

令和2年度 第2回横浜市医療安全推進協議会 次第

日 時 令和3年3月16日(火) 午後6時～

場 所 横浜市庁舎 9階 N12会議室

1 開会

2 あいさつ

3 議題

(1) 令和2年度事業について

ア 令和2年度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

(ウ) その他(新型コロナウイルスに関連する相談)

イ 令和2年度医療安全研修会について

ウ 令和2年度その他の取組について

(2) 令和3年度事業について

ア 令和3年度医療安全研修会、市民向け講演会について

イ 令和3年度その他医療安全支援センターの取組(案)について

(3) その他

(4) 医療安全課臨時対応案件について

配布資料

[資料1] 令和2年度医療安全相談窓口の相談実績(4月～12月) p1～p13

[資料1-2] その他(新型コロナウイルスに関連する相談) p14～p15

[資料2] 令和2年度医療安全研修会について p16

[資料2-1] 令和2年度第2回医療安全研修会ちらし p17

[資料3] 令和2年度その他の取組について p18～p19

[資料4] 令和3年度医療安全研修会、市民向け講演会について p20

[資料5] 令和3年度横浜市医療安全支援センターの取組(案)について p21

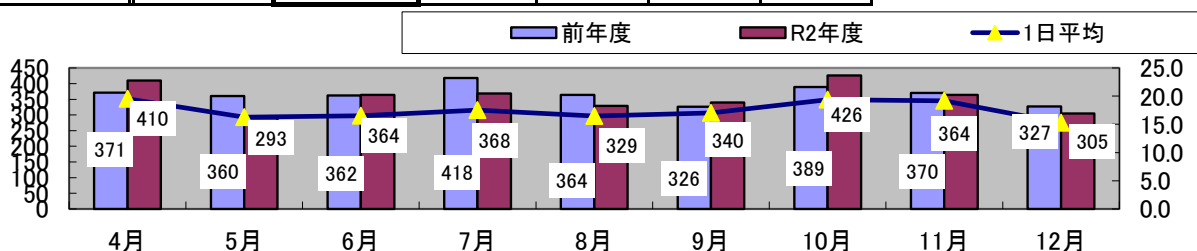
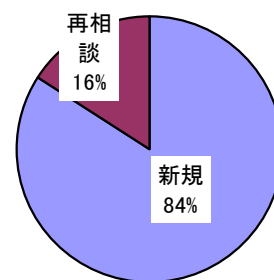
令和2年度 横浜市医療安全推進協議会委員名簿

令和2年4月1日～令和4年3月31日

		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	ワカグリナオコ 若栗直子
	副会長	横浜市歯科医師会	委員	タカツ 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	副会長	マツイ ジュウコン 松井住仁
	委員	神奈川県看護協会	委員	ミフネ コ 御船のり子
学識者 2名	委員	神奈川県弁護士会	弁護士	ウミノ テ ヒロ 海野千宏
	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

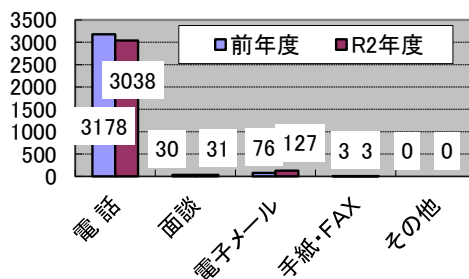
1 月別相談件数

月	前年度件数	R2年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	371	410	346	64	21	19.5
5月	360	293	240	53	18	16.3
6月	362	364	302	62	22	16.5
7月	418	368	313	55	21	17.5
8月	364	329	268	61	20	16.5
9月	326	340	290	50	20	17.0
10月	389	426	372	54	22	19.4
11月	370	364	305	59	19	19.2
12月	327	305	254	51	20	15.3
1月						
2月						
3月						
計	3287	3199	2690	509	183	17.5

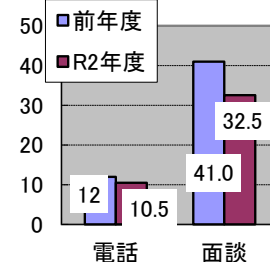


2 相談手段別件数

相談手段	件数	構成比
電話	3038	95.0%
面談	31	1.0%
電子メール	127	4.0%
手紙・FAX	3	0.1%
その他	0	0.0%
計	3199	100.0%



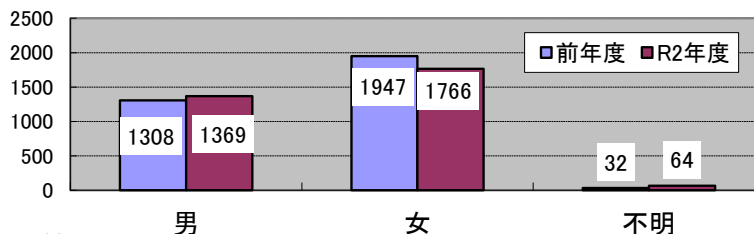
(1件あたりの相談時間(単位:分))



3 相談者の内訳

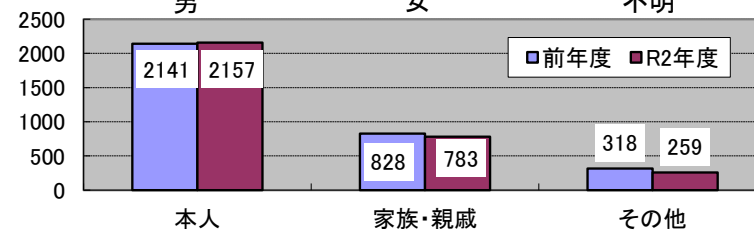
①性別

性別	件数	構成比
男	1369	42.8%
女	1766	55.2%
不明(メール等)	64	2.0%
計	3199	100.0%



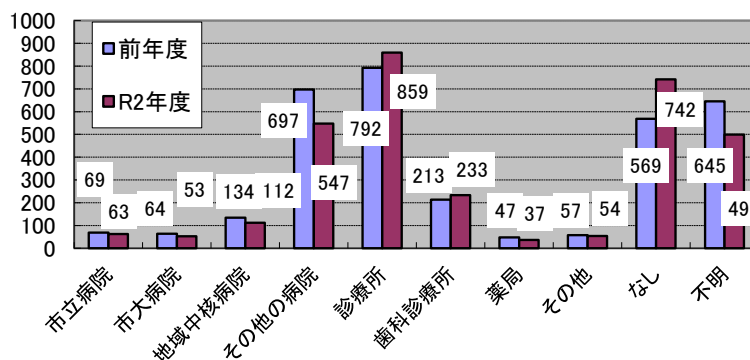
②患者との関係

本人	件数	構成比
本人	2157	67.4%
家族・親戚	783	24.5%
その他	259	8.1%
計	3199	100.0%

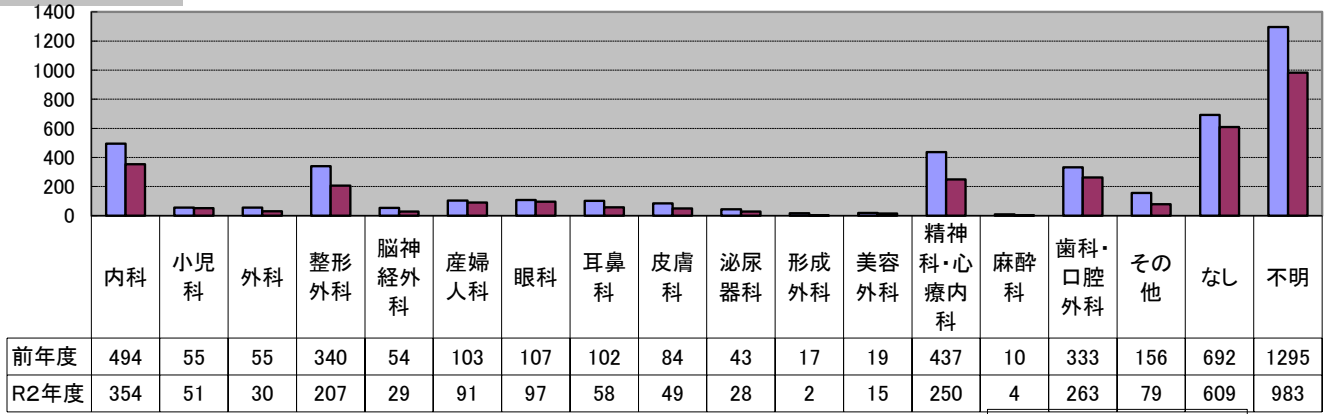


4 対象機関

機関	件数	構成比
市立病院	63	2.0%
市大病院	53	1.7%
地域中核病院	112	3.5%
その他の病院	547	17.1%
診療所	859	26.9%
歯科診療所	233	7.3%
薬局	37	1.2%
その他	54	1.7%
なし	742	23.2%
不明	499	15.6%
計	3199	100.0%



