

令和7年度 第2回横浜市医療安全推進協議会 次第

令和7年 10 月28日(火) 18時～

横浜市庁舎18階 なみき6～8会議室

-
- | | |
|---------------------------|------|
| 1 開会 | 資料 1 |
| 2 あいさつ | |
| 3 議題 | |
| (1) 令和7年度医療安全支援センター事業 | 資料 2 |
| ア 医療安全相談窓口への相談実績(4月～9月) | |
| イ 令和7年度医療安全支援センター取り組みについて | |
| (2) 事例検討等について | 資料 3 |
| ア 前回事例検討の振り返り | |
| イ 医療安全相談窓口事例検討 | |
| ウ (参考)医療安全課臨時対応案件 | |
| 4 その他 | |
| 5 閉会 | |
-

令和7年度 第2回横浜市医療安全推進協議会 説明資料

資料1

令和7年度横浜市医療安全推進協議会 名簿	… P 3
令和7年度第2回横浜市医療安全推進協議会 席次表	… P 4
横浜市の保有する情報の公開に関する条例（一部抜粋）	… P 5
横浜市附属機関の設置及び運営に関する要綱	… P 6
横浜市医療安全推進協議会要綱	… P 9

資料2

令和7年度医療安全相談窓口相談実績（4～9月）	… P12
令和7年度横浜市医療安全相談窓口相談実績（4～9月）（関係団体別）	… P15
令和7年度横浜市医療安全相談窓口相談実績（4～9月）（主な診療科別）	… P25

資料3

令和7年度医療安全支援センターの取り組みについて	… P27
--------------------------	-------

資料4

前回事例検討の振り返りについて	… P38
横浜市医療安全相談窓口事例について	… P39
医療安全課臨時対応案件について	… P41

令和7年度 横浜市医療安全推進協議会委員名簿

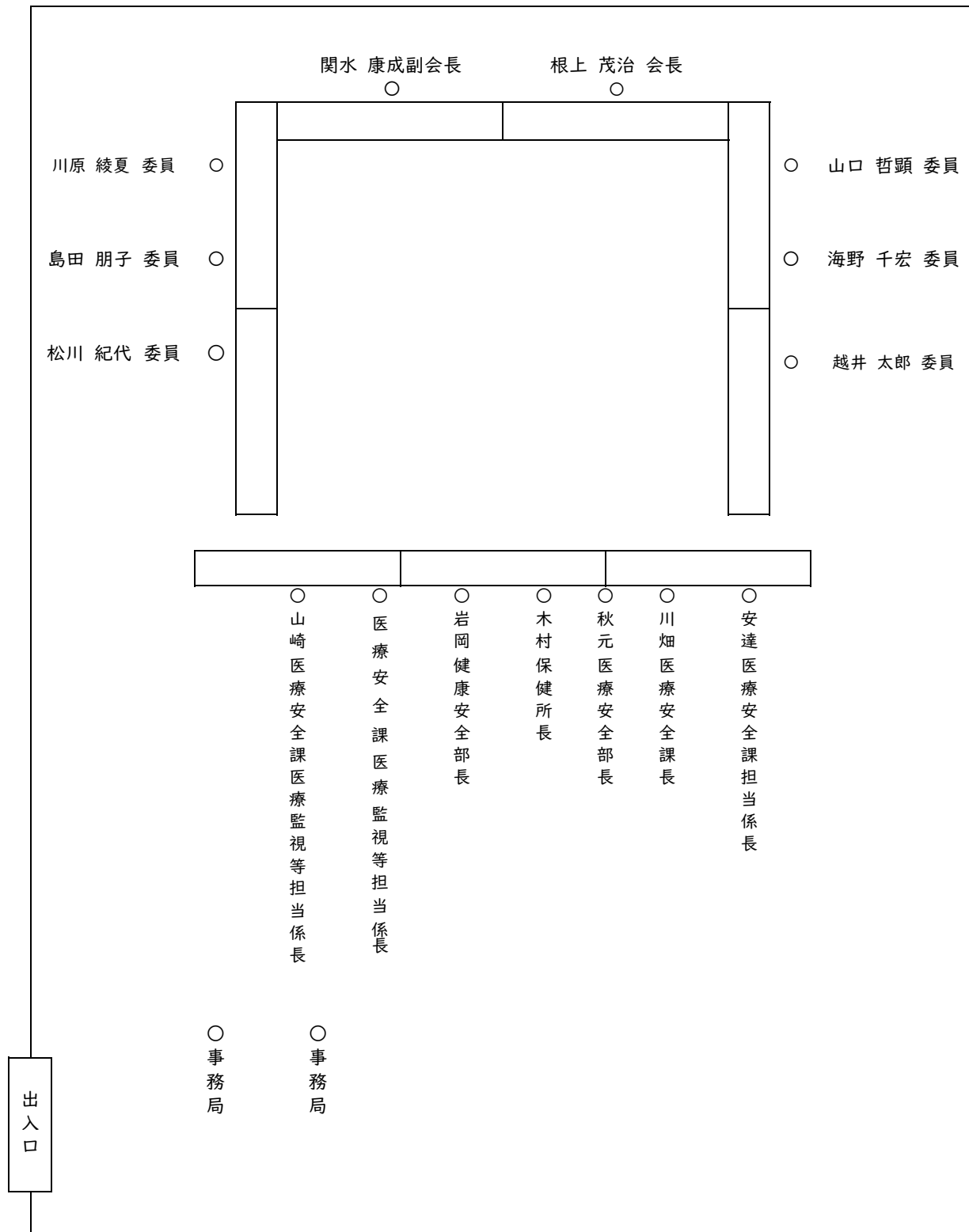
令和6年4月1日～

		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	ネガミ シゲハル 根上 茂治
	委員	横浜市歯科医師会	委員	カワハラ アヤカ 川原 綾夏
	副会長	横浜市薬剤師会	副会長	セキミズ ヤスナリ 関水 康成
	委員	横浜市病院協会	副会長	ヤマグチ テツアキ 山口 哲顕
	委員	神奈川県看護協会	委員	シマダ トモコ 島田 朋子
学識者 2名	委員	神奈川県弁護士会	弁護士	ウミノ チ ヒロ 海野千宏
	委員	特定非営利活動法人 がん患者団体支援機 構	委員	マツカワ キヨ 松川 紀代
市民 1名	委員	青葉区保健活動推進員会	会長	コシイ タロウ 越井 太郎

※任期は令和8年3月31日までとなります。

令和7年度第2回横浜市医療安全推進協議会 席次表

令和7年10月28日(火)午後6時～7時
横浜市庁舎18階 なみき6～8会議室



横浜市の保有する情報の公開に関する条例（一部抜粋）

（会議の公開）

第 31 条 地方自治法(昭和 22 年法律第 67 号)第 138 条の 4 第 3 項及び地方公営企業法(昭和 27 年法律第 292 号)第 14 条の規定に基づき設置する審議会等の附属機関(以下「附属機関」という。)の会議は、公開する。ただし、次に掲げる場合は、この限りでない。

- (1) 他の法令等に特別の定めがある場合
- (2) 不開示情報に該当する事項を審議する場合
- (3) 会議を公開することにより、公正かつ円滑な議事運営が著しく阻害されると認められる場合で、附属機関の決定により、その会議の全部又は一部を公開しないこととした場合

横浜市附属機関の設置及び運営に関する要綱

制 定 平成24年3月14日総し第311号（局長決裁）

最近改正 令和5年3月31日総総第962号（局長決裁）

（趣旨）

第1条 この要綱は、附属機関の設置及び運営について必要な事項を定めるものとする。

（定義）

第2条 この要綱において附属機関とは、地方自治法（昭和22年法律第67号）第138条の4第3項及び地方公営企業法（昭和27年法律第292号）第14条の規定に基づき、法律又は条例により設置する附属機関をいう。

（附属機関の設置）

第3条 附属機関の設置に当たっては、次に掲げる事項を満たすこととする。

- (1) 他の附属機関と設置目的や担回事務が類似しないものであること。
- (2) 他の行政手段等で対応することが著しく困難であること。

（委員の任命及び構成）

第4条 附属機関の委員の任命及び構成については、附属機関ごとに定める目的・趣旨にふさわしい人材を幅広く選任するとともに、次に掲げる事項を満たすこととする。

- (1) 委員の定数は、20人以内とすること。
 - (2) 委員には本市職員を任命しないこと。
 - (3) 委員には本市市会議員を任命しないこと。
 - (4) 委員を再任する場合は、当該委員の在任期間が引き続き10年を超えないこと。
 - (5) 他の附属機関の委員の職を4以上兼ねる者を当該附属機関の委員に任命しないこと。
 - (6) 女性委員の登用については、横浜市附属機関委員への女性の参画推進要綱（平成24年3月28日市男女第776号。以下「女性参画推進要綱」という。）によること。
- 2 当該附属機関の設置目的に照らし、特別の事情があると認められる場合においては、前項第1号、第4号及び第5号の規定は、適用しない。
- 3 前2項の規定にかかわらず、委員の任命及び構成に関する事項に関し、これらの項に規定する事項について別に定めがある場合は、その定めるところによる。

（会議の運営）

第5条 会議は、附属機関の設置目的を達成するため、効果的かつ効率的に行うこととする。

- 2 会議は、横浜市の保有する情報の公開に関する条例（平成12年2月横浜市条例第1号）第31条に基づき、原則、公開とすること。

なお、公開に当たっては横浜市附属機関の会議の公開に関する要綱（平成12年6月助役依命通達。以下「会議公開要綱」という。）による。

- 3 会議録は、議題に対する審議内容、結論等が明確となるよう作成すること。また、公開された会議に係る会議録は、会議公開要綱第8条に基づき閲覧に供する。

（設置等の見直し）

第6条 各附属機関を所管する区局統括本部（以下「所管課」という。）は、当該附属機関が次の各号のいずれかに該当するに至った場合は、その廃止を検討することとする。

- (1) 所期の目的を達成したもの
- (2) 社会情勢の変化等により必要性が低下してきたもの
- (3) 活動が不活発なもの

- 2 所管課及び総務局行政イノベーション推進室行政マネジメント課（以下「行政マネジメント課」という。）は、目的や担当事務が類似している附属機関がある場合は、整理統合し、合理化を図る。

（調整及び報告）

第7条 所管課は、当該附属機関の設置及び委員の任命及び構成に関し、行政マネジメント課と調整するものとする。

- 2 前項の規定にかかわらず、指定管理者選定評価委員会等の設置及び委員の任命及び構成に関し、所管課は、政策局共創推進室共創推進課と調整するものとする。
- 3 所管課は、女性参画推進要綱に基づき、委員への女性参画推進に必要な事項について、政策局男女共同参画推進課と調整を行うものとする。
- 4 所管課は、委員の報酬に関し、別に定めのあるものを除き、横浜市事務決裁規程の全部改正について（昭和47年8月助役依命通達）に基づき、総務局長と調整するものとする。
- 5 所管課は、会議公開要綱に基づき、会議の運営状況について、毎年1回、市民局長に報告するものとする。
- 6 所管課は、附属機関の設置及び運営状況等について、毎年1回、行政マネジメント課に報告するものとする。

（パブリックコメントの実施）

第8条 附属機関が答申、報告書等を提出するに当たっては、横浜市パブリックコメント実施要綱（平成15年4月助役依命通達）に基づき、必要によりパブリックコメントを実施することとする。

