

令和7年度 第3回横浜市医療安全推進協議会 次第

令和8年2月 24 日(火) 18時～
横浜市庁舎18階 みなと4会議室

-
- | | |
|------------------------------|-----|
| 1 開会 | 資料1 |
| 2 議題 | |
| (1) 令和7年度事業報告について | |
| ア 医療安全相談窓口への相談実績(4月～1月) | 資料2 |
| イ 医療安全支援センター事業その他の取り組み(結果報告) | 資料3 |
| (2) 令和8年度事業計画について | 資料4 |
| (3) 事例検討等について | 資料5 |
| ア 医療安全相談窓口事例検討 | |
| イ (参考)医療安全課臨時対応案件 | |
| 3 その他 | |
| 4 あいさつ | |
| 5 閉会 | |
-

令和7年度 第3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 | ・・・P3 |
| 令和7年度第3回横浜市医療安全推進協議会 席次表 | ・・・P4 |
| 横浜市の保有する情報の公開に関する条例（一部抜粋） | ・・・P5 |
| 横浜市附属機関の設置及び運営に関する要綱 | ・・・P6 |
| 横浜市医療安全推進協議会要綱 | ・・・P9 |

資料2

| | |
|------------------------------------|--------|
| 令和7年度医療安全相談窓口相談実績（4～1月） | ・・・P12 |
| 令和7年度横浜市医療安全相談窓口相談実績（4～1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（4～1月）（主な診療科別） | ・・・P25 |

資料3

| | |
|----------------------------|--------|
| 医療安全支援センター事業その他の取り組み（結果報告） | ・ ・P27 |
|----------------------------|--------|

資料4

| | |
|---------------|--------|
| 令和8年度事業計画について | ・ ・P39 |
|---------------|--------|

資料5

| | |
|-------------------|--------|
| 横浜市医療安全相談窓口事例について | ・ ・P40 |
| 医療安全課臨時対応案件について | ・ ・P44 |

令和7年度 横浜市医療安全推進協議会委員名簿

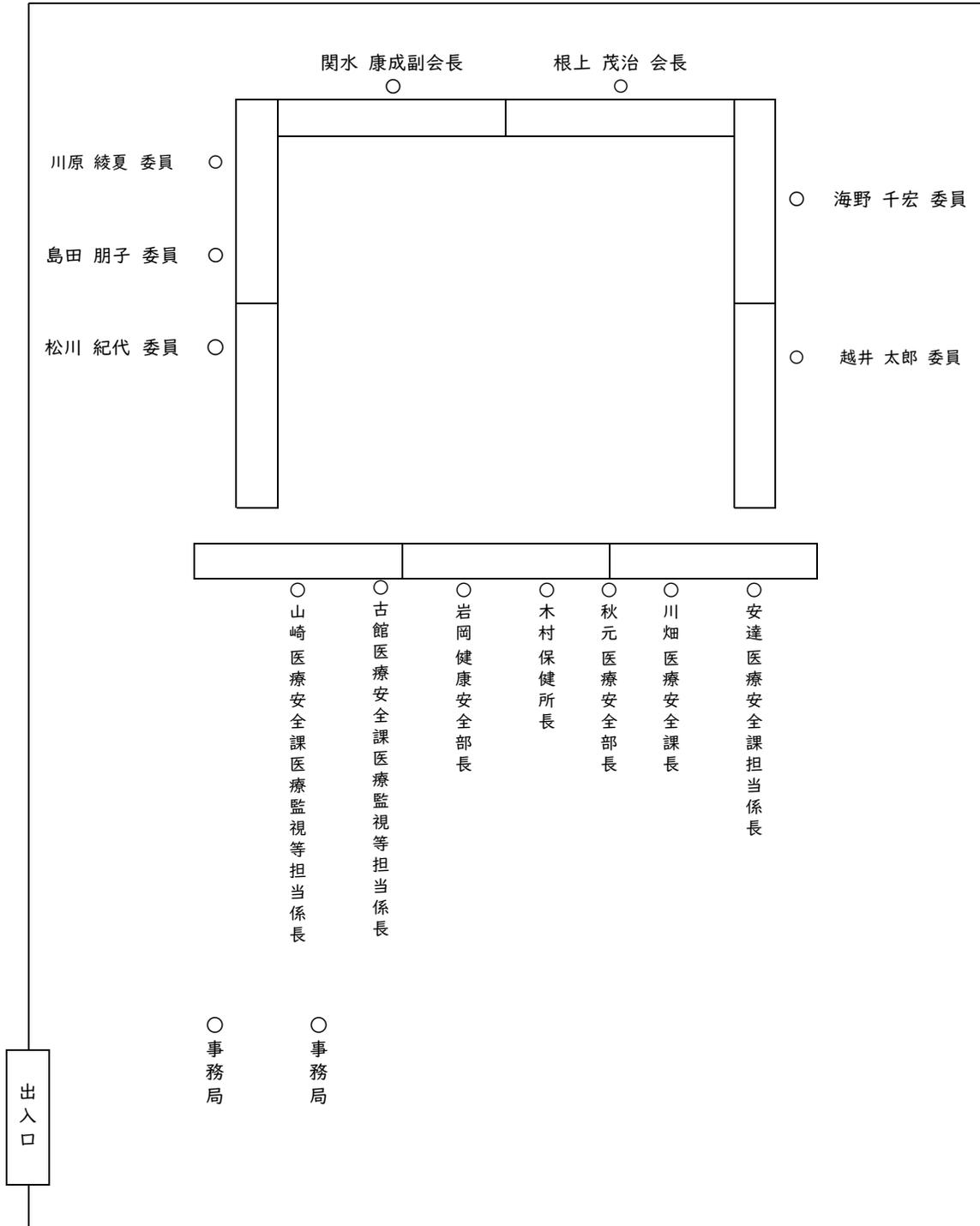
令和6年4月1日～

| | | 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3回横浜市医療安全推進協議会 席次表

令和8年2月24日(火)午後6時~7時
横浜市庁舎18階 みなと4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当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。

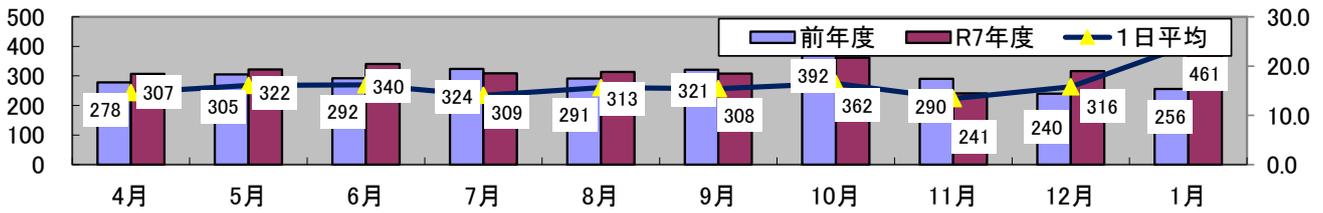
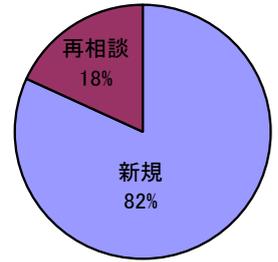
附 則

(施行期日)

この要綱は、令和5年4月1日から施行する。

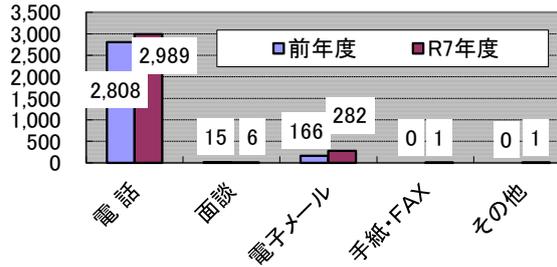
1 月別相談件数

| 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 | 21 | 14.6 |
| 5月 | 305 | 322 | 279 | 43 | 20 | 16.1 |
| 6月 | 292 | 340 | 283 | 57 | 21 | 16.2 |
| 7月 | 324 | 309 | 250 | 59 | 22 | 14.0 |
| 8月 | 291 | 313 | 254 | 59 | 20 | 15.7 |
| 9月 | 321 | 308 | 257 | 51 | 20 | 15.4 |
| 10月 | 392 | 362 | 297 | 65 | 22 | 16.5 |
| 11月 | 290 | 241 | 197 | 44 | 18 | 13.4 |
| 12月 | 240 | 316 | 244 | 72 | 20 | 15.8 |
| 1月 | 256 | 461 | 363 | 98 | 19 | 24.3 |
| 2月 | | | | | | |
| 3月 | | | | | | |
| 計 | 2,989 | 3,279 | 2,684 | 595 | 203 | 16.2 |

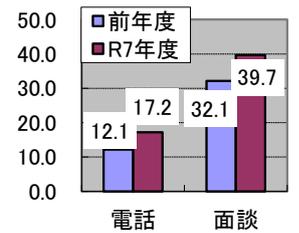


2 相談手段別件数

| 相談手段 | 件数 | 構成比 |
|--------|-------|--------|
| 電話 | 2,989 | 91.2% |
| 面談 | 6 | 0.2% |
| 電子メール | 282 | 8.6% |
| 手紙・FAX | 1 | 0.0% |
| その他 | 1 | 0.0% |
| 計 | 3,279 | 100.0% |



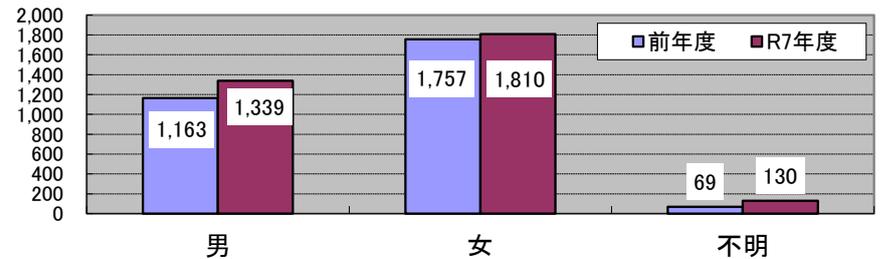
(1件あたりの相談時間(単位:分))



3 相談者の内訳

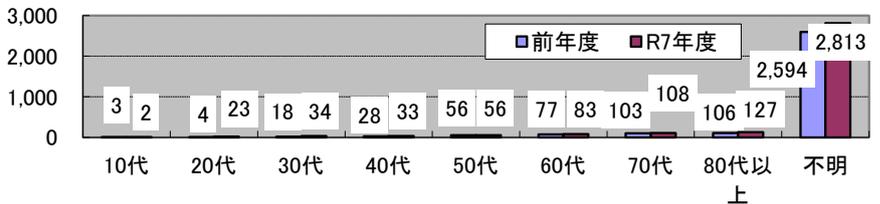
①性別

| 性別 | 件数 | 構成比 |
|----------|-------|--------|
| 男 | 1,339 | 40.8% |
| 女 | 1,810 | 55.2% |
| 不明(メール等) | 130 | 4.0% |
| 計 | 3,279 | 100.0% |



