



# 細木病院働き方改革 ～職員ハッピープロジェクト～



# 社会医療法人 仁生会 細木病院 概要

昭和21年 創立

こどもからお年寄りまで **地域に寄り添い 80年**

細木病院 (876名)

\* 令和6年12月1日時点

診療部 49名	看護部 352名	薬剤部 17名	医療技術部 179名	事務部 79名	在宅部 171名	独立部門 29名
------------	-------------	------------	---------------	------------	-------------	-------------

細木病院は**社会医療法人 (県下で2施設のみ)**として公的要素の強い病院であり、基幹型臨床研修指定病院(初期研修医の受入)でもあります。また、救急医療、災害時における医療、へき地医療などを担っています。病床機能は、急性期だけでなく、回復期、慢性期、精神科疾患を含め、ライフステージと病期を問わず寄り添える**地域密着型のケアミックス病院**です。また、退院後の在宅医療を担う訪問看護、通所リハビリなども併設しています。

**診療科**  
総合診療科,内科,呼吸器内科,循環器内科,小児科,外科,整形外科,耳鼻咽喉科,緩和ケア科,泌尿器科,脳神経外科,歯科,美容皮膚科 など

**センター、専門外来**  
ほそぎハートセンター(心臓)、看護ケア外来、こころのセンター(精神・心療)、健康管理センター(健診)、こえと嚙下のセンター、入退院サポートセンター

**病棟(病床数456床)**  
一般急性期病棟,地域包括医療病棟,地域包括ケア病棟,回復期リハビリテーション病棟,医療療養病棟,緩和ケア病棟,精神科病棟(慢性期・急性期)

**在宅**  
訪問介護,訪問看護,訪問リハビリ,通所リハビリ,精神科デイケア,重度認知症患者デイケア,ほそぎの在宅ニャンでも相談センター(介護相談窓口・地域の交流スペース),認知症グループホーム,精神障害者グループホーム,サービス付き高齢者向け住宅 など

**職員**  
医師,薬剤師,看護師,准看護師,介護福祉士,看護・介護助手,診療放射線技師,臨床検査技師,臨床工学技,理学療法士,作業療法士,言語聴覚士,リハビリ助手,管理栄養士,調理師・調理員,歯科衛生士,臨床・公認心理士,ソーシャルワーカー,ケアマネジャー,医療事務,診療情報管理士,医療秘書,事務員,施設管理員,運転手,など**多職種**が働いています。

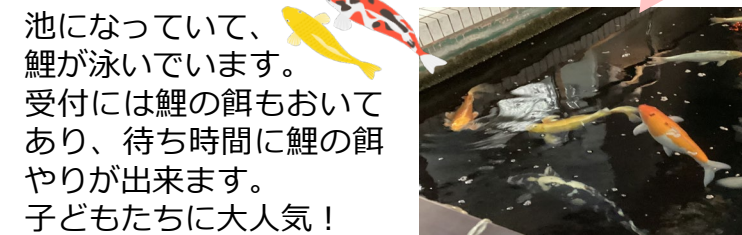
**施設認定:**

- ◎ 第二次救急医療施設
- ◎ 日本医療機能評価機構認定病院
- ◎ 子育てサポート企業 (くるみん)
- ◎ 令和5年度高知市男女共同参画推進企業
- ◎ 高知県ワークライフバランス推進企業 (次世代育成支援部門)認証

認定病院は、地域に根ざし、安全・安心、信頼と納得の得られる医療サービスを提供すべく、日常的に努力している病院と言えます。

**ケアミックス病院とは**  
複数の病床機能を維持し、急性期医療と慢性期医療(または回復期医療)の両方に対応している病院です。

細木病院(本館)外来の待合にあるアートスペース



池になっていて、鯉が泳いでいます。受付には鯉の餌もおいてあり、待ち時間に鯉の餌やりが出来ます。子どもたちに大人気!(職員の餌やり時間の削減効果も!)



時期によってはイベント仕様に。患者さんの癒しスポットを目指します。



**New!**  
R6年12月28日からはお正月Ver!

高知市男女共同参画の表彰式

WORK LIFE BALANCE OFFICE  
高知県ワークライフバランス推進認定企業

**館内で錦鯉が泳ぐ病院!!**

男女の割合  
女性 74%  
男性 26%



**女性管理職の割合 65.7%**

R5雇用均等基本調査は  
全国平均52.7%

平均年齢 44.5歳  
最年少 16歳  
最年長 85歳

職員のお子さんが、土日や長期休暇を利用して、栄養管理室で食器洗浄などのアルバイトをしてくれています。食器の量が多くて大変だけど、みんな頑張ってくれています。

**女性管理職の割合は、全国平均12.7%**  
(R5年雇用均等基本調査)

**産業別(医療・福祉)では52.7%と高くなるが、それを上回る65.7%!**  
さらに、全国でも珍しい**女性看護師が副院長を務めるなど、女性活躍**を推進しています。

学生アルバイトから嘱託パート職員まで、多様な働き方を推進し、人材を確保。人手不足を解消することで現場負担を減らし、離職防止に繋がります。

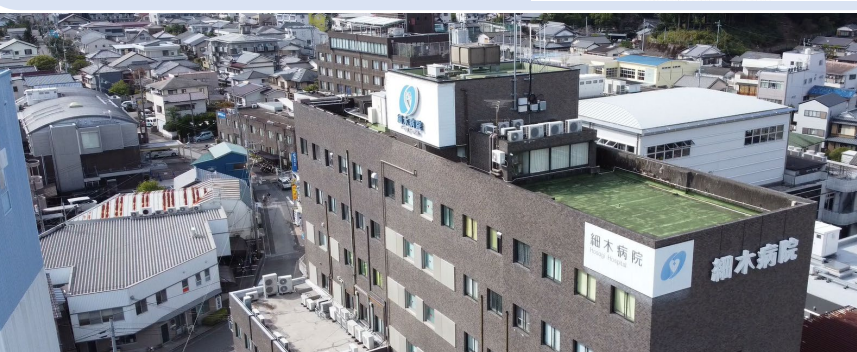


**地域を支える女性リーダー**  
在宅部門から新たな副院長



R5年5月16日付けで就任  
**高知新聞社からも取材を受けました**

女性が活躍できる職場であることをアピールしていきたいですね!



所在地: 高知市大膳町37

**社会医療法人仁生会 細木病院グループ**

- 急性期から在宅までのトータル医療 **細木病院**
- 心臓カテーテル治療と心臓リハビリテーションの専門施設 **細木病院 ハートセンター**
- メンタルヘルスケア **細木病院 こころのセンター**
- 医療と福祉の充実 **三愛病院・介護医療院さんあい**
- 老人保健施設 **あうん高知**
- プライマリケアと在宅医療 **日高クリニック**

