

# 三重県（都道府県）：近畿ブロック

相談件数	1,103 件	うち苦情	610 件	うち相談	493 件
------	---------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	1,043 回	面談（予約有）	5 回	面談（予約無）	20 回
電子メール	29 回	手紙・FAX	6 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	215 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	230 件	医療費（診療報酬等）	95 件
医療機関等の施設	35 件	医療知識等を問うもの	383 件
医療情報の取扱	27 件	うち、健康や病気にすること	332 件
うち、カルテ開示	11 件	うち、薬品に関するもの	31 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	15 件	その他（上記に分類できないもの）	77 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	937 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。）	80 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	81 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	5 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	0 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	5 事例

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	
センター運営要綱	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	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	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	9 名	うち（専任	3 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	1名	学識経験者	1名	看護協会	1名	保健所長	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	0名	病院団体	1名	住民代表	1名
<b>合計 9名</b>									

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

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

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携	無
i) 実施内容：無	
2) 医療関係団体との連携	（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	有
2) 相談窓口の周知の方法：広報誌への掲載 ホームページへの掲載 電話帳への掲載	
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	（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	

# 滋賀県（都道府県）：近畿ブロック

相談件数	637 件	うち苦情	489 件	うち相談	148 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	613 回	面談（予約有）	4 回	面談（予約無）	19 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	244 件	医療機関等の紹介、案内	21 件
コミュニケーションに関すること	139 件	医療費（診療報酬等）	49 件
医療機関等の施設	11 件	医療知識等を問うもの	46 件
医療情報の取扱	39 件	うち、健康や病気にすること	14 件
うち、カルテ開示	10 件	うち、薬品に関すること	14 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、上記以外のもの	18 件
うち、上記以外のもの	27 件	その他（上記に分類できないもの）	88 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	635 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	35 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	101 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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	無	
センター運営要綱	有	センター業務従事者が立入検査に行くか
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無

相談窓口担当者			
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
看護師	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	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	1名	看護協会	1名	保健所長	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他		病院団体	1名	住民代表	1名
<b>合計</b>									<b>9名</b>

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

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

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

- 医療機関との連携
  - 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 医療関係団体との連携
  - 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 相談事例集等資料の配布
- 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）
- 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：
  - パンフレット（リーフレット）等の作成 ホームページへの掲載
- 医療従事者向け研修の実施
  - 有
  - 実施内容：定例の講演会
- 地域住民向け啓発研修の実施
  - 無
  - 実施内容：無
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
  - 有
  - 実施内容：住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開

# 大津市（保健所設置市区センター）：近畿ブロック

相談件数	243 件	うち苦情	100 件	うち相談	143 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	213 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	27 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	51 件	医療機関等の紹介、案内	24 件
コミュニケーションに関すること	55 件	医療費（診療報酬等）	16 件
医療機関等の施設	18 件	医療知識等を問うもの	21 件
医療情報の取扱	5 件	うち、健康や病気に関すること	14 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、薬品に関するもの	7 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、上記以外のもの	53 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	119 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	27 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	64 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	5 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	3 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	8 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	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	4 名	うち（専任	0 名、兼任 4 名）
看護師	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	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	近隣のセンターや開催団体と共同開催なら可能							
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）		相談受付票	有
相談事例集作成	有	新任担当者に対する勉強会	無
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数			
初任者研修	1名	実践研修	1名
スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	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

- 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：無
- 他の行政部署等との連携
  - 1) 実施内容：無 (他課の専門部署 厚生局)
- 他の医療安全支援センターとの連携
  - 1) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
  - 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：広報誌への掲載 パンフレット（リーフレット）等の作成
- 医療従事者向け研修の実施
  - 1) 実施内容：無
- 地域住民向け啓発研修の実施
  - 1) 実施内容：有
  - 1) 実施内容：出前講座（自治会、老人会、母子保健、高齢者保健等）
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
  - 1) 実施内容：無
  - 1) 実施内容：無

# 滋賀県 甲賀（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	19 件	うち苦情	18 件	うち相談	1 件
------	------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

電話	15 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	4 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	6 件	医療機関等の紹介、案内	1 件
コミュニケーションに関すること	11 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	1 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか
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	内容が有意義になれば可。							
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				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)
  - 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

# 滋賀県 東近江（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	20 件	うち苦情	13 件	うち相談	20 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	18 回	面談（予約有）	1 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	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	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	4 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	2 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。）	5 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	4 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
合計	1 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	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	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
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	(選択)
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	

# 滋賀県 高島（二次医療圏センター）：近畿ブロック

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

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	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）	無	相談受付票	有
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数			
初任者研修	0名	実践研修	0名
スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無		
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無		
相談職員へのメンタルヘルスケア	無	(選択)	

