

市民	健康課保健婦	市役所	電話	保健所	思春期～成人の精神保健相談及び相談機関についての問い合わせ。	保健所及び専門相談機関を紹介
市民	健康課保健婦	市役所	電話	保健所	痴呆のため精神障害が強くなった高齢者の対応に苦慮している家族からの相談。	保健所を紹介
市民	健康課保健婦	市役所	電話	保健所	精神障害のある高齢者が排菌の疑われる結核となり、至急入院できる医療機関を探してほしい。	対応可能な医療機関を紹介
市民	生活福祉課相談員	市役所	来所	医療機関	親族より単身でアパート生活をしている兄弟がアルコール依存症で手がつけられない。本人を説得し、入院治療をさせてくれないか。(精神)	以前、入退院を繰り返していた医療機関に相談し、入院に至った。
市民	保健婦	市役所			アパートの隣人がおかしなことを言っている。何とかしてほしい。(精神)	
市民	在宅福祉課	市役所		東京都、病院	問題行動(自傷、他害)のある方への対応(精神)	

予 防 接 種

相談者	受付者所属課	受付者所属	受理方法	本来の窓口	問い合わせ・相談の内容	対応方法
市民	健康課保健婦	市役所	電話	主治医	受験生。インフルエンザの予防接種を受けたい。	主治医、かかりつけ医に相談することをすすめる。
市民	事務職	市役所			平成 年に接種した予防接種の健康被害(後遺障害)の申し立てをしたい	
市民	事務職	市役所			予防接種を他市で受けたいが手続きは？	
市民	事務職	市役所		医療機関	転入してきたが、予防接種を今後どう受けたいらうか。	
市民	事務職	市役所			過去の予防接種歴を調べてほしい。	
市民	事務職	市役所			予防接種後、体調が悪い。接種との関連について。	
市民	保育課	市役所	電話	健康課	予防接種等の日程確認等	健康課へ紹介
市民	福祉推進課	市役所	電話 来所	保健所	予防接種、健康診断(乳幼児)	保健所へ紹介
市民	健康課看護婦	市役所	電話		公費、年齢対象外だが、予防接種を受けたい。	公衆衛生センター
市民	健康課看護婦	市役所	電話	かかりつけ医	任意の予防接種の料金等について。	インフルエンザホットラインを紹介
市民	健康課看護婦	市役所	電話		海外赴任のための予防接種について。	予防接種ホットラインを紹介
市民	健康課事務職	市役所	電話	健康課	日本脳炎と風しんはいっままで受けられるのか。(予防接種)	16歳未満まで受けられる。
市民	保健婦	市役所		保健所	BCG接種後に接種痕がほとんど残っていない。免疫はついているのか。(予防接種)	

痴 呆

相談者	受付者所属課	受付者所属	受理方法	本来の窓口	問い合わせ・相談の内容	対応方法
市民	介護保険課事務職	市役所	来所	保健所	数か月前から痴呆症状が進み問題行動が激しくなり暴力を振るうようになった父親を入院させてくれる病院を教えてください。 杏林大学病院や森本病院にも入院させたが、いずれも「夜間の徘徊、興奮状態が激しく、うちの病院では入院継続は困難」といわれ退院させられた。痴呆のケアと入院先について来所相談。	森本病院に紹介状を書いてもらい、相談者の家族とともに慈雲堂内科病院及び長谷川病院に入院依頼を行った。結果的にはその日のうちに長谷川病院に入院
市民	介護保険課事務職	市役所	来所	保健所 高齢者福祉課	①初老痴呆と診断されていた父親が精密検査の結果、梅毒4期の進行性痴呆と診断された。母親も感染しており、梅毒4期の進行性痴呆であることが判明。介護保険適用の有無を含めて具体的な治療やケアはどうかすればいいか。 ②両親が二人とも入院ということになれば経済的な負担が大きい	①父親がすでに入院している精神科医療機関に母親も入院させるよう助言。 ②高齢者福祉課で「マル福」(65～69歳医療費助成)の申請を行なうよう助言。
市民	高齢者センター	福祉施設			痴呆性高齢者が徘徊してしまっただ際に捜索する方法はないか。	民間事業者によるPHSを活用した徘徊探知システムを紹介する。
市民	高齢者センター	福祉施設			痴呆が疑われるもしくは著しい行動障害で困っている。	主治医との連携の上、保健所につなぎ、痴呆性高齢者専門病棟への入院を依頼する、もしくは、老年精神科医が外来診療を行っている病院等を紹介する。

