

令和6年度 第1回横浜市医療安全推進協議会 次第

令和6年6月13日(木)18時～

横浜市庁舎18階 なみき9～12議室

-
- 1 開会
 - 2 あいさつ
 - 3 会長・副会長の選出
 - 4 議題
 - (1) 令和5年度医療安全支援センター事業振り返り
 - ア 医療安全相談窓口への相談実績
 - イ 令和5年度第2回医療安全研修会結果報告について
 - (2) 令和6年度医療安全支援センター事業の取組について
 - (3) 医療安全相談窓口メール相談の運用方法の変更について
 - (4) 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 その他
 - 5 閉会
-

令和6年度 横浜市医療安全推進協議会委員名簿

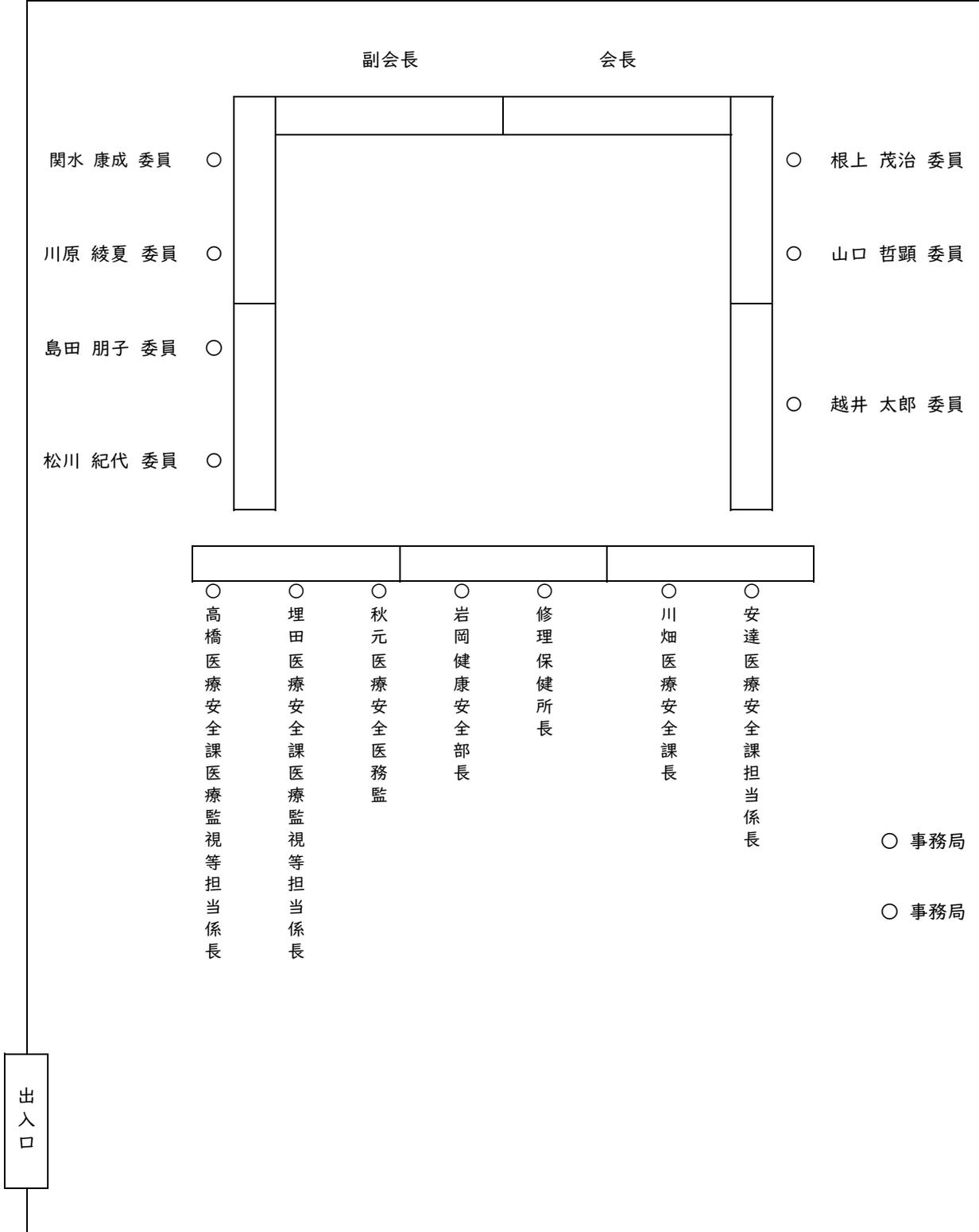
令和6年4月1日～

		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	ネガミ シゲハル 根上 茂治
	委員	横浜市歯科医師会	委員	カワハラ アヤカ 川原 綾夏
	委員	横浜市薬剤師会	副会長	セキミズ ヤスナリ 関水 康成
	委員	横浜市病院協会	副会長	ヤマグチ テツアキ 山口 哲顕
	委員	神奈川県看護協会	委員	(新) シマダ トモコ 島田 朋子
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	特定非営利活動法人 がん患者団体支援機構	委員	マツカワ キヨ 松川 紀代
市民 1名	委員	青葉区保健活動推進員会	会長	(新) コシイ タロウ 越井 太郎

※任期は令和8年3月31日までとなります。

令和6年度第1回横浜市医療安全推進協議会 席次表

令和6年6月13日(木)午後6時~7時
横浜市庁舎18階 なみき9~12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 令和5年3月31日 健医安第3711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、医療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、医療局長が定める。

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。

附 則

(施行期日)

この要綱は、令和5年4月1日から施行する。

令和6年度 第1回横浜市医療安全推進協議会 説明資料

資料1

- 【資料1-1】医療安全相談窓口相談実績の5年間推移 …P1
- 【資料1-2】令和5年度医療安全相談窓口相談実績 …P4
- 【資料1:参考】医療安全支援センター総合支援事業ホームページ …P7

資料2

- 【資料2】令和5年度第2回医療安全研修会結果報告について …P8

資料3

- 【資料3】令和6年度医療安全支援センター事業の取組について …P11
- 【資料3:参考】令和6年度第1回医療安全研修会ちらし …P13
 - 「お医者さんへの上なかかり方」リーフレット …P14
 - 「医療安全相談窓口のご案内」新・パンフレット …P16
 - 医療安全メールマガジンのリニューアルについて …P20

資料4

- 【資料4】医療安全相談窓口メール相談の運用方法の変更について …P24

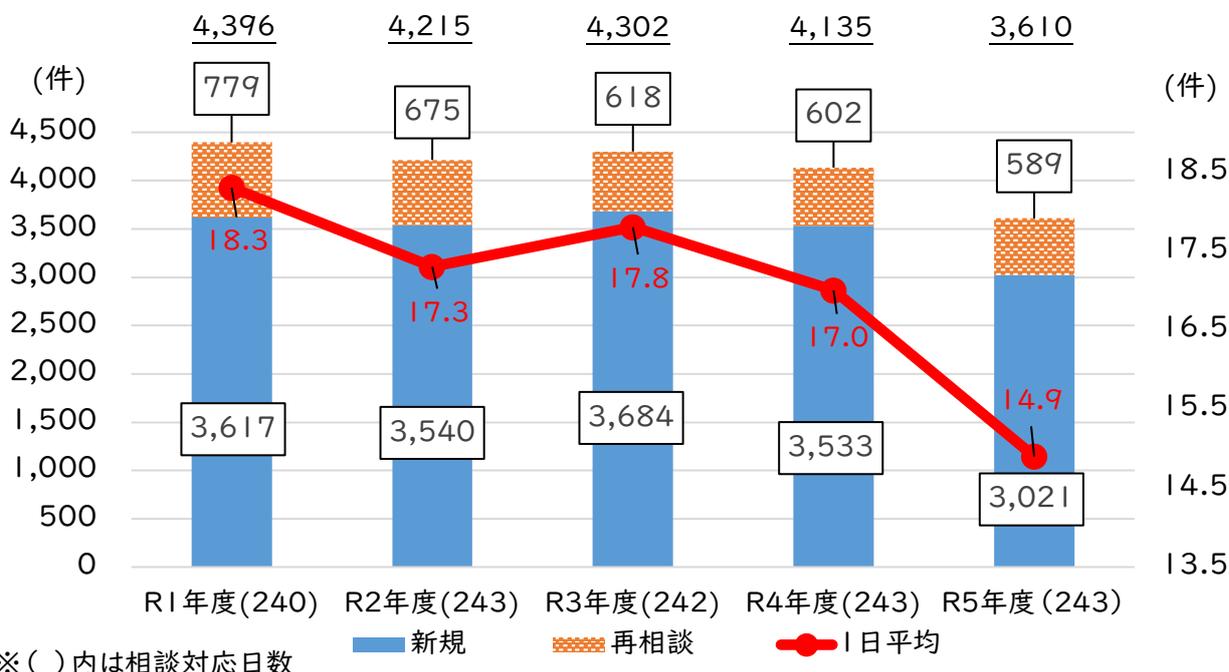
参考資料

- 令和5年度横浜市医療安全相談窓口相談実績(関係団体別) …P27
- 令和5年度横浜市医療安全相談窓口相談実績(主な診療科別) …P37

医療安全相談窓口相談実績の5年間推移

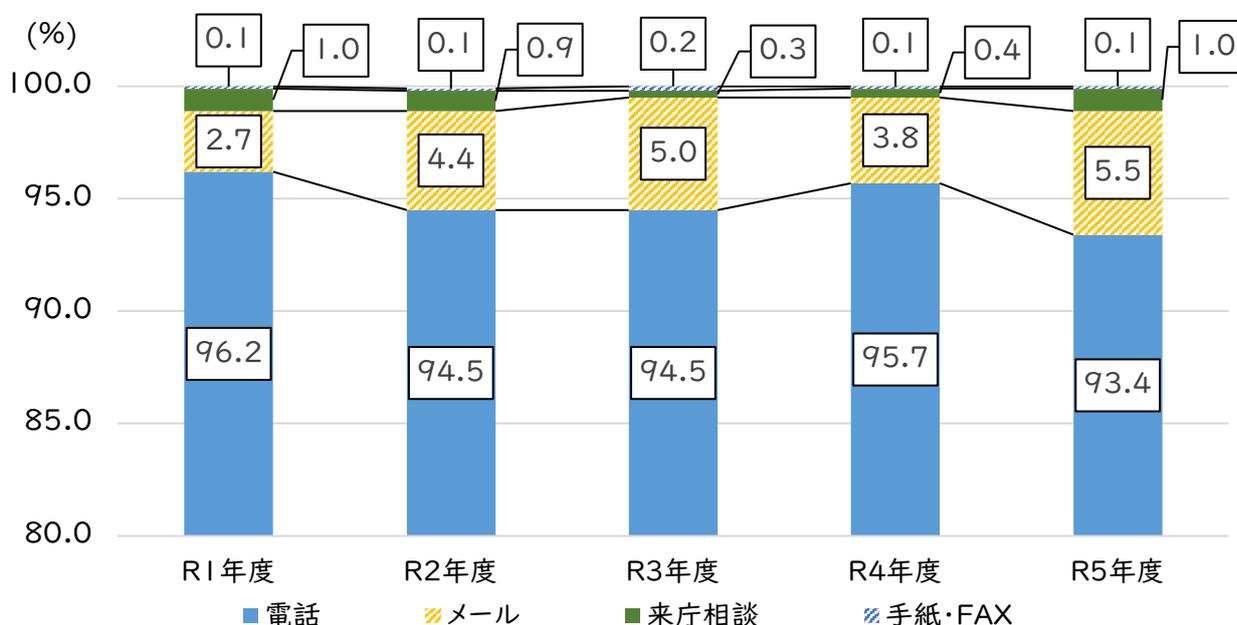
1. 新規・再相談、1日平均

全体的に減少傾向です。令和5年度は、相談受付時間の短縮などが影響していると思われます。



2. 相談手段の推移

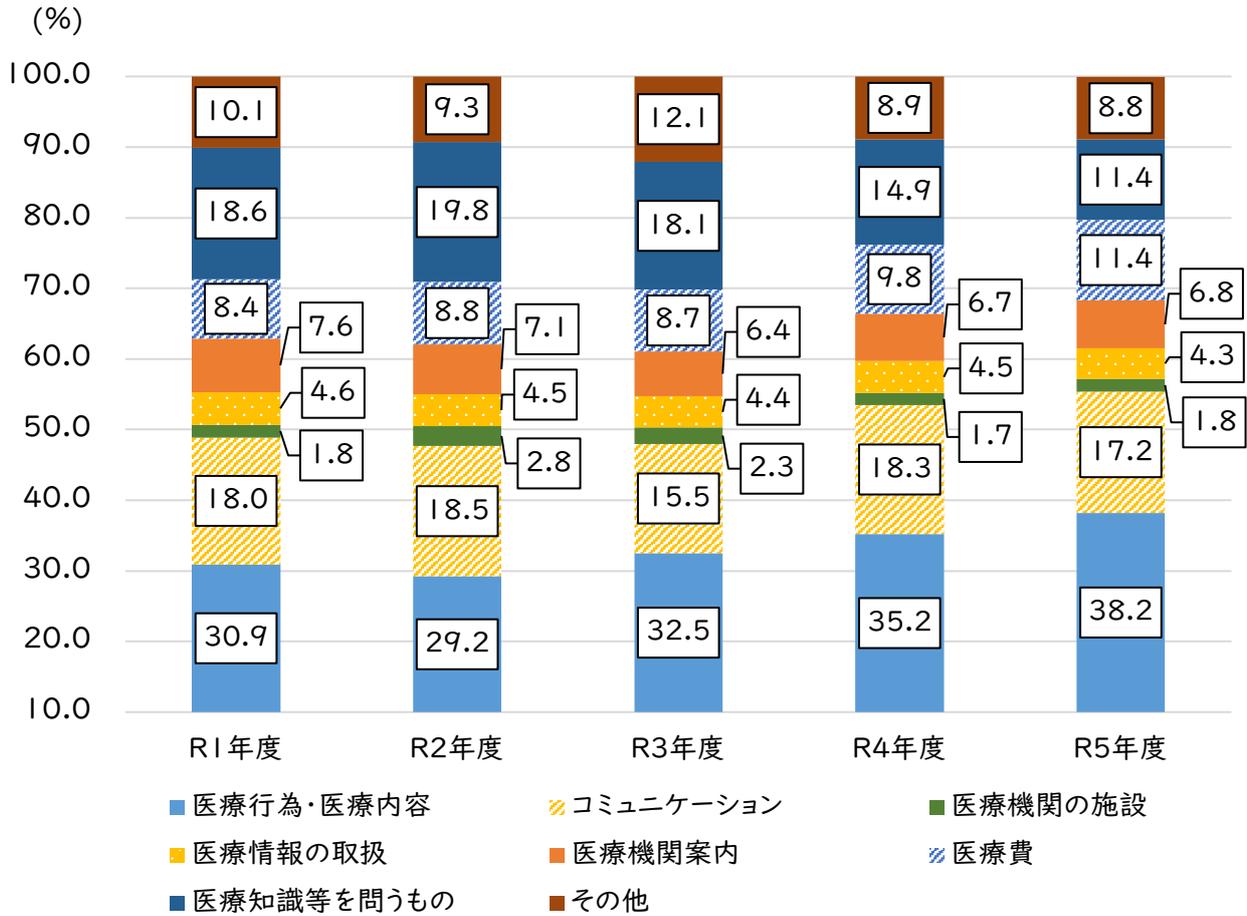
近年は、メール相談の件数が増加しており、傾向に大きな変化はありません。



	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
電話	4,226	3,984	4,065	3,960	3,372
メール	119	185	215	156	197
来庁相談	45	40	15	16	36
手紙・FAX	6	6	7	3	5
計	4,396	4,215	4,302	4,135	3,610

