

三重県（都道府県）：近畿ブロック

相談件数	912 件	うち苦情	544 件	うち相談	368 件
------	-------	------	-------	------	-------

1. 受付方法

電話	882 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	11 回
電子メール	14 回	手紙・FAX	4 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	183 件	医療機関等の紹介、案内	41 件
コミュニケーションに関すること	231 件	医療費（診療報酬等）	64 件
医療機関等の施設	12 件	医療知識等を問うもの	268 件
医療情報の取扱	37 件	うち、健康や病気に関すること	214 件
うち、カルテ開示	11 件	うち、薬品に関すること	36 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、上記以外のもの	18 件
うち、上記以外のもの	24 件	その他（上記に分類できないもの）	76 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。）	82 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	83 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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	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	9 名	うち（専任	3 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	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	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	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	3名	実践研修	2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	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 電話帳への掲載
- 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：

滋賀県（都道府県）：近畿ブロック

相談件数	565 件	うち苦情	231 件	うち相談	334 件
------	-------	------	-------	------	-------

1. 受付方法

電話	546 回	面談（予約有）	12 回	面談（予約無）	7 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	125 件	医療機関等の紹介、案内	26 件
コミュニケーションに関すること	97 件	医療費（診療報酬等）	35 件
医療機関等の施設	14 件	医療知識等を問うもの	88 件
医療情報の取扱	41 件	うち、健康や病気に関すること	39 件
うち、カルテ開示	1 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	32 件
うち、上記以外のもの	40 件	その他（上記に分類できないもの）	139 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	458 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	85 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	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
看護師	2 名	うち（専任	1 名、兼任 1 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	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	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	3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

- 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 相談事例集等資料の配布
- 3) 他の行政部署等との連携 有 (他課の専門部署 消費生活センター 法テラス 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 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 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

大津市（保健所設置市区センター）：近畿ブロック

相談件数	318 件	うち苦情	112 件	うち相談	206 件
------	-------	------	-------	------	-------

1. 受付方法

電話	280 回	面談（予約有）	6 回	面談（予約無）	30 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	2 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	47 件	医療機関等の紹介、案内	40 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）	25 件
医療機関等の施設	44 件	医療知識等を問うもの	55 件
医療情報の取扱	25 件	うち、健康や病気に関すること	20 件
うち、カルテ開示	12 件	うち、薬品に関すること	23 件
うち、セカンドオピニオン	13 件	うち、上記以外のもの	12 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	210 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	41 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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	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	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	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	予算の確保、人員の確保等							
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	有	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	1名	実践研修	1名	スキルアップ研修	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	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
- 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 有
 - i) 実施内容：出前講座（自治会、老人会、母子保健、高齢者保健等）
- 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：

滋賀県 草津（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	113 件	うち苦情	93 件	うち相談	20 件
------	-------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	83 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	5 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	46 件	医療機関等の紹介、案内	1 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）	8 件
医療機関等の施設	6 件	医療知識等を問うもの	2 件
医療情報の取扱	8 件	うち、健康や病気に関すること	1 件
うち、カルテ開示	8 件	うち、薬品に関すること	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）	27 件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	65 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	41 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	4 名	うち（専任	0 名、兼任 4 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	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	無	滋賀県で設置している。							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
合計									0名

6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 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：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

滋賀県 東近江（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	17 件	うち苦情	13 件	うち相談	4 件
------	------	------	------	------	-----

1. 受付方法

電話	13 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	4 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	3 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	11 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	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。）	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	8 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1 件

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	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	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	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）	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

- 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 法テラス)
 - 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 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：

滋賀県 甲賀（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	18 件	うち苦情	16 件	うち相談	2 件
------	------	------	------	------	-----

1. 受付方法

電話	10 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	8 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	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	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）	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	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。）	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	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	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	内容が有意義になれば可。								
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	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				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

- 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)
 - 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：

滋賀県 彦根（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	40 件	うち苦情	31 件	うち相談	9 件
------	------	------	------	------	-----

1. 受付方法

電話	29 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	11 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	4 件	医療機関等の紹介、案内	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）	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	4 件
うち、カルテ開示	5 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	11 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	31 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	9 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、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	別部署にて検討・設置する事項のため							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
合計									0名

6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 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 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：

滋賀県 長浜（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	9 件	うち苦情	6 件	うち相談	3 件
------	-----	------	-----	------	-----

