

## 三重県(都道府県):近畿ブロック

相談件数 821件 うち苦情298件、うち相談523件

1. 受付方法 電話(787回) 面談予約なし(25回) 電子メール(9回)

### 2. 受付内容

医療行為・医療内容	369	件	医療機関等の紹介、案内	54	件
コミュニケーションに関すること	64	件	医療費(診療報酬等)	54	件
医療機関等の施設	28	件	医療知識等を問うもの	140	件
医療情報の取扱	24	件	うち、健康や病気に関すること	116	件
うち、カルテ開示	23	件	うち、薬品に関すること	24	件
うち、セカンドオピニオン	1	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	0	件	その他(上記に分類できないもの)	88	件

### 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	761	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	20	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	40	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0	件

### 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	2	事例

### 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 8名(専任2名、兼任6名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 6名(専任0名、兼任6名)

看護師 : 2名(専任2名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

### 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有

開催頻度(2回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 12名 以下内訳

医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	4名
看護協会	1名	保健所長	1名		
病院団体	1名	住民代表	0名		

### 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 3名、初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

### 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター 法テラス)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

### 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : 広報誌掲載 ホームページ掲載 電話帳掲載

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 定例の講演会

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 医療関係団体や医療機関への公開

# 滋賀県(都道府県):近畿ブロック

相談件数 585件 うち苦情446件、うち相談139件

1. 受付方法 電話(550回) 面談予約有(14回) 面談予約なし(20回) 電子メール(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	180	件	医療機関等の紹介、案内	20	件
コミュニケーションに関すること	137	件	医療費(診療報酬等)	42	件
医療機関等の施設	9	件	医療知識等を問うもの	89	件
医療情報の取扱	52	件	うち、健康や病気に関すること	36	件
うち、カルテ開示	4	件	うち、薬品に関すること	21	件
うち、セカンドオピニオン	2	件	うち、上記以外のもの	32	件
うち、上記以外のもの	46	件	その他(上記に分類できないもの)	56	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	579	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	2	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	99	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : いいえ

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 3名(専任1名、兼任2名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 2名(専任1名、兼任1名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有

開催頻度(1回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 9名 以下内訳

医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	0名
看護協会	1名	保健所長	1名		
病院団体	1名	住民代表	1名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 有

相談の集計表について : 日々集計表を利用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 協議会委員から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 協議会委員から

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(相談員同士のミーティング)

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター 法テラス 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載 パンフレット等

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 定例の講演会

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 医療関係団体や医療機関への公開

# 大津市(保・設置済):近畿ブロック

相談件数 249件 うち苦情102件、うち相談147件

1. 受付方法 電話(185回) 面談予約有(4回) 面談予約なし(55回) 電子メール(2回) 手紙・Fax(2回) その他(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	39件	医療機関等の紹介、案内	27件
コミュニケーションに関すること	56件	医療費(診療報酬等)	10件
医療機関等の施設	10件	医療知識等を問うもの	38件
医療情報の取扱	8件	うち、健康や病気に関すること	31件
うち、カルテ開示	7件	うち、薬品に関すること	7件
うち、セカンドオピニオン	1件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	61件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	170件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	50件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	22件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	4件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	6事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	197事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 7名(専任1名、兼任6名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 2名(専任0名、兼任2名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 4名(専任0名、兼任4名)

看護師 : 1名(専任1名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 1名、初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等 意見交換会や連絡会

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : 広報誌掲載 ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 事例検討会

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 滋賀県 草津(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 77件 うち苦情48件、うち相談29件

1. 受付方法 電話(60回) 面談予約なし(22回) 電子メール(3回) 手紙・Fax(1回) その他(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	27	件	医療機関等の紹介、案内	0	件
コミュニケーションに関すること	18	件	医療費(診療報酬等)	8	件
医療機関等の施設	0	件	医療知識等を問うもの	1	件
医療情報の取扱	3	件	うち、健康や病気に関すること	1	件
うち、カルテ開示	1	件	うち、薬品に関すること	0	件
うち、セカンドオピニオン	1	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	1	件	その他(上記に分類できないもの)	26	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	55	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	5	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	28	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 3名(専任0名、兼任3名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 1名(専任0名、兼任1名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 滋賀県 甲賀(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 11件 うち苦情9件、うち相談2件

1. 受付方法 電話(8回) 面談予約なし(3回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	4件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	4件	医療費(診療報酬等)	2件
医療機関等の施設	1件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	0件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	4件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	2件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	4件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : その他

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 1名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 滋賀県 東近江(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 19件 うち苦情6件、うち相談13件

1. 受付方法 電話(15回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(2回) 電子メール(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	7件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	12件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	1件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	1件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	6件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	13件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	10件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	1事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 2名(専任0名、兼任2名)

保健師 : 1名(専任0名、兼任1名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 1名(専任0名、兼任1名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : その他

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 1名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : その他

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 滋賀県 彦根(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 15件 うち苦情11件、うち相談4件

1. 受付方法 電話(13回) 面談予約なし(1回) 電子メール(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	6件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	5件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	3件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	1件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	10件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	5件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 1名(専任0名、兼任1名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : その他

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 滋賀県 長浜(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 6件 うち苦情6件、うち相談0件

1. 受付方法 電話(6回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	0件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	4件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	1件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	1件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	6件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	3件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	1事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : その他

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 滋賀県 高島(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 12件 うち苦情11件、うち相談1件