市民	在宅福祉課	市役所	電話 来所		ひとり暮らし高齢者が虚弱になったり、痴呆症状があらわれたときに、近所等から火災の心配や見守りをしてほしい。 →友愛訪問員の訪問、軽度生活援助(家事援助サービス)、民生委員による高齢者地域ネットワーク、火災安全システムの給付	
市民	在宅福祉課	市役所	電話 来所		要介護 痴呆性高齢者のサービスについての質問	
市民	在宅福祉課	市役所	来所		精神障害者や重度身体障害者をかかえた家族(特に高齢者)の援助。 親が高齢になったので、障害者の子どもの面倒をみきれない。 痴呆になったら、嫁が舅、姑の面倒をみたくない。妻が夫の面倒をみたくないという相談。(かなり多い)	
市民	健康課保健婦	市役所	来所	保健所 かかりつけ医	痴呆症状のある高齢者の介護と対応についての相談	保健所を紹介
市民	健康課保健婦	市役所	その他	保健所	高齢者在宅居住者の被害妄想、閉じこもり等の痴呆症状への対応について。	保健所を紹介
市民	健康課保健婦	市役所	電話	保健所	痴呆のため精神障害が強くなった高齢者の対応に苦慮している家族からの相談。	保健所を紹介
市民	健康課保健婦	市役所	来所	保健所	在宅療養中の痴呆高齢者の介護に限界を訴える家族より、入所施設を紹介してほしい。	対応可能な医療機関を紹介

保育・育児

相談者	受付者所属課	受付場所	受理方法	本来の窓口	問い合わせ・相談の内容	対応方法
市民	健康課事務職	市役所	電話	健康課	育児相談の1月の日程の確認(6か月のお子さん対象)	1月はないが、2/2にあると対応。
市民	保育課	市役所		保育課	子育てにおける生長への不安、ことばの遅れ等の親としての心配事(育児相談)、特に第1子の場合	公立保育園(5園)にて、子育て相談として、月～から金の開園時間内に受けている。
市民	保育課	市役所	来所	福祉推進課	認可保育園への入所申込み	福祉推進課へ紹介
市民	保育課	市役所	電話来所 電話来所 電話来所		緊急一時保育の要求(両親の病氣、急用他) (ただし、平成13年度より公立保育園2園で実施)	
市民	福祉推進課	市役所	電話来所		保育園の入園について	
市民	福祉推進課	市役所	電話来所	保育課	保育内容について	
市民	児童青少年課	市役所	電話来所		学童保育所の入所手続きについてききたい。	
市民	児童青少年課	市役所	電話来所	保育課、福祉推進課	保育園の入園について(当課所管ではないが課名が誤解を招いている)	
市民	児童青少年課	市役所	来所		設問の趣旨とは異なるかもしれないが・・・「学童保育に子どもを入れるには、何時間働けばよいか」など、子どもを預けたいという主張が先行し、その理由を後から作る保護者がみられる。 単に「親の氣質が変わってきた」と言い切るのか、それとも、現代社会においては、育児自体が「苦痛」であり、そこから逃避したいという悲鳴なのか・・・ 「子育て支援」という業務が、子育ての部分的(時間的)補完、保護者の就労保障・・・といった視点を偏って構築されてきてはいないか。支援の本質がどこにあるべきなのかを市民と共に考えていく必要があるのではないかと、感じる。	
市民	健康課保健婦	市役所	来所	保健所	心疾患をもつ3歳児の育児、生活等についての情報がほしい。	保健所を紹介
市民	福祉推進課	市役所	電話来所	保健所	未熟児等にかかる養育医療、育成医療相談(育児)	保健所へ紹介

