

# 鳥取県 鳥取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	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	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

ホームページに掲載している

パンフレット（リーフレット等）を作成している

その他

啓発や情報提供は行っていない

-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
○	広報誌に掲載している	-		
-	ポスターを作成している	-		
-				
-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している

パンフレット（リーフレット等）を作成している

ポスターを作成している

その他

周知は行っていない

○	広報誌に掲載している	-
-	電話帳に掲載している	-
-	SNSで発信している	-
-		
-		

#### 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

その他

公開は行っていない

-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
-		
○	医療関係団体等に対しては、四半期ごとに医療相談概要をまとめた資料を提供しているため、統計情報の提供は行っていない。	

## 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。

協議会は年に何回開催されていますか。

■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴

その他

公開は行っていない

■協議会を構成している委員

医師会

看護協会

学識経験者

その他

歯科医師会

薬剤師会

病院団体

保健所長

弁護士会

住民代表

はい			
1回			
-	議事録をHPに公開	-	
-			
○	懇談会等と整理しているため。		
1名	1名	1名	0名
1名	1名	0名	0名
1名			
4名	医療を受ける側として、各種団体から推薦を受けた者		

### 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

内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか

相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか

『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数

同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数

相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか

いいえ	相談事例集を作成していますか	はい	
はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ	
いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ	
	初任者研修 1名	実践研修 1名	スキルアップ研修 0名
2名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		はい
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

相談事例に関する資料を配布している

○	意見交換会や連絡会を開催している	-
-	相談実績に関する情報を共有している	-

医療機関との連携は行っていない		-	
<b>2) 医療関係団体との連携</b>			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	<input type="radio"/>	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	<input type="radio"/>	相談実績に関する情報を共有している	<input type="radio"/>
医療機関との連携は行っていない	-		
<b>3) 他の行政部署等との連携</b>			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	<input type="radio"/>	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
他の行政部署等との連携は行っていない	-		
<b>4) 連携されている機関</b>			
他部署	<input type="radio"/>	消費生活センター	<input type="radio"/>
社会保険事務所	-	法テラス	<input type="radio"/>
厚生局	<input type="radio"/>		
その他	-		
<b>5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答</b>			
<b>①連携されているセンターの種類</b>			
(他の) 都道府県センター	-	(他の) 保健所設置市区センター	<input type="radio"/>
連携しているセンターはない	-		
<b>②連携内容</b>			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	<input type="radio"/>	相談事例に関する資料の配布	<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	-		
<b>③二次医療圏センターに対して行っている支援</b>			
二次医療圏センターに対する助言、指導	<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	いいえ	新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、開催を見送った。
■研修の実施方法		
講演会	-	事例検討会
その他	-	
研修を実施する計画はない	<input type="radio"/>	新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、開催を見送った。
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	108件
うち相談	57件
うち苦情	51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	102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）	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	33件	医療機関等の紹介、案内	7件
コミュニケーションに関すること	23件	医療費（診療報酬等）	18件
医療情報の取扱い 合計	2件	医療知識等を問うもの 合計	11件
うち、カルテ開示	2件	うち、健康や病気に関すること	7件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	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	0件	その他（上記に分類できないもの）	14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	79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）	13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	15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
-------------------------------	----	---	----

# 鳥取県 鳥取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
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	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
合計	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	鳥取市独自の協議会は設置しておらず、鳥取県の協議会に参加している。
協議会は年に何回開催されていますか。	1回	

#### ■協議会の一般への公開方法

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

#### ■協議会を構成している委員

医師会	1名	歯科医師会	1名	病院団体	1名	弁護士会	0名
看護協会	1名	薬剤師会	1名	保健所長	0名	住民代表	4名
学識経験者	1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 1名	実践研修 2名	スキルアップ研修 0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	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	<input type="radio"/>		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	<input type="radio"/>	意見交換会や連絡会を開催している	<input type="radio"/>
相談事例に関する資料を配布している	<input type="radio"/>	相談実績に関する情報を共有している	<input type="radio"/>
他の行政部署等との連携は行っていない	<input type="radio"/>		
4) 連携されている機関			
他部署	<input type="radio"/>	消費生活センター	<input type="radio"/>
社会保険事務所	<input type="radio"/>	法テラス	<input type="radio"/>
厚生局	<input type="radio"/>		
その他	<input type="radio"/>		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター

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

連携しているセンターはない

②連携内容

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"/>
<input type="radio"/>	相談実績に関する情報の共有	<input type="radio"/>

意見交換会や連絡会の開催

連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない

<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"/>
<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"/>

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

<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	新型コロナウイルス感染拡大防止のため。
-----	---------------------

■研修の実施方法

講演会

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

その他

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

研修を実施する計画はない

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

医療従事者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	54 件
うち相談	32 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	48 件	電子メール	0 件
面談(予約有)	0 件	手紙・FAX	0 件
面談(予約無)	6 件	その他	0 件

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

医療行為・医療内容	18 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	17 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、健康や病気にすること	2 件
うち、セカンドオピニオン	2 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)	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	33 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	20 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
-------------------------------	-----	---	-----

# 鳥取県 中部総合事務所医療安全相談窓口：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

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

いいえ		
はい	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	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	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	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	○	医療関係団体等に対しては、四半期ごとに医療相談概要をまとめた資料を提供しているため、統計情報の提供は行っていない。	

## 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	○	懇談会等と整理しているため。	

### ■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	1名	弁護士会	0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	1名						
その他	4名	医療を受ける側として、各種団体から推薦を受けた者					

## 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	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="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="radio"/>
厚生局	<input type="radio"/>		
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	新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、開催を見送った。
-----	------------------------------

### ■研修の実施方法

講演会

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

その他

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

研修を実施する計画はない

<input type="radio"/>	新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、開催を見送った。
-----------------------	------------------------------

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

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

## 相談実績調査(2020年度実績)

### 1. 受付件数

受付件数 合計	17件
うち相談	6件
うち苦情	11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	14件	電子メール	0件
面談(予約有)	1件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	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	1件
コミュニケーションに関すること	6件	医療費(診療報酬等)	1件
医療情報の取扱 合計	0件	医療知識等を問うもの 合計	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、上記以外のもの	0件	うち、上記以外のもの	0件
医療機関等の施設・設備に関すること	0件	その他(上記に分類できないもの)	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	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)	4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
-------------------------------	----	---	----

# 鳥取県 西部総合事務所医療安全相談窓口：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

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

いいえ		
はい	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	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	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	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	○	医療関係団体等に対しては、四半期ごとに医療相談概要をまとめた資料を提供しているため、統計情報の提供は行っていない。	

## 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	○	懇談会等と整理しているため。	

### ■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	1名	弁護士会	0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	1名						
その他	4名	医療を受ける側として、各種団体から推薦を受けた者					

## 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	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="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="radio"/>
厚生局	<input type="radio"/>		
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	新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、開催を見送った。
-----	------------------------------

### ■研修の実施方法

講演会

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

その他

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

研修を実施する計画はない

<input type="radio"/>	新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、開催を見送った。
-----------------------	------------------------------

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

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

## 相談実績調査(2020年度実績)

### 1. 受付件数

受付件数 合計	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	7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	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)	1件
医療情報の取扱 合計	0件	医療知識等を問うもの 合計	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、上記以外のもの	0件	うち、上記以外のもの	0件
医療機関等の施設・設備に関すること	0件	その他(上記に分類できないもの)	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	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
-------------------------------	----	---	----



# 島根県 医療安全支援センター相談窓口：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
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	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	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	-		
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	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	○		

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	163件
うち相談	85件
うち苦情	78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	139件	電子メール	16件
面談(予約有)	6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	60件	医療機関等の紹介、案内	7件
コミュニケーションに関すること	36件	医療費(診療報酬等)	7件
医療情報の取扱 合計	11件	医療知識等を問うもの 合計	15件
うち、カルテ開示	4件	うち、健康や病気にすること	7件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	1件
うち、上記以外のもの	7件	うち、上記以外のもの	7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)	23件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	146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)	13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
-------------------------------	----	---	----

