

茨城県 茨城県医療安全相談センター：都道府県

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名
看護師	4名	専従	4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	4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	○	ホームページで相談事例等を公開している。	
公開は行っていない	-		

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	-	議事録をHPに公開	-
その他	-		
公開は行っていない	○	個別の困難な相談事例等の対応について意見交換を行っているため。	

■協議会を構成している委員

医師会	1名	歯科医師会	1名	病院団体	2名	弁護士会	1名
看護協会	1名	薬剤師会	1名	保健所長	0名	住民代表	1名
学識経験者	0名						
その他	2名	国民健康保険団体連合会 県立病院					

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	毎年、医療安全研修会を実施しているが、昨年度及び今年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により中止とした。	<input type="text" value="-"/>
-----	-------------------------------------------------------	--------------------------------

■研修の実施方法

講演会

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

その他

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

研修を実施する計画はない

<input type="radio"/>	今年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により中止とした。	
-----------------------	-------------------------------	--

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

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	2436件
うち相談	2061件
うち苦情	375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	2395件	電子メール	9件
面談(予約有)	12件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	20件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	362件	医療機関等の紹介、案内	37件
コミュニケーションに関すること	392件	医療費(診療報酬等)	120件
医療情報の取扱 合計	9件	医療知識等を問うもの 合計	777件
うち、カルテ開示	9件	うち、健康や病気に関すること	737件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	40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	11件	その他(上記に分類できないもの)	728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	1413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)	190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	116件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	31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
-------------------------------	----	-------------------------------------------------------	----

栃木県 県域医療安全相談センター：都道府県

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	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	<input type="radio"/>	出前講座を行っている	<input type="radio"/>	SNSで発信している	<input type="radio"/>
ホームページに掲載している	<input type="radio"/>	広報誌に掲載している	<input type="radio"/>		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	<input type="radio"/>	ポスターを作成している	<input type="radio"/>		
その他	<input type="radio"/>				
啓発や情報提供は行っていない	<input type="radio"/>				

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	<input type="radio"/>	広報誌に掲載している	<input type="radio"/>
パンフレット（リーフレット等）を作成している	<input type="radio"/>	電話帳に掲載している	<input type="radio"/>
ポスターを作成している	<input type="radio"/>	SNSで発信している	<input type="radio"/>
その他	<input type="radio"/>		
周知は行っていない	<input type="radio"/>		

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	<input type="radio"/>	医療関係団体や医療機関に公開している	<input type="radio"/>
その他	<input type="radio"/>		
公開は行っていない	<input type="radio"/>	特定の人物からの頻回の相談が一定割合を占めており、相談件数を計上してもあまり意味が無いため。	

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。	<input type="radio"/>	はい
協議会は年に何回開催されていますか。	<input type="radio"/>	1回

■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	<input type="radio"/>	議事録をHPに公開	<input type="radio"/>
その他	<input type="radio"/>		
公開は行っていない	<input type="radio"/>	相談事例の紹介等個人情報が多く含まれるため。	

■協議会を構成している委員

医師会	1名	歯科医師会	1名	病院団体	1名	弁護士会	1名
看護協会	1名	薬剤師会	1名	保健所長	0名	住民代表	1名
学識経験者	1名	国民健康保険団体連合会、報道関係者					
その他	2名						

3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	<input type="radio"/>	はい	相談事例集を作成していますか	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	いいえ		
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	1名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	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				<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	いいえ					

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

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

②連携内容

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

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

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

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	609 件
うち相談	436 件
うち苦情	173 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	558 件	電子メール	34 件
面談(予約有)	10 件	手紙・FAX	0 件
面談(予約無)	7 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	59 件	医療機関等の紹介、案内	33 件
コミュニケーションに関すること	94 件	医療費(診療報酬等)	74 件
医療情報の取扱 合計	22 件	医療知識等を問うもの 合計	211 件
うち、カルテ開示	10 件	うち、健康や病気にすること	191 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、薬品に関すること	19 件
うち、上記以外のもの	11 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	1 件	その他(上記に分類できないもの)	115 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	428 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)	133 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	27 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	7 件

2) 年間の傾向

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

栃木県 宇都宮市：保健所設置市区

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	1名	専従	1名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3名
合計	5名	専従	1名	兼任/非常勤	4名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	○
その他	-		
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	医療安全に関わる協議事項については、保健衛生審議会で協議している。
協議会は年に何回開催されていますか。	1回	

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

医師会	1名	歯科医師会	1名	病院団体	0名	弁護士会	0名
看護協会	1名	薬剤師会	1名	保健所長	0名	住民代表	2名
学識経験者	2名						
その他	13名	獣医師会などの関係団体					

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

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

②連携内容

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

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	病院への立入検査、診療所の自主管理点検で、各医療施設で医療安全に関する研修を実施していることを確認しているため、改めて医療従事者を対象とする研修を実施する予定はありません。
-----	----------------------------------------------------------------------------------------

■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

<input type="radio"/>	上記1)と同様。
-----------------------	----------

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	344 件
うち相談	314 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	329 件	電子メール	1 件
面談(予約有)	3 件	手紙・FAX	1 件
面談(予約無)	8 件	その他	2 件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	42 件	医療機関等の紹介、案内	125 件
コミュニケーションに関すること	72 件	医療費(診療報酬等)	17 件
医療情報の取扱 合計	2 件	医療知識等を問うもの 合計	13 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、健康や病気にすること	10 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、薬品に関すること	3 件
うち、上記以外のもの	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	7 件	その他(上記に分類できないもの)	66 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	310 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)	16 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	18 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0 件

2) 年間の傾向

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

栃木県 県西健康福祉センター：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	本県では「栃木県医療安全推進協議会」を県全体で開催しており、二次医療圏ごとには開催していない。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ	本県では、研修について、県全体で開催しており、二次医療圏ごとには開催していない。
■研修の実施方法		
講演会	○	事例検討会
その他	○	
研修を実施する計画はない	○	
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。		研修を実施する計画はない

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	17件
うち相談	8件
うち苦情	9件
うちその他	0件

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

電話	15件	電子メール	0件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	2件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	6件	相談者に他部署や関係機関を紹介した(※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	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
-------------------------------	----	-------------------------------------------------------	----

栃木県 県東健康福祉センター：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
合計	5名	専従	0名	兼任/非常勤	5名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

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	<input type="radio"/>	広報誌に掲載している	<input type="radio"/>
パンフレット（リーフレット等）を作成している	<input type="radio"/>	電話帳に掲載している	<input type="radio"/>
ポスターを作成している	<input type="radio"/>	SNSで発信している	<input type="radio"/>
その他	<input type="radio"/>		
周知は行っていない	<input type="radio"/>		

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	<input type="radio"/>	医療関係団体や医療機関に公開している	<input type="radio"/>
その他	<input type="radio"/>		
公開は行っていない	<input type="radio"/>		

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。	<input type="radio"/>	はい
協議会は年に何回開催されていますか。	<input type="radio"/>	1回

■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	<input type="radio"/>	議事録をHPに公開	<input type="radio"/>
その他	<input type="radio"/>		
公開は行っていない	<input type="radio"/>		

■協議会を構成している委員

医師会	1名	歯科医師会	1名	病院団体	1名	弁護士会	1名
看護協会	1名	薬剤師会	1名	保健所長	1名	住民代表	1名
学識経験者	0名						
その他	2名	国民健康保険団体連合会代表 新聞社					

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	<input type="radio"/>	いいえ	相談事例集を作成していますか	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	いいえ			
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数			初任者研修	1名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	1名		欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	いいえ						

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

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="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"/>
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。	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	16件
うち相談	8件
うち苦情	8件
うちその他	0件

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

電話	15件	電子メール	0件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	1件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	3件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	5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	2件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	2件
うち、上記以外のもの	0件	うち、上記以外のもの	0件
医療機関等の施設・設備に関すること	0件	その他(上記に分類できないもの)	4件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	11件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	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
-------------------------------	----	-------------------------------------------------------	----

栃木県 県南医療安全相談センター：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	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	4名	専従	0名	兼任/非常勤	4名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	-	県でまとめており、センター独自の公表は無し	

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	県で設置しており、センター独自の設置は無し
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

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

②連携内容

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

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	○		
■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	51 件
うち相談	29 件
うち苦情	22 件
うちその他	0 件

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

電話	45 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)	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	19 件	医療機関等の紹介、案内	2 件
コミュニケーションに関すること	13 件	医療費(診療報酬等)	3 件
医療情報の取扱 合計	6 件	医療知識等を問うもの 合計	1 件
うち、カルテ開示	4 件	うち、健康や病気にすること	1 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、上記以外のもの	1 件	うち、上記以外のもの	0 件
医療機関等の施設・設備に関すること	1 件	その他(上記に分類できないもの)	6 件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	27 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	17 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	1 件

2) 年間の傾向

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

栃木県 県北健康福祉センター：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	5名	専従	0名	兼任/非常勤	5名
看護師	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	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	○	栃木県として本庁の主管課が一括してホームページ掲載等を行っている。			

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	○	栃木県として本庁の主管課が一括してホームページ掲載等を行っている。	

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	○	本庁主管課が一括して行っている。	

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	栃木県として設置しており各健康福祉センターでは設置していない。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

