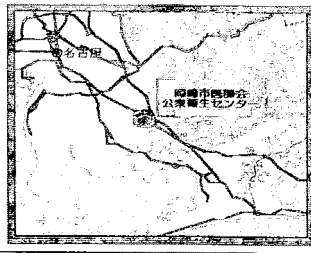


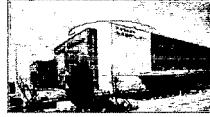
1. はじめに

岡崎市医師会公衆衛生センターは、愛知県のほぼ中央部岡崎市にあり、企業や学校の健診、人間ドック、病医院の検体検査、依頼診療、夜間診療などを行っている医療施設です。



2. 職場紹介

私たちの職場(総合健診課)は、行政、政府管掌、健保組合などと契約し、人間ドック等を実施しています。



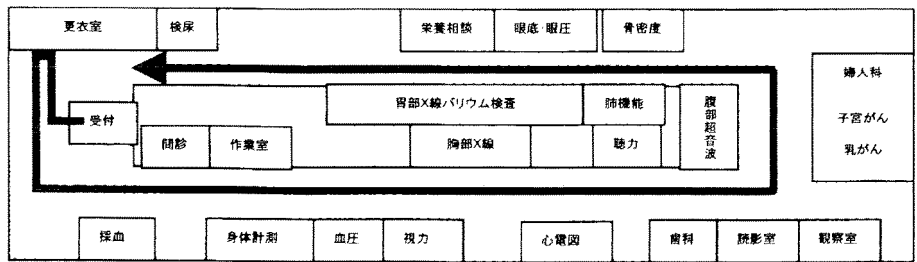
「いい顔」「いい声」「いい態度」 私達は地域の保健医療・福祉に貢献します。

3. サークル紹介

私たち「ヒューマンハート」は、課内の放射線技師5名、検査技師4名、看護師3名で構成され、個性派揃いのサークルです。いつも「お客様第一」をモットーに活動しています。

4. 人間ドックとは

健康管理に必要な総合的な検査で、お客様の健康状態のチェック、疾病の早期発見、健康指導を行っています。曜日、検査項目により、1日コース(当日結果説明)と半日コースを実施しています。



5. 選定理由

平成13年4月より人間ドックの受診者数が、100人体制から120人体制へと拡大されました。100人体制時よりも混雑は増し、問診や胃検査の待ち時間も目につきました。早急に対策が必要であり「待ち時間短縮」をテーマとし、6ヶ月以内に結論を出すこととしました。

評価項目	重要性	緊急性	実現性	上司方針	やりがい	総合評価	ランク
待ち時間の短縮	◎	◎	○	◎	◎	14	1
効率アップを図る	◎	○	△	△	○	9	3
検査の精度管理	◎	△	○	◎	△	10	2

◎:3点 ○:2点 △:1点

6. 活動計画

がんばるぞ!

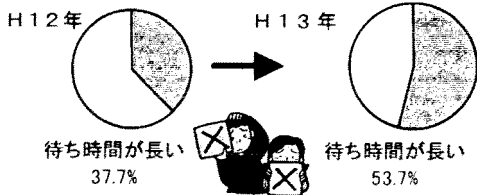


計画 ..... 実施 ——

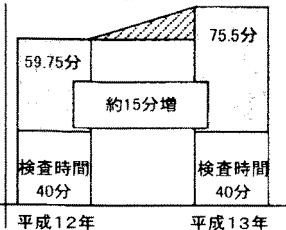
	誰が	いつまでに	4月	5月	6月	7月	8月	9月
テーマ	全員	4月15日	.....					
現状把握	番・角田	5月1日	.....					
目標設定	宮田・群輝	5月10日	.....					
解析	原田・荻野	5月31日	.....					
対策の実施	全員	7月31日		.....				
効果の確認	中島・後藤	8月15日		.....				
歯止め	全員	8月31日			.....			
反省	全員	9月15日				.....		

