

東京都南多摩保健所 医療安全支援センター事業 令和7年度実績報告

【11月末時点・暫定版】

患者の声相談窓口

医療安全支援センターは、医療法第6条の13の規定に基づき保健所等に設置されています。

主な業務として、医療に関する苦情や相談に対応（患者の声相談窓口の設置）するとともに、研修等により住民向けや医療機関向けに情報提供を行うなど、医療機関安全確保のための支援を行っています。

患者の声相談窓口には、医療機関の紹介を求めるものや医療機関とのコミュニケーションに悩む方、治療内容に疑問を抱く方からの相談が多く寄せられます。住民と医療機関等の中で中立的な立場から、信頼関係を構築できるように双方の取り組みを支援させていただきます。なお、医療機関との紛争の仲介や調停及び現在の症状に関する診断は行っていません。

管内（日野市・多摩市・稲城市）の診療所・歯科診療所に関する相談先

南多摩保健所 医療安全支援センター「患者の声相談窓口」

専用電話番号 042-310-1844

病院に関する相談先（病床数が20床以上）

東京都医療安全支援センター「患者の声相談窓口」（都庁）

専用電話番号 03-5320-4435

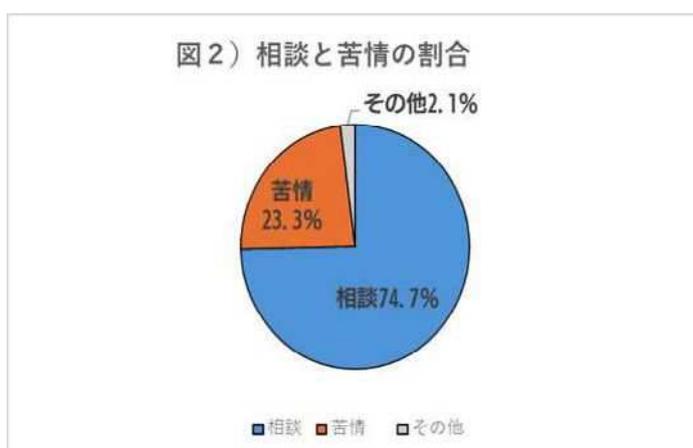
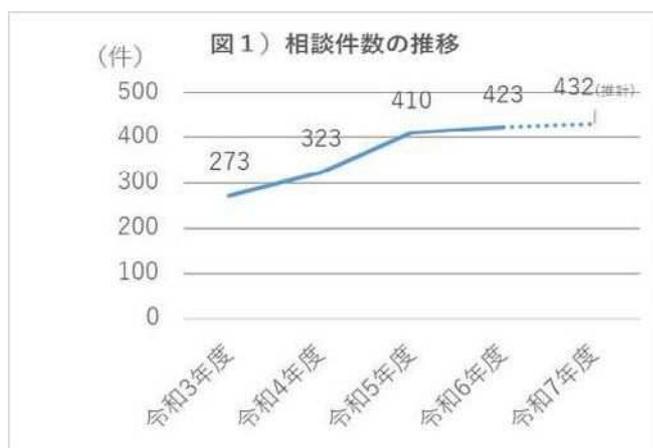
※いずれも相談時間は平日9時から17時まで（12時から13時を除く）、原則電話で30分以内



1 患者の声相談窓口

（1）相談件数と相談・苦情の割合

令和7年度11月末時点では288件で、月平均からの年度内想定値は432件となります。相談件数は上昇傾向であり、過去5年間で一番多い結果となることが予測されます（図1）。お受けする内容のうち、相談は74.7%、苦情は23.3%となっています（図2）。

