

# 小樽市（保健所設置市区（センター未設置））：北海道ブロック

相談件数	37 件	うち苦情	26 件	うち相談	11 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	31 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	2 回
電子メール	2 回	手紙・FAX	1 回	その他	1 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	16 件	医療機関等の紹介、案内	2 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）	3 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	3 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	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）	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	22 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	9 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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	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	無								
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開							
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
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	無
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数			
初任者研修	0名	実践研修	0名
スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	無		
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無		
相談職員へのメンタルヘルステア	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	無
2) 相談窓口の周知の方法：無	
3) 医療従事者向け研修の実施	無
i) 実施内容：無	
4) 地域住民向け啓発研修の実施	無
i) 実施内容：無	
5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開	無
i) 実施内容：無	

# 福島市（保健所設置市区（センター未設置））：東北ブロック

相談件数	64 件	うち苦情	11 件	うち相談	53 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	56 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	19 件	医療機関等の紹介、案内	11 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）	6 件
医療機関等の施設	2 件	医療知識等を問うもの	12 件
医療情報の取扱	2 件	うち、健康や病気に関すること	7 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	4 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	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）	6 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	46 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	7 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	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 件
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 件

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	有	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者			
保健師	1 名	うち（専任）	1 名 兼任 0 名
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名 兼任 0 名
薬剤師	4 名	うち（専任）	0 名 兼任 4 名
助産師	0 名	うち（専任）	0 名 兼任 0 名
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名 兼任 0 名
事務・行政官	2 名	うち（専任）	0 名 兼任 2 名
看護師	0 名	うち（専任）	0 名 兼任 0 名
技師等	0 名	うち（専任）	0 名 兼任 0 名
その他	0 名	うち（専任）	0 名 兼任 0 名
合計	7 名	うち（専任）	1 名 兼任 6 名

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	0名	住民代表	1名	保健所長	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	1名	実践研修	1名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	有						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から						
相談職員へのメンタルヘルスケア	有	その他					

## 7. 2019年度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
- 他の行政部署等との連携
  - 有
  - （他課の専門部署 消費生活センター 厚生局）
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- 他の医療安全支援センターとの連携
  - 有
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 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

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

# 前橋市（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	96 件	うち苦情	14 件	うち相談	82 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	91 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	4 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	28 件	医療機関等の紹介、案内	33 件
コミュニケーションに関すること	14 件	医療費（診療報酬等）	4 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	16 件
医療情報の取扱	1 件	うち、健康や病気に関すること	5 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関すること	11 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	5 件

### 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	91 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	10 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	6 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

### 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無				
センター運営要綱	有	センター業務従事者が立入検査に行くか			
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無			
相談窓口担当者					
保健師	0 名	うち（専任）	0 名、	兼任	0 名
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、	兼任	0 名
薬剤師	0 名	うち（専任）	0 名、	兼任	0 名
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、	兼任	0 名
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、	兼任	0 名
事務・行政官	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	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）	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		スキルアップ研修		全国協議会	
休職・退職時の代替要員確保							
医師による相談職員へのアドバイザー機能							
相談職員へのメンタルヘルステア							（選択）

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 高崎市（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	168 件	うち苦情	42 件	うち相談	126 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	149 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	18 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	47 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	34 件	医療費（診療報酬等）	16 件
医療機関等の施設	2 件	医療知識等を問うもの	21 件
医療情報の取扱	12 件	うち、健康や病気に関すること	5 件
うち、カルテ開示	2 件	うち、薬品に関すること	12 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	10 件	その他（上記に分類できないもの）	13 件

### 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	110 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	27 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	20 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

### 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無								
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	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	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テア	無						（選択）

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 相談窓口の周知の有無
  - 有
- 相談窓口の周知の方法：パンフレット（リーフレット）等の作成 ホームページへの掲載 電話帳への掲載 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
  - 無
  - 実施内容：無
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
  - 有
  - 実施内容：住民向け一般公開

