

Q1 次のメモは、外来に寄せられた入院患者からのクレーム報告とそれに対応する形で外来内で確認した事項、および再発防止で検討した項目です。これらの情報を利用して、「阿久根病院外来主任」であるあなたが、相手先に謝罪文を作成することになりました。別の原稿用紙に、600字以上、1000字以内で作成してください（段落替えなどは自由に）。

クレーム報告

○月×日 午後4時半 ごろ来院された吉田さん（60代、女性）

高熱による体調不良を訴えて受診されたが、外来が混雑しており、また外来スタッフが聞き取りをした後、診察までに2時間を要した。その際に椅子に座っていたが、スタッフも声かけをすることなく、診察・会計後、そのまま戻られた。

○月×+3日 病院宛に封書が届く。吉田さんからの手紙で、

（1）2時間も待たされたのに、声かけ一つなかった。

（2）具合が悪い様子だったのに、もう少し落ち着いて過ごせないのかといった内容であった。

すぐに電話で事務長が謝罪を行ったが、改めて○月×+5日付で書面で謝罪の文章を作成することになった。

院内で聞き取り・確認した事項

（A）外来ナースが、聞き取り時に「もし体調が悪ければ教えてください」と確認しているが返答はなかった。

（B）当日はインフルエンザの流行もあり、外来はかなり混乱していた。

（C）以前も似たようなクレームが来たことがあったが、各自の裁量に任せていたため、統一した確認事項が設定されていなかった。

再発防止として検討した事項

（あ）混雑している場合、受付の際におおよその待ち時間を伝える。

（い）待機を希望される場合などは、銀行などのように「待機カード」を用意して、外出したり車で待つことが可能とする。

（う）気分が優れない場合、空きベッドで休めることを問診時に確認する。また患者の意思確認をする。