# 島根県 松江市：保健所設置市区

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

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

いいえ		
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	4名	専従	0名	兼任/非常勤	4名
看護師	5名	専従	0名	兼任/非常勤	5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	10名	専従	0名	兼任/非常勤	10名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	○	相談件数があまり多くなく、統計情報の公開には適さない。	

### 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	関係団体等の理解と協力
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	2名	スキルアップ研修	1名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	1名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

### 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

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

#### 2) 医療関係団体との連携

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

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	適切な課題の選定や講師の依頼ができない。コロナ禍でもあり、研修の計画が難しい。
■研修の実施方法		
講演会	○	事例検討会
その他	○	適切な課題の選定や講師の依頼ができない。コロナ禍でもあり、研修の計画が難しい。
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	95件
うち相談	66件
うち苦情	29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	88件	電子メール	5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	17件	医療機関等の紹介、案内	10件
コミュニケーションに関すること	32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	15件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気にすること	15件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、上記以外のもの	2件	うち、上記以外のもの	0件
医療機関等の施設・設備に関すること	1件	その他(上記に分類できないもの)	12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	77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)	5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
-------------------------------	----	---	----

# 島根県 島根県雲南保健所：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	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	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	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	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3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	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	はい				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	0名	初任者研修	0名	実践研修	1名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

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

#### 2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター

○	(他の) 保健所設置市区センター	○
---	------------------	---

連携しているセンターはない

②連携内容

○	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	○

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等  
意見交換会や連絡会の開催

連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない

③二次医療圏センターに対して行っている支援

○	二次医療圏センター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	都道府県センターが実施
-----	-------------

■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

○	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	4 件
うち苦情	8 件
うちその他	0 件

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

電話	10 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	5 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)	1 件
医療情報の取扱 合計	2 件	医療知識等を問うもの 合計	3 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、健康や病気に関すること	2 件
うち、セカンドオピニオン	2 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	1 件
医療機関等の施設・設備に関すること	0 件	その他 (上記に分類できないもの)	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	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)	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	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
--------------------------------	-----	--	-----

# 島根県 島根県中央保健所：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

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

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	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	-				

#### 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	○	相談実績が少ないため	

## 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	2次医療圏域としては相談実績が少ないため、実績が増えることがあれば開催の必要性を検討する
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

### ■協議会の一般への公開方法

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

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	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	はい	必要時に所内協議を行い、相談職員の悩みの解決等を行っている					

## 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	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
---------------------------	---	------------------	---

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	<input type="checkbox"/>	いいえ	医療機関等からの研修を実施希望がない	<input type="checkbox"/>
■研修の実施方法				
講演会	<input type="checkbox"/>	事例検討会		<input type="checkbox"/>
その他	<input type="checkbox"/>			
研修を実施する計画はない	<input type="checkbox"/>	医療機関等より研修ニーズが聞かれない		
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。	<input type="checkbox"/>	研修を実施する計画はない		

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	9件
うち相談	8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	9件	電子メール	0件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	0件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	2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)	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	1件
医療機関等の施設・設備に関すること	0件	その他(上記に分類できないもの)	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
-------------------------------	----	---	----



# 島根県 浜田保健所：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	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	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	0名	初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

### 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

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

#### 2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

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

②連携内容

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

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

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

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	12件
うち相談	11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	14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	7件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	2件	医療費(診療報酬等)	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、健康や病気にすること	1件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、上記以外のもの	0件	うち、上記以外のもの	0件
医療機関等の施設・設備に関すること	0件	その他(上記に分類できないもの)	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	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	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
-------------------------------	----	---	----

# 島根県 益田保健所医療安全相談窓口：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

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

いいえ		
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	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	5名	専従	0名	兼任/非常勤	5名
合計	6名	専従	0名	兼任/非常勤	6名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

#### 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	はい				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	0名	初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	はい	所内でのサポート体制					

## 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	二次医療圏単位での研修会の開催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

○	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	124 件
うち相談	123 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	123 件	電子メール	0 件
面談 (予約有)	1 件	手紙・FAX	0 件
面談 (予約無)	0 件	その他	0 件

