

令和８年度

さいたま市医療安全推進協議会 資料

日時：令和８年８月２７日（木）１２時３０分

開催方法：ハイブリット開催

さいたま市医療安全推進協議会委員名簿

(任期：令和８年７月１日から令和１０年６月３０日)

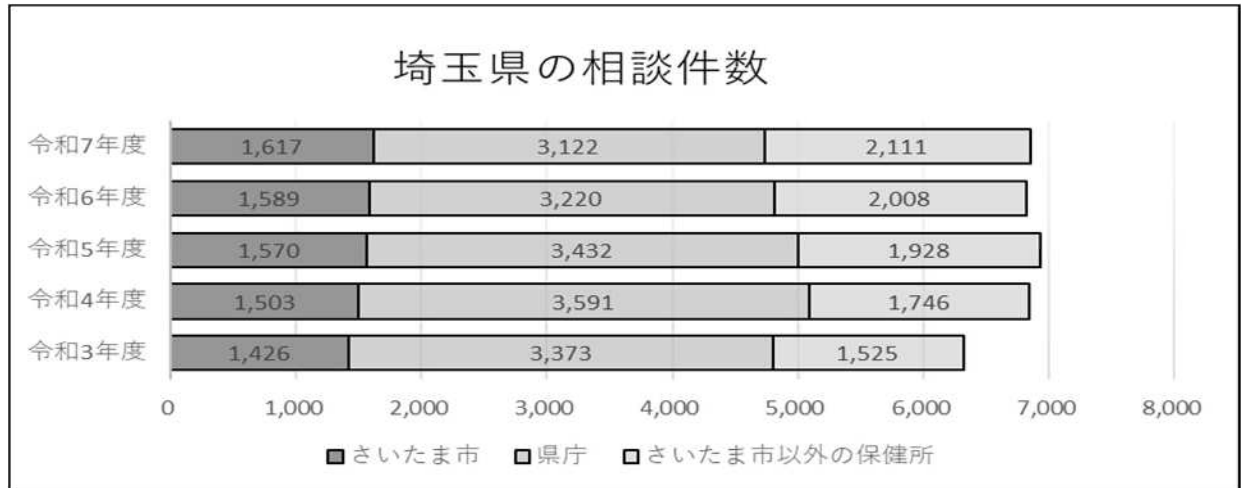
区 分	団 体 名	氏 名
医療サービス を利用する者	さいたま市民生委員児童委員協議会	清宮 順子
	さいたま市保健愛育会	山中 ひとみ
医療関係者	さいたま市４医師会連絡協議会	松本 雅彦
	さいたま市歯科医師会	巻 淳一
	(一社) さいたま市薬剤師会	野田 政充
	(公社) 埼玉県看護協会	高橋 陽子
学識経験者	弁護士	馬橋 隆紀
	自治医科大学附属さいたま医療センター 名誉教授	遠山 信幸
	さいたま人権擁護委員協議会 さいたま部会	大久保 多賀子

令和7年度 さいたま市医療安全相談窓口の相談実績について

(1) 相談件数

・埼玉県には、埼玉県庁・さいたま市・川越市・川口市・越谷市に医療安全相談窓口がある。また各県保健所でも相談を受けている。令和7年度のさいたま市の相談件数は1,617件であった。

