

### 目次

特集

- ▶ 患者さんへのサービス向上に向けて …… 1ページ
- ▶ 私たちが受付業務を担っています …… 2ページ
- ▶ 安全でこころあたたまる食事づくり …… 3ページ
- ▶ 中央監視室の紹介 …… 3ページ

お知らせ

- ▶ 患者満足度調査結果報告 …… 4ページ

## 患者さんへのサービス向上に向けて

患者サービス等改善委員会委員長 母子医療センター長 野坂 和彦

厚生労働省は、医療は基本的にサービス業務であると明言しています。また、現在行われている医療費削減を目指した厳しい医療制度改革において、医療機関が生き残るためには、医療の質と充実したサービスの確保が不可欠と言われています。このような観点から患者サービス等改善委員会では種々の活動を統括しています。



- 1 月1回の委員会の他、のちに述べる各部会の活動の報告を受けます。
- 2 月1回の院長の院内ラウンドで指摘された問題点を討議します。
- 3 下部組織の「患者さんの声」部会は毎月2回開催され、寄せられたお褒め、ご意見、お叱りなどの内容を吟味し、回答を依頼する部署を決定します。寄せられた回答を次回に検討し、公表しています。ただし、回答が非常に遅れたり、対処すべき事項の処理が遅れたりするため、可能な案件については、このプロセスを省略して迅速な対応を心掛けております。また、この部会では年に1回、入院および外来通院されている患者さんに対して「患者満足度調査」を行い、結果を公表しています。
- 4 ボランティア部会では、ボランティアの皆さんの活動をマネジメントしています。一般ボランティアの方は100名以上おられ、様々な患者サービスのサポートをいただいております。年2回のボランティア活動に関する研修会や懇親会を開催しています。また、ボランティアの方によるコンサートを月に2回程度開催し、皆様にご好評いただいております。
- 5 院内環境の整備の環境美化活動として、病院職員による禁煙巡回や敷地内の清掃や除草を行っています。
- 6 看護部と合同で接遇研修を行い、また院内のコミュニケートを使用して全職員に接遇の自己チェックを促しています。

以上、患者サービス等の改善委員会の活動の一部を紹介しました。当然、これで十分というものではなく、さらにきめ細かなサービスが必要なことは論を俟ちません。この場合重要なことはこちらからの押し付け、思い込みを避けること、また、医療従事者が気づかない点などを利用者にご指摘いただくことだと思います。よりよい病院になっていくため、また、よりよい病院にしていくためには皆様のご理解ご協力がぜひとも必要です。よろしくお願いいたします。

## 福井県立病院理念・基本方針

理念

私たちは、総合的かつ高度な医療の提供を通じて、県民に信頼され、心あたたまる病院をめざします。

基本方針

1. 心身ともに全人的な医療を提供します。
2. 質の高い医療、特殊・先駆的医療を提供します。
3. 安全管理を徹底し、患者様本位の医療を提供します。
4. 救命救急医療の充実を図ります。
5. 地域医療機関との連携に努めます。
6. 個人情報の適切な管理を行います。
7. 健全な経営に努めます。



「コンパス」には、

「円を描く道具」「方角を示す磁石」の2つの意味があります。

この広報誌が皆様と当院の輪(和)を描くものとなり、また皆様にとって有用な情報を提供することで、今後の皆様の健康の道しるべとなるようお願いを込めて名づけられました。

# 私たちが受付業務を担っています

## <株式会社医療サポート>

私どもは、救命救急センター・陽子線がん治療センターの受付窓口業務を担っております。患者さんからの「ありがとう」のひと言をやりがいに感じながら日々業務にあたっております。これからも、心あたたまる対応を心掛け、患者さんが安心して診察が受けられるようにサポートさせていただきます。



## <株式会社ニチイ学館>

私たちは、総合受付・外来ブロック・病棟・健診センターにて、約70名のスタッフが受付業務を担っています。



来院された患者さんが一番最初にお会いするのが受付の私たちなので、「気持ちのよい対応」「さわやかな対応」で気軽に声をかけていただけるよう心がけています。特に「言葉づかいは心づかい」をモットーに、明るく・やさしく(優しく・易しく)・美しい言葉づかいで患者さんと接するよう努めています。



