

患者さんの苦情対応や相談の現場

病院運営にとって、患者さんからの意見や苦情などは貴重な情報である。患者さんと接する機会の多い窓口や医療スタッフをはじめ、病院ではその声に向き合って問題解決を模索している。現場の取り組みや苦悩取材した。

8割が「満足」 ジレンマ抱える問題も

「おはようございます。大学病院は初めてですか？こちらにご記入をお願いします」。総合受付のスタッフが笑顔で患者さんを迎える。毎朝、患者さんの受診受付で混乱する玄関付近にはスタッフ4、5人が常駐。総合受付のブースを中心に有機的に動く。エントランス付近で財布を広げて診察券を探している患者さんを見掛ければ「再受診ですか？」と声を掛けて、再来受付の機械へと誘導する。車いすの患者さんを病院ボランティアから引き継げば、快く受付を補助する。患者さんの動きに気を配っている。

総合受付には事務職員のほかに、定年退職した看護師がシニアスタッフとして関わる。病院の初診患者の診察受付だけでなく、薬の服用のこと、駐車場の問題など寄せられる相談はさまざま。病院や医療に精通したエキスパートでなければ務まらない重要な仕事である。

長崎大学病院は平成21年から年1回、患者満足度調査を実施。本年度は昨年10月の患者さん899人を対象にアンケートで調査した。

調査結果によると、外来、入院ともに合わせて「満足している」と回答した患者さんは約8割に上った。意見の中には医療技術に対して満足しているという声が多くみられ、他病院ではできない高度医療や検査などを提供できる大学病院だからこそ技術を評価されていることを示唆する。また本院では看護補助者の導入や病院ボランティアが患者さんとのコミュニケーションに関わっているため、入院時の接遇には好印象を持っている患者さんの意見が多くみられた。

しかし不満もある。病状説明について「不満に思っている」患者さんは入院では5%、外来では10%程度ある。全体の不満の第3位である。病状説明を丁寧に分かりやすくしてほしいという意見もある。本院の外来患者数をみると、1日平均のべ1200人以上が来院している。限られた医療スタッフ数で外来患者の対応に追われているのが現状である。一方で、「待ち時間が長い」（不満第2位）という意見も毎回上位にある。これらのジレンマを抱えながら、本院では採血検査時間の調整など根本的なシステムの改善も図っているが、患者さんへの周知が難しく、必ずしも効果を上げていない。

患者さんの意見を病院運営に活かそうと、本院は意見箱を設置して声を拾い続けてきた。意見が形になったものもある。昨秋、身体の不自由な障害者用の駐車場を整理した。タクシーの乗降と車の駐車が混在して、人身事故の危険性が懸念されていたからである。なるべく身体の不自由な患者さんの車両を優先的に駐車できるよう、誘導員が車を整理している。限られたスペースの中で安全に患者さんたちを誘導したり、車いすを持ち出したりして、患者さんの乗り降りをサポートしている。誘導員のほかに病院ボランティアも共に協力して「朝の混雑でごった返す玄関前を、なるべく患者さんが安全に使いやすいように」と細心の注意を払っている。

すると「タクシー乗り場が遠くなった」というまた別の不満も聞こえるようになった。1つを解決すると、また別の問題が浮上する。ジレンマが付きまとう。

総合案内で患者さんに対応するスタッフ



【整理前の歩行困難者用駐車場の様子】



【整理後の歩行困難者用駐車場の様子】



苦情解決の鍵はコミュニケーション

患者満足度調査の意見ランキングをみると、外来、入院ともに1位は駐車場の渋滞。駐車場の問題は斜面地に広がる長崎大学病院にとって、長年の懸案である。敷地は傾斜地で、物理的に新たに駐車場を建設できる土地はほぼないに等しい。仮に新たな駐車場を建設するとしても、患者さんの病院玄関までのアクセスや莫大な建設費、高層の駐車場建設に伴う近隣住民の生活への影響を考えると、容易に一步を踏み出せないのが現実である。こうした声は意見箱検討会やほかの委員会でもいつも議題に上がっている。

本院は駐車場問題の解決を目指して、これまでに長崎バスの協力の下、院内乗り入れバス(愛称「元気くん」)や無料シャトル便を導入した。しかし病院の再開発計画に伴う工事と相まって、ルート変更を余儀なくされたため、患者さんにとって利用しづらい状況をつくり出してしまった。患者さんからは依然として「シャトル便の本数を増やしてほしい」「運行時間を延長してほしい」とニーズは高い。

現代社会の中で、企業がお客様相談などを貴重な提言と受け止めて、運営や経営にその声を活かそうと

する姿勢がみられる。コーポレート・コミュニケーションという考え方である。1970年代のアメリカで社会と企業の摩擦を緩和しようと模索されてきた。

本院では患者さんの相談などに対応する部署として医療支援課がある。課長以下6名で対応にあたっている。約5年にわたって患者さんの声に耳を傾けてきた医療支援課の高谷健課長補佐は患者さんとのトラブルはほんのわずかなボタンの掛け違いだと指摘する。「多くはコミュニケーション不足だと思う。患者さんが抱える小さな不満が次第に大きくなっていく」。高谷補佐は「多くの苦情は誤解から始まる。病院側がちゃんと正面から向き合って話を聞いていくと、誤解が解けることがある」とコミュニケーションの重要性を強調する。

増崎英明病院長は「病院の経営については、本院は一定の形ができている。まだまだ足りないのは病院の運営に関わる分野。患者さんの苦情対応やコミュニケーションをテーマにした部分は病院にとって非常に大切なところ。本年度はさらに強化していきたい」と意欲を見せる。