

# 課所室業務棚卸総括表

平成16年度(前期)行政経営会議用 様式2

|     |       |      |         |       |        |      |       |        |     |
|-----|-------|------|---------|-------|--------|------|-------|--------|-----|
| 年度  | 16    | 部局   | 課所室     | 担当(係) | 作成者(職) | (氏名) | (連絡先) | 棚卸表コード | No. |
| 作成日 | 7月26日 | 市立病院 | 医療安全推進室 |       | -      | -    | -     | 2病医03  | 7   |

| 業務名称   | 医療相談業務                                 | 成果指標    | 実績(H15) | 目標(H17) | 人工数(人) | 予算(千円) |
|--------|--|---------|---------|---------|--------|--------|
| 上位目的   | 来院者やその家族の利便性を図るため、相談に来た患者・家族に適切な援助をする。 | 相談者の満足度 | -       | 95%     | 1.0    |        |
| 担当業務目的 | 関係部署との連携の下に原因の究明と解決の方法を探る。             | 解決率     | -       | 90%     | 1.0    |        |

| 活動概要(担当業務目的達成のための手段(2桁レベル))         |         |         |  | 事業費(千円) | 備考欄   |
|-------------------------------------|---------|---------|--|---------|---|
| 活動における指標                            | 実績(H15) | 目標(H17) |  |         |   |
| 担当業務目的達成のための主な手段(4桁レベル)             |         |         |  |         |   |
| 01 問題解決機能の充実                        |         |         |  |         | <ul style="list-style-type: none"> <li>カンファレンスの充実</li> <li>医療チーム、関係機関との連携</li> <li>相談依頼伝票の活用</li> <li>相談記録の徹底</li> <li>情報収集</li> <li>制度活用についての検討会の実施</li> <li>関係機関との連絡調整</li> </ul> |
| 援助件数                                |         | 7,200   |  |         |   |
| 質の高い援助の実施<br>相談システムの見直し<br>制度の活用    |         |         |  |         |   |
| 02 人材育成                             |         |         |  |         | <ul style="list-style-type: none"> <li>研修会への出席により知識を高める</li> <li>研究業務による知識度の向上</li> <li>担当者間でのケース検討会の実施</li> <li>面接技術の向上</li> </ul>   |
| 育成された人員数                            | 1       | 2       |  |         |   |
| 判断能力の育成                             |         |         |  |         |   |
| 03 相談室活用の促進                         |         |         |  |         | <ul style="list-style-type: none"> <li>入院パンフレットへの掲載</li> <li>相談室担当業務の明確化</li> <li>制度活用についての研修会の実施</li> <li>医療相談担当業務の広報活動</li> </ul>   |
| 相談件数                                | 7,165   | 8,000   |  |         |   |
| 患者・家族への周知<br>院内スタッフへの周知<br>関係機関への周知 |         |         |  |         |   |
|                                     |         |         |  |         |   |
|                                     |         |         |  |         |   |
|                                     |         |         |  |         |   |