

# 小樽市（保健所設置市区（センター未設置））：北海道ブロック

相談件数	64 件	うち苦情	48 件	うち相談	16 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	56 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	7 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	14 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	27 件	医療費（診療報酬等）	3 件
医療機関等の施設	4 件	医療知識等を問うもの	1 件
医療情報の取扱	3 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	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	3 件	その他（上記に分類できないもの）	6 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	36 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	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	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	無
相談窓口担当者	3 名	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	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	協議会は設置しない。							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	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	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：	

# 前橋市（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	114 件	うち苦情	23 件	うち相談	93 件
------	-------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	100 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	6 回
電子メール	7 回	手紙・FAX	1 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	24 件	医療機関等の紹介、案内	58 件
コミュニケーションに関すること	10 件	医療費（診療報酬等）	3 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	3 件
医療情報の取扱	2 件	うち、健康や病気に関すること	3 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関すること	1 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	15 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	100 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	3 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	10 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	0 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	いいえ
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	無
相談窓口担当者	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								
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無						

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：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：

# 高崎市（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	188 件	うち苦情	56 件	うち相談	132 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	162 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	24 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	52 件	医療機関等の紹介、案内	25 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）	15 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	18 件
医療情報の取扱	4 件	うち、健康や病気に関するもの	3 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、薬品に関するもの	10 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	5 件
うち、上記以外のもの	1 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	130 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。）	32 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	28 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	0 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※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	有		
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	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	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	協議会の一般公開	無						
開催頻度	0 回/年								
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	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			課内等職場の医師から			
相談職員へのメンタルヘルスケア	無						

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

## 練馬区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	528 件	うち苦情	140 件	うち相談	388 件
------	-------	------	-------	------	-------

### 1. 受付方法

電話	504 回	面談（予約有）	4 回	面談（予約無）	16 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	4 回	その他	0 回

### 2. 受付内容

医療行為・医療内容	100 件	医療機関等の紹介、案内	256 件
コミュニケーションに関すること	48 件	医療費（診療報酬等）	32 件
医療機関等の施設	20 件	医療知識等を問うもの	36 件
医療情報の取扱	8 件	うち、健康や病気に関するもの	0 件
うち、カルテ開示	8 件	うち、薬品に関するもの	36 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）	28 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	504 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	12 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	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	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	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	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）	
その他	3 名	うち（専任 0 名、兼任 3 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	医療安全支援センターを設置する条件や、環境が整った場合							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

### 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	1名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	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

- 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 有（他課の専門部署）
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携 有
  - i) 実施内容：

### 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：

# 板橋区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	643 件	うち苦情	143 件	うち相談	500 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	572 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	9 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	72 件	医療機関等の紹介、案内	304 件
コミュニケーションに関すること	52 件	医療費（診療報酬等）	33 件
医療機関等の施設	6 件	医療知識等を問うもの	9 件
医療情報の取扱	2 件	うち、健康や病気に関すること	47 件
うち、カルテ開示	6 件	うち、薬品に関すること	9 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）	55 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	478 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	96 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	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	6 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	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	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	3 名	うち（専任	1 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	2 名	うち（専任	1 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、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
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	有	新任担当者に対する勉強会	有				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	2名	実践研修	2名	スキルアップ研修	2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

- 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 意見交換会や連絡会の開催 相談事例集等資料の配布

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 足立区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	477 件	うち苦情	135 件	うち相談	342 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	450 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	10 回
電子メール	17 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	89 件	医療機関等の紹介、案内	89 件
コミュニケーションに関すること	81 件	医療費（診療報酬等）	41 件
医療機関等の施設	9 件	医療知識等を問うもの	119 件
医療情報の取扱	15 件	うち、健康や病気に関すること	97 件
うち、カルテ開示	14 件	うち、薬品に関すること	22 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）	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	374 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。）	67 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	15 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	15 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	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	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	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	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	人員要件の充実							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無	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 消費生活センター 社会保険事務所 法テラス 厚生局 その他 )
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 他の医療安全支援センターとの連携 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 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 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

# 文京区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	233 件	うち苦情	44 件	うち相談	189 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	215 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	16 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	27 件	医療機関等の紹介、案内	93 件
コミュニケーションに関すること	47 件	医療費（診療報酬等）	15 件
医療機関等の施設	4 件	医療知識等を問うもの	28 件
医療情報の取扱	14 件	うち、健康や病気に関すること	22 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、薬品に関すること	5 件
うち、セカンドオピニオン	6 件	うち、上記以外のもの	1 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）	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	127 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	91 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	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	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	有	株法研		
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	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	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	委員の選定							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無						

