

## 第2期川崎市立井田病院モニター会議資料

### 1 患者待ち時間

対 策	対策への意見(要旨)	第1期モニター会議時の回答(平成25年3月)	第2期モニター会議時の取組状況(平成27年3月)
1 待ち時間を短縮する	<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>第1期モニター会議時の回答(平成25年3月)</p> <p>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。</p> <p>そのためには、全てのスタッフの今以上の接遇能力や、専門的研修が必要であると認識しています。</p> <p>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遇研修を行い、職員のスキルアップに今以上努力します。</p>	<p>第2期モニター会議時の取組状況(平成27年3月)</p> <p>平成26年に病院の全職員を対象とした接遇教育研修を実施しました。この研修は当院のコンシェルジュを講師とし、患者さんご家族の心を癒し、心が伝わる接遇を学ぶことを目的としたもので、職員104名が参加しました。また、患者さんと身近に接することの多い警備員に対しても同様の研修を実施し、病院職員全体のスキルアップを図りました。</p> <p>井田病院は新年度から全面開院の運びとなり、再編整備については一定の目的が立ったところですが、患者さんに対する接遇教育にゴールは無いと考え、創意工夫しながら、引き続き職員の接遇能力向上に努めて参ります。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>
2 意思表示カードを導入し活用する	<p>時間がある程度かかってもしも良い患者や、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。</p>	<p>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か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。</p>	<p>当院では、比較的軽度の病状の方に対しては地域のかかりつけ医への受診を推奨するなど、地域医療連携の取り組みを進めています。この取り組みにより、病院と地域の診療所がそれぞれの役割、機能を分担して効率的・効果的な医療を提供することが可能になります。患者さんにとっても、症状に応じた適切な医療が受けられ、かかりつけ医で受診することによって病院での待ち時間を減らせるようになります。</p> <p>病状や時間的なゆとりによって診療の優先順位を自己申告して頂く「意思表示カード」については、地域医療連携の取り組み効果を見据えながら、待ち時間短縮に向けた対策の参考とさせていただきます。</p>

対 策	対策への意見(要旨)	第1期モニター会議時の回答(平成25年3月)	第2期モニター会議時の取組状況(平成27年3月)																								
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「担当の医師がない」ことを理由としてみただけでない場合がある。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。	<p>医師確保に努めたことにより医師数が増員となりましたが、一方で外来患者数も増加しているため、医師数の増員効果を相殺してしまっているのが現状です。</p> <p>今後も必要な医療を安定的、継続的に提供していくためには、地域のかかりつけ医への受診を推奨するなど、地域医療連携の取り組みを進めていくことが必要であり、患者さんの御理解と御協力をいただくことが不可欠と考えます。</p> <p>4月1日付医師数</p> <table border="1" data-bbox="1574 470 1933 579"> <thead> <tr> <th></th> <th>H24</th> <th>H25</th> <th>H26</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>常勤医師</td> <td>52</td> <td>51</td> <td>58</td> </tr> <tr> <td>非常勤医師</td> <td>16</td> <td>18</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>68</td> <td>69</td> <td>77</td> </tr> </tbody> </table> <p>1日あたり外来患者数</p> <table border="1" data-bbox="1574 630 1933 683"> <thead> <tr> <th></th> <th>H24</th> <th>H25</th> <th>H26</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>外来患者数</td> <td>552.4</td> <td>627.9</td> <td>671.3</td> </tr> </tbody> </table>		H24	H25	H26	常勤医師	52	51	58	非常勤医師	16	18	19	合計	68	69	77		H24	H25	H26	外来患者数	552.4	627.9	671.3
	H24	H25	H26																								
常勤医師	52	51	58																								
非常勤医師	16	18	19																								
合計	68	69	77																								
	H24	H25	H26																								
外来患者数	552.4	627.9	671.3																								
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、順番検索機の使用法はおろか、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。	順番検索機については、現在も外来表示盤にてご案内を継続しております。																								
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聞くことがある。 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。	平成24年5月の一部開院以降、予約方法については院内掲示や病院ホームページを通じて周知して参りました。その結果、現在は予約方法が定着したと認識しています。 今後も患者さんにとって分かりやすい予約方法の周知に努めて参ります。																								
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、時間当たりの患者枠数を減らすなど、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枠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。	実状に合うように時間当たりの患者様の枠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。 今後は、地域のかかりつけ医への受診を推奨するなど、地域医療連携の取り組みを進めていくことにより、待ち時間の減少に努めて参ります。																								

