

鳥取県（都道府県）：中国ブロック

相談件数	89 件	うち苦情	59 件	うち相談	30 件
------	------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	87 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	29 件	医療機関等の紹介、案内	8 件
コミュニケーションに関すること	36 件	医療費（診療報酬等）	3 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	4 件
医療情報の取扱	3 件	うち、健康や病気に関すること	3 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関すること	1 件
うち、セカンドオピニオン	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）	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	49 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	29 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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）	1 事例

4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	有	センター業務従事者が立入検査に行くか	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	有		
開催頻度	1 回／年	協議会の一般公開	無
協議会委員の人数			
医師会	1名	薬剤師会	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名
		学識経験者	1名
		看護協会	0名
		保健所長	1名
		病院団体	0名
		住民代表	4名
		合計	10名

6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	有	相談受付票	有
相談事例集作成	有	新任担当者に対する勉強会	無
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数			
初任者研修	2名	実践研修	0名
スキルアップ研修	0名	全国協議会	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カケア	無		

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

鳥取市（保健所設置市区センター）：中国ブロック

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

1. 受付方法

電話	51 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	15 回
電子メール	3 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	21 件	医療機関等の紹介、案内	5 件
コミュニケーションに関すること	16 件	医療費（診療報酬等）	6 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	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	2 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	20 件

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	41 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	20 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

3. （2）年間の傾向

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

4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	有	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	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	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有		
開催頻度	1 回／年	協議会の一般公開	無
協議会委員の人数			
医師会	1名	薬剤師会	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名
		学識経験者	1名
		看護協会	0名
		保健所長	1名
		住民代表	2名
		病院団体	2名
		合計	10名

6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	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	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	無		

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

鳥取県 倉吉（二次医療圏センター）：中国ブロック

相談件数	25 件	うち苦情	19 件	うち相談	6 件
------	------	------	------	------	-----

1. 受付方法

電話	16 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	9 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	8 件	医療機関等の紹介、案内	2 件
コミュニケーションに関すること	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	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	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。）	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	13 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1 件

3. （2）年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	1 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

5. 2020年度の医療安全推進協議会について

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

6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	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

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

鳥取県 米子（二次医療圏センター）：中国ブロック

相談件数	13 件	うち苦情	6 件	うち相談	7 件
------	------	------	-----	------	-----

1. 受付方法

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

2. 受付内容

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

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	13 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	13 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

3. （2）年間の傾向

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

4. 2020年度の相談窓口の体制

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

5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有		
開催頻度	1 回／年	協議会の一般公開	無
協議会委員の人数			
医師会	1名	薬剤師会	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名
		学識経験者	1名
		看護協会	0名
		保健所長	1名
		病院団体	4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）	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	有	課内等職場の医師から	
相談職員へのメンタルヘルスケア	無		

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

島根県（都道府県）：中国ブロック

相談件数	168 件	うち苦情	61 件	うち相談	107 件
------	-------	------	------	------	-------

1. 受付方法

電話	153 回	面談（予約有）	3 回	面談（予約無）	3 回
電子メール	7 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	73 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	18 件	医療費（診療報酬等）	12 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	11 件	うち、健康や病気に関すること	7 件
うち、カルテ開示	2 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、上記以外のもの	2 件
うち、上記以外のもの	7 件	その他（上記に分類できないもの）	42 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	141 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	18 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	4 名	うち（専任	1 名、兼任 3 名）
保健師	1 名	うち（専任	1 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	人員体制							
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	1名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能			課内等職場の医師から				
相談職員へのメンタルヘルスケア	有		その他（上記以外の方法）				

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

松江市（保健所設置市区センター）：中国ブロック

相談件数	95 件	うち苦情	25 件	うち相談	70 件
------	------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	88 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	1 回
電子メール	4 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	10 件
コミュニケーションに関すること	19 件	医療費（診療報酬等）	9 件
医療機関等の施設	5 件	医療知識等を問うもの	9 件
医療情報の取扱	1 件	うち、健康や病気に関すること	9 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）	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	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。）	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	12 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	9 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	10 名	うち（専任	0 名、兼任 10 名）
保健師	5 名	うち（専任	00 名、兼任 5 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	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	関係団体等の理解と協力							
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	3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	その他		
相談職員へのメンタルヘルスケア	有	その他（上記以外の方法）	