附 則（制定 平成24年 3 月14日総し第311号、局長決裁）
この要綱は、平成24年 4 月 1 日から施行する。

附 則（制定 平成24年 7 月 2 日総し第67号、局長決裁）
この要綱は、平成24年 7 月 2 日から施行する。

附 則（制定 平成25年 3 月11日総し第222号、局長決裁）
この要綱は、平成25年 3 月11日から施行する。

附 則（制定 平成25年 4 月 5 日総し第 1 号、局長決裁）
この要綱は、平成25年 4 月 5 日から施行する。

附 則（制定 平成25年 6 月 5 日総し第14号、局長決裁）
この要綱は、平成25年 6 月 5 日から施行する。

附 則（制定 平成25年 9 月30日総し第54号、局長決裁）
この要綱は、平成25年 9 月30日から施行する。

附 則（制定 平成25年11月 1 日総し第69号、局長決裁）
この要綱は、平成25年11月 1 日から施行する。

附 則（制定 平成25年12月25日総し第71号、局長決裁）
この要綱は、平成25年12月25日から施行する。

附 則（制定 平成26年 3 月27日総し第92号、局長決裁）
この要綱は、平成26年 4 月 1 日から施行する。

附 則（制定 平成26年 6 月25日総し第16号、局長決裁）
この要綱は、平成26年 7 月 1 日から施行する。

附 則（制定 平成26年 9 月26日総し第50号、局長決裁）
この要綱は、平成26年10月 1 日から施行する。

附 則（制定 平成26年12月 9 日総し第75号、局長決裁）
この要綱は、平成27年 1 月 1 日から施行する。

附 則（制定 平成27年 3 月19日総し第119号、局長決裁）
この要綱は、平成27年 4 月 1 日から施行する。

附 則（制定 平成27年 6 月23日総行第474号、局長決裁）
この要綱は、平成27年 7 月 1 日から施行する。

附 則（制定 平成27年 9 月30日総行第936号、局長決裁）
この要綱は、平成27年10月 1 日から施行する。

附 則（制定 平成27年12月25日総行第1387号、局長決裁）
この要綱は、平成28年 1 月 1 日から施行する。

附 則（制定 平成28年 3 月28日総行第2151号、局長決裁）
この要綱は、平成28年 4 月 1 日から施行する。

附 則（制定 令和 3 年 3 月 2 日総行第3396号、局長決裁）
この要綱は、令和 3 年 4 月 1 日から施行する。

附 則（制定 令和 3 年 8 月20日総行第673号、局長決裁）
この要綱は、令和 3 年 9 月 1 日から施行する。

附 則（制定 令和 4 年 3 月31日総総第910号、局長決裁）
この要綱は、令和 4 年 4 月 1 日から施行する。

附 則（制定 令和 5 年 3 月31日総総第962号、局長決裁）
この要綱は、令和 5 年 4 月 1 日から施行する。

横浜市医療安全推進協議会運営要綱

制 定 平成24年4月1日 健医安第1737号（局長決裁）

最近改正 令和5年3月31日 健医安第3711号（局長決裁）

（趣旨）

第1条 この要綱は、横浜市附属機関設置条例（平成23年12月横浜市条例第49号。以下「条例」という。）第4条の規定に基づき、横浜市医療安全推進協議会（以下「協議会」という。）の組織、運営その他必要な事項について定めるものとする。

（横浜市医療安全相談窓口）

第2条 条例第2条別表に規定する横浜市医療安全支援センターは、平成19年横浜市告示第142号により、横浜市医療安全相談窓口（以下「相談窓口」という。）とする。

（担当事務）

第3条 条例第2条第2項に規定する協議会の担任する事務の細目については、次に掲げるものとする。

- （1） 相談窓口の運営方針及び業務内容の検討
- （2） 相談窓口の業務の運営に係る関係機関・団体との連絡調整
- （3） 個別相談事例等のうち重要な事例や専門的な事例に係る助言
- （4） 地域における医療安全の推進のための方策の検討
- （5） その他相談窓口の業務に関する重要事項の検討

（委員）

第4条 協議会の委員は、次の各号に掲げる者のうちから選定し、市長が任命する。

- （1） 横浜市医師会、横浜市病院協会、横浜市歯科医師会、横浜市薬剤師会、神奈川県看護協会の団体が推薦する者各1名
- （2） 学識経験のある者
- （3） 市民

2 委員の任期は、2年とする。ただし、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

3 委員は再任を妨げない。

（報酬）

第5条 委員は、別に定めるところにより報酬を受けるものとする。

（会長及び副会長）

第6条 協議会に会長及び副会長をそれぞれ1人を置く。

2 会長は、委員の互選により定め、副会長は会長が指名する。

- 3 会長の任期は、委員の任期による。
- 4 会長は、協議会を代表し、会務を掌理する。
- 5 副会長は、会長を補佐し、会長に事故あるとき又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。

(会議)

第7条 協議会の会議は、会長が招集し、その議長となる。

- 2 協議会の会議は、委員の半数以上の出席がなければ開くことができない。
- 3 協議会の議事は出席した委員の過半数をもって決し、可否同数の場合は、会長がこれを決する。

(委員会)

第8条 条例第3条第2項の規定により、特定又は専門の事項を調査審議するため、協議会に委員会を置くことができる。

- 2 委員会は、協議会の委員及び当該事項の調査審議に必要と考えられる者をもって組織する。
- 3 委員会に委員長を置き、協議会の会長をもって充てる。

(会議の公開)

第9条 横浜市の保有する情報の公開に関する条例（平成12年2月横浜市条例第1号）第31条の規定により、会議は、公開とする。ただし、協議会が認めた場合、会議の一部または全部を非公開とすることができる。

(意見の聴取等)

第10条 協議会は、会議において必要があると認めるときは、関係者の出席を求めて、その意見を聴き、又は関係者から資料の提出その他必要な協力を求めることができる。

(議事録)

第11条 協議会は、議事録を作成し公開する。

(庶務)

第12条 協議会の庶務は、医療局健康安全部医療安全課において処理する。

(委任)

第13条 この要綱に定めるもののほか、協議会の運営に関し必要な事項は、医療局長が定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この要綱は、平成24年4月1日から施行する。
- 2 この要綱の施行後及び、2年ごとに行う委員改選後最初の協議会の会議は、第8条第1項の規定にかかわらず、市長が招集する。
(廃止)
- 3 横浜市医療安全推進協議会設置要綱（平成20年4月1日 健医安第1271号）は廃止する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成28年11月11日から施行する。

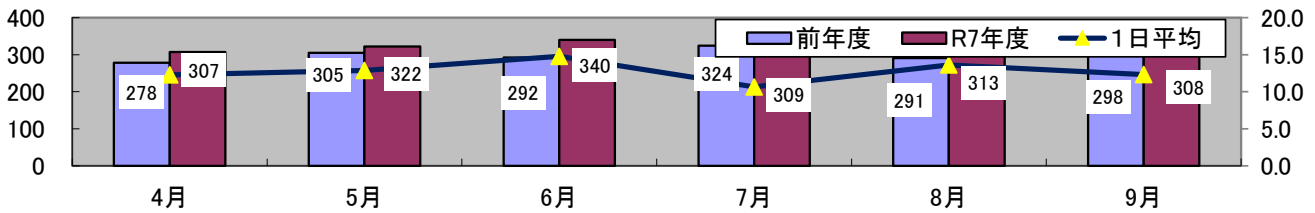
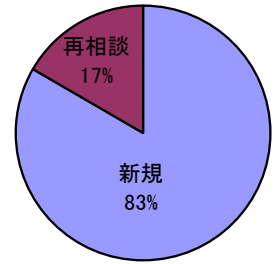
附 則

(施行期日)

この要綱は、令和5年4月1日から施行する。

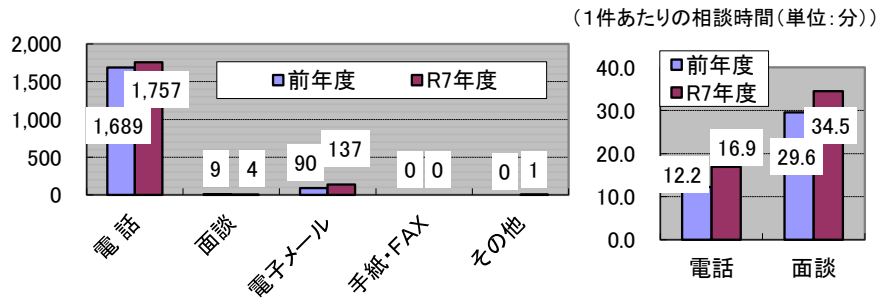
1 月別相談件数

月	前年度	R7年度	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	278	307	260	47	25	12.3
5月	305	322	279	43	25	12.9
6月	292	340	283	57	23	14.8
7月	324	309	250	59	29	10.7
8月	291	313	254	59	23	13.6
9月	298	308	257	51	25	12.3
10月						
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	1,788	1,899	1,583	316	150	12.7



2 相談手段別件数

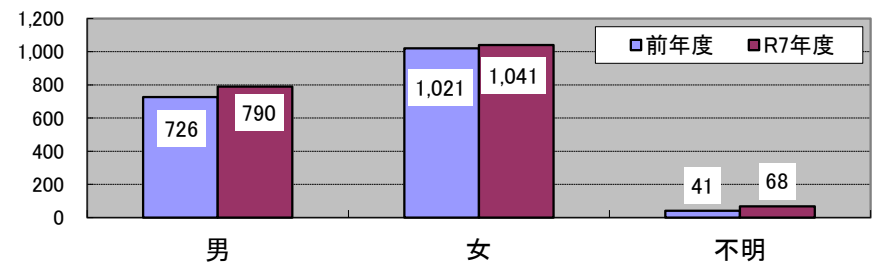
相談手段	件数	構成比
電話	1,757	92.5%
面談	4	0.2%
電子メール	137	7.2%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	1	0.1%
計	1,899	100.0%