1. 受付方法

電話	7 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	1 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	1 件
コミュニケーションに関すること	1 件	医療費（診療報酬等）	1 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	1 件	うち、健康や病気に関すること	1 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	2 件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	3 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	1 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	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）	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	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	設置する予定なし							
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
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	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	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 (消費生活センター)
 - i) 実施内容：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 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：

滋賀県 高島（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	135 件	うち苦情	0 件	うち相談	135 件
------	-------	------	-----	------	-------

1. 受付方法

電話	135 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	135 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関するもの	135 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関するもの	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	135 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	18 名	うち（専任 0 名、兼任 18 名）	
保健師	5 名	うち（専任 0 名、兼任 5 名）	
医師・歯科医師	2 名	うち（専任 0 名、兼任 2 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	5 名	うち（専任 0 名、兼任 5 名）	
看護師	2 名	うち（専任 0 名、兼任 2 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	設置を予定していない							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
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	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	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

- 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
 - 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：

京都府（都道府県）：近畿ブロック

相談件数	1,963 件	うち苦情	431 件	うち相談	1,532 件
------	---------	------	-------	------	---------

1. 受付方法

電話	1,941 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	1 回
電子メール	14 回	手紙・FAX	5 回	その他	1 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	503 件	医療機関等の紹介、案内	47 件
コミュニケーションに関すること	27 件	医療費（診療報酬等）	89 件
医療機関等の施設	43 件	医療知識等を問うもの	364 件
医療情報の取扱	78 件	うち、健康や病気に関すること	142 件
うち、カルテ開示	5 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	203 件
うち、上記以外のもの	73 件	その他（上記に分類できないもの）	812 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	1,813 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。）	116 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	32 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	9 名	うち（専任	2 名、兼任 7 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	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	4 名	うち（専任	0 名、兼任 4 名）
看護師	2 名	うち（専任	2 名、兼任 0 名）
技師等	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	年に1回関係団体等と連絡会議を実施している							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
合計									0名

6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	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	2名	全国協議会	3名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無						
相談職員へのメンタルヘルスケア	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 意見交換会や連絡会の開催
- 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
 - 無
 - 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
 - 有
 - i) 実施内容：医療関係団体や医療機関への公開

京都市（保健所設置市区センター）：近畿ブロック

相談件数	867 件	うち苦情	473 件	うち相談	394 件
------	-------	------	-------	------	-------

1. 受付方法

電話	842 回	面談（予約有）	16 回	面談（予約無）	2 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	7 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	166 件	医療機関等の紹介、案内	54 件
コミュニケーションに関すること	232 件	医療費（診療報酬等）	59 件
医療機関等の施設	35 件	医療知識等を問うもの	91 件
医療情報の取扱	39 件	うち、健康や病気に関すること	66 件
うち、カルテ開示	6 件	うち、薬品に関すること	4 件
うち、セカンドオピニオン	4 件	うち、上記以外のもの	21 件
うち、上記以外のもの	29 件	その他（上記に分類できないもの）	191 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	680 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	114 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）	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	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	11 名	うち（専任	1 名、兼任 10 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	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	2 名	うち（専任	1 名、兼任 1 名）
技師等	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 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	独自で設置はしていないが、関係団体等が既に設置している協議会に参画することで、その役割を果たしている							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
合計									0名

6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

京都府 乙訓（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	11 件	うち苦情	7 件	うち相談	4 件
------	------	------	-----	------	-----

1. 受付方法

電話	11 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	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	4 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	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	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	10 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	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	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	協議会の設置							
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	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

- 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（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
- 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：

京都府 山城北（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	67 件	うち苦情	38 件	うち相談	29 件
------	------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	60 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	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	1 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	3 件	医療知識等を問うもの	1 件
医療情報の取扱	2 件	うち、健康や病気に関すること	1 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	2 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	46 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	11 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	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	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	5 名	うち（専任	0 名、兼任 5 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	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	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	無
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	1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 無
 - i) 実施内容：
- 2) 医療関係団体との連携 無
 - i) 実施内容：
- 3) 他の行政部署等との連携 無
 - i) 実施内容：
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携 有
 - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

京都府 山城南（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	12 件	うち苦情	8 件	うち相談	4 件
------	------	------	-----	------	-----

1. 受付方法

電話	12 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	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	2 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）	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	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	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	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	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	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	都道府県単位での実施							
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

- 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 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 その他
- 3) 医療従事者向け研修の実施 無
 - i) 実施内容：
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施 無
 - i) 実施内容：
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 無
 - i) 実施内容：

