

鳥取県(都道府県):中国ブロック

相談件数 118件 うち苦情86件、うち相談32件

1. 受付方法 電話(109回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(6回) 電子メール(1回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	48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	32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	3件
医療情報の取扱	4件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	3件	うち、薬品に関すること	3件
うち、セカンドオピニオン	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)	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	71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	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	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. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

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

相談窓口担当者 : 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. H29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	4名
看護協会	1名	保健所長	0名		
病院団体	1名	住民代表	0名		

6. H29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

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 2名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 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

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 : 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

8. H29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

i) 実施している内容 : 広報誌掲載 ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

鳥取県 鳥取(二次医療圏):中国ブロック

相談件数 32件 うち苦情19件、うち相談13件

1. 受付方法 電話(31回) 面談予約なし(1回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	22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	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	1件
医療情報の取扱	1件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	1件	うち、薬品に関すること	1件
うち、セカンドオピニオン	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	18件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	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	13件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2)年間の傾向

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

4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

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

相談窓口担当者 : 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 : 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. H29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	4名
看護協会	1名	保健所長	0名		
病院団体	1名	住民代表	0名		

6. H29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

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 1名、初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

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

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 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

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 : 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

8. H29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

i) 実施している内容 : 広報誌掲載 ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 定例の講演会

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 住民向け一般公開

鳥取県 倉吉(二次医療圏):中国ブロック

相談件数 20件 うち苦情9件、うち相談11件

1. 受付方法 電話(17回) 面談予約なし(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	2件
コミュニケーションに関すること	1件	医療費(診療報酬等)	1件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	5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	4件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	1件
うち、上記以外のもの	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。)	5件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	9件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

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

相談窓口担当者 : 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. H29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	4名
看護協会	1名	保健所長	0名		
病院団体	1名	住民代表	0名		

6. H29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 相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 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 : 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

8. H29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

i) 実施している内容 : 広報誌掲載 ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 定例の講演会

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

鳥取県 米子(二次医療圏):中国ブロック

相談件数 31件 うち苦情20件、うち相談11件

1. 受付方法 電話(26回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(3回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	15件	医療機関等の紹介、案内	1件
コミュニケーションに関すること	7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)	5件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	19件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	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	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. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 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. H29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 : 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	0名
看護協会	1名	保健所長	0名		
病院団体	1名	住民代表	4名		

6. H29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

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 1名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 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. H29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

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 医療関係団体や医療機関への公開

島根県(都道府県):中国ブロック

相談件数 170件 うち苦情95件、うち相談75件

1. 受付方法 電話(142回) 面談予約有(4回) 面談予約なし(6回) 電子メール(7回) 手紙・Fax(1回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	65	件	医療機関等の紹介、案内	4	件
コミュニケーションに関すること	37	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	10	件
医療情報の取扱	15	件	うち、健康や病気に関すること	5	件
うち、カルテ開示	1	件	うち、薬品に関すること	1	件
うち、セカンドオピニオン	1	件	うち、上記以外のもの	4	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)	30	件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	160	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	12	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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	2	件

3. (2) 年間の傾向

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

4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 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. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 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. H29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

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 2名、初任者研修 1名、実践研修 1名、スキルアップ研修 1名、ジョイントミーティング 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. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

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

i) 実施している内容 : 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. H29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

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 定例の講演会

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開

島根県 松江(二次医療圏):中国ブロック

相談件数 59件 うち苦情26件、うち相談33件

1. 受付方法 電話(51回) 面談予約なし(2回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	18件	医療機関等の紹介、案内	1件
コミュニケーションに関すること	19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	5件
医療情報の取扱	1件	うち、健康や病気に関すること	3件
うち、カルテ開示	1件	うち、薬品に関すること	1件
うち、セカンドオピニオン	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)	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	50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	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. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 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. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 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. H29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

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 2名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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(課でのミーティング)

7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

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

i) 実施している内容 : 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. H29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

