

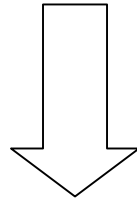
医院における「信賞必罰」の取り組み

医療法人忠恕会 胃腸科藤クリニック
経営企画室 小野 修

医療現場では

何事にも真面目に、真剣に取り組む事
ミスを未然に防ぐ事

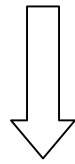
} 必要！



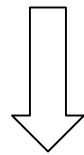
スタッフの成長・育成が
必要不可欠

成長する為のサポート体制作り

自分の行動、人の行動について改めて考える
機会を病院側から働きかけて作る



良いスタッフが育つ環境を作る！



信賞必罰システム

信賞必罰システム

・信賞...

表彰状推薦システム

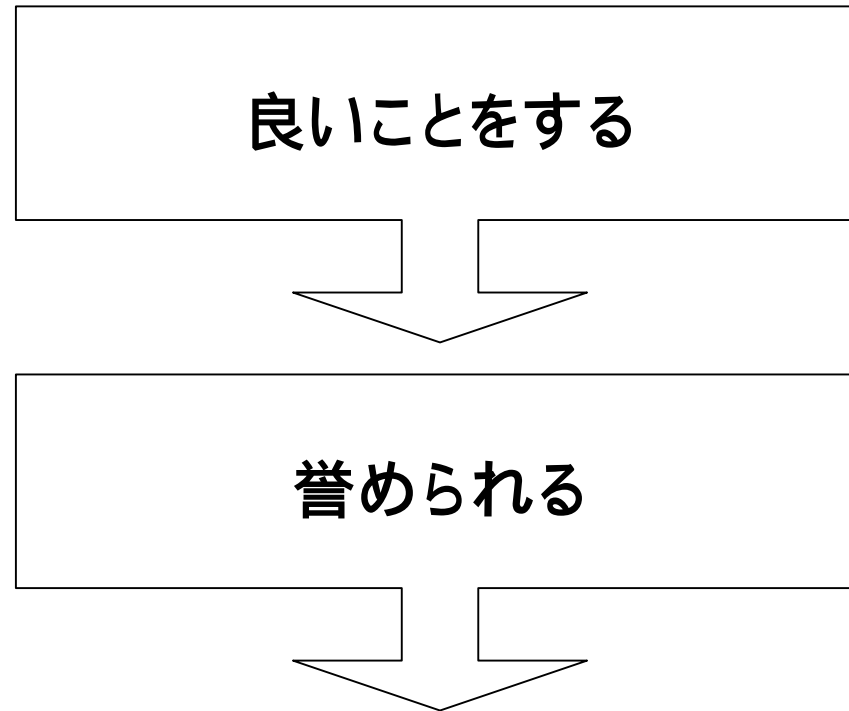
・必罰...

始末書フォーマット

表彰状推薦システム

週に1回、スタッフ同士で、表彰・推薦したいと感じた事を書いて投票します。その投票用紙が一定数貯まると、表彰状として皆の前で授与し、モチベーションの維持に繋げる。

表彰状の狙い



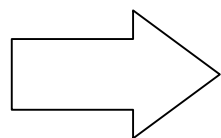
「もっと頑張ろう」という気持ちになってもらう

表彰状「推薦」なのは？

- ・院長、上司だけでなくスタッフ同士で、同僚の良いところを推薦することで、「こんな所まで見てくれているんだ」という気持ちに。
- ・お互いの仕事振りを客観視することで、刺激しあえる。