7. 現状把握

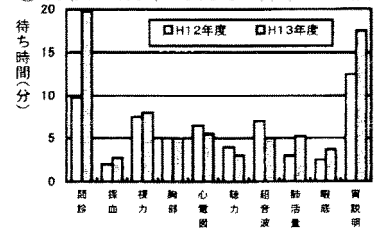
①お客様満足度アンケート調査より



②平均待ち時間比較(H12、H13)



③各検査別平均待ち時間の比較



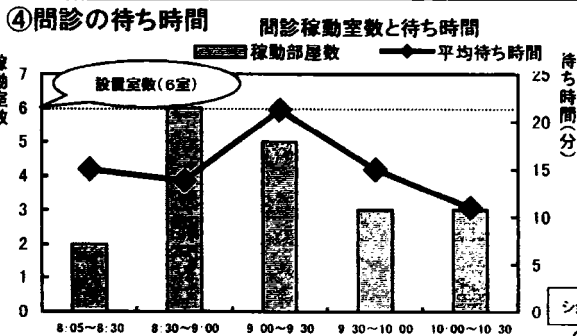
QCサークル紹介

サークル名: ヒューマン ハート

本部登録番号	423142	サークル結成時期	1995年4月1日
構成人員	12名	月あたり会合回数	2~3回
平均年齢	34才	1回あたり会合時間	1.5時間
最高年齢	41才	会合は	就業時間内・外両方
最低年齢	24才	テーマ歴	このテーマで12件 社外発表1回目

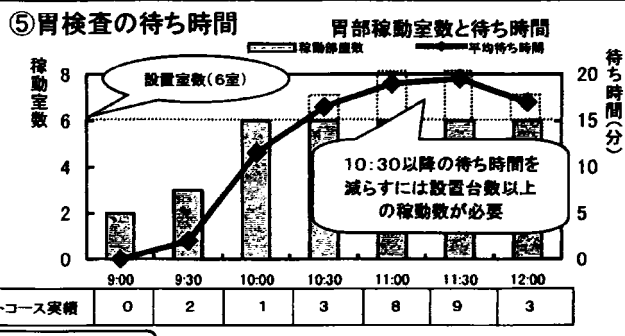
《事業所名》岡崎市医師会公衆衛生センター 《所属・職位》総合健診課

《発表形式》その他(PP)



#### わかったこと

問診部屋数6部屋の内の、3部屋は後半の検査が始まる前のスタッフがやっている為、9:00以降はスタッフ不足から、問診室がフル稼働していない。



#### わかったこと

検査順が最後の為、9:30までの稼働率が悪く後半に集中する。(バリウムが写ってしまうため、胸部、腹部超音波よりも後に検査を実施)また、受付時間制呼び出しを実施しているが、早く胃の検査に回ってくるショートコースが後半に集中している。

