

三重県(都道府県):近畿ブロック

相談件数 881件 うち苦情356件、うち相談525件

1. 受付方法 電話(832回) 面談予約なし(23回) 電子メール(24回) 手紙・Fax(2回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	368	件	医療機関等の紹介、案内	46	件
コミュニケーションに関すること	118	件	医療費(診療報酬等)	63	件
医療機関等の施設	15	件	医療知識等を問うもの	149	件
医療情報の取扱	41	件	うち、健康や病気に関すること	119	件
うち、カルテ開示	41	件	うち、薬品に関すること	30	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)	81	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	843	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	96	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 : 無

相談窓口担当者 : 9名(専任2名、兼任7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 : 7名(専任0名、兼任7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 : 12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	4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 : 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1名)

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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 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(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 : 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

滋賀県(都道府県):近畿ブロック

相談件数 527件 うち苦情355件、うち相談172件

1. 受付方法 電話(480回) 面談予約有(18回) 面談予約なし(28回) 電子メール(1回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	176	件	医療機関等の紹介、案内	21	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)	63	件
医療機関等の施設	1	件	医療知識等を問うもの	81	件
医療情報の取扱	17	件	うち、健康や病気に関すること	34	件
うち、カルテ開示	2	件	うち、薬品に関すること	16	件
うち、セカンドオピニオン	1	件	うち、上記以外のもの	31	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)	60	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	511	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	89	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0	件

3. (2) 年間の傾向

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

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 立入検査 : いいえ

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

相談窓口担当者 : 3名(専任1名、兼任2名)

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

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

看護師 : 2名(専任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 : 有

開催頻度(1回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 9名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 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 : 有(相談員同士のミーティング)

7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 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 : 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 : 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	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	積極的には確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

大津市(保:設置済):近畿ブロック

相談件数 209件 うち苦情114件、うち相談95件

1. 受付方法 電話(165回) 面談予約有(5回) 面談予約なし(30回) 手紙・Fax(4回) その他(3回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	55件	医療機関等の紹介、案内	11件
コミュニケーションに関すること	39件	医療費(診療報酬等)	13件
医療機関等の施設	4件	医療知識等を問うもの	37件
医療情報の取扱	2件	うち、健康や病気に関すること	20件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	17件
うち、セカンドオピニオン	2件	うち、上記以外のもの	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)	48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	129件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	25件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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	3件

3. (2) 年間の傾向

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

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

5. H28年度の医療安全推進協議会について

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

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

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

新任担当者に対する勉強会 : 無

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

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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(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(広報誌掲載 ホームページ掲載)

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 : 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	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	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	積極的には行っていない

滋賀県 草津(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 91件 うち苦情56件、うち相談35件

1. 受付方法 電話(64回) 面談予約なし(24回) 電子メール(1回) 手紙・Fax(2回) その他(2回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	28	件	医療機関等の紹介、案内	2	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)	12	件
医療機関等の施設	1	件	医療知識等を問うもの	2	件
医療情報の取扱	3	件	うち、健康や病気に関すること	2	件
うち、カルテ開示	0	件	うち、薬品に関すること	0	件
うち、セカンドオピニオン	0	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	3	件	その他(上記に分類できないもの)	56	件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	72	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	13	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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	2	件

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	2	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

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

相談窓口担当者 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

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

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

5. H28年度の医療安全推進協議会について

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

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 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 : 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()

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	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	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

滋賀県 甲賀(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 11件 うち苦情10件、うち相談1件

1. 受付方法 電話(8回) 面談予約なし(3回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	2件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	0件	医療費(診療報酬等)	2件
医療機関等の施設	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)	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	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。)	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	8件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2) 年間の傾向

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

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

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

相談窓口担当者 : 1名(専任0名、兼任1名)

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

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

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

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 内容が有意義になれば可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

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

新任担当者に対する勉強会 : 無

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

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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

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

7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等)

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

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

滋賀県 東近江(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 12件 うち苦情7件、うち相談5件

1. 受付方法 電話(9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	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	3件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	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	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 : 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 : 9名(専任0名、兼任9名)

保健師 : 7名(専任0名、兼任7名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 2名(専任0名、兼任2名)

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

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

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

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

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修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	積極的に行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	状況に応じて行っている
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	状況に応じて行っている
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的に行っている

滋賀県 彦根(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 23件 うち苦情14件、うち相談9件

1. 受付方法 電話(16回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(4回) 手紙・Fax(2回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	15件	医療機関等の紹介、案内	4件
コミュニケーションに関すること	0件	医療費(診療報酬等)	1件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	3件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	1件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	2件	その他(上記に分類できないもの)	0件