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 京都府（都道府県）：近畿ブロック

相談件数	1,611 件	うち苦情	377 件	うち相談	1,234 件
------	---------	------	-------	------	---------

## 1. 受付方法

電話	1,567 回	面談（予約有）	5 回	面談（予約無）	13 回
電子メール	22 回	手紙・FAX	4 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	481 件	医療機関等の紹介、案内	49 件
コミュニケーションに関すること	23 件	医療費（診療報酬等）	90 件
医療機関等の施設	56 件	医療知識等を問うもの	446 件
医療情報の取扱	78 件	うち、健康や病気にすること	163 件
うち、カルテ開示	20 件	うち、薬品に関するもの	19 件
うち、セカンドオピニオン	3 件	うち、上記以外のもの	264 件
うち、上記以外のもの	55 件	その他（上記に分類できないもの）	388 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	1,376 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。）	177 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	49 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	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	（選択）
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	4 名	うち（専任）	0 名、兼任（4 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	9 名	うち（専任）	2 名、兼任（7 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無								
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

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 京都市（保健所設置市区センター）：近畿ブロック

相談件数	805 件	うち苦情	454 件	うち相談	351 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	782 回	面談（予約有）	17 回	面談（予約無）	2 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	4 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	162 件	医療機関等の紹介、案内	51 件
コミュニケーションに関すること	186 件	医療費（診療報酬等）	83 件
医療機関等の施設	27 件	医療知識等を問うもの	124 件
医療情報の取扱	31 件	うち、健康や病気に関すること	96 件
うち、カルテ開示	7 件	うち、薬品に関するもの	5 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、上記以外のもの	23 件
うち、上記以外のもの	22 件	その他（上記に分類できないもの）	141 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	613 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	53 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	104 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	19 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者			
保健師	1 名	うち（専任）	0 名、兼任（1 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
薬剤師	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	2 名	うち（専任）	1 名、兼任（1 名）
技師等	1 名	うち（専任）	0 名、兼任（1 名）
その他	3 名	うち（専任）	0 名、兼任（3 名）
合計	10 名	うち（専任）	1 名、兼任（9 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	独自で設置はしていないが、関係団体等が既に設置している協議会に参画することで、その役割を果たしている。							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
<b>合計</b>									<b>0名</b>

## 6. 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	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	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
い) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等	
2) 医療関係団体との連携	有
い) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	
3) 他の行政部署等との連携	有
い) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	
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：ホームページへの掲載	
3) 医療従事者向け研修の実施	無
い) 実施内容：無	
4) 地域住民向け啓発研修の実施	無
い) 実施内容：無	
5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開	有
い) 実施内容：住民向け一般公開	
医療関係団体や医療機関への公開	



# 京都府 乙訓（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	19 件	うち苦情	18 件	うち相談	1 件
------	------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

電話	18 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	14 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	5 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	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	8 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	10 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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	（選択）	センター業務従事者が立入検査に行くか（選択）
専用回線	（選択）	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無（選択）
相談窓口担当者		
保健師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
薬剤師	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	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

# 京都府 山城北（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	63 件	うち苦情	48 件	うち相談	15 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	54 回	面談（予約有）	5 回	面談（予約無）	2 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	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	28 件	医療費（診療報酬等）	4 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	2 件
医療情報の取扱	2 件	うち、健康や病気にすること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関するもの	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	2 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	34 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	6 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	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	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	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	2 名	うち（専任 0 名、兼任 2 名）
その他	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
合計	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）	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	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	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	

# 京都府 山城南（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	20 件	うち苦情	12 件	うち相談	8 件
------	------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

電話	19 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	1 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	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。）	6 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	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 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	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	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	都道府県単位での実施							
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				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 厚生局 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 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

# 京都府 南丹（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	13 件	うち苦情	10 件	うち相談	3 件
------	------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	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	5 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	1 件	うち、薬品に関するもの	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	3 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	8 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	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	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	（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</b>									<b>0名</b>

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 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

# 京都府 中丹西（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	31 件	うち苦情	4 件	うち相談	27 件
------	------	------	-----	------	------

## 1. 受付方法

電話	25 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	0 回
電子メール	2 回	手紙・FAX	4 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	27 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	31 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	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	4 名	うち（専任	0 名、兼任 4 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
合計	4 名	うち（専任	0 名、兼任 4 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無								
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	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	2名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保				無			
医師による相談職員へのアドバイザー機能				課内等職場の医師から			
相談職員へのメンタルヘルスケア				無	(選択)		

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

# 京都府 中丹東（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	32 件	うち苦情	29 件	うち相談	3 件
------	------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

