

令和４年度 第２回横浜市医療安全推進協議会 次第

令和４年１１月２２日（火）午後６時～
横浜市庁舎 １８階 なみき １８会議室

-
- １ 開会
 - ２ あいさつ
 - ３ 委員交代
 - ４ 議題
 - （１） 令和４年度事業
 - ア 医療安全相談窓口への相談実績（４月～７月）
 - イ 医療安全研修会について
 - ウ その他の取組
 - （２） 医療提供施設に対する指導要望、内部通報、事件・事故につながる可能性のある情報提供等があった場合の基本フロー改訂
 - （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
 - ５ その他
 - ６ 閉会
-

令和4年度 横浜市医療安全推進協議会 委員名簿

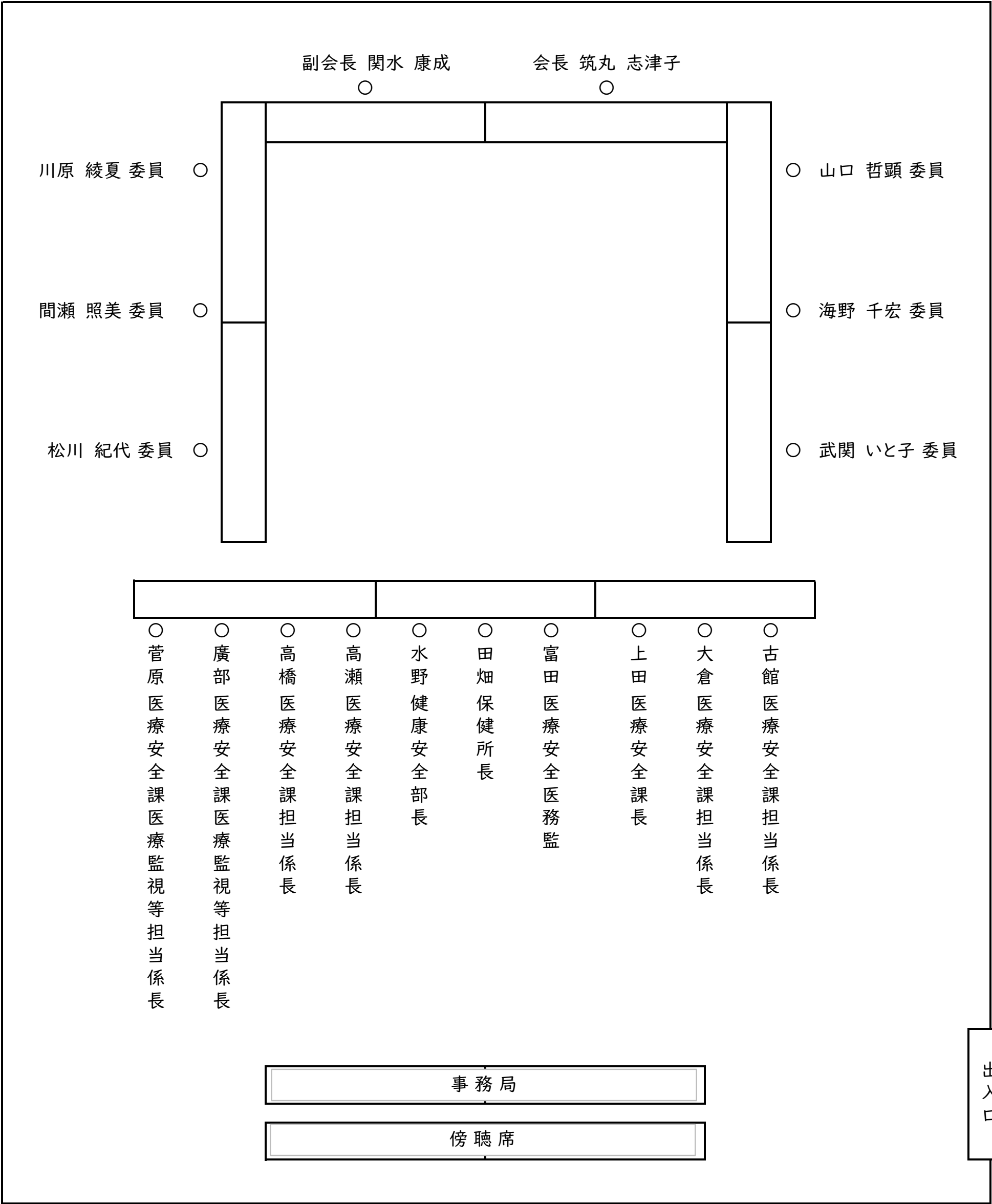
		所属団体名	役職	氏名
関係団体 各1名	会長	横浜市医師会	常任理事	チクマル 筑丸 シ 志 ツ 津 ヨ 子
	副会長	横浜市薬剤師会	副会長	セキミズ 関水 ヤスナリ 康成
	委員	横浜市歯科医師会	委員	カワハラ 川原 アヤ 綾夏 カ
	委員	横浜市病院協会	副会長	ヤマグチ 山口 テツアキ 哲顕
	委員	神奈川県看護協会	委員	マセ 間瀬 テルミ 照美
学識者 2名	委員	神奈川県弁護士会	弁護士	ウミノ 海野 チヒロ 千宏
	委員	認定 NPO 法人ささえあい 医療人権センターCOML	事務局長	マツカワ 松川 キヨ 紀代
市民 1名	委員	泉区保健活動推進員会	会長	フセキ 武関 いと ヨ 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

令和4年度 第2回横浜市医療安全推進協議会 席次表

令和4年11月22日(火)18:00~
横浜市庁舎18階 みなと18



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 横浜市の保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。

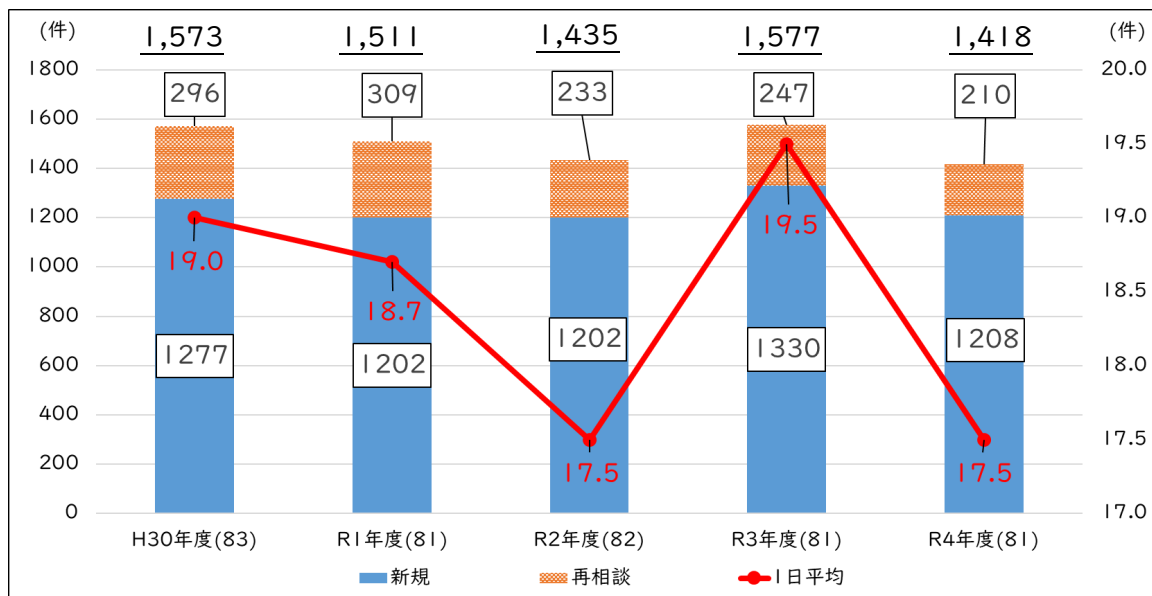
令和4年度 第2回横浜市医療安全推進協議会 説明資料

【資料1】 医療安全相談窓口への相談実績	・・・・P- 1
【資料2】 医療安全研修会	・・・・P-17
【資料3】 その他の取組	・・・・ P-19
【資料4】 医療提供施設に対する指導要望、内部通報、事件・事故に つながる可能性のある情報提供等があった場合の基本フロー改訂	・・・・P-25

医療安全相談センター（医療安全相談窓口）の5年間推移（4-7月）

1、新規・再相談、1日平均

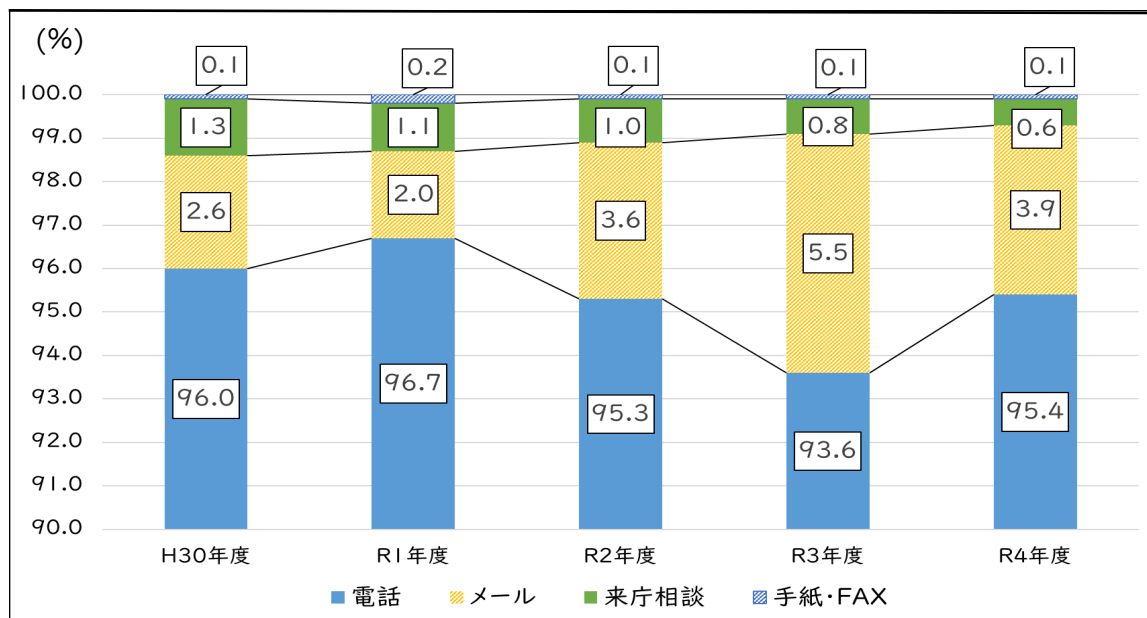
令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響から一時的に増加していますが、全体的には減少傾向です。新規と再相談の割合はほぼ横ばいで推移しています。



