

令和5年度 第2回 飯塚市立病院管理運営協議会

資 料

- 資料1 飯塚市立病院の医師数等状況
- 資料2 飯塚市立病院の患者数状況
- 資料3 飯塚市立病院の救急車搬入状況
- 資料4 飯塚市立病院損益推移表
- 資料5 令和5年度患者さまの“声”および回答
- 資料6 令和5年度待ち時間調査 集計結果
- 資料7 電子カルテシステム等の更新について

日時:令和6年2月8日(木) 19時00分
場所:飯塚市役所 穂波庁舎 2階 大会議室

飯塚市立病院の医師数等の状況

【医師数】

(単位:人)

	平成20年4月1日			平成31年4月1日			令和2年4月1日			令和3年4月1日			令和4年4月1日			令和5年4月1日			令和6年1月1日		
	正職員	非常勤職員	合計	正職員	非常勤職員	合計	正職員	非常勤職員	合計	正職員	非常勤職員	合計	正職員	非常勤職員	合計	正職員	非常勤職員	合計	正職員	非常勤職員	合計
内科	11	9	20	12	8	20	10	8	18	10	8	18	7	10	17	7	9	16	7	9	16
外科	5	1	6	5	2	7	5	2	7	5	2	7	7	2	9	6	2	8	6	2	8
眼科	2		2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
小児科		1	1	1		1	1		1	2		2	2		2	2		2	1	1	2
整形外科		5	5	6	6	12	7	6	13	7	6	13	7	6	13	8	8	16	7	8	15
脳神経外科			0		1	1		1	1		1	1		1	1		1	1		1	1
脳神経内科 (令和元年10月まで神経内科)			-		1	1		1	1		1	1		1	1		1	1			1
呼吸器外科			0		1	1		1	1		1	1		1	1		1	1		1	1
乳腺外科			-			0			0			0			0			0			0
皮膚科			0		2	2		2	2		2	2		2	2		2	2		2	2
泌尿器科		2	2		4	4		4	4		4	4		4	4		4	4		4	4
耳鼻いんこう科		3	3		3	4		3	4		3	3		3	3		6	6		6	6
リハビリテーション科		1	1		1	2		1	2		0	2		2	2		2	2		2	2
放射線科	2		2		2	2		2	2		1	2		1	2		1	2		1	2
救急科			-			-			-			-			-		1	3		1	4
麻酔科		3	3		4	6		4	6		2	6		5	6		5	6		6	7
合計	20	25	45	35	31	66	34	31	65	34	31	65	32	34	66	32	42	74	30	44	74

【看護師数】

	平成20年4月1日			平成31年4月1日			令和2年4月1日			令和3年4月1日			令和4年4月1日			令和5年4月1日			令和6年1月1日		
	正職員	非常勤職員	合計	正職員	非常勤職員	合計	正職員	非常勤職員	合計	正職員	非常勤職員	合計	正職員	非常勤職員	合計	正職員	非常勤職員	合計	正職員	非常勤職員	合計
看護師	125	8	133	142	12	154	142	14	156	137	20	157	142	24	166	144	22	166	144	22	166
准看護師	3	5	8	1	2	3		1	1		2	2		0				0			0
合計	128	13	141	143	14	157	142	15	157	137	22	159	142	24	166	144	22	166	144	22	166

(内訳)

看護部長	1		1		1	2		2	2		2	2		2	4		4	4		4	4
病棟	104		104	109	4	113	108	2	110	99	8	107	107	5	112	100	3	103	100	3	103
外来	12	12	24	14	9	23	13	11	24	13	12	25	14	17	31	18	15	33	18	15	33
手術室	8		8	14	1	15	13	1	14	17	1	18	13	1	14	14	2	16	14	2	16
地域医療連携室			-		1	1		1	1		1	1		1	2			2	2		2
総合案内		1	1			0			0			0			0			0			0
医療安全管理室					1	1		1	1		1	1		1	1		1	1		1	1
感染管理室			-			-			-		1	1		1	1		1	1		1	1
産休・育休中	3		3	3		3	4	1	5	3	1	4	3	1	4	4	2	6	4	2	6
合計	128	13	141	143	14	157	142	15	157	137	22	159	142	24	166	144	22	166	144	22	166

※内科医師には他施設から派遣されている医師の人数を含むものとする。

※産休・育休中の職員は在籍人数に含むものとする。□

飯塚市立病院の救急車搬入状況

令和5年度		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
救急車搬入件数		199	213	227	272	308	205	233	201	239	2,097
再掲	平日(月～金)件数	141	148	168	176	205	137	161	139	154	1,429
	土日祝日件数※1	58	65	59	96	103	68	72	62	85	668
救急車からの入院件数		84	88	91	110	116	95	87	98	101	870
開院時間外件数 ※2		120	140	143	183	199	115	148	125	158	1,331
1日当たり件数 ※3		6.6	6.9	7.6	8.8	9.9	6.8	7.5	6.7	7.7	7.6

令和4年度		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
救急車搬入件数		174	165	167	210	242	214	186	194	246	1,798
再掲	平日(月～金)件数	111	96	117	157	186	144	111	137	164	1,223
	土日祝日件数※1	63	69	50	53	56	70	75	57	82	575
救急車からの入院件数		79	74	74	103	112	92	97	74	108	813
開院時間外件数 ※2		104	108	104	112	133	137	119	112	141	1,070
1日当たり件数 ※3		5.8	5.3	5.6	6.8	7.8	7.1	6.0	6.5	7.9	6.5

4～3月計
2,329
1,596
733
1,049
1,397
6.4

前年度比較		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
救急車搬入件数		25	48	60	62	66	△ 9	47	7	△ 7	299
再掲	平日(月～金)件数	30	52	51	19	19	△ 7	50	2	△ 10	206
	土日祝日件数※1	△ 5	△ 4	9	43	47	△ 2	△ 3	5	3	93
救急車からの入院件数		5	14	17	7	4	3	△ 10	24	△ 7	57
開院時間外件数 ※2		16	32	39	71	66	△ 22	29	13	17	261
1日当たり件数 ※3		0.8	1.5	2.0	2.0	2.1	△ 0.3	1.5	0.2	△ 0.2	1.1

※1：土日祝日件数は年末年始12/29-1/3を含む

※2：開院時間外 = 平日は17時～翌8時、土日祝日は終日

※3：1日当たり件数 = 救急車搬入件数÷暦日数(例：4月は30日、5月は31日)

飯塚市立病院損益推移表

(単位:千円)