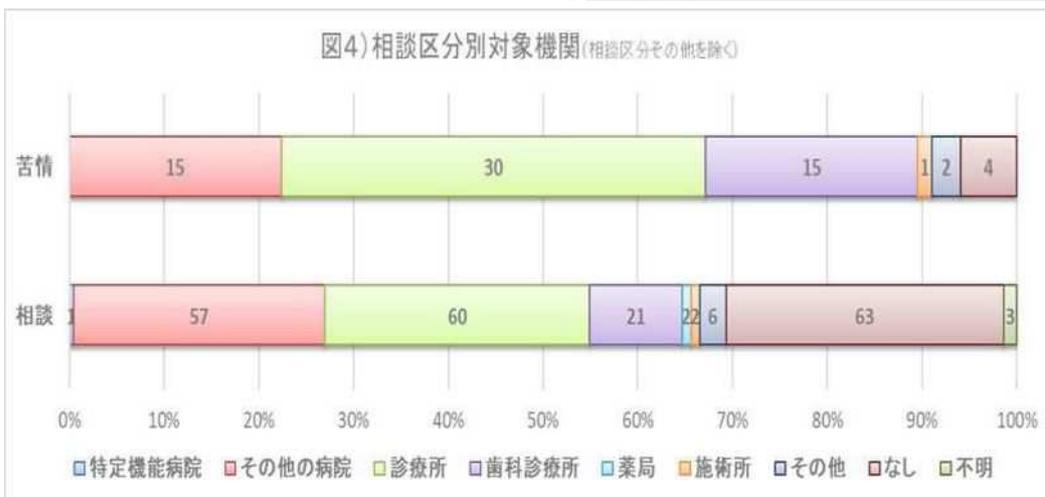
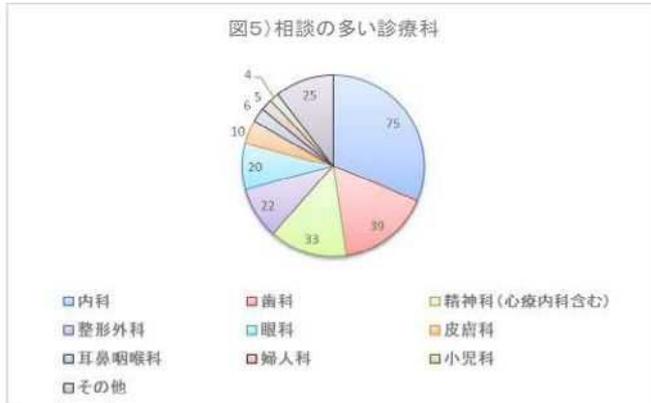
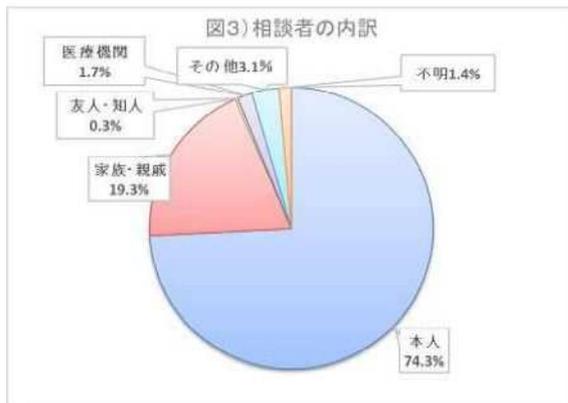


