

議 事 録

第4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	古川 智洋（川崎区医師会会長） 最上 久美子（かわさき南部訪問看護ステーション所長） 大場 芳彦（境町町会会長） 金国 暁子（公募） 唐鎌 良香（公募） モニター 計5人	【実施機関】 川崎病院 副院長 宮川 俊一（議長） 副院長 小柳 貴裕 副院長 千島 美奈子 庶務課長 勝野 隆 医事課長 畑 泰寿 医療安全管理室担当課長 小海 照美 【事務局】 川崎病院 庶務課経営企画担当 菅沼 富久生 職員 計7人
開催日時	平成30年6月8日（金）午後1時30分から午後2時20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4期市立川崎病院モニター会議（第2回）議事録について【資料1】 （2）平成30年度患者満足度調査の実施案について【資料2】 （3）平成30年度の川崎病院の主な取り組みについて【資料3】 2 審議事項 （1）モニターの皆様からの課題・意見について【資料4】	
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、モニター会議を始めさせていただきます。初めに事務連絡を申し上げます。わたくしは当院事務局庶務課の菅沼と申します。よろしくお願いたします。進行を始める前に事務連絡をさせていただきます。携帯電話については電源を切るかマナーモードに設定するようにしてください。院内 PHS についてもマナーモードに設定をお願いします。引き続き配布資料の確認をいたします。名簿・座席表・本日の次第・以降資料 1・2・3・4・参考までありますでしょうか。不備がありましたらお声掛けください。

本年度より職員の異動により、会議の構成員に変更がありますのでご紹介いたします。初めに小柳副院長です。続いて看護部長の千島副院長です。続いて畑医事課長です。また本日はオブザーバーとして医療安全管理室小海担当課長が出席しております。本日は、病院局総務部庶務課長及び経営企画室高橋担当課長は公務のため欠席させて頂いておりますが、当会議の開催が成立しましたので報告いたします。では、宮川議長よろしくお願いたします。

宮川議長 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。番場理事が退官され、後半の 1 年間はわたくしが議長を努めさせていただきます。よろしくお願いたします。

議題に入ります前に、まず、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。

宮川議長 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、次第に沿って進めさせていただきます。

2 第 4 期市立川崎病院モニター会議（第 2 回）議事録について【資料 1】（勝野庶務課長より）

勝野庶務課長 平成 30 年 2 月 7 日に開催された前回のモニター会議の会議録でございます。会議録は事前にモニターの方々に目を通して頂き、内容を確認後、当院の HP に掲載しております。

宮川議長 何かお気づきの点等がありましたら事務局までご連絡ください。

3 報告事項

(1) 平成30年度患者満足度調査の実施案について【資料2】(業務改善委員会 宮川委員長より)

宮川議長 患者満足度調査は毎年実施しております。川崎市立病院の職員及び入院・外来患者の満足度調査を基に、課題点を把握し、改善に対する具体的な方法から病院全体の方針決定や運営に活かすことを目的としています。例年夏頃に実施しており、今年度も外来患者調査は8月の2日間程度で500枚程度、入院患者調査は7月下旬から8月上旬にかけて500枚程度を予定しております。院内の報告は平成30年11月12月頃になります。

次ページをご覧ください。外来に関するアンケート調査へのご協力の依頼文とアンケート項目です。依頼文含めてアンケートは全8ページあります。11ページ目からは入院に関するアンケート調査です。モニターの皆様には事前に事務局から配布させて頂いておりましたが、何かお気づきの点や疑問点がございましたらご意見頂きたいと思っております。昨年度と同様、今年もグループワークスという会社に依頼しております。アンケートの内容は昨年から工夫しました。まず、総合満足度をアンケートの最初と最後に伺っています。最初の感覚で満足度を考えた評価と、全ての設問回答後とで、満足度が異なるのでは、と想定したためです。満足度がどう変化するか検証したいと思っております。また各項目に自由記入欄を多く取り入れたため、記載してもらう項目が増加しました。また、評価カテゴリも一部見直しを行いました。具体的には、昨年の「相談のしやすさ」を今年は「話をよく聞いてくれる」に変更しております。本日の時点で何かございますか。