※さいたま市以外の保健所：川越市・川口市・越谷市・各県保健所

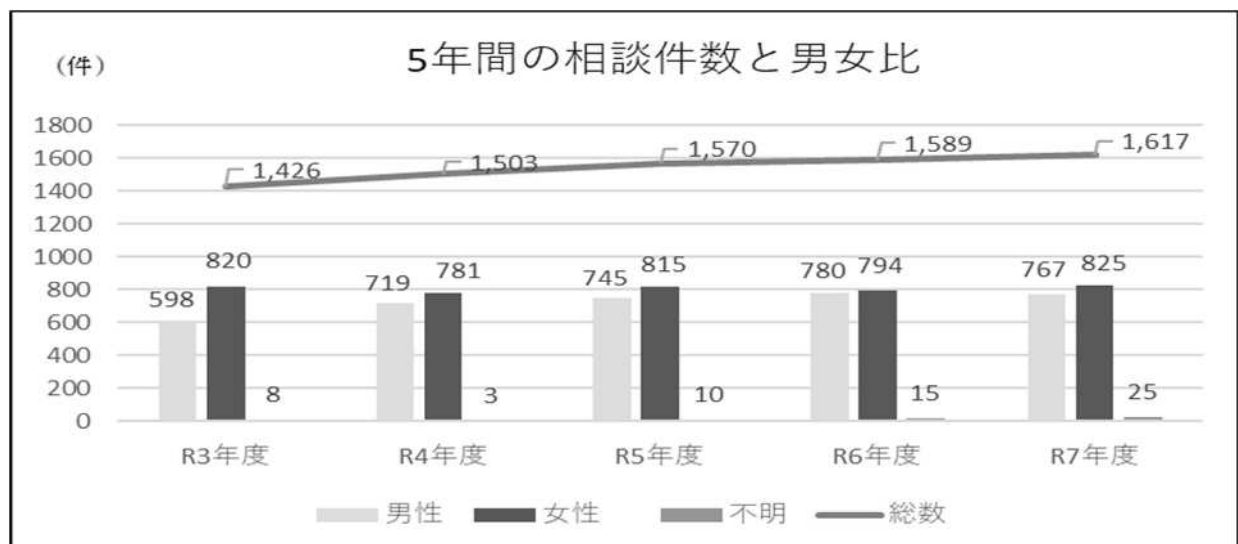


○さいたま市の相談状況

・1日の相談件数は月により差はあるが、6.7件程度である。 ※一日平均：件数/相談受付日数

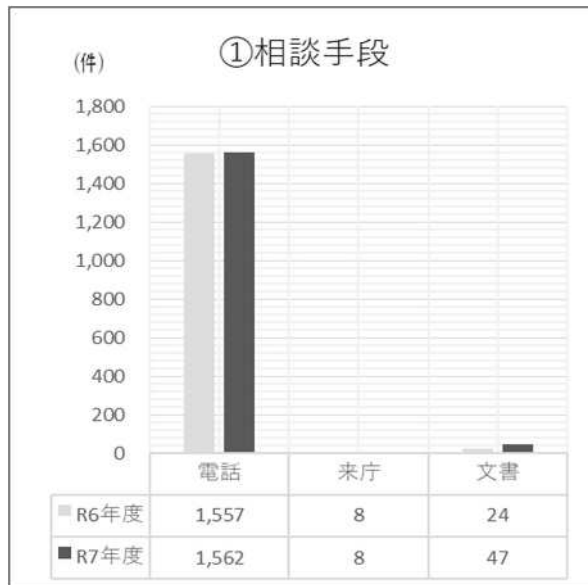
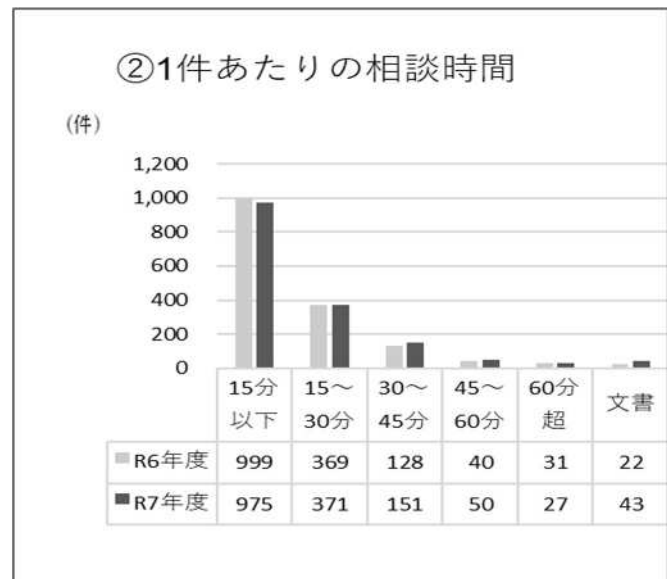
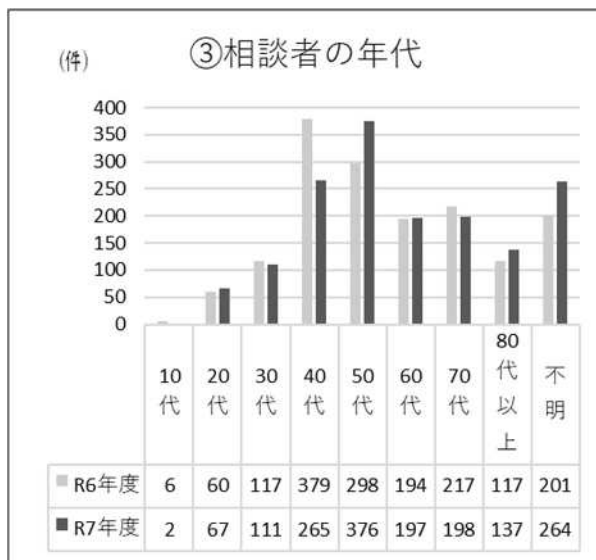
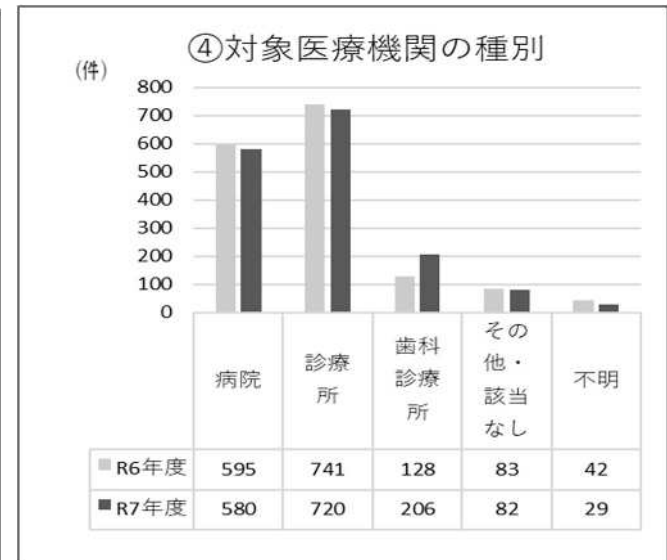
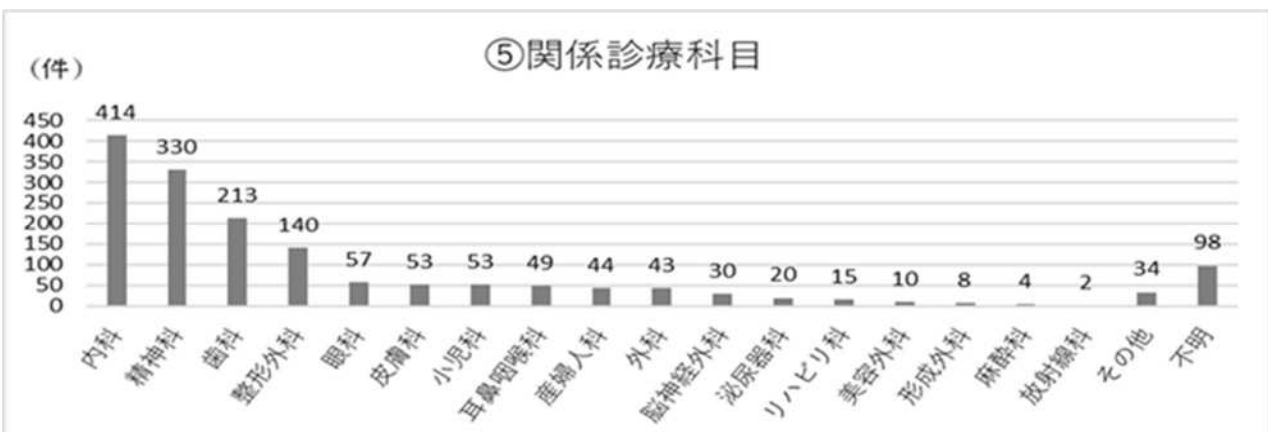
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和7年度	129	147	136	144	140	154	151	129	123	111	116	137	1,617
1日平均	6.1	7.4	6.5	6.5	7	7.7	6.9	7.2	6.2	5.8	6.4	6.5	6.7