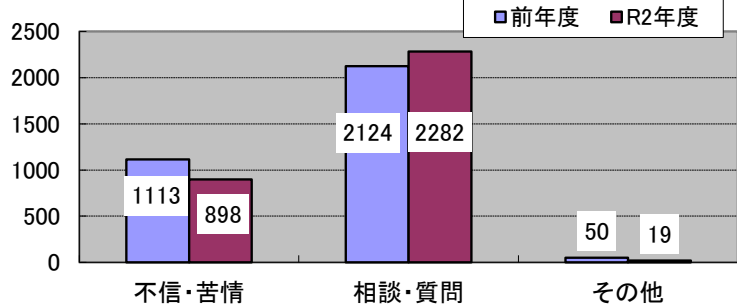
5 主な診療科目



6 相談の内訳

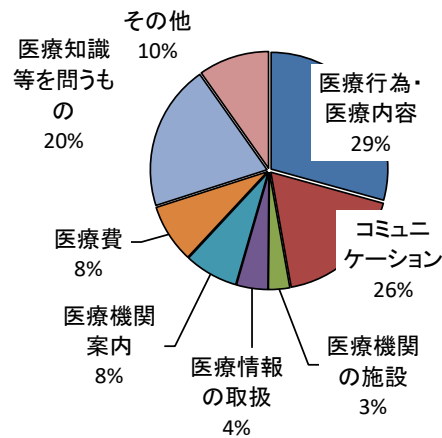
①種別

種別	件数	構成比
不信・苦情	898	28.1%
相談・質問	2282	71.3%
その他	19	0.6%
計	3199	100.0%



②内容

内容	件数	構成比
医療行為・医療内容	937	29.3%
コミュニケーション	573	17.9%
医療機関の施設	94	2.9%
医療情報の取扱	139	4.3%
医療機関案内	238	7.4%
医療費	260	8.1%
医療知識等を問うもの	645	20.2%
その他	313	9.8%
計	3199	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	1983	62.0%
他課や関係機関紹介	985	30.8%
対象施設等への連絡	130	4.1%
立入検査担当部署へ連絡	24	0.8%
その他(中断など)	77	2.4%
計	3199	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
- ・他都市医療安全支援センター

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)	25
その他行政(国、他都市)	40
医療機関	22
消費生活センター	39
その他関係機関(医師会等)	58
インターネット	45
パンフ、市刊行物	10
マスコミ、その他	60
交換台、コールセンター	96
区役所等市他部署	192
不明	2612
計	3199

【その他関係機関】
・各医師会 ・各歯科医師会 ・薬剤師会 ・警察など

【パンフ、市刊行物】
・暮らしのガイド ・リーフレット ・区報 など

【その他】
・家族知人の紹介 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	726	22.7%
	医療過誤を疑っている	72	2.3%
	転院・退院・処遇改善(精)	104	3.3%
	医療法関連法規	35	1.1%
コミュニケーション	説明に関すること	188	5.9%
	接遇:医師	134	4.2%
	接遇:歯科医師	8	0.3%
	接遇:看護師	26	0.8%
	接遇:薬剤師	10	0.3%
	接遇:その他職員	48	1.5%
	その他:コミュニケーションに関すること	159	5.0%
医療機関の施設	衛生環境	54	1.7%
	その他医療機関の施設に関すること	40	1.3%
医療情報の取扱	カルテ開示	20	0.6%
	セカンドオピニオン	13	0.4%
	広告	0	0.0%
	個人情報・プライバシー	10	0.3%
	診断書等文書に関すること	94	2.9%
	その他医療情報の取扱に関すること	2	0.1%
医療機関案内	医療機関の紹介案内	238	7.4%
医療費	診療報酬等	138	4.3%
	保険外併用療養費	30	0.9%
	自費診療	39	1.2%
	医療費に関するその他	53	1.7%
医療知識等を問うもの	健康や病気に関すること	542	16.9%
	薬(品)に関すること	62	1.9%
	制度について尋ねるもの	31	1.0%
	その他の医療知識等を問うもの	10	0.3%
その他	その他	254	7.9%
	医療機関からの相談	31	1.0%
	関係機関等からの相談	28	0.9%
	計	3199	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
こと
・治療方針や、転院・退院に納得でき
ない
・医療過誤、ミスではないか
・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】
・治療内容について説明がない・不十
分など
・医師に質問しづらい
・医師の態度が威圧的である
・職員の基本的マナーに関すること

【医療機関の施設】
・新型コロナウイルスに関する感染予
防対策が不十分
・医療機関と連絡がつかない、閉院し
ている
・面会制限に関する苦情

【医療情報の取扱】
・カルテ開示を拒否された
・紹介状の作成を断られた
・検査結果を書面で求めたが断られ
た
・個人情報の漏えいに関すること

【医療機関案内】
・引っ越したばかりなので近所の病院
を教えてほしい
・〇〇科を標榜している病院を知りた
い

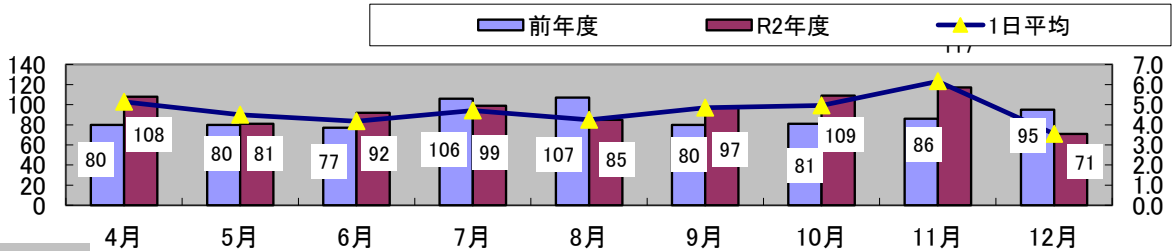
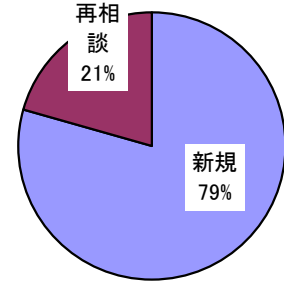
【医療費】
・診療報酬制度に関する苦情・相談
・差額ベッド代の費用徴収について
・PCR検査の費用について

【医療知識を問うもの】
・カルテ開示の方法
・先進医療について
・医療費助成制度や介護保険申請等の手続きを問うもの
・症状から何科を受診したらよいか

全体のうち、対象機関「診療所」で抽出した件数の統計です。

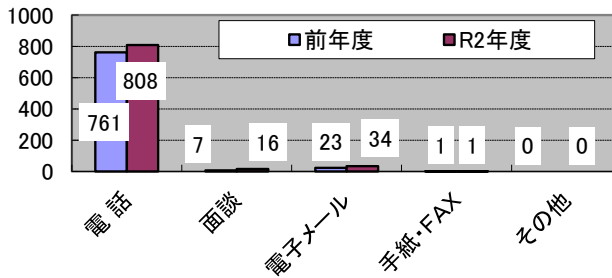
1 月別相談件数

月	前年度件数	R2年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	80	108	88	20	21	5.1
5月	80	81	56	25	18	4.5
6月	77	92	73	19	22	4.2
7月	106	99	77	22	21	4.7
8月	107	85	68	17	20	4.3
9月	80	97	81	16	20	4.9
10月	81	109	95	14	22	5.0
11月	86	117	89	28	19	6.2
12月	95	71	55	16	20	3.6
1月						
2月						
3月						
計	792	859	682	177	183	4.7



2 相談手段別件数

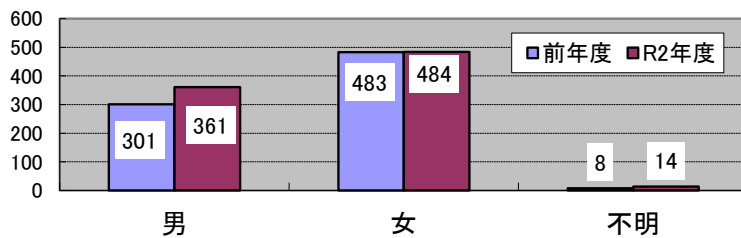
相談手段	件数	構成比
電話	808	94.1%
面談	16	1.9%
電子メール	34	4.0%
手紙・FAX	1	0.1%
その他	0	0.0%
計	859	100.0%