3. 相談内容の推移

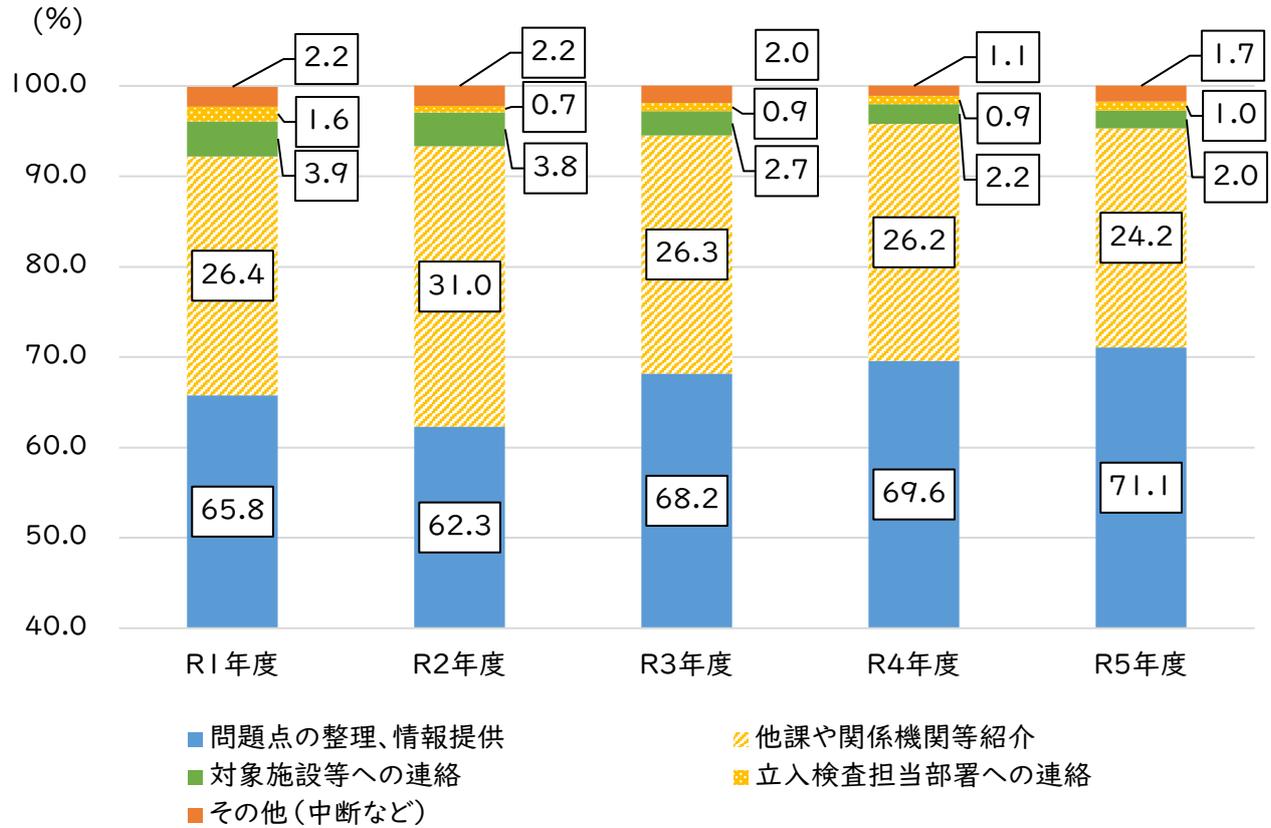
どの項目も概ね横ばいで推移しています。



	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
医療行為・医療内容	1,356	1,230	1,398	1,456	1,380
コミュニケーション	793	780	668	754	622
医療機関の施設	77	119	100	71	66
医療情報の取扱	200	190	191	187	157
医療機関案内	336	298	276	275	244
医療費	369	373	373	406	413
医療知識等を問うもの	820	835	777	618	410
その他	445	390	519	368	318
合計	4,396	4,215	4,302	4,135	3,610

4. 処理経過の推移

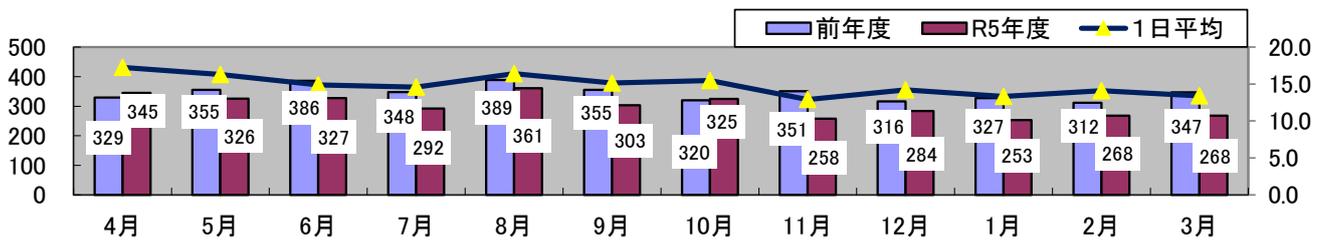
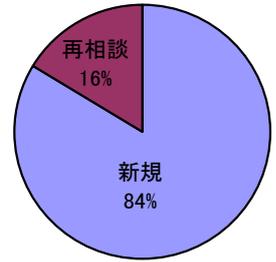
どの項目も概ね横ばいで推移しています。



	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
問題点の整理、情報提供	2,894	2,623	2,933	2,881	2,565
他課や関係機関紹介	1,162	1,307	1,131	1,084	872
対象施設等への連絡	170	162	117	89	73
立入検査担当部署への連絡	72	28	34	36	36
その他(中断など)	98	95	87	45	64
合計	4,396	4,215	4,302	4,135	3,610

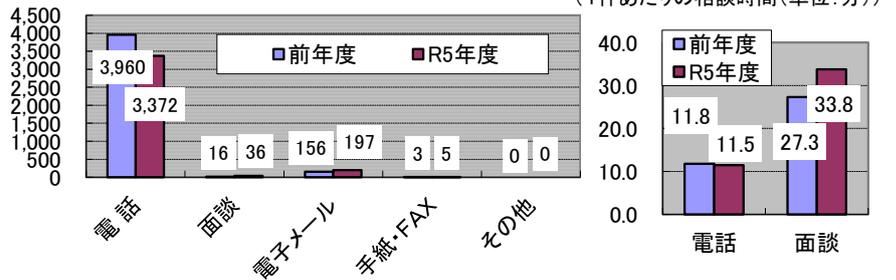
1 月別相談件数

月	前年度	R5年度	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	329	345	285	60	20	17.3
5月	355	326	273	53	20	16.3
6月	386	327	273	54	22	14.9
7月	348	292	254	38	20	14.6
8月	389	361	286	75	22	16.4
9月	355	303	258	45	20	15.2
10月	320	325	271	54	21	15.5
11月	351	258	219	39	20	12.9
12月	316	284	245	39	20	14.2
1月	327	253	204	49	19	13.3
2月	312	268	225	43	19	14.1
3月	347	268	228	40	20	13.4
計	4,135	3,610	3,021	589	243	14.9



2 相談手段別件数

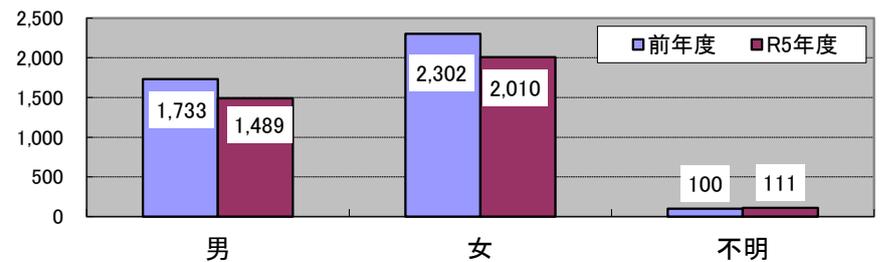
相談手段	件数	構成比
電話	3,372	93.4%
面談	36	1.0%
電子メール	197	5.5%
手紙・FAX	5	0.1%
その他	0	0.0%
計	3,610	100.0%



3 相談者の内訳

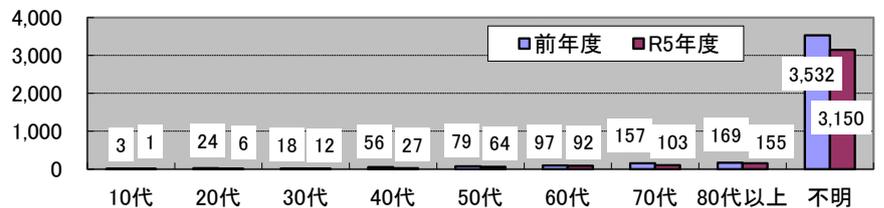
①性別

性別	件数	構成比
男	1,489	41.2%
女	2,010	55.7%
不明(メール等)	111	3.1%
計	3,610	100.0%



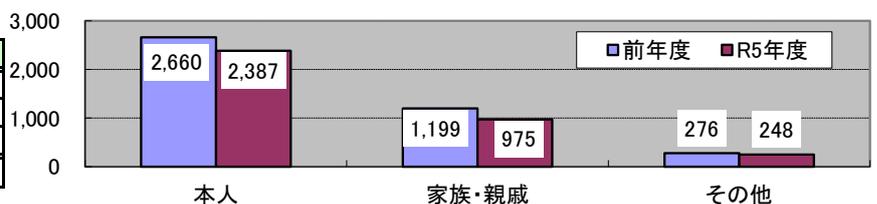
②年齢

年代	件数
10代	1
20代	6
30代	12
40代	27
50代	64
60代	92
70代	103
80代以上	155
不明	3,150
計	3,610



③患者との関係

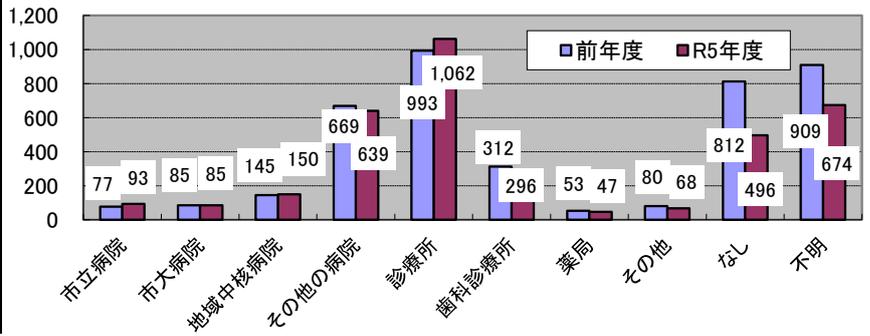
関係	件数	構成比
本人	2,387	66.1%
家族・親戚	975	27.0%
その他	248	6.9%
計	3,610	100.0%



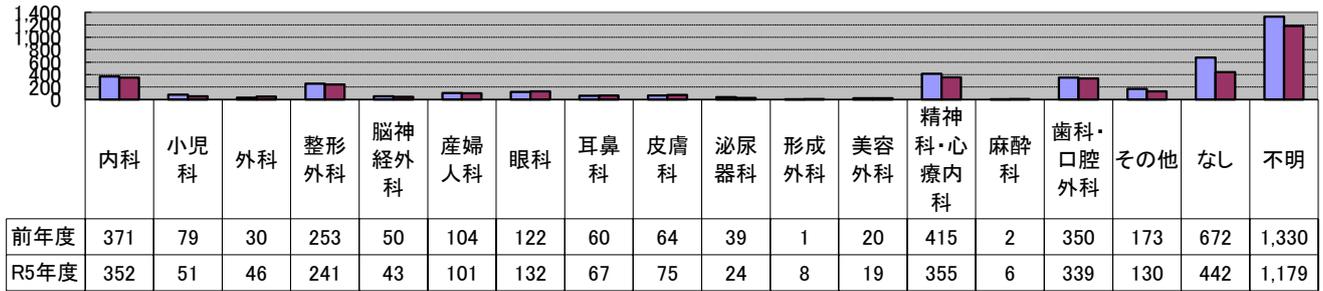
令和5年度横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】
(令和5年4月1日～令和6年3月31日)

4 対象機関

	件数	構成比
市立病院	93	2.6%
市大病院	85	2.4%
地域中核病院	150	4.2%
その他の病院	639	17.7%
診療所	1,062	29.4%
歯科診療所	296	8.2%
薬局	47	1.3%
その他	68	1.9%
なし	496	13.7%
不明	674	18.7%
計	3,610	100.0%



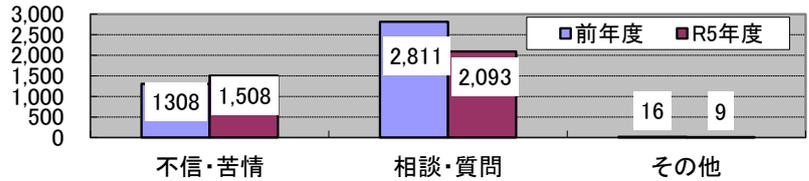
5 主な診療科目



6 相談の内訳

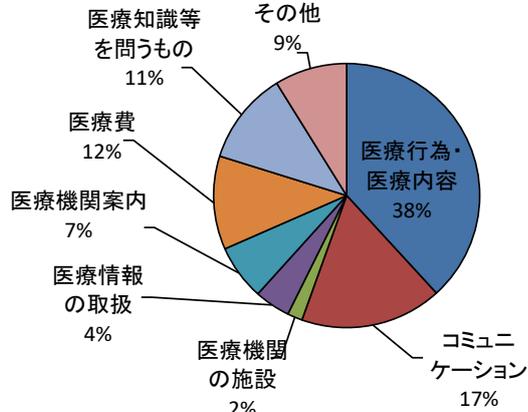
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	1,508	41.8%
相談・質問	2,093	58.0%
その他	9	0.2%
計	3,610	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	1,380	38.2%
コミュニケーション	622	17.2%
医療機関の施設	66	1.8%
医療情報の取扱	157	4.3%
医療機関案内	244	6.8%
医療費	413	11.4%
医療知識等を問うもの	410	11.4%
その他	318	8.8%
計	3,610	100.0%