・不明25件とは、匿名の文書による相談である。



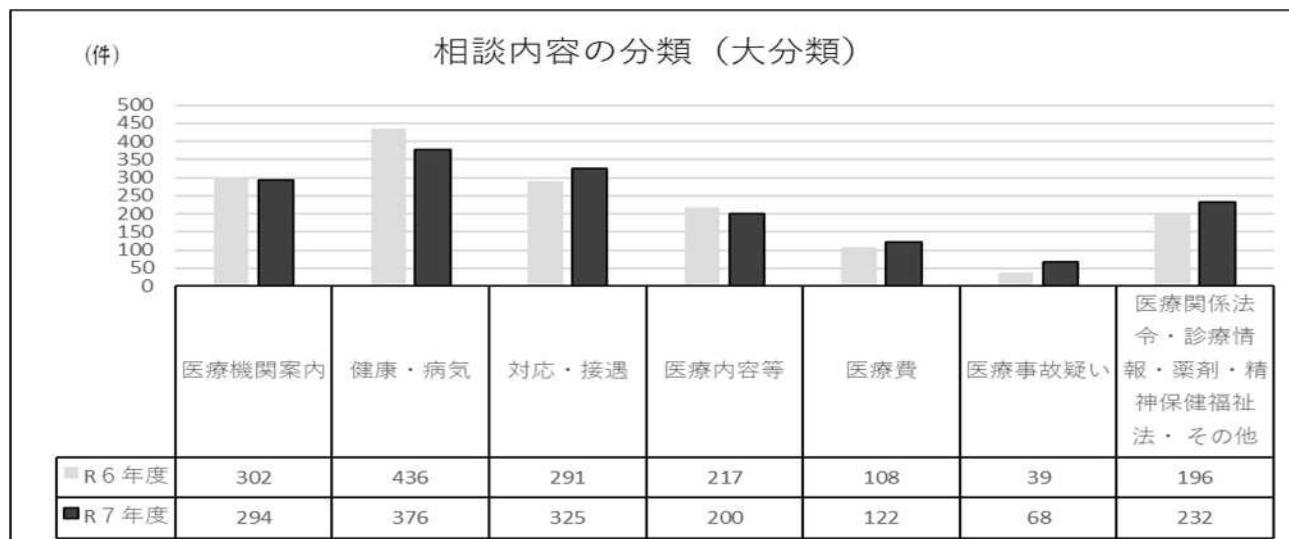
(2) 相談の内訳

- ①専用電話に寄せられる相談が圧倒的に多い。②8割近くの相談は30分以内で終わっている。
④その他・該当なしには老人福祉施設や施術所などが含まれる。⑤過去9年連続で、内科、精神科の順に多い。
- ※①の文書での相談を電話で回答した場合は、②の相談時間件数に入れている。



※診療科目の区分は、相談や苦情だけでなく医療機関の案内も含まれた件数である。また、複数の科目にまたがる場合は、主として受診する医師の診療科目でカウントしている。
※内科には、神経内科、呼吸器内科、循環器内科、消化器内科などが含まれる。
※その他には、救急外来、施術所等が含まれる。

(3) 相談内容の分類



・前年と比べ1%以上増加したものは、「医療事故疑い」の「対応方法相談」である。

逆に2%以上減少したものは、「健康・病気」の「精神」である。

相談内容		R 6 年度		R 7 年度	
		件数	割合	件数	割合
医療機関案内	医療機関情報	248	15.6%	234	14.5%
	転院相談	48	3.0%	54	3.3%
	セカンドオピニオン	3	0.2%	1	0.1%
	その他	3	0.2%	5	0.3%
	計	302	19.0%	294	18.2%
健康・病気	一般	253	15.9%	236	14.6%
	精神	172	10.8%	121	7.5%
	歯科	7	0.4%	19	1.2%
	その他	4	0.3%	0	0.0%
	計	436	27.4%	376	23.3%
対応・接遇	医師	121	7.6%	132	8.2%
	歯科医師	18	1.1%	18	1.1%
	看護師	25	1.6%	20	1.2%
	薬剤師	6	0.4%	5	0.3%
	受付・職員	63	4.0%	75	4.6%
	その他	58	3.7%	75	4.6%
	計	291	18.3%	325	20.1%
医療内容等	診断	30	1.9%	22	1.4%
	処置・手術	87	5.5%	87	5.4%
	検査	30	1.9%	26	1.6%
	処方・投薬	49	3.1%	51	3.2%
	その他	21	1.3%	14	0.9%
	計	217	13.7%	200	12.4%
医療費	診療報酬	53	3.3%	54	3.3%
	保険外負担	31	2.0%	42	2.6%
	領収書	2	0.1%	0	0.0%
	その他	22	1.4%	26	1.6%
	計	108	6.8%	122	7.5%

