

鳥取県（都道府県）：中国ブロック

相談件数	126 件	うち苦情	79 件	うち相談	47 件
------	-------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	120 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	6 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	31 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	44 件	医療費（診療報酬等）	13 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	15 件
医療情報の取扱	3 件	うち、健康や病気にすること	14 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	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）	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	70 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	有	センター業務従事者が立入検査に行くか
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無

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

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	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	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	4名	病院団体	1名	住民代表	0名
合計									10名

6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数					
初任者研修	1名	実践研修	0名	スキルアップ研修	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
い) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等	
2) 医療関係団体との連携	有
い) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	
3) 他の行政部署等との連携	有
い) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	(他課の専門部署 消費生活センター 厚生局)
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：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
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	

鳥取市（保健所設置市区センター）：中国ブロック

相談件数	39 件	うち苦情	28 件	うち相談	11 件
------	------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	33 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	5 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	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	15 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	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）	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	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。）	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	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	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	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	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	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	2名	病院団体	1名	住民代表	2名
合計									10名

6. 2019年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	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	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	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
 - 無
 - 実施内容：無
- 他の医療安全支援センターとの連携
 - 有
 - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

鳥取県 倉吉（二次医療圏センター）：中国ブロック

相談件数	32 件	うち苦情	13 件	うち相談	19 件
------	------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	25 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	5 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	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	3 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	1 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関するもの	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）	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	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。）	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	18 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

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

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

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有								
開催頻度	1 回/年	協議会の一般公開	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	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	4名	病院団体	1名	住民代表	0名
合計 10名									

6. 2019年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	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	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	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	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
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：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 電話帳への掲載 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 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	

鳥取県 米子（二次医療圏センター）：中国ブロック

相談件数	19 件	うち苦情	11 件	うち相談	8 件
------	------	------	------	------	-----

1. 受付方法

電話	14 回	面談（予約有）	1 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	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）	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）	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	15 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	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	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
合計	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有								
開催頻度	1 回/年	協議会の一般公開	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	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	4名	病院団体	1名	住民代表	0名
合計									10名

6. 2019年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	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	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	
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 法テラス 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
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：広報紙への掲載 ホームページへの掲載	
3) 医療従事者向け研修の実施	有
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	無
い) 実施内容：無	

島根県（都道府県）：中国ブロック

相談件数	186 件	うち苦情	94 件	うち相談	92 件
------	-------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	156 回	面談（予約有）	3 回	面談（予約無）	8 回
電子メール	14 回	手紙・FAX	2 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	50 件	医療機関等の紹介、案内	6 件
コミュニケーションに関すること	57 件	医療費（診療報酬等）	9 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	10 件
医療情報の取扱	8 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	2 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）	43 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	165 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	14 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1 件

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者			
保健師	1 名	うち（専任	1 名、兼任（0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任（0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任（0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任（0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任（0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任（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	1 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	無								
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
合計									0名

6. 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				課内等職場の医師から			
相談職員へのメンタルヘルスケア				有	その他		

7. 2019年度その他機関との連携体制

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

松江市（保健所設置市区センター）：中国ブロック

相談件数	44 件	うち苦情	18 件	うち相談	26 件
------	------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	40 回	面談（予約有）	4 回	面談（予約無）	0 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	9 件	医療機関等の紹介、案内	4 件
コミュニケーションに関すること	20 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	3 件
医療情報の取扱	1 件	うち、健康や病気にすること	3 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	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	38 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	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	5 名	うち（専任 0 名、兼任 5 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	10 名	うち（専任 0 名、兼任 10 名）

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

7. 2019年度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：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

島根県 松江（二次医療圏センター）：中国ブロック

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

1. 受付方法

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

2. 受付内容

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

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

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

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

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：パンフレット（リーフレット）等の作成	
3) 医療従事者向け研修の実施	無
i) 実施内容：無	
4) 地域住民向け啓発研修の実施	無
i) 実施内容：無	
5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開	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	

島根県 雲南（二次医療圏センター）：中国ブロック

相談件数	7 件	うち苦情	4 件	うち相談	3 件
------	-----	------	-----	------	-----

1. 受付方法

電話	6 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	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）	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	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。）	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	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無

