

令和元年度 第2回横浜市医療安全推進協議会 次第

日 時 令和元年9月17日(火) 午後6時～

場 所 関内駅前第二ビル 3階 保健所会議室

1 開会

2 あいさつ

3 議題

- (1) 会長の選出
- (2) 令和元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～7月)
 - イ 事例検討
- (3) 令和元年度医療安全課臨時対応について
- (4) 令和元年度医療安全研修会について
- (5) 令和元年度その他医療安全支援センター事業について
- (6) その他

配付資料

- [資料1] 令和元年度医療安全相談窓口の相談実績 (平成30年4月1日～令和元年7月31日) 【全体】 p1～p3
【医科診療所】 p4～p5
【歯科関連】 p6～p7
【薬局関連】 p8～p9
【病院関連】 p10～p11
【看護関連】 p12～p13
- [資料2-1] 令和元年度第1回医療安全研修会実施結果について
- [資料2-2] 令和元年度第2回医療安全研修会について
- [資料2-3] 令和元年度第3回医療安全研修会について
- [資料3-1] 令和元年度その他医療安全支援センター事業について
- [資料3-2] 令和元年度横浜市市民向け講演会について

令和元年度 横浜市医療安全推進協議会委員名簿

任期期間：平成30年4月1日～令和2年3月31日

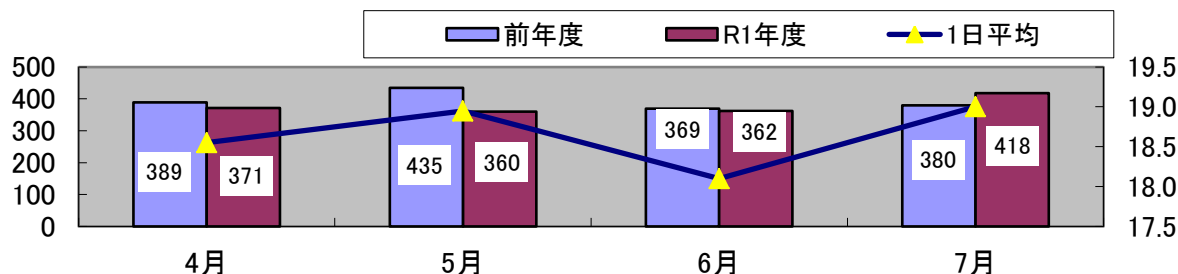
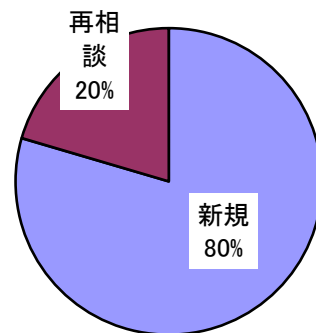
| | | 団体名 | 役職 | 氏名 |
|-------------|-----|-----------------------------|------|--------------------|
| 関係団体 各1名 | 委員 | 横浜市医師会 | 常任理事 | ワカクリ ナオコ 若栗 直子 |
| | 副会長 | 横浜市歯科医師会 | 委員 | タツ シゲキ 高津 茂樹 |
| | 委員 | 横浜市薬剤師会 | 副会長 | アベ マサタカ 阿部 正隆 |
| | 委員 | 横浜市病院協会 | 常任理事 | ヨシダ カツアキ 吉田 勝明 |
| | 委員 | 神奈川県看護協会 | 委員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

横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】
平成31年4月1日～令和1年7月31日

【全体】
【資料1】

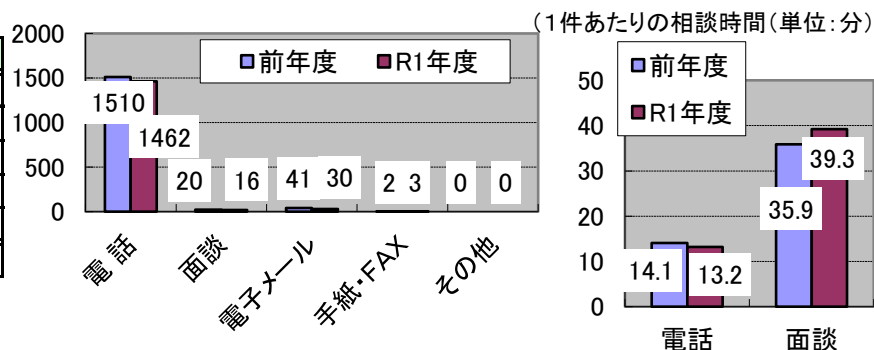
1 月別相談件

| 月 | 前年度 | R1年度 | 新規 | 再相談 | 相談日数 | 1日平均 |
|-----|--------------------|------|------|-----|------|------|
| 4月 | 389 | 371 | 273 | 98 | 20 | 18.6 |
| 5月 | 435 | 360 | 273 | 87 | 19 | 18.9 |
| 6月 | 369 | 362 | 305 | 57 | 20 | 18.1 |
| 7月 | 380 | 418 | 351 | 67 | 22 | 19.0 |
| 8月 | (相談実績が0のため表示されません) | | | | | |
| 9月 | | | | | | |
| 10月 | | | | | | |
| 11月 | | | | | | |
| 12月 | | | | | | |
| 1月 | | | | | | |
| 2月 | | | | | | |
| 3月 | | | | | | |
| 計 | 1573 | 1511 | 1202 | 309 | 81 | 18.7 |



2 相談手段別件数

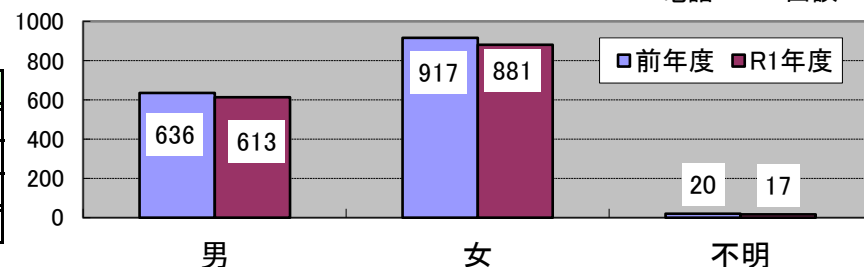
| 相談手段 | 件数 | 構成比 |
|--------|------|--------|
| 電話 | 1462 | 96.8% |
| 面談 | 16 | 1.1% |
| 電子メール | 30 | 2.0% |
| 手紙・FAX | 3 | 0.2% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 計 | 1511 | 100.0% |



3 相談者の内訳

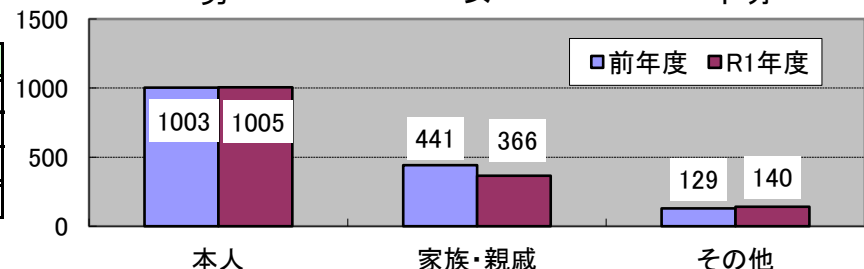
①性別

| 性別 | 件数 | 構成比 |
|----------|------|--------|
| 男 | 613 | 40.6% |
| 女 | 881 | 58.3% |
| 不明(メール等) | 17 | 1.1% |
| 計 | 1511 | 100.0% |



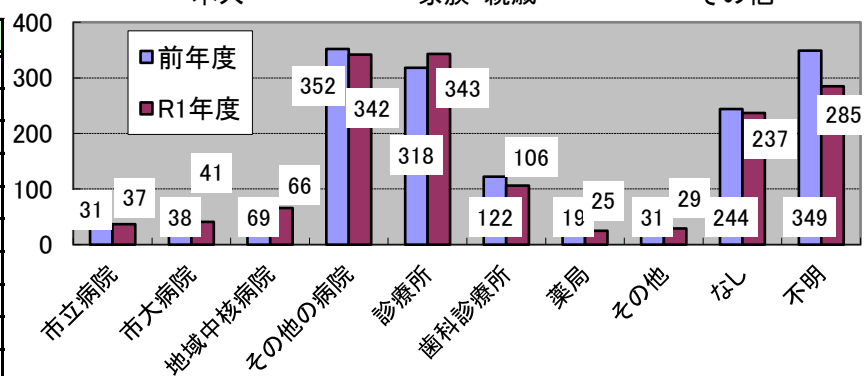
②患者との関係

| 関係 | 件数 | 構成比 |
|-------|------|--------|
| 本人 | 1005 | 66.5% |
| 家族・親戚 | 366 | 24.2% |
| その他 | 140 | 9.3% |
| 計 | 1511 | 100.0% |



4 対象機関

| 機関 | 件数 | 構成比 |
|--------|------|--------|
| 市立病院 | 37 | 2.4% |
| 市大病院 | 41 | 2.7% |
| 地域中核病院 | 66 | 4.4% |
| その他の病院 | 342 | 22.6% |
| 診療所 | 343 | 22.7% |
| 歯科診療所 | 106 | 7.0% |
| 薬局 | 25 | 1.7% |
| その他 | 29 | 1.9% |
| なし | 237 | 15.7% |
| 不明(※) | 285 | 18.9% |
| 計 | 1511 | 100.0% |

