

令和５年度川崎市立多摩病院モニター懇談会（摘録）

- 1 日 時 令和６年３月１１日（月） 午後１時２８分～午後２時２０分
- 2 場 所 川崎市立多摩病院 講堂（２階）
- 3 出席者
【委員(モニター)】岸委員、三澤委員、坂本委員、森本委員
【指 定 管 理 者】長島病院長、井上副院長、相澤事務部長、島田主査
【病 院 局】水谷担当課長、阿部担当係長
- 4 議 題 多摩病院の取組（患者サービス等）について
- 5 傍聴者 なし
- 6 発言要旨 次のとおり

（水谷担当課長）

時間前ですが皆さんお集りのようですので、令和５年度川崎市立多摩病院モニター懇談会を始めさせていただきますと思います。

本日はお忙しい中、御出席くださいましてありがとうございます。私は川崎市病院局多摩病院運営管理担当、担当課長の水谷と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

この川崎市立多摩病院モニター懇談会は、多摩病院の運営や患者サービスの向上について委員の皆様から御意見をいただき、患者サービスの向上等につなげていくため開催させていただく会です。今後の多摩病院のサービス向上に向けて何かお気付きの点、あるいは普段お感じになっている点などお気軽にお話くださればと思っております。

本日の会は公開とさせていただきます。いただいた御意見はホームページ上にも公開されますことをあらかじめ御承知おきください。

なお、現時点で傍聴を希望される方はいらっしゃいません。

また、議事録の作成に当たりまして録音機の設置、そしてマイクを使つての発言について、御協力いただきますようよろしくお願いいたします。

さて、この市立多摩病院は、指定管理者制度で運営されておりますが、毎年１１月頃に開催されます川崎市立病院運営委員会で作成いたします「指定管理者制度活用事業評価シート」で評価を受けております。このシートでは、患者さんの多摩病院の利用実績や財務状況、サービス向上の取組、利用者の満足度などを評価しておりまして、本日のモニター懇談会が開催され、委員の皆様から御意見を伺っているという取組や利用者満足度調査結果についても、この評価シートで報告され、評価の対象となっております。したがって、このモニター懇談会は、多摩病院の評価にも一部影響してくる取組でもございます。

多摩病院ではこれまでも患者サービスの向上に努めてまいりましたが、一層のサービス向上のため、委員の皆様にはよろしくお願いいたします。

まず、はじめに、次第の「２ 資料説明及び意見聴取」の（１）患者満足度調査について、説明をお願いします。

(島田主査)

患者満足度調査は「入院」と「外来」、それぞれ年2回実施しております。1回目を令和5年7月5日に、2回目を令和6年2月8日に実施しました。7月5日の結果は、入院で在院患者さん241名に対して、配布できた数が123名、回収が108名、回収率としては87.8%となっております。2月8日の2回目の満足度調査では、在院患者数271名、配布数が134名、回収が134名、回収率が100.0%となっております。

外来も同一の日程で実施しており、来院患者数668名に対し、配布が147名、回収が147名、回収率100.0%となっております。2回目では、761名の患者さんが来院しており配布数が244名、回収が244枚、こちらも回収率は100.0%となっております。

続いて、総合満足度になりますが、入院の第1回目が81.9%、2回目は90.6%になっています。外来に関しましては、1回目が84.2%、2回目が80.7%と若干下がったという結果になりました。大きな要因としては待ち時間というところで患者さんの満足度が下がっているところがみえるかな、と考えております。

(岸委員)

入院は、配布が123とか134とか半分ぐらいですね。これ入院患者全員に配っている訳ではなくて、どうやって患者さんを選んでいるのでしょうか。

(島田主査)

高齢の方が多くて、御本人が回答できないという方が多いので、回答できる方を対象に配布しております。病棟に事務のクラークがおりますので、そちらに依頼して御本人自身で回答できる患者さんに配布するという形で執り行っております。

(岸委員)

配布していない人は、回答できないとか、子どもと判断してよろしいのですか。

(島田主査)

小児の場合はお母さんとかに配ってもらって、回答していただいているんですが、7月の時点では面会ができない状況だったので、認知症の方とかでも回答ができない方が多くて配布数がどうしても少なくなっていたというのが現状です。2月に関してもやはり高齢の方が多くて、回答ができないという方にお配りしたとしても、100%戻してくださるとは限らないのが現状です。