電話	28 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	4 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	10 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	16 件	医療費（診療報酬等）	2 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	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	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	3 件	その他（上記に分類できないもの）	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	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。）	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	7 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	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	1 名	うち（専任）	0 名、兼任（1 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
事務・行政官	2 名	うち（専任）	0 名、兼任（2 名）
看護師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
技師等	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
その他	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
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）	有	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保				有			
医師による相談職員へのアドバイザー機能				課内等職場の医師から			
相談職員へのメンタルヘルスケア				有	その他		

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 大阪府（都道府県）：近畿ブロック

相談件数	806 件	うち苦情	270 件	うち相談	536 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	771 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	34 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	306 件	医療機関等の紹介、案内	80 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）	65 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	149 件
医療情報の取扱	38 件	うち、健康や病気にすること	103 件
うち、カルテ開示	14 件	うち、薬品に関するもの	19 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	84 件
うち、上記以外のもの	24 件	その他（上記に分類できないもの）	199 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	771 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。）	381 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	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	一般社団法人 大阪府医師会	
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	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	1 名、	兼任 5 名）
看護師	1 名	うち（専任	1 名、	兼任 0 名）
技師等	2 名	うち（専任	0 名、	兼任 2 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、	兼任 0 名）
合計	9 名	うち（専任	2 名、	兼任 7 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有								
開催頻度	1 回／年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	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	7名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	1名	病院団体	3名	住民代表	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	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	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：相談事例集等資料の配布		
3) 他の行政部署等との連携	有	（他課の専門部署）
i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等		
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	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	

# 大阪市（保健所設置市区センター）：近畿ブロック

相談件数	2,800 件	うち苦情	368 件	うち相談	2,432 件
------	---------	------	-------	------	---------

## 1. 受付方法

電話	2,503 回	面談（予約有）	5 回	面談（予約無）	26 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	955 件	医療機関等の紹介、案内	425 件
コミュニケーションに関すること	290 件	医療費（診療報酬等）	194 件
医療機関等の施設	23 件	医療知識等を問うもの	535 件
医療情報の取扱	110 件	うち、健康や病気に関すること	405 件
うち、カルテ開示	34 件	うち、薬品に関するもの	58 件
うち、セカンドオピニオン	13 件	うち、上記以外のもの	72 件
うち、上記以外のもの	63 件	その他（上記に分類できないもの）	268 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	2,223 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。）	213 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	213 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）	1 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	
センター運営要綱	有	センター業務従事者が立入検査に行くか
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無
相談窓口担当者		
保健師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
薬剤師	4 名	うち（専任 0 名、兼任 4 名）
助産師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	10 名	うち（専任 0 名、兼任 10 名）
看護師	1 名	うち（専任 1 名、兼任 0 名）
技師等	2 名	うち（専任 0 名、兼任 2 名）
その他	2 名	うち（専任 0 名、兼任 2 名）
合計	19 名	うち（専任 1 名、兼任 18 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）	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

- 医療機関との連携
  - 1) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 医療関係団体との連携
  - 1) 実施内容：無
- 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) その他
- 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



# 高槻市（保健所設置市区センター）：近畿ブロック

相談件数	342 件	うち苦情	97 件	うち相談	245 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	320 回	面談（予約有）	4 回	面談（予約無）	18 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	62 件	医療機関等の紹介、案内	132 件
コミュニケーションに関すること	68 件	医療費（診療報酬等）	17 件
医療機関等の施設	4 件	医療知識等を問うもの	33 件
医療情報の取扱	6 件	うち、健康や病気に関すること	30 件
うち、カルテ開示	4 件	うち、薬品に関するもの	3 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	20 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	299 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。）	21 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	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	5 名	うち（専任）	0 名、兼任（5 名）
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
事務・行政官	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	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	有	大阪府及び府内保健所設置市で共同事務局を設置し、合同で協議会を開催しています。開催頻度、協議会一般公開及び委員の人数につきましては、大阪府の回答をご参照ください。							
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	7名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	1名	病院団体	3名	住民代表	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	有	新任担当者に対する勉強会	有				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から						
相談職員へのメンタルヘルスケア	有	その他					

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携	有
i) 実施内容：相談事例集等資料の配布	
2) 医療関係団体との連携	有
i) 実施内容：相談事例集等資料の配布	
3) 他の行政部署等との連携	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 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：広報紙への掲載	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	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		

# 堺市（保健所設置市区センター）：近畿ブロック

相談件数	898 件	うち苦情	294 件	うち相談	620 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	850 回	面談（予約有）	9 回	面談（予約無）	32 回
電子メール	5 回	手紙・FAX	1 回	その他	1 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	321 件	医療機関等の紹介、案内	198 件
コミュニケーションに関すること	165 件	医療費（診療報酬等）	73 件
医療機関等の施設	16 件	医療知識等を問うもの	134 件
医療情報の取扱	30 件	うち、健康や病気に関すること	110 件
うち、カルテ開示	5 件	うち、薬品に関するもの	17 件
うち、セカンドオピニオン	5 件	うち、上記以外のもの	7 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）	42 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	710 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	144 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	74 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	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有								
開催頻度	1 回/年	協議会の一般公開							
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	8名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	1名	病院団体	3名	住民代表	1名
<b>合計</b>									<b>18名</b>

