

# 茨城県(都道府県): 関東ブロック

相談件数 1481件 うち苦情691件、うち相談790件

1. 受付方法 電話(1432回) 面談予約有(18回) 面談予約なし(27回) 電子メール(3回) 手紙・Fax(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	379	件	医療機関等の紹介、案内	61	件
コミュニケーションに関すること	327	件	医療費(診療報酬等)	131	件
医療機関等の施設	13	件	医療知識等を問うもの	317	件
医療情報の取扱	14	件	うち、健康や病気に関すること	281	件
うち、カルテ開示	9	件	うち、薬品に関すること	36	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)	239	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	849	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。)	89	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	120	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	26	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 : 10名(専任2名、兼任8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 : 8名(専任0名、兼任8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 : 有

開催頻度(1回/年) 協議会の一般公開 : 無

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	0名		
病院団体	2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 : 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 : 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 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 : 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 電話帳掲載)

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	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	状況に応じて行っている

# 栃木県(都道府県): 関東ブロック

相談件数 1065件 うち苦情158件、うち相談907件

1. 受付方法 電話(999回) 面談予約有(10回) 面談予約なし(28回) 電子メール(27回) 手紙・Fax(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	94	件	医療機関等の紹介、案内	36	件
コミュニケーションに関すること	70	件	医療費(診療報酬等)	68	件
医療機関等の施設	2	件	医療知識等を問うもの	672	件
医療情報の取扱	9	件	うち、健康や病気に関すること	647	件
うち、カルテ開示	2	件	うち、薬品に関すること	25	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	4	件	その他(上記に分類できないもの)	114	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	832	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	33	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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)	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 : 2名(専任2名、兼任0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 : 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. 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 : 10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	3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) : 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1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 : 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. 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 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 電話帳掲載 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(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	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

# 宇都宮市(保:設置済):関東ブロック

相談件数 429件 うち苦情49件、うち相談380件

1. 受付方法 電話(402回) 面談予約有(7回) 面談予約なし(15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	60	件	医療機関等の紹介、案内	157	件
コミュニケーションに関すること	39	件	医療費(診療報酬等)	44	件
医療機関等の施設	3	件	医療知識等を問うもの	104	件
医療情報の取扱	8	件	うち、健康や病気に関すること	89	件
うち、カルテ開示	2	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	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	357	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。)	54	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	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)	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 : 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 : 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 : 4名(専任0名、兼任4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 : 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2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 : 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 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)

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(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 : 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	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	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	行っていない

# 栃木県 県西(二次医療圏):関東ブロック

相談件数 18件 うち苦情6件、うち相談12件

1. 受付方法 電話(17回) 面談予約なし(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	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	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	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。)	2件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	2件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※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 : 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 : 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) : 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 : 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 : 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 電話帳掲載 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	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	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

# 栃木県 県東(二次医療圏): 関東ブロック

相談件数 6件 うち苦情3件、うち相談3件

1. 受付方法 電話(6回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	1件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	5件	医療費(診療報酬等)	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	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	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 : 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 : 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 : 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

# 栃木県 県南(二次医療圏): 関東ブロック

相談件数 52件 うち苦情30件、うち相談22件

1. 受付方法 電話(47回) 面談予約有(2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	18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	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	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	1件
うち、セカンドオピニオン	1件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	16件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	30件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	10件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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)	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)	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 : 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 : 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 : 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)

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	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

# 栃木県 県北(二次医療圏): 関東ブロック

相談件数 16件 うち苦情13件、うち相談3件

1. 受付方法 電話(12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	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	7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)	0件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	8件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	5件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	1事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※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 : 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 : 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)

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	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

# 栃木県 安足(二次医療圏):関東ブロック

相談件数 30件 うち苦情14件、うち相談16件

1. 受付方法 電話(26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	16件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	5件	医療費(診療報酬等)	2件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	2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	2件	その他(上記に分類できないもの)	5件

## 3. (1)傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	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	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 : 4名(専任0名、兼任4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 : 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 : 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 : 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	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	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