3 相談者の内訳

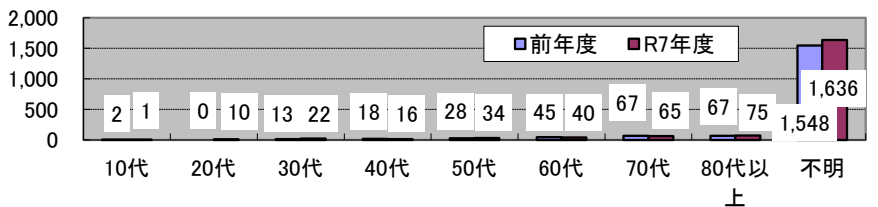
①性別

性別	件数	構成比
男	790	41.6%
女	1,041	54.8%
不明(メール等)	68	3.6%
計	1,899	100.0%



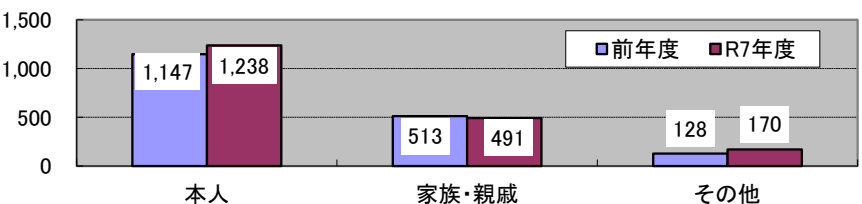
②年齢

年代	件数
10代	1
20代	10
30代	22
40代	16
50代	34
60代	40
70代	65
80代以上	75
不明	1,636
計	1,899



③患者との関係

関係	件数	構成比
本人	1,238	65.2%
家族・親戚	491	25.9%
その他	170	9.0%
計	1,899	100.0%

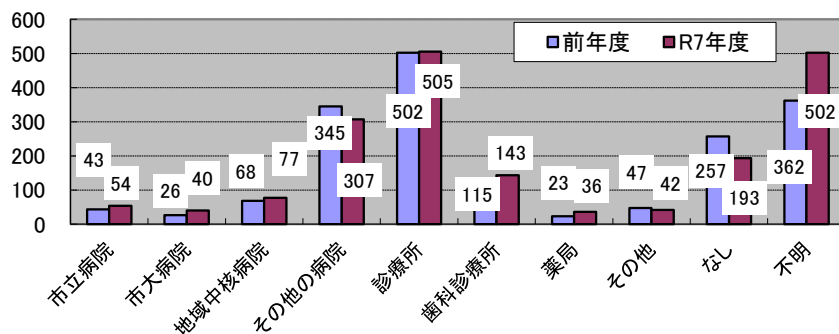


横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】
令和7年4月1日～令和7年9月30日

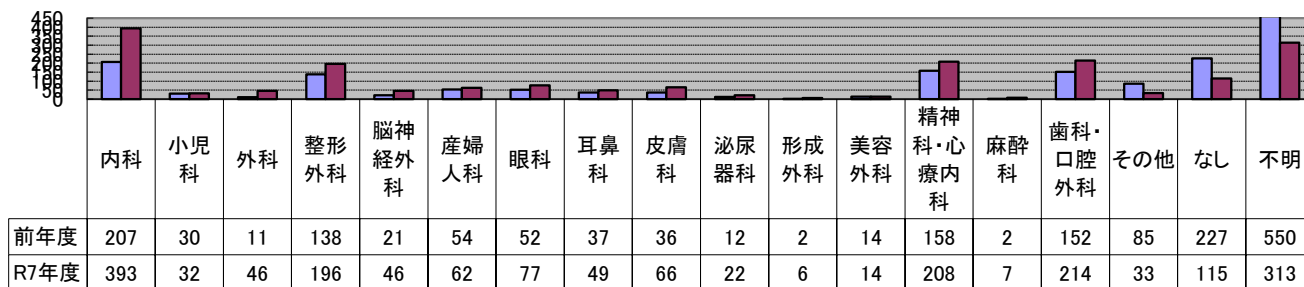
資料 2

4 対象機関

	件数	構成比
市立病院	54	2.8%
市大病院	40	2.1%
地域中核病院	77	4.1%
その他の病院	307	16.2%
診療所	505	26.6%
歯科診療所	143	7.5%
薬局	36	1.9%
その他	42	2.2%
なし	193	10.2%
不明	502	26.4%
計	1,899	100.0%



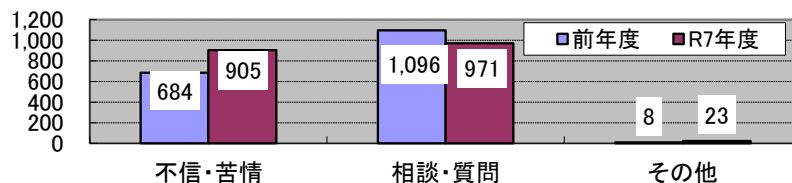
5 主な診療科目



6 相談の内訳

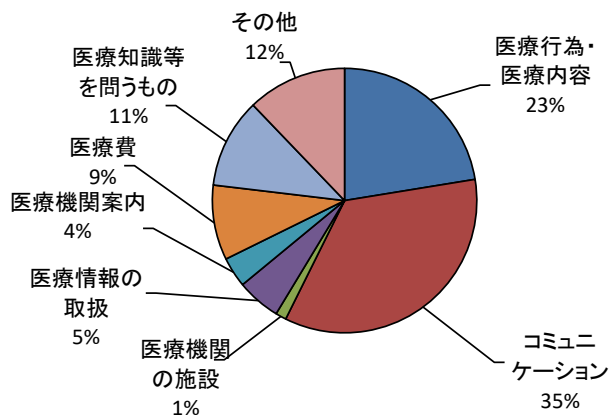
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	905	47.7%
相談・質問	971	51.1%
その他	23	1.2%
計	1,899	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	426	22.4%
コミュニケーション	663	34.9%
医療機関の施設	25	1.3%
医療情報の取扱	102	5.4%
医療機関案内	70	3.7%
医療費	174	9.2%
医療知識等を問うもの	208	11.0%
その他	231	12.2%
計	1,899	100.0%



7 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	1,348	71.0%
他課や関係機関紹介	417	22.0%
対象施設等への連絡	40	2.1%
立入検査担当部署へ連絡	31	1.6%
その他（中断など）	63	3.3%
計	1,899	100.0%

<主な紹介先関係機関>

- ・神奈川県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
- ・市や区の無料法律相談

8 どこで知ったか

	件数
県（医療安全センター含む）	19
その他行政（国、他都市）	17
医療機関	11
消費生活センター	19
その他関係機関（医師会等）	28
インターネット	84
パンフ、市刊行物	11
マスコミ、その他	60
交換台、コールセンター	9
区役所等市他部署	58
不明	1,583
計	1,899

【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
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】

本市行政、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	182	9.6%
	医療過誤を疑っている	137	7.2%
	転院・退院・処遇改善(精)	67	3.5%
	医療法関連法規	40	2.1%
コミュニケーション	説明に関すること	148	7.8%
	接遇:医師	112	5.9%
	接遇:歯科医師	9	0.5%
	接遇:看護師	22	1.2%
	接遇:薬剤師	0	0.0%
	接遇:その他職員	47	2.5%
	その他:コミュニケーションに関すること	325	17.1%
医療機関の施設	衛生環境	7	0.4%
	その他医療機関の施設に関すること	18	0.9%
医療情報の取扱	カルテ開示	10	0.5%
	セカンドオピニオン	12	0.6%
	広告	1	0.1%
	個人情報・プライバシー	9	0.5%
	診断書等文書に関すること	57	3.0%
	その他医療情報の取扱に関すること	13	0.7%
医療機関案内	医療機関の紹介案内	70	3.7%
医療費	診療報酬等	92	4.8%
	保険外併用療養費	18	0.9%
	自費診療	29	1.5%
	医療費に関するその他	35	1.8%
医療知識等を問うもの	健康や病気に関すること	100	5.3%
	薬(品)に関すること	30	1.6%
	制度について尋ねるもの	46	2.4%
	その他の医療知識等を問うもの	32	1.7%
その他	その他	153	8.1%
	医療機関からの相談	55	2.9%
	関係機関等からの相談	23	1.2%
	計	1,899	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かない。
精神保健福祉法関連の退院請求など。医師不在・無資格診療など医療法関連法規に違反する可能性のあるもの。

【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。
医師に聞きにくい。
職員の基本的マナーに関する事。
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と思われる。
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い。なので他の医療機関を紹介してほしいなど。

【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。
経済的理由により医療費が払えないなどの相談。

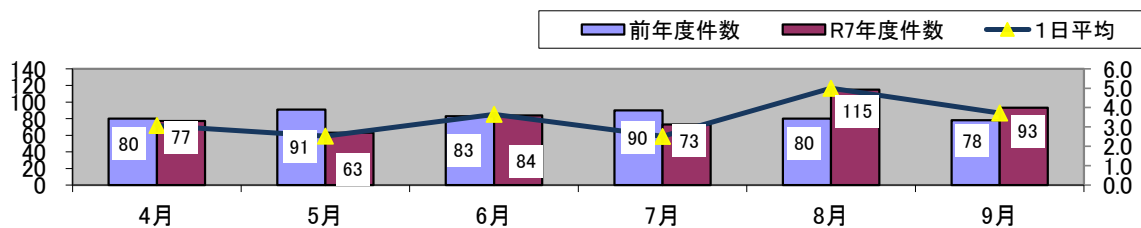
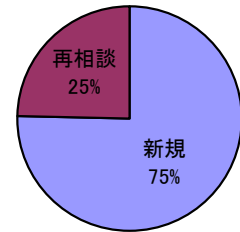
【医療知識等を問うもの】

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。

全体のうち、対象機関「診療所」で抽出した件数の統計です。

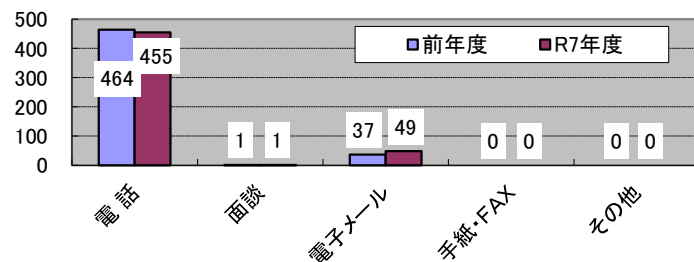
1 月別相談件数

月	前年度件数	R7年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	80	77	60	17	25	3.1
5月	91	63	49	14	25	2.5
6月	83	84	76	8	23	3.7
7月	90	73	64	64	29	2.5
8月	80	115	95	20	23	5.0
9月	78	93	78	15	25	3.7
10月						
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	502	505	422	138	150	3.4



2 相談手段別件数

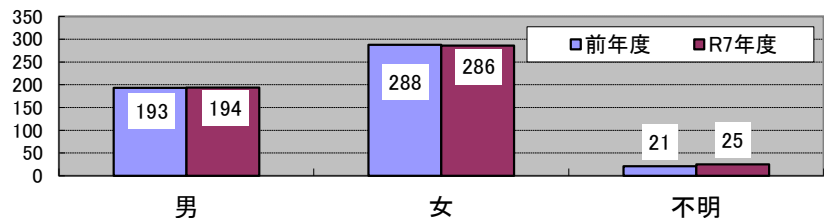
相談手段	件数	構成比
電話	455	90.1%
面談	1	0.2%
電子メール	49	9.7%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	505	100.0%



3 相談者の内訳

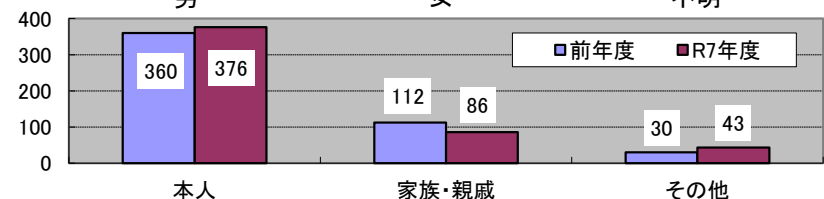
①性別

性別	件数	構成比
男	194	38.4%
女	286	56.6%
不明(メール等)	25	5.0%
計	505	100.0%

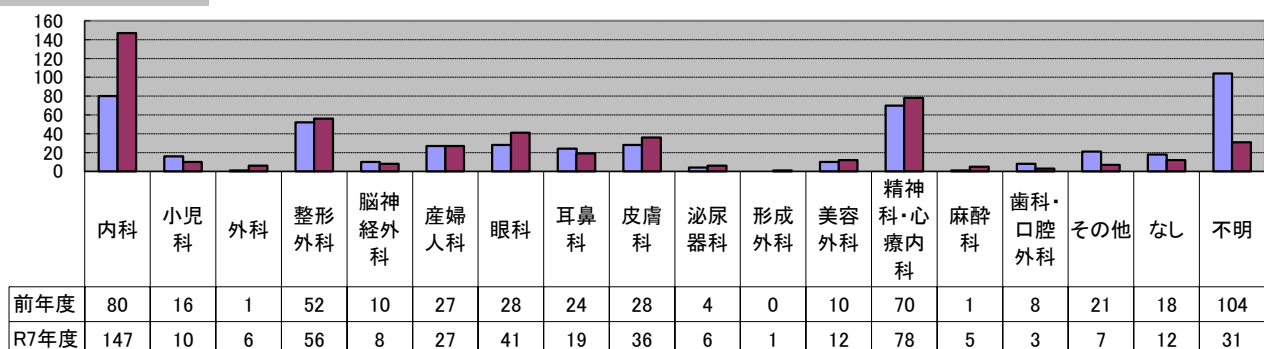


②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	376	74.5%
家族・親戚	86	17.0%
その他	43	8.5%
計	505	100.0%