※括弧内の数字は医療安全相談窓口開設日数

2、相談手段の推移

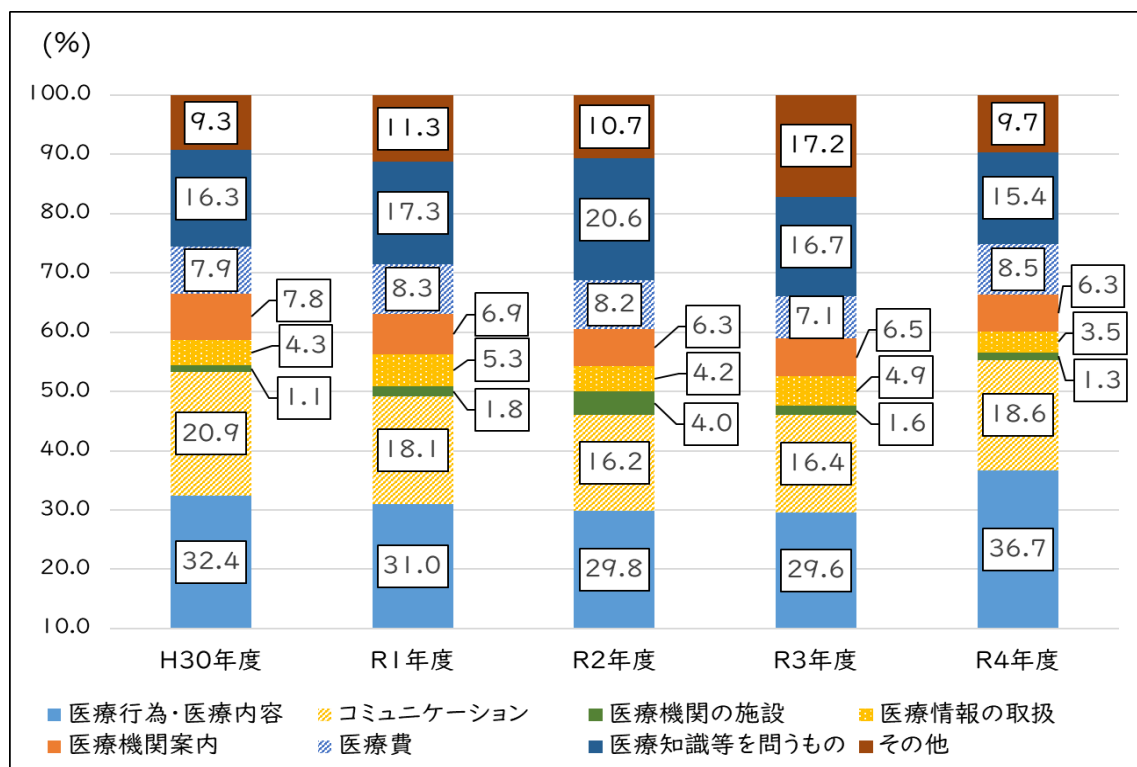
メール相談については基本的に受信日（土日祝日を挟む場合は翌営業日）に返信しますが、近年、件数が増加しています。



	H 30年度	R 1 年度	R 2 年度	R 3 年度	R 4 年度
電話	1,510	1,462	1,367	1,477	1,353
メール	41	30	51	86	55
来庁相談	20	16	15	12	8
手紙・FAX	2	3	2	2	2
計	1,573	1,511	1,435	1,577	1,418

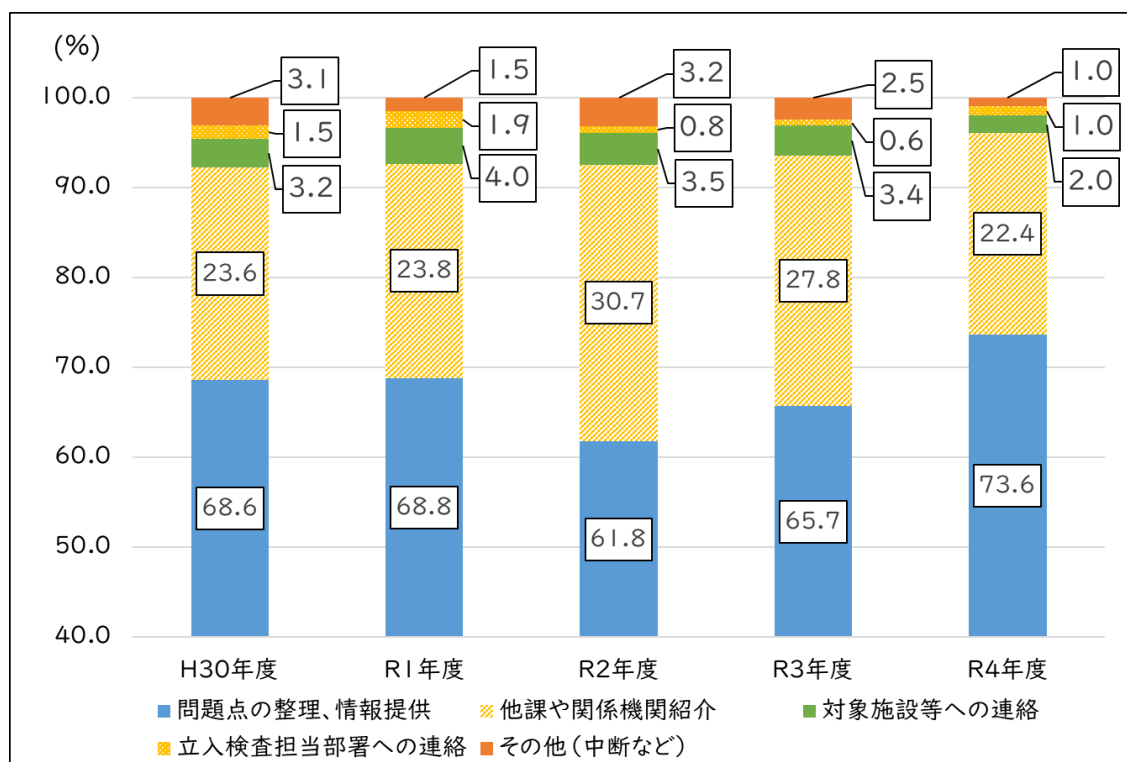
3、 相談内容の推移

どの項目も概ね横ばいで推移していますが、令和2年度「医療知識等を問うもの(20.6%)」が急増している原因は、新型コロナウイルス感染症に関する相談が急増したことによります。



4、 相談内容の推移

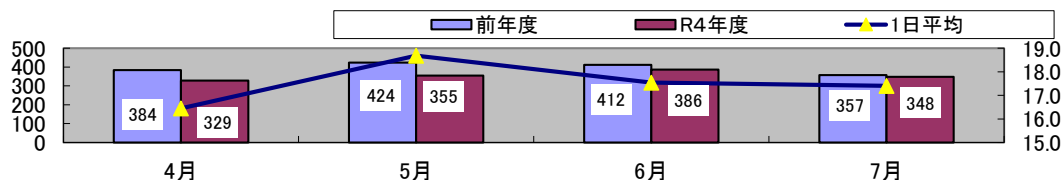
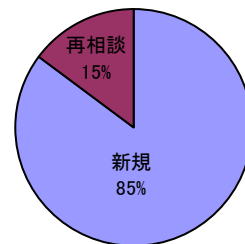
問題点の整理、情報提供が令和2年度から増加傾向ですが、立入検査担当部署への連絡が減少傾向です。



横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】
令和4年4月1日～令和4年7月31日

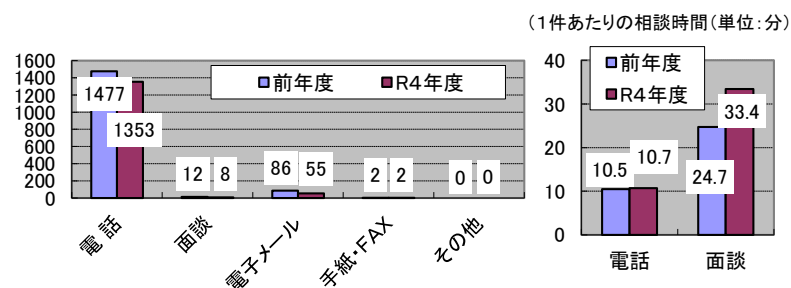
1 月別相談件数

月	前年度件数	R4年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	384	329	288	41	20	16.5
5月	424	355	296	59	19	18.7
6月	412	386	321	65	22	17.5
7月	357	348	303	45	20	17.4
8月						
9月						
10月						
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	1577	1418	1208	210	81	17.5



2 相談手段別件数

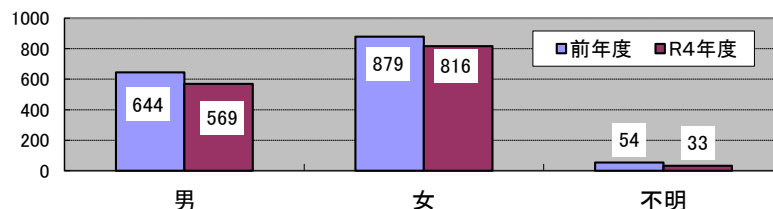
相談手段	件数	構成比
電話	1353	95.4%
面談	8	0.6%
電子メール	55	3.9%
手紙・FAX	2	0.1%
その他	0	0.0%
計	1418	100.0%



3 相談者の内訳

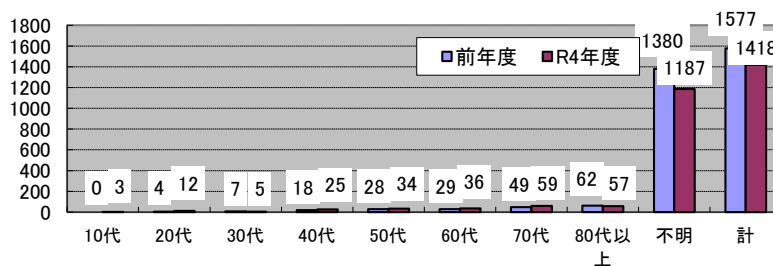
①性別

性別	件数	構成比
男	569	40.1%
女	816	57.5%
不明(メール等)	33	2.3%
計	1418	100.0%



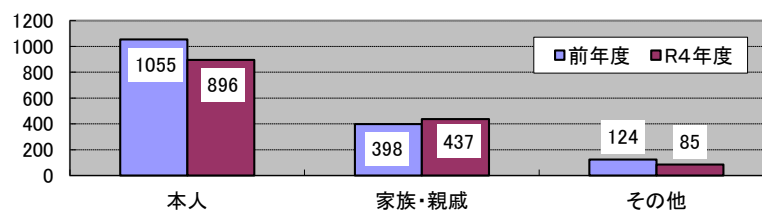
②年齢

年齢	前年度	R4年度
10代	0	3
20代	4	12
30代	7	5
40代	18	25
50代	28	34
60代	29	36
70代	49	59
80代以上	62	57
不明	1380	1187
計	1577	1418