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

島根県 松江（二次医療圏センター）：中国ブロック

相談件数	7 件	うち苦情	3 件	うち相談	4 件
------	-----	------	-----	------	-----

1. 受付方法

電話	7 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	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	1 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	1 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	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	4 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	1 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

3. （2）年間の傾向

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

4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	7 名	うち（専任	0 名、兼任 7 名）
保健師	4 名	うち（専任	0 名、兼任 4 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	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）

5. 2020年度の医療安全推進協議会について

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

6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

島根県 雲南（二次医療圏センター）：中国ブロック

相談件数	15 件	うち苦情	7 件	うち相談	9 件
------	------	------	-----	------	-----

1. 受付方法

電話	11 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	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）	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	0 件	うち、健康や病気に関すること	3 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	1 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	2 件

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	14 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	2 件

3. （2）年間の傾向

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

4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	いいえ
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
保健師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	関係機関との情報連携の会を持つ							
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	1名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	1名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能			課内等職場の医師から				
相談職員へのメンタルヘルスケア	有		その他（上記以外の方法）				

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

島根県 出雲（二次医療圏センター）：中国ブロック

相談件数	25 件	うち苦情	10 件	うち相談	15 件
------	------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	18 回	面談（予約有）	4 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	9 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	7 件	医療費（診療報酬等）	2 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	3 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	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	25 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	8 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1 件

3. （2）年間の傾向

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

4. 2020年度の相談窓口の体制

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

5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	・保健所単位での開催は困難なため、県での開催を望む。							
開催頻度	0 回／年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
								合計	0名

6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

島根県 県央（二次医療圏センター）：中国ブロック

相談件数	8 件	うち苦情	0 件	うち相談	8 件
------	-----	------	-----	------	-----

1. 受付方法

電話	8 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	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）	1 件

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	7 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	1 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	1 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

3. （2）年間の傾向

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

4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	いいえ
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	3 名	うち（専任	0 名、兼任 3 名）
保健師	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	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	医療安全相談等が増加し、地域のニーズが高まること							
開催頻度	0	回／年	協議会の一般公開	無					
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
								合計	0名

6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

島根県 浜田（二次医療圏センター）：中国ブロック

相談件数	20 件	うち苦情	7 件	うち相談	13 件
------	------	------	-----	------	------

1. 受付方法

電話	15 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	2 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	7 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	8 件	医療費（診療報酬等）	2 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	1 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	1 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	1 件

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	20 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	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	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	有		
相談窓口担当者	2 名	うち（専任）	0 名、兼任 2 名
保健師	2 名	うち（専任）	0 名、兼任 2 名
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
薬剤師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
事務・行政官	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
看護師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
技師等	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
その他	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名

5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	必要の検討が必要							
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	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	1名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能			課内等職場の医師から				
相談職員へのメンタルヘルスケア	有		行政の一般的なメンタルケアサポート				

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

島根県 益田（二次医療圏センター）：中国ブロック

相談件数	66 件	うち苦情	24 件	うち相談	42 件
------	------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	62 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	2 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	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	10 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	40 件
医療情報の取扱	3 件	うち、健康や病気に関すること	40 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）	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	55 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	1 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	9 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

3. （2）年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	1 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	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	5 名	うち（専任	0 名、兼任 5 名）
保健師	4 名	うち（専任	0 名、兼任 4 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			
開催頻度		0 回／年		協議会の一般公開 無	
協議会委員の人数					
医師会		0名 薬剤師会		0名 学識経験者	
				0名 看護協会	
0名 保健所長				0名	
歯科医師会		0名 弁護士会		0名 その他	
				0名 病院団体	
0名 住民代表				0名	
				合計	
				0名	