相談内容		R 6 年度		R 7 年度	
		件数	割合	件数	割合
医療関係法令	従事者不足	0	0.0%	0	0.0%
	退院強要	2	0.1%	3	0.2%
	清潔保持	4	0.3%	1	0.1%
	広告	0	0.0%	4	0.2%
	無診察投薬	1	0.1%	10	0.6%
	診療拒否	14	0.9%	11	0.7%
	カルテ記載	1	0.1%	2	0.1%
	無資格医療	2	0.1%	9	0.6%
	その他	19	1.2%	11	0.7%
	計	43	2.7%	51	3.2%
医療事故疑い	医療過誤判断	6	0.4%	14	0.9%
	対応方法相談	30	1.9%	53	3.3%
	その他	3	0.2%	1	0.1%
	計	39	2.5%	68	4.2%
診療情報	カルテ開示	8	0.5%	19	1.2%
	その他	45	2.8%	44	2.7%
	計	53	3.3%	63	3.9%
薬剤	副作用	9	0.6%	15	0.9%
	薬品情報	2	0.1%	5	0.3%
	飲み合わせ	2	0.1%	0	0.0%
	その他	21	1.3%	6	0.4%
	計	34	2.1%	26	1.6%
精神保健福祉法	退院請求(措置)	0	0.0%	6	0.4%
	退院請求(国保)	0	0.0%	1	0.1%
	処遇改善	0	0.0%	1	0.1%
	不明	1	0.1%	0	0.0%
	その他	3	0.2%	4	0.2%
	計	4	0.3%	12	0.7%
その他	要望・提言	0	0.0%	6	0.4%
	その他	62	3.9%	74	4.6%
	計	62	3.9%	80	4.9%
合 計		1,589	100%	1,617	100%

※医療事故疑いは「相談者から医療事故ではないか」という相談を区分している。

※複数の項目に該当するものは、主たる項目に区分している。

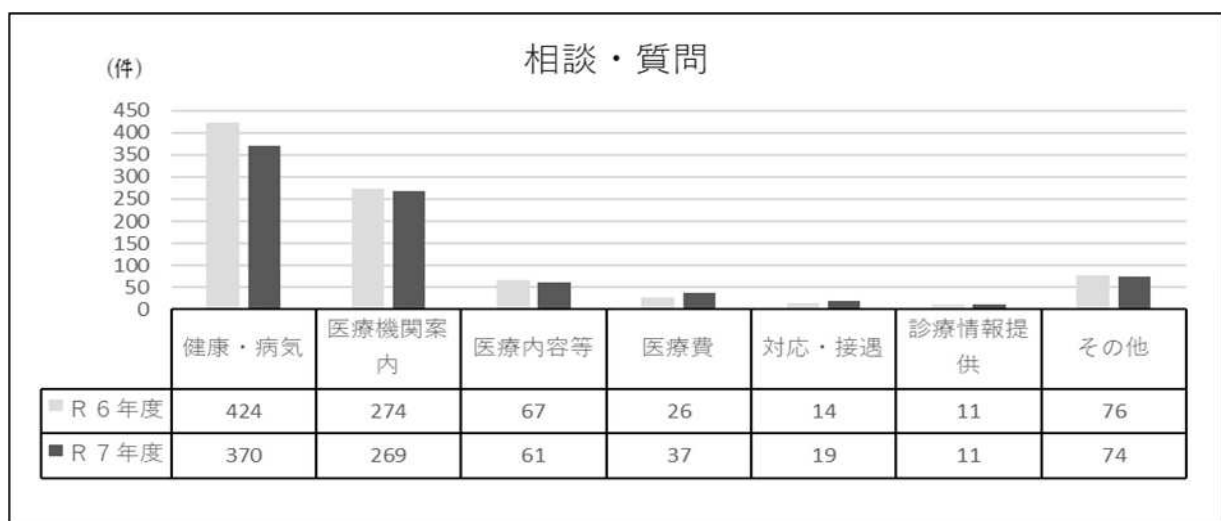
※太字の矢印は2%以上の増減、細字の矢印は1%以上の増減を表している。

(4) 主たる相談の種別

	相談・質問	不信・苦情	要望・提言	その他	計
R6年度	892	697	0	0	1,589
割合	56.1%	43.9%	0.0%	0.0%	100%
R7年度	841	769	1	6	1,617
割合	52.0%	47.6%	0.1%	0.4%	100%