3 相談者の内訳

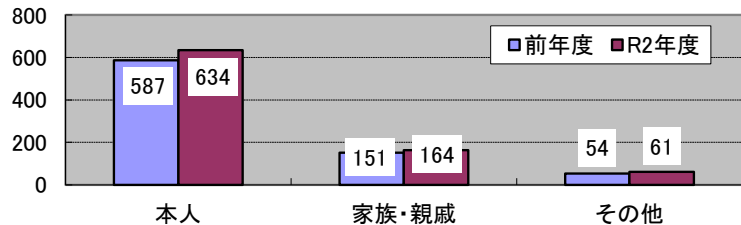
①性別

性別	件数	構成比
男	361	42.0%
女	484	56.3%
不明(メール等)	14	1.6%
計	859	100.0%



②患者との関係

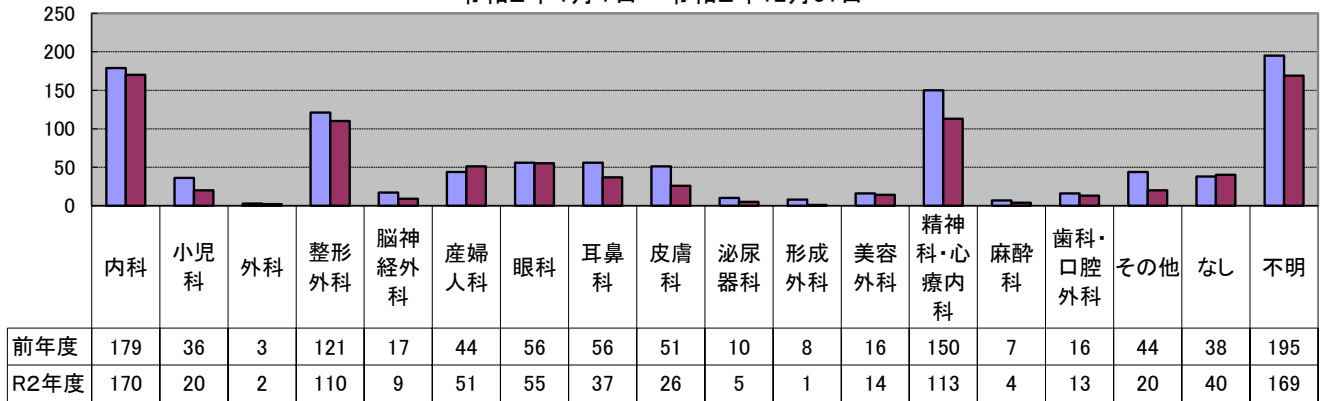
関係	件数	構成比
本人	634	73.8%
家族・親戚	164	19.1%
その他	61	7.1%
計	859	100.0%



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2年4月1日～令和2年12月31日

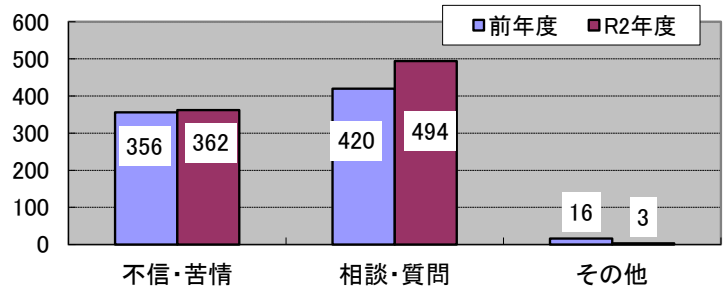
【資料1】



5 相談の内訳

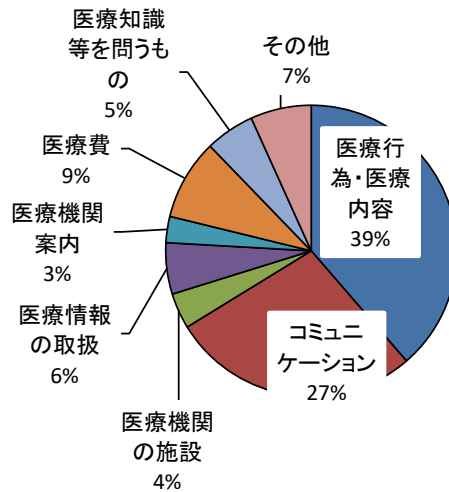
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	362	42.1%
相談・質問	494	57.5%
その他	3	0.3%
計	859	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	332	38.6%
コミュニケーション	237	27.6%
医療機関の施設	34	4.0%
医療情報の取扱	49	5.7%
医療機関案内	25	2.9%
医療費	77	9.0%
医療知識等を問うもの	47	5.5%
その他	58	6.8%
計	859	100.0%



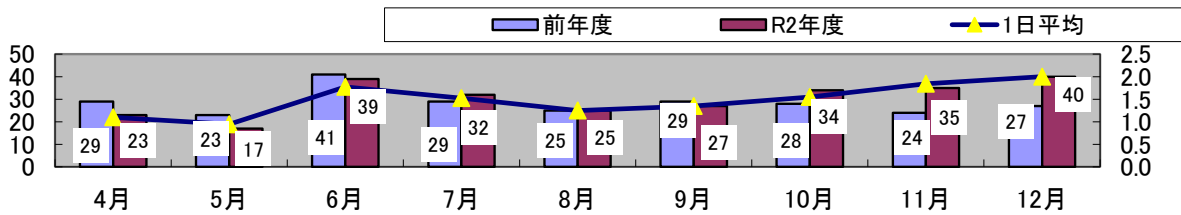
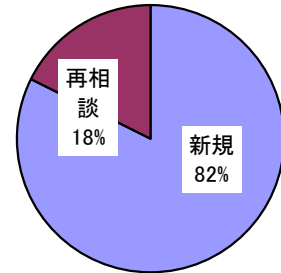
6 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	620	72.2%
他課や関係機関紹介	145	16.9%
対象施設等への連絡	66	7.7%
立入検査担当部署へ連絡	12	1.4%
その他(中断など)	16	1.9%
計	859	100.0%

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。

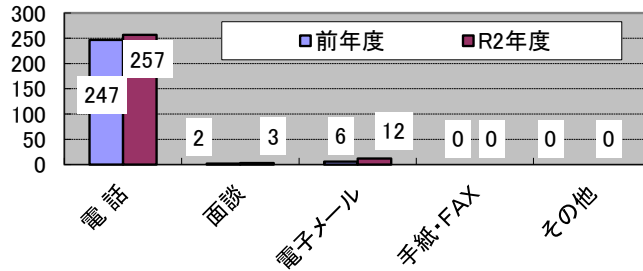
1 月別相談件数

月	前年度件数	R2年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	29	23	19	4	21	1.1
5月	23	17	14	3	18	0.9
6月	41	39	29	10	22	1.8
7月	29	32	30	2	21	1.5
8月	25	25	18	7	20	1.3
9月	29	27	23	4	20	1.4
10月	28	34	31	3	22	1.5
11月	24	35	34	1	19	1.8
12月	27	40	26	14	20	2.0
計	255	272	224	48	183	1.5



2 相談手段別件数

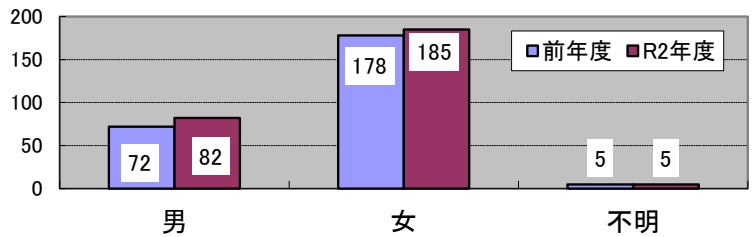
相談手段	件数	構成比
電話	257	94.5%
面談	3	1.1%
電子メール	12	4.4%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	272	100.0%



