

北海道（都道府県）：北海道ブロック

| | | | | | |
|------|-------|------|------|------|-------|
| 相談件数 | 212 件 | うち苦情 | 70 件 | うち相談 | 142 件 |
|------|-------|------|------|------|-------|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|-------|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 202 回 | 面談（予約有） | 0 回 | 面談（予約無） | 5 回 |
| 電子メール | 0 回 | 手紙・FAX | 5 回 | その他 | 回 |

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|-------|------------------|------|
| 医療行為・医療内容 | 101 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 6 件 |
| コミュニケーションに関すること | 44 件 | 医療費（診療報酬等） | 5 件 |
| 医療機関等の施設 | 2 件 | 医療知識等を問うもの | 6 件 |
| 医療情報の取扱 | 24 件 | うち、健康や病気にすること | 1 件 |
| うち、カルテ開示 | 8 件 | うち、薬品に関すること | 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 | 16 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 | 139 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 | 19 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定 | 0 件 |

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019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 | （選択） | センター業務従事者が立入検査に行くか | （選択） |
| 専用回線 | （選択） | 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 | （選択） |
| 相談窓口担当者 | | | |
| 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 | 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） |
| 合計 | 5 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 5 名） |

5. 2019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 | （選択） | | | | | | |
| 協議会委員の人数 | | | | | | | | | |
| 医師会 | 1名 | 薬剤師会 | 1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 | 1名 | その他 | 1名 | 病院団体 | 1名 | 住民代表 | 1名 |
| 合計 8名 | | | | | | | | | |

6. 2019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 | 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. 2019年度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：相談事例集等資料の配布 意見交換会や連絡会の開催
- 他の行政部署等との連携 有（他課の専門部署 法テラス 消費生活センター 厚生局）
 - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会の開催
- 他の医療安全支援センターとの連携 有
 - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会の開催

8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 相談窓口の周知の有無 有
- 相談窓口の周知の方法：パンフレット（リーフレット）等の作成 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：無
- 地域住民向け啓発研修の実施 無
 - 実施内容：無
- 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

札幌市（保健所設置市区センター）：北海道ブロック

| | | | | | |
|------|--------|------|--------|------|-------|
| 相談件数 | 2086 件 | うち苦情 | 1315 件 | うち相談 | 771 件 |
|------|--------|------|--------|------|-------|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|--------|---------|------|---------|------|
| 電話 | 1934 回 | 面談（予約有） | 13 回 | 面談（予約無） | 80 回 |
| 電子メール | 42 回 | 手紙・FAX | 17 回 | その他 | 0 回 |

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|-------|------------------|-------|
| 医療行為・医療内容 | 655 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 241 件 |
| コミュニケーションに関すること | 279 件 | 医療費（診療報酬等） | 121 件 |
| 医療機関等の施設 | 20 件 | 医療知識等を問うもの | 473 件 |
| 医療情報の取扱 | 168 件 | うち、健康や病気にすること | 340 件 |
| うち、カルテ開示 | 25 件 | うち、薬品に関すること | 34 件 |
| うち、セカンドオピニオン | 13 件 | うち、上記以外のもの | 99 件 |
| うち、上記以外のもの | 130 件 | その他（上記に分類できないもの） | 129 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 | 1318 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。） | 476 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 | 166 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 | 98 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） | 35 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. 2019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 |
| 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 |

| | | | |
|-----------|------|-------|--------------|
| 相談窓口担当者 | | | |
| 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 | 9 名 | うち（専任 | 0 名）兼任 9 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） |
| 合計 | 11 名 | うち（専任 | 0 名）兼任 11 名） |

5. 2019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 | 1名 | 薬剤師会 | 2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 | 1名 | その他 | 4名 | 病院団体 | 0名 | 住民代表 | 0名 |
| 合計 10名 | | | | | | | | | |

6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

| | | | | | | | |
|---------------------|---------|------|----|----------|----|-------|----|
| 初任者研修 | 1名 | 実践研修 | 1名 | スキルアップ研修 | 0名 | 全国協議会 | 0名 |
| 休職・退職時の代替要員確保 | 無 | | | | | | |
| 医師による相談職員へのアドバイザー機能 | 協議会委員から | | | | | | |
| 相談職員へのメンタルヘルスケア | 有 | その他 | | | | | |

