

北海道 小樽市：保健所設置市区（センター未設置）

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

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

センター独自の運営要綱がありますか

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

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	○	医療安全支援センター未設置のため。	

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	○	医療安全支援センター未設置のため。	

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	協議会は設置しない。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

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

②連携内容

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

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	医療安全支援センター未設置のため。
-----	-------------------

■研修の実施方法

講演会

-	事例検討会	-
---	-------	---

その他

-		
---	--	--

研修を実施する計画はない

○	医療安全支援センター未設置のため。
---	-------------------

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	84 件
うち相談	24 件
うち苦情	60 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	77 件	電子メール	0 件
面談(予約有)	1 件	手紙・FAX	1 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	28 件	医療機関等の紹介、案内	11 件
コミュニケーションに関すること	14 件	医療費(診療報酬等)	4 件
医療情報の取扱 合計	5 件	医療知識等を問うもの 合計	2 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、健康や病気にすること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、薬品に関すること	1 件
うち、上記以外のもの	5 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	7 件	その他(上記に分類できないもの)	13 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	59 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	22 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	1 件

2) 年間の傾向

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

山形県 山形市：保健所設置市区（センター未設置）

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	○	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
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	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	○	個々の相談事例に応じて他行政部署等と連携を行っております。	

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	22 件
うち相談	11 件
うち苦情	11 件
うちその他	0 件

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

電話	22 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	10 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	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	4 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	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)	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	13 件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	3 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	5 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	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)	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
-------------------------------	-----	-------------------------------------------------------	-----

群馬県 前橋市：保健所設置市区（センター未設置）

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	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	○	主たる業務との兼ね合いで、時間的余裕がないため			

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	○	主たる業務との兼ね合いで、時間的余裕がないため	

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	専門委員の委嘱
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

相談事例に関する資料を配布している	-	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	主たる業務との兼ね合いで時間的余裕がないため
■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	○	保健所設置市だけで単独開催ではなく、県等広域で実施すべき。
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	98 件
うち相談	86 件
うち苦情	12 件
うちその他	0 件

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

電話	36 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	14 件	医療機関等の紹介、案内	61 件
コミュニケーションに関すること	7 件	医療費(診療報酬等)	2 件
医療情報の取扱 合計	0 件	医療知識等を問うもの 合計	1 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、健康や病気にすること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、薬品に関すること	1 件
うち、上記以外のもの	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)	15 件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	31 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	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
-------------------------------	-----	-------------------------------------------------------	-----

群馬県 高崎市：保健所設置市区（センター未設置）

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	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	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
合計	6名	専従	0名	兼任/非常勤	6名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

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	161 件
うち相談	122 件
うち苦情	39 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	155 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)	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	41 件	医療機関等の紹介、案内	19 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)	15 件
医療情報の取扱 合計	9 件	医療知識等を問うもの 合計	21 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、健康や病気にすること	7 件
うち、セカンドオピニオン	5 件	うち、薬品に関すること	5 件
うち、上記以外のもの	3 件	うち、上記以外のもの	9 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)	26 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	103 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)	19 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	14 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0 件

2) 年間の傾向

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

東京都 練馬区：保健所設置市区（センター未設置）

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	4名	専従	0名	兼任/非常勤	4名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	6名	専従	0名	兼任/非常勤	6名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

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	○	医療安全支援センター未設置のため。	

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	医療安全支援センター未設置。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		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	医療安全支援センター未設置のため。
■研修の実施方法		
講演会	○	事例検討会
その他	○	医療安全支援センター未設置のため。
研修を実施する計画はない	○	研修を実施する計画はない
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。		

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数		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	319件	電話	319件
うち相談	263件	電子メール	0件
うち苦情	56件	面談(予約有)	0件
うちその他	0件	面談(予約無)	0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	29件	医療機関等の紹介、案内	181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)	19件
医療情報の取扱 合計	11件	医療知識等を問うもの 合計	13件
うち、カルテ開示	2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	9件	うち、上記以外のもの	10件
医療機関等の施設・設備に関すること	10件	その他(上記に分類できないもの)	36件
4. 相談後の対応			
1) 傾聴後の対応			
相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	309件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	6件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	4件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件
2) 年間の傾向			
対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件

東京都 板橋区患者の声相談窓口：保健所設置市区（センター未設置）

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）

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	予算と十分な人員配置
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	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	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	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		いいえ			
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ	実施する予算・人員がないため
■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	○	実施する予算・人員がないため
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。		研修を実施する計画はない