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 定例の講演会

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開

島根県 雲南(二次医療圏):中国ブロック

相談件数 4件 うち苦情0件、うち相談4件

1. 受付方法 電話(4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	2件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	2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	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。)	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	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. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

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

相談窓口担当者 : 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. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 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. H29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 相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 1名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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(課でのミーティング)

7. H29年度その他機関との連携体制

1)医療機関との連携 : 有

i)実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2)医療関係団体との連携 : 有

i)実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

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

i)実施している内容 : 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. H29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

i)実施している内容 : ホームページ掲載

2)医療従事者向け研修 : 有

i)実施している内容 : 定例の講演会

3)地域住民向け啓発研修 : 無

i)実施している内容 : 無

4)相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i)実施している内容 : 住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開

島根県 出雲(二次医療圏):中国ブロック

相談件数 47件 うち苦情16件、うち相談31件

1. 受付方法 電話(32回) 面談予約有(1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	13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	9件	医療費(診療報酬等)	6件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	8件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	5件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	1件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	2件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	2件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	44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	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)	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. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 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. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 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. H29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

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 1名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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(課でのミーティング)

7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

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

i) 実施している内容 : 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. H29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

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 定例の講演会

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開

島根県 県央(二次医療圏):中国ブロック

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(8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	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	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	1件	その他(上記に分類できないもの)	0件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	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。)	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. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 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. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 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. H29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

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 1名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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(課でのミーティング)

7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

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

i) 実施している内容 : 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. H29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

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 定例の講演会

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開

島根県 浜田(二次医療圏):中国ブロック

相談件数 29件 うち苦情8件、うち相談21件

1. 受付方法 電話(16回) 面談予約なし(2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	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	8件	医療費(診療報酬等)	4件
医療機関等の施設	5件	医療知識等を問うもの	3件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	2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	28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	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. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 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. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 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. H29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

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 1名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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(課でのミーティング)

7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

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

i) 実施している内容 : 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. H29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

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 定例の講演会

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開

島根県 益田(二次医療圏):中国ブロック

相談件数 110件 うち苦情4件、うち相談106件

1. 受付方法 電話(108回) 電子メール(1回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	5件	医療機関等の紹介、案内	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)	2件
医療機関等の施設	2件	医療知識等を問うもの	91件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	89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)	7件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	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	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	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. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 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. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 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. H29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

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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(課でのミーティング)

7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

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

i) 実施している内容 : 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. H29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

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 定例の講演会

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開

島根県 隠岐(二次医療圏):中国ブロック

相談件数 0件 うち苦情0件、うち相談0件

1. 受付方法相談無し

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. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 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. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 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. H29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

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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(課でのミーティング)

7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

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

i) 実施している内容 : 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. H29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

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 定例の講演会

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開

岡山県(都道府県):中国ブロック

相談件数 515件 うち苦情323件、うち相談192件

1. 受付方法 電話(498回) 面談予約有(11回) 面談予約なし(6回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	201	件	医療機関等の紹介、案内	56	件
コミュニケーションに関すること	76	件	医療費(診療報酬等)	26	件
医療機関等の施設	4	件	医療知識等を問うもの	26	件
医療情報の取扱	40	件	うち、健康や病気に関すること	15	件
うち、カルテ開示	4	件	うち、薬品に関すること	7	件
うち、セカンドオピニオン	4	件	うち、上記以外のもの	4	件
うち、上記以外のもの	32	件	その他(上記に分類できないもの)	86	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	75	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。)	105	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	89	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	2	件

3. (2) 年間の傾向

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

4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : いいえ

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 3名(専任2名、兼任1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 : 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 : 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. H29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 : 9名 以下内訳

医師会	2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. H29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

相談の集計表について : 日々集計表を利用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 2名、初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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(相談員同士のミーティング)

7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 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 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H29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