※その他：内容がはっきりしないもの、医療でない悩み相談、情報提供など

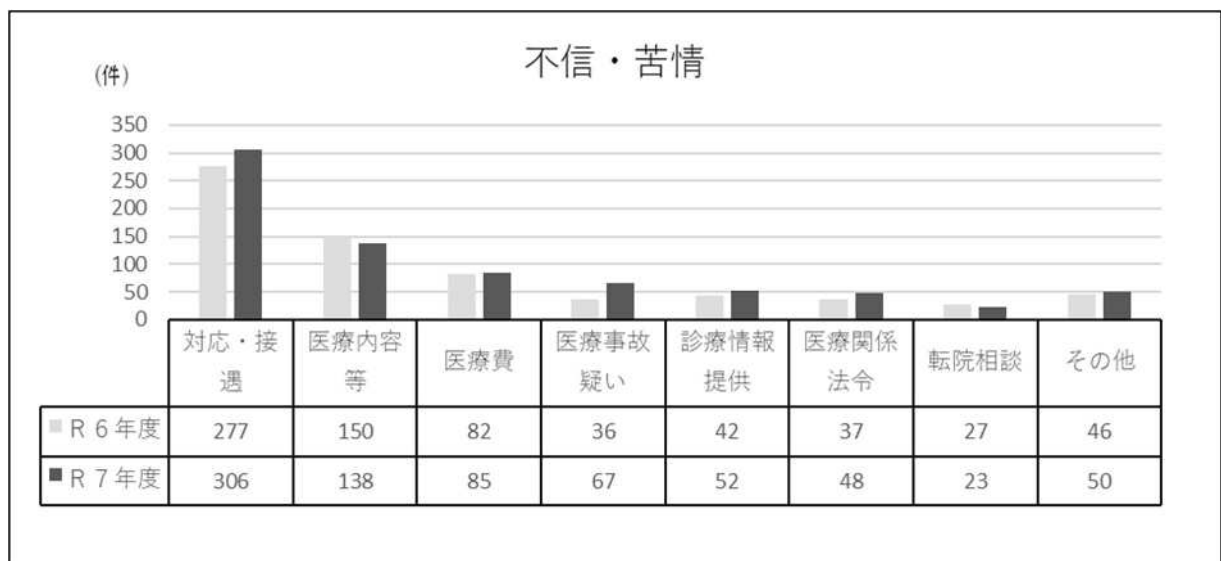
- ・ 相談として多いのは、「健康・病気」である。



※複数の項目に該当するものは主たる項目に区分している

※その他：医療に関係のない相談、薬剤など

- ・ 不信苦情として多いのは、「対応・接遇」である。



※複数の項目に該当するものは主たる項目に区分している

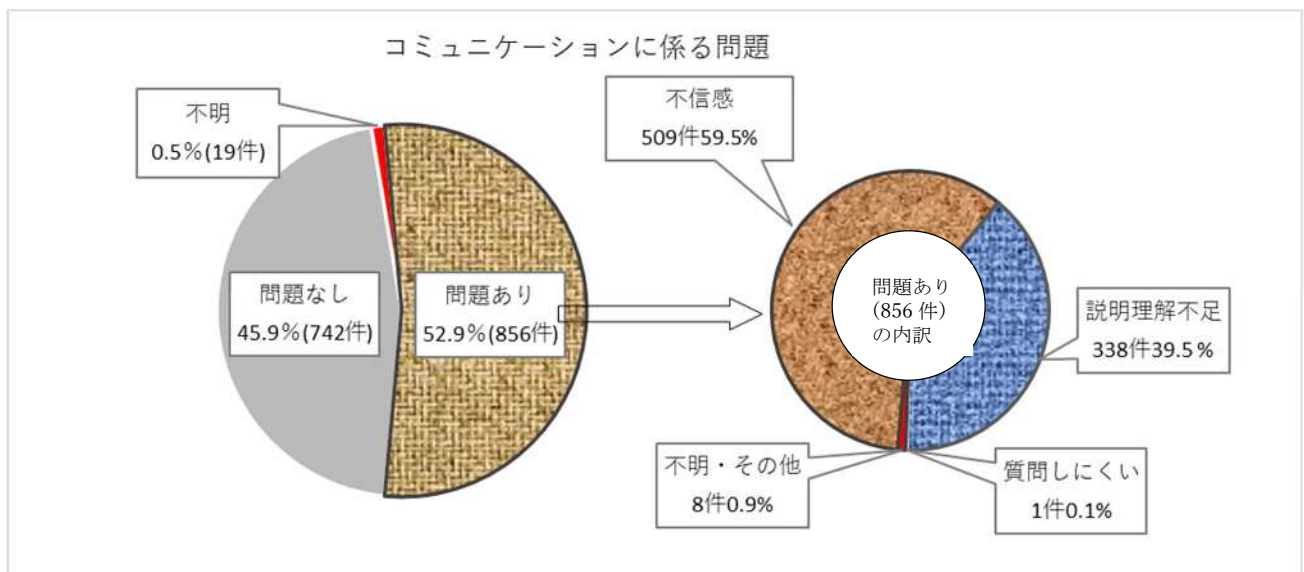
※その他：医療に関係のない相談、精神保健福祉法、薬剤など

(5) コミュニケーションに係る問題

医療相談の内容から患者側と医療機関側のコミュニケーションに係る問題について整理したものである。患者側が医療者の説明や医療行為そのものに疑念を持つものを「不信任」、患者側が医療者から十分な説明を受けていない場合と説明を受けていても理解できなかった場合に「説明理解不足」、患者側が医療者に質問しにくいと発言があった場合には「質問しにくい」に分類している。

	コミュニケーションに問題あり					問題なし	不明	計
	不信任	説明理解不足	質問しにくい	不明その他	小計			
R 6 年度	444	305	7	5	761	816	12	1,589
割合	27.9%	19.2%	0.4%	0.3%	47.9%	51.4%	0.8%	100.0%
R 7 年度	509	338	1	8	856	742	19	1,617
割合	31.5%	20.9%	0.1%	0.5%	52.9%	45.9%	1.2%	100.0%

・「問題あり」の内訳を表したのが下記の右の円グラフである。問題があると判断された事例の約6割は「不信任」、4割は「説明理解不足」である。



(6) 紹介・転送した関係機関

・「紹介なし・転送なし」は、相談窓口で相談対応が完結したことを意味しており、約8.5割が完結している。

	紹介・転送なし	保健所内関係課	都道府県市町村	他自治体相談窓口	国・県・市町村等医療機関	弁護士会	医師会	歯科医師会	薬剤師会	その他	計
R 6 年度	1388	28	54	50	20	29	2	2	0	16	1589
割合	87.4%	1.8%	3.4%	3.1%	1.3%	1.8%	0.1%	0.1%	0.0%	1.0%	100.0%
R 7 年度	1385	37	57	80	6	34	2	3	0	13	1617
割合	85.7%	2.3%	3.5%	4.9%	0.4%	2.1%	0.1%	0.2%	0.0%	0.8%	100.0%

※その他：訪問看護相談センターなど

※市町村：区役所、保健センター、妊娠・出産包括支援センター、消費者センターなど

※医師会：各医師会の在宅医療支援相談も含まれる

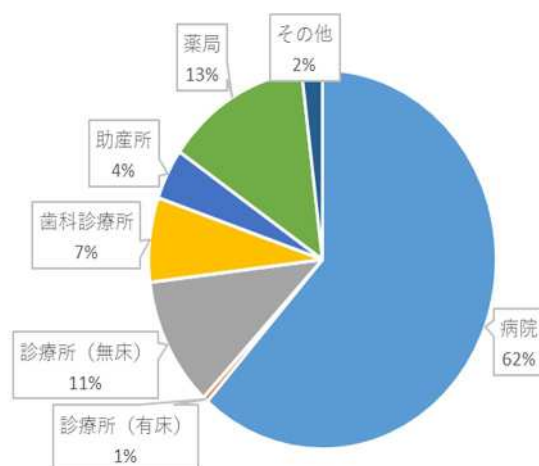
令和7年度 さいたま市医療安全研修会開催報告

- 1 日 時 令和7年12月11日（木）～ 令和8年2月1日（日）
- 2 開催方法 アーカイブ配信
- 3 対 象 市内の医療機関関係者
- 4 参加者数 580名（動画再生回数）
- 5 研修内容 講 演 「医療機関におけるカスタマーハラスメント及びネットクチコミ対応」
講 師 濱川 博昭（はまかわ ひろあき）氏
株式会社ウィ・キャン 代表取締役