**法人全体の職員数 約1,200名!!**

**細木病院グループ 関連施設**

- 社会福祉法人シニア 障害者支援施設 アドレス・高知
- 社会福祉法人シニア 養護老人ホーム 福寿園
- 医療福祉経営「ト」 有限会社 積善会

# 取り組みの背景・意図

## 病院を取り巻く社会環境の急激な変化

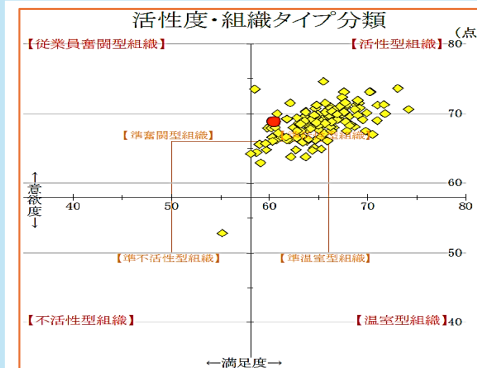
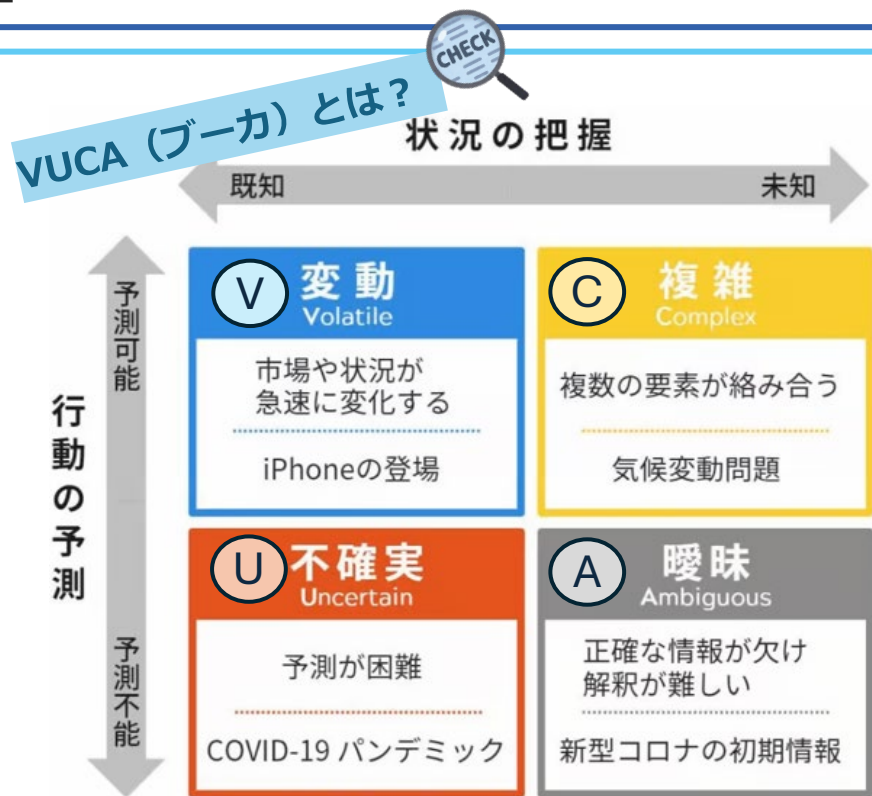
現在の病院を取り巻く社会環境は激変しており、病院経営者にはさまざまな課題が突きつけられています。このような変化の激しい時代を**VUCA (ブーカ) 時代** (変動性、不確実性、複雑性、曖昧性) と言います。人口減少、高齢者社会の到来、財政の悪化、価値観の多様化、テクノロジー革命など

## VUCA時代における細木病院の課題

細木病院においても様々な課題が突きつけられています。経営の安定化、患者数の減少、最低賃金の上昇、水道光熱費の高騰、働き方改革、職員の確保と離職防止、パワハラ防止、DX推進、診療報酬改定による施設基準厳格化への対応、南海トラフ地震への備え、感染症への対応など

## 細木病院の「働き方改革」への取り組み

2022年から、事業計画の一つに「職員が働きやすく働き甲斐のある職場作りと働き方改革の推進」を掲げてきたが、病院全体としての取り組みは不十分…2024年1月、賃金制度と人事考課制度の見直しを行う事を決定。同時に職員満足度調査(60設問)を実施し、意欲度・満足度に関する現状と職場環境の課題を分析。回答者は692名(回答率86.4%)



## 日本経営アンケート結果を分析

当院は活性化・組織タイプ分類において「活性化型組織」(意欲、満足ともに58点以上)に分類され、意欲度は68.8点であり、満足度は60.4点であった。職種別、部署別では、満足度に差が認められ、58点以下の職種、部署が認められた。職種・部署で満足度の格差や、一般職員が役職者に比べて意欲度・満足度ともに低いという課題も見つかった。

当院の「満足度」は病院ベンチマークと比べて低い結果であった。また、**新たな課題として** ①**トップダウンの意思決定を補完するボトムアップの取り組みが弱い**②**組織間・部署間での横のコミュニケーションが弱い**③**自主的・能動的に動く人材を育てていく必要がある** などが見つかった。

## そこで

2024年6月、**働き方改革をボトムアップで推進する組織として、病院長直轄の職員ハッピープロジェクト ~MSHP~**

を立ち上げることになった。

# 職員ハッピープロジェクト

## Medical Staff Happy Project (MSHP)

これまで細木病院が取り組んできた「働き方改革」をベースに、取り組みの強化・新たな取り組みの提案をMSHPが中心となって行う。

### 病院長直轄の組織横断チーム (10名)

看護師・薬剤師・理学療法士・臨床工学技士・医療秘書・事務職 (企画課・人事総務課)

◆多職種・他部署のメンバー構成で**横とのつながりを強化**

### (1) ビジョン

職員の働きやすく働き甲斐のある職場を作る

### (2) チーム目標

①職員の意欲度を上げる ②職員の満足度を上げる ③組織の活性度を上げる

### (3) チーム活動

- ①チーミング (協働活動、学習しながら実行) での運営を目指す。
- ②職位、職種等の境界を越え、心理的に安全な話し合いの場とする。
- ③タスクを洗い出し、アクションプラン (案) を策定するなど。
- ④アクションプラン (案) は、病院長、部門長らに報告・提案し、関係部門、関係部署、関係委員会 (職員教育委員会等) などと連携して実行する。

## MSHP会の運営

1. 毎月1回定例会を開催し、情報共有と意見交換を行う。開催日を固定 (第4金曜日14時~15時) し、勤務の調整を行い、全員参加を原則とする。
2. 毎週水曜日15時~15時30分に週会を開催し、具体的に取り組んでいるチーム活動について協議する。医療現場は多忙であり、参加者は5~8名程度。
3. その他、PCメーリングリストやグループラインで頻りに情報共有や意見交換などを行い、関係資料は院内PCの共有フォルダに保存しオンライン上で共有。



## 院長の熱い想い ~未来を紡ぐ地域医療 MSHPの挑戦~

数世代にわたる伝統を持つ細木病院は、地域の声に耳を傾けながら、町づくりの新たな時代を切り開こうとしています。高齢になると大なり小なり認知機能が低下しますが、そのようなご高齢の皆さんを、子どもを含めた地域のみみなでサポートする町を目指しています。当院では、すべての患者さんを受け入れ、快適な環境を提供し、地域の誰もが安心して訪れることのできる病院を作り上げようと奮闘しています。

今、医療業界は、目を背けることのできない困難な状況に直面しています (VUCA時代)。

さらに、価格を自由に決められる自由市場ではなく、行政が定める診療報酬を基盤とする規制型市場です。診療報酬の限られた収入で、病院経営は厳しい舵取りを迫られているのです。

そのような困難を乗り越えるため、細木病院は『人は城、人は石垣、人は堀』という武田信玄の言葉を指針とし、職員一人一人の力に希望を託しています。職員が自発的に問題を捉え、解決策を見つける組織、MSHPが誕生し、皆が同じ方向を向いて進む未来の到来を夢見ています。

**だからこそ、今回のワークスタイルアワードに挑戦したのです!!**

この挑戦は簡単ではありませんが、地域のために闘い続ける彼らの情熱と決意が、やがて明るい未来を築くと信じています。



細木院長 (中央)

# アワードへの取り組み課程・目標

## 細木病院のPDCA STEP.1~5

## MSHP初の一大大プロジェクト

まずは病院上層部が参加  
「働き方改革」を学び・発信・広める



キックオフ研修 (R6.8.21)

### STEP. 1

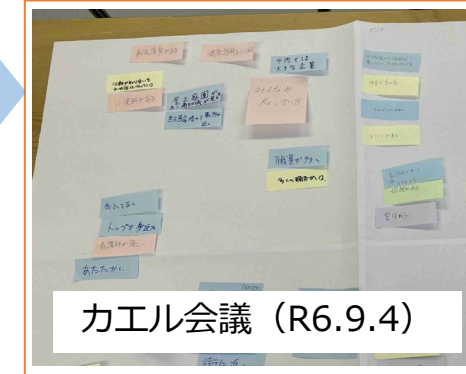
#### 現状整理

MSHP (メディカル・スタッフ・ハッピープロジェクト) が中心となり、アンケート結果や各部署からの意見を抽出。そして、カエル会議で当院の強みと弱み (課題) の洗い出し。同時にこれまでに取り組んできたことの整理と新たな取り組みの提案を行う。

### STEP. 2

#### 計画と管理

スプレッドシートを活用し、オンライン上で現在の取り組み計画の進捗状況等を管理する。チームメンバーがリアルタイムで現状を把握することで、多職種間の円滑な情報共有を実現。



カエル会議 (R6.9.4)



スプレッドシートで進捗管理

### STEP. 3

#### 計画の実行

各種委員会や部署への働きかけを行う。チームメンバーの所属部署を中心にまずはトライアル的に新たな取り組みを開始する。

R6年9月4日  
高知ワークスタイル  
アワードに向けて、  
院内で本格始動!!