7 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	2,566	71.1%
他課や関係機関紹介	872	24.2%
対象施設等への連絡	73	2.0%
立入検査担当部署へ連絡	36	1.0%
その他(中断など)	63	1.7%
計	3,610	100.0%

<主な紹介先関係機関>

- ・横浜市救急相談センター(#7119) ・関東信越厚生局神奈川事務所
- ・地域医療連携センター ・県歯科医師会電話相談窓口
- ・新型コロナウイルス感染症コールセンター
- ・県医療安全相談センター ・市や区の無料法律相談

8 どこで知ったか

	件数
県(医療安全センター含む)	36
その他行政(国、他都市)	42
医療機関	11
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	124
パンフ、市刊行物	29
マスコミ、その他	57
交換台、コールセンター	99
区役所等市他部署	254
不明	2,886
計	3,610

【その他関係機関】
横浜市医師会地域医療連携センター 法テラス 神奈川医療問題弁護団

【パンフ、市刊行物】
くらしのガイド リーフレット など

【その他】
家族 知人・友人 ケアマネージャー ケースワーカー など

令和5年度横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】
(令和5年4月1日～令和6年3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	1,075	29.8%
	医療過誤を疑っている	88	2.4%
	転院・退院・処遇改善(精)	138	3.8%
	医療法関連法規	79	2.2%
コミュニケーション	説明に関すること	82	2.3%
	接遇:医師	126	3.5%
	接遇:歯科医師	5	0.1%
	接遇:看護師	29	0.8%
	接遇:薬剤師	12	0.3%
	接遇:その他職員	70	1.9%
	その他:コミュニケーションに関すること	298	8.3%
医療機関の施設	衛生環境	17	0.5%
	その他医療機関の施設に関すること	49	1.4%
医療情報の取扱	カルテ開示	30	0.8%
	セカンドオピニオン	10	0.3%
	広告	2	0.1%
	個人情報・プライバシー	8	0.2%
	診断書等文書に関すること	100	2.8%
	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	244	6.8%
医療費	診療報酬等	175	4.8%
	保険外併用療養費	75	2.1%
	自費診療	90	2.5%
	医療費に関するその他	73	2.0%
医療知識等を問うもの	健康や病気に関すること	312	8.6%
	薬(品)に関すること	64	1.8%
	制度について尋ねるもの	29	0.8%
	その他の医療知識等を問うもの	5	0.1%
その他	その他	253	7.0%
	医療機関からの相談	24	0.7%
	関係機関等からの相談	41	1.1%
	計	3,610	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。

【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。

【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？
通院している医療機関に納得がいかないで他の医療機関を紹介してほしいなど。

【医療費】

診療報酬制度に関する苦情・相談。
あはき・柔整など、療養費に関する相談。
差額ベッド代・アメニティ料金関連の苦情。
自費診療についての相談。
経済的理由により医療費が払えないなどの相談。

【医療知識等を問うもの】

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。

医療安全支援センター総合支援事業(運営:一般社団法人医療の質・安全学会)

相談職員研修の実施・代表者情報交換会の実施・相談困難事例の収集・分析・提供などを行っています。

<https://www.anzen-shien.jp/>



医療安全支援センターでは、国民の皆様への医療に関する心配や相談をおうかがいしています。

医療安全支援センター総合支援事業 [総合支援事業のご案内](#) | [サイトマップ](#)

医療安全支援センターとは | [調査データなど](#) | [全国の医療安全支援センター](#) | [耳寄り情報](#)

医療安全支援センターでは国民の皆様への心配や相談をおうかがいしています。

[総合支援事業のご案内](#)

医療安全支援センターについて
医療安全支援センターの概要についてご案内いたします。

医療安全支援センターとは
当センターのご案内です。まずはじめにお読みください。

全国の医療安全支援センター
全国の医療安全支援センターの情報が掲載されています。

情報提供のページ
医療安全支援センターから様々な情報を提供しています。

調査データなど
日々の活動で蓄積した詳細なデータを参照いただけます。

耳寄り情報
各地の医療安全支援センターの活動状況など、耳寄りな情報を紹介します。

更新情報

- 2024/04/30/ **NEW!** 職員専用ページより2024年度初任者研修受講申し込み、2024年度スキルアップ研修動画を公開しております。
- 2024/03/28/ 2023年度「医療安全支援センターの運営の現状に関する調査」結果を掲載いたしました。調査へのご協力を頂いた皆様、ありがとうございました。詳細は[こちらから](#)
- 2023/12/07/ 広報誌「厚生労働」11月号に医療安全支援センターへの取材記事が掲載されています。Web版は[こちら](#)よりご覧ください。

医療安全支援センター職員専用ページ

ログイン

※使用方法につきましては、事務局までお問い合わせください。

[トップページ](#) | [医療安全支援センターとは](#) | [調査データなど](#) | [全国の医療安全支援センター](#) | [耳寄り情報](#)

Copyright (c) 医療安全支援センター総合支援事業 All Rights Reserved.

令和5年度第2回医療安全研修会の結果報告について

動画公開期間：令和6年2月16日～4月30日

対象者：市内医療提供施設の医療関係者

内容：「医療コミュニケーション～医療安全に向けてより良いコミュニケーションを図るために～」

【第1部】

演題：「横浜市医療安全相談窓口のご紹介～コミュニケーションに関する事例から～」

講師：横浜市医療局医療安全課

【第2部】

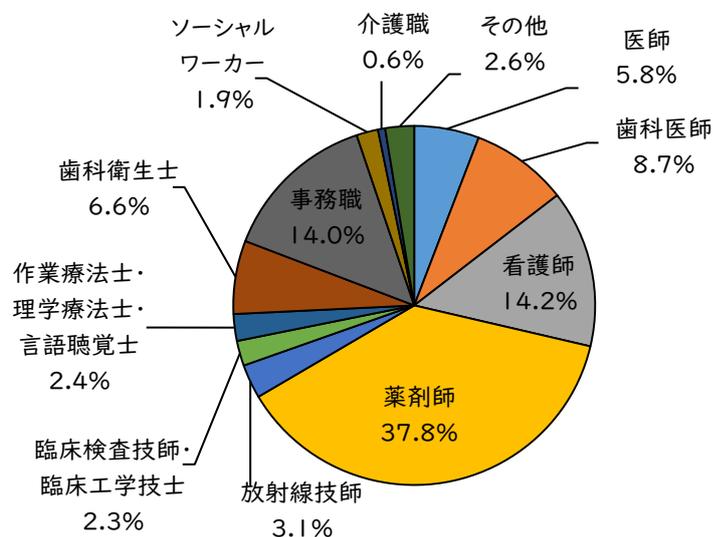
演題：「医療メディエーションを基に考える！医療安全に向けた医療コミュニケーションについて」

講師：荒神 裕之氏(山梨大学医学部 医療の質・安全管理部 特任教授)

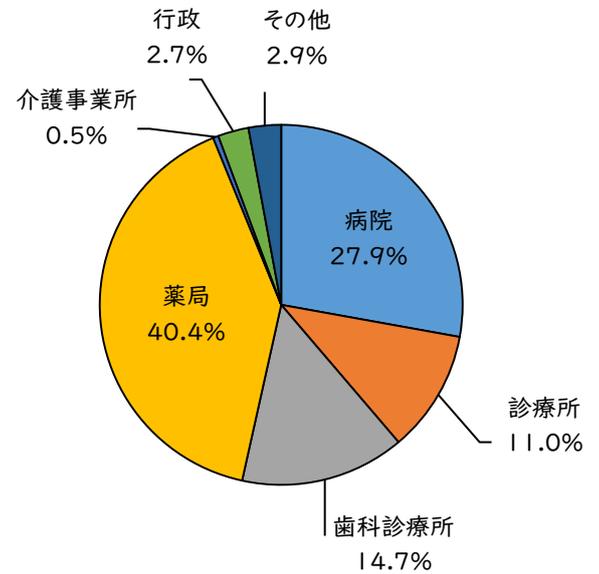
申込者数：621名

申込者職種別	人数	構成比
医師	36	5.8%
歯科医師	54	8.7%
看護師	88	14.2%
薬剤師	235	37.8%
放射線技師	19	3.1%
臨床検査技師・臨床工学技士	14	2.3%
作業療法士・理学療法士・言語聴覚士	15	2.4%
歯科衛生士	41	6.6%
事務職	87	14.0%
ソーシャルワーカー	12	1.9%
介護職	4	0.6%
その他(※)	16	2.6%
合計	621	100.0%

※その他…管理栄養士・助産師等



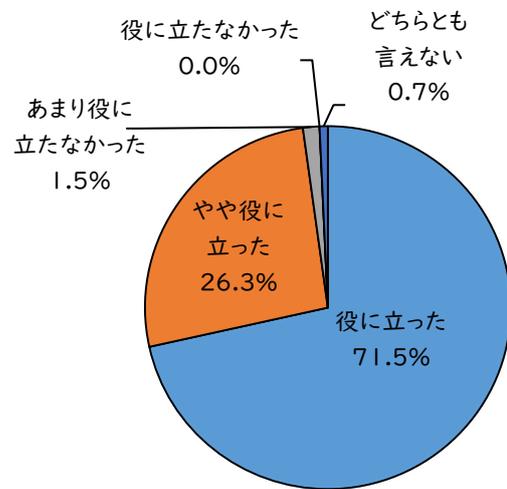
申込者施設別	人数	構成比
病院	173	27.9%
診療所	68	11.0%
歯科診療所	91	14.7%
薬局	251	40.4%
介護事業所	3	0.5%
行政	17	2.7%
その他(※)	18	2.9%
合計	621	100.0%



※その他…重症心身障害児者施設、訪問看護ステーション等

アンケート結果 回答者数:137名

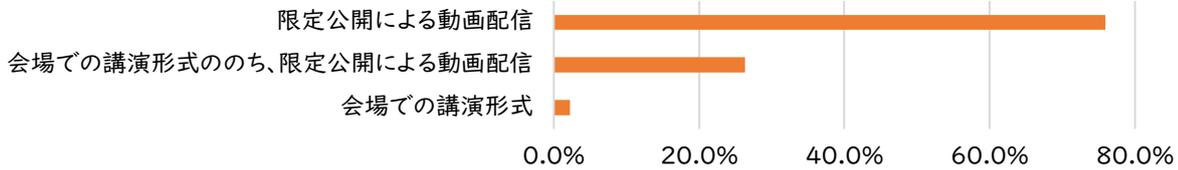
内容の感想	回答数	構成比
役に立った	98	71.5%
やや役に立った	36	26.3%
あまり役に立たなかった	2	1.5%
役に立たなかった	0	0.0%
どちらとも言えない	1	0.7%
合計	137	100.0%



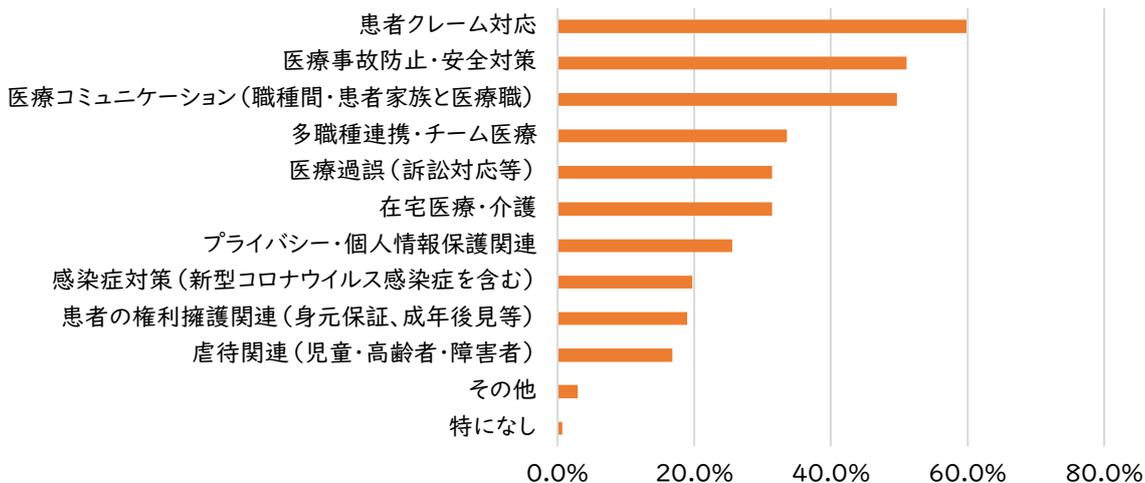
【感想】 ※一部抜粋

- ・医療コミュニケーションにおいて重要なポイントをたいへんわかりやすく簡潔に教えていただいた。すぐさま臨床に役立つ内容であった。
- ・医療スタッフ側・患者側で同じ事象に対して見えている側面が違うことが分かりやすく説明されました。
- ・医療者にとって当たり前のことでも患者側にとっては理解できないことが多く、それが不安や不信につながってしまう事を再確認することができた。言葉に潜在する意味を汲み取る力を養っていきたい。
- ・医療メデイエーションの3つの要点:俯瞰、相手へのケア、インタレスト この要素を常に頭に入れてコミュニケーションを行うことが大切であると感じました。歯科医師として、患者さんの思い込みや間違いを即座に正すのではなく、まずは寄り添い共感することが必要だと思いました。そのステップを通じて初めて患者さんの本当の悩みや不安が引き出せるのではないかと改めて感じ、忙しい時こそしっかり耳を傾けようと思いました。
- ・医師と患者の会話が例として上がっていたが、薬局でも同じような場面に出くわすことは多々あり服薬指導がうまくいったと思っても患者にはあまり伝わっておらず自己満足の服薬指導になっている状況もあるのかもしれないと感じた。

希望する開催形式(複数回答)	回答数	比率
限定公開による動画配信	104	75.9%
会場での講演形式ののち、限定公開による動画配信	36	26.3%
会場での講演形式	3	2.2%
合計	143	



今後希望する研修内容	回答数	比率
患者クレーム対応	82	59.9%
医療事故防止・安全対策	70	51.1%
医療コミュニケーション(職種間・患者家族と医療職)	68	49.6%
多職種連携・チーム医療	46	33.6%
医療過誤(訴訟対応等)	43	31.4%
在宅医療・介護	43	31.4%
プライバシー・個人情報保護関連	35	25.5%
感染症対策(新型コロナウイルス感染症を含む)	27	19.7%
患者の権利擁護関連(身元保証、成年後見等)	26	19.0%
虐待関連(児童・高齢者・障害者)	23	16.8%
その他	4	2.9%
特になし	1	0.7%
合計	468	



