

(別紙) 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・回答対照表

調査実施時期：平成 30 年 11 月～31 年 3 月

提言年月日：平成 31 年 3 月 26 日

回答年月日：令和元年 7 月 10 日（さいがた医療センター）、7 月 11 日（新潟大学病院、西新潟中央病院、新潟病院）、7 月 12 日（新潟労災病院）

提 言	回 答
<p><b>1 病院における空調の実施状況</b></p> <p>調査対象病院は、療養環境の一層の向上を図るため、病室の冷暖房の稼働時間を 24 時間とする、又は異常な高温時に患者の負担が生じないように、以下のような措置を講じることが望まれる。</p> <p>① 現状のルールのみによって稼働時間を延長するのではなく、患者からの要望を踏まえて稼働時間を柔軟に延長できることやその手続等について具体的に規定すること（新潟大学病院及び新潟労災病院）。</p> <p>② 稼働時間の延長を判断する責任者が不在の場合の代替者をあらかじめ定め、これらの者に患者からの要望が速やかに伝達される態勢を整備すること（新潟大学病院）。</p>	<p><b>(新潟大学病院)</b></p> <p>左記①及び②の提言事項については、患者の負担が生じないように運用ルールの見直しを行うこととした。具体的には、令和元年 5 月 14 日付けで、当院の規程である「医歯学総合病院における病棟冷房運転の運用について」を次のとおり改正し、同日付けで運用している。</p> <p>1 「患者等からの要請があった場合は、運転時間を延長できる」の規定を追加し、患者からの要望を踏まえて稼働時間を延長できることを明文化した。</p> <p>2 患者等からの延長運転の実施依頼については、i) 病院スタッフや管理運営課からメンテナンスセンターに連絡すること、ii) 天候状況等を考慮し、メンテナンスセンターの判断で延長運転が実施できること、iii) 延長運転の実施は終日可能であることの規定を追加し、延長運転を実施する際の手続や伝達態勢を明文化した。</p> <p>なお、病室の冷暖房の稼働時間を 24 時間とすることについては、棟内の主な冷暖房設備は、個別の単独運転ではなく冷温水を棟内各室に循環させる冷温水方式であり、使用の有無にかかわらず冷温水を循環させ続けることから、エネルギー消費における運転コストを鑑みれば、現状では導入が難しいと判断した。</p> <p><b>(新潟労災病院)</b></p> <p>療養環境の一層の向上を図るため、次の措置を講じた。</p> <p>1 左記①の提言事項については、患者の負担が生じないように、令和元年 6 月 25 日までに、患者からの要望を踏まえて稼働時間や設定温度を柔軟に延長できることやその手続等について具体的に規定した「空調マニュアル」を整備し、それに基づいて空調管理を実施する。また、上記「空調マニュアル」に、</p>