（2）相談者の状況

相談者の7割以上が本人で、次いで多いのが家族・親戚からです（図3）。

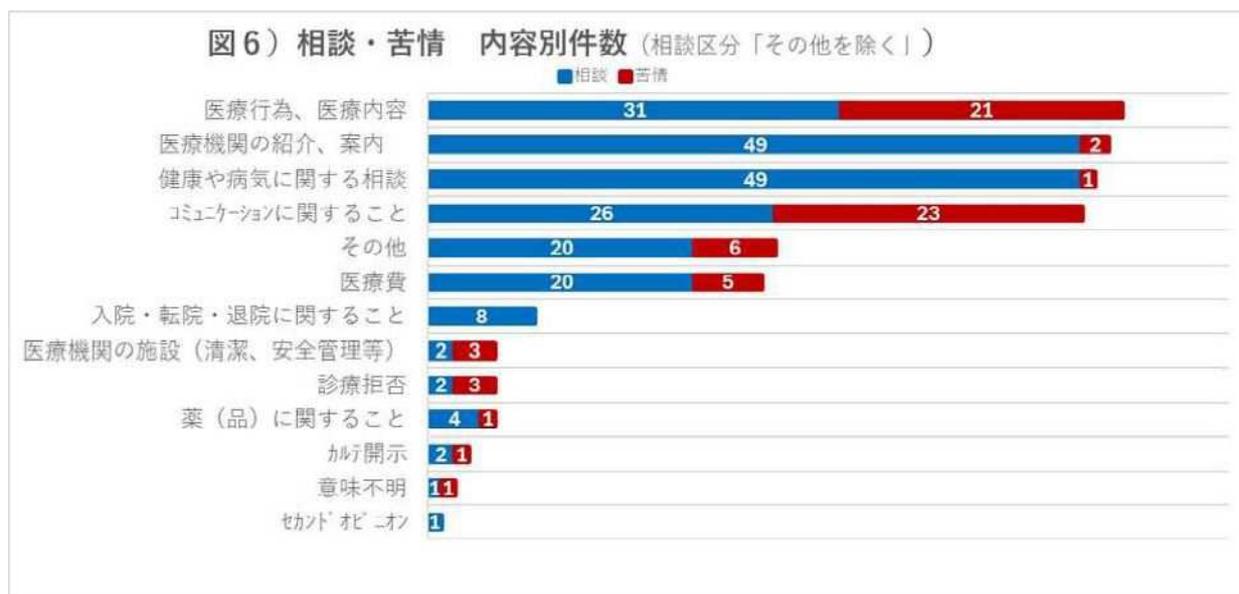
相談区分対象機関別に見ると、診療所・歯科診療所に関する相談・苦情が多いです（図4）。病院に関する相談は都庁の医療安全支援センターでの対応となっていますが、相談窓口が異なることを案内した上で話だけでも聞いてほしいとのニーズも多く、一定の割合を占めています。