3 相談者の内訳

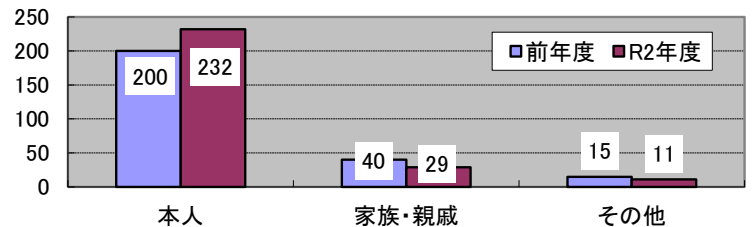
①性別

性別	件数	構成比
男	82	30.1%
女	185	68.0%
不明(メール等)	5	1.8%
計	272	100.0%



②患者との関係

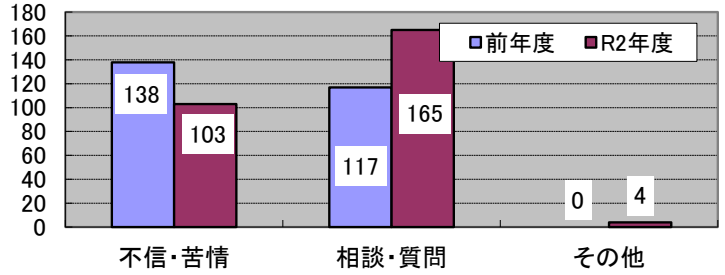
患者との関係	件数	構成比
本人	232	85.3%
家族・親戚	29	10.7%
その他	11	4.0%
計	272	100.0%



4 相談の内訳

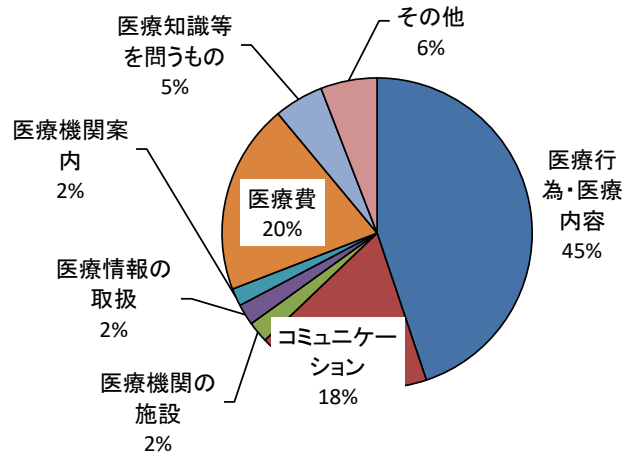
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	103	37.9%
相談・質問	165	60.7%
その他	4	1.5%
計	272	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	122	44.9%
コミュニケーション	49	18.0%
医療機関の施設	6	2.2%
医療情報の取扱	6	2.2%
医療機関案内	5	1.8%
医療費	54	19.9%
医療知識等を問うもの	14	5.1%
その他	16	5.9%
計	272	100.0%



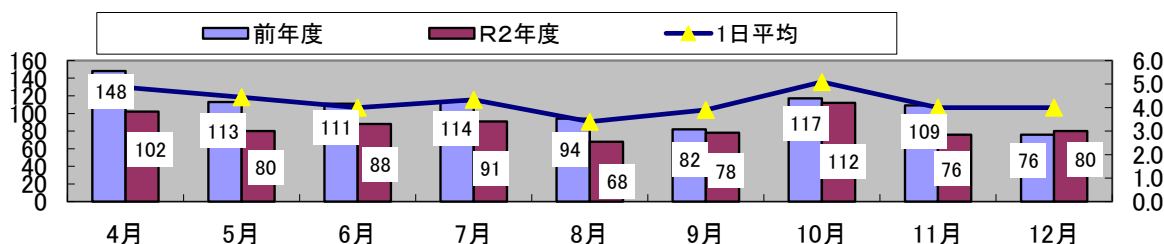
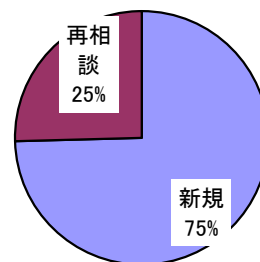
5 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	179	65.8%
他課や関係機関紹介	71	26.1%
対象施設等への連絡	8	2.9%
立入検査担当部署へ連絡	6	2.2%
その他(中断など)	8	2.9%
計	272	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。

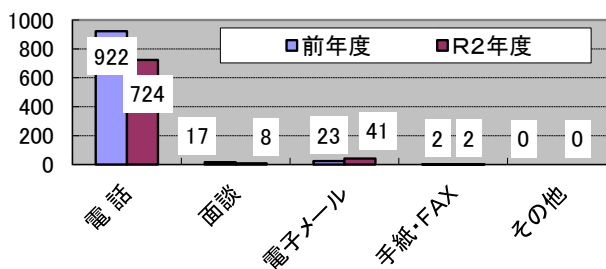
1 月別相談件数

月	前年度件数	R2年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	148	102	75	27	21	4.9
5月	113	80	61	19	18	4.4
6月	111	88	60	28	22	4.0
7月	114	91	68	23	21	4.3
8月	94	68	53	15	20	3.4
9月	82	78	60	18	20	3.9
10月	117	112	82	30	22	5.1
11月	109	76	53	23	19	4.0
12月	76	80	66	14	20	4.0
計	964	775	578	197	183	4.2



2 相談手段別件数

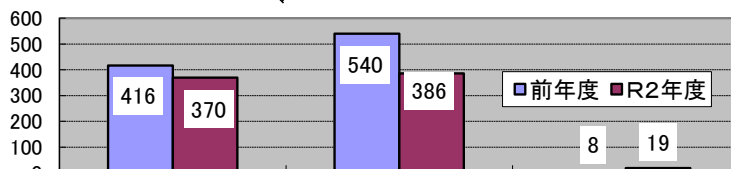
相談手段	件数	構成比
電話	724	93.4%
面談	8	1.0%
電子メール	41	5.3%
手紙・FAX	2	0.3%
その他	0	0.0%
計	775	100.0%



3 相談者の内訳

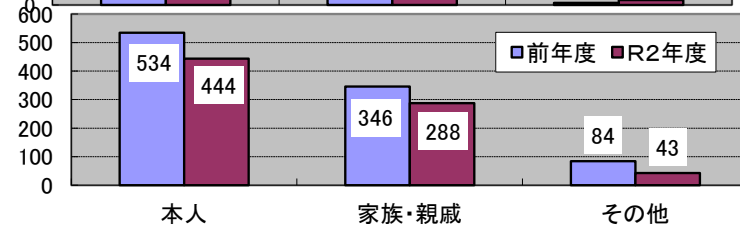
①性別

性別	件数	構成比
男	370	47.7%
女	386	49.8%
不明(メール等)	19	2.5%
計	775	100.0%



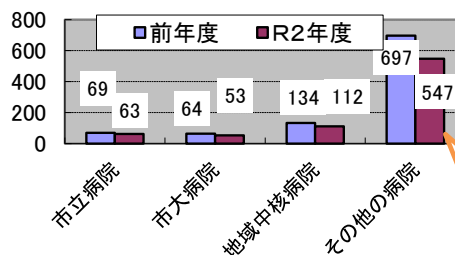
②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	444	57.3%
家族・親戚	288	37.2%
その他	43	5.5%
計	775	100.0%



4 対象機関

対象機関	件数	構成比	病院数
市立病院	63	8.1%	4
市大病院	53	6.8%	2
地域中核病院	112	14.5%	6
その他の病院(市内)	448	57.8%	134
その他の病院(市外等)	99	12.8%	
計	775	100.0%	