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	631件
うち相談	541件
うち苦情	90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	564件	電子メール	7件
面談(予約有)	3件	手紙・FAX	3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	125件	医療機関等の紹介、案内	264件
コミュニケーションに関すること	94件	医療費(診療報酬等)	22件
医療情報の取扱 合計	17件	医療知識等を問うもの 合計	69件
うち、カルテ開示	1件	うち、健康や病気にすること	60件
うち、セカンドオピニオン	3件	うち、薬品に関すること	6件
うち、上記以外のもの	13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	14件	その他(上記に分類できないもの)	26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	500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)	57件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	39件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	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
-------------------------------	----	-------------------------------------------------------	----

東京都 北区：保健所設置市区（センター未設置）

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

-		
-	相談受付のための専用回線がありますか	-
-	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	-

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	-
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	-	相談事例集を作成していますか	-				
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	-	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	-				
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	-	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	-				
『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	-				
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	-						

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。	－		

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	0件
うち相談	0件
うち苦情	0件
うちその他	0件

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

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

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

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

東京都 足立区医療安全相談窓口：保健所設置市区（センター未設置）

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	4名	専従	0名	兼任/非常勤	4名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3名
看護師	2名	専従	2名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	9名	専従	2名	兼任/非常勤	7名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	人員要件の充実
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	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	以前実施していたが、参加率が低く継続できなくなった。
-----	----------------------------

■ 研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	○
---	-------	---

その他

研修を実施する計画はない

○	以前実施していたが、参加率が低く継続できなくなった経緯があるため。
---	-----------------------------------

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	516件
うち相談	371件
うち苦情	144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	492件	電子メール	17件
面談(予約有)	1件	手紙・FAX	1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	92件	医療機関等の紹介、案内	104件
コミュニケーションに関すること	85件	医療費(診療報酬等)	32件
医療情報の取扱 合計	8件	医療知識等を問うもの 合計	133件
うち、カルテ開示	3件	うち、健康や病気に関すること	129件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	4件
うち、上記以外のもの	5件	うち、上記以外のもの	0件
医療機関等の施設・設備に関すること	27件	その他(上記に分類できないもの)	35件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	400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)	87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	9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)	6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
-------------------------------	----	-------------------------------------------------------	----

東京都 池袋保健所：保健所設置市区（センター未設置）

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	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	-				

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	○	事業概要（豊島区保健福祉部・池袋保健所）に掲載している。	
公開は行っていない	-		

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	医療安全支援センターを設置すること。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	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	1名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		いいえ			
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター

○	(他の) 保健所設置市区センター	○
○		○

連携しているセンターはない

②連携内容

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

連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

二次医療圏センターに対する助言、指導

二次医療圏センターが運営する業務内容の評価

支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	医療安全支援センターを設置していないため	
-----	----------------------	--

■研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	○
○		○

その他

○	医療安全支援センターを設置していないため	
---	----------------------	--

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	120 件
うち相談	6 件
うち苦情	110 件
うちその他	4 件

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

電話	109 件	電子メール	2 件
面談(予約有)	1 件	手紙・FAX	0 件
面談(予約無)	8 件	その他	0 件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	52 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	26 件	医療費(診療報酬等)	23 件
医療情報の取扱 合計	13 件	医療知識等を問うもの 合計	4 件
うち、カルテ開示	7 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	6 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	11 件	その他(上記に分類できないもの)	46 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	78 件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	6 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	36 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0 件

2) 年間の傾向

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

東京都 文京区：保健所設置市区（センター未設置）

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

相談事例に関する資料を配布している	<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	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	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	<input type="radio"/>		
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

<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

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

連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

二次医療圏センターに対する助言、指導

二次医療圏センターが運営する業務内容の評価

支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	計画予定なし
-----	--------

■研修の実施方法

講演会

-	事例検討会	-
---	-------	---

その他

<input type="radio"/>	管理者のみの診療所が多く、研修への参加が見込めないため。
-----------------------	------------------------------