7. 2019年度他機関との連携体制

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

8. 2019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 パンフレット（リーフレット）等の作成 ホームページへの掲載 電話帳への掲載
- 医療従事者向け研修の実施 有
 - 実施内容：定例の講演会
- 地域住民向け啓発研修の実施 有
 - 実施内容：出前講座（自治会、老人会、母子保健、高齢者保健等）
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 有
 - 実施内容：住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開

函館市（保健所設置市区センター）：北海道ブロック

| | | | | | |
|------|-------|------|------|------|------|
| 相談件数 | 143 件 | うち苦情 | 73 件 | うち相談 | 70 件 |
|------|-------|------|------|------|------|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|-------|---------|-----|---------|------|
| 電話 | 127 回 | 面談（予約有） | 2 回 | 面談（予約無） | 11 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 | 49 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 | 35 件 | 医療費（診療報酬等） | 5 件 |
| 医療機関等の施設 | 1 件 | 医療知識等を問うもの | 8 件 |
| 医療情報の取扱 | 15 件 | うち、健康や病気にすること | 5 件 |
| うち、カルテ開示 | 3 件 | うち、薬品に関すること | 3 件 |
| うち、セカンドオピニオン | 0 件 | うち、上記以外のもの | 0 件 |
| うち、上記以外のもの | 12 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 | 140 件 |
| 相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。） | 14 件 |
| 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定 | 30 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定 | 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. 2019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 |
| 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 |

| | | | |
|-----------|-----|-------|-------------|
| 相談窓口担当者 | | | |
| 保健師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（0 名） |
| 医師・歯科医師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（0 名） |
| 薬剤師 | 3 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（3 名） |
| 助産師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（0 名） |
| 社会福祉士等福祉職 | 0 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（0 名） |
| 事務・行政官 | 3 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（3 名） |
| 看護師 | 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） |
| 合計 | 6 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（6 名） |

5. 2019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 | 回/年 | 協議会の一般公開（選択） | | | | | | | |
| 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. 2019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 | 有 | | | | |
| | その他 | | | | |

7. 2019年度他機関との連携体制

- 医療機関との連携
 - 有
 - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 医療関係団体との連携
 - 有
 - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 他の行政部署等との連携
 - 有
 - （他課の専門部署 厚生局）
 - 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. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 相談窓口の周知の有無
 - 有
- 相談窓口の周知の方法：広報誌への掲載 ホームページへの掲載 電話帳への掲載
- 医療従事者向け研修の実施
 - 無
 - 実施内容：無
- 地域住民向け啓発研修の実施
 - 無
 - 実施内容：無
- 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

旭川市（保健所設置市区センター）：北海道ブロック

| | | | | | |
|------|-------|------|------|------|-------|
| 相談件数 | 349 件 | うち苦情 | 82 件 | うち相談 | 267 件 |
|------|-------|------|------|------|-------|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|-------|---------|-----|---------|------|
| 電話 | 328 回 | 面談（予約有） | 0 回 | 面談（予約無） | 14 回 |
| 電子メール | 4 回 | 手紙・FAX | 3 回 | その他 | 0 回 |

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|------|------------------|------|
| 医療行為・医療内容 | 89 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 83 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） | 21 件 |
| 医療機関等の施設 | 6 件 | 医療知識等を問うもの | 52 件 |
| 医療情報の取扱 | 23 件 | うち、健康や病気に関すること | 23 件 |
| うち、カルテ開示 | 4 件 | うち、薬品に関するもの | 20 件 |
| うち、セカンドオピニオン | 2 件 | うち、上記以外のもの | 9 件 |
| うち、上記以外のもの | 17 件 | その他（上記に分類できないもの） | 37 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 | 263 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。） | 34 件 |
| 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定 | 42 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定 | 10 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） | 10 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. 2019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 | | | |
| 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 | 6 名 | うち（専任） | 0 名 兼任（6 名） |
| 助産師 | 0 名 | うち（専任） | 0 名 兼任（0 名） |
| 社会福祉士等福祉職 | 0 名 | うち（専任） | 0 名 兼任（0 名） |
| 事務・行政官 | 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） |
| 合計 | 10 名 | うち（専任） | 0 名 兼任（10 名） |

5. 2019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名 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 | 0名 | 病院団体 | 0名 | 看護協会 | 1名 |
| 歯科医師会 | 1名 | 弁護士会 | 1名 | その他 | 0名 | 住民代表 | 1名 | 保健所長 | 0名 |
| 合計 | | | | | | | | | 6名 |

6. 2019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 | (選択) |

7. 2019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 | 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：相談事例集等資料の配布 | 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 | (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 | 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 | 無 | |
| i) 実施内容：無 | | |

