

運営体制調査（2022年11月1日現在）

1. 相談業務について

1) 相談窓口の体制

センター業務の一部（研修や相談）について外部の事業者へ委託していますか	いいえ	センターの運営要綱について貴センター独自のものを作成されていますか	いいえ
相談受付のための専用回線がありますか	いいえ	相談を受けてセンター職員が医療機関を直接訪問する仕組みはありますか	いいえ
相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室が貴センター内に用意されていますか	いいえ		

相談窓口で実際に対応をされる、それぞれの職種の担当者的人数について、常勤換算数で記入してください

職種	常勤換算数	職種	常勤換算数
医師・歯科医師	0	薬剤師	0
保健師	0	助産師	0
社会福祉士等福祉職	0	行政官	1
看護師	0	臨床検査技師	0
その他	0.7	合計	1.7

2) 相談窓口の地域住民への周知と方法

相談窓口の地域住民への周知を行っていますか	有 行ってない場合の理由) -
-----------------------	--------------------

相談窓口の地域住民への周知の方法について

ホームページに掲載している	○	広報誌に掲載している	-
パンフレット（リーフレット等）を作成している	-	ポスターを自治体の庁舎内等に掲示している	-
SNSで発信している	-		
その他	- 内容) -		
周知は行っていない	- 理由) -		

3) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開方法について

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	- 内容) -		
公開は行っていない	○ 理由) 情報の取扱いに慎重を要するため。		

2. 相談窓口支援について

1) 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	貴センターで受けた相談事例についてまとめた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	医療安全に関する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
2022年度研修会への参加人数	初任者研修：0名、実践研修：0名、スキルアップ研修：0名		
2022年度全国協議会への参加人数	0名		
センターの職員に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	一般の行政職員とは別に、相談職員のみを対象としたメンタルケアに関する取り組みを行っていますか	
相談職員のみを対象としたメンタルケアに関する取り組みの内容	-		

医療情報の取扱	3	医療知識等を問うもの	15
うち、カルテ開示	1	うち、健康や病気に関すること	14
うち、セカンドオピニオン	2	うち、薬品に関すること	1
うち、上記以外のもの	0	うち、上記以外のもの	0
医療機関等の施設・設備に関すること	0	その他（上記に分類できないもの）	5

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	69	相談者に他部署や関係機関等を紹介した（※医療機関等の案内は含まない。）	6
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした	20	立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0

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

美容医療に関する相談・苦情受付件数（2021年度実績）

※2021年4月1日～2022年3月31日までの実績

1. 美容医療に関する相談・苦情受付件数

相談件数	0	うち医療機関	0	うち医療機関以外	0
苦情件数	0	うち医療機関	0	うち医療機関以外	0
その他	0	うち医療機関	0	うち医療機関以外	0
総受付件数	0	うち医療機関	0	うち医療機関以外	0

2. 美容医療に関する相談・苦情内容

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

3. 美容医療に関する相談・苦情後の対応

	医療機関	医療機関以外
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	0
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	0
うち、消費生活センター等に紹介	0	0
うち、上記以外のもの	0	0
苦情・相談対象である医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした	0	0

立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0	0
その他	0	0