カエル会議とMSHPメンバー(定例会)

### STEP. 4

#### 検証と改善

月に一度のMSHP定例会にて進捗確認と問題点の共有、毎週水曜日の15時から30分程度の定期ミーティングを行い改善案を検討する。業務に支障を出さないために強制ではなく参加可能なメンバーのみ参加。

### STEP. 5

#### 改善策の実行

GAM※にて情報共有を行い各部署へ展開する。チームメンバーが各委員会へ持ち帰り提案する。

※GAM…グッドアフタヌーンミーティング 通称ガム  
毎週水曜の午後開催される院長・部門長ミーティング



GAMで取り組みの情報共有



定期ミーティング

高知ワークスタイルアワード2024			目標	ポイント	実施の具体的なアクション (取り組み内容)	
基本理念である『患者さんからも、地域からも、職員からも“この病院で良かった。”と心から思ってもらえる病院を目指す』ため、職員の働きやすく働き甲斐のある職場作りと働き方改革の推進				1 待遇向上とPX (患者経験価値) 向上	・院内待遇リーダーの設立と待遇リーダーによる院内ラウンドを実施、待遇動画研修 ・PXアンケートの実施	
				2 地域とのふれあい	・よさこいで地域とのふれあい ・地域の中学校で認知症サポーター養成講座や地域住民参加の防災フェアの開催	
				3-1 意欲向上と業務改善	・クロストレーニング、無敵タイム (残業時間の削減) ・紙お断り (ペーパーレス) 、朝の10分ミーティング (ZOOM)	
			取り組みテーマ		3-2 子育て支援と多様な働き方	・院内保育、病児保育 ・男性育休取得への取組 ・短時間正職員制度 ・日勤専従や夜勤専従、パート雇用など多様な働き方
			1.患者さんのため	2.地域のため	3.職員のため	3-3 離職防止とメンタル・ヘルスケア
				3-4 福利厚生への検討	・昼食の後はお昼寝でリラックス♪シエスタ導入 ・日常生活でも利用できる優待サービス ・院内ローソンをお得に利用	

# 働きがいも向上！患者さんのために

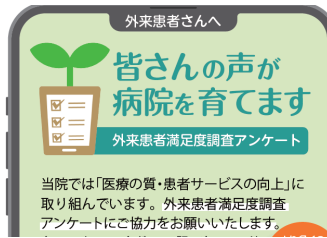
患者さんの満足度が職員の満足度にも繋がる  
やりがい、働きがいに!!



## 1 ~接遇向上とPX（患者経験価値）向上編~

### 患者さんのために必要な事って何!?

当院では、これまで患者満足度アンケートを行い患者さんの満足度の調査を行ってきました。ですが、満足度調査だと患者さんの主観に大きく左右されるため、実際に患者さんに適切なサービスが提供できているか疑問がありました。そこで、令和5年にPX（患者経験価値）アンケートを実施することにしました。



Googleフォームで実施、完全デジタルは全国でも稀です

大項目	前年度スコア	今年スコア	説明	前年度スコア	今年スコア
接遇について	93.6	87.2	1. 30分以内の検診時間であったか? (医師)	96.1	94.1
			2. 30分以内の検診時間であったか? (看護師)	96.2	93.1
			3. 30分以内の検診時間であったか? (受付)	93.6	90.6
			4. 30分以内の検診時間であったか? (各科検診科の受付)	91.5	90.8
			5. 30分以内の検診時間であったか? (検査室)	93.2	89.9
			6. 30分以内の検診時間であったか? (受付)	89.5	-
待ち時間について	81.0	76.3	1. 待ち時間を短くするための対応は十分でしたか? (医師)	94.8	93.4
			2. 待ち時間を短くするための対応は十分でしたか? (看護師)	84.9	84.4
			3. 待ち時間を短くするための対応は十分でしたか? (受付)	89.4	86.3
			4. 待ち時間を短くするための対応は十分でしたか? (各科検診科)	84.0	87.1
			5. 待ち時間を短くするための対応は十分でしたか? (検査室)	77.0	87.9
			6. 待ち時間を短くするための対応は十分でしたか? (受付)	76.3	83.3
環境や設備について	81.2	76.9	1. 待合室の環境が快適であるか? (医師)	75.0	63.2
			2. 待合室の環境が快適であるか? (看護師)	81.2	76.9
			3. 待合室の環境が快適であるか? (受付)	81.8	76
			4. 待合室の環境が快適であるか? (各科検診科)	81.8	76
			5. 待合室の環境が快適であるか? (検査室)	81.8	76
			6. 待合室の環境が快適であるか? (受付)	79.8	74.6

集計結果を点数化し、前年度と点数比較

PXとは患者さんがどのような場面で、どのようなサービスを、どの程度の頻度で受けたのかを評価する指標です。



細末病院	10月	9月	8月	7月	6月	5月	4月	3月	2月	1月	10月	9月	8月	7月	6月	5月	4月	3月	2月	1月	
総平均	82	85	88	85	86	87	85	85	84	82	85	88	85	84	82	85	88	85	84	82	85
医師	92	95	98	95	96	97	95	95	94	92	95	98	95	94	92	95	98	95	94	92	95
看護師	87	90	91	88	89	87	86	85	84	82	85	88	85	84	82	85	88	85	84	82	85
受付	88	91	90	87	88	86	85	84	83	81	84	87	84	83	81	84	87	84	83	81	84
各科検診科	78	80	80	77	77	76	75	74	73	71	74	77	74	73	71	74	77	74	73	71	74
検査室	80	83	85	82	83	81	80	79	78	76	79	82	79	78	76	79	82	79	78	76	79
受付	84	87	89	86	87	85	84	83	82	80	83	86	83	82	80	83	86	83	82	80	83
各科検診科	87	89	91	88	89	87	86	85	84	82	85	88	85	84	82	85	88	85	84	82	85

Googleフォームで実施、660名回答部署ごとに集計

### 接遇動画研修

全職員が受講・・・年1回全職員対象の研修を行いリスキングを目的としています。4月には新入職者を対象とした研修も実施します。

### 取り組み後のPXアンケートの結果

職員同士のあいさつや、患者さんへの声掛けなど目に見えて改善されたと感じます。委員会の活動がどの程度の成果があったのか把握するために全職員に対しての接遇意識調査を行いました。聞き取り内容は、患者さんや職員に対して『挨拶ができているか』『丁寧な言葉遣いや敬語を使っているか』と『身だしなみを整えて業務にあたっているか』です。  
各設問を点数に換算すると・・・令和5年：64点 → 令和6年：78点  
職員の接遇に対する意識が向上していることが分かります。

- ・待ち時間に関して：76点→81点 自動精算機の導入や待合室をレイアウト変更が功を奏したのか5点UP
  - ・環境や設備に関して：88点→86点 駐車場の整備や進路の一方通行を導入し混乱もあり2点DOWN
  - ・接遇に関して：87点→94点 接遇向上のための取り組みを行ってきた成果が実り7点UP
- 職員一人ひとりの意識が変わるだけでこんなにも評価が変わるのかと実感できました。



丁寧な言葉遣いを意識して接するようになりました

### 「ホスピタリティの心」

サービス向上委員会では常に新鮮な気持ちで接遇を意識してもらうための取り組みとして、月替わりの標語を掲示する取組を始めました。病院スタッフは患者さんを思いやり、温かい対応やサービスを提供することが求められます。ですが、日々の業務に追われ余裕がなくなると疎かになりがちです。ホスピタリティの心を忘れないため接遇リーダーが中心となり標語を考えています。

毎月の目標を意識して業務ができています。



今月のテーマ R5年10月～現在も継続中

10分ミーティング開始までの待ち受け画面で毎日配信。全職員への意識付けを目指します。

### なんとかしなくては...

という思いから早速対応策を検討。待ち時間に対する工夫として自動精算機の導入、待合室のレイアウト変更を実施。施設に関しては駐輪場の増設、駐車場の整備で対応。問題は職員の接遇でした...



