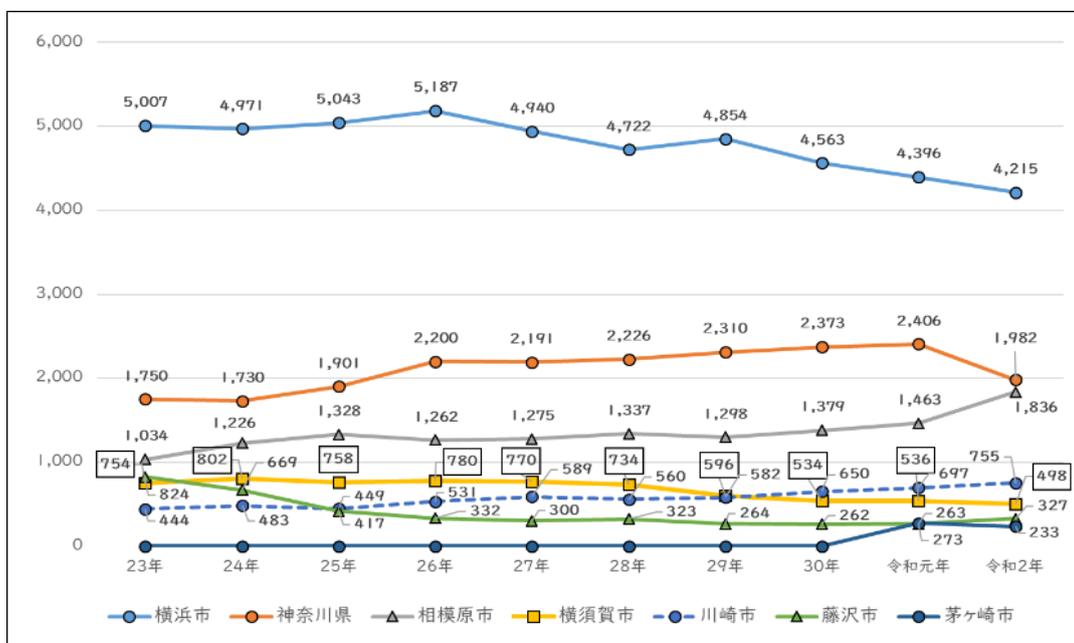
本市は、開設時間・回線数・人数のすべてにおいて、他の相談窓口より充実した体制で相談窓口を運営しています。

	開設時間 (開設時間数)	回線数	人数(職種)	運営形態	備考
横浜市 医療安全相談窓口	8時45分～17時15分 (8:30)	3	7名 (社会福祉士、医療関係職)	直営	原則、30分以内
神奈川県 医療安全相談センター	10時～12時 13時～15時 (4:00)	1	3名 (看護師、社会福祉士)	直営	-
相模原市 医療安全相談窓口	9時～12時 13時～15時 (5:00)	2	3名 (看護師)	直営 ※令和5年度～ 委託化予定	原則、30分以内
横須賀市 医療安全相談窓口	8時30分～12時 13時～15時 (5:30)	1	6名 (看護師、薬剤師、技師、事務)	直営	原則、15分以内 ※手紙、メールでの 相談不可
川崎市 医療安全相談センター	9時～12時 13時～15時 (5:00)	1	2名(看護師) ※水曜日のみ2名	直営	原則、30分以内
藤沢市 医療安全相談窓口	月・水・金 9時～12時 13時～15時 (5:00)	2	2名 (看護師)	直営	-
茅ヶ崎市 医療安全相談窓口	月・木(※) 8時30分～12時 13時～16時 (6:30)	1	2名 (看護師)	直営	原則、30分以内 ※手紙、メール、FAXでの 相談はできる限り不可

※ 他の曜日(火・水・金)に入電ある際は事務職が対応

2、各自治体の年度別相談件数推移(過去10年間)

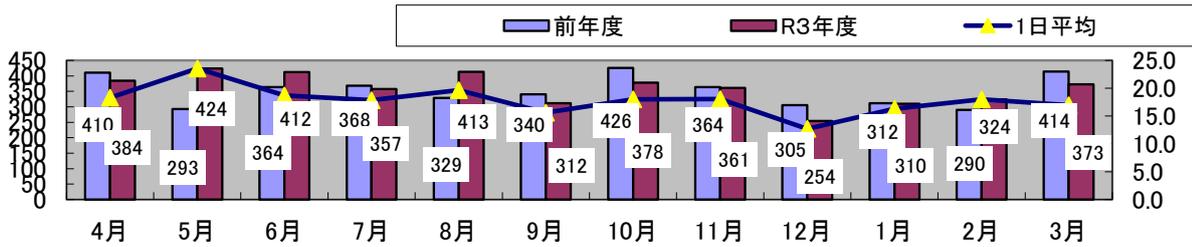
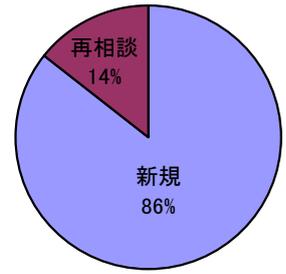
本市の相談件数は、平成26年度をピークに減少傾向ですが、県内においては最も多くの相談に対応しています。



自治体名	23年	24年	25年	26年	27年	28年	29年	30年	令和元年	令和2年
横浜市	5,007	4,971	5,043	5,187	4,940	4,722	4,854	4,563	4,396	4,215
神奈川県	1,750	1,730	1,901	2,200	2,191	2,226	2,310	2,373	2,406	1,982
相模原市	1,034	1,226	1,328	1,262	1,275	1,337	1,298	1,379	1,463	1,836
横須賀市	754	802	758	780	770	734	596	534	536	498
川崎市	444	483	449	531	589	560	582	650	697	755
藤沢市	824	669	417	332	300	323	264	262	263	327
茅ヶ崎市	-	-	-	-	-	-	-	-	273	233

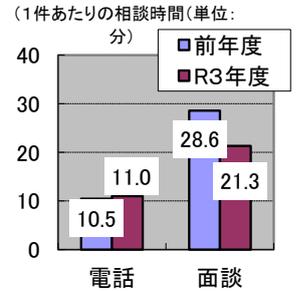
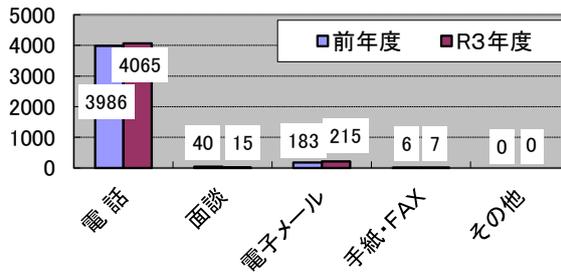
1 月別相談件数

月	前年度件数	R3年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	410	384	304	80	21	18.3
5月	293	424	370	54	18	23.6
6月	364	412	353	59	22	18.7
7月	368	357	303	54	20	17.9
8月	329	413	356	57	21	19.7
9月	340	312	269	43	20	15.6
10月	426	378	313	65	21	18.0
11月	364	361	300	61	20	18.1
12月	305	254	223	31	20	12.7
1月	312	310	274	36	19	16.3
2月	290	324	286	38	18	18.0
3月	414	373	333	40	22	17.0
計	4215	4302	3684	618	242	17.8



2 相談手段別件数

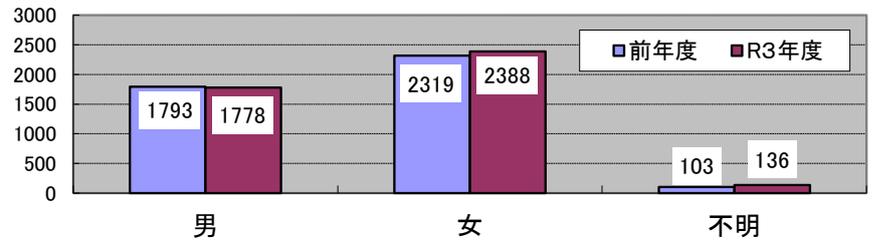
相談手段	件数	構成比
電話	4065	94.5%
面談	15	0.3%
電子メール	215	5.0%
手紙・FAX	7	0.2%
その他	0	0.0%
計	4302	100.0%



