

福岡県（都道府県）：九州・沖縄ブロック

相談件数	2,067 件	うち苦情	881 件	うち相談	1,186 件
------	---------	------	-------	------	---------

1. 受付方法

電話	2,025 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	41 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	567 件	医療機関等の紹介、案内	67 件
コミュニケーションに関すること	285 件	医療費（診療報酬等）	98 件
医療機関等の施設	20 件	医療知識等を問うもの	810 件
医療情報の取扱	45 件	うち、健康や病気に関すること	723 件
うち、カルテ開示	8 件	うち、薬品に関すること	28 件
うち、セカンドオピニオン	4 件	うち、上記以外のもの	59 件
うち、上記以外のもの	33 件	その他（上記に分類できないもの）	175 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	1,625 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。）	232 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	205 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	5 件

3. （2）年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	5 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※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	有	福岡県医療相談支援センター	
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	64 名	うち（専任	4 名、兼任 60 名）
保健師	12 名	うち（専任	3 名、兼任 9 名）
医師・歯科医師	10 名	うち（専任	1 名、兼任 9 名）
薬剤師	9 名	うち（専任	0 名、兼任 9 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	24 名	うち（専任	0 名、兼任 24 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	9 名	うち（専任	0 名、兼任 9 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							
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	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	有						
医師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	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 無
 - 実施内容：
- 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 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 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 無
 - 実施内容：

福岡市（保健所設置市区センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	1,692 件	うち苦情	558 件	うち相談	1,134 件
------	---------	------	-------	------	---------

1. 受付方法

電話	1,462 回	面談（予約有）	9 回	面談（予約無）	181 回
電子メール	17 回	手紙・FAX	23 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	451 件	医療機関等の紹介、案内	454 件
コミュニケーションに関すること	226 件	医療費（診療報酬等）	78 件
医療機関等の施設	36 件	医療知識等を問うもの	228 件
医療情報の取扱	114 件	うち、健康や病気に関すること	128 件
うち、カルテ開示	24 件	うち、薬品に関すること	42 件
うち、セカンドオピニオン	5 件	うち、上記以外のもの	58 件
うち、上記以外のもの	85 件	その他（上記に分類できないもの）	105 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	1,457 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。）	323 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	200 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）	22 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	36 名	うち（専任	2 名、兼任 34 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	19 名	うち（専任	0 名、兼任 19 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	15 名	うち（専任	0 名、兼任 15 名）
看護師	2 名	うち（専任	2 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	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
歯科医師会	1名	弁護士会	0名
		学識経験者	1名
		看護協会	1名
		保健所長	1名
		病院団体	1名
		住民代表	1名
		合計	9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	2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	有	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
 - 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
 - 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
 - 実施内容： 無
- 他の医療安全支援センターとの連携
 - 実施内容： 無

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

- 実施内容： 医療関係団体や医療機関への公開

北九州市（保健所設置市区センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	1,194 件	うち苦情	429 件	うち相談	765 件
------	---------	------	-------	------	-------

1. 受付方法

電話	1,172 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	15 回
電子メール	7 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	304 件	医療機関等の紹介、案内	127 件
コミュニケーションに関すること	187 件	医療費（診療報酬等）	119 件
医療機関等の施設	12 件	医療知識等を問うもの	326 件
医療情報の取扱	46 件	うち、健康や病気に関するもの	312 件
うち、カルテ開示	8 件	うち、薬品に関するもの	12 件
うち、セカンドオピニオン	3 件	うち、上記以外のもの	2 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）	73 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	611 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。）	531 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	33 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	19 件

3. （2）年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	3 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※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	無
相談窓口担当者	3 名	うち（専任	2 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	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	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	2 名	うち（専任	2 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							
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	無
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	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		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 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
- 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 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：広報誌への掲載 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

久留米市（保健所設置市区センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	227 件	うち苦情	83 件	うち相談	144 件
------	-------	------	------	------	-------

1. 受付方法

電話	106 回	面談（予約有）	3 回	面談（予約無）	18 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	91 件	医療機関等の紹介、案内	51 件
コミュニケーションに関すること	27 件	医療費（診療報酬等）	15 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	7 件
医療情報の取扱	3 件	うち、健康や病気に関するもの	2 件
うち、カルテ開示	2 件	うち、薬品に関するもの	2 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	3 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）	30 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	172 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	13 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	21 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	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	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	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	人員の確保、専任職員の配置							
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	無				
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	1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	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）
 - 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 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：