8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

| | |
|--------------------------|-----------------|
| 1) 相談窓口の周知の有無 | 有 |
| 2) 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載 | |
| 3) 医療従事者向け研修の実施 | 有 |
| i) 実施内容：定例の講演会 | |
| 4) 地域住民向け啓発研修の実施 | 無 |
| i) 実施内容：無 | |
| 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 |

北海道 渡島（二次医療圏センター）：北海道ブロック

| | | | | | |
|------|------|------|-----|------|------|
| 相談件数 | 30 件 | うち苦情 | 9 件 | うち相談 | 21 件 |
|------|------|------|-----|------|------|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|------|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 30 回 | 面談（予約有） | 0 回 | 面談（予約無） | 0 回 |
| 電子メール | 0 回 | 手紙・FAX | 0 回 | その他 | 0 回 |

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|------|------------------|-----|
| 医療行為・医療内容 | 15 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 4 件 |
| コミュニケーションに関すること | 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 | 2 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 | 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） | 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 | 22 件 |
| 相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。） | 5 件 |
| 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定 | 4 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定 | 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. 2019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 |
| 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 |

| | | | |
|-----------|-----|-------|-------------|
| 相談窓口担当者 | | | |
| 保健師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（0 名） |
| 医師・歯科医師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（0 名） |
| 薬剤師 | 1 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（1 名） |
| 助産師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（0 名） |
| 社会福祉士等福祉職 | 0 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（0 名） |
| 事務・行政官 | 2 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（2 名） |
| 看護師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（0 名） |
| 技師等 | 0 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（0 名） |
| その他 | 0 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（0 名） |
| 合計 | 3 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（3 名） |

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

| | | | | | | | | | |
|-----------|-------|----------|----|-------|----|------|----|------|-----------|
| 協議会の設置 | 有 | | | | | | | | |
| 開催頻度 | 1 回/年 | 協議会の一般公開 | 無 | | | | | | |
| 協議会委員の人数 | | | | | | | | | |
| 医師会 | 1名 | 薬剤師会 | 0名 | 学識経験者 | 0名 | 看護協会 | 1名 | 保健所長 | 0名 |
| 歯科医師会 | 1名 | 弁護士会 | 0名 | その他 | 0名 | 病院団体 | 0名 | 住民代表 | 2名 |
| 合計 | | | | | | | | | 5名 |

6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

7. 2019年度他機関との連携体制

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

8. 2019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
 - 1) 実施内容：定例の講演会 有
- 地域住民向け啓発研修の実施
 - 1) 実施内容：無 無
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
 - 1) 実施内容：無 無

北海道 八雲（二次医療圏センター）：北海道ブロック

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

1. 受付方法

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

2. 受付内容

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

3. (1) 傾聴後の対応

| | |
|--|-----|
| 相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った | 0 件 |
| 相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。） | 0 件 |
| 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定 | 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. 2019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 |
| 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 |

| | | | |
|-----------|-----|-------|-------------|
| 相談窓口担当者 | | | |
| 保健師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（0 名） |
| 医師・歯科医師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（0 名） |
| 薬剤師 | 1 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（1 名） |
| 助産師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（0 名） |
| 社会福祉士等福祉職 | 0 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（0 名） |
| 事務・行政官 | 2 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（2 名） |
| 看護師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（0 名） |
| 技師等 | 0 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（0 名） |
| その他 | 0 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（0 名） |
| 合計 | 3 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（3 名） |

5. 2019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 | | | | | | | | |
| 協議会委員の人数 | | | | | | | | | | |
| 医師会 | 1名 | 薬剤師会 | | 学識経験者 | | 看護協会 | 1名 | 保健所長 | | |
| 歯科医師会 | 1名 | 弁護士会 | | その他 | | 病院団体 | | 住民代表 | 2名 | |
| | | | | | | | | | 合計 | 5名 |

6. 2019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 | その他 | | |

7. 2019年度他機関との連携体制

- 医療機関との連携
 - 1) 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
 - 1) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会の開催
- 他の行政部署等との連携
 - 1) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 (他課の専門部署 消費生活センター 厚生局)
- 他の医療安全支援センターとの連携
 - 1) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. 2019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
 - 1) 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
 - 1) 実施内容：無
- 地域住民向け啓発研修の実施
 - 1) 実施内容：無
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
 - 1) 実施内容：無

