



挨拶からはじめよう！

～明るく働きやすい職場を目指して～



医療法人 医誠会 医誠会病院 事務局

発表者：^{じつ} 智恵、^{ちえ} 辻村美代子

1. はじめに

私たち「朝顔サークル」は総務部・医療情報部・地域医療部で勤務する事務職員 9 名で構成されています。アピールポイントは QC サークル活動で培った「チームワークの良さ」と「みんな明るい」ことです。

◎＝3点 ○＝2点 △＝1点

2. テーマ選定

日ごろ、上司から言われている問題点と初めての活動なので、取り組みやすさを重視しマトリックス図を用いて、1 人持ち点 3 点で評価した結果「挨拶ができている」が高得点となりました。

	上位方針	重要度	緊急度	経済性	取り組み易さ	期間終了	評価点	番手順位
クレーム対応・トラブル対応のマニュアル作成	◎	◎	◎	△	△	○	11	4
挨拶ができている	◎	◎	○	△	◎	◎	15	1
コピー用紙の無駄を無くす	◎	○	○	◎	○	○	14	2
各資料の整理整頓	○	○	○	△	◎	◎	13	3
トイレの喫煙を撲滅	◎	◎	○	△	△	△	11	4
きれいな職場作り	◎	○	○	△	△	△	10	5

図1 テーマ選定のマトリックス図

作成日：平成20年8月10日

作成者：木下

3. 活動計画

9 名という大所帯で会合日の調整が難しく、計画通りに進まないことも多くメンバーで話し合った結果、メールを利用したり伝言しあったり、お昼の休憩を利用しての小会合を開いて進めることにしました。

その効果もあり期間内で無事、一致団結して終えることができました。

表1 活動計画表

作成日：平成20年8月18日 作成者：中川

項目	期間	計画							主担当
		8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
テーマ選定	☆☆								全 員
現状把握	☆☆☆☆								木下・市賀
目標設定	☆☆								倉本・前川
要因解析	☆☆								中川・辻村
対策立案	☆☆								登呂・青
対策実施	☆☆								桐谷・木下
効果の確認	☆☆								前川・市賀
標準化	☆☆								倉本・青
発表資料の作成	☆☆☆☆								中川・辻村

サークル名		サークル	
朝 顔		(2008 年 7 月結成)	
リーダー氏名 (職種)	中川 敬介 (事務)	診療 看護 医療技術 事務管理 その他 ()	月あたり会合回数 2 回
リーダー経験年数	0 年 6 ヶ月	QC ストリー	平均会合時間 60 分
メンバーの数	計 9 名 うち男 1 名 うち女 8 名	問題解決型 課題達成型	平均会合出席率 60 %
		質 能率 CS 安全 モラル コスト	テーマ歴 (このテーマで) 1 件目

