

事務部報告

総務部

介護保険課

医事課

情報システム管理室

診療情報管理室

マーケティング課

院内保育園

国際医療支援室

総務部

事務局長 前川 俊輔



1. 組織概要

総務部は沖縄徳洲会神奈川事務局(総務・財務)、総務(庶務・人事)、経理、業務、医局秘書、及び資材、施設管理での構成となる。

2. 2012年度

2012年度は待望の新湘南鎌倉総合病院が完成し、アメニティの向上を実現。昨年度認定取得した「働きやすい病院評価」など「働きやすい病院」を目指してきた。さらに働きやすい環境を作ることで優秀な人材の確保、医療の質の向上、病院経営の改善に尽力していきたい。

3. 総務

病院の運営管理をする部門として、年間を通して法令遵守を根底に医療法をはじめとし、健康保険法、国民健康保険法、精神保健福祉法のほか、消防法、労働安全衛生法、労働基準法など多岐にわたり、更に、各種政省令、規則、条例も関与してくる。広い範囲の法令に対し、各係りの担当責任を持ち関連法規の情報収集、回答処理と併せて関連法規、手続きの文書整理を徹底できるよう取り組んでいる。また、保健所、消防の立ち入り検査等を通して問題点等の改善を図っている。

4. 人事

職員の不足は医療の質、量的に大きく関わるところでもある。特に医師、看護師については在院日数の短縮や経営収支の改善のみならず医療サービスの質の改善に観点をおき、病院組織として医師を中心とする各科診療機能を十分に発揮させる為、看護師をはじめとする各診療部門の有能な職員の確保を必須とする。そのための募集活動強化、生活環境のアメニティ改善等あらゆる方法で職員の安定確保を目指す。

5. 経理

新病院会計準則の適用に於いて2004年8月に改正された新病院会計準則に準じて、従来の貸借対照表や損益計算書に新たにキャッシュ・フロー計算書を加え、これを補足する付属明細書を作成。そのほか税効果会計(2004年度より導入)、金融商品会計、リース会計、退職給付会計などを導入。

新病院会計準則の継続については地域における「医療」という公益性の高い事業を観点とし、健全かつ持続性ある経営が求められる。新病院会計準則の適用における今後の健全かつ持続性ある経営を考えるにあたり、企業会計と遜色ない財務情報の提供を実現することを目指す。

6. 資材

取り巻く環境が大きく変化してきているなかで病院経営の改善を図ることは、並大抵の取り組みではその効果を期待することは難しい。病院経営に関わらず経営の鉄則は「入りを計り、出ずるを制する」という事を方針とする。

資材課はその「出ずるもの」として医療材料全般を扱う部署であり、高額な医療機器から小さな事務用品までを扱う総合的な購入管理を行う。また、経済合理性をふまえた上での購入予算に対応した計画的な医療

設備、機器の導入及びその他機器や物品の適正な購入、在庫管理、消費管理や効率的な供給システムの構築を目指す。

7. 業務

運転管理

- ・病院車両（一般車、救急車）の無事故強化をする。
- ・病院車両利用職員の交通違反・事故を防ぐ。
- ・院内への交通安全活動への支援。

駐車場

- ・病院敷地内における無事故強化。
- ・病院駐車場利用者に関する問題点を追求し改善、解決。
- ・駐車場内セキュリティの強化。
- ・係員の作業環境充実を計り健康管理を注意。

電話交換

- ・常時、連絡フローチャートの見直しと更新、整理。
- ・対応言葉使いに注意し、外部クレームゼロを目標とする。

介護保険課

三好 若奈

2012年介護保険課の活動状況

介護保険課の業務内容

- ・レセプト業務(医療・介護)
- ・患者さん(利用者さん)への請求業務
- ・各種統計作成・各機関への報告
- ・介護保険主治医意見書の取扱
- ・訪問看護指示書の取扱
- ・事務連絡会運営マネジメント

等の業務を行っている部署…それが、介護保険課という部署です。

介護保険課は湘南鎌倉総合病院グループの在宅部門である湘南鎌倉介護福祉センターという事務所の中で日々の業務を行っております。このセンターは訪問看護ステーション(愛心訪問看護ステーション)・居宅介護支援事業所・訪問介護事業所(湘南鎌倉介護相談室)・地域包括支援センター・介護保険課という5つの部署が共存する事務所です。