北海道 江差（二次医療圏センター）：北海道ブロック

| | | | | | |
|------|-----|------|-----|------|-----|
| 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 | 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） | 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 | 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 | 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. 2019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 |
| 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 |
| 相談窓口担当者 | | |
| 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） |
| 合計 | 1 名 | うち（専任 0 名 兼任 1 名） |

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

| | | | | | | | | | |
|-----------|-------|----------|----|-------|----|------|----|------|-----------|
| 協議会の設置 | 有 | | | | | | | | |
| 開催頻度 | 1 回/年 | 協議会の一般公開 | 無 | | | | | | |
| 協議会委員の人数 | | | | | | | | | |
| 医師会 | 1名 | 薬剤師会 | 0名 | 学識経験者 | 0名 | 看護協会 | 1名 | 保健所長 | 0名 |
| 歯科医師会 | 1名 | 弁護士会 | 0名 | その他 | 0名 | 病院団体 | 0名 | 住民代表 | 2名 |
| 合計 | | | | | | | | | 5名 |

6. 2019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 | | | | 無 | (選択) | | |

7. 2019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：無
- 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. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無
 - 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載
- 3) 医療従事者向け研修の実施
 - 有
 - i) 実施内容：定例の講演会
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施
 - 無
 - i) 実施内容：無
- 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：無

北海道 岩内（二次医療圏センター）：北海道ブロック

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

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|-----|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 2 回 | 面談（予約有） | 0 回 | 面談（予約無） | 1 回 |
| 電子メール | 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 | 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 | 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 | 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 | 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. 2019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 |
| 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 |

| | | | |
|-----------|-----|-------|-------------|
| 相談窓口担当者 | | | |
| 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（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（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） |
| 合計 | 3 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（0 名） |

5. 2019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 | 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 | 0名 |
| 合計 | | | | | | | | | 5名 |

6. 2019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 | その他 | | |

7. 2019年度他機関との連携体制

- 医療機関との連携
 - 有
 - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 医療関係団体との連携
 - 有
 - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 他の行政部署等との連携
 - 有
 - （他課の専門部署 法テラス 消費生活センター 厚生局 社会保険事務所）
 - 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. 2019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：無
- 地域住民向け啓発研修の実施
 - 無
 - 実施内容：無
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
 - 無
 - 実施内容：無

北海道 岩見沢（二次医療圏センター）：北海道ブロック

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

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|-----|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 6 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 | 5 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 0 件 |
| コミュニケーションに関すること | 1 件 | 医療費（診療報酬等） | 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 | 4 件 |
| 相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。） | 0 件 |
| 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定 | 2 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定 | 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. 2019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 |
| 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 |

| | | | |
|-----------|-----|-------|-------------|
| 相談窓口担当者 | | | |
| 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 | 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） |
| 合計 | 2 名 | うち（専任 | 0 名）兼任 2 名） |

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

| | | | | | | | | | |
|--------------|-------|---|----|-------|----|------|----|------|----|
| 協議会の設置 | 無 | ※センターは北海道内の7つの地方センターのうちの上川地方センターのサブセンターとの位置づけであり、協議会機能については、上川地方センターが担っていることから、岩見沢センター独自の協議会の設置はない。 | | | | | | | |
| 開催頻度 | 0 回/年 | 協議会の一般公開 | | | | | | | |
| 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. 2019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 | | | その他 | | | |

7. 2019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：無 | |
| 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 | |
| ii) 意見交換会や連絡会の開催 | |

8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

| | |
|--------------------------|---|
| 1) 相談窓口の周知の有無 | 有 |
| 2) 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載 | |
| 3) 医療従事者向け研修の実施 | 有 |
| i) 実施内容：定例の講演会 | |
| 4) 地域住民向け啓発研修の実施 | 無 |
| i) 実施内容：無 | |
| 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：無 | |

北海道 滝川（二次医療圏センター）：北海道ブロック

| | | | | | |
|------|------|------|------|------|-----|
| 相談件数 | 27 件 | うち苦情 | 22 件 | うち相談 | 5 件 |
|------|------|------|------|------|-----|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|------|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 21 回 | 面談（予約有） | 1 回 | 面談（予約無） | 5 回 |
| 電子メール | 0 回 | 手紙・FAX | 0 回 | その他 | 0 回 |

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|-----|------------------|-----|
| 医療行為・医療内容 | 8 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 0 件 |
| コミュニケーションに関すること | 5 件 | 医療費（診療報酬等） | 2 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、健康や病気に関すること | 0 件 |
| うち、カルテ開示 | 3 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） | 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 | 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。） | 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 | 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） | 6 事例 |
| 医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数） | 0 事例 |