(岸委員)

入院に比べて外来のほうが看護師の接遇、医師の接遇、事務の接遇というのがちょっと低いような気がするんですが、これに関して何か思い当たることがあれば。

(長島病院長)

ベンチマーク比較をしていて、見ていただければ分かると思うんですが、このグラフの折れ線のところが多摩病院で、棒グラフのところがベンチマークで60施設ぐらいですか。なので、全病院的に低いところは低くて高いところは高いという傾向がありますが、それに比べると多摩病院はいずれの項目でもベンチマークよりは高いところが多いという理解をしています。

入院と外来で違うのは、入院はある程度長期に渡って入院をされるので、こちら患者さんのことがよく分かるし、患者さん側も我々のことがよく分かるという環境で満足度調査を実施しています。一方、外来は本当にワンポイントなのでちょっとした印象だけで結果が、良くなったり、悪くなったりしているのかなとは考えています。

多摩病院では、年2回満足度調査を実施していますが、こういう病院ってあんまりないんです。1回だけでもすごく大変なんですけども、年1回だと去年の人たちはそうだったんだよね、で終わってしまうんです。うちの病院医師は半分以上が毎年入れ替わるので、去年そうだったけど今年は違うんじゃないって話になってしまうので、年2回しっかり実施して初回で悪かったところは、トータルクオリティマネジメント委員会の中で、対策・立案をしてフィードバックをして改善策を講じて2回目で良くなったかどうかを評価しているという形になります。

そのへんは事務の人がしっかりやっているとします。

(坂本委員)

今、4年度との比較がちょうどあったので見ていたら、面会の時間帯の満足度が、去年非常に低かったんですが、今年だいぶ上がって倍ぐらいになっているような感じなのですが、何かこのへんの改善ってあったんでしょうか。

(長島病院長)

これはもう明らかにコロナの影響です。

面会制限をしていました。令和5年11月からは、条件付きで再開しています。多摩病院は高齢者が多いし、血液内科では感染すると重症になるような免疫不全の患者さんがかなり多いです。そうすると、普通の療養施設とか一般の免疫不全の患者さんがいないような施設に比べるとかなり厳格にやらないといけないところがあって、あそこの病院は面会制限してないのになんでここだけやっているのですかっていう御意見は結構あるんです。

しかし、多摩病院に入院されている方を守ることを考えると、それも仕方ないのかなというふうにも考えます。利便性を考えてリモートでの面会とか色んな工夫はしているんですが、やはり対面での面会を希望される方が多い。特に出産の方なんかはそうですね。

(坂本委員)

確かにそういうのはあって、そうするとコロナ前と比べるとどうなんですかね。もうかなり戻ってきているんですか。

(長島病院長)

はい、戻ってきていますが、コロナ前のほうが良い評価が多いです。

(岸委員)

外来患者満足度ですけども、1回目より2回目のほうが総じてデータが落ちてるんですよ。これはコロナ明けで忙しいからという問題なのでしょうか。

(井上副院長)

あんまり関係ないと思います。対象が外来だとその曜日とかによって変わってくるので厳しい方もいれば、そうでない方もいて、同じ人で評価してないのでその都度違ってくるというところはあるんじゃないかなっていうふうに思っています。

(三澤委員)

先程1回目の時にちょっと低いものを重点的に改良されているというお話があったんですが、外来患者の満足度のところで優先的に考慮する項目で「診察室・検査室の雰囲気」が上がって、たぶん何か色々されたんだと思うんですけど、次もあまり良くなかったというところでは何か改善されたのかなと思ひまして。

(長島病院長)

外来運営委員会というところで、評価が悪いところは改善策を講じてくださいという形で検討してもらっています。診察室、検査室の雰囲気というのは、接遇にも関係するところで、接遇の講習会を開いたりとか色々顧客サービスの勉強会をしたりとか介入はしているんですが、なかなか改善してこないという現状があります。

ただ、持続的な改善活動はしていかななくては行けなくて、御覧になっていただくと分かると思いますが、今まで地下にあったコンビニエンスストアを1階にもってきたりとか、患者さんが自由に充電できるような設備を整えたりとか、外来の雰囲気を少しシックにしたりとか。今計画しているのはピアノを置こうかという話もしています。自動演奏ができて、たぶん職員の中にもピアノが上手い看護師さんは、いっぱいいると思うので、そういう人たちが時間を限ってちょっと演奏してみたりとかできるような。

