

第3章 事務局業務実績

1 総務課

総務課では、主に病院職員の人事・給与・福利厚生を行っており、事務職員5名（常勤職員4名、非常勤職員1名）が配置されています。また、この他に看護職員及び宿日直業務を行う医療職職員の未就学児を預かる保育園（委託）、病院内の空調設備等を監視するボイラー（常勤1名他委託職員）、声の窓口である電話交換（契約職員1名）、院内図書管理する図書室（専任なし）、医師の業務補助のための医療クラーク（非常勤職員6名）も総務課に所属しています。

主な業務及び平成24年度実績は次のとおりです。

総務課

- 1 病院の運営調整
- 2 職員の人事・給与・旅費
- 3 職員の福利厚生：職員の健康診断や労働安全衛生法に基づく作業環境測定等に係る事務を行いました。
- 4 防火・防災：平成24年10月22日と平成25年3月8日に防災訓練を行いました。

保育園（かもめ園）

職員の厚生福利の一環として院内保育を運営しています。園児定員15名、外部業者に業務を委託しており、平成24年度3月期で在籍園児は5名で、院内保育利用率は14.7%となっています。

ボイラー

- 1 ボイラー業務：ボイラー技師1名が配属され、ボイラー・冷暖房設備の運転操作及び保守点検業務を行っていますが、その他は委託しています。
- 2 危険物及び医療酸素ガス取扱業務
- 3 院内給排水施設の維持整備、給湯設備の保守点検整備業務
- 4 院内修繕業務：院内施設・設備の修繕のうち、軽度のみはボイラー技師が直営で行っており、その他敷地管理も行っています。

電話交換室

契約職員1名、非常勤職員2名で電話交換業務を行っています。

医療クラーク

非常勤職員6名で各診療科に所属し、医師の事務作業補助を行っています。

図書室

- 1 院内図書室の管理
- 2 新規購入図書の分類整理
(登録雑誌数)

図書室	単行本	1,365冊	製本雑誌	1,465冊
医局	単行本	156冊	製本雑誌	467冊

皆さんの声

患者さん等から当センターの運営等に関するご意見をいただくため、意見箱「皆さんの声」を院内8箇所に設置しています。頂戴したご意見は運営に反映させ、病院がより充実するよう図ります。平成24年度は116件のご意見をいただきました。その内容は次のとおりです。

1 待ち時間等診療及び診療システムに関する事	23件
2 送迎バス・駐車料金等、施設・設備に関する事	27件
3 医師・看護師・技師・事務等職員の対応に関する事	25件
4 入院生活に関する事	17件
5 環境・清掃に関する事	20件
6 感謝の言葉・礼状等	19件

(内容により、重複して数えられています。)

2 経営企画課

経営企画課は、事務職員7名（常勤職員5名、契約職員1名、非常勤職員1名）が配置されており、財務業務や用度業務などを通じて適正かつ効率的な病院経営に努めています。

- 1 予算の編成及び決算に関する事務
- 2 予算の経理、出納及び資金計画
- 3 医療機器等の固定資産の取得と管理
- 4 物品の調達
- 5 年度計画のとりまとめに関する事務

3 医事課

医事課は事務職員7名（常勤職員5名、非常勤職員2名）が配置されています。収入・支出の管理部門を分化することによって、それぞれの機能をより強化し、効率的な病院経営を行うことを目的としています。医事課の主な業務は次のとおりです。

医事担当

- 1 入院及び外来診療受付
 - 2 診療費の計算、請求、収納
 - 3 医事システム、オーダーリングシステムの運営管理
 - 4 各種医事統計資料の作成
- * なお、受付、案内、診療報酬請求業務は委託しています。

診療情報管理室

病院業務の遂行、医療の向上と医学研究の発展に役立つよう、診療情報管理室を設置し、正確な診療録の記載とよりよい診療情報の管理及び保管に努めています。

<診療情報管理室の主な業務>

- 1 診療録等の記録の保管管理
- 2 閲覧、貸し出し、診療情報提供等の利用援助
- 3 診療録の質的・量的点検の実施
- 4 疾病分類など医療統計資料のデータベース作成と統計情報の提供
- 5 その他診療録等の適正な管理に関すること

【平成 24 年度患者満足度調査結果】

平成 24 年 11 月に、外来、入院患者の皆様を対象に「患者満足度調査」を行い、「病院の印象」「医師や職員について」「病院の環境」などについての評価と自由意見をいただきました。

1 調査期間

外来 平成 24 年 11 月 14 日(水)・15 日(木)
 入院 平成 24 年 11 月 1 日(木)～28 日(水)

2 回収率

外来 配布数： 600 回収数：458 回収率 76.4%
 入院 配布数： 400 回収数：210 回収率 52.5%
 計 配布数： 1,000 回収数：668 回収率 66.8%

