

令和3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、新型コロナウイルス感染を鑑み通常開催が難しいと判断し書面会議での開催とした。

- 発送文書 令和4年3月17日(木) 下医発事第289号
- 文書送付先 外部委員
 - 木下 毅 一般社団法人 下関市医師会会長
 - 石丸 文至 下関市保健部部長、下関市立下関保健所所長(新規委員)
 - 芳川 修栄 一般社団法人 下関市歯科医師会会長
 - 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
- 院内委員
 - 山下 智省 独立行政法人地域医療機能推進機構 下関医療センター院長
 - 神崎 啓慈 独立行政法人地域医療機能推進機構 下関医療センター事務部長
 - 古賀 美砂紀 独立行政法人地域医療機能推進機構 下関医療センター看護部長
- 添付資料
 - 資料1 患者満足度調査の分析
 - 資料2 ポートフォリオ分析レポート
 - 資料3 患者満足度調査(病院-外来)
 - 資料4 患者満足度調査(病院-入院)
 - 資料5 案内掲示の見直しについて
 - 資料6 レインボウ通信(1~3月号)
- 議事概要
 - (1) 別紙「ポートフォリオ分析レポート(患者満足度調査(病院-外来))よりご意見がございましたらご記入下さい。
 - コロナ禍の中、お疲れ様です。
 - 他の総合病院より、待ち時間は少なく良いという話しはよく聞きます。予約時間に見るよう努力していると思われま。コンビニはありますが、食堂がなくなって残念という声も未だに聞いています。
 - 待ち時間は、永遠のテーマであるが、待ち時間における「ちょっとした声かけ」や診察の際に「お待たせしました」の一言でも随分違ってくると思います。
 - 挨拶など丁寧な対応が高評価を生んでいる。外来患者に親しみや安心感を与えていると思います。

- 診察、検査の待ち時間は良い評価であるが、会計については改善の必要がある。医師や看護師の評価は高く、「あいさつ運動」は良い結果につながっている。職員の意識改革が必要である。
- 素人で分析レポートを見たところでよくわかりませんが、病気を治すだけではいけないのかと、つくづく医療機関の方々の苦労を痛感します。
満足度で言えば直接自分の命に係わる医師・看護師に対する評価は良く感じ、サービスの要素の事務職や清掃員などに厳しくなりがちなのかなと感じます。しかし、全体的に前年よりも努力されていることを感じます。

(2) 別紙「ポートフォリオ分析レポート（患者満足度調査（病院一外来））よりご意見がございましたらご記入下さい。

- 入院に関しても、コロナ禍の中大変な状況とお察しします。その中で各患者様の満足度は上昇ということで各方面のご苦労がうかがえます。
- 入院時の項目が、全て上昇傾向とのことで素晴らしいですね。今後も継続してください。
- 医師や看護師の患者への接し方に高い満足度が得られていることも、病院内での意思統一や教育の成果だと思います。
- 食事については、家族との比較になるので満足度は低くてもしかたない。
KPI 項目は高い結果となり、再入院も 93.2 という満足度があり、良い評価である。
- 外来よりもより長時間接することが多くなり、患者さんからしてみるとより身近に、そしてよりわがまま目線であらえてくれているのかなと感じました。医療においては時には、患者さんに対し厳しく接しなければいけないこともあるかと思いますが、そうすると評価の数値も変化したり・・・。
それにしても全てにおいて数値化することで、より患者さんに対する接し方の向上につながることはいいことだと思いますが、あくまでも改善の目標であって、こだわりすぎるのもいかなものかなと感じました。

(3) その他、ご要望及びご意見がございましたらご記入下さい。

- レインボウ通信も興味深く拝見しました。ありがとうございます。
- 細やかにチェック項目を設定し、改善を図っていることが年々、満足度が向上している要因かもしれない。コロナ不安の真っ只中であって、常に患者側に立ってサービスの向上に努力していることは、素晴らしいことだと思います。
- コロナ感染対策で、連日大変だと思います。下関市民のためによりしくお願いします。
- 未だ終息の見えないコロナ感染での医療業務、ご苦労様です。健康に留意され、地域医療の要として頑張ってください。
- コロナ禍に振り回されて医療機関の方のご苦労を痛感しております。そんな中、病院経営においては患者さんの命だけでなく、通院・入院においていかに気持ちよく、負担なく利用していただく為の努力に大変感心しております。
地域のお世話をしているだけでも様々な人がいて、ほっとできる空間、そして心身ともにリセットできる場所が病院なのかもしれません。今後とも地域医療の為によりしくお願いします。