

特に今週 11/18(月)～20(水)にかけ、当院ホームページ上の混雑予想表示に起因して、患者様の誤解や不信感を招く要素がありました。

以下、補足説明として、誤解や不信感を招いていると推定される箇所について、当方の業務手順に起因する理由をご説明いたします。

混雑実績が当初は全体的に空いている (◆◇) 表示だったが、ある時点 (午前終了段階など) に急に◎続きが変わった。



後の時間帯のご来院を誘発するため、実際 (◎続き) と異なるフェイク情報 (◆◇) を故意に流していたのでは? と疑われる

過日、午前の混雑実績がこのように変動したことで、午後にご来院が極端に少なくなる日があり、閉院後の理由分析で突き止めたものです。

後から◆◇→◎に変わる原因は、以下のようなものが挙げられます。:

- (例1) 診療時間中の確認時に検査担当職員の手が空いていると判断したが、実は次の処置の準備等で手がずっと塞がっていた。
- (例2) 診療時間中の確認時に院長の診察が空いていると判断したが、実は次の方の診察のための文献調査等を綿密に行っていた。

これらは、原則として診療終了後の業務記録の照合等から判明します。
(毎診療日とも、終了後に1~数時間かけて細部まで照合・解析し、診療進行状況の記録を細部まで仕上げた上で混雑実績に反映)

上述のような疑念を抱かれぬよう、最近はこのような急な表示変動ができるだけ起きないように配慮・工夫してはありました。

ですが、11月に入り、新たな様々な取組みを進める中で、その対策を怠る形になっていた面は否めません。その点をお詫びいたします。

また、新着情報を宣伝的にお伝えした直後に、上述の急な変動や連続押し (◎続き) があると、より一層不信感を招きやすいようです。
(直近の日の実績や記録を照合して、改めて判明)

これらを踏まえて、当面以下の対策を講じます。:

- 新たな取組みの時間を減らし、過日の対策を怠らず確実に実施
- 宣伝的な新着情報の発信は当面見合わせる
- 混雑 (◎続き) が発生した場合、twitter 等でより一層こまめに状況をお伝えし、患者様の無用な不安感を招かないようにする

新たな取組みの一環として、情報の精度・定時性向上のため、混雑予想や twitter の自動表示化 (AI 導入) を計画中です。

ですが、ひとまずは現状の中で最大限の努力を重ねてまいります。今回の事象に良く学び、より良い医療のためさらに邁進いたします。