

令和元年度 第3回横浜市医療安全推進協議会 次第

日 時 令和2年2月18日（火）午後6時～

場 所 関内駅前第二ビル 3階 保健所会議室

1 開会

2 あいさつ

3 議題

（1）令和元年度事業について

ア 令和元年度医療安全研修会について

イ 令和元年度横浜市市民向け講演会実施結果について

ウ 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（4月～12月）

（イ） 事例検討

エ 令和元年度医療安全課臨時対応について

オ 令和元年度その他医療安全支援センター事業について

（2）令和2年度事業について

ア 令和2年度医療安全研修会の内容について

イ 令和2年度横浜市市民向け講演会の内容について

ウ 令和2年度その他医療安全支援センターの取組について

（3）その他

4 報告事項

（1）次期委員改選について

配付資料

[資料1-1] 令和元年度第2回医療安全研修会実施結果

[資料1-2] 令和元年度第3回医療安全研修会チラシ

[資料2] 令和元年度横浜市市民向け講演会実施結果

[資料3]	令和元年度医療安全相談窓口の相談実績 (平成31年4月1日～令和元年12月31日)	【全体】 p 6～p 8 【医科診療所】 p 9～p 10 【歯科関連】 p 11～p 12 【薬局関連】 p 13～p 14 【病院関連】 p 15～p 16 【看護関連】 p 17～p 18
[資料4]	令和元年度その他医療安全支援センター事業	
[資料5]	令和2年度医療安全研修会（案）	
[資料6]	令和2年度横浜市医療安全支援センターの取組	

令和元年度 横浜市医療安全推進協議会委員名簿

任期期間：平成30年4月1日～令和2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	ワカクリ ナオコ 若栗 直子
	副会長	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	常任理事	ヨシダ カツアキ 吉田 勝明
	委員	神奈川県看護協会	委員	サタケ ミユキ 佐竹 みゆき
学識者 2名	委員	神奈川県弁護士会	弁護士	セキモリ マキコ 関守 麻紀子
	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	ブセキ イトコ 武関 いと子

Memo

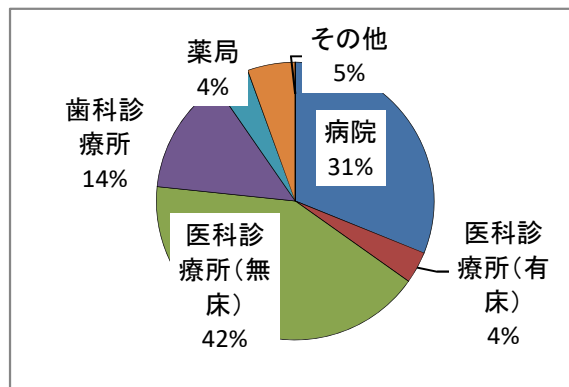
A large rectangular area with a dashed purple border, intended for writing a memo. The border is composed of small square dashes and has rounded corners. The interior of the rectangle is white and empty, providing space for text.

令和元年度 第2回医療安全研修会 実施結果について

日時	令和元年10月17日（木）18時30分～20時30分
開催場所	関内ホール（大ホール）
対象者	原則として市内の医療提供施設の医療関係者
テーマ	患者安全の全体像
研修内容	講演「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）
申込者	318名
出席者数	270名

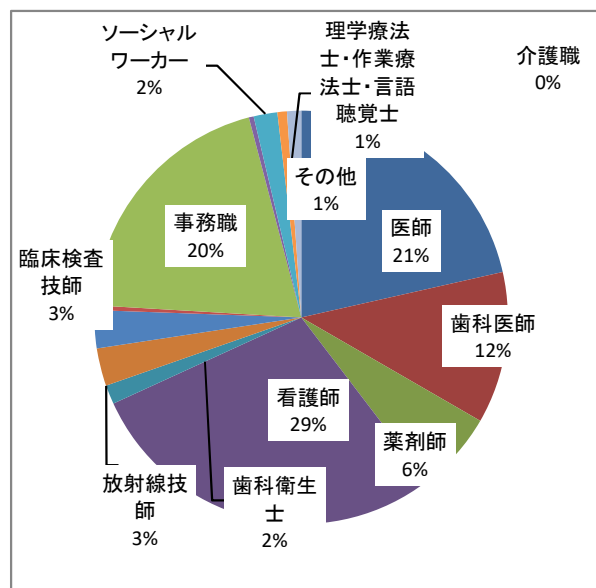
<所属施設>

	回答数	構成比
病院	84	31.1%
医科診療所（有床）	10	3.7%
医科診療所（無床）	113	41.9%
歯科診療所	37	13.7%
薬局	11	4.1%
その他	15	5.6%
未回答	0	0.0%
計	270	100.1%



<職種>

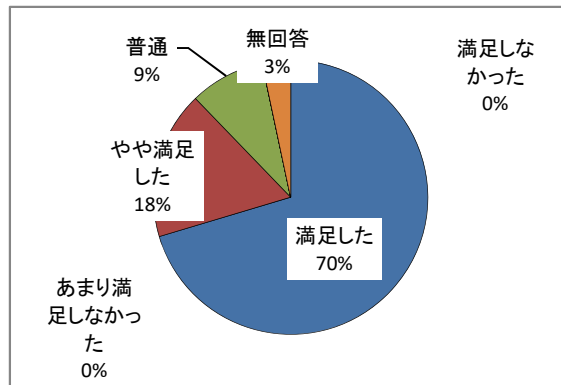
	回答数	構成比
医師	58	21.5%
歯科医師	32	11.9%
薬剤師	17	6.3%
看護師	77	28.5%
歯科衛生士	4	1.5%
放射線技師	8	3.0%
臨床検査技師	8	3.0%
臨床工学技士	1	0.4%
事務職	54	20.0%
介護職	1	0.4%
ソーシャルワーカー	5	1.9%
理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	2	0.7%
その他	3	1.1%
未回答	0	0.0%
計	270	100.0%



【資料1-1】

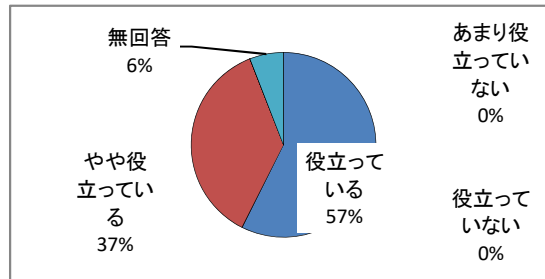
＜講演の内容について＞

	回答数	構成比
満足した	190	70.4%
やや満足した	47	17.4%
普通	24	8.9%
あまり満足しなかつ	0	0.0%
満足しなかった	0	0.0%
無回答	9	3.3%
計	270	100.0%



＜横浜市医療安全研修会の内容は貴院の医療安全向上に役立っていますか＞

	回答数	構成比
役立っている	155	57.4%
やや役立っている	99	36.7%
あまり役立っていない	0	0.0%
役立っていない	0	0.0%
無回答	16	5.9%
計	270	100.0%



＜自由記載でいただいた意見（一部）＞

【講演】「患者安全の全体像」について

- ・自分の現場での問題点が明確化した。とてもわかりやすかった
- ・非常に論理的に医療安全の取組について話して頂けてわかりやすかった。これからの業務に活かせると感じた。
- ・どんな細かな事でも情報共有は大事で、そうすることで医療ミスを起こさないと思った
- ・先生の実際の体験を例にお話しいただきわかりやすかった。医療現場においての話だったので事務職には難しい事もあったが、チームの連携の大切さについて勉強になりました
- ・「情報共有は初動につながる」がとても印象深かった。ささいな内容でもレポートでの情報共有は大切だ改めて感じた。
- ・とてもわかりやすかった。小さな診療所でも、コミュニケーション大事だと思った。

令和元年度 第3回 横浜市医療安全研修会

予期せぬ事態に柔軟に対応する チームマネジメント

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研修会を開催します。

■ 日時 2020年2月27日(木)

午後6時00分開場 午後6時30分開演 午後8時30分終了予定

■ 会場 横浜市市民文化会館 関内ホール(大ホール)

(※裏面案内図参照)

■ 対象 横浜市内の医療提供施設の医療関係者

会場収容人数の都合上、市内の医療関係者に限らせて
いただきます。※医師対象の専門医共通講習に位置付け
られております。(詳細は横浜市医師会へお問い合わせください)



■ 内容

○第1部 午後6時35分～午後7時00分

「横浜市医療安全相談窓口について」 横浜市健康福祉局医療安全課

相談窓口に多く寄せられる相談・対応事例のご紹介や、最近の相談傾向、患者対応のポイント
についてお話しします。

○第2部 午後7時00分～午後8時30分

「予期せぬ事態に柔軟に対応するチームマネジメント」

- ◆ 医療システムのもつレジリエントな特性(柔軟性/適応性)を活かして、医療の質と安全の
向上を目指すことを目的に、その柔軟な振舞いにはこういった要素が関与しているか
 - ◆ 災害医療の原則と実践から学ぶレジリエントな特性の要素
 - ◆ チーム医療、チームのパフォーマンスを向上するためのノンテクニカルスキルの重要性
- 講師 中村 京太氏(横浜市立大学附属市民総合医療センター医療の質・安全管理部長)

