

福岡県（都道府県）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|---------|------|-------|------|-------|
| 相談件数 | 1,395 件 | うち苦情 | 657 件 | うち相談 | 738 件 |
|------|---------|------|-------|------|-------|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|---------|---------|------|---------|-----|
| 電話 | 1,382 回 | 面談（予約有） | 13 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 | 474 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 | 180 件 | 医療費（診療報酬等） | 64 件 |
| 医療機関等の施設 | 16 件 | 医療知識等を問うもの | 498 件 |
| 医療情報の取扱 | 39 件 | うち、健康や病気にすること | 458 件 |
| うち、カルテ開示 | 6 件 | うち、薬品に関するもの | 15 件 |
| うち、セカンドオピニオン | 5 件 | うち、上記以外のもの | 25 件 |
| うち、上記以外のもの | 28 件 | その他（上記に分類できないもの） | 73 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 | 964 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。） | 239 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 | 有 | | |
| 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 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 看護師 | 3 名 | うち（専任 | 3 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 技師等 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| その他 | 2 名 | うち（専任 | 2 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 合計 | 5 名 | うち（専任 | 5 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 |
| 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 | 有 | | | | | | |
| 医師による相談職員へのアドバイザー機能 | 無 | | | | | | |
| 相談職員へのメンタルヘルスケア | 無 | | | | | | |

7. 2019年度その他機関との連携体制

- 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：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
- 3) 医療従事者向け研修の実施 無
 - i) 実施内容：定例の講演会
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施 無
 - i) 実施内容：無
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 無
 - i) 実施内容：無

福岡市（保健所設置市区センター）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|---------|------|-------|------|---------|
| 相談件数 | 1,707 件 | うち苦情 | 549 件 | うち相談 | 1,158 件 |
|------|---------|------|-------|------|---------|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|---------|---------|------|---------|-------|
| 電話 | 1,470 回 | 面談（予約有） | 17 回 | 面談（予約無） | 197 回 |
| 電子メール | 7 回 | 手紙・FAX | 16 回 | その他 | 0 回 |

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|-------|------------------|-------|
| 医療行為・医療内容 | 425 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 497 件 |
| コミュニケーションに関すること | 272 件 | 医療費（診療報酬等） | 85 件 |
| 医療機関等の施設 | 25 件 | 医療知識等を問うもの | 215 件 |
| 医療情報の取扱 | 80 件 | うち、健康や病気にすること | 130 件 |
| うち、カルテ開示 | 22 件 | うち、薬品に関するもの | 40 件 |
| うち、セカンドオピニオン | 9 件 | うち、上記以外のもの | 45 件 |
| うち、上記以外のもの | 49 件 | その他（上記に分類できないもの） | 108 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 | 1,459 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。） | 302 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 | 160 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぎ予定 | 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） | 10 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 | 19 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 19 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 | 15 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 15 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 | 36 名 | うち（専任 | 2 名、 | 兼任 | 34 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 | 1名 | 病院団体 | 0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 | 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 | 1名 | スキルアップ研修 | 0名 | 全国協議会 | 1名 |
| 休職・退職時の代替要員確保 | 有 | | | | | | |
| 医師による相談職員へのアドバイザー機能 | 有 | | | 課内等職場の医師から | | | |
| 相談職員へのメンタルヘルスケア | 有 | | | 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 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
 - (他課の専門部署 消費生活センター)
 - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 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：パンフレット（リーフレット）等の作成 ホームページへの掲載
- 3) 医療従事者向け研修の実施
 - 有
 - i) 実施内容：定例の講演会
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施
 - 無
 - i) 実施内容：無
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
 - 有
 - i) 実施内容：医療関係団体や医療機関への公開

北九州市（保健所設置市区センター）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|---------|------|-------|------|-------|
| 相談件数 | 1,131 件 | うち苦情 | 440 件 | うち相談 | 691 件 |
|------|---------|------|-------|------|-------|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|---------|---------|-----|---------|------|
| 電話 | 1,115 回 | 面談（予約有） | 0 回 | 面談（予約無） | 11 回 |
| 電子メール | 5 回 | 手紙・FAX | 0 回 | その他 | 0 回 |

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|-------|------------------|-------|
| 医療行為・医療内容 | 296 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 108 件 |
| コミュニケーションに関すること | 220 件 | 医療費（診療報酬等） | 90 件 |
| 医療機関等の施設 | 6 件 | 医療知識等を問うもの | 287 件 |
| 医療情報の取扱 | 60 件 | うち、健康や病気にすること | 265 件 |
| うち、カルテ開示 | 6 件 | うち、薬品に関すること | 22 件 |
| うち、セカンドオピニオン | 4 件 | うち、上記以外のもの | 0 件 |
| うち、上記以外のもの | 50 件 | その他（上記に分類できないもの） | 64 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 | 643 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。） | 368 件 |
| 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定 | 26 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定 | 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） | 4 事例 |
| 医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数） | 0 事例 |

4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者

| | | | | | |
|-----------|-----|-------|------|----|------|
| 保健師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 医師・歯科医師 | 1 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 1 名） |
| 薬剤師 | 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 | 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 | 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 | 2名 | 実践研修 | 0名 | スキルアップ研修 | 0名 | 全国協議会 | 0名 |
| 休職・退職時の代替要員確保 | 有 | | | | | | |
| 医師による相談職員へのアドバイザー機能 | 課内等職場の医師から | | | | | | |
| 相談職員へのメンタルヘルスケア | 有 | その他 | | | | | |

7. 2019年度その他機関との連携体制

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

（他課の専門部署 法テラス 消費生活センター 厚生局）

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

8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

久留米市（保健所設置市区センター）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|-------|------|------|------|-------|
| 相談件数 | 242 件 | うち苦情 | 77 件 | うち相談 | 165 件 |
|------|-------|------|------|------|-------|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|-------|---------|-----|---------|------|
| 電話 | 211 回 | 面談（予約有） | 1 回 | 面談（予約無） | 25 回 |
| 電子メール | 4 回 | 手紙・FAX | 0 回 | その他 | 1 回 |

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|------|------------------|------|
| 医療行為・医療内容 | 80 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 57 件 |
| コミュニケーションに関すること | 32 件 | 医療費（診療報酬等） | 20 件 |
| 医療機関等の施設 | 10 件 | 医療知識等を問うもの | 10 件 |
| 医療情報の取扱 | 4 件 | うち、健康や病気に関すること | 3 件 |
| うち、カルテ開示 | 2 件 | うち、薬品に関すること | 3 件 |
| うち、セカンドオピニオン | 0 件 | うち、上記以外のもの | 4 件 |
| うち、上記以外のもの | 2 件 | その他（上記に分類できないもの） | 29 件 |

3. (1) 傾聴後の対応

| | |
|--|------|
| 相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った | 54 件 |
| 相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。） | 14 件 |
| 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定 | 34 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定 | 0 件 |

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者

| | | | | | |
|-----------|-----|-------|------|----|------|
| 保健師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 医師・歯科医師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 薬剤師 | 2 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 2 名） |
| 助産師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 社会福祉士等福祉職 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 事務・行政官 | 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 | 6 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 6 名） |

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

| | | | |
|--------|-------|---------------|---|
| 協議会の設置 | 無 | 人員の確保、専任職員の配置 | |
| 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） | 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 | 1名 | スキルアップ研修 | 0名 | 全国協議会 | 0名 |
| 休職・退職時の代替要員確保 | 無 | | | | | | |
| 医師による相談職員へのアドバイザー機能 | 課内等職場の医師から | | | | | | |
| 相談職員へのメンタルヘルスケア | 無 | | | | | | |

7. 2019年度その他機関との連携体制

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

8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

福岡県 粕屋（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|------|------|------|------|------|
| 相談件数 | 44 件 | うち苦情 | 31 件 | うち相談 | 13 件 |
|------|------|------|------|------|------|

1. 受付方法

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

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|------|------------------|-----|
| 医療行為・医療内容 | 23 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 2 件 |
| コミュニケーションに関すること | 6 件 | 医療費（診療報酬等） | 1 件 |
| 医療機関等の施設 | 3 件 | 医療知識等を問うもの | 1 件 |
| 医療情報の取扱 | 3 件 | うち、健康や病気にすること | 1 件 |
| うち、カルテ開示 | 1 件 | うち、薬品に関すること | 0 件 |
| うち、セカンドオピニオン | 0 件 | うち、上記以外のもの | 0 件 |
| うち、上記以外のもの | 2 件 | その他（上記に分類できないもの） | 5 件 |

