

# 茨城県（都道府県）：関東ブロック

相談件数	2,146 件	うち苦情	513 件	うち相談	1,633 件
------	---------	------	-------	------	---------

## 1. 受付方法

電話	2,104 回	面談（予約有）	13 回	面談（予約無）	17 回
電子メール	9 回	手紙・FAX	3 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	668 件	医療機関等の紹介、案内	86 件
コミュニケーションに関すること	327 件	医療費（診療報酬等）	110 件
医療機関等の施設	26 件	医療知識等を問うもの	454 件
医療情報の取扱	17 件	うち、健康や病気に関すること	427 件
うち、カルテ開示	14 件	うち、薬品に関すること	27 件
うち、セカンドオピニオン	3 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	458 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	1,259 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。）	183 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	138 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	29 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	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
看護師	4 名	うち（専任	4 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	4 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	1名	学識経験者	1名	病院団体	2名	看護協会	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	1名	住民代表	1名	保健所長	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	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マスク	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：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
  - 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
  - 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
  - i) 実施内容：定例の講演会
- 2) 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載
  - i) 実施内容：電話帳への掲載 その他
- 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：住民向け一般公開

# 栃木県（都道府県）：関東ブロック

相談件数	724 件	うち苦情	228 件	うち相談	496 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	656 回	面談（予約有）	17 回	面談（予約無）	19 回
電子メール	30 回	手紙・FAX	2 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	87 件	医療機関等の紹介、案内	61 件
コミュニケーションに関すること	149 件	医療費（診療報酬等）	66 件
医療機関等の施設	2 件	医療知識等を問うもの	312 件
医療情報の取扱	10 件	うち、健康や病気に関すること	276 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関すること	36 件
うち、セカンドオピニオン	3 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	6 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	528 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。）	136 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	57 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	3 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	2 名	うち（専任	2 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
合計	2 名	うち（専任	2 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	3名	病院団体	1名	看護協会	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	1名	住民代表		保健所長	
<b>合計 10名</b>									

## 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	1名	実践研修	1名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	有						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	協議会委員から						
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

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

（他課の専門部署 厚生局 その他）

## 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	有
i) 実施内容：定例の市民公開講座等	
5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開	無
i) 実施内容：無	

# 宇都宮市（保健所設置市区センター）：関東ブロック

相談件数	487 件	うち苦情	44 件	うち相談	443 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	469 回	面談（予約有）	3 回	面談（予約無）	14 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	66 件	医療機関等の紹介、案内	232 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）	36 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	63 件
医療情報の取扱	1 件	うち、健康や病気に関すること	48 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関すること	15 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）	48 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	443 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	35 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	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	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	3 名	うち（専任	0 名、兼任 3 名）
看護師	1 名	うち（専任	1 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
合計	5 名	うち（専任	1 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	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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 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	有				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	2名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無						
相談職員へのメンタルヘルスケア	有	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
  - 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：広報誌への掲載
- 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：医療関係団体や医療機関への公開

# 栃木県 県西（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	14 件	うち苦情	2 件	うち相談	12 件
------	------	------	-----	------	------

## 1. 受付方法

電話	10 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	3 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	9 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	0 件	医療費（診療報酬等）	4 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	1 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	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	11 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	7 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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
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	1 名	うち（専任）	0 名、兼任（1 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
事務・行政官	5 名	うち（専任）	0 名、兼任（5 名）
看護師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
技師等	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
その他	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
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	栃木県においては、全県分を医療政策課で開催しており、当センターでは特に実施していない。
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	病院団体	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名
						看護協会	0名
						保健所長	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）	無	相談受付票	有
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数				
初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修
				0名 全国協議会
0名				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	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	

# 栃木県 県東（二次医療圏センター）：関東ブロック

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

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	1 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	1 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	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
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	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	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（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	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	無	二次医療圏センターで設置していないが、県では実施している。							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 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	無	新任担当者に対する勉強会	無

## 医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	有						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無						

## 7. 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（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：パンフレット（リーフレット）等の作成
- 3) 医療従事者向け研修の実施
  - 無
  - i) 実施内容：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

# 栃木県 県南（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	51 件	うち苦情	36 件	うち相談	15 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	46 回	面談（予約有）	3 回	面談（予約無）	2 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	6 件	医療機関等の紹介、案内	1 件
コミュニケーションに関すること	30 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	3 件
医療情報の取扱	1 件	うち、健康や病気に関すること	1 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関すること	2 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	10 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	25 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	8 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	9 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
薬剤師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	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	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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 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	無	新任担当者に対する勉強会	無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数					
初任者研修	1名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
全国協議会	0名				
休職・退職時の代替要員確保	無				
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無				
相談職員へのメンタルヘルスケア	無				

## 7. 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)
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：パンフレット（リーフレット）等の作成	
3) 医療従事者向け研修の実施	無
i) 実施内容：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	

# 栃木県 県北（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	13 件	うち苦情	9 件	うち相談	4 件
------	------	------	-----	------	-----

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	2 件	医療機関等の紹介、案内	1 件
コミュニケーションに関すること	9 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	9 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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）	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	いいえ
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	無
相談窓口担当者			
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
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	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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 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	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	有 (他課の専門部署)
i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	
4) 他の医療安全支援センターとの連携	無
i) 実施内容：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	無
2) 相談窓口の周知の方法	無
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	

# 栃木県 安足（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	27 件	うち苦情	18 件	うち相談	9 件
------	------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

電話	23 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	3 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	18 件	医療機関等の紹介、案内	3 件
コミュニケーションに関すること	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	1 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）	2 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	17 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	8 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	2 名	うち（専任 0 名、兼任 2 名）
看護師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	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）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保				無			
医師による相談職員へのアドバイザー機能				無			
相談職員へのメンタルヘルスケア				無	(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 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 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



# 群馬県（都道府県）：関東ブロック

相談件数	1,433 件	うち苦情	787 件	うち相談	646 件
------	---------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	1,360 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	55 回
電子メール	18 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	316 件	医療機関等の紹介、案内	78 件
コミュニケーションに関すること	157 件	医療費（診療報酬等）	67 件
医療機関等の施設	5 件	医療知識等を問うもの	568 件
医療情報の取扱	23 件	うち、健康や病気に関すること	284 件
うち、カルテ開示	11 件	うち、薬品に関するもの	61 件
うち、セカンドオピニオン	12 件	うち、上記以外のもの	223 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）	219 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	1,255 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。）	61 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	96 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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	いいえ
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	無
相談窓口担当者			
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	2 名	うち（専任	2 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
合計	2 名	うち（専任	2 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	0名
学識経験者	0名	病院団体	1名
看護協会	1名	看護協会	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名
その他	1名	住民代表	0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）	無	相談受付票	有
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数			
初任者研修	2名	実践研修	2名
スキルアップ研修	0名	全国協議会	2名
休職・退職時の代替要員確保	無		
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無		
相談職員へのメンタルヘルスケア	無		