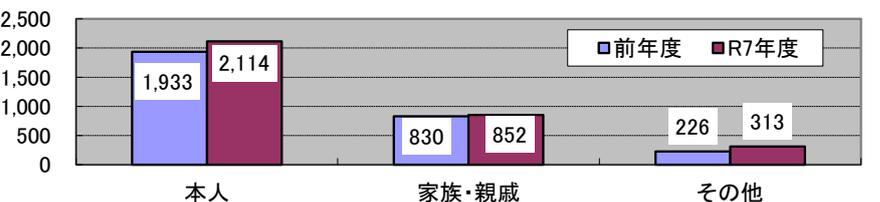
②年齢

| 年代 | 件数 |
|-------|-------|
| 10代 | 2 |
| 20代 | 23 |
| 30代 | 34 |
| 40代 | 33 |
| 50代 | 56 |
| 60代 | 83 |
| 70代 | 108 |
| 80代以上 | 127 |
| 不明 | 2,813 |
| 計 | 3,279 |



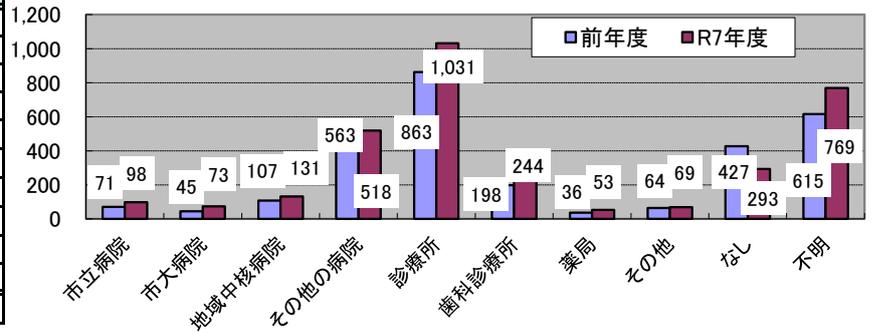
③患者との関係

| 関係 | 件数 | 構成比 |
|-------|-------|--------|
| 本人 | 2,114 | 64.5% |
| 家族・親戚 | 852 | 26.0% |
| その他 | 313 | 9.5% |
| 計 | 3,279 | 100.0% |

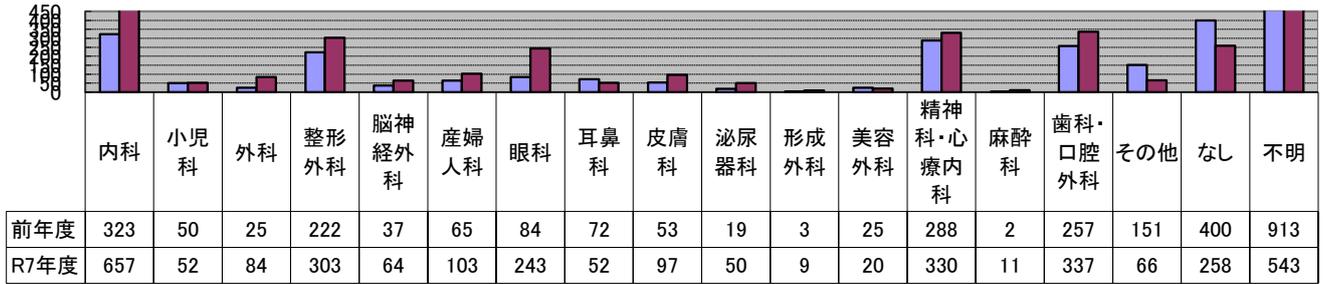


4 対象機関

| | 件数 | 構成比 |
|--------|-------|--------|
| 市立病院 | 98 | 3.0% |
| 市大病院 | 73 | 2.2% |
| 地域中核病院 | 131 | 4.0% |
| その他の病院 | 518 | 15.8% |
| 診療所 | 1,031 | 31.4% |
| 歯科診療所 | 244 | 7.4% |
| 薬局 | 53 | 1.6% |
| その他 | 69 | 2.1% |
| なし | 293 | 8.9% |
| 不明 | 769 | 23.6% |
| 計 | 3,279 | 100.0% |



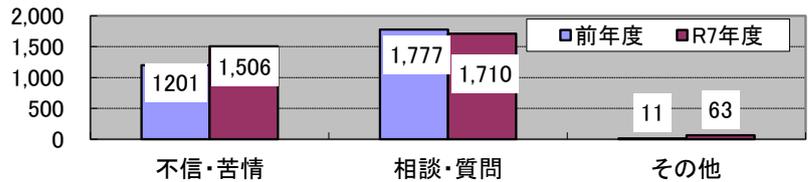
5 主な診療科目



6 相談の内訳

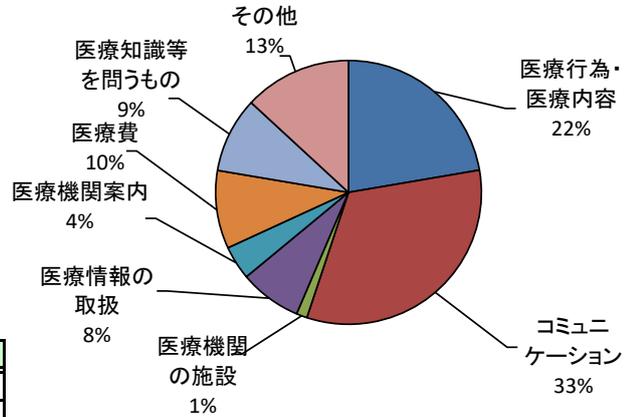
①種別

| | 件数 | 構成比 |
|-------|-------|--------|
| 不信・苦情 | 1,506 | 45.9% |
| 相談・質問 | 1,710 | 52.2% |
| その他 | 63 | 1.9% |
| 計 | 3,279 | 100.0% |



②内容

| | 件数 | 構成比 |
|------------|-------|--------|
| 医療行為・医療内容 | 731 | 22.3% |
| コミュニケーション | 1,075 | 32.8% |
| 医療機関の施設 | 43 | 1.3% |
| 医療情報の取扱 | 248 | 7.6% |
| 医療機関案内 | 136 | 4.1% |
| 医療費 | 314 | 9.6% |
| 医療知識等を問うもの | 303 | 9.2% |
| その他 | 429 | 13.1% |
| 計 | 3,279 | 100.0% |



7 処理経過

| | 件数 | 構成比 |
|-------------|-------|--------|
| 問題点の整理、情報提供 | 2,277 | 69.4% |
| 他課や関係機関紹介 | 728 | 22.2% |
| 対象施設等への連絡 | 116 | 3.6% |
| 立入検査担当部署へ連絡 | 50 | 1.5% |
| その他(中断など) | 108 | 3.3% |
| 計 | 3,279 | 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
- ・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) | 28 |
| その他行政(国、他都市) | 28 |
| 医療機関 | 16 |
| 消費生活センター | 33 |
| その他関係機関(医師会等) | 53 |
| インターネット | 119 |
| 本市行政(医療安全課含む) | 92 |
| パンフ、市刊行物 | 27 |
| マスコミ、その他 | 17 |
| 交換台、コールセンター | 31 |
| 区役所等市他部署 | 105 |
| 不明 | 2,730 |
| 計 | 3,279 |

【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】
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 | 305 | 9.3% |
| | 医療過誤を疑っている | 242 | 7.4% |
| | 転院・退院・処遇改善(精) | 111 | 3.4% |
| | 医療法関連法規 | 73 | 2.2% |
| コミュニケーション | 説明に関すること | 259 | 7.9% |
| | 接遇:医師 | 175 | 5.3% |
| | 接遇:歯科医師 | 12 | 0.4% |
| | 接遇:看護師 | 36 | 1.1% |
| | 接遇:薬剤師 | 4 | 0.1% |
| | 接遇:その他職員 | 75 | 2.3% |
| | その他:コミュニケーションに関すること | 514 | 15.7% |
| 医療機関の施設 | 衛生環境 | 7 | 0.2% |
| | その他医療機関の施設に関すること | 36 | 1.1% |
| 医療情報の取扱 | カルテ開示 | 80 | 2.4% |
| | セカンドオピニオン | 18 | 0.5% |
| | 広告 | 3 | 0.1% |
| | 個人情報・プライバシー | 30 | 0.9% |
| | 診断書等文書に関すること | 73 | 2.2% |
| | その他医療情報の取扱に関すること | 44 | 1.3% |
| 医療機関案内 | 医療機関の紹介案内 | 136 | 4.1% |
| 医療費 | 診療報酬等 | 132 | 4.0% |
| | 保険外併用療養費 | 38 | 1.2% |
| | 自費診療 | 81 | 2.5% |
| | 医療費に関するその他 | 63 | 1.9% |
| 医療知識等を問うもの | 健康や病気に関すること | 160 | 4.9% |
| | 薬(品)に関すること | 35 | 1.1% |
| | 制度について尋ねるもの | 61 | 1.9% |
| | その他の医療知識等を問うもの | 47 | 1.4% |
| その他 | その他 | 272 | 8.3% |
| | 医療機関からの相談 | 104 | 3.2% |
| | 関係機関等からの相談 | 53 | 1.7% |
| | 計 | 3,279 | 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。

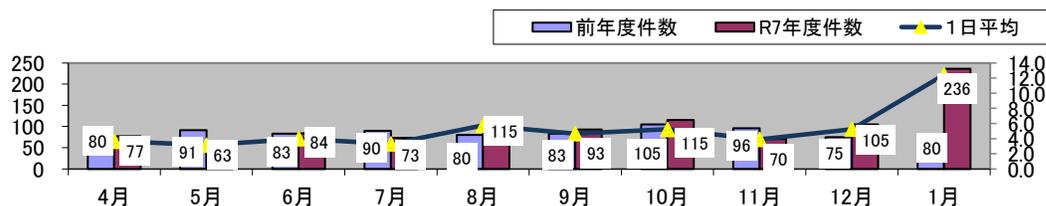
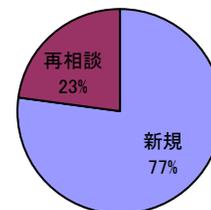
【医療費】
診療報酬制度に関する苦情・相談。
あはき・柔整など、療養費に関する相談。
差額ベッド代・アメニティ料金関連の苦情。
自費診療についての相談。
経済的理由により医療費が払えないなどの相談。

【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。

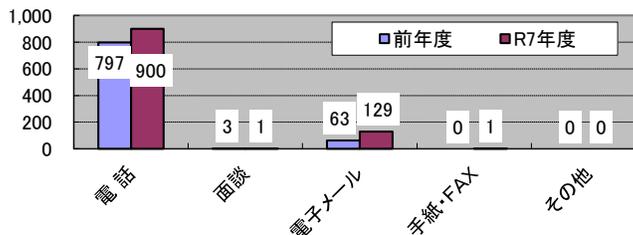
1 月別相談件数

| 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 | 21 | 3.7 |
| 5月 | 91 | 63 | 49 | 14 | 20 | 3.2 |
| 6月 | 83 | 84 | 76 | 8 | 21 | 4.0 |
| 7月 | 90 | 73 | 64 | 64 | 22 | 3.3 |
| 8月 | 80 | 115 | 95 | 20 | 20 | 5.8 |
| 9月 | 83 | 93 | 78 | 15 | 20 | 4.7 |
| 10月 | 105 | 115 | 89 | 26 | 22 | 5.2 |
| 11月 | 96 | 70 | 57 | 13 | 18 | 3.9 |
| 12月 | 75 | 105 | 78 | 27 | 20 | 5.3 |
| 1月 | 80 | 236 | 192 | 44 | 19 | 12.4 |
| 2月 | | | | | | |
| 3月 | | | | | | |
| 計 | 863 | 1,031 | 838 | 248 | 203 | 5.1 |