③患者との関係

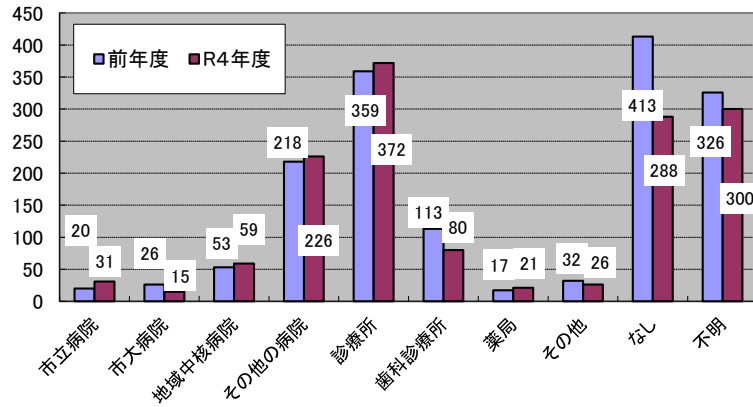
関係	件数	構成比
本人	896	63.2%
家族・親戚	437	30.8%
その他	85	6.0%
計	1418	100.0%



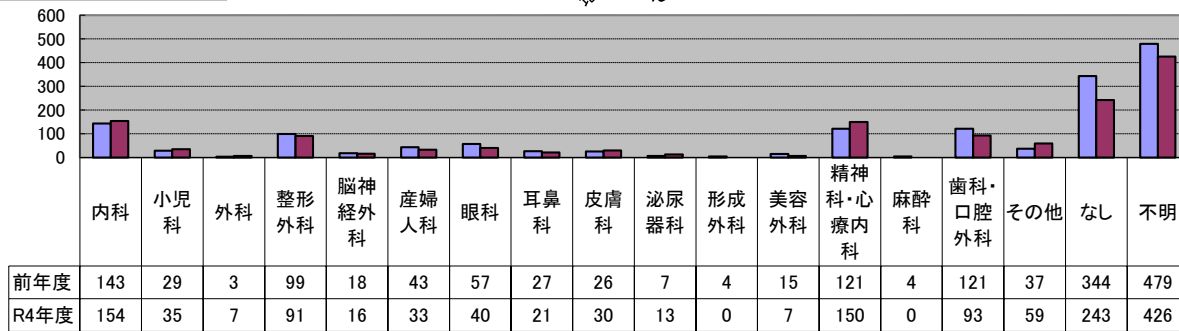
横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】
令和4年4月1日～令和4年7月31日

4 対象機関

	件数	構成比
市立病院	31	2.2%
市大病院	15	1.1%
地域中核病院	59	4.2%
その他の病院	226	15.9%
診療所	372	26.2%
歯科診療所	80	5.6%
薬局	21	1.5%
その他	26	1.8%
なし	288	20.3%
不明	300	21.2%
計	1418	100.0%



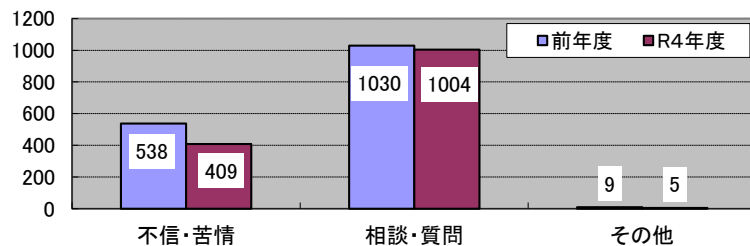
5 主な診療科目



6 相談の内訳

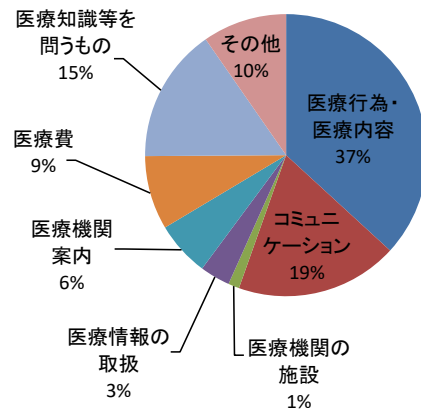
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	409	28.8%
相談・質問	1004	70.8%
その他	5	0.4%
計	1418	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	522	36.8%
コミュニケーション	264	18.6%
医療機関の施設	18	1.3%
医療情報の取扱	49	3.5%
医療機関案内	89	6.3%
医療費	120	8.5%
医療知識等を問うもの	219	15.4%
その他	137	9.7%
計	1418	100.0%



7 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	1044	73.6%
他課や関係機関紹介	318	22.4%
対象施設等への連絡	28	2.0%
立入検査担当部署へ連絡	14	1.0%
その他(中断など)	14	1.0%
計	1418	100.0%

<主な紹介先関係機関>

- ・他都市医療安全支援センター
- ・横浜市新型コロナウイルス感染症コールセンター
- ・関東信越厚生局神奈川事務所
- ・県歯科医師会 等

8 どこで知ったか

	件数
県(医療安全センター含む)	11
その他行政(国、他都市)	12
医療機関	9
消費生活センター	16
その他関係機関(医師会等)	21
インターネット	46
パンフ、市刊行物	9
マスコミ、その他	20
交換台、コールセンター	25
区役所等市他部署	84
不明	1165
計	1418

【その他関係機関】

・横浜市医師会 ・歯科医師会 ・にんしんSOS 等

【パンフ、市刊行物】

・リーフレット ・暮らしのガイド 等

【その他】

・家族、知人からの紹介 ・104(電話番号案内) ・ケアマネージャー 等

横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】
令和4年4月1日～令和4年7月31日

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	427	30.1%
	医療過誤を疑っている	34	2.4%
	転院・退院・処遇改善(精)	50	3.5%
	医療法関連法規	11	0.8%
コミュニケーション	説明に関すること	57	4.0%
	接遇:医師	69	4.9%
	接遇:歯科医師	2	0.1%
	接遇:看護師	14	1.0%
	接遇:薬剤師	3	0.2%
	接遇:その他職員	31	2.2%
	その他:コミュニケーションに関すること	88	6.2%
医療機関の施設	衛生環境	6	0.4%
	その他医療機関の施設に関すること	12	0.8%
医療情報の取扱	カルテ開示	12	0.8%
	セカンドオピニオン	2	0.1%
	広告	0	0.0%
	個人情報・プライバシー	4	0.3%
	診断書等文書に関すること	31	2.2%
	その他医療情報の取扱に関すること	0	0.0%
医療機関案内	医療機関の紹介案内	89	6.3%
医療費	診療報酬等	59	4.2%
	保険外併用療養費	21	1.5%
	自費診療	23	1.6%
	医療費に関するその他	17	1.2%
医療知識等を問うもの	健康や病気に関すること	197	13.9%
	薬[品]に関すること	17	1.2%
	制度について尋ねるもの	3	0.2%
	その他の医療知識等を問うもの	2	0.1%
その他	その他	108	7.6%
	医療機関からの相談	15	1.1%
	関係機関等からの相談	14	1.0%
計		1418	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。木曜日に開いている内科はあるか？今の医療機関に納得がいかない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。
経済的理由により医療費が払えないなどの相談。

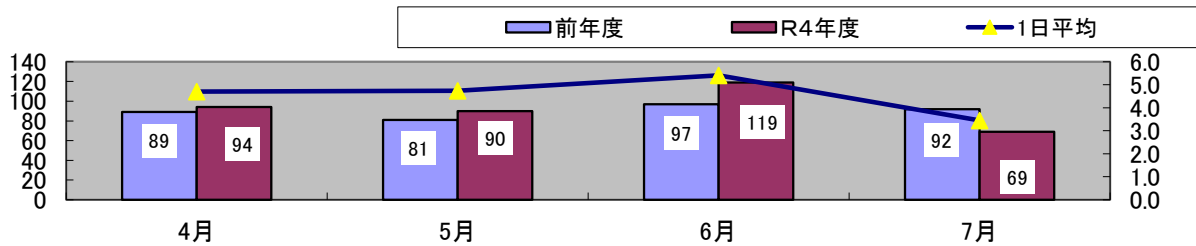
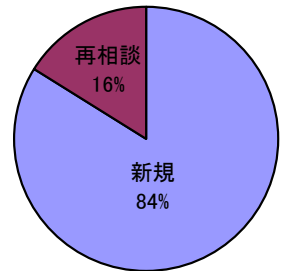
【医療知識を問うもの】
健康相談・特定疾患等手続きについて。薬の効能について。医療・介護・福祉の制度や手続きを問うもの。何科を受診すべきか問うものなど。

横浜市医療安全相談窓口相談実績【医科診療所】
令和4年4月1日～令和4年7月31日

全体のうち、対象機関「診療所」で抽出した件数の統計です。

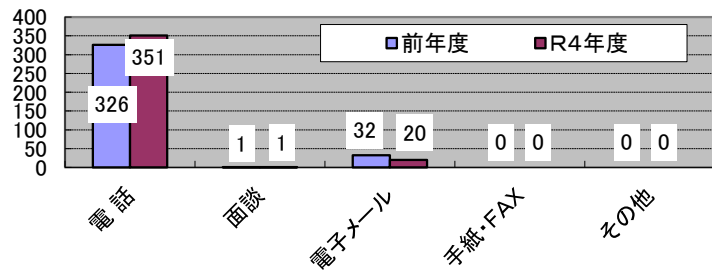
1 月別相談件数

月	前年度件数	R4年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	89	94	83	11	20	4.7
5月	81	90	76	14	19	4.7
6月	97	119	95	24	22	5.4
7月	92	69	58	11	20	3.5
8月						
9月						
10月						
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	359	372	312	60	81	4.6



