

令和5年度 第2回横浜市医療安全推進協議会 次第

令和5年11月28日(火)午後6時~7時
横浜市庁舎9階 09-N12会議室

-
- 1 開会
 - 2 あいさつ
 - 3 議題
 - (1) 令和5年度医療安全支援センター事業及び令和6年度事業案
 - ア 医療安全相談窓口への相談実績(4月~10月)
 - イ 令和5年度医療安全研修会について
 - ウ 令和6年度第1回医療安全研修会について
 - エ 令和5年度その他の取組について
 - (2) 休日のメール対応について
 - (3) 事例検討等について
 - ア 医療安全相談窓口事例検討
 - イ (参考)医療安全課臨時対応案件
 - 4 その他
 - 5 閉会
-

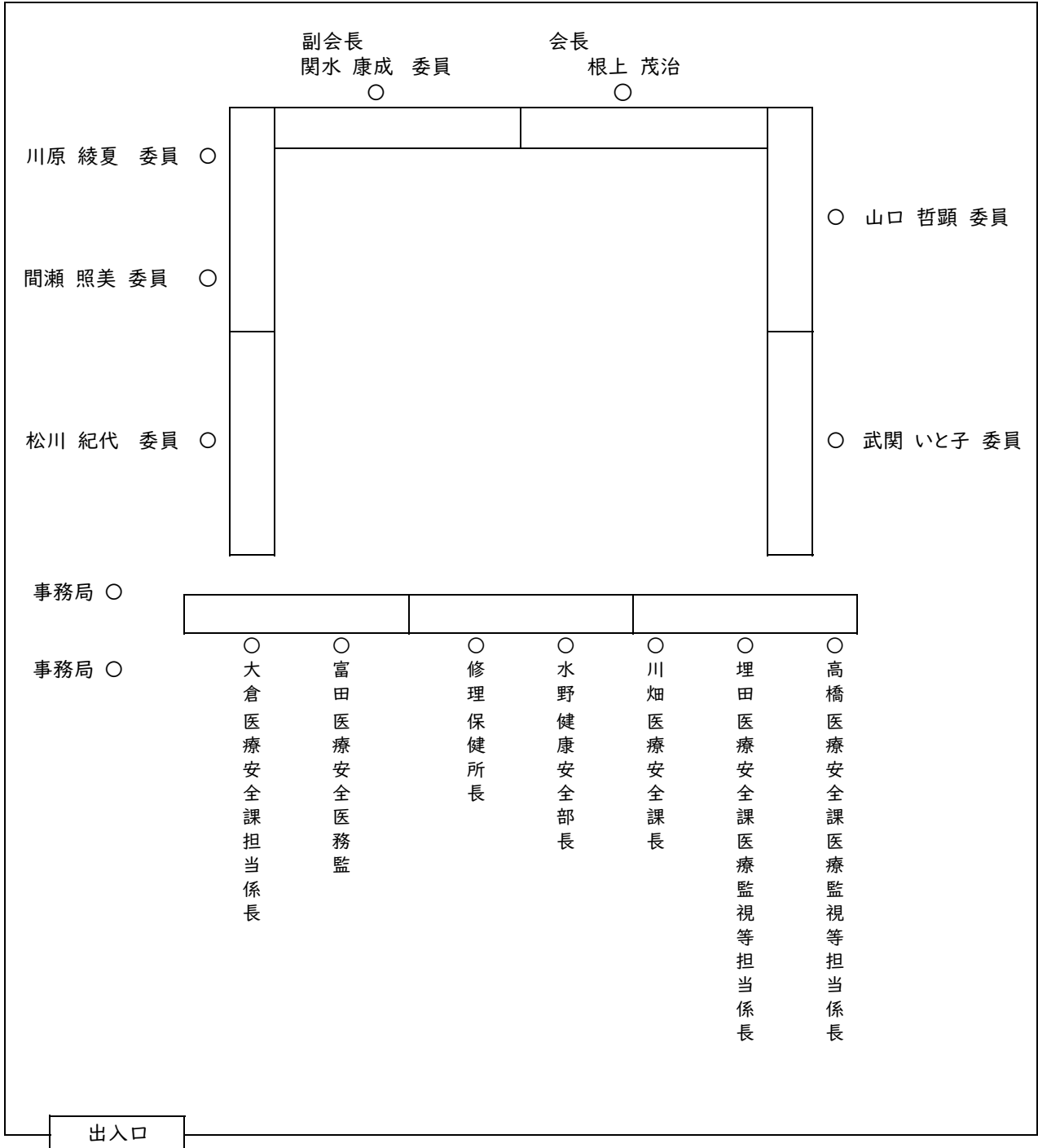
令和5年度 横浜市医療安全推進協議会委員名簿

		団体名	役職	氏名
関係団体 各1名	会長	横浜市医師会	常任理事	ネガミ シゲハル 根上 茂治
	副会長	横浜市薬剤師会	副会長	セキミズ ヤスナリ 関水 康成
	委員	横浜市歯科医師会	委員	カワハラ アヤカ 川原 綾夏
	委員	横浜市病院協会	副会長	ヤマグチ テツアキ 山口 哲顕
	委員	神奈川県看護協会	委員	マセ テルミ 間瀬 照美
学識者 2名	委員	神奈川県弁護士会	弁護士	ウミノ チ ヒロ 海野 千宏
	委員	特定非営利活動法人 がん患者団体支援機構	委員	マツカワ キョ 松川 紀代
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

※任期は令和6年3月31日までとなります。

令和5年度第2回横浜市医療安全推進協議会 席次表

令和5年11月28日(火)午後6時~7時
横浜市庁舎 9階 N12会議室



横浜市医療安全推進協議会運営要綱

制 定 平成24年4月1日 健医安第1737号（局長決裁）

最近改正 令和5年3月31日 健医安第3711号（局長決裁）

（趣旨）

第1条 この要綱は、横浜市附属機関設置条例（平成23年12月横浜市条例第49号。以下「条例」という。）第4条の規定に基づき、横浜市医療安全推進協議会（以下「協議会」という。）の組織、運営その他必要な事項について定めるものとする。

（横浜市医療安全相談窓口）

第2条 条例第2条別表に規定する横浜市医療安全支援センターは、平成19年横浜市告示第142号により、横浜市医療安全相談窓口（以下「相談窓口」という。）とする。

（担当事務）

第3条 条例第2条第2項に規定する協議会の担任する事務の細目については、次に掲げるものとする。

- （1） 相談窓口の運営方針及び業務内容の検討
- （2） 相談窓口の業務の運営に係る関係機関・団体との連絡調整
- （3） 個別相談事例等のうち重要な事例や専門的な事例に係る助言
- （4） 地域における医療安全の推進のための方策の検討
- （5） その他相談窓口の業務に関する重要事項の検討

（委員）

第4条 協議会の委員は、次の各号に掲げる者のうちから選定し、市長が任命する。

- （1） 横浜市医師会、横浜市病院協会、横浜市歯科医師会、横浜市薬剤師会、神奈川県看護協会の団体が推薦する者各1名
- （2） 学識経験のある者
- （3） 市民

2 委員の任期は、2年とする。ただし、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

3 委員は再任を妨げない。

（報酬）

第5条 委員は、別に定めるところにより報酬を受けるものとする。

（会長及び副会長）

第6条 協議会に会長及び副会長をそれぞれ1人を置く。

2 会長は、委員の互選により定め、副会長は会長が指名する。

- 3 会長の任期は、委員の任期による。
- 4 会長は、協議会を代表し、会務を掌理する。
- 5 副会長は、会長を補佐し、会長に事故あるとき又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。

(会議)

第7条 協議会の会議は、会長が招集し、その議長となる。

- 2 協議会の会議は、委員の半数以上の出席がなければ開くことができない。
- 3 協議会の議事は出席した委員の過半数をもって決し、可否同数の場合は、会長がこれを決する。

(委員会)

第8条 条例第3条第2項の規定により、特定又は専門の事項を調査審議するため、協議会に委員会を置くことができる。

- 2 委員会は、協議会の委員及び当該事項の調査審議に必要と考えられる者をもって組織する。
- 3 委員会に委員長を置き、協議会の会長をもって充てる。

(会議の公開)

第9条 横浜市の有する情報の公開に関する条例（平成12年2月横浜市条例第1号）第31条の規定により、会議は、公開とする。ただし、協議会が認めた場合、会議の一部または全部を非公開とすることができる。

(意見の聴取等)

第10条 協議会は、会議において必要があると認めるときは、関係者の出席を求めて、その意見を聴き、又は関係者から資料の提出その他必要な協力を求めることができる。

(議事録)

第11条 協議会は、議事録を作成し公開する。

(庶務)

第12条 協議会の庶務は、医療局健康安全部医療安全課において処理する。

(委任)

第13条 この要綱に定めるもののほか、協議会の運営に関し必要な事項は、医療局長が定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この要綱は、平成24年4月1日から施行する。
- 2 この要綱の施行後及び、2年ごとに行う委員改選後最初の協議会の会議は、第8条第1項の規定にかかわらず、市長が招集する。
(廃止)
- 3 横浜市医療安全推進協議会設置要綱（平成20年4月1日 健医安第1271号）は廃止する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成28年11月11日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、令和5年4月1日から施行する。

令和5年度 第2回横浜市医療安全推進協議会 説明資料

資料1

- 【医療安全相談窓口相談実績の5年間推移(4~10月)】 資料1-1 ……P1
【令和5年度医療安全相談窓口相談実績(4~10月)】 資料1-2 ……P3

資料2

- 【令和5年度医療安全研修会について】 ……P17

資料3

- 【令和6年度第1回医療安全研修会(案)について】 ……P21

資料4

- 【令和5年度その他の取組について】 ……P23

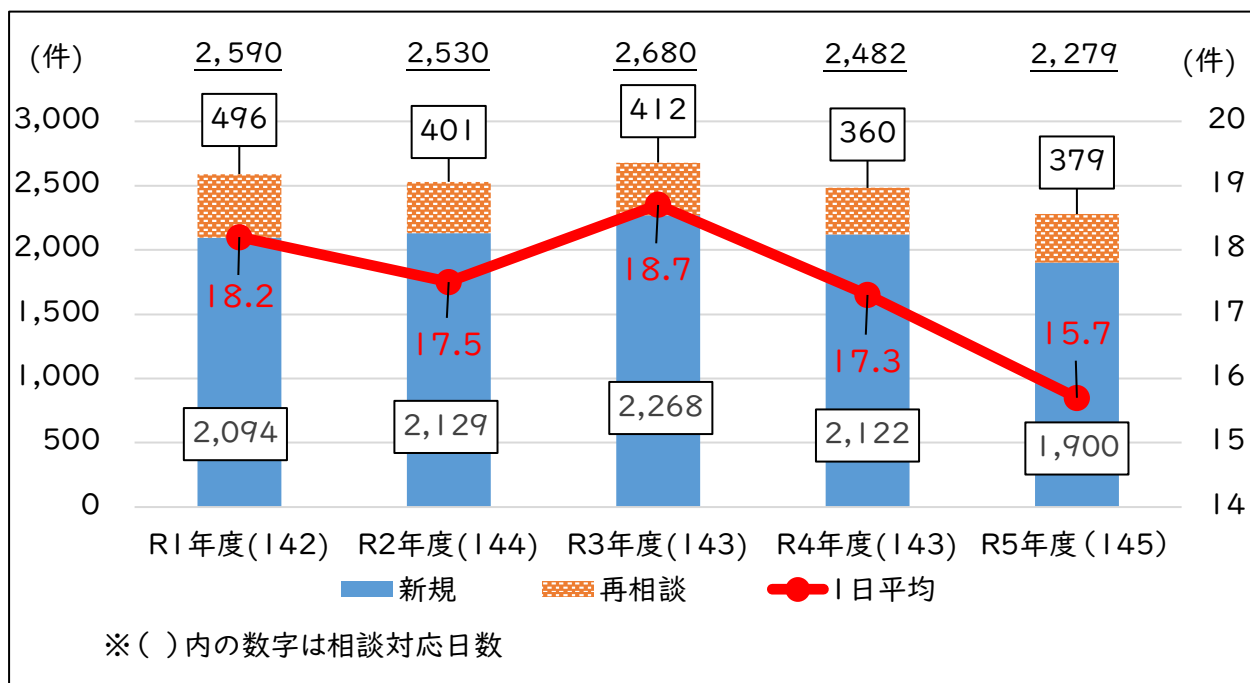
資料5

- 【医療安全課における休日のメール対応について】 ……P33

医療安全相談窓口相談実績の5年間推移(4-10月)