相談の多い診療科目として内科、歯科、精神科（心療内科を含む）、整形外科があげられます（図5）。



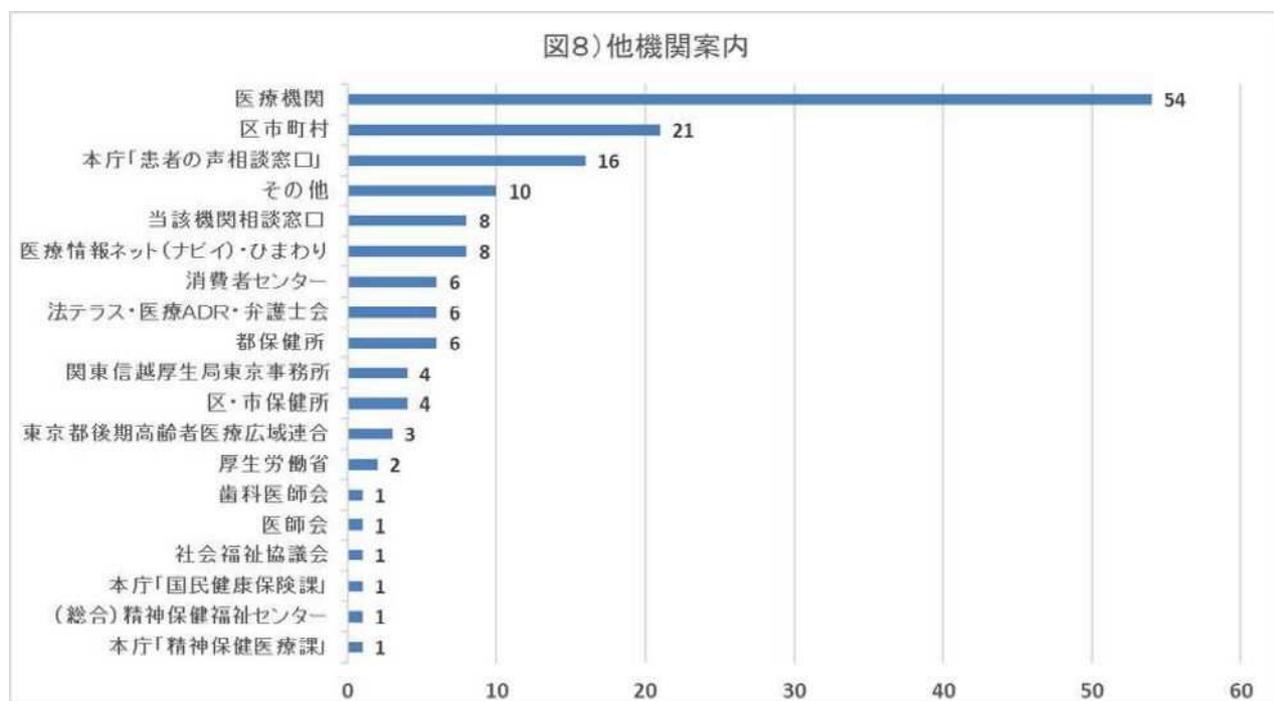
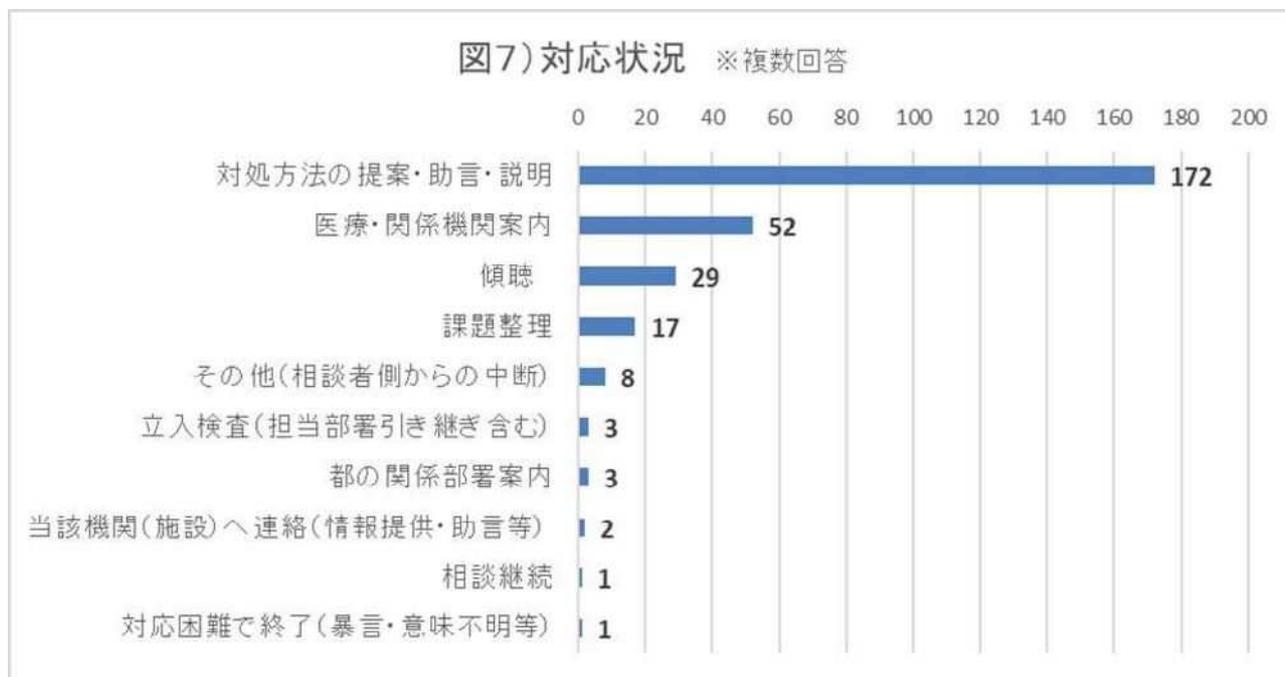
(4) 相談及び苦情の内容

相談内容としては、「医療機関の紹介・案内」、「健康や病気に関する相談」が最も多く、次いで、「医療行為・医療内容」、「コミュニケーションに関する事」、「医療費」の順です。苦情内容としては、「コミュニケーションに関する事」が最も多く、次いで「医療行為・医療内容」の順となっています。(図6)。