【その他(具体的内容)】 ※一部抜粋

- ・ヒヤリ・ハット事例とその対策
- ・医療機関におけるサイバー対策について
- ・多職種で取り組む転倒転落防止について

医療安全研修会

令和6年度は、年2回の実施とします。

第1回目は、現地開催形式で実施し、後日動画配信を行います。

○第1回

開催日時：令和6年8月1日(木) 19時00分～20時00分(受付開始18時30分～)

開催場所：横浜市社会福祉センター4階ホール

対象者：市内医療提供施設に勤務する医療関係者等

演題：「これで解決!!医療クレーム対応・応用編 ～事例から身につけるペイシエントハラスメントへの対応術～」

講師：濱川博招氏(株式会社ウィ・キャン代表取締役)

動画配信期間：令和6年8月下旬～10月31日(木)(YouTubeによる限定動画配信)

○第2回

講演形式、演題等 未定

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」を行います。

【出前講座】

医療安全課職員が、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ます。

令和6年度は、昨年度に引き続き、実際に地域に赴いて講座を実施します。8月に配布するリーフレットとともに、地域ケアプラザ等へ講座の周知チラシを送付します。また、講座の内容についても、より伝わりやすい内容に更新していく予定です。

【市民向け講演会】

令和5年度に引き続き、現地開催形式で行う予定です。

開催日時：令和6年11月 または 12月

開催場所：市庁舎アトリウム 又は 横浜市社会福祉センター 又は 開港記念会館

講演テーマ：(案)災害時の医療安全(災害関連疾患、日頃からの備えなど)

(案)医療者と患者のコミュニケーションギャップ

講演活動(関係団体等)

【講師派遣】

派遣団体・派遣日時・演題等 未定

リーフレット

令和5年度は、簡易な表現に見直しを行った「医療安全相談窓口のご案内(わかりやすい版)」リーフレットを地域ケアプラザ・各区役所等へ、「歯医者さんへの上手なかかり方」リーフレットを歯科診療所等へ配布しました。令和6年度も、8月頃に配布予定です。また、新たに作成した「医療安全相談窓口のご案内(通常版)」パンフレット(A5版冊子)を、各区役所・医療機関等へ配布します。

そのほか、「お医者さんへの上手なかかり方」リーフレットについても刷新を検討しています。(令和6年度:版下作成、令和7年度:配布予定)

【配布計画】

配布先	医療安全相談窓口のご案内(通常版)		医療安全相談窓口のご案内(わかりやすい版)		歯医者さんへの上手なかかり方	
	各	配布数	各	配布数	各	配布数
区役所(※)54か所	各10部	540部	各10部	540部	各10部	540部
中央図書館1か所	各122部	122部	各122部	122部	各122部	122部
地域ケアプラザ145か所	各10部	1,450部	各10部	1,450部	各10部	1,450部
病院132か所	各10部	1,320部				
診療所3,227か所	各5部	16,135部				
歯科診療所2,112か所	各5部	10,560部			各5部	10,560部
		計30,127部		計2,112部		計12,672部

※区政推進課・生活衛生課・高齢障害支援課×18区

メルマガ発行

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

これまで、感染症関連のお知らせや法改正に伴う各種手続きの変更など、情報提供を中心として配信していましたが、令和6年度5月号からは配信目的・趣旨を変更しています。主に、患者と医療従事者の視点の違いにフォーカスを当て、患者とコミュニケーションを取る際のヒントなどを発信していく予定です。

また、毎月1回の配信としていましたが、今後は月複数回に分け、読みやすさを意識したコンパクトな内容で配信します。

(R6年4月時点 メルマガ登録数 1,904名)

令和6年度発行月		内容
4月発行	第175号	横浜市医療安全相談窓口寄せられた相談について 令和5年度第2回医療安全研修会アンケートのご案内
5月発行	第176号	メルマガジンがリニューアルします!
	第177号	オレンジの取り扱いになっていませんか?その1
	第178号	オレンジの取り扱いになっていませんか?その2
	第179号	熱中症特別警戒アラートの運用開始!

これで
解決!!

医療クレーム対応

発展編

【資料3:参考】

令和6年度第1回
横浜市医療安全研修会

事例から身につける パシエントハラスメントへの対応術

令和6年

8月1日 木

19:00~20:00

(受付開始時間 18:30~)

医療現場で
ハラスメントを受けたら
どう対応しますか？

- 業務に支障が出るほど電話をかけてくる
- 攻撃的な言動を繰り返し受けている

もうひとりで悩まなくて大丈夫！



会場 横浜市社会福祉センター ホール

横浜市中区桜木町 1-1 横浜市健康福祉総合センター4階(JR/地下鉄桜木町駅 徒歩1分)



講師 濱川 博招 氏 (株式会社ウィ・キャン代表取締役)

医師向け患者対応研修、病院職員向けクレーム対応研修等患者対応に関する研修及び企画、また院内において患者満足度向上委員会などに参加し、患者対応に関するコンサルタントを行う。2018年から医師や医師会事務局向けのトラブル対応の電話サポートを開始。

現地開催では、お申込時にご質問いただいた内容について
回答します！ ※すべての質問にはお答えしかねます。

対象者

横浜市内の医療提供施設の医療関係者等

申込方法

横浜市電子申請・届出サービスから
お申込みください

① 現地開催



② 動画配信



申込期間

- ① 現地開催
令和6年 6月3日(月)~7月19日(金)
- ② 動画配信
令和6年 6月3日(月)~9月30日(月)



都合の良いタイミングで視聴可能

後日、**動画配信** も行います

動画公開期間:

令和6年 **8月下旬**~10月31日(木)

方法:

横浜市医療局医療安全
YouTube チャンネルでの限定公開

※動画配信をお申込みの場合は、動画
公開前に入力メールアドレス宛へ視
聴用 URL を送付します。

※現地開催と動画配信の申込フォーム
は異なります。

主催 横浜市医療局医療安全課
共催 (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)横浜市病院協会
後援 (公社)神奈川県看護協会

【問い合わせ先】

横浜市医療局医療安全課 TEL:045-671-3654

<自分メモ>

知ってください
自分のこと。

◆ 今までにかかった病気



◆ 現在治療中の病気
通っている医療機関など

◆ 今飲んでいるお薬
(お薬手帳を持参しましょう。)

自分の病気に対する
理解を深め、主体的に治療に参加
しましょう。

家に帰ったらメモを見直しましょう。

わからない点があれば書き出しておき、
次回受診時に医師・看護師に聞きましょう。

次回受診までの症状の変化をメモしてお
きましょう。

医療に関する相談・苦情は
『横浜市医療安全相談窓口』へ
☎045-671-3500

(通話料はご負担ください。)

月～金曜日(祝日・年末年始の休庁日を除く)

相談受付時間 8時45分～16時00分

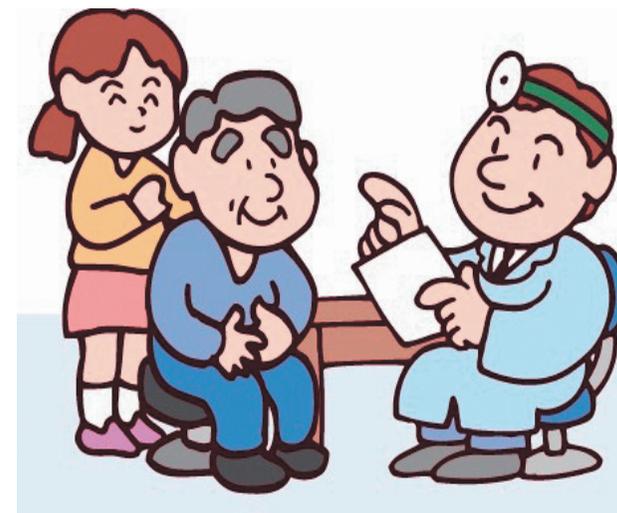
相談対応時間 8時45分～17時15分

横浜市医療局健康安全部医療安全課
〒231-0005
横浜市中区本町6丁目50番地の10
TEL 045(671)3654
FAX 045(663)7327

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/soudan-madoguchi.html>

お医者さんへの上手なかかり方

準備しましょう
伝えたいこと。知りたいこと。



このリーフレットは、
患者さんとお医者さんとの
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

< 伝える >

伝えたいこと
聞きたいことを
メモにして準備しましょう。

- ◆ いつ頃から？ どんな時に？
どんな症状がある？



- ◆ 気になっていること、心配なこと。

< 説明を聞く >

医師の説明をきちんと
聞き、主体的に治療に
参加しましょう。

- ◆ 大事なことはメモ
しておきましょう。



< 例えばこんなことが大事 >

- ★ 普段の生活で気をつける
ことはありますか
- ★ 薬を飲んで、体調が悪くなっ
たらどうすればいいですか
- ★ 今度の受診日はいつですか

< 質問する >

あとで不安にならないため
に、理解できないことは
遠慮なく聞きましょう。

- ◆ 医師の説明に対し、わからないこと
は、質問してみましょう。



- ◆ これからの治療の見通しについて
聞いてみましょう。



気になっていることは
確認できましたか？

相談方法

下記のいずれかの方法で相談ができます。

☎ 電話にて 045-671-3500 (原則30分以内)

✉ メールにて ir-soudan@city.yokohama.lg.jp

※メール相談は、文面からの解釈が難しい場合、
お電話での相談をお願いすることがあります。
また、返信にお時間をいただくことがあります。

🚪 来庁にて 来庁相談は **完全予約制** です。
事前に必ずお電話をお願いします。

住所 〒231-0005 横浜市中区本町6-50-10

ホームページはこちら

横浜市医療安全 検索



横浜市 医療安全相談窓口の ご案内



電話番号 045-671-3500 (原則30分以内)

受付日時 月～金曜日(祝日・年末年始を除く)
8:45～16:00

横浜市医療安全支援センター

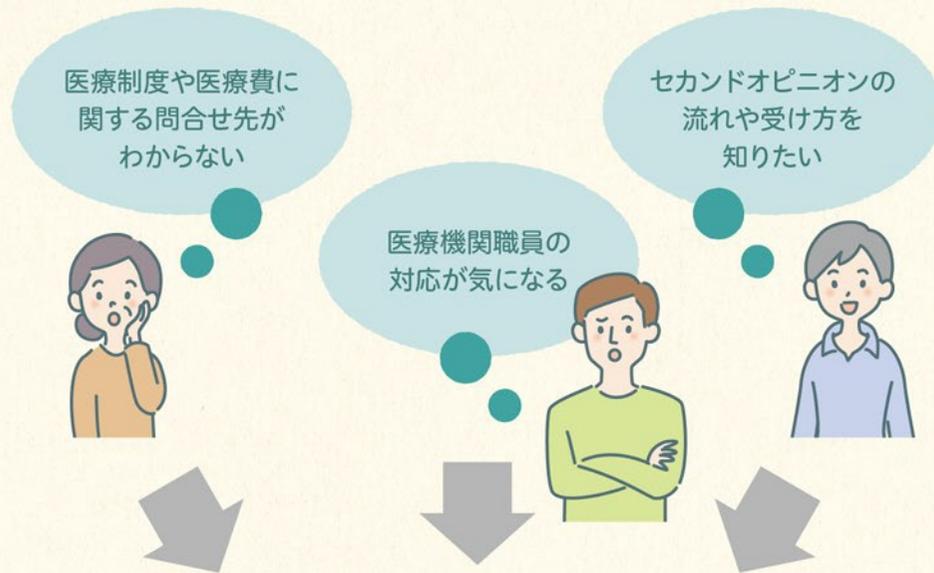
安心安全な医療は
コミュニケーションによる相互理解から

横浜市医療安全相談窓口は、
患者・患者家族と医療機関の
コミュニケーションのお手伝いをします。

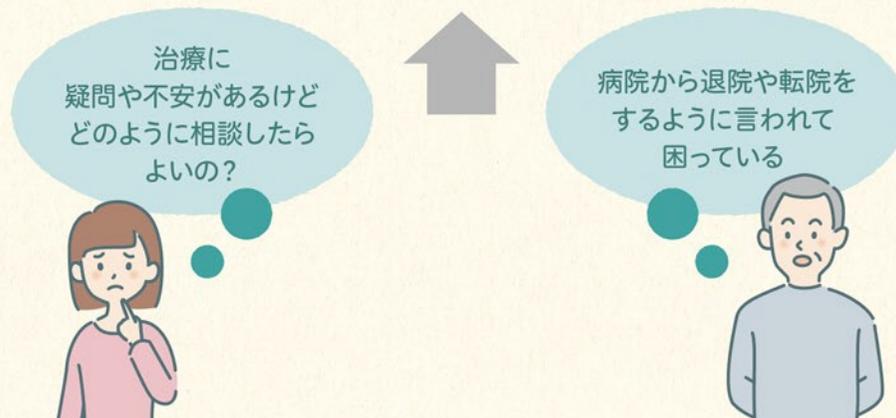
患者や患者家族が医療従事者と信頼関係を築き、
安心して医療を受けることができるよう、医療に
関する困り事について、問題の整理や助言を行い、
対応方法を一緒に考えます。



こんなときにご相談ください



横浜市医療安全相談窓口に
ご相談ください



このようなご相談は対象外です



NG
その1 市外医療機関に関することは
相談の対象外です。

医療職でない相談員が対応しています。
医学的判断は行えません。

NG
その2

NG
その3 診療内容の妥当性や
医療過誤かどうかの判断はできません。

医療機関との仲介仲裁、
医療機関への調査・指導は行えません。

NG
その4

NG
その5 特定の症状や治療に対応している医療機関や
評判のよい医療機関のご案内はできません。

医療に関する困りごとや疑問は、当事者間での話し合いが基本です。
まずは医療機関に相談してみましょう。

ご存知ですか？

横浜市内の病院(20床以上の病床を有する施設)には患者・患者家族の困りごとや心配ごとの相談に応じる窓口があります。看護師やソーシャルワーカーなどの専門職が相談に応じていますので、医師に直接伝えにくい場合などは、活用していただくこともひとつです。

※窓口の名称及び対応している医療従事者の職種は各病院で異なります。

その他の専門部署・機関のご案内

急な病気やけがで
困ったとき

横浜市救急相談センター 電話から ^{ダイヤル}# 7 1 1 9

または TEL:045-232-7119 (※ダイヤル回線・IP 電話からはこちら)

受付日時 年中無休/24時間対応

救急受診できる病院や診療所を知りたい → **1** 番を選択

何科を受診するべきか?
すぐに受診すべきか? 救急車を呼ぶべきか? → **2** 番を選択

近くの診療所の
ご案内

地域医療連携センター(横浜市医師会) TEL:045-201-8712

受付日時 月～金曜日 9:00～12:00 / 13:00～17:00
(祝日・年末年始を除く)

WEBでも検索できます▶



歯科の治療内容等に
関する相談

神奈川県歯科医師会「歯科電話相談窓口」

TEL:045-224-5680(原則30分以内)

受付日時 毎週木曜日 10:00～12:00 / 13:00～15:00
(祝日・お盆期間・年末年始を除く)

