

入院前から退院後まで 地域のニーズに即した医療を提供

57もの勤務シフトを組んだ 働きやすい職場づくり

医療法人寿芳会が営む芳野病院は、1913年に創立、2013年に100周年を迎えた。地域内外にある大病院から回復期にある患者を受け入れ、リハビリテーションを行なうほか、入院前から退院後の生活までを考えたフォロー体制を完備することで、地域医療に貢献している。

例えば、患者が入院するとすぐに、退院後の生活を踏まえた計画を作成するために、その患者を担当する全職種を集めたカンファレンスを実施する。また、退院前にはソーシャルワーカーやリハビリスタッフ、看護師が患者

の自宅を訪問する。家屋や周囲の状況を確認し、同居の家族と話をすることで、より実態に即した退院後のリハビリテーションプログラムの作成に生かすことができ、介護保険サービスの調整に役立てる狙いがある。また、従来のリハビリ室で行なう機能訓練だけではなく、退院後に質の高い生活が営めるよう、屋外歩行や、模擬家屋室を使つての家事、買い物やバスに乗る練習など、実用的なリハビリテーションや訪問リハビリを実施し、安心して退院後の暮らしをスタートできるようバックアップしている。

こうした手厚いサポートを支えるのが、57パターンに上る勤務シフト体制だ。同院に限らず、病院は女性が多い

職場であるため、結婚・出産で仕事を続けられなくなるスタッフが多く、キャリアを重ねた優秀なスタッフが定着しない、十分な人数を確保できないという問題がある。そこで同院は、全ての職員が働きやすい多様な組み合わせの勤務シフトを作成。導入に当たっては、常勤の職員は短時間勤務の職員を理解し、短時間勤務は常勤職員の負担をなるべく増やさないよう、きちんと仕事を引き継ぐよう配慮している。57通りの勤務シフトによって人材の定着・確保に成功した同院では、現在、より質の高い看護や365日のリハビリ体制を整えている。これは医療サービスの品質向上につながり、ひいては顧客満足度を高めることになる。



芳野病院では約50名のリハビリスタッフが365日体制でサポートを行なう。また、入院から退院後の生活までを考えたフォロー体制を完備することで、地域医療に貢献している。



芳野病院の受付付近にあるサンクスツリー。実名入りでありがとうを伝える言葉が書かれた葉がいくつもくっつけられている。



同病院が位置する北九州市若松区は、市内の他区に比べて高齢化が進んでいる。「オープンホスピタル」などで、通院していない高齢者との交流の場を積極的に設けている。



若松港を一望できる屋上庭園に近隣の一人暮らしの高齢者を招き、食事をする「隣人祭」。初めは緊張する方もいるが、終了時には笑顔が溢れているという。

職員満足度と顧客満足度が 相乗効果を生み出す仕掛け

理事長の芳野元氏は、「職員満足と顧客満足は両輪」と考える。同院では、職員が楽しく働けるよう、職員同士のコミュニケーションを形成する工夫がいくつもなされている。例えば「サンキューカード」を管理職が持ち歩き、現場で患者や同僚の感動を生む行動を見つけた際は、その場ですぐに渡せるようにしている。ユニークなのは、カードに宝くじのようなスクラッチが付いていることだ。スクラッチ部分を削ると、カップラーメンやお菓子などの絵が出てきて、それを院内の売店に持参すると、描かれた商品と交換できるようになっている。楽しいアイデアの実践で、日々の業務の中に笑顔を増やしている。

また、院内には、職員の発案で作られた高さ2メートルの木がある。受け付けの近くに設置されたこの木は「サンクスツリー」と名付けられており、青々と茂った葉の中に、患者やその家族

が「ありがとう」の気持ちをつづった葉がつるされている。待合席にも近いので、初めて病院を訪れた患者も目にする事ができる。「ありがとう」の葉を増やせるような仕事を積極的にしていこうという同院の風土を、来院患者にも感じてもらえる。さらに、全体朝礼では患者からの「お褒めの言葉」が事務部長から発表される。褒められた職員のモチベーションアップにつながるだけでなく、他の職員にも「こういうことをすれば喜んでもらえる」という患者ニーズの理解につながっている。その結果として取り組みが拡大再生産され、病院全体として顧客満足度がさらに上がるという好循環を生み出しているのである。

地域への貢献による ファンづくり

同院は地道な地域貢献活動により、ファンを着実に増やしている。例えば、地域住民を招待する音楽会や、

「いきいき健康教室」などの勉強会、年に一回は半日間病院を一般公開する「オープンホスピタル」、近隣の一人暮らしの高齢者を招いて食事をする「隣人祭」などを実施している。隣人祭が開かれる屋上庭園からは若松港を一望できるが、車いす利用者からも風景が見えるようにと、手すり部分は透明になっている。初めは見知らぬ人ばかりの会に参加することに抵抗があった高齢者でも、会が終わると「楽しかった。また是非、開催してほしい」と笑顔になる人が多いという。また、地域の小学生を対象に、病院の職場体験の場などを提供する「キッズサマースクール」を実施。幅広い世代から親しみを持ってもらえるよう工夫している。

地域住民に病院を身近なものと感じてもらうことが、職員の喜びと中長期的な顧客の創出につながっていく。「患者を診る」という病院の役割りと並行しながら、健康なときも治療後も、地域の人の健康を見守る医療機関としての役割を果たしているのである。

会社概要

・法人名：医療法人 寿芳会 芳野病院
・代表者：芳野 元 理事長
・所在地：福岡県北九州市若松区本町2-15-6
・設立年月：1913年11月

・資本金：50,000,000円
・ホームページ：http://www.yoshino-hp.com/
・社員数：正規242名、パート・アルバイトなど29名
・事業内容：医療・介護業