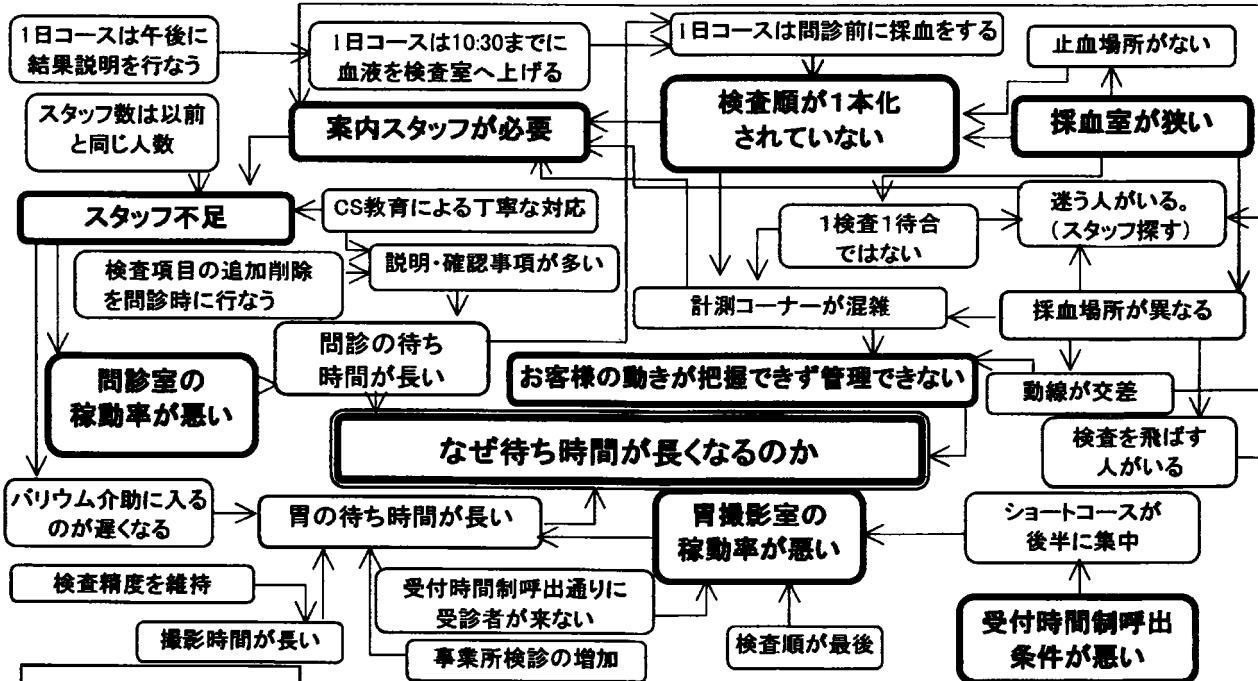
## 8. 目標設定

スタッフ数は現状のままお客様の待ち時間合計を **60分以内** にしよう。

平成12年までの100人体制のレベル

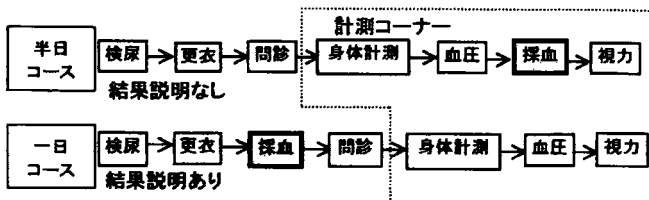
## 9. 連関図

職員、パート職員にアンケート調査を行ない、これをもとに連関図を作成した。



## 10. 主要因の分析

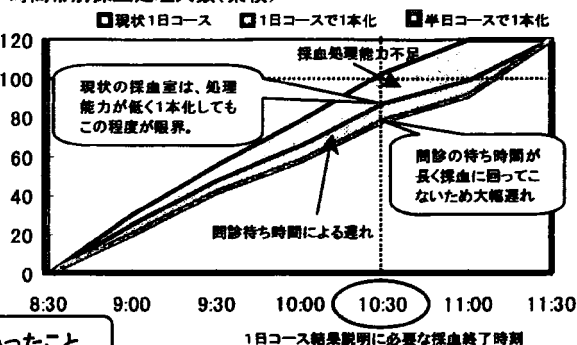
### ①なぜコース毎のお客様の動きが把握できないのか



#### わかったこと

コースにより採血順序を変えて採血場所を分けており、受診者の動線が交差するため混雑の原因となり、お客様の動きも「目で見る管理」ができていない。そのため、案内スタッフが必要となっている。

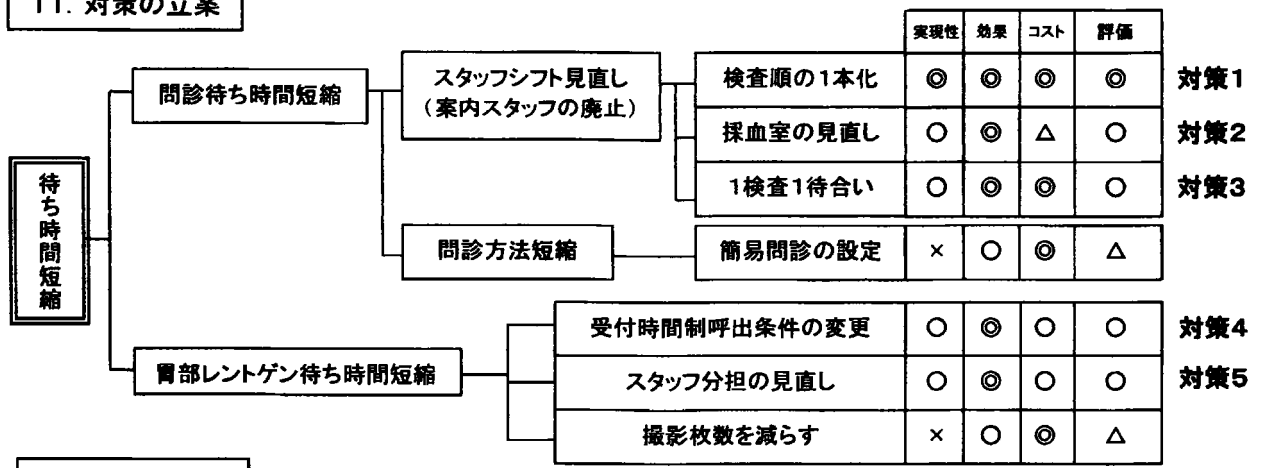
### ②なぜ採血順を変えなくてはならないのか



#### わかったこと

現状で検査順を1本化すると、採血終了時間が10:30に間に合わない。問診待ち時間による遅れと、採血室手狭による採血能力不足が検査順1本化を妨げる最大の要因となっている。