1. 受付方法 電話(11回) 面談予約なし(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	12件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	0件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	0件

## 3. (1)傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	4件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	7件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2)年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : その他

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1)医療機関との連携 : 有

i)実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2)医療関係団体との連携 : 無

i)実施している内容 : 無

3)他の行政部署等との連携 : 無

i)実施している内容 : 無

4)他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i)実施している内容 : 無

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1)相談窓口の周知 : 有

i)実施している内容 : ホームページ掲載

2)医療従事者向け研修 : 無

i)実施している内容 : 無

3)地域住民向け啓発研修 : 無

i)実施している内容 : 無

4)相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i)実施している内容 : 無

# 京都府(都道府県):近畿ブロック

相談件数 1357件 うち苦情556件、うち相談801件

1. 受付方法 電話(1313回) 面談予約有(8回) 面談予約なし(12回) 電子メール(15回) 手紙・Fax(9回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	572	件	医療機関等の紹介、案内	44	件
コミュニケーションに関すること	14	件	医療費(診療報酬等)	90	件
医療機関等の施設	31	件	医療知識等を問うもの	327	件
医療情報の取扱	53	件	うち、健康や病気に関すること	170	件
うち、カルテ開示	4	件	うち、薬品に関すること	15	件
うち、セカンドオピニオン	1	件	うち、上記以外のもの	142	件
うち、上記以外のもの	48	件	その他(上記に分類できないもの)	226	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	1,087	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	162	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	71	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 10名(専任2名、兼任8名)

保健師 : 2名(専任0名、兼任2名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 6名(専任0名、兼任6名)

看護師 : 2名(専任2名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 有

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 3名、初任者研修 0名、実践研修 1名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 1名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : その他

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター 法テラス 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会 相談事例集等資料の配布

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 医療関係団体や医療機関への公開

# 京都市(保・設置済):近畿ブロック

相談件数 534件 うち苦情289件、うち相談245件

1. 受付方法 電話(470回) 面談予約有(54回) 手紙・Fax(5回) その他(5回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	140	件	医療機関等の紹介、案内	26	件
コミュニケーションに関すること	130	件	医療費(診療報酬等)	50	件
医療機関等の施設	12	件	医療知識等を問うもの	69	件
医療情報の取扱	32	件	うち、健康や病気に関すること	37	件
うち、カルテ開示	5	件	うち、薬品に関すること	12	件
うち、セカンドオピニオン	5	件	うち、上記以外のもの	20	件
うち、上記以外のもの	22	件	その他(上記に分類できないもの)	75	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	344	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	49	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	108	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	32	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	10	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 10名(専任1名、兼任9名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 4名(専任0名、兼任4名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 2名(専任1名、兼任1名)

技師等 : 2名(専任0名、兼任2名)

その他 : 2名(専任0名、兼任2名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 2名、初任者研修 3名、実践研修 1名、スキルアップ研修 1名、ジョイントミーティング 1名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 意見交換会や連絡会

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 京都府 乙訓(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 17件 うち苦情10件、うち相談7件

1. 受付方法 電話(12回) 面談予約なし(4回) 電子メール(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	9件	医療機関等の紹介、案内	1件
コミュニケーションに関すること	3件	医療費(診療報酬等)	1件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	1件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	1件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	2件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	11件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	5件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : その他

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 1名、初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 京都府 山城北(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 59件 うち苦情28件、うち相談31件

1. 受付方法 電話(52回) 面談予約有(4回) 面談予約なし(2回) 電子メール(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	37	件	医療機関等の紹介、案内	4	件
コミュニケーションに関すること	4	件	医療費(診療報酬等)	3	件
医療機関等の施設	4	件	医療知識等を問うもの	0	件
医療情報の取扱	5	件	うち、健康や病気に関すること	0	件
うち、カルテ開示	2	件	うち、薬品に関すること	0	件
うち、セカンドオピニオン	0	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	3	件	その他(上記に分類できないもの)	2	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	40	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	5	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	14	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 3名(専任0名、兼任3名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 1名(専任0名、兼任1名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 1名(専任0名、兼任1名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : 日々集計表を利用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 1名、初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 厚生局 その他)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 京都府 山城南(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 17件 うち苦情14件、うち相談3件

1. 受付方法 電話(10回) 面談予約なし(6回) 電子メール(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	4件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	6件	医療費(診療報酬等)	1件
医療機関等の施設	2件	医療知識等を問うもの	1件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	1件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	3件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	9件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	5件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	2件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 2名(専任0名、兼任2名)

保健師 : 2名(専任0名、兼任2名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : 日々集計表を利用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 2名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(課でのミーティング)

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 厚生局 その他)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 京都府 南丹(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 7件 うち苦情7件、うち相談0件

1. 受付方法 電話(7回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	3件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	2件	医療費(診療報酬等)	1件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	1件

3. (1)傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	5件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	2件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2)年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : いいえ

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

7. H29年度その他機関との連携体制

1)医療機関との連携 : 無

i)実施している内容 : 無

2)医療関係団体との連携 : 無

i)実施している内容 : 無

3)他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i)実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4)他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i)実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1)相談窓口の周知 : 無

i)実施している内容 : 無

2)医療従事者向け研修 : 無

i)実施している内容 : 無

3)地域住民向け啓発研修 : 無

i)実施している内容 : 無

4)相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i)実施している内容 : 無

# 京都府 中丹西(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 50件 うち苦情9件、うち相談41件

1. 受付方法 電話(40回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(3回) 電子メール(2回) 手紙・Fax(4回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	3件	医療機関等の紹介、案内	41件
コミュニケーションに関すること	2件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	1件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	3件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	3件	その他(上記に分類できないもの)	0件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	49件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	1件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 5名(専任0名、兼任5名)

