

# 仕事の働きやすさ改善 に向けた取り組み

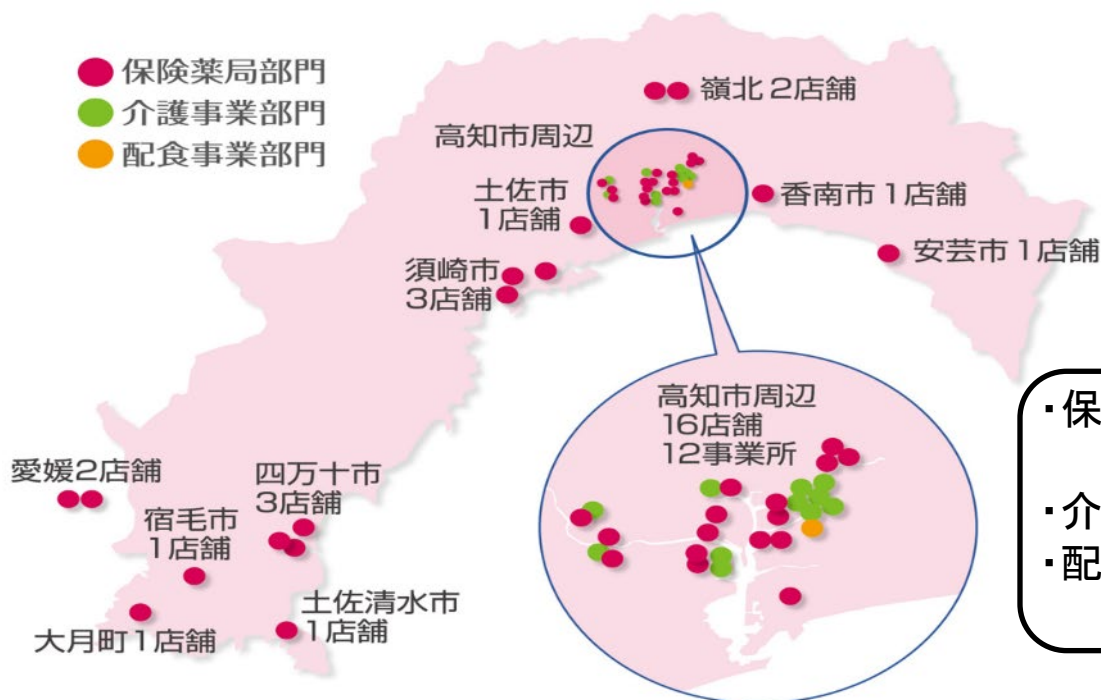
Yell  
Pharmacy  
Group



# エール薬局グループ



エール薬局グループは、四国地域を中心に保険調剤薬局を運営しております。  
地域に根ざし、患者様に寄り添い安心して医療を受けて頂くお手伝いができる、高知家・皆様の「かかりつけ薬局」を目指し日々邁進しております。



- ・保険薬局 32店舗  
(業務提携含む)
- ・介護事業所 10事業所
- ・配食事業所 1事業所  
(エールグループ全体)



# 現状の課題抽出

全従業員に対してアンケート調査を実施し、現在の課題についてまず抽出を行った。

「仕事の働きやすさ」について課題があることが発覚！！

- ・一部の従業員に負担が集中しがちだ(属人化)
- ・慢性的に仕事量が多い(人手不足)
- ・業務が効率よく行われていない(ムリ・ムダ・ムラがある)
- ・自分の能力不足(知識・スキル・態度など)を感じる

仕事の働きやすさ			
質問No	分類	質問内容	スコア平均
	仕事(担当業務)の働きやすさチェック		4.10
	能力	自分の能力不足(知識・スキル・態度など)を感じる	3.15
	仕事(担当業務)の要改善ポイント		4.62
	仕事量	慢性的に仕事量が多い(人手不足)	3.11
	ムリムダムラ	業務が効率よく行われていない(ムリ・ムダ・ムラがある)	4.13
	属人化	一部の従業員に負担が集中しがちだ(属人化)	3.11