3. (1)傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	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	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)	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1名)

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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

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

7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等)

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

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	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	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	積極的には行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

滋賀県 長浜(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 9件 うち苦情9件、うち相談0件

1. 受付方法 電話(9回) 面談予約なし(2回)

2. 受付内容

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

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	9件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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 : 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 : 内容が有意義になれば可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

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

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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	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	医療安全の課題の抽出
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	積極的には確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	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

滋賀県 高島(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 3件 うち苦情3件、うち相談0件

1. 受付方法 電話(3回)

2. 受付内容

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

3. (1) 傾聴後の対応

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

3. (2) 年間の傾向

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

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

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

相談窓口担当者 : 1名(専任0名、兼任1名)

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

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

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

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

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

休職・退職時の代替要員確保 : 有

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 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	状況に応じて行っている

京都府(都道府県):近畿ブロック

相談件数 1476件 うち苦情665件、うち相談811件

1. 受付方法 電話(1422回) 面談予約有(11回) 面談予約なし(19回) 電子メール(16回) 手紙・Fax(3回) その他(5回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	629	件	医療機関等の紹介、案内	67	件
コミュニケーションに関すること	42	件	医療費(診療報酬等)	112	件
医療機関等の施設	12	件	医療知識等を問うもの	392	件
医療情報の取扱	72	件	うち、健康や病気に関すること	271	件
うち、カルテ開示	8	件	うち、薬品に関すること	40	件
うち、セカンドオピニオン	6	件	うち、上記以外のもの	81	件
うち、上記以外のもの	58	件	その他(上記に分類できないもの)	150	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	1,186	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	69	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1	件

3. (2) 年間の傾向

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

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 立入検査 : はい

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

相談窓口担当者 : 10名(専任2名、兼任8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 : 5名(専任0名、兼任5名)

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

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

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

新任担当者に対する勉強会 : 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2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)

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

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

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 : 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	積極的に確認している
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	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

京都市(保:設置済):近畿ブロック

相談件数 586件 うち苦情320件、うち相談266件

1. 受付方法 電話(519回) 面談予約有(57回) 手紙・Fax(7回) その他(3回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	162	件	医療機関等の紹介、案内	20	件
コミュニケーションに関すること	181	件	医療費(診療報酬等)	39	件
医療機関等の施設	11	件	医療知識等を問うもの	90	件
医療情報の取扱	42	件	うち、健康や病気に関すること	65	件
うち、カルテ開示	7	件	うち、薬品に関すること	9	件
うち、セカンドオピニオン	11	件	うち、上記以外のもの	16	件
うち、上記以外のもの	24	件	その他(上記に分類できないもの)	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	352	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	35	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	145	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	31	件

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	10	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※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1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 : 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 : 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 : 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7名)

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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

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

7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 無

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

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

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 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	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	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

京都府 乙訓(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 37件 うち苦情27件、うち相談10件

1. 受付方法 電話(33回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(2回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	9件	医療機関等の紹介、案内	1件
コミュニケーションに関すること	15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	2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	4件	うち、薬品に関すること	2件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	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	22件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	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	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	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 : 0名(専任0名、兼任0名)

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

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

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

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

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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	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	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

京都府 山城北(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 71件 うち苦情25件、うち相談46件

1. 受付方法 電話(58回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(11回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	33件	医療機関等の紹介、案内	7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)	1件
医療機関等の施設	6件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	6件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	6件	その他(上記に分類できないもの)	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	48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	20件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2)年間の傾向

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

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 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 : 2名(専任0名、兼任2名)

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

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 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 : 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(厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 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	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	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

京都府 山城南(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 21件 うち苦情21件、うち相談0件

1. 受付方法 電話(12回) 面談予約有(3回) 面談予約なし(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	10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)	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	14件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	6件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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 : 無

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 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

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

京都府 南丹(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 10件 うち苦情6件、うち相談4件

1. 受付方法 電話(10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)	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	1件	うち、健康や病気に関すること	1件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	1件	その他(上記に分類できないもの)	1件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	3件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	4件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2) 年間の傾向

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

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : いいえ

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

相談窓口担当者 : 1名(専任0名、兼任1名)

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

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

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

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 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 : 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	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

