

町田市保健所 医療安全支援センター事業 令和 6 年度（2024 年度）実績報告

町田市医療安全支援センターについて

医療に関する市民（患者・家族）からの苦情や相談への対応、市民への医療安全に関する普及・啓発、診療所等の医療提供施設への助言・情報提供を行うことで、市民及び医療提供施設双方への支援を行い、市民が安心して医療サービスを利用できる体制をつくることを目的に、医療法第 6 条の 13 に基づき、町田市医療安全支援センターを設置しています。

（1）医療安全相談窓口

町田市保健所 医療安全相談窓口 専用電話 042-724-5075

月曜日、火曜日、木曜日、金曜日

午前 9 時から正午まで、午後 1 時から午後 4 時まで

※相談専用電話を設け、主に電話で相談に対応

市民又は市内の医療機関（診療所等）を受診された方からの医療に関する相談
イ 相談員

保健所保健総務課保健医療係職員 1 名（保健師）、会計年度任用職員 2 名（薬剤師、看護師）

ウ 実績

（ア）相談日数、件数

令和 2 年度（2020 年度）に新型コロナウイルス感染症に関する相談が増加した以外は、相談件数は年間 700 から 800 件台で推移しており、相談件数は一日平均約 4 件でした。

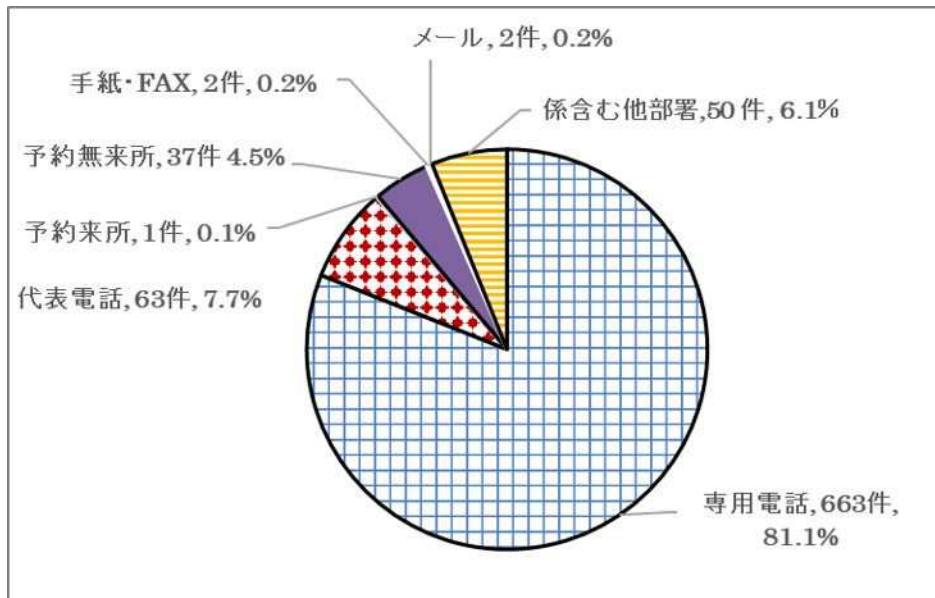
平均対応時間は 1 件あたり 12～13 分台でした。

▶相談日数、件数

相談日数	相談件数	平均対応時間
192 日	818 件	12.8 分

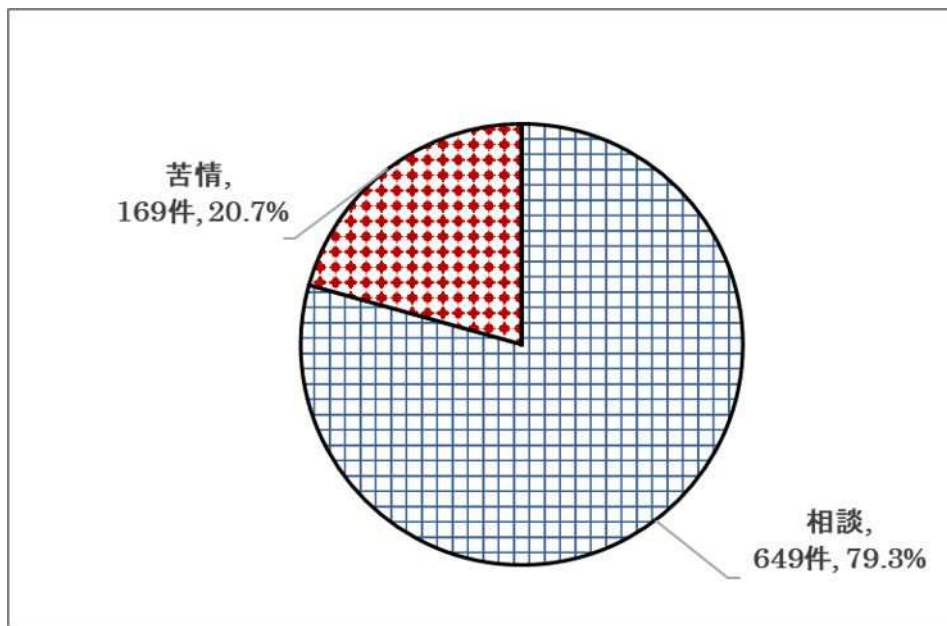
（イ）相談方法

大半が電話による相談でした。専用電話への相談が最も多く 81%を占め、次いで代表電話から転送された電話が約 8%でした。



(ウ) 相談内容

相談・苦情の割合は、相談は 79.3%、苦情は 20.7%であり、令和 5 年度（2023 年度）と同程度でした（相談 79.2%、苦情 20.8%）。



(エ) 相談・苦情内容と割合

最も多かったのは、令和 5 年度（2023 年度）と同様に「医療機関の案内」でした。次いで、「健康や病気に関する相談」、「医療内容、医療方針」、「コミュニケーション」に関する相談が多く寄せられました。

相談・苦情内容と割合

相談・苦情内容	割合 (%)
医療機関の案内	41.4
医療行為・医療内容	8.3
コミュニケーション	10.7
健康・病気に関すること	19.1
医療費	6.6
その他（薬に関すること等）	13.8

※パーセンテージ（%）は小数点第一位で表記した関係上、合計 100%ではない。

（2）医療安全推進協議会

