

令和4年度 第3回横浜市医療安全推進協議会 次第

令和5年3月28日(火)18時～
横浜市庁舎18階 なみき18会議室

1 開会

2 あいさつ

3 議題

(1) 令和4年度事業報告について

ア 医療安全相談窓口への相談実績(4月～12月)

イ 医療安全研修会

ウ その他の取組

エ 歯科リーフレット「歯医者さんへの上手なかかり方」版下

(2) 令和5年度事業計画について

(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

(4) 夜間・休日のメール対応について

4 その他

5 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 シヅ ユ 志津子
	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 カ 綾夏
	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 ユ 子

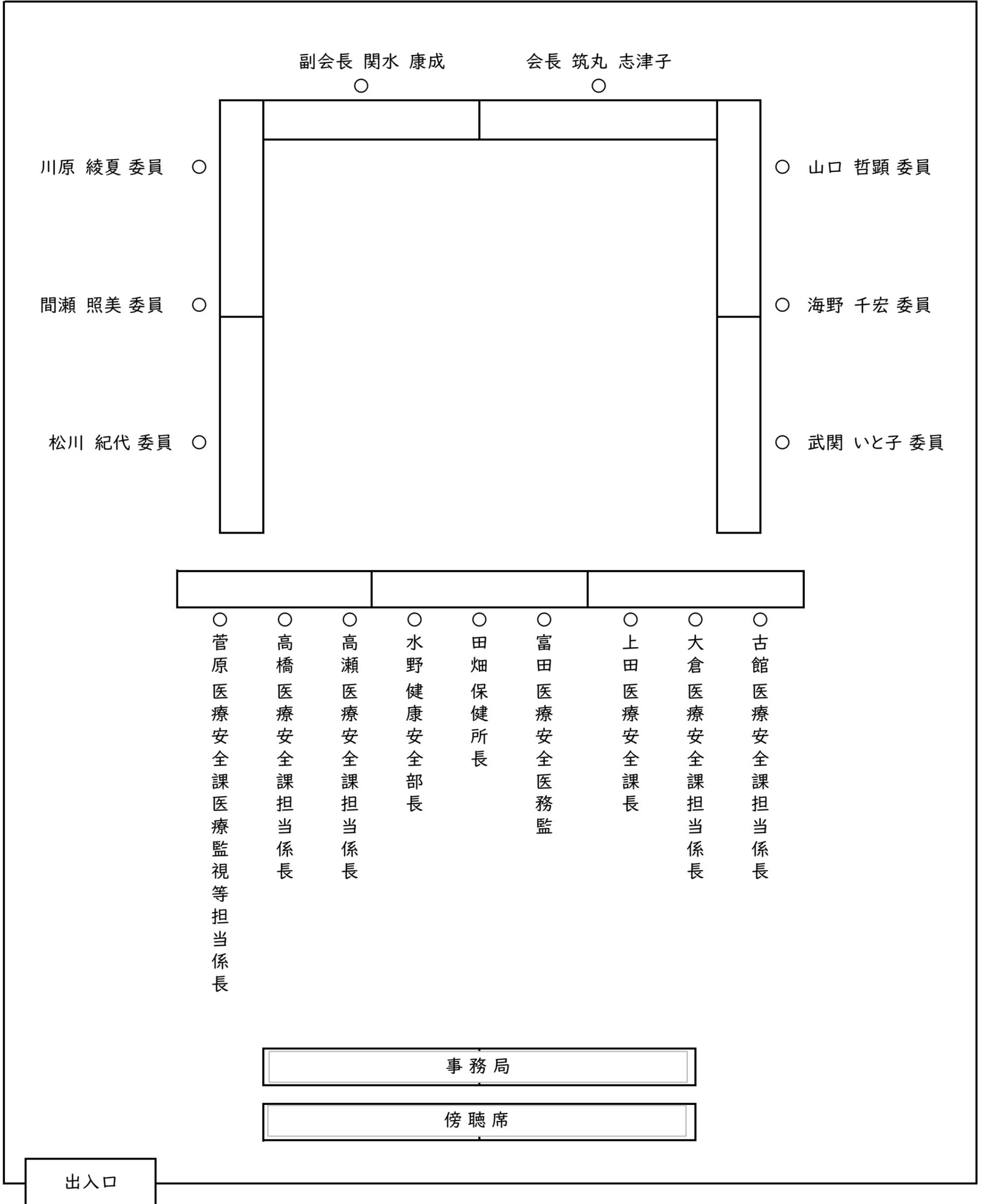
※ 任期は令和4年4月1日から令和6年3月31日までとなります。

計8名

令和4年度 第3回横浜市医療安全推進協議会 席次表

令和5年3月28日(火) 18:00~

横浜市庁舎18階 なみき18会議室



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。

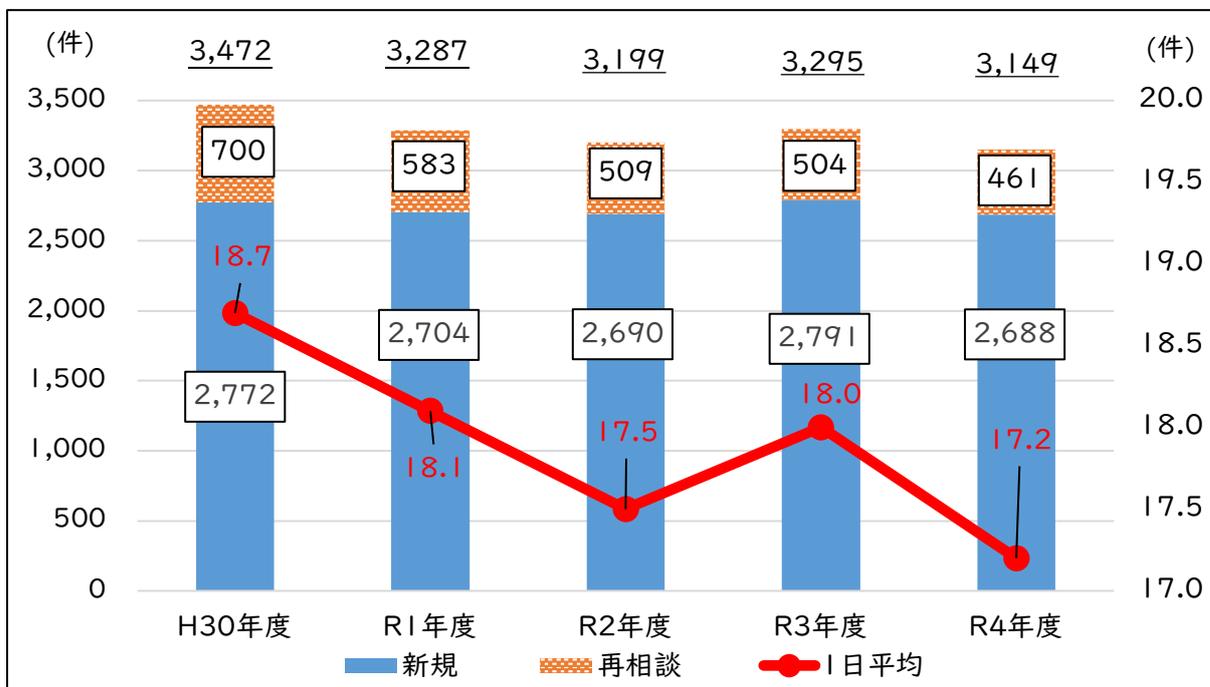
令和4年度 第3回横浜市医療安全推進協議会 説明資料

- 【資料 1】 令和 4 年度医療安全相談窓口への相談実績 ……P-1
- 【資料 2-1】 令和 4 年度医療安全研修会(結果報告) ……P-17
- 【資料 2-2】 令和 4 年度その他の取組 ……P-21
- 【資料 3】 歯科リーフレット「歯医者さんへの上手なかかり方」版下 ……P-27
- 【資料 4-1】 令和 5 年度医療安全研修会・市民啓発活動 ……P-29
- 【資料 4-2】 令和 5 年度医療安全支援センターの取組(案) ……P-31
- 【資料 5】 夜間・休日のメール対応について ……P-33

医療安全相談センター（医療安全相談窓口）の5年間推移（4-12月）

1、新規・再相談、1日平均

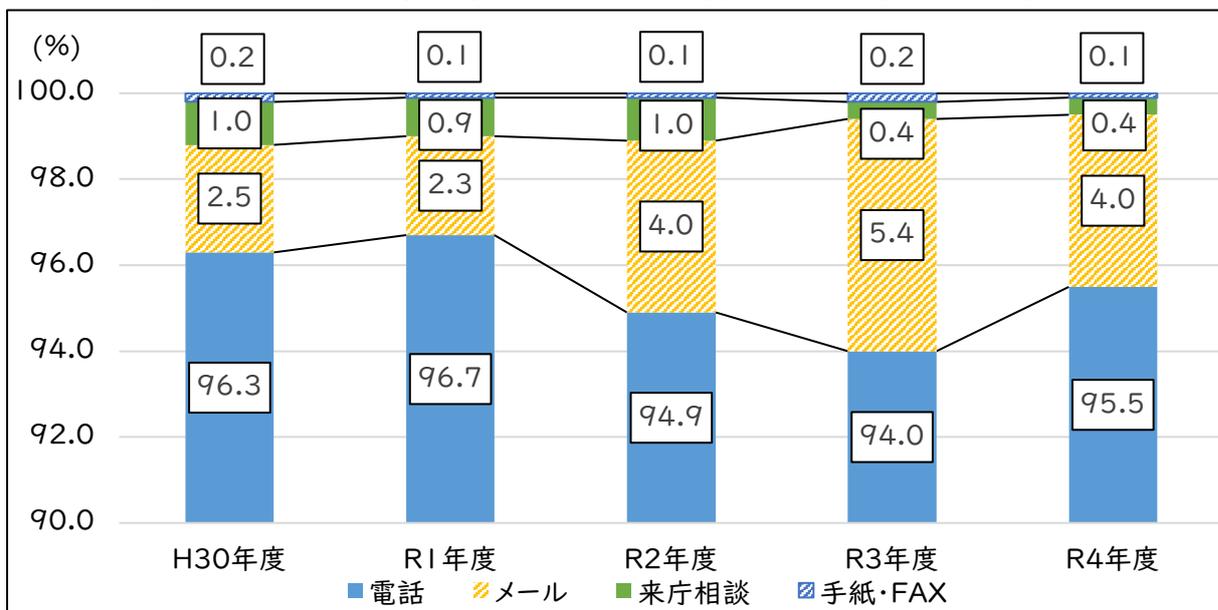
1日あたりの入電件数は概ね17件から18件の間で推移していますが、全体的な傾向としては減少傾向です。



2、相談手段の推移

相談手段の大半が電話相談ですが、近年、メール相談が増加傾向にあります。

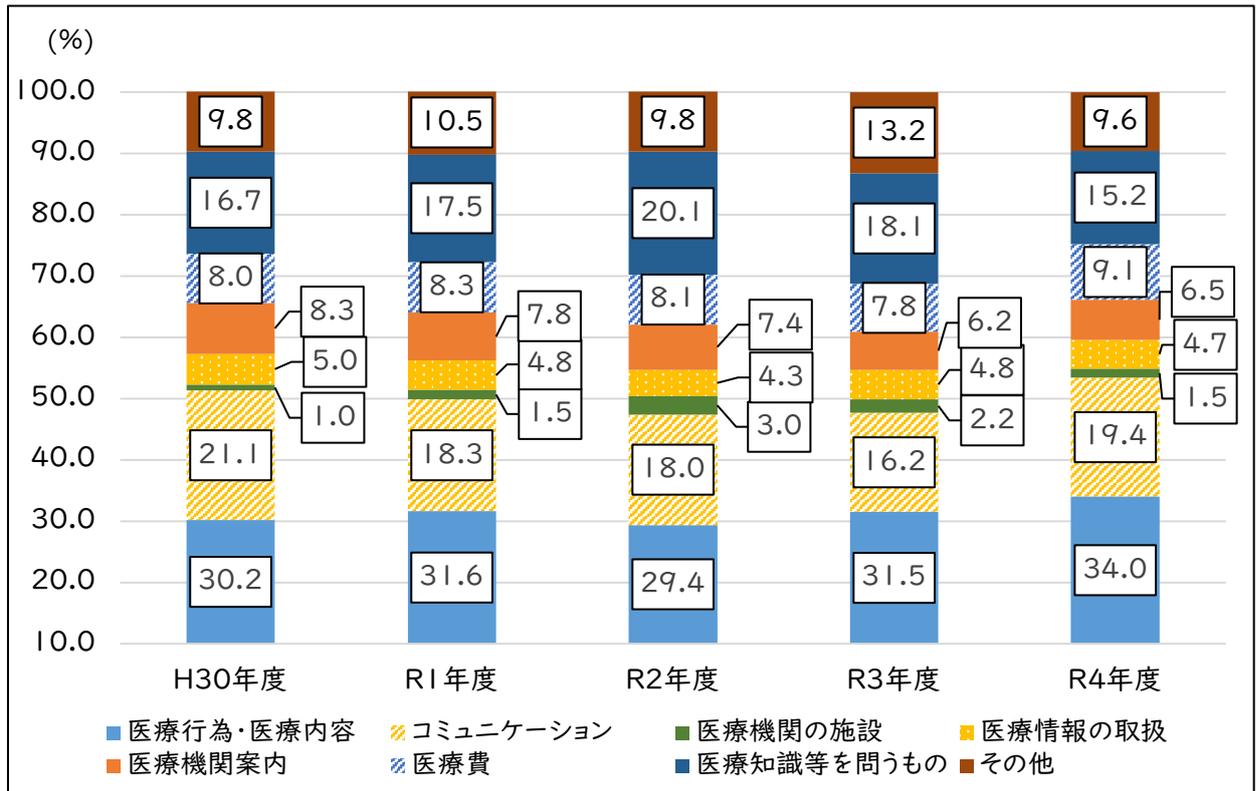
メール相談に対する回答は、原則受信日（土日祝日を挟む場合は翌営業日）に返信しています。