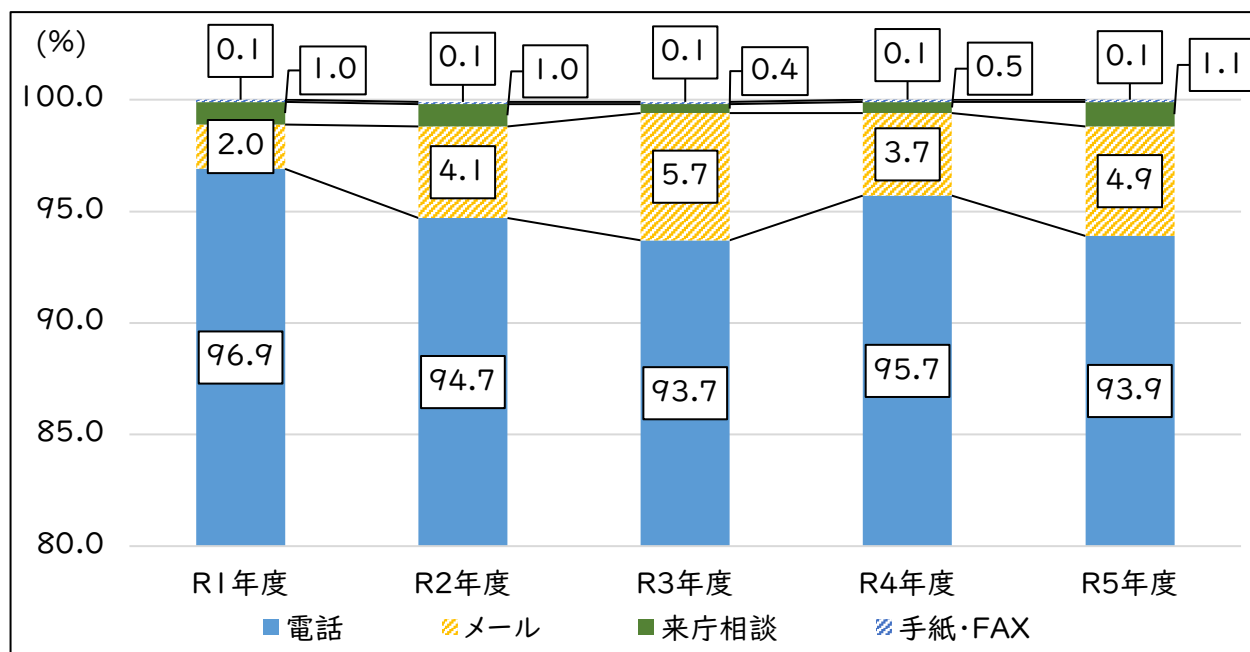
1、新規・再相談、1日平均

令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響から一時的に増加していますが、全体的には減少傾向です。



2、相談手段の推移

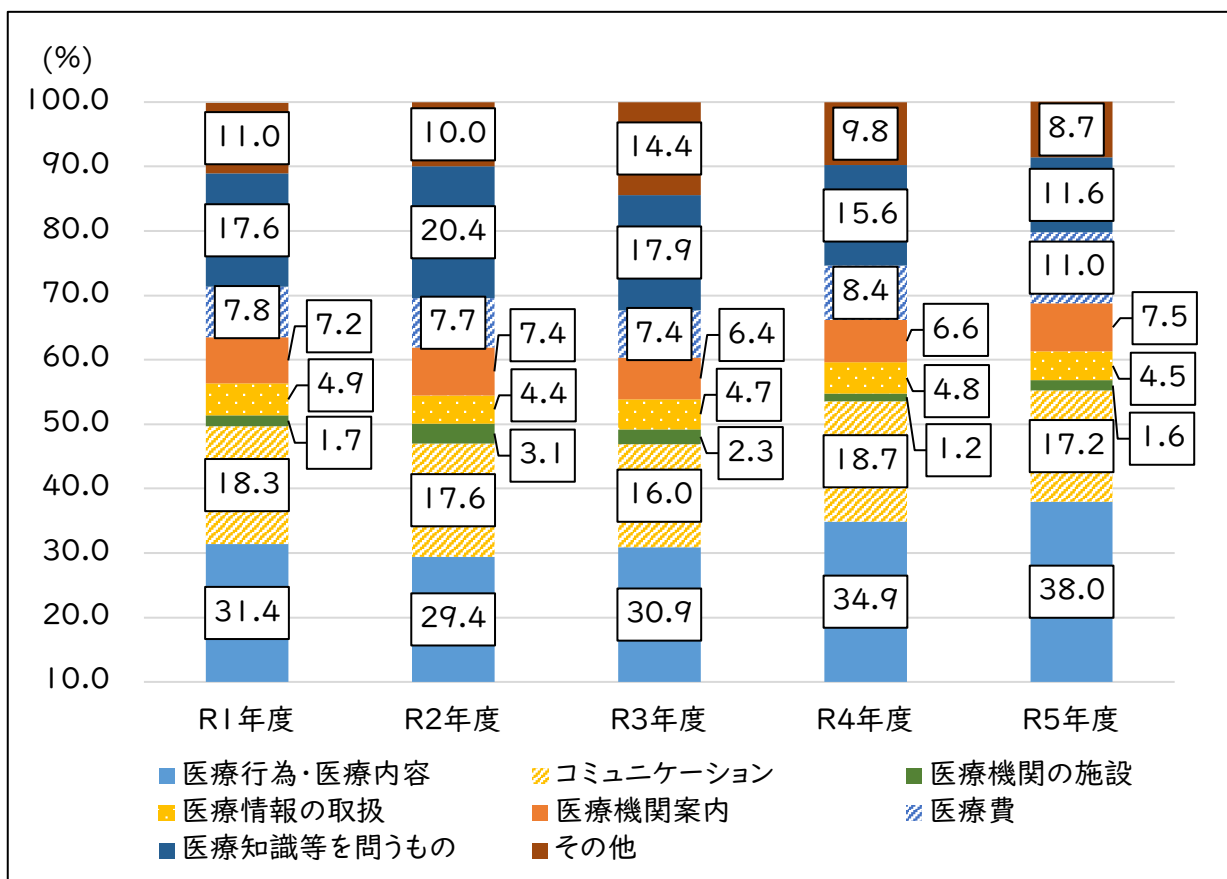
近年は、メール相談の件数が増加しています。



	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
電話	2,509	2,397	2,512	2,375	2,141
メール	51	104	152	92	112
来庁相談	27	26	12	12	24
手紙・FAX	3	3	4	3	2
計	2,590	2,530	2,680	2,482	2,279

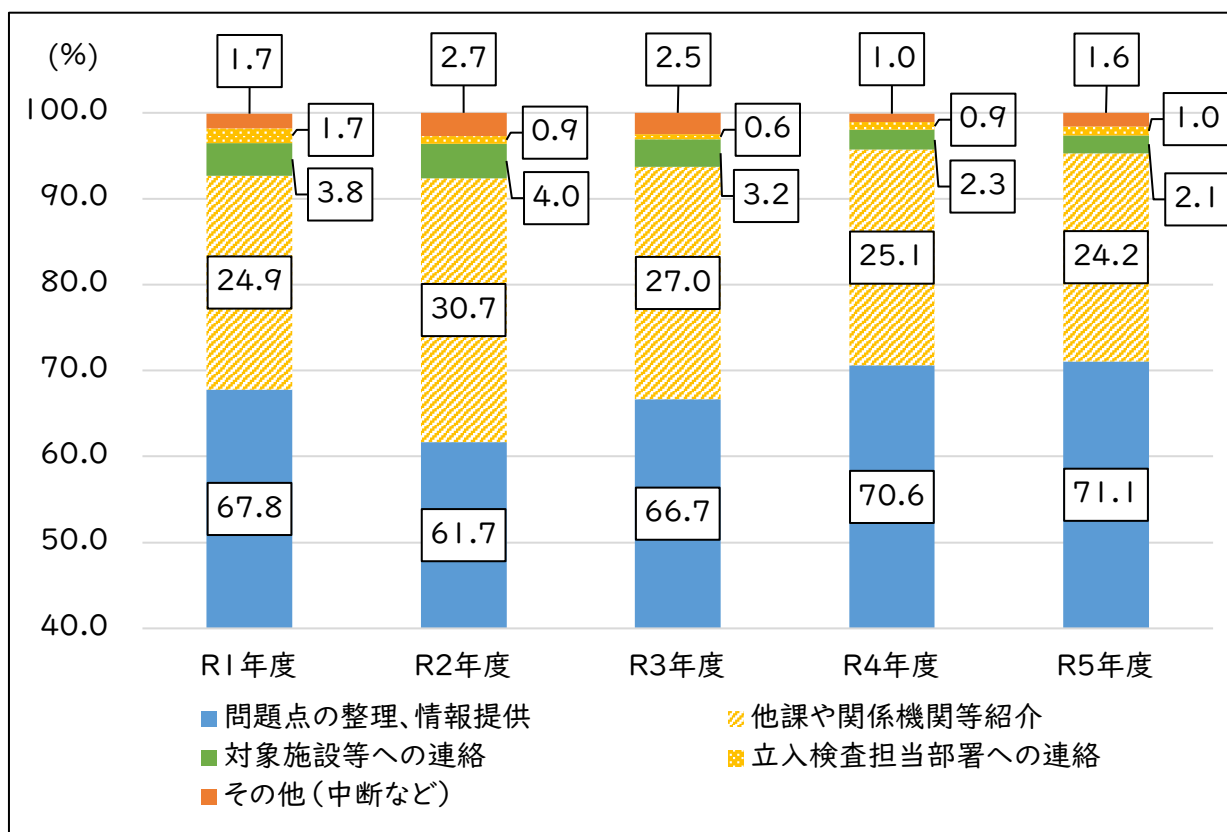
3、 相談内容の推移

どの項目も概ね横ばいで推移しています。



4、 処理経過の推移

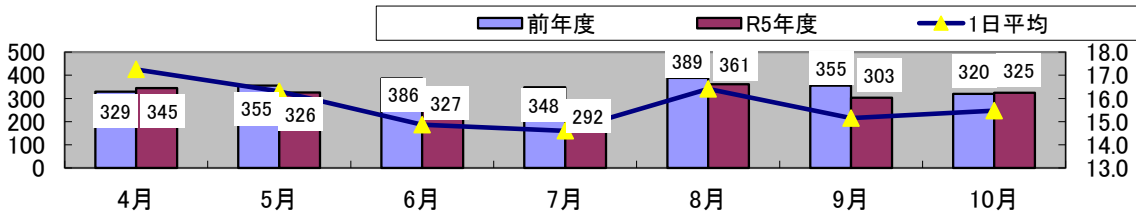
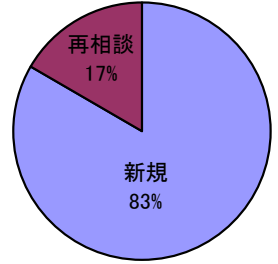
どの項目も概ね横ばいで推移しています。



横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】
令和5年4月1日～令和5年10月31日

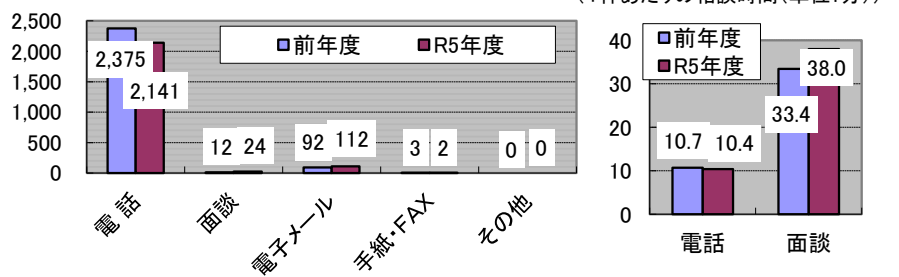
1 月別相談件数

月	前年度件数	R5年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	329	345	285	60	20	17.3
5月	355	326	273	53	20	16.3
6月	386	327	273	54	22	14.9
7月	348	292	254	38	20	14.6
8月	389	361	286	75	22	16.4
9月	355	303	258	45	20	15.2
10月	320	325	271	54	21	15.5
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	2,482	2,279	1,900	379	145	15.7



2 相談手段別件数

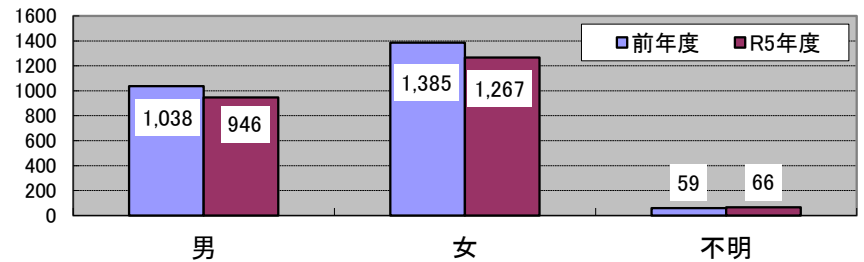
相談手段	件数	構成比
電話	2,141	93.9%
面談	24	1.1%
電子メール	112	4.9%
手紙・FAX	2	0.1%
その他	0	0.0%
計	2,279	100.0%