それぞれの事業所への訪問者も多く、気持ち良くお取り次ぎをするよう心掛けてきました。

課員2名と人数は少ない部署ですが、福祉センター全体では40名程のスタッフがあり、皆と積極的にコミュニケーションをとるよう心掛けています。

(もっとも在宅部門なので、皆が忙しくあちこち飛びまわっていて、日中はガラーンとした事務所だったりもするのですが…)

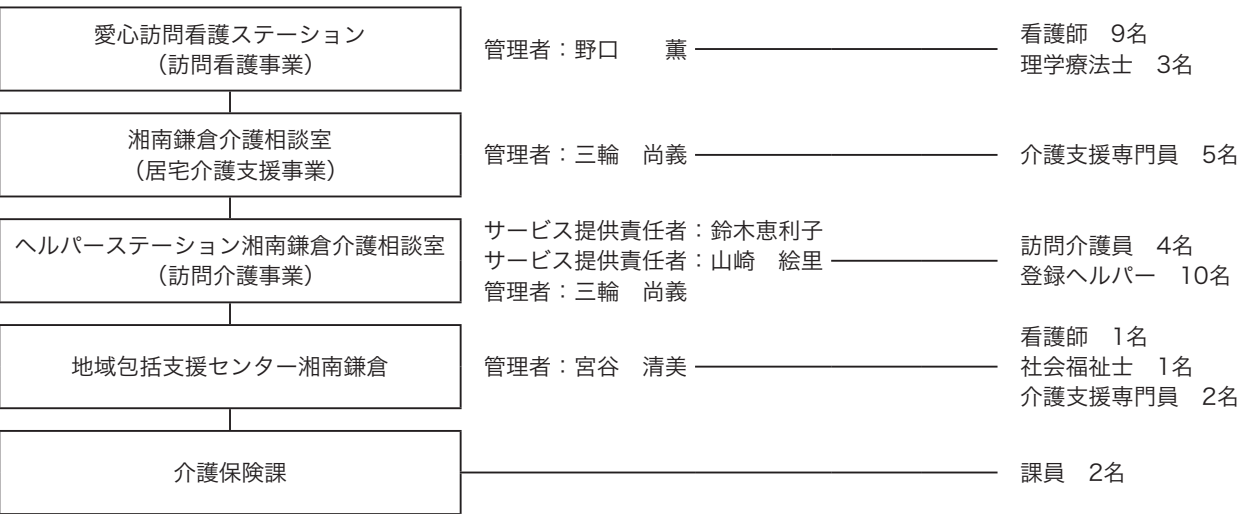
また、同一敷地内に老健施設(介護老人保健施設リハビリケア湘南かまくら)・クリニック(湘南かまくらクリニック)があり、そちらに関するお問合せや来訪者の対応も時にはあります。

さて、2012年はどんな年だったかと言いますと…診療報酬と介護報酬の改定が同時に行われたため、それに対応すべく改定前の情報収集や改定後の勉強に追われた年だったように思います。

特に利用者さんへの請求金額に変更がある場合、わかりやすく丁寧な説明を出来るよう様々な工夫をしました。

それが2012年の一番大きな出来事でした。

湘南鎌倉介護福祉センター組織図(平成24年12月現在)



医事課

青木 豪志



2013年を迎えるにあたり、医事課での業務を振り返りたいと思います。昨年は、東日本大震災が発生し、日本にとって辛い一年でした。今年はその辛い思いを忘れず、患者さん対応や日々の業務に励んでまいりました。

今年は医事課にとって、JCIの取得。さらに、NICU開設、救命救急センター指定や先端医療センター、お産センター構想などを視野に入れ、病院経営に貢献しなければなりませんでした。

NICU開設

院内で黄疸、早産児や新生児仮死等の病気で生まれたきた新生児に対応するため、小児科や産科を中心にNICUを開設することになりました。院内の各部署の方々と会議を重ね運営方法を詰めてまいりました。また、NICUとしての特定入院料を算定するため、医事課としては、施設基準の届出の準備を行ってきました。この届出が提出期限までに間に合わなければ、NICUで行った治療に対する診療報酬が算定できなくなってしまうです。とても重要な役割を担っております。

