

## 板橋区患者の声相談窓口設置要綱

令和6年3月6日 区長決定

### (目的)

第1条 この患者の声相談窓口（以下、単に「窓口」と称する。）は、医療法（昭和23年法律第205号）第6条の9の規定に基づき、患者等の医療に関する苦情・相談等に迅速に対応するとともに、診療所・歯科診療所・薬局・薬店及び施術所（以下「診療所等」という。）への情報提供や助言等を実施することにより、患者等と医療機関との信頼関係の構築を支援し、もって医療の質の向上を図ることを目的とする。

### (対象者)

第2条 窓口は、区内に所在する診療所等の患者、利用者及びその家族、又は区外に所在する診療所等の患者や利用者で板橋区内に居住する者及びその家族を対象とする。

### (設置場所)

第3条 この窓口は、板橋区保健所生活衛生課医務・薬事係内に設置する。

### (受付時間及び方法)

第4条 この窓口の受付時間は、毎週月曜日から金曜日までの午前9時から正午まで及び午後1時から午後5時までとする。ただし、次の各号に掲げる日を除く。

- (1) 日曜日及び土曜日
- (2) 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定める休日
- (3) 12月29日から翌年の1月3日までの日

2 次条各号に掲げる業務は、原則、電話により行うものとする。ただし、これにより難しい場合にあつては、板橋区保健所生活衛生課医務・薬事係において対面により行う。

3 来所による面談を希望する者は、事前に板橋区保健所生活衛生課医務・薬事係に連絡し、予約を入れなければならない。

### (業務内容)

第5条 この窓口が行う業務は、次の各号に規定するところによる。

- (1) 患者、利用者及びその家族からの医療に関する苦情に対応し、又は相談に応じるとともに、必要に応じて助言を行うこと。
- (2) 前号の患者、利用者及びその家族からの苦情・相談対象となっている診療所等に対して、当該患者等との信頼関係構築又は医療の質の向上に関して必要な情報の提供及び助言を行うこと。

2 前項の業務を行うにあたっては、患者等と診療所等が医療に関する問題を自ら解決するという考えに立ち、中立的視点から、医療過誤や誤診の責任を追及したり、紛争の仲裁や解決を行うものではないことに留意しなければならない。

(相談料)

第6条 この窓口に係る相談料は、無料とする。

(窓口の委託)

第7条 第5条第1項各号に掲げる業務は、委託することができる。

(庶務)

第8条 窓口に関する庶務は、板橋区保健所生活衛生課医務・薬事係が行う。

(委任)

第9条 この要綱に定めるもののほか、窓口の運営に関し必要な事項は、保健所長が別に定める。

#### 附 則

- 1 この要綱は、令和6年4月1日から施行する。ただし、次項の規定は、区長決定の日から施行する。
- 2 この要綱を施行するために必要な準備行為は、この要綱の施行前においても行うことができる。