

よこやま内科・小児科クリニック

昼礼に教養冊子を音読・唱和 スタッフの一体感に寄与

よこやま内科・小児科クリニック（栃木県栃木市）では、定例会議として、毎日の昼休みに横山高典院長を含む当日の出勤スタッフ全員参加で「昼礼」を実施している。「『お子さんが診察後に登校できるように』という方針から、当院の診察開始時間は朝の8時と早め。スタッフも早番と遅番のシフト制なので、いつ定例会議を設ければいいか、難しいという状況で

した。ただ、スタッフが集まり話をする場は必要だったため、検討した結果、早番遅番両方が集まりやすい昼休みを利用することになりました」と、横山実代理事は説明する。

昼礼を開始した当初は申し送りなどが中心だったが、継続するうちに情報共有だけでなく、スタッフの協調性の向上や、組織としての価値観や方向性の共有につながる場にするために内容を変え

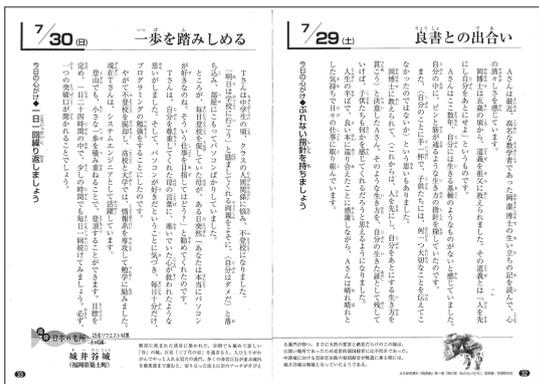
ていった。その最たる取り組みが、一般社団法人倫理研究所の発行する冊子『職場の教養』の音読と唱和だ。

同書は朝礼用冊子として、会員に毎月無料で配布されているもので、仕事のコツや失敗への対処法、心の持ち方、時事の話題などと、それにちなんだ「今日の心がけ」を、1日1話収録されている。

同院では毎日昼礼時に、スタッフ1人が今日の話を音読し、「今日の心がけ」を全員で唱和。その後、順番に今日の話に対する自分の感想を述べていく。この狙いについて横山理事は、全員で毎日繰り返すことで、組織としての一体感

と相互理解が進みます。また唱和していると、最初は人によって音節の区切り方や読む速さが違いバラバラでしたが、毎日繰り返すうちに、互いに合わせるようになり、徐々に息が合ってきました。小さなことでも、共通体験の繰り返しで、スタッフ同士の連帯感につながるのです」

こうした昼礼などを通じ、スタッフ同士の相互理解が深まった結果、たとえば、育児中の女性スタッフも多く、急な子どもの発病などで休まなければならないときも、「じゃあ私が代わりに入るね」「落ち着くまでお子さんのそばにいてあげて」とスタッフ間でシフトを調整するなど、お互いを助け合う風土につながったという。こうした環境も功を奏してか、現在勤務するスタッフ10人のほとんどが10年以上勤続。団結の強い診療所を実現している。



スタッフ全員に配布されている『職場の教養』。一日一話短編とそれに関する一言が載っている

織としての一体感
は生まれると話
す。
「同じ話について全
員が感想を言い合
うことで、自分の
考えを発言すると
いうことにも慣れ
るとともに、人の
感想を聞くこと
で、『この人はこ
ういう価値観を
持っているんだ』



横山実代理事

7
2017 JULY
一般社団法人倫理研究所

職場の教養

発行部数 185万部

“奥様事務長”の交流会を開催 共通する話題で場を盛り上げる

「院長夫人は何をすればいいか」こんな悩みを持つ人は少なくない。そこで、「“奥様事務長”が集まり、悩みを共有し情報交換できる場をつくろう」と考えたよこやま内科・小児科クリニックの横山実代理事は、10年前から診療所経営に携わる女性の交流会「医ッ歩一步の会」を開催している。

「院長夫人は立場上、ほかのスタッフには相談しづらいため、どうしても一人で悩みを抱え込みがちになります。当会は、そんな奥様事務長同士で“あるあるな悩み”を共有し、アドバイスし合える場、知っておきたい知識を一緒に勉強していく場を目指しています」(横山理事)

同会は1～2カ月に1回、東京都内で開催。毎回約10人程度、全国から院長夫人を中心に診療所経営に携わる女性が参加している。毎回診療所経営にかかわるテーマで、参加者同士での情報交換や外部講師を招いた講義を開き、その後食事をしながら会話を楽しむという流れだ。たとえば今年7月の会では、『ボーナス支給について』をテーマに、フリーディスカッションを実施。ボーナス評価の基準や支給方法など、互いの診療所の悩みや取り組んだことなどを話し合った。

ただ、初めて参加する人は、なかなかすぐに周

りと打ち解けて話すのは難しい。そこで、進行役の横山理事が気をつけているのが、会話のなかで共通の話題を見つけることだという。

「『診療所は何を標榜されているんですか』と聞いて、自分と同じ診療科目だったなど、小さなことでもいいので共通点を見つけることが大切。『私のところもそうなんですよ』と伝えると、相手は親近感を感じて会話が弾みやすく、ほかの話題も出てきやすいのです」

