

横浜市医療安全相談窓口8年間のあゆみ

～患者さんと医療機関の架け橋として～



横浜市医療安全支援センター
(横浜市医療安全相談窓口)

第3 横浜市医療安全相談窓口の成果と課題～今後に向けて～	52
相談件数と相談体制	
認知度	
役割と範囲	
連携	
相談担当者のスキルアップ	
相談担当者のメンタルケア	

参考

市内病院を対象として実施した調査・アンケート報告	56
1 横浜市内病院患者相談窓口設置状況調査	
2 横浜市医療安全相談窓口に関するアンケート	

資料編

- 1 横浜州市立病院のあり方検討委員会 最終答申(抄)
- 2 医療法(抄)
- 3 医療法施行規則(抄)
- 4 医療安全支援センター運営要領について
- 5 横浜市告示第 142 号(平成 19 年4月5日)
- 6 横浜市医療安全相談窓口運営要領
- 7 横浜市附属機関設置条例(抄)
- 8 横浜市医療安全推進協議会運営要領
- 9 横浜市内病院患者相談窓口設置状況調査票
- 10 横浜市医療安全相談窓口に関するアンケート票

はじめに

「横浜市医療安全相談窓口8年間のあゆみ」の発行にあたって

横浜市健康福祉局長 岡田 輝彦

横浜市では、平成 15 年3月の「横浜市市立病院のあり方検討委員会」最終答申により、「市内医療機関に対する市民からの相談苦情窓口の設置と医療行政への反映」について提言されたことを受け、平成 16 年7月に、「医療安全相談窓口」を衛生局(現:健康福祉局)医療安全課に設置しました。

平成 19 年4月には、医療法の改正に伴い、都道府県、保健所設置市等は、「医療安全支援センター」を設置するよう努めなければならないと規定されたことを受け、「医療安全相談窓口」を医療法上の「医療安全支援センター」として位置づけました。

その後、平成 20 年4月には、市内医療関係団体に市民代表や学識経験者を加えた「横浜市医療安全推進協議会」を設置し、「医療安全相談窓口」の運営に貴重なご意見をいただいております。これまでのご協力に関しまして、委員の皆様へ改めて御礼申し上げます。

「医療安全相談窓口」では、設置からこれまで、患者・市民と病院・診療所等の医療機関の架け橋になるため、相談員の対応スキルの向上に努めるとともに、研修会など医療従事者や市民に向けた各事業を行ってきました。設置から8年、「医療安全支援センター」と位置づけられてから5年を経過した今、今後の「医療安全相談窓口」の活動をより充実したものとするために、これまでの活動の振り返りを行うことといたしました。その成果がこの冊子「横浜市医療安全相談窓口8年間のあゆみ ～患者さんと医療機関の架け橋として～」です。

健康福祉局では、今回の振り返りを通して、「医療安全相談窓口」の機能が強化され、患者・市民の皆様が、安心して医療を受けられる体制の確立へ向けて前進してまいりたいと考えておりますので、何卒よろしくお願い申し上げます。

横浜市医療安全相談窓口のこれまでの取組について

横浜市保健所長 豊澤 隆弘

平成 16 年7月に「医療安全相談窓口」が設置されてから、相談件数はおおむね増加傾向にあり、平成 20 年度以降、毎年約 5,000 件を上回る相談をいただき、市民の皆様から多くのご利用をいただいております。

「医療安全相談窓口」では、中立的な立場で患者・家族と医療機関とのコミュニケーションの推進を支援するため、常時2名の相談員が多岐にわたる相談に対応しています。開設当初は、専任の職員がいない中、医療安全課職員が持ち回りで対応していましたが、現在は相談体制を強化し、専任の職員1名と嘱託員2名を中心にローテーションで対応しています。

平成 24 年度に市内病院に対して行ったアンケート結果では、回答の約6割の方から、「医療安全相談窓口」からの情報提供が役立っていると回答をいただき、その役割を評価いただきました。

「医療安全相談窓口」では、相談対応以外にも、医療機関の医療安全への取組の向上を図るため、医療従事者向けの医療安全研修会の開催や市立病院等安全管理者会議の開催支援や、患者側から医療者側へのコミュニケーションの回り方をお伝えするため、出前講座を開催するなど、多様な方法で、医療機関と患者・市民間の信頼関係の構築を支援しています。

この「横浜市医療安全相談窓口8年間のあゆみ ～患者さんと医療機関の架け橋として～」は、これまでの取組を振り返り、今後の「相談窓口」のあり方を展望したものです。今回の振り返りを踏まえて、医療機関と患者・市民の双方を中立的な立場でサポートする機関としての機能を強化してまいります。なお、関係団体、医療機関の皆様におかれましては、当冊子を貴所における医療安全の取組とその推進のための参考資料としていただければ幸甚に存じます。

横浜市医療安全相談窓口 8 年間のあゆみに寄せて

社団法人横浜市医師会 会長職務代行者 新納 憲司

この度、横浜市医療安全相談窓口が開設され8周年を迎えられましたこと、心より感謝申し上げます。

平成 19 年4月に医療法により「医療安全支援センター」が制度化され、全国的な相談窓口整備が本格的に始動しましたが、本市では遡ること約3年、平成 16 年7月に窓口が設置されたことは、全国に先駆けた市民サービスの取り組みとして、高く評価されるべきものと認識しております。これまでの相談窓口への延べ相談件数は、37,300 件で、近年は毎年 5,000 件を超える件数となっており、相談件数の多さは都道府県の窓口を含め全国2位とのことで、政令指定都市の中でも群を抜いており、対応の充実とともに市民の医療安全に対する意識の高さが窺えます。

また、横浜市医療安全推進協議会に本会の担当役員も参画し、医療関係者、市民、行政が一緒になって、相談内容や苦情について検討して来られました。このような議論の積み重ねが、窓口におけるより良い対応への一助となるだけでなく、お互いの理解に繋がる経験として重要な役割を果たしていると考えております。

現在、医師会においても医療安全の推進は、最も重要な懸案事項の一つであり、関わる諸問題について各処で話し合われております。医療には、善意による診療の結果、必ずしも患者の期待する結果を得られないという、生身の人間を扱う行為には避けられない根源的な問題が存在しております。一方、現代医療は高度化が進展し、市民にとってますます理解が困難となっている現実もあります。このような中で、より良い医療を提供するため、患者との意思疎通、理解をどのように得ていくべきか、市民、行政の皆様とともに考えて行く事が大切であると考えております。

今後、高齢化社会が進展し、医療への関心、期待が更に高まると予想されます。市民が安心、安全に暮らすことの出来るよう、横浜市医療安全相談窓口のより一層の充実、発展を願っております。

医療安全支援センターのさらなる発展に向けて

社団法人横浜市歯科医師会 会長 藤井 達士

今般、横浜市医療安全支援センター（横浜市医療安全相談窓口）の活動を振り返り、本冊子が発行されるに際しまして、今日までの貴市における本事業推進のご尽力に深く敬意を表します。

本事業の運営方針や地域における医療安全の推進のための方策等を検討する横浜市医療安全推進協議会へは、前身の横浜市医療安全推進関係団体連絡会設置当初より、本会から参画させていただいており、現在、本会・高津茂樹委員が協議会副会長として、発言、提案等させていただいております。

医療安全支援センターの医療機関、医療従事者に向けた連携の取り組みといたしまして、医療安全研修会、医療安全メールマガジンの発行、ホームページを用いた情報の発信等の事業を推進していただいていることにあらためて感謝いたします。年3回区内ホールで実施されております医療安全研修会は、毎回共催させていただき、本会会員及び医療従事者にとって、有用性の高いものになっております。

わが国の市町村で、最も多い人口を要する横浜市においても、市民が安全で安心した生活を送るうえで、根幹的サービスである医療、福祉の充実は最重点項目であることはいまでもありません。

市民の口腔保健に携わる私たちにとりまして、歯科医療の質を向上させ、安全を確保し良質な歯科医療サービスを提供するために医療安全は大変重要な役割を担っております。

本会も貴市とともに、信頼される安心の医療を提供できるように日夜努力してまいりますので、今後とも引き続き関係各署との連携強化等、皆様のご理解とご協力を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

「横浜市医療安全相談窓口」8年間を振り返って

社団法人横浜市病院協会 会長 吉井 宏

平成 16 年より横浜市医療安全支援センターの「横浜市医療安全相談窓口」では、患者・家族や市民から寄せられる医療に関する相談や苦情に対し、助言等支援または市民への啓発に取り組み、医療安全を確保するため日々ご尽力されていることに心より敬意を表します。

さて、生活の安定・安心に密接な関わりを持つ医療安全の確保は、最も重要な課題であります。

そこで、横浜市では医療に関する患者・家族等の様々な相談や苦情に対応し、患者・家族と医療機関との信頼関係を構築するとともに、医療機関における医療安全の確保と患者サービスの向上を図るため、平成 16 年7月に医療安全相談窓口を設置されました。

その後、平成 19 年4月の医療法の一部改正により医療安全支援センターが制度化され、近年、医療安全相談の件数は増加傾向にあります。

インターネットの普及等により、患者等が医療に関する情報を容易に入手することができることで、医療機関と患者等の間でのコミュニケーション構築の難しさがあり、より「横浜市医療安全相談窓口」の支援が重要となります。

当協会としましては、医療従事者の資質の向上や提供する医療の質の向上を図るために、会員病院向けに「苦情・相談対応研修会」や「リスクマネジメント研修会」を開催し、医療安全の確保に向けた取り組みを行っております。

最後となりますが、全国一の人口を抱える政令指定都市横浜市民の医療安全の確保のため、これからも横浜市と連携し推進して参りたいと思います。

横浜市の医療安全に大きな役割を

社団法人横浜市薬剤師会 会長 向井 秀人

横浜市医療安全支援センター(相談窓口)として8年間、横浜市民と医療関係者のつなぎ役としてご尽力をいただいていることに感謝と敬意を表します。誠にありがとうございます。

私自身もセンター設立から6年間薬剤師会の代表として協議会に参加をさせていただきました。その会に出席するたびに、市民の皆様からのさまざまなご意見や質問に対して、真摯に向き合い解決をされている職員の皆様の姿に感銘を受けていました。その事案は医療安全とは少し異なる、診療報酬改定時の点数説明から、医療機関と患者さんの間に生じた些細なボタンの掛け違いにまで緩衝役になって、ある面では医療関係者の代弁者として、毎日の電話等の対応されていることは肉体的にも精神的にも大きな負担をかけていることと察しを致します。

また、医療関係者を集めた研修会においては逆に市民の代弁者として、注意喚起をしていただいていることは、医療人にとって毎日に流されそうになる仕事に警告を与えてくれています。

我々医療に携わる者にとっての医療安全対策は、一人ひとりの医療人が専門性の一層の研鑽により対応することが基本であると思います。

しかし時代背景の中、市民の声を聞くという支援センターの役割は、横浜市の医療安全に必要な不可欠な存在であります。これからも我々医療人をお支え頂きますよう、お願いと共に感謝を申し上げます。

横浜市医療安全支援センター(横浜市医療安全相談窓口)開設8周年を祝って

公益社団法人神奈川県看護協会 会長 平澤 敏子

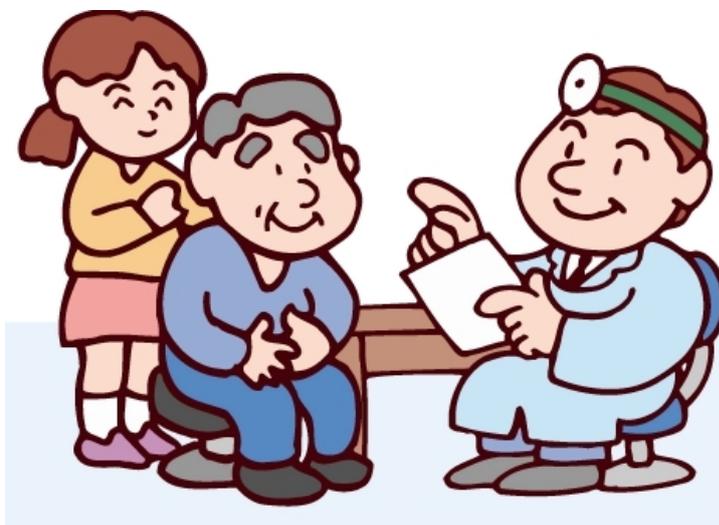
横浜市医療安全支援センター(横浜市医療安全相談窓口)が開設8周年を迎えられ、記念誌が発刊されますことを心よりお祝い申し上げます。

医療安全支援センターは医療法第6条の11の規定に基づき、各都道府県、保健所設置地区、二次医療圏ごとに設置が進んでおります。横浜市医療安全支援センターは、平成16年7月に「医療安全相談窓口」として設置されて以来、「医療に関する心配や相談に応じ、患者・家族及び医療機関等の問題解決に向けた取り組みに中立的な立場で助言等を行い、患者・家族と医療機関等の信頼関係の構築を支援する」との立場から、今日まで様々な取り組みを行ってこられました。医療安全研修会、市民向けの講演会など重要な取り組みに携わってこられた関係者の方々の熱意と御尽力に、心から敬意を表すとともに厚く感謝申し上げます。

医療安全の必要性が提唱されてから既に10年以上が経過し、安全対策はチーム医療や地域ネットワークの重要性へ拡がりを見せています。

私ども神奈川県看護協会は、平成14年より「医療安全管理者養成研修」や、それに準ずる研修を修了した看護職の方々を対象として、医療安全対策の具体的な取り組みを牽引するための情報交換や組織横断的に共有できる、ネットワークの構築・意見交換を目的に医療安全推進ネットワークを設置しております。また、最近では小規模施設を対象とした医療安全に関する出向いての講義や市民参加型医療安全プロジェクトとして「出前・子育て支援講座」などを開催し、安全・安心な医療に向けての取り組みを行っております。

最後に、横浜市医療安全支援センターが8年間の知見・経験を活かしながら、横浜市の医療安全の向上にさらに大きく寄与することを期待してお祝いの言葉とさせていただきます。



これまでもこれからも全国のセンターのお手本として

～横浜市医療安全支援センターへの期待～

東京大学大学院医学系研究科医療安全管理学講座

(厚生労働省補助事業医療安全支援センター総合支援事業 事務局)

横浜市医療安全支援センターの活動内容は、全国に372か所ある医療安全支援センター(※)のお手本であるといっても過言ではありません。その理由は次の3つです。

- 1) 相談者である患者・住民のみなさんと、相談対象である医療提供施設との対話を促進する役割を果たしているから
- 2) ひとつひとつの相談に対応することはもちろん、これまでに蓄積された事例をもとに、地域住民・患者さんと医療者との相互理解を深める取り組みをおこなっているから
- 3) 関係する団体や医療提供施設との連携・連絡調整をたゆまず進めているから

1)の具体例としては、相談窓口における、日々の丁寧な対応にほかなりません。これにより、相談者の不安や心配が解消され、安心して医療を受けることにつながっています。

2)は、住民を対象にした出前講座の開催、医療提供施設向けの講習会等があげられます。また、医療安全メールマガジンの配信は他に例をみない斬新な取り組みといえます。

3)は、医療安全推進協議会の運営や、県内の医療安全支援センターとの連絡会等です。

なぜここまで充実した活動ができるのかと考えるとき、その背景には、「横浜市には医療安全をひっぱっていく使命がある」と、横浜市医療安全支援センターの職員ひとりひとりが認識し、気概とやりがいをもって業務にあたっていることがあるように思います。

医療安全支援センターは、医療提供施設(病院や診療所、薬局など)の歴史と比べればまだまだ新しい機関です。今後、医療安全支援センターの機能と役割を考えながら、医療安全支援センターが大きく育ってゆくために、横浜市医療安全支援センターにはこれからもそのお手本であり続けていただきたいと願っています。

(※)平成23年12月1日現在 医療安全支援センター総合支援事業調べ

<http://www.anzen-shien.jp/information/pdf/jyoho07.pdf>

第1 横浜市医療安全支援センターの概要

- 1 横浜市医療安全相談窓口の設置経過と国の取組**
- 2 横浜市医療安全支援センター(横浜市医療安全相談窓口)の事業**

1 横浜市医療安全相談窓口の設置経過と国の取組

横浜市の動き	国の動き												
<p>平成 11 年1月横浜市立大学附属病院で患者取違え事故発生 平成 11 年2月都立広尾病院消毒薬の誤注入事故発生</p>													
<p>平成 12 年5月 ・市立病院等安全管理者会議発足</p> <p>「市内医療機関に対する市民からの相談苦情窓口の設置と医療行政への反映」が提言される。</p> <p>平成 15 年3月 ・「横浜市市立病院のあり方検討委員会」最終答申</p> <p>平成 16 年4月 ・医療に対する市民の関心が高まる中、医療の安全安心を推進していくため、医療安全課が新設される。</p> <p>平成 16 年7月 20 日 ・医療安全課に「横浜市医療安全相談窓口」を設置 ・医療安全相談窓口データベース稼働</p> <p>平成 17 年2月 ・横浜市医療安全推進関係団体連絡会発足</p> <p>平成 17 年3月 ・第1回横浜市医療安全研修会開催</p> <p>平成 19 年4月 ・「横浜市医療安全相談窓口」を医療法上の医療安全支援センターと位置づけ(横浜市告示第142号平成19年4月5日)</p> <p>平成 20 年4月 ・横浜市医療安全推進協議会設置(連絡会から発展)</p> <p>平成 20 年7月 ・専任の嘱託相談員を配置</p> <p>平成 22 年9月 ・専任の嘱託相談員の増員(2名体制へ)</p> <p>平成 23 年 12 月 ・横浜市医療安全推進協議会を市の附属機関として条例に規定</p>	<p>これらの重大な医療事故を機に国は医療安全への施策に取り組んだ</p> <p>平成 13 年4月 ・厚労省に医療安全推進室設置</p> <p>平成 14 年4月 ・「医療安全推進総合対策」の策定 『医療機関や地域における相談体制の整備』が盛り込まれる。</p> <p>平成 14 年 10 月 ・医療機関における安全管理体制の強化 (医療法施行規則改正平成 14 年 10 月1日施行) 病院、有床診療所に医療安全管理体制の義務化</p> <p>平成 15 年4月 ・特定機能病院及び臨床研修病院における安全管理体制の強化 (医療法施行規則改正平成 15 年4月1日施行)</p> <p>・「医療安全支援センターの設置について」通知 都道府県から医療安全支援センターの設置が開始</p> <p>・医療安全支援センター総合支援事業を日本医療機能評価機構が受託</p> <p>平成 19 年4月 ・医療安全支援センターの制度化 (医療法改正平成 19 年4月1日施行) 都道府県等にセンター設置の努力義務と公示が求められる。</p> <p>・医療機関における安全管理体制の確保 (医療法施行規則改正平成 19 年4月1日施行) 無床診療所、助産所に医療安全管理体制の義務化</p> <p>・医療安全支援センター総合支援事業を東京大学大学院医学系研究科医療安全管理学講座が受託</p> <table border="1" data-bbox="906 1935 1310 2056"> <thead> <tr> <th><設置状況></th> <th>平成 21 年</th> <th>平成 23 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>都道府県</td> <td>47</td> <td>47</td> </tr> <tr> <td>保健所設置市区</td> <td>49</td> <td>56</td> </tr> <tr> <td>二次医療圏</td> <td>257</td> <td>269</td> </tr> </tbody> </table>	<設置状況>	平成 21 年	平成 23 年	都道府県	47	47	保健所設置市区	49	56	二次医療圏	257	269
<設置状況>	平成 21 年	平成 23 年											
都道府県	47	47											
保健所設置市区	49	56											
二次医療圏	257	269											
<p>その後、年度 2~3回実施</p>													
<p>20 年度から 年間相談件数 5,000 件を突破</p>													

2 横浜市医療安全支援センター(横浜市医療安全相談窓口)*の事業

横浜市医療安全支援センターは、「医療安全支援センター運営要領」(厚生労働省通知 平成 19 年3月 30 日)に基づき、以下の事業を実施しています。

(1) 横浜市医療安全相談窓口

患者・家族からの相談や苦情等を受け付け、中立的な立場で当事者間の問題解決に向けた取組を支援しています。

(2) 横浜市医療安全推進協議会

横浜地域における患者・住民からの相談等に適切に対応するため、横浜市医療安全相談窓口の運営方針や地域における医療安全の推進のための方策等を検討しています。

(3) 医療機関、医療従事者に向けた連携の取組

市内医療提供施設に従事する医療関係者を対象とした医療安全研修会の実施や、横浜市立病院等安全管理者会議の運営協力、メールマガジンやホームページを活用した医療安全情報の配信などを行っています。

(4) 医療安全への市民の参加に向けた取組

患者・市民に対し、医療に関する知識と診療における主体的な自己決定の支援等を目的とした講演会や出前講座、リーフレット「お医者さんへの上手なかかり方」の発行を行なっています。また、ホームページを活用した情報発信を行なっています。

(5) 関係団体、機関との連携

横浜市からは、各医療関係団体が主催する研修会や発行紙で、医療安全相談窓口の相談事例等を報告しています。また、各医療関係団体からは市主催の医療安全研修会の共催や医療安全推進協議会への会員派遣などの協力体制をとって連携しています。

※本市では、平成 19 年4月の医療法の改正に伴い、都道府県、保健所設置市等は、「医療安全支援センター」を設置するように努めなければならないと規定されたことを受けて、平成 16 年7月に設置した「横浜市医療安全相談窓口」を、医療法上の「医療安全支援センター」として位置付けました(資料編 5 横浜市告示第 142 号(平成 19 年4月5日)を参照)。そのため、表記を「横浜市医療安全支援センター(横浜市医療安全相談窓口)」としています。

* 各事業については、『第2 事業概要』で解説します。

横浜市医療安全支援センター(横浜市医療安全相談窓口)

周知用リーフレット「横浜市医療安全相談窓口のご案内」

平成 24 年度 30,000 部発行

相談は、原則として市内の医療機関等で行われている医療全般が対象となります。

医療費の内容や法律相談など、専門機関での対応が必要な場合は関係機関をご案内します。

相談方法

- 電話番号 045-671-3500
相談時間は原則として30分以内とさせていただきます。よろしくお願いいたしますので御了承ください。
- FAX番号 045-663-7327
- Eメール kf.soudan@city.yokohama.jp
- 面接 予約制ですので、あらかじめお電話ください。045-671-3500

