

# 徳島県 徳島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	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	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	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	○	兼任で業務を執行しているため業務的に厳しい			

#### 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	専任（事務・医師・看護師等）の職員の確保
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

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

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	はい				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	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	業務多忙のため	
-----	---------	--

■研修の実施方法

講演会

-	事例検討会	-
---	-------	---

その他

-		
---	--	--

研修を実施する計画はない

○	業務多忙のため	
---	---------	--

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	73 件
うち相談	32 件
うち苦情	41 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	65 件	電子メール	3 件
面談 (予約有)	2 件	手紙・FAX	2 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	40 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	7 件	医療費 (診療報酬等)	3 件
医療情報の取扱 合計	3 件	医療知識等を問うもの 合計	3 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、健康や病気にすること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、薬品に関すること	2 件
うち、上記以外のもの	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	3 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

34 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

38 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
-----	--	-----

# 徳島県 徳島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	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	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1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	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	8名	専従	0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	○	すべて兼任職員が対応しており本来業務を優先せざるをえないため。			

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	-	県担当課（医療政策課）へ3ヶ月ごとに報告をしているため。	

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	医療安全相談に関して専任職員の配置。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

### ■協議会の一般への公開方法

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

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	1名	実践研修	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		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	医療安全に関しての専任職員がいないため。
-----	----------------------

■研修の実施方法

講演会	－	事例検討会	－
その他	－		
研修を実施する計画はない	－	医療安全に関しての専任職員がいないため。	
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。		研修を実施する計画はない	

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	109 件
うち相談	56 件
うち苦情	53 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	106 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	23 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	28 件	医療費 (診療報酬等)	9 件
医療情報の取扱 合計	17 件	医療知識等を問うもの 合計	1 件
うち、カルテ開示	8 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	2 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	0 件
医療機関等の施設・設備に関すること	19 件	その他 (上記に分類できないもの)	9 件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供 (※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	57 件	相談者に他部署や関係機関を紹介した (※医療機関等の案内は含まない)	6 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	31 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)	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
--------------------------------	-----	--	-----

# 徳島県 阿南保健所：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	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	5名	専従	0名	兼任/非常勤	5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	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

■研修の実施方法

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

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	15 件
うち相談	7 件
うち苦情	5 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	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)	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	4 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	3 件	医療費 (診療報酬等)	5 件
医療情報の取扱 合計	0 件	医療知識等を問うもの 合計	4 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	3 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	3 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	13 件	相談者に他部署や関係機関を紹介した (※医療機関等の案内は含まない)	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	0 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
--------------------------------	-----	--	-----

# 徳島県 医療安全相談窓口（吉野川保健所内）：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

#### ■協議会の一般への公開方法

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

#### ■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	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	○
○	意見交換会や連絡会の開催	○
○	連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない	○

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	講師等の確保が困難なため	○
-----	--------------	---

■研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	○
---	-------	---

その他

○	講師等の確保が困難なため	○
---	--------------	---

研修を実施する計画はない

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

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	5件
うち相談	2件
うち苦情	3件
うちその他	0件

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

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

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

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

# 徳島県 美馬保健所：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	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	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	他の協議会のなかでは報告できているため、開催する予定はない
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター

○	(他の) 保健所設置市区センター	○
○		○

連携しているセンターはない

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

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

意見交換会や連絡会の開催

連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導

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

二次医療圏センターが運営する業務内容の評価

支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

○	はい	○
○		○

■研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	○
○		○
○		○

その他

研修を実施する計画はない

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

○	年2回	○
---	-----	---

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	7件
うち相談	6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	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)	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	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)	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	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
-------------------------------	----	---	----

# 香川県 香川県医療相談窓口：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		
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	5名	専従	0名	兼任/非常勤	5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	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

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	-
-		
-		

## 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

行政機関 1名  
医療従事者 1名

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	-
-		
-		

1名	1名	0名	1名
1名	1名	0名	2名
1名			
2名			

### 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか

内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか

相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか

『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数

同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数

相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか

はい	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
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
	初任者研修 1名 実践研修 0名 スキルアップ研修 0名	
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
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

