

# 茨城県（都道府県）：関東ブロック

相談件数	2,396 件	うち苦情	351 件	うち相談	2,045 件
------	---------	------	-------	------	---------

## 1. 受付方法

電話	2,395 回	面談（予約有）	12 回	面談（予約無）	20 回
電子メール	9 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	501 件	医療機関等の紹介、案内	73 件
コミュニケーションに関すること	355 件	医療費（診療報酬等）	133 件
医療機関等の施設	10 件	医療知識等を問うもの	502 件
医療情報の取扱	16 件	うち、健康や病気に関すること	474 件
うち、カルテ開示	14 件	うち、薬品に関すること	28 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）	804 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	1,235 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。）	217 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	97 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	18 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	有	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	5 名	うち（専任）	4 名、兼任 1 名
保健師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
薬剤師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
事務・行政官	1 名	うち（専任）	0 名、兼任 1 名
看護師	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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 有
  - i) 実施内容: 個々の相談事例に対する情報提供等
- 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等

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 栃木県（都道府県）：関東ブロック

相談件数	632 件	うち苦情	166 件	うち相談	466 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	576 回	面談（予約有）	13 回	面談（予約無）	10 回
電子メール	32 回	手紙・FAX	1 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	60 件	医療機関等の紹介、案内	39 件
コミュニケーションに関すること	136 件	医療費（診療報酬等）	65 件
医療機関等の施設	6 件	医療知識等を問うもの	246 件
医療情報の取扱	15 件	うち、健康や病気に関すること	212 件
うち、カルテ開示	5 件	うち、薬品に関すること	32 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	2 件
うち、上記以外のもの	9 件	その他（上記に分類できないもの）	65 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	478 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。）	107 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	1 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有	協議会の一般公開	無						
開催頻度	1 回/年								
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	1名	病院団体	0名	住民代表	4名
<b>合計</b>									<b>10名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 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	391 件	うち苦情	36 件	うち相談	355 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	368 回	面談（予約有）	3 回	面談（予約無）	17 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	60 件	医療機関等の紹介、案内	153 件
コミュニケーションに関すること	44 件	医療費（診療報酬等）	27 件
医療機関等の施設	7 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	28 件
うち、カルテ開示	2 件	うち、薬品に関すること	10 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）	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	318 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。）	44 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	17 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
センター運営要綱	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
専用回線	有		
相談窓口担当者	5 名	うち（専任）	1 名、兼任 4 名
保健師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
薬剤師	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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 栃木県 県西（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	17 件	うち苦情	9 件	うち相談	8 件
------	------	------	-----	------	-----

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	5 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	1 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	8 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
センター運営要綱	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
専用回線	無		
相談窓口担当者	5 名	うち（専任	0 名、兼任 5 名）
保健師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	4 名	うち（専任	0 名、兼任 4 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	本県では「栃木県医療安全推進協議会」を県全体で開催しており、二次医療圏ごとには開催していない。							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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



# 栃木県 県東（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	10 件	うち苦情	2 件	うち相談	8 件
------	------	------	-----	------	-----

## 1. 受付方法

電話	10 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	2 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	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	8 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	1 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	1 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	4 名	うち（専任	1 名、兼任 3 名）
保健師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	1 名	うち（専任	1 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有								
開催頻度	1 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	1名	病院団体	1名	住民代表	3名
<b>合計</b>									<b>10名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 無
- 2) 相談窓口の周知の方法：
- 3) 医療従事者向け研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 無
  - i) 実施内容：住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開

# 栃木県 県南（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	59 件	うち苦情	45 件	うち相談	14 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	56 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	16 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	14 件	医療費（診療報酬等）	2 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	3 件
医療情報の取扱	3 件	うち、健康や病気に関すること	2 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	1 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	20 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	32 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	15 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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）	3 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	協議会の一般公開	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	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. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 栃木県 県北（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	22 件	うち相談	5 件
------	------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

電話	21 回	面談（予約有）	3 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	11 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	13 件	医療費（診療報酬等）	6 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	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	14 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	4 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	保健所単独での設置の予定なし。							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 栃木県 安足（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	36 件	うち苦情	32 件	うち相談	4 件
------	------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

電話	32 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	2 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	1 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	10 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	18 件	医療費（診療報酬等）	4 件
医療機関等の施設	2 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	2 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	14 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	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. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 2) 医療関係団体との連携 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. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 群馬県（都道府県）：関東ブロック

相談件数	1,406 件	うち苦情	630 件	うち相談	776 件
------	---------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	1,315 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	64 回
電子メール	27 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	154 件	医療機関等の紹介、案内	123 件
コミュニケーションに関すること	176 件	医療費（診療報酬等）	68 件
医療機関等の施設	55 件	医療知識等を問うもの	374 件
医療情報の取扱	21 件	うち、健康や病気に関すること	339 件
うち、カルテ開示	8 件	うち、薬品に関すること	35 件
うち、セカンドオピニオン	13 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）	435 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	1,183 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。）	104 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	101 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有	協議会の一般公開	無						
開催頻度	1 回/年								
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	1名	病院団体	0名	住民代表	1名
<b>合計</b>									<b>6名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載
- 3) 医療従事者向け研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 有
  - i) 実施内容：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	3,620 件	うち苦情	1,109 件	うち相談	2,511 件
------	---------	------	---------	------	---------