講師紹介

医療の質・安全学会代議員、横浜市病院安全管理者会議企画部会、日本医療
機能評価機構認定病院患者安全推進協議会 患者安全推進ジャーナル企画部
会等で外部委員をされるなど、医療安全の分野でご活躍されてます。

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

(公社)神奈川県医師会

後援 (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

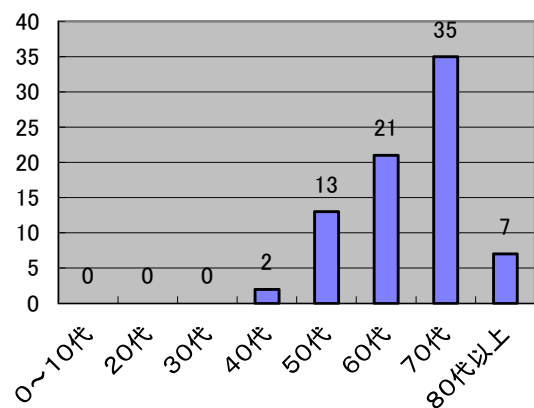
【資料2】

令和元年度 横浜市市民向け講演会 実施結果について

日時	令和元年12月4日（木）14時～16時20分
開催場所	横浜市開港記念会館（会議室1号室）
対象者	横浜市内在住、在学、在勤者
研修内容	第1部 「医療にかかる基礎知識と医療安全相談窓口」 横浜市健康福祉局医療安全課 第2部 講演「お医者さんへの上手なかかり方」 講師 佐伯 晴子氏 （一般社団法人マイインフォームド・コンセント理事長）
申込者	114名
出席者数	81名

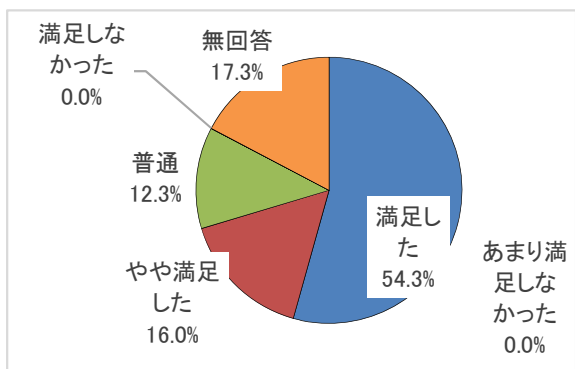
＜参加者の年齢構成＞

選択項目	回答数	構成比
0～10代	0	0.0%
20代	0	0.8%
30代	0	2.4%
40代	2	6.3%
50代	13	5.6%
60代	21	41.3%
70代	35	34.9%
80代以上	7	8.7%
無回答	3	0.0%
計	81	100.0%



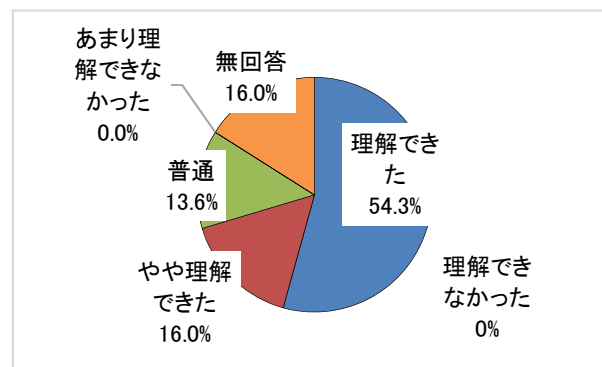
【講演会(全体)について】

選択項目	回答数	構成比
満足した	44	54.3%
やや満足した	13	16.0%
普通	10	12.3%
あまり満足しなかった	0	0.0%
満足しなかった	0	0.0%
無回答	14	17.3%
計	81	100.0%



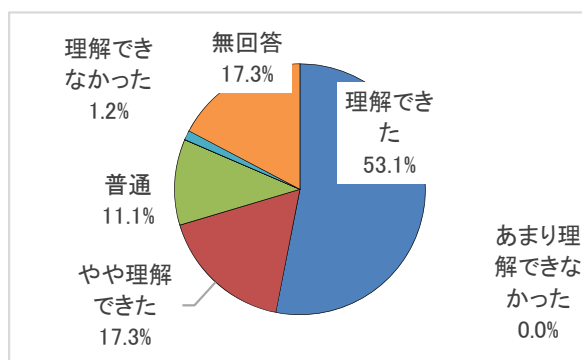
【講演会(第一部)について】

選択項目	回答数	構成比
理解できた	44	54.3%
やや理解できた	13	16.0%
普通	11	13.6%
あまり理解できなかった	0	0.0%
理解できなかった	0	0.0%
無回答	13	16.0%
計	81	100.0%



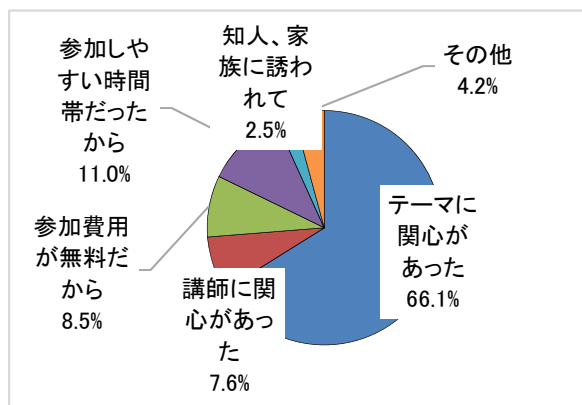
【講演会(第二部)について】

選択項目	回答数	構成比
理解できた	43	53.1%
やや理解できた	14	17.3%
普通	9	11.1%
あまり理解できなかった	0	0.0%
理解できなかった	1	1.2%
無回答	14	17.3%
計	81	100.0%



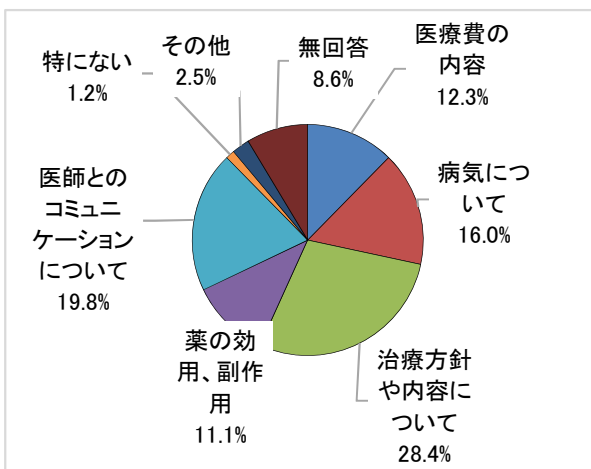
問4 本日の講演会に参加した理由について(複数回答あり)

選択項目	回答数	構成比
テーマに関心があった	78	66.1%
講師に関心があった	9	7.6%
参加費用が無料だから	10	8.5%
参加しやすい時間帯だったから	13	11.0%
知人、家族に誘われて	3	2.5%
その他	5	4.2%
計	118	100.0%



問6 医療に関して特に「わからない」と感じていることについて

選択項目	回答数	構成比
医療費の内容	10	12.3%
病気について	13	16.0%
治療方針や内容について	23	28.4%
薬の効用、副作用	9	11.1%
医師とのコミュニケーションについて	16	19.8%
特にない	1	1.2%
その他	2	2.5%
無回答	7	8.6%
計	81	100.0%

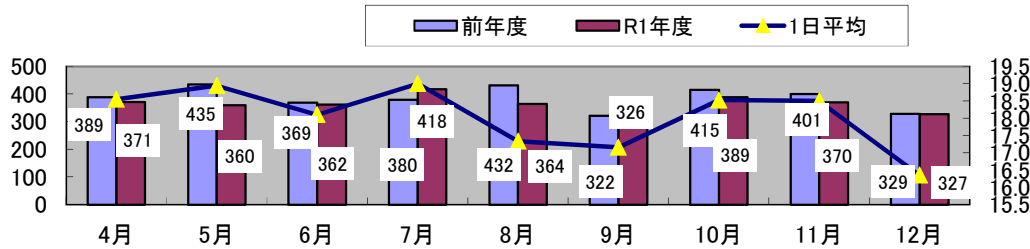
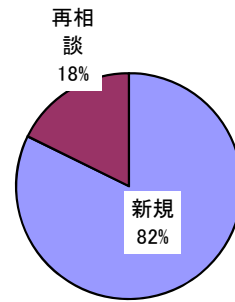