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 無
  - i) 実施内容：
- 2) 医療関係団体との連携 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 3) 他の行政部署等との連携 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：意見交換会や連絡会の開催

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 有
- 2) 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
- 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 有
  - i) 実施内容：医療関係団体や医療機関への公開

# 荒川区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	64 件	うち苦情	53 件	うち相談	11 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	55 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	2 回	その他	2 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	3 件
コミュニケーションに関すること	20 件	医療費（診療報酬等）	7 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	1 件
医療情報の取扱	3 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	1 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）	12 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	58 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	9 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	14 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	14 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	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	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	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	人員を含めた体制の整備							
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	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	1名	実践研修	1名	スキルアップ研修	5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

- 1) 医療機関との連携 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 2) 医療関係団体との連携 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 3) 他の行政部署等との連携 有 (消費生活センター 厚生局 その他)
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会の開催

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：その他
- 3) 医療従事者向け研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 有
  - i) 実施内容：住民向け一般公開



# 墨田区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	63 件	うち苦情	47 件	うち相談	16 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	62 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	18 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	15 件	医療費（診療報酬等）	4 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	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	2 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	20 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	43 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	13 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	0 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	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	10 名	うち（専任	0 名、兼任 10 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	10 名	うち（専任	0 名、兼任 10 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								
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無						

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 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：

# 葛飾区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	523 件	うち苦情	143 件	うち相談	380 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	511 回	面談（予約有）	3 回	面談（予約無）	5 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	90 件	医療機関等の紹介、案内	122 件
コミュニケーションに関すること	28 件	医療費（診療報酬等）	3 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	114 件
医療情報の取扱	3 件	うち、健康や病気に関すること	88 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	17 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	3 件	その他（上記に分類できないもの）	163 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	388 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。）	99 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	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）	8 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	ダイヤル・サービス株式会社		
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	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	0 名	うち（専任	0 名、兼任	0 名）
看護師	3 名	うち（専任	0 名、兼任	3 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任	0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任	0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	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	無						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無						

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 中野区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

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

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	0 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	いいえ
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	無
相談窓口担当者	13 名	うち（専任	0 名、兼任 13 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	10 名	うち（専任	0 名、兼任 10 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	未回答							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	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	2名	スキルアップ研修	0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

- 1) 医療機関との連携 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 2) 医療関係団体との連携 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 3) 他の行政部署等との連携 有 (消費生活センター 社会保険事務所 厚生局)
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会の開催
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会の開催

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 新宿区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	497 件	うち苦情	169 件	うち相談	328 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	482 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	6 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	91 件	医療機関等の紹介、案内	133 件
コミュニケーションに関すること	59 件	医療費（診療報酬等）	46 件
医療機関等の施設	5 件	医療知識等を問うもの	62 件
医療情報の取扱	39 件	うち、健康や病気に関すること	46 件
うち、カルテ開示	17 件	うち、薬品に関すること	7 件
うち、セカンドオピニオン	4 件	うち、上記以外のもの	9 件
うち、上記以外のもの	18 件	その他（上記に分類できないもの）	61 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	493 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。）	209 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	16 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	6 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	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	有	株式会社法研		
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	無	
相談窓口担当者	30 名	うち（専任	0 名、兼任	30 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	30 名	うち（専任	0 名、兼任	30 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	新宿区で設置している「患者の声相談窓口」は医療安全支援センターではなく、協議会の設置は必須ではない。							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	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

- 1) 医療機関との連携
  - 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 2) 医療関係団体との連携
  - 無
  - i) 実施内容：
- 3) 他の行政部署等との連携
  - 有
  - (他課の専門部署 消費生活センター)
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会の開催 相談事例集等資料の配布
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携
  - 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会の開催 相談事例集等資料の配布

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 千代田区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	461 件	うち苦情	151 件	うち相談	310 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	420 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	37 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	78 件	医療機関等の紹介、案内	135 件
コミュニケーションに関すること	39 件	医療費（診療報酬等）	24 件
医療機関等の施設	6 件	医療知識等を問うもの	84 件
医療情報の取扱	2 件	うち、健康や病気に関すること	79 件
うち、カルテ開示	2 件	うち、薬品に関すること	5 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	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）	93 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	264 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。）	117 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	16 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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）	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	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	2 名	うち（専任）	1 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	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	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
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	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	無						
相談職員へのメンタルヘルスケア	有	相談員同士のミーティング					