提 言	回 答
	<p>稼働時間の延長を判断する責任者が不在の場合の代替者をあらかじめ定めることにより、これらの者に患者からの要望が速やかに伝達される態勢も整備する。</p> <p>2 なお、病室の冷暖房の稼働時間を 24 時間とすることについては、当院空調設備の老朽化により過大な負荷をかけられないこと、設備管理者の勤務体制が 24 時間空調に対応できないこと、の理由から、現状では導入が難しいと判断した。</p>
<p><b>2 意見・要望等の受付、処理方法</b></p> <p>新潟大学病院及びさいがた医療センターは、パーソナルコンピューターやスマートフォンなどインターネットの利用が可能な情報通信機器が普及し、ニーズ等把握の有効な手段として広く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。</p>	<p><b>(新潟大学病院)</b></p> <p>左記の提言事項については、ホームページ上で電子メールによる意見、要望等の受付を、令和元年 6 月末から実施した。</p> <p><b>(さいがた医療センター)</b></p> <p>左記の提言事項については、電子メールによる意見、要望等の受付を行った場合、現在対応を行う人員配置が難しい状況である。回答の遅延等によるサービスの低下を考慮し、現状どおり院内に設置してあるご意見箱の対応とする。</p> <p>なお、受付体制が整った場合には電子メールでの意見、要望等の受付を開始したい。</p>
<p><b>3 予約診療の待ち時間</b></p> <p>調査対象 5 病院は、予約診療の待ち時間について、毎月、電子カルテのシステムを基に実際の状況を把握し、その短縮に努めている民間・公立病院の例も参考とし、既存の電子カルテのシステムの活用等により、定期的に実際の待ち時間を調査し、一層の短縮に取り組むことが望まれる。</p>	<p><b>(新潟大学病院)</b></p> <p>左記の提言事項については、令和元年 6 月の診療データから、電子カルテのシステムを基に、予約時間から診療開始の平均時間を診療科別に算出することとした。同データは、月 1 回、患者サービス向上委員会へ報告し、同委員会から、予約診療の待ち時間短縮に向けた予約時間枠内の患者数の適正化について、各診療科に発信・啓発を行うこととした。</p> <p><b>(新潟労災病院)</b></p> <p>予約診療の待ち時間短縮を図るため、次の措置を講じた。</p> <p>1 月 1 回電子カルテ情報を基に待ち時間調査を行い、現状の把握、要因分析等を医事課で行うこととした。(平成 31 年 4 月調査開始)</p> <p>2 結果等については医事業務委員会で報告し、必要に応じて関連する委員会等に情報提供を行い、改善</p>

提 言	回 答
	<p>に努めることとした。(令和元年6月委員会から)</p> <p>(西新潟中央病院)</p> <p>予約診療の待ち時間について、令和元年8月から、定期的(年2回)に電子カルテの予約時間と実際の診察時間の差異を調査し、引き続き待ち時間短縮に努める。</p> <p>(新潟病院)</p> <p>左記の提言事項については、電子カルテシステムの予約時間と実際の診療時間の差異を定期的に調査し、待ち時間の一層の短縮につとめたい。(調査開始予定時期:令和元年10月、年2回)</p> <p>(さいがた医療センター)</p> <p>左記の提言事項について、予約診療の待ち時間調査を従来実施している満足度調査のほか、医事会計システム及び職員の実測による年2回程度の調査を行うこととする。実施時期は9月及び3月とし、調査結果については随時関係職員にて検証を行う。</p>
<p><b>4 薬の処方せんの使用期間の周知</b></p> <p>新潟労災病院及びさいがた医療センターは、交付する処方せんの使用期間が過ぎて無効となることを防ぐため、特別の事情があると認められる場合には使用期間の延長が可能であることについても周知することが望まれる。</p>	<p>(新潟労災病院)</p> <p>周知のため、次の措置を講じた。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 厚生労働省保険局医療課の掲示例を参考に、特別の事情があると認められる場合には使用期間の延長が可能である旨の案内を院内に掲示して患者に対して周知を行った。(令和元年6月4日)</li> <li>2 医局会において処方せんの使用期間延長について改めて主旨説明を行い、医師に対して周知を行った。</li> </ol> <p>(さいがた医療センター)</p> <p>左記の提言事項について、国立病院機構内の施設の取組を参考とし掲示した。(令和元年7月1日)</p>
<p><b>5 入院申込時における保証人等</b></p> <p>新潟大学病院、西新潟中央病院、新潟病院及びさいがた医療センターは、高齢化社会が進展し、入院の際に連帯保証人等を依頼することが困難</p>	<p>(新潟大学病院)</p> <p>左記の提言事項については、令和元年6月末から、連帯保証人を確保できない場合、健康保険限度額適用認定証等を提示することにより、連帯保証人を不要とすることができることとした。また、令和元年7月までに、「入院のご案内」(冊子並びにホームページ)にその旨を掲載する。</p>

