

# 平成 30 年度 第 3 回横浜市医療安全推進協議会 次第

日 時 平成 31 年 2 月 12 日 (火) 午後 6 時～

場 所 関内駅前第二ビル 3 階 保健所会議室

## 1 開会

## 2 あいさつ

## 3 議題

- (1) 平成 30 年度横浜市医療安全相談窓口への相談について
  - ア 実績報告 (4 月～12 月)
  - イ 事例検討
- (2) 平成 30 年度医療安全課臨時対応案件について
- (3) 平成 30、31 年度医療安全研修会について
- (4) 平成 30 年度その他医療安全支援センター事業について
- (5) 平成 31 年度横浜市医療安全支援センターの取組について
- (6) その他

## 配付資料

- [資料 1] 平成 30 年度医療安全相談窓口の相談実績  
(平成 30 年 4 月 1 日～平成 30 年 12 月 31 日)
- [資料 2 - 1] 平成 30 年度第 2 回医療安全研修会実施結果について
- [資料 2 - 2] 平成 30 年度第 3 回医療安全研修会要領
- [資料 3] 平成 31 年度医療安全研修会 (案) について
- [資料 4] 平成 30 年度その他の取組について
- [資料 5] 平成 31 年度横浜市医療安全支援センターの取組 (案) について

平成30年度 横浜市医療安全推進協議会委員名簿

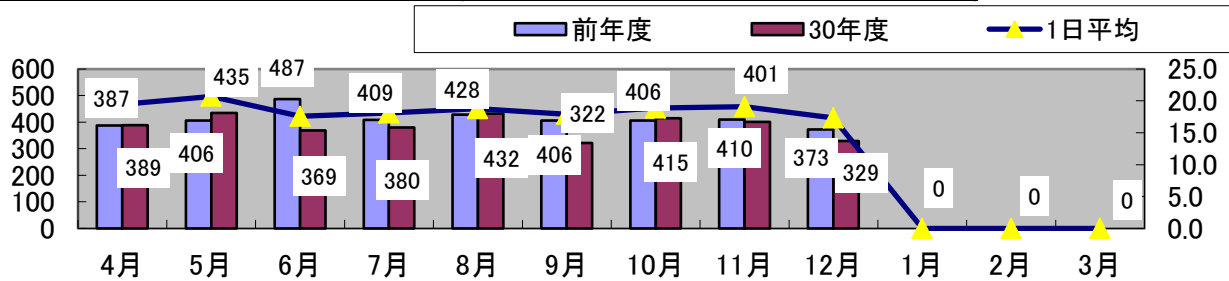
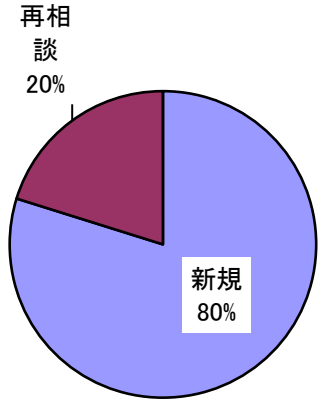
		団体名	役職	氏名
関係団体 各1名	会長	横浜市医師会	常任理事	ネガミ シゲハル 根上 茂治
	副会長	横浜市歯科医師会	委員	タツ シゲキ 高津 茂樹
	委員	横浜市薬剤師会	副会長	アベ マサタカ 阿部 正隆
	委員	横浜市病院協会	常任理事	ヨシダ カツアキ 吉田 勝明
	委員	神奈川県看護協会	委員	サタケ ミユキ 佐竹 みゆき
学識者 2名	委員	神奈川県弁護士会	弁護士	セキモリ マキコ 関守 麻紀子
	委員	一般社団マイイン フォームド・コンセン ト	理事長	サエキ ハルコ 佐伯 晴子
市民 1名	委員	泉区保健活動推進員会	会長	フセキ イトコ 武関 いと子

横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】  
平成30年4月1日～平成30年12月31日

【資料1】

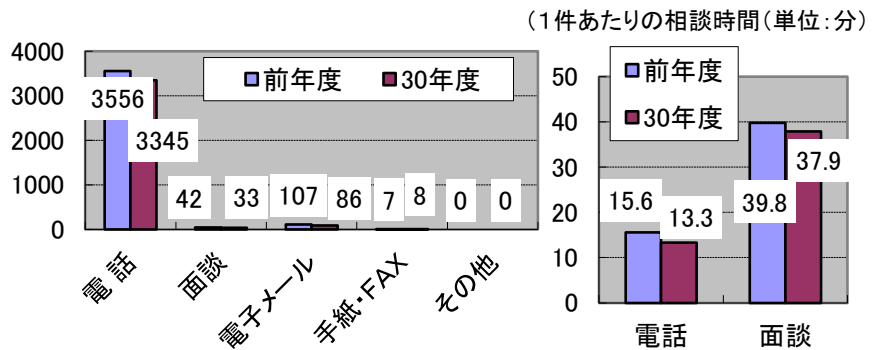
1 月別相談件数

月	30年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均	前年度件数
4月	389	305	84	20	19.5	387
5月	435	351	84	21	20.7	406
6月	369	303	66	21	17.6	487
7月	380	313	67	21	18.1	409
8月	432	341	91	23	18.8	428
9月	322	263	59	18	17.9	406
10月	415	324	91	22	18.9	406
11月	401	313	88	21	19.1	410
12月	329	259	70	19	17.3	373
1月						
2月						
3月						
計	3472	2772	700	186	18.7	3712



2 相談手段別件数

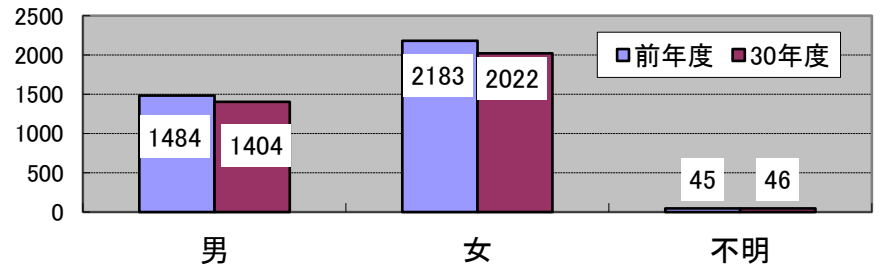
相談手段	件数	構成比
電話	3345	96.3%
面談	33	1.0%
電子メール	86	2.5%
手紙・FAX	8	0.2%
その他	0	0.0%
計	3472	100.0%



3 相談者の内訳

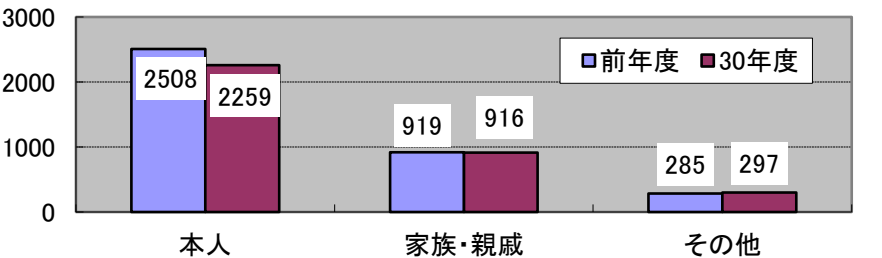
①性別

性別	件数	構成比
男	1404	40.4%
女	2022	58.2%
不明(メール等)	46	1.3%
計	3472	100.0%



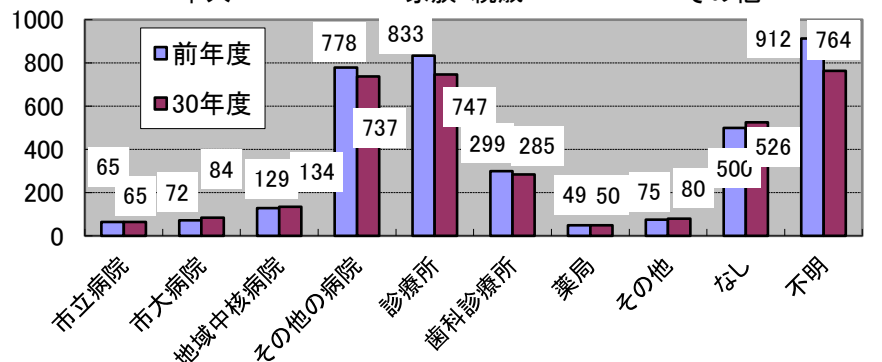
②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	2259	65.1%
家族・親戚	916	26.4%
その他	297	8.6%
計	3472	100.0%



4 対象機関

機関	件数	構成比
市立病院	65	1.9%
市大病院	84	2.4%
地域中核病院	134	3.9%
その他の病院	737	21.2%
診療所	747	21.5%
歯科診療所	285	8.2%
薬局	50	1.4%
その他	80	2.3%
なし	526	15.1%
不明(※)	764	22.0%
計	3472	100.0%

