

# 令和6年度 第2回横浜市医療安全推進協議会 次第

令和6年10月29日(火)18時～

横浜市庁舎18階 なみき9～12会議室

- 
- 1 開会
  - 2 あいさつ
  - 3 議題
    - (1) 令和6年度医療安全支援センター事業
      - ア 医療安全相談窓口への相談実績(4月～9月)
      - イ 令和6年度医療安全支援センター取り組みについて
    - (2) 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

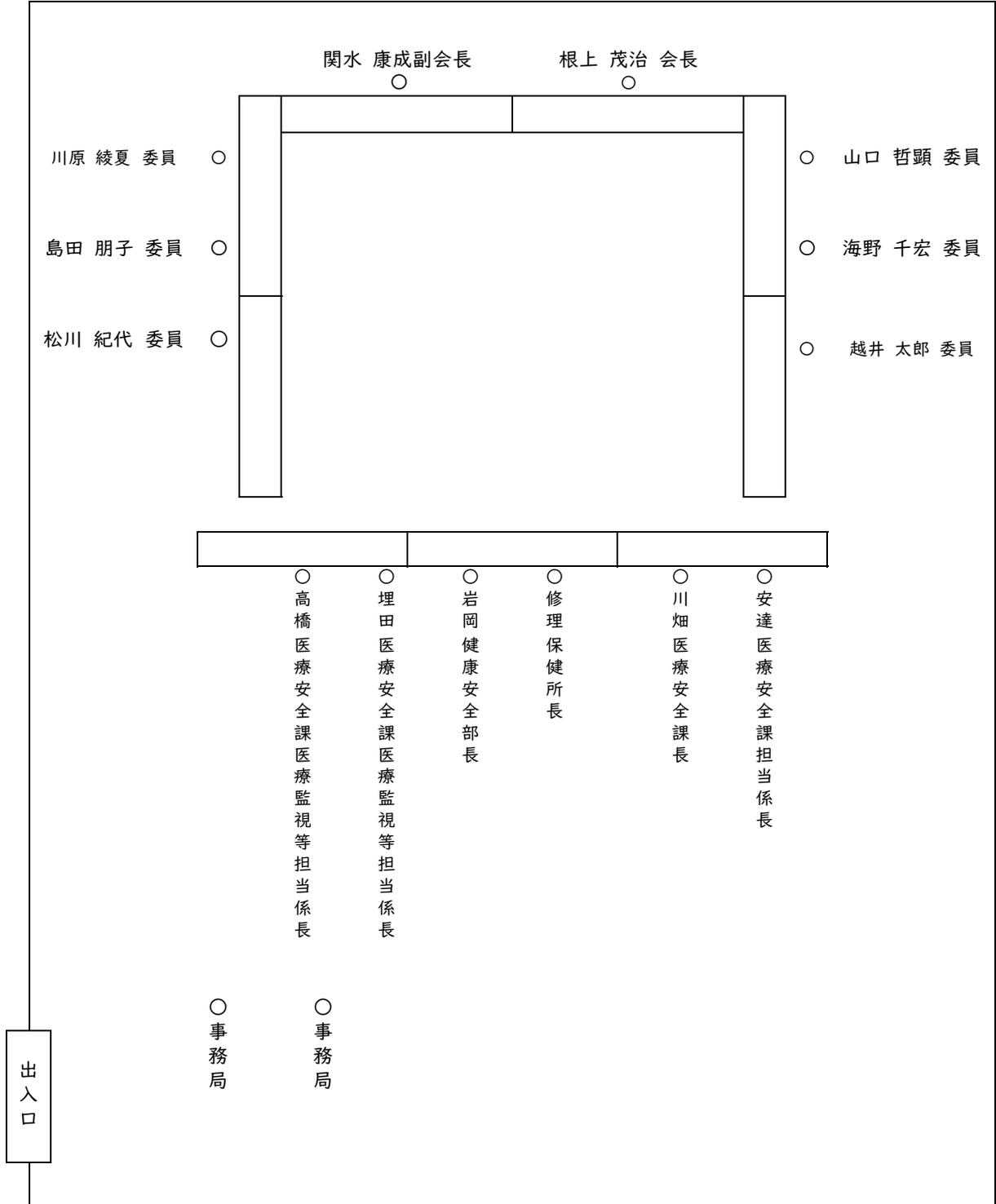
令和6年4月1日～

		団体名	役職	氏名
関係団体 各1名	会長	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
	副会長	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	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	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2回横浜市医療安全推進協議会 席次表

令和6年10月29日(火) 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2回横浜市医療安全推進協議会 説明資料

## 資料1

【資料1】令和6年度医療安全相談窓口相談実績(4~9月) ……P1

## 資料2

【資料2】医療安全支援センター取り組みについて ……P4

【資料2:参考】横浜市市民向け講演会ちらし ……P8

「お医者さんへの上手なかかり方」リーフレット ……P10

「お医者さんへの上手なかかり方」リーフレット構成案 ……P12

## 参考資料

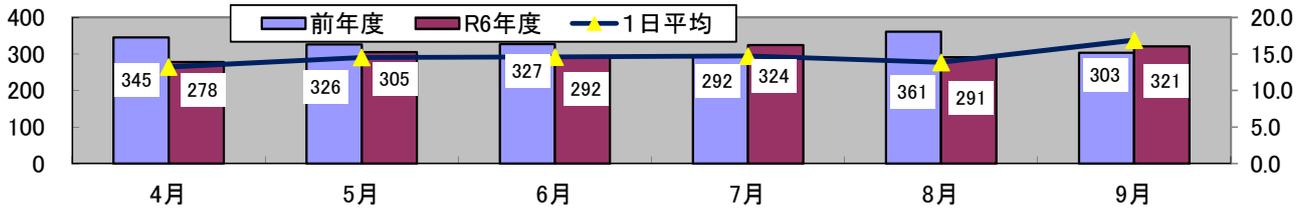
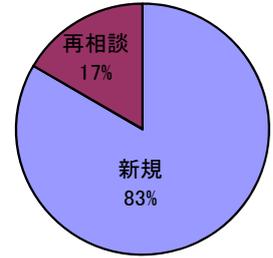
令和6年度横浜市医療安全相談窓口相談実績(4~9月)(関係団体別) ……P16

令和6年度横浜市医療安全相談窓口相談実績(4~9月)(主な診療科別) ……P26

横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】  
令和6年4月1日～令和6年9月30日

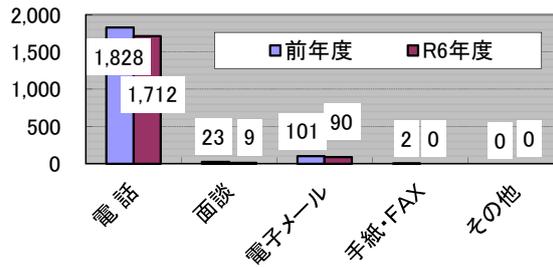
1 月別相談件数

月	前年度	R6年度	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	345	278	239	39	21	13.2
5月	326	305	266	39	21	14.5
6月	327	292	240	52	20	14.6
7月	292	324	278	46	22	14.7
8月	361	291	232	59	21	13.9
9月	303	321	256	65	19	16.9
10月						
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	1,954	1,811	1,511	300	124	14.6

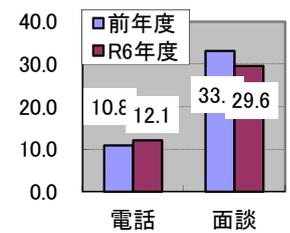


2 相談手段別件数

相談手段	件数	構成比
電話	1,712	94.5%
面談	9	0.5%
電子メール	90	5.0%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	1,811	100.0%



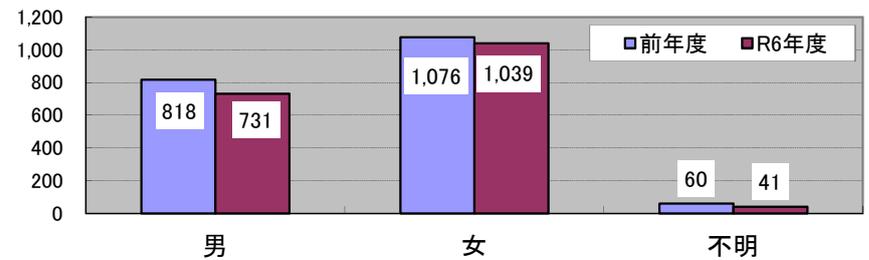
(1件あたりの相談時間(単位:分))



3 相談者の内訳

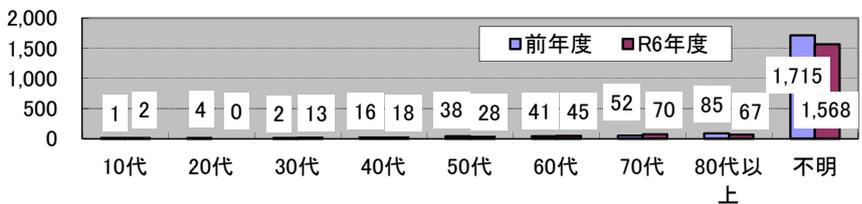
①性別

性別	件数	構成比
男	731	40.4%
女	1,039	57.4%
不明(Eメール等)	41	2.3%
計	1,811	100.0%



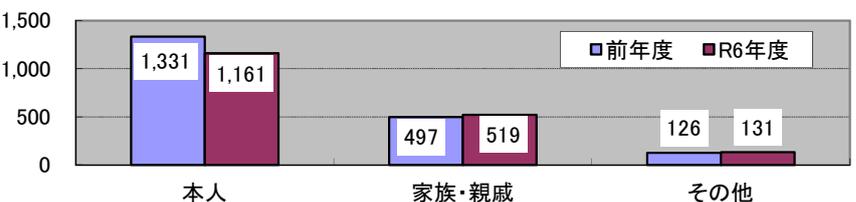
②年齢

年代	件数
10代	2
20代	0
30代	13
40代	18
50代	28
60代	45
70代	70
80代以上	67
不明	1,568
計	1,811



③患者との関係

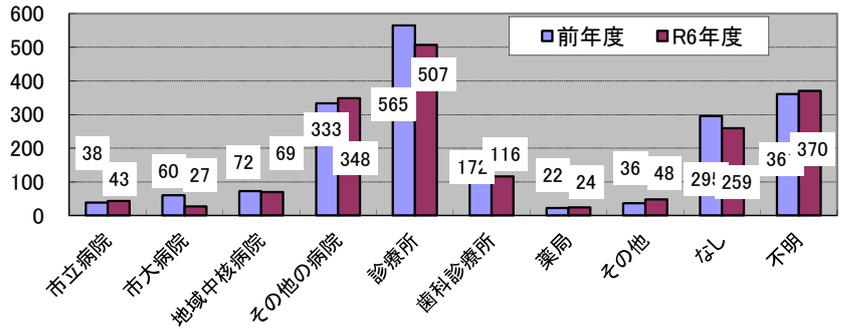
関係	件数	構成比
本人	1,161	64.1%
家族・親戚	519	28.7%
その他	131	7.2%
計	1,811	100.0%