京都府 南丹（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	14 件	うち苦情	9 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）	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	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	3 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	3 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）	1 件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	10 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	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	京都府の出先機関である保健所における必要性							
開催頻度	1 回/年	協議会の一般公開	有						
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名	看護協会	1名	保健所長	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）	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 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：

京都府 中丹西（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	27 件	うち苦情	7 件	うち相談	20 件
------	------	------	-----	------	------

1. 受付方法

電話	27 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	7 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	1 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気にすること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	0 件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	27 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	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	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	京都府において各関係団体との相談窓口連絡会を実施することで対応している。								
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無							
協議会委員の人数										
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名	
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名	
									合計	0名

6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	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	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
 - 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：

京都府 中丹東（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	16 件	うち苦情	13 件	うち相談	3 件
------	------	------	------	------	-----

1. 受付方法

電話	15 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	0 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	5 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	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	2 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	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）	2 件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	16 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	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	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	医療安全センターとしての運営要綱を作成し、医療安全推進協議会を明確に記載する。							
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	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	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 無
 - i) 実施内容：
- 3) 他の行政部署等との連携 有（他課の専門部署）
 - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携 有
 - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：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：

京都府 丹後（二次医療圏センター）：近畿ブロック

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

1. 受付方法

電話	5 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	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）	1 件

3. (1) 傾聴後の対応

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

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	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	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	管内医療機関等との連携							
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	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)
 - 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 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：

大阪府（都道府県）：近畿ブロック

相談件数	797 件	うち苦情	428 件	うち相談	370 件
------	-------	------	-------	------	-------

1. 受付方法

電話	783 回	面談（予約有）	0 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	250 件	医療機関等の紹介、案内	80 件
コミュニケーションに関すること	165 件	医療費（診療報酬等）	35 件
医療機関等の施設	13 件	医療知識等を問うもの	110 件
医療情報の取扱	24 件	うち、健康や病気に関すること	104 件
うち、カルテ開示	24 件	うち、薬品に関すること	10 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	214 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	739 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。）	267 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	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	有
専用回線	有		
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	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	2 名	うち（専任	1 名、兼任 1 名）

5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有								
開催頻度	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	学識経験者	1名	看護協会	10名	保健所長	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	3名	その他	1名	病院団体	1名	住民代表	1名
合計									20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	無						
相談職員へのメンタルヘルスカケア	有						

7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携
 - i) 実施内容：
- 2) 医療関係団体との連携
 - i) 実施内容：
- 3) 他の行政部署等との連携
 - i) 実施内容：
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携
 - 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
- 2) 相談窓口の周知の方法：
- 3) 医療従事者向け研修の実施
 - i) 実施内容：
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施
 - i) 実施内容：
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
 - i) 実施内容：

大阪市（保健所設置市区センター）：近畿ブロック

相談件数	2,764 件	うち苦情	310 件	うち相談	2,454 件
------	---------	------	-------	------	---------

1. 受付方法

電話	2,467 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	854 件	医療機関等の紹介、案内	374 件
コミュニケーションに関すること	271 件	医療費（診療報酬等）	211 件
医療機関等の施設	31 件	医療知識等を問うもの	584 件
医療情報の取扱	103 件	うち、健康や病気にすること	481 件
うち、カルテ開示	40 件	うち、薬品に関すること	62 件
うち、セカンドオピニオン	5 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）	336 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	2,217 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。）	238 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	151 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	8 件

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	有	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	17 名	うち（専任	1 名、兼任 16 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	11 名	うち（専任	0 名、兼任 11 名）
看護師	1 名	うち（専任	1 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	協議会の設置							
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	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	2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				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

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

堺市（保健所設置市区センター）：近畿ブロック

相談件数	918 件	うち苦情	293 件	うち相談	655 件
------	-------	------	-------	------	-------

1. 受付方法

電話	883 回	面談（予約有）	7 回	面談（予約無）	25 回
電子メール	2 回	手紙・FAX	2 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	332 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	237 件	医療費（診療報酬等）	55 件
医療機関等の施設	12 件	医療知識等を問うもの	121 件
医療情報の取扱	25 件	うち、健康や病気に関すること	100 件
うち、カルテ開示	6 件	うち、薬品に関すること	18 件
うち、セカンドオピニオン	6 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	39 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	529 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。）	156 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	108 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	センター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	有	協議会の一般公開	有						
開催頻度	0 回/年								
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	9名	保健所長	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	3名	その他	1名	病院団体	1名	住民代表	1名
合計									19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				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
 - 無
 - i) 実施内容：
- 3) 他の行政部署等との連携
 - 有
 - (他課の専門部署)
 - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携
 - 無
 - i) 実施内容：

