

令和2年度川崎市立多摩病院運営協議会モニター会議（会議録）

- 1 開催期間 令和3年2月8日(月)～令和3年3月12日(金)
- 2 開催方法 書面による開催（公開）
- 3 出席委員 岸委員、佐々木委員、松本委員、森本委員、増田委員
- 4 議 題 多摩病院の取組（患者サービス等）について
- 5 御意見等 別紙のとおり

令和2年度川崎市立多摩病院運営協議会モニター会議（書面開催）

議題（意見聴取テーマ）

多摩病院の取組（患者サービス等）について

【岸委員】

意見・質問等
<p>◎満足度調査結果について</p> <p>診察までの待ち時間への満足度が低いのですが、これは紹介状を持参している患者の意見なの でしょうか？紹介状を持参していなければ、仕方のないことだと思います。</p> <p>診察室の雰囲気、待ち合いの雰囲気への満足度が低いですが、具体的には、どのようなことな のでしょうか？抽象的ではっきりしません。対応にも苦慮するのではないのでしょうか。</p>
多摩病院回答
<ul style="list-style-type: none">・待ち時間は長年の課題として外来運営委員会でも検討を続けております。比較的待ち時間が長いと感じられる方の中には、紹介状をお持ちでない方のほか、診療予約のない方であるケースが想定されます。また、高齢化を迎えている地域のため、ご高齢の患者さんが増える傾向が見受けられます。そのためIC等の際には、声を大きくしながらの説明となるケースもございます。これにつきましては、他の委員の方からもご指摘をいただいておりますが、“診察室の声が中待合へ聞こえてしまう”とのご指摘をいただいております。対策としまして、中待合にお入りいただく患者数を少なくおさえるよう運用を変更しております。ご高齢となれば付き添いの方も同行されますので、従来に比べ中待合をお使いにかかる方も増える結果となっております。

令和2年度川崎市立多摩病院運営協議会モニター会議（書面開催）

議題（意見聴取テーマ）

多摩病院の取組（患者サービス等）について

【佐々木委員】

意見・質問等

今年度も貴院より多数の患者様を訪問させて頂きました。中でも看護相談室の方々とは密に連絡を取らせて頂き退院の調整もスムーズに進めることができ感謝しております。

以下については、退院から受け入れ訪問時について気付いた点を意見させて頂きます。

① 退院時カンファレンスが COVID19 影響で激減した事により、患者様やご家族の病状理解が乏しく、訪問時に貴院への不満が聞かれました。（4件程）面会が殆どなく更に家族が不安なところ、説明の機会も少なかった為仕方ない事情はありますが、今後はリモートなどを活用し安心してご家族が退院の受け入れできればと思います。特にご高齢者は面談でも中々理解が厳しい場合が多い為、退院説明や病状について紙面で分かりやすく残す事も良いかと思われま。医療者が聞いた説明と患者様、時折家族が聞いた説明と相違があり、再度確認する上で患者様説明を紙面で利用できればと考えております。

② 医療物品について、退院時カンファレンスで確認した物が退院時に渡されておらず、間違った物が渡されている事があり、患者様家族に再度病院に取りに行って貰うという手間を取らせる事がありました。退院時は慌ただしくお忙しいかと思われますが、チェックリストや前日準備など余裕を持って対応して頂けるとありがたいです。

③ 退院患者様が COVID19 に感染または濃厚接触者の場合の連絡が遅れ、訪問時の感染リスクが非常に高い件で1月に師長会でも意見させて頂きました。個人情報保護もあり保健所を通しての連絡となりましたが、今後は行政にも現在相談していますので、病院から地域へ感染拡大が起こらないよう、患者様や家族からの連絡を周知のほど宜しくお願い致します。PCR 検査をした場合に看護サマリー感染有無記載を徹底して頂けると助かります。

恐らく、4年程前は入院していた患者様から、入院中はコールしても中々ベットサイドに来てくれないという事が聞かれていましたが、3年程前からは皆親切に対応してくれるといった声が聞かれています。人手や多くの問題を抱え対応して下さっていると思われ、今後も地域で愛され信頼される病院として根付いていかれる事を強く望んでおります。