## 7. 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
- 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 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
  - 有
  - 実施内容：医療関係団体や医療機関への公開

# 埼玉県（都道府県）：関東ブロック

相談件数	3,362 件	うち苦情	950 件	うち相談	2,412 件
------	---------	------	-------	------	---------

## 1. 受付方法

電話	3,254 回	面談（予約有）	24 回	面談（予約無）	0 回
電子メール	80 回	手紙・FAX	3 回	その他	1 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	427 件	医療機関等の紹介、案内	208 件
コミュニケーションに関すること	728 件	医療費（診療報酬等）	279 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	1,298 件
医療情報の取扱	60 件	うち、健康や病気にすること	1,212 件
うち、カルテ開示	22 件	うち、薬品に関するもの	39 件
うち、セカンドオピニオン	11 件	うち、上記以外のもの	47 件
うち、上記以外のもの	27 件	その他（上記に分類できないもの）	362 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	2,619 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。）	605 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	138 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	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	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	1 名	うち（専任	1 名、兼任 0 名）
看護師	1 名	うち（専任	1 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	2 名	うち（専任	2 名、兼任 0 名）
合計	4 名	うち（専任	4 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	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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 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	有

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	1名	実践研修	2名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	1名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から						
相談職員へのメンタルヘルスケア	有	その他					

## 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）
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	

# さいたま市（保健所設置市区センター）：関東ブロック

相談件数	1,620 件	うち苦情	627 件	うち相談	993 件
------	---------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	1,558 回	面談（予約有）	23 回	面談（予約無）	1 回
電子メール	11 回	手紙・FAX	17 回	その他	10 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	549 件	医療機関等の紹介、案内	249 件
コミュニケーションに関すること	180 件	医療費（診療報酬等）	98 件
医療機関等の施設	5 件	医療知識等を問うもの	427 件
医療情報の取扱	62 件	うち、健康や病気にすること	413 件
うち、カルテ開示	4 件	うち、薬品に関するもの	14 件
うち、セカンドオピニオン	6 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	52 件	その他（上記に分類できないもの）	50 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	1,282 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。）	246 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	78 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	14 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	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）	5 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	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
看護師	2 名	うち（専任	2 名、	兼任	0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
合計	2 名	うち（専任	2 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	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	2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	2名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>9名</b>

## 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	有

### 医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

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

# 川越市（保健所設置市区センター）：関東ブロック

相談件数	243 件	うち苦情	140 件	うち相談	103 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	221 回	面談（予約有）	8 回	面談（予約無）	12 回
電子メール	1 回	手紙・FAX	1 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	69 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	101 件	医療費（診療報酬等）	16 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	3 件
医療情報の取扱	8 件	うち、健康や病気にすること	2 件
うち、カルテ開示	5 件	うち、薬品に関するもの	1 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	1 件	その他（上記に分類できないもの）	29 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	141 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	38 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	63 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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	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	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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 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	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	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
  - 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：相談事例集等資料の配布
- 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：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
  - i) 実施内容：有
- 2) 相談窓口の周知の方法：広報誌への掲載
  - i) 実施内容：ホームページへの掲載 電話帳への掲載
- 3) 医療従事者向け研修の実施
  - i) 実施内容：有
- 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：有
  - ii) 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

# 越谷市（保健所設置市区センター）：関東ブロック

相談件数	84 件	うち苦情	27 件	うち相談	57 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	76 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	2 回
電子メール	5 回	手紙・FAX	0 回	その他	1 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	17 件	医療機関等の紹介、案内	52 件
コミュニケーションに関すること	10 件	医療費（診療報酬等）	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	3 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	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	75 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	18 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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	0 名	うち（専任	0 名、兼任（0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任（0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任（0 名）
事務・行政官	3 名	うち（専任	0 名、兼任（3 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任（0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任（0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任（0 名）
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	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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 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	無	新任担当者に対する勉強会	無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数					
初任者研修	1名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
全国協議会	0名				
休職・退職時の代替要員確保	無				
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から				
相談職員へのメンタルヘルスケア	無（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 消費生活センター）
i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	
4) 他の医療安全支援センターとの連携	有
i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	

## 8. 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	

# 川口市（保健所設置市区センター）：関東ブロック

相談件数	544 件	うち苦情	205 件	うち相談	322 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	482 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	55 回
電子メール	7 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	85 件	医療機関等の紹介、案内	187 件
コミュニケーションに関すること	82 件	医療費（診療報酬等）	50 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	57 件
医療情報の取扱	14 件	うち、健康や病気に関すること	51 件
うち、カルテ開示	8 件	うち、薬品に関すること	8 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	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	421 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。）	40 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	11 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	9 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	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	無	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	1 名	うち（専任 0 名、兼任 1 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	3 名	うち（専任 0 名、兼任 3 名）
看護師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
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	無								
開催頻度	0 回／年								
協議会の一般公開	無								
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 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	3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	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

- 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：相談事例集等資料の配布
- 他の行政部署等との連携
  - 1) 実施内容：無
- 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) 有
  - 1) 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

# 埼玉県 南部（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	78 件	うち苦情	29 件	うち相談	49 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	71 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	2 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	5 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	9 件	医療機関等の紹介、案内	38 件
コミュニケーションに関すること	15 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	14 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	2 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	56 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	6 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	16 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぎ予定	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	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	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
事務・行政官	3 名	うち（専任	0 名、	兼任	3 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
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	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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計 0名</b>									

## 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	有				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	1名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	有	課内等職場の医師から					
相談職員へのメンタルヘルスケア	有	相談員同士のミーティング					

## 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：意見交換会や連絡会の開催			
2) 医療関係団体との連携	無		
i) 実施内容：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：意見交換会や連絡会の開催			
4) 他の医療安全支援センターとの連携	有		
i) 実施内容：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：医療機関の相談担当者等との事例検討会	
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	

