

第 10 回評価委員会 資料提出

(追加資料)

- 1 患者ニーズの把握及び改善事例…資料 1 - 1
- 2 助産師外来について…資料 1 - 2
- 3 地方独立行政法人への移行による効果について…資料 1 - 3

平成 22 年 7 月

地方独立行政法人 神戸市民病院機構

患者ニーズの把握及び改善事例

資料 1 - 1

患者サービスの充実強化については、病院事業の最重点課題であり各病院で意見箱の設置、患者満足度調査を実施するとともに、患者サービス（向上）委員会を中心にサービスの向上に取り組んでいる。

1 患者満足度調査

(1) 調査実施状況

	中央市民病院	西市民病院
調査日	入院 平成 21 年 10 月 1 日 外来 平成 21 年 10 月 5 日～9 日	入院 平成 22 年 2 月 16 日～22 日 外来 平成 22 年 2 月 9 日～10 日
対象者	入院：一般病棟入院患者、外来：一般外来患者	
配布枚数	入院 557 枚配布（回収 440 枚、回収率 79%） 外来 4,931 枚配布（回収 3,881 枚、回収率 79%）	入院 366 枚配布（回収 249 枚、回収率 68%） 外来 766 枚配布（回収 655 枚、回収率 86%）

(2) 主な項目

《病院全体の満足度》

（単位：％）

	患者満足度調査結果 （満足＋やや満足）	平成 20 年度 調査結果	平成 21 年度 調査結果	前年度比
中央市民病院	入院患者	97	96	△1
	外来患者	94	95	1
西市民病院	入院患者	90	91	1
	外来患者	91	90	△1

《当院を選んだ理由 平成 21 年度調査結果》（複数回答）

（単位：％）

項目	理由	中央		西	
		入院	外来	入院	外来
共通項目	医療機関からの紹介	40	31	41	36
	病院の評判がよい	17	17	14	12
	医療水準が高い	38	37	13	10
	医療スタッフがよい	26	19	20	16
	医療機器が充実	18	21	12	10
	診療科が多い	7	12	12	15
	市民病院だから	11	17	23	29
中央市民病院独自項目	救急	21	9	—	—
	今まで利用してきたから	28	31	—	—
西市民病院独自項目	知人からすすめられた	—	—	6	6
	自宅・職場にちかい	—	—	32	35
	当院のホームページ	—	—	1	1

《当院に望む事 医療機能 平成 21 年度調査結果》 (複数回答) (単位：%)

	理由	中央		西	
		入院	外来	入院	外来
共通項目	特殊医療など専門医療の充実	57	57	35	40
	臓器移植など最先端医療の充実	21	17	7	10
	救急医療の充実	50	42	36	36
	3大成人病医療の充実	44	45	37	33
	母子のための周産期医療の充実	11	10	8	11
	小児医療の充実	14	11	13	13
	がん等、終末期患者様の緩和ケア	23	23	17	19

《当院に望む事 医療機能以外 平成 21 年度調査結果》 (複数回答) (単位：%)

	理由	中央		西	
		入院	外来	入院	外来
共通項目	インフォームドコンセント	39	41	34	34
	患者様への接遇改善	13	12	7	9
	プライバシーへの配慮	8	8	5	7
	医療情報の提供・啓発活動	16	15	10	11
	採算を重視した効率的な病院運営	4	6	3	2
	災害時の迅速な対応	15	13	11	10
	医療安全対策の徹底	28	27	20	15
	地域のかかりつけ医との連携	23	19	18	15
	保健・福祉部門との連携	13	10	11	10
	医療従事者の医療技術の向上	33	28	16	18

2 意見箱

設置状況・意見への対応等

	中央市民病院	西市民病院
設置状況	○入院・外来窓口及び各病棟の院内 23か所	○1階待合室及び各病棟の院内8か所
集約・報告	○各診療科部長や部門長で組織する毎月の運営協議会（中央）、業務経営会議（西）で意見件数を報告	
意見への対応	○記名分は、基本的にすべて回答 無記名分も、意見の多かったものに関しては院内の掲示板で回答 ○記名、無記名を問わず院長、関係先まで内容を周知	
主な意見内容	<ul style="list-style-type: none"> ・受付・会計の対応改善 ・待ち時間の改善要望、診察室の改善要望 ・医師・看護師・職員へのお礼 	