2 相談手段別件数

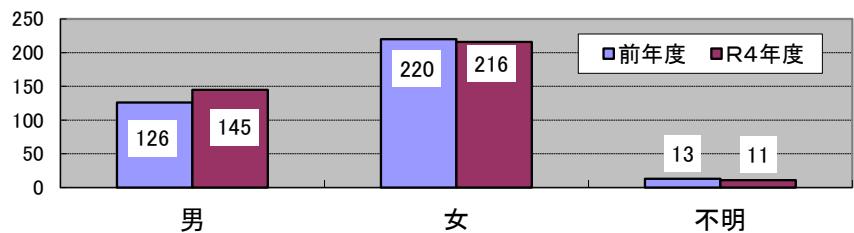
相談手段	件数	構成比
電話	351	94.4%
面談	1	0.3%
電子メール	20	5.4%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	372	100.0%



3 相談者の内訳

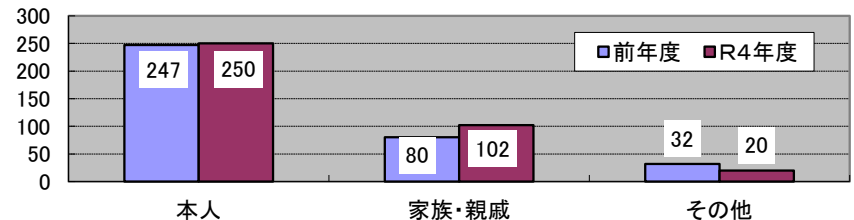
①性別

性別	件数	構成比
男	145	39.0%
女	216	58.1%
不明(メール等)	11	3.0%
計	372	100.0%



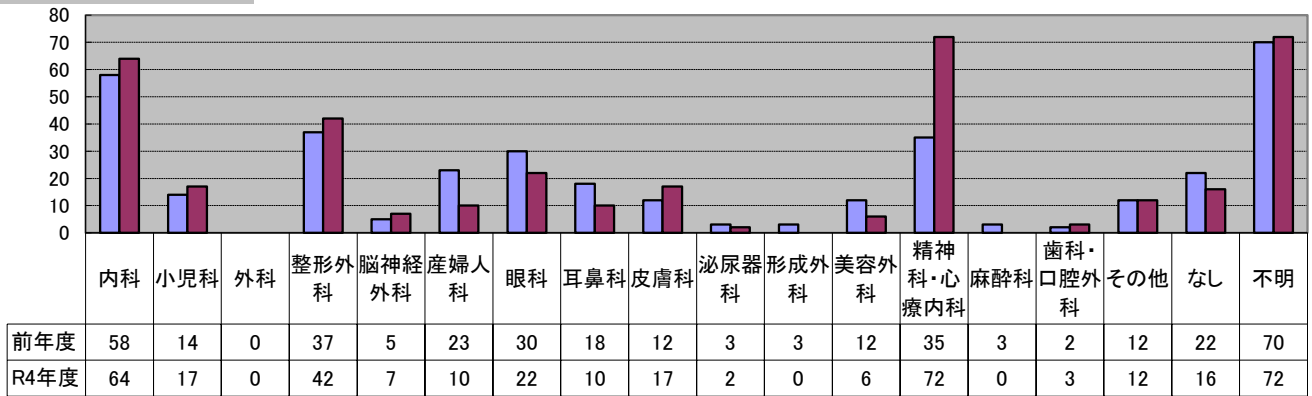
②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	250	67.2%
家族・親戚	102	27.4%
その他	20	5.4%
計	372	100.0%



横浜市医療安全相談窓口相談実績【医科診療所】
令和4年4月1日～令和4年7月31日

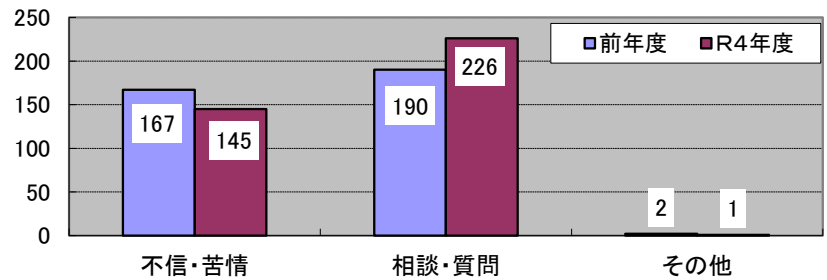
4 主な診療科目



5 相談の内訳

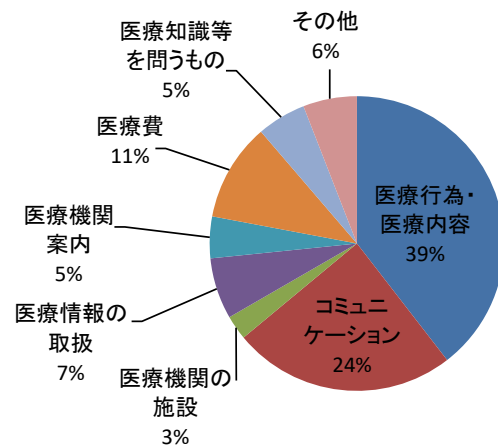
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	145	39.0%
相談・質問	226	60.8%
その他	1	0.3%
計	372	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	147	39.5%
コミュニケーション	91	24.5%
医療機関の施設	10	2.7%
医療情報の取扱	25	6.7%
医療機関案内	17	4.6%
医療費	40	10.8%
医療知識等を問うもの	20	5.4%
その他	22	5.9%
計	372	100.0%



6 処理経過

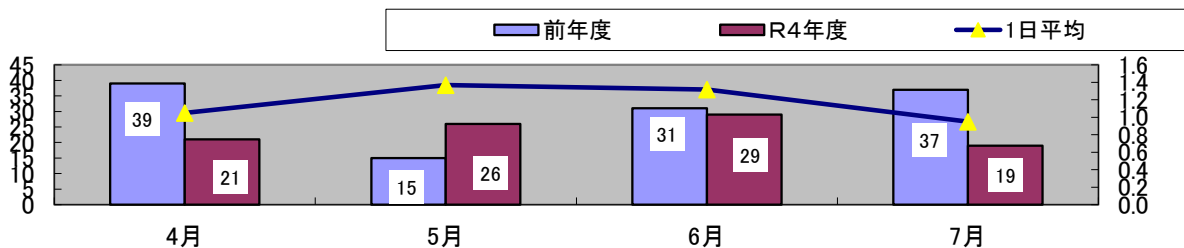
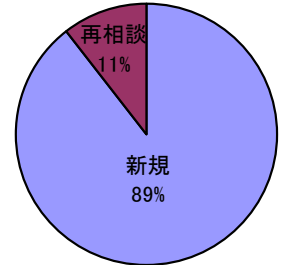
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	280	75.3%
他課や関係機関紹介	59	15.9%
対象施設等への連絡	18	4.8%
立入検査担当部署へ連絡	9	2.4%
その他(中断など)	6	1.6%
計	372	100.0%

横浜市医療安全相談窓口相談実績【歯科診療所】
令和4年4月1日～令和4年7月31日

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。

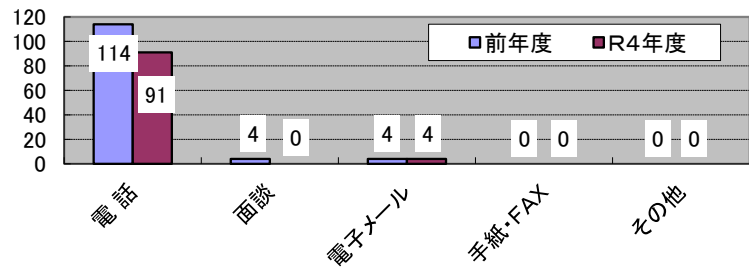
1 月別相談件数

月	前年度件数	R4年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	39	21	19	2	20	1.1
5月	15	26	22	4	19	1.4
6月	31	29	27	2	22	1.3
7月	37	19	17	2	20	1.0
8月						
9月						
10月						
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	122	95	85	10	81	1.2



2 相談手段別件数

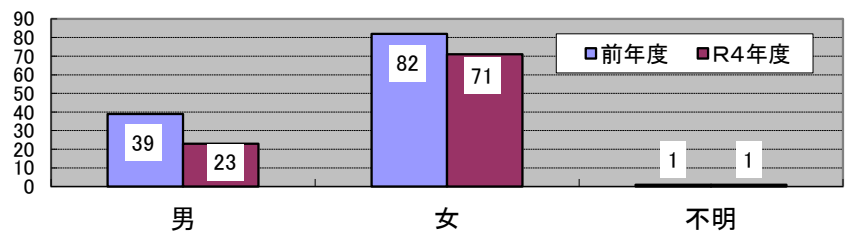
相談手段	件数	構成比
電話	91	95.8%
面談	0	0.0%
電子メール	4	4.2%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	95	100.0%



3 相談者の内訳

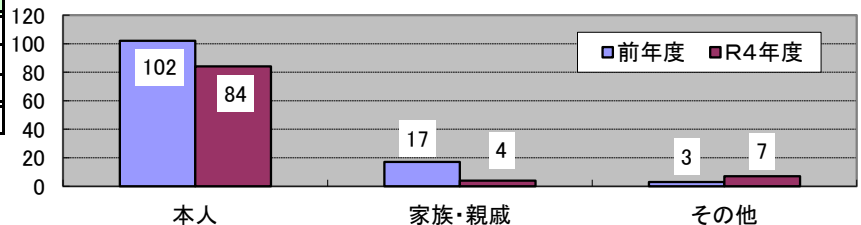
①性別

性別	件数	構成比
男	23	24.2%
女	71	74.7%
不明(メール等)	1	1.1%
計	95	100.0%



②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	84	88.4%
家族・親戚	4	4.2%
その他	7	7.4%
計	95	100.0%