提 言	回 答
<p>な患者等の増加が予想されることから、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。</p>	<p><b>(西新潟中央病院)</b> 西新潟中央病院では、重症心身障害病棟入院患者を中心に自動口座引落としによる診療費の支払を導入している。令和2年3月までに、この支払方法の対象患者の範囲について、連帯保証人等を依頼することが困難な患者等を対象とすることも含め、拡大するよう検討する。</p> <p><b>(新潟病院)</b> 左記の提言事項については、国立病院機構内外の施設の取組も参考としながら、令和2年3月までに、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を検討したい。</p> <p><b>(さいがた医療センター)</b> 左記の提言事項については、国立病院機構内外の施設の取組も参考としながら、令和2年3月までに、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を検討したい。</p>
<p><b>6 テレビ設置事業者の選定の方法等</b></p> <p>さいがた医療センターは、患者の経済的負担に配慮するため、病室のテレビを設置・管理する外部事業者の選定に際して、利用者の料金負担の観点を含めることが望まれる。</p> <p>また、西新潟中央病院は、契約関係文書を適切に管理することが望まれる。</p>	<p><b>(さいがた医療センター)</b> 左記の提言事項については、病室のテレビを設置・管理する外部事業者の選定に際して、次回契約より利用者の料金負担の観点を入札仕様書に含めることとする。</p> <p><b>(西新潟中央病院)</b> 契約時の評価項目に関わる契約書類が見当たらず保管に不備等があったが、更新に関わる契約については覚書を交わしており、契約内容そのものに影響等はない。今後、契約書類等の文書管理を一層徹底することとし、保存期限を遵守し適切に保管するよう担当部署の職員に周知（令和元年2月25日付け別添資料1）するなど再発防止を図った。</p> <p>今後、毎年度末に担当部署職員へ国立病院機構法人文書管理規程及び法人文書ファイル管理簿を周知し適切な文書管理ができるよう職員への意識付けを徹底させ再発防止に努めることとした。</p>
<p><b>7 診療情報提供指針に基づく規程の整備等</b></p> <p>調査対象病院は、診療情報提供指針の趣旨を踏まえ、以下の事項について対応することが望まれ</p>	<p><b>(新潟大学病院)</b> 左記①の提言事項のうち「診療記録の開示に関する規程等を院内に掲示すること」については、令和元年6月に掲示した。</p>

提 言	回 答
<p>る。</p> <p>① 診療記録の開示に関する規程等を院内に掲示すること（5病院）。また、開示請求手続や手数料等についても幅広く広報を行い、利用者に対して周知を図ること（西新潟中央病院、新潟病院及びさいがた医療センター）。</p> <p>② 開示に係る手数料の現在の額が実費を勘案した合理的なものとなっているかについて、改めて検証すること（5病院）。</p> <p>③ 開示に係る申請書の「申請の理由」欄を削除すること（西新潟中央病院）。</p>	<p>左記②の提言事項については、技術料、機器使用料等の積算根拠の検証を行い、現在の額が実費を勘案した合理的なものとなっているものと確認した。</p> <p><b>（新潟労災病院）</b></p> <p>1 「実地調査の際に診療情報提供指針に基づきカルテ等の診療記録の開示について定めている当院の規程を「個人情報保護委員会規程」と説明したが、これは、「新潟労災病院診療情報提供に関する規程」の誤りであった。このため、提言事項①については、この「新潟労災病院診療情報提供に関する規程」を、令和元年6月から院内に掲示し、患者に周知を図った」</p> <p>2 提言事項②については、「病院料金等に係る調査結果について」（平成30年12月12日 県病局第881号）、及び近隣病院との情報を参考に、手数料等の額が合理的となっているかどうか（年1回程度）検証を行う。（令和元年7月予定）</p> <p><b>（西新潟中央病院）</b></p> <p>1 提言事項①については、令和元年4月から、個人情報の開示等にかかる規程を院内に掲示した。また、開示請求手続や手数料等についても、院内掲示をして幅広く広報を行い利用者に対し周知している。</p> <p>2 提言事項②については、令和元年度内に近隣病院等の文書交付手数料を調査し検証することとする。</p> <p>3 提言事項③については、調査時以降、削除し運用している。</p> <p><b>（新潟病院）</b></p> <p>左記の提言事項①については、指針に基づき規程の一部（料金表）を掲示しておりましたが、令和元年7月から診療記録の開示に関する規程（診療情報諸記録等管理規程）一式を院内に掲示することとした。併せてホームページへの掲載も準備する。</p> <p>提言事項②については、開示に係る手数料の現在の額が実費を勘案した合理的なものとなっているか、他施設の状況も参考に、令和元年10月までに検証する。</p> <p><b>（さいがた医療センター）</b></p> <p>左記の提言事項①については、令和元年8月までに診療記録の開示に関する規程を院内に掲示する。また、令和元年8月までにはホームページに掲載するよう準備中である。</p> <p>提言事項②については、開示に係る手数料の現在の額が実費を勘案した合理的なものとなっているか、</p>

