

令和3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4年3月16日（水）から令和4年5月31日（火）まで
- 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3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
入院患者満足度調査において、2回目の満足度が低くなっている原因は新型コロナウイルス感染症のためなのでしょうか。外来患者満足度は2回目の方が高いのですが、この乖離についての考察をお聞きしたいです。
多摩病院回答
入院につきましては、新型コロナウイルス感染症の影響により面会を禁止しておりました。患者さんにとって、面会が叶わないこと、2月は地下売店が閉店しており、臨時売店で営業していたことが大きく影響していると考えます。 外来は、回答数が少なかったこともあり、次回以降の調査の結果を合わせて推移を見守って参ります。

令和3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

以下、通院や入院歴のある患者様や外部の方々などから伺った内容を記載させていただきます。

- 1 患者様より、コロナ禍で、面会等が出来ず不安が募る中、リモートによる面会ができた事が唯一の安心感が得られようです。一方で、高齢者などの電子機器が不得意な方々からは、全く様子が分からず、急に退院の話や状況の説明がなかったと不満の声が聞かれました。恐らく電話等があったのではないかと思います。認識が薄く印象に残らない事が原因となっているように思います。
- 2 退院時カンファレンスのリモート開催は、かなり参加率を上げ、相互理解を深められるので、是非お願いしたいところです。参加できる状況であれば、勿論顔合わせを含めて参加したいところですが、コロナ感染予防や時間のない中での参加は中々厳しいものがあります。
- 3 患者様より、入院中、酸素接続不備により何度も、生命の不安を感じた方がおられます。勿論、都度対応して貰っていたようですが、簡単に外れる（入院中6回）事は、リスク管理として、品質改善など、病院として取り組んで貰えたらと思います。
- 4 患者様より、入院中、大抵の職員の方から親切丁寧に接して貰えたようですが、中には失禁して汚染したものを片付ける際に、「臭い。もうこんなに汚して」等といった発言がカーテン越しに聞かれ、自身が辛い気持ちになったとの事でした。接遇面での教育体制をよろしくお願いいたします。
- 5 今年度、当ステーションにおいては、ストマ管理についても担当する看護師に多数相談を受けて下さり、臨時の対応や訪問によるアドバイスを貰い、大変助かり感謝しております。引き続き、困難事例の対応をお願いしたいと思っております。
- 6 看護相談窓口との密な連携により、退院後から再入院についても、スムーズに行えています。今年度はコロナ禍により、御担当者様不在になる事もありましたが、引継ぎがされていきましたので、連携も十分にできていました。

多摩病院回答

- 1 患者様への説明に対しては、コロナ禍ということもあり、面会が制限されている状況を鑑みリモートによる面会を実施し、対応しておりました。本来であれば、対面により御家族の方へ直接説明を行い、御理解・御納得をいただくよう努めるべきではありますが、このコロナ禍でそこまで辿りつくことが難しい状況にあります。今後とも、高齢の患者様及び御家族の方々が納得し易い説明を行うことに心がけ、安心して療養していただけるよう配慮して参ります。
- 2 1と同様に、昨今のコロナ禍という状況下において、対面による退院時カンファレンスの実施は難しい状況にあります。患者様及び御家族の相互理解が深められるよう、退院時カンファレンスのリモート開催は、継続して実施して参ります。
- 3 入院中に酸素接続の不備があった事案に関しましては、重大な事象に至る恐れがあるため、再発防止に向け機器の整備の徹底に努め、患者様が安心・安全に療養生活を送れるよう、医療安全管理室を中心に担当部署を含め対策を徹底して参ります。
- 4 お辛い思いをさせてしまい申し訳ございません。当院としては、毎年接遇研修の教育体制を組み、都度指導を行っておりますが、全体に行き届くに至っていないこと。また、一部職員の軽率な言動により、患者様に不快な思いをさせてしまいました。今後とも、より患者様の立場に立った接遇研修の充実に努め、全職員の育成に努めて参ります。
- 5、6
御評価を頂きありがとうございます。担当職員の励みになりますので、この内容を本人、及び担当部署に伝えさせていただくとともに、引き続き密な連携を継続できる体制を継続できるよう努めて参ります。