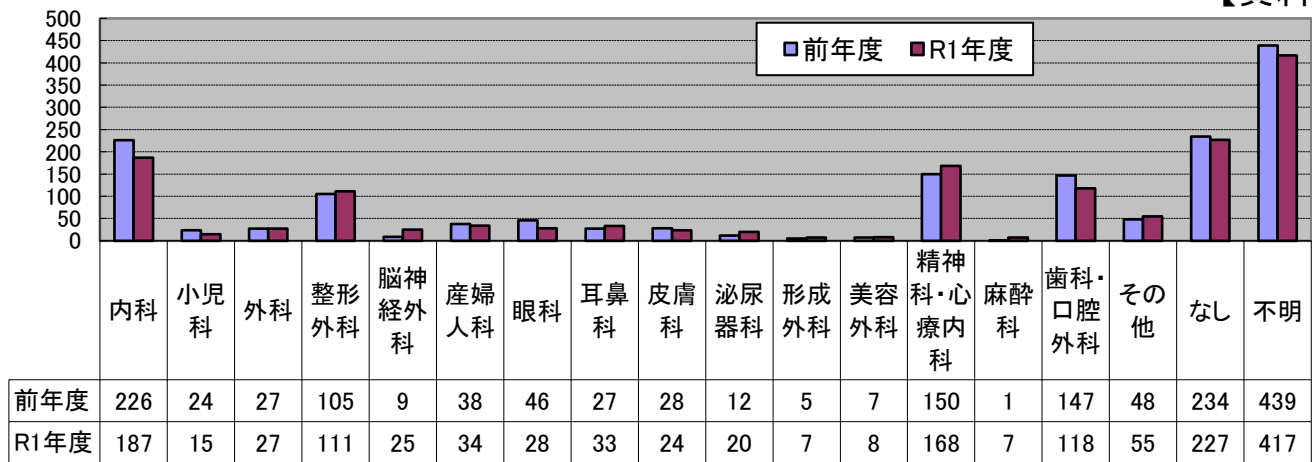


(※) 医療機関の分類不詳

5 主な診療科目

横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】
平成31年4月1日～令和1年7月31日

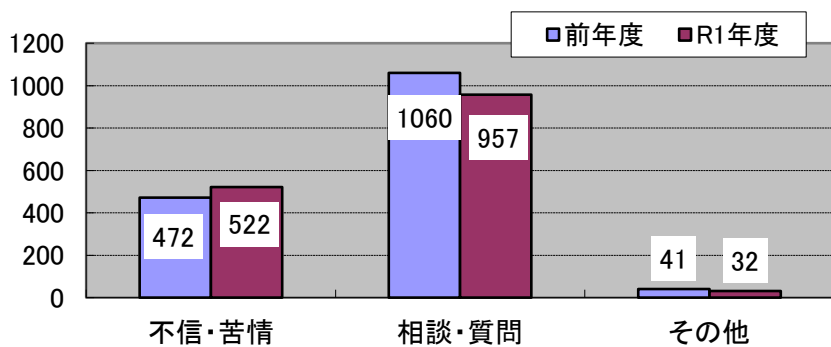
【全体】
【資料1】



6 相談の内訳

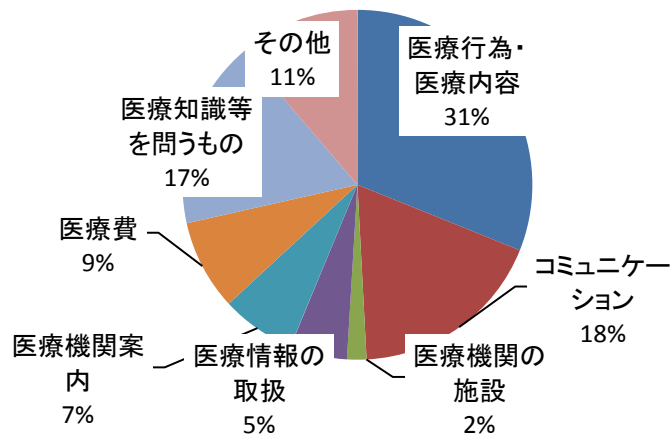
①種別

| | 件数 | 構成比 |
|-------|------|--------|
| 不信・苦情 | 522 | 34.5% |
| 相談・質問 | 957 | 63.3% |
| その他 | 32 | 2.1% |
| 計 | 1511 | 100.0% |



②内容

| | 件数 | 構成比 |
|------------|------|--------|
| 医療行為・医療内容 | 470 | 31.1% |
| コミュニケーション | 273 | 18.1% |
| 医療機関の施設 | 27 | 1.8% |
| 医療情報の取扱 | 80 | 5.3% |
| 医療機関案内 | 104 | 6.9% |
| 医療費 | 126 | 8.3% |
| 医療知識等を問うもの | 261 | 17.3% |
| その他 | 170 | 11.3% |
| 計 | 1511 | 100.0% |



7 処理経過

| | 件数 | 構成比 |
|-------------|------|--------|
| 問題点の整理、情報提供 | 1041 | 68.9% |
| 他課や関係機関紹介 | 359 | 23.8% |
| 対象施設等への連絡 | 60 | 4.0% |
| 立入検査担当部署へ連絡 | 29 | 1.9% |
| その他(中断など) | 22 | 1.5% |
| 計 | 1511 | 100.0% |

<主な紹介先関係機関>

・関東信越厚生局・県歯科医師会・法律相談窓口・区福祉保健センター・横浜市けんしんダイヤル・他都市医療安全支援センター・薬の相談窓口・個人情報保護法相談ダイヤル 等

8 どこで知ったか

| | 件数 |
|---------------|------|
| 県(医療安全センター含む) | 15 |
| その他行政(国、他都市) | 16 |
| 医療機関 | 11 |
| 消費生活センター | 14 |
| その他関係機関(医師会等) | 33 |
| インターネット | 37 |
| パンフ、市刊行物 | 15 |
| マスコミ、その他 | 30 |
| 交換台、コールセンター | 65 |
| 区役所等市他部署 | 109 |
| 不明 | 1166 |
| 計 | 1511 |

【その他関係機関】
・医師会・救急医療情報センター・地域医療連携センター 等

【パンフ、市刊行物】
暮らしのガイド・区報・リーフレット等

【その他】
104・タウンページ・友人からの紹介 等

9 相談内容の詳細分類

| | 内容 | 件数 | 構成比 |
|------------|---------------------|------|--------|
| 医療行為・医療内容 | 医療行為・医療内容 | 327 | 21.6% |
| | 医療過誤を疑っている | 69 | 4.6% |
| | 転院・退院・処遇改善(精) | 62 | 4.1% |
| | 医療法関連法規 | 12 | 0.8% |
| コミュニケーション | 説明に関すること | 56 | 3.7% |
| | 接遇:医師 | 84 | 5.6% |
| | 接遇:歯科医師 | 6 | 0.4% |
| | 接遇:看護師 | 20 | 1.3% |
| | 接遇:薬剤師 | 6 | 0.4% |
| | 接遇:その他職員 | 28 | 1.9% |
| | その他:コミュニケーションに関すること | 73 | 4.8% |
| 医療機関の施設 | 衛生環境 | 13 | 0.9% |
| | その他医療機関の施設に関すること | 14 | 0.9% |
| 医療情報の取扱 | カルテ開示 | 11 | 0.7% |
| | セカンドオピニオン | 5 | 0.3% |
| | 広告 | 2 | 0.1% |
| | 個人情報・プライバシー | 15 | 1.0% |
| | 診断書等文書に関すること | 44 | 2.9% |
| | その他医療情報の取扱に関すること | 3 | 0.2% |
| 医療機関案内 | 医療機関の紹介案内 | 104 | 6.9% |
| 医療費 | 診療報酬等 | 70 | 4.6% |
| | 保険外併用療養費 | 21 | 1.4% |
| | 自費診療 | 23 | 1.5% |
| | 医療費に関するその他 | 12 | 0.8% |
| 医療知識等を問うもの | 健康や病気に関すること | 172 | 11.4% |
| | 薬(品)に関すること | 49 | 3.2% |
| | 制度について尋ねるもの | 17 | 1.1% |
| その他 | その他の医療知識等を問うもの | 23 | 1.5% |
| | その他 | 128 | 8.5% |
| | 医療機関からの相談 | 19 | 1.3% |
| | 関係機関等からの相談 | 23 | 1.5% |
| | 計 | 1511 | 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。
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。医師不在・無資格診療の疑い。医療法関連法規に違反する可能性のあるもの、など。

【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、など。

【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？今の医療機関に納得がいかないので他の医療機関を紹介してほしい、など。

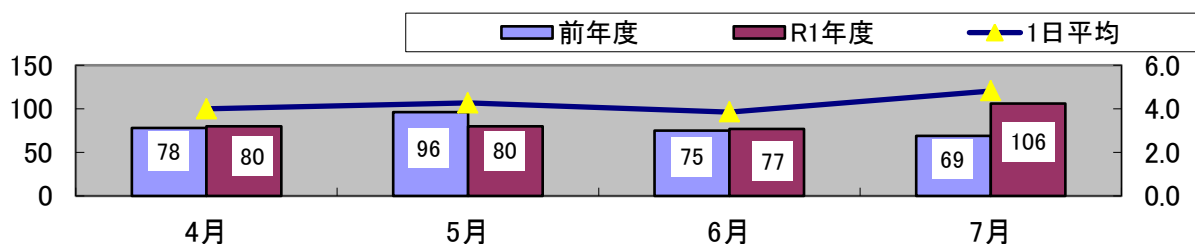
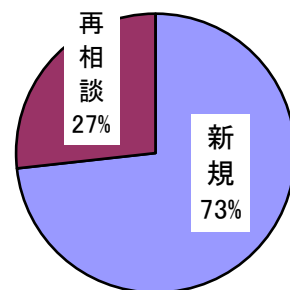
【医療費】
診療報酬制度に関する苦情・相談。あはき・柔整など、療養費に関する相談。差額ベッド代・アメニティ料金関連の苦情。自費診療に関する相談、経済的理由により医療費が払えない、など。