# 練馬区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	433 件	うち苦情	82 件	うち相談	351 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	421 回	面談（予約有）	0 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	53 件	医療機関等の紹介、案内	308 件
コミュニケーションに関すること	38 件	医療費（診療報酬等）	20 件
医療機関等の施設	2 件	医療知識等を問うもの	4 件
医療情報の取扱	4 件	うち、健康や病気に関すること	1 件
うち、カルテ開示	2 件	うち、薬品に関すること	0 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	2 件	その他（上記に分類できないもの）	4 件

### 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	397 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	21 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	15 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

### 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	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	無
相談窓口担当者			
保健師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
薬剤師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
事務・行政官	2 名	うち（専任）	0 名、兼任 2 名
看護師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
技師等	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
その他	4 名	うち（専任）	0 名、兼任 4 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	医療安全支援センターを設置する条件や、環境が整った場合							
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）	無	相談受付票	有				
相談事例集作成	無	新任担当者に対する勉強会	無				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	有						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無						
相談職員へのメンタルヘルステア	無						（選択）

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知の有無	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	

# 板橋区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	529 件	うち苦情	126 件	うち相談	527 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	524 回	面談（予約有）	2 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	116 件	医療機関等の紹介、案内	151 件
コミュニケーションに関すること	92 件	医療費（診療報酬等）	36 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	13 件	うち、健康や病気に関すること	157 件
うち、カルテ開示	6 件	うち、薬品に関すること	7 件
うち、セカンドオピニオン	9 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）	65 件

### 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	522 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。）	71 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	20 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	4 件

### 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	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	1名	スキルアップ研修	2名	全国協議会	1名
休職・退職時の代替要員確保	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テア	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
  - (選択)
  - i) 実施内容：
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携
  - 有
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 相談事例集等資料の配布 意見交換会や連絡会の開催

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無
  - 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：広報紙への掲載 ホームページへの掲載 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：無
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施
  - 無
  - i) 実施内容：無
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
  - 有
  - i) 実施内容：どちらでもない

# 足立区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	506 件	うち苦情	126 件	うち相談	380 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	477 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	11 回
電子メール	17 回	手紙・FAX	0 回	その他	1 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	91 件	医療機関等の紹介、案内	102 件
コミュニケーションに関すること	87 件	医療費（診療報酬等）	40 件
医療機関等の施設	12 件	医療知識等を問うもの	109 件
医療情報の取扱	7 件	うち、健康や病気に関すること	80 件
うち、カルテ開示	5 件	うち、薬品に関すること	29 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	58 件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	352 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	104 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	17 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	12 件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	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	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	4 名	うち（専任）	0 名、兼任 4 名
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
事務・行政官	2 名	うち（専任）	0 名、兼任 2 名
看護師	2 名	うち（専任）	2 名、兼任 0 名
技師等	1 名	うち（専任）	0 名、兼任 1 名
その他	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
合計	9 名	うち（専任）	2 名、兼任 7 名

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	人員要件の充実							
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	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テア	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
  - 4) 他の医療安全支援センターとの連携
    - 有
    - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
- （他課の専門部署 法テラス 消費生活センター 厚生局 社会保険事務所 その他）

## 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：無
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施
  - （選択）
  - i) 実施内容：
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
  - 有
  - i) 実施内容：住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開

# 豊島区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	91 件	うち苦情	89 件	うち相談	2 件
------	------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

電話	80 回	面談（予約有）	8 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	35 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	9 件	医療費（診療報酬等）	15 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	9 件
医療情報の取扱	6 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	3 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	5 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）	10 件

### 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	52 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	29 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

### 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	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	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	2 名	うち（専任	0 名、兼任 2 名）
看護師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
その他	1 名	うち（専任	0 名、兼任 1 名）
合計	5 名	うち（専任	0 名、兼任 5 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	医療安全支援センターの設置（2019年度現在未設置）							
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	無						
相談職員へのメンタルヘルステア	無						

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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



# 文京区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	321 件	うち苦情	53 件	うち相談	268 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	287 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	28 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	34 件	医療機関等の紹介、案内	142 件
コミュニケーションに関すること	73 件	医療費（診療報酬等）	12 件
医療機関等の施設	2 件	医療知識等を問うもの	45 件
医療情報の取扱	5 件	うち、健康や病気に関すること	32 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	8 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	5 件
うち、上記以外のもの	5 件	その他（上記に分類できないもの）	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	140 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。）	140 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	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	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	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	1 名	うち（専任）	1 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	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	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							（選択）
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無						
相談職員へのメンタルヘルスケア	無						（選択）