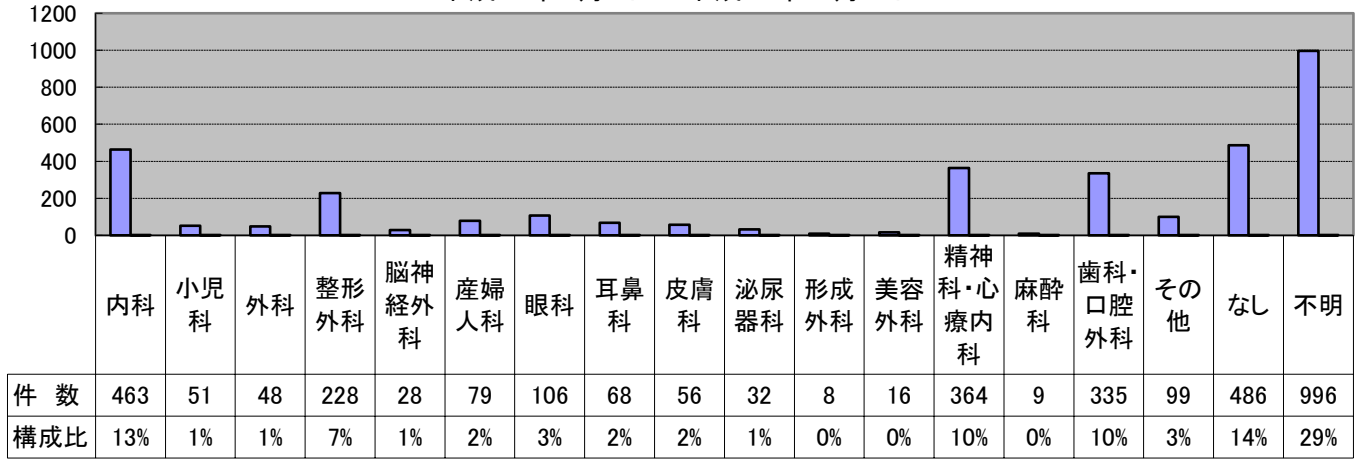


(※) 医療機関の分類不詳

## 5 主な診療科目

横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】  
平成30年4月1日～平成30年12月31日

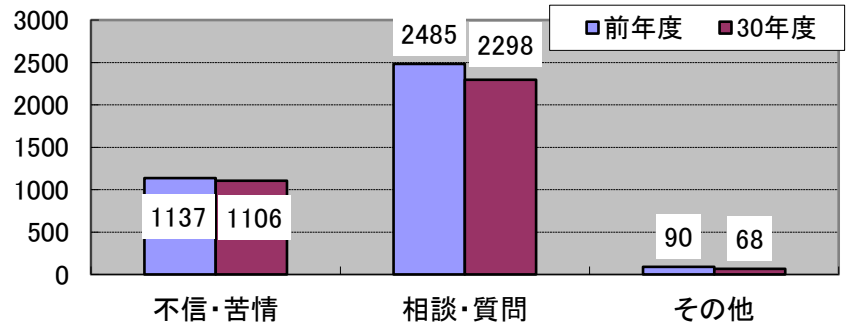
【資料1】



## 6 相談の内訳

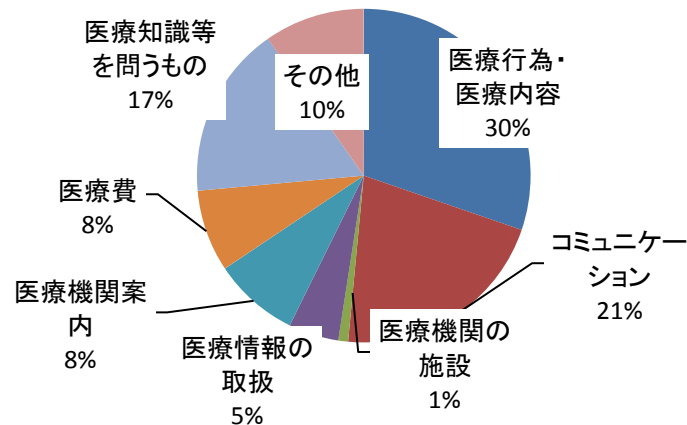
### ①種別

種別	件数	構成比
不信・苦情	1106	31.9%
相談・質問	2298	66.2%
その他	68	2.0%
計	3472	100.0%



### ②内容

内容	件数	構成比
医療行為・医療内容	1051	30.3%
コミュニケーション	737	21.2%
医療機関の施設	33	1.0%
医療情報の取扱	169	4.9%
医療機関案内	288	8.3%
医療費	276	7.9%
医療知識等を問うもの	580	16.7%
その他	338	9.7%
計	3472	100.0%



## 7 処理経過

処理経過	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	2355	67.8%
他課や関係機関紹介	813	23.4%
対象施設等への連絡	130	3.7%
立入検査担当部署へ連絡	66	1.9%
その他(中断など)	108	3.1%
計	3472	100.0%

### <主な紹介先関係機関>

- ・関東信越厚生局神奈川事務所
- ・県歯科医師会
- ・各区福祉保健センター
- ・法律相談窓口
- ・他都市医療安全相談窓口

## 8 どこで知ったか

知った場所	件数
県(医療安全センター含む)	31
その他行政(国、他都市)	33
医療機関	43
消費生活センター	41
その他関係機関(医師会等)	81
インターネット	66
パンフ、市刊行物	27
マスコミ、その他	69
交換台、コールセンター	120
区役所等市他部署	222
不明	2739
計	3472

【その他関係機関】  
・医師会 ・薬剤師会 ・警察等

【パンフ・市刊行物】  
・暮らしのガイド ・リーフレット ・区報等

【その他】  
・家族、知人の紹介 ・104(電話案内)等

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	706	20.3%
	医療過誤を疑っている	152	4.4%
	転院・退院・処遇改善(精)	129	3.7%
	医療法関連法規	64	1.8%
コミュニケーション	説明に関すること	171	4.9%
	接遇:医師	229	6.6%
	接遇:歯科医師	12	0.3%
	接遇:看護師	36	1.0%
	接遇:薬剤師	11	0.3%
	接遇:その他職員	86	2.5%
	その他:コミュニケーションに関すること	192	5.5%
医療機関の施設	衛生環境	13	0.4%
	その他医療機関の施設に関すること	20	0.6%
医療情報の取扱	カルテ開示	14	0.4%
	セカンドオピニオン	16	0.5%
	広告	3	0.1%
	個人情報・プライバシー	27	0.8%
	診断書等文書に関すること	103	3.0%
	その他医療情報の取扱に関すること	6	0.2%
	医療機関案内	医療機関の紹介案内	288
医療費	診療報酬等	141	4.1%
	保険外併用療養費	46	1.3%
	自費診療	44	1.3%
	医療費に関するその他	45	1.3%
医療知識等を問うもの	健康や病気に関すること	339	9.8%
	薬(品)に関すること	122	3.5%
	制度について尋ねるもの	71	2.0%
	その他の医療知識等を問うもの	48	1.4%
その他	その他	256	7.4%
	医療機関からの相談	33	1.0%
	関係機関等からの相談	49	1.4%
	計	3472	100.0%

【医療行為・医療内容】

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

【コミュニケーション】

- ・医療用語についての解説が不十分・説明がない。医師の説明がわかりにくい。
- ・医師に聞くにくい。
- ・職員の基本的なマナーに関する事。横柄・態度が悪い・威圧的な言動があったなど。

【医療機関の施設】

- ・ごみの分別に問題がある。廃棄物の処理管理。洋式トイレがない。設備が古いなど。

【医療情報の取扱】

- ・カルテ開示拒否・開示の求め方がわからない。
- ・セカンドオピニオンを求めたが断られた。
- ・広告内容が不適切。
- ・守秘義務違反がある。
- ・診断書等の記載内容に納得がいかない。
- ・紹介状を書いてくれない。
- ・入院の同意書を書いてくれる人がいない。

【医療機関案内】

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

【医療費】

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

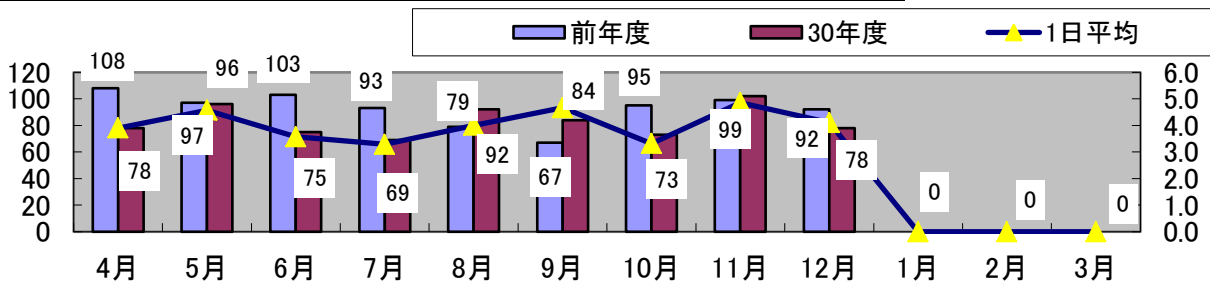
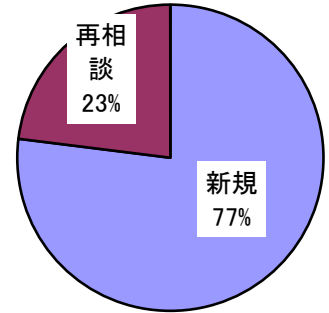
【医療知識を問うもの】

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

全体のうち、対象機関「診療所」で抽出した件数の統計です。

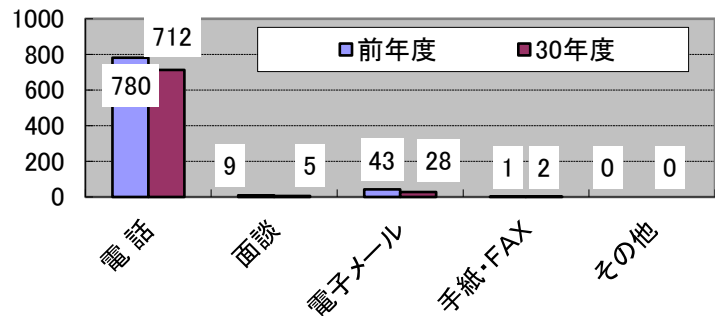
1 月別相談件数

月	30年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均	前年度件数
4月	78	60	18	20	3.9	108
5月	96	75	21	21	4.6	97
6月	75	63	12	21	3.6	103
7月	69	60	9	21	3.3	93
8月	92	69	23	23	4.0	79
9月	84	56	28	18	4.7	67
10月	73	55	18	22	3.3	95
11月	102	77	25	21	4.9	99
12月	78	60	18	19	4.1	92
1月						
2月						
3月						
計	747	575	172	186	4.0	833



2 相談手段別件数

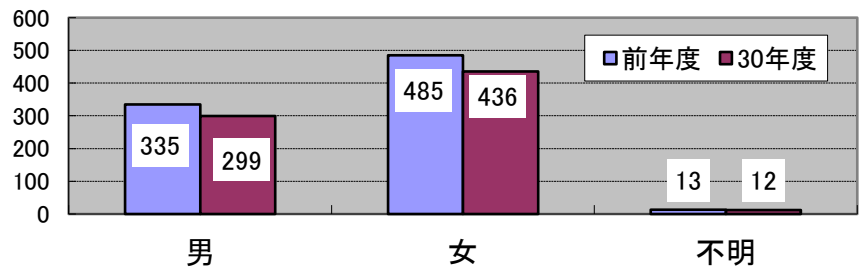
相談手段	件数	構成比
電話	712	95.3%
面談	5	0.7%
電子メール	28	3.7%
手紙・FAX	2	0.3%
その他	0	0.0%
計	747	100.0%



