

# 練馬区（保健所設置市区(センター未設置)): 関東ブロック

相談件数 76件 うち苦情71件、うち相談5件

1. 受付方法 電話(68回) 面談予約なし(2回) 電子メール(3回) 手紙・Fax(3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	0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)	3件
医療機関等の施設	4件	医療知識等を問うもの	6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	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	6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	54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	18件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	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. H30年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 6名(専任0名、兼任6名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 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 : 4名(専任0名、兼任4名)

## 5. H30年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H30年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、全国協議会 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

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. H30年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H30年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 板橋区（保健所設置市区(センター未設置)）: 関東ブロック

相談件数 725件 うち苦情113件、うち相談612件

1. 受付方法 電話(579回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(7回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	91件	医療機関等の紹介、案内	263件
コミュニケーションに関すること	139件	医療費(診療報酬等)	43件
医療機関等の施設	2件	医療知識等を問うもの	123件
医療情報の取扱	13件	うち、健康や病気に関すること	122件
うち、カルテ開示	3件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	1件
うち、上記以外のもの	10件	その他(上記に分類できないもの)	51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	578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。)	119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	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. H30年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 センター業務従事者が立入検査に行くか : いいえ

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

相談窓口担当者 : 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. H30年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H30年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 有

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、全国協議会 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. H30年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター)

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

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

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

## 8. H30年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : 広報誌掲載 ホームページ掲載 電話帳掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 住民向け一般公開

# 足立区（保健所設置市区(センター未設置)): 関東ブロック

相談件数 570件 うち苦情125件、うち相談445件

1. 受付方法 電話(544回) 面談予約有(3回) 面談予約なし(6回) 電子メール(14回) 手紙・Fax(2回) その他(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	111	件	医療機関等の紹介、案内	122	件
コミュニケーションに関すること	84	件	医療費(診療報酬等)	42	件
医療機関等の施設	11	件	医療知識等を問うもの	119	件
医療情報の取扱	5	件	うち、健康や病気に関すること	81	件
うち、カルテ開示	2	件	うち、薬品に関すること	34	件
うち、セカンドオピニオン	3	件	うち、上記以外のもの	4	件
うち、上記以外のもの	0	件	その他(上記に分類できないもの)	76	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	388	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。)	99	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	45	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	15	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	8	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H30年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 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 : 4名(専任0名、兼任4名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 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. H30年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H30年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、全国協議会 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

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. H30年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

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

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H30年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : 広報誌掲載 ホームページ掲載 パンフレット等 ポスター

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 文京区（保健所設置市区(センター未設置)): 関東ブロック

相談件数 338件 うち苦情56件、うち相談282件

1. 受付方法 電話(316回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(19回) 電子メール(1回) その他(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	38	件	医療機関等の紹介、案内	134	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)	19	件
医療機関等の施設	1	件	医療知識等を問うもの	73	件
医療情報の取扱	23	件	うち、健康や病気に関すること	57	件
うち、カルテ開示	6	件	うち、薬品に関すること	8	件
うち、セカンドオピニオン	5	件	うち、上記以外のもの	8	件
うち、上記以外のもの	12	件	その他(上記に分類できないもの)	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	174	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。)	131	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	29	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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. H30年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : いいえ

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 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. H30年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H30年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、全国協議会 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

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. H30年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H30年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載 パンフレット等

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 住民向け一般公開

# 荒川区（保健所設置市区(センター未設置)）: 関東ブロック

相談件数 72件 うち苦情51件、うち相談21件

1. 受付方法 電話(60回) 面談予約なし(11回) 手紙・Fax(1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	1	件
コミュニケーションに関すること	11	件	医療費(診療報酬等)	15	件
医療機関等の施設	4	件	医療知識等を問うもの	2	件
医療情報の取扱	7	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	1	件
うち、上記以外のもの	7	件	その他(上記に分類できないもの)	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	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。)	19	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	14	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. H30年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 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 : 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. H30年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H30年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、全国協議会 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

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. H30年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

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

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

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

## 8. H30年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : その他

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 住民向け一般公開

# 墨田区（保健所設置市区(センター未設置)): 関東ブロック

相談件数 72件 うち苦情68件、うち相談4件

1. 受付方法 電話(63回) 面談予約なし(3回) 手紙・Fax(6回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	17	件	医療機関等の紹介、案内	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	4	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	1	件	うち、薬品に関すること	1	件
うち、セカンドオピニオン	0	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	0	件	その他(上記に分類できないもの)	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	37	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	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	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)	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. H30年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : いいえ

