

横浜市医療安全相談窓口業務委託仕様書

1 件名

横浜市医療安全相談窓口業務委託

2 履行期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 11 年 3 月 3 1 日まで

地方自治法第 234 条の 3 に基づく長期継続契約

3 履行場所

受託者の設置するコールセンター施設内。

コールセンターは、取扱情報に応じたセキュリティ要件を満たす設備を備えること。

4 基本方針

- (1) 横浜市に所在する病院、診療所、歯科診療所、助産所その他の医療を提供する施設（以下「医療機関等」という。）と市民及び市内の医療機関等の患者又はその家族等（以下「相談者」という。）との信頼関係の構築を支援する。
- (2) 相談者と医療機関等との間にあって、中立的な立場から相談業務を行い、問題解決に向けた助言等を行う。
- (3) 市内の医療機関等、その関係団体及び関係機関等と連携・協力して業務を行う。
- (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配慮する。
- (5) 医療行為における過失や因果関係の有無、責任の所在の判断や決定は行わない。また、医療機関等との紛争の仲介や調停は行わない。

5 業務内容

市が設置する医療安全支援センターとして、以下の業務を行うものとする。

(1) 相談受付方法

- ア 電話による相談
- イ メールによる相談
- ウ FAX による相談

(2) 相談受付時間

- ア 電話による相談

月曜日から金曜日の午前 8 時 45 分から午後 4 時までとする。ただし、土曜日及び日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に定める休日並びに 1 月 2 日及び同月 3 日並びに 12 月 29 日から同月 31 日（以下、「休庁日」という。）までを除く。

なお、受付時間内に受け付けた相談は、受付時間を過ぎても終了するまで対応すること。

イ メールによる相談

常時受付・確認（受託者が定めた時刻に定期確認）を行う。

ウ FAX による相談

委託者に届いた FAX を翌営業日までに受託者へ転送する。受託者が受け付ける。

(3) 相談対応

ア 電話による相談

(ア) 相談者からの医療に関する相談（健康相談に関する相談等を含む。）や苦情に電話対応する。

(イ) 相談内容に応じ、関係する機関や団体を案内する。

(ウ) 医療機関等に対し、相談窓口から相談内容の伝達・助言を行う（市内に所在する医療機関等の場合。ただし、法令に違反又はその疑いのあるものは除く。）。

(エ) 相談窓口業務については、基本的に「フローチャート」（別添 1）に従い、委託者が別途指定する「横浜市医療安全相談窓口業務マニュアル」を参考に行う。

(オ) 委託者の責に帰すことのできない、誤案内や不適切な対応にかかる苦情は、受託者が責任を持って対応すること。また、苦情発生時は委託者に速やかに報告すること。

イ メールによる相談

上記（ア）～（オ）の対応に加えて、以下のとおり対応すること。

(ア) 原則として、メールの受信日を含む 5 営業日以内に返信すること。

(イ) 自動返信機能などを活用し、メール相談を受け付けた旨の通知を相談者に行うこと。

(ウ) 内容により、返信に時間を要する場合は、いったんその旨を返信するなど、適切な対応をとること。

(エ) メール相談の趣旨が不明な場合は、電話での相談を促す等、適切に処理すること。

(オ) 返信メールが受信拒否等により送信できない場合で、他に相談者への連絡手段がない場合は、回答することを要しない。

ウ FAX による相談

ア（ア）～（オ）の対応に加えて、以下のとおり対応すること。

(ア) 原則として、受託者が受理した日を含む 5 営業日以内に回答内容を委託者へ引き継ぐこと。なお、回答送付は委託者が行う。

(イ) 内容により、回答に時間を要する場合は、いったんその旨を委託者に連絡をするなど、適切な対応をとること。

エ その他

相談者から対面での相談を求められた場合には、委託者が別途指定する「横浜市医療安全相談窓口業務マニュアル」に基づき、委託者へ対応を引き継ぐこと。

(4) 相談の記録

ア 相談対応終了後、速やかに、相談者に関する情報、相談内容、相談対応者及び対応内容を記録すること。

イ 記録の作成にあたっては、「相談記録票」(別紙1)を使用すること。

ウ メールによる相談は、相談者への返信完了後、受信内容及び返信内容を当該記録票に記録すること。

エ 契約履行期間中は、委託者の求めに応じて当該記録票の内容に関する照会に対応すること。

(5) 医療関連法規の違反・生命身体に危害が及ぶ可能性のある情報への対応

ア 公益通報保護法に基づく通報

公益通報保護法に基づく通報が行われた場合は、通報者に対し、処分権限を有する行政機関を教示し、転送等の対応を行う。

・医療法：医療局医療安全課（病院） 045-671-3656

医療局医療安全課（診療所、助産所、医療法人） 045-671-2414

・あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師等に関する法律：各区生活衛生課

・医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律、薬局・販売業に関すること：各区生活衛生課

・薬局・販売以外：医療局医療安全課 薬務担当 045-671-3876

・その他の横浜市公益通報者保護法 対象法律所管課一覧

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/shohiseikatsu/kouekitsuhou/gaibutsuhou.html>

なお、公益通報に該当するか否かは、医療安全相談窓口で判断することはないため、委託者が別途指定する「医療関連法規違反、生命身体に危害が及ぶ可能性がある情報を含む相談を受付けた場合の対応マニュアル」に基づき、適切に処分権限を有する行政機関を教示し、転送等の対応を行うこと。

イ 公益通報以外の医療関連法規の違反・生命身体に危害が及ぶ可能性のある情報を含む相談を受付けた場合

(ア) 委託者が別途指定する「医療関連法規違反、生命身体に危害が及ぶ可能性がある情報を含む相談を受付けた場合の対応マニュアル」に従い、横浜市医療局医療安全課内の医療法所管部署へ転送及び申し送り事項の伝達、また、転送後速やかに LINEWORKS にて委託者へ一報を入れること。その後当日中速やかに申し送り事項データ及び概要が分かるものの送付を行うこと。

(イ) 転送案件であると判断した場合やその判断に迷う場合には、速やかに委託者

へ連絡し、協議すること。

- (ウ) 休庁日に受信したメールに、医療関連法規違反・生命身体に危害が及ぶ可能性のある情報が含まれているかどうかについて、休庁日の定時に LINEWORKS を用いて、報告を行うこと。医療関連法規違反・生命身体に危害が及ぶ可能性のある情報が含まれている場合は、速やかに、メールの転送により報告を行うこと。

(6) その他

- ア 相談業務に必要な情報を収集し、使いやすいように整理するほか、定期的に情報を更新し、相談対応に活用すること。マニュアルを更新した場合には、委託者に連絡すること。
- イ 医療に関する必要な情報を相談者や医療機関等へ提供する。
- ウ 「7 実績報告」に基づき、委託者に必要な報告等を行う。
- エ 相談事例等を分析し、医療安全相談窓口業務の充実に向けた助言等を行う。
- オ 相談記録票や作成資料の保管・管理を行う。

6 業務実施体制の整備

(1) 相談受付体制

電話による相談対応は、入電数に対する応答率が 90%以上になるよう、業務実施体制を整備すること。また、電話回線は 3 回線とし、本市専任の相談員を配置すること。

(2) 電話設備

受託者は委託者が指定する電話番号 (045-671-3500) からの電話転送受入れを可能とすること。また、相談内容に応じて、医療安全課の各部署に転送する必要があると判断した場合には、転送を可能とすること。

電話回線敷設に係る費用または転送費用は委託者が負担する。

(3) 従事者の配置

本業務を遂行するに当たり、統括管理責任者、現場管理責任者及び従事者を業務量の変動に応じて適正に配置し、効率的かつ効果的運営が可能な体制を整備し、正確で迅速な業務処理を行えるよう努めること。なお、この場合において、統括管理責任者及び現場管理責任者は兼務できないものとする。

(4) 従事者の教育

ア 受託者は、業務従事者の相談技術の向上等を図るために必要な研修等(国の医療安全支援センター総合支援事業事務局が主催する「医療安全支援センターに関する研修」等)に従事者を参加させ、又は実施するものとする。なお、研修に係る費用(参加費、交通費等)は受託者が負担し、事業の実施に支障を来さないよう適切な措置を講ずるものとする。

イ 業務等を遂行する上での傾聴スキル及び接遇スキル等、本業務の遂行に必要な知

識及び能力を習得させるため、研修計画及び研修資料を作成の上、受託者の責任において教育を実施すること。

ウ 委託者が提供する資料等に基づき法令等の遵守、職務専念、信用失墜行為の禁止、特定個人情報の保護等について、受託者の責任において必要な教育を実施すること。

エ 業務を行うに当たり、国からの通知、委託者が提供するマニュアル類等の内容を、事前に、十分に理解すること。

オ 業務従事者によって業務にばらつきや支障が生じないように、業務従事者の連携を密にすること。

(5) 統括管理責任者

ア 受託者は、業務の円滑な実施を図り、業務全体を総合的に把握し、調整することができる統括管理責任者を配置すること。

イ 統括管理責任者は、受託業務全体の管理、進捗状況の管理、実績の管理・分析、業務の改善、業務の質・精度の維持・向上、各種調整業務の実施、連絡事項の周知徹底、現場管理責任者の育成、リスク管理及び委託者への報告等を行うこと。

ウ 契約上の疑義が生じたとき、又は緊急に対応すべき事態が発生した場合は、委託者と協議すること。

(6) 現場管理責任者

ア 受託者は、受託業務の内容や流れを熟知し、現場を適正に管理できる知識や経験を有している現場管理責任者を常駐させること。休暇・昼休憩などにより不在の場合は、同程度の知識や経験を有する代行者を選任して現場に配置しなければならない。なお、代行者は、従事者と兼任することも可能とする。

イ 現場管理責任者は、委託者との協議の窓口となり、受託契約の適正な履行と確認、法令の遵守、担当業務の従事者管理・業務管理・業務報告、業務改善のための課題抽出と改善策の提示、統括管理責任者の補佐、従事者の指揮・監督、従事者との情報共有、トラブル発生時の迅速な対応、従事者の育成・研修計画の立案等を行うこと。

ウ 受託業務遂行上疑義が生じたとき、又は緊急に対応すべき事態が発生した場合は、委託者と協議すること。

(7) 従事者

ア 看護師の資格を有し、かつ、看護師としての臨床経験3年以上を有する者であることを原則とする。さらに、相談内容に応じて、医師、歯科医師、薬剤師、保健師、助産師、歯科衛生士等が対応することも可とする。

イ 委託時間中は常時、業務従事者を配置し、従事者は「5 業務内容」の内容に定める業務を行うこと。

ウ 受託者は、6の(4)の教育を事前に受け、委託業務の内容を十分に理解し、正確かつ迅速な対応が可能である者を従事者として配置すること。

- エ 継続性のある相談にも支障をきたすことのないよう配置すること。
- オ 事前に業務従事者の資格を証明するもの及び職歴書を委託者に提出すること。
- カ トラブル発生時には、現場管理責任者への報告・引継ぎを迅速かつ正確に行うこと。
- キ 業務従事者に病気等の急な休暇及び事故等があるときは、事業の実施に支障を来たさないよう適切な措置を講じること。

7 実績報告

(1) 日次報告

- ・内 容：「相談記録票」(別紙1)を基本として報告する。様式及び項目等は委託者と協議の上定めることとするが、項目は、厚生労働省の医療安全支援センター総合支援事業で行われる「医療安全支援センターの運営の現状に関する調査」に対応できる項目を満たすものであること。
- ・提出期限：翌営業日の午後2時までとする。また、3月31日分につきましては、当日中に提出すること。
なお、メールによる相談の場合、回答案以外を記載した「相談記録票」(別紙1)を翌営業日の午後2時までに提出すること。また、返信が完了した時点で、対応経過に記載し委託者へ再度送付すること。
FAXによる相談の場合は、回答案以外を記載した「相談記録票」(別紙1)を翌営業日の午後2時までに提出すること。また、委託者に回答案を送信した時点で、対応経過に記載し委託者へ再度送付すること。

(2) 月次報告

- ・内 容：「相談実績月次報告書」(別紙2、別紙2-1)を基本として、当該月の相談件数等について、相談実績及び応答率をとりまとめ報告する。応答率は受託者の定める様式で提出することも可能とする。
- ・提出期限：当該月の翌月の5日まで(ただし、当該月が休庁日に当たる場合には翌営業日に報告。)また、3月分につきましては、3月31日までに提出する。

(3) 年間報告

- ・内 容：「相談実績年間報告書」(別紙3)を基本として、当該年度における相談実績をとりまとめて報告する。
- ・提出期限：令和8年度分 令和9年3月31日まで
令和9年度分 令和10年3月31日まで
令和10年度分 令和11年3月31日まで

(4) 会議資料報告

- ・内 容：「会議資料報告書」(別紙4、別紙4-1、別紙4-2)を基本として、年3回委託者の会議を開催する際に必要な資料の作成を開催の都度行い、提出

する。

- ・提出期限：委託者と会議毎に協議し、決定する。

(5) 臨時の報告

委託者から依頼のあったときは、医療安全相談窓口の相談実績に関する資料を作成し提出すること。

(6) 報告の際の留意事項

基本的に委託者が指定したメールアドレスに電子データで送付すること。なお、送付にあたっては、個人情報保護の観点からパスワードを設定するなどの措置を講じること。

(7) 報告書作成にシステムを使用する場合について

報告書の作成に受託者が独自のシステムを使用する場合、その運用について必要に応じて委託者と協議をすること。

8 システム作成・運用

(1) メール相談専用フォームの作成

ア 受託者は、医療安全相談窓口専用のメール相談フォームの WEB ページを作成すること。

イ 委託者は、公式サイトに医療安全相談窓口専用のメール相談フォームへのリンクを掲載する。

ウ WEB ページ・電子メールアドレスともに、横浜市のドメイン名である「city.yokohama.lg.jp」のサブドメイン名を利用すること。

エ city.yokohama.lg.jp のサブドメインを利用するにはデジタル統括本部 DX 基盤課に DNS 登録依頼を提出する必要があるため、その申請内容を作成すること。

※ なお、令和 5 年 7 月時点で、以下のサービスは利用できないことが判明しているため、注意すること。

- ・エックスサーバー

エックスサーバーは、1 つのドメインを利用できるのは 1 アカウントのみに制限されていることが判っている。このため「city.yokohama.lg.jp」のサブドメインを登録できるのは 1 アカウントのみとなるが、本市ではエックスサーバーを利用した Web サイトが既に開設済みであり、そのアカウントを本市が有していないことから、エックスサーバーにおいて「city.yokohama.lg.jp」のサブドメインを利用したサイトを追加することができない。この制限が解消していることを確認できない限りエックスサーバーは利用できないことに注意すること。

オ ウェブアクセシビリティについて（別紙 5）を遵守すること。

(2) メール相談のためのシステム運用

ア 受託者は、医療安全相談窓口専用のメール相談フォームにより受信したメール相談に対して回答するためのシステムを運用すること。

イ 上記アのシステムは、情報の漏洩等を防止するために必要な次のセキュリティ対策が講じられたものであること。

- (1) 通信経路の暗号化、通信回線の監視、ファイアウォールやウイルス対策ソフトの導入など、安全な管理のために必要な対策を行う。
- (2) 情報システムの開発・管理・運用を行う者には、個人ごとに ID を発行し、それぞれに推測困難なパスワードを設定させる。
- (3) 必要に応じて、操作記録の採取を行う。
- (4) システム利用者（市民や法人）多要素認証、IP アドレス制限等の導入する。
- (5) アクセス元 IP アドレスによるアクセス制限や多要素認証など、ID・パスワードが漏えいしたとしても、インターネットを経由した不特定多数からの不正アクセスが生じえない対策を講じる。
- (6) 操作記録（アクセス記録、データの更新、検索等）の保存をする。
- (7) 常に脆弱性を利用したサイバー攻撃の情報を入手し、リスクの大きさに応じて適切に対応する。
- (8) セキュリティパッチを適用する。
- (9) WAF（Web Application Firewall）や仮想パッチ等、脆弱性を利用した攻撃を防ぐ仕組みを導入する。
- (10) データのバックアップ体制や緊急連絡先、復旧までの時間について、委託者と協議の上、決定することとする。
- (11) データが保存されるサーバは国内とする。
- (12) 生成 AI を使用しないこと。
- (13) 重要な権限（管理者権限）を持つ者を限定する機能が実装すること。また、各システム利用者に与えられる権限が必要最低限にすること。

ウ 受託者は、サーバー経費を含め、上記ア～イに必要な一切の経費を負担すること。

エ 受託者は、委託者が作成する情報資産に対するセキュリティ侵害が発生した場合、又は発生するおそれがある場合の緊急時対応計画の作成に協力をする。

オ 受託者は、本委託業務の委託契約期間終了後、関連する機器の撤去を行うこと。
また、格納されたデータは完全に消去すること

カ 受託者のうちアクセスログ管理責任者は、個人情報扱うシステムにおいて、端末機（パソコンなど）からホストコンピュータ（サーバー）に保存されているファイルやデータベースに対して、個人情報の「更新」や「検索」などの操作を行う場合、以下のアクセスログを収集できるようにすること

- (1) 操作年月日

- (2) 操作時刻
- (3) 操作者
- (4) アクセスログ蓄積対象情報
- (5) 利用部署、端末機名、処理内容その他必要な項目

9 業務に関する注意事項

- (1) 業務の履行にあたっては、関係する法令、条例及び規制等を遵守すること。
- (2) 委託業務に関して、業務従事者等の責に帰すべき事由により、委託者に損害（第三者に及ぼした損害を含む。）が生じた場合、受託者はその使用者の責任として、委託者の損害を賠償しなければならない。ただし、その損害のうち委託者の責めに帰すべき理由による生じたものは、この限りではない。
- (3) 誠実・公正な相談業務を行うとともに、相談者の人格を尊重するほか、業務上知り得た秘密を漏らしたり、他の目的に利用してはならない。契約終了後も同様とする。
- (4) 相談者の立場に立ち、丁寧な対応を心がけるとともに、相談者の意向を正確に捉えできるだけ相談者の希望に沿った対応を心がけるものとする。
- (5) 委託者に直接寄せられた相談等について、委託者の判断で受託者から回答することが適当であると認められた場合は、受託者に対応等を引き継ぐものとする。
- (6) 相談窓口に寄せられる全ての相談に対応することは不可能であり、また、誤った回答をすることにより相談者に不利益を生ずるおそれがあるので、相談者の求めていることを迅速かつ正確に把握し、担当部署等を的確に紹介するものとする。
- (7) 業務工程上、公権力の行使に当たる業務については本業務の対象外とするとともに、本業務と明確に分離・区分する。公権力の行使に当たる業務とは、内閣府、総務省及び法務省通知により示されている最終的な審査、決定等の判断業務のことをいう。
- (8) 委託業務に必要な機器、備品等、光熱水費及び電話使用料は、全て受託者の負担とする。
- (9) 相談受付は相談者の利用しやすさを考慮して、相談を振り分けるための自動音声応答システムの採用は不可とし、相談は直接相談員が対応すること。
- (10) 医療安全相談窓口の受付時間外には、あらかじめ録音した受付時間外である旨を案内する専用の音声アナウンスを流す機能を有すること。また、受付時間内において、電話での応答が出来ない時にはその旨のアナウンスを流す機能を有すること。なお、流すアナウンスの文面については、予め委託者へ確認すること。
- (11) 相談受付した電話対応については、音声記録として全て録音し、受付日から1年間保管すること。なお、委託者の求めに応じて常時提供できるようにすること。
- (12) 受託者は次回の契約において受託者の変更が見込まれているときは、委託者が行う業務引継ぎに協力すること。また、後任の受託者が、現場の確認及び引継ぎを希望した場合、業務に支障がない限り、これに協力するものとする。なお、これらに要する

費用は本契約金額に含むものとする。

- (13) 委託者は、相談窓口を運営する上で、本委託業務が円滑に遂行できるように必要な事項を協議する必要があると認める場合、協議の場を設けることができることとする。
- (14) 受託者は、横浜市医療安全推進協議会・各種講演会等の開催に伴い、業務の分析・検証等を目的とした委託者との連絡会に年6回以上参加すること。ただし、オンラインでの実施も可とする。
- (15) 上記業務の他、相談窓口を維持運営するために必要な事項は、委託者と受託者が協議して対応すること。
- (16) 本仕様書に定めのない事項又は本仕様書に定める事項の解釈について疑義が生じた場合には、委託者と受託者が協議の上、定めるものとする。

10 業務件数（想定）

業務の想定件数は、以下のとおりとする。

医療に関する相談（医療機関案内を含む）及び苦情 3,700 件／年

（うち、電話相談 3,500 件 メール相談 200 件。電話相談の1件あたりの対応時間は原則30分までの想定。）

医療関連法規違反等に関する医療安全課への情報提供 40 件／年

11 委託料の支払い

部分払いとし、委託料の4分の1に相当する額を、四半期ごとの7月・10月・1月・4月に支払うものとする。

12 個人情報管理

- (1) 受託者は、個人情報を取り扱う事務を行う場合には、その取扱いについて、「個人情報取扱特記事項」及び「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、個人情報を取り扱う事務を行う場合には、その情報を取り扱う前までに各特記事項に記載された委託者あて報告をしなければならない。
- (3) 受託者は、個人情報に関する管理規定の整備及び定期的な研修の実施等、個人情報の適正管理のために必要な措置を講じなければならない。

13 安全衛生

- (1) 受託者は、受託者の現場管理責任者及び従事者に対して、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、社会保険諸法令その他の本契約に適用される法令に基づく労働者に対する法令上の責任を負い、受託者の責任で労務管理を行い、従事者の労働災害について受託者の責任と費用で処理しなければならない。

- (2) 地震、火災、疫病、その他当事者の合理的支配を超える不可抗力により、業務の全部又は一部の業務が履行不能となった場合、委託者及び受託者の責任を免除する。

14 危機管理

機器等の障害が発生した場合だけでなく様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合において、本業務の遂行に支障を来すことがないように十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。

15 受託者の責務

- (1) 受託者の責務において、市民・業務関係者等に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。
- (2) 受託者は常に善良なる管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗状況及び契約内容の遵守状況について確認の上適宜報告すること。
- (3) 関係法令等を遵守し、その適用及び運用は受託者の責任において適切に行うこと。
- (4) 受託者は、本契約の履行に当たり、基本的人権を尊重し、個人の尊厳を守り、あらゆる差別をなくすために適切な対応を図ること。

別紙 1 : 「相談記録票」

					相談No.	
					新規・再相談	
					前回相談No.	
受付日	受付時刻		対応時間(分)	相談手段	対応者	相談者氏名
	～		0			
相談者性別	患者との関係	相談者年代	電話番号	相談者住所（市内は区、市外は県や市までで可）		
対象施設種別		医療施設名称（病院）				所在区
		医療施設名称（市外病院）				所在地
		医療施設等名称（病院以外）				所在地
診療科目		診療科目（その他：具体的に記入）			受診の有無	
どこで知ったか			どこで知ったか（詳細あれば記入）			
相談種別	内容分類		内容分類（その他：具体的に記入）			
処理経過			処理経過（その他：具体的に記入）			
紹介した機関			紹介した機関（その他：具体的に記入）			
相談者納得度		相談者納得度（その他：具体的に記入）				
相談内容						
対応経過						
備考（申し送り事項）						
① コロナ関連相談（後遺症の相談、ワクチンに関すること等）					<input type="checkbox"/>	FALSE
② 医療従事者からの相談（公益通報） ※該当する場合は以下(1)(2)を確認					<input type="checkbox"/>	FALSE
(1) 労働者（アルバイト・パートなどのほか、公務員、役員、退職後1年以内の者も含む）からの通報である					<input type="checkbox"/>	FALSE
(2) 通報内容が医療関連法規の違反(管理者の長期不在、院内での患者虐待等)である					<input type="checkbox"/>	FALSE
③ 患者・患者家族からの医療関連法規違反、生命身体に危害が及ぶ可能性がある相談					<input type="checkbox"/>	FALSE

【参考】内容分類の詳細について

1 分類【医療行為・医療内容】
1－1 医療行為・医療内容
治療・看護等の内容(診断・検査・治療・処置・投薬・看護・リハビリテーション・給食等)や技術に関する事など。自分の望む治療方針ではない。希望する薬を処方してくれない。治療内容に関する説明が不足している場合は2－1、医療過誤を疑っている場合は1－2に分類。
1－2 医療過誤を疑っている
相談者が医療過誤（診断ミスを含む）を疑い、主張しているもの。医療過誤があったのに説明がない、謝罪がない、賠償がないなど、医療過誤・医療事故に関するものはすべてこの項目に分類。
1－3 転院・退院・処遇改善（精）
転院を迫られる。転院に納得がいけない。転院の方法についての相談。精神保健福祉法関連の退院請求など。
1－4 医療関連法規（医療法・医師法等）
管理者不在・無資格診療・無診察処方・診療拒否（応招義務違反）・診断書の交付拒否など、医療関連法規に関連するもの。医療関連法規所管部署へつないだもの。 →守秘義務違反や広告違反、個人情報保護法に関するものは、4 分類【医療情報の取り扱い】に分類する
2 分類【コミュニケーション】
2－1 説明に関すること
医療用語についての解説不十分。治療内容について説明がない、不十分。医師の説明がわかりにくい。説明を求めたいが質問しづらい。（医療過誤に関しての説明が足りないものは1－2に分類）
2－2 接遇：医師、歯科医師、看護師、薬剤師、その他職員
横柄、態度が悪い、威圧的な言動があったなど。
2－3 接遇：その他コミュニケーションに関すること
上記に分類できない、コミュニケーション上の問題。
3 分類【医療機関の施設】
3－1 衛生環境
廃棄物の管理・処理に問題がある。患者の触れる場所が清潔に保たれていないなど。 例）ごみの分別に問題がある。廃棄物の管理に関する事項など
3－2 その他の医療機関の施設に関すること
洋式トイレがない、設備が古いなど。医療機関の閉院・休止に関する問い合わせなど。
4 分類【医療情報の取扱】
4－1 カルテ開示
カルテ開示の拒否。カルテの開示方法がわからないなど。
4－2 セカンドオピニオン
セカンドオピニオンとはどういうものか。セカンドオピニオンを求めたが断られたなど。
4－3 広告
広告内容が不適切である（どんな病気も絶対に治りますなど）。
4－4 個人情報・プライバシー
守秘義務違反があると思われる。受付や会計での呼名に不満。他患者に聞こえる声で、疾患名や障害名、公費受給者であることを言われたなど。
4－5 診断書等文書に関すること
診断書等の記載が遅い・記載内容に納得がいけない。紹介状を書いてくれないなど。

⇒4－6 次ページに有り。

4 - 6 その他医療情報の取扱いに関すること
入院手続きに必要な保証人や緊急連絡先となる人がおらず困っている。マイナ保険証に関する事など。カルテの取扱い・画像データの取扱いに関する事など。
5 分類【医療機関の紹介案内】
近くの〇〇科を教えてほしい、木曜日に診療している医療機関を知りたい。外国語対応ができる医療機関をいくつか案内してほしいなど。
6 分類【医療費】
6 - 1 診療報酬等
保険診療を行っている中での診療報酬に関する苦情・相談。あはき、柔整での療養費に関する事・保険点数算定の詳細などに関する質問で、厚生局等を案内した相談など。
6 - 2 保険外併用療養費
差額ベッド代・アメニティ料金関連の苦情、初診時選定療養費などの苦情。
6 - 3 自費診療
産科や美容医療などの自由診療に関する相談など。
6 - 4 医療費に関するその他
経済的理由により医療費が払えないなどの相談。高額療養費制度の相談など。
7 分類【医療知識等を問うもの】
7 - 1 健康や病気に関すること
症状から何科を受診すればよいか問うもの。健康診断の検査結果（数値等）に関する事など。
7 - 2 薬（品）に関すること
薬の効能について。薬の服用方法を間違えたが大丈夫か。薬の副作用が心配など。
7 - 3 制度について尋ねるもの
医療・介護・福祉の制度や手続きを問うもの。救急医療体制、医療機関の機能分化など医療の仕組みに関する事など。
7 - 4 その他の医療知識等を問うもの
〇〇という検査はどのようなところで受けられるか、どのようなことをするのか。レントゲン撮影などによる被爆への不安。病理解剖について知りたいなど（医療過誤による死亡を疑っている場合は1 - 2に分類）。
8 分類【その他】
8 - 1 その他
主訴不明で全く相談内容を把握できない場合。支離滅裂な話を絶え間なく続けるものなど。いずれにも分類できないもの。 例）医療機関に関連しない虐待、社会制度や行政への要望（せいかつ保護認定に関する事、マイナンバーカードに関する事、行政対応に関する苦情等）
8 - 2 医療機関からの相談
暴言や過剰要求などで対応に苦慮している患者がいるが、どうしたらよいかなど。
8 - 3 関係機関からの相談
医療機関につなぎたい人がいるが、病識がなく、どうしたらよいかなど。

【参考】納得度の基準

「納得した」：問題の整理や解決に向けた対応方法、制度や相談先の情報が明確になった。

「おおむね納得した」：問題の整理や解決に向けた対応方法、制度や相談先の情報がおおむね明確になった。

「あまり納得せず」：問題の整理や解決に向けた対応方法、制度や相談先の情報が十分には明確にならなかった。

「納得せず」：問題の整理や解決に向けた対応方法に関する助言に不満が残った。制度や相談先の説明に関して理解が得られなかった。

「その他」：メール相談への回答後に反応がない場合、電話機の不調などで突然切電となった場合など。

総件数	新規件数	再相談件	相談日数	一日平均件数
278	239	39	0	#DIV/0!