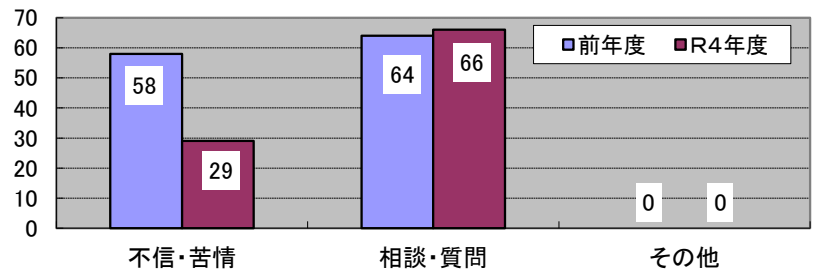


横浜市医療安全相談窓口相談実績【歯科診療所】
令和4年4月1日～令和4年7月31日

4 相談の内訳

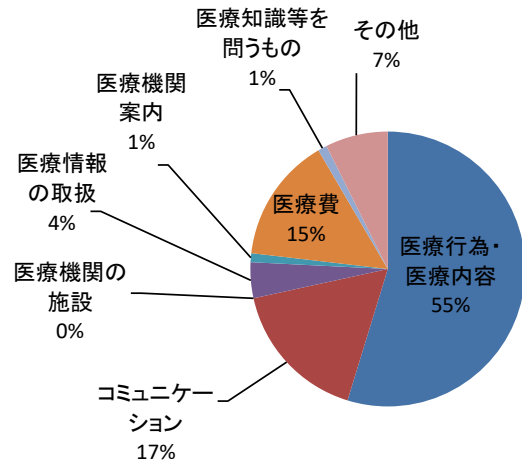
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	29	30.5%
相談・質問	66	69.5%
その他	0	0.0%
計	95	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	52	54.7%
コミュニケーション	16	16.8%
医療機関の施設	0	0.0%
医療情報の取扱	4	4.2%
医療機関案内	1	1.1%
医療費	14	14.7%
医療知識等を問うもの	1	1.1%
その他	7	7.4%
計	95	100.0%



5 処理経過

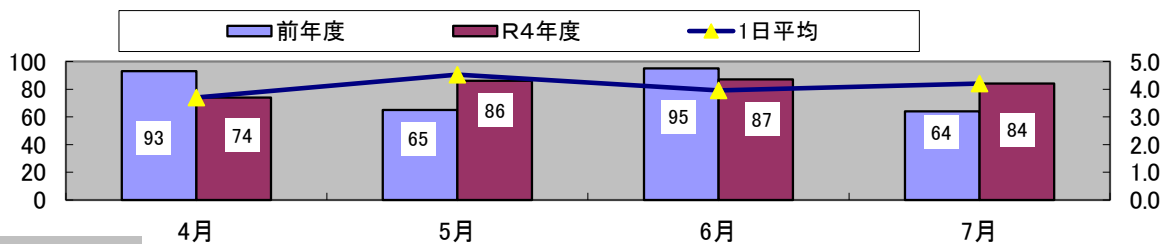
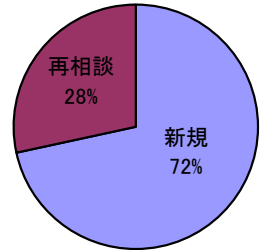
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	70	73.7%
他課や関係機関紹介	22	23.2%
対象施設等への連絡	2	2.1%
立入検査担当部署へ連絡	0	0.0%
その他(中断など)	1	1.1%
計	95	100.0%

横浜市医療安全相談窓口相談実績【病院関連】
令和4年4月1日～令和4年7月31日

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。

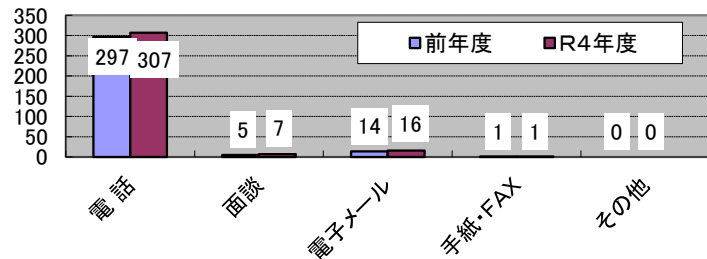
1 月別相談件数

月	前年度件数	R4年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	93	74	54	20	20	3.7
5月	65	86	57	29	19	4.5
6月	95	87	61	26	22	4.0
7月	64	84	65	19	20	4.2
8月						
9月						
10月						
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	317	331	237	94	81	4.1



2 相談手段別件数

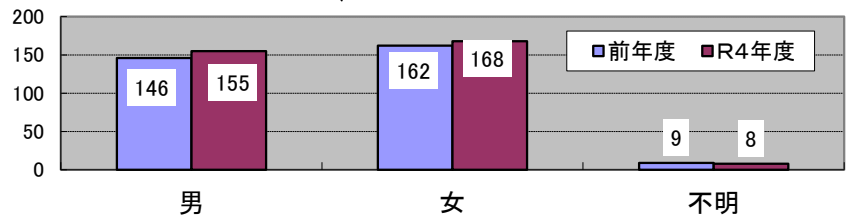
相談手段	件数	構成比
電話	307	92.7%
面談	7	2.1%
電子メール	16	4.8%
手紙・FAX	1	0.3%
その他	0	0.0%
計	331	100.0%



3 相談者の内訳

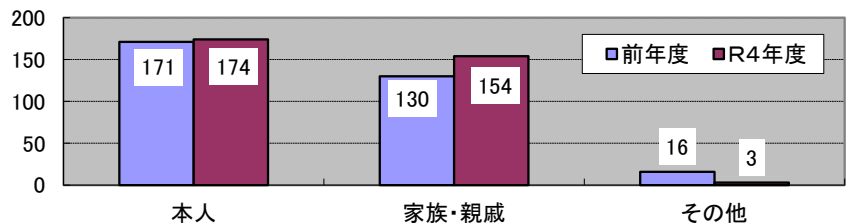
①性別

性別	件数	構成比
男	155	46.8%
女	168	50.8%
不明(メール等)	8	2.4%
計	331	100.0%



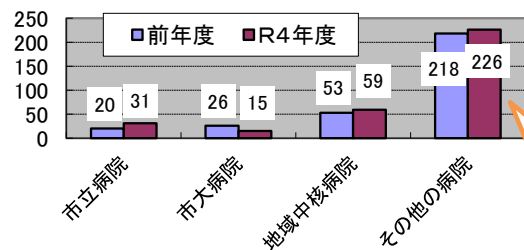
②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	174	52.6%
家族・親戚	154	46.5%
その他	3	0.9%
計	331	100.0%



4 対象機関

機関	件数	構成比	病院数
市立病院	31	9.4%	3
市大病院	15	4.5%	2
地域中核病院	59	17.8%	6
その他の病院(市内)	195	58.9%	121
その他の病院(市外等)	31	9.4%	
計	331	100.0%	



横浜市内 195件
県内市外 18件
東京 6件
その他 6件
不明等 1件

横浜市医療安全相談窓口相談実績【病院関連】
令和4年4月1日～令和4年7月31日

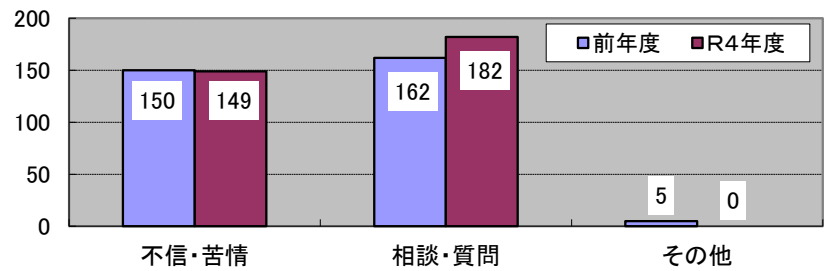
5 主な診療科目



6 相談の内訳

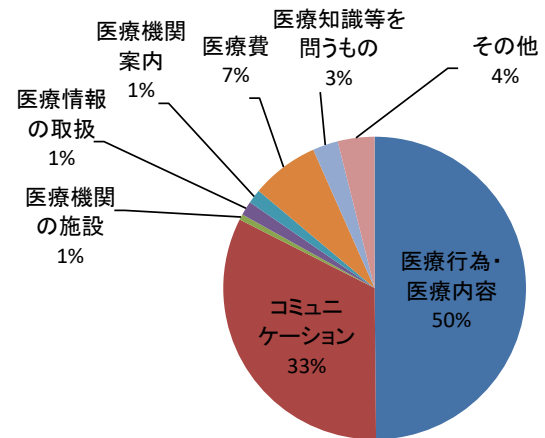
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	149	45.0%
相談・質問	182	55.0%
その他	0	0.0%
計	331	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	165	49.8%
コミュニケーション	108	32.6%
医療機関の施設	2	0.6%
医療情報の取扱	5	1.5%
医療機関案内	5	1.5%
医療費	24	7.3%
医療知識等を問うもの	9	2.7%
その他	13	3.9%
計	331	100.0%



7 処理経過

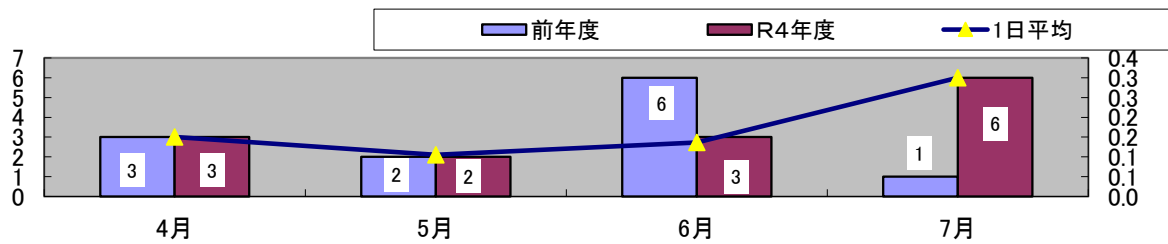
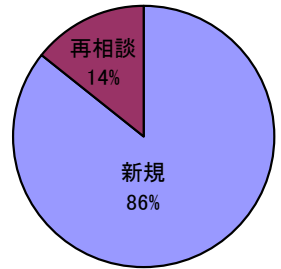
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	275	83.1%
他課や関係機関紹介	41	12.4%
対象施設等への連絡	7	2.1%
立入検査担当部署へ連絡	4	1.2%
その他(中断など)	4	1.2%
計	331	100.0%

横浜市医療安全相談窓口相談実績【看護関連】
令和4年4月1日～令和4年7月31日

1 月別相談件数

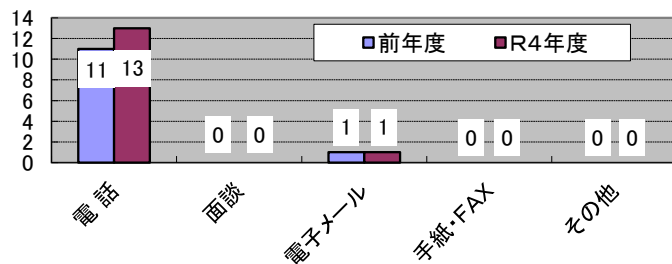
月	前年度件数	R4年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	3	3	3	0	20	0.2
5月	2	2	2	0	19	0.1
6月	6	3	3	0	22	0.1
7月	1	6	4	2	20	0.3
8月						
9月						
10月						
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	12	14	12	2	81	0.2

