

会議名称	平成 28 年度(通算 7 回)伊達赤十字病院・市民対話推進懇談会
会議日時	平成 29 年 2 月 28 日(火) 午後 6 時 30 分～8 時 15 分
開催場所	伊達赤十字病院 管理棟 2 階会議室

#### 出席者

外部委員：渡邊委員、早川委員、畔蒜委員、伊藤委員、雲津委員、水戸部委員、山下委員（7 名）

当院委員：武智院長、杉原事務部長、大場看護部長（3 名）

事務局：平尾会計課長、横川医療社会事業課長、室橋経営企画課長、犬井社会課長（4 名）

欠席者：外部委員（木嶋委員）、事務局（松島事務副部長）

#### 【懇談会の概要】

懇談会次第により進め、内容は次のとおり。（全体進行は事務局：犬井社会課長）

#### 1. 開会

#### 2. 会長挨拶（武智院長）

西胆振の新聞にでもよく取り上げられていた、西胆振圏域の保健医療福祉推進協議会にて登別から伊達までの二次医療圏の住民の皆様には保険医療に関してどのように進めていけばいいのか、話し合いを進めております。

その中で救急医療や心筋梗塞の専門部会に参加しておりますが、そのような会合に参加していると、二次医療圏の医療をどのようにするのか、話が大きくなってしまいますが、赤十字病院の話し合いということで、登別・室蘭・伊達・豊浦と協力して地域医療を考えていきたい。国としては地域包括ケアということを申していますが、医療というのは地域の皆様が病院に居ることですが、そうではなく、ご自宅で質の良い生活を送っていくため、医療・地域の福祉連携を進めていかなければならないと謳っているものです。

その背景には医療費の高騰もありますが、地域間の病院・行政・地域の皆様も含めて今後の生活をどのようにしていけばいいのかといった話題が多く、地域住民の皆様と当院がどのような共存関係で進めていかなければならないのか考えさせられている状況です。毎年いろいろな状況が変わっており、医師数の増減により、提供できる医療の質が変わってきてしまいます。

がん、認知等今問題になっているようなことにも、病院の機能を向上させて、職員一同、地域の皆様に貢献できるような体制づくりをしていきたいと思っております。

病院の動向についてこれからプレゼンをさせていただきますが、様々なご意見、ご不明な点があれば、ご指摘いただき、次へと繋がる質の良い医療の提供に役立てたいと思っておりますので、ご協力いただければと思います。

### 3. 資料説明（事務局 犬井社会課長）

- (1) 医師の動向について
- (2) 接遇研修について
- (3) 満足度調査について
- (4) 経営状況について
- (5) 当院の取組について

その他資料

- ・伊達赤十字病院地域医療連携室機関誌 22号、だてクロス1・2・3
- ・外来診療一覧（平成29年2月1日版）
- ・広報等（新聞記事）

以上は別添資料を基に説明（手持ち説明資料参照）

### 4. 懇談

#### (1) 医師の動向について

##### ・畔蒜委員

放射線技師が乳がんの検査を行うとのことだが、放射線技師はどの部署（科）に入るのか？

##### ・院長

放射線技師は医師ではありません。職員は各部署定員が決まっており、定年退職等欠員もありますので、次年度に向けて公募をしています。一番大変なのが医師でして、卒業前に実習で当院へ招いて、理解を深めてもらう努力をしています。

#### (2) 接遇研修について

##### ・畔蒜委員

接遇研修の評価はどのように行っているのか？例えば、過去のデータと見比べてどれくらい改善されているのか、他病院との比較をして相対的な評価を行っているか？ また、第三者評価機関に対しても、事前対策にもなるのでは？

##### ・院長

他病院との比較は行っておりません。

第三者評価機関に向けては、職員全体が取組を理解して情報を共有できているかが大事だと思っており、そのためにオーダーリングシステムを利用して院内 Web を開設しました。委員会での話し合いをし、取決めした内容を掲載して速やかに情報共有を図れるようにしています。