# 埼玉県 朝霞（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	78 件	うち苦情	57 件	うち相談	21 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	73 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	2 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	13 件	医療機関等の紹介、案内	21 件
コミュニケーションに関すること	29 件	医療費（診療報酬等）	4 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	9 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	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	7 件	その他（上記に分類できないもの）	2 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	62 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	2 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	14 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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
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	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	4 名	うち（専任 0 名、兼任 4 名）
看護師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
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	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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 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	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	1名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から						
相談職員へのメンタルヘルスケア	有	その他					

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

## 8. 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



# 埼玉県 坂戸（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	72 件	うち苦情	40 件	うち相談	32 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	62 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	9 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	26 件	医療機関等の紹介、案内	21 件
コミュニケーションに関すること	11 件	医療費（診療報酬等）	4 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	1 件
医療情報の取扱	3 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関すること	1 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	2 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	58 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	11 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	3 名	うち（専任 0 名、兼任 3 名）
看護師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
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	無								
開催頻度	0 回/年								
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計 0名</b>									

## 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 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 医療関係団体との連携 無
  - 実施内容：無
- 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

# 埼玉県 狭山（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	155 件	うち苦情	58 件	うち相談	94 件
------	-------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	150 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	3 回
電子メール	2 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	36 件	医療機関等の紹介、案内	54 件
コミュニケーションに関すること	31 件	医療費（診療報酬等）	12 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	4 件	うち、健康や病気に関すること	4 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	2 件
うち、セカンドオピニオン	1 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）	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	125 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	16 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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
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	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	4 名	うち（専任	0 名、兼任 4 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
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	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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 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				

## 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 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	

# 埼玉県 東松山（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	43 件	うち苦情	22 件	うち相談	20 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	4 件	医療機関等の紹介、案内	10 件
コミュニケーションに関すること	14 件	医療費（診療報酬等）	5 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	1 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	1 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関するもの	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）	9 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	35 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	3 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	5 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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	0 名	うち（専任	0 名、兼任（0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任（0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任（0 名）
事務・行政官	3 名	うち（専任	0 名、兼任（3 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任（0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任（0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任（0 名）
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	無	予算の確保							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

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

## 8. 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
  - ポスターの作成
- 3) 医療従事者向け研修の実施
  - 有
  - i) 実施内容：定例の講演会
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施
  - 無
  - i) 実施内容：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

# 埼玉県 熊谷（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	40 件	うち苦情	28 件	うち相談	12 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	32 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	7 回
電子メール	1 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	10 件	医療機関等の紹介、案内	9 件
コミュニケーションに関すること	13 件	医療費（診療報酬等）	5 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	10 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気にすること	10 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	40 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	10 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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
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	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	1 名	うち（専任 0 名、兼任 1 名）
助産師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	4 名	うち（専任 0 名、兼任 4 名）
看護師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
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	人員の確保							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 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	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：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 医療機関の相談担当者等との事例検討会	
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	

# 埼玉県 秩父（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	3 件	うち苦情	3 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	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	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	3 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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	6 名	うち（専任	0 名、兼任（6 名）
医師・歯科医師	1 名	うち（専任	0 名、兼任（1 名）
薬剤師	2 名	うち（専任	0 名、兼任（2 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任（0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任（0 名）
事務・行政官	3 名	うち（専任	0 名、兼任（3 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任（0 名）
技師等	3 名	うち（専任	0 名、兼任（3 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任（0 名）
合計	15 名	うち（専任	0 名、兼任（15 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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 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	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	（選択）				
相談職員へのメンタルヘルスケア	（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	有
i) 実施内容：意見交換会や連絡会の開催	
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：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	

# 埼玉県 本庄（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	23 件	うち苦情	19 件	うち相談	4 件
------	------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

電話	17 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	6 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	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	3 件
コミュニケーションに関すること	10 件	医療費（診療報酬等）	2 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	1 件
医療情報の取扱	1 件	うち、健康や病気に関すること	1 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	1 件	その他（上記に分類できないもの）	1 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
事務・行政官	3 名	うち（専任	0 名、	兼任	3 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
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	無	関係機関との連携を強化し、良い協力体制を築くこと
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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 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	有

## 医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

初任者研修	1名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無						
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
  - 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
- 医療関係団体との連携
  - 無
  - i) 実施内容：無
- 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

- 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
  - i) 実施内容：医療機関の相談担当者等との事例検討会
- 地域住民向け啓発研修の実施
  - 無
  - i) 実施内容：無
- 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

# 埼玉県 加須（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	52 件	うち苦情	20 件	うち相談	32 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	44 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	8 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	17 件	医療機関等の紹介、案内	8 件
コミュニケーションに関すること	13 件	医療費（診療報酬等）	1 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	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	0 件	うち、薬品に関すること	1 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	1 件	その他（上記に分類できないもの）	9 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	37 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	6 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	9 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	3 名	うち（専任 0 名、兼任 3 名）
看護師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
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	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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 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	有				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	0名	実践研修	1名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	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	

（他課の専門部署 消費生活センター）

## 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：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	
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	

# 埼玉県 春日部（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	49 件	うち苦情	39 件	うち相談	10 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	42 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	6 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	1 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	14 件	医療機関等の紹介、案内	3 件
コミュニケーションに関すること	13 件	医療費（診療報酬等）	4 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	12 件
医療情報の取扱	3 件	うち、健康や病気にすること	0 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関すること	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	2 件	その他（上記に分類できないもの）	9 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	39 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	1 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	9 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	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 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	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	4 名	うち（専任	0 名、兼任 4 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
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	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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計 0名</b>									

## 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	3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				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	



# 埼玉県 草加（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	162 件	うち苦情	97 件	うち相談	65 件
------	-------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	154 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	7 回
電子メール	1 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	64 件	医療機関等の紹介、案内	65 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）	3 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	4 件
医療情報の取扱	2 件	うち、健康や病気にすること	2 件
うち、カルテ開示	2 件	うち、薬品に関すること	2 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	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	145 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	16 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	4 名	うち（専任	0 名、兼任 4 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
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	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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

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

## 7. 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：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	無
2) 相談窓口の周知の方法：無	
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	

# 埼玉県 幸手（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	81 件	うち苦情	38 件	うち相談	43 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	75 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	4 回
電子メール	1 回	手紙・FAX	1 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	17 件	医療機関等の紹介、案内	33 件
コミュニケーションに関すること	20 件	医療費（診療報酬等）	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	3 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、薬品に関するもの	0 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	5 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	61 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	7 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	13 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	2 名	うち（専任 0 名、兼任 2 名）
看護師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
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								
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計 0名</b>									