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

②連携内容

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

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	本県では出先機関である当センターではなく本庁主管課が担当すべきものであるため。
-----	-----------------------------------------

■研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	○
---	-------	---

その他

○		
---	--	--

研修を実施する計画はない

○		
---	--	--

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	57件
うち相談	22件
うち苦情	35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	50件	電子メール	1件
面談(予約有)	2件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	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	16件	医療機関等の紹介、案内	2件
コミュニケーションに関すること	35件	医療費(診療報酬等)	2件
医療情報の取扱 合計	0件	医療知識等を問うもの 合計	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気にすること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、上記以外のもの	0件	うち、上記以外のもの	0件
医療機関等の施設・設備に関すること	1件	その他(上記に分類できないもの)	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	25件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	2件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	8件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	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
-------------------------------	----	-------------------------------------------------------	----

栃木県 安足健康福祉センター：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	○	県で一括して行っているため			

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	○	県で一括して行っているため	

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	予算（事業化）
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	事業化されていないため	
-----	-------------	--

■研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	○
---	-------	---

その他

○	事業化されていないため	
---	-------------	--

研修を実施する計画はない

○	研修を実施する計画はない	
---	--------------	--

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	42 件
うち相談	6 件
うち苦情	36 件
うちその他	0 件

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

電話	38 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)	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	12 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	21 件	医療費(診療報酬等)	4 件
医療情報の取扱 合計	2 件	医療知識等を問うもの 合計	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、健康や病気にすること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、上記以外のもの	2 件	うち、上記以外のもの	0 件
医療機関等の施設・設備に関すること	3 件	その他(上記に分類できないもの)	0 件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	14 件	相談者に他部署や関係機関を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	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	19 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 医療安全相談センター：都道府県

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	はい
協議会は年に何回開催されていますか。	1回
■協議会の一般への公開方法	
地域住民による傍聴	- 議事録をHPに公開 -
その他	-
公開は行っていない	○ 協議会内容に相談者の個人情報が含まれているため。

■協議会を構成している委員

医師会	1名	歯科医師会	1名	病院団体	0名	弁護士会	1名
看護協会	1名	薬剤師会	0名	保健所長	0名	住民代表	1名
学識経験者	0名						
その他	1名	医療ソーシャルワーカー協会					

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター

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

連携しているセンターはない

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

<input type="radio"/>	相談事例に関する資料の配布	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	意見交換会や連絡会の開催	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	相談実績に関する情報の共有	<input type="radio"/>

意見交換会や連絡会の開催

連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導

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

二次医療圏センターが運営する業務内容の評価

支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

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

■研修の実施方法

講演会

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

その他

研修を実施する計画はない

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

<input type="radio"/>	年4回以上	
-----------------------	-------	--

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	1287 件
うち相談	664 件
うち苦情	623 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	1226 件	電子メール	10 件
面談(予約有)	0 件	手紙・FAX	8 件
面談(予約無)	43 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	154 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	194 件	医療費(診療報酬等)	65 件
医療情報の取扱 合計	8 件	医療知識等を問うもの 合計	571 件
うち、カルテ開示	4 件	うち、健康や病気にすること	319 件
うち、セカンドオピニオン	4 件	うち、薬品に関すること	44 件
うち、上記以外のもの	0 件	うち、上記以外のもの	208 件
医療機関等の施設・設備に関すること	114 件	その他(上記に分類できないもの)	88 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

1028 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)	125 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

116 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
-----	-------------------------------------------------------	-----

埼玉県 埼玉県医療安全相談窓口：都道府県

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	○	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
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	検討の必要性が生じたときに現行の設置要綱に基づき設置することとしている。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

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

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	3091件
うち相談	1644件
うち苦情	1179件
うちその他	268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	2923件	電子メール	137件
面談(予約有)	10件	手紙・FAX	15件
面談(予約無)	0件	その他	6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	365件	医療機関等の紹介、案内	408件
コミュニケーションに関すること	707件	医療費(診療報酬等)	264件
医療情報の取扱 合計	104件	医療知識等を問うもの 合計	735件
うち、カルテ開示	23件	うち、健康や病気に関すること	623件
うち、セカンドオピニオン	8件	うち、薬品に関すること	54件
うち、上記以外のもの	73件	うち、上記以外のもの	58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)	508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	2305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)	651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	135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
-------------------------------	----	-------------------------------------------------------	----

埼玉県 さいたま市医療安全支援センター：保健所設置市区

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	○	電話帳に掲載している	○
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	○	他の公共機関が発行する、相談窓口案内のパンフレット等	
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	○	さいたま市各区情報公開コーナーへの会議結果の設置	
公開は行っていない	-		

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	はい
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	はい	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	はい
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	初任者研修 2名	実践研修 4名	スキルアップ研修 4名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	2名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ		

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター

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

連携しているセンターはない

②連携内容

○	相談事例に関する資料の配布	○
○	相談実績に関する情報の共有	○

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

意見交換会や連絡会の開催

連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

二次医療圏センターに対する助言、指導

二次医療圏センターが運営する業務内容の評価

支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

はい	
----	--

■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	1378 件
うち相談	822 件
うち苦情	545 件
うちその他	11 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	1329 件	電子メール	18 件
面談(予約有)	0 件	手紙・FAX	14 件
面談(予約無)	11 件	その他	6 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	512 件	医療機関等の紹介、案内	116 件
コミュニケーションに関すること	155 件	医療費(診療報酬等)	102 件
医療情報の取扱 合計	56 件	医療知識等を問うもの 合計	405 件
うち、カルテ開示	13 件	うち、健康や病気にすること	389 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、薬品に関すること	16 件
うち、上記以外のもの	41 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)	32 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	1109 件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	220 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	45 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	4 件

2) 年間の傾向

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

埼玉県 川越市医療安全支援センター：保健所設置市区

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	4名	専従	0名	兼任/非常勤	4名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	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	人的及び予算的な事柄
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	はい			
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ					

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

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

②連携内容

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

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	はい		
■研修の実施方法			
講演会	○	事例検討会	○
その他	○	研修会開催が困難なため、代替案として相談事例をまとめたものを情報提供する予定。	○
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	145 件
うち相談	28 件
うち苦情	112 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	135 件	電子メール	3 件
面談(予約有)	1 件	手紙・FAX	0 件
面談(予約無)	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	26 件	医療機関等の紹介、案内	5 件
コミュニケーションに関すること	64 件	医療費(診療報酬等)	7 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	1 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、薬品に関すること	3 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)	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	84 件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	16 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	45 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
-------------------------------	-----	-------------------------------------------------------	-----

埼玉県 越谷市医療安全支援センター：保健所設置市区

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている
 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	-		
-	医療機関の許認可・立入検査の担当者が医療安全支援センター業務を兼務しており、十分な時間を割くことが困難であるため。			

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している
 パンフレット（リーフレット等）を作成している
 ポスターを作成している
 その他
 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	-
○	埼玉県ホームページ上の「埼玉県医療安全相談窓口のご案内」への掲載。	
-		

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている
 その他
 公開は行っていない

-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
-		
○	医療機関の許認可・立入検査の担当者が医療安全支援センター業務を兼務しており、十分な時間を割くことが困難であるため。	

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	医療安全支援センター専従職員の確保
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

はい	相談事例集を作成していますか	いいえ
はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ
いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	はい
	初任者研修 1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	新型コロナウイルス感染症流行の影響に伴い、研修会の企画・開催が困難であるため。
■研修の実施方法		
講演会	○	事例検討会
その他	○	
研修を実施する計画はない	○	新型コロナウイルス感染症流行の影響に伴い、研修会の企画・開催が困難であるため。
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。		研修を実施する計画はない

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	89件
うち相談	61件
うち苦情	28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	2件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	3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	15件	医療機関等の紹介、案内	52件
コミュニケーションに関すること	9件	医療費(診療報酬等)	3件
医療情報の取扱 合計	1件	医療知識等を問うもの 合計	1件
うち、カルテ開示	1件	うち、健康や病気にすること	1件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、上記以外のもの	0件	うち、上記以外のもの	0件
医療機関等の施設・設備に関すること	0件	その他(上記に分類できないもの)	8件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	68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	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
-------------------------------	----	-------------------------------------------------------	----

埼玉県 川口市保健所 医療安全相談窓口：保健所設置市区

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

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

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	393件
うち相談	285件
うち苦情	107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	378件	電子メール	9件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	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	53件	医療機関等の紹介、案内	122件
コミュニケーションに関すること	59件	医療費(診療報酬等)	31件
医療情報の取扱 合計	2件	医療知識等を問うもの 合計	84件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気に関すること	77件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	7件
うち、上記以外のもの	2件	うち、上記以外のもの	0件
医療機関等の施設・設備に関すること	0件	その他(上記に分類できないもの)	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	349件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	16件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	28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
-------------------------------	----	-------------------------------------------------------	----

埼玉県 南部保健所：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	0名	初任者研修	0名	実践研修	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	全職員がコロナ対応に追われたため、実施していない。
-----	---------------------------

■研修の実施方法

講演会

-	事例検討会	-
---	-------	---

その他

-		
---	--	--

研修を実施する計画はない

-		
---	--	--

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

	研修を実施する計画はない
--	--------------

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	51件
うち相談	21件
うち苦情	28件
うちその他	2件

