

問 1-2④ **肝炎患者に対する偏見・差別に関する苦情事案**について集計をされていますか。集計されている場合は過去1年間（平成23年1月1日～12月31日）の実数について、お書きください。

1. 集計している 平成23年1月1日～12月31日	2. 集計していない
件	

問 1-3 貴自治体では相談もしくは苦情について、下記の**方法**による受付は可能ですか。

	可能	現在不可であるが 検討中	不可
1. 面談	1	2	3
2. 電話	1	2	3
3. FAX	1	2	3
4. メール	1	2	3
5. その他 ※具体的に書きください。 ()			

問 1-4 下欄の1～10に記載した方（機関）から、**肝炎患者に対する偏見・差別に関する相談**をどの程度受けていますか。「よくある」、「たまにある」、「ほとんどない」、「まったくない」、「把握していない」から選択してください。（○はヨコの行にひとつずつ）

	よくある (年に数回以上)	たまにある (年1回程度)	ほとんど ない	まったく ない	把握して いない
1. 患者本人	1	2	3	4	5
2. 患者の配偶者	1	2	3	4	5
3. 患者の父母	1	2	3	4	5
4. 患者の家族（配偶者、父母を除く）	1	2	3	4	5
5. 患者団体関係者	1	2	3	4	5
6. 歯科医師もしくは歯科医療関係者	1	2	3	4	5
7. 医師もしくは医療関係者	1	2	3	4	5
8. 福祉施設もしくは福祉関係者	1	2	3	4	5
9. 弁護士	1	2	3	4	5
10. 司法書士・行政書士	1	2	3	4	5
11. 社会保険労務士	1	2	3	4	5
12. その他 ※具体的に書きください。 ()					

問 1-5 下欄の 1～10 に記載した方（機関）から、肝炎患者に対する偏見・差別に関する苦情をどの程度受けていますか。それぞれ、「よくある」、「たまにある」、「ほとんどない」、「まったくない」、「把握していない」から選択してください。（○はヨコの行にひとつずつ）

	よくある (年に数回以上)	たまにある (年1回程度)	ほとんど ない	まった くない	把握して いない
1. 患者本人	1	2	3	4	5
2. 患者の配偶者	1	2	3	4	5
3. 患者の父母	1	2	3	4	5
4. 患者の家族（配偶者、父母を除く）	1	2	3	4	5
5. 患者団体関係者	1	2	3	4	5
6. 歯科医師もしくは歯科医療関係者	1	2	3	4	5
7. 医師もしくは医療関係者	1	2	3	4	5
8. 福祉施設もしくは福祉関係者	1	2	3	4	5
9. 弁護士	1	2	3	4	5
10. 司法書士・行政書士	1	2	3	4	5
11. 社会保険労務士	1	2	3	4	5
12. その他 ※具体的にお書きください。 ()					

問 1-6 肝炎患者に対する偏見・差別に関する相談の内容について、「よくある」、「たまにある」、「ほとんどない」、「まったくない」、「把握していない」から選択してください。（○はヨコの行にひとつずつ）

	よくある (年に数回以上)	たまにある (年1回程度)	ほとんど ない	まった くない	把握して いない
1. 診療に関すること	1	2	3	4	5
2. 健康診断に関すること	1	2	3	4	5
3. 日常生活等に関すること	1	2	3	4	5
4. その他 ※具体的にお書きください。 ()					

問 1-7 肝炎患者に対する偏見・差別に関する苦情の内容について、「よくある」、「たまにある」、「ほとんどない」、「まったくない」、「把握していない」から選択してください。(○はヨコの行にひとつずつ)

	よくある (半に数回以上)	たまにある (半1回程度)	ほとんどない	まったくない	把握していない
1. 診療に関すること	1	2	3	4	5
2. 健康診断に関すること	1	2	3	4	5
3. 日常生活等に関すること	1	2	3	4	5
4. その他 ※具体的にお書きください。 ()					