⇒ 今回は、従業員の仕事について認め、自信を持ってもらうとともに、「仕事の属人化の解消」を目的に取り組みを行った。



# 取り組み① ありがとう朝礼の実施

今まで、毎朝、朝礼を行う習慣がなく、必要な時だけ開催をしていた。情報共有の場をつくることと、従業員の良いところを認め、笑顔で仕事を始めれることを目的に「ありがとう朝礼」を実施。

最初は、「愛してる朝礼」と題して、各スタッフで「愛してる」と言いかう朝礼をしようとしたが、恥ずかしいと意見が多く、続かず断念。

愛してる

「愛してる」を「ありがとう」に変更して、まずは店長からいつも「ありがとう」という意味を込めて、1日1人ずつスタッフに対して「ありがとう」と朝礼で話をした。

いつも  
ありがとう

朝礼終了時に、各スタッフの好きな人を想像して心の中で「愛してる」と言うことにも挑戦。恥ずかしがっていたが、自然とにやけ顔になり、笑顔で1日をスタートできた！



# 取り組み② ありがとうツリー

日々の業務の中で、スタッフ間で「ありがとう」と感じた事柄について付箋に書いて、「ありがとうツリー」に貼ってもらい、全員で共有した。

右の写真のように、可愛い絵をスタッフが書いてくれ、順調に動き出したが、途中から付箋を書いているスタッフが偏ってしまい、付箋の数も増えず... 今回の取り組み終了時点では、「ありがとうツリー」には大きな花は咲かなかった。。

春(4月頃)には、満開の花が咲くように今後も継続していく。。





# 取り組み③ スキルマップ作成

今回、属人化の解消を目的に、以前洗い出した業務の見直しを行った。その後、スタッフには自己評価をしてもらい、まとめて全スタッフに配布をした。各スタッフが教えあうことで、全スタッフがすべての仕事をできるように促した。

## ＜薬剤師 自己評価＞

名前：	A	B	C	D	E	F
始業時業務	◎	◎	◎	×	○	○
調剤	◎	◎	◎	△	△	○
監査	◎	◎	◎	△	○	○
服薬指導	◎	◎	◎	△	△	○
処方箋・調剤録処理	◎	◎	◎	△	○	○
バス	◎	◎	◎	△	○	○
薬歴記載	◎	○	◎	△	△	○
医薬品・医療機器販売	○	○	○	△	△	○
在宅	○	○	○	×	△	△
はるか	○	◎	○	×	△	△
在庫管理	○	◎	◎	×	○	○
病院との連携	○	◎	◎	△	○	△
抗原検査	○	×	◎	×	△	×
エール薬局内の報告	○	△	△	×	○	×
その他	○	△	○	×	○	×
月末の在庫確認	◎	○	△	×	△	×
終業時業務	◎	◎	◎	×	○	○

## ＜事務 自己評価＞

名前：	A	B	C	D	E
始業時業務（早番）	◎	◎	◎	◎	◎
はるか	○	×	×	○	×
在宅	○	○	△	○	×
日常業務	◎	◎	◎	○	△
物販	◎	◎	◎	○	△
雑務	◎	◎	◎	○	○
調剤補助	○	△	△	△	◎
コロナ関連	○	○	○	○	○
終業時業務（遅番）	◎	◎	◎	◎	◎
期限のある業務	◎	◎	◎	◎	×
医療レセ	◎	○	△	△	×
介護レセ	○	○	△	○	×

