

# 福岡県 福岡県：都道府県

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

はい	公益財団法人 福岡県メディカルセンター	
はい	相談受付のための専用回線がありますか	はい
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	3名	専従	3名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	2名	専従	2名	兼任/非常勤	0名
合計	5名	専従	5名	兼任/非常勤	0名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	○		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	○	ポスターを作成している	○		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	○
パンフレット（リーフレット等）を作成している	○	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	○	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	予算、職員の配置
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	0名	初任者研修	0名	実践研修	4名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	—	相談実績に関する情報を共有している	—
医療機関との連携は行っていない	—		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	—
相談事例に関する資料を配布している	—	相談実績に関する情報を共有している	—
他の行政部署等との連携は行っていない	—		
4) 連携されている機関			
他部署	—	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	—		
5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答			
①連携されているセンターの種類			
(他の) 都道府県センター	—	(他の) 保健所設置市区センター	—
連携しているセンターはない	—		
②連携内容			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	—	相談事例に関する資料の配布	—
意見交換会や連絡会の開催	—	相談実績に関する情報の共有	—
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	—		
③二次医療圏センターに対して行っている支援			
二次医療圏センターに対する助言、指導	—	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	—
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	—	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	—
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	—		

## 5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	はい	
■研修の実施方法		
講演会	○	事例検討会
その他	—	
研修を実施する計画はない	—	
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。	年1回	

## 相談実績調査(2020年度実績)

### 1. 受付件数

受付件数 合計	1108 件
うち相談	649 件
うち苦情	459 件
うちその他	0 件

### 2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	1107 件	電子メール	0 件
面談(予約有)	1 件	手紙・FAX	0 件
面談(予約無)	0 件	その他	0 件

### 3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	339 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	161 件	医療費(診療報酬等)	88 件
医療情報の取扱 合計	30 件	医療知識等を問うもの 合計	322 件
うち、カルテ開示	9 件	うち、健康や病気に関すること	284 件
うち、セカンドオピニオン	4 件	うち、薬品に関すること	20 件
うち、上記以外のもの	17 件	うち、上記以外のもの	18 件
医療機関等の施設・設備に関すること	9 件	その他(上記に分類できないもの)	122 件

### 4. 相談後の対応

#### 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	743 件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	361 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	3 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	1 件

#### 2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0 件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0 件
-------------------------------	-----	---	-----

# 福岡県 福岡市医療安全相談窓口：保健所設置市区

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
はい	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
はい	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	いいえ

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

職種	人数	専従	人数	兼任/非常勤	人数
医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	20名	専従	0名	兼任/非常勤	20名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	14名	専従	0名	兼任/非常勤	14名
看護師	2名	専従	2名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	36名	専従	2名	兼任/非常勤	34名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	○	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	○	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	○
その他	-		
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	はい
協議会は年に何回開催されていますか。	1回

### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	○	審議の内容が、紛争処理に関する事務等に係るものであって、会議を公開することにより、当該会議の適正な運営に著しい支障が生じるため。	

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	はい				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	0名	初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		はい			
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	はい	相談員同士の声掛け、所内等職場の医師からのアドバイザー機能など					

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	<input type="radio"/>	意見交換会や連絡会を開催している	<input type="radio"/>
相談事例に関する資料を配布している	<input type="radio"/>	相談実績に関する情報を共有している	<input type="radio"/>
医療機関との連携は行っていない	<input type="radio"/>		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	<input type="radio"/>	意見交換会や連絡会を開催している	<input type="radio"/>
相談事例に関する資料を配布している	<input type="radio"/>	相談実績に関する情報を共有している	<input type="radio"/>
他の行政部署等との連携は行っていない	<input type="radio"/>		
4) 連携されている機関			
他部署	<input type="radio"/>	消費生活センター	<input type="radio"/>
社会保険事務所	<input type="radio"/>	法テラス	<input type="radio"/>
厚生局	<input type="radio"/>		
その他	<input type="radio"/>		
5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答			
①連携されているセンターの種類			
(他の) 都道府県センター	<input type="radio"/>	(他の) 保健所設置市区センター	<input type="radio"/>
連携しているセンターはない	<input type="radio"/>		
②連携内容			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	<input type="radio"/>	相談事例に関する資料の配布	<input type="radio"/>
意見交換会や連絡会の開催	<input type="radio"/>	相談実績に関する情報の共有	<input type="radio"/>
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	<input type="radio"/>		
③二次医療圏センターに対して行っている支援			
二次医療圏センターに対する助言、指導	<input type="radio"/>	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	<input type="radio"/>
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	<input type="radio"/>	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	<input type="radio"/>
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	<input type="radio"/>		

## 5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

はい	毎年、医療機関を対象に研修会を行っており、昨年度はコロナ禍のため動画配信で実施した。今年度は新型コロナウイルス感染拡大の状況を見ながら検討しているところである。
----	--

### ■ 研修の実施方法

講演会

<input type="radio"/>	事例検討会	<input type="radio"/>
-----------------------	-------	-----------------------

その他

<input type="radio"/>	講演の動画配信	
-----------------------	---------	--

研修を実施する計画はない

<input type="radio"/>		
-----------------------	--	--

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

年1回	
-----	--

## 相談実績調査（2020年度実績）

### 1. 受付件数

受付件数 合計	1455 件
うち相談	934 件
うち苦情	521 件
うちその他	0 件

### 2. 相談者からの受付手段（1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント）

電話	1335 件	電子メール	15 件
面談（予約有）	7 件	手紙・FAX	4 件
面談（予約無）	92 件	その他	2 件

### 3. 相談内容（1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント）

医療行為・医療内容	406 件	医療機関等の紹介、案内	309 件
コミュニケーションに関すること	234 件	医療費（診療報酬等）	69 件
医療情報の取扱 合計	75 件	医療知識等を問うもの 合計	181 件
うち、カルテ開示	15 件	うち、健康や病気にすること	114 件
うち、セカンドオピニオン	8 件	うち、薬品に関すること	28 件
うち、上記以外のもの	52 件	うち、上記以外のもの	39 件
医療機関等の施設・設備に関すること	70 件	その他（上記に分類できないもの）	111 件

### 4. 相談後の対応

#### 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

1196 件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した（※医療機関等の案内は含まない）	313 件
--------	------------------------------------	-------

苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした

221 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	3 件
-------	---------------------	-----

#### 2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例（※概数）

4 件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（一般社団法人 日本医療安全調査機構）に関連した事例（※概数）	0 件
-----	---	-----

# 福岡県 北九州市医療安全相談コーナー：保健所設置市区

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	はい
はい	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	いいえ

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	2名	専従	2名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	3名	専従	2名	兼任/非常勤	1名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	○
パンフレット（リーフレット等）を作成している	○	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	○	医療関係団体や医療機関に公開している	○
その他	-		
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	十分な運営にかかる適性な人員配置
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	はい				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	はい	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	0名	初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		いいえ			
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	○		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	○		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター	○	(他の) 保健所設置市区センター	○
連携しているセンターはない	○		

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	○	相談事例に関する資料の配布	○
意見交換会や連絡会の開催	○	相談実績に関する情報の共有	○
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	○		

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導	○	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	○
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	○	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	○
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	○		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	はい		
■研修の実施方法			
講演会	○	事例検討会	○
その他	○		
研修を実施する計画はない	○		
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。	年2回		

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	1252 件
うち相談	879 件
うち苦情	372 件
うちその他	1 件

2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	1246 件	電子メール	2 件
面談(予約有)	0 件	手紙・FAX	0 件
面談(予約無)	4 件	その他	0 件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	274 件	医療機関等の紹介、案内	162 件
コミュニケーションに関すること	172 件	医療費(診療報酬等)	81 件
医療情報の取扱 合計	49 件	医療知識等を問うもの 合計	419 件
うち、カルテ開示	7 件	うち、健康や病気にすること	400 件
うち、セカンドオピニオン	4 件	うち、薬品に関すること	18 件
うち、上記以外のもの	38 件	うち、上記以外のもの	1 件
医療機関等の施設・設備に関すること	9 件	その他(上記に分類できないもの)	86 件

4. 相談後の対応

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	732 件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	465 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	44 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	11 件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	1 件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0 件
-------------------------------	-----	---	-----

# 福岡県 久留米市：保健所設置市区

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	いいえ

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名
合計	5名	専従	0名	兼任/非常勤	5名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	○	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	人員の確保、専任職員の配置
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	2名	実践研修	2名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		いいえ			
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	-		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	-		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター	-	(他の) 保健所設置市区センター	-
連携しているセンターはない	○		

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	-	相談事例に関する資料の配布	-
意見交換会や連絡会の開催	-	相談実績に関する情報の共有	-
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	○		

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導	-	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	-
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	-	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	-
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	○		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	はい		
■研修の実施方法			
講演会	○	事例検討会	-
その他	-		
研修を実施する計画はない	-		
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。	年1回		

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	190件
うち相談	77件
うち苦情	113件
うちその他	0件

2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	159件	電子メール	3件
面談(予約有)	3件	手紙・FAX	1件
面談(予約無)	23件	その他	1件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	89件	医療機関等の紹介、案内	22件
コミュニケーションに関すること	33件	医療費(診療報酬等)	9件
医療情報の取扱 合計	5件	医療知識等を問うもの 合計	8件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	1件	うち、薬品に関すること	3件
うち、上記以外のもの	4件	うち、上記以外のもの	5件
医療機関等の施設・設備に関すること	14件	その他(上記に分類できないもの)	10件

4. 相談後の対応

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	134件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	11件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	32件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	1件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件
-------------------------------	----	---	----

# 佐賀県 佐賀県医療安全支援センター：都道府県

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	はい
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名
看護師	1名	専従	1名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	3名	専従	1名	兼任/非常勤	2名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	○	相談件数や相談傾向等については公開することについて特段の必要性を感じていないため。	

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	はい
協議会は年に何回開催されていますか。	1回

### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	○	相談者の中には氏名や医療機関名を伏せた場合であっても、相談内容の公開を望まない方がいらっしゃるため。	

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	はい				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	1名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		はい			
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	<input type="radio"/>	相談実績に関する情報を共有している	<input type="radio"/>
医療機関との連携は行っていない	<input type="radio"/>		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	<input type="radio"/>	意見交換会や連絡会を開催している	<input type="radio"/>
相談事例に関する資料を配布している	<input type="radio"/>	相談実績に関する情報を共有している	<input type="radio"/>
他の行政部署等との連携は行っていない	<input type="radio"/>		
4) 連携されている機関			
他部署	<input type="radio"/>	消費生活センター	<input type="radio"/>
社会保険事務所	<input type="radio"/>	法テラス	<input type="radio"/>
厚生局	<input type="radio"/>		
その他	<input type="radio"/>		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター	<input type="radio"/>	(他の) 保健所設置市区センター	<input type="radio"/>
連携しているセンターはない	<input type="radio"/>		

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	<input type="radio"/>	相談事例に関する資料の配布	<input type="radio"/>
意見交換会や連絡会の開催	<input type="radio"/>	相談実績に関する情報の共有	<input type="radio"/>
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	<input type="radio"/>		

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導	<input type="radio"/>	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	<input type="radio"/>
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	<input type="radio"/>	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	<input type="radio"/>
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	<input type="radio"/>		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	医療従事者への全体的な研修は実施していないが、医療相談があった場合は、医療機関へ情報提供を行う際に個別に助言している。
-----	---

■研修の実施方法

講演会

<input type="radio"/>	事例検討会	<input type="radio"/>
-----------------------	-------	-----------------------

その他

<input type="radio"/>		
-----------------------	--	--

研修を実施する計画はない

<input type="radio"/>	医療従事者への全体的な研修は実施していないが、医療相談があった場合は、医療機関へ情報提供を行う際に個別に助言している。
-----------------------	---

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

<input type="radio"/>	研修を実施する計画はない
-----------------------	--------------

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	264 件
うち相談	62 件
うち苦情	202 件
うちその他	0 件

2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	232 件	電子メール	11 件
面談(予約有)	7 件	手紙・FAX	5 件
面談(予約無)	9 件	その他	0 件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	51 件	医療機関等の紹介、案内	6 件
コミュニケーションに関すること	105 件	医療費(診療報酬等)	19 件
医療情報の取扱 合計	18 件	医療知識等を問うもの 合計	16 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、健康や病気に関すること	9 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、薬品に関すること	4 件
うち、上記以外のもの	17 件	うち、上記以外のもの	3 件
医療機関等の施設・設備に関すること	13 件	その他(上記に分類できないもの)	36 件