医療機関との連携は行っていない

○	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	-
-		

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="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="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="いいえ"/>	研修方法等について検討中	<input type="text" value=""/>
■研修の実施方法			
講演会	<input type="text" value="-"/>	事例検討会	<input type="text" value="-"/>
その他	<input type="text" value="-"/>		
研修を実施する計画はない	<input type="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	<input type="text" value="477件"/>
うち相談	<input type="text" value="286件"/>
うち苦情	<input type="text" value="161件"/>
うちその他	<input type="text" value="30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	<input type="text" value="464件"/>	電子メール	<input type="text" value="1件"/>
面談(予約有)	<input type="text" value="0件"/>	手紙・FAX	<input type="text" value="0件"/>
面談(予約無)	<input type="text" value="12件"/>	その他	<input type="text" value="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	<input type="text" value="93件"/>	医療機関等の紹介、案内	<input type="text" value="41件"/>
コミュニケーションに関すること	<input type="text" value="120件"/>	医療費(診療報酬等)	<input type="text" value="28件"/>
医療情報の取扱 合計	<input type="text" value="12件"/>	医療知識等を問うもの 合計	<input type="text" value="28件"/>
うち、カルテ開示	<input type="text" value="10件"/>	うち、健康や病気にすること	<input type="text" value="25件"/>
うち、セカンドオピニオン	<input type="text" value="2件"/>	うち、薬品に関すること	<input type="text" value="3件"/>
うち、上記以外のもの	<input type="text" value="0件"/>	うち、上記以外のもの	<input type="text" value="0件"/>
医療機関等の施設・設備に関すること	<input type="text" value="2件"/>	その他(上記に分類できないもの)	<input type="text" value="153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="366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="27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="84件"/>	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	<input type="text" value="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)	<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"/>
-------------------------------	---------------------------------	---	---------------------------------

# 香川県 高松市医療安全支援センター：保健所設置市区

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	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	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	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	-	4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法
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	○	本市が作成した「高齢者のためのあんしんガイドブック」「高松市自殺対策計画相談窓口一覧」等に掲載している		
周知は行っていない	-			
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	2名
学識経験者	0名						
その他	4名	香川県国民健康保険団体連合会、高松市PTA連絡協議会、高松市老人クラブ連合会、高松市医療相談担当者連絡会					

### 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	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	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	336件
うち相談	212件
うち苦情	119件
うちその他	5件

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

電話	319件	電子メール	2件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	1件
面談(予約無)	14件	その他	0件

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

医療行為・医療内容	66件	医療機関等の紹介、案内	55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)	9件
医療情報の取扱 合計	4件	医療知識等を問うもの 合計	67件
うち、カルテ開示	2件	うち、健康や病気に関すること	62件
うち、セカンドオピニオン	2件	うち、薬品に関すること	5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	16件	その他(上記に分類できないもの)	59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	275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)	16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	43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
-------------------------------	----	---	----

# 香川県 東讃保健所：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	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	○	各保健所からのデータを本課で集約し、1年分をまとめて会議において報告を行っている。	
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。	はい
協議会は年に何回開催されていますか。	1回

### ■協議会の一般への公開方法

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

### ■協議会を構成している委員

医師会	1名	歯科医師会	1名	病院団体	0名	弁護士会	1名
看護協会	1名	薬剤師会	1名	保健所長	0名	住民代表	0名
学識経験者	1名	医療ソーシャルワーカー協会監事、国民健康保険団体連合事務局長、PTA連絡協議会副会長、老人クラブ連合会会長					
その他	4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	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		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	新型コロナ感染症対策に忙殺され、本年度においての実施は医療機関の参加についても困難であるため。
-----	---

■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

－		
○	新型コロナ感染症の対応で手一杯であるため	

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

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	6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)	0件
-------------------------------	----	---	----

# 香川県 中讃保健福祉事務所 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		
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	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2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	6名	専従	0名	兼任/非常勤	6名
合計	11名	専従	0名	兼任/非常勤	11名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	二次医療圏センターの為、県において開催している。
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	3名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		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	二次医療圏センターの為、県において実施予定
■研修の実施方法		
講演会	○	事例検討会
その他	○	二次医療圏センターの為、県において実施予定
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		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	84件	電話	74件
うち相談	21件	電子メール	0件
うち苦情	63件	面談(予約有)	0件
うちその他	0件	面談(予約無)	10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	42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	21件	医療費(診療報酬等)	6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	3件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、上記以外のもの	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)	8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)	7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

# 香川県 西讃保健事務所医療安全支援センター：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	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	11名	専従	0名	兼任/非常勤	11名
合計	12名	専従	0名	兼任/非常勤	12名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	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	-	本庁で行っている。			
啓発や情報提供は行っていない	-	本庁で行っている。			

