

# 令和2年度 第1回横浜市医療安全推進協議会 次第

日 時 令和2年9月15日(火) 午後6時～

場 所 横浜市庁舎 18階 みなと6・7会議室

## 1 開会

## 2 あいさつ

## 3 議題

- (1) 令和元年度医療安全相談窓口への相談について  
ア 実績報告(平成31年4月～令和2年3月31日)
- (2) 令和2年度医療安全相談窓口への相談について  
ア 実績報告(4月～7月)  
イ 事例検討  
ウ その他(新型コロナウイルスに関連する相談)
- (3) 令和2年度医療安全研修会について
- (4) その他医療安全支援センター事業について
- (5) 医療安全課臨時対応案件について
- (6) その他

## 配布資料

- |         |   |           |
|---------|---|-----------|
| [資料1]   | 令和元年度医療安全相談窓口の相談実績<br>(平成31年4月1日～令和2年3月31日) | p 1～p 13  |
| [資料2]   | 令和2年度医療安全相談窓口の相談実績<br>(4月～7月)               | p 14～p 26 |
| [資料2-1] | その他(新型コロナウイルスに関連する相談)                       | p 27～p 28 |
| [資料3]   | 令和2年度第1回医療安全研修会について                         | p 29      |
| [資料4]   | その他医療安全支援センター事業について                         | p 30～p 31 |

## [別紙 参考資料]

- ①「新型コロナウイルス感染症拡大に際しての電話や情報通信機器を用いた診療等の取り扱い」
- ②「新型コロナウイルス感染症が疑われる者の診療に関する留意点について」

## 令和2年度 横浜市医療安全推進協議会委員名簿

令和2年4月1日～令和4年3月31日

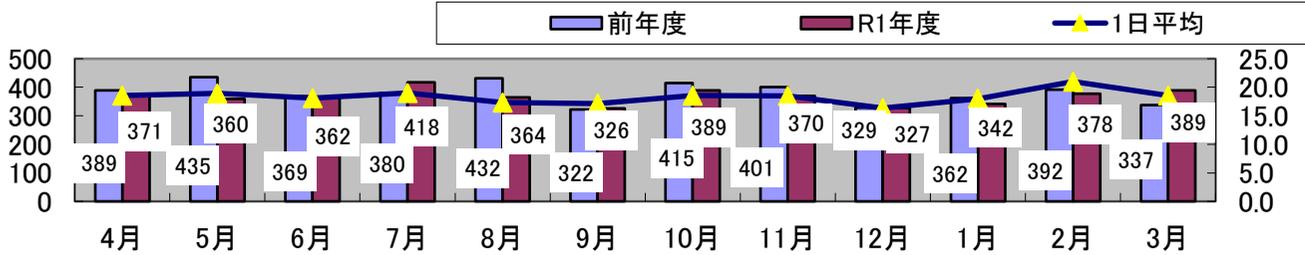
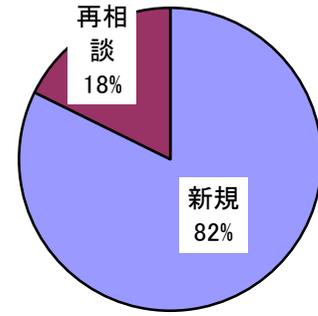
		団体名	役職	氏名
関係団体 各1名	委員	横浜市医師会	常任理事	ワカグリ ナオコ 若栗直子
	委員	横浜市歯科医師会	委員	タカツ シゲキ 高津 茂樹
	委員	横浜市薬剤師会	副会長	アベ マサタカ 阿部 正隆
	委員	横浜市病院協会	副会長	マツイ ジュウニン 松井住仁
	委員	神奈川県看護協会	委員	ミフネ 御船のり子
学識者 2名	委員	神奈川県弁護士会	弁護士	ウミノ チ ヒロ 海野千宏
	委員	一般社団マイイン フォームド・コンセン ト	理事長	サエキ ハルコ 佐伯 晴子
市民 1名	委員	泉区保健活動推進員会	会長	フセキ イトコ 武関 いと子

横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】  
平成31年4月1日～令和2年3月31日

【資料1】

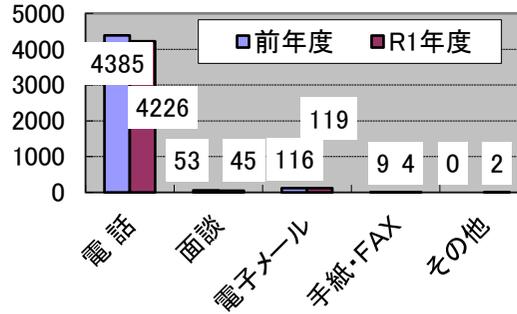
1 月別相談件数

月	前年度件数	R1年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	389	371	273	98	20	18.6
5月	435	360	273	87	19	18.9
6月	369	362	304	58	20	18.1
7月	380	418	350	68	22	19.0
8月	432	364	311	53	21	17.3
9月	322	326	278	48	19	17.2
10月	415	389	307	82	21	18.5
11月	401	370	320	50	20	18.5
12月	329	327	288	39	20	16.4
1月	362	342	278	64	19	18.0
2月	392	378	314	64	18	21.0
3月	337	389	321	68	21	18.5
計	4563	4396	3617	779	240	18.3

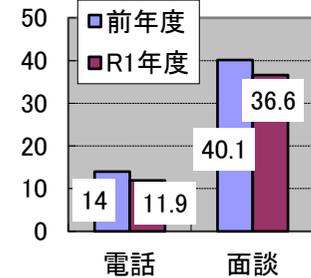


2 相談手段別件数

相談手段	件数	構成比
電話	4226	96.1%
面談	45	1.0%
電子メール	119	2.7%
手紙・FAX	4	0.1%
その他	2	0.0%
計	4396	100.0%



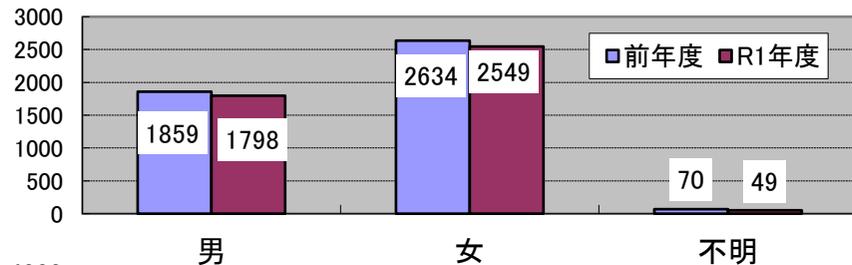
(1件あたりの相談時間(単位:分))



3 相談者の内訳

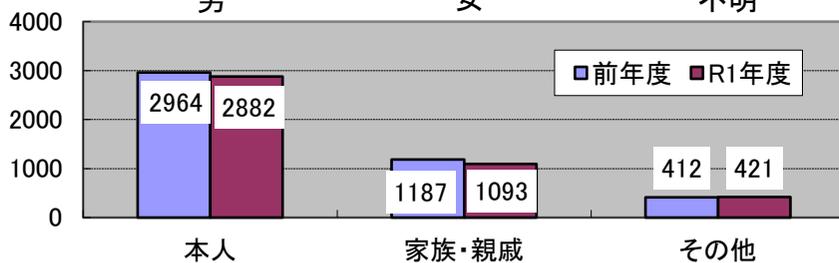
①性別

性別	件数	構成比
男	1798	40.9%
女	2549	58.0%
不明(メール等)	49	1.1%
計	4396	100.0%



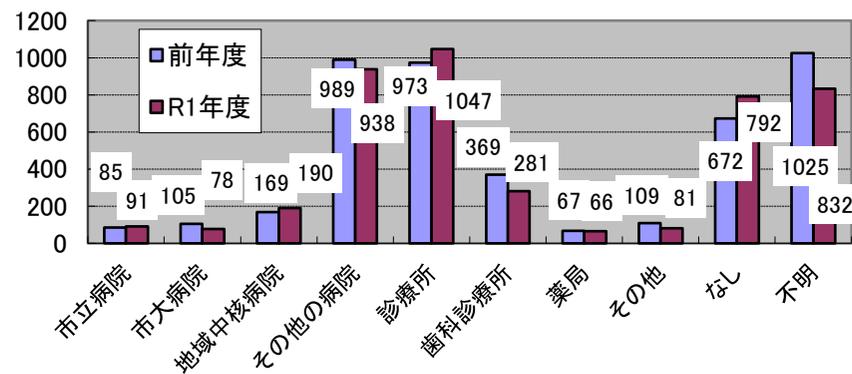
②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	2882	65.6%
家族・親戚	1093	24.9%
その他	421	9.6%
計	4396	100.0%



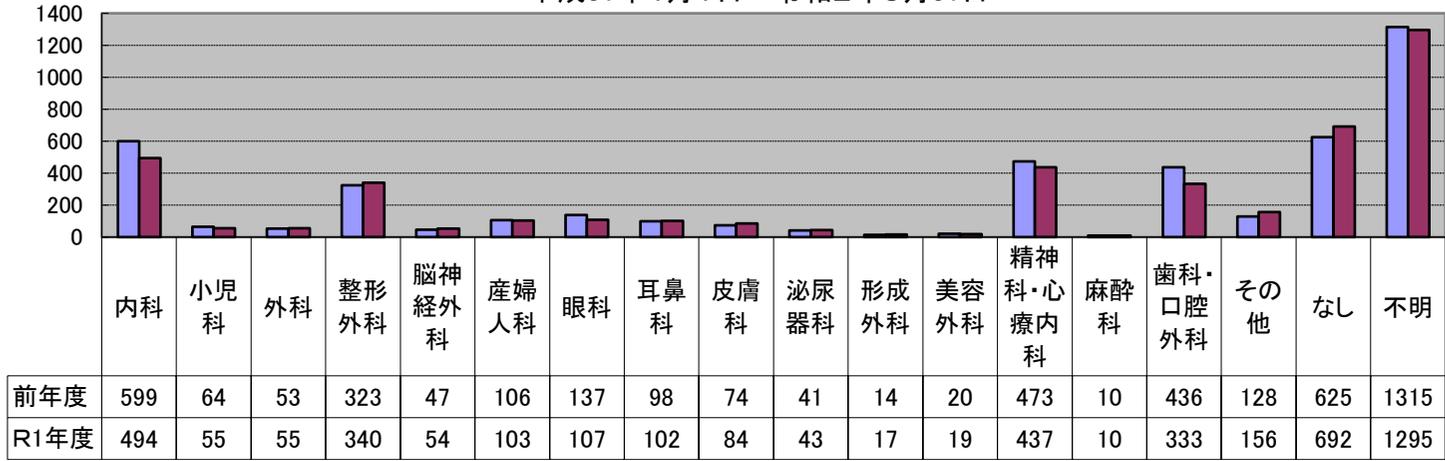
4 対象機関

機関	件数	構成比
市立病院	91	2.1%
市大病院	78	1.8%
地域中核病院	190	4.3%
その他の病院	938	21.3%
診療所	1047	23.8%
歯科診療所	281	6.4%
薬局	66	1.5%
その他	81	1.8%
なし	792	18.0%
不明(※)	832	18.9%
計	4396	100.0%



(※) 医療機関の分類不詳

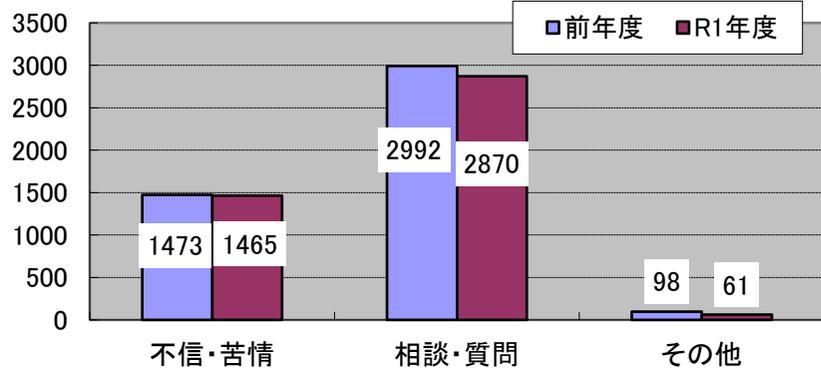
5 主な診療科目



6 相談の内訳

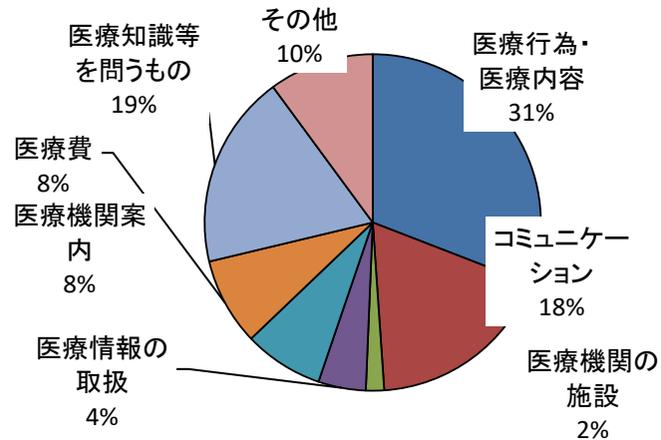
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	1465	33.3%
相談・質問	2870	65.3%
その他	61	1.4%
計	4396	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	1357	30.9%
コミュニケーション	793	18.0%
医療機関の施設	77	1.8%
医療情報の取扱	201	4.6%
医療機関案内	336	7.6%
医療費	369	8.4%
医療知識等を問うもの	819	18.6%
その他	444	10.1%
計	4396	100.0%



7 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	2894	65.8%
他課や関係機関紹介	1162	26.4%
対象施設等への連絡	170	3.9%
立入検査担当部署へ連絡	72	1.6%
その他(中断など)	98	2.2%
計	4396	100.0%

＜主な紹介先関係機関＞

- ・関東信越厚生局 ・県歯科医師会電話相談
- ・各区福祉保健センター ・法律相談窓口
- ・他都市医療安全相談窓口

8 どこで知ったか

	件数
県(医療安全センター含む)	38
その他行政(国、他都市)	49
医療機関	40
消費生活センター	42
その他関係機関(医師会等)	83
インターネット	84
パンフ、市刊行物	36
マスコミ、その他	93
交換台、コールセンター	172
区役所等市他部署	291
不明	3468
計	4396

【その他関係機関】

- ・医師会 ・歯科医師会 ・薬剤師会 ・地域医療連携センター

【パンフ、市刊行物】

- ・暮らしのガイド ・リーフレット ・広報紙 など

【その他】

- ・知人家族からの紹介 など

9 相談内容の詳細分類

※相談内容(詳細分類)の例示

	内 容	件数	構成比
医療行為・医療内容	医療行為・医療内容	959	21.8%
	医療過誤を疑っている	180	4.1%
	転院・退院・処遇改善(精)	163	3.7%
	医療法関連法規	55	1.3%
コミュニケーション	説明に関すること	191	4.3%
	接遇: 医師	209	4.8%
	接遇: 歯科医師	16	0.4%
	接遇: 看護師	42	1.0%
	接遇: 薬剤師	25	0.6%
	接遇: その他職員	106	2.4%
	その他: コミュニケーションに関すること	204	4.6%
医療機関の施設	衛生環境	42	1.0%
	その他医療機関の施設に関すること	35	0.8%
医療情報の取扱	カルテ開示	40	0.9%
	セカンドオピニオン	17	0.4%
	広告	5	0.1%
	個人情報・プライバシー	23	0.5%
	診断書等文書に関すること	108	2.5%
	その他医療情報の取扱に関すること	8	0.2%
医療機関案内	医療機関の紹介案内	336	7.6%
医療費	診療報酬等	202	4.6%
	保険外併用療養費	49	1.1%
	自費診療	69	1.6%
	医療費に関するその他	49	1.1%
医療知識等を問うもの	健康や病気に関すること	584	13.3%
	薬[品]に関すること	122	2.8%
	制度について尋ねるもの	58	1.3%
	その他の医療知識等を問うもの	55	1.3%
その他	その他	329	7.5%
	医療機関からの相談	52	1.2%
	関係機関等からの相談	63	1.4%
	計	4396	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。

