

## 神戸市医療安全相談体制の整備について（基本方針）

平成 18 年 6 月 8 日制定

平成 28 年 12 月 7 日改正

平成 31 年 4 月 1 日改正

### （目 的）

第 1 条 医療に関する患者、家族等の相談や苦情等に迅速に対応し、医療機関への情報提供、指導等の体制の整備により医療の安全と信頼を高めるとともに、医療機関に患者、家族等の情報を提供することを通じて医療機関における患者サービスの向上を図るため、神戸市医療安全相談窓口（以下「相談窓口」という。）を設置する。

### （基本方針）

第 2 条 相談窓口は、次に掲げる基本方針により運営する。

- （1）患者、家族等と医療機関の信頼関係の構築を支援する。
- （2）中立的な立場を堅持して、患者、家族等が相談しやすい相談体制を目指す。
- （3）相談者のプライバシーを保護するとともに、相談により不利益を被ることがないように配慮する。
- （4）地域において既に運営されている他の相談窓口等と連携するとともに、関係する機関、団体と協力して相談窓口の円滑な運営を図る。

### （実施体制）

第 3 条 相談窓口は、神戸市保健所医務薬務課医務係内に設置する。

- 2 相談窓口は、電話相談を基本とし、患者、家族等からの相談等に対応する。
- 3 医療安全相談業務を円滑に推進するための「神戸市医療安全相談窓口連絡会（以下「連絡会」という。）」及び医療安全推進の方策等を協議するための「神戸市医療安全推進協議会（以下「協議会」という。）」を設ける。

### （業務内容）

第 4 条 相談窓口は、次に掲げる業務を行う。

- （1）患者、家族等からの相談や苦情等及び医療機関からの相談等への対応。
- （2）患者、家族等からの相談等に関係する機関、団体との連絡調整。
- （3）相談事例の収集、分析及び市民など関係者への情報提供。
- （4）医療安全施策の普及、啓発（医療機関に対する情報提供や指導、助言を含む。）
- （5）相談職員に対する研修の実施。

(連絡会)

第5条 医療安全相談業務を円滑に推進し、かつ業務に係る有機的な連携を図るため、医療関係団体等との連絡会を設置する。

2 連絡会は、次に掲げる業務を行う。

- (1) 相談窓口における苦情相談事例の検討及び解決困難事例への指導、助言
- (2) 相談業務に係る相互の情報交換
- (3) 協議会の適正な運営に資する資料の作成

(協議会)

第6条 患者、家族等からの相談等への対応を適切に実施するため、相談業務の方針等を検討するとともに、その結果を踏まえて本市における医療安全推進対策を協議するため、医療安全推進協議会を設置する。

2 協議会は、次に掲げる業務を行う。

- (1) 相談窓口の運営方針・業務内容及び市民啓発のあり方の助言
- (2) 相談窓口と関係機関、団体との連携に関する助言
- (3) その他、相談窓口の運営・業務に関する必要な事項の助言

(補 則)

第7条 この基本方針に定めるもののほか、相談窓口の運営に関し必要な事項は別に定める。

(附 則)

この基本方針は、平成28年12月7日から施行する。

(附 則)

この基本方針は、平成31年4月1日から施行する。

### 基本方針趣旨説明

厚生労働省の指針に基づき、平成15年10月より神戸市保健所に「医療安全相談窓口」を設けている。

この度、「医療安全推進協議会」の設置にあたり、既に実施している相談窓口と協議会を一体とした医療安全相談体制として整えるため、基本方針を策定したものである。