#### 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	-	本庁で行っている。	
周知は行っていない	-	本庁で行っている。	

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

## 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	県全体での設置
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	-	本庁で行っている。	
公開は行っていない	-	本庁で行っている。	

#### ■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	－	本庁で行っている。
----------------------------------	---	-----------

■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	－		
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。	研修を実施する計画はない		

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	4件
うち相談	2件
うち苦情	2件
うちその他	0件

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

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

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

医療行為・医療内容	4件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	0件	医療費(診療報酬等)	0件
医療情報の取扱 合計	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	4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
-------------------------------	----	---	----

# 香川県 小豆保健所：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	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	専従従事者の確保
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

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

#### ■協議会を構成している委員

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

### 3. 相談窓口支援体制について

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

### 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

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

#### 2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター

○	(他の) 保健所設置市区センター	○
○		○

連携しているセンターはない

②連携内容

○	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	各医療機関に任せている	○
-----	-------------	---

■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

○	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	1件
うち苦情	4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	4件	電子メール	0件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	2件	その他	0件

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

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

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	3件	相談者に他部署や関係機関を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	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
-------------------------------	----	---	----

# 愛媛県 医療安全支援センター（患者の声相談コーナー）：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
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	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	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	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	○	担当者間で情報共有を行っている。	

## 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	担当者の理解が必要。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

### ■協議会の一般への公開方法

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

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	はい				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	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	2名	スキルアップ研修	2名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	1名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	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

○	歯科医療従事者に対し、次の内容の研修会を実施。 ・医療安全対策に関すること（救急措置と偶発症の予防、医療事故の防止、医薬品の安全使用等）	
---	---	--

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	122 件
うち相談	74 件
うち苦情	48 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	93 件	電子メール	9 件
面談（予約有）	2 件	手紙・FAX	6 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	41 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	18 件	医療費（診療報酬等）	6 件
医療情報の取扱 合計	9 件	医療知識等を問うもの 合計	7 件
うち、カルテ開示	7 件	うち、健康や病気にすること	2 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、薬品に関すること	2 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	0 件	その他（上記に分類できないもの）	40 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	108 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	8 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	2 件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例（※概数）	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
-------------------------------	-----	---	-----

# 愛媛県 松山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	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3名
薬剤師	7名	専従	0名	兼任/非常勤	7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	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	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	13名	専従	1名	兼任/非常勤	12名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	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	○	薬剤師会作成のおくすり手帳に連絡先を掲載してもらっている。	
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	○	医療関係団体や医療機関に公開している	○
その他	○	ホームページでの公表、及び、医療関係団体や病院に冊子の配布を行っている。	
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。	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	○	相談事案の協議もあるため	

#### ■協議会を構成している委員

医師会	1名	歯科医師会	1名	病院団体	0名	弁護士会	1名
看護協会	1名	薬剤師会	1名	保健所長	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	はい
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	はい	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	はい
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	初任者研修 1名	実践研修 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	いいえ
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ		

### 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

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

#### 2) 医療関係団体との連携

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

相談事例に関する資料を配布している	<input type="radio"/>	相談実績に関する情報を共有している	<input type="radio"/>
医療機関との連携は行っていない	-		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	<input type="radio"/>	意見交換会や連絡会を開催している	<input type="radio"/>
相談事例に関する資料を配布している	-	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	-		
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	-
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"/>	事例検討に限らず、毎年度テーマを決めて意見交換会を開催している。	
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	924 件
うち相談	519 件
うち苦情	405 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	841 件	電子メール	33 件
面談(予約有)	6 件	手紙・FAX	2 件
面談(予約無)	42 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	140 件	医療機関等の紹介、案内	191 件
コミュニケーションに関すること	107 件	医療費(診療報酬等)	63 件
医療情報の取扱 合計	47 件	医療知識等を問うもの 合計	256 件
うち、カルテ開示	8 件	うち、健康や病気に関すること	153 件
うち、セカンドオピニオン	6 件	うち、薬品に関すること	62 件
うち、上記以外のもの	33 件	うち、上記以外のもの	41 件
医療機関等の施設・設備に関すること	28 件	その他(上記に分類できないもの)	92 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	868 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)	101 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	4 件

2) 年間の傾向

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

# 愛媛県 四国中央保健所患者の声相談コーナー：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	専任職員の配置など人員不足の解消
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

### ■協議会の一般への公開方法

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

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	1名	実践研修	3名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		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	19件
うち相談	3件
うち苦情	16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	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)	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	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	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	5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	9件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	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	9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
-------------------------------	----	---	----