問 1-8 貴自治体では肝炎患者に対する偏見や差別を防止するための取り組みとして、下記の記録ないし仕組み等が存在しますか。また、それらは活用されていますか。

	存在し、活用されている	存在するが、あまり活用されていない	存在しないが導入を検討中	存在しておらず、導入の計画もない	把握していない
1. 防止マニュアル	1	2	3	4	5
2. 防止のための研修	1	2	3	4	5
3. 個別の相談記録簿	1	2	3	4	5
4. 個別の苦情記録簿	1	2	3	4	5
5. 担当の専門職員の配置	1	2	3	4	5
6. 医療関係者との連携	1	2	3	4	5
7. 心理専門家との連携	1	2	3	4	5
8. 法律専門家との連携	1	2	3	4	5
9. 他の行政機関(保健所・法務局等)との連携	1	2	3	4	5
10. その他 ※具体的にお書きください。 ()					

問 1-9 貴自治体が対応した肝炎患者に対する偏見・差別に関する相談又は苦情の事案について、その事案の概要と対応の内容をお書きください。（傾聴のみの対応の場合は「特になし」と記載してください。）
 相談・苦情の対応記録についてとりまとめた書類等があれば、ご提供いただけると幸いです。

対応ケース①	事案の概要
対応の内容	

対応ケース②	事案の概要
対応の内容	

対応ケース③	事案の概要
対応の内容	

問 1-10 これまでに受けた肝炎患者等からの偏見・差別に関する相談又は苦情の事案を踏まえ、**不当な偏見・差別を防止するための対応策**としてどのようなことが考えられますか。具体的にお書きください。

不当な偏見・差別を防止するための対応策

設問 2 ここでは、貴自治体についてお伺いいたします。

問 2-1 貴自治体の名称

名称	
----	--

問 2-2 ご回答者のお名前、お立場、ご連絡先

お名前	お立場	ご連絡先（メールもしくは電話）

問 2-3 ヒアリングへのご協力

当研究班では、もし可能であれば研究班のメンバーが直接貴保健所にお伺いし、担当の方からの「ヒアリング」を実施したいと考えております。

このヒアリングに、ご協力いただけますでしょうか。

1. ヒアリングに協力できる	2. ヒアリングには協力できない
----------------	------------------

問 2-4 継続調査へのご協力

当研究班では、今後一定期間（1年程度）、肝炎患者に対する偏見・差別への相談又は苦情事案の件数ならびに内容につき、「継続的な調査研究」を行いたいと考えております。

貴保健所では、この継続的な調査研究にご協力いただけますでしょうか。

1. 継続調査に協力できる	2. 継続調査には協力できない
---------------	-----------------

問 2-5 本調査研究についてのご意見

調査研究の向上のため、ご意見をお寄せください。

本調査研究についてのご意見

質問は以上です。

ご協力いただきありがとうございました。

B型・C型肝炎患者に対する偏見や差別に関する実態調査

平成24年2月

機関・団体調査【弁護士会】

「肝炎ウイルス感染者に対する偏見や差別の実態を把握し、その被害の防止のためのガイドラインを作成するための研究」班

代表 学習院大学法科大学院 教授 龍岡 資晃

この調査は、当研究班が、厚生労働省の平成23年度厚生労働科学研究費補助金を受けて行う「肝炎ウイルス感染者に対する偏見や差別の実態を把握し、その被害の防止のためのガイドラインを作成するための研究」において、ガイドライン作成の前提であるB型・C型肝炎患者（以下、無症候性キャリアを含め、「肝炎患者」と言います。）に対する偏見や差別の実態を把握するための調査の一環として行うものです。

この研究は、肝炎患者に対する偏見や差別の実態を把握し、これを医学的及び法律的観点から分析・検討して偏見や差別を防止するためのガイドラインを作成し、これにより肝炎患者に対する偏見や差別をなくし、肝炎に対する理解を深め、肝炎に対する正しい知識の普及と啓発を図ることを目的としています。