## 病院給食業務を一部受託し安全でこころあたたまる食事づくりに努めています

### <株式会社さくら>

県立病院の給食は、安全で適温のおいしい治療食を提供するため、クックチルとIH加熱カートを組み合わせたニュークックチル方式により提供されています。2日前に調理・急速冷却・冷蔵された温菜料理を、提供日に加熱専用の食器に盛り付け、当日調理の冷菜料理とともにトレイにセットし、IH加熱カートごと冷蔵庫に入れます。各病棟の提供時間に合わせて、IH加熱カートの温菜料理のみが加熱され、加熱終了後、冷蔵庫からIH加熱カートを出し主食をつけて患者さんに提供するシステムです。

病院では1日平均2,000食の食事が提供されており、当社が担う業務には調理業務、炊飯業務、盛付業務、配膳・下膳業務、洗浄業務などがあります。病院食は、治療を目的とした食事や年齢に応じた食べやすい食事形態など約30種類の食種・約200種類の食事基準があり、食事提供に関するルールが数多くあります。当然のことながら社員一人ひとりがルールを理解し、業務を正確に行うことが求められています。社員教育には力を入れていますが、課題把握や解決が困難な場合も少なくない状況の中で、最たる助けとなっているのは、週1回の「委託業者責任者との会議」です。議題は健康管理や衛生管理、業務管理、インシデント・機器修繕報告、社員勤務表、病院からの運用変更・週間予定などで、病院職員（管理栄養士、行政調理師）で構成する給食管理チームとの情報共有ができ、受託業務を円滑に運営する上で欠かせないものとなっています。

今後とも社員一同、安全でこころあたたまる食事（治療食）を目標に、患者さんに喜んでいただける食事づくりに努力していく所存です。



委託業者責任者との会議



社員で情報を共有するための昼礼

## 中央監視室の紹介

### <北陸電気工事株式会社>

皆さんの目に見えないところで、病院を支える部署があります。その一つが中央監視室です。たくさんのモニタが並ぶ中で、スタッフが24時間体制で業務に従事しています。その業務の一部を紹介します。

#### ① 運転監視とエネルギー管理

冷暖房に使うボイラーや冷温水器、電力を供給する受変電設備や自家発電機等、病院には様々な設備があります。これらの状況を把握し、制御します。

当院は大量のエネルギーを消費し、冬は重油だけでも1日1万ℓに達します。省エネルギーの専門家であるエネルギー管理員を置くこととなり、電力使用量やボイラーの状況を考慮しながら、最も効率的に運転するよう指示を出しています。



#### ② 防災センター

院内各所には、いつ起きるかわからない火災に備え、熱や煙感知器、水を噴射するスプリンクラーや消火栓、延焼を防ぐ防火戸等、無数の消防用設備があります。これら全てを監視する防災センターの役割を担っています。

#### ③ 施設管理業務

院内各所にある設備に異常が無いか、毎日パトロールしてチェックします。スタッフが五感を働かせ、わずかな異常も逃しません。照明の取替や、トイレの目詰まり直し等、簡易な補修も行います。

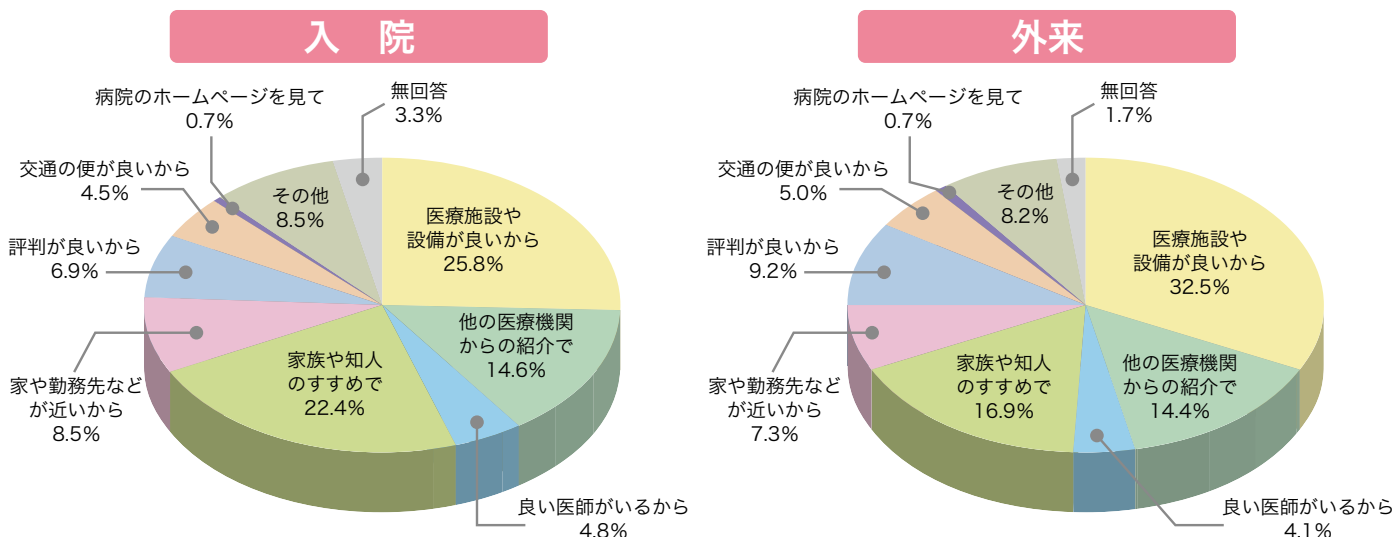
中央監視室は、皆さんの協力を得ながら、快適な環境の確保、緊急時の対応、ライフラインの維持に努めています。