3 相談者の内訳

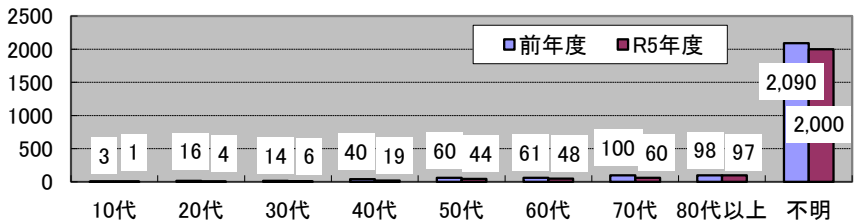
①性別

性別	件数	構成比
男	946	41.5%
女	1,267	55.6%
不明(メール等)	66	2.9%
計	2,279	100.0%



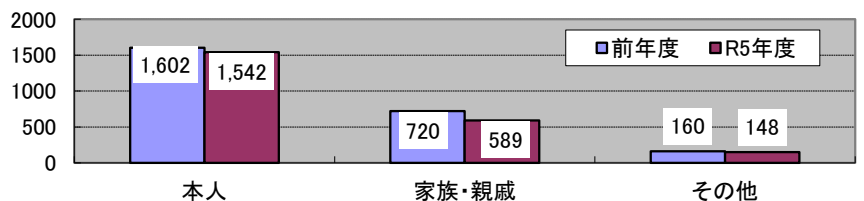
②年齢

年代	件数
10代	1
20代	4
30代	6
40代	19
50代	44
60代	48
70代	60
80代以上	97
不明	2,000
計	2,279



③患者との関係

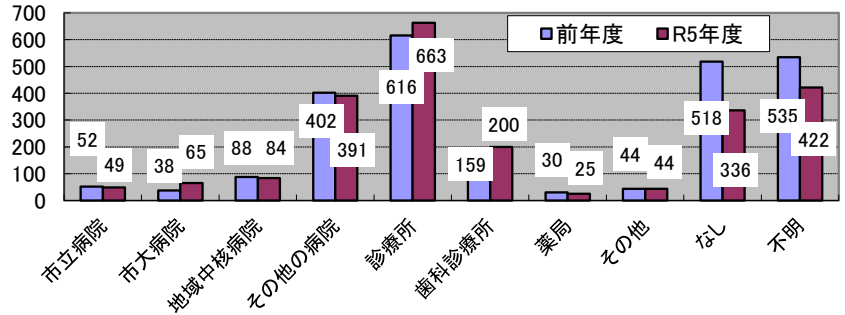
関係	件数	構成比
本人	1,542	67.7%
家族・親戚	589	25.8%
その他	148	6.5%
計	2,279	100.0%



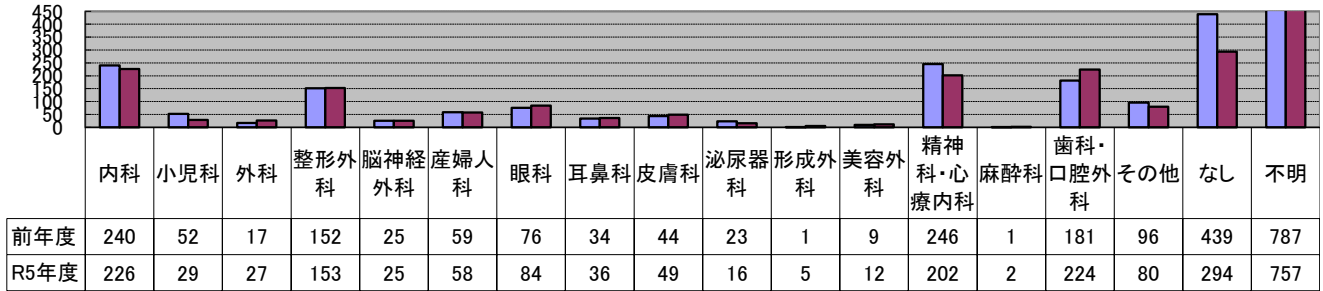
横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】
令和5年4月1日～令和5年10月31日

4 対象機関

市立病院	49	2.2%
市大病院	65	2.9%
地域中核病院	84	3.7%
その他の病院	391	17.2%
診療所	663	29.1%
歯科診療所	200	8.8%
薬局	25	1.1%
その他	44	1.9%
なし	336	14.7%
不明	422	18.5%
計	2,279	100.0%



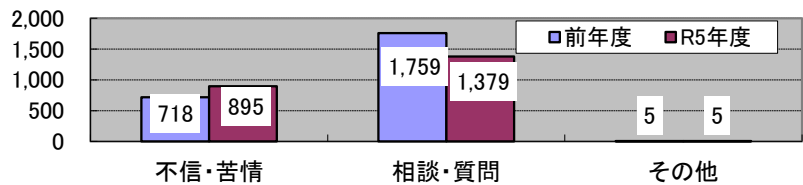
5 主な診療科目



6 相談の内訳

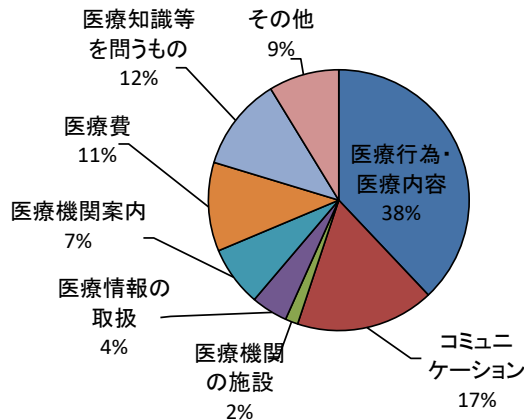
①種別

種別	件数	構成比
不信・苦情	895	39.3%
相談・質問	1,379	60.5%
その他	5	0.2%
計	2,279	100.0%



②内容

内容	件数	構成比
医療行為・医療内容	865	38.0%
コミュニケーション	391	17.2%
医療機関の施設	36	1.6%
医療情報の取扱	103	4.5%
医療機関案内	170	7.5%
医療費	251	11.0%
医療知識等を問うもの	264	11.6%
その他	199	8.7%
計	2,279	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	1,621	71.1%
他課や関係機関紹介	552	24.2%
対象施設等への連絡	47	2.1%
立入検査担当部署へ連絡	23	1.0%
その他(中断など)	36	1.6%
計	2,279	100.0%

<主な紹介先関係機関>

- 横浜市救急医療情報センター
- 県医療安全相談センター
- 地域医療連携センター
- 県歯科医師会電話相談窓口
- 新型コロナウイルス感染症コールセンター
- 横浜市新型コロナウイルスワクチン接種コールセンター
- 神奈川県副反応等に関する専門相談センター
- 市や区の無料法律相談

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)	20
その他行政(国、他都市)	32
医療機関	9
消費生活センター	17
その他関係機関(医師会等)	27
インターネット	90
パンフ、市刊行物	18
マスコミ、その他	34
交換台、コールセンター	70
区役所等市他部署	148
不明	1,814
計	2,279

【その他関係機関】
神奈川県歯科医師会相談窓口・横浜市医師会
地域医療連携センター・法テラス

【パンフ、市刊行物】
広報誌・くらしのガイド・リーフレット など

【その他】
新聞・TV・友人 など

横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】
令和5年4月1日～令和5年10月31日

9 相談内容の詳細分類

	内容	件数	構成比
医療行為・医療内容	医療行為・医療内容	670	29.4%
	医療過誤を疑っている	59	2.6%
	転院・退院・処遇改善(精)	87	3.8%
	医療法関連法規	49	2.2%
コミュニケーション	説明に関すること	52	2.3%
	接遇:医師	75	3.3%
	接遇:歯科医師	5	0.2%
	接遇:看護師	20	0.9%
	接遇:薬剤師	7	0.3%
	接遇:その他職員	50	2.2%
	その他:コミュニケーションに関すること	182	8.0%
医療機関の施設	衛生環境	7	0.3%
	その他医療機関の施設に関すること	29	1.3%
医療情報の取扱	カルテ開示	21	0.9%
	セカンドオピニオン	6	0.3%
	広告	1	0.0%
	個人情報・プライバシー	7	0.3%
	診断書等文書に関すること	65	2.9%
	その他医療情報の取扱に関すること	3	0.1%
医療機関案内	医療機関の紹介案内	170	7.5%
医療費	診療報酬等	116	5.1%
	保険外併用療養費	50	2.2%
	自費診療	43	1.9%
	医療費に関するその他	42	1.8%
医療知識等を問うもの	健康や病気に関すること	213	9.3%
	薬(品)に関すること	29	1.3%
	制度について尋ねるもの	19	0.8%
	その他の医療知識等を問うもの	3	0.1%
その他	その他	155	6.8%
	医療機関からの相談	16	0.7%
	関係機関等からの相談	28	1.2%
	計	2,279	100.0%

【医療行為・医療内容】
治療・看護等の内容や技術に関する事。自分の望む治療方針ではない。相談者が医療過誤を疑っているもの。医療事故があったのに説明がないなど。転院を迫られる。転院についての説明に納得がいけない。精神保健福祉法関連の退院請求など。医師不在・無資格診療など医療法関連法規に違反する可能性のあるもの。

【コミュニケーション】
医療用語についての解説が不十分・説明がない。医師の説明がわかりにくい。医師に聞きにくい。職員の基本的マナーに関する事。横柄・態度が悪い・威圧的な言動があったなど。

【医療機関の施設】
ごみの分別に問題がある。廃棄物の処理管理。洋式トイレがない。設備が古いなど。

【医療情報の取扱】
カルテ開示拒否・開示の求め方がわからない。セカンドオピニオンを求めたが断られた。広告内容が不適切。守秘義務違反があると思われる。診断書等の記載内容に納得がいけない。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ください。木曜日に開いている内科はあるか？通院している医療機関に納得がいけないので他の医療機関を紹介してほしいなど。

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

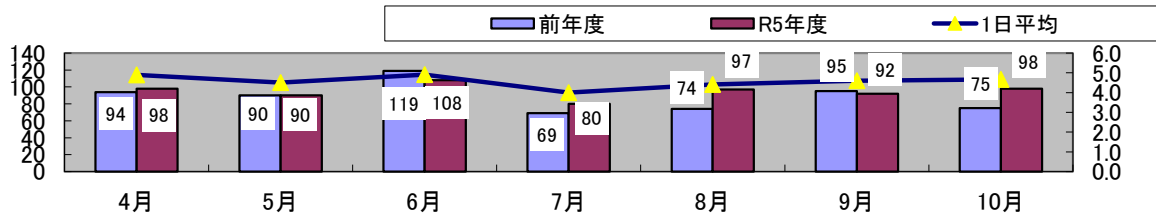
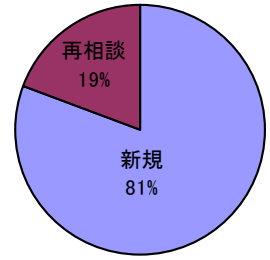
【医療知識等を問うもの】
健康相談・特定疾患等手続きについて。薬の効能について。医療・介護・福祉の制度や手続きを問うもの。何科を受診すべきか問うものなど。

横浜市医療安全相談窓口相談実績【医科診療所】
令和5年4月1日～令和5年10月31日

全体のうち、対象機関「診療所」で抽出した件数の統計です。

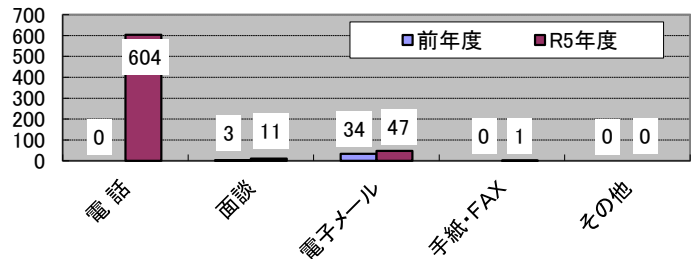
1 月別相談件数

月	前年度件数	R5年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	94	98	73	25	20	4.9
5月	90	90	72	18	20	4.5
6月	119	108	89	19	22	4.9
7月	69	80	70	10	20	4.0
8月	74	97	73	24	22	4.4
9月	95	92	80	12	20	4.6
10月	75	98	78	20	21	4.7
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	616	663	535	128	145	4.6



2 相談手段別件数

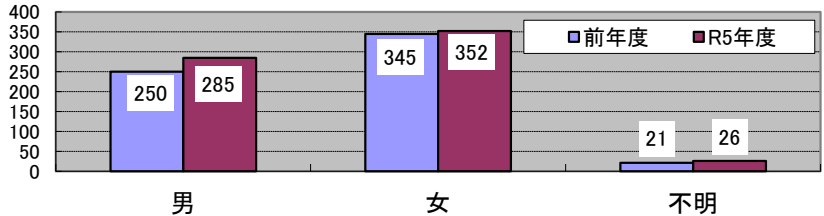
相談手段	件数	構成比
電話	604	91.1%
面談	11	1.7%
電子メール	47	7.1%
手紙・FAX	1	0.2%
その他	0	0.0%
計	663	100.0%