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

全体のうち、対象機関「診療所」で抽出した件数の統計です。

1 月別相談件数

| 月 | 前年度 | R1年度 | 新規 | 再相談 | 相談日数 | 1日平均 |
|-----|-----|------|-----|-----|------|------|
| 4月 | 78 | 80 | 50 | 30 | 20 | 4.0 |
| 5月 | 96 | 80 | 54 | 27 | 19 | 4.3 |
| 6月 | 75 | 77 | 64 | 13 | 20 | 3.9 |
| 7月 | 69 | 106 | 84 | 22 | 22 | 4.8 |
| 8月 | | | | | | |
| 9月 | | | | | | |
| 10月 | | | | | | |
| 11月 | | | | | | |
| 12月 | | | | | | |
| 1月 | | | | | | |
| 2月 | | | | | | |
| 3月 | | | | | | |
| 計 | 318 | 343 | 252 | 92 | 81 | 4.2 |



2 相談手段別件数

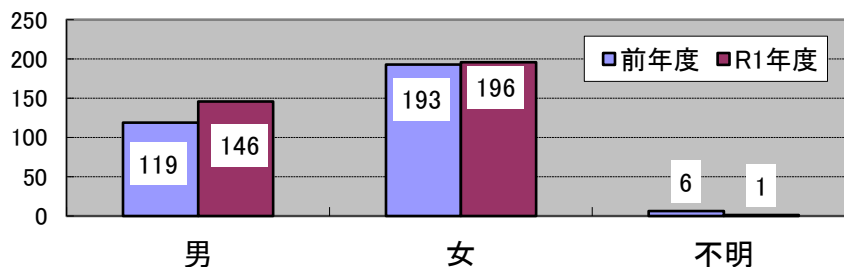
| 相談手段 | 件数 | 構成比 |
|--------|-----|--------|
| 電話 | 329 | 95.9% |
| 面談 | 6 | 1.7% |
| 電子メール | 7 | 2.0% |
| 手紙・FAX | 1 | 0.3% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 計 | 343 | 100.0% |



3 相談者の内訳

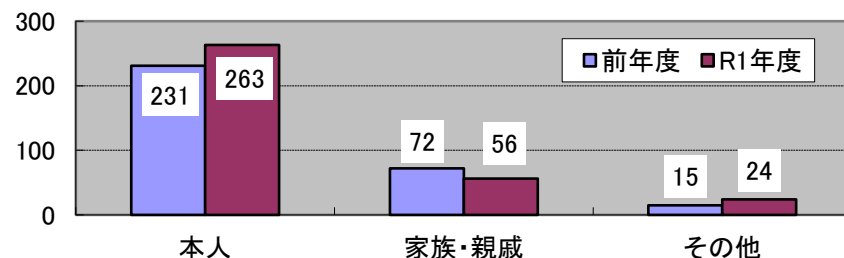
①性別

| 性別 | 件数 | 構成比 |
|----------|-----|--------|
| 男 | 146 | 42.6% |
| 女 | 196 | 57.1% |
| 不明(メール等) | 1 | 0.3% |
| 計 | 343 | 100.0% |



②患者との関係

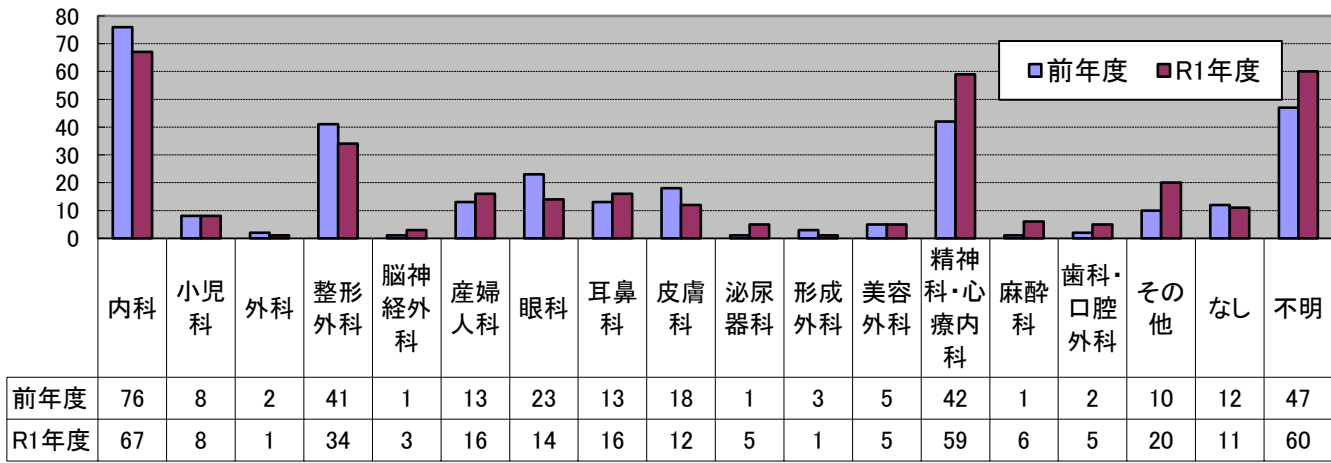
| 患者との関係 | 件数 | 構成比 |
|--------|-----|--------|
| 本人 | 263 | 76.7% |
| 家族・親戚 | 56 | 16.3% |
| その他 | 24 | 7.0% |
| 計 | 343 | 100.0% |



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】
平成31年4月1日～令和1年7月31日

【医科診療所】
【資料1】



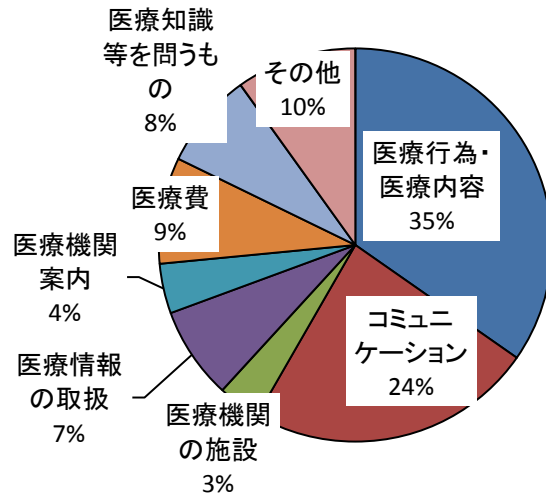
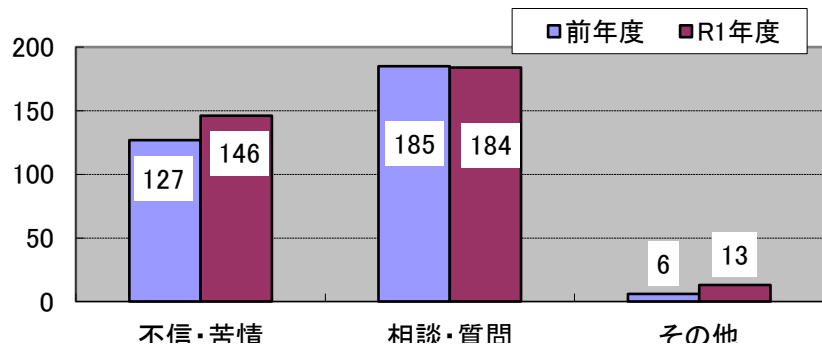
5 相談の内訳

①種別

| 種別 | 件数 | 構成比 |
|-------|-----|--------|
| 不信・苦情 | 146 | 42.6% |
| 相談・質問 | 184 | 53.6% |
| その他 | 13 | 3.8% |
| 計 | 343 | 100.0% |

②内容

| 内容 | 件数 | 構成比 |
|------------|-----|--------|
| 医療行為・医療内容 | 119 | 34.7% |
| コミュニケーション | 81 | 23.6% |
| 医療機関の施設 | 12 | 3.5% |
| 医療情報の取扱 | 26 | 7.6% |
| 医療機関案内 | 14 | 4.1% |
| 医療費 | 30 | 8.7% |
| 医療知識等を問うもの | 27 | 7.9% |
| その他 | 34 | 9.9% |
| 計 | 343 | 100.0% |



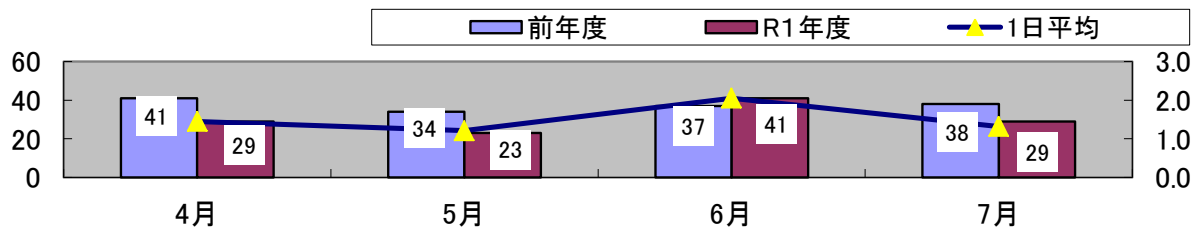
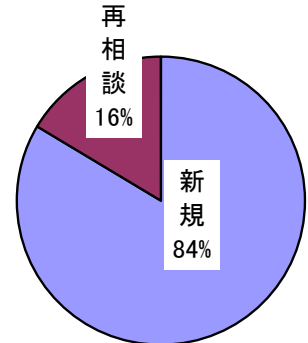
6 処理経過

| 処理経過 | 件数 | 構成比 |
|-------------|-----|--------|
| 問題点の整理、情報提供 | 242 | 70.6% |
| 他課や関係機関紹介 | 62 | 18.1% |
| 対象施設等への連絡 | 17 | 5.0% |
| 立入検査担当部署へ連絡 | 16 | 4.7% |
| その他(中断など) | 6 | 1.7% |
| 計 | 343 | 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。