## 1. 受付方法

電話	3,473 回	面談（予約有）	25 回	面談（予約無）	0 回
電子メール	100 回	手紙・FAX	15 回	その他	7 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	390 件	医療機関等の紹介、案内	335 件
コミュニケーションに関すること	843 件	医療費（診療報酬等）	296 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	956 件
医療情報の取扱	97 件	うち、健康や病気に関すること	845 件
うち、カルテ開示	30 件	うち、薬品に関すること	48 件
うち、セカンドオピニオン	12 件	うち、上記以外のもの	63 件
うち、上記以外のもの	55 件	その他（上記に分類できないもの）	703 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	2,797 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	189 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	検討の必要性が生じたときに現行の設置要綱に基づき設置することとしている。							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	有				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	2名	実践研修	1名	スキルアップ研修	3名	全国協議会	1名
休職・退職時の代替要員確保	有						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無			相談員同士のミーティング			

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 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	1,704 件	うち苦情	631 件	うち相談	1,073 件
------	---------	------	-------	------	---------

## 1. 受付方法

電話	1,610 回	面談（予約有）	6 回	面談（予約無）	17 回
電子メール	24 回	手紙・FAX	47 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	589 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	174 件	医療費（診療報酬等）	101 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	562 件
医療情報の取扱	76 件	うち、健康や病気に関するもの	525 件
うち、カルテ開示	14 件	うち、薬品に関するもの	37 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	60 件	その他（上記に分類できないもの）	36 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	1,366 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。）	241 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	92 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	5 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	いいえ
センター運営要綱	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
専用回線	有		
相談窓口担当者	3 名	うち（専任	3 名、兼任 0 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	1 名	うち（専任	1 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	2 名	うち（専任	2 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有	協議会の一般公開	有						
開催頻度	1 回/年								
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名	看護協会	0名	保健所長	2名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	1名	病院団体	2名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>9名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	有	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	有				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	2名	実践研修	2名	スキルアップ研修	5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	有	課でのミーティング					

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 川越市（保健所設置市区センター）：関東ブロック

相談件数	240 件	うち苦情	174 件	うち相談	66 件
------	-------	------	-------	------	------

## 1. 受付方法

電話	221 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	7 回
電子メール	9 回	手紙・FAX	2 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	54 件	医療機関等の紹介、案内	15 件
コミュニケーションに関すること	103 件	医療費（診療報酬等）	16 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	7 件
医療情報の取扱	3 件	うち、健康や病気に関すること	3 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	1 件
うち、上記以外のもの	2 件	その他（上記に分類できないもの）	39 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	157 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	54 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	有	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	6 名	うち（専任	0 名、兼任 6 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	4 名	うち（専任	0 名、兼任 4 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	人的及び予算的な事柄							
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. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	有				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	1名	実践研修	1名	スキルアップ研修	2名	全国協議会	1名
休職・退職時の代替要員確保				有			
医師による相談職員へのアドバイザー機能				課内等職場の医師から			
相談職員へのメンタルヘルスケア				有	相談員同士のミーティング		

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：広報誌への掲載 ホームページへの掲載
- 3) 医療従事者向け研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施 無
  - i) 実施内容：
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 有
  - i) 実施内容：住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開



# 越谷市（保健所設置市区センター）：関東ブロック

相談件数	100 件	うち苦情	34 件	うち相談	66 件
------	-------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	96 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	1 回	その他	1 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	11 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	24 件	医療費（診療報酬等）	1 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	1 件
医療情報の取扱	2 件	うち、健康や病気に関すること	1 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	1 件	その他（上記に分類できないもの）	7 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	88 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	9 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無								
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. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 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	332 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	186 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	65 件
医療情報の取扱	15 件	うち、健康や病気に関すること	57 件
うち、カルテ開示	7 件	うち、薬品に関すること	8 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	7 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	465 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。）	51 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	55 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	無
相談窓口担当者	3 名	うち（専任）	0 名、兼任 3 名
保健師	1 名	うち（専任）	0 名、兼任 1 名
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
薬剤師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
事務・行政官	2 名	うち（専任）	0 名、兼任 2 名
看護師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
技師等	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
その他	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	協議会委員の選任							
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. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	有				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	3名	実践研修	0名	スキルアップ研修	1名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能				課内等職場の医師から			
相談職員へのメンタルヘルスケア	無						