4. 2019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 |
| 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 |

| | | | |
|-----------|-----|-------|-------------|
| 相談窓口担当者 | | | |
| 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 | 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） |
| 合計 | 2 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（2 名） |

5. 2019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. 2019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 | (選択) | | |

7. 2019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：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
 - i) 実施内容：無
- 3) 他の行政部署等との連携
 - i) 実施内容：無
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携
 - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. 2019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：ホームページへの掲載
- 3) 医療従事者向け研修の実施
 - i) 実施内容：無
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施
 - i) 実施内容：無
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
 - i) 実施内容：無

北海道 深川（二次医療圏センター）：北海道ブロック

| | | | | | |
|------|-----|------|-----|------|-----|
| 相談件数 | 5 件 | うち苦情 | 2 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） | 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 | 1 件 | 医療費（診療報酬等） | 0 件 |
| 医療機関等の施設 | 0 件 | 医療知識等を問うもの | 1 件 |
| 医療情報の取扱 | 0 件 | うち、健康や病気に関すること | 0 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 | 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） | 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 | 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 | 2 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定 | 1 件 |

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019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 |
| 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 |

| | | | |
|-----------|-----|--------|-------------|
| 相談窓口担当者 | | | |
| 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） |
| 合計 | 2 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 2 名） |

5. 2019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 | | | | | | | |
| 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 | 0名 | その他 | 0名 | 病院団体 | 0名 | 住民代表 | 0名 |
| 合計 6名 | | | | | | | | | |

6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

| | | | |
|-------------------------------|---------|-------------------|----|
| 医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数 | | | |
| 初任者研修 | 0名 | 実践研修 | 0名 |
| スキルアップ研修 | 0名 | 全国協議会 | 0名 |
| 休職・退職時の代替要員確保 | 有 | | |
| 医師による相談職員へのアドバイザー機能 | 協議会委員から | | |
| 相談職員へのメンタルヘルスケア | 有 | 行政の一般的なメンタルケアサポート | |

7. 2019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：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
 - i) 実施内容：無
- 3) 他の行政部署等との連携
 - i) 実施内容：無
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携
 - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. 2019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：ホームページへの掲載
- 3) 医療従事者向け研修の実施
 - 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
 - i) 実施内容：無
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
 - i) 実施内容：無

北海道 名寄（二次医療圏センター）：北海道ブロック

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

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|-----|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 3 回 | 面談（予約有） | 0 回 | 面談（予約無） | 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） | 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 | 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 | 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） | 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. 2019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 |
| 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 |

| | | | |
|-----------|-----|--------|-------------|
| 相談窓口担当者 | | | |
| 保健師 | 0 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 0 名） |
| 医師・歯科医師 | 0 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 0 名） |
| 薬剤師 | 2 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 2 名） |
| 助産師 | 0 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 0 名） |
| 社会福祉士等福祉職 | 0 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 0 名） |
| 事務・行政官 | 2 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 2 名） |
| 看護師 | 0 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 0 名） |
| 技師等 | 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） |
| 合計 | 4 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 4 名） |

5. 2019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 | | | | | | | |
| 協議会委員の人数 | | | | | | | | | |
| 医師会 | 1名 | 薬剤師会 | 1名 | 学識経験者 | 1名 | 看護協会 | 1名 | 保健所長 | 0名 |
| 歯科医師会 | 1名 | 弁護士会 | 0名 | その他 | 0名 | 病院団体 | 0名 | 住民代表 | 0名 |
| 合計 | | | | | | | | | 5名 |

6. 2019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 | その他 | | |

7. 2019年度他機関との連携体制

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

8. 2019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：無
- 地域住民向け啓発研修の実施
 - 無
 - 実施内容：無
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
 - 無
 - 実施内容：無

北海道 稚内（二次医療圏センター）：北海道ブロック

| | | | | | |
|------|-----|------|-----|------|-----|
| 相談件数 | 5 件 | うち苦情 | 4 件 | うち相談 | 1 件 |
|------|-----|------|-----|------|-----|

1. 受付方法

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

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|-----|------------------|-----|
| 医療行為・医療内容 | 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 | 3 件 | 医療費（診療報酬等） | 1 件 |
| 医療機関等の施設 | 0 件 | 医療知識等を問うもの | 0 件 |
| 医療情報の取扱 | 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 | 3 件 |
| 相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。） | 0 件 |
| 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定 | 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. 2019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 |
| 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 |
| 相談窓口担当者 | | |
| 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） |
| 合計 | 1 名 | うち（専任 0 名 兼任 1 名） |