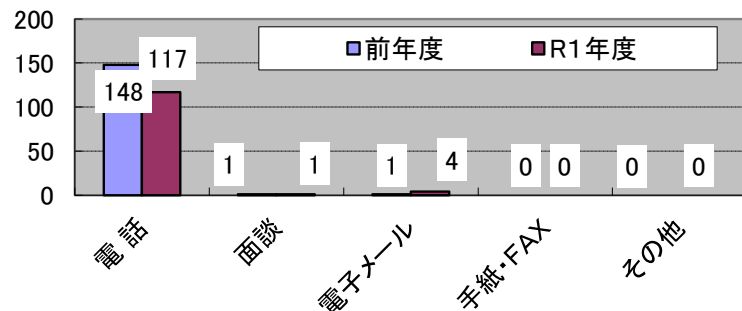
1 月別相談件数

| 月 | 前年度 | R1年度 | 新規 | 再相談 | 相談日数 | 1日平均 |
|-----|-----|------|-----|-----|------|------|
| 4月 | 41 | 29 | 24 | 5 | 20 | 1.5 |
| 5月 | 34 | 23 | 18 | 5 | 19 | 1.2 |
| 6月 | 37 | 41 | 36 | 5 | 20 | 2.1 |
| 7月 | 38 | 29 | 24 | 5 | 22 | 1.3 |
| 8月 | | | | | | |
| 9月 | | | | | | |
| 10月 | | | | | | |
| 11月 | | | | | | |
| 12月 | | | | | | |
| 1月 | | | | | | |
| 2月 | | | | | | |
| 3月 | | | | | | |
| 計 | 150 | 122 | 102 | 20 | 81 | 1.5 |



2 相談手段別件数

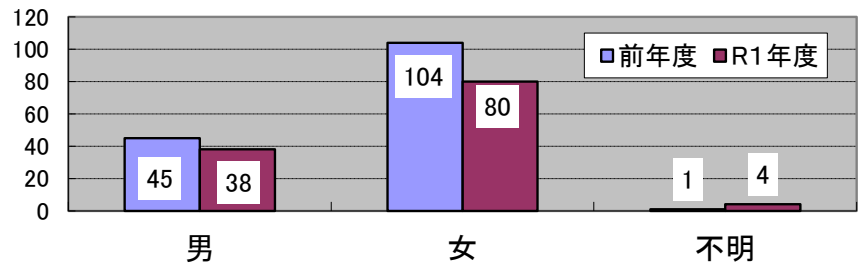
| 相談手段 | 件数 | 構成比 |
|--------|-----|--------|
| 電話 | 117 | 95.9% |
| 面談 | 1 | 0.8% |
| 電子メール | 4 | 3.3% |
| 手紙・FAX | 0 | 0.0% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 計 | 122 | 100.0% |



3 相談者の内訳

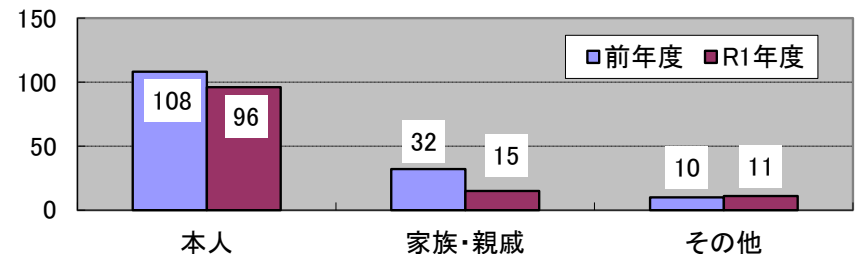
①性別

| 性別 | 件数 | 構成比 |
|----------|-----|--------|
| 男 | 38 | 31.1% |
| 女 | 80 | 65.6% |
| 不明(メール等) | 4 | 3.3% |
| 計 | 122 | 100.0% |



②患者との関係

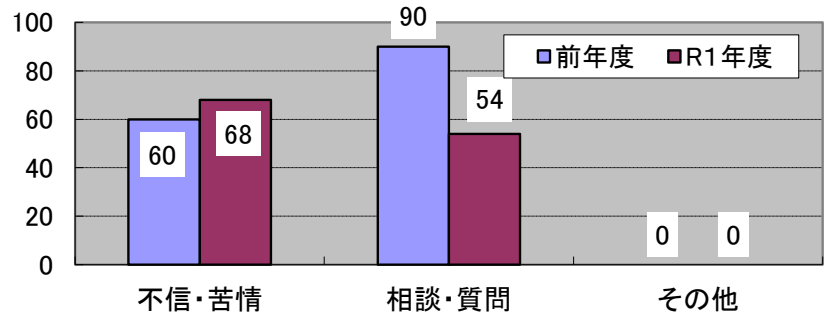
| 患者との関係 | 件数 | 構成比 |
|--------|-----|--------|
| 本人 | 96 | 78.7% |
| 家族・親戚 | 15 | 12.3% |
| その他 | 11 | 9.0% |
| 計 | 122 | 100.0% |



4 相談の内訳

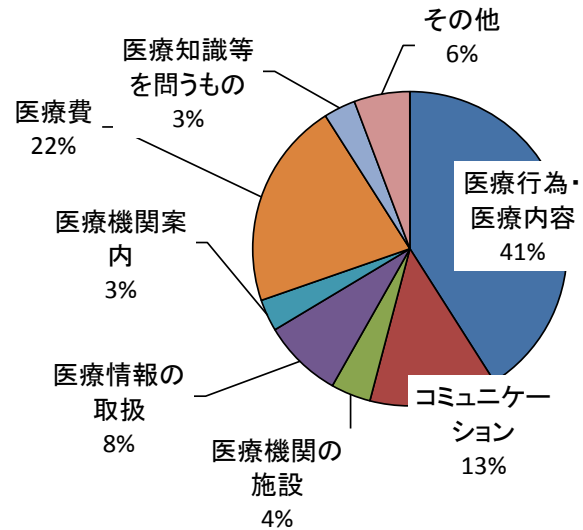
①種別

| | 件数 | 構成比 |
|-------|-----|--------|
| 不信・苦情 | 68 | 55.7% |
| 相談・質問 | 54 | 44.3% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 計 | 122 | 100.0% |



②内容

| | 件数 | 構成比 |
|------------|-----|--------|
| 医療行為・医療内容 | 50 | 41.0% |
| コミュニケーション | 16 | 13.1% |
| 医療機関の施設 | 5 | 4.1% |
| 医療情報の取扱 | 10 | 8.2% |
| 医療機関案内 | 4 | 3.3% |
| 医療費 | 26 | 21.3% |
| 医療知識等を問うもの | 4 | 3.3% |
| その他 | 7 | 5.7% |
| 計 | 122 | 100.0% |



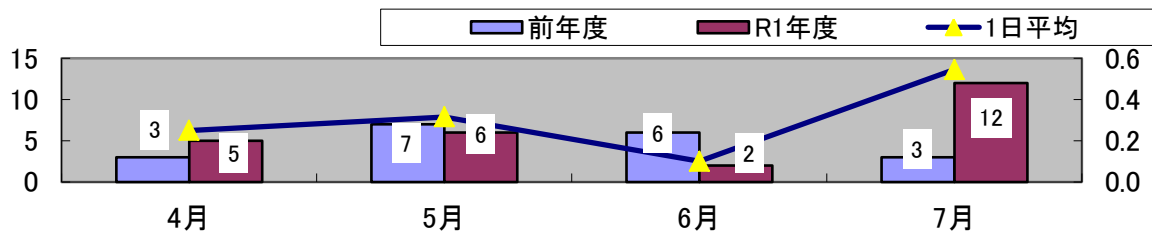
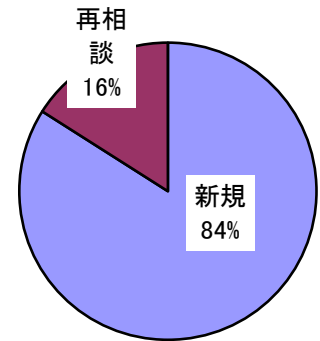
5 処理経過

| | 件数 | 構成比 |
|-------------|-----|--------|
| 問題点の整理、情報提供 | 70 | 57.4% |
| 他課や関係機関紹介 | 38 | 31.1% |
| 対象施設等への連絡 | 4 | 3.3% |
| 立入検査担当部署へ連絡 | 8 | 6.6% |
| その他(中断など) | 2 | 1.6% |
| 計 | 122 | 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。

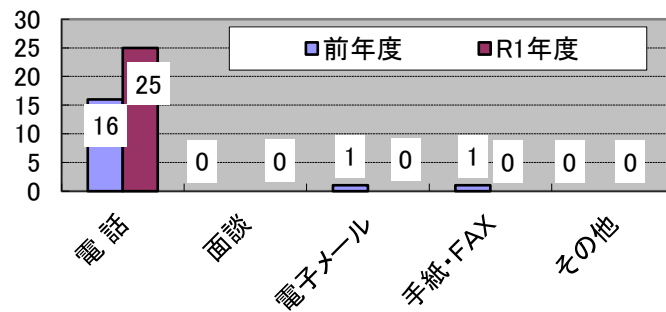
1 月別相談件数

| 月 | 前年度 | R1年度 | 新規 | 再相談 | 相談日数 | 1日平均 |
|-----|-----|------|----|-----|------|------|
| 4月 | 3 | 5 | 5 | 0 | 20 | 0.3 |
| 5月 | 7 | 6 | 5 | 1 | 19 | 0.3 |
| 6月 | 6 | 2 | 2 | 0 | 20 | 0.1 |
| 7月 | 3 | 12 | 9 | 3 | 22 | 0.5 |
| 8月 | | | | | | |
| 9月 | | | | | | |
| 10月 | | | | | | |
| 11月 | | | | | | |
| 12月 | | | | | | |
| 1月 | | | | | | |
| 2月 | | | | | | |
| 3月 | | | | | | |
| 計 | 19 | 25 | 21 | 4 | 81 | 0.3 |



2 相談手段別件

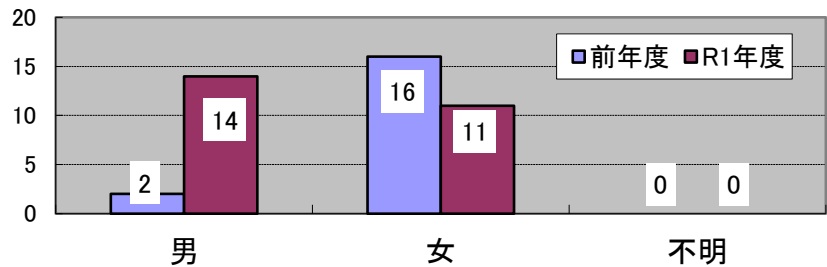
| 相談手段 | 件数 | 構成比 |
|--------|----|--------|
| 電話 | 25 | 100.0% |
| 面談 | 0 | 0.0% |
| 電子メール | 0 | 0.0% |
| 手紙・FAX | 0 | 0.0% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 計 | 25 | 100.0% |