3 相談者の内訳

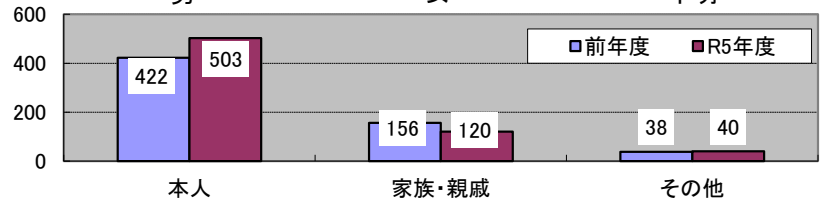
①性別

性別	件数	構成比
男	285	43.0%
女	352	53.1%
不明(Eメール等)	26	3.9%
計	663	100.0%

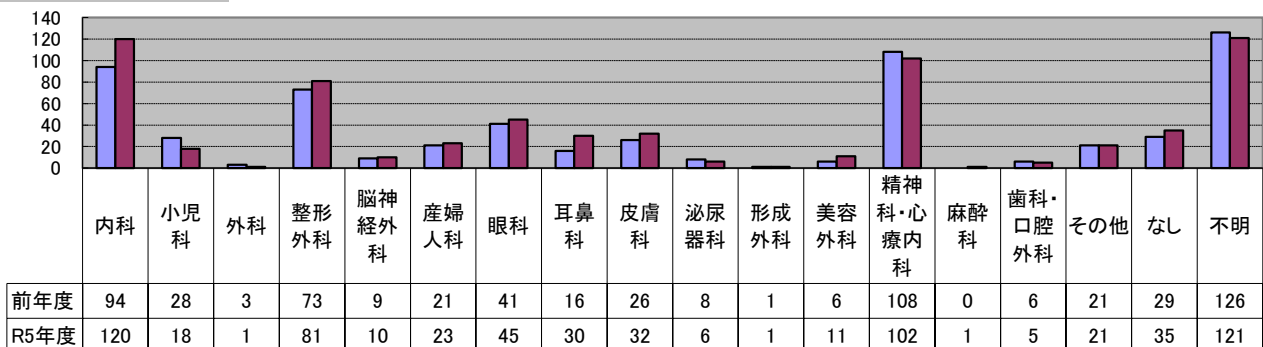


②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	503	75.9%
家族・親戚	120	18.1%
その他	40	6.0%
計	663	100.0%



4 主な診療科目

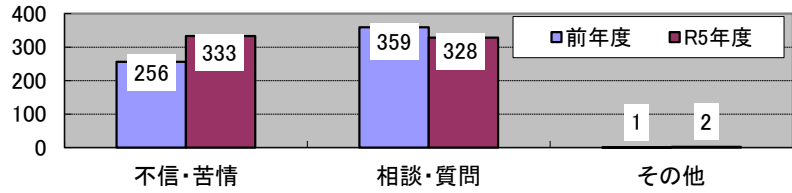


横浜市医療安全相談窓口相談実績【医科診療所】
令和5年4月1日～令和5年10月31日

5 相談の内訳

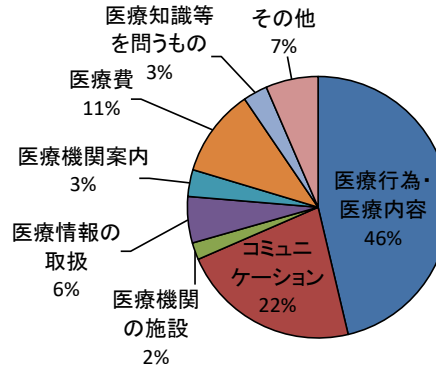
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	333	50.2%
相談・質問	328	49.5%
その他	2	0.3%
計	663	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	307	46.3%
コミュニケーション	147	22.2%
医療機関の施設	14	2.1%
医療情報の取扱	38	5.7%
医療機関案内	22	3.3%
医療費	72	10.9%
医療知識等を問うもの	20	3.0%
その他	43	6.5%
計	663	100.0%



6 処理経過

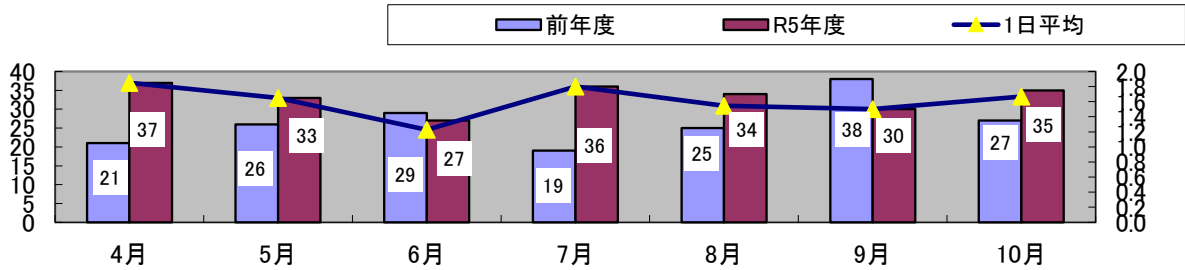
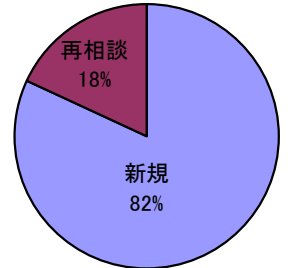
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	509	76.8%
他課や関係機関紹介	112	16.9%
対象施設等への連絡	26	3.9%
立入検査担当部署へ連絡	6	0.9%
その他(中断など)	10	1.5%
計	663	100.0%

横浜市医療安全相談窓口相談実績【歯科診療所】
令和5年4月1日～令和5年10月31日

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

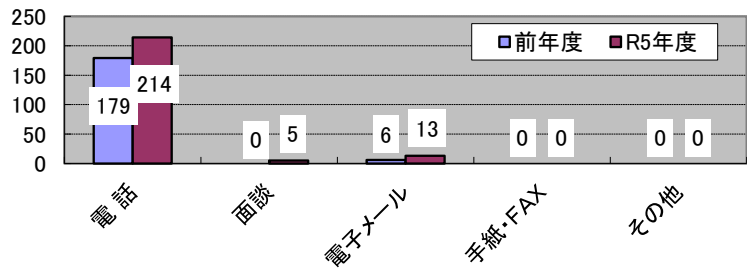
1 月別相談件数

月	前年度件数	R5年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	21	37	32	5	20	1.9
5月	26	33	30	3	20	1.7
6月	29	27	20	7	22	1.2
7月	19	36	31	5	20	1.8
8月	25	34	27	7	22	1.5
9月	38	30	24	6	20	1.5
10月	27	35	26	9	21	1.7
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	185	232	190	42	145	1.6



2 相談手段別件数

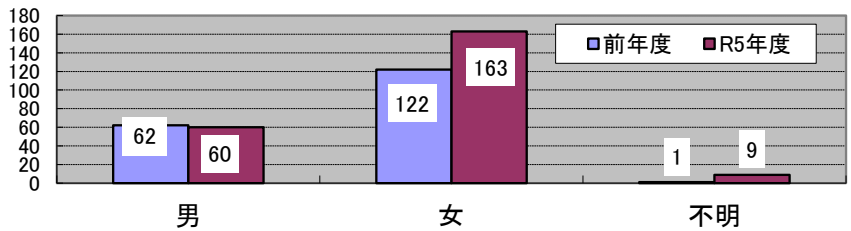
相談手段	件数	構成比
電話	214	92.2%
面談	5	2.2%
電子メール	13	5.6%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	232	100.0%



3 相談者の内訳

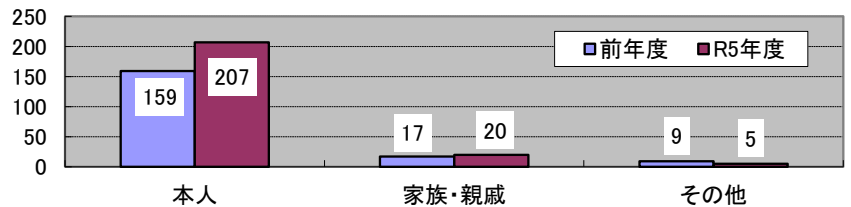
①性別

性別	件数	構成比
男	60	25.9%
女	163	70.3%
不明(メール等)	9	3.9%
計	232	100.0%



②患者との関係

患者との関係	件数	構成比
本人	207	89.2%
家族・親戚	20	8.6%
その他	5	2.2%
計	232	100.0%

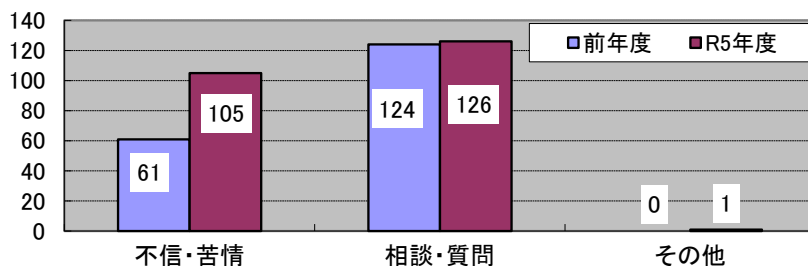


横浜市医療安全相談窓口相談実績【歯科診療所】
令和5年4月1日～令和5年10月31日

4 相談の内訳

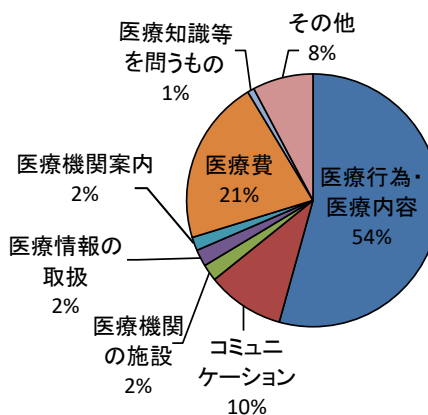
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	105	45.3%
相談・質問	126	54.3%
その他	1	0.4%
計	232	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	126	54.3%
コミュニケーション	23	9.9%
医療機関の施設	5	2.2%
医療情報の取扱	5	2.2%
医療機関案内	4	1.7%
医療費	49	21.1%
医療知識等を問うもの	2	0.9%
その他	18	7.8%
計	232	100.0%



5 処理経過

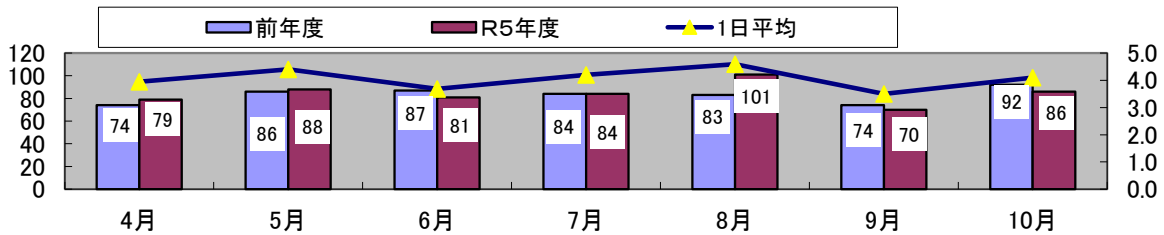
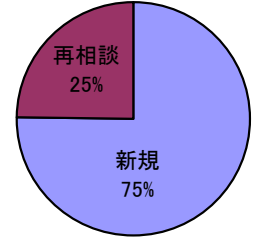
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	154	66.4%
他課や関係機関紹介	63	27.2%
対象施設等への連絡	3	1.3%
立入検査担当部署へ連絡	6	2.6%
その他(中断など)	6	2.6%
計	232	100.0%

横浜市医療安全相談窓口相談実績【病院関連】
令和5年4月1日～令和5年10月31日

全体のうち、対象機関「市立病院」「市大病院」「地域中核病院」「その他の病院」で抽出した件数の統計です。

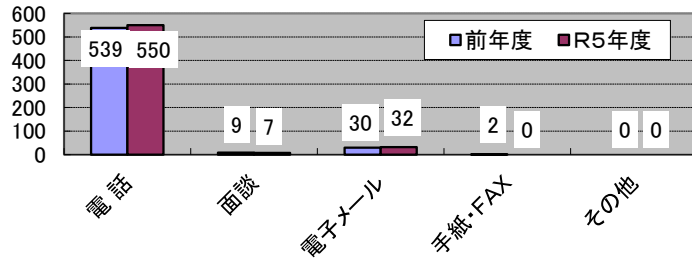
1 月別相談件数

月	前年度件数	R5年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	74	79	61	18	20	4.0
5月	86	88	66	22	20	4.4
6月	87	81	56	25	22	3.7
7月	84	84	65	19	20	4.2
8月	83	101	75	26	22	4.6
9月	74	70	50	20	20	3.5
10月	92	86	70	16	21	4.1
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	580	589	443	146	145	4.1



2 相談手段別件数

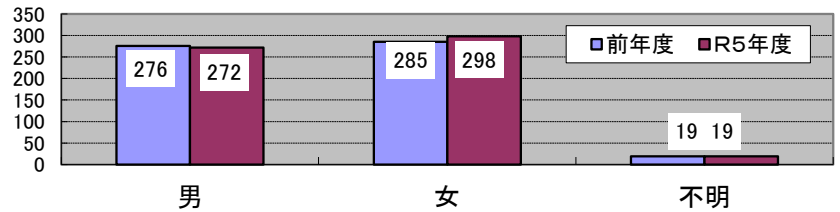
相談手段	件数	構成比
電話	550	93.4%
面談	7	1.2%
電子メール	32	5.4%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	589	100.0%