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 埼玉県 南部（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	55 件	うち苦情	30 件	うち相談	25 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	53 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	2 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	9 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	6 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	6 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	1 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	5 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）	15 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。）	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. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有								
開催頻度	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. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	有	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	有				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	0名	実践研修	18名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無						

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 有
  - i) 実施内容：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：
- 3) 他の行政部署等との連携 無
  - i) 実施内容：
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携 無
  - i) 実施内容：

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 埼玉県 坂戸（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	30 件	うち相談	44 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	73 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	14 件	医療機関等の紹介、案内	28 件
コミュニケーションに関すること	23 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	2 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	2 件	その他（上記に分類できないもの）	7 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	66 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	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）	1 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	協議会の一般公開	無						
開催頻度	0 回/年								
協議会委員の人数									
医師会	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. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 埼玉県 狭山（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	163 件	うち苦情	85 件	うち相談	78 件
------	-------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	147 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	10 回
電子メール	4 回	手紙・FAX	2 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	34 件
コミュニケーションに関すること	42 件	医療費（診療報酬等）	10 件
医療機関等の施設	9 件	医療知識等を問うもの	12 件
医療情報の取扱	12 件	うち、健康や病気に関すること	3 件
うち、カルテ開示	2 件	うち、薬品に関すること	1 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	8 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）	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	111 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。）	9 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	42 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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）	2 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	狭山保健所として協議会は設置していない。							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 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	41 件	うち苦情	37 件	うち相談	3 件
------	------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

電話	35 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	1 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	20 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	10 件	医療費（診療報酬等）	2 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	4 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	4 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	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	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。）	4 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	12 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	県庁及び県内保健所との調整、検討							
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. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 埼玉県 秩父（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	4 件	うち相談	5 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	3 件	医療機関等の紹介、案内	2 件
コミュニケーションに関すること	1 件	医療費（診療報酬等）	1 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	2 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	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	3 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
センター運営要綱	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
専用回線	無		
相談窓口担当者	15 名	うち（専任	0 名、兼任 15 名）
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	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	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	職員増設							
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. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 無
  - i) 実施内容：
- 2) 医療関係団体との連携 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：
- 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. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 埼玉県 本庄（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	39 件	うち苦情	27 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	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	14 件	医療機関等の紹介、案内	3 件
コミュニケーションに関すること	11 件	医療費（診療報酬等）	1 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	6 件
医療情報の取扱	1 件	うち、健康や病気に関すること	2 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	4 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）	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	20 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	13 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	医療安全に関する知識の習得							
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. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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



# 埼玉県 熊谷（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	53 件	うち苦情	43 件	うち相談	10 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	49 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	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	8 件	医療機関等の紹介、案内	3 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）	3 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	3 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	1 件
うち、上記以外のもの	3 件	その他（上記に分類できないもの）	1 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	53 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	0 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
センター運営要綱	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
専用回線	無		
相談窓口担当者	7 名	うち（専任）	0 名、兼任 7 名
保健師	1 名	うち（専任）	0 名、兼任 1 名
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
薬剤師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
事務・行政官	6 名	うち（専任）	0 名、兼任 6 名
看護師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
技師等	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
その他	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	人員の確保							
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	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. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 埼玉県 加須（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	70 件	うち苦情	27 件	うち相談	38 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	63 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	7 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	8 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	23 件	医療費（診療報酬等）	2 件
医療機関等の施設	4 件	医療知識等を問うもの	4 件
医療情報の取扱	1 件	うち、健康や病気に関すること	3 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関すること	1 件
うち、セカンドオピニオン	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）	7 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	51 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	4 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	15 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 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	76 件	うち苦情	70 件	うち相談	6 件
------	------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

電話	70 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	0 回
電子メール	1 回	手紙・FAX	5 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	70 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	6 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	0 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	76 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	67 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	無
相談窓口担当者	5 名	うち（専任	0 名、兼任 5 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	5 名	うち（専任	0 名、兼任 5 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	時間の確保、人員増員							
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. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 埼玉県 草加（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	205 件	うち苦情	109 件	うち相談	96 件
------	-------	------	-------	------	------

## 1. 受付方法

電話	193 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	4 回
電子メール	7 回	手紙・FAX	0 回	その他	1 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	109 件	医療機関等の紹介、案内	96 件
コミュニケーションに関すること	0 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	0 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	172 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	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	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	有	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	5 名	うち（専任	0 名、兼任 5 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	5 名	うち（専任	0 名、兼任 5 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	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	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. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 埼玉県 幸手（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	94 件	うち苦情	41 件	うち相談	53 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	85 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	7 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	13 件	医療機関等の紹介、案内	47 件
コミュニケーションに関すること	16 件	医療費（診療報酬等）	2 件
医療機関等の施設	6 件	医療知識等を問うもの	3 件
医療情報の取扱	3 件	うち、健康や病気に関すること	1 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	1 件	その他（上記に分類できないもの）	4 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	77 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	4 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	13 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 千葉県（都道府県）：関東ブロック

