

# 新潟県（都道府県）：中部ブロック

相談件数	600 件	うち苦情	194 件	うち相談	406 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	574 回	面談（予約有）	4 回	面談（予約無）	5 回
電子メール	14 回	手紙・FAX	3 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	41 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）	35 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	122 件
医療情報の取扱	21 件	うち、健康や病気にすること	95 件
うち、カルテ開示	7 件	うち、薬品に関するもの	7 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	20 件
うち、上記以外のもの	13 件	その他（上記に分類できないもの）	176 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	515 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	54 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	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. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者			
保健師	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	1 名	うち（専任）	1 名、兼任（0 名）
技師等	1 名	うち（専任）	0 名、兼任（1 名）
その他	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
合計	5 名	うち（専任）	1 名、兼任（4 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	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		看護協会	1名
保健所長	1名	病院長	2名
住民代表	1名	合計	9名

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

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

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 新潟市（保健所設置市区センター）：中部ブロック

相談件数	298 件	うち苦情	56 件	うち相談	242 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	277 回	面談（予約有）	12 回	面談（予約無）	4 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	127 件	医療機関等の紹介、案内	107 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）	5 件
医療機関等の施設	3 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	2 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	1 件	その他（上記に分類できないもの）	34 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	127 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。）	16 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	113 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者			
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
看護師	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
技師等	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
合計	4 名	うち（専任	0 名、兼任 4 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	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	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. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：広報誌への掲載 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：無
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 無
  - i) 実施内容：

# 新潟県 新発田（二次医療圏センター）：中部ブロック

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

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	2 件	医療機関等の紹介、案内	1 件
コミュニケーションに関すること	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、薬品に関するもの	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	1 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	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	有		
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から		
相談職員へのメンタルヘルスケア	無	(選択)	

## 7. 2019年度他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携
  - 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 2) 医療関係団体との連携
  - 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. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 新潟県 新津（二次医療圏センター）：中部ブロック

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

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 新潟県 三条（二次医療圏センター）：中部ブロック

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

## 1. 受付方法

電話	4 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	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	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	1 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	1 件	その他（上記に分類できないもの）	0 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

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

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 新潟県 長岡（二次医療圏センター）：中部ブロック

相談件数	42 件	うち苦情	19 件	うち相談	23 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	33 回	面談（予約有）	4 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	16 件	医療機関等の紹介、案内	8 件
コミュニケーションに関すること	15 件	医療費（診療報酬等）	7 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	2 件
医療情報の取扱	0 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、薬品に関するもの	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	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	35 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	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. 2019年度の相談窓口の体制

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

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	保健所単独では設置していないが、県として協議会がある。							
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. 2019年度の相談窓口支援体制

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

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

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

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

# 新潟県 魚沼（二次医療圏センター）：中部ブロック

相談件数	2 件	うち苦情	0 件	うち相談	2 件
------	-----	------	-----	------	-----

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

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

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無
相談窓口担当者		
保健師	4 名	うち（専任 0 名、兼任 4 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	1 名	うち（専任 0 名、兼任 1 名）
看護師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
合計	6 名	うち（専任 0 名、兼任 6 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無								
開催頻度	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. 2019年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 新潟県 南魚沼（二次医療圏センター）：中部ブロック

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

## 1. 受付方法

電話	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	0 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	1 件	医療費（診療報酬等）	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	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	2 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2019年度他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 2) 医療関係団体との連携 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. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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



# 新潟県 上越（二次医療圏センター）：中部ブロック

相談件数	26 件	うち苦情	13 件	うち相談	13 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	24 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	0 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	7 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	10 件	医療費（診療報酬等）	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	1 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	1 件	その他（上記に分類できないもの）	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	21 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	2 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	有	相談受付票	有
相談事例集作成	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		
相談職員へのメンタルヘルスケア	無		