	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
電話	1,510	3,178	3,038	3,097	3,007
メール	41	76	127	179	126
来庁相談	20	30	31	13	13
手紙・FAX	2	3	3	6	3
計	1,573	3,287	3,199	3,295	3,149

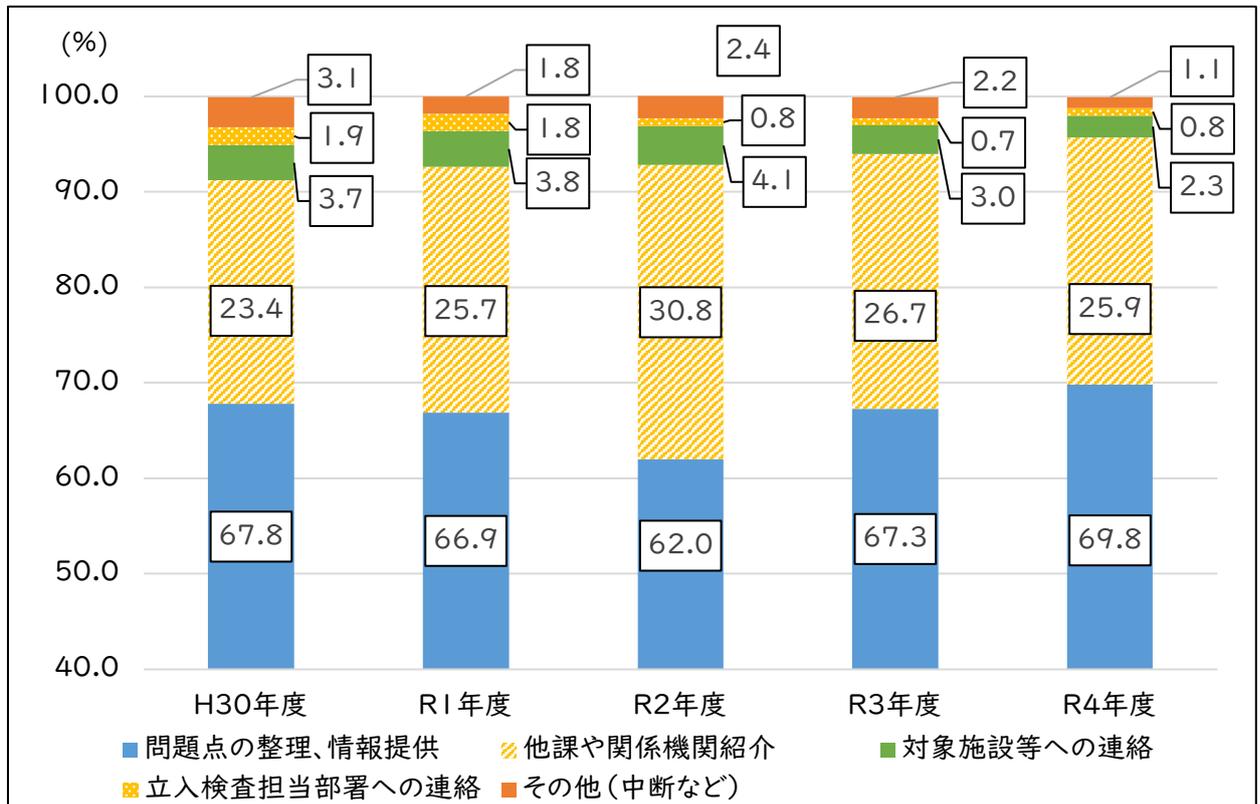
3、相談内容の推移

どの項目も概ね横ばいで推移しており、令和4年度も傾向に大きな変化はありません。



4、相談内容の推移

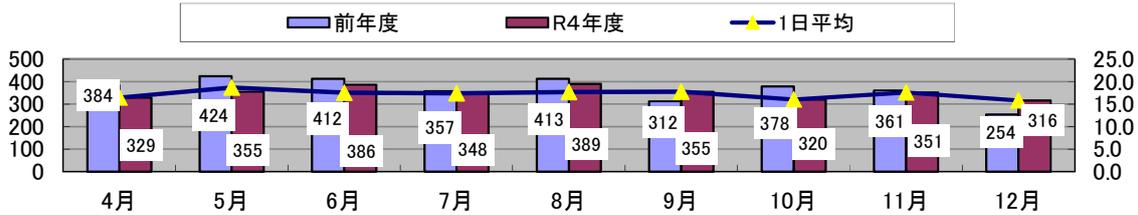
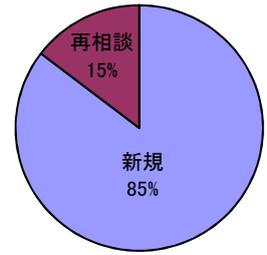
問題点の整理、情報提供が令和2年度から増加傾向です。他方、他課や関係機関紹介や対象施設等への連絡（伝達行為）が減少傾向です。



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12月31日

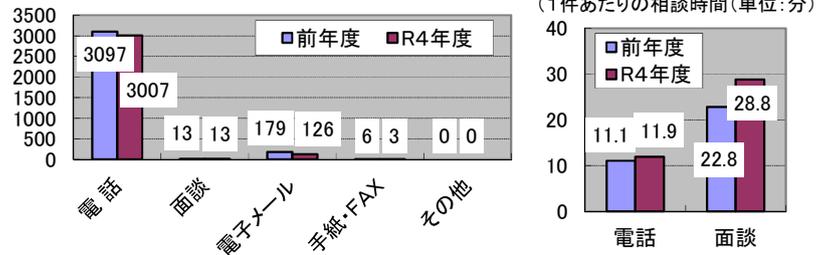
1 月別相談件数

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	413	389	350	39	22	17.7
9月	312	355	290	65	20	17.8
10月	378	320	274	46	20	16.0
11月	361	351	298	53	20	17.6
12月	254	316	268	48	20	15.8
1月						
2月						
3月						
計	3,295	3,149	2,688	461	183	17.2



2 相談手段別件数

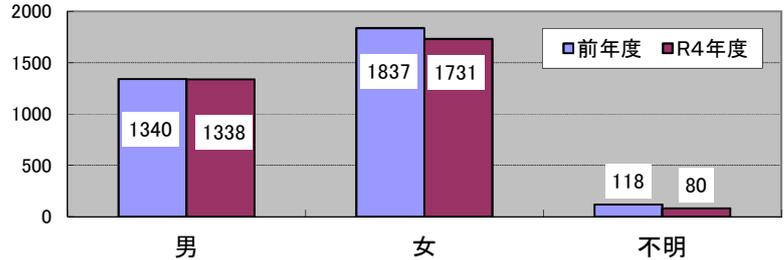
相談手段	件数	構成比
電話	3,007	95.5%
面談	13	0.4%
電子メール	126	4.0%
手紙・FAX	3	0.1%
その他	0	0.0%
計	3,149	100.0%



3 相談者の内訳

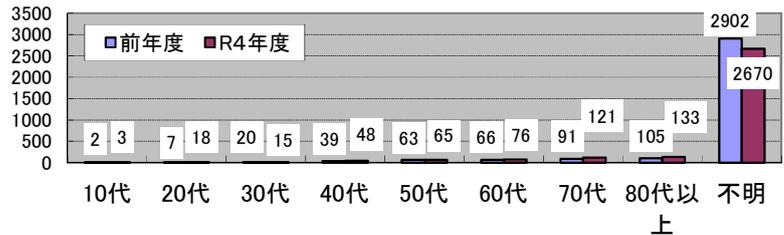
①性別

性別	件数	構成比
男	1,338	42.5%
女	1,731	55.0%
不明(Eメール等)	80	2.5%
計	3,149	100.0%



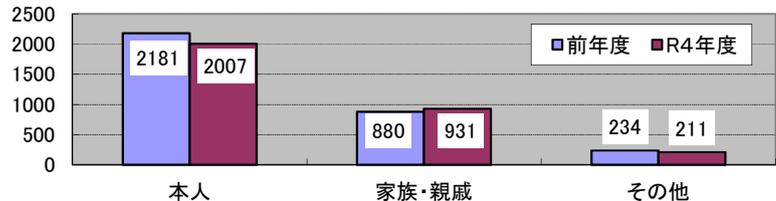
②年齢

年代	前年度	R4年度
10代	2	3
20代	7	18
30代	20	15
40代	39	48
50代	63	65
60代	66	76
70代	91	121
80代以上	105	133
不明	2,902	2,670
計	3,295	3,149



③患者との関係

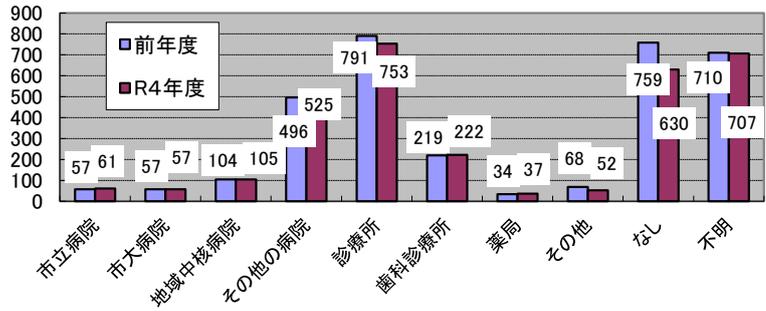
関係	件数	構成比
本人	2,007	63.7%
家族・親戚	931	29.6%
その他	211	6.7%
計	3,149	100.0%



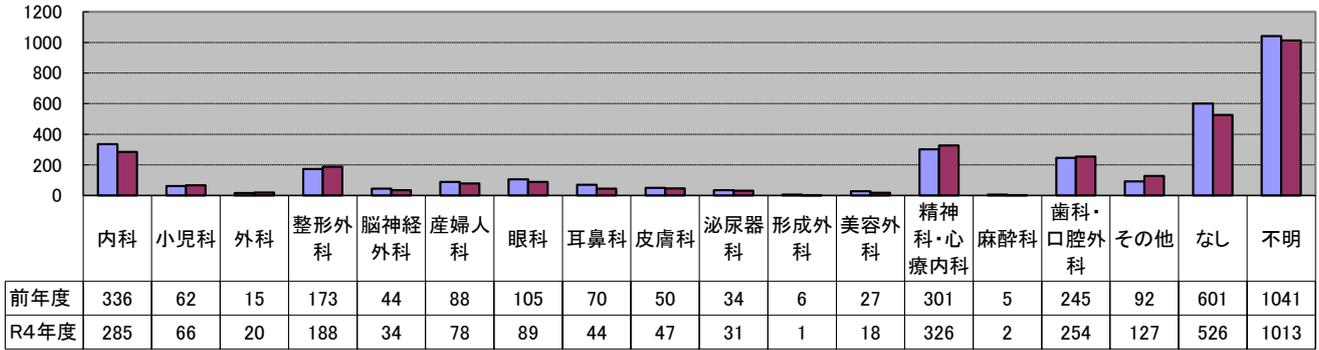
横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】
令和4年4月1日～令和4年12月31日

4 対象機関

	件数	構成比
市立病院	61	1.9%
市大病院	57	1.8%
地域中核病院	105	3.3%
その他の病院	525	16.7%
診療所	753	23.9%
歯科診療所	222	7.0%
薬局	37	1.2%
その他	52	1.7%
なし	630	20.0%
不明	707	22.5%
計	3,149	100.0%



