

川崎市立井田病院モニター会議での検討結果

1 患者待ち時間		
対 策	対策への意見(要旨)	回 答
1 待ち時間を短縮する	井田病院は高齢の患者が多いことから、患者の話をうまく聞き取れないことや、患者に対し話を上手に伝えることができないことによる時間の消費や患者の気分を害してしまうことがある。個々の患者の不安を聴くことからはじまり、そこから患者の痛みを知ることが大切である。 そこで、相談コーナーやコンシェルジュを含む職員及びボランティアの皆様に対し、患者の不安な気持ちをくみ取る声を聴く訓練、具体的には、介護的な訓練を実施し積み重ねることにより、待ち時間の短縮や接客改善を含めた総合的な改善につなげることができる。	井田病院は急性期病院として、救急医療の充実に努め、さらには地域の診療所との連携を強化し、地域医療に貢献することが求められています。 そのためには、全てのスタッフの今以上の接客能力や、専門的研修が必要であると認識しています。 新棟オープンを一つの契機として、電子カルテの操作研修や接客研修を行い、職員のスキルアップに今以上努力します。
2 意思表示カードを導入し活用する	時間がある程度かかっていても良い患者や、緊急の患者、話すことが困難な患者等が意思を表示することができる「意思表示カード」を導入してはどうか。	意思表示カードの導入につきましては、実現するためには何が課題なのか検討しつつ、先進事例があれば、ぜひ学びたいと思います。
3 医師を増員する	混む診療科の医師が足りないことによる待ち時間や、診療時間外に井田病院にかかりたくても「担当の医師がいない」ことを理由としてみていただけない場合がある。医師の増員をお願いしたい。	一部の診療科において、診察を希望される患者様が多く、混雑により大変ご迷惑をおかけしています。 医師の増員につきましては、全国的な医師不足など、様々な課題がありますが、関係部署と調整を図って参ります。
4 待ち時間の目安を把握できるようにする	年配の患者は、順番検索機の使用はおろか、あることすら知らない方が多い。使用法はそれほど難しいものではないので、もっと周知を図っていただきたい。	順番検索機につきまして、貴重なご提案ありがとうございます。早速外来表示盤にて順番検索機の案内を開始しました。
5 新規患者と再来患者の予約方法を分けることにより待ち時間の短縮を図る	現在の予約方法が周知されていないため、以前から通院している患者から不満や戸惑いの声を聴くことがある。 そこで、現在の予約方法の周知を図っていただきたい。 もしくは、以前の予約方法に戻すことが可能ならば戻していただきたい。	以前の予約方法は、予約を自由に入れられることによって、早朝から順番取りが生じ、実際に受診すると他の科であったり、紹介状を持って受診にきた患者様や、初診の患者様の受診時間が最後のほうになるなど、混乱や苦情が多発していました。 現在の予約方法は、新棟オープンに伴い、診察券の有無に関らず、病状的に初診の患者様は、受診申込及び問診により適切な受診科にご案内することにより、紹介患者様、予約患者様、予約の無い患者様を含め円滑な受診を図るため導入したものでございます。 今後とも予約方法につきまして周知を図ってまいります。 是非ともご理解をお願いいたします。
6 検査時間を加味した余裕のある時間設定を導入する	検査時間を加味し、時間当たりの患者数を減らすなど、実状にあったきめ細かな時間設定をたえず行っていただきたい。	実状に合うように時間当たりの患者様の数をきめ細かく設定してまいります。その日の患者様の病状や、病状に伴い検査内容などに変更が生じることによる想定外の待ち時間が生じてしまうこともありますので、ご理解をお願いします。