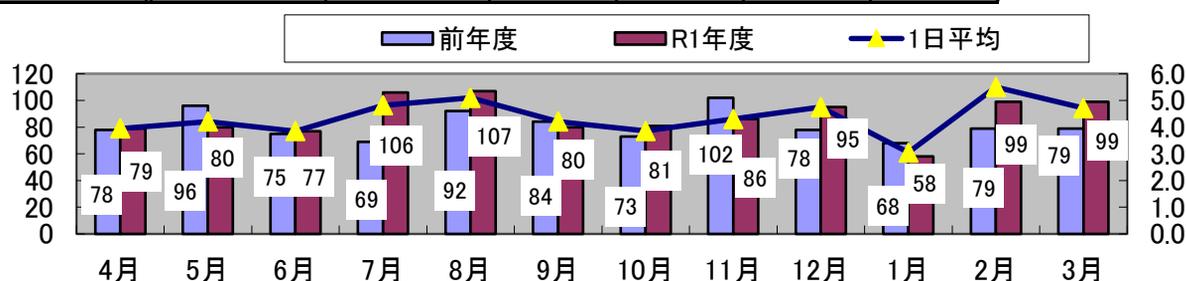
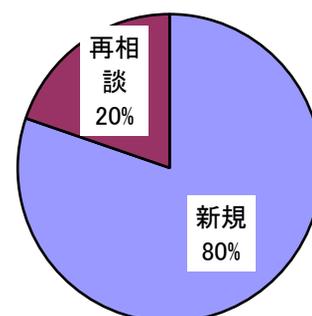
【医療費】  
診療報酬制度に関する苦情・相談。  
あはき・柔整など、療養費に関する相談。  
差額ベッド代・アメニティ料金関連の苦情。自費診療についての相談。

【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。

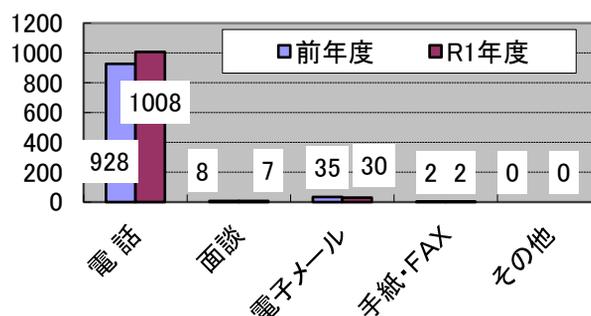
### 1 月別相談件数

月	前年度件数	R1年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	78	79	49	30	20	4.0
5月	96	80	53	27	19	4.2
6月	75	77	63	14	20	3.9
7月	69	106	83	23	22	4.8
8月	92	107	87	20	21	5.1
9月	84	80	66	14	19	4.2
10月	73	81	66	15	21	3.9
11月	102	86	75	11	20	4.3
12月	78	95	82	13	20	4.8
1月	68	58	48	10	19	3.1
2月	79	99	83	16	18	5.5
3月	79	99	85	14	21	4.7
計	973	1047	840	207	240	4.4



### 2 相談手段別件数

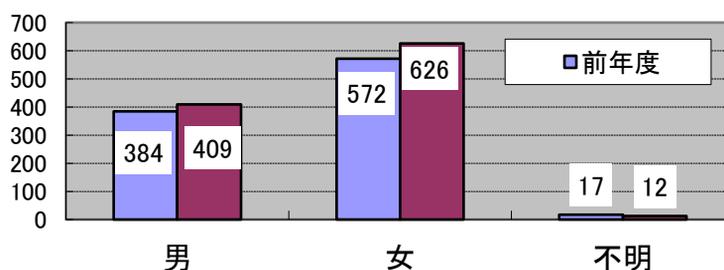
相談手段	件数	構成比
電話	1008	96.3%
面談	7	0.7%
電子メール	30	2.9%
手紙・FAX	2	0.2%
その他	0	0.0%
計	1047	100.0%



### 3 相談者の内訳

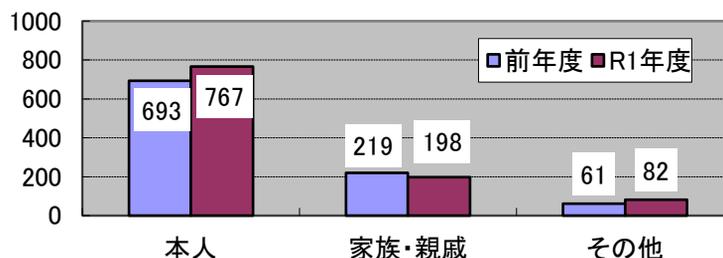
#### ①性別

性別	件数	構成比
男	409	39.1%
女	626	59.8%
不明(メール等)	12	1.1%
計	1047	100.0%

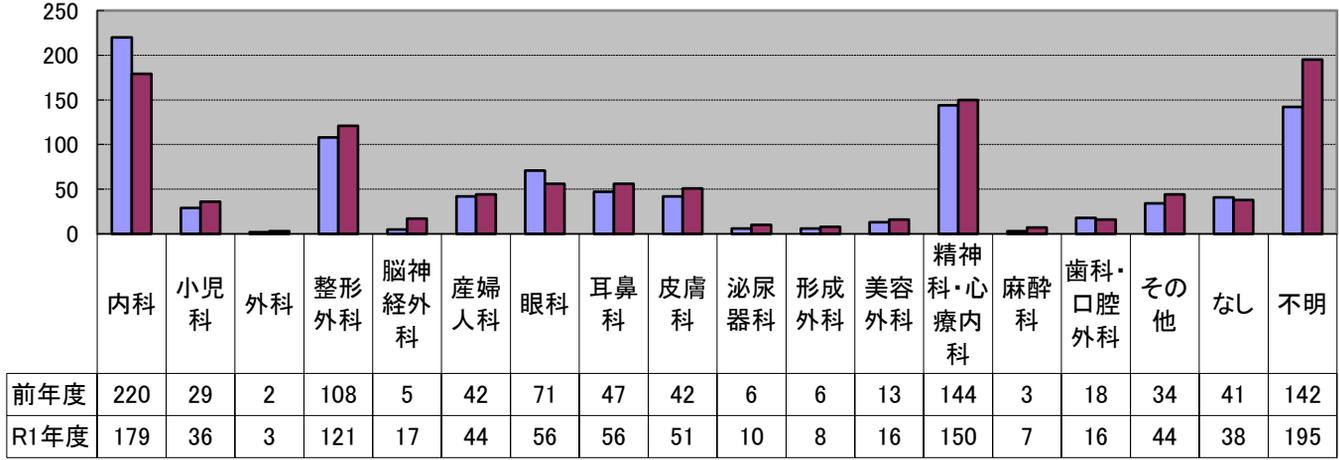


#### ②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	767	73.3%
家族・親戚	198	18.9%
その他	82	7.8%
計	1047	100.0%



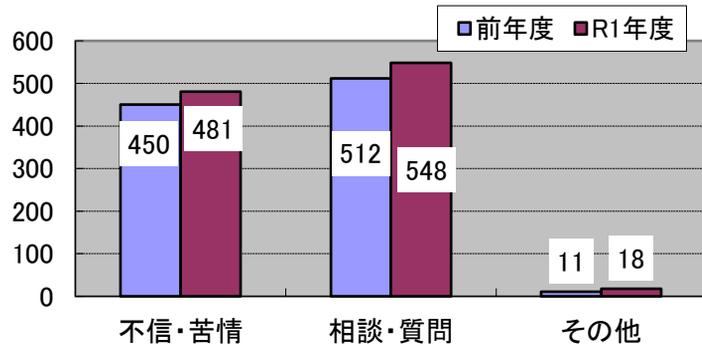
4 主な診療科目



5 相談の内訳

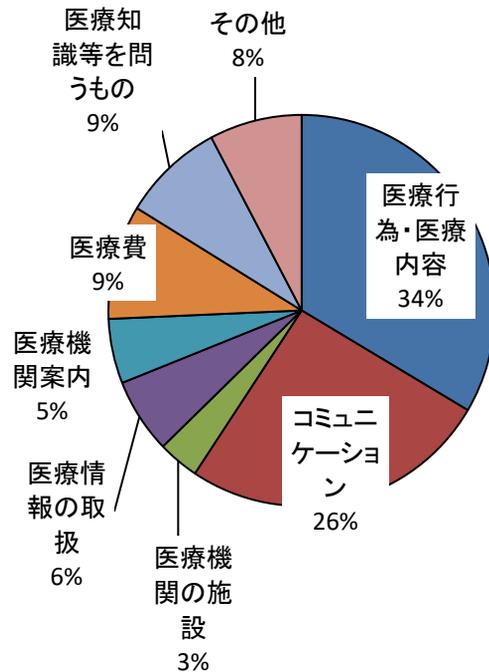
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	481	45.9%
相談・質問	548	52.3%
その他	18	1.7%
計	1047	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	351	33.5%
コミュニケーション	270	25.8%
医療機関の施設	36	3.4%
医療情報の取扱	65	6.2%
医療機関案内	56	5.3%
医療費	99	9.5%
医療知識等を問うもの	89	8.5%
その他	81	7.7%
計	1047	100.0%



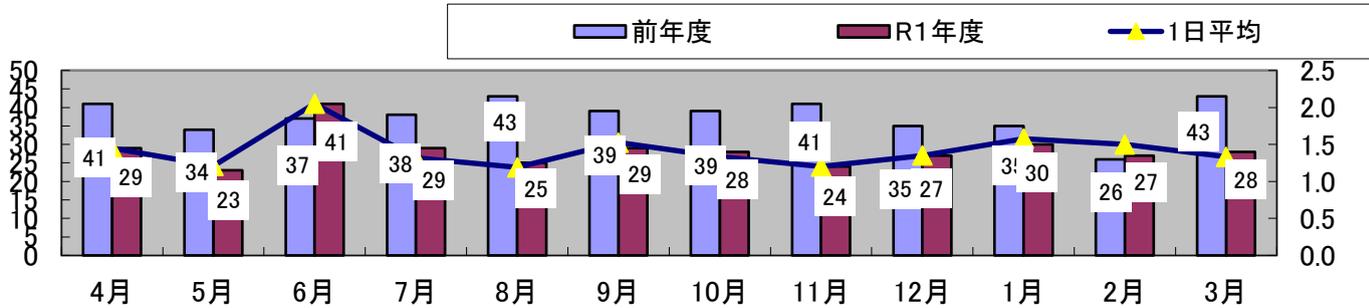
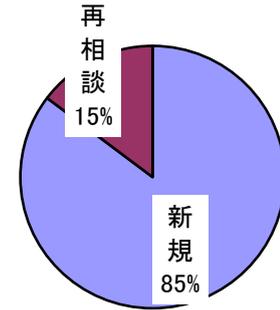
6 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	718	68.6%
他課や関係機関紹介	202	19.3%
対象施設等への連絡	62	5.9%
立入検査担当部署へ連絡	44	4.2%
その他(中断など)	21	2.0%
計	1047	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。

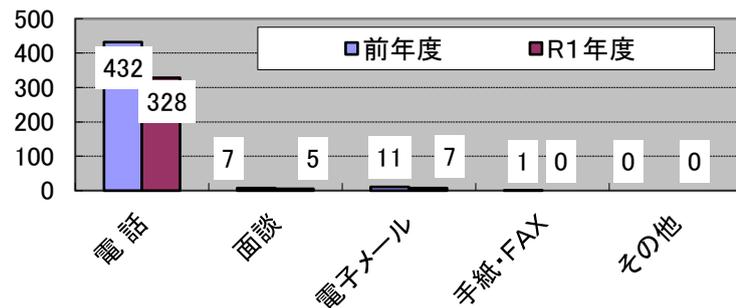
1 月別相談件数

月	前年度件数	R1年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	41	29	24	5	20	1.5
5月	34	23	18	5	19	1.2
6月	37	41	36	5	20	2.1
7月	38	29	24	5	22	1.3
8月	43	25	22	3	21	1.2
9月	39	29	26	3	19	1.5
10月	39	28	22	6	21	1.3
11月	41	24	23	1	20	1.2
12月	35	27	24	3	20	1.4
1月	35	30	25	5	19	1.6
2月	26	27	26	1	18	1.5
3月	43	28	20	8	21	1.3
計	451	340	290	50	240	1.4



2 相談手段別件数

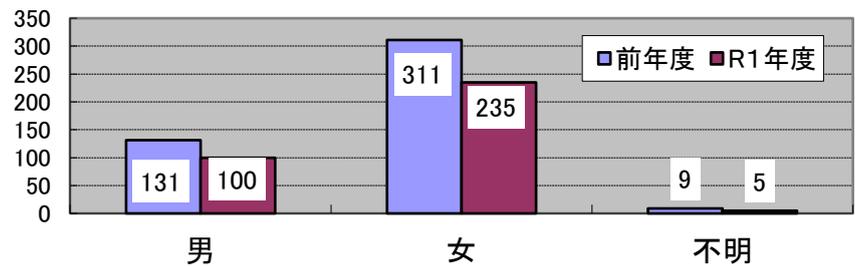
相談手段	件数	構成比
電話	328	96.5%
面談	5	1.5%
電子メール	7	2.1%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	340	100.0%



3 相談者の内訳

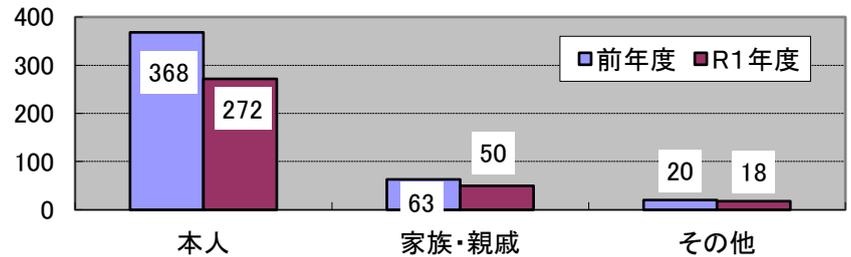
①性別

性別	件数	構成比
男	100	29.4%
女	235	69.1%
不明(メール等)	5	1.5%
計	340	100.0%



②患者との関係

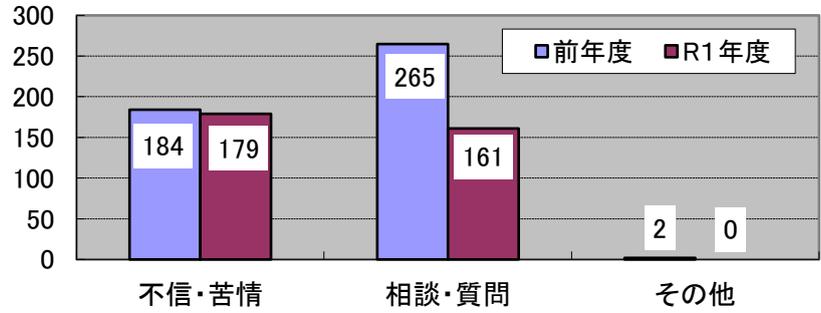
関係	件数	構成比
本人	272	80.0%
家族・親戚	50	14.7%
その他	18	5.3%
計	340	100.0%