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 新潟県 糸魚川（二次医療圏センター）：中部ブロック

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

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	2 件	医療機関等の紹介、案内	1 件
コミュニケーションに関すること	0 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）	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	3 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 新潟県 佐渡（二次医療圏センター）：中部ブロック

相談件数	3 件	うち苦情	3 件	うち相談	0 件
------	-----	------	-----	------	-----

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 富山県（都道府県）：中部ブロック

相談件数	509 件	うち苦情	207 件	うち相談	302 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	473 回	面談（予約有）	3 回	面談（予約無）	32 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	43 件
コミュニケーションに関すること	49 件	医療費（診療報酬等）	32 件
医療機関等の施設	14 件	医療知識等を問うもの	60 件
医療情報の取扱	31 件	うち、健康や病気に関すること	30 件
うち、カルテ開示	8 件	うち、薬品に関するもの	17 件
うち、セカンドオピニオン	3 件	うち、上記以外のもの	13 件
うち、上記以外のもの	20 件	その他（上記に分類できないもの）	159 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	352 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。）	76 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	79 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. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	有	富山県医師会、富山県公的病院長協議会	
センター運営要綱	有	センター業務従事者が立入検査に行くか	いいえ
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有

相談窓口担当者				
保健師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任 0 名）
医師・歯科医師	1 名	うち（専任	0 名、	兼任 1 名）
薬剤師	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	6 名	うち（専任	0 名、	兼任 6 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	0 名	うち（専任	0 名、	兼任 0 名）
合計	9 名	うち（専任	1 名、	兼任 8 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2019年度他機関との連携体制

- 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. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 富山市（保健所設置市区センター）：中部ブロック

相談件数	214 件	うち苦情	73 件	うち相談	141 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	192 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	8 回
電子メール	8 回	手紙・FAX	1 回	その他	4 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	74 件	医療機関等の紹介、案内	13 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）	11 件
医療機関等の施設	5 件	医療知識等を問うもの	86 件
医療情報の取扱	6 件	うち、健康や病気に関すること	59 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	8 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）	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	212 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	6 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者				
保健師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任（0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任（0 名）
薬剤師	3 名	うち（専任	0 名、	兼任（3 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任（0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、	兼任（0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、	兼任（0 名）
看護師	1 名	うち（専任	0 名、	兼任（1 名）
技師等	1 名	うち（専任	0 名、	兼任（1 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、	兼任（0 名）
合計	5 名	うち（専任	0 名、	兼任（5 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	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						有	
医師による相談職員へのアドバイザー機能						課内等職場の医師から	
相談職員へのメンタルヘルスケア						有	その他

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 富山県 新川（二次医療圏センター）：中部ブロック

相談件数	5 件	うち苦情	3 件	うち相談	2 件
------	-----	------	-----	------	-----

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	3 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	1 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	4 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	有	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	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. 2019年度他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 富山県 中部（二次医療圏センター）：中部ブロック

相談件数	9 件	うち苦情	6 件	うち相談	3 件
------	-----	------	-----	------	-----

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	7 件	医療機関等の紹介、案内	1 件
コミュニケーションに関すること	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	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	6 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	当センターの人員を確保し、組織体制を整えることが必要かと思われる。							
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. 2019年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 富山県 高岡（二次医療圏センター）：中部ブロック

相談件数	55 件	うち苦情	32 件	うち相談	23 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	45 回	面談（予約有）	4 回	面談（予約無）	3 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	3 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	39 件	医療機関等の紹介、案内	5 件
コミュニケーションに関すること	14 件	医療費（診療報酬等）	6 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	1 件
医療情報の取扱	4 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関すること	1 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	1 件	その他（上記に分類できないもの）	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	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。）	1 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	16 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	有	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	0名	実践研修	1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	(選択)		

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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