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 2) 医療関係団体との連携 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 3) 他の行政部署等との連携 有 (消費生活センター 厚生局)
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携 有
  - i) 実施内容：意見交換会や連絡会の開催 相談事例集等資料の配布

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 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 パンフレット（リーフレット）等の作成
- 3) 医療従事者向け研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 有
  - i) 実施内容：医療関係団体や医療機関への公開

# 台東区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	587 件	うち苦情	41 件	うち相談	546 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	585 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	19 件	医療機関等の紹介、案内	269 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）	13 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	26 件
医療情報の取扱	5 件	うち、健康や病気に関するもの	18 件
うち、カルテ開示	5 件	うち、薬品に関するもの	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	0 件	その他（上記に分類できないもの）	251 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。）	46 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	35 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	6 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	6 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※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	無
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	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	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	2名	薬剤師会	0名	学識経験者	2名	看護協会	1名	保健所長	1名
歯科医師会	2名	弁護士会	0名	その他	1名	病院団体	2名	住民代表	3名
<b>合計</b>									<b>14名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	有	相談受付票	有				
相談事例集作成	有	新任担当者に対する勉強会	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

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：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
- 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：医療関係団体や医療機関への公開

# 江東区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	566 件	うち苦情	110 件	うち相談	456 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	570 回	面談（予約有）	8 回	面談（予約無）	4 回
電子メール	3 回	手紙・FAX	0 回	その他	1 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	54 件	医療機関等の紹介、案内	139 件
コミュニケーションに関すること	51 件	医療費（診療報酬等）	38 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	16 件
医療情報の取扱	3 件	うち、健康や病気に関すること	13 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	29 件
うち、セカンドオピニオン	3 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	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	392 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。）	108 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	15 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	6 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	6 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	無
相談窓口担当者	7 名	うち（専任	2 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	3 名	うち（専任	0 名、兼任 3 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
看護師	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	人的要件							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

- 1) 医療機関との連携 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等 相談事例集等資料の配布
- 2) 医療関係団体との連携 無
  - i) 実施内容：
- 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：意見交換会や連絡会の開催

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 有
- 2) 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
- 3) 医療従事者向け研修の実施 有
  - i) 実施内容：定例の講演会
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 有
  - i) 実施内容：医療関係団体や医療機関への公開

# 江戸川区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	857 件	うち苦情	178 件	うち相談	679 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	837 回	面談（予約有）	3 回	面談（予約無）	16 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	179 件	医療機関等の紹介、案内	210 件
コミュニケーションに関すること	61 件	医療費（診療報酬等）	66 件
医療機関等の施設	13 件	医療知識等を問うもの	228 件
医療情報の取扱	31 件	うち、健康や病気に関するもの	136 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、薬品に関するもの	16 件
うち、セカンドオピニオン	11 件	うち、上記以外のもの	76 件
うち、上記以外のもの	17 件	その他（上記に分類できないもの）	69 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	746 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。）	107 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	3 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	0 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※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	有		
相談窓口担当者	3 名	うち（専任）	3 名、兼任 0 名
保健師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
薬剤師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
事務・行政官	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
看護師	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	無								
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	1名	実践研修	1名	スキルアップ研修	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年度他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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



## 港区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	180 件	うち苦情	108 件	うち相談	72 件
------	-------	------	-------	------	------

### 1. 受付方法

電話	162 回	面談（予約有）	5 回	面談（予約無）	6 回
電子メール	1 回	手紙・FAX	5 回	その他	1 回

### 2. 受付内容

医療行為・医療内容	45 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	51 件	医療費（診療報酬等）	5 件
医療機関等の施設	11 件	医療知識等を問うもの	32 件
医療情報の取扱	18 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	19 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	13 件
うち、上記以外のもの	16 件	その他（上記に分類できないもの）	17 件

### 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	127 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	45 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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）	6 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	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	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	6 名	うち（専任	0 名、兼任 6 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	来年度は医療安全支援センターを設置するため、医療安全協議会も設置します。							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

### 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	有
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数			
初任者研修	1名	実践研修	0名
スキルアップ研修	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	無		
相談職員へのメンタルヘルスケア	無		

