

# 札幌市医療安全支援センター設置運営要綱

平成 20 年 3 月 31 日  
保健福祉局医務監決裁

## 第 1 目的

良質な医療を提供する体制の確立を図るための医療法等の一部を改正する法律により改正された医療法（昭和 23 年法律第 205 号）第 6 条の 13 の規定に基づき、市民の医療に対する信頼を確保することを目的として、札幌市医療安全支援センター（以下「センター」という。）を設置する。

## 第 2 基本方針

センターは、次の基本方針により運営する。

- (1) 患者・市民と病院、診療所、助産所、その他の医療を提供する施設（以下「医療提供施設」という。）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であって、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に努める。
- (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、相談により相手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。
- (5) 医療提供施設における医療安全に関する取組を支援、推進するために効果的な方策を講じるよう努める。
- (6) 診療における患者の主体的な自己決定を支援するとともに、医療安全の推進のための患者・市民の参加を促すなど意識の啓発に努める。
- (7) 地域の医療提供施設や医療関係団体の相談窓口や関係する機関・団体等と連携、協力して運営する体制を構築するよう努める。

## 第 3 センターの設置・運営

- (1) 「センター」の設置場所は、保健福祉局保健所内とする。

- (2) 運営体制

センターには、患者・市民からの相談に対応するための「札幌市医療安全相談窓口」及び当該センターの活動方針等を協議するための「札幌市医療安全推進協議会」を設けるとともに、その業務は保健所医療政策課が担当する。

- (3) センターの業務

- ア 患者・市民からの苦情や相談への対応
- イ 医療安全推進協議会の開催
- ウ 患者・市民からの相談等に適切に対応するために行う、関係する機関・団体との連絡調整
- エ 医療安全の確保に関する必要な情報の収集及び提供
- オ 研修会の受講等による職員の資質の向上
- カ 医療安全の確保に関する必要な相談事例の収集、分析及び情報提供
- キ 他の地域のセンター等との連絡調整
- ク 医療提供施設等に対する情報提供や助言・研修等
- ケ 患者・市民に対する医療安全に係る啓発等

## 第4 札幌市医療安全相談窓口

### (1) 設置

センターには、市民・患者と医療提供者の信頼関係を高め、市民が安心して医療を受けられる環境づくりを推進することを目的として、市民・患者からの相談に対応するために札幌市医療安全相談窓口（以下「窓口」という。）を設置する。

寄せられた相談に対する助言や情報提供により、市民・患者の医療に関する情報共有と、医療への主体的参加を支援するとともに、必要に応じて法令に基づき調査・指導を実施する。また、相談内容を分析して医療安全を推進する事業に活用することとする。

### (2) 基本的な考え方

ア 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。

イ 窓口は、医療行為における過失や因果関係の有無、責任の所在を判断・決定するのではなく、患者・市民と医療従事者や医療提供施設の間において、中立的な立場から問題解決に向けた双方の取組を支援するよう努める。

ウ 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) 相談受付体制及び相談者への対応については、別に定める「札幌市医療安全相談窓口相談対応マニュアル」（以下「マニュアル」という。）によることとする。

(4) 相談職員に対して必要な研修を定期的に受講させるとともに、心身面での健康保持に十分留意する。

## 第5 札幌市医療安全推進協議会

センターには、札幌市附属機関設置条例（平成26年条例第43号）、札幌市医療安全推進協議会規則（平成26年規則第62号）及び札幌市医療安全推進協議会運営要綱（平成26年10月3日保健福祉局決裁）に規定する札幌市医療安全推進協議会（以下「協議会」という。）を設置する。

## 第6 情報の提供及び研修会の開催

(1) センターは、医療提供施設に対し、医療安全の推進に資する情報を適切に提供し、医療安全を確保する体制の整備のために必要な内容を盛り込んだ研修会を開催する。

(2) センターは、患者・市民に対する医療安全に資する幅広い情報の提供等により、診療における患者の主体的な自己決定の支援や医療安全の推進のための患者・市民の参加を促すなどの意識の啓発を行う。

## 第7 センターの公示

センターの名称、住所及び機能を、ホームページ等により広く市民に周知する。

## 第8 守秘義務

(1) 相談職員は、相談により知り得た患者・市民のプライバシー保護に十分留意し、個人情報保護に努める。

(2) 協議会の委員及び会議出席者は、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。

## 第9 その他

この要綱に定めるもののほか、必要な事項は別に定める。

この要綱は、平成18年 7月 7日から施行する。  
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、平成26年10月 6日から施行する。  
附 則

この要綱は、平成27年10月 1日から施行する。