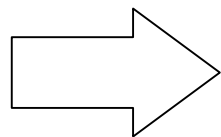
具体的な効果

- ・コミュニケーション能力やリーダーシップ、思いやりの精神など、医療技術以外の面にも目を向けるようになる。結果、組織の一員としての意識を育成される。



中堅以上の社員の育成に繋がる

- ・自分自身の仕事が認められることで、仕事にやりがいを持てる



モチベーションUP！！

始末書

不始末の対象となる行為をした際に提出します。

- 1、状況の一部始終、概略。
- 2、不始末となった理由
- 3、今後とるべき改善点

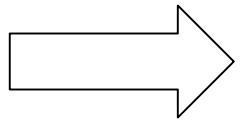
客観的に文章にし、再発防止に繋げていく。



フォーマットを作ることで、負担を少なく！

具体的な効果

- ・問題点を明確にすることで、次回のミス防止につなげる。
- ・責任感を持って仕事に取り組むことで、医療人としての自覚を持った仕事ができる。



スタッフ一人ひとりの自立

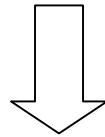
導入する際の懸念点

- ・「始末書を書く」といったことに責任を感じてしまう。
- ・医療業務に直接関わらないため、皆の関心が薄い。
- ・形式的になり自然消滅してしまう。

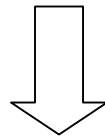


嬉しい誤算

意識的に同僚の良い点を探す



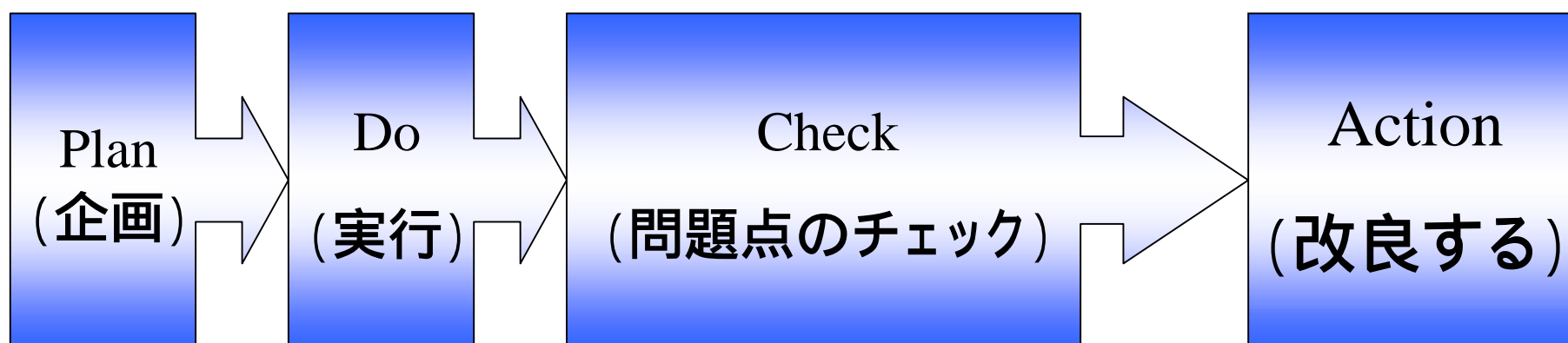
無意識のうちに相手の
良い点ばかりが目につくようになる



働くのが楽しい職場

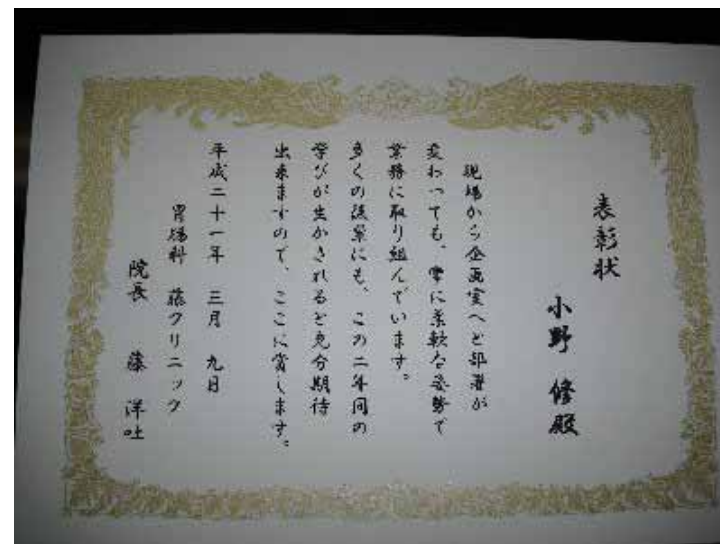
形式的にならないための工夫

PDCAを行う



3ヶ月間など期間を決めて、定期的にチェックしていく。

当院での実施例



表彰推薦票

おはし有香 さんの 交付 業務の

業務にたいして優しい対応 } } ところが
B. 優良業績
C. 志願の心
D. 努力(技術や知識)

表彰に値すると思ひます。

詳細

交付は痛みの顔で仕事をしたいが意識して、業務にたいして優しい対応

結果、いそがしいなかで対応して仕事を完了、自ら頑張りを思ひます

21 年 6 月 6 日

氏名 藤木



始末書の例

報告書・始末書

1. 報告事項、その一部始末、概略

記。GMP/TC5の一部分にてCS検査
終了後、吸引瓶内の吸引物を流す際に、片が
抜けたため吸引瓶を機器内に落としてしまい、
折、こぼす。

(2)一般教(私たちの望み、就業規則、従業員の手帳)に知らしめられて不始末の対策
となる行為は
・あえて不始末となることを覚悟なかった理由に

- ・流す際に、両手で持て、足りなかつたため、片手で持てて
いたことが原因。
- ・流したことで、ガラス製の吸引瓶が破れ、破片が飛び出し、
ガラスの破片が吸引瓶に付着した。
- ・破片が飛び出した際に、注意の声を聞き、片手で持てたまま、
片手で流す作業を続けていた。
- ・吸引瓶を流す際に、片手で持てたまま、片手で流す作業を
行った。
- ・検査終了後に、吸引瓶を流す際に、破片が飛び出し、破片が
吸引瓶に付着した。
- ・破片が飛び出した際に、注意の声を聞き、片手で持てたまま、
片手で流す作業を続けていた。

19年6月9日

(署名) 小野 修 蔵

やる気を感じる三つのポイント

- ・「責任感」

役割を与えられ、任されたときに抱く

- ・「使命感」

目標や夢を持ったときに抱く

- ・「貢献感」

周囲の人から感謝されたときに抱く

最後に・・・

頑張りが直接患者さんへの喜びにつながる医療現場では、まずは従業員満足を上げる事で、患者さんへのより良い診療、ひいては医療業界の質向上につながるのではないかと思います。