

# 平成 30 年度 第 1 回横浜市医療安全推進協議会 次第

日 時 平成 30 年 5 月 15 日 (火) 午後 6 時～

場 所 関内駅前第二ビル 3 階 保健所会議室

## 1 開会

## 2 あいさつ

## 3 議題

- (1) 平成 29 年度医療安全相談窓口への相談について
  - ア 実績報告 (平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月)
  - イ 事例検討
- (2) 平成 30 年度医療安全研修会について
- (3) 平成 30 年度その他の取組について
- (4) その他

## 配布資料

- [資料 1] 平成 29 年度医療安全相談窓口の相談実績  
(平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日)
- [資料 2 - 1] 平成 30 年度第 1 回医療安全研修会について
- [資料 2 - 2] 平成 30 年度医療安全研修会について
- [資料 3] 平成 30 年度その他の取組について

平成30年度 横浜市医療安全推進協議会委員名簿

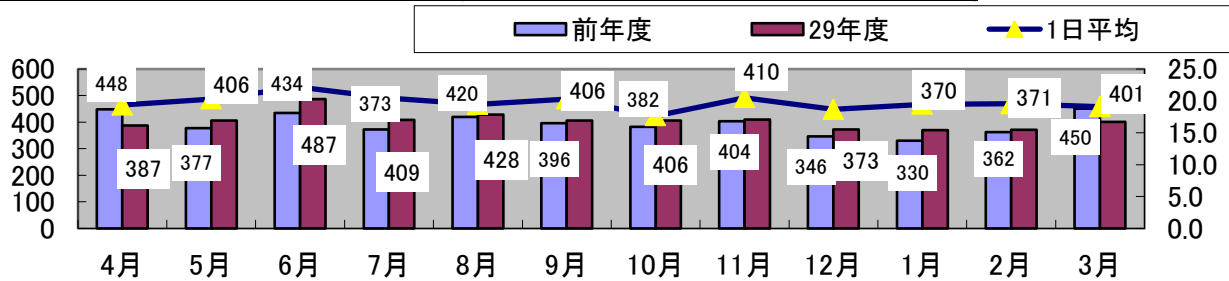
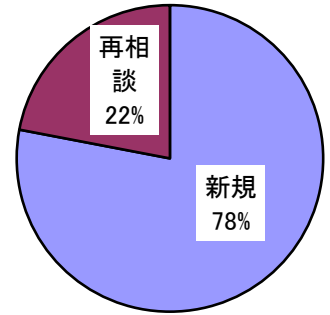
		団体名	役職	氏名
関係団体 各1名	委員	横浜市医師会	常任理事	ネガミ シゲハル 根上 茂治
	委員	横浜市歯科医師会	委員	タツ シゲキ 高津 茂樹
	委員	横浜市薬剤師会	副会長	アベ マサタカ 阿部 正隆
	委員	横浜市病院協会	常任理事	ヨシダ カツアキ 吉田 勝明
	委員	神奈川県看護協会	委員	サタケ ミユキ 佐竹 みゆき
学識者 2名	委員	神奈川県弁護士会	弁護士	セキモリ マキコ 関守 麻紀子
	委員	一般社団マイイン フォームド・コンセン ト	理事長	サエキ ハルコ 佐伯 晴子
市民 1名	委員	泉区保健活動推進員会	会長	フセキ イトコ 武関 いと子

横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】  
平成29年4月1日～平成30年3月31日

【資料1】

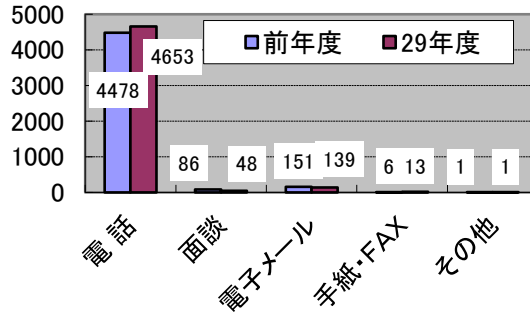
1 月別相談件数

月	29年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均	前年度件数
4月	387	309	78	20	19.4	448
5月	406	295	111	20	20.3	377
6月	487	345	142	22	22.1	434
7月	409	318	91	20	20.5	373
8月	428	325	103	22	19.5	420
9月	406	312	94	20	20.3	396
10月	406	315	91	21	17.7	382
11月	410	343	67	20	20.5	404
12月	373	292	81	20	18.7	346
1月	370	315	55	19	19.5	330
2月	371	303	68	19	19.5	362
3月	401	314	87	21	19.1	450
計	4854	3786	1068	244	19.7	4722

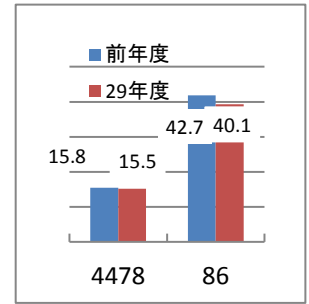


2 相談手段別件数

相談手段	件数	構成比
電話	4653	95.9%
面談	48	1.0%
電子メール	139	2.9%
手紙・FAX	13	0.3%
その他	1	0.0%
計	4854	100.0%



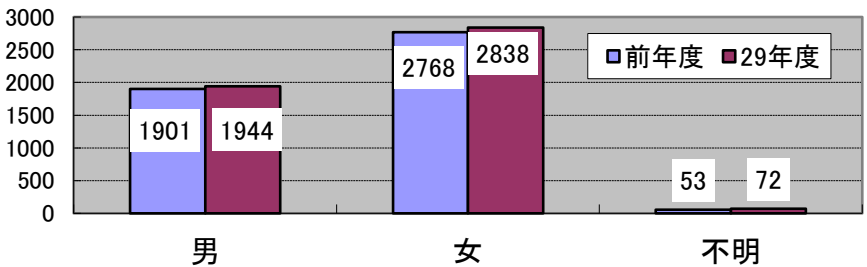
(1件あたりの相談時間(単位:分))



3 相談者の内訳

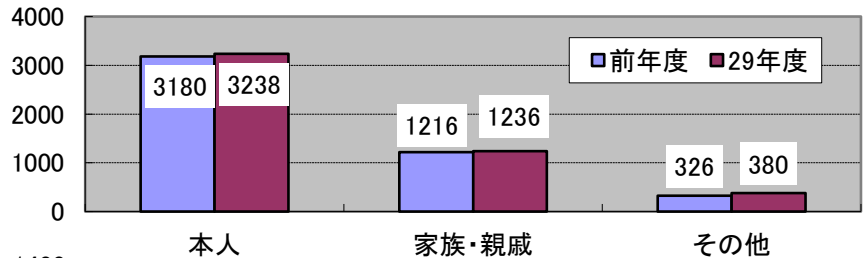
①性別

性別	件数	構成比
男	1944	40.0%
女	2838	58.5%
不明(Eメール等)	72	1.5%
計	4854	100.0%



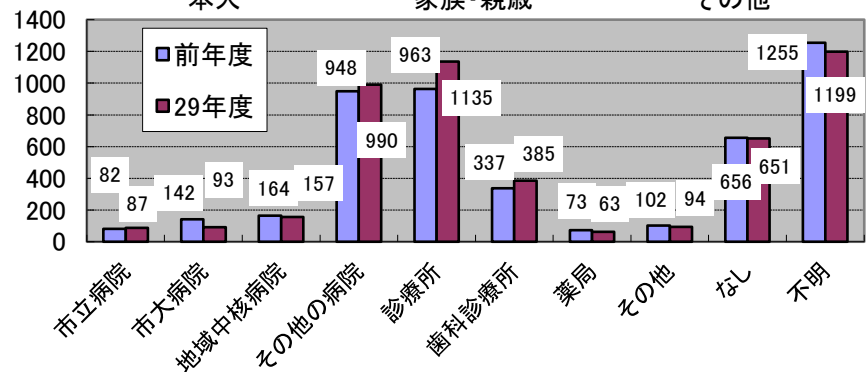
②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	3238	66.7%
家族・親戚	1236	25.5%
その他	380	7.8%
計	4854	100.0%