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

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：広報誌への掲載 パンフレット（リーフレット）等の作成 ポスターの作成 電話帳への掲載 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	

島根県 出雲（二次医療圏センター）：中国ブロック

相談件数	32 件	うち苦情	14 件	うち相談	18 件
------	------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	23 回	面談（予約有）	5 回	面談（予約無）	3 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	16 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	9 件	医療費（診療報酬等）	1 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	3 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関するもの	0 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	2 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	32 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	5 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	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	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	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無

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

- 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 厚生局)
 - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
 - 4) 他の医療安全支援センターとの連携
 - 有
 - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- ## 8. 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
 - (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
 - 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

島根県 県央（二次医療圏センター）：中国ブロック

相談件数	9 件	うち苦情	4 件	うち相談	5 件
------	-----	------	-----	------	-----

1. 受付方法

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

2. 受付内容

医療行為・医療内容	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	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	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	1 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	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	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無

相談窓口担当者			
保健師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	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
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
- 医療関係団体との連携 有
 - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 他の行政部署等との連携 有

（他課の専門部署 消費生活センター 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 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

島根県 浜田（二次医療圏センター）：中国ブロック

相談件数	19 件	うち苦情	6 件	うち相談	13 件
------	------	------	-----	------	------

1. 受付方法

電話	13 回	面談（予約有）	3 回	面談（予約無）	2 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	1 回	その他	0 回

2. 受付内容

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

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	18 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	3 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	5 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者			
保健師	1 名	うち（専任）	0 名、兼任（1 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任（0 名）
事務・行政官	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
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	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	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	有
i) 実施内容：定例の市民公開講座等 病院等での患者向け出前講座 出前講座（自治会、老人会、母子保健、高齢者保健等）	
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	

島根県 益田（二次医療圏センター）：中国ブロック

相談件数	23 件	うち苦情	1 件	うち相談	22 件
------	------	------	-----	------	------

1. 受付方法

電話	23 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	6 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	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	15 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	14 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	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。）	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）	1 事例

4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者			
保健師	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
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

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

8. 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

岡山県（都道府県）：中国ブロック

相談件数	721 件	うち苦情	347 件	うち相談	374 件
------	-------	------	-------	------	-------

1. 受付方法

電話	708 回	面談（予約有）	4 回	面談（予約無）	9 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	246 件	医療機関等の紹介、案内	74 件
コミュニケーションに関すること	134 件	医療費（診療報酬等）	40 件
医療機関等の施設	4 件	医療知識等を問うもの	49 件
医療情報の取扱	31 件	うち、健康や病気に関すること	31 件
うち、カルテ開示	4 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	10 件
うち、上記以外のもの	25 件	その他（上記に分類できないもの）	143 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	285 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。）	41 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	92 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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	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	3 名	うち（専任	2 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	3 名	うち（専任	2 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							
協議会委員の人数									
医師会	2名	薬剤師会	1名	学識経験者	0名	看護協会	1名	保健所長	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	1名	病院団体	1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）	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	1名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	有						
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
 - 有
 - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会の開催
- 3) 他の行政部署等との連携
 - 有
 - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 (厚生局 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：

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

島根県 隠岐（二次医療圏センター）：中国ブロック

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	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	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
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				
	協議会委員から				

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 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
 - 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

岡山市（保健所設置市区センター）：中国ブロック

相談件数	375 件	うち苦情	182 件	うち相談	193 件
------	-------	------	-------	------	-------

1. 受付方法

電話	351 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	16 回
電子メール	8 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	112 件	医療機関等の紹介、案内	42 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）	24 件
医療機関等の施設	12 件	医療知識等を問うもの	25 件
医療情報の取扱	13 件	うち、健康や病気にすること	20 件
うち、カルテ開示	10 件	うち、薬品に関するもの	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	0 件	その他（上記に分類できないもの）	66 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	300 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。）	50 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	25 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者				
保健師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、	兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、	兼任 0 名）
事務・行政官	3 名	うち（専任	0 名、	兼任 3 名）
看護師	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	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	職員の配置							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
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	1名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	1名
休職・退職時の代替要員確保	無						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から						
相談職員へのメンタルヘルスケア	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 消費生活センター 厚生局)
 - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携 無
 - i) 実施内容：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 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 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

