

## 事業実績（平成30年度）

### 事例4 受付窓口での患者対応に困る

起案側：放射線 関連側：各部門の窓口

#### 改善前

放射線部の受付窓口で  
患者さんの質問等に対し、  
案内に時間がかかる場合がある



#### 改善後

患者・家族などからの  
問い合わせ対応部署  
を作成し各科窓口を設置

##### 【内容】

- ・問い合わせに対応する部署名および内線番号
  - ・電話で対応して良い事項および本人確認方法
- ※今後こちらを活用し、効果について検証予定

部署名	内線番号	対応事項	本人確認方法
放射線科	1234	検査予約、結果確認	本人確認カード
内科	2345	診察予約、処方箋	本人確認カード
外科	3456	手術予約、術前検査	本人確認カード
小児科	4567	診察予約、処方箋	本人確認カード
産婦人科	5678	産前産後ケア、予約	本人確認カード
皮膚科	6789	診察予約、処方箋	本人確認カード
泌尿科	7890	診察予約、処方箋	本人確認カード
眼科	8901	診察予約、処方箋	本人確認カード
耳鼻科	9012	診察予約、処方箋	本人確認カード
歯科	0123	診察予約、処方箋	本人確認カード

#### 効果

患者の各窓口で統一した対応ができる。  
患者の対応が早くなり、患者満足につながる。

#### 費用

なし。

### 事例9 待ち時間の不満への対応

起案側：看護師

関連側：薬剤部、医事課、医師

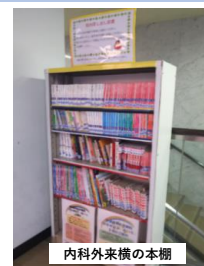
#### 改善前

待ち時間が長い時に少しでも  
患者の不満解消に  
つながるようなことが  
あると良いが・・・



#### 改善後

視点を変えて、  
待ち時間を  
快適に過ごせる方法として  
本棚を設置した。  
患者さんが活用されています。



内科外来候の本棚

※運用・管理は入院支援室が実施

#### 効果

患者の不満が軽減。

#### 費用

なし。