項目	分類		件数	構成比
相談時間	月総対応時間（分）		3,359	
	1日あたり平均（分）		#DIV/0!	
	1日件あたり平均（分）		#DIV/0!	
相談手段	電 話		260	93.5%
	電子メール		10	3.6%
	面談（予約有）		4	1.4%
	面談（予約無）		2	0.7%
	手紙・FAX		2	0.7%
	その他		10	3.6%
相談者情報	性別	男	126	45.3%
		女	140	50.4%
		不明	12	4.3%
	患者との関係	本人	150	54.0%
		家族・親戚	32	11.5%
		友人・知人	10	3.6%
		医療機関職員	10	3.6%
		関係機関等職員	4	1.4%
		その他	4	1.4%
		不明	68	24.5%
	年代	10代	0	0.0%
		20代	0	0.0%
		30代	0	0.0%
		40代	2	0.7%
		50代	1	0.4%
		60代	1	0.4%
		70代	2	0.7%
		80代～	40	14.4%
		不明	232	83.5%

対象施設種別	市立病院		5	1.8%
	市大病院		6	2.2%
	地域中核病院		8	2.9%
	その他の病院		43	15.5%
	診療所		80	28.8%
	歯科診療所		20	7.2%
	薬局		3	1.1%
	あはき関係（届出施設）		2	0.7%
	その他	救急相談センター（#7119）	0	0.0%
		夜間急病センター	1	0.4%
		休日急患診療所	0	0.0%
		その他	8	2.9%
	なし		46	16.5%
	不明		56	20.1%
対象施設所在地	市内		155	55.8%
	県内市外		10	3.6%
	東京都		1	0.4%
	その他		3	1.1%
	なし		46	16.5%
	不明		63	22.7%
相談種別	不信・苦情		113	40.6%
	相談・質問		165	59.4%
	その他		0	0.0%

内容分類	医療行為・医療内容	医療行為・医療内容	98	35.3%
		医療過誤を疑っている	7	2.5%
		転院退院・処遇改善(精)	4	1.4%
		医療関連法規	1	0.4%
	コミュニケーション	説明に関すること	6	2.2%
		接遇：医師	12	4.3%
		接遇：歯科医師	0	0.0%
		接遇：看護師	3	1.1%
		接遇：薬剤師	0	0.0%
		接遇：その他職員	8	2.9%
		その他コミュニケーション	14	5.0%
	医療機関の施設	衛生環境	1	0.4%
		その他医療機関の施設	3	1.1%
	医療情報の取扱	カルテ開示	2	0.7%
		セカンドオピニオン	0	0.0%
		広告	0	0.0%
		個人情報・プライバシー	0	0.0%
		診断書等文書に関すること	7	2.5%
		その他医療情報の取扱	0	0.0%
	医療機関案内		16	5.8%
	医療費	診療報酬等	18	6.5%
		保険外併用療養費	3	1.1%
		自費診療	3	1.1%
		医療費に関するその他	4	1.4%
	医療知識等を問うもの	健康や病気に関すること	35	12.6%
		薬（品）に関すること	7	2.5%
		制度について尋ねるもの	2	0.7%
		その他医療知識等を問うもの	0	0.0%
	その他	医療機関からの相談	20	7.2%
		関係機関等からの相談	2	0.7%
		その他	2	0.7%
どこで知ったか	本市行政（医療安全課含む）		0	0.0%
	交換台、コールセンター		3	1.1%
	区役所等本市他部署		2	0.7%
	県（医療安全センター含む）		1	0.4%
	その他行政（国、他都市）		4	1.4%
	医療機関		1	0.4%
	消費生活センター		8	2.9%
	その他関係機関（医師会等）		4	1.4%
	インターネット		7	2.5%
	パンフ、市刊行物		8	2.9%
	マスコミ、その他		16	5.8%
	不明		224	80.6%
受診の有無	通院中（過去も含む）		188	67.6%
	入院中（過去も含む）		38	13.7%
	なし		36	12.9%
	不明		16	5.8%

診療科目	内科（消内・循内・神内等含む）	30	10.8%
	小児科	2	0.7%
	外科（心外・呼外等含む）	0	0.0%
	整形外科	26	9.4%
	脳神経外科	1	0.4%
	産婦人科	8	2.9%
	眼科	14	5.0%
	耳鼻科	7	2.5%
	皮膚科	6	2.2%
	泌尿器科	2	0.7%
	形成外科	0	0.0%
	美容外科	0	0.0%
	精神科・心療内科	28	10.1%
	麻酔科（ペイン）	0	0.0%
	歯科・口腔外科	25	9.0%
	その他	10	3.6%
	なし	35	12.6%
	不明	84	30.2%
処理経過	相談者の問題点の整理の援助・説明。情報提供助言を行った	197	70.9%
	相談者に他課や関係機関等を紹介した	74	26.6%
	対象施設等への何らかの連絡をした	3	1.1%
	立入検査を行う部署担当に引継いだ	1	0.4%
	その他	3	1.1%
紹介した機関	なし	203	73.0%
	区役所（福祉保健センター）	5	1.8%
	市役所他部署	5	1.8%
	福祉調整委員会	0	0.0%
	救急相談センター	18	6.5%
	他自治体（医療安全支援センター等）	10	3.6%
	厚生労働省	2	0.7%
	関東信越厚生局・県医療保険課	18	6.5%
	消費生活センター	2	0.7%
	県歯科医師会相談窓口	3	1.1%
	医師会等関係団体	3	1.1%
	法律相談関係	4	1.4%
	薬の相談窓口関係	3	1.1%
	がん電話相談	0	0.0%
	その他	2	0.7%
納得度	納得した	210	75.5%
	おおむね納得した	34	12.2%
	あまり納得せず	10	3.6%
	納得せず	9	3.2%
	その他	15	5.4%
コロナ関連相談		15	

総件数	新規件数	再相談件	相談日数	一日平均件数
			21	0.0

項目	分類		件数	構成比
相談時間	月総対応時間（分）			
	1日あたり平均（分）		0.0	
	1日件あたり平均（分）		0.0	
相談手段	電 話			#DIV/0!
	電子メール			#DIV/0!
	面談（予約有）			#DIV/0!
	面談（予約無）			#DIV/0!
	手紙・FAX			#DIV/0!
	その他			#DIV/0!
相談者情報	性別	男		#DIV/0!
		女		#DIV/0!
		不明		#DIV/0!
	患者との関係	本人		#DIV/0!
		家族・親戚		#DIV/0!
		友人・知人		#DIV/0!
		医療機関職員		#DIV/0!
		関係機関等職員		#DIV/0!
		その他		#DIV/0!
		不明		#DIV/0!
	年代	10代		#DIV/0!
		20代		#DIV/0!
		30代		#DIV/0!
		40代		#DIV/0!
		50代		#DIV/0!
		60代		#DIV/0!
		70代		#DIV/0!
		80代～		#DIV/0!
		不明		#DIV/0!

対象施設種別	市立病院		#DIV/0!
	市大病院		#DIV/0!
	地域中核病院		#DIV/0!
	その他の病院		#DIV/0!
	診療所		#DIV/0!
	歯科診療所		#DIV/0!
	薬局		#DIV/0!
	あはき関係（届出施設）		#DIV/0!
	その他	救急相談センター（#7119）	#DIV/0!
		夜間急病センター	#DIV/0!
		休日急患診療所	#DIV/0!
		その他	#DIV/0!
	なし		#DIV/0!
	不明		#DIV/0!
対象施設所在地	市内		#DIV/0!
	県内市外		#DIV/0!
	東京都		#DIV/0!
	その他		#DIV/0!
	なし		#DIV/0!
	不明		#DIV/0!
相談種別	不信・苦情		#DIV/0!
	相談・質問		#DIV/0!
	その他		#DIV/0!

内容分類	医療行為・医療内容	医療行為・医療内容	#DIV/0!
		医療過誤を疑っている	#DIV/0!
		転院退院・処遇改善(精)	#DIV/0!
		医療関連法規	#DIV/0!
	コミュニケーション	説明に関すること	#DIV/0!
		接遇：医師	#DIV/0!
		接遇：歯科医師	#DIV/0!
		接遇：看護師	#DIV/0!
		接遇：薬剤師	#DIV/0!
		接遇：その他職員	#DIV/0!
		その他コミュニケーション	#DIV/0!
	医療機関の施設	衛生環境	#DIV/0!
		その他医療機関の施設	#DIV/0!
	医療情報の取扱	カルテ開示	#DIV/0!
		セカンドオピニオン	#DIV/0!
		広告	#DIV/0!
		個人情報・プライバシー	#DIV/0!
		診断書等文書に関すること	#DIV/0!
		その他医療情報の取扱	#DIV/0!
		医療機関案内	#DIV/0!
	医療費	診療報酬等	#DIV/0!
		保険外併用療養費	#DIV/0!
		自費診療	#DIV/0!
		医療費に関するその他	#DIV/0!
	医療知識等を問うもの	健康や病気に関すること	#DIV/0!
		薬（品）に関すること	#DIV/0!
		制度について尋ねるもの	#DIV/0!
		その他医療知識等を問うもの	#DIV/0!
	その他	医療機関からの相談	#DIV/0!
		関係機関等からの相談	#DIV/0!
		その他	#DIV/0!
どこで知ったか	本市行政（医療安全課含む）		#DIV/0!
	交換台、コールセンター		#DIV/0!
	区役所等本市他部署		#DIV/0!
	県（医療安全センター含む）		#DIV/0!
	その他行政（国、他都市）		#DIV/0!
	医療機関		#DIV/0!
	消費生活センター		#DIV/0!
	その他関係機関（医師会等）		#DIV/0!
	インターネット		#DIV/0!
	パンフ、市刊行物		#DIV/0!
	マスコミ、その他		#DIV/0!
	不明		#DIV/0!
受診の有無	通院中（過去も含む）		#DIV/0!
	入院中（過去も含む）		#DIV/0!
	なし		#DIV/0!
	不明		#DIV/0!

診療科目	内科（消内・循内・神内等含む）		#DIV/0!
	小児科		#DIV/0!
	外科（心外・呼外等含む）		#DIV/0!
	整形外科		#DIV/0!
	脳神経外科		#DIV/0!
	産婦人科		#DIV/0!
	眼科		#DIV/0!
	耳鼻科		#DIV/0!
	皮膚科		#DIV/0!
	泌尿器科		#DIV/0!
	形成外科		#DIV/0!
	美容外科		#DIV/0!
	精神科・心療内科		#DIV/0!
	麻酔科（ペイン）		#DIV/0!
	歯科・口腔外科		#DIV/0!
	その他		#DIV/0!
	なし		#DIV/0!
	不明		#DIV/0!
処理経過	相談者の問題点の整理の援助・説明。情報提供助言を行った		#DIV/0!
	相談者に他課や関係機関等を紹介した		#DIV/0!
	対象施設等への何らかの連絡をした		#DIV/0!
	立入検査を行う部署担当に引継いだ		#DIV/0!
	その他		#DIV/0!
紹介した機関	なし		#DIV/0!
	区役所（福祉保健センター）		#DIV/0!
	市役所他部署		#DIV/0!
	福祉調整委員会		#DIV/0!
	救急相談センター		#DIV/0!
	他自治体（医療安全支援センター等）		#DIV/0!
	厚生労働省		#DIV/0!
	関東信越厚生局・県医療保険課		#DIV/0!
	消費生活センター		#DIV/0!
	県歯科医師会相談窓口		#DIV/0!
	医師会等関係団体		#DIV/0!
	法律相談関係		#DIV/0!
	薬の相談窓口関係		#DIV/0!
	がん電話相談		#DIV/0!
	その他		#DIV/0!
納得度	納得した		#DIV/0!
	おおむね納得した		#DIV/0!
	あまり納得せず		#DIV/0!
	納得せず		#DIV/0!
	その他		#DIV/0!
コロナ関連相談			

例 別紙 2-1 :
「相談実績月次報告書資料」

2026年度 ○月分
相談実績月次報告書資料

＜相談件数＞	総数 新規 (前月総数)	278 239	件 件 (件)	再相談	39	件
--------	--------------------	------------	---------------	-----	----	---

＜応答率＞ 別紙により提出

＜相談手段＞

電話	260	93.5%
電子メール	10	3.6%
面談（予約有）	4	1.4%
面談（予約無）	2	0.7%
手紙・FAX	2	0.7%
その他	10	3.6%

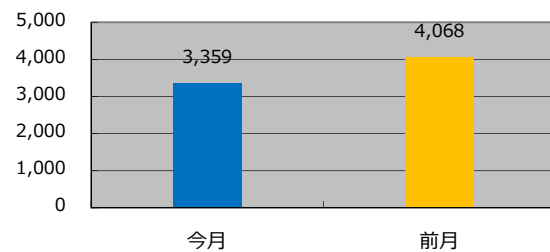
＜相談種別＞

不信・苦情	113	40.6%
相談・質問	165	59.4%
その他	0	0.0%

＜相談時間＞

月総対応時間（分）	3,359
1日平均（分）	#DIV/0!
1件平均（分）	#DIV/0!

月総対応時間（分）



＜どこで知ったか＞

本市行政（医療安全課含む）	0	0.0%
交換台、コールセンター	3	1.1%
区役所等本市他部署	2	0.7%
県（医療安全センター含む）	1	0.4%
その他行政（国、他都市）	4	1.4%
医療機関	1	0.4%
消費生活センター	8	2.9%
その他関係機関（医師会等）	4	1.4%
インターネット	7	2.5%
パンフ、刊行物	8	2.9%
マスコミ、志比田	16	5.8%
不明	224	80.6%

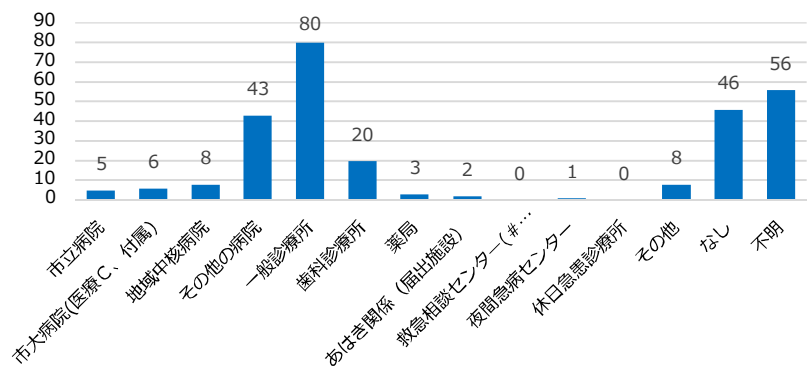
＜相談者性別＞

男	126	45.3%
女	140	50.4%
不明	12	4.3%

＜相談者と患者の関係＞

本人	150	54.0%
家族・親戚	32	11.5%
友人・知人	10	3.6%
医療機関職員	10	3.6%
関係機関等職員	4	1.4%
その他	4	1.4%
不明	68	24.5%

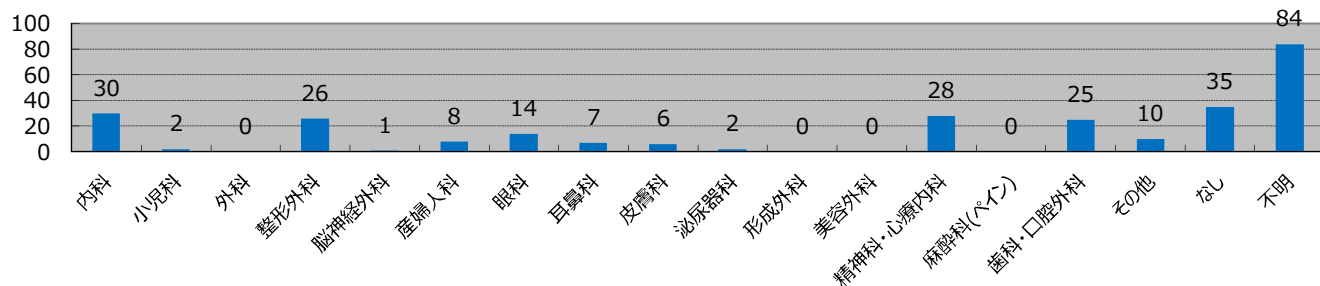
＜対象施設種別＞



＜受診の有無＞

通院中（過去も含む）	188	67.6%
入院中（過去も含む）	38	13.7%
なし	36	12.9%
不明	16	5.8%

<診療科目>



<相談内容>

大分類	詳細分類	件数	大分類	詳細分類	件数	
医療行為・ 医療内容 110	医療行為・医療内容	98	医療情報の 取扱 9	カルテ開示	2	
	医療過誤を疑っている	7		セカンドオピニオン	0	
	転院、退院、処遇改善（精）	4		広告	0	
	医療関連法規（医療法、医師法等）	1		個人情報・プライバシー	0	
コミュニ ケーション 43		説明に関すること		6	診断書等文書に関すること	7
		接遇：医師		12	その他医療情報の取扱に関すること	0
		接遇：歯科医師	0	医療機関案内	医療機関の紹介案内	16
	接遇：看護師	3	診療報酬等		18	
	接遇：薬剤師	0	医療費 28	保険外併用療養費（差額ベッド代等）	3	
	接遇：その他職員	8		自費診療	3	
	その他：コミュニケーションに関すること	14		医療費に関するその他	4	
医療機関の施設 4	衛生環境	1		医療知識等を 問うもの 44	健康や病気に関すること	35
	その他医療機関の施設に関すること	3	薬（品）に関すること		7	
			その他 24		制度について尋ねるもの	2
					その他の医療知識等を問うもの	0
				その他	20	
				医療機関からの相談	2	
			関係機関等からの相談		2	

<処理経過>

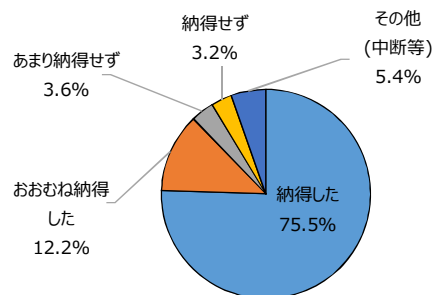
問題点整理の援助・説明、情報提供助言	197	70.9%
相談者に他課や関係機関等を紹介	74	26.6%
対象施設等への何らかの連絡をした	3	1.1%
立入検査を行う部署担当に引継いだ	1	0.4%
その他	3	1.1%

<紹介した主な機関>

- ・関東信越厚生局神奈川事務所
- ・無料法律相談
- ・神奈川県歯科電話相談窓口

<相談者納得度>

納得した	210	75.5%
おおむね納得した	34	12.2%
あまり納得せず	10	3.6%
納得せず	9	3.2%
その他(中断等)	15	5.4%



<コロナ関連相談>

15 件

○月

市立病院、市大病院、地域中核病院、
救急相談センター、夜間急病センター、休日急患診療所

全相談件数
市立、市大、地域中核 等

278 件中
20 件

市立 5 件	★〇〇病院（2件）
	・入院患者の家族から、差額ベッド代の説明不足に関する苦情
	・患者から、検査時の対応に関する苦情
	★〇〇病院（2件）
	・外来通院中の患者から受付職員の対応に関する苦情
市大 6 件	・患者家族から、入院中のリハビリについての相談
	★〇〇病院（1件）
	・入院患者の家族から、治療方針について説明が受けられていないとの相談
地域中核病院 8 件	★〇〇病院（4件）
	・患者家族から、症状への不安に関する相談
	・入院患者の家族から、診療内容に関する相談×2
	・患者から、院内の情報共有に関する苦情
	★〇〇病院（2件）
	・入院患者の家族から、医師とのコミュニケーションが不足していることについての相談
	・入院していた患者の家族から、面会等、病院のルールに対する苦情
	★〇〇病院（2件）
	・入院していた患者の家族から、診断書に関する苦情
	・患者から、術後の症状についての相談
	★〇〇病院（1件）
	・（継続相談）患者から、診療内容に関する相談
	★〇〇病院（3件）
	・患者から、医師の接遇に関する苦情
	・患者家族から、セカンドオピニオン及び転院についての相談
	・患者から、紹介状がなければ選定療養費がかかる事に納得がいけないとの苦情
	★〇〇病院（0件）
	★〇〇病院（2件）
	・親戚の入院状況を確認したが、個人情報保護を理由に教えてもらえなかったとの苦情
	・患者から、希望する検査をしてくれないとの苦情
	★〇〇病院（0件）
その他 1 件	★救急相談センター（#7119）（0件）
	★夜間急病センター（1件）
	・患者家族から、夜間急病センターで処方された薬に関する相談
	★休日急患診療所（0件）

○月

医療関連法規違反、生命身体に危害が及ぶ可能性のある情報が含まれた相談（即時報告を行った案件）

【診療所・法人】

- | | | |
|--------|----------|-------------------------|
| ①相談No. | 20252022 | ・元職員から、無資格者医療行為に関する内部通告 |
| ②相談No. | | ・ |
| ③相談No. | | ・ |
| ④相談No. | | ・ |
| ⑤相談No. | | ・ |
| ⑥相談No. | | ・ |

【病 院】

- | | |
|--------|---|
| ①相談No. | ・ |
| ②相談No. | ・ |
| ③相談No. | ・ |
| ④相談No. | ・ |
| ⑤相談No. | ・ |
| ⑥相談No. | ・ |

【そ の 他】

- | | |
|--------|---|
| ①相談No. | ・ |
| ②相談No. | ・ |
| ③相談No. | ・ |

<相談件数>

総数 0 件
新規 0 件
(前月総数 件)
再相談 0 件

<応答率>

別紙により提出

<相談手段>

電話	0	#DIV/0!
電子メール	0	#DIV/0!
面談（予約有）	0	#DIV/0!
面談（予約無）	0	#DIV/0!
手紙・FAX	0	#DIV/0!
その他	0	#DIV/0!

<相談種別>

不信・苦情	0	#DIV/0!
相談・質問	0	#DIV/0!
その他	0	#DIV/0!

<どこで知ったか>

本市行政（医療安全課含む）	0	#DIV/0!
交換台、コールセンター	0	#DIV/0!
区役所等本市他部署	0	#DIV/0!
県（医療安全センター含む）	0	#DIV/0!
その他行政（国、他都市）	0	#DIV/0!
医療機関	0	#DIV/0!
消費生活センター	0	#DIV/0!
その他関係機関（医師会等）	0	#DIV/0!
インターネット	0	#DIV/0!
パンフ、刊行物	0	#DIV/0!
マスコミ、志比田	0	#DIV/0!
不明	0	#DIV/0!

<相談者性別>

男	0	#DIV/0!
女	0	#DIV/0!
不明	0	#DIV/0!

<相談者と患者の関係>

本人	0	#DIV/0!
家族・親戚	0	#DIV/0!
友人・知人	0	#DIV/0!
医療機関職員	0	#DIV/0!
関係機関等職員	0	#DIV/0!
その他	0	#DIV/0!
不明	0	#DIV/0!

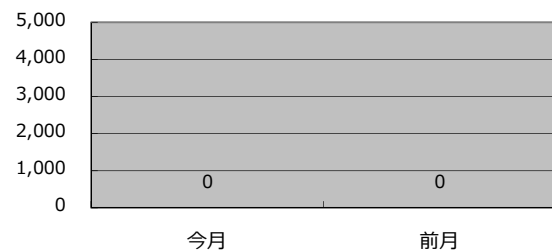
<受診の有無>

通院中（過去も含む）	0	#DIV/0!
入院中（過去も含む）	0	#DIV/0!
なし	0	#DIV/0!
不明	0	#DIV/0!