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	207 件
うち相談	148 件
うち苦情	58 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	207 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	25 件	医療機関等の紹介、案内	51 件
コミュニケーションに関すること	17 件	医療費 (診療報酬等)	16 件
医療情報の取扱 合計	5 件	医療知識等を問うもの 合計	65 件
うち、カルテ開示	2 件	うち、健康や病気に関すること	50 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	2 件	うち、上記以外のもの	7 件
医療機関等の施設・設備に関すること	3 件	その他 (上記に分類できないもの)	26 件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供 (※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	157 件	相談者に他部署や関係機関を紹介した (※医療機関等の案内は含まない)	41 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	7 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0 件

2) 年間の傾向

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

東京都 荒川区：保健所設置市区（センター未設置）

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	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3名
合計	5名	専従	0名	兼任/非常勤	5名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

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

②連携内容

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

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	人員及び体制の整備
-----	-----------

■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	88 件
うち相談	27 件
うち苦情	56 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	76 件	電子メール	1 件
面談(予約有)	0 件	手紙・FAX	1 件
面談(予約無)	2 件	その他	5 件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	27 件	医療機関等の紹介、案内	1 件
コミュニケーションに関すること	11 件	医療費(診療報酬等)	5 件
医療情報の取扱 合計	8 件	医療知識等を問うもの 合計	17 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	1 件	うち、薬品に関すること	6 件
うち、上記以外のもの	3 件	うち、上記以外のもの	11 件
医療機関等の施設・設備に関すること	9 件	その他(上記に分類できないもの)	12 件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	86 件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	12 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	16 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0 件

2) 年間の傾向

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

東京都 墨田区：保健所設置市区（センター未設置）

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	10名	専従	10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	10名	専従	10名	兼任/非常勤	0名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター

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

連携しているセンターはない

○		
---	--	--

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

-	相談事例に関する資料の配布	-
---	---------------	---

意見交換会や連絡会の開催

-	相談実績に関する情報の共有	-
---	---------------	---

連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない

○		
---	--	--

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導

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

二次医療圏センターが運営する業務内容の評価

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

支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない

○		
---	--	--

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	
-----	--

■研修の実施方法

講演会

-	事例検討会	-
---	-------	---

その他

-		
---	--	--

研修を実施する計画はない

○		
---	--	--

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

研修を実施する計画はない	
--------------	--

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	85件
うち相談	28件
うち苦情	57件
うちその他	0件

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

電話	85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	14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	22件	医療費(診療報酬等)	1件
医療情報の取扱 合計	11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	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	11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	8件	その他(上記に分類できないもの)	37件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	72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)	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	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
-------------------------------	----	-------------------------------------------------------	----

東京都 葛飾区：保健所設置市区（センター未設置）

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

はい	ダイヤル・サービス株式会社	
はい	相談受付のための専用回線がありますか	はい
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	いいえ

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	○	医療の専門家ではないので啓発すべき内容がわからない。啓発した内容に問い合わせが来たとき回答できない。啓発するための人員が不足している。			

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	予算・人員の確保。開催の意義。
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	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	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	
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		はい

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	437件
うち相談	334件
うち苦情	103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	423件	電子メール	7件
面談(予約有)	1件	手紙・FAX	2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	42件	医療機関等の紹介、案内	93件
コミュニケーションに関すること	25件	医療費(診療報酬等)	9件
医療情報の取扱 合計	7件	医療知識等を問うもの 合計	131件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気に関すること	115件
うち、セカンドオピニオン	5件	うち、薬品に関すること	9件
うち、上記以外のもの	2件	うち、上記以外のもの	7件
医療機関等の施設・設備に関すること	0件	その他(上記に分類できないもの)	130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	342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)	61件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	33件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	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)	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
-------------------------------	----	-------------------------------------------------------	----

東京都 中野区保健所：保健所設置市区（センター未設置）

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	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	10名	専従	0名	兼任/非常勤	10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	-				
啓発や情報提供は行っていない	○	検討中のため。			

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	○	検討中のため。	

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

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
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 3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	
-----	--

■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	85件
うち相談	65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	83件	電子メール	1件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	1件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	10件	医療機関等の紹介、案内	60件
コミュニケーションに関すること	5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	1件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気にすること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	1件
うち、上記以外のもの	0件	うち、上記以外のもの	0件
医療機関等の施設・設備に関すること	4件	その他(上記に分類できないもの)	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	70件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	6件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	17件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

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

東京都 新宿区保健所：保健所設置市区（センター未設置）

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか

センター独自の運営要綱はありますか

センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

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

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

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	30名	専従	0名	兼任/非常勤	30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	30名	専従	0名	兼任/非常勤	30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	-		
-				
○	開催するために必要な関係団体との調整や委員の選定等に取り組むために必要な人員配置や予算がないため。			