3 相談者の内訳

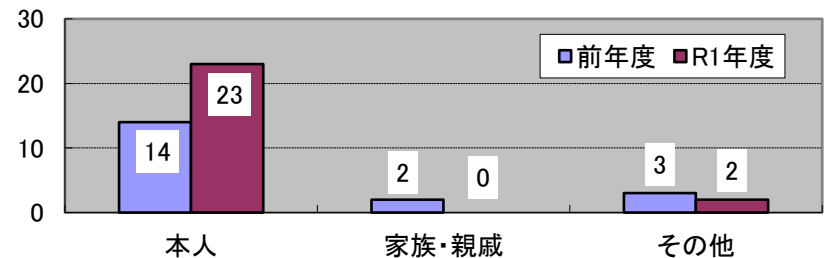
①性別

| 性別 | 件数 | 構成比 |
|----------|----|--------|
| 男 | 14 | 56.0% |
| 女 | 11 | 44.0% |
| 不明(メール等) | 0 | 0.0% |
| 計 | 25 | 100.0% |

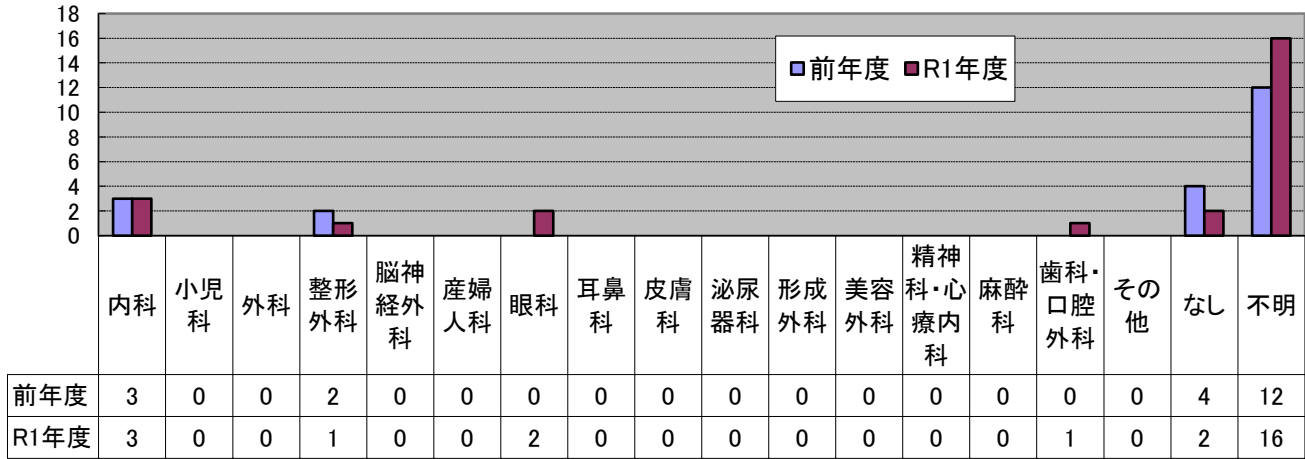


②患者との関係

| 患者との関係 | 件数 | 構成比 |
|--------|----|--------|
| 本人 | 23 | 92.0% |
| 家族・親戚 | 0 | 0.0% |
| その他 | 2 | 8.0% |
| 計 | 25 | 100.0% |



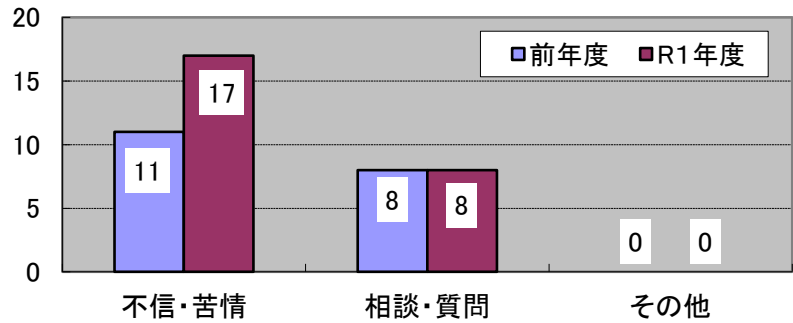
4 主な診療科目



5 相談の内訳

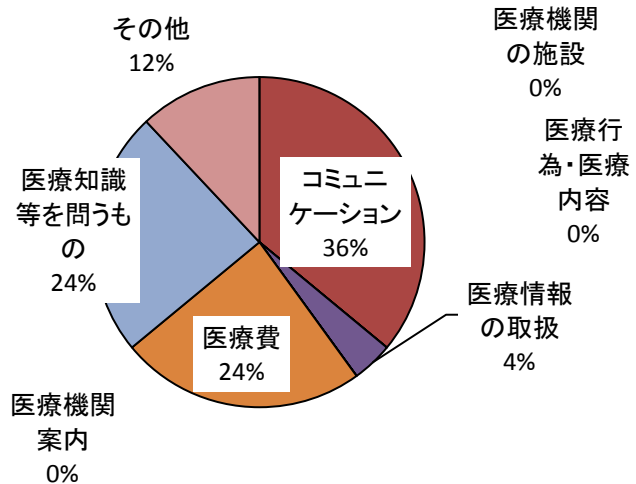
①種別

| | 件数 | 構成比 |
|-------|----|--------|
| 不信・苦情 | 17 | 68.0% |
| 相談・質問 | 8 | 32.0% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 計 | 25 | 100.0% |



②内容

| | 件数 | 構成比 |
|------------|----|--------|
| 医療行為・医療内容 | 0 | 0.0% |
| コミュニケーション | 9 | 36.0% |
| 医療機関の施設 | 0 | 0.0% |
| 医療情報の取扱 | 1 | 4.0% |
| 医療機関案内 | 0 | 0.0% |
| 医療費 | 6 | 24.0% |
| 医療知識等を問うもの | 6 | 24.0% |
| その他 | 3 | 12.0% |
| 計 | 25 | 100.0% |



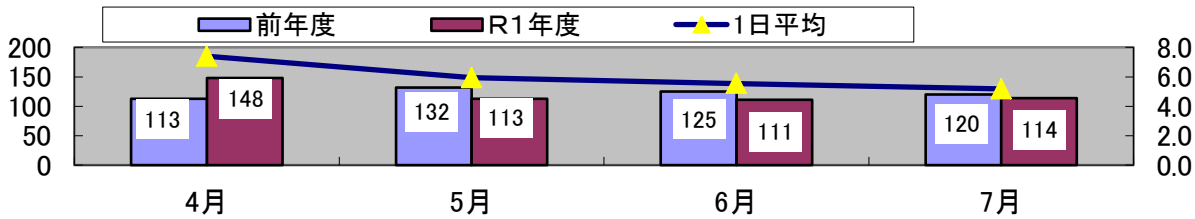
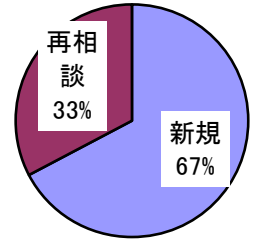
6 処理経過

| | 件数 | 構成比 |
|-------------|----|--------|
| 問題点の整理、情報提供 | 15 | 60.0% |
| 他課や関係機関紹介 | 7 | 28.0% |
| 対象施設等への連絡 | 3 | 12.0% |
| 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 | 25 | 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 | R1年度 | 新規 | 再相談 | 相談日数 | 1日平均 |
|-----|-----|------|-----|-----|------|------|
| 4月 | 113 | 148 | 92 | 56 | 20 | 7.4 |
| 5月 | 132 | 113 | 72 | 41 | 19 | 5.9 |
| 6月 | 125 | 111 | 77 | 34 | 20 | 5.6 |
| 7月 | 120 | 114 | 86 | 28 | 22 | 5.2 |
| 8月 | | | | | | |
| 9月 | | | | | | |
| 10月 | | | | | | |
| 11月 | | | | | | |
| 12月 | | | | | | |
| 1月 | | | | | | |
| 2月 | | | | | | |
| 3月 | | | | | | |
| 計 | 490 | 486 | 327 | 159 | 81 | 6.0 |



2 相談手段別件数

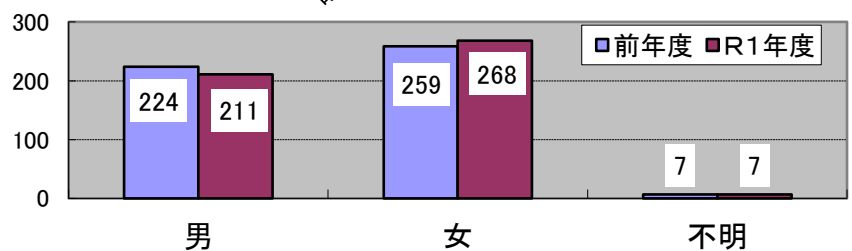
| 相談手段 | 件数 | 構成比 |
|--------|-----|--------|
| 電話 | 466 | 95.9% |
| 面談 | 7 | 1.4% |
| 電子メール | 11 | 2.3% |
| 手紙・FAX | 2 | 0.4% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 計 | 486 | 100.0% |