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

東大阪市（保健所設置市区センター）：近畿ブロック

相談件数	408 件	うち苦情	151 件	うち相談	257 件
------	-------	------	-------	------	-------

1. 受付方法

電話	377 回	面談（予約有）	6 回	面談（予約無）	25 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	71 件	医療機関等の紹介、案内	40 件
コミュニケーションに関すること	107 件	医療費（診療報酬等）	19 件
医療機関等の施設	16 件	医療知識等を問うもの	133 件
医療情報の取扱	11 件	うち、健康や病気に関するもの	130 件
うち、カルテ開示	6 件	うち、薬品に関するもの	3 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	3 件	その他（上記に分類できないもの）	11 件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	326 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	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	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	5 名	うち（専任	1 名、兼任 4 名）
保健師	2 名	うち（専任	1 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	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	大阪府の協議会に参画							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	有						
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名	看護協会	8名	保健所長	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	3名	その他	1名	病院団体	0名	住民代表	1名
合計									18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	有			相談員同士のミーティング			

7. 2020年度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
 - 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：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 医療関係団体や医療機関への公開

高槻市（保健所設置市区センター）：近畿ブロック

相談件数	320 件	うち苦情	98 件	うち相談	222 件
------	-------	------	------	------	-------

1. 受付方法

電話	302 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	10 回
電子メール	3 回	手紙・FAX	1 回	その他	2 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	79 件	医療機関等の紹介、案内	91 件
コミュニケーションに関すること	65 件	医療費（診療報酬等）	16 件
医療機関等の施設	9 件	医療知識等を問うもの	27 件
医療情報の取扱	11 件	うち、健康や病気に関すること	25 件
うち、カルテ開示	11 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）	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	273 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	25 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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	8 名	うち（専任 0 名、兼任 8 名）	
保健師	1 名	うち（専任 0 名、兼任 1 名）	
医師・歯科医師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）	
薬剤師	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	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	大阪府及び保健所設置市で共同事務局を設置し、合合で協議会を開催しています。開催頻度、協議会の一般公開及び委員の人数につきましては、大阪府の回答をご参照ください。							
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）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	有	新任担当者に対する勉強会	有				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から						
相談職員へのメンタルヘルスケア	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：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 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：広報紙への掲載 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 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 医療関係団体や医療機関への公開

豊中市（保健所設置市区センター）：近畿ブロック

相談件数	596 件	うち苦情	196 件	うち相談	400 件
------	-------	------	-------	------	-------

1. 受付方法

電話	547 回	面談（予約有）	10 回	面談（予約無）	33 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	6 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	109 件	医療機関等の紹介、案内	186 件
コミュニケーションに関すること	84 件	医療費（診療報酬等）	44 件
医療機関等の施設	33 件	医療知識等を問うもの	33 件
医療情報の取扱	13 件	うち、健康や病気に関すること	31 件
うち、カルテ開示	9 件	うち、薬品に関すること	2 件
うち、セカンドオピニオン	4 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）	94 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	558 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。）	41 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	57 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	6 件

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	0 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※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	9 名	うち（専任	1 名、兼任 8 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	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	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	1 名	うち（専任	1 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	大阪府において設置している。当市での設置はなし。							
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	2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

- 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 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：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 無
 - i) 実施内容：

大阪府 池田（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	130 件	うち苦情	69 件	うち相談	61 件
------	-------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	116 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	12 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	40 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	8 件	医療費（診療報酬等）	6 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	6 件
医療情報の取扱	3 件	うち、健康や病気に関すること	4 件
うち、カルテ開示	3 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）	41 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	88 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。）	17 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	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	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								
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	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	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 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：

大阪府 吹田（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	247 件	うち苦情	94 件	うち相談	153 件
------	-------	------	------	------	-------

1. 受付方法

電話	230 回	面談（予約有）	4 回	面談（予約無）	12 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	81 件	医療機関等の紹介、案内	24 件
コミュニケーションに関すること	41 件	医療費（診療報酬等）	24 件
医療機関等の施設	7 件	医療知識等を問うもの	24 件
医療情報の取扱	10 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	6 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	2 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）	36 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	185 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	10 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	50 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	無
専用回線	無		
相談窓口担当者	6 名	うち（専任	1 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	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	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	協議会の一般公開	無						
開催頻度	1 回/年								
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	10名	保健所長	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	3名	その他	1名	病院団体	1名	住民代表	1名
合計									20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				無			

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

大阪府 茨木（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	198 件	うち苦情	65 件	うち相談	133 件
------	-------	------	------	------	-------