## そこで サービス向上委員会 を設立しました!!

職員が中心となり、時には外部の協力を得ながら接遇向上の様々な取り組み実施。



働きがい  
向上!

# 地域のHAPPY♡のために

## 2 「よさこい」で地域とのふれあい

### 地域に根付いた病院を目指す

細木病院よさこいチームは、仁生会グループ内のすべての職員、またはその家族・友人で構成されています。日々の練習のなかで職場の人とも地域の人ともつながりを深め、地域に根付いた細木病院を目指しています。



職員の楽しみ・リフレッシュ・コミュニケーションの向上にも!

職員のお孫さんも

職員家族3代で



親子3代でよさこいに参加しています!

とっても楽しかった!大きくなったら細木病院になるんだ!(笑)と意気込んでいます♪



参加者(職員)の声

新型コロナによる開催制限も明け、ついに4年ぶりに再開したよさこい祭り。仁生会グループからもよさこい踊りに参加し、職員や家族、地域の方に踊り子として参加していただき、これからも地域の活性化に貢献したいと考えています。

## ～地域の明るい未来のために編～

サポーターを増やし、介護職員の負担を減らす効果も!?

### 令和7年には、高齢者の5人に1人が認知症!? 地域の中学校で認知症サポーター養成講座を開講

「安心して暮らせる街づくりを、協働して取り組んでいきましょう」地域の中学校と細木病院の間で準備を進め、令和6年3月14日に「認知症サポーター養成講座」を開講することが出来ました。講師は細木病院在宅部の“上街・高知街・小高坂地域包括支援センター”職員の5名。認知症当事者の動画や、地域で支えていくことの重要性を伝えた約2時間の講義でした。



“驚かせない、急がせない、自尊心を傷付けない(3つのない)”が、認知症の大事な対応方法です。

若年性認知症というものがあることを初めて知った。

介護の仕事に興味を持ってもらい未来の介護職員確保も期待!



困っている人がいれば優しく声をかけたいです。

認知症は自分もなるかもしれないので、助け合っていきたいです。

1, 2年生合計142名の生徒が参加。真剣な表情です。認知症に関する問いかけには、元気に応えていました。

南海トラフに備えて

### 中学校と地域が“防災”で一つに! 「防災フェア」に参加

番外編!? 癒し担当職員着任♡



毛布と物干し竿を使用した即席の担架作りを披露する在宅部職員

令和6年10月5日に地域の中学校で行われた防災フェアに細木病院からも在宅部の職員が参加しました。当日は140名を超える住民が参加。防災士の資格を持つ在宅部長(副院長兼務)が出前講座を行い、「地震速報を来た時の行動」「日用品の応急手当」には多くの参加者が耳を傾けていました。



近隣住民の方が高齢となり、体調不良も重なって飼育できなくなってしまったわんちゃん。縁があって細木病院敷地内にあるグループホームで引き取ることになった「もちちゃん」は、癒し担当職員として令和6年11月20日付で着任。職員と利用者さんに毎日癒しを提供しています♡

低コストで  
おすすめ♡

# 職員のHAPPY♡のために

## 3-1 ~意欲向上と業務改善編~

### 共に成長する職場環境へのアプローチ

より快適で共に成長を楽しめる職場を目指し、業務改善・意欲向上・コミュニケーション強化、そしてリフレッシュ促進など、**HAPPY♡**になれる取り組みを職員自らが行なってきました。

#### コミュニケーション強化

### ほそぎ10分ミーティング

令和4年5月～  
絶賛継続中！！

医療現場では、医療の質の観点からも情報共有は大変重要です。特に多忙な医師に対し即時共有をすることは、これまでの課題でした。そこで、迅速な情報伝達、新型コロナ対策の周知等を目的に、全部署をリモートでつないだ**朝の10分ミーティング**を開始。

**10分の時間厳守（タイパを意識）**で、救急受け入れ状況や入院患者数、空床情報、また職員からの一言メッセージも発信！毎週月曜日は、細木院長からの言葉が定例。

職員が丸となる

### 合言葉 それは？



ハッピーボールで当たった部署が  
担当として**合言葉**を唱和！！

あなた・わたし・みんな

# HAPPY♡



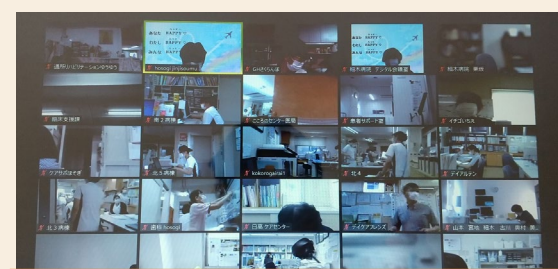
Happy考案者  
院長

**課題**▶病棟には患者家族がいるので唱和しにくい。重症患者がいる場合は、なおさらハッピーとは言えない。  
**対策**▶患者さんやそのご家族もハッピーになってもらうことを願い、心の中で唱和する。



2023年5月25日(木)

オープニング曲は“荒野の7人”  
やる気・元気がみなぎります！！



平均115か所の参加



デジタル会議室よりお届け

リモートのため 参加場所は自由！ 忙しい医師の参加が可能に  
医師の平均参加率 **なんと！ 94.6%**

病院理念浸透や院内情報のタイムリーな共有を実現。職員の一体感が生まれました！！  
ミーティングでは♡HAPPY事例♡として患者さんからの褒め言葉も伝えられ、ほっこりすることも…  
また、この取り組みを全国学会で発表。素晴らしい取り組みと評価され論文の依頼もありました。  
今後の課題として、更なる情報伝達の徹底に努め内容充実に取り組んでいきます。

10分だけ  
場所を選ばない  
オンライン  
ならできる！

# 業務改善・意欲向上・リフレッシュ

取り組み後  
アンケート実施

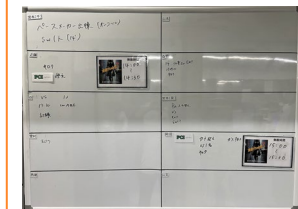
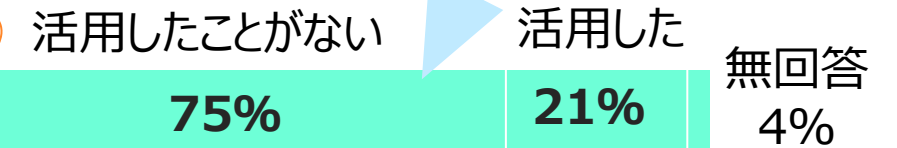


## 無敵タイム

令和6年9月より  
新たに取り組み開始

## 無敵タイム突入中！誰も君を邪魔することはできない…

カエル会議で  
見た課題



無敵を知らせる  
ホワイトボード



無敵カード

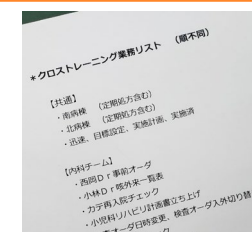
残業理由は、つい後回しにしてしまう**カルテ記載**がほとんど…  
そこで、記載時間確保のために「**無敵タイム**」を職員が**考案・導入！**  
活用したスタッフからは「**カルテ記載時間が確保でき、また活用したい！**」  
との声！しかし約半数が使うタイミングがわからなかったと回答。言い出しに  
にくかった…というスタッフも。今後の改善点の方向性が見えてきた。

