

## 相談方法

下記のいずれかの方法で相談ができます。

☎ 電話にて **045-671-3500** (原則30分以内)

✉ メールにて 右の二次元コードを読み込むと、  
専用フォームからご相談いただけます。



※ドメイン指定受信の方は、iryosoudan@ir-anzen.city.yokohama.lg.jp  
からのメールを受信できるよう設定してください。  
※返信にお時間をいただくことがあります。

🏢 来庁にて 来庁相談は**完全予約制**です。  
事前に必ずお電話をお願いします。

住所 〒231-0005 横浜市中区本町6-50-10

ホームページはこちら

横浜市医療安全相談窓口 検索



# 横浜市 医療安全相談窓口の ご案内



電話番号

**045-671-3500** (原則30分以内)

受付日時

月～金曜日(祝日・年末年始を除く)  
8:45～16:00

## 安心安全な医療は コミュニケーションによる相互理解から

横浜市医療安全相談窓口は、  
患者・患者家族と医療機関の  
コミュニケーションのお手伝いをします。

患者や患者家族が医療従事者と信頼関係を築き、  
安心して医療を受けることができるよう、医療に  
関する困り事について、看護師が問題の整理や助  
言を行い、対応方法を一緒に考えます。



問・相談とその回答を掲載しています。  
相談は、「横浜市医療安全相談窓口」へご連絡ください。



**Q** 医師の説明が不十分で納得できない…

**A**

医師には、患者に適切な説明を行い、理解を得よう努める義務があります。遠慮せずに説明を求めましょう。大事なことはメモを取り、その場では理解が追いつかず不安が残ってしまった場合は、看護師に確認するなど、理解のすり合わせをすることもひとつです。

### インフォームド・コンセントの正しい意味って？

「説明と同意」と訳されるインフォームド・コンセントですが、インフォームドは「情報に基づく」という意味です。つまり、医療従事者と患者が互いに十分な情報を共有したうえで、医療内容を決定していくことを指します。

**Q** 副作用が不安なので、  
処方薬の服用を中止したいが…



**A**

副作用が不安だからといって、服用を急にやめてしまうと、薬の種類によっては危険なケースもあります。薬に関する情報はインターネットで簡単に入手できる時代ですが、インターネット上には、信頼性の低い情報も多く含まれています。自己判断で薬の服用をやめたり量を減らすことはせず、必ず処方した医師や調剤した薬剤師に相談してください。

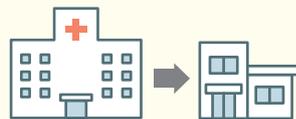
また、薬の服用中に、実際に異常を感じた場合も、すぐに医師や薬剤師に相談しましょう。

横浜市医療安全相談窓口ホームページ内に「よくある質問集」を掲載しています。

## よくある相談・質問

よく寄せられる質  
個別の具体的なご

Q 大きな病院から  
地域の診療所へ行くよう言われたが…



A

大きな病院(急性期病院)は、高度な検査や治療を提供する役割をもっています。経過観察に入った患者は地域のかかりつけ医で日常の診察や健康管理を行います。転院は、こうした医療機関の役割分担をふまえ、主治医が患者の病状に応じて勧めます。疑問や不安があるときは主治医に相談してみましょう。

Q 差額ベッド料を請求されたが、  
支払わないといけませんか？



A

差額ベッド料の徴収にあたっては、医療機関が病室の設備や料金等について十分に説明し、同意書に患者の署名を受けなければなりません。

厚生労働省は、差額ベッド料を徴収してはならない場合の具体例を示しています。該当すると思われる場合には、医療機関に相談してみましょう。

### 差額ベッド料を徴収してはならない場合の具体例

- 1 同意書による同意の確認を行っていない場合
- 2 患者本人の「治療上の必要」により特別療養環境室へ入院させる場合  
(例: 免疫力が低下し、感染症に罹患するおそれのある患者等)
- 3 病棟管理の必要性等から特別療養環境室に入院させた場合であって、実質的に患者の選択によらない場合  
(例: 特別療養環境室以外の病室の病床が満床であるため、特別療養環境室に入院させた患者の場合等)

## こんなときにご相談ください

医療制度や医療費に  
関する問合せ先が  
わからない

セカンドオピニオンの  
流れや受け方を  
知りたい

医療機関職員の  
対応が気になる



横浜市医療安全相談窓口  
にご相談ください

治療に  
疑問や不安があるけど  
どのように相談したら  
よいの？

病院から退院や転院を  
するようと言われて  
困っている



## このようなご相談は対象外です



**NG**  
その1 市外医療機関に関することは相談の対象外です。

現在の症状に関する診断や、治療中の病気に関する医学的判断は行えません。

**NG**  
その2

**NG**  
その3 診療内容の妥当性や医療過誤かどうかの判断はできません。

医療機関との仲介仲裁、医療機関への調査・指導は行えません。

**NG**  
その4

**NG**  
その5 特定の症状や治療に対応している医療機関や評判のよい医療機関のご案内はできません。

医療に関する困りごとは、当事者間での十分な話し合いによる解決が基本です。当窓口では、解決に向けた助言等を行っています。

### ご存知ですか？

横浜市内の病院（20床以上の病床を有する施設）には患者・患者家族の困りごとや心配ごとの相談に応じる窓口があります。看護師やソーシャルワーカーなどの専門職が相談に応じていますので、医師に直接伝えにくい場合などは、活用していただくこともひとつです。

※窓口の名称及び対応している医療従事者の職種は各病院で異なります。

## その他の専門部署・機関のご案内

急な病気やけがで困ったとき

かながわ救急相談センター 電話から  **#7119**

または TEL:045-232-7119（※ダイヤル回線・IP 電話からはこちら）  
045-523-7119

受付日時 年中無休 / 24時間対応

救急受診できる病院や診療所を知りたい → **1** 番を選択

何科を受診するべきか？ → **2** 番を選択  
すぐに受診すべきか？ 救急車を呼ぶべきか？

近くの診療所のご案内

地域医療連携センター（横浜市医師会） TEL:045-201-8712

受付日時 月～金曜日 9:00～12:00 / 13:00～17:00  
（祝日・年末年始を除く）

WEBでも検索できます▶



歯科の治療内容等に関する相談

神奈川県歯科医師会「歯科電話相談窓口」

TEL:045-224-5680（原則30分以内）

受付日時 毎週木曜日 10:00～12:00 / 13:00～15:00  
（祝日・お盆期間・年末年始を除く）

※歯科電話相談窓口では歯科治療等の一般的な回答となります。  
また、歯科医療機関との仲介・仲裁はおこなっておりません。

事前に  
ご確認ください

こころの健康や病気などに関する相談

各区福祉保健センター

各区役所高齢・障害支援課障害者支援担当

受付日時 月～金曜日 8:45～17:00（祝日・年末年始を除く）

こころの電話相談 TEL:045-662-3522（およそ20分程度）

受付日時 月～金曜日 17:00～21:30 土日祝日 8:45～21:30

診療報酬制度に関する問合せ

関東信越厚生局神奈川事務所 TEL:045-270-2053

受付日時 月～金曜日 8:30～17:15（祝日・年末年始を除く）

※医療費に関する疑問は、まずは領収証又は診療明細書を発行した医療機関にお問い合わせください

弁護士による無料法律相談

市役所市民相談室 TEL:045-671-2306（予約制）

※実施日時は予約の際にご確認ください。

区役所特別相談 各区役所区政推進課広報相談係（予約制）