6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

島根県 隠岐（二次医療圏センター）：中国ブロック

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

1. 受付方法

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	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	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			有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無		有	
相談窓口担当者	2	名	うち（専任	1	名、兼任	1	名）
保健師	0	名	うち（専任	0	名、兼任	0	名）
医師・歯科医師	0	名	うち（専任	0	名、兼任	0	名）
薬剤師	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	自由入力のため記載しません。							
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	有				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能				課内等職場の医師から			
相談職員へのメンタルヘルスケア	有		その他（上記以外の方法）				

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 相談窓口の周知の有無 有
- 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載
- 医療従事者向け研修の実施 有
 - 実施内容：定例の講演会
- 地域住民向け啓発研修の実施 無
 - 実施内容：
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 有
 - 実施内容：住民向け一般公開

岡山県（都道府県）：中国ブロック

相談件数	767 件	うち苦情	341 件	うち相談	426 件
------	-------	------	-------	------	-------

1. 受付方法

電話	746 回	面談（予約有）	6 回	面談（予約無）	10 回
電子メール	2 回	手紙・FAX	3 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	228 件	医療機関等の紹介、案内	73 件
コミュニケーションに関すること	139 件	医療費（診療報酬等）	60 件
医療機関等の施設	10 件	医療知識等を問うもの	31 件
医療情報の取扱	33 件	うち、健康や病気に関すること	19 件
うち、カルテ開示	7 件	うち、薬品に関すること	9 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	3 件
うち、上記以外のもの	25 件	その他（上記に分類できないもの）	170 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	480 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。）	72 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	65 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）	1 事例

4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	有	センター業務従事者が立入検査に行くか	いいえ
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	3 名	うち（専任	2 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	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	（設置はしているが、協議会開催をしていないため委嘱していない）			
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	2名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	看護協会	0名
				保健所長	0名
				住民代表	1名
				合計	9名

6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

岡山市（保健所設置市区センター）：中国ブロック

相談件数	526 件	うち苦情	221 件	うち相談	305 件
------	-------	------	-------	------	-------

1. 受付方法

電話	484 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	34 回
電子メール	2 回	手紙・FAX	4 回	その他	2 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	167 件	医療機関等の紹介、案内	67 件
コミュニケーションに関すること	114 件	医療費（診療報酬等）	42 件
医療機関等の施設	13 件	医療知識等を問うもの	44 件
医療情報の取扱	16 件	うち、健康や病気に関すること	32 件
うち、カルテ開示	11 件	うち、薬品に関すること	12 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	2 件	その他（上記に分類できないもの）	63 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	372 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。）	49 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	98 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	7 件

3. （2）年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	3 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	3 事例

4. 2020年度の相談窓口の体制

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

5. 2020年度の医療安全推進協議会について

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

6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 相談窓口の周知の有無 有
- 相談窓口の周知の方法：広報誌への掲載 ホームページへの掲載 その他
- 医療従事者向け研修の実施 無
 - 実施内容：
- 地域住民向け啓発研修の実施 無
 - 実施内容：
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 有
 - 実施内容：住民向け一般公開

倉敷市（保健所設置市区センター）：中国ブロック

相談件数	115 件	うち苦情	85 件	うち相談	30 件
------	-------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	96 回	面談（予約有）	3 回	面談（予約無）	11 回
電子メール	4 回	手紙・FAX	1 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	55 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	38 件	医療費（診療報酬等）	7 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	6 件	うち、健康や病気に関するもの	0 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、薬品に関するもの	0 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	1 件
うち、上記以外のもの	2 件	その他（上記に分類できないもの）	3 件

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	84 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	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）	2 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	有	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	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	3 名	うち（専任	0 名、兼任 3 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	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	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	なし	
開催頻度	0 回／年	協議会の一般公開	無
協議会委員の人数			
医師会	0名	薬剤師会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名
		学識経験者	0名
		看護協会	0名
		保健所長	0名
		住民代表	0名
		病院団体	0名
		合計	0名

6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	有
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	有
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数			
初任者研修	1名	実践研修	0名
スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無		
医師による相談職員へのアドバイザー機能		課内等職場の医師から	
相談職員へのメンタルヘルスケア	有	行政の一般的なメンタルケアサポート	