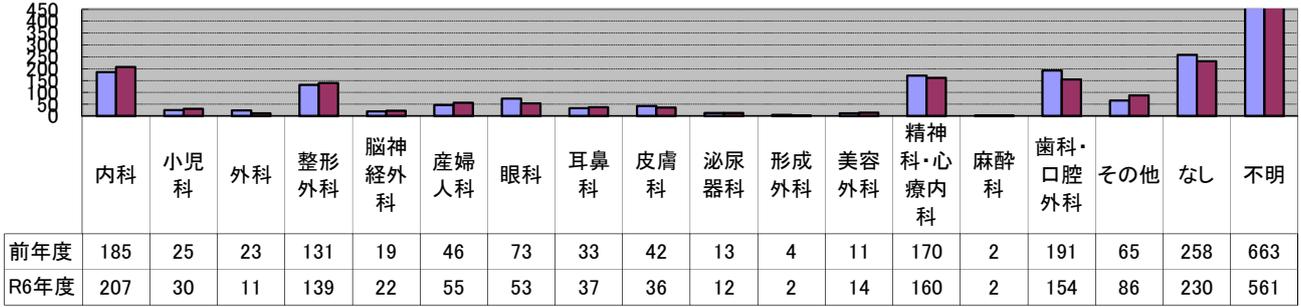
横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】  
令和6年4月1日～令和6年9月30日

4 対象機関

	件数	構成比
市立病院	43	2.4%
市大病院	27	1.5%
地域中核病院	69	3.8%
その他の病院	348	19.2%
診療所	507	28.0%
歯科診療所	116	6.4%
薬局	24	1.3%
その他	48	2.7%
なし	259	14.3%
不明	370	20.4%
計	1,811	100.0%



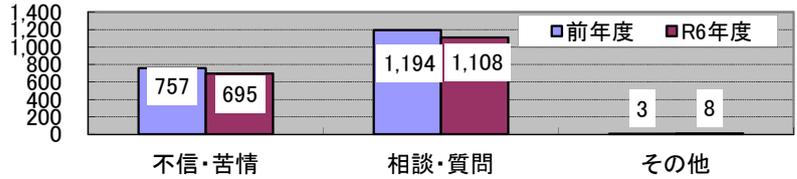
5 主な診療科目



6 相談の内訳

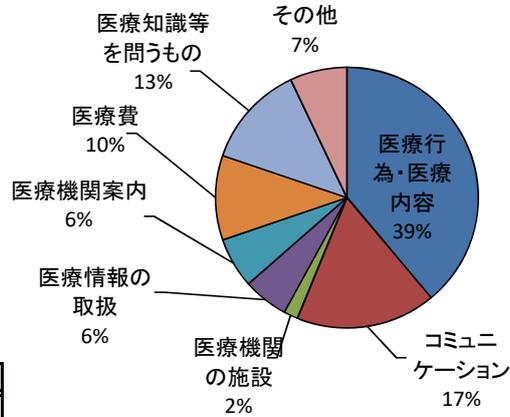
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	695	38.4%
相談・質問	1,108	61.2%
その他	8	0.4%
計	1,811	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	705	38.9%
コミュニケーション	312	17.2%
医療機関の施設	32	1.8%
医療情報の取扱	101	5.6%
医療機関案内	113	6.2%
医療費	190	10.5%
医療知識等を問うもの	231	12.8%
その他	127	7.0%
計	1,811	100.0%



7 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	1,292	71.3%
他課や関係機関紹介	442	24.4%
対象施設等への連絡	23	1.3%
立入検査担当部署へ連絡	29	1.6%
その他(中断など)	25	1.4%
計	1,811	100.0%

<主な紹介先関係機関>

- 横浜市救急医療情報センター ・ 県医療安全相談センター
- 関東信越厚生局・県医療保険課 ・ 県歯科医師会電話相談窓口
- 市や区の無料法律相談 ・ 区役所(福祉保健センター)

8 どこで知ったか

	件数
県(医療安全センター含む)	7
その他行政(国、他都市)	22
医療機関	6
消費生活センター	13
その他関係機関(医師会等)	34
インターネット	45
パンフ、市刊行物	27
マスコミ、その他	34
交換台、コールセンター	45
区役所等市他部署	102
不明	1,476
計	1,811

【その他関係機関】  
横浜市医師会 神奈川県医師会 横浜市歯科医師会 横浜市歯科保健医療センター  
横浜市薬剤師会 神奈川県眼科医会 など

【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

横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】  
令和6年4月1日～令和6年9月30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	533	29.4%
	医療過誤を疑っている	61	3.4%
	転院・退院・処遇改善(精)	77	4.3%
	医療法関連法規	34	1.9%
コミュニケーション	説明に関すること	54	3.0%
	接遇:医師	57	3.1%
	接遇:歯科医師	0	0.0%
	接遇:看護師	14	0.8%
	接遇:薬剤師	7	0.4%
	接遇:その他職員	21	1.2%
	その他:コミュニケーションに関すること	159	8.8%
医療機関の施設	衛生環境	16	0.9%
	その他医療機関の施設に関すること	16	0.9%
医療情報の取扱	カルテ開示	17	0.9%
	セカンドオピニオン	6	0.3%
	広告	1	0.1%
	個人情報・プライバシー	12	0.7%
	診断書等文書に関すること	60	3.3%
	その他医療情報の取扱に関すること	5	0.3%
医療機関案内	医療機関の紹介案内	113	6.2%
医療費	診療報酬等	88	4.9%
	保険外併用療養費	30	1.7%
	自費診療	36	2.0%
	医療費に関するその他	36	2.0%
医療知識等を問うもの	健康や病気に関すること	175	9.7%
	薬(品)に関すること	41	2.3%
	制度について尋ねるもの	13	0.7%
	その他の医療知識等を問うもの	2	0.1%
その他	その他	101	5.6%
	医療機関からの相談	18	1.0%
	関係機関等からの相談	8	0.4%
	計	1,811	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？通院している医療機関に納得がいかないの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。

## 医療安全相談支援センター取り組みについて

### 医療安全研修会

第1回目結果報告及び第2回実施予定内容についての報告になります。

#### ○第1回

演題：「これで解決！！医療クレーム対応・発展編 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」

対象者：市内医療提供施設の医療関係者

講師：濱川博招氏(株式会社ウィ・キャン代表取締役)

講演形式：現地開催形式と動画形式の2方式で開催。

#### ・現地開催形式

開催日時：令和6年8月1日 19時から20時まで

場所：横浜市社会福祉センター4階ホール

参加者：56名

#### ・動画形式

動画公開期間：令和6年8月26日(月)から10月31日(木)

動画公開方法：医療局医療安全課Youtubeチャンネルにて限定公開

申込者：777名

#### ○第2回

演題：災害時の医療安全

講師：未定

講演形式：医療安全課Youtubeチャンネルにて限定公開による動画形式

動画配信期間：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」を行っています。

「出前講座」については市内地域ケアプラザに広報を行い、申込を受け付けています。また、市民向け講演会については年に1回開催しています。

#### 【出前講座について】

主に市内地域ケアプラザに広報を行い、地域住民向けの勉強会として講演活動を行っています。

#### ○開催実績

7月30日開催/場所：日下地域ケアプラザ/参加人数：17名

○開催予定

2月19日開催予定/場所：根岸地域ケアプラザ

3月19日開催予定/場所：青葉台地域ケアプラザ

【市民向け講演会について】

開催日時：令和6年12月22日（日）14時～15時半

開催場所：横浜市役所1階アトリウム

講演タイトル案：「現役医師が教える！知って得する医療のかかり方～患者の視点・医師の視点の違いから～」

講師：山本健人医師（外科専門医、消化器病専門医。医療情報サイト「外科医の視点」を開設し、1300万超のページビューを記録。X（旧 Twitter）フォロワー数は10万人超。累計19万部を記録した『すばらしい人体』（ダイヤモンド社）ほか著書多数。）

講演内容案：患者が押さえておきたい医療機関のかかり方のコツを紹介します。

医療安全相談窓口の相談事例を基にした患者側のよくある疑問や不安を講師に投げかけ、回答してもらうトーク形式とすることで、患者視点と医師視点でどのような認識の違いがあるのかを分かりやすくお伝えします。

また、医療現場の実際、医療制度の仕組みなどを知ることで、様々な医療制度のもと医師がどのように考え、どのように患者に向き合っているのかを考える機会を提供し、診療場面での誤解の解消や、相互理解の促進につなげていきます。

メールマガジンについて

医療関係者等に向けて、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。月に2～4回ほどに分けて配信をし、よりコンパクトに読みやすい形にしています。

(R6年10月8日時点 メールマガジン登録者数 2,027名)

