

**第3期市立川崎病院
モニター会議（第3回）**

モ ニ タ ー		実 施 機 関・事 務 局
出 席 者	鈴木 真（川崎区医師会会長）	【実施機関】 川崎病院 担当理事 番場 正博（議長） 副院長 宮川 俊一 副院長 綱嶋 たかえ 庶務課長 勝野 隆 医事課課長補佐 吉村 元秀（医事課長代理） 地域医療部担当部長 林 徳厚 地域医療部担当課長 藤岡 亮太 病院局 総務部担当部長 長谷川 幸雄 経営企画室担当課長 関 広文 【事務局】 川崎病院 庶務課庶務係 菅沼 富久生 <div style="text-align: right;">職員 計10人</div>
	大場 芳彦（境町町会会長）	
片野 和子（公募）		
田中 壽美江（公募）		
モニター 計4人		
開催日時	平成29年2月24日（金）午後1時30分から午後2時45分まで	
開催場所	市立川崎病院 4階会議室	
議題	1 報告事項 （1）第3期市立川崎病院モニター会議（第2回）議事録【資料1】 （2）平成28年度患者満足度調査の結果・報告書【資料2】 【資料3】 （3）モニターからの提案・意見に対する対応状況【資料4】 【資料5】 【資料6】 （4）平成29年度市立川崎病院新規事業案【資料7】	
傍聴者数	0人	

菅沼職員 本日は、お忙しい中、お集まりいただきありがとうございます。定刻となりましたので始めさせていただきます。私は、当院事務局庶務課の菅沼でございます。どうぞよろしくお願いいたします。進行に入る前に、事務連絡をさせていただきます。

携帯電話・院内PHSは電源を切るかマナーモードに設定してください。

記録のために写真を撮影させていただきますので、予めご了承ください。

続きまして、お手元の資料の確認をお願いいたします。名簿、座席表、次第、右肩についております資料番号1から7までございますので、不備等がございましたらお声かけください。

本日、かわさき南部訪問看護ステーション所長の最上様は、欠席のご連絡をいただいています。また、本日もオブザーバーとして地域医療部の林担当部長が出席しておりますのでよろしくお願いいたします。

開催にあたりまして議長の番場担当理事よりご挨拶させていただきます。

番場担当理事 委員の皆様、お寒い中また、ご多忙の折、お集まりいただきありがとうございます。第3期市立川崎病院モニター会議（第3回）を開催させていただきますので、よろしくお願いいたします。議題に入る前に、会議の公開について委員の皆様にお諮りいたします。川崎市では「川崎市審議会等の会議の公開に関する条例」に基づき、このような会議は原則として公開することとなっております。非公開の事由となる個人情報や企業機密にかかわる事項はないとの事務局からの説明ですので、本日の会議についても公開といたします。

次に、会議の公開決定に伴い、本日の委員会に係る傍聴希望者について、事務局から報告をお願いします。

菅沼職員 傍聴希望者は、いらっしゃいません。

番場担当理事 傍聴希望者はいらっしゃらないようなので、このまま進行させていただきます。それでは、次第にしたがいまして進めさせていただきます。

1 報告事項

勝野課長 第3期市立川崎病院モニター会議（第2回）議事録につきまして、【資料1】をご覧ください。平成28年9月29日（木）に行われた、第3期モニター会議（第2回）の内容となっております。内容につきましては各出席者に事前にお配りし、ご確認いただいております。当院ホームページにて掲載等させていただいておりますので、ご了解いただければと思っております。

番場担当理事 ご覧になっていただき、不都合や不備がございましたら、事務局にご連絡いただければと思いますのでよろしくお願いいたします。

吉村課長補佐 医事課の吉村でございます。平成28年度患者満足度調査結果について及び平成28年度患者満足度調査報告書につきまして、【資料2・3】をご覧ください。当院では患者さんの満足度向上の為、外来患者さん・入院患者さんを対象にしたアンケートを実施しております。本年度のアンケート内容は【資料3】のP133以降にあり、調査項目は平成27年度とほぼ同様の内容となっております。総合評価項目として、サービスに対する患者の信頼度

と愛着度を測ることから、「またこの病院を利用したいですか」という再利用意向と「この病院を知人に紹介したいと思いますか」という紹介意向が追加されております。

説明はこの報告書を抜粋した【資料2】にて進めたいと思います。

2. 調査方法については、外来と入院の患者さんに調査票をお配りし、ご記入後、院内設置の回収箱にて回収いたしました。

3. 調査項目については、概ね5段階評価でご回答いただきました。

4. 調査概要については、外来は7月11日・12日に400名、入院は7月11日～8月5日にかけて450名にお願いし、結果外来291名、入院378名の方からご提出いただきました。

