

## 企画調査課

平成 21 年度は、前期に引き続き、① 収入・設備予算の進捗・実行管理、② 各部門と協働しての施策立案、③ 院内への経営情報の還元、の 3 点に注力して積極的な活動に努めた。

組織面では、平成 20 年 10 月から当課に加わった①業務改善業務、②病院内外への広報業務、③統計業務の一部、の 3 業務の統合を推進した。

### 1. 運営部署

事務部・企画調査課

### 2. スタッフ構成

課長	:	並木治彦	(平成 20 年 10 月～)
主任	:	高橋倫子	(平成 20 年 10 月～)
〃	:	森本耕治	(平成 20 年 10 月～)
〃	:	近記賢一	(平成 20 年 10 月～)

### 3. 業務内容

- ・ 各部門との協働により、病院経営に資する諸施策の企画立案
- ・ 収入予算、設備予算の策定、及び、期中進捗管理
- ・ 経営情報の取纏め、及び、院内へのフィードバック
- ・ 11 病院経営比較検討会の窓口
- ・ 業務改善活動
- ・ 病院内外への広報活動
- ・ 経営指標に係る統計業務
- ・ 外来意見箱の運営/病院顧客満足度調査の実施
- ・ 患者意見に基づく業務改善提案、調整
- ・ 公式訪問者の施設案内
- ・ 市民医療講座の運営
- ・ 外部依頼アンケートの処理
- ・ ホームページの運営
- ・ 各種広報誌の発行
- ・ マスメディア対応
- ・ 広報戦略策定
- ・ 執行部会/業務改善委員会/広報委員会の事務局
- ・ 11 病院経営比較検討会の担当窓口
- ・ 病院機能評価受審対策の事務局

### 4. 当課が関わった主な施策・イベント

#### (1)企画業務

4 月 (大阪府) がん診療拠点病院の認定取得

7 月 第 33 回 11 病院経営比較検討会 (於：淀川キリスト教病院)

- 11月 地域医療支援病院の認定取得
- 12月 新型インフルエンザ集団的予防接種実施
- 1月 病院機能評価 ver. 6 の訪問審査受審
- 2月 第34回11病院経営比較検討会（於：倉敷中央病院）  
平成22年度予算策定  
地域周産期母子医療センターの認定取得

## (2)業務改善業務

### ①意見箱

#### 投書数

329件[内訳：外来239件/入院86件/救急4件]

(2008年度：339件[内訳：外来281件/入院48件/救急10件])

謝辞56件（2008年度50件）

#### 主な要望

- ・待ち時間の短縮
- ・職員の接遇向上
- ・エレベーターの利便性向上
- ・敷地内禁煙の対策
- ・特定療養費、個室などの金額設定
- ・入院食の質向上

#### 対策

- ・待ち時間⇒①15分枠予約管理の継続実施 ②逆紹介の推進
- ・接遇向上⇒接遇研修会[外来看護部/医事第1課]の継続実施
- ・エレベーター⇒職員の階段利用励行

### ②業務改善委員会

延べ6回、開催した。

#### 主な審議事項

- ・業務改善委員会規程の改定
- ・臨床指標項目の改訂
- ・病棟業務マニュアルの改訂
- ・英語版入院のご案内/盗難防止マニュアルの改訂
- ・ベッドネームカードの書式改訂
- ・職員エレベーター利用ルールに関する再検討
- ・病院機能評価 Ver. 6 受審準備に関する審議および進捗報告

### ③患者満足度調査

#### 実施日

- ・外来：2009年04月20日～04月24日
- ・入院：2009年05月01日～06月12日

#### 回収数 (%)

- ・外来：1289/2700 (48%)
- ・入院：713/1180 (60%)

#### 前回独自調査時(2004年度)との比較

- ・選択理由 ①専門医がいる ②他医の紹介 ③医療の質が高い

(2004年度：①他医の紹介 ②知人のすすめ ③近い)

- ・医師：丁寧な対応 973件 (2004年度 432件)  
分かりやすい説明 888件 888件 (2004年度 347件)
- ・看護師：丁寧な対応 803件 (2004年度 372件)  
分かりやすい説明 720件 (2004年度 321件)
- ・事務：丁寧な対応 679件 (2004年度 295件)  
分かりやすい説明 625件 (2004年度 253件)
- ・検査技師：丁寧な対応 508件 (2004年度 254件)  
検査への安心感 593件 (2004年度 263件)
- ・他院より優れている点 ①医師の水準 ②清潔さ ③看護師の水準
- ・他院より劣っている点 ①待ち時間 ②事務の対応 ③医師の水準

