

☆ご意見箱に寄せられたご意見（令和7年6月分）

【ご意見】

再診受付方法の改善についてのご意見（別紙）

【回答】

ご意見を頂き、有難うございました。

現在、再診受付機については、月初めの保険証確認を済まされた方のみ、受付できるようになっております。朝は再診受付機が動き始める前から、順番待ちで並んでいる方が多くおられるため、保険証の確認が済んでいる方も、まだの方も、順番にお並び頂いて、受付をしております。

朝一番の順番待ちの方が皆さん受付を済まされた後は、月に2度目の来院の方は、そのまま再診受付機を通して頂くようにご案内しております。

また、マイナンバーカードの読み取り機能を付けた再診受付機の導入も検討しております。よりスムーズに受付できるように、頂いたご意見をもとに引き続き検討して参ります。

静岡医療センターへの意見書

病院受付業務のシステム変更について

令和7年5月分に寄せられた、以下内容の意見に関連し、意見を述べさせていただきます。

【ご意見】…令和7年5月分

・受付のシステム変更の意味が分からない。
・月に2回以上の受診の方のほうが少ないのに時間をとるだけ。

【回答】

診療報酬の適正な内容での請求の為に、毎月最初の受診日には、保険証を確認後、診療受付をさせて頂く運用となっております。

朝の最初の時間帯は、お待ち頂いてる方が多いため、列に並んで頂き、保険証の確認と受付を順番に対応しておりますので、ご了承頂けますよう、お願いいたします。
出来る限りスムーズに受付、診察が出来るよう、検討して参ります。

上記、病院側【回答】

診療報酬の適正な内容での請求の為に、毎月最初の受診日には、保険証確認後に診療受付をさせて頂く運用となっております。についてですが、ご意見者の主旨としては、

- ① 受付システムの変更の意味が分からない。
- ② 月に2回以上の受診の方のほうが少ないのに時間をとるだけ。

先ず…①については、再診(予約取得者)の場合、保険証の確認後に診療受付を行う運用に対して、非効率(朝の最初の時間帯の再診者渋滞)な業務実態は、改善を図る様に検討をお願いしたいと言う主旨を含んだ意見だと思われま

す。又、②について、同月内に受診(月に2回以上)した場合においても、保険証の提示→病院側確認後に診療受付を実施している事が、非効率(朝の最初の時間帯の再診者渋滞)に繋がっている業務実態なので、改善を図る様に…検討をお願いしたいと言う主旨を含んだ意見だと思われま

その点を踏まえ、病院側【回答】では…ご意見者の、①及び②に対し、以下内容…

診療報酬の適正な内容での請求の為に、毎月最初の受診日には、保険証を確認後、診療受付をさせて頂く運用となっております。

朝の最初の時間帯は、お待ち頂いてる方が多いため、列に並んで頂き、保険証の確認と受付を順番に対応しておりますので、ご了承頂けますよう、お願いいたします。
出来る限りスムーズに受付、診察が出来る様、検討して参ります。→との回答となっておりますが…

ご意見者の主旨(思い)にマッチしていない回答と申しますか…診療報酬の適正な内容での請求の為に、毎月最初の受診日には保険証を確認後、診療受付をさせて頂く運用…との説明→ご意見者は再診(予約取得者)の場合、先に保険証確認→その後に診療受付する事が、非効率(朝の最初の時間帯の再診者渋滞)な業務実態なので、病院側回答→毎月最初の受診日には、保険証確認後、診療受付の順…論法は、回答として成立していないのではないのでしょうか？

勿論、毎月最初の保険証確認は、病院側として当然必要な業務(診療報酬の適正な内容請求)に、異論はありません。

では何故、①保険証確認後→②診療受付の順…運用をしなければならないのでしょうか？

この病院側の回答を読み解くと、同月内に受診(月に2回以上)した場合、朝の最初の時間帯を過ぎ、受付待ちの患者が居ない様な場合(時間)には、今迄の様な、保険証の確認をせず受付(受付機に診察券挿入)出来るかと捉える事も出来ませんが、その様な認識…理解でよろしいのでしょうか？

それとも、現在…「医療現場の働き方改革」の一貫、或いは「電子カルテ更新」より取り組みを始めた業務(システム変更)なので、同月内に受診(月に2回以上)する場合でも…

① 保険証確認→②受付(受付機に診察券挿入)の順番は、今後も守り続けて行くのでしょうか？

実は私も、先日…朝の最初の時間帯でしたが、同月内に受診(月に2回以上)した際(間隔1日空けて連続受診)に、現在も病院側で取り組んでいる、①保険証確認→②受付(受付機に診察券挿入)の順番としている事については、非効率(業務の無駄)な事を、いつまで実施しているのか…と感じた一人です。

朝の最初の時間帯でも、同月内に受診(月に2回以上)した場合には、①保険証確認を省略し、②受付(受付機に診察券挿入)出来る様に、考えて頂ければ有難いですが…

その様な対応が、今後も改善が出来ない(受付順番担保)のであれば、現在における、マイナ保険証での受診者対応窓口が8時30分～開始をされている、一方で…保険証確認窓口は8時15分～対応開始されている事での不公平(不平等)感→マイナ保険証対応者の受付順番が遅くなる事については、公平性が担保出来る様…早急に改善を図ってもらえればと思っています。

