

医療安全支援センターの設置について

平成15年4月30日・医政発第0430003号

厚生労働省医政局長から都道府県知事あて

医療安全対策を総合的に推進し、医療に対する国民の信頼を高めるためには、身近な地域において医療に関する患者の苦情や相談等に迅速に対応する相談体制を整備し、患者・家族等と医療人・医療機関との信頼関係の構築に取り組んで行く事が必要である。

従って、都道府県等においては、関係団体との連携・調整のもとに、この相談体制の整備を図ることが、重要であり、今般、相談体制の運営方針等基本的な考え方を別紙のとおり『医療安全支援センター運営指針』として作成したので、貴管下の保健所を設置する市または特別区にも、周知の上当該指針を参考として体制整備に向けて積極的に取り組まれない。

医療安全支援センター運営指針

1 目的

医療に関する患者・家族等の苦情・心配や相談に迅速に対応し、医療機関への情報提供、指導等を実施する体制の整備により医療安全と信頼を高めると共に、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ことを目的として、医療安全支援センターを設置する。

2 基本方針

センターは次の基本方針により運営するものとする。

患者・家族等と医療人・医療機関の信頼関係の構築を支援すること中立的な立場を堅持して相談業務をおこなうこと。

患者・家族等が相談しやすい相談体制を構築すること。

相談者のプライバシーを保護すると共に相談により不利益を被ることがないように配慮すること。

地域において既に運営されている相談窓口等と連携すると共に、

関係する機関・団体と協力して運営体制を構築すること。

3 実施主体

都道府県及び保健所を設置する市又は特別区を実施主体とする。

ただし、本事業を実施するに相応しい中立的、かつ、公共性のある団体に対して委託することは差し支えない。この場合において、都道府県等は相談等への対応が円滑に行われるよう、十分な連携・調整を図るものとする。

委託契約書

(以下甲)と特定非営利活動法人医療と法律研究協会(以下乙)とは 市医療安全相談窓口における相談業務について、次の条項により契約を締結し、信義にしたがって、誠実にこれを履行するものとする。

(総則)

第1条 甲は、相談窓口における相談業務のうち、回答業務の一部(委託業務)を 乙に委託し、乙は、これを受託する。

(業務の内容)

第2条 委託業務は、相談窓口における相談の内容が次の各号の一に該当するものである場合において、当該相談に対する回答を行うこととする。

- (1) 医療に係わる専門的な知識を要する内容
- (2) 法律に係わる専門的な知識を要する内容

(業務の処理方式)

第3条 甲及び乙は、相談窓口における相談の内容が前条各号の一に該当する場合は、使用書に定めるとおり処理する。

(一括委任又は一括請負の禁止)

第4条 乙は委託業務を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。

以下17条まで