

# 徳島県 徳島（二次医療圏センター）：四国ブロック

相談件数	125 件	うち苦情	50 件	うち相談	75 件
------	-------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	103 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	14 回
電子メール	1 回	手紙・FAX	7 回	その他	0 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	34 件	医療費（診療報酬等）	4 件
医療機関等の施設	6 件	医療知識等を問うもの	16 件
医療情報の取扱	16 件	うち、健康や病気に関すること	6 件
うち、カルテ開示	7 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	5 件
うち、上記以外のもの	9 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	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。）	14 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	21 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（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020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	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
センター運営要綱	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
専用回線	無		
相談窓口担当者	7 名	うち（専任）	0 名、兼任 7 名
保健師	3 名	うち（専任）	0 名、兼任 3 名
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
薬剤師	2 名	うち（専任）	0 名、兼任 2 名
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
事務・行政官	2 名	うち（専任）	0 名、兼任 2 名
看護師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
技師等	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
その他	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	特になし							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020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

## 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

初任者研修	2名	実践研修	2名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	3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						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無						

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 無
  - i) 実施内容：
- 2) 医療関係団体との連携 無
  - i) 実施内容：
- 3) 他の行政部署等との連携 無
  - i) 実施内容：
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携 無
  - i) 実施内容：

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載
- 3) 医療従事者向け研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 無
  - i) 実施内容：

# 徳島県 阿南（二次医療圏センター）：四国ブロック

相談件数	10 件	うち苦情	6 件	うち相談	4 件
------	------	------	-----	------	-----

## 1. 受付方法

電話	7 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	3 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 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	2 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	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	1 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	1 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）	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	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	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（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020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	うち（専任）	0 名、兼任 2 名
保健師	2 名	うち（専任）	0 名、兼任 2 名
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
薬剤師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
事務・行政官	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
看護師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
技師等	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
その他	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	担当者を決めて関係所属連携のための予算措置が必要と思う。	
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無
協議会委員の人数			
医師会	0名	薬剤師会	0名
学識経験者	0名	看護協会	0名
保健所長	0名	歯科医師会	0名
弁護士会	0名	その他	0名
病院団体	0名	住民代表	0名
			合計
			0名

## 6. 2020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
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			
初任者研修	0名	実践研修	0名
スキルアップ研修	0名	全国協議会	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			
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. 2020年度その他機関との連携体制

- 医療機関との連携 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 医療関係団体との連携 無
  - 実施内容：
- 他の行政部署等との連携 有（他課の専門部署）
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 他の医療安全支援センターとの連携 無
  - 実施内容：

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 相談窓口の周知の有無 有
- 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載 ポスターの作成
- 医療従事者向け研修の実施 無
  - 実施内容：
- 地域住民向け啓発研修の実施 無
  - 実施内容：
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 無
  - 実施内容：

# 徳島県 吉野川（二次医療圏センター）：四国ブロック

相談件数	14 件	うち苦情	7 件	うち相談	7 件
------	------	------	-----	------	-----

## 1. 受付方法

電話	10 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	4 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 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	5 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	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）	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	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	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（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020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	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	協議会委員の確保	
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無
協議会委員の人数			
医師会	0名	薬剤師会	0名
学識経験者	0名	看護協会	0名
保健所長	0名	歯科医師会	0名
弁護士会	0名	その他	0名
病院団体	0名	住民代表	0名
			合計
			0名

## 6. 2020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

## 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

初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	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			
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. 2020年度その他機関との連携体制

- 医療機関との連携 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 医療関係団体との連携 無
  - 実施内容：
- 他の行政部署等との連携 有（他課の専門部署 厚生局）
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 他の医療安全支援センターとの連携 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 相談窓口の周知の有無 有
- 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載
- 医療従事者向け研修の実施 無
  - 実施内容：
- 地域住民向け啓発研修の実施 無
  - 実施内容：
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 無
  - 実施内容：

# 徳島県 美馬（二次医療圏センター）：四国ブロック

相談件数	9 件	うち苦情	9 件	うち相談	0 件
------	-----	------	-----	------	-----

## 1. 受付方法

電話	9 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	0 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 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	6 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	1 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	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。）	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（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020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	4 名	うち（専任	0 名、兼任 4 名）
保健師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	3 名	うち（専任	0 名、兼任 3 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	検討中							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020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

## 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

初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保							
医師による相談職員へのアドバイザー機能							
相談職員へのメンタルヘルスケア							