4 対象機関

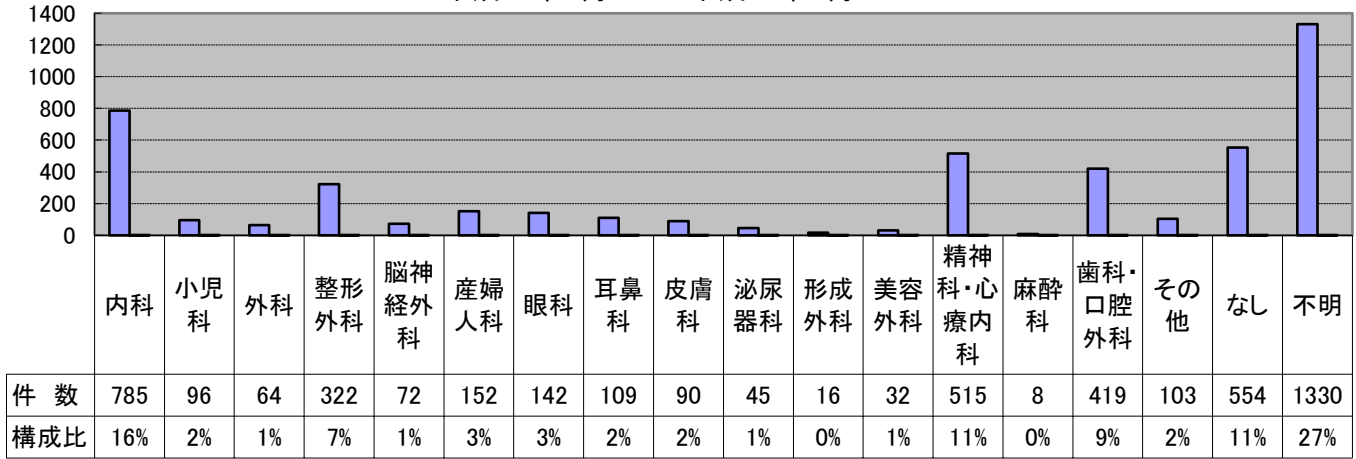
機関	件数	構成比
市立病院	87	1.8%
市大病院	93	1.9%
地域中核病院	157	3.2%
その他の病院	990	20.4%
診療所	1135	23.4%
歯科診療所	385	7.9%
薬局	63	1.3%
その他	94	1.9%
なし	651	13.4%
不明	1199	24.7%
計	4854	100.0%



## 5 主な診療科目

横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】  
平成29年4月1日～平成30年3月31日

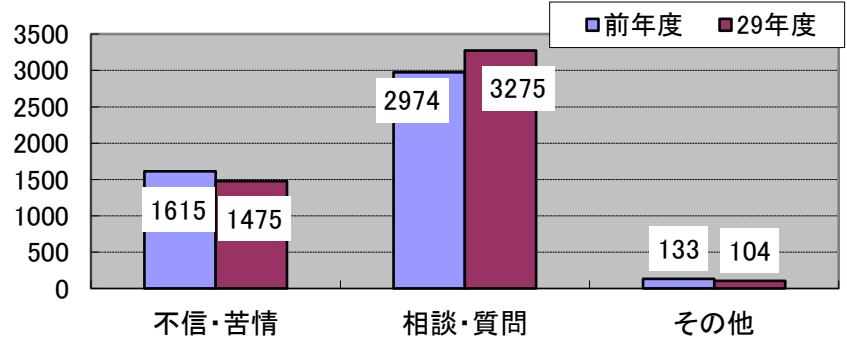
【資料1】



## 6 相談の内訳

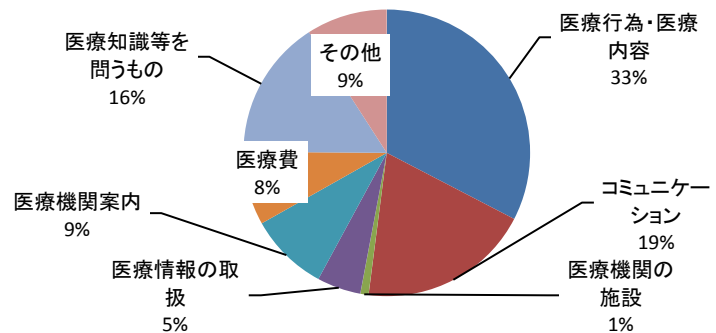
### ①種別

種別	件数	構成比
不信・苦情	1475	30.4%
相談・質問	3275	67.5%
その他	104	2.1%
計	4854	100.0%



### ②内容

内容	件数	構成比
医療行為・医療内容	1584	32.6%
コミュニケーション	942	19.4%
医療機関の施設	45	0.9%
医療情報の取扱	240	4.9%
医療機関案内	433	8.9%
医療費	402	8.3%
医療知識等を問うもの	766	15.8%
その他	442	9.1%
計	4854	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	3354	69.1%
他課や関係機関紹介	1044	21.5%
対象施設等への連絡	169	3.5%
立入検査担当部署へ連絡	92	1.9%
その他(中断など)	195	4.0%
計	4854	100.0%

### <主な紹介先関係機関>

- ・関東信越厚生局・県歯科医師会・法律相談窓口
- ・各区福祉保健センター・がん相談窓口
- ・他都市医療安全支援センター・PMDAなど

## 8 どこで知ったか

知った場所	件数
県(医療安全センター含む)	59
その他行政(国、他都市)	67
医療機関	36
消費生活センター	68
その他関係機関(医師会等)	95
インターネット	113
パンフ、市刊行物	49
マスコミ、その他	94
交換台、コールセンター	204
区役所等市他部署	370
不明	3699
計	4854

### 【その他関係機関】

- ・医師会・救急医療情報センター・肝炎相談ダイヤル
- ・地域医療連携センター・社会保険診療報酬支払基金

### 【パンフ、市刊行物】

- ・暮らしのガイド・リーフレット・後期高齢者医療関連のチラシ・出前講座・横浜市広報

### 【その他】

- ・友人からの情報・保険業者・電話番号案内

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	1136	23.4%
	医療過誤を疑っている	189	3.9%
	転院・退院・処遇改善(精)	174	3.6%
	医療法関連法規	85	1.8%
コミュニケーション	説明に関すること	191	3.9%
	接遇:医師	340	7.0%
	接遇:歯科医師	10	0.2%
	接遇:看護師	57	1.2%
	接遇:薬剤師	19	0.4%
	接遇:その他職員	88	1.8%
	その他:コミュニケーションに関すること	237	4.9%
医療機関の施設	衛生環境	11	0.2%
	その他医療機関の施設に関すること	34	0.7%
医療情報の取扱	カルテ開示	38	0.8%
	セカンドオピニオン	22	0.5%
	広告	8	0.2%
	個人情報・プライバシー	26	0.5%
	診断書等文書に関すること	137	2.8%
	その他医療情報の取扱に関すること	9	0.2%
医療機関案内	医療機関の紹介案内	433	8.9%
医療費	診療報酬等	231	4.8%
	保険外併用療養費	66	1.4%
	自費診療	61	1.3%
	医療費に関するその他	44	0.9%
医療知識等を問うもの	健康や病気に関すること	421	8.7%
	薬(品)に関すること	130	2.7%
	制度について尋ねるもの	93	1.9%
	その他の医療知識等を問うもの	122	2.5%
その他	その他	337	6.9%
	医療機関からの相談	46	0.9%
	関係機関等からの相談	59	1.2%
	計	4854	100.0%

【医療行為・医療内容】

- ・治療・看護等の内容や技術に関して。
- ・自分の望む治療方針ではない。
- ・医療過誤の疑い。
- ・医療事故があったのに説明がない。
- ・転院の説明に納得がいけない。
- ・精神保健福祉法関連の退院請求
- ・医師不在・無資格診療など医療法関連法規に関するもの。

【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。
- ・診断書等の記載内容に納得がいけない。
- ・紹介状を書いてくれない。
- ・入院の同意書を書いてくれる人がいない。

【医療機関案内】

- ・近くの〇〇科を教えてほしい。
- ・今の医療機関に納得がいけないので他の医療機関を紹介してほしい。

【医療費】

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

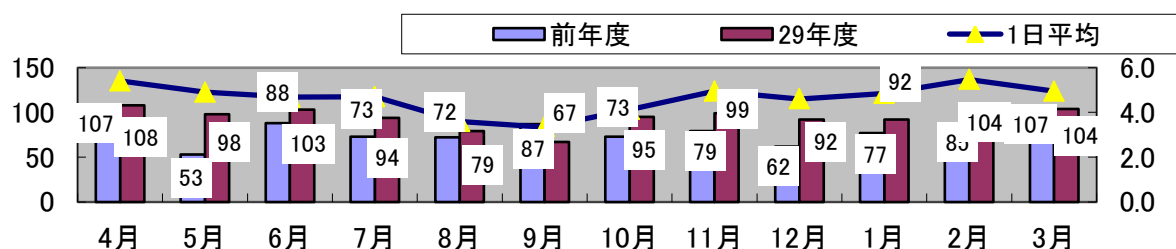
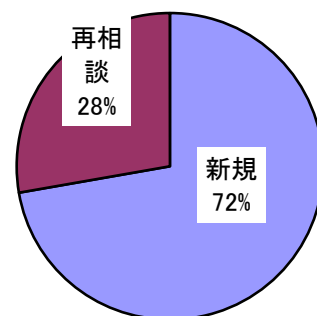
【医療知識を問うもの】

