

徳島県(都道府県):四国ブロック

相談件数 218件 うち苦情208件、うち相談10件

1. 受付方法 電話(205回) 面談予約なし(13回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	86	件	医療機関等の紹介、案内	15	件
コミュニケーションに関すること	15	件	医療費(診療報酬等)	31	件
医療機関等の施設	4	件	医療知識等を問うもの	10	件
医療情報の取扱	28	件	うち、健康や病気に関すること	1	件
うち、カルテ開示	8	件	うち、薬品に関すること	8	件
うち、セカンドオピニオン	3	件	うち、上記以外のもの	1	件
うち、上記以外のもの	17	件	その他(上記に分類できないもの)	29	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	124	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	31	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 : 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 : 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 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 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 : 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 電話帳掲載

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

徳島県 阿南(二次医療圏):四国ブロック

相談件数 9件 うち苦情8件、うち相談1件

1. 受付方法 電話(8回) 面談予約なし(1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	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	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	2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	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) : 無

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 : 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

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

徳島県 吉野川(二次医療圏):四国ブロック

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(7回) 面談予約なし(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)	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)	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。)	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	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	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) : 無

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 : 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(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)

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

徳島県 美馬(二次医療圏):四国ブロック

相談件数 8件 うち苦情6件、うち相談2件

1. 受付方法 電話(5回) 面談予約なし(3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	7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	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	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 : 11名(専任0名、兼任11名)

保健師 : 3名(専任0名、兼任3名)

医師・歯科医師 : 1名(専任0名、兼任1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 : 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) : 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 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 : 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

徳島県 三好(二次医療圏):四国ブロック

相談件数 2件 うち苦情1件、うち相談1件

1. 受付方法 電話(2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	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	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	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	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 : 16名(専任0名、兼任16名)

保健師 : 8名(専任0名、兼任8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 : 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 : 3名(専任0名、兼任3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 : 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 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 : 無

i) 実施している内容 : 無

香川県(都道府県):四国ブロック

相談件数 390件 うち苦情209件、うち相談181件

1. 受付方法 電話(360回) 面談予約なし(29回) 電子メール(1回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	119件	医療機関等の紹介、案内	68件
コミュニケーションに関すること	82件	医療費(診療報酬等)	30件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	28件
医療情報の取扱	16件	うち、健康や病気に関すること	16件
うち、カルテ開示	9件	うち、薬品に関すること	12件
うち、セカンドオピニオン	7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)	47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	229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。)	62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	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 : 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 : 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 : 1名(専任0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 : 有

協議会委員 : 10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	2名
看護協会	1名	保健所長	0名		
病院団体	0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 : 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 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(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 意見交換会や連絡会

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)

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 : 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 : 有

i) 実施している内容 : 住民向け一般公開

高松市(保・設置済):四国ブロック

相談件数 86件 うち苦情46件、うち相談40件

1. 受付方法 電話(69回) 面談予約なし(16回) 手紙・Fax(1回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	36	件	医療機関等の紹介、案内	13	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)	9	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	2	件	うち、健康や病気に関すること	4	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	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	54	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。)	7	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	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 : 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 : 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 : 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 : 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 : 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 : 有

協議会委員 : 11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	0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) : 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 1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 : 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 相談事例集等資料の配布

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 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 その他

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

香川県 東讃(二次医療圏):四国ブロック

相談件数 13件 うち苦情4件、うち相談9件

1. 受付方法 電話(11回) 面談予約なし(1回) 手紙・Fax(1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	3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)	1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	1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	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)	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	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。)	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 : 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0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 : 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 : 有

協議会委員 : 10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	0名	その他	3名
看護協会	1名	保健所長	0名		
病院団体	0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 : 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 : 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(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 : 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 : 住民向け一般公開

香川県 中讃(二次医療圏):四国ブロック

相談件数 29件 うち苦情17件、うち相談12件

1. 受付方法 電話(23回) 面談予約なし(6回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	21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)	1件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	2件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	2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	15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	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 : 有