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

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

0名	歯科医師会	0名	病院団体	0名	弁護士会	0名
0名	薬剤師会	0名	保健所長	0名	住民代表	0名
0名						
0名						

いいえ	関係機関の協力
0回	

-	議事録をHPに公開	-
-		
-		

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	
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 0名	実践研修 1名	スキルアップ研修 0名
0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		はい
いいえ			

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている

相談事例に関する資料を配布している

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	開催するために必要な関係団体との調整や委員の選定等に取り組むために必要な人員配置や予算がないため。
-----	---------------------------------------------------

■研修の実施方法

講演会

-	事例検討会	-
---	-------	---

その他

○	診療所への資料送付を実施予定。
---	-----------------

研修を実施する計画はない

-	
---	--

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

年1回	
-----	--

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	405件
うち相談	252件
うち苦情	153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	401件	電子メール	2件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	1件	その他	1件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	63件	医療機関等の紹介、案内	65件
コミュニケーションに関すること	53件	医療費(診療報酬等)	44件
医療情報の取扱 合計	21件	医療知識等を問うもの 合計	88件
うち、カルテ開示	8件	うち、健康や病気にすること	72件
うち、セカンドオピニオン	2件	うち、薬品に関すること	8件
うち、上記以外のもの	11件	うち、上記以外のもの	8件
医療機関等の施設・設備に関すること	10件	その他(上記に分類できないもの)	65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	278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)	88件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	39件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	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
-------------------------------	----	-------------------------------------------------------	----

東京都 千代田区 患者の声相談：保健所設置市区（センター未設置）

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がありますか

センター業務従事者が医療機関を訪問する仕組みはありますか

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている

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

0名	歯科医師会	0名	病院団体	0名	弁護士会	0名
0名	薬剤師会	0名	保健所長	0名	住民代表	0名
0名						
0名						

いいえ	医療安全支援センターを設置していないため、回答できません	
0回		
-	議事録をHPに公開	-
-		
-		

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
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 0名 実践研修 1名 スキルアップ研修 0名	
0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい
いいえ		

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている

相談事例に関する資料を配布している

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	医療安全支援センターを設置していないため、回答できません
-----	------------------------------

■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	355 件
うち相談	195 件
うち苦情	160 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	342 件	電子メール	4 件
面談 (予約有)	1 件	手紙・FAX	0 件
面談 (予約無)	8 件	その他	0 件

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

医療行為・医療内容	87 件	医療機関等の紹介、案内	104 件
コミュニケーションに関すること	33 件	医療費 (診療報酬等)	23 件
医療情報の取扱 合計	9 件	医療知識等を問うもの 合計	70 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、健康や病気に関すること	70 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、上記以外のもの	6 件	うち、上記以外のもの	0 件
医療機関等の施設・設備に関すること	4 件	その他 (上記に分類できないもの)	25 件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供 (※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	235 件	相談者に他部署や関係機関を紹介した (※医療機関等の案内は含まない)	79 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	29 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	1 件

2) 年間の傾向

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

東京都 台東区：保健所設置市区（センター未設置）

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	4名	専従	0名	兼任/非常勤	4名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名
看護師	1名	専従	1名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	7名	専従	1名	兼任/非常勤	6名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	○	近年開始した事業であり、医療従事者向けを優先している為まだ手掛けていない。			

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	はい
協議会は年に何回開催されていますか。	1回
■協議会の一般への公開方法	
地域住民による傍聴	- 議事録をHPに公開 -
その他	-
公開は行っていない	○ 個人情報や事業情報を含む情報が多く、問合わせに回答できないため。

■協議会を構成している委員

医師会	2名	歯科医師会	2名	病院団体	0名	弁護士会	1名
看護協会	0名	薬剤師会	2名	保健所長	1名	住民代表	2名
学識経験者	1名						
その他	3名	保健所職員（医務薬事衛生担当）					

3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	はい	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	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	669件
うち相談	290件
うち苦情	26件
うちその他	353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	667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	1件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	12件	医療機関等の紹介、案内	353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)	10件
医療情報の取扱 合計	1件	医療知識等を問うもの 合計	11件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気にすること	5件
うち、セカンドオピニオン	1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	1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)	270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	669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)	32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	26件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