この調査のための調査票の印刷・発送、調査結果の入力・集計業務は、㈱インテージおよび㈱インテージリサーチに委託しております。㈱インテージは、昭和35年設立以来、市場調査・世論調査を行っている調査の専門機関です。

この実態調査につきましては、個人情報関係の法令を順守するなど情報管理を厳にし、ご回答いただきました情報は、この研究の目的以外には一切使用いたしません。

以上、調査の趣旨をご理解いただき、質問事項にお答えいただきますよう、ご協力をお願いいたします。

研究班の構成は、次のとおりです。

龍岡資晃	(代表)	学習院大学法科大学院・教授(弁護士)
川上拓一		早稲田大学法学部・教授
北濱昭夫		大船中央病院・特別顧問(医師)
齋藤政樹		東武練馬中央病院・医師
多田羅浩三		日本公衆衛生協会・理事長
田中純子		広島大学大学院医歯薬学総合研究科・教授
戸松秀典		学習院大学法科大学院・教授(弁護士)
山川洋一郎		古賀総合法律事務所・パートナー弁護士
山本晋平		古賀総合法律事務所・弁護士
四柳 宏		東京大学医学部感染症内科・准教授
米澤敦子		東京肝臓友の会・事務局長
(研究協力者) 久保山力也 青山学院大学大学院法務研究科専任助手		

調査票への記入方法など、お問い合わせ先は以下の通りです。

㈱インテージリサーチ メールセンター
 担当：田端（タバタ）
 電話：0120-483-433（フリーダイヤル）
 受付時間：午前9：30～午後5：30（土日除く）

ご回答につきまして

ご記入が済みましたら、記入もれがないかご確認のうえ、返送用封筒（切手不要）にて
3月16日(金)までにご投函くださいますよう、お願い申し上げます。

- ★ お答えは、鉛筆か、黒または青のボールペンでご記入ください。
- ★ お答えの内容によって、質問をとばしていただく場合があります。その場合は、指示に従ってお進みください。
- ★ ご回答が「その他」の場合は、（ ）内に具体的な内容をご記入ください。
- ★ ご回答は、あてはまる番号に○印をつけていただくものと、文字、数字をご記入していただくものがあります。また、質問によっては
 - ・回答がひとつだけのもの（○はひとつだけ）
 - ・複数お答えいただくもの（○はいくつでも）
 - ・横の行にひとつずつのもの（○はヨコの行にひとつずつ）
 といった3種類のご回答方法がありますので、ご注意ください。※詳しくは下記【回答方法例】をご覧ください。

【回答方法例】

問1 あなたの性別をお教えてください。（○はひとつだけ）

1. 男性	2. 女性
-------	-------

問2 あなたが現在同居している方をすべてお教えてください。（○はいくつでも）

1. 配偶者	7. 既婚の子ども	13. 配偶者の兄弟・姉妹
2. 父	8. 祖父	14. 親族
3. 母	9. 祖母	15. 恋人
4. 配偶者の父	10. 小学生以下の孫	16. 友人
5. 配偶者の母	11. 中学生以上の孫	17. その他
6. 未婚の子ども	12. あなたの兄弟・姉妹	18. 同居なし（一人暮らし）

問3 以下のそれぞれについて、あなたにあてはまるものをお答えください。（○はヨコの行に1つずつ）

	とてもあてはまる	まああてはまる	どちらともいえない	あまりあてはまらない	全くあてはまらない
1. 社会的である	1	2	3	4	5
2. 流行に敏感である	1	2	3	4	5
3. 他人の影響を受けやすい	1	2	3	4	5
4. 自分に自信があるほうだ	1	2	3	4	5
5. 消極的である	1	2	3	4	5

※「1. 社会的である」という問いに対し、右の5つのうち「とてもあてはまる」に該当する場合「1」に○をし、次に、「2. 流行に敏感である」という問いに対し、「あまりあてはまらない」に該当する場合「4」に○をし…というように、順に回答します（上のような場合、「1. 社会的である」から「5. 消極的である」まで5つについて、それぞれ「とてもあてはまる」、「まああてはまる」、「どちらともいえない」、「あまりあてはまらない」、「全くあてはまらない」から1つずつ選択します）。