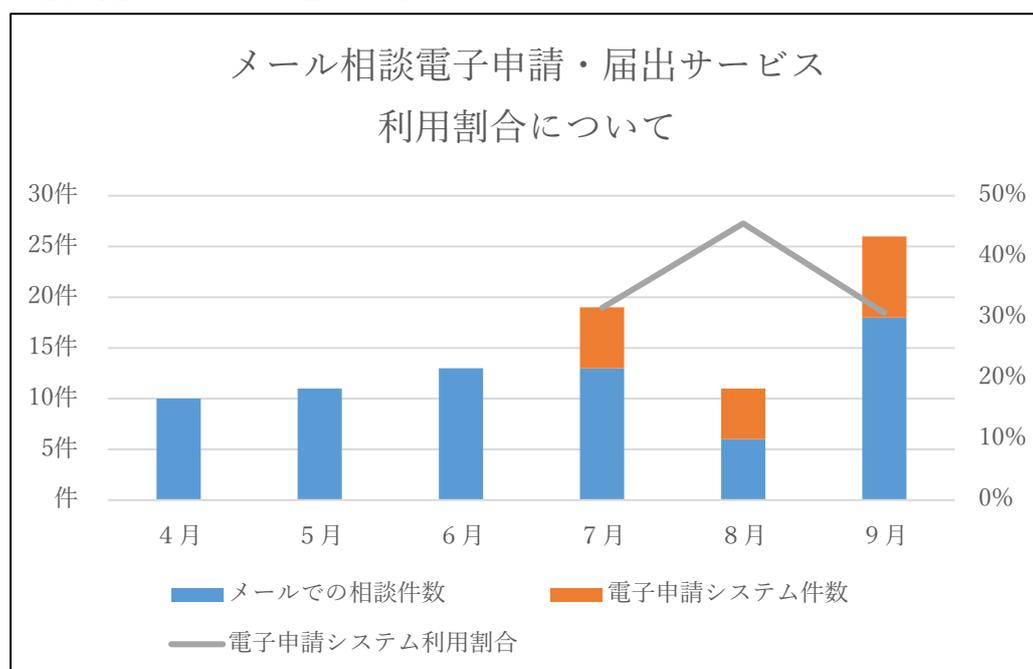
発行月	テーマ (予定含む)
	お知らせ(予定含む)
第175号 (令和6年4月発行)	令和5年度横浜市医療安全相談窓口寄せられた相談について 令和5年度第2回医療安全研修会アンケートのご案内
第176号～第179号 (令和6年5月発行)	医療コミュニケーション 「オレンジの取り扱いになっていませんか」
	熱中症アラート運用開始
第180号～第182号 (令和6年6月発行)	定期立入り調査に向けた注意事項
	なし
第183号～第186号 (令和6年7月発行)	薬物乱用キャンペーンの概要
	令和6年度院内感染対策講習会開催のお知らせ 医療安全研修会開催のお知らせ
第187号～第191号 (令和6年8月発行)	医療コミュニケーション 「医療機関のルールです！」のその先に…
	「結核指定医療機関・医師等研修」のお知らせ (健康安全課)
第192号～第195号 (令和6年9月発行予定)	世界患者安全の日 PR
	麻薬取扱者免許の継続申請手続き及び麻薬年間届について
第196号～第199号 (令和6年10月発行予定)	相談内容から見受けられる患者と医師のすれ違い
	なし

## メール相談について

令和6年7月から医療安全相談窓口メール相談の方法を電子申請・届出システムに変更しました。

8月に各医療機関、区役所、地域ケアプラザ等に配布したリーフレットにて相談専用フォームのURL及び二次元コードの周知を行いました。そのほか、横浜市医療安全相談窓口ホームページにも相談専用フォームのURL及び二次元コードを掲載し、周知を行いました。

### 【参考】メール相談電子申請・届出サービス利用割合



## リーフレットについて

令和6年度は、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）の他、「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、「歯医者さんへの上手なかかり方」リーフレットを8月に各区役所、医療機関等に配布しました。

「お医者さんへの上手なかかり方」リーフレットについて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）



# 現役医師が教える！

## 知って得する医療のかかり方 ～患者の視点・医師の視点の違いから～

令和6年  
**12月22日(日)**

14:00～15:30  
(受付開始 13:30～)

診察室では聞けない患者の疑問に現役医師がズバリ答えます！

患者

「腕のいい先生に診てもらいたい！」  
「先生によって診断が違うのは誤診？」

医師

「もう少し時間があれば、患者さんの話をよく聞けるのに…」  
「正しい治療をしているのに、うまく伝わらないなあ…」

会場

横浜市役所 1階アトリウム  
(横浜市中区本町6丁目-50-10)

入場無料

### プログラム

#### 第1部：トークセッション

「患者と医師双方の視点から、  
よりよい医療のかかり方を一緒に考えよう！」

横浜市医療安全相談窓口寄せられた相談事例から、多くの患者さんが抱く不安や疑問を、医療安全相談窓口スーパーバイザーを務める日向拓也医師（横浜市行政医師）が投げかけ、講師が回答します！

#### 第2部：講演

「知って得する医療のかかり方」

第1部に加え、医師との付き合い方、病院の上手な利用法などを講師が詳しく解説します！

やまもと たけひと

#### 講師 山本 健人 氏

医師・博士（医学）。外科専門医、消化器病専門医等の資格を持つ。

2010年京都大学医学部卒業。

「医師と患者の垣根をなくしたい」をテーマに「外科医けいゆう」のペンネームで医療情報サイト「外科医の視点」を開設、1300万超のページビューを記録。SNSでも積極的に情報発信し、X(旧 Twitter)フォロワー数は10万人超。累計19万部を記録した『すばらしい人体』（ダイヤモンド社）ほか著書多数。



### 申込受付

11月11日(月)～12月13日(金) 先着150名（※当日空きがあれば参加可）

※右の二次元コードまたは裏面のFAX送信票からお申込みください。

※障害等への配慮が必要な方は、12月9日(月)までにお申込みください。



# FAX 送信票

横浜市医療局医療安全課 (045-663-7327) 宛

<令和6年度 横浜市市民医療安全講演会>

現役医師が教える！知って得する医療のかかり方

～患者の視点・医師の視点の違いから～

## 講演会参加申込書

氏名	住所	(※市外在住者のみ) 在勤・在学地
(カナ)	横浜市 区 (※市外在住者⇒ 市)	横浜市 区
性別	職業	年代
男・女・その他	会社員・公務員(団体職員)・ 自営業(個人事業主)・ パート(アルバイト)・主婦(主夫)・ 学生・無職・その他( )	～10代・20代・30代・ 40代・50代・60代・ 70代・80代～

### 講演会の参加にあたり、障害等への配慮(手話通訳等)が必要な方へ

#### ■横浜市電子申請・届出システムでお申込みの方

お申し込みフォームに備考欄がございますので、必要な配慮事項とご連絡先をご記入の上、お申し込みください。

#### ■FAXでお申し込みの方

必要な配慮事項とご連絡先(メールアドレス等)をこの FAX 送信票にご記入いただき、送信をお願いいたします。または、ir-soudan@city.yokohama.lg.jp までご連絡ください。

具体的に必要な配慮事項についてご記入ください

例：手話通訳、予約筆記 等

連絡先  
(※詳細確認のためご連絡させていただく  
ことがあります)

例：E-mail アドレス、FAX 番号等

※記載していただいた個人情報、横浜市市民医療安全講演会当日の受付・参加確認及び今後の講演会開催の参考として統計処理に使用します。以上の目的以外には使用しません。

## <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・年末年始の休庁日は除く)

相談受付時間 8時45分～16時

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/anzenshen/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？

## 医療に関する困りごとの相談は 「横浜市医療安全相談窓口」へ

電話番号 ☎ 045-671-3500 (原則 30 分以内)  
相談受付時間 月～金曜 (祝日・年末年始を除く)  
8時45分～16時

横浜市医療安全

検索



## 医療機関を探す

### 横浜市医師会地域医療連携センター

電話で近隣の医療機関をご案内します。

TEL：045-201-8712

FAX：045-201-8768

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



### 医療情報ネット ナビイ

全国の医療機関・薬局について、診療日や診療科目といった一般的な情報に加え、対応可能な疾患・治療内容、提供しているサービスなどさまざまな情報から、全国の医療機関・薬局を検索できます。



## お医者さんへの上手なかかり方

安心して医療を受けるために

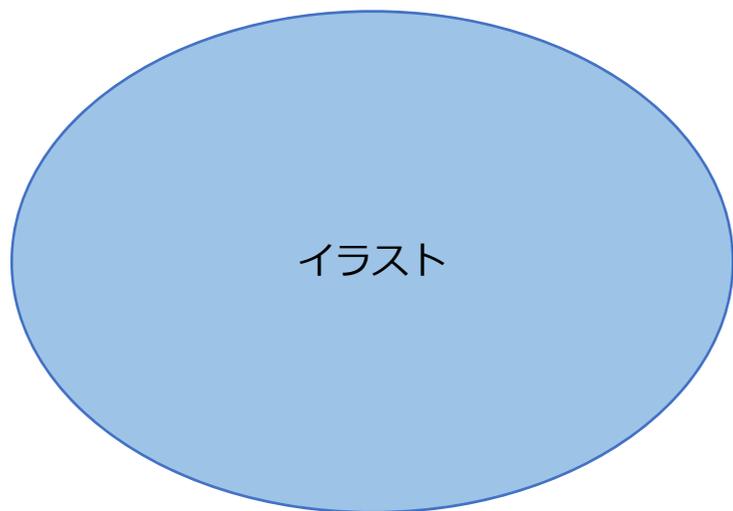
医療に関連するイラスト

例：診察場面のイラスト 等

横浜市医療安全支援センター

# みなさんは、 上手に医療機関を 受診できていますか？

安心して医療を受けるためには、医療者側の取組だけでなく、患者側も適切な医療のかかり方を理解する必要があります。



## 上手なかかり方はできている？ 事例をみてみよう！

### Aさん 60代 の例

Aさんは、1か月ほど前から胃痛やお腹の張りが続いています。大きな病院のほうが安心だろうと考え、大学病院へ行ってみると、「選定療養費」という保険外の請求をされてしまいました。また、Aさんの順番はなかなか回ってこず、検査にも時間がかかって1日かかりに。医師からは慢性胃炎と診断され、次から近所の診療所で診てもらうようにと言われました。

