

## 独法等病院の患者サービスが向上 ～ 冷暖房についての配慮など、提言16事項全てが改善 ～

### 「新潟県内の独立行政法人等の病院における利用者サービスに関する調査(行政相談契機)」 の提言に対するフォローアップ

新潟行政評価事務所は、平成30年11月から31年3月にかけて、新潟県民から寄せられた苦情を契機として、県内の独立行政法人及び国立大学法人の5病院(※)における患者サービスに関する調査を独自に実施(独自調査は11年ぶり)し、これら5病院に対して、「冷暖房の稼働時間について患者への配慮」、「実際の診療開始までの待ち時間について定期的な調査の実施」、「連帯保証人の確保が困難な患者に対する代替措置の導入」など、より一層のサービス向上が望まれる9分野・16事項について提言しました(平成31年3月26日)。

この度、5病院から提言に対する措置状況についての回答(予定を含む。)がありましたので公表します。

(※) 国立大学法人新潟大学医歯学総合病院(新潟大学病院)、独立行政法人労働者健康安全機構新潟労災病院(新潟労災病院)、独立行政法人国立病院機構西新潟中央病院(西新潟中央病院)、同新潟病院(新潟病院)、同さいがた医療センター(さいがた医療センター)の5病院。括弧内は、本報道資料で用いた略称です。

行政相談マスコット  
キクーン



行政相談とは、国の行政などへの苦情や意見・要望を受け付け、その解決や実現の促進を図る仕組みのことだよ。

#### 【本件照会先】

総務省新潟行政評価事務所 評価監視官 大槌(おおつち)  
電話:025-282-1112 FAX:025-282-1124  
E-mail: niiga10@soumu.go.jp

## 調査対象病院別の提言事項及び措置一覧

提言分野(9)・事項(16)		病院名	新潟大学病院	新潟労災病院	西新潟中央病院	新潟病院	さいがた医療センター
1 冷暖房の稼働時間について患者への配慮(1P)	①稼働時間の延長規程の整備		○	○	-	-	-
	②責任者不在の場合の対応等		○	-	-	-	-
2 電子メールによる意見、要望等の受付(2P)			○	-	-	-	○
3 実際の診療開始までの待ち時間に関する定期的な調査の実施(2P～3P)			○	○	○	○	○
4 薬の処方せんの使用期間の周知(3P)			-	○	-	-	○
5 連帯保証人等の確保が困難な患者に対する代替措置の導入(3P～4P)			○	-	○	○	○
6 病室のテレビ設置事業を選定する際の利用者負担への配慮(4P)	料金負担の観点を追加		-	-	-	-	○
	文書保管の適正化		-	-	○	-	-
7 診療情報提供指針に基づく規程の整備等(4P～6P)	①診療記録の開示に関する規程揭示		○	○	○	○	○
	①開示請求手続・手数料等の周知		-	-	○	○	○
	②手数料額の合理性の再検証		○	○	○	○	○
	③開示申請書の「申請理由」欄削除		-	-	○	-	-
8 患者への独立行政法人等個人情報保護法に基づく開示制度の周知(6P～7P)			○	○	○	○	○
9 携帯電話の使用に関するルールの整備、周知(7P～8P)	①使用の可否に係るエリア指定		-	-	-	-	○
	②使用禁止、通話禁止のエリア指定		-	-	○	○	-
	③携帯電話使用に係るルールの広報		-	-	○	○	○

(注1) 表中の「○」印は、本調査における提言を受けて措置が講じられたこと(予定を含む。)を示す。「-」印は、本調査時点において既に措置が講じられていたことを示す。

(注2) 表中の頁番号は、別紙の掲載頁を示す。

# 提言事項に対する措置状況(主なもの)

当事務所に寄せられた苦情の要旨

① 病室の冷房が夜間稼働せず寝苦しい、② 病院への要望を電子メールで受け付けていない



## 1 調査結果 「病室の冷暖房の稼働時間が患者に配慮されていない」

### 提言事項

- ① 患者の要望に応じた稼働時間の延長、延長手続の具体化(新潟大学病院、新潟労災病院)
- ② 患者からの稼働時間の延長要望に速やかに対応する伝達態勢の整備 (新潟大学病院)

### 回答(措置状況)

- ① 内規を改正し、患者からの要望に応じて稼働時間を延長できること、延長する際の手続や伝達体制等について明文化(新潟大学病院)
- ② 患者からの要望に応じて稼働時間の延長や温度設定の変更ができる旨を規定した「空調マニュアル」を新たに整備(新潟労災病院)

## 2 調査結果 「病院に対する要望をホームページ等で受け付けていない」

### 提言事項

電子メールにより意見・要望を受け付けること  
(新潟大学病院、さいがた医療センター)

### 回答(措置状況)

電子メールによる受付を開始(新潟大学病院)、受付体制の整備後に電子メールによる受付を開始予定(さいがた医療センター)

### ご参考

本年3月26日に上記1、2の事項を各病院に提言したことについて、苦情を寄せられた相談者から、直接、当事務所に対してお礼の電話あり。 (※) 相談者は、話すこと、書くことの双方に支障がある方