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

東京都 江東区：保健所設置市区（センター未設置）

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	はい
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	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	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	7名	専従	0名	兼任/非常勤	7名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター

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

連携しているセンターはない

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

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

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

<input type="radio"/>	令和4年2月に医療安全講習会をオンライン配信で実施予定。
-----------------------	------------------------------

研修を実施する計画はない

—	
---	--

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

年1回	
-----	--

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	527件
うち相談	411件
うち苦情	103件
うちその他	13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	510件	電子メール	8件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	3件
面談(予約無)	6件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	23件	医療機関等の紹介、案内	118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)	27件
医療情報の取扱 合計	1件	医療知識等を問うもの 合計	207件
うち、カルテ開示	1件	うち、健康や病気に関すること	138件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	13件
うち、上記以外のもの	0件	うち、上記以外のもの	56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)	10件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

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

297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)	97件
------	------------------------------------	-----

苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした

7件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件
----	---------------------	----

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)

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
----	-------------------------------------------------------	----

東京都 江戸川区：保健所設置市区（センター未設置）

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	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	3名	専従	3名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	3名	専従	3名	兼任/非常勤	0名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	コロナ感染予防のため
-----	------------

■研修の実施方法

講演会

－	事例検討会	－
---	-------	---

その他

－		
---	--	--

研修を実施する計画はない

－		
---	--	--

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

	研修を実施する計画はない
--	--------------

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	890件
うち相談	740件
うち苦情	150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	890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	176件	医療機関等の紹介、案内	208件
コミュニケーションに関すること	87件	医療費(診療報酬等)	69件
医療情報の取扱 合計	24件	医療知識等を問うもの 合計	248件
うち、カルテ開示	1件	うち、健康や病気に関すること	144件
うち、セカンドオピニオン	3件	うち、薬品に関すること	14件
うち、上記以外のもの	20件	うち、上記以外のもの	90件
医療機関等の施設・設備に関すること	11件	その他(上記に分類できないもの)	67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	790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)	89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	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
-------------------------------	----	-------------------------------------------------------	----

東京都 渋谷区保健所：保健所設置市区（センター未設置）

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）

職種	人数	専従	人数	兼任/非常勤	人数
医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	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	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3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	-		
-	他の職員は医療相談が本来業務ではなく、付属業務として実施している。医療専門職である医師、看護師のみの係ではないため、対応できる内容に限界がある。			

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	-
-	他の職員は医療相談が本来業務ではなく、付属業務として実施しているため	

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている
 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	-
-	他の職員は医療相談が本来業務ではなく、付属業務として実施しているため	

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。
 協議会は年に何回開催されていますか。

いいえ	他の職員は医療相談が本来業務ではなく、付属業務として実施しているため
0回	

■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴
 その他
 公開は行っていない

-	議事録をHPに公開	-
-		
-		

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ
はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	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	係の職員は医療相談が本来業務ではなく、付属業務として実施しているため
-----	------------------------------------

■研修の実施方法

講演会

-	事例検討会	-
---	-------	---

その他

研修を実施する計画はない

○	係の職員は医療相談が本来業務ではなく、付属業務として実施しているため
---	------------------------------------

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

	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	67件
うち相談	3件
うち苦情	64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	53件	電子メール	6件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	2件
面談(予約無)	5件	その他	1件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	9件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	10件	医療費(診療報酬等)	5件
医療情報の取扱 合計	3件	医療知識等を問うもの 合計	0件
うち、カルテ開示	3件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、上記以外のもの	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)	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	54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	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)	7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
-------------------------------	----	-------------------------------------------------------	----

東京都 中央区医療相談窓口：保健所設置市区（センター未設置）

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

はい	ダイヤル・サービス株式会社	
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	はい
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	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	15名	専従	0名	兼任/非常勤	15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	15名	専従	0名	兼任/非常勤	15名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	医療安全支援センター運営要領に対応した運営力
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ			
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ			
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ			
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	初任者研修	1名	実践研修	1名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		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	<input type="checkbox"/>	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"/>		
研修を実施する計画はない	<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。	<input type="checkbox"/>	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	225件
うち相談	153件
うち苦情	72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	225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	38件	医療機関等の紹介、案内	47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)	24件
医療情報の取扱 合計	7件	医療知識等を問うもの 合計	66件
うち、カルテ開示	2件	うち、健康や病気に関すること	50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	5件	うち、上記以外のもの	14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)	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	208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	15件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	1件