3 相談者の内訳

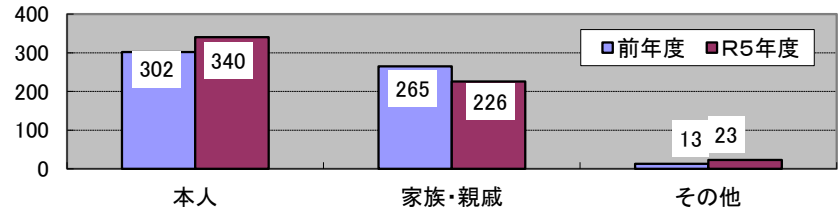
①性別

性別	件数	構成比
男	272	46.2%
女	298	50.6%
不明(メール等)	19	3.2%
計	589	100.0%



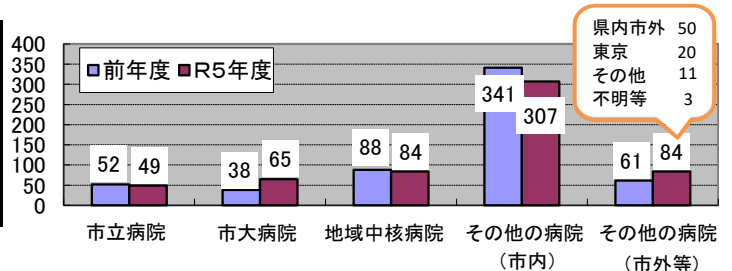
②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	340	57.7%
家族・親戚	226	38.4%
その他	23	3.9%
計	589	100.0%



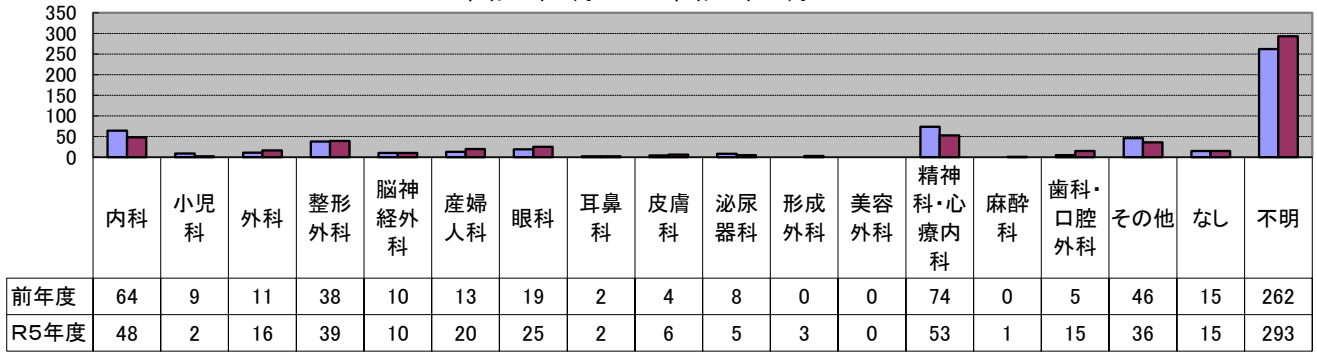
4 対象機関

機関	件数	構成比	病院数
市立病院	49	8.3%	4
市大病院	65	11.0%	2
地域中核病院	84	14.3%	6
その他の病院(市内)	307	52.1%	122
その他の病院(市外等)	84	14.3%	
計	589	100.0%	134



横浜市医療安全相談窓口相談実績【病院関連】
令和5年4月1日～令和5年10月31日

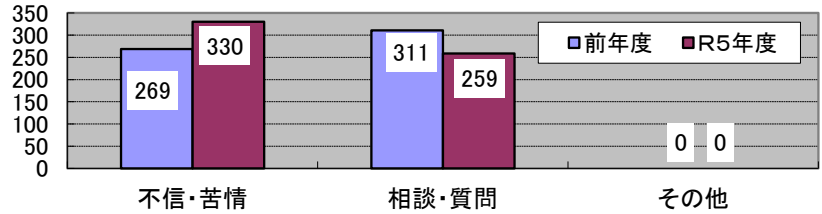
5 主な診療科目



6 相談の内訳

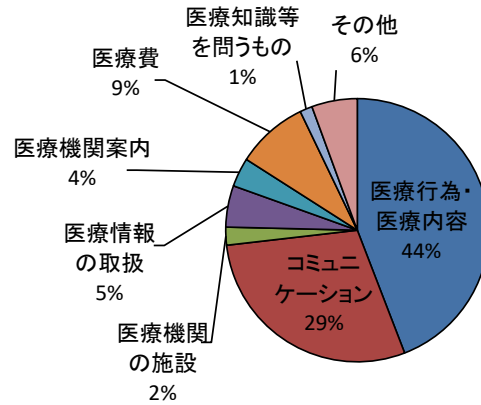
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	330	56.0%
相談・質問	259	44.0%
その他	0	0.0%
計	589	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	260	44.1%
コミュニケーション	171	29.0%
医療機関の施設	13	2.2%
医療情報の取扱	30	5.1%
医療機関案内	21	3.6%
医療費	52	8.8%
医療知識等を問うもの	9	1.5%
その他	33	5.6%
計	589	100.0%



7 処理経過

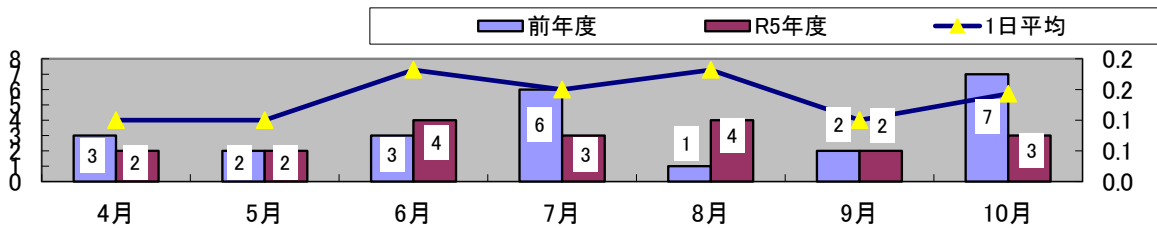
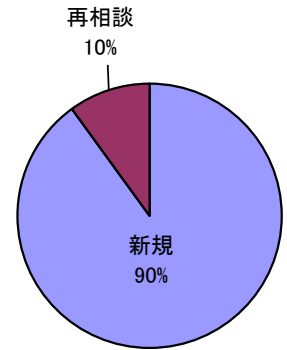
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	469	79.6%
他課や関係機関紹介	83	14.1%
対象施設等への連絡	17	2.9%
立入検査担当部署へ連絡	10	1.7%
その他(中断など)	10	1.7%
計	589	100.0%

横浜市医療安全相談窓口相談実績【看護関連】
令和5年4月1日～令和5年10月31日

全体のうち、内容分類「接遇：看護師で抽出した件数の統計です。

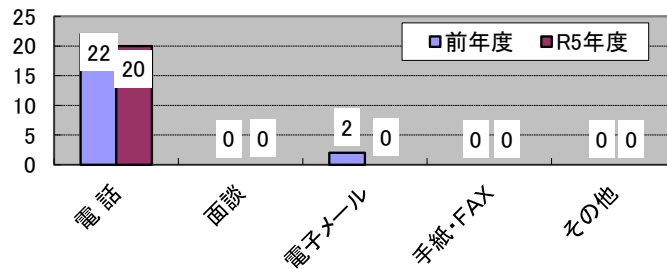
1 月別相談件数

月	前年度件数	R5年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	3	2	2	0	20	0.1
5月	2	2	2	0	20	0.1
6月	3	4	4	0	22	0.2
7月	6	3	3	0	20	0.2
8月	1	4	3	1	22	0.2
9月	2	2	1	1	20	0.1
10月	7	3	3	0	21	0.1
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	24	20	18	2	145	0.1



2 相談手段別件数

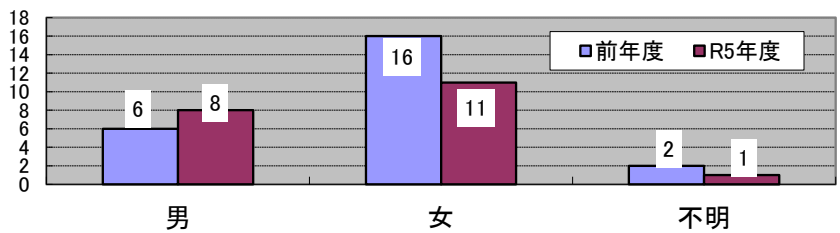
相談手段	件数	構成比
電話	20	100.0%
面談	0	0.0%
電子メール	0	0.0%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	20	100.0%



3 相談者の内訳

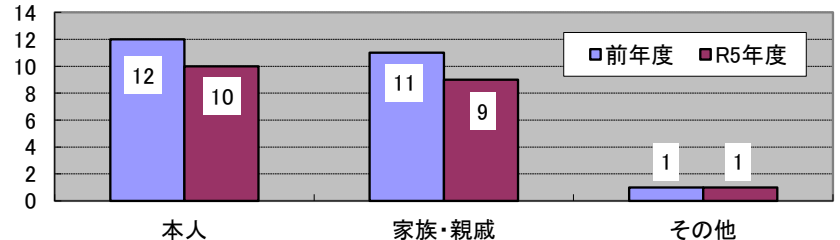
①性別

性別	件数	構成比
男	8	40.0%
女	11	55.0%
不明(メール等)	1	5.0%
計	20	100.0%



②患者との関係

患者との関係	件数	構成比
本人	10	50.0%
家族・親戚	9	45.0%
その他	1	5.0%
計	20	100.0%



4 対象機関

対象機関	件数	構成比
市立病院	2	10.0%
市大病院	0	0.0%
地域中核病院	1	5.0%
その他の病院	10	50.0%
診療所	4	20.0%
歯科診療所	0	0.0%
薬局	0	0.0%
その他	0	0.0%
なし	0	0.0%
不明	3	15.0%
計	20	100.0%

【病院の規模別】

200床以上	6件
100～199床	4件
99床以下	0件
精神科単科	2件

有床診療所	0件
無床診療所	2件
不明、その他	6件

【入院時の主な内容】

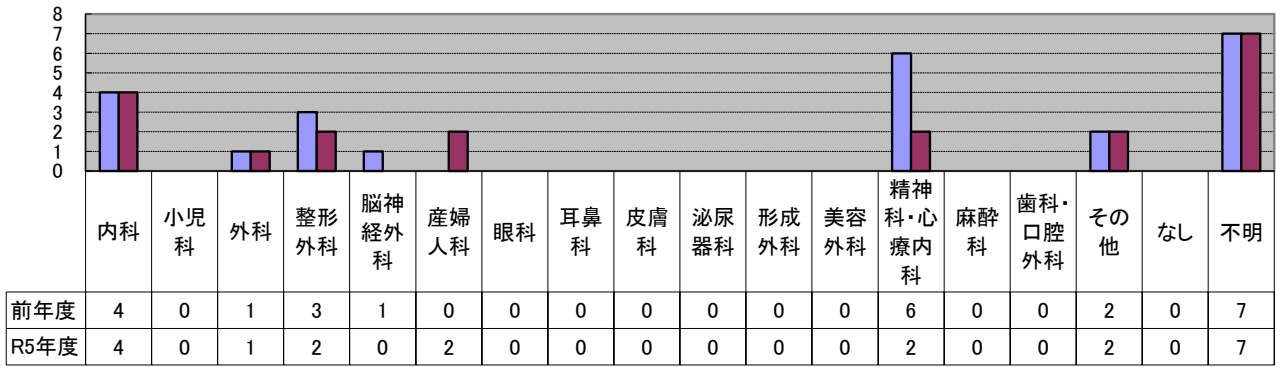
- ・接遇
- ・言動について
- ・説明不足 など

【外来時の主な内容】

- ・接遇
- ・言動について など

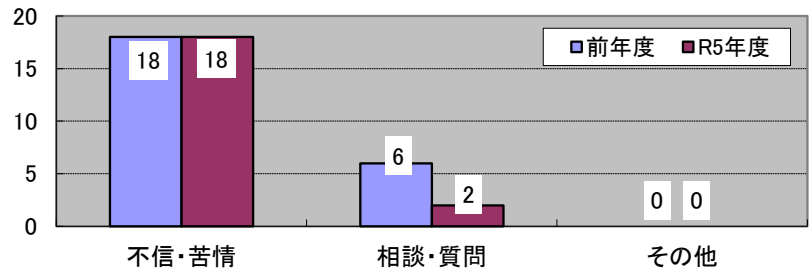
横浜市医療安全相談窓口相談実績【看護関連】
令和5年4月1日～令和5年10月31日

5 主な診療科目



6 相談の内訳(種別)

	件数	構成比
不信・苦情	18	90.0%
相談・質問	2	10.0%
その他	0	0.0%
計	20	100.0%



7 処理経過

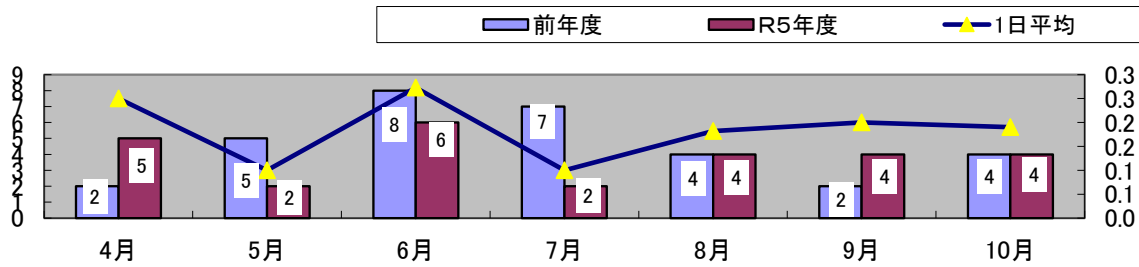
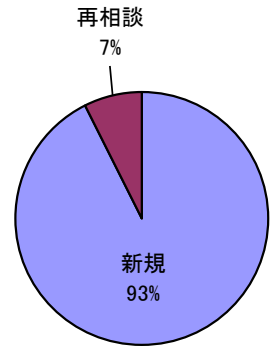
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	18	90.0%
他課や関係機関紹介	1	5.0%
対象施設等への連絡	0	0.0%
立入検査担当部署へ連絡	0	0.0%
その他(中断など)	1	5.0%
計	20	100.0%

