

〔議会報告会：意見交換会〕

分科会：社会委員会

テーマ「市民病院に期待すること」「在宅介護の支援について」

No.	質問事項	回答
1	社会委員会の中で病院の課題としているものは何か。	・社会委員会としては、病院内での接遇、医師確保、待ち時間の問題を課題としている。より良い病院となるよう意思を伝えていく。
2	新病院になってからの医療体制はどうか。	・新病院になってから、リハビリがとても充実している。病院も大変な努力をしており、多くの方から充実しているという意見をいただいている。 ・これまで、病院長と事業管理者は1人が兼任しておりましたが、現在は分かれています。病院移転時の9月時点ですが、医師33名だったのが39名に増えております。

《ご意見・ご要望》

意見交換会では、市民の皆様からより良い病院を願っての様々なご意見をいただきました。意見交換会で出されたご意見・ご要望を5つに大別すると、1つ目は、病院建設前の計画段階における市民の声や議会チェックのご意見、2つ目は、新病院運用開始後の患者対応や院内表示に関する課題等、3つ目は、新病院になってからの患者の動向や医療体制状況、4つ目は、社会委員会として捉えている病院の課題対応や医師確保についての要請、5つ目は、医師の人事評価制度に対するご提言でありました。

この5つのご意見をまとめますと、医師確保は市民の切実な願いであります。その前に患者や家族に対するやさしい対応とすばやい診断、適切な治療といった医療サービスの質に関する具体的要望をあげたご意見が圧倒的でありました。

意見交換会で出された内容は次のとおりです。

1 病院建設前の計画段階における市民の声や議会チェックのご意見

- 病院建設にあたって、なぜ下諏訪町との一部事務組合にならなかったのか。
- 新岡谷病院はとても狭い。ストレッチャー、車椅子、患者が歩けばぶつかります。使いづらい図書館の敷地を使って病院建設をすればよかったという気がします。
- レイクサイド（赤砂崎）に2～3ヘクタールの土地がある。そこに病院を建て下諏訪町を一部事務組合の仲間に入れ、名前は諏訪湖医療センターにすればよかったと思う。そういう根本的な部分で議会がチェックをいれてほしいと思っている。
- 市政懇談会でも言ったが、どうして組合立にしないのか。諏訪中央病院が、茅野、原村、富士見で経営している。下諏訪町や辰野町にお声掛けをして、一緒にやったほうがいいと言ったが、結果はそうにならず残念な形です。
- 待合室をみても日赤に比べると圧迫感がある。市民の意見を聞いてつくったのか。

2 新病院運用開始後の患者対応や院内表示に関する課題等

- 新病院は外見はよいが、やさしさが無い。
- 良い先生が来るという以前に、はじめの受け答えにやさしさが無いのが問題である。懇切丁寧な処置をしていただきたい。
- 岡谷病院は評判が悪いのが現実です。看護師さんもべちゃくちゃしゃべっている。これからは評判をあげて良い先生を求めてほしい。
- 検診の結果が出るまでに約1週間かかる。がんなど時間をあたらそう人もいるので、早い結論を出せる体制作りと、手術ができる先生に来てもらいたい。
- 新病院は外観は良いものができたが、問題は患者さんへのすばやい対応と岡谷病院に来れば安心して対応してくれる環境である。それが市民サービスにつながる。
- 足の痛みで岡谷病院にかかったが、シップでの処置だった。その後、足が腫れてきたので日赤に行き、細かい検査をしてもらったら原因がわかった。岡谷病院ではそういうところを調べてくれない。
- 内科で待っていたが、表示がよく見えない。
- 岡谷病院に救急車で入り、検査をしたが詳しいことがわからないので、その4日後に信大の先生が来るからということで、一旦家に帰った。その後、診てもらったが、岡谷病院では手術ができないので、日赤で手術をした。患者の立場からすれば、救急できているのだから、早急に日赤にまわしてもらえば、ありがたかった。
- 母がベットから落ちたため岡谷病院にかかったが、打撲かなという感じで、シップで処置してもらった。約2週間経っても痛がっていて、歩き方もおぼつかないので、下諏訪の市瀬医院へ行きましたら、女性の恥骨骨折ということで、岡谷病院に行ってくださいと言われた。恥骨の骨折ということが判明しましたが、もうちょっと丁寧に診てくれていればありがたかったかなと思う。もうちょっと慎重な対応をお願いしたい。
- 毎年、人間ドックに行っているが、岡谷病院の人間ドックを一度も受けたことが無い。なぜかというと、脳神経外科がないので脳ドックと一緒に受けられないという理由です。私は相澤病院の健康センターで受診しているが、非常にスピーディで、診断してもらっても気持ちよく一日が終われるという形です。岡谷病院のことは、よくわからないが、どんなふうに健康診断をしていただけるかを見えるようにしていただけたらどうか。どこの病院も健康診断は予約でいっぱいだと思いますので、スピーディで気持ちよく受けられるようになれば、岡谷病院も使いたいという人がたくさんいると思います。ご検討いただきたいと思います。
- 高血圧などで岡谷病院に通っているが、私の担当医は信大からの派遣であります。毎年人が変わります。変わるごとに、レントゲンやエコーをとるので費用負担も大変です。その先生が将来岡谷病院に来て力を発揮してくれれば良いが、ただ実習ということで来ているようでしたら、ぜひ改革をしていただきたい。
- 知人が肺炎で岡谷病院に入院しましたが、その後レントゲンを撮ると影がないから退院していいと言われるのですが、年齢が87歳で、30kgない体で痩せていて、よぼよぼで歩けない状態です。自宅に帰っても誰も面倒を見てくれる人がいなく、埼玉にいる娘さんが、時々来てみえています。今まで6回くらい岡谷病院に入院しているのですが、先生によって影がないからお帰りくださいと言われるのです。一時的にリハビリができる病室があって、体力が回復してから自宅へ戻して、介護にしてもらおう形ができないものかといつでも思っています。
- 父の話だが岡谷病院に入院し、突然、方法がないから帰ってくださいと言われた。そのあと、家で亡くなった。検査も薬も効果がないという状況の中で、追い出されるということが、私の父のときから続いているので、もう少し考えて

