

第 15 回 地方独立行政法人神戸市民病院機構評価委員会欠席委員の意見

<23 年度決算についてのコメント>

- 決算上は新病院への移転（旧病院の売却）の影響があるものの、営業での利益が上がっており、良い結果となっている。
- 目標をはるかに超えて実績をあげられている点について、中央市民病院の移転や予想を下回る旧病院の売却額があったにもかかわらず、相当ご努力された結果だと思われ、敬意を表したい。

<評価についてのコメント>

- 両病院とも大変うまく機能をしている。法人化、PFI、移転と 3 つとも上手くいっている。【全体意見】
- これからは、DPC の分析やクリニカルパスなど診療情報による経営マネジメントが重要になってくる。【第 1 大項目意見】
- 中央市民病院の総合診療科はどのような役割を担っているのか。中央市民病院の総合診療科や西市民病院の総合内科と内科との違いが市民には分かりにくい。【P16 高い専門性と総合的な診療】
- 中央市民病院も移転開院後の状況を見ていないので、ソフト面で問題ないかが気になる。患者満足度調査の項目と結果を見せてもらったので、以下に利用者の意見のなかで特に気になった点をお伝えしたい。【P29 市民・患者へのサービスの一層の向上】
 - ・患者満足度調査の項目は、とても広範囲にわたって具体的に質問されていて、問題点が明確になると感じた。
 - ・全体的に満足度の高さが窺えたが、一般的に入通院している患者の満足度は高くなる傾向があるので、「やや不満」「不満」が高い項目については、ぜひ具体的な不満内容や理由を分析して今後の改善に活かしていただきたい。
 - ・不満内容のなかに、呼出機の苦情が多く見られた。「電子音が落ち着かない」「重くて邪魔になる」「表示が見えにくい」「利用方法がわかりにくい」「自分が何番目に呼ばれるかの順番がわからなくなった」といった意見が目立った。受付にサポートする職員を多く配置しているとのことだったが、やはり器械に不慣れた人には不評だったので、提げる袋以外にも改善できる点は早急に改善していただきたい。
 - ・医師や看護師などスタッフの対応にばらつきがあるように感じた。プライバシーへの配慮を含めて、個人差がないように更なる努力をお願いしたい。
 - ・会計の待ち時間の長さ、食堂と入院食への不満が目立ったので、改善していただきたい。
 - ・今後も患者満足度調査を年 2 回実施していくとのことだが、患者の協力を得るためには、自分たちの回答した結果や、それがどう活かされたかのフィードバ

ックがあるかないかでは大きく違ってくると思う。ぜひ、わかりやすく結果を知らせる努力をしていただきたい。

- 市民健康ライブラリーは、場所を変えて設置を検討中とのことであるが、出来るだけ早く実現させてほしい。【P30 市民・患者へのサービスの一層の向上】
- 新病院でのボランティアの活躍の場はどうなっているか。直接ボランティアを行っている人との意見交換の場も設けてほしい。【P37 ボランティアとの協働】
- 逆紹介率が高くなっているが、患者が理解しているかどうかということにも気をつけたいといけない。【P39 地域医療機関・保健機関・福祉機関との連携推進】
- DPC 係数はどうなっているか。DPC とクリニカルパスをうまく活用できているか。【P63 クリニカルパスの充実と活用、P65 DPC の活用】
- 診療情報管理士をさらに増やし、効果的に配置し、活用する必要がある。【P76 事務職員及び技術職員の病院運営に関わる能力向上への支援】
- 育児短時間勤務制度など実施されているが、子育て世代の働き方の先進的な取り組みとして東京女子医大では地域住民（新宿区）がファミリーサポートチームを作って病院に勤務するスタッフをサポートしている。こういった取り組みも今後検討されてはどうか。【P82 職員満足度の向上】
- 西市民病院で患者が増えた要因は何か。【P99 収入の確保】
- 両病院院長ともすごい努力をされている。看護師も看護部長を中心に良く頑張っているし、恒常的に院長が医師を引っ張っている。【P107 ガバナンスの確立】
- PFI に関しては、SPC とのリレーションシップ、コミュニケーションが重要。PFI の成功例として進んでほしい。これからも引き続き SPC との関係を良好に築いていけるかが大事。【P113 PFI 手法による中央市民病院の再整備】