3 相談者の内訳

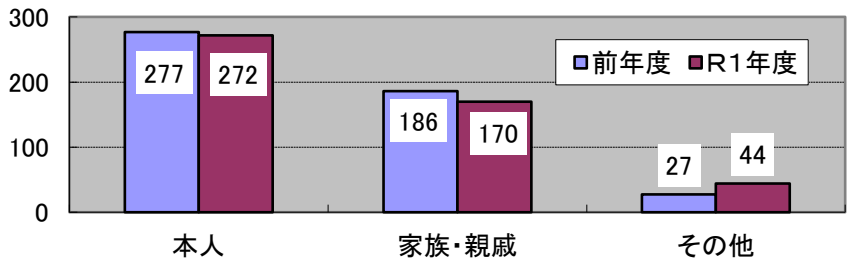
①性別

| 性別 | 件数 | 構成比 |
|-----------|-----|--------|
| 男 | 211 | 43.4% |
| 女 | 268 | 55.1% |
| 不明(Eメール等) | 7 | 1.4% |
| 計 | 486 | 100.0% |



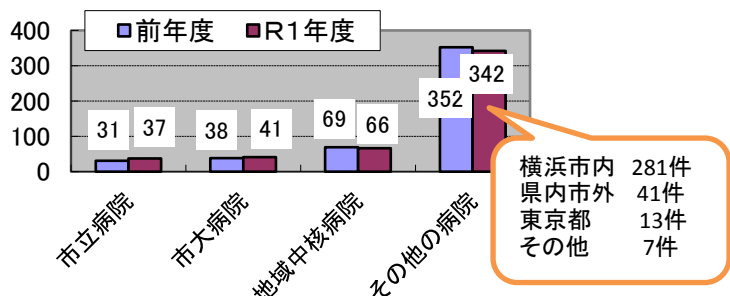
②患者との関係

| 関係 | 件数 | 構成比 |
|-------|-----|--------|
| 本人 | 272 | 56.0% |
| 家族・親戚 | 170 | 35.0% |
| その他 | 44 | 9.1% |
| 計 | 486 | 100.0% |



4 対象機関

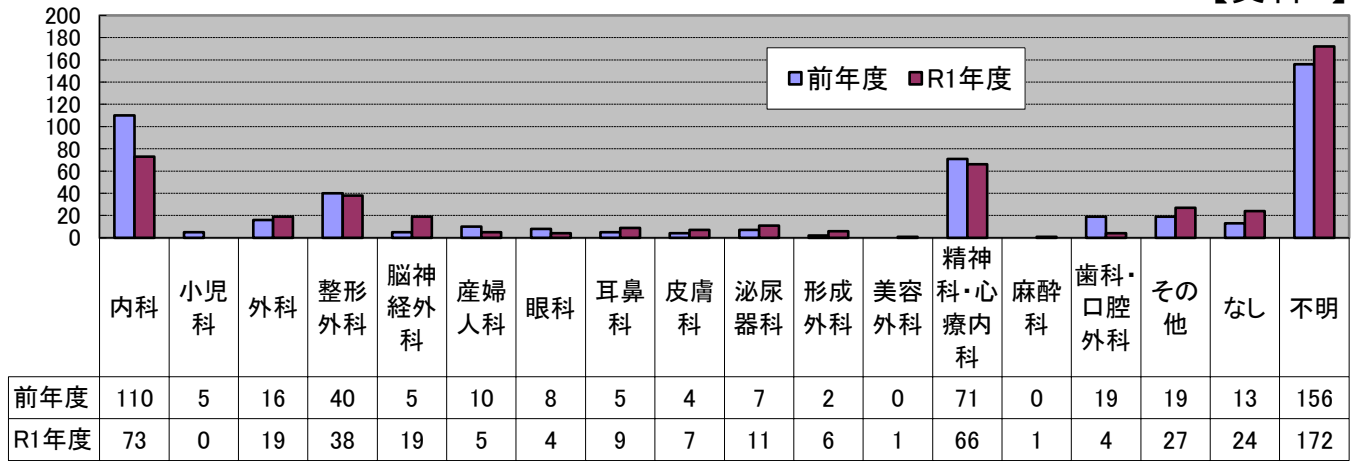
| 対象機関 | 件数 | 構成比 | 病院数 |
|------------|-----|--------|-----|
| 市立病院 | 37 | 7.6% | 4 |
| 市大病院 | 41 | 8.4% | 2 |
| 地域中核病院 | 66 | 13.6% | 6 |
| その他の病院(市内) | 281 | 57.8% | 134 |
| 他の病院(市外等) | 61 | 12.6% | |
| 計 | 486 | 100.0% | |



5 主な診療科目

横浜市医療安全相談窓口相談実績【病院関連】
平成31年4月1日～令和1年7月31日

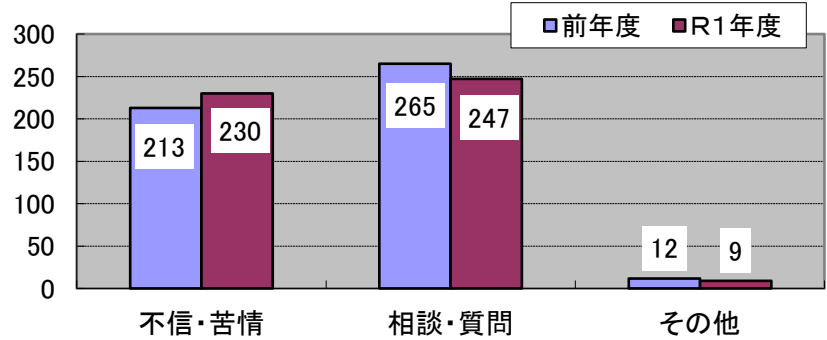
【病院関連】
【資料1】



6 相談の内訳

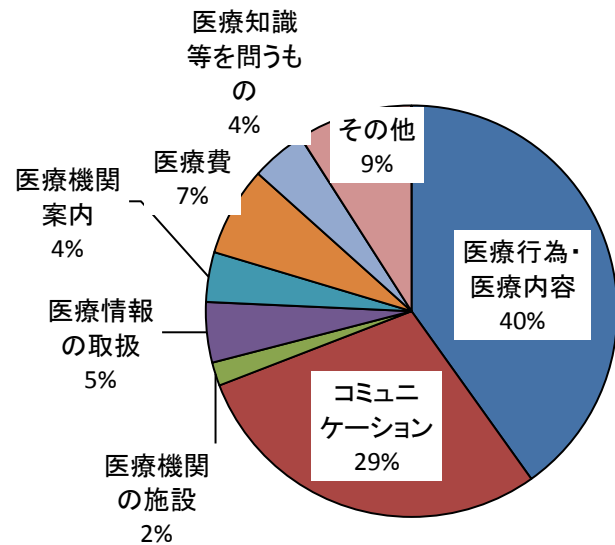
①種別

| | 件数 | 構成比 |
|-------|-----|--------|
| 不信・苦情 | 230 | 47.3% |
| 相談・質問 | 247 | 50.8% |
| その他 | 9 | 1.9% |
| 計 | 486 | 100.0% |



②内容

| | 件数 | 構成比 |
|------------|-----|--------|
| 医療行為・医療内容 | 195 | 40.1% |
| コミュニケーション | 141 | 29.0% |
| 医療機関の施設 | 9 | 1.9% |
| 医療情報の取扱 | 23 | 4.7% |
| 医療機関案内 | 19 | 3.9% |
| 医療費 | 34 | 7.0% |
| 医療知識等を問うもの | 21 | 4.3% |
| その他 | 44 | 9.1% |
| 計 | 486 | 100.0% |



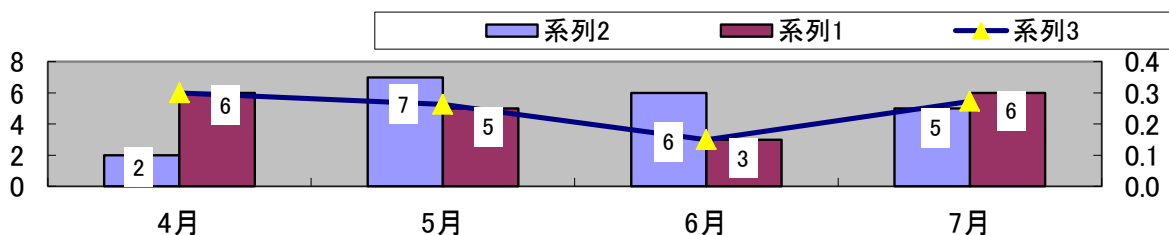
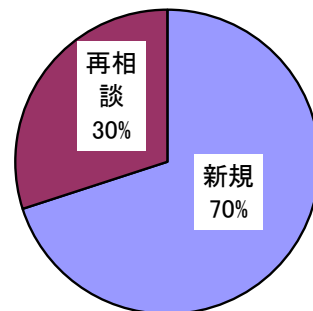
7 処理経過

| | 件数 | 構成比 |
|-------------|-----|--------|
| 問題点の整理、情報提供 | 357 | 73.5% |
| 他課や関係機関紹介 | 79 | 16.3% |
| 対象施設等への連絡 | 37 | 7.6% |
| 立入検査担当部署へ連絡 | 5 | 1.0% |
| その他(中断など) | 8 | 1.6% |
| 計 | 486 | 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 | R1年度 | 新規 | 再相談 | 相談日数 | 1日平均 |
|-----|-----|------|----|-----|------|------|
| 4月 | 2 | 6 | 3 | 3 | 20 | 0.3 |
| 5月 | 7 | 5 | 3 | 2 | 19 | 0.3 |
| 6月 | 6 | 3 | 3 | 0 | 20 | 0.2 |
| 7月 | 5 | 6 | 5 | 1 | 22 | 0.3 |
| 8月 | | | | | | |
| 9月 | | | | | | |
| 10月 | | | | | | |
| 11月 | | | | | | |
| 12月 | | | | | | |
| 1月 | | | | | | |
| 2月 | | | | | | |
| 3月 | | | | | | |
| 計 | 20 | 20 | 14 | 6 | 81 | 0.2 |