3 相談者の内訳

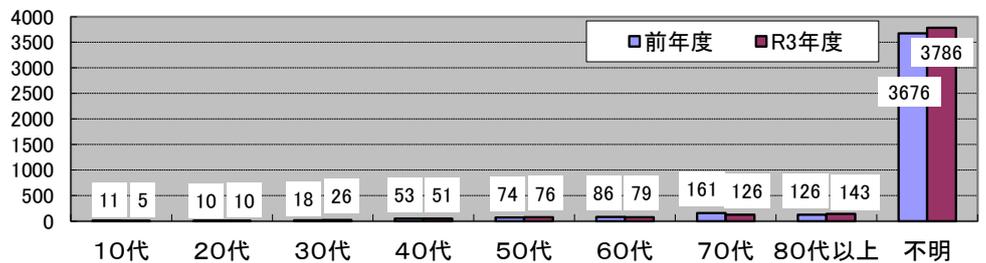
①性別

性別	件数	構成比
男	1778	41.3%
女	2388	55.5%
不明(メール等)	136	3.2%
計	4302	100.0%



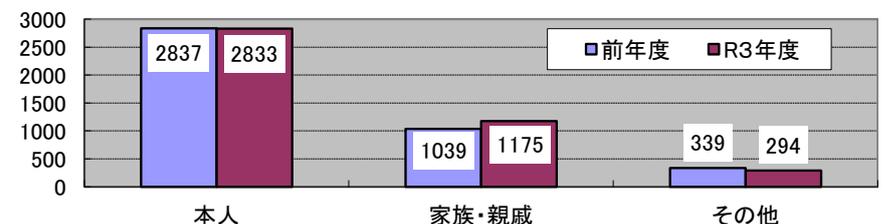
②年齢

年齢	件数
10代	5
20代	10
30代	26
40代	51
50代	76
60代	79
70代	126
80代以上	143
不明	3786
計	4302



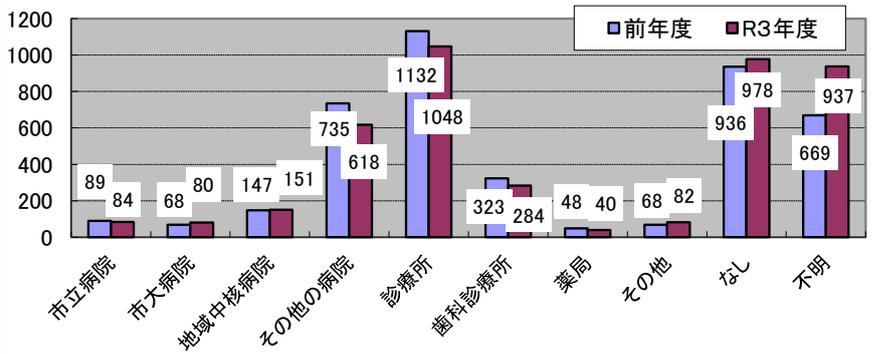
③患者との関係

患者との関係	件数	構成比
本人	2833	65.9%
家族・親戚	1175	27.3%
その他	294	6.8%
計	4302	100.0%

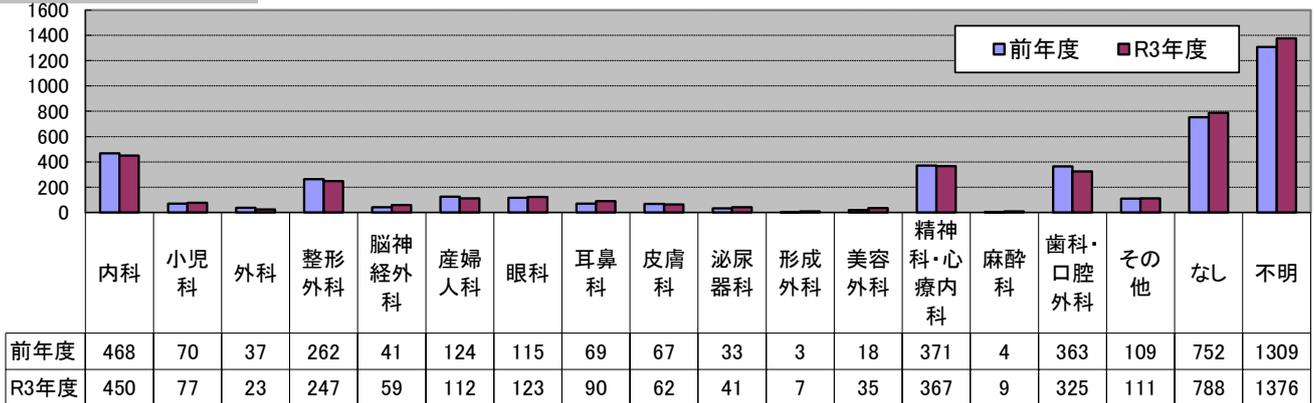


4 対象機関

	件数	構成比
市立病院	84	2.0%
市大病院	80	1.9%
地域中核病院	151	3.5%
その他の病院	618	14.4%
診療所	1048	24.4%
歯科診療所	284	6.6%
薬局	40	0.9%
その他	82	1.9%
なし	978	22.7%
不明	937	21.8%
計	4302	100.0%



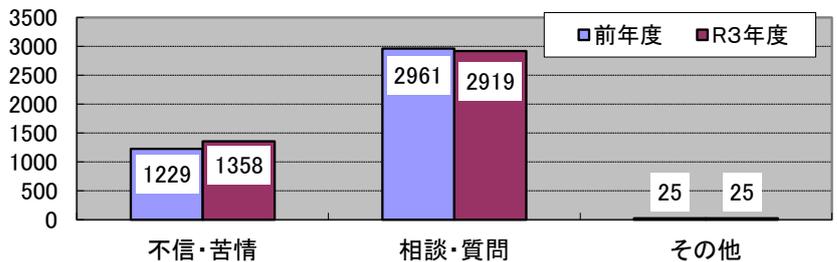
5 主な診療科目



6 相談の内訳

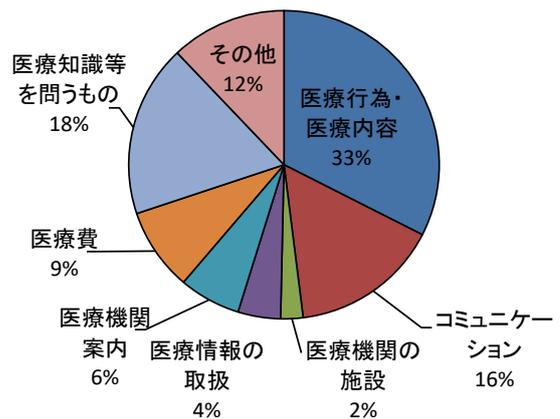
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	1358	31.6%
相談・質問	2919	67.9%
その他	25	0.6%
計	4302	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	1398	32.5%
コミュニケーション	668	15.5%
医療機関の施設	100	2.3%
医療情報の取扱	191	4.4%
医療機関案内	276	6.4%
医療費	373	8.7%
医療知識等を問うもの	777	18.1%
その他	519	12.1%
計	4302	100.0%



7 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	2932	68.2%
他課や関係機関紹介	1131	26.3%
対象施設等への連絡	116	2.7%
立入検査担当部署へ連絡	37	0.9%
その他(中断など)	86	2.0%
計	4302	100.0%

<主な紹介先関係機関>

- ・横浜市救急相談センター
- ・県医療安全相談センター
- ・地域医療連携センター
- ・県歯科医師会電話相談窓口
- ・新型コロナウイルス感染症コールセンター
- ・横浜市新型コロナウイルスワクチン接種コールセンター

8 どこで知ったか

	件数
県(医療安全センター含む)	55
その他行政(国、他都市)	33
医療機関	33
消費生活センター	48
その他関係機関(医師会等)	77
インターネット	91
パンフ、市刊行物	16
マスコミ、その他	44
交換台、コールセンター	117
区役所等市他部署	275
不明	3513
計	4302

【その他関係機関】
・横浜市医師会 ・区医師会 ・県歯科医師会電話相談窓口
・横浜市歯科医師会 ・くすり相談窓口 ・PMDA ・人権相談窓口
・後期高齢者広域連合 ・法テラス ・地域医療連携センター
・神奈川生活相談ネット ・神奈川県国民健康保険連合会 ・薬局

【パンフ、市刊行物】
・広報よこはま ・暮らしのガイド

【その他】
・104 ・団地内の法律相談
・家族、知人、ケースワーカー、院内ソーシャルワーカーからの紹介

9 相談内容の詳細分類

	内容	件数	構成比
医療行為・医療内容	医療行為・医療内容	1087	25.3%
	医療過誤を疑っている	94	2.2%
	転院・退院・処遇改善(精)	174	4.0%
コミュニケーション	医療法関連法規	43	1.0%
	説明に関すること	140	3.3%
	接遇:医師	172	4.0%
	接遇:歯科医師	16	0.4%
	接遇:看護師	56	1.3%
	接遇:薬剤師	15	0.3%
	接遇:その他職員	96	2.2%
その他:コミュニケーションに関するこ	173	4.0%	
医療機関の施設	衛生環境	70	1.6%
	その他医療機関の施設に関するこ	30	0.7%
医療情報の取扱	カルテ開示	37	0.9%
	セカンドオピニオン	12	0.3%
	広告	1	0.0%
	個人情報・プライバシー	32	0.7%
	診断書等文書に関するこ	104	2.4%
	その他医療情報の取扱に関するこ	5	0.1%
医療機関案内	医療機関の紹介案内	276	6.4%
	診療報酬等	182	4.2%
	保険外併用療養費	57	1.3%
	自費診療	76	1.8%
医療費	医療費に関するその他	58	1.3%
	健康や病気に関するこ	642	14.9%
	薬(品)に関するこ	94	2.2%
	制度について尋ねるもの	39	0.9%
医療知識等を問うもの	その他の医療知識等を問うもの	2	0.0%
	その他	435	10.1%
	医療機関からの相談	41	1.0%
	関係機関等からの相談	43	1.0%
計		4302	100.0%