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

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

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

# 東大阪市（保健所設置市区センター）：近畿ブロック

相談件数	292 件	うち苦情	57 件	うち相談	235 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	280 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	12 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	117 件	医療機関等の紹介、案内	60 件
コミュニケーションに関すること	31 件	医療費（診療報酬等）	12 件
医療機関等の施設	6 件	医療知識等を問うもの	47 件
医療情報の取扱	17 件	うち、健康や病気に関すること	40 件
うち、カルテ開示	5 件	うち、薬品に関するもの	1 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	6 件
うち、上記以外のもの	12 件	その他（上記に分類できないもの）	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	234 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。）	36 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	23 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	
センター運営要綱	センター業務従事者が立入検査に行くか
専用回線	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	名、うち（専任）名、兼任（名）
医師・歯科医師	名、うち（専任）名、兼任（名）
薬剤師	名、うち（専任）名、兼任（名）
助産師	名、うち（専任）名、兼任（名）
社会福祉士等福祉職	名、うち（専任）名、兼任（名）
事務・行政官	名、うち（専任）名、兼任（名）
看護師	名、うち（専任）名、兼任（名）
技師等	名、うち（専任）名、兼任（名）
その他	名、うち（専任）名、兼任（名）
合計	3 名、うち（専任）名、兼任（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				
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
<b>合計</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）	相談受付票		
相談事例集作成	新任担当者に対する勉強会		
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			
医師による相談職員へのアドバイザー機能			
相談職員へのメンタルヘルスケア			

## 7. 2019年度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：
- 2) 医療関係団体との連携
  - i) 実施内容：
- 3) 他の行政部署等との連携
  - i) 実施内容：
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携
  - 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
- 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：
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施
  - i) 実施内容：
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開

# 豊中市（保健所設置市区センター）：近畿ブロック

相談件数	610 件	うち苦情	159 件	うち相談	451 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	543 回	面談（予約有）	9 回	面談（予約無）	56 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	2 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	156 件	医療機関等の紹介、案内	242 件
コミュニケーションに関すること	81 件	医療費（診療報酬等）	30 件
医療機関等の施設	7 件	医療知識等を問うもの	22 件
医療情報の取扱	9 件	うち、健康や病気に関すること	16 件
うち、カルテ開示	6 件	うち、薬品に関するもの	6 件
うち、セカンドオピニオン	3 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	63 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	579 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	107 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	56 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	12 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者			
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	1 名	うち（専任	1 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	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	0名	実践研修	0名
スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	有		
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から		
相談職員へのメンタルヘルスケア	有	その他	

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 相談窓口の周知の有無 有
- 相談窓口の周知の方法：広報誌への掲載 ホームページへの掲載
- 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

# 大阪府 吹田（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	224 件	うち苦情	83 件	うち相談	141 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	205 回	面談（予約有）	7 回	面談（予約無）	10 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	2 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	83 件	医療機関等の紹介、案内	24 件
コミュニケーションに関すること	41 件	医療費（診療報酬等）	15 件
医療機関等の施設	9 件	医療知識等を問うもの	23 件
医療情報の取扱	11 件	うち、健康や病気にすること	18 件
うち、カルテ開示	6 件	うち、薬品に関すること	5 件
うち、セカンドオピニオン	3 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	2 件	その他（上記に分類できないもの）	18 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	167 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。）	10 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	46 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者			
保健師	1 名	うち（専任）	0 名、兼任（1 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
事務・行政官	5 名	うち（専任）	1 名、兼任（4 名）
看護師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
技師等	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
その他	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
合計	6 名	うち（専任）	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	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	有				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保				有			
医師による相談職員へのアドバイザー機能				課内等職場の医師から			
相談職員へのメンタルヘルスケア				有	その他		

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

## 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

# 大阪府 茨木（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	203 件	うち苦情	50 件	うち相談	153 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	176 回	面談（予約有）	9 回	面談（予約無）	16 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	1 回	その他	1 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	90 件	医療機関等の紹介、案内	25 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）	18 件
医療機関等の施設	2 件	医療知識等を問うもの	15 件
医療情報の取扱	8 件	うち、健康や病気に関すること	13 件
うち、カルテ開示	7 件	うち、薬品に関するもの	2 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	31 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	190 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	33 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	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 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	1 名	うち（専任	1 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		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
歯科医師会		弁護士会	その他
			看護協会
			病院団体
			保健所長
			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	有	新任担当者に対する勉強会	有
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数			
初任者研修	0名	実践研修	0名
スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	有		
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から		
相談職員へのメンタルヘルスケア	有	行政の一般的なメンタルケアサポート	