# 群馬県(都道府県): 関東ブロック

相談件数 1234件 うち苦情641件、うち相談593件

1. 受付方法 電話(1122回) 面談予約なし(103回) 電子メール(8回) 手紙・Fax(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	260	件	医療機関等の紹介、案内	59	件
コミュニケーションに関すること	182	件	医療費(診療報酬等)	71	件
医療機関等の施設	9	件	医療知識等を問うもの	396	件
医療情報の取扱	25	件	うち、健康や病気に関すること	357	件
うち、カルテ開示	14	件	うち、薬品に関すること	39	件
うち、セカンドオピニオン	11	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)	232	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	1,083	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	73	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	78	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 : 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 : 有

開催頻度(1回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 6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	1名	保健所長	0名		
病院団体	1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 : 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(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 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 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 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

## 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	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

# 埼玉県(都道府県): 関東ブロック

相談件数 3735件 うち苦情827件、うち相談2908件

1. 受付方法 電話(3599回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(14回) 電子メール(87回) 手紙・Fax(8回) その他(26回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	307	件	医療機関等の紹介、案内	345	件
コミュニケーションに関すること	586	件	医療費(診療報酬等)	272	件
医療機関等の施設	9	件	医療知識等を問うもの	1,899	件
医療情報の取扱	67	件	うち、健康や病気に関すること	1,813	件
うち、カルテ開示	22	件	うち、薬品に関すること	61	件
うち、セカンドオピニオン	10	件	うち、上記以外のもの	25	件
うち、上記以外のもの	35	件	その他(上記に分類できないもの)	250	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	3,119	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。)	501	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	115	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 : 4名(専任4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 : 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 : 2名(専任2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 : 有

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 : 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 : 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 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	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	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	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	積極的に行っている

# さいたま市(保:設置済):関東ブロック

相談件数 1705件 うち苦情520件、うち相談1185件

1. 受付方法 電話(1654回) 面談予約有(10回) 面談予約なし(31回) 電子メール(6回) 手紙・Fax(4回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	442	件	医療機関等の紹介、案内	604	件
コミュニケーションに関すること	187	件	医療費(診療報酬等)	115	件
医療機関等の施設	0	件	医療知識等を問うもの	269	件
医療情報の取扱	50	件	うち、健康や病気に関すること	242	件
うち、カルテ開示	12	件	うち、薬品に関すること	27	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	33	件	その他(上記に分類できないもの)	38	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	1,333	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。)	286	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	76	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)	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 : 4名(専任2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 : 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 : 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	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. 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4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 : 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(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(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 : 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 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(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	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	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

# 川越市(保:設置済):関東ブロック

相談件数 232件 うち苦情147件、うち相談85件

1. 受付方法 電話(217回) 面談予約なし(7回) 電子メール(6回) 手紙・Fax(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	57	件	医療機関等の紹介、案内	29	件
コミュニケーションに関すること	65	件	医療費(診療報酬等)	19	件
医療機関等の施設	1	件	医療知識等を問うもの	13	件
医療情報の取扱	9	件	うち、健康や病気に関すること	9	件
うち、カルテ開示	5	件	うち、薬品に関すること	4	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	3	件	その他(上記に分類できないもの)	39	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	193	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。)	31	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)	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)	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 : 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 : 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 : 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2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(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 : 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 電話帳掲載 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 : 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	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	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

# 越谷市(保:設置済):関東ブロック

相談件数 112件 うち苦情44件、うち相談68件

1. 受付方法 電話(108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	15件	医療機関等の紹介、案内	54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)	7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	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	3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)	8件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	99件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	6件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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. 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 : 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 : 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 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	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

# 埼玉県 川口(二次医療圏): 関東ブロック

相談件数 158件 うち苦情36件、うち相談122件

1. 受付方法 電話(143回) 面談予約なし(15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	115	件
コミュニケーションに関すること	14	件	医療費(診療報酬等)	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	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	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	1	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	146	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	5	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	2	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※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 : 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 : 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2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(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 : 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	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	状況に応じて行っている

# 埼玉県 朝霞(二次医療圏): 関東ブロック

相談件数 110件 うち苦情58件、うち相談52件

1. 受付方法 電話(102回) 面談予約なし(2回) 電子メール(1回) 手紙・Fax(5回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	26	件	医療機関等の紹介、案内	51	件
コミュニケーションに関すること	21	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	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	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)	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	110	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	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	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)	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 : 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) : 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 : 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 : 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	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	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