もらいたい。

- 休日に岡谷病院にかかったが、その時の当直医は専門ではなかったが、親身になって処置をしていただいた。早い対応をしてもらったことが結果的に良かった。
- 定期健診でお世話になっているが、待ち時間もまちまちであるが、高齢者であるので配慮してもらい、とても良くしてもらっている。

3 新病院になってからの患者の動向や医療体制状況

- 新病院になってからの患者の動向や医療体制はどうか。

4 社会委員会として捉えている病院の課題対応や医師確保についての要請

- 社会委員会の中で病院の課題としているものは何か。
- 信州大学との連携が強くなってきたようだが、良い先生が来てくれないと患者も来ないので、その辺をきちんと対応してもらうことが、これからの病院に大切なことなので社会委員会の中で伝えていただきたい。

5 医師の人事評価制度に対するご提言

- 人事評価制度については、先生を評価するのは一般市民を加えた評価のほうがいいのではないか。どこの先生がよくなかったのかわかるし、市の職員だけで評価するのではなく、第三者を入れたほうがより鮮明になる。

～意見交換会での市民の皆様のご意見・ご要望を病院事業へ伝えました。～

社会委員会と病院事業との懇談会（5月27日）

No.	質問事項	回答
1	患者の動向や医療体制について	<ul style="list-style-type: none"> 岡谷市民病院は、「思いやり」を基本理念といたしまして、事業管理者、院長のもと各部が一丸となって地域の人々に親しまれ、信頼できる病院を目指して日々頑張っております。昨年の10月に新病院がオープンして以降、患者動向も比較的順調に推移しています。医師の体制も前年度の同時期よりも増えている状況であります。 医師の体制であります。本年4月から常勤医4名が新たに着任しております。この4名は、信州大学より着任した医師であります。このうち小児科と、神経内科、循環器内科3名の医師は3月末に転任となった後任であります。一方整形外科であります。新たに信州大学より派遣をいただきまして、本年4月から1名増の3名体制となり、診療体制の強化が図られております。整形外科につきましては、これまでも2名体制から3名体制への要求を信州大学と協議しておりましたが、3名体制が実現した形となっております。さらに5月1日には総合診療科に新たに医師1名が着任しまして、嘱託職員含む常勤医は昨年同期を2名上回る39名の体制となっております。
2	市民の皆様のご意見等に対する院内の対応について	<ul style="list-style-type: none"> 患者さんのご意見については、総合相談、意見箱、アンケートなどにより把握に努め、院内で組織する管理委員会や運営委員会にて報告し、職員の末端まで周知するとともに課題の改善に向け取り組んでいます。各ご意見等については、電話や手紙、院内の掲示板に回答するなど丁寧な対応に努めております。
3	職員の接遇について	<ul style="list-style-type: none"> 岡谷市民病院は「思いやり」を基本理念としておりますので、年に数回、接遇研修を開催し職員全体の接遇能力向上に心がけています。
4	待ち時間について	<ul style="list-style-type: none"> 新病院になってからも待ち時間に対するご意見はいただいているが、待ち時間の対策として番号表示をし、自分の順番が分かるようにしている。また、食堂等にも待ち時間の表示をし、休憩等しながら待っていただくような工夫をしておりますが、今後においても改善できる部分は、検討してまいります。
5	医師の人事評価について	<ul style="list-style-type: none"> 医師のモチベーションを上げる意味での人事評価ではありますが、毎年評価方法を改善しながら取り組んでいる。今後においては、院内の多職種を入れた多面評価も検討し、より良い人事評価にしていきたいと考えています。
6	人事評価は医師だけを行っているのか	<ul style="list-style-type: none"> 病院の事務、看護師、医療技術員などすべての職員につきまして、人事評価を実施しております。

No.	質問事項	回答
7	院内のボランティアの状況は	<ul style="list-style-type: none"> ・新病院がオープンした当初は、患者さんや家族の皆様方にご迷惑をかけてはいけないということから、あらゆる相談に応じるコンシェルジュを採用し運用いたしました。それ以降につきましては、院内の職員が困っている患者さんや迷われている方へ積極的に声をかけて案内したり、案内図をお渡ししてご案内するようにしております。