

## 独立行政法人地域医療機能推進機構相模野病院 第8回地域連絡協議会 議事概要

平成31年2月21日(木)	13:30~14:30	相模野病院7階 講堂
会議の招集者	相模野病院長 野田吉和	
会議の種類	第8回 相模野病院地域連絡協議会	
司会者	相模野病院 事務部長 菊地功	
書記	相模野病院 地域連携室 菊池紀子	
地域委員出席者	相模原市医師会長 竹村克二様、相模原市病院協会会長 土屋敦様 相模原市薬剤師常任理事 菅野宏一様、患者代表 高倉正男様 相模原市消防局副消防局長 田後秀雄様、相模原市社会福祉協議会会長 戸塚英明様、 相模原市大野北地区自治会連合会長 河本博様	
病院側出席者	院長 野田吉和、副院長 今崎貴生、副院長 今泉弘、事務部長 菊地功(司会) 看護部長 田中敬子、副看護部長 岡野礼子、訪問看護ステーション所長 石川由美、 医事課長補佐 宮田和宜、主任医療相談員 長塚裕二、地域連携室 菊池紀子	
地域委員欠席者	相模原市歯科医師会副会長 寺崎浩也様、相模原市薬剤師会長 小川護様、 市民代表 沼倉孝太様、相模原市健康福祉局福祉部長 小林和明様、 相模原市健康福祉局保健所長 鈴木仁一様 相模原市中央地区自治会連合会長 牛尾良一様	
病院側欠席者	医事課長 高井晃	

### 1. 開会挨拶 野田院長

今年度におきましては地域住民、行政ならびに医師会の皆様には病院運営にご助言いただき改めて感謝しております。おかげさまで医療の質、運営に大きな問題なく、今年度を乗り越えていく予定が立ちました。今後も本協議会を中心に皆様のご意見を賜りながら病院運営を行ってまいります。

### 2. 議事

#### (1) 救急受入れ状況について(資料・グラフにより説明) \*宮田医事課長補佐

資料は2016年4月から本年度1月までを示しており直近3年間の傾向としては、月別で多少の増減はありますが、内科が一番多く、整形外科、小児科、外科の順で多くなっております。全体の件数に関して昨年度よりも減少傾向を示していること、どの年度も7月~9月は熱中症の患者さんを多く受け入れていることが特徴となっております。

#### (2) 未熟児(NICU・GCU)の状況について(資料・グラフにより説明) \*宮田医事課長補佐

当院は常勤医師4名体制となっており、特に新生児、未熟児を多く受け入れています。資料は未熟児の集中治療室であるNICU(新生児特定集中治療室)、GCU(新生児治療回復室)、小児科の過去3年、2016年から本年1月までの数字を示しております。NICUやGCUの入院状況は毎月400名~500名程度の患者数となっており、昨年までは毎月20~30名の受け入れでしたが、今年度は15~20名程度の受入れにとどまっております。

#### (3) 患者満足度調査の結果について(資料・グラフにより説明) \*菊地事務部長

##### ○入院患者さんからの結果について

・「入院環境」について、①病棟の騒音、②病衣の料金・交換、③浴室・シャワーの評価項目が年々低下してまいりました。原因を調査したところ、①については、他同室者と夜間のスタッフの話し声でしたので注意喚起や指導を行いました。②については担当部署を通じJCHO内病院、近隣病院の金額を確認しサービス内容に差があれば見直します。③については脱衣場の空調と清掃面でしたので調整や注意喚起を行ってまいります。

・「食事」については全体と比べ平均点が低くなってまいりました。契約業者との調整になりますが、他病院の良い事例があれば取り入れてまいりたいと考えております。

・「施設設備等」について、売店の品揃えと価格面で低評価でした。過去に大手コンビニに誘致をしましたが、店舗スペースや利用客数の問題等もあり実現しませんでした。今後、院内の大規模改修が行われる際の懸案事項としてまいります。

・「各職種に対する評価」については軒並み高評価でしたが、看護師間での連携・引継ぎという点で点数が低かったため指導を行ってまいります。また、検査技師と放射線技師の評価がよくなっておりませんが、増員を行ったことで職員に余裕ができサービスの改善につながったと分析しております。

・「その他の項目」について若干ですが全体的に評価が下がっております。このまま下がっていくようであれば何らかの原因があると思われるので、来年の結果を注視してまいります。

## ○入院患者さんの結果について他の JCHO 病院との比較

・「面会時間」の評価が低くなっており近隣病院の調査をしましたが、大きな違いはありませんでした。治安等の問題を勘案するとこのままでいいのではないかという結論に至りました。

・「病院食」については JCHO 全体から見ても評価は低く、「魚ばかりで肉料理ない」、「味が無い」、逆に「味が濃すぎる」などの意見があったため、業者へも指導を行います。

## ○外来患者さんからの結果について

・「診察、検査、会計の待ち時間」について低評価でした。当初は電子カルテ更新が原因と考えていましたが、昨年、渋滞解消を目的に行った工事により、逆に在庫しやすいことを理由に、結果的に患者さんを呼び込んでしまったことが原因と考えています。現状でも外来患者さんが一日約 680 名と規模に対してオーバーフロー傾向のため、症状が安定された患者さんに関しては各方面に協力いただき、逆紹介を推進してまいります。

・「医師に対する質問のしやすさ」について、電子カルテの画面ばかりを見て話を聞いてくれないという意見があったが、電子カルテの更新直後であったことと考えられます。次第に落ち着いてくるものと考えています。