## クロストレーニング



一人で複数の業務を処理できる  
知識やスキルを身につける  
**多能工化** トレーニング

コロナや災害などの有事で出勤できないスタッフが増えたら？という  
危機感から、**業務をカバー**できるよう**互助力向上**に向け開始！  
**トレーニング種目は全部で29種。目標は年間1～2種類。**  
担当者がその業務を行なうときであれば、いつでも誰でも何度でも  
教わることができるルールで、誰もが先生、誰もが生徒。  
担当者より**“免許皆伝！”**の言葉をもらえば、スキル獲得です。



リスト作成

有事の際の活用にと令和2年より取り組み開始。  
現在では、①**スキル向上** ②**属人化の防止**  
③**業務の柔軟性** ④**チームワーク向上**へと発展！

**生産性が高まり、現在でも意欲向上への涵養が持続中。**  
また、**有給取得向上**にも貢献している取り組みです。

他の業務が経験  
できて楽しい！



医療秘書

MSHP  
定例会で  
立案

## ときめき★プロジェクト

令和6年9月より推進

## 推し活で明るい職場の雰囲気と心身リフレッシュを目指せ！

幸せホルモンで多幸福感が増すというスタッフの意見で**推し活**を推進！  
推しで話のきっかけを作り、魅力を語ることで**プレゼンカが高まる！**  
という効果も…そして**平日の有給取得**にも繋がっています。

「**推し（2才息子）の推し活（はらぺこあおむし）**で平日に東京に行ってきました！」の感想も

## 稼働中の取り組み



## ペーパーレス

**紙お断り宣言！！**

書類を探す手間を減らし、  
コストも削減。時短で成果倍増！

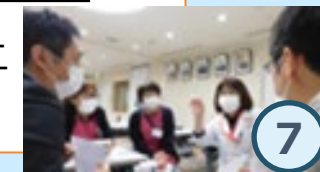
紙代年間  
250万円！  
なんとかせねば

## マインドマップ

初挑戦

12/20入門講座に参加

情報整理や創造性の向上  
自分の振り返りにも活用



環境が変わったことで退職を選択する前にまず相談!  
無理のない働き方で雇用継続を目指します

**院内保育所**  
(チャイルドルームほそぎ)

- 職員は保育料は特別料金
- 食事は1食150円で頼めます

24時間保育で夜勤も出来るから収入UP♪

**病児・病後児保育**  
(キューピッドハウス)

- 高知市から委託を受けた病児・病後児保育所が院内に併設
- 病児保育専門士の資格を持った保育士が在籍
- 医師や看護師と連携を図りながら見守ります

こどもが病気をしても安心して仕事出来る

**勤務の配慮**

- 短時間正職員制度  
こどもとの時間もしっかり確保
- 時間単位の有給休暇制度  
こどもの受診や学校行事などに利用してます

**子育て支援**

**こども参観日**

パパ、ママにはお子さんの感想入りの色紙をプレゼント

パパ、ママのおしごとや細木病院を知ってもらうために開催

職員の満足度も上がり離職防止効果も期待

参加によって、家族間・職場内のコミュニケーションUP!

**他にも!**

**男性の育児休暇**

男性の育児休業取得も推進中の病院として、当院の男性職員へインタビューがありました

**子育て支援**

24時間保育で夜勤も出来るから収入UP♪

**もちろん!**

**妊娠中の職員への配慮**

母性健康管理指導事項連絡カードを活用

体調面などにより勤務の配慮や休養が必要な場合、医師の診断に基づいて的確に申請することが出来ます。

母体の安全を最優先

**今年度は、育休を取りづら**  
**いと言われている男性医師**  
**も育休を取得**したことにより、職員の男性育休の意識が高まっています。  
(R6年8月とR6年9月の2回取得)

インタビューは「こうち男女共同参画センター」の高知県女性の活躍推進室紹介動画としてYouTubeにアップされています。

**日勤専従・夜勤専従**

夜は働けない

**日勤専従の場合** 規則正しい生活リズムが確保でき、家族との時間を大切にすることができます。

**夜勤専従の場合** 日中の時間を有効活用できるため、子育てや他の活動と両立しやすくなります。

夜だけだったら働ける

**嘱託雇用**

**豊富な経験と知識を活かして**

人材確保の観点からも、嘱託職員は貴重な人財です。

定年後も継続して再雇用を行い、まだまだ働きたいという気持ちに応えます。

体力面が心配な場合はパートの選択も。

**年間休日123日**

医療機関の全国平均116.6日を上回る  
(病院看護実態調査より)

- ◎ 土日祝日の日数分の公休
- ◎ 法人独自の有給休暇 年4日
- ◎ 慶弔休暇も有給  
子の結婚式参加の日も有効!
- ◎ アニバーサリー休暇制度  
自分のため、家族のための休日

**病院は24時間・365日稼働しています。多様な働き方は、職員のライフスタイルだけでなく、病院稼働のためにも必要不可欠です。**

**しかし 問題点も...**

働き方を多様化させるのは良い面だけではありません

- ◎ それに伴う人事管理の個別対応や、現場管理者の勤怠管理も複雑に。(例えば、勤務日数・勤務時間が変われば、有給休暇の付与日数や付与時間が変わるので処理に気を配る必要があります)
- ◎ 850名を超える職員さんの一人一人の雇用条件を把握し、管理していくのは正直大変。それでも、働きやすい職場を目指して人事総務担当者は日々取り組んでいます。
- ① DXを促進させ、書面で行っている院内の申請などをオンライン化
- ② 人事データを素早くデータ化させることで時間と手間を減らす
- ③ 担当者間で正しく情報共有させる仕組み作り

**パートタイマー**

**個人のペースにあわせて**

職員の働きたい時間と、現場の働いてほしい時間をマッチング! 無理なく、無駄なく働いてもらえます。常勤からチェンジする人も。

**家庭も仕事もどちらも大切**

ある日、人事担当者へ現場の管理者から1本の相談の電話が

職員から、家族の介護が必要になったと相談がありました。退職も考えていると...

本人から詳しく話を聞かせてもらうと、

せっかく続けてきた仕事は辞めたくないです。でも、今の勤務時間では病院への送迎や、介護の時間の確保が難しいです。

との事。短時間正職員制度を利用して、無理のない範囲で仕事を続けてもらうことを提案。

通常は週40時間勤務ですが、育児・介護などを理由に週20時間~でも正職員として働ける制度を利用してみませんか?

介護休業・介護休暇制度も説明。

要介護者1人につき最大93日取れる介護休業中は、お給料は出ませんが、介護休業給付金が受給できますよ。3回までは分割取得も出来ます。

現場の理解も必要なので、管理者の意向もしっかりと聞き取ります。本人・管理者・人事担当者が協議した結果、まずは週30時間勤務にしてみることに。

まだ仕事と介護の両立の不安はあるけど、いざという時の介護休業制度も知れたので、無理のない範囲で、管理者とも相談しながら仕事を継続させたいです。

あなた HAPPY♡  
わたし HAPPY♡  
みんな HAPPY♡



働きやすさ  
改善!

# 離職防止とメンタル・ヘルスケア

## 3-3 ~常に学ぶ組織であるために~

VUCA時代を乗り越えるために

学習し続ける組織であることを目指しています!!

「学習する組織」づくりで  
組織マネジメントアプローチ

みんなで  
学ぼう!

各研修で院長メッセージを発信  
院長自ら想いを伝えます



入職1年目・3年目・5年目・10年目を対象の全職員が集まり、多職種合同研修会開催！  
1年目は当院の理念、心得などを学習し、グループワークで同期となる職員との横の繋がりを作ります。3年・5年・10年目の中  
堅職員では普段は関わりがない職員との交流で理解を深めます！次世代の管理監督者としてお互いの理解を高め、感情コン  
トロールのマネージメントスキルを学び自己解決能力の向上で、**垣根を超えて交流し顔を知る関係の多職種協働だからこそ、**

ひとつの医療チームになれるのです!!

管理監督職も学び続けます!

R6.10/23, /11/8

研修を通じて皆さんに期待すること

- 病院理念達成のために
- 自己解決能力の向上：プロフェッショナリズム（マネジメントが『学び』を大切に）
- お互いに理解し合う、感情マネージメント、接遇 etc
- ⇒ どんな職場に行っても通用するよう人材へ

Top down組織からBottom up組織へ  
細木病院をVUCA時代に生き残れる病院へ

自己紹介      グループワーク      座学



学ぶ力は若者にも負けてないよ!