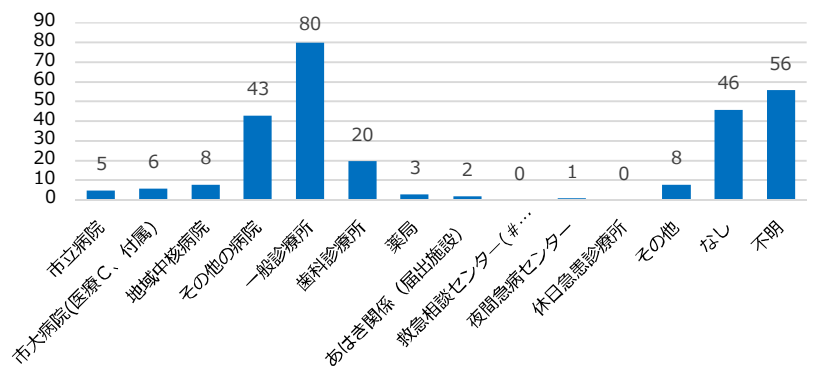
<相談時間>

月総対応時間（分）	0
1日平均（分）	0
1件平均（分）	0

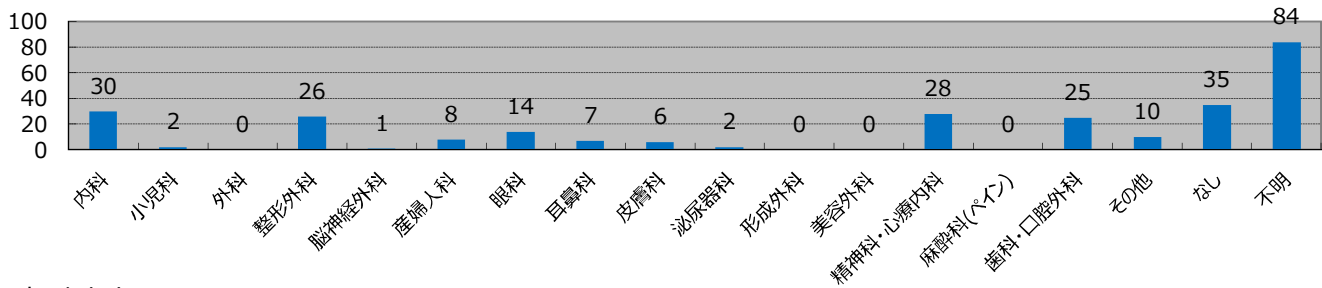
月総対応時間（分）



<対象施設種別>



＜診療科目＞



＜相談内容＞

大分類	詳細分類	件数	大分類	詳細分類	件数
医療行為・ 医療内容	医療行為・医療内容	0	医療情報の 取扱	カルテ開示	0
	医療過誤を疑っている	0		セカンドオピニオン	0
	転院、退院、処遇改善（精）	0		広告	0
	医療関連法規（医療法、医師法等）	0		個人情報・プライバシー	0
コミュニ ケーション	説明に関すること	0		診断書等文書に関すること	0
	接遇：医師	0		その他医療情報の取扱に関すること	0
	接遇：歯科医師	0	医療機関案内	医療機関の紹介案内	0
	接遇：看護師	0	医療費	診療報酬等	0
	接遇：薬剤師	0		保険外併用療養費（差額ベッド代等）	0
	接遇：その他職員	0		自費診療	0
	その他：コミュニケーションに関すること	0		医療費に関するその他	0
医療機関の施設	衛生環境	0	医療知識等を 問うもの	健康や病気に関すること	0
	その他医療機関の施設に関すること	0		薬（品）に関すること	0
				制度について尋ねるもの	0
				その他の医療知識等を問うもの	0
			その他	その他	0
				医療機関からの相談	0
				関係機関等からの相談	0

＜処理経過＞

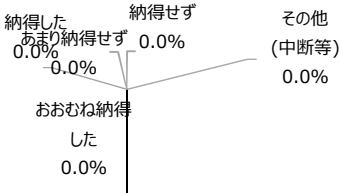
問題点整理の援助・説明、情報提供助言	0	#DIV/0!
相談者に他課や関係機関等を紹介	0	#DIV/0!
対象施設等への何らかの連絡をした	0	#DIV/0!
立入検査を行う部署担当に引継いだ	0	#DIV/0!
その他	0	#DIV/0!

＜紹介した主な機関＞

・
・
・

＜相談者納得度＞

納得した	0	#DIV/0!
おおむね納得した	0	#DIV/0!
あまり納得せず	0	#DIV/0!
納得せず	0	#DIV/0!
その他（中断等）	0	#DIV/0!



＜コロナ関連相談＞

0 件

4月

市立病院、市大病院、地域中核病院、
救急相談センター、夜間急病センター、休日急患診療所

全相談件数
市立、市大、地域中核 等

0 件中
0 件

市立 件	★〇〇病院（件）
市大 件	★〇〇病院（件）
地域中核病院 件	★〇〇病院（件）
その他	★救急相談センター（#7119）（件）
	★夜間急病センター（件）
	★休日急患診療所（件）

4月

医療関連法規違反、生命身体に危害が及ぶ可能性のある情報が含まれた相談（即時報告を行った案件）

【診療所・法人】

- ①相談No. .
- ②相談No. .
- ③相談No. .
- ④相談No. .
- ⑤相談No. .
- ⑥相談No. .

【病 院】

- ①相談No. .
- ②相談No. .
- ③相談No. .
- ④相談No. .
- ⑤相談No. .
- ⑥相談No. .

【そ の 他】

- ①相談No. .
- ②相談No. .
- ③相談No. .

別紙 3：相談窓口相談実績年間報告書

総件数	新規件数	再相談件	相談日数	一日平均件数
0	0	0	241	0.0

項目	分類		件数	構成比
相談時間	年間総対応時間（分）		0	
	1日あたり平均（分）		0.0	
	1件あたり平均（分）		#DIV/0!	
相談手段	電 話		0	#DIV/0!
	電子メール		0	#DIV/0!
	面談（予約有）		0	#DIV/0!
	面談（予約無）		0	#DIV/0!
	手紙・F A X		0	#DIV/0!
	その他		0	#DIV/0!
相談者情報	性別	男	0	#DIV/0!
		女	0	#DIV/0!
		不明	0	#DIV/0!
	患者との関係	本人	0	#DIV/0!
		家族・親戚	0	#DIV/0!
		友人・知人	0	#DIV/0!
		医療機関職員	0	#DIV/0!
		関係機関等職員	0	#DIV/0!
		その他	0	#DIV/0!
		不明	0	#DIV/0!
	年代	10代	0	#DIV/0!
		20代	0	#DIV/0!
		30代	0	#DIV/0!
		40代	0	#DIV/0!
		50代	0	#DIV/0!
		60代	0	#DIV/0!
		70代	0	#DIV/0!
		80代～	0	#DIV/0!
		不明	0	#DIV/0!
対象施設種別	市立病院		0	#DIV/0!
	市大病院		0	#DIV/0!
	地域中核病院		0	#DIV/0!
	その他の病院		0	#DIV/0!
	診療所		0	#DIV/0!
	歯科診療所		0	#DIV/0!
	薬局		0	#DIV/0!
	あはき関係（届出施設）		0	#DIV/0!
	救急相談センター（#7119）		0	#DIV/0!
	夜間急病センター		0	#DIV/0!
	休日急患診療所		0	#DIV/0!
	その他		0	#DIV/0!
	なし		0	#DIV/0!
	不明		0	#DIV/0!

対象施設所在地	市内			0	#DIV/0!	
	県内市外			0	#DIV/0!	
	東京都			0	#DIV/0!	
	その他			0	#DIV/0!	
	なし			0	#DIV/0!	
	不明			0	#DIV/0!	
相談種別	不信・苦情			0	#DIV/0!	
	相談・質問			0	#DIV/0!	
	その他			0	#DIV/0!	
内容分類	医療行為・医療内容	0	#DIV/0!	医療行為・医療内容	0	#DIV/0!
				医療過誤を疑っている	0	#DIV/0!
				転院退院・処遇改善(精)	0	#DIV/0!
				医療関連法規	0	#DIV/0!
	コミュニケーション	0	#DIV/0!	説明に関すること	0	#DIV/0!
				接遇：医師	0	#DIV/0!
				接遇：歯科医師	0	#DIV/0!
				接遇：看護師	0	#DIV/0!
				接遇：薬剤師	0	#DIV/0!
				接遇：その他職員	0	#DIV/0!
				その他コミュニケーション	0	#DIV/0!
	医療機関の施設	0	#DIV/0!	衛生環境	0	#DIV/0!
				その他医療機関の施設	0	#DIV/0!
	医療情報の取扱	0	#DIV/0!	カルテ開示	0	#DIV/0!
				セカンドオピニオン	0	#DIV/0!
				広告	0	#DIV/0!
				個人情報・プライバシー	0	#DIV/0!
				診断書等文書に関すること	0	#DIV/0!
				その他医療情報の取扱	0	#DIV/0!
	医療機関案内	0	#DIV/0!			
	医療費	0	#DIV/0!	診療報酬等	0	#DIV/0!
				保険外併用療養費	0	#DIV/0!
				自費診療	0	#DIV/0!
				医療費に関するその他	0	#DIV/0!
	医療知識等を問うもの	0	#DIV/0!	健康や病気に関すること	0	#DIV/0!
				薬（品）に関すること	0	#DIV/0!
				制度について尋ねるもの	0	#DIV/0!
				その他医療知識等を問うもの	0	#DIV/0!
	その他	0	#DIV/0!	医療機関からの相談	0	#DIV/0!
				関係機関等からの相談	0	#DIV/0!
				その他	0	#DIV/0!

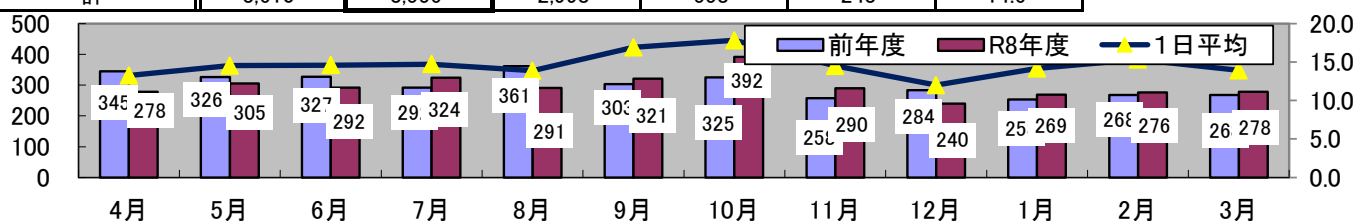
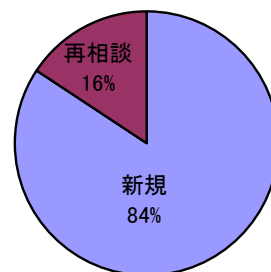
どこで知ったか	本市行政（医療安全課含む）	0	#DIV/0!
	交換台、コールセンター	0	#DIV/0!
	区役所等本市他部署	0	#DIV/0!
	県（医療安全センター含む）	0	#DIV/0!
	その他行政（国、他都市）	0	#DIV/0!
	医療機関	0	#DIV/0!
	消費生活センター	0	#DIV/0!
	その他関係機関(医師会等)	0	#DIV/0!
	インターネット	0	#DIV/0!
	パンフ、市刊行物	0	#DIV/0!
	マスコミ、その他	0	#DIV/0!
	不明	0	#DIV/0!
受診の有無	通院中（過去も含む）	0	#DIV/0!
	入院中（過去も含む）	0	#DIV/0!
	なし	0	#DIV/0!
	不明	0	#DIV/0!
診療科目	内科（消内・循内・神内等含む）	0	#DIV/0!
	小児科	0	#DIV/0!
	外科（心外・呼外等含む）	0	#DIV/0!
	整形外科	0	#DIV/0!
	脳神経外科	0	#DIV/0!
	産婦人科	0	#DIV/0!
	眼科	0	#DIV/0!
	耳鼻科	0	#DIV/0!
	皮膚科	0	#DIV/0!
	泌尿器科	0	#DIV/0!
	形成外科	0	#DIV/0!
	美容外科	0	#DIV/0!
	精神科・心療内科	0	#DIV/0!
	麻酔科（ペイン）	0	#DIV/0!
	歯科・口腔外科	0	#DIV/0!
	その他	0	#DIV/0!
	なし	0	#DIV/0!
	不明	0	#DIV/0!
処理経過	問題点の整理、情報提供	0	#DIV/0!
	他課や関係機関紹介	0	#DIV/0!
	対象施設等への連絡	0	#DIV/0!
	立入検査部署への引継ぎ	0	#DIV/0!
	その他	0	#DIV/0!

紹介した機関	なし	0	#DIV/0!
	区役所（福祉保健センター等）	0	#DIV/0!
	市役所他部署	0	#DIV/0!
	横浜市福祉調整委員会	0	#DIV/0!
	救急相談センター	0	#DIV/0!
	他自治体（医療安全支援センター含む）	0	#DIV/0!
	厚生労働省	0	#DIV/0!
	関東信越厚生局・県医療保険課	0	#DIV/0!
	消費生活センター	0	#DIV/0!
	県歯科医師会相談窓口	0	#DIV/0!
	医師会等関係団体	0	#DIV/0!
	法律相談関係	0	#DIV/0!
	薬の相談窓口関係	0	#DIV/0!
	がん電話相談	0	#DIV/0!
	その他	0	#DIV/0!
納得度	納得した	0	#DIV/0!
	おおむね納得した	0	#DIV/0!
	あまり納得せず	0	#DIV/0!
	納得せず	0	#DIV/0!
	その他	0	#DIV/0!
コロナ関連相談		0	

例 別紙4：会議資料報告書「横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】」

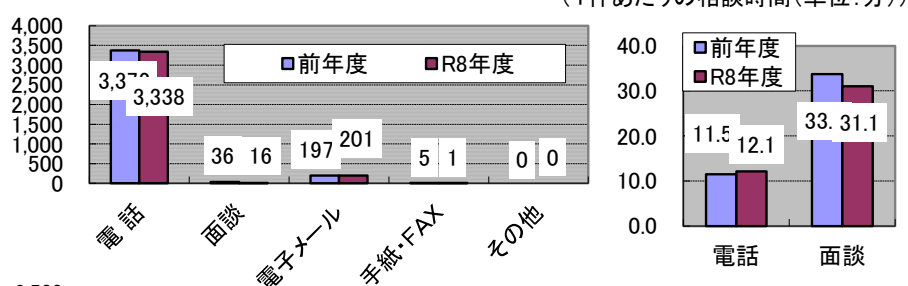
1 月別相談件数

月	前年度	R8年度	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	345	278	239	39	21	13.2
5月	326	305	266	39	21	14.5
6月	327	292	240	52	20	14.6
7月	292	324	278	46	22	14.7
8月	361	291	232	59	21	13.9
9月	303	321	256	65	19	16.9
10月	325	392	318	74	22	17.8
11月	258	290	240	50	20	14.5
12月	284	240	205	35	20	12.0
1月	253	269	230	39	19	14.2
2月	268	276	242	34	18	15.3
3月	268	278	252	26	20	13.9
計	3,610	3,556	2,998	558	243	14.6



2 相談手段別件数

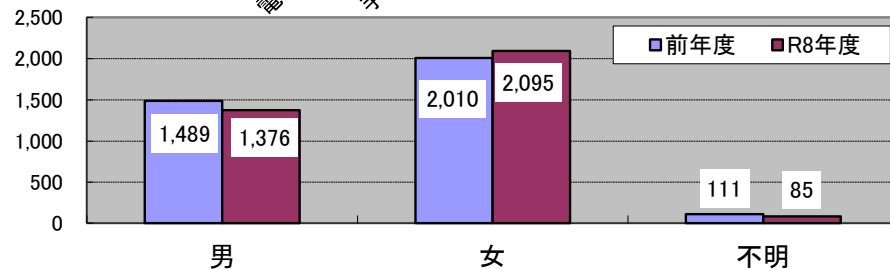
相談手段	件数	構成比
電話	3,338	93.9%
面談	16	0.4%
電子メール	201	5.7%
手紙・FAX	1	0.0%
その他	0	0.0%
計	3,556	100.0%



3 相談者の内訳

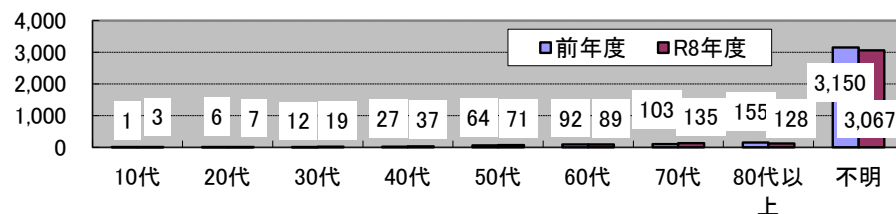
①性別

性別	件数	構成比
男	1,376	38.7%
女	2,095	58.9%
不明(メール等)	85	2.4%
計	3,556	100.0%



②年齢

年代	件数
10代	3
20代	7
30代	19
40代	37
50代	71
60代	89
70代	135
80代以上	128
不明	3,067
計	3,556

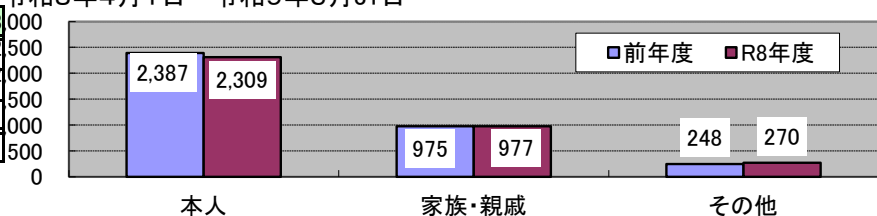


横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】

令和8年4月1日～令和9年3月31日

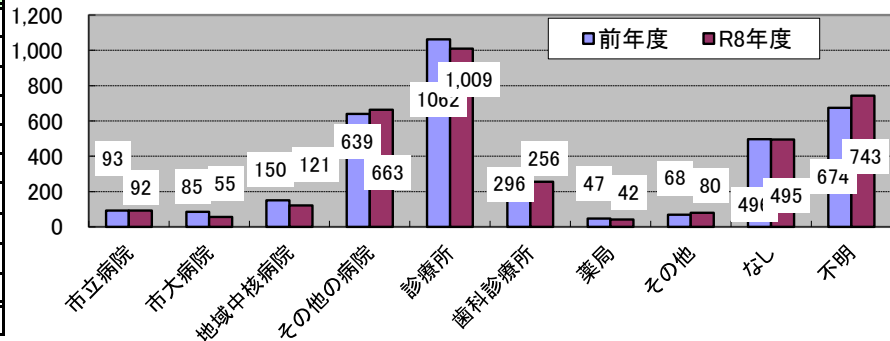
③患者との関係

	件数	構成比
本人	2,309	64.9%
家族・親戚	977	27.5%
その他	270	7.6%
計	3,556	100.0%

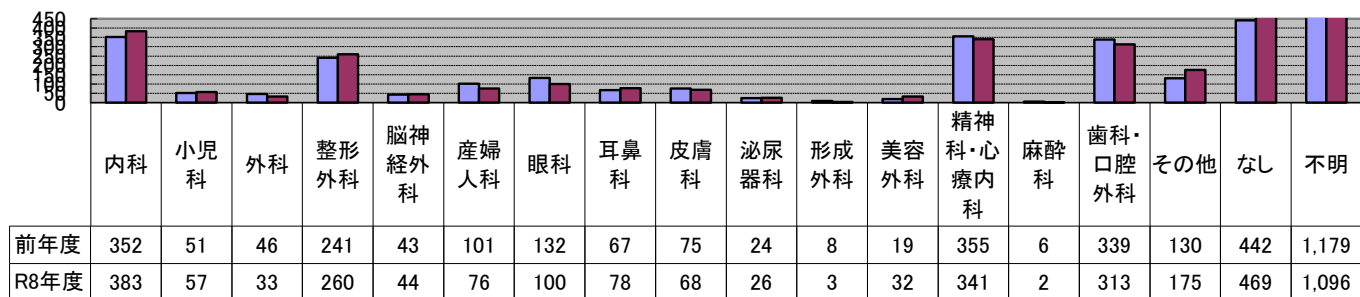


4 対象機関

	件数	構成比
市立病院	92	2.6%
市大病院	55	1.5%
地域中核病院	121	3.4%
その他の病院	663	18.6%
診療所	1,009	28.4%
歯科診療所	256	7.2%
薬局	42	1.2%
その他	80	2.2%
なし	495	13.9%
不明	743	20.9%
計	3,556	100.0%



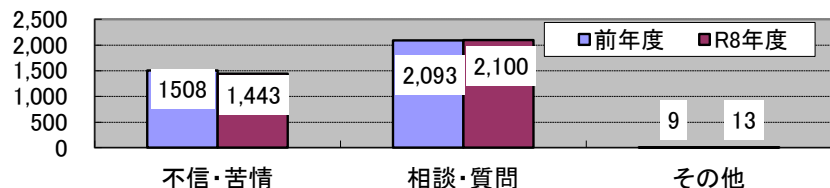
5 主な診療科目



6 相談の内訳

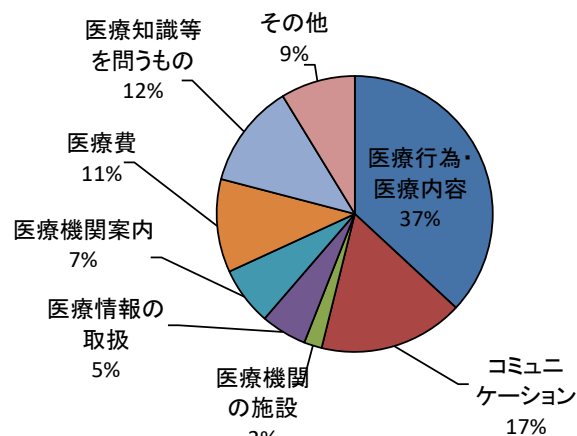
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	1,443	40.6%
相談・質問	2,100	59.1%
その他	13	0.4%
計	3,556	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	1,312	36.9%
コミュニケーション	603	17.0%
医療機関の施設	75	2.1%
医療情報の取扱	191	5.4%
医療機関案内	243	6.8%
医療費	388	10.9%
医療知識等を問うもの	434	12.2%
その他	310	8.7%
計	3,556	100.0%



7 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	2,530	71.1%
他課や関係機関紹介	866	24.4%
対象施設等への連絡	58	1.6%
立入検査担当部署へ連絡	52	1.5%
その他(中断など)	50	1.4%
計	3,556	100.0%

<主な紹介先関係機関>

- ・かながわ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
- ・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

横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】
令和8年4月1日～令和9年3月31日

8 どこで知ったか

	件数
本市行政(医療安全課含む)	30
県(医療安全センター含む)	24
その他行政(国、他都市)	38
医療機関	17
消費生活センター	27
その他関係機関(医師会等)	62
インターネット	83
パンフ、市刊行物	40
マスコミ、その他	54
交換台、コールセンター	68
区役所等本市他部署	184
不明	2,929
計	3,556

【その他関係機関】

横浜市医師会地域医療連携センター 法テラス 神奈川医療問題弁護士団
かながわ救急相談センター 歯科電話相談窓口 など

【パンフ、市刊行物】

くらしのガイド リーフレット など

【その他】

家族 知人・友人 ケアマネージャー ケースワーカー など

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	987	27.8%
	医療過誤を疑っている	107	3.0%
	転院・退院・処遇改善(精)	155	4.4%
コミュニケーション	医療法関連法規	63	1.8%
	説明に関すること	100	2.8%
	接遇:医師	126	3.5%
	接遇:歯科医師	3	0.1%
	接遇:看護師	28	0.8%
	接遇:薬剤師	13	0.4%
	接遇:その他職員	51	1.4%
	その他:コミュニケーションに関すること	282	7.9%
医療機関の施設	衛生環境	28	0.8%
	その他医療機関の施設に関すること	47	1.3%
医療情報の取扱	カルテ開示	37	1.0%
	セカンドオピニオン	11	0.3%
	広告	1	0.0%
	個人情報・プライバシー	23	0.6%
	診断書等文書に関すること	106	3.0%
	その他医療情報の取扱に関すること	13	0.4%
医療機関案内	医療機関の紹介案内	243	6.8%
医療費	診療報酬等	186	5.2%
	保険外併用療養費	55	1.5%
	自費診療	69	1.9%
	医療費に関するその他	78	2.2%
医療知識等を問うもの	健康や病気に関すること	308	8.7%
	薬(品)に関すること	96	2.7%
	制度について尋ねるもの	24	0.7%
	その他の医療知識等を問うもの	6	0.2%
その他	その他	242	6.8%
	医療機関からの相談	47	1.3%
	関係機関等からの相談	21	0.6%
	計	3,556	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。

【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。

【医療情報の取扱】

カルテ開示拒否・開示の求め方がわからない。
セカンドオピニオンを求めたが断られた。
広告内容が不適切。
守秘義務違反があると思われる。
診断書等の記載内容に納得がいかな

【医療機関案内】

近くの〇〇科を教えてください。
木曜日に開いている内科はあるか？
通院している医療機関に納得がいかな

【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。

別紙4：会議資料報告書「横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】」

1 月別相談件数

月	前年度	R8年度	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
5月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
6月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
7月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
8月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
9月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
10月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
11月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
12月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
1月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
2月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
3月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
計	0	0	0	0	0	#DIV/0!

新規
0%

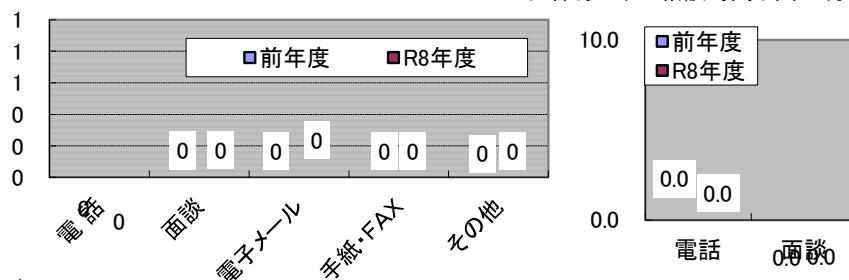
再相談
0%



2 相談手段別件数

相談手段	件数	構成比
電話	0	#DIV/0!
面談	0	#DIV/0!
電子メール	0	#DIV/0!
手紙・FAX	0	#DIV/0!
その他	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!

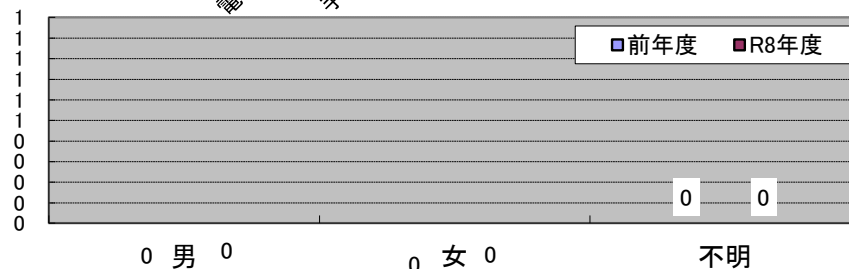
(1件あたりの相談時間(単位:分))



3 相談者の内訳

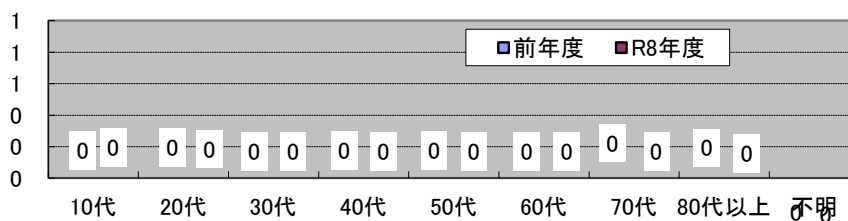
①性別

性別	件数	構成比
男	0	#DIV/0!
女	0	#DIV/0!
不明(メール等)	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!



②年齢

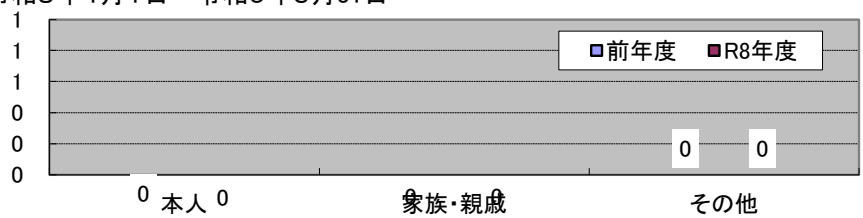
年代	件数
10代	0
20代	0
30代	0
40代	0
50代	0
60代	0
70代	0
80代以上	0
不明	0
計	0



横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】
令和8年4月1日～令和9年3月31日

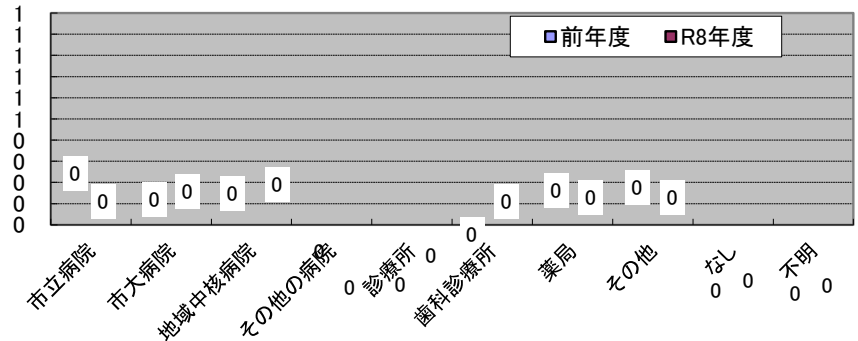
③患者との関係

	件数	構成比
本人	0	#DIV/0!
家族・親戚	0	#DIV/0!
その他	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!



