

青森県（都道府県）:東北ブロック

相談件数 189件 うち苦情88件、うち相談101件

1. 受付方法 電話(225回) 面談予約有(3回) 面談予約なし(9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	68	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	37	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	30	件
医療情報の取扱	7	件	うち、健康や病気に関すること	20	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	2	件	うち、上記以外のもの	7	件
うち、上記以外のもの	3	件	その他(上記に分類できないもの)	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	19	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	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	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 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : いいえ

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 3名(専任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 : 3名(専任1名、兼任2名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. 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 : 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	1名
看護協会	1名	保健所長	1名		
病院団体	0名	住民代表	1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 4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 : 協議会委員から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 協議会委員から

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

7. 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 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

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

青森市（保健所設置市区センター）：東北ブロック

相談件数 52件 うち苦情14件、うち相談38件

1. 受付方法 電話(39回) 面談予約有(3回) 面談予約なし(4回) 電子メール(6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	12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)	4件
医療機関等の施設	2件	医療知識等を問うもの	5件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	1件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	4件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	4件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	44件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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. 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 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 6名(専任0名、兼任6名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 4名(専任0名、兼任4名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. 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 : 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 意見交換会や連絡会

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター 社会保険事務所 法テラス 厚生局 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 : 広報誌掲載 ホームページ掲載 パンフレット等

2) 医療従事者向け研修 : 無

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

青森県 三戸地方(二次医療圏センター):東北ブロック

相談件数 16件 うち苦情0件、うち相談16件

1. 受付方法 電話(12回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(3回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	4件	医療機関等の紹介、案内	2件
コミュニケーションに関すること	2件	医療費(診療報酬等)	2件
医療機関等の施設	4件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	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	8件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	2件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	3件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	2件

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	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 : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 2名(専任0名、兼任2名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 2名(専任0名、兼任2名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. 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

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

青森県 東地方(二次医療圏センター):東北ブロック

相談件数 5件 うち苦情2件、うち相談3件

1. 受付方法 電話(5回)

2. 受付内容

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

3. (1) 傾聴後の対応

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

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 無

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 3名(専任0名、兼任3名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 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 0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 : 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 :

青森県 弘前(二次医療圏センター):東北ブロック

相談件数 17件 うち苦情0件、うち相談17件

1. 受付方法 電話(13回) 面談予約なし(4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	2件
コミュニケーションに関すること	4件	医療費(診療報酬等)	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)	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	8件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	2件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	7件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2) 年間の傾向

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

4. 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 : 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 : 4名(専任0名、兼任4名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 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 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 : 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

青森県 五所川原(二次医療圏センター):東北ブロック

相談件数 6件 うち苦情6件、うち相談0件

1. 受付方法 電話(6回)

2. 受付内容

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

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	3件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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. 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 : 2名(専任0名、兼任2名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 2名(専任0名、兼任2名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. 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 : 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. 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 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 : 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

岩手県（都道府県）:東北ブロック

相談件数 1019件 うち苦情152件、うち相談867件

1. 受付方法 電話(1014回) 面談予約有(5回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	48	件	医療機関等の紹介、案内	37	件
コミュニケーションに関すること	49	件	医療費(診療報酬等)	21	件
医療機関等の施設	1	件	医療知識等を問うもの	157	件
医療情報の取扱	1	件	うち、健康や病気に関すること	141	件
うち、カルテ開示	1	件	うち、薬品に関すること	16	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)	705	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	860	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。)	157	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. 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 : 4名(専任2名、兼任2名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 1名(専任1名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 1名(専任1名、兼任0名)

5. 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 : 15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	6名
看護協会	1名	保健所長	2名		
病院団体	2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 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 : 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 : 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

盛岡市（保健所設置市区センター）：東北ブロック

相談件数 216件 うち苦情70件、うち相談146件

1. 受付方法 電話(200回) 面談予約有(4回) 面談予約なし(11回) 電子メール(1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	41	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)	7	件
医療機関等の施設	4	件	医療知識等を問うもの	55	件
医療情報の取扱	2	件	うち、健康や病気に関すること	35	件
うち、カルテ開示	0	件	うち、薬品に関すること	10	件
うち、セカンドオピニオン	0	件	うち、上記以外のもの	10	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)	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	169	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	23	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	23	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 : 有

センター業務従事者が立入検査に行くか : はい

専用回線 : 有

相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 5名(専任1名、兼任4名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 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 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 1名(専任1名、兼任0名)

技師等 : 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 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 : 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 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 : 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 : 医療関係団体や医療機関への公開

岩手県 中部(二次医療圏センター): 東北ブロック

相談件数 26件 うち苦情16件、うち相談10件

1. 受付方法 電話(22回) 面談予約なし(2回) 電子メール(2回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	5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	6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	1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	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	1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	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。)	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	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 : 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 : 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 : 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 : 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 : 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 : 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 : 有

i) 実施している内容 : 自治会などへの出前講座

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

岩手県 一関(二次医療圏センター):東北ブロック

相談件数 23件 うち苦情12件、うち相談11件

1. 受付方法 電話(15回) 面談予約なし(5回) 電子メール(2回) 手紙・Fax(1回)