### ※野田病院長より

・少子化の影響による入院率低下もあるため、母子センター病棟を他科の女性患者さんも入院できる体制を取り、他科の患者さんの入院をお断りすることを減らすよう病院運営を行っています。

・小児科医不足の件について、以前と同様に医師 4 名体制で外来から入院まで対応を行っている。大学からの派遣に期待したいがしばらくこの体制となる予定です。

・働き方改革ということもあり、人員に余裕を持たせるべく増員をおこないましたが、看護師等一部では慢性的にスタッフが不足しております。ご容赦いただきますようお願い申し上げます。

・駐車場や外来待ち時間などの問題解消のため逆紹介をするよう努力しておりますが、患者さんの希望などもありなかなかうまく進んでおらず、ご迷惑をおかけしております。

### (4) その他 ～各委員より～

#### \* 高倉患者代表

患者満足度調査の結果を踏まえ、待ち時間の短縮に努めていることを感じています。他の病院に行くと 4～5 時間待つこともあるので患者にとっては非常に有難いです。先日受診した際も、病院スタッフの方が患者さんへ対して丁寧に説明している姿を拝見し好感が持てました。

#### \* 菅野薬剤師会常任理事

患者満足度調査の結果で、他の職種の評価に比べると薬剤師の評価が軒並み低くなっているのが気になりました。市内にある薬局でも同様の評価になっているならば、薬剤師会でも考えていかなければならないので原因があったら教えていただけますでしょうか？

→(野田院長) 当院の場合ほとんどが院外処方のため、外来患者さんが薬剤師と対面することがほとんどなく、評価しづらかったのだと思います。また、資料にも薬剤師に対する意見はなかったため、今後、病棟薬剤師業務などを始めると正当な評価になるのではないかと思います。

#### \* 土屋病院協会長

満足度調査について JCHO 病院平均よりも上回っていることは素晴らしいと思います。食事の評価について、外部業者も含めこの地域はマンパワー不足と聞いています。働き方改革もあるので詳しい状況はよくわかります。駐車場や待ち時間について、逆紹介を進めているようですが、駐車場の渋滞待ちしてでも来ていただけるなら、地域にお返しするのも大事だが、来ていただくことも大事なのではないかと思います。今後も近隣の病院なので引き続きご指導いただければ幸いです。

#### \* 竹村医師会長

満足度調査の結果を聞いていて感じた事は、医師がコンピューターばかり見て患者の顔を見ないことについて、パソコン操作に慣れてきたら解消されるという考え方は甘く、先輩医師の指導が必要と考えます。逆紹介については、外来がパンクすると様々な部分で支障が出るのが予想されるので、逆紹介率は高くした方がいいと思います。また、開業医の立場としては病院としての逆紹介の方針があるのならば、院内の先生方に方針の指導をしないとうまくいかないと思います。

#### \* 田後副消防局長

平成 30 年の救急件数は 37,498 件で 1 日 100 件を超えており、過去最多になりました。特徴的なところとしては、5 月～9 月の熱中症で搬送された方が 456 名と前年比約倍数になっていることや、高齢者割合も 53.8%と高い数字になっている。同時に救急車が出動する事態が多く、緊急で人員を編成することがしばしばあった。相模野病院においては 1,441 名の搬送を受け入れと救命士 2 名の研修も受け入れていただく予定です。ありがとうございます。

#### \* 戸塚社会福祉協議会長

前回待ち時間の件で意見をさせていただき、逆紹介をするというシステムを知りました。自分自身も可能であれば依頼するようになりました。そういう意味では待ち時間がもう少し短縮してもいいのかなと思いましたが、結果が出ず残念だなと思いました。また、「看護師間の連携引継ぎ」の評価が低いことについて具体的にはどういったことなのか？

→(田中看護部長)看護師は交代勤務制のため申し送りを行っているが、患者さんのご家族からの要望について伝達忘れがありご迷惑をおかけすることがありました。

他と比べて非常に点数が低いので、よほど多いのかなと感じてしまう。どういった問題かわからないが、病院の信頼性に関わることなのでこういったことは少なくしていった方がいいと思いました。

→(田中看護部長)クレームをいただいた際は各病棟へフィードバックし対策を立てています。今後もクレームがなくなることはないが、頂いた意見を大切に今後役に立ててまいりたいと思います。

→(土屋病院協会長)看護師の引継ぎ業務については、ここ数年における急激な入院日数の短縮化により、業務も拡大し、引継ぎ内容も複雑化し、多忙を極めているためだと思います。これは一つの病院だけの課題ではなく、医療界でまとめて取り組んでいかなければならない問題だと思います。看護協会を通じて、業務改善の勉強会などが行われることに期待します。

#### \* 河本大野北地区自治会連合会長

コミュニティーバスはおかげさまで順調に運用されています。まだ時間等改良が必要な部分もありますのでご協力をお願いします。また、大野北地区は外国人が増えてきており、自治会としてどうやって取り組んでいくか考えているが情報が無い状態です。病院等の利用はあるかと思しますので、アドバイスをご教示頂ければ助かります。

### 3. 閉会あいさつ 野田院長

事務連絡 \* 菊地事務部長

・本日の議事概要(ご芳名含む)は前回同様に病院ホームページに掲載いたします。

・次回の本協議会の開催予定は、前回の協議会で承認いただきましたルール化を用いさせていただき、2019年7月18日木曜日、2020年2月20日木曜日 となっております。スケジュールの確認をよろしくをお願いします。