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	計	月平均	
令和5年度	事業収益	入院診療収益	253,163	270,960	276,644	291,957	319,027	282,740	291,161	282,149	282,924	2,550,724	283,414
	外来診療収益	71,901	70,788	80,477	79,106	81,082	72,231	76,125	72,844	70,908	675,462	75,051	
	その他の事業収益	5,463	4,713	6,442	5,750	6,847	5,641	7,474	5,380	7,131	54,840	6,093	
	計	330,527	346,461	363,563	376,813	406,956	360,612	374,760	360,373	360,963	3,281,028	364,559	
事業費用	材料費	60,801	59,264	66,429	66,971	73,761	66,886	60,505	58,529	59,509	572,655	63,628	
	給与費	222,109	220,975	223,788	225,608	223,709	224,641	221,768	222,637	220,548	2,005,783	222,865	
	委託費	26,941	30,333	30,093	28,703	30,537	28,818	31,026	31,813	29,624	267,888	29,765	
	設備関係費	35,977	41,234	40,675	39,175	37,558	39,797	41,028	42,251	41,123	358,818	39,869	
	研究研修費	68	622	77	385	486	192	344	121	692	2,986	332	
	経費	27,156	28,735	24,973	25,312	27,331	25,023	24,674	25,251	27,028	235,482	26,165	
	計	373,051	381,163	386,035	386,154	393,383	385,356	379,346	380,601	378,524	3,443,613	382,624	
	事業利益	△ 42,524	△ 34,702	△ 22,472	△ 9,341	13,573	△ 24,745	△ 4,586	△ 20,228	△ 17,561	△ 162,585	△ 18,065	
	事業外収益	22,031	21,929	22,669	22,690	29,078	22,227	22,203	27,839	25,771	216,436	24,049	
	事業外費用	380	5,330	△ 28,874	902	394	1,132	421	398	311	△ 19,607	△ 2,178	
経常利益	△ 20,872	△ 18,103	29,071	12,447	42,258	△ 3,650	17,196	7,213	7,898	73,457	8,162		

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	月平均
令和5年度	1日平均入院患者数(人)	165.4	179.2	189.8	181.9	200.3	182.3	189.6	183.2	184.8	184.1
	入院延べ患者数	4,962	5,556	5,694	5,639	6,208	5,468	5,878	5,495	5,730	5,625.6
	入院日数	30	31	30	31	31	30	31	30	31	30.6
	入院収益単価(円)	51,020	48,769	48,585	51,775	51,390	51,708	49,534	51,346	49,376	50,389.3
	1日平均外来患者数(人)	358.8	361.6	353.7	374.8	359.2	378.1	363.2	362.3	364.2	364.0
	外来延べ患者数(※)	7,176	7,231	7,782	7,496	7,902	7,562	7,628	7,245	7,284	7,478.4
	外来日数	20	20	22	20	22	20	21	20	20	20.6
	外来収益単価(円)	10,020	9,790	10,341	10,553	10,261	9,552	9,980	10,054	9,735	10,031.7
	材料費率(対事業収益)(%)	18.4	17.1	18.3	17.8	18.1	18.5	16.1	16.2	16.5	17.5
	給与費率(対事業収益)(%)	67.2	63.8	61.6	59.9	55.0	62.3	59.2	61.8	61.1	61.3

(単位:千円)

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	計	月平均	
令和4年度	事業収益	入院診療収益	272,264	260,563	262,878	249,409	294,363	277,844	266,540	260,428	298,348	2,442,637	271,404
	外来診療収益	71,840	71,487	73,558	72,889	80,567	77,933	75,612	78,038	75,473	677,397	75,266	
	その他の事業収益	2,902	5,253	5,102	5,787	6,914	5,628	6,542	6,976	7,550	52,654	5,850	
	計	347,006	337,303	341,538	328,085	381,844	361,405	348,994	345,442	381,371	3,172,688	352,521	
事業費用	材料費	62,400	59,952	62,185	56,897	72,909	71,051	63,362	63,030	73,774	585,561	65,062	
	給与費	220,157	220,656	217,259	230,384	217,789	221,114	221,328	218,500	215,480	1,982,667	220,296	
	委託費	28,217	28,684	29,499	28,059	30,870	29,018	31,717	28,275	30,548	264,888	29,432	
	設備関係費	34,123	33,175	35,601	33,607	35,383	37,316	36,189	37,554	40,268	323,216	35,913	
	研究研修費	3	155	413	950	250	239	476	243	332	3,060	340	
	経費	21,383	22,576	23,855	21,803	27,699	26,082	23,173	19,630	27,820	214,022	23,780	
	計	366,283	365,198	368,812	371,700	384,900	384,820	376,245	367,232	388,222	3,373,412	374,824	
	事業利益	△ 19,277	△ 27,895	△ 27,275	△ 43,615	△ 3,056	△ 23,414	△ 27,551	△ 21,791	△ 6,850	△ 200,725	△ 22,303	
	事業外収益	21,905	22,407	24,451	21,733	21,871	24,299	130,430	22,563	22,355	312,014	34,668	
	事業外費用	538	497	22,932	559	672	1,373	484	570	452	28,076	3,120	
経常利益	2,090	△ 5,985	△ 25,755	△ 22,442	18,144	△ 487	102,395	201	15,053	83,213	9,246		

(単位:千円)

(A—B)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	計	月平均
前年度比較	事業収益	△ 16,479	9,158	22,025	48,728	25,112	△ 793	26,066	14,931	△ 20,408	108,340	12,038
	事業費用	6,768	15,965	17,223	14,454	8,483	536	3,101	13,369	△ 9,698	70,201	7,800
	事業利益	△ 23,247	△ 6,807	4,803	34,274	16,629	△ 1,331	22,965	1,563	△ 10,711	38,138	4,238
	事業外収益	126	△ 478	△ 1,782	957	7,207	△ 2,072	△ 108,227	5,276	3,416	△ 95,578	△ 10,620
	事業外費用	△ 158	4,833	△ 51,806	343	△ 278	△ 241	△ 63	△ 172	△ 141	△ 47,683	△ 5,298
	経常利益	△ 22,962	△ 12,118	54,826	34,889	24,114	△ 3,163	△ 85,199	7,012	△ 7,155	△ 9,756	△ 1,084

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	月平均
令和4年度	1日平均入院患者数(人)	169.5	166.1	167.4	163.1	176.8	182.9	166.3	168.1	188.1	172.0
	入院延べ患者数	5,085	5,149	5,021	5,057	5,480	5,486	5,155	5,042	5,832	5,256.3
	入院日数	30	31	30	31	31	30	31	30	31	30.6
	入院収益単価(円)	53543	50,605	52,356	49,320	53,716	50,646	51,705	51,652	51,157	51,633.1
	1日平均外来患者数(人)	368.6	382.7	352.7	378.4	354.4	389.9	396.6	364.2	364.7	372.5
	外来延べ患者数(※)	7,371	7,272	7,759	7,567	7,796	7,798	7,536	7,283	7,294	7,519.6
	外来日数	20	19	22	20	22	20	19	20	20	20.2
	外来収益単価(円)	9,746	9,830	9,480	9,632	10,334	9,994	10,033	10,715	10,347	10,012.6
	材料費率(対事業収益)(%)	18.0	17.8	18.2	17.3	19.1	19.7	18.2	18.2	19.3	18.4
	給与費率(対事業収益)(%)	63.4	65.4	63.6	70.2	57.0	61.2	63.5	63.3	56.5	62.7