3 相談者の内訳

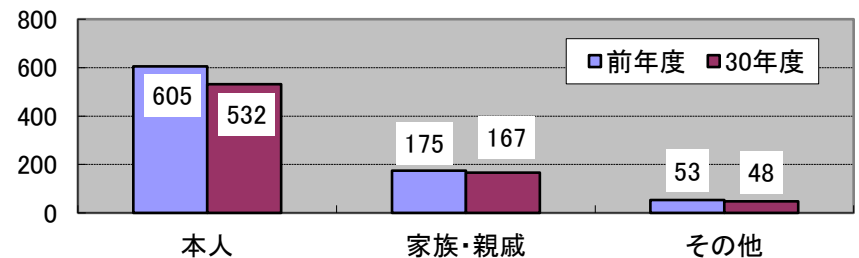
①性別

性別	件数	構成比
男	299	40.0%
女	436	58.4%
不明(Eメール等)	12	1.6%
計	747	100.0%

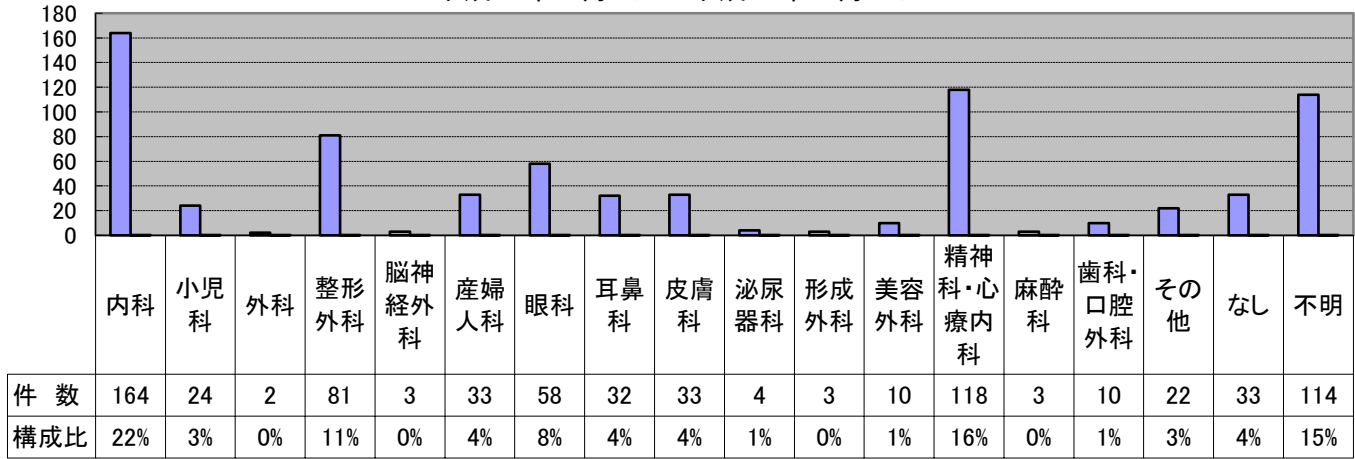


②患者との関係

患者との関係	件数	構成比
本人	532	71.2%
家族・親戚	167	22.4%
その他	48	6.4%
計	747	100.0%



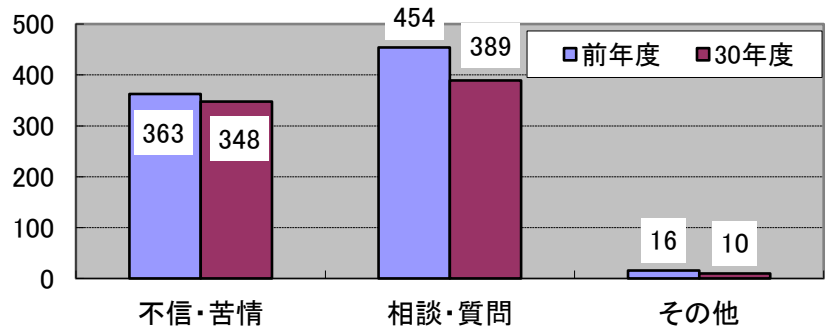
#### 4 主な診療科目



#### 5 相談の内訳

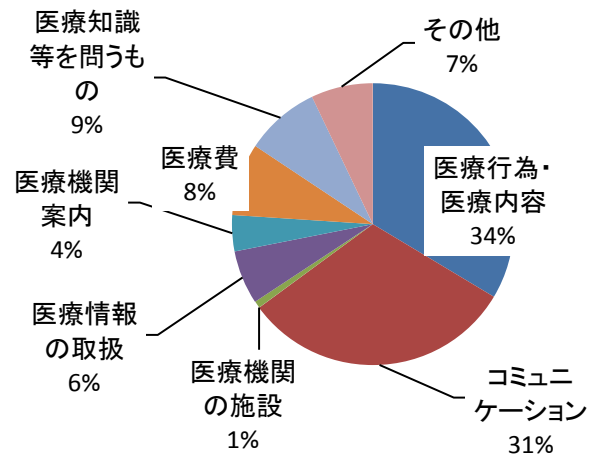
##### ①種別

	件数	構成比
不信・苦情	348	46.6%
相談・質問	389	52.1%
その他	10	1.3%
計	747	100.0%



##### ②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	251	33.6%
コミュニケーション	234	31.3%
医療機関の施設	6	0.8%
医療情報の取扱	46	6.2%
医療機関案内	31	4.1%
医療費	62	8.3%
医療知識等を問うもの	64	8.6%
その他	53	7.1%
計	747	100.0%



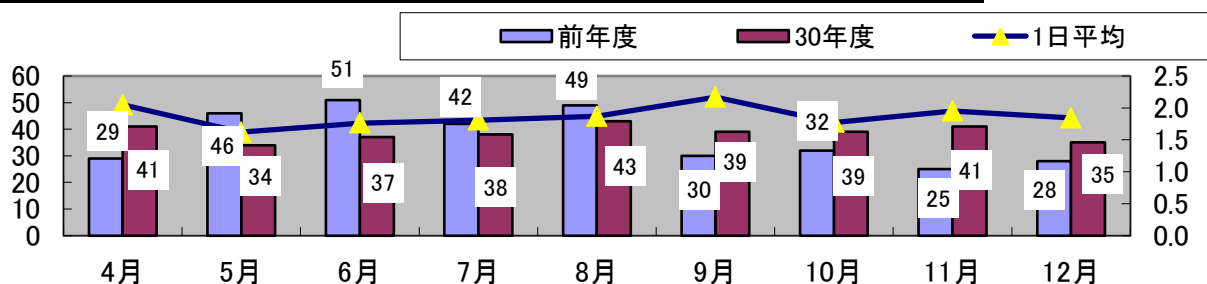
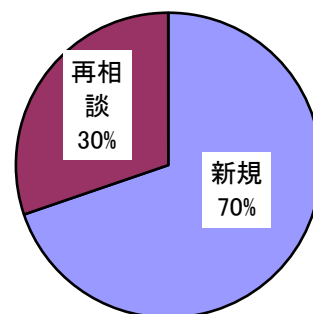
#### 6 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	514	68.8%
他課や関係機関紹介	118	15.8%
対象施設等への連絡	57	7.6%
立入検査担当部署へ連絡	31	4.1%
その他(中断など)	27	3.6%
計	747	100.0%

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

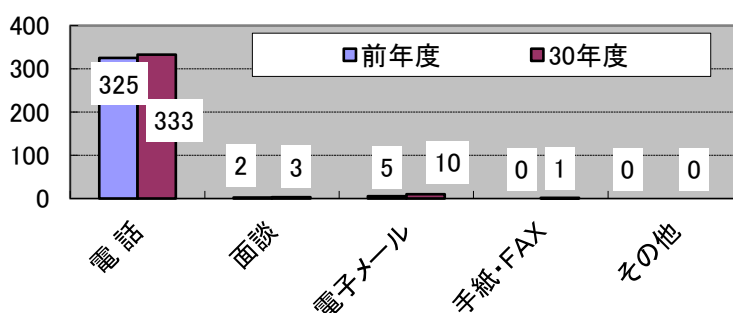
### 1 月別相談件数

月	30年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均	前年度件数
4月	41	28	13	20	2.1	29
5月	34	23	11	21	1.6	46
6月	37	30	7	21	1.8	51
7月	38	31	7	21	1.8	42
8月	43	29	14	23	1.9	49
9月	39	32	7	18	2.2	30
10月	39	30	9	22	1.8	32
11月	41	17	24	21	2.0	25
12月	35	22	13	19	1.8	28
1月						
2月						
3月						
計	347	242	105	186	1.9	332



### 2 相談手段別件数

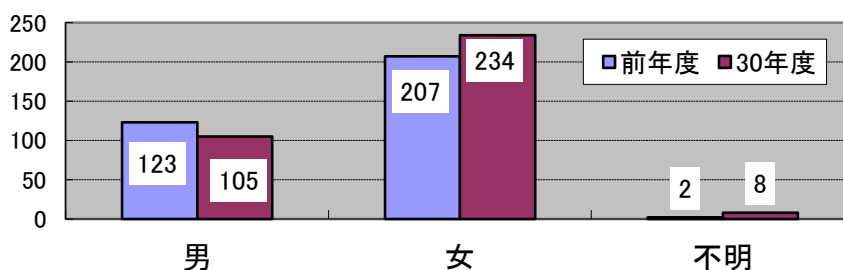
相談手段	件数	構成比
電話	333	96.0%
面談	3	0.9%
電子メール	10	2.9%
手紙・FAX	1	0.3%
その他	0	0.0%
計	347	100.0%