## 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	有
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数			
初任者研修	2名	実践研修	0名
スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	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 法テラス 消費生活センター 厚生局 社会保険事務所 その他）
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 他の医療安全支援センターとの連携
  - 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. 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
  - 無
  - 実施内容：無

# 千葉県（都道府県）：関東ブロック

相談件数	3,312 件	うち苦情	1,174 件	うち相談	2,138 件
------	---------	------	---------	------	---------

## 1. 受付方法

電話	3,286 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	1 回
電子メール	9 回	手紙・FAX	1 回	その他	13 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	904 件	医療機関等の紹介、案内	237 件
コミュニケーションに関すること	344 件	医療費（診療報酬等）	214 件
医療機関等の施設	4 件	医療知識等を問うもの	1,121 件
医療情報の取扱	44 件	うち、健康や病気にすること	951 件
うち、カルテ開示	26 件	うち、薬品に関するもの	65 件
うち、セカンドオピニオン	12 件	うち、上記以外のもの	105 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）	444 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	2,841 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。）	410 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	43 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	3 名	うち（専任	3 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
合計	4 名	うち（専任	3 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	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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 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	無	新任担当者に対する勉強会	無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	1名	実践研修	1名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	1名
休職・退職時の代替要員確保	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 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）
- 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
- 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：医療関係団体や医療機関への公開

# 千葉市（保健所設置市区センター）：関東ブロック

相談件数	1,601 件	うち苦情	412 件	うち相談	1,189 件
------	---------	------	-------	------	---------

## 1. 受付方法

電話	1,574 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	23 回
電子メール	1 回	手紙・FAX	1 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	264 件	医療機関等の紹介、案内	618 件
コミュニケーションに関すること	120 件	医療費（診療報酬等）	59 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	379 件
医療情報の取扱	7 件	うち、健康や病気にすること	354 件
うち、カルテ開示	4 件	うち、薬品に関するもの	25 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	1 件	その他（上記に分類できないもの）	153 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	1,439 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。）	69 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	12 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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 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	2 名	うち（専任	2 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
合計	8 名	うち（専任	2 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	有								
開催頻度	1 回/年	協議会の一般公開	有						
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	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	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>4名</b>

## 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	2名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
全国協議会	0名				
休職・退職時の代替要員確保	無				
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無				
相談職員へのメンタルヘルスケア	無				(選択)

## 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 意見交換会や連絡会の開催
- 医療関係団体との連携
  - 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会の開催
- 他の行政部署等との連携
  - 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 (他課の専門部署ス 消費生活センター)
- 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
  - 有
- 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
  - 無
  - 実施内容：無

# 船橋市（保健所設置市区センター）：関東ブロック

相談件数	709 件	うち苦情	285 件	うち相談	424 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	661 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	27 回
電子メール	3 回	手紙・FAX	3 回	その他	14 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	146 件	医療機関等の紹介、案内	121 件
コミュニケーションに関すること	68 件	医療費（診療報酬等）	38 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	197 件
医療情報の取扱	49 件	うち、健康や病気に関すること	137 件
うち、カルテ開示	4 件	うち、薬品に関するもの	30 件
うち、セカンドオピニオン	4 件	うち、上記以外のもの	30 件
うち、上記以外のもの	41 件	その他（上記に分類できないもの）	87 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	526 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。）	29 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	69 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	2 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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	4 名	うち（専任	0 名、	兼任（4 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任（0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、	兼任（0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、	兼任（0 名）
看護師	4 名	うち（専任	4 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	8 名	うち（専任	4 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	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	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	0名	その他	1名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>5名</b>

## 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	4名	実践研修	2名	スキルアップ研修	1名	全国協議会	1名
休職・退職時の代替要員確保				無			
医師による相談職員へのアドバイザー機能				課内等職場の医師から			
相談職員へのメンタルヘルスケア				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 意見交換会や連絡会の開催 有
- 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 有
- 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 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 その他)
- 他の医療安全支援センターとの連携
  - 1) 実施内容：無 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：広報誌への掲載 ホームページへの掲載
- 医療従事者向け研修の実施
  - 1) 実施内容：医療機関の相談担当者等との事例検討会 有
- 地域住民向け啓発研修の実施
  - 1) 実施内容：出前講座（自治会、老人会、母子保健、高齢者保健等） 有
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
  - 1) 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 有

# 柏市（保健所設置市区センター）：関東ブロック

相談件数	631 件	うち苦情	251 件	うち相談	380 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	604 回	面談（予約有）	3 回	面談（予約無）	24 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	134 件	医療機関等の紹介、案内	138 件
コミュニケーションに関すること	69 件	医療費（診療報酬等）	40 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	137 件
医療情報の取扱	14 件	うち、健康や病気にすること	114 件
うち、カルテ開示	8 件	うち、薬品に関すること	20 件
うち、セカンドオピニオン	4 件	うち、上記以外のもの	3 件
うち、上記以外のもの	2 件	その他（上記に分類できないもの）	99 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	551 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	26 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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	1 名	うち（専任	1 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	1 名	うち（専任	1 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
合計	2 名	うち（専任	2 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	無								
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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 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	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	0名	実践研修	1名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保				無			
医師による相談職員へのアドバイザー機能				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	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）
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：広報誌への掲載 ホームページへの掲載	
3) 医療従事者向け研修の実施	無
i) 実施内容：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	

# 千葉県 松戸（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	109 件	うち苦情	95 件	うち相談	14 件
------	-------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	94 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	11 回
電子メール	4 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	36 件	医療機関等の紹介、案内	1 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）	5 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	3 件	うち、健康や病気にすること	0 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、薬品に関すること	2 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	61 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	69 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	31 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	4 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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	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	1 名	うち（専任 0 名、兼任 1 名）
その他	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 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	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	1名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保				無			
医師による相談職員へのアドバイザー機能				無			
相談職員へのメンタルヘルスケア				無	(選択してください)		

## 7. 2019年度他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 無
  - i) 実施内容：無
- 2) 医療関係団体との連携 (選択)
  - i) 実施内容：無
- 3) 他の行政部署等との連携 (選択)
  - 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 無
- 2) 相談窓口の周知の方法：無
- 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

# 千葉県 野田（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	21 件	うち苦情	14 件	うち相談	7 件
------	------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

