

## 第2回公立能登総合病院協議会記録

- ◇ 日 時 平成20年3月13日（木） 15時～16時50分
- ◇ 場 所 3階会議室
- ◇ 出席者
- （委員） 北原会長、諏訪副会長、佐原委員、松本委員、永田委員、山森委員、山口委員、
- （当院） 川口事業管理者、藤岡病院長、谷内副院長、神野経営本部長、三室総務課長、石垣地域医療連携室長、中江田医療情報課長、北川患者サービス課長、
- （事務局） 永島経営管理部次長兼経営企画課長、寺尾同課長補佐北谷内主事
- ◇ 欠席者 谷内委員、松木委員、大森委員、池島委員、中村委員
- ◇ 内 容
- 1 事業管理者あいさつ  
スライドを使い、当院の現状等を説明
  - 2 報告について
    - （1）前回指摘事項の対策  
バス乗り場がわかりにくい等について、経営企画課長説明
    - （2）病院の現況報告  
資料に基づき、担当者が報告
- 【永田委員】
- ・ 診療時間の多くをパソコンに向かっている（受付も）
  - ・ 他医療機関と比較して看護師の接遇が劣っている
  - ・ 接遇等で意識改革はすぐには難しいが、研修を通して向上をはかって欲しい
- 【山口委員】
- ・ 顧客満足度を上げるためには、まず職員の満足度を上げて、働き甲斐がある職場にすることが重要ではないか
  - ・ 職員アンケートをしてみてもどうか。新たな発見があるかもしれない
- 【佐原委員】
- ・ 佐原ファミリークリニックでは、職員に方言を使わない

ように徹底している。丁寧語を使うように心がけているが、なかなか難しい。方言を使わないようにすると語尾等を考えるようになる。

- ・患者様からの暴力などの対応はどうしているのか
- 実際にクレーム対応についての検討委員会を設け、現況を調べ、マニュアルを作成し、適切な対応ができるように全部署に配布している。
- ・赤字が減少してきている要素はどのようなものか（入院・外来共に患者数は減っている）
- 外来患者が当院の規模として適正な数に近づくことで、適切な検査等が実施でき、外来の1人当たりの単価が増加し、また、7対1看護基準によって、患者様により手厚い看護ができ、入院の1人当たりの単価が増加した。
- ・麻酔科医確保による手術件数の増は度の程度見込めるか
- 現在のところではまだはっきりとしたことはつかめない  
現在、麻酔科を派遣してもらっているので、午後からしか手術ができないが、午前からの手術等ができる体制が整ったので、十分いかしていきたい。

#### 【山森委員】

- ・ご意見箱にあった勤務中の携帯使用は良くない
- ・清掃委託者に対する意見も多かった
- ・理念及びマニュアルを十分に習得するための研修をおこなうべきである（朝礼での復唱等）

#### 【松本委員】

- ・クレーム対策等について前向きに取り組んでいて、良いと思う
- ・他院では、病院と患者を繋ぐ役割の職員を配置していたところもあった

#### 【諏訪委員】

- ・マニュアルの習得はすぐには難しいと思う。上司が部下をフォローする体制が必要である
- ・改革の前向きな取り組みは評価できる
- ・苦情について、患者が自分で解決できることもあるのではないか

### 3 協議事項

#### (1) 患者サービスのあり方について

本日のこれまでの意見等がこの協議事項にあたるので省略

#### (2) 公立病院改革ガイドラインの点検、評価、公表について

ガイドラインの内容等を説明し、点検及び評価について当協議会で審査することです承を得る。

#### 【佐原委員】

・能登北部との連携についてはどう考えているか

→現在、幾つかの科で医師を派遣している。当院も医師や看護師が充実していけば現在より協力していけるのではないかという考えは持っている。

#### (3) 個人情報とセキュリティーポリシーについて

当院の個人情報の取扱、セキュリティーポリシー等について説明

#### 【佐原委員】

・電子カルテ導入の予定（時期）は

→新病院建設時に整備したコンピック（カルテ自動検索装置）も更新の次期を過ぎ、維持補修に多額の費用がかかるようになってきたこともあり、平成20年度中に導入できればという考えもあるが、現在は未定である。

### 4 その他

#### (1) 次回（来年度）開催予定

次回について事務局から説明

（経営企画課長説明）

年2回の開催ということで、1回目の次回は平成20年度は上半期の経営状況等の報告もありますので、10月中・下旬を予定、2回目は3月を予定しております。

### 5 病院長閉会挨拶

16時50分終了