

青森県 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	0名	兼任/非常勤	3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	○	県医師会、中核市保健所設置の医療安全支援センターへ資料提供。	
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	○	協議会では対応困難事例に関する検討を行うので、個人情報に配慮し、議事録の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	1名	住民代表	1名
学識経験者	1名						
その他	1名	公益社団法人 青森県老人保健施設協会					

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	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	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	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	はい	豊富な専門的知識・経験・指導力を持ち合わせ、かつ、関係機関と緊密な連絡調整ができる人材として、看護師長OBクラスを特別非常勤職員として配置している。また、相談員間でのピアサポートを行っている。					

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	-		

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

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	-
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	<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3回		

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	457 件
うち相談	297 件
うち苦情	94 件
うちその他	66 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	419 件	電子メール	20 件
面談 (予約有)	4 件	手紙・FAX	3 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	88 件	医療機関等の紹介、案内	34 件
コミュニケーションに関すること	60 件	医療費 (診療報酬等)	17 件
医療情報の取扱 合計	6 件	医療知識等を問うもの 合計	60 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、健康や病気に関すること	41 件
うち、セカンドオピニオン	3 件	うち、薬品に関すること	8 件
うち、上記以外のもの	0 件	うち、上記以外のもの	11 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)	170 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	312 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)	76 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	69 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
--------------------------------	-----	--	-----

青森県 青森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	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	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3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	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。	いいえ	医療安全推進協議会はないが、青森市健康福祉審議会地域保健専門科会で医療安全支援センターの状況は説明している。
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	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	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	<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	-
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	<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	-		
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	-		
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	病院、診療所に対する定期立入検査実施時に医療安全体制について指導・確認している。
-----	--

■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

<input type="radio"/>	病院、診療所に対する定期立入検査実施時に医療安全体制について指導・確認している。
-----------------------	--

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。

	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	75件
うち相談	43件
うち苦情	32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	71件	電子メール	3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	27件	医療機関等の紹介、案内	9件
コミュニケーションに関すること	21件	医療費(診療報酬等)	4件
医療情報の取扱 合計	2件	医療知識等を問うもの 合計	9件
うち、カルテ開示	2件	うち、健康や病気に関すること	5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	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)	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	55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)	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	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
-------------------------------	----	---	----

青森県 八戸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	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1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	6名	専従	1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。	はい
協議会は年に何回開催されていますか。	2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	1名	住民代表	1名
学識経験者	2名						
その他	10名	その他保健医療関係団体関係者					

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	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	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	研修の実施を予定していないため。
-----	------------------

■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	272 件
うち相談	232 件
うち苦情	40 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	248 件	電子メール	6 件
面談 (予約有)	1 件	手紙・FAX	1 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	123 件	医療機関等の紹介、案内	49 件
コミュニケーションに関すること	26 件	医療費 (診療報酬等)	11 件
医療情報の取扱 合計	4 件	医療知識等を問うもの 合計	7 件
うち、カルテ開示	2 件	うち、健康や病気にすること	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	1 件
うち、上記以外のもの	2 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	4 件	その他 (上記に分類できないもの)	48 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	106 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)	83 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	23 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)	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
--------------------------------	-----	--	-----

青森県 三戸地方保健所：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	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3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	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	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	いいえ	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	-	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	11 件
うち相談	9 件
うち苦情	1 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	4 件	医療機関等の紹介、案内	2 件
コミュニケーションに関すること	5 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	10 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
-------------------------------	-----	---	-----

青森県 東地方保健所：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	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3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	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	○	都道府県センターの業務となっているため			

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	-	都道府県センターの業務となっているため	

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	○	要綱に公開に関する事項がないため	

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。	-
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	都道府県センターの業務であるため
■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	○	都道府県センターの業務であるため
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	6件
うち相談	6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	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	3件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	0件	医療費(診療報酬等)	0件
医療情報の取扱 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)	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	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)	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
-------------------------------	----	---	----