令和3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

長年にわたるコロナ禍の中、多摩病院に勤務の皆様方は、精神的にも肉体的にも相当の負担が掛かっていると思われます。そのような中で地域医療を支えていただいていることに、深い感謝をしております。同時に敬意を表したいと思ひます。

「患者満足度調査」結果と私の意見等は、次のとおりです。入院患者、外来患者共々、満足度が8割強というのは、種々の努力の結果と思われます。

1 入院患者満足度調査結果について

下記欄の、重点改善項目、重点維持項目については、同感です。改善の必要な事項は改善を進めていただきたいと思ひます。

若干の感想は次の通りです。

- (1) 入退院の手続きに不親切さがあるのではないのでしょうか。
- (2) 面会の時間に若干の幅を持たせることは、他の患者との不公平さがあり、難しいと思われますが、見舞いの家族のやむを得ない事情があれば、少しは配慮してはいかげでしょうか。（ごく例外的に）
- (3) 病院設備について、医療設備ではないと思ひますが、入院環境の設備であれば、改善の余地があるのではないのでしょうか。

2 外来患者満足度調査結果について

- (1) 診療の待ち時間は、相変わらず不満が多いですね。
先生方の御苦勞も大変です。難しいと思われますが、患者数の減少をもっと進めて取組んでいただきたいと思ひます。地域の医院等ともっと連携してはいかげでしょうか（多摩病院OBやマリアンナ大OBの医院だけでなく）。収益面での問題もあるのでしょうか。
- (2) 予約時間は、あつて無いような状況と思われます。
- (3) 駐車場は、「空」がほとんどと思われますが、利便性を半数の人が感じていないのは何故なのでしょう。

多摩病院回答

1

(1) 毎年全職員を対象とする接遇等を含む職員研修を行っております。御協力を頂いた95人の患者さんのうち10名の方から回答を得られなかったことが残念ですが、入退院の手続きに不親切さがあるとの御指摘に対しては、真摯に受け止め、一層丁寧な対応を目指して次回以降の職員研修に反映させるとともに、所属長に今後の対応の検討を依頼いたします。

(2) コロナ禍ということもあり、院内感染対策の一環として面会を禁止しております。ただし、患者様の御容態により、主治医の判断で、院内での待機、面会時間の確保を行っております。

また、面会が制限されている状況を鑑み、リモートによる面会を実施しております。

(3) 入院環境については、web環境を御利用頂けるよう患者さん向け free Wi-Fi を整備しております。また、季節を感じ、少しでもなごやかに過ごして頂けるよう、各病棟のニッチ（飾り棚）に四季折々のオブジェ（フラワーアレンジメント）を設置いたしました。今後とも患者様が快適な入院生活をお過ごし頂けるよう努めて参ります。

2

(1) 待ち時間については、外来運営委員会で継続的に検討を行っております。

御紹介頂いた患者様には、地域の先生方へ逆紹介をしております。

しかし、患者様の中には、総合病院で継続した診療を要する方もおり、地域の医療機関を紹介することが困難なケースも多々あります。

(2) 予約時間について、当院の診療形態は、地域の先生方からの紹介及び予約患者様が診療の中心となっております。(1)同様に外来運営委員会で予約時間についても継続的に検討を行っており、予約枠の見直しを行うなど対応をしているところであります。しかし、紹介なしの予約外患者様も多く受診されている事実があり、この方々を予約患者様との間に組み込みながら診察をしなければならない現状があり、必然的に予約時間がずれてしまいます。また、地域の先生方からの紹介状をお持ちの患者様でも予約外であれば同様の対応が発生いたします。患者様の容体や状況、予約外患者様などが多い場合には、時間を要してしまふことがあります。今後とも引き続き患者様に御満足頂けるよう努めて参ります。