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 大阪府 守口（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	143 件	うち苦情	48 件	うち相談	95 件
------	-------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	132 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	10 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	41 件	医療機関等の紹介、案内	48 件
コミュニケーションに関すること	21 件	医療費（診療報酬等）	9 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	10 件
医療情報の取扱	5 件	うち、健康や病気にすること	8 件
うち、カルテ開示	5 件	うち、薬品に関すること	2 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	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	137 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	4 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	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	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	1 名	うち（専任	1 名、兼任 0 名）
合計	2 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								
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：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

# 大阪府 四条畷（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	126 件	うち苦情	62 件	うち相談	64 件
------	-------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	111 回	面談（予約有）	3 回	面談（予約無）	9 回
電子メール	2 回	手紙・FAX	1 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	28 件	医療機関等の紹介、案内	23 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）	11 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	20 件
医療情報の取扱	6 件	うち、健康や病気にすること	19 件
うち、カルテ開示	5 件	うち、薬品に関するもの	1 件
うち、セカンドオピニオン	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）	7 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	107 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	6 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	13 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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	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	1 名	うち（専任 1 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				
開催頻度	回/年			
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	有
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数			
初任者研修	0名	実践研修	0名
スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無		
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から		
相談職員へのメンタルヘルスケア	有	その他	

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 相談窓口の周知の有無
  - 1) 有
- 相談窓口の周知の方法：広報誌への掲載
  - 1) ホームページへの掲載
- 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) 有（選択）



# 大阪府 和泉（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	174 件	うち苦情	73 件	うち相談	101 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	160 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	2 回	その他	1 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	67 件	医療機関等の紹介、案内	49 件
コミュニケーションに関すること	24 件	医療費（診療報酬等）	2 件
医療機関等の施設	6 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	4 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	3 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）	16 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。）	25 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	7 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	
センター運営要綱	有	センター業務従事者が立入検査に行くか
専用回線	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	1 名	うち（専任	1 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	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	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	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	

# 大阪府 藤井寺（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	238 件	うち苦情	73 件	うち相談	165 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	209 回	面談（予約有）	3 回	面談（予約無）	26 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	75 件	医療機関等の紹介、案内	64 件
コミュニケーションに関すること	35 件	医療費（診療報酬等）	22 件
医療機関等の施設	2 件	医療知識等を問うもの	13 件
医療情報の取扱	16 件	うち、健康や病気にすること	4 件
うち、カルテ開示	7 件	うち、薬品に関すること	2 件
うち、セカンドオピニオン	3 件	うち、上記以外のもの	7 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）	11 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	238 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。）	42 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	28 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	2 名	うち（専任 0 名、兼任 2 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	1 名	うち（専任 1 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	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	有	新任担当者に対する勉強会	有
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数			
初任者研修	0名	実践研修	0名
スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	有		
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から		
相談職員へのメンタルヘルスケア	有	その他（上記以外の方法）	

## 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
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	（選択）
い) 実施内容：	
3) 他の行政部署等との連携	（選択）
い) 実施内容：	
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：広報誌への掲載	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	
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		

# 大阪府 富田林（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	128 件	うち苦情	66 件	うち相談	62 件
------	-------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	122 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	2 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	55 件	医療機関等の紹介、案内	22 件
コミュニケーションに関すること	24 件	医療費（診療報酬等）	11 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	3 件
医療情報の取扱	6 件	うち、健康や病気にすること	2 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、薬品に関すること	1 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	2 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	92 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	12 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	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	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	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	1 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	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
歯科医師会		弁護士会	その他
			看護協会
			病院団体
			保健所長
			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	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	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	（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）
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	有
2) 相談窓口の周知の方法：広報誌への掲載	ホームページへの掲載
3) 医療従事者向け研修の実施	無
i) 実施内容：無	
4) 地域住民向け啓発研修の実施	無
i) 実施内容：無	
5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開	無
i) 実施内容：無	

# 大阪府 岸和田（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	175 件	うち苦情	98 件	うち相談	77 件
------	-------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	153 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	20 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	64 件	医療機関等の紹介、案内	36 件
コミュニケーションに関すること	21 件	医療費（診療報酬等）	6 件
医療機関等の施設	5 件	医療知識等を問うもの	14 件
医療情報の取扱	3 件	うち、健康や病気に関すること	5 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関するもの	10 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	3 件	その他（上記に分類できないもの）	26 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	106 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	17 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	52 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	名	うち（専任）名、兼任（名）
医師・歯科医師	名	うち（専任）名、兼任（名）
薬剤師	名	うち（専任）名、兼任（名）
助産師	名	うち（専任）名、兼任（名）
社会福祉士等福祉職	名	うち（専任）名、兼任（名）
事務・行政官	名	うち（専任）名、兼任（名）
看護師	名	うち（専任）名、兼任（名）
技師等	名	うち（専任）名、兼任（名）
その他	名	うち（専任）名、兼任（名）
合計	名	うち（専任）名、兼任（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	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		(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
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	