※事前に
ご確認ください ※歯科電話相談窓口では歯科治療等の一般的な回答となります。
また、歯科医療機関との仲介・仲裁はおこなっておりません。

こころの健康や
病気などに
関する相談

各区福祉保健センター

各区役所高齢・障害支援課障害者支援担当

受付日時 月～金曜日 8:45～17:00 (祝日・年末年始を除く)

こころの電話相談 TEL:045-662-3522(およそ20分程度)

受付日時 月～金曜日 17:00～21:30 土日祝日 8:45～21:30

診療報酬制度に
関する問合せ

関東信越厚生局神奈川事務所 TEL:045-270-2053

受付日時 月～金曜日 8:30～17:15 (祝日・年末年始を除く)

※医療費に関する疑問は、まずは領収証又は診療明細書を発行した
医療機関にお問い合わせください

弁護士による
無料法律相談

市役所市民相談室 TEL:045-671-2306(予約制)

※実施日時は予約の際にご確認ください。

区役所特別相談 各区役所区政推進課広報相談係(予約制)

よく寄せられる質問・相談とその回答を掲載しています。
個別の具体的なご相談は、「横浜市医療安全相談窓口」へご連絡ください。



Q 大きな病院から
地域の診療所へ行くよう言われたが…



A 大きな病院(急性期病院)は、高度な検査や治療を提供する役割もっています。経過観察に入った患者は地域のかかりつけ医で日常の診察や健康管理を行います。転院は、こうした医療機関の役割分担をふまえ、主治医が患者の病状に応じて勧めます。疑問や不安があるときは主治医に相談してみましょう。

Q 差額ベッド料を請求されたが、
支払わないといけないか？



A 差額ベッド料の徴収にあたっては、医療機関が病室の設備や料金等について十分に説明し、同意書に患者の署名を受けなければなりません。
厚生労働省は、差額ベッド料を徴収してはならない場合の具体例を示しています。該当すると思われる場合には、医療機関に相談してみましょう。

差額ベッド料を徴収してはならない場合の具体例

- 1 同意書による同意の確認を行っていない場合
- 2 患者本人の「治療上の必要」により特別療養環境室へ入院させる場合
(例: 免疫力が低下し、感染症に罹患するおそれのある患者等)
- 3 病棟管理の必要性等から特別療養環境室へ入院させた場合であって、実質的に患者の選択によらない場合
(例: 特別療養環境室以外の病室の病床が満床であるため、特別療養環境室へ入院させた患者の場合等)

Q 医師の説明が不十分で納得できない…

A 医師には、患者に適切な説明を行い、理解を得よう努める義務があります。遠慮せずに説明を求めましょう。大事なことはメモを取り、その場では理解が追いつかず不安が残ってしまった場合は、看護師に確認するなど、理解のすり合わせをすることもひとつです。

インフォームド・コンセントの正しい意味って？

「説明と同意」と訳されるインフォームド・コンセントですが、インフォームドは「情報に基づく」という意味です。つまり、医療従事者と患者が互いに十分な情報を共有したうえで、医療内容を決定していくことを指します。

Q 副作用が不安なので、
処方薬の服用を中止したいが…



A 副作用が不安だからといって、服用を急にやめしまうと、薬の種類によっては危険なケースもあります。薬に関する情報はインターネットで簡単に入手できる時代ですが、インターネット上には、信頼性の低い情報も多く含まれています。自己判断で薬の服用をやめたり量を減らすことはせず、必ず **処方した医師や調剤した薬剤師に相談してください。**
また、薬の服用中に、実際に異常を感じた場合も、すぐに医師や薬剤師に相談しましょう。

医療安全メールマガジンのリニューアルについて

○●横浜市医療安全メールマガジン<第177号>●○
～オレンジの取り合いになっていませんか？その1～

新メルマガ①

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを
発信中！
医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

★今月のテーマ★

■患者の状況や想いを理解するためには？■

みなさんは、有名な「オレンジの取り合い」を知っていますか？
令和5年度第2回医療安全研修会で、荒神裕之講師が取り上げた事例です。
講演資料はこちら <https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/kenshukai.html>

【姉妹のオレンジの取り合い】

姉妹が1つのオレンジを取り合っている。母親は「半分に分けなさい」と伝えたが、2人とも納得しない。オレンジを欲しがる理由を聞くと、姉はマーマレードを、妹はオレンジジュースを作りたいと話した。また、2人とも大好きな母親のために作ろうとしていたことがわかった。母親は、姉にオレンジの皮を、妹にはオレンジの実を渡し、よりよい解決策を見つけることができた。

オレンジを取り合っている事実の背景には、それぞれの理由や想いが隠れていました。

表出される言葉や問題だけに注目すると、本来の目的や理由、想いを見逃してしまうことがあります。深層にある想いを知ることで、相互理解や問題解決につながりやすくなります。そのためには相手の目的、真意を知るためのコミュニケーションを行うことが不可欠です。

今回は、「オレンジの取り合い」を参考に実際の事例について、前向きに解決するための方法について考えます。

ぜひご覧ください。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更:下記 URL から、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行:横浜市医療安全支援センター(横浜市医療局健康安全部医療安全課)

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信
信中！
医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

★今月のテーマ★

■患者の状況や想いを理解するためには？■

前回「オレンジの取り扱い」の事例を紹介し、双方の目的を理解し、問題点を見直すことで
解決策が見出す方法が生まれる可能性についてお話しました。
コチラ <https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

オレンジの取り扱いを参考に事例を紹介します。
問題解決を図るためにどんな行動が必要だったのでしょうか？

【相談事例】

- ・ 70代Aさん 急な体調不良あり
- ・ かかりつけ医療機関の予約受付方法がウェブ予約に変更になったばかり
- ・ ウェブ予約を初めて試みると、何度やってもエラーが表示された

医療機関に電話をし、「システムに不具合がある。すぐに受診したいので電話予約をした
い。」と希望。
医療機関からは「不具合は出ていない。電話受付はしていないので再度ウェブ予約を試し
てほしい。」と言われてしまった。

Aさんは頭に来て、この医療機関での受診を断念した。

★ Aさんの想い

- ・ システム自体に不具合があるのではないか。
- ・ 早く医療機関を受診したい。
- ・ この電話で予約を受け付けてくれたらよいのに。

★ 医療機関の想い

- ・ Aさんの操作ミスがあるのではないか。
- ・ ウェブ予約の導入により、患者は予約がしやすくなったはず。
- ・ ウェブ予約は確実にわかりやすく、言った言わないなどの行き違いもない。

【医療機関側のコミュニケーションのポイント】

- ・ どうしてシステムの不具合だと感じたのか聞いてみる
(例)「何かエラーが出ましたか？」
- ・ Aさんの立場や状況を理解する
(例)「すぐに受診したいとのことですが、どんな症状ですか？」

患者側が自身の状況を適切に伝えてほしいという思いは当然あると思います。
しかし、医療者側が患者の状況や想いを丁寧に聞き取ることで、のちのトラブルを避ける
ことができるかもしれません。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更: 下記 URL から、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行: 横浜市医療安全支援センター(横浜市医療局健康安全部医療安全課)

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.



□ □ □ 目次 □ □ □

1、医療安全支援センターからのお知らせ

- ◆ 令和5年度第2回医療安全研修会開催のお知らせ(再周知)

2、医療局医療安全課からのお知らせ

- ◆ 事業報告書等(決算届)等の届出について

<注意>リンク先が複数行になっている場合には、アドレスをすべて選択してからコピーしてください。

★ 1 医療安全支援センターからのお知らせ ★

- ◆ 令和5年度第2回医療安全研修会開催のお知らせ(再周知)

医療安全支援センターでは、安全な医療の実現に向け、例年研修会を開催しております。

今年度は、前回同様、横浜市医療局医療安全課 Youtube チャンネルでの動画配信を活用したオンライン形式で開催いたします。

動画公開期間:2024年4月30日(火)まで

講演テーマ:「医療コミュニケーション～医療安全に向けてより良い医療コミュニケーションを図るために～」

講演第1部:「横浜市医療安全相談窓口のご紹介～コミュニケーションに関する事例から～」

講師:横浜市医療局医療安全課

概要:横浜市保健所内に設置されている横浜市医療安全相談窓口の役割や当窓口によく寄せられる相談やそれに対する案内 等

講演第2部:「医療メディエーションを基に考える！医療安全に向けた医療コミュニケーションについて」

講師:荒神 裕之 氏(山梨大学医学部附属病院 医療の質・安全管理部特任教授)

概要:患者と信頼関係を築く上で大切なコミュニケーションの取り方のコツや意識の持ち方 等

対象者:横浜市内の医療提供施設の医療関係者

第1部は職種問わず、第2部は医師や歯科医師、看護師、MSW の方々など患者と直接話す機会が多い職種の方に受講していただくことをお勧めいたします。

動画資料等につきましては、本市ホームページにて掲載しております。必要に応じて活用いただければと思います。

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenchien/iryoanzen/kenshukai.html>

◆ 事業報告書等(決算届)の届出について

医療法の規定により、横浜市の所管する医療法人(主たる事務所及び開設する診療所が横浜市内のもの)には毎会計年度終了後3月以内に、事業報告書等(決算届)を横浜市長に届け出なければならないとされています。

厚生労働省の医療機関等情報支援システム(G-MIS)による電子媒体または紙媒体のどちらか任意の方法で届出をお願いいたします。

また、医療法の改正により、医療法人に関する情報の調査及び分析等を行う新たな制度が施行され、医療法人が開設する病院・診療所ごとの経営情報の報告が義務化されました。令和5年8月以降に決算期を迎える医療法人が対象となります。医療機関等情報支援システム(G-MIS)による電子媒体または紙媒体でご提出をお願いいたします。ご報告の際は、厚生労働省のホームページに掲載されております最新の書式をご使用ください。

電子媒体での届出をご希望される場合は下記のURLから新規登録をお願いいたします。

詳細は横浜市のホームページを御参照ください。

横浜市電子申請・届出システム(G-MISによる手続きのお申込み)

<https://shinsei.city.yokohama.lg.jp/cu/141003/ea/residents/procedures/apply/aa1d3769-a6c9-403c-8dff-2d7675883acc/start>

【参考】

医療法人の経営状況の報告について

<https://www.city.yokohama.lg.jp/business/bunyabetsu/iryo/hojin/houjinkeieizyoukyou.html>

■■■■編集後記■■■■

日毎に春らしくなってきましたが、いかがお過ごしでしょうか。

今回のトピックスは医療安全研修会の再周知と事業報告書(決算届)についてになります。

医療安全研修会は既に多くの方にご応募いただいております。今回のテーマであるコミュニケーションに関しましては、例年アンケートにて関心があるものになります。

是非この機会にご受講いただき、お役立ていただきますと幸いです。

また、事業報告書等(決算届)の届け出につきまして、医療法改正に伴い業務量が増えてしまうかと思われます。ご多忙のところ大変恐縮ではありますが、どうぞよろしくお願いいたします。何かご不明点などありましたら、お気軽に医療安全課へご相談ください。

今回で今年度最後のメールマガジンになります。来年度もどうぞよろしくお願いいたします。



★バックナンバーはこちらからご覧になれます。

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

★配信先解除・変更:

本メールマガジンの配信先の変更を希望される方は、下記 URL にアクセスして、解除又は変更手続きを行ってください。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

★ご意見・ご感想はこちらへ

ir-soudan@city.yokohama.jp

医療安全相談窓口メール相談の運用方法の変更について

1. 変更の目的

- (1) 休庁日をはさむ場合やメール相談の内容により、返信に時間を要することがあるため、相談者にメールを受信した旨を知らせる必要性が求められていた。
- (2) 相談専用メールアドレスを使用した相談は、字数制限がないことから、1,000 文字を超えるメールが複数あり、相談主訴を文面から適切に解釈することが困難であった。
- (3) これらを踏まえ、相談専用メールアドレスによる受付から、相談専用フォームによる受付に変更する。

2. 変更の内容

メール相談受付方法

(変更前) 相談専用メールアドレス(ir-soudan@city.yokohama.jp)による受付

(変更後) 相談専用フォーム(横浜市電子申請・届出システム)による受付

※変更後は、横浜市ホームページ(医療安全相談窓口のページ)や各種リーフレットに相談専用フォームの URL 及び二次元コードを掲載。URL・二次元コードからのアクセスにより、入力画面へ遷移。

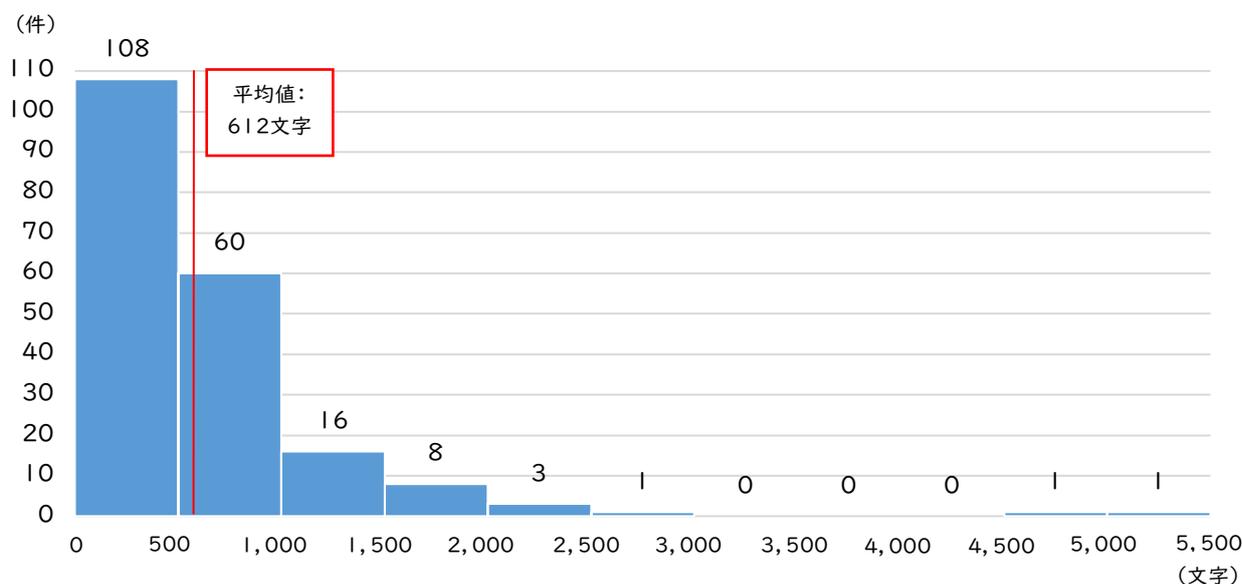
【参考】

メール相談件数(令和元年度～令和5年度)

※()内は月平均件数

令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
119 (9.9)	185 (15.4)	215 (17.9)	156 (13.0)	198 (16.5)

