

サービスシステム開発室の活動（平成 20 年 4 月～）

1. 平成 21 年度の目標

< CS 業務 >

お客様に選ばれる病院づくりを目標に、顧客満足の上とサービスの継続的な改善実施に向けた活動を行う。

SSD の院内ホームページを充実し「患者様・ご家族の声」「ありがとう鶴巻温泉病院」を新たに掲載する。

患者様及びご家族のご意見について、ホームページにより回答をフィードバックする仕組みを作る。

顧客満足の上につなげるため「お客様満足度調査」「インスペクション」の見直しを行う。

グリーティング業務について、患者様及びご家族に安心していただけるように、関係部署と連携を充実させて取り組む。

和室関連業務について、顧客満足の上のため、宿泊者の方が快適にご利用できる環境を作る。

職場体験及びふれあい会の窓口として、地域との交流を積極的に行う。

< ボランティア業務 >

ボランティア及びイベント活動を充実し、入院患者様の療養生活が快適にできる環境を作る。

三喜会法人と情報を共有して、病棟ボランティアを主体とした新規人材確保及び地域社会への広報活動を行う。

ボランティアの質の上のため、支援に取り組む。

病院 30 周年の節目として、イベントボランティアの人材を確保する。

コスモス祭のイベントボランティアの窓口として、関係部署と連携を充実させて取り組む。

< CS 委員会 >

前年度に引き続き、接遇に重点を置いて取り組む。

「接遇向上推進プロジェクトチーム」で接遇本を作成し、活用方法について検討する。

接遇向上の定着化を図るため、CS 委員会で接遇教育を行う。

詳細は、CS 委員会年報参照

< 委員会事務局 >

倫理委員会事務局業務

臨床研究倫理審査小委員会事務局

臨床実習小委員会事務局

詳細は、各委員会年報参照

2. 平成 20 年度の主な活動実績

< CS 業務 >

改善実施の一貫として、退院患者様アンケート及びご意見箱の見直しを行い、ご意見箱の設置場所変更及びご意見掲示ボードと掲示ボードを新設した。

患者様及びご家族のご意見について、ご意見掲示ボードにより回答をフィードバックする仕組みを作った。

「お客様満足度調査」の結果について、今年度より経営会議への報告を行った。

患者様及びご家族・職員からのご意見件数を安全管理対策室と共有をして、院内にフィードバックを行った。

グリーティング業務について、従来の業務に加え、回復期リハ病棟の入院業務(一部外来実施)の見直しに伴い、回復期病棟入院の患者様及びご家族に対するご案内と搬送業務を拡大した。

グリーティング時、ご入院の患者様に対する誤認防止のため、リストバンドの装着を実施した。

和室宿泊時の更なるサービス向上のため、シーツ等クリーニングの費用負担をいただき、和室の環境整備を行った。

詳細は、「3.平成20年度の活動内容」参照

< ボランティア業務 >

ボランティアについては、必要な人員を確保し着実に取り組んだ。

コスモス祭について今回よりイベントボランティアの窓口として取り組んだが、関係部署と連携を充実させる必要がある。

詳細は、「3.平成20年度の活動内容」参照

< CS 委員会 >

詳細は、「CS委員会年報」参照

< 委員会事務局 >

倫理委員会事務局業務

臨床研究倫理審査小委員会事務局

臨床実習小委員会事務局

詳細は、各委員会年報参照

3.平成20年度の活動内容

< CS 業務 >

4月

- ・お客様からの釣り銭に対する苦情により「駐車場自動精算機釣り銭返金マニュアル」を作成
- ・傘立て使用方法掲示。
- ・病院内における患者呼称について定める。(4月8日経営会議、3月31日三役会議承認)

5月

- ・本館正面玄関自動ドア前の改善。(5月30日)

6月

- ・「ウッドデッキのご利用について」掲示を作成。(足湯・ペット・雨の日の利用等について)
- ・退院患者様アンケートの内容の見直し。(今年度退院分から実施)(6月9日三役会議承認)

7月

- ・お客様からのご意見を受け、自動血圧計のデモ機を設置。

- ・ 和室「呼びだしコール」の仕組み、表示の改善。
- ・ 患者様からのご意見を受け、12時～18時の院内BGMをA10(くつろぎのイーजीリスニング)からA21(ヒーリングクラシック)に変更。
- ・ ご意見箱設置場所の変更。(7月15日三役会議承認)
- ・ 掲示ボードの撤去、交換、新設。(7月15日三役会議承認)