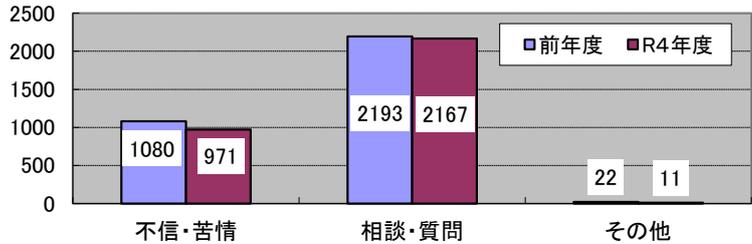
5 主な診療科目



6 相談の内訳

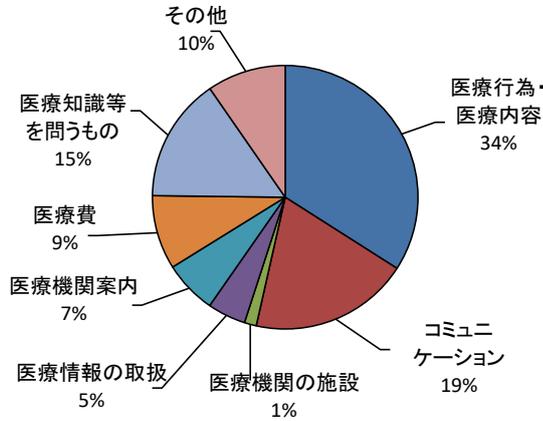
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	971	30.8%
相談・質問	2,167	68.8%
その他	11	0.3%
計	3,149	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	1,073	34.1%
コミュニケーション	612	19.4%
医療機関の施設	46	1.5%
医療情報の取扱	147	4.7%
医療機関案内	204	6.5%
医療費	286	9.1%
医療知識等を問うもの	479	15.2%
その他	302	9.6%
計	3,149	100.0%



7 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	2,197	69.8%
他課や関係機関紹介	817	25.9%
対象施設等への連絡	73	2.3%
立入検査担当部署へ連絡	26	0.8%
その他(中断など)	36	1.1%
計	3,149	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業所
- ・市役所他部署 等

8 どこで知ったか

	件数
県(医療安全センター含む)	24
その他行政(国、他都市)	26
医療機関	13
消費生活センター	27
その他関係機関(医師会等)	45
インターネット	81
パンフ、市刊行物	18
マスコミ、その他	40
交換台、コールセンター	70
区役所等市他部署	183
不明	2,622
計	3,149

【その他関係機関】
・横浜市医師会 ・歯科医師会 ・県庁 等

【パンフ、市刊行物】
・暮らしのガイド ・パンフレット 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12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	858	27.2%
	医療過誤を疑っている	89	2.8%
	転院・退院・処遇改善(精)	100	3.2%
	医療法関連法規	26	0.8%
コミュニケーション	説明に関すること	111	3.5%
	接遇:医師	156	5.0%
	接遇:歯科医師	7	0.2%
	接遇:看護師	38	1.2%
	接遇:薬剤師	6	0.2%
	接遇:その他職員	60	1.9%
	その他:コミュニケーションに関すること	234	7.4%
医療機関の施設	衛生環境	22	0.7%
	その他医療機関の施設に関すること	24	0.8%
医療情報の取扱	カルテ開示	37	1.2%
	セカンドオピニオン	8	0.3%
	広告	1	0.0%
	個人情報・プライバシー	12	0.4%
	診断書等文書に関すること	86	2.7%
	その他医療情報の取扱に関すること	3	0.1%
医療機関案内	医療機関の紹介案内	204	6.5%
医療費	診療報酬等	128	4.1%
	保険外併用療養費	46	1.5%
	自費診療	61	1.9%
	医療費に関するその他	51	1.6%
医療知識等を問うもの	健康や病気に関すること	420	13.3%
	薬(品)に関すること	42	1.3%
	制度について尋ねるもの	15	0.5%
	その他の医療知識等を問うもの	2	0.1%
その他	その他	249	7.9%
	医療機関からの相談	27	0.9%
	関係機関等からの相談	26	0.8%
	計	3,149	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けない。
・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。

【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けない。
・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けない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。

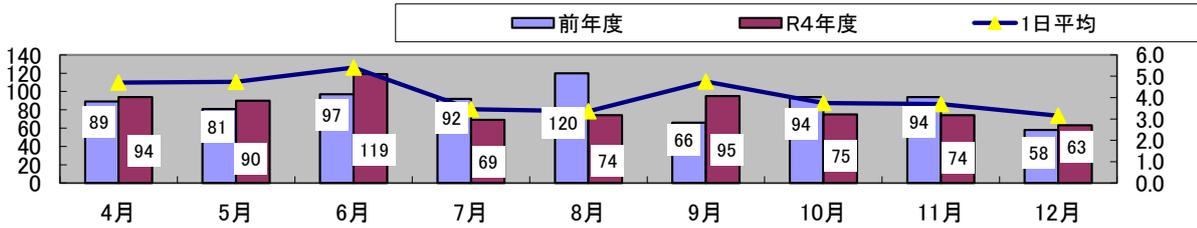
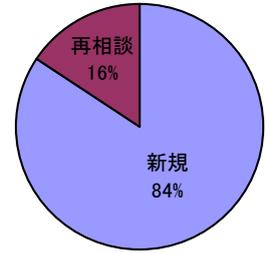
【医療知識を問うもの】
健康相談・特定疾患等手続きについて。薬の効能について。医療・介護・福祉の制度や手続きを問うもの。何科を受診すべきか問うものなど。

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12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。

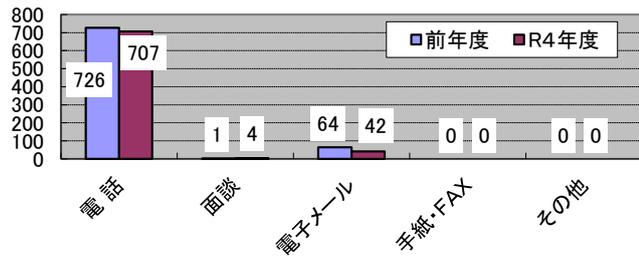
1 月別相談件数

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	120	74	65	9	22	3.4
9月	66	95	71	24	20	4.8
10月	94	75	66	9	20	3.8
11月	94	74	69	5	20	3.7
12月	58	63	52	11	20	3.2
1月						
2月						
3月						
計	791	753	635	118	183	4.1



2 相談手段別件数

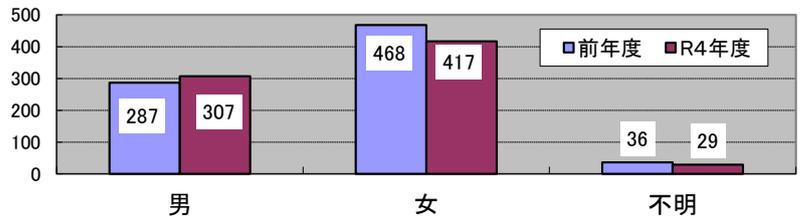
相談手段	件数	構成比
電話	707	93.9%
面談	4	0.5%
電子メール	42	5.6%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	753	100.0%



3 相談者の内訳

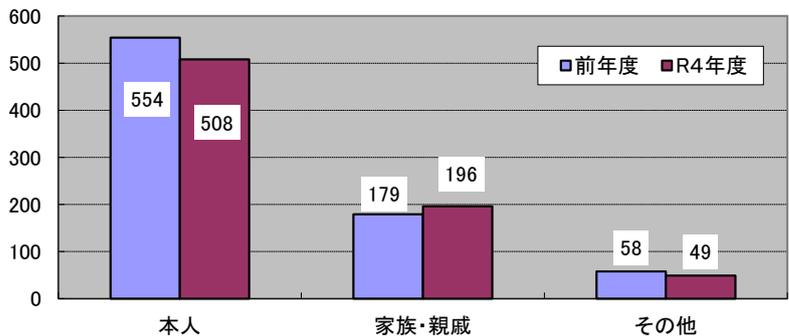
①性別

性別	件数	構成比
男	307	40.8%
女	417	55.4%
不明(Eメール等)	29	3.9%
計	753	100.0%



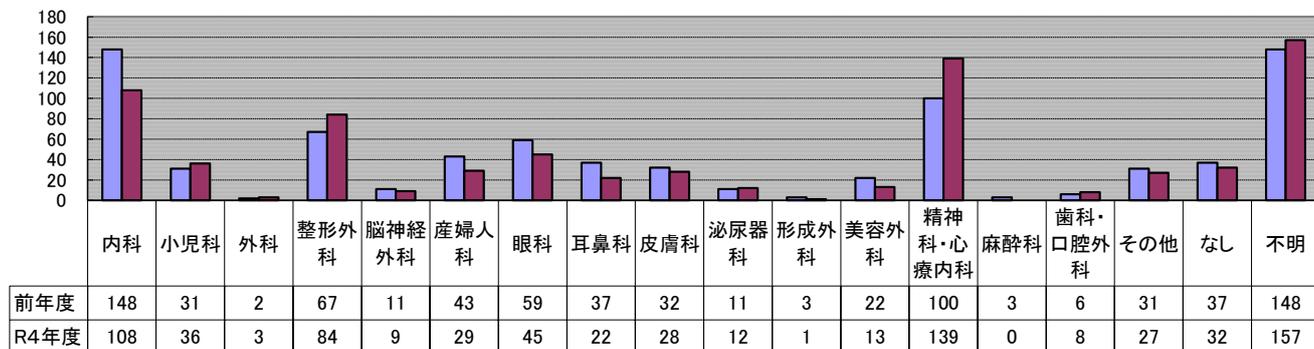
②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	508	67.5%
家族・親戚	196	26.0%
その他	49	6.5%
計	753	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12月31日

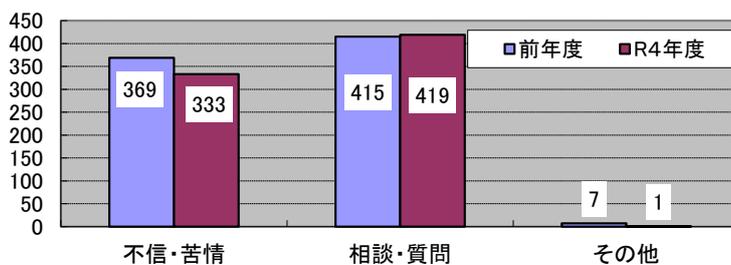
5 主な診療科目



6 相談の内訳

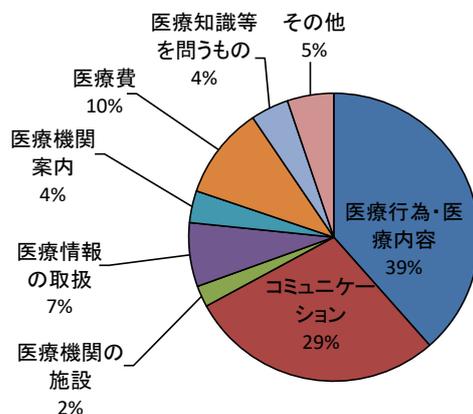
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	333	44.2%
相談・質問	419	55.6%
その他	1	0.1%
計	753	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	290	38.5%
コミュニケーション	215	28.6%
医療機関の施設	18	2.4%
医療情報の取扱	54	7.2%
医療機関案内	27	3.6%
医療費	78	10.4%
医療知識等を問うもの	32	4.2%
その他	39	5.2%
計	753	100.0%



7 処理経過

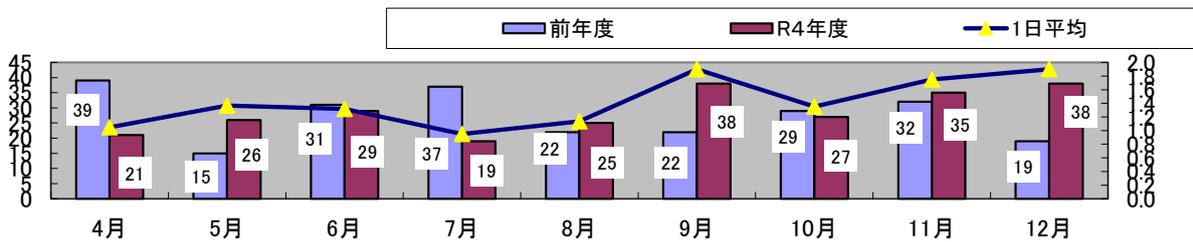
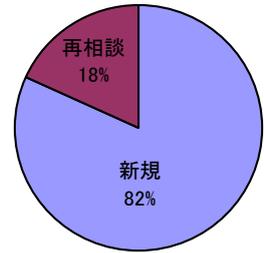
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	561	74.5%
他課や関係機関紹介	131	17.4%
対象施設等への連絡	38	5.0%
立入検査担当部署へ連絡	15	2.0%
その他(中断など)	8	1.1%
計	753	100.0%

