

栃木県医療安全相談センター設置要綱

(目的)

第1条 医療法（昭和23年法律第205号）第6条の13の規定に基づき、医療に関する患者・住民の苦情・心配や相談に対応し、病院、診療所、助産所、その他の医療を提供する施設（以下「医療機関等」という。）に対する情報提供、患者・住民に対する意識啓発等を通じて、医療安全を推進し、住民の医療に対する信頼を確保することを目的として、栃木県医療安全相談センター（以下「センター」という。）を設置する。

(基本方針)

第2条 センターは次の基本方針により運営するものとする。

- (1) 患者・住民と医療機関等との信頼関係の構築を支援するよう努めること。
- (2) 中立的な立場を堅持して相談業務を行い、患者・住民と医療機関等の双方から信頼されるよう努めること。
- (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等、安心して相談できる環境整備に努めること。
- (4) 相談受付時間や相談受付方法に配慮し、患者・住民が相談しやすい環境整備に努めること。
- (5) 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ともに、関係する機関・団体と協力して運営する体制を整備するよう努めること。

(センターの業務)

第3条 センターの業務は次のとおりとする。

- (1) 患者・住民からの苦情・心配や相談への対応
- (2) 患者・住民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、分析及び情報提供
- (4) 医療安全施策の普及・啓発（医療機関等に関する情報提供や指導・助言を含む。）

(協議会の設置)

第4条 センター内に栃木県医療安全推進協議会（以下「協議会」という。）を設置する。

2 協議会の業務は次のとおりとする。

- (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に係る指導・助言

3 その他協議会の運営については、別に「栃木県医療安全推進協議会運営要綱」で定める。

(相談窓口の設置)

第5条 センター内に相談窓口として、県域医療安全相談センター（以下「県域センター」という。）及び二次医療圏医療安全相談センター（以下「二次医療圏センター」という。）を設置する。

2 県域センターの相談窓口は、広報課内に設置する。

3 県域センターに医療相談員を置き、兼ねて広報課に勤務させるものとする。

4 医療相談員は、医療政策課長及び広報課長の指揮監督のもとに、医療政策課が定める業務に従事するものとする。

5 二次医療圏センターの相談窓口は、広域健康福祉センターに別添のとおり設置し、総務企画課及び健康対策課の職員が業務に当たる。

6 相談窓口の業務は次のとおりとする。

(1) 医療に関する患者・住民からの苦情・心配や相談への対応

(2) 医療機関等への情報提供等

7 相談窓口では、必要に応じ弁護士相談を実施する。

8 相談窓口の運営については、別に「栃木県医療安全相談センター医療相談窓口運営要綱」で定める。

9 センターの業務にかかる庶務は医療政策課において処理する。

附 則

1 この要綱は、平成16年4月1日から適用する。

2 「医療相談コーナー設置運営要綱(平成11年1月6日適用)」は廃止する。

附 則

この要綱は、平成17年4月1日から適用する。

附 則

この要綱は、平成18年4月1日から適用する。

附 則

この要綱は、平成19年4月1日から適用する。

附 則

この要綱は、平成23年5月2日から適用する。

附 則

この要綱は、平成24年4月1日から適用する。

附 則

この要綱は、平成26年4月1日から適用する。

(別添)

健康福祉センター名	二次医療圏医療安全相談センター名
県西健康福祉センター	県西二次医療圏医療安全相談センター
県東健康福祉センター	県東二次医療圏医療安全相談センター
県南健康福祉センター	県南二次医療圏医療安全相談センター
県北健康福祉センター	県北二次医療圏医療安全相談センター
安足健康福祉センター	安足二次医療圏医療安全相談センター