4 相談の内訳

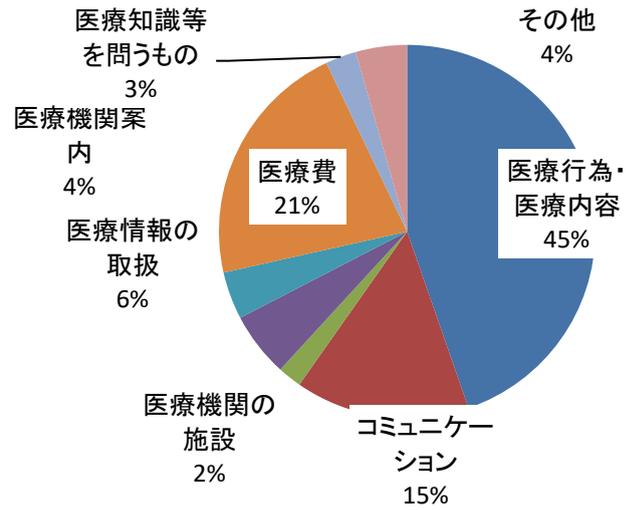
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	179	52.6%
相談・質問	161	47.4%
その他	0	0.0%
計	340	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	152	44.7%
コミュニケーション	51	15.0%
医療機関の施設	7	2.1%
医療情報の取扱	19	5.6%
医療機関案内	14	4.1%
医療費	73	21.5%
医療知識等を問うもの	9	2.6%
その他	15	4.4%
計	340	100.0%



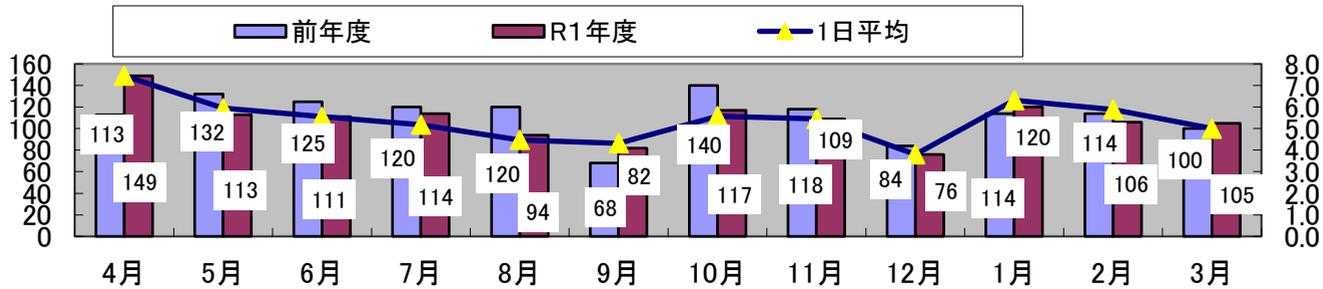
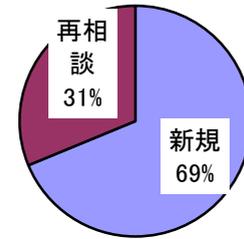
5 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	195	57.4%
他課や関係機関紹介	116	34.1%
対象施設等への連絡	14	4.1%
立入検査担当部署へ連絡	10	2.9%
その他(中断など)	5	1.5%
計	340	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。

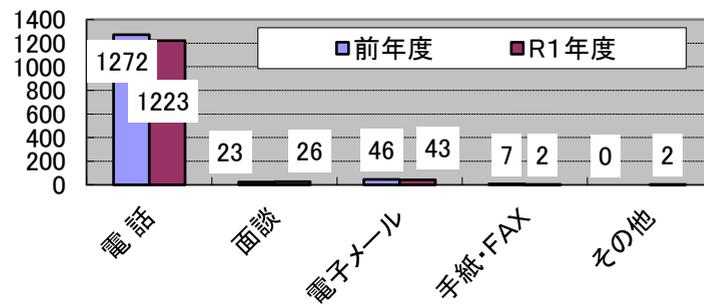
1 月別相談件数

月	前年度件数	R1年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	113	149	93	56	20	7.5
5月	132	113	72	41	19	5.9
6月	125	111	77	34	20	5.6
7月	120	114	86	28	22	5.2
8月	120	94	72	22	21	4.5
9月	68	82	58	24	19	4.3
10月	140	117	71	46	21	5.6
11月	118	109	82	27	20	5.5
12月	84	76	61	15	20	3.8
1月	114	120	78	42	19	6.3
2月	114	106	70	36	18	5.9
3月	100	105	71	34	21	5.0
計	1348	1296	891	405	240	5.4



2 相談手段別件数

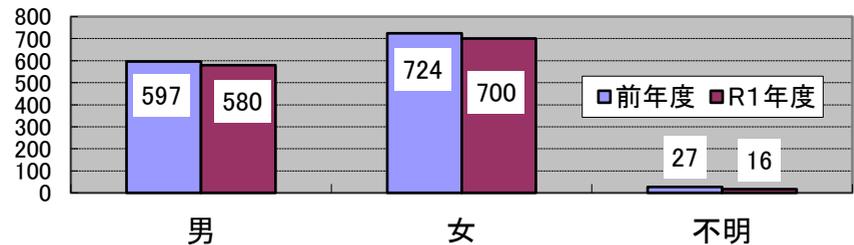
相談手段	件数	構成比
電話	1223	94.4%
面談	26	2.0%
電子メール	43	3.3%
手紙・FAX	2	0.2%
その他	2	0.2%
計	1296	100.0%



3 相談者の内訳

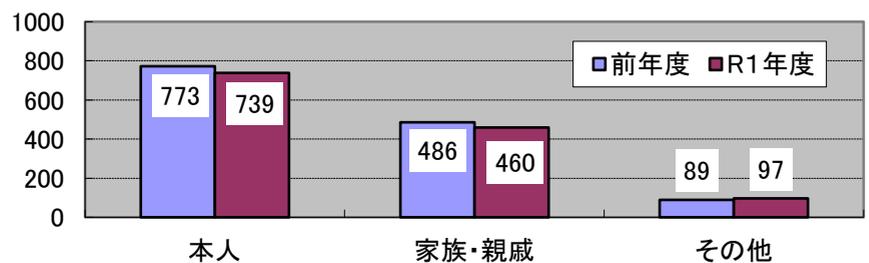
①性別

性別	件数	構成比
男	580	44.8%
女	700	54.0%
不明(Eメール等)	16	1.2%
計	1296	100.0%



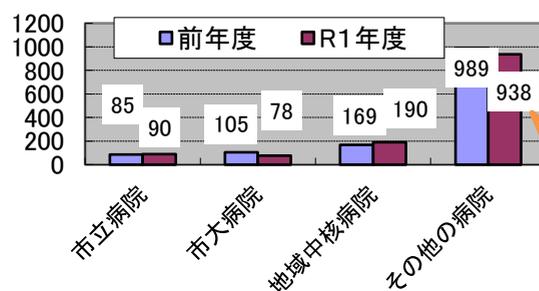
②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	739	57.0%
家族・親戚	460	35.5%
その他	97	7.5%
計	1296	100.0%



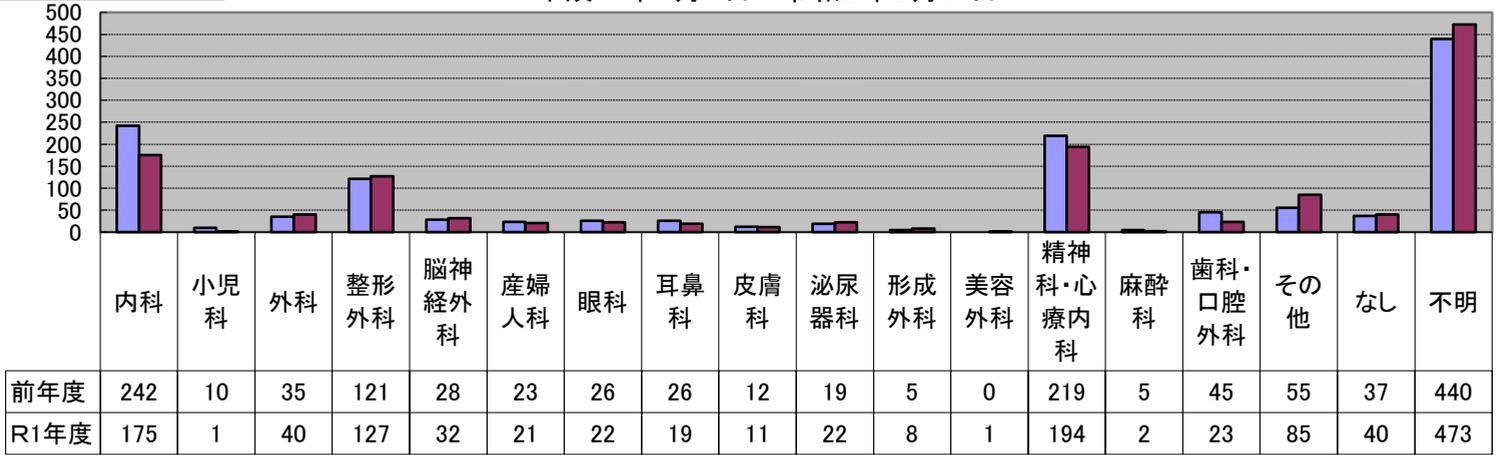
4 対象機関

機関	件数	構成比	病院数
市立病院	90	6.9%	4
市大病院	78	6.0%	2
地域中核病院	190	14.7%	6
その他の病院(市内)	725	55.9%	134
その他の病院(市外等)	213	16.4%	
計	1296	100.0%	



横浜市内 725件  
県内市外 103件  
東京 37件  
その他 19件  
不明等 54件

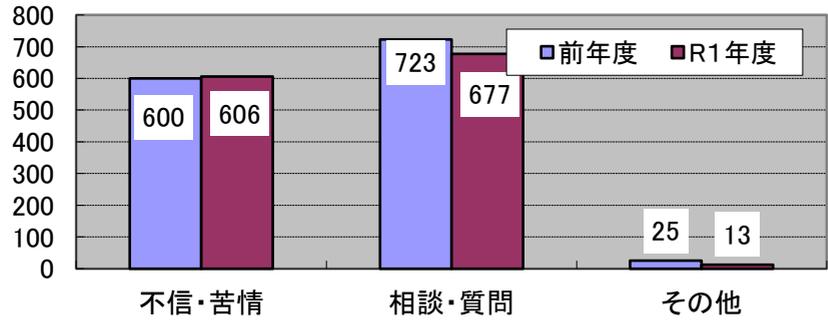
5 主な診療科目



6 相談の内訳

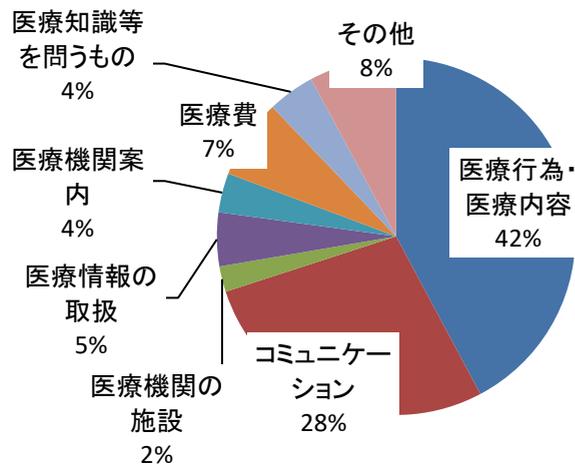
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	606	46.8%
相談・質問	677	52.2%
その他	13	1.0%
計	1296	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	547	42.2%
コミュニケーション	360	27.8%
医療機関の施設	30	2.3%
医療情報の取扱	63	4.9%
医療機関案内	46	3.5%
医療費	93	7.2%
医療知識等を問うもの	55	4.2%
その他	102	7.9%
計	1296	100.0%



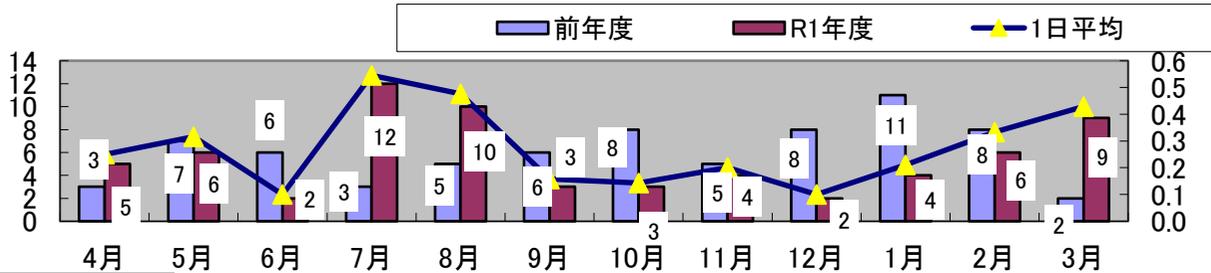
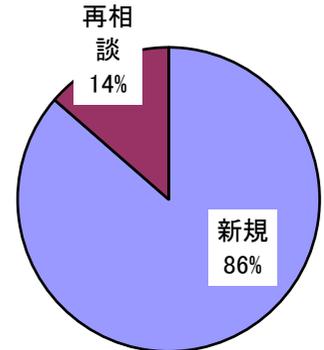
7 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	940	72.5%
他課や関係機関紹介	206	15.9%
対象施設等への連絡	91	7.0%
立入検査担当部署へ連絡	17	1.3%
その他(中断など)	42	3.2%
計	1296	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。

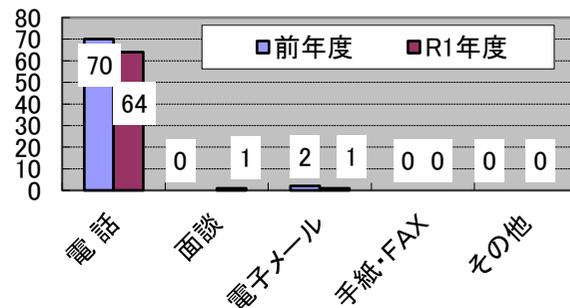
### 1 月別相談件数

月	前年度件数	R1年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	3	5	5	0	20	0.3
5月	7	6	5	1	19	0.3
6月	6	2	2	0	20	0.1
7月	3	12	9	3	22	0.5
8月	5	10	7	3	21	0.5
9月	6	3	3	0	19	0.2
10月	8	3	3	0	21	0.1
11月	5	4	4	0	20	0.2
12月	8	2	2	0	20	0.1
1月	11	4	3	1	19	0.2
2月	8	6	5	1	18	0.3
3月	2	9	9	0	21	0.4
計	72	66	57	9	240	0.3