3 調査結果 「予約した診療時間から、実際の診療開始までの待ち時間を調査していない」

**提言事項**  
実際の診療開始までの待ち時間について定期的に調査し、一層の短縮に取り組むこと（全5病院）

**回答(措置状況)**  
電子カルテシステム等を利用し、実際の診療開始までの待ち時間を定期的(月1回又は年2回)に調査し、待ち時間短縮に向けて努力(全5病院)

5 調査結果 「入院時に連帯保証人等を確保できない場合の代替措置がない」

**提言事項**  
入院保証金の納入、クレジットカード番号の登録等の代替措置を設けること（新潟大学病院、西新潟中央病院、新潟病院、さいがた医療センター）

**回答(措置状況)**  
① 具体的な代替措置(健康保険限度額適用認定証の提示)を導入(新潟大学病院)  
② 自動口座引落とし、入院保証金の納入、クレジットカード番号登録等の代替措置を検討中(西新潟中央病院、新潟病院、さいがた医療センター)

7 調査結果 「診療記録の開示に関する規程が掲示・周知されていない、開示手数料がバラバラ」

**提言事項**  
① 診療記録の開示に関する規程を院内に掲示すること(全5病院)。開示請求手続や手数料等について幅広く周知すること（西新潟中央病院、新潟病院、さいがた医療センター）  
② 手数料額が実費を勘案した合理的なものとなっているか検証すること(全5病院)

**回答(措置状況)**  
① 診療記録の開示に関する規程を院内に掲示済み(全5病院)  
開示請求手続や手数料等を院内掲示、ホームページで周知(予定を含む)(西新潟中央病院、新潟病院、さいがた医療センター)  
② 検証済み(新潟大学病院)、年1回検証を実施(新潟労災病院)、他の病院を参考に検証予定(西新潟中央病院、新潟病院、さいがた医療センター)



## 措置状況の具体例

- 電子メールによる意見の受付についてホームページで周知（新潟大学病院）

### 病院へのご意見

この度は、新潟大学医歯学総合病院ホームページをご覧いただきありがとうございます。当院では皆様のご意見、ご要望を参考に、今後のさらなるサービス向上に努めてまいりますので、ご意見をお聞かせください。

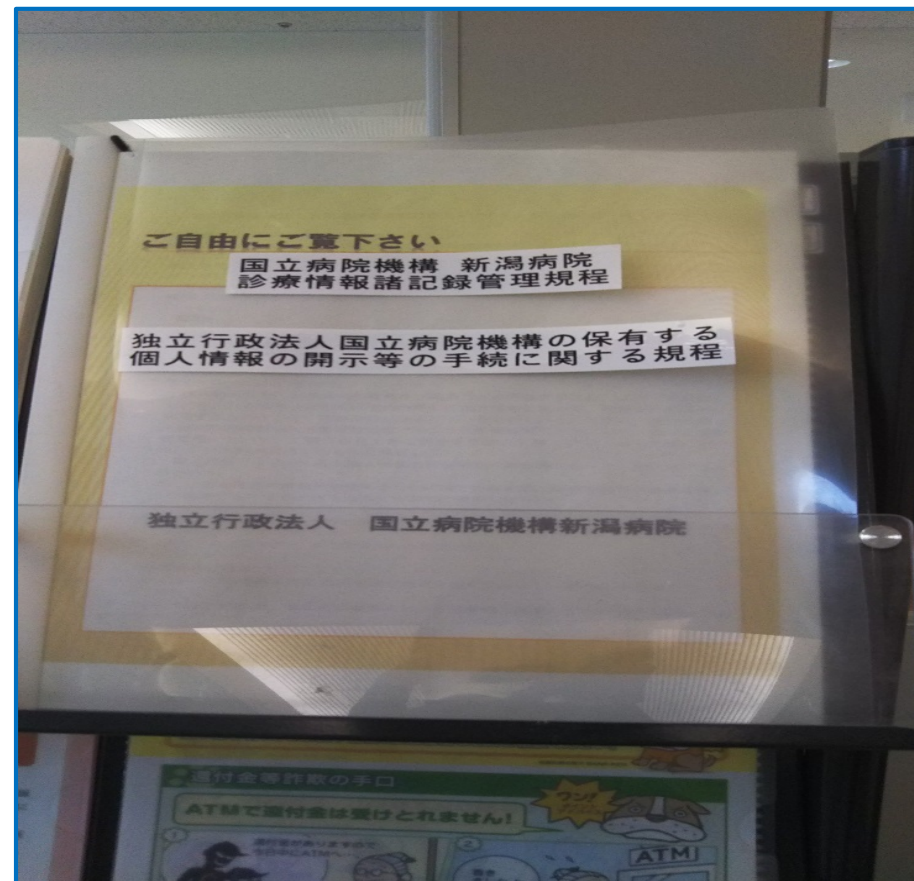
なお、いただいたご意見・ご要望は、貴重なご意見として今後の参考にさせていただきますが、個別の医療内容に関する質問等にはお答えできません。その場合には正式な受診手続きをお取りください。

ご意見は、以下のアドレス宛にメールをお願いいたします。

E-MAIL : goiken (at) cc.niigata-u.ac.jp

※上記メールアドレスは、迷惑メール防止のため一部表記を変更しておりますので、送信する際は (at) を @ に直してください。

- 診療記録の開示に関する規程を院内に掲示（新潟病院）



- このほか、「4 薬の処方せんの使用期間の周知」、「6 病室のテレビ設置事業者を選定する際の利用者負担への配慮」、「9 携帯電話の使用に関するルールの整備、周知」などの提言事項に対する措置状況についても各病院から回答  
→ 別紙参照