5. 回答者属性については、前年度とほぼ同様でした。

6. 病院のポジション（総合満足度）については、前年度との比較も他調査との比較も外来が低くなっており、外来に課題がある可能性が示されています。

7. 再利用意向調査については、外来も入院も「また来院したい」という意向が、満足度を上回っている状態でした。

8. 来院目的については、外来は前年度とほぼ同様の結果であり、上位1～3位がそれぞれ30%を超えています。入院は外来と同じく、病院の性質上の理由から来院する傾向が見受けられます。

9. 外来改善優先度（【資料3】P14～17）については、アンケートの分析により当院の患者満足度上の弱みと強みを明確化し、優先的に対処すべき課題の抽出を行ったものです。改善点のランキングの上位には、設備や待ち時間に関する項目が上がっております。ランキングの下位には、職員に関する項目が多くを占めています。

11. 待ち時間については、詳しくは【資料3】P21～25に記載されています。

12. 全体的な評価（【資料3】P29）については、昨年度同様身近な総合病院としての立ち位置を強みとし、市民サービスを構築することが、満足度向上に不可欠です。

・外来については、総合満足度は前年度から下がっており、かつ再利用意向や紹介意向においても、他調査に比べてスコアが低い状況にあります。

・今後の展開（【資料3】P32～34）については、関係部署にて対策を3つに絞りました。

①待ち時間不満の改善関係として：

Wi-Fi 設備の周知や外来モニターのコンテンツ充実

②窓口や案内の改善関係として：

サインの配置、デザインの変更、窓口連携

③くつろげる場所、スペースのゆとり改善関係として：

待合スペースのレイアウト、備品変更

番場担当理事 待ち時間については以前の会議にてご指摘を受けた点ですが、残念ながら改善には至っていません。対策については、待ち時間の有効利用面であり、待ち時間を短くする方策ではなく残念ではありますが、待ち時間の短縮についてはハード・ソフト面共に難しいようでありご理解いただければと思います。

片野モニター 随分改善していただいている印象です。

田中モニター 新しい院内の案内図面（1～3階）を見ながら院内を回ってみたのですが、大変見易く
なっていました。特に内科の中待合と救急外来の中待合、マークがとてもわかり易くなり
ました。ただ、飲食コーナーがエスカレーター横にしかなく、非常に少ないのはとても残
念に思います。

番場担当理事 今後の検討課題にさせていただきます。他にお気づきの点がございましたら後程お願い
いたします。

菅沼職員 【資料4】は、これまでにモニターの皆様から当院にご提案・ご意見いただいた内容をまと
めたものです。具体的な内容についてはそれぞれの関係部署よりご説明させていただきます。

林担当部長 地域医療部担当部長林でございます。【資料5】をご覧ください。

地域医療支援病院・紹介状をお持ちいただくための広報については、平成28年7月6日
に川崎区連合町内会理事会にお邪魔しご説明させていただきました。その後ご高齢の方を中
心に考え、各地区の老人クラブ連合会に順次お邪魔して、ご説明させていただいております。
今後は保育園などご説明できる機会を伺いながら周知に努めてまいります。

土日の医療相談の開設については、基本的に退院関係は平日にご説明させていただきます。
行政機関が土日はお休みになることや人員の問題があるので、引き続き検討させていただき
たいと思っております。

周辺の路上喫煙については、平成28年7月より敷地内全面禁煙を実施し、院内放送にて
アナウンスをしております。併せて委託業者や職員による周辺道路・地域の清掃を行って
おりますが、際限がなく煙草を吸う方のモラルに頼るしかない状況です。地域の病院として
迷惑がかからないよう、今後も取り組みをしてまいります。

難聴の方への対応については、筆談器を窓口配置しご利用いただいております。今後もわ
かりやすい説明を心掛けてまいります。

栄養相談室への経路案内については、わかり易い表示を増やし、地図等の配置をしてご案
内するなどの取組を行っています。他にもわかりにくい点の工夫に努めてまいります。

綱嶋副院長 副院長兼看護部長の綱嶋でございます。【資料6】をご覧ください。

外来の待ち時間対策については、平成29年1月より内科・外科外来奥廊下に、横になり
ながら待機していただけるよう、ベッド2台・ナースコール・付添い用の椅子を設置し環境
の整備をいたしました。毎日数名の患者さんにご利用いただいております。加えてデジタル
サイネージにて案内をしております。また、内科外来の呼び出し放送にてアナウンスをし、
案内文を掲示しております。これらのことが安全に運用されるよう、利用できる方と注意事
項などの情報共有を外来看護師間で行い、利用者の状況を把握する為に記録をするように
いたしました。ベッドの利用中は、看護助手がベッド周辺で作業し、患者を見守りお声かけす
る対応を取っております。