4. 相談後の対応

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	264 件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	50 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	70 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0 件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0 件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0 件
-------------------------------	-----	---	-----

# 佐賀県 中部地区医療安全支援センター：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

職種	人数	専従	人数	兼任/非常勤	人数
医師・歯科医師	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	4名	専従	0名	兼任/非常勤	4名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
合計	6名	専従	0名	兼任/非常勤	6名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	○	新型コロナ対応等で多忙なため			

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	○	個人情報に関するものが多く、また、統計は県全体として本課（医務課）が取りまとめているため。	

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	専従職員の配置
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		いいえ			
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	○		

### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	○		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	○		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター

○	(他の) 保健所設置市区センター	○
○		

連携しているセンターはない

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

○	相談事例に関する資料の配布	○
○	相談実績に関する情報の共有	○

意見交換会や連絡会の開催

連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない

○		
---	--	--

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導

○	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	○
○	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	○

二次医療圏センターが運営する業務内容の評価

支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない

○		
---	--	--

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

○	いいえ	新型コロナ対応等で多忙なため	
---	-----	----------------	--

■研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	
---	-------	--

その他

○		
---	--	--

研修を実施する計画はない

○	新型コロナ対応等で多忙なため	
---	----------------	--

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

○	研修を実施する計画はない	
---	--------------	--

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	23件
うち相談	4件
うち苦情	15件
うちその他	4件

2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	19件	電子メール	1件
面談(予約有)	1件	手紙・FAX	1件
面談(予約無)	1件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	10件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	10件	医療費(診療報酬等)	4件
医療情報の取扱 合計	0件	医療知識等を問うもの 合計	1件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	1件
うち、上記以外のもの	0件	うち、上記以外のもの	0件
医療機関等の施設・設備に関すること	2件	その他(上記に分類できないもの)	0件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	9件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	8件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件
-------------------------------	----	---	----

# 佐賀県 東部地区医療安全支援センター：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
はい	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
はい	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	いいえ

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3名
看護師	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	4名	専従	0名	兼任/非常勤	4名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	はい
協議会は年に何回開催されていますか。	1回

### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	はい				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	1名	実践研修	1名	スキルアップ研修	1名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	はい	行政の一般的なメンタルケアサポート					

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	○		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	○		
5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答			
①連携されているセンターの種類			
(他の) 都道府県センター	○	(他の) 保健所設置市区センター	○
連携しているセンターはない	○		
②連携内容			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	○	相談事例に関する資料の配布	○
意見交換会や連絡会の開催	○	相談実績に関する情報の共有	○
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	○		
③二次医療圏センターに対して行っている支援			
二次医療圏センターに対する助言、指導	○	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	○
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	○	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	○
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	○		

## 5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	当センター主催での研修は毎年行っていない。
-----	-----------------------

### ■ 研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	○
---	-------	---

その他

○		○
---	--	---

研修を実施する計画はない

○		○
---	--	---

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

○	研修を実施する計画はない	○
---	--------------	---

## 相談実績調査 (2020年度実績)

### 1. 受付件数

受付件数 合計	11 件
うち相談	1 件
うち苦情	9 件
うちその他	1 件

### 2. 相談者からの受付手段 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	11 件	電子メール	0 件
面談 (予約有)	0 件	手紙・FAX	0 件
面談 (予約無)	0 件	その他	0 件

### 3. 相談内容 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	3 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	5 件	医療費 (診療報酬等)	0 件
医療情報の取扱 合計	2 件	医療知識等を問うもの 合計	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、健康や病気にすること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、上記以外のもの	2 件	うち、上記以外のもの	0 件
医療機関等の施設・設備に関すること	1 件	その他 (上記に分類できないもの)	0 件

### 4. 相談後の対応

#### 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	相談者に他部署や関係機関等を紹介した (※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情報提供・調整・助言等をした	6 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	1 件

#### 2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例 (※概数)	1 件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター (一般社団法人 日本医療安全調査機構) に関連した事例 (※概数)	0 件
--------------------------------	-----	--	-----

# 佐賀県 北部地区医療安全支援センター：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
はい	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
はい	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3名
合計	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	○	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	はい
協議会は年に何回開催されていますか。	1回

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	○		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	○		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類			
(他の) 都道府県センター	○	(他の) 保健所設置市区センター	○
連携しているセンターはない	○		
②連携内容			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	○	相談事例に関する資料の配布	○
意見交換会や連絡会の開催	○	相談実績に関する情報の共有	○
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	○		
③二次医療圏センターに対して行っている支援			
二次医療圏センターに対する助言、指導	○	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	○
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	○	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	○
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	○		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ	例年実施する計画にしていなため。
■研修の実施方法		
講演会	○	事例検討会
その他	○	例年実施する計画にしていなため。
研修を実施する計画はない	○	研修を実施する計画はない
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。		

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	15 件
うち相談	1 件
うち苦情	13 件
うちその他	1 件

2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	15 件	電子メール	0 件
面談(予約有)	0 件	手紙・FAX	0 件
面談(予約無)	0 件	その他	0 件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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

4. 相談後の対応

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	7 件	相談者に他部署や関係機関を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	8 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0 件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0 件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0 件
-------------------------------	-----	---	-----

# 佐賀県 伊万里保健福祉事務所：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
はい	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
はい	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
看護師	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	○	県センターも行っていないため。			

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	○	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

### 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	はい
協議会は年に何回開催されていますか。	1回
■協議会の一般への公開方法	
地域住民による傍聴	- 議事録をHPに公開 -
その他	-
公開は行っていない	○ 県センターが協議会を実施しているため、理由は不明。

#### ■協議会を構成している委員

医師会	1名	歯科医師会	1名	病院団体	0名	弁護士会	1名
看護協会	1名	薬剤師会	1名	保健所長	0名	住民代表	0名
学識経験者	0名						
その他	6名	九州厚生局 1名、各地区センター(5か所)から 5名					

### 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	初任者研修 2名	実践研修 2名	スキルアップ研修 0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ		

### 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	－	相談実績に関する情報を共有している	－
医療機関との連携は行っていない	－		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	－	意見交換会や連絡会を開催している	－
相談事例に関する資料を配布している	－	相談実績に関する情報を共有している	－
他の行政部署等との連携は行っていない	－		
4) 連携されている機関			
他部署	－	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	－		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター	－	(他の) 保健所設置市区センター	－
連携しているセンターはない	－		

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	－	相談事例に関する資料の配布	－
意見交換会や連絡会の開催	－	相談実績に関する情報の共有	－
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	－		

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導	－	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	－
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	－	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	－
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	－		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	
-----	--

■研修の実施方法

講演会

－	事例検討会	－
---	-------	---

その他

－		
---	--	--

研修を実施する計画はない

－		
---	--	--

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

研修を実施する計画はない	
--------------	--

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	17 件
うち相談	2 件
うち苦情	13 件
うちその他	2 件

2. 相談者からの受付手段 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	11 件	電子メール	0 件
面談 (予約有)	2 件	手紙・FAX	1 件
面談 (予約無)	4 件	その他	0 件

3. 相談内容 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	8 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	4 件	医療費 (診療報酬等)	0 件
医療情報の取扱 合計	2 件	医療知識等を問うもの 合計	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、健康や病気にすること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、上記以外のもの	2 件	うち、上記以外のもの	0 件
医療機関等の施設・設備に関すること	1 件	その他 (上記に分類できないもの)	2 件

4. 相談後の対応

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	相談者に他部署や関係機関等を紹介した (※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情報提供・調整・助言等をした	8 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0 件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例 (※概数)	0 件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター (一般社団法人 日本医療安全調査機構) に関連した事例 (※概数)	0 件
--------------------------------	-----	--	-----

# 佐賀県 杵藤保健福祉事務所：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
はい	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
はい	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
合計	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	-
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	はい	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	○		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	○		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター	○	(他の) 保健所設置市区センター	○
連携しているセンターはない	○		

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	○	相談事例に関する資料の配布	○
意見交換会や連絡会の開催	○	相談実績に関する情報の共有	○
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	○		

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導	○	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	○
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	○	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	○
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	○		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ	-
----------------------------------	-----	---

■研修の実施方法

講演会	○	事例検討会	○
その他	○		
研修を実施する計画はない	○		
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。	研修を実施する計画はない		

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	6件
うち相談	1件
うち苦情	5件
うちその他	0件

2. 相談者からの受付手段 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	5件	電子メール	0件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	1件	その他	0件

3. 相談内容 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	6件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	4件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件
-------------------------------	----	---	----

# 長崎県 長崎県医療安全相談センター：都道府県

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
はい	相談受付のための専用回線がありますか	はい
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	1名	専従	1名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	6名	専従	0名	兼任/非常勤	6名
合計	7名	専従	1名	兼任/非常勤	6名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	○		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	○	県医師会報や市町村の通知などに記載を依頼			
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	○
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	○
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	○	医療安全相談センターで作成した事例集をホームページに掲載している。	
周知は行っていない	-		

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	○	医療関係団体や医療機関に公開している	○
その他	○	県全体の相談件数集計結果を長崎県庁ホームページ上に記載	
公開は行っていない	-		

### 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	はい						
協議会は年に何回開催されていますか。	1回						
■協議会の一般への公開方法							
地域住民による傍聴	- 議事録をHPに公開 -						
その他	○ 協議会の具体的資料を長崎県ホームページに公開						
公開は行っていない	-						
■協議会を構成している委員							
医師会	2名	歯科医師会	1名	病院団体	0名	弁護士会	1名
看護協会	1名	薬剤師会	1名	保健所長	0名	住民代表	2名
学識経験者	0名						
その他	1名	医療政策課長					

### 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	はい
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	はい	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	はい
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	初任者研修 0名	実践研修 1名	スキルアップ研修 0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	いいえ
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ		

### 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	-		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	<input type="radio"/>	相談実績に関する情報を共有している	<input type="radio"/>
医療機関との連携は行っていない	-		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	<input type="radio"/>	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
他の行政部署等との連携は行っていない	-		
4) 連携されている機関			
他部署	<input type="radio"/>	消費生活センター	<input type="radio"/>
社会保険事務所	-	法テラス	<input type="radio"/>
厚生局	-		
その他	-		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター

-	(他の) 保健所設置市区センター	<input type="radio"/>
---	------------------	-----------------------

連携しているセンターはない

②連携内容

<input type="radio"/>	相談事例に関する資料の配布	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	相談実績に関する情報の共有	<input type="radio"/>
-		

連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない

③二次医療圏センターに対して行っている支援

<input type="radio"/>	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	<input type="radio"/>
-	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	-
-		

二次医療圏センターに対する助言、指導

二次医療圏センターが運営する業務内容の評価

支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	コロナ関係業務を優先させるため。
-----	------------------

■研修の実施方法

講演会

-	事例検討会	<input type="radio"/>
-		
-		

その他

研修を実施する計画はない

研修を実施する計画はない	
--------------	--

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	273 件
うち相談	215 件
うち苦情	58 件
うちその他	0 件

2. 相談者からの受付手段 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	253 件	電子メール	11 件
面談 (予約有)	0 件	手紙・FAX	5 件
面談 (予約無)	4 件	その他	0 件

3. 相談内容 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	62 件	医療機関等の紹介、案内	32 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)	5 件
医療情報の取扱 合計	19 件	医療知識等を問うもの 合計	19 件
うち、カルテ開示	8 件	うち、健康や病気に関すること	12 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、薬品に関すること	1 件
うち、上記以外のもの	11 件	うち、上記以外のもの	6 件
医療機関等の施設・設備に関すること	7 件	その他 (上記に分類できないもの)	56 件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供 (※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	200 件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した (※医療機関等の案内は含まない)	29 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	34 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	4 件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例 (※概数)	2 件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター (一般社団法人 日本医療安全調査機構) に関連した事例 (※概数)	0 件
--------------------------------	-----	--	-----

# 長崎県 長崎市医療安全相談窓口：保健所設置市区

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
はい	相談受付のための専用回線がありますか	はい
はい	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	いいえ

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	6名	専従	0名	兼任/非常勤	6名
合計	7名	専従	0名	兼任/非常勤	7名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	○
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	○	医療関係団体や医療機関に公開している	○
その他	-		
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	協議会の設置はないが、要綱に相談内容や業務運営に必要な検討を行うための連絡調整会議を定めている。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		いいえ			
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	○		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	○		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター	○	(他の) 保健所設置市区センター	○
連携しているセンターはない	○		

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	○	相談事例に関する資料の配布	○
意見交換会や連絡会の開催	○	相談実績に関する情報の共有	○
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	○		

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導	○	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	○
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	○	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	○
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	○		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	計画していない
-----	---------