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12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。

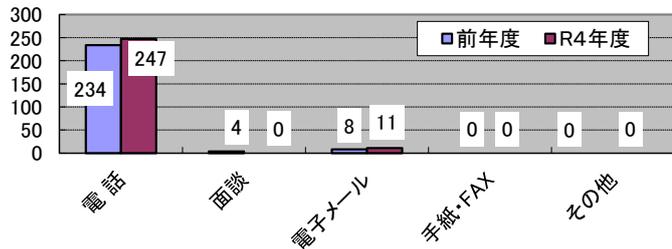
1 月別相談件数

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	22	25	22	3	22	1.1
9月	22	38	25	13	20	1.9
10月	29	27	23	4	20	1.4
11月	32	35	28	7	20	1.8
12月	19	38	28	10	20	1.9
1月						
2月						
3月						
計	246	258	211	47	183	1.4



2 相談手段別件数

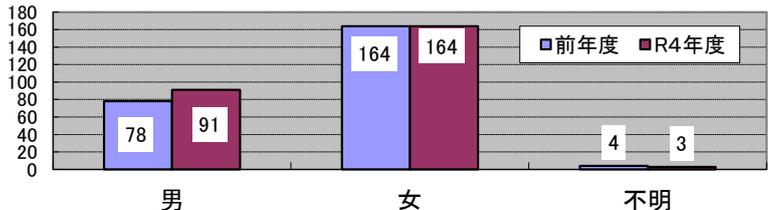
相談手段	件数	構成比
電話	247	95.7%
面談	0	0.0%
電子メール	11	4.3%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	258	100.0%



3 相談者の内訳

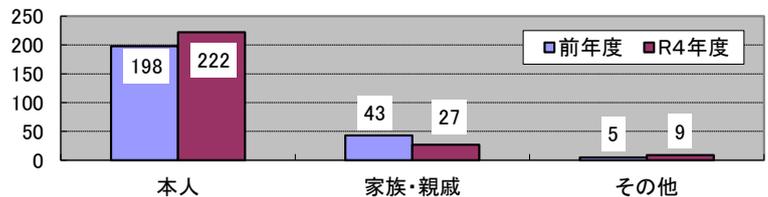
①性別

性別	件数	構成比
男	91	35.3%
女	164	63.6%
不明(Eメール等)	3	1.2%
計	258	100.0%



②患者との関係

患者との関係	件数	構成比
本人	222	86.0%
家族・親戚	27	10.5%
その他	9	3.5%
計	258	100.0%

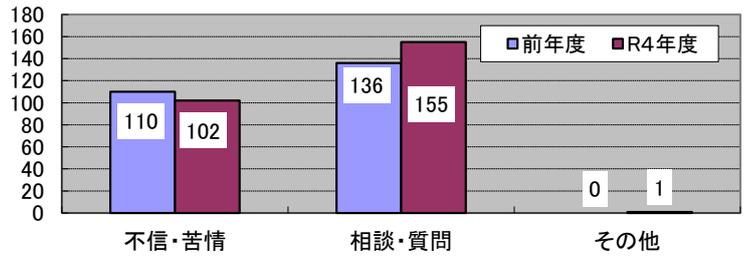


横浜市医療安全相談窓口相談実績【歯科診療所】
令和4年4月1日～令和4年12月31日

4 相談の内訳

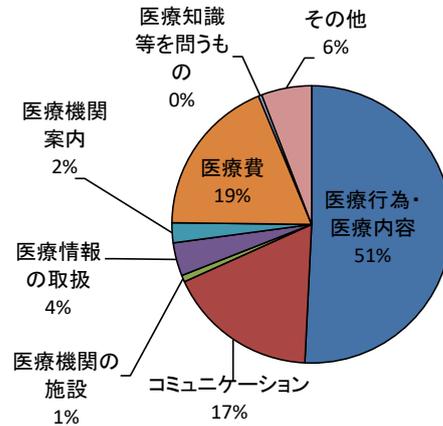
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	102	39.5%
相談・質問	155	60.1%
その他	1	0.4%
計	258	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	131	50.8%
コミュニケーション	45	17.4%
医療機関の施設	2	0.8%
医療情報の取扱	10	3.9%
医療機関案内	6	2.3%
医療費	48	18.6%
医療知識等を問うもの	1	0.4%
その他	15	5.8%
計	258	100.0%



5 処理経過

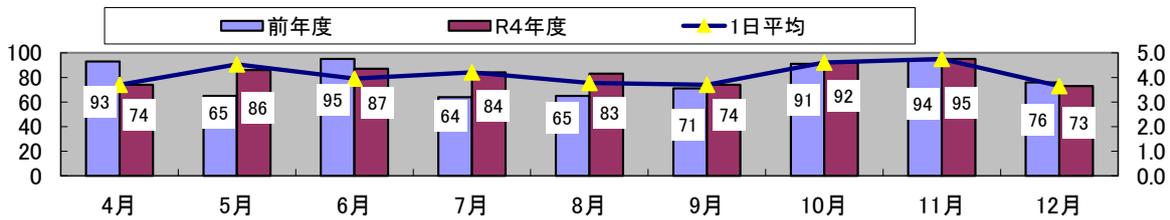
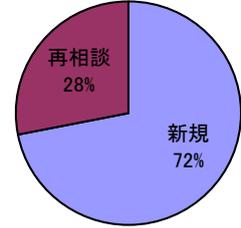
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	186	72.1%
他課や関係機関紹介	61	23.6%
対象施設等への連絡	7	2.7%
立入検査担当部署へ連絡	1	0.4%
その他(中断など)	3	1.2%
計	258	100.0%

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12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。

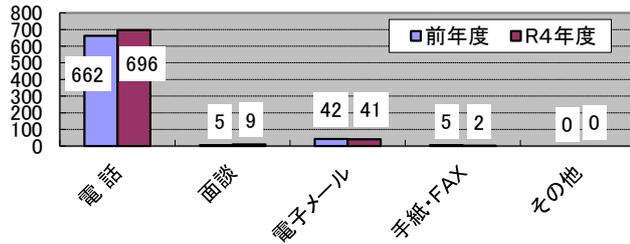
1 月別相談件数

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	65	83	66	17	22	3.8
9月	71	74	48	26	20	3.7
10月	91	92	64	28	20	4.6
11月	94	95	67	28	20	4.8
12月	76	73	56	17	20	3.7
1月						
2月						
3月						
計	714	748	538	210	183	4.1



2 相談手段別件数

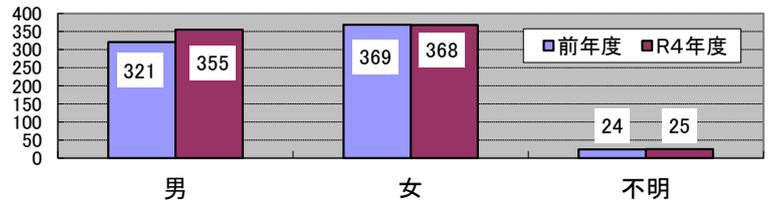
相談手段	件数	構成比
電話	696	93.0%
面談	9	1.2%
電子メール	41	5.5%
手紙・FAX	2	0.3%
その他	0	0.0%
計	748	100.0%



3 相談者の内訳

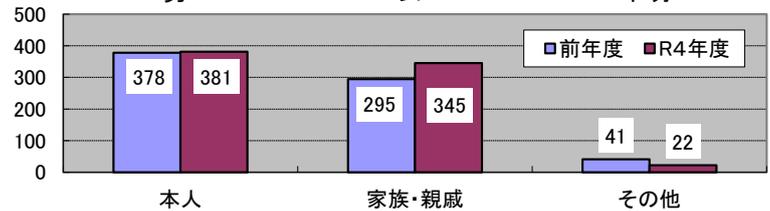
①性別

性別	件数	構成比
男	355	47.5%
女	368	49.2%
不明(メール等)	25	3.3%
計	748	100.0%



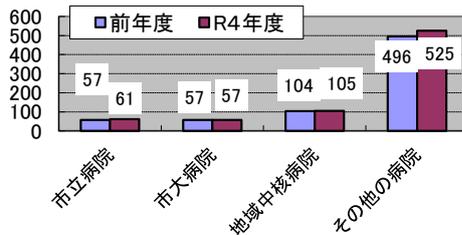
②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	381	50.9%
家族・親戚	345	46.1%
その他	22	2.9%
計	748	100.0%



4 対象機関

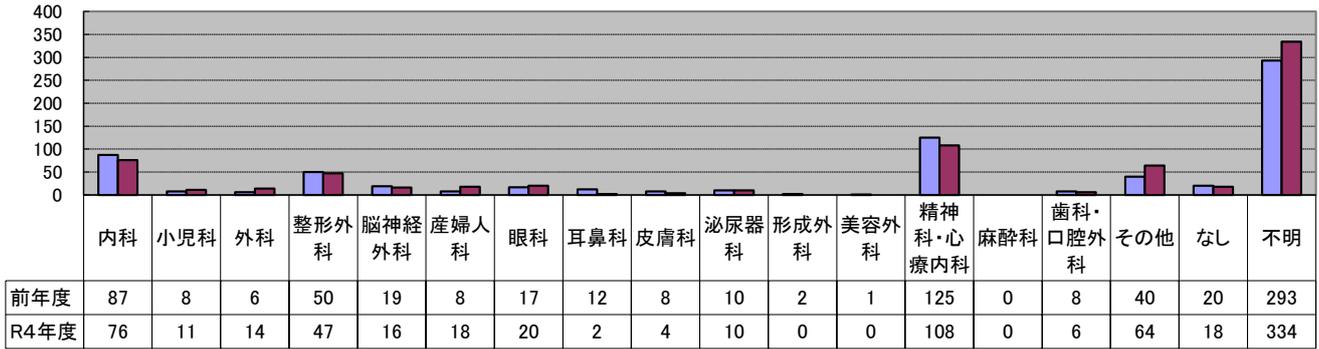
機関	件数	構成比	病院数
市立病院	61	8.2%	4
市大病院	57	7.6%	2
地域中核病院	105	14.0%	6
その他の病院(市内)	432	57.8%	134
その他の病院(市外等)	93	12.4%	
計	748	100.0%	



横浜市内 432
県内市外 52
東京 17
その他 14
不明等 10

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12月31日

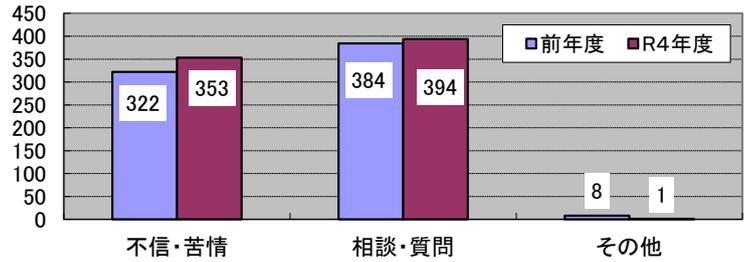
5 主な診療科目



6 相談の内訳

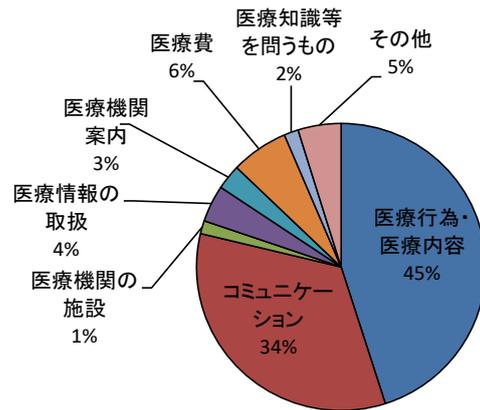
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	353	47.2%
相談・質問	394	52.7%
その他	1	0.1%
計	748	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	337	45.1%
コミュニケーション	252	33.7%
医療機関の施設	11	1.5%
医療情報の取扱	31	4.1%
医療機関案内	21	2.8%
医療費	48	6.4%
医療知識等を問うもの	12	1.6%
その他	36	4.8%
計	748	100.0%