保健師 : 1名(専任0名、兼任1名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 4名(専任0名、兼任4名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 無

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 2名、初任者研修 1名、実践研修 1名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 1名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 京都府 中丹東(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 40件 うち苦情38件、うち相談2件

1. 受付方法 電話(36回) 面談予約なし(4回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	6件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	30件	医療費(診療報酬等)	2件
医療機関等の施設	2件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	0件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	27件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	12件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : いいえ

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 4名(専任0名、兼任4名)

保健師 : 1名(専任0名、兼任1名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 3名(専任0名、兼任3名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 京都府 丹後(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 24件 うち苦情24件、うち相談0件

1. 受付方法 電話(23回) 面談予約なし(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	14	件	医療機関等の紹介、案内	1	件
コミュニケーションに関すること	6	件	医療費(診療報酬等)	1	件
医療機関等の施設	0	件	医療知識等を問うもの	0	件
医療情報の取扱	1	件	うち、健康や病気に関すること	0	件
うち、カルテ開示	0	件	うち、薬品に関すること	0	件
うち、セカンドオピニオン	0	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	1	件	その他(上記に分類できないもの)	1	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	18	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	6	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 無

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 1名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 大阪府(都道府県):近畿ブロック

相談件数 1077件 うち苦情410件、うち相談667件

1. 受付方法 電話(1121回) 面談予約有(6回) 面談予約なし(32回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	468	件	医療機関等の紹介、案内	96	件
コミュニケーションに関すること	157	件	医療費(診療報酬等)	77	件
医療機関等の施設	16	件	医療知識等を問うもの	196	件
医療情報の取扱	68	件	うち、健康や病気に関すること	111	件
うち、カルテ開示	27	件	うち、薬品に関すること	36	件
うち、セカンドオピニオン	11	件	うち、上記以外のもの	49	件
うち、上記以外のもの	30	件	その他(上記に分類できないもの)	176	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	985	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	425	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	25	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	4	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 有(実施主体名:一般社団法人 大阪府医師会)

センター運営要綱 : 有 センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 有 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 10名(専任2名、兼任8名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 5名(専任0名、兼任5名)

看護師 : 2名(専任2名、兼任0名) 技師等 : 3名(専任0名、兼任3名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有

開催頻度(2回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 17名 以下内訳

医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	1名
看護協会	1名	保健所長	7名		
病院団体	3名	住民代表	1名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有 相談受付票 : 有 相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 有 相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 2名、初任者研修 3名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスカケア : 有(その他(上記以外の方法))

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例集等資料の配布

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会 相談事例集等資料の配布

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 定例の講演会

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 大阪市(保・設置済):近畿ブロック

相談件数 2306件 うち苦情129件、うち相談2177件

1. 受付方法 電話(2048回) 面談予約有(31回) 面談予約なし(29回) 電子メール(5回) 手紙・Fax(7回) その他(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	858	件	医療機関等の紹介、案内	256	件
コミュニケーションに関すること	209	件	医療費(診療報酬等)	163	件
医療機関等の施設	26	件	医療知識等を問うもの	375	件
医療情報の取扱	68	件	うち、健康や病気に関すること	320	件
うち、カルテ開示	52	件	うち、薬品に関すること	55	件
うち、セカンドオピニオン	16	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	0	件	その他(上記に分類できないもの)	351	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	1,875	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	182	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	80	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	43	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	19	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	1	事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 16名(専任1名、兼任15名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 4名(専任0名、兼任4名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 10名(専任0名、兼任10名)

看護師 : 1名(専任1名、兼任0名)

技師等 : 1名(専任0名、兼任1名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 2名、初任者研修 3名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスカ : 有(その他(上記以外の方法))

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(その他)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載 その他

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 医療関係団体や医療機関への公開

# 堺市(保・設置済):近畿ブロック

相談件数 937件 うち苦情224件、うち相談713件

1. 受付方法 電話(860回) 面談予約有(9回) 面談予約なし(35回) 電子メール(4回) 手紙・Fax(6回) その他(4回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	221	件	医療機関等の紹介、案内	287	件
コミュニケーションに関すること	133	件	医療費(診療報酬等)	96	件
医療機関等の施設	24	件	医療知識等を問うもの	154	件
医療情報の取扱	32	件	うち、健康や病気に関すること	108	件
うち、カルテ開示	8	件	うち、薬品に関すること	28	件
うち、セカンドオピニオン	5	件	うち、上記以外のもの	18	件
うち、上記以外のもの	19	件	その他(上記に分類できないもの)	33	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	703	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	187	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	82	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 2名(専任2名、兼任0名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 2名(専任2名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択) / 年

協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 有

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 協議会委員から

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 意見交換会や連絡会

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター 厚生局 その他)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会 相談事例集等資料の配布

