

サービス産業生産性向上

事例集 2

医療（病院・介護）



製作・監修 静岡県東部生産性本部
編集・発行 静岡県経済産業部商工業局商工振興課

②病院・介護

医療法人社団真養会「田沢医院」の事例から

「それぞれの視点を通じた地域在宅医療をめざす！」

【医療施設としての生産性向上へのチャレンジ】

～ すべての人の一生に向き合うサービス事業であるということ ～

気づきのキーワードは、「医療事業はすべての人の一生に共通する『生・老・病・死』の局面に向き合うサービス事業である」ということであった。

田沢医院では、医療活動・職員の行動はもちろん、医療の考え方・意識も含めての改革と改善が展開されている。

それは、院内の取り組みにとどまらず、患者の方々のご家族、そして広く地域を巻き込んだ。今では、沼津を核とした東部地区のエリア・ソーシャル診療の仕組みが構築されている。

【取組の内容】

～ 「安心」・「安全」・「快適」を実現する お客様視点の改善 ～

改善活動はまず、院内の5S（特に2S 整理・整頓）から開始した。

院内で過ごす方々の快適さを求める視点で、設備・装飾・食事等々あらゆるものを対象に、院内の便利さ・使い勝手・障害（安全）等を点検した。

この中から課題を持ちより、関連する部署との連携のもと、現状把握を実施するとともに職員全員の衆知を出し合い改善策を考え実行した。

特に病室内の仕様、回診器具、待合室の雰囲気、玄関の装飾、食事メニューの公開等々については、職員のアイデアに加え、患者・家族からのアンケート等を反映させ、試行を重ね自らの手作りで行った。

お客様視点からの改善活動によって職員の診療に関する気持ちも変革した。課題に取り組む中から院長の経営の意図を職員一人一人が実践に移すことが浸透し「もし私が患者の立場だったら？」という視点からの提言が出るようになった。こうした提言は、医院代表者会議で取り上げられ、医院全体で支援する仕組みが機能している。



▲市販の材料で作製したオムツカート

～ ご家族のケアまで ～

当医院の事務局長は、「医院に来院された方々はもちろんのこと、ご家族を気遣うことが大事」という。

ご家族には、在宅における看護や、医療・生活等のことで多くの不安があり、その心配や疲労は図りしれないものがあると捉えている。

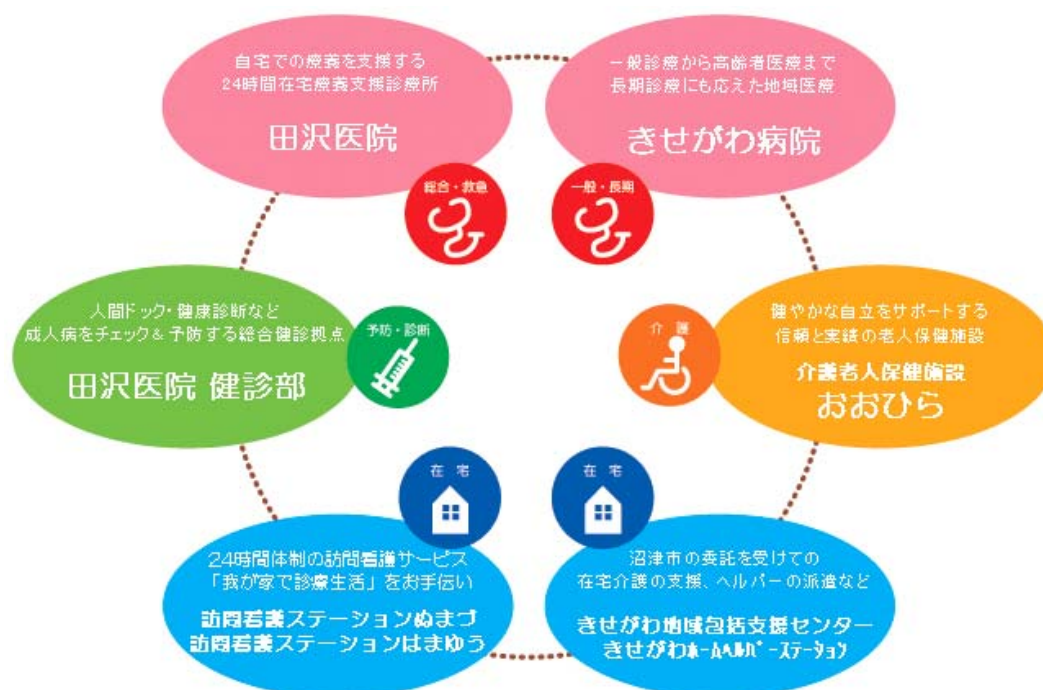
「診療は患者のみならず、家族と共にある」とし、ご家族へのケア（精神的・身体的な負荷の軽減）まで考え、チャレンジを継続している。