### 3 相談者の内訳

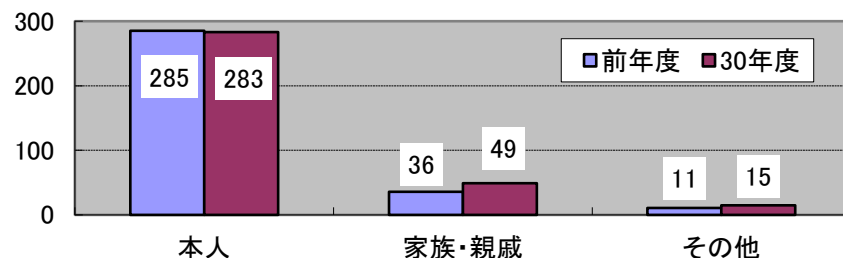
#### ①性別

性別	件数	構成比
男	105	30.3%
女	234	67.4%
不明(メール等)	8	2.3%
計	347	100.0%



#### ②患者との関係

患者との関係	件数	構成比
本人	283	81.6%
家族・親戚	49	14.1%
その他	15	4.3%
計	347	100.0%

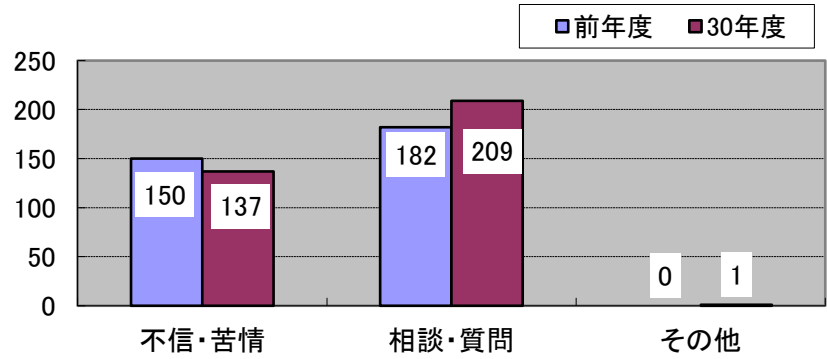




4 相談の内訳

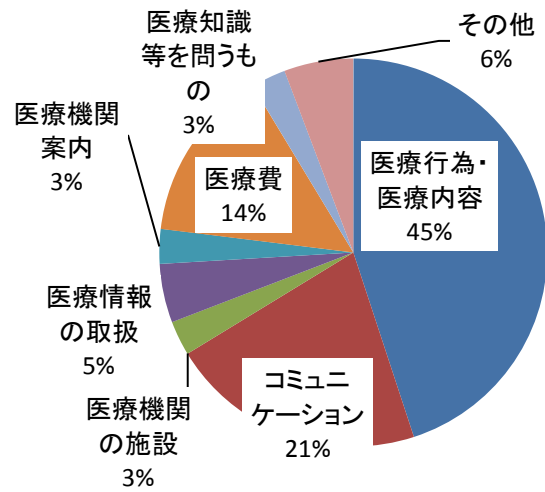
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	137	39.5%
相談・質問	209	60.2%
その他	1	0.3%
計	347	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	156	45.0%
コミュニケーション	74	21.3%
医療機関の施設	10	2.9%
医療情報の取扱	17	4.9%
医療機関案内	10	2.9%
医療費	50	14.4%
医療知識等を問うもの	10	2.9%
その他	20	5.8%
計	347	100.0%



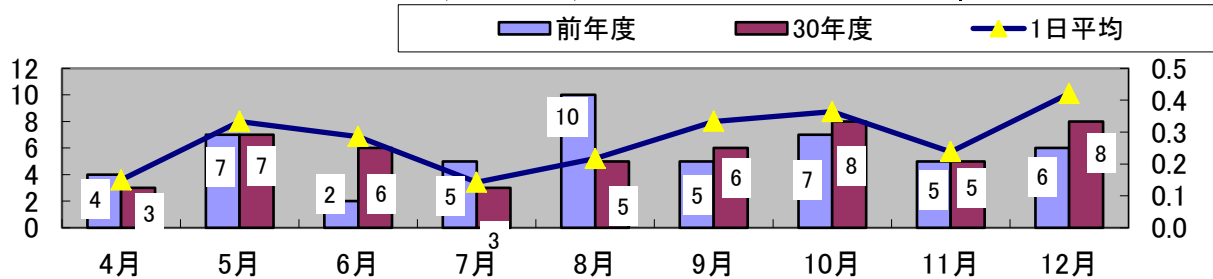
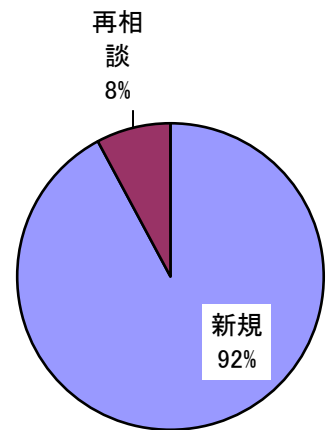
5 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	224	64.6%
他課や関係機関紹介	90	25.9%
対象施設等への連絡	14	4.0%
立入検査担当部署へ連絡	9	2.6%
その他(中断など)	10	2.9%
計	347	100.0%

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。

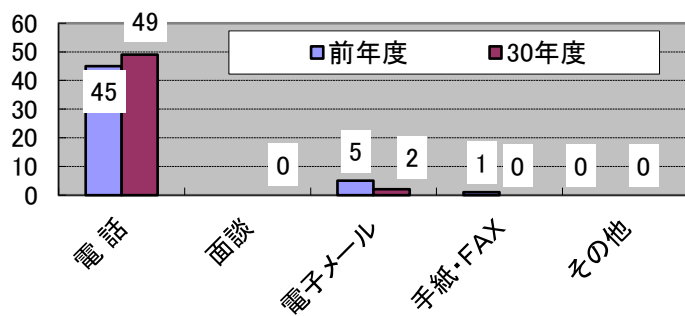
1 月別相談件数

月	30年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均	前年度件数
4月	3	3	0	20	0.2	4
5月	7	6	1	21	0.3	7
6月	6	6	0	21	0.3	2
7月	3	3	0	21	0.1	5
8月	5	5	0	23	0.2	10
9月	6	6	0	18	0.3	5
10月	8	6	2	22	0.4	7
11月	5	5	0	21	0.2	5
12月	8	7	1	19	0.4	6
1月						
2月						
3月						
計	51	47	4	186	0.3	51



2 相談手段別件数

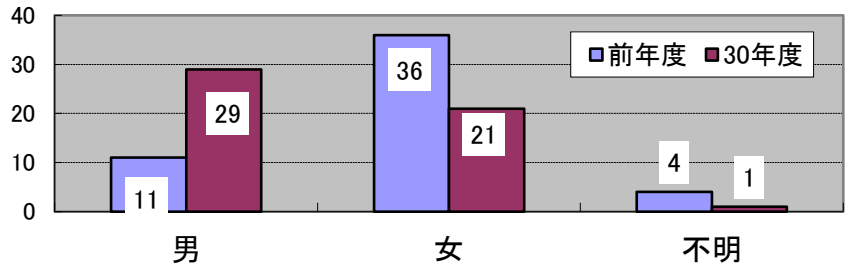
相談手段	件数	構成比
電話	49	96.1%
面談	0	0.0%
電子メール	2	3.9%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	51	100.0%



3 相談者の内訳

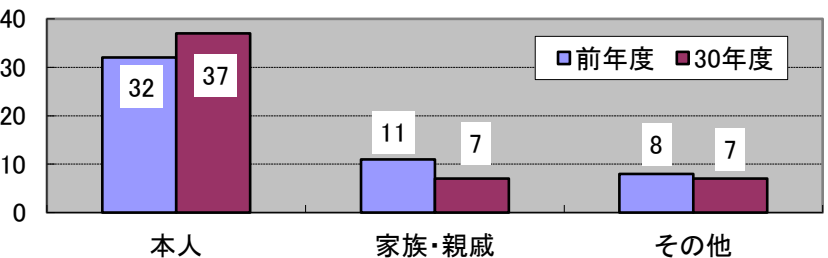
①性別

性別	件数	構成比
男	29	56.9%
女	21	41.2%
不明(メール等)	1	2.0%
計	51	100.0%

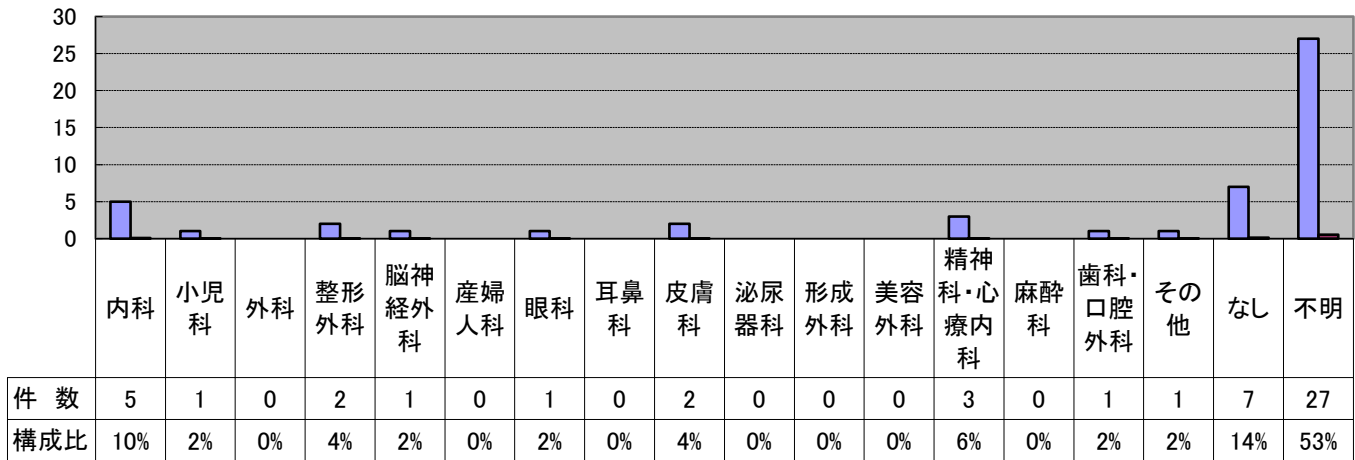


②患者との関係

患者との関係	件数	構成比
本人	37	72.5%
家族・親戚	7	13.7%
その他	7	13.7%
計	51	100.0%



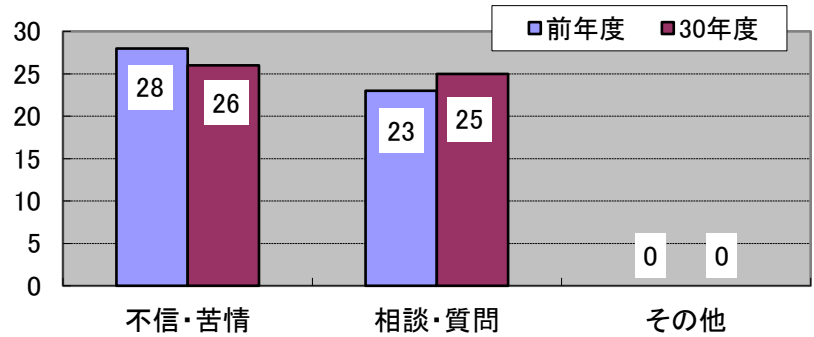
#### 4 主な診療科目



#### 5 相談の内訳

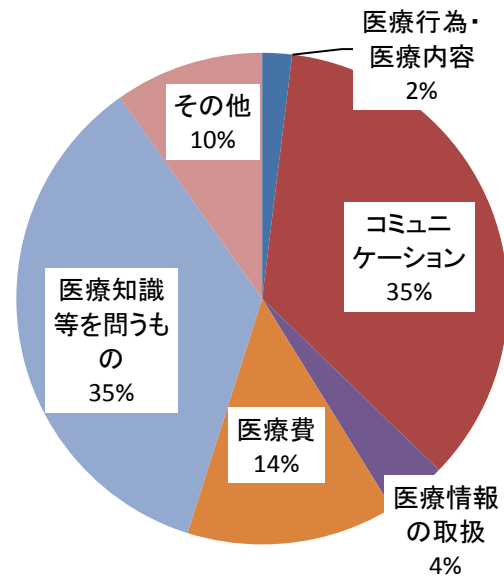
##### ①種別

種別	件数	構成比
不信・苦情	26	51.0%
相談・質問	25	49.0%
その他	0	0.0%
計	51	100.0%



##### ②内容

内容	件数	構成比
医療行為・医療内容	1	2.0%
コミュニケーション	18	35.3%
医療機関の施設	0	0.0%
医療情報の取扱	2	3.9%
医療機関案内	0	0.0%
医療費	7	13.7%
医療知識等を問うもの	18	35.3%
その他	5	9.8%
計	51	100.0%



