

様式第3号

会 議 録

会 議 名 (付属機関等名)		川西市立総合医療センター市民モニター会議(令和6年度 第2回)		
事務局(担当課)		健康医療部 保健・医療政策課		
開 催 日 時		令和6年12月17日(火) 午前10時30分～		
開 催 場 所		川西市立総合医療センター ガーデンホール		
出 席 者	委 員	熊手会長 酒井副会長 中江委員 鈴木委員 永田委員 宗方委員 篠木委員		
	そ の 他	指定管理者 川西市立総合医療センター 安島部長 小田事務長 今井事務部長補佐(川西市研修派遣) 高橋医事課長 水澤医事課長 佐々部栄養科長		
	事 務 局	健康医療部 阪上部長 保健・医療政策課 西村課長 日浦課長補佐 藤本		
傍聴の可否		不可	傍 聴 者 数	—
傍聴不可・一部不可の場合は、その理由		当会議の意見交換などの内容を公にすることにより、率直な意見の交換が不当に損なわれる恐れがあるため、傍聴を不可とする。		
会 議 次 第		1. 開会 2. 開会あいさつ 3. 議事 (1)川西市立総合医療センター全般について (2)患者意見箱の投書内容について (3)病院食の試食について 4. 閉会		
会 議 結 果		別紙審議経過のとおり(要旨)		

審 議 経 過

1. 開会

2. 開会あいさつ

部長あいさつ

総合医療センターの経営は軌道に乗ってきており、苦情も減っているが、細やかなサービスや接遇面について課題があると認識している。特に病院食に対する評価は、まだ期待値に及んでいないため、本日病院食を試食していただき、皆様の率直な意見を頂きたい。

3. 議事

(1)川西市立総合医療センター全般について

資料1「一日平均患者数の推移」、資料2「救急運営状況」に沿って、指定管理者から病院現状を説明後、意見交換

指定管理者：（資料1について）今回は令和6年4月から10月までの報告となる。入院患者数は、月によって上下はあるが、7月までは昨年度を上回る患者数だった。8月以降については、国による診療報酬の改定が大きく影響を及ぼしており、当センターでは、急性期病院の基準を遵守するために、患者の退院、回復期や慢性期の病院への転院を促進した結果、昨年度を下回る患者数となった。これは、平均在院日数が短くなり、退院患者が増加したことが要因で、入院患者が減少したのではない。一方、外来患者数については、診療報酬改定の影響はなく、これまで以上に紹介患者の受入れ等に取り組んだ結果、前年度を上回る状況となった。

（資料2について）6年度における1月当たりの救急患者数は597.3人で、前年度から9.4人増加した。このうち、川西救急からの患者数は431.3人で、23人増加している。概ね70%以上が川西救急からの患者となっている。折れ線グラフでは、各月の救急患者数を示しており、8月と9月以外は前年度を上回っている。

ドクターカー出動件数は、前年度と比較している。

また、これまで「救急不応需率」を示していたが、「断らない医療」の取組成果として、救急患者の受入状況を理解しやすくするため、今回から「救急応需率」に変更した。5年度全体においても89.4%と、近隣病院と比較しても高水準の受入状況であったが、6年度は10月までであるが、93.9%と前年度を上回ることができている。なお、近隣の他病院では、80%から85%といった応需率の推移となっている。

委 員： 午後の外来診察は実施しているのか、また今後実施や拡大予定はあるか。

指定管理者： 神経内科等の特殊外来や、患者が多い消化器外科等は午前、午後に分けている。地域の開業医との役割分担を推進するためにも、午後の外来診察の拡大は考えていない。

委員： 救急患者数について、猪名川町は市外扱いか？

指定管理者： お見込みの通り。

委員： 市の広報誌みらいふを見た。経営は順調にいとっていると認識している。

委員： 最近の話であるが、外来診察で2時間待たされたと言われていた方がいた。待ち時間の解消はできないのか。開院して2年も経過している中で、あまり状況が変わっていないように感じる。こういった点を解消しサービスを向上させることで、更に病院の評価を高めていけると思う。

(2) 患者意見箱の投書内容について

資料3「患者意見箱における投書集計」に沿って、指定管理者から説明後、意見交換

指定管理者：（資料3について）令和5年のこの時期の会議では、令和4年12月に実施した患者満足度調査の結果の改善点についてご意見を頂戴した。また、令和6年の会議では、令和5年12月に実施した患者満足度調査の結果についてご意見を頂戴した。ところが、今年の患者満足度調査は現在実施期間中であり、結果をお示しすることができない。このように調査の実施や会議の開催の時期が議題に影響を及ぼすため、今後この時期の会議では、患者意見箱の投書の内容や状況についてご意見を頂戴したいと思い、市と協議し、資料を作成した。