# 富山県 砺波（二次医療圏センター）：中部ブロック

相談件数	11 件	うち苦情	5 件	うち相談	6 件
------	------	------	-----	------	-----

## 1. 受付方法

電話	7 回	面談（予約有）	3 回	面談（予約無）	0 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	1 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	4 件	医療機関等の紹介、案内	1 件
コミュニケーションに関すること	1 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	2 件
医療情報の取扱	1 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関するもの	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	2 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	5 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	5 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	<small>富山県2020年度平成19年度12月1日付「医療安全推進センター推進要綱（案）」では「相談対応及び関係機関等へのセンターを誘導することを基本とする。また、これに加えて、二次医療圏センターに設置することを目指す。」となっているが、本県支援センターには協議会が実施されており協議会も作成されていないので回答できない。</small>							
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 0名</b>									

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 石川県（都道府県）：中部ブロック

相談件数	352 件	うち苦情	158 件	うち相談	194 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	317 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	16 回
電子メール	16 回	手紙・FAX	2 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	107 件	医療機関等の紹介、案内	26 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）	42 件
医療機関等の施設	7 件	医療知識等を問うもの	20 件
医療情報の取扱	29 件	うち、健康や病気にすること	15 件
うち、カルテ開示	9 件	うち、薬品に関するもの	3 件
うち、セカンドオピニオン	7 件	うち、上記以外のもの	2 件
うち、上記以外のもの	13 件	その他（上記に分類できないもの）	49 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	223 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。）	59 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）	0 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	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	有						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無					(選択)	

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 金沢市（保健所設置市区センター）：中部ブロック

相談件数	291 件	うち苦情	59 件	うち相談	232 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	280 回	面談（予約有）	3 回	面談（予約無）	8 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	43 件	医療機関等の紹介、案内	70 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）	25 件
医療機関等の施設	4 件	医療知識等を問うもの	65 件
医療情報の取扱	8 件	うち、健康や病気に関すること	57 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関するもの	2 件
うち、セカンドオピニオン	4 件	うち、上記以外のもの	6 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）	37 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	271 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。）	55 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	2 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者			
保健師	5 名	うち（専任	0 名、兼任 5 名）
医師・歯科医師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
合計	6 名	うち（専任	0 名、兼任 6 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

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

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 石川県 南加賀（二次医療圏センター）：中部ブロック

相談件数	3 件	うち苦情	3 件	うち相談	0 件
------	-----	------	-----	------	-----

## 1. 受付方法

電話	2 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	0 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	2 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	1 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	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	0 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	3 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

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

## 7. 2019年度他機関との連携体制

- 医療機関との連携
  - 1) 実施内容： 有 有 指導、立入調査等
  - 2) 医療関係団体との連携
    - 1) 実施内容： 無
- 他の行政部署等との連携
  - 1) 実施内容： 有 (他課の専門部署)
- 他の医療安全支援センターとの連携
  - 1) 実施内容： 無

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 石川県 石川中央（二次医療圏センター）：中部ブロック

相談件数	10 件	うち苦情	9 件	うち相談	1 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	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	1 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	5 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	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		実践研修	スキルアップ研修	全国協議会
退職・退職時の代替要員確保	無			
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から			
相談職員へのメンタルヘルスケア	無	(選択)		

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 石川県 能登中部（二次医療圏センター）：中部ブロック

相談件数	3 件	うち苦情	3 件	うち相談	0 件
------	-----	------	-----	------	-----

## 1. 受付方法

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無
相談窓口担当者		
保健師	10 名	うち（専任 0 名、兼任 10 名）
医師・歯科医師	1 名	うち（専任 0 名、兼任 1 名）
薬剤師	6 名	うち（専任 0 名、兼任 6 名）
助産師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	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	8 名	うち（専任 0 名、兼任 8 名）
その他	1 名	うち（専任 0 名、兼任 1 名）
合計	29 名	うち（専任 0 名、兼任 29 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 石川県 能登北部（二次医療圏センター）：中部ブロック

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

## 1. 受付方法

電話	1 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	0 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	1 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、薬品に関するもの	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	1 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者			
保健師	3 名	うち（専任	0 名、兼任 3 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
合計	5 名	うち（専任	0 名、兼任 5 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	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. 2019年度の相談窓口支援体制