上手なかかり方をチェック！

### 体調が悪いときは、近くの診療所を受診しよう

医療機関には役割分担があり、日常的な病気の治療は診療所、重い病気の検査や手術など高度・専門的な治療は大きな病院（急性期病院）が担っています。高度・専門的な治療が必要なときは、適切な病院を紹介してもらえますから、まずは近所の診療所を受診しましょう。

### ご存知ですか？「選定療養費」

200床以上の病院に紹介状をもらわず初診で受診すると、「選定療養費」という費用が徴収されます。これは、軽症の患者さんが大きな病院に殺到し、高度な医療を必要とする患者さんに医療が提供されないことを防ぐためです。

### かかりつけ医をもとう

かかりつけ医は、日頃の健康状態を把握し、体調管理をサポートしてくれます。病気の予防や早期発見・治療にもつながりますので、何でも相談できるかかりつけ医をもちましょう。



Aさんにもかかりつけ医が見つかるといいですね！

## Bさん 70代 の例

Bさんは、腰痛でX診療所を受診しました。しばらく通院してリハビリを継続しましたが、症状は改善しません。そこで、セカンドオピニオンを求めようと、Y診療所を受診しました。ここでも同じ治療法しか勧めてもらえなかったため、さらにZ病院を受診しました。やはり納得できる治療法は勧めてもらえず、痛みは悪化するばかりです。

上手なかかり方をチェック！

### それって本当にセカンドオピニオン？

セカンドオピニオンは、納得して治療を選択するために主治医以外の医師の意見を聞くことです。医療機関を変えることではありません。意見を聞いたあとは主治医と改めて治療方針を話し合います。医療機関を転々とすることで治療方針が定まらず、症状が悪化してしまうこともあります。治療に不安や疑問を感じたら、まずは主治医とよく相談することが大切です。

### セカンドオピニオンを有効活用しよう

セカンドオピニオンは、自身の病気を理解し、納得して治療を選択するために有効な手段です。まずは主治医に相談し、紹介状や検査データをもらいます。準備ができたなら、セカンドオピニオンを実施している医療機関に相談しましょう。

※セカンドオピニオンの費用は保険適用外（自費）です

### 医療機関を転々すると医療費がかさむ？

新たな医療機関を受診すると、そのたびに初診料がかかります。初診料は再診料の約4倍です。また、同じ検査を繰り返すことにもなり、検査料もその都度かかります。

## Cさん 70代 の例

数か月前から足の軽いしびれや痛みが気になっていたCさん。テレビで脊柱管狭窄症という病気を知り、症状が似ていたため急に心配になりました。そこで、土曜日の夜に近所の病院の救急外来を受診しました。ところが、待合室は人であふれ、3時間後ようやく呼ばれたものの、「今は専門の先生がいなくて検査もできない。明日の日中に整形外科を受診してください。」と言われ、痛み止めを1日分処方されただけでした。

上手なかかり方をチェック！

### 救急外来の役割って？

救急外来は、急に体調が悪化した患者さんの応急処置を行う場です。軽症の場合は、後日、通常の外来診療で検査や治療を受けてもらうこととなります。そのため、薬も通常1日分の処方となるほか、重症患者さんの対応が優先され、待ち時間も長くなります。体調不良を感じたら、早目に平日の日中に受診しましょう。

### 横浜市の救急医療を知ろう

横浜市では、初期救急、二次救急、三次救急に分かれ、それぞれの医療機関が役割分担をしています。初期救急では、日曜や祝日は各区の休日急患診療所で、夜間は毎日20時～24時に夜間急病センターなど市内3か所で診療を行っています。

[横浜市の救急医療について](#)



### #7119を活用しよう

急なけがや病気で今すぐ受診すべきか、救急車を呼ぶべきか迷ったり、救急受診が可能な病院や診療所を探しているときに相談できます。

横浜市救急相談センター

#7119



# 準備しておこう！ ～上手にお医者さんへかかるために～

## 日常から

現在治療中の病気や今までかかっていた病気など、「自分メモ」を作り、まとめておきましょう

例

### 病歴（手術歴）

17歳 虫垂炎手術  
32歳 逆流性食道炎  
56歳 高血圧症（継続治療中）

### 今飲んでいる薬

カルシウム拮抗薬（降圧薬）  
防風通聖散（漢方薬）

### アレルギー

花粉症（スギ・ヒノキ）  
抗生物質（セフェム系）

### 生活習慣

飲酒（ビール 350ml 缶 1本/日）

### 家族の病歴

父：糖尿病、心筋梗塞  
母：肝臓がん（他界）



## 受診時

- ・まずはしっかり挨拶を
- ・自分の症状や経過をなるべく正確に伝えよう（まとめておいたメモがあると安心です）
- ・落ち着いて医師の話を聞き、メモを取ろう
- ・わからないことは、理解できるまで質問しよう（診察時間には限りがあります。診察までに疑問点をまとめ、優先順位をつけておくことも大切です）
- ・薬のことは薬局、退院や転院のことはソーシャルワーカーなど、必要に応じて主治医の先生以外にも相談してみよう
- ・治療や手術の効果だけでなく、副作用や合併症などのリスクも確認しよう
- ・入院や手術など大きな決断が必要になる場合や、込み入った話がある場合は、あらかじめ相談時間を確保してもらえないか医療機関に確認してみよう

例

## 質問リスト

- 病名（診断名、疑われる病気）  自覚症状以外に現れる可能性のある症状
- 病気の予後（病気がどのような経過をたどるのか）
- 治療方法と治療の効果  治療のリスク（薬の副作用など）
- 治療期間と回復の見込み  趣味や仕事は続けることができるか
- 日常生活で気を付けることはあるか
- 次回の受診予定や受診の目安（いつどんなときに受診したほうがいいのか、検査結果がいつ出るのかなど）

## 受診後

- ・症状の変化や新たな症状など、経過を記録しておこう
- ・受診後に浮かんだ疑問や不安を、次の診察で質問できるよう整理しておこう
- ・診察時のメモやアドバイスを改めて確認し、医師の指示どおりに療養・服薬を継続しよう（自己判断で通院や服薬を中断するのは危険です）
- ・その後の状態の変化など、適宜、自分メモを更新しよう

## 受診前

自分の症状を簡潔に伝えられるよう、準備をしておきましょう

例

### 症状

みぞおち周辺が刺しこむように痛い。  
胸やけもあり。

### いつ頃から

1か月前から

### どんなときに

ほぼ毎日、食事をすると痛む。  
飲酒時も痛む。

### 同様の症状での受診歴

30代の頃に逆流性食道炎と診断され、服薬歴あり。

- ・マイナンバーカード（健康保険証）や各種医療証
- ・お薬手帳
- ・紹介状や検査データなど（転院の場合等）

受診前に持ち物もチェック！

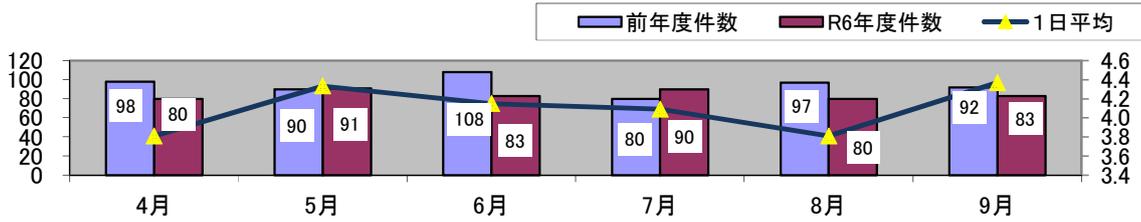
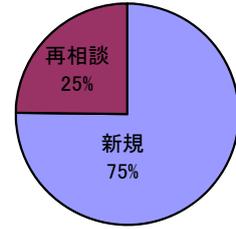
医師と患者が対面している場面のイラストなど

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

全体のうち、対象機関「診療所」で抽出した件数の統計です。

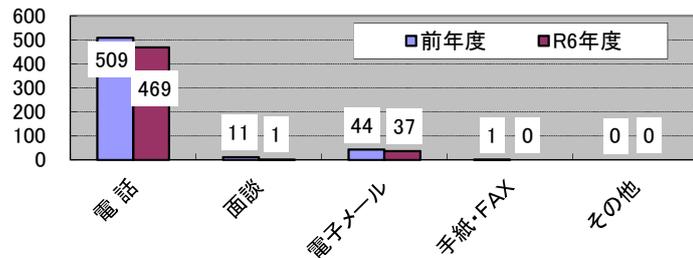
1 月別相談件数

月	前年度件数	R6年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	98	80	71	9	21	3.8
5月	90	91	75	16	21	4.3
6月	108	83	70	13	20	4.2
7月	80	90	72	72	22	4.1
8月	97	80	69	11	21	3.8
9月	92	83	65	18	19	4.4
10月						
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	565	507	422	139	124	4.1



2 相談手段別件数

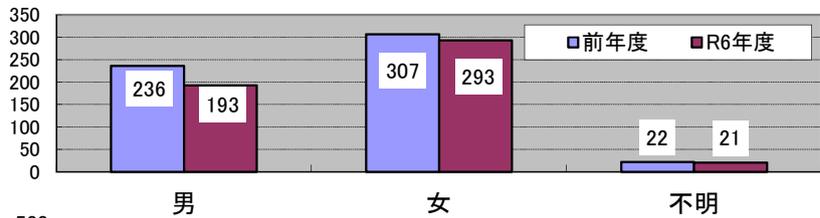
相談手段	件数	構成比
電話	469	92.5%
面談	1	0.2%
電子メール	37	7.3%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	507	100.0%