京都府 中丹西(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 41件 うち苦情7件、うち相談34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) 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	26件
コミュニケーションに関すること	7件	医療費(診療報酬等)	1件
医療機関等の施設	2件	医療知識等を問うもの	2件
医療情報の取扱	1件	うち、健康や病気に関すること	1件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	1件
うち、上記以外のもの	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	39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 : 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 : 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 : 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2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()

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	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

京都府 中丹東(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 18件 うち苦情15件、うち相談3件

1. 受付方法 電話(17回) 面談予約なし(3回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	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	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	3件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	1件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	2件	その他(上記に分類できないもの)	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	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	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 : 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 : 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 : 無

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

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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

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

7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	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	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	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	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

京都府 丹後(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 21件 うち苦情20件、うち相談1件

1. 受付方法 電話(20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	0件
コミュニケーションに関すること	3件	医療費(診療報酬等)	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	6件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	6件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	2件

3. (1) 傾聴後の対応

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

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

相談窓口担当者 : 1名(専任0名、兼任1名)

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

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

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

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 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 : 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1名)

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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

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

大阪府(都道府県):近畿ブロック

相談件数 1024件 うち苦情513件、うち相談511件

1. 受付方法 電話(981回) 面談予約有(4回) 面談予約なし(37回) 手紙・Fax(2回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	411件	医療機関等の紹介、案内	73件
コミュニケーションに関すること	147件	医療費(診療報酬等)	66件
医療機関等の施設	24件	医療知識等を問うもの	121件
医療情報の取扱	46件	うち、健康や病気に関すること	76件
うち、カルテ開示	21件	うち、薬品に関すること	35件
うち、セカンドオピニオン	9件	うち、上記以外のもの	10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)	197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	830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。)	463件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	41件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	5件

3. (2) 年間の傾向

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

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 有(実施主体名:一般社団法人 大阪府医師会)

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 : 11名(専任2名、兼任9名)

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

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

看護師 : 2名(専任2名、兼任0名) 技師等 : 3名(専任0名、兼任3名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有

開催頻度(2回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 17名 以下内訳

医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	1名
看護協会	1名	保健所長	7名		
病院団体	3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2名、実践研修1名)

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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 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(相談事例集等資料の配布)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

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

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 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	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的に行っている

大阪市(保:設置済):近畿ブロック

相談件数 2095件 うち苦情1918件、うち相談177件

1. 受付方法 電話(1924回) 面談予約有(38回) 面談予約なし(24回) 電子メール(4回) 手紙・Fax(13回) その他(1回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	896	件	医療機関等の紹介、案内	255	件
コミュニケーションに関すること	208	件	医療費(診療報酬等)	138	件
医療機関等の施設	28	件	医療知識等を問うもの	247	件
医療情報の取扱	38	件	うち、健康や病気に関すること	209	件
うち、カルテ開示	18	件	うち、薬品に関すること	38	件
うち、セカンドオピニオン	20	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)	285	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	1,761	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。)	158	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	91	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	31	件

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	9	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	1	事例

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

立入検査 : はい

専用回線 : 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 : 18名(専任1名、兼任17名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 1名(専任0名、兼任1名)

薬剤師 : 3名(専任0名、兼任3名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 11名(専任0名、兼任11名)

看護師 : 1名(専任1名、兼任0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 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択)/年

協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	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3名、実践研修2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(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 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(その他)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等 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 その他)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(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

堺市(保:設置済):近畿ブロック

相談件数 1002件 うち苦情309件、うち相談693件

1. 受付方法 電話(894回) 面談予約有(20回) 面談予約なし(49回) 電子メール(3回) 手紙・Fax(1回) その他(4回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	249	件	医療機関等の紹介、案内	251	件
コミュニケーションに関すること	167	件	医療費(診療報酬等)	94	件
医療機関等の施設	28	件	医療知識等を問うもの	191	件
医療情報の取扱	53	件	うち、健康や病気に関すること	126	件
うち、カルテ開示	11	件	うち、薬品に関すること	26	件
うち、セカンドオピニオン	6	件	うち、上記以外のもの	39	件
うち、上記以外のもの	36	件	その他(上記に分類できないもの)	37	件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	602	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。)	341	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	113	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)	1	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

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

相談窓口担当者 : 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 : 有 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択)/年 協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

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

新任担当者に対する勉強会 : 有

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

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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 協議会委員から

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

7. 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(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 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 相談事例集等資料の配布

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 有(定例の講演会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

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

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的に行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	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