JCI取得

患者さんのために「患者安全」、「医療の質改善」の

実践を目的とした医療機能評価の世界標準であるJCIの取得のために、病院全体が一丸となり取り組んでまいりました。

旧病院ではアメニティー的に良いサービスを提供してきたとは言い難かったのですが、新病院に移転し、ハード面的に良いアメニティーを提供することができるようになりました。しかしながら、それだけでは患者さんにとって良い医療の提供とはいええず、病院で働き、医療やサービスを提供する職員意識の改善も必要でした。今年はJCI取得に必要な分野・項目の文書作成を行い、それを実践し、10月に行われる審査に備えました。

JCI取得はとてもハードルが高く、難しいと思われていましたが、病院全体が一つの目標に向かって取り組んできた努力が認められ、日本で4番目のJCI取得病院となりました。

これからも患者さんに安全な医療や質の良いサービスを提供していくために、日々努力していかなければなりません。

最後に

2013年の医事課の課題は4月にオープンする救命救急センター立ち上げを成功させることです。また先端医療センター、お産センターの構想なども控えております。そのためには、業績管理を今まで以上にしっかりとするとともに、JCI取得病院という大きな役割を実践していかなければなりません。医事課職員の質を向上させ、患者さんが「またこの病院に来たい」と思えるような接遇を心がけ、これからも常に向上心を持ち、患者さんの期待に応えられるような病院づくりを医事課全職員で行っていきます。

情報システム管理室

和田悠久 増淵一希 矢島啓司 濱野竜介

情報システム管理室では、病院内における情報システムの企画・運用・管理やユーザー支援・研修、情報資産の安全管理などを行っています。

患者さんが来院され受付から診察や入院、検査、会計まで、円滑な医療サービスが提供できるように、情報システムの安定稼働を管理しています。

また病院のICT化により得られた様々なデータを分析して病院の運営に生かし、さらなる医療サービスの向上や医療の効率化を目指し、当院および地域医療に貢献できるように努めています。

業務内容

①電子カルテシステム、基幹業務（コンピュータシステム） 導入、運用、保守、管理

電子カルテ導入から8年目となり、記載する情報量の増加に伴い診療録の質という観点から、院内カルテ記載ルールの整備・周知を整備しました。

②ハードウェア 導入、保守、管理

③ソフトウェア 保守、管理

④サーバ 導入、保守、管理

⑤各種部門システム 導入、保守、管理

⑥院内ネットワーク 導入、保守、管理

⑦イントラネット 運用、保守、管理

電子カルテシステムを中心とした診療・経営データを可視化し、Intranetの充実を図りました。院内の情報をリアルタイムに全職員へ共有するインフラの企画、開発に取り組みました。

⑧院内ユーザーのヘルプデスク

⑨院内行事のシステムサポート

⑩経営判断資料等としてデータ抽出、集計、加工、統計資料（診療科別統計、科別損益ほか）の作成

BIToolの基盤・情報データ整備を先ず実行しました。

院内の運営状況を多角的に可視化することにより病院幹部の運営方針を決定する1つのツールとして活

用してもらえよう進めてきました。

⑪プロジェクトの事務局・進捗管理

2012年の主なイベント

5月 薬品管理システム (MEDITIS) 導入

7月 関東ブロック情報管理システム部会
脳卒中セミナー システムサポート

9月 湘南藤沢徳洲会移転システムサポート

10月 JCI認証プロジェクト

11月 形成学会 システムサポート

大きなイベントとして、JCI認証プロジェクトを中心に尽力した1年でした。

○患者さんがよりよい診療サービスを受けられるよう、医療情報管理の観点から環境整備の実行

システム導入による患者さんへのメリットを検証しました。特に待ち時間については各セッション別に時間を抽出できるようツール開発し、システムおよび運用の改善につなげるよう取り組みました。

○診療スタッフが安全で質の高い医療を提供できる情報システムの運用

JCI基準に沿ったシステム開発および対応に取り組みました。今まで当然のように考えてきた仕組みでは対応出ないことが多く最も苦労したところで

す。
しかしJCIの基準は当然のことといえは当然なことが多く、システム化による効率化、負荷軽減の考え方を再確認させられた1年でした。

診療情報管理室

守屋貴博、清水千津野、柏木伶菜、福地結香、伊藤史哉、小泉千聡、依田奈保子、古瀬佳穂



平成24年は、

JCI受審の年であり準備から認証されるまで、JCI一色となりました。さらに、病院機能評価更新もあり、第三者に評価される1年となりました。

DPC対象病院

DPCのメリットである医療の標準化、質の向上に繋がるよう業務に取り組みました。

データ整備

JCI認証、病院機能評価更新、救命救急センター申請、NCD、がん登録等、幅広いデータ整備に関わり、質を担保することが求められることとなりました。

学会、研修等への参加

がん登録研修(信州)