### 2 相談手段別件数

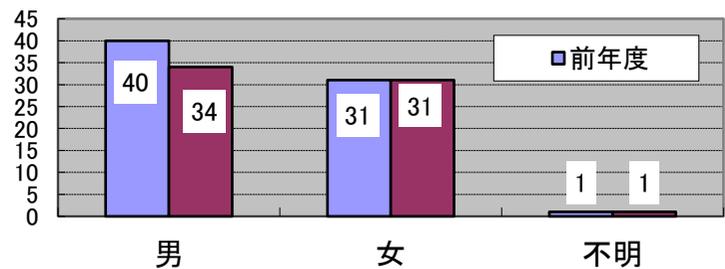
相談手段	件数	構成比
電話	64	97.0%
面談	1	1.5%
電子メール	1	1.5%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	66	100.0%



### 3 相談者の内訳

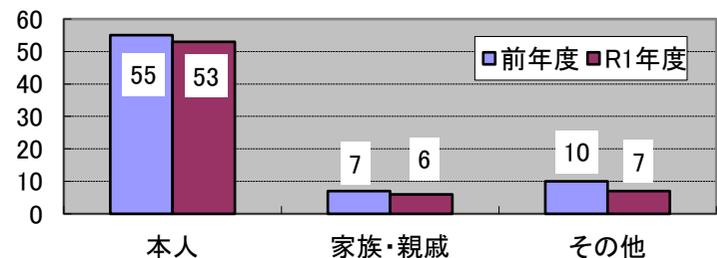
#### ①性別

性別	件数	構成比
男	34	51.5%
女	31	47.0%
不明(メール等)	1	1.5%
計	66	100.0%

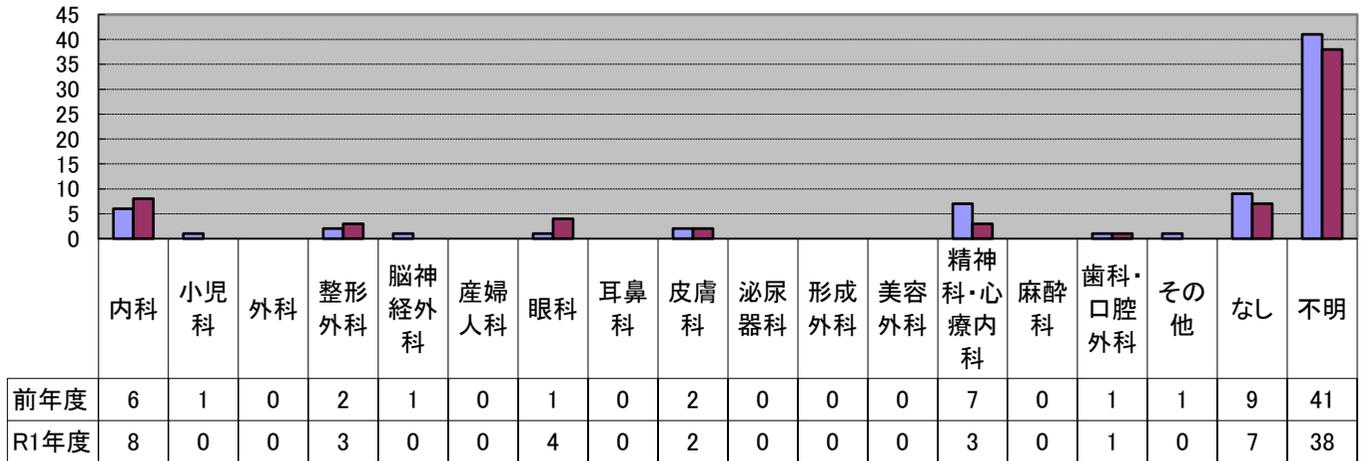


#### ②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	53	80.3%
家族・親戚	6	9.1%
その他	7	10.6%
計	66	100.0%



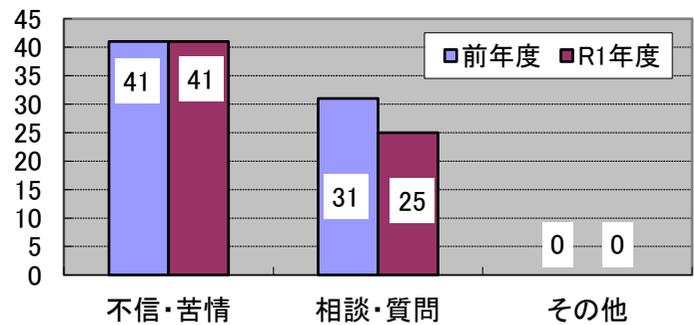
#### 4 主な診療科目



#### 5 相談の内訳

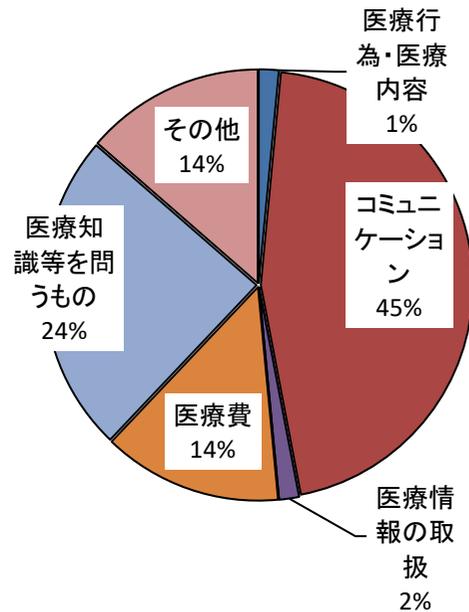
##### ①種別

	件数	構成比
不信・苦情	41	62.1%
相談・質問	25	37.9%
その他	0	0.0%
計	66	100.0%



##### ②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	1	1.5%
コミュニケーション	30	45.5%
医療機関の施設	0	0.0%
医療情報の取扱	1	1.5%
医療機関案内	0	0.0%
医療費	9	13.6%
医療知識等を問うもの	16	24.2%
その他	9	13.6%
計	66	100.0%



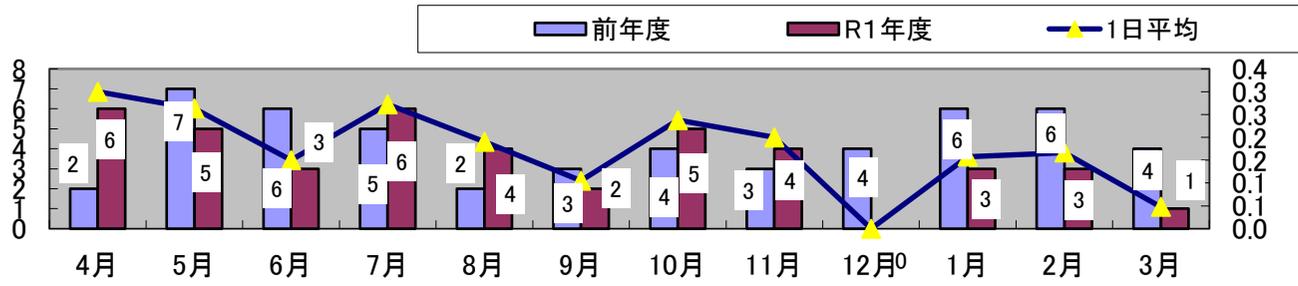
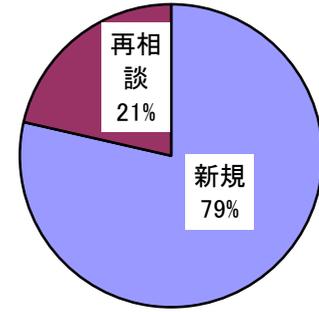
#### 6 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	38	57.6%
他課や関係機関紹介	21	31.8%
対象施設等への連絡	6	9.1%
立入検査担当部署へ連絡	1	1.5%
その他(中断など)	0	0.0%
計	66	100.0%

1 月別相談件数

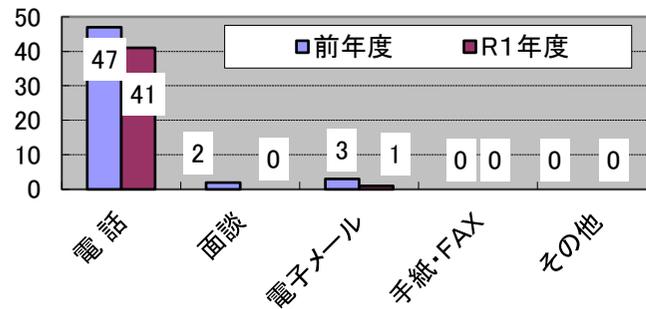
月	前年度件数	R1年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	2	6	3	3	20	0.3
5月	7	5	3	2	19	0.3
6月	6	3	3	0	20	0.2
7月	5	6	5	1	22	0.3
8月	2	4	3	1	21	0.2
9月	3	2	2	0	19	0.1
10月	4	5	4	1	21	0.2
11月	3	4	3	1	20	0.2
12月	4	0	0	0	20	0.0
1月	6	3	3	0	19	0.2
2月	6	3	3	0	18	0.2
3月	4	1	1	0	21	0.0
計	52	42	33	9	240	0.2

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

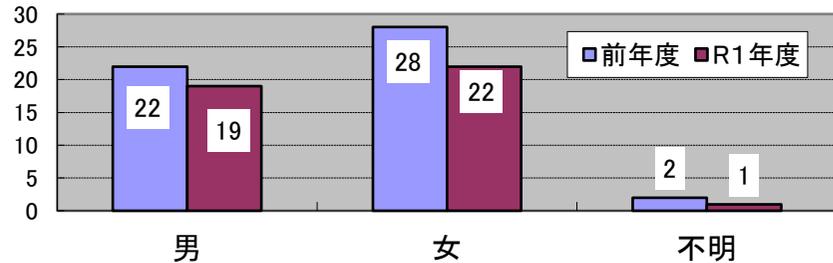
相談手段	件数	構成比
電話	41	97.6%
面談	0	0.0%
電子メール	1	2.4%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	42	100.0%



3 相談者の内訳

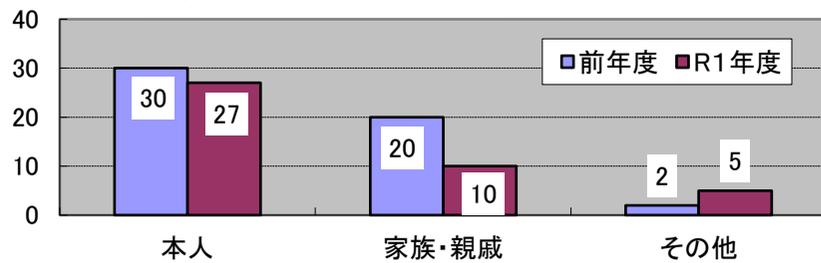
①性別

性別	件数	構成比
男	19	45.2%
女	22	52.4%
不明(Eメール等)	1	2.4%
計	42	100.0%



②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	27	64.3%
家族・親戚	10	23.8%
その他	5	11.9%
計	42	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	2.4%
地域中核病院	3	7.1%
その他の病院	26	61.9%
診療所	8	19.0%
歯科診療所	0	0.0%
薬局	0	0.0%
その他	2	4.8%
なし	0	0.0%
不明	2	4.8%
計	42	100.0%

【病院の規模別】

200床以上	9件
100～199	6件
99床以下	0件
精神科単科	8件
有床診療所	0件
無床診療所	7件
不明、その他	12件

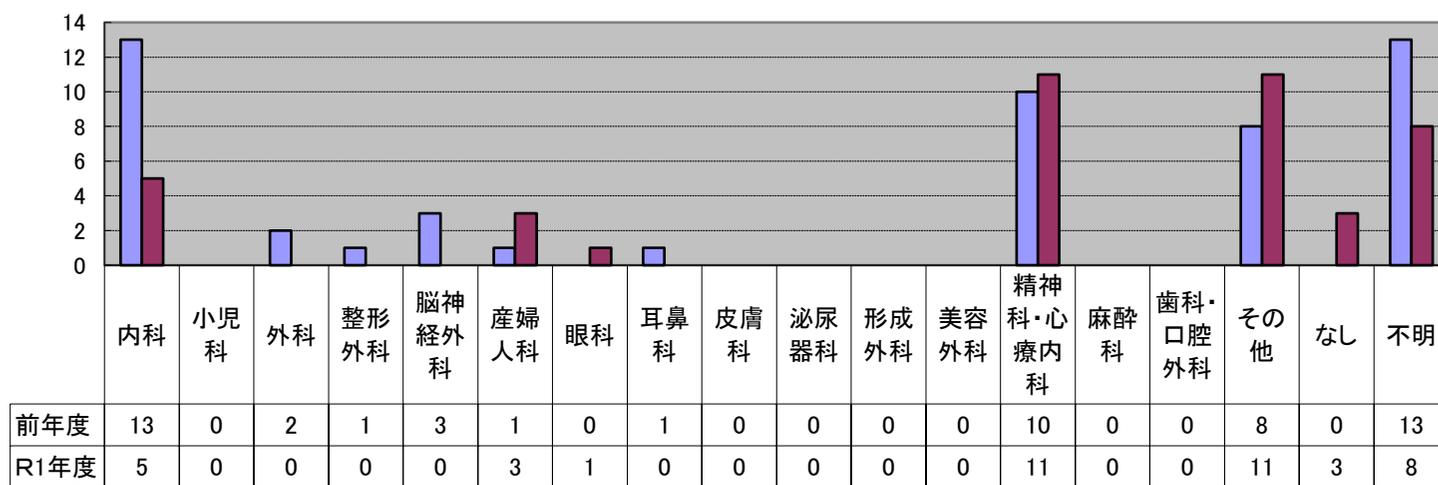
【入院時の主な内容】

- ・言葉づかい
- ・接遇の問題

【外来時の主な内容】

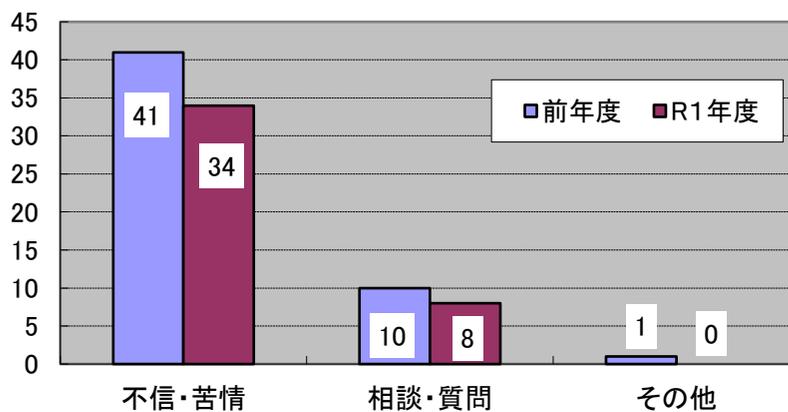
- ・言葉づかい
- ・接遇の問題

5 主な診療科目



6 相談の内訳(種別)