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 定例の講演会

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開

# 高槻市(保・設置済):近畿ブロック

相談件数 410件 うち苦情163件、うち相談247件

1. 受付方法 電話(382回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(25回) 電子メール(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	127	件	医療機関等の紹介、案内	178	件
コミュニケーションに関すること	34	件	医療費(診療報酬等)	26	件
医療機関等の施設	2	件	医療知識等を問うもの	17	件
医療情報の取扱	4	件	うち、健康や病気に関すること	11	件
うち、カルテ開示	4	件	うち、薬品に関すること	6	件
うち、セカンドオピニオン	0	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	0	件	その他(上記に分類できないもの)	22	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	360	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	20	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	30	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 8名(専任0名、兼任8名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 5名(専任0名、兼任5名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 3名(専任0名、兼任3名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択) / 年

協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 有

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 1名、初任者研修 1名、実践研修 1名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 1名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(相談員同士のミーティング)

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等 相談事例集等資料の配布

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例集等資料の配布

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会 相談事例集等資料の配布

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : 広報誌掲載 ホームページ掲載 その他

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 医療関係団体や医療機関への公開

# 東大阪市(保・設置済):近畿ブロック

相談件数 449件 うち苦情131件、うち相談318件

1. 受付方法 電話(416回) 面談予約有(5回) 面談予約なし(21回) 電子メール(7回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	147	件	医療機関等の紹介、案内	91	件
コミュニケーションに関すること	63	件	医療費(診療報酬等)	13	件
医療機関等の施設	6	件	医療知識等を問うもの	56	件
医療情報の取扱	9	件	うち、健康や病気に関すること	56	件
うち、カルテ開示	1	件	うち、薬品に関すること	0	件
うち、セカンドオピニオン	3	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	5	件	その他(上記に分類できないもの)	64	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	406	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	57	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	48	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 5名(専任1名、兼任4名)

保健師 : 1名(専任0名、兼任1名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 1名(専任0名、兼任1名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 1名(専任1名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 1名(専任0名、兼任1名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択) / 年

協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 1名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(相談員同士のミーティング)

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 意見交換会や連絡会 相談事例集等資料の配布

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : 広報誌掲載 ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 定例の講演会

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 住民向け一般公開

# 豊中市(保・設置済):近畿ブロック

相談件数 612件 うち苦情234件、うち相談378件

1. 受付方法 電話(546回) 面談予約有(11回) 面談予約なし(51回) 電子メール(1回) 手紙・Fax(1回) その他(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	128	件	医療機関等の紹介、案内	199	件
コミュニケーションに関すること	27	件	医療費(診療報酬等)	24	件
医療機関等の施設	9	件	医療知識等を問うもの	97	件
医療情報の取扱	16	件	うち、健康や病気に関すること	68	件
うち、カルテ開示	10	件	うち、薬品に関すること	29	件
うち、セカンドオピニオン	6	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	0	件	その他(上記に分類できないもの)	112	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	610	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	30	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	35	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	1	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 4名(専任1名、兼任3名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 4名(専任1名、兼任3名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択) / 年

協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 有

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 2名、初任者研修 2名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例集等資料の配布

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : 広報誌掲載 ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 有

i) 実施している内容 : 自治会などへの出前講座

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 医療関係団体や医療機関への公開

# 大阪府 池田(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 113件 うち苦情66件、うち相談47件

1. 受付方法 電話(98回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(6回) 電子メール(5回) 手紙・Fax(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	34	件	医療機関等の紹介、案内	14	件
コミュニケーションに関すること	14	件	医療費(診療報酬等)	5	件
医療機関等の施設	2	件	医療知識等を問うもの	6	件
医療情報の取扱	0	件	うち、健康や病気に関すること	3	件
うち、カルテ開示	0	件	うち、薬品に関すること	3	件
うち、セカンドオピニオン	0	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	0	件	その他(上記に分類できないもの)	38	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	65	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	20	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	27	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 5名(専任1名、兼任4名)

保健師 : 1名(専任0名、兼任1名)

医師・歯科医師 : 1名(専任0名、兼任1名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 1名(専任0名、兼任1名)

事務・行政官 : 2名(専任1名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択) / 年

協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 有

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスカ : 有(その他(上記以外の方法))

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター 社会保険事務所 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : 広報誌掲載 ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 大阪府 吹田(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 302件 うち苦情135件、うち相談167件

1. 受付方法 電話(276回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(21回) 手紙・Fax(1回) その他(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	78件	医療機関等の紹介、案内	47件
コミュニケーションに関すること	47件	医療費(診療報酬等)	19件
医療機関等の施設	9件	医療知識等を問うもの	33件
医療情報の取扱	12件	うち、健康や病気に関すること	21件
うち、カルテ開示	6件	うち、薬品に関すること	6件
うち、セカンドオピニオン	4件	うち、上記以外のもの	6件
うち、上記以外のもの	2件	その他(上記に分類できないもの)	57件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	214件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	46件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	41件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	1事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 6名(専任1名、兼任5名)

保健師 : 1名(専任0名、兼任1名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 3名(専任0名、兼任3名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 1名(専任0名、兼任1名)

その他 : 1名(専任1名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択)/年

協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 有

相談の集計表について : 日々集計表を利用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 大阪府 茨木(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 229件 うち苦情50件、うち相談179件

1. 受付方法 電話(208回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(17回) 手紙・Fax(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	57	件	医療機関等の紹介、案内	56	件
コミュニケーションに関すること	32	件	医療費(診療報酬等)	2	件
医療機関等の施設	8	件	医療知識等を問うもの	18	件
医療情報の取扱	6	件	うち、健康や病気に関すること	12	件
うち、カルテ開示	3	件	うち、薬品に関すること	6	件
うち、セカンドオピニオン	3	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	0	件	その他(上記に分類できないもの)	57	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	193	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	13	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	26	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	4	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	3	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 4名(専任1名、兼任3名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 1名(専任0名、兼任1名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 1名(専任0名、兼任1名)