### 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

### 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 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：

# 中央区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	263 件	うち苦情	89 件	うち相談	174 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	263 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	60 件	医療機関等の紹介、案内	50 件
コミュニケーションに関すること	18 件	医療費（診療報酬等）	48 件
医療機関等の施設	2 件	医療知識等を問うもの	53 件
医療情報の取扱	10 件	うち、健康や病気に関すること	37 件
うち、カルテ開示	0 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	12 件
うち、上記以外のもの	10 件	その他（上記に分類できないもの）	22 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	200 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。）	66 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	3 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	0 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※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	ダイヤル・サービス株式会社		
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	無	
相談窓口担当者	15 名	うち（専任	0 名、兼任	15 名）
保健師	3 名	うち（専任	0 名、兼任	3 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任	0 名）
薬剤師	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	12 名	うち（専任	0 名、兼任	12 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	協議会の委員を集めること							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	1名	実践研修	1名	スキルアップ研修	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	無						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無						

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 有
- 2) 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
- 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 有
  - i) 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

# 世田谷区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	212 件	うち苦情	143 件	うち相談	69 件
------	-------	------	-------	------	------

## 1. 受付方法

電話	211 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	1 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	60 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	56 件	医療費（診療報酬等）	13 件
医療機関等の施設	16 件	医療知識等を問うもの	24 件
医療情報の取扱	17 件	うち、健康や病気に関するもの	0 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関するもの	14 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、上記以外のもの	10 件
うち、上記以外のもの	14 件	その他（上記に分類できないもの）	22 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	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	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		
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	いいえ
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	無
相談窓口担当者	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	有
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数			
初任者研修	0名	実践研修	0名
スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	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

- 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 意見交換会や連絡会の開催 相談事例集等資料の配布

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 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：

# 目黒区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	356 件	うち苦情	94 件	うち相談	262 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	356 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	30 件	医療機関等の紹介、案内	149 件
コミュニケーションに関すること	24 件	医療費（診療報酬等）	12 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	111 件
医療情報の取扱	10 件	うち、健康や病気に関すること	97 件
うち、カルテ開示	4 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	5 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）	20 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	300 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。）	48 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）	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	有	ダイヤル・サービス株式会社		
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	無	
相談窓口担当者	18 名	うち（専任	18 名、兼任	0 名）
保健師	3 名	うち（専任	3 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	15 名	うち（専任	15 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	通常業務で忙しく、医療安全推進協議会を設置する余裕がない。							
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
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	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	無						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無						

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無
  - 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：広報誌への掲載 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
  - 有
  - i) 実施内容：住民向け一般公開

# 品川区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	772 件	うち苦情	292 件	うち相談	480 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	736 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	28 回
電子メール	5 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	99 件	医療機関等の紹介、案内	359 件
コミュニケーションに関すること	34 件	医療費（診療報酬等）	24 件
医療機関等の施設	38 件	医療知識等を問うもの	58 件
医療情報の取扱	63 件	うち、健康や病気に関すること	31 件
うち、カルテ開示	15 件	うち、薬品に関すること	19 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	8 件
うち、上記以外のもの	47 件	その他（上記に分類できないもの）	97 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	713 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	35 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	2 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	2 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	センター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	7 名	うち（専任）	0 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	6 名	うち（専任）	0 名、兼任 6 名
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
事務・行政官	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
看護師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
技師等	1 名	うち（専任）	0 名、兼任 1 名
その他	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	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

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 大田区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	63 件	うち苦情	63 件	うち相談	0 件
------	------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

電話	62 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	21 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	21 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	5 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	8 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	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。）	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	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）	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	有	民間委託（株式会社ダイヤル・サービス）		
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい	
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有	
相談窓口担当者	7 名	うち（専任	0 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	6 名	うち（専任	0 名、兼任	6 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任	0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任	0 名）
事務・行政官	1 名	うち（専任	0 名、兼任	1 名）
看護師	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	委員の人選及び開催準備を行うための人員不足							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	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

- 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 有
  - i) 実施内容：相談事例集等資料の配布
- 3) 他の行政部署等との連携 無
  - i) 実施内容：
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携 無
  - i) 実施内容：

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：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
- 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 有
  - i) 実施内容：医療関係団体や医療機関への公開