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

医療行為・医療内容	6 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	0 件	医療費 (診療報酬等)	0 件
医療情報の取扱 合計	0 件	医療知識等を問うもの 合計	116 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、健康や病気に関すること	115 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	118 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	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
--------------------------------	-----	--	-----

# 島根県 隠岐保健所医療安全相談窓口：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

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

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	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	-				

#### 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	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	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	2件
うち相談	1件
うち苦情	1件
うちその他	0件

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

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

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	1件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	0件	医療費(診療報酬等)	0件
医療情報の取扱 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	1件	相談者に他部署や関係機関を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	1件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

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

# 岡山県 岡山県医療安全支援センター：都道府県

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	○	相談者に利益がないため	

## 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。	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	2名	歯科医師会	1名	病院団体	1名	弁護士会	1名	
看護協会	1名	薬剤師会	1名	保健所長	0名	住民代表	1名	
学識経験者	0名							
その他	1名	中国四国厚生局岡山事務所指導課長						

## 3. 相談窓口支援体制について

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

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

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

#### 2) 医療関係団体との連携

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

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

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	-
-		

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

③二次医療圏センターに対して行っている支援

○	二次医療圏センター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	歯科医療安全研修 歯科技士工会医療安全研修
----	--------------------------

■研修の実施方法

講演会

-	事例検討会	-
---	-------	---

その他

-		
---	--	--

研修を実施する計画はない

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

年2回
-----

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	665 件
うち相談	371 件
うち苦情	294 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	642 件	電子メール	6 件
面談(予約有)	1 件	手紙・FAX	4 件
面談(予約無)	12 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	204 件	医療機関等の紹介、案内	71 件
コミュニケーションに関すること	96 件	医療費(診療報酬等)	68 件
医療情報の取扱 合計	32 件	医療知識等を問うもの 合計	56 件
うち、カルテ開示	8 件	うち、健康や病気にすること	34 件
うち、セカンドオピニオン	3 件	うち、薬品に関すること	11 件
うち、上記以外のもの	21 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	9 件	その他(上記に分類できないもの)	131 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	524 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)	78 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	59 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	1 件

2) 年間の傾向

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



# 岡山県 岡山市医療安全相談窓口：保健所設置市区

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	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	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2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	○	FMラジオでの啓発			
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	○	FMラジオでの周知	
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	○	FMラジオでの統計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	専従の職員の配置
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	○	協議会を開催していないため	

#### ■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

いいえ	専従の職員の配置がないため	
-----	---------------	--

■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

○	専従の職員の配置がないため	
---	---------------	--

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

○	研修を実施する計画はない	
---	--------------	--

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	454 件
うち相談	272 件
うち苦情	182 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	428 件	電子メール	1 件
面談 (予約有)	0 件	手紙・FAX	1 件
面談 (予約無)	23 件	その他	1 件

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

医療行為・医療内容	105 件	医療機関等の紹介、案内	72 件
コミュニケーションに関すること	101 件	医療費 (診療報酬等)	33 件
医療情報の取扱 合計	3 件	医療知識等を問うもの 合計	59 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、健康や病気に関すること	52 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、薬品に関すること	6 件
うち、上記以外のもの	0 件	うち、上記以外のもの	1 件
医療機関等の施設・設備に関すること	5 件	その他 (上記に分類できないもの)	76 件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供 (※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	376 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	75 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
--------------------------------	-----	--	-----

# 岡山県 倉敷市保健所：保健所設置市区

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

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

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
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	5名	専従	0名	兼任/非常勤	5名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	4名	専従	0名	兼任/非常勤	4名
合計	9名	専従	0名	兼任/非常勤	9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	-	今まで、公開についての議論もされていない。	

## 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	協議会委員等の確保と協議会の必要性。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

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

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	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	4名	実践研修	2名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	いいえ				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