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

岡山県 備前（二次医療圏センター）：中国ブロック

相談件数	16 件	うち苦情	8 件	うち相談	8 件
------	------	------	-----	------	-----

1. 受付方法

電話	14 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	6 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	2 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	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）	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	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。）	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	7 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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	8 名	うち（専任	0 名、兼任 8 名）
保健師	5 名	うち（専任	0 名、兼任 5 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	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	関係機関の連携							
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）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	1名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無						

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

岡山県 備中（二次医療圏センター）：中国ブロック

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	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	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	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）	3 件

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	9 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	2 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	1 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

3. （2）年間の傾向

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

4. 2020年度の相談窓口の体制

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

5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	県庁本部が実施している							
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	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能			課内等職場の医師から				
相談職員へのメンタルヘルスケア	無						

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

岡山県 備北（二次医療圏センター）：中国ブロック

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

1. 受付方法

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

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	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。）	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	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	3 名	うち（専任	0 名、兼任 3 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	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	協議会の設置等特に考えていません	
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
歯科医師会	0名	弁護士会	0名
		学識経験者	0名
		看護協会	0名
		保健所長	0名
		住民代表	0名
		病院団体	0名
		合計	0名

6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

岡山県 真庭（二次医療圏センター）：中国ブロック

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

1. 受付方法

電話	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	1 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	有	センター業務従事者が立入検査に行くか	いいえ
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	5 名	うち（専任	0 名、兼任 5 名）
保健師	3 名	うち（専任	0 名、兼任 3 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	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	なし	
開催頻度	1 回／年	協議会の一般公開	無
協議会委員の人数			
医師会	0名	薬剤師会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名
		学識経験者	0名
		看護協会	0名
		保健所長	0名
		病院長	0名
		住民代表	0名
		合計	0名

6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	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
休職・退職時の代替要員確保	無	スキルアップ研修	0名
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無	全国協議会	0名
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

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

広島県（都道府県）：中国ブロック

相談件数	546 件	うち苦情	252 件	うち相談	203 件
------	-------	------	-------	------	-------

1. 受付方法

電話	503 回	面談（予約有）	18 回	面談（予約無）	23 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	2 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	225 件	医療機関等の紹介、案内	21 件
コミュニケーションに関すること	108 件	医療費（診療報酬等）	31 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	44 件
医療情報の取扱	17 件	うち、健康や病気に関すること	17 件
うち、カルテ開示	5 件	うち、薬品に関すること	20 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	7 件
うち、上記以外のもの	16 件	その他（上記に分類できないもの）	99 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	329 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。）	95 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	81 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	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	3 名、兼任 0 名）
保健師	1 名	うち（専任	1 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			
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		1名		1名	
歯科医師会		1名 弁護士会		0名 その他	
				1名 病院団体	
1名 住民代表		3名			
				合計	
				10名	

6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	有	相談受付票	有				
相談事例集作成	有	新任担当者に対する勉強会	有				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	1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			相談員同士のミーティング			

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

広島市（保健所設置市区センター）：中国ブロック

相談件数	1,392 件	うち苦情	313 件	うち相談	1,079 件
------	---------	------	-------	------	---------

1. 受付方法

電話	1,361 回	面談（予約有）	12 回	面談（予約無）	17 回
電子メール	2 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	362 件	医療機関等の紹介、案内	185 件
コミュニケーションに関すること	67 件	医療費（診療報酬等）	77 件
医療機関等の施設	10 件	医療知識等を問うもの	501 件
医療情報の取扱	45 件	うち、健康や病気に関すること	447 件
うち、カルテ開示	11 件	うち、薬品に関すること	25 件
うち、セカンドオピニオン	5 件	うち、上記以外のもの	29 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）	145 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	1,119 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。）	310 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	2 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

3. （2）年間の傾向

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

4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	有	センター業務従事者が立入検査に行くか	いいえ
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	4 名	うち（専任	4 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	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	2 回／年	協議会の一般公開	有
協議会委員の人数			
医師会	3名	薬剤師会	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名
		学識経験者	1名
		看護協会	0名
		保健所長	2名
		住民代表	0名
		病院団体	2名
		合計	11名