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

岡山市(保・設置済):中国ブロック

相談件数 360件 うち苦情167件、うち相談193件

1. 受付方法 電話(341回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(14回) 電子メール(3回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	91件	医療機関等の紹介、案内	34件
コミュニケーションに関すること	54件	医療費(診療報酬等)	22件
医療機関等の施設	7件	医療知識等を問うもの	53件
医療情報の取扱	6件	うち、健康や病気に関すること	48件
うち、カルテ開示	4件	うち、薬品に関すること	5件
うち、セカンドオピニオン	2件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	93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	200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。)	88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	32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. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 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 : 3名(専任0名、兼任3名)

看護師 : 1名(専任0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. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 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. H29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

相談の集計表について : その他

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 1名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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 : 無

7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 厚生局)

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 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H29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

i) 実施している内容 : ホームページ掲載 その他

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 医療関係団体や医療機関への公開

倉敷市(保・設置済):中国ブロック

相談件数 185件 うち苦情105件、うち相談80件

1. 受付方法 電話(164回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(15回) 電子メール(1回) 手紙・Fax(3回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	77件	医療機関等の紹介、案内	17件
コミュニケーションに関すること	24件	医療費(診療報酬等)	15件
医療機関等の施設	17件	医療知識等を問うもの	7件
医療情報の取扱	8件	うち、健康や病気に関すること	3件
うち、カルテ開示	5件	うち、薬品に関すること	2件
うち、セカンドオピニオン	2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)	20件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	138件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	12件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	31件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	4件

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	9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. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

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

相談窓口担当者 : 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 : 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 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 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. H29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 相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 2名、初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター 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 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H29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

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

岡山県 備前(二次医療圏):中国ブロック

相談件数 16件 うち苦情15件、うち相談1件

1. 受付方法 電話(15回) 面談予約有(1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	0件	医療費(診療報酬等)	1件
医療機関等の施設	3件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	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	10件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	3件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	2件

3. (2) 年間の傾向

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

4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 10名(専任0名、兼任10名)

保健師 : 6名(専任0名、兼任6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 : 1名(専任0名、兼任1名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 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. H29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

相談の集計表について : その他

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 1名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 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. H29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

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

岡山県 備中(二次医療圏):中国ブロック

相談件数 17件 うち苦情4件、うち相談13件

1. 受付方法 電話(15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	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	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	3件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	3件	うち、薬品に関すること	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	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。)	2件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	7件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2) 年間の傾向

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

4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 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. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 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. H29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

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 1名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 1名、ジョイントミーティング 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. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 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 :

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. H29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

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

岡山県 備北(二次医療圏):中国ブロック

相談件数 6件 うち苦情5件、うち相談1件

1. 受付方法 電話(6回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	5件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	0件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	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。)	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. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 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. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 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. H29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

相談の集計表について : その他

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 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. H29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

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

岡山県 真庭(二次医療圏):中国ブロック

相談件数 2件 うち苦情0件、うち相談2件

1. 受付方法 面談予約なし(2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	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	2件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	0件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2) 年間の傾向

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

4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 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 : 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. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 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. H29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

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 1名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 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. H29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

i) 実施している内容 : その他

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開

岡山県 美作(二次医療圏):中国ブロック

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(21回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(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	1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)	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	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)	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。)	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	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. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 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. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 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. H29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

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 2名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 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. H29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

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

広島県(都道府県):中国ブロック

相談件数 580件 うち苦情260件、うち相談320件

1. 受付方法 電話(537回) 面談予約有(9回) 面談予約なし(32回) 電子メール(2回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	222	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	84	件	医療費(診療報酬等)	39	件
医療機関等の施設	8	件	医療知識等を問うもの	66	件
医療情報の取扱	20	件	うち、健康や病気に関すること	34	件
うち、カルテ開示	2	件	うち、薬品に関すること	16	件
うち、セカンドオピニオン	1	件	うち、上記以外のもの	16	件
うち、上記以外のもの	17	件	その他(上記に分類できないもの)	130	件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	401	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	88	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	86	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	5	件

3. (2) 年間の傾向

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

4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 5名(専任3名、兼任2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 : 2名(専任0名、兼任2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. H29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 : 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	2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. H29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

