

新潟市保健所医療安全相談窓口運営要領

(目的)

第1条 新潟市保健所医療安全相談窓口(以下、相談窓口という。)は、医療法第6の13の規定に基づき、医療に関する患者・家族等の苦情や不安等の相談に対応するとともに、医療機関への情報提供や助言を行うことにより、患者又はその家族等と医療機関とのより良い信頼関係の構築を図り、市民が安心して医療を受けることができる環境づくりを支援することを目的とする。

(相談者・医療機関の範囲)

第2条 相談業務の対象範囲は、相談者の居住地に関係なく、対象となる医療機関の所在地が新潟市内であるものとする。

(相談窓口の業務)

第3条 相談窓口は、次に掲げる業務を行う。

- (1) 患者、家族からの医療に関する苦情・相談への対応
- (2) 医療機関からの相談等への対応
- (3) 医療機関への情報提供や助言(医療安全施策の普及・啓発)
- (4) 患者・住民からの相談などに適切に対応するために行う医療機関・団体等との連絡調整
- (5) 相談事例の収集、分析及び新潟県医療安全推進協議会等への情報提供

(相談窓口の受付)

第4条 次に掲げる日を除いた日の午前8時30分から午後5時30分までの間に、電話、面接等の受付を行うものとする。(休憩時間を問わず。)また、相談時間は1件につき概ね30分以内とする。

- (1) 日曜日及び土曜日
- (2) 国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)第3条に規定する祝日
- (3) 12月29日から翌年1月3日までの日

(対応方針)

第5条 相談窓口の対応方針は以下のとおりとする。

- (1) 相談者と医療機関との信頼関係の構築を支援するよう努めること。

- (2) 相談窓口は、あくまで患者・家族等と医療従事者・医療機関との問題解決に向けた取り組みについて、中立的な立場から支援すること。
- (3) 相談があった場合、可能な限り当該相談窓口で解決に向け対応するよう努め、解決しない事例については、他の関係する機関・団体と連絡調整を行い、必要に応じ、他の相談窓口を相談者に情報提供すること。
- (4) 相談者の個人情報の保護など、相談者が不利益を被らないよう最大限考慮すること。
- (5) 相談内容を当該医療機関へ情報提供するにあたっては、相談者の了解を得ることとし、相談者が希望しない場合は行わないこと。
- (6) 相談窓口で解決しない事例については、他の関係する機関・団体と連絡調整を行うよう努め、必要に応じ、他の相談窓口を相談者に情報提供すること。
- (7) 医療機関の紹介を求められた場合は、市町村、地域、診療科などを限定した上で、可能な限り複数個所の医療機関を紹介し、個別医療機関への誘導と受けとられないようにすること。

(対応できない相談内容)

第5条 以下の相談については、相談窓口が対応する内容としては相応しくないため、相談者へその旨を説明したうえで理解を得るよう努める。

- (1) 医師の診断・検査内容の是非
- (2) 医療事故であるかの判断及びその責任の所在
- (3) 調査等を強要するもの
- (4) 直接的なセカンドオピニオン
- (5) 医療機関と相談者間の仲介や仲裁
- (6) 5年を超える過去の相談内容

附 則

この要綱は、平成23年 9月 1日から施行する。

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。