また、私共も多くの方々が在宅療養が継続できるよう支援し必要な時に入院ができるよう貴院と連携していきたいと切に願っております。

多摩病院回答

いつも大変お世話になっております。また、日頃より在宅療養支援にご尽力いただき誠にありがとうございます。

今回は貴重なご意見をいただきありがとうございます。

以下のとおり返答させていただきます。

① 今年度は COVID19 の影響により当院でも面会を制限し、退院時カンファレンスもほとんど実施することが出来ずたいへんご迷惑をおかけしました。面会に関しては現在リモートを活用し、少ない時間ではありますが患者さんの様子が少しでも伝わるように調整し実施しております。

退院調整に関しては今後、患者や家族と話し合った内容を説明用紙として渡したいと考えています。現在このような状態だからこそ、自宅での日常生活において誰がどのようなサポートをしてくれるのかなど具体的に説明し、理解が深まるよう支援できればと思います。

② 退院時物品払い出しに関して不備があり大変ご迷惑をおかけしました。

在宅管理指導料算定の項目毎に払い出し物品が設定されており、チェックリストを利用して前日までに準備確認し、当日家族にお渡しする流れがあります。また、在宅指導管理料算定できない物品に関しては基本払い出し致しませんが、状況に応じて病棟と相談の上、退院当日にコストを落として払い出しています。今回は病棟での認識不足、看護相談との連携不足がありましたので、今後は病棟での指導周知と、前日までに払い出し物品を病棟と看護相談で最終確認していくように取り組んでいきます。

③ 1月に師長会でコロナ渦における地域の現状を講義して頂き、誠にありがとうございました。退院患者が COVID19 陽性者・濃厚接触者であった場合、速やかに患者または家族より利用中の訪問看護施設に連絡してもらおうよう促します。また PCR 検査を実施した場合の結果については、看護サマリーに記載するように徹底したいと思います。

令和2年度川崎市立多摩病院運営協議会モニター会議（書面開催）

議題（意見聴取テーマ）

多摩病院の取組（患者サービス等）について

【松本委員】

意見・質問等
<p>コロナ下での病院運営、職員・関係者の皆様の大変なご苦勞に敬意を表します。</p> <p>◎入院患者さんは、医療面ではない、周辺の事柄に関心がある様子が窺えます。 今後更なる努力の継続をしていただきたいと思います。</p> <p>◎外来患者さんは、いろいろ注文が多いようです。 待ち時間に関しては、少し改善していると思います。 1時間程度であれば、まだよいのですが、3時間ともなれば不満が多くなります。 もちろん診療内容にもよるのですが、そういう場合の待ち患者さんとのコミュニケーションがあってもよいと思われます。</p> <p>◎地域住民の多摩病院への信頼度は、マリアンナ病院と合わせ、高いように思われます。 今後も改善すべき点は、謙虚に改善を進めてほしいと思います。</p> <p>◎防災対策（地震、水災害）をしっかりとってほしいと思っています。</p>
多摩病院回答
<p>◎引き続き、入院環境の整備を進めてまいります。</p> <p>◎外来待ち時間につきましては、外来運営委員会での審議を継続してまいります。</p> <p>◎改善すべき点は、検討のうえ進めてまいります。</p> <p>◎先日福島県沖地震もあり、運用の見直しを進めてまいります。水害につきましては、多摩川が至近にあることもございますので、川崎市病院局とも協力して対策を進めてまいります。</p>

令和2年度川崎市立多摩病院運営協議会モニター会議（書面開催）

議題（意見聴取テーマ）

多摩病院の取組（患者サービス等）について

【森本委員】

意見・質問等

資料をお送りいただき、誠に有難うございました。

コロナ診療の厳しい状況の中で、計画を立てていることがよくわかり、改めてお礼申し上げます。意見を加えさせていただきます。

4月の「見える通訳」導入ですが、現場の皆様が困っていることを取り上げて頂き、素晴らしいことと思いました。私は仕事でデータベース作成を行っていますので、新宿の病院からの報告をみたことがあります。新宿では中国人、朝鮮人の外国人患者が多いという内容だったと思います。通訳ソフトはやはり英語が主でしょうか？私は薬剤師なのですが、患者さんとのコミュニケーションは大事ですので、勤務上の目的で英語を習う方が周囲に多くいました。これらの方の今後の勉強方針を含め、知りたいと思いました。教えて頂ければ幸いです。