青森県 むつ保健所：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	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	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	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	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	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	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

－	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	7件
うち相談	7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	6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)	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	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	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	7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
--------------------------------	----	--	----

青森県 弘前保健所：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	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	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	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	○	センター未設置のため（相談窓口業務のみ）			

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	○	センター未設置のため（相談窓口業務のみ）	

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	相談件数の増加と専従職員の雇用。
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		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	センター未設置のため（相談窓口業務のみ）
-----	----------------------

■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

○	センター未設置のため（相談窓口業務のみ）
---	----------------------

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	19 件
うち相談	10 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	17 件	電子メール	0 件
面談（予約有）	2 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	3 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	1 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、健康や病気にすること	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	3 件	その他（上記に分類できないもの）	6 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）	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）	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
-------------------------------	-----	---	-----

青森県 上十三保健所：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	6名	専従	3名	兼任/非常勤	3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	6名	専従	3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	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	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	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	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	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	新型コロナウイルスの状況により、集会等は行わず保健所の病院立入調査を书面で行うこととしたのでその際に手順書等から医療安全の体制が整っているか確認した。
-----	---

■研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	○
---	-------	---

その他

○	新型コロナウイルスの状況を鑑み、保健所で人を集める集会等は避ける方針であるため。
---	--

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	6件
うち相談	4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)	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	5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)	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	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)	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
-------------------------------	----	---	----

岩手県 岩手県民医療相談センター：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	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2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	4名	専従	2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	○	匿名でも相談を受け付けているため。	

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	令和2年度に医療安全推進協議会を廃止したもので。 なお、医療安全推進協議会の開催に代わり、関係機関との担当者レベルでの情報共有を予定しているもの。
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	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	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	<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="radio"/>
社会保険事務所	<input type="text" value="-"/>	法テラス	<input type="radio"/>
厚生局	<input type="text" value="-"/>		
その他	<input type="radio"/>	岩手県医師会、岩手県歯科医師会、市町村国保主管課、市町村障がい者福祉主管課	
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="radio"/>
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="radio"/>	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="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="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="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="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="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="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="text" value="はい"/>	
■研修の実施方法		
講演会	<input type="radio"/>	事例検討会
その他	<input type="text" value="-"/>	
研修を実施する計画はない	<input type="text" value="-"/>	
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="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	398件
うち相談	185件
うち苦情	213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	385件	電子メール	3件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	6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	94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	54件	医療費(診療報酬等)	21件
医療情報の取扱 合計	44件	医療知識等を問うもの 合計	148件
うち、カルテ開示	5件	うち、健康や病気に関すること	90件
うち、セカンドオピニオン	1件	うち、薬品に関すること	20件
うち、上記以外のもの	38件	うち、上記以外のもの	38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	<input type="text" value="253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)	<input type="text" value="120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	<input type="text" value="3件"/>	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	<input type="text" value="16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)	<input type="text" value="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)	<input type="text" value="0件"/>
-------------------------------	---------------------------------	---	---------------------------------

岩手県 盛岡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
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	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	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3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	5名	専従	1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	○	HPに掲載することを検討しています。			

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	○	市のHPに公開している。	
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	委員の選定 予算（委員の報酬など）
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		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					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	<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="radio"/>
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="radio"/>	県の他部署 地域包括支援センター	

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	<input type="radio"/>	(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="radio"/>	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="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	<input type="text" value="はい"/>	
■研修の実施方法		
講演会	<input type="radio"/>	事例検討会
その他	<input type="text" value="-"/>	
研修を実施する計画はない	<input type="text" value="-"/>	
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="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	215 件
うち相談	140 件
うち苦情	75 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	208 件	電子メール	1 件
面談(予約有)	1 件	手紙・FAX	0 件
面談(予約無)	5 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	82 件	医療機関等の紹介、案内	61 件
コミュニケーションに関すること	15 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	44 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、健康や病気に関すること	34 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、薬品に関すること	7 件
うち、上記以外のもの	2 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)	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	184 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)	20 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	5 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
-------------------------------	-----	---	-----