その他 : 1名(専任1名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択) / 年

協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 有

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会 相談事例集等資料の配布

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : 広報誌掲載 ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 :

# 大阪府 寝屋川(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 106件 うち苦情53件、うち相談53件

1. 受付方法 電話(85回) 面談予約有(3回) 面談予約なし(15回) 電子メール(1回) 手紙・Fax(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	55	件	医療機関等の紹介、案内	17	件
コミュニケーションに関すること	3	件	医療費(診療報酬等)	0	件
医療機関等の施設	0	件	医療知識等を問うもの	4	件
医療情報の取扱	3	件	うち、健康や病気に関すること	1	件
うち、カルテ開示	0	件	うち、薬品に関すること	3	件
うち、セカンドオピニオン	2	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	1	件	その他(上記に分類できないもの)	24	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	79	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	26	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 2名(専任1名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 1名(専任1名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択) / 年

協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 有

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(その他(上記以外の方法))

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター その他)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 大阪府 守口(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 110件 うち苦情45件、うち相談65件

1. 受付方法 電話(94回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(11回) 電子メール(1回) 手紙・Fax(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	27	件	医療機関等の紹介、案内	36	件
コミュニケーションに関すること	13	件	医療費(診療報酬等)	1	件
医療機関等の施設	2	件	医療知識等を問うもの	8	件
医療情報の取扱	2	件	うち、健康や病気に関すること	2	件
うち、カルテ開示	1	件	うち、薬品に関すること	6	件
うち、セカンドオピニオン	1	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	0	件	その他(上記に分類できないもの)	8	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	79	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	5	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	22	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 2名(専任1名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 1名(専任1名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択) / 年

協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 有

相談の集計表について : 日々集計表を利用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 大阪府 四条畷(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 130件 うち苦情72件、うち相談58件

1. 受付方法 電話(118回) 面談予約なし(9回) 電子メール(1回) 手紙・Fax(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	25件	医療機関等の紹介、案内	32件
コミュニケーションに関すること	27件	医療費(診療報酬等)	5件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	24件
医療情報の取扱	3件	うち、健康や病気に関すること	22件
うち、カルテ開示	1件	うち、薬品に関すること	2件
うち、セカンドオピニオン	2件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	14件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	115件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	8件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	7件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 2名(専任1名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 1名(専任1名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択) / 年

協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 有

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスカ : 有(その他(上記以外の方法))

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : 広報誌掲載 ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 大阪府 八尾(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 146件 うち苦情55件、うち相談91件

1. 受付方法 電話(123回) 面談予約有(5回) 面談予約なし(18回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	46件	医療機関等の紹介、案内	43件
コミュニケーションに関すること	18件	医療費(診療報酬等)	5件
医療機関等の施設	8件	医療知識等を問うもの	4件
医療情報の取扱	3件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	1件	うち、薬品に関すること	3件
うち、セカンドオピニオン	2件	うち、上記以外のもの	1件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	19件

## 3. (1)傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	104件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	12件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	26件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	4件

## 3. (2)年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 9名(専任0名、兼任9名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 9名(専任0名、兼任9名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択) / 年

協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 有

相談の集計表について : 日々集計表を利用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : 広報誌掲載 ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 大阪府 藤井寺(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 208件 うち苦情52件、うち相談156件

1. 受付方法 電話(179回) 面談予約なし(28回) 手紙・Fax(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	59件	医療機関等の紹介、案内	56件
コミュニケーションに関すること	18件	医療費(診療報酬等)	19件
医療機関等の施設	3件	医療知識等を問うもの	17件
医療情報の取扱	18件	うち、健康や病気に関すること	2件
うち、カルテ開示	3件	うち、薬品に関すること	5件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	10件
うち、上記以外のもの	15件	その他(上記に分類できないもの)	18件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	170件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	34件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	30件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 7名(専任1名、兼任6名)

保健師 : 1名(専任0名、兼任1名)

医師・歯科医師 : 1名(専任0名、兼任1名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 4名(専任0名、兼任4名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 1名(専任1名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択) / 年

協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 有

相談の集計表について : 日々集計表を利用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 1名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(その他(上記以外の方法))

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : 広報誌掲載 ホームページ掲載 その他

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 大阪府 富田林(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 167件 うち苦情96件、うち相談71件

1. 受付方法 電話(142回) 面談予約有(4回) 面談予約なし(15回) 電子メール(1回) 手紙・Fax(3回) その他(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	53件	医療機関等の紹介、案内	33件
コミュニケーションに関すること	24件	医療費(診療報酬等)	16件
医療機関等の施設	2件	医療知識等を問うもの	15件
医療情報の取扱	9件	うち、健康や病気に関すること	9件
うち、カルテ開示	1件	うち、薬品に関すること	4件
うち、セカンドオピニオン	2件	うち、上記以外のもの	2件
うち、上記以外のもの	6件	その他(上記に分類できないもの)	15件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	131件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	21件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	27件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 3名(専任1名、兼任2名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 1名(専任0名、兼任1名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 2名(専任1名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択) / 年

協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 有

相談の集計表について : その他

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : 広報誌掲載 ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 大阪府 和泉(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 153件 うち苦情53件、うち相談100件