佐賀県（都道府県）：九州・沖縄ブロック

相談件数	288 件	うち苦情	190 件	うち相談	98 件
------	-------	------	-------	------	------

1. 受付方法

電話	263 回	面談（予約有）	10 回	面談（予約無）	9 回
電子メール	4 回	手紙・FAX	2 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	59 件	医療機関等の紹介、案内	21 件
コミュニケーションに関すること	93 件	医療費（診療報酬等）	20 件
医療機関等の施設	5 件	医療知識等を問うもの	26 件
医療情報の取扱	17 件	うち、健康や病気に関すること	16 件
うち、カルテ開示	8 件	うち、薬品に関すること	4 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	6 件
うち、上記以外のもの	9 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	288 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。）	68 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	59 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	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	3 名	うち（専任	1 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	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
看護師	1 名	うち（専任	1 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	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	0名
								合計	5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	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		協議会委員から	
相談職員へのメンタルヘルスケア	有	相談員同士のミーティング	

7. 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 意見交換会や連絡会の開催
- 他の行政部署等との連携 有（他課の専門部署 消費生活センター 法テラス 厚生局）
 - 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
- 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 有
 - 実施内容：医療関係団体や医療機関への公開

佐賀県 佐賀中部（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	25 件	うち苦情	17 件	うち相談	8 件
------	------	------	------	------	-----

1. 受付方法

電話	21 回	面談（予約有）	2 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	14 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	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	1 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	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	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。）	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	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	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	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	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	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

3: 2020年度の協議会実施計画書について																			
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		0名	
														合計				5名	

6. 2020年度の相談窓口支援体制

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	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		課でのミーティング				

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	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：	

佐賀県 鳥栖（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	13 件	うち苦情	12 件	うち相談	1 件
------	------	------	------	------	-----

1. 受付方法

電話	13 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	2 件	医療機関等の紹介、案内	1 件
コミュニケーションに関すること	7 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	0 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）	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	4 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1 件

3. （2）年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	0 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※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	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

3: 2020年度の協議会実施計画書について																			
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		0名	
														合計				5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	1名	実践研修	1名	スキルアップ研修	1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 意見交換会や連絡会の開催
- 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）
 - 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：

佐賀県 唐津（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	16 件	うち苦情	14 件	うち相談	1 件
------	------	------	------	------	-----

1. 受付方法

電話	13 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	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	11 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	1 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	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	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（※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

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	1	名	うち（専任	0	名、兼任	1	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	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

Q: 2020年度の協議会開催計画について									
協議会の設置		無		保健福祉事務所単位ではなく、県で設置している協議会について、回答					
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	0名
								合計	5名

6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

- 医療機関との連携 無
 - 実施内容：
- 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 無
 - 実施内容：
- 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 無
- 相談窓口の周知の方法：
- 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：

佐賀県 伊万里（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	6 件	うち苦情	1 件	うち相談	5 件
------	-----	------	-----	------	-----

1. 受付方法

電話	5 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	1 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	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	3 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	1 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	1 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	0 件

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	4 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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（※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	3 名	うち（専任	0 名、兼任 3 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	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	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	住民代表	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名
その他	0名	病院団体	0名
合計			5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	2名	実践研修	3名
スキルアップ研修	2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		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（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

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 有
 - 実施内容：住民向け一般公開

佐賀県 杵藤（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	14 件	うち苦情	11 件	うち相談	3 件
------	------	------	------	------	-----

1. 受付方法

電話	10 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	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	1 件
コミュニケーションに関すること	6 件	医療費（診療報酬等）	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	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）	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	5 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	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	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	うち（専任	0 名、兼任 2 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	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	有	※県医療安全支援センターが協議会を運営しています。							
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	0名
合計								5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		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 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 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：

長崎県（都道府県）：九州・沖縄ブロック

相談件数	243 件	うち苦情	53 件	うち相談	190 件
------	-------	------	------	------	-------

1. 受付方法

電話	205 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	1 回
電子メール	15 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	80 件	医療機関等の紹介、案内	10 件
コミュニケーションに関すること	66 件	医療費（診療報酬等）	12 件
医療機関等の施設	4 件	医療知識等を問うもの	12 件
医療情報の取扱	10 件	うち、健康や病気に関すること	7 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	8 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	195 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。）	22 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	26 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