古川委員 昨年のデータでは、外来患者の回収率が高いですが、どのような配布と回収の方法をとっているのですか。

宮川議長 出入口に調査担当の職員を配置しております。アンケートと共に鉛筆を渡したり、待ち時間の中に書いて頂けるよう声掛け行う等、毎年回収率向上のため実施しております。

最上委員 患者さんの中には、具体的な内容を記述するのも大変な方がいると思っております。口頭で直接伝えるのも難しい方等は、訪問した際に意見を伺えればと思っております。

宮川議長 毎年、アンケートの内容を精査し、設問数をできるだけ少なくするよう検討を行っています。

宮川議長 その他ご意見はありませんか。それでは、例年通り患者満足度調査を実施し、次回のモニター会議で結果報告をさせていただきます。

(2) 平成30年度の川崎病院の主な取り組みについて【資料3】(勝野庶務課長より)

勝野課長 平成30年度市立川崎病院の主な取り組みについて3点ご紹介します。

初めに、がん診療機能の強化についてです。平成29年度4月に「神奈川県がん診療連携指定病院」の指定を受け、平成30年3月にはPET-CTを川崎南部医療圏で初めて導入しました。小さながんを早期に発見することができる検査器械で、6月8日現在73件の検査を実施しました。

次に、医療機能再編整備の推進についてです。各モニターの皆様ご存じのとおり、施設内がたいへん狭隘となっており、患者サービスにも影響が出ております。今後の高齢化等に的確に対応するため、川崎病院の医療機能再編整備について計画を推進しております。平成31年度に基本設計を策定する予定となっており、その前段階として平成30年度は調査・検討を実施していく予定です。

最後に、患者総合サポートセンターの設置についてです。地域医療連携の更なる推進や相談支援体制の強化等、地域医療支援病院として更に体制の充実強化を図るため開設しました。地域の医療機関と顔の見える関係を一層構築し、役割分担を進めるなど、地域医療連携の取り組みを更に推進していきます。また、がんに関する相談や、入院又は転院時におけるよりきめ細やかな相談支援体制を構築してまいります。

宮川議長 何かご意見・ご質問等ございますか。医療機能再編整備に関しては、モニターの皆様からもご意見を頂き、よりよい病院の整備と推進にご協力頂きたいと思っております。

金国委員 ダ・ヴィンチを用いた手術ではどのようなものがあるのですか。

宮川議長 現在は前立腺がんの手術を行っています。さらに今年は腎がんの手術で用いる予定です。今後ダ・ヴィンチを用いた手術ができる術者の育成に努めていく予定です。

最上委員 患者総合サポートセンターの場所がわかりづらく、また入室しづらいです。

宮川議長 ご意見ありがとうございます。改善の検討をしたいと思います。
その他ご意見はございますか。特にないようなので、審議事項に移ります。

4 審議事項

(1) モニターの皆様からの課題・意見について【資料4】(菅沼担当係長より)

菅沼委員 これまでにモニターの皆様から川崎病院にいただいたご提案・ご意見について、資料4にお示ししております。ご提案・ご意見について2つ頂いております。

1つ目は、アドボカシー相談の活動内容について、相談者や相談内容、医療安全・患者サービスの向上につながった事例について教えてほしい。

2つ目は、1階外来の飲食コーナーがエスカレーターの下にあり、清潔でなく、狭く暗いという意見を以前に投書したという話を聞いたが、具体的な対策はないか。他の場所に移設する計画はないか。

以上です。

宮川議長 頂いたご提案・ご意見に関して回答を頂きたいと思っております。1つ目に関して医療安全管理室の小海担当課長よりお願いします。

小海課長 アドボカシー相談員は医療安全管理室で主に活動を行っております。アドボカシー相談とは、医療に関する患者家族の不安・疑問・苦情等を解決するため、患者さんと医療従事者の間に齟齬が発生した時の相互理解を深める役割を担っていくことを目的としております。相談員は、患者家族が抱く疑問や不安を受け止め、患者さんの権利を擁護・尊重しながら問題解決のための活動をしています。現在は4名の相談員が月曜日から金曜日まで2名ずつの体制で対応しています。1階の患者総合サポートセンターに1名常駐し、患者さんからの相談に応じています。スキルの点では、医療対話推進者養成セミナー等を受講し、医療コンフリクトマネジメントを学びながら、円滑な対話の橋渡し役となれるよう日々活動しています。相談者は家族・患者さんがほとんどです。その中では、初めの相談内容は職員の対応に関するクレームや不満でも、話を進めていく中で自身の病気や生活に関する不安を抱いている方が多くいらっしゃいます。相談員との対話から自分自身の中で考えを整理することができ、解決につながる方もいますし、やはり直接医師へ伝えるのが難しい場合はアテンダントとして相談員が同席して問題解決を図る等の業務を行っております。