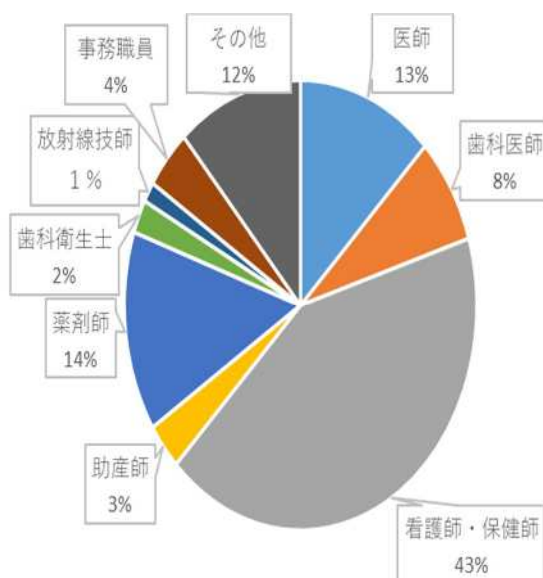
6 アンケート結果（回収者数：208名）

（1）参加者について

【所属する施設】	回答数	構成比(%)
病院	128	62%
診療所（有床）	1	1%
診療所（無床）	23	11%
歯科診療所	15	7%
助産所	9	4%
薬局	28	13%
その他	4	2%
合計	208	100.0

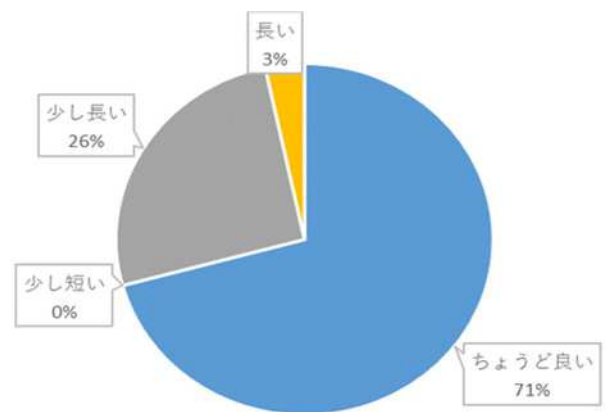


【職種】	回答数	構成比(%)
医師	26	13%
歯科医師	16	8%
看護師・保健師	88	43%
助産師	7	3%
薬剤師	30	14%
歯科衛生士	5	2%
放射線技師	3	1%
事務職員	9	4%
その他	24	12%
合計	208	100.0

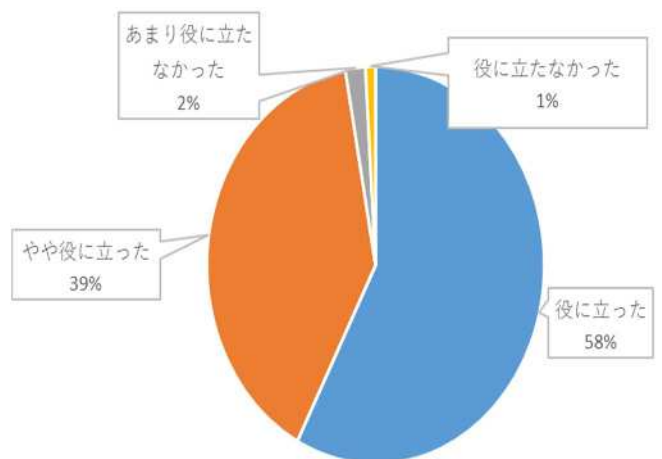


(2) 今回の研修について

【講演時間】	回答数	構成比(%)
ちょうど良い	148	71%
少し短い	0	0%
少し長い	53	26%
長い	7	3%
合計	208	100.0

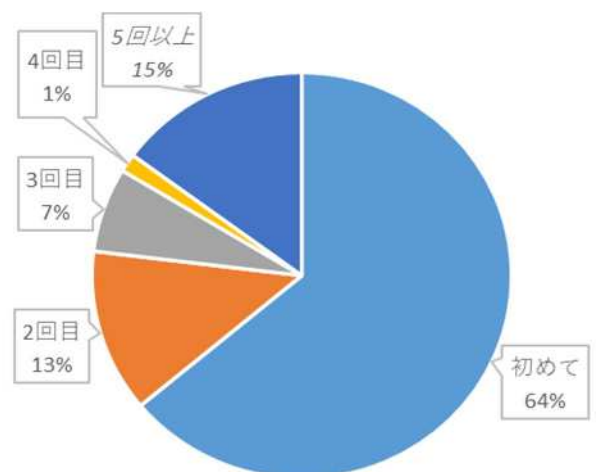


【内容について】	回答数	構成比(%)
役に立った	120	58%
やや役に立った	82	39%
あまり役に立たなかった	4	2%
役に立たなかった	2	1%
合計	208	100.0