1. 受付方法

電話	190 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	5 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	86 件	医療機関等の紹介、案内	31 件
コミュニケーションに関すること	41 件	医療費（診療報酬等）	13 件
医療機関等の施設	4 件	医療知識等を問うもの	22 件
医療情報の取扱	5 件	うち、健康や病気に関すること	15 件
うち、カルテ開示	2 件	うち、薬品に関すること	7 件
うち、セカンドオピニオン	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）	19 件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	194 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	27 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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）	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	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	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	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	1 名	うち（専任	1 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	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	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	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
 - 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 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
- 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：

大阪府 四條畷（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	129 件	うち苦情	86 件	うち相談	43 件
------	-------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	120 回	面談（予約有）	3 回	面談（予約無）	5 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	36 件	医療機関等の紹介、案内	18 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）	13 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	9 件
医療情報の取扱	5 件	うち、健康や病気に関するもの	8 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、薬品に関するもの	1 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）	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	107 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	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	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	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	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	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	1 名	うち（専任	1 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	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

- 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 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 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 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：

大阪府 藤井寺（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	333 件	うち苦情	62 件	うち相談	271 件
------	-------	------	------	------	-------

1. 受付方法

電話	245 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	86 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	102 件	医療機関等の紹介、案内	81 件
コミュニケーションに関すること	51 件	医療費（診療報酬等）	18 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	22 件
医療情報の取扱	10 件	うち、健康や病気に関するもの	6 件
うち、カルテ開示	5 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	15 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）	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	332 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	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	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	9 名	うち（専任	1 名、兼任 8 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 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	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	1 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	大阪府としての回答は、大阪府健康医療部保健医療室保健医療企画課より行い、保健所からの回答は無しとします。							
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
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				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

- 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 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：広報誌への掲載 ホームページへの掲載 その他
- 3) 医療従事者向け研修の実施
 - 無
 - i) 実施内容：
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施
 - 無
 - i) 実施内容：
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
 - 無
 - i) 実施内容：

大阪府 富田林（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	111 件	うち苦情	67 件	うち相談	44 件
------	-------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	101 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	5 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	46 件	医療機関等の紹介、案内	13 件
コミュニケーションに関すること	32 件	医療費（診療報酬等）	5 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	6 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	5 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	1 件
うち、上記以外のもの	2 件	その他（上記に分類できないもの）	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	70 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	37 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	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	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	1 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	学識経験者	1名	看護協会	10名	保健所長	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	3名	その他	1名	病院団体	1名	住民代表	1名
合計									20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	無						
相談職員へのメンタルヘルスケア	有	その他（上記以外の方法）					

7. 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 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

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 無
 - i) 実施内容：

大阪府 和泉（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	183 件	うち苦情	76 件	うち相談	107 件
------	-------	------	------	------	-------

1. 受付方法

電話	169 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	11 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	49 件	医療機関等の紹介、案内	55 件
コミュニケーションに関すること	25 件	医療費（診療報酬等）	8 件
医療機関等の施設	6 件	医療知識等を問うもの	17 件
医療情報の取扱	8 件	うち、健康や病気に関すること	10 件
うち、カルテ開示	4 件	うち、薬品に関すること	7 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	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）	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	123 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	48 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	0 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※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	6 名	うち（専任	1 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	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	5 名	うち（専任	0 名、兼任 5 名）
看護師	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	1 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	医師会等の調整が必要。							
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）	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	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 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：

大阪府 岸和田（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	147 件	うち苦情	110 件	うち相談	37 件
------	-------	------	-------	------	------

1. 受付方法

電話	127 回	面談（予約有）	6 回	面談（予約無）	8 回
電子メール	3 回	手紙・FAX	3 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	67 件	医療機関等の紹介、案内	12 件
コミュニケーションに関すること	17 件	医療費（診療報酬等）	3 件
医療機関等の施設	13 件	医療知識等を問うもの	3 件
医療情報の取扱	5 件	うち、健康や病気にすること	1 件
うち、カルテ開示	4 件	うち、薬品に関すること	2 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）	24 件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	96 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	10 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	41 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1 件

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	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	6 名	うち（専任	1 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	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	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
その他	1 名	うち（専任	1 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	本庁で実施している。								
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無							
協議会委員の人数										
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名	
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名	
									合計	0名

6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	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	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				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 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：