# 埼玉県 鴻巣(二次医療圏): 関東ブロック

相談件数 37件 うち苦情24件、うち相談13件

1. 受付方法 電話(32回) 面談予約なし(3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	12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	13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	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	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	3件
うち、上記以外のもの	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	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。)	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 : 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 : 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 : 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 : 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 : 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 : 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 : 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	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



# 埼玉県 坂戸(二次医療圏): 関東ブロック

相談件数 28件 うち苦情25件、うち相談3件

1. 受付方法 電話(23回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(1回) 電子メール(2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	5件
コミュニケーションに関すること	6件	医療費(診療報酬等)	2件
医療機関等の施設	5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	0件	うち、薬品に関すること	1件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	2件	その他(上記に分類できないもの)	0件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	13件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	11件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	2件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	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 : 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 : 委員の候補者がいれば開催可能

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 : 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 : 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	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

# 埼玉県 狭山(二次医療圏): 関東ブロック

相談件数 153件 うち苦情59件、うち相談94件

1. 受付方法 電話(153回) 面談予約なし(8回) 手紙・Fax(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	31件	医療機関等の紹介、案内	24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)	12件
医療機関等の施設	3件	医療知識等を問うもの	16件
医療情報の取扱	14件	うち、健康や病気に関すること	16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	14件	その他(上記に分類できないもの)	39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	106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	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 : 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 : 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) : 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 : 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 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 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 : 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

# 埼玉県 東松山(二次医療圏): 関東ブロック

相談件数 70件 うち苦情18件、うち相談52件

1. 受付方法 電話(65回) 面談予約なし(3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	9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	11件	医療費(診療報酬等)	7件
医療機関等の施設	1件	医療知識等を問うもの	11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	11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)	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	70件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	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	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 : その他

開催頻度(1回/年) : 協議会の一般公開 : 有

協議会委員 : 7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	1名		
病院団体	1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 : 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	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

# 埼玉県 秩父(二次医療圏):関東ブロック

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	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)	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)	0件

3. (1)傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	4件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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 : 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) : 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 : 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 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 : 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	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	行っていない

# 埼玉県 本庄(二次医療圏): 関東ブロック

相談件数 28件 うち苦情10件、うち相談18件

1. 受付方法 電話(21回) 面談予約なし(7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	9件	医療費(診療報酬等)	2件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	1件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	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	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	16件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	9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)	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 : 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 : 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 : 委員の候補者がいれば開催可能

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 : 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 : 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(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 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 : 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	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	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	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

# 埼玉県 熊谷(二次医療圏): 関東ブロック

相談件数 75件 うち苦情32件、うち相談43件

1. 受付方法 電話(70回) 面談予約なし(10回) 電子メール(2回) その他(1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	23件
コミュニケーションに関すること	15件	医療費(診療報酬等)	2件
医療機関等の施設	9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)	16件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	70件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	6件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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 : 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 : 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 : 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 : 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 : 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	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	状況に応じて行っている

# 埼玉県 加須(二次医療圏): 関東ブロック

相談件数 40件 うち苦情12件、うち相談28件

1. 受付方法 電話(38回) 電子メール(2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	25件
コミュニケーションに関すること	8件	医療費(診療報酬等)	1件
医療機関等の施設	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)	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	27件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	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	12件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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 : 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 : 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	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	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	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

# 埼玉県 春日部(二次医療圏): 関東ブロック

相談件数 75件 うち苦情25件、うち相談50件

1. 受付方法 電話(66回) 面談予約なし(8回) その他(1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	44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	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)	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	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。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	3件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

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



# 埼玉県 草加(二次医療圏): 関東ブロック

相談件数 39件 うち苦情0件、うち相談39件

1. 受付方法 電話(35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	16件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	13件	医療費(診療報酬等)	4件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	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	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)	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	27件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	4件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	8件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※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 : 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 : 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 : 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 : 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 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 : 無

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	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	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

# 埼玉県 幸手(二次医療圏): 関東ブロック

相談件数 94件 うち苦情47件、うち相談47件

1. 受付方法 電話(89回) 面談予約なし(4回) 電子メール(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	21件	医療機関等の紹介、案内	42件
コミュニケーションに関すること	14件	医療費(診療報酬等)	4件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	3件
医療情報の取扱	2件	うち、健康や病気に関すること	2件
うち、カルテ開示	1件	うち、薬品に関すること	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	1件	その他(上記に分類できないもの)	8件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	42件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	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	47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 : 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 : 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	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	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	状況に応じて行っている