3 相談者の内訳

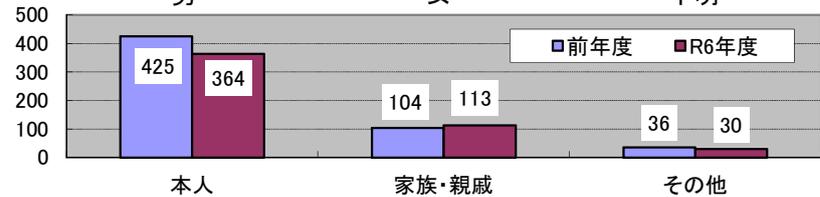
①性別

性別	件数	構成比
男	193	38.1%
女	293	57.8%
不明(Eメール等)	21	4.1%
計	507	100.0%

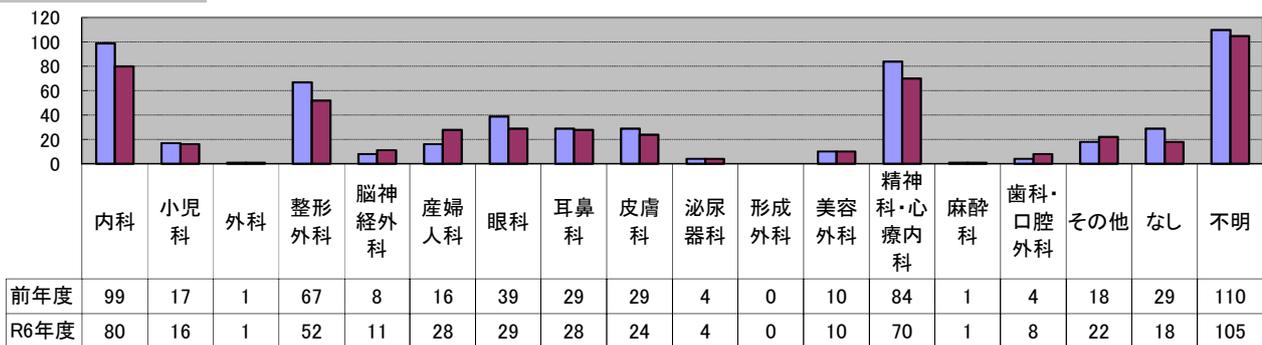


②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	364	71.8%
家族・親戚	113	22.3%
その他	30	5.9%
計	507	100.0%



4 主な診療科目

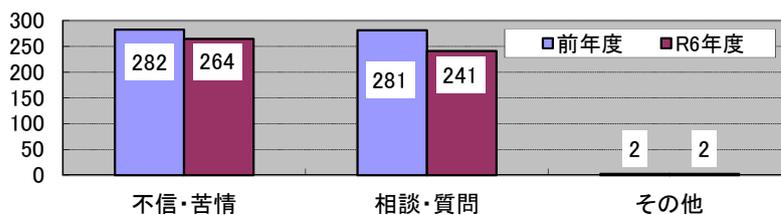


横浜市医療安全相談窓口相談実績【医科診療所】  
令和5年4月1日～令和6年3月31日

5 相談の内訳

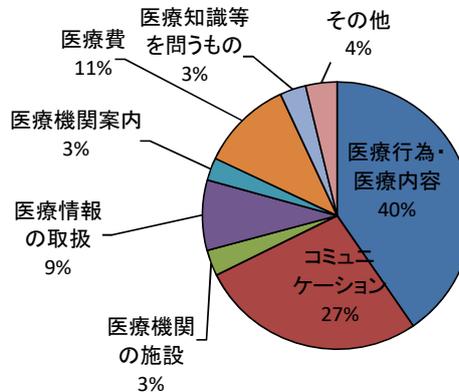
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	264	52.1%
相談・質問	241	47.5%
その他	2	0.4%
計	507	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	205	40.4%
コミュニケーション	138	27.2%
医療機関の施設	16	3.2%
医療情報の取扱	43	8.5%
医療機関案内	14	2.8%
医療費	56	11.0%
医療知識等を問うもの	16	3.2%
その他	19	3.7%
計	507	100.0%



6 処理経過

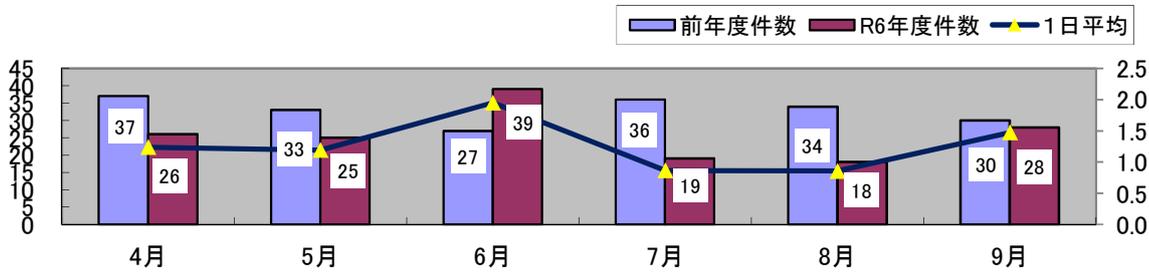
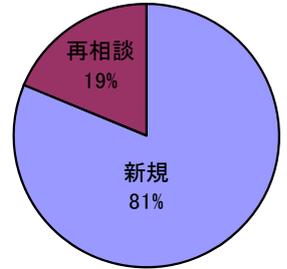
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	377	74.4%
他課や関係機関紹介	95	18.7%
対象施設等への連絡	11	2.2%
立入検査担当部署へ連絡	16	3.2%
その他(中断など)	8	1.6%
計	507	100.0%

横浜市医療安全相談窓口相談実績【歯科診療所】  
令和6年4月1日～令和6年9月30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。

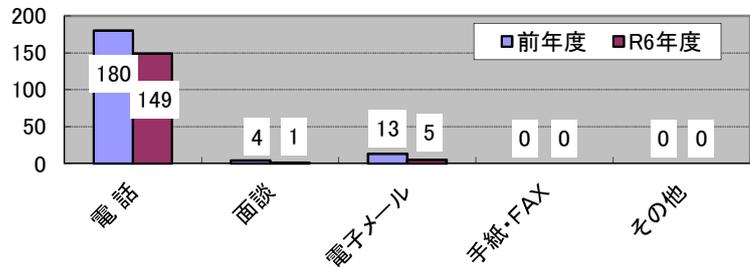
1 月別相談件数

月	前年度件数	R6年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	37	26	18	8	21	1.2
5月	33	25	22	3	21	1.2
6月	27	39	28	11	20	2.0
7月	36	19	18	1	22	0.9
8月	34	18	14	4	21	0.9
9月	30	28	26	2	19	1.5
10月						
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	197	155	126	29	124	1.3



2 相談手段別件数

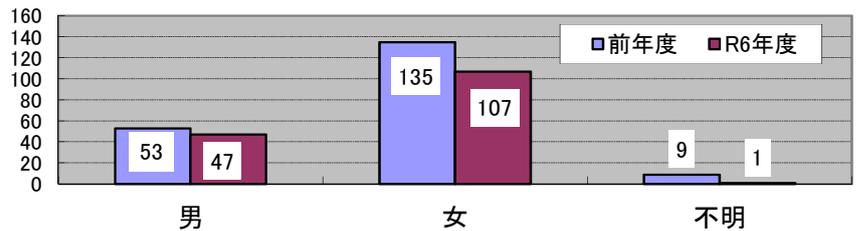
相談手段	件数	構成比
電話	149	96.1%
面談	1	0.6%
電子メール	5	3.2%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	155	100.0%



3 相談者の内訳

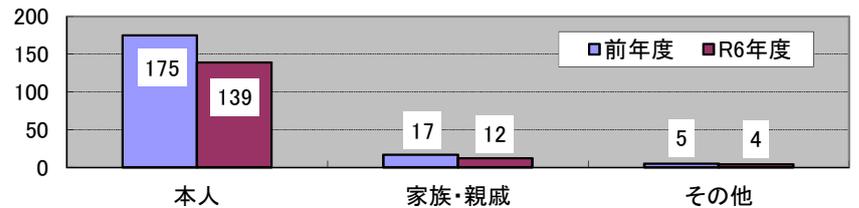
①性別

性別	件数	構成比
男	47	30.3%
女	107	69.0%
不明(メール等)	1	0.6%
計	155	100.0%



②患者との関係

患者との関係	件数	構成比
本人	139	89.7%
家族・親戚	12	7.7%
その他	4	2.6%
計	155	100.0%

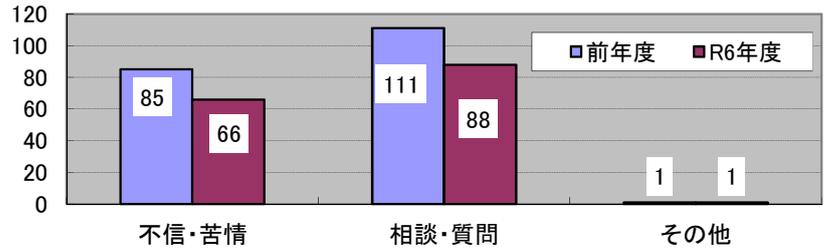


横浜市医療安全相談窓口相談実績【歯科診療所】  
令和6年4月1日～令和6年9月30日

4 相談の内訳

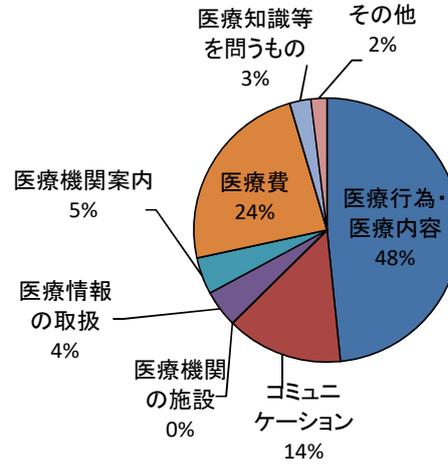
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	66	42.6%
相談・質問	88	56.8%
その他	1	0.6%
計	155	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	75	48.4%
コミュニケーション	22	14.2%
医療機関の施設	0	0.0%
医療情報の取扱	7	4.5%
医療機関案内	7	4.5%
医療費	37	23.9%
医療知識等を問うもの	4	2.6%
その他	3	1.9%
計	155	100.0%