2) 年間の傾向

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

東京都 世田谷区：保健所設置市区（センター未設置）

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）

職種	人数	専従	兼任/非常勤
医師・歯科医師	0名	0名	0名
薬剤師	4名	0名	4名
助産婦	0名	0名	0名
社会福祉士等福祉職	0名	0名	0名
行政官	5名	0名	5名
看護師	0名	0名	0名
臨床検査技師	0名	0名	0名
その他	0名	0名	0名
合計	9名	0名	9名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	○	医療安全支援センターを設置していないため	

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	-	医療安全支援センターを設置していないため	

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	医療安全支援センターの設置	
協議会は年に何回開催されていますか。	0回		
■協議会の一般への公開方法			
地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	-	医療安全支援センターを設置していないため	

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

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

②連携内容

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

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	医療安全支援センターを設置していないため
-----	----------------------

■研修の実施方法

講演会

－	事例検討会	－
---	-------	---

その他

－		
---	--	--

研修を実施する計画はない

○	医療安全支援センターを設置していないため
---	----------------------

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

	研修を実施する計画はない
--	--------------

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	174 件
うち相談	59 件
うち苦情	115 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	153 件	電子メール	4 件
面談 (予約有)	0 件	手紙・FAX	11 件
面談 (予約無)	5 件	その他	1 件

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

医療行為・医療内容	62 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	68 件	医療費 (診療報酬等)	14 件
医療情報の取扱 合計	19 件	医療知識等を問うもの 合計	29 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	2 件	うち、薬品に関すること	17 件
うち、上記以外のもの	16 件	うち、上記以外のもの	12 件
医療機関等の施設・設備に関すること	17 件	その他 (上記に分類できないもの)	23 件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供 (※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	110 件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した (※医療機関等の案内は含まない)	11 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	29 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	1 件

2) 年間の傾向

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

東京都 目黒区：保健所設置市区（センター未設置）

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	15名	専従	15名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	3名	専従	3名	兼任/非常勤	0名
合計	18名	専従	18名	兼任/非常勤	0名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	学識経験者、弁護士等の委員を雇用すること。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

■ 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

○	少人数で業務を行っているため、実施することは難しい。
---	----------------------------

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	255 件
うち相談	176 件
うち苦情	79 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	255 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	47 件	医療機関等の紹介、案内	25 件
コミュニケーションに関すること	24 件	医療費 (診療報酬等)	28 件
医療情報の取扱 合計	15 件	医療知識等を問うもの 合計	74 件
うち、カルテ開示	7 件	うち、健康や病気に関すること	56 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、薬品に関すること	6 件
うち、上記以外のもの	7 件	うち、上記以外のもの	12 件
医療機関等の施設・設備に関すること	0 件	その他 (上記に分類できないもの)	42 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	204 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)	41 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	10 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	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
--------------------------------	-----	----------------------------------------------------------	-----

東京都 品川区：保健所設置市区（センター未設置）

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	5名	専従	0名	兼任/非常勤	5名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	6名	専従	0名	兼任/非常勤	6名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター

○	(他の) 保健所設置市区センター	○
○		○

連携しているセンターはない

②連携内容

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

連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

二次医療圏センターに対する助言、指導

二次医療圏センターが運営する業務内容の評価

支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	
-----	--

■研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	○
○		○

その他

研修を実施する計画はない

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

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	791 件
うち相談	358 件
うち苦情	433 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	757 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)	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	103 件	医療機関等の紹介、案内	316 件
コミュニケーションに関すること	40 件	医療費 (診療報酬等)	24 件
医療情報の取扱 合計	67 件	医療知識等を問うもの 合計	82 件
うち、カルテ開示	16 件	うち、健康や病気にすること	48 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、薬品に関すること	23 件
うち、上記以外のもの	49 件	うち、上記以外のもの	11 件
医療機関等の施設・設備に関すること	31 件	その他 (上記に分類できないもの)	128 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	727 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)	25 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	37 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	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
--------------------------------	-----	----------------------------------------------------------	-----

東京都 大田区：保健所設置市区（センター未設置）

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

はい	株式会社ダイヤル・サービス	
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	はい
はい	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	はい

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

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	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	2名	専従	2名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名
合計	9名	専従	2名	兼任/非常勤	7名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	委員の人選及び開催準備を行うための人員不足。やりたい課がない。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