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

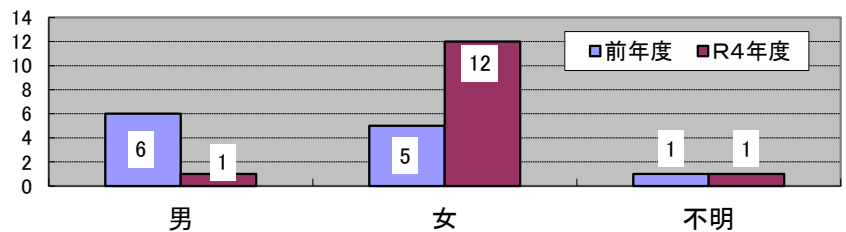
相談手段	件数	構成比
電話	13	92.9%
面談	0	0.0%
電子メール	1	7.1%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	14	100.0%



3 相談者の内訳

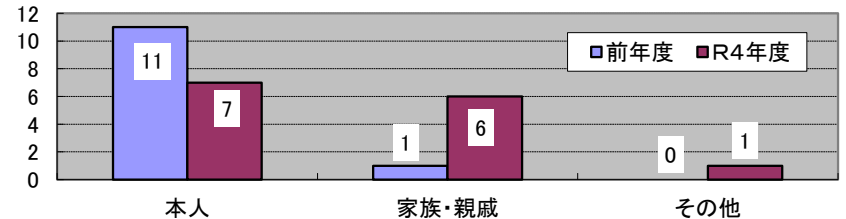
①性別

性別	件数	構成比
男	1	7.1%
女	12	85.7%
不明(メール等)	1	7.1%
計	14	100.0%



②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	7	50.0%
家族・親戚	6	42.9%
その他	1	7.1%
計	14	100.0%



4 対象機関

機関	件数	構成比
市立病院	0	0.0%
市大病院	0	0.0%
地域中核病院	1	7.1%
その他の病院	9	64.3%
診療所	0	0.0%
歯科診療所	0	0.0%
薬局	0	0.0%
その他	0	0.0%
なし	0	0.0%
不明	4	28.6%
計	14	100.0%

【病院の規模別】

200床以上	2件
100～199床	3件
99床以下	0件
精神科単科	4件

有床診療所	0件
無床診療所	0件

【入院時の主な内容】

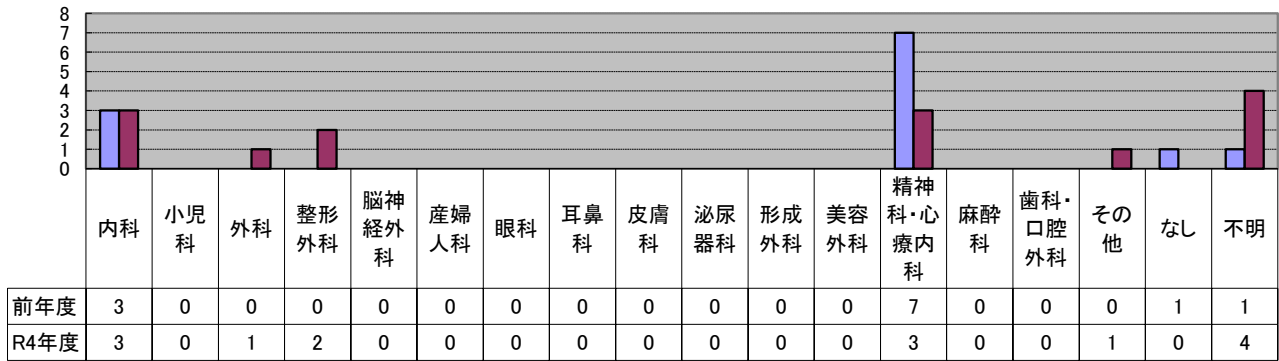
- ・接遇
- ・配慮のない対応

【外来時の主な内容】

- ・接遇
- ・無神経な言動
- ・説明不足

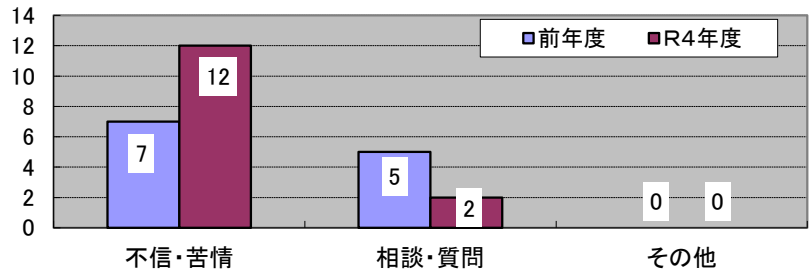
横浜市医療安全相談窓口相談実績【看護関連】
令和4年4月1日～令和4年7月31日

5 主な診療科目



6 相談の内訳(種別)

	件数	構成比
不信・苦情	12	85.7%
相談・質問	2	14.3%
その他	0	0.0%
計	14	100.0%



7 処理経過

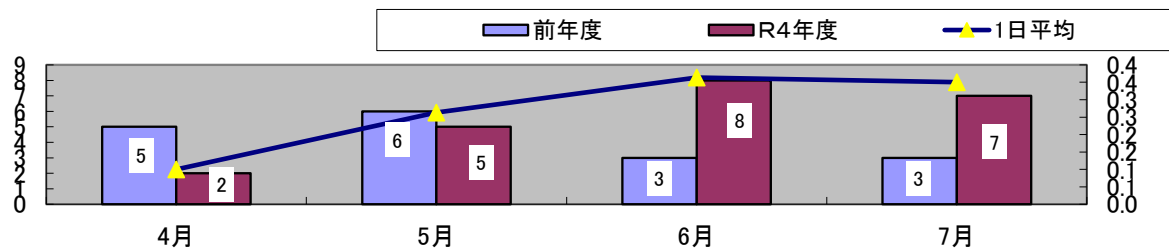
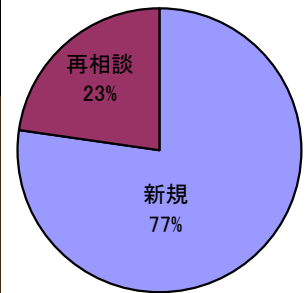
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	13	92.9%
他課や関係機関紹介	1	7.1%
対象施設等への連絡	0	0.0%
立入検査担当部署へ連絡	0	0.0%
その他(中断など)	0	0.0%
計	14	100.0%

横浜市医療安全相談窓口相談実績【薬局関連】
令和4年4月1日～令和4年7月31日

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。

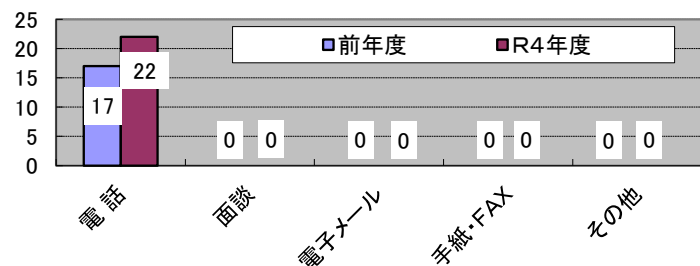
1 月別相談件数

月	前年度件数	R4年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	5	2	2	0	20	0.1
5月	6	5	4	1	19	0.3
6月	3	8	5	3	22	0.4
7月	3	7	6	1	20	0.4
8月						
9月						
10月						
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	17	22	17	5	81	0.3



2 相談手段別件数

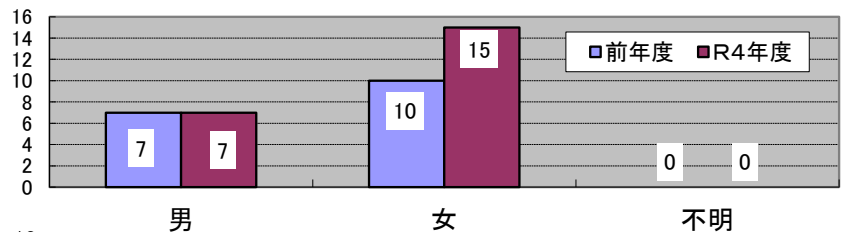
相談手段	件数	構成比
電話	22	100.0%
面談	0	0.0%
電子メール	0	0.0%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	22	100.0%