【今後、医療安全に関して学びたい内容等、意見について(抜粋)】

- ・今日の講演は大変良かったです。参加して学んだことを明日からぜひ役に立てたい。
- ・終末医療の在り方(世界と日本の違いについて)
- ・ドクターはパソコン見つめて患者を見ないというケースが多い。診察終了時位だけでも真剣にコミュニケーション出来たらいい。会話で接し、共に病気について接しているんだと感じられると嬉しい。大変有意義なセミナーでした。最高です。
- ・「心の握手」は素晴らしい言葉だった。
- ・患者側の努力も大切だと感じた。医療側に言われるがままだったことを反省し、病気について勉強していこうと思った。

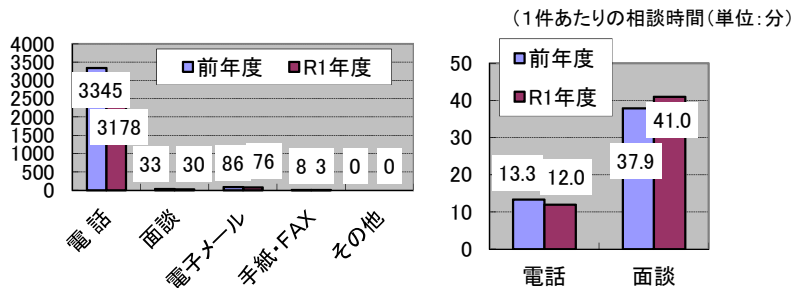
1 月別相談件数

月	前年度	R1年度	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						
2月						
3月						
計	3472	3287	2704	583	182	18.1



2 相談手段別件数

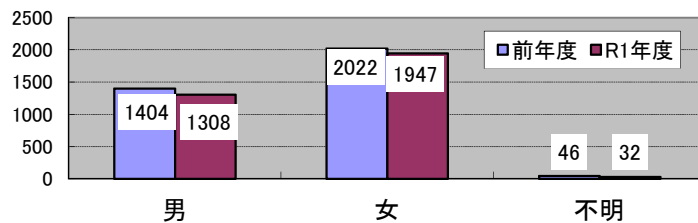
相談手段	件数	構成比
電話	3178	96.7%
面談	30	0.9%
電子メール	76	2.3%
手紙・FAX	3	0.1%
その他	0	0.0%
計	3287	100.0%



3 相談者の内訳

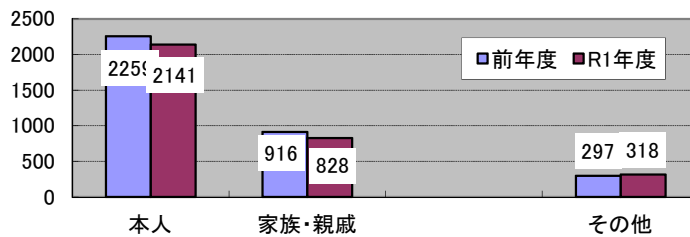
①性別

性別	件数	構成比
男	1308	39.8%
女	1947	59.2%
不明(Eメール等)	32	1.0%
計	3287	100.0%



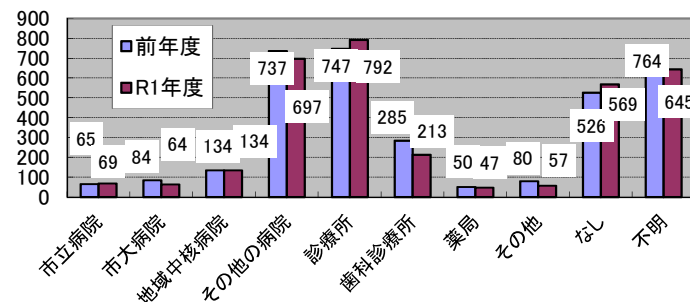
②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	2141	65.1%
家族・親戚	828	25.2%
その他	318	9.7%
計	3287	100.0%



4 対象機関

機関	件数	構成比
市立病院	69	2.1%
市大病院	64	1.9%
地域中核病院	134	4.1%
その他の病院	697	21.2%
診療所	792	24.1%
歯科診療所	213	6.5%
薬局	47	1.4%
その他	57	1.7%
なし	569	17.3%
不明(※)	645	19.6%
計	3287	100.0%

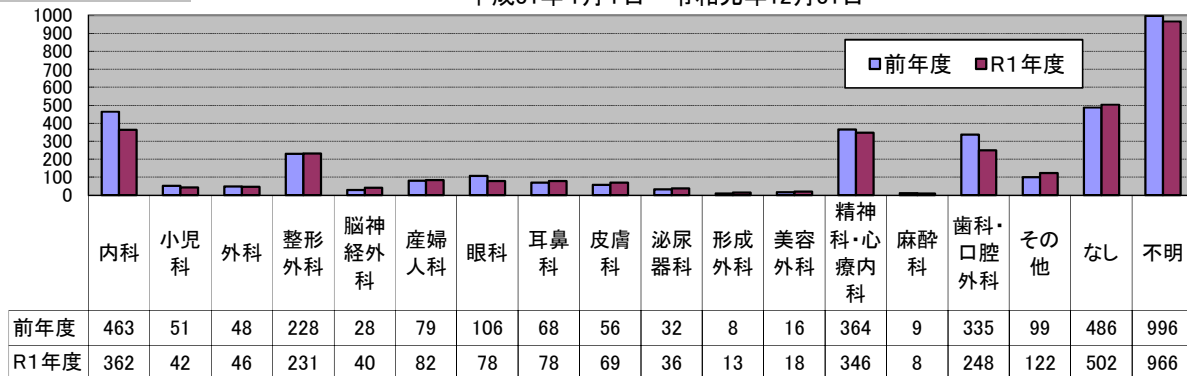


(※)医療機関の分類不詳

5 主な診療科目

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～令和元年12月31日

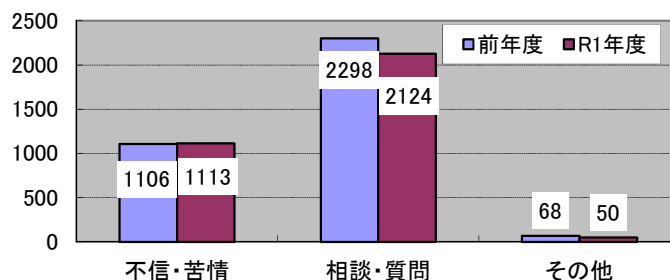
【資料3】



6 相談の内訳

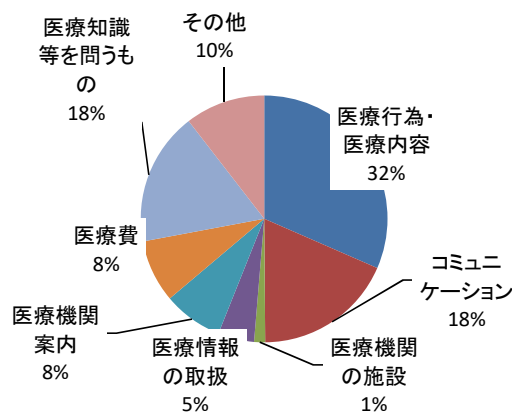
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	1113	33.9%
相談・質問	2124	64.6%
その他	50	1.5%
計	3287	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	1037	31.5%
コミュニケーション	602	18.3%
医療機関の施設	47	1.4%
医療情報の取扱	156	4.7%
医療機関案内	256	7.8%
医療費	270	8.2%
医療知識等を問うもの	575	17.5%
その他	344	10.5%
計	3287	100.0%



7 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	2200	66.9%
他課や関係機関紹介	844	25.7%
対象施設等への連絡	124	3.8%
立入検査担当部署へ連絡	60	1.8%
その他(中断など)	59	1.8%
計	3287	100.0%

<主な紹介先関係機関>

- ・関東信越厚生局神奈川事務所
- ・県歯科医師会歯科電話相談
- ・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)	31
その他行政(国、他都市)	35
医療機関	29
消費生活センター	30
その他関係機関(医師会等)	60
インターネット	71
パンフ、市刊行物	27
マスコミ、その他	65
交換台、コールセンター	131
区役所等市他部署	241
不明	2567
計	3287

【その他関係機関】

- ・医師会
- ・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
- ・区報

【その他】

- ・家族知人の紹介 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	729	22.2%
	医療過誤を疑っている	149	4.5%
	転院・退院・処遇改善(精)	121	3.7%
	医療法関連法規	38	1.2%
コミュニケーション	説明に関すること	125	3.8%
	接遇:医師	168	5.1%
	接遇:歯科医師	11	0.3%
	接遇:看護師	35	1.1%
	接遇:薬剤師	17	0.5%
	接遇:その他職員	81	2.5%
	その他:コミュニケーションに関すること	165	5.0%
医療機関の施設	衛生環境	25	0.8%
	その他医療機関の施設に関すること	22	0.7%
医療情報の取扱	カルテ開示	27	0.8%
	セカンドオピニオン	12	0.4%
	広告	5	0.2%
	個人情報・プライバシー	23	0.7%
	診断書等文書に関すること	82	2.5%
	その他医療情報の取扱に関すること	7	0.2%
医療機関案内	医療機関の紹介案内	256	7.8%
医療費	診療報酬等	158	4.8%
	保険外併用療養費	35	1.1%
	自費診療	48	1.5%
	医療費に関するその他	29	0.9%
医療知識等を問うもの	健康や病気に関すること	400	12.2%
	薬[品]に関すること	88	2.7%
	制度について尋ねるもの	44	1.3%
	その他の医療知識等を問うもの	43	1.3%
その他	その他	255	7.8%
	医療機関からの相談	42	1.3%
	関係機関等からの相談	47	1.4%
	計	3287	100.0%

