

大阪市医療安全相談窓口設置要綱

(目的)

第1条 患者等の医療に関する悩みや医療提供施設を利用するに当たっての相談・心配等について、中立的な立場で対応し、患者等と医療提供施設とのより良い信頼関係の構築をめざすこと及び患者等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して、「医療安全相談窓口」を設置する。

(医療安全相談窓口)

第2条 医療安全相談窓口については、「医療安全支援センター運営要領（平成19年3月30日付け医政発第0330036号厚生労働省医政局長通知）に留意しつつ、次のとおり整備を行う。

(1) 名称

- ・ 医療安全相談窓口「患者ほっとライン」

(2) 基本方針

- ア 患者等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。
- イ 患者等と医療提供施設との間にあつて、中立的な立場から相談等に対応し、患者等と医療提供施設の双方から信頼されるよう努める。
- ウ 患者等のプライバシーを保護し、相談により患者等が不利益を被ることがないように配慮する等、安心して相談できる環境整備に努める。

(3) 職員配置

- ・ 相談窓口には、患者等の相談等に適切に対応するために必要な知識・経験を有する相談員等を配置する。

(4) 設置場所

- ・ 大阪市保健所保健医療対策課内に設置する。

(5) 業務内容

- ・ 医療に関する患者等からの相談等への対応
- ・ 医療提供施設からの相談等への対応
- ・ 医療提供施設への情報提供等

(6) 開設時間

- ・ 10：00～12：00 及び 13：00～16：00
(土・日・祝日、年末年始を除く)
- ・ 1 相談者につき原則 30 分以内

(7) 相談方法

- ・ 電話、来所、文書、メール等による相談とする。
- ・ 専用電話番号 06-6647-0939

(相談職員の研修等)

第3条 医療安全相談窓口で、患者等の相談に適切に対処することができるよう、相談員等に対して必要な研修等を受講できる機会を設け、知識や技能等の習得に努める。

(情報の収集)

第4条 医療安全相談窓口で、多様化する相談内容に対応するため、日頃から必要な情報を収集するとともに、個別の相談に対応するための追加的な情報収集を行う。

(庶務)

第5条 医療安全相談窓口設置に伴う庶務は、保健所保健医療対策課が行う。

(補則)

第6条 この要綱に定めるもののほか、医療安全相談窓口の運営等に関する必要な事項は、保健所保健医療対策課長が定める。

附 則

この要綱は、平成20年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和8年4月1日から施行する。