4 対象機関

	件数	構成比
市立病院	0	#DIV/0!
市大病院	0	#DIV/0!
地域中核病院	0	#DIV/0!
その他の病院	0	#DIV/0!
診療所	0	#DIV/0!
歯科診療所	0	#DIV/0!
薬局	0	#DIV/0!
その他	0	#DIV/0!
なし	0	#DIV/0!
不明	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!



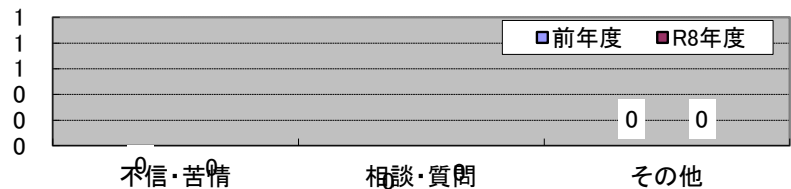
5 主な診療科目

	内科	小児科	外科	整形外科	脳神経外科	産婦人科	眼科	耳鼻科	皮膚科	泌尿器科	形成外科	美容外科	精神科・心療内科	麻酔科	歯科・口腔外科	その他	なし	不明
前年度	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R8年度	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

6 相談の内訳

①種別

	件数	構成比
不信・苦情	0	#DIV/0!
相談・質問	0	#DIV/0!
その他	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	0	#DIV/0!
コミュニケーション	0	#DIV/0!
医療機関の施設	0	#DIV/0!
医療情報の取扱	0	#DIV/0!
医療機関案内	0	#DIV/0!
医療費	0	#DIV/0!
医療知識等を問うもの	0	#DIV/0!
その他	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!

7 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	0	#DIV/0!
他課や関係機関紹介	0	#DIV/0!
対象施設等への連絡	0	#DIV/0!
立入検査担当部署へ連絡	0	#DIV/0!
その他(中断など)	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!

<主な紹介先関係機関>

・かながわ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
・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

横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】
令和8年4月1日～令和9年3月31日

8 どこで知ったか

	件数
本市行政(医療安全課含む)	0
県(医療安全センター含む)	0
その他行政(国、他都市)	0
医療機関	0
消費生活センター	0
その他関係機関(医師会等)	0
インターネット	0
パンフ、市刊行物	0
マスコミ、その他	0
交換台、コールセンター	0
区役所等本市他部署	0
不明	0
計	0

【その他関係機関】

横浜市医師会地域医療連携センター 法テラス 神奈川医療問題弁護団
かながわ救急相談センター 歯科電話相談窓口 など

【パンフ、市刊行物】

くらしのガイド リーフレット など

【その他】

家族 知人・友人 ケアマネージャー ケースワーカー など

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	0	#DIV/0!
	医療過誤を疑っている	0	#DIV/0!
	転院・退院・処遇改善(精)	0	#DIV/0!
コミュニケーション	医療法関連法規	0	#DIV/0!
	説明に関すること	0	#DIV/0!
	接遇:医師	0	#DIV/0!
	接遇:歯科医師	0	#DIV/0!
	接遇:看護師	0	#DIV/0!
	接遇:薬剤師	0	#DIV/0!
	接遇:その他職員	0	#DIV/0!
	その他:コミュニケーションに関すること	0	#DIV/0!
医療機関の施設	衛生環境	0	#DIV/0!
	その他医療機関の施設に関すること	0	#DIV/0!
医療情報の取扱	カルテ開示	0	#DIV/0!
	セカンドオピニオン	0	#DIV/0!
	広告	0	#DIV/0!
	個人情報・プライバシー	0	#DIV/0!
	診断書等文書に関すること	0	#DIV/0!
	その他医療情報の取扱に関すること	0	#DIV/0!
医療機関案内	医療機関の紹介案内	0	#DIV/0!
医療費	診療報酬等	0	#DIV/0!
	保険外併用療養費	0	#DIV/0!
	自費診療	0	#DIV/0!
	医療費に関するその他	0	#DIV/0!
医療知識等を問うもの	健康や病気に関すること	0	#DIV/0!
	薬(品)に関すること	0	#DIV/0!
	制度について尋ねるもの	0	#DIV/0!
	その他の医療知識等を問うもの	0	#DIV/0!
その他	その他	0	#DIV/0!
	医療機関からの相談	0	#DIV/0!
	関係機関等からの相談	0	#DIV/0!
	計	0	#DIV/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。

【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。

【医療情報の取扱】

カルテ開示拒否・開示の求め方がわからない。
セカンドオピニオンを求めたが断られた。
広告内容が不適切。
守秘義務違反があると思われる。
診断書等の記載内容に納得がいかな

【医療機関案内】

近くの〇〇科を教えてください。
木曜日に開いている内科はあるか？
通院している医療機関に納得がいかな

【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】

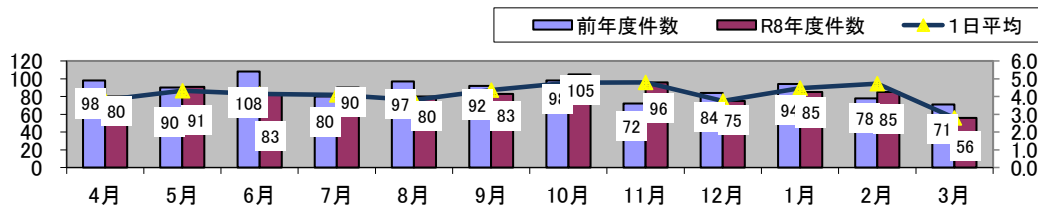
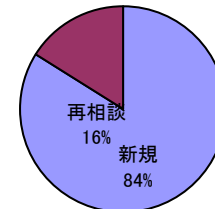
健康相談・特定疾患等手続きについて。
薬の効能について。医療・介護・福祉の制度や手続きを問うもの。
何科を受診すべきか問うものなど。

例 別紙4-1:会議資料報告書
「横浜市医療安全相談窓口相談実績【対象施設別】」

全体のうち、対象機関「診療所」で抽出した件数の統計です。

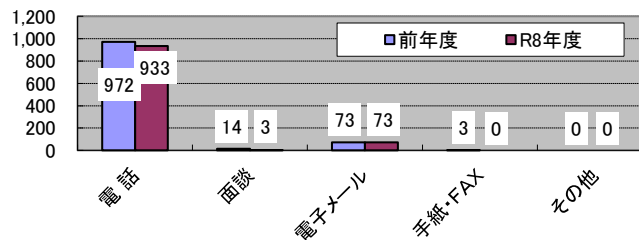
1 月別相談件数

月	前年度件数	R8年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	98	80	71	9	21	3.8
5月	90	91	75	16	21	4.3
6月	108	83	70	13	20	4.2
7月	80	90	72	18	22	4.1
8月	97	80	69	11	21	3.8
9月	92	83	65	18	19	4.4
10月	98	105	79	26	22	4.8
11月	72	96	75	21	20	4.8
12月	84	75	65	10	20	3.8
1月	94	85	74	11	19	4.5
2月	78	85	79	6	18	4.7
3月	71	56	53	3	20	2.8
計	1,062	1,009	847	162	243	4.2



2 相談手段別件数

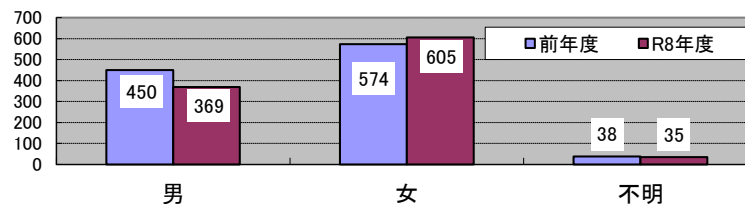
相談手段	件数	構成比
電話	933	92.5%
面談	3	0.3%
電子メール	73	7.2%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	1,009	100.0%



3 相談者の内訳

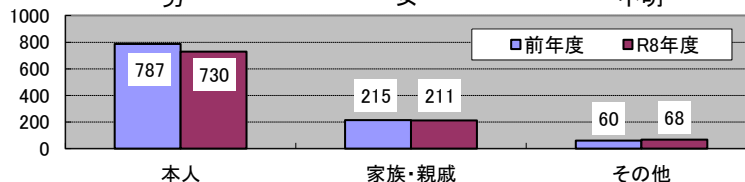
①性別

性別	件数	構成比
男	369	36.6%
女	605	60.0%
不明(メール等)	35	3.5%
計	1,009	100.0%

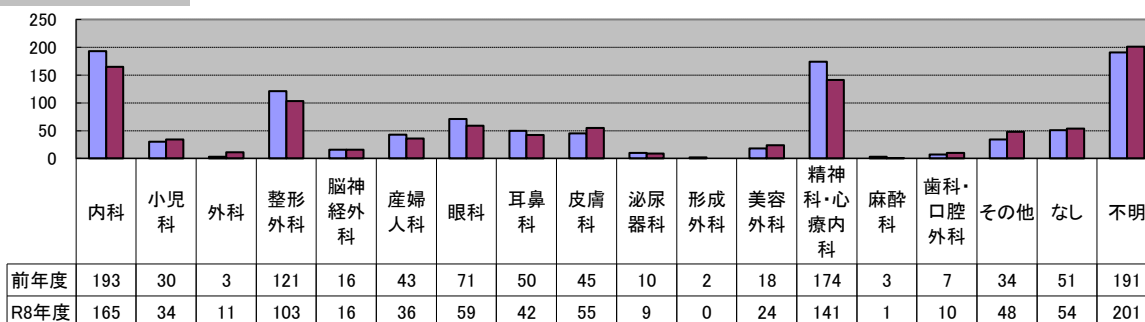


②患者との関係

	件数	構成比
本人	730	72.3%
家族・親戚	211	20.9%
その他	68	6.7%
計	1,009	100.0%



4 主な診療科目

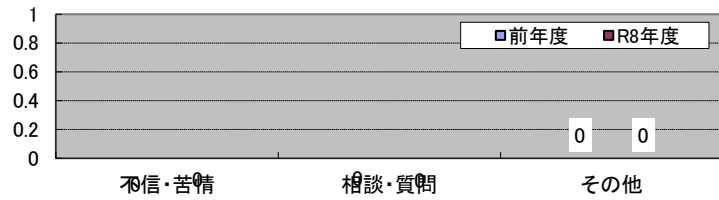


横浜市医療安全相談窓口相談実績【医科診療所】
令和8年4月1日～令和9年3月31日

5 相談の内訳

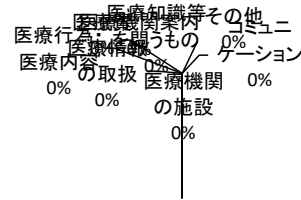
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	522	51.7%
相談・質問	484	48.0%
その他	3	0.3%
計	1,009	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容 コミュニケーション	395	39.1%
医療機関の施設	33	3.3%
医療情報の取扱	78	7.7%
医療機関案内	32	3.2%
医療費	102	10.1%
医療知識等を問うもの	44	4.4%
その他	55	5.5%
計	1,009	100.0%



6 処理経過

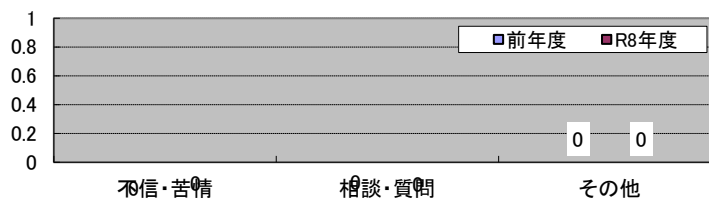
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供 他課や関係機関紹介	933	92.5%
対象施設等への連絡	2	0.2%
立入検査担当部署へ連絡	73	7.2%
その他(中断など)	0	0.0%
計	1,009	100.0%

横浜市医療安全相談窓口相談実績【医科診療所】
令和8年4月1日～令和9年3月31日

5 相談の内訳

①種別

	件数	構成比
不信・苦情	0	#DIV/0!
相談・質問	0	#DIV/0!
その他	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	0	#DIV/0!
コミュニケーション	0	#DIV/0!
医療機関の施設	0	#DIV/0!
医療情報の取扱	0	#DIV/0!
医療機関案内	0	#DIV/0!
医療費	0	#DIV/0!
医療知識等を問うもの	0	#DIV/0!
その他	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!

6 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	0	#DIV/0!
他課や関係機関紹介	0	#DIV/0!
対象施設等への連絡	0	#DIV/0!
立入検査担当部署へ連絡	0	#DIV/0!
その他(中断など)	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!

横浜市医療安全相談窓口相談実績【歯科診療所】
令和8年4月1日～令和9年3月31日

別紙4-1:会議資料報告書

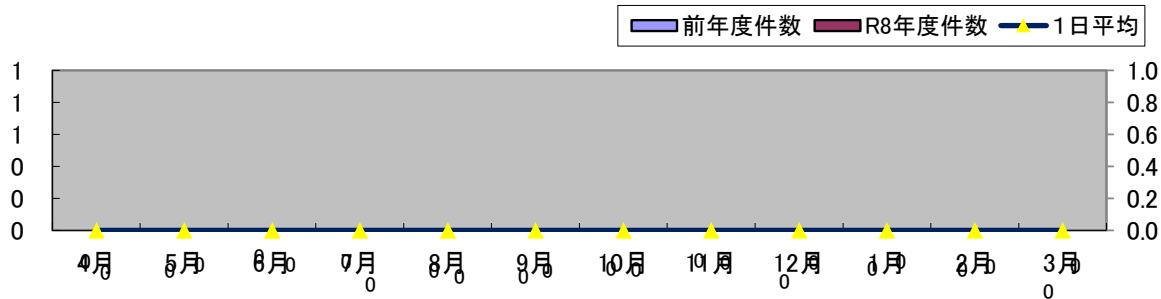
「横浜市医療安全相談窓口相談実績【対象施設別】」

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

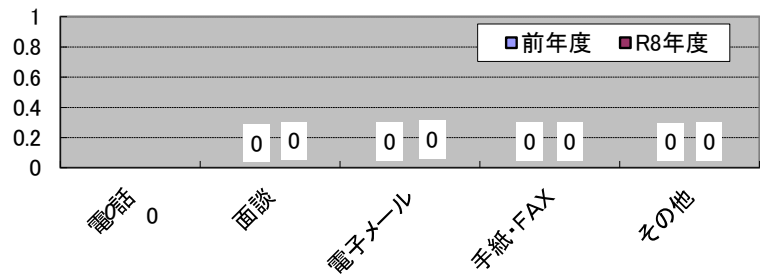
月	前年度件数	R8年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
5月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
6月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
7月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
8月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
9月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
10月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
11月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
12月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
1月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
2月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
3月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
計	0	0	0	0	0	#DIV/0!

新規
0%
再相談
0%



2 相談手段別件数

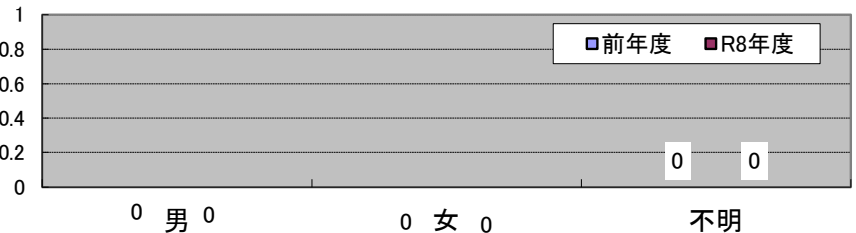
相談手段	件数	構成比
電話	0	#DIV/0!
面談	0	#DIV/0!
電子メール	0	#DIV/0!
手紙・FAX	0	#DIV/0!
その他	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!



3 相談者の内訳

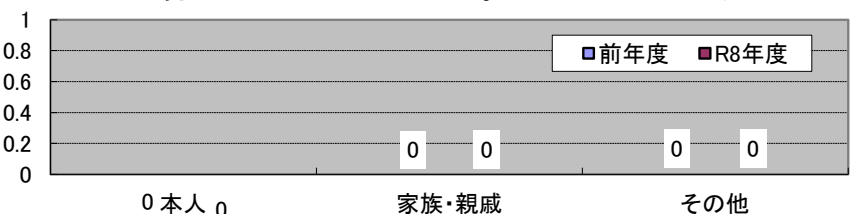
①性別

性別	件数	構成比
男	0	#DIV/0!
女	0	#DIV/0!
不明(メール等)	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!



②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	0	#DIV/0!
家族・親戚	0	#DIV/0!
その他	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!



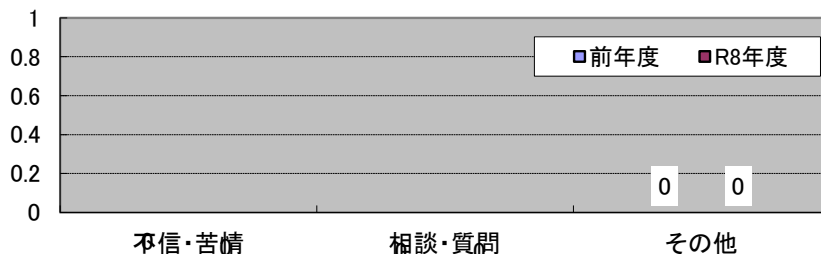
横浜市医療安全相談窓口相談実績【歯科診療所】

令和8年4月1日～令和9年3月31日

4 相談の内訳

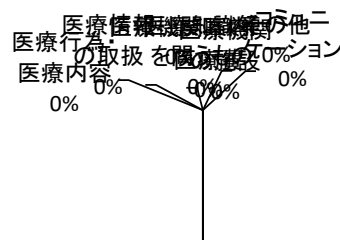
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	0	#DIV/0!
相談・質問	0	#DIV/0!
その他	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	0	#DIV/0!
コミュニケーション	0	#DIV/0!
医療機関の施設	0	#DIV/0!
医療情報の取扱	0	#DIV/0!
医療機関案内	0	#DIV/0!
医療費	0	#DIV/0!
医療知識等を問うもの	0	#DIV/0!
その他	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!



5 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	0	#DIV/0!
他課や関係機関紹介	0	#DIV/0!
対象施設等への連絡	0	#DIV/0!
立入検査担当部署へ連絡	0	#DIV/0!
その他(中断など)	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!

別紙4-1:会議資料報告書
「横浜市医療安全相談窓口相談実績【対象施設別】」

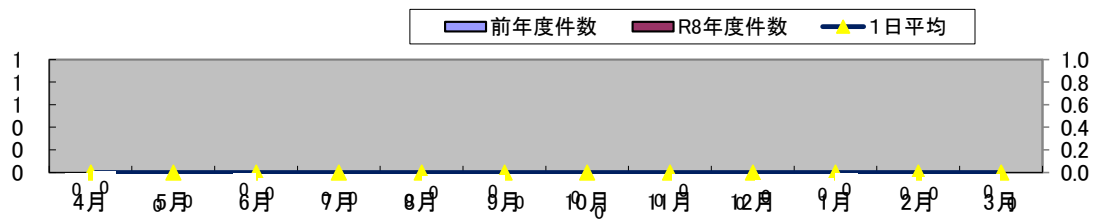
全体のうち、対象機関「市立病院」「市大病院」「地域中核病院」「その他の病院」で抽出した件数の統計です。

1 月別相談件数

月	前年度件数	R8年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
5月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
6月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
7月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
8月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
9月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
10月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
11月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
12月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
1月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
2月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
3月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
計	0	0	0	0	0	#DIV/0!

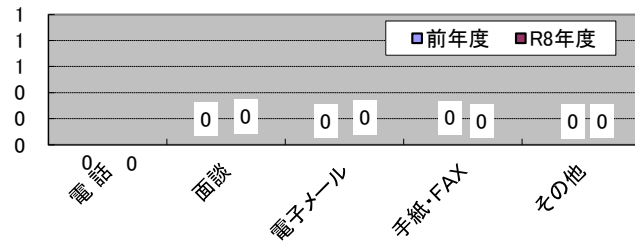
新規
0%

再相談
0%



2 相談手段別件数

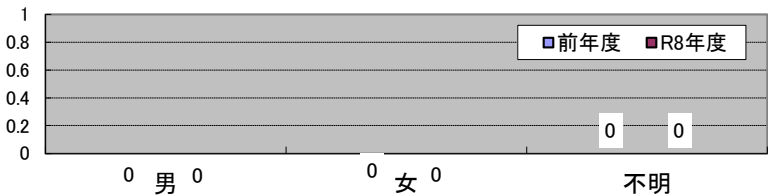
相談手段	件数	構成比
電話	0	#DIV/0!
面談	0	#DIV/0!
電子メール	0	#DIV/0!
手紙・FAX	0	#DIV/0!
その他	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!



3 相談者の内訳

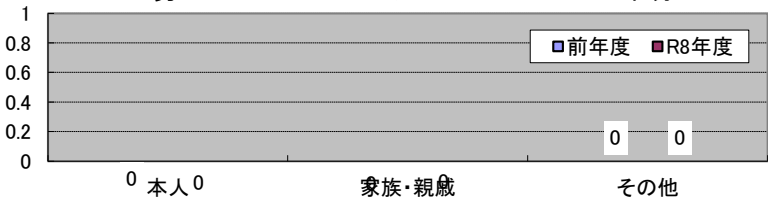
①性別

性別	件数	構成比
男	0	#DIV/0!
女	0	#DIV/0!
不明(メール等)	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!



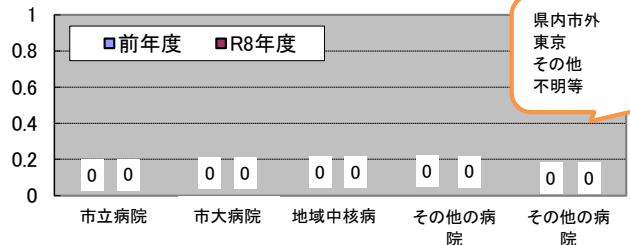
②患者との関係

	件数	構成比
本人	0	#DIV/0!
家族・親戚	0	#DIV/0!
その他	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!



4 対象機関

	件数	構成比	病院数
市立病院	0	#DIV/0!	4
市大病院	0	#DIV/0!	2
地域中核病院	0	#DIV/0!	6
その他の病院(市内)	0	#DIV/0!	122
その他の病院(市外等)	0	#DIV/0!	
計	0	#DIV/0!	134



5 主な診療科目

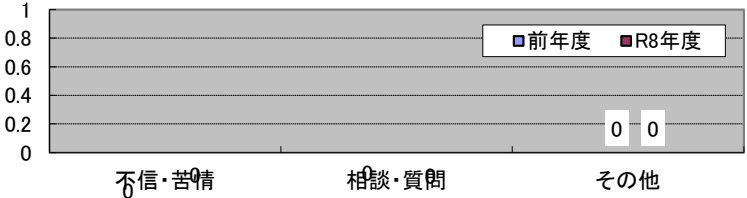
横浜市医療安全相談窓口相談実績【病院関連】
令和8年4月1日～令和9年3月31日

1																		
0.9																		
0.8																		
0.7																		
0.6																		
0.5																		
0.4																		
0.3																		
0.2																		
0.1																		
0																		
	内科	小児科	外科	整形外科	脳神経外科	産婦人科	眼科	耳鼻科	皮膚科	泌尿器科	形成外科	美容外科	精神科・心療内科	麻酔科	歯科・口腔外科	その他	なし	不明
前年度	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R8年度	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

6 相談の内訳

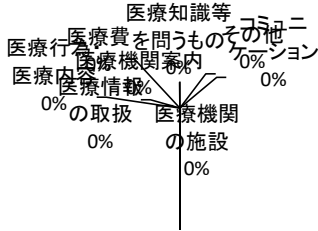
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	0	#DIV/0!
相談・質問	0	#DIV/0!
その他	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	0	#DIV/0!
コミュニケーション	0	#DIV/0!
医療機関の施設	0	#DIV/0!
医療情報の取扱	0	#DIV/0!
医療機関案内	0	#DIV/0!
医療費	0	#DIV/0!
医療知識等を問うもの	0	#DIV/0!
その他	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!



7 処理経過

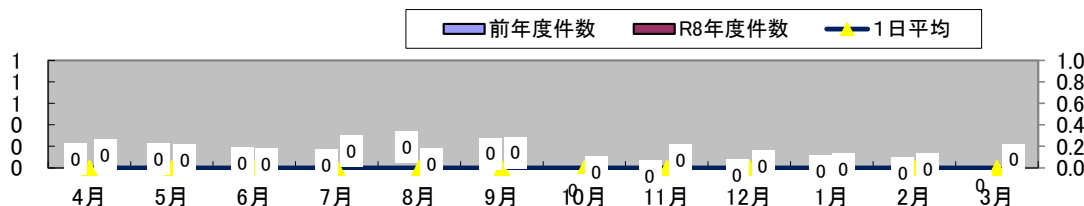
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	0	#DIV/0!
他課や関係機関紹介	0	#DIV/0!
対象施設等への連絡	0	#DIV/0!
立入検査担当部署へ連絡	0	#DIV/0!
その他(中断など)	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!

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

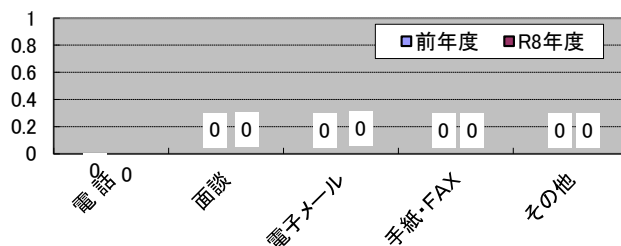
月	前年度件数	R8年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
5月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
6月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
7月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
8月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
9月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
10月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
11月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
12月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
1月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
2月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
3月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
計	0	0	0	0	0	#DIV/0!

新規
0%
再相談
0%



2 相談手段別件数

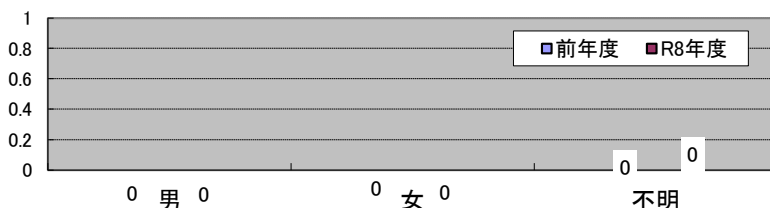
相談手段	件数	構成比
電話	0	#DIV/0!
面談	0	#DIV/0!
電子メール	0	#DIV/0!
手紙・FAX	0	#DIV/0!
その他	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!



3 相談者の内訳

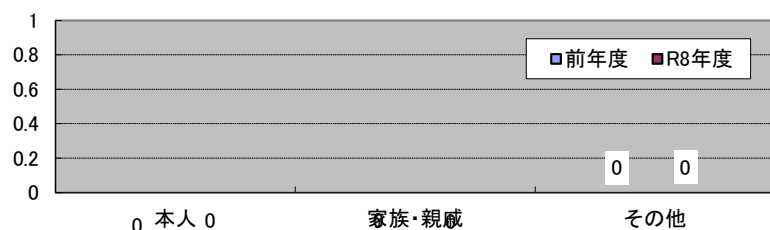
①性別

性別	件数	構成比
男	0	#DIV/0!
女	0	#DIV/0!
不明(メール等)	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!