■研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	○
---	-------	---

その他

○	県が毎年、研修会を開催しているため	
---	-------------------	--

研修を実施する計画はない

○	研修を実施する計画はない
---	--------------

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	317件
うち相談	281件
うち苦情	36件
うちその他	0件

2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	294件	電子メール	3件
面談(予約有)	4件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	16件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	74件	医療機関等の紹介、案内	143件
コミュニケーションに関すること	34件	医療費(診療報酬等)	15件
医療情報の取扱 合計	3件	医療知識等を問うもの 合計	9件
うち、カルテ開示	1件	うち、健康や病気にすること	7件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	1件
うち、上記以外のもの	2件	うち、上記以外のもの	1件
医療機関等の施設・設備に関すること	8件	その他(上記に分類できないもの)	31件

4. 相談後の対応

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	235件	相談者に他部署や関係機関を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	25件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	37件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件
-------------------------------	----	---	----

# 長崎県 佐世保市医療安全支援センター：保健所設置市区

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
はい	相談受付のための専用回線がありますか	はい
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	いいえ

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	1名	専従	1名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	2名	専従	1名	兼任/非常勤	1名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	○
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	○	保健福祉審議会にて統計情報を資料として配布	
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	2018年協議会廃止
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	はい	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	2名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		いいえ			
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
他の行政部署等との連携は行っていない	-		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	-		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター	-	(他の) 保健所設置市区センター	-
連携しているセンターはない	○		

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	-	相談事例に関する資料の配布	-
意見交換会や連絡会の開催	-	相談実績に関する情報の共有	-
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	○		

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導	-	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	-
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	-	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	-
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	○		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	はい		
■研修の実施方法			
講演会	○	事例検討会	-
その他	-		
研修を実施する計画はない	-		
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。	年1回		

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	185件
うち相談	154件
うち苦情	31件
うちその他	0件

2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	166件	電子メール	11件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	8件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	19件	医療機関等の紹介、案内	60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)	14件
医療情報の取扱 合計	3件	医療知識等を問うもの 合計	23件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気にすること	17件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	3件
うち、上記以外のもの	3件	うち、上記以外のもの	3件
医療機関等の施設・設備に関すること	0件	その他(上記に分類できないもの)	37件

4. 相談後の対応

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	133件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	26件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	6件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件
-------------------------------	----	---	----

# 長崎県 西彼地域医療安全相談センター：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
はい	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
はい	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
合計	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	○
その他	-		
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	はい
協議会は年に何回開催されていますか。	1回

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	はい				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	いいえ				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	-		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	<input type="radio"/>	相談実績に関する情報を共有している	<input type="radio"/>
医療機関との連携は行っていない	<input type="radio"/>		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	<input type="radio"/>	意見交換会や連絡会を開催している	<input type="radio"/>
相談事例に関する資料を配布している	<input type="radio"/>	相談実績に関する情報を共有している	<input type="radio"/>
他の行政部署等との連携は行っていない	<input type="radio"/>		
4) 連携されている機関			
他部署	<input type="radio"/>	消費生活センター	<input type="radio"/>
社会保険事務所	<input type="radio"/>	法テラス	<input type="radio"/>
厚生局	<input type="radio"/>		
その他	<input type="radio"/>		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター

<input type="radio"/>	(他の) 保健所設置市区センター	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>		

連携しているセンターはない

②連携内容

<input type="radio"/>	相談事例に関する資料の配布	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	相談実績に関する情報の共有	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>		

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等  
意見交換会や連絡会の開催  
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない

③二次医療圏センターに対して行っている支援

<input type="radio"/>	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>		

二次医療圏センターに対する助言、指導  
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価  
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

はい	
----	--

■研修の実施方法

講演会

<input type="radio"/>	事例検討会	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>		

その他

研修を実施する計画はない

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

年1回	
-----	--

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	12件
うち相談	10件
うち苦情	2件
うちその他	0件

2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	11件	電子メール	0件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	1件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	4件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	7件	医療費(診療報酬等)	0件
医療情報の取扱 合計	0件	医療知識等を問うもの 合計	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気にすること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、上記以外のもの	0件	うち、上記以外のもの	0件
医療機関等の施設・設備に関すること	1件	その他(上記に分類できないもの)	0件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	11件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	1件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件
-------------------------------	----	---	----

# 長崎県 県央地域医療安全相談センター：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
合計	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	○
その他	-		
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	はい
協議会は年に何回開催されていますか。	1回

### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	0名	初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	いいえ				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	○		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	○		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター		(他の) 保健所設置市区センター	
連携しているセンターはない			

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等		相談事例に関する資料の配布	
意見交換会や連絡会の開催		相談実績に関する情報の共有	
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない			

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導		二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価		二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない			

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	はい	
■研修の実施方法		
講演会	○	事例検討会
その他	○	
研修を実施する計画はない		
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。	年1回	

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	43件
うち相談	30件
うち苦情	13件
うちその他	0件

2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	38件	電子メール	2件
面談(予約有)	1件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	2件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	19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	10件	医療費(診療報酬等)	2件
医療情報の取扱 合計	4件	医療知識等を問うもの 合計	1件
うち、カルテ開示	1件	うち、健康や病気にすること	0件
うち、セカンドオピニオン	1件	うち、薬品に関すること	1件
うち、上記以外のもの	2件	うち、上記以外のもの	0件
医療機関等の施設・設備に関すること	2件	その他(上記に分類できないもの)	3件

4. 相談後の対応

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	24件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	14件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	1件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件
-------------------------------	----	---	----

# 長崎県 県南地域医療安全相談センター：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
合計	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	○
その他	-		
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	はい
協議会は年に何回開催されていますか。	1回

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	○	個別の相談事例報告を含むため	

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	はい				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	—	相談実績に関する情報を共有している	—
医療機関との連携は行っていない	—		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	—	意見交換会や連絡会を開催している	—
相談事例に関する資料を配布している	—	相談実績に関する情報を共有している	—
他の行政部署等との連携は行っていない	—		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	○	県内の他の医療安全相談センター	

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター	—	(他の) 保健所設置市区センター	—
連携しているセンターはない	—		

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	—	相談事例に関する資料の配布	—
意見交換会や連絡会の開催	—	相談実績に関する情報の共有	—
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	—		

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導	—	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	—
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	—	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	—
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	—		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	はい		
■研修の実施方法			
講演会	—	事例検討会	—
その他	○	研修資料配布により開催予定。	
研修を実施する計画はない	—		
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。	年1回		

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	15件
うち相談	8件
うち苦情	7件
うちその他	0件

2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	8件	電子メール	2件
面談(予約有)	4件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	1件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	4件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	0件	医療費(診療報酬等)	0件
医療情報の取扱 合計	7件	医療知識等を問うもの 合計	0件
うち、カルテ開示	1件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、上記以外のもの	6件	うち、上記以外のもの	0件
医療機関等の施設・設備に関すること	1件	その他(上記に分類できないもの)	3件

4. 相談後の対応

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	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	6件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件
-------------------------------	----	---	----

# 長崎県 県北地域医療安全相談センター：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
合計	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	○
その他	-		
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	はい
協議会は年に何回開催されていますか。	1回

### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	○	公開する理由が見当たらないから	

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	はい				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	いいえ				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	○		

### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	○		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	○		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター	○	(他の) 保健所設置市区センター	○
連携しているセンターはない	○		

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	○	相談事例に関する資料の配布	○
意見交換会や連絡会の開催	○	相談実績に関する情報の共有	○
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	○		

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導	○	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	○
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	○	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	○
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	○		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	はい	
■研修の実施方法		
講演会	○	事例検討会
その他	○	医療機関へ資料配布
研修を実施する計画はない	○	
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。	年1回	

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	4件
うち相談	2件
うち苦情	2件
うちその他	0件

2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	4件	電子メール	0件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	0件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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

4. 相談後の対応

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	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	0件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件
-------------------------------	----	---	----

# 長崎県 五島地域医療安全相談センター：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

職種	人数	専従	兼任/非常勤
医師・歯科医師	1名	0名	1名
薬剤師	1名	0名	1名
助産婦	0名	0名	0名
社会福祉士等福祉職	1名	0名	1名
行政官	1名	0名	1名
看護師	0名	0名	0名
臨床検査技師	1名	0名	1名
その他	7名	0名	7名
合計	12名	0名	12名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている  
 ホームページに掲載している  
 パンフレット（リーフレット等）を作成している  
 その他

-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	<input type="radio"/>
○	広報誌に掲載している	-		
-	ポスターを作成している	-		
-	連絡調整会議において住民代表者（町内会連合会長）を会議構成員として、当会議において情報提供等をおこなっている。			

啓発や情報提供は行っていない

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している  
 パンフレット（リーフレット等）を作成している  
 ポスターを作成している  
 その他

○	広報誌に掲載している	-
-	電話帳に掲載している	-
-	SNSで発信している	○
○	当保健所で受入れを行っている学生実習（医学部、歯学部等）において、センター相談内容を事例検討のテーマにした学習を行っている等	

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

周知は行っていない  
 一般への公開を行っている  
 その他  
 公開は行っていない

-	医療関係団体や医療機関に公開している	○
○	保健所として独自で一般への公開は行っていない。	

### 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。

いいえ	参考：五島地域医療安全相談センター連絡調整会議を設置している。 （目的：五島地域医療安全相談センター業務の円滑な実施に資するため。年1回開催）
0回	

協議会は年に何回開催されていますか。

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴  
 その他  
 公開は行っていない

-	議事録をHPに公開	-
-		
-		

#### ■協議会を構成している委員

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

### 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか  
 内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか  
 相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか  
 『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数  
 同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数  
 相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか

いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ
はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	はい
いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ
	初任者研修 1名   実践研修 1名   スキルアップ研修 0名	
0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	いいえ
いいえ		

### 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	<input type="radio"/>	意見交換会や連絡会を開催している	<input type="radio"/>
相談事例に関する資料を配布している	<input type="radio"/>	相談実績に関する情報を共有している	<input type="radio"/>
医療機関との連携は行っていない	-		
2) 医療関係団体との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	<input type="radio"/>	意見交換会や連絡会を開催している	<input type="radio"/>
相談事例に関する資料を配布している	<input type="radio"/>	相談実績に関する情報を共有している	<input type="radio"/>
医療機関との連携は行っていない	-		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	<input type="radio"/>	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
他の行政部署等との連携は行っていない	-		
4) 連携されている機関			
他部署	<input type="radio"/>	消費生活センター	<input type="radio"/>
社会保険事務所	<input type="radio"/>	法テラス	-
厚生局	-		
その他	<input type="radio"/>	必要に応じて、県本庁関係部局に相談している。	
5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答			
①連携されているセンターの種類			
(他の) 都道府県センター	<input type="radio"/>	(他の) 保健所設置市区センター	<input type="radio"/>
連携しているセンターはない	-		
②連携内容			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	<input type="radio"/>	相談事例に関する資料の配布	-
意見交換会や連絡会の開催	-	相談実績に関する情報の共有	-
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	-		
③二次医療圏センターに対して行っている支援			
二次医療圏センターに対する助言、指導	-	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	-
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	-	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	-
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	-		

## 5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	新型コロナ対応等で業務が逼迫しているため。(資料配布等を検討中)
-----	----------------------------------

### ■研修の実施方法

講演会

-	事例検討会	-
---	-------	---

その他

<input type="radio"/>	資料配布を検討中。
-----------------------	-----------

研修を実施する計画はない

-	
---	--

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

研修を実施する計画はない	
--------------	--

## 相談実績調査(2020年度実績)

### 1. 受付件数

受付件数 合計	8件
うち相談	6件
うち苦情	2件
うちその他	0件

### 2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	6件	電子メール	0件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	2件	その他	0件

### 3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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

### 4. 相談後の対応

#### 1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	4件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	2件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

#### 2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件
-------------------------------	----	---	----

# 長崎県 上五島保健所医療安全相談センター：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
はい	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
合計	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	○	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

### 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	相談件数が少なく、医師会もないため設置していない。困難な事例に対しては、県庁の担当部署と連携を取りながら対応している。相談対応事例は全て県庁へ報告し、問題事例については県で設置している協議会で審議いただく。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

#### ■協議会を構成している委員

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

### 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	はい				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	はい				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	はい	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	はい				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		いいえ			
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

### 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	-		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	-		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	-		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	-		
5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答			
①連携されているセンターの種類			
(他の) 都道府県センター	-	(他の) 保健所設置市区センター	-
連携しているセンターはない	-		
②連携内容			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	-	相談事例に関する資料の配布	-
意見交換会や連絡会の開催	-	相談実績に関する情報の共有	-
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	-		
③二次医療圏センターに対して行っている支援			
二次医療圏センターに対する助言、指導	-	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	-
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	-	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	-
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	-		