2. 受付内容

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

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	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。)	23件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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. 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 : 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 : 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 : 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 : 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 : 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 電話帳掲載

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 : 有

i) 実施している内容 : 自治会などへの出前講座

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

岩手県 釜石(二次医療圏センター):東北ブロック

相談件数 3件 うち苦情2件、うち相談1件

1. 受付方法 電話(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)	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)	0件

3. (1) 傾聴後の対応

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

3. (2) 年間の傾向

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

4. 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 : 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. 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 : 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 : 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

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 : 有

i) 実施している内容 : 自治会などへの出前講座

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

i) 実施している内容 : 無

岩手県 宮古(二次医療圏センター):東北ブロック

相談件数 10件 うち苦情5件、うち相談5件

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

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	8件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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. 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 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 1名(専任0名、兼任1名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. 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 : 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 :

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

岩手県 久慈(二次医療圏センター):東北ブロック

相談件数 2件 うち苦情1件、うち相談1件

1. 受付方法 電話(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	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	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)	0件

3. (1) 傾聴後の対応

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

3. (2) 年間の傾向

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

4. 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 : 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. 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 : 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 : 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 : 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 : 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

岩手県 二戸(二次医療圏センター):東北ブロック

相談件数 6件 うち苦情6件、うち相談0件

1. 受付方法 電話(5回) 面談予約なし(1回)

2. 受付内容

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

3. (1) 傾聴後の対応

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

3. (2) 年間の傾向

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

4. 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 : 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. 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 : 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(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 : 無

i) 実施している内容 : 無

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

宮城県（都道府県）:東北ブロック

相談件数 1787件 うち苦情440件、うち相談1347件

1. 受付方法 電話(1701回) 面談予約有(5回) 面談予約なし(28回) 電子メール(49回) 手紙・Fax(1回) その他(3回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	434	件	医療機関等の紹介、案内	407	件
コミュニケーションに関すること	224	件	医療費(診療報酬等)	78	件
医療機関等の施設	20	件	医療知識等を問うもの	32	件
医療情報の取扱	67	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	32	件
うち、上記以外のもの	67	件	その他(上記に分類できないもの)	525	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	1,292	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。)	457	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	0	件

3. (2) 年間の傾向

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

4. 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 : 6名(専任2名、兼任4名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 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 : 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 : 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 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 : 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

仙台市（保健所設置市区センター）：東北ブロック

相談件数 972件 うち苦情183件、うち相談789件

1. 受付方法 電話(907回) 面談予約有(13回) 面談予約なし(29回) 電子メール(22回) 手紙・Fax(1回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	136	件	医療機関等の紹介、案内	165	件
コミュニケーションに関すること	97	件	医療費(診療報酬等)	51	件
医療機関等の施設	7	件	医療知識等を問うもの	484	件
医療情報の取扱	14	件	うち、健康や病気にすること	450	件
うち、カルテ開示	5	件	うち、薬品に関すること	25	件
うち、セカンドオピニオン	3	件	うち、上記以外のもの	9	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)	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	870	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。)	61	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	11	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	30	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 : 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 : 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. 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 1名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : その他

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(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 相談事例集等資料の配布

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

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等 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 : 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 電話帳掲載 パンフレット等

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 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

宮城県 大崎(二次医療圏センター):東北ブロック

相談件数 20件 うち苦情10件、うち相談10件

1. 受付方法 電話(17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	7件	医療機関等の紹介、案内	3件
コミュニケーションに関すること	4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	1件
医療情報の取扱	1件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	1件
うち、セカンドオピニオン	1件	うち、上記以外のもの	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	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。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	8件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2) 年間の傾向

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

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. 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 : 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)

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 : 無

i) 実施している内容 : 無

宮城県 栗原(二次医療圏センター): 東北ブロック

相談件数 5件 うち苦情3件、うち相談2件

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

3. (1) 傾聴後の対応

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

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

宮城県 登米(二次医療圏センター):東北ブロック

相談件数 5件 うち苦情4件、うち相談1件

1. 受付方法 電話(3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	2件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	1件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	1件
医療情報の取扱	1件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	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	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	3件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	2件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2) 年間の傾向

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

4. 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 : 2名(専任0名、兼任2名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. 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 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. 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(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. 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

秋田県（都道府県）:東北ブロック

相談件数 428件 うち苦情181件、うち相談247件

1. 受付方法 電話(410回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(8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	126	件	医療機関等の紹介、案内	25	件
コミュニケーションに関すること	71	件	医療費(診療報酬等)	19	件
医療機関等の施設	3	件	医療知識等を問うもの	83	件
医療情報の取扱	25	件	うち、健康や病気に関すること	68	件
うち、カルテ開示	11	件	うち、薬品に関すること	15	件
うち、セカンドオピニオン	0	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	14	件	その他(上記に分類できないもの)	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	362	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	37	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1	件