2 相談手段別件数

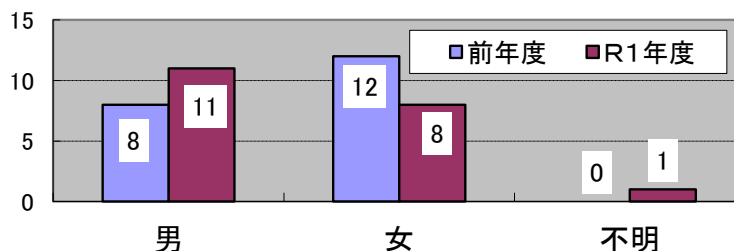
| 相談手段 | 件数 | 構成比 |
|--------|----|--------|
| 電話 | 19 | 95.0% |
| 面談 | 0 | 0.0% |
| 電子メール | 1 | 5.0% |
| 手紙・FAX | 0 | 0.0% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 計 | 20 | 100.0% |



3 相談者の内訳

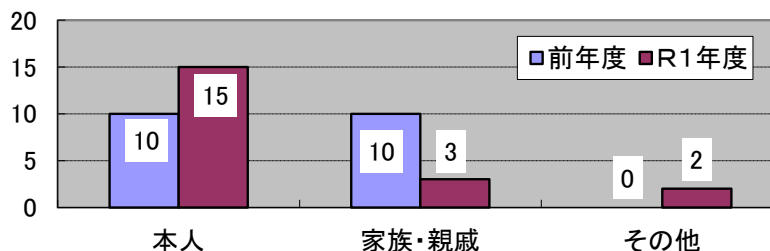
①性別

| 性別 | 件数 | 構成比 |
|----------|----|--------|
| 男 | 11 | 55.0% |
| 女 | 8 | 40.0% |
| 不明(メール等) | 1 | 5.0% |
| 計 | 20 | 100.0% |



②患者との関係

| 関係 | 件数 | 構成比 |
|-------|----|--------|
| 本人 | 15 | 75.0% |
| 家族・親戚 | 3 | 15.0% |
| その他 | 2 | 10.0% |
| 計 | 20 | 100.0% |



4 対象機関

| 機関 | 件数 | 構成比 |
|--------|----|--------|
| 市立病院 | 0 | 0.0% |
| 市大病院 | 1 | 5.0% |
| 地域中核病院 | 0 | 0.0% |
| その他の病院 | 12 | 60.0% |
| 診療所 | 4 | 20.0% |
| 歯科診療所 | 0 | 0.0% |
| 薬局 | 0 | 0.0% |
| その他 | 1 | 5.0% |
| なし | 0 | 0.0% |
| 不明 | 2 | 10.0% |
| 計 | 20 | 100.0% |

【病院の規模別】

| | |
|----------|----|
| 200床以上 | 3件 |
| 100～199床 | 4件 |
| 99床以下 | 0件 |
| 精神科単科 | 5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】

- ・対応、態度、暴言
- ・ナースコール呼んでもこない
- ・看護技術についての苦情

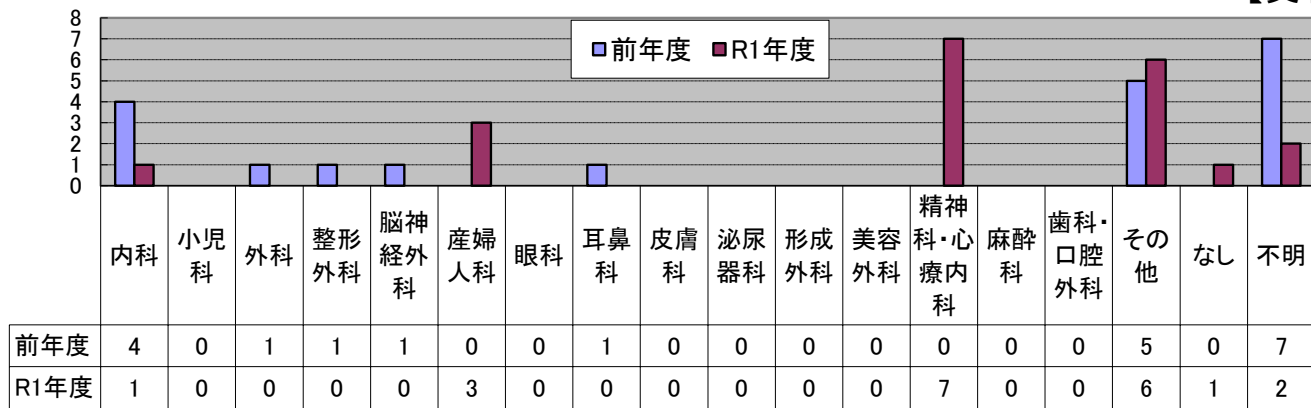
【外来時の主な内容】

- ・対応、態度、暴言
- ・看護技術についての苦情

5 主な診療科目

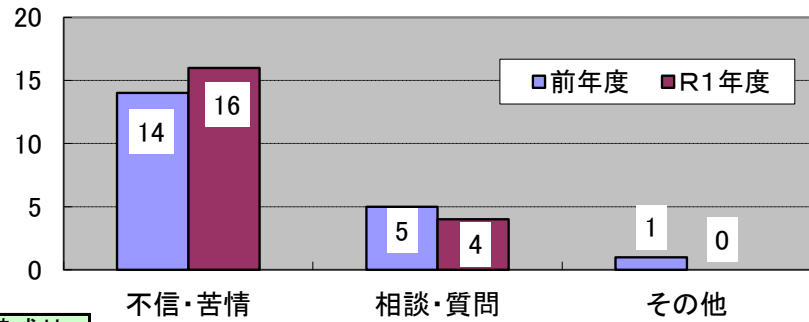
横浜市医療安全相談窓口相談実績【看護関連】
平成31年4月1日～令和1年7月31日

【看護関連】
【資料1】



6 相談の内訳

| | 件数 | 構成比 |
|-------|----|--------|
| 不信・苦情 | 16 | 80.0% |
| 相談・質問 | 4 | 20.0% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 計 | 20 | 100.0% |



7 処理経過

| | 件数 | 構成比 |
|-------------|----|--------|
| 問題点の整理、情報提供 | 13 | 65.0% |
| 他課や関係機関紹介 | 2 | 10.0% |
| 対象施設等への連絡 | 3 | 15.0% |
| 立入検査担当部署へ連絡 | 2 | 10.0% |
| その他(中断など) | 0 | 0.0% |
| 計 | 20 | 100.0% |

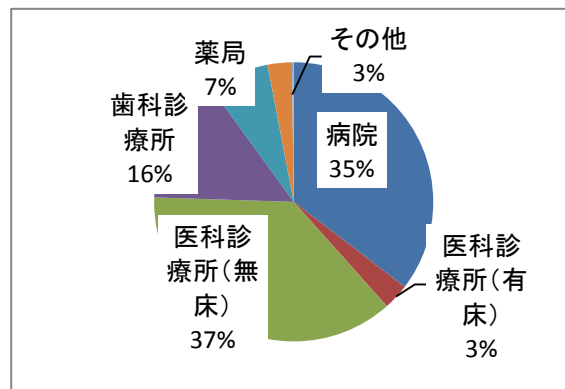
Memo

令和元年度 第1回医療安全研修会 実施結果について

| | |
|------|---|
| 日時 | 令和元年7月4日（木）18時30分～20時30分 |
| 開催場所 | 関内ホール（大ホール） |
| 対象者 | 原則として市内の医療提供施設の医療関係者 |
| テーマ | 児童虐待～医療関係者に知ってほしいこと～ |
| 研修内容 | 第1部 「児童虐待～横浜市の現状と対策～」 横浜市こども青少年局こども家庭課 第2部 講演「小児画像診断における医療安全」 講師 相田 典子氏 (神奈川県立こども医療センター 放射線科部長) |
| 申込者 | 448名 |
| 出席者数 | 371名 |

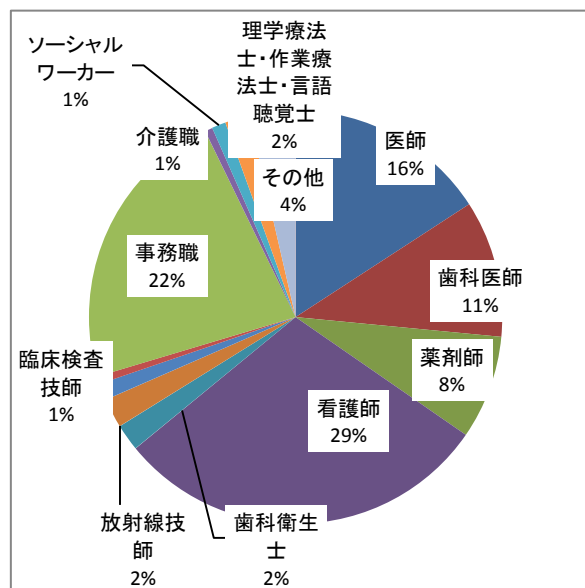
<所属施設>

| | 回答数 | 構成比 |
|-----------|-----|--------|
| 病院 | 142 | 35.4% |
| 医科診療所(有床) | 11 | 3.0% |
| 医科診療所(無床) | 143 | 37.1% |
| 歯科診療所 | 42 | 14.5% |
| 薬局 | 15 | 7.0% |
| その他 | 18 | 2.8% |
| 未回答 | 0 | 0.2% |
| 計 | 371 | 100.0% |