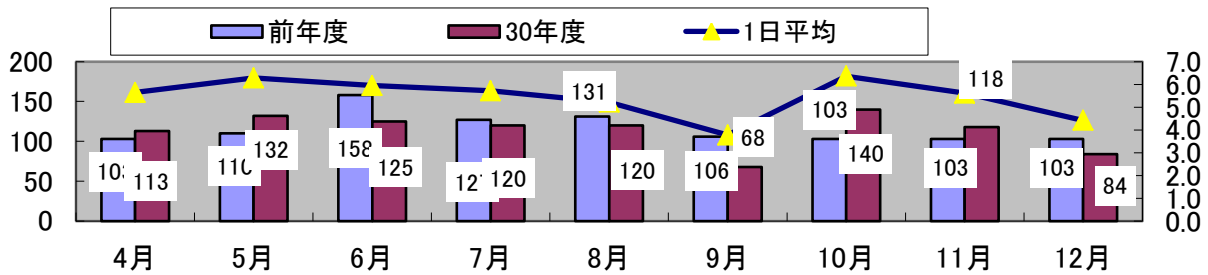
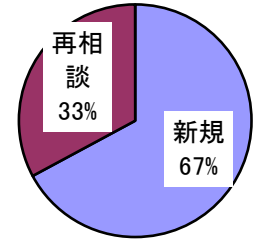
#### 6 処理経過

処理経過	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	28	54.9%
他課や関係機関紹介	17	33.3%
対象施設等への連絡	3	5.9%
立入検査担当部署へ連絡	3	5.9%
その他(中断など)	0	0.0%
計	51	100.0%

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。

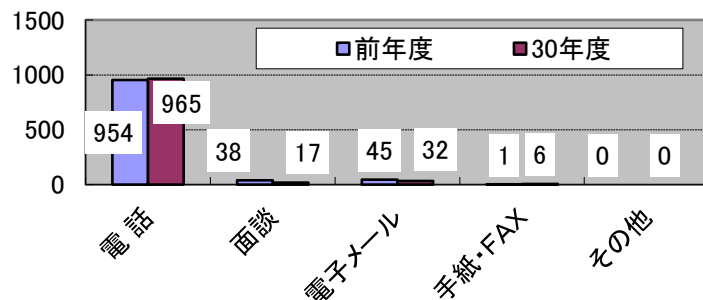
1 月別相談件数

月	30年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均	前年度件数
4月	113	75	38	20	5.7	103
5月	132	85	47	21	6.3	110
6月	125	86	39	21	6.0	158
7月	120	83	37	21	5.7	127
8月	120	82	38	23	5.2	131
9月	68	55	13	18	3.8	106
10月	140	96	44	22	6.4	103
11月	118	87	31	21	5.6	103
12月	84	64	20	19	4.4	103
1月						
2月						
3月						
計	1020	713	307	186	5.5	1044



2 相談手段別件数

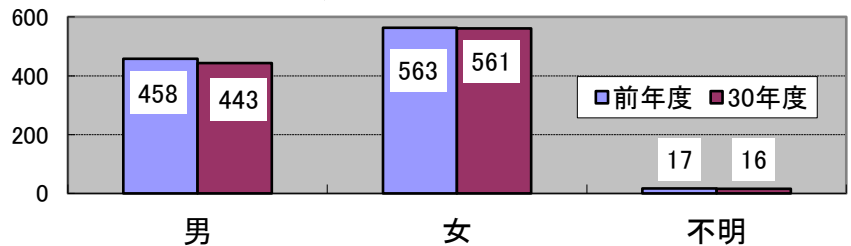
相談手段	件数	構成比
電話	965	94.6%
面談	17	1.7%
電子メール	32	3.1%
手紙・FAX	6	0.6%
その他	0	0.0%
計	1020	100.0%



3 相談者の内訳

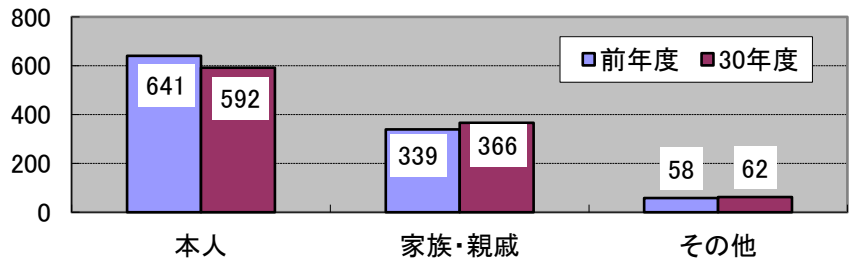
①性別

性別	件数	構成比
男	443	43.4%
女	561	55.0%
不明(メール等)	16	1.6%
計	1020	100.0%



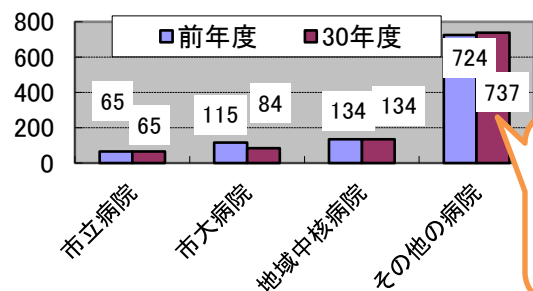
②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	592	58.0%
家族・親戚	366	35.9%
その他	62	6.1%
計	1020	100.0%



4 対象機関

対象機関	件数	構成比	病院数
市立病院	65	6.4%	4
市大病院	84	8.2%	2
地域中核病院	134	13.1%	6
その他の病院(市内)	263	25.8%	134
その他の病院(市外等)	474	46.5%	
計	1020	100.0%	

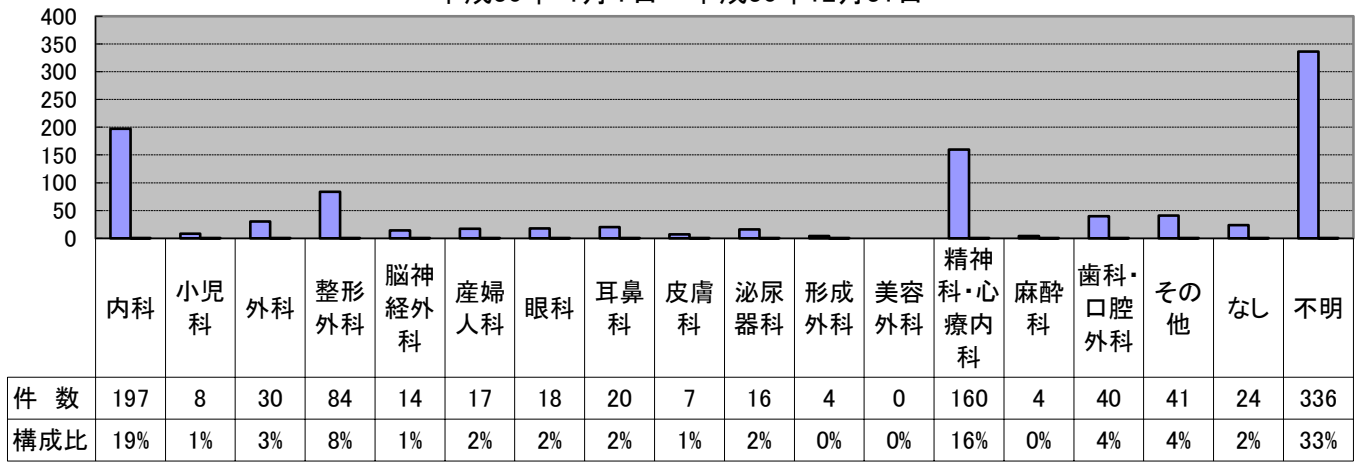


横浜市内 568  
県内市外 79  
東京 34  
その他 15  
不明等 41

## 5 主な診療科目

横浜市医療安全相談窓口相談実績【病院関連】  
平成30年 4月1日～平成30年12月31日

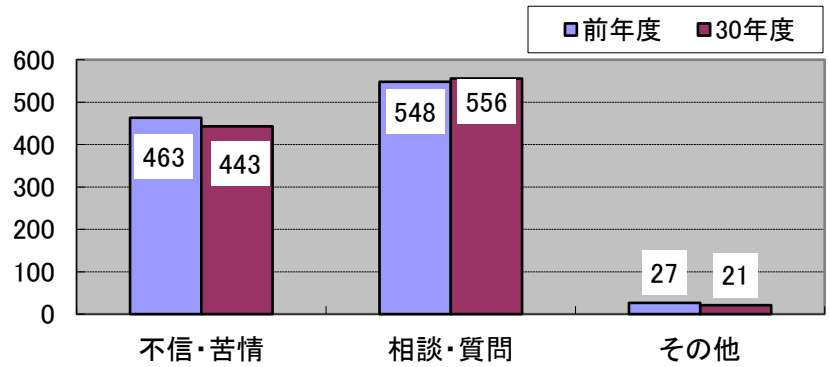
【資料1】



## 6 相談の内訳

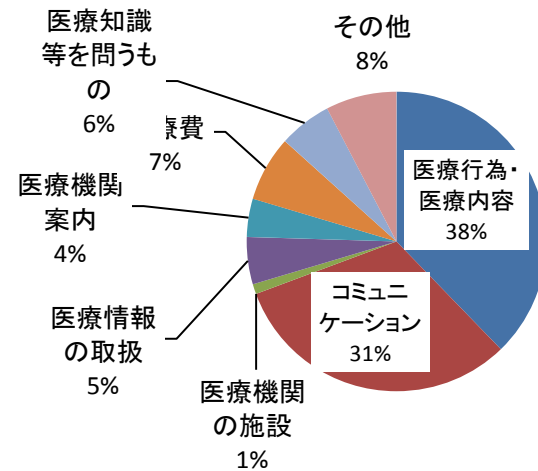
### ①種別

種別	件数	構成比
不信・苦情	443	43.4%
相談・質問	556	54.5%
その他	21	2.1%
計	1020	100.0%



### ②内容

内容	件数	構成比
医療行為・医療内容	385	37.7%
コミュニケーション	322	31.6%
医療機関の施設	11	1.1%
医療情報の取扱	52	5.1%
医療機関案内	42	4.1%
医療費	72	7.1%
医療知識等を問うもの	58	5.7%
その他	78	7.6%
計	1020	100.0%