横浜市医療安全相談窓口相談実績【薬局関連】
令和5年4月1日～令和5年10月31日

全体のうち、対象機関「薬局」又は相談内容「接遇：薬剤師」で抽出した件数の統計です。

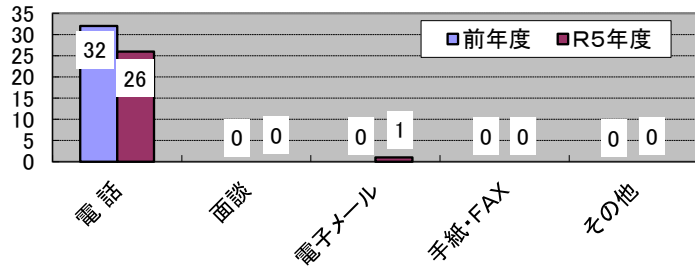
1 月別相談件数

月	前年度件数	R5年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	2	5	5	0	20	0.3
5月	5	2	2	0	20	0.1
6月	8	6	5	1	22	0.3
7月	7	2	2	0	20	0.1
8月	4	4	4	0	22	0.2
9月	2	4	4	0	20	0.2
10月	4	4	3	1	21	0.2
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	32	27	25	2	145	0.2



2 相談手段別件数

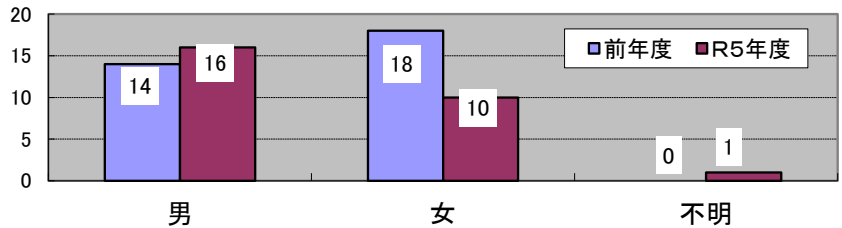
相談手段	件数	構成比
電話	26	96.3%
面談	0	0.0%
電子メール	1	3.7%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	27	100.0%



3 相談者の内訳

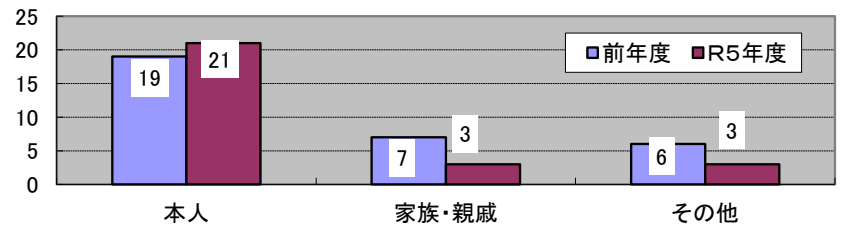
①性別

性別	件数	構成比
男	16	59.3%
女	10	37.0%
不明(メール等)	1	3.7%
計	27	100.0%



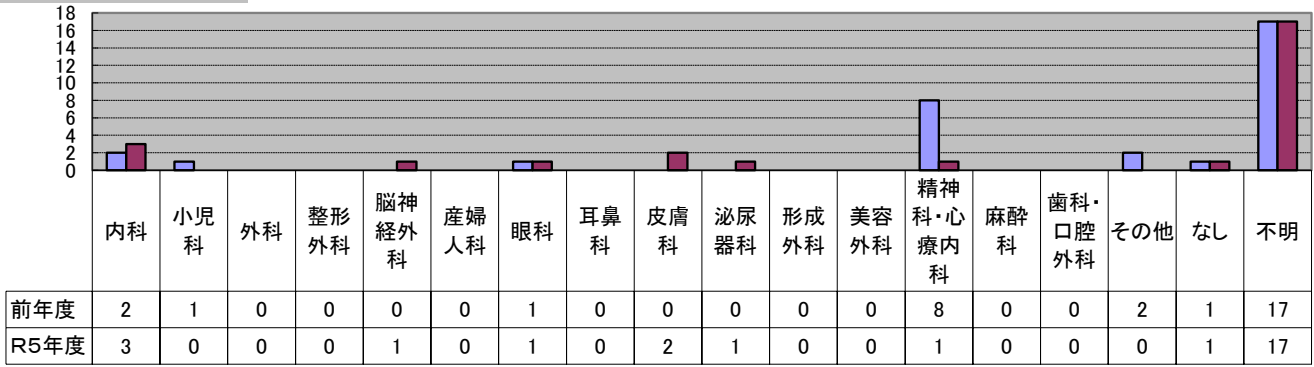
②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	21	77.8%
家族・親戚	3	11.1%
その他	3	11.1%
計	27	100.0%



横浜市医療安全相談窓口相談実績【薬局関連】
令和5年4月1日～令和5年10月31日

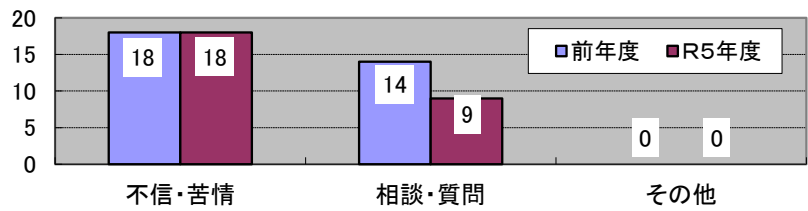
4 主な診療科目



5 相談の内訳

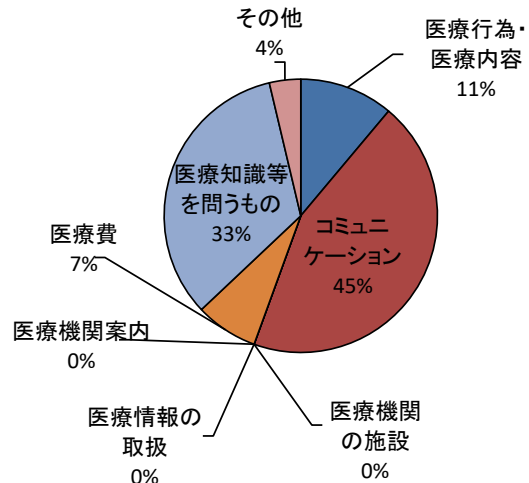
①種別

種別	件数	構成比
不信・苦情	18	66.7%
相談・質問	9	33.3%
その他	0	0.0%
計	27	100.0%



②内容

内容	件数	構成比
医療行為・医療内容	3	11.1%
コミュニケーション	12	44.4%
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	2	7.4%
医療知識等を問うもの	9	33.3%
その他	1	3.7%
計	27	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	19	70.4%
他課や関係機関紹介	6	22.2%
対象施設等への連絡	2	7.4%
立入検査担当部署へ連絡	0	0.0%
その他(中断など)	0	0.0%
計	27	100.0%

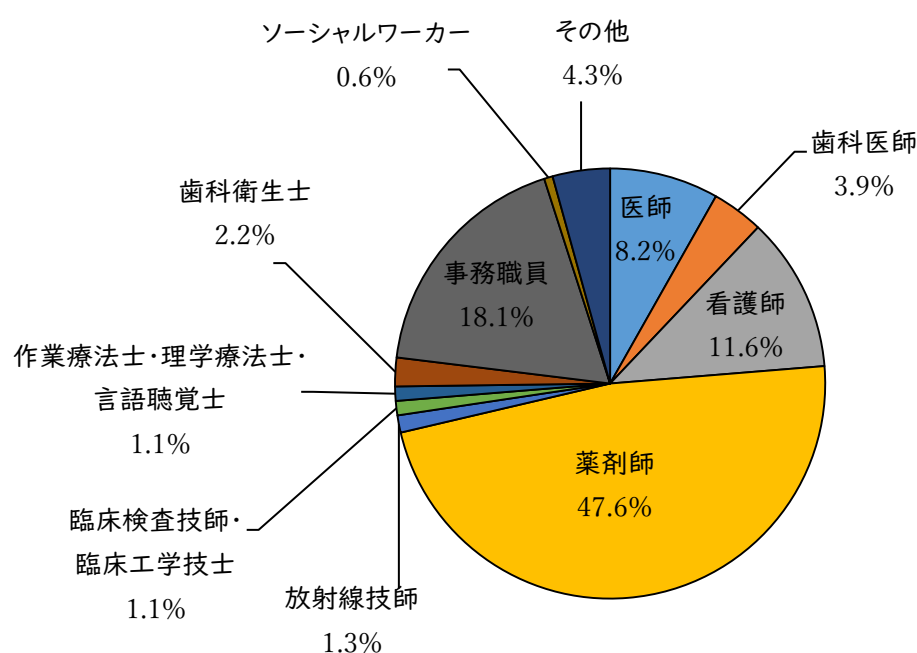
令和5年度医療安全研修会について

第1回 結果報告

- ・動画公開期間:令和5年8月18日～10月31日
- ・対象者:市内医療提供施設の医療関係者
- ・内 容:「医療従事者のメンタルヘルスについて ～健やかに仕事をするために～」
- ・講 師:あまがいメンタルクリニック 天貝 徹 氏
- ・申込者数:464名

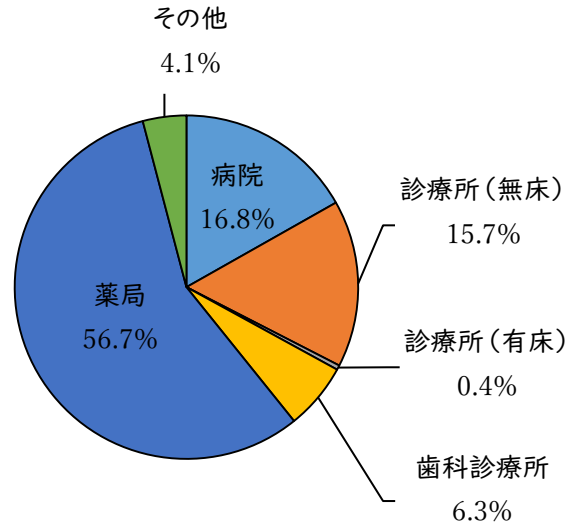
○申込者職種別

職種別	人数	構成比
医師	38	8.2%
歯科医師	18	3.9%
看護師	54	11.6%
薬剤師	221	47.6%
放射線技師	6	1.3%
臨床検査技師・臨床工学技士	5	1.1%
作業療法士・理学療法士・言語聴覚士	5	1.1%
歯科衛生士	10	2.2%
事務職員	84	18.1%
ソーシャルワーカー	3	0.6%
その他	20	4.3%
合計	464	100%



○申込者所属施設別

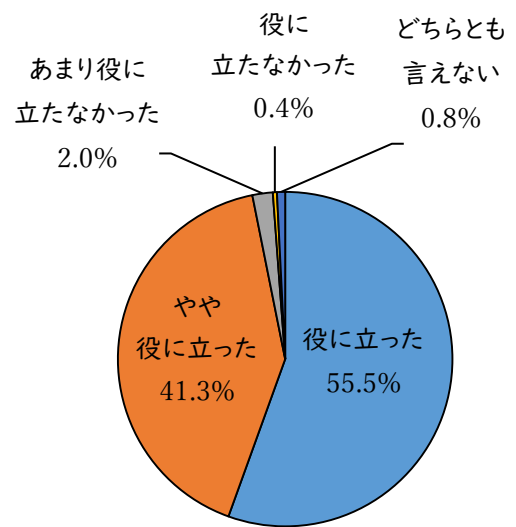
施設別	人数	構成比
病院	78	16.8%
医科診療所(無床)	73	15.7%
医科診療所(有床)	2	0.4%
歯科診療所	29	6.3%
薬局	263	56.7%
その他	19	4.1%
合計	464	100%



【アンケート結果】 回答者数：254名

○研修内容の感想

研修内容の感想	回答数	構成比
役に立った	141	55.5%
やや役に立った	105	41.3%
あまり役に立たなかった	5	0.0%
役に立たなかった	1	0.0%
どちらともいえない	2	0.9%
合計	254	100%