(3) 駐車場の「空」の表示は、車椅子用の駐車スペースの状況を示しております。この4月から正面玄関前に事前精算機を設置し、現金に加えてキャッシュレス決済(クレジットカード及び交通系電子マネー)が可能となり、よりスムーズに出庫できるようにいたしました。

令和3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
今後、新型コロナウイルス感染症が終息していった場合、病院の対応はどのように変化していくのか教えてください。
多摩病院回答
新型コロナウイルス感染症の一日も早い終息を願うばかりですが、新型コロナウイルス感染症の行方は未だ不透明な状況です。 今後、新型コロナウイルス感染症が終息した場合には、休床としている一般病床を復旧することにより、救急応需体制がよりスムーズとなり患者様へのサービスを含め、地域の皆様に役に立つ病院機能の提供が可能となります。

令和3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

新型コロナウイルス感染症の状況下、病院関係者はじめ皆様には大変な業務の中での取りまとめに感謝申し上げます。以下の点について拙い意見ですが申し上げます。

1 患者満足度調査結果について

- (1) 外来患者の満足度調査では、重点改善項目の事項が、第1回より第2回の調査でそれぞれ満足度が高くなっています。受診継続意思や安全な医療サービスなど、患者の望む受けたい医療が提供されたということにつながっていると思います。

前回調査より満足度が高くなったとはいえ、診察時間、会計時間の待ち時間、待合の雰囲気、駐車場の利便性など他の項目と比べると、満足度は低いと思います。今後のこの項目をどのように改善していくのかお伺いしたいです。

外来患者にとっては、体調の優れない中で少しでも早く診察を受けたいと思うのと同時に、あとどのくらい待てば・・・という苛立った気持ちも強いと思います。待合室で辛抱強く待っている身として辛いものです。その待ち時間を少しでも苦痛なく過ごせる場所が欲しいと思います。

赤ちゃん、子ども、妊婦、高齢者、障害のある方さらに体調の悪い方にとって、待つ時間は通常より長く辛いと感じます。診察順番など番号が表示される、携帯等に診察時間が近くなったら知らせてくれるシステムもありますが、遠くから受診に来る者にとっては、病院に到着したのに外に出る気持ちにはなりません。少しでも、待ち時間を苦痛なく過ごせるような環境（物的）を作りたいと思います。診察、検査までの待ち時間が長くなることは、総合病院に受診する際には患者は覚悟しています。

コンビニだけでは・・・。院内に食堂がないというのも不便です。食堂の設置などの予定はあるのでしょうか、お聞きしたいです。

また、駅に近い利便性はありますが、タクシーは常駐していません。

足を骨折し受診した際、帰りは車いすで病院正面口まで行き、タクシーを呼びました。タクシーがくるまで正面の入り口で待っていました。また、タクシーに乗車するのも大変で、家族がいたからなんとか乗車し、その後も病院の車いすを返却しなければならず、家族が戻しに行きました。案内係などの方が、少なくとも外来診療時間中いて対応して下さると安心できます。加えて、タクシーのりばに、少なくとも診察時間中のタクシーの1～2台の待機は無理でしょうか。近くのタクシーを呼ぶアプリが使えない、情報弱者にも配慮をお願いしたいです。

待合の雰囲気、診療待ち時間の満足度を上げていくことに関しては、今後どのような取り組みをしていくのかお聞きしたいです。

医師、看護師の接遇の調査結果はありますが、検査、リハビリテーション等の職員の接遇は事務に含まれているのでしょうか。リハビリテーションやレントゲンなどの検査を受けた者にとっては、そちらの接遇についての調査があったのかどうかお聞きしたいです。