# 平成26年度患者満足度調査結果報告

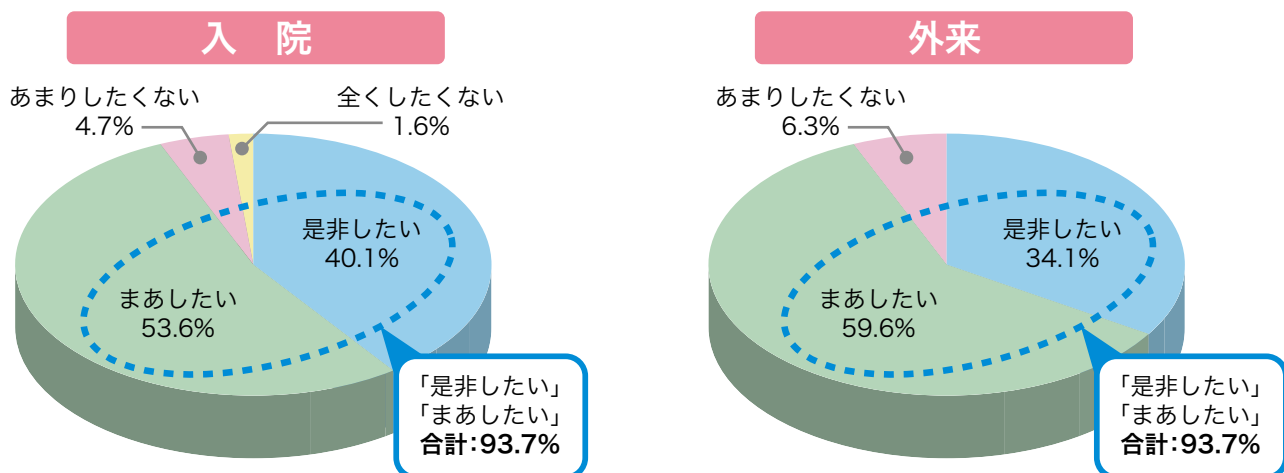
当院ではご利用いただいている皆様の当院への評価・満足度等を把握し、今後の病院運営の向上に役立てることを目的に、1年に1度、患者満足度調査を実施しております。このたび26年度の調査結果がまとまりましたので、その一部をご報告します。

## 1 県立病院を選択した理由



※入院・外来とも「医療施設や設備が良いから」の割合が最も高くなっています。次いで「家族や知人のすすめで」「他の医療機関からの紹介で」の割合が高くなっています。

## 2 県立病院を他の人に紹介・推薦したいと思いますか



※入院・外来とも当院を他の人へ紹介・推薦を「是非したい」「まあしたい」の割合が9割を超える結果となりました。今後ともご利用いただく皆様の満足度の向上を目指してまいります。ご協力ありがとうございました。

なお、調査結果は当院ホームページおよび中央医療センター1階エントランスホールの「患者さんの声」横のファイルに掲載しております。

**新聞やテレビで、県の情報をキャッチ!**

新聞	「県からのお知らせ」(毎月1日、15日に掲載)
テレビ番組	「おはようふくい7セブン」(FBC/日曜)
//	「ほっとふくい」(ftb/1・3土曜)
//	「まちかど県政」(FBC、ftb/日曜)
広報誌	「県政広報ふくい」(年6回発行)

※ラジオやインターネットでも提供中。  
お問合わせ  
県広報課  
**0776-20-0220**



健康長寿の福井



発行 福井県立病院 情報発信力強化委員会

福井市四ツ井2丁目8番1号 TEL:0776-54-5151(内線2061)

ホームページもご覧ください

<http://fph.pref.fukui.lg.jp>