訪 問

相談者		受付者所 所属	受付方 法	本来の窓口	問い合わせ相談の内容	対応方法
市民	介護保険課事務職	市役所	電話	保健所	慢性肝炎でマル特医療証(難病医療費助成証)を所持している高齢者が、介護保険で訪問看護を受けた場合、国の特定疾患治療研究事業と同様に公費助成の対象となり自己負担は発生しないのか。	保健所に照会したところ、介護保険制度との関係で明確な回答が得られなかったため、東京都衛生局特殊疾病対策課に照会。「難病医療費助成証」を所持していれば、都単独疾病でも介護保険の訪問看護の自己負担は発生しない」との回答を得て伝えた
市民	高齢者センター	福祉施設			看護婦の継続的な訪問による療養上の世話や指導をうけたい。	居宅介護支援事業者(介護支援専門員)との連絡の上、訪問看護サービスの利用につなぐ。
市民	高齢者センター	福祉施設			要介護等の認定は非該当であるが、訪問看護サービスを利用したい。	主治医と連携の上、医療保険による訪問看護の利用につなぐ。
市民	高齢者センター	福祉施設			訪問介護になじまない大掃除や身の回りの世話を受けたい。	NPO法人や福祉事業団、シルバークンセンタ一のサービスを紹介する。
市民	高齢者センター	福祉施設			要介護等の認定は非該当であるが、訪問介護サービスを利用したい。	市高齢者福祉課と連携の上、生活支援ヘルパーの利用につなぐ。
市民	高齢者センター	福祉施設			難病による医療費の助成、専門医の訪問診療等難病患者に対する施策を利用したい。	保健所につなぎ、難病対策担当者に連携し、市の障害者施策担当課と連携し、心身障害者福祉手当(特定疾患手当)の受給につなぐ。
市民	高齢者センター	福祉施設			同居、高齢者夫婦世帯等で、定期的な安否確認や友愛訪問により対人交流を図りたい。	民生委員やほのぼのネット(小地域での住民の互助活動組織)、ボランティアセンターの電話訪問サービス等と連携の上定期的な訪問体制を整備する。

市民	保健婦	市役所		健康課	新生児の訪問を里帰り先で受けたい。	
市民	在宅福祉課	市役所	電話来所		ひとり暮らし高齢者が虚弱になつたり、痴呆症状があらわれたときに、近所等から火災の心配や見守りをしてほしい。 →友愛訪問員の訪問、軽度生活援助(家事援助サービス)、民生委員による高齢者地域ネットワーク、火災安全システムの給付	

自宅・居宅・在宅

相談者	受付者所属課	受付者所属	受理方法	本来の窓口	問い合わせ・相談の内容	対応方法
市民	高齢者センター	福祉施設			居宅サービス計画を作成してもらいたい。	自施設を含め、居宅介護支援事業者を紹介し、居宅サービス計画作成依頼届出手続きをする。(申請用紙の提供、保険者への提出)
市民	高齢者センター	福祉施設			自宅での入浴が困難なため、入浴サービスを利用したい。	居宅介護支援事業者(介護支援専門員)と連携の上、通所介護・通所リハを活用しての施設入浴につなぐ、もしくは、訪問介護・訪問看護による自宅浴室での入浴介助、訪問入浴サービスにつなぐ。
市民	高齢者センター	福祉施設			自宅の住環境を整備したい。	居宅介護支援事業者(介護支援専門員)と連携の上、住宅改修に関する意見書を作成し、施行業者を紹介する。必要に応じて、市高齢者福祉課と連携の上、住宅設備改修給付事業の利用ににつなぐ。

市民	高齢者センター	福祉施設			福祉施設	立ち退き等の理由で、施設入所するほどではないが、居宅の確保に困っている。	都住宅局管理部募集課に問い合わせ、都営住宅・シルハ・ピアへの入居申し込みをする。市高齢者福祉課につなぎ、市内の高齢者住宅への入居申し込み手続きを進める。ケアハウスを紹介する。
市民	医療福祉相談室	医療機関	来院	在宅介護支援センター	在宅介護支援センター	介護保険を使って自宅内の手すりをつけたい。境南町荊儒者のため西で支援センターを照会したが間違っ来室	在宅介護支援センターに案内
市民	高齢者センター	福祉施設			福祉施設	在宅介護が限界に達しており、施設に入所させたい。	介護老人福祉施設、介護老人保健施設を紹介する。
市民	高齢者センター	福祉施設			福祉施設	重度の障害をもっており、介護保険のサービスだけでは在宅生活が成り立たない。	市の障害者施策担当課と連携の上、介護保険サービスと障害者に対するサービスの併用・調整を図る。
市民	健康課保健婦	市役所	その他	保健所	保健所	高齢者が在宅居住者の被害妄想、閉じこもり等の痴呆症状への対応について。	保健所を紹介
市民	健康課保健婦	市役所	来所	保健所	保健所	在宅療養中の痴呆高齢者の介護に限界を訴える家族より、入所施設を紹介してほしい。	対応可能な医療機関を紹介