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 無
  - i) 実施内容：
- 2) 医療関係団体との連携 無
  - i) 実施内容：
- 3) 他の行政部署等との連携 無
  - i) 実施内容：
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携 無
  - i) 実施内容：

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 無
- 2) 相談窓口の周知の方法：
- 3) 医療従事者向け研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 無
  - i) 実施内容：

# 徳島県 三好（二次医療圏センター）：四国ブロック

相談件数	2 件	うち苦情	2 件	うち相談	0 件
------	-----	------	-----	------	-----

## 1. 受付方法

電話	2 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	0 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 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	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	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（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020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	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	専任の職員							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020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				
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							
初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	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			
相談職員へのメンタルヘルスケア				無			

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 有
  - i) 実施内容：個々の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) 実施内容：個々の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) 実施内容：個々の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) 実施内容：

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載
- 3) 医療従事者向け研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 無
  - i) 実施内容：

# 香川県（都道府県）：四国ブロック

相談件数	521 件	うち苦情	293 件	うち相談	211 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	492 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	26 回
電子メール	2 回	手紙・FAX	1 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	130 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	126 件	医療費（診療報酬等）	57 件
医療機関等の施設	23 件	医療知識等を問うもの	22 件
医療情報の取扱	3 件	うち、健康や病気に関すること	15 件
うち、カルテ開示	2 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）	115 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。）	53 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	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（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020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	うち（専任	0 名、兼任 6 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	5 名	うち（専任	0 名、兼任 5 名）
看護師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020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						
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名	看護協会	0名	保健所長	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	1名	病院団体	2名	住民代表	2名
								合計	10名

## 6. 2020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

### 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

初任者研修	1名	実践研修	1名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	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						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無						

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 医療機関との連携 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 医療関係団体との連携 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 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）
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 他の医療安全支援センターとの連携 有
  - 実施内容：個々の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. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 相談窓口の周知の有無 有
- 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載 電話帳への掲載
- 医療従事者向け研修の実施 無
  - 実施内容：
- 地域住民向け啓発研修の実施 無
  - 実施内容：
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 有
  - 実施内容：住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開

# 高松市（保健所設置市区センター）：四国ブロック

相談件数	236 件	うち苦情	96 件	うち相談	136 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	220 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	15 回
電子メール	1 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	47 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	61 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	39 件
医療情報の取扱	2 件	うち、健康や病気に関すること	33 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）	32 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	180 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。）	10 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	45 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（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020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	5 名	うち（専任	0 名、兼任 5 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	3 名	うち（専任	0 名、兼任 3 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020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						
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	1名	病院団体	2名	住民代表	4名
<b>合計</b>									<b>11名</b>

## 6. 2020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

### 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

初任者研修	1名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	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						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無						

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 医療機関との連携 有
  - 実施内容：個々の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の開催
- 医療関係団体との連携 無
  - 実施内容：
- 他の行政部署等との連携 有（他課の専門部署）
  - 実施内容：意見交換会や連絡会の開催
- 他の医療安全支援センターとの連携 無
  - 実施内容：

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 相談窓口の周知の有無 有
- 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載 パンフレット（リーフレット）等の作成
- 医療従事者向け研修の実施 有
  - 実施内容：定例の講演会
- 地域住民向け啓発研修の実施 無
  - 実施内容：
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 有
  - 実施内容：住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開

# 香川県 東讃（二次医療圏センター）：四国ブロック

相談件数	19 件	うち苦情	7 件	うち相談	11 件
------	------	------	-----	------	------

## 1. 受付方法

電話	16 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	2 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	1 回	その他	0 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	2 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	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	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）	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。）	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	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（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020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	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	うち（専任）	0 名、兼任 2 名
保健師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
薬剤師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
事務・行政官	1 名	うち（専任）	0 名、兼任 1 名
看護師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
技師等	1 名	うち（専任）	0 名、兼任 1 名
その他	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名

## 5. 2020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						
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名	看護協会	0名	保健所長	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	1名	病院団体	0名	住民代表	4名
								合計	10名

## 6. 2020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				
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							
初任者研修	0名	実践研修	1名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	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			
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. 2020年度その他機関との連携体制

- 医療機関との連携
  - 有
  - 実施内容：個々の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の開催 相談事例集等資料の配布
- 医療関係団体との連携
  - 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会の開催 相談事例集等資料の配布
- 他の行政部署等との連携
  - 無
  - 実施内容：
- 他の医療安全支援センターとの連携
  - 無
  - 実施内容：

