

令和7年度 東京都多摩小平保健所医療安全支援センター事業

1 医療安全支援センター概況

医療法第6条13に基づき、平成19年4月に保健所内に「医療安全支援センター」を設置し、地域における医療安全支援対策を推進している。「医療安全支援センター」では、患者の声相談窓口業務のほか、住民や医療機関に対する医療安全推進の情報提供、医療安全に関する研修等を行っている。

2 患者の声相談窓口

(1) 内容

地域の医療機関等で行われている医療に関し、総合的に相談を受ける窓口として、患者の相談に応えるとともに、患者や医療機関とのより良い関係づくりに寄与するための相談・助言を行っている。また、患者の声相談窓口に寄せられた事例を、医療安全対策に反映させている。

(2) 実施状況

相談受付時間：平日午前9～12時、午後1～5時

相談方法：電話相談。原則30分以内。

相談料金：無料（通話料は自己負担）

実績：別紙のとおり

3 研修会

対象	内容
住民	<p>「安心して医療にかかるための対応方法を一緒に考えます『患者の声相談窓口』のご案内」</p> <p>講師：多摩小平保健所 管理課 保健医療担当 保健師</p> <p>実施日：令和7年5月30日（金曜日）、9月12日（金曜日）、9月17日（水曜日）、9月18日（木曜日）、9月19日（金曜日）、9月22日（月曜日）</p> <p>対象：東久留米市及び西東京市の民生委員（他圏域内3市は令和6年度に実施）</p> <p>参加者数：207名</p>
診療所・ 歯科診療所	<p>「診療所の患者安全、どんなところが落とし穴!？」</p> <p>講師：東京慈恵会医科大学総合医科学研究センター臨床疫学部 助教授 青木拓也氏</p> <p>実施日：①オンライン 令和7年11月12日（水曜日）午後6時30分から午後8時まで ②オンデマンド 令和7年12月15日（月曜日）～令和8年1月16日（金曜日）まで</p> <p>参加者数：①195名、②107名</p>
	<p>「実践のヒント!説明・コミュニケーションを考える」</p> <p>講師：九州女子大学 家政学部 栄養学科 教授 濱寄朋子氏</p> <p>実施日：令和7年11月25日（火曜日）午後6時30分から午後8時まで ※オンライン</p> <p>参加者数：49名</p>
病院	<p>「退院支援のシステム化と問われる支援者の専門的役割」</p> <p>講師：日本社会福祉大学 社会福祉学部 准教授 林祐介氏</p> <p>実施日：令和8年1月16日（金曜日）午後1時30分から午後3時30分まで ※オンライン</p> <p>参加者数：病院（精神科単科病院等を除く）の転院支援担当者26名（21病院）</p>

4 連絡会

対象	内容
診療所等	名称 : 診療所等における医療安全担当者連絡会 内容 : 診療所等における医療安全推進を目的とした情報提供及び情報交換等 実施日 : 令和7年7月23日(水曜日)午後1時15分から午後2時30分まで ※オンライン 参加者 : 圏域医師会・歯科医師会・薬剤師会医療安全担当者 14名
病院	名称 : 病院対象連絡会 内容 : 転院支援にかかる情報交換等を通じた医療機関の連携・ネットワークの構築 実施日 : 令和8年1月16日(金曜日)午後3時30分から午後4時45分まで ※集合 参加者 : 病院(精神科単科病院等を除く)の転院支援担当者 26名(21病院)

5 地域医療安全分科会

所管する地域における医療安全支援事業及び当該センターの運営方針を協議する。

東京都多摩小平保健所医療安全支援センター 令和7年度「患者の声相談窓口」事業実績状況

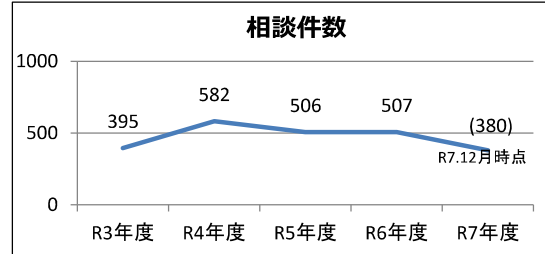
別紙

(R7年4月～12月未までの実績)