## 7 処理経過

処理経過	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	750	73.5%
他課や関係機関紹介	154	15.1%
対象施設等への連絡	59	5.8%
立入検査担当部署へ連絡	23	2.3%
その他(中断など)	34	3.3%
計	1020	100.0%

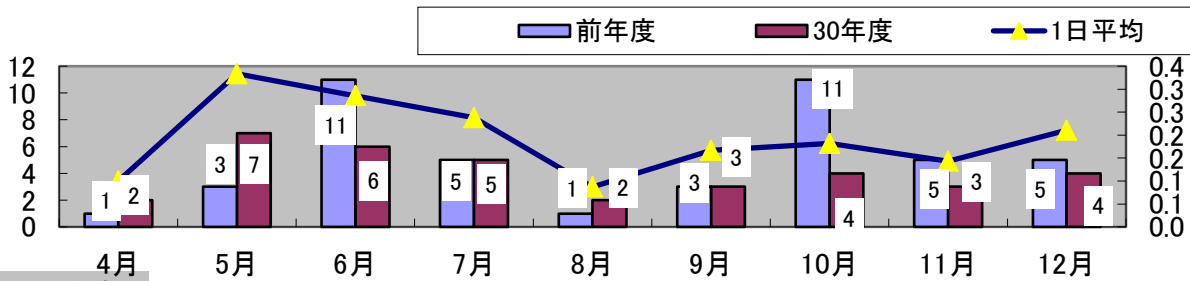
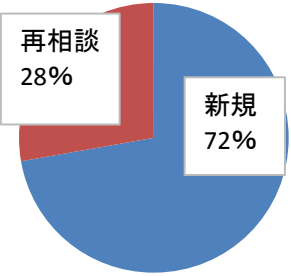
横浜市医療安全相談窓口相談実績【看護関連】  
平成30年4月1日～平成30年12月31日

【資料1】

1 月別相談件数

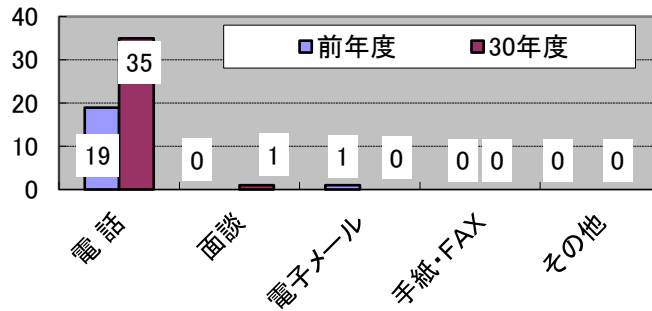
月	30年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均	前年度件数
4月	2	1	1	20	0.1	1
5月	7	5	2	21	0.3	3
6月	6	4	2	21	0.3	11
7月	5	5	0	21	0.2	5
8月	2	2	0	23	0.1	1
9月	3	2	1	18	0.2	3
10月	4	4	0	22	0.2	11
11月	3	1	2	21	0.1	5
12月	4	2	2	19	0.2	5
1月						
2月						
3月						
計	36	26	10	186	0.1	45

全体のうち、内容分類「接遇：看護師で抽出した件数の統計です。」



2 相談手段別件数

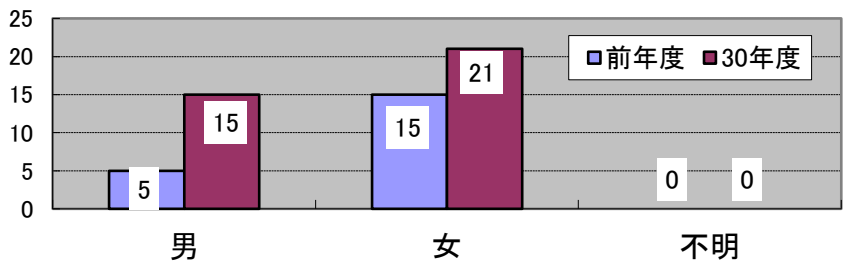
相談手段	件数	構成比
電話	35	97.2%
面談	1	2.8%
電子メール	0	0.0%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	36	100.0%



3 相談者の内訳

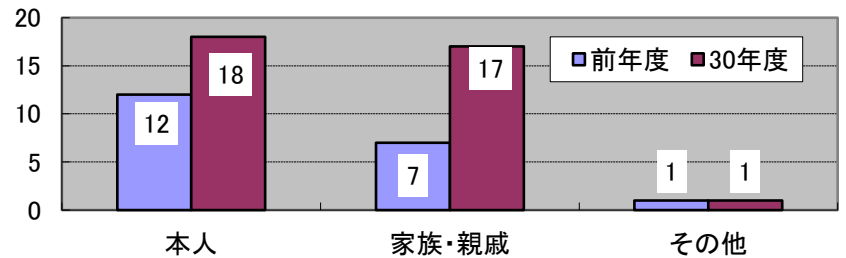
①性別

性別	件数	構成比
男	15	41.7%
女	21	58.3%
不明(メール等)	0	0.0%
計	36	100.0%



②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	18	50.0%
家族・親戚	17	47.2%
その他	1	2.8%
計	36	100.0%



4 対象機関

機関	件数	構成比
市立病院	1	2.8%
市大病院	0	0.0%
地域中核病院	5	13.9%
その他の病院	14	38.9%
診療所	9	25.0%
歯科診療所	0	0.0%
薬局	0	0.0%
その他	1	2.8%
なし	0	0.0%
不明	6	16.7%
計	36	100.0%

【病院の規模別】

200床以上	7件
100～199床	3件
99床以下	0件
精神科単科	2件
有床診療所	0件
無床診療所	5件

【入院時の主な内容】

・延命措置の同意書の説明を行わず、署名を求められた・院内での暴言に関して

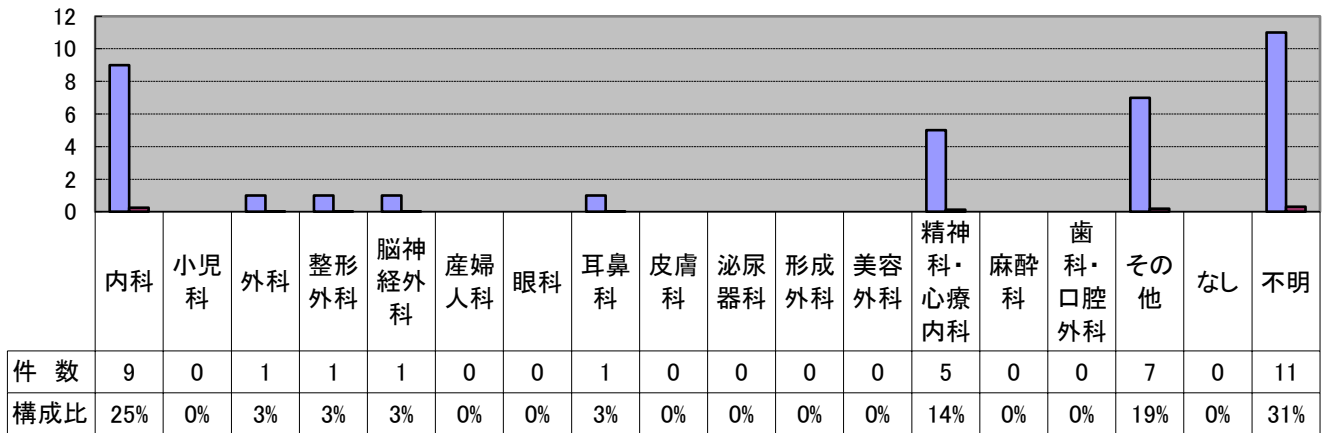
【外来時の主な内容】

・採血時の患者名の確認がなされなかった。止血が不十分で多量の出血をした。

## 5 主な診療科目

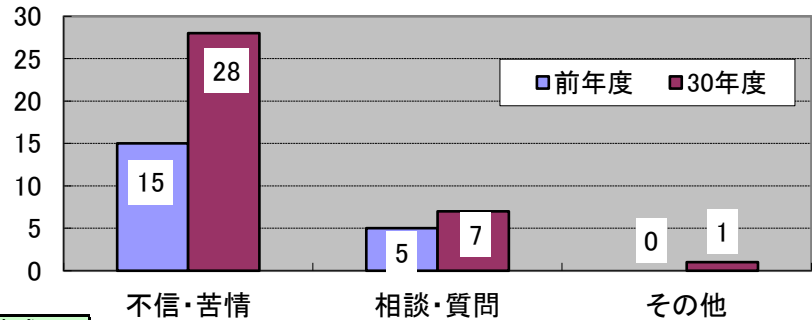
横浜市医療安全相談窓口相談実績【看護関連】  
平成30年4月1日～平成30年12月31日

【資料1】



## 6 相談の内訳(種別)

	件数	構成比
不信・苦情	28	77.8%
相談・質問	7	19.4%
その他	1	2.8%
計	36	100.0%



## 7 処理経過

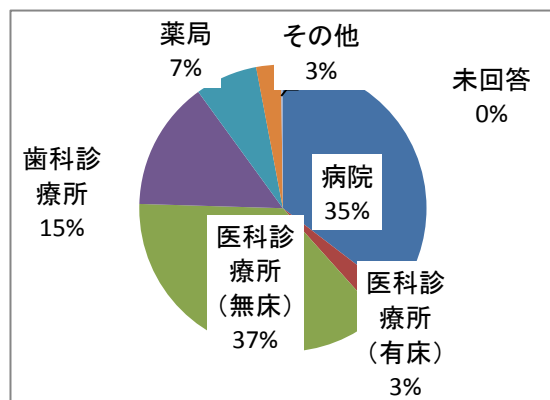
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	28	77.8%
他課や関係機関紹介	1	2.8%
対象施設等への連絡	6	16.7%
立入検査担当部署へ連絡	1	2.8%
その他(中断など)	0	0.0%
計	36	100.0%

