

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。

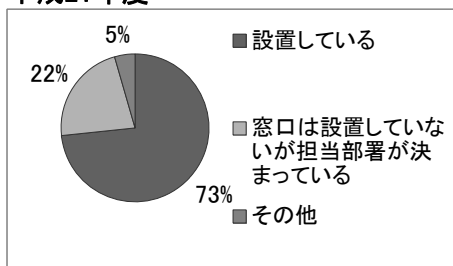
実際に使用した調査票は81ページに掲載してありますのでご参照ください。

★相談窓口を設置していますか？

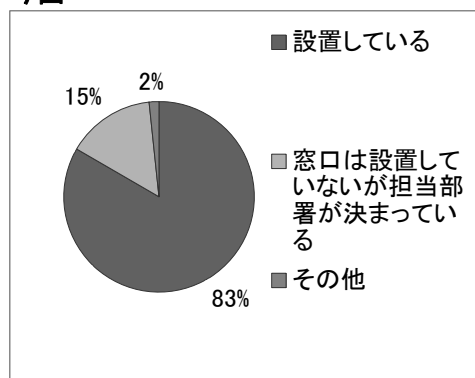
(参考)平成21年度 今回

	(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。

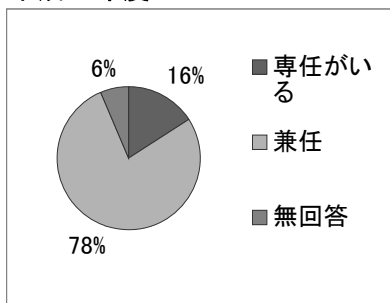
最近ではホームページでの周知が徐々に進んでいる印象があります。

(2) 専任、兼任の別

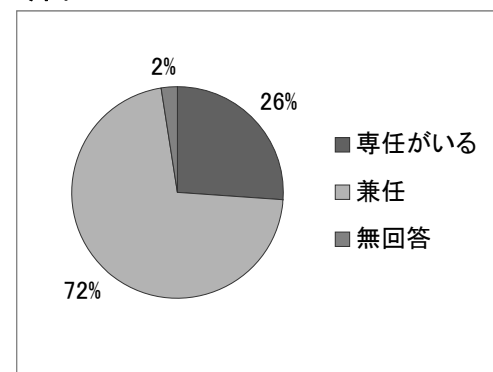
(参考)平成21年度 今回

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



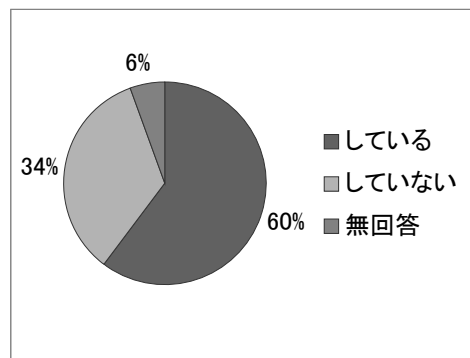
解説

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。

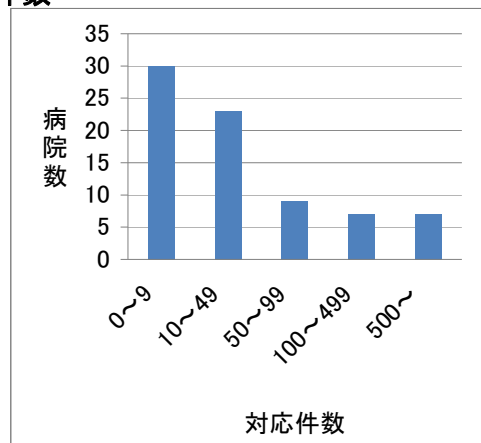
(3)ー1 対応件数を把握していますか？

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

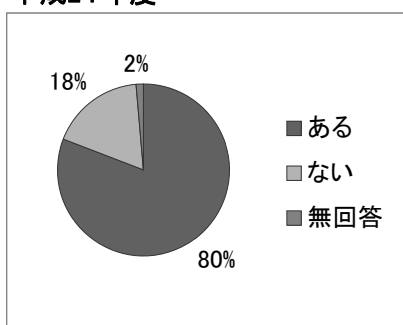
対応件数を把握していると答えた病院が60%程度でしたが、その分布には大きな施設間の差が見られました。件数のカウント方法にも差があるものと思われまますが、立入の際「どんな些細な相談でも記録として残している」と答えてくださった意欲的な病院もありました。