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

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

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 福井県（都道府県）：中部ブロック

相談件数	244 件	うち苦情	148 件	うち相談	96 件
------	-------	------	-------	------	------

## 1. 受付方法

電話	232 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	6 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	108 件	医療機関等の紹介、案内	9 件
コミュニケーションに関すること	42 件	医療費（診療報酬等）	27 件
医療機関等の施設	2 件	医療知識等を問うもの	26 件
医療情報の取扱	8 件	うち、健康や病気に関すること	18 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、薬品に関すること	5 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	3 件
うち、上記以外のもの	4 件	その他（上記に分類できないもの）	22 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	227 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	7 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	47 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. 2019年度の相談窓口の体制

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

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

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

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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



# 福井県 福井（二次医療圏センター）：中部ブロック

相談件数	2 件	うち苦情	0 件	うち相談	2 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	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	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	0 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無								
開催頻度	0 回/年								
協議会委員の人数									
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 0名</b>									

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	有	相談受付票	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	(選択)	

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 福井県 坂井（二次医療圏センター）：中部ブロック

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

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

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

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

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

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 福井県 二州（二次医療圏センター）：中部ブロック

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

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	2 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	0 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	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	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。）	1 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	1 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	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. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 福井県 若狭（二次医療圏センター）：中部ブロック

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

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2019年度他機関との連携体制

- 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. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 山梨県 中北（二次医療圏センター）：中部ブロック

相談件数	400 件	うち苦情	224 件	うち相談	198 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	368 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	17 回
電子メール	9 回	手紙・FAX	5 回	その他	1 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	114 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	120 件	医療費（診療報酬等）	32 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	28 件
医療情報の取扱	21 件	うち、健康や病気に関すること	23 件
うち、カルテ開示	8 件	うち、薬品に関するもの	5 件
うち、セカンドオピニオン	4 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）	54 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	224 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。）	31 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	72 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者				
保健師	2 名	うち（専任	0 名、	兼任 2 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、	兼任 0 名）
事務・行政官	5 名	うち（専任	0 名、	兼任 5 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	0 名	うち（専任	0 名、	兼任 0 名）
合計	8 名	うち（専任	0 名、	兼任 8 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	以前は協議会を開催し、専門家から助言を得ていたが、ノウハウ蓄積が進み、支援センター内部での対応が概ね可能になったと判断されたため、開催はしていない。							
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 0名</b>									

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

- 医療機関との連携
  - 1) 実施内容： 有 指 導、立 入 調 査 等
  - 2) 実施内容： 無
- 医療関係団体との連携
  - 1) 実施内容： 無
- 他の行政部署等との連携
  - 1) 実施内容： 有 (他課の専門部署) 紹介等
- 他の医療安全支援センターとの連携
  - 1) 実施内容： 無

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 山梨県 峡東（二次医療圏センター）：中部ブロック

相談件数	20 件	うち苦情	11 件	うち相談	9 件
------	------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	7 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	8 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	2 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	1 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関するもの	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	1 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	1 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	5 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	2 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	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	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）	1 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	関係機関での必要性の検討							
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. 2019年度の相談窓口支援体制

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

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

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 山梨県 富士・東部（二次医療圏センター）：中部ブロック

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

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無								
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開							
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 0名</b>									

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 長野県（都道府県）：中部ブロック

相談件数	386 件	うち苦情	223 件	うち相談	163 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	368 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	3 回
電子メール	15 回	手紙・FAX	1 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	105 件	医療機関等の紹介、案内	35 件
コミュニケーションに関すること	80 件	医療費（診療報酬等）	14 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	63 件
医療情報の取扱	6 件	うち、健康や病気に関すること	57 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関するもの	6 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	4 件	その他（上記に分類できないもの）	80 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	309 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。）	43 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）	1 事例