学童・児童

相談者	受付者所属課	受付者所属	受理方法	本来の窓口	問い合わせ・相談の内容	対応方法
市民	事務職	市役所	電話	児童相談所	児童相談所ですか？	
市民	児童青少年課	市役所	電話来所		児童保育所の入所手続きについてきたい。	
市民	児童青少年課	市役所	電話		児童館の所在地、事業内容についてきたい。	
市民	児童青少年課	市役所	電話来所	福祉推進課	児童手当・乳幼児医療について(当課所管ではないが課名が誤解を招いている)	

市民	児童青少年課	市役所	来所		児童に関する業務が複数の課に分散しているのはなぜか？(不便である)	
市民	児童青少年課	市役所	来所		設問の趣旨とは異なるかもしれないが・・・「学童保育に子どもを入れるには、何時間働けばよいか」など、子どもを預けたいという主張が先行し、その理由を後から作る保護者がみられる。 単に「親の気質が変わってきた」と言い切るのか、それとも、現代社会においては、育児自体が「苦痛」であり、そこから逃避したいという悲鳴なのか・・・ 「子育て支援」という業務が、子育ての部分的(時間的)補完、保護者の就労保障・・・といった視点に偏って構築されてきてはいないか。支援の本質がどこにあるべきなのかを市民と共に考えていく必要があるのではないかと、感じる。	

年 金

相談者	受付者所属課	受付者所属	受理方法	本来の窓口	問い合わせ・相談の内容	対応方法
市民	高齢者センター	福祉施設			健康保険の内容に関する問い合わせ。	組合管掌健康保険は各々の組合に、政府管掌健康保険は最寄の社会保険事務所に、国民健康保険については市の年金課につなぐ。
市民	専門職	市役所	電話	保健年金課	母親から電話あり。転入したとき、乳医療証の手続きをしたがまだ届けられていない。	保健年金課を紹介
市民	事務職	市役所	電話	国保年金課	乳児医療証の申請について	国保年金課を紹介
市民	事務職	市役所	電話	保健年金課	乳医療証について	保健年金課を紹介
市民	介護福祉課	市役所	電話来所	保険年金課	65歳未満の方の介護保険料額について	保険年金課を紹介

乳児・幼児

相談者	受付者所属課	受付者所属	受理方法	本来の窓口	問い合わせ相談の内容	対応方法
市民	健康課保健婦	市役所	電話	小児科	7か月乳児 耳栓を誤飲した可能性あり。どうしたらよいか。	
市民	事務職	市役所	電話	国保年金課	乳児医療証の申請について	国保年金課を紹介
市民	福祉推進課	市役所	電話来所	保健所	予防接種、健康診断(乳幼児)	保健所へ紹介
市民	児童青少年課	市役所	電話		子ども(幼児)を連れて遊びにいける場所を知りたい。	
市民	児童青少年課	市役所	電話来所	福祉推進課	児童手当・乳幼児医療について(当課所管ではないが課名が誤解を招いている)	
市民	健康課栄養士	市役所	来所	保健所	難病の乳児の離乳食の与え方について。	保健所を紹介

虐待

相談者	受付者所属課	受付者所属	受理方法	本来の窓口	問い合わせ相談の内容	対応方法
市民	保健婦	市役所			隣のマンションの子どもがいつも大泣きしている。虐待されているのではないか。	
市民	福祉推進課	市役所			色々なことについて単一のセクションでは対応できないことが多いです(ex. 子育ての悩み、虐待、精神保健)。いろいろな機関、社会資源との関係、ネット作りが大切と思います。	
市民	在宅福祉課	市役所	その他		知的障害者への性的虐待。父親(50歳)が娘(中1)をかわいがって身体を触る程度なのか、明らかに性的虐待なのか、本人の話だけでは判断しかねる。かといって、直接父親に確認するわけにもいかなかった。本人の訴える様子から、父親を慕っている面もみられたので、しばらく様子をみることにし、その後は訴えはなかった。(ヘルパー派遣の中で、本人より訴え)	

