

電話相談への対応時間帯の変更について

センターでは、医療事故調査の実施に関する相談に応じ、必要な情報の提供及び支援を行うこと（医療法第6条の16第5項）の規定に基づき、電話相談に対応しているが、深夜時間帯の利用実績*をふまえ、令和3年5月10日より、電話相談の対応時間帯を以下の通りに変更した。

【変更内容】

24 時間対応 → 7 時～23 時

【変更に伴う対応】

① 対応縮小についての事前周知

- ・ 各支援団体に文書を送付
- ・ ホームページに事前案内を掲載

② センターホームページの充実

- ・ 緊急を要する相談（初期対応や解剖、Ai 等）に関する情報を掲載

③ 電話ガイダンスの内容を変更

- ・ 23 時～翌 7 時の緊急を要する相談の場合には、ホームページを閲覧していただくようにガイダンス内容を変更

* 実績

- ・ 平日 17 時以降の夜間及び土日祝日の早期対応を必要と思われた相談は 2019 年から 2020 年の 2 年間で 14 件（2019 年：10 件、2020 年：4 件）
- ・ 上記 14 件のうち、23 時から翌 7 時までの間の相談は 2 件（医療機関 1 件、遺族 1 件）