(A—B)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	月平均
前年度比較	1日平均入院患者数(人)	△ 4.1	13.1	22.4	18.8	23.5	△ 0.6	23.3	15.1	△ 3.3	12.0
	入院収益単価(円)	△ 2,523	△ 1,836	△ 3,771	2,455	△ 2,326	1,062	△ 2,171	△ 306	△ 1,781	△ 1,243.9
	1日平均外来患者数(人)	△ 9.8	△ 21.2	1.0	△ 3.6	4.8	△ 11.8	△ 33.4	△ 1.9	△ 0.5	△ 8.5
	外来収益単価(円)	274	△ 40	861	921	△ 73	△ 442	△ 53	△ 661	△ 612	19.1
	材料費率(対事業収益)(%)	0.4	△ 0.7	0.1	0.4	△ 1.0	△ 1.1	△ 2.0	△ 2.0	△ 2.9	△ 1.0
	給与費率(対事業収益)(%)	3.8	△ 1.6	△ 2.1	△ 10.3	△ 2.1	1.1	△ 4.3	△ 1.5	4.6	△ 1.4

※ 入院中に外来に受診した患者については入院患者数へ含めることから、「市立病院の患者数状況」との外来患者数と差が発生します。

患者さまの“声” および回答一覧表 （令和5年7月以降）

◆病院設備・環境・食事等に対するご意見

患者さまの“声”	回 答
<p>【R5年8月15日】 院内にATMの設置 売店のキャッシュレス化</p>	<p>ATMについては、銀行に移設について相談をしているところ です。 売店のキャッシュレス化についても、売店業者にキャッシュレス化の対応を直近で行いましたが、すぐには対応がむずかしいとの回答でした。 売店のキャッシュレス化については患者の皆様の要望も多いことから将来的に対応して頂くよう依頼しております。</p>
<p>【R5年8月25日】 管理栄養士殿 私は名もなき一介の市民ではありますが、私は動物園の雑食性の生き物ではありません。 まだ2日目 2回しか食事をしておりませんが、ついてきた名札は、私の名前とご飯の重量だけ。それに食べた量を書き込んで返すといわれました。 「献立」が何かも分からず食べた量だけをはかるというのは、先にいいましたように動物園のエサ以外なものでもありません。私は、ケガの治療にここに来たのでありエサを与えてもらう為に来たわけではありません。献立のはっきりわかるおいしい食事は病気の改善の為になると私は思うのですが、それほど手間がかかるとは私にはおもえないのですがいかがでしょうか？</p>	<p>入院患者の病状等にあわせて食事内容を変更しております。そのため食札にお名前を記載し、配膳間違いをしないようにすることが、本来の食札の運用目的になります。 お食事の内容については、各病棟の談話室には常食の献立名を表示していますのでそちらをご覧ください。 診療を行うにあたり、食事の摂取量の把握が必要になることから、食札に摂取量を記載しております。 この度は説明が不十分であり、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 食札の運用目的とお食事の摂取量の確認について、ご理解いただければと存じます。</p>
<p>【R5年9月8日】 朝食の牛乳は、味が薄くておいしくないで、ヨーグルト又はジョア、他の飲料水にしてほしい</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 当院で提供する牛乳についてはおいしさの他に、栄養摂取量を重要視し、選定しています。 一般的な牛乳200mlでカルシウム200mgありますが、当院で採用している牛乳は、カルシウム440mgと2倍以上含まれており、鉄2、3mg、ビタミンD2μgも入っています。 ヨーグルトやジョアは、牛乳と比較し、たんぱく質が半分以下と少なめです。 ご希望があれば個別にヤクルト、豆乳、ジュース類、栄養補助食品など別の飲み物に変更は可能ですのでお声掛けください。</p>
<p>【R5年9月29日】 めん類の食事を週にもう一回増やしていただきたいと思えます。 (めん類の好きな患者も多いと思えます。)</p>	<p>麺類のリクエスト有難うございます。 回数については、塩分の摂取量を考慮し、1週間に1回程度とさせて頂いております。 ご理解いただけますと幸いです。 この度は貴重な意見ありがとうございました。</p>
<p>【R5年10月4日】 院内に銀行 せめて福銀 信銀ぐらい置いてほしいです。</p>	<p>ATMの院内設置については、過去に検討し、金融機関に依頼しましたが、利用者数等から設置が困難であるとの回答でした。 お手数ですが、屋外設置のATMをご利用下さい。</p>

患者さまの“声” および回答一覧表（令和5年7月以降）

◆病院設備・環境・食事等に対するご意見

患者さまの“声”	回 答
<p>【R5年10月19日】 自動精算機の音のボリュームが大きすぎるから、もう少し小さくしてほしい。 呼び出しの音が聞こえない。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 自動精算機の音量は、確認した結果、音量の調節ができない仕様となっております。 呼び出しの声については、ゆっくりとはっきりしたお声掛けを心がけ、聞き取りやすいご案内ができるよう努めてまいります。</p>
<p>【R5年10月28日】 入院時に（入院前にでも）簡単なアンケートを取って通常の食生活の把握をして、減量が必要な人には最初から減量メニューにしてほしかったです。（本人了解の上） あと、作って頂いている以上わがままは言えませんが、できる範囲で可能ならパン食希望とか・・・アンケートにもり込んでほしいと思いました。 入院の経験はありませんが介護をした身であちこち病院に行っていますが、外来も病棟もとても丁寧ですごく感じが良いと思います。 こちらに入院してまちがいなかったと思いました。 ありがとうございます。</p>	<p>アンケートのご意見ありがとうございます。 入院後、出来るだけ早めにご意見をうかがい、食生活の把握に努めて参ります。 パン食の件について、ご飯食はパン食に比べ脂質が少なく食物繊維が多いなど栄養価として優れていることから当院ではご飯食を中心としております。 現在、パン食は食思（食欲）不振の患者さまのみの対応とさせて頂いております。ご理解の程、よろしくお願いいたします。 外来、病棟の対応についてのお褒めの言葉ありがとうございます。お声を励みに、接遇向上に努めて参ります。</p>
<p>【R5年11月7日】 障害者の駐車場にいつもコーンが置いてある為、必要な時に、いつも使えないです。</p>	<p>障害者駐車場は、発熱外来用として一部使用しております。ご理解の程よろしくお願い致します。</p>