(4) 窓口等と医療安全部門との情報共有、連携

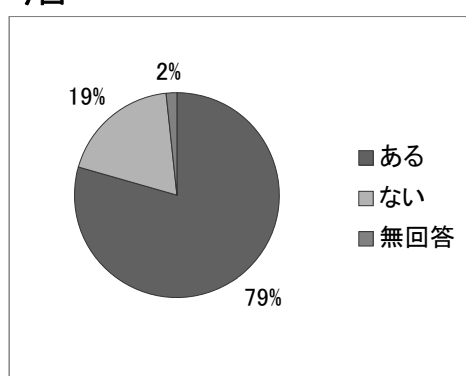
(参考)平成21年度 今回

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。

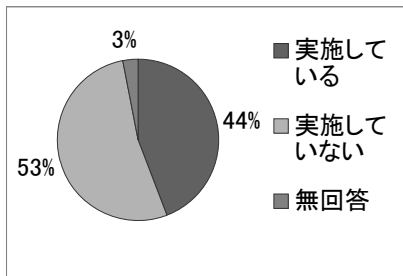
平成21年度と割合はほぼ変わりませんが、具体的な内容としては、「常に連携をとっている」「すべての事例を安全管理委員会で報告している」「重大なクレームを委員会で報告している」「合同カンファレンスを開いている」等の回答がありました。

(5) 担当者への研修の実施

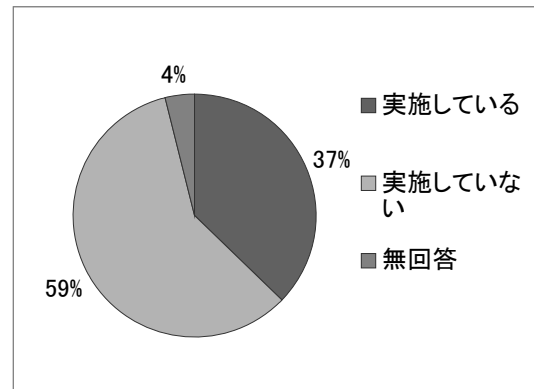
(参考) 平成21年度 今回

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

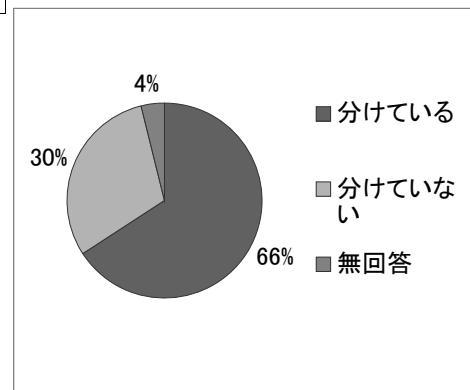
平成21年度と比較すると、「実施している」とした病院数はわずかに減少が見られます。実施していると答えた病院の中では、「接遇研修」「メディエーター研修」などの回答が多くありました。

(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

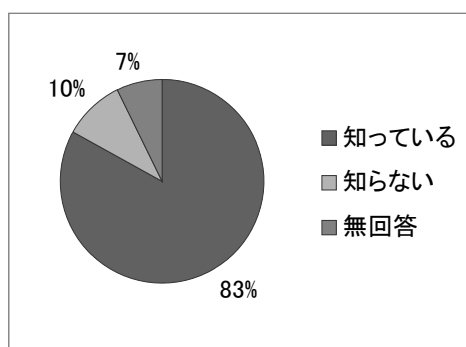
横浜市医療安全相談窓口では患者・家族からの相談だけでなく、医療機関からの相談も受け付けています。今回は、前項の患者相談窓口設置状況調査と合わせて横浜市医療安全相談窓口に関するアンケートを実施し、当窓口の機能や役割について、その他医療安全支援センター業務についての周知状況を調査しました。相談窓口担当の方に主に回答いただいたため、複数回答を頂いた病院もあり、全124病院141名から回答を得ました(病院としての回答率92.6%)。