専用回線 : 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 : 8名(専任0名、兼任8名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 8名(専任0名、兼任8名)

看護師 : 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. H30年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H30年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、全国協議会 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

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. H30年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H30年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 葛飾区（保健所設置市区(センター未設置)）: 関東ブロック

相談件数 384件 うち苦情75件、うち相談309件

1. 受付方法 電話(366回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(4回) 電子メール(6回) 手紙・Fax(5回) その他(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	75件	医療機関等の紹介、案内	107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)	30件
医療機関等の施設	13件	医療知識等を問うもの	86件
医療情報の取扱	20件	うち、健康や病気に関すること	62件
うち、カルテ開示	2件	うち、薬品に関すること	8件
うち、セカンドオピニオン	2件	うち、上記以外のもの	16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)	51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	266件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	93件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	29件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	6件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. H30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:生活衛生課医薬担当係)

センター運営要綱 : 無 センター業務従事者が立入検査に行くか : いいえ

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

相談窓口担当者 : 3名(専任3名、兼任0名)

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

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

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

## 5. H30年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H30年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(初任者研修 3名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、全国協議会 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 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. H30年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

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

2) 医療関係団体との連携 : 有

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

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H30年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : 広報誌掲載 ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 定例の講演会

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 新宿区（保健所設置市区(センター未設置)): 関東ブロック

相談件数 541件 うち苦情200件、うち相談341件

1. 受付方法 電話(523回) 面談予約なし(14回) 電子メール(1回) その他(3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	179	件
コミュニケーションに関すること	45	件	医療費(診療報酬等)	55	件
医療機関等の施設	7	件	医療知識等を問うもの	31	件
医療情報の取扱	25	件	うち、健康や病気に関すること	17	件
うち、カルテ開示	7	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	11	件
うち、上記以外のもの	18	件	その他(上記に分類できないもの)	112	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	478	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。)	130	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	36	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	8	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	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. H30年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 2名(専任2名、兼任0名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 2名(専任2名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H30年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H30年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、全国協議会 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 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. H30年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(消費生活センター)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H30年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載 その他

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 定例の講演会

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無





# 台東区（保健所設置市区(センター未設置)): 関東ブロック

相談件数 491件 うち苦情32件、うち相談459件

1. 受付方法 電話(482回) 面談予約なし(8回) 手紙・Fax(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	30	件	医療機関等の紹介、案内	327	件
コミュニケーションに関すること	11	件	医療費(診療報酬等)	15	件
医療機関等の施設	1	件	医療知識等を問うもの	27	件
医療情報の取扱	7	件	うち、健康や病気に関すること	9	件
うち、カルテ開示	5	件	うち、薬品に関すること	16	件
うち、セカンドオピニオン	1	件	うち、上記以外のもの	2	件
うち、上記以外のもの	1	件	その他(上記に分類できないもの)	73	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	397	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	54	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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	13	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	7	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. H30年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : いいえ

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 7名(専任1名、兼任6名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 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 : 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. H30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 : 13名 以下内訳

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

## 6. H30年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 1名、全国協議会 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

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. H30年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例集等資料の配布

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H30年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

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

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 定例の講演会

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 江東区（保健所設置市区(センター未設置)): 関東ブロック

相談件数 476件 うち苦情76件、うち相談400件

1. 受付方法 電話(468回) 面談予約なし(7回) 手紙・Fax(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	31件	医療機関等の紹介、案内	147件
コミュニケーションに関すること	40件	医療費(診療報酬等)	29件
医療機関等の施設	3件	医療知識等を問うもの	187件
医療情報の取扱	20件	うち、健康や病気にすること	169件
うち、カルテ開示	5件	うち、薬品に関すること	9件
うち、セカンドオピニオン	3件	うち、上記以外のもの	9件
うち、上記以外のもの	12件	その他(上記に分類できないもの)	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	346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。)	65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	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)	6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. H30年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 7名(専任2名、兼任5名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 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 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H30年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H30年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、全国協議会 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

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. H30年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 意見交換会や連絡会