5. 2019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（選択） | | | | | | | |
| 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 | | 住民代表 | 0名 |
| 合計 0名 | | | | | | | | | |

6. 2019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 | 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 | （選択） | |

7. 2019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：無 | |
| 2) 医療関係団体との連携 | 無 |
| i) 実施内容：無 | |
| 3) 他の行政部署等との連携 | 無 |
| i) 実施内容：無 | |
| 4) 他の医療安全支援センターとの連携 | 無 |
| i) 実施内容：無 | |

8. 2019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：無 | |
| 4) 地域住民向け啓発研修の実施 | 無 |
| i) 実施内容：無 | |
| 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：無 | |

北海道 網走（二次医療圏センター）：北海道ブロック

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

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|-----|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 3 回 | 面談（予約有） | 0 回 | 面談（予約無） | 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） | 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 | 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 | 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） | 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. 2019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 |
| 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 |
| 相談窓口担当者 | | |
| 保健師 | 0 名 | うち（専任 0 名 兼任 0 名） |
| 医師・歯科医師 | 0 名 | うち（専任 0 名 兼任 0 名） |
| 薬剤師 | 2 名 | うち（専任 0 名 兼任 2 名） |
| 助産師 | 0 名 | うち（専任 0 名 兼任 0 名） |
| 社会福祉士等福祉職 | 0 名 | うち（専任 0 名 兼任 0 名） |
| 事務・行政官 | 2 名 | うち（専任 0 名 兼任 2 名） |
| 看護師 | 0 名 | うち（専任 0 名 兼任 0 名） |
| 技師等 | 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） |
| 合計 | 4 名 | うち（専任 0 名 兼任 4 名） |

5. 2019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 | 0名 |
| 歯科医師会 | 1名 | 弁護士会 | 0名 | その他 | 0名 | 病院団体 | 0名 | 住民代表 | 0名 |
| 合計 | | | | | | | | | 5名 |

6. 2019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 | その他 | | | | | |

7. 2019年度他機関との連携体制

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

8. 2019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：無
- 地域住民向け啓発研修の実施
 - 無
 - 実施内容：無
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
 - 無
 - 実施内容：無

北海道 北見（二次医療圏センター）：北海道ブロック

| | | | | | |
|------|------|------|------|------|-----|
| 相談件数 | 70 件 | うち苦情 | 62 件 | うち相談 | 8 件 |
|------|------|------|------|------|-----|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|------|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 59 回 | 面談（予約有） | 2 回 | 面談（予約無） | 8 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 | 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） | 7 件 |
| 医療機関等の施設 | 1 件 | 医療知識等を問うもの | 2 件 |
| 医療情報の取扱 | 9 件 | うち、健康や病気にすること | 1 件 |
| うち、カルテ開示 | 1 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 | 1 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） | 10 件 |

3. (1) 傾聴後の対応

| | |
|--|------|
| 相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った | 24 件 |
| 相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。） | 14 件 |
| 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定 | 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. 2019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 | （選択） | センター業務従事者が立入検査に行くか | （選択） |
| 専用回線 | （選択） | 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 | （選択） |
| 相談窓口担当者 | | | |
| 保健師 | 0 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 0 名） |
| 医師・歯科医師 | 0 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 0 名） |
| 薬剤師 | 6 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 6 名） |
| 助産師 | 0 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 0 名） |
| 社会福祉士等福祉職 | 0 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 0 名） |
| 事務・行政官 | 1 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 1 名） |
| 看護師 | 0 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 0 名） |
| 技師等 | 0 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 0 名） |
| その他 | 0 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 0 名） |
| 合計 | 7 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 7 名） |

5. 2019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 | 0名 | 薬剤師会 | 1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 | 0名 |
| 合計 | | | | | | | | | 5名 |

6. 2019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 | | | | | （選択） | |

7. 2019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：無 | |
| 2) 医療関係団体との連携 | 無 |
| i) 実施内容：無 | |
| 3) 他の行政部署等との連携 | 無 |
| i) 実施内容：無 | |
| 4) 他の医療安全支援センターとの連携 | 無 |
| i) 実施内容：無 | |

8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

| | |
|--------------------------|---|
| 1) 相談窓口の周知の有無 | 有 |
| 2) 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載 | |
| 3) 医療従事者向け研修の実施 | 有 |
| i) 実施内容：定例の講演会 | |
| 4) 地域住民向け啓発研修の実施 | 無 |
| i) 実施内容：無 | |
| 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：無 | |