# 千葉県(都道府県): 関東ブロック

相談件数 2740件 うち苦情1236件、うち相談1504件

1. 受付方法 電話(2709回) 面談予約有(3回) 面談予約なし(9回) 電子メール(14回) 手紙・Fax(5回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	683	件	医療機関等の紹介、案内	234	件
コミュニケーションに関すること	289	件	医療費(診療報酬等)	260	件
医療機関等の施設	5	件	医療知識等を問うもの	818	件
医療情報の取扱	53	件	うち、健康や病気に関すること	582	件
うち、カルテ開示	34	件	うち、薬品に関すること	41	件
うち、セカンドオピニオン	13	件	うち、上記以外のもの	195	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)	398	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	2,029	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。)	482	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	85	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 : 5名(専任3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 : 4名(専任3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) : 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3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 : 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 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(広報誌掲載 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(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	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	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

# 千葉市(保:設置済):関東ブロック

相談件数 1213件 うち苦情349件、うち相談864件

1. 受付方法 電話(1187回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(9回) 手紙・Fax(3回) その他(12回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	126	件	医療機関等の紹介、案内	460	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)	45	件
医療機関等の施設	2	件	医療知識等を問うもの	259	件
医療情報の取扱	13	件	うち、健康や病気に関すること	205	件
うち、カルテ開示	5	件	うち、薬品に関すること	23	件
うち、セカンドオピニオン	4	件	うち、上記以外のもの	31	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)	235	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	885	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。)	93	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 : 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 : 7名(専任2名、兼任5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 : 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 : 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 : 有

開催頻度(1回/年) 協議会の一般公開 : 有

協議会委員 : 4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	0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	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 : 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 : 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 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	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

# 船橋市(保:設置済):関東ブロック

相談件数 896件 うち苦情333件、うち相談563件

1. 受付方法 電話(836回) 面談予約有(3回) 面談予約なし(40回) 電子メール(14回) 手紙・Fax(3回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	156	件	医療機関等の紹介、案内	142	件
コミュニケーションに関すること	112	件	医療費(診療報酬等)	56	件
医療機関等の施設	2	件	医療知識等を問うもの	284	件
医療情報の取扱	5	件	うち、健康や病気に関すること	230	件
うち、カルテ開示	3	件	うち、薬品に関すること	54	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)	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	649	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	63	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	20	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)	20	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 : 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 : 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 : 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 : 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. 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 : 5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	0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	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 : 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 : 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 電話帳掲載)

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 : 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	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	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	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

# 柏市(保:設置済):関東ブロック

相談件数 430件 うち苦情197件、うち相談233件

1. 受付方法 電話(401回) 面談予約なし(24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	90件	医療機関等の紹介、案内	48件
コミュニケーションに関すること	47件	医療費(診療報酬等)	32件
医療機関等の施設	3件	医療知識等を問うもの	119件
医療情報の取扱	9件	うち、健康や病気に関すること	95件
うち、カルテ開示	3件	うち、薬品に関すること	23件
うち、セカンドオピニオン	3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)	82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	370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。)	30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	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)	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 : 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 : 2名(専任2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 : 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 : 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 : 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 : 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 : 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 : 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)

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	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	行っていない

# 千葉県 習志野(二次医療圏): 関東ブロック

相談件数 90件 うち苦情32件、うち相談58件

1. 受付方法 電話(82回) 面談予約なし(2回) その他(6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	3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)	64件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	63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	27件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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 : 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 : 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 : 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 : 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	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

# 千葉県 市川(二次医療圏):関東ブロック

相談件数 26件 うち苦情19件、うち相談7件

1. 受付方法 電話(23回) 面談予約有(1回) 手紙・Fax(1回) その他(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	2件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	12件	医療費(診療報酬等)	2件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	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	13件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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 : 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 : 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 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 : 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	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