岩手県 県央保健所：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		
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	8名	専従	4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	8名	専従	4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	○	件数が少なく、相談の内容又は事情が個別独自のものであるため、傾向を評価して公開することは馴染まないと考えため。	

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	医療安全一般を考える組織設置を期待する機運はないが、保健医療圏域単位で協議すべき案件があるときは、協議会の設置を検討することになると考える。
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	はい	
■研修の実施方法		
講演会	-	事例検討会
その他	○	zoomと集合形式(定員半数内)を併用する研修を計画している。
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	20件
うち相談	10件
うち苦情	10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	15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)	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	8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	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	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	17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
-------------------------------	----	---	----

岩手県 中部保健所：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	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	○	公開する慣例がない。	

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	全体的な設置の検討。
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	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	-	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	31件
うち相談	9件
うち苦情	22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	30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	11件	医療機関等の紹介、案内	1件
コミュニケーションに関すること	10件	医療費(診療報酬等)	3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	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	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	14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
-------------------------------	----	---	----

岩手県 奥州保健所：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：主たる業務が別になり、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	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	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	4名	専従	0名	兼任/非常勤	4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	○	医療機関の立入検査等にて苦情処理後について、現地確認している。			
啓発や情報提供は行っていない	○	国や県からの情報提供を岩手医療ネットワーク等を通じて発信している。			

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	医師会、歯科医師会、薬剤師会等の関係団体との委員選考、役員体制の組織づくり
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	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	11月に医療安全対策研修会を開催予定でしたが、新型コロナウイルス感染対応のため、中止となったものです。
----------------------------------	-----	---

■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	26件
うち相談	6件
うち苦情	17件
うちその他	3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	18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)	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	20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	2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	2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	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	20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)	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	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
-------------------------------	----	---	----

岩手県 一関保健所：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	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	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	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

○	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	21件
うち相談	8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	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)	8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	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	8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	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	17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)	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	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
-------------------------------	----	---	----

岩手県 大船渡保健所：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	-				

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	○	統計をとっていないため。	

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	人員	
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		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	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	1件
うち相談	1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	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	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
-------------------------------	----	---	----

岩手県 釜石保健所：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	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	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	○	県全体での公開がないため。	

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	県全体での取り組みを検討する必要があるため。
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	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	－	
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	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	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	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	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	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
-------------------------------	----	---	----

岩手県 宮古保健所：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	○	医療従事者向けの研修会を開催している。			
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	○	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	関係機関との情報共有
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	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	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	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	2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	2件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気に関すること	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	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)	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	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
-------------------------------	----	---	----

岩手県 久慈保健所：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	2名	専従	2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	6名	専従	6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	13名	専従	13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	○	相談件数が少なく、個人的な内容が多いため。	

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	他の医療機関との連携
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	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		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

○	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

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	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	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)	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	1件	医療機関等の紹介、案内	1件
コミュニケーションに関すること	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	2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	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	0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	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)	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	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
-------------------------------	----	---	----

岩手県 二戸保健所：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	-
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

－	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	新型コロナウイルス感染症拡大のため実施中止
-----	-----------------------

■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	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	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	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	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
--------------------------------	-----	--	-----

宮城県 医療なんでも相談窓口：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	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	4名	専従	0名	兼任/非常勤	4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	6名	専従	2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。	いいえ	内容が有意義になれば可能。
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	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	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	○	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	○
○	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相談職員に対する研修の実施	○
○	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	予定なし。
-----	-------

