

令和2年度 第2回下関医療センター地域医療支援病院運営協議会
(JCHO地域協議会) 議事概要

下関医療センター地域医療支援病院運営協議会(JCHO地域協議会)については、3月に当院にお集まりいただき開催することを考えておりましたが、前回同様に書面会議での開催とさせていただきます。

○ 発送文書 令和3年3月12日(金) 下医事発第247号

○ 文書送付先 各外部委員

木下 毅	一般社団法人下関市医師会会長
九十九 悠太	下関市保健部部长、下関市立下関保健所所長
芳川 修栄	一般社団法人下関市歯科医師会副会長
浜田 幹生	一般社団法人下関市薬剤師会副会長
北村 満男	下関市消防局局长
櫛田 宏治	東亜大学学長
波佐間 清	下関市社会福祉協議会会長
上村 和治	上新地自治連合会、上新地町二丁目自治会会長
義原 洋志	伊崎自治連合会、伊崎二町自治会会長

○ 添付資料

● 下関医療センター

患者満足度調査(入院患者) 平成28年度～令和2年度の調査結果比較

患者満足度調査(外来患者) 平成28年度～令和2年度の調査結果比較

● 下関医療センター附属介護老人保健施設

患者満足度調査(入所利用者) 平成28年度～令和2年度の調査結果比較

患者満足度調査(通所利用者) 平成28年度～令和2年度の調査結果比較

○ 議事概要

I. 患者満足度調査について

病院(入院患者、外来患者) 附属介護老人保健施設(入所利用者、通所利用者)からランダムにアンケートを行い満足度の調査を毎年行っております。

※調査項目はJCHO本部で全国統一されている。

(1) 患者満足度調査(入院患者) 平成28年度～令和2年度の調査結果比較表よりご意見がございましたらご記入ください。

【調査データから考察される状況等】

①「病院全体の満足度」「当院を利用したい」「家族や知人に当院を紹介したい」の全てが、過去5年間では最高値を示しており、前年度と比較しても大きく改善している。

②「入院環境」については、【病院の清潔さ】が4.47と高値であり、全体的に満足度は高い。

- ③「病院食や治療食」については、毎回厳しい評価である。アンケートや嗜好調査を継続し、患者満足度を向上させたい。
- ④「施設・設備等について」は全項目において過去2年を上回っている。
- ⑤「職員について」は全ての職種において高値である。【あいさつ】【言葉使いや身だしなみ】が特に評価されている。リハビリ職員は必ずしも低い値ではないがJCHO全体が高いための結果である。
- ⑥「療養生活への支援」は過去2年と比較して満足度が大幅に高い。しっかりとした患者サポートを行っている証である。

【ご意見】

- コロナ禍の中、御苦勞様です。食事に満足できない話は、よく聞きますが病状等で仕方のないことでしょう。
- 総合的に上昇傾向でありますので引き続き意識して取り組んでいただけたらと思っております。

(2) 患者満足度調査（外来患者）平成28年度～令和2年度の調査結果比較表よりご意見がございましたらご記入ください。

【調査データから考察される状況等】

- ①「病院全体の満足度」「当院を利用したい」「家族や知人に当院を紹介したい」の全てが、過去5年間では高値を示しており、前年度と比較しても大きく改善している。
- ②「待ち時間」については、過去5年の結果とほぼ変わらず全体的に満足度が低い。
- ③「施設・設備等について」は【駐車場の使いやすさ】のポイントが低い。有料化がネックになっていると思われる。
- ④「職員について」は全ての職種において高値である。リハビリ職員が前回と比較し改善されている。
- ⑤「療養生活への支援」はこの2年は満足度が向上している。しっかりとした患者サポートを行っている証である。

【ご意見】

- 入院患者と同様に、総合的に上昇傾向でありますので引き続き意識して取り組んでいただけたらと思っております。
- 待ち時間に関しては、ある程度やむを得ないところですが、気配り等に注力していただくと幸いです。
- 総合的に上昇傾向でありますので、引き続き意識して取り組んでいただけたらと思っております。

(3) 患者満足度調査（入所利用者）平成28年度～令和2年度の調査結果比較表よりご意見がございましたらご記入ください。

【調査データから考察される状況等】

- ①「病院全体の満足度」「当院を利用したい」「家族や知人に当院を紹介したい」の全てが、高値を示している。
- ②「入所環境」については、過去5年の結果とほぼ変わらない。
- ③「職員について」は全ての職種において高値である。

- ④「食事について」は前回と比較してやや高値である、この数年でも高値となっている。
- ⑤「リハビリテーション」についてが、前回と比較して大きくポイントが上がっている。リハビリの質・内容とも充実していることの表れである。
- ⑥「行事・レクリエーション」については、様々な取り組みを行っており利用者の満足度が高い。

【ご意見】

- 入所者利用者については、総合的に上昇傾向でありますので引き続き意識して取り組んでいただけたらと思っております。

(4) 患者満足度調査（通所利用者）平成28年度～令和2年度の調査結果比較表よりご意見がございましたらご記入ください。

【調査データから考察される状況等】

- ①「病院全体の満足度」「当院を利用したい」「家族や知人に当院を紹介したい」の全てが、高値を示している。
- ②「施設環境」については、過去5年の結果とほぼ変わらず高値を示している。
- ③「職員について」は全ての職種において高値である。
- ④「食事について」は全ての項目がここ数年と比較して低値である。

【メニュー】【味】【量】が特に低く、今後も継続的な改善を要する。

- ⑤「その他の項目」は利用者の満足度が高い。利用者への気遣い、配慮が行き届いていることの表れである。
- ⑥「行事・レクリエーション」については、様々な取り組みを行っており利用者の満足度が高い。

【ご意見】

- 通所利用者についても、総合的に上昇傾向でありますので引き続き意識して取り組んでいただけたらと思っております。

Ⅱ. その他、ご意見、ご要望がございましたらご記入ください。

- 先日のテレビニュースにて、下関医療センターの新型コロナワクチン先行接種の様子が流れました。院長をはじめ医師の皆様、関係者の方々のワクチン接種で、市民の方々も安心されたと思います。
- これから新型コロナワクチン接種が開始されます。地域医療の要として頑張ってください。
- 全体として上昇傾向にあり素晴らしいことだと思います。今後とも地域医療にご貢献ください。
- 平素の地域医療への取り組みに感謝いたします。病院が医術の満足度だけでなく、関連するすべてのことに対しての満足度を追及しないといけないところに大変な時代だと痛感しました。頭の下がる思いです。