2 相談手段別件数

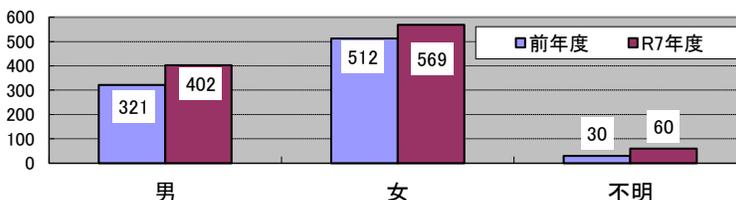
| 相談手段 | 件数 | 構成比 |
|--------|-------|--------|
| 電話 | 900 | 87.3% |
| 面談 | 1 | 0.1% |
| 電子メール | 129 | 12.5% |
| 手紙・FAX | 1 | 0.1% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 計 | 1,031 | 100.0% |



3 相談者の内訳

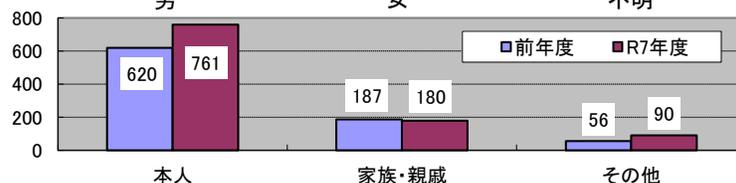
①性別

| 性別 | 件数 | 構成比 |
|----------|-------|--------|
| 男 | 402 | 39.0% |
| 女 | 569 | 55.2% |
| 不明(メール等) | 60 | 5.8% |
| 計 | 1,031 | 100.0% |

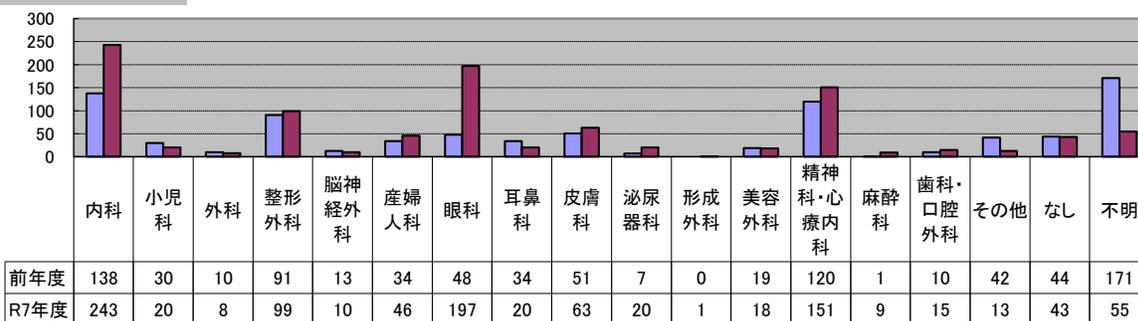


②患者との関係

| 関係 | 件数 | 構成比 |
|-------|-------|--------|
| 本人 | 761 | 73.8% |
| 家族・親戚 | 180 | 17.5% |
| その他 | 90 | 8.7% |
| 計 | 1,031 | 100.0% |



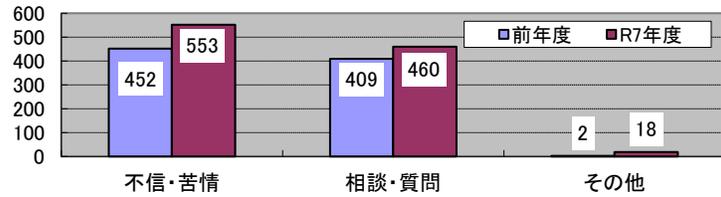
4 主な診療科目



5 相談の内訳

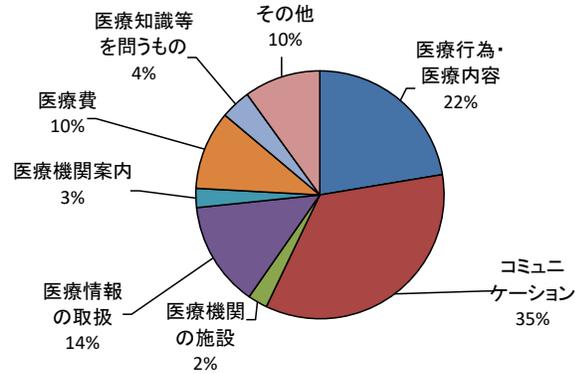
①種別

| | 件数 | 構成比 |
|-------|-------|--------|
| 不信・苦情 | 553 | 53.6% |
| 相談・質問 | 460 | 44.6% |
| その他 | 18 | 1.8% |
| 計 | 1,031 | 100.0% |



②内容

| | 件数 | 構成比 |
|------------|-------|--------|
| 医療行為・医療内容 | 231 | 22.4% |
| コミュニケーション | 358 | 34.7% |
| 医療機関の施設 | 26 | 2.5% |
| 医療情報の取扱 | 141 | 13.7% |
| 医療機関案内 | 26 | 2.5% |
| 医療費 | 106 | 10.3% |
| 医療知識等を問うもの | 40 | 3.9% |
| その他 | 103 | 10.0% |
| 計 | 1,031 | 100.0% |



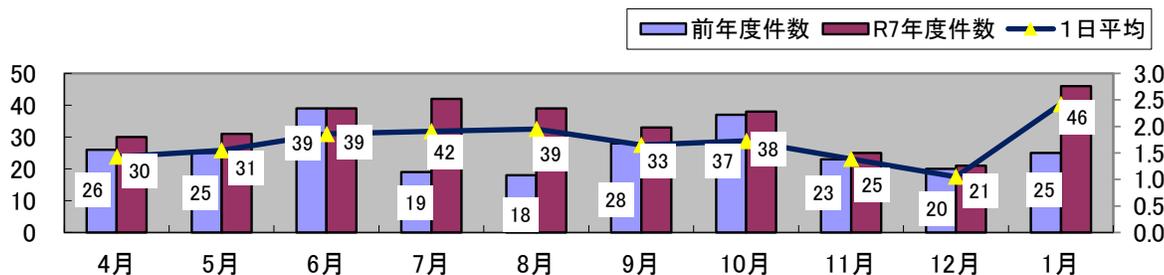
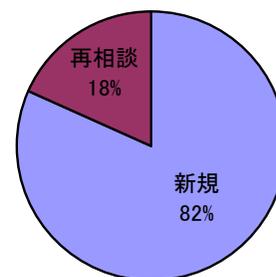
6 処理経過

| | 件数 | 構成比 |
|-------------|-------|--------|
| 問題点の整理、情報提供 | 670 | 65.0% |
| 他課や関係機関紹介 | 231 | 22.4% |
| 対象施設等への連絡 | 69 | 6.7% |
| 立入検査担当部署へ連絡 | 27 | 2.6% |
| その他(中断など) | 34 | 3.3% |
| 計 | 1,031 | 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。

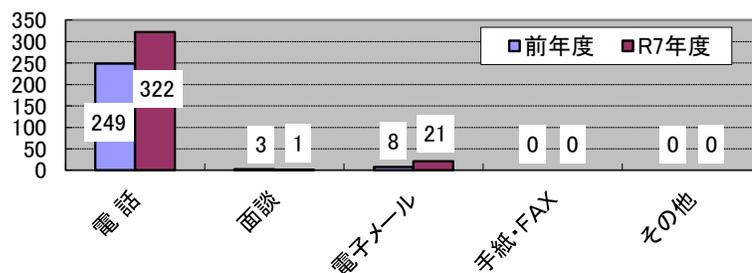
1 月別相談件数

| 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 | 21 | 1.4 |
| 5月 | 25 | 31 | 29 | 2 | 20 | 1.6 |
| 6月 | 39 | 39 | 35 | 4 | 21 | 1.9 |
| 7月 | 19 | 42 | 29 | 13 | 22 | 1.9 |
| 8月 | 18 | 39 | 29 | 10 | 20 | 2.0 |
| 9月 | 28 | 33 | 28 | 5 | 20 | 1.7 |
| 10月 | 37 | 38 | 33 | 5 | 22 | 1.7 |
| 11月 | 23 | 25 | 21 | 4 | 18 | 1.4 |
| 12月 | 20 | 21 | 17 | 4 | 20 | 1.1 |
| 1月 | 25 | 46 | 33 | 13 | 19 | 2.4 |
| 計 | 260 | 344 | 281 | 63 | 203 | 1.7 |



2 相談手段別件数

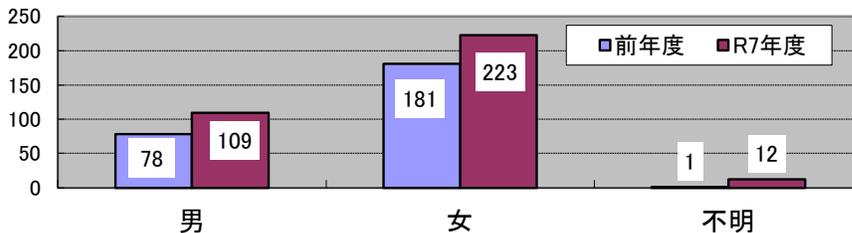
| 相談手段 | 件数 | 構成比 |
|--------|-----|--------|
| 電話 | 322 | 93.6% |
| 面談 | 1 | 0.3% |
| 電子メール | 21 | 6.1% |
| 手紙・FAX | 0 | 0.0% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 計 | 344 | 100.0% |



3 相談者の内訳

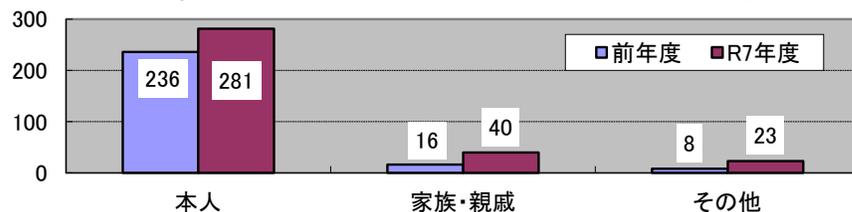
①性別

| 性別 | 件数 | 構成比 |
|----------|-----|--------|
| 男 | 109 | 31.7% |
| 女 | 223 | 64.8% |
| 不明(メール等) | 12 | 3.5% |
| 計 | 344 | 100.0% |



②患者との関係

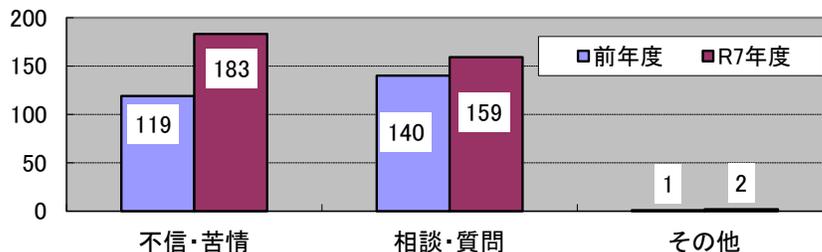
| 関係 | 件数 | 構成比 |
|-------|-----|--------|
| 本人 | 281 | 81.7% |
| 家族・親戚 | 40 | 11.6% |
| その他 | 23 | 6.7% |
| 計 | 344 | 100.0% |