保 健

相談者	受付者所属課	受付者所属	受理方法	本来の窓口	問い合わせ・相談の内容	対応方法
市民	健康課保健婦	市役所	電話	産婦人科	緊急避妊について、ピルの副反応について知りたい(保健)	緊急避妊については、対応できる医療機関に限られると判断、専門的な相談、対応の可能な所の情報が少ないため、日本家族計画協会の相談、クリニックを紹介した。
市民	保健婦	市役所		健康課	健康診査の結果がきたが、高脂血症とはどんなことか。今後どのようなにしたらよいか(保健)	
市民	健康課保健婦	市役所	電話	保健所	TBにかかった人と接触したが、HIPから家族検診をすすめられ、どうしたらよいか。(保健)	保健所を紹介
市民	健康課保健婦	市役所	電話来所	保健所	ダウン症の子どもの療育機関について(保健)。	保健所を紹介
市民	健康課保健婦	市役所	電話	保健所	ダイオキシンと母乳について。(保健)	保健所を紹介
市民	健康課栄養士	市役所	電話	保健所	普通の卵は大丈夫なのに、ある特定のブランド卵を食べたらじんましんが出た。この卵の成分を調べてほしい。(保健)	保健所を紹介
市民	健康課保健婦	市役所	電話	保健所	ダイオキシンに関する情報(保健)	
市民	健康課栄養士	市役所	電話	保健所	固形物が嚥下困難になった幼稚園児の対応について。(保健)	保健所を紹介

助 成

相談者	受付者所属課	受付者所属	受理方法	本来の窓口	問い合わせ相談の内容	対応方法
市民	介護保険課事務職	市役所	電話	保健所	慢性肝炎でマル特医療証(難病医療費助成証)を所持している高齢者が、介護保険で訪問看護を受けた場合、国の特定疾患治療研究事業と同様に公費助成の対象となり自己負担は発生しないのか。	保健所に照会したところ、介護保険制度との関係で明確な回答が得られなかったため、東京都衛生局特殊疾病対策課に照会。「難病医療費助成証を所持していれば、都単独疾病でも介護保険の訪問看護の自己負担は発生しない」との回答を得て伝えた
市民	高齢者センター	福祉施設			難病による医療費の助成、専門医の訪問診療等難病患者に対する施策を利用したい。	保健所につなぎ、難病対策担当者につなぎ。市の障害者施策担当課と連携し、心身障害者福祉手当(特定疾患手当)の受給につなぎ。
市民	福祉推進課	市役所	来所	健康課	先天性代謝異常採血料助成申請書	健康課へ紹介
市民	福祉推進課	市役所	電話来所		精神障害者に対する医療費助成を含む生活支援相談。精神障害者には手当て制度がまったく整備されていない。	
市民	福祉推進課	市役所	電話来所	健康課	アルゲイ性疾病を含む慢性疾患に対する公費負担医療助成について(ただし、都指定疾病を除く)	
市民	福祉推進課	市役所	電話来所		入院助成の申請について	
市民	健康課保健婦	市役所	電話	保健所	医療費助成について。	保健所を紹介

難 病

相談者	受付者所属課	受付者所属	受理方法	本来の窓口	問い合わせ・相談の内容	対応方法
市民	介護保険課事務職	市役所	電話	保健所	慢性肝炎でマル特医療証(難病医療費助成証)を所持している高齢者が、介護保険で訪問看護を受けた場合、国の特定疾患治療研究事業と同様に公費助成の対象となり自己負担は発生しないのか。	保健所に照会したところ、介護保険制度との関係で明確な回答が得られなかったため、東京都衛生局特殊疾病対策課に照会。「難病医療費助成証を所持していれば、都単独疾病でも介護保険の訪問看護の自己負担は発生しない」との回答を得て伝えた
市民	高齢者センター	福祉施設			難病による医療費の助成、専門医の訪問診療等難病患者に対する施策を利用したい。	保健所につなぎ、難病対策担当者につなぎ。市の障害者施策担当課と連携し、心身障害者福祉手当(特定疾患手当)の受給につなぎ。
市民	健康課栄養士	市役所	来所	保健所	難病の乳児の離乳食の与え方について。	保健所を紹介