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無
  - i) 実施内容：無
- 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
  - i) 実施内容：無
 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：医療関係団体や医療機関への公開

# 荒川区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	57 件	うち苦情	40 件	うち相談	17 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	42 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	14 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	18 件	医療機関等の紹介、案内	1 件
コミュニケーションに関すること	11 件	医療費（診療報酬等）	5 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	2 件
医療情報の取扱	12 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	2 件
うち、上記以外のもの	12 件	その他（上記に分類できないもの）	7 件

### 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	57 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	10 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	16 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	16 件

### 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無
相談窓口担当者		
保健師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
薬剤師	1 名	うち（専任 0 名、兼任 1 名）
助産師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	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	無	人員を含めた体制の整備							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
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テア	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：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
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
 （消費生活センター 厚生局 その他）
- 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
 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
- 2) 相談窓口の周知の方法：その他
- 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

# 墨田区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	75 件	うち苦情	66 件	うち相談	9 件
------	------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

電話	73 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	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	30 件	医療費（診療報酬等）	4 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	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）	33 件

### 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	3 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	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	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	10 名	うち（専任）	0 名、兼任 10 名
看護師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
技師等	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
その他	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
合計	10 名	うち（専任）	0 名、兼任 10 名

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

# 葛飾区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブック

相談件数	481 件	うち苦情	116 件	うち相談	365 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	471 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	2 回
電子メール	4 回	手紙・FAX	2 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	76 件	医療機関等の紹介、案内	155 件
コミュニケーションに関すること	40 件	医療費（診療報酬等）	48 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	66 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	52 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	6 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	8 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	96 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	384 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	60 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	35 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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）	5 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	ダイヤル・サービス株式会社	
センター運営要綱	有	センター業務従事者が立入検査に行くか	いいえ
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	無
相談窓口担当者			
保健師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
薬剤師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
事務・行政官	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
看護師	3 名	うち（専任）	0 名、兼任 3 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	人員、予算の獲得							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
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	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テア	無						（選択）

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 新宿区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	560 件	うち苦情	220 件	うち相談	340 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	546 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	8 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	121 件	医療機関等の紹介、案内	158 件
コミュニケーションに関すること	35 件	医療費（診療報酬等）	62 件
医療機関等の施設	4 件	医療知識等を問うもの	67 件
医療情報の取扱	14 件	うち、健康や病気に関すること	46 件
うち、カルテ開示	4 件	うち、薬品に関すること	4 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	17 件
うち、上記以外のもの	10 件	その他（上記に分類できないもの）	99 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	557 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。）	178 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	17 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	10 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	いいえ
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	無
相談窓口担当者			
保健師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
薬剤師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
事務・行政官	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
看護師	2 名	うち（専任）	2 名、兼任 0 名
技師等	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
その他	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
合計	2 名	うち（専任）	2 名、兼任 0 名

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無
  - 有
- 2) 相談窓口の周知の方法：広報誌への掲載 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
  - 無
  - i) 実施内容：無

# 千代田区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	447 件	うち苦情	132 件	うち相談	315 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	407 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	38 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	80 件	医療機関等の紹介、案内	155 件
コミュニケーションに関すること	33 件	医療費（診療報酬等）	16 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	87 件
医療情報の取扱	6 件	うち、健康や病気に関すること	82 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、薬品に関すること	5 件
うち、セカンドオピニオン	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）	67 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	325 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。）	117 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	27 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	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	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	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	無						
相談職員へのメンタルヘルステア	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
  - 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：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
  - 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
  - i) 実施内容：相談事例集等資料の配布 意見交換会や連絡会の開催

## 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：無
- 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
  - i) 実施内容：無
- 3) 医療従事者向け研修の実施
  - i) 実施内容：無
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施
  - i) 実施内容：無
- 5) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
  - i) 実施内容：医療関係団体や医療機関への公開