■研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	○
---	-------	---

その他

○	予定なし。
---	-------

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	1951 件
うち相談	1613 件
うち苦情	338 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	1878 件	電子メール	61 件
面談(予約有)	2 件	手紙・FAX	0 件
面談(予約無)	10 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	220 件	医療機関等の紹介、案内	42 件
コミュニケーションに関すること	155 件	医療費(診療報酬等)	94 件
医療情報の取扱 合計	97 件	医療知識等を問うもの 合計	99 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	97 件	うち、上記以外のもの	99 件
医療機関等の施設・設備に関すること	42 件	その他(上記に分類できないもの)	559 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	2066 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)	749 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
-------------------------------	-----	---	-----

宮城県 仙台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	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	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	5名	専従	1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	○	医師会、歯科医師会、宮城県医療政策課、各区保健福祉センター、その他（精神保健福祉総合センター、消費生活センター）へ情報を公開している	
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	現在の業務内容から協議会を設置し、医療機関や関係団体と連携を図る段階には至っていない。
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		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	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	<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="radio"/>	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="radio"/>
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="radio"/>	宮城県の医療相談、地域包括センターなど	
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="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="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="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="text" value="はい"/>	
■研修の実施方法		
講演会	<input type="radio"/>	事例検討会
その他	<input type="text" value="-"/>	
研修を実施する計画はない	<input type="text" value="-"/>	
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="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	989件
うち相談	762件
うち苦情	227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	933件	電子メール	36件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	1件
面談(予約無)	19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	85件	医療機関等の紹介、案内	221件
コミュニケーションに関すること	224件	医療費(診療報酬等)	44件
医療情報の取扱 合計	15件	医療知識等を問うもの 合計	366件
うち、カルテ開示	2件	うち、健康や病気に関すること	309件
うち、セカンドオピニオン	1件	うち、薬品に関すること	23件
うち、上記以外のもの	12件	うち、上記以外のもの	34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)	21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	935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)	33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	7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
-------------------------------	----	---	----

宮城県 仙南保健所：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	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	新たな協議会設置は困難と思われます。
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		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

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	12件
うち相談	7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	7件	電子メール	3件
面談(予約有)	1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	5件	医療機関等の紹介、案内	4件
コミュニケーションに関すること	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)	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	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	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
-------------------------------	----	---	----

宮城県 塩釜保健所：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	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	○	体制が整っていない。			

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	○	県単位（本庁）で行うべきもの。	

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	保健所が直接協議会を設置することは難しく、本庁で設置すべきもの。
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	実施する体制がない。
-----	------------

■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

○	実施する体制がない。
---	------------

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	37件
うち相談	23件
うち苦情	14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	35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	9件	医療機関等の紹介、案内	11件
コミュニケーションに関すること	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)	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	19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)	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	16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)	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
-------------------------------	----	---	----

宮城県 仙台保健福祉事務所岩沼支所：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	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	○	宮城県として情報公開	
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	宮城県（仙台保健福祉事務所）において設置しており、支所である当所は設置していない。
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	○	協議会未設置	

■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	いいえ	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	○	仙台保健福祉事務所（本所）・保険福祉総務課	

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	協議会未設置
■研修の実施方法		
講演会	○	事例検討会
その他	○	宮城県として実施
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	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
-------------------------------	----	---	----

宮城県 仙台保健福祉事務所黒川支所：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	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	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	○	県保健所で集計結果を共有している。	
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
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	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	5件
うち相談	4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	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	0件	医療機関等の紹介、案内	1件
コミュニケーションに関すること	0件	医療費(診療報酬等)	0件
医療情報の取扱 合計	1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、健康や病気に関すること	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	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	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
-------------------------------	----	---	----

宮城県 栗原保健所：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	単独ではなく他の圏域との協力体制があれば可能
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	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	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	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	業務多忙(新型コロナウイルス感染症対策)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	○		
研修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	2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	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	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	1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	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)	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
-------------------------------	----	---	----

宮城県 登米保健所：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	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	近隣のセンターや関係団体との共同開催なら可能
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	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	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					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	はい	職場のメンタルヘルス相談					