## 平成30年度 第2回医療安全研修会 実施結果について

日時	平成30年10月25日（木）18時30分～20時30分
開催場所	関内ホール（大ホール）
対象者	原則として市内の医療提供施設の医療関係者
テーマ	医療安全のための快適な職場づくり
研修内容	講演「医療安全のための快適な職場づくり」 講師 吉田 勝明 氏 （医療法人社団哺育会 横浜相原病院院長） 医療安全の為に快適な職場環境、職員間コミュニケーションの必要性に関する講演。
申込者	546名
出席者数	469名

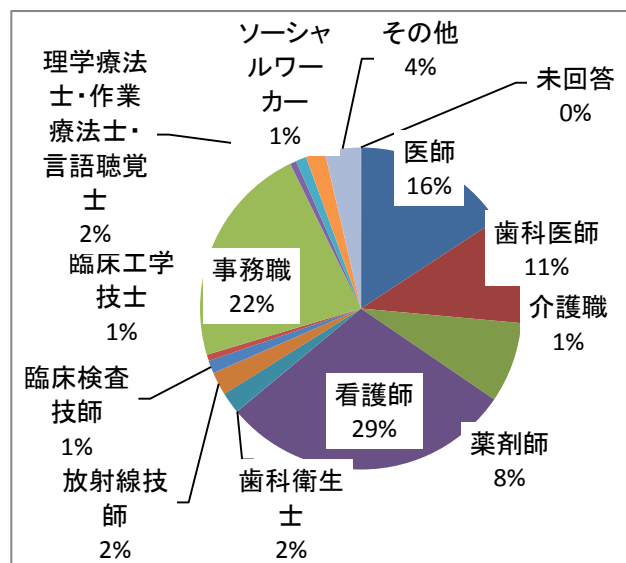
## &lt;所属施設&gt;

	回答数	構成比
病院	166	35.4%
医科診療所(有床)	14	3.0%
医科診療所(無床)	174	37.1%
歯科診療所	68	14.5%
薬局	33	7.0%
その他	13	2.8%
未回答	1	0.2%
計	469	100.0%



## &lt;職種&gt;

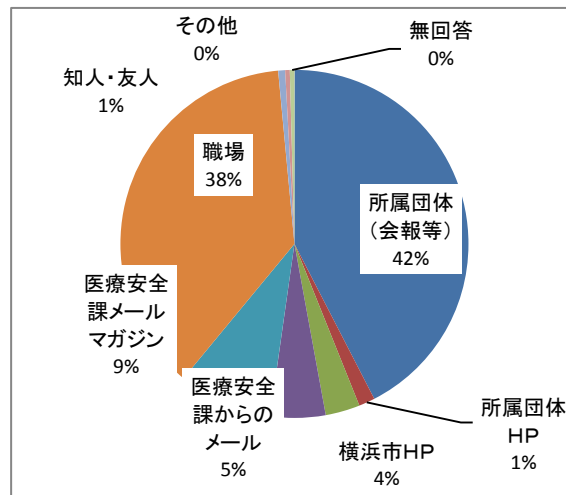
	回答数	構成比
医師	74	15.8%
歯科医師	50	10.7%
薬剤師	38	8.1%
看護師	138	29.4%
歯科衛生士	10	2.1%
放射線技師	11	2.3%
臨床検査技師	6	1.3%
臨床工学技士	3	0.6%
事務職	105	22.4%
介護職	3	0.6%
ソーシャルワーカー	5	1.1%
理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	9	1.9%
その他	17	3.6%
未回答	0	0.0%
計	469	100.0%





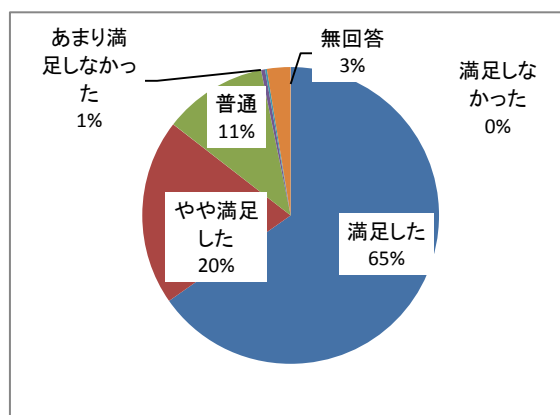
＜本日の研修会をどこで知りましたか＞

	回答数	構成比
所属団体(会報等)	199	42.4%
所属団体ホームページ	7	1.5%
横浜市ホームページ	15	3.2%
医療安全課からのメール	24	5.1%
医療安全課メールマガジン	41	8.7%
職場	176	37.5%
知人・友人	3	0.6%
その他	2	0.4%
無回答	2	0.4%
計	469	100.0%



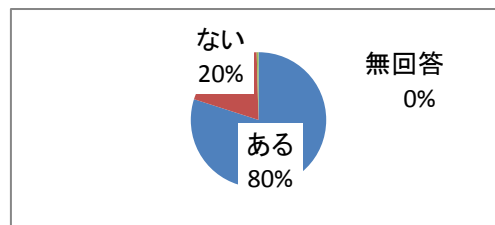
＜内容について＞

	回答数	構成比
満足した	306	65.2%
やや満足した	95	20.3%
普通	53	11.3%
あまり満足しなかった	2	0.4%
満足しなかった	1	0.2%
無回答	12	2.6%
計	469	100.0%



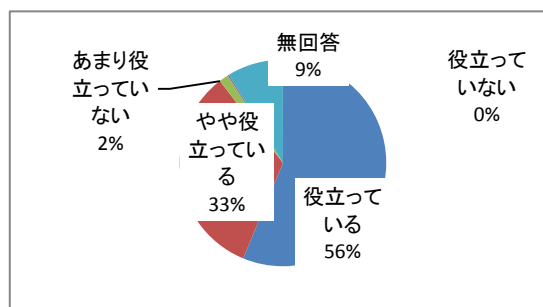
＜今までに横浜市主催の医療安全研修会へ参加されたことはありますか＞

	回答数	構成比
ある	375	80.0%
ない	92	19.6%
無回答	2	0.4%
計	469	100.0%



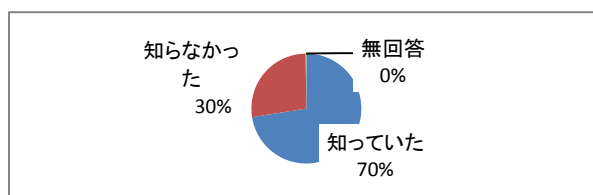
＜横浜市医療安全研修会の内容は貴院の医療安全向上に役立っていますか＞

	回答数	構成比
役立っている	264	56.3%
やや役立っている	156	33.3%
あまり役立っていない	7	1.5%
役立っていない	1	0.2%
無回答	41	8.7%
計	469	100.0%



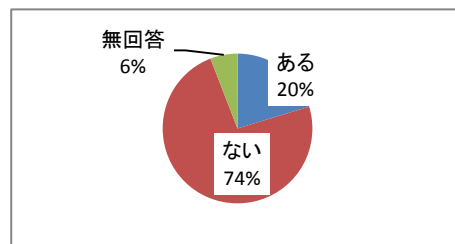
＜「横浜市医療安全相談窓口」の存在をご存知でしたか＞

	回答数	構成比
知っていた	340	72.5%
知らなかった	128	27.3%
無回答	1	0.2%
計	469	100.0%



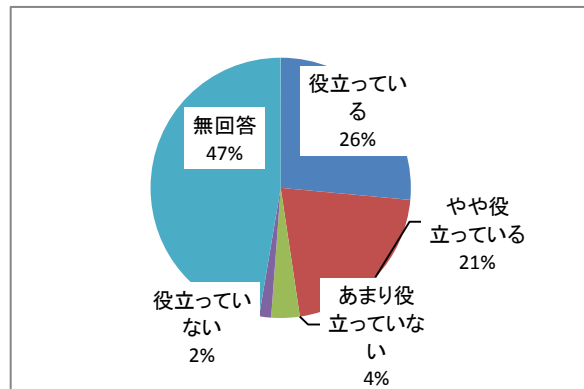
＜「横浜市医療安全相談窓口」から情報提供を受けたことがありますか＞  
 (窓口を「知っていた」と回答した方対象)

	回答数	構成比
ある	69	20.3%
ない	251	73.8%
無回答	20	5.9%
計	340	100.0%



＜情報提供を受けることで、貴院の医療安全向上に役立っていますか＞  
 (窓口を「知っていた」と回答した方対象)

	回答数	構成比
役立っている	90	26.5%
やや役立っている	72	21.2%
あまり役立っていない	12	3.5%
役立っていない	5	1.5%
無回答	161	47.4%
計	340	100.0%



＜自由記載でいただいた意見(一部)＞

【講演】「医療安全のための快適な職場づくり」について

- ・業務の中で患者に対する対応の仕方、分かっているようで分かっていないことが沢山あることが多いことを知った。
- ・大変テンポの良い語り口で、動画とスライドを交えてあきさせない工夫がされていた、あっという間の100分でした。
- ・医療のことだけでなく、日々の対人関係の対策をたくさん知れた。
- ・快適な職場をつくることで安全な職場になるということがよく分かりました。コミュニケーションの大切さという気持ちをもって看護の素晴らしさをスタッフに伝えていきたい。
- ・個々の説明が具体的でとても分かりやすかった。多くの視点からの講義であり良かった。

## 平成30年度 第3回 横浜市医療安全研修会

# 患者トラブルの対応について

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

## ■ 日時 平成31年2月28日(木)

午後6時00分開場 午後6時30分開演 午後8時30分終了予定

## ■ 会場 横浜市市民文化会館 関内ホール(大ホール)

横浜市中区住吉町 4-42-1 (\*案内図参照)

## ■ 対象 横浜市内の医療提供施設の医療関係者

会場収容人数の都合上、市内の医療関係者に限らせていただきます。

## ■ 内容

### ○午後6時35分～午後7時00分

「今知っておきたい最新の感染症動向」

横浜市健康福祉局健康安全課

### ○午後7時00分～午後8時30分

「患者トラブルの対応について」

講師 高岡 香氏

(横浜エルム法律事務所)