	件数	構成比
不信・苦情	34	81.0%
相談・質問	8	19.0%
その他	0	0.0%
計	42	100.0%



7 処理経過

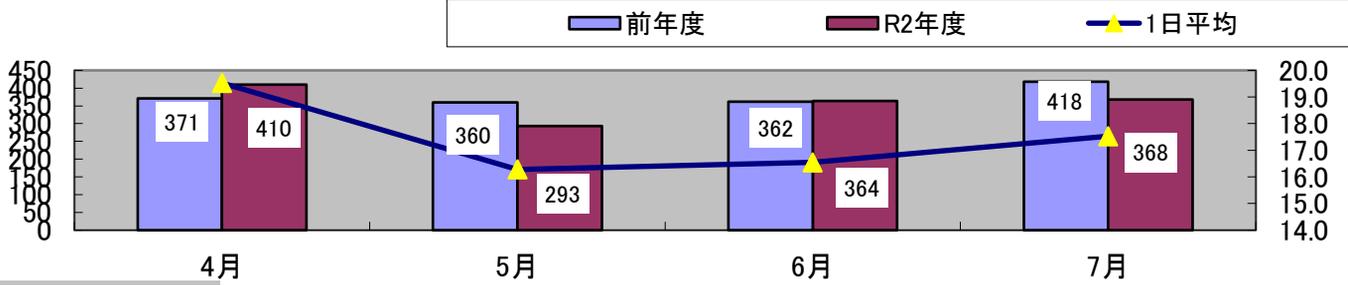
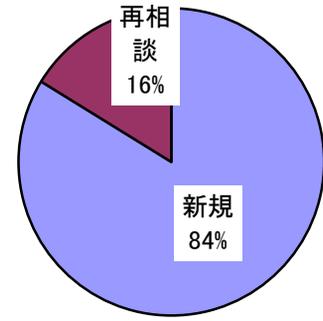
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	28	66.7%
他課や関係機関紹介	5	11.9%
対象施設等への連絡	6	14.3%
立入検査担当部署へ連絡	2	4.8%
その他(中断など)	1	2.4%
計	42	100.0%

横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】  
令和2年4月1日～令和2年7月31日

【資料2】

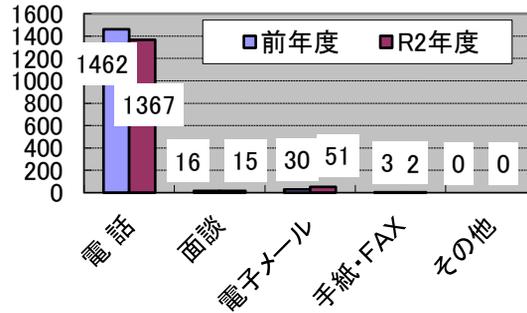
1 月別相談件数

月	前年度	R2年度	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	371	410	347	63	21	19.5
5月	360	293	240	53	18	16.3
6月	362	364	302	62	22	16.5
7月	418	368	313	55	21	17.5
8月						
9月						
10月						
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	1511	1435	1202	233	82	17.5

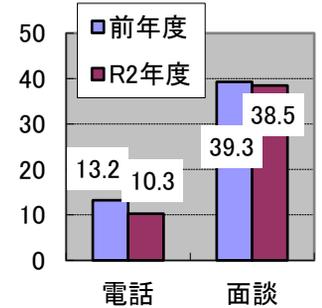


2 相談手段別件数

相談手段	件数	構成比
電話	1367	95.3%
面談	15	1.0%
電子メール	51	3.6%
手紙・FAX	2	0.1%
その他	0	0.0%
計	1435	100.0%



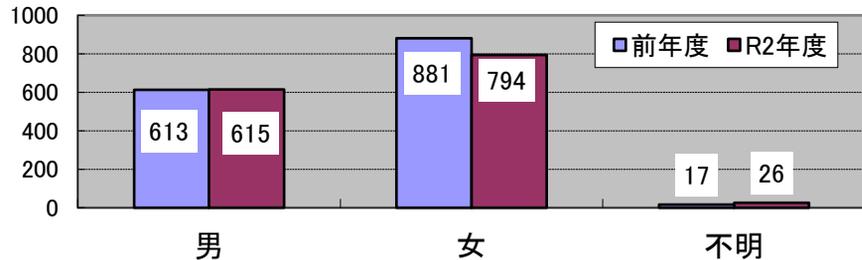
(1件あたりの相談時間(単位:分))



3 相談者の内訳

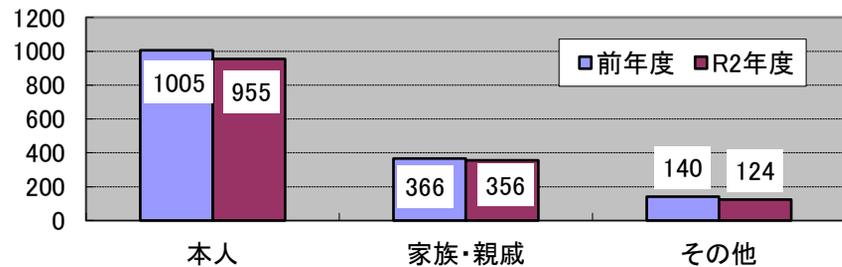
①性別

性別	件数	構成比
男	615	42.9%
女	794	55.3%
不明(Eメール等)	26	1.8%
計	1435	100.0%



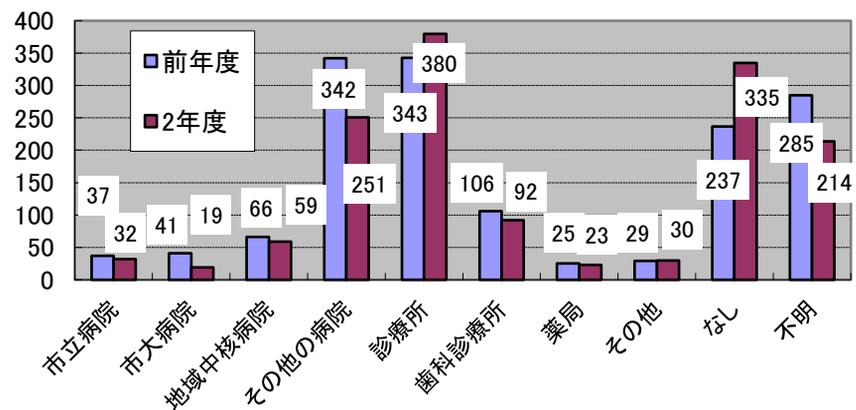
②患者との関係

患者との関係	件数	構成比
本人	955	66.6%
家族・親戚	356	24.8%
その他	124	8.6%
計	1435	100.0%



4 対象機関

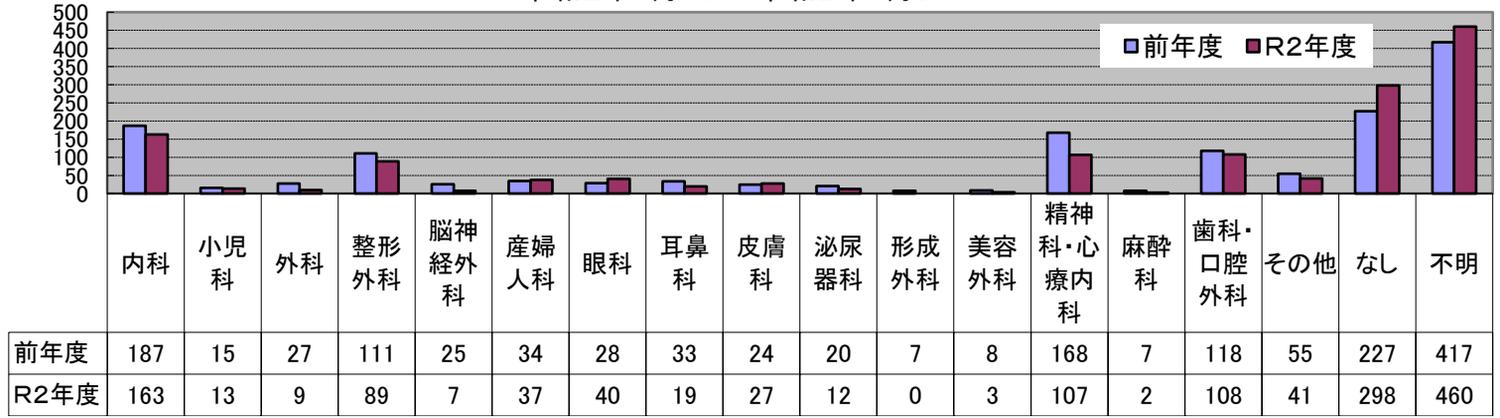
対象機関	件数	構成比
市立病院	32	2.2%
市大病院	19	1.3%
地域中核病院	59	4.1%
その他の病院	251	17.5%
診療所	380	26.5%
歯科診療所	92	6.4%
薬局	23	1.6%
その他	30	2.1%
なし	335	23.3%
不明	214	14.9%
計	1435	100.0%



## 5 主な診療科目

横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】  
令和2年4月1日～令和2年7月31日

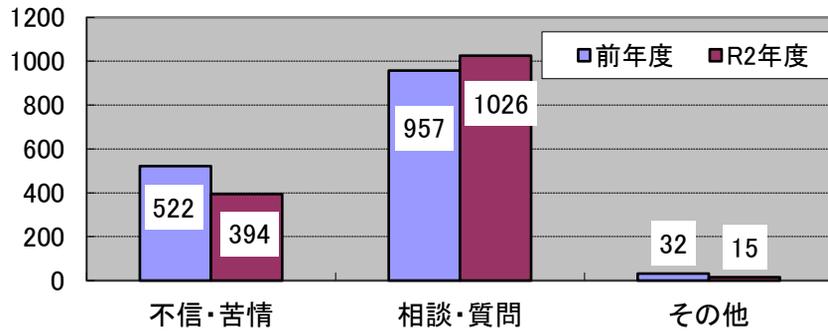
【資料2】



## 6 相談の内訳

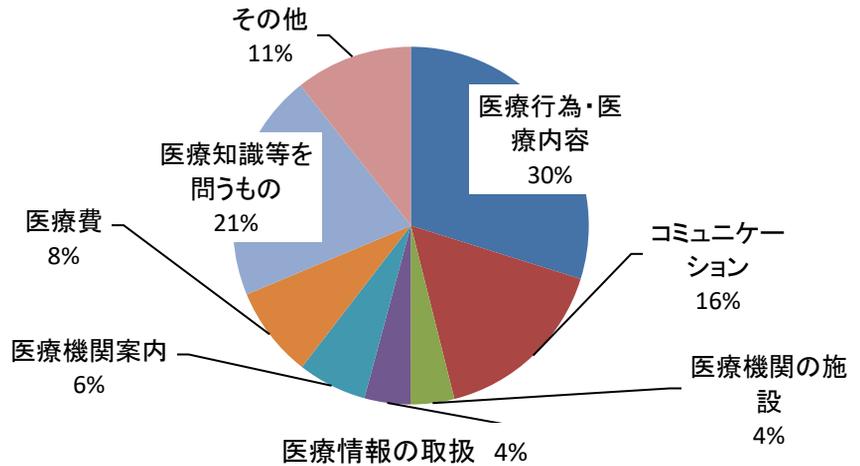
### ①種別

	件数	構成比
不信・苦情	394	27.5%
相談・質問	1026	71.5%
その他	15	1.0%
計	1435	100.0%



### ②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	428	29.8%
コミュニケーション	233	16.2%
医療機関の施設	57	4.0%
医療情報の取扱	60	4.2%
医療機関案内	90	6.3%
医療費	118	8.2%
医療知識等を問うもの	296	20.6%
その他	153	10.7%
計	1435	100.0%



## 7 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	887	61.8%
他課や関係機関紹介	440	30.7%
対象施設等への連絡	50	3.5%
立入検査担当部署へ連絡	12	0.8%
その他(中断など)	46	3.2%
計	1435	100.0%

### ＜主な紹介先関係機関＞

- ・横浜市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感染症帰国者接触者相談センター
- ・神奈川県新型コロナウイルス肺炎専用ダイヤル 等

## 8 どこで知ったか

	件数
県(医療安全センター含む)	17
その他行政(国、他都市)	24
医療機関	8
消費生活センター	18
その他関係機関(医師会等)	27
インターネット	13
パンフ、市刊行物	4
マスコミ、その他	32
交換台、コールセンター	41
区役所等市他部署	98
不明	1153
計	1435

### 【その他関係機関】

- ・横浜市医師会 ・神奈川県医師会 ・区医師会

### 【パンフ、市刊行物】

- ・暮らしのガイド

### 【その他】

- ・高齢者医療医療広域連合
- ・家族、知人からの紹介
- ・法テラス 等

9 相談内容の詳細分類

※相談内容(詳細分類)の例示

	内容	件数	構成比
医療行為・医療内容	医療行為・医療内容	334	23.3%
	医療過誤を疑っている	21	1.5%
	転院・退院・処遇改善(精)	55	3.8%
	医療法関連法規	18	1.3%
コミュニケーション	説明に関すること	66	4.6%
	接遇:医師	58	4.0%
	接遇:歯科医師	4	0.3%
	接遇:看護師	12	0.8%
	接遇:薬剤師	5	0.3%
	接遇:その他職員	23	1.6%
	その他:コミュニケーションに関すること	65	4.5%
医療機関の施設	衛生環境	33	2.3%
	その他医療機関の施設に関すること	24	1.7%
医療情報の取扱	カルテ開示	6	0.4%
	セカンドオピニオン	7	0.5%
	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	42	2.9%
	その他医療情報の取扱に関すること	1	0.1%
医療機関案内	医療機関の紹介案内	90	6.3%
医療費	診療報酬等	66	4.6%
	保険外併用療養費	16	1.1%
	自費診療	16	1.1%
	医療費に関するその他	20	1.4%
医療知識等を問うもの	健康や病気に関すること	248	17.3%
	薬(品)に関すること	34	2.4%
	制度について尋ねるもの	11	0.8%
	その他の医療知識等を問うもの	3	0.2%
その他	その他	130	9.1%
	医療機関からの相談	10	0.7%
	関係機関等からの相談	13	0.9%
	計	1435	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こと。自分の望む治療方針ではない。  
医療過誤の疑い。  
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。  
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。  
医師には聞きにくい。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ほしい。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。経済的理由により医療費が払えないなどの相談。

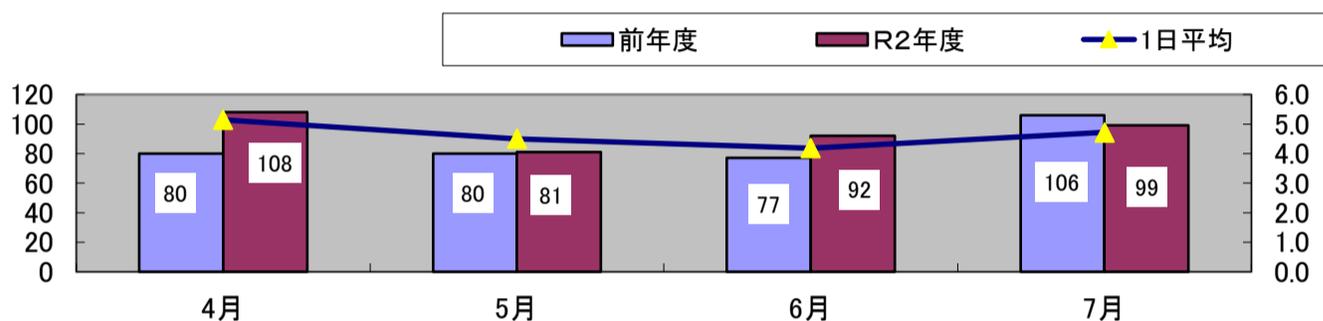
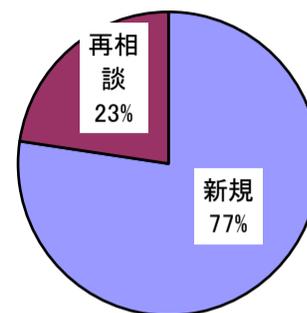
【医療知識を問うもの】