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者			
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	3 名	うち（専任	0 名、兼任 3 名）
看護師	2 名	うち（専任	1 名、兼任 1 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
合計	5 名	うち（専任	1 名、兼任 4 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	協議会開催のために費やす時間・経費や協議委員の出席に見合うだけの今後の医療安全施策の法制度の改正等	
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	
									合計	0名

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	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	有						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無						
相談職員へのメンタルヘルスケア	有					その他	

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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



# 長野市（保健所設置市区センター）：中部ブロック

相談件数	522 件	うち苦情	105 件	うち相談	417 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	505 回	面談（予約有）	7 回	面談（予約無）	8 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	155 件	医療機関等の紹介、案内	61 件
コミュニケーションに関すること	17 件	医療費（診療報酬等）	30 件
医療機関等の施設	6 件	医療知識等を問うもの	144 件
医療情報の取扱	4 件	うち、健康や病気にすること	133 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	0 件	うち、上記以外のもの	0 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）	105 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	473 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	39 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者				
保健師	2 名	うち（専任	1 名、	兼任（1 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任（0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任（0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任（0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、	兼任（0 名）
事務・行政官	5 名	うち（専任	0 名、	兼任（5 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任（0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、	兼任（0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、	兼任（0 名）
合計	7 名	うち（専任	1 名、	兼任（6 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 長野県 北信（二次医療圏センター）：中部ブロック

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

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

### 医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

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

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 長野県 長野（二次医療圏センター）：中部ブロック

相談件数	9 件	うち苦情	9 件	うち相談	0 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	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	4 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	2 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	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	7 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	1 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	1 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	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. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 長野県 大町（二次医療圏センター）：中部ブロック

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

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	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	2 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	3 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

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

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 長野県 松本（二次医療圏センター）：中部ブロック

相談件数	63 件	うち苦情	44 件	うち相談	19 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	60 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	40 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	22 件	医療費（診療報酬等）	1 件
医療機関等の施設	4 件	医療知識等を問うもの	2 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気にすること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関するもの	1 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	2 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	50 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	13 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者			
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	5 名	うち（専任	0 名、兼任 5 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
合計	5 名	うち（専任	0 名、兼任 5 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	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. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 長野県 木曾（二次医療圏センター）：中部ブロック

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

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 長野県 伊那（二次医療圏センター）：中部ブロック

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	19 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	6 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	11 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	7 件	医療費（診療報酬等）	1 件
医療機関等の施設	2 件	医療知識等を問うもの	1 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気にすること	1 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	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	13 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	12 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	ノウハウの習得							
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 0名</b>									

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 長野県 諏訪（二次医療圏センター）：中部ブロック

相談件数	12 件	うち苦情	4 件	うち相談	8 件
------	------	------	-----	------	-----

## 1. 受付方法

電話	9 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	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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



# 長野県 上田（二次医療圏センター）：中部ブロック

相談件数	53 件	うち苦情	29 件	うち相談	24 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	48 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	3 回
電子メール	1 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	22 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	1 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	0 件	その他（上記に分類できないもの）	8 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	21 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	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. 2019年度の相談窓口の体制

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

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

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

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携	無
i) 実施内容：無	
2) 医療関係団体との連携	有
i) 実施内容：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：無	

（他課の専門部署 法テラス 消費生活センター 厚生局）

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 長野県 佐久（二次医療圏センター）：中部ブロック

相談件数	32 件	うち苦情	27 件	うち相談	5 件
------	------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

電話	32 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	20 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）	1 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	1 件
医療情報の取扱	2 件	うち、健康や病気に関すること	1 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関するもの	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	2 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	24 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	2 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	1 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	3 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