北海道 紋別（二次医療圏センター）：北海道ブロック

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

1. 受付方法

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

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|-----|------------------|-----|
| 医療行為・医療内容 | 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 | 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 | 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 | 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 | 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. 2019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 |
| 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 |

| | | | |
|-----------|-----|-------|-------------|
| 相談窓口担当者 | | | |
| 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 | 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） |
| 合計 | 2 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（2 名） |

5. 2019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 | 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. 2019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 | | スキルアップ研修 | | 全国協議会 | |
| 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 | | | |

7. 2019年度他機関との連携体制

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

8. 2019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
 - 1) 有
- 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載
 - 1) 有
- 医療従事者向け研修の実施
 - 1) 実施内容：定例の講演会
- 地域住民向け啓発研修の実施
 - 1) 実施内容：無
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
 - 1) 実施内容：無

北海道 室蘭（二次医療圏センター）：北海道ブロック

| | | | | | |
|------|------|------|------|------|------|
| 相談件数 | 36 件 | うち苦情 | 16 件 | うち相談 | 20 件 |
|------|------|------|------|------|------|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|------|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 32 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 | 13 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 | 3 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 | 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 | 0 件 | うち、上記以外のもの | 3 件 |
| うち、上記以外のもの | 5 件 | その他（上記に分類できないもの） | 5 件 |

3. (1) 傾聴後の対応

| | |
|--|------|
| 相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った | 18 件 |
| 相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。） | 13 件 |
| 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定 | 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. 2019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 | | | |
| 保健師 | 0 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 0 名） |
| 医師・歯科医師 | 0 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 0 名） |
| 薬剤師 | 3 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 3 名） |
| 助産師 | 0 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 0 名） |
| 社会福祉士等福祉職 | 0 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 0 名） |
| 事務・行政官 | 0 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 0 名） |
| 看護師 | 0 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 0 名） |
| 技師等 | 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） |
| 合計 | 4 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 4 名） |

5. 2019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 | 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 | 0名 |
| 合計 | | | | | | | | | 5名 |

6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

7. 2019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：無 | | |
| 2) 医療関係団体との連携 | 無 | |
| i) 実施内容：無 | | |
| 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：無 | | |

8. 2019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：無 | |
| 4) 地域住民向け啓発研修の実施 | 無 |
| i) 実施内容：無 | |
| 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：無 | |

北海道 苫小牧（二次医療圏センター）：北海道ブロック

| | | | | | |
|------|-----|------|-----|------|-----|
| 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 | 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） | 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 | 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 | 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. 2019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 |
| 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 |
| 相談窓口担当者 | | |
| 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） |
| 合計 | 1 名 | うち（専任 0 名 兼任 1 名） |

5. 2019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 | | | | | | | |
| 協議会委員の人数 | | | | | | | | | |
| 医師会 | 1名 | 薬剤師会 | 0名 | 学識経験者 | 0名 | 看護協会 | 1名 | 保健所長 | 0名 |
| 歯科医師会 | 1名 | 弁護士会 | 0名 | その他 | 0名 | 病院団体 | 0名 | 住民代表 | 2名 |
| 合計 5名 | | | | | | | | | |

6. 2019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 | | | | 無 | | | (選択) |

7. 2019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：無
- 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. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無
 - 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載
- 3) 医療従事者向け研修の実施
 - 有
 - i) 実施内容：定例の講演会
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施
 - 無
 - i) 実施内容：無
- 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：無

北海道 浦河（二次医療圏センター）：北海道ブロック

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

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|-----|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 1 回 | 面談（予約有） | 0 回 | 面談（予約無） | 0 回 |
| 電子メール | 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 | 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） | 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 | 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. 2019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 |
| 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 |
| 相談窓口担当者 | | |
| 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 | 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） |
| 合計 | 2 名 | うち（専任 0 名 兼任 2 名） |

5. 2019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 | 0名 | その他 | 0名 | 病院団体 | 0名 | 住民代表 | 1名 |
| 合計 | | | | | | | | | 7名 |

6. 2019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 | | | | その他 | | | |
| 相談職員へのメンタルヘルスケア | | | | 無 | (選択) | | |

7. 2019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：無 | |
| 2) 医療関係団体との連携 | 無 |
| i) 実施内容：無 | |
| 3) 他の行政部署等との連携 | 無 |
| i) 実施内容：無 | |
| 4) 他の医療安全支援センターとの連携 | 有 |
| i) 実施内容：意見交換会や連絡会の開催 | |