健康相談・介護保険の手続きについて。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。

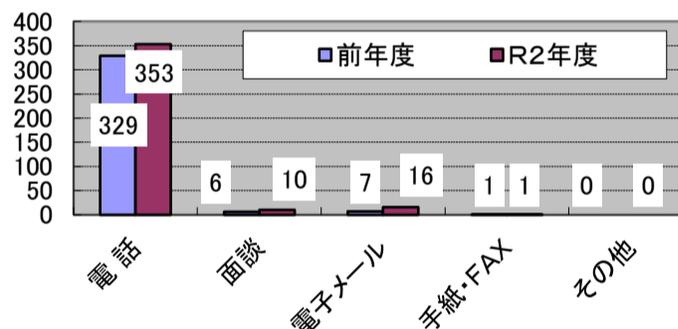
### 1 月別相談件数

月	前年度	R2年度	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	80	108	88	20	21	5.1
5月	80	81	56	25	18	4.5
6月	77	92	73	19	22	4.2
7月	106	99	77	22	21	4.7
8月						
9月						
10月						
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	343	380	294	86	82	4.6



### 2 相談手段別件数

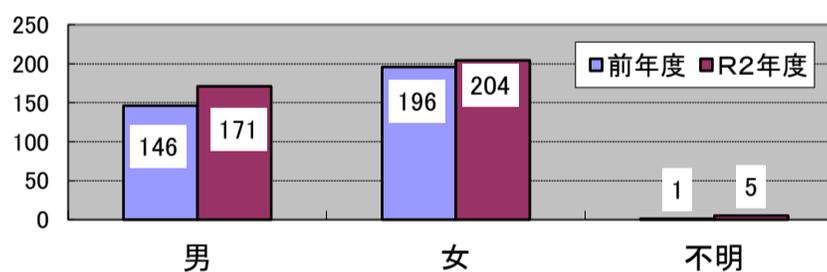
相談手段	件数	構成比
電話	353	92.9%
面談	10	2.6%
電子メール	16	4.2%
手紙・FAX	1	0.3%
その他	0	0.0%
計	380	100.0%



### 3 相談者の内訳

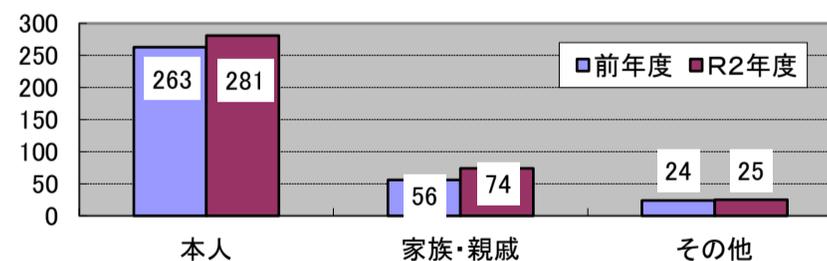
#### ①性別

性別	件数	構成比
男	171	45.0%
女	204	53.7%
不明(メール等)	5	1.3%
計	380	100.0%

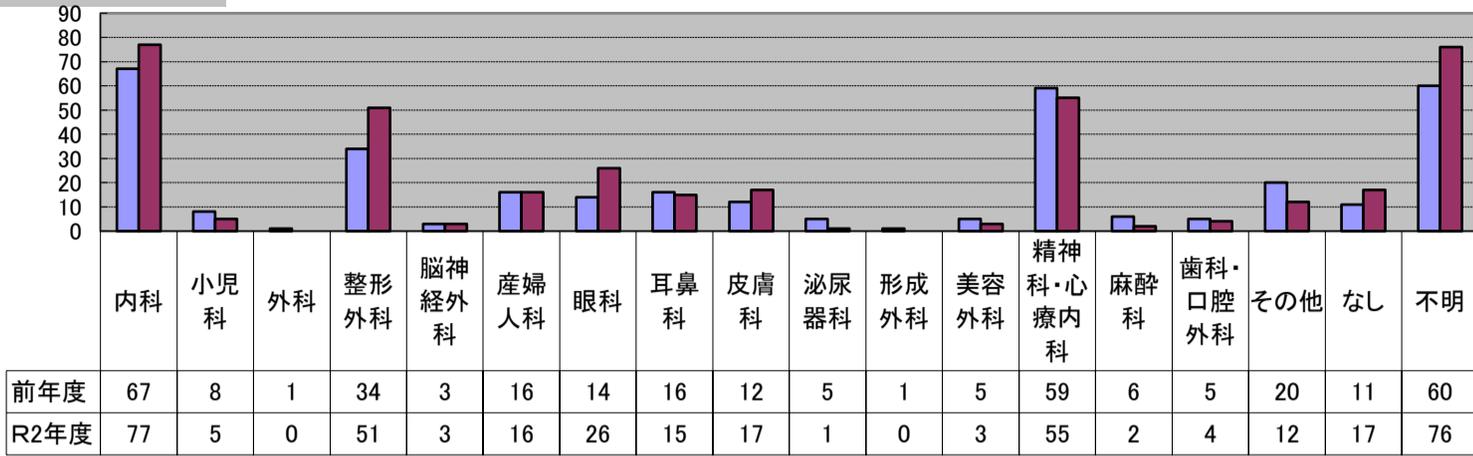


#### ②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	281	73.9%
家族・親戚	74	19.5%
その他	25	6.6%
計	380	100.0%



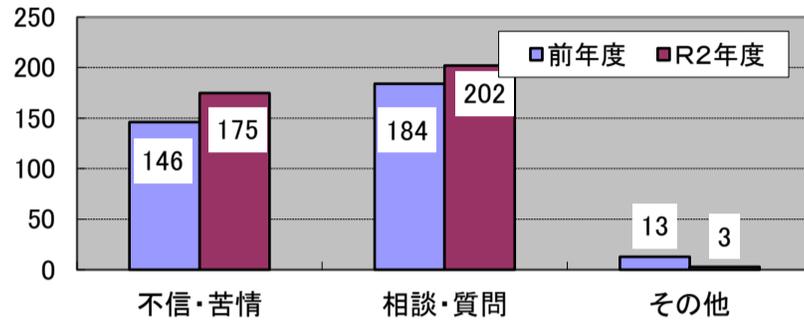
4 主な診療科目



5 相談の内訳

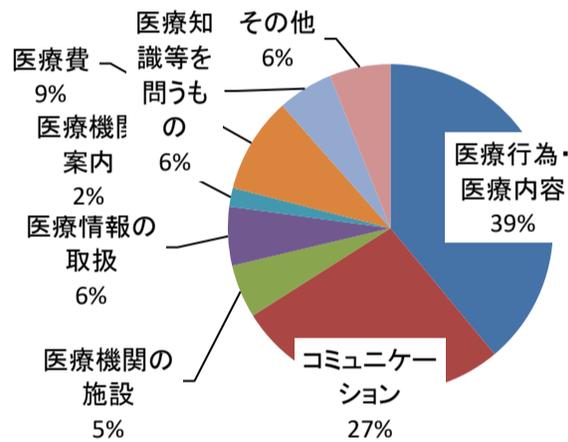
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	175	46.1%
相談・質問	202	53.2%
その他	3	0.8%
計	380	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	148	38.9%
コミュニケーション	103	27.1%
医療機関の施設	20	5.3%
医療情報の取扱	22	5.8%
医療機関案内	7	1.8%
医療費	36	9.5%
医療知識等を問うもの	21	5.5%
その他	23	6.1%
計	380	100.0%



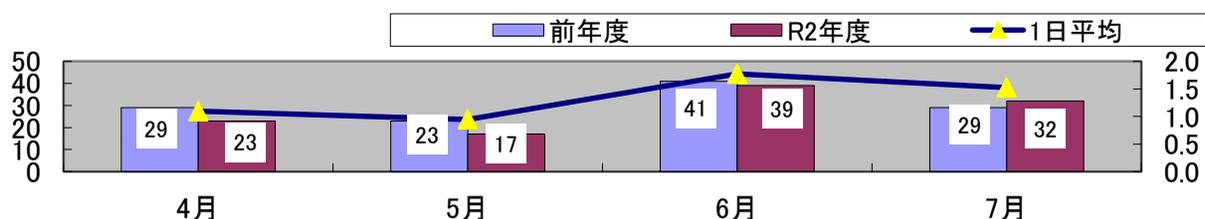
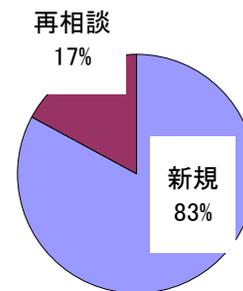
6 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	282	74.2%
他課や関係機関紹介	55	14.5%
対象施設等への連絡	28	7.4%
立入検査担当部署へ連絡	5	1.3%
その他(中断など)	10	2.6%
計	380	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。

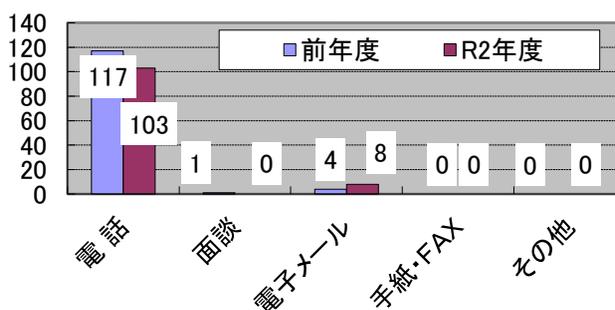
### 1 月別相談件数

月	前年度	R2年度	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	29	23	19	4	21	1.1
5月	23	17	14	3	18	0.9
6月	41	39	29	10	22	1.8
7月	29	32	30	2	21	1.5
8月						
9月						
10月						
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	122	111	92	19	82	1.4



### 2 相談手段別件数

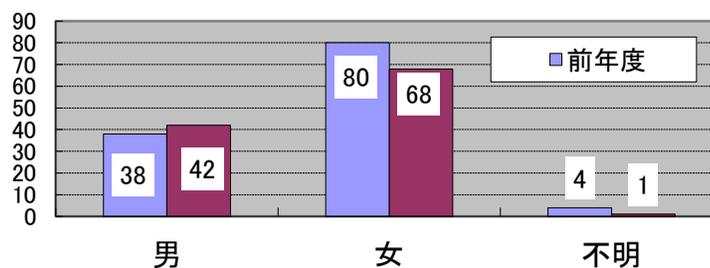
相談手段	件数	構成比
電話	103	92.8%
面談	0	0.0%
電子メール	8	7.2%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	111	100.0%



### 3 相談者の内訳

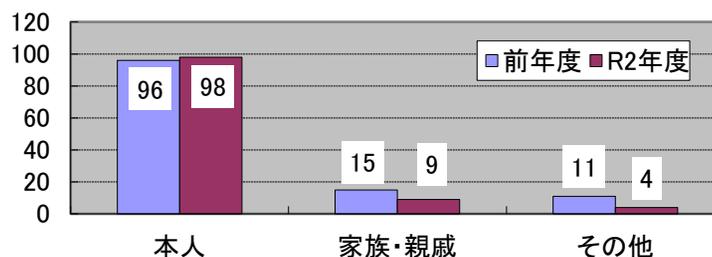
#### ①性別

性別	件数	構成比
男	42	37.8%
女	68	61.3%
不明(メール等)	1	0.9%
計	111	100.0%



#### ②患者との関係

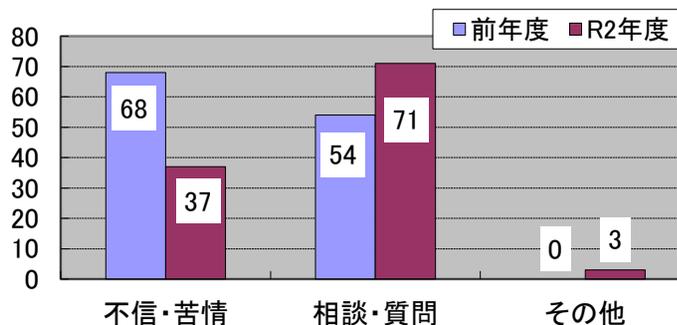
患者との関係	件数	構成比
本人	98	88.3%
家族・親戚	9	8.1%
その他	4	3.6%
計	111	100.0%



#### 4 相談の内訳

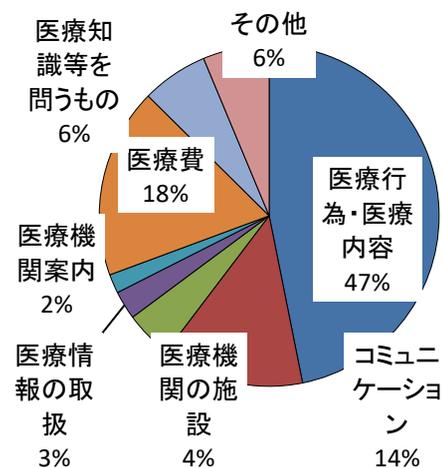
##### ①種別

	件数	構成比
不信・苦情	37	33.3%
相談・質問	71	64.0%
その他	3	2.7%
計	111	100.0%



##### ②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	52	46.8%
コミュニケーション	15	13.5%
医療機関の施設	5	4.5%
医療情報の取扱	3	2.7%
医療機関案内	2	1.8%
医療費	20	18.0%
医療知識等を問うもの	7	6.3%
その他	7	6.3%
計	111	100.0%



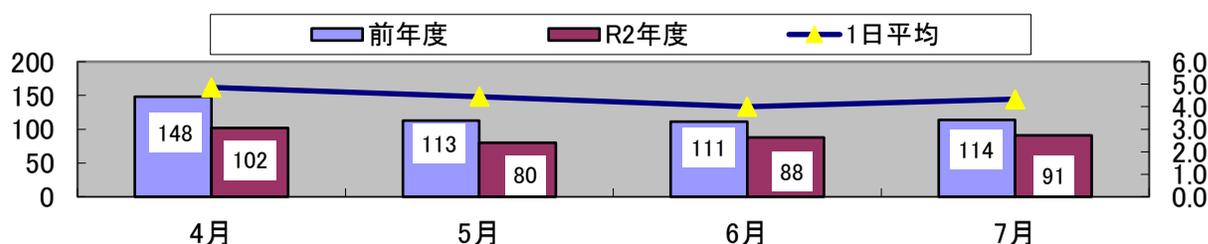
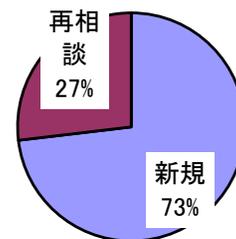
#### 5 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	74	66.7%
他課や関係機関紹介	28	25.2%
対象施設等への連絡	0	0.0%
立入検査担当部署へ連絡	3	2.7%
その他(中断など)	6	5.4%
計	111	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。

