

取組課題2 医療の質と患者サービスの向上

取組項目(3) 患者に優しい病院づくり

○ 積極的な情報発信と相談体制の強化

〔計画 記載ページ P.32〕

患者本位の分かりやすい医療の提供に努めるとともに、病院の医療機能や患者が必要とする情報の積極的な発信、相談部門の強化など、利用しやすい病院づくりを進めます。

<取組内容>

平成30年度の主な取組内容

- ①Wi-Fi設備の追加整備
- ②訪日外国人旅行者受入れ医療機関としての施設の整備
- ③外来モニターによるコンテンツの充実及び患者サービスの向上
- ④ホームページやデジタルサイネージによる患者への情報発信
- ⑤がん相談支援センターによる相談・情報提供体制の強化・推進

※平成28～令和元年度の目標値は目安として設定

<成果指標>

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
入院患者満足度	目標値			87.0%	87.5%	88.0%	88.5%	89.3%以上
	実績値		86.5%	86.4%	85.4%	86.6%	90.1%	
	評価			3	3	3	3	
外来患者満足度	目標値			76.0%	77.4%	78.8%	80.2%	81.7%以上
	実績値		74.6%	69.3%	68.2%	76.2%	68.0%	
	評価			4	5	3	5	

<自己評価>

成果指標などの状況と成果の分析、今後の方向性

令和元年度の達成度

- ・外来北側エリアについて、Wi-Fi設備の追加整備を行いました。
- ・電話医療通訳サービスや双方向通訳デバイス（ポケトーク）を導入するなど、外国人対応医療機関としての環境整備を進めています。
- ・患者への情報提供のために配布している国立がん研究センター発行の部位別のがんに関するパンフレット等について、配布場所を増やすなど、患者に情報が届きやすくなるよう取り組んでいます。
- ・市民公開講座を開催し、大変好評であるため、令和2年度以降も、新型コロナウイルスの感染拡大防止に配慮しつつ継続して開催していきます。
- ・入院患者満足度は、外来患者満足度に比べ全体的に評価が良好であり、課題であった「食事のおいしさ」や「献立」等食事に関する項目で評価が上がり、満足度が改善しました。
- ・外来患者満足度は、「受付から検査・診察が始まるまでの待ち時間」に対する不満の割合が高い状況は続いていますが、外来診察待ち状況の通知ができる患者向けスマートフォンアプリを一部診療科で導入しました。今後満足度向上に向けた対応策として、新設した2階の飲食スペースについて案内の工夫等を行い、患者サービス向上に取り組めます。

**D
目標を下
回った**

＜具体的な取組＞

●は、主な取組として「市立病院中期経営計画2016－2020」に記載されているもの。

	<平成26年度>	<平成27年度>	<平成28年度>	<平成29年度>	<平成30年度>	<令和元年度>	<令和2年度>
●クリニカル・インジケーター(臨床指標)の公表	目標値		準備	準備	準備	準備	
	実績値		準備	準備	準備	準備	
●病院ホームページのリニューアルと内容の充実	目標値		準備	実施	実施	実施	
	実績値		準備	実施	実施	実施	
●病院モニター会議の開催	目標値		2回	2回	2回	2回	2回
	実績値	2回	1回	2回	2回	2回	
●がん相談支援センター(がん相談専門員)の設置	目標値		設置・運用	運用	運用	運用	運用
	実績値		設置	運用	運用	運用	
●市民公開講座の充実	目標値		6回	6回	6回	6回	6回
	実績値	2回	2回	6回	6回	6回	
院内Wi-Fiの整備	目標値		運用	運用	運用	運用	運用
	実績値		整備・運用	運用	運用	運用	
クリニカルパスの積極的な適用	目標値		5,000	5,000	5,000	5,000	5,000
	実績値	5,587	5,109	5,084	5,581	5,806	6,021
がん患者相談件数	目標値		200件	300件	300件	300件	300件
	実績値	—	—	191件	671件	632件	556件