

2017.02.08

組織力向上のために

東京都医療勤務環境改善線センターによる組織力向上支援研修
を受けて

社会福祉法人あそか会
あそか病院事務長
浅田年愛

あそか病院の概要

- 設立主体 社会福祉法人あそか会
- 理事長 古城 資久 院長 松川 正明
- 住所 東京都江東区住吉1-18-1
- 病床数254床

一般病棟(急性期)177床 回復期リハ病棟33床地域包括ケア病棟44床

- 診療科 内科・消化器内科・呼吸器内科・循環器内科・神経内科

アレルギー科

外科・脳神経外科・肛門外科・皮膚科・整形外科・泌尿器科・

婦人科・耳鼻咽喉科・眼科・歯科・放射線科・リハビリ科

- 関連施設 特別養護老人ホーム(あそか園、江東ホーム、北砂ホーム
塩浜ホーム)、有料老人マンション(六華園)他在宅サービスセンター、
地域包括支援センター、訪問看護ステーション.etc

あそか病院の昨年一昨年の状況

- 赤字経営に悩んでいたがH27.8に理事長をはじめとする役員体制が一新
- 経営改善とサービスの質向上が急務
- 経営改善に取り組みH28.3に法人の黒字化に成功
- 病院スタッフにとって勤務環境がドラスティックに変化
- 多くの課題がトップダウンで病院スタッフの自発性や組織性は弱い
- 病院スタッフは業務において従前の尺度により変化に対する戸惑い
- 相談相手も少なく悩みを抱えるスタッフも少なくない
- 外部からの第三者評価もなくスタンダード(基準)もあいまいに
- 東京都医療勤務環境改善支援センターから組織力向上支援研修の案内

改善に向けたアクションの必要性

- 変化していく方向や変化そのものにとまどい

実は内部環境だけが要因ではなく医療・介護のニーズが外部要因としても大きく動いていた

- 働きやすい職場とは⇔働きにくい職場とは
- 自分たちで気づくことが大事



- 第三者の話を聞くことで自分たちの改善のきっかけ(気づき)になれば

研修のテーマ

「働きやすい職場とコミュニケーション」



組織力向上＝コミュニケーションの向上



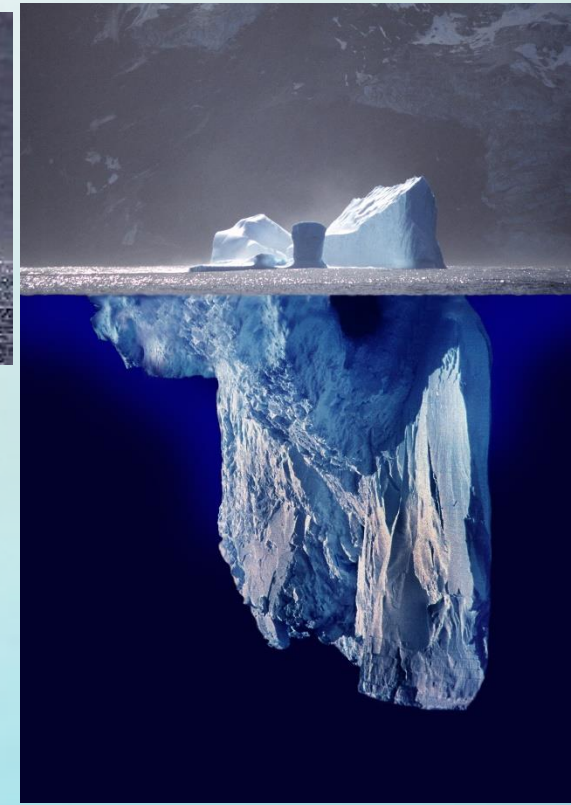
- ・ 病院スタッフと患者さんとのコミュニケーション
- ・ 病院スタッフ間のコミュニケーション(上司⇔スタッフ、スタッフ⇔スタッフ)

上記のコミュニケーションエラーを無くし

接遇改善 暴言・暴力の排除 様々なハラスメントの排除を目指す

セクシャル・ハラスメント	アカデミック・ハラスメント	パワー・ハラスメント
ジェンダー・ハラスメント	キャンパス・ハラスメント	ドクター・ハラスメント
モラル・ハラスメント	アルコール・ハラスメント	スモーク・ハラスメント
マタニティ・ハラスメント		