3. (1) 傾聴後の対応

| | |
|--|------|
| 相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った | 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。） | 5 件 |
| 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定 | 31 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定 | 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 | 1 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 1 名） |
| 薬剤師 | 1 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 1 名） |
| 助産師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 社会福祉士等福祉職 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 事務・行政官 | 3 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 3 名） |
| 看護師 | 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 | 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 | 1名 | スキルアップ研修 | 0名 | 全国協議会 | 0名 |
| 休職・退職時の代替要員確保 | 無 | | | | | | |
| 医師による相談職員へのアドバイザー機能 | その他 | | | | | | |
| 相談職員へのメンタルヘルスケア | 無 | | | | | | |

7. 2019年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 有
 - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 2) 医療関係団体との連携 （選択）
 - i) 実施内容：
- 3) 他の行政部署等との連携 （選択）
 - i) 実施内容：
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携 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 無
- 3) 医療従事者向け研修の実施 無
 - i) 実施内容：無
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施 無
 - i) 実施内容：無
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 無
 - i) 実施内容：無

福岡県 宗像・遠賀（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|------|------|------|------|-----|
| 相談件数 | 35 件 | うち苦情 | 26 件 | うち相談 | 9 件 |
|------|------|------|------|------|-----|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|------|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 28 回 | 面談（予約有） | 0 回 | 面談（予約無） | 7 回 |
| 電子メール | 0 回 | 手紙・FAX | 0 回 | その他 | 0 回 |

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|-----|------------------|------|
| 医療行為・医療内容 | 9 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 1 件 |
| コミュニケーションに関すること | 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 | 2 件 |
| 医療情報の取扱 | 2 件 | うち、健康や病気にすること | 2 件 |
| うち、カルテ開示 | 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） | 14 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 | 16 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 | 11 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定 | 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 | はい |
| 専用回線 | 無 | 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 | 有 |

相談窓口担当者

| | | | | | |
|-----------|-----|-------|------|----|------|
| 保健師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 医師・歯科医師 | 1 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 1 名） |
| 薬剤師 | 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 | |
| | | | | | | | | | 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 | |

8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

福岡県 南筑後(二次医療圏センター) : 九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|-------|------|------|------|------|
| 相談件数 | 156 件 | うち苦情 | 82 件 | うち相談 | 74 件 |
|------|-------|------|------|------|------|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|-------|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 117 回 | 面談(予約有) | 6 回 | 面談(予約無) | 3 回 |
| 電子メール | 28 回 | 手紙・FAX | 2 回 | その他 | 0 回 |

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|-------|------------------|------|
| 医療行為・医療内容 | 110 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 | 12 件 | 医療費(診療報酬等) | 1 件 |
| 医療機関等の施設 | 8 件 | 医療知識等を問うもの | 11 件 |
| 医療情報の取扱 | 2 件 | うち、健康や病気にすること | 3 件 |
| うち、カルテ開示 | 0 件 | うち、薬品に関すること | 7 件 |
| うち、セカンドオピニオン | 0 件 | うち、上記以外のもの | 1 件 |
| うち、上記以外のもの | 2 件 | その他(上記に分類できないもの) | 12 件 |

3. (1) 傾聴後の対応

| | |
|--|-------|
| 相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った | 145 件 |
| 相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。) | 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 | 11 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定 | 0 件 |

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

| | | |
|-----------------------|------|----------------------------------|
| センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 | | |
| 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 | 2 名 | うち(専任) | 0 名、 | 兼任 | 2 名) |
| 看護師 | 0 名 | うち(専任) | 0 名、 | 兼任 | 0 名) |
| 技師等 | 0 名 | うち(専任) | 0 名、 | 兼任 | 0 名) |
| その他 | 0 名 | うち(専任) | 0 名、 | 兼任 | 0 名) |
| 合計 | 2 名 | うち(専任) | 0 名、 | 兼任 | 2 名) |

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

7. 2019年度その他機関との連携体制

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

8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

佐賀県（都道府県）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|-------|------|-------|------|-------|
| 相談件数 | 282 件 | うち苦情 | 121 件 | うち相談 | 144 件 |
|------|-------|------|-------|------|-------|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|-------|---------|------|---------|-----|
| 電話 | 260 回 | 面談（予約有） | 10 回 | 面談（予約無） | 7 回 |
| 電子メール | 4 回 | 手紙・FAX | 1 回 | その他 | 0 回 |

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|------|------------------|------|
| 医療行為・医療内容 | 87 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 13 件 |
| コミュニケーションに関すること | 78 件 | 医療費（診療報酬等） | 39 件 |
| 医療機関等の施設 | 1 件 | 医療知識等を問うもの | 18 件 |
| 医療情報の取扱 | 26 件 | うち、健康や病気にすること | 4 件 |
| うち、カルテ開示 | 5 件 | うち、薬品に関すること | 6 件 |
| うち、セカンドオピニオン | 3 件 | うち、上記以外のもの | 8 件 |
| うち、上記以外のもの | 18 件 | その他（上記に分類できないもの） | 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 | 282 件 |
| 相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。） | 125 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 | 66 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 | 2 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 2 名） |
| 看護師 | 1 名 | うち（専任 | 1 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 技師等 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| その他 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 合計 | 3 名 | うち（専任 | 1 名、 | 兼任 | 2 名） |

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

佐賀県 鳥栖（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|------|------|------|------|-----|
| 相談件数 | 14 件 | うち苦情 | 10 件 | うち相談 | 4 件 |
|------|------|------|------|------|-----|

1. 受付方法

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

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|-----|------------------|-----|
| 医療行為・医療内容 | 6 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 0 件 |
| コミュニケーションに関すること | 7 件 | 医療費（診療報酬等） | 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、健康や病気にすること | 0 件 |
| うち、カルテ開示 | 0 件 | うち、薬品に関すること | 0 件 |
| うち、セカンドオピニオン | 0 件 | うち、上記以外のもの | 0 件 |
| うち、上記以外のもの | 1 件 | その他（上記に分類できないもの） | 0 件 |

3. (1) 傾聴後の対応

| | |
|--|-----|
| 相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った | 9 件 |
| 相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。） | 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 | 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 | 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 | 3 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 3 名） |
| 看護師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 技師等 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| その他 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 合計 | 4 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 4 名） |

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

| | |
|----------|-------|
| 協議会の設置 | 有 |
| 開催頻度 | 1 回／年 |
| 協議会の一般公開 | 無 |

協議会委員の人数

| | | | | | | | | | | |
|-------|----|------|----|-------|----|------|----|------|----|----|
| 医師会 | 1名 | 薬剤師会 | 1名 | 学識経験者 | 0名 | 看護協会 | 1名 | 保健所長 | 0名 | |
| 歯科医師会 | 1名 | 弁護士会 | 1名 | その他 | 0名 | 病院団体 | 0名 | 住民代表 | 0名 | |
| | | | | | | | | | 合計 | 5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（選択してください） | | | | | | |

7. 2019年度その他機関との連携体制

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

佐賀県 伊万里（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

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

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|-----|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 6 回 | 面談（予約有） | 0 回 | 面談（予約無） | 3 回 |
| 電子メール | 0 回 | 手紙・FAX | 0 回 | その他 | 0 回 |

2. 受付内容

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

3. (1) 傾聴後の対応

| | |
|--|-----|
| 相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った | 6 件 |
| 相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。） | 0 件 |
| 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定 | 3 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定 | 0 件 |

3. (2) 年間の傾向

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

4. 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 | 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 | 有 |
| 開催頻度 | 1 回/年 |
| 協議会の一般公開 | 無 |

協議会委員の人数

| | | | | | | | | | | |
|-------|----|------|----|-------|----|------|----|------|----|-----|
| 医師会 | 1名 | 薬剤師会 | 1名 | 学識経験者 | 0名 | 看護協会 | 1名 | 保健所長 | 0名 | |
| 歯科医師会 | 1名 | 弁護士会 | 1名 | その他 | 6名 | 病院団体 | 0名 | 住民代表 | 0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 | 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 | 無（選択） | | | | | | |

7. 2019年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携
 - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等
- 2) 医療関係団体との連携
 - i) 実施内容：無
- 3) 他の行政部署等との連携
 - i) 実施内容：無
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携
 - i) 実施内容：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
 - i) 実施内容：有
- 2) 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載
 - i) 実施内容：有
- 3) 医療従事者向け研修の実施
 - i) 実施内容：無
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施
 - i) 実施内容：無
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
 - i) 実施内容：住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開