現在の投書は1週間で5件程度となっているが、令和5年度当初はその3倍ほどの件数だったと記憶しており、徐々に減少傾向となっている。直近との増減について、この間の変化は小さいが、年月を重ねるとより変化をご覧いただけるのではないかなと思う。投書の処理手順としては、医療サービス改善委員会が回収し、投書があった所管を含め、院内で共有するとともに、所管に回答を依頼し、院内掲示板やホームページでの掲載を図っている。感謝やお褒めの言葉に区分されるものについては、センターの医療サービスの評価をはじめ、医師や看護師など職員個人に対するお礼などがあつた。要望に区分されるものについては、コンビニやATMの整備、送迎バスの時間延長や待ち時間の短縮に関するものをはじめ、職員の待遇や食事の改善といったもののほか、電話対応やナビダイヤルの見直しといったものになっている。苦情に関する共通した内容の投書には、病室における空調や物音といった環境面のほか、入院生活に係るサービスや設備に分類されるものをはじめ、食事の内容や配膳時間に関するもの、職員の待遇、案内ミスや診療予約の不便さといったものになっていた。今後はこの区分による集計を継続し、年度ごとで比較するなど、投書の状況の変化をお示したうえで、委員の皆様にご意見を頂戴したい。

委員： ホームページで掲載されている患者の意見ページにたどり着きにくい。項目の検索もしづらく感じる。

指定管理者： トップメニューの「当院について」からアクセスができる。メニューが増えてきているので、探しにくくなっているのかもしれない。

委員：患者からの要望や苦情については、何度も聞いた話が多いと感じる。バスの有料化について検討をしてみてもどうか？

事務局：コストの関係で送迎バスの増便は厳しいが、バスの停留所の移設で一定数要望や苦情は減少傾向にある。有料化については、財政負担を考えると導入したい気持ちはあるが、法による規制に加え、路線バス事業者の了承を得る必要があり、難しいと感じている。

指定管理者：外来の予約ルールや診察時間等の運用上の問題を解消し、患者が最終バスに乗り遅れることのないようにしたい。ただ、バスの送迎時間で困っている人が多いというわけではない。

委員：どうすればバスの利用者の満足度を高められるか、市と指定管理者で検討を行ってほしい。

委員：阪急バスの停留所が病院に近くなったこのタイミングで、送迎バスの廃止も検討してはどうか。

事務局：送迎バスのリースが5年のため、リース終了時に検討する必要がある。利用人数は一便平均10人程度である。

委員：意見を書いた人たちの属性がわからないので、もっと性別や年齢、外来患者なのか入院患者なのか、付添いなのか等、詳細に調査してはどうか。改善した件数や内容も教えてほしい。そのようなことを網羅した資料にしてほしい。

指定管理者：検討する。

委員：Googleでの口コミを見た。院内の投書だけでなく、ネットでの評価も意識してほしい。付添いの人からの苦情も多くあったので、それらの意見や要望も解消する手立てを取ってほしい。

委員：患者数から見ると、意見の数は少なく感じる。

指定管理者：昨年から大きく減ったという実感はない。この数についての評価基準をもっていないため、評価のあり方を検討をしたい。ただ、数だけで評価するつもりはない。

委員：以前に総合医療センターで出産した方によると、医師や看護師を中心にチーム医療がしっかりとできており概ね高評価だったが、食事についてはあまり良くなかったと聞いている。また、宝塚在住の方が総合医療センターの産婦人科に受診したが、冷たい対応を受けて転院したと聞いた。

委員：食事1回の患者負担はいくらか。

指定管理者：患者の状態や経済状況によって変わるが、一般の方で460円の負担である。

(3) 病院食の試食について

委員：お肉の味付けが少し濃いめになっていて、その代わりお野菜は薄くなってるなど、メリハリがあり美味しかった。

委員：魚の骨は全部取ってくれていて食べやすかった。汁物はつかないのか。

指定管理者：汁物についてのご意見は多くいただいているが、汁物一杯につき1gの塩分がある。日本人の食事摂取基準の1日6.5gから7.5gを目安にしているため、毎日提供すると他の料理が薄味になるなどの影響があり、3日に1回程度お出ししている。

委員：一般食は年齢や性別に関係なく2000カロリーなのか。

指定管理者：患者の年齢や性別、状態にあわせて総エネルギー量は変えている。

委員：見た目から美味しそうで、実際食べても美味しかった。内臓疾患の患者の食事内容や味付けは変わるのか。

指定管理者：糖尿病患者の治療食などは、油分や塩分を控えなければならいため、薄味になる。

委員：毎食どれくらいの食事数を提供しているのか。

指定管理者：食事の種類は治療食も含めて70弱で、食事数は250食から300食提供している。アレルギーや使ってはいけない食材など、毎食確認している。

委員：例えば、おかゆ食の人がおかゆが苦手といった場合はどうなるのか。

指定管理者：主治医の許可が必要だが、麺やパンなどを提供することもできる。治療のため制限がある場合などは、何か工夫をというところで試行錯誤している。

委員：調理師は何人いるのか。

指定管理者：2名の調理師が作り、盛り付けや配膳は調理補助者が行っている。

委員：メニューは曜日によって肉や魚といった風に決めているのか。

指定管理者：朝食については曜日サイクルとなっているが、その他は56日サイクルになっている。

委員：冷凍食品などは使うのか。

指定管理者：割合としてはそれほど多くないが、給食会社の自社工場で作っている冷凍食品に食材をプラスするなど、厨房で味のバランスや栄養量を整えながら提供している。

事務局：250食から300食のうち、一般食の割合はどれくらいか。

指定管理者：かなり変動があるので一概には言えないが、半分には到底及ばず、20食～30食のときもある。

委員：本当に美味しかった。食事は入院中の数少ない楽しみなので、大変だとは思いますがこれからも頑張してほしい。

4. 閉会