【医療行為・医療内容】
治療・看護等の内容や技術に関する事。自分の望む治療方針ではない。相談者が医療過誤を疑っているもの。医療事故があったのに説明がないなど。
転院を迫られる。転院についての説明に納得がいかない。
精神保健福祉法関連の退院請求など。医師不在・無資格診療など医療法関連法規に違反する可能性のあるもの。

【コミュニケーション】
医療用語についての解説が不十分・説明がない。
医師の説明がわかりにくい。
医師に聞きにくい。職員の基本的マナーに関する事。横柄・態度が悪い・威圧的な言動があったなど。

【医療機関の施設】
ごみの分別に問題がある。廃棄物の処理管理。洋式トイレがない。設備が古いなど。

【医療情報の取扱】
カルテ開示拒否・開示の求め方がわからない。
セカンドオピニオンを求めたが断られた。広告内容が不適切。
守秘義務違反があると思われる。
診断書等の記載内容に納得がいかない。紹介状を書いてくれない。入院の同意書を書いてくれる人がいない。

【医療機関案内】
近くの〇〇科を教えてください。木曜日に関している内科はあるか？今の医療機関に納得がいかないのので他の医療機関を紹介してほしいなど。

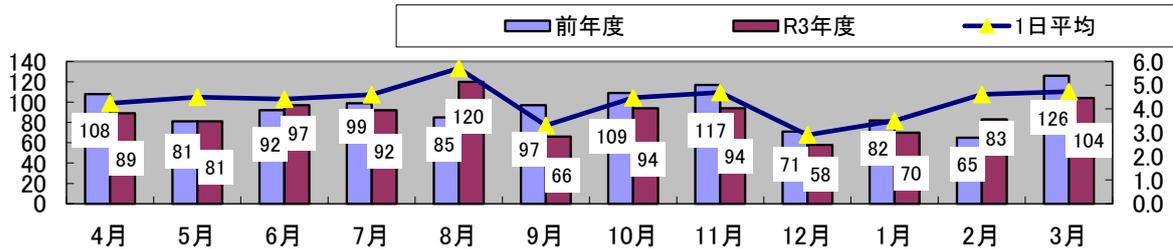
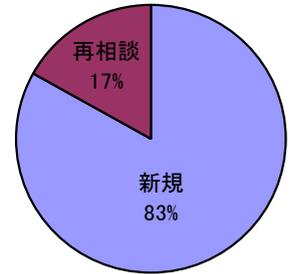
【医療費】
診療報酬制度に関する苦情・相談。
あはき・柔整など、療養費に関する相談。
差額ベッド代・アメニティ料金関連の苦情。自費診療についての相談。

【医療知識を問うもの】
健康相談・特定疾患等手続きについて。薬の効能について。医療・介護・福祉の制度や手続きを問うもの。何科を受診すべきか問うものなど。

全体のうち、対象機関「診療所」で抽出した件数の統計です。

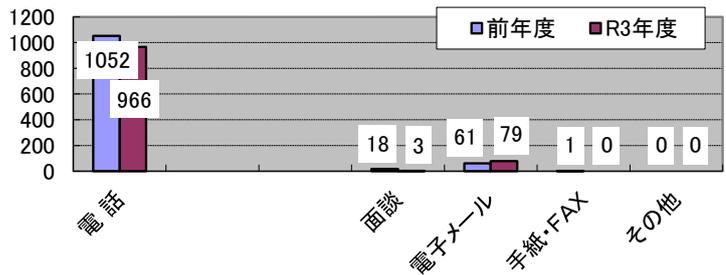
1 月別相談件数

月	前年度件数	R3年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	108	89	69	20	21	4.2
5月	81	81	69	12	18	4.5
6月	92	97	78	19	22	4.4
7月	99	92	73	19	20	4.6
8月	85	120	102	18	21	5.7
9月	97	66	58	8	20	3.3
10月	109	94	73	21	21	4.5
11月	117	94	74	20	20	4.7
12月	71	58	49	9	20	2.9
1月	82	70	61	9	19	3.5
2月	65	83	73	10	18	4.6
3月	126	104	92	12	22	4.7
計	1132	1048	871	177	242	4.3



2 相談手段別件数

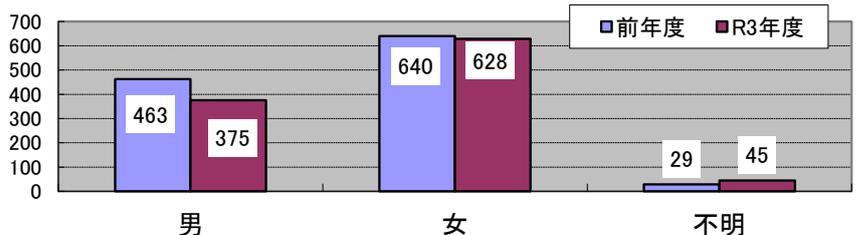
相談手段	件数	構成比
電話	966	92.2%
面談	3	0.3%
電子メール	79	7.5%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	1048	100.0%



3 相談者の内訳

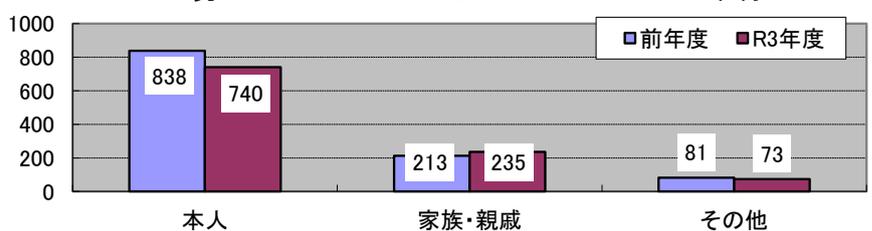
①性別

性別	件数	構成比
男	375	35.8%
女	628	59.9%
不明(メール等)	45	4.3%
計	1048	100.0%

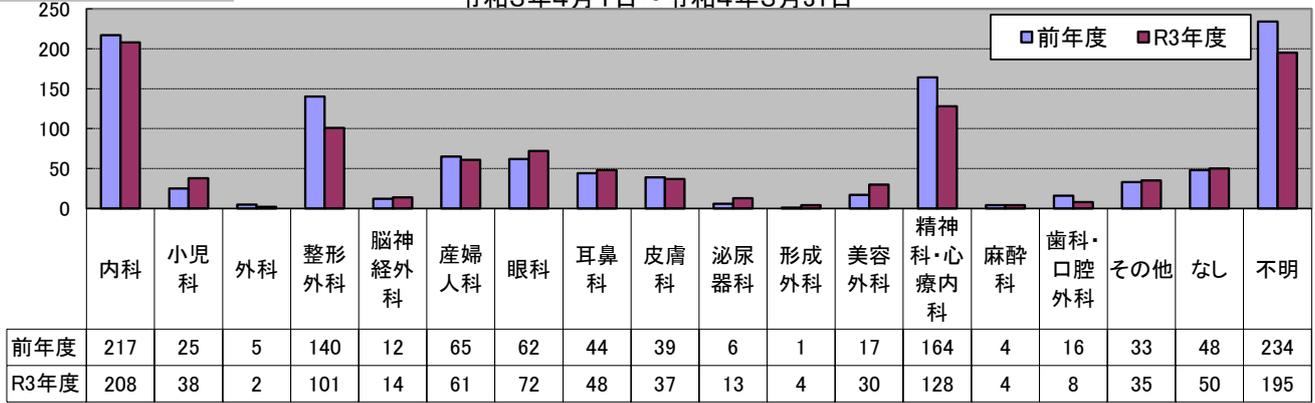


②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	740	70.6%
家族・親戚	235	22.4%
その他	73	7.0%
計	1048	100.0%



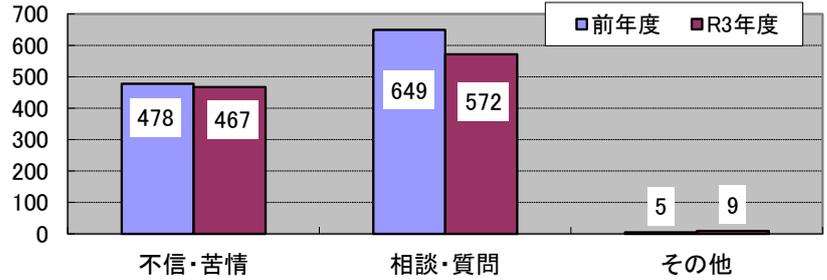
4 主な診療科目



5 相談の内訳

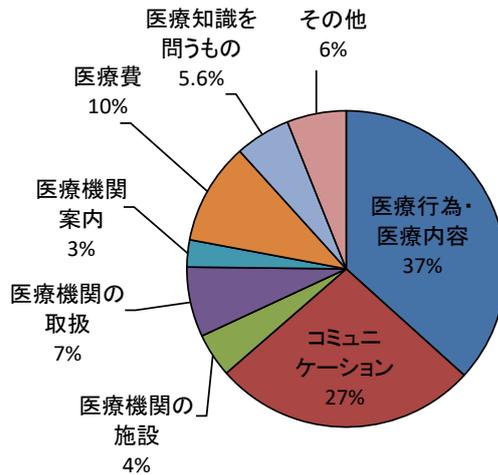
①種別

種別	件数	構成比
不信・苦情	467	44.6%
相談・質問	572	54.6%
その他	9	0.9%
計	1048	100.0%



②内容

内容	件数	構成比
医療行為・医療内容	385	36.7%
コミュニケーション	281	26.8%
医療機関の施設	47	4.5%
医療情報の取扱	75	7.2%
医療機関案内	29	2.8%
医療費	109	10.4%
医療知識等を問うもの	59	5.6%
その他	63	6.0%
計	1048	100.0%