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

電話	46件	電子メール	1件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	3件
面談(予約無)	1件	その他	0件

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

医療行為・医療内容	9件	医療機関等の紹介、案内	19件
コミュニケーションに関すること	9件	医療費(診療報酬等)	1件
医療情報の取扱 合計	0件	医療知識等を問うもの 合計	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気にすること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、上記以外のもの	0件	うち、上記以外のもの	0件
医療機関等の施設・設備に関すること	0件	その他(上記に分類できないもの)	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	28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	18件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

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

埼玉県 朝霞保健所：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	○	各年度の相談件数については、県全体の総数をホームページで公開している。	
公開は行っていない	-		

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	専従の人員配置
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	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		いいえ			
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター

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

連携しているセンターはない

②連携内容

-	相談事例に関する資料の配布	-
-	相談実績に関する情報の共有	-

連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

二次医療圏センターに対する助言、指導

二次医療圏センターが運営する業務内容の評価

支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

はい	
----	--

■研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	-
---	-------	---

その他

-		
---	--	--

研修を実施する計画はない

-		
---	--	--

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

年1回	
-----	--

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	106件
うち相談	46件
うち苦情	54件
うちその他	6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	103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)	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	19件	医療機関等の紹介、案内	38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)	8件
医療情報の取扱 合計	0件	医療知識等を問うもの 合計	1件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気に関すること	1件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、上記以外のもの	0件	うち、上記以外のもの	0件
医療機関等の施設・設備に関すること	4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	80件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	8件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	18件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

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

埼玉県 鴻巣保健所：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている	-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを作成している	-		
その他	-				
啓発や情報提供は行っていない	○	保健所を統括する県が一括して行うべきであるため。			

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
周知は行っていない	○	対応できる内容に限界があることを考えると、積極的に周知することは難しい。	

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	○	対応できる内容に限界があることを考えると、積極的に周知することは難しい。	

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

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	75件
うち相談	0件
うち苦情	75件
うちその他	0件

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

電話	73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)	0件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

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

2) 年間の傾向

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

埼玉県 坂戸保健所：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	○	本庁で取りまとめて公開している。	

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。	いいえ	リーダーシップ。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

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

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	62件
うち相談	30件
うち苦情	29件
うちその他	3件

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

電話	59件	電子メール	1件
面談 (予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談 (予約無)	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	21件	医療機関等の紹介、案内	16件
コミュニケーションに関すること	8件	医療費 (診療報酬等)	1件
医療情報の取扱 合計	0件	医療知識等を問うもの 合計	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気にすること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、上記以外のもの	0件	うち、上記以外のもの	0件
医療機関等の施設・設備に関すること	0件	その他 (上記に分類できないもの)	16件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供 (※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	60件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した (※医療機関等の案内は含まない)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	2件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

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

埼玉県 東松山保健所：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	県庁及び県保健所の調整
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター

○	(他の) 保健所設置市区センター	-
-		

連携しているセンターはない

②連携内容

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

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

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	
-----	--

■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	40件
うち相談	4件
うち苦情	34件
うちその他	2件

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

電話	34件	電子メール	0件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	2件
面談(予約無)	2件	その他	2件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	12件	医療機関等の紹介、案内	4件
コミュニケーションに関すること	21件	医療費(診療報酬等)	5件
医療情報の取扱 合計	2件	医療知識等を問うもの 合計	2件
うち、カルテ開示	1件	うち、健康や病気にすること	2件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、上記以外のもの	1件	うち、上記以外のもの	0件
医療機関等の施設・設備に関すること	12件	その他(上記に分類できないもの)	4件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	26件	相談者に他部署や関係機関を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	2件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	12件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

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

埼玉県 秩父保健所：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	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	4名	専従	0名	兼任/非常勤	4名
看護師	5名	専従	0名	兼任/非常勤	5名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名
合計	14名	専従	0名	兼任/非常勤	14名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

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

②連携内容

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

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	新型コロナウイルス感染防止のため中止
-----	--------------------

■研修の実施方法

講演会

－	事例検討会	－
---	-------	---

その他

－		
---	--	--

研修を実施する計画はない

－	新型コロナウイルス感染防止のため中止
---	--------------------

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

	研修を実施する計画はない
--	--------------

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	20 件
うち相談	7 件
うち苦情	13 件
うちその他	0 件

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

電話	16 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)	0 件	その他	2 件

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

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

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供 (※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	3 件	相談者に他部署や関係機関を紹介した (※医療機関等の案内は含まない)	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	9 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0 件

2) 年間の傾向

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

埼玉県 本庄保健所：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	県医療整備課で開催しているため、保健所単位では開催していません。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類			
(他の) 都道府県センター	○	(他の) 保健所設置市区センター	○
連携しているセンターはない	○		
②連携内容			
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	コロナの感染防止に関する研修会を優先して開催するため
■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	○	
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。		研修を実施する計画はない

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	30件
うち相談	1件
うち苦情	29件
うちその他	0件

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

電話	24件	電子メール	0件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	6件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	3件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	13件	医療費(診療報酬等)	1件
医療情報の取扱 合計	2件	医療知識等を問うもの 合計	0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	0件
うち、上記以外のもの	0件	うち、上記以外のもの	0件
医療機関等の施設・設備に関すること	3件	その他(上記に分類できないもの)	8件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	12件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	18件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

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

埼玉県 熊谷保健所：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	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	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	人員の確保
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

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

②連携内容

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

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

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

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	71件
うち相談	12件
うち苦情	57件
うちその他	2件

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

電話	55件	電子メール	0件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	1件
面談(予約無)	15件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	8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	45件	医療費(診療報酬等)	1件
医療情報の取扱 合計	2件	医療知識等を問うもの 合計	3件
うち、カルテ開示	0件	うち、健康や病気にすること	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	2件	うち、上記以外のもの	0件
医療機関等の施設・設備に関すること	0件	その他(上記に分類できないもの)	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	71件	相談者に他部署や関係機関を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	2件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	18件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

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

埼玉県 加須保健所：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

いいえ		
はい	相談受付のための専用回線がありますか	はい
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	5名	専従	2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	5名	専従	2名	兼任/非常勤	3名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

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	予算措置がない
-----	---------

■研修の実施方法

講演会

—	事例検討会	—
---	-------	---

その他

—	—	—
---	---	---

研修を実施する計画はない

—	—	—
---	---	---

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

研修を実施する計画はない

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	66件
うち相談	42件
うち苦情	22件
うちその他	2件

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

電話	63件	電子メール	0件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	3件	その他	0件

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

医療行為・医療内容	6件	医療機関等の紹介、案内	33件
コミュニケーションに関すること	12件	医療費(診療報酬等)	3件
医療情報の取扱 合計	2件	医療知識等を問うもの 合計	6件
うち、カルテ開示	1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	0件	うち、薬品に関すること	1件
うち、上記以外のもの	1件	うち、上記以外のもの	0件
医療機関等の施設・設備に関すること	0件	その他(上記に分類できないもの)	4件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	49件	相談者に他部署や関係機関を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	6件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	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
-------------------------------	----	-------------------------------------------------------	----

埼玉県 春日部保健所：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
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	人員配置	
協議会は年に何回開催されていますか。	0回		

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	人員・予算不足	
-----	---------	--

■研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	○
○		○

その他

○	人員・予算不足のため	
---	------------	--

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	45 件
うち相談	4 件
うち苦情	37 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	39 件	電子メール	1 件
面談(予約有)	0 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	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	9 件	医療費(診療報酬等)	2 件
医療情報の取扱 合計	0 件	医療知識等を問うもの 合計	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、健康や病気にすること	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)	21 件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	36 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	8 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0 件

2) 年間の傾向

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

埼玉県 草加保健所：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
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	保健所には医療安全推進協議会の設置義務なし。（協議会は埼玉県保健医療部医療整備課内のみ設置）
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	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	はい				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	はい	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	はい				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	いいえ				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

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

②連携内容

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

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、研修会を開催していない。
-----	-------------------------------------

■研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	○
---	-------	---

その他

○		
---	--	--

研修を実施する計画はない

○		
---	--	--

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

○	研修を実施する計画はない
---	--------------

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	143 件
うち相談	73 件
うち苦情	70 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	133 件	電子メール	3 件
面談(予約有)	0 件	手紙・FAX	2 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	57 件	医療機関等の紹介、案内	73 件
コミュニケーションに関すること	12 件	医療費(診療報酬等)	0 件
医療情報の取扱 合計	0 件	医療知識等を問うもの 合計	1 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、健康や病気にすること	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	1 件
医療機関等の施設・設備に関すること	0 件	その他(上記に分類できないもの)	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	126 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	13 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
-------------------------------	-----	-------------------------------------------------------	-----

埼玉県 幸手保健所：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	-		
公開は行っていない	○	要配慮個人情報等が含まれるため	

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	「医療サービスを利用する者、医師会等医療関係団体の担当者や弁護士等の有識者など」のリスト等、依頼に当たったの参考資料があること。 また、開催に係る手続きや議論の内容などについての目安が示されること。
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	はい				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	はい	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	はい				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