3 相談者の内訳

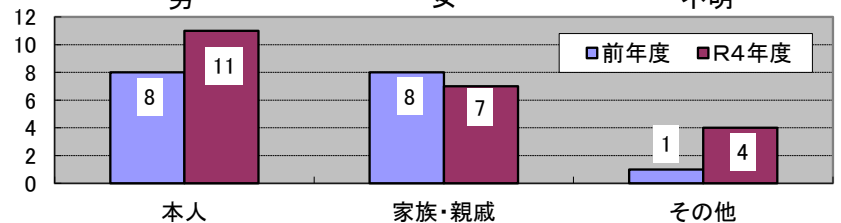
①性別

性別	件数	構成比
男	7	31.8%
女	15	68.2%
不明(メール等)	0	0.0%
計	22	100.0%



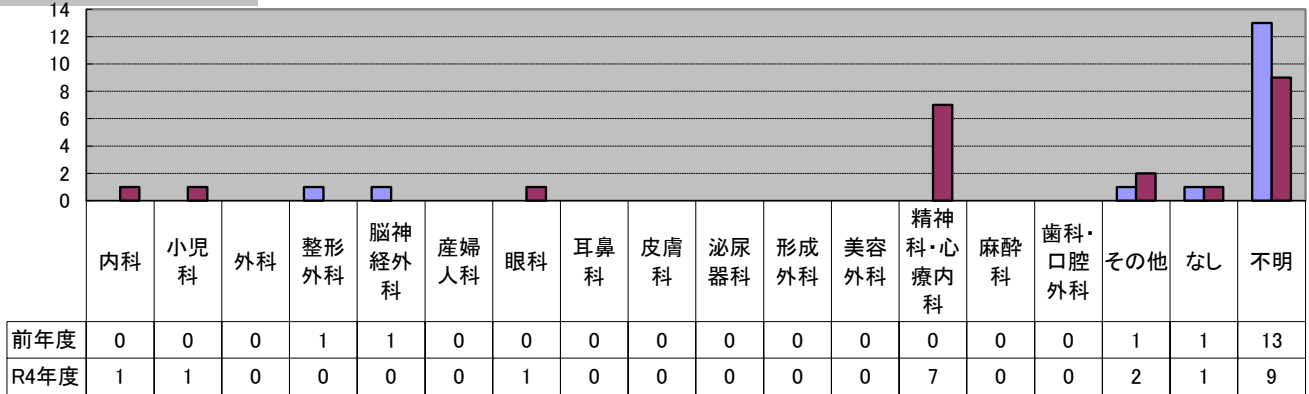
②患者との関係

患者との関係	件数	構成比
本人	11	50.0%
家族・親戚	7	31.8%
その他	4	18.2%
計	22	100.0%



横浜市医療安全相談窓口相談実績【薬局関連】
令和4年4月1日～令和4年7月31日

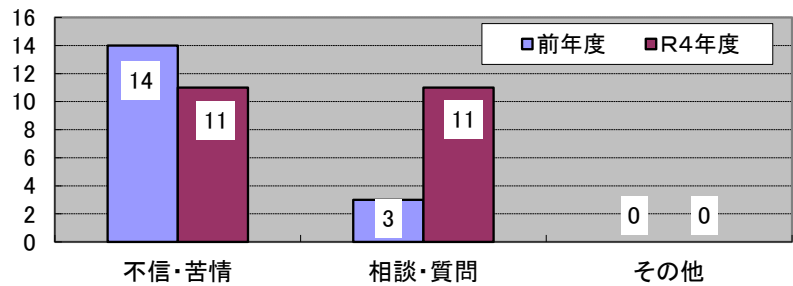
4 主な診療科目



5 相談の内訳

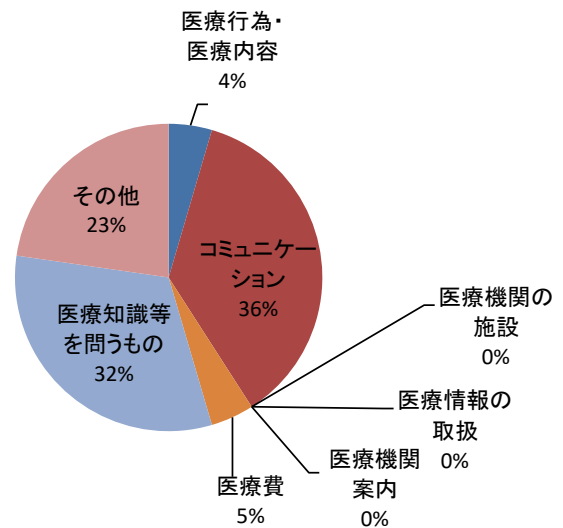
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	11	50.0%
相談・質問	11	50.0%
その他	0	0.0%
計	22	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	1	4.5%
コミュニケーション	8	36.4%
医療機関の施設	0	0.0%
医療情報の取扱	0	0.0%
医療機関案内	0	0.0%
医療費	1	4.5%
医療知識等を問うもの	7	31.8%
その他	5	22.7%
計	22	100.0%



6 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	15	68.2%
他課や関係機関紹介	4	18.2%
対象施設等への連絡	1	4.5%
立入検査担当部署へ連絡	2	9.1%
その他(中断など)	0	0.0%
計	22	100.0%

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

○第 1 回【動画公開中】

動画公開期間：令和 4 年 10 月 21 日(金)～令和 4 年 12 月 26 日(月)

視聴申込期間：令和 4 年 9 月 15 日(木)～令和 4 年 11 月 30 日(水)

※現在も受付中

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

講演内容：『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について』

講師：横浜市健康福祉局高齢在宅支援課

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)

講演内容：①スタッフ、患者満足度向上に向けて取組

(予定) ②クレーム対応や解決法

③医療職、患者・家族間におけるコミュニケーションの取り方 など

対象者：市内医療提供施設に勤務する医療関係者

講 師：株式会社ウィ・キャン

代表取締役 濱川 博招氏

(略歴)

1979 年人材派遣会社設立、2004 年医療福祉業界の研修コンサル
ン会社ウィ・キャンを設立し、代表取締役を務め現在に至ります。

医師向け患者対応研修、病院職員向けクレーム対応研修等の患者対
応に関する研修の開催のほか、2018 年から医師や医師 会事務局向け
のトラブル対応の電話サポートを開始し、相談事例 の医療安全研修、ハ
ラスメント研修などを実施しています。

令和4年度第1回 横浜市医療安全研修会

安全な医療に向け、患者と医療提供施設の信頼関係構築を促進することを目的として、研修会を開催します。

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～

第1部

テーマ：「横浜市の高齢者虐待について」

講師：横浜市健康福祉局高齢在宅支援課



第2部

テーマ：「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：介護老人保健施設みどりの杜 看介護部長 武藤とみ子 氏

看護師として21年間急性期病院に勤務し、平成9年より現職の社会福祉法人みどりの風介護老人保健施設みどりの杜で看護管理者として勤務。この間、介護支援専門員、横浜市認知症介護指導者として認知症ケアの質の向上を図るための実践研修講師を担っている。

また、平成30年から、神奈川県拘束なき介護推進部会の部会長として尊厳ある介護を目指した取り組みを行っている。

対象 横浜市内の医療提供施設の医療関係者、介護事業所職員（定員なし）

動画公開期間 2022年10月21日（金）～2022年12月26日（月）

動画申込期間 令和4年9月15日（木）～令和4年11月30日（水）

申込方法 横浜市電子申請・届出サービスの申込フォームからお申し込みください。

URL：<https://shinsei.city.yokohama.lg.jp/cu/141003/ea/residents/procedures/apply/0700ee61-cb27-4aa6-882a-b538a12584df/start>

QRコード：



注意事項

- ・横浜市健康福祉局医療安全課Youtubeチャンネルにて動画を限定公開します。後日、登録メールアドレスに動画閲覧ページのURLを送付します。
- ・双方向形式で行う研修ではありませんので、講師との質疑応答はできません。
- ・医師対象の専門医共通講習の扱いに関しては、横浜市医師会へお問い合わせください。



問合せ先：横浜市健康福祉局医療安全課
045-671-3654

主催：横浜市健康福祉局

共催：（公社）横浜市病院協会、（一社）横浜市医師会
（一社）横浜市歯科医師会、（一社）横浜市薬剤師会

後援：（公社）神奈川県看護協会

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

○市民向け講演会

動画公開期間：令和4年12月1日(木)～令和5年1月9日(月)

視聴申込期間：令和4年10月17日(月)～令和4年11月23日(水)

※現在も受付中

対象者：横浜市民(横浜市在住・在勤・在学の方)

講演内容：『知って得するお薬の話 ～安心してお薬を使用するために～』

講師 一般社団法人横浜市薬剤師会 理事

薬剤師 上羽 真美氏

○出前講座

「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。

講演活動(関係団体等)

○厚生労働省関東信越厚生局主催(11月10日 オンライン開催)

『令和4年度 医療安全セミナー 安全・安心な医療を目指して』

ー多職種、そして患者・家族と協働するつながりー

対象者：①関東信越厚生局管内の医療機関の管理者、医療安全管理者、その他医療安全に関わっている者、行政機関職員

②関東信越厚生局管内の医療安全管理者

講演内容：横浜市医療安全支援センター(医療安全相談窓口)の相談事例から学ぶ医療安全

リーフレット2種類(横浜市医療安全相談窓口、上手なお医者さんへのかかり方)

令和4年度は、病院、診療所、地域ケアプラザ、区役所、中央図書館、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した。

【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

「お医者さんへの上手なかかり方」 約19,000部配布

歯科リーフレットの制作

現在、横浜市歯科医師会ご協力のもと、掲載内容を精査しています。

次回の医療安全推進協議会において、リーフレット(案)の提示を予定しています。

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
第155号 (令和4年8月発行)	医療安全相談窓口に寄せられる相談について 第1回医療安全研修会のお知らせ 新型コロナウイルスワクチン4回目接種について
第154号 (令和4年9月発行)	熱中症対策について、医療ガスの安全管理について 令和4年度病院定期立入検査の再開について 第1回医療安全研修会のお知らせ
第155号 (令和4年10月発行)	市民医療安全講演会(市民向け講演会)のお知らせ 麻薬取扱者免許の継続申請手続き及び麻薬年間届について 横浜市病院安全管理者会議(動画配信)のお知らせ
第156号 (令和4年11月発行)	医療機関から寄せられる相談について(応招義務) 新型コロナウイルスワクチン接種について

知って得するお薬の話

～安心してお薬を使用するために～



“お薬の話”、気になりますか？

- ◆かかりつけ医はよく聞くけど、「かかりつけ薬局・かかりつけ薬剤師」って？
どんなメリットがあるの？
- ◆ジェネリック医薬品をなんとなく選択してるけど、先発医薬品と何が違うの？
- ◆災害時に、薬が必要になったらどうしよう…

対象 横浜市民（横浜市在住・在勤・在学の方）

動画公開期間 令和4年12月1日(木)～令和5年1月9日(月)

申込期間 令和4年10月17日(月)～令和4年11月23日(水)

申込方法 横浜市電子申請・届出サービスの申込フォームからお申込みください。

URL:

<https://shinsei.city.yokohama.lg.jp/cu/141003/ea/residents/procedures/apply/f41b6a15-5751-496e-97f7-ab5bd759db9d/start>

QRコード:



講師：(一社)横浜市薬剤師会 上羽 真美 氏

講師紹介：

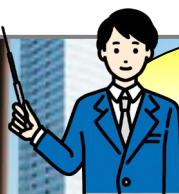
泉区薬剤師会 会長

横浜市薬剤師会 理事

横浜市薬剤師会学校薬剤師部会 副部会長

横浜市学校保健会学校薬剤師部会理事

新型コロナウイルス感染症(COVID-19)の感染拡大の状況を踏まえ、お申込みをいただいた方を対象に、YouTubeで動画を限定公開します。



トピックスごとにチャプターを設定しています。
好きな部分からの視聴も可能！

主催 横浜市健康福祉局

後援 (一社)横浜市医師会 (一社)横浜市歯科医師会

(公社)横浜市病院協会 (一社)横浜市薬剤師会

(公社)神奈川県看護協会

問い合わせ先

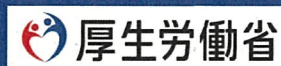
横浜市健康福祉局医療安全課

TEL.: 045(671)3654

令和4年度医療安全セミナー

安全・安心な医療を目指して

－多職種、そして患者・家族と協働するつながり－



関東信越厚生局

11月10日（木）9:00～16:35

オンライン開催 Zoomによるライブ配信、後日オンデマンド配信

定員 ①講演コース：1,000名 ②グループワークコース：60名

参加費 無料

対象者 ①関東信越厚生局管内の医療機関の管理者・医療安全管理者・
その他医療安全に関わっている者、行政機関職員

②関東信越厚生局管内の医療安全管理者

参加方法 下記URLもしくは右のQRコードからお申し込みください
<https://kouseikyoku.mhlw.go.jp/kantoshinetsu/iji/2022seminar.html>