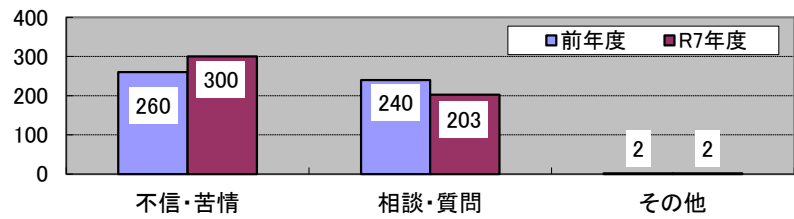
4 主な診療科目



5 相談の内訳

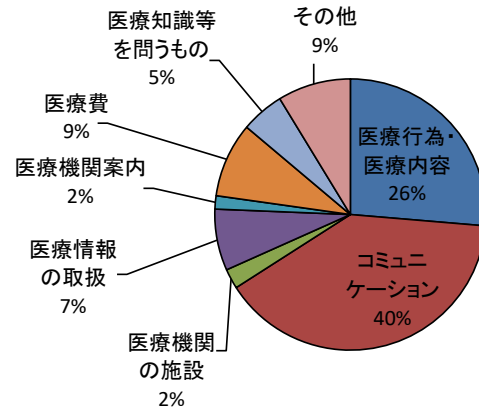
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	300	59.4%
相談・質問	203	40.2%
その他	2	0.4%
計	505	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	133	26.3%
コミュニケーション	200	39.6%
医療機関の施設	12	2.4%
医療情報の取扱	37	7.3%
医療機関案内	8	1.6%
医療費	45	8.9%
医療知識等を問うもの	26	5.1%
その他	44	8.7%
計	505	100.0%



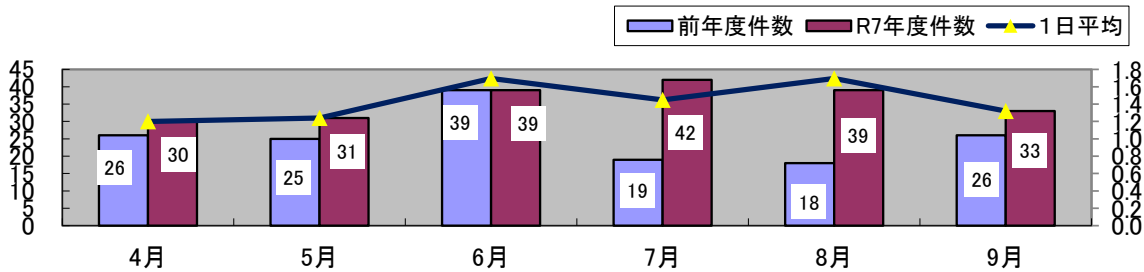
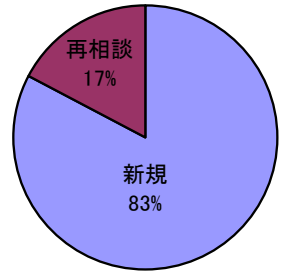
6 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	363	71.9%
他課や関係機関紹介	84	16.6%
対象施設等への連絡	25	5.0%
立入検査担当部署へ連絡	18	3.6%
その他(中断など)	15	3.0%
計	505	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。

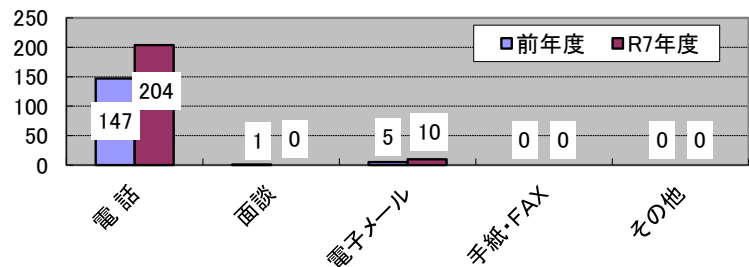
1 月別相談件数

月	前年度件数	R7年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	26	30	27	3	25	1.2
5月	25	31	29	2	25	1.2
6月	39	39	35	4	23	1.7
7月	19	42	29	13	29	1.4
8月	18	39	29	10	23	1.7
9月	26	33	28	5	25	1.3
10月						
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	153	214	177	37	150	1.4



2 相談手段別件数

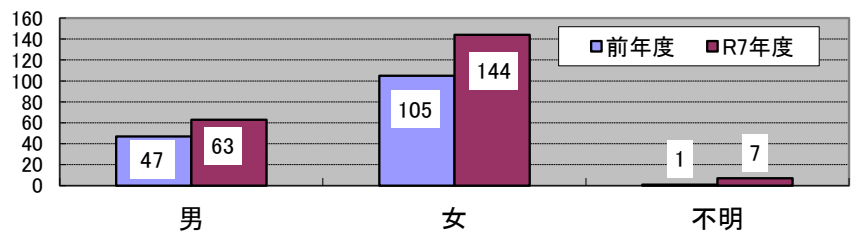
相談手段	件数	構成比
電話	204	95.3%
面談	0	0.0%
電子メール	10	4.7%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	214	100.0%



3 相談者の内訳

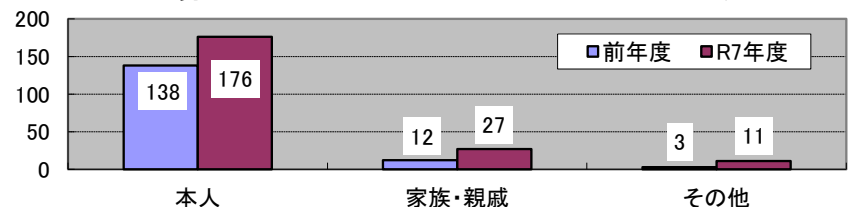
①性別

性別	件数	構成比
男	63	29.4%
女	144	67.3%
不明(メール等)	7	3.3%
計	214	100.0%



②患者との関係

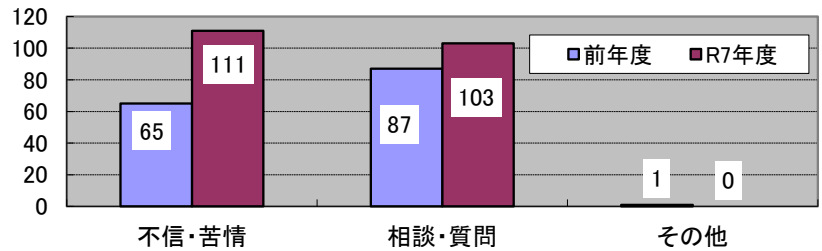
関係	件数	構成比
本人	176	82.2%
家族・親戚	27	12.6%
その他	11	5.1%
計	214	100.0%



4 相談の内訳

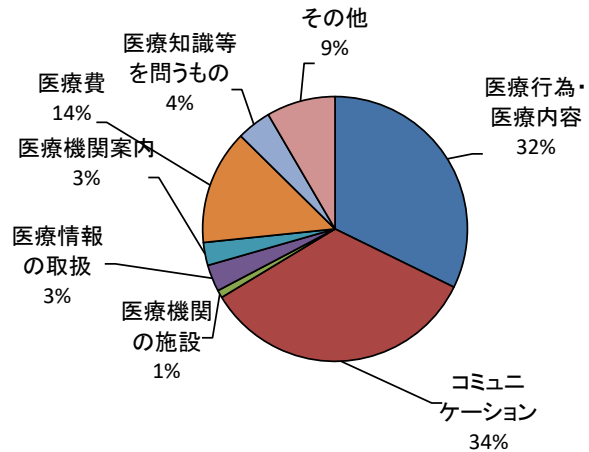
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	111	51.9%
相談・質問	103	48.1%
その他	0	0.0%
計	214	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	69	32.2%
コミュニケーション	73	34.1%
医療機関の施設	2	0.9%
医療情報の取扱	7	3.3%
医療機関案内	6	2.8%
医療費	30	14.0%
医療知識等を問うもの	9	4.2%
その他	18	8.4%
計	214	100.0%



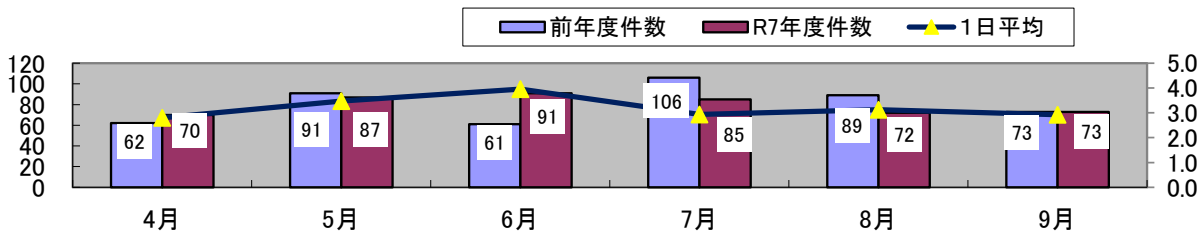
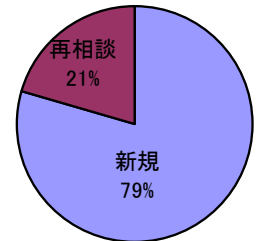
5 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	129	60.3%
他課や関係機関紹介	75	35.0%
対象施設等への連絡	2	0.9%
立入検査担当部署へ連絡	2	0.9%
その他(中断など)	6	2.8%
計	214	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。

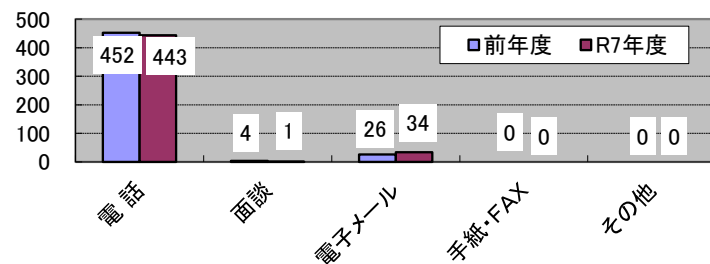
1 月別相談件数

月	前年度件数	R7年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	62	70	57	13	25	2.8
5月	91	87	72	15	25	3.5
6月	61	91	68	23	23	4.0
7月	106	85	70	15	29	2.9
8月	89	72	56	16	23	3.1
9月	73	73	57	16	25	2.9
10月						
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	482	478	380	98	150	3.2



2 相談手段別件数

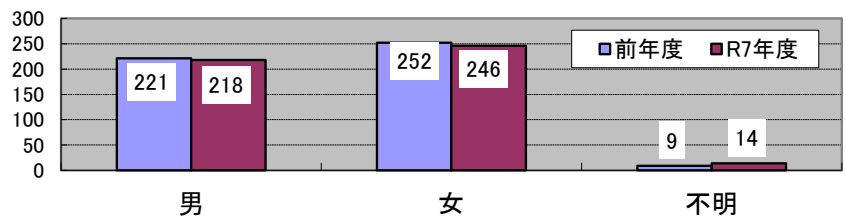
相談手段	件数	構成比
電話	443	92.7%
面談	1	0.2%
電子メール	34	7.1%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	478	100.0%



3 相談者の内訳

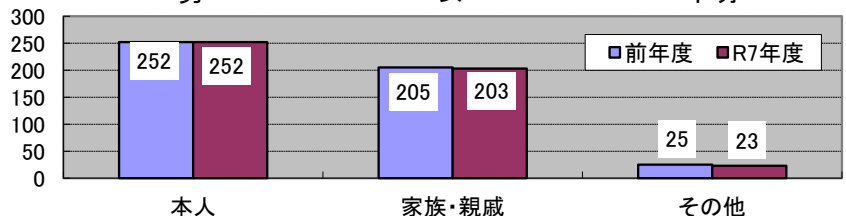
①性別

性別	件数	構成比
男	218	45.6%
女	246	51.5%
不明(メール等)	14	2.9%
計	478	100.0%



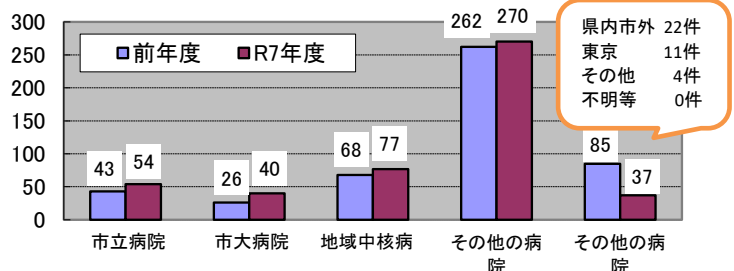
②患者との関係

患者との関係	件数	構成比
本人	252	52.7%
家族・親戚	203	42.5%
その他	23	4.8%
計	478	100.0%



4 対象機関

対象機関	件数	構成比	病院数
市立病院	54	11.3%	4
市大病院	40	8.4%	2
地域中核病院	77	16.1%	6
その他の病院(市内)	270	56.5%	122
その他の病院(市外等)	37	7.7%	
計	478	100.0%	134