# 台東区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	521 件	うち苦情	48 件	うち相談	473 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	516 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	4 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	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	301 件
コミュニケーションに関すること	17 件	医療費（診療報酬等）	19 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	44 件
医療情報の取扱	4 件	うち、健康や病気に関すること	29 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、薬品に関すること	15 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	100 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	400 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。）	73 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	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）	14 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	いいえ
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	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	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	7 名	うち（専任	1 名、兼任 6 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	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	2名	学識経験者	1名	看護協会		保健所長	1名	
歯科医師会	2名	弁護士会	1名	その他	2名	病院団体		住民代表	2名	
									合計	13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テア	無						（選択）

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知の有無	有
2) 相談窓口の周知の方法：広報紙への掲載	有
パンフレット（リーフレット）等の作成	有
ホームページへの掲載	有
3) 医療従事者向け研修の実施	有
i) 実施内容：定例の講演会	
4) 地域住民向け啓発研修の実施	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	

# 江東区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	531 件	うち苦情	84 件	うち相談	447 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	515 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	10 回
電子メール	5 回	手紙・FAX	1 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	42 件	医療機関等の紹介、案内	157 件
コミュニケーションに関すること	42 件	医療費（診療報酬等）	46 件
医療機関等の施設	7 件	医療知識等を問うもの	220 件
医療情報の取扱	10 件	うち、健康や病気に関すること	184 件
うち、カルテ開示	2 件	うち、薬品に関すること	22 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	14 件
うち、上記以外のもの	7 件	その他（上記に分類できないもの）	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	353 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。）	122 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	20 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	13 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）	5 事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（※2015年10月より開始）に関連した事例（※概数）	0 事例

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	有	センター業務従事者が立入検査に行くか	はい
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	無
相談窓口担当者			
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	5 名	うち（専任	0 名、兼任 5 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	7 名	うち（専任	2 名、兼任 5 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	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	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テア	無						

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等 相談事例集等資料の配布
- 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：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：無
- 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
  - i) 実施内容：無
- 3) 医療従事者向け研修の実施
  - 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
  - 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



# 江戸川区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	903 件	うち苦情	183 件	うち相談	720 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	882 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	20 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	187 件	医療機関等の紹介、案内	247 件
コミュニケーションに関すること	75 件	医療費（診療報酬等）	78 件
医療機関等の施設	12 件	医療知識等を問うもの	228 件
医療情報の取扱	21 件	うち、健康や病気に関すること	141 件
うち、カルテ開示	5 件	うち、薬品に関すること	11 件
うち、セカンドオピニオン	3 件	うち、上記以外のもの	76 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）	55 件

### 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	757 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	157 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	9 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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）	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）	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	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無		
相談窓口担当者				
保健師	0 名	うち（専任	0 名、兼任	0 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任	0 名、兼任	0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任	0 名、兼任	0 名）
助産師	0 名	うち（専任	0 名、兼任	0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任	0 名、兼任	0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任	0 名、兼任	0 名）
看護師	3 名	うち（専任	3 名、兼任	0 名）
技師等	0 名	うち（専任	0 名、兼任	0 名）
その他	0 名	うち（専任	0 名、兼任	0 名）
合計	3 名	うち（専任	3 名、兼任	0 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	※では、医師会、歯科医師会と定期的に連絡調整を行い、医療安全推進のための自主管理体制構築を図っており、医療相談窓口の運営や個別相談事例等については、公衆衛生医師からの助言を受けているため、協議会を設置する意義が薄いと考えています。							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
合計									0名

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

- 1) 相談窓口の周知の有無
  - i) 実施内容：有
- 2) 相談窓口の周知の方法：広報紙への掲載
  - i) 実施内容：パンフレット（リーフレット）等の作成
    - ii) 実施内容：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：定例の講演会
- 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