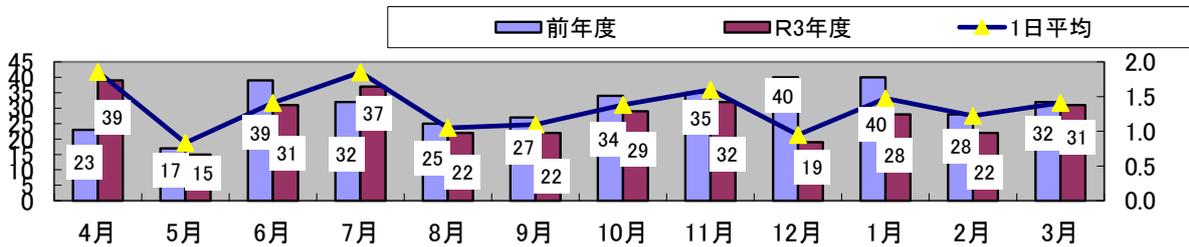
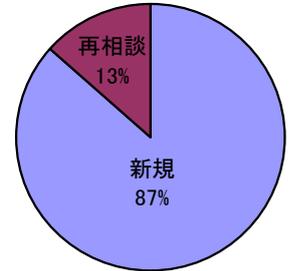
6 処理経過

処理経過	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	785	74.9%
他課や関係機関紹介	168	16.0%
対象施設等への連絡	52	5.0%
立入検査担当部署へ連絡	21	2.0%
その他(中断など)	22	2.1%
計	1048	100.0%

全体のうち、対象機関「歯科診療所」又は
診療科目「歯科・口腔外科」で抽出した件数の統計です。

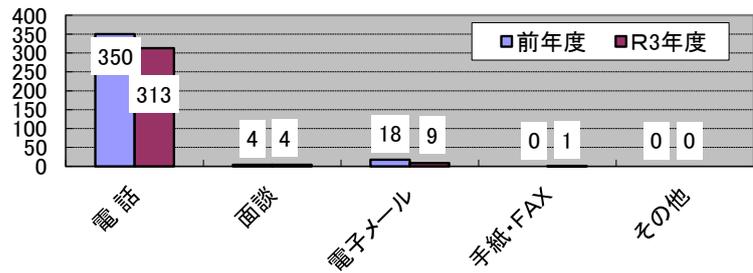
1 月別相談件数

月	前年度件数	R3年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	23	39	32	7	21	1.9
5月	17	15	12	3	18	0.8
6月	39	31	27	4	22	1.4
7月	32	37	35	2	20	1.9
8月	25	22	13	9	21	1.0
9月	27	22	20	2	20	1.1
10月	34	29	28	1	21	1.4
11月	35	32	31	1	20	1.6
12月	40	19	19	0	20	1.0
1月	40	28	25	3	19	1.5
2月	28	22	19	3	18	1.2
3月	32	31	22	9	22	1.4
計	372	327	283	44	242	1.4



2 相談手段別件数

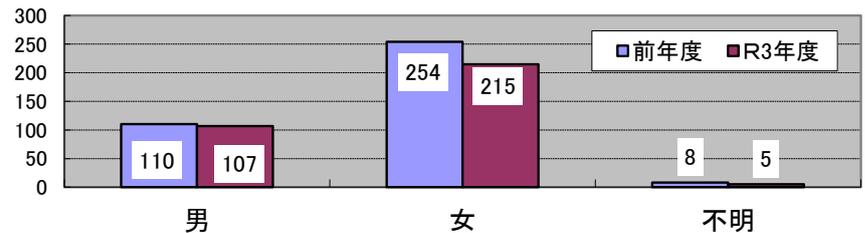
相談手段	件数	構成比
電話	313	95.7%
面談	4	1.2%
電子メール	9	2.8%
手紙・FAX	1	0.3%
その他	0	0.0%
計	327	100.0%



3 相談者の内訳

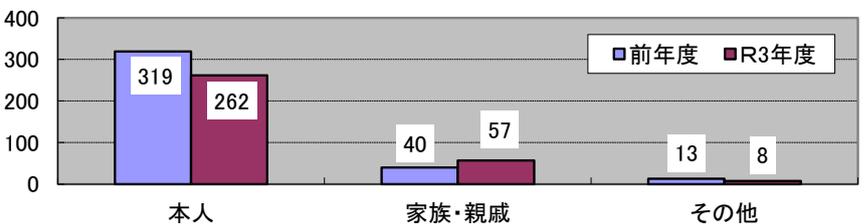
①性別

性別	件数	構成比
男	107	32.7%
女	215	65.7%
不明(メール等)	5	1.5%
計	327	100.0%



②患者との関係

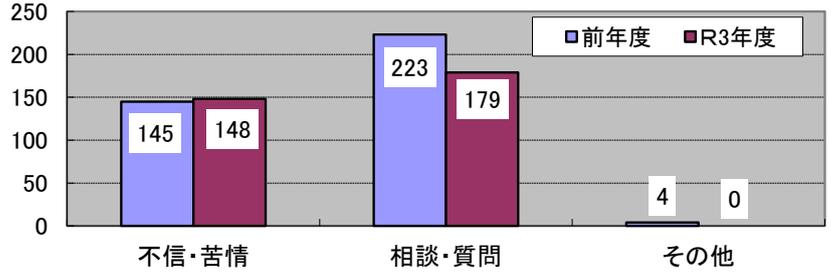
患者との関係	件数	構成比
本人	262	80.1%
家族・親戚	57	17.4%
その他	8	2.4%
計	327	100.0%



4 相談の内訳

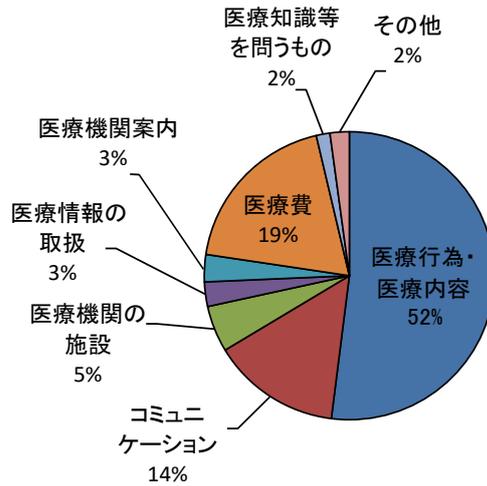
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	148	45.3%
相談・質問	179	54.7%
その他	0	0.0%
計	327	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	170	52.0%
コミュニケーション	47	14.4%
医療機関の施設	17	5.2%
医療情報の取扱	9	2.8%
医療機関案内	10	3.1%
医療費	62	19.0%
医療知識等を問うもの	5	1.5%
その他	7	2.1%
計	327	100.0%



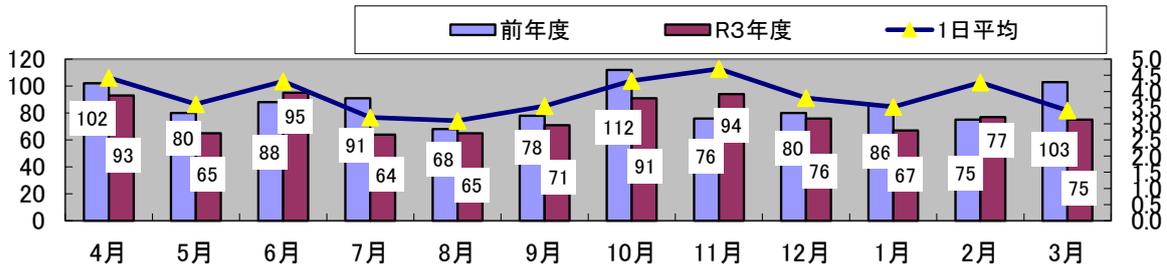
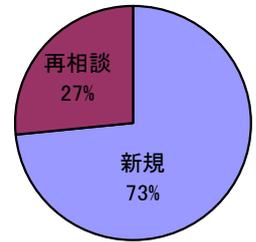
5 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	205	62.7%
他課や関係機関紹介	98	30.0%
対象施設等への連絡	17	5.2%
立入検査担当部署へ連絡	2	0.6%
その他(中断など)	5	1.5%
計	327	100.0%

