

# 質問回答書

件 名

横浜市医療安全相談窓口業務委託

質 問	回 答
<p>P1 4 基本方針（3）</p> <p>①記載の「市内の医療機関等」「その関係団体及び関係機関等」について、それぞれの施設数をお教えください。</p> <p>②成約した際には「市内の医療機関等」「その関係団体及び関係機関等」について、連携先一覧をいただけますでしょうか。</p> <p>③連携方法は、基本的に電話という理解で相違ないでしょうか。</p>	<p>①「市内の医療機関等」は、令和7年10月末時点で            病院：130            一般診療所：3,298            歯科診療所：2,120            助産所：142（出張専門含む）            その他医療を提供する施設            施術所（あはき）：2,894            施術所（柔道整復）：1,141            「その関係団体及び関係機関等」は、別途、市が指定する「横浜市医療安全相談窓口マニュアル」において提供します。</p> <p>②「市内の医療機関等」の内、病院、診療所については、HPに記載があります。それ以外については、リスト化はしていません。「その関係団体及び関係機関等」については、上記①のとおりです。</p> <p>③相違ありません。</p>
<p>P2 5 業務内容（3）ア（エ）</p> <p>P6 7 実績報告（1）～（4）</p> <p>P7 8 システム作成・運用（1）オ</p> <p>各種様式について、「別添」、「別紙」とはどのような書式でしょうか。</p>	<p>各種様式等については、下記の様式をご確認ください。</p> <p>別紙1：「相談記録票」（P12）</p> <p>別紙2：「相談実績月次報告書」（P19）</p> <p>別紙2－1：「相談実績月次報告書資料」（P27）</p> <p>別紙3：「相談窓口相談実績年間報告書」（P31）</p> <p>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】」（P38）</p> <p>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】」（P43）</p> <p>※1対象施設は、医科、歯科、病院、看護、薬局の5種類</p> <p>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</p>

	<p>科目別】」（P55）</p> <p>※主な診療科は、精神科・心療内科、内科、歯科・口腔外科、整形外科の4種類</p> <p>別紙5：ウェブアクセシビリティについて（P57）</p> <p>別添1：フローチャート（P59）</p>
<p>P2 5 業務内容（3）ア（ウ）</p> <p>よくある相談内容および助言の例をいくつかお示ください。</p>	<p>患者等が自分で医療機関に苦情を伝えられない場合等に、患者に代わって苦情を伝達します。</p> <p>例</p> <p>相談内容：医療従事者の態度が悪い。</p> <p>助言：態度が悪いという苦情を承りましたのでお伝えします。</p>
<p>P4 6 業務実施体制の整備（4）ア</p> <p>①「医療安全支援センターに関する研修」等の開催情報について、共有いただけますでしょうか。</p> <p>②上記はWeb参加が可能か、お教えてください。</p>	<p>①国が運営を行う医療安全支援センター総合支援事業が行う初任者研修等を受講していただきます。</p> <p>②Webでの参加が可能かどうかについては、その都度、総合支援事業事務局に確認が必要です。</p>
<p>P5 6 業務実施体制の整備（7）ア</p> <p>健康相談等の主訴で医師等からの助言が適切と考えられる場合は、医師等との相談手配後に、相談者に折り返しの連絡をするか、相談者から指定した時間に再度連絡いただくことは可能でしょうか。</p>	<p>基本的には、受電したときにその場で相談対応することとしています。そのため、医療安全相談窓口から折り返し電話や、指定された時間に再度連絡をいただくことは想定していません。</p>
<p>P6 6 業務実施体制の整備（7）エ</p> <p>「継続性のある相談」について、多くの相談履歴から該当を見つけることは困難と考えます。つきましては現時点でどのような運用を行っているか、お教えてください。</p>	<p>各種相談記録も作成を求めており、相談員間での情報共有を密に行っていると考えています。</p> <p>記録の適切な管理を前提に該当する相談履歴の抽出を求めています。</p>

<p>P10 10 業務件数（想定）</p> <p>①医療に関する相談（医療機関案内を含む）及び苦情・電話相談 3,500 件のうち、苦情にカウントされる想定件数をお教えてください。</p> <p>②「FAX による相談」についての記載がありませんが「ほぼ 0 件」という認識で相違ないでしょうか。</p>	<p>①令和 6 年度の実績では約 4 割が不信・苦情となっており、1,000 件から 1,500 件程度が想定されうる件数の範囲です。</p> <p>②令和 7 年度については、12 月 4 日時点 1 件のご相談を受けています。</p>
<p>本委託の現契約の受託業者・委託費（税別・税込みの別）をお教えてください。</p>	<p>下記のとおりです。</p> <p>受託業者：株式会社メディカル・コンシェルジュ横浜支社</p> <p>委託費：15,988,184 円（税抜）</p>