5 処理経過

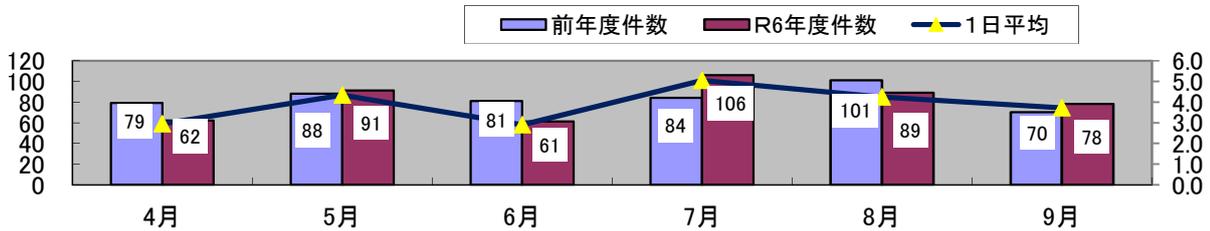
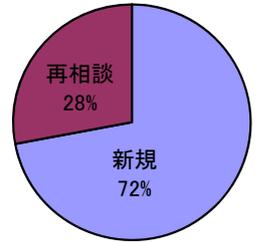
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	104	67.1%
他課や関係機関紹介	43	27.7%
対象施設等への連絡	3	1.9%
立入検査担当部署へ連絡	4	2.6%
その他（中断など）	1	0.6%
計	155	100.0%

横浜市医療安全相談窓口相談実績【病院関連】  
令和6年4月1日～令和6年9月30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。

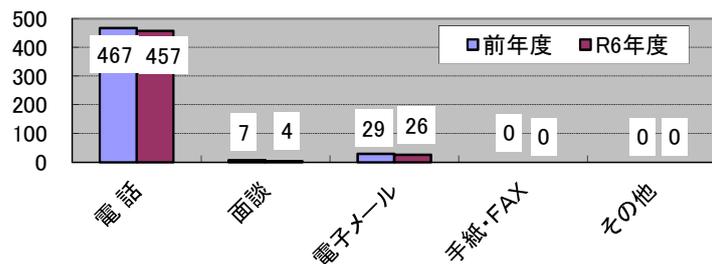
1 月別相談件数

月	前年度件数	R6年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	79	62	45	17	21	3.0
5月	88	91	74	17	21	4.3
6月	81	61	47	14	21	2.9
7月	84	106	84	22	21	5.0
8月	101	89	54	35	21	4.2
9月	70	78	47	31	21	3.7
10月						
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	503	487	351	136	252	1.9



2 相談手段別件数

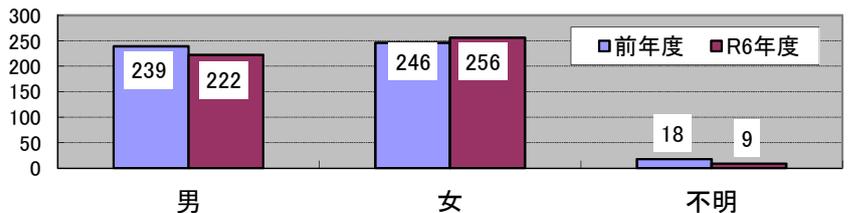
相談手段	件数	構成比
電話	457	93.8%
面談	4	0.8%
電子メール	26	5.3%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	487	100.0%



3 相談者の内訳

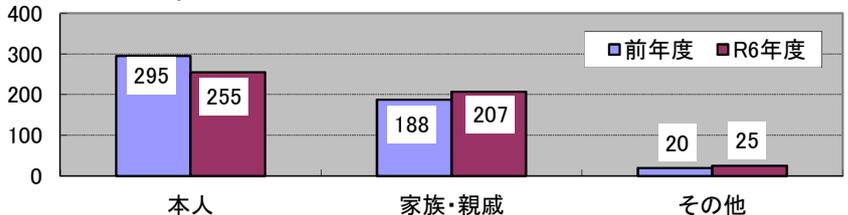
①性別

性別	件数	構成比
男	222	45.6%
女	256	52.6%
不明(メール等)	9	1.8%
計	487	100.0%



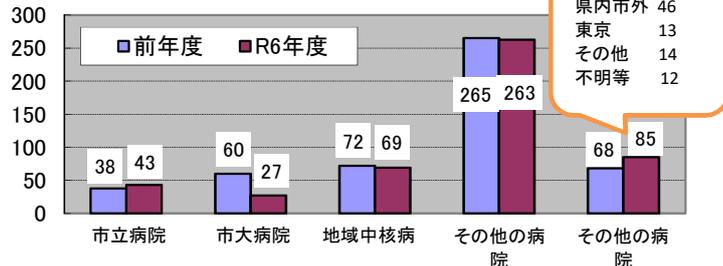
②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	255	52.4%
家族・親戚	207	42.5%
その他	25	5.1%
計	487	100.0%



4 対象機関

機関	件数	構成比	病院数
市立病院	43	8.8%	4
市大病院	27	5.5%	2
地域中核病院	69	14.2%	6
その他の病院(市内)	263	54.0%	122
その他の病院(市外等)	85	17.5%	
計	487	100.0%	134



横浜市医療安全相談窓口相談実績【病院関連】  
令和6年4月1日～令和6年9月30日

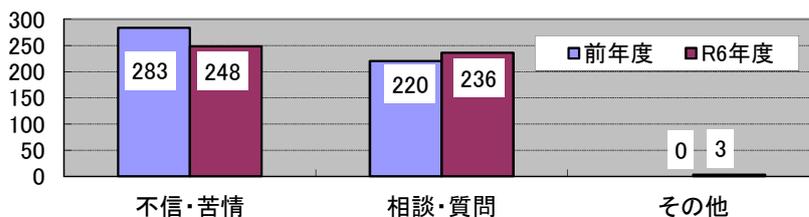
5 主な診療科目



6 相談の内訳

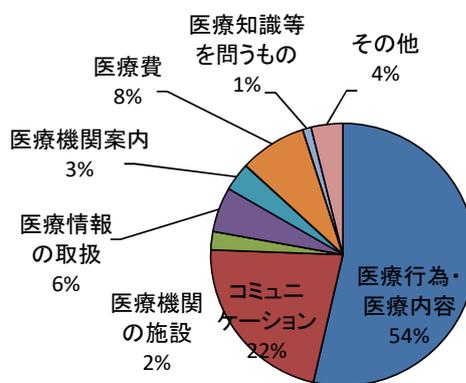
①種別

種別	件数	構成比
不信・苦情	248	50.9%
相談・質問	236	48.5%
その他	3	0.6%
計	487	100.0%



②内容

内容	件数	構成比
医療行為・医療内容	261	53.6%
コミュニケーション	107	22.0%
医療機関の施設	11	2.3%
医療情報の取扱	27	5.5%
医療機関案内	17	3.5%
医療費	40	8.2%
医療知識等を問うもの	5	1.0%
その他	19	3.9%
計	487	100.0%



7 処理経過

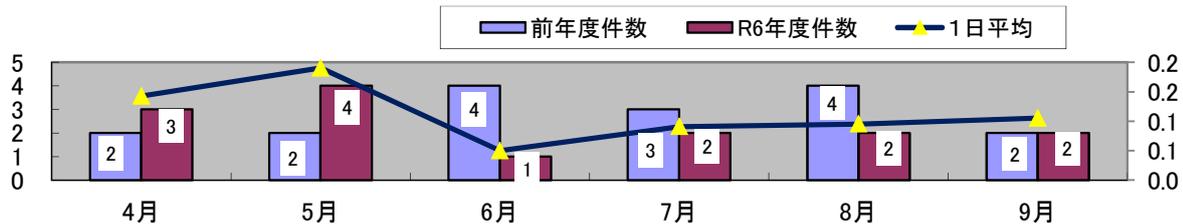
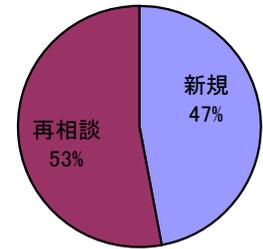
処理経過	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	386	79.3%
他課や関係機関紹介	78	16.0%
対象施設等への連絡	10	2.1%
立入検査担当部署へ連絡	9	1.8%
その他(中断など)	4	0.8%
計	487	100.0%

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。

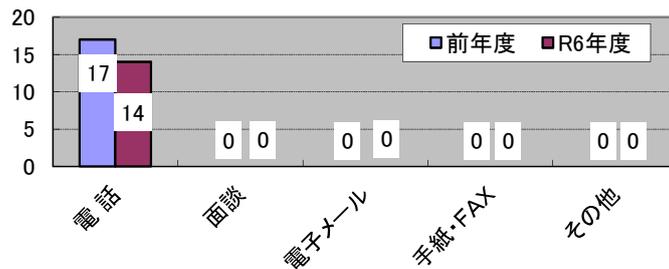
1 月別相談件数

月	前年度件数	R6年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	2	3	2	1	21	0.1
5月	2	4	3	1	21	0.2
6月	4	1	0	1	20	0.1
7月	3	2	1	0	22	0.1
8月	4	2	1	5	21	0.1
9月	2	2	1	1	19	0.1
10月						
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	17	14	8	9	124	0.1