(感想) ※一部抜粋

・メンタルヘルスについては取り組む必要は理解しているが、具体的な対策などを整理するきっかけとなった。

・日々の少しの頑張りすぎが、続かないよう、上手な息抜きを取り入れつつ、自分自身だけではなく、同僚に対しても今日の研修内容を共有し、生かしたいと考えます。

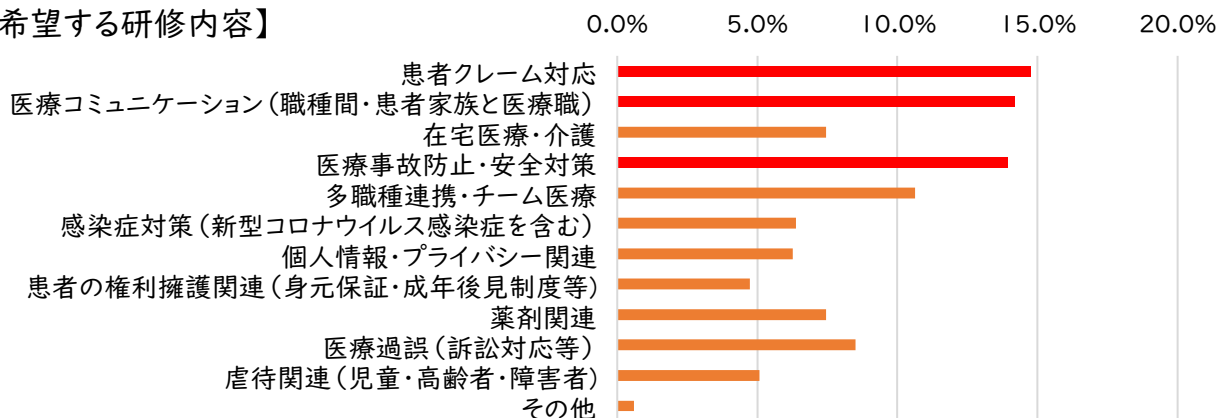
・患者様の健康のために貢献しながら、自身のメンタルが削られることが、特にコロナ禍以降非常に顕著になっていると実感していました。辛いのは自分だけではないと知ることができて気持ちが楽になりましたし、今後は職場の同僚のメンタルの状態にも気付いて声掛けしていこうと思いました。心の健康を保つヒントをたくさんいただけたので、実践していきたいと思います。

・ストレスやバーンアウトの本質的意味や発生機序・予防方法がよく理解できた。快い職場環境の大切さと、実現のためどうすべきか、根本から知ることが出来 有意義な時間だった。先生・関係者の方々に感謝いたします。本日の講演役立てていこうと思います。ありがとうございました。

○今後希望する研修内容（複数回答あり）

希望する研修内容	回答数	比率
患者クレーム対応	125	14.8%
医療コミュニケーション（職種間・患者家族と医療職）	120	14.2%
在宅医療・介護	63	7.4%
医療事故防止・安全対策	118	13.9%
多職種連携・チーム医療	90	10.6%
感染症対策（新型コロナウイルス感染症を含む）	54	6.4%
個人情報・プライバシー関連	53	6.3%
患者の権利擁護関連（身元保証・成年後見制度等）	40	4.7%
薬剤関連	63	7.4%
医療過誤（訴訟対応等）	72	8.5%
虐待関連（児童・高齢者・障害者）	43	5.1%
その他	5	0.6%
合計	846	100%

【希望する研修内容】



その他（具体的内容） ※一部抜粋

- ・医療倫理、精神疾患について
- ・サイバーセキュリティ、BCP（事業継続計画）策定について
- ・医療における安全文化の醸成について
- ・他職種の業務内容や考え方（医師や看護師や技術職の働き方や思考）について
- ・基本的なヒューマンエラー、またエラー行動分析方法等について。Safety II を目指す内容について
- ・医療福祉施設における Well-Being、心理的安全性と医療安全などについて

研修に関するご意見

- ・良い学びになりました。職場においても、共有していきたいと思います。
- ・WEBによる医療安全研修は非常に参加しやすく助かります。集合研修ができるようになった後も、ハイブリット又はオンデマンド配信をお願いします。
- ・いつも有益な研修をありがとうございます。動画配信は参加しやすく、院内でも参加者を募りやすいです。今後も、動画配信での研修を継続していただけるとありがたいです。

第2回 開催案

- ・動画公開期間:令和6年1月中旬～ 3月下旬(予定)
- ・対象者:市内医療提供施設の医療関係者
- ・内 容:第1部 「横浜市医療安全相談窓口について(仮)」
第2部 「患者と医療従事者で良好な関係を築くための医療メディエーションについて(仮)」
- ・講 師:第1部 横浜市医療局医療安全課
第2部 荒神 裕之氏(山梨大学医学部附属病院 医療の質・安全管理部特任教授/
医師ゼネラルリスクマネージャー)

令和6年度第1回医療安全研修会(案)について

【基本的な考え方】

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

【開催日程・テーマ(案)】

開催方法:集合開催形式を予定(オンデマンド配信によるハイブリッド形式も検討)

開催時期:8月~10月(開催方法により変動)

対象者:市内医療提供施設に勤務する医療関係者

講演テーマ:案1)患者クレーム対応

令和4年度第2回医療安全研修会の応用編、患者からの暴力・ハラスメント対策など。

案2)感染症対策

新型コロナウイルス感染症、インフルエンザ、夏に流行しやすいヘルパンギーナ、プール熱の対策など。

案3)医療コミュニケーション(患者と医療者のコミュニケーション)

案4)医療事故防止・安全対策

講演タイトル:未定

講師:未定

参考 過去の開催実績

年度	内容	講師
令和4年度	高齢者虐待 ～医療関係者・介護事業所職員に 知ってほしいこと～	介護老人保健施設みどりの杜 看介護部長 武藤 とみ子 氏
	最初が肝心!医療クレーム対応 ～事例から身に つける対応術～	株式会社ウィ・キャン代表取締役 濱川博招 氏
令和3年度	コロナ禍における医療安全 ～法的観点から 事例を解説します～	協同法律事務所 弁護士 坂本 真史 氏
令和2年度	予期せぬ事態に柔軟に対応するチームマネジメ ント	大阪大学医学部附属病院中央クオリティ マネジメント部 特任教授 中村 京太 氏
	くすりの安全 多職種連携について	日の出薬局管理者 高橋 洋一 氏
令和元年度	第1部 児童虐待～横浜市の現状と対策～ 第2部 小児画像診断における医療安全	横浜市こども青少年局こども家庭支援課 神奈川県立こども医療センター 放射線科部長 相田 典子 氏
	患者安全の全体像	名古屋大学医学部付属病院 副病院長 長尾 能雅 氏
平成30年度	第1部 医療安全相談窓口の紹介 第2部 医療者と患者のギャップを埋める	横浜市健康福祉局医療安全課 けいゆう病院小児科参事 菅谷 憲夫 氏
	医療安全のための快適な職場づくり	横浜相原病院長 吉田 勝明 氏
	第1部 今知っておきたい最新の感染症動向 第2部 患者トラブルの対応について	横浜市健康福祉局医療安全課 横浜エルム法律事務所 弁護士 高岡 香 氏

令和5年度その他の取組について

市民向け啓発活動

医療の基礎知識や医師とのコミュニケーションの取り方などを、地域ケアプラザ主催の地域住民向け勉強会等で周知する「出前講座」、医療従事者と患者・家族とのコミュニケーションや医療に関する理解のギャップを埋めることを目的に、広く市民を対象として開催する「市民向け講演会」を行っています。

令和5年度は、「出前講座」を出張形式で再開しました。また、「市民向け講演会」についても、今年度は集合開催とし、多くの方に参加していただきました。

【出前講座】

令和5年10月23日(月) 西ひかりが丘団地(旭区) 参加者:17名

【市民向け講演会】

令和5年11月7日(火) 14時~15時30分 神奈川公会堂
 「歯医者さんへの上手なかかり方 ~こんなこと相談できるのですね!~」
 講師:川原 綾夏氏(カナリア歯科クリニック院長) 参加者:89名

講演活動(関係団体等)

神奈川医療問題弁護団の研修会への講師派遣を行いました。また、横浜市精神科医会での講演も予定しています。

派遣先: 神奈川医療問題弁護団 研修

日 時: 令和5年7月28日(金) 15時30分~17時開催(ZOOM 併用)

内 容: 横浜市における医療安全に関する取組について

1. 医療安全課の業務概要

2. 横浜市医療安全支援センターについて

(1) 横浜市医療安全支援センターの概要

(2) 横浜市医療安全相談窓口の実績

~実際に窓口に寄せられる相談事例とその対応について~

派遣先: 横浜市精神科医会講演会 (共催:大塚製薬)

日 時: 令和5年12月15日(金) 19時~(オンライン開催)

内 容: 横浜市における医療安全に関する取組について

リーフレット

令和5年度は、既存のリーフレット2種（「医療安全相談窓口のご案内」「お医者さんへの上手なかかり方」）の配布は行わず、ホームページへの掲載・市民向け講演会でのチラシの配布などで周知・啓発を行いました。令和4年度に作成した「歯医者さんへの上手なかかり方」及び「医療安全相談窓口わかりやすい版」リーフレットは、次のとおり配布を行いました。

【R5 年度リーフレット配布実績】

配布先機関	相談窓口わかりやすい版			歯医者さんへの上手なかかり方	
	件数	配布数/件	総配布数	配布数/件	総配布数
歯科診療所	2,120	0	0	25	53,000
ケアプラザ	145	20	2,900	20	2,900
区役所(広報相談)	18	20	360	20	360
区役所(生活衛生)	18	15	270	15	270
区役所(高齢障害)	18	15	270	15	270
区役所(生活支援)	18	15	270	15	270
中央図書館	1	122	122	122	122
			4,192		57,192

メルマガ発行

医療関係者等に向けて、医療安全の推進、患者サービスの向上等に役立つ情報を毎月 15 日に定期配信しています(R5 年11月現在 登録数 1,987 件)。

令和5年度発行月	内容
第163号 (令和5年4月発行)	横浜市医療安全相談窓口寄せられる事例について 令和4年度第2回医療安全研修会アンケート回答のご協力のお祝い
第164号 (令和5年5月発行)	医療安全相談窓口の受付時間の変更 横浜市医療安全支援センターのメールアドレスの変更 新型コロナウイルス感染症の5類化について 5類化に伴う主な診療報酬上の特例の取扱いについて
第165号 (令和5年6月発行)	令和4年度第2回医療安全研修会アンケート結果等について 令和5年度 病院定期立入検査の実施について 令和5年度 病院定期立入検査の事前提出資料の一部変更について
第166号 (令和5年7月発行)	横浜市医療安全相談窓口寄せられた発熱外来等に関する相談について 横浜市医療安全相談窓口わかりやすい版リーフレット、歯医者さんへの上手なかかり方リーフレットの発行について

<p>第167号 (令和5年8月発行)</p>	<p>令和5年度第1回医療安全研修会開催のお知らせ 令和4年度第2回医療安全研修会講演資料について 患者調査、静態調査、受療行動調査のお知らせ</p>
<p>第168号 (令和5年9月発行)</p>	<p>令和5年度第1回医療安全研修会開催のお知らせ(再周知) 令和5年度第1回横浜市病院安全管理者会議のお知らせ 「世界患者安全の日」市庁舎ライトアップについて</p>
<p>第169号 (令和5年10月発行)</p>	<p>横浜市市民向け講演会の開催について 麻薬取扱者免許の継続申請手続き及び麻薬年間届について インフルエンザ流行注意報発令!</p>
<p>第170号 (令和5年11月発行)</p>	<p>横浜市医療安全相談窓口に寄せられる相談について 令和5年度第1回医療安全研修会申込者集計・アンケート結果について</p>

令和5年度横浜市市民医療安全講演会

「歯医者さんへの 上手なかかり方」

～こんなこと相談できるのですね!～

歯医者さんとのコミュニケーション、上手にとれていますか？

日時：令和5年11月7日（火）14:00～15:30（開場 13:30）

場所：横浜市神奈川公会堂 ※JR/京急 東神奈川駅 徒歩5分

対象者：市内在住・在勤・在学者

定員：先着300名

申込期間：令和5年10月11日（水）～11月2日（木）

申込方法：

① 横浜市電子申請・届出サービス

<https://shinsei.city.yokohama.lg.jp/cu/141003/ea/residents/procedures/apply/e3d6d583-c44f-486a-bb61-ed4412d34653/start>

② F A X 045-663-7327（裏面の申込用紙に必要事項を記載の上、お申し込みください）



講師 川原 綾夏 氏（カナリア歯科クリニック院長）

日本大学松戸歯学部 卒業

日本大学大学院松戸歯学研究所（有床義歯補綴学）修了
博士（歯学）

所属

日本歯科医師会 日本補綴学会 日本咀嚼学会

日本歯科医療管理学会

international college of prosthodontics

主催：横浜市医療局

共催：



公益 共益 組織力

（一社）横浜市歯科医師会

問い合わせ先
横浜市医療局医療安全課
TEL：045-671-3654

相談は、市内の医療機関等にすることが対象となります。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。



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。

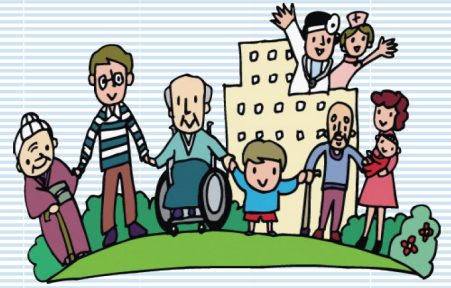
わからないこと、疑問に思ったことは、遠慮なく質問しましょう。

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。



横浜市

医療安全相談窓口のご案内



電話相談
045-671-3500

曜日：月～金曜日
(祝日・年末年始の休日を除く)