全体のうち、対象機関「市立病院」「市大病院」「地域中核病院」「その他の病院」で抽出した件数の統計です。

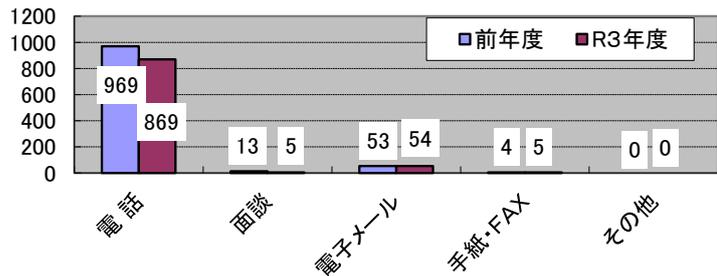
1 月別相談件数

月	前年度件数	R3年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	102	93	54	39	21	4.4
5月	80	65	49	16	18	3.6
6月	88	95	70	25	22	4.3
7月	91	64	48	16	20	3.2
8月	68	65	53	12	21	3.1
9月	78	71	55	16	20	3.6
10月	112	91	60	31	21	4.3
11月	76	94	68	26	20	4.7
12月	80	76	58	18	20	3.8
1月	86	67	48	19	19	3.5
2月	75	77	60	17	18	4.3
3月	103	75	62	13	22	3.4
計	1039	933	685	248	242	3.9



2 相談手段別件数

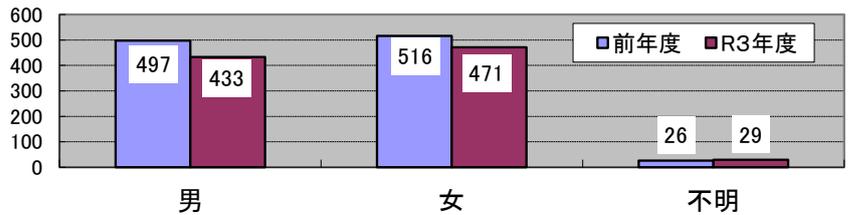
相談手段	件数	構成比
電話	869	93.1%
面談	5	0.5%
電子メール	54	5.8%
手紙・FAX	5	0.5%
その他	0	0.0%
計	933	100.0%



3 相談者の内訳

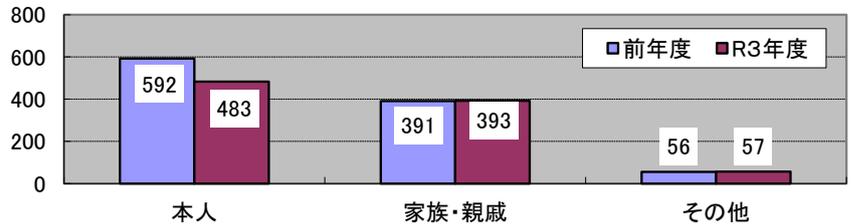
①性別

性別	件数	構成比
男	433	46.4%
女	471	50.5%
不明(メール等)	29	3.1%
計	933	100.0%



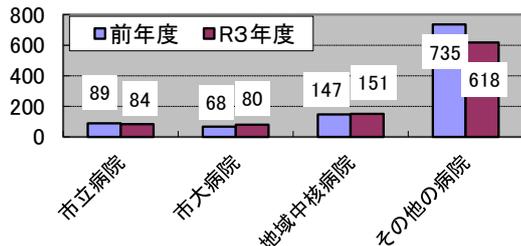
②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	483	51.8%
家族・親戚	393	42.1%
その他	57	6.1%
計	933	100.0%



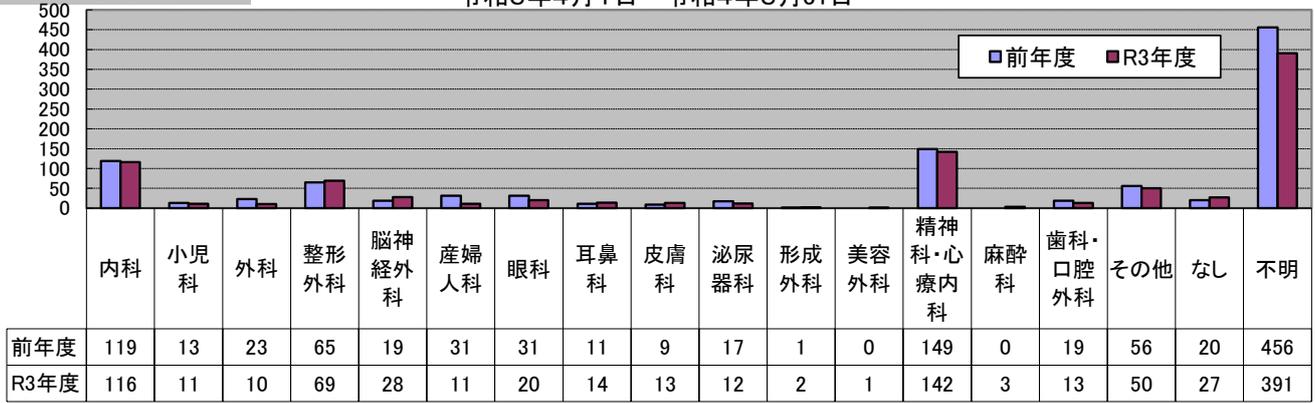
4 対象機関

機関	件数	構成比	病院数
市立病院	84	9.0%	4
市大病院	80	8.6%	2
地域中核病院	151	16.2%	6
その他の病院(市内)	484	51.9%	134
その他の病院(市外等)	134	14.4%	
計	933	100.0%	



横浜市内 484
県内市外 71
東京 37
その他 11
不明等 15

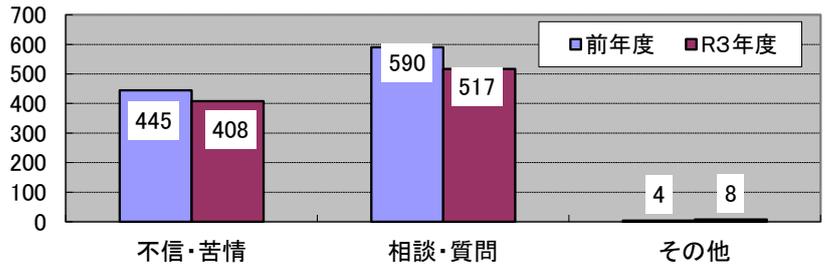
5 主な診療科目



6 相談の内訳

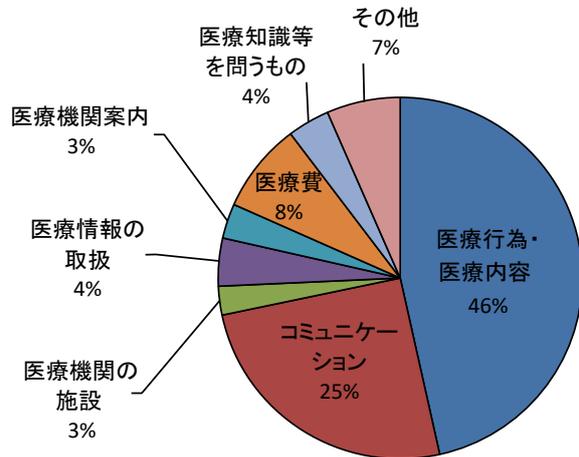
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	408	43.7%
相談・質問	517	55.4%
その他	8	0.9%
計	933	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	434	46.5%
コミュニケーション	235	25.2%
医療機関の施設	24	2.6%
医療情報の取扱	40	4.3%
医療機関案内	29	3.1%
医療費	75	8.0%
医療知識等を問うもの	35	3.8%
その他	61	6.5%
計	933	100.0%



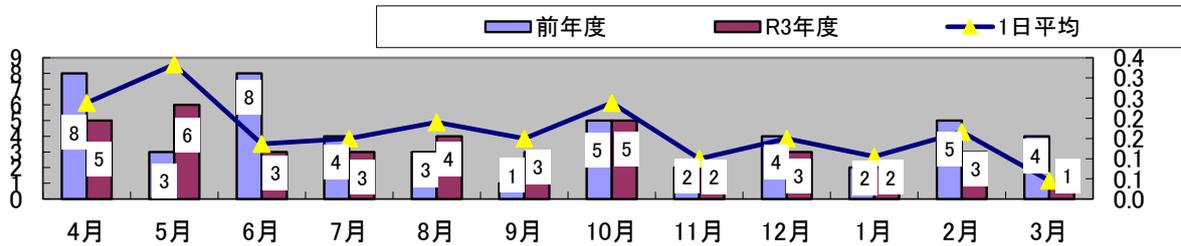
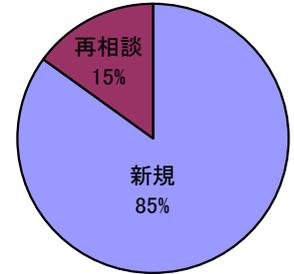
7 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	699	74.9%
他課や関係機関紹介	158	16.9%
対象施設等への連絡	42	4.5%
立入検査担当部署へ連絡	10	1.1%
その他(中断など)	24	2.6%
計	933	100.0%