管理監督者も合同研修会を実施。  
eラーニングでの学習機会も設けています!

お世話になった細木病院や職員への恩返しとして、私の最後の仕事が「職員が働きやすく働き甲斐のある職場作り」だと思っています



細木教育委員会 委員長 田中 照夫

「インプット（eラーニング）」▶「アウトプット（テスト・レポート・院内研修）」▶  
「フィードバック（現場実践・面談）」により、学びの好循環を作る年間研修計画!

## ハラスメント対策

セクハラ、パワハラ等に対し **カスハラ規程（防止ガイドライン）も構築!**（令和6年度）  
**ハラスメント防止規程設置（H29年4月）**      個人から組織でカスハラ対策へ

性的な冗談や噂をする、机を叩いたり、書類を投げつけたりするなどして相手を脅す等々、厳しい禁止事項を具体的にあげています。

近年、業界が  
抱える大問題

カスタマーズハラスメント対策も実施

患者さんや患者さん家族等からの暴言（パシエントハラスメント）などにより、離職となった職員も...  
カスハラ対策から**離職防止**にもつなげる

さすまたの実践訓練も!

いざという時のイメージがついた

高知県警ご協力のもと 暴言・暴力対応訓練実施  
(コストをかせずに訓練実施)

## 理学療法士による腰痛教室

MSHP 新 定例会で R6年12月より開始!!  
メンバーの理学療法士が立案!



腰痛体操実施中!

病院だからこそ  
コストゼロ

専門知識を有した理学療法士により、腰痛に対する運動、ストレッチを職場で学べます。**仕事終わりにそのまま教室に参加できるので参加しやすい!**  
腰痛は事務の座り仕事から看護介護職といった幅広い職種の職業病として大きな社会問題です。  
そんな問題を当院では**理学療法士**という運動のプロが対策を行なっています。また、院内には運動ジムの設備も配置しており、日頃の運動不足やメタボリックシンドローム解消に役立てることが出来ます。  
**お昼休憩の隙間時間などを活用して職員が利用しています。**



院内運動ジム

人材確保  
離職防止

## 福利厚生検討委員 の活動

### 3-4 ~職員満足度向上編~

福利厚生は、すべての職員にとって働きやすさを決定する重要な要素の一つであると考えています。福利厚生検討委員会では“この病院で働いてよかった”と思える職場づくりを目標に、毎月委員会を開催し、職員のための福利厚生について検討しています。



### 導入実績

お風の「ごちそうさま」のあとは  
ちょっぴり「おやすみ」



(-)zzz 昼寝の効果は科学的に証明されています。  
シエスタのトリビア  
NASA(アメリカ航空宇宙局)が宇宙飛行士に行った研究で、昼寝で認知能力が34%、注意力が54%上昇しました。GoogleやApple、Microsoft社では会議スペースや休憩マシンを導入し、昼寝を推奨しています。発明家エジソンも夜間の睡眠は4時間程度でしたが、1日に2回昼寝をしていたそうです。DIAMOND online 井田隆志(著)『日本睡眠学会(監修)』の記述 <https://diamond.jp/contents/112221> より抜粋・要約

(-)zzz 昼寝が脳を活性化。午後の仕事が能率的に。  
20分程度の仮眠がもっとも効果的。

(-)zzz 昼寝は横になるよりアイマスクを着用するなどして座った状態でうづぶせになるのがベスト。  
その効果のほどをぜひ、体験してください

福利厚生の一つで「シエスタ」という制度を導入しました。これは、休憩時には電気を消灯し（節電効果あり）、リラックスした空間で仮眠をとってもらうための時間です。職場内では、たとえ休憩時間であっても仮眠は取りにくいもの。ですがこの制度を導入し皆が堂々と自身に与えられた休憩時間でしっかりと休憩（可能な限りお昼寝してください♪）することができることにより、心と体をしっかりとリフレッシュし、業務効率向上が期待できると考えています。

### 子育て、プライベートの充実♪

ゆとりすとパークおとよや、さめうら湖カヌー・サップツアー、細木病院の保養所である海風荘といった、高知ならではの大自然を満喫できるレジャー・保養施設と提携・保有しています。職員には、高知県の魅力を存分に感じながら子育て世代を中心にプライベートで大いに活用していただき、また、高知県内のみならず他県からの求職者に対しても魅力ある福利厚生となるよう提携施設の拡充等に力を入れています。

福利厚生

「ゆとりすとパーク（大豊町）」  
職員が利用料が20%OFF!

福利厚生

院内にローソン♪

「その他にも...」

勤続20年になると  
5日間の特別休暇と  
慰労金が支給あり

職員が使えるトレーニング室

### 職員だけでなく患者さんも利用可能♪

細木病院内のローソン[ホスピタルローソン]では一般コンビニとは違った、患者さんに必要な消耗品などを豊富に取り揃えています。また、「**ハッピーマンデー**」というサービスも行っており、毎週月曜日にはお得な**職員割引**もあります。そのほか、職員だけでなく患者さんも利用可能なトレーニングジムを開設し、患者さん・職員の**心身の健康増進**に役立ててもらっています。

### 日常生活に役立つサービスがいっぱい♪

ガソリンカードをはじめ、県内多くの商業施設・飲食店等と提携しており、個人でも家族でも活用できる多くのサービスがあり、導入以来着実に利用者を増やしています。また、福利厚生検討委員会でも適宜職員満足度アンケートを実施しており、そこで寄せられた要望をもとに新たな施設との提携も随時検討しています。

福利厚生

「福利厚生倶楽部（リロクラブ）」  
職員はお得な会員サイトが利用できます。

メンバーズ給油カード

家族も使えます!!

# 取り組みの感想・評価など

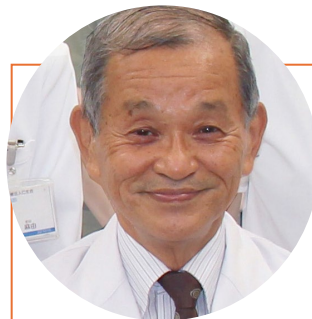
院長  
細木 信吾 循環器内科医

細木病院は、持続的な地域医療を推進するために、職員にとって『働きやすく働きがいのある職場』を目指しています。トップダウンの取り組みにはどうしても限界があり、職員一人一人が自分のこととして職場の問題解決に取り組む必要性を感じていました。今回、未来の細木病院を担うMSHPの皆さんの活動報告が楽しみでなりません。アワードを目指して取り組んだ皆さんの活動は細木病院の記念すべき第一歩です。



MSHP代表  
田中 照夫 医療技術部長 兼 薬剤部顧問

MSHPは「働き方改革」を推進する院長直轄のチームとして発足しました。活動内容を思案していたとき、院長から「ワークスタイルアワード」への取り組みを全面的に任すので頑張ってくださいと依頼されました。一つの目標が出来たことでチームはボトムアップで活発に動き始めました。発表資料の作成は大変でしたが、今後も職位や職種の境を越え、自由に意見やアイデアを出し合う、楽しいチームとして活動していきたいと思っています。



## MSHPメンバー

高知県のワークスタイルアワードへの参加を通じて、細木病院が働き方改革に向けた多様な取り組みを行っていることを再認識しました。MSHPの活動では、スタッフの自由なアイデアと笑顔が広がり、新しい取り組みが生まれました。新しいことに挑戦する難しさと、継続の重要性も感じました。この活動を通じて、細木病院の魅力や課題を再確認し、より働きやすい職場作りを一層力を入れたいと思います。

VUCA時代に対応するため、新たな取り組みを進めながら、日常の小さなハッピーを大切に、スモールステップで病院全体のハッピーへと繋げていきたいと考えています。他部門との話し合いで新たな発見があり、ワークスタイルアワードへ参加できたことはいい経験となりました。「職員のため」を実現するために成長し続ける細木病院で働くことに誇りを感じています。