審査に向けて問題点も様々あり、困難なこともあります職員も頑張っており、機能評価機構の力も借りて病院の質の向上を図っていきたいと思います。

##### ・看護部長

接遇の評価に関しましては、一つは患者様に実施した満足度調査の中で、看護師の対応が不満だったという理由や、接遇に対する教育方法を全部比較してどうだったのかということと、もう一つは自分自身が研修を受けてどう変わったのか、それぞれの研修ごとにアンケートを毎回取っていて今回の研修を受けて、こういうことに気付いたので、これからこういうことに気を付けたいというような感想等を数値のような具体的なもので明らかにできるようにできれば、研修の効果について評価ができるのではないかと思います。そこまでは至っていません。

##### ・院長

満足度調査のお話ですが、四役会議の中で投書やクレームに対して、どのような対応すべきか、

ご意見に対する調査、それに対する返答について話し合いをしています。クレーム等も多数ありますが、中には良い意見もございます。

今回、用意した資料は外来分だけにはなりますが、当院に対するご不満等を円グラフにしております。医師、看護師の対応が悪いと個人名で投書がきています。辞めさせろ、研修に行かせろといったご意見があり、その都度、注意はしています。四役会議で話し合い、問題がありましたら、看護師ならば看護部長を通じて直接指導もしますし、医師についても注意していきます。

・**畔蒜委員**

円グラフの中で駐車場の不満が24%あるが、こういった不満があるのか？

・**院長**

障害者用駐車スペースを、健常者の方が使っているというご意見があります。障害者用駐車スペースの看板を立てていますが、健常者の方も駐車してしまい、冬場は足元が滑りますので、足が不自由な方が離れた場所から歩いていかなければならなくなってしまい、どうにかして欲しいというご意見があります。病院を利用される皆様のモラルをお願いするしかないのが現状です。

また、院内放送を使って、障害者用スペースに駐車してはいけませんと呼びかけるのは簡単ですが、院内放送のルールもあるため難しいです

・**畔蒜委員**

日赤ボランティアへ頼んでみては？

・**院長**

正面玄関に横付けして長時間停車もあり、移動のお願いをしても無視されてしまい、20～30分後にいなくなるというのが現状です。

院内の温度に関しましては、建物が古く細かな温度設定ができません。病棟は中央部が暖かいのですが、端が寒く、根本的な解決については、建て直ししかなく、現状は細かく調整しながらというのが現状です。

・**渡邊委員**

診察の待ち時間はどれくらいか？ 予約が多いと思うが不満が14%あるのは何故か？

・**院長**

医者が足りていません。消化器科等の診療科であると思いますが、救急患者を受入れた場合は、救急患者が優先となってしまいます。看護師から事情を説明しますが、次の正確な時間についてお伝えすることが難しい状況です。

待ち時間の電光掲示板といった設備を導入すると何千万といった費用が掛かってしまいます。救急患者の受入は年間970件ほど受入しています。昼夜問わず受入をしていますので、皆様に上手にお伝えできればご理解を頂けるのかと思いますが、なかなか思いが伝わらずご迷惑をお掛けしています。

(4) 経営状況について

・**院長**

春から診療報酬が改定となり、前年と同様のことを行っても難しく、どのように収益を上げるかが問題です。診療報酬の加算は算定漏れがないようにしていますが、一部漏れもありますので、有資格者や人員増といった体制を整えれば少し収益を上げられるかもしれません。伊達市から補助金の支援を頂いておりますが、増額を希望しております。

・**雲津委員**

伊達赤十字病院の職員はぎこちなく、看護師等が緊張感を持っているという感じが受け取れる。

・院長

緊張感を持っている理由は、伊達市から2億円頂いているからです。

・雲津委員

職員が委縮していると、患者さんがもっと大変な思いをするので、柔軟性をもって対応して頂きたい。

・事務部長

この他にも、誰々先生に大変お世話になりましたとか、我々職員に対して温かい目で見守ってくれる多くの市民もいらっしゃるということをご承知いただければと思います。

・水戸部参与

確かに2億円の補助をしているため、市民から病院へ様々な苦情が寄せられているというのは聞いている。財源は国から特別交付税という形で約1.2億円いただいております、伊達市の負担額は約8千万円。伊達赤十字病院はこの地域の基幹病院で、無くてはならない病院と考えており、そのことで職員の方が堅くなるのは好ましくない。

・院長

10年後には病院の建替えをしたいと思っています。財政状況を良くしなければ、本社もよしとは言いませんので、そういう面でなんとかしたいと思っています。本当に補助はありがたいですし、それ以外にも自己努力をしてどうにか収入を増やさなければいけない。しかし、赤十字病院なので、無茶なことは出来ません。