倉敷市（保健所設置市区センター）：中国ブロック

相談件数	100 件	うち苦情	69 件	うち相談	31 件
------	-------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	96 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	32 件	医療機関等の紹介、案内	4 件
コミュニケーションに関すること	45 件	医療費（診療報酬等）	4 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	2 件
医療情報の取扱	4 件	うち、健康や病気にすること	1 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	1 件
うち、上記以外のもの	3 件	その他（上記に分類できないもの）	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	62 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	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	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	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	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	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	9 名	うち（専任）	0 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								
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	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				有	課でのミーティング		

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

8. 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 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	

岡山県 備前（二次医療圏センター）：中国ブロック

相談件数	12 件	うち苦情	10 件	うち相談	2 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	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	4 件	医療費（診療報酬等）	1 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	2 件	うち、健康や病気にすること	0 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	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）	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。）	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	2 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1 件

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	
センター運営要綱	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	3 名	うち（専任	0 名、兼任 3 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	10 名	うち（専任	0 名、兼任 10 名）

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

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

7. 2019年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携	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	

岡山県 備中（二次医療圏センター）：中国ブロック

相談件数	26 件	うち苦情	24 件	うち相談	2 件
------	------	------	------	------	-----

1. 受付方法

電話	25 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	11 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	8 件	医療費（診療報酬等）	1 件
医療機関等の施設	2 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	2 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。）	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	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	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	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
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						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	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	

岡山県 備北（二次医療圏センター）：中国ブロック

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

1. 受付方法

電話	5 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	1 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	4 件	医療費（診療報酬等）	2 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関するもの	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	0 件

3. (1) 傾聴後の対応

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

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

岡山県 真庭（二次医療圏センター）：中国ブロック

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	0 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	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	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	（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
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	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

岡山県 美作（二次医療圏センター）：中国ブロック

相談件数	17 件	うち苦情	5 件	うち相談	12 件
------	------	------	-----	------	------

1. 受付方法

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

2. 受付内容

医療行為・医療内容	10 件	医療機関等の紹介、案内	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	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）	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	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。）	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								
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	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							
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	

広島県（都道府県）：中国ブロック

相談件数	591 件	うち苦情	228 件	うち相談	217 件
------	-------	------	-------	------	-------

1. 受付方法

電話	562 回	面談（予約有）	7 回	面談（予約無）	21 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	187 件	医療機関等の紹介、案内	18 件
コミュニケーションに関すること	101 件	医療費（診療報酬等）	44 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	52 件
医療情報の取扱	34 件	うち、健康や病気に関すること	26 件
うち、カルテ開示	4 件	うち、薬品に関するもの	14 件
うち、セカンドオピニオン	4 件	うち、上記以外のもの	12 件
うち、上記以外のもの	26 件	その他（上記に分類できないもの）	154 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	426 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	72 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	90 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	3 件

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

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

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

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	有								
開催頻度	1 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名	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	1名
合計 10名									

6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	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	協議会委員から						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無					その他	

7. 2019年度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
i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	意見交換会や連絡会の開催
4) 他の医療安全支援センターとの連携	有
i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	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	有
i) 実施内容：医療関係団体や医療機関への公開	

広島市（保健所設置市区センター）：中国ブロック

相談件数	1,298 件	うち苦情	312 件	うち相談	986 件
------	---------	------	-------	------	-------

1. 受付方法

電話	1,257 回	面談（予約有）	10 回	面談（予約無）	19 回
電子メール	11 回	手紙・FAX	1 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	414 件	医療機関等の紹介、案内	134 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）	100 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	379 件
医療情報の取扱	44 件	うち、健康や病気に関すること	287 件
うち、カルテ開示	4 件	うち、薬品に関すること	34 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	58 件
うち、上記以外のもの	40 件	その他（上記に分類できないもの）	160 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。）	325 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	1 件