担当コンサルタント  
平岡 美香

医療従事者の方が自ら働き方改革に取り組むことはそう簡単にできることではありません。最初は職員のみなさんが「働き方改革を自分たちがきるのか」という不安が大きかったように感じていました。それが、今回のアワードでの取り組みから、課題とされていたことが嘘のようにトップダウンからボトムアップへ、そして組織間のつながり、さらには「細木病院力」というものを強く感じています。組織と職員が共に成長する姿を今後も楽しみにしています。



廣井 三紀 副院長 兼 在宅部長

細木病院で勤務を続けて40年。長く働き続けることができる病院であり、地域に密着した活動をしている病院ということに改めて感じました。よさこい祭りへの参加に関しては、「応援しゆうきね」と毎年市民の方々から声をかけられて、踊り子の皆は笑顔で踊っております。「細木病院でよかった」と、思える瞬間を今後もたくさんつくっていきます。



岡崎 千佐子 看護部長

今回、院長直轄の組織横断チームが結成され、「働き方改革」の強化や新たな提案が10名のメンバーから出され、看護部（病棟）からは、カルテの記録時間を優先的に確保する時間帯（無敵タイム）を設け実行しました。活用したスタッフからは、また実行したいという意見があり、効果があることがわかりました。今後は、他の部署への拡大も部門内で検討して記録による残業を減少し業務改善に繋げていければと思います。



中嶋 光宏 事務部長

アワード参加で働き方を見直す事は、単なる組織内の運営ややり方を変えるだけでなく、私たちの価値観を根本から変えるチャンスだと思いました。仕事とプライベートのバランスを大切にすることで、こころが満たされ、創造性やアイデアなどの質の向上になり、モチベーションを高め、スタッフ全員のハッピーに繋がると期待しています。



小松 めぐみ 薬剤部長

素敵なネーミングかつHAPPYになれる取り組みがMSHPメンバー中心に現在も進行中です。多職種の職員がアイデアを出しあいながら継続的に課題解決にむけて取り組んで行くことにより、働きやすく働き甲斐のある職場を今後もみんなで作っていきましょう。



藤本 弘昭 医療技術部副部長 兼 リハビリテーション課長

リハビリテーション課では、働く職員の生活背景を考えながら『働き方の多様性』を積極的に導入し、短時間正職員や早出、遅出勤務などを活用しています。もちろん『患者さんのため』が優先順位としては高いですが、職員のライフステージに変化があっても、安心して働くことのできる安全性の高い職場づくりに努めていきます。



橋本 由佳 医療技術部副部長 兼 栄養管理室長

あなた・わたし・みんなHAPPYは浸透しています。実践できる職員が増えるともっと働きやすく働き甲斐のある職場になると思います。また、MSHPの活動を見聞きすることで新たな提案も増えるでしょう。気軽にMSHPに意見を出せるといいですね。VUCA時代だからこそ、属人化の解消と業務の標準化が急務です。みんなHAPPYが目標です。



サービス向上委員会 委員長  
細木 弓子 歯科医師

委員会のメンバーの職場への「愛情」が推進力となり、サービス向上委員会は発足2年で良いチームに成長。月に一度の委員会では活発な意見交換ができる場となった事が一番嬉しいです。患者さんのみならず、職員同士の挨拶と笑顔が増え、院内の雰囲気良くなったと実感します。メンバーと接遇リーダーが率先し、良い手本を示しています。



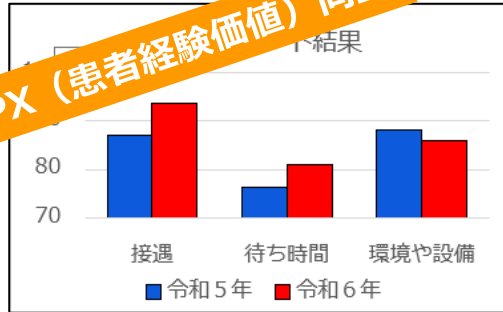
# 2024年度 働き方改革 取り組み成果

## 患者さんのHAPPY

### 接遇向上



### PX (患者経験価値) 向上



◇接遇意識調査の結果・・・令和5年：64点 令和6年：78点  
前年比122%と職員自身の接遇に対する意識が大幅に向上  
◇PXアンケートの結果・・・接遇に関して令和5年：87点 令和6年：94点  
前年比109%と患者さんに対しての接遇が向上

↓  
次の課題として、患者さんが当院の接遇をどう感じているかを知るため満足度調査の実施を検討中

## 地域のHAPPY

### よさこい祭り



職員とその家族を中心に構成された細木よさこいチーム。参加された子供からは、**将来は細木病院で働きたい**との言葉もきかれ、**未来のリクルートにつながる**ことに期待しています。仁生会グループ関連施設で踊りを披露した際は利用者さんから「おおー、特別感あるねー役得やね」とおっしゃっていただき、利用者さんの笑顔と満足した姿を見ることができました。

### よろずコンシェルジュ



ほおちよけん相談窓口  
(高知市認定)

役割は「つなげる」こと。介護に関する相談事を介護事業所へ・生活上の困りごとは関係各所へ。**約2か月でつないだ数37件!**  
その他、話しを伺うことで環境や接遇など改善や対応したことは数知れず。サービスの質向上や意識改革にもつながりました。

(14項目提案改善)

### 職場体験



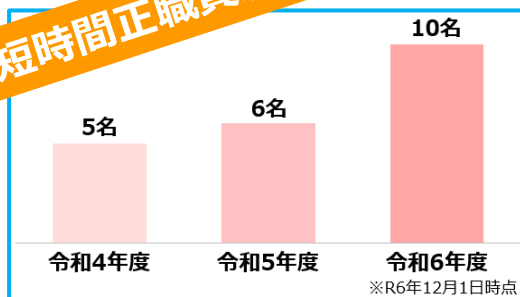
**ふれあい看護体験**  
高知県からの委託により県内の高校生を対象に開催。白衣に着替え患者さんとのコミュニケーションを図り手浴や足浴、血圧測定などの体験を実施。修了証書授与も。「**患者さんと看護師さんの関わりをみて、ますます看護師になりたいという気持ちがありました!**」という感想をいただきました。



他職種も続々実施中!

## 職員のHAPPY

### 短時間正職員制度



短時間正職員制度 新規申請者

### 短時間正職員制度 申請者は増加傾向

令和6年12月1日時点では**16名の職員が、育児・介護を理由に短時間制度を利用中。**(過去最多)  
医師・看護師・薬剤師・リハビリテーションセラピスト・介護福祉士・臨床心理士など様々な職員が利用しています。

### メンタルヘルスケア



### 腰痛教室

初回は**11名**の職員が参加されました。事後のアンケートでは「大変よかった」「これなら続けられそう」「肩こり対策もお願いします」などの回答を頂き、**参加した職員の満足度は高かった**ようです。

### 福利厚生



職員全員が利用できる「福利厚生倶楽部」の**1年間の利用率は1,181%!**(利用回数統計÷職員数×100で算出)  
**1人当たり年間約12回の利用**をしている。  
利用数上位は、クーポンを利用した外食や特別価格で遊べるエンターテイメントでした。

### 意欲向上/業務改善

### クロストレーニング



目標達成率▶**110%**  
(2024.12月時点)  
取り組み種目▶7種 トレーニング中1件  
免許皆伝数▶12件

### 無敵タイム

A氏：**1回/週の超勤が1~2回/月に減りました! ←約50%の削減!!!**  
B氏：周囲に気を遣わずカルテ記載が**でき仕事ははかどりました!**

### ペーパーレス

課内では**紙ベース資料は基本0(ゼロ)**  
紙資料はPDF化しデータ保存  
他部署への周知徹底はまだ課題...