健康相談・特定疾患等手続きについて。薬の効能について。医療・介護・福祉の制度や手続きを問うもの。何科を受診すべきか問うものなど。

全体のうち、対象機関「診療所」で抽出した件数の統計です。

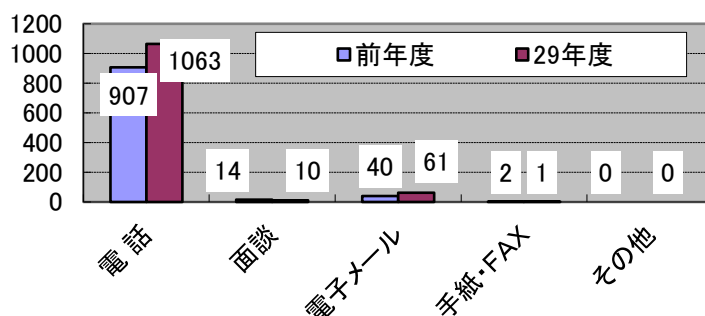
### 1 月別相談件数

月	29年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均	前年度件数
4月	108	76	32	20	5.4	107
5月	98	64	34	20	4.9	53
6月	103	73	30	22	4.7	88
7月	94	74	20	20	4.7	73
8月	79	59	20	22	3.6	72
9月	67	50	17	20	3.4	87
10月	95	58	37	21	4.1	73
11月	99	72	27	20	5.0	79
12月	92	69	23	20	4.6	62
1月	92	76	16	19	4.8	77
2月	104	81	23	19	5.5	85
3月	104	68	36	21	5.0	107
計	1135	820	315	244	4.6	963



### 2 相談手段別件数

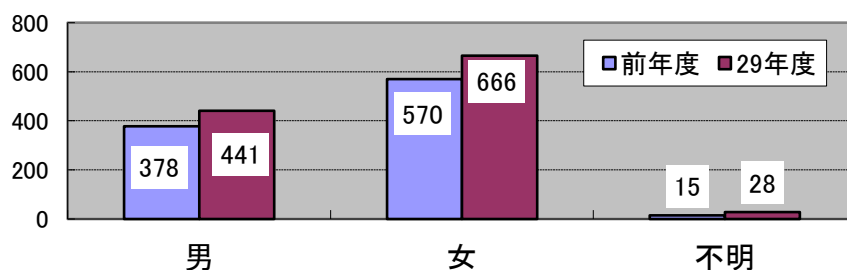
相談手段	件数	構成比
電話	1063	93.7%
面談	10	0.9%
電子メール	61	5.4%
手紙・FAX	1	0.1%
その他	0	0.0%
計	1135	100.0%



### 3 相談者の内訳

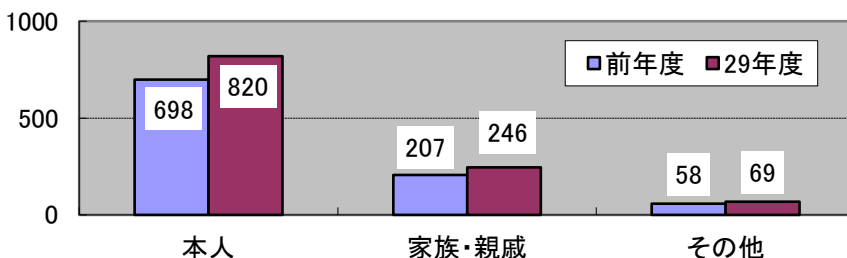
#### ①性別

性別	件数	構成比
男	441	38.9%
女	666	58.7%
不明(メール等)	28	2.5%
計	1135	100.0%



#### ②患者との関係

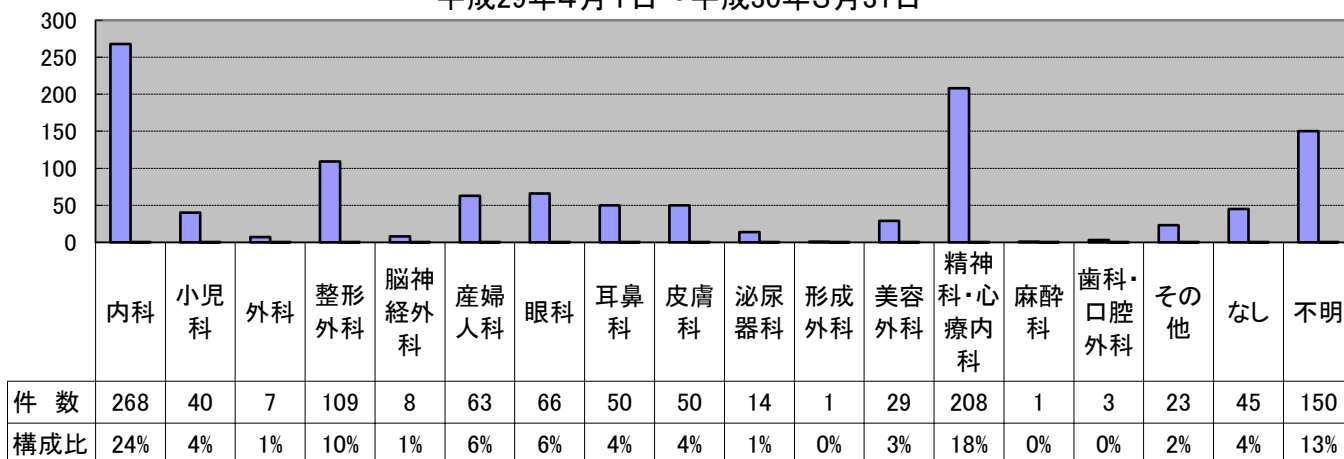
患者との関係	件数	構成比
本人	820	72.2%
家族・親戚	246	21.7%
その他	69	6.1%
計	1135	100.0%



#### 4 主な診療科目

横浜市医療安全相談窓口相談実績【医科診療所】  
平成29年4月1日～平成30年3月31日

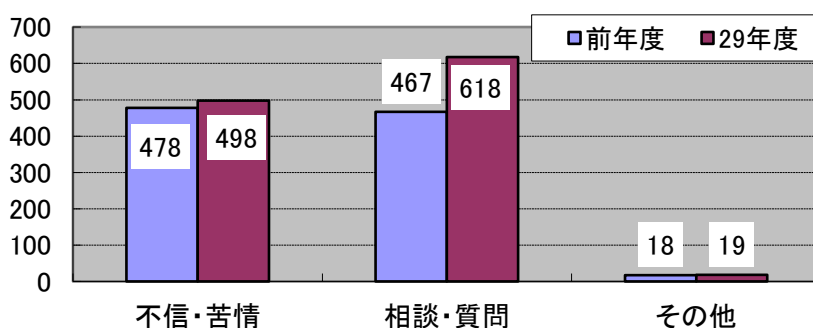
【資料1】



#### 5 相談の内訳

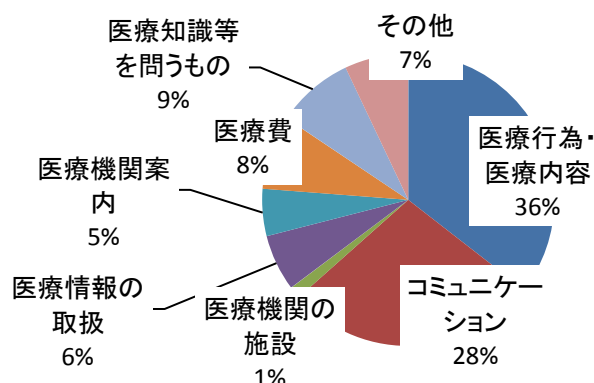
##### ①種別

	件数	構成比
不信・苦情	498	43.9%
相談・質問	618	54.4%
その他	19	1.7%
計	1135	100.0%



##### ②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	403	35.5%
コミュニケーション	317	27.9%
医療機関の施設	15	1.3%
医療情報の取扱	71	6.3%
医療機関案内	59	5.2%
医療費	93	8.2%
医療知識等を問うもの	97	8.5%
その他	80	7.0%
計	1135	100.0%



#### 6 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	801	70.6%
他課や関係機関紹介	172	15.2%
対象施設等への連絡	65	5.7%
立入検査担当部署へ連絡	48	4.2%
その他(中断など)	49	4.3%
計	1135	100.0%