メール1件あたりの文字数(令和5年度)



実際の相談専用フォーム入力画面

申請内容の入力

横浜市医療安全相談窓口 相談フォーム

氏名

氏名を入力してください。匿名での相談をご希望の場合、入力は不要です。

姓

名

カナ氏名

フリガナを入力してください。匿名での相談をご希望の場合、入力不要です。

姓（カタカナ）

名（カタカナ）

メールアドレス（確認入力あり） 必須

メールアドレスを入力してください。

後日、こちらに入力いただいたメールアドレスへ相談の返答を「ir-soudan@city.yokohama.jp」よりさせていただきます。

※ドメイン指定受信をされている方は、「ir-soudan@city.yokohama.jp」を受信できるよう指定してください。

メールアドレス

メールアドレス（確認）

住所地

お住まいの住所地について選択してください。住所地未入力でもご相談は可能です。

医療機関の所在地 必須

医療機関の所在地を入力してください。

※当窓口は横浜市内の医療機関の相談を対象としています。横浜市外の場合は、適切な相談先を入力いただいたメールアドレス宛にご案内いたします。

選択解除

- 横浜市内
- 横浜市外

相談内容 必須

上限は1000文字です。

回答希望の有無 必須

選択解除

- 有
- 無

 申請の完了

横浜市医療安全相談窓口 相談フォーム

メール相談を受信しました。
自動返信メールは届きませんのでご注意ください。

回答をご希望された方には、後日ご相談内容への回答をさせていただきますので、しばらくお待ちください。また、休日をはさむ場合や相談内容により、回答に1週間程度お時間がかかる場合がございます。

下記に記載の申込番号により申込を受け付けたかどうかを確認することができます。

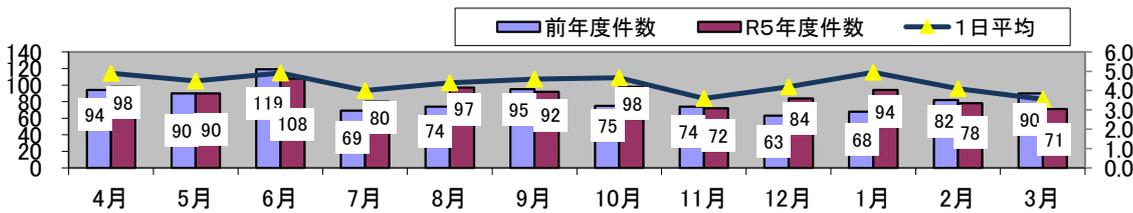
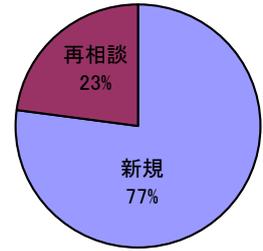
申込番号

12345678

全体のうち、対象機関「診療所」で抽出した件数の統計です。

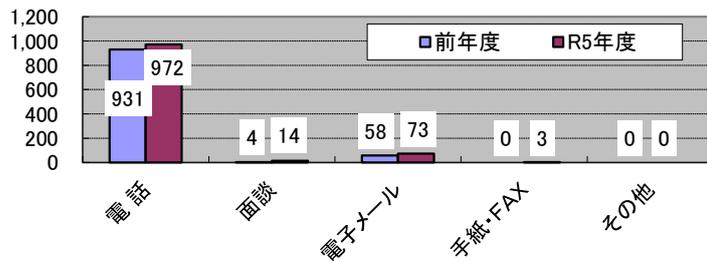
1 月別相談件数

月	前年度件数	R5年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	94	98	73	25	20	4.9
5月	90	90	72	18	20	4.5
6月	119	108	89	19	22	4.9
7月	69	80	70	70	20	4.0
8月	74	97	73	24	22	4.4
9月	95	92	80	12	20	4.6
10月	75	98	78	20	21	4.7
11月	74	72	63	9	20	3.6
12月	63	84	75	9	20	4.2
1月	68	94	70	24	19	4.9
2月	82	78	58	20	19	4.1
3月	90	71	64	7	20	3.6
計	993	1,062	865	257	243	4.4



2 相談手段別件数

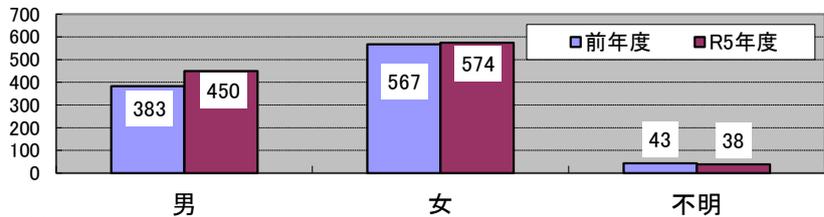
相談手段	件数	構成比
電話	972	91.5%
面談	14	1.3%
電子メール	73	6.9%
手紙・FAX	3	0.3%
その他	0	0.0%
計	1,062	100.0%



3 相談者の内訳

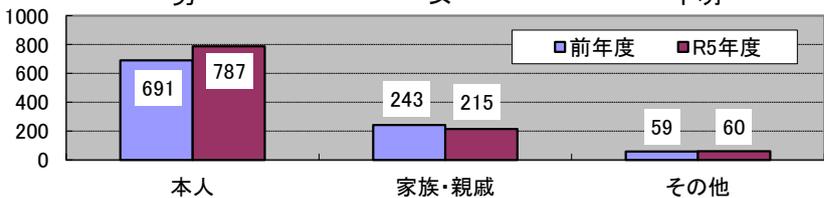
①性別

性別	件数	構成比
男	450	42.4%
女	574	54.0%
不明(Eメール等)	38	3.6%
計	1,062	100.0%



②患者との関係

本人	件数	構成比
本人	787	74.1%
家族・親戚	215	20.2%
その他	60	5.6%
計	1,062	100.0%



4 主な診療科目

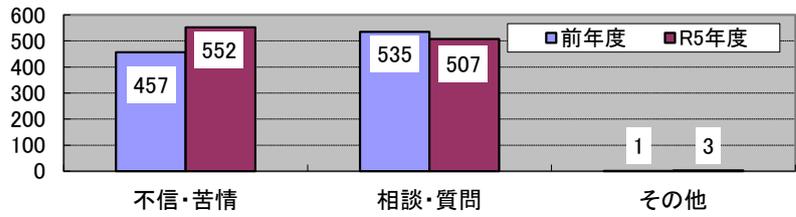
診療科目	前年度	R5年度
内科	150	193
小児科	41	30
外科	3	3
整形外科	107	121
脳神経外科	12	16
産婦人科	38	43
眼科	62	71
耳鼻科	37	45
皮膚科	27	50
泌尿器科	15	10
形成外科	1	2
美容外科	14	18
精神科・心療内科	183	174
麻酔科	0	3
歯科・口腔外科	12	7
その他	33	34
なし	37	51
不明	221	191

令和5年度横浜市医療安全相談窓口相談実績【医科診療所】
(令和5年4月1日～令和6年3月31日)

5 相談の内訳

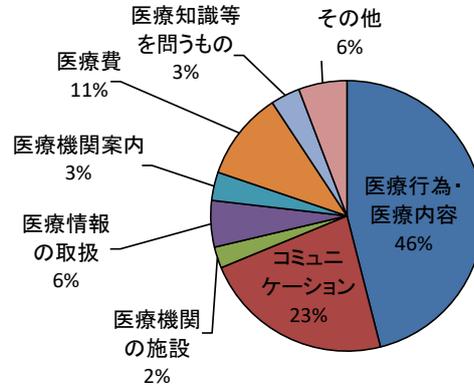
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	552	52.0%
相談・質問	507	47.7%
その他	3	0.3%
計	1,062	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	489	46.0%
コミュニケーション	241	22.7%
医療機関の施設	27	2.5%
医療情報の取扱	59	5.6%
医療機関案内	36	3.4%
医療費	112	10.5%
医療知識等を問うもの	37	3.5%
その他	61	5.7%
計	1,062	100.0%



6 処理経過

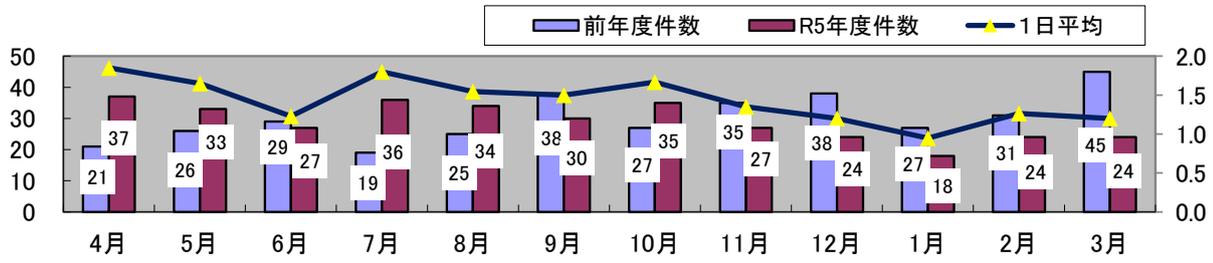
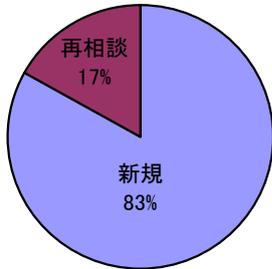
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	814	76.6%
他課や関係機関紹介	186	17.5%
対象施設等への連絡	34	3.2%
立入検査担当部署へ連絡	13	1.2%
その他(中断など)	15	1.4%
計	1,062	100.0%

令和5年度横浜市医療安全相談窓口相談実績【歯科診療所】
(令和5年4月1日～令和6年3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。

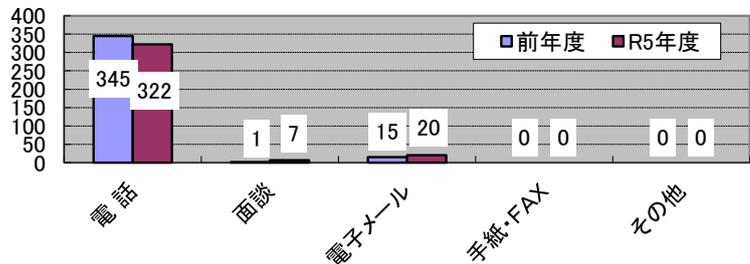
1 月別相談件数

月	前年度件数	R5年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	21	37	32	5	20	1.9
5月	26	33	30	3	20	1.7
6月	29	27	20	7	22	1.2
7月	19	36	31	5	20	1.8
8月	25	34	27	7	22	1.5
9月	38	30	24	6	20	1.5
10月	27	35	26	9	21	1.7
11月	35	27	21	6	20	1.4
12月	38	24	18	6	20	1.2
1月	27	18	15	3	19	0.9
2月	31	24	22	2	19	1.3
3月	45	24	24	0	20	1.2
計	361	349	290	59	243	1.4



2 相談手段別件数

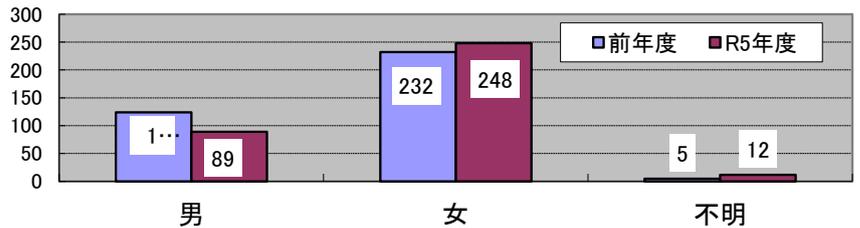
相談手段	件数	構成比
電話	322	92.3%
面談	7	2.0%
電子メール	20	5.7%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	349	100.0%



3 相談者の内訳

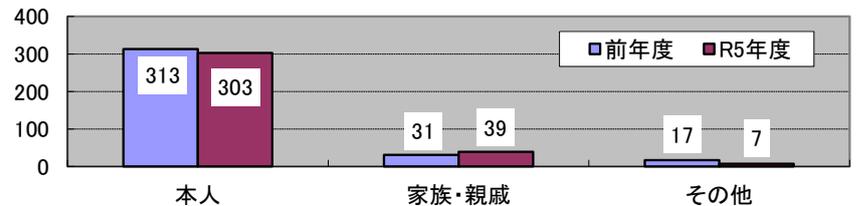
①性別

性別	件数	構成比
男	89	25.5%
女	248	71.1%
不明(メール等)	12	3.4%
計	349	100.0%



②患者との関係

患者との関係	件数	構成比
本人	303	86.8%
家族・親戚	39	11.2%
その他	7	2.0%
計	349	100.0%

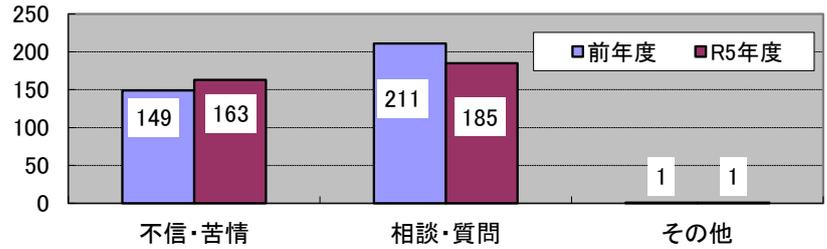


令和5年度横浜市医療安全相談窓口相談実績【歯科診療所】
(令和5年4月1日～令和6年3月31日)

4 相談の内訳

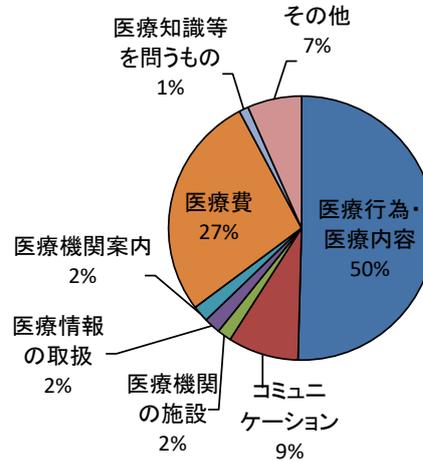
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	163	46.7%
相談・質問	185	53.0%
その他	1	0.3%
計	349	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	176	50.4%
コミュニケーション	30	8.6%
医療機関の施設	6	1.7%
医療情報の取扱	7	2.0%
医療機関案内	7	2.0%
医療費	96	27.5%
医療知識等を問うもの	4	1.1%
その他	23	6.6%
計	349	100.0%