また、昨年11月に主人が多摩病院に入院させていただきました。丁寧なご診療と、暖かな看護をしていただき、大変感謝しています。食事についても、勉強させていただきます、ありがとうございました。入院中に図書も拝見させていただき、楽しかったようです。実は、私がマリアンナ本院に入院中も病室まで来てくれる移動図書サービスがありました。自宅に1度読んだだけの本もありますが、これらの寄付受付もやっていらっしゃるのでしょうか？コロナ禍で、消毒も大変かとは思いましたが、一応伺いしてみました。

そのほか、平成27年からマリアンナ大学の公開講座を聴講させていただきました。多摩病院の先生の御講義もありました。非常に素晴らしい内容のものと感じました。これらの講義録も多摩病院の図書に加えれば、と思います。併せ、病院内の図書機能の充実がお願いできれば、と感じています。

取り留めなく申し上げましたが、とにかく多摩病院は地元民としては頼りにしています。

今後ともよろしく願いいたします。

なお、私でもお手伝いできることがあればご連絡頂ければ嬉しく思います。

多摩病院回答

- ・「見える通訳」は、手話のほか、13か国（英語、中国語、韓国語、タイ語、ロシア語、ベトナム語、ポルトガル語、スペイン語、フランス語、タガログ語、ネパール語、ヒンディー語）に対応しています。利用は主流となる英語に次いで、中国語の利用が多くなっております。
- ・ 図書の寄付につきましては、コロナ禍でもあることから原則お控えいただいております。申し訳ございません。
- ・ 公開講座の講義録につきましては、いただいたご意見を共有し、検討してまいります。

令和2年度川崎市立多摩病院運営協議会モニター会議（書面開催）

議題（意見聴取テーマ）

多摩病院の取組（患者サービス等）について

【増田委員】

意見・質問等

資料を参照し、以下の質問と意見を述べさせていただきます。

質問：満足度調査について

①調査票の結果だけでなく、調査票の書式、回答、回収方法などはどのようになっているのでしょうか。

②総合満足度が数値で示されていますが、その満足度の評価方法を教えてください。

③満足度は入院、外来とありますが、病棟や受診科目による結果はないのでしょうか。

④重要改善項目、重点維持項目と記されている項目はどのような基準で決められているのでしょうか。

意見：

今年度より市民モニターになりましたので、調査実施やその内容についての理解が十分ではありません。そのため見当違いの意見となっているとも思います。お許し下さい。

調査結果を見て、全体的に入院患者や外来患者の共通する満足度の高い項目や逆に低い項目などを並記してあるとわかりやすいと思います。また満足度が低い（この高い、低いと判断している基準も不明ですが、低いは概ね60%以下でしょうか）、優先的に考慮する項目の場合、病院側の改善策や患者の指摘している具体例などがあれば記載されているとわかりやすいと感じました。

次に調査結果より、入院患者の満足度の低いと思われる3つの項目に注目しました。

①面会時間*コロナ感染拡大で致し方ないと思いますが、時間などの制限のある中で、どのような面会を実施したのか、今後も新しい面会方法を考えて実施していくことも必要かと考えます。入院中の経験では、家族との面会の場所も、病棟の広さにしたら狭いとも感じました。

②案内表示*高齢者や障害のある方にもわかりやすく大きく表示されていると良いと考えます。病室から出ると回廊式や長い廊下で迷いやすいです。

③病棟設備*設備とはどのような設備を指しているのかわからないのですが、トイレにナースコールはあるのに、洗面所にはないのが不便でした。私自身、骨折手術後で移動に介助が必要である時、洗面所から自分のベッドに移動する際、ナースコールがその場にないために、同室者がナースコールをし、自分のベッドに戻してもらった経験があります。