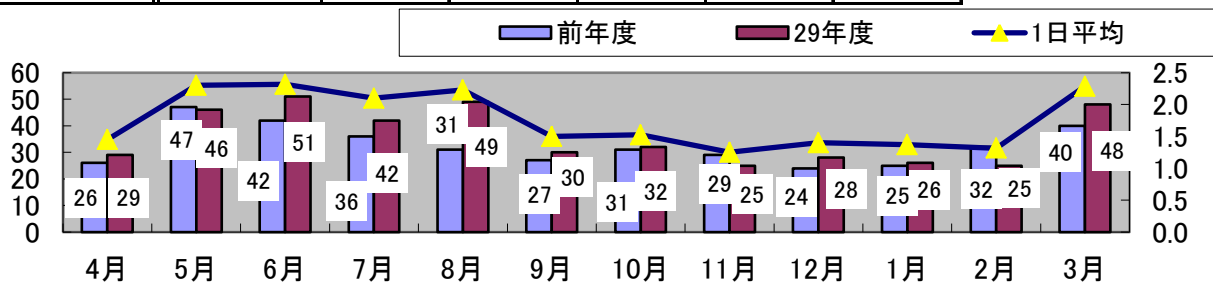
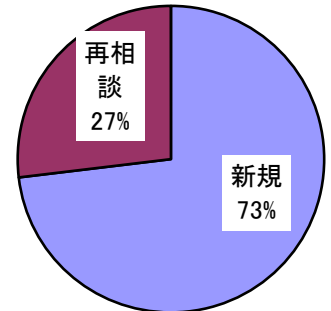
● 近くの診療所に子供を連れていったときの話です。子供の症状がこれ以上酷くなつては困ると思い、休みになる前に治ればと受診しました。この診療所には以前から私たちも受診しています。30分くらい待たされてから、先生が突然ドアを開けて『うるさい！ずっと騒いでるじゃないか！検査もしてるし、こちらは集中して治療したいんだから』と言うだけ言ってドアを閉められた。あまりの言い方にびっくりしたが、うちの子は泣き叫んでいたわけではない。私からしたらそんなに騒いでいたとは思えない。もしそうだったとしても言い方ってありますよね？患者は具合が悪くて来ているし、いきなり怒鳴られたら誰だって嫌な気持ちになりますよね。医師にも患者に対する接遇ってあるんじゃないですか。



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。

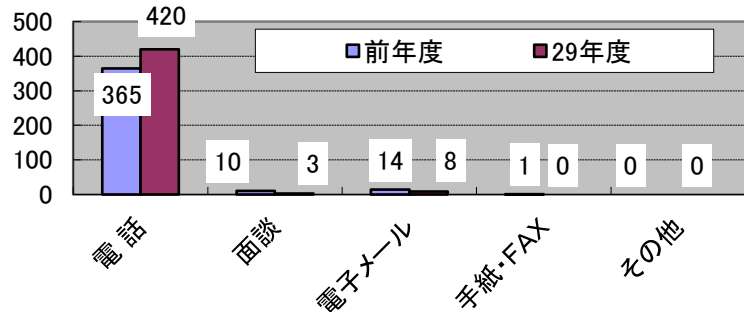
1 月別相談件数

月	29年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均	前年度件数
4月	29	25	4	20	1.5	26
5月	46	28	18	20	2.3	47
6月	51	31	20	22	2.3	42
7月	42	30	12	20	2.1	36
8月	49	27	22	22	2.2	31
9月	30	26	4	20	1.5	27
10月	32	26	6	21	1.5	31
11月	25	24	1	20	1.3	29
12月	28	25	3	20	1.4	24
1月	26	21	5	19	1.4	25
2月	25	19	6	19	1.3	32
3月	48	33	15	21	2.3	40
計	431	315	116	244	1.8	390



2 相談手段別件数

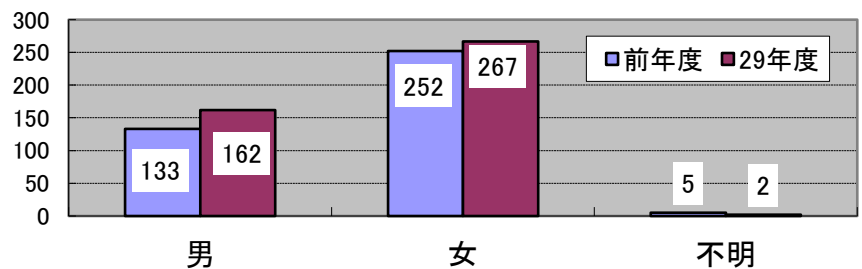
相談手段	件数	構成比
電話	420	97.4%
面談	3	0.7%
電子メール	8	1.9%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	431	100.0%



3 相談者の内訳

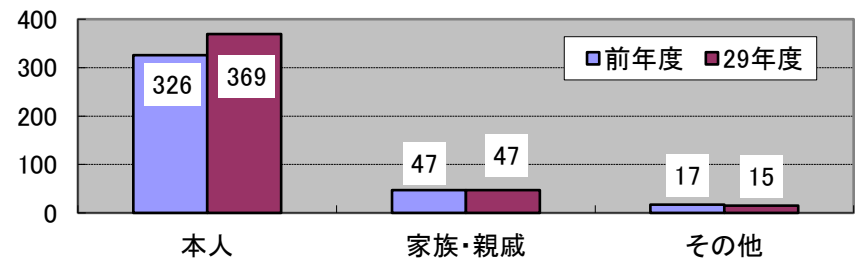
①性別

性別	件数	構成比
男	162	37.6%
女	267	61.9%
不明(メール等)	2	0.5%
計	431	100.0%



②患者との関係

患者との関係	件数	構成比
本人	369	85.6%
家族・親戚	47	10.9%
その他	15	3.5%
計	431	100.0%

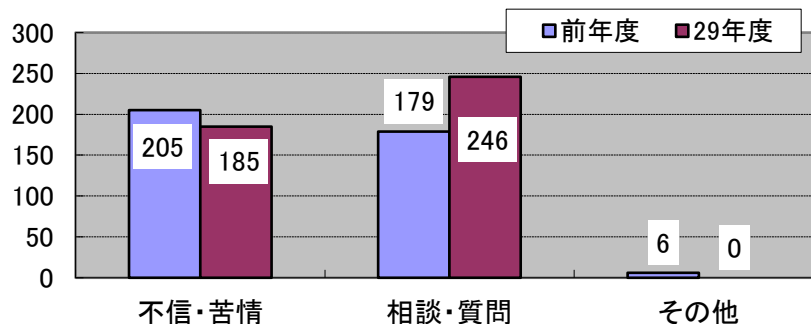




#### 4 相談の内訳

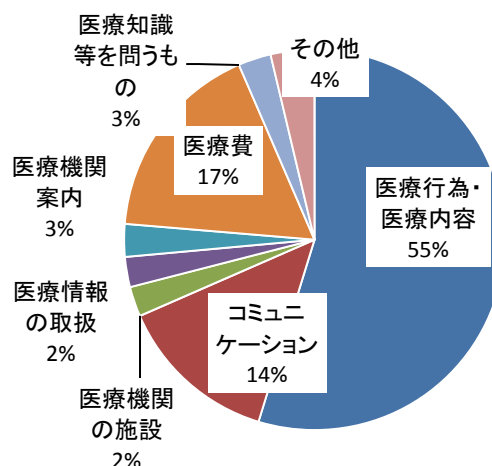
##### ①種別

	件数	構成比
不信・苦情	185	42.9%
相談・質問	246	57.1%
その他	0	0.0%
計	431	100.0%



##### ②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	236	54.8%
コミュニケーション	59	13.7%
医療機関の施設	11	2.6%
医療情報の取扱	11	2.6%
医療機関案内	12	2.8%
医療費	74	17.2%
医療知識等を問うもの	12	2.8%
その他	16	3.7%
計	431	100.0%