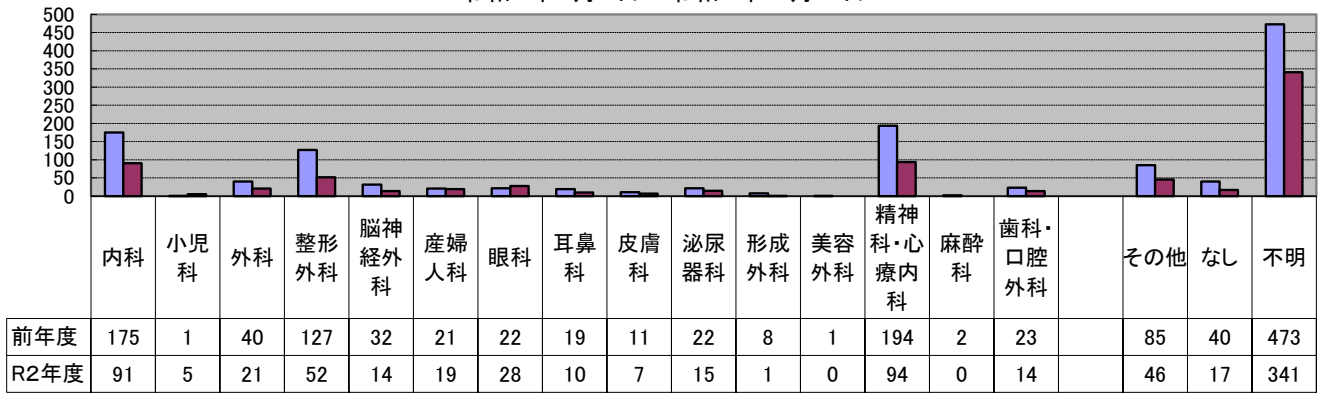


横浜市内448件
県内市外 49件
東京 22件
その他 12件
不明等 16件

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2年4月1日～令和2年12月31日

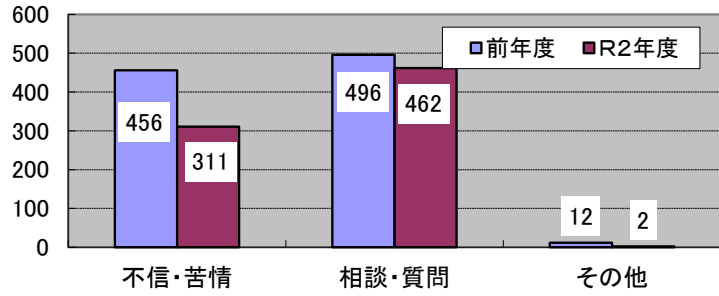
【資料1】



6 相談の内訳

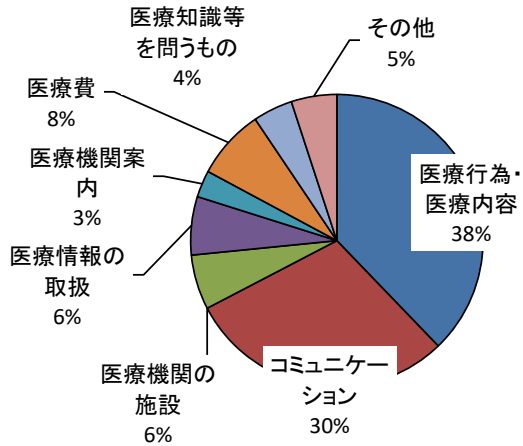
①種別

種別	件数	構成比
不信・苦情	311	40.1%
相談・質問	462	59.6%
その他	2	0.3%
計	775	100.0%



②内容

内容	件数	構成比
医療行為・医療内容	293	37.8%
コミュニケーション	229	29.5%
医療機関の施設	47	6.1%
医療情報の取扱	50	6.5%
医療機関案内	23	3.0%
医療費	60	7.7%
医療知識等を問うもの	34	4.4%
その他	39	5.0%
計	775	100.0%



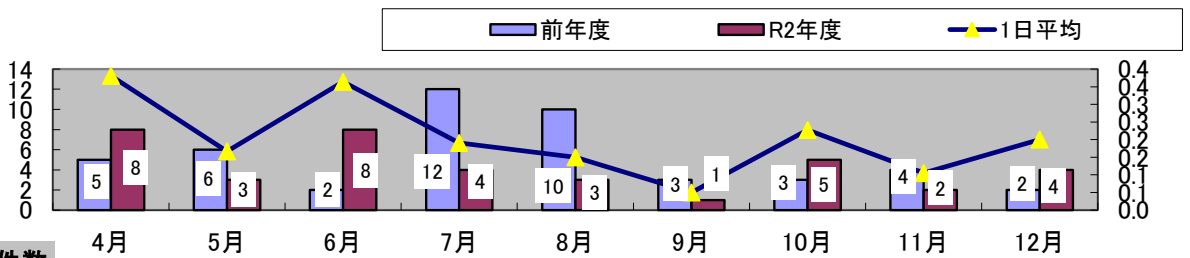
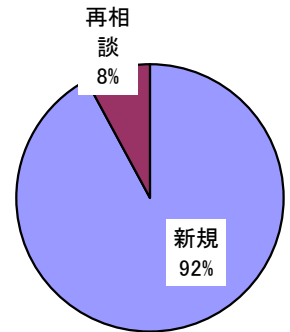
7 処理経過

処理経過	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	540	69.7%
他課や関係機関紹介	150	19.4%
対象施設等への連絡	55	7.1%
立入検査担当部署へ連絡	5	0.6%
その他(中断など)	25	3.2%
計	775	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。

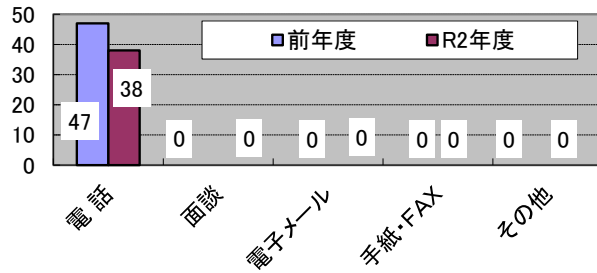
1 月別相談件数

月	前年度件数	R2年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	5	8	8	0	21	0.4
5月	6	3	3	0	18	0.2
6月	2	8	7	1	22	0.4
7月	12	4	3	1	21	0.2
8月	10	3	2	1	20	0.2
9月	3	1	1	0	20	0.1
10月	3	5	5	0	22	0.2
11月	4	2	2	0	19	0.1
12月	2	4	4	0	20	0.2
1月						
2月						
3月						
計	47	38	35	3	183	0.2



2 相談手段別件数

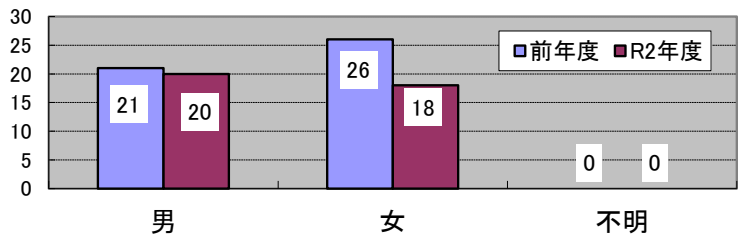
相談手段	件数	構成比
電話	38	100.0%
面談	0	0.0%
電子メール	0	0.0%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	38	100.0%