皆さん御案内のとおりですが、今の世の中、病院によって診療によるアウトカムっていうのは変わらないですよ。

例えば、ある程度重症な人は重症だし、良くなる人は良くなるので、どこの医療機関に行ってもあまり変わらなくて、患者さんが満足だって感じるの、接遇とか雰囲気とか、その辺りが大きく左右をしていると考えています。その辺りの改善活動を病院としてやらなくては行けないので、鋭意努力しているところです。

(坂本委員)

診療の待ち時間は去年よりも改善されているんですけど、会計待ち時間が去年より下がっているんですね。これは何か機械かなんかですか。

(長島病院長)

満足度調査の結果は、他のところと比較をされるのだと思うんです。例えば、新百合ヶ丘総合病院では、もうカード決済だけになって全てカードであらかじめ登録しておけば会計並ばなくてもいいとか、色んなシステムが今できていて、DXをしっかりとやって、カードをかざすだけで会計ができたりとかってありますよね、今、p a y p a yとか色んな支払方法があって、そういうのを積極的に導入しなさい、ということなのかなと理解をしているところです。

(岸委員)

関係ないかもしれないけど、今マイナンバーカードで受け付けている人って大体何割ぐらいになるんですか。

(相澤事務部長)

マイナンバーカードを持ってらっしゃる方はいると思うんですけど、保険証と紐付けができている方が本当に少なくて、医療機関でマイナンバーカードが有効に使えるっていう認識をされている方が本当に少ないのですよ。機器の設置はしているんですけど、なかなかそこにかざしてっていう利用者が増えていかないのが実情です。

(坂本委員)

全然違う話ですけど、川崎病院では、3階に補助電源を全部上げた建物を造ったという話を聞いたんですけど、病院局では多摩病院については検討されたんでしょうかね。

(水谷担当課長)

川崎病院では今おっしゃられたような事業を進めています。

多摩病院については、多摩川が近いという立地条件等がございまして、浸水対策については以前から検討はしてきておりますが、法的な規制などもあり難しい点がございます。多摩病院の施工業者さんですとか、設計士さんとも昨年直接お話をして、何か対策できることについて相談させていただいております。しかし、特に提案というか意見というものをいただくことはできませんでした。またこれとは別に、他の業者さんに浸水対策について、相談していますので、多摩病院とも情報共有しながらできるものについては実施していきたいと考えております。

なお、今年度には非常用ポンプ発電設備の工事を一部施工したところでございます。

(坂本委員)

できるだけ早く手当てしていかないと、災害時にここの病院なんか非常に皆さん頼りにしていて、何かあると大変なことになると思うんですね。去年もお話したけど、この辺りのプロモーションビデオを見ていると、登戸の駅のところまで完全に水浸しになるというシミュレーションができてるのが現状です。総合病院が使えないって非常に大きなことですから、もう是非これ病院局で総力を挙げて、緊急対策で市長にもよく言ってもらいたいと思います。

(水谷担当課長)

それでは、お時間の関係もございますので、次第の(2) 令和5年度取組の説明のほうに移らせていただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

(島田主査)

令和5年度取組について説明させていただきます。

今年度4月入職式ということで、後期研修医の先生7名が入職しております。それ以外に基幹型の初期研修医として医科10名、歯科2名の合計12名の先生方が今臨床研修の研修医としてお仕事をいただいております。

5月になりまして、9日に神奈川県阿南医療危機対策統括官が来院されました。19日ですが、看護のイベントを実施しております。

6月に地域医療支援病院の運営委員会、そして病院長が主催しております多摩病院塾を第1回6月19日に開催いたしました。

7月に医療安全の研修会、8月は川崎市立病院の運営委員会、こちらは川崎市の川崎病院、井田病院、多摩病院と3病院で行っている委員会になります。8月7日感染対策必修研修、24日に新入職者の歓迎会を実施しております。

9月は、また地域医療支援病院の運営委員会、9日にKAWASAKI地域感染制御協議会というところで新興・再興感染症発生等の想定訓練を実施しました。こちらは70名ぐらいの方がお見えになって、こちらの講堂と隣のカフェを使って行っております。9月13日に接遇研修、28日に多摩倫理研修を実施しております。