#### 5 処理経過

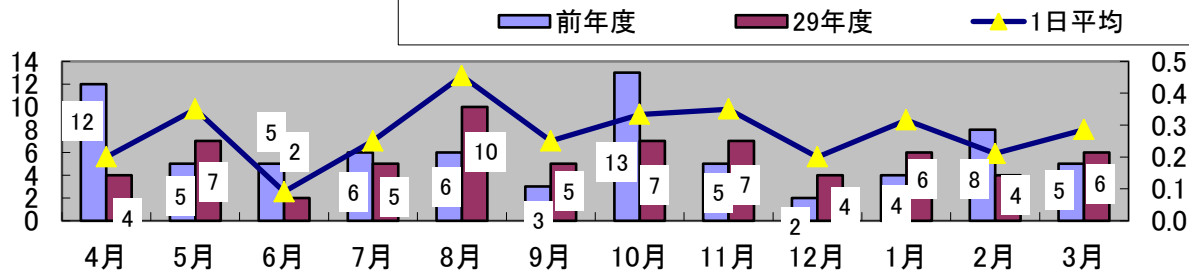
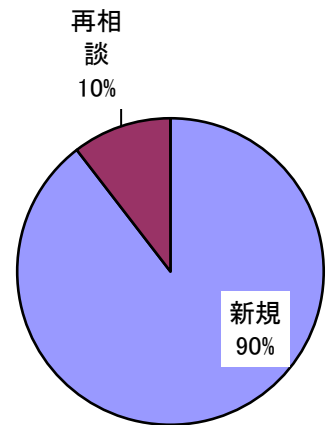
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	247	57.3%
他課や関係機関紹介	148	34.3%
対象施設等への連絡	15	3.5%
立入検査担当部署へ連絡	12	2.8%
その他(中断など)	9	2.1%
計	431	100.0%

●セラミックの被せ物をしてもらいました。保険外で15万円かかりました。見える場所だし仕方ないと納得の上です。その後別の歯にも虫歯が見つかり、そこもセラミックだと5万円、奥歯の方も6万円と言われました。かかっている歯科医師は『銀歯は体に影響があるから勧めない』と言います。でも金額的に更に10万円以上かかってしまうことになり、悩んでいます。やはり銀歯は体に支障があるのでしょうか？保険適用のものは質が悪いのでしょうか？

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。

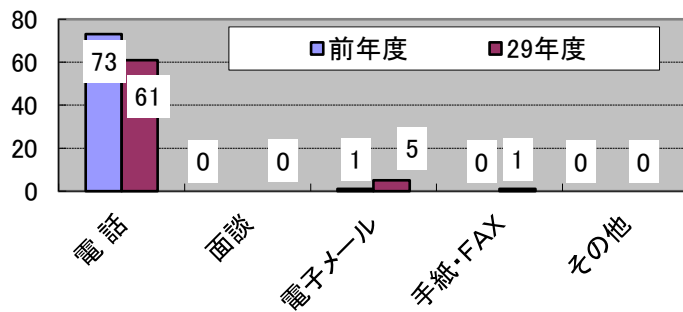
### 1 月別相談件数

月	29年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均	前年度件数
4月	4	4	0	20	0.2	12
5月	7	6	1	20	0.4	5
6月	2	2	0	22	0.1	5
7月	5	5	0	20	0.3	6
8月	10	10	0	22	0.5	6
9月	5	5	0	20	0.3	3
10月	7	6	1	21	0.3	13
11月	7	7	0	20	0.4	5
12月	4	3	1	20	0.2	2
1月	6	5	1	19	0.3	4
2月	4	3	1	19	0.2	8
3月	6	4	2	21	0.3	5
計	67	60	7	244	0.3	74



### 2 相談手段別件数

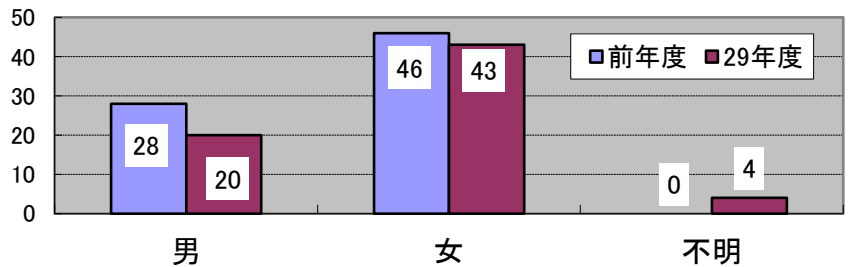
相談手段	件数	構成比
電話	61	91.0%
面談	0	0.0%
電子メール	5	7.5%
手紙・FAX	1	1.5%
その他	0	0.0%
計	67	100.0%



### 3 相談者の内訳

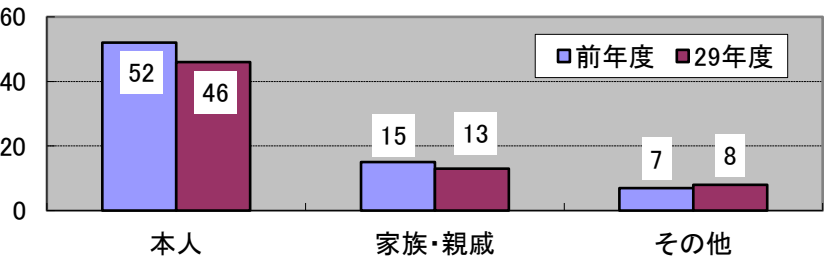
#### ①性別

性別	件数	構成比
男	20	29.9%
女	43	64.2%
不明(メール等)	4	6.0%
計	67	100.0%

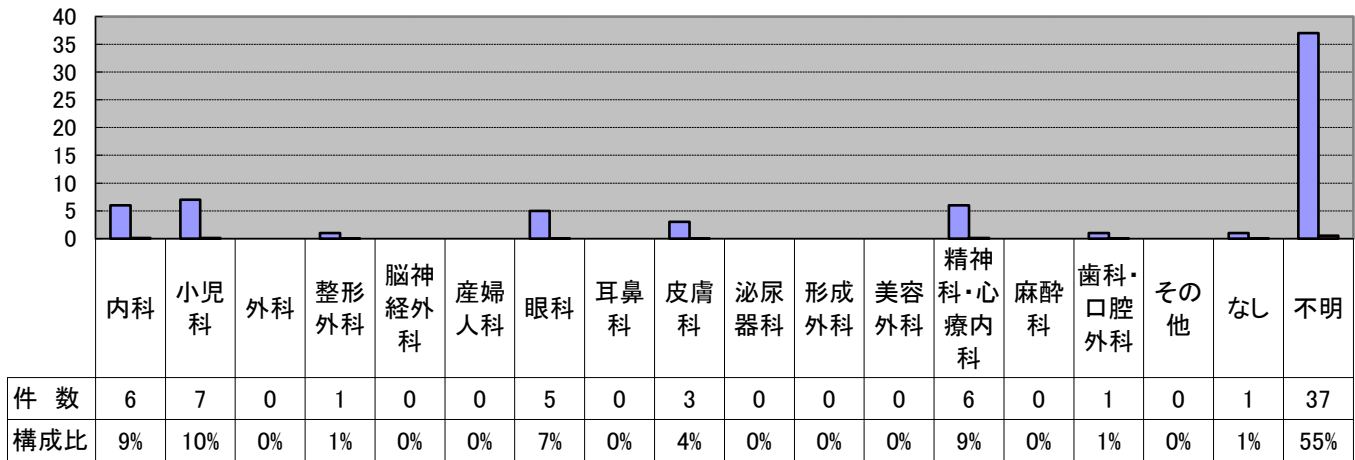


#### ②患者との関係

患者との関係	件数	構成比
本人	46	68.7%
家族・親戚	13	19.4%
その他	8	11.9%
計	67	100.0%



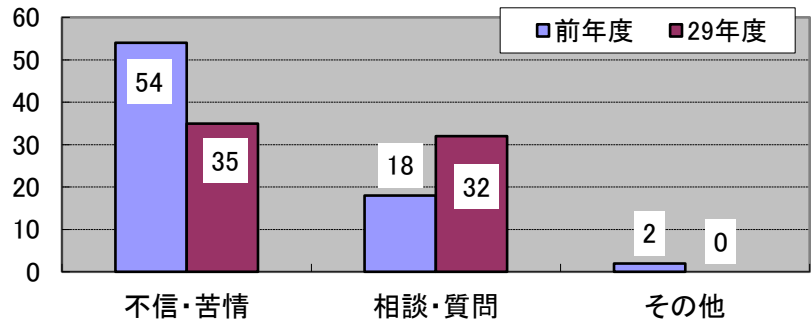
#### 4 主な診療科目



#### 5 相談の内訳

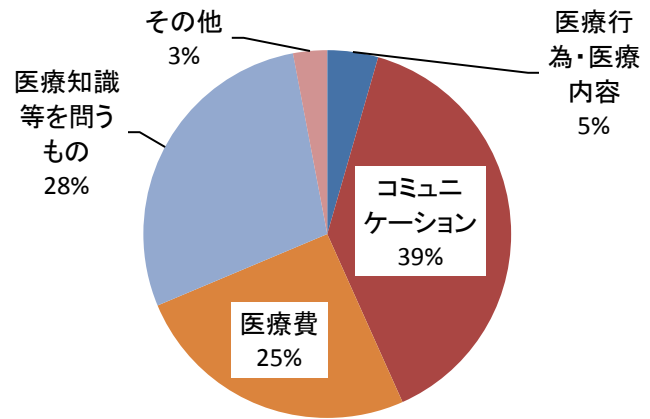
##### ①種別

種別	件数	構成比
不信・苦情	35	52.2%
相談・質問	32	47.8%
その他	0	0.0%
計	67	100.0%



##### ②内容

内容	件数	構成比
医療行為・医療内容	3	4.5%
コミュニケーション	26	38.8%
医療機関の施設	0	0.0%
医療情報の取扱	0	0.0%
医療機関案内	0	0.0%
医療費	17	25.4%
医療知識等を問うもの	19	28.4%
その他	2	3.0%
計	67	100.0%