院内がん登録実務初級者研修

院内がん登録実務初級修了者研修

別頁にて各種統計

ICD10分類による平成24年退院患者疾病統計等

マーケティング課

高橋 聡子



生まれて12年経ちました。

初めての病院は不安が一杯、受付の方法がわからない、何科にかかったら良いのかなど、患者さんに「最高のサービスの中で最高の治療を受けていただきたい」そんな熱い思いの中、平成12年12月21日に“マーケティング課”が誕生いたしました。

患者さんが満足するような医療を提供するには、個々のサービスの質を高めるだけではなくサービスを提供するプロセス全体の質に気を使わなければなりません。

その為には、病院という枠を超えて異業種に学び、病院にそれを還元する、そういう努力が求められていると考えます。そこで、「患者さん第一主義」の発想のもと、患者さんに喜んでいただけるような「病院の仕組みづくり」を考えると、ひとり一人の患者さんに最高のサービスを提供することがマーケティング課の最大の仕事であると考えています。

コンセプトは、「病院＋ホテル」であり、気持ち良くお迎えし、気持ち良く過ごして頂き、気持ち良くお帰り頂くということです。そのためには、私たちは常に患者さんのニーズをきめ細かく拾い上げ、発生した問題をその場で解決していくことが求められています。今後マーケティング課でやらなくてはならないこ

とは、まだまだたくさんあります。発展途上の課ではありますが、「伝説のサービス」作りに一層の努力をし、職員が同じ価値観を持ってサービスの提供が出来るよう心がけています。

マーケティング課の理念

- ・いつもにこやかであること
- ・会話には視線をあわせること
- ・常に相手に対して敬意を払い聞く耳を持つこと
- ・丁寧な応対をすること
- ・冷静であること
- ・身なりをきちんとし、きれいで清潔であること

1. 組 織

かつて各々独立していた「総合案内」・「企画広報室(総務)」・「フロント(医事)」・「地域広報部(総務)」が合併して院長直下の一部署として連携して動くようになりました。

2. 内 容

フロント・フロアサービス／総合案内／公開医学講座の企画・開催／各種イベントの開催／ご意見・ご要望 にお答え、改善 など

マーケティング課のおもな業務

フロント：

新患者と再診患者の受付

(患者さんが来院されたらまず、最初に接する部署です)

フロア：

再診受付から診察までの患者さんの誘導

総合案内：

当院に来院された方へのニーズに合ったご案内とご誘導

院内での来院者相談によるご誘導と窓口対応

情報分析業務：

貴重なご意見・ご要望のアンケートを毎日収集して患者さんへのご連絡、又関係部署に連絡して迅速に対応する。

ご意見アンケートを集計、分析。

公開医学講座にて頂いた参加者アンケートを集計、分析。

企画広報業務：

今、現在病院で可能な最新の治療法をより多くの患者さんに知って頂く為のテレビ・雑誌等の取材対応。そして、地域の人達に正しい医学知識を身につけて頂く為の公開医学講座と依頼講演の企画運営。

院内保育園 (なかよし保育園)

園長 関島 洋子



子どもを安心して預けられる保育園
子どもが安心して過せる保育園
病院にとって必要な保育園であること

を保育園の理念として、お母様がお仕事の間お子様をお預かりしています。

保育園が第二のお家のように、小さい子どもから小学生までが、友だち、時には兄弟のように関りあい生活し、遊びを楽しみながら、また、年齢にあった様々なことを経験し学びあうことが出来る場でもあります。

学年ごとにクラスが分かれており、園児の人数に合わせて保育士が保育にあたります。ここ数年は、ペンギン(0歳児)のクラスへの入園が多く、育休をとり復職される方の1歳前後のお子様の新入園がほとんどとなっています。年齢にあった保育計画をたてており、その計画を元に毎日の保育を行なっています。

働く女性の為、病院の保育園ならではの子育て支援を行ない、保護者の方にとって、そして子ども達にとってもよりよい保育園となる様、日々努力していきます。

保育園のクラスと園児数(3月現在)