5 処理経過

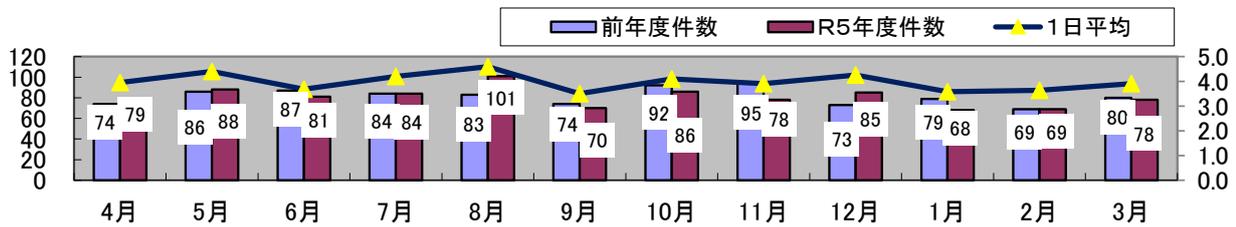
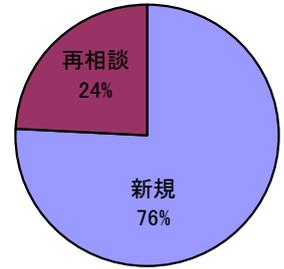
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	231	66.2%
他課や関係機関紹介	99	28.4%
対象施設等への連絡	4	1.1%
立入検査担当部署へ連絡	7	2.0%
その他(中断など)	8	2.3%
計	349	100.0%

令和5年度横浜市医療安全相談窓口相談実績【病院関連】
(令和5年4月1日～令和6年3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。

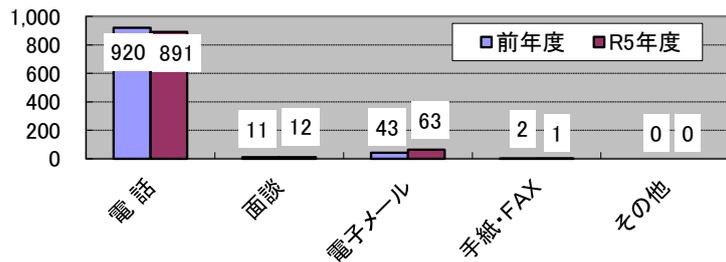
1 月別相談件数

月	前年度件数	R5年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	74	79	61	18	20	4.0
5月	86	88	66	22	20	4.4
6月	87	81	56	25	22	3.7
7月	84	84	65	19	20	4.2
8月	83	101	75	26	22	4.6
9月	74	70	50	20	20	3.5
10月	92	86	70	16	21	4.1
11月	95	78	60	18	20	3.9
12月	73	85	67	18	20	4.3
1月	79	68	52	16	19	3.6
2月	69	69	56	13	19	3.6
3月	80	78	55	23	20	3.9
計	976	967	733	234	243	4.0



2 相談手段別件数

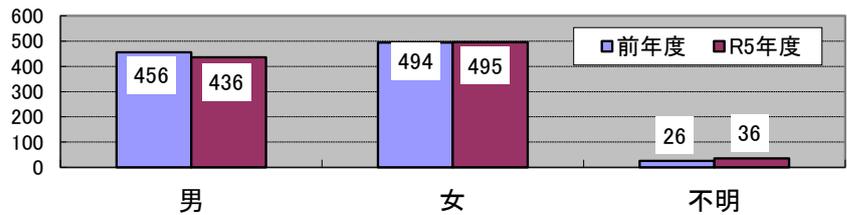
相談手段	件数	構成比
電話	891	92.1%
面談	12	1.2%
電子メール	63	6.5%
手紙・FAX	1	0.1%
その他	0	0.0%
計	967	100.0%



3 相談者の内訳

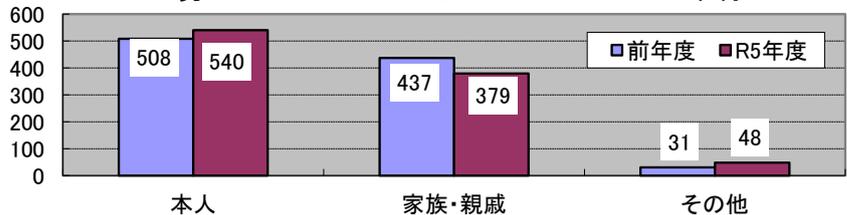
①性別

性別	件数	構成比
男	436	45.1%
女	495	51.2%
不明(メール等)	36	3.7%
計	967	100.0%



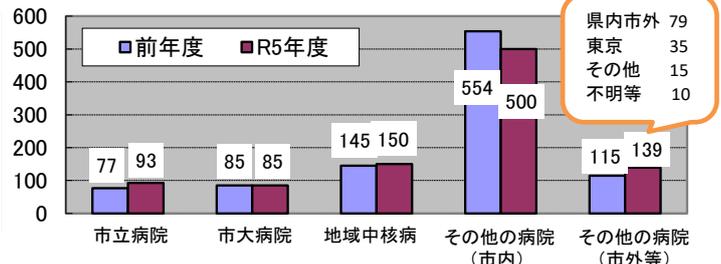
②患者との関係

患者との関係	件数	構成比
本人	540	55.8%
家族・親戚	379	39.2%
その他	48	5.0%
計	967	100.0%



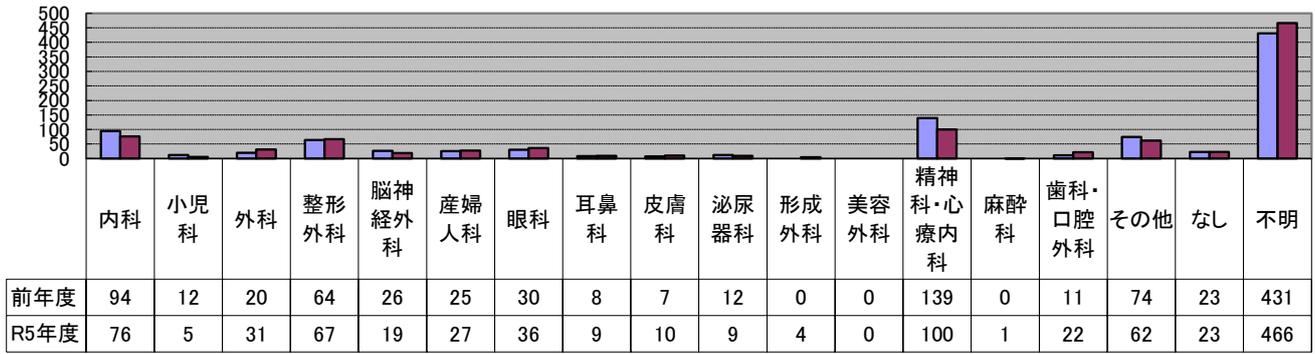
4 対象機関

対象機関	件数	構成比	病院数
市立病院	93	9.6%	4
市大病院	85	8.8%	2
地域中核病院	150	15.5%	6
その他の病院(市内)	500	51.7%	122
その他の病院(市外等)	139	14.4%	
計	967	100.0%	134



令和5年度横浜市医療安全相談窓口相談実績【病院関連】
(令和5年4月1日～令和6年3月31日)

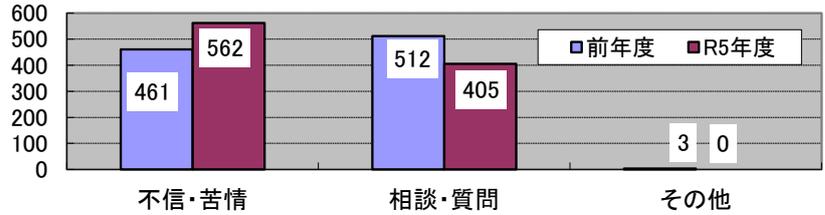
5 主な診療科目



6 相談の内訳

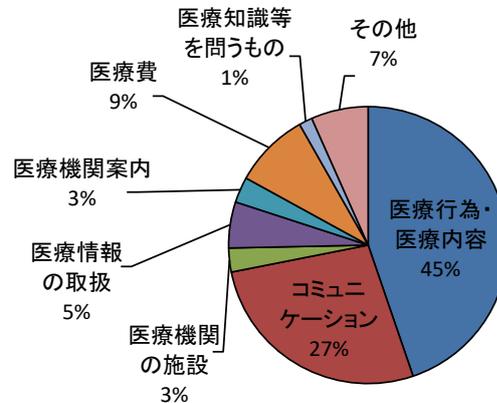
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	562	58.1%
相談・質問	405	41.9%
その他	0	0.0%
計	967	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	433	44.8%
コミュニケーション	262	27.1%
医療機関の施設	27	2.8%
医療情報の取扱	52	5.4%
医療機関案内	29	3.0%
医療費	85	8.8%
医療知識等を問うもの	15	1.6%
その他	64	6.6%
計	967	100.0%



7 処理経過

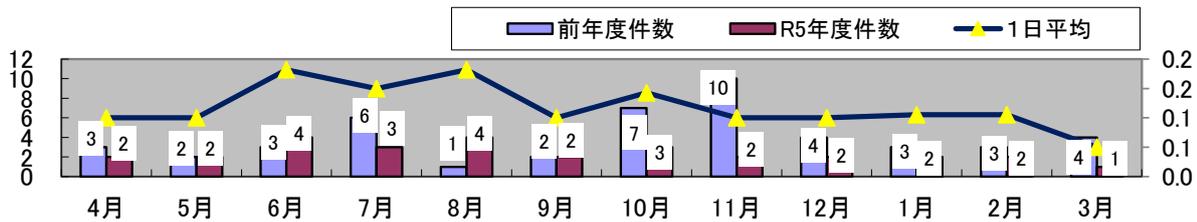
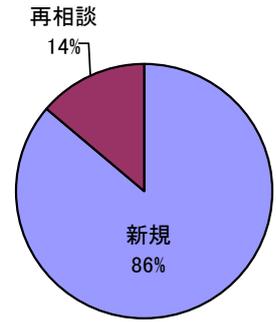
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	754	78.0%
他課や関係機関紹介	148	15.3%
対象施設等への連絡	33	3.4%
立入検査担当部署へ連絡	14	1.4%
その他(中断など)	18	1.9%
計	967	100.0%

令和5年度横浜市医療安全相談窓口相談実績【看護関連】
(令和5年4月1日～令和6年3月31日)

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。

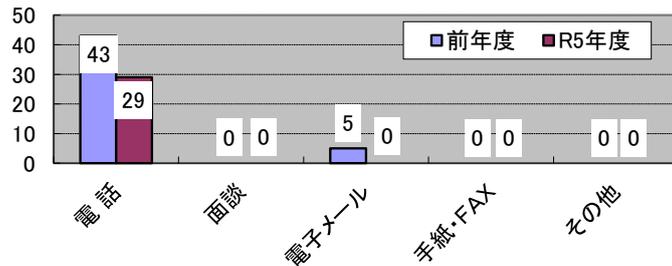
1 月別相談件数

月	前年度件数	R5年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	3	2	2	0	20	0.1
5月	2	2	2	0	20	0.1
6月	3	4	4	0	22	0.2
7月	6	3	3	0	20	0.2
8月	1	4	3	1	22	0.2
9月	2	2	1	1	20	0.1
10月	7	3	3	0	21	0.1
11月	10	2	2	0	20	0.1
12月	4	2	2	0	20	0.1
1月	3	2	2	0	19	0.1
2月	3	2	1	1	19	0.1
3月	4	1	0	1	20	0.1
計	48	29	25	4	243	0.1



2 相談手段別件数

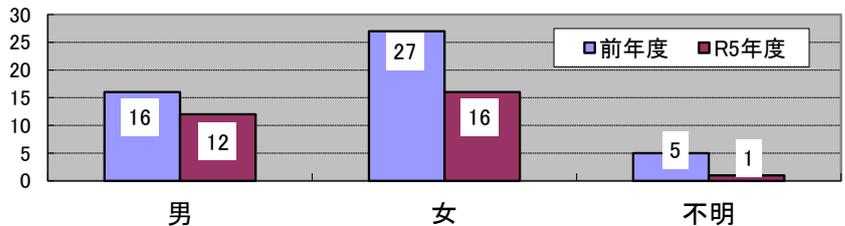
相談手段	件数	構成比
電話	29	100.0%
面談	0	0.0%
電子メール	0	0.0%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	29	100.0%



3 相談者の内訳

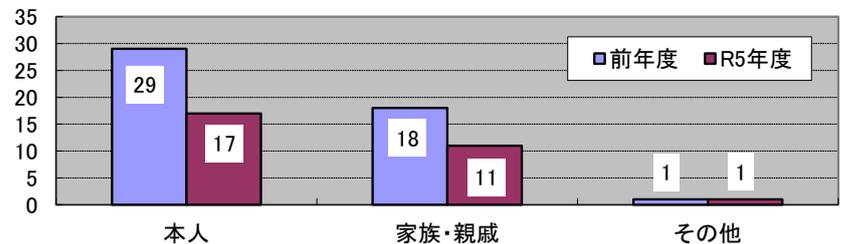
①性別

性別	件数	構成比
男	12	41.4%
女	16	55.2%
不明(メール等)	1	3.4%
計	29	100.0%



②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	17	58.6%
家族・親戚	11	37.9%
その他	1	3.4%
計	29	100.0%



4 対象機関

機関	件数	構成比
市立病院	3	10.3%
市大病院	0	0.0%
地域中核病院	2	6.9%
その他の病院	15	51.7%
診療所	5	17.2%
歯科診療所	0	0.0%
薬局	0	0.0%
その他	0	0.0%
なし	0	0.0%
不明	4	13.8%
計	29	100.0%

【病院の規模別】

200床以上 7件
100～199床 7件
99床以下 1件
精神科病院 4件

有床診療所 0件
無床診療所 3件
不明、その他 7件

【入院時の主な内容】

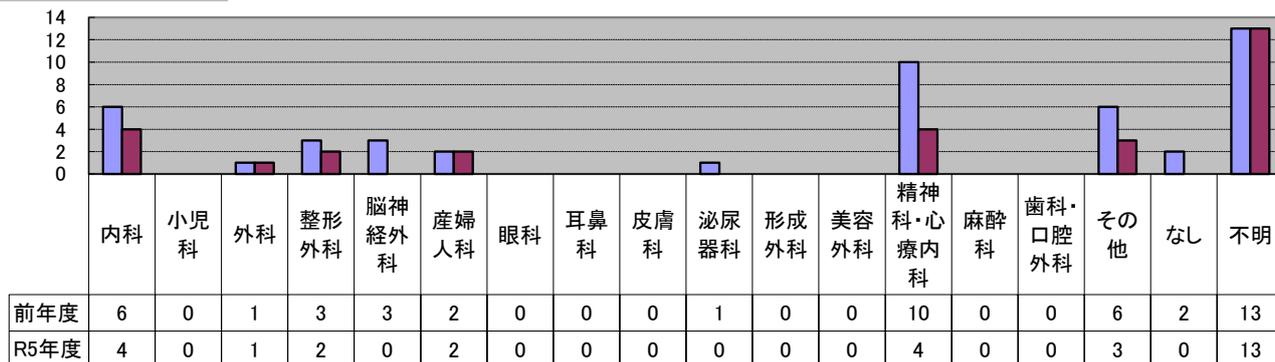
・接遇について
・配慮が足りない
・介助について など

【外来時の主な内容】

・接遇について
・言葉遣いが悪い など

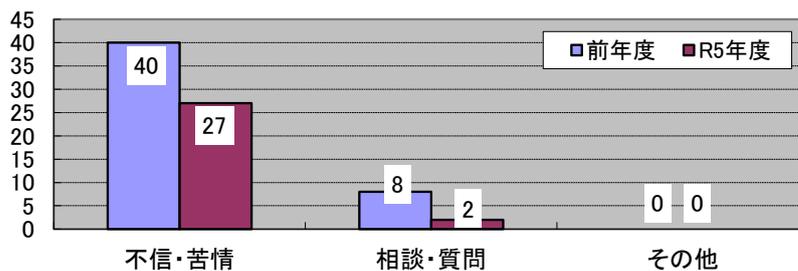
令和5年度横浜市医療安全相談窓口相談実績【看護関連】
 (令和5年4月1日～令和6年3月31日)