まず、病院の質を向上させるということ、職員の人材を育成する、それから財政状態を良くすることを3、4年間隔でどんどん進めて10年経った時点で、病院の建替えをしてこの地域の情勢に見合った病院を作っていきたい。

・雲津委員

伊達赤十字病院は看護学校もあり若い人を育てることも大事なことです。市に十分貢献していると考えているし、患者さんにとってもありがたいこと。

・院長

毎年6月に、職員向けの決算説明会をやっております。年度が替わって一年間どうだったかという具体的な数字を出して話をしておりますが、今日皆さんに温かい話を頂いたことも職員に伝えたいと思います。

・畔蒜委員

以前と比べて、病院が明るくなりました。是非、がんばって下さい。

(5) 取り組みについて

・院長

まず、がん診療の研究指定病院となっております。事務の方もがん登録の研修へ行き、また、がん専門看護師も配置しています。

次に、認知症です。神経内科のある病院というのは多い訳ではなく、当院には熱心な先生もおり、認知の患者さんは状態が悪くなるということがありますので、栄養士、看護師、検査やチームで対応しています。

災害拠点病院としては、有珠山の噴火が20年に一回ということで、近隣病院との相互支援とこの協定書を取り交わしています。

当院にはDMATもありますし、日赤救護班も二班あるということで、災害拠点病院として、救護マニュアルも用意し、毎年、実働訓練を実施しています。

赤十字病院は、災害時には出動するというのが我々の義務であり東日本大震災の3月11日の3日後に最初に出動しましたが、出動命令をして断った職員は一人もおりませんでした。職員のモチベーションが高く、皆で玄関で見送って、戻ってきたら、「みんな待っていてくれた」と泣くんです。去年は熊本の地震、それから道内の台風にも出動させて頂きました。

市民健康講座については、毎年2回実施しています。医師の顔見せ興行という側面もありますが、もう一つは当院でどのような診療を行っているのか知っていただくことです。がんの専門看護師、それも全国的に資格を持っている人もそれほど多くはなく、がん患者さんのケアを色々やっております。本当に12年間よく続いているなど、見えない部分での住民の皆さんへの貢献ができていのかと思います。

出前講座は、大げさなものではありませんが、当院のスタッフが、集会場へ行ってお話をさせて頂いております。さらに、伊達市は様々な活動をしています、スポーツ大会や色々なイベントもありますので、救護所に看護師を派遣しています。

デジタルのマンモのX線診断装置。これも伊達市から支援頂いて稼働しております。女性の放射線技師も採用しております。

#### ・ 畔蒜委員

病院のPRのために、小学生や中学生を病院に招いては？

#### ・ 院長

中学生や高校生が実習で当院へ来て、院内の看護師さんについたり、リハビリについたりしています。日赤フェスティバルが毎年5月に開催されていますが、看護師、薬剤師の説明等を行っておりますので、子供たちだけでなく、一般の方にもそのようなPRはさせて頂いております。

#### ・ 事務部長

経費削減にも努め、ボーナスなども自ら率を下げて経費削減に努めております。ちなみに去年の冬のボーナスで4千万円、夏冬合わせて8千万円ほど賞与削減の取り組みも継続して行っています。

電気も自由化になりましたので、様々な見積りを取り寄せて、その中で一番安値の業者と契約し、年間4百万円の経費節減に充てています。医薬品、診療材料、さらには事務用品も一番安いところで経費削減を目指しておりますので、ご承知おき頂きたいと思います。

#### ・ 院長

重油も一週間おきに見積りを取って、どこが一番安いのか、次の週はどこが安いのか、検討しています。

当院は特に隠すものもありませんし、オープンにいきたいと思っています。ですから、病院を見学したいとか、話を聞きたいとか、仰っていただけましたら、差し障りのない範囲で対応させていただきます。

これからもどうぞよろしく申し上げます。

#### ・ 事務局

これを持ちまして、第7回伊達赤十字病院市民対話推進懇談会を終了させて頂きます。御帰りの際はくれぐれも足元にお気をつけてお帰り願います。

本日は誠にありがとうございました。

以上