① 保険証の確認→②受付(受付機に診察券挿入)の順番を担保するならば、①保険証確認窓口に、マイナ保険証対応機器を設置、或いはその逆の視点で、マイナ保険証窓口に保険証確認窓口を設置し、受付順番の公平(平等)性を担保…守らなければならないと考えます。

Series(直列)に受付業務を行う事、すなわち一つの拠点で保険証確認(マイナ保険証含む)を行える事が、病院側の本来あるべき姿です。

保険証確認の窓口とマイナ保険証窓口の開始時間の相違も、現在…「医療現場の働き方改革」の一貫、或いは「電子カルテ更新」より、取り組みを始めた業務(システム変更)において、不公平…致し方ない→患者への理解継続を求める事は、

◆静岡医療センターの病院理念【基本方針】

①患者さまに寄り添う医療を行います。

②健康科学を発展させ、その進歩に貢献し、正しい知識、技術、心構えを教え伝えます。

③地域医療機関と連携を推進し、地域医療に貢献します。

④良質な医療を提供できる基盤となる健全運営に努めます。

としての、①患者さまに寄り添う医療を行います、及び

④良質な医療を提供できる基盤となる健全運営に努めます

において…現状不公平(不平等)な業務実態の継続放置は、

①患者さまに寄り添っていない、又 ④良質と健全の対義語

⇒悪質な医療提供、不健全な病院運営をしているに繋がる

行為と考えます。

今回、私も建設的な意見として、色々思う所を実直に述べさせて頂きました。

「建設的な意見」とは、単なる意見、ないしは批判とは異なり、物事をより良くしようと、改善の為の具体的な道筋を示しつつ、自分の意見を述べる事を意味しています。なので、以下に…私が考える改善策を記載させていただきます。

【受診の流れ】

◆再診(予約取得者)の場合

① . 例えば、7時30分～診療受付(受付機に診察券挿入)開始…《効果▼》

▼再診(予約取得済み)者の受付順番は、不公平(不平等)感無く…担保される。

▼朝の最初の時間帯での再診者渋滞は、解消される。

② . ①診療受付後は、現状の保険証確認窓口…8時15分～マイナ保険証対応窓口…8時30分～、開始時間の相違、

及び2拠点で実施をされているが、例えば…仮にマイナ

保険証対応窓口で保険証確認窓口を集約(一本化)させ、

一拠点で業務を行う運用→開始時間については、現行の

8時15分～それとも8時30分～にするか?… 或いは、

① 診療受付開始時間(7時30分～)に近づけた8時00分～開始とするか?…

色々な案はあると思いますが、結局…医療現場の働き方改革等より、開始時間を早めたりする事は難しいので

あれば、一拠点で実施したとしても、朝の最初の時間帯で保険証確認(マイナ保険証含む)することでの、再診者の渋滞は…回避されないと考えます。

よって、保険証確認(マイナ保険証含む)業務は、各診療科窓口で【診療科受付】→現行8時30分～開始している?…と共に実施する。

※各診療科にマイナ保険証の読み取り機器を設置するコストは、掛かってしまうのですが…莫大な費用→設置不可能な金額では無いと思っています。

《効果▼》

▼①例えば、7時30分～診療受付(受付機に診察券挿入)後に、再診者は診療開始時間…9時00分～の前に、それぞれの検査項目を受けることが出来ます。

※各検査場所の開始時間は、現在8時30分～となっていると思いますが、検査受付時間は、現状の保険証確認窓口…8時15分～に同調させているか?分かりません。一番渋滞発生する…採血・採尿検査場所に、再診受付の書類ファイル…提出トレーを設置(全ての検査箇所)し、再診者は先着順でトレーに書類提出→検査受付開始(8時15分～?)より、職員が再診者呼び出し(本人確認含む)→検査受付番号を発行すれば、再診者の渋滞も回避出来ると考えます。

③. 再診者の診療前検査終了後、各診療科窓口で【診療科受付】→その際に、保険証の提示確認を行う。

《効果▼》

▼既に…現状で各診療受付窓口に、診療後の会計業務迄…担う仕組みに移行している為、今も1階で実施している保険証確認(マイナ保険証含む)業務を、各診療科で実施する事は、十分可能であると考えておりますし、朝の最初の時間帯での再診者渋滞(対応職員多数配置含む)…異様な光景は、回避が出来る(見せずに済む)と思います。

▼病院職員の適正な人員配置も、今後…改善が実現出来れば、今以上に…効率的な適材適所の配置見直しも可能であると考えます。

私から、今回この様な改善提案を述べさせて頂きましたが病院側全ての関係者より、現行の仕組みや取り組みに問題提起…疑問や異論を唱え、業務の改善を図る意欲を持つ…優秀な人材が、多数居ることに期待しています。

改善は、何故?何故?何故?の繰り返しであると言われて

います。

何故…現在こんな事になっている(なった)のか?

問題・課題の本質(原因・要因)はどこにあるのか?

その問題・課題の解決出来ないのは何故なのか?…etc。

ご検討・ご回答の程…宜しくお願い致します。

以上