1 相談件数

年度	相談件数	月平均
R3年度	395	32
R4年度	582	33
R5年度	506	42
R6年度	507	42
R7年度	(380)	42

* R7年度は、R7年12月末時点の件数



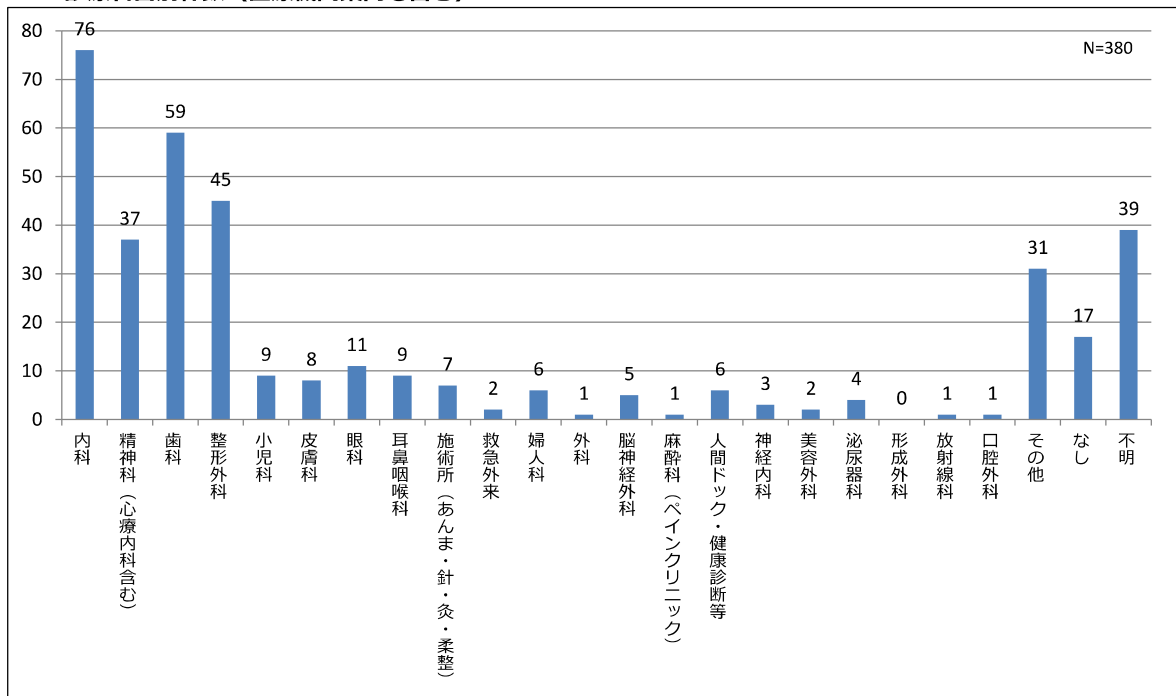
2 平均相談時間

平均相談時間	14.7分
--------	-------

3 対象機関

区分	人数	割合%
特定機能病院	0	0.0%
その他の病院	63	16.6%
診療所	147	38.7%
歯科診療所	39	10.3%
薬局	2	0.5%
施術所	7	1.8%
その他	11	2.9%
なし	106	27.9%
不明	5	1.3%
計	380	100.0%