次に、外来患者の満足度の低いと思われる項目として、以下の4つに注目しました。

①診療、会計の待ち時間*込み具合で致し方ないと患者は諦めているところがあります。スマートフォンを活用しての受診時間のお知らせ方法など実際にありますが、一方で、診療、会計の待ち時間を過ごせる場所が欲しいと思います。外来入り口だけの喫茶だけでは、人数も限られ狭いです。車いすでは奥まで入りにくいです。できれば食事もできる広めの食堂を作って頂きたい。

②プライバシーの配慮*外来の中待合室のイスが診察ドアに近いためもあり、診察中のやり取りが聞こえるときがあります。また、場合によっては患者さんが高齢者で耳が遠い方など、医師や看護師の声も大きくなってしまうのもあると思います。

③適切な情報提供*治療などの情報を分かりやすくということでしょうか。

④駐車場の利便性*通院など公共交通機関だけを使用している人では、回答を得られないのでは？と思います。私は骨折で退院、通院している時、病院から自宅に帰るときに、タクシー乗り場にタクシーが待機していないので不便に感じました。どうして待機車がないのでしょうか。

以上、拙い意見で申し訳ございません。宜しくお願い致します。

多摩病院回答

質問：満足度調査について

- ① 通常年に2回の調査日にご来院（ご入院中）の方に、ご協力を願いし、外来ではお帰りの際に備え付けの箱へ、入院では記載を終えた時点で回収しております。「書式、回答」につきましては、来院のきっかけ、受診診療科（病棟）等の基本的な項目に加え、サービスを含む受診（入院）環境、各所での接遇、受診後（入院）の印象等対し、「非常に満足」、「満足」、「普通」、「やや不満」、「不満」の5段階評価をいただいております。
- ② 「総合満足度の評価方法」は、5段階で評価いただいた各項目の設問の「非常に満足」、「満足」と回答された方の割合がポイントとして算出されております。
- ③ 病棟や受診科目による結果につきましては、院内のTQM(Total Quality Management)委員会で評価のうえ検討してまいります。
- ④ 重要度が高いのに満足度が低く、最優先に考慮すべき改善項目を明確にするために、統計的に総合満足度を与える個別項目各々の重要度が数値化されたもの、および、個別満足度測定項目各々の満足度ポイントをもとに集計されています。

意見

結果報告につきましては、結果のとりまとめを併せて業務委託しております。そのため、定型でのご報告となっております。申し訳ございません。

入院患者の満足度の低いと思われる項目

- ① 面会時間：Wi-Fiを利用したweb面会を行っております。現在はweb面会が可能な場所に限られておりますが、今後のwithコロナ、afterコロナを見据え、病院全体のWi-Fi環境を整備すべく進めております。併せまして、狭いと感じられる面会場所についても、web面会を進めることによりスペースの適性利用の一助となると考えております。
- ② 案内表示：分かりやすい掲示を心がけ、改善に向けた検討を進めてまいります。
- ③ 病棟設備：現状を確認しつつ検討を進めてまいります。

外来患者の満足度の低いと思われる項目

- ① スペースに限りがございますし使いやすく広いスペースの確保が難しい状況となっております。また、喫茶・食堂の受託業者を募集しておりますが、院内では利用者（来院者）が限定されることもございまして、ご応募いただけない状況となっております。今後につきましても、院内で工夫を重ね、検討を継続してまいります。

- ② 以前に比べ、中待合にお入りいただく人数をおさえるよう運用を変更しております。
- ③ 外来では、「事務@分かりやすい説明」が重点改善ゾーンとして挙げられておりまして、耳慣れない医療制度等を含めできるだけ患者さんをお待たせすることなく、限られた時間でわかりやすいご説明をするよう心がけております。しかしながら、満足度調査結果に結びついていない可能性もあり、今後の課題としてさらに検討を進めてまいります。
- ④ タクシーは当院専用ではなく、その台数にも限りがございます。そのため、天候や利用状況によりましては、待機車がない状況が生じる状況が想定されるものと思います。万一の際は、タクシー乗り場に掲示しております連絡先にお電話いただくことも可能となっております。