



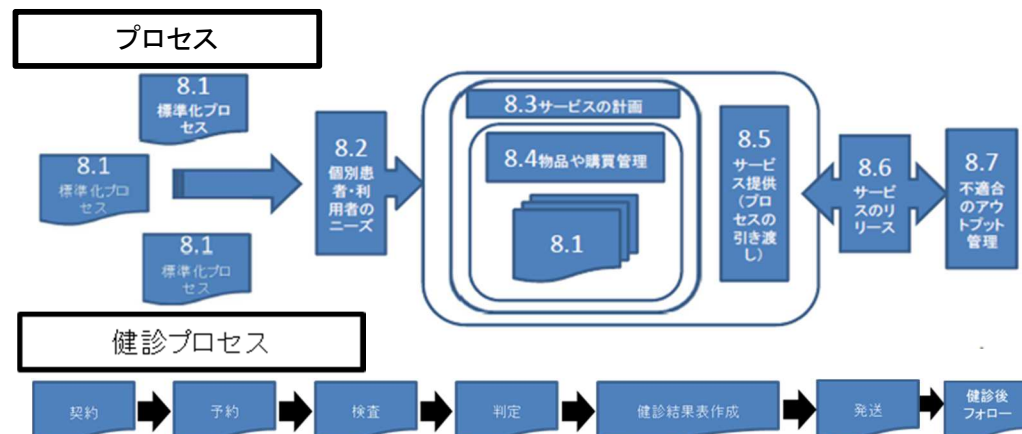
Topics プロセス監査開始

これまでの内部監査では「業務の手順」「文書や記録」などの聞き方で「決まったことが守られているかどうか」を中心に確認する**“適合性監査”**で実施されてきました。現状では既に「当然実施されている(守られている)」状態となっており、最近では大きな問題、課題も検出されていません。昨年の内部監査員から「手順書中心での監査をしても意味がないのではないか」との意見もありました。そのため、昨年度のグループ交流監査より、試行的に「定めた業務手順は有効か?」「ムダな文書、記録はないか?」などの視点で確認する**“有効性監査(プロセス監査)”**を実施しています。

“有効性監査”は、業務や取り込みを構成する1つ1つの「プロセス」を可視化し、深掘りして確認する手法であり、真の問題、課題がより具現化されます。

2018年度の円山クリニックは先駆けて、この**“有効性監査”**を活用して溪仁会円山クリニックの製品・業務を健診業務として、1期目にグループ交流監査で契約から予約までを、2期目にISO更新審査で健診当日から健診結果報告書発送迄、3期目に健診後のフォローと1期目・2期目の是正確認として1年間で監査が終了するスケジュールを計画、実施しています。

初めての取り組みですが、無駄な文書、記録を整理し、業務を1つのプロセスとして各部署のとかかわりや影響度がわかりやすい体系づくりができると確信しております。



品質管理チームから

グループ交流監査を受けて

8月31日に法人本部の監査員3名を招き、グループ交流監査を実施していただきました。今回は、10月に受ける予定の外部審査を念頭に初めてのプロセス監査で行ってもらうよう依頼し、インプット部分である顧客管理課の監査をしていただきました。

契約から予約までの一連の流れを中心に監査を行って頂き、貴重な意見やお話、参考となる事例なども聞くことができ、今後の業務改善の参考となることをたくさん伺うことができました。中でも印象的だったのは、リスクに対しての対応を表面上で行うのではなく、リスクがなぜ起きるのかを調査し、ルールを根本から見直す必要があるということ、業務全体に言える事ではないかと感じました。今回の監査で頂いた指摘や推奨を今後の業務に活かしていきたいと思います。監査をしていただいた法人本部の皆様、ありがとうございました。