健 康 診 断

相談者	受付者所属課	受付者所属	受理方法	本来の窓口	問い合わせ・相談の内容	対応方法
市民	健康課保健婦	市役所	電話	保健所	就職のために必要な健康診断を行いたいができるか	検査項目をさき、可能な医療機関複数ヶ所を紹介。職場で負担できる金額が決まっているため、各医療機関にきくよう助言する。
市民	健康課事務職	市役所	電話	一般医療機関	就学目的の健康診断の受けられるところを教えてください。	一般の医療機関で行っているので、そちらに問い合わせさせていただきようお願いした。
市民	福祉推進課	市役所	電話 来所	保健所	予防接種、健康診断(乳幼児)	保健所へ紹介
市民	医事課	医療機関			会社に出す健康診断をしてももらえるか	出来るが保険は効かないので自費であることを説明。(以前は保健所でしていたため、コスト的に安かった)

リハビリテーション

相談者	受付者所属課	受付者所属	受理方法	本来の窓口	問い合わせ・相談の内容	対応方法
市民	障害者福祉課CW	市役所	来所	医療機関	リハビリテーションに関する相談(リハビリ)	国立リハセンターを紹介
市民	健康課保健婦	市役所	電話	入院中の病院	リハビリテーションが行える病院に転院したい。(リハビリ)	
市民	健康課保健婦	市役所	来所		循環器疾患等をもっていき、運動できる施設を教えてください。(リハビリ)	東京都健康推進財団を紹介
看護婦	健康課保健婦	市役所	手紙		病院の看護婦より、入院患者の退院後の地域のリハ施設についての問い合わせ。(リハビリ)	市内のリハ施設を紹介

その他

相談者	受付者所属課	受付者所属	受理方法	本来の窓口	問い合わせ・相談の内容	対応方法
市民	健康課事務職	市役所	電話	保健所	保健所の方に保健婦はいるのか。	います。
市民	健康課保健婦	市役所	電話	健康課	口唇・口蓋裂で4歳女児。言語訓練を市内でできるところを教えてください。	幼児教育相談室の臨床心理士、ベコのご学級の指導員、保健センターの心理相談員それぞれに聞き、適当と考えるところを選択して話す。
市民	障害者福祉課CW	市役所	来所	職業安定所	求職の相談	ハローワーク三鷹を紹介
市民	障害者福祉課CW	市役所	来所	社会福祉協議会	資産の貸付に関する相談	社会福祉協議会を紹介

市民	障害者福祉課CW	市役所	来所	権利擁護センター	賃貸契約について	権利擁護センターすてっぷを紹介
市民	障害者福祉課CW	市役所	来所	地域生活援助センター	サークルなどで定期的な活動をしたい	地域生活援助センターとを紹介
市民	高齢者センター	福祉施設			健康保険の内容に関する問い合わせ。	組合管掌健康保険は各々の組合に、政府管掌健康保険は最寄の社会保険事務所に、国民健康保険については市の年金課につなぐ。
市民	高齢者センター	福祉施設			雇用保険の内容に関する問い合わせ。	公共職業安定所(ハローワーク)につなぐ。
市民	保健婦	市役所		健康課	労災保険の内容に関する問い合わせ。	労働基準監督署につなぐ。
市民	保健婦	市役所			家族が入院をすすめられているが、本人が納得しない。どう説得したらよいか。	
市民	保健婦	市役所			入院費が知人のかかっている病院に比較して高い。どういうわけか。	
市民	保健婦	市役所			一日に何回もバランスのよい食事をどうやったらよいかと問い合わせてくる。	
市民	保健婦	市役所			脳性マヒの男子の父親から「妻が息子の性の処理を手伝っている。自分では息子がイヤがり対応できない。何か方法はなにか。」	
医師	保健婦	市役所	電話	健康課または保健所	病院の小児科医師より電話相談。病院を受診した子どもの母親がシンナーを吸っているのではないか。関わりはないか。	保健所及び社会福祉課の母子相談員を紹介
市民	保育課	市役所	電話来所	総務課、学務課	幼稚園に関する問合せ	総務課及び学務課を紹介
市民	福祉推進課	市役所	来所	健康課	低所得者の出産費にかかる相談	健康課へ紹介