## 8. H30年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : 広報誌掲載 ホームページ掲載 その他

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 定例の講演会

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 医療関係団体や医療機関への公開

# 江戸川区（保健所設置市区(センター未設置)）: 関東ブロック

相談件数 807件 うち苦情204件、うち相談603件

1. 受付方法 電話(787回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(17回) その他(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	177	件	医療機関等の紹介、案内	198	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)	72	件
医療機関等の施設	10	件	医療知識等を問うもの	215	件
医療情報の取扱	14	件	うち、健康や病気にすること	143	件
うち、カルテ開示	0	件	うち、薬品に関すること	8	件
うち、セカンドオピニオン	2	件	うち、上記以外のもの	64	件
うち、上記以外のもの	12	件	その他(上記に分類できないもの)	61	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	689	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。)	115	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	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. H30年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 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 : 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. H30年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H30年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(初任者研修 1名、実践研修 1名、スキルアップ研修 1名、全国協議会 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. H30年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 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. H30年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : 広報誌掲載 ホームページ掲載 パンフレット等

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 定例の講演会

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 医療関係団体や医療機関への公開

# 港区（保健所設置市区(センター未設置)): 関東ブロック

相談件数 256件 うち苦情100件、うち相談156件

1. 受付方法 電話(226回) 面談予約有(11回) 面談予約なし(10回) 電子メール(7回) 手紙・Fax(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	57	件	医療機関等の紹介、案内	3	件
コミュニケーションに関すること	48	件	医療費(診療報酬等)	29	件
医療機関等の施設	19	件	医療知識等を問うもの	47	件
医療情報の取扱	27	件	うち、健康や病気に関すること	1	件
うち、カルテ開示	11	件	うち、薬品に関すること	12	件
うち、セカンドオピニオン	0	件	うち、上記以外のもの	34	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)	76	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	165	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	28	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	51	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	12	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	12	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. H30年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 8名(専任0名、兼任8名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 4名(専任0名、兼任4名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 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. H30年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H30年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、全国協議会 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

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. H30年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H30年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 中央区（保健所設置市区(センター未設置)): 関東ブロック

相談件数 282件 うち苦情54件、うち相談228件

1. 受付方法 電話(279回) その他(3回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	46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	24件	医療費(診療報酬等)	24件
医療機関等の施設	1件	医療知識等を問うもの	62件
医療情報の取扱	13件	うち、健康や病気に関すること	45件
うち、カルテ開示	8件	うち、薬品に関すること	2件
うち、セカンドオピニオン	1件	うち、上記以外のもの	15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)	54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	170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。)	77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	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. H30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:株式会社メディカル・コンシェルジュ)

センター運営要綱 : 無 センター業務従事者が立入検査に行くか : いいえ

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

相談窓口担当者 : 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 : 0名(専任0名、兼任0名)

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

## 5. H30年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H30年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、全国協議会 0名)

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

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. H30年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

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

## 8. H30年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : 広報誌掲載 ホームページ掲載 パンフレット等

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 定例の講演会

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

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

# 世田谷区（保健所設置市区(センター未設置)): 関東ブロック

相談件数 218件 うち苦情130件、うち相談88件

1. 受付方法 電話(232回) 面談予約なし(9回) 電子メール(1回) 手紙・Fax(4回) その他(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	65件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	55件	医療費(診療報酬等)	11件
医療機関等の施設	13件	医療知識等を問うもの	10件
医療情報の取扱	7件	うち、健康や病気に関すること	1件
うち、カルテ開示	2件	うち、薬品に関すること	4件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	5件
うち、上記以外のもの	5件	その他(上記に分類できないもの)	27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。)	20件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	50件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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)	8事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H30年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 9名(専任0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 : 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 : 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. H30年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H30年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、全国協議会 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 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. H30年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H30年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 目黒区（保健所設置市区(センター未設置)): 関東ブロック

相談件数 1037件 うち苦情89件、うち相談948件

1. 受付方法 電話(1037回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	52件	医療機関等の紹介、案内	374件
コミュニケーションに関すること	19件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	465件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	465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)	127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	1,031件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	6件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2) 年間の傾向

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

4. H30年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 3名(専任0名、兼任3名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 2名(専任0名、兼任2名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H30年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H30年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、全国協議会 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

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. H30年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

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

8. H30年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : 広報誌掲載 ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 住民向け一般公開