(5) 対応状況

相談に対する対応状況としては、「対処方法の提案・助言・説明」が最も多く、次いで「医療・関係機関案内」、「傾聴」と続きます（図7）。他機関案内先としては、ご希望に沿った「医療機関」の案内だけでなく、ご自身での検索を希望する方には「医療情報ネット（ナビイ）・ひまわり」も案内します。また、相談内容に合わせて「当該機関相談窓口（受診している病院の相談窓口）」や「区市町村」、「関東信越厚生局東京事務所」、「法テラス・医療ADR・弁護士会」、「消費生活センター」等を案内しました（図8）。



2 研修会・連絡会

(1) 患者相談窓口担当者、医療安全推進担当者研修会

医療機関・福祉施設等における医療安全対策の実務担当者の資質向上を目指し、医療安全の取組に関する情報交換、情報提供の場として実施しています。

| 開催日 | テーマ | 講師 | 対象 | 参加者 |
|--------------------------------------|---------------------------|-----------------------|--------------------|-----|
| 12月24日から 2月28日 (オンデマンド 配信中) | 医療現場におけるカスタマー ハラズメント対策 | 富永法律事務所 弁護士 富永 忠祐氏 | 管内医療機関及び関係 機関職員 | — |

| 開催日 | テーマ | 講師 | 対象 | 参加者 |
|------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----|
| 10月23日 (集合形式) | 医療現場で役立つエラーを防 ぐチームコミュニケーション チーム STEPPS～基礎の理解 と現場での実践～ | 東京慈恵会医科大学 葛飾医療センター 医療安全推進室 医療安全管理者 藤原 喜美子氏 | 管内医療機関、特別養 護老人ホームの診療所 等の医療従事者、管理 者、関係機関職員 | 17名 |

(2) 住民向け講演会

住民自らが医療に関する知識の習得等を図り、納得できる医療を受けられる一助として実施しています。

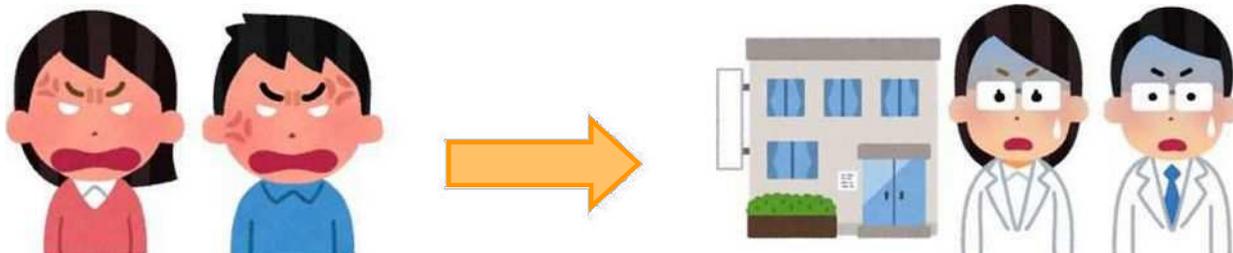
| 開催日 | テーマ | 講師 | 対象 | 参加者 |
|-------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------|-----|
| 9月11日 (ハイブリッ ド形式) | 薬剤師さんに聞いてみよう！ 薬との上手な付き合い方 | 東京理科大学薬学部嘱託教 授 薬学博士 (富士見台調剤薬局(国立 市)代表取締役) 上村 直樹氏 | 管内に在勤、在住者、 関係機関職員 | 37名 |

(3) 医療安全推進担当者連絡会

病院間の情報共有、ネットワークの強化のほか、南多摩保健所医療安全支援センター業務の円滑な運営にあたり協力を得ることを目的として実施しています。

| 開催日 | 名称 | 対象 | 参加者 |
|-----------------|----------------------------------|------------------------------------------|-----|
| 5月30日 (集合形式) | 令和7年度 南多摩保健所医療安全支援 センター連絡会 | 管内において、医療安全対策加算1を算定している 4病院の医療安全推進担当者 | 4名 |