設問 1 貴弁護士会における相談・苦情実績についてお伺いいたします。

問 1-1 貴弁護士会では、相談もしくは苦情に対する窓口は設置されていますか。

1. 常設している	2. 不定期に設置している ※どのくらいのペースですか	3. 設置していない
	()	

問 1-2 相談(※1)ならびに苦情(※2)について、お伺いします。

※1 ここでいう「相談」とは、患者本人等から直接もしくは間接的に、訪問、電話、FAX、メール等によって寄せられる全般的な問い合わせのことをいいます。

※2 ここでいう「苦情」とは、患者本人等から直接もしくは間接的に、訪問、電話、FAX、メール等によって寄せられるクレーム、改善要求、懲戒の請求等のうち、貴弁護士会に関わるものをいいます。たとえば、貴弁護士会所属の弁護士に対するクレームは、相談ではなく、「苦情」として取り扱います。

問 1-2-① 偏見・差別に関する相談事案(対象を限定しない)について、集計をされていますか。集計されている場合は過去1年間(平成23年1月1日～12月31日)の実数について、お書きください。

1. 集計している (平成23年1月1日～12月31日)	2. 集計していない
件	

問 1-2-② 肝炎患者に対する偏見・差別に関する相談事案について集計をされていますか。集計されている場合は過去1年間(平成23年1月1日～12月31日)の実数について、お書きください。

1. 集計している (平成23年1月1日～12月31日)	2. 集計していない
件	

問 1-2-③ 偏見・差別に関する苦情事案(対象を限定しない)について、集計をされていますか。集計されている場合は過去1年間(平成23年1月1日～12月31日)の実数について、お書きください。

1. 集計している (平成23年1月1日～12月31日)	2. 集計していない
件	

問 1-2④ **肝炎患者に対する偏見・差別に関する苦情事案**について集計をされていますか。集計されている場合は**過去1年間**（平成23年1月1日～12月31日）の実数について、お書きください。

1. 集計している 平成23年1月1日～12月31日	2. 集計していない
件	

問 1-3 貴弁護士会では相談又は苦情について、下記の**方法**による受付は可能ですか。

	可能	現在不可であるが 検討中	不可
1. 面談	1	2	3
2. 電話	1	2	3
3. FAX	1	2	3
4. メール	1	2	3
5. その他 ※具体的に書きください。 ()			

問 1-4 下欄の1～10に記載した方（機関）から、**肝炎患者に対する偏見・差別に関する相談**をどの程度受けていますか。「よくある」、「たまにある」、「ほとんどない」、「まったくない」、「把握していない」から選択してください。（○はヨコの行にひとつずつ）

	よくある (年に数回以上)	たまにある (年1回程度)	ほとんど ない	まった くない	把握して いない
1. 患者本人	1	2	3	4	5
2. 患者の配偶者	1	2	3	4	5
3. 患者の父母	1	2	3	4	5
4. 患者の家族（配偶者、父母を除く）	1	2	3	4	5
5. 患者団体関係者	1	2	3	4	5
6. 歯科医師もしくは歯科医療関係者	1	2	3	4	5
7. 医師もしくは医療関係者	1	2	3	4	5
8. 福祉施設もしくは福祉関係者	1	2	3	4	5
9. 弁護士	1	2	3	4	5
10. 司法書士・行政書士	1	2	3	4	5
11. 社会保険労務士	1	2	3	4	5
12. その他 ※具体的に書きください。 ()					

問 1-5 下欄の1～10に記載した方（機関）から、肝炎患者に対する偏見・差別に関する苦情をどの程度受けていますか。それぞれ、「よくある」、「たまにある」、「ほとんどない」、「まったくない」、「把握していない」から選択してください。（○はヨコの行にひとつずつ）