# 千葉県 松戸(二次医療圏): 関東ブロック

相談件数 91件 うち苦情71件、うち相談20件

1. 受付方法 電話(87回) 面談予約なし(4回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	34件	医療機関等の紹介、案内	6件
コミュニケーションに関すること	17件	医療費(診療報酬等)	8件
医療機関等の施設	4件	医療知識等を問うもの	13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	2件	うち、薬品に関すること	2件
うち、セカンドオピニオン	1件	うち、上記以外のもの	11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	58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	29件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	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 : 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 : 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 : 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	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	積極的に行っている

# 千葉県 野田(二次医療圏): 関東ブロック

相談件数 35件 うち苦情28件、うち相談7件

1. 受付方法 電話(33回) 面談予約なし(1回) その他(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	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)	4件
医療機関等の施設	4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)	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	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。)	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	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	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 : 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) : 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	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	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

# 千葉県 印旛(二次医療圏): 関東ブロック

相談件数 49件 うち苦情46件、うち相談3件

1. 受付方法 電話(43回) 面談予約なし(6回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	16	件	医療機関等の紹介、案内	0	件
コミュニケーションに関すること	16	件	医療費(診療報酬等)	0	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)	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	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。)	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	29	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0	件

## 3. (2) 年間の傾向

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

# 千葉県 山武(二次医療圏): 関東ブロック

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	2件	医療機関等の紹介、案内	3件
コミュニケーションに関すること	5件	医療費(診療報酬等)	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	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	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 : 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 : 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	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	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

# 千葉県 香取(二次医療圏): 関東ブロック

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(6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)	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. 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 : 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 : 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 : 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	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	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

# 千葉県 海匠(二次医療圏):関東ブロック

相談件数 5件 うち苦情5件、うち相談0件

1. 受付方法 電話(4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)	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)	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	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 : 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 : 委員の候補者がいれば開催可能

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 : 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 : 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	積極的に確認している
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

# 千葉県 八日市場(二次医療圏): 関東ブロック

相談件数 3件 うち苦情1件、うち相談2件

1. 受付方法 電話(1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	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)	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	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)	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 : 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 : 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(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

# 千葉県 夷隅(二次医療圏): 関東ブロック

相談件数 6件 うち苦情6件、うち相談0件

1. 受付方法 電話(6回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	2件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	4件	医療費(診療報酬等)	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)	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	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)	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 : 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 : 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	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



# 千葉県 長生(二次医療圏): 関東ブロック

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	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	2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	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	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	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 : 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 : 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 : 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 : 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	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

# 千葉県 市原(二次医療圏):関東ブロック

相談件数 15件 うち苦情10件、うち相談5件

1. 受付方法 電話(10回) 面談予約なし(5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	0件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	5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	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	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 : 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 : 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) : 有

相談受付票 : 無

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 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 : 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( )

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( )

## 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

# 千葉県 安房(二次医療圏):関東ブロック

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(9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	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	4件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	2件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	1件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	1件	その他(上記に分類できないもの)	1件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	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	8件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	2事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※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 : 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 : 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	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	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

# 千葉県 鴨川(二次医療圏): 関東ブロック

相談件数 6件 うち苦情6件、うち相談0件

1. 受付方法 電話(6回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	4件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	0件	医療費(診療報酬等)	1件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	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	6件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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 : 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 : 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 : 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	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

# 千葉県 君津(二次医療圏): 関東ブロック

相談件数 29件 うち苦情27件、うち相談2件

1. 受付方法 電話(22回) 面談予約なし(2回) 電子メール(1回) 手紙・Fax(3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	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	4件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	1件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	4件	その他(上記に分類できないもの)	11件

## 3. (1) 傾聴後の対応

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

# 東京都(都道府県): 関東ブロック

相談件数 9752件 うち苦情5877件、うち相談3875件

1. 受付方法 電話(10718回) 面談予約有(25回) 面談予約なし(80回) 電子メール(5回) 手紙・Fax(6回) その他(10回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	1,909	件	医療機関等の紹介、案内	235	件
コミュニケーションに関すること	1,831	件	医療費(診療報酬等)	841	件
医療機関等の施設	156	件	医療知識等を問うもの	3,457	件
医療情報の取扱	329	件	うち、健康や病気に関すること	2,358	件
うち、カルテ開示	103	件	うち、薬品に関すること	230	件
うち、セカンドオピニオン	49	件	うち、上記以外のもの	869	件
うち、上記以外のもの	177	件	その他(上記に分類できないもの)	2,086	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	5,051	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。)	2,768	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	913	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)	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 : 有

