

第26回 日本医療マネジメント学会学術総会
2024年6月22日(土) 一般口演 病院マネジメント

巨大ヘルスケアシステムのTQM活動における 業務改善の方法とアイデアの特徴

洛和会TQM支援センター

伊藤
堀内

文代
亜梨紗

演題発表に関連し、開示すべきCOI関係にあたる
企業等はありません。

背景

洛和会がなぜTQMを推進するのか！

- ▶ TQMを広く浸透させ、人と組織の活力を高め、仕事の質を向上させたい！
- ▶ 従来から個々人や部署ごとで行われている業務改善を組織全体が取り組むTQM活動へと発展させたい！
- ▶ 前回の発表では、TQM活動における課題の可視化

目的 2020年4月～2023年上半期までに取り組んだ業務改善事例における改善策の特徴を分析する

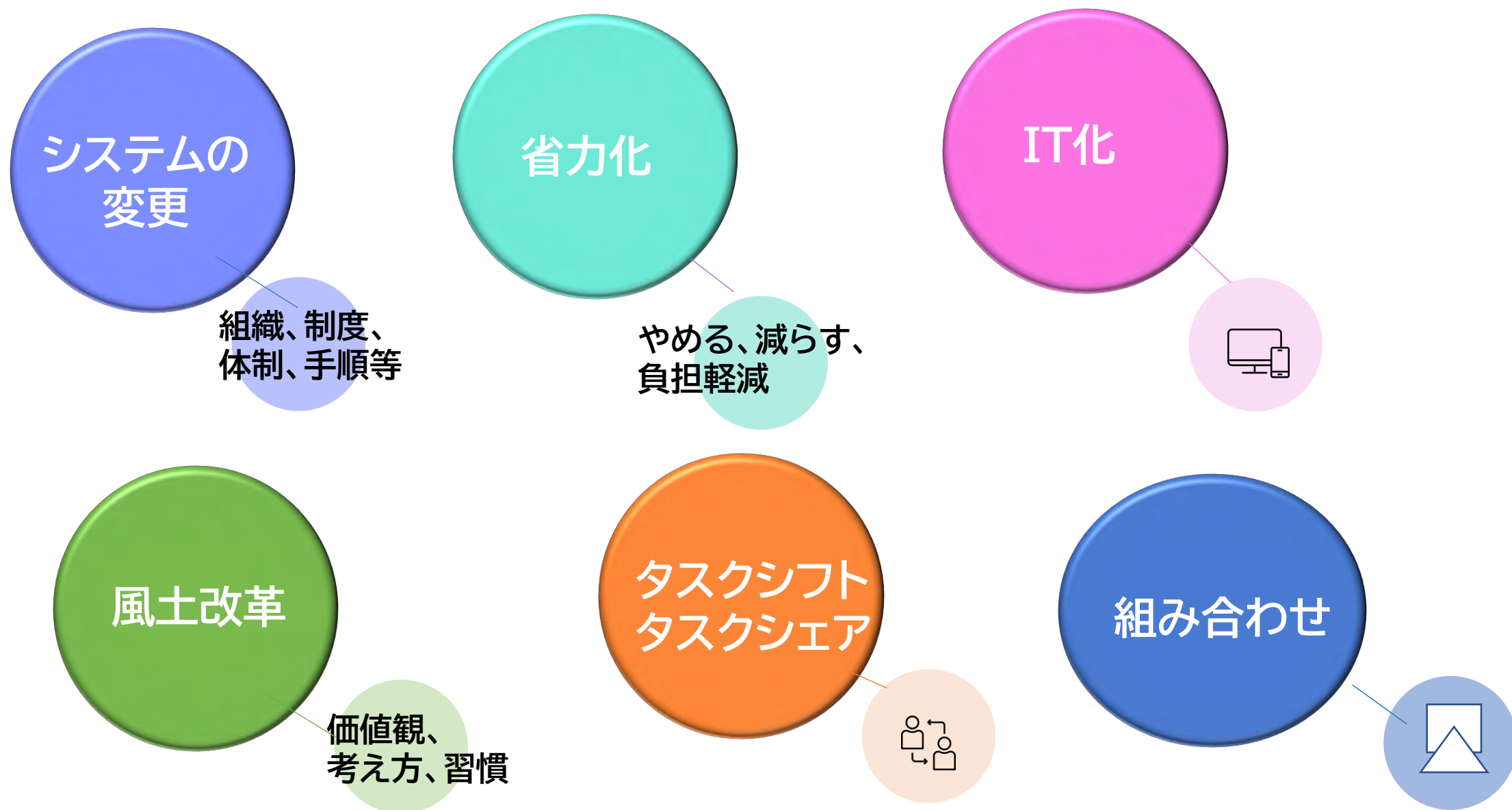
STEP
01

2020年4月～2023年上半期までに取り組んだ業務改善事例**278**件において、改善対策に用いた方法、アイデアをカテゴリー化する

STEP
02

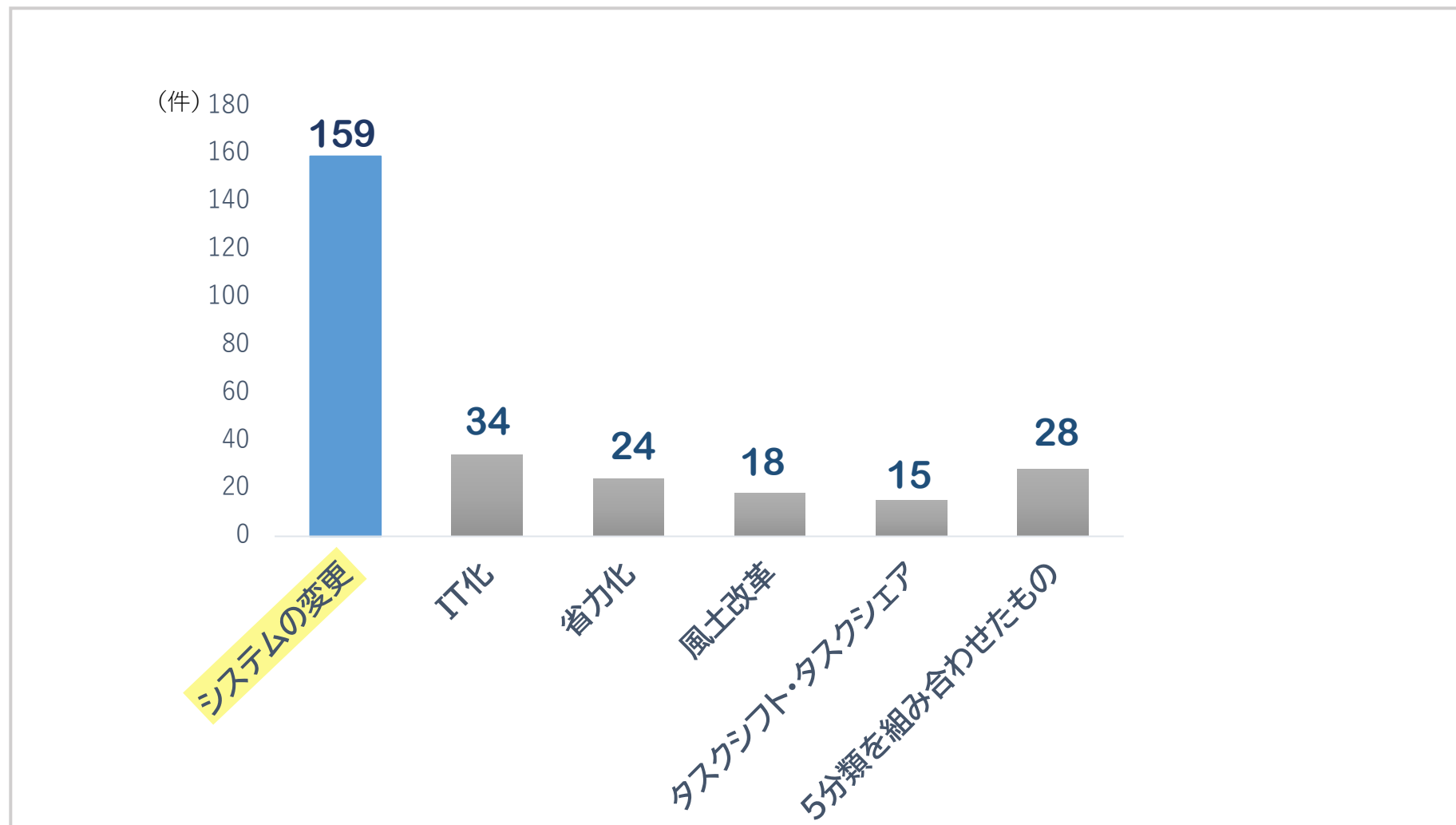
カテゴリー化は、同様の方法や似通うアイデアを用いたものに分類し、ネーミングを行う