# 愛媛県 西条保健所患者の声相談コーナー：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	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	-				

#### 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	-	愛媛県で取りまとめているため	

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

#### ■協議会の一般への公開方法

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

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

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

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

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

#### 2) 医療関係団体との連携

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

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

## 5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	新型コロナ対応業務で多忙なため、実施計画が未確定
-----	--------------------------

### ■研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	○
---	-------	---

その他

○	新型コロナ対応業務の影響により実施計画が未確定
---	-------------------------

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	65件
うち相談	25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	59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)	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	16件	医療機関等の紹介、案内	2件
コミュニケーションに関すること	6件	医療費(診療報酬等)	10件
医療情報の取扱 合計	4件	医療知識等を問うもの 合計	0件
うち、カルテ開示	3件	うち、健康や病気にすること	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	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	39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)	8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	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
-------------------------------	----	---	----

# 愛媛県 今治保健所患者の声相談コーナー：二次医療圏

## 運営体制調査

### 1. 相談窓口の体制について

#### 1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	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	○	保健所が医療機関を対象に実施しているリスクマネジメント研修にて、参加医療機関に照会している。	
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	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	○	市町の福祉関係部署	○

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	42件
うち相談	22件
うち苦情	20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	31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)	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	15件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	7件	医療費(診療報酬等)	2件
医療情報の取扱 合計	1件	医療知識等を問うもの 合計	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気にすること	0件
うち、セカンドオピニオン	1件	うち、薬品に関すること	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)	17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	30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	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
-------------------------------	----	---	----

# 愛媛県 愛媛県中予保健所：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	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	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	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	○	保健所独自での啓発活動は実施していない。			

#### 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	○	県庁ホームページ上に県内のセンターが紹介されている。	
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	○	医療従事者向けの講習会で相談傾向等を公開することがある。	
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	保健所単位での協議会は必要としていない。
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	-		

#### ■協議会を構成している委員

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

### 3. 相談窓口支援体制について

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

### 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

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

#### 2) 医療関係団体との連携

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

相談事例に関する資料を配布している	○	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	○	他の医療安全支援センター	○

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	○	(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	○	リスクマネジメント研修会の実施を予定しているが、実施方法、内容等については未定である。
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	39件
うち相談	17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	36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)	1件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	4件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	20件	医療費(診療報酬等)	3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、健康や病気にすること	1件
うち、セカンドオピニオン	1件	うち、薬品に関すること	1件
うち、上記以外のもの	0件	うち、上記以外のもの	0件
医療機関等の施設・設備に関すること	2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	21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	18件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

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

# 愛媛県 八幡浜保健所：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	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	-	人員が少ない			

#### 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	○	人員が少ない	

#### 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	○	人員が少ない	

## 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
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

#### ■協議会の一般への公開方法

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

#### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

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

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

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

#### 2) 医療関係団体との連携

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

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

### ■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	16件
うち相談	7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	12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	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	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	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)	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	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)	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)	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
-------------------------------	----	---	----

# 愛媛県 宇和島保健所：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	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	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	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	○	住民等からの問合せへの対応。			
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	○	公開の必要性がない。	

## 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	設置の必要性の有無。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

### ■協議会の一般への公開方法

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

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

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

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

### 1) 医療機関との連携

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

### 2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

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

②連携内容

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

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

はい	
----	--

■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"/>		<input type="checkbox"/>
--------------------------	--	--------------------------

研修を実施する計画はない

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

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	37件
うち相談	18件
うち苦情	19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	29件	電子メール	1件
面談(予約有)	2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	19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	5件	医療費(診療報酬等)	2件
医療情報の取扱 合計	5件	医療知識等を問うもの 合計	0件
うち、カルテ開示	4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	2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	19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	15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
-------------------------------	----	---	----

# 高知県 高知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
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	3名	専従	2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	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名
合計	10名	専従	2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	○	出前講座	
周知は行っていない	-		

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

### ■協議会の一般への公開方法

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

### ■協議会を構成している委員

医師会	1名	歯科医師会	1名	病院団体	0名	弁護士会	1名
看護協会	1名	薬剤師会	1名	保健所長	0名	住民代表	0名
学識経験者	0名						
その他	3名	認知症の人と家族の会 高知県支部 NPO 法人高知県難病団体連絡協議会 高知市保健所地域保健課長					

## 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	はい
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	はい	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	はい
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	初任者研修 1名	実践研修 0名	スキルアップ研修 0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	2名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	はい	課でのミーティング	