#### 6 処理経過

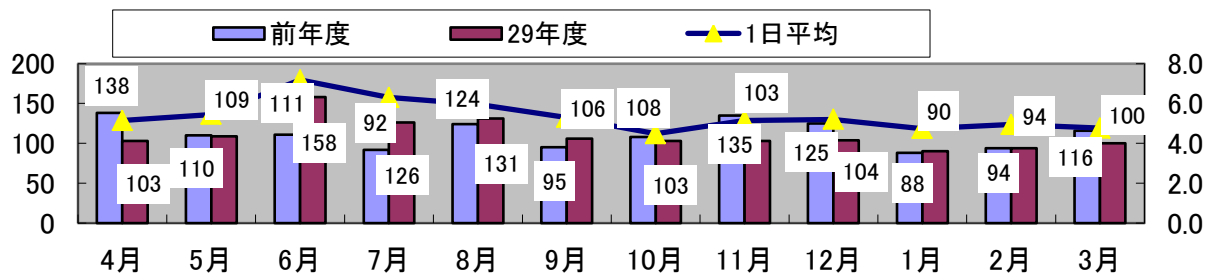
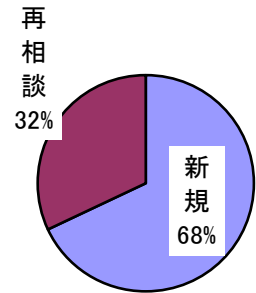
処理経過	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	38	56.7%
他課や関係機関紹介	16	23.9%
対象施設等への連絡	6	9.0%
立入検査担当部署へ連絡	5	7.5%
その他(中断など)	2	3.0%
計	67	100.0%

●小児科でもらった処方せんを薬局に持って行ったところ、『咳、鼻水くらいで病院にかかる方いませんよ』や、医師からの指示もないのに、『ほかの病院に移ったほうがいいんじゃないですか？』や、子供が具合悪くて愚図っていると『外で待っていて下さい』など、アドバイスなのか意地悪なのか分からない事を言ってきます。  
薬剤師は、薬以外の発言(特に転院のすすめ)も言って良いものなのでしょうか？  
患者によって、かなり態度の変わる薬剤師さんではありますが...

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	29年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均	前年度件数
4月	103	73	30	20	5.2	138
5月	109	70	39	20	5.5	110
6月	158	88	70	22	7.2	111
7月	126	83	43	20	6.3	92
8月	131	87	44	22	6.0	124
9月	106	60	46	20	5.3	95
10月	103	77	26	21	4.5	108
11月	103	83	20	20	5.2	135
12月	104	69	35	20	5.2	125
1月	90	72	18	19	4.7	88
2月	94	71	23	19	4.9	94
3月	100	69	31	21	4.8	116
計	1327	902	425	244	5.4	1336



2 相談手段別件数

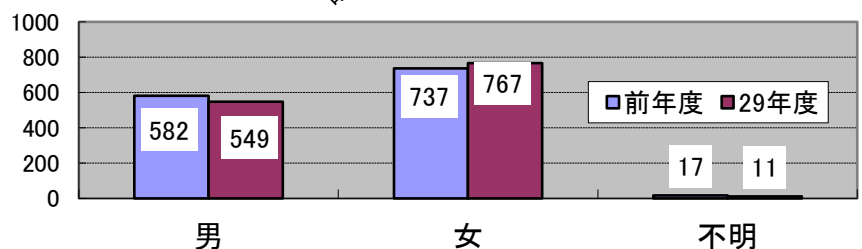
相談手段	件数	構成比
電話	98	7.4%
面談	0	0.0%
電子メール	2	0.2%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	100	7.5%



3 相談者の内訳

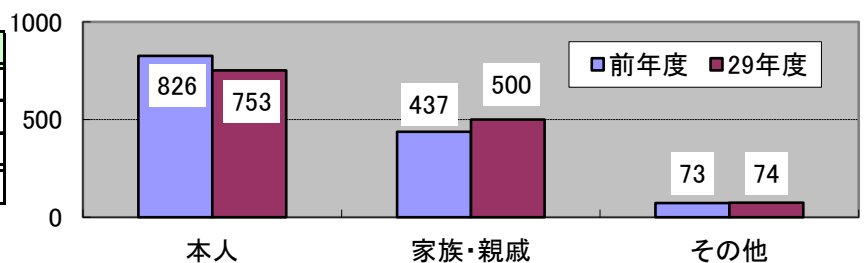
①性別

性別	件数	構成比
男	549	41.4%
女	767	57.8%
不明(Eメール等)	11	0.8%
計	1327	100.0%



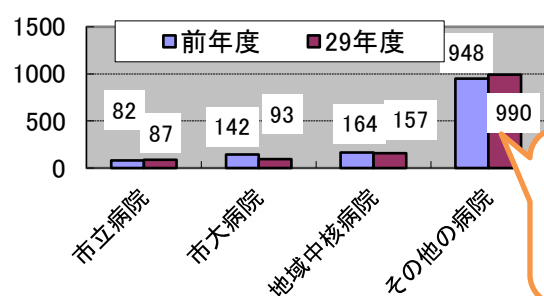
②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	753	56.7%
家族・親戚	500	37.7%
その他	74	5.6%
計	1327	100.0%



4 対象機関

対象機関	件数	構成比	病院数
市立病院	87	6.6%	4
市大病院	93	7.0%	2
地域中核病院	157	11.8%	6
その他の病院(市内)	783	59.0%	134
その他の病院(市外等)	207	15.6%	
計	1327	100.0%	