全体のうち、対象機関「薬局」又は
相談内容「接遇：薬剤師」で抽出した件数の統計です。

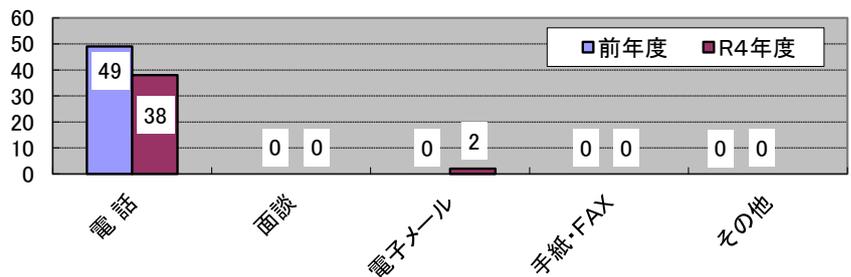
1 月別相談件数

月	前年度件数	R3年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	8	5	4	1	21	0.2
5月	3	6	5	1	18	0.3
6月	8	3	3	0	22	0.1
7月	4	3	3	0	20	0.2
8月	3	4	3	1	21	0.2
9月	1	3	2	1	20	0.2
10月	5	5	5	0	21	0.2
11月	2	2	2	0	20	0.1
12月	4	3	2	1	20	0.2
1月	2	2	1	1	19	0.1
2月	5	3	3	0	18	0.2
3月	4	1	1	0	22	0.0
計	49	40	34	6	242	0.2



2 相談手段別件数

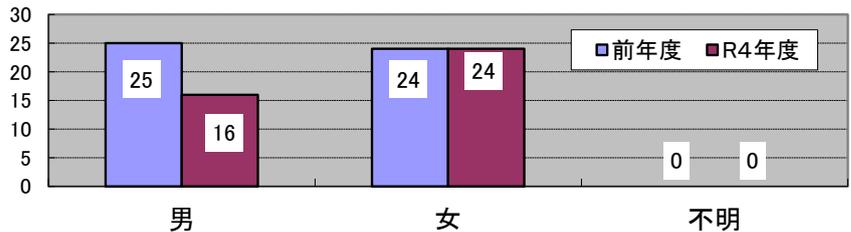
相談手段	件数	構成比
電話	38	95.0%
面談	0	0.0%
電子メール	2	5.0%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	40	100.0%



3 相談者の内訳

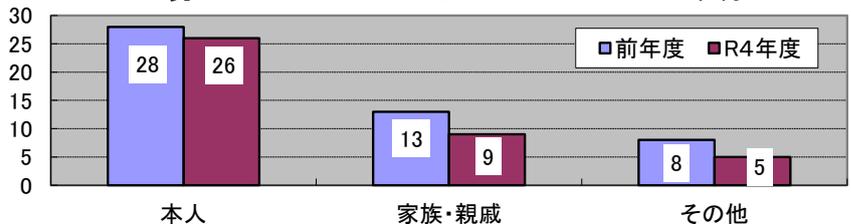
①性別

性別	件数	構成比
男	16	40.0%
女	24	60.0%
不明(メール等)	0	0.0%
計	40	100.0%

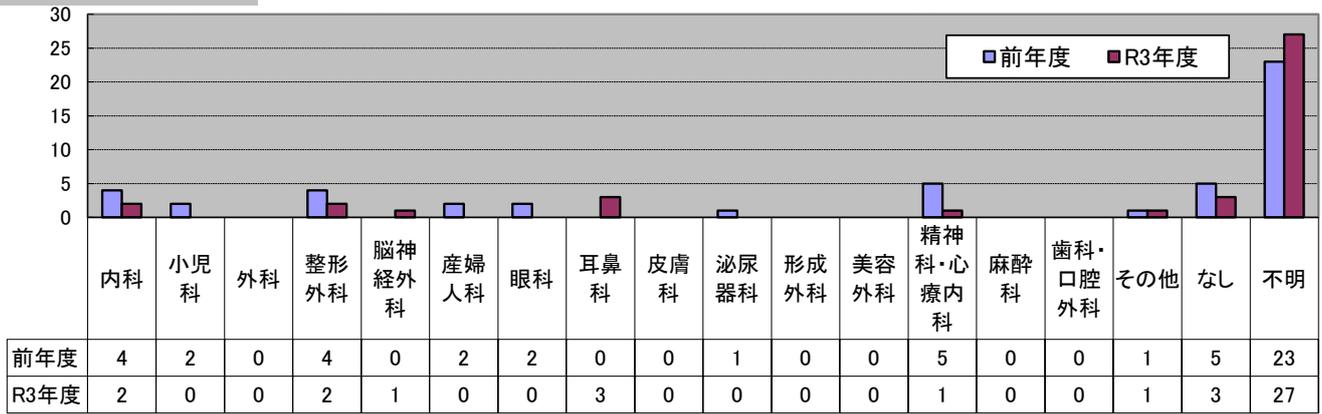


②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	26	65.0%
家族・親戚	9	22.5%
その他	5	12.5%
計	40	100.0%



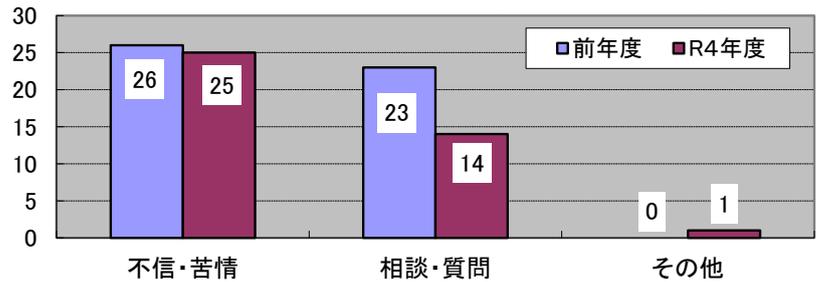
4 主な診療科目



5 相談の内訳

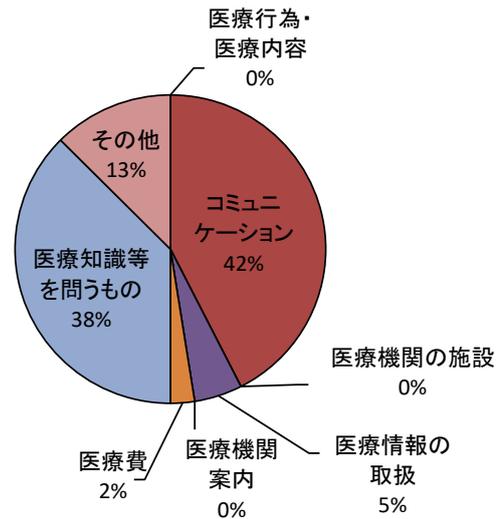
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	25	62.5%
相談・質問	14	35.0%
その他	1	2.5%
計	40	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	0	0.0%
コミュニケーション	17	42.5%
医療機関の施設	0	0.0%
医療情報の取扱	2	5.0%
医療機関案内	0	0.0%
医療費	1	2.5%
医療知識等を問うもの	15	37.5%
その他	5	12.5%
計	40	100.0%



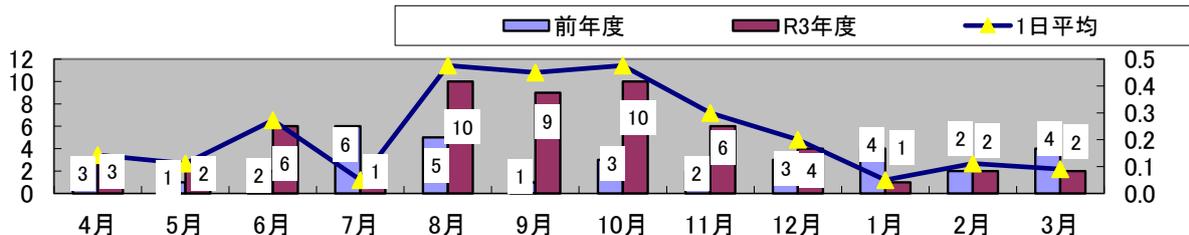
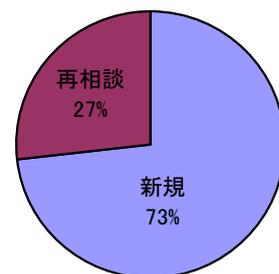
6 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	22	55.0%
他課や関係機関紹介	10	25.0%
対象施設等への連絡	6	15.0%
立入検査担当部署へ連絡	0	0.0%
その他(中断など)	2	5.0%
計	40	100.0%

1 月別相談件数

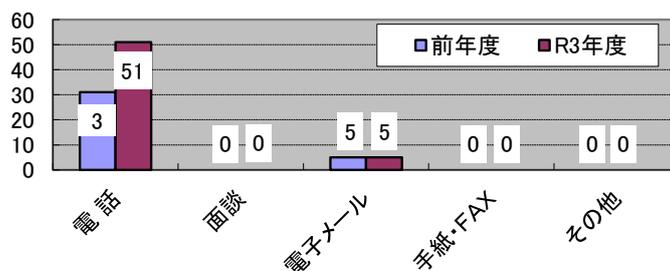
月	前年度件数	R3年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	3	3	1	2	21	0.1
5月	1	2	1	1	18	0.1
6月	2	6	4	2	22	0.3
7月	6	1	1	0	20	0.1
8月	5	10	8	2	21	0.5
9月	1	9	7	2	20	0.5
10月	3	10	6	4	21	0.5
11月	2	6	4	2	20	0.3
12月	3	4	4	0	20	0.2
1月	4	1	1	0	19	0.1
2月	2	2	2	0	18	0.1
3月	4	2	2	0	22	0.1
計	36	56	41	15	242	0.2