3) 他の行政部署等との連携

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

4) 連携されている機関

他部署	○	消費生活センター	-
社会保険事務所	-	法テラス	-
厚生局	-		
その他	-		

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

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

②連携内容

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

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ	新型コロナウイルス感染症の影響による
■研修の実施方法		
講演会	-	事例検討会
その他	-	
研修を実施する計画はない	-	
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。		研修を実施する計画はない

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	105 件
うち相談	45 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	99 件	電子メール	1 件
面談(予約有)	0 件	手紙・FAX	0 件
面談(予約無)	5 件	その他	0 件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	14 件	医療機関等の紹介、案内	37 件
コミュニケーションに関すること	24 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	5 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、健康や病気に関すること	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	2 件
うち、上記以外のもの	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
医療機関等の施設・設備に関すること	8 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	80 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	23 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
-------------------------------	-----	-------------------------------------------------------	-----

千葉県 千葉県医療安全相談センター：都道府県

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

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	○	協議会を実施していないため。	

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	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	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	○	医療機関	○

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

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

②連携内容

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

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	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	3290 件
うち相談	2264 件
うち苦情	1026 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	3285 件	電子メール	0 件
面談(予約有)	0 件	手紙・FAX	1 件
面談(予約無)	0 件	その他	4 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	605 件	医療機関等の紹介、案内	243 件
コミュニケーションに関すること	255 件	医療費(診療報酬等)	190 件
医療情報の取扱 合計	35 件	医療知識等を問うもの 合計	1479 件
うち、カルテ開示	21 件	うち、健康や病気に関すること	1304 件
うち、セカンドオピニオン	6 件	うち、薬品に関すること	71 件
うち、上記以外のもの	8 件	うち、上記以外のもの	104 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)	474 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	2275 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)	935 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	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
-------------------------------	-----	-------------------------------------------------------	-----

千葉県 千葉市：保健所設置市区

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

いいえ		
はい	相談受付のための専用回線がありますか	はい
はい	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	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	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
看護師	2名	専従	2名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
合計	7名	専従	2名	兼任/非常勤	5名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	いいえ				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	1名	実践研修	3名	スキルアップ研修	1名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	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	1767 件
うち相談	1360 件
うち苦情	407 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	1754 件	電子メール	0 件
面談(予約有)	2 件	手紙・FAX	0 件
面談(予約無)	11 件	その他	0 件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	106 件	医療機関等の紹介、案内	526 件
コミュニケーションに関すること	103 件	医療費(診療報酬等)	52 件
医療情報の取扱 合計	17 件	医療知識等を問うもの 合計	714 件
うち、カルテ開示	5 件	うち、健康や病気にすること	543 件
うち、セカンドオピニオン	9 件	うち、薬品に関すること	27 件
うち、上記以外のもの	3 件	うち、上記以外のもの	144 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)	235 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	1714 件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	48 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	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
-------------------------------	-----	-------------------------------------------------------	-----

千葉県 船橋市医療安全支援センター：保健所設置市区

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
看護師	3名	専従	3名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	7名	専従	3名	兼任/非常勤	4名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	はい
協議会は年に何回開催されていますか。	2回

■協議会の一般への公開方法

地域住民による傍聴	○	議事録をHPに公開	○
その他	○	議事録を市役所内に配架	
公開は行っていない	-		

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	はい
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	初任者研修 1名	実践研修 0名	スキルアップ研修 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	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	955 件
うち相談	699 件
うち苦情	256 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	936 件	電子メール	3 件
面談(予約有)	0 件	手紙・FAX	2 件
面談(予約無)	14 件	その他	0 件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	145 件	医療機関等の紹介、案内	143 件
コミュニケーションに関すること	72 件	医療費(診療報酬等)	48 件
医療情報の取扱 合計	20 件	医療知識等を問うもの 合計	423 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、健康や病気にすること	380 件
うち、セカンドオピニオン	4 件	うち、薬品に関すること	43 件
うち、上記以外のもの	13 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	6 件	その他(上記に分類できないもの)	98 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	796 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	10 件

2) 年間の傾向

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

千葉県 柏市医療安全支援センター：保健所設置市区

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ	実施する体制が整っていない為。
■研修の実施方法		
講演会	-	事例検討会
その他	-	
研修を実施する計画はない	○	実施する体制が整っていないため。
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	767件
うち相談	566件
うち苦情	201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	751件	電子メール	4件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	2件
面談(予約無)	9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	97件	医療機関等の紹介、案内	138件
コミュニケーションに関すること	38件	医療費(診療報酬等)	25件
医療情報の取扱 合計	7件	医療知識等を問うもの 合計	355件
うち、カルテ開示	4件	うち、健康や病気にすること	296件
うち、セカンドオピニオン	3件	うち、薬品に関すること	31件
うち、上記以外のもの	0件	うち、上記以外のもの	28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)	102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	587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)	45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	51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
-------------------------------	----	-------------------------------------------------------	----

千葉県 習志野健康福祉センター：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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	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	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
臨床検査技師	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	4名	専従	0名	兼任/非常勤	4名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

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	○	人員不足のため	

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	○	人員不足のため	

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	相談業務担当者の拡充
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	-	協議会を行っていないため	

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	いいえ	人員不足のため	
■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	○	人員不足のため	
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	35 件
うち相談	1 件
うち苦情	34 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	34 件	電子メール	0 件
面談(予約有)	0 件	手紙・FAX	0 件
面談(予約無)	0 件	その他	1 件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	7 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	11 件	医療費(診療報酬等)	0 件
医療情報の取扱 合計	6 件	医療知識等を問うもの 合計	0 件
うち、カルテ開示	6 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)	11 件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	1 件	相談者に他部署や関係機関を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	0 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	23 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
-------------------------------	-----	-------------------------------------------------------	-----

千葉県 市川健康福祉センター（市川保健所）：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

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	はい	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	0名	初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	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	人員不足
■研修の実施方法		
講演会	－	事例検討会
その他	－	
研修を実施する計画はない	○	人員不足
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	13件
うち相談	0件
うち苦情	11件
うちその他	2件

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

電話	9件	電子メール	0件
面談(予約有)	0件	手紙・FAX	1件
面談(予約無)	0件	その他	3件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

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

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

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

2) 年間の傾向

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

千葉県 松戸保健所（松戸健康福祉センター）：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	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	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	初任者研修 1名	実践研修 0名	スキルアップ研修 0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	いいえ
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ		

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター

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

連携しているセンターはない

②連携内容

○	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	152 件
うち相談	23 件
うち苦情	129 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	141 件	電子メール	3 件
面談 (予約有)	0 件	手紙・FAX	1 件
面談 (予約無)	7 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	56 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	23 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	3 件
うち、カルテ開示	7 件	うち、健康や病気にすること	1 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、薬品に関すること	2 件
うち、上記以外のもの	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
医療機関等の施設・設備に関すること	18 件	その他 (上記に分類できないもの)	34 件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供 (※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	41 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	67 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
--------------------------------	-----	----------------------------------------------------------	-----

千葉県 野田保健所：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	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	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	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている
 ホームページに掲載している
 パンフレット（リーフレット等）を作成している
 その他
 啓発や情報提供は行っていない

-	出前講座を行っている	-	SNSで発信している	-
-	広報誌に掲載している	-		
-	ポスターを作成している	-		
-				
○	保健所の医務担当として医療相談に対応しており、医療安全支援センターの業務（地域住民向けの啓発や情報提供業務）は行っていないため。			

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している
 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	-
-		
○	保健所の医務担当として医療相談に対応しており、医療安全支援センターの業務（地域住民への周知）は行っていないため。	

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
 その他
 公開は行っていない

-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
-		
○	保健所の医務担当として医療相談に対応しており、医療安全支援センターの業務（統計情報の公開）は行っていないため。	

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。
 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

いいえ	医療安全支援センター専属職員の配置
0回	

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
 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		はい
いいえ			

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている
 相談事例に関する資料を配布している

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

医療機関との連携は行っていない		-	
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	保健所の医務担当として医療相談に対応しており、医療安全支援センターの業務（医療従事者を対象とした研修）は行っていないため。	-
-----	---------------------------------------------------------------	---

■ 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

○	保健所の医務担当として医療相談に対応しており、医療安全支援センターの業務（医療従事者を対象とした研修）は行っていないため。	
---	---------------------------------------------------------------	--

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	22 件
うち相談	3 件
うち苦情	19 件
うちその他	0 件

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

電話	19 件	電子メール	0 件
面談（予約有）	0 件	手紙・FAX	1 件
面談（予約無）	0 件	その他	2 件

3. 相談内容（1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント）

医療行為・医療内容	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	11 件	医療費（診療報酬等）	2 件
医療情報の取扱 合計	0 件	医療知識等を問うもの 合計	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、健康や病気に関すること	0 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、薬品に関すること	0 件
うち、上記以外のもの	0 件	うち、上記以外のもの	0 件
医療機関等の施設・設備に関すること	1 件	その他（上記に分類できないもの）	4 件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	12 件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した（※医療機関等の案内は含まない）	1 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	8 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	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
-------------------------------	-----	-------------------------------------------------------	-----

