

経営 VOL.70

5S活動のススメ ②

前号では、『5S』についての概要をご説明致しましたが、今号では、具体的な取り組み事例をご紹介します。

どのクリニックさんでも、1つは思い当たることもあるかと思いますが、是非、ご参考にして頂ければと存じます。

【スタッフルームの整理・整頓の事例】

A 医院さんでは、毎日非常に忙しいため、スタッフルームの片付けをする暇がありませんでした。しかし、気が付けばダンボールが高く積み上げられ、その間に幾つもファイルが挟まり、そして、今は使っていない大きなぬいぐるみ数個が、かなりのスペースを取り、まるで物置の中に机を置いているようになっていました。また、机の上はお菓子や必要なか不要なのか分からない書類が散乱、小物等も収納場所が決まっておらず、床に転がっている状態です。

それにも関わらず、スタッフの皆さんは、この環境に慣れてしまったのか、片付けよう！という雰囲気は皆無でした。

【何故整理・整頓が出来ないのか】

スタッフの皆さんに、何故、片付けないのか聞くと、『時間がない』『現状で問題がない』と答えるのですが…、実は片付けた方が良く分かっているにも関わらず、このように答えるのです。一体何故なのでしょう？

- ・ 自分の家(部屋)ではない(だから、面倒臭い)
- ・ 今の仕事に余計な仕事が増えるから(やりたくない)
- ・ 患者さんから見える場所でもない(必要がない)

突っ込んで聞くと、実は、このような理由でした…。

【どのようにして「片付け」に着手したか】

この話を院長にお伝えしたところ、『スタッフルームに限らず、診療所内も似たような状況です。やはり、整理・整頓が出来なければ、安全面や衛生面はもちろん、業務効率や物品購入のロスも生まれ、結局は患者さんへのサービス低下を招いているのです…。』と嘆いた後、『この状態を放置していた自分の責任でもあるので、ここはひとつ本気で、その「5S」とやらに取り組んでみます！』と決心され、その日の終礼で、早速、スタッフルームを全員で片付ける！と発表し、その「目的」や「意義」についても話をされ、加えて、院長の本気度を示すために土曜日を休診とし、ある程度まとまった時間を使ってやることも伝えました。

もちろん、スタッフの皆さんは口々に色々な理由を唱えて大反対しましたが、いつもと違う院長の勢いに押され、渋々ながら了承し、土曜日当日を迎えました。

【捨てる際の基準を決めましょう】

片付けをやり始めたのはいいのですが、すぐに、『どれを処分して(捨てて)良いのか分からない』、という壁に当たりました。どれを見ても「いつか使うかも知れない」と思われるものばかりです。そこで、まず、捨てる基準を決めました。

1. カルテ…5年以上経過したもの
2. 会計資料…7年以上経過したもの
3. その他資料…3年以上経過したもの…等

この基準により思い切って処分したところ、かなり「整理」が進み、その結果、高く積みまわっていたダンボールは格段に減り、スペースを取っていたぬいぐるみも処分、空いたスペースに棚を設置、カルテと内部資料を置く場所にしました。また、お菓子はこれまでタッパや籠に入れて机の上に置いていたのですが、全て流しの吊戸棚に収納しました。

【引き続き「清潔」を保つための仕組み作り】

院長の陣頭指揮の下、全員の協力によってスタッフルームは見違えるほどきれいになりました。しかし、これで終わってしまえば、恐らく、近いうちに元の状態に戻るのには目に見えています。そこで、皆さんがきれいになったスタッフルームを見て満足しているその場で、「せつかくきれいになったんだから、この状態を保つために掃除当番を決めよう！」と院長から提案し、診療室の掃除に加え、定期的にスタッフルームの掃除も組み込んだ「当番表」を作成しました。

【この取り組みが生み出した副次的効果…最後の「S」】

スタッフルームの大掃除を断行し、掃除当番を決めたことにより、診療室の片付けも行われるようになりました。

患者さんの導線及び、診療時の院長・スタッフの動きを考慮し、不要なモノは処分、物品の置き場を変え、保管場所はテプラで表示し誰が見ても分かるようにしました。

すると、診療室もスタッフルームと同じ「職場」であるという意識が芽生え、以前よりも診療室がスッキリただけでなく、業務効率もアップし、スタッフルームもミーティングやカウンセリングをする場所として利用されるようになりました。

つまり、A 医院さんでは「整理・整頓・清掃・清潔」を行った結果、スタッフの服務姿勢が変わり、「5S」の最後の「S」である「躰」に到達したのです…。

「こんなに上手くいく訳がない！」と思われるかも知れませんが、実話に基づいたお話です。もちろん、院長が本気で取り組まれたということも重要なのですが、スタッフ教育に悩んでいるものの、何をすれば良いか分からない場合、まず「整理・整頓」から始めてみても良いかも知れません。