宮川議長 いつ頃から始まったのですか。

小海課長 平成19年から開始しております。

宮川議長 病院機能評価等外部からの評価を受審するにあたり、患者さんやご家族が相談できる場として設置した経緯があります。医療安全と患者サービスの向上に努めております。

最上委員 アドボカシー相談にお世話になった方が2名ほどいらっしゃいます。お世話になりました。

宮川議長 直接お話を伺うことでどのような思いが根底にあるのかが見えてくると思います。続いて、外来の飲食コーナーについて勝野庶務課長よりお願いします。

勝野課長 ボランティア活動中に、外来患者から飲食コーナーを他に移せないかと直接ご意見を頂いたとのことですが、モニターの皆様もご存じのとおり当院のイートインコーナーは、エスカレーター下の狭い部分で、皆様にはご不便をおかけしております。外来患者さんは血液検査をされる方が多く朝食を摂らずに来院するため、検査後に食事を摂りたい方もいらっしゃいます。また、午前中の遅い時間に受診されると会計までの間に昼食を摂りたい方もいらっしゃいます。現在、病院の中にイートインコーナーを設置するのは、当たり前の流れとなっております。当院の今後の計画ですが、「参考」と書かれた資料をご覧ください。医療機能再編整備基本計画の一部抜粋した資料です。全体計画の中で「患者・来院者の利便施設の拡充」として、売店等の拡張とイートインコーナーの整備を行う予定です。売店は既存の80㎡から180㎡へ拡張し、エネルギー棟内に移設する計画です。次ページの図面をご覧ください。増設部分がエネルギー棟です。その1階部分に売店とイートインスペースを設置します。このエネルギー棟着工は2020年、完成は2021年を予定としております。それまでの間に関しては、既存スペースからの拡張は難しいため、エスカレーター下に照明をつけて明るくするなど一

部改修を検討しております。モニターの皆様から改善に関するご提案があれば伺いたいと思います。

宮川議長 モニターの皆様からの意見も盛り込みながら再編整備計画を進めていきたいと思ひます。頂いた意見は以上ですが、その他なにかございますか。

大場委員 以前ニュースで、外国人が日本に滞在している身内の健康保険を利用して、高額医療の治療を受け、完治後帰国する事例があると問題提起されておりました。高い医療費は国民の税金で支払っています。市立川崎病院にもそのような患者は来院しますか。留学生の家族等、健康保険を受ける権利を持っている方とのことです。

畑医事課長 在留資格によって国民健康保険の適用が決まります。中には治療のために在留資格を取得しようとする方もいらっしゃる可能性もあります。病院として治療する人の選別はできないため、法律に則って当院では治療を行います。健康保険の問題は、国全体で考える必要のある難しい問題だと思ひます。

宮川議長 ご意見ありがとうございます。その他何かありますか。

古川委員 先ほどのイトインコーナーの件ですが、金国委員の意見に対する回答は、5年後に解決される、ということですね。回答になっているのでしょうか。スピード感が重要だと思ひます。

宮川議長 ありがとうございます。そのご意見を病院局に持ち帰り、スピード感のある対応をお願いしたいと思ひます。

その他何かご意見ございますか。特にないようですね。次回は最終回となります。何かありましたら事務局までご連絡ください。本日の議題は以上になります。

菅沼委員 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頂き、内容をご確認頂いた上で、ホームページに掲載させて頂く予定です。また、次回は第4期モニター会議の最終回となる第4回目を、2月を目途に開催できるよう日程調整を別途させて頂いたたく存じますので、引き続きどうぞよろしくお願ひいたします。本日はお忙しい中お越し頂きありがとうございます。

以 上