佐賀県 杵藤（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|------|------|-----|------|-----|
| 相談件数 | 11 件 | うち苦情 | 3 件 | うち相談 | 8 件 |
|------|------|------|-----|------|-----|

1. 受付方法

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

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|-----|------------------|-----|
| 医療行為・医療内容 | 9 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 0 件 |
| コミュニケーションに関すること | 0 件 | 医療費（診療報酬等） | 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 | 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。） | 3 件 |
| 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定 | 2 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定 | 0 件 |

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

| | | |
|-----------------------|---|-----------------------------|
| センター業務の一部（研修や相談）の外部委託 | 無 | |
| センター運営要綱 | 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 | 1 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 1 名） |
| 看護師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 技師等 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| その他 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 合計 | 2 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 2 名） |

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

| | |
|----------|-------|
| 協議会の設置 | 無 |
| 開催頻度 | 0 回/年 |
| 協議会の一般公開 | 無 |

協議会委員の人数

| | | | | | | | | | | |
|-------|----|------|----|-------|----|------|----|------|----|----|
| 医師会 | 0名 | 薬剤師会 | 0名 | 学識経験者 | 0名 | 看護協会 | 0名 | 保健所長 | 0名 | |
| 歯科医師会 | 0名 | 弁護士会 | 0名 | その他 | 0名 | 病院団体 | 0名 | 住民代表 | 0名 | |
| | | | | | | | | | 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 | | | |
| | | | | (選択) | | | |

7. 2019年度その他機関との連携体制

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

8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無
- 2) 相談窓口の周知の方法：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

長崎県（都道府県）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|-------|------|------|------|-------|
| 相談件数 | 243 件 | うち苦情 | 53 件 | うち相談 | 190 件 |
|------|-------|------|------|------|-------|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|-------|---------|-----|---------|------|
| 電話 | 205 回 | 面談（予約有） | 0 回 | 面談（予約無） | 23 回 |
| 電子メール | 15 回 | 手紙・FAX | 0 回 | その他 | 0 回 |

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|------|------------------|------|
| 医療行為・医療内容 | 80 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 | 66 件 | 医療費（診療報酬等） | 12 件 |
| 医療機関等の施設 | 4 件 | 医療知識等を問うもの | 12 件 |
| 医療情報の取扱 | 10 件 | うち、健康や病気にすること | 7 件 |
| うち、カルテ開示 | 2 件 | うち、薬品に関すること | 2 件 |
| うち、セカンドオピニオン | 0 件 | うち、上記以外のもの | 3 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） | 49 件 |

3. (1) 傾聴後の対応

| | |
|--|-------|
| 相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った | 195 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。） | 22 件 |
| 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定 | 26 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定 | 0 件 |

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

| | | |
|-----------------------|---|-----------------------------|
| センター業務の一部（研修や相談）の外部委託 | 無 | |
| センター運営要綱 | 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 | 6 名 | うち（専任 | 0 名、兼任 6 名） |
| 看護師 | 1 名 | うち（専任 | 0 名、兼任 1 名） |
| 技師等 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、兼任 0 名） |
| その他 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、兼任 0 名） |
| 合計 | 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 | 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 | 0名 | 住民代表 | 2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 | 有 | 新任担当者に対する勉強会 | 有 | | | | |
| 医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数 | | | | | | | |
| 初任者研修 | 0名 | 実践研修 | 1名 | スキルアップ研修 | 1名 | 全国協議会 | 1名 |
| 休職・退職時の代替要員確保 | 有 | | | | | | |
| 医師による相談職員へのアドバイザー機能 | 有 | 課内等職場の医師から | | | | | |
| 相談職員へのメンタルヘルスケア | 有 | 相談員同士のミーティング | | | | | |

7. 2019年度その他機関との連携体制

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

8. 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 |
| | 電話帳への掲載 |
| 3) 医療従事者向け研修の実施 | 無 |
| i) 実施内容： | |
| 4) 地域住民向け啓発研修の実施 | 無 |
| i) 実施内容：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 | |

長崎市（保健所設置市区センター）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|-------|------|------|------|-------|
| 相談件数 | 201 件 | うち苦情 | 39 件 | うち相談 | 162 件 |
|------|-------|------|------|------|-------|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|-------|---------|-----|---------|------|
| 電話 | 166 回 | 面談（予約有） | 3 回 | 面談（予約無） | 30 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 | 36 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 8 件 |
| コミュニケーションに関すること | 13 件 | 医療費（診療報酬等） | 17 件 |
| 医療機関等の施設 | 4 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 | 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 | 2 件 |
| うち、上記以外のもの | 1 件 | その他（上記に分類できないもの） | 119 件 |

3. (1) 傾聴後の対応

| | |
|--|-------|
| 相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った | 143 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。） | 34 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 |
| 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 | 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 | 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 | |
| | | | | | | | | | 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 | 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 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：
- 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 相談事例集等資料の配布

8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

佐世保市（保健所設置市区センター）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|-------|------|------|------|-------|
| 相談件数 | 254 件 | うち苦情 | 90 件 | うち相談 | 164 件 |
|------|-------|------|------|------|-------|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|-------|---------|-----|---------|------|
| 電話 | 207 回 | 面談（予約有） | 0 回 | 面談（予約無） | 38 回 |
| 電子メール | 9 回 | 手紙・FAX | 0 回 | その他 | 0 回 |

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|------|------------------|------|
| 医療行為・医療内容 | 41 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 44 件 |
| コミュニケーションに関すること | 51 件 | 医療費（診療報酬等） | 17 件 |
| 医療機関等の施設 | 2 件 | 医療知識等を問うもの | 27 件 |
| 医療情報の取扱 | 9 件 | うち、健康や病気にすること | 9 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 | 2 件 | うち、上記以外のもの | 12 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） | 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 | 178 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。） | 23 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 | 1 件 |

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者

| | | | | | |
|-----------|-----|-------|------|----|------|
| 保健師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 医師・歯科医師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 薬剤師 | 1 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 1 名） |
| 助産師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 社会福祉士等福祉職 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 事務・行政官 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 看護師 | 1 名 | うち（専任 | 1 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 技師等 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| その他 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 合計 | 2 名 | うち（専任 | 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 | 2018年3月協議会廃止 | |
| 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 | 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機能 | 課内等職場の医師から | | | | | | |
| 相談職員へのメンタルヘルスケア | 有 | | | | | | |
| | その他 | | | | | | |

7. 2019年度その他機関との連携体制

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

8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

長崎県 県央（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|------|------|------|------|------|
| 相談件数 | 70 件 | うち苦情 | 31 件 | うち相談 | 39 件 |
|------|------|------|------|------|------|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|------|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 57 回 | 面談（予約有） | 3 回 | 面談（予約無） | 9 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 | 40 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 | 19 件 | 医療費（診療報酬等） | 2 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 | 2 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 | 1 件 |
| うち、セカンドオピニオン | 0 件 | うち、上記以外のもの | 0 件 |
| うち、上記以外のもの | 2 件 | その他（上記に分類できないもの） | 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 | 42 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 | 24 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 | 1 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 1 名） |
| 看護師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 技師等 | 1 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 1 名） |
| その他 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 合計 | 2 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 2 名） |

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

| | | | | | | | | | |
|-----------|-------|----------|----|-------|----|------|----|------|-----------|
| 協議会の設置 | 有 | | | | | | | | |
| 開催頻度 | 1 回/年 | 協議会の一般公開 | 無 | | | | | | |
| 協議会委員の人数 | | | | | | | | | |
| 医師会 | 1名 | 薬剤師会 | 0名 | 学識経験者 | 0名 | 看護協会 | 0名 | 保健所長 | 0名 |
| 歯科医師会 | 1名 | 弁護士会 | 0名 | その他 | 0名 | 病院団体 | 0名 | 住民代表 | 1名 |
| 合計 | | | | | | | | | 3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 | | | | 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 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 (他課の専門部署)
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携 有
 - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：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