②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	0	#DIV/0!
家族・親戚	0	#DIV/0!
その他	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!



4 対象機関

機関	件数	構成比
市立病院	0	#DIV/0!
市大病院	0	#DIV/0!
地域中核病院	0	#DIV/0!
その他の病院	0	#DIV/0!
診療所	0	#DIV/0!
歯科診療所	0	#DIV/0!
薬局	0	#DIV/0!
その他	0	#DIV/0!
なし	0	#DIV/0!
不明	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!

【病院の規模別】
200床以上 件
100～199床 件
99床以下 件
精神科病院 件

有床診療所 件
無床診療所 件

【入院時の主な内容】
・接遇について
・配慮が足りない
・介助について など

【外来時の主な内容】
・接遇について
・言葉遣いが悪い など

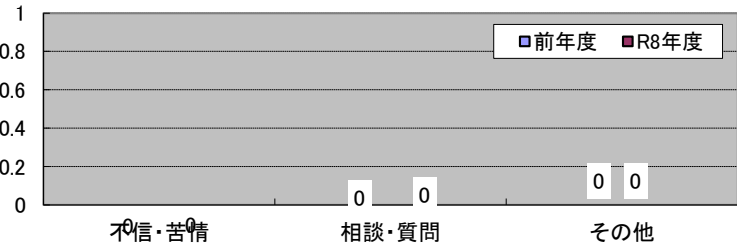
横浜市医療安全相談窓口相談実績【看護関連】
令和8年4月1日～令和9年3月31日

5 主な診療科目

1																		
1																		
1																		
1																		
1																		
0																		
0																		
0																		
0																		
0																		
	内科	小児科	外科	整形外科	脳神経外科	産婦人科	眼科	耳鼻科	皮膚科	泌尿器科	形成外科	美容外科	精神科・心療内科	麻酔科	歯科・口腔外科	その他	なし	不明
前年度	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R8年度	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

6 相談の内訳(種別)

	件数	構成比
不信・苦情	0	#DIV/0!
相談・質問	0	#DIV/0!
その他	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!



7 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	0	#DIV/0!
他課や関係機関紹介	0	#DIV/0!
対象施設等への連絡	0	#DIV/0!
立入検査担当部署へ連絡	0	#DIV/0!
その他(中断など)	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!

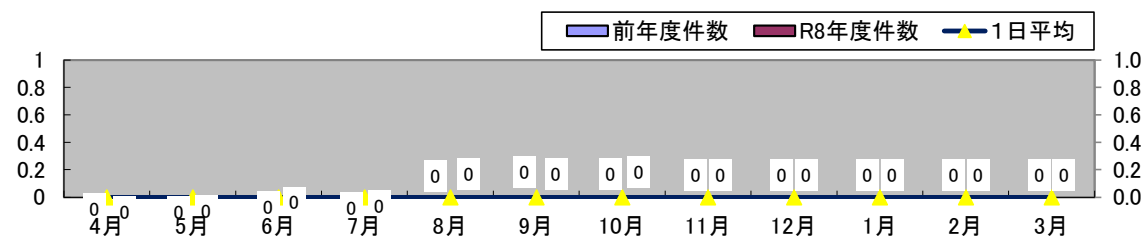
別紙4ー1:会議資料報告書
「横浜市医療安全相談窓口相談実績【対象施設別】」

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

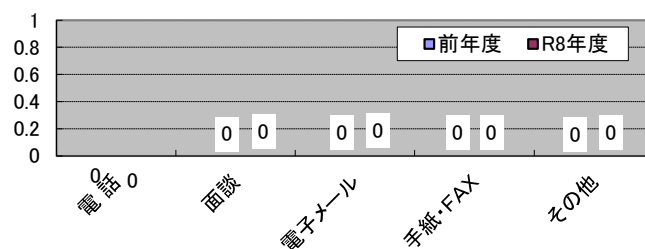
月	前年度件数	R8年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
5月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
6月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
7月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
8月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
9月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
10月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
11月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
12月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
1月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
2月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
3月	0	0	0	0	0	#DIV/0!
計	0	0	0	0	0	#DIV/0!

新規 0%
再相談 0%



2 相談手段別件数

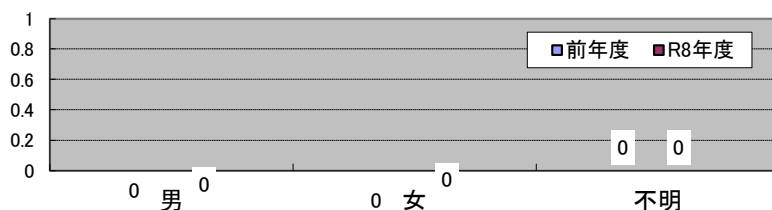
相談手段	件数	構成比
電話	0	#DIV/0!
面談	0	#DIV/0!
電子メール	0	#DIV/0!
手紙・FAX	0	#DIV/0!
その他	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!



3 相談者の内訳

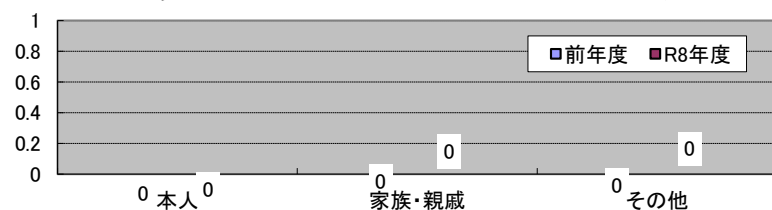
①性別

性別	件数	構成比
男	0	#DIV/0!
女	0	#DIV/0!
不明(メール等)	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!



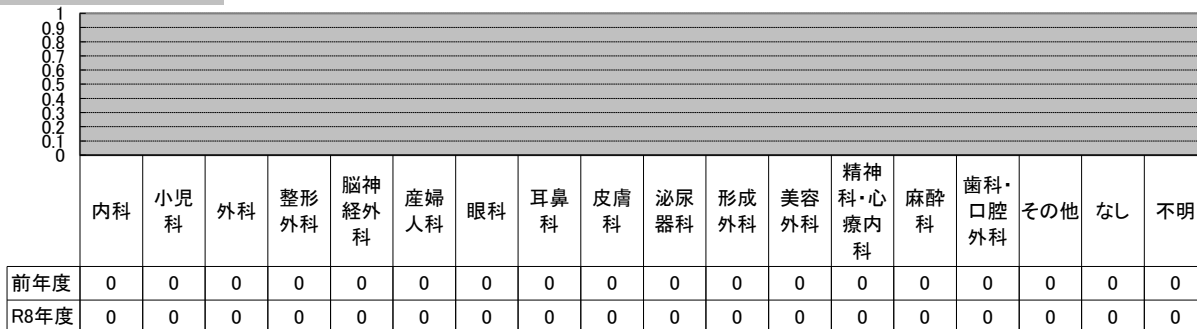
②患者との関係

患者との関係	件数	構成比
本人	0	#DIV/0!
家族・親戚	0	#DIV/0!
その他	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!



令和8年4月1日～令和9年3月31日

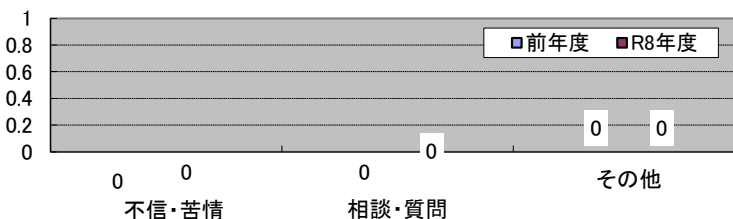
4 主な診療科目



5 相談の内訳

①種別

	件数	構成比
不信・苦情	0	#DIV/0!
相談・質問	0	#DIV/0!
その他	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	0	#DIV/0!
コミュニケーション	0	#DIV/0!
医療機関の施設	0	#DIV/0!
医療情報の取扱	0	#DIV/0!
医療機関案内	0	#DIV/0!
医療費	0	#DIV/0!
医療知識等を問うもの	0	#DIV/0!
その他	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!

6 处理經過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	0	#DIV/0!
他課や関係機関紹介	0	#DIV/0!
対象施設等への連絡	0	#DIV/0!
立入検査担当部署へ連絡	0	#DIV/0!
その他(中断など)	0	#DIV/0!
計	0	#DIV/0!

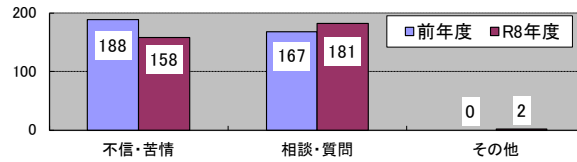
例 別紙4-2：会議資料報告書「横浜市医療安全相談窓口相談実績【主な診療科目別】」

【精神科・心療内科】

1 相談の内訳

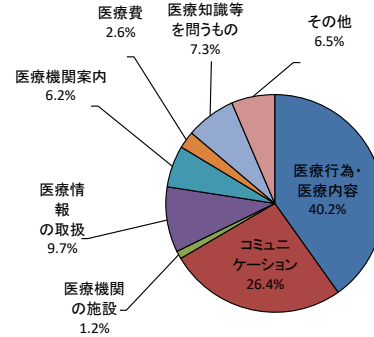
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	158	46.3%
相談・質問	181	53.1%
その他	2	0.6%
計	341	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	137	40.2%
コミュニケーション	90	26.4%
医療機関の施設	4	1.2%
医療情報の取扱	33	9.7%
医療機関案内	21	6.2%
医療費	9	2.6%
医療知識等を問うもの	25	7.3%
その他	22	6.5%
計	341	100.0%



2 処理経過

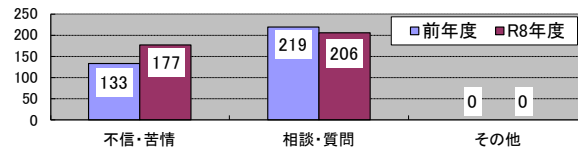
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	275	80.6%
他課や関係機関紹介	53	15.5%
対象施設等への連絡	5	1.5%
立入検査担当部署へ連絡	4	1.2%
その他(中断など)	4	1.2%
計	341	100.0%

【内科】

1 相談の内訳

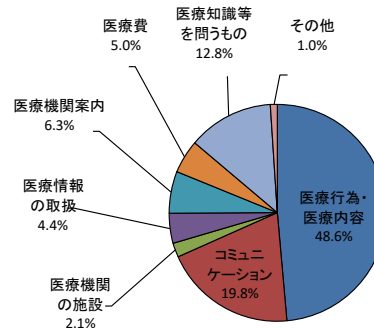
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	177	46.2%
相談・質問	206	53.8%
その他	0	0.0%
計	383	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	186	48.6%
コミュニケーション	76	19.8%
医療機関の施設	8	2.1%
医療情報の取扱	17	4.4%
医療機関案内	24	6.3%
医療費	19	5.0%
医療知識等を問うもの	49	12.8%
その他	4	1.0%
計	383	100.0%



2 処理経過

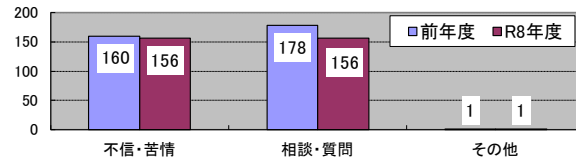
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	309	80.7%
他課や関係機関紹介	51	13.3%
対象施設等への連絡	15	3.9%
立入検査担当部署へ連絡	3	0.8%
その他(中断など)	5	1.3%
計	383	100.0%

【歯科・口腔外科】

1 相談の内訳

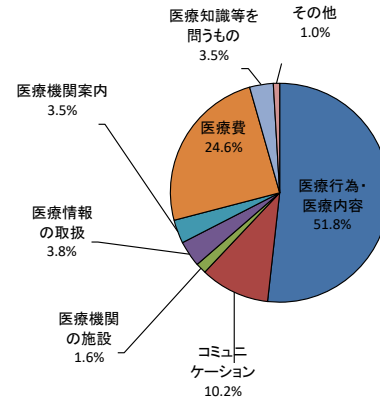
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	156	49.8%
相談・質問	156	49.8%
その他	1	0.3%
計	313	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	162	51.8%
コミュニケーション	32	10.2%
医療機関の施設	5	1.6%
医療情報の取扱	12	3.8%
医療機関案内	11	3.5%
医療費	77	24.6%
医療知識等を問うもの	11	3.5%
その他	3	1.0%
計	313	100.0%



2 処理経過

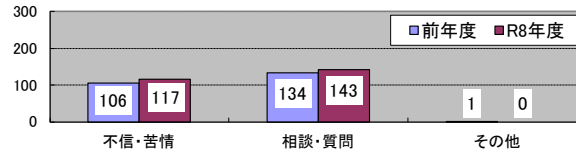
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	206	65.8%
他課や関係機関紹介	92	29.4%
対象施設等への連絡	4	1.3%
立入検査担当部署へ連絡	9	2.9%
その他(中断など)	2	0.6%
計	313	100.0%

【整形外科】

1 相談の内訳

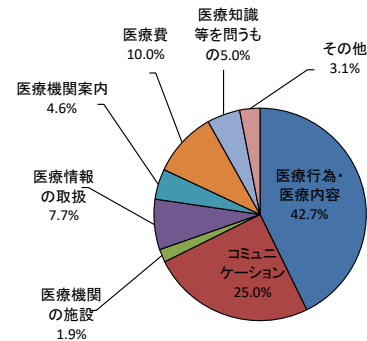
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	117	45.0%
相談・質問	143	55.0%
その他	0	0.0%
計	260	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	111	42.7%
コミュニケーション	65	25.0%
医療機関の施設	5	1.9%
医療情報の取扱	20	7.7%
医療機関案内	12	4.6%
医療費	26	10.0%
医療知識等を問うもの	13	5.0%
その他	8	3.1%
計	260	100.0%



2 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	202	77.7%
他課や関係機関紹介	45	17.3%
対象施設等への連絡	6	2.3%
立入検査担当部署へ連絡	1	0.4%
その他(中断など)	6	2.3%
計	260	100.0%

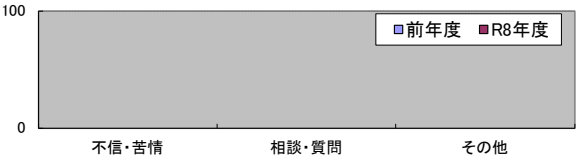
別紙4－2：会議資料報告書「横浜市医療安全相談窓口相談実績【主な診療科目別】」

【精神科・心療内科】

1 相談の内訳

①種別

	件数	構成比
不信・苦情		#DIV/0!
相談・質問		#DIV/0!
その他		#DIV/0!
計	0	#DIV/0!



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容		#DIV/0!
コミュニケーション		#DIV/0!
医療機関の施設		#DIV/0!
医療情報の取扱		#DIV/0!
医療機関案内		#DIV/0!
医療費		#DIV/0!
医療知識等を問うもの		#DIV/0!
その他		#DIV/0!
計	0	#DIV/0!

2 処理経過

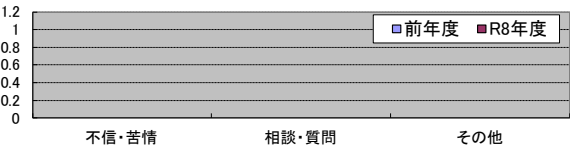
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供		#DIV/0!
他課や関係機関紹介		#DIV/0!
対象施設等への連絡		#DIV/0!
立入検査担当部署へ連絡		#DIV/0!
その他(中断など)		#DIV/0!
計	0	#DIV/0!

【内科】

1 相談の内訳

①種別

	件数	構成比
不信・苦情		#DIV/0!
相談・質問		#DIV/0!
その他		#DIV/0!
計	0	#DIV/0!



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容		#DIV/0!
コミュニケーション		#DIV/0!
医療機関の施設		#DIV/0!
医療情報の取扱		#DIV/0!
医療機関案内		#DIV/0!
医療費		#DIV/0!
医療知識等を問うもの		#DIV/0!
その他		#DIV/0!
計	0	#DIV/0!

2 処理経過

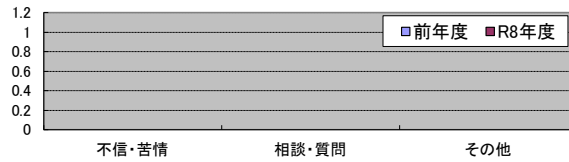
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供		#DIV/0!
他課や関係機関紹介		#DIV/0!
対象施設等への連絡		#DIV/0!
立入検査担当部署へ連絡		#DIV/0!
その他(中断など)		#DIV/0!
計	0	#DIV/0!

【歯科・口腔外科】

1 相談の内訳

①種別

	件数	構成比
不信・苦情		#DIV/0!
相談・質問		#DIV/0!
その他		#DIV/0!
計	0	#DIV/0!



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容		#DIV/0!
コミュニケーション		#DIV/0!
医療機関の施設		#DIV/0!
医療情報の取扱		#DIV/0!
医療機関案内		#DIV/0!
医療費		#DIV/0!
医療知識等を問うもの		#DIV/0!
その他		#DIV/0!
計	0	#DIV/0!

2 処理経過

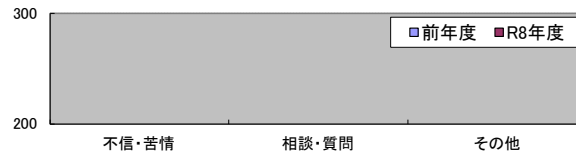
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供		#DIV/0!
他課や関係機関紹介		#DIV/0!
対象施設等への連絡		#DIV/0!
立入検査担当部署へ連絡		#DIV/0!
その他(中断など)		#DIV/0!
計	0	#DIV/0!

【整形外科】

1 相談の内訳

①種別

	件数	構成比
不信・苦情		#DIV/0!
相談・質問		#DIV/0!
その他		#DIV/0!
計	0	#DIV/0!



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容		#DIV/0!
コミュニケーション		#DIV/0!
医療機関の施設		#DIV/0!
医療情報の取扱		#DIV/0!
医療機関案内		#DIV/0!
医療費		#DIV/0!
医療知識等を問うもの		#DIV/0!
その他		#DIV/0!
計	0	#DIV/0!

2 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供		#DIV/0!
他課や関係機関紹介		#DIV/0!
対象施設等への連絡		#DIV/0!
立入検査担当部署へ連絡		#DIV/0!
その他(中断など)		#DIV/0!
計	0	#DIV/0!

別紙5：ウェブアクセシビリティについて

1 ウェブアクセシビリティの確保について

(1) 適合レベル及び対応度

JIS X 8341-3:2016 のレベル AA に準拠すること。

※ 本仕様書における「準拠」という表記は、情報通信アクセス協議会ウェブアクセシビリティ基盤委員会（以下、「WAIC」という。）の「ウェブコンテンツの JIS X 8341-3:2016 対応度表記ガイドライン 2016 年 3 月版」で定められた表記による。

(2) 対象範囲

本業務委託で作成する全てのウェブページ

(3) アクセシビリティ方針の策定について

総務省の「みんなの公共サイト運用ガイドライン」、及び WAIC の「ウェブアクセシビリティ方針策定ガイドライン」に基づき、発注者と協議の上、ウェブアクセシビリティ方針を策定すること。

(4) 試験前の事前確認について

ア HTML、CSS の雛形作成段階において、達成基準への対応状況を確認すること。テストツール(miChecker 等)による判定が可能な検証項目については、ツールを使用し、対応状況を確認すること。その結果は発注者へ情報提供すること。

イ (1)で定められた「適合レベル及び対応度」が、技術的に達成が困難である場合、代替案や例外事項の追加等を発注者へ提案し、発注者と協議の上、ウェブアクセシビリティ方針の変更を行うこと。

(5) 試験の実施について

ア 「みんなの公共サイト運用ガイドライン」及び WAIC の「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン」に基づき、試験を実施すること。

イ 試験の実施においては、テストツールによる判定だけでなく、人間による判断も行うこと。

ウ 試験内容については、発注者に説明し、承認を得ること。

エ 試験実施の範囲

(ア) 総ページ数が 40 ページ未満である場合

試験を全ページで実施すること

(イ) 総ページ数が 40 ページ以上である場合

当該システムからランダムに 40 ページ抽出し、試験を実施すること。なお、40 ページの中には次のページを含めること。

■ 試験を必ず実施するページ

- ・ トップページ
- ・ サブディレクトリ直下の代表ページ(sub-content/index.html 等)
- ・ アクセシビリティに関連するページ
- ・ 利用者から問い合わせを受けるウェブページ（存在する場合）

(6) 達成基準チェックリスト及びその検証方法を特定できる技術的根拠（実装チェックリスト）の作成について

「みんなの公共サイト運用ガイドライン」及び WAIC の「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン」に基づき、次のチェックリストを作成すること。

ア 達成基準チェックリストの作成について

WAIC の「達成基準チェックリストの例」を参考に、各項目の試験結果を記載した達成基準チェックリストを作成すること。

イ 実装チェックリスト(達成方法及びその検証方法を特定できる技術的根拠)の作成について

WAIC の「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン」の「3.1 達成方法及びその検証方法を特定できる技術的根拠を示す方法の例」を参考にして実装チェックリストを作成すること。

(7) 試験結果の説明及び不備の修正について

達成基準チェックリストの各項目の試験結果について発注者に説明し、試験結果の妥当性について承認を得ること。不備等が発覚した際には、速やかに該当箇所の修正、及び再度試験実施を行い、発注者の承認を得るまで対応すること。

(8) ウェブアクセシビリティ方針及び試験結果のページの作成・公開について

ア ウェブアクセシビリティ方針及び試験結果のページの作成について

「(3)」で策定したウェブアクセシビリティ方針のページを作成すること。また、「(6) ア」で作成した達成基準チェックリストを基に、試験結果のページを作成すること。

イ ウェブアクセシビリティ方針及び試験結果のページの公開について

「(8) ア」で作成したページを公開すること。なお、ウェブアクセシビリティ方針のページは、当該サイトの全画面から 2 クリック以内にたどりつけるよう、フッター等にリンクを配置すること。

※ パッケージシステムの仕様等により各画面に任意のリンクを設置できない場合は、当該システムの利用方法等を示したページや利用者向けマニュアル等にリンクを配置すること。

2 参考ページ

(1) みんなの公共サイト運用ガイドライン

https://www.soumu.go.jp/main_content/000945249.pdf

(2) WAIC の公開しているガイドライン一式

ア JIS X 8341-3:2016 解説

<https://waic.jp/docs/jis2016/understanding/201604/#details>

イ ウェブコンテンツの JIS X 8341-3:2016 対応度表記ガイドライン

<https://waic.jp/docs/jis2016/compliance-guidelines/202104/>

ウ ウェブアクセシビリティ方針策定ガイドライン

<https://waic.jp/docs/jis2016/accessibility-plan-guidelines/202112/>

エ JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン

<https://waic.jp/docs/jis2016/test-guidelines/202012/>

オ 達成基準チェックリストの例

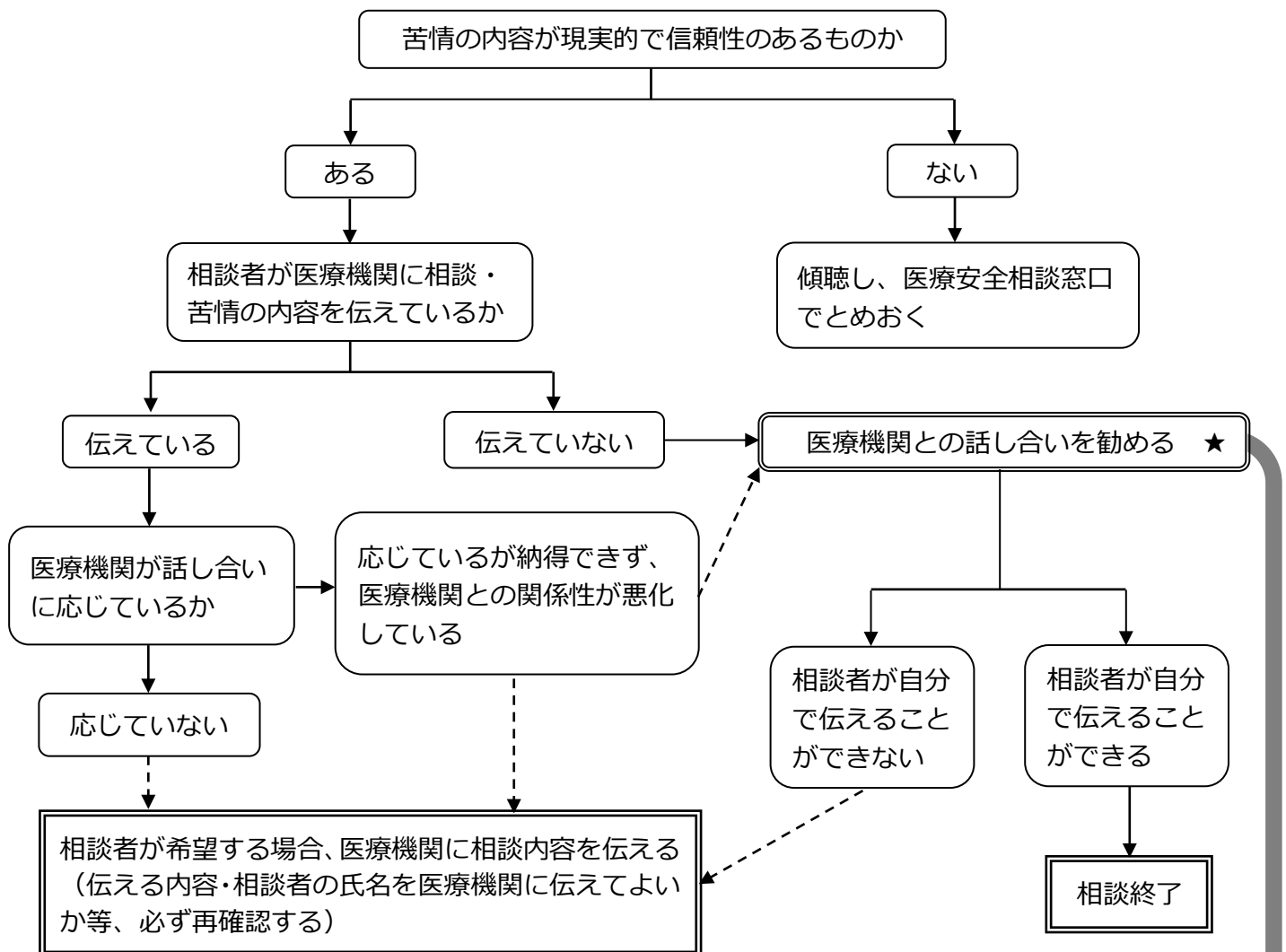
https://waic.jp/docs/jis2016/test-guidelines/202012/gcl_example.html

別添1：フローチャート

職員の接遇・インフォームドコンセント等に関する相談

基本スタンス

- ① 基本的に当事者間の問題として、医療機関に相談したり苦情を申し出ることを勧める。
※市内の病院（20床以上の病床を有する医療機関）であれば、基本、「患者相談窓口（病院により名称は異なる）」が設置されている。
- ② 医療機関に相談・苦情の申し出を行ったが、誠意ある対応がない・納得できる回答がない等で当窓口に相談してきた場合、相談者の希望があれば医療機関に苦情内容を伝える。
- ③ 当窓口に相談・苦情が入った旨と内容のみを的確に伝え、中立的立場を崩さない（仲介・仲裁は行わない）。
- ④ 医療機関へ連絡した場合、当窓口には強制力や指導権限などではなく、その後の対応は医療機関側に委ねることを伝える。