# 品川区（保健所設置市区(センター未設置)): 関東ブロック

相談件数 730件 うち苦情194件、うち相談536件

1. 受付方法 電話(720回) 面談予約なし(10回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	97件	医療機関等の紹介、案内	419件
コミュニケーションに関すること	52件	医療費(診療報酬等)	20件
医療機関等の施設	10件	医療知識等を問うもの	39件
医療情報の取扱	21件	うち、健康や病気にすること	21件
うち、カルテ開示	9件	うち、薬品に関すること	14件
うち、セカンドオピニオン	1件	うち、上記以外のもの	4件
うち、上記以外のもの	11件	その他(上記に分類できないもの)	72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	684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	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	3件

## 3. (2) 年間の傾向

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

## 4. H30年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 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 : 6名(専任0名、兼任6名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 1名(専任0名、兼任1名)

## 5. H30年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H30年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、全国協議会 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

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. H30年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

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

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H30年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 定例の講演会

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 医療関係団体や医療機関への公開

# 小樽市（保健所設置市区(センター未設置)):北海道ブロック

相談件数 56件 うち苦情30件、うち相談26件

1. 受付方法 電話(51回) 面談予約なし(3回) 電子メール(1回) 手紙・Fax(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	19件	医療機関等の紹介、案内	5件
コミュニケーションに関すること	10件	医療費(診療報酬等)	4件
医療機関等の施設	2件	医療知識等を問うもの	1件
医療情報の取扱	8件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	1件
うち、上記以外のもの	8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	40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	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. H30年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 3名(専任0名、兼任3名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 1名(専任0名、兼任1名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H30年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H30年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 無

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、全国協議会 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

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. H30年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H30年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 八戸市（保健所設置市区(センター未設置)):東北ブロック

相談件数 119件 うち苦情20件、うち相談99件

1. 受付方法 電話(106回) 面談予約有(3回) 面談予約なし(10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	11	件
コミュニケーションに関すること	6	件	医療費(診療報酬等)	10	件
医療機関等の施設	4	件	医療知識等を問うもの	4	件
医療情報の取扱	4	件	うち、健康や病気に関すること	0	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	4	件
うち、上記以外のもの	0	件	その他(上記に分類できないもの)	23	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	106	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	18	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. H30年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 7名(専任1名、兼任6名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 1名(専任1名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H30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 : 20名 以下内訳

医師会	2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	10名
看護協会	1名	保健所長	1名		
病院団体	0名	住民代表	2名		

## 6. H30年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(初任者研修 2名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、全国協議会 1名)

休職・退職時の代替要員確保 : 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. H30年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H30年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : 広報誌掲載 ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無



# 高崎市（保健所設置市区(センター未設置)): 関東ブロック

相談件数 158件 うち苦情52件、うち相談106件

1. 受付方法 電話(142回) 面談予約なし(16回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	44件	医療機関等の紹介、案内	13件
コミュニケーションに関すること	27件	医療費(診療報酬等)	13件
医療機関等の施設	6件	医療知識等を問うもの	24件
医療情報の取扱	13件	うち、健康や病気に関すること	4件
うち、カルテ開示	8件	うち、薬品に関すること	11件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	9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)	18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	113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	24件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	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. H30年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 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 : 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 : 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H30年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H30年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(初任者研修 1名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、全国協議会 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

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. H30年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

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

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H30年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載 電話帳掲載 パンフレット等 その他

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 住民向け一般公開

# 川口市（保健所設置市区(センター未設置)): 関東ブロック

相談件数 0件 うち苦情0件、うち相談0件

1. 受付方法相談無し

2. 受付内容

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

3. (1) 傾聴後の対応

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

3. (2) 年間の傾向

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

4. H30年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 3名(専任0名、兼任3名)

保健師 : 1名(専任0名、兼任1名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H30年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

6. H30年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(初任者研修 2名、実践研修 1名、スキルアップ研修 0名、全国協議会 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 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. H30年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 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. H30年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 定例の講演会

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 四日市市（保健所設置市区(センター未設置)):近畿ブロック

相談件数 59件 うち苦情32件、うち相談27件

1. 受付方法 電話(44回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(13回) 手紙・Fax(1回)

### 2. 受付内容

医療行為・医療内容	14	件	医療機関等の紹介、案内	1	件
コミュニケーションに関すること	11	件	医療費(診療報酬等)	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	25	件	うち、健康や病気に関すること	0	件
うち、カルテ開示	1	件	うち、薬品に関すること	0	件
うち、セカンドオピニオン	0	件	うち、上記以外のもの	1	件
うち、上記以外のもの	24	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	37	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	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	6	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	2	件

### 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	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. H30年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 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. H30年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

### 6. H30年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 無

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、全国協議会 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

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. H30年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