3. （2）年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	0 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※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	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	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	6 名	うち（専任	0 名、兼任 6 名）
看護師	1 名	うち（専任	1 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	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	2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	1名
							合計	9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		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
- 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 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

- 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
- 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：

佐世保市（保健所設置市区センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	228 件	うち苦情	28 件	うち相談	200 件
------	-------	------	------	------	-------

1. 受付方法

電話	176 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	43 回
電子メール	9 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	42 件	医療機関等の紹介、案内	67 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）	8 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	17 件
医療情報の取扱	5 件	うち、健康や病気に関すること	6 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	9 件
うち、上記以外のもの	4 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	197 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。）	6 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	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	いいえ
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	2 名	うち（専任	1 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	1 名	うち（専任	1 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	2018年協議会廃止	
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
歯科医師会	0名	弁護士会	0名
		学識経験者	0名
		看護協会	0名
		保健所長	0名
		住民代表	0名
		病院団体	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	無
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	1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
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
- 医療関係団体との連携 無
i) 実施内容：
- 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
- 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

- 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
- 医療従事者向け研修の実施 有
i) 実施内容：定例の講演会
- 地域住民向け啓発研修の実施 無
i) 実施内容：
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 無
i) 実施内容：

長崎県 西彼（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	8 件	うち苦情	7 件	うち相談	1 件
------	-----	------	-----	------	-----

1. 受付方法

電話	6 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	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	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	1 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	1 件	その他（上記に分類できないもの）	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	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。）	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	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	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	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		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		0名 学識経験者	
				0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	
				0名 病院団体	
1名 住民代表				0名	
				合計	
				4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	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				協議会委員から			
相談職員へのメンタルヘルスケア	無			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 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
- 他の行政部署等との連携 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 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 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：

長崎県 県央（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	41 件	うち苦情	17 件	うち相談	24 件
------	------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	29 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	8 回
電子メール	1 回	手紙・FAX	1 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	34 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	5 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	1 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	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	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。）	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	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	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	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	無						
協議会委員の人数									
医師会	1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	1名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	1名	住民代表	0名
								合計	3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	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		協議会委員から	
相談職員へのメンタルヘルスケア	有	行政の一般的なメンタルケアサポート	

7. 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 意見交換会や連絡会の開催
- 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 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：医療関係団体や医療機関への公開

長崎県 県南（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	19 件	うち苦情	9 件	うち相談	10 件
------	------	------	-----	------	------

1. 受付方法

電話	16 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	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	3 件	医療費（診療報酬等）	1 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	4 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	4 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	12 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	2 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	4 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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	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	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	2名	薬剤師会	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名
		学識経験者	1名
		看護協会	0名
		保健所長	0名
		病院団体	1名
		住民代表	0名
		合計	5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	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 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 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

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
- 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：

長崎県 県北（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	5 件	うち苦情	0 件	うち相談	5 件
------	-----	------	-----	------	-----

1. 受付方法

電話	5 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	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	1 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	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	5 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	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	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	無
協議会委員の人数			
医師会	2名	薬剤師会	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名
		学識経験者	0名
		看護協会	1名
		保健所長	0名
		住民代表	0名
		病院団体	0名
		合計	5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	有		
医師による相談職員へのアドバイザー機能	有	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 無
 - 実施内容：
- 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 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：広報誌への掲載 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 有
 - 実施内容：医療関係団体や医療機関への公開

長崎県 五島（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	10 件	うち苦情	5 件	うち相談	5 件
------	------	------	-----	------	-----

1. 受付方法

電話	8 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	1 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	1 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	1 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	1 件	その他（上記に分類できないもの）	1 件

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	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。）	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	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（※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	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	体制づくり							
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	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 無
 - 実施内容：
- 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 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 無
- 相談窓口の周知の方法：
- 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：

長崎県 対馬（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

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	0 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	1 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱い	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	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	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		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		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		1名 弁護士会		0名 その他		0名 病院団体		1名 住民代表		0名			
										合計		3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 無
 - 実施内容：
- 医療関係団体との連携 有
 - 実施内容：
- 他の行政部署等との連携 有
 - 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：
- 医療従事者向け研修の実施 有
 - 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：