相談受付時間：
8時45分～16時00分
相談対応時間：
8時45分～17時15分



横浜市医療安全支援センター

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。ご了承ください。
通話料はご負担ください。

FAX番号 045-663-7327

Eメール ir-soudan@city.yokohama.jp

※FAX・メール相談は24時間受け付けています。
※休日や迷惑メール等、相談内容等により返信が遅れることがあります。
※相談内容によってはメールでの回答が難しい場合がございます。その際はお電話もしくは面談での相談をご案内させていただきます。
※携帯電話をご利用の場合、こちらから返信ができないことがあります。
ir-soudan@city.yokohama.jp が受信できるように設定してください。

面接 完全予約制。事前にお電話ください。
045-671-3500

◆相談窓口の所在◆

横浜市医療局健康安全部医療安全課
〒231-0005
横浜市中区本町6丁目50番地の10

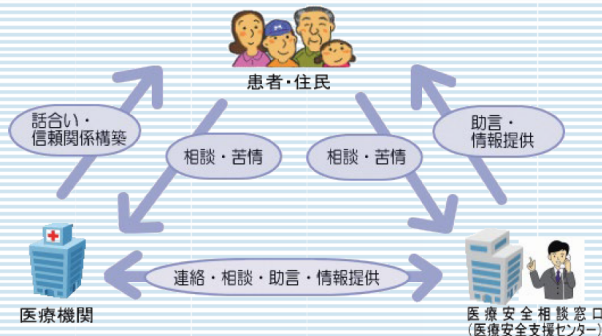
令和5年4月作成 横浜市医療局健康安全部医療安全課

こんなときにご相談ください。

- 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。
- 医師が十分に説明をしてくれない。
- 医療に関して、どこに問い合わせたらよいか分からない。
- 医療機関の職員の対応が気になる。

ご相談前の注意事項

- 横浜市内の医療機関にすることが対象となります。市外の医療機関については、管轄の医療安全相談窓口をご案内します。
- 医療に関するトラブルは、ご相談者様と医療機関とで話し合いを行っていただくことが原則です。解決するための助言は行いますが、医療機関との仲介・仲裁は行いません。
- 診療行為の是非、過失の判断、検査や治療の必要性などの判断はできません。また、医療機関への調査・指導はできません。
- 症状や治療方法に応じた医療機関のご紹介や、医療機関の評判はお答えできません。
- 身体・生命に危害が及ぶ事故等につながる可能性がある情報が寄せられた場合、関係機関へ情報提供を行うことがあります。



その他の専門部署のご案内

- 急な病気やけがで困ったときは・・・
横浜市救急相談センター
(年中無休/24時間対応)
#7119(または045-232-7119)
<プッシュ1番>
いま救急受診できる病院・診療所を知りたい。
<プッシュ2番>
すぐに救急外来を受診すべきか、救急車を呼ぶべきか知りたい。
- 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～15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
②ところの電話相談 045-662-3522
月曜～金曜 17時～21時30分
土・日・祝日 8時45分～21時30分
- 法律相談(弁護士による無料相談・予約制)
市役所市民相談室 045-671-2306
区役所広報相談係 問い合わせは各区役所
- 近くの診療所のご案内
地域医療連携センター(横浜市医師会)
045-201-8712
月曜～金曜 9時～12時、13時～17時
(祝日・年末年始を除く)

令和5年4月1日現在の情報です。

相談方法

電話 045-671-3500
相談は、原則30分以内です。

FAX 045-663-7327

Eメール

ir-soudan@city.yokohama.jp
※相談内容により、返信にお時間を要することがあります。

手紙

下記の住所までご郵送ください。

面談 完全予約制

必ず事前にお電話ください。

◆相談窓口の所在◆

〒231-0005
横浜市中区本町6丁目50番地10
「医療安全相談窓口」

メールや手紙でのご相談は、
文面から内容を判断することが
難しい場合、お電話での相談を
ご案内することがあります。

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



症状とその経過、病歴や飲んでいる薬
など自分メモを作りましょう

- ◆ 症状（いつからどのように）
- ◆ 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
- ◆ 家族の病歴
- ◆ 今飲んでいる薬やサプリメント
（お薬手帳を必ず持参しましょう。）
- ◆ アレルギーや喫煙・飲酒の頻度

医師に聞きたいことや伝えたいことは、
整理しておきましょう

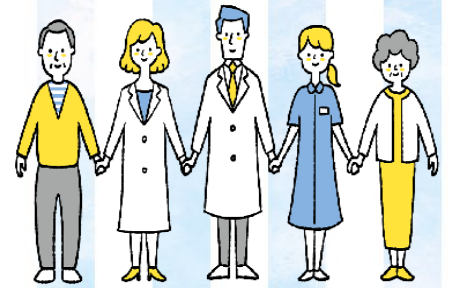
説明を聞くときはメモを取り、わから
ないことは遠慮なく質問しましょう

令和6年4月作成 横浜市医療局医療安全課

横浜市

イメージ

医療安全相談窓口のご案内



電話相談

☎ 045-671-3500

曜日：月～金曜日
（祝日・年末年始の休庁日を除く）

相談受付時間：
8時45分～16時00分

※市内医療機関に関する相談が対象です

横浜市医療安全支援センター

たとえば…こんなときにご相談ください

- 医療に関する相談先がわからない（内容に応じて適切な相談先をご案内します）。
- 治療に疑問や不安があるが、医師への相談の仕方がわからない。
- 医師が十分に説明をしてくれない。
- 病院から、退院や転院をするよう言われて困っている。
- セカンドオピニオンの流れや受け方を知りたい。



相談窓口寄せられる「よくある質問」
を下記のページに掲載しています。



<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryu/iryu/anzenshien/iryuanzen/qa.html>

ご相談前の注意事項

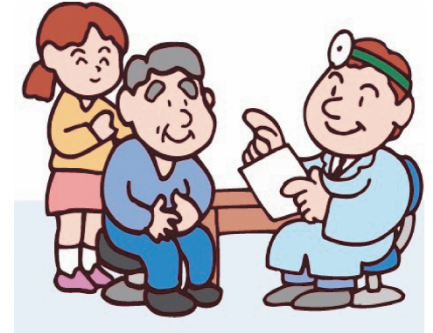
- 医療職ではない相談員が対応しています。医学的な判断はできません。
- 診療内容の妥当性や医療過誤かどうかの判断はできません。
- 医療機関との仲介・仲裁はできません。
- 医療機関への調査・指導は行えません。
- 特定の症状や治療に対応した医療機関のご案内はできません。

その他の専門部署のご案内

- 急な病気やけがで困ったとき
横浜市救急相談センター（年中無休/24時間対応）
#7119（または045-232-7119）
・救急受診できる病院や診療所を知りたい → 1 番を選択
・何科を受診するべきか
・すぐに受診すべきか救急車を呼ぶべきか → 2 番を選択
- 歯科の治療内容等に関する相談
神奈川県歯科医師会「歯科電話相談窓口」
045-224-5680
毎週木曜 10時～15時（12時～13時除く）
- 近くの診療所のご案内
地域医療連携センター（横浜市医師会）
045-201-8712
月曜～金曜 9時～12時、13時～17時
- 法律相談（弁護士による無料相談・予約制）
市役所市民相談室 045-671-2306
区役所広報相談係 問い合わせは各区役所
- こ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
② こころの電話相談
045-662-3522
月曜～金曜 17時～21時30分
土日祝日 8時45分～21時30分

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

自分の病気に対する
理解を深め、主体的に治療に参加
しましょう。

家に帰ったらメモを見直しましょう。

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

次回受診までの症状の変化をメモしてお
きましょう。

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

(通話料はご負担ください。)
月～金曜日(祝日・年末年始の休日を除く)
相談受付時間 8時45分～16時00分
相談対応時間 8時45分～17時15分

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

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-ryo/ryo/anzenshien/ryoanzen/soudan-macoguchi.html>

<自分メモ>

知ってください
自分のこと。

◆ 今までにかかった病気

◆ 現在治療中の病気
通っている医療機関など

◆ 今飲んでいるお薬
(お薬手帳を持参しましょう。)

<伝える>

伝えたいこと
聞きたいことを
メモにして準備しましょう。

◆ いつ頃から? どんな時に?
どんな症状がある?

◆ 気になっていること、心配なこと。

<説明を聞く>

医師の説明をきちんと
聞き、主体的に治療に
参加しましょう。

◆ 大事なことはメモ
しておきましょう。

<例えばこんなことが大事>

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

<質問する>

あとで不安にならないため
に、理解できないことは
遠慮なく聞きましょう。

◆ 医師の説明に対し、わからないこと
は、質問してみましょう。

◆ これからの治療の見通しについて
聞いてみましょう。



気になっていることは
確認できましたか?

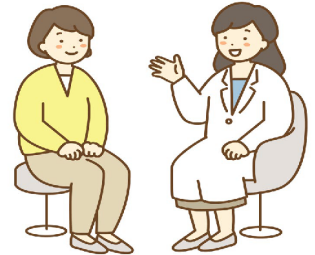
手に取る層は高齢者が多いことを踏まえ、既存リーフレットのメモ書き欄は残しつつ、はしご受診を控えることやかかりつけ医を持つことなど、上手なかかり方の知識を掲載するイメージ。

横浜市

イメージ

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

調子が悪いときは、 近くのクリニックを受診しよう

大きな病院は、高度で専門的な医療を提供しています。
必要なときには適切な病院を紹介してくれますから、まずは近くのクリニックを受診しましょう。

はしご受診は控えよう

同じ病気で複数の医療機関を受診する「はしご受診」は、医療費が増えるほか、治療方針が定まらず症状が長引いてしまうこともあります。
すぐに別の医療機関を受診せず、担当医師によく相談しましょう。

自己判断で通院や服薬を中断することは避けよう

「症状が改善しないから」「副作用が怖いから」などの理由で、通院や服薬を自己判断で中断すると、体に思わぬ悪影響が及んだり治療が複雑になることがあります。
まずは医師に相談しましょう。

かかりつけ医をもとう

かかりつけ医に、日頃の健康状態を把握してもらうことで、体調変化にも気づきやすく、病気の予防や早期発見にもつながります。

自分メモを作ろう

現在治療中の病気や今までにかかった病気、今飲んでいる薬などをまとめておきましょう（お薬手帳は必ず持参しましょう）。



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・年末年始の休庁日を除く）
相談受付時間 8時45分～16時00分

横浜市医療局健康安全部医療安全課
〒231-0005
横浜市中区本町6丁目50番地の10

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

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

- ◆ わからないことは、進んで医師に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



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、メモをとりましょう



伝える

伝えたいこと・確認し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、どんな症状があるか伝えましょう



- ◆ 気になっていること・心配なことを伝えて確認しましょう



<例えばこんなことが大事>

- ★ 現在の病気の状況
- ★ 治療内容や効果、リスク
- ★ 通院頻度
- ★ 普段の生活で気をつける点
など

専門的な話は、すぐには理解できなくて当然です。看護師に確認するなど、理解をすり合わせることも大切です。



3日前から、
食事をすると胃が
キリキリ痛みます

どうされましたか

薬を飲んで気分が
悪くなったことが
あります



医療安全課における休日のメール対応について

1 経緯

医療安全課では患者死亡事件のあった旧大口病院に関する「横浜市の医療安全業務に関する検証報告書」を受け、対応指針を策定しました。

当該対応指針を踏まえ、医療機関に関する通報や相談に対して、情報への初動対応が不適切であったことを受け、令和3年9月から、テレワーク制度を活用した休日の電子メールチェックの試行を開始しており、現在まで実施しています。

2 休日メール対応の内容

(1) 内容

自宅でテレワーク端末を用いて医療安全相談窓口や医療安全課に送付されているEメールを手動で確認し、緊急案件があった場合には必要な対応を図る

(2) 業務実施日

土曜日・日曜日・祝日・年末年始

(3) 担当者

課内責任職(当番制)

3 実施状況

	令和3年度 (R3.9月~R4.3月)	令和4年度	令和5年度 (R5.4~R5.10月)
休日メール件数	65件	48件	18件
うち緊急対応を 必要とした件数	1件(※)	0件	0件

(※) 緊急対応1件の内容

日時:令和4年1月29日(土) 3時41分メール受信

相談者:50歳代 男性

内容:40年近く腎臓病を患っており、末期の腎不全の状態。

相談者は症状が身体障害者手帳の対象であると考えているが、区役所の生活保護担当者は指定難病の手続きは行ってくれたが、身体障害者手帳の手続きはしてくれなかったと主張。行政が適切な福祉サービスを提供していたら社会復帰もできたはずだ。行政に人生を潰された。横浜市は相談者を殺そうとしている。首をつって死のうと思う。

対応:1/30(日)、緊急メール確認者が課長へ連絡し、警察署への連絡、また、庁内担当課を通じて、該当区の高齢・障害支援課へ連絡を行いました。

・本案件は相談者本人の身体・生命に危害が加わる恐れがある案件として、「医療提供施設に対する指導要望、内部通報、事件・事故につながる可能性のある情報提供等があった場合の基本フロー」に準じて緊急対応を行いました。