3 相談者の内訳

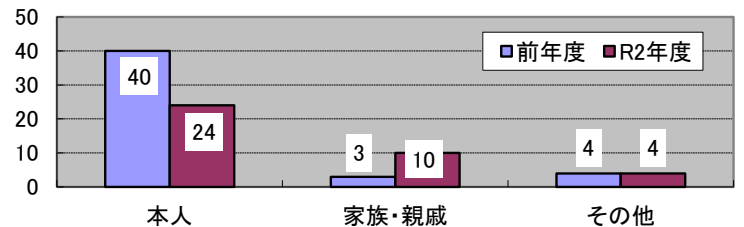
①性別

性別	件数	構成比
男	20	52.6%
女	18	47.4%
不明(メール等)	0	0.0%
計	38	100.0%

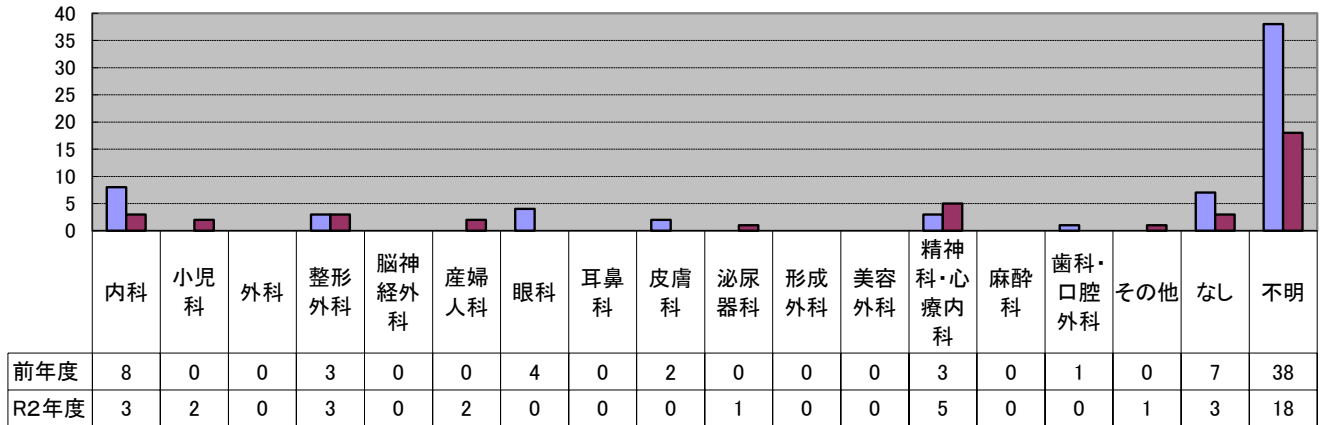


②患者との関係

患者との関係	件数	構成比
本人	24	63.2%
家族・親戚	10	26.3%
その他	4	10.5%
計	38	100.0%



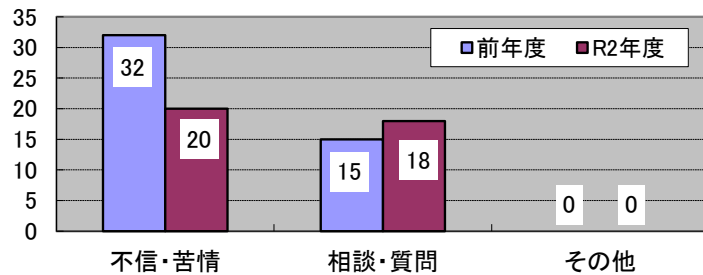
4 主な診療科目



5 相談の内訳

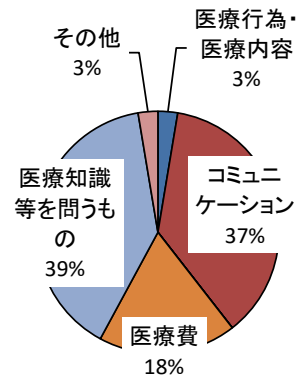
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	20	52.6%
相談・質問	18	47.4%
その他	0	0.0%
計	38	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	1	2.6%
コミュニケーション	14	36.8%
医療機関の施設	0	0.0%
医療情報の取扱	0	0.0%
医療機関案内	0	0.0%
医療費	7	18.4%
医療知識等を問うもの	15	39.5%
その他	1	2.6%
計	38	100.0%



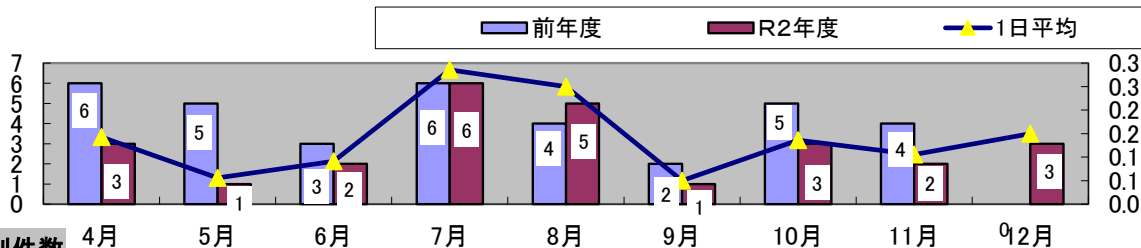
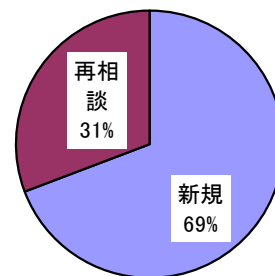
6 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	20	52.6%
他課や関係機関紹介	14	36.8%
対象施設等への連絡	3	7.9%
立入検査担当部署へ連絡	1	2.6%
その他(中断など)	0	0.0%
計	38	100.0%

1 月別相談件数

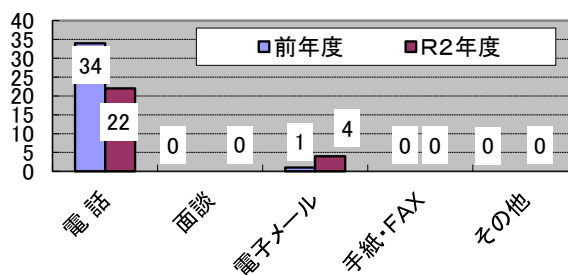
全体のうち、内容分類「接遇：看護師で抽出した件数の統計です。

月	前年度件数	R2年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	6	3	3	0	21	0.1
5月	5	1	1	0	18	0.1
6月	3	2	2	0	22	0.1
7月	6	6	3	3	21	0.3
8月	4	5	3	2	20	0.3
9月	2	1	1	0	20	0.1
10月	5	3	2	1	22	0.1
11月	4	2	2	0	19	0.1
12月	0	3	1	2	20	0.2
1月						
2月						
3月						
計	35	26	18	8	183	0.1



2 相談手段別件数

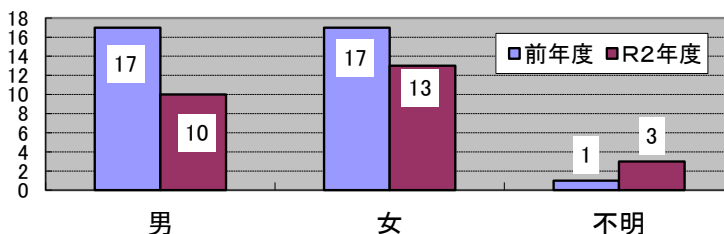
相談手段	件数	構成比
電話	22	84.6%
面談	0	0.0%
電子メール	4	15.4%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	26	100.0%



3 相談者の内訳

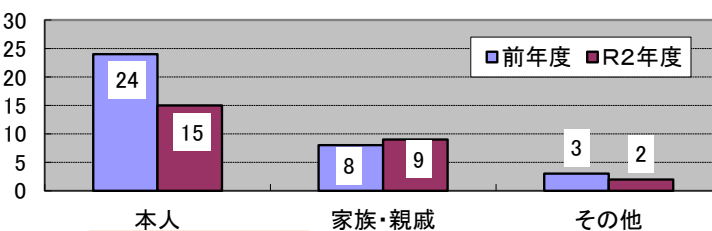
①性別

性別	件数	構成比
男	10	38.5%
女	13	50.0%
不明(メール等)	3	11.5%
計	26	100.0%



②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	15	57.7%
家族・親戚	9	34.6%
その他	2	7.7%
計	26	100.0%



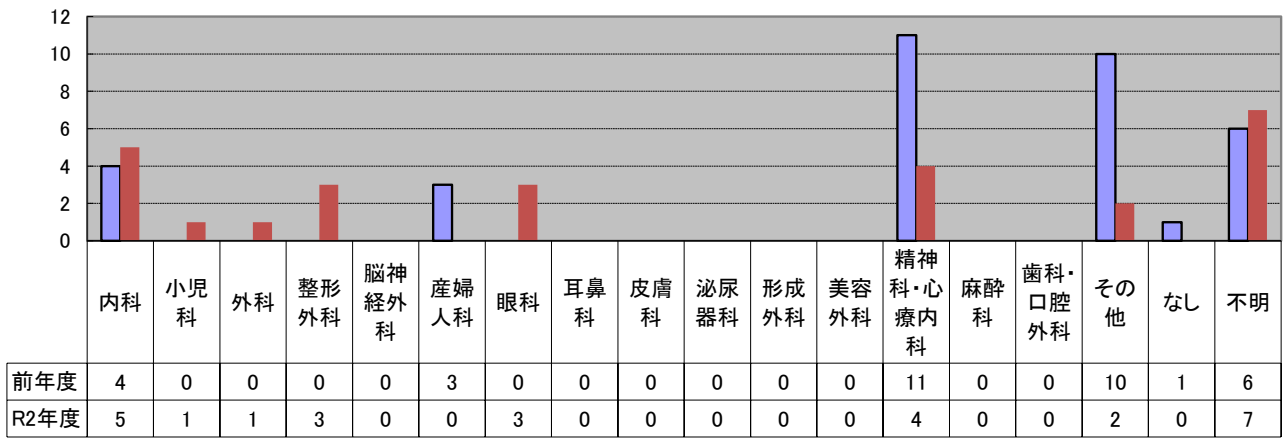
4 対象機関

機関	件数	構成比
市立病院	3	11.5%
市大病院	1	3.8%
地域中核病院	0	0.0%
その他の病院	11	42.3%
診療所	7	26.9%
歯科診療所	0	0.0%
薬局	0	0.0%
その他	0	0.0%
なし	0	0.0%
不明	4	15.4%
計	26	100.0%