相談件数	3,220 件	うち苦情	974 件	うち相談	2,246 件
------	---------	------	-------	------	---------

## 1. 受付方法

電話	3,214 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	0 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	1 回	その他	5 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	743 件	医療機関等の紹介、案内	136 件
コミュニケーションに関すること	294 件	医療費（診療報酬等）	161 件
医療機関等の施設	6 件	医療知識等を問うもの	1,391 件
医療情報の取扱	38 件	うち、健康や病気に関するもの	1,217 件
うち、カルテ開示	22 件	うち、薬品に関するもの	83 件
うち、セカンドオピニオン	9 件	うち、上記以外のもの	91 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）	451 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	2,406 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。）	769 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. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	いいえ
センター運営要綱	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	無
専用回線	有		
相談窓口担当者	4 名	うち（専任）	3 名、兼任 1 名
保健師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
医師・歯科医師	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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	有				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	2名	実践研修	3名	スキルアップ研修	3名	全国協議会	3名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から						
相談職員へのメンタルヘルスケア	有	行政の一般的なメンタルケアサポート					

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 千葉市（保健所設置市区センター）：関東ブロック

相談件数	1,659 件	うち苦情	377 件	うち相談	1,282 件
------	---------	------	-------	------	---------

## 1. 受付方法

電話	1,632 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	26 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	133 件	医療機関等の紹介、案内	568 件
コミュニケーションに関すること	88 件	医療費（診療報酬等）	22 件
医療機関等の施設	5 件	医療知識等を問うもの	714 件
医療情報の取扱	129 件	うち、健康や病気に関すること	481 件
うち、カルテ開示	5 件	うち、薬品に関すること	35 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	198 件
うち、上記以外のもの	123 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	1,529 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	51 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. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
センター運営要綱	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	無
専用回線	有		
相談窓口担当者	8 名	うち（専任	2 名、兼任 6 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	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）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有	協議会の一般公開	有						
開催頻度	1 回/年								
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>4名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 船橋市（保健所設置市区センター）：関東ブロック

相談件数	776 件	うち苦情	184 件	うち相談	592 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	750 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	22 回
電子メール	2 回	手紙・FAX	1 回	その他	1 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	119 件	医療機関等の紹介、案内	105 件
コミュニケーションに関すること	35 件	医療費（診療報酬等）	56 件
医療機関等の施設	8 件	医療知識等を問うもの	312 件
医療情報の取扱	15 件	うち、健康や病気に関すること	288 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	2 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	9 件	その他（上記に分類できないもの）	126 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	569 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	25 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
センター運営要綱	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
専用回線	有		
相談窓口担当者	7 名	うち（専任）	3 名、兼任 4 名
保健師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
薬剤師	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	1 名	うち（専任）	0 名、兼任 1 名
看護師	3 名	うち（専任）	3 名、兼任 0 名
技師等	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
その他	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	有	相談受付票	有				
相談事例集作成	有	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	2名	実践研修	1名	スキルアップ研修	1名	全国協議会	1名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から						
相談職員へのメンタルヘルスケア	有			その他（上記以外の方法）			

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携
  - 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等 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 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：
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携
  - 無
  - i) 実施内容：

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無
  - 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：広報誌への掲載 ホームページへの掲載 パンフレット（リーフレット）等の作成
- 3) 医療従事者向け研修の実施
  - 有
  - i) 実施内容：定例の講演会 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
  - 有
  - i) 実施内容：出前講座（自治会、老人会、母子保健、高齢者保健等）
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
  - 有
  - i) 実施内容：住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開



# 柏市（保健所設置市区センター）：関東ブロック

相談件数	707 件	うち苦情	234 件	うち相談	473 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	674 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	31 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	1 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	141 件	医療機関等の紹介、案内	171 件
コミュニケーションに関すること	39 件	医療費（診療報酬等）	35 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	216 件
医療情報の取扱	9 件	うち、健康や病気に関すること	176 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、薬品に関すること	21 件
うち、セカンドオピニオン	6 件	うち、上記以外のもの	19 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）	95 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	542 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	37 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	2 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	人員の確保及び体制の整備							
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. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 千葉県 習志野（二次医療圏センター）：関東ブロック

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

## 1. 受付方法

電話	18 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	4 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気にすること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	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）	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	3 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	4 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	人員	
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	病院団体	0名
住民代表	0名		
			合計
			0名

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 無
  - i) 実施内容：
- 2) 医療関係団体との連携 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：
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携 無
  - i) 実施内容：

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 千葉県 市川（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	13 件	うち相談	0 件
------	------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

電話	11 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	0 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	2 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	5 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	1 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	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	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	12 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	行政機関における協議会設置については、医療法主管課である医療整備課が方針を示す必要があると考える。							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 千葉県 松戸（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	107 件	うち苦情	99 件	うち相談	8 件
------	-------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

