

# 新潟県(都道府県): 中部ブロック

相談件数 635件 うち苦情199件、うち相談436件

1. 受付方法 電話(609回) 面談予約有(9回) 面談予約なし(5回) 電子メール(8回) 手紙・Fax(4回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	209	件	医療機関等の紹介、案内	18	件
コミュニケーションに関すること	73	件	医療費(診療報酬等)	22	件
医療機関等の施設	2	件	医療知識等を問うもの	185	件
医療情報の取扱	14	件	うち、健康や病気に関すること	116	件
うち、カルテ開示	5	件	うち、薬品に関すること	24	件
うち、セカンドオピニオン	1	件	うち、上記以外のもの	45	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)	112	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	536	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	71	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 5名(専任1名、兼任4名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 3名(専任0名、兼任3名)

看護師 : 1名(専任1名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 1名(専任0名、兼任1名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有

開催頻度(1回/年) 協議会の一般公開 : 有

協議会委員 : 9名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修2名、実践研修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

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(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 社会保険事務所 法テラス 厚生局)

i) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載 パンフレット等)

2) 医療従事者向け研修 : 有(定例の講演会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(住民向け一般公開)

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	状況に応じて行っている
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 新潟市(保:設置済):中部ブロック

相談件数 370件 うち苦情56件、うち相談314件

1. 受付方法 電話(358回) 面談予約なし(10回) 電子メール(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	97	件	医療機関等の紹介、案内	156	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)	9	件
医療機関等の施設	7	件	医療知識等を問うもの	38	件
医療情報の取扱	12	件	うち、健康や病気に関すること	7	件
うち、カルテ開示	1	件	うち、薬品に関すること	18	件
うち、セカンドオピニオン	4	件	うち、上記以外のもの	13	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)	56	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	337	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	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	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 4名(専任0名、兼任4名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 1名(専任0名、兼任1名) 技師等 : 1名(専任0名、兼任1名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(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) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 有(広報誌掲載 ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 新潟県 村上(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 4件 うち苦情1件、うち相談3件

1. 受付方法 電話(2回) 面談予約なし(2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	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)	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	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 5名(専任0名、兼任5名)

保健師 : 4名(専任0名、兼任4名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修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

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28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 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 有(市民公開講座等)

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的には行っていない

# 新潟県 新発田(二次医療圏): 中部ブロック

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(3回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(3回) その他(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	1件	医療機関等の紹介、案内	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)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	1件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	1件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	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	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	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 2名(専任0名、兼任2名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 2名(専任0名、兼任2名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無 相談受付票 : 有 相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(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) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 無

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	医療安全の課題の抽出
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	状況に応じて行っている
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 新潟県 新津(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 12件 うち苦情10件、うち相談2件

1. 受付方法 電話(11回) 面談予約有(1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	3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、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	1件

## 3. (1)傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	3件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	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	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 2名(専任0名、兼任2名)

保健師 : 2名(専任0名、兼任2名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 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 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 有(パンフレット等)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 新潟県 三条(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 13件 うち苦情5件、うち相談8件

1. 受付方法 電話(9回) 面談予約なし(4回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	4件	医療機関等の紹介、案内	1件
コミュニケーションに関すること	2件	医療費(診療報酬等)	1件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	5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	1件
うち、セカンドオピニオン	1件	うち、上記以外のもの	4件
うち、上記以外のもの	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	12件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	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	8件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 2名(専任0名、兼任2名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 2名(専任0名、兼任2名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(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) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	状況に応じて行っている
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	行っていない
患者教育を行っている	状況に応じて行っている
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 新潟県 長岡(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 11件 うち苦情5件、うち相談6件

1. 受付方法 電話(9回) 面談予約なし(1回) 電子メール(1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	2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	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	0件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	7件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	4件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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)	1事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 3名(専任0名、兼任3名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 2名(専任0名、兼任2名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修1名、実践研修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

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(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)

i) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 無

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	医療安全の課題の抽出
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的には行っていない

# 新潟県 魚沼(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 1件 うち苦情0件、うち相談1件

1. 受付方法 面談予約有(1回)

2. 受付内容

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

3. (1)傾聴後の対応

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

3. (2)年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H28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 立入検査 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 近隣のセンターや関係団体と共同開催なら可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士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. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 無

8. H28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 : 有(パンフレット等)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	行っていない
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	状況に応じて行っている
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	積極的に行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている



# 新潟県 南魚沼(二次医療圏): 中部ブロック

相談件数 2件 うち苦情0件、うち相談2件

1. 受付方法 電話(1回) 面談予約有(1回)

## 2. 受付内容

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	1件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 4名(専任0名、兼任4名)

保健師 : 1名(専任0名、兼任1名) 医師・歯科医師 : 1名(専任0名、兼任1名) 薬剤師 : 2名(専任0名、兼任2名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 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 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士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. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 有(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)

i) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	積極的には確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	状況に応じて行っている
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的には行っていない

# 新潟県 十日町(二次医療圏): 中部ブロック

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

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	3件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H28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 立入検査 : 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 : 3名(専任0名、兼任3名)

保健師 : 2名(専任0名、兼任2名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修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

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	状況に応じて行っている
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	状況に応じて行っている
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 新潟県 柏崎(二次医療圏): 中部ブロック