7 処理経過

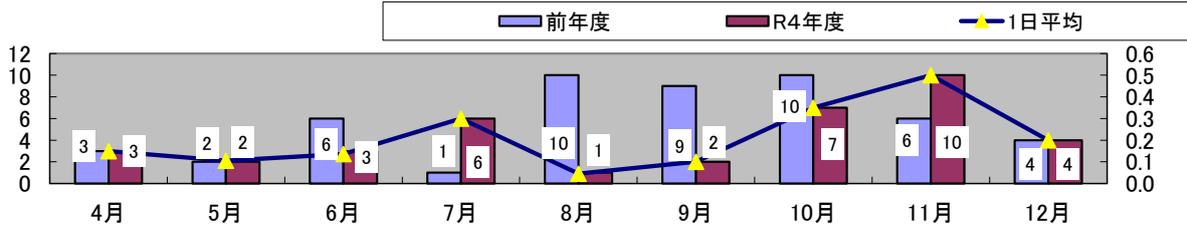
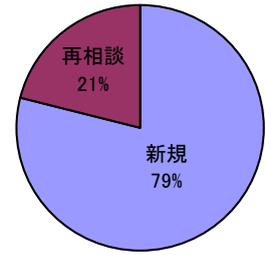
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	584	78.1%
他課や関係機関紹介	111	14.8%
対象施設等への連絡	27	3.6%
立入検査担当部署へ連絡	10	1.3%
その他(中断など)	16	2.1%
計	748	100.0%

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12月31日

1 月別相談件数

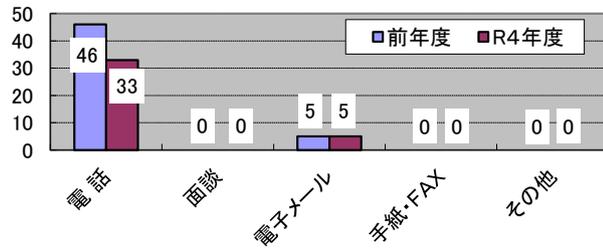
月	前年度件数	R4年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	3	3	3	0	20	0.2
5月	2	2	2	0	19	0.1
6月	6	3	3	0	22	0.1
7月	1	6	4	2	20	0.3
8月	10	1	1	0	22	0.0
9月	9	2	0	2	20	0.1
10月	10	7	4	3	20	0.4
11月	6	10	9	1	20	0.5
12月	4	4	4	0	20	0.2
1月						
2月						
3月						
計	51	38	30	8	183	0.2

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

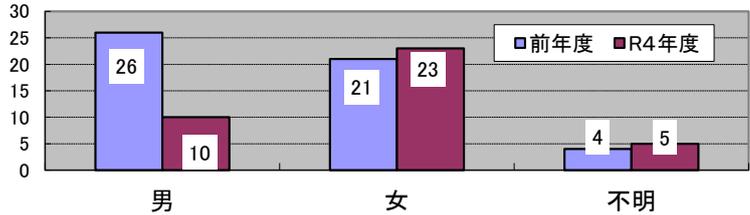
相談手段	件数	構成比
電話	33	86.8%
面談	0	0.0%
電子メール	5	13.2%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	38	100.0%



3 相談者の内訳

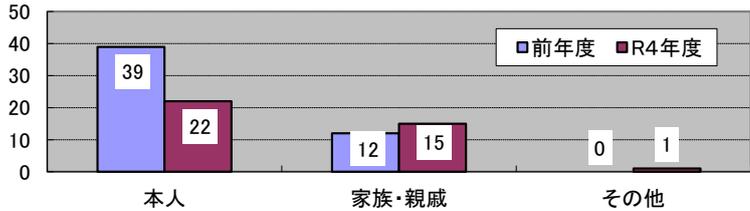
①性別

性別	件数	構成比
男	10	26.3%
女	23	60.5%
不明(Eメール等)	5	13.2%
計	38	100.0%



②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	22	57.9%
家族・親戚	15	39.5%
その他	1	2.6%
計	38	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	1	2.6%
地域中核病院	4	10.5%
その他の病院	20	52.6%
診療所	7	18.4%
歯科診療所	0	0.0%
薬局	0	0.0%
その他	2	5.3%
なし	0	0.0%
不明	4	10.5%
計	38	100.0%

【病院の規模別】

200床以上 8件
100～199床 11件
99床以下 0件
精神科単科 5件

有床診療所 0件
無床診療所 4件
不明、その他 10件

【入院時の主な内容】

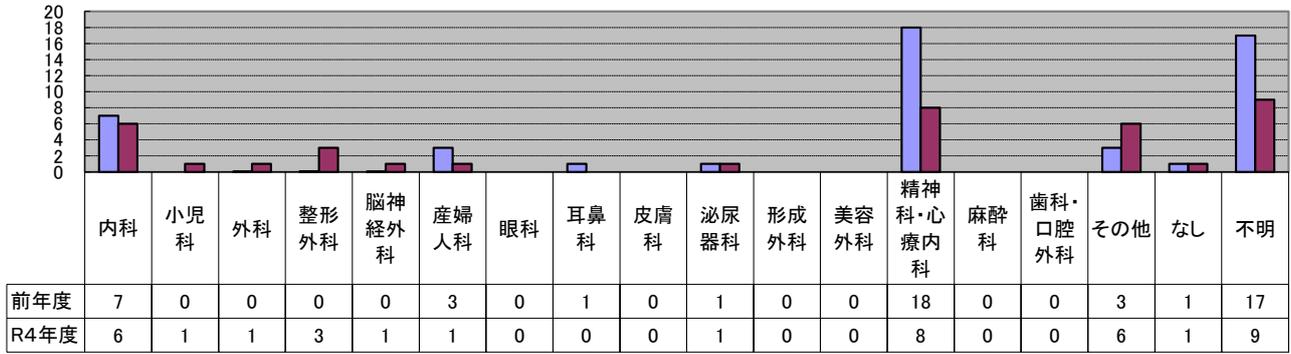
・接遇
・説明不足
・無神経な言動

【外来時の主な内容】

・接遇
・無神経な言動 など

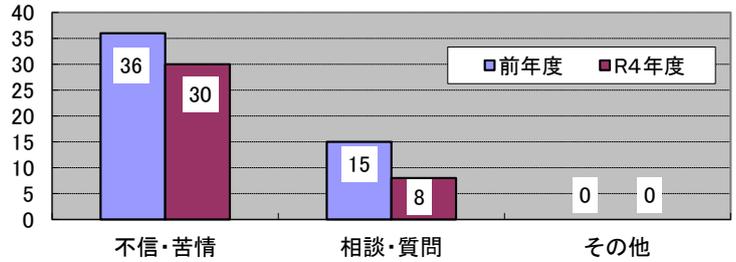
横浜市医療安全相談窓口相談実績【看護関連】
令和4年4月1日～令和4年12月31日

5 主な診療科目



6 相談の内訳(種別)

	件数	構成比
不信・苦情	30	78.9%
相談・質問	8	21.1%
その他	0	0.0%
計	38	100.0%



7 処理経過

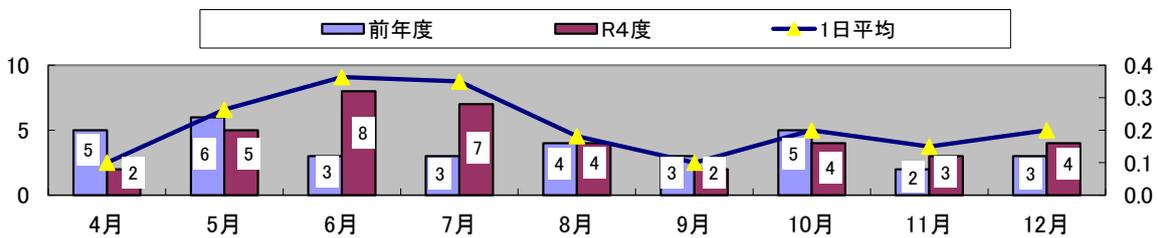
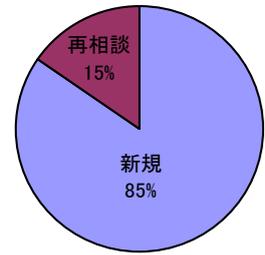
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	32	84.2%
他課や関係機関紹介	2	5.3%
対象施設等への連絡	2	5.3%
立入検査担当部署へ連絡	1	2.6%
その他(中断など)	1	2.6%
計	38	100.0%

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12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。

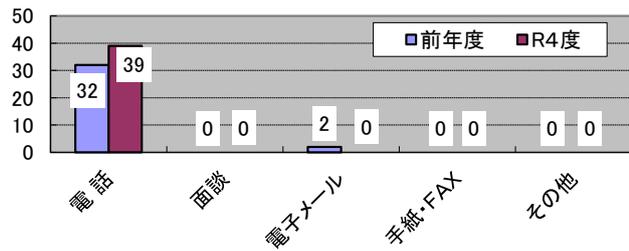
1 月別相談件数

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	4	4	4	0	22	0.2
9月	3	2	2	0	20	0.1
10月	5	4	4	0	20	0.2
11月	2	3	3	0	20	0.2
12月	3	4	3	1	20	0.2
1月						
2月						
3月						
計	34	39	33	6	183	0.2



2 相談手段別件数

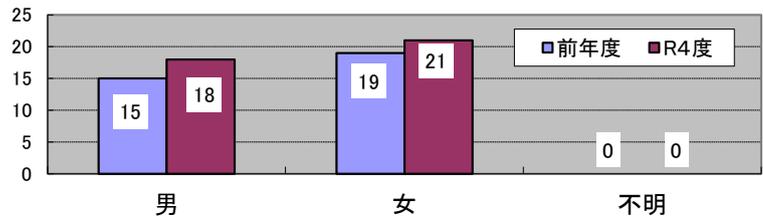
相談手段	件数	構成比
電話	39	100.0%
面談	0	0.0%
電子メール	0	0.0%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	39	100.0%



3 相談者の内訳

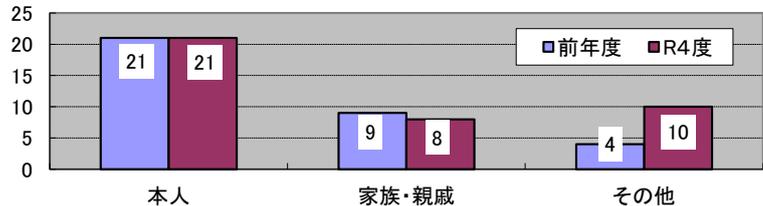
①性別

性別	件数	構成比
男	18	46.2%
女	21	53.8%
不明(メール等)	0	0.0%
計	39	100.0%



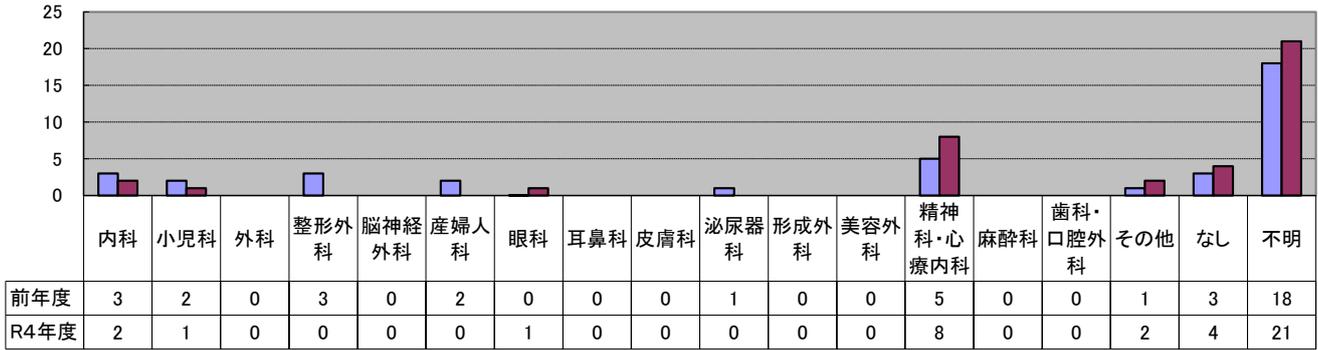
②患者との関係

患者との関係	件数	構成比
本人	21	53.8%
家族・親戚	8	20.5%
その他	10	25.6%
計	39	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12月31日