申込期間 ①講演コース：9月26日(月)～10月31日(月)
②グループワークコース：9月26日(月)～10月14日(金)
(定員になり次第締め切ります)

午前の部

(①講演コース ②グループワークコース共通)

時 間	内 容
8:55～9:00	オリエンテーション（接続開始 8:40～）
開 会	9:00～9:05 開会挨拶 関東信越厚生局長
	9:05～9:10 アドバイザー挨拶 自治医科大学附属さいたま医療センター 副センター長 医療安全・渉外対策部 教授 遠山 信幸 氏
講演 1	9:10～10:10 医療安全のための行動科学の理論とその応用 大阪大学大学院 人間科学研究科 准教授 平井 啓 氏
講演 2	10:10～11:10 チーム医療における情報共有の取り組み－個人へのアプローチと組織的なアプローチ－ 横浜市立大学附属病院 医療の質・安全管理部 部長 診療教授 病院長補佐 菊地 龍明 氏
講演 3	11:10～12:10 医療安全活動への診療情報の活用について－診療情報管理技術を医療安全活動に役立てる－ 北里大学病院 診療情報管理室 特別専門職 認定診療情報管理士指導者・認定医療クオリティマネージャ 荒井 康夫 氏

休憩（50分）

午後の部

(①講演コース)

(②グループワークコース)

時 間	内 容
講演 4	13:00～13:35 横浜市医療安全支援センター（医療安全相談窓口）－連携体制と相談事例から学ぶ医療安全－ 横浜市 健康福祉局 感染症対策・健康安全室 健康安全部 医療安全課 担当係長 古館 淳 氏
講演 5	13:40～14:40 医療事故調査制度について 日本医療安全調査機構 常務理事 木村 壮介 氏
講演 6	14:45～16:15 患者・家族の視点で考える医療安全と対話促進 患者・家族と医療をつなぐNPO法人 架け橋 理事長 豊田 郁子 氏
閉 会	16:15～16:20 閉会挨拶 関東信越厚生局次長

時 間	内 容
13:00～16:30	医療安全に関する魅力的な研修会の企画 －参加者が増えて効果が期待できる 研修会づくりにチャレンジ！－ 山梨大学医学部附属病院 医療の質・安全管理部 特任教授 荒神 裕之 氏
16:30～16:35	閉会挨拶 関東信越厚生局次長

※講演時間には質疑応答を含みます。（録画配信：講演4～6をのぞく。）

令和4年度医療安全セミナーのご案内

医療安全セミナーは、医療安全対策に関する基礎知識の修得、討議等を行うことにより、医療機関の安全管理者等の資質向上を図り、もって医療の安全性の向上を図ることを目的として開催します。

◆講演について

- ・講演1～3はライブ配信、講演4～6は録画配信となります。
- ・後日オンデマンド配信を予定しています。（受講者限定。準備が整い次第、メールにてお知らせします。）

◆グループワークへの参加を希望される方へ

- ・対象者は医療安全管理者です。
 - ・グループワークを通じて、職員の興味や関心を喚起し、実効性が期待できる研修会の企画を考える場を設けます。ただ聞くだけの研修会運営の脱却を目指して、参加者各位の創意工夫を持ち寄り、科学的な教育のフレームワークも参照しながら、魅力的な医療安全研修会の構築にトライします。
 - ・午前の講演を視聴の上、ご参加ください。（午後の講演につきましては、後日オンデマンド配信にて視聴いただけます。）
 - ・申込者多数の場合は、同一機関での参加人数を調整させていただく場合がありますので、あらかじめご了承ください。参加の決定につきましては、後日メールにてお知らせします。（グループワークコースに参加できなかった場合、講演コースを受講することができます。）
- ※1名につき1台のパソコンをご用意ください。

◆留意事項

- ・本セミナーは、診療報酬に係る医療安全対策加算に関する施設基準における「医療安全対策に係る適切な研修」の一部（不足する要件を補足する研修）には該当しないため、「受講証書」の発行はしません。なお、受講後、アンケートに回答いただいた方に「参加証」を発行します。

◆厚生労働省医療安全施策について◆

厚生労働省では、医療安全施策に対する国民の皆様のご理解を深めていただくことを目的に、最近の医療安全施策について解説した動画資料を制作し、各医療機関内での研修、一般の方々への医療安全に関する普及啓発等、様々な場面でご活用いただけるよう、厚生労働省動画チャンネル（YouTube）にて公開しています。

<https://www.youtube.com/watch?v=IKKP0gaW3eE>

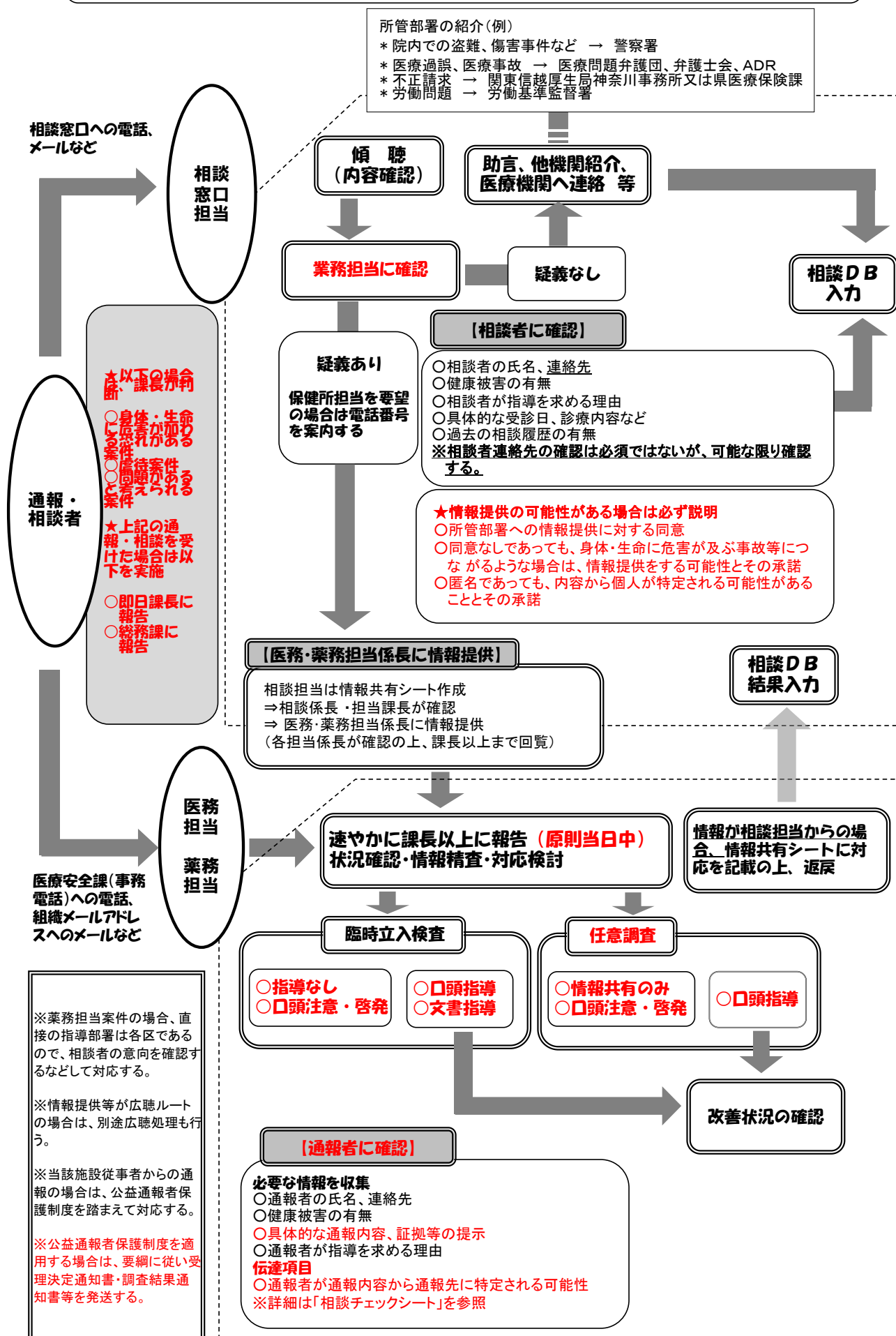


お問い合わせ

「令和4年度医療安全セミナー事務局」（有限会社ビジョンブリッジ内）
Tel:03-5229-6881 mail: iryouanzen2022@supportoffice.jp

医療提供施設に対する指導要望、内部通報、事件・事故につながる可能性のある 情報提供等があった場合の基本フロー

20220817時点



相談チェックシート

基本情報

レ点

相談方法 (☐ 電話 ☐ Eメール ☐ 来訪 ☐ その他)	
相談者 (☐ 本人 ☐ 家族・親族(続柄:) ☐ 従事者 ☐ 施設 ☐ その他)	
☐ 連絡先: - - (連絡が付きやすい時間帯:)	
☐ 氏名 (匿名希望: 有・無) ☐ 住所:	

確認項目

レ点

・ 具体的な内容	
☐ いつ、どこで、誰が、何を ☐ 受診日、診療内容、違反を知った経緯、相談者と通報対象者の関係等 ☐ 対象施設 (☐ 名称 ☐ 住所 ☐ 連絡先)	
・ 重篤な健康被害 (☐ 有 ☐ 無)	
・ 虐待案件 (☐ 有 ☐ 無)	
・ 調査時等、相手に伝えて良い範囲	

伝達項目

レ点

・ 所管部署への情報提供する可能性	
・ 同意なしでも重篤な健康被害につながる場合は、調査・情報提供する可能性	
・ 個人情報の保護には努めるが、内容から個人が特定される可能性	
・ 苦情伝達・調査の結果回答は不可	
・ 苦情の伝達は、一連の相談に関して1回まで(相談窓口)	

<その他>

< 公益通報の場合は裏面参照 >

<公益通報とする場合>

点

・ 記録事項	
①通報者（ 匿名希望：有・無 ） □労働者（ □現職 □1年以内の退職 □委託 □派遣 ）	
②回答希望の有無	
・ 通報者への案内事項	
①通報者の個人情報及び通報について、法律及び条例により保護される旨の説明 ②通報があったことを両方で確実に認識、記録し必要な手続きを進めるため、通報は原則として書面等によって行っていただく旨の説明 ③書面で受付しない場合、保護要件を満たさない場合がある旨の説明 ④受理、不受理は原則として通知する旨の説明	