～ 地域医療を大きな流れでとらえる ～

当医院では、地域とのつながりを考え、地域医療を「予防から治療・看介護、生活能力の回復、在宅での介護」という大きな流れでとらえ、より親密で的確な総合医療の確立を目指し、訪問介護ステーション2か所、24時間在宅往診専門クリニック、高齢者療養型病院のきせがわ病院、長期療養施設おおひらなどで対応しています。

積極的に患者との接点機会を増やし、患者の「不安・苦痛の解消」や「日常の会話の楽しみ」等サービスの質の向上に努めている。

地域に歓迎されると同時に、ご家族・地域の多くの方々に感謝されている。



出典：当医療法人のホームページから

【専門家の評価】

田沢医院の生産性向上は5Sを切り口として実践。まず院内の効率を向上させることから始まり、その応用として、市場・お客様に目を向けて仕組みを改善することにつながった。こうした改善から獲得できた知見・経験が、経営と職員の一体となった行動に変わり広く地域に理解されて波及し貢献につながった。「強みは訪問外来にある」と言うように、患者はもちろんのこと、家族さらには地域から支持され信頼されて医療を展開できている姿に、高齢化社会・核家族構成・社会環境、いわば時代と世代に適合させた経営理念と行動を感じさせる。

経営コンサルタント：佐藤正樹

【サービス産業生産性向上ツールの活用】

- ◎参考となる支援ツール番号→ ②整理・整頓(2S)の実行
- ④お客様の声（アンケート）の活用法

詳しくは

静岡県 サービス産業生産性向上

検索

《企業概要》

医療法人社団真養会 田沢医院

【代表者】田沢 寛子

【所 在】沼津市大手町 3-7-1

【電話番号】055-962-1205 (代)

【従業員】40名

【URL】<http://www5.ocn.ne.jp/~h-tazawa/access.html>



【経営理念】

田沢医院では「小さな親切、思いやり、誠意をもって地域医療に貢献」を理念として掲げ、地域に密着した医療の実現、在宅総合医療の実現を目指しています。目標は「地域に根付くアットホームで頼れる医院」。

【沿革】

昭和 28 年 8 月に現在地、沼津市大手町に個人医院として開院。その後、外科・内科の救急病院を主とした「田沢病院」として、東部地域の一旦を担ってきた。

平成 20 年 8 月 1 日より、「田沢医院」に改名し、在宅療養支援診療所とし再出発を果たす。診療科目は内科・漢方内科・呼吸器内科・循環器内科・外科・肛門外科・消化器外科・整形外科で、健康診断等の予防医学にも力を入れる。

現在では、地域に密着した医療をめざし、365 日 24 時間体制の在宅療養支援診療所として、日夜を問わず職員一同で努力し、高齢化社会に適応した医院に向けて改善・改革が続けられている。



▲半径 16km のエリア内できめ細かく相談にのれる仕組みを構築