患者さまの“声” および回答一覧表 （令和5年7月以降）

◆病院スタッフに対するご意見

患者さまの“声”	回 答
<p>【R5年7月8日】 看護師他すべてのスタッフの皆様の優しい対応 励ましの言葉に感謝の日々でした。 本当にありがとうございました。 (6階病棟入院患者の声)</p>	<p>今回はお褒めの言葉、本当にありがとうございました。 6階病棟は病棟のキャッチコピーを「笑顔忘れずに！チーム力向上！」とし、入院時から、医師及び多職種と協働し、安心して周術期からリハビリテーション期を過ごせるように、患者の皆さまに寄り添い、親しまれ、信頼される看護を日々心掛けています。 貴重なご意見感謝致します。</p>
<p>【R5年8月17日】 書類の出来上がり2週間後にできると返答あり。その前には出来上がらないとの事で電話で言われた。再度電話すると2週間前に出来上がった。それなら電話がほしかった。 他の病院との対応の違いにびっくりした。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 診断書については、作成に約2週間程度の時間を頂いておりますが、出来るだけ早く作成することを各診療科へお伝えしているところです。 電話で二度も問い合わせさせていただいたにもかかわらず、当院より連絡がなかった件については、大変申し訳ありません。外来受付係に改善するように指導しました。この度は、貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>【R5年8月22日】 待ち時間が長いです。 スピーディーに診察していただきたいです。</p>	<p>お待たせする時間が長くご不快な思いをさせ申し訳ございません。 当院では、毎年待ち時間の調査を行い改善に努めております。 その他、待ち時間対策として今年からWI-FI設備を導入致しました。よろしければご利用ください。 引き続き、待ち時間の短縮に向けて取り組んで参ります。</p>
<p>【R5年8月25日】 担当看護師の方がとても威圧的で私の心身が傷つきました。 パワハラに近い発言だと感じます。 私達家族も看護して頂いていますので感謝はしていますが、とても雑に感じられます。入院して担当医 看護師 リハビリの方々からも何の説明なく、不安に感じる日々です。 連携も取れて無く感じます。 書類にサインをもとめられますがなにの説明もないです。</p>	<p>今回、担当看護師からの発言で不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 退院支援を進める中でご家族の患者様への思いに寄り添うことができていなかったと思います。 面接禁止の状況だからこそ、ご家族に患者様の状況をお伝えしながら患者様、ご家族にとって一番最適な退院支援ができるよう、努力して参ります。 今回のお言葉を真摯に受け止め、接遇向上に努めて参ります。</p>
<p>【R5年9月6日】 姉に付きそって来ています。待つ時間も長いし会計で名前を呼ぶ時、皆さんマスクを付けてありますのど声がききとりにくい 耳が少し遠くなっている為かと思いますが出来たらマイク等を利用して頂けるとうれしいのですが ご多忙の職場で全力で対応してあると思いますがスムーズに事が運ぶようよろしくお願い致します</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 マスクを付けていることから、お名前が聞こえ難いことがあるかもしれません。お名前を呼ぶ際は、その点に配慮し、少し大きな声でお声掛けするよう指導いたしました。 マイクの使用については、過去に声が大きすぎるとのご指摘があり使用しておりません。 ご理解のほど、よろしくお願い致します。</p>

患者さまの“声” および回答一覧表（令和5年7月以降）

◆病院スタッフに対するご意見

患者さまの“声”	回 答
<p>【R5年9月6日】 本日、9時にCTをとりました。 ズボンで金具がついている為、バスタオルを掛けて頂きました。 CTを撮り終わりズボンのチャックもまだ上げていないのにバスタオルははずされました。 同性どうしとは云え、配慮が足りないのではないのでしょうか？ あと1分、30秒待てませんか？ 患者の気持ちになって下さい。</p>	<p>今回、CT撮影の際に不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。 同性とはいえ、配慮に欠けた対応であったと反省しております。 患者様のご指摘を真摯に受け止めて、今後は同様の事態が発生しないように、スタッフ教育を徹底してまいります。</p>
<p>【R5年9月11日】 乳がん検診のエコーの際、2人の方に2回同じ検査をされた。確認の為とおっしゃっていたが、受ける側からしたら、最初に「確認の為2人、2回行います」と言ってほしかった。何か見つかったのかと不安な気持ちになりました。</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 現在、ベテラン検査技師の指導のもと、新人教育を行っており、患者様の同意の上、新人検査技師が2回目の検査を行うことがあります。 皆様にご説明のうえで検査を行っておりますが、この度は十分に伝わっておらず、不安な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 十分な説明を行うよう指導し、改善致します。</p>
<p>【R5年10月10日】 入院代の請求についてですが、人によって支払い請求の仕方が違うのは、どういうことですか！？同部屋の人には請求書を手渡して渡された人もいるのに、私の場合は家族宛に電話で請求金額を言われただけで金額の内容とか（〇〇にいくらかかったとか）全然わかりませんでした！ 最悪の場合、電話すらかかって来ませんでした。こちらから申し出ないと金額もわからないのですか？ましてや内訳も分からず、いきなり金額だけを聞かされても、言葉は悪いのですが、“ぼったくられ”でもわかりませんよ！ 今後、この点はきちんと対処して下さい！ 後、皆さん言われていますが、食事の色見が少ない、同じ野菜の使いまわし、やめて下さい。</p>	<p>入院費の連絡につきましては、ご本人へ請求書をお渡しするのか、ご家族へ請求内容を連絡するのか、入院患者様ごとに入院時に確認しており、ご要望にそって対応しております。 内訳については内容を分かりやすく説明し、患者様が不快に感じないように、再度、指導を徹底いたします。 入院食については、色見を変えて人参を加えるよう工夫しておりますが、その頻度が多いのかもしれない。この度のご意見を参考にさせて頂き、内容を見直し改善に取り組んで参ります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>【R5年10月12日】 今日番号票は早く頂きましたが、なかなか番号が出て来ません。 本人は辛そうに待っております。 係の人はたくさん居ますが、見た感じちょっと身にあまります。 もう少し病院ですので、気を付けて対応して下さい。 私達は年を取っております。 係の人の多い割りには、さばけておられないように見れます。</p>	<p>待ち時間が長時間に渡り大変お疲れになられたことと存じます。ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 会計につきましては、会計の時間を少しでも短縮するよう、職員のスキルアップを含め、改善に取り組んで参ります。</p>