◆相談窓口の所在地◆
横浜市健康福祉局健康安全部医療安全課
〒231-0017 横浜市中区港町2-9
関内駅前第二ビル4階
<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/soudan-madoguchi/>

上手な医療機関のかかり方

受診する際の準備や心構えを知り、上手に医療機関にかかりましょう。

- 気になる症状があるときは、まず、かかりつけ医(近所の診療所)を受診しましょう。
- 医師に聞きたいことや伝えたいことは、メモに書いて準備しましょう。
- 自覚症状とその経過、病歴や飲んでいる薬などを医師に詳しく伝えましょう。
- 大事なことはメモを取りましょう。
- わからないこと、疑問に思ったことは、遠慮なく質問しましょう。
- 自分の病気に対する理解を深め、積極的に治療に参加しましょう。

平成 24 年発行 横浜市健康福祉局 医療安全課

電話相談

045-671-3500

曜日 月～金曜日
(祝日・年末年始の休休日を除く)
時間 8時45分～17時15分

横浜市医療安全支援センター

こんなときにご相談ください。

- 医療に関して、どこに問い合わせたらよいか分からない。
- 医師が十分に説明をしてくれない。
- 医療に関して、疑問や不安があるが、医師に相談しづらい。どのように相談すればいいか。
- 医療機関の職員の対応が気になる。

ご相談前の注意事項

- 医療機関とのトラブルは、まずは、当事者間での話し合いが原則となります。
- ご相談の内容によっては、専門機関をご紹介します。
- 医療行為における過失や因果関係の有無、医療機関の責任の有無の判断はできません。
- 医療機関との紛争の仲介や調停はしません。
- 現在の症状に関する診断はできません。
- 医療費(診療報酬)の内容に関する疑問は、まず医療機関にお尋ねください。

その他の専門部署のご案内

- 救急病院、救急診療のご案内
救急医療情報センター
#7499(045-201-1199)
24時間受付 年中無休
- 夜間・休日のこどもの急病に関する相談
小児救急電話相談
#7499 (045-201-1174)
平日 18時～翌朝9時
土曜 13時～翌朝9時
日・祝日・年末年始 9時～翌朝9時
- 市内出産取扱施設の予約状況のご案内
産科あんしん電話
#7499 (045-228-1103)
平日(祝日・年末年始を除く) 9時～17時
- 歯科に関する相談
神奈川県歯科医師会「歯科電話相談窓口」
045-224-5680
毎週木曜 10時～16時(12時～13時除く)
- ところの問題や病気に関する相談
①各区福祉保健センター障害者支援担当
月曜～金曜 8時45分～17時15分
②ところの電話相談 045-662-3522
月曜～金曜 17時～22時
土・日・祝日 8時45分～22時
(受付 21時30分まで)
- 福祉保健サービスに関する苦情相談
横浜市福祉調整委員会 045-671-4045
- 法律相談(医療問題等を含む)
横浜弁護士会総合法律相談センター
045-211-7700 有料・予約制
- 近くの診療所のご案内
地域医療連携センター 045-201-8712
月曜～金曜 9時～12時、13時～17時

患者・住民 ↔ 話し合い・信頼関係構築 ↔ 医療機関

患者・住民 ↔ 相談・苦情 ↔ 医療機関

患者・住民 ↔ 助言・情報提供 ↔ 医療安全相談窓口(医療安全支援センター)

医療機関 ↔ 連絡・相談・助言・情報提供 ↔ 医療安全相談窓口(医療安全支援センター)

第2 事業概要

- 1 横浜市医療安全相談窓口
- 2 横浜市医療安全推進協議会
- 3 医療機関、医療従事者に向けた連携の取組
- 4 医療安全への市民の参加に向けた取組
- 5 関係団体・機関との連携、学会発表等

1 横浜市医療安全相談窓口

(1) 概要

● 場所

横浜市健康福祉局医療安全課内(関内駅前第2ビル4階)にて業務を行っています。

● 対応時間

月曜日から金曜日の午前8時45分から午後5時15分で、正午から午後1時も受付しています。

● 受付方法

原則電話による相談ですが、事前予約での面接相談に加え、電子メール、FAX、手紙での相談も対応しています。

● 相談担当者の体制

常時2名の相談担当者、対応困難時のサポート係長1名体制で対応しており、午前午後の半日交代制をとっています。

専任:職員1名(社会福祉職) 嘱託職員2名

兼任職員:事務職、医療職(医師、看護師、薬剤師、診療放射線技師)

● 相談の範囲

原則として市内の医療提供施設で行われている医療全般を対象とし、相談者は市民であることを問いません。逆に、市外の医療提供施設に関する相談は、横浜市民であっても所在する都市の各相談窓口を紹介しています。

★★補足★★

これは、対象施設に苦情要望の伝達を行う際に、対象施設を管轄する保健所の相談窓口から行うための範囲であり、伝達を伴わない相談についてはこの範囲に限らず受けています。

● 相談員の共有ツール

① 横浜市医療安全相談窓口データベース

相談窓口で受けた相談は、全て専用のデータベース上で記録・管理しています。そのため、相談担当者が変わっても、前回記録を見ながら継続相談に対応することが可能。データベースは、横浜市個人情報保護審議会の審議を経ており、ログイン時等各種作業時にはパスワード設定がされ、厳重な管理のもと運用しています。

② 横浜市医療安全相談窓口「相談対応マニュアル」

設置当初、東京都のマニュアルを参考に作成したものを毎年横浜市独自にバージョンアップさせています。相談担当者は基本的に、このマニュアルに沿って対応を行っています。

<現行マニュアルの主な構成>

- ・相談窓口の設置経緯、根拠、目的、概要、対応方法(留意点)、関係機関紹介対応一覧
- ・対応事例集

③ 横浜市医療安全相談窓口「相談対応マニュアル 資料編」

相談担当者が知っておくべき内容をまとめた資料集です。

内容は、医療安全に関する国の取組経過、医療用語、医療保険制度、医療事故関連資料等から介護保険制度等関連制度にも及びます。

平成20年度に国の総合支援事業プロジェクトチームから発表されたものをベースに、当窓

口で必要と思われる項目に絞り、毎年バージョンアップさせています。

④ 「相談担当者共有情報」

相談担当者間の情報共有を図るため、課内共有のパソコンフォルダ内にファイルを設定し、相談担当者が知っておくべき情報（新規制度情報、共有しておきたい事例等）を担当職員が随時更新しています。相談担当者は必ずこのファイルを確認してから相談に入ります。

● 相談データの活用

① 医療安全課内

相談の内容が医療法等に抵触することが考えられる場合は、医療安全課内の医療法指導担当に情報提供をします。また、指導担当は定期立入前にデータベースで当該医療機関に対する苦情・相談を確認した上で検査に臨んでいます。

② 他部署

相談の内容から、他の各制度管轄部署への確認や対応、引継ぎが必要と思われる場合には相談者同意の上、各担当部署へ情報を提供、相談を行っています。

● 相談対応の基本スタンス

以下の項目をマニュアルにも記載し、基本スタンスとしています。

- ・相談者の話を冷静によく聴く。（まずは話を受け止める＝傾聴する）
- ・言葉はわかりやすく、ていねいな対応を心がける。
- ・相談者の意向を正確に捉える。
- ・相談者の立場にたち、理解を示す。
- ・相手の非難を相談者に同調して行わず、中立的立場を崩さない。
- ・相談者のプライバシーを最大限配慮する。
- ・治療内容の判断や医療ミスの判断は当窓口ではできないことを伝える。
- ・時系列的に、内容を聞き、途中で相談内容を整理し、相談者に確認する。
- ・最終的に相談内容をまとめ、相談者が何を求めているのか（どのように対応して欲しいのか）を聞き出す。
- ・相談者の希望にどこまで対応できるのかを説明し、対応できない部分については他の相談窓口を案内する。相談者の希望に応えられない時はその旨を伝える。
- ・相談担当者は、相談により知り得た秘密を厳に守ること。
- ・相談者数や相談時間等に配慮し、相談者に対し公平、公正に対応する。
- ・相談者と約束したことは守る。（約束した内容を最後に確認し、記録に残す）

● 相談担当者の研修、メンタルケア等

① 総合支援事業主催関係

- ・ジョイントミーティング(年2回)
- ・初任者研修
- ・実践研修
- ・ブラッシュアップ研修

② 医療安全課内

- ・相談事例検討会(月1回開催)
- ・相談担当者打合せ会(1～2か月に1回程度開催)
- ・相談事例の共有(随時)

～ある相談担当者の一日～

- 7:00 起床
出勤まで家事、新聞で医療に関する記事を確認
- 10:00 職場に到着
他の相談担当者とは情報共有 メール相談の有無を確認、対応
昨日の相談記録を読み直し、確認 その他の事務
- 11:30～12:30 昼食 しっかり食べてスタミナをつける！
- 12:30～17:15 相談対応 今日10件対応！受話器を持ち、記録を書く手が痛い…
- 17:20 ごろ 家路に着く
電車の窓に写った我が顔に年齢を感じ、はっとして首を左右にふる。
- 21:00 ごろ 入浴
今日の相談を振り返る 「対応は相談者の方にとってどうだったろうか…」
- 0:00 就寝



相談担当者から一言

内容が似ている相談はあっても、同じ相談は一つとしてありません。相談者の方のお気持ちは相談者の方の数あるということを思っています。(相談担当者 H)

抱えている問題を相談者自身が客観視して、相談者自身が解決策を見出せるような、そんな相談になるように心がけています。(相談担当者 O)

相談者の御言葉ひとつひとつを受け止めていくことを意識して対応しています。(相談担当者 J)

対応についてお叱りを受けた時にはヘコンでしまうことも…。
相談者の心に寄り添えるよう、日々努力です。(相談担当者 H)

相談者が「相談してよかった」と思えるように傾聴し、電話の向こうに表情や気持ちが伝わるような対応に心がけています。(相談担当者 A)

相談者の思いに寄り添いながら丁寧に傾聴し、相談者のエンパワメントを意識して対応しています。(相談担当者 C)

相談者一人一人との対話を大切に、相談者にとって何が良いことかを一緒に考えています。相談後には前よりも心穏やかになりますように…。(相談担当者 Y)

一つ一つの相談で完結していくのではなく、次につなげていくように心がけて対応していきたい。(相談担当者 I)

相談者への感情移入と相談担当者という両立場を意識しながら、最善路の共同模索に留意しています。(相談担当者 K)

相談を受けながら逆に多くのことを学ばせていただいていると感じています(時々心が重くなることもあるけれど)(相談担当者 T)

(2)相談統計の推移

①相談件数

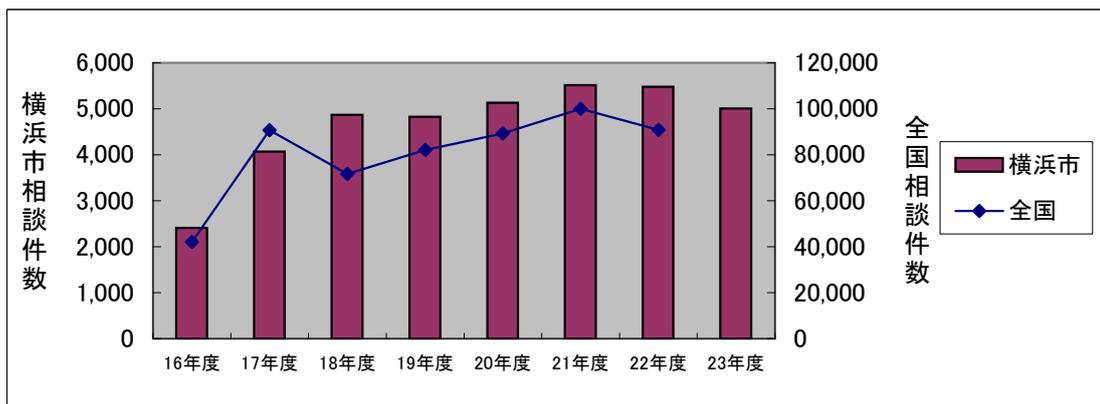
①-1 年間相談件数の推移

年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
件数	2,409	4,067	4,868	4,827	5,134	5,512	5,476	5,007

(参考)全国の医療安全相談窓口の年間相談件数推移(出典:医療安全支援センター総合支援事業HP)

年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
件数	42,150	90,647	71,699	82,076	89,270	100,023	90,800	未発表

各年度の医療安全支援センターに含まれているのは、
 平成16年度 都道府県のみ
 平成17年度 都道府県 + 二次医療圏 + 保健所設置市
 平成18年度 都道府県 + 保健所設置市
 平成19年度 都道府県 + 保健所設置市
 平成20年度 都道府県 + 二次医療圏 + 保健所設置市
 平成21年度 都道府県 + 二次医療圏 + 保健所設置市(相談窓口のみも含む)
 平成22年度 都道府県 + 二次医療圏 + 保健所設置市(相談窓口のみも含む)



解説

横浜市では平成16年に始まった医療安全相談窓口ですが、開始年度の2,409件から年々件数が増加し、平成21年度の5,512件をピークに緩やかに減少に転じています。原因については様々考えられますが、各病院の患者相談窓口機能の充実も一因として考えられます。全国の相談窓口の件数の推移も概ね同様の経過をたどっていると言えます。

①-2 全国の医療安全相談窓口の件数における横浜市の位置

(出典:医療安全支援センター総合支援事業HP)

	16年度	件数	17年度	件数	18年度	件数	19年度	件数
1位	東京都	11,308	東京都	11,047	東京都	8,910	東京都	9,806
2位	大阪府	3,663	大阪府	4,074	大阪府	4,881	横浜市	4,827
3位	千葉県	2,947	横浜市	4,067	横浜市	4,868	埼玉県	4,176
4位	横浜市	2,409	埼玉県	3,227	埼玉県	3,751	大阪府	3,954
5位	埼玉県	2,097	千葉県	3,027	千葉県	2,904	千葉県	2,959

	20年度	件数	21年度	件数	22年度	件数
1位	東京都	9,436	東京都	10,960	東京都	10,571
2位	横浜市	5,134	横浜市	5,512	横浜市	5,476
3位	大阪府	3,967	埼玉県	3,619	埼玉県	3,721
4位	埼玉県	3,720	千葉県	2,676	千葉県	2,524
5位	千葉県	3,148	福岡市	2,106	大阪市	2,015

※平成16年度のみ、保健所設置市が含まれない

(参考) 平成22年度人口10万人当たり相談件数

(都道府県および保健所設置市の医療安全支援センターに限定)

(人口は平成22年の国勢調査を用いた)

		件数	人口10万 対件数
1位	下関市	680	242.0
2位	高知市	703	204.7
3位	藤沢市	798	194.8
4位	熊本市	1,386	188.7
5位	横須賀市	746	178.3
6位	浜松市	1,378	172.1
7位	尼崎市	742	163.5
8位	長野市	599	157.0
9位	岡崎市	567	152.3
10位	宮崎市	608	151.8
11位	横浜市	5,476	148.5

解説

医療安全支援センターは、都道府県、保健所設置市、二次医療圏に設置が義務付けられています。東京都では、特別区の単位で相談窓口を設置しているところもあり、例えば相談対象の診療所が相談窓口設置区である場合は区の相談窓口を案内しています。

平成19年度以降は東京都について2番目に多い相談件数となっています。人口当たりで計算すると、横浜市は上位11番目となります。

①-3 1日平均相談件数(月別)の推移

上段:件数 下段:1日平均件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月
16年度				213 ○23.7	346 15.7	265 13.3
17年度	287 △14.4	313 16.5	361 16.4	337 16.9	346 15.0	381 ○19.1
18年度	280 △14.0	350 17.5	377 17.1	344 17.2	607 ○24.3	359 18.0
19年度	393 19.7	412 19.6	394 18.8	479 ○22.8	427 18.6	346 19.2
20年度	475 22.6	485 ○24.3	468 22.3	457 20.8	400 △19.0	402 20.1
21年度	478 22.8	456 ○25.3	489 22.2	494 22.5	452 21.5	447 23.5
22年度	470 22.4	443 ○24.6	506 23.0	485 23.1	483 22.0	446 22.3
23年度	394 19.7	427 ○22.5	481 21.9	386 △16.8	445 22.3	419 21.0

	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
16年度	260 13.0	279 14.0	232 △12.2	249 13.1	286 15.1	279 12.7	2,409 14.2
17年度	371 18.6	357 17.9	319 16.8	316 16.6	326 16.3	353 16.0	4,067 16.7
18年度	388 18.5	413 20.7	414 20.7	424 22.3	435 24.2	477 22.7	4,868 19.8
19年度	404 △18.4	390 18.6	350 △18.4	377 19.8	420 21.0	435 21.8	4,827 19.7
20年度	477 21.7	386 21.4	375 19.7	387 20.4	386 20.3	436 20.8	5,134 21.1
21年度	530 25.2	412 21.7	392 △20.6	418 22.0	441 23.2	503 22.9	5,512 22.8
22年度	461 23.1	459 23.0	386 20.3	456 24.0	442 23.3	439 △20.0	5,476 22.5
23年度	441 22.1	406 20.3	362 19.1	377 19.8	424 20.2	445 21.2	5,007 20.5

○:1日当たり相談件数の当該年の最多月
△:1日当たり相談件数の当該年の最少月

解説

平成20年度からは1日平均20件強の相談を受けていることが分かります。

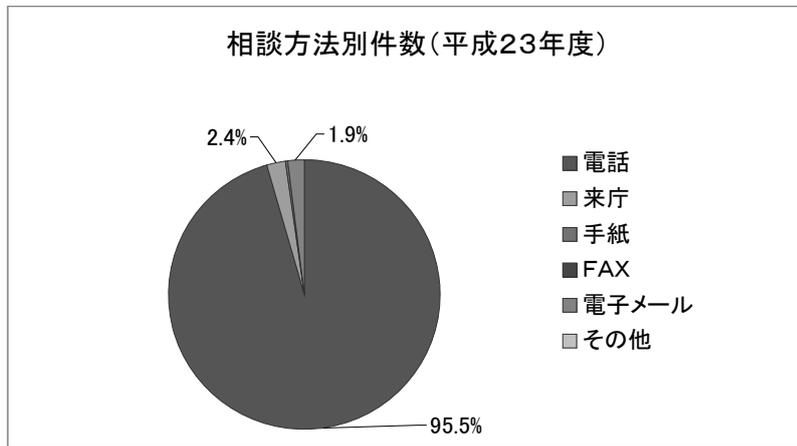
月別では、5月に多く、12月に少ない傾向が見られます。

①-4 相談方法別件数割合、1件当たり平均相談時間の推移

☆相談方法別件数、割合の推移

	16年度		17年度		18年度		19年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
電話	2,262	93.9%	3,811	93.7%	4,615	94.8%	4,626	95.8%
来庁	104	4.3%	170	4.2%	180	3.7%	137	2.8%
手紙	6	0.2%	4	0.1%	9	0.2%	2	0.0%
FAX	7	0.3%	9	0.2%	4	0.1%	4	0.1%
電子メール	28	1.2%	52	1.3%	53	1.1%	58	1.2%
その他	2	0.1%	21	0.5%	7	0.1%	0	0.0%

	20年度		21年度		22年度		23年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
電話	4,894	95.3%	5,241	95.1%	5,250	95.9%	4,780	95.5%
来庁	162	3.2%	135	2.4%	128	2.3%	118	2.4%
手紙	12	0.2%	11	0.2%	6	0.1%	11	0.2%
FAX	4	0.1%	12	0.2%	5	0.1%	3	0.1%
電子メール	62	1.2%	112	2.0%	86	1.6%	95	1.9%
その他	0	0.0%	1	0.0%	1	0.0%	0	0.0%



☆電話相談・来庁相談の1件当たり平均相談時間の推移(単位:分)

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
電話	15.6	15.1	14.2	13.6	14.6	13.6	12.5	14.7
来庁	51	45	46.6	43.2	37.9	44.8	38.4	38.9

解説

全年度を通じて電話相談の割合が95%前後とほとんどを占めています。来庁相談の割合が若干減少する一方、電子メールでの相談の割合が少しずつ増える傾向にあります。相談時間を見ると、電話相談が15分程度であるのに対し、来庁相談は40分前後と長い傾向にあります。より込み入った内容が来庁により相談されている傾向があります。

②相談者の属性

②-1 相談者の男女別割合(%)

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
男性	40.8	38.6	35.4	36.5	40.9	36.5	39.8	40.5
女性	58.5	60.7	64.2	62.4	58.4	62.3	59.2	58.1

解説

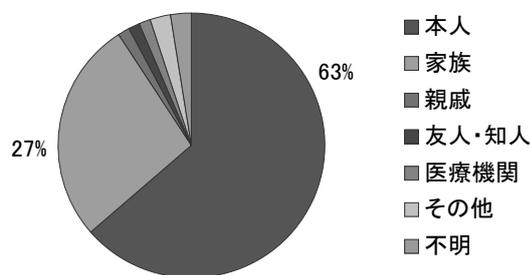
年度による若干の変化はあるものの、おおむね40%程度が男性、60%程度が女性という構成は変わっていません。

②-2 相談者と患者の関係区分の推移(%)

	16年度		17年度		18年度		19年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
本人	1,419	58.9%	2,255	55.4%	2,829	58.1%	2,923	60.6%
家族	695	28.9%	1,266	31.1%	1,492	30.6%	1,325	27.4%
親戚	44	1.8%	53	1.3%	35	0.7%	47	1.0%
友人・知人	42	1.7%	67	1.6%	67	1.4%	75	1.6%
医療機関	47	2.0%	136	3.3%	108	2.2%	89	1.8%
その他	22	0.9%	60	1.5%	76	1.6%	65	1.3%
不明	140	5.8%	230	5.7%	261	5.4%	303	6.3%

	20年度		21年度		22年度		23年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
本人	3,012	58.7%	3,397	61.6%	3,510	64.1%	3,186	63.6%
家族	1,571	30.6%	1,557	28.2%	1,482	27.1%	1,356	27.1%
親戚	61	1.2%	97	1.8%	76	1.4%	81	1.6%
友人・知人	73	1.4%	66	1.2%	69	1.3%	61	1.2%
医療機関	113	2.2%	102	1.9%	87	1.6%	68	1.4%
その他	92	1.8%	91	1.7%	117	2.1%	127	2.5%
不明	212	4.1%	202	3.7%	135	2.5%	128	2.6%

相談者の区分(平成23年度)