全体のうち、内容分類「接遇：看護師で抽出した件数の統計です。」



2 相談手段別件数

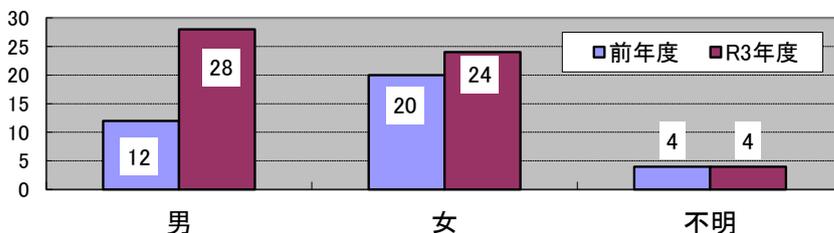
相談手段	件数	構成比
電話	51	91.1%
面談	0	0.0%
電子メール	5	8.9%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	56	100.0%



3 相談者の内訳

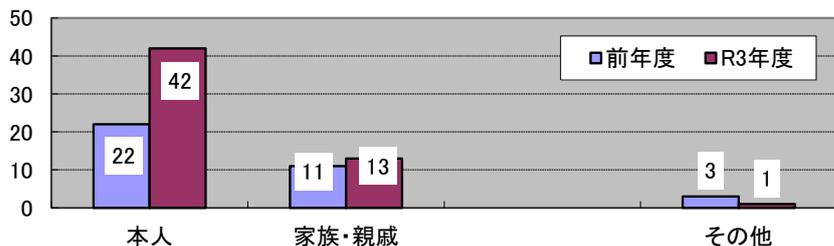
①性別

性別	件数	構成比
男	28	50.0%
女	24	42.9%
不明(メール等)	4	7.1%
計	56	100.0%



②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	42	75.0%
家族・親戚	13	23.2%
その他	1	1.8%
計	56	100.0%



4 対象機関

機関	件数	構成比
市立病院	2	3.6%
市大病院	2	3.6%
地域中核病院	4	7.1%
その他の病院	26	46.4%
診療所	14	25.0%
歯科診療所	0	0.0%
薬局	0	0.0%
その他	1	1.8%
なし	0	0.0%
不明	7	12.5%
計	56	100.0%

【病院の規模別】

200床以上	14件
100～199床	3件
99床以下	5件
精神科単科	12件
有床診療所	0件
無床診療所	14件

【入院時の主な内容】

- ・ナースコールに応じない
- ・接遇
- ・言葉遣い

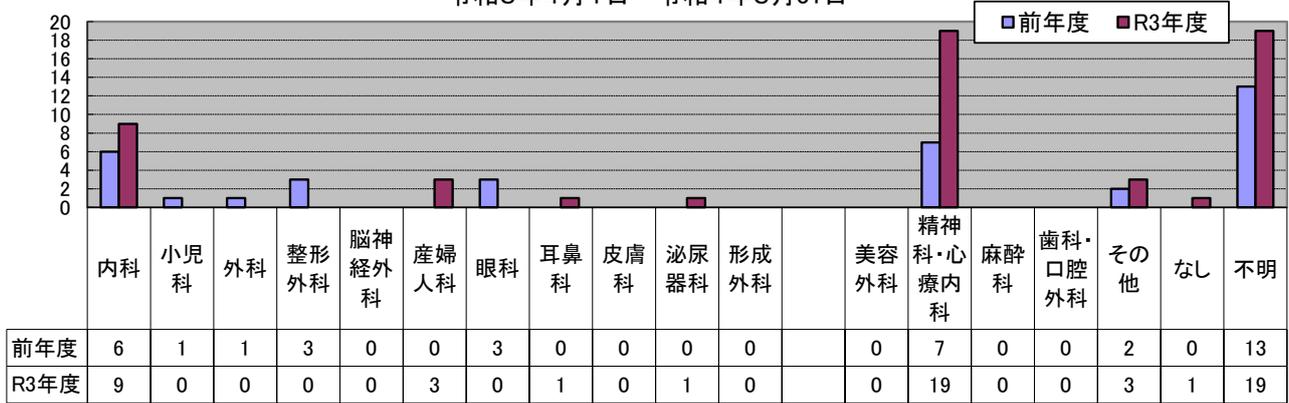
【外来時の主な内容】

- ・接遇
- ・説明不足 など

5 主な診療科目

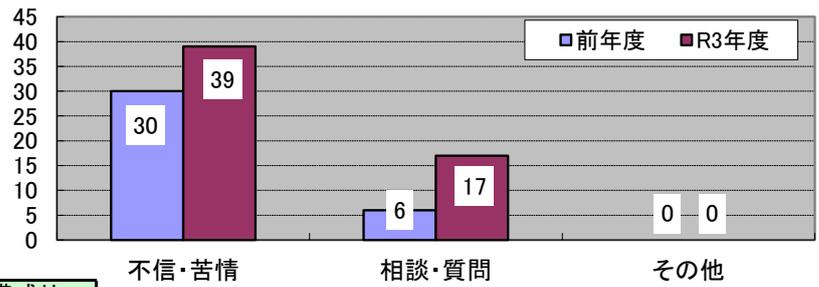
横浜市医療安全相談窓口相談実績【看護関連】
令和3年4月1日～令和4年3月31日

【資料1】



6 相談の内訳(種別)

種別	件数	構成比
不信・苦情	39	69.6%
相談・質問	17	30.4%
その他	0	0.0%
計	56	100.0%



7 処理経過

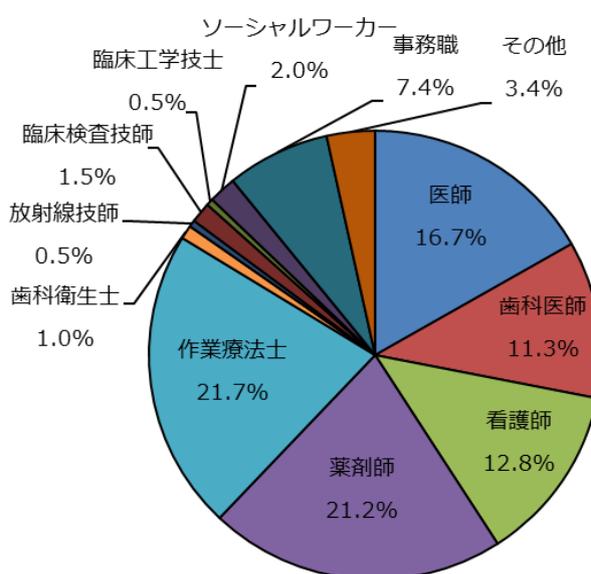
処理経過	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	48	85.7%
他課や関係機関紹介	1	1.8%
対象施設等への連絡	3	5.4%
立入検査担当部署へ連絡	1	1.8%
その他(中断など)	3	5.4%
計	56	100.0%

令和3年度 第1回横浜市医療安全研修会について

- ・動画公開期間:令和4年2月25日～5月12日(77日間)
- ・対象者 :市内医療提供施設の医療関係者
- ・内容 :「コロナ禍における医療安全～法的観点から事例を解説します～」
講師 坂本 真史氏(協同法律事務所弁護士、薬剤師)
- ・申込者数 :965名

【職種別一覧(アンケート回答者)】

職種別	人数	構成比
医師	34	16.7%
歯科医師	23	11.3%
看護師	26	12.8%
薬剤師	43	21.2%
作業療法士	44	21.7%
歯科衛生士	2	1.0%
放射線技師	1	0.5%
臨床検査技師	3	1.5%
臨床工学技士	1	0.5%
ソーシャルワーカー	4	2.0%
事務職	15	7.4%
その他	7	3.4%
合計	203	100%

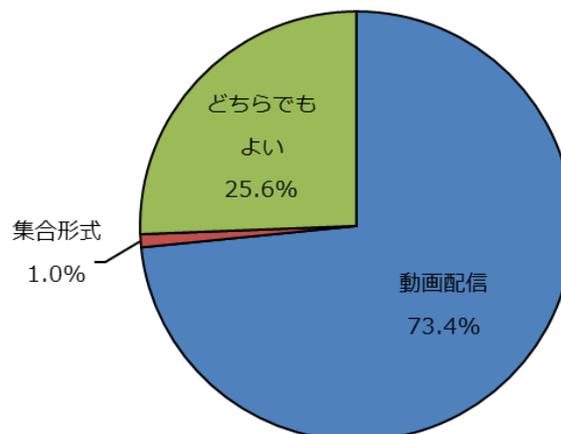


※施設種別(アンケート回答者)

