

令和5年度 第2回  
病院モニター通信による意見・提言等に係る回答について（概要版）

1 意見提出状況

意見の件数		25件
	A . 受付・診察	6件
	B . 施設・設備	2件
	C . 職員	4件
	D . その他	13件

2 主な意見概要等

A. 受付・診察 No. 1~6

- ①. 患者満足度調査のアンケート用紙を迅速に書き終えたが、確認と回収の指示が2回あった。職員はアンケート内容に詳しくないと感じた (No. 1)
- ②. 体重の計測が統一されているか。1kg差し引かれる場合と引かれない場合がある (No. 2)
- ③. 福祉課から複数のストーマ商品業者が存在すると聞いた。商品の値段や選択肢など検討すべき点があり、複数の業者を紹介する仕組みが必要では (No. 3)
- ④. QRコードを読み取り、待ち時間を把握するシステムを知らなかったが使えると便利だと思う (No. 4)
- ⑤. 診察票に採血順番も含めた情報を明記し、同時に取得できるシステムを構築することで、患者の混雑を解消してもらいたい (No. 5)
- ⑥. 混雑解消のため、各診療科の予約段階で患者さんへ混雑していない曜日に可能であれば変更して貰うことも一つの方法なのでは (No. 6)

(回答)

- ①. 今後は、職員が十分に理解した上で、アンケートを実施します。また、患者様のご協力を得やすいように調査を進めます。
- ②. 体重の計測は、衣類等の重量を考慮し、実測値から1kg差し引いた数値を記入することとしております。再度、職員に周知し対応を統一します。
- ③. 商品に関しては、複数の商品をご説明するようにしておりますが、説明が十分でなかったと認識しており、今後は患者様との意思疎通を十分に図り、より丁寧に説明が行えるよう改善に努めます。
- ④. WEBで確認・お知らせする機能について、より周知に努めます。
- ⑤. 採血のある患者様に対して、診察時間に合わせた採血番号の発行を行うシステムを5月の導入に向けて現在準備中です。
- ⑥. 一定の日時に患者様が集中しないよう改善に取り組みます。

B. 施設・設備 No. 7~8

- ①. 4階にある共用のお手洗いで、男性が立って使用し汚れるので、男女別にできないか (No. 7)
- ②. 身体障害者用トイレに関しては、冬場のコート掛け場所が不足しており、ストーマの方は洋服掛けや荷物置き場も便器の近くに必要 (No. 8)

(回答)

- ①. 4階女性専用病棟にある共用トイレについては、男性には他のフロアのトイレ使用をお願いするなどの運用も検討してまいります。
- ②. 利用者の利便性に配慮し、洋服を掛ける場所等を分かりやすく設置してまいります。

C. 職員 No. 9~12

- ①. 病院年報14ページ、職員数と各職種の退職者人数を知りたい。(No. 9)
- ②. 予算の獲得は数年先を見越した長期戦略であり、職員の努力に期待したい。(No. 10)
- ③. 離職者を減らすには、給料や福利厚生を充実させる等、各部門責任者を中心に目配り、気配りが大切 (No. 11)
- ④. 奨学金制度を創設するなど、看護師養成に努めては。就職先に選択される魅力ある求人対策も必要ではないか (No. 12)

(回答)

- ①. 年報の職員数の記載方法は、本市の他の公営企業でも市議会が公表している「市政概要」に準じ、各年4月1日時点の人数を記載することで統一しているため、ご理解いただきたいと存じます。
- ②. 長期的な経営計画に基づき事業を行っており、今後は、再整備も合わせ安定した経営のもとで安心安全な質の高い医療の提供に努めてまいります。
- ③~④. それぞれのご意見を参考にさせていただきます。

D. その他 No. 13~25

- ①. 年報21ページにクレームなどの件数を掲載しないのか (No. 13)
- ②. 食事中に早く食器を下げられたが、何か決まり事があるのか (No. 14)
- ③. DXで効率化を図り、無駄を少しでも減らしていただきたい (No. 15)
- ④. 駐車場で警備される方は、見て分かりやすい案内をしてほしい (No. 16)
- ⑤. モニター会議での検討内容を実践されたい。意見等を、早急に改善されたい (No. 17, 18)
- ⑥. 多くの研究発表に熱意や専門性を共感。業務がある中での取組みはすごい (No. 19, 20)
- ⑦. 院長先生や職員が、患者のサポート体制を考えている事に真の医療を感じた。モニターの見聞を聞き、よりよい病院にしていく取り組みが素晴らしい (No. 21, 22)
- ⑧. 職員の患者に寄り添う雰囲気が素晴らしく、清掃の方も気持ち良い対応。声かけの大切さを感じた (No. 23)
- ⑨. 医療スタッフの笑顔と愛情に支えられ感謝。全員が同じ方向を向きよりよい病院となるよう人づくりを頑張ってください (No. 24)
- ⑩. 市立病院は広く迷路のように感じるが、スタッフが丁寧である (No. 25)

(回答)

- ①. 現在のところ、年報には掲載しておりませんが、クレームやご意見については、院内の責任者会議で周知し、対応を検討しております。
- ②. 下膳の時間に特に決まりはございません。配膳後30分ほどを目安に、患者様の食事の進み具合に合わせたお声がけも行うよう周知いたします。
- ③. DXの推進にあたっては、職員の業務効率化や患者様の待ち時間短縮など、コストと時間の縮減にも取り組んでまいります。
- ④. 委託先の警備会社と情報共有し、分かりやすい誘導となるよう改善いたします。
- ⑤. 随時、改善に向け取り組んでまいります。
- ⑥~⑩. ご意見ありがとうございます。