相談窓口担当者 : 10名(専任0名、兼任10名)

保健師 : 4名(専任0名、兼任4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 : 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) : 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 : 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

香川県 西讃(二次医療圏):四国ブロック

相談件数 21件 うち苦情13件、うち相談8件

1. 受付方法 電話(19回) 面談予約なし(2回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	10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)	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)	5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。)	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	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	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)	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 : 有

相談窓口担当者 : 15名(専任0名、兼任15名)

保健師 : 7名(専任0名、兼任7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 : 2名(専任0名、兼任2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 : 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 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 : 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 : 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

香川県 小豆(二次医療圏):四国ブロック

相談件数 0件 うち苦情0件、うち相談0件

1. 受付方法相談無し

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	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	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	0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 : 3名(専任0名、兼任3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 : 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 : 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

愛媛県(都道府県):四国ブロック

相談件数 281件 うち苦情191件、うち相談90件

1. 受付方法 電話(264回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(5回) 電子メール(4回) 手紙・Fax(6回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	71件	医療機関等の紹介、案内	6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)	30件
医療機関等の施設	4件	医療知識等を問うもの	10件
医療情報の取扱	47件	うち、健康や病気に関すること	1件
うち、カルテ開示	11件	うち、薬品に関すること	1件
うち、セカンドオピニオン	1件	うち、上記以外のもの	8件
うち、上記以外のもの	35件	その他(上記に分類できないもの)	55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	169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。)	29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	83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 : 2名(専任0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 : 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 : 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 0名、初任者研修 0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 : 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 社会保険事務所 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 : 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 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

松山市(保・設置済):四国ブロック

相談件数 880件 うち苦情303件、うち相談577件

1. 受付方法 電話(795回) 面談予約有(4回) 面談予約なし(70回) 電子メール(10回) 手紙・Fax(1回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	126	件	医療機関等の紹介、案内	293	件
コミュニケーションに関すること	43	件	医療費(診療報酬等)	81	件
医療機関等の施設	6	件	医療知識等を問うもの	203	件
医療情報の取扱	32	件	うち、健康や病気に関すること	120	件
うち、カルテ開示	2	件	うち、薬品に関すること	51	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	28	件	その他(上記に分類できないもの)	96	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	764	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。)	96	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	19	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 : 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 : 12名(専任1名、兼任11名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 2名(専任0名、兼任2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 : 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 : 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(2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	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	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) : 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 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 : 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 : 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 : 意見交換会や連絡会

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 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 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 : 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 パンフレット等 その他

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 事例検討会

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 : 住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開

愛媛県 四国中央(二次医療圏):四国ブロック

相談件数 17件 うち苦情6件、うち相談11件

1. 受付方法 電話(11回) 面談予約有(6回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	8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	4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	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	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。)	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	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 : 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 : 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 : 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 : 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 : 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 : 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 : 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

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 その他

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

愛媛県 西条(二次医療圏):四国ブロック

相談件数 56件 うち苦情16件、うち相談40件

1. 受付方法 電話(50回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(5回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	19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	2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	4件
医療情報の取扱	4件	うち、健康や病気に関すること	1件
うち、カルテ開示	2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	1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)	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	39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。)	9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	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)	4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 : 7名(専任0名、兼任7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 : 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 : 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) : 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 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 : 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 : 有

i) 実施している内容 :

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

愛媛県 今治(二次医療圏):四国ブロック

相談件数 45件 うち苦情23件、うち相談22件

1. 受付方法 電話(37回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(6回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	17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)	4件
医療機関等の施設	1件	医療知識等を問うもの	2件
医療情報の取扱	1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	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)	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	29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	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 : 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 : 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 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

愛媛県 中予(二次医療圏):四国ブロック

相談件数 46件 うち苦情27件、うち相談19件

1. 受付方法 電話(46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	17件	医療費(診療報酬等)	3件
医療機関等の施設	1件	医療知識等を問うもの	1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	2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)	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	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。)	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	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 : 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 : 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) : 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 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 : 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