## ■ 申し込み方法：電子メールまたはFAXでお申し込みください。

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

FAX 番号： 045(663)7327

\*電子メールの場合は裏面の内容を記入してください。

\*FAXの場合は裏面の申込用紙を送信してください。

申し込みは原則先着順に受け付けます。定員(1,000名)に達した場合には、ご連絡をさせていただきます。

FAXでお申込みいただいた場合、受付済返信等は行っておりません。当日そのままお越しください。

主催 横浜市健康福祉局

共催 (公社)横浜市病院協会

(一社)横浜市医師会

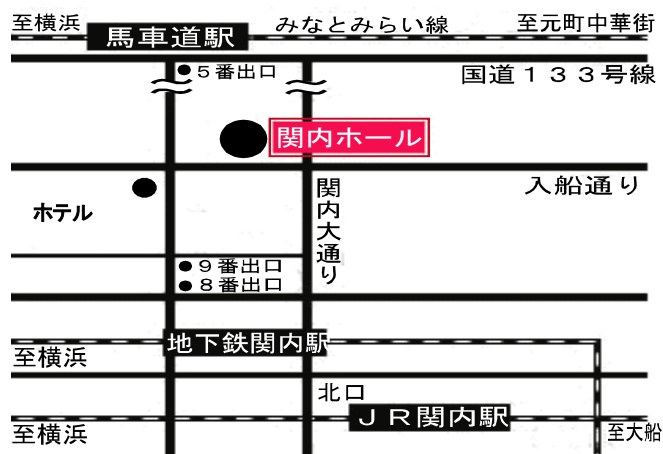
(一社)横浜市歯科医師会

(一社)横浜市薬剤師会

後援

問い合わせ先

横浜市健康福祉局医療安全課  
TEL. 045(671)3654



## 平成31年度医療安全研修会（案）について

### 【基本的な考え方】

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

### 【31年度開催日程、講師、テーマ案】

- 第1回 平成31年7月4日（木）午後6時30分～8時30分
  - 第2回 平成31年10月17日（木）午後6時30分～8時30分
  - 第3回 平成32年2月未定
- ※会場は関内ホール（大ホール）を予定。

### 講師・テーマ案

（コミュニケーション関連）

- ・内野 直樹 氏（JCHO 東京蒲田医療センター 院長）  
「真実説明に基づく安全文化の醸成」
- ・春日 武彦（成仁病院 精神科医）  
「困った患者の理解と対応～これだけは知っておきたい」
- ・武藤 正樹（国際医療福祉総合研究所所長 国際医療福祉大学大学院教授）  
「医療の質と安全～患者クレームとADR～」
- ・大江 和郎（東京女子医科大学病院 ）  
「もつれない患者との会話術～患者対応と法的根拠～」
- ・横内 昭光（学校法人慈恵大学総務部渉外室顧問）  
「患者さんはなぜ怒る クレーム・暴力の対応」

（法律関連）

- ・西内 岳（東京弁護士会）  
「医療ADR」

（その他）

- ・田中 健次 氏（電気通信大学大学院情報システム学研究科 教授）  
「相談対応のフィードバックの仕組みを考える」
- ・奥田 博子氏（国立保健医療科学院 上席主任研究官）  
「地域保健に従事する人材育成」
- ・高橋 泰氏（国際医療福祉大学大学院教授）  
「地域医療構想 これからの横浜の医療と介護を考える」
- ・川名 理恵子（横須賀市健康部地域医療推進課）  
「市と医師会の連携」

## 【資料3】

- 中山 健夫（京都大学大学院医学研究科 社会健康医学系健康情報学分野）  
「患者と医療者の協働意思決定と診療ガイドラインについて（SDM）」
- 浅野 信久（医療アナリスト）  
「医療における快適職場研修に向けた取り組み  
～安心安全で患者と医療者に、ともに優しい医療の構築に向けて～」
- 岩崎 麻美（PMDA）  
「医薬品副作用被害救済制度」
- 遠山 信幸（自治医科大学附属さいたま医療センター医療安全・渉外対策部）  
「現場情報を活かした医療安全の取組  
～安全文化の醸成と院内報告制度の活性化～」

## 【資料4】

### 平成 30 年度その他の取組について

#### 出前講座（市民向け）

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

##### 【講義内容（例）】

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

#### ○実施報告

7月10・17日（火） 西区（宮崎地域ケアプラザで開催）

9月28日（金）瀬谷区（阿久和地域ケアプラザで開催）

11月27日（火） 瀬谷区（下瀬谷地域ケアプラザで開催）

##### 【主な質問感想など】

- ・受診の前にメモをしていくのはとても良いことだと思いました。先生の前にいくと緊張して忘れてしまうので。
- ・健康診断や病院での検査結果の横文字のデータ内容が何を指しており、HとかLとか書かれているがどのようにすればいいのか？
- ・よくドラマなどで、よくセカンドオピニオンをするシーンを観ますが、現実でもセカンドオピニオンを同じように考えてもいいのでしょうか？

#### 横浜市病院安全管理者会議

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

○対象：横浜市内の病院職員

第1回	日時：平成30年9月12日（金） 午後6時～7時30分 場所：横浜市南公会堂	内容：講演「医薬品安全管理に関する最近の話題」
第2回	日時：平成31年2月8日（金） 午後5時30分～8時10分 場所：開港記念会館講堂	内容：講演1「定期立入検査での確認内容について～医療安全管理領域～」 講演2「医療安全対策地域連携加算の新設に期待する効果」 シンポジウム：テーマ「医療安全対策に関する医療機関地域連携」

後援：（公社）横浜市病院協会

#### リーフレット配布・出前講座の案内

「横浜市医療安全相談窓口のご案内」「お医者さんへの上手なかかり方」リーフレットを市内医療機関や、市民が手にしやすい区役所、図書館、地域包括支援センター等に配布、設置するこ

とにより医療安全相談窓口のPR および、市民の医療安全に対する啓発を行いました。また、今年度は、配布用リーフレットの増刷の他、新たに周知用ポスターを制作し、市内関係機関宛てに送付します。地域包括支援センターには出前講座の案内チラシも配布します。

配布先及び方法としては、医療安全課が実施する定期立入検査が予定されている市内病院には持参し、他病院、市内医科・歯科診療所、区役所、図書館、市内地域包括支援センターには送付しています。

#### 関係団体との連携

- 原稿寄稿 10月（61号）病院協会会報
- 講師派遣
  - ・平成30年7月5日（木）、10月11日（木）、平成31年1月17日（木）  
実務実習研修会（薬剤師会）
  - ・平成30年7月19日（木） 横歯医療管理研修会（歯科医師会）
  - ・平成30年11月2日（金） 医療安全支援センター全国協議会  
（医療安全支援センター総合支援事業）

## 平成31年度 横浜市医療安全支援センターの取組（案）について

	項目	目的、ねらい	31年度の取組内容	実施時期等
1	医療安全相談窓口	患者・家族等と医療提供施設との間で、中立的な立場から相談に対応し、問題解決に向けた取組みに対する支援を行うことで、患者・家族等と医療提供施設との信頼関係の構築を支援することを目的とする。	相談担当職員のスキルアップ、メンタルヘルス 1 相談対応力向上研修の実施 2 事例検討会の実施（月1回） 3 相談担当者のための打合せ会(随時) 4 他機関で実施する研修や連絡会等への参加 5 困難事例等の弁護士相談	1 4月他 2 毎月 3 毎月 4 随時 5 随時
2	医療安全推進協議会	医療法第6条に基づき設置している医療安全支援センターとしての医療安全相談窓口の運営方針や、地域における医療の安全の推進のための方策等を審議することを目的とする。	関係団体代表、学識者、市民代表で構成 次の案件について審議 1 相談実績、事例の報告、検討 2 研修会等医療安全推進事業の検討 3 関係団体における医療安全の取組等の情報共有、意見交換 4 その他医療安全の推進に係る方策検討等	第1回 5月 第2回 9月 第3回 2月 (年3回開催予定)
3	医療安全研修会等	〈医療安全研修会〉 医療提供施設に共通するテーマを設定し、医療安全管理体制の確保や患者サービスの向上を目的とした研修会を実施する。	各回テーマを変えて平成31年度に3回開催。 ※ 年度内3回実施のスケジュール 案 7月・10月・2月	会場予約状況 7月4日(木) (関内ホール) 10月17日(木) (関内ホール) 2月未定
		〈横浜市病院安全管理者会議〉 市立病院や地域中核病院などの医療安全管理者が、医療安全に関する情報交換や研究、研修等を実施し、市内病院全体の医療安全の向上を図る。	全体会議を年2～3回開催。 その他、専門部会をそれぞれ年間2～3回実施し、情報交換やテーマ設定しての研究・発表を実施。 (看護部会、放射線部会、検査部会、臨床工学部会)	第1回 9月 第2回 2月
	市民向け	市民(患者・家族等)に対し、医療に対する正しい理解と、より良い医療を受けるための患者としての心構えなどを啓発することを目的に講座等を実施する。	「出前講座」形式で、地域施設、自治会等の求めに応じ、講師として会場に出向き、講座を実施。また広く市民を対象とした医療安全に関する講演会を開催。 内容:お医者さんの上手なかかり方(医療安全相談窓口のPR、医療に関する基礎知識)や医療における主体的な自己決定の支援や医療安全への意識啓発について。	出前講座:要請に応じて随時実施 講演会:年1回予定 保健活動推進委員会や地域包括支援センター等を通じてPRを実施
4	患者と医療機関のコミュニケーション促進	さまざまな媒体を活用し、患者と医療機関従事者双方の理解を促進し、安全安心な医療につなげることを目的とする。	1 「医療安全相談窓口」HP 改編 横浜市ホームページのリニューアル後、支援センターからの情報発信について。 2 医療従事者向けメールマガジンの発行 3 リーフレット ①『医療安全相談窓口のご案内』 ②『お医者さんへの上手なかかり方』の配布(病院、地域ケアプラザ、区役所等)	1 随時情報更新 2 毎月1回配信 3 ①20,000部 ②20,000部印刷 +HPでダウンロード
5	関係団体、機関との連携	医師会、歯科医師会等関係団体との連携を強化し、各団体独自の医療安全推進策への協力、働きかけを行う。	1 各団体主催研修会への講師派遣、情報提供等 2 団体機関紙等への原稿寄稿等	随時