お母様が仕事のときに毎日利用されるお子様と、小学生など長期休みや土日に利用されるお子様がおり、その数を含めると、100名を超える園児数です。

0歳児(ペンギン)	21名
1歳児(コアラ)	16名
2歳児(ウサギ)	16名
3歳児(キリン)	10名
4歳児(スマイル)5歳児(バラ)と なかよし(幼稚園利用二重保育)	24名
小学生(クラブ)	12名

2012年度 年間行事

4月	始業式(1つ上の学年に上がり、新しい先生を迎えました)
5月	クラスこいのぼり製作(クラスごとに大きなこいのぼりを作り園庭に飾りました)、春の健康診断
6月	野菜の苗植え(きゅうり、トマト、ゴーヤの苗を植え大切に育てました。夏には、収穫し、サラダとカレーにして食べました)、虫歯予防デュー塗り絵大会
7月	夏祭り(手作り神輿、盆踊り、すいかわり、カキ氷など、保護者の方々にも多くご参加いただきました)
8月	プール遊び(大きなプールを買っていただき毎日水遊びを楽しみました) なかよし・クラブ活動(お泊り会、博物館見学、映画鑑賞、工作、おやつ作りなど)
9月	お月見のお話と饅頭作り(園庭で夕方から、手作り饅頭を食べながら月のお話を聞きました)
10月	クラス遠足(フラワーセンター、公園など) 運動会(体操、かけっこ、鈴割り、組体操などを行い、ご褒美メダルをもらいました)
11月	秋の健康診断、インフルエンザ予防接種
12月	手洗い指導(大澤師長による)、お菓子の家作り、クリスマス会、餅つき
1月	お正月伝承遊び、書初め
2月	節分豆まき、体操クラブ体験
3月	ひな祭り、保育証書授与式(小学校に上がる園児を皆で祝いました)、発表会(クラスごとにお遊戯、歌、など発表しました)、終わりの会

月1回…身体測定、お誕生会、避難訓練を行いました。

国際医療支援室

室長 渡部 昌樹

1. JCI認証プロジェクト

JCI (Joint Commission International) とは、患者さんの安全と高品質な医療、さらには、継続的な品質改善が医療機関内で行われることを目的として作られた世界基準(スタンダード)を基に、世界各国の医療機関を認証し、世界の医療レベルの向上をミッションとして運営されている組織である。JCI認証は3年に一度の再審査があり、更新を重ねるたびに審査の難易度は上がっていく(まさに継続的な改善)。評価基準(スタンダード)も同様に3年に一度に更新されるため、その審査をクリアできるような準備が必要となる。審査は審査期間(通常5日間)のみが対象となるのではなく、審査機関の1年前からのカルテ記載・その他様々な記録物が対象となるので、審査期間だけを繕ってクリアできるような「甘い」対応はできない。よって、常にJCIスタンダードの要求事項が実行できているかどうかの、GAPを特定(問題)し、データ収集・分析、計画立案、教育、改善、評価という改善サイクルの実行が必要となる。また、約1400人に渡る職員(非常勤・契約業者)に対しての情報共有も当然必要となるので、定期的な委員会開催にて、情報共有を行う。

2. 外国人患者受入れ

(インバウンド・イントラバウンド)

当グループの理念である「生命だけは平等だ」という理念に基づき、国内在住の外国人、海外在住の外国人の受け入れを行う。その際は、患者さんが持っている障壁(言語・宗教)を除去できるサポートを行う。医療滞在ビザの手配から、来日から帰国までのコーディネートも行う。

当然、病院経営上の新規マーケットの開拓という観点も含んでいる。

3. 2の外国人患者を受け入れる際のプロセス及び問題検討の場として

国際医療委員会(JMIP)の開催を行っている。外国人患者の受入れのプロセス及び事例を検討し、対応のプロセスを改善していく委員会活動。

4. 外国人医療従事者の受入れ

※外国人医療従事者の見学及び修練医師受入れ

海外からの見学及び臨床修練(現在、厚労省より申請許可を待っている)を希望する医師のサポート業務

- 書類申請
- ビザ取得のサポート
- 住居のサポート
- スケジュールリング
- 言語サポート

5. 院内通訳・翻訳業務

6. 文書管理委員会

院内で定めている各種方針手順の管理・改定及びポケットガイド作成

7. 海外からの来客者対応