電話	99 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	50 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	26 件	医療費（診療報酬等）	3 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	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）	23 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	67 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	34 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 千葉県 山武（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	20 件	うち相談	1 件
------	------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

電話	21 回	面談（予約有）	4 回	面談（予約無）	0 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	6 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	8 件	医療費（診療報酬等）	1 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	6 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	5 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	1 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	12 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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）	3 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	諸事情により検討中。							
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. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 千葉県 香取（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	12 件	うち苦情	9 件	うち相談	3 件
------	------	------	-----	------	-----

## 1. 受付方法

電話	11 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	0 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	1 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	2 件	医療費（診療報酬等）	1 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	2 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	2 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	3 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	4 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 千葉県 海匝（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	4 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）	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）	0 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	1 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	千葉県として設置していないため							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 千葉県 八日市場（二次医療圏センター）：関東ブロック

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

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	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）	0 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	保健所はコロナ対応で多忙。								
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無							
協議会委員の人数										
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名	
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名	
									合計	0名

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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



# 千葉県 夷隅（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	1 件
------	-----	------	-----	------	-----

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	協議会の一般公開	無						
開催頻度	0 回/年								
協議会委員の人数									
医師会	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. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 千葉県 長生（二次医療圏センター）：関東ブロック

相談件数	12 件	うち苦情	12 件	うち相談	0 件
------	------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

電話	12 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	6 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	2 件	医療知識等を問うもの	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）	1 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 千葉県 市原（二次医療圏センター）：関東ブロック

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

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 千葉県 安房（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	1 件	うち相談	3 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）	0 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	3 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	3 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	1 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	要綱等実施にあたっての根拠							
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. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 千葉県 鴨川（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	3 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）	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）	1 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	0 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	人員							
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. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 千葉県 君津（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	5 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）	1 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	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、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	2 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	5 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	1 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	4 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	本課からの指示							
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. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 東京都（都道府県）：関東ブロック

相談件数	10,106 件	うち苦情	3,828 件	うち相談	4,991 件
------	----------	------	---------	------	---------

## 1. 受付方法

電話	9,868 回	面談（予約有）	8 回	面談（予約無）	50 回
電子メール	82 回	手紙・FAX	77 回	その他	21 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	1,718 件	医療機関等の紹介、案内	162 件
コミュニケーションに関すること	1,653 件	医療費（診療報酬等）	709 件
医療機関等の施設	121 件	医療知識等を問うもの	2,872 件
医療情報の取扱	296 件	うち、健康や病気に関すること	1,685 件
うち、カルテ開示	101 件	うち、薬品に関すること	254 件
うち、セカンドオピニオン	45 件	うち、上記以外のもの	933 件
うち、上記以外のもの	150 件	その他（上記に分類できないもの）	2,575 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	5,123 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	1,981 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	671 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	4 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	いいえ
センター運営要綱	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
専用回線	無		
相談窓口担当者	13 名	うち（専任	13 名、兼任 0 名）
保健師	5 名	うち（専任	5 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	8 名	うち（専任	8 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有	協議会の一般公開	有						
開催頻度	2 回/年								
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名	看護協会	1名	保健所長	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	2名	その他	2名	病院団体	2名	住民代表	2名
<b>合計</b>									<b>13名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	有	相談受付票	有				
相談事例集作成	有	新任担当者に対する勉強会	有				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	9名	実践研修	2名	スキルアップ研修	4名	全国協議会	3名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から						
相談職員へのメンタルヘルスケア	有			相談員同士のミーティング			

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 杉並区（保健所設置市区センター）：関東ブロック

相談件数	637 件	うち苦情	169 件	うち相談	468 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	627 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	92 件	医療機関等の紹介、案内	56 件
コミュニケーションに関すること	45 件	医療費（診療報酬等）	55 件
医療機関等の施設	6 件	医療知識等を問うもの	252 件
医療情報の取扱	12 件	うち、健康や病気に関すること	241 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	11 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	10 件	その他（上記に分類できないもの）	119 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	437 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	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	1 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	いいえ
センター運営要綱	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	無
専用回線	有		
相談窓口担当者	5 名	うち（専任）	5 名、兼任 0 名
保健師	2 名	うち（専任）	2 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	3 名	うち（専任）	3 名、兼任 0 名
技師等	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
その他	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有	協議会の一般公開	無						
開催頻度	1 回/年								
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	0名	学識経験者	1名	看護協会	1名	保健所長	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	1名	病院団体	3名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>10名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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