	よくある (年に数回以上)	たまにある (年に1回程度)	ほとんど ない	まった くない	把握して いない
1. 患者本人	1	2	3	4	5
2. 患者の配偶者	1	2	3	4	5
3. 患者の父母	1	2	3	4	5
4. 患者の家族（配偶者、父母を除く）	1	2	3	4	5
5. 患者団体関係者	1	2	3	4	5
6. 歯科医師もしくは歯科医療関係者	1	2	3	4	5
7. 医師もしくは医療関係者	1	2	3	4	5
8. 福祉施設もしくは福祉関係者	1	2	3	4	5
9. 弁護士	1	2	3	4	5
10. 司法書士・行政書士	1	2	3	4	5
11. 社会保険労務士	1	2	3	4	5
12. その他 ※具体的にお書きください。 ()					

問 1-6 肝炎患者に対する偏見・差別に関する相談の内容について、「よくある」、「たまにある」、「ほとんどない」、「まったくない」、「把握していない」から選択してください。（○はヨコの行にひとつずつ）

	よくある (年に数回)	たまにある (年に1回程度)	ほとんど ない	まった くない	把握して いない
1. 診療に関すること	1	2	3	4	5
2. 健康診断に関すること	1	2	3	4	5
3. 日常生活等に関すること	1	2	3	4	5
4. その他 ※具体的にお書きください。 ()					

問 1-7 肝炎患者に対する偏見・差別に関する苦情の内容について、「よくある」、「たまにある」、「ほとんどない」、「まったくない」、「把握していない」から選択してください。(○はヨコの行にひとつずつ)

	よくある (年に数回以上)	たまにある (年1回程度)	ほとんど ない	まった くない	把握して いない
1. 診療に関する事	1	2	3	4	5
2. 健康診断に関する事	1	2	3	4	5
3. 日常生活等に関する事	1	2	3	4	5
4. その他 ※具体的にお書きください。 ()					

問 1-8 貴弁護士会では肝炎患者に対する偏見や差別を防止するための取り組みとして、下記の記録ないし仕組み等が存在しますか。また、それらは活用されていますか。

	存在し、活 用されてい る	存在するが、 あまり活用さ れていない	存在しない が導入を検 討中	存在しておら ず、導入の計 画もない	把握してい ない
1. 防止マニュアル	1	2	3	4	5
2. 防止のための研修	1	2	3	4	5
3. 個別の相談記録簿	1	2	3	4	5
4. 個別の苦情記録簿	1	2	3	4	5
5. 担当の専門職員の配置	1	2	3	4	5
6. 医療関係者との連携	1	2	3	4	5
7. 心理専門家との連携	1	2	3	4	5
8. 他の法律専門家との連携	1	2	3	4	5
9. 行政機関（保健所・法務局等） との連携	1	2	3	4	5
10. その他 ※具体的にお書きください。 ()					

問 1-9 貴弁護士会が対応した肝炎患者に対する偏見・差別に関する相談又は苦情の事案について、その「**事案の概要**」と「**対応の内容**」をお書きください。（**傾聴のみの対応の場合は「特になし」と記載してください。**）
相談・苦情の対応記録についてとりまとめた書類等があれば、ご提供いただけると幸いです。

対応ケース①	事案の概要
対応の内容	

対応ケース②	事案の概要
対応の内容	

対応ケース③	事案の概要
対応の内容	

問 1-10 これまでに受けた肝炎患者等からの偏見・差別に関する相談又は苦情の事案を踏まえ、**不当な偏見・差別を防止するための対応策**としてどのようなことが考えられますか。具体的にお書きください。