進行役を担う場合は、他の参加者同士の共通点を見つけ、会話のきっかけづくりや場を盛り上げることにも気を配っている。たとえば、『今日は関西から来ました』と誰かが言えば、『●●さんや●●さんも、関西から来られたんですよ』と話を振ると、それをきっかけに初対面の参加者同士も緊張がほぐれ、会話が弾むようになる。こうした小さな気配りが、場を盛り上げる一因となるのだ。



ランチは会話しやすくする雰囲気づくりと、頑張る自分たちへのご褒美も兼ねているという



「医ッ歩一步の会」の様子

午前の診療が終わり昼休みに入った午後1時ごろ、横山院長をはじめ院内のスタッフが集まり「昼礼」が始まる



よこやま内科・小児科 クリニック 「昼礼」と 「院内勉強会」に密着!

●参加者●

横山高典院長、看護師Aさん、看護師Bさん、事務職Cさん、事務職Dさん

最初に『職場の教養』の音読。今日の当番はAさん。話の内容は、営業職がある体験をきっかけに、自身の知識や経験が下地にあることで、業務効率を上げる周辺機器の性能をより活かせることに気づいたというものだ



音読が終わると、当番がこの話から自分が学んだ感想を話す



Aさん「いろいろな機器やシステムのおかげで便利な世の中になりました。反面、自分が楽をできるほうを選びがちです。簡単に楽なほうに流されず、今までの経験で得たものを、日々の業務に活かしていきたいです」

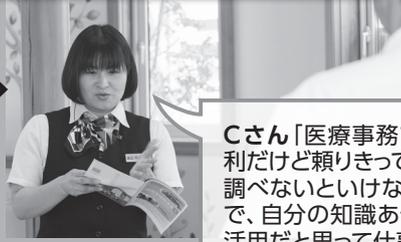
その日のページの最後にある「今日の心がけ」を全員で唱和



全員「経験を活かしましょう」

Aさん「今日の心がけ」

他のスタッフも自分の業務と交えて互いの感想を話し合っていく



Dさん「そうですね。もし突然レセコンが使えなくなっても、手書きでも対応できるように練習しておくとか」

Cさん「医療事務で言うと、レセコンは便利だけど頼りきってしまったら、いざ自分で調べないといけないときに焦ってしまうので、自分の知識あつたうえでのレセコンの活用だと思って仕事をしたいです」



これについて各々調べて資料を作成し、1人ずつ順番に発表する。今日の発表は看護師Bさん。テーマは「誰でもわかる院内検査 患者さん向けに〜この検査をしたら何がわかるか?〜」

続いて、院内勉強会を開始。この勉強会は、毎年7～9月にかけて開催。繁忙期が落ち着く6月ごろに、横山院長からスタッフ一人ひとりに調べてほしいテーマを提示。それ

横山院長「じゃあ今度やってみようか?」



時折笑いの起こる和やかな雰囲気、昼礼は終了

Cさん・Dさん「えー!!」

Bさん「ではお配りした資料をもとに説明していきます。最初に、腹部エコーについてです。腹部エコーとは……」



同院が実施している検査について、一つひとつ検査方法や検査数値の種類や基準、診断できる疾患、注意事項などを発表した

横山院長
「より勉強になるように、テーマはあえて、日々の業務のなかでそのスタッフが苦手そうな内容を調べてもらうようになっています」



発表後は、横山院長から院内業務を交えた補足説明が入る

足立院長「胃カメラについては、最近では上部内視鏡検査と呼んでいます。実は前からカルテには今の略語の「EGD」と書いていたけど、前の「GIF」のほうが皆慣れているからそう呼んでいたのね。どっちがいいと思う?」

Dさん「これは経口も経鼻も変わらないんですよね?」



横山院長
「変わらない」

Bさん
「じゃあ今後は、EGDですね」

Cさん「EGDが今の正式な略語なら、そっちに統一したほうがいいと思います」

ほかのスタッフからも質問が挙がる

Bさん「今さらですが、よく患者さんから内視鏡でポリープを見たときに、実際はどれくらいの高さなんでしょうかとよく聞かれるんですが……」



横山院長「基本的に、映像自体は拡大も縮小もしていないよ。ただ映すモニターが大きければもちろん映像も大きくなるから、たとえば鉗子の先端を一緒に映して比較したりするね」

その後もいくつか質疑応答を行い、今日の勉強会は終了した

横山院長
「それじゃ、お疲れ様でした」



スタッフ一同
「お疲れ様でしたー!」

Aさん「何mm以上のポリープだと切除するとかって基準はあるんですか?」



横山院長「大体1cmを超えると確実にやるけど、それ未満でも、なかには“顔つきの悪い”のポリープがあるよ。たとえば表面がざらざらしていたり、触っていないのに出血するようなものは怪しい。確実に何か異常があるはずだから、要注意だね」

<Editor's Eye>

冊子の音読と唱和については、時間帯や場所は問わないため、各診療所の状況に合わせて朝礼や終礼に実施するなど、取り入れやすい形で始めるのがいいだろう。大切なのは、「共通の体験を毎日繰り返すこと」とし、明文化している診療所の理念や方針がある場合は、併せて唱和するのも効果的だという