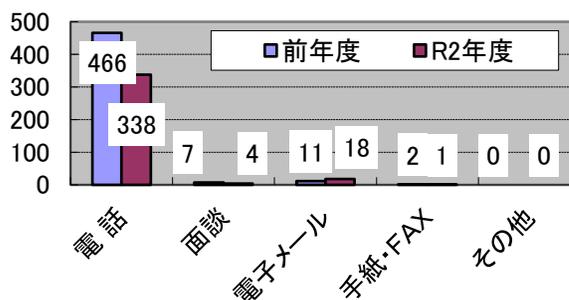
### 1 月別相談件数

月	前年度	R2年度	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	148	102	75	27	21	4.9
5月	113	80	61	19	18	4.4
6月	111	88	60	28	22	4.0
7月	114	91	68	23	21	4.3
8月						
9月						
10月						
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	486	361	264	97	82	4.4



### 2 相談手段別件数

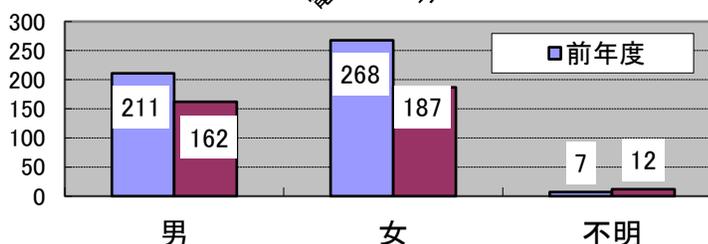
相談手段	件数	構成比
電話	338	93.6%
面談	4	1.1%
電子メール	18	5.0%
手紙・FAX	1	0.3%
その他	0	0.0%
計	361	100.0%



### 3 相談者の内訳

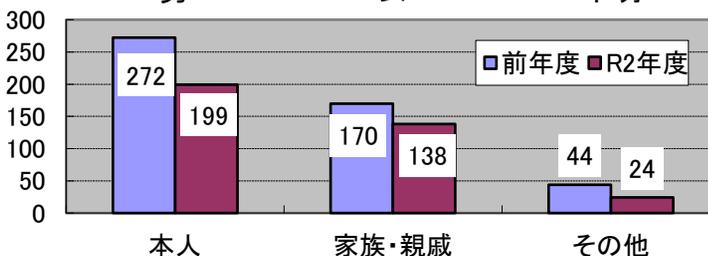
#### ①性別

性別	件数	構成比
男	162	44.9%
女	187	51.8%
不明(メール等)	12	3.3%
計	361	100.0%



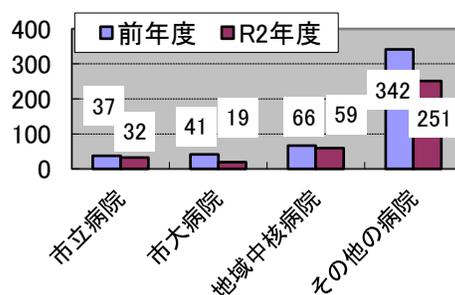
#### ②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	199	55.1%
家族・親戚	138	38.2%
その他	24	6.6%
計	361	100.0%



### 4 対象機関

対象機関	件数	構成比	病院数
市立病院	32	8.9%	4
市大病院	19	5.3%	2
地域中核病院	59	16.3%	6
その他の病院(市内)	192	53.2%	134
その他の病院(市外等)	59	16.3%	
計	361	100.0%	



その他の病院  
(内訳)  
横浜市内 192  
県内市外 28  
東京 17  
その他 3  
不明等 11

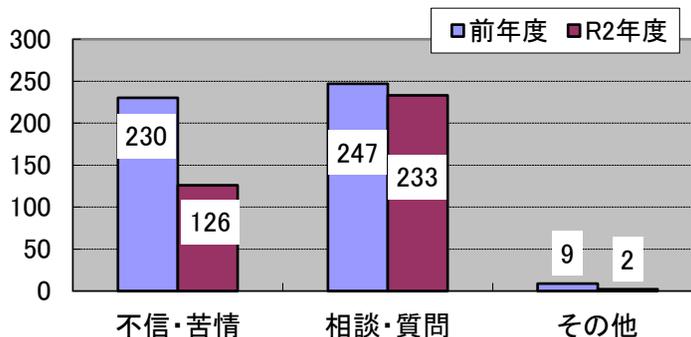
### 5 主な診療科目



### 6 相談の内訳

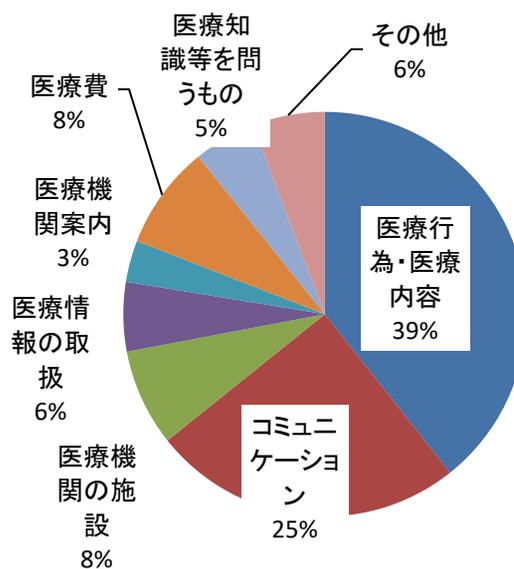
#### ①種別

	件数	構成比
不信・苦情	126	34.9%
相談・質問	233	64.5%
その他	2	0.6%
計	361	100.0%



#### ②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	142	39.3%
コミュニケーション	90	24.9%
医療機関の施設	28	7.8%
医療情報の取扱	20	5.5%
医療機関案内	12	3.3%
医療費	30	8.3%
医療知識等を問うもの	18	5.0%
その他	21	5.8%
計	361	100.0%



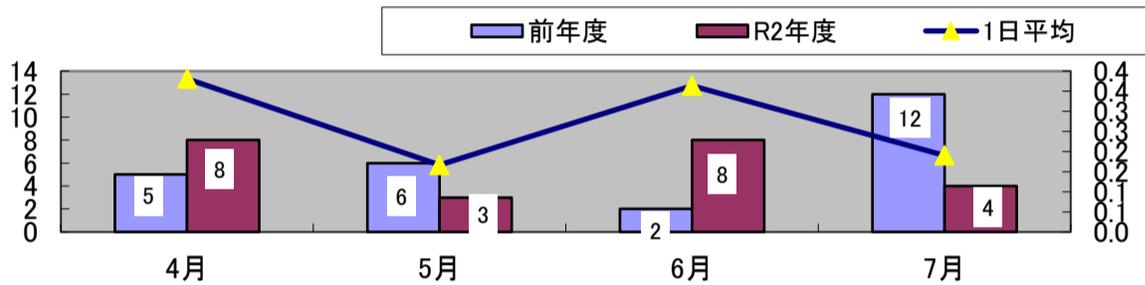
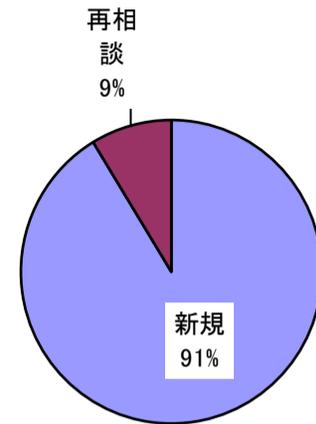
### 7 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	247	68.4%
他課や関係機関紹介	75	20.8%
対象施設等への連絡	21	5.8%
立入検査担当部署へ連絡	3	0.8%
その他(中断など)	15	4.2%
計	361	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。

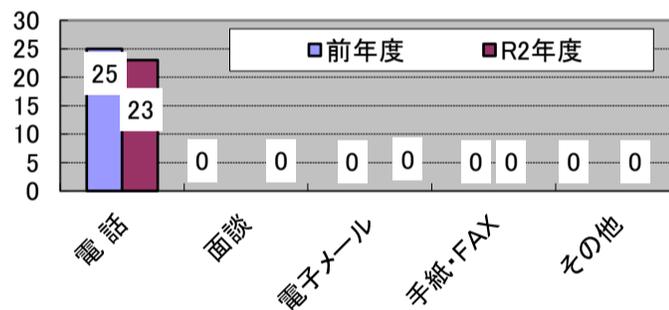
1 月別相談件数

月	前年度	R2年度	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	5	8	8	0	21	0.4
5月	6	3	3	0	18	0.2
6月	2	8	7	1	22	0.4
7月	12	4	3	1	21	0.2
8月						
9月						
10月						
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	25	23	21	2	82	0.3



2 相談手段別件数

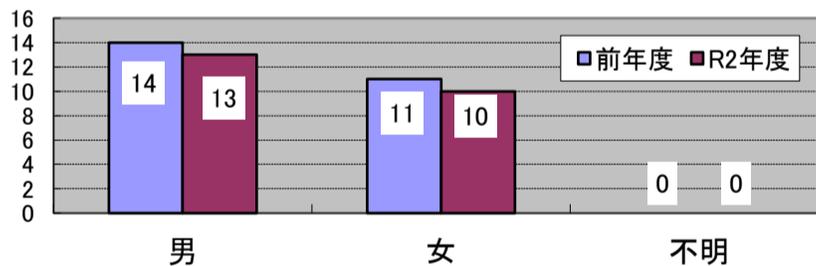
相談手段	件数	構成比
電話	23	100.0%
面談	0	0.0%
電子メール	0	0.0%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	23	100.0%



3 相談者の内訳

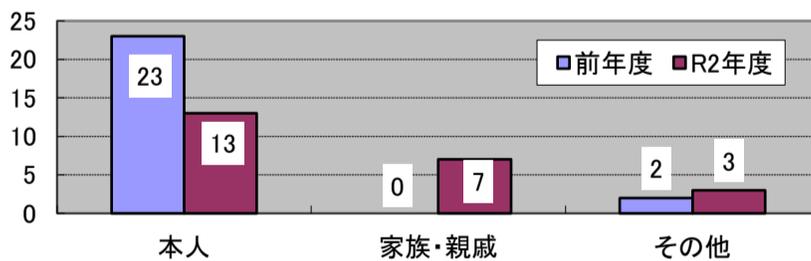
①性別

性別	件数	構成比
男	13	56.5%
女	10	43.5%
不明(メール等)	0	0.0%
計	23	100.0%

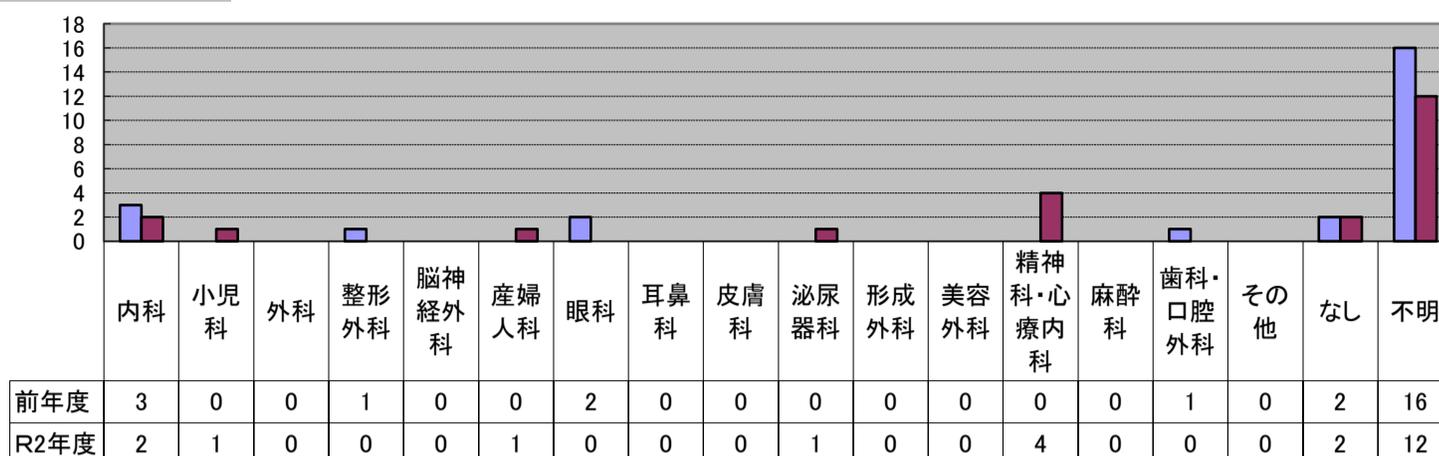


②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	13	56.5%
家族・親戚	7	30.4%
その他	3	13.0%
計	23	100.0%



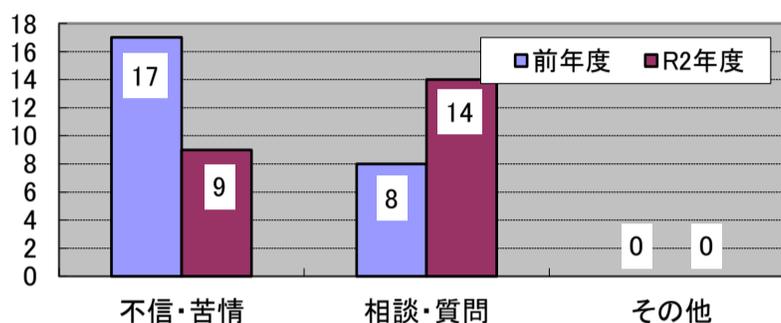
#### 4 主な診療科目



#### 5 相談の内訳

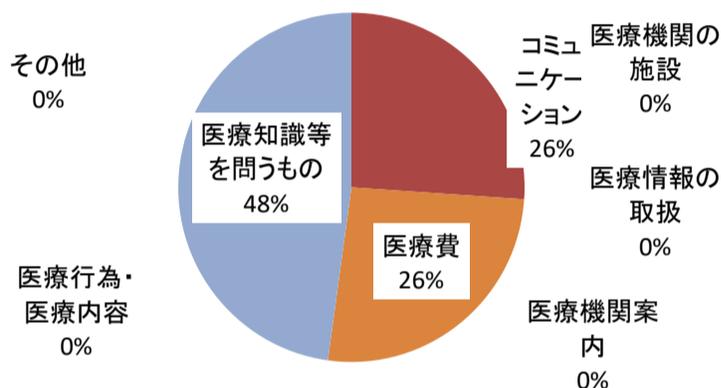
##### ①種別

	件数	構成比
不信・苦情	9	39.1%
相談・質問	14	60.9%
その他	0	0.0%
計	23	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	6	26.1%
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	6	26.1%
医療知識等を問うもの	11	47.8%
その他	0	0.0%
計	23	100.0%



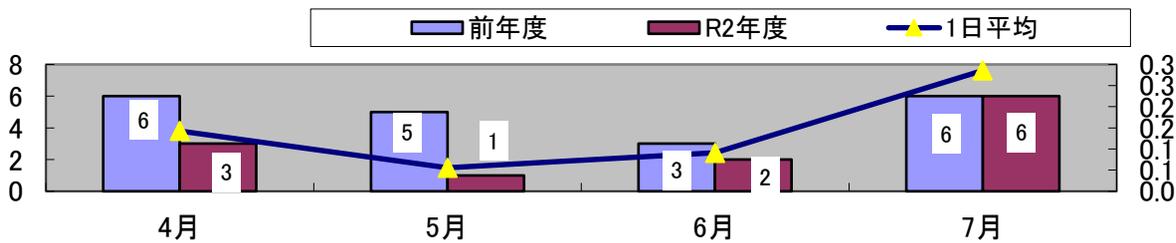
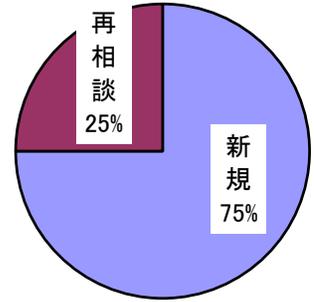
#### 6 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	13	56.5%
他課や関係機関紹介	8	34.8%
対象施設等への連絡	1	4.3%
立入検査担当部署へ連絡	1	4.3%
その他(中断など)	0	0.0%
計	23	100.0%