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

### 1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携				
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	<input type="radio"/>	意見交換会や連絡会を開催している		<input type="radio"/>
相談事例に関する資料を配布している	<input type="radio"/>	相談実績に関する情報を共有している		<input type="radio"/>
医療機関との連携は行っていない	<input type="radio"/>			
3) 他の行政部署等との連携				
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	<input type="radio"/>	意見交換会や連絡会を開催している		<input type="radio"/>
相談事例に関する資料を配布している	<input type="radio"/>	相談実績に関する情報を共有している		<input type="radio"/>
他の行政部署等との連携は行っていない	<input type="radio"/>			
4) 連携されている機関				
他部署	<input type="radio"/>	消費生活センター	<input type="radio"/>	
社会保険事務所	<input type="radio"/>	法テラス	<input type="radio"/>	
厚生局	<input type="radio"/>			
その他	<input type="radio"/>	市町村		
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	<input type="radio"/>	いいえ	新型コロナウイルス感染症の影響により開催なし	
■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"/>	新型コロナウイルス感染症の影響により開催なし		
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		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	939 件	電話	876 件	電子メール	14 件
うち相談	689 件	面談 (予約有)	15 件	手紙・FAX	1 件
うち苦情	250 件	面談 (予約無)	33 件	その他	0 件
うちその他	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	258 件	医療機関等の紹介、案内	32 件		
コミュニケーションに関すること	62 件	医療費 (診療報酬等)	44 件		
医療情報の取扱 合計	46 件	医療知識等を問うもの 合計	266 件		
うち、カルテ開示	8 件	うち、健康や病気に関すること	197 件		
うち、セカンドオピニオン	8 件	うち、薬品に関すること	33 件		
うち、上記以外のもの	30 件	うち、上記以外のもの	36 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)	230 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	813 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)		21 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	101 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ		4 件	
2) 年間の傾向					
対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例 (※概数)	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	

# 高知県 高知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	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	1名	専従	1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	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	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	○	・高知市老人クラブ連合会機関誌掲載予定			
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	○	・高知市暮らしガイドブック掲載 ・高知市老人クラブ連合会機関誌掲載予定	
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	0名						
その他	2名	高知県健康政策部医療政策課、 特定非営利活動法人高知県難病団体連絡協議会					

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

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

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	621件
うち相談	567件
うち苦情	54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	573件	電子メール	6件
面談(予約有)	5件	手紙・FAX	3件
面談(予約無)	34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	137件	医療機関等の紹介、案内	200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)	29件
医療情報の取扱 合計	24件	医療知識等を問うもの 合計	109件
うち、カルテ開示	3件	うち、健康や病気に関すること	84件
うち、セカンドオピニオン	1件	うち、薬品に関すること	8件
うち、上記以外のもの	20件	うち、上記以外のもの	17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)	84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	603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)	131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	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
-------------------------------	----	---	----

# 高知県 安芸福祉保健所：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	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
合計	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
-	広報誌に掲載している	-		
-	ポスターを作成している	-		
-	高知県作成のリーフレットに福祉保健所として名称と電話番号の記載がある。			
-	啓発や情報提供は行っていない			

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

-	広報誌に掲載している	-
-	電話帳に掲載している	-
-	SNSで発信している	-
-	高知県作成のリーフレットに福祉保健所として名称と電話番号の記載がある。	

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

### 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

いいえ	高知県としては、設置、開催されている。	
0回		
-	議事録をHPに公開	-
-		
-		

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

### 3. 相談窓口支援体制について

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

はい	相談事例集を作成していますか	いいえ	
はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	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 0名	実践研修 0名	スキルアップ研修 0名
0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		いいえ
いいえ			

### 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている  
 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

○	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	-
-		

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	予定がない。
----------------------------------	-----	--------

■研修の実施方法

講演会	-	事例検討会	-
その他	-		
研修を実施する計画はない	-		

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

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

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供 (※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	1件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した (※医療機関等の案内は含まない)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	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
--------------------------------	----	--	----

# 高知県 中央東福祉保健所（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	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	○	ポスターの掲示、パンフレットの設置			
啓発や情報提供は行っていない	-				

#### 3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	○	県でとりまとめ、医療安全推進協議会で医療関係団体等に公開している。	
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	相談件数
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