4. 現状把握

調査期間：平成 20 年 9 月 22 日から 9 月 29 日まで（うち 5 日間）メンバー 1 人につき、1 日 6 人。合計 270 名を対象に調査。

調査方法：朝の挨拶について「聴覚」「視覚」「動作」に分け、チェックシート作成し期間内調査

作成日：平成 20 年 10 月 4 日

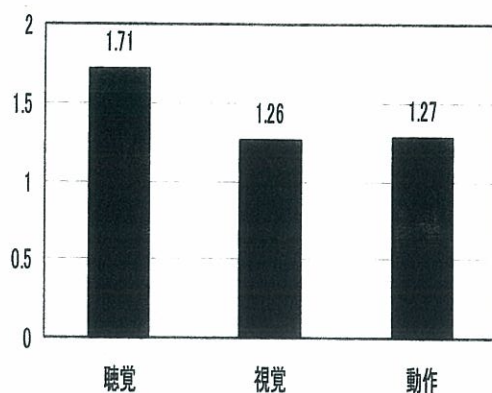
表 2. 「挨拶」の聴覚・視覚・動作についての調査表

作成者：中川

	聴覚	視覚	動作	合計
合計点数	462 点	341 点	343 点	1146 点
平均点数	1.71 点	1.26 点	1.27 点	4.24 点

ほとんどの職員がこちらから
先に挨拶しなければ、返さないもしくは
無視される・・・。

5日間の平均値



5. 目標設定

職員同士の「挨拶」を聴覚・視覚・動作 各部門

平均2点以上にする！！

<根拠>

挨拶は一方通行ではなく、互いに同じように交わして
成立するものと判断し、そのボーダーラインが2点で
あるため。

図2 「挨拶」の聴覚・視覚・動作についての棒グラフ
作成日：平成20年10月4日 作成者：中川

6. 要因解析

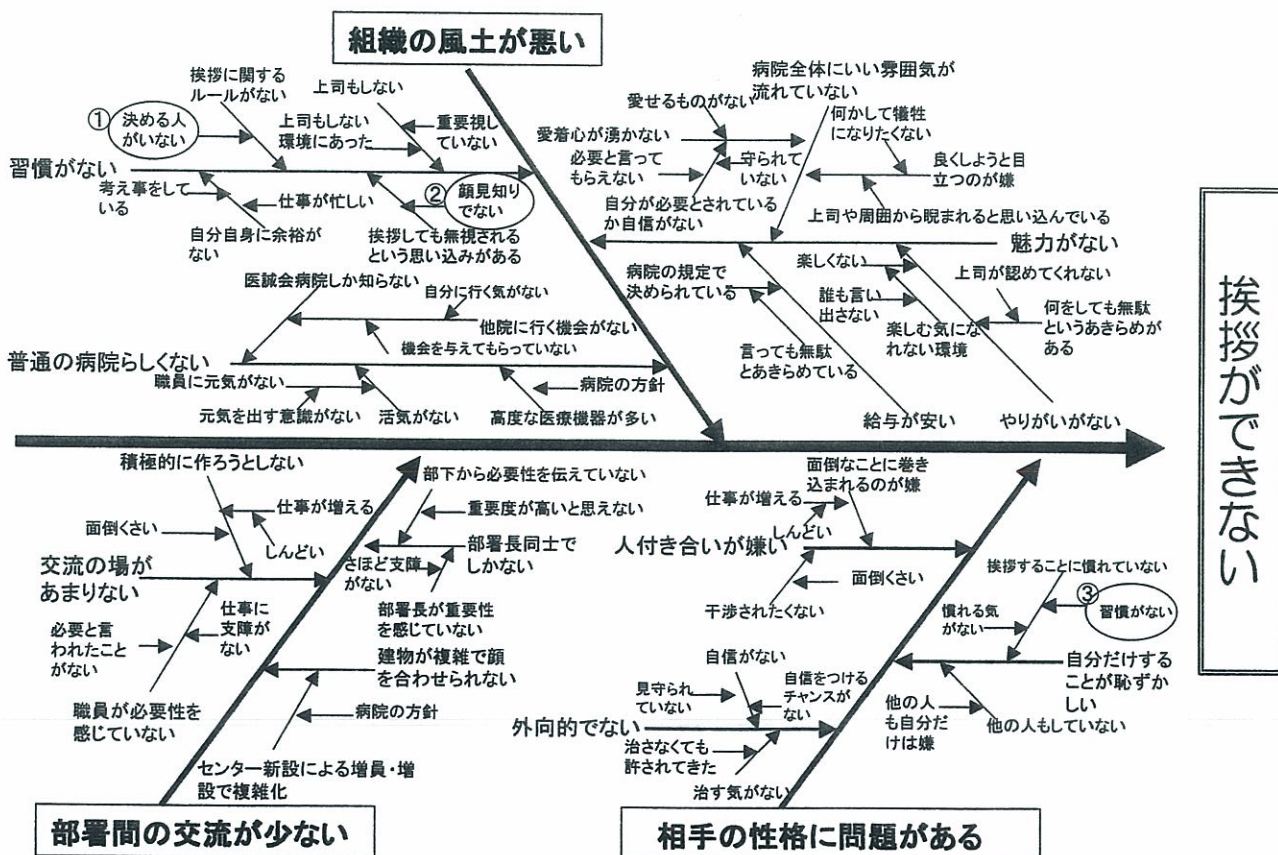


図3 「挨拶ができない」の特性要因図

作成日：平成20年10月15日

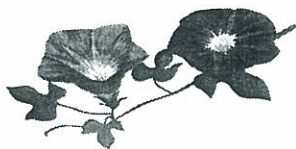
作成者：辻村

7. 重要要因の検証

表3 重要要因の検証

作成日：平成20年10月29日 作成者：辻村

	重要要因	検証方法	検証結果	考 察	判定
①	挨拶のルールを決める人がいない	院内各種マニュアルで挨拶に関するルールがないか探す	院内各種マニュアルで挨拶に関するルールは記載されていなかった	サークル活動でルール化し改善の必要あり	○
②	顔見知りでない	メンバー所属の各部署で聞き取り調査をする	顔見知りにはするということがわかった	所属部署や顔・名前を覚えてもらえれば挨拶を交わすことができる	○
③	習慣がない	メンバー所属の各部署で聞き取り調査をする	挨拶に慣れれば恥ずかしがらずにできるとわかった	挨拶に慣れる環境を作れば良い改善の必要あり	○