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

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 岐阜県（都道府県）：中部ブロック

相談件数	411 件	うち苦情	156 件	うち相談	255 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	392 回	面談（予約有）	6 回	面談（予約無）	8 回
電子メール	4 回	手紙・FAX	0 回	その他	1 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	143 件	医療機関等の紹介、案内	14 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）	40 件
医療機関等の施設	16 件	医療知識等を問うもの	15 件
医療情報の取扱	15 件	うち、健康や病気に関すること	2 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	3 件	うち、上記以外のもの	1 件
うち、上記以外のもの	6 件	その他（上記に分類できないもの）	44 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	370 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	19 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	13 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者			
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	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	1 名、兼任 1 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
合計	6 名	うち（専任	1 名、兼任 5 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有								
開催頻度	1 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	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	1名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>8名</b>

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

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

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 岐阜市（保健所設置市区センター）：中部ブロック

相談件数	118 件	うち苦情	53 件	うち相談	65 件
------	-------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	105 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	7 回
電子メール	4 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	59 件	医療機関等の紹介、案内	20 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）	8 件
医療機関等の施設	2 件	医療知識等を問うもの	6 件
医療情報の取扱	5 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	1 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	5 件
うち、上記以外のもの	5 件	その他（上記に分類できないもの）	5 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	104 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	8 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	27 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	6 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	人員の確保。※市としては開催していないが、岐阜県が開催する協議会と連携している。
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開 無

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

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

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

（他課の専門部署 法テラス 消費生活センター 厚生局）

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 岐阜県 飛騨（二次医療圏センター）：中部ブロック

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

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	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）	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。）	2 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	3 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携	無
i) 実施内容：無	
2) 医療関係団体との連携	無
i) 実施内容：無	
3) 他の行政部署等との連携	有                   (他課の専門部署)
i) 実施内容：相談事例集等資料の配布	
4) 他の医療安全支援センターとの連携	無
i) 実施内容：無	

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 岐阜県 東濃（二次医療圏センター）：中部ブロック

相談件数	16 件	うち苦情	7 件	うち相談	9 件
------	------	------	-----	------	-----

## 1. 受付方法

電話	11 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	1 回
電子メール	1 回	手紙・FAX	2 回	その他	1 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	12 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	3 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	1 件
医療情報の取扱	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	1 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	0 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	11 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	2 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	3 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2019年度他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 2) 医療関係団体との連携 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 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. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 岐阜県 恵那（二次医療圏センター）：中部ブロック

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

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

### 相談窓口担当者

保健師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
事務・行政官	1 名	うち（専任	0 名、	兼任	1 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
合計	1 名	うち（専任	0 名、	兼任	1 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

### 医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

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

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 岐阜県 関（二次医療圏センター）：中部ブロック

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

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

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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



# 岐阜県 可茂（二次医療圏センター）：中部ブロック

相談件数	25 件	うち苦情	17 件	うち相談	8 件
------	------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

電話	21 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	0 回
電子メール	1 回	手紙・FAX	1 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	11 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	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）	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	25 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	3 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無								
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開							
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 0名</b>									

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 岐阜県 西濃（二次医療圏センター）：中部ブロック

相談件数	31 件	うち苦情	21 件	うち相談	10 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	29 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	1 回
電子メール	1 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	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	10 件	医療費（診療報酬等）	1 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	3 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	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）	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	27 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	19 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	県により設置を認められれば可能。							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 岐阜県 岐阜（二次医療圏センター）：中部ブロック

相談件数	51 件	うち苦情	34 件	うち相談	17 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	44 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	3 回
電子メール	3 回	手紙・FAX	0 回	その他	1 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	25 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）	1 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	1 件	うち、健康や病気にすること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関するもの	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	6 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	29 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	22 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 静岡県（都道府県）：中部ブロック

相談件数	1,466 件	うち苦情	482 件	うち相談	967 件
------	---------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	1,397 回	面談（予約有）	23 回	面談（予約無）	12 回
電子メール	29 回	手紙・FAX	5 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	189 件	医療機関等の紹介、案内	20 件
コミュニケーションに関すること	337 件	医療費（診療報酬等）	100 件
医療機関等の施設	54 件	医療知識等を問うもの	753 件
医療情報の取扱	24 件	うち、健康や病気にすること	640 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	11 件	うち、上記以外のもの	113 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）	59 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	794 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。）	116 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	147 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）	51 事例