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 相談窓口の周知の有無
  - 有
- 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載
- 医療従事者向け研修の実施
  - 有
  - 実施内容：定例の講演会 医療機関の相談担当者等との事例検討会
- 地域住民向け啓発研修の実施
  - 無
  - 実施内容：
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
  - 有
  - 実施内容：住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開



# 香川県 中讃（二次医療圏センター）：四国ブロック

相談件数	67 件	うち苦情	57 件	うち相談	8 件
------	------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

電話	53 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	13 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	1 回	その他	0 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	17 件	医療費（診療報酬等）	4 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	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	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	36 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	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（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020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	10 名	うち（専任	0 名、兼任 10 名）
保健師	4 名	うち（専任	0 名、兼任 4 名）
医師・歯科医師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	3 名	うち（専任	0 名、兼任 3 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	二次医療圏センターのため、県において開催している。								
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無							
協議会委員の人数										
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名	
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名	
									合計	0名

## 6. 2020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				
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							
初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	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			
相談職員へのメンタルヘルスケア				無			

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 医療機関との連携 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 医療関係団体との連携 無
  - 実施内容：
- 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）
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 他の医療安全支援センターとの連携 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 相談窓口の周知の有無 有
- 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載
- 医療従事者向け研修の実施 無
  - 実施内容：
- 地域住民向け啓発研修の実施 無
  - 実施内容：
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 無
  - 実施内容：

# 香川県 小豆（二次医療圏センター）：四国ブロック

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	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	0 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 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	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	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（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020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	12 名	うち（専任）	0 名、兼任 12 名
保健師	5 名	うち（専任）	0 名、兼任 5 名
医師・歯科医師	1 名	うち（専任）	0 名、兼任 1 名
薬剤師	2 名	うち（専任）	0 名、兼任 2 名
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
社会福祉士等福祉職	1 名	うち（専任）	0 名、兼任 1 名
事務・行政官	3 名	うち（専任）	0 名、兼任 3 名
看護師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
技師等	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
その他	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	専門の人員や環境が整えば可能							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020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

## 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

初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保							
医師による相談職員へのアドバイザー機能							
相談職員へのメンタルヘルスケア							

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 有
  - i) 実施内容：個々の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) 実施内容：
- 3) 他の行政部署等との連携 有（他課の専門部署）
  - i) 実施内容：個々の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) 実施内容：

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載
- 3) 医療従事者向け研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 無
  - i) 実施内容：

# 愛媛県（都道府県）：四国ブロック

相談件数	190 件	うち苦情	83 件	うち相談	39 件
------	-------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	156 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	10 回
電子メール	16 回	手紙・FAX	6 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	61 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	22 件	医療費（診療報酬等）	22 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	11 件
医療情報の取扱	14 件	うち、健康や病気に関すること	2 件
うち、カルテ開示	5 件	うち、薬品に関すること	7 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	9 件	その他（上記に分類できないもの）	54 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	162 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	17 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（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020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	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	予算の確保							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020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				
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							
初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	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			
相談職員へのメンタルヘルスケア				無			

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 有
  - i) 実施内容：個々の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) 実施内容：
- 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) 実施内容：個々の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) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載 その他
- 3) 医療従事者向け研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 無
  - i) 実施内容：

# 松山市（保健所設置市区センター）：四国ブロック

相談件数	933 件	うち苦情	377 件	うち相談	556 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	813 回	面談（予約有）	7 回	面談（予約無）	67 回
電子メール	36 回	手紙・FAX	10 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	159 件	医療機関等の紹介、案内	216 件
コミュニケーションに関すること	98 件	医療費（診療報酬等）	66 件
医療機関等の施設	12 件	医療知識等を問うもの	242 件
医療情報の取扱	42 件	うち、健康や病気に関すること	155 件
うち、カルテ開示	9 件	うち、薬品に関すること	56 件
うち、セカンドオピニオン	5 件	うち、上記以外のもの	31 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）	98 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	861 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。）	110 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	17 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）	9 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020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	13 名	うち（専任	1 名、兼任 12 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	3 名	うち（専任	0 名、兼任 3 名）
薬剤師	6 名	うち（専任	0 名、兼任 6 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
看護師	2 名	うち（専任	1 名、兼任 1 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）

## 5. 2020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						
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	1名	病院団体	1名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>6名</b>