千葉県 印旛保健所（印旛健康福祉センター）：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

市民公開講座等を行っている
 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	-		
-				
○	予算措置がないこと、また、主たる業務を優先する必要があるため啓発及び情報提供までには至っていない。			

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している
 パンフレット（リーフレット等）を作成している
 ポスターを作成している
 その他
 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	-
-		
○	予算措置がないこと、また、主たる業務を優先する必要があるため周知までには至っていない。	

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
 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	-
-		
○	主たる業務を優先する必要があるため公開までには至っていない。	

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。

いいえ	予算措置及び医療安全支援センター事業実施のための人員の確保
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 1名 スキルアップ研修 0名	
0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	いいえ
いいえ		

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている
 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	例年、都道府県センターで県内医療機関を対象に研修を企画実施しており、二次医療圏センターでは予算措置されていない。
-----	----------------------------------------------------------

■研修の実施方法

講演会

-	事例検討会	-
---	-------	---

その他

-	なし	
---	----	--

研修を実施する計画はない

○	例年、都道府県センターで県内医療機関を対象に研修を企画実施しており、二次医療圏センターでは予算措置されていない。
---	----------------------------------------------------------

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

	研修を実施する計画はない
--	--------------

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	35件
うち相談	3件
うち苦情	32件
うちその他	0件

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

電話	32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)	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	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	13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	0件
うち、上記以外のもの	0件	うち、上記以外のもの	1件
医療機関等の施設・設備に関すること	1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	18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	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)	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
-------------------------------	----	-------------------------------------------------------	----

千葉県 千葉県山武健康福祉センター（保健所）：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）を外部委託していますか

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

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	-	専従者がいないため	

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	専従の相談員の設置、相談員の質の向上のための研修の実施等による人員体制の整備
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

■研修の実施方法

講演会

－	事例検討会	－
---	-------	---

その他

－		
---	--	--

研修を実施する計画はない

○	専従者がいないため	
---	-----------	--

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

	研修を実施する計画はない	
--	--------------	--

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	23 件
うち相談	7 件
うち苦情	16 件
うちその他	0 件

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

電話	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)	1 件	その他	0 件

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

医療行為・医療内容	5 件	医療機関等の紹介、案内	0 件
コミュニケーションに関すること	6 件	医療費 (診療報酬等)	1 件
医療情報の取扱 合計	0 件	医療知識等を問うもの 合計	0 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、健康や病気にすること	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)	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

5 件	相談者に他部署や関係機関を紹介した (※医療機関等の案内は含まない)	0 件
-----	------------------------------------	-----

苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした

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

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例 (※概数)

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

千葉県 千葉県香取保健所（健康福祉センター）：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター

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

連携しているセンターはない

②連携内容

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

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	業務多忙
-----	------

■研修の実施方法

講演会

-	事例検討会	-
---	-------	---

その他

-	特段の必要なし
---	---------

研修を実施する計画はない

研修を実施する計画はない

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	4件
うち相談	0件
うち苦情	4件
うちその他	0件

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

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

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

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

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

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

2) 年間の傾向

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

千葉県 千葉県海匠健康福祉センター八日市場地域保健センター：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	-	広報誌に掲載している	-	4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-	
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-	
その他	○	当所として啓発、情報提供は行っていないが、本庁のホームページに本県の相談窓口案内があり、相談内容が当所管内の医療機関に係るものであれば、本庁からの情報提供により対応するため。		
周知は行っていない	-			
一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-	
その他	○	システムによる本庁（医療整備課）との情報共有はあり。		
公開は行っていない	-			

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	いいえ	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	はい				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	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	医療機関立ち入り検査等による個別確認、説明を実施している。
-----	-------------------------------

■研修の実施方法

講演会

-	事例検討会	-
---	-------	---

その他

○	医療機関立ち入り検査等による個別確認、説明を実施している。
---	-------------------------------

研修を実施する計画はない

-	
---	--

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

	研修を実施する計画はない
--	--------------

相談実績調査（2020年度実績）

1. 受付件数

受付件数 合計	0件
うち相談	0件
うち苦情	0件
うちその他	0件

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

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

3. 相談内容（1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント）

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

千葉県 夷隅健康福祉センター：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	いいえ	現状では、実施は難しい。
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	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

○	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	今まで実施したことがない。
-----	---------------

■研修の実施方法

講演会

○	事例検討会	○
---	-------	---

その他

研修を実施する計画はない

○	研修を実施する計画はない
---	--------------

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	5件
うち相談	1件
うち苦情	4件
うちその他	0件

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

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

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

医療行為・医療内容	0件	医療機関等の紹介、案内	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	1件	その他(上記に分類できないもの)	4件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	3件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※医療機関等の案内は含まない)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	2件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

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

千葉県 千葉県長生健康福祉センター：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	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	-
-----	---

■研修の実施方法

講演会

-	事例検討会	-
---	-------	---

その他

研修を実施する計画はない

-	研修を実施する計画はない
---	--------------

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	6件
うち相談	0件
うち苦情	6件
うちその他	0件

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

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

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

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

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

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

千葉県 安房保健所（安房健康福祉センター）：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

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

②連携内容

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

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	人員不足のため	
-----	---------	--

■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"/>	人員確保することが、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。

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

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	2 件
うち相談	1 件
うち苦情	1 件
うちその他	0 件

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

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

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

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

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

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

2) 年間の傾向

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

千葉県 安房保健所（安房健康福祉センター）鴨川地域保健センター：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

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

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

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

②連携内容

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

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	人員不足のため
-----	---------

■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"/>	人員確保することが、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。

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

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	1 件
うち相談	1 件
うち苦情	0 件
うちその他	0 件

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

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

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

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

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

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

2) 年間の傾向

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

東京都 東京都医療安全支援センター：都道府県

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	12名	専従	12名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	12名	専従	12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	-	特にありません			
啓発や情報提供は行っていない	-				

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-	4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法
パンフレット（リーフレット等）を作成している	○	電話帳に掲載している	-	
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-	
その他	○	各区市町村が発行する「区市のしおり」等の冊子や、他の医療情報パンフレット等に、当相談窓口について掲載されているところもある。		
周知は行っていない	-			
一般への公開を行っている	○	医療関係団体や医療機関に公開している	○	
その他	-	特にありません		
公開は行っていない	-			

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

協議会を設置していますか。	はい
協議会は年に何回開催されていますか。	2回
■協議会の一般への公開方法	
地域住民による傍聴	- 議事録をHPに公開 ○
その他	- 特にありません
公開は行っていない	○ 2021年は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため傍聴を遠慮いただいた。

■協議会を構成している委員

医師会	1名	歯科医師会	1名	病院団体	1名	弁護士会	2名
看護協会	1名	薬剤師会	1名	保健所長	1名	住民代表	2名
学識経験者	3名						
その他	0名	特にありません					

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 5名 実践研修 6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	はい	相談員同士のミーティング	

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する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	-	特にありません	
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	-	特にありません
研修を実施する計画はない	-	
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。	年3回	

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	9689 件
うち相談	5216 件
うち苦情	3371 件
うちその他	1102 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	9455 件	電子メール	49 件
面談(予約有)	1 件	手紙・FAX	98 件
面談(予約無)	33 件	その他	53 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	1300 件	医療機関等の紹介、案内	157 件
コミュニケーションに関すること	1622 件	医療費(診療報酬等)	734 件
医療情報の取扱 合計	262 件	医療知識等を問うもの 合計	2577 件
うち、カルテ開示	84 件	うち、健康や病気に関すること	1374 件
うち、セカンドオピニオン	23 件	うち、薬品に関すること	259 件
うち、上記以外のもの	155 件	うち、上記以外のもの	944 件
医療機関等の施設・設備に関すること	205 件	その他(上記に分類できないもの)	2832 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	5028 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)	1956 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	609 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	12 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 杉並区医療安全相談窓口：保健所設置市区

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

いいえ		
はい	相談受付のための専用回線がありますか	はい
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	4名	専従	4名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	4名	専従	4名	兼任/非常勤	0名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

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	○	困難事例について協議する際に、参加者の自由な発言が妨げられる可能性がある。	

■協議会を構成している委員

医師会	1名	歯科医師会	1名	病院団体	1名	弁護士会	1名
看護協会	0名	薬剤師会	1名	保健所長	1名	住民代表	3名
学識経験者	1名						
その他	0名						

3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	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	4名	スキルアップ研修	4名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	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	医療安全推進協議会を開催する予定であるため。
-----	------------------------

■研修の実施方法

講演会

—	事例検討会	—
---	-------	---

その他

—		
---	--	--

研修を実施する計画はない

—		
---	--	--

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	739 件
うち相談	576 件
うち苦情	163 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	736 件	電子メール	0 件
面談 (予約有)	0 件	手紙・FAX	0 件
面談 (予約無)	3 件	その他	0 件

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

医療行為・医療内容	99 件	医療機関等の紹介、案内	13 件
コミュニケーションに関すること	59 件	医療費 (診療報酬等)	52 件
医療情報の取扱 合計	8 件	医療知識等を問うもの 合計	423 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、健康や病気にすること	401 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、薬品に関すること	17 件
うち、上記以外のもの	7 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)	72 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	562 件	相談者に他部署や関係機関等を紹介した (※医療機関等の案内は含まない)	155 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	22 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 八王子市医療安全支援センター：保健所設置市区