相談件数 4件 うち苦情1件、うち相談3件

1. 受付方法 電話(3回) 面談予約なし(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	2件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	1件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	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	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	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 3名(専任0名、兼任3名)

保健師 : 3名(専任0名、兼任3名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(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) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	医療安全の課題の抽出
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	積極的には確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	積極的には行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的には行っていない

# 新潟県 上越(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 23件 うち苦情16件、うち相談7件

1. 受付方法 電話(18回) 面談予約なし(3回) 電子メール(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	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)	3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	0件	うち、健康や病気に関すること	1件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	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)	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	11件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	4件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	8件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2)年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 近隣のセンターや関係団体と共同開催なら可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修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

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 無

## 8. H28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 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	状況に応じて行っている
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的には行っていない

# 新潟県 糸魚川(二次医療圏): 中部ブロック

相談件数 0件 うち苦情0件、うち相談0件

## 1. 受付方法相談無し

## 2. 受付内容

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修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

弁護士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. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28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 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的には行っていない
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的には行っていない
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

# 新潟県 佐渡(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 3件 うち苦情2件、うち相談1件

1. 受付方法 電話(2回) 面談予約有(1回)

## 2. 受付内容

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

## 3. (1)傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	1件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 2名(専任0名、兼任2名)

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

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 1名(専任0名、兼任1名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(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) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(住民向け一般公開)

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	状況に応じて行っている
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 富山県(都道府県): 中部ブロック

相談件数 349件 うち苦情106件、うち相談243件

1. 受付方法 電話(337回) 面談予約有(12回) 面談予約なし(24回) 電子メール(4回) 手紙・Fax(2回) その他(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	32	件	医療機関等の紹介、案内	14	件
コミュニケーションに関すること	48	件	医療費(診療報酬等)	30	件
医療機関等の施設	3	件	医療知識等を問うもの	86	件
医療情報の取扱	29	件	うち、健康や病気に関すること	60	件
うち、カルテ開示	7	件	うち、薬品に関すること	10	件
うち、セカンドオピニオン	4	件	うち、上記以外のもの	16	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)	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	243	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。)	58	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	30	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 3名(専任1名、兼任2名)

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

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 2名(専任1名、兼任1名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : その他

弁護士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(相談員同士のミーティング)

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(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) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	状況に応じて行っている
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	状況に応じて行っている
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 富山市(保:設置済):中部ブロック

相談件数 133件 うち苦情47件、うち相談86件

1. 受付方法 電話(117回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(6回) 電子メール(2回) その他(7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	27	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)	5	件
医療機関等の施設	4	件	医療知識等を問うもの	40	件
医療情報の取扱	3	件	うち、健康や病気に関すること	14	件
うち、カルテ開示	0	件	うち、薬品に関すること	14	件
うち、セカンドオピニオン	2	件	うち、上記以外のもの	12	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	123	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。)	15	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)	5	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	1	事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 7名(専任0名、兼任7名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 1名(専任0名、兼任1名) 薬剤師 : 3名(専任0名、兼任3名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 3名(専任0名、兼任3名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング1名、初任者研修1名、実践研修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

弁護士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(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(意見交換会や連絡会)

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) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載 その他)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(住民向け一般公開)

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的に行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	積極的には行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的には行っていない



# 富山県 新川(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 10件 うち苦情5件、うち相談5件

1. 受付方法 電話(9回) 面談予約なし(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	2件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	1件	医療費(診療報酬等)	3件
医療機関等の施設	1件	医療知識等を問うもの	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	1件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	2件

## 3. (1)傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	5件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	5件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 3名(専任0名、兼任3名)

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

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 1名(専任0名、兼任1名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 近隣のセンターや関係団体と共同開催なら可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修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

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	状況に応じて行っている
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的に行っている

# 富山県 中部(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 6件 うち苦情4件、うち相談2件

1. 受付方法 電話(5回) 面談予約なし(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	1件	医療機関等の紹介、案内	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)	1件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	1件
医療情報の取扱	2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	1件
うち、上記以外のもの	1件	その他(上記に分類できないもの)	0件

## 3. (1)傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	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	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修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

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(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)

i) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的に行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

# 富山県 高岡(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 32件 うち苦情18件、うち相談14件

1. 受付方法 電話(27回) 面談予約なし(4回) 手紙・Fax(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	11件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	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	4件
医療情報の取扱	0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	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)	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	31件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	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	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 2名(専任0名、兼任2名)

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

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28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 : 10名 以下内訳

医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	1名
看護協会	1名	保健所長	0名		
病院団体	1名	住民代表	3名		

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士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. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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

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) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	医療安全の課題の抽出
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	確認していない
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

# 富山県 砺波(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 3件 うち苦情3件、うち相談0件

1. 受付方法 面談予約なし(3回)

2. 受付内容

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

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	3事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H28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 立入検査 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 1名(専任0名、兼任1名)

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無 相談受付票 : 有 相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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

3) 他の行政部署等との連携 : 有(その他)

i) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 無

8. H28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 : 有(ホームページ掲載 その他)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的に行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	積極的に行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	積極的に確認している
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	行っていない
患者教育を行っている	状況に応じて行っている
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的に行っている