8. 対策の立案と実施

◎3点 ○2点 △1点

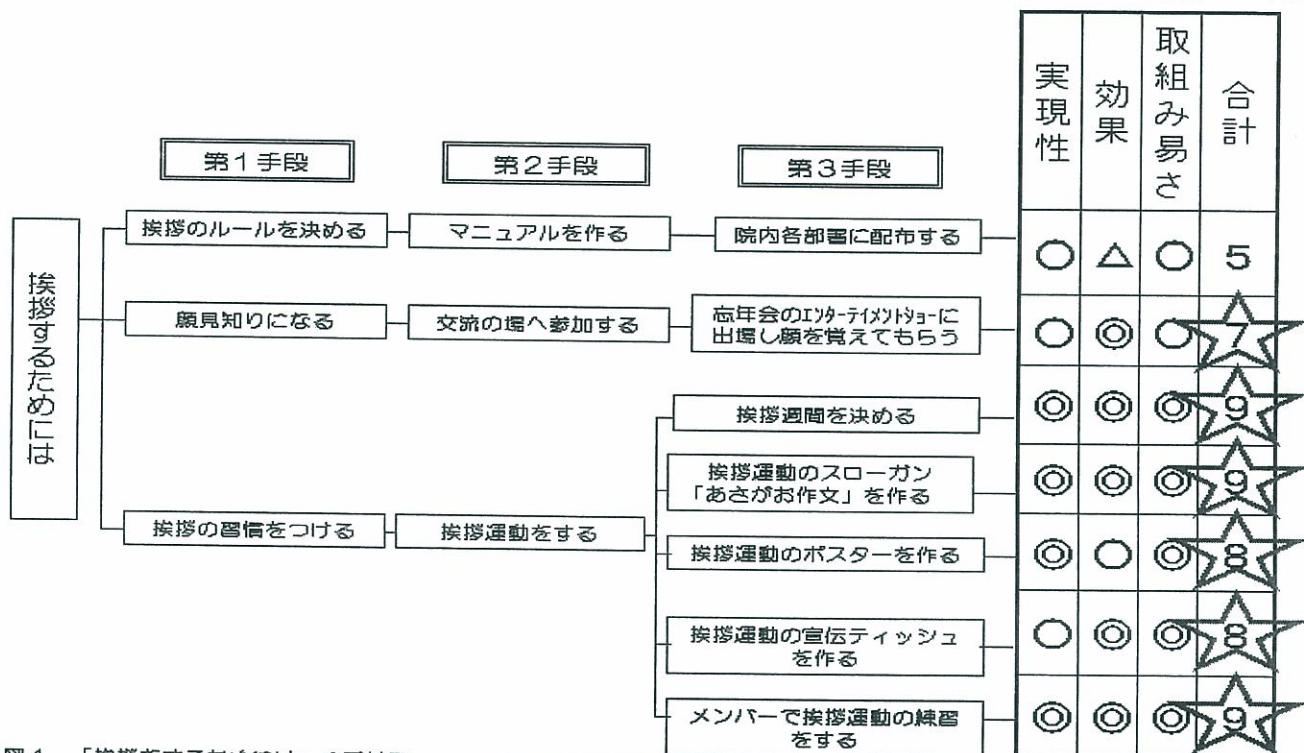


図4 「挨拶をするためには」の系統図

作成日：平成20年11月4日

作成者：木下

表3 対策表

作成日：平成20年11月17日 作成者：木下

	何を (WHAT)	なぜ (WHY)	誰が (WHO)	いつ (WHEN)	どこで (WHERE)	どうする (HOW)
①	忘年会のエンターテイメントショーを	顔を覚えてもらうために	メンバー全員が	12/20に	ホテルモントレで	出場し歌う
②	挨拶週間を	挨拶に慣れてもらうために	メンバー全員が	10/20迄に	病院で	決める
③	「あさがお作文」を	挨拶運動のスローガンにするために	メンバー全員が	11/10迄に	病院で	話し合い、決める
④	挨拶運動のポスターを	挨拶運動実施のために	綱谷が	11/10迄に	医局で	作成する
⑤	挨拶運動の宣伝ティッシュを	挨拶運動の宣伝のために	メンバー全員が	11/17迄に	病院で	作成し、配る
⑥	挨拶の練習を	挨拶運動のために	メンバー全員が	12/1迄に	病院で	練習する

