

医療安全支援センター設置状況(平成18年10月1日現在)

1. 都道府県

都道府県名	都道府県センター設置済	二次医療圏センター設置済
1 北海道	○	○
2 青森県	○	
3 岩手県	○	○
4 宮城県	○	○
5 秋田県	○	○
6 山形県	○	
7 福島県	○	○
8 茨城県	○	
9 栃木県	○	○
10 群馬県	○	
11 埼玉県	○	○
12 千葉県	○	○
13 東京都	○	○
14 神奈川県	○	
15 新潟県	○	○
16 富山県	○	○
17 石川県	○	○
18 福井県	○	平成19年4月予定
19 山梨県	○	
20 長野県	○	
21 岐阜県	○	○
22 静岡県	○	○
23 愛知県	○	
24 三重県	○	
25 滋賀県	○	
26 京都府	○	平成19年4月予定
27 大阪府	○	○
28 兵庫県	○	
29 奈良県	○	○
30 和歌山県	○	○
31 鳥取県	○	○
32 島根県	○	○
33 岡山県	○	○
34 広島県	○	
35 山口県	○	○
36 徳島県	○	○
37 香川県	○	○
38 愛媛県	○	○
39 高知県	○	
40 福岡県	○	○
41 佐賀県	○	○
42 長崎県	○	○
43 熊本県	○	
44 大分県	○	
45 宮崎県	○	○
46 鹿児島県	○	○
47 沖縄県	○	
都道府県計	47	-
二次医療圏計	-	29

2. 保健所設置市区

(1) 指定都市

指定都市名	設置済	未設置	設置予定時期
1 札幌	○		
2 仙台	○		
3 さいたま	○		
4 千葉	○		
5 横浜	○		
6 川崎	○		
7 静岡	○		
8 名古屋	○		
9 京都	○		
10 大阪	○		
11 堺	○		
12 神戸	○		
13 広島	○		
14 福岡	○		
15 北九州	○		
計	15	0	-

(2) 中核市

中核市名	設置済	未設置	設置予定時期
1 函館		●	未定
2 旭川	○		
3 青森		●	未定
4 秋田		●	平成20年度以降予定
5 郡山	○		
6 いわき	○		
7 宇都宮	○		
8 川越	○		
9 船橋	○		
10 横須賀	○		
11 相模原	○		
12 新潟	○		
13 富山	○		
14 金沢	○		
15 長野		●	平成19年4月予定
16 岐阜	○		
17 浜松	○		
18 豊橋		●	未定
19 豊田		●	未定
20 岡崎		●	未定
21 高槻	○		
22 東大阪	○		
23 姫路	○		
24 奈良	○		
25 和歌山		●	平成19年以降予定
26 岡山	○		
27 倉敷	○		
28 福山	○		
29 下関	○		
30 高松	○		
31 松山	○		
32 高知		●	未定
33 長崎	○		
34 熊本	○		
35 大分		●	未定
36 宮崎	○		
37 鹿児島		●	未定
計	26	11	-

(3) 政令市

政令市名	設置済	未設置	設置予定時期
1 小樽		●	未定
2 藤沢		●	未定
3 尼崎	○		
4 西宮	○		
5 呉	○		
6 大牟田		●	未定
7 佐世保	○		
計	4	3	-