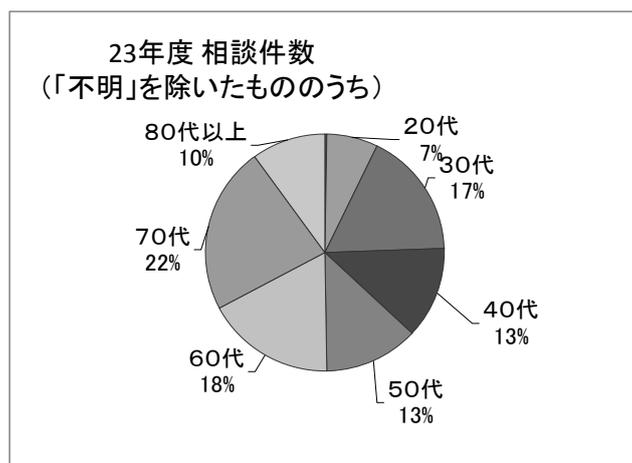
解説

患者さん本人からの相談が最も多く60%、次いで家族からの相談が30%程度という構成割合はほぼ毎年変わっていません。

②-3 年齢層の推移

	16年度		17年度		18年度		19年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
10代	0	0.0%	5	0.1%	4	0.1%	6	0.1%
20代	24	1.0%	26	0.6%	31	0.6%	38	0.8%
30代	46	1.9%	83	2.0%	100	2.1%	73	1.5%
40代	64	2.7%	100	2.5%	70	1.4%	64	1.3%
50代	46	1.9%	110	2.7%	125	2.6%	76	1.6%
60代	112	4.6%	157	3.9%	199	4.1%	106	2.2%
70代	139	5.8%	170	4.2%	130	2.7%	190	3.9%
80代以上	51	2.1%	90	2.2%	147	3.0%	210	4.4%
不明	1,927	80.0%	3,326	81.8%	4,062	83.4%	4,064	84.2%

	20年度		21年度		22年度		23年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
10代	2	0.0%	6	0.1%	0	0.0%	3	0.1%
20代	32	0.6%	80	1.5%	105	1.9%	81	1.6%
30代	69	1.3%	168	3.0%	206	3.8%	201	4.0%
40代	80	1.6%	126	2.3%	178	3.3%	146	2.9%
50代	90	1.8%	122	2.2%	201	3.7%	148	3.0%
60代	151	2.9%	205	3.7%	235	4.3%	206	4.1%
70代	237	4.6%	318	5.8%	296	5.4%	263	5.3%
80代以上	209	4.1%	194	3.5%	113	2.1%	118	2.4%
不明	4,264	83.1%	4,293	77.9%	4,142	75.6%	3,841	76.7%

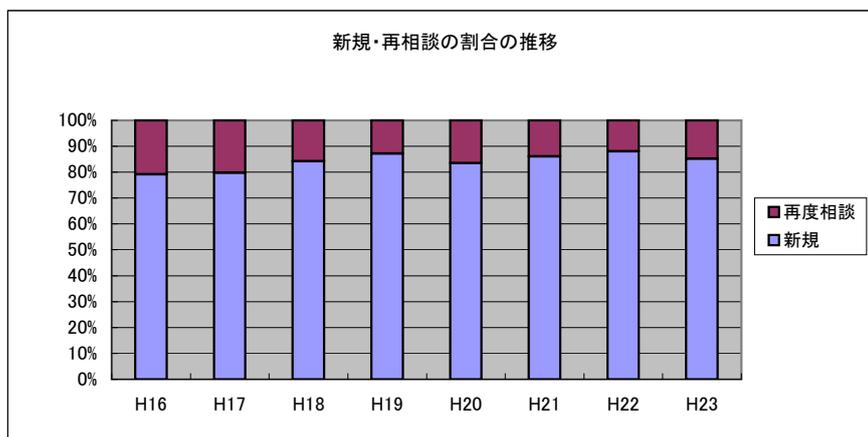


解説

相談者からの年齢情報が得られない場合、不明と記載することから不明の割合が常に80%前後あります。

よって、年齢層の情報の信頼度は落ちますが、高齢者層からの相談が多い傾向はありそうです。

②-4 新規・再相談の割合の推移



解説

新規相談が80%強、再相談が20%弱で、この6年はほぼ横ばいとなっています。

③「どこで知ったか」の推移

	16年度		17年度		18年度		19年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
行政(本市)	353	14.7%	662	16.3%	823	16.9%	1,058	21.9%
行政(県)	29	1.2%	85	2.1%	104	2.1%	77	1.6%
その他の行政機関	38	1.6%	59	1.5%	56	1.2%	54	1.1%
医療機関 (掲示も含む)	4	0.2%	21	0.5%	38	0.8%	58	1.2%
消費者センター	23	1.0%	53	1.3%	38	0.8%	42	0.9%
その他の関係機関	37	1.5%	103	2.5%	128	2.6%	83	1.7%
マスコミ	5	0.2%	6	0.1%	16	0.3%	6	0.1%
パンフレット・ホームページ	44	1.8%	65	1.6%	68	1.4%	71	1.5%
その他	79	3.3%	141	3.5%	94	1.9%	65	1.3%
不明	1,797	74.6%	2,872	70.6%	3,503	72.0%	3,313	68.6%

	20年度		21年度		22年度		23年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
行政(本市)	1,029	20.0%	1,208	21.9%	938	17.1%	779	22.4%
行政(県)	52	1.0%	80	1.5%	82	1.5%	99	2.0%
その他の行政機関	54	1.1%	68	1.2%	64	1.2%	73	1.5%
医療機関 (掲示も含む)	98	1.9%	71	1.3%	89	1.6%	52	1.0%
消費者センター	85	1.7%	97	1.8%	77	1.4%	68	1.4%
その他の関係機関	187	3.6%	221	4.0%	145	2.6%	156	3.1%
マスコミ	10	0.2%	2	0.0%	128	2.3%	153	3.1%
パンフレット・ホームページ	147	2.9%	244	4.4%	66	1.2%	50	1.0%
その他	175	3.4%	220	4.0%	79	1.4%	103	2.1%
不明	3,297	64.2%	3,301	59.9%	3,808	69.5%	3,474	69.4%

解説

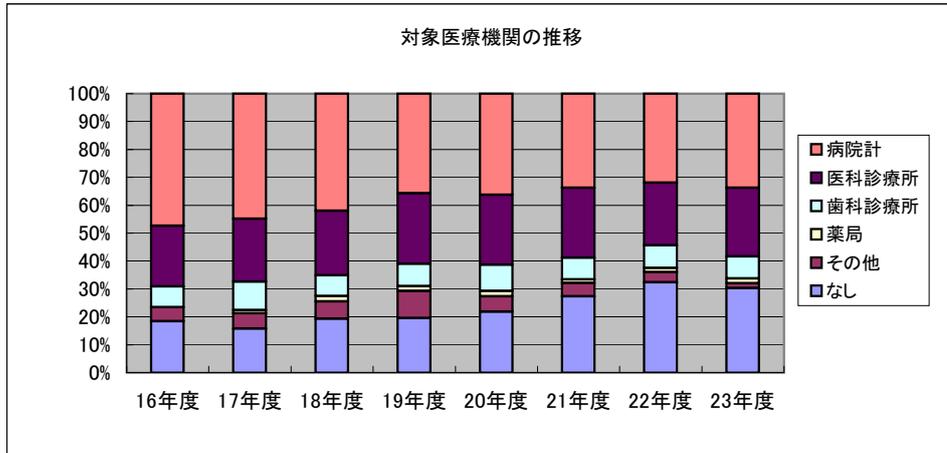
70%程度が相談からは情報が得られない「不明」となっていますが、判別可能だった相談の中では、区役所等市他部署が10%、交換台やコールセンターが6%となっています。それ以前の行政(市)が20%程度にはこれらが多く含まれていると考えられます。

また、医師会等「その他関係機関」からの紹介がやや増えています。

インターネットやパンフレットで知ったと答える相談者はまだ少なく、今後の啓発が課題と考えられます。

④相談対象

④-1 相談の対象となった医療機関の種別の推移



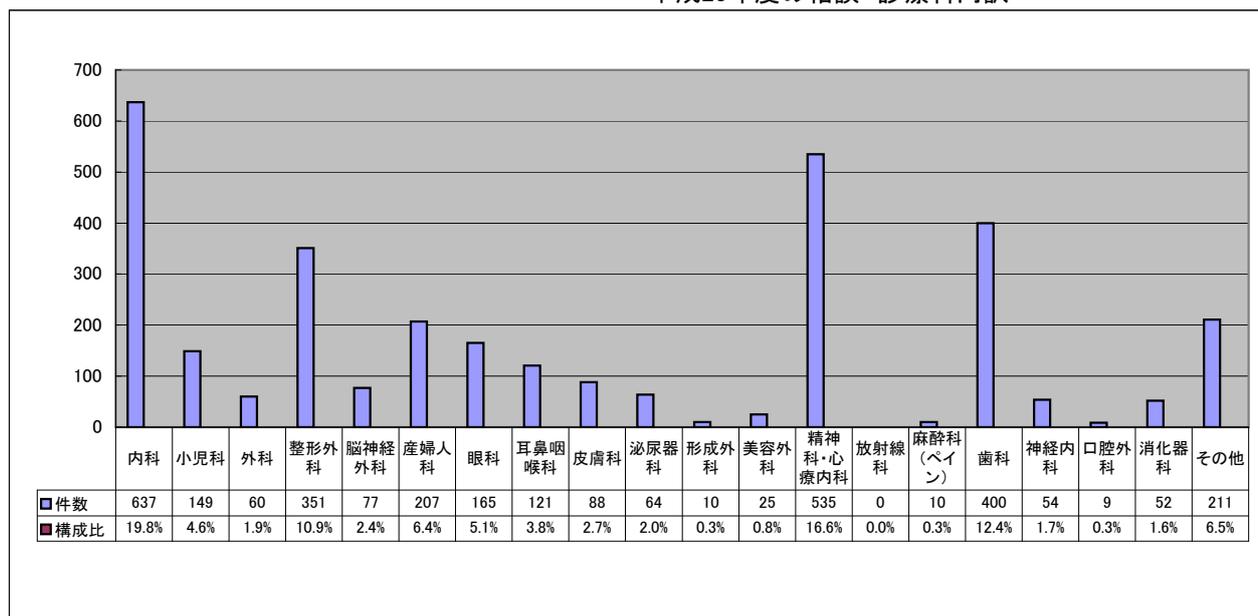
解説

医療機関の種別が分かっている相談が全体の60%強を占めています。病院と医科診療所、歯科診療所の相談件数の比はおおよそ4:3:1となっています。

「なし」の分類には、健康相談や診療科の相談など、「まだ医療機関にかかっていない状態」での相談が多く含まれ、その割合は増加傾向にあります。

④-2 相談の対象となった診療科

平成23年度の相談 診療科内訳



(構成比は「なし」「不明」を除いた%であり、診療科なしは737件で全体の14.7%を、不明は1,045件で全体の20.9%を占めます)

診療科別 相談件数(多い順に)

16年度			17年度			18年度		
	相談件数	構成割合		相談件数	構成割合		相談件数	構成割合
内科	299	19.5%	内科	568	20.6%	内科	712	21.0%
歯科	186	12.1%	歯科	370	13.4%	産婦人科	572	16.9%
整形外科	183	11.9%	整形外科	346	12.6%	歯科	349	10.3%
産婦人科	128	8.3%	精神科	275	10.0%	整形外科	307	9.1%
精神科	111	7.2%	産婦人科	181	6.6%	精神科	258	7.6%

19年度			20年度			21年度		
	相談件数	構成割合		相談件数	構成割合		相談件数	構成割合
内科	584	18.5%	内科	739	21.0%	内科	672	19.1%
産婦人科	416	13.2%	歯科	456	13.0%	整形外科	426	12.1%
歯科	380	12.1%	産婦人科	442	12.6%	歯科	411	11.7%
精神科	356	11.3%	精神科	351	10.0%	精神科	401	11.4%
整形外科	342	10.8%	整形外科	339	9.6%	産婦人科	395	11.2%

22年度			23年度		
	相談件数	構成割合		相談件数	構成割合
内科	655	18.9%	内科	637	19.8%
精神科・心療内科	500	14.5%	精神科・心療内科	535	16.6%
歯科	425	12.3%	歯科	400	12.4%
整形外科	386	11.2%	整形外科	351	10.9%
産婦人科	291	8.4%	その他	211	6.5%

診療科別 従事者数から見た相談の傾向

診療科	内科	小児科	外科	整形外科	脳神経外科	産婦人科
従事者数	2,045	469	548	527	167	364
従事者割合	20.7%	4.7%	5.5%	5.3%	1.7%	3.7%
相談割合/従事者割合	1.0	1.0	0.3	2.1	1.4	1.7

診療科	眼科	耳鼻咽喉科	皮膚科	泌尿器科	形成外科	美容外科
従事者数	343	253	259	160	73	20
従事者割合	3.5%	2.6%	2.6%	1.6%	0.7%	0.2%
相談割合/従事者割合	1.5	1.5	1.0	1.3	0.4	4.0

診療科	精神科・心療内科	放射線科	麻酔科	歯科	神経内科	消化器内科	計
従事者数	408	143	237	2,656	108	337	9,899
従事者割合	4.1%	1.4%	2.4%	26.9%	1.1%	3.4%	100%
相談割合/従事者割合	4.0	0.0	0.1	0.5	1.5	0.5	1

(参考)平成22年における、横浜市内の、(主たる)診療科別医師・歯科医師従事者数
(出典:医師・歯科医師・薬剤師調査を改変)

内科:内科+呼吸器内科+循環器内科+神経内科+糖尿病内科+血液内科+アレルギー科
+リウマチ科+感染症内科
産婦人科:産婦人科+産科+婦人科
精神科・心療内科:精神科+心療内科
外科:外科+呼吸器外科+心臓血管外科+乳腺外科+消化器外科+肛門外科

※相談割合/従事者割合=全相談における各科の相談割合(%)/全従事者における各科の従事者割合(%)
であり、この値の平均は1.0となります。

解説

④—2相談の対象となった診療科のグラフからも分かるように、実際の相談件数で見ると内科の相談件数が最も多く、次いで精神科・心療内科、歯科となっています。

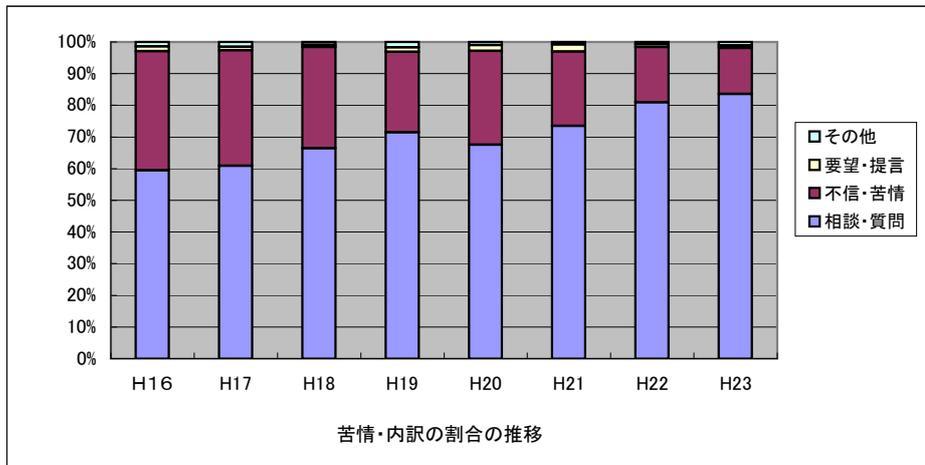
しかし、数でみると当然従事者数の多い診療科の相談が多くなりますので、従事している医師・歯科医師割合との比で見たのがこのページの表になります。比で見ると①精神科・心療内科 ②美容外科 ③整形外科 の順となっています。

その他ではここ4年程度、産婦人科の件数が減少傾向であること(これは平成20年から「産科あんしん電話」が開設されたことも影響していると思われます)、平成22年度から精神科と心療内科がやや増加傾向にあることが分かります。

診療科ごとに相談・苦情の内容は異なりますが、そのような観点での解析も今後必要になってくると思われます。

⑤相談内容

⑤-1 相談・苦情の内訳の推移



解説

開始当初は相談が60%、苦情が40%であったものが、ここ2年は相談が80%、苦情が20%と苦情が減少しています。実際内容として減少している可能性もありますが、苦情・相談の記入の仕方によって、減っているように見えるだけ、という可能性も否定できません。

相談者自身が「苦情です」と訴えているような場合には「不信・苦情」に分類していますが、当初は医療機関、医療従事者に対する不信や苦情が根底にあったとしても、相談担当者が傾聴し受容する過程において、相談の主旨が「相談者自身が今後に向けてどうするべきか」という内容に切り替わった場合には「相談・質問」に分類しています。

また、市内全体での苦情が減っているかどうかについても、病院の患者相談窓口の機能が充実していることで、そちらに苦情が移行している可能性があり推測はできません。

⑤-2 相談内容大分類の推移

	16年度		17年度		18年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
健康相談	293	12.2%	328	8.1%	541	11.1%
治療等	568	23.6%	806	19.8%	739	15.2%
薬剤	72	3.0%	115	2.8%	131	2.7%
対応・接遇	411	17.1%	652	16.0%	749	15.4%
診療報酬	298	12.4%	518	12.7%	584	12.0%
医療法等	142	5.9%	301	7.4%	520	10.7%
精神保健法	14	0.6%	34	0.8%	26	0.5%
医療事故	225	9.3%	347	8.5%	295	6.1%
施設案内	236	9.8%	558	13.7%	828	17.0%
セカンドオピニオン	-	-	-	-	-	-
カルテ開示	-	-	-	-	-	-
医療の仕組み(救急体制、地域連携等)	-	-	-	-	-	-
医療機関等からの相談	-	-	-	-	-	-
その他	137	5.7%	355	8.7%	382	7.8%
不明	13	0.5%	53	1.3%	73	1.5%

	19年度		20年度		21年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
健康相談	583	12.1%	654	12.7%	928	16.8%
治療等	737	15.3%	664	12.9%	801	14.5%
薬剤	155	3.2%	150	2.9%	139	2.5%
対応・接遇	626	13.0%	861	16.8%	849	15.4%
診療報酬	532	11.0%	614	12.0%	624	11.3%
医療法等	296	6.1%	254	4.9%	248	4.5%
精神保健法	27	0.6%	39	0.8%	55	1.0%
医療事故	219	4.5%	252	4.9%	308	5.6%
施設案内	971	20.1%	1,134	22.1%	1,018	18.5%
セカンドオピニオン	-	-	-	-	29	0.5%
カルテ開示	-	-	-	-	56	1.0%
医療の仕組み(救急体制、地域連携等)	-	-	-	-	-	-
医療機関等からの相談	-	-	-	-	-	-
その他	454	9.4%	370	7.2%	430	7.8%
不明	227	4.7%	142	2.8%	27	0.5%

	22年度		23年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
健康相談	1,124	20.5%	1,065	21.3%
治療等	845	15.4%	655	13.1%
薬剤	156	2.8%	156	3.1%
対応・接遇	798	14.6%	784	15.7%
診療報酬	762	13.9%	606	12.1%
医療法等	186	3.4%	212	4.2%
精神保健法	28	0.5%	37	0.7%
医療事故	230	4.2%	217	4.3%
施設案内	759	13.9%	746	14.9%
セカンドオピニオン	38	0.7%	41	0.8%
カルテ開示	35	0.6%	43	0.9%
医療の仕組み(救急体制、地域連携等)	-	-	63	1.3%
医療機関等からの相談	-	-	52	1.0%
その他	459	8.4%	293	5.9%
不明	56	1.0%	37	0.7%

⑤-3 相談内容詳細分類(上位5項目のみ)の推移

17年度		18年度		19年度	
	構成割合		構成割合		構成割合
施設案内:施設情報	8.8%	施設案内:施設情報	12.7%	施設案内:施設情報	15.2%
その他	8.7%	健康相談:一般	9.1%	健康相談:一般	10.0%
対応・接遇:医師	8.5%	その他	7.8%	その他	9.4%
治療等:処置・手術	7.9%	対応・接遇:医師	6.7%	対応・接遇:医師	7.0%
健康相談:一般	6.4%	治療等:処置・手術	6.2%	治療等:処置・手術	5.6%

20年度		21年度		22年度	
	構成割合		構成割合		構成割合
施設案内:施設情報	17.2%	施設案内:施設情報	13.9%	健康相談:一般	17.6%
健康相談:一般	9.6%	健康相談:一般	13.5%	施設案内:施設情報	10.7%
対応・接遇:医師	9.2%	対応・接遇:医師	8.8%	その他	8.4%
その他	7.2%	その他	7.8%	対応・接遇:医師	8.4%
診療報酬:診療報酬	5.7%	治療等:処置・手術	5.2%	診療報酬:診療報酬	6.6%

23年度	
	構成割合
健康相談:一般	17.6%
施設案内:施設情報	9.8%
対応・接遇:医師	9.4%
その他	5.9%
診療報酬:診療報酬	5.5%

解説

施設案内では「〇〇について良いお医者さんを教えてほしい」「〇〇病についての専門病院を教えてほしい」といった相談が多い印象があります。

ここ2年は「この症状では何科にかかればよいか」などといった健康相談が増えています。

医師の対応・接遇は毎年上位に来ています。「その他」には、市の医療福祉事業や施策についての相談・問い合わせ等が含まれます。

(参考)平成23年度における、相談内容大分類と詳細分類の内訳

大分類	詳細分類
健康相談	健康相談:一般
	健康相談:精神
	健康相談:歯科
	健康相談:その他
治療内容	治療等:診断
	治療等:処置・手術
	治療等:検査
	治療等:処方・投薬
	治療等:注射・採血・点滴
	治療等:看護
	治療等:その他
	薬剤
薬剤	薬剤:副作用
	薬剤:薬品情報
	薬剤:飲み合わせ
	薬剤:その他
	職員対応・接遇
職員対応・接遇	対応・接遇:医師
	対応・接遇:看護師
	対応・接遇:薬剤師
	対応・接遇:受付
	対応・接遇:医療従事者の説明不足
医療費	対応・接遇:その他
	医療費:診療報酬
	医療費:保険外負担
	医療費:領収書
	医療費:その他