2 相談手段別件数

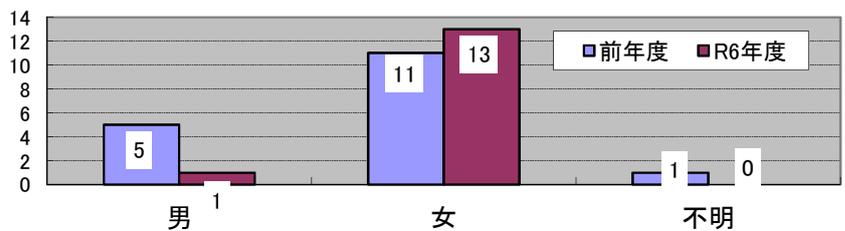
相談手段	件数	構成比
電話	14	100.0%
面談	0	0.0%
電子メール	0	0.0%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	14	100.0%



3 相談者の内訳

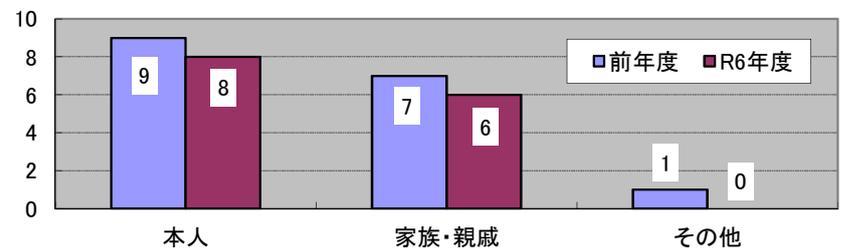
①性別

性別	件数	構成比
男	1	7.1%
女	13	92.9%
不明(メール等)	0	0.0%
計	14	100.0%



②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	8	57.1%
家族・親戚	6	42.9%
その他	0	0.0%
計	14	100.0%



4 対象機関

機関	件数	構成比
市立病院	3	21.4%
市大病院	0	0.0%
地域中核病院	0	0.0%
その他の病院	4	28.6%
診療所	4	28.6%
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	3	21.4%
計	14	100.0%

【病院の規模別】

200床以上 4件  
100～199床 2件  
99床以下 0件  
精神科病院 1件

有床診療所 0件  
無床診療所 3件  
不明、その他 4件

【入院時の主な内容】

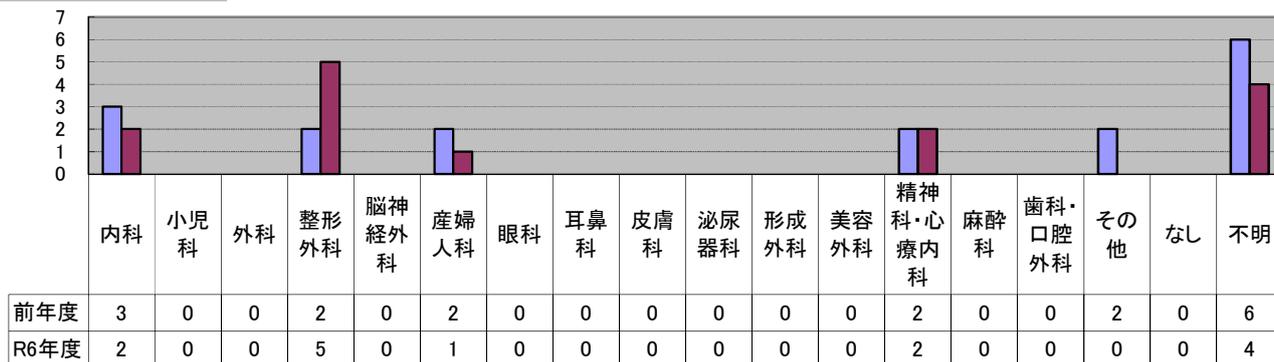
・接遇について  
・配慮が足りない  
・介助について など

【外来時の主な内容】

・接遇について  
・言葉遣いが悪い など

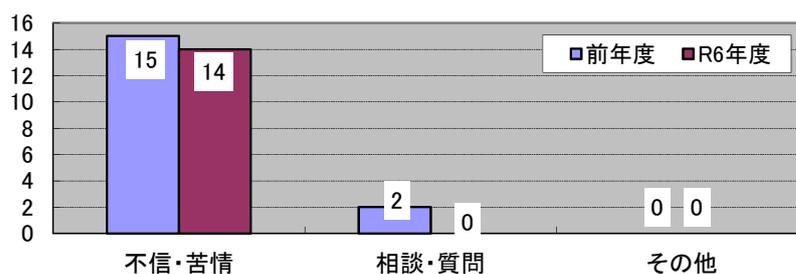
横浜市医療安全相談窓口相談実績【看護関連】  
令和5年4月1日～令和6年3月31日

5 主な診療科目



6 相談の内訳(種別)

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



7 処理経過

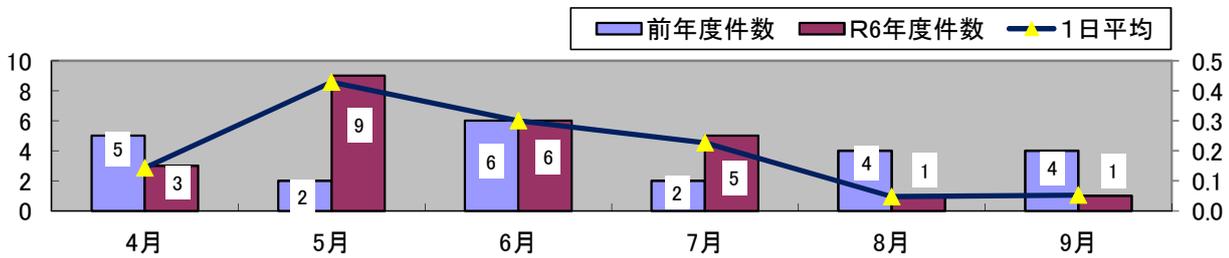
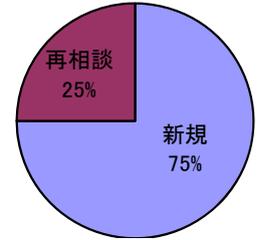
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	10	71.4%
他課や関係機関紹介	1	7.1%
対象施設等への連絡	2	14.3%
立入検査担当部署へ連絡	0	0.0%
その他(中断など)	1	7.1%
計	14	100.0%

横浜市医療安全相談窓口相談実績【薬局関連】  
令和6年4月1日～令和6年9月30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。

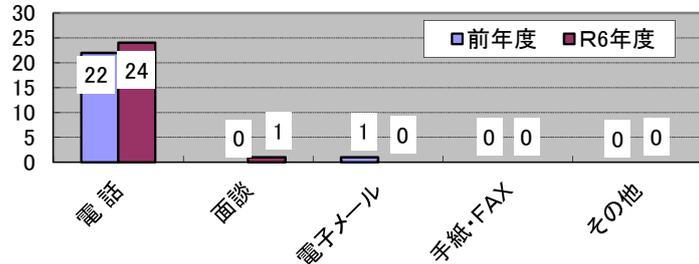
1 月別相談件数

月	前年度件数	R6年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	5	3	3	0	21	0.1
5月	2	9	8	1	21	0.4
6月	6	6	0	5	20	0.3
7月	2	5	5	0	22	0.2
8月	4	1	1	0	21	0.0
9月	4	1	1	0	19	0.1
10月						
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	23	25	18	6	124	0.2



2 相談手段別件数

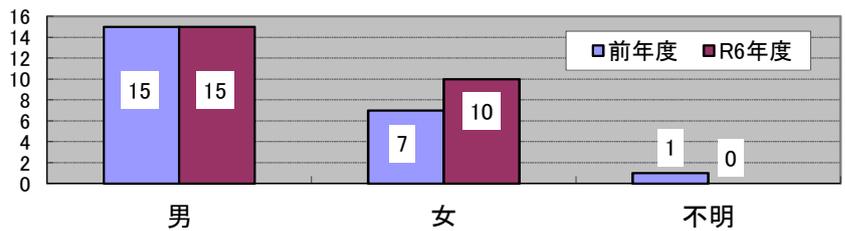
相談手段	件数	構成比
電話	24	96.0%
面談	1	4.0%
電子メール	0	0.0%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	25	100.0%