(4) 特別区

特別区名	設置済	未設置	設置予定時期
1 江東区	○		
2 杉並区		●	平成19年4月予定
3 他21区		●	未定
計	1	22	-

(財)日本医療機能評価機構調べ

平成17年度 都道府県医療安全支援センター 相談受付件数内訳

No.	都道府県	相談件数合計 〔(1)+(2)〕	(1)苦情 (提言を含む) 〔①+②+③+④+⑤+⑥+⑦〕	内訳							(2)相談 (問合せを含む) 〔①+②+③+④〕	内訳			
				① 医療行為、 医療内容	② 医療機関 従事者の 接遇	③ 医療機関の 施設	④ カルテ開示	⑤ 医療費（診療報酬等）	⑥ セカンドオピニオン	⑦ その他		① 健康や病気に 関すること	② 医療機関の 紹介、案内	③ 薬（品）に 関すること	④ その他
1	北海道	308	275	153	31	6	16	20	2	47	33	4	17	5	7
2	青森県	183	145	48	24		19	22	3	29	38	16	10		12
3	岩手県	424	226	109	40	13	6	33	3	22	198	39	33	7	119
4	宮城県	500	297	89	115	5	3	53	3	29	203	33	77	16	77
5	秋田県	425	160	32	91		1	13		23	265	126	27	29	83
6	山形県	260	193	97	45	9	2	18	1	21	67	28	10	4	25
7	福島県	497	330	146	85	3	2	21	3	70	167	65	26	13	63
8	茨城県	1,042	635	343	118	10	20	112	2	30	407	179	116	20	92
9	栃木県	1,018	457	252	79	3	10	66	3	44	561	344	90	39	88
10	群馬県	996	480	246	71	8	9	78	7	61	516	361	94	24	37
11	埼玉県	3,227	1,808	994	356	16	52	198	11	181	1,419	543	419	80	377
12	千葉県	3,027	1,764	773	214	88	26	427	10	226	1,263	573	206	93	391
13	東京都	11,047	4,877	1,645	973	66	239	703	63	1,188	6,170	2,239	508	172	3,251
14	神奈川県	2,024	1,213	568	259	45	24	156	3	158	811	144	99	41	527
15	新潟県	1,072	840	499	157	22	22	86	4	50	232	112	21	43	56
16	富山県	398	289	158	54	8	3	47	4	15	109	31	7	11	60
17	石川県	137	120	51	26	2	1	14	2	24	17	2	4	1	10
18	福井県	226	193	74	50	2	4	24	2	37	33	12	17	4	
19	山梨県	312	239	111	51	1	13	35	3	25	73	17	23	6	27
20	長野県	330	253	126	46	9	9	25	7	31	77	8	30	6	33
21	岐阜県	342	253	83	50	8	3	29	3	77	89	29	32	7	21
22	静岡県	817	560	314	91		11	106	10	28	257	47	102	17	91
23	愛知県	1,507	1,122	574	261	6	25	167	19	70	385	31	112	41	201
24	三重県	470	369	201	42	6	10	33	11	66	101	49	21	4	27
25	滋賀県	447	312	139	48	1	11	42	5	66	135	2	6	19	108
26	京都府	791	597	304	115	2	7	71	6	92	194	25	48	6	115
27	大阪府	4,074	2,372	719	571	661	38	239	29	115	1,702	782	321	108	491
28	兵庫県	1,443	1,040	305	501	8	22	105	4	95	403	126	128	26	123
29	奈良県	1,005	587	141	120		18	139	8	161	418	94	77	48	199
30	和歌山県	593	330	122	84		12	59	8	45	263	51	71	10	131
31	鳥取県	132	93	39	25			7		22	39	16	2	3	18
32	島根県	132	103	48	18	1	2	13		21	29	9	5	1	14
33	岡山県	205	195	62	47	1	4	8		73	10		10		
34	広島県	553	390	179	79	7	17	50	7	51	163	54	21	6	82
35	山口県	541	463	161	67		13	44	6	172	78	19	3	5	51
36	徳島県	113	86	40	19	1	1	8	1	16	27		12	3	12
37	香川県	380	268	128	62	4	2	46	2	24	112	26	51		35
38	愛媛県	207	154	58	42	2	10	9	3	30	53	14	7	9	23
39	高知県	786	409	237	39	6	2	45	6	74	377	107	90	14	166
40	福岡県	745	403	247	31	2	6	77	6	34	342	202	49	14	77
41	佐賀県	188	148	67	51		2	9		19	40	3	11	6	20
42	長崎県	118	111	23	41	1	5	10	5	26	7	1	5		1
43	熊本県	418	285	105	84	1	4	30		61	133	78	46	9	
44	大分県	447	317	164	77	8	1	54		13	130	48	14	14	54
45	宮崎県	164	140	34	25		3	3		75	24	2	10	1	11
46	鹿児島県	345	345	120	57	2	9	28	11	118					
47	沖縄県	432	327	195	37	6	7	41	3	38	105	9	30	4	62
	合計	44,848	26,573	11,323	5,569	1,050	726	3,623	289	3,993	18,275	6,700	3,118	989	7,468