10月に多摩病院の災害訓練、こちらは今回地震を想定した訓練になっております。一応、職員の何割かが休日出勤をする形で1階にトリアージエリア、2階のこちらを災害対策本部として訓練を実施いたしました。21日に多摩区民祭に参加させていただいております。27日は市立3病院の会を実施しております。

11月に川崎市立病院運営委員会、11月9日に川崎市のほうから血液対策事業推進功労者表彰を受けさせていただいております。16日に関東信越厚生局の適時調査が実施されました。19日に川崎市病院連携訓練。こちらは北部の災害訓練になりますが、参加させていただいております。翌日が応急給水訓練にまた参加させていただいております。11月29日に地域の先生、訪問看護ステーションの方々と御一緒に多摩病院の地域連携の会を実施させていただいております。

12月にカリタス学園、もう今は外してしまいましたが学生さんたちが作ってくださったステンドグラスを掲示しに来てくださいます。各病棟のダイニング、外来の待合フロアに設置させていただいております。12月6日に川崎市立多摩病院の地域医療支援病院の運営委員会、こちら年4回ありましてあと3月にも同様に実施をさせていただいております。8日に感染対策必修研修、12月10日市立3病院合同でヘリコプターの搬送訓練を実施いたしました。21日に聖マリアンナ医科大学看護学校の学生さんがキャンドルサービスに来てくださっております。翌22日がフロンターレの選手2名が多摩病院小児病棟に慰問に来てくださいました。26日に私立病院の相互ラウンドと医療安全を実施しております。これ安全と感染両方必要でして、感染のほうは1月23日に実施しております。

今年1月に入りまして、多摩病院の経営改善研修会ということで3回シリーズで1月10日、2月19日、3月5日に実施しております。また、日本医療機能評価機構の病院機能評価につきましては2月の1日、2日で実施しております。こちらまだ結果が出ておりませんので、出ましたらまたどこかでお伝えできればと思います。

あと3月26日に市立病院の運営委員会を実施する予定になっております。

(坂本委員)

病院長が病院塾をやられている。これ第1回ですけど、どんなことをやるのですか。

(長島病院長)

基本年4回やるんですけど、ケースメソッドという、例えば鉄道整備事業団がブランディングをして、どんどん良くなっていったストーリーを勉強してきてもらって、それに対してあなたがもしその社長だったらどうしますかという、第一部はそういう感じで実施しています。

この前の土曜日には、スターバックスがシアトルでコーヒー店をオープンして世界展開をしていく中で色んな課題があって、顧客サービスの問題がいろいろあって、そのへんをどういうふうに解決しますか、というビジネススクールみたいな感じのものを2時間ぐらいやって、あとの2時間は地域の医療機関で、ある状況があって、それがだんだん悪くなってしまい、あなたがもし副院長だったら明日の病院長会議でどういう提言をして、そのためにどういう根回しをしますかとか、事務の人たちに経営について、医師にしか分からないような細かいことを含めて勉強してもらおう、という形で4回やっています。

(坂本委員)

そうですか。面白い、わかりました。ありがとうございました。

(長島病院長)

追加でいいですか。

この市立多摩病院モニター懇談会に出すこの令和5年度の取組というのは、何か記載しなきゃいけない決まりとかがあるのでしょうか。

(水谷担当課長)

多摩病院の取り組みを記載していただく程度で特にはございません。

(長島病院長)

是非次回は、かわさきFMでこういう事をやりました、とか登録紹介医の方にYouTube配信や市民公開講座でこういうものを行っていますよ、とか。それと、書いてないですけど1月26日から能登にDMATを多摩病院から派遣したということを追記していただければと思います。

(岸委員)

明日の多摩区の防災連絡会議医療部会というのがあって、そこに多摩病院が参加してくれるんですよ。これも書いておいたほうがいいんじゃないの。

(長島病院長)

はい、わかりました。

(水谷担当課長)

他に何かございますでしょうか。

(長島病院長)

ひとつだけよろしいでしょうか。

診療報酬の改定で6月から少し医療費が上がります。高齢者の方の負担も2割になるような厳しい状況で、地域の方が市立病院などに何を求めているのか聞かせていただきたい。

(坂本委員)

一般的に考えると、専門のところだけでは分からないことを総合的に判断していただける。その結果、適切な医療を受けられるというのが本音だと思うんですね。高度医療というところを望んでいるんで、費用が増えたから市立病院に行かなくなるということはないと思います。