1. 受付方法 電話(141回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(9回) 手紙・Fax(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	74件	医療機関等の紹介、案内	56件
コミュニケーションに関すること	3件	医療費(診療報酬等)	4件
医療機関等の施設	1件	医療知識等を問うもの	3件
医療情報の取扱	2件	うち、健康や病気に関すること	3件
うち、カルテ開示	2件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	10件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	116件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	16件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	7件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	14件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	14事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : いいえ

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 0名(専任0名、兼任0名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択) / 年

協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 有

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 1名、初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 大阪府 岸和田(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 183件 うち苦情79件、うち相談104件

1. 受付方法 電話(169回) 面談予約有(5回) 面談予約なし(7回) 電子メール(1回) 手紙・Fax(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	50件	医療機関等の紹介、案内	47件
コミュニケーションに関すること	26件	医療費(診療報酬等)	15件
医療機関等の施設	9件	医療知識等を問うもの	17件
医療情報の取扱	3件	うち、健康や病気に関すること	7件
うち、カルテ開示	2件	うち、薬品に関すること	10件
うち、セカンドオピニオン	1件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	16件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	112件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	23件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	47件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	2件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 7名(専任0名、兼任7名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 6名(専任0名、兼任6名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 1名(専任0名、兼任1名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択) / 年

協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 有

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 大阪府 泉佐野(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 54件 うち苦情26件、うち相談28件

1. 受付方法 電話(42回) 面談予約有(3回) 面談予約なし(8回) その他(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	31	件	医療機関等の紹介、案内	3	件
コミュニケーションに関すること	4	件	医療費(診療報酬等)	2	件
医療機関等の施設	6	件	医療知識等を問うもの	1	件
医療情報の取扱	0	件	うち、健康や病気に関すること	0	件
うち、カルテ開示	0	件	うち、薬品に関すること	1	件
うち、セカンドオピニオン	0	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	0	件	その他(上記に分類できないもの)	7	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	34	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	2	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	18	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : いいえ

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 2名(専任1名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 1名(専任1名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択) / 年

協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 有

相談の集計表について : その他

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(相談員同士のミーティング)

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(その他)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : 広報誌掲載 ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 兵庫県(都道府県):近畿ブロック

相談件数 1175件 うち苦情854件、うち相談321件

1. 受付方法 電話(1143回) 面談予約なし(17回) 電子メール(12回) 手紙・Fax(3回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	443	件	医療機関等の紹介、案内	138	件
コミュニケーションに関すること	203	件	医療費(診療報酬等)	141	件
医療機関等の施設	5	件	医療知識等を問うもの	99	件
医療情報の取扱	62	件	うち、健康や病気に関すること	67	件
うち、カルテ開示	13	件	うち、薬品に関すること	16	件
うち、セカンドオピニオン	6	件	うち、上記以外のもの	16	件
うち、上記以外のもの	43	件	その他(上記に分類できないもの)	84	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	775	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	341	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	52	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	7	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 センター業務従事者が立入検査に行くか : いいえ

専用回線 : 有 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 2名(専任2名、兼任0名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 1名(専任1名、兼任0名) その他 : 1名(専任1名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有 相談受付票 : 有 相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 有 相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 2名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : その他

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H29年度の他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等 相談事例集等資料の配布

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等 相談事例集等資料の配布

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター 社会保険事務所 法テラス 厚生局 その他)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等 相談事例集等資料の配布

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等 相談事例集等資料の配布

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : 広報誌掲載 ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開

# 神戸市(保・設置済):近畿ブロック

相談件数 1755件 うち苦情909件、うち相談846件

1. 受付方法 電話(1685回) 面談予約有(7回) 面談予約なし(62回) 電子メール(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	508	件	医療機関等の紹介、案内	236	件
コミュニケーションに関すること	335	件	医療費(診療報酬等)	139	件
医療機関等の施設	52	件	医療知識等を問うもの	339	件
医療情報の取扱	88	件	うち、健康や病気に関すること	219	件
うち、カルテ開示	16	件	うち、薬品に関すること	42	件
うち、セカンドオピニオン	13	件	うち、上記以外のもの	78	件
うち、上記以外のもの	59	件	その他(上記に分類できないもの)	58	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	1,224	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	330	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	179	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	22	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	10	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 4名(専任1名、兼任3名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 4名(専任1名、兼任3名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有

開催頻度(1回/年)

協議会の一般公開 : 有

協議会委員 : 10名 以下内訳

医師会	2名	薬剤師会	1名	学識経験者	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	0名
看護協会	1名	保健所長	0名		
病院団体	2名	住民代表	2名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 1名、初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 定例の講演会

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 医療関係団体や医療機関への公開

# 姫路市(保・設置済):近畿ブロック

相談件数 188件 うち苦情155件、うち相談33件

1. 受付方法 電話(138回) 面談予約なし(7回) 電子メール(1回) その他(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	53	件	医療機関等の紹介、案内	10	件
コミュニケーションに関すること	63	件	医療費(診療報酬等)	12	件
医療機関等の施設	2	件	医療知識等を問うもの	12	件
医療情報の取扱	10	件	うち、健康や病気に関すること	6	件
うち、カルテ開示	0	件	うち、薬品に関すること	3	件
うち、セカンドオピニオン	2	件	うち、上記以外のもの	3	件
うち、上記以外のもの	8	件	その他(上記に分類できないもの)	26	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	121	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	12	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	55	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 6名(専任0名、兼任6名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 5名(専任0名、兼任5名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 1名(専任0名、兼任1名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有