(2) 入院患者満足度調査結果について

総合満足度など各項目が第1回調査より、第2回の方が低くなっています。

新型コロナ感染症対策などで、入院生活や面会の時間帯など制限されたことが関係しているとも思います。特に、外部の人との接触を避ける意味からも面会の時間帯の制約はあったと思います。そのため満足度も低くなっているのだと思います。しかし、患者にしてみると、入院しているから家族に会いたい気持ちや、身内にとっても入院している患者を見舞いたいという気持ちは、この感染状況の中でも強かったと思います。面会ではどのような工夫をされていたのかお聞きしたいです。今後も感染状況が続く中で、面会をどのようにしていくのか、時間・場所・面会の人数などの制限はあると思いますが、日中は働いている家族等が面会できるような、取り組みあれば教えていただければ幸いです。

一方、調査項目の中で病棟設備、食事についての満足度が低いのが一番気になります。

食事についての検討等は今後どのように進められていくのでしょうか。入院中は食欲もないけれど、一口でもいい好きな物を食べたいと思うこともあります。この項目の満足度を高くして欲しいと思います。患者がメニューの選択ができるような、食事提供が月に1度くらいあっても良いと感じます。病院食は治療食でもあるかとも思いますが、食欲が少しでも出るような見た目、味にも拘りが欲しいと入院中感じていました。また、感染状況下では困難ではありますが、場合によっては食事をする場所もたまには病室ではなく、食堂のようなところで自由に食べられるようなことも取り組んでほしいと思います。

2 令和3年度の主な取り組みについて

取り組みの項目だけなので、できれば具体的な内容も記して欲しいと思います。資料の項目だけで、この取り組みが患者にとって、診療にどのような効果をもたらすのかも知りたいと思います。

3 健康講座の案内

10分でわかる健康講座は、待合室のモニターなどにも配信することは可能なのでしょうか。

多摩病院回答

1 満足度調査について

(1) 診察の待ち時間については、外来運営委員会で継続的に検討を行っております。これまで予約枠の見直し、待ち時間スマートフォンアプリの導入等を行ってきました。

会計の待ち時間については、電光掲示板の表示方式の見直しを行うなど、患者様の待ち時間短縮に繋がっております。

待合室の雰囲気については、コンビニが設置されたことに伴うイートインスペースを確保するなど、患者様により良い環境を提供できるよう検討を進めております。

駐車場の利便性は、4月から駐車場システムを更新し事前精算機を導入し、交通系電子マネー（Suica やPASMO等）やクレジットカード決済の利用が可能となりました。

カフェや食堂の導入については、コロナ禍となり院内での経営が困難となる環境で、1階のコーヒーショップ、地下1階の売店が撤退しています。これを受けて、1階のコーヒーショップ、及び健康診断部跡地にコンビニ（ローソン）を誘致するに至っております。今後、待合スペースにイートインスペースや、待ち時間を有効に利用できるよう検討して参ります。

タクシーの常駐については、タクシー会社へ相談をいたします。また、午後4時まで正面玄関にコンシェルジュを配置しておりますので、お声かけ頂ければと思います。

リハビリテーション、レントゲン、検査等については、満足度調査の接遇項目は設けておりません。診療科と並列でリハビリテーション、レントゲン、検査等の項目がありますので、医師・看護師・事務職に加えて、技術職の調査項目についても、検討して参ります。

(2) 面会は、新型コロナウイルス感染防止策の一環として原則禁止とさせていただいております。携帯電話等を使用できない高齢者や寝たきりの患者様を対象に、オンライン面会を実施しております。患者様向け free Wi-Fi も整備いたしましたので、御家族とのテレビ電話の通話も可能かと思っております。

食事については、月1回季節に応じたイベントメニューをお出ししております。また、一般食は選択メニューを用意しております。

2 令和3年度の主な取り組みについては、項目以外にTQMニュースを定期的に発行し、お知らせしています。

院内掲示は1ヶ月ですが、ホームページに掲載しておりますので、是非御覧ください。

3 10分でわかる健康講座の待合室モニターへの配信については、別途検討いたします。