# 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	935 件	うち苦情	246 件	うち相談	689 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	864 回	面談（予約有）	4 回	面談（予約無）	62 回
電子メール	5 回	手紙・FAX	0 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	246 件
コミュニケーションに関すること	72 件	医療費（診療報酬等）	49 件
医療機関等の施設	6 件	医療知識等を問うもの	386 件
医療情報の取扱	24 件	うち、健康や病気に関すること	351 件
うち、カルテ開示	10 件	うち、薬品に関すること	20 件
うち、セカンドオピニオン	9 件	うち、上記以外のもの	15 件
うち、上記以外のもの	5 件	その他（上記に分類できないもの）	83 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	852 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	9 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	いいえ
専用回線	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	6 名	うち（専任	1 名、兼任 5 名）
保健師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	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	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有								
開催頻度	1 回/年	協議会の一般公開	有						
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	0名	学識経験者	1名	看護協会	1名	保健所長	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	4名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	1名
<b>合計</b>									<b>9名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	有	相談受付票	有				
相談事例集作成	有	新任担当者に対する勉強会	有				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	2名	実践研修	3名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	1名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から						
相談職員へのメンタルヘルスケア	有			その他（上記以外の方法）			

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無
  - 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：広報誌への掲載 ホームページへの掲載 パンフレット（リーフレット）等の作成
- 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
  - 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	768 件	うち苦情	189 件	うち相談	579 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	695 回	面談（予約有）	9 回	面談（予約無）	62 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	49 件	医療機関等の紹介、案内	321 件
コミュニケーションに関すること	88 件	医療費（診療報酬等）	63 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	161 件
医療情報の取扱	28 件	うち、健康や病気に関すること	124 件
うち、カルテ開示	5 件	うち、薬品に関すること	37 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	21 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	686 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	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	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. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	いいえ
センター運営要綱	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	無
専用回線	有		
相談窓口担当者	8 名	うち（専任	2 名、兼任 6 名）
保健師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	3 名	うち（専任	1 名、兼任 2 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	1 名	うち（専任	1 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	3 名	うち（専任	0 名、兼任 3 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有	協議会の一般公開	無						
開催頻度	1 回/年								
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	0名	学識経験者	1名	看護協会	0名	保健所長	3名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	2名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>8名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	有	相談受付票	有				
相談事例集作成	有	新任担当者に対する勉強会	有				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	0名	実践研修	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	有	相談員同士のミーティング					

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 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	332 件	うち苦情	90 件	うち相談	241 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	318 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	10 回
電子メール	3 回	手紙・FAX	1 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	78 件	医療機関等の紹介、案内	84 件
コミュニケーションに関すること	55 件	医療費（診療報酬等）	26 件
医療機関等の施設	8 件	医療知識等を問うもの	41 件
医療情報の取扱	5 件	うち、健康や病気に関すること	34 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	7 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	5 件	その他（上記に分類できないもの）	35 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	210 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	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	1 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	いいえ
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	8 名	うち（専任	0 名、兼任 8 名）
保健師	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	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	0 名、兼任 1 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有								
開催頻度	1 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名	看護協会	1名	保健所長	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	5名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	5名
<b>合計</b>									<b>16名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 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 相談事例集等資料の配布
- 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：意見交換会や連絡会の開催

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載 パンフレット（リーフレット）等の作成
- 3) 医療従事者向け研修の実施 有
  - i) 実施内容：定例の講演会
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施 有
  - i) 実施内容：出前講座（自治会、老人会、母子保健、高齢者保健等）
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 有
  - i) 実施内容：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	375 件	うち苦情	95 件	うち相談	277 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	361 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	13 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	79 件	医療機関等の紹介、案内	94 件
コミュニケーションに関すること	55 件	医療費（診療報酬等）	26 件
医療機関等の施設	4 件	医療知識等を問うもの	61 件
医療情報の取扱	8 件	うち、健康や病気に関すること	28 件
うち、カルテ開示	4 件	うち、薬品に関すること	14 件
うち、セカンドオピニオン	3 件	うち、上記以外のもの	19 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）	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	204 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	72 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	3 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	有	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	8 名	うち（専任	2 名、兼任 6 名）
保健師	1 名	うち（専任	0 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	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	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）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有								
開催頻度	1 回/年	協議会の一般公開	有						
協議会委員の人数									
医師会	2名	薬剤師会	0名	学識経験者	1名	看護協会	1名	保健所長	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	2名	その他	0名	病院団体	1名	住民代表	9名
<b>合計</b>									<b>18名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無
  - 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：広報誌への掲載 ホームページへの掲載 電話帳への掲載 パンフレット（リーフレット）等の作成 その他
  - 有
- 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
  - 有
  - i) 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	605 件	うち苦情	198 件	うち相談	389 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	590 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	9 回
電子メール	3 回	手紙・FAX	0 回	その他	2 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	102 件	医療機関等の紹介、案内	85 件
コミュニケーションに関すること	74 件	医療費（診療報酬等）	42 件
医療機関等の施設	14 件	医療知識等を問うもの	114 件
医療情報の取扱	20 件	うち、健康や病気に関すること	102 件
うち、カルテ開示	7 件	うち、薬品に関すること	12 件
うち、セカンドオピニオン	5 件	うち、上記以外のもの	36 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）	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	467 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。）	27 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）	1 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	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	11 名	うち（専任	5 名、兼任 6 名）
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）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有								
開催頻度	1 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	6名	薬剤師会	0名	学識経験者	1名	看護協会	1名	保健所長	2名
歯科医師会	3名	弁護士会	3名	その他	0名	病院団体	1名	住民代表	5名
<b>合計</b>									<b>22名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	有	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	1名	実践研修	0名	スキルアップ研修	6名	全国協議会	1名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無			課内等職場の医師から			
相談職員へのメンタルヘルスケア	無						