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	有	公益財団法人静岡県病院協会	
センター運営要綱	有	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有

相談窓口担当者				
保健師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任（0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任（0 名）
薬剤師	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	0 名	うち（専任	0 名、	兼任（0 名）
合計	3 名	うち（専任	1 名、	兼任（2 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	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. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 静岡市（保健所設置市区センター）：中部ブロック

相談件数	1,006 件	うち苦情	154 件	うち相談	852 件
------	---------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	972 回	面談（予約有）	8 回	面談（予約無）	20 回
電子メール	6 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	250 件	医療機関等の紹介、案内	142 件
コミュニケーションに関すること	137 件	医療費（診療報酬等）	43 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	630 件
医療情報の取扱	73 件	うち、健康や病気にすること	543 件
うち、カルテ開示	9 件	うち、薬品に関すること	62 件
うち、セカンドオピニオン	6 件	うち、上記以外のもの	25 件
うち、上記以外のもの	58 件	その他（上記に分類できないもの）	147 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	1,006 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。）	134 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	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者				
保健師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任 0 名）
医師・歯科医師	1 名	うち（専任	0 名、	兼任 1 名）
薬剤師	6 名	うち（専任	0 名、	兼任 6 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、	兼任 0 名）
事務・行政官	3 名	うち（専任	0 名、	兼任 3 名）
看護師	2 名	うち（専任	0 名、	兼任 2 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、	兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、	兼任 0 名）
合計	12 名	うち（専任	0 名、	兼任 12 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有								
開催頻度	2 回／年	協議会の一般公開	有						
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	0名	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	0名	病院団体	1名	住民代表	2名
<b>合計 8名</b>									

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 相談窓口の周知の有無 有
- 相談窓口の周知の方法：広報誌への掲載 パンフレット（リーフレット）等の作成 ホームページへの掲載 ポスターの作成
- 医療従事者向け研修の実施 有
  - 実施内容：医療機関の相談担当者等との事例検討会
- 地域住民向け啓発研修の実施 有
  - 実施内容：出前講座（自治会、老人会、母子保健、高齢者保健等）
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 有
  - 実施内容：住民向け一般公開

# 浜松市（保健所設置市区センター）：中部ブロック

相談件数	1,250 件	うち苦情	217 件	うち相談	1,033 件
------	---------	------	-------	------	---------

## 1. 受付方法

電話	1,221 回	面談（予約有）	7 回	面談（予約無）	19 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	122 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	77 件	医療費（診療報酬等）	41 件
医療機関等の施設	5 件	医療知識等を問うもの	798 件
医療情報の取扱	49 件	うち、健康や病気にすること	705 件
うち、カルテ開示	6 件	うち、薬品に関するもの	22 件
うち、セカンドオピニオン	6 件	うち、上記以外のもの	71 件
うち、上記以外のもの	37 件	その他（上記に分類できないもの）	22 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	912 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。）	314 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	6 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	有	一般社団法人浜松市薬剤師会	
センター運営要綱	有	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有

相談窓口担当者			
保健師	2 名	うち（専任	1 名、兼任 1 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	6 名	うち（専任	0 名、兼任 6 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
合計	8 名	うち（専任	1 名、兼任 7 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有								
開催頻度	2 回／年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	0名	看護協会	1名	保健所長	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	2名	その他	8名	病院団体	1名	住民代表	1名
<b>合計</b>									<b>17名</b>

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 静岡県 中部（二次医療圏センター）：中部ブロック

相談件数	26 件	うち苦情	20 件	うち相談	6 件
------	------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

電話	22 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	3 回
電子メール	1 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	20 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）	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	1 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関するもの	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	1 件	その他（上記に分類できないもの）	0 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	12 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	12 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	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				（選択）			