3. (2) 年間の傾向

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

4. 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 : 8名(専任1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 : 5名(専任0名、兼任5名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 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 : 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 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

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

秋田市（保健所設置市区センター）：東北ブロック

相談件数 259件 うち苦情52件、うち相談207件

1. 受付方法 電話(243回) 面談予約有(4回) 面談予約なし(11回) 電子メール(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	54	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)	14	件
医療機関等の施設	7	件	医療知識等を問うもの	86	件
医療情報の取扱	5	件	うち、健康や病気に関すること	64	件
うち、カルテ開示	0	件	うち、薬品に関すること	11	件
うち、セカンドオピニオン	1	件	うち、上記以外のもの	11	件
うち、上記以外のもの	4	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	233	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	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)	1	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 : 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 : 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 : 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 : 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 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 : 有(相談員同士のミーティング)

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 相談事例集等資料の配布

2) 医療関係団体との連携 : 有

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

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 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 : 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 電話帳掲載 パンフレット等

2) 医療従事者向け研修 : 有

i) 実施している内容 : 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

山形県（都道府県）:東北ブロック

相談件数 513件 うち苦情247件、うち相談266件

1. 受付方法 電話(489回) 面談予約なし(8回) 電子メール(15回) 手紙・Fax(1回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	82	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	68	件	医療費(診療報酬等)	37	件
医療機関等の施設	0	件	医療知識等を問うもの	24	件
医療情報の取扱	6	件	うち、健康や病気に関すること	12	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	3	件	うち、上記以外のもの	7	件
うち、上記以外のもの	3	件	その他(上記に分類できないもの)	238	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	400	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	76	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	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	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. 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 : 4名(専任3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 : 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) : 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 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 : 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 : 有

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等

2) 医療関係団体との連携 : 有

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

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

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 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 : 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

福島県（都道府県）:東北ブロック

相談件数 415件 うち苦情183件、うち相談232件

1. 受付方法 電話(381回) 面談予約有(7回) 面談予約なし(11回) 電子メール(14回) 手紙・Fax(2回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	136	件	医療機関等の紹介、案内	43	件
コミュニケーションに関すること	73	件	医療費(診療報酬等)	30	件
医療機関等の施設	2	件	医療知識等を問うもの	69	件
医療情報の取扱	27	件	うち、健康や病気に関すること	16	件
うち、カルテ開示	1	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	48	件
うち、上記以外のもの	25	件	その他(上記に分類できないもの)	35	件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	325	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。)	16	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	19	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. 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 : 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. 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 0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 : 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 : 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

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

いわき市（保健所設置市区センター）: 東北ブロック

相談件数 268件 うち苦情69件、うち相談199件

1. 受付方法 電話(237回) 面談予約有(7回) 面談予約なし(19回) 電子メール(5回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	41	件	医療機関等の紹介、案内	80	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)	13	件
医療機関等の施設	1	件	医療知識等を問うもの	48	件
医療情報の取扱	6	件	うち、健康や病気に関すること	22	件
うち、カルテ開示	0	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	15	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)	38	件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	216	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。)	24	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	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 : 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 : 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0名、兼任1名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. 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 : 無

協議会委員 : 5名 以下内訳

医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	1名	住民代表	1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 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 : 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 意見交換会や連絡会

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

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

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 : 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 : 有

i) 実施している内容 : 自治会などへの出前講座

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 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

福島県 県中(二次医療圏センター):東北ブロック

相談件数 19件 うち苦情17件、うち相談2件

1. 受付方法 電話(18回) 面談予約なし(1回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	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	5件	医療費(診療報酬等)	1件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	1件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	1件	その他(上記に分類できないもの)	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	19件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	3件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	4件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	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. 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 : 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 : 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 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 1名(専任0名、兼任1名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. 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 : 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 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. 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

福島県 県南(二次医療圏センター):東北ブロック

相談件数 21件 うち苦情12件、うち相談9件

1. 受付方法 電話(19回) 面談予約なし(2回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	6件	医療機関等の紹介、案内	2件
コミュニケーションに関すること	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	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	12件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	10件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1件

3. (2) 年間の傾向

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

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

福島県 会津(二次医療圏センター):東北ブロック

相談件数 50件 うち苦情19件、うち相談31件

1. 受付方法 電話(45回) 面談予約なし(5回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	10	件	医療機関等の紹介、案内	4	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)	5	件
医療機関等の施設	3	件	医療知識等を問うもの	8	件
医療情報の取扱	4	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	1	件
うち、セカンドオピニオン	1	件	うち、上記以外のもの	5	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)	3	件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	35	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	4	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	11	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1	件

3. (2) 年間の傾向

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

福島県 南会津(二次医療圏センター):東北ブロック

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

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	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. 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 : 2名(専任0名、兼任2名)

保健師 : 1名(専任0名、兼任1名)

医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名)

薬剤師 : 1名(専任0名、兼任1名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名)

社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名)

事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名)

技師等 : 0名(専任0名、兼任0名)

その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. 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 : 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

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 : 住民向け一般公開