

＜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）＞の開始

新潟行政評価事務所は、地域の住民生活に密着した行政上の問題点を取り上げ、行政運営の改善を図るため、「地域計画調査」として、独自に調査を企画、実施しています。

平成30年11月から、標記の調査を開始します。

この調査は、当事務所に申出のあった行政相談を契機とし、新潟県内の独立行政法人及び国立大学法人の病院における患者等利用者向けサービスの提供状況を把握します。

【本件照会先】

新潟行政評価事務所
評価監視官 村上、大槌
行政相談課長 安武
電話：025-282-1112
FAX：025-282-1124

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)

調査の背景・ねらい

- 病院を設置、運営する独立行政法人は、中期計画や年度計画等で、①「本院の課題を検討するとともに、多様な診療時間の設定や待ち時間対策など必要なサービスの改善を行う」(国立病院機構)、②「患者の意向を尊重し、良質で安全な医療を提供する」(労働者健康安全機構)ため、毎年度、「患者満足度調査」等を実施
- 厚生労働省も、全国の医療施設を利用する患者について、受療の状況や受けた医療に対する満足度等の「受療行動調査」を実施

- 平成30年6月下旬～7月中旬の間、新潟県内の独立行政法人等の病院に入院していた国民から、当事務所に対し、行政相談の申出
①病棟の冷房時間の延長、
②病院への意見や要望について、所定の用紙だけでなく、ホームページからも受け付けてほしい。
- 病院は、患者に対して提供される様々なサービスについて、患者のニーズに対応できていないのではないか。

行政相談を契機とし、**外来患者や入院患者の立場**から、新潟県内の独立行政法人及び国立大学法人の病院が提供する**利用者サービスの実態**を調査

患者の方々が安心して、快適に利用できるよう、**貢献**

主な調査項目

- 1 外来患者向けサービス
- 2 入院患者向けサービス
- 3 外来患者、入院患者に共通して提供するサービス

主な調査対象(予定)

国立大学法人新潟大学医歯学総合病院
独立行政法人労働者健康安全機構新潟労災病院
独立行政法人国立病院機構西新潟中央病院、
新潟病院、さいがた医療センター

その他公立病院、民間病院等

調査期間(予定)

平成30年11月
～31年3月