

## 医療安全相談窓口における対応体制について

### 1 受付時間

午前9時～正午、午後1時～午後3時（専用電話 622-5159）

休日等（土日祝及び年末年始）は受け付けをしていない。

受付時間外及び休日等には、録音テープでその旨のアナウンスを行なっている。

### 2 受付手段

電話（専用電話）、面談、手紙、FAX

なお、医務薬事課の通常電話でも相談に応じている。

### 3 相談対応職員

医務薬事課職員18名（衛生職・診療放射線技師職）：医療監視員及び薬事監視員を兼務している。

構成：医務係 係長職4名（医療安全担当主査1名を含む）

一般職7名（医療安全担当主査付1名を含む）

薬事係 係長職1名

一般職6名

### 4 相談対応職員の研修

厚生労働省から委託を受けている財団法人日本医療機能評価機構の研修に参加している。

年度	研修名	場所	参加人数
17	相談職員研修会（2回）	東京都	2
	医療安全に関する専門研修会		1
	カウンセリング技法研修会		1
18	相談職員研修会（2回）	東京都	2
	カウンセリング技法研修会		1

#### 主な研修内容

医療訴訟・医療紛争の法律知識

医療事故相談の現状

ヒューマンファクター分析に関する講義

カウンセリング技法に関する講義

### 5 マニュアル

相談項目別に、具体例・対応方法・根拠法令等を記載したマニュアルを作成している。