

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

→勉強会では、発表後のディスカッションが重要。時には笑みも浮かぶ



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

ミーティングの効果を実感していますと語る横山孝典院長



インフルエンザ予防接種予約を受けるときの言葉遣い(抜粋)

- ・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ちになってしまうことございます



↑唱和で協調性を生み出す「昼礼」の模様

今月の診療所 ▼

よこやま内科小児科クリニック

栃木市箱森町 38-70
小児科、内科
<http://www.yokoyamaclinic.net/index.html>



先進診療所の

会議術

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。

「昼礼」での唱和で協調性をはぐくみ 情報共有でトラブル減少

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

診療時間の短縮に成功

横山院長は1997年、父親が経営していた横山内科医院を継ぎ、それ以前の勤務医時代には、日々の業務を医師や看護師などスタッフ同士で話し合うことが少なかったため、朝礼などのミーティングが必要と感じていなかった。その後、人口密集地が郊外に移

るにつれ、来院者数は減少。2003年に高速道路につながるバイパス沿いへの移転を決意したところ、同院の移転の半年前、斜め向かいに同じ内科を標榜する診療所が開業したため、当初の目標患者数に達しない日が続いた。競合する診療所と差別化を図るために小児科を中心に据えたが、小児科は患者はもちろん、付き添いの親や祖父母にまで気を遣う診療科目。それだけに、受付時や処置の際に小さなトラブルが度重なるようになった。「患者さんとのトラブルを、当事者と院長しか把握できていない状況だと、同じようなトラブルが発生しても、情報を持たないスタッフだと対応できず、患者さんに迷惑をかけてしまいます。『患者離れの要因にもなりかねない』と危機感を抱いた横山院長は09年、スタッフ全員参加の昼礼を開始した。

担当以外の知識も身につける

スタッフ間での情報共有。昼礼までに発生したトラブルなどを報告していた。その後情報共有ができるようになったため、相手には自分の考えを正確に伝える能力と協調性を身につけることに重点をおく。具体的には社団法人倫理研究所が発行する小冊子「職場の教養」を毎回唱和する。「同書には仕事以外の、生きていくうえでも大切な心得が、事例を交えながら、1日1題の形で書かれています。当番のスタッフがその日の題目を読み上げた後、内容について自分の考えをみんなに話すのです」(横山院長)。その後、院長が補足する形でコメントし、最後に全員で唱和する。回数を重ねるうちに、他人の読むスピードにあわせながら読むようになり、「最初はしばらくは遅かったが、今では全員が同じスピードで読めるようになりました」と横山実代事務局長は指摘する。病院嫌いな子どもの治療を早く終わらせるためには事務や看護師とのスムーズな連携が必要だが、唱和により、スタッフ同士の協調性を高めることに成功。その結果、診療時間を10分程度短縮できるようになった。

また不定期ではあるが、昼礼とは別に院内勉強会も昼休みに行っている。テーマは毎回変わり、診療報酬改定といった仕事に直接関わる時事的なものから、時には、職員旅行で利用したホテルの感想を発表し、院内の接遇改善に結びつけることもある。開催は1か月前に告知、テーマと発表者はそのときに決めるが、テーマと発表者の担当業務が極力結びつかないようになっている。「知らないことを勉強し全員の前に発表することで、発表者の知識となります。その積み重ねで、診療所全体の業務を把握できるようになり、周りのスタッフの仕事も理解し、タイムイングよく声をかけるといったサポートもできるようになります」と横山院長は強調する。発表者には大きな拍手が送られることが励みとなり、最近ではテーマをより深掘りした発表も見られるようになった。スタッフ同士の絆が深くなったことで、心のゆとりが生まれ、笑顔の応対が自然とできるようになったことが、患者数増にもつながっている。