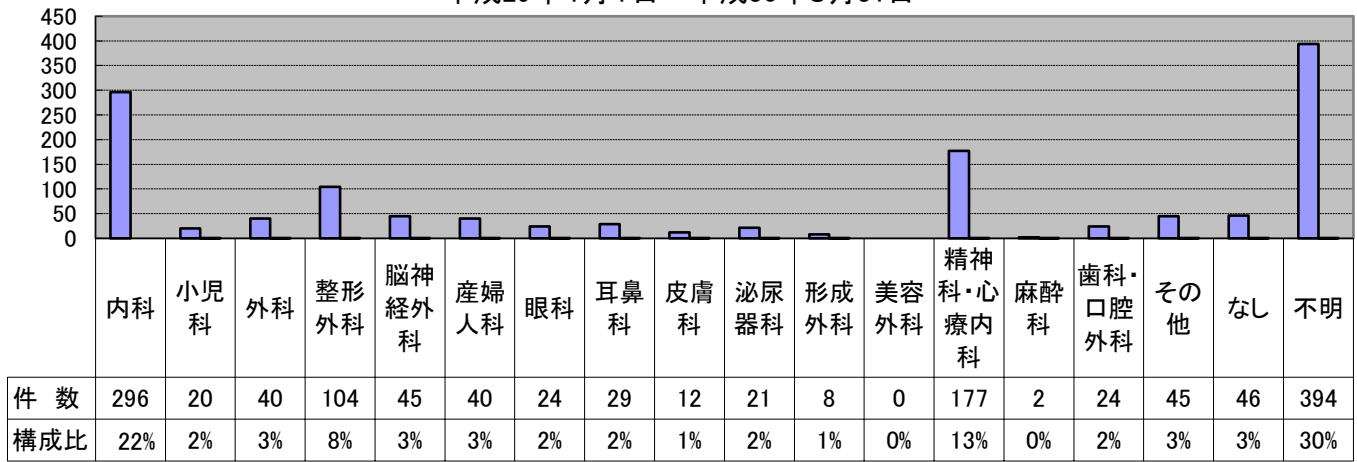


横浜市 783  
県内市外 207  
東京 40  
その他 23  
不明等 46

## 5 主な診療科目

横浜市医療安全相談窓口相談実績【病院関連】  
平成29年4月1日～平成30年3月31日

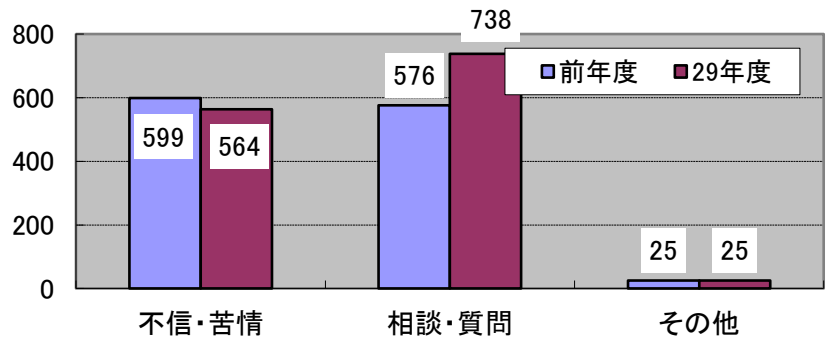
【資料1】



## 6 相談の内訳

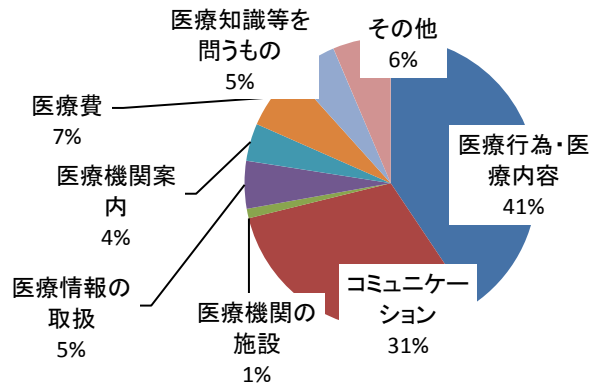
### ①種別

種別	件数	構成比
不信・苦情	564	42.5%
相談・質問	738	55.6%
その他	25	1.9%
計	1327	100.0%



### ②内容

内容	件数	構成比
医療行為・医療内容	539	40.6%
コミュニケーション	405	30.5%
医療機関の施設	14	1.1%
医療情報の取扱	70	5.3%
医療機関案内	55	4.1%
医療費	89	6.7%
医療知識等を問うもの	70	5.3%
その他	85	6.4%
計	1327	100.0%



## 7 処理経過

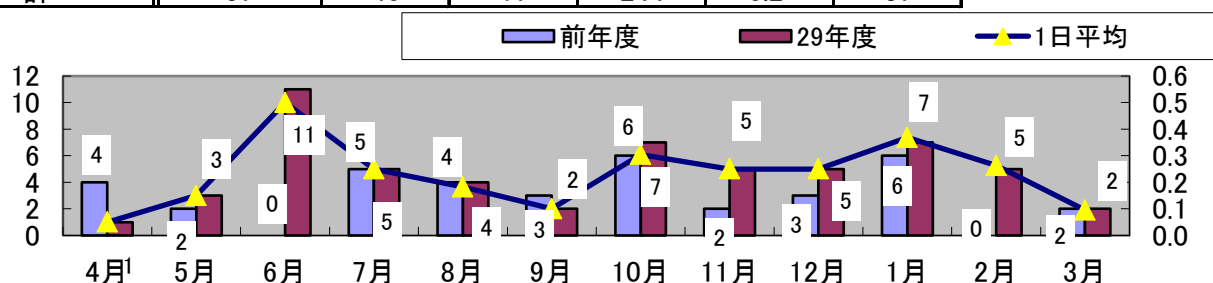
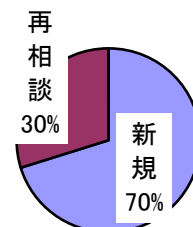
処理経過	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	983	74.1%
他課や関係機関紹介	178	13.4%
対象施設等への連絡	82	6.2%
立入検査担当部署へ連絡	27	2.0%
その他(中断など)	57	4.3%
計	1327	100.0%

● 息子が精神科の病院に入院しています。主治医の治療方針に納得がいけないことの相談です。入院当初は急性期の閉鎖病棟に入り、その後慢性期の閉鎖病棟の個室に移りました。主治医から、閉鎖病棟も患者が一杯であること、他の患者との折り合いが悪いとの理由で息子を開放病棟に移すとの話がありました。先日一時帰宅をしたのですがとても悪い状態でした。その時の様子は主治医に伝えています。そのような状況にも関わらず看護師から、主治医の診察の結果、開放病棟の個室に移ることが決まると連絡を受けました。状態が悪いことは主治医に伝えています。なのになぜ開放病棟に移されるのでしょうか、納得できません。主治医は息子の病状を軽くみているのでしょうか。病院のソーシャルワーカーにも相談しましたが全て主治医の判断ですから、クレームは受けませんといった対応です。あと主治医から今の薬は副作用があるから他の薬を試している段階であると聞きました。そのような状況の中、環境を変えても問題はないのでしょうか？

1 月別相談件数

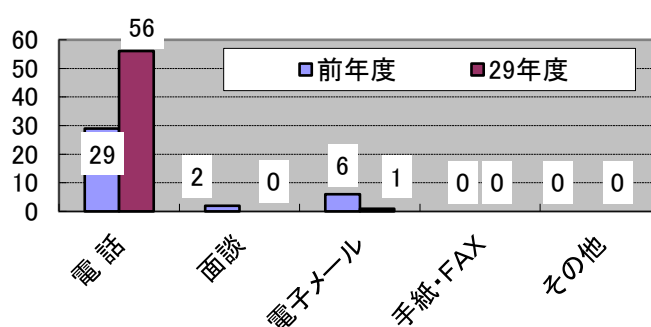
月	29年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均	前年度件数
4月	1	1	0	20	0.1	4
5月	3	2	1	20	0.2	2
6月	11	7	4	22	0.5	0
7月	5	2	3	20	0.3	5
8月	4	2	2	22	0.2	4
9月	2	2	0	20	0.1	3
10月	7	6	1	21	0.3	6
11月	5	5	0	20	0.3	2
12月	5	4	1	20	0.3	3
1月	7	3	4	19	0.4	6
2月	5	4	1	19	0.3	0
3月	2	2	0	21	0.1	2
計	57	40	17	244	0.2	37

全体のうち、内容分類「接遇：看護師で抽出した件数の統計です。」



2 相談手段別件数

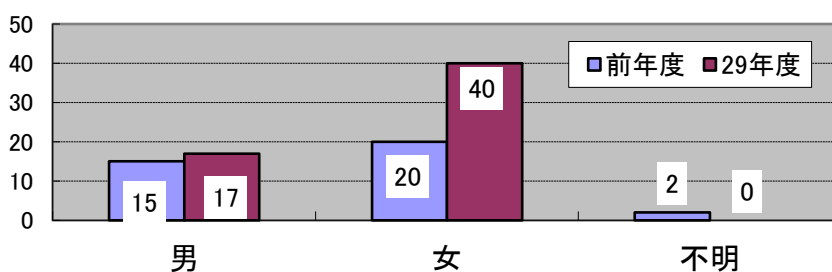
相談手段	件数	構成比
電話	56	98.2%
面談	0	0.0%
電子メール	1	1.8%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	57	100.0%



3 相談者の内訳

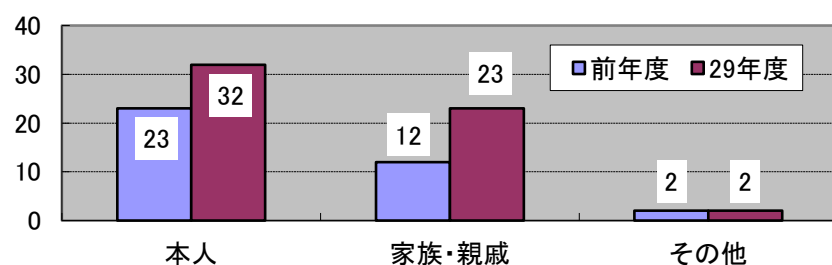
①性別

性別	件数	構成比
男	17	29.8%
女	40	70.2%
不明(メール等)	0	0.0%
計	57	100.0%



②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	32	56.1%
家族・親戚	23	40.4%
その他	2	3.5%
計	57	100.0%



4 対象機関

機関	件数	構成比
市立病院	2	3.5%
市大病院	4	7.0%
地域中核病院	5	8.8%
その他の病院	20	35.1%
診療所	13	22.8%
歯科診療所	0	0.0%
薬局	0	0.0%
その他	4	7.0%
なし	0	0.0%
不明	9	15.8%
計	57	100.0%

