

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、薬品に関するもの	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 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			
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年度その他機関との連携体制

- 医療機関との連携 有
 - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等 相談事例集等資料の配布
- 医療関係団体との連携 有
 - 実施内容：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、健康や病気に関すること	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 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			
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							
医師による相談職員へのアドバイザー機能							
相談職員へのメンタルヘルスケア							

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、薬品に関すること	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						

7. 2019年度その他機関との連携体制

- 医療機関との連携 有
 - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等 相談事例集等資料の配布
- 医療関係団体との連携 有
 - 実施内容：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（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 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：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 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：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

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

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

8. 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							
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	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	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：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	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 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							
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	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							
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			
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		有			
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	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			

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
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	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年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携	有
い) 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
い) 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
い) 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)
4) 他の医療安全支援センターとの連携	有
い) 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
い) 実施内容：無	
4) 地域住民向け啓発研修の実施	無
い) 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
い) 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）	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、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	0 件

3. (1) 傾聴後の対応

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

3. (2) 年間の傾向

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

4. 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	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	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