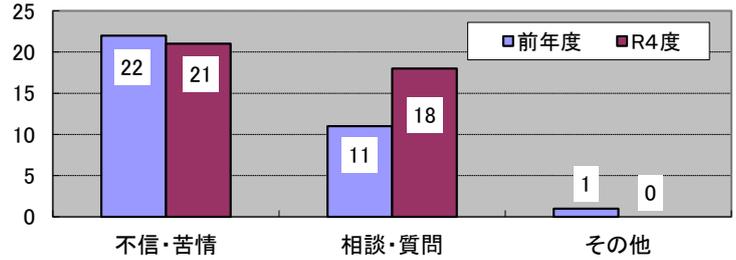
4 主な診療科目



5 相談の内訳

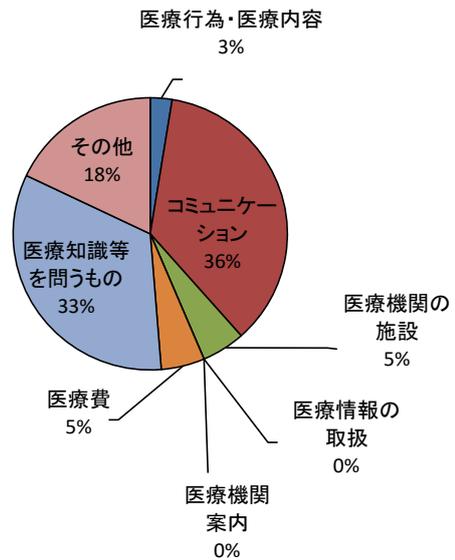
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	21	53.8%
相談・質問	18	46.2%
その他	0	0.0%
計	39	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	1	2.6%
コミュニケーション	14	35.9%
医療機関の施設	2	5.1%
医療情報の取扱	0	0.0%
医療機関案内	0	0.0%
医療費	2	5.1%
医療知識等を問うもの	13	33.3%
その他	7	17.9%
計	39	100.0%



6 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	25	64.1%
他課や関係機関紹介	11	28.2%
対象施設等への連絡	1	2.6%
立入検査担当部署へ連絡	2	5.1%
その他(中断など)	0	0.0%
計	39	100.0%

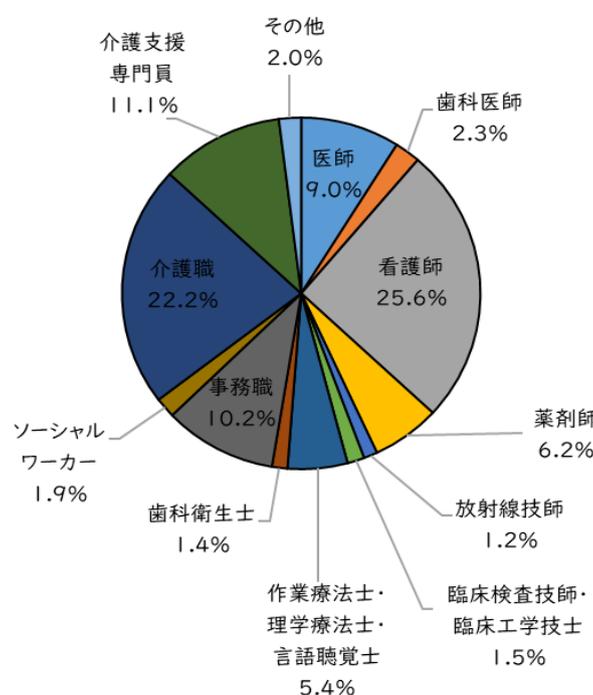
令和4年度 横浜市医療安全研修会について

第1回

- ・動画公開期間:令和4年 10月21日～12月26日
- ・対象者:市内医療提供施設の医療関係者及び介護事業所職員
- ・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～」
 (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 介護老人保健施設みどりの杜 看介護部長 武藤とみ子 氏
- ・申込者数:648名

○申込者職種

職種別	人数	構成比
医師	58	9.0%
歯科医師	15	2.3%
看護師	166	25.6%
薬剤師	40	6.2%
放射線技師	8	1.2%
臨床検査技師・臨床工学技士	10	1.5%
作業療法士・理学療法士・言語聴覚士	35	5.4%
歯科衛生士	9	1.4%
事務職員	66	10.2%
ソーシャルワーカー	12	1.9%
介護職	144	22.2%
ケアマネ	72	11.1%
その他	13	2.0%
合計	648	100%

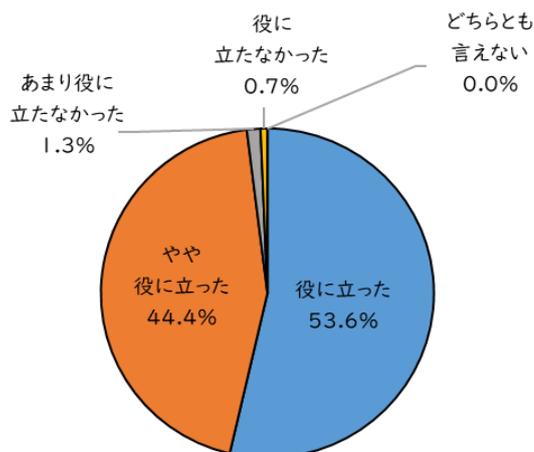


※申込者施設種別

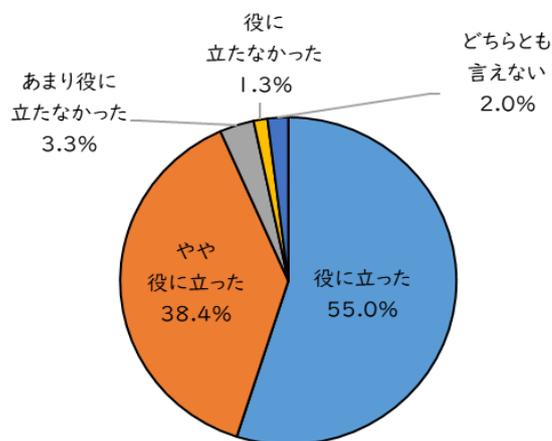
病院:22.1%、診療所:17.0%、歯科診療所:3.7%、薬局:5.1%、介護事業所:33.3%、行政:0.2%、その他(訪問看護ステーション、地域ケアプラザ等):18.7%

○研修内容感想(アンケート結果)

第1部感想	回答数	構成比
役に立った	81	53.6%
やや役に立った	67	44.4%
あまり役に立たなかった	2	1.3%
役に立たなかった	1	0.7%
どちらとも言えない	0	0%
合計	151	100%

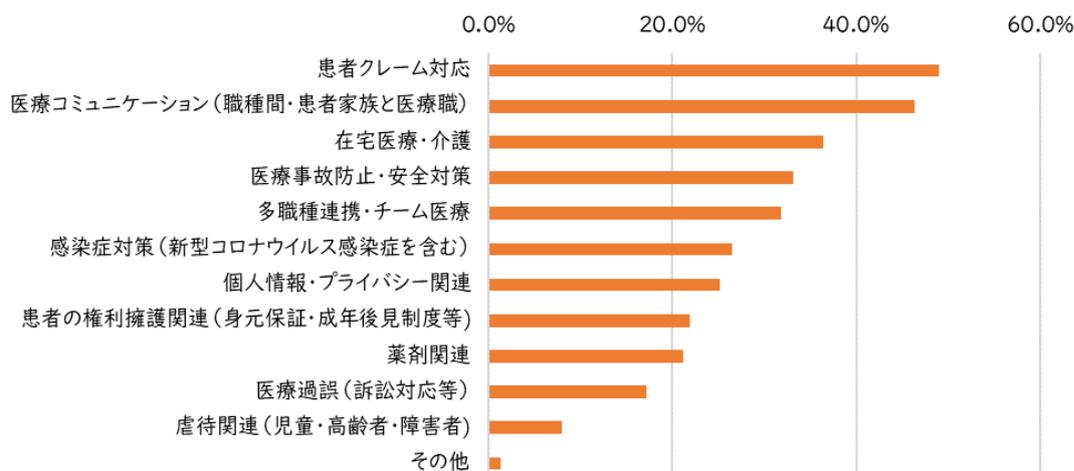


第2部感想	回答数	構成比
役に立った	83	55.0%
やや役に立った	58	38.4%
あまり役に立たなかった	5	3.3%
役に立たなかった	2	1.3%
どちらとも言えない	3	2.0%
合計	151	100%



○今後希望する研修内容(アンケート結果) ※複数回答

職種別	回答数	比率
患者クレーム対応	74	49.0%
医療コミュニケーション(職種間・患者家族と医療)	70	46.4%
在宅医療・介護	55	36.4%
医療事故防止・安全対策	50	33.1%
多職種連携・チーム医療	48	31.8%
感染症対策(新型コロナウイルス感染症を含む)	40	26.5%
個人情報・プライバシー関連	38	25.2%
患者の権利擁護関連(身元保証・成年後見制度等)	33	21.9%
薬剤関連	32	21.2%
医療過誤(訴訟対応等)	26	17.2%
虐待関連(児童・高齢者・障害者)	12	7.9%
その他	2	1.3%
合計	480	



○自由意見(アンケート結果)

- ・ 日々の業務に追われ、自分の看護を反芻する時間を取ることができない毎日ですが、今回の研修を受講して、その一瞬一瞬の感情に囚われることなく、科学的根拠と倫理的視点を基に、目の前の患者様のケアにあたりたいと思いました。
- ・ 日頃、分かっていると思いながら現場で利用者支援をしているが、改めて研修を受けて再確認することも多い。基本的な研修は、定期的に参加して、毎日の業務に活かしていきたい。

第2回

- ・動画公開期間:令和5年2月27日～4月30日
- ・対象者:市内医療提供施設の医療関係者
- ・内 容:「最初が肝心!医療クレーム対応 ～事例から身につける対応術～」
講師 株式会社ウィ・キャン 代表取締役 濱川 博招 氏

※申込者数 607名(令和5年3月15日時点)

申込期間:令和5年3月31日まで

令和4年度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。

令和4年度は、「市民向け講演会」を YouTube 限定公開による動画配信で開催したほか、「出前講座」の貸出し用 DVD を作成し、配布しました。

【市民向け講演会】

令和4年12月1日～令和5年1月9日 限定公開による動画配信

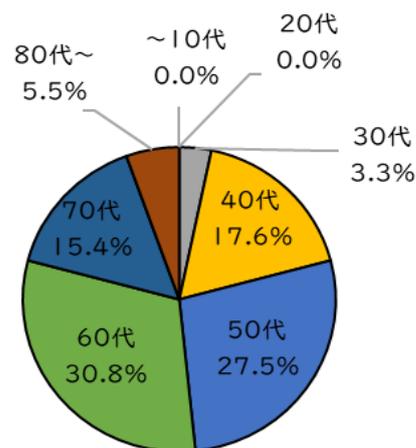
「知って得するお薬の話 ～安心してお薬を使用するために～」

講師:上羽真美氏(横浜市薬剤師会)

参加者数:91名

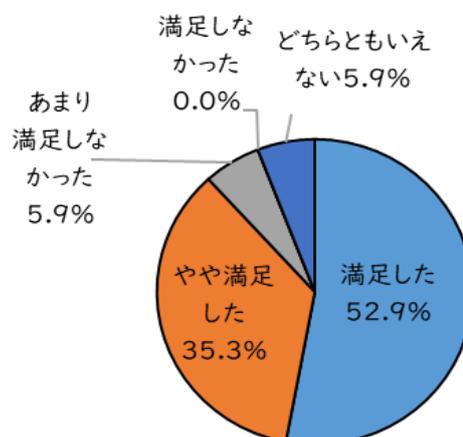
○申込者年代

年代	人数	構成比
～10代	0	0%
20代	0	0%
30代	3	3.3%
40代	16	17.6%
50代	25	27.5%
60代	28	30.8%
70代	14	15.4%
80代～	5	5.5%
合計	91	100%



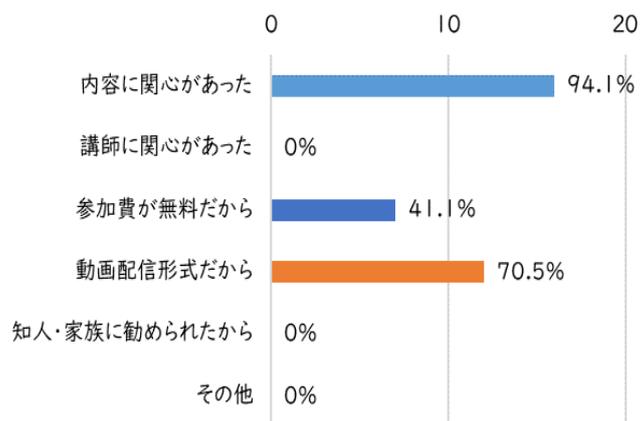
○講演内容感想(アンケート結果)

感想	人数	構成比
満足した	9	52.9%
やや満足した	6	35.3%
あまり満足しなかった	1	5.9%
満足しなかった	0	0.0%
どちらとも言えない	1	5.9%
合計	17	100%