相談窓口担当者 : 23名(専任10名、兼任13名)

保健師 : 1名(専任0名、兼任1名) 医師・歯科医師 : 2名(専任1名、兼任1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 : 6名(専任0名、兼任6名)

看護師 : 11名(専任9名、兼任2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 : 有

開催頻度(2回/年) 協議会の一般公開 : 有

協議会委員 : 13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	2名	その他	3名
看護協会	1名	保健所長	1名		
病院団体	0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6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(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)

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 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 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	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	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	積極的に行っている

# 杉並区(保:設置済):関東ブロック

相談件数 559件 うち苦情199件、うち相談360件

1. 受付方法 電話(547回) 面談予約なし(12回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	95件	医療機関等の紹介、案内	45件
コミュニケーションに関すること	80件	医療費(診療報酬等)	64件
医療機関等の施設	4件	医療知識等を問うもの	197件
医療情報の取扱	6件	うち、健康や病気に関すること	181件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	16件
うち、セカンドオピニオン	2件	うち、上記以外のもの	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)	68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	361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。)	181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 : 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 : 4名(専任4名、兼任0名)

保健師 : 4名(専任4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 : 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 : 11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	0名	保健所長	1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 : 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 : 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 : 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 : 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 : 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

# 八王子市(保:設置済):関東ブロック

相談件数 952件 うち苦情160件、うち相談792件

1. 受付方法 電話(924回) 面談予約有(3回) 面談予約なし(23回) 電子メール(2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	314件
コミュニケーションに関すること	46件	医療費(診療報酬等)	69件
医療機関等の施設	1件	医療知識等を問うもの	362件
医療情報の取扱	12件	うち、健康や病気に関すること	328件
うち、カルテ開示	5件	うち、薬品に関すること	17件
うち、セカンドオピニオン	7件	うち、上記以外のもの	17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)	71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	457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。)	387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	3件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※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 : 2名(専任2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 : 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1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2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(その他(上記以外の方法))

## 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 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. 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 : 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 : 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	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



# 町田市(保:設置済):関東ブロック

相談件数 455件 うち苦情70件、うち相談385件

1. 受付方法 電話(355回) 面談予約有(8回) 面談予約なし(48回) 電子メール(3回) その他(43回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	66	件	医療機関等の紹介、案内	179	件
コミュニケーションに関すること	61	件	医療費(診療報酬等)	36	件
医療機関等の施設	3	件	医療知識等を問うもの	62	件
医療情報の取扱	10	件	うち、健康や病気に関すること	43	件
うち、カルテ開示	6	件	うち、薬品に関すること	19	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	1	件	その他(上記に分類できないもの)	38	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	410	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	20	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	5	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	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 : 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 : 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 : 1名(専任0名、兼任1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 : 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(2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	3名
歯科医師会	1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	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 : 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 : 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 : 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 : 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 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	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	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

# 東京都 西多摩(二次医療圏): 関東ブロック

相談件数 236件 うち苦情136件、うち相談100件

1. 受付方法 電話(215回) 面談予約有(21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	45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)	14件
医療機関等の施設	6件	医療知識等を問うもの	33件
医療情報の取扱	7件	うち、健康や病気に関すること	19件
うち、カルテ開示	3件	うち、薬品に関すること	7件
うち、セカンドオピニオン	1件	うち、上記以外のもの	7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)	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	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。)	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	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	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 : 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0名、兼任6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 : 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 : 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 : 25名 以下内訳

医師会	6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	11名
看護協会	1名	保健所長	1名		
病院団体	2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 : 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 : 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 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 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 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(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 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(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	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	積極的に行っている
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

# 東京都 南多摩(二次医療圏): 関東ブロック

相談件数 347件 うち苦情102件、うち相談226件

1. 受付方法 電話(320回) 面談予約有(3回) 面談予約なし(22回) 電子メール(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	59	件	医療機関等の紹介、案内	85	件
コミュニケーションに関すること	43	件	医療費(診療報酬等)	37	件
医療機関等の施設	10	件	医療知識等を問うもの	70	件
医療情報の取扱	5	件	うち、健康や病気に関すること	43	件
うち、カルテ開示	3	件	うち、薬品に関すること	10	件
うち、セカンドオピニオン	1	件	うち、上記以外のもの	17	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)	38	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	279	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	140	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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	2	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	5	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※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 : 10名(専任6名、兼任4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 : 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 : 4名(専任4名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 2名(専任1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 : 27名 以下内訳