【医療行為・医療内容】

- ・治療・看護等の内容や技術に関して
- ・治療方針に納得できない
- ・医療ミス、医療過誤を疑うもの
- ・急な転院、退院への不信、不満
- ・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】

- ・医師の説明に対する不信、不満
- ・医師に聞きづらい、どのように相談したらいいか
- ・職員の接遇への苦情。態度や言動について

【医療機関の施設】

- ・院内の衛生管理
- ・空調設備等に関する苦情

【医療情報の取扱】

- ・カルテ開示を断られた。開示の求め方がわからない
- ・セカンドオピニオンについて
- ・広告内容が不適切。
- ・守秘義務違反があると思われる
- ・紹介状を断られた

【医療機関案内】

- ・近くの医療機関(診療科)を教えてください
- ・〇〇の専門医がいる医療機関はどこか
- ・今の医療機関に納得がいけないのでを紹介してほしい

【医療費】

- ・診療報酬制度に関する苦情
- ・差額ベッド代や自費診療について
- ・経済的な理由により医療費の支払いが困難

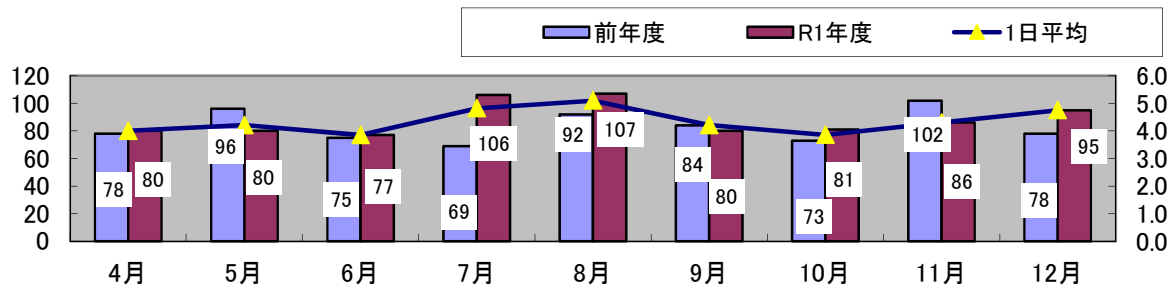
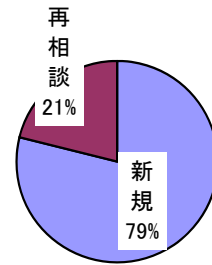
【医療知識を問うもの】

- ・症状により何科を受診したらいいか
- ・健康相談や薬の効能について
- ・医療・介護・福祉の制度や手続きについて

1 月別相談件数

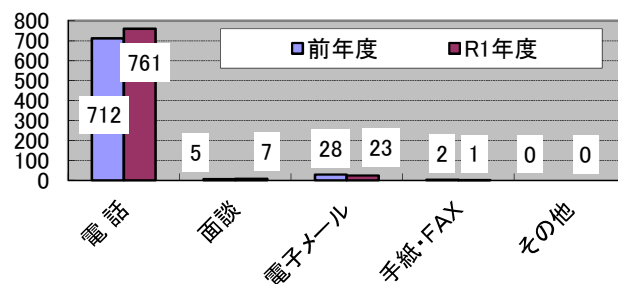
全体のうち、対象機関「診療所」で抽出した件数の統計です。

月	前年度	R1年度	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	78	80	50	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						
2月						
3月						
計	747	792	625	167	182	4.4



2 相談手段別件数

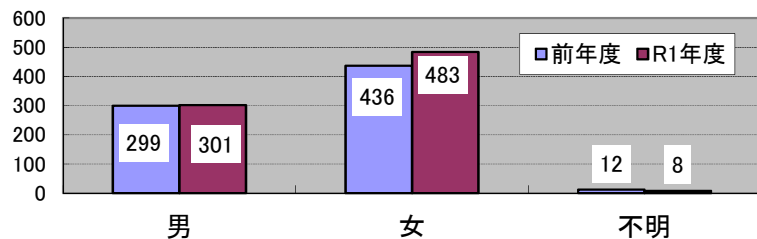
相談手段	件数	構成比
電話	761	96.1%
面談	7	0.9%
電子メール	23	2.9%
手紙・FAX	1	0.1%
その他	0	0.0%
計	792	100.0%



3 相談者の内訳

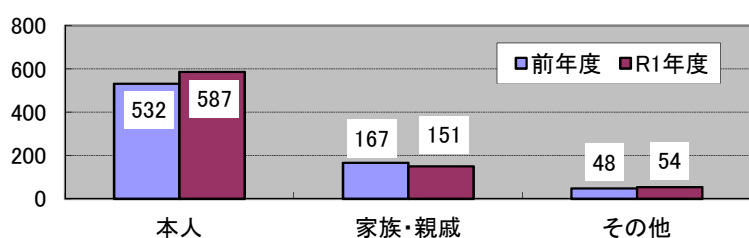
①性別

性別	件数	構成比
男	301	38.0%
女	483	61.0%
不明(メール等)	8	1.0%
計	792	100.0%



②患者との関係

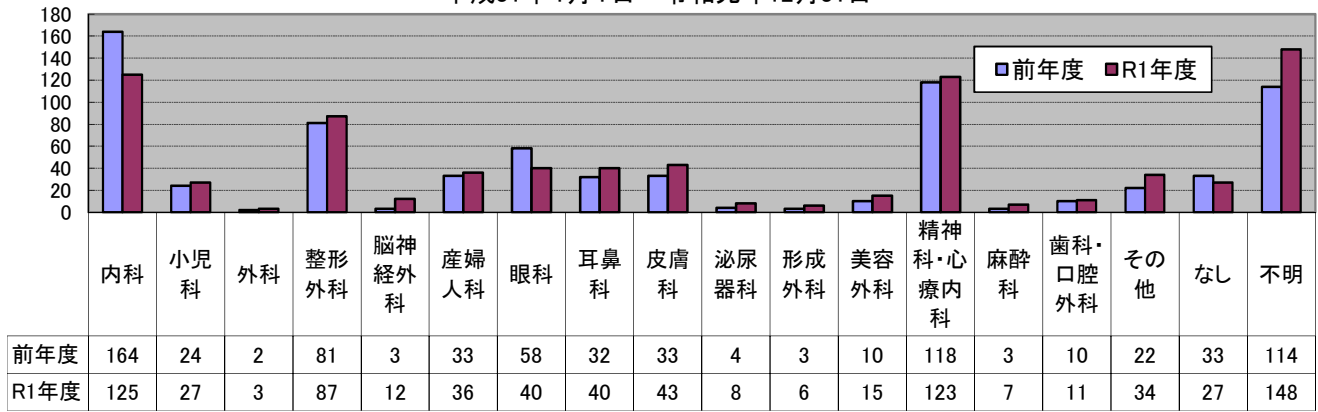
関係	件数	構成比
本人	587	74.1%
家族・親戚	151	19.1%
その他	54	6.8%
計	792	100.0%



4 主な診療科目

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

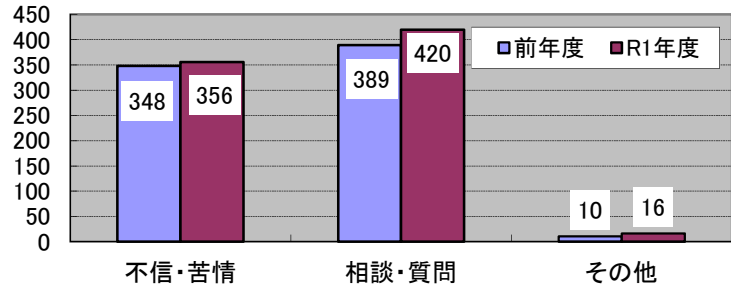
【資料3】



5 相談の内訳

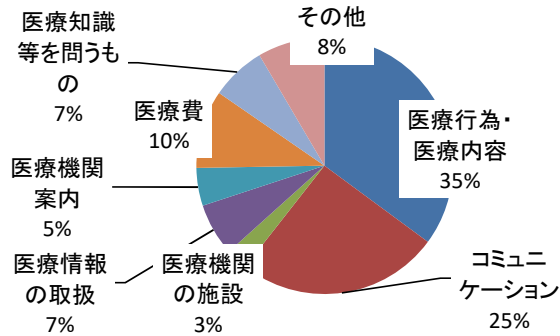
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	356	44.9%
相談・質問	420	53.0%
その他	16	2.0%
計	792	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	278	35.1%
コミュニケーション	202	25.5%
医療機関の施設	22	2.8%
医療情報の取扱	52	6.6%
医療機関案内	38	4.8%
医療費	78	9.8%
医療知識等を問うもの	55	6.9%
その他	67	8.5%
計	792	100.0%