## 6. 2020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				
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							
初任者研修	1名	実践研修	1名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	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			
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. 2020年度その他機関との連携体制

- 医療機関との連携
  - 有
  - 実施内容：個々の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の開催 相談事例集等資料の配布
- 医療関係団体との連携
  - 有
  - 実施内容：個々の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
- 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）
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会の開催 相談事例集等資料の配布
- 他の医療安全支援センターとの連携
  - 有
  - 実施内容：個々の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. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 相談窓口の周知の有無
  - 有
- 相談窓口の周知の方法：広報誌への掲載 ホームページへの掲載 電話帳への掲載 パンフレット（リーフレット）等の作成
- 医療従事者向け研修の実施
  - 有
  - 実施内容：医療機関の相談担当者等との事例検討会
- 地域住民向け啓発研修の実施
  - 有
  - 実施内容：出前講座（自治会、老人会、母子保健、高齢者保健等）
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
  - 有
  - 実施内容：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（二次医療圏センター）：四国ブロック

相談件数	18 件	うち苦情	13 件	うち相談	5 件
------	------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

電話	15 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	3 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 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	8 件	医療費（診療報酬等）	4 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	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。）	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	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（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020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	うち（専任	0 名、兼任 4 名）
保健師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	専任職員の配置など人員不足の解消	
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無
協議会委員の人数			
医師会	0名	薬剤師会	0名
学識経験者	0名	看護協会	0名
保健所長	0名	歯科医師会	0名
弁護士会	0名	その他	0名
病院団体	0名	住民代表	0名
			合計
			0名

## 6. 2020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
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			
初任者研修	0名	実践研修	0名
スキルアップ研修	0名	全国協議会	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			
相談職員へのメンタルヘルスケア			
無			

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 有
  - i) 実施内容：個々の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) 実施内容：
- 3) 他の行政部署等との連携 無
  - i) 実施内容：
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携 無
  - i) 実施内容：

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載
- 3) 医療従事者向け研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 無
  - i) 実施内容：

# 愛媛県 西条（二次医療圏センター）：四国ブロック

相談件数	55 件	うち苦情	16 件	うち相談	39 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	42 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	13 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 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	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）	11 件
医療機関等の施設	2 件	医療知識等を問うもの	3 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	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	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）	11 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	32 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	20 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（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020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	うち（専任	0 名、兼任 5 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
薬剤師	4 名	うち（専任	0 名、兼任 4 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	予算・人員							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	00	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020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

## 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

初任者研修	0名	実践研修	1名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	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						
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. 2020年度その他機関との連携体制

- 医療機関との連携 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 医療関係団体との連携 無
  - 実施内容：
- 他の行政部署等との連携 有（他課の専門部署）
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 他の医療安全支援センターとの連携 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 相談窓口の周知の有無 有
- 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載
- 医療従事者向け研修の実施 無
  - 実施内容：
- 地域住民向け啓発研修の実施 無
  - 実施内容：
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 無
  - 実施内容：

# 愛媛県 今治（二次医療圏センター）：四国ブロック

相談件数	40 件	うち苦情	20 件	うち相談	20 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	31 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	9 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	20 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）	3 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	2 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	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	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。）	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	24 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（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020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	うち（専任	0 名、兼任 4 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	4 名	うち（専任	0 名、兼任 4 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	特になし							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020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

## 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

初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	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						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無						

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 有
  - i) 実施内容：個々の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) 実施内容：
- 3) 他の行政部署等との連携 無
  - i) 実施内容：
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載
- 3) 医療従事者向け研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 無
  - i) 実施内容：

# 愛媛県 中予（二次医療圏センター）：四国ブロック

相談件数	44 件	うち苦情	32 件	うち相談	12 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	34 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	1 回
電子メール	6 回	手紙・FAX	2 回	その他	0 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	2 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）	2 件
医療機関等の施設	5 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	4 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）	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	23 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	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	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（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020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	うち（専任	0 名、兼任 4 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	3 名	うち（専任	0 名、兼任 3 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	保健所単位での設置は実施していない							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020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

## 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

初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保							
医師による相談職員へのアドバイザー機能							
相談職員へのメンタルヘルスケア							

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 無
  - i) 実施内容：
- 2) 医療関係団体との連携 無
  - i) 実施内容：
- 3) 他の行政部署等との連携 無
  - i) 実施内容：
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載
- 3) 医療従事者向け研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 無
  - i) 実施内容：