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

#### 2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ	特になし
■研修の実施方法		
講演会	○	事例検討会
その他	○	特になし
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	98件
うち相談	33件
うち苦情	65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	87件	電子メール	2件
面談(予約有)	5件	手紙・FAX	1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	34件	医療機関等の紹介、案内	3件
コミュニケーションに関すること	36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	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	0件
うち、上記以外のもの	2件	うち、上記以外のもの	1件
医療機関等の施設・設備に関すること	11件	その他(上記に分類できないもの)	5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	46件	相談者に他部署や関係機関を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	3件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	44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
-------------------------------	----	---	----

# 広島県 広島県医療安全支援センター：都道府県

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	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	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	1名	専従	1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。	はい
協議会は年に何回開催されていますか。	1回

#### ■協議会の一般への公開方法

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

#### ■協議会を構成している委員

医師会	1名	歯科医師会	1名	病院団体	0名	弁護士会	1名
看護協会	1名	薬剤師会	1名	保健所長	0名	住民代表	1名
学識経験者	1名						
その他	3名	マスコミ関係者 1名 行政 1名 県立広島病院長 1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	1名	スキルアップ研修	4名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	1名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		いいえ			
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

### 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	<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	<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	-	(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	-	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	<input type="radio"/>	新型コロナウイルスが発生した場合のBCP対応のため。 本来は毎年度1回行うこととしている。	
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	426件
うち相談	237件
うち苦情	189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	406件	電子メール	0件
面談(予約有)	6件	手紙・FAX	1件
面談(予約無)	13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	142件	医療機関等の紹介、案内	13件
コミュニケーションに関すること	81件	医療費(診療報酬等)	28件
医療情報の取扱 合計	28件	医療知識等を問うもの 合計	94件
うち、カルテ開示	7件	うち、健康や病気に関すること	66件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	16件
うち、上記以外のもの	21件	うち、上記以外のもの	12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)	35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	268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)	73件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	37件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

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

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

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

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	1名	専従	1名	兼任/非常勤	0名
行政官	1名	専従	1名	兼任/非常勤	0名
看護師	2名	専従	2名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	4名	専従	4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	○	ホームページに掲載している医療安全推進協議会の資料に、統計情報や相談事例を記載している。（上記の一般への公開）	
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。	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	3名	歯科医師会	1名	病院団体	0名	弁護士会	1名
看護協会	1名	薬剤師会	1名	保健所長	0名	住民代表	2名
学識経験者	2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	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	○	保健所	
5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答			
①連携されているセンターの種類			
(他の) 都道府県センター	○	(他の) 保健所設置市区センター	○
連携しているセンターはない	-		
②連携内容			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	○	相談事例に関する資料の配布	-
意見交換会や連絡会の開催	-	相談実績に関する情報の共有	-
連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	-		
③二次医療圏センターに対して行っている支援			
二次医療圏センターに対する助言、指導	-	二次医療圏センター相談職員に対する研修の実施	-
二次医療圏センターが運営する業務内容の評価	-	二次医療圏センターの行う業務を補完する業務	-
支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない	○		

## 5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	新型コロナウイルスの感染症拡大防止のため。	
-	事例検討会	-
-		
○	医療機関へ出前講座を行っていたが、現在は新型コロナウイルス感染症各ダウ防止のため、行っていない。	
	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	1196 件
うち相談	905 件
うち苦情	291 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	1212 件	電子メール	9 件
面談（予約有）	3 件	手紙・FAX	0 件
面談（予約無）	20 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	293 件	医療機関等の紹介、案内	108 件
コミュニケーションに関すること	86 件	医療費（診療報酬等）	78 件
医療情報の取扱 合計	47 件	医療知識等を問うもの 合計	464 件
うち、カルテ開示	6 件	うち、健康や病気に関すること	385 件
うち、セカンドオピニオン	4 件	うち、薬品に関すること	33 件
うち、上記以外のもの	37 件	うち、上記以外のもの	46 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）	163 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

1205 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）	306 件
4 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	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) 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
-----	---	-----



# 広島県 福山市医療安全相談窓口：保健所設置市区

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

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

いいえ		
はい	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
はい	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	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	10名	専従	0名	兼任/非常勤	10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	14名	専従	0名	兼任/非常勤	14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	多忙である医師会等の他団体との調整
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

