

平成 30 年度業務改善活動事例（患者満足度）



計画

	入院患者	外来患者
平成 28 年度	86.8%	81.7%
平成 29 年度※	84.1%	81.4%
平成 30 年度目標	90.0%	90.0%

※平成 29 年度は、「この病院を親しい方に勧めたいと思いますか」を総合評価とした。

【計画のポイント】

- ①患者さんの立場に立った対応ができるよう、接遇力向上を図る。
- ②待ち時間の短縮を図る。



Do（実行）以降の項目については、随時公表していきます。

平成30年度業務改善活動事例（転倒・転落発生率）



	入院患者の転倒・転落発生率
平成 28 年度	1.98 ‰
平成 29 年度（4～1月）	1.92 ‰
平成 30 年度目標値	2.00 ‰

【単位 ‰（パーミル）：1/1000】

計画

【計画のポイント】

高齢者や認知症患者が増加する中、
入院患者の転倒・転落発生率を増加させない。



Do（実行）以降の項目については、随時公表していきます。

平成30年度業務改善活動事例（褥瘡発生率）



計画

【実績分析】

平成 29 年度は、高性能エアーマットの増設により、一定の効果はあったものの、入院患者数の増加に伴う褥瘡発生件数を減少させることができなかった。

褥瘡対策を適切に行うために、病棟の褥瘡専任看護師を増やすことや褥瘡対策に精通した人材の育成などが必要である。

【計画】

- 褥瘡専任看護師の配置を各病棟 1 名増やして 2 名体制とする。
- 看護師に対する研修を上半期に 3 回程度行う。

入院後褥瘡発生

	深達度 d2以上	d2以上褥瘡 発生率
平成28年度	108件	0.06%
平成29年度 (4月~1月)	90件	0.06%
平成30年度 (目標値)		0.05%

Do（実行）以降の項目については、随時公表していきます。

平成30年度業務改善活動事例（紹介率・逆紹介率）



計画

		紹介率	逆紹介率
平成 28 年度		73.2%	90.2%
平成 29 年度 (1月現在)		74.1%	95.3%
平成 30 年度 目標値		75.0%	100.0%
地域医療支援 病院(指標)	①	80%以上	
	②	65%以上	かつ 40%以上
	③	50%以上	かつ 70%以上

【計画のポイント】

初診紹介患者さんが減少傾向であるため、紹介患者さんを中心に患者数の増加を図ることで、紹介率の向上を図る。

逆紹介率は大幅な増加となったが、地域完結型医療を目指し、地域連携パスの活用等により、さらなる逆紹介率の向上を図る。

【参考（紹介・逆紹介率 算定式）】

① 紹介率

$$\frac{\text{紹介患者数（初診患者に限る）}}{\text{初診患者数（救急車により搬送された患者、休日または夜間に受診した患者等を除く）}}$$

② 逆紹介率

$$\frac{\text{逆紹介患者数}}{\text{初診患者数（救急車により搬送された患者、休日または夜間に受診した患者等を除く）}}$$



Do（実行）以降の項目については、随時公表していきます。

平成30年度業務改善活動事例（救急車・ホットラインの応需率）



計画

- 平成29年度4～1月の救急応需率は、92.0%
前年度比0.6ポイント減少
- 救急応需できなかった理由の28.3%が「CPA
対応中・病棟患者処置中等」、33.7%が「かかり
つけ・専門医のいる病院へ」によるものであ
った。
救急搬送応需率を高めるため、救命救急セン
ター運営委員会での情報共有、議論を行うと
ともに、救急車断り理由を詳細に分析し、具
体的な応需改善案を策定する。

	救急車受入 要請件数	救急車・ ホットライン の応需率	救急車来院 患者数
平成28年度	5,636	92.6%	5,221
平成29年度 4月～1月 暫定値	4,876	92.0%	4,487
平成30年度 目標値		93.5%	



Do（実行）以降の項目については、随時公表していきます。