大分類	詳細分類
医療法等	医療法等関係:医療従事者不在
	医療法等関係:退院強要
	医療法等関係:無診察投薬
	医療法等関係:診療拒否
	医療法等関係:カルテ等記載
	医療法等関係:無資格者医療行為
	医療法等関係:広告
	医療法等関係:清潔保持
	医療法等関係:院内感染
	医療法等関係:その他
	精神保健法:退院請求(措置)
	精神保健法:退院請求(医保)
医療事故	精神保健法:処置改善
	精神保健法:その他
医療事故	医療事故:医療過誤の判断
	医療事故:対応方法の相談
施設案内	医療事故:その他
	施設案内:施設情報
	施設案内:転院に関する相談
その他	施設案内:その他
	セカンドオピニオン
	カルテ開示
	医療の仕組み(救急体制、地域連携等)
	医療機関等からの相談
	その他
	不明

⑥処理経過

⑥-1 処理経過の推移

	16年度		17年度		18年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
この相談で終了	-	-	2,722	66.9%	3,516	72.2%
関係機関紹介	-	-	557	13.7%	584	12.0%
相談者の意見を医療機関に伝えた	-	-	219	5.4%	306	6.3%
立入につながった	-	-	12	0.3%	10	0.2%
継続相談	-	-	374	9.2%	278	5.7%
その他	-	-	183	4.5%	174	3.6%

	19年度		20年度		21年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
この相談で終了	3,531	73.2%	3,659	71.3%	4,227	76.7%
関係機関紹介	505	10.5%	681	13.3%	691	12.5%
相談者の意見を医療機関に伝えた	170	3.5%	298	5.8%	238	4.3%
立入につながった	8	0.2%	7	0.1%	7	0.1%
継続相談	242	5.0%	202	3.9%	145	2.6%
その他	371	7.7%	287	5.6%	204	3.7%

	22年度		23年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
この相談で終了	4,303	78.6%	3,745	74.8%
関係機関紹介	689	12.6%	690	13.8%
相談者の意見を医療機関に伝えた	244	4.5%	260	5.2%
立入につながった	4	0.1%	11	0.2%
継続相談	70	1.3%	96	1.9%
その他	172	3.2%	210	4.2%

解説

「この相談で終了」が70～80%と最も多くなっています。診療報酬のことであれば関東信越厚生局を、精神疾患の相談であれば(内容によりますが)「横浜市こころの健康相談センター相談窓口」を案内することがあります。そのような「関係機関紹介」が1割強を占めています。また、苦情を医療機関に伝達したケースが5%程度あります。

また、病院立入担当の部署に情報提供した件数が22年度は50件、23年度は100件あり、毎年5～10件ほどが内容から医療法等関係法令に抵触している可能性があることから、臨時の立入検査につながっています。薬事法に抵触と思われる場合は、設置区の薬務担当に情報提供を行い、立入検査につながる場合があります。

☆医療法等に抵触する可能性があることから、立入検査につながった事例

- ・病院内に医師がいない時間があるように思われる。
(法第16条「医業を行う病院の管理者は、病院に医師を宿直させなければならない。」)
- ・歯科診療所で、X線撮影を歯科衛生士に行わせている。
(診療放射線技師法第24条「医師、歯科医師又は診療放射線技師でなければ、第2条第2項に規定する業(放射線を人体に対して照射する等)をしてはならない。」)
- ・診療所で、内視鏡検査の生検鉗子について、ある患者に使用したものを簡単に消毒したくらいで、次の患者に使用している。
(法第6条の10「病院、診療所又は助産所の管理者は、(中略)その他の当該病院、診療所又は助産所における医療の安全を確保するための措置を講じなければならない。」)

⑥-2 案内した関係機関(上位5機関のみ)の推移(⑥-1の「関係機関紹介」に該当)

16年度		17年度		18年度	
	構成割合		構成割合		構成割合
その他	19.5%	その他	16.4%	社会保険事務局	18.0%
歯科医師会	13.1%	社会保険事務局	16.0%	区福祉保健センター	14.4%
社会保険事務局	12.8%	区福祉保健センター	12.8%	その他	13.1%
区福祉保健センター	12.3%	歯科医師会	12.3%	神奈川県	11.6%
神奈川医療問題弁護団	8.8%	弁護士会	10.2%	弁護士会	9.1%

19年度		20年度		21年度	
	構成割合		構成割合		構成割合
社会保険事務局	18.9%	その他	21.3%	その他	22.2%
その他	15.7%	社会保険事務局	15.1%	神奈川県	17.7%
区福祉保健センター	13.8%	区福祉保健センター	14.7%	区福祉センター	14.0%
歯科医師会	10.3%	神奈川県	13.7%	社会保険事務局	13.5%
神奈川県	10.3%	弁護士会	8.1%	弁護士会	10.8%

22年度		23年度	
	構成割合		構成割合
神奈川県	19.7%	神奈川県	19.3%
関東信越厚生局	19.4%	関東信越厚生局	18.4%
その他	16.5%	区福祉保健センター	12.1%
区福祉保健センター	10.7%	その他	10.7%
県歯科医師会相談窓口	7.1%	県歯科医師会相談窓口	8.0%

解説

年度によって変化はありますが、おおむね神奈川県(国民健康保険の方で、診療報酬に関する疑義の内容が多い)や関東信越厚生局、福祉サービス等の関係で区の福祉保健センターが多い傾向にあります。

歯科医師会相談窓口の案内も多く、歯科に関する相談の需要が多いことが分かります。「その他」の内容は、多いものについては次年度より選択項目に追加しています。

(3)主な事例と対応

※事例は、個人情報の特定がされない様、一部加工しています。

相談内容9分類ごとの代表的事例と対応

相談の内容を大きく9つに分類して統計処理をしていますが、各項目の代表的な事例とその対応をご紹介します。

①健康相談の一事例



昨日から〇〇の症状が出ているが、これは何か？どうすればいいか？



詳細をお聞きすると、持病があり、かかりつけ医からのお薬が変わった後にその症状が出ていることがわかりました。すぐにかかりつけ医に相談をすることをお勧めしました。

ポイント

- 相談者の背景に添った支援ができるよう、聴き取りには十分注意を払います。
- かかりつけの医師に聞けない。聞いていいのかわからない。という気持ちで相談窓口にかけてこられる方も多く、この場合は患者さんが疑問を抱き、説明を求めることは当然であることをお伝えした上で、医師とのコミュニケーションのとり方などを一緒に考えていきます。

②治療内容の一事例



インプラントを行ったがその後痛みや歯茎の腫れなど不具合がある。明日、再度受診することになっているが、どういう状態が普通なのか事前に知っておきたかった。



治療に入る前に、医師よりどういった説明があったのかを詳細に確認したところ「良くなる」としか言われていない」とのことでした。受診の際、ご不安に思っている内容を具体的に医師に伝え、今後の治療方針など説明を求めようお話ししました。治療や症状についての一般的な内容は県歯科医師会の電話相談窓口をご案内しました。

ポイント

- 治療後の状態が良くないことにより、患者側には不安が生じます。その不安が不満、不信へと変わっていくことも少なくありません。こういったご相談の場合には、医師からどういう説明を受けているかを具体的に聞いて行きます。この事例のようにプラス面しか聞いておらず、不信感につながる場合もあれば、今の不安の強さから、以前に受けた説明を忘れてしまっている方もいます。
- 歯科の相談は、治療の内容に関することも多いため、医師とのコミュニケーションのとり方等については相談窓口でお聞きし、一般的な治療内容については県歯科医師会の電話相談窓口をご紹介しますなど、相談者にとっても有効な連携が図れるよう意識して対応しています。

③薬剤の一事例



近医受診し、薬を2週間分もらったが副作用が出てしまい1日で中止した。残った2週間分は返品、返金することができるのか。



1度渡してしまった薬については、管理保障ができないこともあり、基本的には返品も返金もされないことをお話したところ、以前にも副作用で薬が中止になり、大量のお薬を無駄にしていることがわかりました。今後、受診する際には副作用が出やすい体質であることを伝え、処方期間を最短にしてもらう等医師に相談することをお勧めしました。

ポイント

- 薬の返品返金についての相談は少なくありません。多くの方が一般的にどうなのかと情報を求めてかけてきますが、中には「納得できない」という方もおり、その場合は「ご自分の処方された薬が誰かから返品された薬だったらどうですか」等と具体的にご説明しながら相談者が納得できる道をさがります。
- 医療業界では当たり前の事でも患者にとっては当たり前ではありません。薬によっては薬価が高く相談者の生活に直接影響を与える問題となる場合もあるため、相談者の主訴とその背景には何があるのかを見極め、寄り添いながら説明をすることに心がけています。

④職員・対応接遇の一事例



医師や看護師の言動で傷ついた。横浜市で指導してくれないか。



医師や看護師の言動に対しては行政の指導対象にはなりません。しかし、患者さんが傷ついたという事実を医療機関側に知ってもらうことが大切であることを伝え、医療機関の患者相談窓口等に相談することを勧めます。相談者の希望があれば「患者と医療者の良好なコミュニケーションの推進」を目的に相談窓口から苦情伝達します。

ポイント

- 対応接遇に関する苦情は感情的な状態で入ることが多いため、傾聴し「傷ついた」という気持ちを受け止めます。
- 内容により、相談者側の知識不足による誤解や、相談者側にも非があると思われる場合などは、中立的な立場で相談者へ医療に関する情報提供を行います。

⑤医療費の一事例



妻と自分と別々の医療機関にかかっている。同じようなことしかしていないが、医療費が全然違う。妻の方が高いが、どうしてか。



保険診療は、診療報酬制度に基づいて請求されており、疾患や検査の内容によって請求点数が異なることを伝え、明細書を確認してもらいました。明細書の項目についての不明点は医療機関に確認することをお勧めしました。

ポイント

- 医療費に関する相談には、上記のようにどういう仕組みで医療費が決まるかという基本的なご質問もあれば、「医師とほとんど会話してないのに医学管理料をとられるのはおかしい」というような内容もあります。相談窓口では、相談者が納得できる道をさぐるため、インターネットや書籍を用いて診療報酬の項目に関する一般的な情報提供をしています。複雑な内容や、請求に疑義があり制度の管轄部署に確認したいという方には管轄部署をご案内しています。
- 明細書の義務化以降、患者の医療費への関心が増しているように感じます。その反面「お世話になっている医療機関には聞きづらい」という声もよくお聞きします。医療機関にご相談があった際は、患者心理に寄り添った説明や対応をお願いします。

⑥医療法等の一事例



整形外科で看護師がレントゲンを撮っているのが心配になった。看護師が撮ってもよいのか？



レントゲン撮影ができるのは医師、歯科医師、診療放射線技師であることを伝え、撮影した人(ボタンを押した人)が確かに看護師だったのかを確認したところ、直接本人に確認したと話されたため、相談者の氏名や医療機関名をお聞きし、医療法指導担当に情報提供しました。

ポイント

- 上記の相談者は、既にご自身で職種を確認されていましたが、直接聞くことはとても勇気を伴います。相談窓口から職種を確認すると「～だと思ひます・・・」と職種がはっきりしない場合もよくあります。
- 最近ではネームプレートやユニフォームで職種がわかるように工夫されている医療機関も多いと思いますが、実際にこの種の相談は頻繁に寄せられています。患者が医療機関を受診するときは不安でいっぱいですし、資格のある人に適切な医療をしてほしいと思うのは当然のことだと思います。
- 医療法にかかわる相談については、内容が直接指導等にあたる可能性もあるため、アンテナを張って対応し、その都度、医療法指導担当者とも情報共有をしています。

⑦医療事故の一事例



家族が入院中だが、医療ミスではないかと思うことがある。そちらで判断してもらえるか。



相談窓口では、医療事故か否かの判断は行えません。そういう不安があることを病院の患者相談窓口にご相談し、説明を求めることをお勧めします。その場合、複数で説明を聞くこと、冷静に対応しメモを残すことなど留意点をご案内します。

ポイント

- 相談窓口では仲介や仲裁は行えません。相談の中で、相談者が求めるものは何かを相談者と併に整理しながら、その目的にむかって相談者が行動していけるための支援をします。
- 法的解釈を求められる場合は、弁護士会やADR(裁判外紛争解決手続)について情報提供します。

⑧施設案内の一事例



腕のいい医者のある医療機関を教えてください。

話をよく聞いてくれる良い医者にかかりたい。



相談窓口では、病状に応じた特定の医療機関の紹介や医療機関の評価は行っていないため、腕のいい医者の情報は提供できないこととお話し、ご希望の地域や診療科から医療機関を数件ご案内しました。

ポイント

- 医療機関検索の際は、横浜市医師会のホームページやかながわ医療情報検索サービスのホームページから検索し、ご案内しています。インターネット環境がある方にはそれぞれのサイトや検索方法についてご案内しています。
- 「よい医者を教えて欲しい」という相談はとて多く入ります。長くお付き合いするためには相談のしやすい医師と出会いたいというのは切実な問題です。しかし、医師と患者も人と人の関係であるため、当然「合う・合わない」があり、Aさんにとってよいお医者さんがBさんにとってもよいお医者さんかという判断は誰もできないこととお伝えしています。

⑨その他の事例

<セカンドオピニオン>



主治医から手術を勧められているが、別の医師の意見も聞いてみたい。



主治医以外の第二の医師に意見を求めることをセカンドオピニオンということ。主治医の治療方針をよく理解した上で、主治医から紹介状や資料をもらっていくこと。保険が効かないため、事前に医療機関に費用や方法について確認する必要があることなどを説明しました。

ポイント

- 「セカンドオピニオン」という言葉は広く知られてきているようですが、その内容や手順についてはまだまだ知られていません。言葉が一人歩きしてしまい「今の医師が不信だからセカンドオピニオンを受けたい」とおっしゃる方も少なくありません。本来の意味を正確に情報提供することを心がけて対応しています。
- いざ主治医に「セカンドオピニオンを受けたい」と言うと、主治医との信頼関係がくずれてしまうのではないかと踏み出せない方も多いのが現状です。そのお気持ちを受け止めながら、主治医との信頼関係の上にセカンドオピニオンが成立することを丁寧に説明しています。

<医療の仕組み>



大きい病院に受診しているが、診療所が変わるように言われた。



大きな病院は、そこでしか行えない検査や入院が必要な患者さんを治療する役割を担っているため、安定した投薬や経過観察の段階に入った患者さんは地域の診療所へ紹介し、その診療所がかかりつけ医として日常の診察や健康管理を行っていけるよう役割分担をする必要があることをご説明し、病状等にご心配のある場合は再度主治医に確認されることをお勧めします。

ポイント

- 上記のように、地域連携の考え方についてご説明すると「主治医や医療機関でそうやって言ってくれればいいのに、国で決まっているとしか言われず納得できなかった」という声が帰ってくることもあれば、医療機関からしっかり説明された上で確認の目的で相談窓口を活用される方もおり、丁寧な情報提供の重要性を感じています。

<医療機関等からの相談>



患者からカルテのコピーがほしいと言われた。簡単に出してもよいのか。



カルテ開示の手続きに沿って行われることをお勧めし、厚労省のガイドラインと医師会の指針をご案内しました。

ポイント

- カルテ開示について、患者側の権利としての認識が広まりつつありますが、医療機関側では事例が実際の手続きについて考える機会がないのが実状のようです。
- 医療機関からのご相談にも可能なかぎり対応していますので、是非ご活用ください。

時事問題に関わる相談事例あれこれ

医療に関わる問題、事件がマスコミ等で取りあげられると、医療安全相談窓口の相談にもすぐに反映されてきます。主なものをいくつかご紹介します。

成人麻疹の流行(平成 19 年度)

平成 19 年

全国的に麻疹(はしか)が流行し、横浜市内でも多くの患者が発生した。

<医療安全相談窓口寄せられた相談>

- 最近流行しているはしかについて聞きたい。以前に予防接種は受けているが、15年以上前なので心配。抗体があるかどうかを検査してから予防接種を受けたほうが良いのだろうか。
- はしかがはやっているが、8か月の子供はまだ予防接種をうけていない。どういうふうに気をつければ良いか。

フィブリノゲン製剤によるC型肝炎(平成 19 年度)

平成 20 年1月

昭和 51 年から昭和 60 年まで旧ミドリ十字が製造販売していた非加熱フィブリノゲン製剤の投与により薬害C型肝炎が発生した件について、感染被害者の方々の早期・一律救済の要請にこたえるべく、国は、特定フィブリノゲン製剤及び特定血液凝固第 IX 因子製剤によるC型肝炎感染被害者を救済するための給付金の支給に関する特別措置法を制定、施行。施行翌日から国は同製剤の納入先医療機関等を再公表した。

<医療安全相談窓口寄せられた相談>

- 昭和 41 年に子宮筋腫手術でフィブリノゲンを使用された。現在、その医院が、存在しておらず、記録をたどる手がかりがつかめなくて困っている。当時医院が存在していたことを証明する証明書はあるのか？
- 10 年以上前に手術をした病院が、先日のフィブリノゲン使用病院一覧に入っていた。病院に問い合わせたがカルテがないとのこと。どうすればいいか。

採血用穿刺器具(平成 20 年度)

平成 20 年5月

島根県の医療機関で、複数の患者に使用しないことが明示されている採血用穿刺器具を複数の患者に使用し、感染症の発生が疑われる事例が発生。その後全国規模の調査が実施された。

<医療安全相談窓口寄せられた相談>

- 穿刺器具の問題で1か月ほど前に1か月だけ近医で使っていたものについて該当器具か否か不安になった。本日近医が休診日なので不安で電話した。
- 2か月前、近所の医療機関のイベントで糖尿病の検査があり、検査を受けた。穿刺器具の記事をみたが、大丈夫だろうか？その医療機関はリストに入っているか？

新型インフルエンザ(平成 21 年度)

平成 21 年春

世界で新型インフルエンザが流行。日本では5月に国内初の感染が確認されて以降、兵庫県や大阪府を中心に急速に感染が拡大した。当時、ワクチンの不足とそれに対応する優先接種の問題も併せて社会問題となった。

横浜市でも「発熱相談窓口」を設置し感染の拡大防止に努めた。

<医療安全相談窓口寄せられた相談>

- かかりつけ医に定期的な受診に行き、血液検査をしたが採血室で前の男性がインフルエンザの検査をしていることがわかった。自分は持病があるのでインフルエンザ予防を徹底している。主治医からは、新型インフルエンザの疑いがある場合は、「発熱相談センター」に連絡をして、「発熱外来」を受診することになっていると説明されたが、すべての人がそのとおり、対応しているとは限らない。昨夜は不安で眠れなかった。
- 子供が38度の熱で近隣病院の小児科に連れて行った。誰もいない診察室に通され、インフルエンザの検査を要請された後2時間そこで待たされ、看護師から「陽性だったので発熱外来のあるA病院に行くように」と言われた。また、移動は公共交通機関やタクシーは絶対使わず、自家用車か自費で民間救急を手配するように言われた。結局発熱外来で再検査したところ陰性であったが、今後も熱が出るたびにこのような対応が続くのか！！

東日本大震災(平成 22 年度)

平成 23 年3月 11 日

東北地方にマグニチュード9.0の地震が発生。それに伴って発生した大津波により多くの方が亡くなり、その後の福島第一原子力発電所の事故も重なって 30 万人を超える避難者を生んだ。横浜市でも積極的に被災者の受入等を行った。

<医療安全相談窓口寄せられた相談>

- 釜石市でおばが被災し心臓の薬がないようだ。こちらから宅急便で送ってやりたいがどうか。
- 親戚が昨日いわき市から横浜市内に避難してきた。被ばく検査できるところはないか。
- 福島県に住んでいる人工透析を受けている母の相談。母のいる場所が今後、原子力発電所からの避難区域に入りそう。横浜市内で透析を受けられる病院を探している。

脱法ハーブ(平成 23、24 年度)

覚醒剤、大麻に化学構造を似させて作られた物質などが乾燥植物に添加されたもの。「お香」などと称して販売されており、法規制の対象から外れているが、吸引すると興奮・幻覚などの症状があり、痙攣(けいれん)・意識障害・呼吸困難などの重篤な健康被害を引き起こす恐れもある。吸引後、救急搬送や交通事故などが報道される中、インターネットや店頭、自動販売機による販売もされており社会問題化している。

<医療安全相談窓口寄せられた相談>

- 子供が合法ハーブにはまってしまい、治療できる病院を探している。警察に紹介されて相談した。

その他の相談

診療報酬の改定年度(2年に1度)には、診療報酬に関する相談が数多く寄せられる。

同じように、介護報酬の改定年度にも、相談が寄せられる。

また、テレビや新聞等で特定の疾患に対する治療方法や情報が紹介されると、それに関連した相談、問い合わせが寄せられる。

架け橋としての役割を考える

患者さんと医療機関との架け橋としての役割を考えさせられた事例とその対応をご紹介します。

* 事例は、個人情報の特定がされない様、一部加工しています。

両者の言い分の違いに、 苦情伝達の意味や有効性について考えさせられた事例

相談内容

乳幼児健診の際に医師に質問したところ高圧的な態度を取られた。
幼児の体重が増加しないことなど聞いたところ「あなたがそれを聞くのは4回目だ」「同じ質問を私は何人もの患者から何度も受けてきている」などと高圧的に言われた。
初めての子育てで不安なことがあり質問しているだけなのに、あまりにもひどい態度を取られ憤慨している。

対応経過

初めての子育てで不安な様子を受け止め、傾聴。
結果、質問に対する回答は得られたのかと確認するが「とにかく高圧的な態度で説明もちゃんとしてもらえなかった」とのこと。
相談窓口からの苦情伝達を希望されたため、医療機関名や相談者と患者の氏名、受診日等について確認した。
【診療所へ電話】
苦情の内容について伝達。受付の方が受けられ「院長にも伝えます」とのこと。
【1時間後、院長より電話あり】
相談者へはきちんと診察も行い、処方も行っている。体重増加に関しては正常な範囲内であることを何度も丁寧に説明しているが全然納得してくれない。そんなに心配なら別の専門医療機関をご紹介しますとまで話したが、何度も同じ質問をしてくる。
診療所としては逆に苦情になってしまうことが納得できない。

ポイント

- あくまでも中立的な立場で相談を聞き、良好なコミュニケーションのための留意点を意識しながらの対応を日頃から心がけていますが、相談者からの話を伝えたところ全く異なる話を医療機関から伺い、逆に医療機関の苦悩についてお話しされることもあり、役割の限界性を感じる場合があります。
- 内容の食い違いが、患者が上手く説明できないことで起こっている誤解であったりする場合は、相談窓口からの伝達により誤解が解消され、問題解決につながることもありますが、感情のすれ違いから来るものである場合、その溝を埋める方策について考えさせられます。