# 愛媛県 八幡浜（二次医療圏センター）：四国ブロック

相談件数	25 件	うち苦情	14 件	うち相談	11 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	16 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	2 回
電子メール	2 回	手紙・FAX	0 回	その他	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	2 件
コミュニケーションに関すること	8 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	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	1 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	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	14 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。）	4 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	13 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（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020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	うち（専任	0 名、兼任 4 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	3 名	うち（専任	0 名、兼任 3 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	人役							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020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

## 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

初任者研修	1名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	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						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無						

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 有
  - i) 実施内容：個々の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) 実施内容：
- 3) 他の行政部署等との連携 無（他課の専門部署 消費生活センター）
  - i) 実施内容：個々の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) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載
- 3) 医療従事者向け研修の実施 有
  - i) 実施内容：定例の講演会
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 無
  - i) 実施内容：

# 愛媛県 宇和島（二次医療圏センター）：四国ブロック

相談件数	57 件	うち苦情	44 件	うち相談	13 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	49 回	面談（予約有）	3 回	面談（予約無）	5 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	38 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）	7 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	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	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）	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	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。）	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	29 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（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020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	うち（専任	0 名、兼任 4 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	3 名	うち（専任	0 名、兼任 3 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	関係者との協議							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020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				
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							
初任者研修	1名	実践研修	1名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	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			
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. 2020年度その他機関との連携体制

- 医療機関との連携 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 医療関係団体との連携 無
  - 実施内容：
- 他の行政部署等との連携 有（他課の専門部署）
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 他の医療安全支援センターとの連携 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 相談窓口の周知の有無 無
- 相談窓口の周知の方法：
- 医療従事者向け研修の実施 有
  - 実施内容：定例の講演会
- 地域住民向け啓発研修の実施 無
  - 実施内容：
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 無
  - 実施内容：

# 高知県（都道府県）：四国ブロック

相談件数	774 件	うち苦情	227 件	うち相談	547 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	725 回	面談（予約有）	13 回	面談（予約無）	32 回
電子メール	2 回	手紙・FAX	2 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	206 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	67 件	医療費（診療報酬等）	36 件
医療機関等の施設	2 件	医療知識等を問うもの	227 件
医療情報の取扱	29 件	うち、健康や病気に関すること	167 件
うち、カルテ開示	6 件	うち、薬品に関すること	25 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	35 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）	171 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	665 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	84 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（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020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	うち（専任）	2 名、兼任 8 名
保健師	1 名	うち（専任）	0 名、兼任 1 名
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
薬剤師	2 名	うち（専任）	0 名、兼任 2 名
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
事務・行政官	4 名	うち（専任）	0 名、兼任 4 名
看護師	2 名	うち（専任）	2 名、兼任 0 名
技師等	1 名	うち（専任）	0 名、兼任 1 名
その他	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名

## 5. 2020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						
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	1名	病院団体	0名	住民代表	3名
<b>合計</b>									<b>8名</b>

## 6. 2020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				
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							
初任者研修	2名	実践研修	2名	スキルアップ研修	1名	全国協議会	2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						
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. 2020年度その他機関との連携体制

- 医療機関との連携
  - 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 医療関係団体との連携
  - 有
  - 実施内容：個々の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
- 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)
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 他の医療安全支援センターとの連携
  - 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会の開催 相談事例集等資料の配布

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 相談窓口の周知の有無
  - 有
- 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載 電話帳への掲載 パンフレット（リーフレット）等の作成 その他
- 医療従事者向け研修の実施
  - 無
  - 実施内容：
- 地域住民向け啓発研修の実施
  - 有
  - 実施内容：出前講座（自治会、老人会、母子保健、高齢者保健等）
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
  - 有
  - 実施内容：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（保健所設置市区センター）：四国ブロック

相談件数	518 件	うち苦情	72 件	うち相談	446 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	467 回	面談（予約有）	4 回	面談（予約無）	33 回
電子メール	11 回	手紙・FAX	3 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	124 件	医療機関等の紹介、案内	167 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）	36 件
医療機関等の施設	2 件	医療知識等を問うもの	74 件
医療情報の取扱	11 件	うち、健康や病気に関すること	51 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関すること	9 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	14 件
うち、上記以外のもの	10 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	506 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。）	91 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	20 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（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020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	7 名	うち（専任	1 名、兼任 6 名）
保健師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	1 名	うち（専任	1 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）