結果1 改善対策を6つのカテゴリーに分類



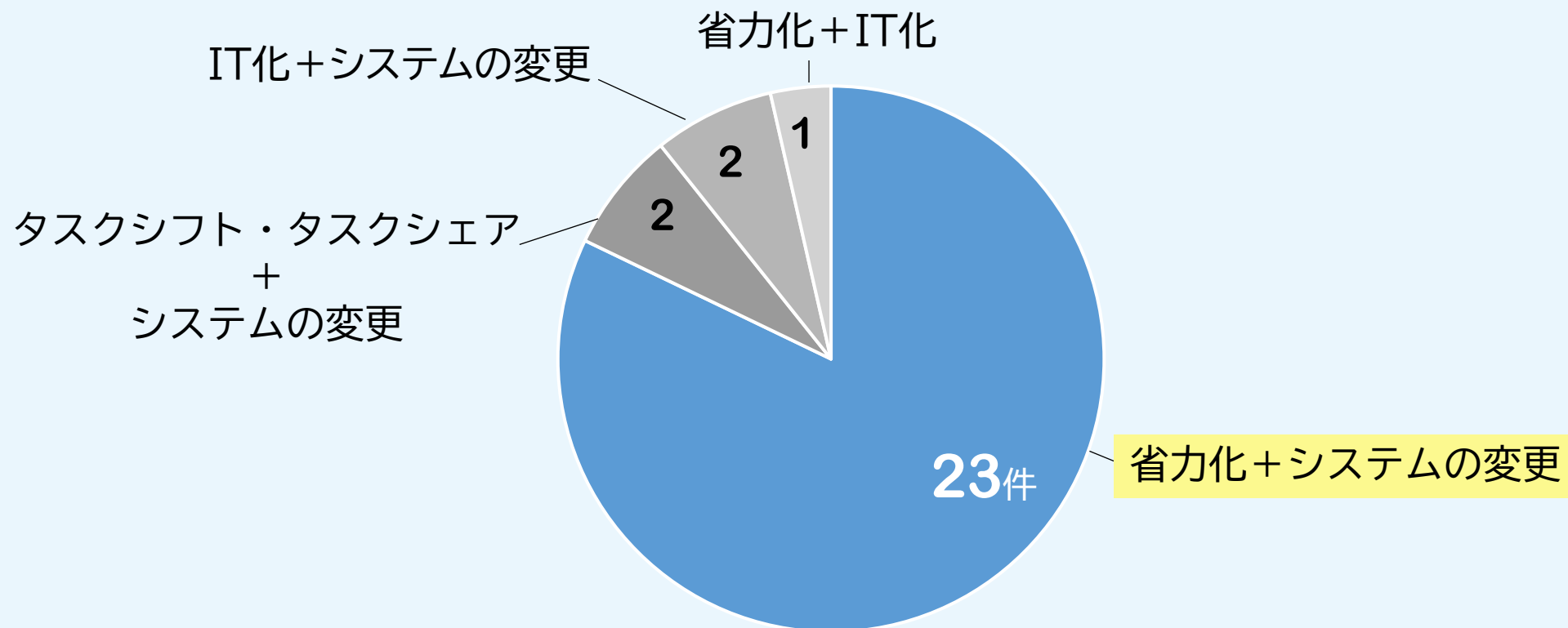
結果2 6分類の構成比

システムの変更が最も多く、全体の57%を占める



結果3 組み合わせ28件の内訳

省力化 + システムの変更が最も多く、82%を占める



考察1

システムの変更が一番多い

- 全職員対象アンケート(2020. 10)において「無駄な作業をなくしたい」「事務処理を短縮したい」「重複業務を整理したい」と半数以上の職員が答えていた



多くの職員、職場が考える多くの改善策は、日々の自分(自部署)の業務プロセスにおけるしくみや方法、手順を変えることであった

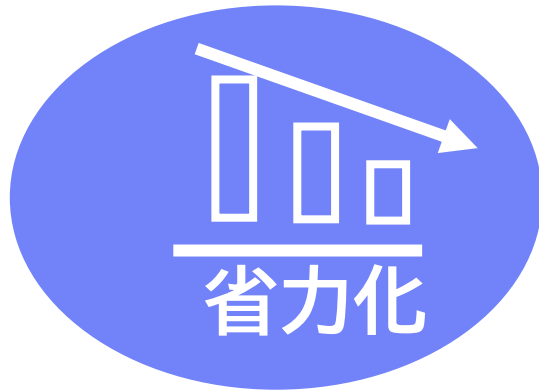
- 成果があった改善策はTQM支援センターが他のTQMチームに情報共有を行っていた



各TQMチームは他の改善事例の共有を期待し、成功事例の改善策を応用していた

考察 2

改善策の組み合わせ



+



- 省力化＝無くすことで、昔からやってきたことの固定観念から脱却し、現場に即したアイデアを生み出しやすくなり、より効率化できるシステム変更が可能となっていた

結論

洛和会は複数の機能が集まって相互が関係し合い、全体の機能を実現し成果をあげている



- 単に一部の業務をやめたり、個々の部署内のしくみを変えるだけでは抜本的な改善につながらないため、関連する部署間・組織間にわたるシステム変更に取り組んでいた
- ひとつのアイデアを様々な用途に用いる汎用性のある改善策を行っていた