長崎県 県南（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

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

1. 受付方法

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

2. 受付内容

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

3. (1) 傾聴後の対応

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

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者

| | | | | | |
|-----------|-----|-------|------|----|------|
| 保健師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 医師・歯科医師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 薬剤師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 助産師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 社会福祉士等福祉職 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 事務・行政官 | 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 | 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 | 2名 | 薬剤師会 | 1名 | 学識経験者 | 0名 | 看護協会 | 0名 | 保健所長 | 0名 | |
| 歯科医師会 | 1名 | 弁護士会 | 0名 | その他 | 0名 | 病院団体 | 0名 | 住民代表 | 1名 | |
| | | | | | | | | | 合計 | 5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 | | | | | | |
| | | | | | | | (選択) |

7. 2019年度その他機関との連携体制

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

8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

| | |
|--------------------------|---|
| 1) 相談窓口の周知の有無 | 有 |
| 2) 相談窓口の周知の方法：ホームページへの掲載 | |
| 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 | |

長崎県 県北（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

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

1. 受付方法

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

2. 受付内容

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

3. (1) 傾聴後の対応

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

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者

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

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

| | | | |
|--------|-------|----------|---|
| 協議会の設置 | 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 | 2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 | 0名 | その他 | 0名 | 病院団体 | 0名 | 住民代表 | 1名 | |
| | | | | | | | | | 合計 | 5名 |

6. 2019年度の相談窓口支援体制

| | | | |
|---------------------|---|--------------|---|
| 相談対応マニュアル（相談業務の手引き） | 無 | 相談受付票 | 無 |
| 相談事例集作成 | 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 | | | | | | (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
- 2) 医療関係団体との連携 有
 - i) 実施内容：意見交換会や連絡会の開催
- 3) 他の行政部署等との連携 無
 - i) 実施内容：無
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携 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

長崎県 五島（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|-----|------|-----|------|-----|
| 相談件数 | 7 件 | うち苦情 | 3 件 | うち相談 | 4 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 | 5 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 0 件 |
| コミュニケーションに関すること | 0 件 | 医療費（診療報酬等） | 0 件 |
| 医療機関等の施設 | 0 件 | 医療知識等を問うもの | 0 件 |
| 医療情報の取扱 | 1 件 | うち、健康や病気に関すること | 0 件 |
| うち、カルテ開示 | 0 件 | うち、薬品に関すること | 0 件 |
| うち、セカンドオピニオン | 0 件 | うち、上記以外のもの | 0 件 |
| うち、上記以外のもの | 1 件 | その他（上記に分類できないもの） | 1 件 |

3. (1) 傾聴後の対応

| | |
|--|-----|
| 相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った | 2 件 |
| 相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。） | 1 件 |
| 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定 | 3 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定 | 1 件 |

3. (2) 年間の傾向

| | |
|---|------|
| 対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数） | 1 事例 |
| 医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数） | 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 | 1 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 1 名） |
| 看護師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 技師等 | 1 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 1 名） |
| その他 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 合計 | 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 | 0名 | 学識経験者 | 0名 | 看護協会 | 0名 | 保健所長 | 0名 | |
| 歯科医師会 | 1名 | 弁護士会 | 0名 | その他 | 0名 | 病院団体 | 0名 | 住民代表 | 1名 | |
| | | | | | | | | | 合計 | 3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 | 無 | | | | | | |

7. 2019年度その他機関との連携体制

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

長崎県 上五島（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

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

3. (1) 傾聴後の対応

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

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者

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

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

7. 2019年度その他機関との連携体制

| | |
|-----------------------------|--------------------------|
| 1) 医療機関との連携 | 無 |
| i) 実施内容：無 | |
| 2) 医療関係団体との連携 | 無 |
| i) 実施内容：無 | |
| 3) 他の行政部署等との連携 | 無 |
| i) 実施内容：無 | |
| 4) 他の医療安全支援センターとの連携 | 有 |
| i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 | 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：ポスターの作成 | |
| 3) 医療従事者向け研修の実施 | 有 |
| i) 実施内容：定例の講演会 | |
| 4) 地域住民向け啓発研修の実施 | 無 |
| i) 実施内容：無 | |
| 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 | 無 |
| i) 実施内容：無 | |

長崎県 壱岐（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

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

1. 受付方法

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

3. (1) 傾聴後の対応

| | |
|--|-----|
| 相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った | 0 件 |
| 相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。） | 0 件 |
| 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定 | 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 | 有 | センター業務従事者が立入検査に行くか | はい |
| 専用回線 | 無 | 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 | 有 |

相談窓口担当者

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

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

| | | | |
|--------|-------|----------------|---|
| 協議会の設置 | 無 | 相談対応困難事例があった場合 | |
| 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 | 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 無
 - 実施内容：無
- 医療関係団体との連携 無
 - 実施内容：無
- 他の行政部署等との連携 有（他課の専門部署）
 - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 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 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 その他
- 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：
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 無
 - 実施内容：無

熊本県（都道府県）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|-------|------|-------|------|-------|
| 相談件数 | 482 件 | うち苦情 | 150 件 | うち相談 | 332 件 |
|------|-------|------|-------|------|-------|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|-------|---------|-----|---------|------|
| 電話 | 445 回 | 面談（予約有） | 2 回 | 面談（予約無） | 10 回 |
| 電子メール | 18 回 | 手紙・FAX | 7 回 | その他 | 0 回 |

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|-------|------------------|-------|
| 医療行為・医療内容 | 114 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 36 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） | 36 件 |
| 医療機関等の施設 | 3 件 | 医療知識等を問うもの | 74 件 |
| 医療情報の取扱 | 18 件 | うち、健康や病気にすること | 59 件 |
| うち、カルテ開示 | 5 件 | うち、薬品に関すること | 10 件 |
| うち、セカンドオピニオン | 1 件 | うち、上記以外のもの | 5 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） | 120 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 | 354 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 | 41 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぎ予定 | 34 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 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、兼任 0 名） |
| 助産師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、兼任 0 名） |
| 社会福祉士等福祉職 | 1 名 | うち（専任 | 1 名、兼任 0 名） |
| 事務・行政官 | 1 名 | うち（専任 | 0 名、兼任 1 名） |
| 看護師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、兼任 0 名） |
| 技師等 | 1 名 | うち（専任 | 0 名、兼任 1 名） |
| その他 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、兼任 0 名） |
| 合計 | 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 | | | | | | | | |
| 協議会委員の人数 | 協議会の一般公開 | 無 | | | | | | | |
| 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 | 0名 | 病院団体 | 0名 | 住民代表 | 2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） | 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年度その他機関との連携体制

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

熊本市（保健所設置市区センター）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|---------|------|-------|------|---------|
| 相談件数 | 1,524 件 | うち苦情 | 224 件 | うち相談 | 1,300 件 |
|------|---------|------|-------|------|---------|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|---------|---------|------|---------|------|
| 電話 | 1,445 回 | 面談（予約有） | 15 回 | 面談（予約無） | 35 回 |
| 電子メール | 23 回 | 手紙・FAX | 6 回 | その他 | 0 回 |

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|-------|------------------|-------|
| 医療行為・医療内容 | 131 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 370 件 |
| コミュニケーションに関すること | 93 件 | 医療費（診療報酬等） | 50 件 |
| 医療機関等の施設 | 8 件 | 医療知識等を問うもの | 686 件 |
| 医療情報の取扱 | 7 件 | うち、健康や病気にすること | 604 件 |
| うち、カルテ開示 | 4 件 | うち、薬品に関すること | 23 件 |
| うち、セカンドオピニオン | 0 件 | うち、上記以外のもの | 59 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） | 179 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 | 1,474 件 |
| 相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。） | 38 件 |
| 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定 | 57 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定 | 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 | 1 名 | うち（専任 | 0 名、兼任 1 名） |
| 薬剤師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、兼任 0 名） |
| 助産師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、兼任 0 名） |
| 社会福祉士等福祉職 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、兼任 0 名） |
| 事務・行政官 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、兼任 0 名） |
| 看護師 | 3 名 | うち（専任 | 3 名、兼任 0 名） |
| 技師等 | 1 名 | うち（専任 | 0 名、兼任 1 名） |
| その他 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、兼任 0 名） |
| 合計 | 5 名 | うち（専任 | 3 名、兼任 2 名） |

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

| | | | | | | | | | | |
|----------|-------|----------|----|-------|----|------|----|------|----|----|
| 協議会の設置 | 有 | | | | | | | | | |
| 開催頻度 | 1 回/年 | 協議会の一般公開 | 無 | | | | | | | |
| 協議会委員の人数 | | | | | | | | | | |
| 医師会 | 1名 | 薬剤師会 | 1名 | 学識経験者 | 0名 | 看護協会 | 1名 | 保健所長 | 0名 | |
| 歯科医師会 | 1名 | 弁護士会 | 1名 | その他 | 0名 | 病院団体 | 0名 | 住民代表 | 2名 | |
| | | | | | | | | | 合計 | 7名 |