### 8. H30年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 枚方市（保健所設置市区(センター未設置)):近畿ブロック

相談件数 419件 うち苦情94件、うち相談325件

1. 受付方法 電話(356回) 面談予約有(12回) 面談予約なし(49回) 手紙・Fax(1回) その他(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	135	件	医療機関等の紹介、案内	118	件
コミュニケーションに関すること	18	件	医療費(診療報酬等)	24	件
医療機関等の施設	17	件	医療知識等を問うもの	43	件
医療情報の取扱	6	件	うち、健康や病気に関すること	31	件
うち、カルテ開示	5	件	うち、薬品に関すること	9	件
うち、セカンドオピニオン	0	件	うち、上記以外のもの	3	件
うち、上記以外のもの	1	件	その他(上記に分類できないもの)	58	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	361	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	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	47	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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. H30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:ひらかた健康ほっとライン24)

センター運営要綱 : 無 センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

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

相談窓口担当者 : 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 : 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. H30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 : 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. H30年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 有

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(初任者研修 1名、実践研修 2名、スキルアップ研修 1名、全国協議会 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(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H30年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H30年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有

i) 実施している内容 : 医療関係団体や医療機関への公開



# 八尾市（保健所設置市区(センター未設置)):近畿ブロック

相談件数 172件 うち苦情62件、うち相談110件

1. 受付方法 電話(151回) 面談予約有(6回) 面談予約なし(12回) 電子メール(1回) 手紙・Fax(1回) その他(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	52件	医療機関等の紹介、案内	42件
コミュニケーションに関すること	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	3件
医療情報の取扱	6件	うち、健康や病気に関すること	1件
うち、カルテ開示	3件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	2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)	27件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	123件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	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	35件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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. H30年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 センター業務従事者が立入検査に行くか : いいえ

専用回線 : 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 : 0名(専任0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 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H30年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H30年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 無

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、全国協議会 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

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. H30年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H30年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 和歌山市（保健所設置市区(センター未設置)):近畿ブロック

相談件数 157件 うち苦情51件、うち相談106件

1. 受付方法 電話(92回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(11回) 電子メール(42回) 手紙・Fax(7回) その他(3回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	29件	医療機関等の紹介、案内	8件
コミュニケーションに関すること	20件	医療費(診療報酬等)	13件
医療機関等の施設	11件	医療知識等を問うもの	7件
医療情報の取扱	55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	4件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	1件
うち、上記以外のもの	54件	その他(上記に分類できないもの)	14件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	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。)	4件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	17件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	20件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	20事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H30年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

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

相談窓口担当者 : 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 : 3名(専任0名、兼任3名)

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

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

## 5. H30年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H30年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(初任者研修 1名、実践研修 1名、スキルアップ研修 1名、全国協議会 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

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. H30年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

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

## 8. H30年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載 電話帳掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 大牟田市（保健所設置市区(センター未設置)）：九州・沖縄ブロック

相談件数 89件 うち苦情36件、うち相談53件

1. 受付方法 電話(79回) 面談予約なし(5回) 電子メール(4回) その他(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	26	件	医療機関等の紹介、案内	36	件
コミュニケーションに関すること	12	件	医療費(診療報酬等)	1	件
医療機関等の施設	0	件	医療知識等を問うもの	4	件
医療情報の取扱	4	件	うち、健康や病気に関すること	0	件
うち、カルテ開示	3	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	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	53	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	32	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	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. H30年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 3名(専任0名、兼任3名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 2名(専任0名、兼任2名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H30年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H30年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、全国協議会 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

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. H30年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H30年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有

i) 実施している内容 : ホームページ掲載

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

# 那覇市（保健所設置市区(センター未設置)):九州・沖縄ブロック

相談件数 14件 うち苦情14件、うち相談0件

1. 受付方法 電話(13回) 面談予約なし(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	6件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	1件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	1件	医療知識等を問うもの	1件
医療情報の取扱	4件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	2件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	1件
うち、上記以外のもの	2件	その他(上記に分類できないもの)	1件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	3件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	3件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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)	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. H30年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 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 : 3名(専任0名、兼任3名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H30年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無

開催頻度(0回/年)

協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

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

## 6. H30年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加人数

(初任者研修 0名、実践研修 0名、スキルアップ研修 0名、全国協議会 0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

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. H30年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

3) 他の行政部署等との連携 : 有( )

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. H30年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 無

i) 実施している内容 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無