電話	20 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	9 件	医療機関等の紹介、案内	1 件
コミュニケーションに関すること	1 件	医療費（診療報酬等）	1 件
医療機関等の施設	5 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）	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	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。）	2 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	11 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
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	無	センターの体制強化（担当者専任・複数配置等）	
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無
協議会委員の人数			
医師会	0名	薬剤師会	0名
学識経験者	0名	病院団体	0名
看護協会	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名
その他	0名	住民代表	0名
保健所長	0名	保健所長	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）	無	相談受付票	無
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数			
初任者研修	0名	実践研修	0名
スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	有		
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から		
相談職員へのメンタルヘルスケア	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	



# 千葉県 印旛（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	14 件	うち苦情	12 件	うち相談	2 件
------	------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

電話	13 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	0 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	4 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	7 件	医療費（診療報酬等）	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）	3 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	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	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）	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）	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	（選択）		
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	1 名	うち（専任）	0 名、兼任 1 名
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
薬剤師	2 名	うち（専任）	0 名、兼任 2 名
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
事務・行政官	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
看護師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
技師等	1 名	うち（専任）	0 名、兼任 1 名
その他	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
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	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	病院団体	0名
看護協会	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名
その他	0名	住民代表	0名
保健所長	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）	無	相談受付票	有
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数			
初任者研修	0名	実践研修	0名
スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無		
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無		
相談職員へのメンタルヘルスケア	無	（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	無
2) 相談窓口の周知の方法：無	
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	

# 千葉県 山武（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	32 件	うち苦情	8 件	うち相談	24 件
------	------	------	-----	------	------

## 1. 受付方法

電話	32 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	1 回
電子メール	1 回	手紙・FAX	1 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	5 件	医療機関等の紹介、案内	18 件
コミュニケーションに関すること	3 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	6 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	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。）	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	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	4 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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
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	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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 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	無
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数			
初任者研修	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

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	無
2) 相談窓口の周知の方法：無	
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	

# 千葉県 香取（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	2 件	うち苦情	2 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）	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）	0 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

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

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

## 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	無				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保				無			
医師による相談職員へのアドバイザー機能				無			
相談職員へのメンタルヘルスケア				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（その他）
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 他の医療安全支援センターとの連携 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. 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 無
- 相談窓口の周知の方法：無
- 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

# 千葉県 海匠（二次医療圏センター）：関東ブロック

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	5 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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）	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）	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	（選択）		
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	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	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	病院団体	0名
看護協会	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名
その他	0名	住民代表	0名
保健所長	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）	無	相談受付票	有
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数			
初任者研修	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	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

- 医療機関との連携 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 医療関係団体との連携 無
  - 実施内容：無
- 他の行政部署等との連携 無
  - 実施内容：無
- 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 無
- 相談窓口の周知の方法：無
- 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

# 千葉県 夷隅（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	9 件	うち苦情	7 件	うち相談	2 件
------	-----	------	-----	------	-----

## 1. 受付方法

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	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。）	2 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	4 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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
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	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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

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

## 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
  - 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
  - 無
- 2) 相談窓口の周知の方法
  - 無
- 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

# 千葉県 市原（二次医療圏センター）：関東ブロック

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

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	1 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	0 件	医療費（診療報酬等）	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）	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	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	3 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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
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	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	1 名	うち（専任 0 名、兼任 1 名）
看護師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
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	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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 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	無
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数			
初任者研修	0名	実践研修	0名
スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無		
医師による相談職員へのアドバイザー機能	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	無
2) 相談窓口の周知の方法：無	
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	

# 千葉県 安房（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	6 件	うち苦情	6 件	うち相談	0 件
------	-----	------	-----	------	-----

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	2 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	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	2 件	うち、健康や病気にすること	0 件
うち、カルテ開示	2 件	うち、薬品に関すること	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	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	1 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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
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	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
看護師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
技師等	1 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任 0 名、兼任 1 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	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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 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	1名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無	(選択してください)					

## 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	無
2) 相談窓口の周知の方法：無	
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	

# 千葉県 鴨川（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	7 件	うち苦情	7 件	うち相談	0 件
------	-----	------	-----	------	-----

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	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）	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	2 件	うち、健康や病気にすること	0 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	1 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。）	2 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	3 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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
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	無	人員							
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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 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	1名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無					（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	無
2) 相談窓口の周知の方法：無	
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	



# 千葉県 君津（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	6 件	うち苦情	5 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	3 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	6 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	6 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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
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	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
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	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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	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）	無	相談受付票	有
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数			
初任者研修	0名	実践研修	0名
スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無		
医師による相談職員へのアドバイザー機能	その他		
相談職員へのメンタルヘルスカラ	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 (選択)
  - i) 実施内容：実施内容：
- 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 無
- 2) 相談窓口の周知の方法：無
- 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

# 東京都（都道府県）：関東ブロック

相談件数	10,491 件	うち苦情	5,196 件	うち相談	3,881 件
------	----------	------	---------	------	---------

## 1. 受付方法

電話	10,427 回	面談（予約有）	22 回	面談（予約無）	40 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	2 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	1,871 件	医療機関等の紹介、案内	166 件
コミュニケーションに関すること	1,483 件	医療費（診療報酬等）	610 件
医療機関等の施設	108 件	医療知識等を問うもの	3,345 件
医療情報の取扱	284 件	うち、健康や病気にすること	2,182 件
うち、カルテ開示	77 件	うち、薬品に関するもの	234 件
うち、セカンドオピニオン	42 件	うち、上記以外のもの	929 件
うち、上記以外のもの	165 件	その他（上記に分類できないもの）	2,624 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	4,833 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	2,220 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	890 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	7 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	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	いいえ
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有

相談窓口担当者			
保健師	4 名	うち（専任	4 名、兼任（0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任（0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任（0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任（0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任（0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任（0 名）
看護師	7 名	うち（専任	7 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	11 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	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	1名	学識経験者	0名	病院団体	2名	看護協会	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	2名	その他	2名	住民代表	2名	保健所長	1名
<b>合計</b>									<b>13名</b>

## 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	5名	実践研修	1名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	1名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から						
相談職員へのメンタルヘルスケア	有					その他	