8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

| | |
|-----------------------|---|
| 1) 相談窓口の周知の有無 | 有 |
| 2) 相談窓口の周知の方法：その他 | |
| 3) 医療従事者向け研修の実施 | 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：無 | |
| 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：無 | |

北海道 静内（二次医療圏センター）：北海道ブロック

| | | | | | |
|------|-----|------|-----|------|-----|
| 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 | 2 回 | 面談（予約有） | 0 回 | 面談（予約無） | 1 回 |
| 電子メール | 0 回 | 手紙・FAX | 0 回 | その他 | 0 回 |

2. 受付内容

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

3. (1) 傾聴後の対応

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

3. (2) 年間の傾向

| | |
|---|------|
| 対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数） | 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. 2019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 | | | |
| 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） |
| 合計 | 1 名 | うち（専任 | 0 名）兼任（1 名） |

5. 2019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 | 0名 | 看護協会 | 1名 | 保健所長 | 0名 |
| 歯科医師会 | 1名 | 弁護士会 | 0名 | その他 | 0名 | 病院団体 | 0名 | 住民代表 | 1名 |
| 合計 | | | | | | | | | 5名 |

6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

7. 2019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)
 - 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 相意見交換会や連絡会の開催

8. 2019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：無
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施
 - 無
 - i) 実施内容：無
- 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

北海道 根室（二次医療圏センター）：北海道ブロック

| | | | | | |
|------|------|------|-----|------|-----|
| 相談件数 | 11 件 | うち苦情 | 2 件 | うち相談 | 9 件 |
|------|------|------|-----|------|-----|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|-----|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 4 回 | 面談（予約有） | 0 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 | 3 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 0 件 |
| コミュニケーションに関すること | 1 件 | 医療費（診療報酬等） | 0 件 |
| 医療機関等の施設 | 1 件 | 医療知識等を問うもの | 0 件 |
| 医療情報の取扱 | 0 件 | うち、健康や病気にすること | 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 | 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 | 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. 2019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 | | | |
| 保健師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名）兼任 0 名） |
| 医師・歯科医師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名）兼任 0 名） |
| 薬剤師 | 1 名 | うち（専任 | 0 名）兼任 1 名） |
| 助産師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名）兼任 0 名） |
| 社会福祉士等福祉職 | 0 名 | うち（専任 | 0 名）兼任 0 名） |
| 事務・行政官 | 2 名 | うち（専任 | 0 名）兼任 2 名） |
| 看護師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名）兼任 0 名） |
| 技師等 | 0 名 | うち（専任 | 0 名）兼任 0 名） |
| その他 | 0 名 | うち（専任 | 0 名）兼任 0 名） |
| 合計 | 3 名 | うち（専任 | 0 名）兼任 3 名） |

5. 2019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 | 保健師 | 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. 2019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 | (選択) | |

7. 2019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：無 | |
| 2) 医療関係団体との連携 | 無 |
| i) 実施内容：無 | |
| 3) 他の行政部署等との連携 | 無 |
| i) 実施内容：無 | |
| 4) 他の医療安全支援センターとの連携 | 無 |
| i) 実施内容：無 | |

8. 2019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：無 | |
| 4) 地域住民向け啓発研修の実施 | 無 |
| i) 実施内容：無 | |
| 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：無 | |

北海道 中標津（二次医療圏センター）：北海道ブロック

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

1. 受付方法

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

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|-----|------------------|-----|
| 医療行為・医療内容 | 0 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 0 件 |
| コミュニケーションに関すること | 0 件 | 医療費（診療報酬等） | 0 件 |
| 医療機関等の施設 | 0 件 | 医療知識等を問うもの | 0 件 |
| 医療情報の取扱 | 0 件 | うち、健康や病気に関すること | 0 件 |
| うち、カルテ開示 | 0 件 | うち、薬品に関するもの | 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 | 0 件 |
| 相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。） | 0 件 |
| 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定 | 0 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定 | 0 件 |

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019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 |
| 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 |

| | | | |
|-----------|-----|--------|-------------|
| 相談窓口担当者 | | | |
| 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） |
| 合計 | 2 名 | うち（専任） | 0 名（兼任 2 名） |

5. 2019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 | | | | | | | |
| 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. 2019年度の相談窓口支援体制

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

7. 2019年度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. 2019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：無
- 地域住民向け啓発研修の実施 無
 - 実施内容：無
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 無
 - 実施内容：無