

はいしやさんの

世専

Reformation Technique

カイゼン



か

い

ぜ

ん

じゅつ

Haisha-san
no
Shigoto
Kaizen
Jutsu

編集代表 小原啓子
藤田昭子
石田眞南



医歯薬出版株式会社



カイゼンって 大変？



楽しいと思うはずですよ



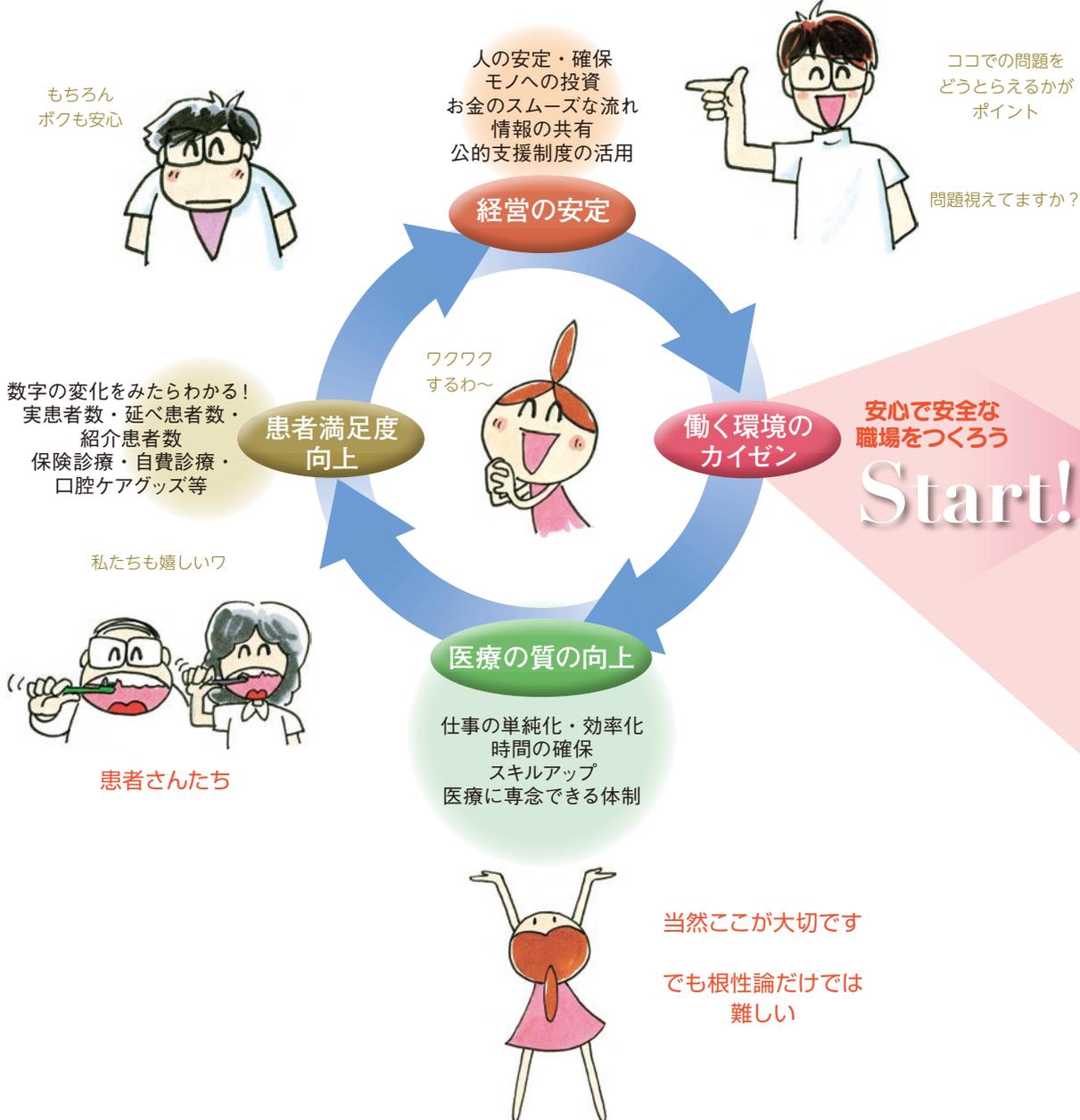
「今の仕事だけでも大変なのに、これ以上仕事が増えるのは…」と、心配されている人はいませんか。働く環境をカイゼンしていくと、仕事はどんどん単純化・効率化していきます。