# 港区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	285 件	うち苦情	149 件	うち相談	136 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	249 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	16 回
電子メール	3 回	手紙・FAX	7 回	その他	10 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	61 件	医療機関等の紹介、案内	9 件
コミュニケーションに関すること	51 件	医療費（診療報酬等）	29 件
医療機関等の施設	13 件	医療知識等を問うもの	28 件
医療情報の取扱	11 件	うち、健康や病気に関すること	1 件
うち、カルテ開示	5 件	うち、薬品に関すること	11 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	16 件
うち、上記以外のもの	5 件	その他（上記に分類できないもの）	139 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	201 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。）	20 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	60 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	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	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	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	8 名	うち（専任 0 名、兼任 8 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	人手と予算、ノウハウ不足が問題。							
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	3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テア	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	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	

# 中央区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	341 件	うち苦情	87 件	うち相談	232 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	341 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	74 件	医療機関等の紹介、案内	52 件
コミュニケーションに関すること	33 件	医療費（診療報酬等）	33 件
医療機関等の施設	8 件	医療知識等を問うもの	72 件
医療情報の取扱	23 件	うち、健康や病気に関すること	51 件
うち、カルテ開示	5 件	うち、薬品に関すること	7 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	14 件
うち、上記以外のもの	17 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	121 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。）	132 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	20 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	5 件

### 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例（※概数）	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	有	ダイヤル・サービス株式会社	
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	いいえ
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	
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	13 名	うち（専任）	0 名、兼任 13 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	13 名	うち（専任）	0 名、兼任 13 名

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	医療安全支援センターを設置していないため。センターの設置も、運営要綱の条件に見合う運営ができないため現状不可。							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
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	1名	実践研修	1名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	有						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	無						
相談職員へのメンタルヘルステア	無						

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

- 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
  - 有
- 医療従事者向け研修の実施
  - 有
  - 実施内容：定例の講演会
- 地域住民向け啓発研修の実施
  - 無
  - 実施内容：無
- 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開
  - 有
  - 実施内容：住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開

# 世田谷区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	200 件	うち苦情	126 件	うち相談	74 件
------	-------	------	-------	------	------

## 1. 受付方法

電話	174 回	面談（予約有）	2 回	面談（予約無）	9 回
電子メール	2 回	手紙・FAX	8 回	その他	5 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	82 件	医療機関等の紹介、案内	5 件
コミュニケーションに関すること	59 件	医療費（診療報酬等）	27 件
医療機関等の施設	10 件	医療知識等を問うもの	30 件
医療情報の取扱	28 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	6 件	うち、薬品に関すること	18 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	12 件
うち、上記以外のもの	22 件	その他（上記に分類できないもの）	22 件

### 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	92 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	28 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	33 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	7 件

### 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	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	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	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
合計	9 名	うち（専任 0 名、兼任 9 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

# 目黒区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	1,261 件	うち苦情	97 件	うち相談	1,164 件
------	---------	------	------	------	---------

## 1. 受付方法

電話	1,256 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	1 回
電子メール	4 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	52 件	医療機関等の紹介、案内	380 件
コミュニケーションに関すること	21 件	医療費（診療報酬等）	0 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	0 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	444 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	24 件	その他（上記に分類できないもの）	340 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	1,261 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	25 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	15 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	有	目黒区医療相談窓口	
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか	いいえ
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	有
相談窓口担当者			
保健師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
医師・歯科医師	1 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	18 名	うち（専任）	0 名、兼任 18 名
技師等	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
その他	2 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
合計	21 名	うち（専任）	0 名、兼任 21 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、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	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							
医師による相談職員へのアドバイザー機能							
相談職員へのメンタルヘルスケア							

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

- 1) 医療機関との連携
  - i) 実施内容：無
- 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 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：広報紙への掲載 ホームページへの掲載 その他
- 3) 医療従事者向け研修の実施
  - 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

# 品川区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	744 件	うち苦情	254 件	うち相談	490 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	714 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	30 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	105 件	医療機関等の紹介、案内	394 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）	34 件
医療機関等の施設	3 件	医療知識等を問うもの	45 件
医療情報の取扱	37 件	うち、健康や病気に関すること	19 件
うち、カルテ開示	8 件	うち、薬品に関すること	17 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、上記以外のもの	9 件
うち、上記以外のもの	27 件	その他（上記に分類できないもの）	75 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	691 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。）	20 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	30 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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
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	6 名	うち（専任 0 名、兼任 6 名）
助産師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
看護師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
その他	1 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
合計	7 名	うち（専任 0 名、兼任 6 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 大田区（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	68 件	うち苦情	68 件	うち相談	0 件
------	------	------	------	------	-----