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	未回答
■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	○	未回答
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	352 件
うち相談	231 件
うち苦情	121 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	348 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	96 件	医療機関等の紹介、案内	49 件
コミュニケーションに関すること	183 件	医療費(診療報酬等)	75 件
医療情報の取扱 合計	29 件	医療知識等を問うもの 合計	154 件
うち、カルテ開示	6 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	5 件	うち、薬品に関すること	10 件
うち、上記以外のもの	18 件	うち、上記以外のもの	60 件
医療機関等の施設・設備に関すること	21 件	その他(上記に分類できないもの)	65 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	213 件	相談者に他部署や関係機関を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	44 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	25 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0 件

2) 年間の傾向

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

神奈川県 茅ヶ崎市保健所：保健所設置市区（センター未設置）

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

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	○	年報により公開している	
公開は行っていない	-		

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

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

②連携内容

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

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	相談業務のみ実施
-----	----------

■研修の実施方法

講演会	-	事例検討会	-
-----	---	-------	---

その他	-		
-----	---	--	--

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

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	233 件
うち相談	203 件
うち苦情	30 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	233 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	47 件	医療機関等の紹介、案内	67 件
コミュニケーションに関すること	11 件	医療費 (診療報酬等)	8 件
医療情報の取扱 合計	16 件	医療知識等を問うもの 合計	53 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、健康や病気にすること	37 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、薬品に関すること	11 件
うち、上記以外のもの	12 件	うち、上記以外のもの	5 件
医療機関等の施設・設備に関すること	13 件	その他 (上記に分類できないもの)	18 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	192 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)	32 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	11 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0 件

2) 年間の傾向

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

福井県 福井市：保健所設置市区（センター未設置）

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）

職種	人数	専従	兼任/非常勤
医師・歯科医師	0名	0名	0名
薬剤師	2名	0名	2名
助産婦	0名	0名	0名
社会福祉士等福祉職	0名	0名	0名
行政官	0名	0名	0名
看護師	0名	0名	0名
臨床検査技師	0名	0名	0名
その他	5名	0名	5名
合計	7名	0名	7名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	○	現状、件数も少なく公開が必要とは考えていないため	

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	設置するにはハードルが高いため
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

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

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数		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	20件	電話	20件
うち相談	10件	面談(予約有)	0件
うち苦情	10件	面談(予約無)	0件
うちその他	0件	電子メール	0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	13件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	8件	医療費(診療報酬等)	4件
医療情報の取扱 合計	0件	医療知識等を問うもの 合計	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気にすること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、上記以外のもの	0件	うち、上記以外のもの	0件
医療機関等の施設・設備に関すること	0件	その他(上記に分類できないもの)	3件
4. 相談後の対応			
1) 傾聴後の対応			
相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	0件	相談者に他部署や関係機関を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	0件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	5件
2) 年間の傾向			
対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	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

三重県 四日市市保健所：保健所設置市区（センター未設置）

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	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3名
合計	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	○	他に優先する業務があり、要員の確保が困難なため			

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-		
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-		
その他	-				
周知は行っていない	-	他に優先する業務があり、周知により増加する相談への要員の確保が困難なため			

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-		
その他	-				
公開は行っていない	○	他に優先する業務があり、公開により増加する相談への要員の確保が困難なため			

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	○	協議会を持っていない	

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	各病院内の医療安全体制を医療法 25 条定期立入検査にて確認できる
—	事例検討会
—	
○	各病院内の医療安全体制を医療法 25 条定期立入検査にて確認できる
	研修を実施する計画はない

■ 研修の実施方法

講演会

その他

研修を実施する計画はない

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	88 件
うち相談	40 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	77 件	電子メール	2 件
面談 (予約有)	5 件	手紙・FAX	1 件
面談 (予約無)	3 件	その他	0 件

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

医療行為・医療内容	31 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	8 件	医療費 (診療報酬等)	7 件
医療情報の取扱 合計	13 件	医療知識等を問うもの 合計	2 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、健康や病気にすること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、上記以外のもの	13 件	うち、上記以外のもの	2 件
医療機関等の施設・設備に関すること	17 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	45 件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した (※医療機関等の案内は含まない)	4 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	9 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	8 件