6. 2019年度の相談窓口支援体制

| | | | | | | | |
|-------------------------------|----|--------------|----|----------|----|-------|----|
| 相談対応マニュアル（相談業務の手引き） | 有 | 相談受付票 | 有 | | | | |
| 相談事例集作成 | 無 | 新任担当者に対する勉強会 | 有 | | | | |
| 医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数 | | | | | | | |
| 初任者研修 | 2名 | 実践研修 | 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機能 | 有 | 課内等職場の医師から | | | | | |
| 相談職員へのメンタルヘルスケア | 有 | 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：パンフレット（リーフレット）等の作成 | ホームページへの掲載 |
| 3) 医療従事者向け研修の実施 | 有 |
| i) 実施内容：定例の講演会 | |
| 4) 地域住民向け啓発研修の実施 | 無 |
| i) 実施内容：無 | |
| 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開 | 無 |
| i) 実施内容：無 | |

熊本県 宇城（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

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

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|-----|------------------|-----|
| 医療行為・医療内容 | 2 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 0 件 |
| コミュニケーションに関すること | 4 件 | 医療費（診療報酬等） | 0 件 |
| 医療機関等の施設 | 0 件 | 医療知識等を問うもの | 0 件 |
| 医療情報の取扱 | 0 件 | うち、健康や病気にすること | 0 件 |
| うち、カルテ開示 | 0 件 | うち、薬品に関すること | 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 | 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 | 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 | （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 | 2 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 2 名） |
| 看護師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 技師等 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| その他 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 合計 | 2 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 2 名） |

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

| | | | | | | | | | |
|-----------|-------|----------|----|-------|----|------|----|------|-----------|
| 協議会の設置 | 無 | | | | | | | | |
| 開催頻度 | 0 回/年 | 協議会の一般公開 | 無 | | | | | | |
| 協議会委員の人数 | | | | | | | | | |
| 医師会 | 0名 | 薬剤師会 | 0名 | 学識経験者 | 0名 | 看護協会 | 0名 | 保健所長 | 0名 |
| 歯科医師会 | 0名 | 弁護士会 | 0名 | その他 | 0名 | 病院団体 | 0名 | 住民代表 | 0名 |
| 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年度その他機関との連携体制

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

8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 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

熊本県 有明（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|------|------|------|------|-----|
| 相談件数 | 24 件 | うち苦情 | 22 件 | うち相談 | 2 件 |
|------|------|------|------|------|-----|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|------|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 21 回 | 面談（予約有） | 0 回 | 面談（予約無） | 3 回 |
| 電子メール | 0 回 | 手紙・FAX | 0 回 | その他 | 0 回 |

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|------|------------------|-----|
| 医療行為・医療内容 | 17 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） | 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 | 2 件 | うち、健康や病気にすること | 0 件 |
| うち、カルテ開示 | 0 件 | うち、薬品に関すること | 0 件 |
| うち、セカンドオピニオン | 0 件 | うち、上記以外のもの | 0 件 |
| うち、上記以外のもの | 0 件 | その他（上記に分類できないもの） | 0 件 |

3. (1) 傾聴後の対応

| | |
|--|------|
| 相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った | 23 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | | | | 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
- 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

熊本県 山鹿（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

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

3. (1) 傾聴後の対応

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

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

| | | | |
|-----------------------|---|-----------------------------|-----|
| センター業務の一部（研修や相談）の外部委託 | 無 | | |
| センター運営要綱 | 有 | センター業務従事者が立入検査に行くか | 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 | 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 | 2 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 2 名） |

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

| | | | |
|--------|-------|---------------------------|---|
| 協議会の設置 | 無 | ・二次医療圏センター毎ではなく、集約して開催する。 | |
| 開催頻度 | 0 回/年 | 協議会の一般公開 | 無 |

協議会委員の人数

| | | | | | | | | | | |
|-------|----|------|----|-------|----|------|----|------|----|----|
| 医師会 | 0名 | 薬剤師会 | 0名 | 学識経験者 | 0名 | 看護協会 | 0名 | 保健所長 | 0名 | |
| 歯科医師会 | 0名 | 弁護士会 | 0名 | その他 | 0名 | 病院団体 | 0名 | 住民代表 | 0名 | |
| | | | | | | | | | 合計 | 0名 |

6. 2019年度の相談窓口支援体制

| | | | |
|---------------------|---|--------------|---|
| 相談対応マニュアル（相談業務の手引き） | 有 | 相談受付票 | 有 |
| 相談事例集作成 | 無 | 新任担当者に対する勉強会 | 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機能 | 課内等職場の医師から | | | | | | |
| 相談職員へのメンタルヘルスケア | 有 | その他 | | | | | |

7. 2019年度その他機関との連携体制

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

熊本県 菊池（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

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

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|------|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 10 回 | 面談（予約有） | 1 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 | 5 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 0 件 |
| コミュニケーションに関すること | 3 件 | 医療費（診療報酬等） | 2 件 |
| 医療機関等の施設 | 1 件 | 医療知識等を問うもの | 1 件 |
| 医療情報の取扱 | 0 件 | うち、健康や病気にすること | 0 件 |
| うち、カルテ開示 | 0 件 | うち、薬品に関すること | 1 件 |
| うち、セカンドオピニオン | 0 件 | うち、上記以外のもの | 0 件 |
| うち、上記以外のもの | 0 件 | その他（上記に分類できないもの） | 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 | 11 件 |
| 相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。） | 0 件 |
| 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定 | 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 | 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 | |
| | | | | | | | | | 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 | | | |
| | | | | (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
- 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：ホームページへの掲載
- 3) 医療従事者向け研修の実施 無
 - i) 実施内容：定例の講演会 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

熊本県 阿蘇（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|-----|------|-----|------|-----|
| 相談件数 | 8 件 | うち苦情 | 7 件 | うち相談 | 1 件 |
|------|-----|------|-----|------|-----|

1. 受付方法

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

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|-----|------------------|-----|
| 医療行為・医療内容 | 1 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 0 件 |
| コミュニケーションに関すること | 5 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 | 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 | 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 | 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 | 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） | 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 | 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 | 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 | |

熊本県 八代（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

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

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|------|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 10 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 | 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 | 4 件 | 医療費（診療報酬等） | 0 件 |
| 医療機関等の施設 | 0 件 | 医療知識等を問うもの | 0 件 |
| 医療情報の取扱 | 0 件 | うち、健康や病気にすること | 0 件 |
| うち、カルテ開示 | 0 件 | うち、薬品に関すること | 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 | 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。） | 11 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 | 3 件 |

3. (2) 年間の傾向

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

4. 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 | 二次医療圏センターでの設置の必要性 | |
| 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 | | | | | | |
| | | | | | | | (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
- 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

熊本県 水俣（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

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

2. 受付内容

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

3. (1) 傾聴後の対応

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

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

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

7. 2019年度その他機関との連携体制

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

8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

熊本県 人吉（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|-----|------|-----|------|-----|
| 相談件数 | 8 件 | うち苦情 | 3 件 | うち相談 | 5 件 |
|------|-----|------|-----|------|-----|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|-----|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 6 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 | 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） | 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 | 1 件 | うち、健康や病気にすること | 0 件 |
| うち、カルテ開示 | 0 件 | うち、薬品に関すること | 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 | 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 | 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） | 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 | 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 | 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 | 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 | 現状、特に必要性を感じません。 |
| 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 | その他 | 0名 | 病院団体 | 0名 |
| 住民代表 | 0名 | 弁護士会 | 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機能 | 課内等職場の医師から | | | | | | |
| 相談職員へのメンタルヘルスケア | 有 | その他 | | | | | |

7. 2019年度その他機関との連携体制

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

熊本県 天草（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

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

1. 受付方法

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

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|-----|------------------|-----|
| 医療行為・医療内容 | 4 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 0 件 |
| コミュニケーションに関すること | 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 | 1 件 | うち、健康や病気にすること | 0 件 |
| うち、カルテ開示 | 0 件 | うち、薬品に関すること | 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 | 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。） | 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 | 2 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定 | 0 件 |