アサーティブな表現について assertiveness



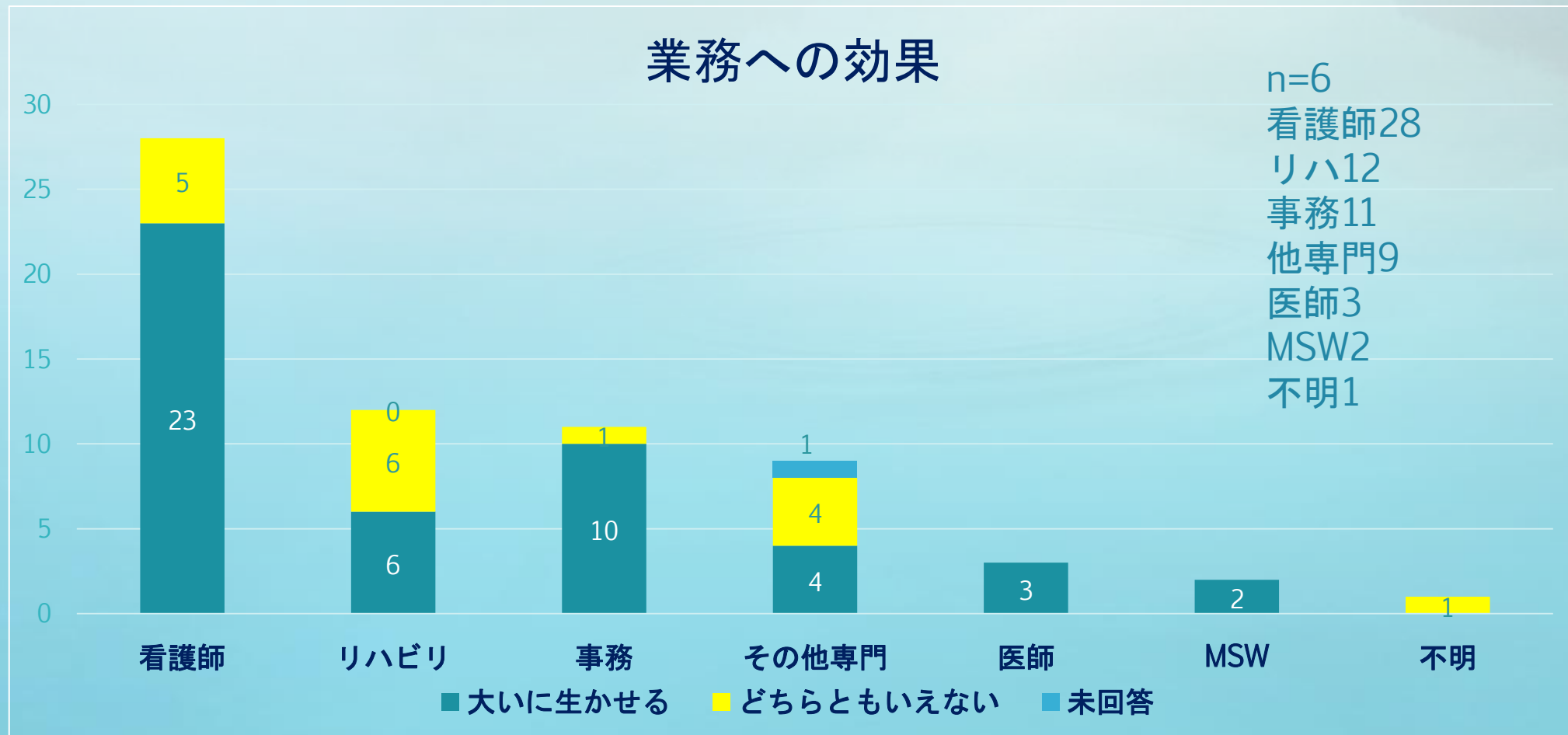
- I am OK. You are OK.
- 自分と相手は違う人間であるという前提に立つ
- 人間関係における葛藤は当然のこととみなす
- 自分の要求や意見を、相手の権利を侵害することなく、
誠実に、率直に、対等に表現する



自分の考えはしっかり述べるが相手の気持ちや考えも尊重する
相手の意見を理解して合意形成をする文化を醸成する



研修終了後のアンケート結果



アンケートによる集計

- テーマの選定→回答者の9割がふさわしいテーマと感じている
- 研修内容→回答者の9割が理解できたとしている
- 今後の業務への活用については回答者の7割超が活用できるとしている
- 研修全体を通して7割超が満足していると回答した



※医療勤務環境改善支援センター

組織力向上支援における研修後調査より

まとめ

- ①勤務環境が大きく変化する中でコミュニケーションの必要性と方法について第三者の立場から聴くことができた
- ②アサーティブな表現による対応が業務のコミュニケーションづくりに生かせる方向性が見えた
- ③患者さんに接する時、患者さんの気持ちが受け入れ安く、担当者の気持ちが伝えやすくなった
- ④経営改善といったドラスティックな取り組みも組織としてコミュニケーションのよさが合意形成のプロセスに良い効果をもたらすと考える



付録：現在の病院における各種取り組み

- 電子カルテの導入実施
- 一般病棟を一部療養型病棟へ改修（進行中）
- コンサルタントを導入した接遇研修の開始と継続（進行中）
- 人事・賃金プロジェクトの立ち上げと給与改善の実施（進行中）

事業の課題や目標を実行するにあたり、研修のテーマである「働きやすい職場とコミュニケーション」の大切さを認識し、役割分担をし、合意形成のプロセスを積み重ね、組織力を高めつつ改善に取り組んでいる。

ご清聴有難うございました

