

令和元年度川崎市立多摩病院運営協議会モニター会議（摘録）

1 日 時 令和2年1月31日(金) 午後1時30分～午後2時35分

2 場 所 多摩病院2階講堂

3 出席者

【委員(モーター)】中村委員、藤田委員、松本委員、伊達委員、久保田委員

【指定管理者】鈴木病院長、佐藤副院長、清水参与、相澤参事、島田主査

【病 院 局】長澤担当課長、伊藤担当係長

4 議 題 多摩病院の取組（患者サービス等）について（公開）

5 傍聴者 なし

6 発言要旨 次のとおり

(中村委員) 私は辛口な意見を言ってしまうが、多摩病院を紹介された患者さんから喜ばれる病院になってほしいからです。患者が医者育てるくらいの考え方でいてほしいです。それでは質問をさせてください。初期臨床研修医の内訳はマリアンナが何名でその他が何名ですか。

(鈴木病院長) マリアンナ4名、その他が6名です。来年度もマッチングが終わっていますが、マリアンナが半数以下、6：4くらいで今後もおそらくそういった形で進んでいくと思います。

(中村委員) 外からどんどん来たがる病院になってほしいと思います。

(藤田委員) 台風19号の影響で入院患者3名転院というのは。

(鈴木病院長) 人工呼吸器装備の方を水没の恐れがありましたので患者家族の了解をとって大学の方に送ったという形です。

(藤田委員) 地域の方で、救急搬送されて多摩病院になかなか送れなかったというのはそういう理由があったからですね。次に満足度調査の結果についてですが、入院ではお医者さんの説明はすごくわかりやすくなったと聞きますが看護師さんが忙しく、なかなか相談できかねるという話を聞いております。外来に関しては駐車場からの動線が長くて車椅子の方を正面玄関で降ろしてから家族の方が上がってくるまで時間がかかる。どうにかならないかなという意見を聞いております。待ち時間については、まあまあ仕方ないかなというところです。お医者さんの外来での対応は良いと聞いています。その他、救急の5時半以降の電話の音声聞き取りづらいとの声もあります。とくに携帯電話だとボタンを押しづらいし聞きにくいですが、私が電話した時は聞こえたので、高齢者だから聞き取りにくかったのでしょうか。

(相澤参事) ご高齢の方だと聞こえづらいのかもしれないかも確認してみます。

(松本委員) 町会連合会の代表として出ています。取組についてお聞きしましたが、一生懸命やっている姿が見えてたいへんよろしいなという感じはしております。待ち時間の短縮をもう少ししてほしいなど。改善されていけば良いのですが少し取組を進めていただきたい。台風19号について地下や1階にある重要な機器や情報が守られるのかどうか。電気がこないというのが一番大変だと思いますけれど電気がなければ

診察に支障が出る。そういうことを常に考えながらやってほしいと思います。5月の殺傷事件の対応なんかもよくやっていただいたので地元としてもありがたいと思っています。

(相澤参事) 【待ち時間対策として、昨年1月に導入したスマートフォンアプリの説明】

(長澤課長) 待ち時間が直接短くなるわけではありませんが、待ち時間の精神的負担軽減につなげるものです。

(鈴木病院長) 初診の患者さん、紹介状のない患者さんをその日に受けるというところが待ち時間の問題。この病院は地域医療支援病院なので、紹介状を持っていない患者さんが受診するとなると今は2,200円かかるが今後改正があって、さらにお金がかかることになるので初診患者さんが少し減るということになれば、予約や紹介患者の診療がスムーズになる。

(伊達委員) ここ最近外来がすいているという印象で今日もすいていた。紹介状がない初診の方の2,200円は、取られるとわかると帰る患者さんもいる。今度価格が上がるともっと帰られる方が増えると思います。あと、科によって紹介状や予約がないと受付てくれない。整形外科の患者はタクシーを使って来院してくるので可哀そう。

(鈴木病院長) 診察状況はホームページにアップしている。

(伊達委員) 高齢者はまず見ないですね。

(鈴木病院長) お電話でもかけていただいて、来院していただくとそこでアナウンスはできる。

(久保田委員) 先ほどのスマートフォンの取組はたいへん良いと思います。会計ではクレジットカードをあらかじめ病院に登録しておいて会計待ち時間のない病院もあるそうです。薬については薬局でもまた待たされる。宅急便で送ってくれると良いなと思います。この取組は他の病院で実行しているか実行直前であると聞いています。最後 初診の話ですが3年に1回、大腸内視鏡を受けているが3年後必ず初診で入って、日程を決める流れ このような場合も初診になるのかなと思います。

(長澤課長) 会計待ち時間はディスプレイで番号を呼び出すシステムを一昨年からは始めたとか、会計端末も3台ありますし長く並んだときは職員の方が声掛けしたり、会計待ち時間は優秀なのかなと思います。

(中村委員) 会計の機械をもう少し増やせばだいぶ違うと思います。診察の待ち時間は医者を増やすか診察をいい相応にやるかしかない・・・病院というのは選ばれた(紹介状を持った)患者を優先にすべきだと思いますね。風邪や血圧で病院に通院しているのはもったいないと思います。

(松本委員) 3時間待って 2~3分で診察が終わってしまうのはどうかと思います。

(鈴木病院長) 診療室の数が決まっているので医者を増やしても午前中は厳しいところがあります。複数の診療科にかかっている人にとっては総合病院の方が利便性高い。なお、再診は1年です。予約を取れるのは1年先まで。1年以降過ぎた場合は原則初診となります。

(中村委員) 初診、再診の考え方は医療機関で様々。

(長澤課長) 多摩病院は地域医療支援病院の要件である紹介率・逆紹介率は十分クリアしていません。

(松本委員) 満足度調査でプライバシーへの配慮が低いですが。

(島田主査) 入院中でカーテン越しに病状説明受けると隣の人に聞こえてしまうので、会議等で先生方にはアナウンスしていますが、説明の際は個室や面談室を使ってくださいと伝えています。

(中村委員) 満足度調査で数字選択だと、だいたい答えは決まってしまうもの。自由記載の意見がおもしろい。少数意見でも参考になるものたくさんある。次回はフリー意見をピックアップして載せてほしい。

(藤田委員) スマートフォンアプリですが、地域の医療機関検索の際に使わせていただいています。

(長澤課長) スマートフォンアプリは昨年1月にスタートして、導入当初は登録者数の数は伸びなくて3月までに100人いかなかったと思います。その後、看護の日のイベントなどでご案内し12月末時点で800人くらい登録され、今年度中に1000人くらいはいくのではないかと思います。

(長澤課長) 【最後に浸水対策について12月議会の答弁内容をもとに説明と情報提供】