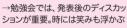
一 実践から学ぶ経営手法 一

会議成功のポイント

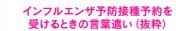
- 全員が揃う昼休みに実施
- ・「職場の教養」を唱和する ことで、協調性を育む
- 勉強会で発表することで、 自分の考えを人に伝える 訓練をする







バイパス沿いに移転した同院。広い屋根つき駐車場も完備している



- 当院では、ワクチンを確保しておくた めに、ご予約を頂いています
- ワクチンのご予約を頂くだけで、日に ちまでのご予約は必要ございません
- 体調がよろしければ、ご都合のよい日 に直接来院して頂いて大丈夫です
- 当日は受付順となっておりますので、 日によってはかなり長い時間お待たせ してしまうこともございます

なった。 他人の読むスピードにあわせなが 読み上げた後、 時間を10分程度短縮できるように 病院嫌いな子どもの治療を早 ばらでしたが、 唱和する。 の考えをみんなに話すのです」(横 当番のスタッフがその日の題目を めることに成功。その結果、 ムーズな連携が必要だが、 えるためには事務や看護師とのス た」と横山実代事務長は指摘する。 ら読むようになり、「最初はばら る形でコメント 山院長)。その後、 スピードで読めるようになりまし 日1題の形で書かれています スタッフ同士の協調性を高 回数を重ねるうちに、 内容について自分 今では全員が同じ 院長が補足す 最後に全員で 唱和に

握できるようになり、

周りのス タイミン

ッフの仕事

も理解し、

よく声をかけるといったサポー

もできるようになります」と横

み重ねで、

診療所全体の業務を把

発表者の知識となります。

その積

研究所が発行する小冊子「職場の をおく。 教養」を毎回唱和する。「同書には 仕事以外の、 るようになったため今では、 大切な心得が、事例を交えながら と協調性を身につけることに重点 に自分の考えを正確に伝える能力 していた。その後情報共有ができ 具体的には社団法人倫理 生きていくうえでも 相手

> 担当以外の知識も身につける また不定期ではあるが、昼礼と

でに発生したトラブルなどを報告

スタッフ間での情報共有。

ている。 勉強し全員の前で発表することで、 うにしている。「知らないことを の担当業務が極力結びつかないよ ときに決めるが、 前に告知、テ を発表し、 職員旅行で利用したホテルの感想 療報酬改定といった仕事に直接関 は別に院内勉強会も昼休みに行っ つけることもある。 わる時事的なものから、 テーマは毎回変わり、 院内の接遇改善に結び ーマと発表者はその テーマと発表者 開催は1カ月 時には、



貴院では、会議をどのように位置づけているのだろうか?単なる"業務連絡"の場と捉える だけではもったいない。会議をうまく活用できれば、診療所はもっと活性化するからだ。 今回は、朝晩に全スタッフが揃わない診療所が考えた「昼礼」を紹介する。

診療時間の短縮に成功 横山院長は1997年、

父親が

きていない状況だと、同じような

トラブルが発生しても、情報を持

日々の業務を医師や看護師などス 経営していた横山内科医院を承 かったため、朝礼などのミー タッフ同士で話し合うことが少な ングが必要と感じていなかった。 その後、 それ以前の勤務医時代には、 人口密集地が郊外に移

長は99年、スタッフ全員参加の昼

昼礼をはじめた当初の目的は

ねない」と危機感を抱いた横山院

患者さんに迷惑をかけてしまいま たないスタッフだと対応できず、

″患者離れ″の要因にもなり

察後に登校できるよう、診療時間 欠かせません。スタッフ全員がそ 報共有は、診療所の円滑な運営に ろう昼休みに『昼礼』を実施する りや患者とのトラブルといった情 て勤務せざるを得ない。「申し送 長は説明する。そのため、スタッ を設定しています」と横山孝典院 ことにしました」(横山院長) フは早番、遅番のシフトに分かれ と早い。「患者である子どもが、 クの診療開始時刻は朝8時 こやま内科小児科クリニッ 診

ブルを、当事者と院長しか把握で の際に小さなトラブルが度重なる ょうになった。「患者さんとのトラ 目。それだけに、受付時や処置

の親や祖父母にまで気を遣う診療 児科は患者はもちろん、付き添い 競合する診療所と差別化を図るた 標患者数に達しない日が続いた。 診療所が開業したため、当初の目 斜め向かいに同じ内科を標榜する バイパス沿いへの移転を決意した。 2003年に高速道路につながる るにつれ、 めに小児科を中心に据えたが、 同院の移転の半年前 来院者数は減少

での唱和で協調性をはど

がっている。 なったことが、 笑顔の応対が自然とできるように

53 CLINIC BAMBOO 2012.3

たことで、

心のゆとりが生まれ、

た。スタッフ同士の絆が深くなっ

した発表も見られるようになっ

なり、最近ではテ

マをより深掘

きな拍手が送られることが励みと

山院長は強調する。発表者には大