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)

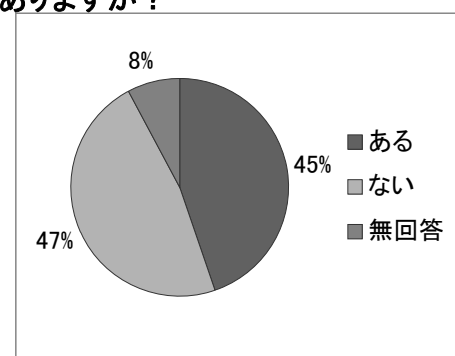
	医科診療所	歯科診療所
知っている	71.2%	88.1%
知らない	27.5%	11.9%
無回答	1.3%	0.0%

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)

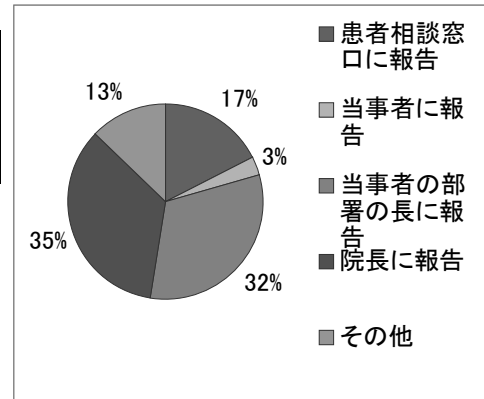
	医科診療所	歯科診療所
ある	6.3%	8.9%
ない	77.2%	79.1%
無回答	16.6%	11.9%

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%

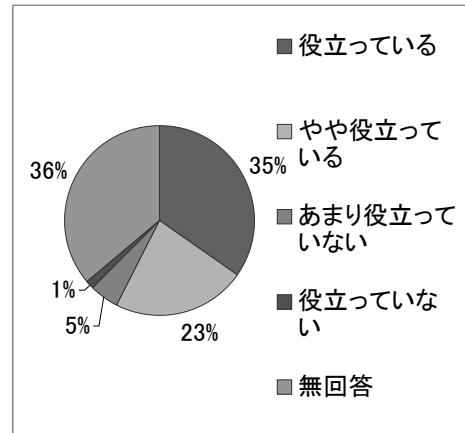


解説

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)

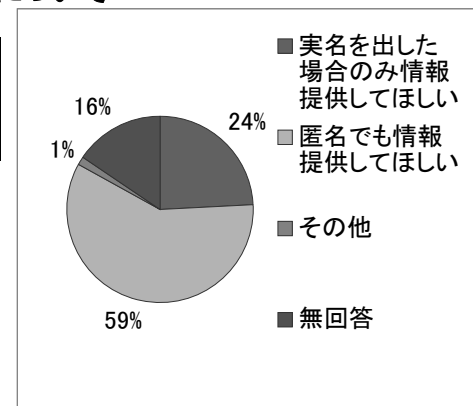
	医科診療所	歯科診療所
役立っている	14.6%	30.0%
やや役立っている	21.2%	16.4%
あまり役立っていない	3.6%	9.0%
役立っていない	0.7%	1.5%
無回答	59.9%	43.3%