提 言	回 答
<p><b>8 法律に基づく開示</b></p> <p>調査対象5病院は、患者本人及び法定代理人から各病院が定める上記アの規程等に基づく診療記録の開示請求があった場合、患者等における選択の幅が広がるよう、①開示請求を行える者の範囲の違い、②手数料額の違い、③開示・不開示の判断後の救済手続の違いなど制度間の相違を踏まえつつ、独立行政法人等個人情報保護法に基づく開示請求制度についても、丁寧に教示することが望まれる。</p>	<p>令和元年10月までに、他施設の状態も参考に検証する。</p> <p><b>(新潟大学病院)</b></p> <p>左記の提言事項については、令和元年6月末から以下のとおり対応した。</p> <p>① 院内に設置されている掲示板に、新潟大学医歯学総合病院診療記録開示要項に基づく開示（以下「診療記録の開示」という。）及び国立大学法人新潟大学が保有する個人情報等実施規程に基づく開示（以下「保有個人情報の開示」という。）の二方法による開示があること及び詳細については窓口にお問い合わせで欲しい旨を掲載する。</p> <p>② 本院ホームページの「診療情報の開示」の頁に、本学ホームページの「保有個人情報の開示」（個人情報保護窓口）のページをリンクする。</p> <p>③ 本院窓口の開示請求に係る問い合わせがあった場合には、各開示方法について、①開示請求を行える者の範囲の違い、②手数料額の違い、③開示・不開示の判断後の救済手続の違いなどを説明する。</p> <p><b>(新潟労災病院)</b></p> <p>独立行政法人等個人情報保護法に基づく開示請求を行うことが可能なことを教示するために、次の策を講じた。</p> <p>1 これまでは、カルテ等の診療記録の開示請求については、当院が定める「新潟労災病院診療情報提供に関する規程」のみにより運用してきたところであるが、令和元年6月から、患者本人及び法定代理人に限っては、独立行政法人等個人情報保護法に基づく開示請求を行うことも可能なことを院内に掲示し（又は開示請求者に説明し）、周知を図ることとした。また、開示請求があった際には、開示請求を行える者の範囲の違い、手数料額の違い、開示・不開示の判断後の救済手続の違いなど制度間の相違についても丁寧に説明することとした。</p> <p>2 上記について、「診療記録の開示に要する料金のご案内」に追記し、院内掲示を行う。（令和元年6月）</p> <p><b>(西新潟中央病院)</b></p> <p>令和元年10月から、患者本人及び法定代理人から診療記録の開示請求があった場合、独立行政法人等個人情報保護法に基づく開示請求も可能なことを説明及び院内掲示することとする。その際には、①開示</p>