ある日突然「疲れにくくなったね」「前よりストレスがなくなった…」と、気付くはずですよ。

なぜならば、職場のカイゼンが進むと、厳選された本当に必要なものや情報だけで働くことになるので、混乱がありません。時間の使い方が上手になりますから、体力に余裕が出て精神的にも楽になります。何よりも、目に見えて残業が少なくなるはずですよ。

だから**始めてみたら、「カイゼンって楽しい!!」と、思うようになるはずですよ。**

●働く環境のカイゼンからの好循環サイクル





働く環境で 何をカイゼンするの？



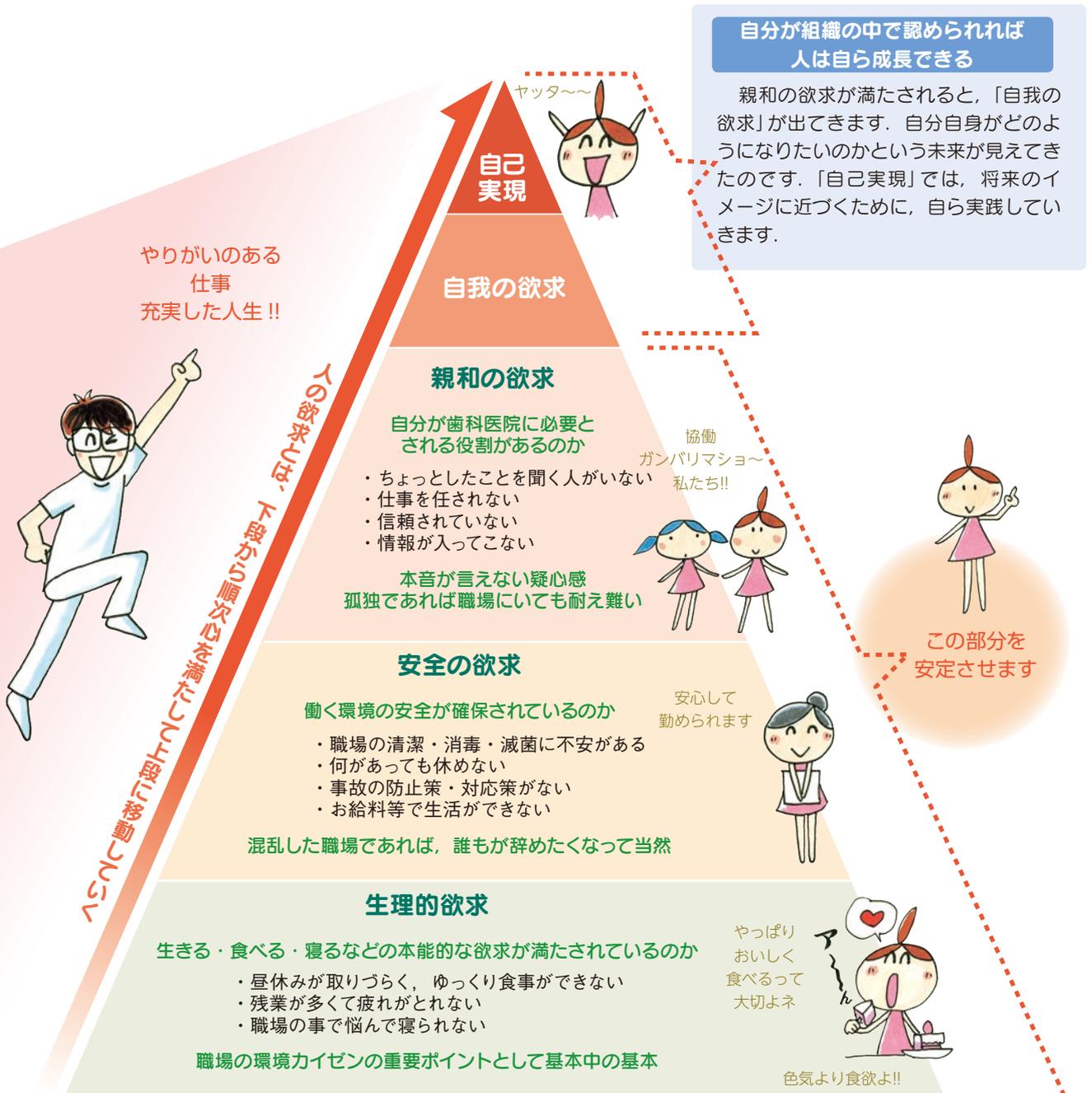
働く環境と仕組みを変えていきます



マズローは、人間は自己実現に向かって絶えず成長するという考えから、人間の欲求を5段階に現しました。下段から順次欲求は満たされていきます。

一致団結して、チームワーク医療に臨もうとした場合、下段の生理的欲求、安全の欲求、親和の欲求までも満たさなければなりません。ここが組織としてのまず取り組むべきカイゼンの部分なのです。

みんなが安心して安全な仕事ができる環境を整備しながら、互いを認める関係をつくりあげていきましょう。



マズローの5段階欲求：スタッフが自ら本を読み、研修会に行って成長してほしいと思っても、この下段3段の欲求が組織として確立できていなければ、なかなか自主的に成長しようとは思えません。



A 予約のミスはありませんか？

ダブルブッキング 予約モレ 変更時ミス



● なにがカイゼンポイントですか？

①	あるべき場所に、モノが配置されていますか？	
②	電話の位置は大丈夫ですか？	
③	受付以外の人でも電話が取れますか？	
④	やるべきことの順番が決まっていますか？	
⑤	担当者の名前が診察券に書かれていますか？	