対 策	対策への意見(要旨)	第1期モニター会議時の回答(平成25年3月)	第2期モニター会議時の取組状況(平成27年3月)
7 待ち時間を有意義に過ごすための工夫をする	<p>対策への意見(要旨)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・リラックスできる音楽を流す。</li> <li>・HPの情報を映像で流す。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>など、患者が待ち時間を有意義に過ごせる工夫をする。</p> <p>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>第1期モニター会議時の回答(平成25年3月)</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。</p> <p>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>	<p>第2期モニター会議時の取組状況(平成27年3月)</p> <p>外来や会計窓口を設置したテレビについてはご好評をいただいております。また、平成27年3月7日から運用を開始した救急センターの家族待合室についても、患者さんのご家族の不安を和らげるためにテレビを設置しました。</p> <p>外来の図書コーナーはボランティアの方に管理していただいておりますが、今後についても病院を支えて頂いている地域の方と協力しながら、院内での待ち時間を有意義に過ごして頂くための方法を検討して参ります。</p> <div data-bbox="1576 475 2051 644">  </div>
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、駐車場の待ち時間が30～40分程度かかる。現在は工事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場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>	<p>現在、駐車場の待ち時間の短縮を図るため、正面玄関前に暫定的に駐車場を設置し、平成27年3月12日から運用を開始しています。</p> <div data-bbox="1576 791 1800 951">  </div> <p>今後は、解体される3号棟の跡地に立体駐車場を整備することにより駐車可能台数は160台程度となり、再編整備前と比較して20台程度増加する予定です。</p> <p>また、当院では平成26年11月に患者アンケートによる交通状況調査等を行い、駐車場や交通アクセスの利便性向上に向けた効果的な対策について検討しております。</p>

## 2 接遇改善

対 策	対策への意見(要旨)	第1期モニター会議時の回答(平成25年3月)	第2期モニター会議時の取組状況(平成27年3月)
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>	<p>&lt;患者待ち時間の「待ち時間を短縮する」と同内容&gt;</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を実施していただきたい。</p>		
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>		
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>		
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。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。</p> <p>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>	<p>新棟移転後についても、1階にコンシェルジュ2名、ボランティア複数名、看護師1名を配置し、患者さんへの案内を行っております。また、患者さんから見て一目でわかるよう、服装についても工夫しています。</p> <p>なお、新棟移転に伴って各部署の配置に変更が生じていることから、わかりやすい表示方法についても検討しているところです。</p>



対 策	対策への意見(要旨)	第1期モニター会議時の回答(平成25年3月)	第2期モニター会議時の取組状況(平成27年3月)
6 患者の嗜好にあった食事を提供する	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>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合ったきめ細かな食事の提供に努めてまいります。</p>	<p>新棟への移転に伴って導入した保温・保冷配膳車により、温かいものを温かいままで、冷たいものを冷たいままで患者さんに提供できるようになりご好評をいただいています。</p> <p>また、常食を召し上がる患者さんには、昼食、夕食で主菜を2品から選んでいただく選択メニュー制を導入しており、好評を博しています。さらに、癌治療等により栄養状態が悪い患者さんに対しては、栄養サポートチームや癌サポートチームなどの他職種によるチームが支援しながら、担当の栄養士がよりきめ細やかな対応をしています。</p> <p>今後も患者さんの嗜好に合った食事の提供に努めて参ります。</p>