5 主な診療科目



6 相談の内訳(種別)

種別	件数	構成比
不信・苦情	27	93.1%
相談・質問	2	6.9%
その他	0	0.0%
計	29	100.0%



7 処理経過

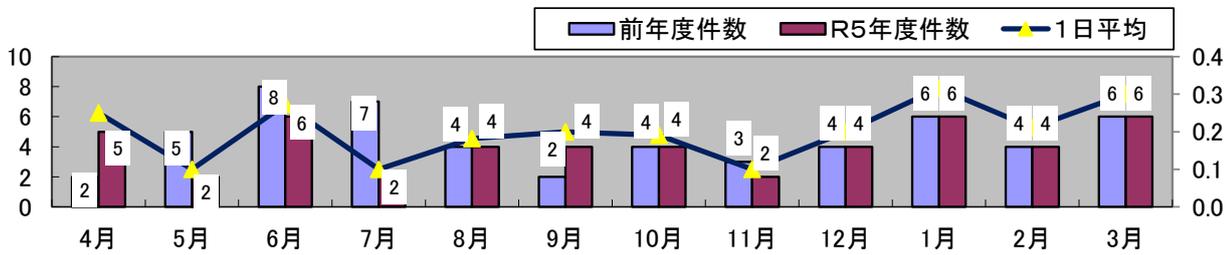
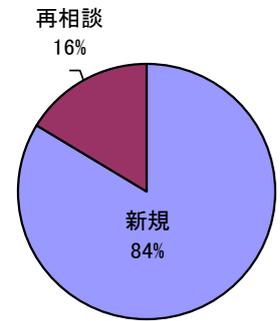
処理経過	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	27	93.1%
他課や関係機関紹介	1	3.4%
対象施設等への連絡	0	0.0%
立入検査担当部署へ連絡	0	0.0%
その他(中断など)	1	3.4%
計	29	100.0%

令和5年度横浜市医療安全相談窓口相談実績【薬局関連】
(令和5年4月1日～令和6年3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。

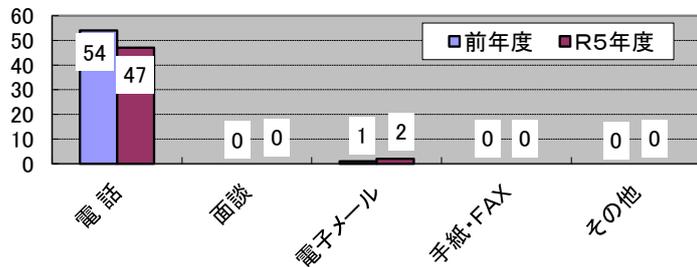
1 月別相談件数

月	前年度件数	R5年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	2	5	5	0	20	0.3
5月	5	2	2	0	20	0.1
6月	8	6	5	1	22	0.3
7月	7	2	2	0	20	0.1
8月	4	4	4	0	22	0.2
9月	2	4	4	0	20	0.2
10月	4	4	3	1	21	0.2
11月	3	2	2	0	20	0.1
12月	4	4	4	0	20	0.2
1月	6	6	4	2	19	0.3
2月	4	4	4	0	19	0.2
3月	6	6	2	4	20	0.3
計	55	49	41	8	243	0.2



2 相談手段別件数

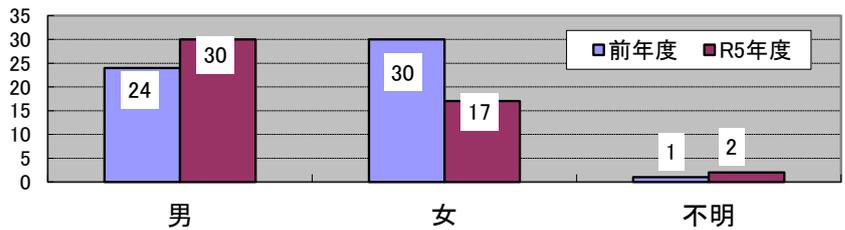
相談手段	件数	構成比
電話	47	95.9%
面談	0	0.0%
電子メール	2	4.1%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	49	100.0%



3 相談者の内訳

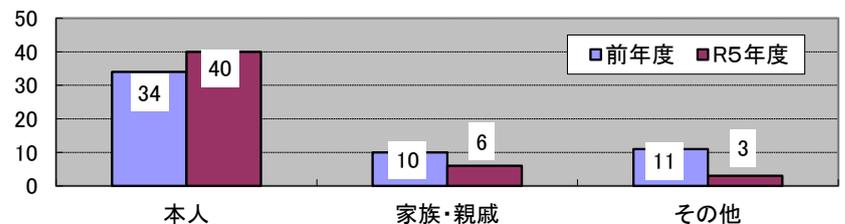
①性別

性別	件数	構成比
男	30	61.2%
女	17	34.7%
不明(メール等)	2	4.1%
計	49	100.0%



②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	40	81.6%
家族・親戚	6	12.2%
その他	3	6.1%
計	49	100.0%



令和5年度横浜市医療安全相談窓口相談実績【薬局関連】
(令和5年4月1日～令和6年3月31日)

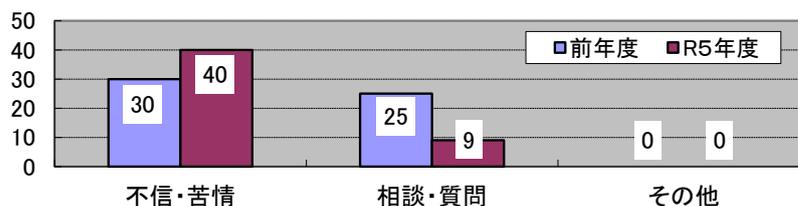
4 主な診療科目



5 相談の内訳

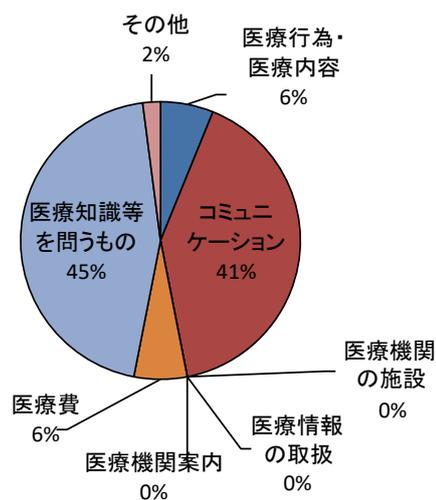
①種別

種別	件数	構成比
不信・苦情	40	81.6%
相談・質問	9	18.4%
その他	0	0.0%
計	49	100.0%



②内容

内容	件数	構成比
医療行為・医療内容	3	6.1%
コミュニケーション	20	40.8%
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	3	6.1%
医療知識等を問うもの	22	44.9%
その他	1	2.0%
計	49	100.0%



6 処理経過

処理経過	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	34	69.4%
他課や関係機関紹介	10	20.4%
対象施設等への連絡	3	6.1%
立入検査担当部署へ連絡	1	2.0%
その他(中断など)	1	2.0%
計	49	100.0%

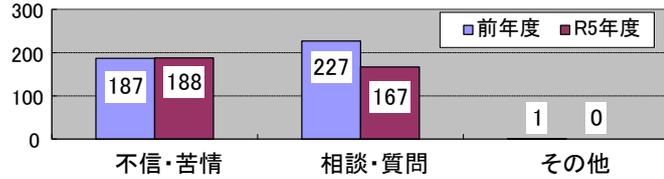
令和5年度横浜市医療安全相談窓口相談実績: 主な診療科目の相談の内訳・処理経過
(令和5年4月1日～令和6年3月31日)

【精神科・心療内科】

1 相談の内訳

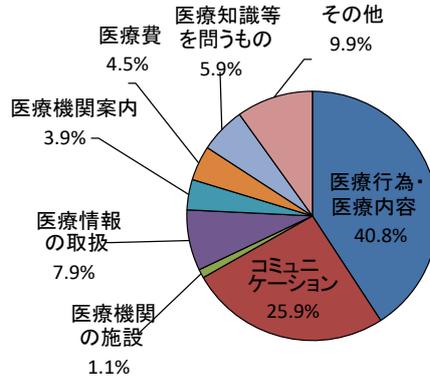
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	188	53.0%
相談・質問	167	47.0%
その他	0	0.0%
計	355	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	145	40.8%
コミュニケーション	92	25.9%
医療機関の施設	4	1.1%
医療情報の取扱	28	7.9%
医療機関案内	14	3.9%
医療費	16	4.5%
医療知識等を問うもの	21	5.9%
その他	35	9.9%
計	355	100.0%



2 処理経過

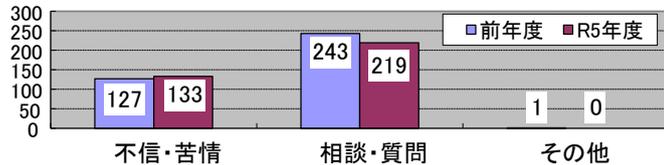
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	283	79.7%
他課や関係機関紹介	53	14.9%
対象施設等への連絡	10	2.8%
立入検査担当部署へ連絡	4	1.1%
その他(中断など)	5	1.4%
計	355	100.0%

【内科】

1 相談の内訳

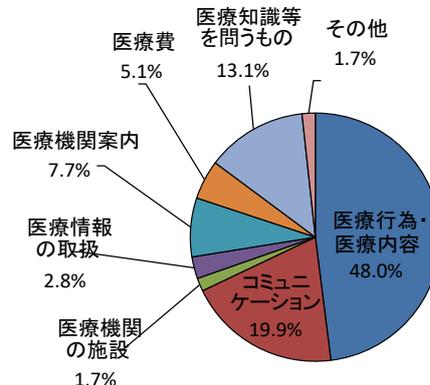
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	133	37.8%
相談・質問	219	62.2%
その他	0	0.0%
計	352	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	169	48.0%
コミュニケーション	70	19.9%
医療機関の施設	6	1.7%
医療情報の取扱	10	2.8%
医療機関案内	27	7.7%
医療費	18	5.1%
医療知識等を問うもの	46	13.1%
その他	6	1.7%
計	352	100.0%



2 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	293	83.2%
他課や関係機関紹介	45	12.8%
対象施設等への連絡	8	2.3%
立入検査担当部署へ連絡	3	0.9%
その他(中断など)	3	0.9%
計	352	100.0%

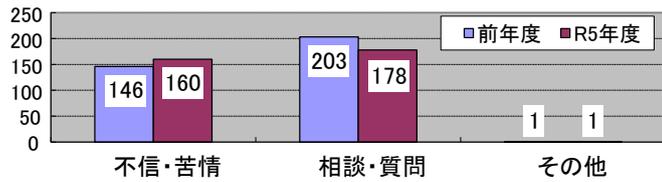
令和5年度横浜市医療安全相談窓口相談実績: 主な診療科目の相談の内訳・処理経過
(令和5年4月1日～令和6年3月31日)

【歯科・口腔外科】

1 相談の内訳

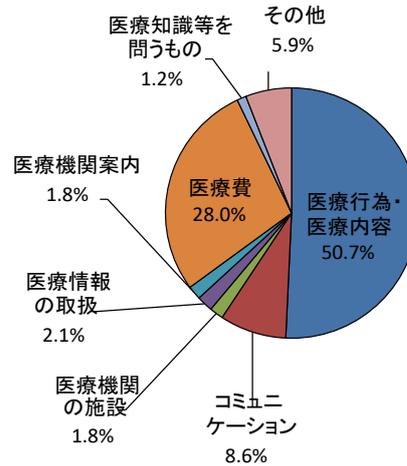
①種別

種別	件数	構成比
不信・苦情	160	47.2%
相談・質問	178	52.5%
その他	1	0.3%
計	339	100.0%



②内容

内容	件数	構成比
医療行為・医療内容	172	50.7%
コミュニケーション	29	8.6%
医療機関の施設	6	1.8%
医療情報の取扱	7	2.1%
医療機関案内	6	1.8%
医療費	95	28.0%
医療知識等を問うもの	4	1.2%
その他	20	5.9%
計	339	100.0%



2 処理経過

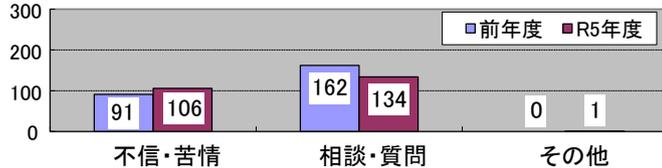
処理経過	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	222	65.5%
他課や関係機関紹介	99	29.2%
対象施設等への連絡	4	1.2%
立入検査担当部署へ連絡	7	2.1%
その他(中断など)	7	2.1%
計	339	100.0%

【整形外科】

1 相談の内訳

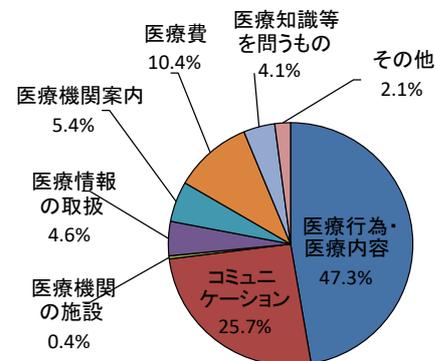
①種別

種別	件数	構成比
不信・苦情	106	44.0%
相談・質問	134	55.6%
その他	1	0.4%
計	241	100.0%



②内容

内容	件数	構成比
医療行為・医療内容	114	47.3%
コミュニケーション	62	25.7%
医療機関の施設	1	0.4%
医療情報の取扱	11	4.6%
医療機関案内	13	5.4%
医療費	25	10.4%
医療知識等を問うもの	10	4.1%
その他	5	2.1%
計	241	100.0%



2 処理経過

処理経過	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	192	79.7%
他課や関係機関紹介	35	14.5%
対象施設等への連絡	10	4.1%
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	241	100.0%