## 11. 対策の立案



## 12. 対策の実施

### 対策1 検査順の1本化

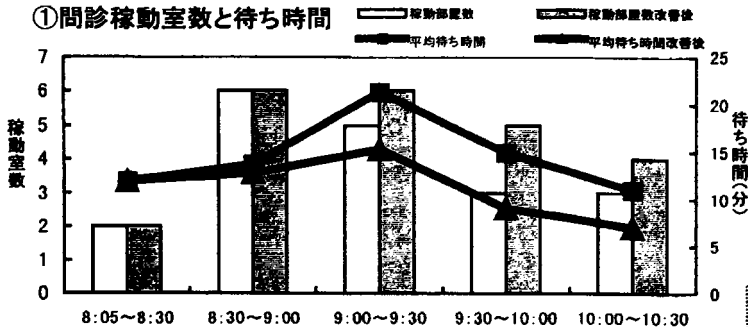
(トライ) 案内スタッフを廃止し問診室稼働率を上げ、同時に採血処理能力が向上できるスペースをロビーの一角に仮設し試行してみた。

(調査項目)

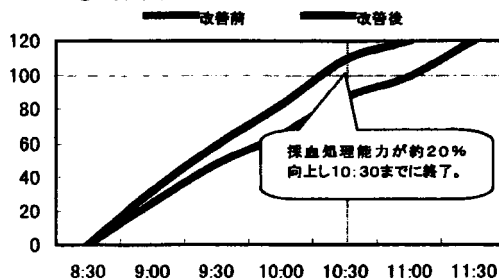
- ①問診の稼働率向上に伴う待ち時間
- ②案内スタッフ廃止による影響
- ③採血処理人数

(トライの結果)

#### ①問診稼働室数と待ち時間



#### ③時間帯別採血処理人数



問診室稼働率が向上し、待ち時間を約7分短縮することができた。

②案内スタッフ廃止による、受診者の混乱はみられなかった。

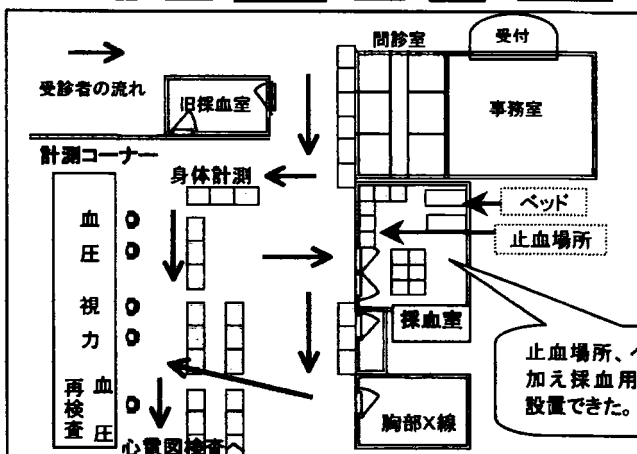
問診待ち時間の短縮と、採血処理能力向上によって検査順1本化が可能であることがわかった。

評価 ○

### 対策2 採血室の見直し

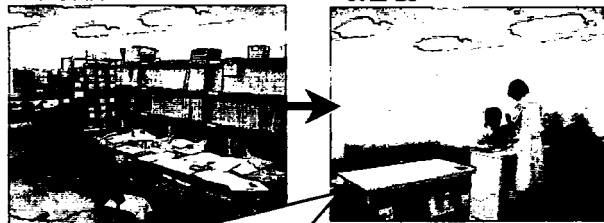
止血場所の確保と貧血などお客様の緊急時に備えたベッドの確保が可能なスペースとして、問診室隣の作業室を採血室にするよう上司に具申し、許しを得て改装した。

検尿 → 更衣 → 問診 → 身体計測 → 血圧 → 採血 → 胸部X線 → 視力



改善前

改善後



過去フィルム等が氾濫していた作業室が見違えるような採血室に生まれ変わった!

止血場所、ベッドの確保に加え採血用の待合イスも設置できた。

評価 ◎

### 対策3 1検査1待合い

計測コーナーの混雑が解消し、フロアのスペースが確保できたので、検査毎に待合いのイスを設置でき「目で見える管理」が可能となった。



**対策4. 受付時間制呼出条件の変更**

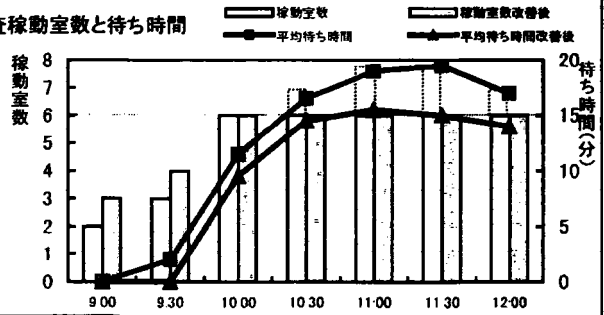
(9:30までの稼働率を上げる)

