

市立川西病院市民モニター会議（第3回）会議要旨

日時：令和元年12月16日（月）

午後1時30分～

場所：市立川西病院別棟 第3会議室

1．開会

2．議事

(1) 市立川西病院に関する意見交換について

ア．前回のモニター会議での意見・提案への対応について

(ア) 病院の積極的なPRについて

指定管理者： 前回の会議以降、次の3点について取組を行った。

a 病病連携（病院間の連携）として、今回は、急性期だけでなく、慢性期医療も担う池田の巽病院、巽今宮病院を訪問し、連携会議に出席し、当院のPRをした。（地域連携室職員2名、事務部職員1名）

b 転院や退院後の連絡や相談などの地域医療の後方支援業務を担う社会福祉士や、医療ソーシャルワーカー（MSW）が出席する川西猪名川連携会議で、当院の地域医療連携体制について説明をした。

c 11月から開業医へのPRとして、副院長・事務長等で、内科医2件、外科医1件、小児科医1件の訪問を行った。

委員： 開業医などへのPRが重要なのは分かるが、先日地域で行われた市のタウンミーティングで、最も多かったのが病院に関する意見で、救急の受入れ状況など、良い評判が聞こえてこない。

市民モニター会議で、指定管理者から聞いている状況と市民から出される意見に差があると感じている。地域での他の会議に出席しても、同様の話題が頻繁にでてくるので、市民モニター会議での指定管理者からの報告内容や職員の活気がある様子などについて伝えるようにしている。

また、現病院の敷地内に北部診療所ができるが、まだまだ市立病院がなくなっている人が多い。特に高齢者が多いように思う。丁寧に時間をかけて説明する必要があると思うが、その間に、誤った評判も立ってしまうので、機会をとらえて市民に当院のPRとともに、これから市立病院がどうなっていくのかを説明して欲しい。

委員： 私も開業医に紹介してもらったことがあるが、医師から示された紹介病院の選択肢に市立川西病院はなかったので、もっとPRをして、当院の紹介患者が増えれば良いと思う。

委員： 過渡期は何事においても大変だと思う。市民に新病院の計画について理解をしてもらうことに重点を置いて欲しい。

委員： 今行っている開業医PR、市民へのPRは、続けて欲しい。
委員： 10月にみつなかホールで開催された市民医療講座で映された「(仮称)市立総合医療センターのイメージ動画」が、わかりやすくまとまっているので、これを市民への説明に使用してはどうか。
市のホームページにも掲載していることだが、地域での会議やイベントで参加者に見てもらえるように、コミュニティ組織へ配付すればどうか。
事務局： 動画については、コミュニティ組織に配付する方向で検討する。

(イ) 看護体制について

指定管理者： 看護職員数について、4月は141名だったのが、7月には134名に減少したが、10月に141名、11月には142名に回復した。
12月についても増加傾向であるが、7対1体制と4北病棟の再開には至っていない。今後の事業計画については、市と協議して決定していく。
看護補助者は10月にベトナム人留学生(介護福祉士養成学校の学生)を増員し、これまで看護師が行っていた食事、排泄、入浴の介助など、看護師でなくても対応できる業務を担うことにより、看護師の負担軽減につなげている。年明けも引き続き、看護師確保に向けて頑張っていく。

委員： ベトナム人留学生は何人か。

指定管理者： 11月は16人である。学生なので卒業すると、新しい学生と交代する。

委員： 142名は、看護職員全員か。

指定管理者： 常勤職員数が142名で、それ以外に非常勤職員が20~30名いる。

委員： 現在の状況では、看護職員が足りているというか。

指定管理者： 現在の患者数であれば、充足している。

委員： もし4北が再開したら、どのくらい看護師が必要か。

指定管理者： 一般的には、1病棟20名~25名であるが、看護体制によって変わってくる。

(ウ) 地域貢献について

指定管理者： 前回ご案内した認定看護師によるミニ講座3回シリーズは、2回が終了した。次回は2月に開催予定である。

また、市のまちづくり出前講座は、申し込みがあった5件の内、今月までに2件終了した。1月に終末期医療について2回開催、2月にヘリコバクターピロリ菌検査について1回開催予定をしている。

