

## 西宮市医療安全支援センター設置要綱

### (目的)

第1条 医療に関する患者・市民からの相談に迅速に対応し、病院、診療所、助産所等医療を提供する施設(以下、「医療提供施設」という。)に対する助言、情報提供及び研修、また患者・市民に対する助言及び情報提供、並びに地域における意識啓発を図り、もって市民の医療に対する信頼を確保すること及び安全で安心できる医療の構築と良質な医療を提供される体制の確立を図ることを目的として、医療法(昭和23年法律第205号)第6条の11の規定に基づき、西宮市医療安全支援センターを設置する。

### (基本方針)

第2条 西宮市医療安全支援センター(以下「センター」という。)は、以下の各号基本方針により運営することとする。

- (1) 患者・市民と医療提供施設との信頼関係の構築を支援するよう努める。
- (2) 患者・市民と医療提供施設との間において、中立的な立場から相談等に対応し、患者・市民と医療提供施設の双方から信頼されるよう努める。
- (3) 患者・市民が相談しやすい環境整備に努める。
- (4) 相談者のプライバシーを保護し、相談により相談者が不利益を被ることがないように配慮するなど、安心して相談できる環境整備に努める。
- (5) 地域の医療提供施設や医療関係団体の相談窓口、また関係する機関・団体等と連携協力して運営するよう努める。
- (6) 医療の質の向上を図るため、医療安全の推進に資する情報を適切に情報提供する。
- (7) 医療提供施設に対し、医療安全に関する研修の実施及び市民に対する医療安全の意識の啓発を行う。
- (8) センターの名称等を公示し、患者・市民等に対して幅広く周知を図る。

### (実施体制等)

第3条 センターの実施主体は西宮市とし、西宮市保健所がセンターを運営する。

- 2 センターには、患者・市民からの相談等に対応する「西宮市医療安全相談窓口」とセンターの活動方針等を協議する「西宮市医療安全推進協議会」を設置する。
- 3 センターの事務局は、健康福祉局保健所保健総務課に置く。

## 第1章 西宮市医療安全相談窓口

### (設置・所掌業務等)

第4条 患者・市民からの医療に関する相談等へ適切に対応するため、西宮市医療安全相談窓口(以下、「相談窓口」という。)を設置する。

- 2 相談窓口での相談担当職員は、原則として保健総務課の職員とする。ただし、専門的知識が必要とされる場合は、保健所医師ほか保健所医療技術職員から専門的な情報及び助言を得るものとする。
- 3 相談窓口の所掌業務は、次の各号とする。
  - (1) 医療に関する患者・市民からの相談や苦情等への対応
  - (2) 医療提供施設からの相談等への対応
  - (3) 相談や苦情等に関する機関・団体等への情報提供
  - (4) 相談や苦情等に係る事例の収集・分析及び医療提供施設への情報提供
- 4 相談窓口は、来所、電話、電子メール等で受付けるものとする。
- 5 相談窓口の対応時間は、西宮市保健所開所日の午前9時から午後5時(正午から午後1時までを除く)とする。

### (相談窓口の充実)

第5条 相談内容への対応の質を確保するとともに、適切な相談窓口を継続実施するために、相談担当職員への研修を実施する。

- 2 相談担当職員による対応の相違を是正する観点から、相談手順、接遇、個別事例対応方針、他の機関・団体との連絡調整方法などをまとめた「相談窓口の対応マニュアル」を整備する。
- 3 相談業務の実施に際しては、別紙「相談の実施に係る留意事項」を参考にする。

## 第2章 西宮市医療安全推進協議会

### (設置・所掌事務)

第6条 患者・市民からの相談等に対応する相談窓口の質の向上を図り、またセンターの運営方針や医療安全の推進方策等を検討するため、センターに「西宮市医療安全推進協議会」(以下「協議会」という。)を設置する。

2 協議会の所掌事務は、次の各号とする。

- (1) センターの運営方針及び業務内容の検討
- (2) センターの業務の実施に係る関係機関・団体との連絡調整
- (3) 個別相談事例等のうち重要な事例や専門的な事例に係る助言
- (4) 医療安全の推進のための方策の検討
- (5) その他センターの業務に関する重要事項の検討

### (組織・開催)

第7条 協議会は委員6人以内で組織し、次の各号に掲げる者のうちから市長が委嘱する。

- (1) 西宮市保健所長
- (2) 医師会等医療関係団体の担当者
- (3) 医療関係以外の学識経験者
- (4) 医療サービスを利用する者

2 協議会の開催は年4回以内とする。

### (任期)

第8条 委員の任期は、2年とし、補欠の委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

### (会長)

第9条 協議会に会長を置き、西宮市保健所長が会長を務める。

### (会議)

第10条 協議会の会議は、会長が招集する

2 協議会は、委員の過半数の出席がなければ会議を開くことができない。

3 協議会は非公開とする。ただし、必要と認めるときは、委員の過半数の同意により、会議を公開することができる。なお、第6条第2項第3号に係る案件については、非公開とする。

### (守秘義務)

第11条 協議会の委員及び会議の出席者は、業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後においても同様とする。

### (謝金)

第12条 協議会の委員の謝金は、特別職の職員で非常勤の者の報酬及び費用弁償条例(昭和31年西宮市条例第19号)を準用し、当該条例別表の附属機関の委員に支給する報酬額とする。ただし、常勤の地方公務員の職にある者には支給しない。

### (補則)

第13条 この要綱に定めるもののほか、協議会に関し必要な事項は、会長が協議会に諮って定める。

附 則

この要綱は、平成 19 年 4 月 1 日から施行する。

この要綱は、平成 22 年 4 月 1 日から施行する。

この要綱は、平成 24 年 4 月 1 日から実施する。

この要綱は、平成 25 年 4 月 1 日から実施する。