(岸委員)

多摩区は多摩病院とマリアンナが頼りです。ですから、おそらく多摩病院とマリアンナが同じようなことをしててもしょうがないと思います。現在、多摩病院は幸いに総合診療内科の業務がすごく多いというので、そこを前面に押し出して行って、マリアンナと住み分けられればと思います。救急についても、ここは2次救急で向こうは3次救急なので、うまく連携を取っていければとは思いますがね。

大学はどうしても専門別で臓器しか見ない医者が非常に多い。心臓が悪いといって腎臓が悪かったら、腎臓内科に行ってねって、すぐに振っちゃう。昔卒業式で言ったんですけど、昔は主治医っていうのがいて、主治医はその人に対して責任を全部持ったんですね。今は働き方改革とかもありますし、心臓を診る医師は心臓だけ見てればいいんですよ。腎臓は別に見なくてもいいんですよ。昔は医者が患者さんの周りを動いたんですよ。自分が分からないことは専門の先生のところに聞きに行って、そこから帰ってきて自分でその患者さんに色々するっていうのが一般的だったんですが、今は自分は動かずに患者さんを動かすんですよ。じゃあ、腎臓内科に行け、どこどこ内科に行け、外科に行け、整形外科に行けて全部動かすんです。

その辺りをしっかりしていくと満足度も結構上がっていくのかなって、昔ながらの内科にはそういうところがあって、多摩病院ではそういうような形にすると多分いいのかなっていうふうにはちらっとは思います。

(三澤委員)

私、在宅で訪問看護をしているのですが、皆さん多摩病院をすごく頼りにされてらっしゃるので、今回料金が改定になったからといって、いきなり多摩病院をやめるということはないと思います。ただ、やっぱり多摩病院は混んでるっていうところもあるので、本当は近医の先生がかかりつけになって、バックに多摩病院さんが付いているっていう流れが本当は理想的なんですけど、なかなかその形が取りづらい。高齢の方の中にはどうしても病院に行きたいという方もいらっしゃいます。

(長島病院長)

すいません、この会とは全然関係ない質問してもいいですか。
今回能登の地震で一番大変だった訪問看護ステーション。災害が発生した場合、いつも患者さんの家に出ていかなきゃいけないじゃないですか。それが災害になると出て行けなくなる。自分たちも動けなくなるっていうので、訪問看護ステーションの中で災害発災時にどのように対応するのかというのは、決まっているのですか。そこに我々が何かコミットした方がいいのでしょうか。

(三澤委員)

今はBCP（事業継続計画）を各訪問看護ステーションが作成していて、その中でステーション同士で協力したいねって話が出ています。

病院と在宅との関わりをどうしていくのかについては、個々で皆さんが動いている状態で、それらが協力して多摩区としてどう動けるかっていうところまでは、上手く煮詰まっておらず、話もできていないので、その辺りの協力体制を作って動けるように来年度目標で動きまわってことで今話しているところです。

(長島病院長)

訪問看護ステーションの中で、それぞれの訪問看護ステーションが持っている患者さんの情報がある程度共有できると災害時に動きやすいと思いますが、それを主導するのは多摩区なんですか。病院局は関係ないですか。でも行政がやっぱり絡まなきゃいけない。

(三澤委員)

今のところはまだ共有できる感じにはなってはいないんです。

各ステーションが緊急カードというのをそれぞれ作成していて、ある程度その情報の内容を少し統一していかないとか、そういうところを詰めて、助け合えるような状況にはしていきたいとは今話しています。

(水谷担当課長)

ありがとうございます。それでは、よろしいでしょうか。

委員の皆様におかれましては、忌憚のない御意見ありがとうございました。

この川崎市立多摩病院モニター懇談会委員の任期は、令和6年3月31日までとなっております。

ます。来年度のモニター懇談会の開催に当たりましては、改めて各団体に委員の推薦のお願いや委員の公募を行うことを予定しております。委員の皆様から今までいただいた御意見を多摩病院のサービス向上につなげられるよう取り組んでまいりたいと思います。ありがとうございます。

以上で令和5年度川崎市立多摩病院モニター懇談会を終了させていただきます。委員の皆様どうもありがとうございました。

(委員全員)

ありがとうございました。