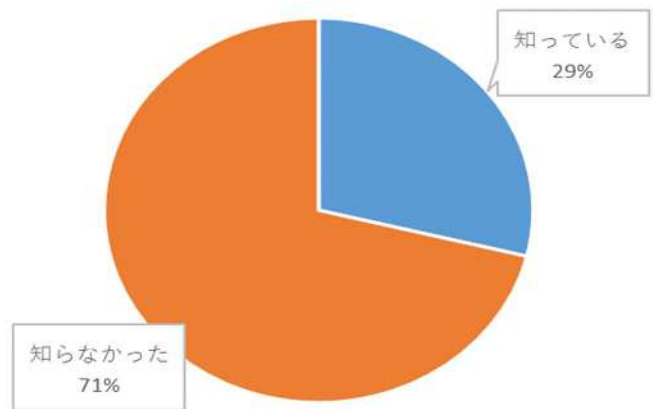
(3) さいたま市医療安全研修会の参加状況

	回答数	構成比(%)
初めて	133	64%
2回目	27	13%
3回目	14	7%
4回目	3	1%
5回以上	31	15%
合計	208	100.0



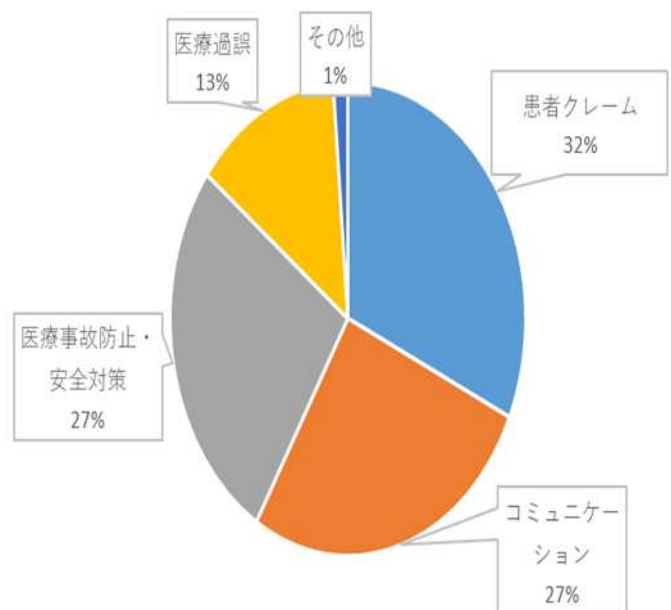
(4) さいたま市医療安全相談窓口の認知度

	回答数	構成比(%)
知っている	60	29%
知らなかった	148	71%
合計	208	100.0



(5) 希望する研修内容

	回答数	比率%
患者クレーム	120	32%
コミュニケーション	101	27%
医療事故防止・安全対策	101	27%
医療過誤	50	13%
その他	5	1%
合計	377	



その他希望する研修内容

精神疾患のある方への対応

新人教育や新人とのコミュニケーション

ネット上の口コミ等に対する医療機関の対応について

インターネット口コミ対策

令和8年度さいたま市医療安全支援センター活動計画について

	項 目	目的・趣旨		8年度の活動計画
1	医療安全相談窓口の運営	<p>患者・家族と医療提供施設との信頼関係の構築を支援するよう努める。</p> <p>患者・住民と医療提供施設との間にあって、中立的な立場から相談等に対応し、患者・住民と医療提供施設の双方から信頼されるよう努める。</p>		<p>相談員の研修会参加 (医療安全支援センター総合支援事業及びさいたま市主催の研修)</p> <p>カンファレンス 3回/年</p>
2	医療安全推進協議会及び連絡会議の開催・運営	<p>医療安全支援センター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する。</p>		<p>医療安全推進協議会の開催 (原則年1回、必要に応じて2回)</p>
				<p>医療安全推進協議会連絡会議の開催 (原則年1回、必要に応じて2回)</p>
3	医療安全施策の普及・啓発	医療提供施設従事者向け	<p>医療提供施設に沿ったテーマに基づき、医療安全管理体制の確保や患者サービスの質の向上を図る。</p>	<p>①医療安全研修会の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・配信時期 令和8年11月～令和9年1月頃 ・開催方法 オンライン開催 ・講 師 公益財団法人 日本医療機能評価機構 坂口 美佐 氏 ・演 題 「医科・歯科・薬局における事例について」
		市民向け	<p>地域における医療安全に対する意識啓発を図り、推進する。</p>	<p>②医療安全情報発信</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページによる情報提供 ・市民向けリーフレット配布

さいたま市医療安全相談窓口の事例

事例 1 } 薬の飲み合わせの相談
事例 2 }

事例 3 歯科矯正契約の相談

事例 4 差額ベッド代の相談

事例 5 美容医療の相談

さいたま市医療安全支援センター設置要綱

(目的)

第1条 医療に関する患者・家族等からの苦情・心配や相談に対応し、病院、診療所、助産所、その他の医療を提供する施設（以下「医療提供施設」という。）に対する助言、情報提供及び研修、患者・家族等に対する助言及び情報提供、並びに地域における意識啓発を図り医療安全を推進することによって、住民の医療に対する信頼を確保することを目的として、さいたま市医療安全支援センター（以下「センター」という。）を設置する。

(基本方針)

第2条 センターは、次の基本方針により運営する。

- (1)患者・家族等と医療提供施設との信頼関係の構築を支援するよう努めること。
- (2)患者・家族等医療提供施設との間にあって、中立的な立場から相談等に対応し、患者・家族等と医療提供施設の双方から信頼されるよう努めること。
- (3)患者・家族等が相談しやすい環境整備に努めること。
- (4)相談者のプライバシーを保護し、相談により相談者が不利益を被ることがないように配慮する等、安心して相談できる環境整備に努めること。
- (5)地域の医療提供施設や医療関係団体の相談窓口や関係する機関・団体等と連携、協力して運営する体制を構築するよう努めること。

(設置場所)

第3条 センターの設置場所は、さいたま市保健所保健所管理課内とする。

(実施体制)

第4条 センターには、医療に関する患者・家族等の相談等へ適切に対応するための「さいたま市医療安全相談窓口（以下「相談窓口」という。）」及び当該センター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する「さいたま市医療安全推進協議会（以下「協議会」という。）」を設ける。

(センターの業務)