委員： 市北部地域の住民は、北部診療所への期待が大きいということを知ってもらい、準備を進めて欲しい。

委員： 北部診療所は外来のみとなるので、担当する先生方の専門分野などについてのPRをして欲しい。

委員： これからまちづくり出前講座などに行かれる時は、「(仮称)市立総合医療センターのイメージ動画」を始めに見ていただいてから、話をして欲しい。

い。

市民は、現市立川西病院の状況も気になっているが、新病院がどんな病院になるのか、はっきりしたイメージが見えていないために、不安を感じている人が多いように思う。言葉だけの説明より、画像があるとより分かりやすいし、希望が持てる。

委員： 将来、北部診療所で受診した患者が、新病院を受診する必要がでてきた場合は、再診扱いにするなど、同じ市立なのだから連携してないといけない。

この点をしっかり連携していかないと、北部住民の不安が払拭されないと思う。

(エ) 患者アンケート集計結果について

指定管理者： アンケート結果に関しては、院内の会議で情報共有をして、今後の改善につなげていく。

現病院の診療・治療には影響がない、見た目の印象を良くするための改善については、対応すべきかどうかも検討していく。

今後もしっかり取り組んでいきたい。

委員： 特に、修繕については新病院の事も考えて、決めて欲しい。

委員： 例えば、受付の方に、笑顔で応対されるだけでも、ずいぶん病院への印象が変わると思う。お金をかけなくても出来ることは、たくさんある。

イ. 「みなさまからのご意見・ご要望」への対応について(資料2)

指定管理者： この意見・ご要望は、来院者に思いつくことを記入していただいて、院内設置のボックスに投函していただいている。

ご意見・ご要望の本文については、患者様の直筆で解読が難しいものもある為、内容を要約している。

投函されたご意見・ご要望への対応は、内容によって検討する部署を分担して回答案を作成し、院内の医療サービス改善委員会で協議して、公表内容を決定する。検討結果は、毎月院内に掲示をしている。

本人から返信希望があれば、記入されている住所に返送もしている。

移転関連は、市が公表している方針が伝わるような文面で作成している。

委員： 接遇・説明の不足についての意見が一番多い。これは、お金をかけなくても改善出来るので、ぜひ努力して改善して欲しい。

委員： 資料2のNO7について、紹介状費用が掛かるのは仕方ないが、説明不足もあったように思う。

事務局： 本市の保健センターでは、健診で所見のあった方には、診療情報提供書と言う紹介状の代わりになるものを無料で渡している。この書類を市立

川西病院に持参した場合は、選定療養費は掛からないということを確認している。この内容は保健センターにも情報共有する。

ウ．その他（市立川西病院の全般について）（資料3）

資料3「患者数」に沿って、指定管理者から説明

その他のご意見

委員： 病院が移転した後、北部診療所まで行くバスが無くなると受診患者に影響がでるのではないか。

委員： 北部診療所を残すのだから、循環バスも残すべきと思う。

委員： 北部診療所と新病院を繋ぐシャトルバスは、無料にするより、100円でもお金を取って、誰でも乗車できるようにしたほうが良いと思う。

採算が合わなくなり、路線を廃止されると困る。

病院の移転をきっかけに、市として市全体のプランをしっかりと描いて欲しい。

事務局： 北部診療所と新病院を繋ぐシャトルバスの件は、しっかり検討していく。

まとめ： いただいたご意見、ご提案の中で、特に接遇などのソフト面については、費用をかけなくてもすぐ改善でき、当院への印象も向上すると思うので、明日からでも取り組んでいただきたいと思う。

今後も、いただいたご意見について改善ができていくかどうか確認をする。

市民モニター会議で、現市立川西病院の状況について継続して確認をしていくこと、そして、これから市立病院がどうなっていくのかについて「（仮称）市立総合医療センターのイメージ動画」などの明るい内容を活用して、市民に分かりやすく情報を提供していくことを行っていくことで、将来の市立病院への不安が少しでも不安感を払拭できるのではないかとと思われる。立派な医療体制を整えていただくよう頑張ってください。

3．閉会