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

# 町田市（保健所設置市区センター）：関東ブロック

相談件数	812 件	うち苦情	182 件	うち相談	630 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	720 回	面談（予約有）	15 回	面談（予約無）	71 回
電子メール	5 回	手紙・FAX	1 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	51 件	医療機関等の紹介、案内	373 件
コミュニケーションに関すること	99 件	医療費（診療報酬等）	73 件
医療機関等の施設	7 件	医療知識等を問うもの	178 件
医療情報の取扱	19 件	うち、健康や病気にすること	121 件
うち、カルテ開示	4 件	うち、薬品に関すること	24 件
うち、セカンドオピニオン	7 件	うち、上記以外のもの	33 件
うち、上記以外のもの	8 件	その他（上記に分類できないもの）	12 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	785 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	12 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	13 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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）	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	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	1 名	うち（専任）	0 名、兼任（1 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
薬剤師	2 名	うち（専任）	1 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	1 名	うち（専任）	1 名、兼任（0 名）
技師等	1 名	うち（専任）	0 名、兼任（1 名）
その他	2 名	うち（専任）	0 名、兼任（2 名）
合計	7 名	うち（専任）	2 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	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	病院団体	1名	看護協会	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	0名	住民代表	2名	保健所長	1名
<b>合計</b>									<b>8名</b>

## 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	有				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	0名	実践研修	1名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	2名
休職・退職時の代替要員確保	有						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無						
相談職員へのメンタルヘルスケア	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 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
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 他の医療安全支援センターとの連携
  - 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 相談事例集等資料の配布 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：広報誌への掲載 ホームページへの掲載 パンフレット等の作成
- 医療従事者向け研修の実施
  - 有
  - 実施内容：定例の講演会
- 地域住民向け啓発研修の実施
  - 無
  - 実施内容：
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
  - 無
  - 実施内容：

# 八王子市（保健所設置市区センター）：関東ブロック

相談件数	1,018 件	うち苦情	300 件	うち相談	718 件
------	---------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	939 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	76 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	86 件	医療機関等の紹介、案内	287 件
コミュニケーションに関すること	97 件	医療費（診療報酬等）	48 件
医療機関等の施設	5 件	医療知識等を問うもの	371 件
医療情報の取扱	13 件	うち、健康や病気にすること	321 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、薬品に関するもの	24 件
うち、セカンドオピニオン	5 件	うち、上記以外のもの	26 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）	111 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	958 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。）	56 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	3 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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	いいえ
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有

相談窓口担当者				
保健師	1 名	うち（専任）	0 名、	兼任（1 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、	兼任（0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任）	0 名、	兼任（0 名）
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、	兼任（0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、	兼任（0 名）
事務・行政官	2 名	うち（専任）	0 名、	兼任（2 名）
看護師	1 名	うち（専任）	1 名、	兼任（0 名）
技師等	0 名	うち（専任）	0 名、	兼任（0 名）
その他	1 名	うち（専任）	1 名、	兼任（0 名）
合計	5 名	うち（専任）	2 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	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	4名	看護協会	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	2名	住民代表	0名	保健所長	1名
<b>合計</b>									<b>10名</b>

## 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	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	1名
休職・退職時の代替要員確保				無			
医師による相談職員へのアドバイザー機能				課内等職場の医師から			
相談職員へのメンタルヘルスケア				有	その他		

## 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
- 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 社会保険事務所
- 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
 相談事例集等資料の配布 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
  - 1) 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 パンフレット等の作成
- 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：
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
  - 1) 実施内容：住民向け一般公開

# 杉並区（保健所設置市区センター）：関東ブロック

相談件数	651 件	うち苦情	152 件	うち相談	499 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	641 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	10 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	87 件	医療機関等の紹介、案内	58 件
コミュニケーションに関すること	59 件	医療費（診療報酬等）	79 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	258 件
医療情報の取扱	11 件	うち、健康や病気にすること	240 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関するもの	18 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	10 件	その他（上記に分類できないもの）	98 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	429 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。）	202 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	20 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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	いいえ
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	無
相談窓口担当者			
保健師	1 名	うち（専任	1 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	2 名	うち（専任	2 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
合計	3 名	うち（専任	3 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	1名	病院団体	1名	看護協会	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	0名	住民代表	3名	保健所長	1名
<b>合計</b>									<b>10名</b>

## 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	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	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	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）
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 意見交換会や連絡会の開催
4) 他の医療安全支援センターとの連携	無
i) 実施内容：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：広報誌への掲載	ホームページへの掲載
3) 医療従事者向け研修の実施	（選択）
i) 実施内容：	
4) 地域住民向け啓発研修の実施	無
i) 実施内容：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

# 東京都 西多摩（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	337 件	うち苦情	94 件	うち相談	243 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	320 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	12 回
電子メール	3 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	79 件	医療機関等の紹介、案内	79 件
コミュニケーションに関すること	61 件	医療費（診療報酬等）	23 件
医療機関等の施設	12 件	医療知識等を問うもの	50 件
医療情報の取扱	12 件	うち、健康や病気に関すること	28 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、薬品に関するもの	8 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、上記以外のもの	14 件
うち、上記以外のもの	7 件	その他（上記に分類できないもの）	21 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	259 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。）	53 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	22 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	3 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	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	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	1 名	うち（専任）	0 名、兼任（1 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
薬剤師	2 名	うち（専任）	0 名、兼任（2 名）
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
事務・行政官	1 名	うち（専任）	0 名、兼任（1 名）
看護師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
技師等	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
その他	1 名	うち（専任）	0 名、兼任（1 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	無						
協議会委員の人数									
医師会	3名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名	病院団体	6名	看護協会	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	6名	住民代表	1名	保健所長	1名
<b>合計</b>									<b>21名</b>

## 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	1名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	1名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無						
相談職員へのメンタルヘルスケア	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	意見交換会や連絡会の開催
2) 医療関係団体との連携	有
i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	
3) 他の行政部署等との連携	有（他課の専門部署）
i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	
4) 他の医療安全支援センターとの連携	有
i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	相談事例集等資料の配布 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：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
3) 医療従事者向け研修の実施	有
i) 実施内容：定例の講演会	
4) 地域住民向け啓発研修の実施	有
i) 実施内容：定例の市民公開講座等	出前講座（自治会、老人会、母子保健、高齢者保健等）
5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開	有
i) 実施内容：医療関係団体や医療機関への公開	

# 東京都 南多摩（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	379 件	うち苦情	250 件	うち相談	105 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	367 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	11 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	94 件	医療機関等の紹介、案内	71 件
コミュニケーションに関すること	53 件	医療費（診療報酬等）	28 件
医療機関等の施設	5 件	医療知識等を問うもの	71 件
医療情報の取扱	9 件	うち、健康や病気に関すること	43 件
うち、カルテ開示	4 件	うち、薬品に関するもの	11 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	17 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）	48 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	244 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。）	69 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	5 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	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	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	2 名	うち（専任	1 名、兼任 1 名）
医師・歯科医師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
薬剤師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
看護師	1 名	うち（専任	1 名、兼任 0 名）
技師等	2 名	うち（専任	1 名、兼任 1 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
合計	8 名	うち（専任	3 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	有						
協議会委員の人数									
医師会	2名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名	病院団体	2名	看護協会	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	9名	住民代表	1名	保健所長	1名
<b>合計 18名</b>									