# 大阪府 泉佐野（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	67 件	うち苦情	38 件	うち相談	29 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	61 回	面談（予約有）	3 回	面談（予約無）	3 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	34 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	10 件	医療費（診療報酬等）	2 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	9 件
医療情報の取扱	4 件	うち、健康や病気に関すること	6 件
うち、カルテ開示	2 件	うち、薬品に関すること	3 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	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	46 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	20 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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	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	7 名	うち（専任	0 名、兼任 7 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有								
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	有						
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	課内等職場の医師から				
相談職員へのメンタルヘルスケア	有				
	相談員同士のミーティング				

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携	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（その他）
i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	意見交換会や連絡会の開催
4) 他の医療安全支援センターとの連携	無
i) 実施内容：無	

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知の有無	有
2) 相談窓口の周知の方法：広報誌への掲載	ホームページへの掲載
3) 医療従事者向け研修の実施	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	

# 兵庫県（都道府県）：近畿ブロック

相談件数	1,122 件	うち苦情	803 件	うち相談	319 件
------	---------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	1,062 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	4 回
電子メール	48 回	手紙・FAX	8 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	463 件	医療機関等の紹介、案内	211 件
コミュニケーションに関すること	150 件	医療費（診療報酬等）	107 件
医療機関等の施設	12 件	医療知識等を問うもの	67 件
医療情報の取扱	68 件	うち、健康や病気に関すること	42 件
うち、カルテ開示	11 件	うち、薬品に関するもの	7 件
うち、セカンドオピニオン	4 件	うち、上記以外のもの	18 件
うち、上記以外のもの	53 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	757 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。）	277 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	77 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	無		
センター運営要綱	有	センター業務従事者が立入検査に行くか	いいえ
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	無

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	現時点で開催を予定していないため、必要な事項(条件)は不明							
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	2名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保				無			
医師による相談職員へのアドバイザー機能				その他			
相談職員へのメンタルヘルスケア				有	その他		

## 7. 2019年度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 有
- 医療関係団体との連携
  - 1) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 有
- 他の行政部署等との連携
  - 1) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 有 (他課の専門部署 法テラス 消費生活センター 厚生局 社会保険事務所 その他)
- 他の医療安全支援センターとの連携
  - 1) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 有
  - 2) 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 有

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 神戸市（保健所設置市区センター）：近畿ブロック

相談件数	2,243 件	うち苦情	590 件	うち相談	1,653 件
------	---------	------	-------	------	---------

## 1. 受付方法

電話	2,202 回	面談（予約有）	8 回	面談（予約無）	32 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	436 件	医療機関等の紹介、案内	137 件
コミュニケーションに関すること	241 件	医療費（診療報酬等）	121 件
医療機関等の施設	30 件	医療知識等を問うもの	308 件
医療情報の取扱	95 件	うち、健康や病気にすること	104 件
うち、カルテ開示	15 件	うち、薬品に関するもの	36 件
うち、セカンドオピニオン	9 件	うち、上記以外のもの	168 件
うち、上記以外のもの	71 件	その他（上記に分類できないもの）	875 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	1,170 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。）	384 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	190 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	8 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	
センター運営要綱	センター業務従事者が立入検査に行くか
専用回線	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	名、うち（専任）名、兼任（名）
医師・歯科医師	名、うち（専任）名、兼任（名）
薬剤師	名、うち（専任）名、兼任（名）
助産師	名、うち（専任）名、兼任（名）
社会福祉士等福祉職	名、うち（専任）名、兼任（名）
事務・行政官	名、うち（専任）名、兼任（名）
看護師	名、うち（専任）名、兼任（名）
技師等	名、うち（専任）名、兼任（名）
その他	名、うち（専任）名、兼任（名）
合計	名、うち（専任）名、兼任（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				
開催頻度	回/年 協議会の一般公開			
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

## 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）	相談受付票		
相談事例集作成	新任担当者に対する勉強会		
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			
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			
(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：
- 2) 医療関係団体との連携
  - i) 実施内容：
- 3) 他の行政部署等との連携
  - i) 実施内容：
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携
  - 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
- 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：
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施
  - i) 実施内容：
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
  - i) 実施内容：