## 5. 2020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						
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名	看護協会	1名	保健所長	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	1名	病院団体	1名	住民代表	2名
<b>合計</b>									<b>9名</b>

## 6. 2020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

### 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

初任者研修	1名	実践研修	1名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	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	協議会委員から						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無						

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 医療機関との連携
  - 有
  - 実施内容：個々の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の開催 相談事例集等資料の配布
- 医療関係団体との連携
  - 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会の開催 相談事例集等資料の配布
- 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）
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 他の医療安全支援センターとの連携
  - 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会の開催 相談事例集等資料の配布

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 相談窓口の周知の有無
  - 有
- 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載 パンフレット（リーフレット）等の作成 その他
- 医療従事者向け研修の実施
  - 有
  - 実施内容：定例の講演会 医療機関の相談担当者等との事例検討会
- 地域住民向け啓発研修の実施
  - 無
  - 実施内容：
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
  - 有
  - 実施内容：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（二次医療圏センター）：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

電話	0 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	0 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 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）	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（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020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	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	本庁対応							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020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

## 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

初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	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						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無						

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 無
  - i) 実施内容：
- 2) 医療関係団体との連携 無
  - i) 実施内容：
- 3) 他の行政部署等との連携 無
  - i) 実施内容：
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携 無
  - i) 実施内容：

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：その他
- 3) 医療従事者向け研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 無
  - i) 実施内容：

# 高知県 中央東（二次医療圏センター）：四国ブロック

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）	0 回	面談（予約無）	2 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 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	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）	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	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（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020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	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
センター運営要綱	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
専用回線	無		
相談窓口担当者	1 名	うち（専任）	0 名、兼任 1 名
保健師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
薬剤師	1 名	うち（専任）	0 名、兼任 1 名
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
事務・行政官	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
看護師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
技師等	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
その他	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	県庁が開催しているが、保健所として参加することはないため無し選択							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020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

## 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

初任者研修	1名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	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						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無						

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 無
  - i) 実施内容：
- 2) 医療関係団体との連携 無
  - i) 実施内容：
- 3) 他の行政部署等との連携 無
  - i) 実施内容：
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携 有
  - i) 実施内容：個々の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. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 無
- 2) 相談窓口の周知の方法：
- 3) 医療従事者向け研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 無
  - i) 実施内容：

# 高知県 中央西（二次医療圏センター）：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

電話	0 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	0 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 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）	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（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020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	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	県全体で取りまとめて協議会を開催する形になっているので、保健所ごとの開催はない。設問7の他機関との連携については、事案ごとに必要に応じて行うことになると思う。								
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無							
協議会委員の人数										
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名	
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名	
									合計	0名

## 6. 2020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	有				
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							
初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	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			
相談職員へのメンタルヘルスケア				無			

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携	無
i) 実施内容：	
2) 医療関係団体との連携	無
i) 実施内容：	
3) 他の行政部署等との連携	無
i) 実施内容：	
4) 他の医療安全支援センターとの連携	有
i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知の有無	無
2) 相談窓口の周知の方法：	
3) 医療従事者向け研修の実施	無
i) 実施内容：	
4) 地域住民向け啓発研修の実施	無
i) 実施内容：	
5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開	無
i) 実施内容：	

# 高知県 須崎（二次医療圏センター）：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

電話	0 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	0 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 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）	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（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020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	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	人員増員及び専門的な研修の受講。							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020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				
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							
初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	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			
相談職員へのメンタルヘルスケア				無			

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 有
  - i) 実施内容：個々の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) 実施内容：
- 3) 他の行政部署等との連携 無
  - i) 実施内容：
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会の開催

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 無
- 2) 相談窓口の周知の方法：
- 3) 医療従事者向け研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 無
  - i) 実施内容：



# 高知県 幡多（二次医療圏センター）：四国ブロック

相談件数	10 件	うち苦情	7 件	うち相談	3 件
------	------	------	-----	------	-----

## 1. 受付方法

電話	7 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	3 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 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	6 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）	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	8 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（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020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	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	無し							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020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

## 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

初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保							
医師による相談職員へのアドバイザー機能							
相談職員へのメンタルヘルスケア							

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 有
  - i) 実施内容：個々の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) 実施内容：
- 3) 他の行政部署等との連携 有（他課の専門部署）
  - i) 実施内容：個々の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) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：パンフレット（リーフレット）等の作成
- 3) 医療従事者向け研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 無
  - i) 実施内容：