4 相談の内訳

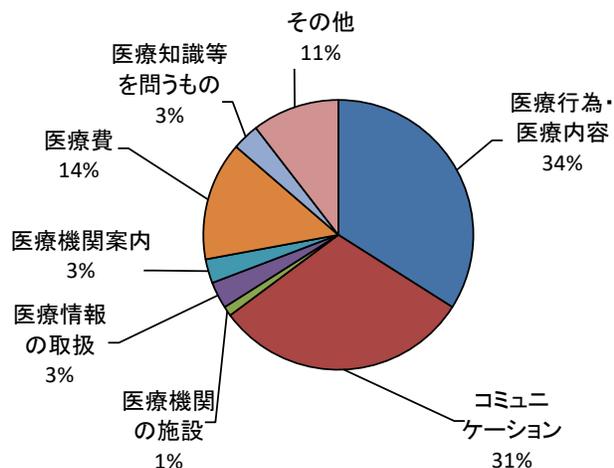
①種別

| | 件数 | 構成比 |
|-------|-----|--------|
| 不信・苦情 | 183 | 53.2% |
| 相談・質問 | 159 | 46.2% |
| その他 | 2 | 0.6% |
| 計 | 344 | 100.0% |



②内容

| | 件数 | 構成比 |
|------------|-----|--------|
| 医療行為・医療内容 | 117 | 34.0% |
| コミュニケーション | 106 | 30.8% |
| 医療機関の施設 | 4 | 1.2% |
| 医療情報の取扱 | 11 | 3.2% |
| 医療機関案内 | 10 | 2.9% |
| 医療費 | 49 | 14.2% |
| 医療知識等を問うもの | 11 | 3.2% |
| その他 | 36 | 10.5% |
| 計 | 344 | 100.0% |



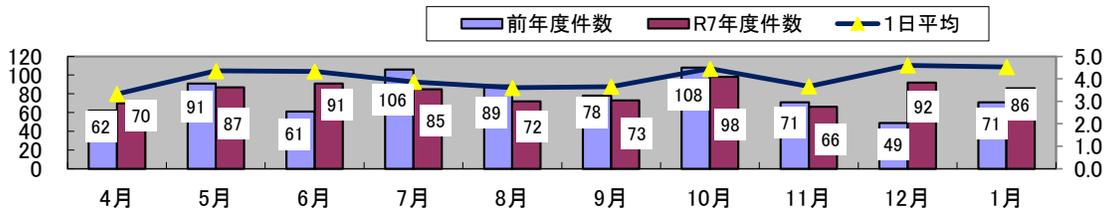
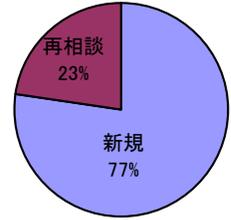
5 処理経過

| | 件数 | 構成比 |
|-------------|-----|--------|
| 問題点の整理、情報提供 | 205 | 59.6% |
| 他課や関係機関紹介 | 113 | 32.8% |
| 対象施設等への連絡 | 10 | 2.9% |
| 立入検査担当部署へ連絡 | 6 | 1.8% |
| その他(中断など) | 10 | 2.9% |
| 計 | 344 | 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。

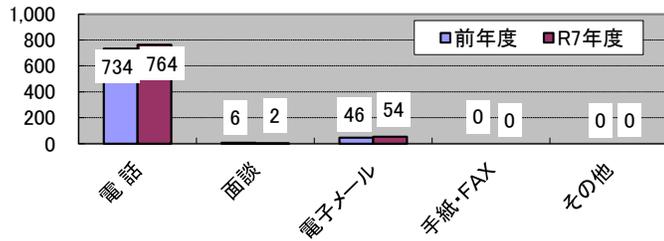
1 月別相談件数

| 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 | 21 | 3.3 |
| 5月 | 91 | 87 | 72 | 15 | 20 | 4.4 |
| 6月 | 61 | 91 | 68 | 23 | 21 | 4.3 |
| 7月 | 106 | 85 | 70 | 15 | 22 | 3.9 |
| 8月 | 89 | 72 | 56 | 16 | 20 | 3.6 |
| 9月 | 78 | 73 | 57 | 16 | 20 | 3.7 |
| 10月 | 108 | 98 | 74 | 24 | 22 | 4.5 |
| 11月 | 71 | 66 | 48 | 18 | 18 | 3.7 |
| 12月 | 49 | 92 | 71 | 21 | 20 | 4.6 |
| 1月 | 71 | 86 | 61 | 25 | 19 | 4.5 |
| 2月 | | | | | | |
| 3月 | | | | | | |
| 計 | 786 | 820 | 634 | 186 | 203 | 4.0 |



2 相談手段別件数

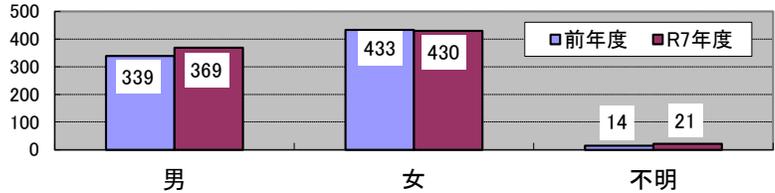
| 相談手段 | 件数 | 構成比 |
|--------|-----|--------|
| 電話 | 764 | 93.2% |
| 面談 | 2 | 0.2% |
| 電子メール | 54 | 6.6% |
| 手紙・FAX | 0 | 0.0% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 計 | 820 | 100.0% |



3 相談者の内訳

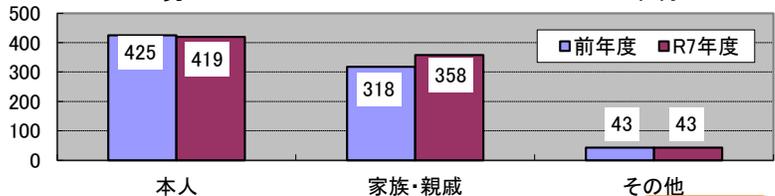
①性別

| 性別 | 件数 | 構成比 |
|-----------|-----|--------|
| 男 | 369 | 45.0% |
| 女 | 430 | 52.4% |
| 不明(Eメール等) | 21 | 2.6% |
| 計 | 820 | 100.0% |



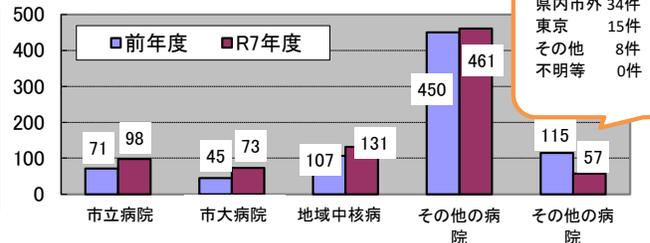
②患者との関係

| 関係 | 件数 | 構成比 |
|-------|-----|--------|
| 本人 | 419 | 51.1% |
| 家族・親戚 | 358 | 43.7% |
| その他 | 43 | 5.2% |
| 計 | 820 | 100.0% |



4 対象機関

| 対象機関 | 件数 | 構成比 | 病院数 |
|-------------|-----|--------|-----|
| 市立病院 | 98 | 12.0% | 4 |
| 市大病院 | 73 | 8.9% | 2 |
| 地域中核病院 | 131 | 16.0% | 6 |
| その他の病院(市内) | 461 | 56.1% | 122 |
| その他の病院(市外等) | 57 | 7.0% | |
| 計 | 820 | 100.0% | 134 |



県内市外 34件
東京 15件
その他 8件
不明等 0件

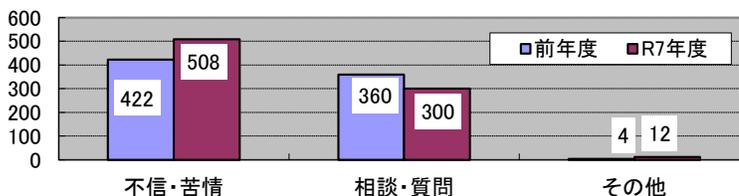
5 主な診療科目



6 相談の内訳

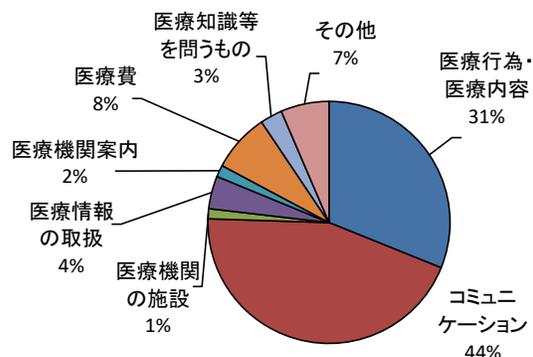
①種別

| | 件数 | 構成比 |
|-------|-----|--------|
| 不信・苦情 | 508 | 62.0% |
| 相談・質問 | 300 | 36.5% |
| その他 | 12 | 1.5% |
| 計 | 820 | 100.0% |



②内容

| | 件数 | 構成比 |
|------------|-----|--------|
| 医療行為・医療内容 | 255 | 31.1% |
| コミュニケーション | 364 | 44.4% |
| 医療機関の施設 | 11 | 1.3% |
| 医療情報の取扱 | 36 | 4.4% |
| 医療機関案内 | 13 | 1.6% |
| 医療費 | 64 | 7.8% |
| 医療知識等を問うもの | 24 | 2.9% |
| その他 | 53 | 6.5% |
| 計 | 820 | 100.0% |



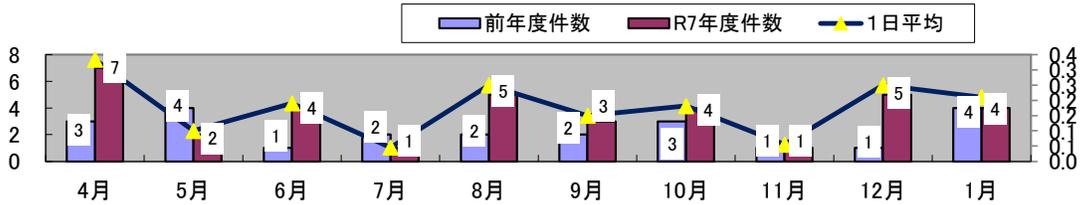
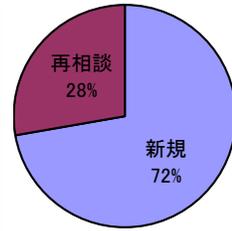
7 処理経過

| | 件数 | 構成比 |
|-------------|-----|--------|
| 問題点の整理、情報提供 | 643 | 78.4% |
| 他課や関係機関紹介 | 105 | 12.8% |
| 対象施設等への連絡 | 36 | 4.4% |
| 立入検査担当部署へ連絡 | 12 | 1.5% |
| その他(中断など) | 24 | 2.9% |
| 計 | 820 | 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。

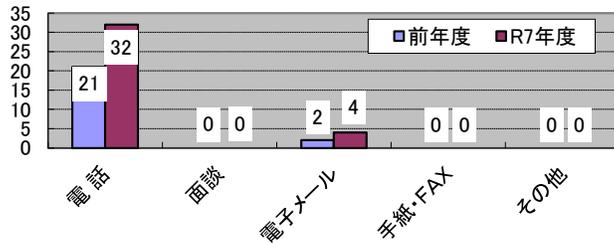
1 月別相談件数

| 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 | 21 | 0.3 |
| 5月 | 4 | 2 | 2 | 0 | 20 | 0.1 |
| 6月 | 1 | 4 | 4 | 0 | 21 | 0.2 |
| 7月 | 2 | 1 | 0 | 1 | 22 | 0.0 |
| 8月 | 2 | 5 | 3 | 2 | 20 | 0.3 |
| 9月 | 2 | 3 | 2 | 1 | 20 | 0.2 |
| 10月 | 3 | 4 | 3 | 1 | 22 | 0.2 |
| 11月 | 1 | 1 | 1 | 0 | 18 | 0.1 |
| 12月 | 1 | 5 | 3 | 2 | 20 | 0.3 |
| 1月 | 4 | 4 | 3 | 1 | 19 | 0.2 |
| 2月 | | | | | | |
| 3月 | | | | | | |
| 計 | 23 | 36 | 26 | 10 | 203 | 0.2 |