愛媛県 八幡浜(二次医療圏):四国ブロック

相談件数 19件 うち苦情7件、うち相談12件

1. 受付方法 電話(13回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(4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	3件	医療費(診療報酬等)	2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	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)	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	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	9件
立入検査を行う部署や担当者へ引継いだ、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)	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 : 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 : 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 : 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) : 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 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 社会保険事務所 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

愛媛県 宇和島(二次医療圏):四国ブロック

相談件数 18件 うち苦情10件、うち相談8件

1. 受付方法 電話(15回) 面談予約有(2回) 手紙・Fax(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	6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)	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	8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	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 : 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 : 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 : 1名(専任0名、兼任1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 : 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 : 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 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 : 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

高知県(都道府県):四国ブロック

相談件数 677件 うち苦情234件、うち相談443件

1. 受付方法 電話(651回) 面談予約有(6回) 面談予約なし(17回) 電子メール(1回) その他(2回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	152	件	医療機関等の紹介、案内	57	件
コミュニケーションに関すること	40	件	医療費(診療報酬等)	42	件
医療機関等の施設	4	件	医療知識等を問うもの	204	件
医療情報の取扱	31	件	うち、健康や病気に関すること	140	件
うち、カルテ開示	12	件	うち、薬品に関すること	27	件
うち、セカンドオピニオン	2	件	うち、上記以外のもの	37	件
うち、上記以外のもの	17	件	その他(上記に分類できないもの)	147	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	566	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	57	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	3	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 : 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 : 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 : 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 : 8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	3名
看護協会	1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 1名、初任者研修 0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 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 : 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(課でのミーティング)

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 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 : 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 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 : 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 : 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 : 住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開

高知市(保・設置済):四国ブロック

相談件数 480件 うち苦情90件、うち相談390件

1. 受付方法 電話(436回) 面談予約有(9回) 面談予約なし(26回) 電子メール(9回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	84	件	医療機関等の紹介、案内	146	件
コミュニケーションに関すること	45	件	医療費(診療報酬等)	44	件
医療機関等の施設	2	件	医療知識等を問うもの	94	件
医療情報の取扱	10	件	うち、健康や病気に関すること	70	件
うち、カルテ開示	5	件	うち、薬品に関すること	14	件
うち、セカンドオピニオン	2	件	うち、上記以外のもの	10	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)	55	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	459	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。)	56	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	16	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)	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 : 6名(専任1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 : 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 : 1名(専任1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(1回/年)

協議会の一般公開 : 有

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	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	0名		
病院団体	0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) : 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 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 意見交換会や連絡会

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)

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 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 : 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 : 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

高知県 安芸(二次医療圏):四国ブロック

相談件数 1件 うち苦情0件、うち相談1件

1. 受付方法 面談予約なし(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	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)	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	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 : 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 : 2名(専任0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 : 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 : 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) : 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 : 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

高知県 中央東(二次医療圏):四国ブロック

相談件数 0件 うち苦情0件、うち相談0件

1. 受付方法相談無し

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	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	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	0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 : 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 : 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 : 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) : 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 : 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 : 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

高知県 中央西(二次医療圏):四国ブロック

相談件数 5件 うち苦情2件、うち相談3件

1. 受付方法 電話(4回) 面談予約なし(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	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	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	2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 : 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 : 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 : 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 : 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 : 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 : パンフレット等

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

高知県 須崎(二次医療圏):四国ブロック

相談件数 3件 うち苦情0件、うち相談3件

1. 受付方法 電話(3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	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	2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	2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。)	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	0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 : 2名(専任0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 : 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 : 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 : 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

高知県 幡多(二次医療圏):四国ブロック

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(6回) 面談予約なし(3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	1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	1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	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。)	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 : 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 : 2名(専任0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 : 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 : 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 : 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 : パンフレット等

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