患者さまの“声” および回答一覧表 （令和5年7月以降）

◆病院スタッフに対するご意見

患者さまの“声”	回 答
<p>【R5年11月14日】 提携病院より紹介で話し合いが行われているにも関わらず、10時に来院し、診療終了が14時というのは、段取りの悪さを感じました。 患者に長時間待たせる事は患者にとって苦痛のなにもでもないと思います。</p>	<p>大変お待たせし申し訳ありませんでした。 紹介病院からの紹介状・電話連絡等の情報により、職員間で調整していましたが、調整不足もあり治療方針を立てるための検査に時間がかかりお待たせすることになりました。 今後は、職員間の連絡調整及び紹介医療機関との情報共有の強化に努め、待ち時間の短縮に努めます。</p>
<p>【R5年11月25日】 リハビリの〇〇さんありがとう 〇〇さんバイバイ 元気でね 〇〇先生ありがとうございました。</p>	<p>職員への感謝の言葉ありがとうございます。 今後も病院全体、丁寧に患者の皆様へ寄り添った気配り、対応ができるよう努めて参ります。</p>
<p>【R5年12月1日】 前略 待合室等で待っていて呼ばれる時に、名前で呼ぶのをできればやめてほしい。他人に病気の事を知られたくないとか、会いたくない人もいるし。女性等、個人情報を知られたくない人も多いと思う。 個人的には、社内で使用する名札も反対です。ペンネームとかハンドルネームのようなものでも良いと思います。 検討、よろしく！！</p>	<p>患者間違い防止のため、フルネームでの呼称および患者の皆様ご自身に名乗って頂く取り組みを行っております。 個人情報の配慮を行うことも必要ですが、患者間違い防止のため患者確認をする重要性をご理解いただきますようよろしくお願いいたします。 職員の名札についてはフルネームを記載する運用を変える予定はございません</p>
<p>【R5年12月9日】 手首の金属取り手術、手枕があったので助かりました。1回目の手術の時は衣類をたたんで下さりました。 患者の事を考えて下さりありがとうございました。</p>	<p>この度は、お褒めの言葉を頂き、ありがとうございます。 6階病棟は病棟のキャッチコピーを【笑顔忘れずに！チーム力向上！】とし、入院時から、医師及び多職種と協働し、患者さまが安心して周術期からリハビリテーション期を過ごせるように、患者さまに寄り添い、親しまれ、信頼される看護を日々心掛けています。 貴重なご意見に感謝致します。</p>

患者さまの“声” および回答一覧表 （令和5年7月以降）

◆病院スタッフに対するご意見

患者さまの“声”	回 答
<p>【R5年12月12日】 6階病棟で過ごす事も後1日となりました。先日12/6～12/9まで吐き気、夜中に嘔吐する、食事も摂れずリハビリ、入浴と後回しの状態でした。状況はナースに伝えていたが改善されず、9日に主任が残薬確認トラマドール2個「飲みすぎているじゃないですか？」と陰しい口調にて言われ「すみません」と謝罪する落ち込んでる所にナースが来て、「薬を多く飲んだんですね」主任が「あの人は、管理能力が出来ない人なのかな？」と言った。夜間どうして防ぐ事が出来なかったか色々自問自答して不眠状態となる。薬を飲みすぎたのは、自分であるが訴えに耳を傾ければ薬を早く減らし、危険性のある薬だけ詰所預かりにするとか予防出来たのではなかろうか？自分を否定した言葉で、こんなに悩む事になるとは、実感しました。部下ではないのですからまだ適切な言葉があっても良かったのではないかな？これだけ多くの患者さんが来られます。耳を傾け寄り添ったケアが一丸となって実施される事を望みます。最初にナースの〇〇さんが、後日表情の変化を読み取り話すつもりはなかったのですが堰を切るように聞いてもらう事で平常心に戻り安堵する事が出来ました。心ある人が担当を受け持って下さり感謝しています。</p>	<p>この度は、ご入院中に不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。週開けに患者さまとお会いし、お話させていただきました。日々、患者さまに満足した医療及び看護の提供を心掛けています。患者さまの接遇については、どのような場面においても、患者さまに寄り添い、笑顔で言葉遣いも優しく丁寧で、細かいところに気配りが出来るよう、接遇の強化に努めてまいりたいと思えます。この度のご意見を真摯に受け止め、今後の検討課題として接遇向上に取り組んで参ります。</p>
<p>【R5年12月15日】 8階の看護師の皆さん、リハビリの先生方、担当医の〇〇先生、大変お世話になりました。痛くてまともに動けない状態で入院になり、不安でしたが、優しく対応してもらい不安もなくなり助かりました。その優しさに甘え体は痛くて動けない口ばかり動くわがまま患者になり迷惑をかけてすみませんでした。手術と言われて心が折れかけてた時も、その優しさで乗り越えられたと思います。市立病院で退院出来なかったのは心残りですが、歩ける様になったのは看護師の皆さん、リハビリの先生達の優しさがあったからだと思います。次の共立病院で口ばかり動かすリハビリ患者になってきます！笑 皆さん大好きです！！本当にありがとうございました。</p>	<p>感謝のお言葉ありがとうございます。患者の皆様の気持ちに寄りそったりリハビリを今後も提供して参りたいと思っております。</p>

令和5年度外来患者待ち時間調査 集計結果

1. 待ち時間調査シート回収率

令和5年度の待ち時間調査は、7月24日(月)の1日間で行われました。

大変多くの患者さまにご協力を頂き、下記記載の通り、非常に高い回収成果が得られました。

調査日	対象者	配布物	配布枚数	回収枚数	回収率
7月24日	患者様	アンケート	350	265	75.7%
	スタッフ	調査シート	350	312	89.1%

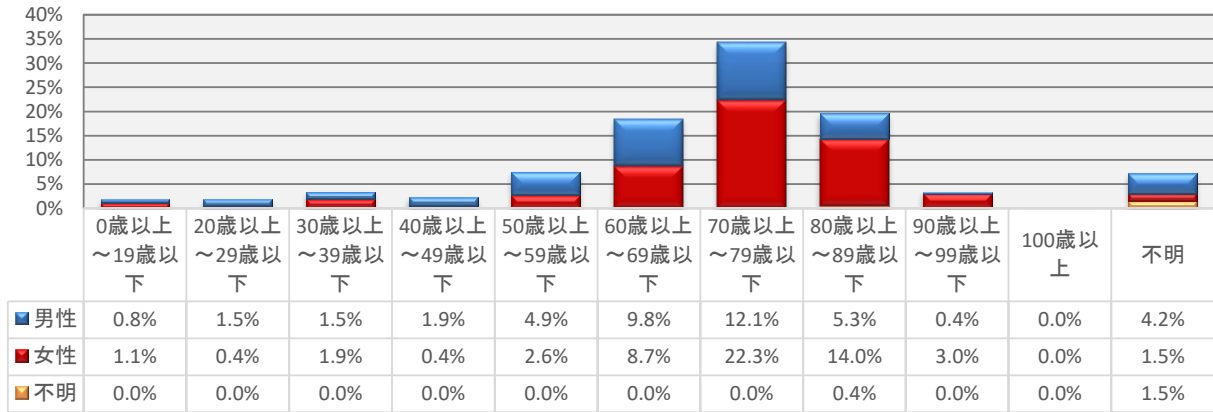
2. 来院患者

60歳以上の患者さまが全体の75.8%を占めており、外来患者の高齢化が見受けられます。

性別	患者数	構成率
男性	112	42.3%
女性	148	55.8%
不明	5	1.9%
計	265	100.0%

年齢	患者数	構成率
19歳以下	5	1.9%
20歳以上～29歳以下	5	1.9%
30歳以上～39歳以下	9	3.4%
40歳以上～49歳以下	6	2.3%
50歳以上～59歳以下	20	7.5%
60歳以上～69歳以下	49	18.5%
70歳以上～79歳以下	91	34.3%
80歳以上～89歳以下	52	19.6%
90歳以上～99歳以下	9	3.4%
100歳以上	0	0.0%
不明	19	7.2%
計	265	100.0%