6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	有	相談受付票	有
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	有
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数			
初任者研修	0名	実践研修	0名
スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無		
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無	課内等職場の医師から	
相談職員へのメンタルヘルスケア	有	行政の一般的なメンタルケアサポート	

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

福山市（保健所設置市区センター）：中国ブロック

相談件数	135 件	うち苦情	84 件	うち相談	51 件
------	-------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	118 回	面談（予約有）	5 回	面談（予約無）	24 回
電子メール	2 回	手紙・FAX	5 回	その他	1 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	33 件	医療機関等の紹介、案内	3 件
コミュニケーションに関すること	60 件	医療費（診療報酬等）	2 件
医療機関等の施設	6 件	医療知識等を問うもの	1 件
医療情報の取扱	7 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	1 件	うち、上記以外のもの	0 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）	23 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。）	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	53 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	2 件

3. （2）年間の傾向

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

4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	有	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	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	14 名	うち（専任	0 名、兼任 14 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	8 名	うち（専任	0 名、兼任 8 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	他団体との調整が困難なため、関係団体への情報提供を行っている。							
開催頻度	0 回／年		協議会の一般公開		無				
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
								合計	0名

6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

7. 2020年度その他機関との連携体制

- 医療機関との連携 無
 - 実施内容：
- 医療関係団体との連携 有
 - 実施内容：相談事例集等資料の配布
- 他の行政部署等との連携 有（他課の専門部署 消費生活センター 社会保険事務所 法テラス 厚生局 その他）
 - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 他の医療安全支援センターとの連携 有
 - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

呉市（保健所設置市区センター）：中国ブロック

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

1. 受付方法

電話	18 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	3 件
コミュニケーションに関すること	6 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	6 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	3 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	2 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	1 件

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	11 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	8 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

3. （2）年間の傾向

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

4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	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	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	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	開催が必要なほどの相談件数はない。又、人員確保が難しい。							
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	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無						
相談職員へのメンタルヘルスカ	無						

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

山口県（都道府県）：中国ブロック

相談件数	231 件	うち苦情	28 件	うち相談	203 件
------	-------	------	------	------	-------

1. 受付方法

電話	228 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	68 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	37 件	医療費（診療報酬等）	14 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	32 件
医療情報の取扱	17 件	うち、健康や病気に関すること	13 件
うち、カルテ開示	4 件	うち、薬品に関すること	6 件
うち、セカンドオピニオン	5 件	うち、上記以外のもの	13 件
うち、上記以外のもの	8 件	その他（上記に分類できないもの）	55 件

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	198 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。）	26 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	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	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			
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	
				0名 保健所長	
0名					
歯科医師会		1名 弁護士会		1名 病院団体	
				1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）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	0名	実践研修	1名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能			協議会委員から				
相談職員へのメンタルヘルスケア	有		行政の一般的なメンタルケアサポート				

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

下関市（保健所設置市区センター）：中国ブロック

相談件数	506 件	うち苦情	115 件	うち相談	391 件
------	-------	------	-------	------	-------

1. 受付方法

電話	420 回	面談（予約有）	14 回	面談（予約無）	62 回
電子メール	1 回	手紙・FAX	4 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	134 件	医療機関等の紹介、案内	122 件
コミュニケーションに関すること	60 件	医療費（診療報酬等）	28 件
医療機関等の施設	7 件	医療知識等を問うもの	98 件
医療情報の取扱	15 件	うち、健康や病気に関すること	45 件
うち、カルテ開示	5 件	うち、薬品に関すること	3 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、上記以外のもの	50 件
うち、上記以外のもの	8 件	その他（上記に分類できないもの）	42 件

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	374 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	66 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	4 件