3 改善事例

要望内容	改善取組
待ち時間・日数対策	<p>○検査予約センターの待ち時間対策（中央）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・混雑時の対応人員増 ・窓口にくる患者の受付業務と、予約変更電話受付業務をスムーズに行い、患者の利便性を高めるため、予約変更の電話を当日午後3～5時に変更 <p>○検査待ち日数が最大3週間に伸びていたMRIについて、土曜日の検査実施に向け関係部門で協議を行い、実施に向けて準備（平成22年5月より第2、第4土曜日で開始）（中央）</p> <p>○外来待ち時間対策（西）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外科診察室の空き時間を利用し、内科の診療枠を増加 <p>○待ち時間のストレス緩和について改善を図るため、待合室のモニターに病院からの案内、四季の風景、ニュース等を上映（西）</p>
会計呼出の改善	<p>○会計呼出の聞こえる範囲の拡大要望（中央）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・配線を延長し、病院と駅を結ぶ通路の一部まで呼出が聞こえる範囲を拡大 <p>○難聴患者の外来受診時の呼出改善（中央）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・耳マークカードの配布 → 平成22年度より実施
院内掲示物の改善	<p>○レントゲン撮影時のバスタオルの貸出について（西）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バスタオルの貸出について、より大きな掲示に変更
入退院時の利便性の向上	<p>○入退院時の荷物の持ち運びによる負担を軽減するため、宅配便サービスを開始（中央） 入院時：自宅→病棟、退院時：病棟→自宅</p>
療養環境の向上	<p>○両病院において患者サービス委員会（中央）、患者サービス向上委員会（西）が院内巡回を実施し、療養環境の維持・向上に努めた</p>
接遇改善	<p>○患者への接遇、対応改善</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員研修委員会主催で全職員を対象にし、実際に治療を受けた患者の話を聞く講演会を実施。今後の対応について考える機会を設けた（中央）。 ・外部講師を招き、クレームを受けた際の対応についての研修を実施（西）平成21年10月16日開催「患者からのクレーム対応」参加者61名（うち医師7名、看護師39名、コメディカル10名、事務5名）

神戸市立医療センターにおける助産師外来について

【主旨・目的】

産科医不足が深刻化する中で、助産師がより専門性を発揮し、医師との連携によってチームとして産科診療を充実させることを目的として、助産師が妊娠健診や保健指導を実施し、妊産婦がリラックスした環境の中で、安全で快適なマタニティライフを送ることができるよう、助産所の親密さと病院における医療の提供を兼ね備えた外来である。

【概 要】

	中央市民病院		西市民病院	
開設日	平成 20 年 6 月 23 日		平成 19 年 10 月 2 日	
実施日時	毎週 月・水 9 時～12 時,13 時～16 時		毎週 火・木 9 時～12 時,13 時～16 時	
対象	24 週～40 週の正常経過の妊婦			
主体	経験 5 年以上の助産師			
実施内容	問診・視診・触診・計測・エコー・保健指導			
時間	4 5 分程度			
利用実績 (年間)	H20 年度	1 7 2 人	H20 年度	4 2 5 人
	H21 年度	2 7 4 人	H21 年度	6 2 5 人
(1 回あたり)	H20 年度	2. 4 人	H20 年度	4. 3 人
	H21 年度	2. 9 人	H21 年度	6. 4 人
	前年度比	1 2 1 %	前年度比	1 4 9 %

地方独立行政法人への移行による効果について

独法化によって、人材育成・確保面で導入できた制度（採用制度の見直しや育児短時間勤務制度など）、また、経営面で導入できた制度（複数年契約など契約制度の見直しなど）もあるが、むしろ、独法化したことにより、経営に対する意識を変えて、経営改善に取り組んだことにより、経営状況が好転したと考えている。

具体的には ⇒

○人材育成・確保面

- ・ 経験者を対象とした医療ソーシャルワーカー等の採用選考の実施
- ・ 資格要件（細胞検査士）をつけた臨床検査技師の採用選考の実施
- ・ 看護師の採用上限年齢の撤廃
- ・ 採用確保困難職種である看護師や薬剤師の初任給の改善
- ・ 専門看護師手当（月額 5 千円）・認定看護師手当（月額 3 千円）の創設
- ・ 女性医師確保のための育児短時間勤務制度の導入
- ・ 優秀職員表彰の実施

○経営の面

- ・ ほぼ毎月常任理事会を開催し、月次決算及び資金管理について、実質的な議論をするとともに、理事会を四半期ごとに開催し、意思決定が迅速に図られる体制を整備
- ・ 院長のリーダーシップ（各診療科部長・部門長へのヒアリング、マンスリーレポートなど）による目標の明確化、情報共有、コミュニケーション等（⇒職員の意識改革・モチベーションの向上、PDCAサイクルの確立）
- ・ 医療職の確保を積極的に行い、診療体制の充実を図ることで、7対1看護体制の入院基本料の安定的な確保
- ・ DPC対象病院としての対応
- ・ 効率的な病床運用や手術枠・診察枠の運用見直し（⇒新規患者の増加、平均在院日数の短縮、手術件数の増加等により大幅な増収）
- ・ 複数年契約の導入範囲の拡大など費用の合理化
- ・ 患者満足度調査によるニーズの把握のもと、待ち時間・待ち日数対策を実施、中央市民病院においては検査待ち日数が延びているMRI検査の土曜日実施に向けて検討（平成 22 年 5 月～第 2、第 4 土曜日にMRI検査を開始）
- ・ 中央市民病院については、平成 21 年 12 月に地域医療支援病院に承認され、より一層地域連携を推進、西市民病院では、平成 21 年 10 月に地域医療推進課を新設して体制を強化

⇒ 独法化後においても、新型インフルエンザへの対応をはじめ、救急医療、小児・周産期医療、高度・専門医療など市民病院として引き続き質の高い医療を安全に提供することに努めてきた。

また、独法化による効果（副次的効果を含む）により、平成 21 年度決算は両病院ともに大幅な増収（黒字）となり、その結果、法人全体の単年度資金収支及び経常収支比率等も年度計画目標を達成することができた。