外来患者年齢構成



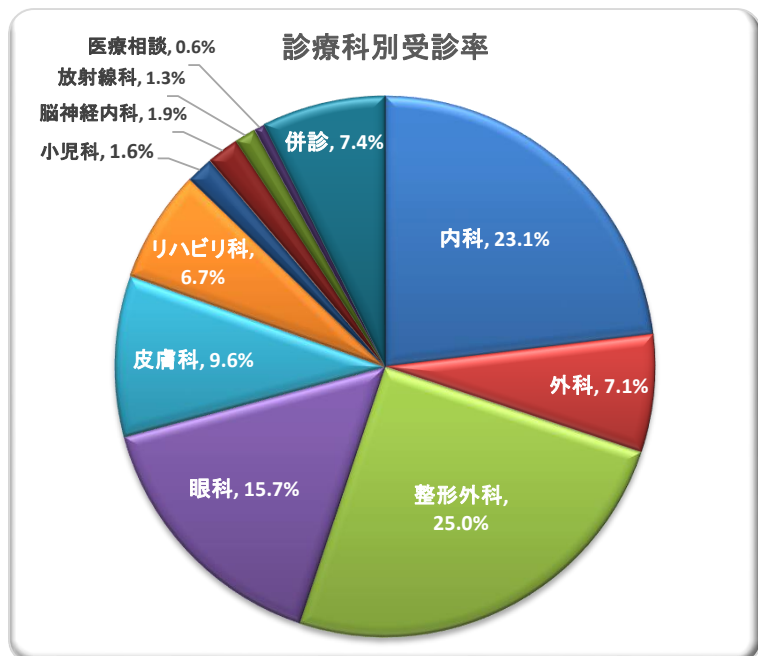
年度別外来患者数



3. 受診科

今回の調査では、内科・外科・整形外科・眼科の4診療科が全体の70.8%と大きな割合を占めています。

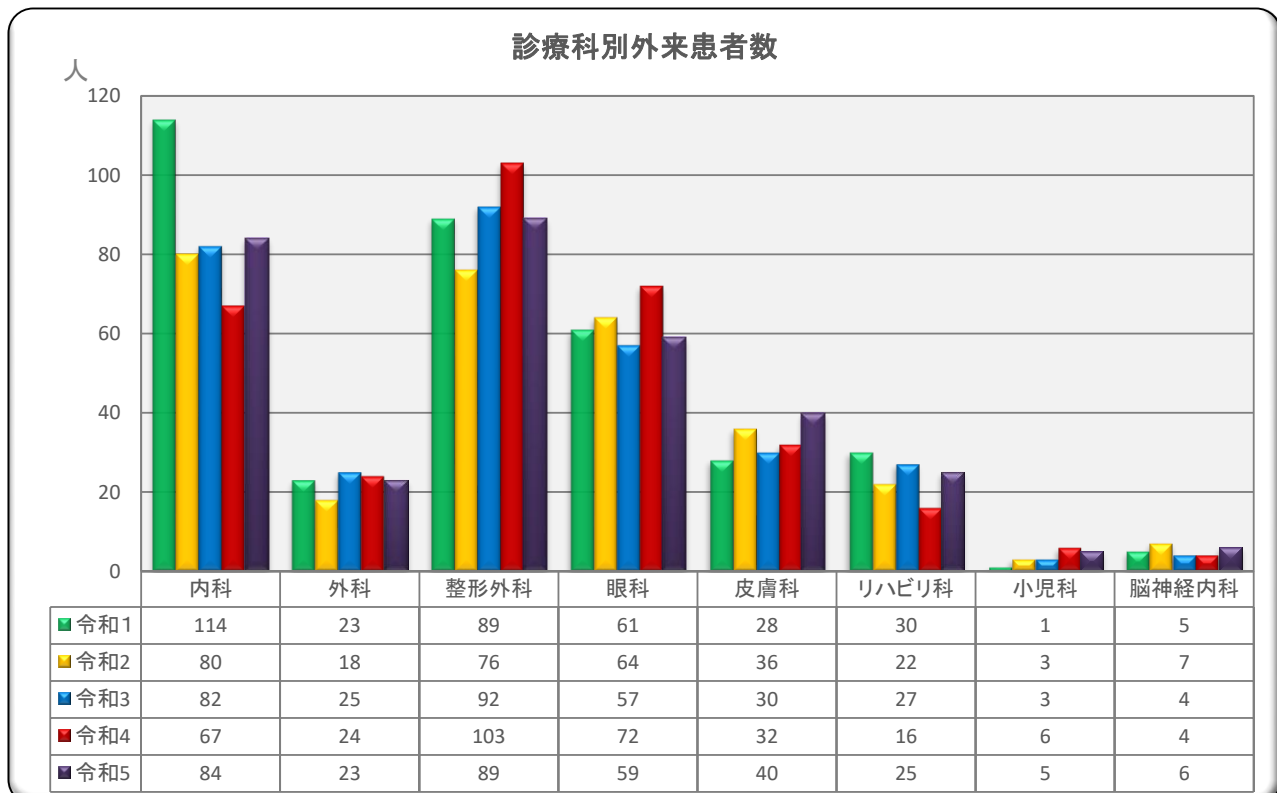
診療科	患者数	受診率
内科	72	23.1%
外科	22	7.1%
整形外科	78	25.0%
眼科	49	15.7%
皮膚科	30	9.6%
リハビリ科	21	6.7%
小児科	5	1.6%
脳神経内科	6	1.9%
放射線科	4	1.3%
医療相談	2	0.6%
併診	23	7.4%
その他	0	0.0%
不明	0	0.0%
計	312	100.0%