開催頻度(1回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 7名 以下内訳

医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	3名
看護協会	0名	保健所長	1名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 1名、初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(消費生活センター 法テラス 厚生局 その他)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開

# 尼崎市(保・設置済):近畿ブロック

相談件数 350件 うち苦情162件、うち相談188件

1. 受付方法 電話(313回) 面談予約有(4回) 面談予約なし(29回) 電子メール(1回) 手紙・Fax(2回) その他(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	76件	医療機関等の紹介、案内	59件
コミュニケーションに関すること	36件	医療費(診療報酬等)	26件
医療機関等の施設	4件	医療知識等を問うもの	117件
医療情報の取扱	8件	うち、健康や病気に関すること	84件
うち、カルテ開示	1件	うち、薬品に関すること	7件
うち、セカンドオピニオン	2件	うち、上記以外のもの	26件
うち、上記以外のもの	5件	その他(上記に分類できないもの)	24件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	336件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	54件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	38件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	5件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	5事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 3名(専任0名、兼任3名)

保健師 : 1名(専任0名、兼任1名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 1名(専任0名、兼任1名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有

開催頻度(2回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 5名 以下内訳

医師会	1名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	1名		
病院団体	0名	住民代表	1名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 1名、初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 協議会委員から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 協議会委員から

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 医療関係団体や医療機関への公開

# 西宮市(保・設置済):近畿ブロック

相談件数 497件 うち苦情136件、うち相談361件

1. 受付方法 電話(475回) 面談予約有(4回) 面談予約なし(17回) その他(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	91件	医療機関等の紹介、案内	81件
コミュニケーションに関すること	88件	医療費(診療報酬等)	37件
医療機関等の施設	23件	医療知識等を問うもの	43件
医療情報の取扱	7件	うち、健康や病気に関すること	24件
うち、カルテ開示	4件	うち、薬品に関すること	19件
うち、セカンドオピニオン	3件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	127件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	341件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	69件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	49件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	2件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	2事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 7名(専任0名、兼任7名)

保健師 : 1名(専任0名、兼任1名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 3名(専任0名、兼任3名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 1名(専任0名、兼任1名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有

開催頻度(1回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 6名 以下内訳

医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	2名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	1名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 1名、初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 1名、ジョイントミーティング 1名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載 パンフレット等

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 定例の講演会

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 住民向け一般公開

# 奈良県(都道府県):近畿ブロック

相談件数 625件 うち苦情168件、うち相談457件

1. 受付方法 電話(590回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(16回) 電子メール(14回) その他(4回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	142	件	医療機関等の紹介、案内	31	件
コミュニケーションに関すること	73	件	医療費(診療報酬等)	44	件
医療機関等の施設	3	件	医療知識等を問うもの	165	件
医療情報の取扱	53	件	うち、健康や病気に関すること	141	件
うち、カルテ開示	6	件	うち、薬品に関すること	11	件
うち、セカンドオピニオン	0	件	うち、上記以外のもの	13	件
うち、上記以外のもの	47	件	その他(上記に分類できないもの)	114	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	471	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	84	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	68	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	7	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	3	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	2	事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 4名(専任1名、兼任3名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 2名(専任1名、兼任1名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有

開催頻度(1回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 8名 以下内訳

医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	2名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	1名
看護協会	1名	保健所長	0名		
病院団体	1名	住民代表	0名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 有

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 1名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : その他

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例集等資料の配布

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載 電話帳掲載 パンフレット等 その他

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 奈良市(保・設置済):近畿ブロック

相談件数 237件 うち苦情47件、うち相談190件

1. 受付方法 電話(221回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(10回) 電子メール(2回) 手紙・Fax(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	74件	医療機関等の紹介、案内	39件
コミュニケーションに関すること	58件	医療費(診療報酬等)	19件
医療機関等の施設	5件	医療知識等を問うもの	15件
医療情報の取扱	10件	うち、健康や病気に関すること	3件
うち、カルテ開示	2件	うち、薬品に関すること	6件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	6件
うち、上記以外のもの	8件	その他(上記に分類できないもの)	17件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	26件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	11件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	34件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	1事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 4名(専任0名、兼任4名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 3名(専任0名、兼任3名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 住民向け一般公開

# 奈良県 郡山(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 26件 うち苦情18件、うち相談8件

1. 受付方法 電話(25回) 面談予約有(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	11件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	7件	医療費(診療報酬等)	2件
医療機関等の施設	2件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	2件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	2件	その他(上記に分類できないもの)	2件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	16件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	9件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 3名(専任0名、兼任3名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 3名(専任0名、兼任3名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載 その他

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 医療関係団体や医療機関への公開

# 奈良県 中和(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 20件 うち苦情6件、うち相談14件

1. 受付方法 電話(20回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	12	件	医療機関等の紹介、案内	0	件
コミュニケーションに関すること	1	件	医療費(診療報酬等)	0	件
医療機関等の施設	2	件	医療知識等を問うもの	0	件
医療情報の取扱	4	件	うち、健康や病気に関すること	0	件
うち、カルテ開示	0	件	うち、薬品に関すること	0	件
うち、セカンドオピニオン	0	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	0	件	その他(上記に分類できないもの)	1	件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	13	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	7	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0	件

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 5名(専任0名、兼任5名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 5名(専任0名、兼任5名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 医療関係団体や医療機関への公開