高槻市(保:設置済):近畿ブロック

相談件数 360件 うち苦情127件、うち相談233件

1. 受付方法 電話(338回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(18回) 電子メール(1回) 手紙・Fax(2回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	99件	医療機関等の紹介、案内	181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)	18件
医療機関等の施設	1件	医療知識等を問うもの	20件
医療情報の取扱	5件	うち、健康や病気に関すること	18件
うち、カルテ開示	5件	うち、薬品に関すること	2件
うち、セカンドオピニオン	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)	15件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	316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。)	17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	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 : 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 : 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 : 5名(専任0名、兼任5名)

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

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

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択)/年 協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	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(相談員同士のミーティング)

7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等 相談事例集等資料の配布)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例集等資料の配布)

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(ホームページ掲載 その他)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

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

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	積極的には行っていない
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	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

東大阪市(保:設置済):近畿ブロック

相談件数 408件 うち苦情133件、うち相談275件

1. 受付方法 電話(377回) 面談予約有(5回) 面談予約なし(18回) 電子メール(4回) 手紙・Fax(4回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	89件	医療機関等の紹介、案内	56件
コミュニケーションに関すること	46件	医療費(診療報酬等)	15件
医療機関等の施設	15件	医療知識等を問うもの	124件
医療情報の取扱	10件	うち、健康や病気に関すること	113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	4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)	53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	327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。)	81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	38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)	0事例

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

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

相談窓口担当者 : 5名(専任1名、兼任4名)

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

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 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 : 2名(専任0名、兼任2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 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択)/年 協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

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

新任担当者に対する勉強会 : 無

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

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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(相談員同士のミーティング)

7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 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)

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	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	積極的には行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

豊中市(保:設置済):近畿ブロック

相談件数 563件 うち苦情242件、うち相談321件

1. 受付方法 電話(491回) 面談予約有(8回) 面談予約なし(62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	144	件	医療機関等の紹介、案内	183	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)	23	件
医療機関等の施設	3	件	医療知識等を問うもの	75	件
医療情報の取扱	32	件	うち、健康や病気に関すること	55	件
うち、カルテ開示	30	件	うち、薬品に関すること	20	件
うち、セカンドオピニオン	2	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	0	件	その他(上記に分類できないもの)	87	件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	559	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。)	36	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	40	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)	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 : 4名(専任1名、兼任3名)

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

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 4名(専任1名、兼任3名)

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

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択)/年 協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	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(行政の一般的なメンタルケアサポート)

7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例集等資料の配布)

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)

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(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	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	積極的にしている
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ない
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	積極的には行っていない
患者教育を行っている	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

大阪府 池田(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 88件 うち苦情46件、うち相談42件

1. 受付方法 電話(84回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(2回) その他(1回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	23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	7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	7件
医療情報の取扱	3件	うち、健康や病気に関すること	5件
うち、カルテ開示	1件	うち、薬品に関すること	2件
うち、セカンドオピニオン	2件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	20件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	65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	21件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2) 年間の傾向

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

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

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

相談窓口担当者 : 5名(専任1名、兼任4名)

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

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

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択)/年 協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 名 以下内訳

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

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

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

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

大阪府 吹田(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 266件 うち苦情135件、うち相談131件

1. 受付方法 電話(239回) 面談予約有(7回) 面談予約なし(18回) 電子メール(2回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	62件	医療機関等の紹介、案内	43件
コミュニケーションに関すること	41件	医療費(診療報酬等)	17件
医療機関等の施設	2件	医療知識等を問うもの	25件
医療情報の取扱	12件	うち、健康や病気に関すること	23件
うち、カルテ開示	7件	うち、薬品に関すること	2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)	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	185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。)	35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	43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 : 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1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 : 0名(専任0名、兼任0名)

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

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 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 : 有 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択)/年 協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 有

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

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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	医療安全の課題の抽出
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	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

大阪府 茨木(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 222件 うち苦情112件、うち相談110件

1. 受付方法 電話(194回) 面談予約有(5回) 面談予約なし(18回) 手紙・Fax(2回) その他(3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	53	件
コミュニケーションに関すること	29	件	医療費(診療報酬等)	22	件
医療機関等の施設	5	件	医療知識等を問うもの	28	件
医療情報の取扱	9	件	うち、健康や病気に関すること	10	件
うち、カルテ開示	6	件	うち、薬品に関すること	18	件
うち、セカンドオピニオン	3	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	0	件	その他(上記に分類できないもの)	24	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	157	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。)	32	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	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 : 4名(専任1名、兼任3名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 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 : 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 : 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 : 有 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択)/年 協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