横浜市医療安全相談窓口相談実績【病院関連】
令和7年4月1日～令和7年9月30日

5 主な診療科目

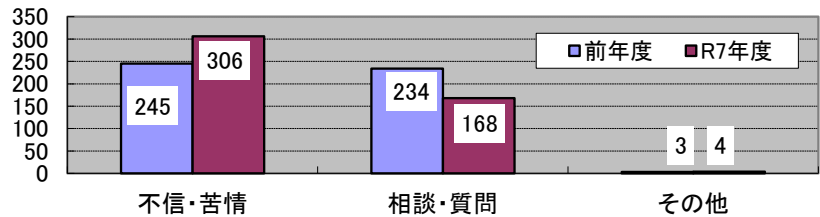
資料 2



6 相談の内訳

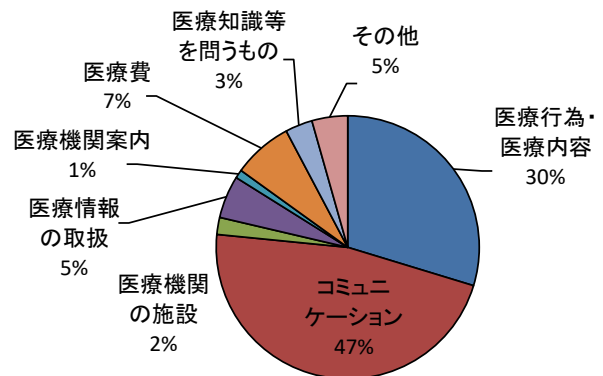
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	306	64.0%
相談・質問	168	35.1%
その他	4	0.8%
計	478	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	142	29.7%
コミュニケーション	224	46.9%
医療機関の施設	10	2.1%
医療情報の取扱	25	5.2%
医療機関案内	5	1.0%
医療費	35	7.3%
医療知識等を問うもの	16	3.3%
その他	21	4.4%
計	478	100.0%



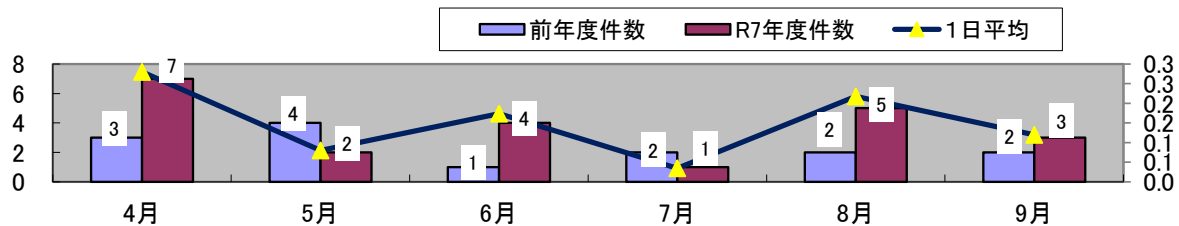
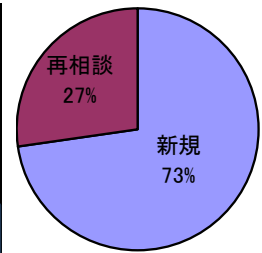
7 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	372	77.8%
他課や関係機関紹介	72	15.1%
対象施設等への連絡	12	2.5%
立入検査担当部署へ連絡	11	2.3%
その他(中断など)	11	2.3%
計	478	100.0%

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。

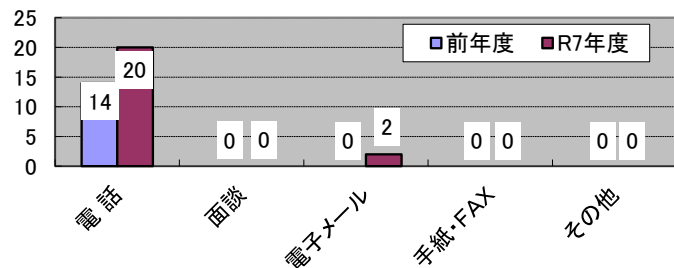
1 月別相談件数

月	前年度件数	R7年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	3	7	5	2	25	0.3
5月	4	2	2	0	25	0.1
6月	1	4	4	0	23	0.2
7月	2	1	0	1	29	0.0
8月	2	5	3	2	23	0.2
9月	2	3	2	1	25	0.1
10月						
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	14	22	16	6	150	0.1



2 相談手段別件数

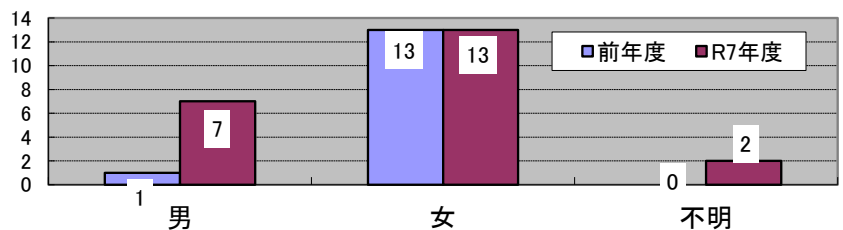
相談手段	件数	構成比
電話	20	90.9%
面談	0	0.0%
電子メール	2	9.1%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	22	100.0%



3 相談者の内訳

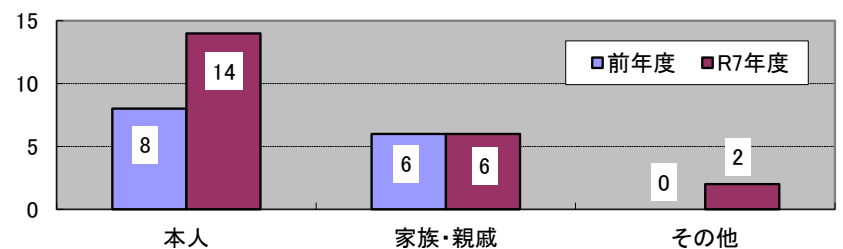
①性別

性別	件数	構成比
男	7	31.8%
女	13	59.1%
不明(メール等)	2	9.1%
計	22	100.0%



②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	14	63.6%
家族・親戚	6	27.3%
その他	2	9.1%
計	22	100.0%



4 対象機関

機関	件数	構成比
市立病院	2	9.1%
市大病院	0	0.0%
地域中核病院	2	9.1%
その他の病院	10	45.5%
診療所	4	18.2%
歯科診療所	0	0.0%
薬局	0	0.0%
その他	1	4.5%
なし	0	0.0%
不明	3	13.6%
計	22	100.0%

【病院の規模別】

200床以上	10件
100～199床	2件
99床以下	2件
精神科病院	0件

有床診療所	0件
無床診療所	4件
不明、その他	4件

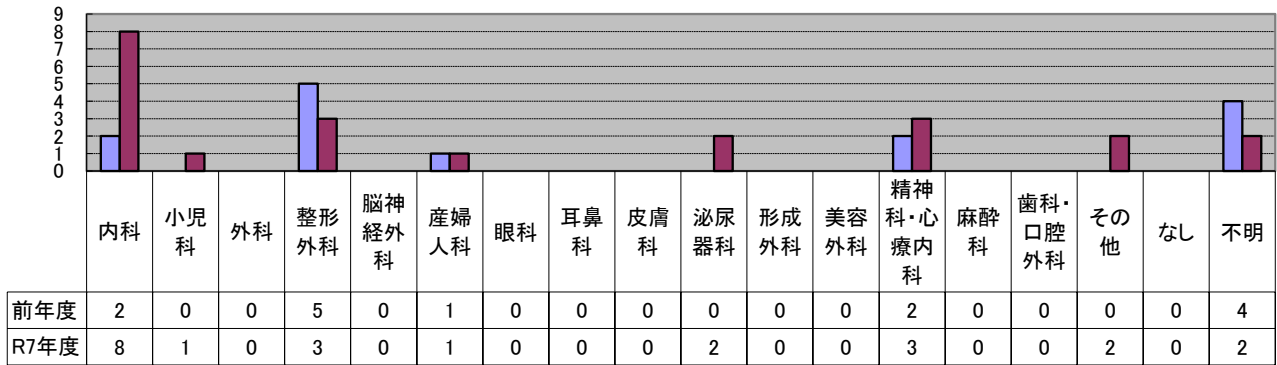
【入院時の主な内容】

- ・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】

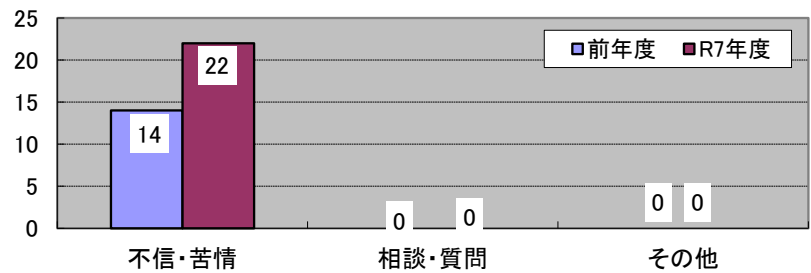
- ・接遇について
- ・言葉遣いが悪い
- など

5 主な診療科目



6 相談の内訳(種別)

	件数	構成比
不信・苦情	22	100.0%
相談・質問	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	22	100.0%



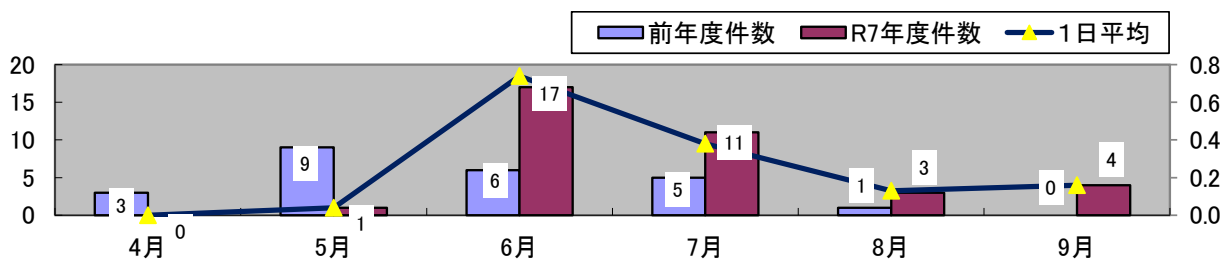
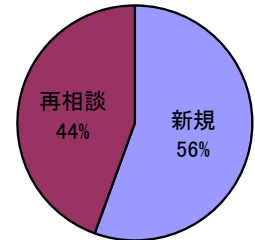
7 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	19	86.4%
他課や関係機関紹介	1	4.5%
対象施設等への連絡	2	9.1%
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	22	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。

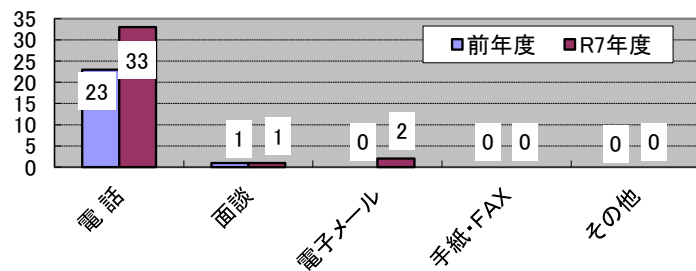
1 月別相談件数

月	前年度件数	R7年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	3	0	0	0	25	0.0
5月	9	1	1	0	25	0.0
6月	6	17	4	13	23	0.7
7月	5	11	8	3	29	0.4
8月	1	3	3	0	23	0.1
9月	0	4	4	0	25	0.2
10月						
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						
計	24	36	20	16	150	0.2