**相談窓口と院内相談窓口の連携により、
医師・患者のコミュニケーションが補助できた事例**

相談内容

会社の健診で精査が必要と言われた。1週間後に近所の病院を受診したところ、すぐに大きな病院へ行くよう指示された。紹介状をもってA病院に行き、診断をつけるために生検をし、「2週間で結果が出る」と言われていたが、2週間後の診察でも出ず、8週間経った先週受診した際も出ていなかった。会社が診断の出ないことを心配し、会社の提携医療機関(健診したところ)に紹介状をもらいB病院への受診を手配してくれた。

1週間前、B病院初診。生検を受け「2週後に結果が出るから家族と一緒に来るように」と言われている。また「仕事も重労働は避けるように」とも言われている。

A病院の医師からは家族を連れて来てという指示も仕事への指示も何もなかった。

B病院からはA病院の紹介状とデータがほしいと言われたため、先週A病院受診の際に医師に伝えたところ「何故B病院にかかったのか。」と医師の対応が急変してしまった。

紹介状の依頼については受付でするように言われたが、受付の事務員が医師に確認したところ「B病院から直接打診があれば書くが、患者からの求めでは書かない」と言われ帰って来た。

周りの人からもあまりにも対応がひどいので保健所に相談した方がいいと言われ相談した。

対応経過

相談者の意向を確認すると「もうこの件でA病院にかかるつもりはない。B病院は遠いが、診断と今後の治療方針が出るまではB病院にかかり、その後は近隣のA病院以外の病院で治療するかどうか等決めていきたい。そのためにも紹介状やデータはもらっていきたい」とのこと。

本日相談された内容と、紹介状をもらいたいという意向を相談窓口から病院へ伝達することとした。相談窓口では仲介はできないので、その後最終的には相談者と病院とで話し合い、経過についての説明を受けられたほうが良いこと。その際に相談者からも紹介状が必要であることを再度伝えてもらうことをお願いした。

【A病院へ電話】担当者受け。「主治医とも相談し、患者さんへ連絡入れます」とのこと。

【A病院より報告の電話あり】

院内調整し、医療安全の看護師が間に入る形で先ほど患者、医師との面談を実施した。

医師は、検査結果についても説明をしたつもりであり、全く怒ってもいない。紹介状については、事務員が医師の意向を汲み取り違えて患者に伝えてしまったりと、いくつかのすれ違いがあったことがわかった。相談者も、今回の説明で納得され、B病院から地域の病院へ振られた際はやはりA病院に通いたいという希望もあり、こちらは歓迎すると伝えた。

ポイント

- 相談窓口が医療機関へ苦情や要望を伝達する目的の一つは、患者側が医療機関に言い出せない思いや不安などを代弁し、そういった声を聞いてくださった各医療機関が次につながってもらえればという思いです。
- 本事例では、病院側の担当者は、相談窓口からの連絡を受けた後すぐに事実関係を確認し、いくつかの点で真に患者側が不安を抱いていたことについて理解され、受け止めてくれていました。患者側は不安が重なり、病院への不信になってしまっていたため、院内の担当者がまず患者の不安を理解し、受け止められたからこそ、その後の院内調整もスムーズに行われたということを実感した事例でした。

2 横浜市医療安全推進協議会

(1) 概要

横浜市域における患者・住民からの相談等に適切に対応するため、医療法第6条の11に規定する医療安全支援センターである「横浜市医療安全相談窓口」の運営方針や地域における医療安全の推進のための方策等を検討するために設置された協議会です。

横浜市医療安全推進協議会は、横浜市附属機関設置条例に記載される横浜市の附属機関であり、その運営は、横浜市医療安全推進協議会運営要綱により規定されています。

(2) 委員構成

委員は、関係団体5名(横浜市医師会、横浜市歯科医師会、横浜市薬剤師会、横浜市病院協会、神奈川県看護協会)、学識者2名、市民代表1名の8名で構成し、任期は1期2年です。

委員(委嘱順)

* 単位は年度。太字は現委員です。

<関係団体>		<学識者>	
横浜市医師会	古谷 正博 氏(20~22) 白井 尚 氏(23~)	横浜弁護士会	鈴木 野枝 氏(20~)
横浜市歯科医師会	宇野 誠 氏(20~23) 高津 茂樹 氏(24~)	いいなステーション	和田 ちひろ 氏(20~23)
横浜市薬剤師会	向井 秀人 氏(20~21) 阿部 正隆 氏(22~)	東京 SP 研究会	佐伯 晴子 氏(24~)
横浜市病院協会	吉田 勝明 氏(20~)	<市民代表>	
神奈川県看護協会	近藤 美知子 氏(20~)	横浜市保健活動推進員会	長井 孝子 氏(20~21) 池田 ミネ子 氏(22~)

(3) 会議の開催

平成 20 年度 4回開催 平成 21 年度 3回開催 平成 22 年度 3回開催
平成 23 年度 2回開催 平成 24 年度 3回開催

(4) 会議、会議録の公開

① 会議の公開

「横浜市審議会等の設置及び運営に関する要綱」の規定に基づき、会議は原則公開とする。毎回、会議1週間前からホームページ、市役所掲示板、市民情報センターへ会議案内を掲示し、傍聴者を受付けている。

② 会議録の公開

「横浜市審議会等の設置及び運営に関する要綱」の規定に基づき、会議録は医療安全課、市民情報センターで1年間閲覧に供するとともに、ホームページへ掲載している。

◆◆協議会委員からのコメント◆◆

白井 尚 委員

不確定要素を多く孕んでいる医療では、受ける側、提供側がともに予期せぬ結果を招来することがある。両者の満足度の溝は様々な問題を引き起こすが、提供側は研鑽と信頼関係構築に努力が必要である。残念ながら「溝の架け橋」として窓口によくの相談が寄せられたが、相互理解により「虹の架け橋」としていきたい。

高津 茂樹 委員

支援センターと歯科医師会を繋ぐ6つの行動目標を考えてみた。

①支援センターを知ってもらう ②メルマガ会員を増やす ③医療安全研修会の参加者を増やす ④歯科の苦情相談を減らす ⑤歯科の健康相談を共有する ⑥支援センターの協力による横浜市歯科医師会医療安全研修会への参加者を増やす。 よろしくご指導をお願いします。

阿部 正隆 委員

日々、患者さんと医療機関の架け橋として、ご尽力していただいている横浜市医療安全相談窓口の皆様感謝を申し上げます。

これからも微力ながら医療安全推進協議会委員としてご協力させて頂きたいと思います。

吉田 勝明 委員

訴訟を防ぐ「3M」がある。見放す、見下す、無視する、これさえしなければ、訴訟は減少する。患者に「どうしようもない、無理ですよ」「どうせ素人にはわからないことだよ」「医師会の用事でないと言ってくれ」と応えること。医師—患者関係を良好に保ち、いつの日か、この相談窓口が不必要になることを目指したい。

近藤 美知子 委員

医療を受ける側・提供する側の何れも安全と安心の保証を受けるためには、医療従事者がまず患者の立場からのものの考え方や捉え方を受け入れること。そして、患者の視点から丁寧なインフォームドコンセントを心がけることが相互理解と円滑なコミュニケーションに繋がると実感しています。

鈴木 野枝 委員

窓口寄せられる相談は実に多岐にわたります。生の声から見えてくる医療の現状を真摯に受け止め、より安全な医療の実現に向けた提案を行うよう努めてまいりましたが、これからも多くの声をありのままに受け止め続けることが大切だと感じています。

佐伯 晴子 委員

横浜市の「医療安全相談窓口」には患者・住民の安心・安全に積極的に取り組む姿勢が貫かれており、医療機関と医療を受ける立場を信頼でつなぐ架け橋としての役割を果たしつつあると思います。患者・住民の皆さんと一緒にこの活動が充実発展しますよう祈念いたします。

池田 ミネ子 委員

相談窓口が開設されてから8年が経過しました。開設時から様々な相談が寄せられています。今後も市民が安心して医療を受けるための心強いサポーターとして活動されることを期待しています。私は、市民の皆様が安心して相談窓口をご利用いただけるよう、市民の目線を大切にすることを心がけ微力ながらサポートして参ります。

3 医療機関、医療従事者に向けた連携の取組

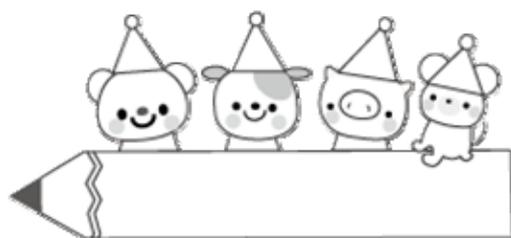
(1) 医療安全研修会

医療機関における医療安全の推進と患者サービスの向上を目的に、主に医療施設従事者を対象に年度3回、研修会を開催しています。

近年は、主にコミュニケーションに重点を置き、医療サイド・患者サイドの視点に立った講師をお招きしています。

年度	年月日	内容	講師	参加者数
16年度	平成17年 3月18日	医療における個人情報保護法Q&A —ガイドラインの実践的解説—	厚生労働省医政局総務課課長補佐 濱田 幸夫氏	485名
17年度	平成17年 5月13日	医療における個人情報保護法Q&A —ガイドラインの実践的解説—	厚生労働省医政局総務課課長補佐 濱田 幸夫氏	630名
18年度	平成18年 6月29日	医療制度改革について 医療提供体制と医療費を中心として	厚生労働省保険局総務課課長補佐 佐々木 裕介氏	303名
	平成18年 12月15日	事例や判例から学ぶ苦情解決 →患者相談窓口担当者対象	棚瀬法律事務所 棚瀬慎治弁護士	78名
19年度	平成19年 6月14日	今後の医療安全対策について 改正医療法による医療安全管理の義務づけを理解する	日本医療機能評価機構医療事故防止センター医療事故防止事業部長 後 信氏 労働安全研究所 常務理事 酒井 一博氏	393名
	平成19年 7月26日	今後の医療安全対策について 改正医療法による医療安全管理の義務づけを理解する	厚労省関東信越厚生局医事課長 福田 光氏 労働安全研究所 常務理事 酒井 一博氏	560名
	平成19年 10月4日	診療所における医療安全と医療機器安全管理体制の実際	医療法人社団善人会横浜第一病院 臨床工学部部長 本間 崇氏	900名
20年度	平成20年 7月10日	医療安全とインフォームドコンセント ～患者・家族との信頼関係を 構築するために～	東京大学大学院医学系研究科医療安全管理学講座准教授 前田 正一氏	801名
	平成20年 10月23日	患者からみた医療安全とリスクコミュニケーション	いいなステーション代表、横浜市医療安全推進協議会委員 和田ちひろ氏	536名
	平成21年 1月22日	それぞれの医療現場における医療安全の取組	コーディネーター: 古谷正博氏(医療安全推進協議会会長) シンポジスト: 小澤進氏(横浜市医師会)、藤尾昭氏(横浜市歯科医師会)、有山ちあき氏(横浜市病院協会)、金泰烈氏(横浜市薬剤師会)、鈴木敏旦(医療安全課)	247名

21 年度	平成 21 年 7 月 16 日	判例、事例から学ぶ！！ 医療トラブルの実際と対応	横浜弁護士会 弁護士 みなと綜合法律事務所 海野 宏行 氏	668 名
	平成 21 年 10 月 22 日	患者・家族との対話に必要なものは ～医療過誤被害者としての 経験を生かして～	新葛飾病院 豊田 郁子 氏	355 名
	平成 22 年 2 月 25 日	医療クレームを減らすためには ～法的観点から医療従事者としての 対応を考える～	中京大学法科大学院教授 元大阪地方 裁判所判事 稲葉 一人 氏	725 名
22 年度	平成 22 年 7 月 8 日	医療現場における コミュニケーションの重要性	武蔵野赤十字病院 副院長 日下 隼人 氏	534 名
	平成 22 年 10 月 14 日	医療現場における ヒューマンエラー対策25	自治医科大学医学部 メディカルシミュレーションセンター センター長 医療安全学教授 河野 龍太郎 氏	587 名
	平成 22 年 12 月 2 日	最近問題となっている新興多剤耐性菌に ついて～基礎知識と感染予防・感染制御 のポイント～	横浜市立大学附属病院感染制御部 部長 准教授 満田 年宏 氏	439 名
23 年度	平成 23 年 7 月 7 日	今、医療現場ですべきこと ～守りの美学～	順天堂大学医学部附属順天堂医院 医療安全対策室 室長 教授 小林 弘幸 氏	665 名
	平成 23 年 10 月 6 日	患者と医療者がともに手をとりあうために	医療の良心を守る市民の会 代表 永井 裕之 氏	423 名
	平成 24 年 2 月 9 日	医療機関におけるトラブルの実際と対応	横浜弁護士会 弁護士 高井 佳江子 氏	496 名
24 年度	平成 24 年 7 月 12 日	医療現場の信頼と勇気	自治医科大学附属病院 医療安全対策 部教授 長谷川 剛氏	686 名
	平成 24 年 10 月 25 日	安全と信頼のリテラシー ～医療情報の開示で 医療事故の防止を～	医療情報の公開・開示を求める市民の 会、全国薬害被害者団体連絡協議会、 陣痛促進剤による被害を考える会等 世 話人 勝村 久司 氏	513 名
	平成 25 年 2 月 28 日	大災害時の医療体制整備 ～東日本大震災時の感染対策への取り組 み～	白鬚橋病院 名誉院長 石原 哲 氏	



(2) 横浜市立病院等安全管理者会議

市内で発生した医療事故を契機に、市大病院・市立病院・中核病院等の安全管理担当者が集まり、医療安全に関する情報交換や研修を行うことを目的に平成12年度に設立されました。

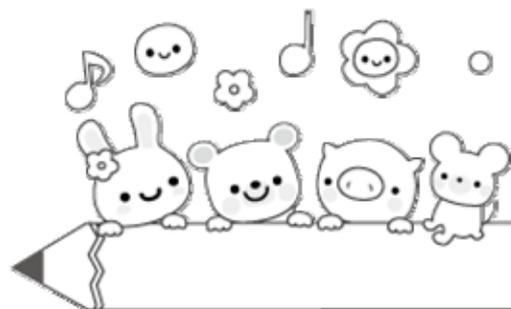
会議を構成する病院は、市内13病院からなり、年2回の本会議のほか、各部会（放射線部会、検査部会、臨床工学部会、看護部会、薬剤部会（休会中））があります。また、適宜、企画部会を開催し会議内容を検討しています。

平成20年度に事務局が医療政策課から医療安全課に移管しました。また、平成21年度に10年目を迎え、これを契機に市内の他の病院に所属する安全管理担当者にも研修会や報告会への参加を呼びかけ、会議の内容をホームページに掲載しています。

横浜市立病院等安全管理者会議実績

年度	年月日	内容	講師	参加病院数 参加者数
18年度	平成18年 第1回	医療事故で問われる刑事責任	あたご法律事務所 弁護士 瀧澤 秀俊 氏	
	平成18年 第2回	※報告・事例発表のみ		
	平成18年 第3回	よりよい患者と医療者の関係の 構築	東京海上日動メディカル 主任研究員 山内 桂子 氏	
19年度	平成19年 7月12日	患者からみた医療安全	NPOヘルスケア・リレーションズ 理事長 和田 ちひろ 氏	12病院 29名
	平成20年 3月6日	※報告・事例発表のみ		
20年度	平成20年 7月31日	病院機能評価と医療安全 ～チーム医療の観点から～	横浜市立大学附属市民総合医療 センター安全管理指導者 寺崎 仁 氏	9病院 36名
	平成21年 3月5日	※報告・事例発表のみ		11病院 54名

21 年度	平成 21 年 10 月 1 日	院内における、参加型医療安全 職員研修を考える	国立保健医療科学院政策科学部 安全科学室室長 種田 憲一郎 氏	38 病院 72 名
	平成 22 年 3 月 11 日	安全管理を組織的に進めるポイント ～病院に安全体質をつくる～	横浜市立大学附属病院 医療安 全管理学教授 橋本 廸生 氏	36 病院 90 名
22 年度	平成 22 年 7 月 27 日	一步進める医療安全 ～インシデント・アクシデント レポートのツボ～	東京医科大学医療安全管理学講 座教授 相馬 孝博 氏	30 病院 62 名
	平成 23 年 3 月 10 日	これからの医療安全を考える	横浜市立大学附属市民総合医療 センター 安全管理指導者 寺崎 仁 氏	42 病院 94 名
23 年度	平成 23 年 9 月 9 日	コミュニケーションから見た医療安 全 ～事故はなぜ起こるのか～	東京大学大学院医学系研究科 医療コミュニケーション学分野准 教授 石川 ひろの氏	52 病院 93 名
	平成 24 年 2 月 28 日	中小規模病院の安全対策 ～医 療安全の地域化(水平展開) 医療安全取組事例発表	横浜市立大学附属病院 医療安 全管理学教授 橋本 廸生 氏	39 病院 91 名
24 年度	平成 24 年 7 月 5 日	他の病院はどうやっているのだろ う ～いただき！隣の医療安全 ～ (グループワーク)	横浜市立大学附属市民総合医療 センター 安全管理指導者 寺崎 仁 氏	44 病院 77 名
	平成 25 年 2 月 21 日	中小規模病院の医療安全取組を 支援するために 医療安全取組事例発表 第1回グループワーク成果発表	横浜市立大学附属市民総合医療 センター 安全管理指導者 寺崎 仁 氏 汐田総合病院院長 窪倉 孝道 氏 東京SP研究会代表 佐伯 晴子 氏	



(3) 医療安全メールマガジンの発行

平成 19 年度に、医療安全課が市内医療機関を対象に実施したアンケート調査で、医療機関が必要とする情報で、「医療安全の知識」、「医療安全相談窓口の事例」が上位に挙がりました。それらの情報発信・啓発のため、安価で、直接的で定期的に情報提供できる媒体としてメールマガジンを発行することになりました。これは、全国自治体初の試みです。平成 20 年 10 月から毎月 1 回配信しています。

● 内容

医療安全相談窓口に寄せられた相談事例の紹介
他の医療機関での医療安全の取組事例紹介
医療安全に関する研修会のご案内 ほか

これまでの主な記事

(相談事例)

- ・カルテ開示について
- ・あの人は何職
- ・医師の説明から～手術前の患者の心理
- ・診療報酬に関する「良くある相談」紹介 など

(医療安全関連情報)

- ・放射線の基本的な知識
- ・医療広告に関する相談について
- ・アシネトバクター など

● 執筆者

医療安全課職員が交代で執筆を担当しています。

● 主な対象者

主に市内医療機関従事者を対象としますが、配信を希望する人はどなたでも登録が可能です。登録件数は平成 24 年 12 月 1 日現在 1,305 件です。

● 配信

月 1 回程度配信しています。

(平成 24 年 12 月現在、第 50 号までと 2 回の臨時特別号を発行しています。)

● 配信登録ホームページ

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/iryou-anzen/ml/>

横浜市医療安全メールマガジンの
登録をお願いします！

パソコンから
「医療安全メールマガジン」
で検索するか
右のQRコードを
スマホで読みこんでください



(4) ホームページを用いた情報の発信

横浜市医療安全支援センターのホームページでは情報や資料を自由に収集していただけるように随時更新しています。

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/soudan-madoguchi/shien-center.html>

The screenshot shows the homepage of the Yokohama City Medical Safety Support Center. The page is in Japanese and features a navigation menu at the top with categories like '高齢者福祉' (Elderly Welfare), '障害福祉' (Disability Welfare), '医療・保険・年金' (Medical Insurance Pension), '健康・安全' (Health Safety), '暮らし・生活' (Living Life), '環境・衛生' (Environment Hygiene), '保健所' (Health Center), and '衛生研究所' (Institute of Hygiene). The main content area is titled '横浜市医療安全支援センター' (Yokohama City Medical Safety Support Center) and includes sections for '医療安全相談窓口' (Medical Safety Consultation Window), '医療安全推進協議会' (Medical Safety Promotion Council), '医療安全研修会' (Medical Safety Training Conference), and '医療安全メールマガジンの配信' (Medical Safety Email Magazine Distribution). Callouts are placed over the page to highlight specific features:

- ①医療安全研修会のページ**
 - ・次回研修会のご案内とちらしの掲載
 - ・開催した研修会の配布資料掲載
 - ・アンケート集計結果掲載
- ②横浜市立病院等安全管理者会議のページ**
 - ・全大会や各部会の資料、議事録掲載
- ③医療安全メールマガジンのページ**
 - ・配信の登録
 - ・バックナンバーの掲載
- ④国からのお知らせ、その他医療安全情報のページ**
 - ・国からの通知等掲載

(5) 課題、今後に向けて

<医療安全研修会>

- ・ 対象施設、職種を超えて共通認識できる内容で構成しているため、内容が恒常化しつつあり、今後、対象を絞るか否かなど開催形態等も含め検討が必要と感じています。
- ・ 参加者のリピート率は高いのですが、その反面参加される方が決まってくる現状があります。参加者の拡大について課題を感じています。

<横浜市立病院等安全管理者会議>

- ・ ここ1～2年は「中小規模病院の医療安全取組の支援」を柱として行っています。会議に参加したことのない病院にも、参加したいと思っていただけるような内容を、いかに企画部会等の意見を受けながら企画していくかということは課題です。
- ・ 看護部会、放射線部会、臨床工学部会、検査部会の4部会が活動していますが、その活動内容と親会議の有機的な連携が今後重要になってきます。

<医療安全メールマガジン>

- ・ 読者からのレスポンスが少なく、反応が確認できない点が課題となっています。
- ・ 加入者数が頭うちになっているため、更なるPRが必要と考えます。
- ・ 毎回、異なったテーマを提供し続けることは容易でなく、継続的な創意工夫が必要です。

4 医療安全への市民の参加に向けた連携の取組

医療安全、医療従事者との良好なコミュニケーションの実現には、患者側の医療に関する知識や興味、診療における主体的なかかわりが欠かせません。

横浜市医療安全支援センター(横浜市医療安全相談窓口)では、平成20年度から市民の方を対象にした講演会や情報発信を行っています。

(1) 市民講演会

<全市民向け>

テーマ:上手な医療のかかり方

日時:平成20年11月10日(月)、21日(金)