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。

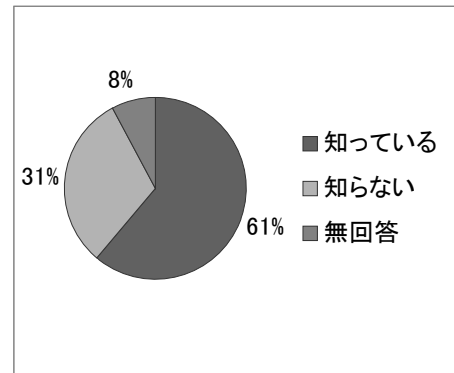
アンケート結果では、匿名でも情報提供してほしいとの回答が60%弱と、実名を出した場合のみより上回っており、積極的に苦情等の情報を収集したいという病院が多いことが分かりました。

(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。

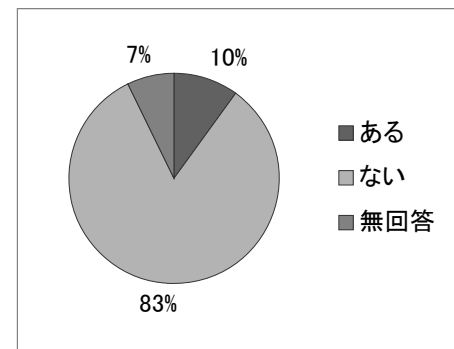


(7) 横浜市医療安全相談窓口へ相談したことがありますか？

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。

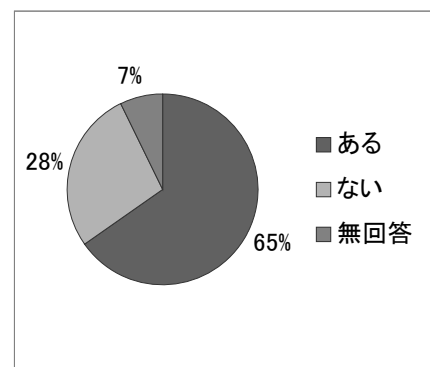


(8) 横浜市医療安全研修会に参加したことがありますか？

ある	92	65.2%
ない	39	27.7%
無回答	10	7.1%

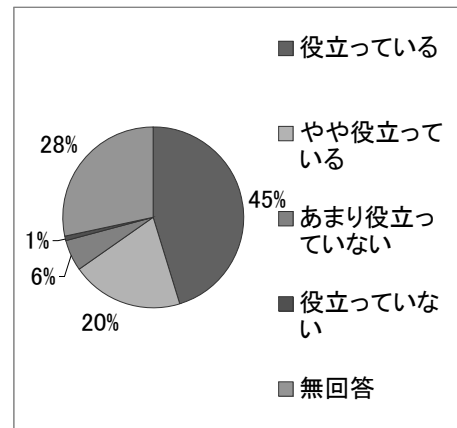
解説

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)

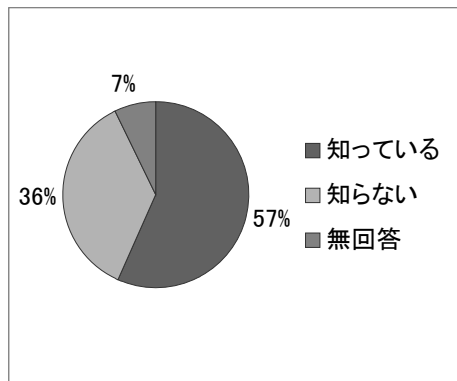
	内科診療所	歯科診療所
役立っている	42.4%	58.2%
やや役立っている	42.1%	31.3%
あまり役立っていない	2.6%	6.0%
役立っていない	0.0%	0.0%
無回答	12.9%	4.5%

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%

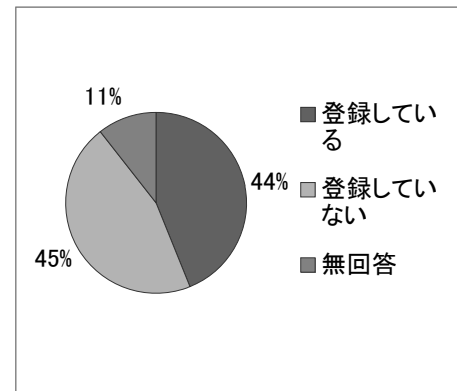


解説

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 2-1-9 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