7	待ち時間を有意義に過ごすための工夫をする	<ul style="list-style-type: none"> ・リラックスできる音楽を流す。 ・HPの情報を映像で流す。 ・医療に関する予防、健康教育や院内での患者向け勉強会の様子や院内イベントの様子などのビデオを流す。 <p>など、患者が待ち時間を有意義に過ごせる工夫をする。 7階サロンで映像を上映するなど活用を図ってはどうか。</p>	<p>待ち時間を有意義な時間にすることはとても大切なことだと認識しております。</p> <p>そこで、まずテレビを外来や会計窓口付近に設置しました。ビデオの上映など様々な方法につきましてはご参考とさせていただきますとともに、検討してまいります。</p>
8	駐車場待ち時間の短縮を図る	<p>井田病院の立地場所は駅などから離れており、通院の際に自動車を利用する患者が多い。しかし、駐車可能台数が患者数と比較して少ないためか、駐車場の待ち時間が30~40分程度かかる。現在は工事中のため場所に限りがあることは分かっているが、新棟完成時には立体駐車場をつくるなど駐車可能台数を増やしていただきたい。</p>	<p>現在、工事期間中であり駐車スペースが少ないことで、大変ご迷惑をおかけしております。</p> <p>工事完成後は、現在の旧棟の跡地に立体駐車場を建設する予定となっており、従前より大幅に駐車台数が増加する見込みです。</p> <p>また、武蔵小杉駅からの無料送迎バスにつきましては、より利便性の向上を図るため、平成25年4月からのバス時刻表を見直しました。さらに、当院を利用される皆様への公共交通機関の利用促進も併せて案内してまいります。</p>

2 接遇改善		
対 策	対策への意見(要旨)	回 答
1 接遇能力の向上を図る	<p>井田病院は高齢の患者が多いことから、患者の話をうまく聞き取れないことや、患者に対し話を上手に伝えることができないことによる時間の消費や患者の気分を害してしまうことがある。個々の患者の不安を聴くことから始まり、そこから患者の痛みを知ることが大切である。</p> <p>そこで、相談コーナーやコンシェルジュを含む職員及びボランティアの皆様に対し、患者の不安な気持ちをくみ取る声を聴く訓練、具体的には、介護的な訓練を実施し積み重ねることにより、待ち時間の短縮や接遇改善を含めた総合的な改善につなげることができる。</p>	<p>患者様の要求を的確に把握し、適切に対応することが出来る能力を身につけることを目的とした研修を実施することにより、職員の接遇能力の向上に努めたいと考えております。</p> <p>研修の具体的な内容といたしましては、接遇研修基礎編、コミュニケーション研修、介護的研修（訓練）を盛り込むことを想定しております。</p>
2 接遇能力の向上を図る	<p>患者は、不安感を取り除くため、病院スタッフに自分の不安な声を聴いていただきたいと思っています。</p> <p>そこで、「患者の声を聞きとる」ための定期的な接遇教育・研修を職員・ボランティアの皆様の実施していただきたい。</p>	同上
3 対応の悪い職員への教育・指導を強化する	<p>対応の悪い職員や職員全体の接遇能力の底上げを図るため、きめ細かな教育・指導を行っていただきたい。</p>	同上
4 接遇教育を推進する	<p>講師が多数の聴講者に対して話す講義形式の接遇研修ではなく、実際に患者に接する場面を想定した研修・訓練をすべての職員が行っていただきたい。</p>	同上
5 患者等からの相談に対応できる職員やボランティアを配置する	<p>初めて病院に来る方が一目で、「どこに行けば」、「誰に聞けば」わかるような表示をしていただきたい。具体的には、職員の衣服や腕章などを見て一目でわかるような表示をお願いしたい。</p> <p>また、院内の各部署がどんな業務を行っているかがわかるような表示をしてほしい。</p>	<p>現在、井田病院では、1階各所にコンシェルジュ2名、ボランティアの皆様が複数名、看護師1名の体制で患者様への案内を行っております。</p> <p>コンシェルジュの制服やボランティアの皆様が着用しているエプロン、看護師に腕章を付けるなど服装に工夫をしております。今後も患者様にわかりやすい服装に努めてまいります。</p> <p>また、院内の各部署が行っている業務の表示につきまして、検討してまいります。</p>
6 患者の嗜好にあった食事を提供する	<p>患者の状態を配慮しつつ、欲しいものを提供できるようにきめ細やかな食事の対応をしてほしい。</p>	<p>昨年4月に新棟厨房への移転を行い、新たに保温・保冷配膳車を導入するなど、よりよい患者様への給食提供のため日々努力しています。</p> <p>現在、特別な治療食が必要な患者様には食事の説明を行い、喫食状況の確認を行うなどの取り組みにより、よりきめ細やかな食事対応を行うようにしています。</p> <p>今後も患者様の状態や欲しいものに応じたきめ細やかな食事の提供に努めてまいります。</p>