病院:59.6%、診療所(有床):0.5%、診療所(無床):16.7%

【開催方法の希望(アンケート回答者)】

開催方法	回答数	構成比
動画配信	149	73.4%
集合形式	2	1.0%
どちらでもよい	52	25.6%
合計	203	100.0%



裏面あり

【今後、希望する研修内容（アンケート回答者）】

特に、以下の内容について多くの希望がありました。

- ・医療事故防止、安全対策
- ・医療コミュニケーション（職種間、患者家族と医療職）
- ・患者クレーム対応
- ・医療過誤

※ その他、「定期的に研修会を開催していただくことで、そのたびに普段の診療を見直すことができるため、業務のブラッシュアップにつながります。」や「このような機会がないと見直しのタイミングがなく、自分たちが行っていることの正当性や客観性について考えることをなくしてしまうことが心配です。」といった意見もありました。

令和4年度 横浜市医療安全研修会について

横浜市医療安全研修会

【基本的な考え方】

安全な医療に向け、患者と医療提供施設との関係をより良好なものとし、信頼関係の構築を促進することを目的としています。

【開催日程・テーマ】

令和4年度は、新型コロナウイルス感染症の状況に見通しが立たないことから、年2回の実施とし、動画配信（YouTube）による開催を予定しています。

○第1回

動画配信期間：令和4年10月中旬～12月末（予定）

対象者：市内医療提供施設に勤務する医療関係者及び介護事業所職員

講演タイトル：高齢者虐待 ～医療関係者・介護事業所職員に知ってほしいこと～

（2部構成）

第1部

横浜市の高齢者虐待の現状について（仮）

講師：健康福祉局高齢在宅支援課（仮）

第2部

『高齢者の権利擁護』～認知症への理解から高齢者虐待を防ぐ～

講師：社会福祉法人みどりの風 介護老人保健施設みどりの杜

武藤 とみ子氏（看介護部 部長）

○第2回

動画配信期間：令和5年2月中旬～4月末（予定）

講演テーマ：_____ 調整中

対象者：市内医療提供施設に勤務する医療関係者

講師：未定

令和4年度 医療安全支援センター事業のその他の取組について

市民向け啓発活動

医療の基礎知識や医師とのコミュニケーションの取り方などを、地域ケアプラザ主催の地域住民向け勉強会等で周知する「出前講座」、医療従事者と患者・家族とのコミュニケーションや医療に関する理解のギャップを埋めることを目的に、広く市民を対象として開催する「市民向け講演会」を行っています。

【出前講座】

令和4年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止や利便性の観点から地域に赴かずに啓発活動を行います。「お医者さんへの上手なかかり方」をテーマとして、よくある相談事例を盛り込んだ啓発動画を作成し、地域ケアプラザなどにDVDを配布する予定です。

【市民向け講演会】

令和2年度・3年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、開催を中止していましたが、令和4年度は動画配信による講演会を開催予定です。

(1) 開催時期

令和4年10～11月頃（動画配信予定）

(2) 講演テーマ

「知って得する薬の話し～安心してお薬を使用するために～」(案)

(例…ジェネリック医薬品、災害時の常備薬、かかりつけ薬局・薬剤師、薬の副作用、オーバードーズ等)

(3) 講師

泉区薬剤師会会長 上羽真美 氏

講演活動（関係団体等）

【講師派遣】

関東信越厚生局主催「令和4年度 医療安全セミナー」（11月10日開催予定）

リーフレット2種類

病院、診療所、地域ケアプラザ、区役所、中央図書館に配布しています。令和4年度は、昨年度同様、区役所区政推進課・生活衛生課に加え、より市民の目に留まりやすい高齢障害支援課や生活支援課にも配布します。

また、歯科版の市民啓発リーフレット「歯医者さんへの上手なかかり方（案）」について、横浜市歯科医師会の協力を得て、令和5年度の配布に向けた準備を進めていきます。

【令和4年度配布計画】

「横浜市医療安全相談窓口のご案内」	約 19,000部配布予定
「お医者さんへの上手なかかり方」	約 19,000部配布予定

メルマガ発行

主に、医療機関の医療関係者向けに、医療安全の推進、患者サービスの向上等に役立つ情報を配信しています。(毎月15日発行)。

令和3年度は不定期の発行としていましたが、令和4年度は、例年どおり毎月の発行とします。

(令和4年4月1日現在 登録数 1,768件)

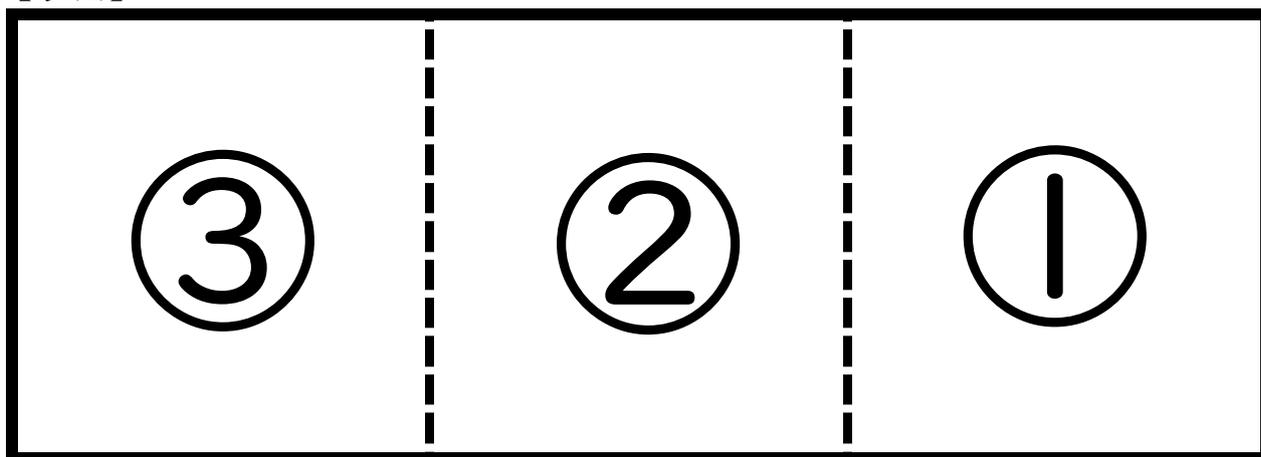
令和4年度発行月	内容
第152号(令和4年5月発行)	熱中症予防対策について 等
第153号(令和4年6月発行)	風水害への備えについて 等
第154号(令和4年7月発行)	医療安全相談窓口に寄せられる相談について 等

(案)

令和4年度「歯医者さんへの上手なかかり方」(仮)リーフレット作成



【表面】



掲載内容(案)

- ① 表紙
- ② その他の専門部署のご案内(最後に目が行くページ)
 - ・神奈川県歯科医師会「歯科電話相談窓口」
 - ・日本臨床矯正歯科医会
 - ・横浜療育センター
 - ・その他
 - ・横浜市歯科保健医療センター
 - ・医療安全相談窓口
- ③ お役立ち情報、啓発 など
 - ・最後まで受診する必要性
 - ・歯磨きのタイミング
 - ・歯周病セルフチェック
 - ・天然の歯の大切さ
 - ・虫歯のでき方
 - ・歯と口の健康維持に必要なこと

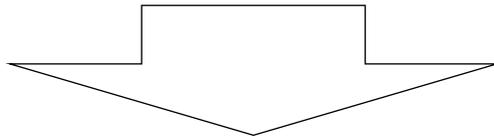
<p>< 伝える > 伝えたいこと 聞きたいことを メモにして準備しましょう。</p> <p>◆ いつ頃から？ どんな時に？ どんな症状がある？</p> <p>④</p> <p>◆ 気になる： ④ なこと。</p>	<p>< 説明を聞く > 医師の説明をきちんと 聞き、主体的に治療に 参加しましょう。</p> <p>◆ 大事なことはメモ しておきましょう。</p> <p>⑤</p> <p><例えばこんなことが大事> ★ 普段の生活で気をつける ことはありますか ★ 薬を飲んで、体調が悪くなっ たらどうすればいいですか ★ 今度の受診日はいつですか</p>	<p>< 質問する > あとで不安にならないため に、理解できないことは 遠慮なく聞きましょう。</p> <p>◆ 医師の説明に対し、わからないこと は、質問してみましょう。</p> <p>⑥</p> <p>◆ これから 聞いてみ： ⑥ ついて</p> <p>気になっていることは 確認できましたか？</p>
--	---	---

【裏面】

4

5

6



歯医者さんを上手にかかると“4つ”の行動			
確認1 伝える		確認2 説明を聞く	
④	⑤	⑥	
確認3 質問する		確認4 注意する	

【記載例】

- 確認1・・・いつからの症状(痛み、どんなどきに)、治療中の病気、服用している薬
- 確認2・・・普段の生活で気をつけること、痛みがある場合の対応、インプラントのメリット・デメリット(口腔内の状態によっては適さない場合がある)
- 確認3・・・治療見込み、通院頻度、衛生管理の方法、保険適用であっても補綴物等の再作成時の制約
- 確認4・・・事前に契約内容の確認(自費診療は契約問題)、自費診療の支払い・補償