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名
看護師	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	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名
合計	6名	専従	1名	兼任/非常勤	5名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

医師会	1名	歯科医師会	1名	病院団体	4名	弁護士会	0名
看護協会	0名	薬剤師会	1名	保健所長	1名	住民代表	0名
学識経験者	0名						
その他	1名	所管部長					

3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	いいえ				
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	はい				
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	はい	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	2名	実践研修	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	はい	課内のミーティング、安全衛生課メンタルサポート、メンタルヘルス研修の受講					

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

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

②連携内容

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

③二次医療圏センターに対して行っている支援

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	はい		
■研修の実施方法			
講演会	<input type="radio"/>	事例検討会	-
その他	-		
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	930件
うち相談	683件
うち苦情	247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	895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)	30件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	62件	医療機関等の紹介、案内	275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)	55件
医療情報の取扱 合計	13件	医療知識等を問うもの 合計	372件
うち、カルテ開示	7件	うち、健康や病気に関すること	334件
うち、セカンドオピニオン	2件	うち、薬品に関すること	24件
うち、上記以外のもの	4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	14件	その他(上記に分類できないもの)	52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	854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	4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 町田市医療安全支援センター：保健所設置市区

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
薬剤師	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	1名	専従	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	2名	専従	0名	兼任/非常勤	2名
合計	4名	専従	0名	兼任/非常勤	4名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

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	<input type="radio"/>	広報誌に掲載している	<input type="radio"/>
パンフレット（リーフレット等）を作成している	<input type="radio"/>	電話帳に掲載している	<input type="radio"/>
ポスターを作成している	<input type="radio"/>	SNSで発信している	<input type="radio"/>
その他	<input type="radio"/>		
周知は行っていない	<input type="radio"/>		

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	<input type="radio"/>	医療関係団体や医療機関に公開している	<input type="radio"/>
その他	<input type="radio"/>		
公開は行っていない	<input type="radio"/>		

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。	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>	議事録をHPに公開	<input type="radio"/>
その他	<input type="radio"/>		
公開は行っていない	<input type="radio"/>	特定の個人が識別され得る内容を扱うため	<input type="radio"/>

■協議会を構成している委員

医師会	1名	歯科医師会	1名	病院団体	0名	弁護士会	0名
看護協会	0名	薬剤師会	1名	保健所長	0名	住民代表	2名
学識経験者	3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	<input type="radio"/>	相談事例集を作成していますか	<input type="radio"/>				
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	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>				
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	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>				
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数		初任者研修	0名	実践研修	2名	スキルアップ研修	2名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	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	<input type="radio"/>				
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	<input type="radio"/>						

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター (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。

いいえ 隔年での開催を予定しているが、新型コロナ感染拡大の影響で開催を見送っている状況のため。

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	1069 件
うち相談	918 件
うち苦情	151 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	1021 件	電子メール	6 件
面談 (予約有)	8 件	手紙・FAX	2 件
面談 (予約無)	32 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	69 件	医療機関等の紹介、案内	553 件
コミュニケーションに関すること	78 件	医療費 (診療報酬等)	58 件
医療情報の取扱 合計	17 件	医療知識等を問うもの 合計	229 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、健康や病気にすること	203 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、薬品に関すること	26 件
うち、上記以外のもの	12 件	うち、上記以外のもの	0 件
医療機関等の施設・設備に関すること	3 件	その他 (上記に分類できないもの)	62 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 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)

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 立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ

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) 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)

東京都 港区医療安全支援センター：保健所設置市区

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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）

職種	専従	兼任/非常勤	合計
医師・歯科医師	0名	0名	0名
薬剤師	3名	0名	3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	6名	0名	6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	<input type="radio"/>
ホームページに掲載している	<input type="radio"/>	広報誌に掲載している	<input type="radio"/>		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	<input type="radio"/>	ポスターを作成している	<input type="radio"/>		
その他	<input type="radio"/>	患者の声相談窓口について、SNS（Twitter）で発信しています。			
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	<input type="radio"/>	広報誌に掲載している	<input type="radio"/>
パンフレット（リーフレット等）を作成している	<input type="radio"/>	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	<input type="radio"/>	SNSで発信している	<input type="radio"/>
その他	<input type="radio"/>	患者の声相談窓口について、SNS（Twitter）で発信しています。	
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	<input type="radio"/>	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	<input type="radio"/>	ホームページで公開予定です。	
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	<input type="radio"/> 今年度から開催する予定ですが、実施の詳細が定まっていないため、公開方法は未定です。
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					
その他	0名	詳細が定まっておりません。					

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

個々の相談事例に対する情報提供、助言等を行っている	<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	<input type="radio"/>		

2) 医療関係団体との連携

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

相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
医療機関との連携は行っていない	-		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	-	意見交換会や連絡会を開催している	-
相談事例に関する資料を配布している	-	相談実績に関する情報を共有している	-
他の行政部署等との連携は行っていない	-		
4) 連携されている機関			
他部署	-	消費生活センター	-
社会保険事務所	-	法テラス	-
厚生局	-		
その他	○	相談者に厚生局等を照会することはありますが、特段連携して行っている業務はありません。	

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	○	動画視聴による研修を実施予定です。内容には講師が事例を取り上げるものも含む予定ですが、事例検討会ではありません。	
研修を実施する計画はない	-		
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。	年1回		

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	336 件
うち相談	211 件
うち苦情	118 件
うちその他	7 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	315 件	電子メール	4 件
面談(予約有)	3 件	手紙・FAX	7 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	70 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	51 件	医療費(診療報酬等)	19 件
医療情報の取扱 合計	25 件	医療知識等を問うもの 合計	23 件
うち、カルテ開示	7 件	うち、健康や病気にすること	2 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、薬品に関すること	14 件
うち、上記以外のもの	17 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	30 件	その他(上記に分類できないもの)	179 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	240 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)	20 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	67 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)	4 件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0 件
-------------------------------	-----	-------------------------------------------------------	-----

東京都 西多摩保健所医療安全支援センター：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
薬剤師	2名	専従	1名	兼任/非常勤	1名
助産婦	1名	専従	1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	1名	兼任/非常勤	1名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
合計	9名	専従	3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	<input type="radio"/>	出前講座を行っている	<input type="radio"/>	SNSで発信している	<input type="radio"/>
ホームページに掲載している	<input type="radio"/>	広報誌に掲載している	<input type="radio"/>		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	<input type="radio"/>	ポスターを作成している	<input type="radio"/>		
その他	<input type="radio"/>				
啓発や情報提供は行っていない	<input type="radio"/>				

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	<input type="radio"/>	広報誌に掲載している	<input type="radio"/>
パンフレット（リーフレット等）を作成している	<input type="radio"/>	電話帳に掲載している	<input type="radio"/>
ポスターを作成している	<input type="radio"/>	SNSで発信している	<input type="radio"/>
その他	<input type="radio"/>		
周知は行っていない	<input type="radio"/>		

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	<input type="radio"/>	医療関係団体や医療機関に公開している	<input type="radio"/>
その他	<input type="radio"/>		
公開は行っていない	<input type="radio"/>		

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。	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>	議事録をHPに公開	<input type="radio"/>
その他	<input type="radio"/>		
公開は行っていない	<input type="radio"/>		

■協議会を構成している委員

医師会	1名	歯科医師会	1名	病院団体	5名	弁護士会	0名
看護協会	1名	薬剤師会	1名	保健所長	1名	住民代表	1名
学識経験者	1名						
その他	4名	消防署長 1名 市町村健康主管課 3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	<input type="radio"/>	相談事例集を作成していますか	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	
『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 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		
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	<input type="radio"/>			

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

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	第3四半期に開催予定で計画していたが、新型コロナウイルス感染症の流行（第5波）により、事業中止の決定がなされたため。
-----	------------------------------------------------------------

■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

○	第3四半期に開催予定で計画していたが、新型コロナウイルス感染症の流行（第5波）により、事業中止の決定がなされたため、今後も実施の予定なし。
---	-----------------------------------------------------------------------

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

	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	244 件
うち相談	161 件
うち苦情	83 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	228 件	電子メール	2 件
面談（予約有）	0 件	手紙・FAX	1 件
面談（予約無）	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	33 件	医療機関等の紹介、案内	68 件
コミュニケーションに関すること	46 件	医療費（診療報酬等）	18 件
医療情報の取扱 合計	2 件	医療知識等を問うもの 合計	21 件
うち、カルテ開示	0 件	うち、健康や病気にすること	20 件
うち、セカンドオピニオン	0 件	うち、薬品に関すること	1 件
うち、上記以外のもの	2 件	うち、上記以外のもの	0 件
医療機関等の施設・設備に関すること	10 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	184 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）	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	11 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	2 件

2) 年間の傾向

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

東京都 南多摩保健所：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

いいえ		
いいえ	相談受付のための専用回線がありますか	はい
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	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	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
看護師	2名	専従	1名	兼任/非常勤	1名
臨床検査技師	1名	専従	1名	兼任/非常勤	0名
その他	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
合計	7名	専従	2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	<input type="radio"/>	出前講座を行っている	<input type="radio"/>	SNSで発信している	<input type="radio"/>
ホームページに掲載している	<input type="radio"/>	広報誌に掲載している	<input type="radio"/>		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	<input type="radio"/>	ポスターを作成している	<input type="radio"/>		
その他	<input type="radio"/>				
啓発や情報提供は行っていない	<input type="radio"/>				