# 茅ヶ崎市（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	273 件	うち苦情	108 件	うち相談	165 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	265 回	面談（予約有）	8 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	45 件	医療機関等の紹介、案内	110 件
コミュニケーションに関すること	43 件	医療費（診療報酬等）	22 件
医療機関等の施設	10 件	医療知識等を問うもの	36 件
医療情報の取扱	10 件	うち、健康や病気に関すること	25 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	6 件
うち、セカンドオピニオン	3 件	うち、上記以外のもの	5 件
うち、上記以外のもの	7 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	229 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	25 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	17 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	0 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	センター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	有
専用回線	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	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	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	予定なし							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	0名	実践研修	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	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 有（他課の専門部署）
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携 無
  - i) 実施内容：

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 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：

# 四日市市（保健所設置市区（センター未設置））：近畿ブロック

相談件数	86 件	うち苦情	46 件	うち相談	40 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	74 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	31 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	13 件	医療費（診療報酬等）	2 件
医療機関等の施設	8 件	医療知識等を問うもの	4 件
医療情報の取扱	17 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	4 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	4 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）	11 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	42 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	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	14 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	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	無
相談窓口担当者	4 名	うち（専任	0 名、兼任 4 名）
保健師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	3 名	うち（専任	0 名、兼任 3 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	1名	実践研修	1名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無						

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 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：



# 八尾市（保健所設置市区（センター未設置））：近畿ブロック

相談件数	142 件	うち苦情	47 件	うち相談	95 件
------	-------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	122 回	面談（予約有）	2 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	42 件	医療機関等の紹介、案内	43 件
コミュニケーションに関すること	14 件	医療費（診療報酬等）	10 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	9 件
医療情報の取扱	3 件	うち、健康や病気に関すること	5 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	3 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）	21 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	108 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	12 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	26 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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	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	17 名	うち（専任	0 名、兼任 17 名）
保健師	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	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	9 名	うち（専任	0 名、兼任 9 名）
看護師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	有	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	有				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	2名	実践研修	3名	スキルアップ研修	3名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無						

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 和歌山市（保健所設置市区（センター未設置））：近畿ブロック

相談件数	236 件	うち苦情	77 件	うち相談	159 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	173 回	面談（予約有）	6 回	面談（予約無）	7 回
電子メール	42 回	手紙・FAX	6 回	その他	2 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	45 件	医療機関等の紹介、案内	20 件
コミュニケーションに関すること	27 件	医療費（診療報酬等）	5 件
医療機関等の施設	11 件	医療知識等を問うもの	43 件
医療情報の取扱	69 件	うち、健康や病気に関するもの	35 件
うち、カルテ開示	4 件	うち、薬品に関するもの	7 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	65 件	その他（上記に分類できないもの）	16 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	177 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	22 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	37 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）	37 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	9 名	うち（専任）	0 名、兼任 9 名
保健師	2 名	うち（専任）	0 名、兼任 2 名
医師・歯科医師	2 名	うち（専任）	0 名、兼任 2 名
薬剤師	4 名	うち（専任）	0 名、兼任 4 名
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
事務・行政官	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
看護師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
技師等	1 名	うち（専任）	0 名、兼任 1 名
その他	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	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	無						

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載
- 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：

# 大牟田市（保健所設置市区（センター未設置））：九州・沖縄ブロック

相談件数	85 件	うち苦情	35 件	うち相談	50 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	70 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	7 回
電子メール	6 回	手紙・FAX	2 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	21 件	医療機関等の紹介、案内	35 件
コミュニケーションに関すること	10 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	7 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	6 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	10 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	47 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	35 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	2 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	いいえ
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	無
相談窓口担当者	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	保健所返還に伴い開催なし							
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	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

- 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：

# 那覇市（保健所設置市区（センター未設置））：九州・沖縄ブロック

相談件数	13 件	うち苦情	11 件	うち相談	2 件
------	------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

電話	10 回	面談（予約有）	2 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	2 件	医療費（診療報酬等）	2 件
医療機関等の施設	2 件	医療知識等を問うもの	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	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	2 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	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。）	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	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	2 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	2 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	4 名	うち（専任）	0 名、兼任 4 名
保健師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
薬剤師	3 名	うち（専任）	0 名、兼任 3 名
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
事務・行政官	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
看護師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
技師等	1 名	うち（専任）	0 名、兼任 1 名
その他	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	人員を増員し、専任の職員を配置できるようにすること。							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

- 1) 医療機関との連携
  - 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 2) 医療関係団体との連携
  - 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 3) 他の行政部署等との連携
  - 有
  - (他課の専門部署 消費生活センター 厚生局)
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会の開催
- 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：