熊本県（都道府県）：九州・沖縄ブロック

相談件数	386 件	うち苦情	78 件	うち相談	308 件
------	-------	------	------	------	-------

1. 受付方法

電話	361 回	面談（予約有）	3 回	面談（予約無）	12 回
電子メール	7 回	手紙・FAX	5 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	101 件	医療機関等の紹介、案内	19 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）	35 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	94 件
医療情報の取扱	21 件	うち、健康や病気に関すること	60 件
うち、カルテ開示	6 件	うち、薬品に関すること	21 件
うち、セカンドオピニオン	4 件	うち、上記以外のもの	13 件
うち、上記以外のもの	11 件	その他（上記に分類できないもの）	34 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	270 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	54 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	42 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	20 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	いいえ
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	3 名	うち（専任	1 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	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	1 名	うち（専任	1 名、兼任 0 名）
技師等	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 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	（参考）今年度は、新型コロナウイルスの影響により協議会の開催なし			
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
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	看護協会	0名
				保健所長	1名
				住民代表	0名
				合計	8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	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	有		
医師による相談職員へのアドバイザー機能	有	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 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 法テラス 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 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 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

熊本市（保健所設置市区センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	1,420 件	うち苦情	205 件	うち相談	1,215 件
------	---------	------	-------	------	---------

1. 受付方法

電話	1,364 回	面談（予約有）	8 回	面談（予約無）	38 回
電子メール	10 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	113 件	医療機関等の紹介、案内	250 件
コミュニケーションに関すること	108 件	医療費（診療報酬等）	52 件
医療機関等の施設	6 件	医療知識等を問うもの	764 件
医療情報の取扱	11 件	うち、健康や病気に関すること	696 件
うち、カルテ開示	5 件	うち、薬品に関すること	28 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	40 件
うち、上記以外のもの	5 件	その他（上記に分類できないもの）	116 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	1,407 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。）	65 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	66 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	有
相談窓口担当者	5 名	うち（専任	3 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	3 名	うち（専任	3 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		2名 住民代表		0名			
										合計		7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	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	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		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 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
- 他の行政部署等との連携 無（消費生活センター 厚生局）
 - 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 パンフレット（リーフレット）等の作成 ポスターの作成
- 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 無
 - 実施内容：

熊本県 宇城（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	10 件	うち苦情	8 件	うち相談	2 件
------	------	------	-----	------	-----

1. 受付方法

電話	9 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	1 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	9 件	医療機関等の紹介、案内	1 件
コミュニケーションに関すること	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
医療情報の取扱い	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	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	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	有
相談窓口担当者	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 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	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	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
								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		その他（上記以外の方法）				

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 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：

熊本県 山鹿（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	1 件	うち苦情	0 件	うち相談	1 件
------	-----	------	-----	------	-----

1. 受付方法

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

3. （1）傾聴後の対応

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

3. （2）年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	0 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※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	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	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		二次医療圏ごとではなく、集約して開催する。									
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	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	その他（上記以外の方法）					

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 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

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 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：

熊本県 菊池（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	7 件	うち苦情	2 件	うち相談	5 件
------	-----	------	-----	------	-----

1. 受付方法

電話	5 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	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	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	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。）	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（※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	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	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	4	名	うち（専任	0	名、	兼任	4	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	県としての体制整備							
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			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 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 法テラス）
 - 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：

熊本県 阿蘇（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	4 件	うち苦情	1 件	うち相談	3 件
------	-----	------	-----	------	-----

1. 受付方法

電話	4 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	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）	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	4 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	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	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 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	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	医療安全相談を担当する人員の確保							
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	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 無
 - 実施内容：
- 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 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：

熊本県 御船（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

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	4 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	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	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）	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	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。）	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	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	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	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	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	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	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
歯科医師会	0名	弁護士会	0名
		学識経験者	0名
		看護協会	0名
		保健所長	0名
		住民代表	0名
		病院団体	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

- 医療機関との連携 無
 - 実施内容：
- 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 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：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 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：

熊本県 八代（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	17 件	うち苦情	12 件	うち相談	5 件
------	------	------	------	------	-----