医療現場における カスタマーハラスメント対策



日頃の診療の中で、患者さん・ご家族から暴言や暴力を受け、怖い思いを抱いたことはありませんか？

近年、医療現場におけるカスタマーハラスメント対策は重要視されていますが、その対策に悩まれている方もいらっしゃるのではないのでしょうか。ハラスメントから職員の方を守り、安心して働ける環境づくりを行うことが求められています。

そこで今回は、法律的根拠を交えて学んでいただくために弁護士の先生を講師にお招きし、カスタマーハラスメント対策についてご講義を頂きます。

また、連絡会では当保健所の医療安全支援センターの状況等についてお伝えします。ぜひご参加下さい。

◆講師：富永法律事務所

とみなが ただひろ

弁護士 富永 忠祐 氏

○講師紹介○

平成6年弁護士登録 東京弁護士会所属 富永法律事務所所長

【主な経歴】

日本成年後見法学会 副理事長

日本弁護士連合会 高齢者・障害者権利支援センター 副センター長

東京弁護士会 家族法部部長



◆動画公開期間 (YouTube限定配信)

~~令和7年12月中旬(予定)から公開後2か月程度~~ **2月28(土)まで**

※動画公開後お申し込み時にご入力されたメールアドレス宛に、動画URLと確定した動画公開期間をお知らせします。

◆申込期限 ~~令和8年1月30日(金曜日)まで~~ **2月13日(金)まで延長**

◆申込方法 LOGOフォーム※裏面の「申込・受講の流れ」

※医療法によりすべての医療機関は、年2回程度の医療安全のための職員研修が義務付けられています。無床診療所の場合は当研修を代用することも可能です。
受講結果票をご希望の方は、アンケートへ回答いただくことにより後日発行いたします。



南多摩保健所 健康づくりキャラクター みなみん

申込・受講の流れ

医療安全支援センター研修会及び連絡会

【受講までの流れ】 申込期限◆~~令和8年1月30日（金曜日）まで~~
2月13日（金）まで延長

【申込方法】

受講申し込み用のLoGoフォーム（以下の二次元コードまたはURL）からお申し込みください。
※複数名で参加される場合は、申し込みフォーム内に複数名参加者用の入力項目をご用意しております。
申し込み代表者以外の参加者の方の情報の入力をお願いいたします。
※携帯会社のキャリアメールのアドレスのご使用はお控えください。

インターネット接続はこちら



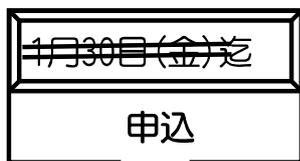
<https://logoform.jp/f/YYxPr>

LGWAN接続はこちら（行政機関の方等）



<https://tb.logoform.st-japan.asp.lgwan.jp/f/YYxPr>

～南多摩保健所ホームページにも掲載しております～



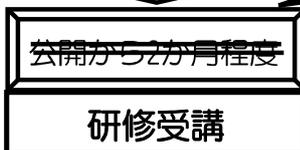
LoGoフォームにてお申し込みください。
※申し込み時には、上記【申込方法】を参照の上、注意事項にご留意ください。

2月13日（金）まで延長



動画公開後に、お申し込み時にご入力いただいたメールアドレスに動画視聴URL、研修会資料、アンケート回答フォーム（URL）が届きます。
※研修会資料については、必要に応じて印刷し、ご準備下さい。

2月28（土）まで



限定公開URLより、研修会動画をご視聴ください。確定した動画公開期間は動画公開後、メールでお知らせします。
受講後アンケートは、「アンケートフォーム」でご回答ください。

【注意事項】

- ・研修会の録画及び配布資料の転載はしないでください。
- ・無料オンライン配信ツールによる動画を視聴できる端末及びインターネット環境が必要です。動画視聴にかかる通信費等は受講者のご負担となります。

【問合せ先】

東京都南多摩保健所管理課保健医療担当 東京都多摩市永山二丁目1番地5
電話：042（371）7661 FAX：042（375）6697