2 相談手段別件数

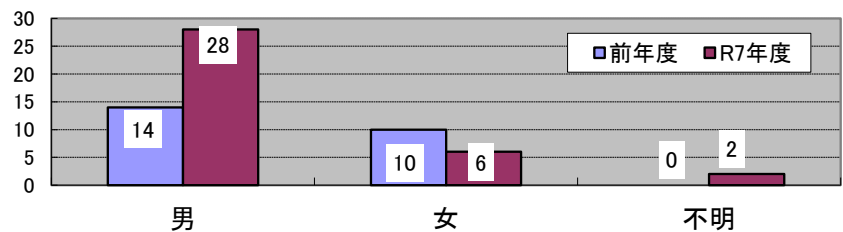
相談手段	件数	構成比
電話	33	91.7%
面談	1	2.8%
電子メール	2	5.6%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	36	100.0%



3 相談者の内訳

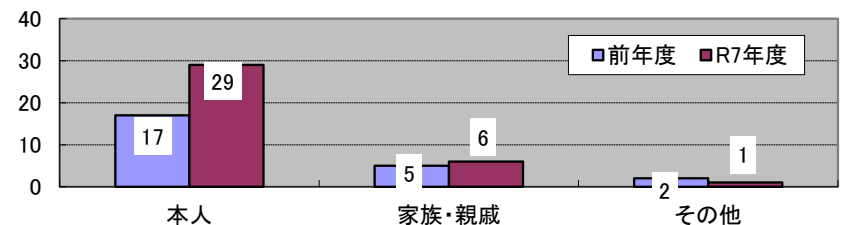
①性別

性別	件数	構成比
男	28	77.8%
女	6	16.7%
不明(メール等)	2	5.6%
計	36	100.0%

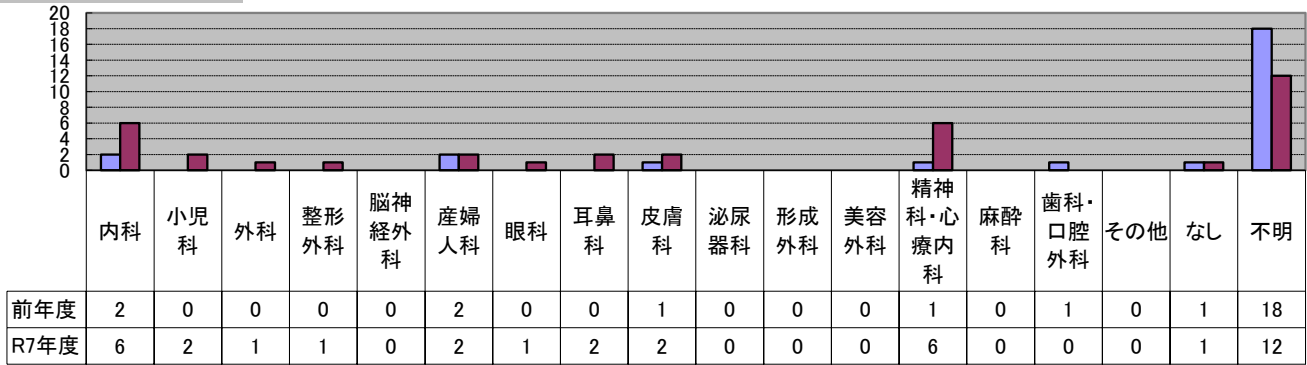


②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	29	80.6%
家族・親戚	6	16.7%
その他	1	2.8%
計	36	100.0%



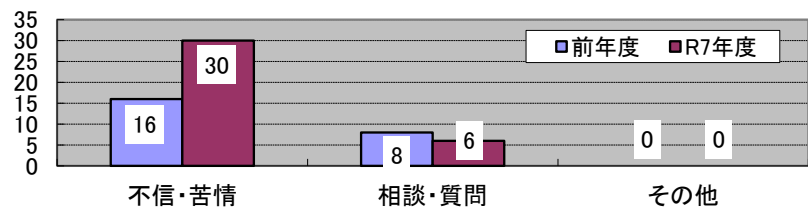
4 主な診療科目



5 相談の内訳

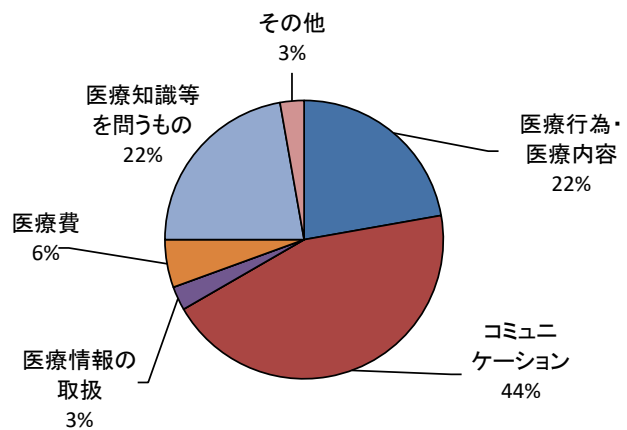
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	30	83.3%
相談・質問	6	16.7%
その他	0	0.0%
計	36	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	8	22.2%
コミュニケーション	16	44.4%
医療機関の施設	0	0.0%
医療情報の取扱	1	2.8%
医療機関案内	0	0.0%
医療費	2	5.6%
医療知識等を問うもの	8	22.2%
その他	1	2.8%
計	36	100.0%



6 処理経過

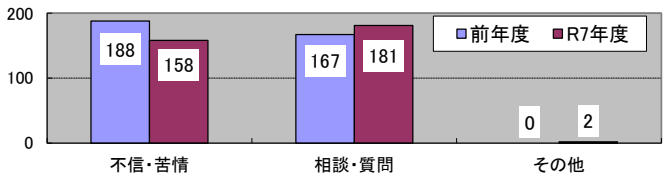
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	22	61.1%
他課や関係機関紹介	11	30.6%
対象施設等への連絡	1	2.8%
立入検査担当部署へ連絡	0	0.0%
その他(中断など)	2	5.6%
計	36	100.0%

【精神科・心療内科】

1 相談の内訳

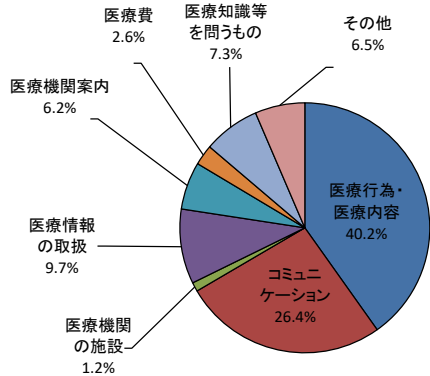
①種別

	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

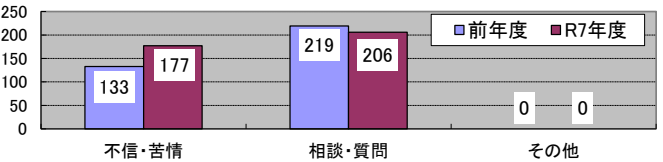
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	275	80.6%
他課や関係機関紹介	53	15.5%
対象施設等への連絡	5	1.5%
立入検査担当部署へ連絡	4	1.2%
その他(中断など)	4	1.2%
計	341	100.0%

【内科】

1 相談の内訳

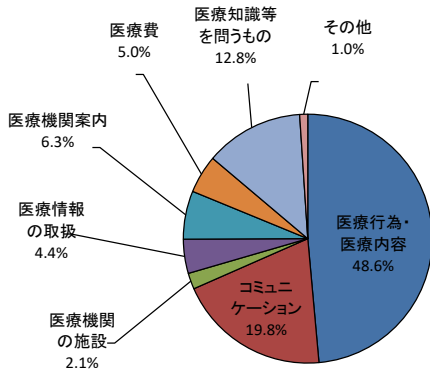
①種別

	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

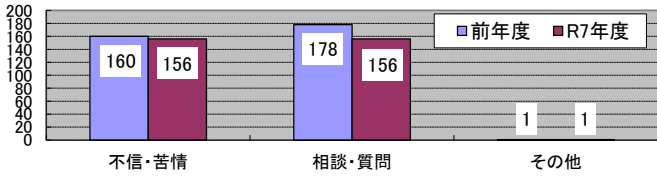
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	309	80.7%
他課や関係機関紹介	51	13.3%
対象施設等への連絡	15	3.9%
立入検査担当部署へ連絡	3	0.8%
その他(中断など)	5	1.3%
計	383	100.0%

【歯科・口腔外科】

1 相談の内訳

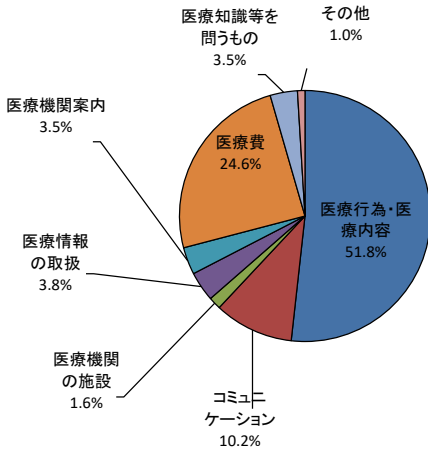
①種別

	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

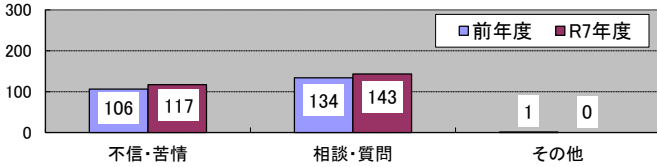
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	206	65.8%
他課や関係機関紹介	92	29.4%
対象施設等への連絡	4	1.3%
立入検査担当部署へ連絡	9	2.9%
その他(中断など)	2	0.6%
計	313	100.0%

【整形外科】

1 相談の内訳

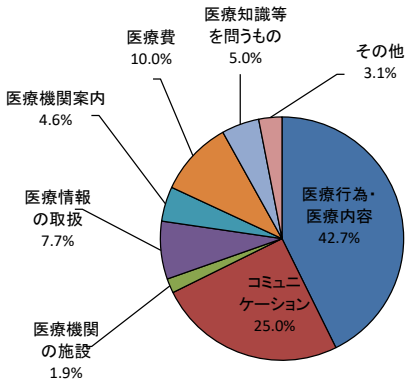
①種別

	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%

令和 7 年度医療安全支援センターの取組について

医療安全啓発活動

昨年度までは市が単独で市民向け講演会及び医療従事者向け講演会を開催していましたが、今年度はやさしい医療のカタチ（一般社団法人 医療リテラシー研究所）※と連携協定を締結し、協力してみんなで医療を考える月間（11 月）の取組、啓発イベントを実施します。

みんなで医療を考える月間（11 月）

- ・横浜市中央図書館 4 階医療・健康情報コーナーにて選書フェアの実施
（10 月 28 日から 1 月 12 日まで）
- ・有隣堂書店 伊勢佐木町本店にて選書フェアの実施
（12 月下旬～1 月下旬）
- ・市役所・区役所デジタルサイネージにて医療啓発動画の放映
- ・横浜市子育て世代応援サイト「パマトコ」を用いた医師監修のコンテンツの配信
- ・市立病院・市大病院・地域中核病院で月間を周知するデジタルサイネージ放映

啓発イベント

市民および医療従事者を対象に、現役の医師による「医療コミュニケーション」に関する講演会を含む総合イベントを開催します。医療現場での円滑なコミュニケーションの重要性について、専門的な視点からわかりやすく解説します。