裁判外紛争処理(ADR)について

(国民生活センターホームページ <http://www.kokusen.go.jp/>より)

ADR(裁判外紛争解決)情報コーナー



ADR (裁判外紛争解決)

ADRは、Alternative Dispute Resolutionの略称で、「裁判外紛争解決」などと呼ばれています。

身の回りで起こるさまざまな紛争について、裁判を起こすのではなく、当事者(消費者と事業者)以外の第三者に関わってもらいながら解決を図るのが、ADRです。

このコーナーでは、ADRによる紛争解決のための活動を行っている機関を「ADR機関」と呼んでいます。

「裁判だとお金も時間もかかりすぎるが泣き寝入りはしたくない」「相手と直接交渉しては解決しそうにない」「中立的な専門家にきちんと話を聞いてもらって解決したい」「信頼できる人を選んで解決をお願いしたい」というようなケースは決して少なくありません。そんなときは、ADRでの解決を考えてみるのもよいでしょう。

なぜADRが注目されているのですか？

たとえば、「資格を取ればその資格を使う仕事を紹介すると言われて教材を購入したが、資格を取っても仕事が紹介されないの、払ったお金を返してほしい」「家電製品が壊れて火事になったが、事業者が誠実に対応してくれない」という場合、どうしたらよいでしょう。

消費者が事業者と直接交渉しても納得のいく解決が得られないようなときには、事業者に対して、消費者がこうむった損害の賠償を請求する裁判を起こして解決をはかることが考えられます。

しかし、現在の裁判は

- ・解決までに時間がかかる
- ・費用が高い
- ・手続の進め方が難しい
- ・経過や結果が公開されてしまう

などの問題があるといわれており、なかなか気軽には利用されにくいのが現状です。

そこで、もっと利用しやすく柔軟に解決をはかることができる制度として、ADRの機能が注目されています。

ADRには、裁判の欠点を補うことができるようなメリットがあります。

また、ADRにはさまざまな種類があり、運営主体や手続方法も多種多様です。

解決したい問題に適した解決方法を、当事者自身が選択することができます

ADR を利用するメリットは？

■ 簡単な申立て手続

ADR機関によって申立ての手続は異なりますが、簡単な申立て書に記入したり、電話などで受け付ける機関もあります。

■ 柔軟性

ADRでは、手続などについて当事者の意向に応じて柔軟に進めることができます。時間なども当事者が合意すれば自由に決めることができ、当事者の意向に応じた柔軟な解決を求めることができます。

■ 迅速性

ADRは、当事者の合意に従って柔軟かつスピーディーに行うことができます。その分、紛争解決に要する期間が短く、費用も低廉に抑えることができます。

■ 専門性

ADRでは、紛争について専門的な知識を持った第三者に関わってもらいながら解決を求めることができます。

■ 非公開性

紛争においては、関係者以外には知られたくない情報が扱われることがあります。ADRでは、解決までの過程は非公開で行われ、結論も原則として公開されません。

ADR による解決方法にはどんなものがあるのですか？

ADR機関によってさまざまな解決方法を用意しています。

■ 助言

当事者間の自主的解決をはかるために、第三者（相談員）が適切なアドバイスを行います。ふつう、相談員は当事者の間に入ることはなく、当事者の一方である相談者に対して助言します。

※一般的には「あっせん」「調停」「仲裁」による解決をADRと呼んでいますが、ここでは広くとらえて、「助言」もADRの一つとして含めています。

■ あっせん

第三者（あっせん人）が当事者の間に入り、考え方を整理するなどして双方の話し合いが円滑に進むよう努めます。あっせん人が解決案（あっせん案）を示すこともあります。あくまで当事者同士の交渉によって紛争の解決を図ります。

■ 調停

第三者(調停人)の仲介によって解決案(調停案)が作成・提示され、これに当事者が同意すれば解決となります。

もし調停案が気に入らなければ、これを拒否することもできます。

「助言」「あっせん」と「調停」は、当事者の合意による自発的解決を補助するための手続です。有効なあっせん・調停が行われた場合には、みずから解決法を選択できるため、当事者が納得しやすい紛争解決が可能です。ただし、合意した解決案を相手に強制することはできません。

