

好事例(27年度評価が26年度評価から改善(B又はC⇒A)した事業)

参考2-5

28年度 事業番号	事業名	26年度 評価	26年度に未達成だった 成果目標と実績	27年度の成果目標と実績	評価改善のための取組
7-1	独立行政法人労働者健康安全機構 運営費(労災病院の運営)	C	指標	患者の意向を尊重し、良質で安全な医療を提供するため、患者満足度調査を実施し、患者から満足のいく医療が受けられている旨の評価を全病院平均で入院90%以上、外来75%以上、入外平均80%以上得る。	<p>平成26年度満足度調査結果の計画未達成を受け、機構本部にて各病院・各設問毎の結果分析を行い、当該結果を基に、全施設において平成26年度内から患者サービス委員会にて改善計画を策定し、平成27年度に向けて以下のような取組を行った。</p> <p>《取組例》</p> <p>○分析結果から改善余地がみられた「接遇面」について、プライバシー確保のための個別ブースによる相談スペース確保、総合受付での外来案内図の配付、外来待ち時間状況の声かけ等を実施した。 入院接遇面: +8ポイント (H26年度79.9%→H27年度87.9%) 外来接遇面: +16.4ポイント(H26年度59.9%→H27年度76.3%)</p> <p>○分析結果から改善余地がみられた「院内の案内表示のわかりやすさ」について、案内図の新設、掲示物の整理及び規格の統一等を実施した。 入院設備面: +11.6ポイント(H26年度66.6%→H27年度78.2%) 外来設備面: +16.9ポイント(H26年度47.5%→H27年度64.4%)</p>
			実績	<ul style="list-style-type: none"> ・入院84.9% → 入院91.8% ・外来66.1% → 外来80.2% ・入外平均72.3% → 入外平均84.2% 	
7-2	独立行政法人労働者健康安全機構 運営費(医療リハビリテーションセンターの運営)	C	指標	患者の疾患や状態に応じた最適な医療の提供はもとより、職場・自宅復帰後の日常生活上の指導・相談に至るまでのきめ細かい支援を通じて、患者満足度調査において、それぞれ入院90%以上、外来80%以上、入外平均85%以上の満足度を確保する。	<p>平成26年度満足度調査結果の計画未達成を受け、機構本部にて設問毎の結果分析を行い、当該結果を基に、平成26年度内から患者サービス委員会にて改善計画を策定し、平成27年度に向けて以下のような取組を行った。</p> <p>《取組例》</p> <p>○調査結果の分析から、改善余地がみられた「院内の案内表示のわかりやすさ」について、院内掲示物について、車いす患者が見やすいよう天井から低い位置での掲示物設置等を行った。 入院設備面: +24.8ポイント(H26年度71.4%→H27年度96.2%) 外来設備面: +4.2ポイント (H26年度72.3%→H27年度76.5%)</p>
			実績	<ul style="list-style-type: none"> ・入院87.5% → 入院100.0% ・外来82.4% → 外来84.8% ・入外平均83.5% → 入外平均87.9% 	
14	労災ケアサポート事業経費	C	事業の利用者から、介護、看護、健康管理、精神的ケア等が有用であった旨の評価を90%以上得る。	<p>有用であった旨の評価 ・88.3% → 95.2%</p> <p>※9,819(有用の評価)/11,124(総回答数) ※9,400(有用の評価)/9,876(総回答数)</p>	<p>平成26年度における本事業の有用度(アウトカム指標)の低下の要因を分析した結果、ブロック(地域)によって有用度の乖離が生じたこと等が認められた。</p> <p>※有用度の乖離の状況 東北ブロック(一番高い): 94.1% 近畿ブロック(一番低い): 79.7%</p> <p>このため平成26年9月に開催した受託者との協議会において、ブロック間の乖離の要因を分析し、成績の良かったブロックの好事例を他のブロックでも取り入れる等により有用度の向上を図るよう受託者に指示するとともに、その後の協議会においても、取組状況のフォローアップをしてきたところである。</p> <p>受託者においては、各ブロックからヒアリングを行うとともに、労災ケアサポーターの中央研修の実施やマニュアル類の充実など、職員の資質向上の取組を行った。また、これらを通じ、労災ケアサポーターにも有用度であった旨の評価が低下していることにつき危機意識が浸透し、より丁寧な支援を心がけるようになったとの報告を受けている。</p> <p>これらの取組の結果、平成27年度においては95.2%という目標を大幅に上回る水準を達成した。</p>