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 3名、初任者研修 1名、実践研修 1名、スキルアップ研修 1名、ジョイントミーティング 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 : 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. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 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 : 意見交換会や連絡会 相談事例集等資料の配布

8. H29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

i) 実施している内容 : 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

i) 実施している内容 : 定例の講演会

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

広島市(保・設置済):中国ブロック

相談件数 1115件 うち苦情424件、うち相談691件

1. 受付方法 電話(1125回) 面談予約有(12回) 面談予約なし(25回) 電子メール(2回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	329	件	医療機関等の紹介、案内	131	件
コミュニケーションに関すること	108	件	医療費(診療報酬等)	82	件
医療機関等の施設	7	件	医療知識等を問うもの	315	件
医療情報の取扱	45	件	うち、健康や病気に関すること	231	件
うち、カルテ開示	5	件	うち、薬品に関すること	10	件
うち、セカンドオピニオン	4	件	うち、上記以外のもの	74	件
うち、上記以外のもの	36	件	その他(上記に分類できないもの)	98	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	816	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。)	159	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	10	件

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	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)	2	事例

4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 センター業務従事者が立入検査に行くか : いいえ

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

相談窓口担当者 : 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 : 1名(専任1名、兼任0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. H29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 : 11名 以下内訳

医師会	3名	薬剤師会	1名	学識経験者	2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	2名		

6. H29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 相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 2名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 意見交換会や連絡会 相談事例集等資料の配布

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 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. H29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

i) 実施している内容 : 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

i) 実施している内容 :

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開

福山市(保・設置済):中国ブロック

相談件数 177件 うち苦情98件、うち相談79件

1. 受付方法 電話(172回) 面談予約有(4回) 面談予約なし(12回) 電子メール(4回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	53	件	医療機関等の紹介、案内	12	件
コミュニケーションに関すること	60	件	医療費(診療報酬等)	18	件
医療機関等の施設	4	件	医療知識等を問うもの	12	件
医療情報の取扱	4	件	うち、健康や病気に関すること	3	件
うち、カルテ開示	2	件	うち、薬品に関すること	8	件
うち、セカンドオピニオン	0	件	うち、上記以外のもの	1	件
うち、上記以外のもの	2	件	その他(上記に分類できないもの)	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	96	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	23	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	53	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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)	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. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 14名(専任0名、兼任14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 : 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 : 9名(専任0名、兼任9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. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 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. H29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

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 2名、初任者研修 2名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例集等資料の配布

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 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 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H29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

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 医療関係団体や医療機関への公開

呉市(保・設置済):中国ブロック

相談件数 10件 うち苦情7件、うち相談3件

1. 受付方法 電話(10回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	5件	医療機関等の紹介、案内	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	3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	3件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	0件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	9件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	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. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 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. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 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. H29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

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 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. H29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

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

山口県(都道府県):中国ブロック

相談件数 222件 うち苦情37件、うち相談185件

1. 受付方法 電話(214回) 面談予約なし(8回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	60	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	21	件	医療費(診療報酬等)	16	件
医療機関等の施設	0	件	医療知識等を問うもの	17	件
医療情報の取扱	7	件	うち、健康や病気に関すること	10	件
うち、カルテ開示	2	件	うち、薬品に関すること	3	件
うち、セカンドオピニオン	0	件	うち、上記以外のもの	4	件
うち、上記以外のもの	5	件	その他(上記に分類できないもの)	87	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	176	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	7	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0	件

3. (2) 年間の傾向

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

4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 センター業務従事者が立入検査に行くか : いいえ

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

相談窓口担当者 : 3名(専任2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 : 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. H29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	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. H29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

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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(課でのミーティング)

7. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 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. H29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