不当な偏見・差別を防止するための対応策

設問 2 ここでは、貴弁護士会についてお伺いいたします。

問 2-1 貴弁護士会の名称

名 称	
-----	--

問 2-2 会員数

会員数	
-----	--

問 2-3 ご回答者のお名前、お立場、ご連絡先

お名前	お立場	ご連絡先（メールもしくは電話）

問 2-4 ヒアリングへのご協力

当研究班では、もし可能であれば研究班のメンバーが直接貴弁護士会にお伺いし、担当の方からの「ヒアリング」を実施したいと考えております。

このヒアリングに、ご協力いただけますでしょうか。

1. ヒアリングに協力できる	2. ヒアリングには協力できない
----------------	------------------

問 2-5 継続調査へのご協力

当研究班では、今後一定期間（1年程度）、肝炎患者に対する偏見・差別への相談又は苦情事案の件数ならびに内容につき、「継続的な調査研究」を行いたいと考えております。

貴弁護士会では、この継続的な調査研究にご協力いただけますでしょうか。

1. 継続調査に協力できる	2. 継続調査には協力できない
---------------	-----------------

問 2-6 本調査研究についてのご意見

調査研究の向上のため、ご意見をお寄せください。

本調査研究についてのご意見

質問は以上です。

ご協力いただきありがとうございました。

B型・C型肝炎患者に対する偏見や差別に関する実態調査

平成24年2月

機関・団体調査【保健所】

「肝炎ウイルス感染者に対する偏見や差別の実態を把握し、その被害の防止のためのガイドラインを作成するための研究」班
代表 学習院大学法科大学院 教授 龍岡 資晃

この調査は、当研究班が、厚生労働省の平成23年度厚生労働科学研究費補助金を受けて行う「肝炎ウイルス感染者に対する偏見や差別の実態を把握し、その被害の防止のためのガイドラインを作成するための研究」において、ガイドライン作成の前提であるB型・C型肝炎患者（以下、無症候性キャリアを含め、「肝炎患者」と言います。）に対する偏見や差別の実態を把握するための調査の一環として行うものです。

この研究は、肝炎患者に対する偏見や差別の実態を把握し、これを医学的及び法律的観点から分析・検討して偏見や差別を防止するためのガイドラインを作成し、これにより肝炎患者に対する偏見や差別をなくし、肝炎に対する理解を深め、肝炎に対する正しい知識の普及と啓発を図ることを目的としています。

この調査のための調査票の印刷・発送、調査結果の入力・集計業務は、㈱インテージおよび㈱インテージリサーチに委託しております。㈱インテージは、昭和35年設立以来、市場調査・世論調査を行っている調査の専門機関です。

この実態調査につきましては、個人情報関係の法令を順守するなど情報管理を厳にし、ご回答いただきました情報は、この研究の目的以外には一切使用いたしません。

以上、調査の趣旨をご理解いただき、質問事項にお答えいただきますよう、ご協力をお願いいたします。

研究班の構成は、次のとおりです。

龍岡資晃	(代表)	学習院大学法科大学院・教授(弁護士)
川上拓一		早稲田大学法学部・教授
北濱昭夫		大船中央病院・特別顧問(医師)
齋藤政樹		東武練馬中央病院・医師
多田羅浩三		日本公衆衛生協会・理事長
田中純子		広島大学大学院医薬学総合研究科・教授
戸松秀典		学習院大学法科大学院・教授(弁護士)
山川洋一郎		古賀総合法律事務所・パートナー弁護士
山本晋平		古賀総合法律事務所・弁護士
四柳 宏		東京大学医学部感染症内科・准教授
米澤敦子		東京肝臓友の会・事務局長
(研究協力者)	久保山力也	青山学院大学大学院法務研究科専任助手

調査票への記入方法など、お問い合わせ先は以下の通りです。

㈱インテージリサーチ メールセンター
担当：田端（タバタ）
電話：0120-483-433（フリーダイヤル）
受付時間：午前9：30～午後5：30（土日除く）

ご回答につきまして

ご記入が済みましたら、記入もれがないかご確認のうえ、返送用封筒（切手不要）にて
3月16日(金)までにご返函くださいますよう、お願い申し上げます。

- ★ お答えは、鉛筆か、黒または青のボールペンでご記入ください。
- ★ お答えの内容によって、質問をとばしていただく場合があります。その場合は、指示に従ってお進みください。
- ★ ご回答が「その他」の場合は、（ ）内に具体的な内容をご記入ください。
- ★ ご回答は、あてはまる番号に○印をつけていただくものと、文字、数字をご記入していただくものがあります。また、質問によっては
 - ・回答がひとつだけのもの（○はひとつだけ）
 - ・複数お答えいただくもの（○はいくつでも）
 - ・横の行にひとつずつのもの（○はヨコの行にひとつずつ）
 といった3種類のご回答方法がありますので、ご注意ください。※詳しくは下記【回答方法例】をご覧ください。