【病院の規模別】
200床以上 6件
100～199床 2件
99床以下 0件
精神科単科 3件
有床診療所 0件
無床診療所 7件
不明、その他 8件

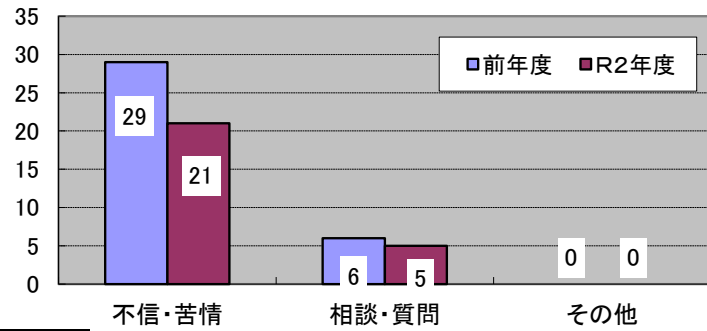
【入院時の主な内容】
・看護内容
・義歯の紛失疑い
【外来時の主な内容】
・発言内容
・言い方
・態度

5 主な診療科目



6 相談の内訳(種別)

	件数	構成比
不信・苦情	21	80.8%
相談・質問	5	19.2%
その他	0	0.0%
計	26	100.0%



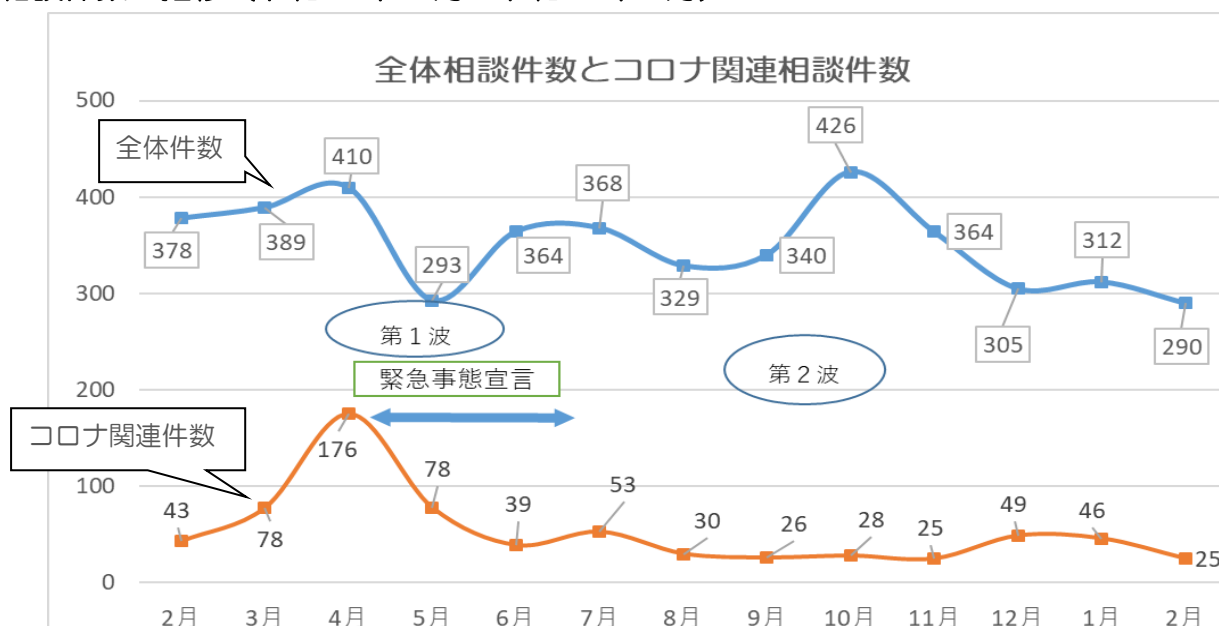
7 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	21	80.8%
他課や関係機関紹介	3	11.5%
対象施設等への連絡	2	7.7%
立入検査担当部署へ連絡	0	0.0%
その他(中断など)	0	0.0%
計	26	100.0%

【資料 1 - 2】

医療安全相談窓口寄せられた、新型コロナウイルスに関連する相談

1 相談件数の推移（令和2年2月～令和3年2月）



2 新型コロナウイルスに関連する相談の内訳（件数）

※ 新型コロナウイルスに関連する相談の内訳

- ① オンライン診療に関する相談
- ② 応召義務違反、診療拒否に関する相談
- ③ 新型コロナウイルス感染、症状の不安
- ④ 院内感染対策等に関する相談
- ⑤ 国、行政の対策への苦情・意見
- ⑥ 帰国者・接触者コールセンターにつながらない
- ⑦ その他（上記項目以外）（※）マスク不足、消毒薬方法、面会制限について等

新型コロナウイルスに関連する相談を上記⑦項目で分類した結果（令和2年8月～令和3年2月）

項目	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	計
① オンライン診療等	4	4	2	0	3	0	0	13
② 応召義務違反等	1	6	1	2	2	1	0	13
③ 感染、症状について	6	1	5	10	14	3	4	43
④ 院内感染対策について	6	7	6	1	7	10	2	39
⑤ 行政の対策について	2	1	0	1	1	1	0	6
⑥ 帰国者・接触者コールセンターにつながらない	0	0	0	0	0	0	0	0
⑦ その他（※）	11	7	14	11	22	31	19	115
合計	30	26	28	25	49	46	25	229

（※）裏面に補足説明あり

(※) 補足説明 分類項目「その他」に関する相談

面会制限	<ul style="list-style-type: none"> ・面会制限に対する不満、苦情 ・患者の様子や状況が分からない ・医師から説明を受けられない
感染不安、受診を躊躇う	<ul style="list-style-type: none"> ・外出（病院）による感染不安からの受診控え ・診察は受けずに薬（診断書）だけ欲しい ・受診は不要不急になるのか
PCR 検査に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・PCR 検査を受けたい ・検査費用は、無料だと思っていたが請求された ・PCR 検査の条件を知りたい
感染状況について	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナウイルスの症状等、専門知識について ・感染者が発生している病院の情報 ・クルーズ船感染者の入院先、動向を知りたい
医療機関以外の施設について	<ul style="list-style-type: none"> ・通所施設等での感染の不安 ・民間施設等の営業自粛の要望 ・地域の会合などの開催に関すること
マスクや消毒薬等について	<ul style="list-style-type: none"> ・マスク、消毒薬、体温計等の入手先 ・適切な消毒方法を知りたい ・消毒薬の有効性
就業に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・症状はないが出勤してもよいか ・コロナ関連で失業、生活が困窮している ・会社からコロナ陰性診断書の提出を求められた
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・マスク配布の時期 ・特別定額給付金はいつ入金されるのか ・時短要請に応じない店舗がある ・年未年始、発熱した際の相談先 ・ワクチンの有効性について ・ワクチン接種会場の付き添いについて

3 新型コロナウイルス感染症、感染対策の取組み（相談窓口）

通常、完全予約制で実施している来庁面談については、新型コロナウイルス感染症の感染予防のため、まずは電話での相談を提案させていただいている。しかし、個別事情により面談をご希望の際は、面談室の換気及び、対面での感染予防としてアクリル板の設置等の対策を講じ実施している。

感染症情報については、医療安全課や健康安全課等からの情報を敏感に察知しながら、市民への適切な情報提供、案内を行うべく、相談員間で適宜情報共有を行っている。

また、今年度は緊急事態宣言を受け、市民向け出前講座も一部中止になるなど、横浜市医療安全相談窓口の周知の機会が減っている。そのため、ホームページや広報よこはま（3月号掲載）等の媒体を用いて、周知啓発を行った。