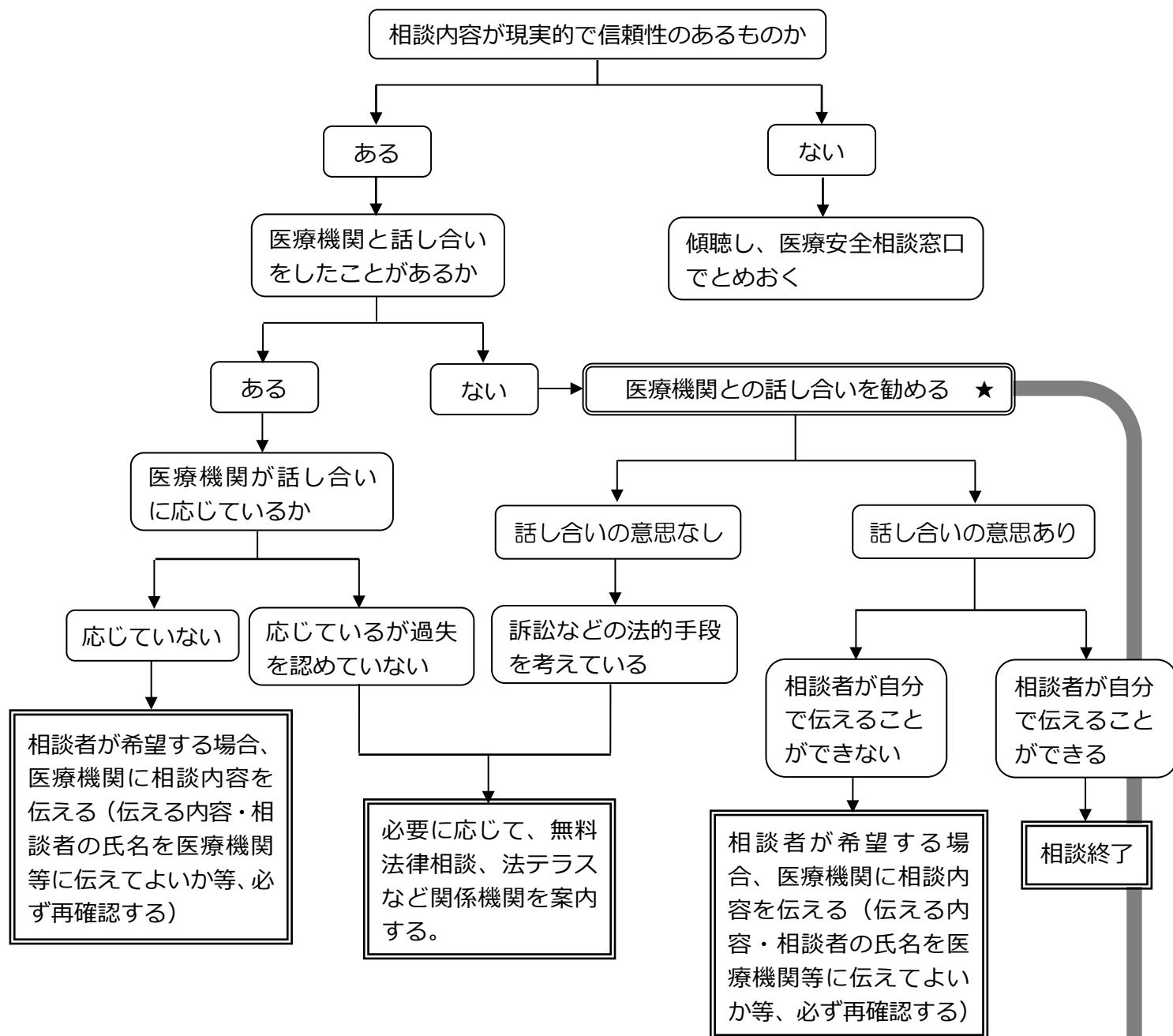
★医療機関との話し合いを勧める際のポイント

- ・課題の整理（相談者が何に納得できていないのか、何を医療者に伝えたいのか、医療者からどのような対応があれば納得できるのか等）
- ・相談者の誤解や思い込み、理解不足がある場合は、正しい理解を促す
- ・病院(20床以上)の場合は、院内の患者相談窓口の活用を促す
- ・医療機関との話し合いの方法等を助言（伝え方・質問の仕方等）

診療内容・医療過誤等に関する相談

基本スタンス

- ① 基本的に当事者間の問題として、両者での話し合いを勧める。
- ② 話し合いのために必要な課題の整理、助言を行う。
- ③ 医療過誤かどうかの判断は行わない。個別の診療内容に過誤・過失があったかどうかは司法の場で判断されることを伝える（必要に応じて弁護士相談などの情報を提供）。
- ④ 過誤・過失の有無について行政による立入検査を求められた場合は、立入検査は医療機関の
- ⑤ 過失判断や犯罪捜査を目的に行うものではないことを繰り返し説明する。



★ 医療機関との話し合いを勧める際のポイント

- ・課題の整理（相談者が何に納得できていないのか、何を医療者に伝えたいのか、医療者からどのような対応があれば納得できるのか等）
- ・相談者の誤解や思い込み、理解不足がある場合は、正しい理解を促す
- ・医療機関との話し合いの方法等を助言（伝え方・質問の仕方、込み入った話は別にアポを取っておくこと、冷静な話し合いのために家族などに同席してもらうこと等）
- ・初めから法的手段を検討せず、まずは話し合いによる状況の整理をしていくよう促す

医療費・自己負担金に関する相談

基本スタンス

- ① 診療報酬の詳細な内容には答えられないが、資料やウェブで検索できる範囲の情報であればなるべく提供しよう心がける。
- ② 診療報酬に関する苦情（不正請求の疑いなど）で医療機関への指導を望む場合は、診療報酬制度の所管機関に相談することを勧める。
- ③ 当窓口で答えられる範囲は、以下のフローチャートによる。

特別環境療養室に係る費用について
(差額ベッド代)

<事例3-①参照>

差額ベッド料を徴収してはならない場合を伝える

- ① 同意書による同意の確認を行っていない場合
- ② 患者本人の「治療上の必要」により特別療養環境室に入院させる場合
- ③ 病棟管理の必要性等から特別環境療養室に入院させる場合であって、実質的に患者の選択によらない場合

領収証・明細書の交付について

<事例3-④参照>

保険医療費担当規則や厚労省通知で、保険医療機関（正当な理由を有する診療所を除く）は無償発行が義務化されていることを伝える。

【正当な理由に該当する診療所とは以下のとおり】

- ① 明細書発行機能が付与されていないレセプトコンピュータを使用している場合
- ② 自動入金機を使用しており、自動入金機で明細書発行をしようとした場合に、自動入金機の改修が必要な場合

保険外併用療養費について

<事例3-②③参照>

- ① 紹介状なしの200床以上の病院の初診に係る保険外併用療養費については、概略を説明。
- ② 保険外負担で実費徴収が認められているサービス（おむつ代・文書料など）については、「療養の給付と直接関係ないサービス等の取り扱いについて」（厚労省通知）を参考に説明。

診療報酬の詳細について

保険診療の費用の算定は制度で決められていてこと自体を理解していない場合もある。何について知りたいのかを聴取し、回答可能な範囲であれば、資料やウェブの情報であることを断ったうえで情報提供する。詳細については、まずは明細書を確認のうえ、医療機関に聞いてもらうことが原則になる。

医療機関に確認してもわからなかった場合や、当窓口で回答できない詳細な内容については関係部署（厚生局等）を案内

自由診療について

自由診療における費用等に関するトラブルは、患者と医療機関との契約の問題であることを説明。
契約書や同意書がある場合、契約解除・返金等の契約上の考え方については、「消費生活センター」を案内する。

委 託 契 約 約 款

(総則)

- 第1条 委託者及び受託者は、この約款（契約書を含む。以下同じ。）に基づき、設計図書（別添の設計書、仕様書、図面、現場説明書及びこれらの図書に対する質問回答書をいう。以下同じ。）に従い、日本国の法令を遵守し、この契約（この約款及び設計図書を内容とする業務の委託契約をいう。以下同じ。）を履行しなければならない。
- 2 受託者は、契約書記載の契約の履行を履行期間内に全部完了（設計図書に定めがある場合は、契約の履行の目的物の引渡しを含む。以下同じ。）し、委託者は、その契約代金を支払うものとする。
- 3 履行方法その他契約を履行するために必要な一切の手段については、この約款及び設計図書に特別の定めがある場合を除き、受託者がその責任において定める。
- 4 受託者は、この契約の履行に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。この契約が終了した後も同様とする。
- 5 この約款に定める請求、通知、報告、申出、承諾及び解除は、書面により行わなければならない。
- 6 この契約の履行に関して委託者と受託者との間で用いる言語は、日本語とする。
- 7 この約款に定める金銭の支払に用いる通貨は、日本円とする。
- 8 この契約の履行に関して委託者と受託者との間で用いる計量単位は、設計図書に特別の定めがある場合を除き、計量法（平成4年法律第51号）に定めるものとする。
- 9 この約款及び設計図書における期間の定めについては民法（明治29年法律第89号）及び商法（明治32年法律第48号）の定めるところによるものとする。
- 10 この契約は、日本国の法令に準拠するものとする。
- 11 この契約に係る訴訟については、専属管轄を除くほか、委託者の所在地を管轄する裁判所に行うものとする。
- 12 受託者が共同企業体を結成している場合においては、委託者は、この契約に基づくすべての行為を共同企業体の代表者に対して行うものとし、委託者が当該代表者に対して行ったこの契約に基づくすべての行為は、当該共同企業体のすべての構成員に対して行ったものとみなし、また、受託者は、委託者に対して行うこの契約に基づくすべての行為について当該代表者を通じて行わなければならない。

(内訳書及び工程表)

- 第2条 受託者は、この契約書を提出する際に設計図書に基づいて、内訳書を作成し、委託者に提出しなければならない。ただし、別添の設計書に内訳を記載することによりこれに代えることができる。
- 2 受託者は、この契約締結後5日（横浜市の休日を定める条例（平成3年12月横浜市条例第54号）第1条第1項に規定する本市の休日を除く。）以内に、設計図書に基づいて、工程表を作成し、委託者に提出しなければならない。ただし、委

託者が必要がないと認めたときは、省略することができる。

- 3 内訳書及び工程表は、委託者及び受託者を拘束するものではない。

(着手届出)

- 第3条 受託者は、この契約締結後5日（横浜市の休日を定める条例（平成3年12月横浜市条例第54号）第1条第1項に規定する本市の休日を除く。）以内に、契約履行着手届出書を、委託者に提出しなければならない。ただし、委託者が必要がないと認めたときは、省略することができる。

(権利義務の譲渡等の制限)

- 第4条 受託者は、この契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは継承させ、又はその権利を担保に供してはならない。ただし、あらかじめ、委託者の承諾を得た場合は、この限りでない。
- 2 受託者は、契約の履行の目的物並びに材料のうち第11条第2項の規定による検査に合格したもの及び第32条第4項の規定による部分払のための確認を受けたものを第三者に譲渡し、貸与し、又は抵当権その他の担保の目的に供してはならない。ただし、あらかじめ、委託者の承諾を得た場合は、この限りでない。

(著作権の譲渡等)

- 第5条 受託者は、契約の履行の目的物が著作権法（昭和45年法律第48号）第2条第1項第1号に規定する著作物（以下この条において「著作物」という。）に該当する場合には、当該著作物に係る受託者の著作権（著作権法第21条から第28条までに規定する権利をいう。）を当該著作物の引渡時に委託者に無償で譲渡するものとする。ただし、受託者がこの契約の締結前から権利を有している著作物の著作権は、受託者に留保するものとし、この著作物を改変、翻案又は翻訳することにより作成された著作物の著作権は、当該著作権の引渡時に受託者が当該権利の一部を委託者に無償で譲渡することにより、委託者と受託者の共有とするものとする。

- 2 委託者は、契約の履行の目的物が著作物に該当するとしなにかかわらず、当該契約の履行の目的物の内容を受託者の承諾なく自由に公表することができ、また、当該契約の履行の目的物が著作物に該当する場合には、受託者が承諾したときに限り、既に受託者が当該著作物に表示した氏名を変更することができる。

- 3 受託者は、契約の履行の目的物が著作物に該当する場合において、委託者が当該著作物の利用目的の実現のためにその内容を改変しようとするときは、その改変に同意するものとする。また、委託者は、契約の履行の目的物が著作物に該当しない場合には、当該契約の履行の目的物の内容を受託者の承諾なく自由に改変することができる。

- 4 受託者は、契約の履行の目的物（契約を履行する上で得られた記録等を含む。）が著作物に該当するとしなにかかわらず、委託者が承諾した場合には、当該契約の履行の目的物を使用又は複製し、また、第1条第4項の規定にか

かわらず当該契約の履行の目的物の内容を公表することができる。

5 受託者は、第1項ただし書の規定により共有となった著作物を第三者に提供する場合においては、あらかじめ、委託者の承諾を得なければならない。この場合において、承諾の内容は、委託者と受託者とが協議して定める。

6 委託者は、受託者が契約の履行の目的物の作成に当たって開発したプログラム（著作権法第10条第1項第9号に規定するプログラムの著作物をいう。）及びデータベース（著作権法第12条の2に規定するデータベースの著作物をいう。）について、受託者が承諾した場合には、別に定めるところにより、当該プログラム及びデータベースを利用することができる。

7 受託者は、次条ただし書の規定により第三者に委任し、又は請け負わせる場合には、前各項に定める規定を当該第三者が遵守するように必要な措置を講じなければならない。（一括委任又は一括下請負の禁止）

第6条 受託者は、契約の履行の全部又は主たる部分を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者の承諾を得た場合は、この限りでない。

（下請負人等の通知）

第6条の2 受託者は、契約の履行において下請負契約を締結した場合は、下請負人の商号又は名称その他委託者の定める事項を、すみやかに委託者に通知しなければならない。（特許権等の使用）

第7条 受託者は、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利（以下「特許権等」という。）の対象となっている材料、履行方法等を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負わなければならない。ただし、委託者がその材料、履行方法等を指定した場合において、設計図書に特許権等の対象である旨の明示がなく、かつ、受託者がその存在を知らなかったときは、委託者は、受託者がその使用に関して要した費用を負担しなければならない。

（特許権等の発明等）

第8条 受託者は、契約の履行に当たり、特許権等の対象となるべき発明又は考案をした場合には、委託者に通知しなければならない。

2 前項の場合において、当該特許権等の取得のための手続及び権利の帰属等に関する詳細については、委託者と受託者とが協議して定めるものとする。

（現場責任者等）

第9条 受託者は、この契約の履行に当たり、現場責任者を定め、契約締結後5日（横浜市の休日を定める条例（平成3年12月横浜市条例第54号）第1条第1項に規定する本市の休日を除く。）以内に、その氏名その他必要な事項を委託者に通知しなければならない。現場責任者を変更した場合も同様とする。

2 現場責任者は、この契約の履行に関して従事者を指揮監督するものとする。

3 受託者は、この契約の履行の着手前に、契約の履行に従事する者の氏名その他必要な事項を委託者に通知しなければならない。

（監督員）

第9条の2 委託者は、監督員を置いたときは、その氏名を受託者に通知しなければならない。監督員を変更したときも、同様とする。ただし、市長、水道事業管理者又は交通事業管理者が、それぞれの権限（他の者に委任している場合は、当該受任者の権限を含むものとする。）に属する契約について特に定めた場合には、その氏名を受託者に通知しなくてよいものとする。

2 監督員は、この約款の他の条項に定めるもの及びこの約款に基づく委託者の権限とされる事項のうち委託者が必要と認めて監督員に委任したもののほか、設計図書に定めるところにより、次に掲げる権限を有する。

（1）この契約の履行についての受託者又は受託者の現場責任者に対する指示、承諾又は協議

（2）この契約の履行の進捗の確認、設計図書の記載内容と履行内容との照合その他契約の履行状況の調査

3 委託者は、2人以上の監督員を置き、前項の権限を分担させたときにあってはそれぞれの監督員の有する権限の内容を、監督員にこの約款に基づく委託者の権限の一部を委任したときにあっては当該委任した権限の内容を、受託者に通知しなければならない。

4 委託者が監督員を置いたときは、受託者は、この約款に定める請求、通知、報告、申出、承諾及び解除については、設計図書に定めるものを除き、監督員を経由して行うものとする。この場合においては、監督員に到達した日をもって委託者に到達したものとみなす。

5 委託者が監督員を置かないときは、この約款に定める監督員の権限は、委託者に帰属する。

（履行の報告）

第10条 受託者は、設計図書に定めるところにより、この契約の履行について、委託者に報告しなければならない。

（材料の品質、検査等）

第11条 受託者は、設計図書に品質が明示されていない材料については、中等の品質を有するものを使用しなければならない。

2 受託者は、設計図書において委託者の検査（確認を含む。以下この条において同じ。）を受けて使用すべきものと指定された材料については、当該検査に合格したものを使用しなければならない。この場合において、検査に直接必要な費用は、受託者の負担とする。

3 委託者は、受託者から前項の検査を求められたときは、当該請求を受けた日から7日以内に、これに応じなければならない。

（支給材料及び貸与品）

第12条 委託者から受託者に支給する材料（以下「支給材料」という。）及び貸与する機械器具（以下「貸与品」という。）の品名、数量、品質、規格又は性能、引渡場所及び引渡時期は、設計図書に定めるところによる。

2 委託者は、支給材料又は貸与品を受託者の立会いの上、委託者の負担において、検査して引き渡さなければならない。この場合において、当該検査の結果、その品名、数量、品質、規格又は性能が設計書の定めと異なり、又は使用に適当でないとき、受託者は、遅滞なく、その旨を委託者に通知しなければならない。

3 受託者は、材料又は貸与品の引渡しを受けたときは、当該引渡しを受けた日から7日以内に、委託者に受領書又は借用書を提出しなければならない。

4 委託者は、受託者から第2項後段の規定による通知を受けた場合において、必要があると認められるときは、当該支給材料若しくは貸与品に代えて他の支給材料若しくは貸与品を引き渡し、又は支給材料若しくは貸与品の品名、数量、品質、規格若しくは性能を変更しなければならない。

5 委託者は、前項の規定にかかわらず、受託者に対して、その理由を明示して、当該支給材料又は貸与品の使用を求めることができる。

6 委託者は、必要があると認めるときは、支給材料又は貸与品の品名、数量、品質、規格若しくは性能、引渡場所又は引渡時期を変更することができる。

7 委託者は、前3項の場合において、必要があると認められるときは履行期間又は契約代金額を変更し、受託者に損害を及ぼしたときは、必要な費用を負担しなければならない。

8 受託者は、支給材料及び貸与品を善良な管理者の注意をもって保管しなければならない。

9 受託者は、支給材料又は貸与品の引渡しを受けた後、当該支給材料又は貸与品に種類、品質又は数量に関して契約の内容に適合しないもの（第2項の検査により発見することが困難であったものに限る。）があり、使用に適当でないとき、直ちに、その旨を委託者に通知しなければならない。この場合においては、第4項、第5項及び第7項の規定を準用する。

10 受託者は、契約の履行の全部の完了、設計図書の変更等によって不用となった支給材料又は貸与品を、設計図書に定めるところにより、委託者に返還しなければならない。

11 受託者は、故意又は過失により支給材料又は貸与品が滅失し、若しくはき損し、又はその返還が不可能となったときは、委託者の指定した期間内に代品を納め、若しくは原状に復し、又は損害を賠償しなければならない。

12 受託者は、支給材料又は貸与品の使用方法が設計図書に明示されていないときは、委託者の指示に従わなければならない。

（設計図書に不適合な場合の措置等）

第13条 受託者は、契約の履行が設計図書に適合しない場合

において、委託者が、再履行その他の措置を請求したときは、これに従わなければならない。

2 委託者は、前項の不適合が委託者の指示による等委託者の責めに帰すべき理由による場合であって、必要があると認められるときは履行期間又は契約代金額を変更し、受託者に損害を及ぼしたときは必要な費用を負担しなければならない。

（条件変更等）

第14条 受託者は、契約の履行に当たり、次の各号のいずれかに該当する事実を発見したときは、直ちに、その旨を委託者に通知し、その確認を求めなければならない。

(1) 設計図書の表示が明確でないこと（設計書、図面、仕様書、現場説明書及びこれらの図書に対する質問回答書が交互符合しないこと、並びに設計図書に誤り又は漏れがあることを含む。）。

(2) 履行場所の形状、地質、湧水等の状態、履行上の制約等設計図書に示された自然的又は人為的な履行条件と実際の履行場所の状態が一致しないこと。

(3) 設計図書で明示されていない履行条件について、予期することのできない特別の状態が生じたこと。

2 委託者は、前項の確認を求められたとき、又は自ら同項各号に掲げる事実を発見したときは、受託者の立会いの上、直ちに、調査を行わなければならない。ただし、受託者が立会いに応じない場合には、受託者の立会いを得ずに調査を行うことができる。

3 委託者は、前項の規定による調査について、受託者の意見を聴いた上、当該調査の結果（これに対して執るべき措置を指示する必要があるときは、当該指示を含む。）をとりまとめ、当該調査の終了後14日以内に、受託者に通知しなければならない。ただし、委託者は、当該期間内に受託者に通知することができないやむを得ない理由があるときは、あらかじめ、受託者の意見を聴いた上、当該期間を延長することができる。

4 前項の調査の結果、第1項各号に掲げる事実が委託者及び受託者によって確認された場合において、必要があると認められるときは、次に掲げるところにより、設計図書を訂正し、又は変更しなければならない。

(1) 第1項第1号に該当し 委託者が行う。
、設計図書を訂正する場合

(2) 第1項第2号又は第3号に該当し、設計図書を 委託者が行う。
変更する場合で、契約の履行の内容の変更を伴うもの

(3) 第1項第2号又は第3号に該当し、設計図書を 委託者と受託者とが協
議して行う。

変更する場合で、契約の履行の内容の変更を伴う

ないもの

- 5 前項の規定により設計図書の訂正又は変更を行った場合において、委託者は、必要があると認められるときは履行期間又は契約代金額を変更し、受託者に損害を及ぼしたときは必要な費用を負担しなければならない。

(設計図書の変更)

第15条 委託者は、前条第4項に定めるものを除くほか、必要があると認めるときは、設計図書の変更の内容を受託者に通知して、設計図書を変更することができる。この場合において、委託者は、必要があると認められるときは履行期間又は契約代金額を変更し、受託者に損害を及ぼしたときは必要な費用を負担しなければならない。

(代替方法等の提案)

第16条 受託者は、設計図書等について、技術的又は経済的に優れた代替方法その他改良事項を発見し、又は発案したときは、委託者に対して、当該発見又は発案に基づき設計図書等の変更を提案することができる。

- 2 委託者は、前項に規定する受託者の提案を受けた場合において、必要があると認めるときは、設計図書等の変更を受託者に通知しなければならない。
- 3 委託者は、前項の規定により設計図書等が変更された場合において、必要があると認められるときは、履行期間又は契約代金額を変更しなければならない。

(契約の履行の一時中止)

第17条 履行場所等の確保ができない等のため又は暴風、豪雨、洪水、高潮、地震、地滑り、落盤、火災その他の自然的若しくは人為的な事象（以下「天災等」という。）であつて受託者の責めに帰すことができないものにより、契約の履行の目的物等に損害を生じ、若しくは履行場所の状態が変動したため、受託者が契約を履行できないと認められるときは、委託者は、契約の履行の一時中止の内容を直ちに受託者に通知して、契約の履行の全部又は一部を一時中止させなければならない。

- 2 委託者は、前項に定めるものを除くほか、必要があると認めるときは、契約の履行の全部又は一部を一時中止させることができる。
- 3 委託者は、前2項の規定により契約の履行を一時中止させた場合において、必要があると認められるときは履行期間又は契約代金額を変更し、受託者が契約の履行の続行に備え履行場所を維持し、又は従事者、機械器具等を保持するための費用等の契約の履行の一時中止に伴う増加費用を必要としたときその他受託者に損害を及ぼしたときは必要な費用を負担しなければならない。

(履行期間の延長)

第18条 受託者は、その責めに帰すことができない理由により履行期間内に業務を完了することができないときは、その理由を明示した書面により、委託者に履行期間の延長を請求することができる。

- 2 委託者は、前項の規定による請求があつた場合において、

必要があると認められるときは、履行期間を延長しなければならない。委託者は、その履行期間の延長が委託者の責めに帰すべき理由による場合においては、契約代金額について必要と認められる変更を行い、又は受託者に損害を及ぼしたときは必要な費用を負担しなければならない。

(履行期間の短縮等)

第19条 委託者は、特別の理由により履行期間を短縮する必要があるときは、受託者に対して、履行期間の短縮を求めることができる。

- 2 委託者は、この約款の他の条項の規定により履行期間を延長すべき場合において、特別の理由があるときは、延長する履行期間について、受託者に通常必要とされる履行期間に満たない履行期間への変更を請求することができる。
- 3 前2項の場合において、委託者は、必要があると認められるときは契約代金額を変更し、受託者に損害を及ぼしたときは、必要な費用を負担しなければならない。

(履行期間の変更の方法)

第20条 第12条第7項（同条第9項後段において準用する場合を含む。）、第13条第2項、第14条第5項、第15条、第16条第3項、第17条第3項、第18条第2項又は前条第1項若しくは第2項の規定による履行期間の変更については、委託者と受託者とが協議して定める。ただし、当該協議の開始の日から14日以内に当該協議が成立しない場合には、委託者は、履行期間を変更し、受託者に通知するものとする。

- 2 前項の協議の開始の日については、委託者が受託者の意見を聴いて定め、受託者に通知する。

(契約代金額等の変更の方法)

第21条 第12条第7項（同条第9項後段において準用する場合を含む。）、第13条第2項、第14条第5項、第15条、第16条第3項、第17条第3項、第18条第2項又は第19条第3項の規定による契約代金額の変更については、契約締結時の価格を基礎として、委託者と受託者とが協議して定める。ただし、協議開始の日から21日以内に当該協議が成立しない場合には、委託者は、契約代金額を変更し、受託者に通知するものとする。

- 2 前項の協議の開始の日については、委託者が受託者の意見を聴いて定め、受託者に通知するものとする。

- 3 第12条第7項（同条第9項後段において準用する場合を含む。）、第13条第2項、第14条第5項、第15条、第17条第3項、第18条第2項、第19条第3項、第23条第4項、第24条ただし書又は第30条第3項の規定により委託者が負担する費用の額については、委託者と受託者とが協議して定める。

(賃金又は物価の変動に基づく契約代金額の変更)

第22条 委託者又は受託者は、契約期間内で委託契約締結の日から12月を経過した後に、日本国内における賃金水準又は物価水準の変動により契約代金額が不適当となったと認めたときは、相手方に対して契約代金額の変更を請求することができる。