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	<input type="radio"/>	広報誌に掲載している	<input type="radio"/>
パンフレット（リーフレット等）を作成している	<input type="radio"/>	電話帳に掲載している	<input type="radio"/>
ポスターを作成している	<input type="radio"/>	SNSで発信している	<input type="radio"/>
その他	<input type="radio"/>		
周知は行っていない	<input type="radio"/>		

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	<input type="radio"/>	医療関係団体や医療機関に公開している	<input type="radio"/>
その他	<input type="radio"/>		
公開は行っていない	<input type="radio"/>		

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	<input type="radio"/>	議事録をHPに公開	<input type="radio"/>
その他	<input type="radio"/>		
公開は行っていない	<input type="radio"/>		

■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	1名	実践研修	0名	スキルアップ研修	0名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	0名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい				
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター	-	(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	<input type="radio"/>	事例検討会	-
その他	-		
研修を実施する計画はない	-		
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。	年2回		

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	254件
うち相談	174件
うち苦情	77件
うちその他	3件

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

電話	244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)	9件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	40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	38件	医療費(診療報酬等)	23件
医療情報の取扱 合計	3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	15件
うち、セカンドオピニオン	2件	うち、薬品に関すること	6件
うち、上記以外のもの	0件	うち、上記以外のもの	0件
医療機関等の施設・設備に関すること	16件	その他(上記に分類できないもの)	47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	137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)	18件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	3件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件

2) 年間の傾向

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

東京都 多摩立川保健所：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

■相談窓口担当者の人数（専従：相談業務を主たる業務とするもの、兼任/非常勤：主たる業務が別あり、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	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	4名	専従	4名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	5名	専従	1名	兼任/非常勤	4名
合計	11名	専従	5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	○	①保健所内に、常設医療安全に関するリーフレットを配布用に設置。 ②保健所内に、期間限定で普及啓発用動画ポスター等を掲示。 ③普及啓発用動画を保健所 YouTube 動画サイトに掲載（2か月間限定）			
啓発や情報提供は行っていない	-				

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	電話帳に掲載している	-
ポスターを作成している	-	SNSで発信している	-
その他	-		
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	○	・集合形式での開催の場合のみ、傍聴あり ・議事録のうち、委員及び議題のみ公開	
公開は行っていない	-		

■協議会を構成している委員

医師会	6名	歯科医師会	3名	病院団体	2名	弁護士会	0名
看護協会	0名	薬剤師会	1名	保健所長	1名	住民代表	1名
学識経験者	2名						
その他	4名	消防署長・精神障害者家族会 市関係（2）					

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	5名	実践研修	5名	スキルアップ研修	4名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	1名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか					いいえ
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

相談事例に関する資料を配布している	<input type="radio"/>	相談実績に関する情報を共有している	<input type="radio"/>
医療機関との連携は行っていない	-		
2) 医療関係団体との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	<input type="radio"/>	意見交換会や連絡会を開催している	<input type="radio"/>
相談事例に関する資料を配布している	<input type="radio"/>	相談実績に関する情報を共有している	<input type="radio"/>
医療機関との連携は行っていない	-		
3) 他の行政部署等との連携			
個々の相談事例に対する情報提供、紹介等を行っている	<input type="radio"/>	意見交換会や連絡会を開催している	<input type="radio"/>
相談事例に関する資料を配布している	<input type="radio"/>	相談実績に関する情報を共有している	<input type="radio"/>
他の行政部署等との連携は行っていない	-		
4) 連携されている機関			
他部署	<input type="radio"/>	消費生活センター	-
社会保険事務所	-	法テラス	-
厚生局	-		
その他	<input type="radio"/>	相談事例について、次の相談するところとして紹介することはあり、時に事前に相談してから紹介する・されるということがあります。「連携」までは至っていない状況。市の窓口や保健所内部部署との連携はあります。	

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	はい		
■研修の実施方法			
講演会	<input type="radio"/>	事例検討会	-
その他	<input type="radio"/>	歯科診療所を対象にした「新たな感染症を踏まえた歯科診療」をテーマにオンライン研修を実施	
研修を実施する計画はない	-		
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。	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	528 件
うち相談	303 件
うち苦情	213 件
うちその他	12 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	511 件	電子メール	4 件
面談 (予約有)	1 件	手紙・FAX	3 件
面談 (予約無)	9 件	その他	0 件

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

医療行為・医療内容	139 件	医療機関等の紹介、案内	52 件
コミュニケーションに関する事	72 件	医療費 (診療報酬等)	29 件
医療情報の取扱 合計	7 件	医療知識等を問うもの 合計	121 件
うち、カルテ開示	1 件	うち、健康や病気に関する事	83 件
うち、セカンドオピニオン	2 件	うち、薬品に関する事	14 件
うち、上記以外のもの	4 件	うち、上記以外のもの	24 件
医療機関等の施設・設備に関する事	28 件	その他 (上記に分類できないもの)	80 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	423 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	27 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 多摩小平保健所：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
薬剤師	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3名
看護師	4名	専従	3名	兼任/非常勤	1名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
合計	10名	専従	3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	<input type="radio"/>	出前講座を行っている	<input type="radio"/>	SNSで発信している	<input type="radio"/>
ホームページに掲載している	<input type="radio"/>	広報誌に掲載している	<input type="radio"/>		
パンフレット（リーフレット等）を作成している	<input type="radio"/>	ポスターを作成している	<input type="radio"/>		
その他	<input type="radio"/>				
啓発や情報提供は行っていない	<input type="radio"/>				

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	<input type="radio"/>	広報誌に掲載している	<input type="radio"/>
パンフレット（リーフレット等）を作成している	<input type="radio"/>	電話帳に掲載している	<input type="radio"/>
ポスターを作成している	<input type="radio"/>	SNSで発信している	<input type="radio"/>
その他	<input type="radio"/>		
周知は行っていない	<input type="radio"/>		

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	<input type="radio"/>	医療関係団体や医療機関に公開している	<input type="radio"/>
その他	<input type="radio"/>		
公開は行っていない	<input type="radio"/>		

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。	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>	議事録をHPに公開	<input type="radio"/>
その他	<input type="radio"/>		
公開は行っていない	<input type="radio"/>		

■協議会を構成している委員

医師会	5名	歯科医師会	3名	病院団体	2名	弁護士会	0名
看護協会	0名	薬剤師会	0名	保健所長	1名	住民代表	1名
学識経験者	0名						
その他	6名	関係行政機関					

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	<input type="radio"/>	相談事例集を作成していますか	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>
『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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>		

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター	-	(他の) 保健所設置市区センター	-
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	<input type="radio"/>	事例検討会	-
その他	<input type="radio"/>	連絡会の実施	
研修を実施する計画はない	-		
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。	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	373件
うち相談	248件
うち苦情	124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	366件	電子メール	2件
面談(予約有)	2件	手紙・FAX	0件
面談(予約無)	3件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	80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	56件	医療費(診療報酬等)	32件
医療情報の取扱 合計	19件	医療知識等を問うもの 合計	66件
うち、カルテ開示	9件	うち、健康や病気に関すること	32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	9件	うち、上記以外のもの	28件
医療機関等の施設・設備に関すること	30件	その他(上記に分類できないもの)	30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	248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)	72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 多摩府中保健所：二次医療圏

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
薬剤師	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	6名	専従	5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	4名	専従	0名	兼任/非常勤	4名
合計	12名	専従	5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。	はい
協議会は年に何回開催されていますか。	1回

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

医師会	6名	歯科医師会	1名	病院団体	4名	弁護士会	0名	
看護協会	1名	薬剤師会	1名	保健所長	1名	住民代表	1名	
学識経験者	1名							
その他	3名	官公署1、市2、						

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	2名	実践研修	6名	スキルアップ研修	6名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	1名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか					いいえ
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ						

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター	-	(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	<input type="radio"/>	院内感染対策担当者連絡会の中でのミニ講義	
研修を実施する計画はない	-		
医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。	年2回		

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	659件
うち相談	385件
うち苦情	259件
うちその他	15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	637件	電子メール	9件
面談(予約有)	1件	手紙・FAX	3件
面談(予約無)	9件	その他	0件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	123件	医療機関等の紹介、案内	74件
コミュニケーションに関すること	97件	医療費(診療報酬等)	59件
医療情報の取扱 合計	24件	医療知識等を問うもの 合計	133件
うち、カルテ開示	9件	うち、健康や病気に関すること	87件
うち、セカンドオピニオン	2件	うち、薬品に関すること	13件
うち、上記以外のもの	13件	うち、上記以外のもの	33件
医療機関等の施設・設備に関すること	30件	その他(上記に分類できないもの)	119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	589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)	47件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	12件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	11件

2) 年間の傾向

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

神奈川県 神奈川県医療安全相談センター：都道府県

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

いいえ		
はい	相談受付のための専用回線がありますか	はい
いいえ	相談者のプライバシーが確保されるブースや個室がありますか	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	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
行政官	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
看護師	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
合計	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3名