「あっせん」と「調停」は、手続に関与する第三者が積極的に解決案を提示するかどうかで一般的には区別されます。機関によっては「あっせん」においても解決案を提示するところもあります。

区別の仕方は各機関によって異なりますので、ご利用の際は各機関がどのような活動を行っているかを事前によく確認することが重要です。

■ 仲裁

当事者間の合意(これを「仲裁合意」といいます)に従って、第三者(仲裁人)が紛争について判断(仲裁)を行い、当事者がその仲裁判断に従うことで紛争を解決します。仲裁判断は、裁判の判決と同じように、強制力が認められています。

「仲裁」のメリットは、簡易・迅速性、柔軟性といった他の手続と同様のメリット以外に、仲裁人の提示した解決案を相手に強制することができる、ということがあげられます。ただし、仲裁合意を行うと、その紛争については裁判を受けられなくなってしまうという効果が発生してしまいます。また、仲裁には上訴に相当する制度がなく、仲裁判断に不服を申し立てることはできません。

ADRにはどんなタイプのものがあるのですか？

さまざまなADRがありますが、大きく分類すると次のようなタイプにわけることができます。

手続の種類による分類

■ 助言型

当事者間の自主的な解決を促すために第三者が助言を行うもの

例: 相談

※一般的には「あっせん」「調停」「仲裁」による解決をADRと呼んでいます。ここでは広くとらえて、「助言」もADRの一つとして含めています。

■ 調整型

当事者間の合意により紛争の解決を図ろうとするもの

例: 調停、あっせん

■ 裁断型

あらかじめ第三者の審理・判断に従うという一般的な合意の下に手続を開始するもの

例: 仲裁

提供主体による分類

■ 司法型

裁判所内で行われるもの

例: 民事調停、家事調停

■ 行政型

独立の行政委員会や行政機関などが行うもの

例: 全国の消費生活センターや国民生活センターの相談、あっせん

→ [全国の消費生活センターや国民生活センターではどんなことをしているのですか？](#)

公害等調整委員会、建設工事紛争審査会

■ 民間型

弁護士会、消費者団体、業界団体などが運営するもの

例: 弁護士会仲裁センター、各種PLセンター

民間の事業者が行うADRについては、

[裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」\(ADR法\)](#) (←条文) という法律が定められています。

裁判と ADR の違いは？

裁判とADRには、多くの点で違いがあります。

裁判を起こすのに相手の同意は必要ありませんが、あっせん・調停・仲裁手続では相手の同意がなければ手続を始められません。

裁判は、原則的に公開で行われますが、ADRは非公開で行われます。

裁判では、第三者である裁判官が解決案となる判決を下します。

判決には強制力があり、当事者がこれを拒否することはできませんが、控訴・上告することができます。

ADRのうち、調停・仲裁手続では解決案が提示されますが、調停手続で提示された解決案には強制力がありません。

仲裁手続で提示された解決案には強制力があり、これを拒否したり、不服を申し立てることはできません。

※一般的には「あっせん」「調停」「仲裁」による解決をADRと呼んでいますが、ここでは広くとらえて、「助言」もADRの一つとして含めています

手続を利用するのに相手の同意が必要か				
ADR				裁判
助言	あっせん	調停	仲裁	
不必要	必要	必要	必要 (仲裁合意)	不要

第三者が解決案を提示するか				
ADR				裁判
助言	あっせん	調停	仲裁	
しない (*1)	しない (*2)	する (調停案)	する (仲裁判断)	する (判決)

*1 必要な対応を助言

*2 機関によっては提示

提示された解決案を拒否できるか				
ADR				裁判
助言	あっせん	調停	仲裁	
—	— (*3)	できる	できない (訴訟の提起不可)	できない

*3 提示された場合には拒否できる

解決案を相手に強制できるか				
ADR				裁判
助言	あっせん	調停	仲裁	
—	— (*4)	できない	できる	できる

*4 提示された場合でも強制できない

手続・解決案は公開されるか				
ADR				裁判
助言	あっせん	調停	仲裁	
されない	されない	されない	されない	される