# 石川県(都道府県): 中部ブロック

相談件数 322件 うち苦情158件、うち相談164件

1. 受付方法 電話(294回) 面談予約有(3回) 面談予約なし(16回) 電子メール(4回) 手紙・Fax(3回) その他(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	107	件	医療機関等の紹介、案内	11	件
コミュニケーションに関すること	119	件	医療費(診療報酬等)	15	件
医療機関等の施設	6	件	医療知識等を問うもの	8	件
医療情報の取扱	11	件	うち、健康や病気に関すること	6	件
うち、カルテ開示	8	件	うち、薬品に関すること	2	件
うち、セカンドオピニオン	3	件	うち、上記以外のもの	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)	45	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	212	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	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	90	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 6名(専任0名、兼任6名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 6名(専任0名、兼任6名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(意見交換会や連絡会)

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) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 有(定例の講演会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	積極的には確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	状況に応じて行っている
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	積極的には行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 金沢市(保:設置済):中部ブロック

相談件数 171件 うち苦情52件、うち相談119件

1. 受付方法 電話(161回) 面談予約有(4回) 面談予約なし(5回) 手紙・Fax(1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	26	件
コミュニケーションに関すること	36	件	医療費(診療報酬等)	15	件
医療機関等の施設	0	件	医療知識等を問うもの	39	件
医療情報の取扱	3	件	うち、健康や病気に関すること	34	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	1	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	2	件	その他(上記に分類できないもの)	0	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	158	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	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	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H28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

立入検査 : 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 : 8名(専任0名、兼任8名)

保健師 : 6名(専任0名、兼任6名)

医師・歯科医師 : 2名(専任0名、兼任2名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28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 : 5名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修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

弁護士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. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会)

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 社会保険事務所 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 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. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開)

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	積極的には確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	積極的には行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的には行っていない

# 石川県 南加賀(二次医療圏): 中部ブロック

相談件数 13件 うち苦情8件、うち相談5件

1. 受付方法 電話(4回) 面談予約なし(9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	4件	医療費(診療報酬等)	1件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	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)	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	5件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	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	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)	3事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	2事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 11名(専任0名、兼任11名)

保健師 : 10名(専任0名、兼任10名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(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) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 無

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(住民向け一般公開)

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的には行っていない
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	積極的に行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

# 石川県 石川中央(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 5件 うち苦情3件、うち相談2件

1. 受付方法 電話(5回)

2. 受付内容

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

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H28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 立入検査 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(法テラス)

i) 実施している内容 :

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	医療安全の課題の抽出
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	積極的には確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	積極的には行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている



# 石川県 能登中部(二次医療圏):中部ブロック

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) 面談予約なし(1回)

## 2. 受付内容

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

## 3. (2)年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 35名(専任0名、兼任35名)

保健師 : 9名(専任0名、兼任9名) 医師・歯科医師 : 1名(専任0名、兼任1名) 薬剤師 : 5名(専任0名、兼任5名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 10名(専任0名、兼任10名) 事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 7名(専任0名、兼任7名) その他 : 1名(専任0名、兼任1名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 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 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士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. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	積極的に行っている
患者教育を行っている	状況に応じて行っている
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的に行っている

# 石川県 能登北部(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 0件 うち苦情0件、うち相談0件

1. 受付方法 電話(1回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	1件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	0件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H28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 立入検査 : 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 : 5名(専任0名、兼任5名)

保健師 : 3名(専任0名、兼任3名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

8. H28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 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的には行っていない
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

# 福井県(都道府県): 中部ブロック

相談件数 212件 うち苦情125件、うち相談87件

1. 受付方法 電話(190回) 面談予約なし(12回) 電子メール(10回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	112	件	医療機関等の紹介、案内	6	件
コミュニケーションに関すること	26	件	医療費(診療報酬等)	19	件
医療機関等の施設	3	件	医療知識等を問うもの	22	件
医療情報の取扱	2	件	うち、健康や病気に関すること	22	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	0	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	173	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	19	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 3名(専任3名、兼任0名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 3名(専任3名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 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 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング1名、初任者研修1名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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)

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター 厚生局)

i) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 無

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(医療関係団体や医療機関への公開)

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	積極的に行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的には行っていない

# 福井県 福井(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 3件 うち苦情3件、うち相談0件

1. 受付方法 電話(3回)

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

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H28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 立入検査 : 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 : 2名(専任0名、兼任2名)

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

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 近隣のセンターや関係団体と共同開催なら可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士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. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて行っている
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	状況に応じて行っている
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 福井県 坂井(二次医療圏):中部ブロック

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	3件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	1事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

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

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 近隣のセンターや関係団体と共同開催なら可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士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. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28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 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	積極的には行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的に行っている

# 福井県 奥越(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 3件 うち苦情0件、うち相談3件

1. 受付方法 電話(2回) 電子メール(1回)

## 2. 受付内容

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

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

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

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 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 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士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. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28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 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	状況に応じて行っている
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	積極的にには行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 福井県 丹南(二次医療圏):中部ブロック

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(1回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	0件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	1件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H28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 立入検査 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修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

弁護士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. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H28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 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

# 福井県 二州(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 2件 うち苦情2件、うち相談0件

1. 受付方法 電話(1回) 面談予約なし(1回)

## 2. 受付内容

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

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	1事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

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

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修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

弁護士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. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない



# 福井県 若狭(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 9件 うち苦情3件、うち相談6件

1. 受付方法 電話(6回) 面談予約なし(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	3件	医療機関等の紹介、案内	1件
コミュニケーションに関すること	1件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	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)	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。)	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)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

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

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(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) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	積極的には行っていない
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	状況に応じて行っている
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

# 山梨県(都道府県): 中部ブロック

相談件数 266件 うち苦情212件、うち相談54件

1. 受付方法 電話(246回) 面談予約なし(17回) 電子メール(1回) 手紙・Fax(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	90件	医療機関等の紹介、案内	9件
コミュニケーションに関すること	58件	医療費(診療報酬等)	24件
医療機関等の施設	3件	医療知識等を問うもの	22件
医療情報の取扱	11件	うち、健康や病気に関すること	7件
うち、カルテ開示	3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	4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)	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	159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	50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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 9名(専任0名、兼任9名)

保健師 : 3名(専任0名、兼任3名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 1名(専任0名、兼任1名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 5名(専任0名、兼任5名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28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 : 8名 以下内訳

医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	2名	保健所長	0名		
病院団体	1名	住民代表	1名		

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(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) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載 その他)

2) 医療従事者向け研修 : 有(定例の講演会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開)

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的に行っている

# 山梨県 中北(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 35件 うち苦情35件、うち相談0件

1. 受付方法 電話(31回) 面談予約なし(2回) 電子メール(2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	29件	医療費(診療報酬等)	1件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	1件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	1件	うち、薬品に関すること	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	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	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 10名(専任0名、兼任10名)

保健師 : 2名(専任0名、兼任2名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 2名(専任0名、兼任2名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 2名(専任0名、兼任2名) 事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 2名(専任0名、兼任2名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(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 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 有(定例の講演会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開)

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的に行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	医療安全の課題の抽出
相談者の状況を医療機関に情報提供する	積極的に行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	状況に応じて行っている
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	状況に応じて行っている
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的に行っている

# 山梨県 峡東(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 15件 うち苦情11件、うち相談4件

1. 受付方法 電話(11回) 面談予約なし(3回) 電子メール(1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)	1件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	1件
医療情報の取扱	1件	うち、健康や病気に関すること	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	0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	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。)	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	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	5件

## 3. (2)年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	3事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 6名(専任0名、兼任6名)

保健師 : 2名(専任0名、兼任2名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 2名(専任0名、兼任2名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 1名(専任0名、兼任1名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修1名、実践研修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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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)

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開)

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的に行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	積極的には確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 山梨県 峡南(二次医療圏):中部ブロック

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

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H28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 立入検査 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無 相談受付票 : 有 相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修1名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士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(課でのミーティング)

7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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)

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会 相談事例集等資料の配布

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 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. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開)

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	積極的に行っている
患者教育を行っている	状況に応じて行っている
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 山梨県 富士・東部(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 18件 うち苦情12件、うち相談6件

1. 受付方法 電話(18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	1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)	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	12件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H28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 立入検査 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

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

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有

開催頻度(1回/年) 協議会の一般公開 : 有

協議会委員 : 8名 以下内訳

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

6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修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

弁護士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(課でのミーティング)

7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H28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 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(住民向け一般公開)

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	積極的には確認していない
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	状況に応じて行っている
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	積極的には行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

# 山梨県 峡北支所(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 14件 うち苦情13件、うち相談1件

1. 受付方法 電話(11回) 面談予約なし(3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	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	0件
医療情報の取扱	1件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	1件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	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	9件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 7名(専任0名、兼任7名)

保健師 : 1名(専任0名、兼任1名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 3名(専任0名、兼任3名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 2名(専任0名、兼任2名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 1名(専任0名、兼任1名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 無

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的に行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	積極的には確認していない
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	積極的に行っている
患者教育を行っている	積極的には行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 長野県(都道府県): 中部ブロック

相談件数 349件 うち苦情163件、うち相談186件

1. 受付方法 電話(332回) 面談予約なし(3回) 電子メール(9回) 手紙・Fax(5回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	144	件	医療機関等の紹介、案内	15	件
コミュニケーションに関すること	45	件	医療費(診療報酬等)	12	件
医療機関等の施設	3	件	医療知識等を問うもの	30	件
医療情報の取扱	4	件	うち、健康や病気に関すること	24	件
うち、カルテ開示	4	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	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)	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	239	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。)	64	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 4名(専任1名、兼任3名)

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

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 3名(専任0名、兼任3名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有

開催頻度(1回/年) 協議会の一般公開 : 有

協議会委員 : 11名 以下内訳

医師会	2名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	1名
看護協会	1名	保健所長	1名		
病院団体	1名	住民代表	1名		

## 6. H28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(ジョイントミーティング1名、初任者研修0名、実践研修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 : 協議会委員から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 協議会委員から

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(相談員同士のミーティング)

## 7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(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 社会保険事務所 法テラス 厚生局 その他)

i) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 有(広報誌掲載 ホームページ掲載 パンフレット等)

2) 医療従事者向け研修 : 有(定例の講演会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(医療関係団体や医療機関への公開)

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	積極的には確認していない
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	積極的には行っていない
患者教育を行っている	状況に応じて行っている
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている



# 長野市(保:設置済):中部ブロック

相談件数 558件 うち苦情116件、うち相談442件

1. 受付方法 電話(549回) 面談予約有(5回) 面談予約なし(20回) 手紙・Fax(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	81	件	医療機関等の紹介、案内	92	件
コミュニケーションに関すること	45	件	医療費(診療報酬等)	32	件
医療機関等の施設	2	件	医療知識等を問うもの	200	件
医療情報の取扱	7	件	うち、健康や病気に関すること	159	件
うち、カルテ開示	3	件	うち、薬品に関すること	12	件
うち、セカンドオピニオン	1	件	うち、上記以外のもの	29	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)	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	497	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。)	70	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	37	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 8名(専任1名、兼任7名)

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

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 6名(専任0名、兼任6名)

看護師 : 1名(専任1名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 近隣のセンターや関係団体と共同開催なら可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修1名、実践研修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

弁護士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. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(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 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例集等資料の配布

## 8. H28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 : 有(広報誌掲載 ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 有(定例の講演会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(医療関係団体や医療機関への公開)

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	積極的に行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的に行っている
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	積極的には行っていない
患者教育を行っている	状況に応じて行っている
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 長野県 北信(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 5件 うち苦情0件、うち相談5件

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

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	5件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H28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 立入検査 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修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

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H28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 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	確認していない
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 長野県 長野(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 37件 うち苦情36件、うち相談1件

1. 受付方法 電話(35回) 電子メール(2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	0件
コミュニケーションに関すること	1件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	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	34件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	2件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	1件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修1名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(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) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

# 長野県 大町(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 14件 うち苦情13件、うち相談1件

1. 受付方法 電話(9回) 面談予約なし(5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	0件
コミュニケーションに関すること	1件	医療費(診療報酬等)	3件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	1件
医療情報の取扱	1件	うち、健康や病気に関すること	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	0件	その他(上記に分類できないもの)	0件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	3件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 3名(専任0名、兼任3名)

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

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 近隣のセンターや関係団体と共同開催なら可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(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) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	積極的には確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	積極的には行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 長野県 松本(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 59件 うち苦情13件、うち相談46件

1. 受付方法 電話(45回) 面談予約なし(1回) 電子メール(1回) その他(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	25件	医療機関等の紹介、案内	2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)	3件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	2件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	1件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	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)	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	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	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 4名(専任0名、兼任4名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 4名(専任0名、兼任4名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 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 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修1名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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

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) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 有(広報誌掲載 ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 長野県 木曾(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 1件 うち苦情0件、うち相談1件

1. 受付方法 面談予約なし(1回)

2. 受付内容

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

3. (1)傾聴後の対応

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

3. (2)年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H28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 立入検査 : 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 : 3名(専任0名、兼任3名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 3名(専任0名、兼任3名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 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 : 0名 以下内訳

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

6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修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

弁護士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(行政の一般的なメンタルケアサポート)

7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	積極的には行っていない
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	確認していない
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

# 長野県 飯田(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 21件 うち苦情14件、うち相談7件

1. 受付方法 電話(20回) 面談予約なし(1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	1	件
コミュニケーションに関すること	3	件	医療費(診療報酬等)	1	件
医療機関等の施設	0	件	医療知識等を問うもの	1	件
医療情報の取扱	2	件	うち、健康や病気に関すること	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	1	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	13	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	2	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 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 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(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) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	医療安全の課題の抽出
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

# 長野県 伊那(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 19件 うち苦情19件、うち相談0件

1. 受付方法 電話(18回) 面談予約なし(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	11件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	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	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	0件

## 3. (1)傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	8件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 3名(専任0名、兼任3名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 3名(専任0名、兼任3名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(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 社会保険事務所)

i) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	医療安全の課題の抽出
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている



# 長野県 諏訪(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 23件 うち苦情19件、うち相談4件

1. 受付方法 電話(20回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(2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	0件
コミュニケーションに関すること	5件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	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)	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	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。)	4件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	9件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2)年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 4名(専任0名、兼任4名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 4名(専任0名、兼任4名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 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 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28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 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

# 長野県 上田(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 43件 うち苦情13件、うち相談30件

1. 受付方法 電話(40回) 面談予約なし(3回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	2件	医療機関等の紹介、案内	1件
コミュニケーションに関すること	8件	医療費(診療報酬等)	5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	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)	26件

## 3. (1)傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	20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	18件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2)年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 2名(専任0名、兼任2名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(消費生活センター 厚生局)

i) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 無

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

# 長野県 佐久(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 21件 うち苦情18件、うち相談3件

1. 受付方法 電話(20回) 面談予約なし(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	14件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	2件	医療費(診療報酬等)	1件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	1件
医療情報の取扱	2件	うち、健康や病気に関すること	1件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	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)	1件

## 3. (1)傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	0件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修1名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士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. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28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 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

# 岐阜県(都道府県): 中部ブロック

相談件数 435件 うち苦情175件、うち相談260件

1. 受付方法 電話(416回) 面談予約有(3回) 面談予約なし(14回) 電子メール(1回) 手紙・Fax(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	164	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	73	件	医療費(診療報酬等)	71	件
医療機関等の施設	6	件	医療知識等を問うもの	73	件
医療情報の取扱	11	件	うち、健康や病気に関すること	46	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	2	件	うち、上記以外のもの	16	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)	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	293	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。)	79	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	54	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 5名(専任1名、兼任4名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 4名(専任0名、兼任4名)