大阪府 泉佐野（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	58 件	うち苦情	37 件	うち相談	21 件
------	------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	49 回	面談（予約有）	3 回	面談（予約無）	6 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	25 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	18 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	5 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	0 件	その他（上記に分類できないもの）	13 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。）	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	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	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	8 名	うち（専任	0 名、兼任 8 名）
保健師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	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	7 名	うち（専任	0 名、兼任 7 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	大阪府全体で設置する							
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	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				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

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 無
 - i) 実施内容：

兵庫県（都道府県）：近畿ブロック

相談件数	1,015 件	うち苦情	589 件	うち相談	426 件
------	---------	------	-------	------	-------

1. 受付方法

電話	971 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	6 回
電子メール	34 回	手紙・FAX	2 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	363 件	医療機関等の紹介、案内	221 件
コミュニケーションに関すること	128 件	医療費（診療報酬等）	82 件
医療機関等の施設	11 件	医療知識等を問うもの	124 件
医療情報の取扱	53 件	うち、健康や病気に関すること	54 件
うち、カルテ開示	7 件	うち、薬品に関すること	25 件
うち、セカンドオピニオン	9 件	うち、上記以外のもの	45 件
うち、上記以外のもの	37 件	その他（上記に分類できないもの）	33 件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	678 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。）	286 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	50 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	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）	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	現時点で開催を予定していないため、必要な事項は不明。							
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	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	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	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	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

- 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 法テラス 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 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 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
- 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

神戸市（保健所設置市区センター）：近畿ブロック

相談件数	2,485 件	うち苦情	467 件	うち相談	2,018 件
------	---------	------	-------	------	---------

1. 受付方法

電話	2,441 回	面談（予約有）	9 回	面談（予約無）	35 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	544 件	医療機関等の紹介、案内	167 件
コミュニケーションに関すること	252 件	医療費（診療報酬等）	158 件
医療機関等の施設	26 件	医療知識等を問うもの	391 件
医療情報の取扱	82 件	うち、健康や病気に関するもの	84 件
うち、カルテ開示	11 件	うち、薬品に関するもの	42 件
うち、セカンドオピニオン	4 件	うち、上記以外のもの	265 件
うち、上記以外のもの	67 件	その他（上記に分類できないもの）	865 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	2,062 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。）	380 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	208 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	23 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）	12 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	8 名	うち（専任	1 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	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
看護師	2 名	うち（専任	1 名、兼任 1 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	協議会の一般公開	有						
開催頻度	1 回/年								
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	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	2名	その他	0名	病院団体	2名	住民代表	0名
合計									10名

6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	有	相談受付票	有				
相談事例集作成	有	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	1名	実践研修	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 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
- 3) 他の行政部署等との連携 有 (他課の専門部署 社会保険事務所 法テラス 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
- 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 有
 - i) 実施内容：出前講座（自治会、老人会、母子保健、高齢者保健等）
- 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

姫路市（保健所設置市区センター）：近畿ブロック

相談件数	184 件	うち苦情	139 件	うち相談	45 件
------	-------	------	-------	------	------

1. 受付方法

電話	173 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	9 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	2 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	57 件	医療機関等の紹介、案内	19 件
コミュニケーションに関すること	38 件	医療費（診療報酬等）	19 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	3 件
医療情報の取扱	9 件	うち、健康や病気に関するもの	2 件
うち、カルテ開示	4 件	うち、薬品に関するもの	1 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	4 件	その他（上記に分類できないもの）	58 件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	135 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	69 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	無
相談窓口担当者	5 名	うち（専任	0 名、兼任 5 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	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	有								
開催頻度	1 回/年	協議会の一般公開	有						
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	0名	学識経験者	1名	看護協会	1名	保健所長	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	3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	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			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 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：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
- 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：

尼崎市（保健所設置市区センター）：近畿ブロック

相談件数	471 件	うち苦情	182 件	うち相談	289 件
------	-------	------	-------	------	-------

1. 受付方法

電話	424 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	47 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	120 件	医療機関等の紹介、案内	47 件
コミュニケーションに関すること	52 件	医療費（診療報酬等）	27 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	196 件
医療情報の取扱	10 件	うち、健康や病気に関すること	161 件
うち、カルテ開示	8 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	32 件
うち、上記以外のもの	2 件	その他（上記に分類できないもの）	18 件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	466 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。）	45 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	43 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	6 件

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	0 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※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	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	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	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	有	協議会の一般公開	無						
開催頻度	1 回/年								
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	1名	病院団体	0名	住民代表	1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	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	5名	実践研修	0名	スキルアップ研修	2名	全国協議会	4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			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 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
 - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携 無
 - i) 実施内容：