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 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	498 件	うち苦情	145 件	うち相談	351 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	488 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	9 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	121 件	医療機関等の紹介、案内	89 件
コミュニケーションに関すること	83 件	医療費（診療報酬等）	39 件
医療機関等の施設	12 件	医療知識等を問うもの	100 件
医療情報の取扱	21 件	うち、健康や病気に関するもの	52 件
うち、カルテ開示	12 件	うち、薬品に関するもの	7 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、上記以外のもの	41 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）	33 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	336 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。）	94 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	17 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	いいえ
センター運営要綱	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
専用回線	有		
相談窓口担当者	10 名	うち（専任）	3 名、兼任 7 名
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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有	協議会の一般公開	無						
開催頻度	1 回/年								
協議会委員の人数									
医師会	5名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	1名	保健所長	0名
歯科医師会	3名	弁護士会	2名	その他	0名	病院団体	1名	住民代表	6名
<b>合計</b>									<b>18名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 2) 医療関係団体との連携 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：
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会の開催

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 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	734 件	うち苦情	279 件	うち相談	455 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	707 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	15 回
電子メール	7 回	手紙・FAX	3 回	その他	2 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	177 件	医療機関等の紹介、案内	90 件
コミュニケーションに関すること	99 件	医療費（診療報酬等）	59 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	15 件	うち、健康や病気に関すること	66 件
うち、カルテ開示	7 件	うち、薬品に関すること	17 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	47 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）	150 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	692 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	17 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	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	17 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	3 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
センター運営要綱	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	無
専用回線	有		
相談窓口担当者	13 名	うち（専任）	6 名、兼任 7 名
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	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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有	協議会の一般公開	無						
開催頻度	1 回/年								
協議会委員の人数									
医師会	6名	薬剤師会	0名	学識経験者	1名	看護協会	1名	保健所長	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	4名	その他	0名	病院団体	1名	住民代表	3名
<b>合計</b>									<b>18名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	有	相談受付票	有				
相談事例集作成	有	新任担当者に対する勉強会	有				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	1名	実践研修	5名	スキルアップ研修	2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	その他（上記以外の方法）					

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 神奈川県（都道府県）：関東ブロック

相談件数	2,406 件	うち苦情	938 件	うち相談	1,468 件
------	---------	------	-------	------	---------

## 1. 受付方法

電話	2,228 回	面談（予約有）	6 回	面談（予約無）	0 回
電子メール	159 回	手紙・FAX	13 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	814 件	医療機関等の紹介、案内	151 件
コミュニケーションに関すること	316 件	医療費（診療報酬等）	247 件
医療機関等の施設	19 件	医療知識等を問うもの	379 件
医療情報の取扱	144 件	うち、健康や病気に関すること	256 件
うち、カルテ開示	33 件	うち、薬品に関すること	52 件
うち、セカンドオピニオン	23 件	うち、上記以外のもの	71 件
うち、上記以外のもの	88 件	その他（上記に分類できないもの）	336 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	1,734 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。）	587 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）	0 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有	通常は年1回開催しているが、今年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため未開催							
開催頻度	1 回/年	協議会の一般公開	有						
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名	看護協会	0名	保健所長	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	1名	病院団体	0名	住民代表	2名
<b>合計</b>									<b>9名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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



# 横浜市（保健所設置市区センター）：関東ブロック

相談件数	4,396 件	うち苦情	1,465 件	うち相談	2,931 件
------	---------	------	---------	------	---------

## 1. 受付方法

電話	4,226 回	面談（予約有）	24 回	面談（予約無）	21 回
電子メール	119 回	手紙・FAX	4 回	その他	2 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	1,357 件	医療機関等の紹介、案内	336 件
コミュニケーションに関すること	793 件	医療費（診療報酬等）	369 件
医療機関等の施設	77 件	医療知識等を問うもの	819 件
医療情報の取扱	201 件	うち、健康や病気に関すること	584 件
うち、カルテ開示	40 件	うち、薬品に関すること	122 件
うち、セカンドオピニオン	17 件	うち、上記以外のもの	113 件
うち、上記以外のもの	144 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	2,894 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。）	1,162 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	170 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	72 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	いいえ
センター運営要綱	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
専用回線	有		
相談窓口担当者	7 名	うち（専任	6 名、兼任 1 名）
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
薬剤師	1 名	うち（専任	1 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	2 名	うち（専任	2 名、兼任 0 名）
事務・行政官	3 名	うち（専任	3 名、兼任 0 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有	協議会の一般公開	有						
開催頻度	2 回/年								
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名	看護協会	1名	保健所長	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	1名	病院団体	1名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>9名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	有	相談受付票	有				
相談事例集作成	有	新任担当者に対する勉強会	有				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	4名	実践研修	5名	スキルアップ研修	3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	協議会委員から						
相談職員へのメンタルヘルスケア	有			相談員同士のミーティング			