1. 受付方法

電話	14 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	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	4 件	医療費（診療報酬等）	1 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	1 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	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	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。）	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	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	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	4 名	うち（専任	0 名、兼任 4 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	二次医療圏での設置の必要性							
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	1名	実践研修	1名	スキルアップ研修	1名	全国協議会	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					
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）
 - 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：

熊本県 水俣（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

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	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	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	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	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 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	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	県庁主管課からの指示等							
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カ	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）
 - 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：

熊本県 天草（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	11 件	うち苦情	6 件	うち相談	5 件
------	------	------	-----	------	-----

1. 受付方法

電話	10 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	1 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	1 件
コミュニケーションに関すること	2 件	医療費（診療報酬等）	1 件
医療機関等の施設	5 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱い	0 件	うち、健康や病気に関するもの	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関するもの	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	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。）	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	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	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	3 名	うち（専任）	0 名、兼任 3 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	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		不明			
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	
歯科医師会		0名 弁護士会		0名 その他		0名 病院団体	
						0名 保健所長	
						0名 住民代表	
						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		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
 - 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 無
- 相談窓口の周知の方法：
- 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：

大分県（都道府県）：九州・沖縄ブロック

相談件数	500 件	うち苦情	216 件	うち相談	284 件
------	-------	------	-------	------	-------

1. 受付方法

電話	471 回	面談（予約有）	10 回	面談（予約無）	19 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	189 件	医療機関等の紹介、案内	29 件
コミュニケーションに関すること	70 件	医療費（診療報酬等）	37 件
医療機関等の施設	4 件	医療知識等を問うもの	46 件
医療情報の取扱	39 件	うち、健康や病気に関すること	23 件
うち、カルテ開示	7 件	うち、薬品に関すること	9 件
うち、セカンドオピニオン	4 件	うち、上記以外のもの	14 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）	86 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	500 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。）	22 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	60 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）	1 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	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	4 名	うち（専任	3 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	3 名	うち（専任	3 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		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	
歯科医師会		1名 弁護士会		0名 その他		1名 病院団体	
						1名 保健所長	
						1名 住民代表	
						合計	
						7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	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	協議会委員から		
相談職員へのメンタルヘルスケア	有	相談員同士のミーティング	

7. 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 法テラス 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：

大分市（保健所設置市区センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	143 件	うち苦情	97 件	うち相談	46 件
------	-------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	138 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	1 回
電子メール	3 回	手紙・FAX	1 回	その他	0 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	38 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	0 件	医療知識等を問うもの	8 件
医療情報の取扱	1 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	4 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）	75 件

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	19 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	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	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	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	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	協議会の構成、委員の選定など							
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	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		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 無
 - 実施内容：
- 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
 - 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
- 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

大分県 東部（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	54 件	うち苦情	29 件	うち相談	25 件
------	------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	46 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	3 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	36 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）	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	9 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	5 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	3 件	その他（上記に分類できないもの）	1 件

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	35 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	18 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	5 件

3. （2）年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	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	3 名	うち（専任	0 名、兼任 3 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	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	県で設置済み							
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	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	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 無
 - 実施内容：
- 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
- 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：

大分県 中部（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

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	0 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	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	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	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	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	相談件数（県全体では開催しているが2次医療圏センターごとには開催していない）	
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
歯科医師会	0名	弁護士会	0名
		学識経験者	0名
		看護協会	0名
		保健所長	0名
		住民代表	0名
		病院団体	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	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	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 無
 - 実施内容：
- 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 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 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：

大分県 南部（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	4 件	うち苦情	2 件	うち相談	2 件
------	-----	------	-----	------	-----

1. 受付方法

電話	3 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	1 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	1 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	1 件	その他（上記に分類できないもの）	1 件

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	4 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	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	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	保健所の体制強化（人員増）が必要							
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	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 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：

大分県 豊肥（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	10 件	うち苦情	8 件	うち相談	2 件
------	------	------	-----	------	-----

1. 受付方法

電話	8 回	面談（予約有）	2 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	6 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	1 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	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	4 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	6 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

3. （2）年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	0 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	2 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	37 名	うち（専任	0 名、兼任 37 名）
保健師	11 名	うち（専任	0 名、兼任 11 名）
医師・歯科医師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
薬剤師	5 名	うち（専任	0 名、兼任 5 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	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	8 名	うち（専任	0 名、兼任 8 名）
その他	7 名	うち（専任	0 名、兼任 7 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	開催のニーズがない							
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
								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	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			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 無
 - 実施内容：
- 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 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 無
- 相談窓口の周知の方法：
- 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：