2) 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

医師会	1名	歯科医師会	1名	病院団体	1名	弁護士会	1名
看護協会	1名	薬剤師会	1名	保健所長	1名	住民代表	0名
学識経験者	1名						
その他	1名	神奈川県都市衛生行政協議会					

3. 相談窓口支援体制について

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

■ 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

○	コロナの変異株による感染状況の先行きが不透明であるため
---	-----------------------------

医療従事者を対象とした研修について、何回実施する計画となっていますか。

	研修を実施する計画はない
--	--------------

相談実績調査 (2020年度実績)

1. 受付件数

受付件数 合計	1982 件
うち相談	1065 件
うち苦情	917 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	1857 件	電子メール	108 件
面談 (予約有)	2 件	手紙・FAX	15 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	705 件	医療機関等の紹介、案内	106 件
コミュニケーションに関すること	286 件	医療費 (診療報酬等)	229 件
医療情報の取扱 合計	124 件	医療知識等を問うもの 合計	253 件
うち、カルテ開示	34 件	うち、健康や病気にすること	161 件
うち、セカンドオピニオン	14 件	うち、薬品に関すること	47 件
うち、上記以外のもの	76 件	うち、上記以外のもの	45 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)	258 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	1369 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)	573 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
--------------------------------	-----	----------------------------------------------------------	-----

神奈川県 横浜市医療安全支援センター：保健所設置市区

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
薬剤師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
行政官	5名	専従	4名	兼任/非常勤	1名
看護師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
臨床検査技師	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
その他	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
合計	7名	専従	4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。	3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	○	市庁舎市民情報センターに配架	
公開は行っていない	-		

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	はい
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	はい
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	いいえ	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	はい
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	初任者研修 3名	実践研修 4名	スキルアップ研修 4名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	2名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか	はい
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	いいえ		

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか	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	4215 件
うち相談	2961 件
うち苦情	1229 件
うちその他	25 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	3984 件	電子メール	185 件
面談(予約有)	17 件	手紙・FAX	6 件
面談(予約無)	23 件	その他	0 件

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	1230 件	医療機関等の紹介、案内	298 件
コミュニケーションに関すること	780 件	医療費(診療報酬等)	373 件
医療情報の取扱 合計	190 件	医療知識等を問うもの 合計	835 件
うち、カルテ開示	28 件	うち、健康や病気にすること	696 件
うち、セカンドオピニオン	16 件	うち、薬品に関すること	85 件
うち、上記以外のもの	146 件	うち、上記以外のもの	54 件
医療機関等の施設・設備に関すること	119 件	その他(上記に分類できないもの)	390 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	2624 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)	1307 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	162 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	28 件

2) 年間の傾向

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

神奈川県 川崎市医療安全相談センター：保健所設置市区

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

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

医師・歯科医師	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
薬剤師	3名	専従	0名	兼任/非常勤	3名
助産婦	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
社会福祉士等福祉職	0名	専従	0名	兼任/非常勤	0名
行政官	1名	専従	0名	兼任/非常勤	1名
看護師	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	-				
啓発や情報提供は行っていない	-				

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

医師会	1名	歯科医師会	1名	病院団体	1名	弁護士会	0名
看護協会	1名	薬剤師会	1名	保健所長	0名	住民代表	0名
学識経験者	3名						
その他	0名						

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	新型コロナウイルス対応のため	
○	事例検討会	○
○		
○		
年1回		

■ 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	755 件
うち相談	260 件
うち苦情	495 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	751 件	電子メール	0 件
面談 (予約有)	0 件	手紙・FAX	3 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	323 件	医療機関等の紹介、案内	170 件
コミュニケーションに関すること	49 件	医療費 (診療報酬等)	70 件
医療情報の取扱 合計	15 件	医療知識等を問うもの 合計	68 件
うち、カルテ開示	4 件	うち、健康や病気に関すること	62 件
うち、セカンドオピニオン	3 件	うち、薬品に関すること	4 件
うち、上記以外のもの	8 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)	43 件

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供 (※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	631 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)	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	28 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)	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 横須賀市保健所医療安全相談窓口：保健所設置市区

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

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

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

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

2. 医療安全推進協議会（以下、協議会）の設置、開催状況について

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

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5) 都道府県センターと保健所設置市区センターのみ回答

①連携されているセンターの種類

(他の) 都道府県センター

○	(他の) 保健所設置市区センター	○
-		

連携しているセンターはない

②連携内容

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

○	相談事例に関する資料の配布	○
○	相談実績に関する情報の共有	○

意見交換会や連絡会の開催

連携しているセンターはない、または連携内容に該当するものはない

○		
---	--	--

③二次医療圏センターに対して行っている支援

二次医療圏センターに対する助言、指導

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

二次医療圏センターが運営する業務内容の評価

支援を行っていない、または支援内容に該当するものはない

-		-
---	--	---

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

-		
---	--	--

■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

○	他の研修会で情報提供しているが、今年度はコロナ対策のため実施しない。	
---	------------------------------------	--

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	498 件
うち相談	348 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	490 件	電子メール	1 件
面談(予約有)	2 件	手紙・FAX	2 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	129 件	医療機関等の紹介、案内	43 件
コミュニケーションに関すること	44 件	医療費(診療報酬等)	29 件
医療情報の取扱 合計	9 件	医療知識等を問うもの 合計	199 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、健康や病気に関すること	185 件
うち、セカンドオピニオン	1 件	うち、薬品に関すること	10 件
うち、上記以外のもの	5 件	うち、上記以外のもの	4 件
医療機関等の施設・設備に関すること	6 件	その他(上記に分類できないもの)	39 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	426 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)	51 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	18 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	3 件

2) 年間の傾向

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

神奈川県 相模原市医療安全相談窓口：保健所設置市区

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

いいえ		
はい	相談受付のための専用回線がありますか	いいえ
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	-				

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

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

医療従事者を対象とした研修を2021年度は何回実施する計画ですか

いいえ	新型コロナウイルス感染症の蔓延防止のため、2021年度は実施しません。
-----	-------------------------------------

■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蔓延防止のため、2021年度は実施しません。
---	-------------------------------------

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	1836 件
うち相談	1690 件
うち苦情	146 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	1805 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)	31 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	270 件	医療機関等の紹介、案内	508 件
コミュニケーションに関すること	66 件	医療費(診療報酬等)	88 件
医療情報の取扱 合計	30 件	医療知識等を問うもの 合計	778 件
うち、カルテ開示	3 件	うち、健康や病気にすること	716 件
うち、セカンドオピニオン	4 件	うち、薬品に関すること	53 件
うち、上記以外のもの	23 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	18 件	その他(上記に分類できないもの)	80 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	1826 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)	103 件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	32 件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	1 件

2) 年間の傾向

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

神奈川県 藤沢市医療安全相談窓口：保健所設置市区

運営体制調査

1. 相談窓口の体制について

1) 相談窓口の体制

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

いいえ		
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	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	-				

3) 相談窓口の地域住民への周知方法

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

4) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法

一般への公開を行っている	-	医療関係団体や医療機関に公開している	-
その他	○	保健所内、市民相談情報課に配架している保健所年報に掲載している。	
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	-
協議会は年に何回開催されていますか。	0回	

■協議会の一般への公開方法

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

■協議会を構成している委員

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

3. 相談窓口支援体制について

相談対応マニュアル（相談業務の手引き）はありますか	はい	相談事例集を作成していますか	はい			
内容を記載・記録しておく相談受付票を作成していますか	はい	有識者等による相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されていますか	はい			
相談事例への対応について定期的にミーティングを開催していますか	はい	相談窓口担当者を対象とした勉強会を開催していますか	いいえ			
『医療安全支援センター総合支援事業』が主催する2021年度研修会の参加人数	初任者研修	0名	実践研修	0名	スキルアップ研修	2名
同事業が主催する2021年度全国協議会への参加予定人数	2名	欠員がでた際に代替要員を確保する体制が取られていますか		はい		
相談職員へのメンタルケアサポートについて取り組みはされていますか	はい	行政の一般的なメンタルケアサポート				

4. 他部署や他機関との連携体制について

1) 医療機関との連携

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

2) 医療関係団体との連携

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

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

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

5. 2021年度医療安全確保のための取り組みについて

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

相談実績調査(2020年度実績)

1. 受付件数	2. 相談者からの受付手段(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)				
受付件数 合計	327件	電話	325件	電子メール	0件
うち相談	250件	面談(予約有)	0件	手紙・FAX	0件
うち苦情	77件	面談(予約無)	2件	その他	0件
うちその他	0件				

3. 相談内容(1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウント)

医療行為・医療内容	29件	医療機関等の紹介、案内	16件
コミュニケーションに関すること	63件	医療費(診療報酬等)	22件
医療情報の取扱 合計	5件	医療知識等を問うもの 合計	171件
うち、カルテ開示	1件	うち、健康や病気にすること	152件
うち、セカンドオピニオン	1件	うち、薬品に関すること	7件
うち、上記以外のもの	3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	14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	238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)	94件
苦情・相談対象の医療機関等へ情報提供・調整・助言等をした	3件	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	3件
2) 年間の傾向			
対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)	0件	医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)	0件