講師:東京SP研究会代表 佐伯晴子 氏

場所:横浜市社会福祉センターホール、都筑区公会堂

対象:全市民向け(市のたより、TVK情報コーナー、タウン誌等で募集)

参加者:延べ142名

<保健活動推進員向け>

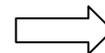
テーマ:上手な医療のかかり方～コミュニケーションの視点から～

日時:平成22年1月28日(木)

講師:いいなステーション理事長 和田 ちひろ 氏

場所:関内ホール

対象:横浜市保健活動推進員(保健活動推進員研修会のカリキュラムに組み込む)



このあと、保健活動推進員を中心に各地区単位での出前講座へ移行しています。

(2) リーフレット「お医者さんへの上手なかかり方」

平成20年度、医療安全課内にプロジェクトチームを結成し、リーフレット作成にとりかかりました。

リーフレットの内容は「新・医者にかかるための十箇条」(※)を基に作成し、複数の構成案を医療安全推進協議会委員や講演会に参加された市民の方等に見て頂きながら使いやすいものに改良しました。最終的にできあがったものは、医療機関に持参して直接メモもとれるような情報交換のツールとなりました。

(※)平成10年厚生労働省の研究班がまとめたものをNPO法人ささえあい人権センターCOMLが改訂し、全国に普及させているものです。患者が主人公になって医療に参加するための心構えが書いてあります。

平成21年3月 初版発行

市内18区役所や医療機関に配布し、その後毎年増刷・配布しています。

(65ページに見本を示してあります。)

(3) 出前講座

横浜市医療安全支援センター(横浜市医療安全相談窓口)職員が団体、地域施設、自治会等の求めに応じて地域に出向き、講座を実施しています。

テーマ:「お医者さんへの上手なかかり方」

- ・医療安全支援センター及び相談窓口について(事例紹介含む)
- ・医療に関する基礎知識
- ・上手なお医者さんへのかかり方(新・医者にかかるための十箇条抜粋)

講師:横浜市医療安全支援センター(横浜市医療安全相談窓口)職員

年度	開催回数	開催場所	参加人数
21年度	3回	片倉三枚地域ケアプラザ(神奈川区)	23名
		上星川東部町内会館(保土ヶ谷区)	20名
		国際親善総合病院(泉区)	数十名
22年度	4回	すすき野コミュニティハウス(青葉区)	13名
		瀬谷区役所(瀬谷区)	70名
		青葉区役所(青葉区)	38名
		CROSS STREET(中区)	20名
23年度	7回	旭公会堂(旭区)	265名
		旭公会堂(旭区)	453名
		磯子区役所(磯子区)	74名
		あざみの自治会館(青葉区)	30名
		生麦地区センター(鶴見区)	50名
		横浜市消費生活総合センター	19名
		不老町地域ケアプラザ(中区)	32名
24年度	7回予定	十日市場ヒルタウン集会場(緑区)	12名
		老人福祉センターうらしま荘(神奈川区)	40名
		コンフォーレ南日吉自治会(港北区)	41名
		十日市場ヒルタウン集会場(緑区)	22名
		東戸塚地域ケアプラザ(戸塚区)	38名
		南区北永田第4町内会館(南区)	31名
		ビオラ市ヶ尾地域ケアプラザ(青葉区)	10名

(4) ホームページを用いた情報の発信

横浜市医療安全支援センターのホームページ内で、市民の方に知って頂きたい情報や資料を自由に収集していただけるように随時更新しています。

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/soudan-madoguchi/shien-center.html>

① 医療安全支援センタートップページ

リーフレット「横浜市医療安全相談窓口のご案内」と「お医者さんへの上手なかかり方」が自由にダウンロードできるようになっています。

② 医療安全相談窓口のページ

- ・横浜市医療安全相談窓口の概要、利用方法
- ・よくある相談Q&A
- ・上手な医療機関のかかり方
- ・他の相談機関の連絡先
- ・医療安全相談窓口の前年度実績
- ・市内病院の患者相談窓口一覧表

③ 市民向け出前講座のページ

出前講座の申し込み案内やこれまでの開催実績を掲載しています。

④ 医療安全推進協議会のページ

会議録や資料を掲載しています。この資料から、横浜市医療安全支援センター(相談窓口)の事例や統計資料、その他の活動内容の詳細を確認することができます。

また、会議開催の案内も随時掲載しています。

(5) 課題、今後に向けて

- ・ 保健活動推進員会を軸とした出前講座の開催が定着してきました。今後はより地域へ浸透していくために老人クラブや民生児童委員に対してのアプローチも検討が必要と考えます。
- ・ リーフレット「お医者さんへの上手なかかり方」についての意見聴取と内容等の再検討の必要性を感じています。
- ・ 今後は子育て世代など、各世代に向けたアプローチについて、関係部署や区役所福祉保健センター事業との連携を強化していく必要性を感じています。

5 関係団体・機関との連携、学会発表等

(1) 関係団体への普及、啓発

- ・市歯科医師会、区歯科医師会、市歯科医師連盟、鶴見大学歯学部OB会での講習
各団体からのご依頼を受け、歯科分野の相談事例を紹介しながら医療安全相談窓口の役割と患者さんから見た歯科医療についてお話をいただいています。
- ・薬局実務実習研修会
横浜市薬剤師会が市内大学薬学部の学生を対象に年3回開催している研修会に、横浜市医療安全支援センター(横浜市医療安全相談窓口)職員が出向き、医療安全相談窓口の活動と窓口寄せられた相談事例の紹介を行って、薬局店頭等での患者対応に関する啓発を図っています。
- ・横浜市病院協会会報への寄稿
横浜市病院協会の会報に、横浜市医療安全支援センターの取組や病院への立入検査の記事を寄稿しています。(会報第37号(平成18年7月発行)～)

(2) 医療安全支援センター総合支援事業での活動

- ・プロジェクトチーム第1期(平成20年度)への職員派遣
- ・平成20年度ジョイントミーティング全国大会、平成22年度代表者ジョイントミーティングでの活動報告発表
- ・他自治体からのヒアリング、先進地視察受け入れ

(3) 学会等発表

- ・平成22年度 神奈川県医療安全推進セミナー 成功事例口述発表
「医療安全相談窓口寄せられた相談事例と対応」
- ・第6回医療の質・安全学会学術集会(平成23年度) シンポジウム「対話からはじまる医療」
「横浜市医療安全支援センターの取組」
- ・第47回横浜市保健・医療・福祉研究発表会(平成24年度)
「横浜市医療安全相談窓口(横浜市医療安全支援センター)実際と課題」
- ・第7回医療の質・安全学会学術集会(平成24年度) ポスターセッション
「横浜市医療安全相談窓口8年の活動を振り返って」

外部発表活動については、平成20年度以降のものを記載しています。

**第3 横浜市医療安全相談窓口の
成果と課題
～今後に向けて～**

横浜市医療安全相談窓口 成果と課題～今後に向けて～

相談件数と相談体制

相談件数は平成 18 年度以降、5,000 件前後で推移しており、対人口当たりの相談件数も県、政令市の中でトップレベルに位置にしています。これは医療に関する相談窓口としてある程度認知されていると考えられます。その一方で、平成 21 年度の 5,512 件を頭打ちに、ここ数年間は横ばいで推移しており、その背景の一つに相談窓口の体制の問題が考えられます。

年間 5,000 件を超える相談件数と各種支援事業も拡大していく中で、専任の嘱託職員 2 名と兼任職員でのシフト体制に限界を感じているため専任の嘱託職員の増員等も含めた体制の見直し、強化が必要と考えます。

認知度

市内病院を対象としたアンケート結果が示すように、医療機関の患者相談窓口担当者の本市相談窓口の認知度は 90%程度と高い結果でした。一方、相談件数の伸び悩みや出前講座の参加者アンケート結果から、一般市民の相談窓口への認知度が依然低いことが明らかになっています。

一般市民への認知度向上の取組としては、現在年間 7～8 回開催している出前講座の回数増やリーフレットの効率的な配布等 PR 方法の工夫、庁内職員への周知を徹底することから庁内連携での認知度向上が考えられます。

役割と範囲

医療機関内で行われていることに関して「どこに相談したらよいかわからない」「医療機関に直接聞いて良いのか迷って」という患者家族の気持ちに対して「保健所に相談窓口がある」という第一次的な受け入れ窓口としての役割は果たせてきているように思います。

その一方で、争訟裁断行為や仲介・仲裁機能に関して法的に明文規定がないため、具体的な権限をもたない相談窓口としての対応に対し、相談者から「指導できないのか」「何も出来ないじゃないか」という怒りの声をいただき、医療安全相談窓口としてできる範囲にジレンマを感じる事も少なくありません。

今後、国の施策として医療安全支援センターがどういった位置づけになっていくのか、その中で横浜市医療安全相談窓口がどういった役割を担っていけるのかという点について課題を感じています。

連携

<医療関係団体>

医療安全推進協議会等を通して医療関係団体との連携をはかってきていますが、各団体における医療安全の取組や医療安全相談窓口事例の共有化の水準が団体間で統一化されていないのが現状です。

医療安全相談窓口に寄せられる相談が、より市内の医療機関、医療従事者の質向上につながるような連携の方法を検討する必要性を感じています。

<関係機関、他都市支援センター>

相談の内容により、横浜市医療安全相談窓口と消費者生活センターやがん・難病等各種相談窓口等関係機関との間で相談者が行き来することもあります。そういった機関の役割について正確に認識する機会や直接話をする機会がこれまではありませんでした。今後は、そういった他相談機関の相談担当者や他都市の支援センター相談担当者との顔の見える関係が作られると、相談担当者のスキルアップはもとより相談者への支援向上にもつながると考えます。

<医療機関>

相談件数が減ってきたことの原因の一つに、医療機関の患者相談窓口の充実というポジティブな側面もあげられます。そこで解決できない部分が横浜市医療安全相談窓口で相談として来るとも考えられます。相談窓口から医療機関へは現状、苦情・要望伝達という形でのつながりが主です。市内病院を対象としたアンケートでは、本市相談窓口から医療機関への情報提供が「役立っている」「やや役立っている」を合わせて、有効回答中 90%を占めるなど一定の評価を受けています。

平成 24 年度は安全管理者会議で病院相談窓口担当者・本市相談窓口担当者共同でグループワークの試みを行いました。医療機関への一方的な情報提供だけでなく、日ごろからの行政—医療機関間の双方向的なコミュニケーションも今後重要になってくると考えます。

相談担当者のスキルアップ

窓口設置から現在に至るまでに、延べ 30,000 件を超える相談から蓄積された情報や知識を踏まえた相談対応、コミュニケーション方法が一定程度継承されてきていると感じています。

その一方で、近年相談窓口にかかってくる相談がより広い範囲での医療に関する専門的知識や情報を求められるとの実感もあり、常に新しい情報にアンテナを張り、知識を蓄えていく必要性を感じます。また、様々な背景を持った相談者と電話で聴取できる内容だけで相談を受けていく窓口の特性から、相談担当者には高いコミュニケーション能力が必要とされます。

多職種が相談担当となる横浜市医療安全相談窓口では、より一層それらのスキルアップのために、研修会等への参加の機会が必要ですが、日々の業務量が拡大し、シフト体制上時間がとれない現状があります。

今後は、幅広い研修を受けながら相談担当者のスキルアップを目指す必要性を感じています。

相談担当者のメンタルケア

人の相談を受けるということはそれだけで「ストレス」になることもあります。中には自身の受け答えが妥当なものだったかとか、対応が正しかったのかという部分で悩みを抱え込んでしまう場合もあります。

また、医療安全相談窓口には、時折、理不尽な要求をされたり、相談担当者を罵倒する相談者がいることも事実で、その場合、相談担当者は誠意を持って対応すればするだけ、自分自身を傷つけてしまう結果となります。

現在、月に一度程度相談担当者が日常の思いを話し合える場を作っていますが、他業務との関連で十分な時間がとれていないのも現状であり、今後の課題と考えます。

困難事例の対応については、個々人が抱えこむことなく共通の対応ができるようなより具体的な対応マニュアルの検討も必要と感じています。

「バカやろう」「何もできないんですか！ここは！」「ちゃんと仕事をしろ！」「税金泥棒！」

これらの言葉は相談者から発せられたものです。

明らかに医療安全相談窓口の対応範囲を超えた事例や、すでに司法判断が出た事例について、「行政で何とかしろ。指導しろ。」と要求され、対応できませんという窓口からの説明にご納得いただかず、このような言葉を投げつけられることがあります。中には、相談担当者の個人名等を聞きだし、その後あらゆる部署に電話をし、相談担当者を名指しで中傷される方もいます。

相談者には、相談窓口にかけてこられたそもそもの怒り、不安の原因というものがあつたはずですから、相談担当者は真摯にその内容に耳を傾けています。しかし、怒りや不安の原因がいつからか相談窓口側に転じ、はけ口として相談窓口を利用される方がいることも事実です。こういった相談者への対応については、できることできないことを伝え毅然とした対応をすること。相談担当者が個人で抱え込まないよう組織として対応することなどを意識して行っていますが、実際にこうした言葉の暴力を一方向的に浴びせられる相談担当者のストレスは計り知れません。同様の困難性を抱えている相談窓口も多いと思われませんが、当市でも対策が課題となっています。

参考

**市内病院を対象として実施した
調査・アンケート報告**

- 1 横浜市内病院患者相談窓口設置状況調査
- 2 横浜市医療安全相談窓口に関するアンケート

1 横浜市内病院患者相談窓口設置状況調査

平成16年度に設置された横浜市医療安全相談窓口の相談件数は平成21年度をピークに横ばい傾向です。それには、市内各病院における患者対応の向上、患者相談窓口の定着も寄与しています。

医療安全課では、平成21年度に市内の病院を対象とした患者相談窓口の設置状況調査を行い、その結果をホームページ公開しております。前回調査から3年が経ち、設置状況も変化していることが推測されるため、今年度再調査を実施し、126病院より回答をいただきました（回答率94.0%）。

今回も、ホームページに、
<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/soudan-madoguchi/kanjyasoudanmadoguchi.html>
 窓口の名称、設置場所、対応時間について公開しておりますので、併せてご覧ください。

以下は、ホームページに公開された項目以外の質問項目についての集計結果です。
 平成21年度にも調査した項目については、その結果をあわせて表示します。

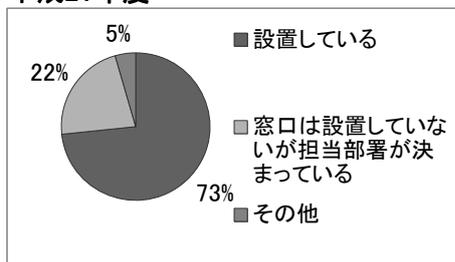
実際に使用した調査票は81ページに掲載してありますのでご参照ください。

★相談窓口を設置していますか？

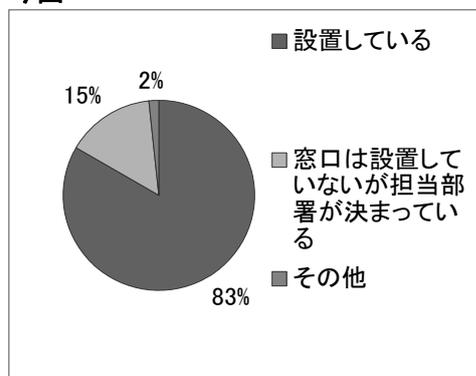
(参考)平成21年度 今回

	(参考)平成21年度	今回
設置している	96	105
窓口は設置していないが担当部署が決まっている	29	19
その他	6	2
	73.3%	83.3%
	22.1%	15.1%
	4.6%	1.6%

平成21年度



今回



解説

80%以上の病院が窓口という形で設置しているという結果でした。
 平成21年度と同様の調査結果と比較すると、病院への患者相談窓口設置が浸透していることがうかがえます。

(1) 患者への周知方法(複数回答可)

院内掲示	106	84.1%
チラシ	9	7.1%
ホームページ	29	23.0%
特にしていない	12	9.5%
その他	12	9.5%

解説

周知に関しては、病院定期立入検査の際に啓発していることもあり、院内掲示が圧倒的に多いという結果でした。

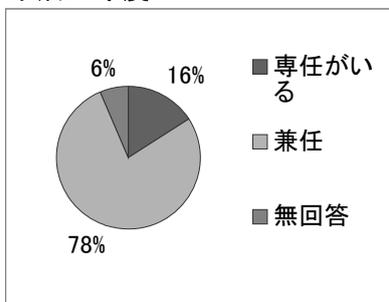
最近ではホームページでの周知が徐々に進んでいる印象があります。

(2) 専任、兼任の別

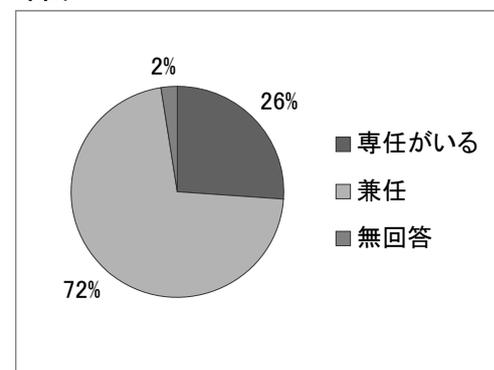
(参考)平成21年度 今回

専任がいる	20	15.7%	33	26.2%
兼任	99	78.0%	90	71.4%
無回答	8	6.3%	3	2.4%

平成21年度



今回



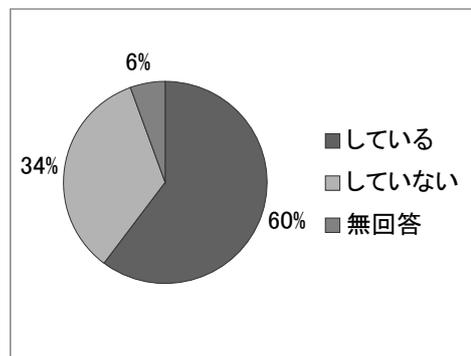
解説

地域医療連携室の業務や医事課、総務課などの事務、あるいは通常の看護業務等との兼任のみを配置している病院が70%強という結果でしたが、専任を配置している病院の割合は平成21年度から増加しています。

専任、兼任での明らかな病院の種別や規模の違いは見られませんでした。

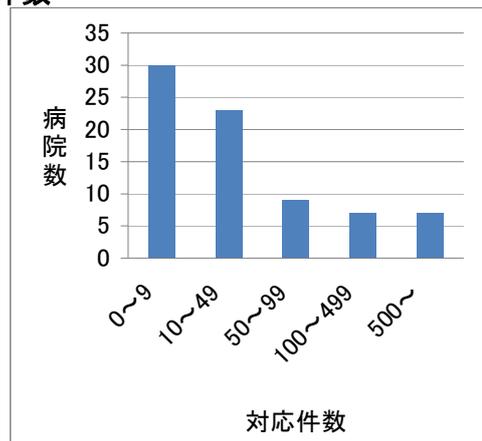
(3)ー1 対応件数を把握していますか？

している	76	60.3%
していない	43	34.1%
無回答	7	5.6%



(3)ー2 (3)ー1で、「している」のうち、窓口等で扱った対応件数

0～9	30	39.5%
10～49	23	30.3%
50～99	9	11.8%
100～499	7	9.2%
500～	7	9.2%



解説

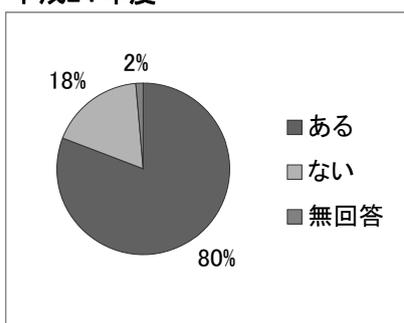
対応件数を把握していると答えた病院が60%程度でしたが、その分布には大きな施設間の差が見られました。件数のカウント方法にも差があるものと思われませんが、立入の際「どんな些細な相談でも記録として残している」と答えてくださった意欲的な病院もありました。

(4) 窓口等と医療安全部門との情報共有、連携

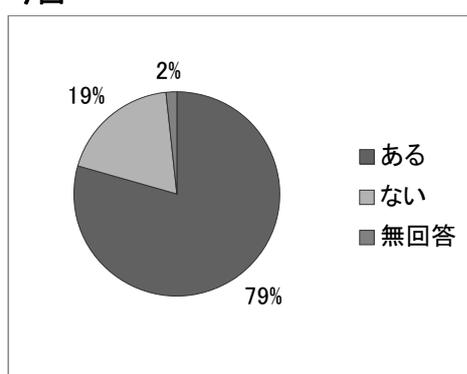
(参考)平成21年度 今回

ある	106	80.9%	100	79.4%
ない	23	17.6%	24	19.0%
無回答	2	1.5%	2	1.6%

平成21年度



今回



解説

医療法でも、医療に係る安全管理のための指針に「患者からの相談に関する基本方針」が項目として記載が義務付けられていることから、医療安全の一環としての相談対応体制であることが分かります。

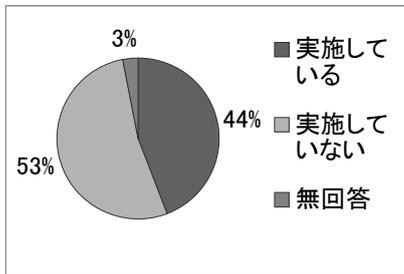
平成21年度と割合はほぼ変わりませんが、具体的な内容としては、「常に連携をとっている」「すべての事例を安全管理委員会で報告している」「重大なクレームを委員会で報告している」「合同カンファレンスを開いている」等の回答がありました。

(5) 担当者への研修の実施

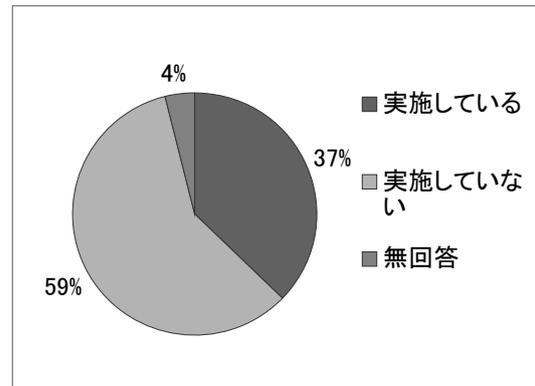
(参考) 平成21年度 今回

実施している	58	44.3%	47	37.3%
実施していない	69	52.7%	74	58.7%
無回答	4	3.1%	5	4.0%

平成21年度



今回



解説

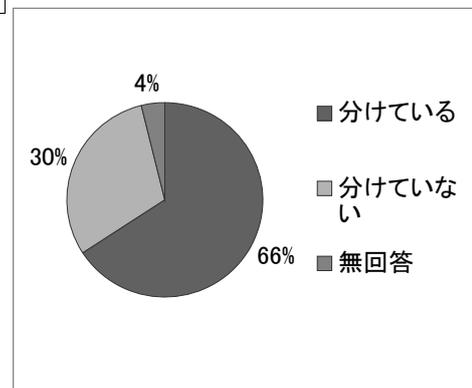
平成21年度と比較すると、「実施している」とした病院数はわずかに減少が見られます。実施していると答えた病院の中では、「接遇研修」「メディエーター研修」などの回答が多くありました。