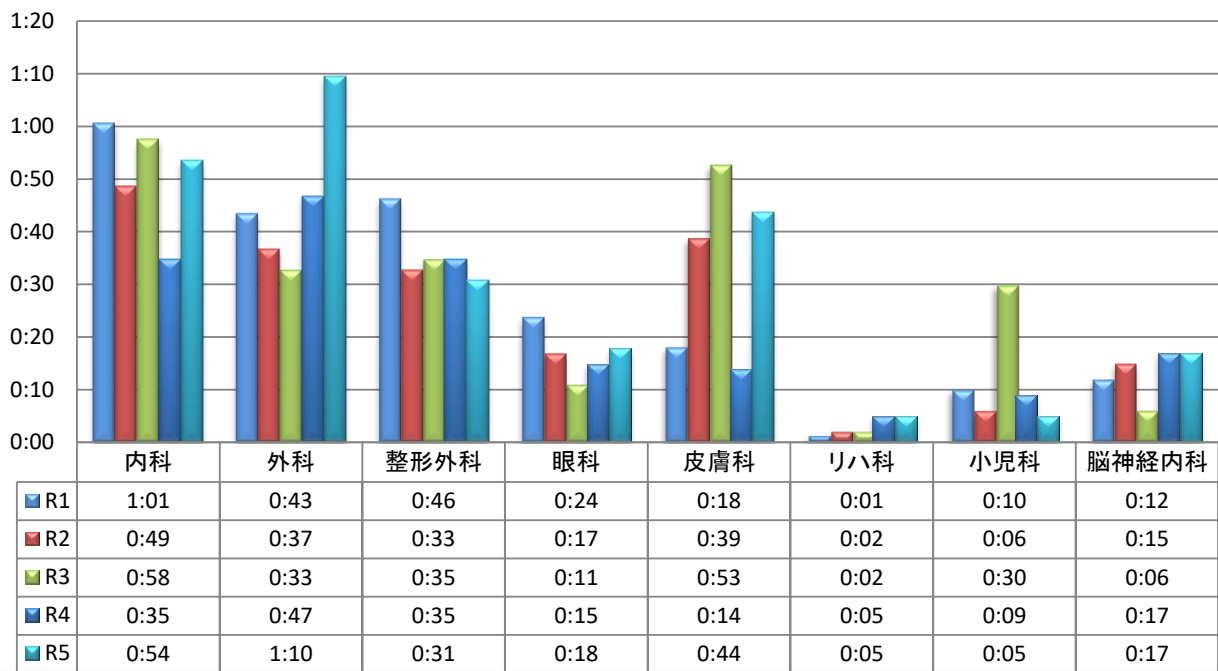
4. 待ち時間について

患者数の多い診療科では1時間前後の待ち時間が発生し、科によっては最大で2時間弱の待ち時間が発生する結果となりましたが、待ち時間が長くなるケースでは予約時間に対して患者様が早く来院したケース、診療・治療内容により必然的に発生する待ち時間等、一律的な解消が困難である要因がほとんどとなります。

