

経営 VOL.69

「5S」活動のススメ ①

先日、ある医院を訪問した際のことです。スタッフルームにて面談を行ったのですが、そこにはダンボールが山積みになっており、崩れてきそうで危ないなと感じました。ご指摘したところ、すぐに片付けて下さいましたが、高積みしなくなったというだけで、整理が出来たと言えるものではありませんでした。

整理・整頓がされていない職場は、モノがどこにあるか分からない等ムダが多く、不慮の事故にも繋がりがねません。

今号では、年末の大掃除の時期ということも踏まえ、整理・整頓によって職場を快適にするにはどのようにしていけば良いのかを考えていきたいと思います。

【「5S」という言葉をご存知でしょうか？】

ご存知の方もいらっしゃるでしょうが、5Sとは『整理・整頓・清潔・清掃・躰』です。それぞれの意味は下記の通りです。

- ① **整理**: 必要なものと必要でないものを分け、使わないものや使用期限切れのもの、完全に壊れているもの、保管義務がないものを捨てること
- ② **整頓**: 整理で残ったものの置き場を決め、すべてのスタッフがすぐに取り出せる状態にすること
- ③ **清掃**: 身の回りのものや職場の中をきれいにすること
- ④ **清潔**: 職場を衛生的に保つこと・上記3Sの保全
- ⑤ **躰(しつけ)**: 4Sの習慣付け・ルールや規律の遵守

【それぞれの具体的なお説明】

① 整理

使わないモノはルールに従い、捨ててしまいます。例えばカルテであれば5年間の保存義務がありますが、5年以上経過したものは廃棄出来ます。壊れたものや使用期限の切れた薬品等はすぐ廃棄する、モノの性質によって半年や1年で廃棄する等のルールを作ります。掲示物やポスターは掲示期限を定めて、期限がきたら廃棄します。

整理することは“捨てること”といっても過言ではないのです。最終的には必要なものだけが残るようになるはずですが。

業務については前号にご紹介した業務の棚卸によって必要な業務・不必要な業務が見えるようになってきます。やらなくてもいいことを明確にすることでムダを減らせます。

② 整頓

整理で残ったモノだけ置き場を決めて表示することですが、それだけでは不十分で、院長も含めたスタッフ全員が見てわかり、すぐに取り出せることが大切になります。

例えば、引き出しにはラベルやテプラで名前の表示をする。

引き出し内は間仕切りや姿置き(スポンジ等をモノの形にくり貫いてそこにモノをおく)でモノが混ざらないようにします。

また、動線を考え、物品を取りに行く移動距離が長い、ヒトが集中してしまう等のムダが生じないようにも考えます。

業務における「整頓」とは業務の内容や順序を決め、見えるようにしておく、標準化(マニュアル作成等)も含まれます(誰でも一定水準のサービスが提供できるようにする)。

これにより、入職して間もない新人スタッフさんでも物品を探すムダがなくなり、うっかりミスも減らすことが可能です。

③ 清掃

清掃はどの医院も行っていると思います。皆さん、医院をきれいにすることで患者さんが快適に過ごせるようにという観点で取り組んでいる医院さんが大半だと思いますが、その中で衛生面以外でも気付くことがあるのではないのでしょうか。

例えば、ある医院では受付の下部に雑誌のラックがあり、それを拭いていて上体を起こした際に受付カウンターの飛び出している部分で頭を打ったので、飛び出している部分にクッション材を取り付けたということがありました(ラックは埋め込み式で移動不可能でしたので)。待合の机や椅子を拭いていてガタツキに**気付き**、**改善**したということもありました。

このように行き届いた清掃は予防安全にも繋がるのです。

④ 清潔

医院が汚れなくきれいであること、身だしなみがきちりしていることはもちろん、整理・整頓・清掃(3S)を徹底し、維持していくことです。つまり不要なものをためず、整理したモノが誰でもすぐに取り出せ、行き届いた清掃状態を維持する**仕組み作り**です。使用したモノは必ず元に戻す、診療用の器具はすぐに洗浄や消毒に回す等、『取りあえずよけておく』ことを止め、洗浄や消毒の手順も表示しておき、片付けまでの流れを作ります。汚れた箇所はすぐに掃除し、まず汚さないことを心掛けるなどの取り組みです。

⑤ 躰(しつけ)

「躰」に関しては、4Sの習慣付け、ルールや規律の遵守、つまり組織の風土を作る部分です。**院長の理念**を皆に伝える必要があります。明確なビジョンがあれば、どのように行動すべきか分かりやすくなります。もちろん、言うだけではいけません。院長自らが率先して理念に忠実に行動することが大切です。言行不一致は不信感を抱かれる原因です。

今号は以上ですが、次号では具体的な取り組みをご紹介します。