(6) 苦情等の内容で対応部署を分けていますか？

分けている	83	65.9%
分けていない	38	30.2%
無回答	5	4.0%

解説

小規模の病院では特に内容で対応を分けていないとした病院が多い一方、規模の大きな病院では、治療に関する相談は医師や看護師に報告、あるいは相談窓口担当の看護師が対応し、接遇に関する苦情等は事務部門や医療連携室担当者が対応する、などの役割分担を行っているところが多くありました。



2 横浜市医療安全相談窓口に関するアンケート

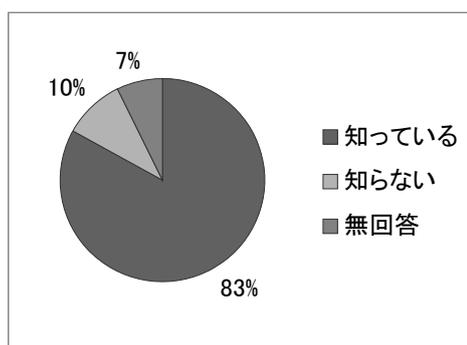
横浜市医療安全相談窓口では患者・家族からの相談だけでなく、医療機関からの相談も受け付けています。今回は、前項の患者相談窓口設置状況調査と合わせて横浜市医療安全相談窓口に関するアンケートを実施し、当窓口の機能や役割について、その他医療安全支援センター業務についての周知状況を調査しました。相談窓口担当の方に主にご回答いただいたため、複数回答を頂いた病院もあり、全124病院141名から回答を得ました(病院としての回答率92.6%)。

設問によっては、同様の質問を医療安全研修会において参加者に行っているものもありますので、参考として平成24年度第1回研修会における医科診療所、歯科診療所の集計結果も併せて示します(回答:医科診療所302名、歯科診療所67名)。

実際に使用したアンケート票は82ページに掲載してありますのでご参照ください。

(1) 横浜市医療安全相談窓口があることを知っていますか。

知っている	117	83.0%
知らない	14	9.9%
無回答	10	7.1%



(参考)

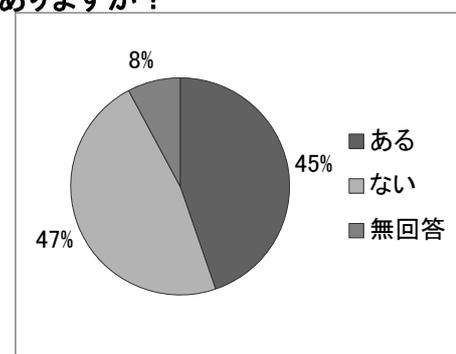
	医科診療所	歯科診療所
知っている	71.2%	88.1%
知らない	27.5%	11.9%
無回答	1.3%	0.0%

解説

市内医療機関相談窓口担当者の80%以上の方が医療安全相談窓口の存在を知っており、医科診療所・歯科診療所へのアンケート結果と同様な傾向になりました。

(2) 横浜市医療安全相談窓口から情報提供を受けたことがありますか？

ある	63	44.7%
ない	67	47.5%
無回答	11	7.8%



(参考)

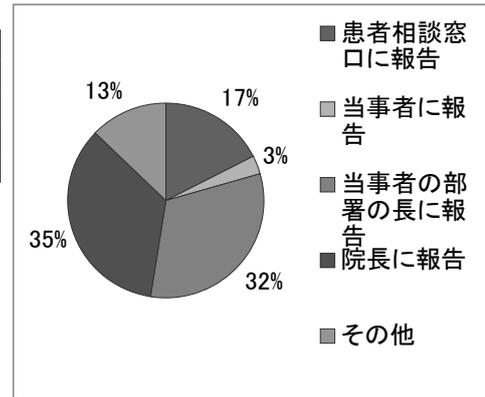
	医科診療所	歯科診療所
ある	6.3%	8.9%
ない	77.2%	79.1%
無回答	16.6%	11.9%

解説

回答者の約半数が本市医療安全相談窓口から情報提供を受けたことがある結果になりました。医療安全研修会のアンケートに比べて情報提供を受けたことがある方が多い結果になりました。

(3) (2)で「ある」と答えた方にお聞きします。横浜市医療安全相談窓口から提供された情報は、まずどのように処理していますか？

患者相談窓口へ報告	11	17.5%
当事者に報告	2	3.2%
当事者の部署の長に報告	20	31.7%
院長に報告	22	34.9%
その他	8	12.7%

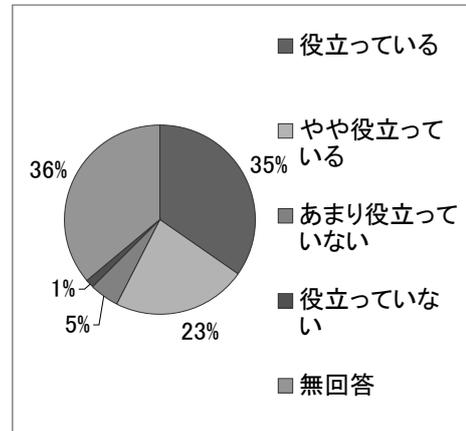


解説

本市医療安全相談窓口が提供した情報の65%以上が、院長又は当事者部署長に報告されていることが分かりました。本市としては、院長及び患者相談窓口へ報告していただき、情報共有していただければと思います。

(4) 横浜市医療安全相談窓口から情報提供を受けることで、貴院の医療安全向上に役立っていますか？

役立っている	49	34.8%
やや役立っている	32	22.7%
あまり役立っていない	7	5.0%
役立っていない	2	1.4%
無回答	51	36.2%



(参考)

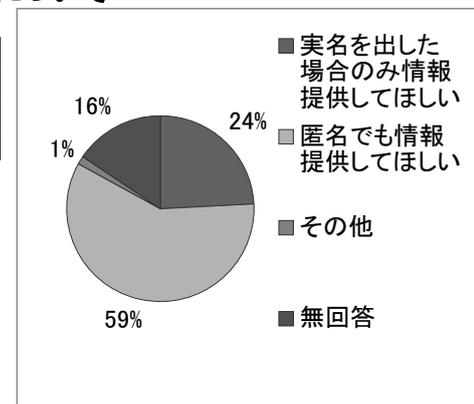
	医科診療所	歯科診療所
役立っている	14.6%	30.0%
やや役立っている	21.2%	16.4%
あまり役立っていない	3.6%	9.0%
役立っていない	0.7%	1.5%
無回答	59.9%	43.3%

解説

回答いただいた方のうち、90%の方が「役立っている」又は「やや役立っている」という回答をいただきました。

(5) 横浜市医療安全相談窓口からの情報提供の匿名性等について

実名を出した場合のみ情報提供してほしい	34	24.1%
匿名でも情報提供してほしい	83	58.9%
その他	2	1.4%
無回答	22	15.6%



解説

本市の情報提供の姿勢として、相談者の氏名を医療機関に伝えることを前提に行なっています。この際には、相談者に氏名を医療機関に伝えることについて了承を得た上で行なっています。

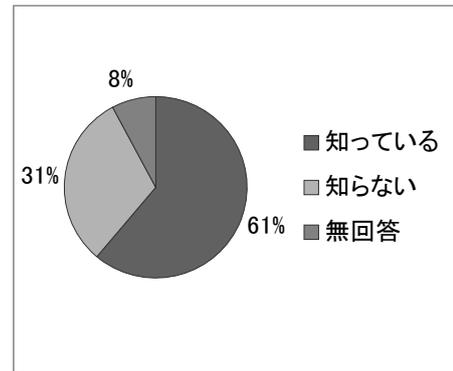
アンケート結果では、匿名でも情報提供してほしいとの回答が60%弱と、実名を出した場合のみより上回っており、積極的に苦情等の情報を収集したいという病院が多いことが分かりました。

(6) 横浜市医療安全相談窓口へ、医療機関からの相談ができることを知っていますか？

知っている	86	61.0%
知らない	44	31.2%
無回答	11	7.8%

解説

回答していただいた方のうち、約3分の2の方が本市医療安全相談窓口へ相談できることを知っていることが分かりました。本市医療安全相談窓口としては、「知っている」方の人数、割合を、啓発を通して更に増やしたいと考えています。

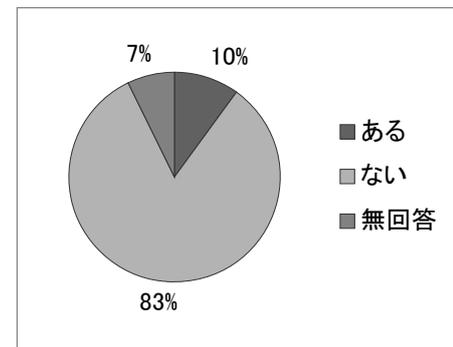


(7) 横浜市医療安全相談窓口へ相談したことがありますか？

ある	14	9.9%
ない	117	83.0%
無回答	10	7.1%

解説

設問(6)で約3分の2の方が本市医療相談窓口へ相談できることを知っていたにもかかわらず、実際に相談したことがある方が約10%（平成23年度52件）と少ないことが分かりました。医療機関の担当者の方にも、本市医療安全相談窓口を様々な相談に活用していただければ幸いです。

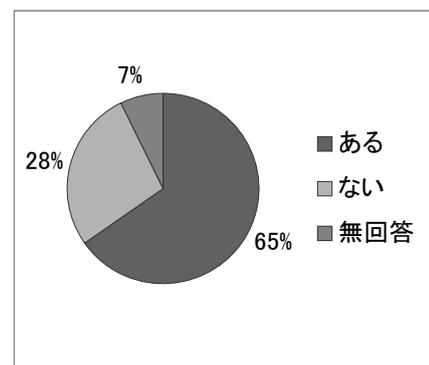


(8) 横浜市医療安全研修会に参加したことがありますか？

ある	92	65.2%
ない	39	27.7%
無回答	10	7.1%

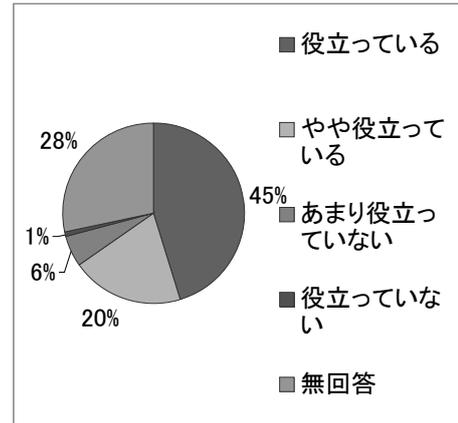
解説

病院相談窓口担当者の約3分の2の方から医療安全研修会に参加したことがあると回答をいただきました。



(9) 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？

役立っている	64	45.4%
やや役立っている	28	19.9%
あまり役立っていない	8	5.7%
役立っていない	1	0.7%
無回答	40	28.4%



(参考)

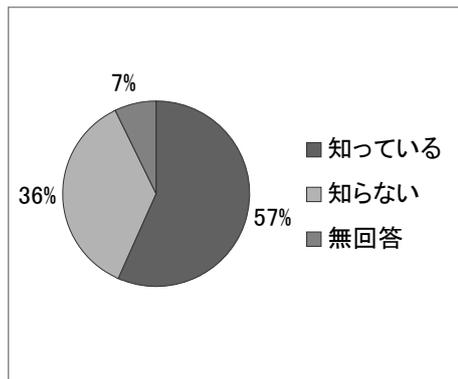
	内科診療所	歯科診療所
役立っている	42.4%	58.2%
やや役立っている	42.1%	31.3%
あまり役立っていない	2.6%	6.0%
役立っていない	0.0%	0.0%
無回答	12.9%	4.5%

解説

本市主催医療安全研修会の内容が、約65%の回答者に「役立っている」又は「やや役立っている」と評価をいただきました。今後もより質の高い、現場で役立つ研修を企画するよう努力してまいります。

(10) 横浜市立病院等安全管理者会議を知っていますか？

知っている	80	56.7%
知らない	51	36.2%
無回答	10	7.1%

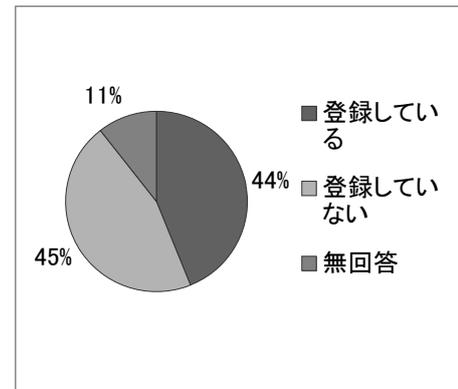


解説

相談窓口担当者の50%以上の方が安全管理者会議について知っていました。この会議では市内全病院の医療安全向上を目指していますので、より魅力ある内容とし、呼びかけを進めていきたいと考えています。

(11) 横浜市医療安全メールマガジンに登録していますか？

登録している	62	44.0%
登録していない	64	45.4%
無回答	15	10.6%



解説

このメールマガジンは主に医療機関の職員、特に医療安全に取り組んでいる医療機関の職員皆様に登録していただきたいと考えています。

登録している方が回答者の半数以下であり、市内医療機関の職員の方には登録をお願いするとともに、本市としても登録者の増加を目指していきます。また、メールマガジンの内容も、より有意義かつ充実したものにして行きたいと考えています。

横浜市医療安全支援センター(横浜市医療安全相談窓口)

市民向けリーフレット「お医者さんへの上手なかかり方」

平成 24 年度 27,000 部発行

<自分メモ>

知ってください
私のこと。

- ◆ 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。

分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
月～金曜日(祝日・年末年始の休日を除く)
時 間 8時45分～17時15分

発行年月 平成 21 年 3 月(増刷 平成 23 年 9 月)
編集・発行 横浜市保健福祉局健康安全部医療安全課
〒231-0017
横浜市中区港町 2-9 関内駅前第二ビル 4 階
TEL 045 (671) 3654
FAX 045 (663) 7327



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?

<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
- ★ こんど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?

(解説は 48 ページ)

資料編

1 横浜市市立病院のあり方検討委員会 最終答申(平成 15 年3月)(抄)

最終答申

本委員会は、平成 14 年8月 27 日衛病第 90 号「横浜市市立病院のあり方について(諮問)」により市長の諮問を受けて同日設置された。

VII. 市民参加の運営評価

1. 市の行う医療行政や市立病院等の運営については、これまで市民に対して十分な情報提供がされてきたとは言えず、また市民の意見を直接反映する仕組みもなかった。
2. 今後は、市は、医療行政や医療サービスに関する情報公開や市民参加を積極的に勧めることによって、市民に提供すべき医療の質・量の適切な確保とその充実を図っていく必要がある。そのためには、市民が市の行う医療行政や市立病院等の運営に対して、次の二つのレベルで関与できる仕組みを創設する必要がある。
3. すなわち、第一は、病院レベルの情報開示と市民意見の反映である。個々の病院の医療機能やその実施状況について市民が把握し、病院運営に市民の意見を反映させることが必要であり、そのためには、各病院に市民の代表者を構成員とする「病院運営委員会(仮称)」を設ける必要がある。委員会には、病院の医療内容や経営のあり方に関して意見を述べる機能を与えるべきであり、このような委員会は、国立病院においても設けられて成功した例がある。

また、診療情報(カルテ)・会計情報(レセプト)、医療事故や経営情報の開示などを積極的に行う必要がある。これは、情報技術を活用することにより容易に実現し得るであろう。

さらに、市内医療機関に対する市民からの苦情相談窓口を設け、問題の把握・解決を図るとともに、医療行政に反映させる必要がある。

4. 第二は、市の医療行政に関する情報開示とそれに対し市民が意見を述べることのできる仕組みであり、例えば、病院への補助・委託等の状況、市が関与している病院の医療機能及びその実施状況、市の医療計画などの情報は市民全体に開示され、意見を述べる機会が与えられなければならない。そのためには、例えば、サービスの提供を受ける立場にいる市民代表等からなる「横浜市医療経営委員会(仮称)」を設ける必要がある。

なお、市民参加や意見の反映についての見当に当たっては、NPO 法人の活動なども視野に入れる必要がある。

5. 市立病院等の運営については、これまで外部の評価を受けてきたとは言い難い。また、外部の評価を受ける体制もなかった。今後は、市及び市立病院は、病院経営・運営に関して、財団法人日本医療機能評価機構などの第三者機関による外部評価を積極的に受けることによって、市民に提供している医療の質や量の適切性を客観的に評価し、併せて自己評価との食い違いを認識して、医療の質の向上と、病院運営の質の向上を図っていく必要がある。

2 医療法(昭和 23 年法律第 205 号)(抄)

第三章 医療の安全の確保

[国等の責務]

第六条の九 国並びに都道府県、保健所を設置する市及び特別区は、医療の安全に関する情報の提供、研修の実施、意識の啓発その他の医療の安全の確保に関し必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

[医療安全支援センター]

第六条の十一

都道府県、保健所を設置する市及び特別区(以下この条及び次条において「都道府県等」という。)は、第六条の九に規定する措置を講ずるため、次に掲げる事務を実施する施設(以下「医療安全支援センター」という。)を設けるよう努めなければならない。

一 患者又はその家族からの当該都道府県等の区域内に所在する病院、診療所若しくは助産所における医療に関する苦情に対応し、又は相談に応ずるとともに、当該患者若しくはその家族又は当該病院、診療所若しくは助産所の管理者に対し、必要に応じ、助言を行うこと。

二 当該都道府県等の区域内に所在する病院、診療所若しくは助産所の開設者若しくは管理者若しくは従業者又は患者若しくはその家族若しくは住民に対し、医療の安全の確保に関し必要な情報の提供を行うこと。

三 当該都道府県等の区域内に所在する病院、診療所又は助産所の管理者又は従業者に対し、医療の安全に関する研修を実施すること。

四 前三号に掲げるもののほか、当該都道府県等の区域内における医療の安全の確保のために必要な支援を行うこと。

2 都道府県等は、前項の規定により医療安全支援センターを設けたときは、その名称及び所在地を公示しなければならない。

3 都道府県等は、民法(明治二十九年法律第八十九号)第三十四条の規定により設立された法人その他の厚生労働省令で定める者に対し、医療安全支援センターにおける業務を委託することができる。

4 医療安全支援センターの業務に従事する職員(前項の規定により委託を受けた者(その者が法人である場合にあっては、その役員)及びその職員を含む。)又はその職にあつた者は、正当な理由がなく、その業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

[国による情報の提供等]

第六条の十二

国は、医療安全支援センターにおける事務の適切な実施に資するため、都道府県等に対し、医療の安全に関する情報の提供を行うほか、医療安全支援センターの運営に関し必要な助言その他の援助を行うものとする。

3 医療法施行規則(昭和23年厚生省令第50号)(抄)

第一章の二 医療の安全の確保

[医療安全支援センターの業務を委託できる者]

第一条 法第六条の十一第三項の厚生労働省令で定める者は、次に掲げる者とする。

- 一 民法(明治二十九年法律第八十九号)第三十四条の規定に基づき設立された法人
- 二 前号に掲げる者のほか、法第六条の十一第一項各号に規定する医療安全支援センターの事務を適切、公正かつ中立に実施できる者として都道府県知事、保健所を設置する市の市長又は特別区の区長が定めた者

[医療安全支援センターの助言に対する措置]

第一条の十三 病院等の管理者は、都道府県知事、保健所を設置する市の市長又は特別区の区長が法第六条の十一第一項第一号の規定に基づき行う助言に対し、適切な措置を講じるよう努めなければならない。

4 医療安全支援センター運営要領について

(医政発第 0330036 号 平成 19 年 3 月 30 日)

良質な医療を提供する体制の確立を図るための医療法等の一部を改正する法律(平成 18 年法律第 84 号)により、医療法(昭和 23 年法律第 205 号)の一部が改正され、平成 19 年 4 月 1 日より、都道府県、保健所を設置する市及び特別区は、医療安全支援センターを設けるよう努めなければならないこととされたところである。

これを受け、各都道府県における医療安全支援センターの運営方針等について、別添のとおり「医療安全支援センター運営要領」を定めたので、十分御了知の上、その運営に遺憾のないよう特段の御配慮をいただくとともに、管下職員等に対し周知願いたい。

なお、「医療安全支援センターの設置について」(平成 15 年 4 月 30 日医政発第 0430003 号本職通知)及び「医療相談コーナーの設置について」(昭和 55 年 11 月 10 日医発 1135 厚生省医務・公衆衛生・薬務・社会・保険局長連名通知)は廃止することとする。

医療安全支援センター運営要領

1 目的

良質な医療を提供する体制の確立を図るための医療法等の一部を改正する法律により改正された医療法(昭和 23 年法律第 205 号)第 6 条の 11 に基づき、医療に関する患者・住民の苦情・心配や相談に対応し、病院、診療所、助産所、その他の医療を提供する施設(以下「医療提供施設」という。)に対する助言、情報提供及び研修、患者・住民に対する助言及び情報提供、並びに地域における意識啓発を図り医療安全を推進することによって、住民の医療に対する信頼を確保することを目的として、医療安全支援センター(以下「センター」という。)を設置する。

2 基本方針

センターは、次の基本方針により運営すること。

- (1) 患者・住民と医療提供施設との信頼関係の構築を支援するよう努めること。
- (2) 患者・住民と医療提供施設との間であって、中立的な立場から相談等に対応し、患者・住民と医療提供施設の双方から信頼されるよう努めること。
- (3) 患者・住民が相談しやすい環境整備に努めること。
- (4) 相談者のプライバシーを保護し、相談により相談者が不利益を被ることがないように配慮する等、安心して相談できる環境整備に努めること。
- (5) 地域の医療提供施設や医療関係団体の相談窓口や関係する機関・団体等と連携、協力して運営する体制を構築するよう努めること。