【病院の規模別】

200床以上	22件
100～199床	4件
99床以下	4件
精神科単科	2件
有床診療所	2件
無床診療所	9件
不明、その他	14件

【入院時の主な内容】

- ・言葉使い
- ・接遇の問題

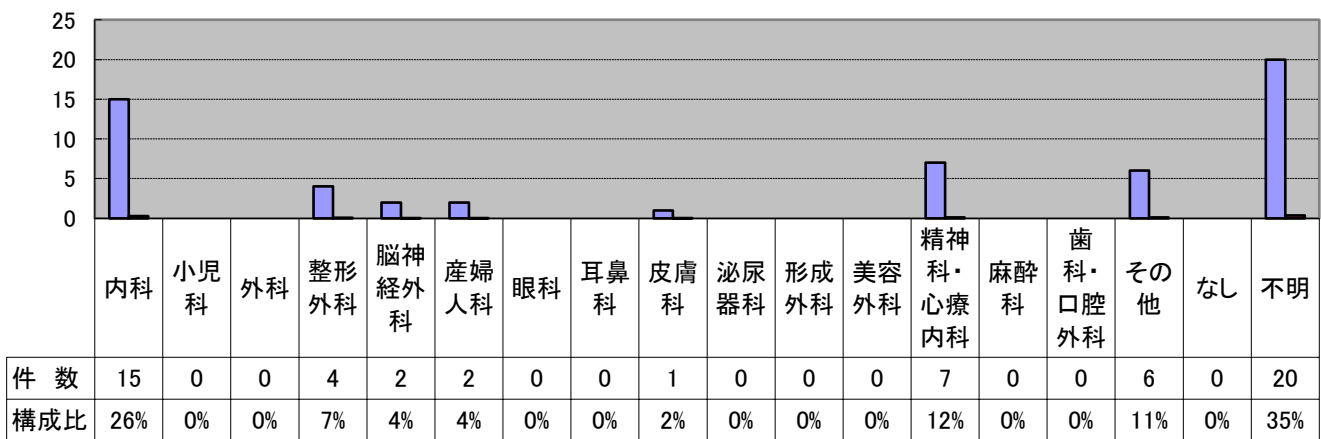
【外来時の主な内容】

- ・言葉使い
- ・接遇の問題

## 5 主な診療科目

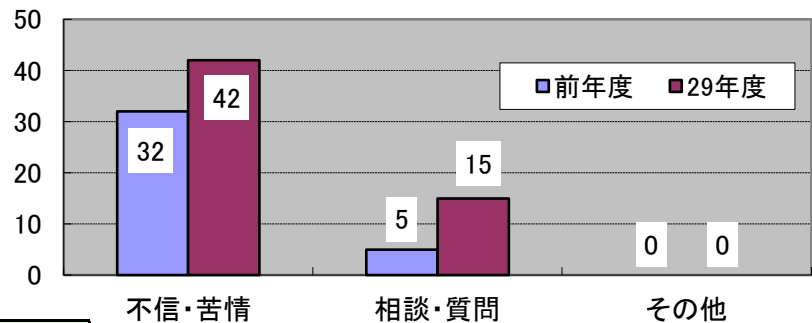
横浜市医療安全相談窓口相談実績【看護関連】  
平成29年 4月1日～平成30年3月31日

【資料1】



## 6 相談の内訳(種別)

種別	件数	構成比
不信・苦情	42	73.7%
相談・質問	15	26.3%
その他	0	0.0%
計	57	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	45	78.9%
他課や関係機関紹介	3	5.3%
対象施設等への連絡	6	10.5%
立入検査担当部署へ連絡	0	0.0%
その他(中断など)	3	5.3%
計	57	100.0%

●母は脳梗塞で病院に数年間入院している。発語は出来ず、ここ数年は誤嚥性肺炎を繰り返しており、経鼻栄養で栄養補給をしている。右麻痺はあるが左側は動かせる状況。家族としては少しでもリハビリの助けになればと、握力をつけられるように握る器具を持参し、その器具に紐をつけてベッド横に置いておいた。ところがある日、経鼻栄養を抜去しないように付けられていたミトンがきつそうだったのでそれを外したところ、握る器具に取り付けてあった紐が母の指にぐるぐる巻きに巻き付けられていた。母自身ができるはずもなく、看護師になぜこのような状態になっているのかと確認したところ、看護師長から「わかったわよ、もうやらないから」という返答だった。もうやらないからということは暗にそのような事をやっているということではないか。医師にも確認したが、明確な話はなく現在に至っている。これまで色々世話になっているし、評価もしている。しかしこのような対応に納得できず、こちらに連絡した。



平成30年度 第1回 横浜市医療安全研修会

# 医療者と患者のギャップを埋める

安全な医療に向け、患者と医療提供施設との関係をより良好なものとし、信頼関係の構築を促進することを目的として研修会を開催します。

■ 日時 平成30年7月5日(木)

午後6時00分開場 午後6時45分開演 午後8時30分終了予定

■ 会場 横浜市開港記念会館(講堂) ※会場をご確認ください。

横浜市中区本町1丁目6番地 (\*案内図参照)

■ 対象 横浜市内の医療提供施設の医療関係者

会場収容人数の都合上、市内の医療関係者に限らせていただきます。

■ 内容

○午後6時45分～午後7時

「横浜市医療安全相談窓口の紹介」

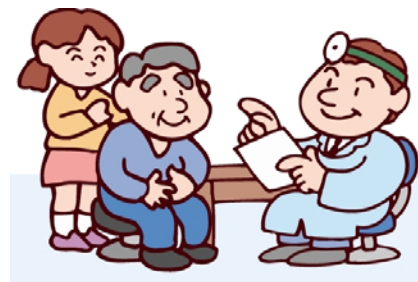
横浜市健康福祉局医療安全課

○午後7時～午後8時30分

「医療者と患者のギャップを埋める」

講師：佐伯 晴子氏

(一般社団法人マイインフォームド・コンセント 理事長)



■ 申し込み方法：電子メールまたはFAXでお申し込みください。

メールアドレス [kf-anzenkensyu@city.yokohama.jp](mailto:kf-anzenkensyu@city.yokohama.jp)

FAX 番号： 045(663)7327

\*電子メールの場合は裏面の内容を記入してください。

\*FAXの場合は裏面の申込用紙を送信してください。

■ 申し込み受付期間：平成30年6月4日(月)～6月28日(木)【先着順】

受付期間開始前、もしくは期間を過ぎてのお申し込みについてはお断りさせていただきます。

申し込みは先着順です。会場収容人数の関係上、各機関からのお申し込みは最大3名様までとなりますので、人数調整のご協力をお願いします。定員(400名)に達した場合には、申し込みは締め切らせていただきます。事務局から連絡がない限り皆様ご参加いただけます。当日直接ご来場ください。

主催 横浜市健康福祉局

共催 (一社)横浜市医師会、(公社)横浜市病院協会  
(一社)横浜市歯科医師会、(一社)横浜市薬剤師会  
(公社)神奈川県医師会

後援 (公社)神奈川県看護協会

(問い合わせ先)  
横浜市健康福祉局医療安全課  
TEL. 045(671)3654



## 平成30年度医療安全研修会について

基本的な考え方：・医療機関と患者との良好なコミュニケーション構築に寄与。  
・医療関係者に役立つ学術的な内容を盛り込んだ研修を目指す。

○ 開催日程（開催場所、第1回は横浜市開港記念会館（定員400名）、第2・3回は関内ホール（定員700名））

第2回 平成30年10月25日（木）午後6時30分～8時30分

講演：「調整中」

講師：吉田 勝明氏（横浜相原病院 院長）

第3回 平成31年2月28日（木）午後6時30分～8時30分

講演：「調整中」

講師：弁護士（予定）

## 平成30年度その他の取組について

### 出前講座（市民向け）

医療安全課職員が、団体、地域施設、自治会等の求めに応じて講師として会場に出向き、講座を実施します。

#### 【講義内容（例）】

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

#### ○出前講座PR

市内地域包括支援センター宛に出前講座PRチラシを窓口リーフレットと合わせて送付。

### 横浜市病院安全管理者会議

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

○対象：横浜市内の病院職員

○年度2回の全体会

年に2～3回各専門部会（看護、放射線、検査、薬剤、臨床工学）を開催予定

### 講演活動（関係団体等）

○講師派遣

- ・ 平成30年7月19日（木） 横歯医療管理研修会2018（歯科医師会）

「(案)安全、安心、信頼される歯科診療所づくり～苦情相談事例から紛争防止を考える～」

### メルマガ発行

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

（4月1日現在 登録数 1,777）

### リーフレット2種

「横浜市医療安全相談窓口のご案内」	30,000部印刷
「お医者さんへの上手なかかり方」	10,000部印刷