

川崎市立井田病院モニター会議での検討結果

患者満足度調査結果

意見（要旨）		回答
1	患者満足度調査全体について 外来、入院とも満足度調査での総合満足度などが高水準を維持できていることは、関係者の皆さまの日頃の努力の表れだと思います。	患者満足度調査については現状の水準を維持できるよう、今後も病院をあげて努めてまいります。
2	入院患者への配慮について 設備、環境等を含め入院患者への配慮が不足していると思われます。看護師の質も低下しているのではないのでしょうか。	設備、環境等を含め、入院患者さんが快適な入院生活を送れるよう、御意見に耳を傾けて改善に努めてまいります。また、日々の指導や様々な研修等により看護師の質の確保、向上を図ってまいります。
3	給食について 給食についての評価が比較的低いのは治療食が多く仕方がないことだと思いますが、病院食というだけで食べたくないという意識が働くような感じを受けます。彩や温度などまだ改善の余地はあると思います。	給食に対するイメージ改善のためにも、適切な温度管理を行い、献立構成、食材、食器の選定に加えて彩にも配慮し、食べてみようと思っただけの給食提供に心掛けてまいります。治療食においても、美味しく召し上がっていただけるよう調理方法を工夫するとともに、栄養指導など食事療法の必要性も理解していただけるよう取り組んでまいります。

外来患者待ち時間の短縮及び有効活用に関する取組状況

意見（要旨）		回答
1	自動診療費支払機の増設等について 会計までの待ち時間が長いとのことですが、自動診療費支払機の増設等は検討されているのでしょうか。	会計待ち時間については、診察終了から会計終了までの流れを精査し、様々な視点から原因を追究しているところです。自動診療費支払機については、平成28年に1台増設したところですが、引き続き、自動診療費支払機の増設も含めて対応を検討してまいります。
2	待ち時間対策について 待ち時間の改善について、会計前にスマホを利用した院外処方箋の送信などの工夫があり期待が持てます。受診される年代は60歳以上の方が多いため、きめ細かい対応も必要と考えます。また、図書の実、テレビ、Wi-Fiの活用を促す様にされてはいかがでしょうか。	待ち時間対策については、井田病院の患者さんの年齢層等にも配慮しながら、今後も引き続き検討してまいります。また、外来部門に設置済みの川崎Wi-Fiや図書利用の周知に引き続き取り組むとともに、テレビやデジタルサイネージの在り方についても研究してまいります。

交通アクセスの改善に関する取組状況

意見（要旨）		回答
1	乗り合いバス送迎サービスについて 乗り合いバス送迎サービスはどの程度利用されているのでしょうか。患者にとっては便利そうなので、継続できるならもっと広報していただくとよいと思います。	乗り合いバス送迎サービスの実証実験中における井田病院停留所での乗降者数は1か月あたり平均10名弱と聞いております。現時点で実証実験は中止しております。今後、運行再開の際にはさらに広報に力を入れて周知に努めてまいります。（令和5年5月15日から再開）
2	市バス路線の増便や送迎バスの運行等について 武蔵小杉からのバスがなくなったため、交通の利便性は悪化していると思います。コミュニティ交通に頼るのは難しいと思います。市バス路線の増便や送迎バスの運行等を検討して欲しいです。	交通手段については、今後は地域分析等により交通アクセスに関するニーズを確実に把握した上で、コミュニティ交通の導入効果の検証や、効果の高いその他の改善策の検討を進めるとともに、市バス路線の増便の可能性を含め、必要に応じて関係部署との協議を進めてまいります。
3	井田営業所止まりのバス便の井田病院までの延伸について 宮前区（鷺沼）から井田営業所行きのバスはたくさん出ているのに、なぜ病院までの一駅分を延伸できないのでしょうか？	井田営業所止まりのバス便を井田病院まで延伸できないかという課題については以前から本市交通局とも協議しておりますが、連続運転時間、運転手数、バス車両数が制限される中で運行計画を策定しているとのことで、仮に井田営業所から井田病院に延伸した場合、他の既存路線も含めた運行計画の見直しが必要となり、現在市バスを御利用のお客様に影響を及ぼすことから、困難な状況と伺っております。

その他

意見（要旨）		回答
1	<p>病院広報誌「井田山」について</p> <p>病院広報誌「井田山」を拝見して、井田病院の取り組みや情報が解りやすいと感じました。</p>	<p>「井田山」作成の目的は、通院する方々や地域の方々に井田病院の情報や力を入れている取り組みを知ってもらうことで、井田病院に興味、関心を持ってもらうことです。主に病院の最近のトピックとなるようなイベントや新たな取り組み、診療科の紹介等の情報を掲載しております。また、患者さんは御高齢の方も多いため、幅広い年代の方々が見やすいよう、文字の書体、大きさに気を付けるとともに、記事に関する図や写真、イラストを多く入れることで手に取って読んでもらいやすいような工夫をしております。</p>
2	<p>地域医療部でのかかりつけ医紹介の試みについて</p> <p>横浜市との境にある井田病院で川崎市の患者さんが増える試みに期待しており、川崎市内の医院、クリニックからの照会が増えるようになってもらいたいと思っています。地域医療部でのかかりつけ医紹介の試みは、高く評価しています。</p>	<p>現在、当院に連携登録しているクリニックは、全体で447か所となります。そのうち川崎市のクリニックが311か所、横浜市のクリニックが133か所になります。高く御評価いただいている検索コーナーを1階に設置し、会計待ち時間を利用して患者さんや御家族の負担軽減も考慮しながら、今後も川崎市内のクリニックを中心に検索紹介を行ってまいります。</p>
3	<p>井田病院で失われてきているものについて</p> <p>井田病院は以前からスタッフの患者対応が親切、丁寧であることが評判で、それは今に至るまで保たれていると思います。ただ、建替以降は便利になった反面、失われてきているものもあります。患者さんは昔からの方が多く、その不満のかなりの部分は昔との比較で感じていらっしゃるような思えますので、そのような点に配慮いただけたら有難く思います。私は井田病院により多くの患者さんが来てくれるようになって欲しいと思っています。</p>	<p>井田病院は患者さんや地域の様々なニーズにきめ細かく応えるよう努めてまいりましたが、昨今は多くのルールや基準を作ること等により、かつての穏やかさや緩やかさのような温かみが薄れつつあるのも事実かと思えます。</p> <p>病院事業を取り巻く環境は目まぐるしく変化し、以前と比べて職員の繁忙度も増す中ではありますが、患者さんや地域、モニター委員の皆さま方の声に真摯に耳と心を傾け、井田病院がこれまで培ってきた温かみを失わないよう努めてまいります。</p>