提 言	回 答
	<p>請求を行える者の範囲の違い、②手数料額の違い、③開示・不開示の判断後の救済手続の違いなど制度間の相違について丁寧に説明及び院内掲示することとする。</p> <p><b>(新潟病院)</b></p> <p>左記提言事項について、患者本人及び法定代理人から診療記録の開示請求があった場合、独立行政法人等個人情報保護法に基づく開示請求も可能なことを、令和元年7月までに院内へ掲示する予定である。また、開示請求があった際には、開示請求を行える者の範囲の違い、手数料額の違い、独立行政法人等個人情報保護法に基づく開示請求については、部分開示、不開示決定となった場合に、行政不服審査法に基づき、審査請求することが可能であることなど、判断後の救済手続の違いなど制度間の相違について丁寧に教示していく。</p> <p><b>(さいがた医療センター)</b></p> <p>左記提言事項について、患者本人及び法定代理人から診療記録の開示請求があった場合、独立行政法人等個人情報保護法に基づく開示請求も可能なことを、令和元年8月までに院内へ掲示する予定である。また、開示請求があった際には、開示請求を行える者の範囲の違い、手数料額の違い、独立行政法人等個人情報保護法に基づく開示請求については、部分開示、不開示決定となった場合に、行政不服審査法の規定により審査請求することが可能であることなど、判断後の救済手続の違いなど制度間の相違について丁寧に教示していく。</p>
<p><b>9 携帯電話の使用</b></p> <p>調査対象病院は、携帯電話使用指針の趣旨を踏まえ、以下の事項について対応することが望まれる。</p> <p>① 携帯電話の使用の可否に係るエリアを指定すること（さいがた医療センター）。</p> <p>② 使用禁止（電源 OFF）、通話禁止（Web 等使用可）といったエリアの指定について検討するこ</p>	<p><b>(西新潟中央病院)</b></p> <p>提言事項②及び③については、以下のとおり措置する。</p> <p>1 病棟での使用の可否については、現在、入院時にお渡ししているパンフレット「入院のご案内」において携帯の使用については中央廊下でのみ使用可能としており病棟の使用については言及していない。実情は医療機器と干渉する心配もないため、プライバシーや他の患者さんの迷惑にならないように使用を許可している。病院パンフレット等により院内全域で他の患者さん等へのご迷惑にならない範囲で使用可能区域を検討している。例えば、</p> <p>① 通話、WEB 共使用可能区域（病院外来ホール、中央廊下、個室病室（重傷者室を除く）、食堂、売店</p>

提 言	回 答
<p>と（西新潟中央病院及び新潟病院）。</p> <p>③ 携帯電話の使用に係るルールについて、院内への掲示、パンフレットやホームページへの記載など利用者に分かりやすい方法（図示等）で広報すること（西新潟中央病院、新潟病院及びさいがた医療センター）。</p>	<p>前ラウンジ)</p> <p>② WEBのみ使用可能区域（①の他、多人床室（重傷者室を除く）</p> <p>2 携帯電話の使用可能なエリアについては、1で検討した使用可能な区域を決定後、令和元年内に、分かりやすく院内掲示、パンフレット、ホームページにてご利用になる方々に広報する予定である。</p> <p><b>（新潟病院）</b></p> <p>左記提言事項②、③について、スマートフォン・携帯電話等の使用エリアの指定、使用方法に係るルール等については、令和元年8月までに、パンフレット（ご案内含む）、院内に掲示、ホームページ等で広報する予定である。</p> <p><b>（さいがた医療センター）</b></p> <p>左記提言事項①については、令和元年10月から、病棟廊下、病棟食堂、個室病室、中央廊下、正面玄関公衆電話エリアを通話可能エリアとし、診察室、個室以外の病室は通話禁止エリアとする。</p> <p>提言事項③については、令和元年10月までに、院内の見やすい場所に掲示を行うとともに、ホームページにも掲載するよう作業を進めていく。</p>

以上