## 5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ	県の方針で今年度は実施なし。
■研修の実施方法		
講演会	-	事例検討会
その他	-	
研修を実施する計画はない	-	
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。		研修を実施する計画はない

## 相談実績調査(2020年度実績)

### 1. 受付件数

受付件数 合計	2件
うち相談	0件
うち苦情	2件
うちその他	0件

### 2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	2件	電子メール	0件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	0件	その他	0件

### 3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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

### 4. 相談後の対応

#### 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	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	1件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

#### 2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件
-------------------------------	----	---	----

# 長崎県 対馬地域医療安全相談センター：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	医療安全相談連絡調整会議を設置し、連携・調整・アドバイスを行っている。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	はい				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	1名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	－	相談実績に関する情報を共有している	－
医療機関との連携は行っていない	－		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	－	意見交換会や連絡会を開催している	－
相談事例に関する資料を配布している	－	相談実績に関する情報を共有している	－
他の行政部署等との連携は行っていない	－		
4) 連携されている機関			
他部署	－	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	－		
5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答			
①連携されているセンターの種類			
(他の) 都道府県センター	－	(他の) 保健所設置市区センター	－
連携しているセンターはない	－		
②連携内容			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	－	相談事例に関する資料の配布	－
意見交換会や連絡会の開催	－	相談実績に関する情報の共有	－
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	－		
③二次医療圏センターに対して行っている支援			
二次医療圏センターに対する助言、指導	－	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	－
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	－	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	－
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	－		

## 5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	コロナ禍により中止となった。
-----	----------------

### ■ 研修の実施方法

講演会

－	事例検討会	－
---	-------	---

その他

－		
---	--	--

研修を実施する計画はない

－	新型コロナの感染予防対策として	
---	-----------------	--

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

	研修を実施する計画はない
--	--------------

## 相談実績調査 (2020年度実績)

### 1. 受付件数

受付件数 合計	3件
うち相談	1件
うち苦情	2件
うちその他	0件

### 2. 相談者からの受付手段 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	3件	電子メール	0件
面談 (予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談 (予約無)	0件	その他	0件

### 3. 相談内容 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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

### 4. 相談後の対応

#### 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	相談者に他部署や関係機関を紹介した (※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情報提供・調整・助言等をした	1件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

#### 2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例 (※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター (一般社団法人 日本医療安全調査機構) に関連した事例 (※概数)	0件
--------------------------------	----	--	----

# 熊本県 熊本県：都道府県

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
合計	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	○	特になし			

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	○	特になし	

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	○	特になし	

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	特になし
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	いいえ				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	<input type="checkbox"/>	相談実績に関する情報を共有している	<input type="checkbox"/>
医療機関との連携は行っていない	<input type="checkbox"/>		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	<input type="checkbox"/>	意見交換会や連絡会を開催している	<input type="checkbox"/>
相談事例に関する資料を配布している	<input type="checkbox"/>	相談実績に関する情報を共有している	<input type="checkbox"/>
他の行政部署等との連携は行っていない	<input type="checkbox"/>		
4) 連携されている機関			
他部署	<input type="checkbox"/>	消費生活センター	<input type="checkbox"/>
社会保険事務所	<input type="checkbox"/>	法テラス	<input type="checkbox"/>
厚生局	<input type="checkbox"/>		
その他	<input type="checkbox"/>		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類			
(他の) 都道府県センター	<input type="checkbox"/>	(他の) 保健所設置市区センター	<input type="checkbox"/>
連携しているセンターはない	<input type="checkbox"/>		
②連携内容			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	<input type="checkbox"/>	相談事例に関する資料の配布	<input type="checkbox"/>
意見交換会や連絡会の開催	<input type="checkbox"/>	相談実績に関する情報の共有	<input type="checkbox"/>
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	<input type="checkbox"/>		
③二次医療圏センターに対して行っている支援			
二次医療圏センターに対する助言、指導	<input type="checkbox"/>	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	<input type="checkbox"/>
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	<input type="checkbox"/>	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	<input type="checkbox"/>
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	<input type="checkbox"/>		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ	研修を実施する機関ではないため。
■研修の実施方法		
講演会	<input type="checkbox"/>	事例検討会
その他	<input type="checkbox"/>	
研修を実施する計画はない	<input type="checkbox"/>	研修を実施する機関ではないため。
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。		研修を実施する計画はない

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	5件
うち相談	3件
うち苦情	0件
うちその他	2件

2. 相談者からの受付手段 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	5件	電子メール	0件
面談 (予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談 (予約無)	0件	その他	0件

3. 相談内容 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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

4. 相談後の対応

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	相談者に他部署や関係機関を紹介した (※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情報提供・調整・助言等をした	0件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例 (※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター (一般社団法人 日本医療安全調査機構) に関連した事例 (※概数)	0件
--------------------------------	----	--	----

# 熊本県 熊本市医療安全相談窓口：保健所設置市区

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
はい	相談受付のための専用回線がありますか	はい
はい	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	3名	専従	3名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名
合計	5名	専従	3名	兼任/非常勤	2名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	○	ポスターを作成している	○		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	○	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	○	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	○	協議会で報告	
公開は行っていない	○	特に理由はない	

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	はい
協議会は年に何回開催されていますか。	1回

### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	○	個人情報上の問題	

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	はい
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	はい	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	はい
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	初任者研修 1名	実践研修 0名	スキルアップ研修 0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	2名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ		

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	-		

### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	○		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	○		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター	○	(他の) 保健所設置市区センター	○
連携しているセンターはない	○		

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	○	相談事例に関する資料の配布	○
意見交換会や連絡会の開催	○	相談実績に関する情報の共有	○
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	○		

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導	○	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	○
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	○	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	○
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	○		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	新型コロナの影響により中止
-----	---------------

■研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	○
---	-------	---

その他

○	新型コロナの影響により中止
---	---------------

研修を実施する計画はない

○	研修を実施する計画はない
---	--------------

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	1171 件
うち相談	945 件
うち苦情	226 件
うちその他	0 件

2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	1124 件	電子メール	16 件
面談(予約有)	4 件	手紙・FAX	0 件
面談(予約無)	27 件	その他	0 件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	105 件	医療機関等の紹介、案内	168 件
コミュニケーションに関すること	124 件	医療費(診療報酬等)	35 件
医療情報の取扱 合計	14 件	医療知識等を問うもの 合計	658 件
うち、カルテ開示	5 件	うち、健康や病気にすること	630 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、薬品に関すること	20 件
うち、上記以外のもの	7 件	うち、上記以外のもの	8 件
医療機関等の施設・設備に関すること	5 件	その他(上記に分類できないもの)	0 件

4. 相談後の対応

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	1161 件	相談者に他部署や関係機関を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	50 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	60 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0 件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0 件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0 件
-------------------------------	-----	---	-----

# 熊本県 宇城保健所：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
はい	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	○	公開を必要と考えていないため。	

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	専従職員の確保
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	はい				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	0名	初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	○		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	○		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類			
(他の) 都道府県センター	○	(他の) 保健所設置市区センター	○
連携しているセンターはない	○		
②連携内容			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	○	相談事例に関する資料の配布	○
意見交換会や連絡会の開催	○	相談実績に関する情報の共有	○
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	○		
③二次医療圏センターに対して行っている支援			
二次医療圏センターに対する助言、指導	○	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	○
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	○	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	○
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	○		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ	担当職員が兼任のため、研修を計画・実施する余裕がない。
■研修の実施方法		
講演会	○	事例検討会
その他	○	
研修を実施する計画はない	○	
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。		研修を実施する計画はない

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	12件
うち相談	3件
うち苦情	9件
うちその他	0件

2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	11件	電子メール	0件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	1件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	4件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	8件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件
-------------------------------	----	---	----

# 熊本県 有明保健所医療安全相談窓口：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
合計	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	○	特になし			

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	○	特になし	

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	○	特になし	

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	特になし
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	いいえ				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	○		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	○		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類			
(他の) 都道府県センター	○	(他の) 保健所設置市区センター	○
連携しているセンターはない	○		
②連携内容			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	○	相談事例に関する資料の配布	○
意見交換会や連絡会の開催	○	相談実績に関する情報の共有	○
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	○		
③二次医療圏センターに対して行っている支援			
二次医療圏センターに対する助言、指導	○	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	○
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	○	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	○
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	○		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ	研修を実施する機関ではないため。
■研修の実施方法		
講演会	○	事例検討会
その他	○	研修を実施する機関ではないため。
研修を実施する計画はない	○	研修を実施する計画はない
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。		

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	5件
うち相談	3件
うち苦情	0件
うちその他	2件

2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	5件	電子メール	0件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	0件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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

4. 相談後の対応

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	相談者に他部署や関係機関を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	0件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件
-------------------------------	----	---	----

# 熊本県 山鹿保健所医療安全支援センター：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
合計	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	○	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	二次医療圏ごとではなく、集約して開催する。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	0名	初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	○		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	○		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター		(他の) 保健所設置市区センター	
連携しているセンターはない			

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等		相談事例に関する資料の配布	
意見交換会や連絡会の開催		相談実績に関する情報の共有	
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない			

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導		二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価		二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない			

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ	当保健所は、医療機関への医療安全確保に関する指導権限等を有していないため。
■研修の実施方法		
講演会	○	事例検討会
その他	○	当保健所は、医療機関への医療安全確保に関する指導権限等を有していないため。
研修を実施する計画はない		研修を実施する計画はない
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となりますか。		

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	0件
うち相談	0件
うち苦情	0件
うちその他	0件

2. 相談者からの受付手段 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	0件	電子メール	0件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	0件	その他	0件

3. 相談内容 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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

4. 相談後の対応

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	相談者に他部署や関係機関を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	0件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件
-------------------------------	----	---	----

# 熊本県 菊池保健所医療安全支援センター：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	4名	専従	0名	兼任/非常勤	4名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	4名	専従	0名	兼任/非常勤	4名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-	特に理由なし			

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	○	特に理由なし	

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	設置の予定はない。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	○	未設置のため	

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	○		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	○		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター	○	(他の) 保健所設置市区センター	○
連携しているセンターはない	○		

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	○	相談事例に関する資料の配布	○
意見交換会や連絡会の開催	○	相談実績に関する情報の共有	○
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	○		

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導	○	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	○
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	○	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	○
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	○		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	業務として取り組んでいないため
-----	-----------------

■研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	○
---	-------	---

その他

○		
---	--	--

研修を実施する計画はない

○	業務として取り組んでいないため
---	-----------------

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

○	研修を実施する計画はない
---	--------------

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	8 件
うち相談	5 件
うち苦情	3 件
うちその他	0 件

2. 相談者からの受付手段 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	5 件	電子メール	0 件
面談 (予約有)	0 件	手紙・FAX	0 件
面談 (予約無)	3 件	その他	0 件

3. 相談内容 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	8 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	4 件	医療費 (診療報酬等)	2 件
医療情報の取扱 合計	0 件	医療知識等を問うもの 合計	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
医療機関等の施設・設備に関すること	0 件	その他 (上記に分類できないもの)	0 件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供 (※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	4 件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した (※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情報提供・調整・助言等をした	4 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0 件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例 (※概数)	0 件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター (一般社団法人 日本医療安全調査機構) に関連した事例 (※概数)	0 件
--------------------------------	-----	--	-----

# 熊本県 阿蘇保健所：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
合計	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ
協議会は年に何回開催されていますか。	0回

### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	はい				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	0名	初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	いいえ				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	○		

### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	○		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	○		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター	○	(他の) 保健所設置市区センター	○
連携しているセンターはない	○		

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	○	相談事例に関する資料の配布	○
意見交換会や連絡会の開催	○	相談実績に関する情報の共有	○
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	○		

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導	○	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	○
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	○	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	○
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	○		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ		
■研修の実施方法			
講演会	○	事例検討会	○
その他	○		
研修を実施する計画はない	○		
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。		研修を実施する計画はない	

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	3件
うち相談	0件
うち苦情	3件
うちその他	0件

2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	1件	電子メール	1件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	1件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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

4. 相談後の対応

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	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	1件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件
-------------------------------	----	---	----

# 熊本県 御船保健所：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	1名	専従	1名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	4名	専従	4名	兼任/非常勤	0名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	5名	専従	5名	兼任/非常勤	0名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他					
啓発や情報提供は行っていない					

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他			
周知は行っていない	-	本庁で一括して周知を行っている	