大分県 西部（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	19 件	うち苦情	15 件	うち相談	4 件
------	------	------	------	------	-----

1. 受付方法

電話	16 回	面談（予約有）	1 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	13 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	4 件	医療費（診療報酬等）	1 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	1 件

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	7 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	12 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

3. （2）年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	0 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※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	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
								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

- 医療機関との連携 無
 - 実施内容：
- 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 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 無
- 相談窓口の周知の方法：
- 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：

宮崎県（都道府県）：九州・沖縄ブロック

相談件数	174 件	うち苦情	22 件	うち相談	152 件
------	-------	------	------	------	-------

1. 受付方法

電話	184 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	8 回
電子メール	16 回	手紙・FAX	3 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	58 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	23 件	医療費（診療報酬等）	8 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	29 件
医療情報の取扱	14 件	うち、健康や病気に関すること	21 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、薬品に関すること	8 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	11 件	その他（上記に分類できないもの）	35 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	91 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。）	19 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	39 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	16 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	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	4 名	うち（専任	1 名、兼任 3 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	3 名	うち（専任	0 名、兼任 3 名）
看護師	1 名	うち（専任	1 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	有		
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	1名	薬剤師会	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名
		学識経験者	1名
		看護協会	0名
		保健所長	0名
		住民代表	0名
		病院団体	0名
		合計	5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	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. 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（消費生活センター 厚生局）
 - 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 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：

宮崎市（保健所設置市区センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	639 件	うち苦情	80 件	うち相談	559 件
------	-------	------	------	------	-------

1. 受付方法

電話	577 回	面談（予約有）	7 回	面談（予約無）	47 回
電子メール	8 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	112 件	医療機関等の紹介、案内	188 件
コミュニケーションに関すること	78 件	医療費（診療報酬等）	44 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	132 件
医療情報の取扱	17 件	うち、健康や病気に関すること	73 件
うち、カルテ開示	4 件	うち、薬品に関すること	10 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	49 件
うち、上記以外のもの	13 件	その他（上記に分類できないもの）	65 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	502 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。）	166 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	21 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）	3 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	いいえ
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	有		
相談窓口担当者	9 名	うち（専任	2 名、兼任 7 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	3 名	うち（専任	0 名、兼任 3 名）
看護師	3 名	うち（専任	2 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 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	1名	保健所長	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	1名	病院団体	1名	住民代表	0名
								合計	9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	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				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 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 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：広報誌への掲載 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 無
 - 実施内容：

宮崎県 高鍋（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

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	1 回	面談（予約有）	1 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
医療情報の取扱い	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	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	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（※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	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	コロナの業務のため開催できなかった。							
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	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）
 - 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
- 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：

宮崎県 小林（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	4 件	うち苦情	0 件	うち相談	4 件
------	-----	------	-----	------	-----

1. 受付方法

電話	3 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	1 回	その他	0 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	0 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	1 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	1 件	その他（上記に分類できないもの）	1 件

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	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	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	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	内容。							
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	1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	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. 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（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

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：

宮崎県 日向（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	25 件	うち苦情	8 件	うち相談	17 件
------	------	------	-----	------	------

1. 受付方法

電話	19 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	4 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	8 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	0 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
医療情報の取扱い	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）	14 件

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	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。）	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	11 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	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	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	無	周囲の理解							
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	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）
 - 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 無
- 相談窓口の周知の方法：
- 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：

宮崎県 延岡（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	28 件	うち苦情	13 件	うち相談	15 件
------	------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	24 回	面談（予約有）	1 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	11 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	16 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	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	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	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	有
専用回線	無		
相談窓口担当者	1 名	うち（専任	1 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	1 名	うち（専任	1 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	医療安全推進協議会の周知（開催意義、概要等を理解する）							
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）	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

- 医療機関との連携 無
 - 実施内容：
- 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 無（他課の専門部署）
 - 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 無
- 相談窓口の周知の方法：
- 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：

宮崎県 中央（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	8 件	うち苦情	3 件	うち相談	5 件
------	-----	------	-----	------	-----

1. 受付方法

電話	7 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	1 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	1 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）	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	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）	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	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		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		住民代表 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		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			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 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 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 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 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：

