

情報公開・個人情報保護審議会 諮問・報告事項

件 名	「患者の声相談窓口」事業の派遣労働者の受入れについて
--------	----------------------------

内容は別紙のとおり

条例の根拠

**【事前報告】**

◇第14条第1項（派遣労働者の受入れ）

（担当部課：健康部保健予防課予防係）

## 事業の概要

事業名	「患者の声相談窓口」
担当課	保健予防課
目的	医療に関する相談・苦情を受けることにより、医療の安全と質の高い医療サービスの提供を推進する
対象者	区民及び患者、家族等
事業内容	<p>平成19年4月1日に施行された改正医療法により、地域における医療の安全と質の高い医療サービスの提供を推進するため、新宿区民の医療に関する相談・苦情に対応し、また、医療安全の確保に関し必要な情報の収集・提供を行う新宿区「患者の声相談窓口」を下記のとおり設置する。</p> <p>主な業務内容は、以下のとおり</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・区民及び患者、家族等からの病気、治療に関する相談及び医療機関等に関する苦情等への対応。(対応は原則として電話によるものとする)</li><li>・区内医療機関や関係機関等の案内</li><li>・医療機関等への情報提供及び助言</li><li>・相談記録の作成及び保管・管理</li><li>・相談事例の収集、分析及び資料作成</li><li>・窓口対応に必要な情報の収集、関係する機関、団体との連絡調整</li><li>・医療安全に関する医療機関等への研修等</li></ul> <p>相談受付は、専任相談員(看護師)が電話により対応する。なお、厚生労働省医政局の通知に、相談員は医療法上の必要な知識・経験を有し、かつ、臨床経験を有する医師、看護師等の専任相談員を配置することが望ましいとされ、労働者派遣により一定条件の看護師を確保し、専任の相談員とする。</p>

## 件名 「患者の声相談窓口」事業の派遣労働者の受入れについて

保有課(担当課)	健康部・保健予防課
登録業務の名称	「患者の声相談窓口」
派遣労働者に行わせる事務の内容(どのような仕事をさせるのか)	<p>(1) 医療に関する相談や苦情への対応</p> <p>①区民及び患者、家族等からの病気、治療法及び医療機関等に関する相談や苦情等の対応(対応は原則として電話によるものとする)</p> <p>②医療機関からの相談等の対応 ③区内の医療機関等の案内</p> <p>④相談記録の作成及び保管・管理 ⑤相談事例の収集、分析及び資料作成 ⑥窓口対応に必要な情報収集及び整理保管 ⑦関係する部署、機関及び団体との連絡調整 ⑧窓口業務を通じて業務マニュアルに必要とする情報収集及び業務マニュアル作成補助</p> <p>⑨業務日誌の作成</p> <p>(2) 医療に関する必要な情報の区民や医療機関等への提供</p> <p>①医療機関等への情報提供及び助言</p> <p>②区民への医療に関する情報の提供</p> <p>(3) 医療機関の管理者及び従事者に対する医療安全に関する研修補助</p> <p>①医療安全施策の普及啓発 ②医療安全に関する研修の企画立案及び実施 ③その他医療安全支援に関すること</p>
派遣労働者に取扱わせることとなる個人情報の範囲(だれの、どのような項目か)	<p>医療に関して、総合的に区民からの相談・苦情等を受け付ける。(ただし、下記個人情報項目は相談の中で本人の言により把握できる範囲内で、無理に聞き取りをするという必須項目ではない。)</p> <p>①氏名 ②生年月日 ③性別 ④住所 ⑤電話番号 ⑥年齢 ⑦健康状況 ⑧病名病歴 ⑨その他(電話・手紙・FAX・メール・来庁等の相談の形態、受付時の状況により収集情報は異なる。)</p>
派遣事業者の名称	2月上旬入札にて派遣事業者の決定予定
派遣労働者を受入れる理由	区民・患者・家族からのさまざまな相談・苦情等に対応するため、医療に関する知識・経験を有し、かつ、医療機関等での臨床経験のある看護師を専任相談員とすることにより、知識・経験等を生かした適切な対応ができる。
受け入れる労働者の人数	2人
派遣労働者の受入期間	平成21年 3月 2日 から 以降継続
派遣労働者の受入れにあたり区が行う情報保護対策	<p>①あらかじめ、個人情報保護に関する誓約書を提出させる。</p> <p>②事前に個人情報保護条例の研修を行う。</p>