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

西宮市（保健所設置市区センター）：近畿ブロック

相談件数	481 件	うち苦情	130 件	うち相談	351 件
------	-------	------	-------	------	-------

1. 受付方法

電話	456 回	面談（予約有）	5 回	面談（予約無）	20 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	88 件	医療機関等の紹介、案内	91 件
コミュニケーションに関すること	125 件	医療費（診療報酬等）	36 件
医療機関等の施設	10 件	医療知識等を問うもの	18 件
医療情報の取扱	7 件	うち、健康や病気に関すること	14 件
うち、カルテ開示	4 件	うち、薬品に関すること	4 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）	106 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	334 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。）	35 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	58 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	8 名	うち（専任）	0 名、兼任 8 名
保健師	1 名	うち（専任）	0 名、兼任 1 名
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
薬剤師	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	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	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	1名	薬剤師会	0名	学識経験者	1名	看護協会	1名	保健所長	2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	住民代表	0名
合計									6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			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 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
 - 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

明石市（保健所設置市区センター）：近畿ブロック

相談件数	323 件	うち苦情	90 件	うち相談	233 件
------	-------	------	------	------	-------

1. 受付方法

電話	297 回	面談（予約有）	3 回	面談（予約無）	19 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	100 件	医療機関等の紹介、案内	90 件
コミュニケーションに関すること	42 件	医療費（診療報酬等）	22 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	28 件
医療情報の取扱	19 件	うち、健康や病気に関するもの	15 件
うち、カルテ開示	2 件	うち、薬品に関するもの	7 件
うち、セカンドオピニオン	3 件	うち、上記以外のもの	6 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）	19 件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	319 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。）	176 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	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	有	相談業務のみ個人と委託契約	
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	10 名	うち（専任	3 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	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	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
その他	3 名	うち（専任	3 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	現時点においては、開催についての検討はしていません。							
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	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			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）
 - 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：

奈良県（都道府県）：近畿ブロック

相談件数	371 件	うち苦情	117 件	うち相談	254 件
------	-------	------	-------	------	-------

1. 受付方法

電話	342 回	面談（予約有）	4 回	面談（予約無）	8 回
電子メール	16 回	手紙・FAX	0 回	その他	1 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	87 件	医療機関等の紹介、案内	17 件
コミュニケーションに関すること	49 件	医療費（診療報酬等）	23 件
医療機関等の施設	5 件	医療知識等を問うもの	74 件
医療情報の取扱	39 件	うち、健康や病気に関すること	56 件
うち、カルテ開示	6 件	うち、薬品に関すること	14 件
うち、セカンドオピニオン	3 件	うち、上記以外のもの	4 件
うち、上記以外のもの	30 件	その他（上記に分類できないもの）	77 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	319 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。）	64 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	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	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
看護師	2 名	うち（専任	1 名、兼任 1 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	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	協議会の一般公開	無						
開催頻度	1 回/年								
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	3名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	1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	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

- 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 法テラス 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：

奈良市（保健所設置市区センター）：近畿ブロック

相談件数	136 件	うち苦情	47 件	うち相談	89 件
------	-------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	118 回	面談（予約有）	7 回	面談（予約無）	6 回
電子メール	3 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	5 件
コミュニケーションに関すること	32 件	医療費（診療報酬等）	11 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	8 件
医療情報の取扱	9 件	うち、健康や病気に関すること	2 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関すること	2 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、上記以外のもの	4 件
うち、上記以外のもの	6 件	その他（上記に分類できないもの）	9 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	109 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	10 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	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	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）	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）	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	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	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 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
合計									0名

6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 有
 - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 2) 医療関係団体との連携 無
 - i) 実施内容：
- 3) 他の行政部署等との連携 有（他課の専門部署 消費生活センター 法テラス 厚生局）
 - i) 実施内容：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 有
 - i) 実施内容：住民向け一般公開

奈良県 郡山（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	27 件	うち苦情	20 件	うち相談	7 件
------	------	------	------	------	-----

1. 受付方法

電話	16 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	10 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	10 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	6 件	うち、健康や病気にすること	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	6 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	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	26 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	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	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	マンパワー							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
合計									0名

6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

奈良県 中和（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	117 件	うち苦情	41 件	うち相談	76 件
------	-------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	110 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	5 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	3 件
コミュニケーションに関すること	32 件	医療費（診療報酬等）	11 件
医療機関等の施設	4 件	医療知識等を問うもの	2 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	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	1 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）	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	72 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	8 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	37 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	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	無	条件が分かりかねます							
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
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	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 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 有
 - i) 実施内容：