2 相談手段別件数

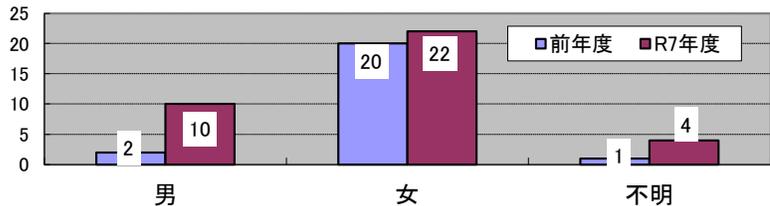
| 相談手段 | 件数 | 構成比 |
|--------|----|--------|
| 電話 | 32 | 88.9% |
| 面談 | 0 | 0.0% |
| 電子メール | 4 | 11.1% |
| 手紙・FAX | 0 | 0.0% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 計 | 36 | 100.0% |



3 相談者の内訳

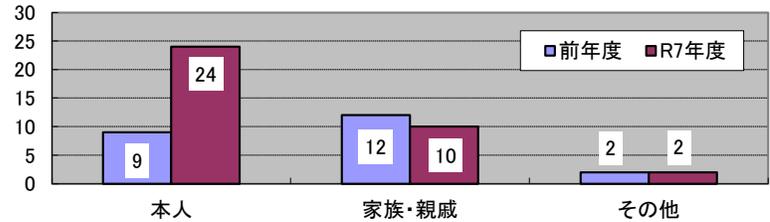
①性別

| 性別 | 件数 | 構成比 |
|----------|----|--------|
| 男 | 10 | 27.8% |
| 女 | 22 | 61.1% |
| 不明(メール等) | 4 | 11.1% |
| 計 | 36 | 100.0% |



②患者との関係

| 関係 | 件数 | 構成比 |
|-------|----|--------|
| 本人 | 24 | 66.7% |
| 家族・親戚 | 10 | 27.7% |
| その他 | 2 | 5.6% |
| 計 | 36 | 100.0% |



4 対象機関

| 機関 | 件数 | 構成比 |
|--------|----|--------|
| 市立病院 | 2 | 5.6% |
| 市大病院 | 0 | 0.0% |
| 地域中核病院 | 2 | 5.6% |
| その他の病院 | 16 | 44.4% |
| 診療所 | 8 | 22.2% |
| 歯科診療所 | 0 | 0.0% |
| 薬局 | 0 | 0.0% |
| その他 | 2 | 5.6% |
| なし | 0 | 0.0% |
| 不明 | 6 | 16.6% |
| 計 | 36 | 100.0% |

【病院の規模別】

200床以上 10件
100～199床 4件
99床以下 2件
精神科病院 3件

有床診療所 0件
無床診療所 10件

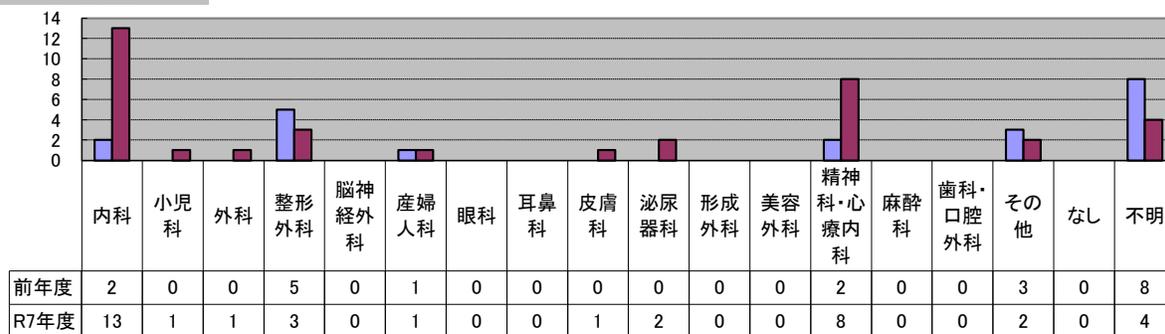
【入院時の主な内容】

・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】

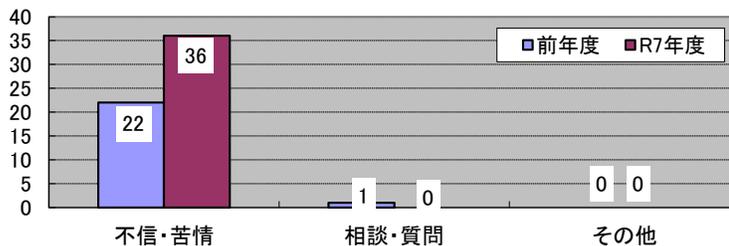
・接遇について
・言葉遣いが悪い など

5 主な診療科目



6 相談の内訳(種別)

| 種別 | 件数 | 構成比 |
|-------|----|--------|
| 不信・苦情 | 36 | 100.0% |
| 相談・質問 | 0 | 0.0% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 計 | 36 | 100.0% |



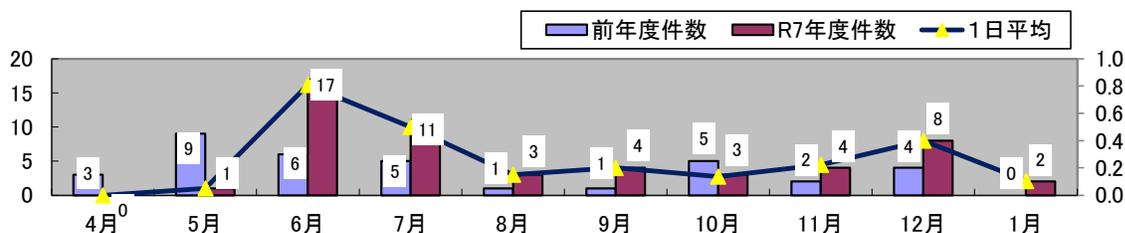
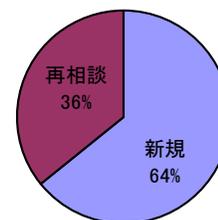
7 処理経過

| 処理経過 | 件数 | 構成比 |
|-------------|----|--------|
| 問題点の整理、情報提供 | 32 | 88.9% |
| 他課や関係機関紹介 | 1 | 2.8% |
| 対象施設等への連絡 | 3 | 8.3% |
| 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 | 36 | 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。

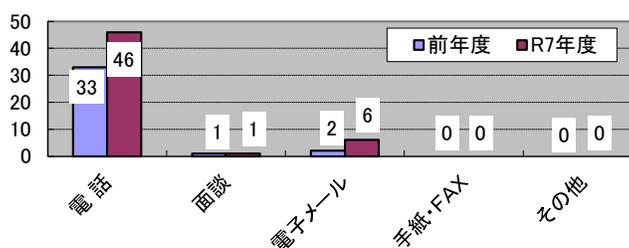
1 月別相談件数

| 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 | 21 | 0.0 |
| 5月 | 9 | 1 | 1 | 0 | 20 | 0.1 |
| 6月 | 6 | 17 | 4 | 13 | 21 | 0.8 |
| 7月 | 5 | 11 | 8 | 3 | 22 | 0.5 |
| 8月 | 1 | 3 | 3 | 0 | 20 | 0.2 |
| 9月 | 1 | 4 | 4 | 0 | 20 | 0.2 |
| 10月 | 5 | 3 | 2 | 1 | 22 | 0.1 |
| 11月 | 2 | 4 | 4 | 0 | 18 | 0.2 |
| 12月 | 4 | 8 | 6 | 2 | 20 | 0.4 |
| 1月 | 0 | 2 | 2 | 0 | 19 | 0.1 |
| 計 | 36 | 53 | 34 | 19 | 203 | 0.3 |



2 相談手段別件数

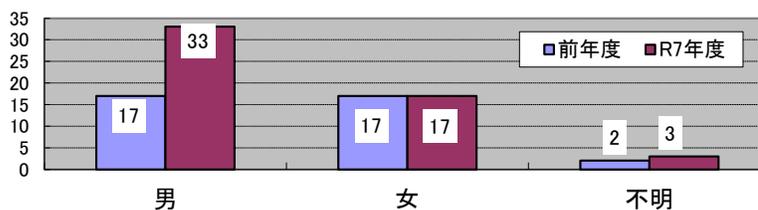
| 相談手段 | 件数 | 構成比 |
|--------|----|--------|
| 電話 | 46 | 86.8% |
| 面談 | 1 | 1.9% |
| 電子メール | 6 | 11.3% |
| 手紙・FAX | 0 | 0.0% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 計 | 53 | 100.0% |



3 相談者の内訳

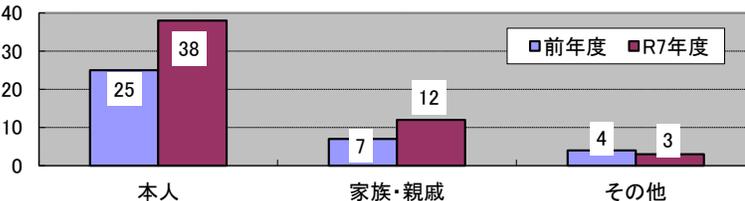
①性別

| 性別 | 件数 | 構成比 |
|----------|----|--------|
| 男 | 33 | 62.3% |
| 女 | 17 | 32.0% |
| 不明(メール等) | 3 | 5.7% |
| 計 | 53 | 100.0% |

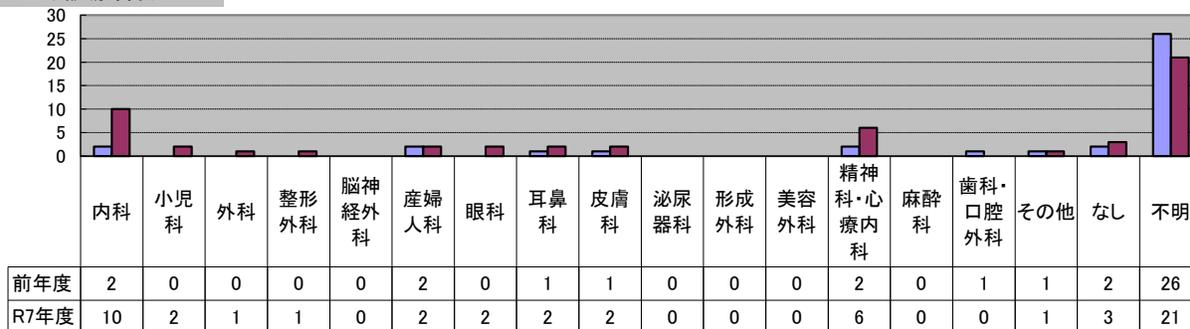


②患者との関係

| 関係 | 件数 | 構成比 |
|-------|----|--------|
| 本人 | 38 | 71.7% |
| 家族・親戚 | 12 | 22.6% |
| その他 | 3 | 5.7% |
| 計 | 53 | 100.0% |



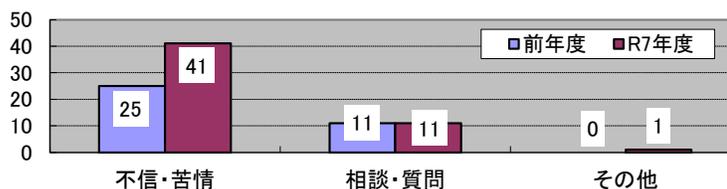
4 主な診療科目



5 相談の内訳

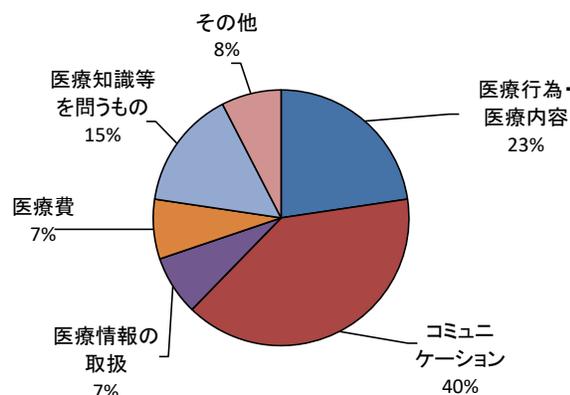
①種別

| | 件数 | 構成比 |
|-------|----|--------|
| 不信・苦情 | 41 | 77.4% |
| 相談・質問 | 11 | 20.8% |
| その他 | 1 | 1.8% |
| 計 | 53 | 100.0% |



②内容

| | 件数 | 構成比 |
|------------|----|--------|
| 医療行為・医療内容 | 12 | 22.6% |
| コミュニケーション | 21 | 39.8% |
| 医療機関の施設 | 0 | 0.0% |
| 医療情報の取扱 | 4 | 7.5% |
| 医療機関案内 | 0 | 0.0% |
| 医療費 | 4 | 7.5% |
| 医療知識等を問うもの | 8 | 15.1% |
| その他 | 4 | 7.5% |
| 計 | 53 | 100.0% |



6 処理経過

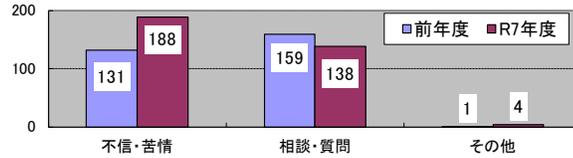
| | 件数 | 構成比 |
|-------------|----|--------|
| 問題点の整理、情報提供 | 32 | 60.4% |
| 他課や関係機関紹介 | 15 | 28.2% |
| 対象施設等への連絡 | 3 | 5.7% |
| 立入検査担当部署へ連絡 | 0 | 0.0% |
| その他(中断など) | 3 | 5.7% |
| 計 | 53 | 100.0% |

【精神科・心療内科】

1 相談の内訳

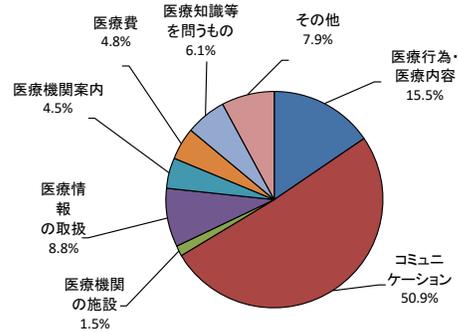
①種別

| | 件数 | 構成比 |
|-------|-----|--------|
| 不信・苦情 | 188 | 57.0% |
| 相談・質問 | 138 | 41.8% |
| その他 | 4 | 1.2% |
| 計 | 330 | 100.0% |



②内容

| | 件数 | 構成比 |
|------------|-----|--------|
| 医療行為・医療内容 | 51 | 15.5% |
| コミュニケーション | 168 | 50.9% |
| 医療機関の施設 | 5 | 1.5% |
| 医療情報の取扱 | 29 | 8.8% |
| 医療機関案内 | 15 | 4.5% |
| 医療費 | 16 | 4.8% |
| 医療知識等を問うもの | 20 | 6.1% |
| その他 | 26 | 7.9% |
| 計 | 330 | 100.0% |



2 処理経過

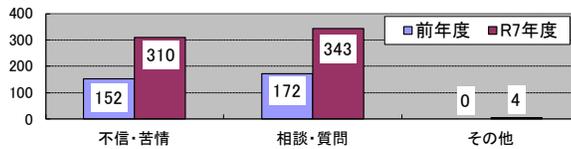
| | 件数 | 構成比 |
|-------------|-----|--------|
| 問題点の整理、情報提供 | 251 | 76.1% |
| 他課や関係機関紹介 | 40 | 12.1% |
| 対象施設等への連絡 | 21 | 6.4% |
| 立入検査担当部署へ連絡 | 4 | 1.2% |
| その他(中断など) | 14 | 4.2% |
| 計 | 330 | 100.0% |

【内科】

1 相談の内訳

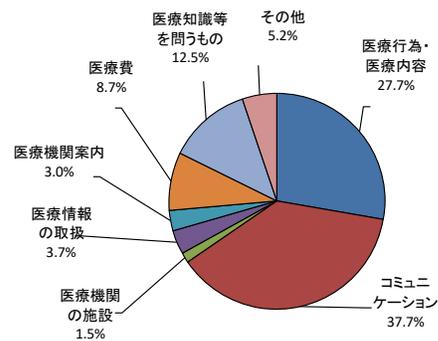
①種別

| | 件数 | 構成比 |
|-------|-----|--------|
| 不信・苦情 | 310 | 47.2% |
| 相談・質問 | 343 | 52.2% |
| その他 | 4 | 0.6% |
| 計 | 657 | 100.0% |



②内容

| | 件数 | 構成比 |
|------------|-----|--------|
| 医療行為・医療内容 | 182 | 27.7% |
| コミュニケーション | 248 | 37.7% |
| 医療機関の施設 | 10 | 1.5% |
| 医療情報の取扱 | 24 | 3.7% |
| 医療機関案内 | 20 | 3.0% |
| 医療費 | 57 | 8.7% |
| 医療知識等を問うもの | 82 | 12.5% |
| その他 | 34 | 5.2% |
| 計 | 657 | 100.0% |



2 処理経過

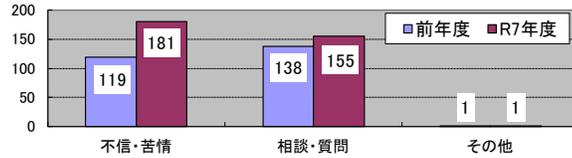
| | 件数 | 構成比 |
|-------------|-----|--------|
| 問題点の整理、情報提供 | 495 | 75.3% |
| 他課や関係機関紹介 | 98 | 14.9% |
| 対象施設等への連絡 | 37 | 5.6% |
| 立入検査担当部署へ連絡 | 9 | 1.5% |
| その他(中断など) | 18 | 2.7% |
| 計 | 657 | 100.0% |

【歯科・口腔外科】

1 相談の内訳

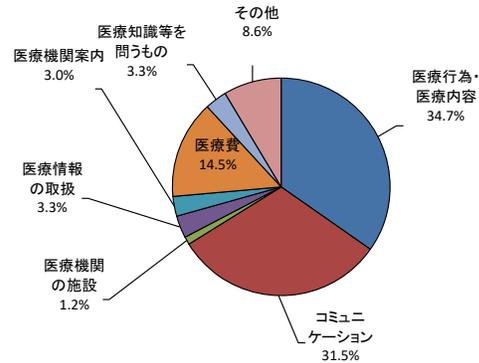
①種別

| | 件数 | 構成比 |
|-------|-----|--------|
| 不信・苦情 | 181 | 53.7% |
| 相談・質問 | 155 | 46.0% |
| その他 | 1 | 0.3% |
| 計 | 337 | 100.0% |



②内容

| | 件数 | 構成比 |
|------------|-----|--------|
| 医療行為・医療内容 | 117 | 34.7% |
| コミュニケーション | 106 | 31.5% |
| 医療機関の施設 | 4 | 1.2% |
| 医療情報の取扱 | 11 | 3.3% |
| 医療機関案内 | 10 | 3.0% |
| 医療費 | 49 | 14.5% |
| 医療知識等を問うもの | 11 | 3.3% |
| その他 | 29 | 8.5% |
| 計 | 337 | 100.0% |



2 処理経過

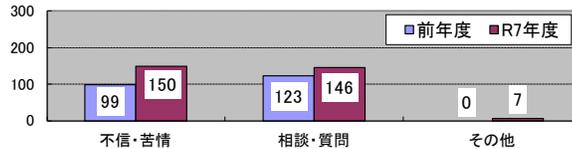
| | 件数 | 構成比 |
|-------------|-----|--------|
| 問題点の整理、情報提供 | 203 | 60.2% |
| 他課や関係機関紹介 | 110 | 32.6% |
| 対象施設等への連絡 | 10 | 3.0% |
| 立入検査担当部署へ連絡 | 6 | 1.8% |
| その他(中断など) | 8 | 2.4% |
| 計 | 337 | 100.0% |

【整形外科】

1 相談の内訳

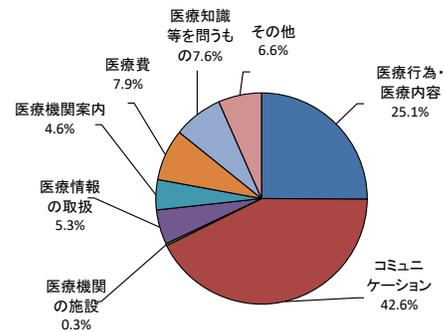
①種別

| | 件数 | 構成比 |
|-------|-----|--------|
| 不信・苦情 | 150 | 49.5% |
| 相談・質問 | 146 | 48.2% |
| その他 | 7 | 2.3% |
| 計 | 303 | 100.0% |



②内容

| | 件数 | 構成比 |
|------------|-----|--------|
| 医療行為・医療内容 | 76 | 25.1% |
| コミュニケーション | 129 | 42.6% |
| 医療機関の施設 | 1 | 0.3% |
| 医療情報の取扱 | 16 | 5.3% |
| 医療機関案内 | 14 | 4.6% |
| 医療費 | 24 | 7.9% |
| 医療知識等を問うもの | 23 | 7.6% |
| その他 | 20 | 6.6% |
| 計 | 303 | 100.0% |



2 処理経過

| | 件数 | 構成比 |
|-------------|-----|--------|
| 問題点の整理、情報提供 | 251 | 82.8% |
| 他課や関係機関紹介 | 34 | 11.2% |
| 対象施設等への連絡 | 10 | 3.3% |
| 立入検査担当部署へ連絡 | 1 | 0.3% |
| その他(中断など) | 7 | 2.4% |
| 計 | 303 | 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）の取組及び医療啓発イベントを実施しました。

ブックフェア「医療をやさしく考える本棚」

- ・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）



中央図書館 選書フェアの様子

- ・有隣堂書店 伊勢佐木町本店にて選書フェアの実施（令和7年12月19日～令和8年1月12日及び令和8年1月26日～令和8年2026年2月26日）



有隣堂書店 選書フェアの様子

「パマトコ」での情報発信

- ・横浜市子育て世代応援サイト「パマトコ」を用いて、「やさしい医療のカタチ」所属の小児科医が小児医療のポイントをコラムとして配信しました。

コンテンツ内容①アトピー性皮膚炎について

②食物アレルギーについて

③子どもの救急医学について

延べ 100 名閲覧

デジタルサイネージの放映

- ・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
- ・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

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した。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した。

<日時・場所>

令和8年1月12日（月・祝）10時～16時

市役所アトリウム及び展示スペースA・B

<内容>

| セッション | 内容 | 講演者 | 参加者数 |
|-------------------|-----------------------------|---------------------------------|------|
| 第1部 10時～10時50分 | 今、大人にできること 市販薬による若者の依存症 | 松本俊彦 先生 精神科医 国立精神・神経医療緊急センター | 93名 |
| 第2部 11時10分～12時 | どう言えば伝わるの？ お医者さんとの会話法 | やさしい医療のカタチ | 173名 |
| 第3部 13時～13時50分 | 知って得する！ 医療のしくみ | 横浜市行政医師 ほか | 146名 |
| 第4部 14時10分～15時 | 知っておきたい！ 子どもの救急医療のこと | 坂本昌彦 先生 小児科医 佐久総合病院佐久医療センター | 92名 |
| 第5部 15時10分～16時 | 正しい知識と出会うために 不安な時はここを見よう | やさしい医療のカタチ | 131名 |

※このほか、託児サービス及びお絵かき教室（参加者数：10名）の開催

<参加者数>

全体数:延 645名

○参加者属性及びアンケート結果について（電子申請及び紙媒体でのアンケート結果集計）

参加者数 全体数：延 645 名

内訳 1部：93名 2部：173名 3部：146名 4部：92名 5部：131名

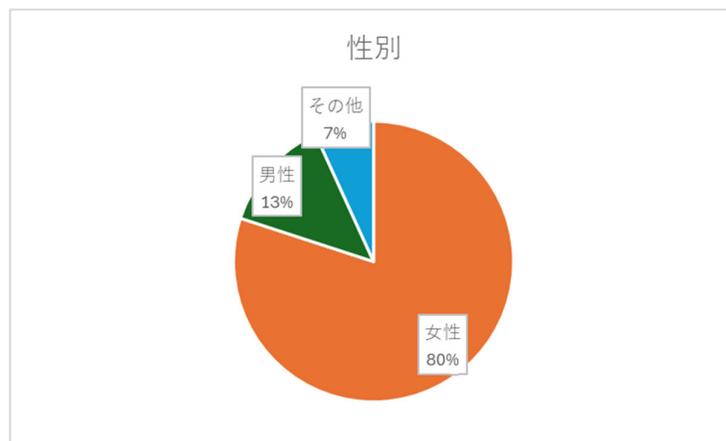
お絵かき教室：10名

参加者属性

性別

| | |
|-----|-----|
| 性別 | |
| 女性 | 176 |
| 男性 | 29 |
| その他 | 15 |
| 合計 | 220 |

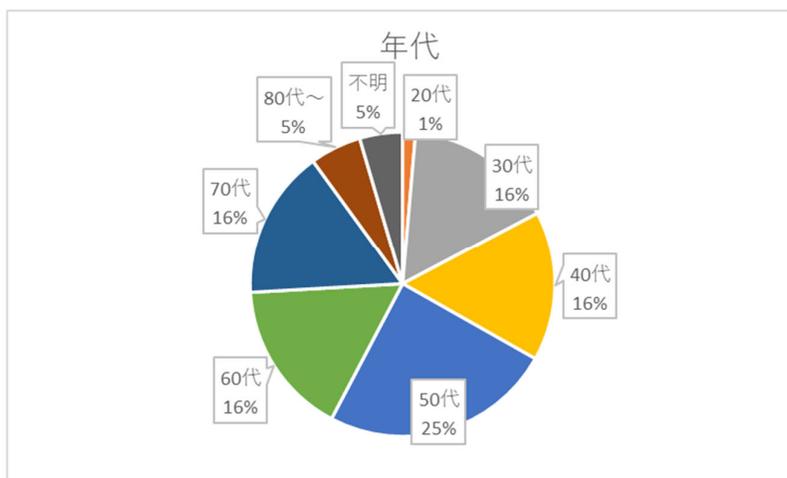
※お絵かき教室除く



年代

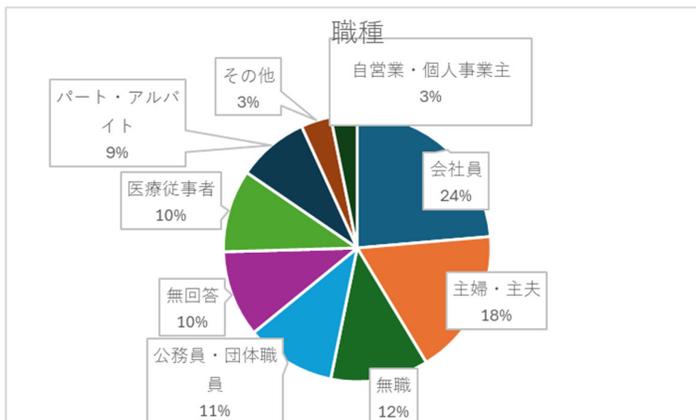
| | 人数 | 割合 |
|------|-----|--------|
| 10代 | 0 | 0.0% |
| 20代 | 3 | 1.4% |
| 30代 | 35 | 15.9% |
| 40代 | 35 | 15.9% |
| 50代 | 54 | 24.5% |
| 60代 | 36 | 16.4% |
| 70代 | 35 | 15.9% |
| 80代～ | 12 | 5.3% |
| 不明 | 10 | 4.5% |
| 総計 | 220 | 100.0% |

※ お絵かき教室除く



職種

| | | |
|-----------|-----|--------|
| 会社員 | 52 | 23.6% |
| 主婦・主夫 | 39 | 17.7% |
| 無職 | 26 | 11.8% |
| 公務員・団体職員 | 24 | 10.9% |
| 無回答 | 23 | 10.5% |
| 医療従事者 | 22 | 10.0% |
| パート・アルバイト | 19 | 8.6% |
| その他 | 8 | 3.6% |
| 自営業・個人事業主 | 7 | 3.2% |
| 合計 | 220 | 100.0% |



※お絵かき教室除く

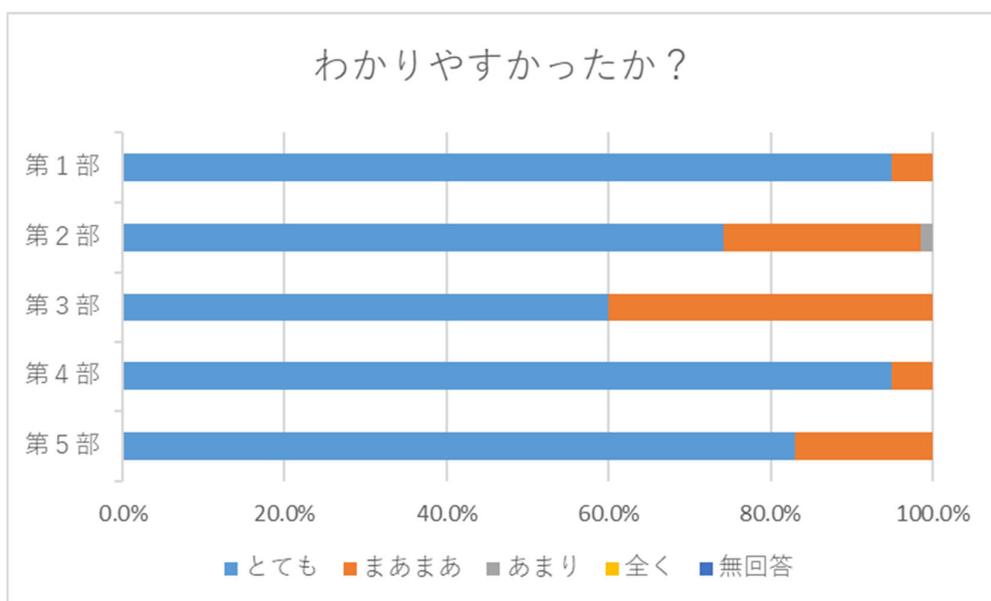
アンケート結果について

アンケート回答者数

85名

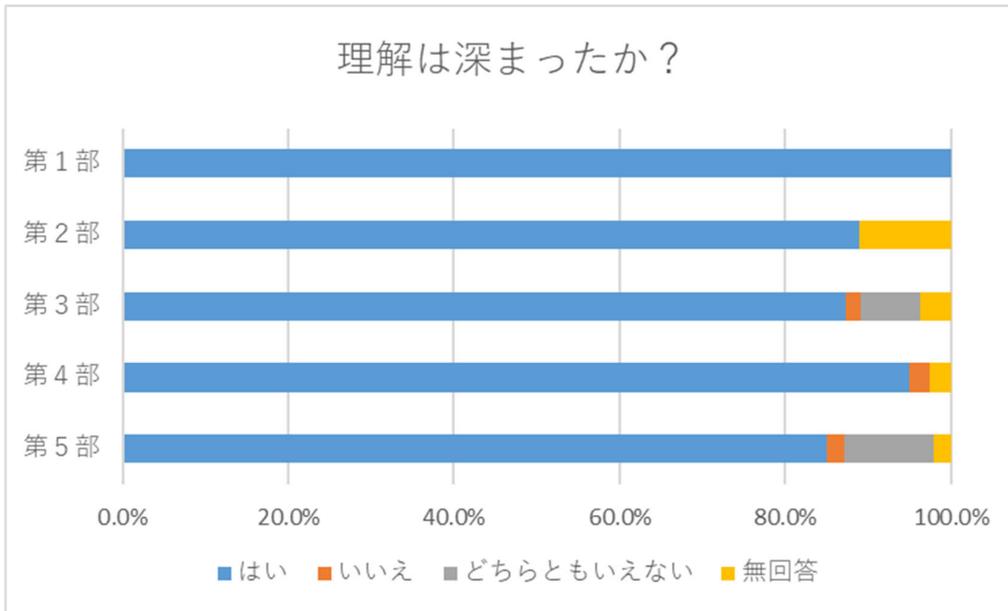
| わかりやすかったか (人数) | 第1部 | 第2部 | 第3部 | 第4部 | 第5部 |
|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| とても | 38 | 49 | 33 | 38 | 39 |
| まあまあ | 2 | 16 | 22 | 2 | 8 |
| あまり | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 全く | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 無回答 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 40 | 66 | 55 | 40 | 47 |

| わかりやすかったか(%) | 第1部 | 第2部 | 第3部 | 第4部 | 第5部 |
|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| とても | 95.0% | 74.2% | 60.0% | 95.0% | 83.0% |
| まあまあ | 5.0% | 24.2% | 40.0% | 5.0% | 17.0% |
| あまり | 0.0% | 1.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 全く | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 無回答 | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |



| 理解は深まったか (人数) | 第1部 | 第2部 | 第3部 | 第4部 | 第5部 |
|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| はい | 40 | 8 | 48 | 38 | 40 |
| いいえ | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| どちらともいえない | 0 | 0 | 4 | 0 | 5 |
| 無回答 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 合計 | 40 | 9 | 55 | 40 | 47 |
| ※第2部は紙アンケートのみ | | | | | |

| 理解は深まったか (%) | 第1部 | 第2部 | 第3部 | 第4部 | 第5部 |
|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| はい | 100.0% | 88.9% | 87.3% | 95.0% | 85.1% |
| いいえ | 0.0% | 0.0% | 1.8% | 2.5% | 2.1% |
| どちらともいえない | 0.0% | 0.0% | 7.3% | 0.0% | 10.6% |
| 無回答 | 0.0% | 11.1% | 3.6% | 2.5% | 2.1% |
| 合計 | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| ※第2部は紙アンケートのみ | | | | | |



資料3

今後希望するテーマ（複数選択可）

一般の方

| | | |
|-------------------|-----|--------|
| 災害時の医療・応急対応 | 26 | 11.2% |
| 薬の正しい使い方と副作用対策 | 25 | 10.8% |
| メンタルヘルスとストレス対策 | 24 | 10.3% |
| 医療情報の入手方法や活用法 | 22 | 9.5% |
| 病気の予防と治療の最新情報 | 20 | 8.6% |
| 健康診断や検診について | 20 | 8.6% |
| 医師・看護師と上手に話すコツ | 18 | 7.8% |
| ワクチンの正しい知識と接種の重要性 | 18 | 7.8% |
| 医療費の仕組み | 15 | 6.5% |
| 生活習慣病予防（食事・運動・睡眠） | 15 | 6.5% |
| 高齢者の健康 | 14 | 6.0% |
| 子どもの健康管理と予防接種 | 12 | 5.2% |
| その他 | 2 | 0.9% |
| 特になし | 1 | 0.4% |
| 認知症予防と介護の基礎知識 | 0 | 0.0% |
| 全体 | 232 | 100.0% |

※電子申請の方のみ回答

（その他）

小児のポリファーマシー問題について

医療従事者及び医療関係者（医師・看護師・薬剤師、事務・介護職員等）

| | | |
|-------------------------|----|--------|
| 災害医療・緊急対応 | 12 | 12.6% |
| 患者とのコミュニケーションスキル向上 | 11 | 11.6% |
| 医療制度・診療報酬の最新動向 | 11 | 11.6% |
| メンタルヘルスと職場ストレス対策 | 9 | 9.5% |
| 薬物療法の安全管理と副作用対策 | 7 | 7.4% |
| チーム医療と多職種連携の実践 | 7 | 7.4% |
| 認知症ケアの実践とコミュニケーション | 7 | 7.4% |
| 医療現場でのハラスメント防止 | 6 | 6.3% |
| 介護現場での医療連携のポイント | 6 | 6.3% |
| 医療安全とヒューマンエラー防止 | 5 | 5.3% |
| 患者エンゲージメントとインフォームドコンセント | 5 | 5.3% |
| 医療におけるジェンダー・ダイバーシティ | 5 | 5.3% |
| その他 | 3 | 3.2% |
| 感染症対策と院内感染防止 | 1 | 1.1% |
| 特になし | 0 | 0.0% |
| 全体 | 95 | 100.0% |

※電子申請の方のみ回答

（その他）

診療報酬改定を踏まえた腎不全（血液透析）患者に対する緩和ケアの提供について

本日の講演で良かった点と改善できると思う点があれば教えてください。(自由記述)

【第1部】今、大人にできること 市販薬による若者の依存症

- ・若者の市販薬依存やオーバードーズの実態に驚いた。
- ・資料がとてもわかりやすかった。データも興味深いものばかりだった。

【第2部】どう言えば伝わるの？お医者さんとの会話法

- ・一番伝えたいことを簡潔に、雑談も大切と分かった
- ・お薬手帳は診察時にも活用するものだと知った。紙の手帳は一覧しやすく、重複や相互作用に気づける

【第3部】知って得する！医療のしくみ

- ・セカンドオピニオンについて、「勝手に別の医者へ行くのではなく、担当医に相談して紹介してもらう」など、制度として正しいプロセスを初めて知った。
- ・医療安全相談窓口や行政医師の役割がわかった。自分の自治体にも同様の窓口があるか確認したい

【第4部】知っておきたい！子どもの救急医療のこと

- ・教えて！ドクターを初めて知り、具体的に使えるのが良い。資料・スライドが分かりやすい
- ・受診基準やよくある悩みへの対応が学べた。誤飲の応急処置など講習機会が増えると良い

【第5部】正しい知識と出会うために不安な時はここを見よう

- ・医療情報が溢れる中で自分で選ぶ難しさを実感
- ・病気で弱ると耳障りの良い言葉に流されるかもしれない

講演全体で印象に残ったことは何ですか？(自由記述)

- ・雑談も含めてフランクに話していいこと、医師に疑問を投げかけてよいと知り、安心した。
- ・司会の進行や登壇した医師の語り口、先生方の掛け合いがとても楽しく、内容もわかりやすかった。

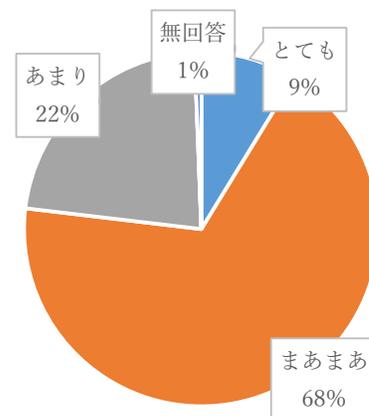
○受講前・受講後アンケートについて

【受講前】

・診察時に医師等にわからない点を確認したり、自分の希望や意見を伝えられていると感じますか？

| | | |
|------|-----|--------|
| とても | 14 | 8.8% |
| まあまあ | 109 | 68.1% |
| あまり | 36 | 22.5% |
| 全く | 0 | 0.0% |
| 無回答 | 1 | 0.6% |
| 全体 | 160 | 100.0% |

※電子申請で申し込んだ人のみの回答

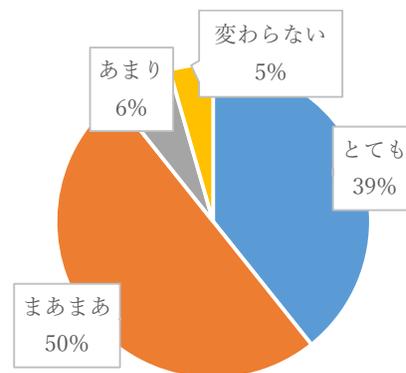


【受講後】

・診察時に医師等にわからない点を確認したり、自分の希望や意見を伝えられていると感じますか？

| | | |
|-------|-----|--------|
| とても | 44 | 39.3% |
| まあまあ | 56 | 50.0% |
| あまり | 7 | 6.3% |
| 変わらない | 5 | 4.5% |
| 全体 | 112 | 100.0% |

※第2部及び第3部受講者のみ回答

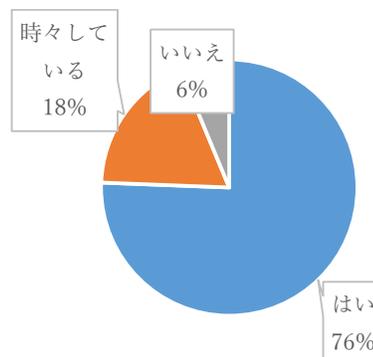


【受講前】

受診前に、症状の経過を整理したり、お薬手帳を準備したりする等の工夫をしていますか

| | | |
|--------|-----|--------|
| はい | 121 | 75.6% |
| 時々している | 29 | 18.1% |
| いいえ | 10 | 6.3% |
| 全体 | 160 | 100.0% |

※電子申請で申し込んだ人のみの回答

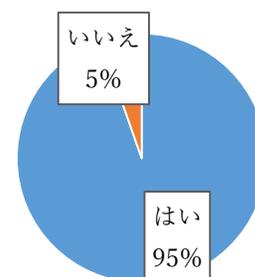


【受講後】

・受講前より、症状の経過を整理したり、お薬手帳を準備したりする等の工夫をしようと思いましたか？

| | | |
|-----|-----|--------|
| はい | 106 | 94.6% |
| いいえ | 6 | 5.4% |
| 全体 | 112 | 100.0% |

※第2部及び第3部受講者のみ回答

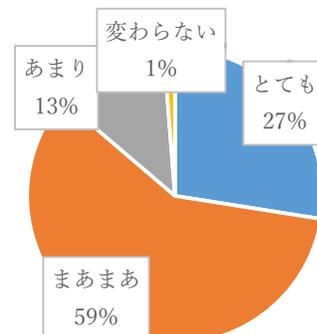


③医療情報を自分で調べて、適切に活用できると感じるか

【受講後】

| | | |
|-------|----|--------|
| とても | 22 | 27.5% |
| まあまあ | 47 | 58.8% |
| あまり | 10 | 12.5% |
| 変わらない | 1 | 1.3% |
| 全体 | 80 | 100.0% |

※第5部受講者のみ回答



医療安全相談窓口委託業者との連絡会の開催実績

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回開催しました。

| | 主な内容 |
|--------------------|---|
| 第1回 (令和7年5月開催) | <ol style="list-style-type: none"> 1 医療法違反を疑う場合の留意事項 <ul style="list-style-type: none"> ・情報提供を行う際の留意点～違反のポイントの明確化～ ・転送判断の基本的な考え方 2 質疑応答（メディカル・コンシェルジュから各チームへ） 3 事例検討（診療所担当及び病院担当） 4 相談分類について |
| 第2回 (令和7年7月開催) | <ol style="list-style-type: none"> 1 質疑応答（メディカル・コンシェルジュから各チームへ） 2 事例検討（診療所担当及び病院担当） 3 月次報告書について |
| 第3回 (令和7年9月開催) | <ol style="list-style-type: none"> 1 情報提供の方法について 2 質疑応答（メディカル・コンシェルジュから各チームへ） 3 事例検討（診療所担当及び病院担当） 4 月報について（7月分・8月分） 不当な要求への相談対応 |
| 第4回 (令和7年12月開催) | <ol style="list-style-type: none"> 1 質疑応答（メディカル・コンシェルジュから各チームへ） 2 事例検討（病院担当） |
| 第5回 (令和8年1月開催) | <ol style="list-style-type: none"> 1 意見交換 2 事例検討（診療所担当、病院担当及び相談担当） |

令和8年度医療安全支援センター事業計画について

1 医療安全相談窓口の委託

令和7年度から外部委託(株式会社メディカル・コンシェルジュ)を開始
令和8年度から委託事業者が変更となる(株式会社CTI情報センター)
引続き、医療専門職(看護師)による相談対応を実施

(1) 電話相談

電話番号、相談受付時間、回線数…すべて変更なし
3回線を看護師3名の専任体制で対応…変更なし

(2) メール相談

新たに相談フォームを設けて、相談対応…変更なし
自動返信機能を追加し相談者に受付の際に通知…変更なし

(3) 今後のスケジュール

委託後は、隔月で情報共有及び研修を目的に、
委託事業者と市の定期連絡会を開催…変更なし

2 医療安全推進協議会

例年どおり年数回開催(令和7年度は6月、10月、3月に開催)

3 医療従事者研修会及び市民講演会

医療知識や制度の周知や、医療従事者と患者の関係がより良好な関係になるような医療コミュニケーションをテーマに研修会や講演会を実施予定

4 医療コミュニケーションに関する普及啓発

患者と医療機関が円滑なコミュニケーションを図るための情報提供を行うパンフレット
「知って得する!医療のしくみ~安心して診察を受けるためには~」を区やケアプラザ等で配布
病院内及び区役所デジタルサイネージを活用し、パンフレットの内容に関する動画を配信予定(11月)