◎：指導可  
○：出来る  
△：もう少し  
×：わからない

再度自己評価を行うなど、成果・効果の判定ができなかった。



# 課題・対策

## <ありがとう朝礼>

- ・店長がいない日、朝から忙しい日など、朝礼ができない日が多々あった。
- ・店長から従業員への1方向性の「ありがとう」になってしまっていた。



朝礼の担当者を決め、「朝礼を毎朝行う」という意識を付けるためにも朝礼を継続する。

## <ありがとうツリー>

- ・付箋への記入がなかなか増えなかった。
- ・記入している人が偏ってしまった。



「ありがとうツリー」に記載のあった内容を朝礼などで報告し、定期的に従業員に「ありがとうツリー」についてアナウンスする必要があった。

## <スキルマップ作成>

- ・作成後の効果(変化)を確認できていない。
- ・属人化の解消、残業の減少まではつなげていない。

## <その他>

- ・情報共有がしっかりと行えていない。
- ・店舗の従業員の意識・認識の統一ができなかった。
- ・最初だけで続かない。



これからも  
継続する！



# スタッフの声

今回の取り組みを行った感想や移管をスタッフにきいてみたら、いろいろな意見が出ました。

ありがとうツリーは、陰ながらに頑張ってくれていたり、みんなのために頑張ろうという意識が高まった。

ありがとうという言葉を発したり、考えたりする機会は今までなかったので、良い機会になった。

愛している、は薬局スタッフには刺激が強かったです。  
(恥ずかしい)

承認欲求が満たされました。

朝礼をするようになってから、モチベーションが高まった。

## <その他の意見>

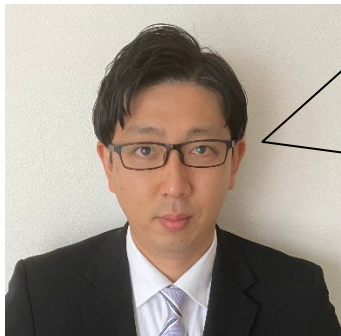
- ・継続して実施するには難しい内容であった
- ・業務の洗い出しが、忙しい方の負担になって、おざなりになってしまった。
- ・褒められると嬉しいので、みんなのために頑張ろうという意識が高まった。
- ・業務をどうすれば効率的に進められるかを考えるきっかけとなった。まだ改善はしていない。
- ・朝礼は店長がいない時は実施されないこともあったので、そこが課題であった





# 担当者の声

店舗運営本部 第1ブロック長 薬剤師 東野 純一



今回、社労士の村上さんにご協力、ご助言いただいて、取り組みをさせていただきました。ありがとうございました！  
今回はなかなか上手くいかず、良い成果が出なかったことは本当に残念ですが、続ける事で少しずつ良くなると思いますので、取り組みはこのまま継続していきたいと思います。  
「ありがとうツリー」には本当はもっと多くの「ありがとう」が集まってほしかったです。。。今回の取り組みについて、店舗スタッフをうまく巻き込めず、自分で抱え込んでしまったと自分自身は反省をしております。自分自身の仕事の仕方を変えないといけないと改めて感じたところです。  
店舗のスタッフとともに自分も少しずつ変わっていきたくと思います。

人事・人財開発課 課長 北岡加恵



今回、初めて取り組みに参加させて頂きました。  
結果としては、「成功した！！」と言いたい所でしたが課題が残ってしまいました。村上さんに教えて頂いた笑顔になれる「あいしてるの朝礼」ですが、断念された事が私的には心残りです。  
「ありがとうツリー」もそうですが、店舗に足を運んだり色々相談しながら店舗スタッフをもっと巻き込んで進めていたら結果は変わっていたのかもしれない。  
今回は短期間で結果を出せなかったが、今後も学んだ事や得た知識を無駄にせず活用していきたいと思います。



# まとめ・考察

今回、当社の課題が抽出・確認でき、その解決に向けて取り組めたことは非常に良かった。

「仕事の働きやすさ」という点の改善に向けて、今回取り組んだが、この短期間では大きな成果を感じることはできなかった。

しかしながら、朝礼を実施する意識づけや、「ありがとう」を言い合える雰囲気づくりは少しできたのではと感じている。また、「承認欲求が満たされた」とのスタッフからの声もあり、そこに関しては成果があったと思う。

今回行った「ありがとう朝礼」、「ありがとうツリー」、「スキルマップ作成」は、今後も継続し、課題を解決できるように取り組んでいきたい。

今回の取り組みを継続するとともに、今後も従業員が笑顔で仕事を出来るように、働きやすい環境を作れるように努力していきたい。

そして、それがエール薬局の社是である

**「あなたがいてよかった」と感じてくれるひとをたくさんつくる**

につながっていくものであると感じている。



ありがとうございました

Yell  
Pharmacy  
Group