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他			
公開は行っていない	-	本庁に報告しており、その後の判断については本庁が行う	

### 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	協議会を設置するようにはなっていない。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他			
公開は行っていない			

#### ■協議会を構成している委員

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

### 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	0名	初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		いいえ			
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

### 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない			

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	－	相談実績に関する情報を共有している	－
医療機関との連携は行っていない	－		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	－	意見交換会や連絡会を開催している	－
相談事例に関する資料を配布している	－	相談実績に関する情報を共有している	－
他の行政部署等との連携は行っていない	－		
4) 連携されている機関			
他部署	－	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	－		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター

－	(他の) 保健所設置市区センター	－
○		

連携しているセンターはない

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

－	相談事例に関する資料の配布	－
－	相談実績に関する情報の共有	－

意見交換会や連絡会の開催

連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない

－		
---	--	--

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導

－	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	－
---	------------------------	---

二次医療圏センターが運営する業務内容の評価

－	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	－
---	-----------------------	---

支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない

－		
---	--	--

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	実施予定なし
-----	--------

■研修の実施方法

講演会

－	事例検討会	－
---	-------	---

その他

－		
---	--	--

研修を実施する計画はない

－		
---	--	--

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

研修を実施する計画はない
--------------

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	2件
うち相談	0件
うち苦情	2件
うちその他	0件

2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	2件	電子メール	0件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	0件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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

4. 相談後の対応

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	相談者に他部署や関係機関を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	1件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件
-------------------------------	----	---	----

# 熊本県 八代保健所医療安全相談窓口：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
はい	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	4名	専従	0名	兼任/非常勤	4名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	4名	専従	0名	兼任/非常勤	4名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	○	熊本県庁医療安全相談窓口で熊本県 HP に掲載する等しており、二次医療圏単位では行っていない。			

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	○	県内の医療安全相談窓口の相談件数は熊本県 HP で公開されているが10か所ある県保健所の合計件数が公開されている。	
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	二次医療圏での設置の必要性
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	初任者研修 0名	実践研修 0名	スキルアップ研修 1名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	1名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ		

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	<input type="radio"/>	意見交換会や連絡会を開催している	<input type="text" value="-"/>
相談事例に関する資料を配布している	<input type="text" value="-"/>	相談実績に関する情報を共有している	<input type="text" value="-"/>
医療機関との連携は行っていない	<input type="text" value="-"/>		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	<input type="radio"/>	意見交換会や連絡会を開催している	<input type="text" value="-"/>
相談事例に関する資料を配布している	<input type="text" value="-"/>	相談実績に関する情報を共有している	<input type="text" value="-"/>
他の行政部署等との連携は行っていない	<input type="text" value="-"/>		
4) 連携されている機関			
他部署	<input type="radio"/>	消費生活センター	<input type="text" value="-"/>
社会保険事務所	<input type="text" value="-"/>	法テラス	<input type="text" value="-"/>
厚生局	<input type="text" value="-"/>		
その他	<input type="text" value="-"/>		
5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答			
①連携されているセンターの種類			
(他の) 都道府県センター	<input type="text" value="-"/>	(他の) 保健所設置市区センター	<input type="text" value="-"/>
連携しているセンターはない	<input type="text" value="-"/>		
②連携内容			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	<input type="text" value="-"/>	相談事例に関する資料の配布	<input type="text" value="-"/>
意見交換会や連絡会の開催	<input type="text" value="-"/>	相談実績に関する情報の共有	<input type="text" value="-"/>
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	<input type="text" value="-"/>		
③二次医療圏センターに対して行っている支援			
二次医療圏センターに対する助言、指導	<input type="text" value="-"/>	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	<input type="text" value="-"/>
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	<input type="text" value="-"/>	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	<input type="text" value="-"/>
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	<input type="text" value="-"/>		

## 5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

<input type="radio"/>	いいえ	二次医療圏単位での実施の必要性が生じていない。	<input type="text" value="-"/>
-----------------------	-----	-------------------------	--------------------------------

### ■研修の実施方法

講演会

<input type="text" value="-"/>	事例検討会	<input type="text" value="-"/>
--------------------------------	-------	--------------------------------

その他

<input type="text" value="-"/>		
--------------------------------	--	--

研修を実施する計画はない

<input type="radio"/>	二次医療圏単位での実施を計画する必要性が生じていない。	
-----------------------	-----------------------------	--

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

<input type="text" value="-"/>	研修を実施する計画はない	
--------------------------------	--------------	--

## 相談実績調査(2020年度実績)

### 1. 受付件数

受付件数 合計	15 件
うち相談	8 件
うち苦情	5 件
うちその他	2 件

### 2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	12 件	電子メール	0 件
面談(予約有)	0 件	手紙・FAX	0 件
面談(予約無)	3 件	その他	0 件

### 3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	3 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	2 件	医療費(診療報酬等)	2 件
医療情報の取扱 合計	1 件	医療知識等を問うもの 合計	0 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
医療機関等の施設・設備に関すること	5 件	その他(上記に分類できないもの)	2 件

### 4. 相談後の対応

#### 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	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	8 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	2 件

#### 2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0 件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0 件
-------------------------------	-----	---	-----

# 熊本県 水俣保健所：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
合計	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	○ 関係機関から提供されたポスターやパンフレット等を所内に掲示（設置）				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	○ 県庁主管課でまとめて公開している		
公開は行っていない	-		

### 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	人員（マンパワー）	
協議会は年に何回開催されていますか。	0回		

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

#### ■協議会を構成している委員

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

### 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	0名	初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

### 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	○		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	○		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター	○	(他の) 保健所設置市区センター	○
連携しているセンターはない	○		

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	○	相談事例に関する資料の配布	○
意見交換会や連絡会の開催	○	相談実績に関する情報の共有	○
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	○		

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導	○	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	○
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	○	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	○
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	○		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	例年実施していない
-----	-----------

■研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	○
---	-------	---

その他

○		
---	--	--

研修を実施する計画はない

○	例年実施していない
---	-----------

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

○	研修を実施する計画はない
---	--------------

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	2件
うち相談	1件
うち苦情	1件
うちその他	0件

2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	2件	電子メール	0件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	0件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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

4. 相談後の対応

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	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	0件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件
-------------------------------	----	---	----

# 熊本県 天草保健所医療安全相談窓口：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
合計	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	○				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	○		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ
協議会は年に何回開催されていますか。	0回

### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	いいえ				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	○		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	○		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答			
①連携されているセンターの種類			
(他の) 都道府県センター	○	(他の) 保健所設置市区センター	○
連携しているセンターはない	○		
②連携内容			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	○	相談事例に関する資料の配布	○
意見交換会や連絡会の開催	○	相談実績に関する情報の共有	○
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	○		
③二次医療圏センターに対して行っている支援			
二次医療圏センターに対する助言、指導	○	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	○
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	○	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	○
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	○		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ	
■研修の実施方法		
講演会	○	事例検討会
その他	○	
研修を実施する計画はない	○	
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。		研修を実施する計画はない

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数		2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)	
受付件数 合計	10件	電話	8件
うち相談	5件	電子メール	0件
うち苦情	5件	面談(予約有)	0件
うちその他	0件	面談(予約無)	2件
		手紙・FAX	0件
		その他	0件
3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)			
医療行為・医療内容	2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
医療情報の取扱 合計	0件	医療知識等を問うもの 合計	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、上記以外のもの	0件	うち、上記以外のもの	0件
医療機関等の施設・設備に関すること	0件	その他(上記に分類できないもの)	7件
4. 相談後の対応			
1) 傾聴後の対応			
相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	10件	相談者に他部署や関係機関を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	4件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件
2) 年間の傾向			
対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件

# 大分県 大分県医療安全支援センター：都道府県

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
はい	相談受付のための専用回線がありますか	はい
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
看護師	3名	専従	3名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	4名	専従	3名	兼任/非常勤	1名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	○ 個別の相談への対応を基本としているため。				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	○ 個別の相談への対応を基本としているため。		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	○ 個別の相談への対応を基本としているため。		

### 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	はい
協議会は年に何回開催されていますか。	1回

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	○ 相談者のプライバシーに関わるおそれがあるため。		

#### ■協議会を構成している委員

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

### 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	はい				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	はい	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	0名	初任者研修	0名	実践研修	3名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	はい	相談員同士で困難事例などを適宜共有し、互いにサポートしながら対応している。					

### 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	○		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	○		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター	○	(他の) 保健所設置市区センター	○
連携しているセンターはない	○		

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	○	相談事例に関する資料の配布	○
意見交換会や連絡会の開催	○	相談実績に関する情報の共有	○
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	○		

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導	○	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	○
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	○	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	○
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	○		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	個別の相談への対応を基本としているため。
-----	----------------------

■研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	○
---	-------	---

その他

○	個別の相談への対応を基本としているため。
---	----------------------

研修を実施する計画はない

○	研修を実施する計画はない
---	--------------

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	466 件
うち相談	287 件
うち苦情	179 件
うちその他	0 件

2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	437 件	電子メール	0 件
面談(予約有)	5 件	手紙・FAX	0 件
面談(予約無)	24 件	その他	0 件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	192 件	医療機関等の紹介、案内	18 件
コミュニケーションに関すること	69 件	医療費(診療報酬等)	40 件
医療情報の取扱 合計	23 件	医療知識等を問うもの 合計	49 件
うち、カルテ開示	6 件	うち、健康や病気に関すること	20 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、薬品に関すること	6 件
うち、上記以外のもの	16 件	うち、上記以外のもの	23 件
医療機関等の施設・設備に関すること	12 件	その他(上記に分類できないもの)	63 件

4. 相談後の対応

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	462 件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	12 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	65 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0 件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0 件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	4 件
-------------------------------	-----	---	-----

# 大分県 大分市医療安全支援センター：保健所設置市区

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
はい	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
はい	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	いいえ

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3名
合計	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	○	現在検討中です。	

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	人員の確保
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	○		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	○		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター	○	(他の) 保健所設置市区センター	○
連携しているセンターはない	○		

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	○	相談事例に関する資料の配布	○
意見交換会や連絡会の開催	○	相談実績に関する情報の共有	○
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	○		

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導	○	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	○
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	○	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	○
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	○		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	専門職員がいないため	○
-----	------------	---

■研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	○
---	-------	---

その他

○		
---	--	--

研修を実施する計画はない

○	専門職員がいないため	
---	------------	--

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

○	研修を実施する計画はない	
---	--------------	--

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	159 件
うち相談	16 件
うち苦情	63 件
うちその他	80 件

2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	118 件	電子メール	4 件
面談(予約有)	0 件	手紙・FAX	0 件
面談(予約無)	0 件	その他	0 件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	11 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	18 件	医療費(診療報酬等)	19 件
医療情報の取扱 合計	2 件	医療知識等を問うもの 合計	20 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、健康や病気に関すること	16 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、薬品に関すること	4 件
うち、上記以外のもの	2 件	うち、上記以外のもの	0 件
医療機関等の施設・設備に関すること	0 件	その他(上記に分類できないもの)	76 件

4. 相談後の対応

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	57 件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	45 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	1 件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	1 件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0 件
-------------------------------	-----	---	-----

# 大分県 東部保健所医療安全支援センター：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	はい
協議会は年に何回開催されていますか。	0回

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	はい				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	0名	初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	○		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	○		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター

○	(他の) 保健所設置市区センター	○
○		○

連携しているセンターはない

②連携内容

○	相談事例に関する資料の配布	○
○	相談実績に関する情報の共有	○
○		○

連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない

③二次医療圏センターに対して行っている支援

○	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	○
○	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	○
○		○

二次医療圏センターに対する助言、指導

二次医療圏センターが運営する業務内容の評価

支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	研修の機会がないもの	○
-----	------------	---

■研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	○
○		○

その他

研修を実施する計画はない

○	研修を実施する計画はない	○
---	--------------	---

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	30 件
うち相談	17 件
うち苦情	13 件
うちその他	0 件

2. 相談者からの受付手段 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	28 件	電子メール	1 件
面談 (予約有)	0 件	手紙・FAX	0 件
面談 (予約無)	1 件	その他	0 件

3. 相談内容 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	16 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	7 件	医療費 (診療報酬等)	0 件
医療情報の取扱 合計	1 件	医療知識等を問うもの 合計	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、健康や病気にすること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、上記以外のもの	1 件	うち、上記以外のもの	0 件
医療機関等の施設・設備に関すること	5 件	その他 (上記に分類できないもの)	1 件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供 (※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	16 件	相談者に他部署や関係機関を紹介した (※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情報提供・調整・助言等をした	13 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	1 件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例 (※概数)	0 件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター (一般社団法人 日本医療安全調査機構) に関連した事例 (※概数)	0 件
--------------------------------	-----	--	-----