## 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	（選択）	新任担当者に対する勉強会	有				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	2名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	2名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から						
相談職員へのメンタルヘルスケア	有	行政の一般的なメンタルケアサポート					

## 7. 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：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

## 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：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 その他
  - 1) 有
- 医療従事者向け研修の実施
  - 1) 有
  - 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) 有
  - 1) 実施内容：定例の市民公開講座等
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
  - 1) 有
  - 1) 実施内容：医療関係団体や医療機関への公開

# 東京都 多摩立川（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	643 件	うち苦情	362 件	うち相談	238 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	617 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	13 回
電子メール	9 回	手紙・FAX	3 回	その他	1 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	147 件	医療機関等の紹介、案内	93 件
コミュニケーションに関すること	82 件	医療費（診療報酬等）	35 件
医療機関等の施設	11 件	医療知識等を問うもの	138 件
医療情報の取扱	23 件	うち、健康や病気に関すること	99 件
うち、カルテ開示	5 件	うち、薬品に関するもの	17 件
うち、セカンドオピニオン	11 件	うち、上記以外のもの	22 件
うち、上記以外のもの	7 件	その他（上記に分類できないもの）	114 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	480 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	52 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	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）	1 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	1 事例

## 4. 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
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	2 名	うち（専任	1 名、兼任（1 名）
医師・歯科医師	1 名	うち（専任	0 名、兼任（1 名）
薬剤師	1 名	うち（専任	0 名、兼任（1 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任（0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任（0 名）
事務・行政官	2 名	うち（専任	0 名、兼任（2 名）
看護師	4 名	うち（専任	4 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	11 名	うち（専任	5 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	有								
開催頻度	1 回/年	協議会の一般公開	有						
協議会委員の人数									
医師会	6名	薬剤師会	1名	学識経験者	2名	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	3名	弁護士会	0名	その他	4名	住民代表	1名	保健所長	1名
<b>合計</b>									<b>18名</b>

## 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	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	1名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無						(選択)

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

- 医療機関との連携
  - 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
  - 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
  - 実施内容：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
  - 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：広報誌への掲載
  - ホームページへの掲載
- 医療従事者向け研修の実施
  - 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：定例の市民公開講座等
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
  - 有
  - 実施内容：医療関係団体や医療機関への公開



# 東京都 多摩小平（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	598 件	うち苦情	126 件	うち相談	470 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	579 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	17 回
電子メール	1 回	手紙・FAX	1 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	127 件	医療機関等の紹介、案内	96 件
コミュニケーションに関すること	73 件	医療費（診療報酬等）	66 件
医療機関等の施設	14 件	医療知識等を問うもの	130 件
医療情報の取扱	22 件	うち、健康や病気にすること	84 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、薬品に関するもの	13 件
うち、セカンドオピニオン	3 件	うち、上記以外のもの	33 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）	70 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	528 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	35 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	7 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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	（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	3 名	うち（専任 2 名、兼任 1 名）
医師・歯科医師	1 名	うち（専任 0 名、兼任 1 名）
薬剤師	1 名	うち（専任 0 名、兼任 1 名）
助産師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	3 名	うち（専任 0 名、兼任 3 名）
看護師	1 名	うち（専任 1 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
その他	1 名	うち（専任 0 名、兼任 1 名）
合計	10 名	うち（専任 3 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	3名	薬剤師会	0名	学識経験者	2名	病院団体	2名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	6名	住民代表	1名	保健所長	1名
<b>合計 15名</b>									

## 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	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	1名
休職・退職時の代替要員確保	無		
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から		
相談職員へのメンタルヘルスケア	有	その他	

## 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 意見交換会や連絡会の開催
- 医療関係団体との連携
  - 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会の開催
- 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 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：広報誌への掲載
  - ホームページへの掲載
- 医療従事者向け研修の実施
  - 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：定例の市民公開講座等
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
  - 有
  - 実施内容：医療関係団体や医療機関への公開

# 東京都 多摩府中（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	791 件	うち苦情	327 件	うち相談	464 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	761 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	20 回
電子メール	6 回	手紙・FAX	2 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	196 件	医療機関等の紹介、案内	114 件
コミュニケーションに関すること	115 件	医療費（診療報酬等）	73 件
医療機関等の施設	23 件	医療知識等を問うもの	137 件
医療情報の取扱	24 件	うち、健康や病気に関すること	88 件
うち、カルテ開示	9 件	うち、薬品に関するもの	17 件
うち、セカンドオピニオン	3 件	うち、上記以外のもの	32 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）	109 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	732 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。）	29 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	14 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	16 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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	3 名	うち（専任	2 名、兼任 1 名）
医師・歯科医師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
薬剤師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	3 名	うち（専任	0 名、兼任 3 名）
看護師	3 名	うち（専任	3 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
合計	12 名	うち（専任	5 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	6名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名	病院団体	4名	看護協会	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	3名	住民代表	1名	保健所長	1名
<b>合計 18名</b>									

## 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	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	1名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無						

## 7. 2019年度その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：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

## 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：広報紙への掲載 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 医療機関の相談担当者等との事例検討会
- 地域住民向け啓発研修の実施
  - 1) 実施内容：定例の市民公開講座等 病院等での患者向け出前講座 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
  - 1) 有

# 神奈川県（都道府県）：関東ブロック

相談件数	2,373 件	うち苦情	1,213 件	うち相談	1,160 件
------	---------	------	---------	------	---------

## 1. 受付方法

電話	2,238 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	0 回
電子メール	123 回	手紙・FAX	10 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	937 件	医療機関等の紹介、案内	135 件
コミュニケーションに関すること	340 件	医療費（診療報酬等）	258 件
医療機関等の施設	17 件	医療知識等を問うもの	314 件
医療情報の取扱	129 件	うち、健康や病気にすること	221 件
うち、カルテ開示	22 件	うち、薬品に関するもの	25 件
うち、セカンドオピニオン	18 件	うち、上記以外のもの	68 件
うち、上記以外のもの	89 件	その他（上記に分類できないもの）	243 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	1,665 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。）	634 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	21 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	7 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	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	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	1 名	うち（専任	1 名、	兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	1 名	うち（専任	1 名、	兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、	兼任 0 名）
看護師	1 名	うち（専任	1 名、	兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、	兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、	兼任 0 名）
合計	3 名	うち（専任	3 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	有						
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名	病院団体	1名	看護協会	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	2名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>9名</b>