第5条 センターの業務は、次を基本とする。

- (1)患者・家族等からの苦情や相談への対応
- (2)協議会の開催
- (3)患者・家族等からの相談等に適切に対応するために行う、関係する機関・団体等との連絡調整
- (4)医療安全の確保に関する必要な情報の収集及び提供
- (5)研修会の受講等によるセンターの職員の資質の向上

- (6)医療安全の確保に関する必要な相談事例の収集、分析及び情報収集
- (7)県センターとの連絡調整
- (8)医療安全施策の普及・啓発（医療提供施設等に関する情報提供や助言・研修、患者・家族等に対する医療安全に係る啓発等を含む。）
- (9)地域医療課への報告及び調整

（庶務）

第6条 センターの庶務は、保健所管理課において処理する。

（委任）

第7条 この要綱に定めるもののほか、センターの運営に関して必要な事項は別に定める。

附 則

（施行期日）

- 1 この要綱は、平成20年6月20日から施行する。
（さいたま市医療安全相談窓口設置要綱の廃止）
- 2 さいたま市医療安全相談窓口設置要綱（平成17年4月1日施行）は廃止する。
- 3 この要綱は、平成22年4月1日から施行する。
- 4 この要綱は、令和5年4月1日から施行する。

さいたま市医療安全推進協議会運営要領

(目的)

第1条　さいたま市医療安全支援センター（以下「センター」という。）設置要綱に基づき、当該センター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などを検討するさいたま市医療安全推進協議会（以下「協議会」という。）の運営のために必要な事項を定める。

(所掌業務)

第2条　所掌業務は、次に掲げるとおりとする。

- (1)センターの運営方針及び業務内容の検討
- (2)センター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)その他センターの業務に関する重要事項の検討

(委員)

第3条　協議会は、委員10人以内で構成する。

2　委員は、次に掲げる者のうちから、市長が委嘱する。

- (1)医療サービスを利用する者
- (2)医療関係者
- (3)学識経験者

(委員の任期)

第4条　委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

2　委員に欠員が生じた場合の後任者の任期は、前任者の残任期間とする。

(委員長及び副委員長)

第5条　協議会の委員長は、委員の互選により定める。

2　副委員長は、委員長の指名により定める。

3　委員長は、協議会を代表し、副委員長は委員長に事故があるとき、又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。

(協議会)

第6条　協議会の会議は、委員長が招集し、その議長となる。ただし、委員長が選出されていないときは、市長が会議を招集する。

2　協議会は、必要があるときは、協議会に関係者の出席を求め、その意見又は説明を聴くことができる。

- 3 協議会は、原則公開とする。ただし、協議会の決議により公開しないことができる。
(連絡会議)

第7条 協議会には、医療安全相談業務を円滑に推進するため、医療関係者との連絡会議を設ける。

- 2 連絡会議は、次の業務を行う。

(1) 具体的相談事例の検討及び助言

(2) 相談業務に係る情報交換

- 3 連絡会議の委員については、第3条の規定を準用する。

- 4 連絡会議の委員の任期については、第4条の規定を準用する。

- 5 連絡会議の議長は、委員の互選により定める。

- 6 議長に事故があるときは、連絡会議委員のうちからあらかじめ議長の指名する者が、その職務を代理する。

- 7 連絡会議は、議長が招集する。ただし、議長が選出されていないときは、市長が会議を招集する。

- 8 連絡会議は、非公開とする。

(守秘義務)

第8条 委員及び会議出席者は、業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

(庶務)

第9条 協議会及び連絡会議の庶務は、保健所保健所管理課において処理する。

(その他)

第10条 この要領に定めるほか、必要な事項は委員長が別に定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この要領は、平成20年6月20日から施行する。
- 2 この要領は、令和2年8月11日から施行する。
- 3 この要領は、令和5年4月1日から施行する。
- 4 この要綱は、令和6年8月1日から施行する。

この10箇条は、インフォームド・コンセントに患者が主体的にかかわっていくことを願って、1998年厚生省「患者から医師への質問内容・方法に関する研究」研究班から発表されました。

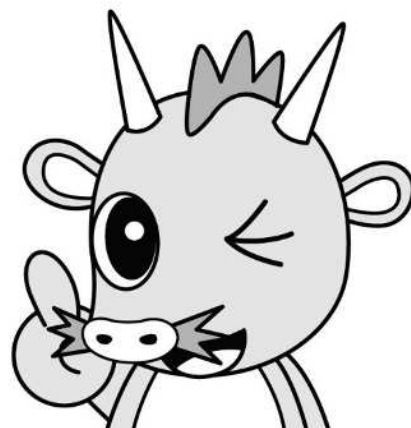
患者と医療機関とのより良い関係づくりのための

上手な医者のかかり方10か条

1. 伝えたいことはメモして準備
2. 対話の始まりは挨拶から
3. より良い関係作りはあなたにも責任が
4. 自覚症状と病歴はあなたを伝える大切な情報
5. これからの見通しを聞きましょう
6. その後の変化も伝える努力を
7. 大事なことはメモをとって確認
8. 納得できないときは何度でも質問
9. 治療効果をあげるため、お互いに理解が必要
10. よく相談し、治療方法を決めましょう

(厚生省研究班作成)

患者と医療機関の
相互の信頼関係構築のために
活用してみてください。



さいたま市医療安全推進協議会連絡会議委員名簿

任期：令和８年７月１日～令和１０年６月３０日

区 分	団体名	氏 名
医療関係者	(一社) 浦和医師会	阪 正晴
	(一社) 大宮医師会	三谷 雅人
	(一社) さいたま市与野医師会	塩屋 雄史
	(一社) 岩槻医師会	若杉 直俊
	さいたま市歯科医師会	坂田 俊夫
	(一社) 浦和歯科医師会	善積 由城紀
	(一社) 大宮歯科医師会	長枝 達吉
	(一社) 与野歯科医師会	井原 聡一郎
	(一社) さいたま市薬剤師会	水 八寿裕
	(一社) 埼玉県助産師会さいたま市地区	安田 紀子