### ■協議会の一般への公開方法

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

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

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

## 4. 他部署や他機関との連携体制について

### 1) 医療機関との連携

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

### 2) 医療関係団体との連携

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

相談事例に関する資料を配布している	○	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	7件	電話	5件
うち相談	3件	電子メール	0件
うち苦情	3件	面談(予約有)	1件
うちその他	1件	面談(予約無)	1件
		手紙・FAX	0件
		その他	0件
3. 相談内容 (1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)			
医療行為・医療内容	2件	医療機関等の紹介、案内	1件
コミュニケーションに関すること	1件	医療費(診療報酬等)	0件
医療情報の取扱 合計	1件	医療知識等を問うもの 合計	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	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	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

# 高知県 中央西福祉保健所：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	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
合計	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名

#### 2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている  
 ホームページに掲載している  
 パンフレット（リーフレット等）を作成している  
 その他  
 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	-		
-				
○	県で取りまとめているため			

#### 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  
 パンフレット（リーフレット等）を作成している  
 ポスターを作成している  
 その他

-	広報誌に掲載している	-
-	電話帳に掲載している	-
-	SNSで発信している	-
○	県で作成したリーフレットを共同利用している。リーフレットは所内受付（待合ホール）において掲示配付を行っている。	

#### 4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
-		
○	高知県医療安全支援センターの附属構成機関として活動しており、1センターとして相談件数等の公開は行っていない。	

### 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。

いいえ	中央西福祉保健所としての協議会設置は無いが、「高知県医療安全推進協議会」の附属構成機関として活動しているため。	
0回		

協議会は年に何回開催されていますか。

■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴  
 その他  
 公開は行っていない

-	議事録をHPに公開	-
-		
○	上記の2.1)の回答内容と同じ。	

■協議会を構成している委員

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

### 3. 相談窓口支援体制について

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

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

### 4. 他部署や他機関との連携体制について

#### 1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている  
 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

○	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	-
-		

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="text" value="-"/>	消費生活センター	<input type="text" value="-"/>
社会保険事務所	<input type="text" value="-"/>	法テラス	<input type="text" value="-"/>
厚生局	<input type="text" value="-"/>		
その他	<input type="text" value="-"/>		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

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

②連携内容

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

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	<input type="text" value="いいえ"/>	自センターとして管内医療従事者対象の研修会等の計画はないが、県としての取り組みはある。
----------------------------------	----------------------------------	---

■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"/>	上記の 5. 1)の回答内容と同じ。	
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。		研修を実施する計画はない	

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	<input type="text" value="7件"/>
うち相談	<input type="text" value="2件"/>
うち苦情	<input type="text" value="5件"/>
うちその他	<input type="text" value="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	<input type="text" value="3件"/>	電子メール	<input type="text" value="0件"/>
面談 (予約有)	<input type="text" value="0件"/>	手紙・FAX	<input type="text" value="1件"/>
面談 (予約無)	<input type="text" value="3件"/>	その他	<input type="text" value="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	<input type="text" value="2件"/>	医療機関等の紹介、案内	<input type="text" value="0件"/>
コミュニケーションに関すること	<input type="text" value="1件"/>	医療費 (診療報酬等)	<input type="text" value="1件"/>
医療情報の取扱 合計	<input type="text" value="1件"/>	医療知識等を問うもの 合計	<input type="text" value="1件"/>
うち、カルテ開示	<input type="text" value="0件"/>	うち、健康や病気にすること	<input type="text" value="0件"/>
うち、セカンドオピニオン	<input type="text" value="0件"/>	うち、薬品に関すること	<input type="text" value="0件"/>
うち、上記以外のもの	<input type="text" value="1件"/>	うち、上記以外のもの	<input type="text" value="1件"/>
医療機関等の施設・設備に関すること	<input type="text" value="0件"/>	その他 (上記に分類できないもの)	<input type="text" value="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	<input type="text" value="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)	<input type="text" value="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	<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="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)	<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"/>
--------------------------------	---------------------------------	--	---------------------------------

# 高知県 須崎福祉保健所：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	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	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	○	事例がないため。	

## 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	人員の増。
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	兼務のため、研修の開催を実施する容量がないため。	
■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	○	1) に同じ	
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。		研修を実施する計画はない	

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

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

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	1件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	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
-------------------------------	----	---	----

# 高知県 幡多福祉保健所（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	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	○	特になし	

## 2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

### ■協議会の一般への公開方法

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

### ■協議会を構成している委員

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

## 3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	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	例年、医療関連感染に関する研修会を実施しているが、今年度は新型コロナウイルスの感染拡大により実施できていない
----------------------------------	-----	--

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

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	5件
うち相談	0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	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)	1件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	0件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	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	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	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
-------------------------------	----	---	----