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者

| | | | | | |
|-----------|-----|-------|------|----|------|
| 保健師 | 1 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 1 名） |
| 医師・歯科医師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 薬剤師 | 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 | |
| | | | | | | | | | 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 | | | | | | (選択) |

7. 2019年度その他機関との連携体制

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

8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無 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

大分県（都道府県）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|-------|------|-------|------|-------|
| 相談件数 | 511 件 | うち苦情 | 267 件 | うち相談 | 244 件 |
|------|-------|------|-------|------|-------|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|-------|---------|-----|---------|------|
| 電話 | 479 回 | 面談（予約有） | 7 回 | 面談（予約無） | 25 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 | 230 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 | 51 件 | 医療費（診療報酬等） | 45 件 |
| 医療機関等の施設 | 2 件 | 医療知識等を問うもの | 61 件 |
| 医療情報の取扱 | 27 件 | うち、健康や病気にすること | 31 件 |
| うち、カルテ開示 | 14 件 | うち、薬品に関するもの | 8 件 |
| うち、セカンドオピニオン | 0 件 | うち、上記以外のもの | 22 件 |
| うち、上記以外のもの | 13 件 | その他（上記に分類できないもの） | 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 | 434 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 | 56 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぎ予定 | 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 | 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 | 3 名 | うち（専任 | 3 名、兼任 0 名） |
| 技師等 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、兼任 0 名） |
| その他 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、兼任 0 名） |
| 合計 | 4 名 | うち（専任 | 3 名、兼任 1 名） |

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

| | | | | | | | | | |
|-----------|-------|----------|----|-------|----|------|----|------|-----------|
| 協議会の設置 | 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 | 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 |
| 合計 | | | | | | | | | 7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 | 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 | | | 相談員同士のミーティング | | | |

7. 2019年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 有
 - i) 実施内容：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 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：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

大分市（保健所設置市区センター）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|-------|------|------|------|-------|
| 相談件数 | 190 件 | うち苦情 | 26 件 | うち相談 | 164 件 |
|------|-------|------|------|------|-------|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|-------|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 181 回 | 面談（予約有） | 0 回 | 面談（予約無） | 2 回 |
| 電子メール | 3 回 | 手紙・FAX | 2 回 | その他 | 2 回 |

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|------|------------------|------|
| 医療行為・医療内容 | 12 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 57 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 | 33 件 |
| 医療情報の取扱 | 4 件 | うち、健康や病気にすること | 23 件 |
| うち、カルテ開示 | 2 件 | うち、薬品に関すること | 10 件 |
| うち、セカンドオピニオン | 0 件 | うち、上記以外のもの | 0 件 |
| うち、上記以外のもの | 2 件 | その他（上記に分類できないもの） | 73 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 | 26 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定 | 0 件 |

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者

| | | | | | |
|-----------|-----|-------|------|----|------|
| 保健師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 医師・歯科医師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 薬剤師 | 2 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 2 名） |
| 助産師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 社会福祉士等福祉職 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 事務・行政官 | 4 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 4 名） |
| 看護師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 技師等 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| その他 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 合計 | 6 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 6 名） |

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

| | | | |
|--------|-------|--|---|
| 協議会の設置 | 無 | 近隣のセンターや関係団体と共同開催で行うことが出来て、協議会での協議内容等が有意義な議論になること。 | |
| 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 | 0名 | スキルアップ研修 | 0名 | 全国協議会 | 0名 |
| 休職・退職時の代替要員確保 | 有 | | | | | | |
| 医師による相談職員へのアドバイザー機能 | 無 | | | | | | |
| 相談職員へのメンタルヘルスケア | 有 | | | その他 | | | |

7. 2019年度その他機関との連携体制

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

8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

大分県 南部（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

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

1. 受付方法

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

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|-----|------------------|-----|
| 医療行為・医療内容 | 3 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 0 件 |
| コミュニケーションに関すること | 0 件 | 医療費（診療報酬等） | 1 件 |
| 医療機関等の施設 | 0 件 | 医療知識等を問うもの | 0 件 |
| 医療情報の取扱 | 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 | 4 件 |
| 相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。） | 0 件 |
| 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定 | 0 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定 | 0 件 |

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者

| | | | | | |
|-----------|-----|-------|------|----|------|
| 保健師 | 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 | 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 | 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

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

8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

大分県 西部（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|------|------|------|------|-----|
| 相談件数 | 15 件 | うち苦情 | 12 件 | うち相談 | 3 件 |
|------|------|------|------|------|-----|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|------|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 10 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 | 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 | 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 | 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 | 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。） | 0 件 |
| 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定 | 3 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定 | 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） | 1 事例 |

4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者

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

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

| | |
|----------|-------|
| 協議会の設置 | 有 |
| 開催頻度 | 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 | | 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 | 0名 | 住民代表 | 1名 | |
| | | | | | | | | | 合計 | 7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 | 協議会委員から | | | | | | |
| 相談職員へのメンタルヘルスケア | 無 | | | | | | |

7. 2019年度その他機関との連携体制

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

宮崎県（都道府県）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|-------|------|------|------|-------|
| 相談件数 | 216 件 | うち苦情 | 21 件 | うち相談 | 195 件 |
|------|-------|------|------|------|-------|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|-------|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 185 回 | 面談（予約有） | 2 回 | 面談（予約無） | 4 回 |
| 電子メール | 22 回 | 手紙・FAX | 3 回 | その他 | 0 回 |

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|------|------------------|------|
| 医療行為・医療内容 | 65 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 13 件 |
| コミュニケーションに関すること | 20 件 | 医療費（診療報酬等） | 6 件 |
| 医療機関等の施設 | 0 件 | 医療知識等を問うもの | 41 件 |
| 医療情報の取扱 | 25 件 | うち、健康や病気にすること | 35 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 | 5 件 | うち、上記以外のもの | 0 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） | 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 | 133 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。） | 37 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 | 24 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定 | 14 件 |

3. (2) 年間の傾向

| | |
|---|------|
| 対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数） | 0 事例 |
| 医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数） | 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 | 3 名 | うち（専任 | 0 名、兼任 3 名） |
| 看護師 | 1 名 | うち（専任 | 1 名、兼任 0 名） |
| 技師等 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、兼任 0 名） |
| その他 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、兼任 0 名） |
| 合計 | 4 名 | うち（専任 | 1 名、兼任 3 名） |

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

| | | | | | | | | | |
|-----------|-------|----------|----|-------|----|------|----|------|-----------|
| 協議会の設置 | 有 | | | | | | | | |
| 開催頻度 | 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 | 0名 | 病院団体 | 0名 | 住民代表 | 0名 |
| 合計 | | | | | | | | | 5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 | | | | (選択) | (選択) | | |

7. 2019年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携 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 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 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

宮崎市（保健所設置市区センター）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|-------|------|------|------|-------|
| 相談件数 | 629 件 | うち苦情 | 81 件 | うち相談 | 548 件 |
|------|-------|------|------|------|-------|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|-------|---------|------|---------|------|
| 電話 | 572 回 | 面談（予約有） | 10 回 | 面談（予約無） | 45 回 |
| 電子メール | 2 回 | 手紙・FAX | 0 回 | その他 | 0 回 |

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|------|------------------|-------|
| 医療行為・医療内容 | 87 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 241 件 |
| コミュニケーションに関すること | 73 件 | 医療費（診療報酬等） | 32 件 |
| 医療機関等の施設 | 3 件 | 医療知識等を問うもの | 127 件 |
| 医療情報の取扱 | 19 件 | うち、健康や病気にすること | 69 件 |
| うち、カルテ開示 | 4 件 | うち、薬品に関すること | 16 件 |
| うち、セカンドオピニオン | 0 件 | うち、上記以外のもの | 42 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） | 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 | 413 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。） | 147 件 |
| 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定 | 12 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定 | 4 件 |

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

| | | |
|-----------------------|---|-----------------------------|
| センター業務の一部（研修や相談）の外部委託 | 無 | |
| センター運営要綱 | 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 | 3 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 3 名） |
| 助産師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 社会福祉士等福祉職 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 事務・行政官 | 1 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 1 名） |
| 看護師 | 3 名 | うち（専任 | 2 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 | 8 名 | うち（専任 | 2 名、 | 兼任 | 6 名） |