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	県として実施するものであるため、地方機関のみでの開催はできないため。
-----	------------------------------------

■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

○	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	8件
うち相談	3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	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	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	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	2件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気に関すること	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)	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	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
-------------------------------	----	---	----

宮城県 石巻保健所：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	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	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	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	○	担当者が他業務と兼任しているため、啓発活動等まで手が回らない。			

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	○	特段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。	いいえ	とりまとめている、県の主務課の先導が必要だと考える。地方機関である保健所単体では、医療安全推進協議会の設置・運営は厳しい。
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		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	<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

いいえ	担当が他業務と兼任しているため、研修の実施まで手が回らない。	<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

研修を実施する計画はない

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

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"/>	担当が他業務と兼任しているため、研修の実施まで手が回らない。	
-----------------------	--------------------------------	--

	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	7件
うち相談	4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	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)	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	1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	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	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	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	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	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
-------------------------------	----	---	----

宮城県 気仙沼保健所：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	4名	専従	1名	兼任/非常勤	3名
合計	4名	専従	1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	○	必要があれば、相談者の要望に応じて、医療機関に伝達。	
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	・人員確保 ・専門職の設置
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		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	○	市町, 管内医療機関	
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	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

○	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	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	1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	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	3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	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)	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	5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
-------------------------------	----	---	----

秋田県 秋田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	5名	専従	0名	兼任/非常勤	5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	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	9名	専従	1名	兼任/非常勤	8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	1名	歯科医師会	1名	病院団体	1名	弁護士会	0名
看護協会	1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	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	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"/>
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	<input type="radio"/>	計画していない	<input type="radio"/>
-----	-----------------------	---------	-----------------------

■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"/>	特になし	
-----------------------	------	--

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	400 件
うち相談	241 件
うち苦情	159 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	375 件	電子メール	10 件
面談(予約有)	5 件	手紙・FAX	0 件
面談(予約無)	10 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	132 件	医療機関等の紹介、案内	30 件
コミュニケーションに関すること	106 件	医療費(診療報酬等)	13 件
医療情報の取扱 合計	6 件	医療知識等を問うもの 合計	89 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、健康や病気に関すること	79 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、薬品に関すること	10 件
うち、上記以外のもの	5 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	9 件	その他(上記に分類できないもの)	15 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	290 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)	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	84 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
-------------------------------	-----	---	-----

秋田県 秋田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
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	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	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	2名	専従	1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	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1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	-				
啓発や情報提供は行っていない	○	特段の理由なし			

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	-		

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	設置について未検討
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	○	協議会未設置	

■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	<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	<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	<input type="radio"/>
社会保険事務所	-	法テラス	-
厚生局	<input type="radio"/>		
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	<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	-		

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	-	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

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	<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	例年実施しているが、新型コロナウイルス感染症のため未実施
-----	------------------------------

■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

-	新型コロナウイルス感染症のため	
---	-----------------	--

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	173 件
うち相談	127 件
うち苦情	46 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	164 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)	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	35 件	医療機関等の紹介、案内	33 件
コミュニケーションに関すること	16 件	医療費(診療報酬等)	6 件
医療情報の取扱 合計	2 件	医療知識等を問うもの 合計	44 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、健康や病気にすること	30 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	2 件	うち、上記以外のもの	11 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)	34 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	148 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	11 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
-------------------------------	-----	---	-----

山形県 山形県医療安全相談窓口：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	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	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	3名	専従	3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	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	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	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	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	○	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	実施する体制がないため	
■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	541件
うち相談	300件
うち苦情	241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	528件	電子メール	5件
面談(予約有)	3件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	5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	47件	医療機関等の紹介、案内	91件
コミュニケーションに関すること	47件	医療費(診療報酬等)	28件
医療情報の取扱 合計	2件	医療知識等を問うもの 合計	46件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気にすること	25件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	6件
うち、上記以外のもの	2件	うち、上記以外のもの	15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)	281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	434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)	70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	36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)	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
-------------------------------	----	---	----