看護師 : 1名(専任1名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28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 : 8名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 協議会委員から

弁護士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. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 無

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	積極的には確認していない
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	状況に応じて行っている
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	状況に応じて行っている
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 岐阜県 飛騨(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 14件 うち苦情9件、うち相談5件

1. 受付方法 電話(12回) 面談予約なし(2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	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	2件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	1件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	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)	3件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	7件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	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	5件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	1事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修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

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 無

## 8. H28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 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的には行っていない
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	積極的に行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	確認していない
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 岐阜県 東濃(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 34件 うち苦情17件、うち相談17件

1. 受付方法 電話(24回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(4回) 電子メール(2回) 手紙・Fax(3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	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	10件
医療情報の取扱	1件	うち、健康や病気に関すること	8件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	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)	2件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	24件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	10件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

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

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : その他

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(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) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	積極的には確認していない
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	状況に応じて行っている
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 岐阜県 恵那(二次医療圏): 中部ブロック

相談件数 5件 うち苦情4件、うち相談1件

1. 受付方法 電話(5回)

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

3. (1) 傾聴後の対応

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

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H28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 立入検査 : いいえ

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

相談窓口担当者 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 近隣のセンターや関係団体と共同開催なら可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	積極的には行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的に行っている

# 岐阜県 関(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 14件 うち苦情7件、うち相談7件

1. 受付方法 電話(11回) 面談予約なし(2回) その他(1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	4件
コミュニケーションに関すること	0件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	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	13件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	2件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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)	3事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 2名(専任0名、兼任2名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 1名(専任0名、兼任1名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 無

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	医療安全の課題の抽出
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	状況に応じて行っている
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている



# 岐阜県 可茂(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 23件 うち苦情8件、うち相談15件

1. 受付方法 電話(20回) 面談予約なし(3回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	11件	医療機関等の紹介、案内	2件
コミュニケーションに関すること	4件	医療費(診療報酬等)	3件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	3件

## 3. (1)傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	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。)	5件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	6件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 近隣のセンターや関係団体と共同開催なら可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(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 法テラス 厚生局)

i) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	積極的には行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

# 岐阜県 西濃(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 57件 うち苦情8件、うち相談49件

1. 受付方法 電話(37回) 面談予約有(8回) 面談予約なし(9回) 電子メール(3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	2件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	17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	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	1件	うち、上記以外のもの	0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)	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	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。)	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 3名(専任0名、兼任3名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 1名(専任0名、兼任1名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 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 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等 相談事例集等資料の配布

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的に行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	積極的に行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的に行っている

# 岐阜県 岐阜(二次医療圏):中部ブロック

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(20回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(1回) 電子メール(1回) その他(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	11件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	4件	医療費(診療報酬等)	0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	8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	1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)	9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	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28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 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	行っていない
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	行っていない
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	行っていない
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	確認していない
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

# 静岡県(都道府県): 中部ブロック

相談件数 1125件 うち苦情630件、うち相談495件

1. 受付方法 電話(1075回) 面談予約有(33回) 面談予約なし(5回) 電子メール(10回) 手紙・Fax(4回) その他(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	202	件	医療機関等の紹介、案内	40	件
コミュニケーションに関すること	228	件	医療費(診療報酬等)	87	件
医療機関等の施設	6	件	医療知識等を問うもの	577	件
医療情報の取扱	14	件	うち、健康や病気に関すること	523	件
うち、カルテ開示	10	件	うち、薬品に関すること	29	件
うち、セカンドオピニオン	4	件	うち、上記以外のもの	25	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)	37	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	323	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。)	39	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	103	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	26	事例

## 4. H28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(実施主体名: 公益社団法人静岡県病院協会)

センター運営要綱 : 無 立入検査 : 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 : 5名(専任1名、兼任4名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 4名(専任0名、兼任4名)

看護師 : 1名(専任1名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28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 : 8名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(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 社会保険事務所 法テラス 厚生局 その他)

i) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 有(定例の講演会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	積極的には確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	積極的には行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 静岡市(保:設置済):中部ブロック

相談件数 617件 うち苦情147件、うち相談470件

1. 受付方法 電話(594回) 面談予約なし(9回) 電子メール(16回) その他(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	208	件	医療機関等の紹介、案内	113	件
コミュニケーションに関すること	64	件	医療費(診療報酬等)	34	件
医療機関等の施設	8	件	医療知識等を問うもの	311	件
医療情報の取扱	64	件	うち、健康や病気に関すること	201	件
うち、カルテ開示	6	件	うち、薬品に関すること	56	件
うち、セカンドオピニオン	16	件	うち、上記以外のもの	54	件
うち、上記以外のもの	42	件	その他(上記に分類できないもの)	80	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	580	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。)	118	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 12名(専任0名、兼任12名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 1名(専任0名、兼任1名) 薬剤師 : 6名(専任0名、兼任6名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 3名(専任0名、兼任3名)

看護師 : 2名(専任0名、兼任2名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有

開催頻度(2回/年) 協議会の一般公開 : 有

協議会委員 : 9名 以下内訳

医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	0名
看護協会	1名	保健所長	1名		
病院団体	1名	住民代表	2名		

## 6. H28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(ジョイントミーティング1名、初任者研修1名、実践研修1名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士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. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会)