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

下関市(保・設置済):中国ブロック

相談件数 585件 うち苦情87件、うち相談498件

1. 受付方法 電話(507回) 面談予約有(5回) 面談予約なし(48回) 電子メール(3回) 手紙・Fax(2回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	129	件	医療機関等の紹介、案内	115	件
コミュニケーションに関すること	53	件	医療費(診療報酬等)	25	件
医療機関等の施設	3	件	医療知識等を問うもの	236	件
医療情報の取扱	9	件	うち、健康や病気に関すること	123	件
うち、カルテ開示	3	件	うち、薬品に関すること	26	件
うち、セカンドオピニオン	0	件	うち、上記以外のもの	87	件
うち、上記以外のもの	6	件	その他(上記に分類できないもの)	15	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	499	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. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 11名(専任1名、兼任10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 : 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 : 1名(専任1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. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 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. H29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

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 2名、初任者研修 0名、実践研修 1名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 1名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : その他

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. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 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 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 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H29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

i) 実施している内容 : 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

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 有

i) 実施している内容 : 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 : 無

i) 実施している内容 : 無

山口県 岩国(二次医療圏):中国ブロック

相談件数 40件 うち苦情29件、うち相談11件

1. 受付方法 電話(36回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(3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	2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)	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	4件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	4件	その他(上記に分類できないもの)	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	19件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	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	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. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 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. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 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. H29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

相談の集計表について : その他

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 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 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H29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

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

山口県 柳井(二次医療圏):中国ブロック

相談件数 9件 うち苦情2件、うち相談7件

1. 受付方法 電話(6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	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	2件	医療費(診療報酬等)	2件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	1件	うち、健康や病気に関すること	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)	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	6件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	2件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 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. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 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. H29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

相談の集計表について : その他

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 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 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H29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

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

山口県 周南(二次医療圏):中国ブロック

相談件数 34件 うち苦情20件、うち相談14件

1. 受付方法 電話(27回) 面談予約なし(6回) 電子メール(1回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	13件	医療機関等の紹介、案内	2件
コミュニケーションに関すること	13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	2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	1件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	0件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	23件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	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	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. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 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. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 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. H29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

相談の集計表について : その他

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 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. H29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

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

山口県 山口(二次医療圏):中国ブロック

相談件数 35件 うち苦情11件、うち相談24件

1. 受付方法 電話(26回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(7回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	18件	医療機関等の紹介、案内	1件
コミュニケーションに関すること	10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	3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	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)	7件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	22件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	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	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	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)	1事例

4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 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. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 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. H29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

相談の集計表について : その他

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 :

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有()

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. H29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

i) 実施している内容 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

山口県 宇部(二次医療圏):中国ブロック

相談件数 33件 うち苦情21件、うち相談12件

1. 受付方法 電話(26回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(5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	11件	医療費(診療報酬等)	1件
医療機関等の施設	1件	医療知識等を問うもの	4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	2件
うち、セカンドオピニオン	1件	うち、上記以外のもの	2件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	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	19件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	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	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	4件

3. (2)年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	4事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 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. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 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. H29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

相談の集計表について : 日々集計表を利用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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. H29年度その他機関との連携体制

1)医療機関との連携 : 有

i)実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2)医療関係団体との連携 : 有

i)実施している内容 : 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)

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 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H29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

i)実施している内容 : ホームページ掲載

2)医療従事者向け研修 : 無

i)実施している内容 : 無

3)地域住民向け啓発研修 : 無

i)実施している内容 : 無

4)相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i)実施している内容 : 無

山口県 長門(二次医療圏):中国ブロック

相談件数 5件 うち苦情2件、うち相談3件

1. 受付方法 電話(5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	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	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	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. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 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. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 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. H29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

相談の集計表について : 既存の集計表を使用

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 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 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. H29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

i) 実施している内容 : その他

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

山口県 萩(二次医療圏):中国ブロック

相談件数 11件 うち苦情0件、うち相談11件

1. 受付方法 電話(5回) 面談予約なし(6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	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	6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	6件	その他(上記に分類できないもの)	0件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	9件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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. H29年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 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. H29年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 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. H29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

相談の集計表について : その他

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(担当者研修 0名、初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、ジョイントミーティング 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. H29年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 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. H29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

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無