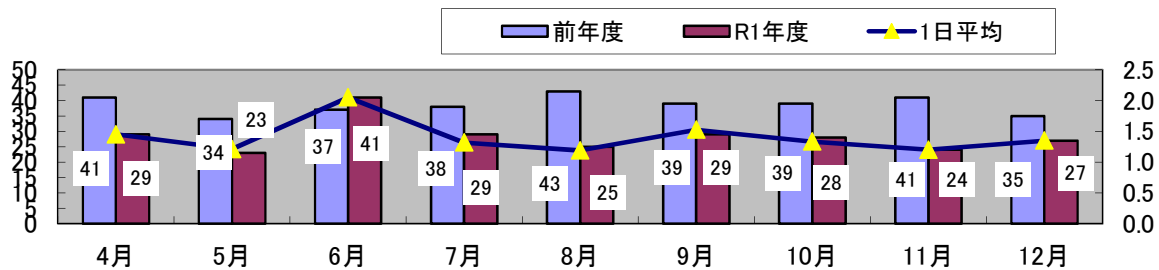
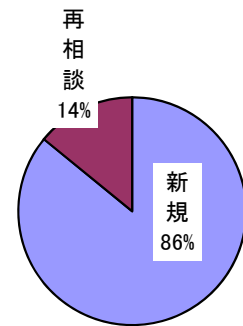
6 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	550	69.4%
他課や関係機関紹介	149	18.8%
対象施設等への連絡	41	5.2%
立入検査担当部署へ連絡	35	4.4%
その他(中断など)	17	2.1%
計	792	100.0%

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

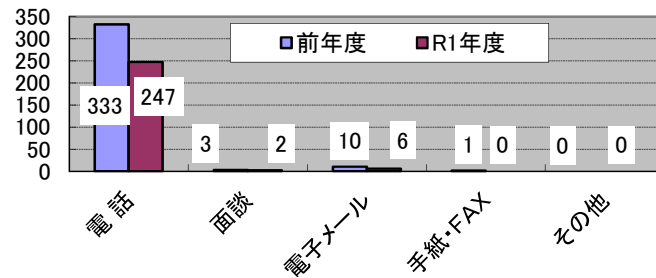
1 月別相談件数

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						
2月						
3月						
計	347	255	219	36	182	1.4



2 相談手段別件数

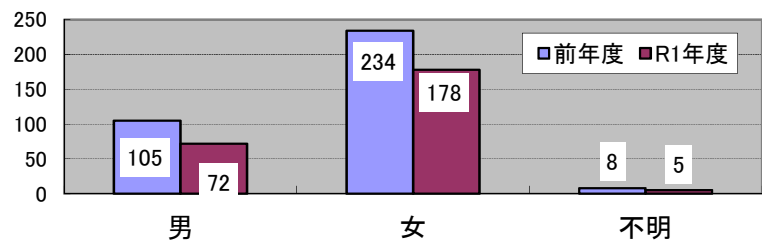
相談手段	件数	構成比
電話	247	96.9%
面談	2	0.8%
電子メール	6	2.4%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	255	100.0%



3 相談者の内訳

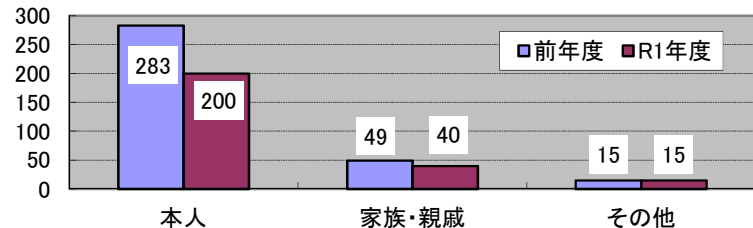
①性別

性別	件数	構成比
男	72	28.2%
女	178	69.8%
不明(メール等)	5	2.0%
計	255	100.0%



②患者との関係

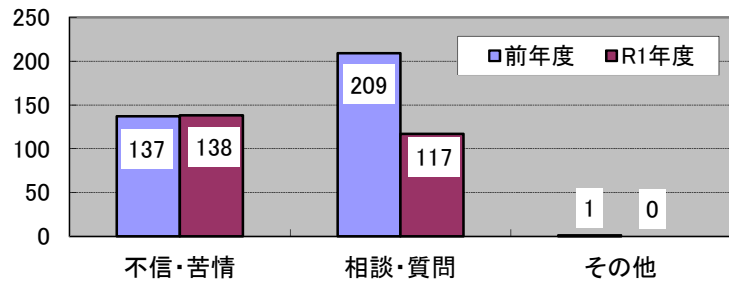
関係	件数	構成比
本人	200	78.4%
家族・親戚	40	15.7%
その他	15	5.9%
計	255	100.0%



4 相談の内訳

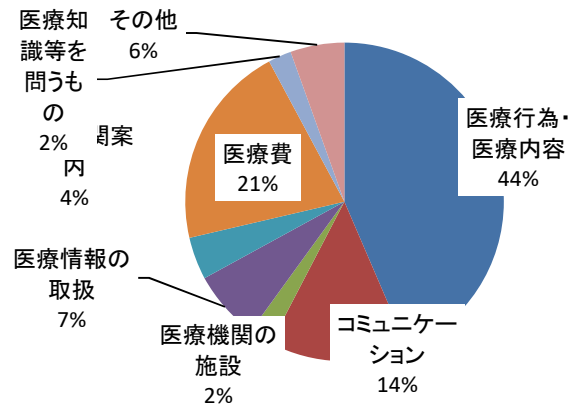
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	138	54.1%
相談・質問	117	45.9%
その他	0	0.0%
計	255	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	111	43.5%
コミュニケーション	36	14.1%
医療機関の施設	6	2.4%
医療情報の取扱	18	7.1%
医療機関案内	11	4.3%
医療費	53	20.8%
医療知識等を問うもの	6	2.4%
その他	14	5.5%
計	255	100.0%



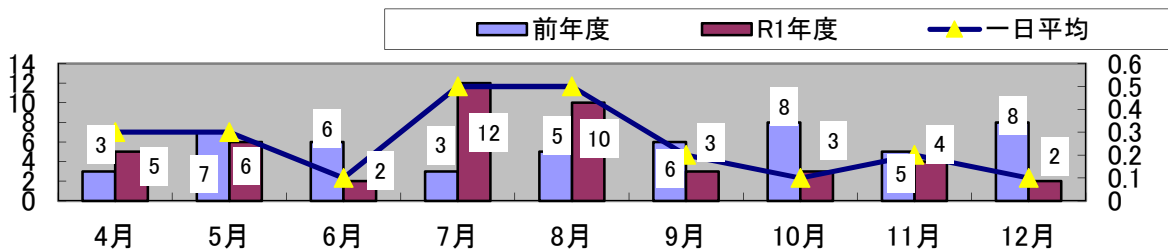
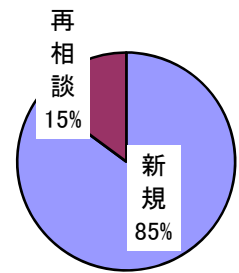
5 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	140	54.9%
他課や関係機関紹介	91	35.7%
対象施設等への連絡	11	4.3%
立入検査担当部署へ連絡	9	3.5%
その他(中断など)	4	1.6%
計	255	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。

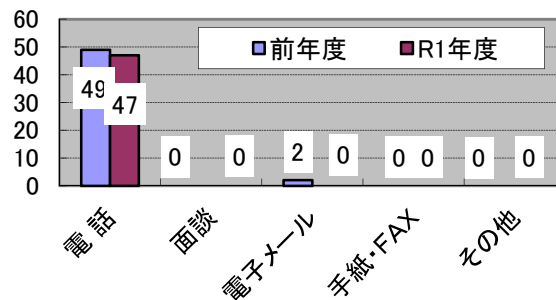
1 月別相談件数

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						
2月						
3月						
計	51	47	40	7	182	0.3



2 相談手段別件数

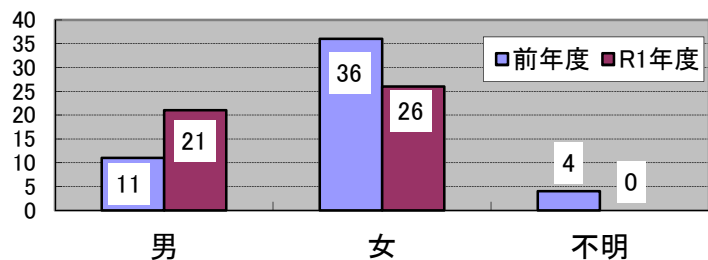
相談手段	件数	構成比
電話	47	100.0%
面談	0	0.0%
電子メール	0	0.0%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	47	100.0%