# 大分県 南部保健所医療安全支援センター：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	○	県本庁に報告を行っており、公開方針については県本庁の判断に委ねている。	

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	人員体制の整備
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	0名	初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	いいえ				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	○		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	○		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類			
(他の) 都道府県センター	○	(他の) 保健所設置市区センター	○
連携しているセンターはない	○		
②連携内容			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	○	相談事例に関する資料の配布	○
意見交換会や連絡会の開催	○	相談実績に関する情報の共有	○
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	○		
③二次医療圏センターに対して行っている支援			
二次医療圏センターに対する助言、指導	○	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	○
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	○	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	○
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	○		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ	専任職員がいないため実施が困難
■研修の実施方法		
講演会	○	事例検討会
その他	○	
研修を実施する計画はない	○	1) に同じ
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。		研修を実施する計画はない

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	6件
うち相談	0件
うち苦情	6件
うちその他	0件

2. 相談者からの受付手段 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	4件	電子メール	0件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	2件	その他	0件

3. 相談内容 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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

4. 相談後の対応

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	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	4件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件
-------------------------------	----	---	----

# 大分県 豊肥保健所医療安全支援センター：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	いいえ

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-	所管する本務課のホームページに記載。			
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	○	所管する本務課のホームページに記載。	
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	○	業務上公開が定められていないため。	

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	所管する本務課による規定。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	○	協議会を開催していない。	

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	はい				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	0名	初任者研修	0名	実践研修	1名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		はい			
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
他の行政部署等との連携は行っていない	○		
4) 連携されている機関			
他部署	-	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	-		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター	-	(他の) 保健所設置市区センター	-
連携しているセンターはない	○		

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	-	相談事例に関する資料の配布	-
意見交換会や連絡会の開催	-	相談実績に関する情報の共有	-
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	○		

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導	-	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	-
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	-	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	-
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	○		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ	例年実施していないため。	
■研修の実施方法			
講演会	-	事例検討会	-
その他	-		
研修を実施する計画はない	○	例年実施していないため。	
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。		研修を実施する計画はない	

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	4件
うち相談	4件
うち苦情	0件
うちその他	0件

2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	4件	電子メール	0件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	0件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	5件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	4件	医療費(診療報酬等)	0件
医療情報の取扱 合計	0件	医療知識等を問うもの 合計	3件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、上記以外のもの	0件	うち、上記以外のもの	3件
医療機関等の施設・設備に関すること	1件	その他(上記に分類できないもの)	4件

4. 相談後の対応

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	相談者に他部署や関係機関を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	0件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	1件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件
-------------------------------	----	---	----

# 宮崎県 宮崎県中央保健所：都道府県

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-	ホームページに掲載しているため			

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-	ホームページに掲載しているため	

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

### 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	専門職員の配置
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

#### ■協議会を構成している委員

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

### 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	いいえ				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

### 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	○		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	○		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	○		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター		(他の) 保健所設置市区センター	
連携しているセンターはない			

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等		相談事例に関する資料の配布	
意見交換会や連絡会の開催		相談実績に関する情報の共有	
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない			

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導		二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価		二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない			

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ	専従職員不在のため	
■研修の実施方法			
講演会	○	事例検討会	○
その他	○		
研修を実施する計画はない	○		
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。	研修を実施する計画はない		

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	3件
うち相談	2件
うち苦情	1件
うちその他	0件

2. 相談者からの受付手段 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	3件	電子メール	0件
面談 (予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談 (予約無)	0件	その他	0件

3. 相談内容 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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

4. 相談後の対応

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	相談者に他部署や関係機関を紹介した (※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情報提供・調整・助言等をした	0件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例 (※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター (一般社団法人 日本医療安全調査機構) に関連した事例 (※概数)	0件
--------------------------------	----	--	----

# 宮崎県 宮崎市医療安全支援センター：保健所設置市区

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
はい	相談受付のための専用回線がありますか	はい
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別あり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名
看護師	4名	専従	2名	兼任/非常勤	2名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	8名	専従	2名	兼任/非常勤	6名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	○	「相談事例集」を作成し、事例の内容は、すべての医療提供施設（病院・一般診療所・歯科診療所・助産所）へ、配布した。	
公開は行っていない	○	協議会にて、公開を行ったが、一般への公開は、これから検討していく予定。	

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	はい
協議会は年に何回開催されていますか。	1回

### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	○	R3年度の協議会において、議事録の公開について、委員へ提案を行ったところであり、今までの協議会内容については、公開を行っていない。	

### ■協議会を構成している委員

医師会	1名	歯科医師会	1名	病院団体	1名	弁護士会	1名
看護協会	1名	薬剤師会	1名	保健所長	1名	住民代表	1名
学識経験者	1名						
その他	1名	医療ソーシャルワーカー協会					

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	はい
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	はい	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	はい
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	初任者研修 1名	実践研修 1名	スキルアップ研修 0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	はい	相談員が、対応方法に悩んだり、対応についての振り返りを、必要時、その都度、職員（保健師）が行っている。	

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	-

医療機関との連携は行っていない		-	
<b>2) 医療関係団体との連携</b>			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	<input type="radio"/>	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	<input type="radio"/>	相談実績に関する情報を共有している	<input type="radio"/>
医療機関との連携は行っていない		-	
<b>3) 他の行政部署等との連携</b>			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	<input type="radio"/>	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
他の行政部署等との連携は行っていない		-	
<b>4) 連携されている機関</b>			
他部署	<input type="radio"/>	消費生活センター	<input type="radio"/>
社会保険事務所	-	法テラス	-
厚生局	-		
その他	<input type="radio"/>	法テラス、厚生局については、医療安全センターからは直接つないでいないが、相談者に案内はしている。	
<b>5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答</b>			
<b>①連携されているセンターの種類</b>			
(他の) 都道府県センター	<input type="radio"/>	(他の) 保健所設置市区センター	-
連携しているセンターはない		-	
<b>②連携内容</b>			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	<input type="radio"/>	相談事例に関する資料の配布	-
意見交換会や連絡会の開催	-	相談実績に関する情報の共有	-
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない		-	
<b>③二次医療圏センターに対して行っている支援</b>			
二次医療圏センターに対する助言、指導	-	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	-
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	-	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	-
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない		-	

## 5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	<input type="checkbox"/>	はい	
■研修の実施方法			
講演会	<input type="radio"/>	事例検討会	-
その他	-		
研修を実施する計画はない	-		
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。		年1回	

## 相談実績調査（2020年度実績）

### 1. 受付件数

受付件数 合計	684件
うち相談	627件
うち苦情	57件
うちその他	0件

### 2. 相談者からの受付手段（1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント）

電話	650件	電子メール	7件
面談（予約有）	4件	手紙・FAX	0件
面談（予約無）	23件	その他	0件

### 3. 相談内容（1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント）

医療行為・医療内容	101件	医療機関等の紹介、案内	226件
コミュニケーションに関する事	79件	医療費（診療報酬等）	21件
医療情報の取扱い 合計	14件	医療知識等を問うもの 合計	154件
うち、カルテ開示	1件	うち、健康や病気に関する事	92件
うち、セカンドオピニオン	1件	うち、薬品に関する事	25件
うち、上記以外のもの	12件	うち、上記以外のもの	37件
医療機関等の施設・設備に関する事	2件	その他（上記に分類できないもの）	87件

### 4. 相談後の対応

#### 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	626件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した（※医療機関等の案内は含まない）	155件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	10件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	2件

#### 2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例（※概数）	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（一般社団法人 日本医療安全調査機構）に関連した事例（※概数）	0件
-------------------------------	----	---	----

# 宮崎県 高鍋保健所：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ	無	
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
はい	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他					
啓発や情報提供は行っていない					

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他			
周知は行っていない			

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他			
公開は行っていない			

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ
協議会は年に何回開催されていますか。	0回

### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他			
公開は行っていない			

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	初任者研修 1名	実践研修 0名	スキルアップ研修 0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	いいえ
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ		

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	－	相談実績に関する情報を共有している	－
医療機関との連携は行っていない	－		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	－	意見交換会や連絡会を開催している	－
相談事例に関する資料を配布している	－	相談実績に関する情報を共有している	－
他の行政部署等との連携は行っていない	－		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	－		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター	－	(他の) 保健所設置市区センター	－
連携しているセンターはない	○		

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	－	相談事例に関する資料の配布	－
意見交換会や連絡会の開催	－	相談実績に関する情報の共有	－
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	－		

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導	－	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	－
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	－	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	－
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	－		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ		
■研修の実施方法			
講演会	－	事例検討会	－
その他	－		
研修を実施する計画はない	－		
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。		研修を実施する計画はない	

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	9件
うち相談	3件
うち苦情	6件
うちその他	0件

2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	9件	電子メール	0件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	0件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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

4. 相談後の対応

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	相談者に他部署や関係機関を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	8件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件
-------------------------------	----	---	----

# 宮崎県 小林保健所：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ	無	
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	いいえ

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	内容が有意義であり、事務局を設置すれば可能。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		いいえ			
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	—	相談実績に関する情報を共有している	—
医療機関との連携は行っていない	—		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	—	意見交換会や連絡会を開催している	—
相談事例に関する資料を配布している	—	相談実績に関する情報を共有している	—
他の行政部署等との連携は行っていない	—		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	—		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター	—	(他の) 保健所設置市区センター	—
連携しているセンターはない	○		

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	—	相談事例に関する資料の配布	—
意見交換会や連絡会の開催	—	相談実績に関する情報の共有	—
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	—		

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導	—	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	—
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	—	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	—
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	—		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ		
■研修の実施方法			
講演会	—	事例検討会	—
その他	—		
研修を実施する計画はない	—		
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。		研修を実施する計画はない	

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	12 件
うち相談	0 件
うち苦情	12 件
うちその他	0 件

2. 相談者からの受付手段 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	9 件	電子メール	1 件
面談 (予約有)	0 件	手紙・FAX	0 件
面談 (予約無)	2 件	その他	0 件

3. 相談内容 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	7 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	0 件	医療費 (診療報酬等)	1 件
医療情報の取扱 合計	4 件	医療知識等を問うもの 合計	0 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、上記以外のもの	1 件	うち、上記以外のもの	0 件
医療機関等の施設・設備に関すること	0 件	その他 (上記に分類できないもの)	0 件

4. 相談後の対応

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	相談者に他部署や関係機関等を紹介した (※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情報提供・調整・助言等をした	12 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0 件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例 (※概数)	0 件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター (一般社団法人 日本医療安全調査機構) に関連した事例 (※概数)	0 件
--------------------------------	-----	--	-----

# 宮崎県 日南保健所：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	いいえ

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	職員の体制
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		いいえ			
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	－	相談実績に関する情報を共有している	－
医療機関との連携は行っていない	－		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	－	意見交換会や連絡会を開催している	－
相談事例に関する資料を配布している	－	相談実績に関する情報を共有している	－
他の行政部署等との連携は行っていない	－		
4) 連携されている機関			
他部署	－	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	－		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類			
(他の) 都道府県センター	－	(他の) 保健所設置市区センター	－
連携しているセンターはない	－		
②連携内容			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	－	相談事例に関する資料の配布	－
意見交換会や連絡会の開催	－	相談実績に関する情報の共有	－
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	－		
③二次医療圏センターに対して行っている支援			
二次医療圏センターに対する助言、指導	－	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	－
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	－	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	－
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	－		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ	職員の体制が整っていない	
■研修の実施方法			
講演会	－	事例検討会	－
その他	－		
研修を実施する計画はない	○	職員の体制が整っていない	
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。		研修を実施する計画はない	

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	1 件
うち相談	0 件
うち苦情	1 件
うちその他	0 件

2. 相談者からの受付手段 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	1 件	電子メール	0 件
面談 (予約有)	0 件	手紙・FAX	0 件
面談 (予約無)	0 件	その他	0 件

3. 相談内容 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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

4. 相談後の対応

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	相談者に他部署や関係機関等を紹介した (※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情報提供・調整・助言等をした	0 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0 件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例 (※概数)	0 件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター (一般社団法人 日本医療安全調査機構) に関連した事例 (※概数)	0 件
--------------------------------	-----	--	-----

# 宮崎県 延岡保健所：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ	無	
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	いいえ

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	事務局の設置
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	0名	初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
他の行政部署等との連携は行っていない	-		
4) 連携されている機関			
他部署	-	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	-		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター	-	(他の) 保健所設置市区センター	-
連携しているセンターはない	○		