#### ④病院機能評価関連

受審準備に関する詳細は、以下の通りである。

- ・2009年04月 第1回院内点検ラウンド 実施
- ・2009年04～05月 第2回受審準備説明会 開催
- ・2009年05月 病院機能評価 Ver. 6 受審 申込み
- ・2009年07月 第1回項目別[5領域]対策ヒアリング 実施
- ・2009年07月 第2回院内点検ラウンド 実施
- ・2009年08月 第1回受審対策勉強会 開催
- ・2009年08月 第2回項目別[1～4・6領域]対策ヒアリング 実施
- ・2009年09月 病院機能評価 Ver. 6 訪問審査希望日 申請
- ・2009年09月 第3回院内点検ラウンド 実施
- ・2009年11月 病院機能評価 Ver. 6 現況調査票 提出
- ・2009年11月 第3回項目別対策ヒアリング 実施
- ・2009年11月 第4回院内点検ラウンド 実施
- ・2009年12月 病院機能評価 Ver. 6 自己評価調査票 提出
- ・2009年12月 第2回受審対策勉強会 開催
- ・2010年01月 第5回院内点検ラウンド 実施
- ・2010年01月 病院機能評価 Ver. 6 訪問審査

#### ⑤公式な病院案内

- ・2009年04月 THE 14<sup>th</sup> INTERNATIONAL KITANO ENDO SEMINAR (外国講師など)
- ・2009年05月 SMBC (新卒採用者)
- ・2009年05月 THE 15<sup>th</sup> INTERNATIONAL KITANO ENDO SEMINAR (外国講師など)
- ・2009年08月 松戸市立病院 (事務系幹部)

#### ⑥市民医療講座

- ・2009年06月 [専門・認定看護師が行う健康相談]看護部 (認定看護師)
- ・2009年07月 [胃がん治療～最新の進歩]副院長/消化器センター長 尾崎信弘
- ・2009年09月 [不整脈治療に対する最近の考え方]心臓センター副部長 春名徹也
- ・2010年01月 [肺癌の最新事情] 呼吸器センター長/呼吸器外科部長 瀧 俊彦

#### ⑦外部依頼アンケート

依頼 56 件のうち、47 件回答した。

##### 主な回答先

- ・読売新聞東京本社医療情報部 [病院の実力]
- ・週刊朝日編集部 [手術数でわかるいい病院]

- ・医事日報 [2009年版近畿病院情報]
- ・週刊ダイヤモンド編集部 [医療スタッフの体制]
- ・日経BP社[乳がん診療]
- ・厚生労働省保健局[勤務医の負担軽減][保険医療材料等の使用状況]
- ・日本病院会 [病院運営実態分析][病院経営分析][医師の業務負担軽減]
- ・厚生労働省科学研究費補助金事業関連 13件
- ・大阪府健康医療部[産科婦人科医療資源][新型インフルエンザ患者受入れ]

### (3) 広報業務

#### ① ホームページ管理 ホームページメンテナンス数

各診療科・部門ページ関連内容	132
講演会関連内容	27
求人情報関連	15
研究関連内容	10
教育関連内容	16
その他	85
合 計	285

#### ② 各種広報誌の発行

##### ○患者向け広報誌「きたの通信」

年4回発行

- ・第28号 (2009年05月)
- ・第29号 (2009年07月)
- ・第30号 (2009年10月)
- ・第31号 (2010年01月)

##### ○職員向け広報誌「広報きたの」

年2回発行

- ・第294号 (2009年04月)
- ・第295号 (2010年01月)

##### ○地域医療連携通信「KITANO REVIEW」

年3回発行

- ・第8号 (2009年05月)
- ・第9号 (2008年09月)
- ・第10号 (2010年01月)

#### ③ 広報委員会

5回開催した。

##### 主な審議事項

- ・ホームページリニューアルに関する検討・実施
- ・医学研究所ホームページ充実に関する検討・実施
- ・上海プロジェクトのホームページ作成に関する検討・実施
- ・外来患者向け院内ディスプレイ内容の提案
- ・きたの通信への寄付者一覧掲載に関する検討・実施

#### ④ マスメディア取材対応

TV・新聞取材の対応を行なった。

<TV>

- ・2009年5月27日放送 おはよう日本[NHK 総合 (関東甲信越地方)]  
中山糖尿病認定看護師・糖尿病内分泌センター 越山部長取材

- ・2010年1月14日放送 ニュース ゆう[朝日放送]  
パンジーの会「岩田投手座談会」取材

<新聞>

- ・日本経済新聞（2009年6月4日）  
男女共同参画委員会取材
- ・週刊 循環経済新聞（2009年7月13日）  
物品管理課・感染管理認定看護師取材
- ・週刊 報知新聞（2009年7月15日）  
糖尿病内分泌センター取材
- ・朝日新聞（2009年11月6日）  
感染症科取材
- ・デイリースポーツ 他各スポーツ新聞（2009年12月6日）  
パンジーの会の「岩田投手座談会」取材
- ・朝日新聞（2009年12月25日）  
「MINMIさん講演会」取材
- ・読売新聞（2010年1月3日）  
麻酔科取材

以上