## 1. 受付方法

電話	64 回	面談（予約有）	1 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	42 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	13 件	医療費（診療報酬等）	4 件
医療機関等の施設	2 件	医療知識等を問うもの	1 件
医療情報の取扱	0 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、上記以外のもの	1 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	6 件

### 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	49 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	18 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1 件

### 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 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	6 名	うち（専任）	0 名、兼任 6 名
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
事務・行政官	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	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	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	無						
相談職員へのメンタルヘルステア	無						

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

# 茅ヶ崎市（保健所設置市区（センター未設置））：関東ブロック

相談件数	200 件	うち苦情	54 件	うち相談	146 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	174 回	面談（予約有）	11 回	面談（予約無）	14 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	49 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	25 件	医療費（診療報酬等）	17 件
医療機関等の施設	12 件	医療知識等を問うもの	35 件
医療情報の取扱	17 件	うち、健康や病気に関すること	22 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関すること	7 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、上記以外のもの	6 件
うち、上記以外のもの	14 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	164 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	21 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	20 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	1 件

### 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無		
センター運営要綱	有	センター業務従事者が立入検査に行くか	いいえ
専用回線	有	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無	無
相談窓口担当者			
保健師	1 名	うち（専任）	0 名、兼任 1 名
医師・歯科医師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
薬剤師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
事務・行政官	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
看護師	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	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	病院団体	0名	看護協会	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	住民代表	0名	保健所長	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ー機能	その他						
相談職員へのメンタルヘルスケア	有			その他			

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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



# 枚方市（保健所設置市区（センター未設置））：近畿ブロック

相談件数	372 件	うち苦情	117 件	うち相談	255 件
------	-------	------	-------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	314 回	面談（予約有）	4 回	面談（予約無）	45 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	131 件	医療機関等の紹介、案内	93 件
コミュニケーションに関すること	21 件	医療費（診療報酬等）	24 件
医療機関等の施設	15 件	医療知識等を問うもの	23 件
医療情報の取扱	8 件	うち、健康や病気に関すること	12 件
うち、カルテ開示	5 件	うち、薬品に関すること	2 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	その他（上記に分類できないもの）	57 件

### 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	300 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	56 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	4 件

### 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	有	ひらかた健康ほっとライン24	
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	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	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	6 名	うち（専任）	0 名、兼任 6 名

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）	有	相談受付票	有				
相談事例集作成	有	新任担当者に対する勉強会	有				
医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数							
初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名	全国協議会	0名
休職・退職時の代替要員確保	有						
医師による相談職員へのアドバイザー機能	課内等職場の医師から						
相談職員へのメンタルヘルステア	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
  - 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
  - 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
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
 （他課の専門部署）
- 他の医療安全支援センターとの連携
  - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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

# 八尾市（保健所設置市区（センター未設置））：近畿ブロック

相談件数	155 件	うち苦情	54 件	うち相談	101 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	142 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	12 回
電子メール	0 回	手紙・FAX	0 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	50 件	医療機関等の紹介、案内	42 件
コミュニケーションに関すること	13 件	医療費（診療報酬等）	6 件
医療機関等の施設	1 件	医療知識等を問うもの	6 件
医療情報の取扱	5 件	うち、健康や病気に関すること	5 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、薬品に関すること	1 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、上記以外のもの	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）	13 件

### 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	100 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。）	13 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	8 件

### 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	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	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	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	6 名	うち（専任）	0 名、兼任 6 名
看護師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
技師等	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
その他	2 名	うち（専任）	0 名、兼任 2 名
合計	14 名	うち（専任）	0 名、兼任 14 名