【資料2】

令和2年度 横浜市医療安全研修会について

【第1回 横浜市医療安全研修会】※実施済

動画公開期間：令和2年11月16日（月）～令和3年1月29日（金）

対象者：市内医療提供施設の医療関係者

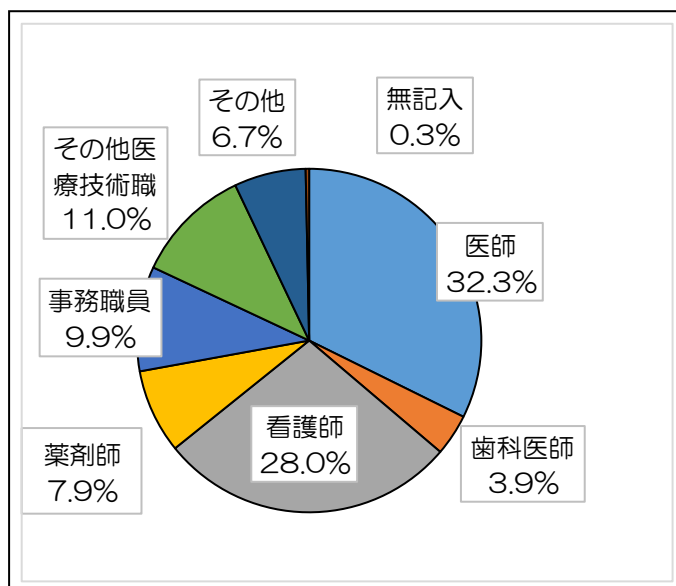
内容：「予期せぬ事態に柔軟に対応するチームマネジメント」

講師 中村 京太氏（大阪大学医学部附属病院中央クオリティマネジメント部 特任教授）

申込み者：922名

<申込み者 職種別>

医師	298
歯科医師	36
看護師	258
薬剤師	73
事務職員	91
その他医療技術職	101
その他	62
無記入	3
計	922



【第2回 横浜市医療安全研修会】※実施中（裏面のチラシ参照）

動画公開期間：令和3年2月上旬～4月30日（金）

視聴方法：事前にお申込みの方に動画閲覧ページのURLを通知し、公開期間中に視聴

対象者：市内医療提供施設の医療関係者及び介護事業所等の職員

内容：「くすりの安全 多職種連携について」

講師 日の出薬局 管理者 高橋洋一氏（薬剤師）

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、限定公開による動画配信研修とします。

令和2年度 第2回 横浜市医療安全研修会

くすりの安全 多職種連携について

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。

■ **動画公開期間** 2021年2月上旬(予定)～2021年4月30日(金)

横浜市健康福祉局医療安全課 Youtube チャンネルにて動画を限定公開します。

※閲覧には事前申込が必要です。

■ **視聴方法** お申込みの方に動画閲覧ページの URL をご案内します。

※お申込み方法については、裏面をご参照ください。

■ **対象** 横浜市内の医療提供施設の医療関係者 及び
介護事業所等の職員(定員なし)

※市内の関係者に限らせていただきます。

市外の方からのお申し込みは、場合によってはお断りさせていただきます。

※医師対象の専門医共通講習の扱いに関しましては、横浜市医師会へお問い合わせください。



■ **内容** 「くすりの安全 多職種連携について」

薬の内容、哲学や倫理について。また、医薬品の安心・安全な取り扱いについて、医療・介護関係者等との連携の必要性やこれまで取り組んできた地域との関わりをお話します。

講師： 高橋 洋一氏 (日の出薬局 管理者)

講師紹介

薬剤師。日の出薬局の管理者。現在、東邦大学薬学部薬史学講座責任者(非常勤講師)、横浜薬科大学客員教授 薬剤師認定制度認証機構委員を務められています。

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

(公社)神奈川県看護協会

問い合わせ先

横浜市健康福祉局医療安全課
TEL. 045(671)3654

【資料3】

令和2年度その他の取組について

市民向け啓発活動

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、医療安全支援センター及び相談窓口の紹介、医療に関する基礎知識、お医者さんへの上手なかかり方をテーマに講座を実施しています。

【出前講座】

(実施済)

10月1日	若葉台地域ケアプラザ	(旭区保健活動推進委員主催)	参加者数：15名
10月29日	鶴ヶ峰地域ケアプラザ	(介護予防講座内)	参加者数：13名
11月9日	舞岡柏尾地域ケアプラザ		参加者数：17名
11月18日	中屋敷地域ケアプラザ	(介護者の集い内)	参加者数：11名

(実施中止)

12月4日 原宿地域ケアプラザ、令和3年1月27日 ふじ寿か園

※緊急事態宣言を受け、主催側より中止が決定

(今後実施予定)

2月19日 下瀬谷地域ケアプラザ、3月8日 日限山地域ケアプラザ

※出前講座に関しては、主催者側も事前申込制及び人数制限を行う等、感染予防・防止対策を徹底した上で実施します。

講演活動(関係団体等)

○講師派遣

- 医療の質安全学会主催の、医療安全管理者養成研修への講師派遣を昨年度から実施。

11月27日(金) 2020年度医療安全管理者養成研修会

「横浜市医療安全支援センターの取り組み」

- 横浜市歯科医師会主催の、横歯医療管理研修会への講師派遣を年1回実施。

令和2年7月16日(木) 第4回横歯医療管理研修会2020

「医療安全相談窓口へ寄せられる歯科関連相談について」

リーフレット2種

新市庁舎移転に伴い、住所表記等を修正し印刷。

病院、診療所、区役所、地域ケアプラザに配布しました。

「横浜市医療安全相談窓口のご案内」 20,000部印刷

「お医者さんへの上手なかかり方」 20,000部印刷

横浜市医療安全相談窓口 周知への取り組み

相談窓口の利用や活用方法について、横浜市広報誌「広報よこはま」3月号に掲載し、広く市民に向けた周知を行います。

メルマガ発行

主に、医療機関に従事する医療関係者向けに、医療安全の推進、患者サービスの向上等に役立つ情報を発行するメールマガジン。毎月15日頃発行。

(R2年7月1日現在 登録数 1,929)

(主な内容)

- ・新型コロナウイルス感染症について ・熱中症にご注意ください
- ・薬物乱用防止啓発事業 ・医療法の手続き～受付方法の変更について～
- ・風水害への備えについて ・三師調査、業務従事者届について 等

※ 新型コロナウイルス感染症のより効果的な感染防止対策を啓発するため、12月・1月は臨時号を配信し、情報提供を行いました。

(配信した内容)

- ・感染予防の基本、手指消毒について
- ・院内感染予防のため、食事や休憩時の注意点
- ・感染対策実施状況のチェックについて
- ・消毒薬の選び方
- ・ゾーニングとは（清潔区域と汚染区域を区分）
- ・PEE（個人防護具）、適切な場面で適切な PEE の使用

【資料 4】

令和3年度 横浜市医療安全研修会・市民向け講演会

横浜市医療安全研修会

【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。

【開催日程（予定）】

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の感染が終息していれば、例年通り、集合研修を3回実施する予定ですが、感染状況に応じ、動画配信による方法での開催も検討します。

○第1回 令和3年7月15日（木） 午後6時30分～8時30分

場所：横浜市社会福祉センター

※ 動画配信の場合は公開期間を、7月～9月末として開催。

講演：「新型コロナウイルス感染症に関連する相談事例から（案）」

陽性患者、医療従事者、その家族への偏見差別について

講師： 調整中

○第2回 令和3年10月 未定 午後6時30分～8時30分

場所：横浜市社会福祉センターを予定

※ 動画配信の場合は公開期間を、10月～12月末として開催。

講演：「感染対策を理由にした診療制限、患者トラブルについて（案）」

検温、マスクの強要、受診拒否、応召義務違反

講師： 未定

○第3回 令和4年2月 未定 午後6時30分～8時30分

場所：横浜市社会福祉センターを予定

※ 動画配信の場合は公開期間を、1月～3月末として開催。

市民向け講演会

令和元年度に、新規事業として広く市民に向けた医療安全の啓発を目的に開催しました。今年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止しました。令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の状況を考慮し、集合形式ではなく動画配信の方法による講演会を開催します。

【開催日程・テーマ（案）】

令和3年12月公開予定

講演テーマ（案）「お医者さんへの上手なかかり方」

講師： 未定

【資料5】

令和3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	令和3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	医療従事者向け	<p><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。</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大予防のため、例年の集合研修ではなく動画配信により2回開催。</p> <p>※ 年度内3回実施のスケジュール（案）7月・10月・令和4年2月 開催方法については、<u>新型コロナウイルス感染症の状況に応じ、引き続き限定公開での動画配信による開催も検討。</u></p>	<p>会場予約状況</p> <p>7月15日(木) (社会福祉センター) 10月未定 令和4年2月未定</p>
		市民向け	<p>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。</p> <p>「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「市民向け講演会」を開催。</p> <p>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。</p> <p>(市民向け講演会) 開催方法:<u>新型コロナウイルス感染症予防のため、集合研修ではなく、動画配信により開催。</u></p>	<p>出前講座:要請に応じて随時実施</p> <p>講演会:年1回予定</p>
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。	<p>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。</p> <p>2 医療従事者向けメールマガジンの発行</p> <p>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)</p> <p>4 相談窓口案内ちらしの配付 広く市民への周知のため、市民利用施設等へ配付。</p>	<p>1 随時情報更新</p> <p>2 毎月1回配信</p> <p>3 ①18,850部 ②18,850部印刷 +HPでダウンロード</p> <p>4 6,000分印刷</p>
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。	<p>1 各団体主催研修会への講師派遣、情報提供等</p> <p>2 団体機関紙等への原稿寄稿等</p>	随時