

日本のMayo Clinicを目指す会

「日本の Mayo Clinic を目指す会」全体集会 事務部門の取り組み

国際医療センター 事務部(医務課・総務課)

国際医療センター事務部(医務課・総務課)では、日本のメイヨーを目指す会全体集会における報告から得られたことが5つあります。①メイヨークリニックの精神の学び、②業務の再確認及び見直し、③職員個人の行動の見直し、④他病院・他部署の取り組みの把握、⑤プレゼンテーション能力の向上です。現在、これらを事務部全体に浸透させ、活動を継続し、発展させるための取り組みを行っています。

1. 朝礼の継続及び新たな取り組み

毎朝実施している朝礼では、「事務部各部門で設定したミッション」、「埼玉医科大学のミッション」、「病院接客7大用語」の唱和を継続して行っています。毎週月曜日に行う朝礼では、現在も病院長より訓示を頂いています。更に7月より「行動のしおり」の唱和を開始し毎朝実施しています。委託業者の職員も参加しています。これらの取り組みから、それぞれのポリシーを理解し実践する方向へと職員の意識の変化が伺えます。

2. 清掃ボランティアの実施

事務部と情報システム部の職員により、2013年9月より雨天を除く毎月第1木曜日(7:30～8:15)に清掃活動を行い、現在までに10回実施しました。回を重ねるに従い収集するゴミの量が減り、清掃活動をする姿が周囲に構内美化の意識を育んでいるのではないかと参加者は実感しています。まさに“YOUR HAPPINESS IS OUR HAPPINESS”です。

3. 業務の見直し及び個々の意識改革

業務を遂行するために最大限の努力を払うための意識改革を部内全体に浸透させています。定期的な活動の見直しや改善のための議論と方向性の確認を行い、業務の発展と質の向上・効率化を目指し新たな取り組みを行っています。結果に結びつかないものは直に見直し、新しく試みたが定着しないものには固執せず、新たにチャレンジする気概を持って取り組んでいます。また、事務部全員の集会を開催し、プレゼンテーションを行い事務部全体の意識の統一を図っています。

4. 「KAIZEN IN 事務部」の取り組み

医務課職員で取組んでいた業務改善の取り組みを、事務部全体の取り組みに拡張しました。チームを組織し、課題を探し、解決方法を議論し、実施し、成果をあげる過程を通じてチームで仕事をするという意味を体感できました。今後も継続して取り組んでいきます。

5. 事務部全体の取り組み

毎月、医務課、総務課の合同勉強会を開催し実務に役立つ知識の習得に努めています。また、事務部全体で行う納涼会・歓送迎会等の行事は、事務部職員の連帯感を醸成しています。病院長にも出席頂き身近な病院長として懇親を深めています。

6. JCI 認証取得への取り組み

JCI 認証取得のため、他部署、他職種と連携を図り病院全体で取り組んでいます。

7月のMockサーベイ受審準備は事務部全体で取り組み、事務部担当毎に勉強会を実施し書類審査等の対応を行いました。業務の振り返りと標準化を行う良い機会となっています。

※平成27年2月12日付認証されました。



病院長に出席いただいている朝礼。

7. メイヨークリニックに学んだこと

1人の医務課職員が入院業務、外来業務を行うことを継続して行っており、マルチに仕事のできる職員として医事業務のスペシャリストとなるべく日々努力しています。「同僚を敬う」、「同僚から学ぶ」、「それも私の仕事」を実践すべく、医務課、総務課と課

にとられずに、事務部の職員として常に業務や行事に取り組む姿勢を根付かせています。日本のメイヨーを目指すとは、埼玉医大の学風と文化を築き、日本の医療をリードすることであると考えます。

〔執筆代表者 松井幹代〕