3 相談者の内訳

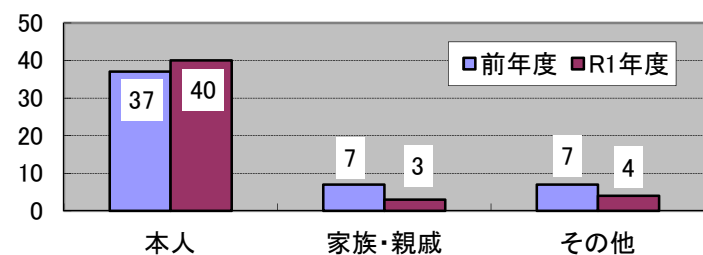
①性別

性別	件数	構成比
男	21	44.7%
女	26	55.3%
不明(Eメール等)	0	0.0%
計	47	100.0%

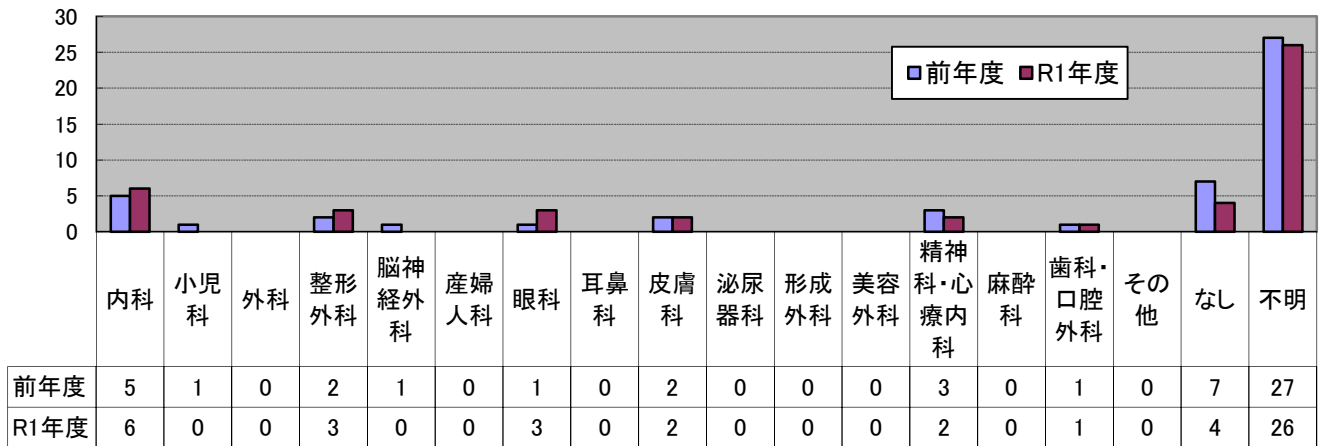


②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	40	85.1%
家族・親戚	3	6.4%
その他	4	8.5%
計	47	100.0%



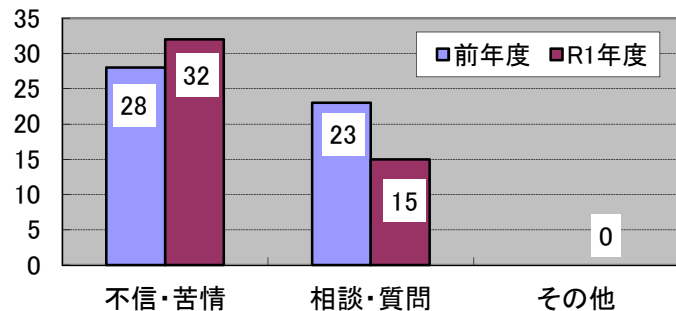
4 主な診療科目



5 相談の内訳

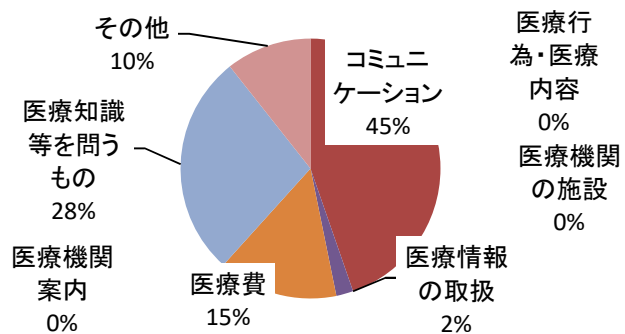
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	32	68.1%
相談・質問	15	31.9%
その他	0	0.0%
計	47	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	21	44.7%
医療機関の施設	0	0.0%
医療情報の取扱	1	2.1%
医療機関案内	0	0.0%
医療費	7	14.9%
医療知識等を問うもの	13	27.7%
その他	5	10.6%
計	47	100.0%



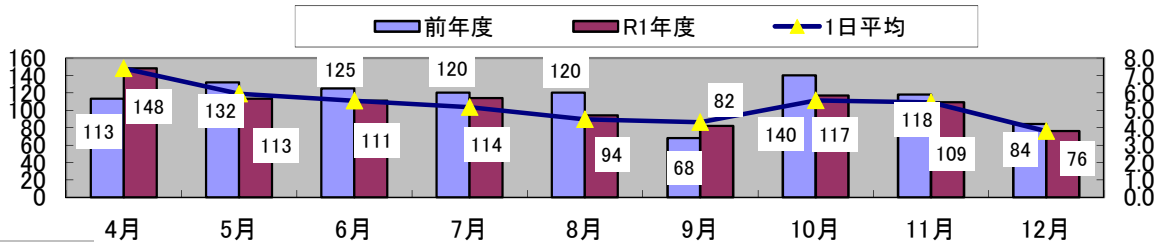
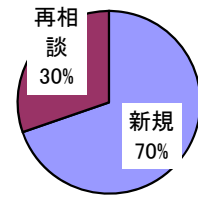
6 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	27	57.4%
他課や関係機関紹介	14	29.8%
対象施設等への連絡	5	10.6%
立入検査担当部署へ連絡	1	2.1%
その他(中断など)	0	0.0%
計	47	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。

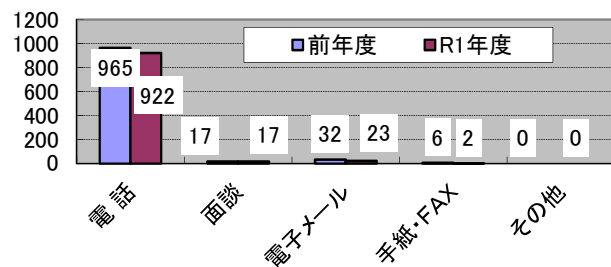
1 月別相談件数

月	前年度	R1年度	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	113	148	92	56	20	7.4
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	59	23	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
計	1020	964	672	292	182	5.3



2 相談手段別件数

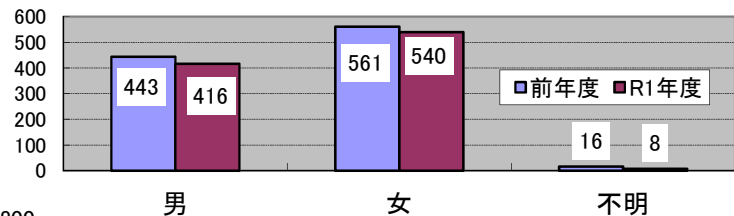
相談手段	件数	構成比
電話	922	95.6%
面談	17	1.8%
電子メール	23	2.4%
手紙・FAX	2	0.2%
その他	0	0.0%
計	964	100.0%



3 相談者の内訳

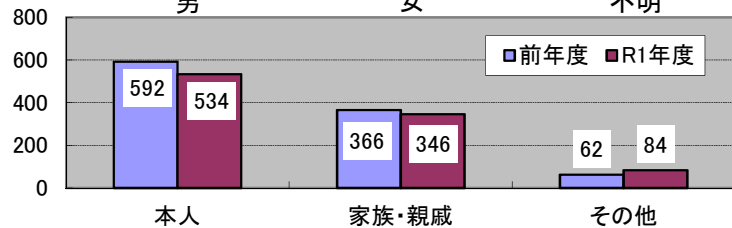
①性別

性別	件数	構成比
男	416	43.2%
女	540	56.0%
不明(メール等)	8	0.8%
計	964	100.0%



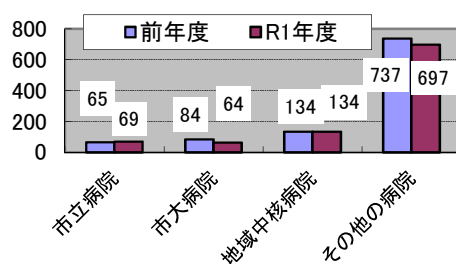
②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	534	55.4%
家族・親戚	346	35.9%
その他	84	8.7%
計	964	100.0%



4 対象機関

対象機関	件数	構成比	病院数
市立病院	69	7.2%	4
市大病院	64	6.6%	2
地域中核病院	134	13.9%	6
その他の病院(市内)	533	55.3%	134
その他の病院(市外等)	164	17.0%	
計	964	100.0%	