# 姫路市（保健所設置市区センター）：近畿ブロック

相談件数	183 件	うち苦情	139 件	うち相談	44 件
------	-------	------	-------	------	------

## 1. 受付方法

電話	128 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	9 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	2 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	57 件	医療機関等の紹介、案内	21 件
コミュニケーションに関すること	38 件	医療費（診療報酬等）	19 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	7 件
医療情報の取扱	8 件	うち、健康や病気に関すること	2 件
うち、カルテ開示	2 件	うち、薬品に関すること	5 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	5 件	その他（上記に分類できないもの）	30 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	90 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	69 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	2 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	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	5 名	うち（専任	0 名、	兼任	5 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、	兼任	0 名）
合計	6 名	うち（専任	0 名、	兼任	6 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	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	0名	保健所長	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	1名	病院団体	0名	住民代表	2名
<b>合計</b>									<b>7名</b>

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

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

## 7. 2019年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携	有
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 相談事例集等資料の配布 意見交換会や連絡会の開催	
3) 他の行政部署等との連携	無
い) 実施内容：無	
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	（選択）
い) 実施内容：	



# 尼崎市（保健所設置市区センター）：近畿ブロック

相談件数	485 件	うち苦情	222 件	うち相談	263 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	443 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	38 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	106 件	医療機関等の紹介、案内	84 件
コミュニケーションに関すること	64 件	医療費（診療報酬等）	25 件
医療機関等の施設	7 件	医療知識等を問うもの	139 件
医療情報の取扱	27 件	うち、健康や病気に関すること	96 件
うち、カルテ開示	7 件	うち、薬品に関するもの	6 件
うち、セカンドオピニオン	4 件	うち、上記以外のもの	37 件
うち、上記以外のもの	16 件	その他（上記に分類できないもの）	33 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	478 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	30 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	61 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）	2 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者			
保健師	3 名	うち（専任	1 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	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	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	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	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	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	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保				無			
医師による相談職員へのアドバイザー機能				協議会委員から			
相談職員へのメンタルヘルスケア				無	(選択)		

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 西宮市（保健所設置市区センター）：近畿ブロック

相談件数	503 件	うち苦情	129 件	うち相談	374 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	475 回	面談（予約有）	11 回	面談（予約無）	16 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	84 件	医療機関等の紹介、案内	86 件
コミュニケーションに関すること	88 件	医療費（診療報酬等）	32 件
医療機関等の施設	25 件	医療知識等を問うもの	22 件
医療情報の取扱	9 件	うち、健康や病気に関すること	15 件
うち、カルテ開示	6 件	うち、薬品に関するもの	7 件
うち、セカンドオピニオン	3 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	157 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	278 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	61 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	62 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	
センター運営要綱	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	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	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	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）	0 名、兼任（7 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

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

## 7. 2019年度他機関との連携体制

- 医療機関との連携
  - 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 医療関係団体との連携
  - 無
  - 実施内容：無
- 他の行政部署等との連携
  - 有
  - （他課の専門部署 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
  - 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：パンフレット（リーフレット）等の作成
  - ホームページへの掲載
- 医療従事者向け研修の実施
  - 有
  - 実施内容：定例の講演会
- 地域住民向け啓発研修の実施
  - 無
  - 実施内容：無
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
  - 有
  - 実施内容：住民向け一般公開

# 明石市（保健所設置市区センター）：近畿ブロック

相談件数	256 件	うち苦情	75 件	うち相談	181 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	248 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	7 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	93 件	医療機関等の紹介、案内	73 件
コミュニケーションに関すること	24 件	医療費（診療報酬等）	15 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	15 件
医療情報の取扱	12 件	うち、健康や病気にすること	12 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、薬品に関するもの	3 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	8 件	その他（上記に分類できないもの）	24 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	168 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	29 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）	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	有	相談業務のみ個人と委託契約	
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	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	3 名	うち（専任	0 名、兼任 3 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
合計	7 名	うち（専任	0 名、兼任 7 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無				
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	1名	実践研修	1名	スキルアップ研修	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：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等 有
- 医療関係団体との連携
  - 1) 実施内容：無 無
- 他の行政部署等との連携
  - 1) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 有 (他課の専門部署)
- 他の医療安全支援センターとの連携
  - 1) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 有

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 奈良県（都道府県）：近畿ブロック

相談件数	463 件	うち苦情	175 件	うち相談	288 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	432 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	9 回
電子メール	14 回	手紙・FAX	2 回	その他	4 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	113 件	医療機関等の紹介、案内	36 件
コミュニケーションに関すること	65 件	医療費（診療報酬等）	39 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	90 件
医療情報の取扱	45 件	うち、健康や病気に関すること	60 件
うち、カルテ開示	4 件	うち、薬品に関するもの	11 件
うち、セカンドオピニオン	4 件	うち、上記以外のもの	19 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）	72 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	409 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。）	86 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	78 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 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	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	1名	学識経験者	0名	看護協会	1名	保健所長	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	1名	病院団体	3名	住民代表	0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	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
i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等	
2) 医療関係団体との連携	有
i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	
3) 他の行政部署等との連携	有
i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	
4) 他の医療安全支援センターとの連携	有
i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	