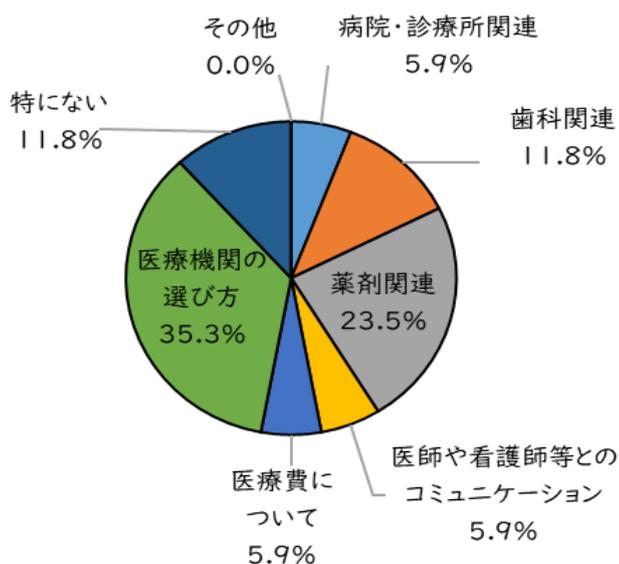
○参加理由※複数回答(アンケート結果)

参加理由	回答数	比率
内容に関心があった	16	94.1%
講師に関心があった	0	0%
参加費が無料だから	7	41.1%
動画配信形式だから	12	70.5%
知人・家族に勧められたから	0	0%
その他	0	0%
合計	17	



○医療に関してわからないこと(アンケート結果)

医療に関してわからないこと	回答数	比率
病院・診療所関連(治療方針、治療内容など)	1	5.9%
歯科関連(治療方針、治療内容など)	2	11.8%
薬剤関連(薬の効用、副作用など)	4	23.5%
医師や看護師等とのコミュニケーションについて	1	5.9%
医療費について	1	5.9%
医療機関の選び方	6	35.3%
特にない	2	11.8%
その他	0	0%
合計	17	100%



○自由意見(アンケート結果)

- ・市販薬の一類二類の分類の認識が違っていたので、修正されてよかったです。薬について知らなかったことが多くあり、勉強になりました。ありがとうございます。
- ・薬について、知っているようで知らない薬の正しい飲み方、依存について、などよりよく知ることができました。

【出前講座】

DVD 横浜市市民向け出前講座「お医者さんへの上手なかかり方」	
貸出実績	鶴ヶ峰地域ケアプラザ(旭区) 山下地域ケアプラザ(緑区)

講演活動(関係団体等)

関東信越厚生局主催の医療安全セミナー及び横浜市歯科医師会主催の医療管理・学術研修会への講師派遣を行いました。

<p>関東信越厚生局 令和4年度医療安全セミナー 令和4年11月10日(木) 開催 (オンライン開催)</p> <p>横浜市医療安全支援センター(医療安全相談窓口) ~相談事例から学ぶ医療安全~ 1)横浜市医療安全支援センターについて 2)横浜市医療安全相談窓口の実績 ~実際に窓口寄せられる相談事例とその対応について~</p>
<p>横浜市歯科医師会 令和4年度医療管理・学術研修会 令和5年2月16日(木) 開催 (会場とCisco Webexによるハイブリッド開催)</p> <p>横浜市の医療安全と医療安全支援センターの取組について 1)横浜市医療安全課の役割 2)医療安全支援センターの活動と歯科相談事例の解説</p>

リーフレット2種

昨年度同様、病院・診療所・地域ケアプラザ・区役所・中央図書館に配布しました。

「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

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毎月15日に定期配信しています(R5年3月15日現在 登録数1,939件)。

令和4年度発行月	内容
第152号(令和4年5月発行)	・熱中症対策について ・新型コロナウイルス感染症について
第153号(令和4年6月発行)	・風水害への備えについて ・令和4年度病院定期立入検査、有床診療所・助産所調査の実施について ・横浜市レジオネラ症防止対策指導要綱について

第154号(令和4年7月発行)	・医療安全相談窓口寄せられる相談について
第155号(令和4年8月発行)	・医療安全相談窓口寄せられる相談について ・令和4年度 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156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 ・令和4年度第1回医療安全研修会のお知らせ
第157号(令和4年10月発行)	・令和4年度横浜市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 ・令和4年度横浜市病院安全管理者会議(動画配信)のお知らせ
第158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
第159号(令和4年12月発行)	・令和4年度第2回 横浜市医療安全研修会のお知らせ ・医師・歯科医師・薬剤師届について ・保健師・助産師・看護師・准看護師・歯科衛生士 歯科技工士の業務従事者届について
第160号(令和5年1月発行)	・令和4年度第2回 横浜市医療安全研修会のお知らせ ・横浜市病院安全管理者会議について ・令和4年度定期立入検査の中断について
第161号(令和5年2月発行)	・横浜市医療安全相談窓口寄せられる相談について(セカンドオピニオン) ・ヨコハマeアンケート 2023 年新規メンバー募集について
第162号(令和5年3月発行)	・事業報告書等(決算届)等の届出について

医療安全相談窓口リーフレット(わかりやすい版)

**医療安全相談窓口の人に
相談する前に、
下の①～⑤を読んでください**

- 1 横浜市 の 医療機関 のことだけ、相談 できます。ほかの市の 医療機関 のことは 相談 できません。
- 2 医療安全相談窓口の人は、あなたと 医療機関の人の間に、話すことは できません。
- 3 医療安全相談窓口の人は、治療の内容が正しいか どうかを 調べることは、 できません。
- 4 医療安全相談窓口の人は、あなたの家の近くの 医療機関を 案内することが できます。
- 5 医療安全相談窓口の人は、医療機関の評判を 答えることは できません。

**ほかに
相談できる場所**

急な病気・けがのとき

#7119 または 045-232-7119

1 を 押す
すぐ 行ける 医療機関を 教えてくれます

2 を 押す
すぐ 救急車を 呼んだ ほうが いいが、 教えて くれます

歯の相談をしたいとき

神奈川県 歯科 医師会
045-224-5680
木曜日 あさ 10時から 12時 日 1時から 3時

こころの相談をしたいとき

区役所 保健福祉センター
障害者 支援 担当
月曜日 金曜日 あさ 8時45分 から 夕方 5時

こころの電話相談

045-662-3522
月曜日 金曜日 夕方 5時から 9時30分
土曜日・日曜日・祝日 あさ 8時45分 から 9時30分

わかりやすい版

医療機関のことで
困ったとき
相談 できます

病気 けが
こころの病気 入院

困ったときは、相談してください

電話で 相談 できます

045-671-3500

いつ 月曜日 から 金曜日
祝日と 12月29日から 1月3日は 相談 できません

受付時間 8時45分 から 4時
この時間に 電話を してください

横浜市 医療安全 相談 窓口

横浜市 医療局 医療安全 課

相談したいことが
あります

こんなときは 相談 してください

医療機関のことで、不安なことや
心配なことが あります

お医者さんに 病気の ことを
説明 するのが むずかしいです

お医者さんの 話が
よく わかり ません

治療に いくら かかるか、
よく わかり ません

医療機関の 人の
対応が よくないです

相談 できます

医療安全相談窓口の人に 相談 できます

電話で 相談 します

045-671-3500

いつ 月曜日 から 金曜日
祝日と 12月29日から 1月3日は 相談 できません

受付時間 8時45分 から 4時
この時間に 電話を してください

●相談の 時間は、30分 までです。
●電話の お金は、電話を かけた 人が 払います。

FAX で 相談 します

045-663-7327
●この番号は FAXの 番号です。

どうしたら いいか
わからないときに
相談 できます

メールで 相談 します

ir-soudan@city.yokohama.jp

●メールで 相談する 人は、
ir-soudan@city.yokohama.jpから 来るメールを
受け取る ことができる ように してください。
●休みの 日や、相談が 多いときは、
返事が 遅くなる ことが あります。

医療安全相談窓口の人に 会って 相談 します

窓口の人に、
相談 することが できます。

●窓口の人に 会う 時間を 予約 します。
予約は、電話で します。

045-671-3500

■ 歯科リーフレット「歯医者さんへの上手なかかり方」版下

上手なかかり方12のポイント

- 1 保険証や各種医療証、お薬手帳を忘れずに
- 2 問診票は、詳しく記入しよう
- 3 予約の変更はお早めに
- 4 信頼関係の基本は挨拶から
- 5 伝えたいことはメモにして準備しておこう
- 6 検査結果と診断の説明は理解できるまで聞こう
- 7 治療内容・治療計画を確認しよう
- 8 治療中の体調や疑問などはしっかり伝えよう
- 9 治療期間中の注意事項を守ろう
- 10 自己判断で治療を中断しないで
- 11 治療後の注意事項をしっかりと聞こう
- 12 定期検診を受け、歯の健康を保とう

歯科に関する相談窓口

- 医療に関する疑問・不安
横浜市役所「医療安全相談窓口」
☎045-671-3500
月～金曜日（祝日・年末年始除く）
受付時間 8時45分～16時00分
- 急な痛みや症状で困ったときは・・・
横浜市救急相談センター（年中無休・24時間対応）
☎#7119
（ダイヤル回線・IP電話からは045-232-7119）
<プッシュ①番>
今受診できる医療機関を知りたい
（歯科診療所もご案内できます。）
<プッシュ②番>
すぐに受診すべきか知りたい
- 治療内容等の相談
神奈川県歯科医師会「歯科電話相談窓口」
☎045-224-5680
毎週木曜日 10時～15時（12時～13時除く）

歯医者さんへの上手なかかり方



このリーフレットは、
患者さんと歯医者さんとの
より良い関係づくりを
お手伝いします。

横浜市医療安全支援センター

Point

疑問や不安、要望などは遠慮せずに伝えるようにしましょう。
安全・安心に治療を進めるには、相互理解による信頼関係が大切です。

休日・夜間（緊急時）の歯科診療

横浜市歯科保健医療センター
☎045-201-7737
横浜市中区相生町6-107（桜木町 徒歩7分）
毎日夜間 19時～23時
日・祝日・年末年始 10時～16時

作成：横浜市医療局医療安全課（令和5年4月作成）
協力：一般社団法人横浜市歯科医師会

＼ 歯医者さんへ上手にかかるために必要なポイントを知ろう！ ＼

Step1 治療前

保険証や各種医療証、お薬手帳を忘れずに
飲んでいる薬やアレルギー、既往歴など、自分の情報はしっかり伝える準備をしましょう。

問診票は、詳しく記入しよう
問診票は、自分の情報を最初に伝えることができる大切なツールです。詳しく記入しましょう。

- ・ 症状や部位
- ・ 現在の健康状態
- ・ 通院中・治療中の病気
- ・ 服用中の薬
- ・ 治療に関する希望

などを詳しく記入しましょう

予約の変更はお早めに
歯医者さんは患者さんのために時間をとり、器材などを準備して待っています。早めに連絡しましょう。
※予約ルールは医療機関ごとに異なります。

Step2 治療開始

信頼関係の基本は挨拶から

こんにちは
歯科医師の〇〇です

はじめまして
よろしく
お願いします

伝えたいことはメモにして準備しておこう
いつ頃からどんな時に、どんな痛みがあるのかなど、伝えたいことはメモしておくとう便利です。
治療期間、費用に関する希望も事前に伝えましょう。

Step4 治療中

治療中の体調や疑問などはしっかり伝えよう

気分が悪いです

食事はいつからしていいの？

治療期間中の注意事項を守ろう
歯の処置をした後は、食事や歯磨きなどで気を付ける点をよく確認し、注意事項を守りましょう。

自己判断で治療を中断しないで
痛みが取れても、最後まで通院し、治療を完了させましょう。

Step3 検査・治療計画

検査結果と診断の説明は理解できるまで聞こう
レントゲンなどの検査結果、むし歯の状態などは、きちんと理解できるまで説明を聞きましょう。

治療内容・治療計画を確認しよう
治療内容や回数・費用などの目安（治療計画）を確認し、自分に合った計画を歯科医師と一緒に考えましょう。

Step5 治療完了後

治療後の注意事項をしっかりと聞こう
治療した箇所の治療後の注意点やメンテナンスなどについて確認しましょう。

定期検診を受け、歯の健康を保とう
定期検診を受けることで、歯医者さんと信頼関係を築き、健康な歯を保ちましょう。

令和5年度 横浜市医療安全研修会・市民向け啓発活動

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(案)】

令和5年度は、年2回の実施とし、動画配信による方法で開催します。

○第1回 令和5年8月～10月配信（予定）

開催方法:YouTubeによる限定公開

講演テーマ: 案① 精神科医療における身体拘束・虐待防止に向けた環境整備、
障害者差別解消法改正に伴う医療機関の責務等について

案② 医薬品の適正管理について

案③ 医療従事者のメンタルヘルス対策について

講師:未定

○第2回 令和6年1月～3月配信（予定）

開催方法:YouTubeによる限定公開

講演テーマ:未定

講師:未定

■参考 過去の実績

	第1回	第2回
令和4年度	「高齢者虐待 ～医療関係者・介護事業者職員に知ってほしいこと～」 講師:武藤 とみ子氏(介護老人保健施設みどりの杜 看介護部長) ※動画配信研修(令和4年10月21日～12月26日の間)	「最初が肝心!医療クレーム対応 ～事例から身につける対応術～」 講師:濱川 博招氏(株式会社ウィ・キャン) ※動画配信研修(令和5年2月27日～4月30日の間)
令和3年度	「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) 参加者数:965名 ※動画配信研修	
令和2年度	「予期せぬ事態に柔軟に対応するチームマネジメント」 講師:中村 京太氏(大阪大学医学部附属病院 中央クオリティマネジメント部特任教授) 参加者数:922名 ※動画配信研修	「くすりの安全 多職種連携について」 講師:高橋 洋一氏(日の出薬局 管理者) 参加者数:920名 ※動画配信研修
令和元年度	「小児画像診断における医療安全」 講師:相田 典子氏 (神奈川県立こども医療センター 放射線科部長) 参加者数:371名	「患者安全の全体像」 講師:長尾 能雅氏 (名古屋大学医学部附属病院・副病院長) 参加者数:270名

