

町民と病院職員との対話会の開催結果報告



実施期日 令和6年12月15日（日）
実施場所 西川町役場第二庁舎第3・4会議室
参加人数 41人（町民25人、病院職員17人）

3つのグループに分かれた実施した対話の内容を整理し、以下のとおり紹介します。

1. 肯定的な意見

(1) 病院利用者から

- ・ 迅速で親切な対応
- ・ 迅速な診療や柔軟な対応が評価されている。
- ・ 看取りまでの丁寧な対応、患者目線に立った対応（例：膝をついての対応）。
- ・ 地域に根差した利便性
- ・ 山形大学との連携や通院のしやすさ、かかりつけ医として利用できる点。
- ・ 整形外科の導入を歓迎。
- ・ 職員対応の質
- ・ 看護師や医師の声かけ、患者を名前で覚えていることが安心感を与えている。

(2) 病院職員から

- ・ 感謝されることでのやりがい
- ・ 感謝や労いの言葉をもらった経験が励みになっている。
- ・ 名前を覚えていることで信頼関係が築かれている。

2. 否定的な意見

(1) 病院利用者から（また聞きのもの、過去の話も含む）

- ・ 対応の遅れや不足
- ・ 休日・夜間の対応が不十分（折り返し電話がない、救急対応の拒否）。
- ・ 待ち時間が長く、案内が不明確。
- ・ 患者とのコミュニケーション不足
- ・ 医師と看護師の対応の差や、否定的な言葉遣いが不安を生む。

町民と病院職員との対話会の開催結果報告

- ・ 患者の状態把握が不十分との指摘。
- ・ 体制や柔軟性の欠如
- ・ 他病院の紹介基準が不明確。
- ・ 予約時間内での診療が難しく、仕事を持つ若者にとって利用が不便。

(2) 病院職員から

- ・ 診療の限界に対するジレンマ
- ・ 病状により診られないケースもあり、心苦しさを感じている。



3. 全体の課題

- ・ 患者満足度の向上
- ・ 対応スピード、柔軟性、言葉遣いなど患者目線での対応強化が必要。
- ・ 地域との信頼関係構築
- ・ 地域住民との対話や、病院の役割の明確化が求められている。
- ・ 職員のモチベーション維持
- ・ 職員がやりがいを感じられる環境作りも重要。

4. 補足事項

(1) 対話会の目的と意見収集結果の一致性

対話会の目的は、町民との対話を通じて「町立病院経営強化プラン」に対する理解を深めることや、意見を収集することです。

これに対し、町民や利用者から寄せられた具体的な改善点（例：迅速な折り返し対応、患者状態の詳細な聞き取り）や、肯定的なフィードバック（例：声がけによる安心感）が具体的なテーマとして挙がりました。

(2) 現状と対応進捗の公表

対応が改善されたとする意見がある一方で、まだ解決されていない課題（例：休日・夜間対応、診察の待ち時間、かかりつけ医の説明不足）も見受けられます。

別添の「第7次西川町総合計画策定の際に実施したアンケートへの質問内容と回答」は、これらの課題について住民に進捗を説明し、透明性を示す良い機会と捉えています。

(3) 周知方法と住民意見の透明性

分析結果では、病院からの情報提供不足が課題として挙げられています。「町報やつながるくん、LINE などによる情報発信」は、こうした意見に応える取り組みとして適切と捉えています。