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	-	相談事例に関する資料の配布	-
意見交換会や連絡会の開催	-	相談実績に関する情報の共有	-
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	-		

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導	-	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	-
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	-	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	-
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	-		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	
-----	--

■研修の実施方法

講演会

-	事例検討会	-
---	-------	---

その他

研修を実施する計画はない

-		
---	--	--

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

研修を実施する計画はない	
--------------	--

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	15 件
うち相談	10 件
うち苦情	5 件
うちその他	0 件

2. 相談者からの受付手段 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	11 件	電子メール	0 件
面談 (予約有)	1 件	手紙・FAX	0 件
面談 (予約無)	3 件	その他	0 件

3. 相談内容 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	4 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	8 件	医療費 (診療報酬等)	0 件
医療情報の取扱 合計	1 件	医療知識等を問うもの 合計	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、健康や病気にすること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、上記以外のもの	1 件	うち、上記以外のもの	0 件
医療機関等の施設・設備に関すること	1 件	その他 (上記に分類できないもの)	0 件

4. 相談後の対応

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	相談者に他部署や関係機関等を紹介した (※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情報提供・調整・助言等をした	11 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0 件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例 (※概数)	0 件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター (一般社団法人 日本医療安全調査機構) に関連した事例 (※概数)	0 件
--------------------------------	-----	--	-----

# 宮崎県 宮崎県中央保健所：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-	ホームページに掲載しているため			

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-	ホームページに掲載しているため	

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	専門職員の配置
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	いいえ				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	○		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	○		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	○		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター		(他の) 保健所設置市区センター	
連携しているセンターはない			

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等		相談事例に関する資料の配布	
意見交換会や連絡会の開催		相談実績に関する情報の共有	
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない			

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導		二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価		二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない			

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ	専従職員不在のため	
■研修の実施方法			
講演会	○	事例検討会	○
その他	○		
研修を実施する計画はない	○		
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。	研修を実施する計画はない		

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	3件
うち相談	2件
うち苦情	1件
うちその他	0件

2. 相談者からの受付手段 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	3件	電子メール	0件
面談 (予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談 (予約無)	0件	その他	0件

3. 相談内容 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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

4. 相談後の対応

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	相談者に他部署や関係機関を紹介した (※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情報提供・調整・助言等をした	0件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例 (※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター (一般社団法人 日本医療安全調査機構) に関連した事例 (※概数)	0件
--------------------------------	----	--	----

# 宮崎県 日南保健所：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	いいえ

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他					
啓発や情報提供は行っていない					

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他			
周知は行っていない			

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他			
公開は行っていない			

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	職員の体制
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他			
公開は行っていない			

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	0名	初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		いいえ			
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない			

### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
他の行政部署等との連携は行っていない	-		
4) 連携されている機関			
他部署	-	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	-		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類			
(他の) 都道府県センター	-	(他の) 保健所設置市区センター	-
連携しているセンターはない	-		
②連携内容			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	-	相談事例に関する資料の配布	-
意見交換会や連絡会の開催	-	相談実績に関する情報の共有	-
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	-		
③二次医療圏センターに対して行っている支援			
二次医療圏センターに対する助言、指導	-	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	-
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	-	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	-
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	-		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ	職員の体制が整っていない	
■研修の実施方法			
講演会	-	事例検討会	-
その他	-		
研修を実施する計画はない	○	職員の体制が整っていない	
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。		研修を実施する計画はない	

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	1件
うち相談	0件
うち苦情	1件
うちその他	0件

2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	1件	電子メール	0件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	0件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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

4. 相談後の対応

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	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	0件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件
-------------------------------	----	---	----

# 宮崎県 都城保健所 総務企画課：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
はい	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	人手と時間的余裕がない。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	0名	初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	いいえ				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	○		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	○	医療機関 市役所	○

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類			
(他の) 都道府県センター	○	(他の) 保健所設置市区センター	○
連携しているセンターはない	○		
②連携内容			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	○	相談事例に関する資料の配布	○
意見交換会や連絡会の開催	○	相談実績に関する情報の共有	○
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	○		
③二次医療圏センターに対して行っている支援			
二次医療圏センターに対する助言、指導	○	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	○
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	○	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	○
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	○		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ	人手と時間的余裕がない。	
■研修の実施方法			
講演会	○	事例検討会	○
その他	○		
研修を実施する計画はない	○		
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。	研修を実施する計画はない		

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	30件
うち相談	7件
うち苦情	23件
うちその他	0件

2. 相談者からの受付手段 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	28件	電子メール	1件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	2件	その他	0件

3. 相談内容 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	18件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	5件	医療費(診療報酬等)	0件
医療情報の取扱 合計	4件	医療知識等を問うもの 合計	3件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気にすること	3件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、上記以外のもの	4件	うち、上記以外のもの	0件
医療機関等の施設・設備に関すること	0件	その他(上記に分類できないもの)	0件

4. 相談後の対応

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	相談者に他部署や関係機関を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	17件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件
-------------------------------	----	---	----

# 鹿児島県 鹿児島県医療安全支援センター：都道府県

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
はい	相談受付のための専用回線がありますか	はい
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	1名	専従	1名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	1名	専従	1名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	2名	専従	2名	兼任/非常勤	0名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	○	医療関係団体や医療機関に公開している	○
その他	-		
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	はい
協議会は年に何回開催されていますか。	1回

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	○	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	はい				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	はい				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	はい	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	はい				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	2名	スキルアップ研修	2名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	1名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		いいえ			
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	<input type="radio"/>	相談実績に関する情報を共有している	<input type="radio"/>
医療機関との連携は行っていない	-		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	<input type="radio"/>	意見交換会や連絡会を開催している	<input type="radio"/>
相談事例に関する資料を配布している	<input type="radio"/>	相談実績に関する情報を共有している	<input type="radio"/>
他の行政部署等との連携は行っていない	-		
4) 連携されている機関			
他部署	<input type="radio"/>	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	-		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター

-	(他の) 保健所設置市区センター	<input type="radio"/>
---	------------------	-----------------------

連携しているセンターはない

②連携内容

<input type="radio"/>	相談事例に関する資料の配布	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	相談実績に関する情報の共有	<input type="radio"/>
-		

連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない

③二次医療圏センターに対して行っている支援

<input type="radio"/>	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	-
-	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	<input type="radio"/>
-		

二次医療圏センターに対する助言、指導

二次医療圏センターが運営する業務内容の評価

支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	例年実施しておらず、検討していないため。
-----	----------------------

■研修の実施方法

講演会

-	事例検討会	-
---	-------	---

その他

<input type="radio"/>	例年実施しておらず、検討していないため。
-----------------------	----------------------

研修を実施する計画はない

研修を実施する計画はない
--------------

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	568 件
うち相談	486 件
うち苦情	82 件
うちその他	0 件

2. 相談者からの受付手段 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	526 件	電子メール	27 件
面談 (予約有)	4 件	手紙・FAX	1 件
面談 (予約無)	14 件	その他	0 件

3. 相談内容 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	98 件	医療機関等の紹介、案内	66 件
コミュニケーションに関すること	69 件	医療費 (診療報酬等)	61 件
医療情報の取扱 合計	29 件	医療知識等を問うもの 合計	69 件
うち、カルテ開示	10 件	うち、健康や病気にすること	26 件
うち、セカンドオピニオン	3 件	うち、薬品に関すること	13 件
うち、上記以外のもの	16 件	うち、上記以外のもの	30 件
医療機関等の施設・設備に関すること	14 件	その他 (上記に分類できないもの)	162 件

4. 相談後の対応

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	407 件	相談者に他部署や関係機関を紹介した (※医療機関等の案内は含まない)	108 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	53 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0 件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例 (※概数)	0 件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター (一般社団法人 日本医療安全調査機構) に関連した事例 (※概数)	4 件
--------------------------------	-----	--	-----

# 鹿児島県 鹿児島市医療安全相談窓口：保健所設置市区

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
はい	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
はい	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	いいえ

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	4名	専従	0名	兼任/非常勤	4名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	5名	専従	0名	兼任/非常勤	5名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
合計	10名	専従	0名	兼任/非常勤	10名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	予算
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	2名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	いいえ				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	○		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	○		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	○		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター

○	(他の) 保健所設置市区センター	○
○		○

連携しているセンターはない

②連携内容

○	個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	○
○	意見交換会や連絡会の開催	○
○	連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	○

③二次医療圏センターに対して行っている支援

○	二次医療圏センターに対する助言、指導	○
○	二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	○
○	支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	○

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	業務多忙のため	
-----	---------	--

■研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	○
○		○

その他

○	業務多忙のため	○
---	---------	---

研修を実施する計画はない

○	研修を実施する計画はない	○
---	--------------	---

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	89件
うち相談	19件
うち苦情	65件
うちその他	5件

2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	73件	電子メール	2件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	4件
面談(予約無)	7件	その他	3件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	32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	20件	医療費(診療報酬等)	2件
医療情報の取扱 合計	8件	医療知識等を問うもの 合計	4件
うち、カルテ開示	1件	うち、健康や病気にすること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	2件
うち、上記以外のもの	7件	うち、上記以外のもの	2件
医療機関等の施設・設備に関すること	6件	その他(上記に分類できないもの)	16件

4. 相談後の対応

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	45件	相談者に他部署や関係機関を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	39件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	2件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	11件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件
-------------------------------	-----	---	----

# 鹿児島県 鹿児島地域振興局地域保健福祉課：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	○	本庁で、とりまとめている。	

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	出先機関では設置を想定していない。	
協議会は年に何回開催されていますか。	0回		
■協議会の一般への公開方法			
地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-	設置していない。	

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	0名	初任者研修	0名	実践研修	1名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	○		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	<input type="checkbox"/>	相談実績に関する情報を共有している	<input type="checkbox"/>
医療機関との連携は行っていない	<input type="checkbox"/>		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	<input type="checkbox"/>	意見交換会や連絡会を開催している	<input type="checkbox"/>
相談事例に関する資料を配布している	<input type="checkbox"/>	相談実績に関する情報を共有している	<input type="checkbox"/>
他の行政部署等との連携は行っていない	<input type="checkbox"/>		
4) 連携されている機関			
他部署	<input type="checkbox"/>	消費生活センター	<input type="checkbox"/>
社会保険事務所	<input type="checkbox"/>	法テラス	<input type="checkbox"/>
厚生局	<input type="checkbox"/>		
その他	<input type="checkbox"/>		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類			
(他の) 都道府県センター	<input type="checkbox"/>	(他の) 保健所設置市区センター	<input type="checkbox"/>
連携しているセンターはない	<input type="checkbox"/>		
②連携内容			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	<input type="checkbox"/>	相談事例に関する資料の配布	<input type="checkbox"/>
意見交換会や連絡会の開催	<input type="checkbox"/>	相談実績に関する情報の共有	<input type="checkbox"/>
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	<input type="checkbox"/>		
③二次医療圏センターに対して行っている支援			
二次医療圏センターに対する助言、指導	<input type="checkbox"/>	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	<input type="checkbox"/>
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	<input type="checkbox"/>	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	<input type="checkbox"/>
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	<input type="checkbox"/>		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ	当センターには兼務の相談員1人しかいない。
■研修の実施方法		
講演会	<input type="checkbox"/>	事例検討会
その他	<input type="checkbox"/>	
研修を実施する計画はない	<input type="checkbox"/>	当センターには兼務の相談員1人しかいない。
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。		研修を実施する計画はない

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	4件
うち相談	0件
うち苦情	4件
うちその他	0件

2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	3件	電子メール	0件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	1件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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

4. 相談後の対応

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	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	3件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件
-------------------------------	----	---	----

# 鹿児島県 南薩地域医療安全支援センター：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
はい	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
はい	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	いいえ

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	-	県本庁による対応	

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	県本庁による対応
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-	県本庁による対応	

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		いいえ			
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	－	相談実績に関する情報を共有している	－
医療機関との連携は行っていない	－		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	－
相談事例に関する資料を配布している	－	相談実績に関する情報を共有している	－
他の行政部署等との連携は行っていない	－		
4) 連携されている機関			
他部署	－	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	－		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター	－	(他の) 保健所設置市区センター	○
連携しているセンターはない	－		

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	○	相談事例に関する資料の配布	－
意見交換会や連絡会の開催	－	相談実績に関する情報の共有	－
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	－		

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導	－	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	－
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	－	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	－
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	－		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ	県本庁による対応	
■研修の実施方法			
講演会	－	事例検討会	－
その他	－		
研修を実施する計画はない	－		
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。	研修を実施する計画はない		

