

## Ⅱ 長崎県医療安全相談センターの概要

### （相談センター設置の背景と設置根拠）

1980年代後半に薬害エイズ事件、その後1990年代に医療事故が相次ぎ、医療不信が社会的問題となったことにより、医療安全対策の1つとして相談センターの整備が進められ、平成18年6月に公布された改正医療法において各県設置が努力規定（医療法第6条の11）として明示された。本県は平成15年4月に県庁及び各県立保健所に設置した。

平成26年12月末現在では、全国に380箇所の支援センターが設置されている。

### （目的）

医療に対する患者や家族の苦情・相談に迅速に対応することにより、医療の安全と信頼を高めるとともに医療機関への情報提供を通じて、医療の安全と患者サービスの向上を図ることを目的とする。

### （役割）

医療に関する患者・家族等の苦情や相談を受ける窓口を県庁及び各県立保健所に設置し、相談者に助言や相談先の紹介を行うとともに、必要に応じた医療機関への情報提供、指導等を行う。また、協議会（各保健所においては連絡調整会議）を設置し、活動内容の検討や相談事例の分析・検討を行っている。

### （事業）

#### 1 長崎県医療安全相談センター

- (1) 医療相談業務
- (2) 病院や関係団体等における窓口との連携・調整
- (3) 地域医療安全相談センター（保健所設置）への助言・指導
- (4) 相談事例の収集・分析及び情報提供
- (5) 地域医療安全相談センターの相談員に対する研修の実施
- (6) 医療安全施策の普及・啓発（医療提供施設等に関する情報提供や助言・研修、患者・国民に対する医療安全に係る啓発等を含む。）

#### 2 協議会

- (1) 活動内容等の検討
- (2) 関係団体等との連携・調整
- (3) 相談事例の分析、検討等
- (4) 個別相談事例へのアドバイス

#### 3 連絡調整会議（保健所設置）

- (1) 関係団体等との連携・調整
- (2) 個別相談事例へのアドバイス

### （相談対応）

相談者の話を傾聴し、相談者がどうしたいのか希望を導き、相談に合った対応を行う。

#### 1 対応の基本方針

- (1) 患者・家族等と医療提供施設との信頼関係の構築を支援する。
- (2) 患者・家族等と医療提供施設との間にあって、中立的な立場から相談等に対応し双方から信頼されるよう務める。
- (3) 患者・家族等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、相談により相談者が不利益を被ることがないよう配慮する等、安心して相談できる環境整備に努める。
- (5) 地域の医療提供施設や医療関係団体の相談窓口、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。

- (6) センターは、医療事故であるか否かを判断したり、責任の所在を判断するものではなく、あくまで患者・家族等及び医療人・医療機関の問題解決に向けた取組みについて中立的な立場から支援する。

## 2 相談方法

電話・メール・文書・来所等にて匿名での相談も可（1件あたり30分程度）。

## 3 相談対象例

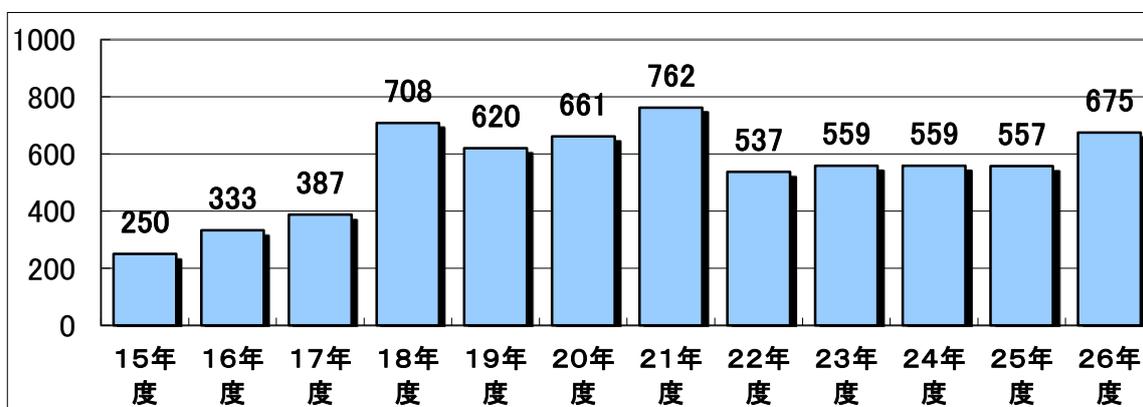
- ・医療上又は医療内容のトラブルに対する助言
- ・医療機関に対する不安や疑問、苦情の相談
- ・医療機関の機能・設備・診療科等の情報提供
- ・セカンドオピニオンや病状説明の受け方
- ・情報開示に関する情報提供
- ・相談内容に応じた関係機関の紹介

[当センターで対応できない例]

- ・特定の医療機関の評価や紹介
- ・医師の診断や検査が正しいか否かの判断
- ・医療事故や民事訴訟の解決、仲裁、犯罪の捜査
- ・保健所医師によるセカンドオピニオン

(県全体の相談件数)

単位：件



(長崎県内の相談窓口) 各保健所内に設置

長崎市医療安全相談窓口	095-829-1516
佐世保市医療安全支援センター	0956-25-9723
西彼地域医療安全相談センター	095-856-0691
県央地域医療安全相談センター	0957-26-3304
県南地域医療安全相談センター	0957-62-3287
県北地域医療安全相談センター	0950-57-3933
五島地域医療安全相談センター	0959-72-3125
上五島地域医療安全相談センター	0959-42-1121
壱岐地域医療安全相談センター	0920-47-0260
対馬地域医療安全相談センター	0920-52-0166
長崎県医療安全相談センター(県庁内)	095-828-2252