3 運営主体

都道府県及び保健所を設置する市又は特別区(以下「都道府県等」という。)とする。

4 運営体制

(1) センターの設置・運営

① 都道府県及び保健所設置市区にセンターを設置することを基本とする。また、これに加えて、二次医療圏ごと(保健所を設置する市又は特別区(以下「保健所設置市区」という。))のみで構成される医療圏は除く。)に設置することが望ましい。

② 各都道府県内のセンターは、相互に連携・協力を図ること。

③ センターには、患者・住民からの相談等に対応するための「相談窓口」及び当該センターの活動方針等を協議するための「医療安全推進協議会」を設けることを基本とすること。

④ センターの業務

(都道府県センター)

ア 患者・住民からの苦情や相談への対応

イ 医療安全推進協議会の開催

ウ 患者・住民からの相談等に適切に対応するために行う、関係する機関・団体等との連絡調整

エ 医療安全の確保に関する必要な情報の収集及び提供

オ 研修会の受講等によるセンターの職員の資質の向上

カ 医療安全の確保に関する必要な相談事例の収集、分析及び情報提供

キ 保健所設置市区センターとの連絡調整

ク 二次医療圏センターに対する助言、指導

ケ 二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施

コ 医療安全施策の普及・啓発(医療提供施設等に関する情報提供や助言や研修、患者・住民に対する医療安全に係る啓発等を含む。)

サ 二次医療圏センターが運営する業務内容の評価

シ 二次医療圏センターの行う業務を補完する業務

(保健所設置市区センター)

ス 患者・住民からの苦情や相談への対応

セ 医療安全推進協議会の開催

ソ 患者・住民からの相談等に適切に対応するために行う、関係する機関・団体等との連絡調整

タ 医療安全の確保に関する必要な情報の収集及び提供

チ 研修会の受講等によるセンターの職員の資質の向上

ツ 医療安全の確保に関する必要な相談事例の収集、分析及び情報提供

テ 都道府県センターとの連絡調整

ト 医療安全施策の普及・啓発(医療提供施設等に関する情報提供や助言・研修、患者・住民に対する医療安全に係る啓発等を含む。)

(二次医療圏センター)

ナ 患者・住民からの苦情や相談への対応

ニ 地域の実情に応じた、医療安全推進協議会等のセンターの運営方針等を検討する会議の開催

ヌ 患者・住民からの相談等に適切に対応するために行う、関係する機関・団体との連絡調整

ネ 医療安全の確保に関する必要な情報の収集及び提供

ノ 研修会の受講等によるセンターの職員の資質の向上

ハ 医療安全の確保に関する必要な相談事例の収集、分析及び情報提供

ヒ 医療安全施策の普及・啓発(医療提供施設等に関する情報提供や助言・研修、患者・住民に対する医安全に係る啓発等を含む。)

(2)相談窓口

医療に関する患者・住民の相談等へ適切に対応するため、センターに「相談窓口」を設けること。

①職員配置

ア 相談窓口には、患者・住民の相談等に適切に対応するために必要な知識・経験を有し、かつ、臨床経験を有する医師、看護師等の複数の専任職員を配置することが望ましい。

イ 多様な相談等に適切に対応するため、都道府県等に配置されているその他の職員(医師、看護師、その他の医療技術職員等)の兼務を行うなど、都道府県等の実績に応じ、弾力的な職員の活用を図る。

ウ 法律や判例の解釈に関する事項や医療内容、法律および判例に関する事項等、高い専門性を必要とする相談等については、医療安全推進協議会の委員の協力を求めるなど、専門家から、助言を受けることができる体制を別途整備する。

②設置場所

ア 相談窓口の設置に際しては、都道府県、保健所等における庁舎内の相談窓口コーナーを活用するなど患者・住民の利便に配慮する。

イ 面談による相談等に対応する場合には、個室を確保するなど相談者のプライバシーの保護に配慮する。

③相談職員の研修等

ア 相談等へ適切に対応するために、相談職員に対して、カウンセリングに関する技能、医事法制や医療訴訟に関する知識、事例分析に関する技能等の習得に必要な研修を定期的受講させる。

イ 相談職員の心身面での健康保持に十分留意する。

ウ 個々の相談職員間の対応内容のばらつきを是正する観点から、相談対応の手順、心構え、個別事例の対応方針、他の機関・団体との連絡調整方法、相談内容の引継ぎ方法などをまとめた「相談対応のための手引」(仮称)を作成し活用することが望ましい。

④相談対応に係る留意事項

ア 相談の受付

(ア)相談受付曜日や時間は患者・住民の利便性に配慮し、出来る限り幅広く設置することが望ましい。

(イ)相談受付方法は、相談者利用しやすく、多様な相談にも適切に対応できる方法とし、可能な限り選択肢を多様化することが望ましい。(例:電話、面談、手紙、E-mail等)

イ 基本的な考え方

(ア)患者・住民と医療提供施設との信頼関係の構築を支援するよう努める。

(イ)センターは、医療行為における過失や因果関係の有無、責任の所在を判断・決定するのではなく、患者・住民と医療従事者や医療提供施設の間であって、中立的な立場から問題解決に向けた双方の取組みを支援するよう努める。

(ウ)患者・住民と医療提供施設の双方から信頼されるよう努める。

ウ 相談者への対応

(ア)相談者の話を傾聴し、丁寧な対応を心がける。

(イ)医療内容等に関する専門的な相談については、相談者のみによる対応が困難な場合であっても、専門家から助言を受けるなどにより丁寧に対応する。

(ウ)相談者数や相談時間等に配慮し、相談者に対し公平、公正に対応する。

エ 情報収集及び記録に関する事項

(ア)日頃より、相談対応に必要な情報を収集しておくとともに、必要に応じ、個別の相談に対応するための追加的な情報収集を行う。

(イ)相談内容や対応について、適切な様式を作成し記録し保存するとともに、適切に活用する。

オ 他の機関・団体等との連携、協力

(ア)多様な相談に適切に対応するために、可能な限り医療提供施設、地域医師会等医療関係団体、弁護士会や民間における相談窓口等(都道府県等の保健、薬事、福祉等の関係部署を含む)関係機関・団体等と情報交換を行うなど、緊密な連携、協力を図ることが重要である。

(イ)他の機関・団体との間で情報交換を行う場合には、使用する様式や情報の取り扱い等の手続を統一するなど、情報交換のルールを定めることが望ましい。

(3)医療安全推進協議会

都道府県及び保健所設置市区に設置されるセンターは、地域における患者・住民からの相談等に適切に対応するために、センターの運営方針や地域における医療安全の推進ための方策等を検討する「医療安全推進協議会(以下「協議会」という。)」を設ける。

なお、二次医療圏センターにおいては、当該医療圏の実績に応じて協議会を設けるよう努めること。

①委員

協議会の中立性、公平性を確保するため、医療サービスを利用する者、医師会等医療関係団体の担当者や弁護士等の有識者などから複数の委員を選任する。なお、委員数は地域の実情に応じて定めること。

②開催

協議会は年4回程度を目途に、地域の実績に応じて開催する。

③業務

ア センターの運営方針及び業務内容の検討

イ センターの業務の運営に係る関係機関・団体との連絡調整

ウ 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

エ 地域における医療安全の推進のための方策の検討

オ その他のセンターの業務に関する重要事項の検討

④その他

その他の協議会の運営について必要な事項は、別途都道府県等において定める。

(4)医療の安全に関する情報の提供

①当該地域における医療の質の向上を図るため、医療安全の推進に資する情報を適切に情報提供する。

②医療の安全に関する情報としては、以下のものがある。

例)医療関係団体等が公表する医療安全に関する情報

財団法人日本医療機能評価機構が情報提供する医療安全情報及び医療事故情報収集等

事業報告書等

センターに寄せられた医療安全に資する教訓的な相談事例

(5)研修の実施及び意識の啓発

①医療提供施設に対し、医療安全に関する制度、医療安全のための組織的な取組、事故分析・評価・対策、医療事故発生時の対応、コミュニケーション能力の向上、職員の教育研修、意識の向上等の内容が盛り込まれた研修を実施すること。

②患者・住民に対し医療安全に資する幅広い情報の提供等により、診療における患者の主体的な自己決定の支援や医療安全の推進のための患者・住民の参加を促すなど意識の啓発を行うこと。

(6)センターの公示

センターの名称、住所及び機能等を、都道府県等の掲示板や広報誌、ホームページ等において公示し、患者・住民等に対して幅広く周知をはかることで、利便に配慮すること。

(7)センターの業務の委託

都道府県等から業務の委託を行う場合は、民法(明治29年法律第89号)第34条の規定により設立された法人、本事業を適切、公正かつ中立に実施することができる法人、特定非営利活動法人その他の非営利法人を含むものであって、この場合において、都道府県等は相談等への対応が円滑に行われるよう、十分な連携・調整を図ること。

(8)秘密の保持

①相談内容を当該医療提供施設等へ連絡する場合は相談者の了解を得ることとし、相談者が希望しない場合には、相談者の氏名等を医療提供施設等へ連絡しない。

②相談職員は、相談により知り得た患者・住民のプライバシー保護に十分留意し、個人情報の保護に努める。

5 国による支援事業

センターの設置・運営を円滑に進めるため国として総合的な支援事業を行うこととしているので、相談職員等への研修等を活用し、医療安全の確保に関する必要な情報提供等の協力を得たい。

〈支援事業〉

①相談職員等に対する研修

②相談事例等の収集・分析及び情報提供

③センターの新規設置時の支援等

5 横浜市告示第 142 号(平成 19 年4月5日)

横浜市告示第 142 号

医療法に基づく医療安全支援センターの名称等

医療法(昭和 23 年法律第 205 号)第6条の 11 に規定する医療安全支援センターの名称、所在地及び機能について以下のとおりとした。

平成 19 年4月5日

横浜市長 中 田 宏

1 名称

横浜市医療安全相談窓口

2 所在地

横浜市中区港町1丁目1番地

3 機能

- (1) 患者又はその家族からの市内に所在する医療機関における医療に関する苦情や相談に応じること。
- (2) 患者、その家族又は医療機関の管理者に対し、必要に応じ、助言を行うこと。
- (3) 市内に所在する医療機関の開設者、管理者、従業者又は患者、その家族および住民に対し、医療の安全の確保に関し必要な情報の提供を行うこと。
- (4) 市内に所在する医療機関の管理者又は従業者に対し、医療の安全に関する研修を実施すること。
- (5) (1)から(4)に掲げるもののほか、市内における医療の安全の確保のために必要な支援を行うこと。

6 横浜市医療安全相談窓口運営要領(平成 20 年4月1日制定)

(趣旨)

第1条 この要領は、医療法第6条の11及び第6条の12並びに医療安全支援センター運営要領(平成 19 年 3 月 30 日医政発第 0330036 号厚生労働省通知)の規定に基づき、横浜市医療安全相談窓口(以下「相談窓口」という。)における相談業務の実施に関し、必要な事項を定めるものとする。

(基本方針)

第2条 相談窓口は、次に掲げる基本方針により運営する。

- (1) 患者・住民と医療提供施設との信頼関係の構築を支援する
- (2) 中立的な立場から相談等に対応し、患者・住民と医療提供施設の双方から信頼されるよう努める。
- (3) 患者・住民が相談しやすい環境整備に努める。
- (4) 相談者のプライバシーを保護し、相談により相談者が不利益を被ることがないように配慮する。
- (5) 地域の医療提供施設や医療関係団体の相談窓口や関係する機関・団体等と連携、協力して運営する。

(相談窓口の業務)

第3条 相談窓口は、次に掲げる業務を行う。

- (1) 市内医療提供施設における医療に関する患者、家族等からの相談等への対応
- (2) 市内医療提供施設からの相談等への対応
- (3) 市内医療提供施設への情報提供、助言
- (4) 患者・住民からの相談等に適切に対応するために行う関係機関・団体等の連絡調整
- (5) 相談事例の収集、分析及び情報提供

(相談窓口の設置場所等)

第4条 相談窓口は、横浜市健康福祉局健康安全部医療安全課(以下、「医療安全課」という。)内に設置する。

2 相談窓口の相談員は、医療安全課職員及び嘱託員が交代で務めるものとする。

(相談の実施方法)

第5条 相談窓口の開設は、次のとおりとする。

- (1) 開設曜日 月曜日から金曜日(国民の祝日及び年末年始の休日を除く。)
- (2) 開設時間 午前8時45分から午後5時15分まで

2 相談受付方法は、原則として電話とし、その他面接、ファックス、Eメール、手紙により行う。ただし、面接は原則として電話による事前予約制とする。

(相談記録の入力)

第6条 相談員は、対応した相談の内容を医療安全相談データベースに入力して記録するものとし、その処理に決裁を要しない。

(相談記録の保存)

第7条 相談記録は、次のとおり年度別に保存するものとする。

- (1) ハードディスクの電磁的記録媒体に記録する。
- (2) 相談記録の保存期間は、当該年度の翌年度の4月1日から起算して5年間とする。

(相談記録の開示)

第8条 相談記録は原則非開示とする。ただし、相談者から本人情報の開示請求があった場合において、氏名、連絡先、相談日、相談内容等を総合的に判断し、相談者本人の相談記録であると確認できる場合は、横浜市個人情報の保護に関する条例に基づき開示をするものとする。

(その他)

第9条 この要領に定めることのほか、相談窓口の運営について必要な事項は、医療安全課長が定める。

7 横浜市附属機関設置条例(平成 23 年横浜市条例第 49 号)(抄)

(趣旨)

第1条 地方自治法(昭和 22 年法律第 67 号)第 138 条の4第3項に規定する附属機関(以下「附属機関」という。)の設置等については、法律若しくはこれに基づく政令又は他の条例に定めるもののほか、この条例の定めるところによる。

(附属機関の設置及び担当事務)

第2条 横浜市は、別表執行機関の欄に掲げる執行機関の附属機関としてそれぞれ同表附属機関の欄に掲げる附属機関を置く。

2 附属機関の担任する事務は、別表担当事務の欄に掲げるとおりとする。

(組織)

第3条 附属機関の委員(臨時委員、専門委員その他これに準ずる委員を除く。)の定数は、別表委員の定数欄に掲げるとおりとする。

2 附属機関が担任する事務のうち、特定又は専門の事項について調査審議等をするため、分科会、部会その他これらに類する組織を当該附属機関に置くことができる。

(委任)

第4条 この条例に定めるもののほか、附属機関の組織、運営その他必要な事項は、当該附属機関の属する執行機関が定める。

別表(第2条、第3条第1項)

執行機関	附属機関	担当事務	委員の定数
市長	横浜市医療安全推進協議会	医療法(昭和 23 年法律第 205 号)第6条の 11 第1項の規定により設置された横浜市医療安全支援センターの運営方針、地域における医療の安全の推進のための方策等についての審議に関する事務	8 人

8 横浜市医療安全推進協議会運営要綱

(平成 24 年4月1日制定 健医安第 1737 号)

(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)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 横浜市附属機関設置条例第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 横浜市附属機関設置条例第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。

(会議の公開)

第8条 横浜市の保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9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10条 協議会は、議事録を作成し公開する。

(庶務)

第11条 協議会の庶務は、健康福祉局健康安全部医療安全課において処理する。

(委任)

第12条 この要綱に定めるもののほか、協議会の運営に関し必要な事項は、健康福祉局長が定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この要綱は、平成24年4月1日から施行する。
- 2 この要綱の施行後及び、2年ごとに行う委員改選後最初の協議会の会議は、第7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。

9 横浜市内病院患者相談窓口設置状況調査票

貴病院名: _____

御回答者所属(役職名を含む): _____ 氏名: _____

連絡先TEL: _____

質問事項	回答
★ 患者からの苦情・要望を受け付ける「患者相談窓口」の設置状況	1. 設置している 2. 窓口は設置していないが担当部署が決まっている。 3. その他()
(1) 患者相談窓口、担当部署(以下「窓口等」)の名称	
(2) 窓口等の設置場所	
(3) 窓口等の対応時間	曜日: 時間:
(4) 患者への周知方法 (該当するもの全てに○)	1. 院内掲示 2. チラシ 3. ホームページ 4. 特にしていない 5. その他()
(5) 窓口等の組織・機構上の位置づけ	(記入例:総務部門、医事部門、看護部門、独立部門 など)
(6) 担当者の専任・兼任の別	専任 兼任(業務内容)
(7) 窓口等で扱った対応件数	1. 23年度 件 2. 件数を把握していない
(8) 苦情内容の院内へのフィードバック	1. 院内各部門に対し情報発信(院内報・掲示・その他) 2. 院内の会議等で報告 3. 特にしていない
(9) 窓口等と医療安全部門との情報共有、連携	1. ある(実施例) 2. ない
(10) 担当者への研修の実施	1. 実施(内容) 2. 実施していない
(11) 苦情等の内容で対応部署を分けていますか。	1. 分けている 2. 分けていない →以下具体的に
・職員の接遇、病院のシステム等についての苦情等 (対応部署 職種)	
・治療内容についての苦情等 (対応部署 職種)	
・療養問題等の相談 (対応部署 職種)	
・その他() (対応部署 職種)	
(12)(1)~(3)の内容についての 市ホームページへの公開	可 否

<特に対応に苦慮した事例や窓口の特徴(工夫)などがありましたらご記入ください>

10 横浜市医療安全相談窓口に関するアンケート票

★ここからは横浜市医療安全支援センター(横浜市医療安全相談窓口)の業務についてお聞きします。

現場の声をお聞きしたいので、以下の質問には、医療安全相談窓口からの情報提供を受けている担当者の方がお答えください。担当者の方が複数の場合は、お手数をおかけしますがコピーしてお使いください。

質問事項	回答
(1)横浜市医療安全相談窓口があることを知っていますか。	1. 知っている 2. 知らない
(2)横浜市医療安全相談窓口から情報提供を受けたことがありますか？	1. ある 2. ない
(3)(2)で「ある」と答えた方にお聞きします。 横浜市医療安全相談窓口から提供された情報は、まずどのように処理していますか？(1～4の中から、最も多いケースを1つお答え下さい)	1. 患者相談窓口へ報告 2. 当事者に報告 3. 当事者の部署の長へ報告 4. 院長へ報告 5. その他(具体的に)
(4)横浜市医療安全相談窓口から情報提供を受けることで、貴院の医療安全向上に役立っていますか？	1. 役立っている 2. やや役立っている 3. あまり役立っていない 4. 役立っていない
(5)横浜市医療安全相談窓口からの情報提供の匿名性等について(※現在、情報の信頼性の観点から、相談者から伝達の希望がある場合、原則実名を教えてくださいました方のみ情報提供をおこなっています)	1. 実名を出した場合のみ情報提供してほしい 2. 匿名でも情報提供してほしい 3. その他(具体的に)
(6)横浜市医療安全相談窓口へ、医療機関からの相談ができることを知っていますか？	1. 知っている 2. 知らない
(7)横浜市医療安全相談窓口へ相談したことがありますか？	1. ある 2. ない
(8)横浜市医療安全研修会に参加したことがありますか？	1. ある 2. ない
(9)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？	1. 役立っている 2. やや役立っている 3. あまり役立っていない 4. 役立っていない
(10)横浜市立病院等安全管理者会議を知っていますか？	1. 知っている 2. 知らない
(11)横浜市医療安全メールマガジンに登録していますか？	1. 登録している 2. 登録していない

* 医療安全メールマガジン:横浜市医療安全課が医療従事者向けに医療安全の推進、患者サービスの向上に役立つ情報を毎月配信しています。登録はホームページから行えます。インターネットの検索に「医療安全メールマガジン」と入力し、ホームページをご確認ください。

<横浜市医療安全支援センター(医療安全相談窓口)に対する要望や意見などありましたらご記入ください>

患者相談窓口設置状況調査及び横浜市医療安全相談窓口業務については、24年度発行予定の「横浜市医療安全相談窓口振り返り(仮)」の中で、統計処理した集計結果をご報告させていただきます。
ご協力ありがとうございました。

「横浜市医療安全相談窓口8年間のあゆみ

～患者さんと医療機関の架け橋として～」の編集を終えて

私が横浜市医療安全支援センター（横浜市医療安全相談窓口）の担当職員として配属されたのは、相談窓口が医療法上の支援センターとして位置づけられてからちょうど1年が経つ平成20年度でした。

相談の体制もこの年から専任の相談担当者を1名迎え、相談件数も増える一方、相談を受けるだけでなく、蓄積された相談（苦情）の内容を少しでも市域の医療安全につなげていくための事業展開が求められる頃でもありました。

平成22年度に増員された2人目の専任相談担当者も含め、日々数十件の相談をお受けしながら、担当者同士で話すことは「ここから何が伝えられるか、何を伝えるか」ということでした。これを常に意識しながら医療機関向けの事業や市民参加に向けた取組の内容を手探りで進めてきたというのが正直なところです。

そんな中、1人の専任相談担当者から「センター化してちょうど5年を迎える頃、活動を振り返り、役割を再度考えることが必要ではないか」という意見が出ました。その一言が、今年度医療安全課の事業として位置づけられ、この冊子につながりました。

冊子作成にあたり、平成23年の12月に課内にプロジェクトチームを組織し、十数回に渡る会議を開催しました。きっかけを作ってくれた専任相談担当者は残念ながら既に退職していますが、彼女やこれまで相談窓口にかかわってきた多くの相談担当者の思いに背中を押してもらいながら編集作業が進められたように思います。

また、編集にあたっては関係団体の皆様、医療安全推進協議会委員の皆様にも多大な御協力をいただきましたことを、この場をお借りして御礼申し上げます。

本冊子が、横浜市医療安全支援センター（横浜市医療安全相談窓口）の活動を御理解いただき、多くの方にその存在を知っていただく資料となることはもちろんですが、市民の方々が医療に対してどういった不安を抱き、相談窓口の担当者はどういった気持ちでそれを受け止めているのか。人と人のつながりが見え、また新たなつながりが見えてくるようなきっかけとして御活用いただけたら幸いです。

ご覧いただき、お気づきの点や御意見等がありましたら、是非お声をお寄せください。

横浜市医療安全相談窓口8年間のあゆみ

～患者さんと医療機関の架け橋として～

平成25年3月発行
横浜市医療安全支援センター
(横浜市医療安全相談窓口)

発行主管課
横浜市健康福祉局医療安全課
〒231-0017 横浜市中区港町1-1
電話 045-671-3654
FAX 045-663-7327



OPEN
YOKOHAMA