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28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 : 有(広報誌掲載 ホームページ掲載 パンフレット等 ポスター)

2) 医療従事者向け研修 : 有(事例検討会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 有(自治会などへの出前講座)

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(住民向け一般公開)

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	状況に応じて行っている
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 浜松市(保:設置済):中部ブロック

相談件数 930件 うち苦情203件、うち相談727件

1. 受付方法 電話(895回) 面談予約有(8回) 面談予約なし(22回) 電子メール(5回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	136	件	医療機関等の紹介、案内	116	件
コミュニケーションに関すること	62	件	医療費(診療報酬等)	67	件
医療機関等の施設	5	件	医療知識等を問うもの	480	件
医療情報の取扱	29	件	うち、健康や病気に関すること	385	件
うち、カルテ開示	2	件	うち、薬品に関すること	17	件
うち、セカンドオピニオン	3	件	うち、上記以外のもの	78	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)	35	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	594	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。)	300	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	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	2	事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 9名(専任1名、兼任8名)

保健師 : 2名(専任1名、兼任1名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 5名(専任0名、兼任5名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有

開催頻度(2回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 17名 以下内訳

医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	9名
看護協会	1名	保健所長	1名		
病院団体	1名	住民代表	1名		

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修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 : 協議会委員から

弁護士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(上記以外の方法))

## 7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(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 社会保険事務所 法テラス 厚生局 その他)

i) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載 その他)

2) 医療従事者向け研修 : 有(定例の講演会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 有(自治会などへの出前講座)

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開)

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的に行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	積極的には行っていない
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	確認していない
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	状況に応じて行っている
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 静岡県 賀茂(二次医療圏): 中部ブロック

相談件数 42件 うち苦情4件、うち相談38件

1. 受付方法 電話(39回) 面談予約有(2回) 手紙・Fax(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	11件	医療機関等の紹介、案内	2件
コミュニケーションに関すること	3件	医療費(診療報酬等)	5件
医療機関等の施設	2件	医療知識等を問うもの	6件
医療情報の取扱	1件	うち、健康や病気に関すること	6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)	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	35件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	4件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 6名(専任0名、兼任6名)

保健師 : 3名(専任0名、兼任3名) 医師・歯科医師 : 1名(専任0名、兼任1名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 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 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 静岡県 熱海(二次医療圏): 中部ブロック

相談件数 17件 うち苦情16件、うち相談1件

1. 受付方法 電話(17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	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	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)	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	17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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H28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 立入検査 : 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 : 3名(専任0名、兼任3名)

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

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修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

弁護士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. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 厚生局)

i) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H28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 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	
相談対応で重視する点	
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	
患者教育を行っている	
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	



# 静岡県 東部(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 77件 うち苦情55件、うち相談22件

1. 受付方法 電話(68回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(4回) 電子メール(2回) 手紙・Fax(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	30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	16件	医療費(診療報酬等)	11件
医療機関等の施設	1件	医療知識等を問うもの	2件
医療情報の取扱	6件	うち、健康や病気に関すること	1件
うち、カルテ開示	3件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	1件
うち、上記以外のもの	3件	その他(上記に分類できないもの)	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	34件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	8件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	29件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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)	8事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 7名(専任0名、兼任7名)

保健師 : 2名(専任0名、兼任2名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 4名(専任0名、兼任4名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 1名(専任0名、兼任1名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 近隣のセンターや関係団体と共同開催なら可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修1名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士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. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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

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) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 有(その他)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的に行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	積極的には行っていない
患者教育を行っている	積極的には行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 静岡県 御殿場(二次医療圏): 中部ブロック

相談件数 11件 うち苦情9件、うち相談2件

1. 受付方法 電話(11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	5件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	0件

3. (1) 傾聴後の対応

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

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H28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 立入検査 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 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 : 0名 以下内訳

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

6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

8. H28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 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	行っていない
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

# 静岡県 富士(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 9件 うち苦情6件、うち相談3件

1. 受付方法 電話(4回) 面談予約有(3回) 手紙・Fax(1回) その他(1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)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	2件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	2件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	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	3件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	6件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 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 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28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 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	確認していない
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 静岡県 中部(二次医療圏): 中部ブロック

相談件数 19件 うち苦情10件、うち相談9件

1. 受付方法 電話(13回) 面談予約なし(6回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	11件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	2件	医療費(診療報酬等)	1件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	1件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	1件	その他(上記に分類できないもの)	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	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。)	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	8件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修1名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士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. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28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 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	積極的には確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	積極的には行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 静岡県 西部(二次医療圏):中部ブロック

相談件数 116件 うち苦情7件、うち相談109件

1. 受付方法 電話(96回) 面談予約なし(18回) 電子メール(1回) 手紙・Fax(1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	3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)	9件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	97件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	88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	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)	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	109件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	3件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	4件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 8名(専任0名、兼任8名)

保健師 : 4名(専任0名、兼任4名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 4名(専任0名、兼任4名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 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 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 愛知県(都道府県): 中部ブロック

