

# “アズマ耳鼻咽喉科・アレルギー科の取組み”

『勤務環境改善マネジメントシステム』を用いて

高知県医療勤務環境改善支援センターによるサポートの期間

2019年7月～2020年3月



## ◆ 応募動機

勤務しているスタッフの勤務環境の改善なしには  
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

## ◆ 取組み内容

医療勤務環境改善マネジメントシステムのフローに従い  
支援センターのサポートを得つつ勤務環境改善に取り組んだ

# アズマ耳鼻咽喉科・アレルギー科

～医療勤務環境改善チームメンバー～

医師 1名

看護師 4名

臨床検査技師 1名

医療事務 5名 計 11名

チーム設置年月日 2019年 7月 23日



# 《勤務環境改善マネジメントシステムの導入》

## ステップ 1 方針表明

⇒院長による方針表明  
により活動開始

## ステップ 2 体制整備

チーム名：令和のぞうさん

活動方針：院長を含めた全員参加で行う  
全員で丁寧な分析を行うことを大切にしてい

### 方針表明

アズマ耳鼻咽喉科・アレルギー科で働く医療スタッフ全員の安全と健康を確保することは、皆さまとその家族の幸福な生活のために、また、当院の医療の質を高め、患者さまの安全と健康を守ることにつながる重要な課題です。

当院では、働きやすい職場環境の整備だけではなく、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きます。

そのために、勤務環境改善マネジメントシステムを導入し、「雇用の質」の改善に向け、総合的なデータ分析を通して施設の弱み・強みを評価し、そこから見えてきた課題に対して職場の意識環境・処遇等々の改革と改善に向けて継続的に取り組むことといたします。

令和元年 8月吉日

アズマ耳鼻咽喉科・アレルギー科 院長 東 祐史

# ステップ 3 現状分析

## ● 問題抽出

[現状の把握と問題の抽出]

以下の分析ツールを用いて問題を抽出した

- ①勤務環境チェックリスト※
- ②SWOT分析により勤務環境の考察
- ③2・3次元展開法

[抽出された問題]

『事務部内でリーダーシップを発揮できない』

SWOT： Strength（強み）、Weakness（弱み）  
Opportunity（機会）、Threat（脅威）

※勤務環境チェックリスト：

高知県医療勤務環境改善支援センターが作成したアンケート用紙



SWOT分析の様子

# ステップ 4 目標設定

## ● 理想像を描き、目標設定

ミッション：患者様にもスタッフにもやさしいクリニック

ビジョン：誰もが働きやすく、働き続けたいと思う職場となる

問題抽出までの内容を参考にし、

『事務部内でリーダーシップが発揮された場合にもたらされる効果』を、医療の質向上のための4つの領域※に分けて言語カードを収集し確認

⇒リーダーシップが発揮された時の理想を描いた

リーダーシップが発揮された時の効果と発揮不足による問題を比較し、理想と現状のギャップを確認

今後の取組み内容と目標レベルを、新QC7つ道具（親和図法）を用いて検討し、対策立案シートを完成させた

※ 4つの領域：①働き方・休み方改善、②職員の健康支援、③働きやすさ確保、④働きがいの向上

## ステップ5 計画策定

- 取り組むべき内容・対策
  - 1) コミュニケーション体制の確立、実践
  - 2) 業務（業務内容・時間配分・人員）の洗い出し、適正化、実践
  - 3) 学習支援システム内容の確認

対策立案シート作成時には1)～3)を対策としたが、話し合いの結果、「コミュニケーション不足を解消することが他の問題の解決の糸口になる」と考え、優先課題として1)を取り上げた