市民からの相談等に適切に対応するために、医療サービスを利用する方（市民）、学識経験を有する方、医療関係団体の代表を構成員とする協議会を開催しました。

開催状況

開催日	内容
7月18日	開催方法：対面開催。医療安全支援センターの運営方針及び業務内容に関することや個別相談事例等のうち重要な事例や専門的な事例に関することの協議

（3）医療安全施策の普及・啓発

医療安全についての知識を普及するため、市民向けにオンライン講演会を開催しました。

また、「みんなの健康だより」を活用して、医療安全に関する情報提供を行いました。

ア 講演会の実施状況

日程	内容	参加者数
11月12日	「知って安心 子どもと医療の付き合い方 ～乳幼児等の上手な医療のかかり方」 講師：日本医療政策機構フェロー	26

イ 講習会の実施内容

- ・わが子の「いつも」を知る
- ・観察、記録、伝達の方法（LINE スタンプや写真の活用方法、かかりつけ医に伝えたいポイント等）
- ・悩んだ時の情報案内（電話、ウェブサイト）、情報の選び方
- ・町田市の情報案内（町田市子育てサイト(子どもの救急)、休日・準夜急患、医療安全相談窓口）
- ・母子手帳の大切さ（海外留学、就職時にも使う情報源であり、子どもへのバトンでもある）
- ・救急搬送時の事例（つくば市）

ウ 「みんなの健康だより」について

保健所が定期的に発行している健康広報紙で、新聞折り込みと市関連施設での配布を行っています。町田市医療安全支援センターでは「医療機関の上手な見つけ方～医療情報 ネット(ナビ)のご案内～」と題し、令和7年(2025年)3月1日発行の春号に記事を掲載しました。

(4) 職員研修

相談員が参加した医療安全に関する研修です。これに加え、年間を通じて医療・福祉・相談対応などの幅広い分野にわたる研修を継続的に受講しています。

▶主な研修参加状況

日付	研修名	参加人数
令和6年 (2024年) 6月13日	2024年度 医療安全支援センター初任者研修 「相談対応に必要な情報と課題」 「電話対応ロールプレイ」 主催：医療安全支援センター総合支援事業 事務局	1
6月21日	令和6年度第2回医療安全支援センター研修会 「相談の受け方の基礎」 主催：東京都保健医療局	2
11月1日 ～12月20日	令和6年度医療安全セミナー 主催：関東信越厚生局	3
12月6日	令和6年度医療安全支援センター全国協議会 「美容医療の相談対応」 主催：（一般社団法人）医療の質・安全学会	3
令和7年 (2025年) 1月9日	令和6年度第3回医療安全支援センター研修会 「精神疾患の基礎知識とその対応」 主催：東京都保健医療局	3