市民	介護福祉課	市役所	電話来所	市民税課	収入(所得)の内容の詳細について	
市民	在宅福祉課	市役所	電話来所	福祉推進課 保険年金協 社会福祉協 議会 広報広聴課 いきいきらい ふ推進セン ター 弁護士会	(生計)、医療費(保険以外の療養費、差額ベッド)等の経済的な問題があつて生活できない。妻だけが残つた場合、子どもとの財産争い、妻の生活費を確保するには? 財産管理、相続等の法律にかかわるもの 家族・親族間の問題(人間関係) 親子の間の妻との同居による確執 財産を相続した子どもが、親の面倒をみるといったのみにみない。	
市民	健康課栄養士	市役所	電話		スポーツをしている人から、筋肉増強のためのサプリメントの使用方法について。	東京都健康推進財団を紹介
市民	健康課保健婦	市役所	来所		事情があり健康保険に加入できない場合の医療費について。	
市民	医事課	医療機関		健康課	妊娠に関わる問題。シングルマザーが増え、診療費が払えないとの訴え	保健指導などを使うことを薦める。また生保を申請できるかどうかを検討する。しかし、家族関係が複雑であり、見た目の収入オバーバーであるため、生保にならず
市民	医事課	医療機関		健康課	登校拒否・学習障害などの相談	
市民	総合案内	医療機関	電話	内科外来	前回救急センターに受診した。薬がなくなったので診察を受けたが、怪我をして動けないので家族の人の診察(代理)でも大丈夫か	内科外来に転送
市民	総合案内	医療機関	電話	脳外科外来	昨日救急の外受診をして本日ピンク紙の予約をしている患者さんの家族の方より、本人が行きたくないと言っているとのこと	脳外科外来に転送

医師	総合案内	医療機関	電話	内科外来	練馬区の田中脳外科の医師より、「当院の患者が腹痛と嘔吐で救急車で運ばれてきたが日赤を受診したいと言っている」とのこと	内科外来に転送
市民	総合案内	医療機関	電話	内科外来	血液内科の長田Drの患者さんより。インフルエンザの新薬のことで長田Drより今日電話するよういわれているとのこと	内科外来に転送
市民	総合案内	医療機関	電話	産婦人科外来	産婦人科の予約をキャンセルしたい	産婦人科に転送
市民	総合案内	医療機関	電話	脳外科外来	頭部CTなどとして検査して欲しい(頭痛)。11時までの受付時間が過ぎてしまいそうなので、受け付けてもらえるか	脳外科外来に転送
市民	総合案内	医療機関	電話	内科外来	11時までの受付時間が過ぎてしまったが受け付けてもらえるかどうか	内科外来に転送
市民	総合案内	医療機関	電話	脳外科外来	患者さんより脳外科に回して欲しいとの申し出	脳外科外来に転送
市民	総合案内	医療機関	電話	?	初診の時間などの質疑のあと、詳しい話を聞きたいとのことで、耳鼻科に回しました。	耳鼻咽喉科外来に転送
消防署	総合案内	医療機関	電話	救急センター?	東京消防庁の方より、救急の研修に行ってる者を呼んで欲しいとのことでした。	救急センターに転送
市民	総合案内	医療機関	電話	内科外来	菅野Drの診察状況は今どうなっていますかとのこと	内科外来に転送
市民	病棟	医療機関	電話	泉Dr	泉Drにどうしても相談したいことがあるのでつないでください。明日先生がいらっしゃるかどうかが確認してもらいたい。(同じ内容で2回かかってきました)	泉Drに転送
市民	総合案内	医療機関	電話	医事第2課	自賠責の外来分支払いについて	医事第2課に転送
市民	総合案内	医療機関	電話	ローズ6F	ローズ6Fにお見舞いに行くのだが小学生の子供は部屋に入れませんかとのこと	ローズ病棟ナースステーションに転送

