

## 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 患者の声相談窓口（以下「窓口」という。）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 窓口を利用できる者は、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とする。

### (設置場所)

第3条 窓口は、板橋区保健所生活衛生課医務・薬事係に設置する。

### (受付日、受付時間及び方法)

第4条 窓口の受付日は、月曜日から金曜日までとする。ただし、東京都板橋区の休日を定める条例（平成元年板橋区条例第1号）第1条第1項の東京都板橋区の休日を除く。

2 窓口の受付時間は、午前9時から午後5時までとする。

3 窓口は、原則、電話により対応する。ただし、これにより難しい場合にあっては、面談により行う。

4 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、予約を入れるものとする。

5 面談は、区が指定する場所で行う。

6 面談は、区が指定する者が行う。

7 面談の受付時間は、第2項の規定にかかわらず、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。

### (業務内容)

第5条 窓口は、次の各号に掲げる事項を業務とする。

(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の追及、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 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項の業務は、委託することができる。

(庶務)

第8条 窓口の庶務は、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、この要綱の施行に関し必要な事項は、保健所長が別に定める。

付 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。

付 則 (令和8年5月21日区長決定)

この要綱は、区長決定の日から施行する。