2) 年間の傾向

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

大阪府 枚方市：保健所設置市区（センター未設置）

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

はい	ひらかた健康ほっとライン 24	
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	4名	専従	1名	兼任/非常勤	3名
合計	4名	専従	1名	兼任/非常勤	3名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
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	○	大阪府内の自治体のみで実施するため	

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

■ 研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	○
---	-------	---

その他

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

研修を実施する計画はない

○	研修を実施する計画はない
---	--------------

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	611 件
うち相談	378 件
うち苦情	176 件
うちその他	57 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	623 件	電子メール	25 件
面談 (予約有)	6 件	手紙・FAX	0 件
面談 (予約無)	78 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	425 件	医療機関等の紹介、案内	128 件
コミュニケーションに関すること	15 件	医療費 (診療報酬等)	126 件
医療情報の取扱 合計	8 件	医療知識等を問うもの 合計	36 件
うち、カルテ開示	6 件	うち、健康や病気にすること	28 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、薬品に関すること	8 件
うち、上記以外のもの	0 件	うち、上記以外のもの	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)	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	553 件	相談者に他部署や関係機関を紹介した (※医療機関等の案内は含まない)	3 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	16 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
--------------------------------	-----	----------------------------------------------------------	-----

大阪府 八尾市：保健所設置市区（センター未設置）

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	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	6名	専従	0名	兼任/非常勤	6名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	7名	専従	0名	兼任/非常勤	7名
合計	16名	専従	0名	兼任/非常勤	16名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

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	○	センター未設置の為	

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	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	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	いいえ
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ		

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

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

②連携内容

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

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	センター未設置の為、実施していない。
-----	--------------------

■研修の実施方法

講演会

-	事例検討会	-
---	-------	---

その他

-		
---	--	--

研修を実施する計画はない

○	センター未設置の為。	
---	------------	--

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	110 件
うち相談	73 件
うち苦情	37 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	94 件	電子メール	1 件
面談(予約有)	1 件	手紙・FAX	1 件
面談(予約無)	13 件	その他	0 件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	32 件	医療機関等の紹介、案内	23 件
コミュニケーションに関すること	17 件	医療費(診療報酬等)	3 件
医療情報の取扱 合計	4 件	医療知識等を問うもの 合計	4 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、健康や病気にすること	0 件
うち、セカンドオピニオン	1 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	2 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)	26 件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	77 件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	9 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	22 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	2 件

2) 年間の傾向

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

和歌山県 和歌山市：保健所設置市区（センター未設置）

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	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1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	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3名
合計	7名	専従	0名	兼任/非常勤	7名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	○	人員の確保とそれに伴う財源の確保がない。本来業務が多く、医療安全に関する業務に注力できない。また、効果的な啓発内容が分からないため、医療安全に関する啓発は行っていない。			

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

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	人員の確保及びそれに伴う財源の確保
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

■研修の実施方法

講演会

-	事例検討会	-
---	-------	---

その他

研修を実施する計画はない

○	研修会を開催する予算及び業務を遂行する人員の確保が難しいため
---	--------------------------------

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

	研修を実施する計画はない
--	--------------

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	159件
うち相談	62件
うち苦情	97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	112件	電子メール	34件
面談(予約有)	2件	手紙・FAX	3件
面談(予約無)	7件	その他	1件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	35件	医療機関等の紹介、案内	11件
コミュニケーションに関すること	22件	医療費(診療報酬等)	2件
医療情報の取扱 合計	40件	医療知識等を問うもの 合計	31件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気に関すること	24件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	6件
うち、上記以外のもの	40件	うち、上記以外のもの	1件
医療機関等の施設・設備に関すること	9件	その他(上記に分類できないもの)	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	113件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	5件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	14件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	27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)	27件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件
-------------------------------	-----	-------------------------------------------------------	----

沖縄県 那覇市：保健所設置市区（センター未設置）

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	<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	-
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	-
---------------------------	-----------------------	------------------	---

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ	研修実施のための体制が取れない	
■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	26 件
うち相談	11 件
うち苦情	15 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	26 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	13 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)	3 件
医療情報の取扱 合計	0 件	医療知識等を問うもの 合計	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	4 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	0 件	相談者に他部署や関係機関を紹介した (※医療機関等の案内は含まない)	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	26 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)	3 件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター (一般社団法人 日本医療安全調査機構) に関連した事例 (※概数)	0 件
--------------------------------	-----	----------------------------------------------------------	-----