- 2 委託者又は受託者は、前項の規定による請求があったときは、変動前委託代金額（契約代金額から当該請求時の履行済部分に相当する委託代金額を控除した額をいう。以下この条において同じ。）と変動後委託代金額（変動後の賃金又は物価を基礎として算出した変動前委託代金額に相当する額をいう。以下この条において同じ。）との差額のうち、変動前委託代金額の1,000分の15を超える額につき、契約代金額の変更に応じなければならない。
- 3 変動前契約代金額及び変動後契約代金額は、請求のあった日を基準とし、物価指数等に基づき委託者と受託者が協議して定める。ただし、当該協議の開始の日から21日以内に当該協議が成立しない場合には、委託者は、変動前契約代金額及び変動後契約代金額を定め、受託者に通知する。
- 4 第1項の規定による請求は、この条の規定により契約代金額の変更を行った後、再度行うことができる。この場合においては、同項中「委託契約締結の日」とあるのは、「直前のこの条に基づく契約代金額変更の基準とした日」と読み替えるものとする。
- 5 特別な要因により履行期間内に主要な材料の日本国内における価格に著しい変動を生じ、契約代金額が不適当となったときは、委託者又は受託者は、契約代金額の変更を求めることができる。
- 6 予期することのできない特別の事情により、履行期間内に日本国内において急激なインフレーション又はデフレーションを生じ、契約代金額が著しく不適当となったときは、委託者又は受託者は、前項の規定にかかわらず、契約代金額の変更を求めることができる。
- 7 前2項の規定による請求があった場合において、当該契約代金額の変更については、委託者と受託者とが協議して定める。ただし、当該協議の開始の日から21日以内に当該協議が成立しない場合には、委託者は、契約代金額を変更し、受託者に通知するものとする。
- 8 第3項及び前項の協議の開始の日については、委託者が受託者の意見を聴いて定め、受託者に通知する。

（臨機の措置）

- 第23条 受託者は、災害防止等のため必要があると認めるときは、臨機の措置を執らなければならない。この場合において、必要があると認めるときは、受託者は、あらかじめ、委託者の意見を聴かなければならない。ただし、緊急やむを得ない事情があるときは、この限りでない。
- 2 受託者は、前項の場合においては、その執った措置の内容について委託者に直ちに通知しなければならない。
- 3 委託者は、災害の防止その他契約の履行上特に必要があると認めるときは、受託者に対して臨機の措置を執ることを請求することができる。
- 4 受託者が第1項又は前項の規定により臨機の措置を執った場合は、当該措置に要した費用のうち、受託者が契約代金額の範囲内において負担することが適当でない認められる部分については、委託者がこれを負担する。

（一般的損害）

第24条 契約の履行について生じた損害（次条第1項又は第2項に規定する損害を除く。）は、受託者の負担とする。ただし、当該損害のうち委託者の責めに帰すべき理由により生じたもの（設計図書に定めるところにより付された保険によりてん補された部分を除く。）については、委託者がこれを負担しなければならない。

（第三者に及ぼした損害）

第25条 契約の履行について第三者に損害を及ぼしたときは、次項に定める場合を除き、受託者がその損害を賠償しなければならない。ただし、その損害のうち委託者の責めに帰すべき理由により生じたもの（設計図書に定めるところにより付された保険によりてん補された部分を除く。）については、委託者がこれを負担しなければならない。ただし、受託者がその材料又は指示が不適当であることを知りながらこれを通知しなかったときは、この限りでない。

2 契約の履行に伴い通常避けることができない騒音、振動、地盤沈下、地下水の断絶等の理由により第三者に損害（設計図書に定めるところにより付された保険によりてん補された部分を除く。）を及ぼしたときは、委託者がその損害を負担しなければならない。ただし、その損害のうち契約の履行につき受託者が善良な管理者の注意義務を怠ったことにより生じたものについては、受託者がこれを負担しなければならない。

3 前2項の場合その他契約の履行について第三者との間に紛争を生じた場合においては、委託者と受託者とが協議してその処理解決にあたるものとする。

（契約代金額の変更に代える設計図書の変更）

第26条 委託者は、第12条第7項（同条第9項後段において準用する場合を含む。）、第13条第2項、第14条第5項、第15条、第16条第3項、第17条第3項、第18条第2項、第19条第3項、第22条第1項、第5項若しくは第6項、第23条第4項、第24条又は第30条第3項の規定により契約代金額を変更すべき場合又は費用を負担すべき場合において、特別の理由があるときは、変更すべき契約代金額又は負担すべき費用の全部又は一部に代えて設計図書を変更することができる。この場合において、設計図書の変更の内容は、委託者と受託者とが協議して定める。ただし、協議開始の日から21日以内に当該協議が成立しない場合には、委託者は、設計図書の変更の内容を定め、受託者に通知するものとする。

2 前項の協議の開始の日については、委託者が受託者の意見を聴いて定め、受託者に通知する。

（中間検査）

第27条 受託者は、契約の履行に関し、委託者が必要と認めるときは、契約の履行の完了前に、受託者の立会いの上、委託者の検査を受けなければならない。この場合において、検査に直接必要な費用は、受託者の負担とする。ただし、委託者の故意又は過失により、過分の費用を要した分につ

いては、委託者がこれを負担しなければならない。

2 中間検査の実施の期日及び場所は、委託者と受託者とが協議して定める。

3 受託者は、中間検査の期日までに、当該検査に係る準備を完了しなければならない。

4 受託者は、正当な理由なく中間検査に立ち会わなかったときは、中間検査の結果について異議を申し出ることができない。

(完了検査)

第28条 受託者は、契約の履行の全部が完了したときは、遅滞なく、その旨を委託者に通知しなければならない。

2 委託者は、前項の規定による通知を受けたときは、その日から起算して10日以内に、受託者の立会いの上、契約の履行の全部の完了を確認するための検査を完了しなければならない。この場合において、検査に直接必要な費用は、受託者の負担とする。ただし、委託者の故意又は過失により、過分の費用を要した分については、委託者がこれを負担しなければならない。

3 受託者は、契約の履行の内容が前項の規定による検査に合格しないときは、直ちに、必要な措置を執った上、委託者の検査を受けなければならない。この場合においては、必要な措置の完了を契約の履行の全部の完了とみなして前2項の規定を適用する。

(契約代金の支払)

第29条 受託者は、前条第2項（同条第3項後段の規定により適用される場合を含む。第3項において同じ。）の規定による検査に合格したときは、委託者に契約代金の支払を請求することができる。

2 委託者は、前項の規定による請求を受けたときは、その日から起算して30日以内に契約代金を支払わなければならない。

3 委託者がその責めに帰すべき理由により前条第2項に規定する期間内に検査をしないときは、その期限を経過した日から検査をした日までの日数は、前項の期間（以下この項において「約定期間」という。）の日数から差し引くものとする。この場合において、その遅延日数が約定期間の日数を超えるときは、約定期間は、遅延日数が約定期間の日数を超えた日において満了したものとみなす。

(消費税等率変動に伴う契約代金額の変更)

第29条の2 消費税法（昭和63年法律第108号）等の改正等によって消費税等率に変動が生じた場合は、特段の変更手続を行うことなく、相当額を加減したものを契約代金額とする。ただし、国が定める経過措置等が適用され、消費税等額に変動が生じない場合には、当該経過措置等の取扱いに従うものとする。

(完了検査前の使用)

第30条 委託者は、第28条第2項の規定による検査前においても、契約の履行の目的物の全部又は一部を受託者の承諾を得て使用することができる。

2 前項の場合においては、委託者は、その使用部分を善良な管理者の注意をもって使用しなければならない。

3 委託者は、第1項の規定による使用により受託者に損害を及ぼしたときは、必要な費用を負担しなければならない。（前金払）

第31条 受託者は、別に定めるところにより、前払金の支払を委託者に請求することができる。

(部分払及び部分検査)

第32条 受託者は、契約の履行の全部の完了前に、履行済部分に相応する契約代金額について、次項以下に定めるところにより、委託者に対して、部分払を請求することができる。

2 部分払の回数及び時期は、あらかじめ委託者の指定するところによる。

3 受託者は、部分払を請求しようとするときは、あらかじめ、当該請求に係る契約の履行の完了部分の確認を委託者に請求しなければならない。

4 委託者は、前項の規定による確認の請求があったときは、当該請求を受けた日から起算して10日以内に、受託者の立会いの上、設計図書に定めるところにより、当該確認をするための検査を行わなければならない。この場合において、検査に直接必要な費用は、受託者の負担とする。ただし、委託者の故意又は過失により、過分の費用を要した分については、委託者が負担しなければならない。

5 受託者は、契約の履行の内容が前項の規定による検査に合格しないときは、直ちに、必要な措置を執った上、委託者の検査を受けなければならない。この場合においては、必要な措置の完了を契約の履行の全部の完了とみなして前2項の規定を適用する。

6 受託者は、第4項の規定による検査に合格したときは、委託者に部分払を請求することができる。この場合において、委託者は、当該請求があった日から起算して30日以内に部分払金を支払わなければならない。

(部分払金の不払に対する契約の履行の中止)

第33条 受託者は、委託者が前条の規定に基づく支払を遅延し、相当の期間を定めてその支払を請求したにもかかわらず支払をしないときは、契約の履行の全部又は一部の履行を一時中止することができる。この場合においては、受託者は、直ちにその旨を委託者に通知しなければならない。

2 委託者は、前項の規定により受託者が契約の履行を中止した場合において、必要があると認められるときは履行期間若しくは契約代金額を変更し、又は受託者が契約の履行の続行に備え履行場所を維持し若しくは従事者、機械器具等を保持するための費用その他の契約の履行の一時中止に伴う増加費用を必要とし若しくは受託者に損害を及ぼしたときは必要な費用を負担しなければならない。

(契約不適合責任)

第34条 委託者は、契約の履行の目的物が種類、品質又は数量に関して契約の内容に適合しないもの（以下、「契約不適

合」という。) であるときは、受託者に対して当該契約不適合の修補又は代替物の引渡しによる履行の追完を求めることができる。ただし、その履行の追完に過分の費用を要するときは、委託者は、当該履行の追完を求めることができない。

2 前項の場合において、受託者は、委託者に不相当な負担を課するものでないときは、委託者が請求した方法と異なる方法による履行の追完をすることができる。

3 第1項の場合において、委託者が相当の期間を定めて履行の追完の催告をし、その期間内に履行の追完がないときは、委託者は、その不適合の程度に応じて代金の減額を請求することができる。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、催告をすることなく、直ちに代金の減額を請求することができる。

- (1) 履行の追完が不能であるとき。
- (2) 受託者が履行の追完を拒絶する意思を明確に表示したとき。
- (3) 契約の履行の目的物の性質又は当事者の意思表示により、特定の日時又は一定の期間内に履行しなければ契約をした目的を達することができない場合において、受託者が履行の追完をしないでその時期を経過したとき。
- (4) 前3号に掲げる場合のほか、委託者がこの項の規定による催告をしても履行の追完を受ける見込みがないことが明らかであるとき。

(委託者の催告による解除権)

第35条 委託者は、受託者が次の各号のいずれかに該当するときは、相当の期間を定めてその履行の催告をし、その期間内に履行がないときは、この契約を解除することができる。ただし、その期間を経過したときにおける債務の不履行がこの契約及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りではない。

- (1) 正当な理由なく、契約の履行に着手すべき期日を過ぎても着手しないとき。
- (2) 履行期間内に契約の履行の全部を完了しないとき又は履行期間経過後相当の期間内に契約の履行の全部を完了する見込みが明らかでないときと認められるとき。
- (3) 第9条に規定する現場責任者を設置しなかったとき。
- (4) 正当な理由なく、第34条第1項の履行の追完がなされないとき又は同条第3項に規定する代金の減額がなされないとき。
- (5) 前各号に掲げる場合のほか、この契約に違反したとき。

(委託者の催告によらない解除権)

第36条 委託者は、受託者が次の各号のいずれかに該当するときは、直ちにこの契約の解除をすることができる。

- (1) 第4条の規定に違反し、この契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは継承させ、又はその権利を担保に供したとき。
- (2) この契約の履行の全部を完了させることができないことが明らかであるとき。

(3) 受託者がこの契約の履行の全部の完了を拒絶する意思を明確に表示したとき。

(4) 受託者の債務の一部の履行が不能である場合又は受託者がその債務の一部の履行を拒絶する意思を明確に表示した場合において、残存する部分のみでは契約をした目的を達することができないとき。

(5) 契約の目的物の性質や当事者の意思表示により、特定の日時又は一定の期間内に履行しなければ契約をした目的を達することができない場合において、受託者が履行をしないでその時期を経過したとき。

(6) 前各号に掲げる場合のほか、受託者がその債務の履行をせず、委託者が前条の催告をしても契約をした目的を達するのに足りる履行がされる見込みがないことが明らかであるとき。

(7) 契約の履行に当たって法令の規定により必要な許可又は認可等を失ったとき。

(8) 経営状態が悪化し、又はそのおそれがあると認められる相当の理由があるとき。

(9) 第39条又は第40条の規定によらないで契約の解除を申し出たとき。

(10) 受託者が第44条の2第1項各号のいずれかに該当したとき。

第36条の2 委託者は、神奈川県警察本部長からの通知又は回答により、受託者が次の各号のいずれかに該当するときは、この契約を解除することができる。

(1) 横浜市暴力団排除条例(平成23年12月横浜市条例第51号。以下、本条において、「条例」という。)第2条第2号に規定する暴力団(以下、「暴力団」という。)、条例第2条第4号に規定する暴力団員等(以下、「暴力団員等」という。)、条例第2条第5号に規定する暴力団経営支配法人等又は条例第7条に規定する暴力団員等と密接な関係を有すると認められる者であるとき。

(2) 神奈川県暴力団排除条例(平成22年神奈川県条例第75号)第23条第1項又は第2項に違反している事実があるとき。

(3) 受託者が、この契約に関して、下請負契約又は資材、原材料の購入契約その他の契約にあたり、その相手方が第1号又は第2号のいずれかに該当することを知りながら、当該者と契約を締結したと認められるとき。

(4) 受託者が、この契約に関して、第1号又は第2号のいずれかに該当する者を下請負契約又は資材、原材料の購入契約その他の契約の相手方としていた場合(第3号に該当する場合を除く。)に、委託者が受託者に対して当該契約の解除を求め、受託者がこれに従わなかったとき。

(5) 受託者が、この契約に関して、第1号又は第2号のいずれかに該当する者に契約代金債権を譲渡したとき。

2 受託者が共同企業体の場合にあっては、前項の規定はその構成員が同項各号のいずれかに該当した場合に適用する

- 。
- 3 第1項の規定により、委託者が契約を解除した場合においては、受託者は、契約代金額の10分の1に相当する額を違約金として委託者の指定する期間内に支払わなければならない。ただし、地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約においては、この条における契約代金額を、契約代金の総額と読み替える。
- 4 前項の場合において、受託者が共同企業体であるときは、構成員は、連帯して委託者に支払わなければならない。
(委託者の責めに帰すべき事由による場合の解除の制限)
- 第37条 第35条又は第36条各号に定める場合が委託者の責めに帰すべき事由によるものであるときは、委託者は、前2条の規定による解除をすることができない。
(委託者の任意解除権)
- 第38条 委託者は、契約の履行が完了しない間は、第35条、第36条及び第36条の2に規定する場合のほか、必要があるときは、この契約を解除することができる。
- 2 委託者は、前項の規定によりこの契約を解除したことにより受託者に損害を及ぼしたときは、その損害を賠償しなければならない。
(受託者の催告による解除権)
- 第39条 受託者は、委託者がこの契約に違反したときは、相当の期間を定めてその履行の催告をし、その期間内に履行がないときは、この契約を解除することができる。ただし、その期間を経過したときにおける債務の不履行がこの契約及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りではない。
(受託者の催告によらない解除権)
- 第40条 受託者は、次の各号のいずれかに該当するときは、直ちにこの契約を解除することができる。
- (1) 第15条の規定により設計図書を変更したため契約代金額が3分の2以上増減（消費税等率の変動に伴う金額の増減は含まない。）したとき。
 - (2) 第17条の規定によるこの契約の履行の中止が履行期間の10分の5（履行期間の10分の5が6月を超えときは、6月）を超えたとき。ただし、中止が契約の履行の一部のみの場合は、その一部を除いた他の部分の契約の履行が完了した後3月を経過しても、なおその中止が解除されないとき。
 - (3) 委託者がこの契約に違反し、その違反によってこの契約の履行が不可能となったとき。
- 2 受託者は、前項の規定によりこの契約を解除した場合において、損害があるときは、その損害の賠償を委託者に請求することができる。
(受託者の責めに帰すべき事由による場合の解除の制限)
- 第41条 第39条又は第40条各号に定める場合が受託者の責めに帰すべき事由によるものであるときは、受託者は、前2条の規定による解除をすることができない。
(合意解除)

第42条 委託者は、必要があると認めるときは、第35条から前条までの規定にかかわらず、契約の相手方と協議して、契約の全部又は一部を解除することができる。

(解除に伴う措置)

第43条 委託者は、第35条、第36条、第36条の2、第39条、第40条又は第42条の規定によりこの契約が解除された場合においては、契約の履行の完了部分を検査の上、当該検査に合格した部分に相応する契約代金を受託者に支払わなければならない。この場合において、検査に直接要する費用は、受託者の負担とする。

2 前項の場合において、第31条の規定による前金払があったときは、当該前払金の額（第32条の規定による部分払をしているときは、その部分払において償却した前払金の額を控除した額）を前項の契約の履行の完了部分に相応する契約代金額から控除する。この場合において、受託者は、支払済みの前払金になお余剰があるときは、次の各号に定めるところにより、その余剰金を委託者に返還しなければならない。

- (1) 解除が第35条、第36条又は第36条の2の規定に基づくとき。 当該余剰金に、前払金の支払の日から返還の日までの日数に応じ、契約日における、政府契約の支払遅延防止等に関する法律（昭和24年法律第256号）第8条第1項の規定に基づき財務大臣が決定する率を乗じて計算した額（計算して求めた額の全額が100円未満であるときは全額を、100円未満の端数があるときはその端数を切り捨てるものとする。）の利息を付した額
- (2) 解除が第38条、第39条、第40条又は第42条の規定に基づくとき。 当該余剰額

3 受託者は、この契約が解除になった場合において、支給材料があるときは、第1項の契約の履行の完了部分の検査に合格した部分に使用されているものを除き、委託者に返還しなければならない。この場合において、当該支給材料が受託者の故意又は過失により滅失し、若しくはき損したとき、その返還が不可能となったとき、又は契約の履行の完了部分の検査に合格しなかった部分に使用されているときは、代品を納め、若しくは原状に復して返還し、又は返還に代えてその損害を賠償しなければならない。

4 受託者は、この契約が解除になった場合において、貸与品があるときは、当該貸与品を委託者に返還しなければならない。この場合において、当該貸与品が受託者の故意又は過失により滅失し、若しくはき損したとき、又はその返還が不可能となったときは、代品を納め、若しくは原状に

復して返還し、又は返還に代えてその損害を賠償しなければならない。

- 5 受託者は、この契約が解除になった場合において、履行場所に受託者が所有し、又は管理する材料、機械器具その他の物件（下請負人が所有し、又は管理するこれらの物件及び前2項の材料又は貸与品のうち委託者に返還しないものを含む。）があるときは、受託者は、当該物件を撤去するとともに、当該履行場所を修復し、取り片付けて、委託者に明け渡さなければならない。
- 6 前項の場合において、受託者が正当な理由なく、相当の期間内に当該物件を撤去せず、又は履行場所等の修復若しくは取片付けを行わないときは、委託者は、受託者に代わって当該物件を処分し、履行場所等の修復若しくは取片付けを行うことができる。この場合においては、受託者は、委託者の処分又は修復若しくは取片付けについて異議を申し出ることができず、また、委託者の処分又は修復若しくは取片付けに要した費用を負担しなければならない。
- 7 第3項前段又は第4項前段の規定により受託者が支給材料又は貸与品を返還する場合の期限、方法等については、次の各号に定めるところによる。
 - (1) 解除が第35条、第36条又は第36条の2の規定に基づくとき。委託者が定める。
 - (2) 解除が第38条、第39条、第40条又は第42条の規定に基づくとき。受託者が委託者の意見を聴いて定める。
- 8 第3項後段、第4項後段及び第5項の規定により受託者が執るべき措置の期限、方法等については、委託者が受託者の意見を聴いて定めるものとする。

（委託者の損害賠償請求等）

第44条 委託者は、受託者が次の各号のいずれかに該当する場合は、これによって生じた損害の賠償を請求することができる。

- (1) 受託者の責めに帰すべき理由により履行期間内に契約の履行の全部を完了することができないとき
 - (2) この契約の履行の目的物に契約不適合があるとき
 - (3) 第35条又は第36条の規定により、この契約が解除されたとき。
 - (4) 前各号に掲げる場合のほか、債務の本旨に従った履行をしないとき又は債務の履行が不能であるとき。
- 2 前項第1号の損害金の額は、契約代金額に、遅延日数に応じ、この契約の締結時における国の債権の管理に関する法律施行令（昭和31年政令第337号）第29条第1項に規定する財務大臣が定める率（年当たりの割合は、閏（じゅん）年の日を含む期間についても、365日の割合とする。）で計算した額を乗じて計算した額（計算して求めた額の全額が100円未満であるときは全額を、100円未満の端数があるときはその端数を切り捨てるものとする。）とする。この場合

において、委託者が認めた履行済部分に相応する契約代金額は控除するものとする。ただし、全部の履行がなされなければ契約の目的が達せられないときは、この限りでない。なお、遅延日数は、委託者の責めに帰すべき理由による日数を控除したものとする。また、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3に基づく長期継続契約においては、この条における契約代金額を、履行期間の始期から履行期間の満了までの契約代金の総額（以下「契約代金の総額」という。）と読み替える。

- 3 次の各号のいずれかに該当する場合においては、受託者は、第1項の損害賠償に代えて、契約代金額の10分の1に相当する額を違約金として委託者の指定する期間内に支払わなければならない。ただし、地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約においては、この条における契約代金額を、契約代金の総額と読み替える。

(1) 第35条又は第36条の規定により契約の履行の全部の完了前に契約が解除された場合

(2) 契約の履行の全部の完了前に、受託者がその債務の履行を拒否し、又は、受託者の責めに帰すべき事由によって受託者の債務について履行不能となった場合

- 4 次の各号に掲げる者がこの契約を解除した場合は、前項第2号に該当する場合とみなす。

(1) 受託者について破産法（平成16年法律第75号）の規定による破産手続開始の決定があった場合において、同法の規定により選任された破産管財人

(2) 受託者について会社更生法（平成14年法律第154号）の規定による更生手続開始の決定があった場合において、同法の規定により選任された管財人

(3) 受託者について民事再生法（平成11年法律第225号）の規定による再生手続開始の決定があった場合において、同法の規定により選任された再生債務者等

- 5 第1項及び第3項各号に定める場合（第4項の規定により同項各号が第3項第2号に該当する場合とみなされる場合を除く。）がこの契約及び取引上の社会通念に照らして受託者の責めに帰することができない事由によるものであるときは、第1項及び第3項各号の規定は適用しない。

（談合等不正行為に対する措置）

第44条の2 受託者は、この契約に関して、次の各号のいずれかに該当するときは、該当した時点における契約代金額の10分の2に相当する額を損害賠償金として委託者の指定する期間内に支払わなければならない。ただし、地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約においては、この条における契約代金額を、契約代金の総額と読み替える。

- (1) 受託者又は受託者を構成事業者とする私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和22年法律第54号。以下「独占禁止法」という。）第2条第2項の事業者団体（以下「受託者等」という。）が、この契約について独占禁止法第3条又は第8条第1号の規定に違反したとして、受託者等に対する独占禁止法第7条若しくは第8条の2の規定に

基づく排除措置命令（以下「排除措置命令」という。）又は独占禁止法第7条の2第1項（独占禁止法第8条の3において準用する場合を含む。）の規定に基づく課徴金の納付命令（以下「納付命令」という。）が確定したとき（確定した納付命令が独占禁止法第63条第2項の規定により取り消されたときを含む。）。

(2) 前号に掲げるもののほか、確定した排除措置命令又は納付命令（独占禁止法第63条第2項の規定により取り消されたものを含む。次号において同じ。）により、受託者等が、この契約について独占禁止法第3条又は第8条第1号の規定に違反する行為があったとされたとき。

(3) 確定した排除措置命令又は納付命令により、受託者等に独占禁止法第3条又は第8条第1号の規定に違反する行為があったとされた期間及び当該行為の対象となった取引分野が示された場合（この契約が示された場合を除く。）において、当該期間にこの契約の入札（見積書の提出を含む。）が行われたものであり、かつ、この契約が当該取引分野に該当するものであるとき。

(4) 受託者（法人にあっては、その役員又は使用人を含む。）の刑法（明治40年法律第45号）第96条の6又は独占禁止法第89条第1項若しくは第95条第1項第1号に規定する刑が確定したとき。

2 前項の規定は、この契約による業務が完了した後においても同様とする。

3 第1項に規定する場合において、受託者が共同企業体であり、既に解散しているときは、委託者は、受託者の代表者であった者又は構成員であった者に賠償金を請求することができる。この場合において、受託者の代表者であった者及び構成員であった者は、連帯して当該賠償金を支払わなければならない。

（受託者の損害賠償請求等）

第45条 受託者は、委託者が次の各号のいずれかに該当する場合は、これによって生じた損害の賠償を請求することができる。ただし、当該各号に定める場合がこの契約及び取引上の社会通念に照らして委託者の責めに帰することができない事由によるものであるときは、この限りでない。

(1) 第39条又は第40条の規定によりこの契約が解除されたとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、債務の本旨に従った履行をしないとき又は債務の履行が不能であるとき。

2 委託者の責めに帰すべき理由により、第29条又は第32条の規定による契約代金の支払が遅れた場合においては、受託者は、未受領金額につき、遅延日数に応じ、契約日における、政府契約の支払遅延防止等に関する法律（昭和24年法律第256号）第8条第1項の規定に基づき財務大臣が決定する率を乗じて計算した額（計算して求めた額の全額が100円未満であるときは全額を、100円未満の端数があるときはその端数を切り捨てるものとする。）の遅延利息の支払を委託者に請求することができる。

（契約不適合責任期間）

第46条 受託者が契約の履行の目的物に関して契約の内容に適合しない目的物を委託者に引き渡した場合において、委託者がその不適合を知った時から1年以内にその旨を受託者に通知しないときは、委託者は、その不適合を理由として、履行の追完の請求、代金の減額の請求、損害賠償の請求又は契約の解除をすることができない。ただし、受託者が引渡しの際にその不適合を知り、又は重大な過失によって知らなかったときは、この限りでない。

2 前項の規定にかかわらず、委託者の権利の行使ができる期間について仕様書等で別段の定めをした場合は、その仕様書等の定めるところによる。

3 前2項の請求等は、具体的な契約不適合の内容、請求する損害額の算定の根拠等、当該請求等の根拠を示して、委託者の契約不適合責任を問う意思を明確に告げることで行う。

4 委託者が第1項又は第2項に規定する契約不適合に係る請求等が可能な期間（以下、この項「契約不適合期間」という。）の内に契約不適合を知り、その旨を受託者に通知した場合において、委託者が通知から1年が経過する日までに前項に規定する請求等をしたときは、契約不適合期間の内に請求等をしたものとみなす。

5 委託者は、第1項又は第2項の請求等を行ったときは、当該請求等の根拠となる契約不適合に関し、民法の消滅時効の範囲で、当該請求等以外に必要と認められる請求等を行うことができる。

6 前各項の規定は、契約不適合が受託者の故意又は重過失により生じたものであるときには適用せず、契約不適合に関する受託者の責任については、民法の定めるところによる。

7 第1項の規定は、契約の履行の目的物の契約不適合が支給材料の性質又は委託者の指示により生じたものであるときは、委託者は契約不適合を理由として、請求等を行うことができない。ただし、受託者がその材料又は指示が不当であることを知りながらこれを通知しなかったときは、この限りでない。