### ときめき★プロジェクト

3か月実績

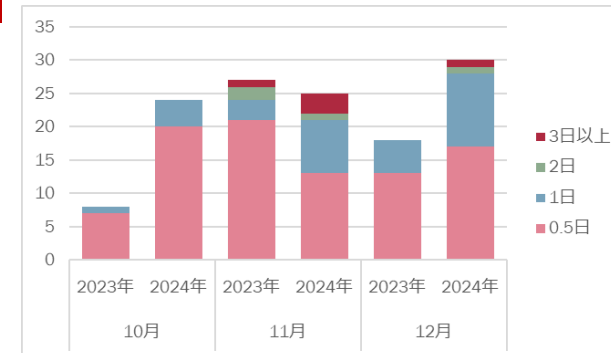
推し活を理由に休んだ人数 **12名中6人**  
▶ライブ参加 ▶テーマパークへ

有給取得アップにも貢献した。

マイデスクへ推しグッズエリアを作ったり、他スタッフから推し活への後押しがあったりと**積極的なコミュニケーション**が生まれ、**心理的安全性が向上**した。



有給取得数 対前年比  
(臨床支援課)



2日以上連続休暇が増えている!

みんなの  
**HAPPY♡を**  
**1番に!!**



# 今後の取り組み

## 新！人事制度を構築

人事分野の課題を洗い出し、納得性のある人事制度へ

適切な人件費管理



人事評価の効率化

公平性から鑑みて給与水準が問題ないかを精査し、外部環境変化に対応できる賃金表を構築する。  
多職種・多様な雇用形態のため手当の種類が多いために複雑になっている管理体制については整理を行い、シンプルなルール作りをします。

紙ベースからの脱却!!  
人事評価に特化したツールを活用し、全てオンラインで完結。  
配布・記入・入力などの作業を大幅に削減予定。  
また、評価項目も時代に合わせ見直し。評価基準を明確にし、評価負担を軽減。評価者勉強会も開催予定。

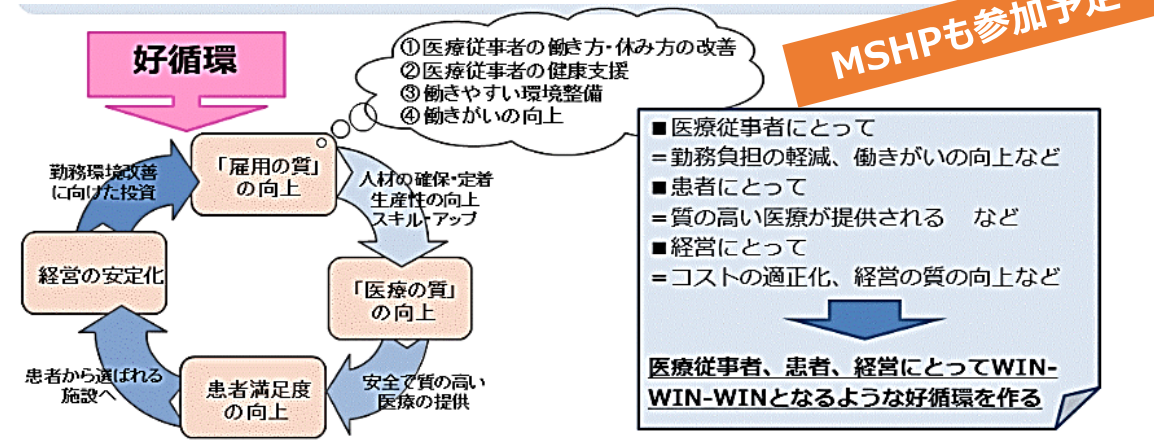
全体スケジュール

優先課題	2024年	2025年	2026年
賃金分析	6月	9月	12月
アンケート	3月		
基本給制度設計			3月
諸手当検討			3月
賞与検討			3月
人事評価制度検討			3月
評価者勉強会 管理職研修			3月
完全移行			3月

## 医療の質・業務改善委員会

医療の質向上や経営の安定化の観点から、医療機関が自らのミッションに基づき、ビジョンの実現に向けて組織として発展していくことが求められています。そのためには、医療従事者が働きやすい環境を整え、専門職の集団としての働きがいを高めるよう、勤務環境を改善させる取り組みが不可欠です。  
そこで当院では、**令和7年1月に「医療の質・業務改善委員会」**を立ち上げ、職員・患者さん・経営にとってWIN-WIN-WINとなるような好循環を作っていく取り組みを始めることになりました。

### WIN-WIN-WINに向けて 発進!!



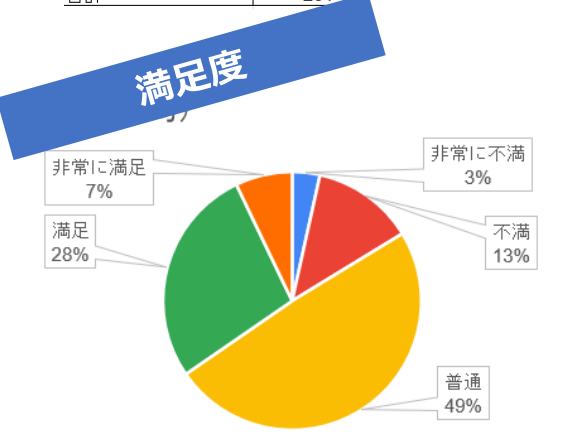
## 福利厚生検討委員会

### アンケート結果

部署	回答数	配布	回収
診療部	5		
看護部	69		
薬剤部/医療技術部	17	929	
在宅部	81		251
事務部	40		
その他	12		
日高本部	23		
本部	4		
合計	251		

回収率 27.0%

年に一度、全職員対象に福利厚生満足度アンケートを実施しています。利用者は年々増加していますが、アンケート回収結果は返答率が低いとため有効な意見の回収ができていないと感じます。今後は院内WEBにて当院福利厚生の一覧を掲示すること、院内WEBミーティングの時間を利用して周知を促すことを考えています。  
また、寄せられる要望では、[住宅手当の支給][自己研鑽に対する補助][医療費補助]等のいわゆる金銭的補助が群を抜いて多くなっております。昨今の物価高による家計への影響をこの福利厚生による補助で少しでも緩和し、潤いのある生活を職員に送っていただけるよう、日々協議していきたいと考えています。



## さらなるサービス向上を目指して

### ホスピタリティの心を追求

PXアンケート結果より接遇を意識した対応はできている事が分かったので、今後は満足度調査も実施していく。そうすることで丁寧な言葉をかけたり挨拶をするのではなく、よりホスピタリティの心で接遇を実施することを目指します。

### 患者さんの声を反映できる組織作り

現在も実施している「ご意見箱」やアンケートであがってきた患者さんの要望や意見を反映させる仕組みの構築を目指します。



ご意見箱もDXを検討中

## 職員教育

### 3年計画の組織教育

VUCA時代に対応していくためには、**職員教育は「肝」**であると認識しています。そのため、職能スキル（専門職としての技術的なスキル）の研修とともに、管理職と監督職に対しては、病院の理念を実現するための組織教育（部門・部署など組織を円滑に運営していくためのマネジメントスキル等）を3年計画で取り組む予定です。

## 業務改善・意欲向上・リフレッシュ

無敵タイム・クロストレーニング・ときめき★プロジェクト・ペーパーレス等々

### 小さな取り組みを病院全体へ!

今回の取り組み以外にも、現場では多くの工夫や改善が行なわれています。専門性の高い職務、高ストレス、法令遵守と倫理的配慮を行ないながら患者中心のケアを行なっていくためにも患者さん・職員の満足度向上を目指し、**コストゼロの取り組みを横展開し病院全体へ涵養できるよう努めます!!**



## 育児に関する取り組みの強化

### 男性職員を対象に、育児に関するアンケート調査を実施

育児・介護休業法改正に伴い、従業員1,000人超の企業に対し、育児休業等の取得状況の公表が義務化されたことを受け、細木病院グループでは男性職員を対象にアンケート調査を実施しました。内容は配偶者の出産の有無、育児休業・看護休暇取得の有無など。プライバシー保護の観点から回答は任意、無記名式。回答期間は令和6年11月22日～令和6年12月27日。回答率は**81.2%**（232名中186名の回答）※回答内容は精査中。併せて、産後パパ育休制度の周知や、子供の看護を目的とした看護休暇制度の周知を行う内容となっており、**育休取得を促進**します。今後、定期的にアンケート調査を行う事で、男性職員への育児休業取得の関心を高め、育児休業取得者の増加を目指します。