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

新任担当者に対する勉強会 : 有

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

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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

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

7. H28年度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 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 : 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 : 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	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し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	積極的には行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的には行っていない

大阪府 寝屋川(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 103件 うち苦情44件、うち相談59件

1. 受付方法 電話(87回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(15回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	27	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	4	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	2	件
医療情報の取扱	6	件	うち、健康や病気にすること	1	件
うち、カルテ開示	0	件	うち、薬品に関すること	1	件
うち、セカンドオピニオン	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)	36	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	77	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	22	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	2	件

3. (2)年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	1	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※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1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 : 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 : 有 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択)/年 協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 名 以下内訳

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

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

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

大阪府 守口(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 135件 うち苦情65件、うち相談70件

1. 受付方法 電話(119回) 面談予約なし(16回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	36件	医療機関等の紹介、案内	49件
コミュニケーションに関すること	22件	医療費(診療報酬等)	7件
医療機関等の施設	3件	医療知識等を問うもの	6件
医療情報の取扱	7件	うち、健康や病気に関すること	3件
うち、カルテ開示	2件	うち、薬品に関すること	2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	5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	109件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	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	31件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※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1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 : 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 : 有 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択) / 年 協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	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 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

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

7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 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	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的には行っていない

大阪府 四条畷(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 153件 うち苦情81件、うち相談72件

1. 受付方法 電話(131回) 面談予約有(20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	37	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	36	件	医療費(診療報酬等)	8	件
医療機関等の施設	1	件	医療知識等を問うもの	16	件
医療情報の取扱	1	件	うち、健康や病気に関すること	11	件
うち、カルテ開示	0	件	うち、薬品に関すること	5	件
うち、セカンドオピニオン	1	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	0	件	その他(上記に分類できないもの)	9	件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	126	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	10	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	17	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0	件

3. (2) 年間の傾向

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

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : いいえ

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

相談窓口担当者 : 2名(専任1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1名、兼任0名)

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

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択) / 年 協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

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

新任担当者に対する勉強会 : 有

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

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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(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 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 その他)

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

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	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	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	状況に応じて行っている

大阪府 八尾(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 179件 うち苦情49件、うち相談130件

1. 受付方法 電話(157回) 面談予約有(3回) 面談予約なし(17回) 手紙・Fax(1回) その他(1回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	39件	医療機関等の紹介、案内	75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)	10件
医療機関等の施設	5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	9件
うち、カルテ開示	2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	0件	その他(上記に分類できないもの)	20件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	155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	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	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 : 7名(専任0名、兼任7名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 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 : 7名(専任0名、兼任7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 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択) / 年 協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	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 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(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	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	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

大阪府 藤井寺(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 211件 うち苦情47件、うち相談164件

1. 受付方法 電話(162回) 面談予約有(3回) 面談予約なし(45回) 電子メール(1回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	51件	医療機関等の紹介、案内	83件
コミュニケーションに関すること	25件	医療費(診療報酬等)	15件
医療機関等の施設	2件	医療知識等を問うもの	7件
医療情報の取扱	11件	うち、健康や病気に関すること	1件
うち、カルテ開示	1件	うち、薬品に関すること	4件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	2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)	17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	181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。)	35件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	20件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2) 年間の傾向

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

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 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 : 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 : 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 : 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 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択) / 年 協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 有

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

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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(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 : 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 その他)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	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	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

大阪府 富田林(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 168件 うち苦情103件、うち相談65件

1. 受付方法 電話(147回) 面談予約有(3回) 面談予約なし(17回) 手紙・Fax(1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	35	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)	17	件
医療機関等の施設	4	件	医療知識等を問うもの	22	件
医療情報の取扱	9	件	うち、健康や病気に関すること	12	件
うち、カルテ開示	3	件	うち、薬品に関すること	8	件
うち、セカンドオピニオン	2	件	うち、上記以外のもの	2	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)	9	件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	116	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	38	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	25	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	2	件

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	1	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※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1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 : 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 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択) / 年 協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 有

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

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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(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 : 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 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 : 無

i) 実施している内容 : 無

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

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

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	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	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

大阪府 和泉(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 150件 うち苦情38件、うち相談112件

1. 受付方法 電話(144回) 面談予約なし(6回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	25件	医療機関等の紹介、案内	58件
コミュニケーションに関すること	20件	医療費(診療報酬等)	9件
医療機関等の施設	2件	医療知識等を問うもの	11件
医療情報の取扱	1件	うち、健康や病気に関すること	9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)	24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	128件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	13件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	9件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2) 年間の傾向