昨年と比較すると、上記要因により内科・外科・眼科・皮膚科では待ち時間が増加する結果となりましたが整形外科・小児科では昨年より待ち時間が短縮されております。



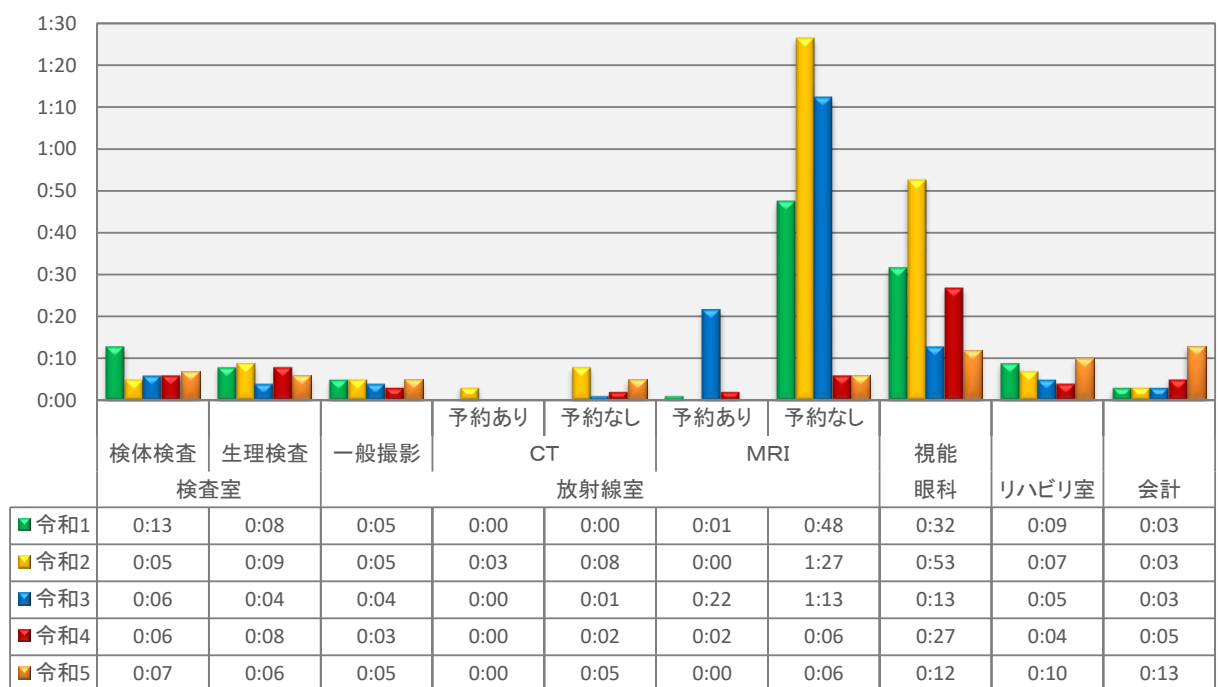
診療科別平均待ち時間



5. 各部門別の平均待ち時間

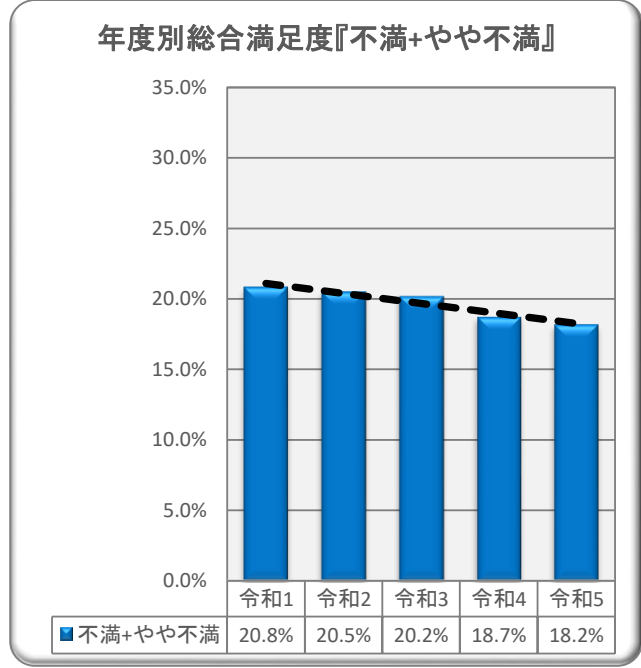
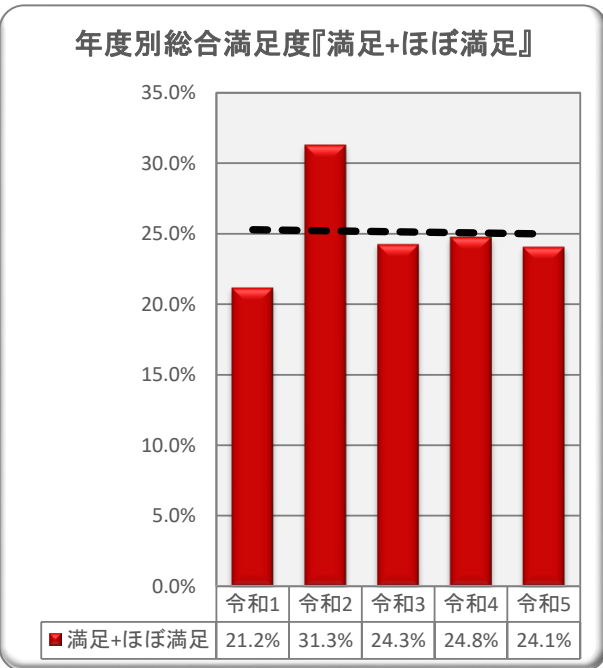
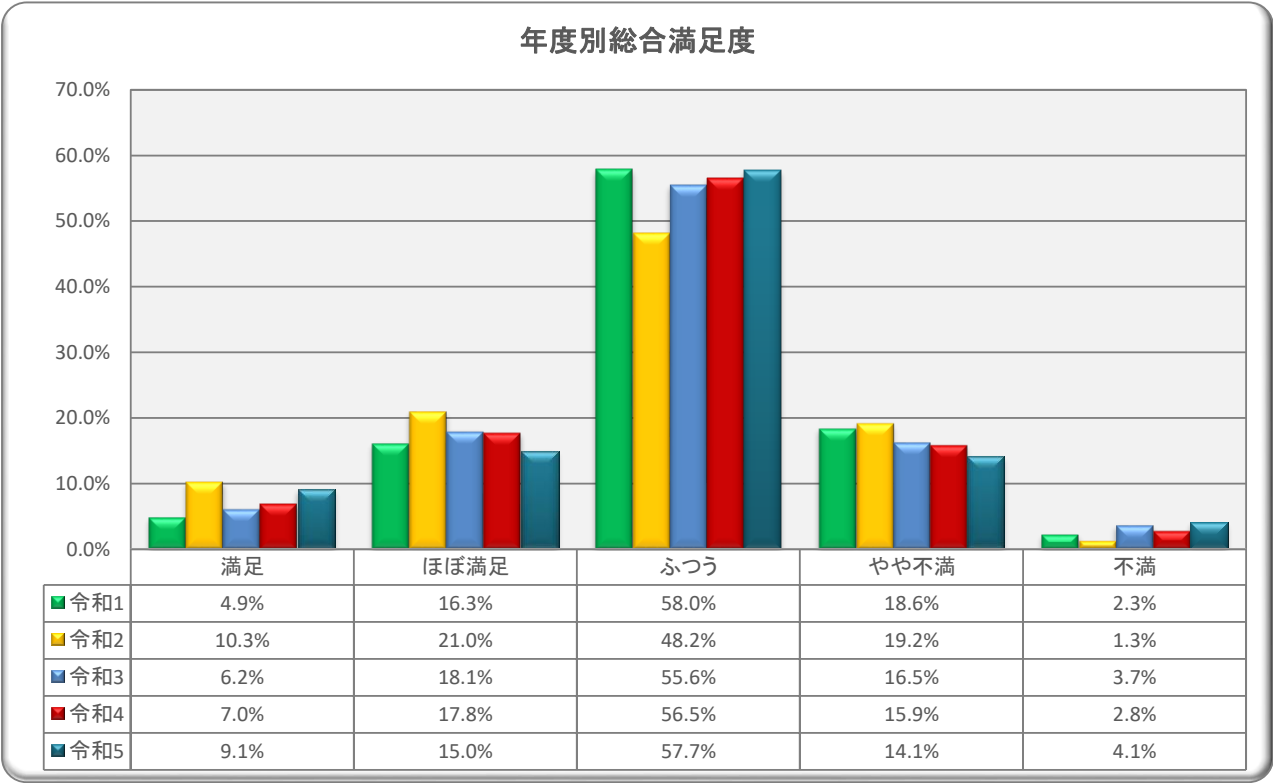
待ち時間は患者数や検査内容によって影響を受けるところもありますが、少しでも待ち時間が改善されるよう引き続き努めて参ります。

各部門別平均待ち時間



6. アンケート結果

昨年と比較すると、「満足」「ほぼ満足」の割合が24.1%と昨年に比べるとほぼ横ばいで推移しています。「不満」「やや不満」の割合も18.2%と最も低い結果となっており、前年度からやや改善しました。今回の調査結果では「ふつう」とする評価が非常に多い結果となりました。今回のアンケート結果を踏まえ、少しでも満足して頂けるよう、努めて参ります。



以上、アンケートのご協力本当にありがとうございました。

『飯塚市立病院 医療サービス向上推進委員会』では、今回のアンケート結果を十分に検証し、今後の待ち時間短縮に向け、努めて参ります。

電子カルテシステム等の更新について

1. 事業の趣旨

国は「持続可能な地域医療提供体制を確保するための公立病院経営強化ガイドライン」において、公立病院は人口減少や少子高齢化の急速な進展に伴い医療需要が変化していくことを踏まえ、長期的な視点をもって、病院施設や設備の長寿命化や更新を計画的に行う必要性を示した中で、電子カルテ等の各種情報システム等を活用し、医療の質の向上、医療情報の連携、働き方改革の推進、病院経営の効率化の推進の重要性からデジタル化への対応が必要とされています

飯塚市立病院においては電子カルテシステムを運用する中、現行機種は導入 7 年を経過し、派遣医師が多く在籍する現場・スタッフの声として、当院と関係医療機関との機種相違による操作性や処方等の関連システムとの不具合など、診療、システム運用面に課題を抱えている状況にありました。

また、デジタル化にあたっては、医療において扱われる健康情報は極めてプライバシーに機微な情報であるため、医療情報の安全管理対策の徹底が求められています。

地域医療支援病院である飯塚市立病院として、地域の医療機関及び関係医療機関との連携強化を図り、これからも地域医療の機能・役割を担わなければなりません。

そのことから、現状の課題の解消、将来を見据えたシステムの構築、費用面での優位性を鑑み、今回、電子カルテシステム等の更新を行うものであります。

2. システム全体の概要

○システム構築の基本方針

電子カルテを核として、患者を中心に発生する診療情報を発生源で捉え、関連部署とシームレスに連携することで、必要な情報を必要な時に活用できるような、ペーパーレス、フィルムレス運用を前提とした診療支援環境が実現できること。

○物品名及び構成

病院総合情報システム 一式（各種サーバ・周辺機器・各種ソフトウェア）

○導入対象システム

電子カルテシステム（診療支援機能・オーダーリング機能・看護支援機能・部門支援機能等）
医事会計システム（患者登録・受付業務・診療会計・レセプト業務・診療統計業務等）
部門システム（処方、調剤・給食・検体、細菌検査・眼科ファイリング等）

○システム稼働時期

令和 6 年 11 月 1 日

3. 事業の財源

業務委託請負契約額 346,500 千円 病院事業債にて対応