8:20呼出までの30名ソート条件の見直し

近隣市町村優先  
1日コース優先  
女性は8:30以降

検査項目の少ない  
ショートコース優先

胃検査稼働室数と待ち時間



**対策5. スタッフ配置分担の見直し**

(10:30以降の混雑対策)

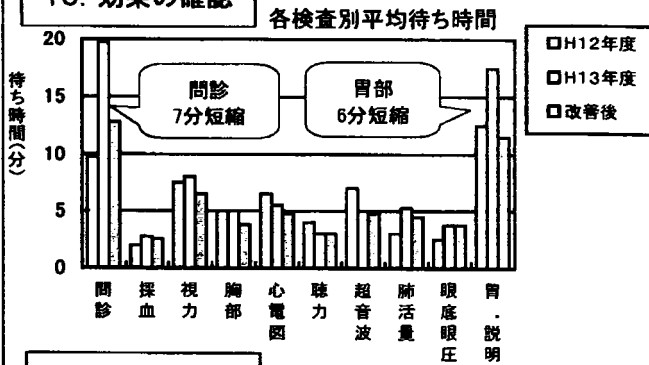
業務	検査説明	案内	撮影	次検査案内	片付け
改善前	看護師	放射線技師	放射線技師	放射線技師	放射線技師
改善後	看護師	看護師	放射線技師	看護師	看護師

(評価)

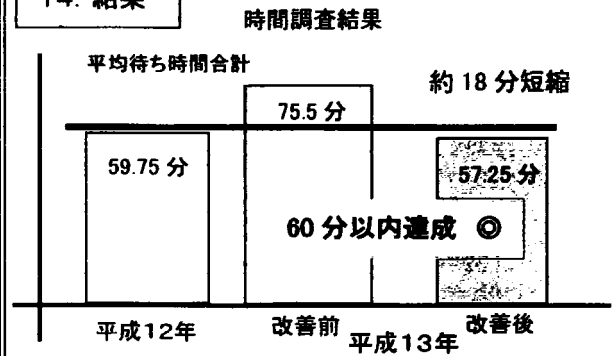
- ①ソート条件の見直しにより9:30までの稼働率が向上した。
- ②対策4、5の効果により、10:30以降の待ち時間が大幅に減少した。

対策1~3の効果により、問診終了時刻が早くなり10:30にはバリウム介助に入れるようになり、放射線技師と看護師の役割分担ができた。技師が撮影以外のことを行なわなくてすみ、検査時間の短縮となった。

**13. 効果の確認**



**14. 結果**

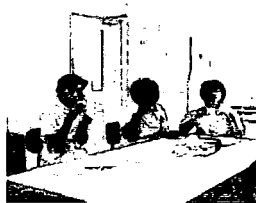


**15. 波及効果**

①広い採血室が出来て、落ち着いて採血できるようになった。

②止血場所が出来て、採血の後しっかり止血できるので安心だわ!

**③旧採血室を休憩室にし、リフレッシュタイムを導入**



問診終了時刻が早くなり、婦人科検診担当者など5時間以上連続して働くスタッフには、リフレッシュタイムが取れるようになった。

**16. 歯止め**

誰が	いつ	何を	どうする
担当スタッフ	月に二度	時間調査	全受診者、全検査の待ち時間を測定し、平均60分以内になっているかをチェックする。
当日責任者	毎日	お客様待ち状況	お客様待ち状況に応じた臨機応変なスタッフ配置を指示。(目で見える管理)

**17. 反省**

- (テーマ選定) お客様の声を反映した緊急性のあるテーマに取り組めた。
- (活動計画) 計画にそって実施できた。
- (現状把握) 要点が絞きれず、まともに苦労した。
- (目標設定) さらに待ち時間低減の努力をしていきたい。
- (要因解析) 受診者の立場になった活発な意見が得られた。
- (対策の立案と実施) 対策の糸口をつかむのが大変だった。
- (効果の確認) 待ち時間短縮しCSが向上した。また、予想していなかった波及効果が得られ、働き易くなった。
- (歯止め) 分かりやすく標準化できた。

**18. まとめ**

待ち時間短縮によるお客様サービスの向上が出来た。また無駄を省け、私たちスタッフも働き易くなった。今後も、より良い人間ドックとなるよう努力していきたい。