出前講座

医療の基礎知識や診療における主体的な自己決定などについて、地域ケアプラザ主催の地域住民向け勉強会等の場で啓発を行っています。

令和5年度は、地域ケアプラザ等への DVD 貸出しによる啓発を行います。

また、状況に応じて、現地へ赴き出前講座を実施します。

市民向け講演会

広く市民を対象とした医療安全の啓発を目的に、令和4年度は「知って得するお薬の話 ～安心してお薬を使用するために～」をテーマに動画配信形式で開催しました。令和5年度は、市民啓発リーフレット「歯医者さんへの上手なかかり方」の作成・配布に合わせ、歯科関連の医療知識や受診時の心がけ等に関するテーマを検討しています。

【開催日程・テーマ(案)】

令和4年 11 月(予定) ※開催方法は検討中

講演テーマ:未定

講師:未定

令和5年度 横浜市医療安全支援センターの取組(案)について

項目	目的、ねらい	令和5年度の取組内容	実施時期等
1 医療安全相談 窓口	患者・家族等と医療提供施設との間で、中立的な立場から相談に対応し、問題解決に向けた取組みに対する支援を行うことで、患者・家族等と医療提供施設との信頼関係の構築を支援することを目的とする。	相談担当職員のスキルアップ、メンタルヘルスケア 1 相談担当者勉強会・打ち合わせ会 (情報共有、事例検討等) 2 医療法所管部署等との情報共有 3 他機関で実施する研修等への参加 4 困難事例等の弁護士相談	1 毎月 2 随時 3 随時 4 随時
2 医療安全推進 協議会	医療法第6条に基づき設置している医療安全支援センターとしての医療安全相談窓口の運営方針や、地域における医療の安全の推進のための方策等を審議することを目的とする。	関係団体代表、学識者、市民代表で構成 次の案件について審議 1 相談実績、事例の報告、検討 2 研修会等医療安全推進事業の検討 3 関係団体における医療安全の取組等の 情報共有、意見交換 4 その他医療安全の推進に係る方策検討等	第1回 6月 第2回 10月 第3回 2月 (年3回開催予定)
3 医療安全 研修会等	医療従事者向け <医療安全研修会> 医療提供施設に共通するテーマを設定し、医療安全管理体制の確保や患者サービスの向上を目的とした研修会を実施する。	動画配信(年2回開催予定) 第1回テーマ 未定 案① 精神科医療における身体拘束・虐待防止に向けた環境整備、障害者差別解消法改正に伴う医療機関の責務について 案② 医薬品の適正管理について 案③ 医療従事者のメンタルヘルス対策について 第2回テーマ 未定	第1回 8月～10月配信(予定) 第2回 1月～3月配信(予定)
	市民向け 市民(患者・家族等)に対し、医療に対する正しい理解と、より良い医療を受けるための患者としての心構えなどを啓発することを目的に講座等を実施する。	「出前講座」: 医療に関する基礎知識や医療における主体的な自己決定などの啓発について、主に高齢者を対象として、実施する。地域ケアプラザにDVDを貸出し予定(必要に応じ、実際に赴き講座を実施することを検討)。 「市民向け講演会」: 広く市民を対象として、医療安全に関する啓発を目的に、講演会を実施。 開催方法は、新型コロナウイルス感染症の第5類移行に伴い、集合形式を検討。 講演テーマ 未定(歯科関連を検討)	通年 11月(予定)
4 患者と医療機関 のコミュニケー ション促進	さまざまな媒体を活用し、患者と医療機関従事者双方の理解を促進し、安全安心な医療につなげることを目的とする。	1 「医療安全相談窓口」HP 改編 横浜市ホームページのリニューアル後、支援センターからの情報発信について。 2 医療従事者向けメールマガジンの発行 3 リーフレット ①『医療安全相談窓口のご案内』 ②『お医者さんへの上手なかかり方』 ③『歯医者さんへの上手なかかり方』の配布 ※③は新規リーフレット	1 随時情報更新 2 不定期発行 3 病院、診療所、歯科診療所、区役所、地域ケアプラザ等へ配布 (6月配布予定)
5 関係団体、機関 との連携	医師会、歯科医師会等関係団体との連携を強化し、各団体独自の医療安全推進策への協力、働きかけを行う。	1 各団体主催研修会への講師派遣、 情報提供等 2 団体機関紙等への原稿寄稿等	随時

夜間・休日のメール対応について

令和3年9月からテレワークによる休日のメール確認を実施。

夜間・休日メール件数(令和3年9月～R4年3月)		緊急対応
医療安全相談窓口あて	59件	1件
医療安全課あて	6件	0件

夜間・休日メール件数(令和4年4月～R5年2月)		緊急対応
医療安全相談窓口あて	94件	0件
医療安全課あて	4件	0件

※ファックスはメール機能で送受信しているが、同期間の実績なし。

【緊急対応概要】

日時:令和4年1月29日(土) 3時41分メール受信

相談者:50歳代 男性

内容:40年近く腎臓病を患っており、末期の腎不全の状態である。

相談者は症状が身体障害者手帳の対象であると考えているが、区役所の生活保護担当者は指定難病の手続きは行ってくれたが、身体障害者手帳の手続きはしてくれなかったと主張。

行政が適切な福祉サービスを提供していたら社会復帰もできたはずだ。

行政に人生を潰された。横浜市は相談者を殺そうとしている。

首つって死のうと思う。

対応:1/30(日)、緊急メール確認者が上田課長へ連絡。

- ・ 警察署への連絡
- ・ 庁内担当課を通じて、該当区の高齢・障害支援課へ連絡

横浜市民療安全対応指針振り返り【概要】

対応指針策定時の状況		今後取り組み	その後の取り組み
既に取り組んだこと		今後取り組み	その後の取り組み
1 市の判断 ・危機管理意識の醸成と徹底 ・情報の整理・取扱い	<ul style="list-style-type: none"> 医療安全に係る事件・事故等、他都市事例の共有や分析、カンファレンスの実施、研修の受講等により知識や危機管理意識・感覚を高める 医療安全課職員の心得を策定し、執務室内の掲示により常に危機管理意識をもって業務を実施 医療施設に対する指導要望や内部通報、事件・事故につながる可能性のある情報提供があった場合の基本フローを作成し、情報提供に迅速・的確に対応 	<ul style="list-style-type: none"> 情報提供に対する事例対応を積み重ねて、情報に対する感性や判断を組織として高めていく 公益通報者保護制度について研修を実施し、制度や具体的な対応フローを身に付ける 	<ul style="list-style-type: none"> 朝礼等で事例を取上げ、危機管理意識の醸成に努めている。 定期的に事例検討会を開催し、事例の対応について共有し、対応力の向上を図っている（新型コロナウイルス流行により現在は書面共有のみ）。 毎年、公益通報制度についての研修を実施している。
2 市の体制 ・医療安全に関わる相談等への対応 ・夜間・休日等のメール対応 ・立入検査担当等所管部署の人員体制	<ul style="list-style-type: none"> ホームページを改修し「医療法に関する公益通報の通報先・相談先」であることを記載 電子メールやファックス等、夜間・休日等業務時間外に送信される情報に対して、「業務対応が翌開庁日以降になる旨」を医療安全相談窓口のホームページに記載 医療安全業務の機能強化担当を新たに設置し、課内の情報共有や業務調整を図るとともに、必要に応じて臨時立入検査を行う体制を整備 	<ul style="list-style-type: none"> 業務時間外に送信された電子メールに対して、受信した時点で自動的に電子メールを返信することを検討 同一職種及び職種間による情報共有や事例検討の機会を増やし、立入検査担当職員のスキルアップを図っていく 	<ul style="list-style-type: none"> 令和3年9月から、テレワーク制度を活用した休日の電子メールチェックの試行を開始した。 立入検査の実施前後に事例検討を行い、情報共有及び担当職員のスキルアップに努めている。
3 職場のフロー体制 ・情報共有ルールの明確化 ・情報管理の徹底	<ul style="list-style-type: none"> 事件・事故につながる可能性がある情報は課内で情報共有を行い、組織として情報を把握し、基本フローに従い、迅速・的確に対応 事件・事故につながる可能性がある情報について、担当のラインが不在の場合における情報処理の体制を整理 組織メールアドレス宛てに、事件・事故につながる可能性がある情報が提供された場合の情報処理の体制を整備 	<ul style="list-style-type: none"> 情報共有の実施状況や基本フローに従った対応状況を定期的に確認し、適切に実施していく 組織としての情報処理の実施状況を定期的に確認し、情報管理を適切に行っていく 	<ul style="list-style-type: none"> 案件処理票の見直し・統一化を行い、処理記録と案件報告を一本化して情報共有の迅速化・効率化を図った。 基本フローの徹底とともに、迅速な対応に向け基本フローの改良を行った。 対応案件を一覧化して進捗を見える化し、管理しやすいよう改良した。 相談窓口と医療安全課の情報共有ルールを明確化し、引継ぎ票を整備することで組織的判断を徹底するようにした。
4 他機関との連携 ・警察等の機関との協力 ・医療機関・団体等との連携	<ul style="list-style-type: none"> 警察や労働基準監督署等の関係公的機関と業務内容の相互共有、担当窓口の確認を行い、円滑に連絡・連携できる体制を築く 医療機関や医療関係団体と連携した研修会の開催等、引き続き立入検査以外の取り組みによる医療安全体制を推進 	<ul style="list-style-type: none"> 関係公的機関との情報交換会を開催し、円滑な連絡体制に取り組み 医療安全研修会等のテーマに「防犯」等を取り上げ、医療機関が関係公的機関に相談しやすい環境づくり 	<ul style="list-style-type: none"> 警察、厚生労働省、神奈川県との連携窓口を確立し、案件に応じて随時情報共有・相談を行っている。 区福祉保健センター、感染症、環境衛生、精神保健等の関係部署と随時情報共有や、合同の立入検査を実施している。 消防、建築部署と指導基準の情報交換会の開催、指導案件・疑義案件発生時の随時情報共有を相互に行い、必要に応じて合同の立入検査を実施している。 平成29年10月医療安全研修会において、「防犯」について県警による講演を行った。 医療安全研修会や医療連携推進・月例会議を通じて、情報発信を継続して行っている。 メルマガを定期・臨時に発行し、医療安全に関する情報発信を行っている。 医療機関からの相談に柔軟に対応し、相談しやすい雰囲気づくりに努めている。
5 立入検査 ・臨時立入検査 ・指導後の改善状況等の検証 ・任意の事情聴取等	<ul style="list-style-type: none"> 事案が「違反の蓋然性が高い場合」及び「事件・事故につながる可能性がある場合」には、確認や立入検査を遅滞なく行うことを徹底し、実施 立入検査以外の手法による医療機関との情報共有やコミュニケーションを積極的に取り入れ、事例に応じて迅速・的確に対応 	<ul style="list-style-type: none"> 臨時立入検査の実施事例について検討を積み重ね、検査の実施基準を精査 立入検査で助言等を行った場合は、確実に病院に助言等が伝わるよう、「情報提供や提案」の事項として検査結果に記録 	<ul style="list-style-type: none"> 立入検査の実施前後に事例検討を行い、情報共有及び担当職員のスキルアップに努めている。 案件処理票の見直し・統一化を行い、案件報告と処理記録を一本化して情報共有の迅速化・効率化を図った。 「指導」「提案」を明確に区分し、報告・記録に記載することとした。