3 結果

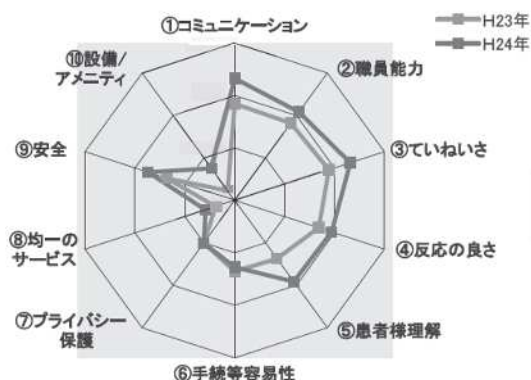
○ 総合的な設問

医療サービスとして重要な 10 項目についてアンケートを行いました。5 点満点の評価の結果は以下の通りです。

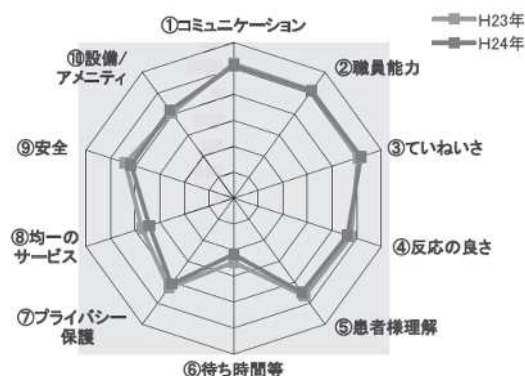
【5 点満点の評価結果】

項目	入院	昨年度比	外来	昨年度比
①コミュニケーション	4.58	0.12	4.28	Δ0.02
②職員能力	4.52	0.07	4.28	Δ0.01
③ていねいさ	4.58	0.11	4.29	0.03
④反応の良さ	4.49	0.07	4.15	Δ0.04
⑤患者さん理解	4.48	0.14	4.12	Δ0.04
⑥待ち時間等	4.32	Δ0.02	3.54	Δ0.08
⑦プライバシー保護	4.25	0.00	4.02	Δ0.05
⑧信頼性（一貫性）	4.15	0.05	3.86	Δ0.07
⑨安全性	4.43	0.09	4.04	Δ0.06
⑩設備／アメニティ	4.19	0.13	4.05	0.04

【入院】



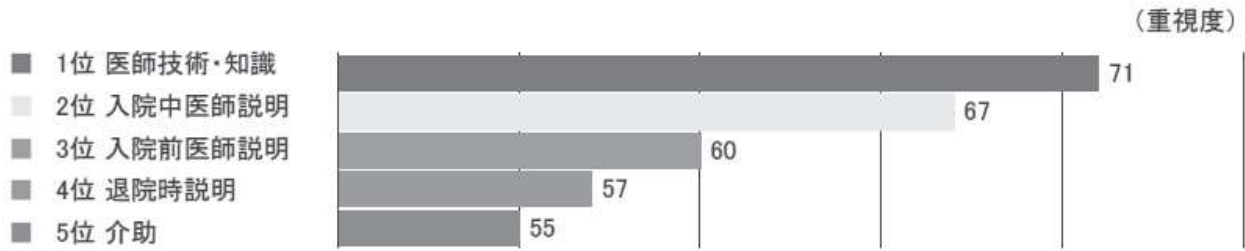
【外来】



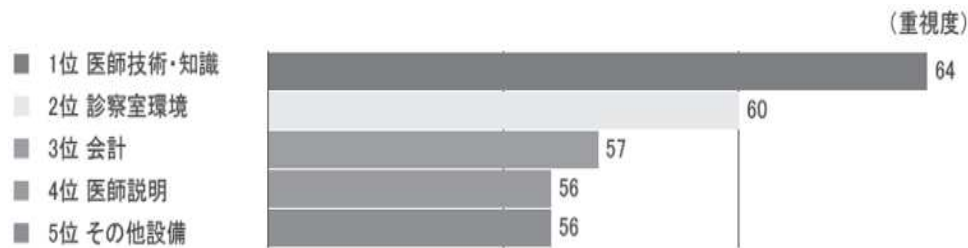
○ 患者さんが重視されていること

当院の患者さんが重視されていることを分析し、上位5位までをグラフ化しました。

【入院】



【外来】



○ 患者さんが当院を選択した理由

患者さんが当院を選択した理由のアンケート結果を分析し、上位3位をまとめました。

入外	1位	2位	3位
入院	他医からの紹介	名医・専門医がいる	かかりつけ医師がいる
外来	他医からの紹介	名医・専門医がいる	医療設備がよい

○ 自由意見

【入院】

・治療の説明・処置にはしっかり専門性もあり、対話もオープンで信頼出来る。若い医師も多く、専門病院として益々の向上に期待する。

【外来】

- ・病院の基本理念を明確に示し、それに向かって努力されている。
- ・全体として、医師、スタッフの皆さんに大変心遣いがある。