医師会	5名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名
歯科医師会	2名	弁護士会	0名	その他	10名
看護協会	0名	保健所長	1名		
病院団体	5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 : 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 : 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 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 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 消費生活センター 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 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(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 : 有(定例の講演会)

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 : 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	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

# 東京都 多摩立川(二次医療圏):関東ブロック

相談件数 517件 うち苦情185件、うち相談294件

1. 受付方法 電話(498回) 面談予約なし(18回) 手紙・Fax(1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	124	件
コミュニケーションに関すること	59	件	医療費(診療報酬等)	51	件
医療機関等の施設	5	件	医療知識等を問うもの	94	件
医療情報の取扱	18	件	うち、健康や病気に関すること	46	件
うち、カルテ開示	8	件	うち、薬品に関すること	18	件
うち、セカンドオピニオン	7	件	うち、上記以外のもの	30	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)	59	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	412	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	22	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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)	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 : 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0名、兼任5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 : 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 : 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) : 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 : 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 : 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(広報誌掲載)

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 : 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 : 有( )

## 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	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

# 東京都 多摩小平(二次医療圏): 関東ブロック

相談件数 555件 うち苦情286件、うち相談269件

1. 受付方法 電話(524回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(24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	147	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	89	件	医療費(診療報酬等)	54	件
医療機関等の施設	15	件	医療知識等を問うもの	55	件
医療情報の取扱	27	件	うち、健康や病気に関すること	46	件
うち、カルテ開示	9	件	うち、薬品に関すること	9	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	16	件	その他(上記に分類できないもの)	55	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	491	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。)	267	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	24	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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 : 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 : 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 : 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 : 2名(専任0名、兼任2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 : 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 : 23名 以下内訳

医師会	5名	薬剤師会	0名	学識経験者	2名
歯科医師会	3名	弁護士会	0名	その他	11名
看護協会	0名	保健所長	1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) : 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3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 : 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)

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 : 有(定例の講演会)

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 : 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	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

# 東京都 多摩府中(二次医療圏):関東ブロック

相談件数 787件 うち苦情281件、うち相談506件

1. 受付方法 電話(770回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(11回) 手紙・Fax(3回) その他(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	177件	医療機関等の紹介、案内	173件
コミュニケーションに関すること	110件	医療費(診療報酬等)	53件
医療機関等の施設	19件	医療知識等を問うもの	132件
医療情報の取扱	29件	うち、健康や病気に関すること	79件
うち、カルテ開示	4件	うち、薬品に関すること	22件
うち、セカンドオピニオン	18件	うち、上記以外のもの	31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)	94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	749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	12件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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 : 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 : 10名(専任4名、兼任6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 : 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 : 3名(専任0名、兼任3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 : 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 : 無

協議会委員 : 17名 以下内訳

医師会	6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	0名	その他	3名
看護協会	0名	保健所長	1名		
病院団体	4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 : 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 : 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 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 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 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 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(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 事例検討会)

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 : 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	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

# 神奈川県(都道府県): 関東ブロック

相談件数 2191件 うち苦情1439件、うち相談752件

1. 受付方法 電話(2094回) 面談予約なし(5回) 電子メール(85回) 手紙・Fax(7回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	774	件	医療機関等の紹介、案内	148	件
コミュニケーションに関すること	361	件	医療費(診療報酬等)	229	件
医療機関等の施設	10	件	医療知識等を問うもの	319	件
医療情報の取扱	97	件	うち、健康や病気に関すること	159	件
うち、カルテ開示	21	件	うち、薬品に関すること	50	件
うち、セカンドオピニオン	17	件	うち、上記以外のもの	110	件
うち、上記以外のもの	59	件	その他(上記に分類できないもの)	253	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	1,566	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。)	588	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	15	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	4	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※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 : 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 : 無

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 : 1名(専任1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 : 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. 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 : 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 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 : 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	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