市民	総合案内	医療機関	電話	皮膚科外来	2科以上の受診ですが、受付の10時を過ぎてしまふとのこと1科目眼科、2科目皮膚科	皮膚科外来に転送
市民	総合案内	医療機関	電話	医事第2課	保険証の落とし物	保険証は総合案内では預からない。 医事第2科6番窓口で保管
市民	総合案内	医療機関	電話	整形外科外来	紹介状について	整形外科外来に転送
市民	医療福祉相談室	医療機関	電話	脳外科受付	脳外科富田Drの外来受診(初診)希望。そのための予約方法の問い合わせ。	脳外科受付に転送したくても、時間が遅く受付者不在だったため、翌朝脳外科受付に直接電話してもらおうように伝

お問い合わせ転送整理票		電話	来院	手紙	その他
受付日時	平成 年月日 時分				
受付者		所属			
本来の窓口		転送先			
問い合わせ相談の内容 (概略)					

お問い合わせ転送整理票		電話	来院	手紙	その他
受付日時	平成 年月日 時分				
受付者		所属			
本来の窓口		転送先			
問い合わせ相談の内容 (概略)					

お問い合わせ転送整理票		電話	来院	手紙	その他
受付日時	平成 年月日 時分				
受付者		所属			
本来の窓口		転送先			
問い合わせ相談の内容 (概略)					

お問い合わせ転送整理票		電話	来院	手紙	その他
受付日時	平成 年月日 時分				
受付者		所属			
本来の窓口		転送先			
問い合わせ相談の内容 (概略)					

お問い合わせ転送整理票		電話	来院	手紙	その他
受付日時	平成 年月日 時分				
受付者		所属			
本来の窓口		転送先			
問い合わせ相談の内容 (概略)					

問い合わせ事例

お問い合わせ転送整理票		電話	来院	手紙	その他
受付日時	平成13年1月9日10時15分	○			
受付者	茂手木正能	所属	地域医療連携室		
本来の窓口	介護保険課	転送先	介護保険課		
問い合わせ相談の内容 (概略)					
介護保険の認定申請をしたけれど判定結果が出るまでに時間がかかりすぎる。もう少し早く出来ないか。					

お問い合わせ転送整理票		電話	来院	手紙	その他
受付日時	平成13年1月10日9時2分	○			
受付者	茂手木正能	所属	地域医療連携室		
本来の窓口	かかりつけ医	転送先	居住地付近の小児科医		
問い合わせ相談の内容 (概略)					
昨日予防接種をしたら子供が熱を出した。何時もかかっている先生が今日は休診日なので、今日やっている近くの小児科医を教えてください。					

お問い合わせ転送整理票		電話	来院	手紙	その他
受付日時	平成13年1月11日14時25分	○			
受付者	茂手木正能	所属	地域医療連携室		
本来の窓口		転送先			
問い合わせ相談の内容 (概略)					
主人が市内のA病院にかかったら、本人が苦しんでいるのに長時間放って置かれて、余りの事にタクシーを呼んで他の病院に転院したら、緊急手術という状況だった。こんな病院は告発してやりたいと思うのだがどこへ話を持ってゆけばよいのか。市に電話したら医師会だといわれ、医師会に電話したらここを教わった。					

お問い合わせ転送整理票		電話	来院	手紙	その他
受付日時	平成13年1月12日8時50分	○			
受付者	茂手木正能	所属	地域医療連携室		
本来の窓口	保健所?	転送先	日赤を紹介		
問い合わせ相談の内容 (概略)					
就職するために健康診断書が必要なんだけど、公的な医療機関で発行した健康診断書という指定になっている。どこの病院へ行けばよいか。					

お問い合わせ転送整理票		電話	来院	手紙	その他
受付日時	平成13年1月12日16時55分	○			
受付者	茂手木正能	所属	地域医療連携室		
本来の窓口		転送先	眼科医		
問い合わせ相談の内容 (概略)					
木の枝が目につかって出血がひどい。かかりつけの眼科は今日は午前中だけなので、この時間から見てもらえる眼科はないか(救急車を薦めたが、大げさすぎるからいやだといわれた)。					