糖尿病患者さんへの対応については、平成29年1月23日より内科外来の呼び出し放送
にて、お昼前後2回、スタッフに申し出てくださいようアナウンスを開始いたしました。

HOT（在宅酸素療法）患者さんへの対応については、平成29年1月23日より携帯酸素ご

利用の患者さんへ受付にてお声かけしております。またデジタルサイネージでの案内と案内文の掲示をしております。更に、退院時には病棟看護師や地域医療連携担当からご案内をするよう声掛けております。

吉村課長補佐 スマートフォンによる表示については、当院にて採用している電子カルテのメーカーより、連携できるアプリが発売されたので、3月に試験的に運用してみる予定です。職員を患者に見立ててテストし、本当に有効なのか・患者さんのお役に立つのかなど精査しながら決めていく予定です。

番場担当理事 スマートフォンを使えない方もいるので、それだけではいけないと思いますが、ひとつの方法として活用してみたいと考え進めているところです。

藤岡課長 【資料7】1. 県がん診療連携指定病院の指定についてご説明させていただきます。先ほどの敷地内全面禁煙もこの指定を受けるために施行いたしました。そのほか様々な整備を行い平成28年9月に神奈川県に申請を行いました。平成29年1月20日に県がん・疾病対策課の確認作業も無事に終え、平成29年4月より「県がん診療連携指定病院」の指定を受けられる見込みとなっております。

勝野課長 【資料7】2. 再編整備基本計画の策定についてご説明させていただきます。現在の建物が開院より18年が経過し、その間に様々な医療機能が整備されたことにより、施設内が狭隘している状況です。今後、必要な医療機能の再編整備について検討し、基本計画を策定する予定となっております。

【資料7】3. 高度脳神経治療センターの開設についてご説明させていただきます。脳卒中などの脳血管疾患における急性期医療の充実及び、効率的・効果的な診療体制の構築を図るため、平成29年4月に「高度脳神経治療センター」を開設する予定です。機能の詳細については現在検討を進めており、ある程度の骨子が固まり次第、広報などでお知らせしたいと考えております。

番場担当理事 平成29年度に予定されている当院の新規事業についてご説明いただきました。

鈴木会長 【資料7】「高度脳神経治療センターの開設」についてですが、現在、脳卒中の患者さんが昼間にいらした場合は脳神経外科外来に問い合わせ受入可能の場合搬送しているが、準夜帯の場合はERに問い合わせをしています。高度脳神経治療センターが開設された場合はどのようにご連絡することになりますか。

番場担当理事 院内でも具体的な連絡方法・体制について、まだ確立しておらず不明な点が多いが、流れが確立した時点で医師会の先生方には齟齬の無いようしっかり連絡網を作っていきますので、準夜帯はカバーできるとお考えいただいて構いません。今まで通りERにご連絡いただいても、スムーズに高度脳神経治療センターに連絡がいくシステムを作ります。ただ初めのうちはつまずきが起こるかもしれませんが、医師会の先生方と連絡を密にしながらい

たいと思っておりますので、ご協力をお願いいたします。トラブルが起こらないように進めていきたいと思っております。

番場担当理事 全般を通してご意見・ご質問・ご提案等ございましたら、文書でもメールでも電話でも構いませんので事務局にご連絡ください。本会議の目的は、少しでも市民サービスがスムーズにできるような市立病院を目指すことであり、何でも言っていただければと思います。本日予定されている議事は以上です。何かモニターの方々からお話しはございますか。

— 特になし —

番場担当理事 議事はひととおり終了いたしましたので、進行は事務局に戻します。

菅沼職員 モニターの皆様ありがとうございます。本日の議事録は後日送付させていただき、ご確認いただいた上でホームページに掲載させていただきますので、ご確認をお願いいたします。また追加でご意見等ございましたら合わせて送っていただければと思います。本日はお忙しい中、お越しいただきありがとうございます。

番場担当理事 第3期市立川崎病院モニター会議（第3回）を終了いたします。

以 上