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

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 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1名、兼任2名)

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

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 2名(専任1名、兼任1名)

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

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択)/年 協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 名 以下内訳

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

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 : (選択)

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)

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	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

大阪府 岸和田(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 118件 うち苦情56件、うち相談62件

1. 受付方法 電話(110回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(6回) 手紙・Fax(1回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	40件	医療機関等の紹介、案内	35件
コミュニケーションに関すること	23件	医療費(診療報酬等)	7件
医療機関等の施設	1件	医療知識等を問うもの	1件
医療情報の取扱	5件	うち、健康や病気に関すること	1件
うち、カルテ開示	4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	69件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	21件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	28件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2)年間の傾向

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

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

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

相談窓口担当者 : 5名(専任0名、兼任5名)

保健師 : 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 : 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 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択)/年 協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

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

新任担当者に対する勉強会 : 有

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

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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

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

7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 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(広報誌掲載 ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

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

大阪府 泉佐野(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 73件 うち苦情26件、うち相談47件

1. 受付方法 電話(67回) 面談予約有(2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	22	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	33	件	医療費(診療報酬等)	6	件
医療機関等の施設	0	件	医療知識等を問うもの	6	件
医療情報の取扱	0	件	うち、健康や病気に関すること	6	件
うち、カルテ開示	0	件	うち、薬品に関すること	0	件
うち、セカンドオピニオン	0	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	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	60	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	13	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0	件

3. (2)年間の傾向

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

4. 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 : 2名(専任1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 : 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 : 有 大阪府では府が主催となり府保健所、保健所設置市保健所(二次医療圏センター)と合同で開催

開催頻度(選択) / 年 協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	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2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 : 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(相談員同士のミーティング)

7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 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

兵庫県(都道府県):近畿ブロック

相談件数 1251件 うち苦情820件、うち相談431件

1. 受付方法 電話(1179回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(22回) 電子メール(30回) 手紙・Fax(19回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	435	件	医療機関等の紹介、案内	116	件
コミュニケーションに関すること	185	件	医療費(診療報酬等)	129	件
医療機関等の施設	15	件	医療知識等を問うもの	115	件
医療情報の取扱	56	件	うち、健康や病気に関すること	77	件
うち、カルテ開示	13	件	うち、薬品に関すること	28	件
うち、セカンドオピニオン	1	件	うち、上記以外のもの	10	件
うち、上記以外のもの	42	件	その他(上記に分類できないもの)	200	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	880	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。)	369	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	42	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)	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 : 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 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 1名(専任1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 : 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 : その他

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等 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 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 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)

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	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

神戸市(保:設置済):近畿ブロック

相談件数 1852件 うち苦情978件、うち相談874件

1. 受付方法 電話(1784回) 面談予約有(7回) 面談予約なし(51回) 電子メール(3回) 手紙・Fax(6回) その他(1回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	534	件	医療機関等の紹介、案内	248	件
コミュニケーションに関すること	351	件	医療費(診療報酬等)	159	件
医療機関等の施設	57	件	医療知識等を問うもの	341	件
医療情報の取扱	99	件	うち、健康や病気に関すること	221	件
うち、カルテ開示	15	件	うち、薬品に関すること	56	件
うち、セカンドオピニオン	11	件	うち、上記以外のもの	64	件
うち、上記以外のもの	73	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	1,167	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。)	440	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	186	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	59	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)	35	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	3	事例

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 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 : 3名(専任1名、兼任2名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 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 : 3名(専任1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(1回/年) 協議会の一般公開 : 有

協議会委員 : 11名 以下内訳

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

7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

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

姫路市(保:設置済):近畿ブロック

相談件数 227件 うち苦情178件、うち相談49件

1. 受付方法 電話(180回) 面談予約なし(3回) 電子メール(2回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	58件	医療機関等の紹介、案内	15件
コミュニケーションに関すること	60件	医療費(診療報酬等)	13件
医療機関等の施設	1件	医療知識等を問うもの	34件
医療情報の取扱	18件	うち、健康や病気に関すること	7件
うち、カルテ開示	4件	うち、薬品に関すること	4件
うち、セカンドオピニオン	4件	うち、上記以外のもの	23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)	28件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	163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	49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 : 有 立入検査 : はい

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

相談窓口担当者 : 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 : 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 : 5名(専任0名、兼任5名)