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	20件
うち相談	12件
うち苦情	8件
うちその他	0件

2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	19件	電子メール	0件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	1件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	9件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	7件	医療費(診療報酬等)	0件
医療情報の取扱 合計	1件	医療知識等を問うもの 合計	1件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、上記以外のもの	1件	うち、上記以外のもの	1件
医療機関等の施設・設備に関すること	0件	その他(上記に分類できないもの)	2件

4. 相談後の対応

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	相談者に他部署や関係機関を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	3件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	1件
-------------------------------	----	---	----

# 鹿児島県 地域医療安全支援センター（北薩地域振興局）：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	いいえ

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	不明
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	いいえ				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	－	相談実績に関する情報を共有している	－
医療機関との連携は行っていない	－		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	－	意見交換会や連絡会を開催している	－
相談事例に関する資料を配布している	－	相談実績に関する情報を共有している	－
他の行政部署等との連携は行っていない	－		
4) 連携されている機関			
他部署	－	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	－		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類			
(他の) 都道府県センター	－	(他の) 保健所設置市区センター	－
連携しているセンターはない	○		
②連携内容			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	－	相談事例に関する資料の配布	－
意見交換会や連絡会の開催	－	相談実績に関する情報の共有	－
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	－		
③二次医療圏センターに対して行っている支援			
二次医療圏センターに対する助言、指導	－	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	－
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	－	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	－
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	－		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	はい	例年実施していない
■研修の実施方法		
講演会	－	事例検討会
その他	－	
研修を実施する計画はない	－	
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。	研修を実施する計画はない	

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	6件
うち相談	0件
うち苦情	6件
うちその他	0件

2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	5件	電子メール	0件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	1件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	6件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	0件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件
-------------------------------	----	---	----

# 鹿児島県 始良・伊佐地域医療安全支援センター：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
はい	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
はい	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
合計	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	○		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	○
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	協議会は本庁（鹿児島県くらし保健福祉部保健医療福祉課）が所管している。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	○		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	○		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	○		
5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答			
①連携されているセンターの種類			
(他の) 都道府県センター	○	(他の) 保健所設置市区センター	○
連携しているセンターはない	○		
②連携内容			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	○	相談事例に関する資料の配布	○
意見交換会や連絡会の開催	○	相談実績に関する情報の共有	○
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	○		
③二次医療圏センターに対して行っている支援			
二次医療圏センターに対する助言、指導	○	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	○
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	○	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	○
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	○		

### 5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	始良保健所単体での研修会の実施は困難である。
-----	------------------------

#### ■ 研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	○
---	-------	---

その他

○		○
---	--	---

研修を実施する計画はない

○		○
---	--	---

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

○	研修を実施する計画はない	○
---	--------------	---

### 相談実績調査 (2020年度実績)

#### 1. 受付件数

受付件数 合計	35 件
うち相談	4 件
うち苦情	31 件
うちその他	0 件

#### 2. 相談者からの受付手段 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	32 件	電子メール	0 件
面談 (予約有)	0 件	手紙・FAX	0 件
面談 (予約無)	3 件	その他	0 件

#### 3. 相談内容 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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	9 件	医療費 (診療報酬等)	5 件
医療情報の取扱 合計	1 件	医療知識等を問うもの 合計	1 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、健康や病気にすること	0 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、薬品に関すること	1 件
うち、上記以外のもの	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
医療機関等の施設・設備に関すること	3 件	その他 (上記に分類できないもの)	1 件

#### 4. 相談後の対応

##### 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	15 件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した (※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情報提供・調整・助言等をした	18 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0 件

##### 2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例 (※概数)	0 件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター (一般社団法人 日本医療安全調査機構) に関連した事例 (※概数)	0 件
--------------------------------	-----	--	-----

# 鹿児島県 地域医療安全支援センター（大隅地域振興局）：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	4名	専従	0名	兼任/非常勤	4名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	4名	専従	0名	兼任/非常勤	4名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	○	事務所入り口に標示板を設置	
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ
協議会は年に何回開催されていますか。	0回

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	はい				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	0名	初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	○
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	○		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	○		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター

○	(他の) 保健所設置市区センター	○
---	------------------	---

連携しているセンターはない

②連携内容

○	相談事例に関する資料の配布	○
○	相談実績に関する情報の共有	○

連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない

③二次医療圏センターに対して行っている支援

○	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	○
○	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	○

二次医療圏センターに対する助言、指導

二次医療圏センターが運営する業務内容の評価

支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	
-----	--

■研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	○
---	-------	---

その他

研修を実施する計画はない

○	研修を実施する計画はない
---	--------------

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	58 件
うち相談	22 件
うち苦情	36 件
うちその他	0 件

2. 相談者からの受付手段 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	52 件	電子メール	0 件
面談 (予約有)	0 件	手紙・FAX	0 件
面談 (予約無)	6 件	その他	0 件

3. 相談内容 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	29 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	12 件	医療費 (診療報酬等)	6 件
医療情報の取扱 合計	3 件	医療知識等を問うもの 合計	1 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、健康や病気にすること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、薬品に関すること	1 件
うち、上記以外のもの	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
医療機関等の施設・設備に関すること	4 件	その他 (上記に分類できないもの)	3 件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供 (※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	22 件	相談者に他部署や関係機関を紹介した (※医療機関等の案内は含まない)	11 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	25 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0 件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例 (※概数)	0 件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター (一般社団法人 日本医療安全調査機構) に関連した事例 (※概数)	0 件
--------------------------------	-----	--	-----

# 鹿児島県 熊毛地域医療安全支援センター：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	相談件数の増加。 現状相談事例が年間を通して少ないため、必要性がなく設置していない。必要があれば随時保健所職員と連携をとりながら対応する。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	はい				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

3) 他の行政部署等との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	○	相談実績に関する情報を共有している	○
他の行政部署等との連携は行っていない	-		

4) 連携されている機関

他部署	○	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	-		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター	-	(他の) 保健所設置市区センター	-
連携しているセンターはない	-		

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	-	相談事例に関する資料の配布	-
意見交換会や連絡会の開催	-	相談実績に関する情報の共有	-
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	-		

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導	-	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	-
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	-	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	-
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	-		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ	対象者がいないため。
■研修の実施方法		
講演会	-	事例検討会
その他	-	
研修を実施する計画はない	-	
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。		研修を実施する計画はない

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	2件
うち相談	0件
うち苦情	2件
うちその他	0件

2. 相談者からの受付手段 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	1件	電子メール	0件
面談 (予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談 (予約無)	1件	その他	0件

3. 相談内容 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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

4. 相談後の対応

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	相談者に他部署や関係機関等を紹介した (※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情報提供・調整・助言等をした	2件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例 (※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター (一般社団法人 日本医療安全調査機構) に関連した事例 (※概数)	0件
--------------------------------	----	--	----

# 鹿児島県 大島地域医療安全支援センター：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
はい	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
合計	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている  
 ホームページに掲載している  
 パンフレット（リーフレット等）を作成している  
 その他

-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
-	広報誌に掲載している	-		
-	ポスターを作成している	-		
○	本庁（鹿児島県くらし保健福祉部保健医療福祉課）において、鹿児島県のホームページに掲載している。			
-				

啓発や情報提供は行っていない

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している  
 パンフレット（リーフレット等）を作成している  
 ポスターを作成している  
 その他

-	広報誌に掲載している	-
-	電話帳に掲載している	○
-	SNSで発信している	-
○	本庁（鹿児島県くらし保健福祉部保健医療福祉課）において、鹿児島県のホームページに掲載している。	
-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

周知は行っていない  
 一般への公開を行っている  
 その他

-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
-	本庁（鹿児島県くらし保健福祉部保健医療福祉課）において、鹿児島県のホームページに掲載している。	
-		

公開は行っていない

### 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。

いいえ	本庁（鹿児島県くらし保健福祉部保健医療福祉課）内に、鹿児島県医療安全推進協議会を設置している。
0回	

協議会は年に何回開催されていますか。

■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴  
 その他  
 公開は行っていない

-	議事録をHPに公開	-
-		
-		

■協議会を構成している委員

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

### 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか  
 内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか  
 相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか  
 『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数  
 同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数  
 相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか

いいえ	相談事例集を作成していますか	はい	
はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	はい	
いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ	
	初任者研修 0名	実践研修 0名	スキルアップ研修 0名
0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		はい
いいえ			

### 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている

○	意見交換会や連絡会を開催している	-
---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		
<b>2) 医療関係団体との連携</b>			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		
<b>3) 他の行政部署等との連携</b>			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
他の行政部署等との連携は行っていない	-		
<b>4) 連携されている機関</b>			
他部署	○	消費生活センター	○
社会保険事務所	○	法アラス	-
厚生局	○		
その他	-		
<b>5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答</b>			
<b>①連携されているセンターの種類</b>			
(他の) 都道府県センター	○	(他の) 保健所設置市区センター	○
連携しているセンターはない	-		
<b>②連携内容</b>			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	○	相談事例に関する資料の配布	-
意見交換会や連絡会の開催	-	相談実績に関する情報の共有	-
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	-		
<b>③二次医療圏センターに対して行っている支援</b>			
二次医療圏センターに対する助言、指導	○	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	-
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	-	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	-
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	-		

## 5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	例年実施しておらず、2021年度も実施を計画していないため。
-----	--------------------------------

### ■研修の実施方法

講演会

-	事例検討会	-
---	-------	---

その他

-		
---	--	--

研修を実施する計画はない

-		
---	--	--

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

	研修を実施する計画はない
--	--------------

## 相談実績調査（2020年度実績）

### 1. 受付件数

受付件数 合計	12件
うち相談	5件
うち苦情	7件
うちその他	0件

### 2. 相談者からの受付手段（1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント）

電話	11件	電子メール	0件
面談（予約有）	0件	手紙・FAX	0件
面談（予約無）	1件	その他	0件

### 3. 相談内容（1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント）

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事	1件	医療費（診療報酬等）	3件
医療情報の取扱い 合計	0件	医療知識等を問うもの 合計	1件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気に関する事	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関する事	0件
うち、上記以外のもの	0件	うち、上記以外のもの	1件
医療機関等の施設・設備に関する事	1件	その他（上記に分類できないもの）	2件

### 4. 相談後の対応

#### 1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	11件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した（※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情報提供・調整・助言等をした	1件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

#### 2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例（※概数）	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター（一般社団法人 日本医療安全調査機構）に関連した事例（※概数）	0件
-------------------------------	----	---	----

# 沖縄県 沖縄県医療安全相談センター：都道府県

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか  
 センター独自の運営要綱はありますか  
 センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	はい
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別であり、相談業務を兼任しているもの）

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
看護師	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	○	沖縄県こころの支援機関リスト、おきなわがんサポートハンドブックに掲載。	
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

### 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	各協力団体との連携。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-		

#### ■協議会を構成している委員

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

### 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	はい				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	はい	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	1名	実践研修	1名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

### 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		

#### 2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	○		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	○	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
他の行政部署等との連携は行っていない	-		
4) 連携されている機関			
他部署	○	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	-		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター	-	(他の) 保健所設置市区センター	-
連携しているセンターはない	○		

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	-	相談事例に関する資料の配布	-
意見交換会や連絡会の開催	-	相談実績に関する情報の共有	-
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	○		

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導	-	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	-
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	-	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	-
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	○		

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	相談業務で手一杯である。
-----	--------------

■研修の実施方法

講演会

-	事例検討会	-
---	-------	---

その他

-		
---	--	--

研修を実施する計画はない

○	相談業務で手一杯である	
---	-------------	--

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

	研修を実施する計画はない
--	--------------

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	608 件
うち相談	468 件
うち苦情	140 件
うちその他	0 件

2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

電話	593 件	電子メール	1 件
面談(予約有)	3 件	手紙・FAX	0 件
面談(予約無)	11 件	その他	0 件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	194 件	医療機関等の紹介、案内	26 件
コミュニケーションに関すること	166 件	医療費(診療報酬等)	38 件
医療情報の取扱 合計	22 件	医療知識等を問うもの 合計	130 件
うち、カルテ開示	4 件	うち、健康や病気にすること	90 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、薬品に関すること	7 件
うち、上記以外のもの	18 件	うち、上記以外のもの	33 件
医療機関等の施設・設備に関すること	9 件	その他(上記に分類できないもの)	23 件

4. 相談後の対応

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	557 件	相談者に他部署や関係機関を紹介した(※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情報提供・調整・助言等をした	22 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	2 件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0 件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0 件
-------------------------------	-----	---	-----