

事例 6 「仕事の仕方改革」で残業時間がゼロに

医療機関名：医療法人社団東山会 調布東山病院・ドック健診センター（東京都調布市）

調布東山病院は2012年に新病院への建替えを行い、そのうち2フロアをドック健診センターとして開設した。

同センター事務長の篠部誠氏は、医療機関職員の働き方について、患者・利用者優先のあまり自分たちの幸福度への取組みが疎かになっていること、「健診部は診療部より格下」という格付けが、医師、検査技師、事務職員等に存在していることに疑問をもっていた。

そこで、職員をサービスのプロフェッショナル集団として養成し、職員そのものを健診センターの付加価値とすることで、職員が誇りをもって働ける職場を作ることを目指し、同センター開設を機に「仕事の仕方改革」に



◀健診センター職員の
接遇勉強会

図表 仕事の仕方改革

- 1 報連相ルート一本化、職員の責任範囲と権限の確定→職員の不満要因の解決、集中力・モチベーションアップ
- 2 管理職・監督職の専門教育と役割基準の作成→個人プレーからチームプレーで仕事に取り組み、業務が効率化
- 3 月1回の勉強会→セクショナリズム解消、他部署間の連携アップ
- 4 朝礼・夕礼でのライトな気づきの発表会→新サービスや問題改善
- 5 指導が必要な職員はリーダーと交換日記→無駄に叱責せず、素直なコミュニケーションを行い、効率的な成長を促す
- 6 採用計画と教育計画の合体→教育目標と本人の目標意識が明確になり、素直に成長。離職もなくなった
- 7 職場文化の一新・既存ルールの撤廃→公平性の確保と個性の成長、自分で状況を判断し決断する文化へ
- 8 接遇マナー教育の重点化→顧客目線のサービス構築と顧客への責任感の育成、クレーム対応の成長
- 9 率直なコミュニケーション能力の教育→調和的なコミュニケーションと、チームの開発力アップ
- 10 成果の共有と発信→成功体験によるモチベーションアップ、成果の院内外発信で誇りをもてるように

着手した（図表）。この取組みにより、職員それぞれが各部署の成功体験を自分のこととして捉えることができるようになり、モチベーションが上がった。

また、コミュニケーション能力の向上やセクショナリズムの解消により、受診者の希望に沿った健診日を設定するための職員間の調整や工夫がスムーズに行えるようになった。仕事が遅れ気味の職員にはフォローが入ることで、残業時間もゼロになった。こうした成果により、開設5年目で目標の1.5倍の売上高に到達したという。