相談件数 1300件 うち苦情921件、うち相談379件

1. 受付方法 電話(1277回) 面談予約有(4回) 面談予約なし(15回) 手紙・Fax(4回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	602	件	医療機関等の紹介、案内	114	件
コミュニケーションに関すること	149	件	医療費(診療報酬等)	136	件
医療機関等の施設	37	件	医療知識等を問うもの	18	件
医療情報の取扱	23	件	うち、健康や病気に関すること	18	件
うち、カルテ開示	18	件	うち、薬品に関すること	0	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	0	件	その他(上記に分類できないもの)	221	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	792	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。)	385	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	106	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)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	3	事例

## 4. H28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(実施主体名:愛知県医師会、愛知県歯科医師会)

センター運営要綱 : 有 立入検査 : 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 : 3名(専任1名、兼任2名)

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

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 1名(専任1名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28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 : 10名 以下内訳

医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	1名
看護協会	1名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	3名		

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修2名、実践研修3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

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会)

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 法テラス 厚生局 その他)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 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. H28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 : 有(広報誌掲載 ホームページ掲載 電話帳掲載 パンフレット等)

2) 医療従事者向け研修 : 有(定例の講演会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(医療関係団体や医療機関への公開)

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的に行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 名古屋市(保:設置済):中部ブロック

相談件数 1917件 うち苦情 - 件、うち相談 - 件

1. 受付方法 電話(1883回) 面談予約有(26回) 電子メール(5回) 手紙・Fax(3回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	185	件	医療機関等の紹介、案内	322	件
コミュニケーションに関すること	227	件	医療費(診療報酬等)	172	件
医療機関等の施設	154	件	医療知識等を問うもの	361	件
医療情報の取扱	43	件	うち、健康や病気に関すること	218	件
うち、カルテ開示	17	件	うち、薬品に関すること	143	件
うち、セカンドオピニオン	26	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)	579	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	1,621	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	277	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	105	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)	5	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	10	事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 4名(専任1名、兼任3名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 3名(専任0名、兼任3名)

看護師 : 1名(専任1名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28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 : 5名 以下内訳

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

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング1名、初任者研修0名、実践研修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

弁護士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. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 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. H28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 : 有(広報誌掲載 ホームページ掲載 パンフレット等)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

# 豊橋市(保:設置済):中部ブロック

相談件数 149件 うち苦情62件、うち相談87件

1. 受付方法 電話(126回) 面談予約なし(17回) 電子メール(5回) 手紙・Fax(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	79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	24件	医療費(診療報酬等)	11件
医療機関等の施設	1件	医療知識等を問うもの	9件
医療情報の取扱	3件	うち、健康や病気に関すること	1件
うち、カルテ開示	2件	うち、薬品に関すること	8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)	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	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。)	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	36件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 7名(専任1名、兼任6名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 1名(専任0名、兼任1名) 薬剤師 : 4名(専任0名、兼任4名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 1名(専任1名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 近隣のセンターや関係団体と共同開催なら可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修1名、実践研修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

弁護士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(課でのミーティング)

## 7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 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. H28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 : 有(ホームページ掲載 電話帳掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	状況に応じて行っている
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	状況に応じて行っている
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的には行っていない



# 豊田市(保:設置済):中部ブロック

相談件数 270件 うち苦情55件、うち相談215件

1. 受付方法 電話(235回) 面談予約有(3回) 面談予約なし(26回) 電子メール(2回) 手紙・Fax(4回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	78件	医療機関等の紹介、案内	103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)	22件
医療機関等の施設	1件	医療知識等を問うもの	38件
医療情報の取扱	4件	うち、健康や病気に関すること	13件
うち、カルテ開示	1件	うち、薬品に関すること	6件
うち、セカンドオピニオン	1件	うち、上記以外のもの	19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)	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	249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	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(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28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 立入検査 : 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 : 5名(専任2名、兼任3名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 3名(専任0名、兼任3名)

看護師 : 2名(専任2名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 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 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士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(課でのミーティング)

## 7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例集等資料の配布)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター 法テラス 厚生局)

i) 実施している内容 : 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) 実施している内容 : 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. H28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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 有(自治会などへの出前講座)

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開)

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	積極的には行っていない
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	確認していない
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	積極的には行っていない
患者教育を行っている	積極的には行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的には行っていない

# 岡崎市(保:設置済):中部ブロック

相談件数 677件 うち苦情68件、うち相談609件

1. 受付方法 電話(617回) 面談予約なし(60回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	160	件	医療機関等の紹介、案内	352	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)	40	件
医療機関等の施設	13	件	医療知識等を問うもの	154	件
医療情報の取扱	4	件	うち、健康や病気に関すること	126	件
うち、カルテ開示	1	件	うち、薬品に関すること	28	件
うち、セカンドオピニオン	3	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	0	件	その他(上記に分類できないもの)	37	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	621	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。)	47	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	8	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H28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

立入検査 : 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 : 6名(専任2名、兼任4名)

保健師 : 1名(専任0名、兼任1名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 1名(専任0名、兼任1名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 2名(専任2名、兼任0名)

技師等 : 1名(専任0名、兼任1名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H28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(ジョイントミーティング0名、初任者研修1名、実践研修1名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士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. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(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(相談事例に対する情報提供、紹介等)

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 意見交換会や連絡会の開催

## 8. H28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 : 有(広報誌掲載 ホームページ掲載 パンフレット等 その他)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 有(自治会などへの出前講座)

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(医療関係団体や医療機関への公開)

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	積極的には行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的には行っていない