4 診療科目別件数（医療機関案内も含む）



5 相談種別（相談・苦情）

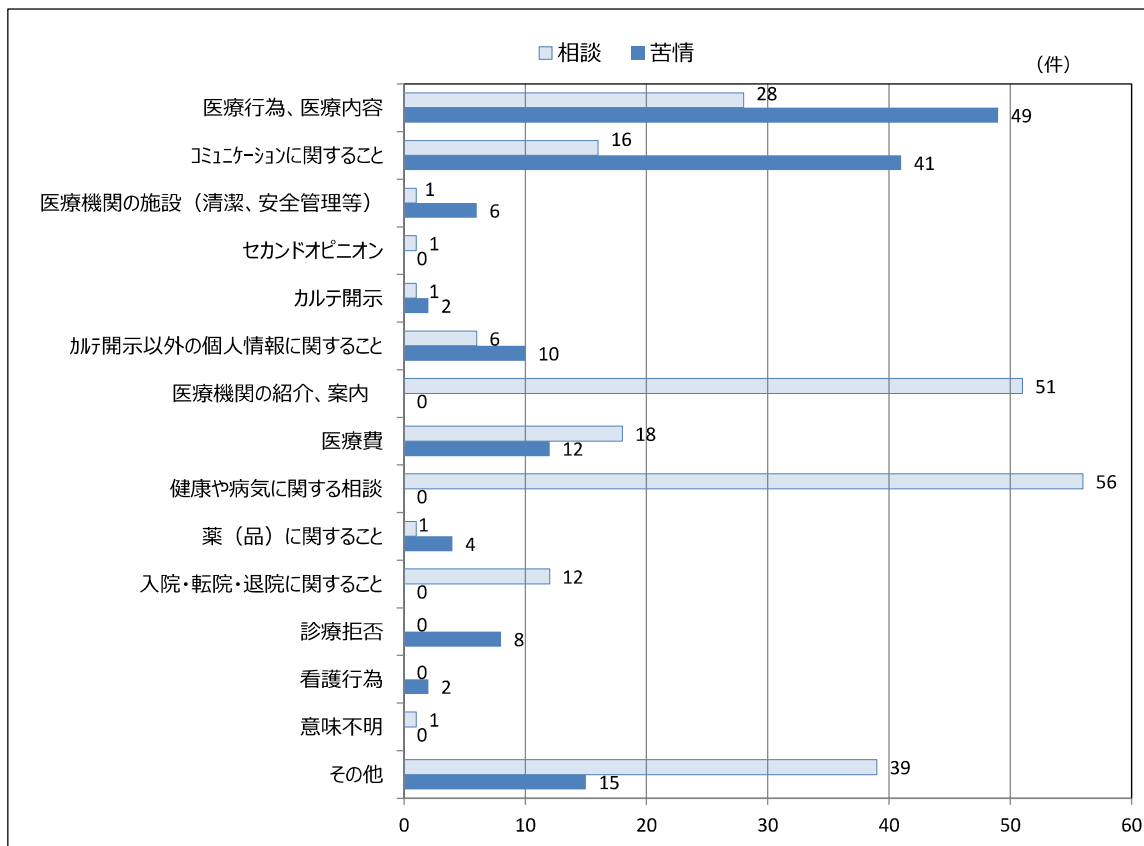
(1) 相談種別の区分

種別	件数	割合%
相談	231	60.8%
苦情	149	39.2%
計	380	100.0%

(2) 相談内容（上位5位）

種別	件数	割合%
医療行為、医療内容	77	20.3%
コミュニケーションに関すること	57	15.0%
健康や病気に関する相談	56	14.7%
その他	54	14.2%
医療機関の紹介、案内	51	13.4%

(3) 相談・苦情内容内訳



6 対応状況（上位5位）

区分	件数	割合%
対処方法の提案・助言・説明	152	40.0%
医療・関係機関案内	67	17.6%
都の関係部署案内	63	16.6%
傾聴	58	15.3%
課題整理	33	8.7%

7 他機関案内内訳（上位5位）※複数回答

区分	件数	割合%
本庁「声窓」	37	8.9%
ひまわり（医療情報ネット含）	34	8.1%
都保健所	31	7.4%
医療機関	31	7.4%
その他	24	5.7%

※「案内なし」は181件（43.3%）

8 納得度

区分	件数	割合%
納得したと感じられる	298	78.4%
やや納得したと感じられる	48	12.6%
納得したとあまり感じられない	21	5.5%
納得したとは感じられない	11	2.9%
納得感が判断できない（手紙等）	2	0.5%
計	380	100.0%

令和7年度「患者の声相談窓口」に寄せられた「声」の抜粋 ※一部改変しています

【医療行為、医療内容】

- ・いつも同じ治療内容で症状が改善しない。転院した方がいいか。
- ・血液検査の値が少し高いだけで詳細検査を勧められた。必要なのか。受けるかどうか迷っている。

【コミュニケーション】

- ・受付や診察時の対応で嫌な気持ちがあった。指導して欲しい。
- ・症状が辛くて受診するのに、『こんなんで来て』という態度で傷ついた。

【健康や病気に関する相談】

- ・めまいがある。何科を受診したらいいか？