宮崎県 日南（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	3 件	うち苦情	3 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）	1 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	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
医療情報の取扱い	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。）	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	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	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	人員及び組織体制の整備	
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
歯科医師会	0名	弁護士会	0名
		学識経験者	0名
		看護協会	0名
		保健所長	0名
		住民代表	0名
		病院団体	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	無
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

- 医療機関との連携 無
 - 実施内容：
- 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 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 無
- 相談窓口の周知の方法：
- 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：

宮崎県 都城（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	19 件	うち苦情	15 件	うち相談	4 件
------	------	------	------	------	-----

1. 受付方法

電話	14 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	3 回
電子メール	2 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 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	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	1 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	2 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	2 件	その他（上記に分類できないもの）	2 件

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	5 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	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	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	3 名	うち（専任	0 名、兼任 3 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	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	相談対応方法の共有							
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

- 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（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

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：

鹿児島県（都道府県）：九州・沖縄ブロック

相談件数	661 件	うち苦情	91 件	うち相談	569 件
------	-------	------	------	------	-------

1. 受付方法

電話	629 回	面談（予約有）	4 回	面談（予約無）	12 回
電子メール	18 回	手紙・FAX	2 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	123 件	医療機関等の紹介、案内	67 件
コミュニケーションに関すること	80 件	医療費（診療報酬等）	68 件
医療機関等の施設	14 件	医療知識等を問うもの	94 件
医療情報の取扱	56 件	うち、健康や病気に関すること	47 件
うち、カルテ開示	7 件	うち、薬品に関すること	14 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	33 件
うち、上記以外のもの	49 件	その他（上記に分類できないもの）	159 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	536 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。）	47 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	60 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	有	センター業務従事者が立入検査に行くか	いいえ
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	2 名	うち（専任	2 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	1 名	うち（専任	1 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	1 名	うち（専任	1 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	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	2名	薬剤師会	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名
		学識経験者	1名
		看護協会	2名
		保健所長	1名
		住民代表	2名
		病院団体	1名
		合計	11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	1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	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 無
 - 実施内容：
- 他の行政部署等との連携 無（その他）
 - 実施内容：
- 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 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

鹿児島市（保健所設置市区センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	79 件	うち苦情	79 件	うち相談	0 件
------	------	------	------	------	-----

1. 受付方法

電話	57 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	6 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	16 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	42 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	12 件	医療費（診療報酬等）	1 件
医療機関等の施設	4 件	医療知識等を問うもの	4 件
医療情報の取扱	12 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	3 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	11 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	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。）	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	36 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	7 件

3. （2）年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	7 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	9	名	うち（専任	0	名、	兼任	9	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	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		予算			
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	
歯科医師会		0名 弁護士会		0名 その他		0名 病院団体	
						0名 保健所長	
						0名 住民代表	
						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			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 無
 - 実施内容：
- 医療関係団体との連携 有
 - 実施内容：意見交換会や連絡会の開催
- 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 有
 - 実施内容：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

- 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
- 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：

鹿児島県 伊集院（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

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	8 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	1 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	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	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）	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	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	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）	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			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	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	専門職員の配置							
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 無
 - 実施内容：
- 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 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 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：

鹿児島県 加世田（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	22 件	うち苦情	16 件	うち相談	6 件
------	------	------	------	------	-----

1. 受付方法

電話	18 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	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	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	0 件
医療情報の取扱	2 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	2 件	その他（上記に分類できないもの）	2 件

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	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	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	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（※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	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	県本庁による対応							
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
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			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 無
 - 実施内容：
- 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 無（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：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：

鹿児島県 始良（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	23 件	うち苦情	17 件	うち相談	6 件
------	------	------	------	------	-----

1. 受付方法

電話	18 回	面談（予約有）	2 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	10 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	5 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	4 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	3 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	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	20 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	1 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	2 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

3. （2）年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	0 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※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			有
専用回線			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	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	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	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	2名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名	看護協会	2名	保健所長	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	1名	住民代表	1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）	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カ	無						

7. 2020年度その他機関との連携体制

- 医療機関との連携 無
 - 実施内容：
- 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（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 有
 - 実施内容：