なお、イベントの内容は後日編集した映像をオンライン公開することで、当日参加できなかった方にも広く啓発を行う予定です。

<日時・場所>

令和 8 年 1 月 12 日（月・祝）10 時～15 時 30 分

市役所アトリウム及びスペース A・B

※やさしい医療のカタチ（社）医療リテラシー研究所 旧 SNS 医療のカタチ

現役医師の団体で、根拠に基づいた正確な医療情報を提供するとともに、患者や家族が医療者と対等な立場で話し合える対話の場を広める活動を行っています。医師と患者（家族）、患者と家族・友人、医師と看護師・薬剤師などの間で医療に関する情報が今まで以上に適切に交換されるよう、医療コミュニケーションについての啓発活動を行っています。

横浜市とのこれまでの連携は、「医療マンガ大賞（2019 年～）」で、企画・監修や審査等に後援をいただきました。

市民との対話をより大事にするため、令和 7 年 10 月から、オンラインで培ったネットワークは活かしつつ、リアルイベントや医療トークセッション、出版物などに重きを置き、より多くの人に正確でやさしい医療情報を届けるという理念の基、名称を「SNS 医療のカタチ」から「やさしい医療のカタチ」に変更されています。

広報の実施

動画広告の放映

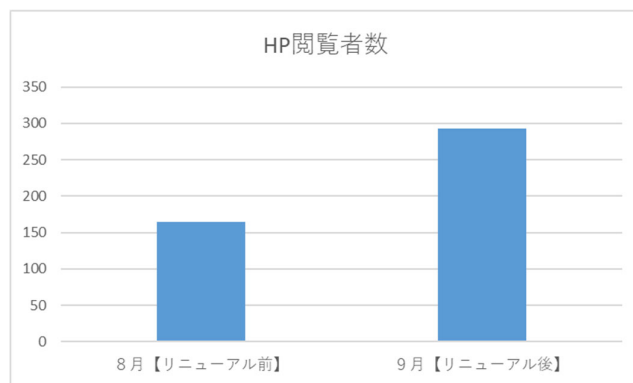
令和6年度に作成した動画広告を市営地下鉄ブルーライン・グリーンライン、また市・区役所デジタルサイネージにて9月に放映いたしました。11月にも放映予定です。

Web ページの刷新

「知って得する！医療のしくみ」パンフレット改定に伴い、横浜市ホームページを9月にリニューアルしました。「選定療養費」や「かかりつけ医」、「お薬手帳」などについてまとめた Web ページになっています。先に述べた動画広告内で検索を促す仕様にしています。

【参考】

HP 閲覧者数推移



ヨコハマe アンケートの実施

ヨコハマe アンケートとは、横浜市が市民の声を市政に反映させることを目的として実施しているインターネットアンケート事業です。市内在住・在勤・在学の15歳以上の事前登録されたメンバーが、市政に関するアンケートに回答します。

今回、当課より医療の知識の理解度に関するアンケートを実施しました。

メールマガジンについて

医療関係者等に向けて、医療安全の推進、患者サービスの向上等に役立つ情報を配信しています。

(R7年度10月16日時点 メールマガジン登録者数 1,946名)

令和7年度発行月		内
7月発行	第225号	医療現場で行われる共同意思決定(SDM)の実際と今後のあり方①
	第226号	医療現場で行われる共同意思決定(SDM)の実際と今後のあり方②
	第227号	医療現場で行われる共同意思決定(SDM)の実際と今後のあり方③
	第228号	医療現場で行われる共同意思決定(SDM)の実際と今後のあり方④
8月発行	第229号	医療制度についての横浜市の情報発信①
	第230号	医療制度についての横浜市の情報発信②
9月発行	第231号	横浜市病院安全管理者会議について①
	第232号	横浜市病院安全管理者会議について②

令和7年度第11回ヨコハマeアンケート

医療の知識に関するアンケート

実施期間 令和7年8月29日（金）から9月8日（月）

事業所管課 医療局 医療安全課

回答者数 1,481人（回答率：29.2%）

【参考】eアンケートメンバー数 5,064人（8月29日時点）

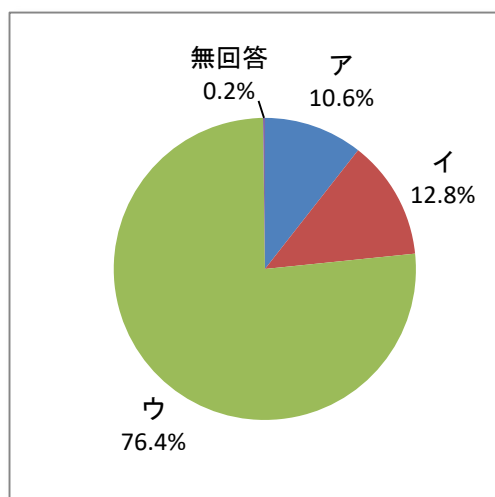
年代別、横浜市内在住・在勤・在学別の回答者構成比

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
横浜市内在住	4 (0.3%)	16 (1.0%)	95 (6.4%)	205 (13.8%)	403 (27.2%)	432 (29.2%)	315 (21.3%)	1,470 (99.2%)
横浜市内在勤	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)	3 (0.2%)	4 (0.3%)	2 (0.1%)	1 (0.1%)	11 (0.8%)
横浜市内在学	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
計	4 (0.3%)	16 (1.0%)	96 (6.5%)	208 (14.0%)	407 (27.5%)	434 (29.3%)	316 (21.4%)	1,481 (100.0%)

Q1 「選定療養費」について知っていましたか？ （単一選択）

n = 1,481

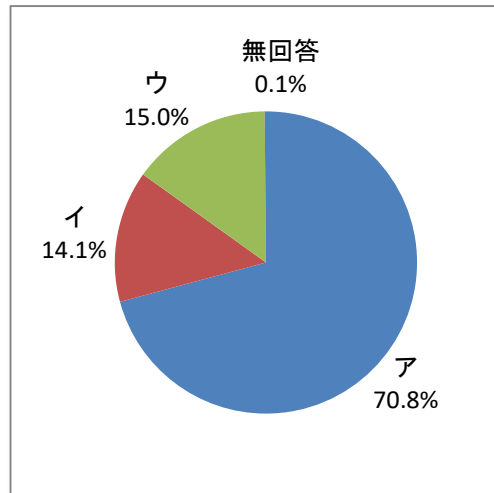
ア	知っていた	10.6%	157
イ	聞いたことがある	12.8%	189
ウ	知らなかった	76.4%	1,132
無回答		0.2%	3
		100.0%	1,481



Q2 200床以上の病院に紹介状を持たずに初診で受診すると、紹介状がある場合に比べ、患者が自己負担する費用が多くかかることを知っていましたか？
(単一選択)

n = 1,481

ア	知っていた	70.8%	1,049
イ	聞いたことがある	14.1%	208
ウ	知らなかった	15.0%	222
無回答		0.1%	2
		100.0%	1,481



Q3 救急外来で処方される薬は、緊急時における応急処置を目的としているため、原則として通常診療が始まるまでの日数分のみ処方されることを知っていましたか？

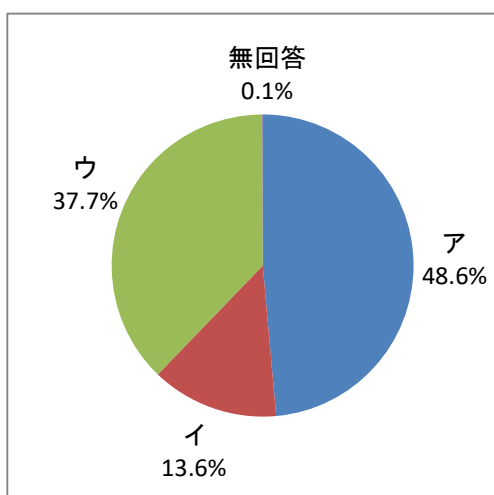
【参考】

救急外来: 夜間や休日など病院や診療所の診療時間外に、急な体調不良や事故等で受傷したときに受診するところです。

(単一選択)

n = 1,481

ア	知っていた	48.6%	719
イ	聞いたことがある	13.6%	202
ウ	知らなかった	37.7%	559
無回答		0.1%	1
		100.0%	1,481



Q4

「高度急性期・急性期病院」「回復期病院」「慢性期病院」というように医療機関ごとに役割分担し、連携して医療を提供する「病院の機能分担」について知っていましたか？

資料 2

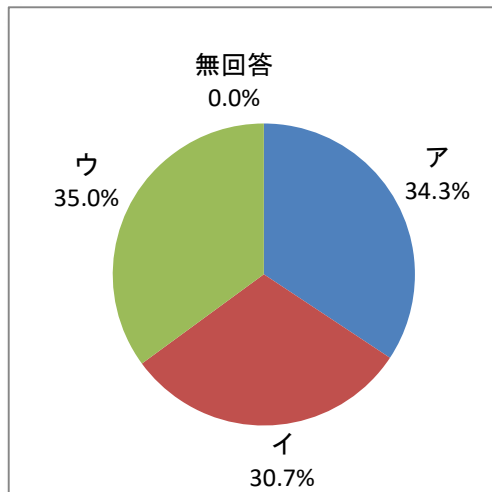
【参考】「医療機関の役割分担について」(横浜市)

https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/shinai/iryokikan_yakuwari.html

(単一選択)

n = 1,481

ア	知っていた	34.3%	508
イ	聞いたことがある	30.7%	454
ウ	知らなかった	35.0%	519
無回答		0.0%	0
		100.0%	1,481



Q5

救急車を呼ぶべきかどうか迷ったときに、相談できる電話番号「#7119」について知っていましたか？

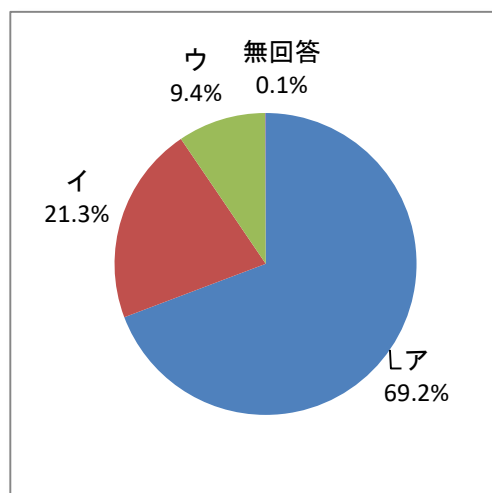
【参考】かながわ救急相談センター(＃7119)(神奈川県)

<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/t3u/kksc7119.html>

(単一選択)

n = 1,481

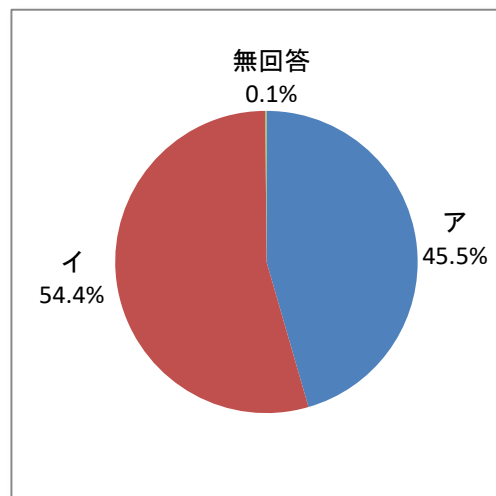
ア	知っていた	69.2%	1,025
イ	聞いたことがある	21.3%	315
ウ	知らなかった	9.4%	140
無回答		0.1%	1
		100.0%	1,481



Q6 もしも重い病気やけがで自分の気持ちを伝えられなくなったときに備えて、「どんな医療やケアを望むか」を考えたことはありますか？
(単一選択)

資料 2

n = 1,481		
ア	考えたことがある(Q7へ)	45.5% 674
イ	考えたことがない(Q8へ)	54.4% 805
無回答		0.1% 2
		100.0% 1,481