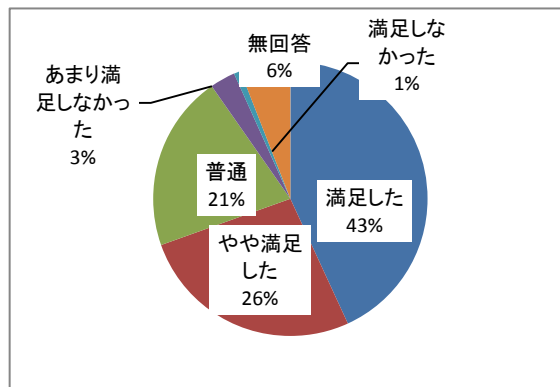
<職種>

| | 回答数 | 構成比 |
|-------------------|-----|--------|
| 医師 | 78 | 15.8% |
| 歯科医師 | 35 | 10.7% |
| 薬剤師 | 16 | 8.1% |
| 看護師 | 96 | 29.4% |
| 歯科衛生士 | 4 | 2.1% |
| 放射線技師 | 4 | 2.3% |
| 臨床検査技師 | 7 | 1.3% |
| 臨床工学技士 | 0 | 0.6% |
| 事務職 | 67 | 22.4% |
| 介護職 | 3 | 0.6% |
| ソーシャルワーカー | 18 | 1.1% |
| 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士 | 20 | 1.9% |
| その他 | 21 | 3.6% |
| 未回答 | 2 | 0.0% |
| 計 | 371 | 100.0% |



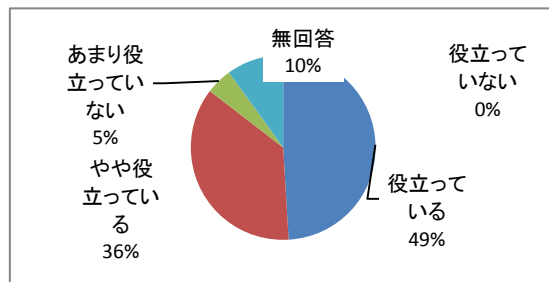
<講演の内容について>

| | 回答数 | 構成比 |
|------------|-----|--------|
| 満足した | 160 | 43.1% |
| やや満足した | 98 | 26.4% |
| 普通 | 77 | 20.8% |
| あまり満足しなかった | 11 | 3.0% |
| 満足しなかった | 3 | 0.8% |
| 無回答 | 22 | 5.9% |
| 計 | 371 | 100.0% |



<横浜市医療安全研修会の内容は貴院の医療安全向上に役立っていますか>

| | 回答数 | 構成比 |
|------------|-----|--------|
| 役立っている | 182 | 49.1% |
| やや役立っている | 135 | 36.4% |
| あまり役立っていない | 17 | 4.6% |
| 役立っていない | 0 | 0.0% |
| 無回答 | 37 | 10.0% |
| 計 | 371 | 100.0% |



<自由記載でいただいた意見(一部)>

【講演】「小児画像診断における医療安全」について

- ・ 画像診断医と小児科医のコミュニケーションや提言を知ることができた。
- ・ 職種柄、画像診断の知識がなかったので、実際に画像を見ながら学べて良かったです。
- ・ 豊富な症例画像で、児童虐待を疑うべき視点を明確に示された。
- ・ 画像診断については、少々難しかったが、小児画像診断の重要性が良く分かりました。また、一方で被ばく低減の取組みに関して理解が深まりました。
- ・ 看護師には難しい部分が多かった。勉強していればすごく学べる内容だと思った。先生がとても子どものことを考えていることが分かった。すごいと思う。

令和元年度 第2回 横浜市医療安全研修会

患者安全の全体像

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

■ 日時 2019年10月17日(木)

午後5時00分開場 午後5時25分開演 午後7時00分終了予定

■ 会場 横浜市市民文化会館 関内ホール(大ホール)

横浜市中区住吉町 4-42-1 (*案内図参照)

■ 対象 横浜市内の医療提供施設の医療関係者

会場収容人数の都合上、市内の医療関係者に限らせていただきます。

■ 内容

○午後5時30分～午後7時00分

「患者安全の全体像」

講師 長尾 能雅氏

(名古屋大学医学部附属病院・副病院長)



■ 申し込み方法：電子メールまたはFAXでお申し込みください。

メールアドレス kf-anzenkensyu@city.yokohama.jp

FAX 番号： 045(663)7327

*電子メールの場合は裏面の内容を記入してください。

*FAXの場合は裏面の申込用紙を送信してください。

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

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

主催 横浜市健康福祉局

共催 (公社)横浜市病院協会

(一社)横浜市医師会

(一社)横浜市歯科医師会

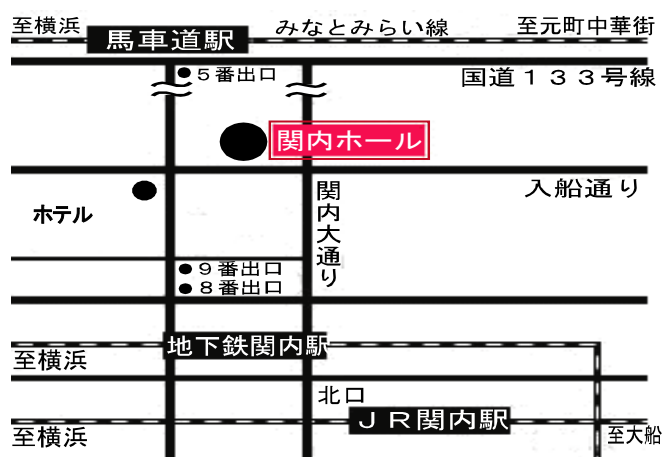
(一社)横浜市薬剤師会

(公社)神奈川県医師会

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



令和元年度 第3回 横浜市医療安全研修会について

日 時：令和2年2月27日（木）

午後6時開場 午後6時30分開演 午後8時30分終了予定

会 場：横浜市市民文化会館 関内ホール（大ホール）

対象者：市内医療提供施設(病院、診療所、歯科診療所、助産所、薬局等)の医療関係者

テーマ案・講師：

第1部「横浜市医療安全相談窓口によせられた相談事例と対応」（案）

健康福祉局医療安全課

第2部「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 横浜市立大学附属市民総合医療センター

医療の質・安全管理部長 中村京太氏

【中村京太氏 プロフィール】

平成28年～現在 横浜市立大学 附属市民総合医療センター 医療安全管理学
准教授、安全管理指導者

平成22年～平成28年 横浜市立大学 医学部 救急医学 准教授

平成19年～平成22年 横浜市立大学 附属病院 救急部 准教授

平成18年～平成19年 横浜市立大学 附属病院 麻酔科 助教

平成16年～平成17年 横浜市立大学 附属市民総合医療センター 高度救命
救急センター 助手

平成13年～平成16年 横浜市立大学 附属病院 麻酔科 助手

令和元年度 その他医療安全支援センター事業について

出前講座（市民向け）

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

○実施報告

6月25日（火） 中区（本牧原地域ケアプラザで開催）

7月26日（金）緑区（東本郷地域ケアプラザで開催）

8月19日（月）金沢区（柳町地域ケアプラザで開催）

【主な質問・感想など】

- ・医師に症状を伝えても「それ関係ないから」と打切るように言われ、それ以上聞けなくなったことが何回かあった。コミュニケーションを上手にとるにはどうしたらよいのでしょうか？
- ・病院に行ったら何と言おうかと思う時がある。このリーフレットを見ると整理して話ができそうなので活用したい。

関係団体との連携

○ 講師派遣

- ・令和元年7月12日（金） 医療安全支援センター実践研修
（医療安全支援センター総合支援事業）
- ・令和元年7月18日（木） 横歯医療管理研修会（横浜市歯科医師会）

横浜市病院安全管理者会議

○第1回（第2回 令和2年2月開催予定）

| | |
|------------|---|
| 日時 | 令和元年9月6日（金）午後6時～8時 |
| 開催場所 | 横浜市健康福祉総合センター内横浜市社会福祉センター4階ホール |
| 対象者 | 横浜市内の病院職員 |
| 研修内容 講師 | 第一部「立入検査での確認内容について（事務関係）」 説明者：横浜市健康福祉局医療安全課職員 第二部「医療安全元年からの20年」 講師：公立大学法人横浜市立大学附属病院 菊地先生 |
| 出席病院 | 72病院 |
| 出席者数 | 213名 |

後援：（公社）横浜市病院協会

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。（8月1日現在 登録者数1869名）

リーフレット2種 ※病院、診療所、区役所、地域ケアプラザに配布

「横浜市医療安全相談窓口のご案内」 20,000部 増刷予定

「お医者さんへの上手なかかり方」 20,000部 増刷済

横浜市民向け講演会 【新規事業】（別紙ちらし参照）

安全・安心な医療に向け、患者と医療従事者とのコミュニケーション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市民向けの講演会を開催します。

| | |
|------------|--|
| 日時 | 令和元年12月4日（水）午後2時～4時20分 |
| 開催場所 | 横浜市開港記念会館（会議室1号室） |
| 対象者 | 横浜市内在住、在学、在勤者 |
| 研修内容 講師 | 第一部「医療にかかる基礎知識と医療安全相談窓口」 説明者：横浜市健康福祉局医療安全課職員 第二部 講演「お医者さんへの上手なかかり方」 講師：佐伯 晴子氏（一般社団法人マイインフォームド・コンセント理事長） |

令和元年度 横浜市市民向け講演会

お医者さんへの上手なかかり方

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して講演会を開催します。

■ 日時 2019年12月4日(水)

午後1時30分開場 午後2時00分開演 午後4時20分終了予定

■ 会場 横浜市開港記念会館(会議室1号室)

横浜市中区本町1丁目6番地 (*案内図参照)

■ 対象 横浜市民

会場収容人数の都合上、横浜市民を優先させていただきます。

■ 内容

○午後2時05分～午後2時30分

「医療にかかる基礎知識と医療安全相談窓口」

横浜市健康福祉局医療安全課

○午後2時45分～午後4時15分

「お医者さんへの上手なかかり方」

講師 佐伯 晴子氏 (一般社団法人マイインフォームド・コンセント理事長)



重要文化財の中に
入ってみませんか？

■ 申し込み方法：電子メール または FAXでお申し込みください。

メールアドレス kf-anzenkensyu@city.yokohama.jp

FAX 番号： 045(663)7327

*電子メールの場合は 裏面の内容 を記入してください。

*FAX の場合は 裏面の申込用紙 を送信してください。

申し込みは原則先着順に受け付けます。定員(100名)に達した場合には、ご連絡をさせていただきます。

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

主催 横浜市健康福祉局

後援 (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

(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