1 月別相談件

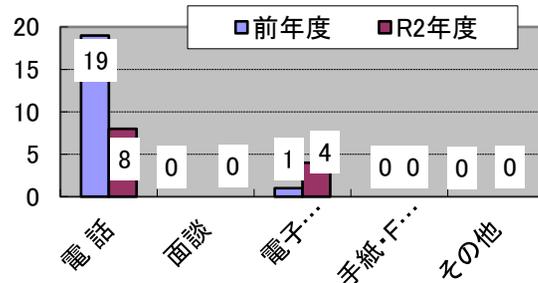
全体のうち、内容分類「接遇：看護師で抽出した件数の統計です。

月	前年度	R2年度	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	6	3	3	0	21	0.1
5月	5	1	1	0	18	0.1
6月	3	2	2	0	22	0.1
7月	6	6	3	3	21	0.3
8月						
9月						
10月						
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	20	12	9	3	82	0.1



2 相談手段別件数

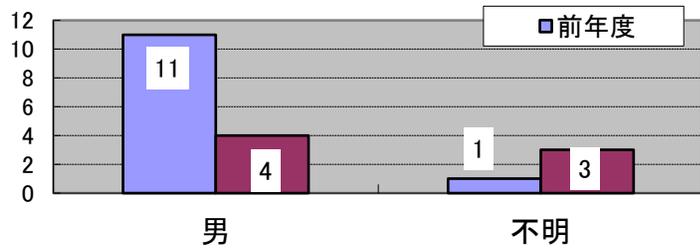
相談手段	件数	構成比
電話	8	66.7%
面談	0	0.0%
電子メール	4	33.3%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	12	100.0%



3 相談者の内訳

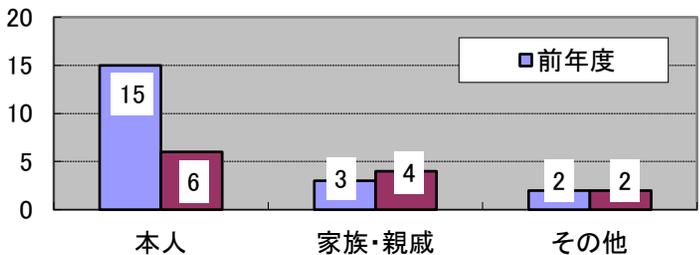
①性別

性別	件数	構成比
男	4	33.3%
女	5	41.7%
不明(Eメール等)	3	25.0%
計	12	100.0%



②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	6	50.0%
家族・親戚	4	33.3%
その他	2	16.7%
計	12	100.0%



4 対象機関

機関	件数	構成比
市立病院	3	25.0%
市大病院	0	0.0%
地域中核病院	0	0.0%
その他の病院	5	41.7%
診療所	2	16.7%
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	2	16.7%
計	12	100.0%

【病院の規模別】

200床以上	4件
100～199床	1件
99床以下	0件
精神科単科	0件
有床診療所	0件
無床診療所	2件

【入院時の主な内容】

・患者家族から、看護師の対応言動についての苦情

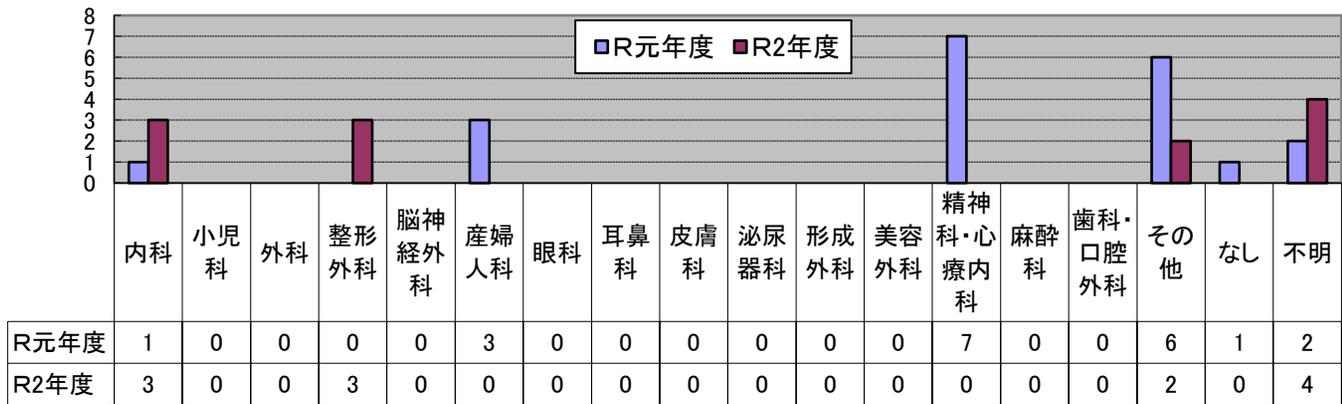
【外来時の主な内容】

・感染症対策についての不満

5 主な診療科目

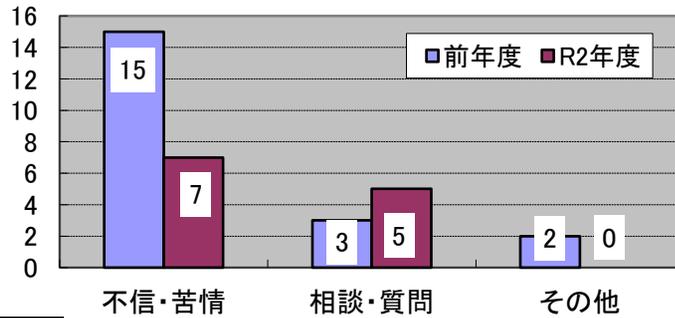
横浜市医療安全相談窓口相談実績【看護関連】  
令和2年4月1日～令和2年7月31日

【資料2】



6 相談の内訳(種別)

	件数	構成比
不信・苦情	7	58.3%
相談・質問	5	41.7%
その他	0	0.0%
計	12	100.0%



7 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	11	91.7%
他課や関係機関紹介	1	8.3%
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	12	100.0%

## 医療安全相談窓口寄せられた、新型コロナウイルスに関連する相談

## 1 相談件数について（令和2年2月～7月）

	全体件数（一日平均）	新型コロナウイルス に関連する相談 ※	全体数に占める 件数の割合	前月比（伸び率）
2月	378件（21）	43件	11%	—
3月	389件（18.5）	78件	21%	81%
4月	410件（19.5）	176件	47%	126%
5月	293件（16.2）	78件	21%	-56%
6月	364件（12.1）	39件	10%	-50%
7月	368件（17.5）	53件	14%	36%
合計	2202件	467件	21%	—

※ 新型コロナウイルスに関連する相談の内訳

- ① オンライン診療に関する相談
- ② 応召義務違反、診療拒否に関する相談
- ③ 新型コロナウイルス感染、症状の不安
- ④ 院内感染対策等に関する相談
- ⑤ 国、行政の対策への苦情・意見
- ⑥ コールセンターが繋がらない
- ⑦ その他（上記項目以外）

例）マスクが不足している、消毒薬の使用方法、院内面会制限について等

## 2 新型コロナウイルスに関連する相談の内訳（件数）

※ 新型コロナウイルスに関連する相談を上記⑦項目で分類した結果

項目	2月	3月	4月	5月	6月	7月	計	構成比
① オンライン診療等	4	14	34	4	1	5	62	13%
② 応召義務違反等	3	1	4	5	2	4	19	4%
③ 感染、症状について	14	27	48	18	11	18	136	29%
④ 院内感染対策について	4	9	30	10	8	5	66	14%
⑤ 行政の対策について	3	3	4	4	3	4	21	4%
⑥ コールセンターが繋がらない	4	1	8	0	0	1	14	3%
⑦ その他	11	23	48	37	14	16	149	32%
合計	43	78	176	78	39	53	467	100%

### 3 新型コロナウイルスに関連する相談の主な事例

※別紙厚生労働省からの通知（留意点・事務連絡）を参照ください

<p>オンライン診療に関する相談 ※別紙参考資料①参照</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病院（診療所）にオンライン診療を断られた。</li> <li>・薬局に処方箋のFAX対応を断られた。</li> <li>・オンライン診療で診察料をとるのはおかしい。</li> </ul>
<p>応召義務違反、診療拒否に関する相談 ※別紙参考資料②参照</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・発熱を理由に診察を断られた。</li> <li>・マスクを着用していないと理由で診察を断られた。</li> <li>・「発熱・咳症状の方は他院へ」と書かれた診療所の張り紙に対する苦情。</li> </ul>
<p>新型コロナウイルス感染、症状の不安</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・院内のコロナウイルス感染を心配して予定している手術を延期したい。</li> <li>・通院中の病院で感染者が出た、転院したい。</li> <li>・持病、基礎疾患がある、感染したら重病化することへの不安。</li> <li>・感染が心配、歯科治療を躊躇っている。</li> </ul>
<p>院内感染対策等に関する相談</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・診療所内の待合室が混雑しており3密状態、消毒も徹底されていない。</li> <li>・院内の感染対策が不十分である。</li> <li>・診察時にマスクを外すように言われたことが納得できない。</li> <li>・病院にマスク着用を強要された。</li> <li>・職員がマスクをしていない。</li> </ul>
<p>国、行政の対策への苦情・意見</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療機関の感染防止対策に対する意見</li> <li>・オンライン診療に対する市の見解を求める</li> <li>・市内区別感染者数の公表について</li> <li>・PCR検査数を増やして欲しいとの意見</li> </ul>
<p>コールセンターがつながらない</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・帰国者・接触者相談センターにかけてもつながら ない</li> </ul>
<p>その他相談</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マスク（消毒薬・体温計）はどこで入手できるか。</li> <li>・診療所で検温を何度も強要された上、36度8分で診察を断られた。</li> <li>・病院の面会制限に対する苦情。</li> <li>・PCR検査の費用についての苦情</li> <li>・手術が延期されたことで症状の悪化が心配。</li> </ul>

## 令和2年度 横浜市医療安全研修会について

### 【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する。

### 横浜市医療安全研修会

例年、年3回開催しております医療安全研修会については、7月に第1回の開催を予定しておりましたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止としました。

今年度内の医療安全研修会は、新型コロナウイルス感染拡大防止及び、医療現場の第一線で対応されている医療従事者の状況を考慮し、例年実施している集合研修(関内ホール)は中止とし、限定公開による動画配信で行うオンライン研修の方法で、第1回と第2回の開催を、下記の通り予定しております。

### 【第1回 横浜市医療安全研修会】

動画公開期間：令和2年11月16日(月)～令和3年2月24日(水)

視聴方法：事前にお申込みいただいた方に動画閲覧ページのURLを通知します。

(公開期間中に視聴)

対象者：市内医療提供施設の医療関係者

内容：「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

※昨年度延期となった第3回医療安全研修会の講師

<中村京太氏 プロフィール>

令和2年6月～ 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

平成28年～令和2年 横浜市立大学 附属市民総合医療センター

医療安全管理学 准教授、安全管理指導者

### 【第2回 横浜市医療安全研修会】

動画公開期間： 令和3年2月 (調整中)

視聴方法：事前にお申込みの方に動画閲覧ページのURLを通知します。

(公開期間中に視聴)

対象者：市内医療提供施設の医療関係者

内容：「くすりの安全 多職種連携について(仮)」

講師 日の出薬局 管理者 高橋洋一氏(薬剤師)

<高橋洋一氏 プロフィール>

日の出薬局の管理者。現在、東邦大学薬学部薬史学講座責任者(非常勤講師)

横浜薬科大学客員教授 薬剤師認定制度認証機構委員。

## 【資料4】

### その他医療安全支援センター事業について

★印の事業については、新型コロナウイルス感染予防・対策により実施内容を変更しております。

#### 市民向け啓発活動

医療安全課職員が、団体、地域施設、自治会等の求めに応じて講師として会場に出向き、医療安全支援センター及び相談窓口の紹介、医療に関する基礎知識、お医者さんへの上手なかかり方をテーマに講座を実施しています。

#### 【出前講座】（実施予定）★

- 10月1日 若葉台地域ケアプラザ（旭区保健活動推進委員主催）
- 10月29日 鶴ヶ峰地域ケアプラザ（介護予防講座内）
- 11月9日 舞岡・柏尾地域ケアプラザ
- 11月18日 中屋敷地域ケアプラザ（介護者の集い内）
- 12月4日 原宿地域ケアプラザ（ケアプラザ・町内会共催）
- 令和3年1月27日 ふじ寿か園（地域包括支援センター）
- 2月19日 下瀬谷地域ケアプラザ
- 3月8日 日限山地域ケアプラザ

※出前講座に関しては、主催者側も事前申込制及び人数制限を行う等、感染予防・防止対策を徹底した上で実施します。

#### 【市民向け講演会】★

昨年度、新規事業として12月に市民向け講演会を開催いたしました。今年度については、新型コロナウイルス感染対策として、昨年度実施した集合研修ではなく、ホームページの動画配信による「お医者さんへの上手なかかり方」「医療安全相談窓口の利用案内」の内容で調整中。

#### 講演活動（関係団体等）

##### ○講師派遣

・医療の質安全学会主催の、医療安全管理者養成研修への講師派遣を昨年度から行っております。

令和2年5月1日（金）※新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止

次回11月27日（金）予定

「医療安全支援センターの取り組み（予定）」

・横浜市歯科医師会主催の、横歯医療管理研修会への講師派遣を年1回行っております。

令和2年7月16日（木）第4回横歯医療管理研修会2020

「医療安全相談窓口へ寄せられる歯科関連相談について」

## メルマガ発行

主に、医療機関に従事する医療関係者向けに、医療安全の推進、患者サービスの向上等に役立つ情報を発行するメールマガジン。毎月15日頃発行。(7月1日現在 登録数 1,929)

昨年度配信した内容(抜粋)

- かかりつけ医制度について
- 医療広告の相談
- 健康サポート薬局
- 医薬品の適正管理について
- 冬季の流行性感染症対策の重要性

## リーフレット2種

新市庁舎移転に伴い、住所表記等を修正し印刷。

病院、診療所、区役所、地域ケアプラザに配布しました。

「横浜市医療安全相談窓口のご案内」 20,000部印刷

「お医者さんへの上手なかかり方」 20,000部印刷

## 横浜市医療安全相談窓口 周知への取り組み

医療安全相談窓口の相談実績は、平成26年度の5,187件をピークに年々相談件数が減少傾向にあります。

(平成26年度～令和元年度相談窓口件数の推移)



減少理由としては、#7119(横浜市救急相談センター)が市民に浸透したことにより、これまで窓口に寄せられてきた「受診の要否判断」「何科にかかったらいいか」等の相談が減少していることが考えられます。

その他の要因として、相談窓口の周知不足を課題として捉え、相談窓口を必要とする市民に向けて、横浜市広報誌「広報よこはま」の活用や、相談窓口チラシを作成し、市民利用施設等での配架、その他、ホームページ上での動画配信を活用し、相談窓口の活用が図られるよう周知していきます。