グループ交流監査(監査チーム)の所感について

8月21日に当クリニックより3名の監査チームで、法人本部:総務人事部総務人事課へ監査にお邪魔してきました。

監査については、プロセス監査(一連の業務の流れを深掘りし改善指摘する)の視点をもって実施してきました。今回は主に「バランススコアカードのアクションプランの管理状況」「会議体の事務局運営状況」を見させてもらい、貴重な意見・話も聞けて活発なディスカッションができました。法人本部は、中央管理機能の役割もある中、総務人事課はとても少ないスタッフで様々な業務を担っており、当クリニックの状況と相通じるものがあるなと感じました。参考となる部分もあったので、当クリニックでも活かしていければと思います。総務人事課の皆さん有難うございました。

環境管理チームから

院外清掃を行いました

溪仁会円山クリニックでは環境活動の一環として、クリニック周辺地域のごみ拾いを行う院外清掃を定期的に行っています。今年度2回目となる院外清掃は7月26日(木)に行われました。当日は札幌市の最高気温が30度を超える真夏日でしたが、15名の職員有志が集まり、近隣の清掃を実施しました。次回は秋ごろにも院外清掃を行う予定です。



地域重視について ～CSR職員行動基準ハンドブックより～

9月6日未明の地震の際は、被災後の様々なエピソードの中で、身の回りのコミュニティを再認識する機会になった方も多くおられたのではないのでしょうか。地域との関わりは、公私にわたり大切なものです。職員行動基準の中にも、「地域重視」が掲げられております。常日頃の心得として、改めて、CSRハンドブック P48～P50の再読をお勧めします。

部署活動紹介

運動指導科「紙コップ節約」

ご利用者様もエコ活動に協力して頂いています!!

地下1階のフィットネスルームには、運動中の水分補給をしていただくため、ウォータークーラーを設置しています。運動中は積極的に水分補給して頂きたいのですが、その度に紙コップを使うと消費量が多くなるため、ご利用者様に1日使用するコップを1つにしてもらうよう協力して頂いています。紙コップに自分だけが分かるサインやイラストを描いてもらい、1日に何度も使って頂いています。



次回23号(12月)は⇒ 経営管理課です!

編集後記

この度の地震で被災された皆様に心よりお見舞い申し上げます。

9月6日、北海道で大きな地震が発生しました。我が家では食器棚の固定をしていなかったため、高い位置に置いてあったグラスが棚から飛び出して割れてしまいました。



これまでに日本各地で起こる地震や災害のニュースを見ていながらも、どこか他人事のように思っていたんだと反省しました。また、日常当たり前のように入っている電気や水のありがたみを痛感する日々でした。災害が起きてから慌てて準備するのではなく、普段から備えを整えておくことが重要ですね。

お客様の声

ご意見・ご要望



【ご意見】

忙しいのはわかりますが、挨拶もせず名前確認をしていました。チョット心のゆとりが無さすぎる気がします。皆さんも挨拶する際に相手の目を見て、一呼吸置くような雰囲気がほしいものです。もう一度各々の接客態度を見つめ直してください。

【回答】

混雑時やスタッフの人数が足りない時に、急ぐ気持ちが現れ、気持ちに余裕がなくなってしまい、丁寧に欠けた対応になってしまったと思います。今後は、今回の事例を院内でも共有し、どのような状況においても丁寧な対応を今まで以上に心がけるように努めます。

お褒めの言葉



【お褒め】

遠方より来る私にとって毎年早く到着してしまいます。早めの受付、お部屋への案内をしていただき感謝いたします。おかげでリラックスして検査に臨むことが出来ます!スタッフの方、守衛さん、お世話になりました。どうぞ来年もよろしくお願い致します!

貴重なご意見をありがとうございます!

内部監査で見つけた

～各課(科)の良かった所～

【システム開発課】

課へ依頼される業務について、システム作業依頼書の運用がなされており、作業履歴の管理や進捗状況の管理が出来ており参考となりました。また院内周知が必要な事項は、K@NETを利用し情報共有に努めている点など良いと思います。

【臨床検査科】

取り扱っている医療機器のそれぞれについてマニュアル・作業手順書があり細かく説明の仕方まで記載され、新入職員でもすぐに対応できるものが作成されていました。スタッフも多数いるなか「連絡帳」を使用し科内への周知を図っていました。