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

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

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

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

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

#### 2) 医療関係団体との連携

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

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

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	-
-	相談実績に関する情報の共有	-
-		

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

③二次医療圏センターに対して行っている支援

-	二次医療圏センター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	兼任により運営を行っているため、業務体制として困難
-----	---------------------------

■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

-	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	90件
うち相談	25件
うち苦情	65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	89件	電子メール	2件
面談(予約有)	2件	手紙・FAX	1件
面談(予約無)	4件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	31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	37件	医療費(診療報酬等)	2件
医療情報の取扱 合計	7件	医療知識等を問うもの 合計	2件
うち、カルテ開示	3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	0件
うち、上記以外のもの	3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)	7件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	35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)	4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	46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
-------------------------------	----	---	----

# 広島県 呉市医療安全相談窓口：保健所設置市区

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	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	6名	専従	0名	兼任/非常勤	6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	0名	兼任/非常勤	6名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	○	専従の専門員が配置されていないため	

#### 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	-	件数が少ないため	

## 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	今までの相談件数や相談内容から、協議会を設置するまでの必要性がない。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-	協議会を設置していない。	

#### ■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	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	○

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等  
意見交換会や連絡会の開催

連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない

③二次医療圏センターに対して行っている支援

○	二次医療圏センター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	専従の専門員が配置されていないため	
-----	-------------------	--

■研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	○
---	-------	---

その他

○	専従の専門員が配置されていないため	
---	-------------------	--

研修を実施する計画はない

○	研修を実施する計画はない	
---	--------------	--

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

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	1 件
うち苦情	6 件
うちその他	0 件

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

電話	5 件	電子メール	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	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	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	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	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	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
--------------------------------	-----	--	-----

# 山口県 山口県医療安全支援センター：都道府県

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	10名	専従	0名	兼任/非常勤	10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	12名	専従	2名	兼任/非常勤	10名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

#### 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	○	医療安全総合支援事業ホームページにおいて公表されているため	

### 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	はい
協議会は年に何回開催されていますか。	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	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	1名	国民健康保険団体連合会					

### 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	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	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	各医療機関において実施されているため	
-----	--------------------	--

### ■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

○	各医療機関において実施されているため	
---	--------------------	--

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	393 件
うち相談	296 件
うち苦情	96 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	375 件	電子メール	2 件
面談(予約有)	1 件	手紙・FAX	0 件
面談(予約無)	15 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	102 件	医療機関等の紹介、案内	18 件
コミュニケーションに関すること	85 件	医療費(診療報酬等)	14 件
医療情報の取扱 合計	22 件	医療知識等を問うもの 合計	29 件
うち、カルテ開示	9 件	うち、健康や病気にすること	18 件
うち、セカンドオピニオン	3 件	うち、薬品に関すること	3 件
うち、上記以外のもの	10 件	うち、上記以外のもの	8 件
医療機関等の施設・設備に関すること	16 件	その他(上記に分類できないもの)	117 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	320 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)	44 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	67 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)	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
-------------------------------	-----	---	-----

# 山口県 下関市医療相談窓口：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
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	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	1名	専従	1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	8名	専従	1名	兼任/非常勤	7名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

### 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	医療機関側も含めて、協議会への理解と協力が必要と考えます。特に医療機関は、非常に厳しい中で協議会への参加に係る時間確保が必要であり、また医療安全支援センター側も兼任が多く、時間確保が難しい状況が続いています。
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	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	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	1名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		いいえ			
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	はい	課内でミーティングを行っている					

### 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="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="radio"/>
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="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="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="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="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	415件
うち相談	320件
うち苦情	95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	383件	電子メール	2件
面談(予約有)	8件	手紙・FAX	1件
面談(予約無)	21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	86件
コミュニケーションに関すること	55件	医療費(診療報酬等)	16件
医療情報の取扱 合計	16件	医療知識等を問うもの 合計	92件
うち、カルテ開示	6件	うち、健康や病気に関すること	56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	10件	うち、上記以外のもの	30件
医療機関等の施設・設備に関すること	5件	その他(上記に分類できないもの)	22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	325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)	48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	47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)	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
-------------------------------	----	---	----