（暴力団等からの不当介入の排除）

第47条 受託者は、契約の履行に当たって、暴力団又は暴力団員等からの不当介入を受けた場合は、遅滞なく委託者に報告するとともに所轄の警察署に通報し、捜査上の必要な協力をしなければならない。

2 受託者は、前項の不当介入を受けたことにより、履行期間に遅れが生じるおそれがある場合は、委託者と履行期間に関する協議を行わなければならない。その結果、履行期間に遅れが生じると認められたときは、第18条の規定により、委託者に履行期間延長の請求を行うものとする。

3 受託者は、契約の履行に当たって、暴力団又は暴力団員等からの不当介入による被害を受けた場合には、その旨を直ちに委託者に報告するとともに、被害届を速やかに所轄

の警察署に提出しなければならない。

- 4 受託者は、前項の被害により履行期間に遅れが生じるおそれがある場合は、委託者と履行期間に関する協議を行わなければならない。その結果、履行期間に遅れが生じると認められたときは、第18条の規定により、委託者に履行期間延長の請求を行うものとする。

(相殺)

第48条 委託者は、この契約に基づいて委託者が負う債務をこの契約又は他の契約に基づいて受託者が負う債務と相殺することができる。

(概算契約)

第49条 この契約書に概算契約である旨の記載がある契約（以下この条において「概算契約」という。）にあつては、設計図書記載の数量及び契約書記載の契約代金額は概算であり、増減することがある。この場合にあつては、本市が支払う金額は、履行期間内の実際の履行数量に契約書又は内訳書に記載した単価を乗じた金額に消費税及び地方消費税相当額を加算した額とする。

- 2 概算契約においては、第44条中「契約代金額」は「履行期間内の実際の履行数量に契約書又は内訳書に記載した単価を乗じた金額に消費税及び地方消費税相当額を加算した額」と読み替える。

(補則)

第50条 この約款に定めのない事項については、横浜市契約規則（昭和39年3月横浜市規則第59号）（水道事業管理者の権限に属する契約にあつては「横浜市水道局契約規程（平成20年3月水道局規程第7号）第2条の規定により読み替えて準用する横浜市契約規則」と、交通事業管理者の権限に属する契約にあつては「横浜市交通局契約規程（平成20年3月交通局規程第11号）第2条の規定により読み替えて準用する横浜市契約規則」と読み替えるものとする。）の定めるところによるほか、必要に応じて、委託者と受託者とが協議して定める。

個人情報取扱特記事項

(令和5年4月)

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1条 横浜市（以下「委託者」という。）がこの特記事項が付帯する契約（以下「この契約」という。）において個人情報を取り扱わせる者（以下「受託者」という。）は、個人情報の重要性を認識し、この契約による事務（以下「本件事務」という。）を処理するに当たっては、個人情報の保護に関する法律、横浜市個人情報の保護に関する条例その他の関係法令等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(適正な管理)

第2条 受託者は、本件事務に係る個人情報の漏えい、滅失、毀損及び改ざん等（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の取扱いに関する規程類を整備するとともに、本件事務に係る個人情報の管理責任者を選任しなければならない。
- 3 受託者は、個人情報を取り扱う場所及び保管する場所（以下「作業場所」という。）を定めるとともに、作業場所に係る入退室の規制、防災・防犯対策その他の安全対策を講じなければならない。
- 4 受託者は、本件事務に係る個人情報の取扱いに着手する前に前3項に定める管理責任体制、安全対策その他の安全管理措置について、安全管理措置報告書（第1号様式）により委託者に報告しなければならない。
- 5 受託者は、前項の規定により報告した事項に関し、委託者が理由を示して異議を申し出た場合には、当該異議に関する事項を変更しなければならない。この場合において、当該変更を経費を要するときは、その費用負担は委託者と受託者とが協議して決定する。

(従事者の監督)

第3条 受託者は、本件事務の処理に従事している者が本件事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(収集の制限)

第4条 受託者は、本件事務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により個人情報を収集しなければならない。

(禁止事項)

第5条 受託者は、あらかじめ委託者の指示又は承諾があった場合を除き、本件事務に係る個人情報に関し、次に掲げる行為をしてはならない。

- (1) 本件事務を処理する目的以外での利用
- (2) 複写又は複製（作業場所内において効率的に作業を進めるためにやむを得ないものを

除く。)

(3) 作業場所の外への持ち出し

(再委託の禁止等)

第6条 受託者は、本件事務を処理するための個人情報から自ら取り扱うものとし、第三者に取り扱わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者の書面による承諾を得た場合はこの限りでない。

2 受託者は、前項ただし書の承諾を得て、本件事務に係る個人情報を第三者に取り扱わせる場合には、個人情報の保護に関し、本特記事項と同等の内容及び委託者が指示する事項について、当該第三者（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号の子会社を含む。以下「再受託者」という。）との間で約定しなければならない。2以上の段階にわたる委託（以下「再々委託等」という。）を行う場合も、この例によるべきことを再受託者又はこれに類する者に求めなければならない。

3 再受託者が本件事務に係る個人情報を第三者に取り扱わせる場合にあっては、受託者は、当該第三者（会社法第2条第1項第3号の子会社を含む。以下「再々受託者」という。）における個人情報の取扱いに係る管理体制をあらかじめ確認し、当該確認内容を委託者に報告し、委託者の書面による承諾を受けた上でなければ、第1項ただし書の承諾に相当する承諾をしてはならない。再々委託等を行う場合も、同様とする。

4 業務内容が定型的であり、かつ、個人情報の漏えい等の危険性が低いものとして委託者が別に定める業務の委託（再委託及び再々委託等（以下「再委託等」と総称する。）を含む。）については、委託者が別に定める事項をあらかじめ委託者に報告した場合には、第1項ただし書の承諾及び前項に規定する受託者による承諾を要しない。

5 第2条第5項の規定は、前項に規定する報告について準用する。

(個人情報記録された資料等の返還等)

第7条 受託者は、本件事務を処理するために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、業務の遂行上使用しないこととなったとき又はこの契約が終了したとき若しくは解除されたときは、委託者の指示に従い、直ちに委託者に返還し、若しくは引き渡し、若しくは消去し、又はその他の方法により処理するものとする。

(報告及び検査)

第8条 委託者は、個人情報を保護するために必要な限度において、委託契約期間中、受託者に対し、個人情報の管理状況及び委託業務の履行状況について報告を求めることができる。

2 委託者は、個人情報を保護するために必要な限度において、委託契約期間中少なくとも1年に一度、情報の管理の状況及び委託業務の履行状況について、原則として作業場所において検査するものとする。

3 前2項の場合において、報告、資料の提出又は検査に直接必要な費用は、受託者の負担とする。ただし、委託者の事情により過分の費用を要した分については、委託者が負担する。

(事故発生時等における報告)

第9条 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(研修実施報告書の提出)

第10条 受託者は、従事者に対し、個人情報を取り扱う場合に従事者が遵守すべき事項、個人情報の保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び個人情報の漏えい等が生じた際に負う民事上の責任についての研修を実施し、研修実施報告書(第2号様式)を委託者に提出しなければならない。

2 受託者は、個人情報を取り扱う事務を再受託者に委託する場合には、再受託者に対し、前項の研修を実施させ、同項の研修実施報告書を受託者に提出させなければならない。

3 前項の場合において、受託者は、再受託者から提出された研修実施報告書を委託者に提出しなければならない。

(契約の解除及び損害の賠償)

第11条 委託者は、次のいずれかに該当するときは、この契約を解除し、又は受託者に対して損害賠償の請求をすることができる。

(1) 本件事務を処理するために受託者が取り扱う個人情報について、受託者の責に帰すべき理由による個人情報の漏えい等があったとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、この特記事項に違反し、本件事務の目的を達成することができないと認められるとき。

2 前項第1号の個人情報の漏えい等に伴う損害賠償その他の一切の責任は、個人情報の漏えい等が、受託者が再委託等をし当該再委託等先において発生した場合であっても、当該受託者が負うものとする。

(第1号様式)

安全管理措置報告書

調 査 項 目	内 容
1 業者名	<input type="checkbox"/> 横浜市競争入札有資格者 <input type="checkbox"/> その他() <input type="checkbox"/> 横浜市出資法人(条例第 条)
2 業務の作業担当部署名	
3 業務の現場責任者役職名	
4 業務の個人情報取扱者の人数	
5 個人情報保護関連資格等	<input type="checkbox"/> Pマーク <input type="checkbox"/> I SMS <input type="checkbox"/> その他の資格() <input type="checkbox"/> 個人情報関係の損害保険に加入
6 個人情報保護に関する社内規程等	<input type="checkbox"/> 個人情報の使用、保存、廃棄等に関する管理規程 <input type="checkbox"/> 個人情報漏えい・紛失・滅失・盗難等事故時の対応規程・マニュアル等 <input type="checkbox"/> 個人情報保護について従業員との雇用契約や誓約書等に明記 <input type="checkbox"/> その他の規程() <input type="checkbox"/> 規程なし
7 個人情報保護に関する研修・教育	<input type="checkbox"/> 個人情報保護に関する研修・教育を実施(年__回／従業員1人につき) <input type="checkbox"/> その他()
8 個人情報保護に関する点検・検査・監査の方法等	
9 漏えい等の事案の対応規程・マニュアル等の内容	
(1) 対応規程・マニュアル等がある場合	名 称
	内 容
(2) 対応規程・マニュアル等がない場合	(漏えい等の事案が発生した場合にどのような対応を取るのかについて、なるべく具体的に記載してください。)

10 個人情報を取り扱う作業場所の管理体制

※ 作業を実施機関の施設内部のみで行い、かつ、受託者が、実施機関所有のPC、タブレット等の電子計算機のみを使用する場合には記入不要です。作業を実施機関の施設内部のみで行い、かつ、受託者所有の電子計算機を使用する場合には、(2)電磁媒体の項目、(4)及び(5)を記入してください。

(1) 作業施設の入退室管理	<p>作業期間中の入室可能人数 <input type="checkbox"/> 上記4の作業者のみ <input type="checkbox"/> 作業者以外の入室可 (<input type="checkbox"/> 上記外____名 <input type="checkbox"/> その他)</p> <p>入退室者名及び時刻の記録 <input type="checkbox"/> なし (施錠のみ、身分証提示のみ等) <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> 用紙記入 <input type="checkbox"/> ICカード等によりID等をシステムに記録 <input type="checkbox"/> カメラや生体認証等により特定個人の入退室時刻を記録 <input type="checkbox"/> その他 () <input type="checkbox"/> その他 ()</p>				
(2) 個人情報の保管場所	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="544 730 683 824">紙媒体</td> <td data-bbox="683 730 1442 824"> <input type="checkbox"/> 鍵付き書庫 <input type="checkbox"/> 耐火金庫 <input type="checkbox"/> 専用の保管室 <input type="checkbox"/> その他 () </td> </tr> <tr> <td data-bbox="544 824 683 920">電磁媒体</td> <td data-bbox="683 824 1442 920"> <input type="checkbox"/> 鍵付き書庫 <input type="checkbox"/> 耐火金庫 <input type="checkbox"/> 専用の保管室 <input type="checkbox"/> その他 () </td> </tr> </table>	紙媒体	<input type="checkbox"/> 鍵付き書庫 <input type="checkbox"/> 耐火金庫 <input type="checkbox"/> 専用の保管室 <input type="checkbox"/> その他 ()	電磁媒体	<input type="checkbox"/> 鍵付き書庫 <input type="checkbox"/> 耐火金庫 <input type="checkbox"/> 専用の保管室 <input type="checkbox"/> その他 ()
紙媒体	<input type="checkbox"/> 鍵付き書庫 <input type="checkbox"/> 耐火金庫 <input type="checkbox"/> 専用の保管室 <input type="checkbox"/> その他 ()				
電磁媒体	<input type="checkbox"/> 鍵付き書庫 <input type="checkbox"/> 耐火金庫 <input type="checkbox"/> 専用の保管室 <input type="checkbox"/> その他 ()				
(3) 作業施設の防災体制	<input type="checkbox"/> 常時監視 <input type="checkbox"/> 巡回監視 <input type="checkbox"/> 耐火構造 <input type="checkbox"/> 免震・制震構造 <input type="checkbox"/> その他 ()				
(4) 個人情報の運搬方法	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="544 1014 683 1220">紙媒体</td> <td data-bbox="683 1014 1442 1220"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="544 1220 683 1429">電磁媒体</td> <td data-bbox="683 1220 1442 1429"></td> </tr> </table>	紙媒体		電磁媒体	
紙媒体					
電磁媒体					
(5) 個人情報の廃棄方法	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="544 1429 683 1624">紙媒体</td> <td data-bbox="683 1429 1442 1624"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="544 1624 683 1843">電磁媒体</td> <td data-bbox="683 1624 1442 1843"></td> </tr> </table>	紙媒体		電磁媒体	
紙媒体					
電磁媒体					
(6) 施設外で作業を行う場合の個人情報保護対策 (行う場合のみ記入)					

<p>11 電算処理における個人情報保護対策</p> <p>※紙媒体しか取り扱わない業務を行う場合は記入不要です。</p> <p>※実施機関所有のPC、タブレット等の電子計算機のみを使用する場合には記入不要です。</p>	
(1) 作業を行う機器	<input type="checkbox"/> 限定している（ノート型____台、デスクトップ型____台） <input type="checkbox"/> 限定していない
(2) 外部との接続	<input type="checkbox"/> 作業機器は外部との接続をしていない <input type="checkbox"/> 作業機器は外部と接続している 接続方法： <input type="checkbox"/> インターネット <input type="checkbox"/> 専用回線 <input type="checkbox"/> その他（ ） 通信の暗号化： <input type="checkbox"/> している <input type="checkbox"/> していない
(3) アクセス制限	<input type="checkbox"/> ID・パスワード付与によりアクセス制限をしている IDの設定方法（ ） パスワードの付け方（ ） <input type="checkbox"/> ID・パスワード付与によりアクセス制限をしていない
(4) 不正アクセスを検知するシステムの有無	<input type="checkbox"/> あり（検知システムの概要： ） <input type="checkbox"/> なし
(5) マルウェアを検知するシステムの有無	<input type="checkbox"/> あり（検知システムの概要： ） <input type="checkbox"/> なし
(6) ソフトウェアの更新	<input type="checkbox"/> 常に最新のものに自動アップデートするものとなっている <input type="checkbox"/> 上記以外（ ）
(7) アクセスログ	<input type="checkbox"/> アクセスログをとっている（ 年保存） <input type="checkbox"/> アクセスログをとっていない
(8) 停電時のデータ消去防止対策	<input type="checkbox"/> 無停電電源装置 <input type="checkbox"/> 電源の二重化 <input type="checkbox"/> その他（ ） <input type="checkbox"/> なし
(9) その他の対策	
<p>12 外国における個人情報の取扱いの有無</p> <p>※ 実施機関所有のPC、タブレット等の電子計算機のみを使用する場合には記入不要です。</p>	<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> 外国のサーバ上に個人情報が保存されているが、外国のサーバ上での個人情報の取扱いはない <input type="checkbox"/> 外国のサーバ上に個人情報が保存されており、外国のサーバ上で個人情報を取り扱っている <input type="checkbox"/> なし ※「あり」の場合は、以下も記入してください。
(1) 個人情報の取扱いがある外国の名称	
(2) 当該外国における個人情報の制度・保護措置等	

※実施機関所有のP C、タブレット等の電子計算機のみを使用する場合には記入不要です。

(1) 作業を行う機器	<input type="checkbox"/> 限定している（ノート型____台、デスクトップ型____台） <input type="checkbox"/> 限定していない
(2) 外部との接続	<input type="checkbox"/> 作業機器は外部との接続をしていない <input type="checkbox"/> 作業機器は外部と接続している 接続方法： <input type="checkbox"/> インターネット <input type="checkbox"/> 専用回線 <input type="checkbox"/> その他（ ） 通信の暗号化： <input type="checkbox"/> している <input type="checkbox"/> していない
(3) アクセス制限	<input type="checkbox"/> ID・パスワード付与によりアクセス制限をしている IDの設定方法（ ） パスワードの付け方（ ） <input type="checkbox"/> ID・パスワード付与によりアクセス制限をしていない
(4) 不正アクセスを検知するシステムの有無	<input type="checkbox"/> あり（検知システムの概要： ） <input type="checkbox"/> なし
(5) マルウェアを検知するシステムの有無	<input type="checkbox"/> あり（検知システムの概要： ） <input type="checkbox"/> なし
(6) ソフトウェアの更新	<input type="checkbox"/> 常に最新のものに自動アップデートするものとなっている <input type="checkbox"/> 上記以外（ ）
(7) アクセスログ	<input type="checkbox"/> アクセスログをとっている（ 年保存） <input type="checkbox"/> アクセスログをとっていない
(8) 停電時のデータ消去防止対策	<input type="checkbox"/> 無停電電源装置 <input type="checkbox"/> 電源の二重化 <input type="checkbox"/> その他（ ） <input type="checkbox"/> なし
(9) その他の対策	

<p>12 外国における個人情報の取扱いの有無</p> <p>※ 実施機関所有のＰＣ、タブレット等の電子計算機のみを使用する場合には記入不要です。</p>	<p><input type="checkbox"/>あり</p> <p><input type="checkbox"/>外国のサーバ上に個人情報が保存されているが、外国のサーバ上での個人情報の取扱いはない</p> <p><input type="checkbox"/>外国のサーバ上に個人情報が保存されており、外国のサーバ上で個人情報を取り扱っている</p> <p><input type="checkbox"/>なし</p> <p>※「あり」の場合は、以下も記入してください。</p>
<p>(1) 個人情報の取扱いがある外国の名称</p>	
<p>(2) 当該外国における個人情報の制度・保護措置等</p>	

☐あり

☐外国のサーバ上に個人情報が保存されているが、外国のサーバ上での個人情報の取扱いはない

☐外国のサーバ上に個人情報が保存されており、外国のサーバ上で個人情報を取り扱っている

☐なし

※「あり」の場合は、以下も記入してください。

(1) 個人情報の取扱いがある外国の名称	
(2) 当該外国における個人情報の制度・保護措置等	

年 月 日

(提出先)

(提出者)

団体名

責任者職氏名

研修実施報告書・誓約書

個人情報保護に関する法律第66条第2項の規定により準用される同条第1項に定める措置の一環として、横浜市の個人情報を取り扱う事務に従事する者に対し、個人情報を取り扱う場合に遵守すべき事項並びに個人情報保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び漏えい等の事故が発生した場合の民事上の責任についての研修を実施しましたので、別紙(全枚)のとおり報告いたします。

個人情報保護に関する法令等及び個人情報取扱特記事項を遵守し、並びに従事者にも遵守させ、個人情報を適切に取り扱うことを誓約いたします。

研修実施明細書

本件業務の委託に当たり、受託者として従事者に実施した個人情報保護に係る研修の明細は、次のとおりです。

[illegible]

電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項

(情報を取り扱う際の基本的事項)

第1条 この特記事項(以下「特記事項」という。)は、委託契約約款(以下「約款」という。)の特記条項として、電子計算機処理等の委託契約に関する横浜市(以下「委託者」という。))が保有する情報の取扱いについて、必要な事項を定めるものである。

2 情報を電子計算機処理等により取り扱う者(以下「受託者」という。)は、情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務(以下「本件業務」という。)を遂行するための情報の取扱いに当たっては、委託者の業務に支障が生じることのないよう、適正に取り扱わなければならない。

(定義)

第2条 特記事項において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 電子計算機処理等 電子計算機を使用して行われる情報の入力、蓄積、編集、加工、修正、更新、検索、消去、出力又はこれらに類する処理をいう。ただし、専ら文章を作成するための処理、専ら文書図画の内容を記録するための処理、製販その他の専ら印刷物を制作するための処理及び専ら文書図画の内容の伝達を電気通信の方法により行うための処理を除く。

(2) 不開示情報 横浜市の保有する情報の公開に関する条例(平成12年条例第1号)第7条第2項に規定する不開示情報をいう。

(3) 不開示資料等 不開示情報が記録された、文書、図画、写真、フィルム及び電磁的記録をいう。

(適正な管理)

第3条 受託者は、本件業務に係る情報の漏えい、滅失、毀損及び改ざん等(以下「漏えい等」という。)の防止その他の情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 受託者は、情報の取扱いに関する規程類を整備するとともに、情報の適正な管理を実施する者として本件業務に係る情報の管理責任者を選任しなければならない。

3 受託者は、電子計算機を設置する場所、情報を保管する場所その他の情報を取り扱う場所(以下「作業場所」という。)を定めるとともに、作業場所に係る入退室の規制、防災・防犯対策その他の安全対策を講じなければならない。

4 受託者は、本件業務に着手する前に前3項に定める管理責任体制及び安全対策その他の安全管理措置について、委託者に報告しなければならない。

5 受託者は、前項の規定により報告した事項に関し、委託者が理由を示して異議を申し出た場合には、当該異議に関する事項を変更しなければならない。この場合において、当該変更を経費を要するときは、その費用負担は委託者と受託者とが協議して決定する。

6 受託者が準備する本件業務の履行に必要な端末、ネットワーク機器等は、ソフトウェアの最新状態を維持し、コンピュータウイルス等の定期的な検査を実施しなければならない。やむを得ずこれと異なる対応を行う場合には、受託者は委託者に理由を示して事前に承諾を求めなければならない。

7 受託者は、情報システムに関する本市の意図しない変更が生じないよう、変更前に委託者へ確認を求めなければならない。

(従事者の監督等)

第4条 受託者は、本件業務に従事している者が、本件業務に関して知り得た不開示情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう、必要かつ適切な監督、指導を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(収集の制限)

第5条 受託者は、本件業務を遂行するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により情報を収集しなければならない。

(禁止事項)

第6条 受託者は、あらかじめ委託者の指示又は承諾があった場合を除き、本件業務に係る情報に関し、次に掲げる行為をしてはならない。

(1) 本件業務を処理する目的以外での利用

(2) 複写又は複製(作業場所内において効率的に作業を進めるためにやむを得ないものを除く)

(3) 作業場所の外への持ち出し

(再委託の禁止等)

第7条 受託者は、本件業務を遂行するための不開示情報を自ら取り扱うものとし、第三者に取り扱わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

2 受託者は、前項ただし書の承諾を得て、本件業務に係る情報を第三者に取り扱わせる場合には、情報の保護に関し、特記事項と同等の内容及び委託者が指示する事項について、当該第三者(会社法(平成17年法律第86号)第2条第1項第3号の子会社を含む。以下「再受託者」という。)との間で約定しなければならない。2以上の段階にわたる委託(以下「再々委託等」という。)を行う場合も、この例によるべきことを再受託者又はこれに類する者に求めなければならない。

3 再受託者が本件業務に係る情報を第三者に取り扱わせる場合にあつては、受託者は、当該第三者(会社法第2条第1項第3号の子会社を含む。)における情報の取扱いに係る管理体制をあらかじめ確認し、当該確認内容

を委託者に報告し、委託者の書面による承諾を受けた上でなければ、第1項ただし書の承諾に相当する承諾をしてはならない。再々委託等を行う場合も、同様とする。

4 業務内容が定型的であり、かつ、情報の漏えい等の危険性が低いものとして委託者が別に定める業務の委託(再委託及び再々委託等(以下「再委託等」と総称する。))を含む。)については、委託者が別に定める事項をあらかじめ委託者に報告した場合には、第1項ただし書の承諾及び前項に規定する受託者による承諾を要しない。

5 第3条第5項の規定は、前項に規定する報告について準用する。

(不開示資料等の返還等)

第8条 受託者は、本件業務を遂行するために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した不開示資料等を、業務の遂行上使用しないこととなったとき又はこの契約が終了したとき若しくは解除されたときは、直ちに委託者に返還し、若しくは引き渡し、若しくは消去し、又はその他の方法により処理(以下「返還等」という。)するものとする。ただし、委託者がこれと異なる指示をした場合にはこの限りではない。

2 前項の場合において、当該不開示資料等の消去又はその他の方法による処理を実施する場合は、復元困難な消去、焼却、シュレッダー等による裁断等当該情報が第三者の利用に供されることのない方法によらなければならない。

3 第1項の場合において、受託者が正当な理由なく指定された期限内に不開示資料等の返還等をしないときは、委託者は、受託者に代わって当該不開示資料等を回収し、又は廃棄することができる。この場合において、受託者は、委託者の回収又は廃棄について異議を申し出ることができず、委託者の回収又は廃棄に要した費用を負担しなければならない。

(報告及び検査)

第9条 委託者は、情報を保護するために必要な限度において、委託契約期間中、受託者に対して、情報の管理の状況及び委託業務の履行状況について、報告を求めることができる。

2 委託者は、委託契約期間中必要と認めた場合は、情報の管理の状況及び委託業務の履行状況について、作業場所において検査することができる。

3 前2項の場合において、報告又は検査に直接必要な費用は、受託者の負担とする。ただし、委託者の事情により、過分の費用を要した分については、委託者が負担する。

(事故発生時等における報告)

第10条 受託者は、委託者の提供した情報並びに受託者及び再受託者が本件業務のために収集した情報について、火災その他の災害、盗難、漏えい、改ざん、破壊、コンピュータウイルスによる被害、不正な利用、不正アクセス等の事故が生じたとき、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(引渡し)

第11条 受託者は、約款第28条第2項の規定による検査(以下「検査」という。)に合格したときは、直ちに、契約の履行の目的物を納品書を添えて委託者の指定する場所に納入するものとし、納入が完了した時をもって契約の履行の目的物の引渡しを完了したものとする。

(契約の解除及び損害の賠償)

第12条 委託者は、次のいずれかに該当するときは、この契約を解除し、又は受託者に対して損害賠償を請求することができる。

(1) 本件業務を遂行するために受託者が取り扱う不開示情報について、受託者の責に帰すべき理由による漏えい等があったとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、特記事項に違反し、本件業務の目的を達成することができないと認められるとき。

2 前項第1号の不開示情報の漏えい等に伴う損害賠償その他の一切の責任は、不開示情報の漏えい等が、受託者が再委託等をし、当該再委託等先において発生した場合であっても、当該受託者が負うものとする。

3 委託者は、受託者が検査に不合格となったときは、この契約を解除することができる。

(著作権等の取扱い)

第13条 この契約により作成される成果物の著作権等の取扱いについては、約款第5条の規定にかかわらず、次の各号に定めるところによる。

(1) 受託者は、著作権法(昭和45年法律第48号)第21条(複製権)、第26条の3(貸与権)、第27条(翻訳権、翻案権等)及び第28条(二次的著作物の利用に関する原著者の権利)に規定する権利を、目的物の引渡し時に委託者に無償で譲渡するものとする。

(2) 委託者は、著作権法第20条(同一性保持権)第2項第3号又は第4号に該当しない場合においても、その使用のために、この契約により作成される目的物を改変し、任意の著作者名で任意に公表できるものとする。

(3) 受託者は、委託者の書面による事前の同意を得なければ、著作権法第18条(公表権)及び第19条(氏名表示権)を行使することができないものとする。

(4) 受託者がこの契約の締結前から権利を有している著作物の著作権は、受託者に留保されるものとする。この場合において、受託者は、委託者に対し、当該著作物について、委託者が契約の履行の目的物を使用するために必要な範囲で、著作権法に基づく利用を無償で許諾するものとする。

2 前項の規定にかかわらず、著作物の利用について設計図書で別段の定めをした場合には、その図書の定めに従うものとする。

- 3 受託者は、この契約によるすべての成果物が、第三者の著作権、特許権その他の権利を侵害していないことを保証するものとする。ただし、委託者の責に帰すべき事由に起因する権利侵害となる場合は、この限りではない。
- (最近改正：令和7年7月1日)