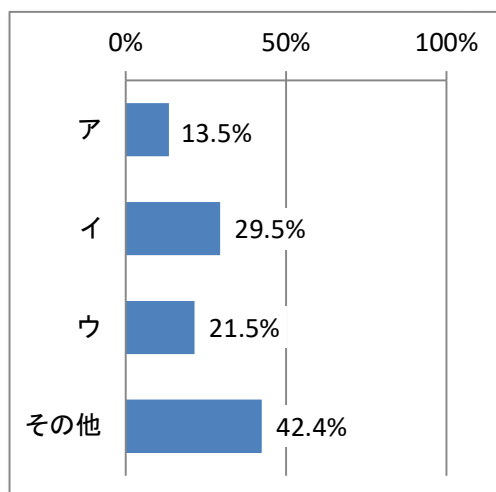
Q7 Q6で「ア 考えたことがある」と回答された方にお聞きます。
「どんな医療やケアを望むか」を記録するために、何かツールや資料を使いましたか？

【参考】医療・ケアについての「もしも手帳」(横浜市)

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/zaitaku/acp/moshimo2021.html>

(複数選択可)

n = 674		
ア	もしも手帳	13.5% 91
イ	エンディングノート	29.5% 199
ウ	スマートフォンのメモ機能	21.5% 145
その他		42.4% 286



その他(抜粋)

考えたことはあるが、具体的に検討したことはない。

手帳、日記帳、裏紙

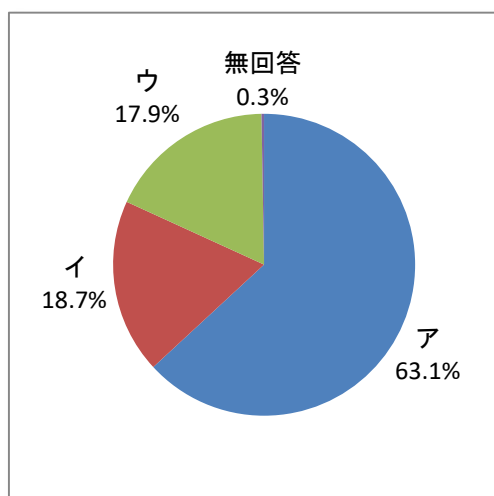
家族に口頭で伝える。

**Q8 「セカンドオピニオン」と「転院」の違いについて知っていましたか？
(単一選択)**

資料 2

n = 1,481

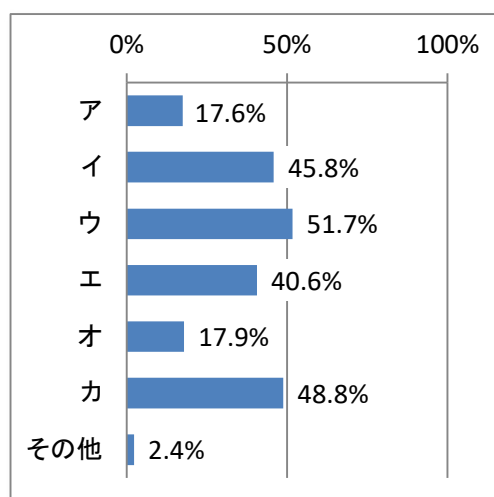
ア	知っていた	63.1%	935
イ	聞いたことがある	18.7%	277
ウ	知らなかった	17.9%	265
無回答		0.3%	4
		100.0%	1,481



**Q9 医師の診断や治療方針に不安を感じたとき、どのような行動を取りますか？
(複数選択可)**

n = 1,481

ア	医療に関しては医師に任せているので、医師の治療方針に従う	17.6%	260
イ	他の医師に意見を聞く	45.8%	679
ウ	医療機関を変える	51.7%	766
エ	医師に再度説明を求める	40.6%	601
オ	病院の患者相談窓口で医療ソーシャルワーカーに相談する	17.9%	265
カ	インターネットで似た症例を探して、自分なりに判断する	48.8%	723
その他		2.4%	35



その他(抜粋)

身近な人に相談する。

保険会社や健康保険組合に電話などで相談する。

Q10

かかりつけ医を持っていますか？

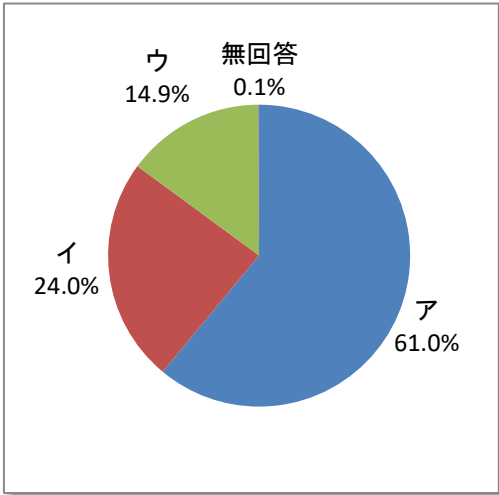
資料 2

【参考】かかりつけ医を持ちましょう(神奈川県)

<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/f6z/cnt/f532124/index.html>

(単一選択)

n = 1,481		
ア	はい	61.0% 904
イ	いいえ	24.0% 356
ウ	よくわからない(かかりつけ医の定義がよくわからない等)	14.9% 220
無回答		0.1% 1
		100.0% 1,481

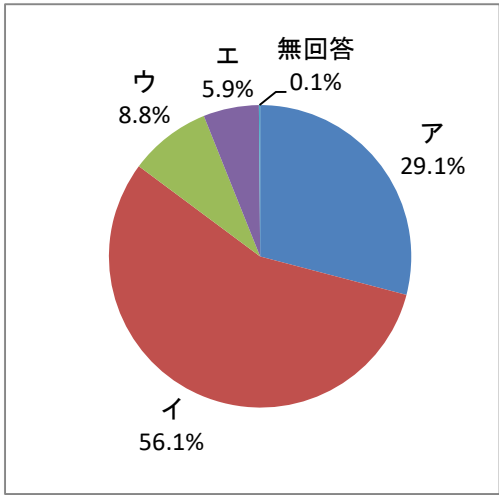


Q11

お薬手帳を医療機関に持参していますか？

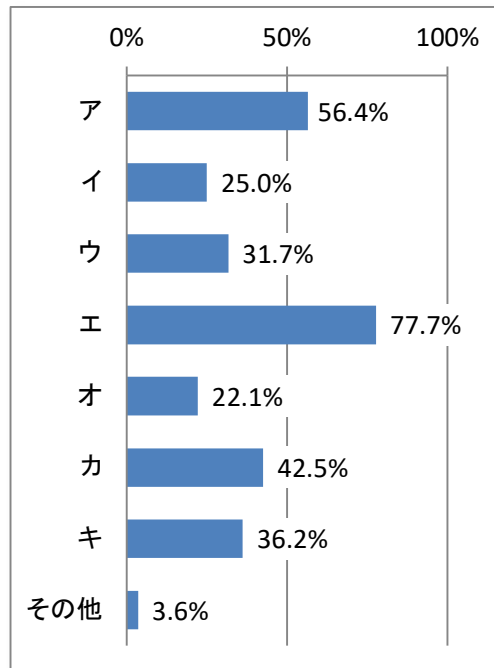
(単一選択)

n = 1,481		
ア	常に携帯している	29.1% 431
イ	医療機関に行くときのみに持参している	56.1% 830
ウ	持っているが持参していない	8.8% 130
エ	持っていない	5.9% 88
無回答		0.1% 2
		100.0% 1,481



n = 1,481

ア	テレビ	56.4%	836
イ	本	25.0%	370
ウ	新聞	31.7%	470
エ	ウェブページ	77.7%	1,151
オ	SNS	22.1%	328
カ	医師・看護師	42.5%	630
キ	家族・友人	36.2%	536
その他		3.6%	53



その他(抜粋)

健康保険組合

AI

ラジオ

Q13 受診時や受診前に知っておくと良い知識や、受診前に必要な準備等について興味・関心はありますか？

資料 2

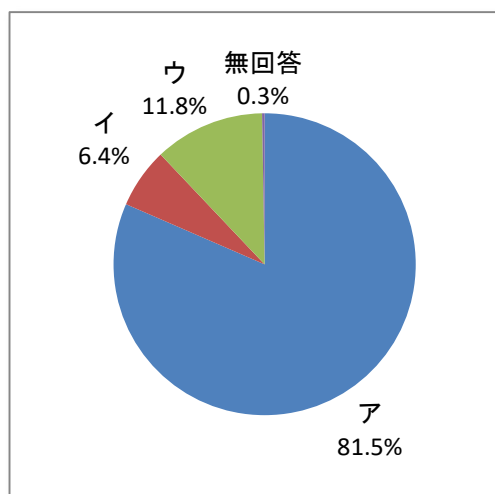
【参考】

「知って得する！医療のしくみ」(横浜市ウェブページ)
<https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/kakarikata.html>

(単一選択)

n = 1,481

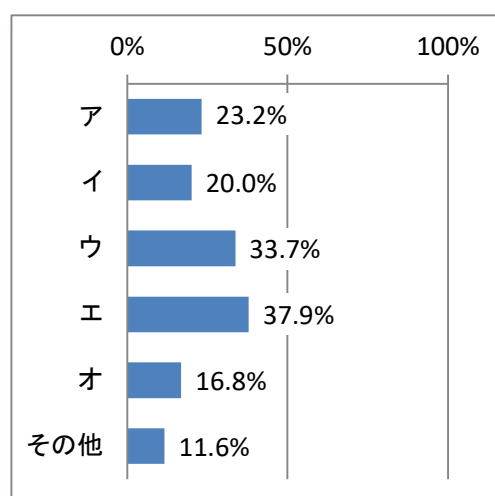
ア	ア 関心がある(Q15へ)	81.5%	1,207
イ	イ 関心がない(Q14へ)	6.4%	95
ウ	ウ わからない(Q15へ)	11.8%	175
無回答		0.3%	4
		100.0%	1,481



Q14 Q13で「イ 関心がない」と回答された方にお聞きします。
 関心がない理由を選択してください。
 (複数選択可)

n = 95

ア	健康に不安がないため、必要性を感じない	23.2%	22
イ	医療情報は難しく理解しづらいと感じる	20.0%	19
ウ	信頼できる情報源が分からない	33.7%	32
エ	医療は専門家に任せるべきだと思っている	37.9%	36
オ	興味のある分野ではない	16.8%	16
その他		11.6%	11



その他(抜粋)

自分が医療従事者なので、必要な時に調べたりする。
 複数の病院に通院しており、特に問題を感じていない。

(抜粋)

食物アレルギー体質により、食事に困っており、外食時は特に困っています。また歳をとるごとに若い時と同じようなことができなくなっているのです、このような悩みを相談できる窓口などを知りたいです。

窓口で支払う金額の内訳が不明瞭です。

2か月毎に定期検診に通院していますが、「変わりありませんか？」言葉で始まり、「はい」「それでは」の会話で終わりです。5分間あるかないかです。同じ薬の処方せんを頂き、毎日生活しています。薬で生かされてる年金生活者にとっては2割の医療費が重くのしかかります。1割になれば有り難いです。

自分の知らない医療の情報をどこで手にいれればいいのか分かりません。インターネットで簡単に検索はできますが、それが正しい情報なのかは判断が難しいです。

かかりつけ医の定義がよくわかりません。持病があり、定期的に通院して検査を受けていますが、主治医は専門医なので、他の診療科にかかるべき内容であれば別のクリニックを探す必要があると思います。また、クリニックにかかるにも、何か症状が出ていないときは行きにくいと感じます。国はかかりつけ医を推奨していますが、どのようにしてかかりつけ医をみつければよいのか、本当に何でも気軽に相談できるのか、気がかりです。このような不安を解消するような情報を提供していただけると嬉しいです。

個々の定義ではなく、体系的なセミナーがあれば参加したいです。

専門用語をわかりやすく解説した情報を発信してほしいです。このアンケートでも、知らない事がたくさんあって不安になります。

どの診療科にかかればいいのかわからなくなることがあります。