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

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有

開催頻度(1回/年) 協議会の一般公開 : 無

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	0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	1名		
病院団体	0名	住民代表	3名		

6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

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

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 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 相談事例集等資料の配布

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 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	状況に応じて行っている
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

尼崎市(保:設置済):近畿ブロック

相談件数 410件 うち苦情188件、うち相談222件

1. 受付方法 電話(367回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(40回) 手紙・Fax(1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	95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	6件	医療知識等を問うもの	96件
医療情報の取扱	13件	うち、健康や病気に関すること	86件
うち、カルテ開示	2件	うち、薬品に関すること	3件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	7件
うち、上記以外のもの	11件	その他(上記に分類できないもの)	26件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	376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	53件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	4件

3. (2) 年間の傾向

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

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 立入検査 : はい

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

相談窓口担当者 : 3名(専任1名、兼任2名)

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

開催頻度(2回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 5名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

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

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 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)

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(その他)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 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	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

西宮市(保:設置済):近畿ブロック

相談件数 480件 うち苦情176件、うち相談304件

1. 受付方法 電話(446回) 面談予約有(23回) 面談予約なし(9回) 手紙・Fax(2回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	104	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	70	件	医療費(診療報酬等)	37	件
医療機関等の施設	18	件	医療知識等を問うもの	28	件
医療情報の取扱	8	件	うち、健康や病気に関すること	17	件
うち、カルテ開示	6	件	うち、薬品に関すること	11	件
うち、セカンドオピニオン	2	件	うち、上記以外のもの	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)	154	件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	300	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	41	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	43	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)	3	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 立入検査 : はい

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

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 : 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 : 2名(専任0名、兼任2名)

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

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有

開催頻度(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	1名	学識経験者	2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	1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年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 無

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

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 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 : 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	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	確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

奈良県(都道府県):近畿ブロック

相談件数 538件 うち苦情103件、うち相談435件

1. 受付方法 電話(512回) 面談予約有(4回) 面談予約なし(9回) 電子メール(7回) 手紙・Fax(2回) その他(4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	39	件
コミュニケーションに関すること	34	件	医療費(診療報酬等)	45	件
医療機関等の施設	3	件	医療知識等を問うもの	86	件
医療情報の取扱	45	件	うち、健康や病気に関すること	50	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	3	件	うち、上記以外のもの	18	件
うち、上記以外のもの	34	件	その他(上記に分類できないもの)	86	件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	33	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。)	75	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	42	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	7	件

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	2	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	3	事例

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 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1名、兼任3名)

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

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

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

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 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 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例集等資料の配布

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 電話帳掲載 パンフレット等 その他)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 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	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

奈良市(保:設置済):近畿ブロック

相談件数 244件 うち苦情188件、うち相談56件

1. 受付方法 電話(213回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(24回) 手紙・Fax(4回) その他(2回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	87件	医療機関等の紹介、案内	34件
コミュニケーションに関すること	67件	医療費(診療報酬等)	20件
医療機関等の施設	4件	医療知識等を問うもの	9件
医療情報の取扱	4件	うち、健康や病気に関すること	4件
うち、カルテ開示	2件	うち、薬品に関すること	3件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	2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)	19件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	195件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	12件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	37件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2) 年間の傾向

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

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

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

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

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

新任担当者に対する勉強会 : 有

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

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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

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

7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 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	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	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

奈良県 郡山(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 11件 うち苦情10件、うち相談1件

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

3. (2)年間の傾向

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

4. 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 : 22名(専任0名、兼任22名)

保健師 : 13名(専任0名、兼任13名) 医師・歯科医師 : 2名(専任0名、兼任2名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 1名(専任0名、兼任1名) 事務・行政官 : 3名(専任0名、兼任3名)

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

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

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

新任担当者に対する勉強会 : 無

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

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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

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

7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 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 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()

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	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

奈良県 中和(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 37件 うち苦情29件、うち相談8件

1. 受付方法 電話(31回) 面談予約なし(6回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	22	件	医療機関等の紹介、案内	1	件
コミュニケーションに関すること	8	件	医療費(診療報酬等)	0	件
医療機関等の施設	1	件	医療知識等を問うもの	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)	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	25	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	4	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0	件

3. (2) 年間の傾向

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

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

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

相談窓口担当者 : 5名(専任0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 : 0名(専任0名、兼任0名)

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

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

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 内容が有意義になれば可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

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

7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 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 : 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	積極的には行っていない
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	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	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