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

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

## 6. 2019年度の相談窓口支援体制

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

# 和歌山市（保健所設置市区（センター未設置））：近畿ブロック

相談件数	241 件	うち苦情	69 件	うち相談	172 件
------	-------	------	------	------	-------

## 1. 受付方法

電話	203 回	面談（予約有）	0 回	面談（予約無）	7 回
電子メール	27 回	手紙・FAX	4 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	52 件	医療機関等の紹介、案内	37 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）	6 件
医療機関等の施設	8 件	医療知識等を問うもの	38 件
医療情報の取扱	55 件	うち、健康や病気に関すること	28 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、薬品に関すること	8 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	52 件	その他（上記に分類できないもの）	13 件

### 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	80 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	29 件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	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	22 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）	21 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	3 名	うち（専任 0 名、兼任 3 名）
助産師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
看護師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
技師等	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
その他	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
合計	5 名	うち（専任 0 名、兼任 5 名）

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	人員の確保とそれに伴う財源の確保							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
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テア	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 意見交換会や連絡会の開催
  - 医療関係団体との連携
    - 無
    - 実施内容：無
  - 他の行政部署等との連携
    - 有
    - 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等
  - 他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
- （他課の専門部署 法テラス 消費生活センター 厚生局 社会保険事務所 その他）

## 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
  - 無
- 相談窓口の周知の方法
  - 無
- 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

# 四日市市（保健所設置市区（センター未設置））：近畿ブロック

相談件数	86 件	うち苦情	60 件	うち相談	26 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	73 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	6 回
電子メール	3 回	手紙・FAX	3 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	23 件	医療費（診療報酬等）	7 件
医療機関等の施設	4 件	医療知識等を問うもの	1 件
医療情報の取扱	14 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、カルテ開示	2 件	うち、薬品に関すること	1 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、上記以外のもの	0 件
うち、上記以外のもの	11 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	55 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	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	9 件

### 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）の外部委託	無	
センター運営要綱	無	センター業務従事者が立入検査に行くか
専用回線	無	相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無
相談窓口担当者		
保健師	1 名	うち（専任 0 名、兼任 1 名）
医師・歯科医師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
薬剤師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
助産師	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任 0 名、兼任 0 名）
事務・行政官	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	無	人材確保							
開催頻度	0 回/年	協議会の一般公開	無						
協議会委員の人数									
医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名	看護協会	0名	保健所長	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名	病院団体	0名	住民代表	0名
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	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テア	無						

## 7. 2019年度その他機関との連携体制

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

# 大牟田市（保健所設置市区（センター未設置））：九州・沖縄ブロック

相談件数	72 件	うち苦情	31 件	うち相談	41 件
------	------	------	------	------	------

## 1. 受付方法

電話	63 回	面談（予約有）	1 回	面談（予約無）	1 回
電子メール	2 回	手紙・FAX	1 回	その他	4 回

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	18 件	医療機関等の紹介、案内	26 件
コミュニケーションに関すること	5 件	医療費（診療報酬等）	4 件
医療機関等の施設	0 件	医療知識等を問うもの	11 件
医療情報の取扱	1 件	うち、健康や病気に関すること	3 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、薬品に関すること	5 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	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	37 件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	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	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	（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	2 名	うち（専任）	0 名、兼任 2 名
助産師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
社会福祉士等福祉職	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
事務・行政官	1 名	うち（専任）	0 名、兼任 1 名
看護師	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
技師等	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
その他	0 名	うち（専任）	0 名、兼任 0 名
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テア	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 有
- 2) 医療関係団体との連携
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 有
- 3) 他の行政部署等との連携
  - i) 実施内容：個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 有 (他課の専門部署)
- 4) 他の医療安全支援センターとの連携
  - i) 実施内容：無 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
  - i) 実施内容：無 無
- 4) 地域住民向け啓発研修の実施
  - i) 実施内容：無 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 無

# 那覇市（保健所設置市区（センター未設置））：九州・沖縄ブロック

相談件数	11 件	うち苦情	8 件	うち相談	3 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	3 回	手紙・FAX	1 回	その他	0 回

## 2. 受付内容

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	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	9 件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0 件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. 2019年度の相談窓口の体制

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

## 5. 2019年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置	無	人員を増員し専任の職員を配置出来るようにすること。							
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）	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テア	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：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
    - 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
    - i) 実施内容：無
- （他課の専門部署 その他）

## 8. 2019年度の地域における医療の質向上のための取り組み

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