鹿児島県 鹿屋（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	51 件	うち苦情	21 件	うち相談	30 件
------	------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	43 回	面談（予約有）	4 回	面談（予約無）	3 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	33 件	医療機関等の紹介、案内	1 件
コミュニケーションに関すること	6 件	医療費（診療報酬等）	1 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	6 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	2 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	2 件	その他（上記に分類できないもの）	4 件

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	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。）	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	11 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）	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	有
専用回線	無		
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	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	4 名	うち（専任	0 名、兼任 4 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	本庁と連携を図り体制を整備する							
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）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	有				
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		その他（上記以外の方法）				

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 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

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：

鹿児島県 西之表（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

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	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（※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	3 名	うち（専任	0 名、兼任 3 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	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	相談件数の増加した場合。相談件数が年間通して少ないため、必要性がないため設置していない。必要があれば、随時保健所職員と連携を図り対応する。			
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
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
				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	有		
医師による相談職員へのアドバイザー機能	有	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 無
 - 実施内容：
- 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 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 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：

鹿児島県 名瀬（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	3 件	うち苦情	3 件	うち相談	0 件
------	-----	------	-----	------	-----

1. 受付方法

電話	3 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	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	0 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	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。）	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	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	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
								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	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 無
 - 実施内容：
- 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 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 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：

沖縄県（都道府県）：九州・沖縄ブロック

相談件数	649 件	うち苦情	175 件	うち相談	474 件
------	-------	------	-------	------	-------

1. 受付方法

電話	624 回	面談（予約有）	11 回	面談（予約無）	14 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	238 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	169 件	医療費（診療報酬等）	37 件
医療機関等の施設	4 件	医療知識等を問うもの	100 件
医療情報の取扱	39 件	うち、健康や病気に関すること	73 件
うち、カルテ開示	10 件	うち、薬品に関すること	3 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	24 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）	26 件

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	604 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。）	124 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	12 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			いいえ
専用回線			有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無			無
相談窓口担当者	2	名	うち（専任	1	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	1	名	うち（専任	1	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	協議会開催のための体制の確保							
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	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	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（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 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 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：

福岡県 糸島（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	11 件	うち苦情	4 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）	1 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	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	4 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	3 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	4 件

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	4 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	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

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

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	協議会を設置する要件の明確化							
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	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	0名
スキルアップ研修	1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
い) 実施内容：	
2) 医療関係団体との連携	無
い) 実施内容：	
3) 他の行政部署等との連携	無
い) 実施内容：	
4) 他の医療安全支援センターとの連携	無
い) 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	有
い) 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
い) 実施内容：	
5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開	無
い) 実施内容：	

福岡県 粕屋（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	53 件	うち苦情	25 件	うち相談	28 件
------	------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	53 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	15 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	13 件	医療費（診療報酬等）	4 件
医療機関等の施設	4 件	医療知識等を問うもの	6 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	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	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）	7 件

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	53 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	無
相談窓口担当者	6 名	うち（専任	0 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	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 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	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	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	県庁での事業化							
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	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 無
 - 実施内容：
- 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 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 無
- 相談窓口の周知の方法：
- 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：

福岡県 宗像・鞍手（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	81 件	うち苦情	57 件	うち相談	24 件
------	------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	79 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	13 件	医療機関等の紹介、案内	5 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）	4 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	6 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	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）	46 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	50 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。）	6 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	23 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）	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	5 名	うち（専任	0 名、兼任 5 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	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	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	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	環境整備							
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	無
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	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	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 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
 - 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 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：

福岡県 北筑後（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	103 件	うち苦情	98 件	うち相談	5 件
------	-------	------	------	------	-----

1. 受付方法

電話	100 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	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	87 件	医療費（診療報酬等）	1 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	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	49 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	54 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	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
歯科医師会	0名	弁護士会	0名
		学識経験者	0名
		看護協会	0名
		保健所長	0名
		住民代表	0名
		病院団体	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	無
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	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	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：	

福岡県 南筑後（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

相談件数	71 件	うち苦情	33 件	うち相談	38 件
------	------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	47 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	11 回
電子メール	11 回	手紙・FAX	1 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	43 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	11 件	医療費（診療報酬等）	1 件
医療機関等の施設	5 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	2 件
うち、カルテ開示	2 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	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	59 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	9 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	0 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※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

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	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

3: 2020年度の協議会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
								合計	0名

6. 2020年度の相談窓口支援体制

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	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	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：	