①-1 あるべき場所にモノの配置がされていますか？【基本編】

— 鹿児島県鹿児島市 医療法人仁誠会あつがる歯科医院

モノが多いと情報が分散されて集中力が維持できません。探す、動かす、選択するという追加作業が入るからです。また、イスがあるのに足下にモノがあれば中腰での仕事になります。

目標は銀行の窓口
座って作業、立ってあいさつ！

Before



■ 足下に多量のモノが置いてある



■ 受付作業をするスペースがない

After



■ 足下を整理して、一人座れるようにする



■ プリンターや IT 機器を机下に移動

1人体制の受付ですが、忙しいときには2人体制で受け付けができる環境になりました。

さらなるカイゼンポイント

【受付には備え付けの引出しがほしいです】

なかなか工事までは入って頂けないので、できるだけ設計段階でお願いしておく必要があります。

①-2 落ち着いて仕事ができる環境ですか？【応用編】

— 兵庫県丹波市 医療法人わく歯科医院, 滋賀県野洲市 医療法人社団小林歯科医院

立位はホテルのフロントがお手本

中腰で受付するのは辛いもの。

立って対応するならば、机の高さを変える必要があります。

立つ場合にはホテルをイメージすれば良いでしょう。

わく歯科さんはカイゼンを体験した後に移転して、そのシステムを整えました。

Before



■本当は座って受付をしたかったが座れる状態ではなかった。カイゼンを進めた後に移転

After



■移転に伴って立位へ変更。いらないものは一切ない

さらなるカイゼンポイント



【どの歯科医院においても意外と場所をとっているのが配線コード】

カイゼンを進めても、勝手に動かすことはできないので難易度が高い。

少しの量ならケーブルボックスに入れるが、多量にあるならプチ改築が必要となります。