掲示ボード掲示更新

- 9/3 ・東口玄関改修工事、節水蛇口の改善について。
- 11/13 ・和室の各種改善について。(脱衣籠・シャワーカーテン・紙コップ等)
- 12/17 ・南館玄関に夜間案内図を掲示。(本館玄関までのルート)
- 1/27 ・マンホール滑り止め、和室風呂椅子設置について。
- 3/13 ・南館玄関に本館玄関までのご案内の掲示を設置(日中についても掲示を開始)

8月

- ・ 東口玄関の環境整備。

9月

- ・ 「ご入院案内」の内容を一部修正。
- ・ 第6次お客様満足度調査の実施。(10/16～10/31)(9月8日三役会議承認)
- ・ 第9次インスペクションの実施。(9/16～11/30)(9月8日三役会議承認)
- ・ 第1・第3駐車場サービス券管理方法の見直し。(10/1より実施)(9月22日三役会議承認)
- ・ ご意見を受け、節水シャワー蛇口の改善(施設管理室対応)。
- ・ 和室の備品の改善(脱衣籠、バスマット、紙コップの設置。シャワーカーテンの改善)。

10月

- ・ 和室宿泊時におけるシーツ等クリーニングの有料化。(11/1より実施)(10月6日三役会議承認)
- ・ 5東(緩和りハビリ療養)病棟ご入院中の患者様に対する外線電話取次マニュアルの作成。(10月6日三役会議承認)
- ・ 回復期リハ病棟の入院業務の流れ(一部外来実施)に伴い、患者を外来へ搬送し、諸検査の案内を行い、家族に対しては、入院手続きの案内をする(10月8日)

11月

- ・ 南館玄関に夜間案内図を掲示。(本館玄関までのルート)

12月

- ・ 「ご退院後の私物の取扱いについて」ご案内の書式を作成。(12月17日看護部科長会承認、12月22日三役会議承認)
- ・ お客様から「雨の日、正面玄関横の坂のマンホールが滑りやすい」との意見を受け、マンホールと側溝の蓋に滑り止めを貼って対応。

2009年

2月

- ・ 2月12日、13日、大根中学校1年生5名の職場見学を実施。(今回よりSSDが職場見学受け入れの窓

口となる)

- ・ 南館玄関に日中も本館までの案内図を掲示。
- ・ 患者様入院前・入院当日のリストバンド装着手順について作成(2月27)
- ・ 患者様入院当日のリストバンド装着開始(2月27)

< ボランティア業務 >

(1)レクリエーションイベント

平成20年4月～平成21年3月迄のボランティアによる行事

- ・平成20年4月12日 マリンバ&民族楽器演奏会
- ・平成20年5月10日&17日 大正琴演奏会
- ・平成20年6月14日&21日 ピアノ&コーラス
- ・平成20年7月12日 ハワイアンショー
- ・平成20年7月19日 アルパ&ギター&オカリナ演奏会
- ・平成20年8月9日 和太鼓演舞
- ・平成20年9月13日 伝統芸能太神楽&ペルー民族楽器演奏会
- ・平成20年9月14日 タップダンスショー&ハワイアンショー
- ・平成20年10月11日 ハーモニカコンサート
- ・平成20年10月18日 ヴァイオリン&ピアノ&トランペット&ギター演奏会
- ・平成20年11月8日 真打ち・桂文月氏による落語
- ・平成20年12月13日&20日 ギター演奏と歌謡ショー
- ・平成21年1月13日 秦野高校弦楽合奏部演奏会
- ・平成21年2月14日 ヴァイオリン&ピアノ&ソプラノ音楽会
- ・平成21年2月21日 ハワイアンバンドによる演奏会
- ・平成21年3月14日 クラシックバレエ
- ・平成21年3月21日 ピアノ演奏とコーラス

(2)レクリエーションイベント以外のボランティア活動者一覧

- ・水彩画指導ボランティア 高橋様 相原様 最勝寺様
- ・一輪挿しボランティア 紺野様ご夫妻
- ・園芸ボランティア・チャンネルG 水口様 池谷様 高橋様
- ・麻雀等レクボランティア 福寿会(芝崎様・渡辺様・佐藤様・天野様・緒方様・伊関様)
- ・囲碁・将棋ボランティア 渡辺様 松井様
- ・レクアドバイザー 東海大学講師 吉岡様
- ・患者様とのふれあい会 鶴巻小学校様
- ・2東病棟&レクボランティア 永島様
- ・4西病棟ボランティア 庭野様
- ・4東病棟ボランティア 大戸様
- ・3西病棟・手話活動ボランティア 長澤様
- ・腹話術ボランティア 松岡Dr

< CS委員会 >

詳細は、CS委員会年報参照

< 委員会事務局 >

倫理委員会事務局業務

臨床研究倫理審査小委員会事務局

臨床実習小委員会事務局

詳細は、各委員会年報参照