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：広報誌への掲載 ホームページへの掲載 パンフレット（リーフレット）等の作成
- 3) 医療従事者向け研修の実施 有
  - i) 実施内容：定例の講演会
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施 有
  - i) 実施内容：出前講座（自治会、老人会、母子保健、高齢者保健等）
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 有
  - i) 実施内容：住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開

# 川崎市（保健所設置市区センター）：関東ブロック

相談件数	697 件	うち苦情	245 件	うち相談	452 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	687 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	7 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	363 件	医療機関等の紹介、案内	91 件
コミュニケーションに関すること	39 件	医療費（診療報酬等）	67 件
医療機関等の施設	8 件	医療知識等を問うもの	70 件
医療情報の取扱	18 件	うち、健康や病気に関すること	61 件
うち、カルテ開示	7 件	うち、薬品に関すること	9 件
うち、セカンドオピニオン	3 件	うち、上記以外のもの	0 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）	41 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	500 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。）	179 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）	1 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	1 事例

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者	9 名	うち（専任	2 名、兼任 7 名）
保健師	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	2 名	うち（専任	2 名、兼任 0 名）
技師等	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	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	看護協会	0名	保健所長	3名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>8名</b>

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 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	536 件	うち苦情	133 件	うち相談	403 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	523 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	10 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	207 件	医療機関等の紹介、案内	56 件
コミュニケーションに関すること	47 件	医療費（診療報酬等）	35 件
医療機関等の施設	4 件	医療知識等を問うもの	147 件
医療情報の取扱	13 件	うち、健康や病気に関するもの	134 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、薬品に関するもの	5 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	6 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）	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	453 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。）	60 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	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）	3 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	有	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	無
相談窓口担当者	6 名	うち（専任）	0 名、兼任 6 名
保健師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
薬剤師	2 名	うち（専任）	0 名、兼任 2 名
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
事務・行政官	1 名	うち（専任）	0 名、兼任 1 名
看護師	1 名	うち（専任）	0 名、兼任 1 名
技師等	2 名	うち（専任）	0 名、兼任 2 名
その他	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 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
  - 無
  - 実施内容：
- 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 意見交換会や連絡会の開催 相談事例集等資料の配布
- 他の医療安全支援センターとの連携
  - 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会の開催 相談事例集等資料の配布

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 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	1,463 件	うち苦情	146 件	うち相談	1,317 件
------	---------	------	-------	------	---------

## 1. 受付方法

電話	1,433 回	面談（予約有）	30 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	208 件	医療機関等の紹介、案内	235 件
コミュニケーションに関すること	124 件	医療費（診療報酬等）	107 件
医療機関等の施設	9 件	医療知識等を問うもの	710 件
医療情報の取扱	29 件	うち、健康や病気に関すること	657 件
うち、カルテ開示	2 件	うち、薬品に関すること	42 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、上記以外のもの	11 件
うち、上記以外のもの	25 件	その他（上記に分類できないもの）	41 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	1,445 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	44 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	4 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携
  - 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等 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：
- 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. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無
  - 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：広報誌への掲載 ホームページへの掲載 パンフレット（リーフレット）等の作成
  - 有
- 3) 医療従事者向け研修の実施
  - 有
  - i) 実施内容：定例の講演会
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施
  - 有
  - i) 実施内容：出前講座（自治会、老人会、母子保健、高齢者保健等）
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
  - 有
  - i) 実施内容：住民向け一般公開

# 藤沢市（保健所設置市区センター）：関東ブロック

相談件数	263 件	うち苦情	55 件	うち相談	208 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	255 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	7 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	60 件	医療機関等の紹介、案内	16 件
コミュニケーションに関すること	45 件	医療費（診療報酬等）	18 件
医療機関等の施設	5 件	医療知識等を問うもの	100 件
医療情報の取扱	7 件	うち、健康や病気に関すること	75 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関すること	6 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、上記以外のもの	19 件
うち、上記以外のもの	4 件	その他（上記に分類できないもの）	31 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	198 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	82 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	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	4 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2020年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	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	無
相談窓口担当者	2 名	うち（専任	2 名、兼任 0 名）
保健師	1 名	うち（専任	1 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	1 名	うち（専任	1 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2020年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	協議会の一般公開	無						
開催頻度	0 回/年								
協議会委員の人数									
医師会	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. 2020年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2020年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2020年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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