福島県 福島県医療相談センター：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	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	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	15名	専従	0名	兼任/非常勤	15名
合計	16名	専従	1名	兼任/非常勤	15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	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	2名						
その他	1名	保健・福祉・衛生関係活動を行うNPO団体の代表者が推薦する者					

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	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	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	○	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	○	医師会、歯科医師会	

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	1695 件
うち相談	1152 件
うち苦情	543 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	1583 件	電子メール	41 件
面談(予約有)	12 件	手紙・FAX	4 件
面談(予約無)	54 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	383 件	医療機関等の紹介、案内	282 件
コミュニケーションに関すること	214 件	医療費(診療報酬等)	106 件
医療情報の取扱 合計	93 件	医療知識等を問うもの 合計	327 件
うち、カルテ開示	29 件	うち、健康や病気に関すること	154 件
うち、セカンドオピニオン	8 件	うち、薬品に関すること	39 件
うち、上記以外のもの	56 件	うち、上記以外のもの	134 件
医療機関等の施設・設備に関すること	39 件	その他(上記に分類できないもの)	251 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	1342 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)	220 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	230 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	37 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)	5 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
-------------------------------	-----	---	-----

福島県 郡山市医療安全支援センター（医療相談窓口）：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
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	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	1名	専従	1名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	6名	専従	1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。	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	○	特になし	

■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	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 3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	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	○	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	-
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	<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	<input type="radio"/>
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	<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

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	<input type="radio"/>	事例検討会	-
その他	<input type="radio"/>	コロナ関連の研修	
研修を実施する計画はない	-	個々の医療機関において実施しているため	
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りますか。	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	479 件
うち相談	318 件
うち苦情	161 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	444 件	電子メール	7 件
面談(予約有)	5 件	手紙・FAX	1 件
面談(予約無)	21 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	119 件	医療機関等の紹介、案内	61 件
コミュニケーションに関すること	51 件	医療費(診療報酬等)	43 件
医療情報の取扱 合計	26 件	医療知識等を問うもの 合計	113 件
うち、カルテ開示	14 件	うち、健康や病気に関すること	45 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、薬品に関すること	11 件
うち、上記以外のもの	10 件	うち、上記以外のもの	57 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)	58 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	359 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)	47 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	90 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	5 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
-------------------------------	-----	---	-----

福島県 いわき市医療安全相談センター：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	なし	
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	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	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	5名	専従	1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	-	なし			
啓発や情報提供は行っていない	-	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	-	なし	
周知は行っていない	-	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	-	なし	
公開は行っていない	○	個人情報等に配慮し、内部での情報共有のみ	

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	なし
協議会は年に何回開催されていますか。	2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	-	なし	
公開は行っていない	○	運営協議会内でのみの情報共有	

■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	0名
看護協会	0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	1名	人権擁護委員協議会代表者					

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	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	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	なし					

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	○	相談内容によって各機関を紹介することはあるが、フィードバックはないため連携までとはっていない。	
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	コロナ禍であり、昨年度に引き続き本年度の研修会は中止している。
-----	---------------------------------

■ 研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	○
---	-------	---

その他

○	なし	○
---	----	---

研修を実施する計画はない

○	コロナ禍であり、研修会開催が困難。	○
---	-------------------	---

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	305 件
うち相談	209 件
うち苦情	96 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	280 件	電子メール	9 件
面談（予約有）	0 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	44 件	医療機関等の紹介、案内	103 件
コミュニケーションに関すること	38 件	医療費（診療報酬等）	12 件
医療情報の取扱 合計	11 件	医療知識等を問うもの 合計	42 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、健康や病気に関すること	18 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、上記以外のもの	10 件	うち、上記以外のもの	24 件
医療機関等の施設・設備に関すること	10 件	その他（上記に分類できないもの）	43 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	267 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）	23 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	33 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）	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
-------------------------------	-----	---	-----