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	有	センター業務従事者が立入検査に行くか	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	1 名	うち（専任	1 名、兼任 0 名）
看護師	3 名	うち（専任	3 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
合計	4 名	うち（専任	4 名、兼任 0 名）

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	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	3名	薬剤師会	1名
学識経験者	2名	看護協会	1名
保健所長	0名	保健師	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	2名	合計	11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	1名
スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無		
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から		
相談職員へのメンタルヘルスケア	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 意見交換会や連絡会の開催
- 3) 他の行政部署等との連携 有
 - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 (消費生活センター 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 有
 - i) 実施内容：医療機関の相談担当者等との事例検討会
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施 無
 - i) 実施内容：無
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 有
 - i) 実施内容：住民向け一般公開

福山市（保健所設置市区センター）：中国ブロック

相談件数	158 件	うち苦情	94 件	うち相談	59 件
------	-------	------	------	------	------

1. 受付方法

電話	141 回	面談（予約有）	3 回	面談（予約無）	14 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	10 件
コミュニケーションに関すること	62 件	医療費（診療報酬等）	9 件
医療機関等の施設	4 件	医療知識等を問うもの	7 件
医療情報の取扱	5 件	うち、健康や病気にすること	1 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関すること	2 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	4 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）	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	102 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	36 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	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	9 名	うち（専任	0 名、兼任 9 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	4 名	うち（専任	0 名、兼任 4 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
合計	14 名	うち（専任	0 名、兼任 14 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
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	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	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
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	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	

呉市（保健所設置市区センター）：中国ブロック

相談件数	15 件	うち苦情	11 件	うち相談	4 件
------	------	------	------	------	-----

1. 受付方法

電話	14 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	2 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	4 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	1 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	4 件	その他（上記に分類できないもの）	2 件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	6 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	1 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	8 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	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	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	相談件数・相談内容からすると、協議会設置までの必要性がない。							
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
合計									0名

6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

7. 2019年度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

山口県（都道府県）：中国ブロック

相談件数	215 件	うち苦情	58 件	うち相談	157 件
------	-------	------	------	------	-------

1. 受付方法

電話	209 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	5 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	68 件	医療機関等の紹介、案内	4 件
コミュニケーションに関すること	53 件	医療費（診療報酬等）	13 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	11 件	うち、健康や病気にすること	11 件
うち、カルテ開示	1 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	3 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）	46 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	192 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。）	24 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	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	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	0 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
合計									8名

6. 2019年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	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				協議会委員から			
相談職員へのメンタルヘルスケア				有	その他		

7. 2019年度その他機関との連携体制

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	

下関市（保健所設置市区センター）：中国ブロック

相談件数	515 件	うち苦情	115 件	うち相談	400 件
------	-------	------	-------	------	-------

1. 受付方法

電話	433 回	面談（予約有）	20 回	面談（予約無）	50 回
電子メール	5 回	手紙・FAX	4 回	その他	0 回

2. 受付内容

医療行為・医療内容	169 件	医療機関等の紹介、案内	100 件
コミュニケーションに関すること	60 件	医療費（診療報酬等）	21 件
医療機関等の施設	4 件	医療知識等を問うもの	134 件
医療情報の取扱	11 件	うち、健康や病気に関すること	61 件
うち、カルテ開示	3 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	63 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）	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	401 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。）	83 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	54 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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）	3 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

4. 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	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	1 名	うち（専任	1 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
看護師	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
技師等	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
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	医療機関も含めた協議会への理解と協力が必要と考えます。特に医療機関は、非常に忙しい中で協議会への参加に係る時間確保が必要であり、また医療安全支援センター側も兼任者が多く、時間の確保が難しい状況が続いています。							
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	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	3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				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
 - 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 消費生活センター その他）
 - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 他の医療安全支援センターとの連携
 - 有
 - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 相談窓口の周知の有無
 - 有
- 相談窓口の周知の方法：パンフレット（リーフレット）等の作成 ホームページへの掲載
- 医療従事者向け研修の実施
 - 無
 - 実施内容：無
- 地域住民向け啓発研修の実施
 - 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：医療関係団体や医療機関への公開