

医療勤務環境改善マネジメントシステム導入事例（2）

高知県医療勤務環境改善支援センターが令和元年度に支援したマネジメントシステム導入事例を紹介いたします。（本事例の取組内容の詳細は当センターホームページをご覧ください。）

アズマ耳鼻咽喉科・アレルギー科の取組み

●応募動機

スタッフの勤務環境改善なしには、本当に質の高い医療サービスの提供は難しいと感じていたため

●マネジメントシステムによる取組内容（センターによる支援は、令和元年7月から令和2年3月まで、毎月1回実施）

Step1 方針表明

8月に、院長により、『働きやすい職場環境の整備だけでなく、スタッフの健康支援、働きがいの向上、コミュニケーションの活性化などを含めた「雇用の質」の改善に取り組んでいく』ことを掲げた方針表明があり、マネジメントシステムを用いた活動を開始した。

Step2 体制整備

院長を含むスタッフ全員によりチームをつくり、チーム名を「令和のぞうさん」とした。全員参加で、丁寧な分析を行うことを大切にすることを活動方針とした。

Step3 現状分析

SWOT分析でアズマ耳鼻咽喉科・アレルギー科の「良い点」と「悪い点」をテーマに現状分析を行い、2・3次元展開法を用い『事務部内でリーダーシップを発揮できない』という問題点を抽出した。

Step4 目標設定

ミッションは「患者様にもスタッフにもやさしいクリニック」であり、「誰もが働きやすく、働き続けたいと思う職場となる」ことをビジョンとして掲げた。まず、事務部内でリーダーシップが発揮された時の効果をメンバー全員で検討し、リーダーシップが発揮された時の理想を描いた。

Step5 計画策定

次に、問題点を解決するために、新QC7つ道具を活用し、対策立案シートを完成させた。コミュニケーション体制の確立、業務の洗い出し・適正化および学習支援システム内容の確認の3つの対策が考えられた。

Step6 取組の実施

この中で、当年度は「コミュニケーション体制の確立」を優先事項として取り組むこととし、3つのグループに分かれ活動した。事務職をグループリーダーとすることにより、リーダーシップの学習の機会としても活用した。

グループ① コミュニケーション不足による現状の問題点を知り、コミュニケーションの環境整備を行う

「もうひとつコミュニケーションがあったらうまくいったのに」というアンケートを実施し、業務上どこでコミュニケーション不足が起きているかを把握し、結果を周知することによりスタッフも問題を認識することができた。業務日報の改良など、コミュニケーションに役立つ環境整備を実施していくこととした。

グループ② 雰囲気、風土作り、他者への興味関心を持つ取組み

業務の中で相手の良い行動を見つけ、感謝等を表す「Good Jobカード」を書く活動を行った。3週間実施した後のアンケートでは、周囲に関心を持ち良い面を見られるようになった、院内が活気づいた、励まされたなどの意見があり、概ね良い効果が得られたと評価している。今後は、年1回4月に実施する予定としている。

グループ③ 組織図を作り、方向性・方針を示す

院内組織図を作成し、組織図に則った役割分担・業務の実践に取り組んでいる。また、毎月1回、院内カンファレンスを実施することにより各部門の活動報告の徹底を図っている。

Step7 評価・改善

【取組後の感想（抜粋）】

- 小さなクリニックのスタッフ全員参加でクリニックの問題を洗い出し、考え、行動できたことが素晴らしい
- PDCAの運営の仕方がわかり、スタッフ皆が協力してPDCAを回していけるようになった
- 小グループで関連な意見交換ができ、作業を進めていく中でスタッフ一人ひとりの良い面を新たに発見できて「これからもみんなと一緒に働いていたい」と思えた
- 以前に比べて、問題点としてあがっていたコミュニケーション（情報共有）が改善した

SWOT分析の様子



社会保険労務士や医業経営コンサルタントからのアドバイスも無料で受けられます！

高知県医療勤務環境改善支援センター

（事業受託者：一般社団法人 高知医療再生機構）

TEL 088-822-9910

平日（祝日、年末年始を除く）8：30 ～ 17：15まで
ホームページ <https://www.kochi-mrr.or.jp/kinmukankyoukaizen>
E-mail kinmukankyoukaizen@kochi-mrr.or.jp

勤務環境の
ことならお任せ