（他課の専門部署 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	
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	

# 奈良市（保健所設置市区）：近畿ブロック

相談件数	175 件	うち苦情	115 件	うち相談	60 件
------	-------	------	-------	------	------

## 1. 受付方法

電話	153 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	16 回
電子メール	2 回	手紙・FAX	1 回	その他	1 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	72 件	医療機関等の紹介、案内	17 件
コミュニケーションに関すること	42 件	医療費（診療報酬等）	13 件
医療機関等の施設	7 件	医療知識等を問うもの	5 件
医療情報の取扱	12 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	2 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	12 件	その他（上記に分類できないもの）	7 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	120 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	17 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	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	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	無	センター業務従事者が立入検査に行くか はい
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 無

相談窓口担当者			
保健師	1 名	うち（専任）	0 名、兼任 1 名
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
薬剤師	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	協議会委員の選定及び予算	
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	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）	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		

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

- 医療機関との連携 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 医療関係団体との連携 無
  - 実施内容：無
- 他の行政部署等との連携 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 その他
- 医療従事者向け研修の実施 有
  - 実施内容：定例の講演会
- 地域住民向け啓発研修の実施 無
  - 実施内容：無
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 有
  - 実施内容：住民向け一般公開

# 奈良県 内吉野（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	13 件	うち苦情	2 件	うち相談	11 件
------	------	------	-----	------	------

## 1. 受付方法

電話	9 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	4 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	9 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	8 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）	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	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。）	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	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	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	3 名	うち（専任）	0 名、兼任（3 名）
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
看護師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
技師等	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
その他	1 名	うち（専任）	0 名、兼任（1 名）
合計	7 名	うち（専任）	0 名、兼任（7 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無								
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				有			
医師による相談職員へのアドバイザー機能				課内等職場の医師から			
相談職員へのメンタルヘルスケア				無			

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 和歌山県（都道府県）：近畿ブロック

相談件数	724 件	うち苦情	411 件	うち相談	313 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	650 回	面談（予約有）	12 回	面談（予約無）	40 回
電子メール	16 回	手紙・FAX	6 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	129 件	医療機関等の紹介、案内	31 件
コミュニケーションに関すること	159 件	医療費（診療報酬等）	77 件
医療機関等の施設	6 件	医療知識等を問うもの	84 件
医療情報の取扱	4 件	うち、健康や病気に関すること	72 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	7 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）	235 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	711 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。）	25 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	88 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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	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	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	2 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	2名	実践研修	2名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	(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)						

## 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
  - (他課の専門部署 その他)
- 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
  - 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

# 和歌山県 新宮（二次医療圏センター）：近畿ブロック

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	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	3 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。）	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	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	1 名	うち（専任 0 名、兼任 1 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	2 名	うち（専任 0 名、兼任 2 名）
看護師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
技師等	2 名	うち（専任 0 名、兼任 2 名）
その他	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
合計	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	協議会開催が求められる案件と専属職員員の配置							
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	(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
  - 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



# 和歌山県 串本（二次医療圏センター）：近畿ブロック

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	1 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	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	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）	無	相談受付票	有
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無

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

## 7. 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：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	

# 和歌山県 御坊（二次医療圏センター）：近畿ブロック

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

## 1. 受付方法

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

## 2. 受付内容

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	2 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	5 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	
センター運営要綱	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	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
合計	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	（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</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				
	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	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	

# 和歌山県 湯浅（二次医療圏センター）：近畿ブロック

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	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）	0 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	（選択）	センター業務従事者が立入検査に行くか	（選択）
専用回線	（選択）	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	（選択）
相談窓口担当者			
保健師	1 名	うち（専任）	0 名、兼任（1 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
薬剤師	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）	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	相談事例集等資料の配布 意見交換会や連絡会の開催
4) 他の医療安全支援センターとの連携	無
i) 実施内容：無	

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知の有無	有
2) 相談窓口の周知の方法：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	

# 和歌山県 橋本（二次医療圏センター）：近畿ブロック

相談件数	10 件	うち苦情	0 件	うち相談	10 件
------	------	------	-----	------	------

## 1. 受付方法

電話	9 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	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	3 件	医療費（診療報酬等）	1 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	1 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気にすること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関するもの	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	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	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。）	3 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	4 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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	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	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	その他		
相談職員へのメンタルヘルスケア	無	(選択)	

## 7. 2019年度他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 和歌山県 海南（二次医療圏センター）：近畿ブロック

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

## 1. 受付方法

電話	5 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	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）	1 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	4 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気にすること	4 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）	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。）	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	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	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	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	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	5 名	うち（専任	1 名、兼任 4 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無								
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	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				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 相談事例集等資料の配布
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携
  - 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会の開催

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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