3. （2）年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	4 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	有	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	無
相談窓口担当者	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	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	1 名	うち（専任	1 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	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	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	医療機関間も含めた、協議会への参加と協力が必要と考えます。特に医療機関は、非常に忙しい中で協議会への参加に必要な時間確保が必要であり、また医療安全支援センター側も責任が多く、時間の確保が難しい状況が続いています。									
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	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	5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	その他						
相談職員へのメンタルヘルスケア	有		課でのミーティング				

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 相談窓口の周知の有無 有
- 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載 パンフレット（リーフレット）等の作成
- 医療従事者向け研修の実施 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：

山口県 岩国（二次医療圏センター）：中国ブロック

相談件数	36 件	うち苦情	17 件	うち相談	19 件
------	------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	27 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	19 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	7 件	医療費（診療報酬等）	5 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	1 件
医療情報の取扱	1 件	うち、健康や病気に関すること	1 件
うち、カルテ開示	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）	3 件

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	29 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	2 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	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	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	法的裏付け							
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

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

山口県 柳井（二次医療圏センター）：中国ブロック

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

1. 受付方法

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

2. 受付内容

医療行為・医療内容	4 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	7 件	医療費（診療報酬等）	2 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	7 件
医療情報の取扱	3 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関すること	7 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	3 件
うち、上記以外のもの	2 件	その他（上記に分類できないもの）	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。）	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	5 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

3. （2）年間の傾向

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

4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	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	現状では困難。							
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	課でのミーティング					

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

山口県 周南（二次医療圏センター）：中国ブロック

相談件数	41 件	うち苦情	14 件	うち相談	27 件
------	------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	39 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	14 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	16 件	医療費（診療報酬等）	3 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	2 件
医療情報の取扱	4 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、上記以外のもの	2 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）	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	39 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	17 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

3. （2）年間の傾向

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

4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託			無	センター業務従事者が立入検査に行くか				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	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		都市医師会、歯科医師会、薬剤師会 等において医療安全に関する研修を行っているため、現時点で設置を検討していない。															
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	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	有						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から						
相談職員へのメンタルヘルスケア	有		行政の一般的なメンタルケアサポート				

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

山口県 山口（二次医療圏センター）：中国ブロック

相談件数	19 件	うち苦情	16 件	うち相談	3 件
------	------	------	------	------	-----

1. 受付方法

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

2. 受付内容

医療行為・医療内容	3 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	10 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	2 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	216 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	16 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	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	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	保健所とは別の組織で、専門的な知識を有する職員が配置できる組織の設置							
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）	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

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

山口県 宇部（二次医療圏センター）：中国ブロック

相談件数	45 件	うち苦情	26 件	うち相談	19 件
------	------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	41 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	1 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	29 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	6 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	2 件	医療知識等を問うもの	1 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	2 件	うち、薬品に関すること	1 件
うち、セカンドオピニオン	3 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）	2 件

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	32 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	12 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

3. （2）年間の傾向

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

4. 2020年度の相談窓口の体制

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

5. 2020年度の医療安全推進協議会について

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

6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

山口県 長門（二次医療圏センター）：中国ブロック

相談件数	3 件	うち苦情	2 件	うち相談	1 件
------	-----	------	-----	------	-----

1. 受付方法

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

2. 受付内容

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

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	2 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	1 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

3. （2）年間の傾向

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

4. 2020年度の相談窓口の体制

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

5. 2020年度の医療安全推進協議会について

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

6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	有						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から						
相談職員へのメンタルヘルスケア	有		行政の一般的なメンタルケアサポート				

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

山口県 萩（二次医療圏センター）：中国ブロック

相談件数	9 件	うち苦情	8 件	うち相談	1 件
------	-----	------	-----	------	-----

1. 受付方法

電話	7 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	0 件
コミュニケーションに関すること	5 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	0 件

3. （1）傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	2 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	1 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	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	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	特筆すべき事項なし	
開催頻度	0 回／年	協議会の一般公開	無
協議会委員の人数			
医師会	0名	薬剤師会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名
		学識経験者	0名
		看護協会	0名
		保健所長	0名
		住民代表	0名
		病院団体	0名
		合計	0名

6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

7. 2020年度その他機関との連携体制

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

8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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