

ES・CS委員会

ES・CS委員会は平成29年度より松波紀行副院長が新委員長に就任され、活動していくこととなりました。

ES・CS委員会は、職員満足度・顧客満足度の向上のためのアクションをどのように興していくかを21部署・26名の委員で検討しています。

平成29年度も、職員満足度の向上に焦点を当て、検討会議を開催してきました。

1. 顧客・職員アンケート

顧客満足度アンケートを7月・11月（日本医療機能評価機構支援プログラム）・2月（日本生産性本部プログラム）に実施し、職員満足度アンケートを11月（日本医療機能評価機構支援プログラム）・2月（日本生産性本部プログラム）に実施しました。

アンケート結果を各委員に配信し、改善議案を検討しています。

2. オンデマンド研修

時間が合わない・会場がいっぱいに入れないなどの問題があり、平成28年10月よりオンデマンド配信を行っています。講義後の3ヶ月間は、時間や場所を選ばず、自由に聴講できるようになりましたが、聴講者の受講状況が分からないとの意見から、受講状況が確認できるシステムを設けました。

3. 職員駐車場

病院近くに駐車場を確保することが難しく、また、駐車場が30箇所以上に分散しており、個人の要望に対応できていないのが現状です。外来患者用の駐車場の立体化計画があり、職員の駐車場が患者用駐車場に転用しなければならず、職員満足度が下がる可能性があります。職位や就業年数などを考慮して、駐車位置の優先順位を決めるシステムも作成していただきましたが、駐車場変更の可能性があります。システムを使用できないために、問題解決できない状況です。

4. 各部署の取り組み

各部署独自で行っている職員満足度向上のための取り組みについて、他部署の参考となるよう発表会を行いました。

以上について、この1年取り組んできましたが、職員満足度が上がる具体的な改善は行われておらず、前年度に比べ満足度が下がってしまう結果となっていました。半数以上の職員の満足を得られるように、今後も職場改善に取り組んでまいります。

『当院に対して、総合的に満足している』との設問にややそう思う・そう思うと回答した職員の割合

平成28年12月	平成30年2月
36.1%	33.0%

〔文責：足立成道 栗田和一〕