## 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	1名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
全国協議会	0名				
休職・退職時の代替要員確保	無				
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無				
相談職員へのメンタルヘルスケア	無				
	(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：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	
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	

# 横浜市（保健所設置市区センター）：関東ブロック

相談件数	4,563 件	うち苦情	1,473 件	うち相談	3,090 件
------	---------	------	---------	------	---------

## 1. 受付方法

電話	4,385 回	面談（予約有）	23 回	面談（予約無）	30 回
電子メール	116 回	手紙・FAX	9 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	1,351 件	医療機関等の紹介、案内	352 件
コミュニケーションに関すること	960 件	医療費（診療報酬等）	375 件
医療機関等の施設	40 件	医療知識等を問うもの	790 件
医療情報の取扱	222 件	うち、健康や病気にすること	466 件
うち、カルテ開示	19 件	うち、薬品に関すること	164 件
うち、セカンドオピニオン	20 件	うち、上記以外のもの	160 件
うち、上記以外のもの	183 件	その他（上記に分類できないもの）	473 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	3,102 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。）	1,051 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	177 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	81 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	いいえ
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有

### 相談窓口担当者

保健師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
医師・歯科医師	1 名	うち（専任	0 名、	兼任	1 名）
薬剤師	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	2 名	うち（専任	0 名、	兼任	2 名）
事務・行政官	3 名	うち（専任	2 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	2 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	3 回／年	協議会の一般公開	有						
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名	病院団体	1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
<b>合計</b>									<b>8名</b>

## 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	3名	実践研修	2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

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

## 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 電話帳への記載 パンフレット等の作成 ポスターの作成
- 医療従事者向け研修の実施 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

## 川崎市（保健所設置市区センター）：関東ブロック

相談件数	650 件	うち苦情	217 件	うち相談	433 件
------	-------	------	-------	------	-------

### 1. 受付方法

電話	640 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	0 回	その他	10 回

### 2. 受付内容

医療行為・医療内容	307 件	医療機関等の紹介、案内	60 件
コミュニケーションに関すること	58 件	医療費（診療報酬等）	71 件
医療機関等の施設	9 件	医療知識等を問うもの	48 件
医療情報の取扱	26 件	うち、健康や病気に関すること	30 件
うち、カルテ開示	5 件	うち、薬品に関すること	17 件
うち、セカンドオピニオン	3 件	うち、上記以外のもの	1 件
うち、上記以外のもの	18 件	その他（上記に分類できないもの）	71 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	496 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。）	144 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	10 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

### 3. (2) 年間の傾向

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

### 4. 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	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	1 名	うち（専任	0 名、	兼任	1 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	1 名	うち（専任	1 名、	兼任	0 名）
技師等	2 名	うち（専任	0 名、	兼任	2 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
合計	8 名	うち（専任	1 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	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	3名	病院団体	1名	看護協会	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>8名</b>

### 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						

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

### 8. 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

# 横須賀市（保健所設置市区センター）：関東ブロック

相談件数	534 件	うち苦情	165 件	うち相談	369 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	509 回	面談（予約有）	9 回	面談（予約無）	14 回
電子メール	1 回	手紙・FAX	1 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	175 件	医療機関等の紹介、案内	69 件
コミュニケーションに関すること	56 件	医療費（診療報酬等）	28 件
医療機関等の施設	5 件	医療知識等を問うもの	154 件
医療情報の取扱	25 件	うち、健康や病気にすること	130 件
うち、カルテ開示	6 件	うち、薬品に関すること	10 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	14 件
うち、上記以外のもの	19 件	その他（上記に分類できないもの）	22 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	447 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。）	73 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	14 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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	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	1 名	うち（専任	0 名、	兼任（1 名）
看護師	2 名	うち（専任	0 名、	兼任（2 名）
技師等	2 名	うち（専任	0 名、	兼任（2 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、	兼任（0 名）
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	無	社会的な要請として、外部からの働きかけが必要。							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 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	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				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

# 相模原市（保健所設置市区センター）：関東ブロック

相談件数	1,379 件	うち苦情	169 件	うち相談	1,210 件
------	---------	------	-------	------	---------

## 1. 受付方法

電話	1,332 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	47 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	223 件	医療機関等の紹介、案内	199 件
コミュニケーションに関すること	116 件	医療費（診療報酬等）	103 件
医療機関等の施設	13 件	医療知識等を問うもの	645 件
医療情報の取扱	23 件	うち、健康や病気に関すること	587 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、薬品に関するもの	49 件
うち、セカンドオピニオン	7 件	うち、上記以外のもの	9 件
うち、上記以外のもの	13 件	その他（上記に分類できないもの）	57 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	1,370 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	7 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	38 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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	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	3 名 うち（専任 3 名、兼任 0 名）
技師等	1 名 うち（専任 0 名、兼任 1 名）
その他	0 名 うち（専任 0 名、兼任 0 名）
合計	7 名 うち（専任 3 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	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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	0名
<b>合計 0名</b>									

## 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	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	有						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無	（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：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	
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 医療機関の相談担当者等との事例検討会	
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	

# 藤沢市（保健所設置市区センター）：関東ブロック

相談件数	262 件	うち苦情	69 件	うち相談	193 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	257 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	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	53 件	医療機関等の紹介、案内	30 件
コミュニケーションに関すること	59 件	医療費（診療報酬等）	27 件
医療機関等の施設	7 件	医療知識等を問うもの	74 件
医療情報の取扱	7 件	うち、健康や病気に関すること	50 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	5 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	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	176 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。）	102 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	3 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	0 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	1 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 いいえ
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 無

## 相談窓口担当者

保健師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
看護師	2 名	うち（専任	2 名、	兼任	0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
合計	2 名	うち（専任	2 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	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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	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	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	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	その他						
相談職員へのメンタルヘルスカフェ	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
  - 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
- 医療関係団体との連携
  - 無
  - i) 実施内容：無
- 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

- 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
- 医療従事者向け研修の実施
  - 無
  - i) 実施内容：無
- 地域住民向け啓発研修の実施
  - 無
  - i) 実施内容：無
- 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