9. 効果の確認

調査期間：平成 20 年 12 月 24 日から平成 21 年 1 月 7 日まで（うち 5 日間）メンバー 1 人につき、1 日 6 人。
合計 270 名を対象に調査。

調査方法：朝の挨拶について「聴覚」「視覚」「動作」に分け、チェックシート作成し期間内調査

作成日：平成 21 年 1 月 10 日

表 4. 「挨拶」の聴覚・視覚・動作についての調査表

作成者：中川

合計点数	567 点	491 点	517 点	1575 点
平均点数	2.1 点	1.81 点	1.91 点	5.83 点



無形効果：知り合いが増えた，仕事がしやすくなった
自分自身にも挨拶する意識が高まった
波及効果：患者様に対して笑顔で接するようになった

5日間の平均値(比較)

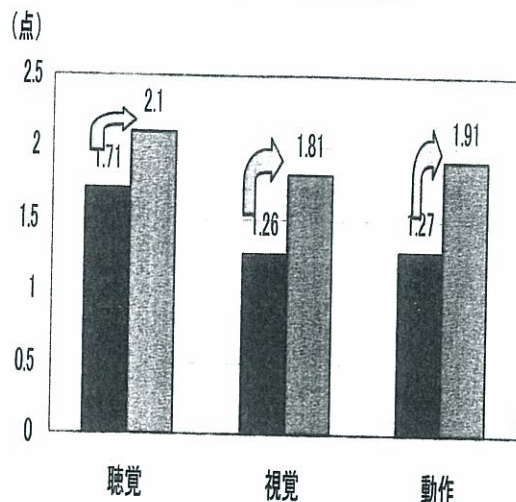


図 5. 「挨拶」の聴覚・視覚・動作についての棒グラフ（効果の確認）
作成日：平成 21 年 1 月 10 日 作成者：中川

10. 標準化から水平展開へ

表 5. 標準化

作成日：平成 21 年 1 月 13 日 作成者：中川

何を (What)	誰が (Who)	いつ (When)	どこで (Where)	どうする (How)
挨拶運動のポスターを	朝顔メンバー（2 名）が	3 月と 9 月に	病院で	作成する
挨拶運動を	朝顔メンバーと院長と有志が	4 月と 10 月に	病院で	実施する

表 6. 水平展開

作成日：平成 21 年 7 月 23 日 作成者：辻村

	何を (What)	誰が (Who)	いつ (When)	どこで (Where)	どうする (How)
ルール	挨拶運動を	患者サービス委員会と朝顔メンバーが	毎月第 1 月曜日に	病院の正面玄関と裏口で	実施する
管理	挨拶運動の印象を	患者サービス委員会が	毎年 1 回	病院内で	患者満足度調査でチェックする
教育	挨拶の練習を	患者サービス委員が	挨拶運動日前に	病院内で	実施する

11. 各ステップごとの反省

表 7 各ステップごとの反省

作成日：平成 21 年 2 月 9 日 作成者：木下

ステップ	良かった点	工夫が足りなかった点
テーマ選定	上位方針と一致することができた	マトリクス図の点数配分を 1 人 5 点にすべきだった
活動計画	上手に役割分担できた	会合ごとに計画を確認すべきだった
現状把握	現状がよくわかった	調査時間に自分達の仕事が重なった
目標設定	みんなの意見が一致した	
要因解析	サークルメンバー全員で取り組めた	特性要因図の説明が足りなかった
対策の立案と実施	色々なアイデアを出し合えた	メンバー間の意思疎通をしっかりとしてから準備すべきだった
効果の確認	スムーズに楽しくできた	調査時間に自分達の仕事が重なった
標準化と管理の定着	病院に挨拶の習慣ができた	
各ステップごとの反省	職員全体やサークルメンバーも関係が自然になった	会合で全員集まることができなかった