

より一層、患者に配慮したサービスを目指して

平成31年3月26日
新潟行政評価事務所

～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)～

＜調査結果の公表＞

新潟行政評価事務所は、行政相談を契機として、新潟県内の独立行政法人及び国立大学法人の5病院(※1)における患者サービスに関する調査を独自に企画し、実施しました。

【申出要点】①病室の冷房の稼働時間が患者に配慮されていない、②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

調査対象5病院は、これまでも、様々な患者サービスの向上に取り組んでいます。しかし、患者の立場から調査したところ、

1. 実際の予約診療の待ち時間を調査していない
2. 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設けられていない
3. 診療記録の開示手数料が病院によってバラバラ

などの状況がみられました。

調査結果を踏まえ、今後も一層のサービス向上を進めていただくよう、本日、5病院に提言しました。

- (※)1 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、この報道資料で用いた略称)
- 2 これら5病院の調査に関連して、県内の民間・公立の4病院の取組も参考まで調査



【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 稲葉

電話:025-282-1112 FAX:025-282-1124

E-mail: niiga10@soumu.go.jp

○ 病室の冷房の稼働時間が患者に配慮されていない

相談要旨

平成30年6月下旬～7月中旬、入院していた病院では、冷房が終日稼働しておらず、夜間の一定の時間になると止まった。寝苦しく、寝不足となることもあったので、患者に配慮した冷房運転をしてほしい。

主な調査結果

- 24時間稼働…………… 3病院: 西新潟中央病院、新潟病院、さいがた医療センター
- 稼働時間帯を限定… 2病院: 新潟大学病院(※1)、新潟労災病院(※2)

(※1) 原則、6時30分～20時。冷房については、20時の外気温が、①26℃以上の場合は22時まで、②28℃以上の場合は終日

(※2) 原則、冷房は7時30分～20時、暖房は6時30分～22時。責任者又は代替者の判断で稼働時間を延長

提言

療養環境の一層の向上を図るため、冷暖房の稼働時間を24時間とする、又は次の措置が望まれる。

- ① 患者からの要望に応じて稼働時間を延長することやその手続等を具体的に規定(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を整備(新潟大学病院)



○ 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

相談要旨

退院後、冷房運転について病院に要望しようとしたが、その方法が専用用紙への記載か窓口への申立てに限定され、ホームページや電子メールでは受け付けていなかった。私は、話すことや書くことに支障があるため、ホームページ等から要望を伝えられるようにしてほしい。

主な調査結果

- 投書、窓口、電話、郵送、電子メール で受付・・・ 3病院:新潟労災病院、西新潟中央病院、新潟病院
- 投書、窓口、電話、郵送 で受付・・・・・・・・・・・・ 2病院:新潟大学病院、さいがた医療センター

提言

パソコンやスマホが普及し、ニーズ等把握の有効な手段として活用されている状況を踏まえ、電子メールによる意見・要望等の受付が望まれる(新潟大学病院、さいがた医療センター)。



1. 実際の予約診療の待ち時間を調査していない

主な調査結果

- 実際の待ち時間を調査しているが、定期的には実施せず…… 2病院: 西新潟中央病院、新潟病院
 - アンケート調査(※)のみで待ち時間に関する満足度を把握 …… 3病院: 新潟大学病院、新潟労災病院、さいがた医療センター
- <参考> 民間・公立病院では、毎月、実際の待ち時間を調査し、短縮に取り組んでいる例(新潟市民病院)

※ アンケート調査では、待ち時間について「満足」、「不満足」等の選択肢を設定

提言

民間・公立病院の例も参考とし、予約診療の実際の待ち時間を定期的に調査し、一層の短縮に取り組むことが望まれる(全5病院)。



2. 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設けられていない

主な調査結果

調査対象5病院では、入院に当たり、費用の支払いや緊急連絡等のため、連帯保証人等が必要。保証人等を確保できない場合の代替措置が、

- あり・・・ 1病院：新潟労災病院（入院保証金）
- なし・・・ 4病院：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

※ ただし、5病院いずれも、保証人等がない場合や入院保証金を支払えない場合であっても、入院を拒否することはない。

提言

他の病院の取組も参考とし、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が望まれる(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)。

(※) ホームページで、入院申込時にクレジットカードでの支払い申込みをする場合、連帯保証人が不要の旨広報している病院あり(東京大学医学部附属病院、横浜市立市民病院)



3. 診療記録の開示手数料が病院によってバラバラ

制度等

「診療情報の提供等に関する指針」(平成15年、厚生労働省医政局長通知)

医療機関に義務付け。①診療記録の開示に要する費用について、「実費を勘案して合理的であると認められる範囲内の額」、②診療情報の提供に関する規程を整備し、院内掲示を行うなど、患者に対しての周知徹底

主な調査結果

- ① 開示手数料(CD・DVDに複写する場合、税込み)が、病院によってバラバラ。
 - i) 2,160円(2病院:西新潟中央病院、新潟病院)、ii) 2,884円(1病院:新潟大学病院)、iii) 請求者によって3,240円又は5,400円(1病院:新潟労災病院)
 - iv) 未設定(1病院:さいがた医療センター)
 - ② 開示請求手続や手数料等を患者に周知しておらず(3病院:西新潟中央病院、新潟病院、さいがた医療センター)
- <参考> 民間・公立病院では、①CDに複写の手数料が比較的安価(216円)、②開示手続等を院内の掲示板やホームページで広報の例(新潟県厚生農業協同組合連合会新潟医療センター)

主な提言

「診療情報の提供等に関する指針」の趣旨を踏まえ、次の対応が望まれる。

- ① 手数料の額が実費を勘案した合理的なものとなっているか、改めて検証(全5病院)
- ② 開示請求手続や手数料等について幅広く広報を行い、利用者に対して周知(西新潟中央病院、新潟病院、さいがた医療センター)