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

| | | | | | | | | | |
|-----------|-------|----------|----|-------|----|------|----|------|------------|
| 協議会の設置 | 有 | | | | | | | | |
| 開催頻度 | 1 回/年 | 協議会の一般公開 | 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 | 1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） | 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 | 1名 | 実践研修 | 1名 | スキルアップ研修 | 0名 | 全国協議会 | 0名 |
| 休職・退職時の代替要員確保 | 有 | | | | | | |
| 医師による相談職員へのアドバイザー機能 | 協議会委員から | | | | | | |
| 相談職員へのメンタルヘルスケア | 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 相談事例集等資料の配布 | |
| 2) 医療関係団体との連携 | 有 |
| i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 相談事例集等資料の配布 | |
| 3) 他の行政部署等との連携 | 有 |
| 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) | |
| 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：広報紙への掲載 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 | 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 | (選択) |
| i) 実施内容： | |

宮崎県 小林（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|-----|------|-----|------|-----|
| 相談件数 | 4 件 | うち苦情 | 0 件 | うち相談 | 4 件 |
|------|-----|------|-----|------|-----|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|-----|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 3 回 | 面談（予約有） | 0 回 | 面談（予約無） | 0 回 |
| 電子メール | 0 回 | 手紙・FAX | 1 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | |
| | | | | | | | | | 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 | 1名 | スキルアップ研修 | 0名 | 全国協議会 | 0名 |
| 休職・退職時の代替要員確保 | 有 | | | | | | |
| 医師による相談職員へのアドバイザー機能 | 課内等職場の医師から | | | | | | |
| 相談職員へのメンタルヘルスケア | 無 | | | | | | |

7. 2019年度その他機関との連携体制

- 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 無
 - 実施内容：無

8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

宮崎県 日向（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|------|------|-----|------|------|
| 相談件数 | 22 件 | うち苦情 | 8 件 | うち相談 | 13 件 |
|------|------|------|-----|------|------|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|------|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 18 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 | 8 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） | 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、健康や病気にすること | 0 件 |
| うち、カルテ開示 | 2 件 | うち、薬品に関すること | 0 件 |
| うち、セカンドオピニオン | 0 件 | うち、上記以外のもの | 0 件 |
| うち、上記以外のもの | 1 件 | その他（上記に分類できないもの） | 7 件 |

3. (1) 傾聴後の対応

| | |
|--|------|
| 相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った | 10 件 |
| 相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。） | 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 | 1 件 |

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者

| | | | | | |
|-----------|-----|-------|------|----|------|
| 保健師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 医師・歯科医師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 薬剤師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 助産師 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 社会福祉士等福祉職 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 事務・行政官 | 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 | 人員、時間 | | | | | | | |
| 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 | 有 | 新任担当者に対する勉強会 | 無 | | | | |
| 医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数 | | | | | | | |
| 初任者研修 | 0名 | 実践研修 | 0名 | スキルアップ研修 | 0名 | 全国協議会 | 0名 |
| 休職・退職時の代替要員確保 | 無 | | | | | | |
| 医師による相談職員へのアドバイザー機能 | 無 | | | | | | |
| 相談職員へのメンタルヘルスケア | 無 | | | | | | |

7. 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 （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 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

宮崎県 中央（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|-----|------|-----|------|-----|
| 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 | はい |
| 専用回線 | 無 | 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 | 有 |

相談窓口担当者

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

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

- 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 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 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

宮崎県 日南（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|-----|------|-----|------|-----|
| 相談件数 | 7 件 | うち苦情 | 1 件 | うち相談 | 6 件 |
|------|-----|------|-----|------|-----|

1. 受付方法

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

2. 受付内容

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

3. (1) 傾聴後の対応

| | |
|--|-----|
| 相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った | 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 | 1 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定 | 0 件 |

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者

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

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

| | | |
|--------|-----|-----------------------|
| 協議会の設置 | 無 | 関係者の選定、協議会設置にかかる問題の整理 |
| 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 | 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 | 無 | | | | | | |
| 相談職員へのメンタルヘルスケア | 無 | | | | | (選択) | |

7. 2019年度その他機関との連携体制

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

8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

宮崎県 都城（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|------|------|------|------|-----|
| 相談件数 | 28 件 | うち苦情 | 20 件 | うち相談 | 8 件 |
|------|------|------|------|------|-----|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|------|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 20 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 | 13 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 | 4 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 | 4 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 | 10 件 |
| 相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。） | 1 件 |
| 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定 | 15 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定 | 2 件 |

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者

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

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

| | |
|----------|-------|
| 協議会の設置 | 無 |
| 開催頻度 | 0 回/年 |
| 協議会の一般公開 | 無 |

協議会委員の人数

| | | | | | | | | | | |
|-------|----|------|----|-------|----|------|----|------|----|----|
| 医師会 | 0名 | 薬剤師会 | 0名 | 学識経験者 | 0名 | 看護協会 | 0名 | 保健所長 | 0名 | |
| 歯科医師会 | 0名 | 弁護士会 | 0名 | その他 | 0名 | 病院団体 | 0名 | 住民代表 | 0名 | |
| | | | | | | | | | 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 | 課内等職場の医師から | | | | | | |
| 相談職員へのメンタルヘルスケア | 無（選択） | | | | | | |

7. 2019年度その他機関との連携体制

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

鹿児島県（都道府県）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|-------|------|-------|------|-------|
| 相談件数 | 689 件 | うち苦情 | 148 件 | うち相談 | 541 件 |
|------|-------|------|-------|------|-------|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|-------|---------|------|---------|------|
| 電話 | 643 回 | 面談（予約有） | 11 回 | 面談（予約無） | 20 回 |
| 電子メール | 20 回 | 手紙・FAX | 2 回 | その他 | 0 回 |

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|-------|------------------|-------|
| 医療行為・医療内容 | 155 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 90 件 |
| コミュニケーションに関すること | 96 件 | 医療費（診療報酬等） | 52 件 |
| 医療機関等の施設 | 9 件 | 医療知識等を問うもの | 96 件 |
| 医療情報の取扱 | 57 件 | うち、健康や病気にすること | 44 件 |
| うち、カルテ開示 | 9 件 | うち、薬品に関すること | 16 件 |
| うち、セカンドオピニオン | 2 件 | うち、上記以外のもの | 36 件 |
| うち、上記以外のもの | 46 件 | その他（上記に分類できないもの） | 134 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 | 535 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。） | 49 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 | 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 | いいえ |
| 専用回線 | 有 | 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 | 有 |

相談窓口担当者

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

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

| | | | | | | | | | |
|-----------|-------|----------|----|-------|----|------|----|------|------------|
| 協議会の設置 | 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 | 2名 | 薬剤師会 | 1名 | 学識経験者 | 1名 | 看護協会 | 1名 | 保健所長 | 2名 |
| 歯科医師会 | 1名 | 弁護士会 | 0名 | その他 | 1名 | 病院団体 | 0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） | 有 | 相談受付票 | 有 | | | | |
| 相談事例集作成 | 無 | 新任担当者に対する勉強会 | 無 | | | | |
| 医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数 | | | | | | | |
| 初任者研修 | 1名 | 実践研修 | 0名 | スキルアップ研修 | 0名 | 全国協議会 | 0名 |
| 休職・退職時の代替要員確保 | 無 | | | | | | |
| 医師による相談職員へのアドバイザー機能 | 無 | | | | | | |
| 相談職員へのメンタルヘルスケア | 無 | | | | | | |

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

8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

鹿児島市（保健所設置市区センター）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|------|------|------|------|------|
| 相談件数 | 71 件 | うち苦情 | 38 件 | うち相談 | 33 件 |
|------|------|------|------|------|------|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|------|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 56 回 | 面談（予約有） | 2 回 | 面談（予約無） | 2 回 |
| 電子メール | 3 回 | 手紙・FAX | 6 回 | その他 | 2 回 |

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|------|------------------|-----|
| 医療行為・医療内容 | 38 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 3 件 |
| コミュニケーションに関すること | 10 件 | 医療費（診療報酬等） | 1 件 |
| 医療機関等の施設 | 5 件 | 医療知識等を問うもの | 4 件 |
| 医療情報の取扱 | 2 件 | うち、健康や病気に関すること | 1 件 |
| うち、カルテ開示 | 0 件 | うち、薬品に関すること | 3 件 |
| うち、セカンドオピニオン | 0 件 | うち、上記以外のもの | 0 件 |
| うち、上記以外のもの | 2 件 | その他（上記に分類できないもの） | 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 | 23 件 |
| 相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。） | 14 件 |
| 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定 | 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 | 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） | 7 事例 |
| 医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数） | 0 事例 |