# 奈良県 内吉野(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 7件 うち苦情1件、うち相談6件

1. 受付方法 電話(7回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	1件	医療機関等の紹介、案内	1件
コミュニケーションに関すること	0件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	1件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	1件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	4件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	4件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	1件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	2件

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 6名(専任0名、兼任6名)

保健師 : 3名(専任0名、兼任3名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 2名(専任0名、兼任2名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 1名(専任0名、兼任1名)

5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 有

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 1名、初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 和歌山県(都道府県):近畿ブロック

相談件数 512件 うち苦情320件、うち相談192件

1. 受付方法 電話(474回) 面談予約なし(30回) 電子メール(7回) 手紙・Fax(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	95	件	医療機関等の紹介、案内	48	件
コミュニケーションに関すること	128	件	医療費(診療報酬等)	81	件
医療機関等の施設	0	件	医療知識等を問うもの	42	件
医療情報の取扱	9	件	うち、健康や病気に関すること	34	件
うち、カルテ開示	0	件	うち、薬品に関すること	8	件
うち、セカンドオピニオン	8	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	1	件	その他(上記に分類できないもの)	109	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	411	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	51	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	44	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	6	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	6	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : いいえ

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 1名(専任1名、兼任0名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 1名(専任1名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 7名 以下内訳

医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	0名
看護協会	1名	保健所長	0名		
病院団体	1名	住民代表	1名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 1名、初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例集等資料の配布

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : 広報誌掲載 ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 定例の講演会

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 和歌山県 新宮(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 8件 うち苦情8件、うち相談0件

1. 受付方法 電話(6回) 面談予約なし(1回) 電子メール(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	6件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	1件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	1件	医療知識等を問うもの	8件
医療情報の取扱	8件	うち、健康や病気に関すること	4件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	2件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	2件
うち、上記以外のもの	8件	その他(上記に分類できないもの)	0件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	0件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	7件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	1事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 5名(専任0名、兼任5名)

保健師 : 1名(専任0名、兼任1名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 2名(専任0名、兼任2名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : その他

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 和歌山県 串本(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 1件 うち苦情1件、うち相談0件

1. 受付方法 電話(1回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	0件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	1件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	0件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	0件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	1件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 1名(専任0名、兼任1名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 和歌山県 田辺(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 16件 うち苦情11件、うち相談5件

1. 受付方法 電話(12回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	11件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	2件	医療費(診療報酬等)	1件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	2件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	3件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	3件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	10件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 5名(専任0名、兼任5名)

保健師 : 2名(専任0名、兼任2名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 2名(専任0名、兼任2名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : 日々集計表を利用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 和歌山県 御坊(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 8件 うち苦情0件、うち相談8件

1. 受付方法 電話(6回) 面談予約なし(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	5件	医療機関等の紹介、案内	1件
コミュニケーションに関すること	0件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	1件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	1件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	1件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	7件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	1件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : その他

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 1名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 和歌山県 湯浅(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 9件 うち苦情5件、うち相談4件

1. 受付方法 電話(3回) 面談予約なし(6回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	5件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	0件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	3件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	3件	その他(上記に分類できないもの)	1件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	6件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	2件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 4名(専任0名、兼任4名)

保健師 : 1名(専任0名、兼任1名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 2名(専任0名、兼任2名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 和歌山県 橋本(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 4件 うち苦情3件、うち相談1件

1. 受付方法 電話(2回) 面談予約有(2回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	4件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	0件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	0件

3. (1)傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	1件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	3件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2)年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 4名(専任0名、兼任4名)

保健師 : 1名(専任0名、兼任1名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 2名(専任0名、兼任2名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : 日々集計表を利用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

7. H29年度その他機関との連携体制

1)医療機関との連携 : 有

i)実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2)医療関係団体との連携 : 無

i)実施している内容 : 無

3)他の行政部署等との連携 : 無

i)実施している内容 : 無

4)他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i)実施している内容 : 無

8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1)相談窓口の周知 : 無

i)実施している内容 : 無

2)医療従事者向け研修 : 無

i)実施している内容 : 無

3)地域住民向け啓発研修 : 無

i)実施している内容 : 無

4)相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i)実施している内容 : 無

# 和歌山県 岩出(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 6件 うち苦情4件、うち相談2件

1. 受付方法 電話(6回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	2件	医療機関等の紹介、案内	1件
コミュニケーションに関すること	1件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	1件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	1件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	1件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	5件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	1件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 有(実施主体名:和歌山県)

センター運営要綱 : 有 センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 3名(専任0名、兼任3名)

保健師 : 1名(専任0名、兼任1名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 2名(専任0名、兼任2名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有 相談受付票 : 有 相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無 相談の集計表について : 日々集計表を利用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 1名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : その他

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : 広報誌掲載 ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 和歌山県 海南(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 7件 うち苦情4件、うち相談3件

1. 受付方法 電話(6回) 面談予約なし(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	1件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	2件	医療費(診療報酬等)	1件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	3件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	3件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	0件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	3件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	2件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	2件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 6名(専任0名、兼任6名)

保健師 : 1名(専任0名、兼任1名)

医師・歯科医師 : 1名(専任0名、兼任1名)

薬剤師 : 1名(専任0名、兼任1名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 2名(専任0名、兼任2名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H29年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 無

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等 相談事例集等資料の配布

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等 相談事例集等資料の配布

## 8. H29年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : 広報誌掲載 ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無