3 相談者の内訳

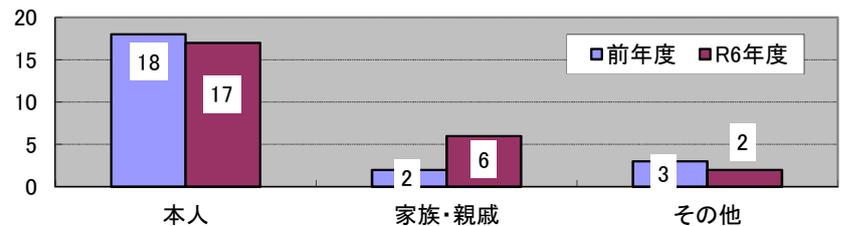
①性別

性別	件数	構成比
男	15	60.0%
女	10	40.0%
不明(メール等)	0	0.0%
計	25	100.0%



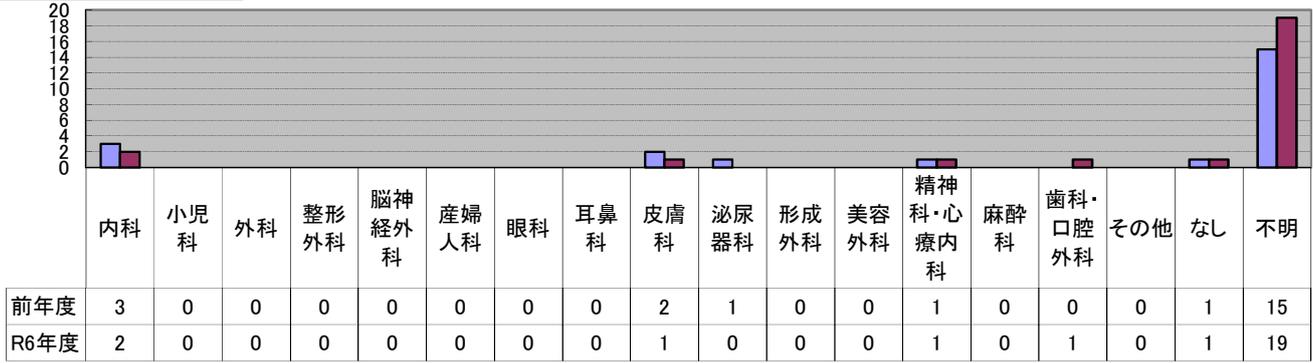
②患者との関係

患者との関係	件数	構成比
本人	17	68.0%
家族・親戚	6	24.0%
その他	2	8.0%
計	25	100.0%



横浜市医療安全相談窓口相談実績【薬局関連】  
令和6年4月1日～令和6年9月30日

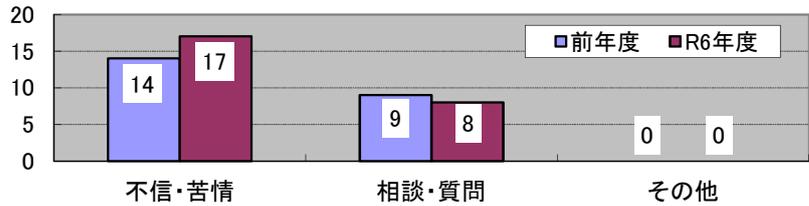
4 主な診療科目



5 相談の内訳

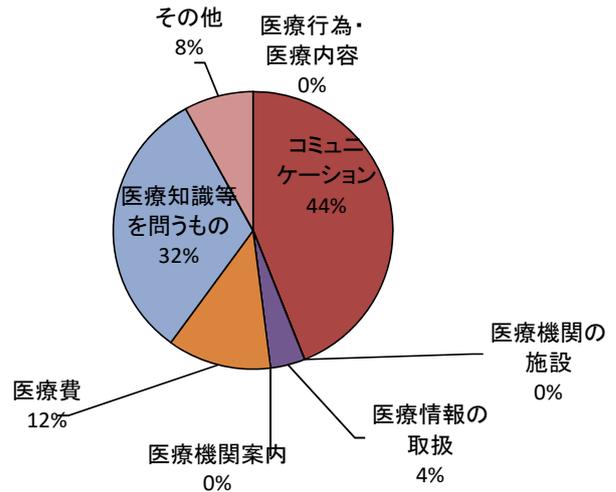
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	17	68.0%
相談・質問	8	32.0%
その他	0	0.0%
計	25	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	11	44.0%
医療機関の施設	0	0.0%
医療情報の取扱	1	4.0%
医療機関案内	0	0.0%
医療費	3	12.0%
医療知識等を問うもの	8	32.0%
その他	2	8.0%
計	25	100.0%



6 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	17	68.0%
他課や関係機関紹介	8	32.0%
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	25	100.0%

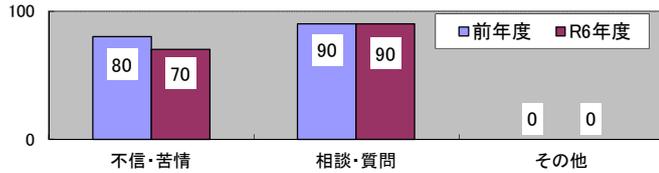
横浜市医療安全相談窓口相談実績:主な診療科目の相談の内訳・処理経過  
令和5年4月1日～令和6年3月31日

【精神科・心療内科】

1 相談の内訳

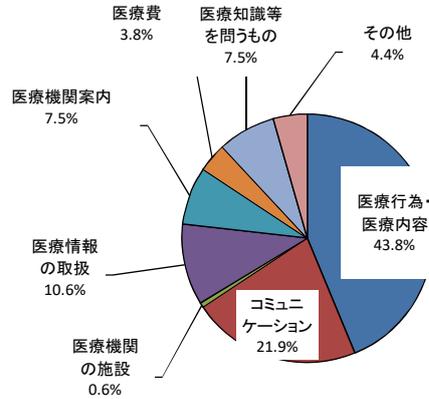
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	70	43.8%
相談・質問	90	56.3%
その他	0	0.0%
計	160	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	70	43.8%
コミュニケーション	35	21.9%
医療機関の施設	1	0.6%
医療情報の取扱	17	10.6%
医療機関案内	12	7.5%
医療費	6	3.8%
医療知識等を問うもの	12	7.5%
その他	7	4.4%
計	160	100.0%



2 処理経過

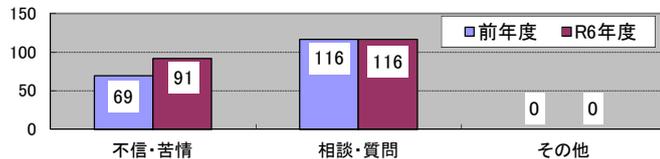
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	132	82.5%
他課や関係機関紹介	23	14.4%
対象施設等への連絡	3	1.9%
立入検査担当部署へ連絡	2	1.3%
その他(中断など)	0	0.0%
計	160	100.0%

【内科】

1 相談の内訳

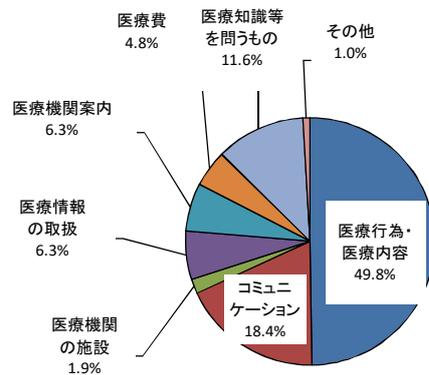
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	91	44.0%
相談・質問	116	56.0%
その他	0	0.0%
計	207	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	103	49.8%
コミュニケーション	38	18.4%
医療機関の施設	4	1.9%
医療情報の取扱	13	6.3%
医療機関案内	13	6.3%
医療費	10	4.8%
医療知識等を問うもの	24	11.6%
その他	2	1.0%
計	207	100.0%



2 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	169	81.6%
他課や関係機関紹介	27	13.0%
対象施設等への連絡	6	2.9%
立入検査担当部署へ連絡	2	1.0%
その他(中断など)	3	1.4%
計	207	100.0%

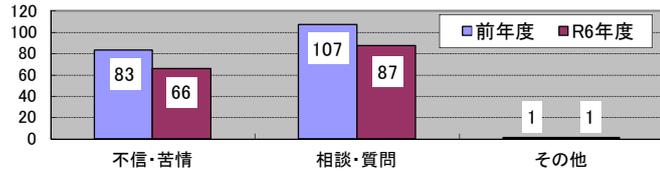
横浜市医療安全相談窓口相談実績: 主な診療科目の相談の内訳・処理経過令和5年4月1日～令和6年3月31日

【歯科・口腔外科】

1 相談の内訳

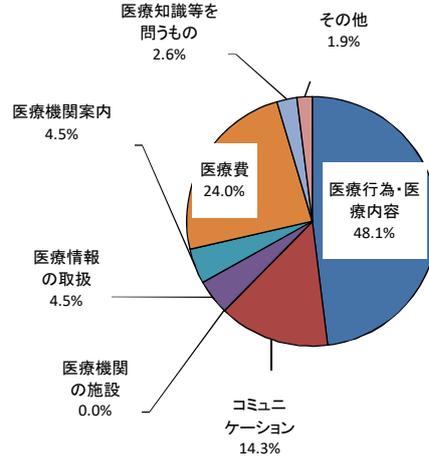
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	66	42.9%
相談・質問	87	56.5%
その他	1	0.6%
計	154	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	74	48.1%
コミュニケーション	22	14.3%
医療機関の施設	0	0.0%
医療情報の取扱	7	4.5%
医療機関案内	7	4.5%
医療費	37	24.0%
医療知識等を問うもの	4	2.6%
その他	3	1.9%
計	154	100.0%



2 処理経過

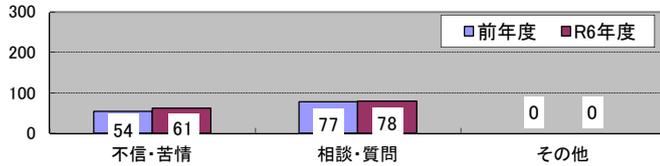
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	103	66.9%
他課や関係機関紹介	43	27.9%
対象施設等への連絡	3	1.9%
立入検査担当部署へ連絡	4	2.6%
その他(中断など)	1	0.6%
計	154	100.0%

【整形外科】

1 相談の内訳

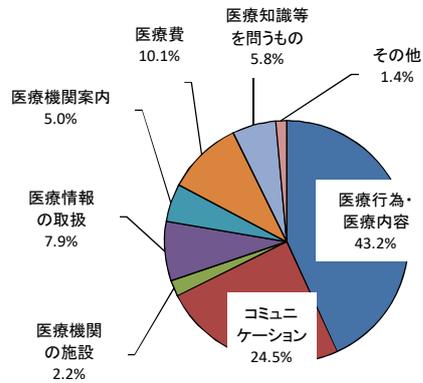
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	61	43.9%
相談・質問	78	56.1%
その他	0	0.0%
計	139	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	60	43.2%
コミュニケーション	34	24.5%
医療機関の施設	3	2.2%
医療情報の取扱	11	7.9%
医療機関案内	7	5.0%
医療費	14	10.1%
医療知識等を問うもの	8	5.8%
その他	2	1.4%
計	139	100.0%



2 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	112	80.6%
他課や関係機関紹介	21	15.1%
対象施設等への連絡	1	0.7%
立入検査担当部署へ連絡	1	0.7%
その他(中断など)	4	2.9%
計	139	100.0%