

重点改革項目Ⅲ 持続可能な財政運営の確立

大項目	地方公営企業などの経営改革				No.	70	
中項目	病院事業の経営改革の取組強化				担当課	市民病院 経営企画課	
具体的な改革項目	患者サービスの充実・職員満足度の向上による患者満足度の維持向上						
現状と課題 (これまでの取組)	当院では毎年、患者満足度調査を実施しており、様々な改善への取組により、良い評価を頂く患者さんの率は向上を続けている。平成24年度の調査では入院で95%、外来で88%をそれぞれ超える見込みであり、満足度は非常に高いが、これを維持していくためには、患者サービスの充実とともに職員満足度の向上も必要である。						
改革実施概要	改革の目的、考えられる効果	・全体としての満足度は非常に高く、大きな伸びは難しいものの、個別の項目においては改善の余地はまだあり、サービスを提供する職員のモチベーションを上げることも合わせて患者満足度の更なる向上が図られると考える。					
	取組の内容	・退院時の概算医療費のお知らせを拡充するなどのサービス向上を図る。 ・よりよい医療、サービスの提供に大きく寄与する、職員の満足度向上を図る。					
	取組工程 (具体的な内容)	現状	平成25年度		平成26年度		最終目標／ 27年度以降
		計画	実績	計画	実績		
	・入院医療費は退院当日処置分など積算が難しいものの、退院時に概算額を知りたいという要望が多い ・職員満足度は職種でばらつきがあり、低い職種の向上が必要 ※以下は24年度見込値	・院内協力体制の整備により、「退院時医療費のお知らせ」を充実する ・業務補助者の育成活用による職員の負担軽減を図るとともに研修、資格取得の支援体制を充実する	・院内協力体制の整備による、「退院時医療費のお知らせ」の充実 ・業務補助者の育成活用による職員の負担軽減 ・研修、資格取得の支援充実による職員モチベーションの向上	・平成25年度の取組についてより効果的な方策を探り、改善を図る	・院内協力体制の整備による、「退院時医療費のお知らせ」の充実 ・研修、資格取得の支援充実による職員モチベーションの向上	・平成27年度以降も継続した改善への取組を実施していく ※以下の指標値は市民病院中期計画の最終年度である平成29年度の値	
指標	入院患者満足度	95.0%	96.0%	95.5%	96.0%	94.7%	96.0%
	外来患者満足度	88.7%	90.0%	91.6%	92.0%	89.8%	92.0%
	職員満足度	47.5%	50.0%	52.2%	52.0%	53.8%	58.0%

		平成25年度		平成26年度	
進捗管理	取組の状況	上半期 (4～9月)	・院内協力体制による「退院時の概算医療費のお知らせ」作成率の向上 ・業務補助者の増員により職員の負担を軽減 予定通り進捗	・院内協力体制による「退院時の概算医療費のお知らせ」作成率の向上 ・資格取得支援の充実 予定通り進捗	
	下半期 (10～3月)	・院内協力体制による「退院時の概算医療費のお知らせ」作成率の向上 ・資格取得支援の充実 進捗に遅れあり	・院内協力体制による「退院時の概算医療費のお知らせ」作成率の向上 ・資格取得支援の充実 進捗に遅れあり		

		平成25年度		平成26年度	
年度評価	取組工程、指標に対する評価	患者満足度調査では高い水準を維持することができたが、入院患者満足度は計画値を下回った。資格取得希望者への支援を行うなど職員のモチベーション向上に取り組んだ結果、職員満足度は計画を上回り、満足度のアップが図られた。 C	患者サービスの充実について、入院外来ともに、高い水準は維持しているが、指標には届かなかった。 C		
	課題、今後の方針、改善事項など	・患者サービスの充実による高い患者満足度の維持 ・職員の専門性の重視による職員満足度向上	・患者サービスの充実による高い患者満足度の維持 ・職員の専門性の重視による職員満足度向上		

(平成26年度上半期終了後に実施、下半期終了後に最終確定)		総合評価		平成27年度以降
計画期間の評価	取組工程、指標に対する評価	<p>退院時の概算医療費のお知らせを拡充するなどサービスの充実により、患者満足度は高い水準を維持することはできたが、現状の指標を下回った。</p> <p>一方、職員のモチベーション向上に取り組んだ結果、職員満足度は計画を上回ることができた。</p>	C	<p>患者満足度は引き続き充実に努め、高い満足度を維持する。職員満足度については満足度の伸びが低い職種もあるため、改善に努める。</p>
	課題、今後の方針、改善事項など	<ul style="list-style-type: none"> ・患者サービスの充実による高い患者満足度の維持 ・職員の専門性の重視による職員満足度向上 		