

重点改革項目Ⅲ 持続可能な財政運営の確立

取組項目(中項目)	3 地方公営企業などの経営改革	No.	53				
具体的な取組項目(小項目)	2 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				
改革実施項目名称(細項目)	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 (これまでの取組み)	当院では毎年患者満足度調査を実施しており、様々な改善の取組みにより、患者さんからのよい評価の率は向上を続けている。平成26年度の調査では入院で94%、外来で89%をそれぞれ超える見込みである。高い満足度を維持していくため、患者サービスの充実と職員の満足度向上に取り組んでいる。						
事業の目標・目的 (考えられる効果)	《計画期間の目標》 患者相談窓口の充実と調査個別項目の改善を図り、患者満足度の維持と患者サービスの充実に努める。						
	《事業の最終目標》 患者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で、患者満足度の更なる向上を図る。						
取組の内容	<ul style="list-style-type: none"> 患者相談窓口を充実し総合的支援を行うことで、サービス向上を図る。 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。 						
改革実施概要	現状 (平成26年度)	平成27年度		平成28年度		中間目標/ 29年度以降	
	取組工程 (具体的な内容)	計画	実績	計画	実績		
指標	入院患者満足度	94.8%	96.0%	94.1%	96.0%	94.7%	96.0%
	外来患者満足度	89.8%	92.0%	88.7%	92.0%	89.5%	92.0%
	職員満足度	53.8%	54.0%	52.2%	56.0%	50.5%	58.0%

進捗管理	(各年度10月に実施)		平成27年度		平成28年度		※平成29年度上半期に計画期間の中間評価を実施する。
	取組の状況	上半期 (4~9月)	<ul style="list-style-type: none"> 患者総合支援センターを開設し、患者相談窓口を充実した。 	予定通り 進捗	<ul style="list-style-type: none"> 患者総合支援センターなどにおいて丁寧な相談対応を行いサービスの向上に努めている。 	予定通り 進捗	
年度評価	(年度終了後に実施)		平成27年度		平成28年度		
	取組工程、指標に対する評価		患者の相談への丁寧な対応や、職場環境の改善などに努めているが、計画値には届かなかった。	C	患者の相談への丁寧な対応や、職場環境の改善などに努めているが、計画値には届かなかった。	C	
	課題、今後の方針、改善事項など		職員満足度は、職種別で値が低い看護師に係るものとして、業務・サポート体制見直しによる負担軽減などに引き続き努めていく。		職員満足度は、職種別で値が低い看護師に係るものとして、業務・サポート体制見直しによる負担軽減などに引き続き努めていく。		
計画期間の中間評価	(平成29年度に実施)		中間評価			平成29年度以降	
	取組工程、指標に対する評価 (指標の適正性等)		患者満足度は、概ね高いレベルで推移しているが、職員満足度が計画を満たさないのみならず、28年度は大幅に悪化しており、指標の達成が困難な状況にある。			C	
	課題、今後の方針、改善事項など		職種別に見ると、看護師の満足度が低い傾向にあることから、業務・サポート体制の見直しによる負担軽減などに引き続き努めていく。なお、29年度以降の職員満足度の指標は、平成28年度に策定した「新潟市民病院 新・中期計画」で改めている。				

重点改革項目Ⅲ 持続可能な財政運営の確立

取組項目(中項目)	3 地方公営企業などの経営改革				No.	53	
具体的な取組項目(小項目)	2 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	
改革実施項目名称(細項目)	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 (これまでの取組み)	当院では毎年患者満足度調査を実施しており、様々な改善の取組みにより、患者さんからのよい評価の率は向上を続けている。平成26年度の調査では入院で94%、外来で89%をそれぞれ超える見込みである。高い満足度を維持していくため、患者サービスの充実と職員の満足度向上に取り組んでいる。						
事業の目標・目的 (考えられる効果)	《計画期間の目標》 患者相談窓口の充実と調査個別項目の改善を図り、患者満足度の維持と患者サービスの充実に努める。						
	《事業の最終目標》 患者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で、患者満足度の更なる向上を図る。						
取組の内容	<ul style="list-style-type: none"> 患者相談窓口を充実し総合的支援を行うことで、サービス向上を図る。 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。 						
改革実施概要	取組工程 (具体的な内容)	現状 (平成26年度)	平成29年度		平成30年度		最終目標/ 31年度以降
			計画	実績	計画	実績	
		<ul style="list-style-type: none"> 患者、家族が相談する際の受付窓口がわかりにくい 職員満足度は職種によりばらつきがあり、低い職種の向上が必要 ※以下は26年度見込値 	<ul style="list-style-type: none"> 患者相談窓口の充実による総合的なサービスの向上 業務補助者の育成により職員の負担軽減に努め、研修・資格取得支援を充実し、モチベーション向上を図る 	<ul style="list-style-type: none"> 患者総合支援センターにおいて、患者相談窓口を充実した。 体制見直しなどによる職員の負担軽減に努めたほか、研修・資格取得支援を充実し、モチベーション向上を図った。 	<ul style="list-style-type: none"> 患者相談窓口の充実による総合的なサービスの向上 業務補助者の育成により職員の負担軽減に努め、研修・資格取得支援を充実し、モチベーション向上を図る 	<ul style="list-style-type: none"> 患者総合支援センターにおいて全病棟に入院支援マネージャを新設するなどサービス向上に努めた。 業務改善推進委員会を立ち上げ職員の負担軽減や長時間労働対策に取り組んだ。 	引き続き改善への取組みを継続する
指標	入院患者満足度	94.8%	96.0%	95.1%	96.0%	93.0%	96.0%
	外来患者満足度	89.8%	92.0%	90.7%	92.0%	90.2%	92.0%
	職員満足度	53.8%	58.0%	37.2%	58.0%	35.5%	58.0%

(各年度10月に実施)		平成29年度		平成30年度		
進捗管理	取組の状況	上半期 (4~9月)	満足度調査は現在集計中である。	予定通り進捗	満足度調査は現在集計中である。	予定通り進捗

(年度終了後に実施)		平成29年度		平成30年度	
年度評価	取組工程、指標に対する評価	患者満足度は目標未達も、上昇傾向にあり、確実に目標に近づいてきた。	C	9割を超える満足度を顧客から頂いたが、目標には届かなかった。	C
	課題、今後の方針、改善事項など	患者満足度は数値は高く推移している。職員満足度は数年低下傾向にあることから、一層の負担軽減や労働環境改善に努める。		職員満足度が低下傾向にあるが、引き続き、負担軽減や労働環境の改善について出来るところから実施していく。	

計画期間の評価	取組工程、指標に対する評価 (指標の適正性等)	患者満足度は9割を超えるという高い満足を得ているが、指標値が高く達せなかった。一方、職員満足度は低下傾向にあり、労働環境の改善が必要であると言える。	C	平成31年度以降 特に職員の働きがい、働きやすい職場づくりなどに努めながら、満足度の向上に努めていく。
	課題、今後の方針、改善事項など	計画期間内において働き方改革や労基法の改正など、取り巻く環境が変化してきた。それらに対応しながら、引き続き、働きがいのある職場づくりに努め、職員満足度を向上させたい。		