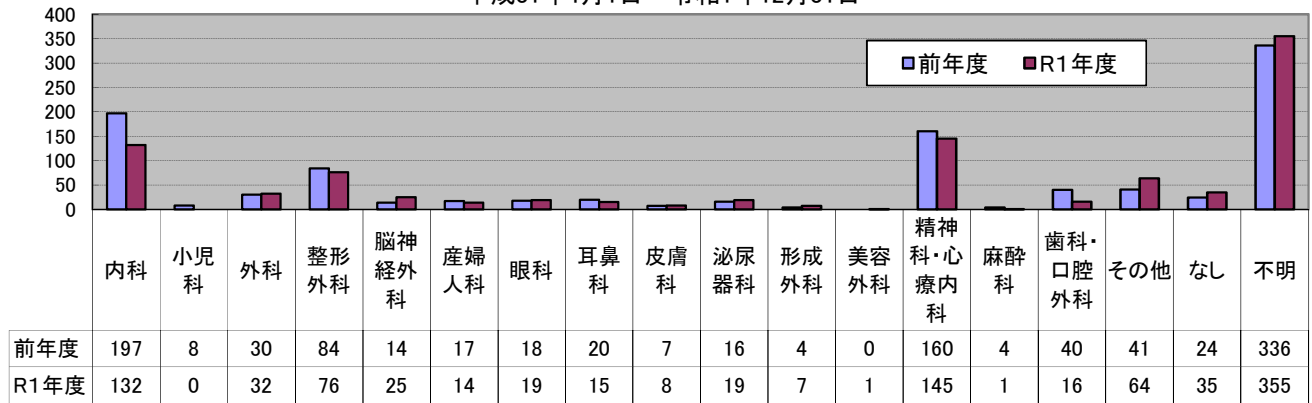


横浜市内 533
県内市外 84
東京 25
その他 14

5 主な診療科目

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

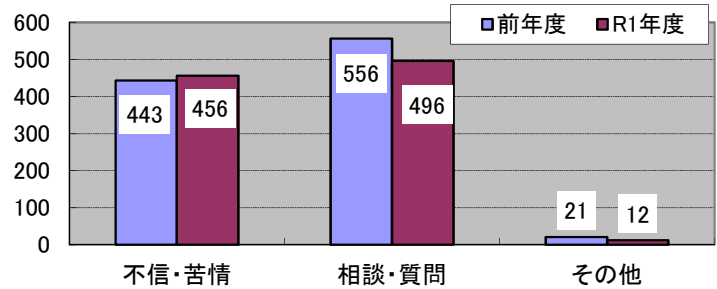
【資料3】



6 相談の内訳

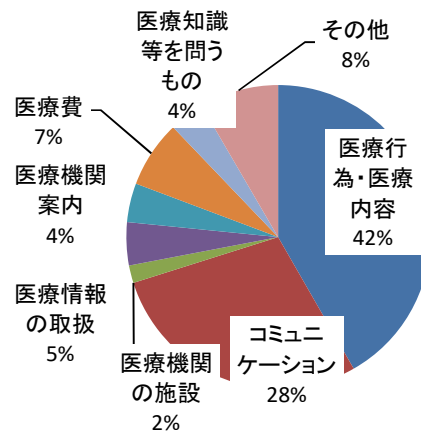
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	456	47.3%
相談・質問	496	51.5%
その他	12	1.2%
計	964	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	402	41.7%
コミュニケーション	274	28.4%
医療機関の施設	18	1.9%
医療情報の取扱	44	4.6%
医療機関案内	40	4.1%
医療費	69	7.2%
医療知識等を問うもの	36	3.7%
その他	81	8.4%
計	964	100.0%



7 処理経過

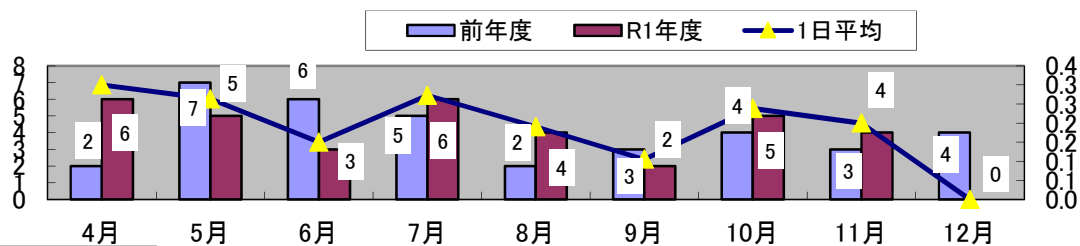
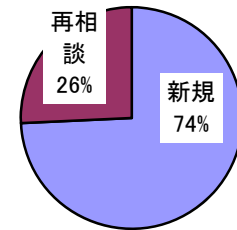
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	697	72.3%
他課や関係機関紹介	163	16.9%
対象施設等への連絡	70	7.3%
立入検査担当部署へ連絡	15	1.6%
その他(中断など)	19	2.0%
計	964	100.0%

1 月別相談件数

平成31年4月1日～令和元年12月31日

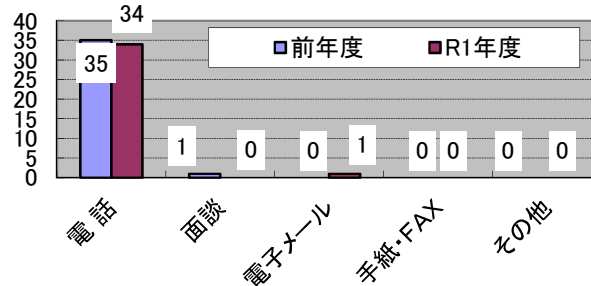
月	前年度	R1年度	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	2	6	3	3	20	0.3
5月	7	5	3	2	19	0.3
6月	6	3	3	0	20	0.2
7月	5	6	5	1	22	0.3
8月	2	4	3	1	21	0.2
9月	3	2	2	0	19	0.1
10月	4	5	4	1	21	0.2
11月	3	4	3	1	20	0.2
12月	4	0	0	0	20	0.0
1月						
2月						
3月						
計	36	35	26	9	182	0.2

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

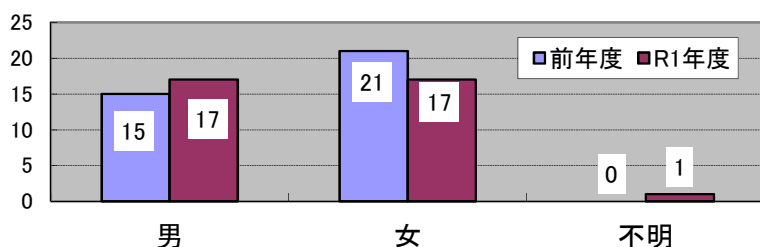
相談手段	件数	構成比
電話	34	97.1%
面談	0	0.0%
電子メール	1	2.9%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	35	100.0%



3 相談者の内訳

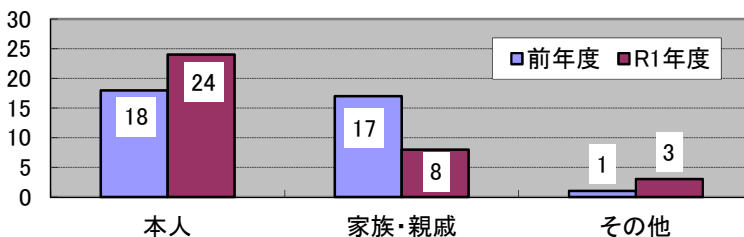
①性別

性別	件数	構成比
男	17	48.6%
女	17	48.6%
不明(メール等)	1	2.9%
計	35	100.0%



②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	24	68.6%
家族・親戚	8	22.9%
その他	3	8.6%
計	35	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	2.9%
地域中核病院	2	5.7%
その他の病院	22	62.9%
診療所	7	20.0%
歯科診療所	0	0.0%
薬局	0	0.0%
その他	1	2.9%
なし	0	0.0%
不明	2	5.7%
計	35	100.0%