福島県 福島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		
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	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	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	1名	兼任/非常勤	0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	-				
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	○	公開すべき内容ではないと考えられるため	

■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	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		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	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	新型コロナウイルス感染症対応のため	
○	事例検討会	○
○	新型コロナウイルス感染症対応のため	
	研修を実施する計画はない	

■ 研修の実施方法

講演会

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。

相談実績調査（2020年度実績）

1. 受付件数

受付件数 合計	189 件
うち相談	145 件
うち苦情	44 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	174 件	電子メール	1 件
面談（予約有）	5 件	手紙・FAX	0 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	30 件	医療機関等の紹介、案内	76 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）	7 件
医療情報の取扱 合計	5 件	医療知識等を問うもの 合計	10 件
うち、カルテ開示	1 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	1 件	うち、薬品に関すること	2 件
うち、上記以外のもの	3 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	10 件	その他（上記に分類できないもの）	41 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	157 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）	18 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	7 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	10 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）	3 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
-------------------------------	-----	---	-----

福島県 県北保健福祉事務所：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		
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	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3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	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1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
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	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	○	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	少ない人数で他の業務も実施しているためその時間がなかなか確保できない。
■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	14件
うち相談	7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	13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	1件
コミュニケーションに関すること	3件	医療費(診療報酬等)	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	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	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	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	7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)	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
-------------------------------	----	---	----

福島県 県中保健福祉事務所：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		
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	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3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	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。	いいえ	主務課の担当
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	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		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	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため
-----	---------------------

■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	19件
うち相談	10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	17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	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	2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)	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	13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	7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)	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
-------------------------------	----	---	----

福島県 県南保健福祉事務所：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		
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	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3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	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	○	啓発等は具で実施しているため。			

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	-		

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	○	相談件数等は県庁主務課に報告している。保健所ごとに公開する規定はない。	

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。	いいえ	医師会等の医療機関との連携
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	-	実施していない。	

■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	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	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	○	医療機関との連携は行っていない	○	相談実績に関する情報を共有している	○
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	新型コロナウイルス感染症の影響により開催は困難。
-----	--------------------------

■ 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

○	新型コロナウイルス感染症の影響により開催は困難。
---	--------------------------

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	18 件
うち相談	9 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	16 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	7 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)	2 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	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	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	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
--------------------------------	-----	--	-----

福島県 会津保健所：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	5名	専従	0名	兼任/非常勤	5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	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	○	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	-		

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	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	<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

<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

②連携内容

<input type="radio"/>	相談事例に関する資料の配布	<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

-	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	予算配分がされていない。本庁からの指示がない。
-----	-------------------------

■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

-	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	34 件
うち相談	9 件
うち苦情	25 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)	2 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	10 件	医療機関等の紹介、案内	1 件
コミュニケーションに関すること	10 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	3 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、健康や病気にすること	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	2 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)	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	29 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	12 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
--------------------------------	-----	--	-----

福島県 南会津保健福祉事務所：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		
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	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	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	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	○	特段の理由はない。			

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	○	特段の理由はない。	

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。	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	-	協議会自体無いため。	

■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		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	2件
うち相談	2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	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	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	2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	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
-------------------------------	----	---	----

福島県 相双保健福祉事務所 医療相談窓口：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	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3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	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	○	県医療相談センターで情報提供等を行っている。			

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	○	県医療相談センターで公開の可否を判断している。	

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	県医療相談センターで設置している。
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	-	当所において、協議会は設置していない。	

■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	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	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	新型コロナウイルス感染症対応のため。
■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	○	新型コロナウイルス感染症対応のため。
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		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	9件	電話	7件
うち相談	4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	1件	医療機関等の紹介、案内	1件
コミュニケーションに関すること	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	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	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	8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	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)	1件