4. 2019年度の相談窓口の体制

| | | | |
|-----------------------|---|-----------------------------|----|
| センター業務の一部（研修や相談）の外部委託 | 無 | | |
| センター運営要綱 | 有 | センター業務従事者が立入検査に行くか | はい |
| 専用回線 | 無 | 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 | 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 | 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 | 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 | 11 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 11 名） |

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

| | | | |
|--------|-------|----------|---|
| 協議会の設置 | 無 | 予算 | |
| 開催頻度 | 0 回/年 | 協議会の一般公開 | 無 |

協議会委員の人数

| | | | | | | | | | | |
|-------|----|------|----|-------|----|------|----|------|----|----|
| 医師会 | 0名 | 薬剤師会 | 0名 | 学識経験者 | 0名 | 看護協会 | 0名 | 保健所長 | 0名 | |
| 歯科医師会 | 0名 | 弁護士会 | 0名 | その他 | 0名 | 病院団体 | 0名 | 住民代表 | 0名 | |
| | | | | | | | | | 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 | | | | 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：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：意見交換会や連絡会の開催 | （他課の専門部署） |
| 4) 他の医療安全支援センターとの連携 | 有 |
| i) 実施内容：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 | 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 | |

鹿児島県 伊集院（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

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

3. (1) 傾聴後の対応

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

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者

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

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

| | | | | | | | | | |
|-----------|-------|----------|----|-------|----|------|----|------|-----------|
| 協議会の設置 | 無 | 専門職員の配置 | | | | | | | |
| 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） | 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 | 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 | |

鹿児島県 加世田（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|------|------|------|------|-----|
| 相談件数 | 14 件 | うち苦情 | 11 件 | うち相談 | 3 件 |
|------|------|------|------|------|-----|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|-----|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 9 回 | 面談（予約有） | 2 回 | 面談（予約無） | 1 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 | 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 | 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 | 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） | 0 件 |

3. (1) 傾聴後の対応

| | |
|--|-----|
| 相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った | 6 件 |
| 相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。） | 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 | 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 | 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 | 県本庁による対応 |
| 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 | |
| | | | | | | | | | 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 | | | |
| | | | | | | | |
| (選択) | | | | | | | |

7. 2019年度その他機関との連携体制

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

鹿児島県 川薩（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|------|------|------|------|-----|
| 相談件数 | 19 件 | うち苦情 | 12 件 | うち相談 | 7 件 |
|------|------|------|------|------|-----|

1. 受付方法

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

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|------|------------------|-----|
| 医療行為・医療内容 | 13 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 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） | 2 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） | 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 | 19 件 |
| 相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。） | 3 件 |
| 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定 | 10 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定 | 0 件 |

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

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

相談窓口担当者

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

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

| | | | |
|--------|-------|-----------|---|
| 協議会の設置 | 無 | 県本庁担当課に設置 | |
| 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） | 有 | 相談受付票 | 有 |
| 相談事例集作成 | 有 | 新任担当者に対する勉強会 | 無 |

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

| | | | | | | | |
|---------------------|------------|------|----|----------|----|-------|----|
| 初任者研修 | 0名 | 実践研修 | 0名 | スキルアップ研修 | 0名 | 全国協議会 | 0名 |
| 休職・退職時の代替要員確保 | 無 | | | | | | |
| 医師による相談職員へのアドバイザー機能 | 課内等職場の医師から | | | | | | |
| 相談職員へのメンタルヘルスケア | 有 | | | | | | |
| | 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：住民向け一般公開

鹿児島県 鹿屋（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|------|------|------|------|------|
| 相談件数 | 31 件 | うち苦情 | 18 件 | うち相談 | 13 件 |
|------|------|------|------|------|------|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|------|---------|-----|---------|-----|
| 電話 | 28 回 | 面談（予約有） | 0 回 | 面談（予約無） | 3 回 |
| 電子メール | 0 回 | 手紙・FAX | 0 回 | その他 | 0 回 |

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|------|------------------|-----|
| 医療行為・医療内容 | 15 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 1 件 |
| コミュニケーションに関すること | 9 件 | 医療費（診療報酬等） | 1 件 |
| 医療機関等の施設 | 1 件 | 医療知識等を問うもの | 0 件 |
| 医療情報の取扱 | 2 件 | うち、健康や病気にすること | 0 件 |
| うち、カルテ開示 | 0 件 | うち、薬品に関すること | 0 件 |
| うち、セカンドオピニオン | 1 件 | うち、上記以外のもの | 0 件 |
| うち、上記以外のもの | 1 件 | その他（上記に分類できないもの） | 2 件 |

3. (1) 傾聴後の対応

| | |
|--|------|
| 相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った | 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。） | 7 件 |
| 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定 | 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 | 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 | 無 | センター業務従事者が立入検査に行くか | はい |
| 専用回線 | 無 | 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 | 有 |

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

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

| | | | | | | | | | |
|----------|-------|----------|----|-------|----|------|----|------|----|
| 協議会の設置 | 無 | | | | | | | | |
| 開催頻度 | 0 回/年 | 協議会の一般公開 | 無 | | | | | | |
| 協議会委員の人数 | | | | | | | | | |
| 医師会 | 0名 | 薬剤師会 | 0名 | 学識経験者 | 0名 | 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 | 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：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 | (他課の専門部署 法テラス 厚生局 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 | 無 |
| i) 実施内容：無 | |

鹿児島県 西之表（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

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

1. 受付方法

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

2. 受付内容

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

3. (1) 傾聴後の対応

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

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

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

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

5. 2019年度の医療安全推進協議会について

| | | | |
|--------|-------|----------|---|
| 協議会の設置 | 無 | 相談件数の増加。 | |
| 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 | |

鹿児島県 名瀬（二次医療圏センター）：九州・沖縄ブロック

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

1. 受付方法

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

2. 受付内容

| | | | |
|-----------------|-----|------------------|-----|
| 医療行為・医療内容 | 2 件 | 医療機関等の紹介、案内 | 0 件 |
| コミュニケーションに関すること | 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） | 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 | 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 | 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 | 1名 | 実践研修 | 0名 | スキルアップ研修 | 0名 | 全国協議会 | 0名 |
| 休職・退職時の代替要員確保 | 無 | | | | | | |
| 医師による相談職員へのアドバイザー機能 | 無 | | | | | | |
| 相談職員へのメンタルヘルスケア | 無 | | | | | (選択してください) | |

7. 2019年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携
 - 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

沖縄県（都道府県）：九州・沖縄ブロック

| | | | | | |
|------|-------|------|-------|------|-------|
| 相談件数 | 661 件 | うち苦情 | 198 件 | うち相談 | 463 件 |
|------|-------|------|-------|------|-------|

1. 受付方法

| | | | | | |
|-------|-------|---------|-----|---------|------|
| 電話 | 639 回 | 面談（予約有） | 5 回 | 面談（予約無） | 17 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 | 207 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 | 191 件 | 医療費（診療報酬等） | 34 件 |
| 医療機関等の施設 | 4 件 | 医療知識等を問うもの | 113 件 |
| 医療情報の取扱 | 43 件 | うち、健康や病気にすること | 95 件 |
| うち、カルテ開示 | 9 件 | うち、薬品に関するもの | 3 件 |
| うち、セカンドオピニオン | 5 件 | うち、上記以外のもの | 15 件 |
| うち、上記以外のもの | 29 件 | その他（上記に分類できないもの） | 28 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 | 615 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。） | 97 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 | 53 件 |
| 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定 | 7 件 |

3. (2) 年間の傾向

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

4. 2019年度の相談窓口の体制

| | | | |
|-----------------------|---|-----------------------------|-----|
| センター業務の一部（研修や相談）の外部委託 | 無 | | |
| センター運営要綱 | 有 | センター業務従事者が立入検査に行くか | いいえ |
| 専用回線 | 有 | 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 | 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 | 1 名 | うち（専任 | 1 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 技師等 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| その他 | 0 名 | うち（専任 | 0 名、 | 兼任 | 0 名） |
| 合計 | 2 名 | うち（専任 | 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 | (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 |
| 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 | 1名 | スキルアップ研修 | 0名 | 全国協議会 | 0名 |
| 休職・退職時の代替要員確保 | 無 | | | | | | |
| 医師による相談職員へのアドバイザー機能 | 無 | | | | | | |
| 相談職員へのメンタルヘルスケア | 無 | | | (選択) | | | |

7. 2019年度その他機関との連携体制

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

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