



## Topics 1 受付名簿一本化 3月より開始

これまでの受付名簿は、『検査用』と『受付用』の2種類が存在していましたが、2017年3月より、一本化して運用を開始しました。この事により、業務のスリム化が期待できると考えています。

又、新たな受付名簿を利用し、スタッフ全員がお客様の情報をより共有できる環境づくりにも取り組み、運用していこうと考えております。

新しい環境になるので、皆様にはご不便、ご迷惑をお掛けしますが、より良いサービス提供に向け、よろしくお願いします。

受付名簿のサンプルです。表には患者の氏名、性別、年齢、受付日時、受付場所などの情報が記載されています。

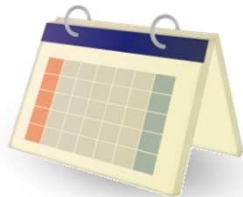


## Topics 2 外部審査スケジュール

ISOの外部審査スケジュールが確定しました。

当院は、3年毎の更新審査となり、2018年度から6年間に2回の更新作業があります。

まずは、ISO2015年版の移行作業の第一段階として、2017年6月に更新した品質マニュアルを提出し、整合性がとれているか確認を依頼する予定です。



## 品質管理チームから

### 内部監査の進捗状況報告

これまでは内部監査を健診業務の繁忙期に実施していたため、診療部門、健診部門、保健事業部門にご負担をかけていました。

今年度は年度末に実施時期を変更しましたが、経営管理部門をはじめ、監査チームや被監査部署のご協力のお蔭で無事に終了することができました。皆様ありがとうございます。

| 被監査部署   |      | 監査日   |
|---------|------|-------|
| 診療部     | 診療   | 2月28日 |
|         | 看護   | 2月17日 |
|         | 放射線  | 2月9日  |
| 健診部     | 検査   | 2月9日  |
|         | 保健指導 | 2月24日 |
|         | 運動指導 | 2月15日 |
| 保健事業部   | 栄養指導 | 8月19日 |
|         | 顧客管理 | 2月24日 |
|         | 業務管理 | 2月23日 |
| 経営管理部   | 経営管理 | 3月9日  |
|         | システム | 3月2日  |
| G監査 定山溪 |      | 8月30日 |

## 環境管理チームから

### リユース箱をもっと活用して欲しい！

2015年4月からリユース活動を本格的に行ってきました。『物品の適材・適所』を目的に職員個人でも利用可能なリユース箱です。そんなリユース箱は、Jビル2階事務室、システム開発課の隣の部屋にあります。事務用品の購入依頼前にリユース品が無いか確かめることが経費節減にも繋がります。

又、昨年11月から本館3階の医局にも文具のリユース箱が置かれ、リユース品の回収を積極的に行っています。

職員全員が参加できる活動ですので、改めてリユースを意識してみましょう。



## 情報管理チームから

### Nasフォルダ移動本日の報告内容

日頃、皆さんが使用してる共有フォルダ(Nas01,Nas03)のデータ整理を計画しています。現在の乱雑化したフォルダ構成を見直すことにより、職員間の情報共有をスムーズに行い、業務の効率を向上させることが目的です。

また、会議・委員会フォルダには適切なアクセス権限を設定します。機密情報を必要な方だけが閲覧できる体制を強化し、セキュリティ面での向上を図ることも目的の一つです。

フォルダの移行作業の開始時期は、4月以降を予定しています。フォルダの移動作業については、皆さんのご協力が必要となります。何卒宜しくお願い致します。



# お客様の声



## ご意見・ご要望

### 【ご意見】

結果説明を聞くために3階ロビーで待っていたが、予定時間を45分過ぎてから看護師に声をかけられた。結果説明をキャンセルしたことになると言われたが、自分はキャンセルしていない。結局、結果説明を聞くのに50分待った。

### 【回答】

⇒ 結果説明のキャンセル者のメモを『カタカナのノロ』を『受付番号の10番』と読み間違えた事が原因でした。現在は「受付番号と氏名」を記載する運用に変更しました。

### 【ご要望】

女性更衣室に使い捨て歯ブラシセットがあるといいですね。食後の歯磨きができると思いしました。

### 【回答】

⇒ 以前、トイレに歯ブラシセットを設置した事がありますが、使用済本数の何倍ものお持ち帰り本数が発生し、残念ながらサービスを維持することが困難な状況となりました。今後、要望が多い場合には、再度検討したいと思います。



## お褒めの言葉

カルテを検査BOXに入れる方法は初めてでしたが、わかりやすく良い方法と感じました。

クリニック全体としては、とても親切で、スタッフもお医者さんも大変丁寧に接してくれました。

ご意見 ありがとうございます

## iKMS review

### 教育研修について ～CSR職員行動基準ハンドブックより～

1～2月に実施しました当院の内部監査の重点項目の中に「各科・課の接遇研修の実施状況の確認」とありましたが、全職員に配布されている【CSR職員行動基準ハンドブック】の中にも接遇に関する項目が記載されている事をご存知ですか？

ハンドブックに書かれた行動基準は、仕事を支える重要な羅針盤です。各科・課での接遇研修の教材としても利用してみてはいかがでしょうか。



## 部署活動紹介

### 臨床検査科「ティッシュ箱の分別」

臨床検査科では、雑紙回収に力を入れています！中でもエコー検査で使用するティッシュの箱を雑紙に出せるように、ピラピラしたビニールの部分を丁寧に取り除いています。すぐ千切れてしまったり、小さな残骸が残ったり…。これが結構大変なのです。最近ではコツをつかみ、最後まで千切れず一気に剥がせるようになりました(笑)。

次回17号(6月)は ⇒ 業務管理課です！



## 編集後記

### 浜仁会円山クリニック全体の業務スリム化へ向け

「受付名簿の一本化」や「内部監査の時期移行」、そして「院内共有フォルダの整理」は、まさしく『当院全体に関わる業務のスリム化(見直し)』へ向けての取り組みかと思えます。

次年度以降も当院全体の視点からPDCAを実践し、業務のスリム化へ向けて取り組んでいければと思います。