コミュニケーション不足を解消するための具体策について、言語カードを作成し意見を集約、3つのテーマ（次々頁）に分類した

テーマごとにグループに分かれ計画立案・実践していくこととした

## ● グループ活動の留意点

コミュニケーション体制の確立、実践について  
支援センターアドバイザーの助言を受けながら  
グループ活動を行った

3つのグループに分かれ活動

グループ編成は、看護師・事務職等のメンバーが偏る  
ことのないように配慮した（医師は1名）

また、医療事務3名が各グループリーダーとして活動  
→リーダーシップの学習の機会としても活用した  
（サブリーダーにはサポートができるメンバーをあてた）



# 2019年度の取組み内容

コミュニケーション体制の確立・実践について



## ● グループごとの活動テーマ

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

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

グループ③ 組織図を作る、方向性・方針を示す

# ステップ 6・7 実践、評価改善

## グループ ① テーマ

コミュニケーション不足による現状の問題を知る

コミュニケーションの環境整備を行う

## 実践内容

- アンケート「もうひとコミュニケーションあったらうまくいったのに」  
を实施
  - ⇒結果：コミュニケーション不足による問題は  
「なんとなくルールが決まっていなかったから」とわかった
  - ⇒評価：業務上どのような時にコミュニケーション不足を感じるかが  
判り、結果を周知することによってスタッフも問題認識できた
- コミュニケーション環境整備
  - 情報共有システムを改め、取り組むことが必要
  - ⇒改善：業務日報の改良、実施・活用

## グループ② テーマ

雰囲気、風土作り、他者への興味関心を持つ取組み

### 実践内容

- Good Jobカードの実施とアンケート集計

- ⇒結果：
- コミュニケーションがとりやすくなり、周囲に関心をもち、良い面を見られるようになった
  - 院内が活気づいた
  - 感謝の気持ちを持ち、それを伝えることができた
  - 励まされた
  - 楽しかった
  - 相手への対応が身についた
  - 記入が大変だった
  - 期間が長かった
  - ノルマがあったのが大変だった

⇒評価：概ね良い効果が得られた

⇒改善（継続）：今後は年1回開院月（4月）に実践予定

（Good Jobカード：業務の中で、相手の良い行動を見つけ、感謝等を表すカード）

## グループ③ テーマ

組織図を作る、方向性・方針を示す

## 実践内容

- 院内組織図の作成
- 月に1回院内カンファレンスの中で各部門の活動報告を行うことの徹底
- 引き続き現在も組織図に則って運用中
- 月1回のカンファレンスを継続中

⇒結果の評価は2020年度中に実施予定



カンファレンス中の様子

## ● 今後の取組み予定

各グループ活動の内容を評価修正し、継続して実践中

- ①業務日報の継続利用
- ②4月（年1回開院月）にGood Jobカードの実施
- ③組織図に則った役割分担・業務実践  
毎月のカンファレンス・各部門報告

上記①③は継続して実践中であり、コミュニケーション  
活性化の一助となっている

②についても今後も引き続き実施予定である

## ●感想（参加者感想抜粋）

### <良かったこと>

- 「令和のぞうさん」というチーム名をつけて、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かった
- 実際、以前に比べて、今回問題点としてあげたコミュニケーション（情報共有）が改善した
- 各チームに分かれ、様々な角度・視点から全体の問題点を解決する取り組みができたことがすばらしいと思った
- 提案や意見を発言しやすい雰囲気になった
- PDCAの運営の仕方が分かり、現在スタッフ皆が協力してPDCAを回せていけるようになった
- やや強制的ながらも自発的に取り組めたことで、今までと違う角度から院内の状況を感じ、考え、関わることができるようになったと思う
- 院内で様々なことを共有することで、職場への愛着も感じた
- 小グループで闊達な意見交換ができ、作業を進めていく中でスタッフ一人一人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
- 普段発言の少ないスタッフにも、個々の意見や仕事への思いがあることが理解できた
- 評価できる成果が上げられて良かった
- 他職種メンバーとの距離が縮まった
- 職場の内側に自然と目を向けられるようになった
- 初めは不安だったが、いざ始めるとチームのメンバーが色々な案を出してくれてリーダーを務めることができて良かった
- 何より院長の発声がかっかけでこの取り組みが始まり、院長も含めた全員が参加できたことで組織内のダイナミックな活動ができたこと

## ●感想（参加者感想抜粋）

<大変だったこと>

- 特にない
- 話し合いの回数が多かった
- 限られた時間の中で進めなくてはならなかった
- 通常業務以外の作業が増えた
- 時間の工面が少し大変だった
- 問題を全員で抽出し、さらにどういう点に関してどのように対応するかを考え実行すること

2020年4月より改めて現状分析（SWOT分析）を行い、問題点を抽出  
グループワークにより今後の活動計画を立案中

（2020年9月現在）



学習会の様子