奈良県 吉野(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 1件 うち苦情0件、うち相談1件

1. 受付方法 面談予約なし(1回)

2. 受付内容

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

3. (1) 傾聴後の対応

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

3. (2) 年間の傾向

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

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 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 : 9名(専任0名、兼任9名)

保健師 : 4名(専任0名、兼任4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 : 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 : 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 : 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	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	状況に応じて行っている

奈良県 内吉野(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 3件 うち苦情0件、うち相談3件

1. 受付方法 電話(3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	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)	1件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	3件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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 : 2名(専任0名、兼任2名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

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

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

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

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

新任担当者に対する勉強会 : 無

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

休職・退職時の代替要員確保 : 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	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	状況に応じて行っている
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

和歌山県(都道府県):近畿ブロック

相談件数 488件 うち苦情377件、うち相談111件

1. 受付方法 電話(467回) 面談予約有(10回) 面談予約なし(4回) 電子メール(6回) 手紙・Fax(1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	43	件
コミュニケーションに関すること	95	件	医療費(診療報酬等)	59	件
医療機関等の施設	0	件	医療知識等を問うもの	33	件
医療情報の取扱	14	件	うち、健康や病気に関すること	25	件
うち、カルテ開示	7	件	うち、薬品に関すること	8	件
うち、セカンドオピニオン	0	件	うち、上記以外のもの	0	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)	184	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	303	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。)	139	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	46	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1名、兼任3名)

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

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

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

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 無

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

休職・退職時の代替要員確保 : 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 : 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(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	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	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	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

和歌山県 新宮(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 2件 うち苦情2件、うち相談0件

1. 受付方法 電話(2回)

2. 受付内容

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

3. (1)傾聴後の対応

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

3. (2)年間の傾向

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

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

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

相談窓口担当者 : 4名(専任0名、兼任4名)

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

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

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

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

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

和歌山県 串本(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 2件 うち苦情2件、うち相談0件

1. 受付方法 電話(1回) 電子メール(1回)

2. 受付内容

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

3. (2) 年間の傾向

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

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

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

相談窓口担当者 : 1名(専任0名、兼任1名)

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

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

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

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

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

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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

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

7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的に行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	積極的に行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	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	状況に応じて行っている

和歌山県 田辺(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 20件 うち苦情9件、うち相談11件

1. 受付方法 電話(13回) 面談予約有(6回) 手紙・Fax(1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	2件
コミュニケーションに関すること	0件	医療費(診療報酬等)	2件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	2件
医療情報の取扱	1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	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	9件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	2件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	9件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2)年間の傾向

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

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

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

相談窓口担当者 : 5名(専任0名、兼任5名)

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

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

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

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 内容が有意義になれば可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

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

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	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	状況に応じて行っている
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	積極的には行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

和歌山県 御坊(二次医療圏):近畿ブロック

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(2回) 面談予約なし(1回) 電子メール(1回) その他(2回)

2. 受付内容

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

3. (2) 年間の傾向

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

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

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

相談窓口担当者 : 1名(専任0名、兼任1名)

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

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

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

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

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

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

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

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

7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 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	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	行っていない

和歌山県 湯浅(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 11件 うち苦情5件、うち相談6件

1. 受付方法 電話(6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	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	3件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	0件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	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。)	4件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	3件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2) 年間の傾向

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

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

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

相談窓口担当者 : 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 : 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 : 2名(専任0名、兼任2名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 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 : 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年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的に行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	積極的に確認している
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

和歌山県 橋本(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 3件 うち苦情0件、うち相談3件

1. 受付方法 電話(1回) 面談予約なし(2回)

2. 受付内容

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

3. (1) 傾聴後の対応

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

3. (2) 年間の傾向

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

和歌山県 岩出(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 11件 うち苦情6件、うち相談5件

1. 受付方法 電話(11回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	4件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	1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	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	1件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	1件
うち、上記以外のもの	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	11件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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 : 有(実施主体名:和歌山県)

センター運営要綱 : 有 立入検査 : はい

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

相談窓口担当者 : 3名(専任3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 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 2名(専任2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(2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 : その他

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

7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(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	医療安全の課題の抽出
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	積極的には確認していない
相談者と医療機関の話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	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

和歌山県 海南(二次医療圏):近畿ブロック

相談件数 9件 うち苦情8件、うち相談1件

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

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	9件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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 : 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 : 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 : 2名(専任0名、兼任2名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 無

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

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : その他

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(広報誌掲載)

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	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	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない