

# **第1 横浜市医療安全支援センターの概要**

- 1 横浜市医療安全相談窓口の設置経過と国の取組**
- 2 横浜市医療安全支援センター(横浜市医療安全相談窓口)の事業**

# 1 横浜市医療安全相談窓口の設置経過と国の取組

横浜市の動き	国の動き												
<p>平成 11 年1月横浜市立大学附属病院で患者取違え事故発生 平成 11 年2月都立広尾病院消毒薬の誤注入事故発生</p>													
<p><b>平成 12 年5月</b> ・市立病院等安全管理者会議発足</p> <p>「市内医療機関に対する市民からの相談苦情窓口の設置と医療行政への反映」が提言される。</p> <p><b>平成 15 年3月</b> ・「横浜市市立病院のあり方検討委員会」最終答申</p> <p><b>平成 16 年4月</b> ・医療に対する市民の関心が高まる中、医療の安全安心を推進していくため、医療安全課が新設される。</p> <p><b>平成 16 年7月 20 日</b> ・医療安全課に「横浜市医療安全相談窓口」を設置 ・医療安全相談窓口データベース稼働</p> <p><b>平成 17 年2月</b> ・横浜市医療安全推進関係団体連絡会発足</p> <p><b>平成 17 年3月</b> ・第1回横浜市医療安全研修会開催</p> <p><b>平成 19 年4月</b> ・「横浜市医療安全相談窓口」を医療法上の医療安全支援センターと位置づけ(横浜市告示第142号平成19年4月5日)</p> <p><b>平成 20 年4月</b> ・横浜市医療安全推進協議会設置(連絡会から発展)</p> <p><b>平成 20 年7月</b> ・専任の嘱託相談員を配置</p> <p><b>平成 22 年9月</b> ・専任の嘱託相談員の増員(2名体制へ)</p> <p><b>平成 23 年 12 月</b> ・横浜市医療安全推進協議会を市の附属機関として条例に規定</p>	<p>これらの重大な医療事故を機に国は医療安全への施策に取り組んだ</p> <p><b>平成 13 年4月</b> ・厚労省に医療安全推進室設置</p> <p><b>平成 14 年4月</b> ・「医療安全推進総合対策」の策定 『医療機関や地域における相談体制の整備』が盛り込まれる。</p> <p><b>平成 14 年 10 月</b> ・医療機関における安全管理体制の強化 (医療法施行規則改正平成 14 年 10 月1日施行) 病院、有床診療所に医療安全管理体制の義務化</p> <p><b>平成 15 年4月</b> ・特定機能病院及び臨床研修病院における安全管理体制の強化 (医療法施行規則改正平成 15 年4月1日施行)</p> <p>・「医療安全支援センターの設置について」通知 都道府県から医療安全支援センターの設置が開始</p> <p>・医療安全支援センター総合支援事業を日本医療機能評価機構が受託</p> <p><b>平成 19 年4月</b> ・医療安全支援センターの制度化 (医療法改正平成 19 年4月1日施行) 都道府県等にセンター設置の努力義務と公示が求められる。</p> <p>・医療機関における安全管理体制の確保 (医療法施行規則改正平成 19 年4月1日施行) 無床診療所、助産所に医療安全管理体制の義務化</p> <p>・医療安全支援センター総合支援事業を東京大学大学院医学系研究科医療安全管理学講座が受託</p> <table border="1" data-bbox="906 1937 1308 2056"> <thead> <tr> <th>&lt;設置状況&gt;</th> <th>平成 21 年</th> <th>平成 23 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>都道府県</td> <td>47</td> <td>47</td> </tr> <tr> <td>保健所設置市区</td> <td>49</td> <td>56</td> </tr> <tr> <td>二次医療圏</td> <td>257</td> <td>269</td> </tr> </tbody> </table>	<設置状況>	平成 21 年	平成 23 年	都道府県	47	47	保健所設置市区	49	56	二次医療圏	257	269
<設置状況>	平成 21 年	平成 23 年											
都道府県	47	47											
保健所設置市区	49	56											
二次医療圏	257	269											
<p>その後、年度 2~3回実施</p>													
<p>20 年度から 年間相談件数 5,000 件を突破</p>													

## 2 横浜市医療安全支援センター(横浜市医療安全相談窓口)\*の事業

横浜市医療安全支援センターは、「医療安全支援センター運営要領」(厚生労働省通知 平成 19 年3月 30 日)に基づき、以下の事業を実施しています。

### (1) 横浜市医療安全相談窓口

患者・家族からの相談や苦情等を受け付け、中立的な立場で当事者間の問題解決に向けた取組を支援しています。

### (2) 横浜市医療安全推進協議会

横浜地域における患者・住民からの相談等に適切に対応するため、横浜市医療安全相談窓口の運営方針や地域における医療安全の推進のための方策等を検討しています。

### (3) 医療機関、医療従事者に向けた連携の取組

市内医療提供施設に従事する医療関係者を対象とした医療安全研修会の実施や、横浜市立病院等安全管理者会議の運営協力、メールマガジンやホームページを活用した医療安全情報の配信などを行っています。

### (4) 医療安全への市民の参加に向けた取組

患者・市民に対し、医療に関する知識と診療における主体的な自己決定の支援等を目的とした講演会や出前講座、リーフレット「お医者さんへの上手なかかり方」の発行を行なっています。また、ホームページを活用した情報発信を行なっています。

### (5) 関係団体、機関との連携

横浜市からは、各医療関係団体が主催する研修会や発行紙で、医療安全相談窓口の相談事例等を報告しています。また、各医療関係団体からは市主催の医療安全研修会の共催や医療安全推進協議会への会員派遣などの協力体制をとって連携しています。

※本市では、平成 19 年4月の医療法の改正に伴い、都道府県、保健所設置市等は、「医療安全支援センター」を設置するように努めなければならないと規定されたことを受けて、平成 16 年7月に設置した「横浜市医療安全相談窓口」を、医療法上の「医療安全支援センター」として位置付けました(資料編 5 横浜市告示第 142 号(平成 19 年4月5日)を参照)。そのため、表記を「横浜市医療安全支援センター(横浜市医療安全相談窓口)」としています。

\* 各事業については、『第2 事業概要』で解説します。

# 横浜市医療安全支援センター(横浜市医療安全相談窓口)

## 周知用リーフレット「横浜市医療安全相談窓口のご案内」

平成 24 年度 30,000 部発行

相談は、原則として市内の医療機関等で行われている医療全般が対象となります。

医療費の内容や法律相談など、専門機関での対応が必要な場合は関係機関をご案内します。

### 相談方法

- 電話番号 045-671-3500  
相談時間は原則として30分以内とさせていただきます。よろしくお願いいたしますので御了承ください。
- FAX番号 045-663-7327
- Eメール kf.soudan@city.yokohama.jp
- 面接 予約制ですので、あらかじめお電話ください。045-671-3500

◆相談窓口の所在地◆  
横浜市健康福祉局健康安全部医療安全課  
〒231-0017 横浜市中区港町2-9  
関内駅前第二ビル4階  
<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/soudan-madoguchi/>

### 上手な医療機関のかかり方

受診する際の準備や心構えを知り、上手に医療機関にかかりましょう。

- 気になる症状があるときは、まず、かかりつけ医(近所の診療所)を受診しましょう。
- 医師に聞きたいことや伝えたいことは、メモに書いて準備しましょう。
- 自覚症状とその経過、病歴や飲んでいる薬などを医師に詳しく伝えましょう。
- 大事なことはメモを取りましょう。
- わからないこと、疑問に思ったことは、遠慮なく質問しましょう。
- 自分の病気に対する理解を深め、積極的に治療に参加しましょう。

平成 24 年発行 横浜市健康福祉局 医療安全課

### 電話相談

**045-671-3500**

曜日 月～金曜日  
(祝日・年末年始の休日を除く)  
時間 8時45分～17時15分

横浜市医療安全支援センター

### こんなときにご相談ください。

- 医療に関して、どこに問い合わせたらよいか分からない。
- 医師が十分に説明をしてくれない。
- 医療に関して、疑問や不安があるが、医師に相談しづらい。どのように相談すればいいか。
- 医療機関の職員の対応が気になる。

### ご相談前の注意事項

- 医療機関とのトラブルは、まずは、当事者間での話し合いが原則となります。
- ご相談の内容によっては、専門機関をご紹介します。
- 医療行為における過失や因果関係の有無、医療機関の責任の有無の判断はできません。
- 医療機関との紛争の仲介や調停はしません。
- 現在の症状に関する診断はできません。
- 医療費(診療報酬)の内容に関する疑問は、まず医療機関にお尋ねください。

### その他の専門部署のご案内

- 救急病院、救急診療のご案内  
救急医療情報センター  
#7499(045-201-1199)  
24時間受付 年中無休
- 夜間・休日のこどもの急病に関する相談  
小児救急電話相談  
#7499 (045-201-1174)  
平日 18時～翌朝9時  
土曜 13時～翌朝9時  
日・祝日・年末年始 9時～翌朝9時
- 市内出産取扱施設の予約状況のご案内  
産科あんしん電話  
#7499 (045-228-1103)  
平日(祝日・年末年始を除く) 9時～17時
- 歯科に関する相談  
神奈川県歯科医師会「歯科電話相談窓口」  
045-224-5680  
毎週木曜 10時～16時(12時～13時除く)
- ところの問題や病気に関する相談  
①各区福祉保健センター障害者支援担当  
月曜～金曜 8時45分～17時15分  
②ところの電話相談 045-662-3522  
月曜～金曜 17時～22時  
土・日・祝日 8時45分～22時  
(受付 21時30分まで)
- 福祉保健サービスに関する苦情相談  
横浜市福祉調整委員会 045-671-4045
- 法律相談(医療問題等を含む)  
横浜弁護士会総合法律相談センター  
045-211-7700 有料・予約制
- 近くの診療所のご案内  
地域医療連携センター 045-201-8712  
月曜～金曜 9時～12時、13時～17時

患者・住民 ↔ 医療機関 ↔ 医療安全相談窓口(医療安全支援センター)

患者・住民 ↔ 医療安全相談窓口(医療安全支援センター)

医療機関 ↔ 医療安全相談窓口(医療安全支援センター)

医療機関 ↔ 話し合い・信頼関係構築

医療安全相談窓口(医療安全支援センター) ↔ 助言・情報提供

医療安全相談窓口(医療安全支援センター) ↔ 連絡・相談・助言・情報提供