【病院の規模別】

200床以上	7件
100～199床	6件
99床以下	0件
精神科単科	9件
有床診療所	0件
無床診療所	7件

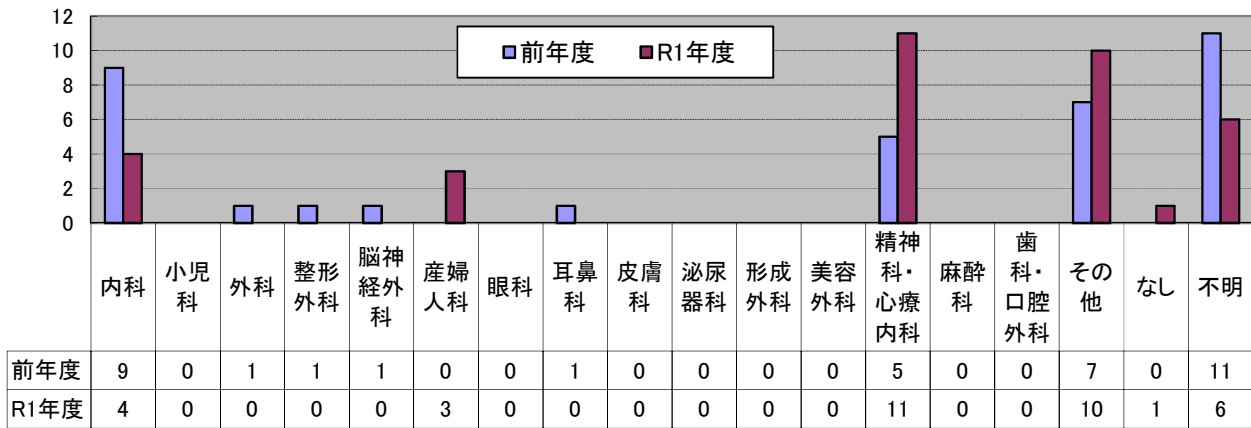
【入院時の主な内容】

- ・暴言
- ・言葉使いが悪い

【外来時の主な内容】

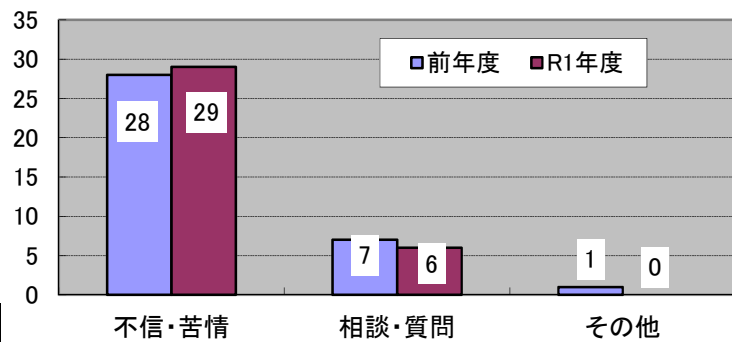
- ・態度が悪い
- ・話しかけても無視された

5 主な診療科目



6 相談の内訳(種)

	件数	構成比
不信・苦情	29	82.9%
相談・質問	6	17.1%
その他	0	0.0%
計	35	100.0%



7 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	24	68.6%
他課や関係機関紹介	4	11.4%
対象施設等への連絡	4	11.4%
立入検査担当部署へ連絡	2	5.7%
その他(中断など)	1	2.9%
計	35	100.0%

令和元年度その他の取組について

出前講座（市民向け）

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、講座を実施しています。

【講義内容（例）】

- ・医療安全支援センター及び相談窓口について（寄せられた主な相談事例の紹介含む）
- ・医療に関する基礎知識
- ・上手なお医者さんのかかり方（コミュニケーション論）

○実施報告

6月25日	中区（横浜市本牧原地域ケアプラザ） 参加者数：14名
7月26日	緑区（横浜市東本郷地域ケアプラザ） 参加者数：22名
8月19日	金沢区（横浜市柳町地域ケアプラザ） 参加者数：16名
12月13日	港北区（城郷小机地域ケアプラザ） 参加者：5名
12月18日	港南区（港南中央地域ケアプラザ） 参加者：26名

【主な質問感想など】

- ・ジェネリック薬品の使い分けはどうしたらいいのか？
- ・かかりつけ薬剤師を依頼して、安心して相談できるようにしたいと思います
- ・救急車を呼ぶべきか、受診すべきなのか迷うときに相談先はあるのか？
- ・医師の前に行くとなかなか話せないなのでリーフレットはありがたい。普段から書いておこうと思った。

横浜市病院安全管理者会議

○目的：横浜市内の市立病院・市立大学病院・地域中核病院・その他の病院における安全管理推進および市内医療機関の医療安全向上、啓発をはかる。

○対象：横浜市内の病院職員

第1回	日時：令和元年9月6日 場所：横浜市社会福祉センター ホール 内容：講演1「立入検査での確認内容について ～感染管理を中心に～」 横浜市健康福祉局医療安全課 伊藤 正子 講演2「医療安全元年からの20年」 公立大学法人横浜市立大学附属病院 菊地 龍明 参加病院数：72病院、参加者数：210名
第2回	日時：令和2年2月5日 場所：横浜市開港記念会館 講堂 内容：・専門部会年間活動報告（看護部会、放射線部会、検査部会、臨床工学部会） ・講演「院内での転倒・転落防止対策を考える」 荒井 秀典（国立研究開発法人国立長寿医療研究センター理事長） ・シンポジウム「中規模病院等の取り組み～提言第9号を受けて～」 3病院からの実践報告、総合討論 参加病院数：57病院、参加者数：140名

後援：（公社）横浜市病院協会

【資料 4】

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。（12 月 1 日現在 登録者数 1,910 名）

リーフレット配布・出前講座の案内

「横浜市医療安全相談窓口のご案内」「お医者さんへの上手なかかり方」リーフレットを市内医療機関や、区役所、図書館、地域包括支援センター等に配布、設置することにより医療安全相談窓口の PR および、市民の医療安全に対する啓発を行いました。また、今年度は、配布用リーフレットの増刷の他、新たに周知用ポスターを制作し、市内関係機関宛てに送付します。地域包括支援センターには出前講座の案内チラシも配布します。

配布先及び方法としては、医療安全課が実施する定期立入検査が予定されている市内病院には持参し、他病院、市内内科・歯科診療所、区役所、図書館、市内地域包括支援センターには送付しています。

関係団体との連携

- 原稿寄稿 10 月（64 号）病院協会会報
- 講師派遣
 - ・令和元年 7 月 12 日（金） 医療安全支援センター実践研修
（医療安全支援センター総合支援事業）
 - ・令和元年 7 月 18 日（木） 横歯医療管理研修会（横浜市歯科医師会）

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。

【令和2年度開催日程（予定）】

○第1回 令和2年7月2日（木）午後6時30分～8時30分

講演：「くすりの安全 多職種連携について（仮）」

講師：高橋 洋一氏（日の出薬局）

東邦大学薬学部の講師を務められ、薬史学・薬剤師倫理について
これまで講演をされておられます。

会場：関内ホール（大ホール）

○第2回 令和2年10月15日（木）午後6時30分～8時30分

○第3回 令和3年2月 未定

※会場は関内ホール（大ホール）を予定。

【今後のテーマ・講師（案）について】

（コミュニケーション関連）

・春日武彦 氏（医療法人社団成仁 成仁病院 院長）

「困った患者の理解と対応～これだけは知っておきたい」

・武藤正樹 氏（国際医療福祉大学大学院教授）

「医療の質と安全～患者クレームとADR」

・横内昭光 氏（元警視庁捜査一課管理官、東京海上日動メディカルサービス株式会社
メディカルリスクマネジメント室顧問）

「患者さんはなぜ怒る クレーム・暴力の対応」

（法律関連）

・西内岳 氏（西内岳法律事務所 弁護士）

「医療ADR」、「医療訴訟における法的視点について」

（感染症及び医療情報関連）

（その他）

・中山健夫 氏（京都大学大学院医学研究科 教授）

「患者と医療者の協働意思決定と診療ガイドラインについて（SDM）」

・寺崎仁 氏（東京女子医科大学 医療安全科 教授）

「医療の安全とチーム医療」

・遠山信幸 氏（自治医科大学付属さいたま医療センター副センター長）

「医療安全活動の取組（報告文化の醸成と実践）」

【資料6】

令和2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2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 1 相談対応力向上研修の実施 2 事例検討会の実施（月1回） 3 相談担当者のための打合せ会（随時） 4 他機関で実施する研修や連絡会等への参加 5 困難事例等の弁護士相談	1 4月他 2 毎月 3 毎月 4 随時 5 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 5月 第2回 9月 第3回 2月 （年3回開催予定）
3	医療安全研修会等	＜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。	各回テーマを変えて令和元年度に3回開催。 ※ 年度内3回実施のスケジュール 案 7月・10月・2月	会場予約状況 7月2日（木） （関内ホール） 10月15日（木） （関内ホール） 2月未定
		＜横浜市病院安全管理者会議＞ 市立病院や地域中核病院などの医療安全管理者が、医療安全に関する情報交換や研究、研修等を実施し、市内病院全体の医療安全の向上を図る。	全体会議を年2～3回開催。 その他、専門部会をそれぞれ年間2～3回実施し、情報交換やテーマ設定しての研究・発表を実施。 （看護部会、放射線部会、検査部会、臨床工学部会）	第1回 9月 第2回 2月
	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」形式で、地域施設、自治会等の求めに応じ、講師として会場に出向き、講座を実施。また広く市民を対象とした医療安全に関する講演会を開催。 内容：お医者さんの上手なかかり方（医療安全相談窓口のPR、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の支援や医療安全への意識啓発について。	出前講座：要請に応じて随時実施 講演会：年1回予定 保健活動推進委員会や地域包括支援センター等を通じてPRを実施
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』の配布（病院、地域ケアプラザ、区役所等）	1 随時情報更新 2 毎月1回配信 3 ①20,000部 ②20,000部印刷 +HPでダウンロード
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