【回答方法例】

問1 あなたの性別をお教えてください。（○はひとつだけ）

1. 男性	2. 女性
-------	-------

問2 あなたが現在同居している方をすべてお教えてください。（○はいくつでも）

1. 配偶者	7. 既婚の子ども	13. 配偶者の兄弟・姉妹
2. 父	8. 祖父	14. 親族
3. 母	9. 祖母	15. 恋人
4. 配偶者の父	10. 小学生以下の孫	16. 友人
5. 配偶者の母	11. 中学生以上の孫	17. その他
6. 未婚の子ども	12. あなたの兄弟・姉妹	18. 同居なし（一人暮らし）

問3 以下のそれぞれについて、あなたにあてはまるものをお答えください。（○はヨコの行に1つずつ）

	とてもあてはまる	まああてはまる	どちらともいえない	あまりあてはまらない	全くあてはまらない
1. 社会的である	1	2	3	4	5
2. 流行に敏感である	1	2	3	4	5
3. 他人の影響を受けやすい	1	2	3	4	5
4. 自分に自信があるほうだ	1	2	3	4	5
5. 消極的である	1	2	3	4	5

※「1. 社会的である」という問いに対し、右の5つのうち「とてもあてはまる」に該当する場合「1」に○をし、次に、「2. 流行に敏感である」という問いに対し、「あまりあてはまらない」に該当する場合「4」に○をし…というように、順に回答します（上のような場合、「1. 社会的である」から「5. 消極的である」まで5つについて、それぞれ「とてもあてはまる」、「まああてはまる」、「どちらともいえない」、「あまりあてはまらない」、「全くあてはまらない」から1つずつ選択します）。

設問 1 貴保健所における相談・苦情実績についてお伺いいたします。

問 1-1 貴保健所では、肝炎患者に対する偏見・差別に関する相談又は苦情について、対応できる窓口は設置されていますか。

1. 常設している	2. 不定期に設置している	3. 設置していない
	※どのくらいのペースですか ()	

問 1-2 **相談(※1)**ならびに**苦情(※2)**について、お伺いします。

※1 ここでいう「相談」とは、患者本人等から直接もしくは間接的に、訪問、電話、FAX、メール等によって寄せられる**全般的な**問い合わせのことをいいます。

※2 ここでいう「苦情」とは、患者本人等から直接もしくは間接的に、訪問、電話、FAX、メール等によって寄せられる**クレーム、改善要求、懲戒の請求等**のうち、貴保健所に関わるものをいいます。たとえば、貴保健所所属の職員に対するクレームは、相談ではなく、「苦情」として取り扱います。

問 1-2-① **偏見・差別に関する相談事案(対象を限定しない)**について、集計をされていますか。集計されている場合は**過去1年間**(平成23年1月1日～12月31日)の実数について、お書きください。

1. 集計している (平成23年1月1日～12月31日)	2. 集計していない
件	

問 1-2-② **肝炎患者に対する偏見・差別に関する相談事案**について集計をされていますか。集計されている場合は**過去1年間**(平成23年1月1日～12月31日)の実数について、お書きください。

1. 集計している (平成23年1月1日～12月31日)	2. 集計していない
件	

問 1-2-③ **偏見・差別に関する苦情事案(対象を限定しない)**について、集計をされていますか。集計されている場合は**過去1年間**(平成23年1月1日～12月31日)の実数について、お書きください。

1. 集計している (平成23年1月1日～12月31日)	2. 集計していない
件	