# 横浜市(保:設置済):関東ブロック

相談件数 4940件 うち苦情1862件、うち相談3078件

1. 受付方法 電話(4688回) 面談予約有(39回) 面談予約なし(63回) 電子メール(127回) 手紙・Fax(23回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	1,305	件	医療機関等の紹介、案内	559	件
コミュニケーションに関すること	924	件	医療費(診療報酬等)	451	件
医療機関等の施設	36	件	医療知識等を問うもの	874	件
医療情報の取扱	222	件	うち、健康や病気に関すること	600	件
うち、カルテ開示	40	件	うち、薬品に関すること	118	件
うち、セカンドオピニオン	20	件	うち、上記以外のもの	156	件
うち、上記以外のもの	162	件	その他(上記に分類できないもの)	569	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	3,826	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。)	753	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	234	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	127	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 : 13名(専任2名、兼任11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 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

事務・行政官 : 5名(専任2名、兼任3名)

看護師 : 2名(専任0名、兼任2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 : 有

開催頻度(3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	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 : 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2名、初任者研修4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 : 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 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 : 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 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 : 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 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 : 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 : 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	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



# 川崎市(保:設置済):関東ブロック

相談件数 589件 うち苦情257件、うち相談332件

1. 受付方法 電話(589回) 電子メール(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	200	件	医療機関等の紹介、案内	45	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)	62	件
医療機関等の施設	0	件	医療知識等を問うもの	76	件
医療情報の取扱	20	件	うち、健康や病気に関すること	53	件
うち、カルテ開示	10	件	うち、薬品に関すること	23	件
うち、セカンドオピニオン	10	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)	78	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	491	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。)	76	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	16	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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)	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 : 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 : 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 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 1名(専任1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 : 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	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	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 : 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 : 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 )

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	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	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

# 横須賀市(保:設置済):関東ブロック

相談件数 770件 うち苦情115件、うち相談655件

1. 受付方法 電話(736回) 面談予約有(3回) 面談予約なし(26回) 電子メール(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	110件	医療機関等の紹介、案内	332件
コミュニケーションに関すること	43件	医療費(診療報酬等)	32件
医療機関等の施設	3件	医療知識等を問うもの	174件
医療情報の取扱	13件	うち、健康や病気に関すること	148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	5件	うち、上記以外のもの	10件
うち、上記以外のもの	6件	その他(上記に分類できないもの)	63件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	667件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	50件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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	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 : 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 : 0名(専任0名、兼任0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 : 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. 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 相談事例集等資料の配布)

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)

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 : 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(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	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	状況に応じて行っている

# 相模原市(保:設置済):関東ブロック

相談件数 1275件 うち苦情172件、うち相談1103件

1. 受付方法 電話(1240回) 面談予約なし(35回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	252	件	医療機関等の紹介、案内	288	件
コミュニケーションに関すること	80	件	医療費(診療報酬等)	116	件
医療機関等の施設	16	件	医療知識等を問うもの	450	件
医療情報の取扱	10	件	うち、健康や病気に関すること	407	件
うち、カルテ開示	6	件	うち、薬品に関すること	43	件
うち、セカンドオピニオン	4	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	0	件	その他(上記に分類できないもの)	63	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	1,179	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。)	710	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	44	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 : 6名(専任3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 : 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 : 3名(専任3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 : 委員の候補者がいれば開催可能

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 : 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(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 意見交換会や連絡会 相談事例集等資料の配布)

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 : 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(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(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 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	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	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

# 藤沢市(保:設置済):関東ブロック

相談件数 300件 うち苦情71件、うち相談229件

1. 受付方法 電話(292回) 面談予約なし(7回) その他(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	85件	医療機関等の紹介、案内	37件
コミュニケーションに関すること	35件	医療費(診療報酬等)	27件
医療機関等の施設	5件	医療知識等を問うもの	87件
医療情報の取扱	17件	うち、健康や病気に関すること	55件
うち、カルテ開示	4件	うち、薬品に関すること	12件
うち、セカンドオピニオン	3件	うち、上記以外のもの	20件
うち、上記以外のもの	10件	その他(上記に分類できないもの)	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	228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。)	82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)	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 : 無

相談窓口担当者 : 2名(専任2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 : 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 : 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 : 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(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 : 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 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 : 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	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	積極的には行っていない