奈良県 吉野（二次医療圏センター）：近畿ブロック

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

1. 受付方法

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

2. 受付内容

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

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	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	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	10 名	うち（専任 0 名、兼任 10 名）	
保健師	4 名	うち（専任 0 名、兼任 4 名）	
医師・歯科医師	1 名	うち（専任 0 名、兼任 1 名）	
薬剤師	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	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	関係者との協議							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
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	1名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保				有			
医師による相談職員へのアドバイザー機能				課内等職場の医師から			
相談職員へのメンタルヘルスケア				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)
 - 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：

奈良県 内吉野（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	18 件	うち苦情	2 件	うち相談	16 件
------	------	------	-----	------	------

1. 受付方法

電話	14 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	4 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	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	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	5 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	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	3 件	その他（上記に分類できないもの）	1 件

3. (1) 傾聴後の対応

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

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	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	9 名	うち（専任 0 名、兼任 9 名）	
保健師	4 名	うち（専任 0 名、兼任 4 名）	
医師・歯科医師	1 名	うち（専任 0 名、兼任 1 名）	
薬剤師	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	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	*各保健所単位では設置されていませんが、県に報告しており、県全体として報告を受けて検討していただいているものとしてます。（県全体として検討、設置を希望します）			
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
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	看護協会	0名
				保健所長	0名
				病院団体	0名
				住民代表	0名
				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	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 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：

和歌山県（都道府県）：近畿ブロック

相談件数	717 件	うち苦情	0 件	うち相談	717 件
------	-------	------	-----	------	-------

1. 受付方法

電話	672 回	面談（予約有）	5 回	面談（予約無）	41 回
電子メール	2 回	手紙・FAX	2 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	87 件	医療機関等の紹介、案内	23 件
コミュニケーションに関すること	217 件	医療費（診療報酬等）	78 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	127 件
医療情報の取扱	14 件	うち、健康や病気に関すること	98 件
うち、カルテ開示	7 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	29 件
うち、上記以外のもの	6 件	その他（上記に分類できないもの）	296 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	676 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。）	58 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	126 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	4 名	うち（専任	2 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	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	懸案事項の蓄積や議題の検討							
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	1名	その他	1名	病院団体	1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）	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 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 無
 - i) 実施内容：

和歌山県 新宮（二次医療圏センター）：近畿ブロック

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

1. 受付方法

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

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	1 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	6 名	うち（専任	0 名、兼任 6 名）
保健師	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	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	協議会開催が求められる案件と専属職員との配置							
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	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無						

7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 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：

和歌山県 串本（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	2 件	うち苦情	1 件	うち相談	1 件
------	-----	------	-----	------	-----

1. 受付方法

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

2. 受付内容

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

3. (1) 傾聴後の対応

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

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	1 名	うち（専任）	0 名、兼任 1 名
保健師	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	本庁からの助言指導							
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				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
- 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：

和歌山県 田辺（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	20 件	うち苦情	16 件	うち相談	4 件
------	------	------	------	------	-----

1. 受付方法

電話	19 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	10 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	5 件	医療費（診療報酬等）	4 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	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	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。）	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	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	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	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
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	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	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
 - 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
 - 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：

和歌山県 御坊（二次医療圏センター）：近畿ブロック

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

3. (1) 傾聴後の対応

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

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

和歌山県 湯浅（二次医療圏センター）：近畿ブロック

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

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	いいえ
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	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	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	圏域ごとに医療安全推進協議会を設置する必要があるかどうか、人員の整理も含め検討が必要。							
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	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	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 有 （他課の専門部署）
 - i) 実施内容：
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携 有
 - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

和歌山県 岩出（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	6 件	うち苦情	4 件	うち相談	2 件
------	-----	------	-----	------	-----

1. 受付方法

電話	6 回	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	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	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	4 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	0 件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	6 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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）	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	関係機関との連携など							
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	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：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 無
 - i) 実施内容：

和歌山県 海南（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	14 件	うち苦情	6 件	うち相談	8 件
------	------	------	-----	------	-----

1. 受付方法

電話	13 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	4 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	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	0 件	うち、健康や病気に関すること	1 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	2 件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	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。）	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	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	2 名	うち（専任 0 名、兼任 2 名）	
医師・歯科医師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）	
薬剤師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）	
助産師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）	
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）	
事務・行政官	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）	
看護師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）	
技師等	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	本庁の主幹課での体制構築が必要							
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	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 有 （他課の専門部署）
 - 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：