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 名古屋市（保健所設置市区センター）：中部ブロック

相談件数	1,906 件	うち苦情	751 件	うち相談	1,155 件
------	---------	------	-------	------	---------

## 1. 受付方法

電話	1,880 回	面談（予約有）	22 回	面談（予約無）	0 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	358 件	医療機関等の紹介、案内	482 件
コミュニケーションに関すること	155 件	医療費（診療報酬等）	161 件
医療機関等の施設	17 件	医療知識等を問うもの	301 件
医療情報の取扱	46 件	うち、健康や病気に関すること	212 件
うち、カルテ開示	28 件	うち、薬品に関すること	89 件
うち、セカンドオピニオン	18 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）	494 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	1,595 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。）	281 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	30 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者			
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	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	1 名	うち（専任	1 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
合計	4 名	うち（専任	1 名、兼任 3 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有								
開催頻度	1 回/年	協議会の一般公開 無							
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	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>5名</b>

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	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	1名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無						
相談職員へのメンタルヘルスケア	有	その他					

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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



# 豊橋市（保健所設置市区センター）：中部ブロック

相談件数	199 件	うち苦情	65 件	うち相談	134 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	99 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	23 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	41 件	医療機関等の紹介、案内	81 件
コミュニケーションに関すること	31 件	医療費（診療報酬等）	10 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	11 件
医療情報の取扱	5 件	うち、健康や病気に関すること	4 件
うち、カルテ開示	2 件	うち、薬品に関するもの	6 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	1 件
うち、上記以外のもの	2 件	その他（上記に分類できないもの）	17 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	86 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	35 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	有	豊橋市保健所	
センター運営要綱	有	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者			
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
薬剤師	4 名	うち（専任	0 名、兼任 4 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	1 名	うち（専任	1 名、兼任 0 名）
技師等	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
合計	7 名	うち（専任	1 名、兼任 6 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	職員の増員							
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. 2019年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 豊田市（保健所設置市区センター）：中部ブロック

相談件数	389 件	うち苦情	125 件	うち相談	264 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	311 回	面談（予約有）	7 回	面談（予約無）	60 回
電子メール	2 回	手紙・FAX	9 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	108 件	医療機関等の紹介、案内	75 件
コミュニケーションに関すること	33 件	医療費（診療報酬等）	21 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	81 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	70 件
うち、カルテ開示	0 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	0 件	その他（上記に分類できないもの）	68 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	150 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	14 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	10 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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）	1 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者			
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	3 名	うち（専任	0 名、兼任 3 名）
看護師	2 名	うち（専任	2 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
合計	5 名	うち（専任	2 名、兼任 3 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	専門知識を有した委員の確保							
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. 2019年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 相談窓口の周知の有無 有
- 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載 電話帳への記載
- 医療従事者向け研修の実施 無
  - 実施内容：無
- 地域住民向け啓発研修の実施 有
  - 実施内容：出前講座（自治会、老人会、母子保健、高齢者保健等）
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 無
  - 実施内容：無

# 岡崎市（保健所設置市区センター）：中部ブロック

相談件数	656 件	うち苦情	93 件	うち相談	563 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	600 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	54 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	157 件	医療機関等の紹介、案内	351 件
コミュニケーションに関すること	90 件	医療費（診療報酬等）	30 件
医療機関等の施設	6 件	医療知識等を問うもの	172 件
医療情報の取扱	4 件	うち、健康や病気に関すること	155 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	17 件
うち、セカンドオピニオン	4 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）	109 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	625 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。）	18 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	11 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者			
保健師	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	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	2 名	うち（専任）	2 名、兼任（0 名）
技師等	1 名	うち（専任）	0 名、兼任（1 名）
その他	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
合計	8 名	うち（専任）	2 名、兼任（6 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	協議委員を選出するための人員確保、予算							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

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

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知の有無	(選択)
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：無	
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	