

平成22年度
内村川上内科部門 実践研究発表

メーリングリストを活用した
報・連・相の強化と業務向上の取組み

平成22年12月15日

内村川上内科 医事課・受付

医事課リーダー 山下麻衣
重久真実 有菌恵美子 種子彩美
川畑やよい 真辺留奈 植村武人

取組み課題

1. 部署内の報告・連絡・相談の強化

口頭伝達や連絡ノートによる連絡を行っていたが、内容がしっかりと伝わっていないことが多く、公休等で不在の者には全く伝わっていないこともあった。

2. 業務向上のための意見交換を積極的に行う体制づくり

業務改善のための定期ミーティングを開催したが、業務の都合により予定の開始時間を大幅に遅れることが多く、モチベーションが上がらない。また、お互いに遠慮して積極的な意見交換の場となり得なかった。

具体的な取組み

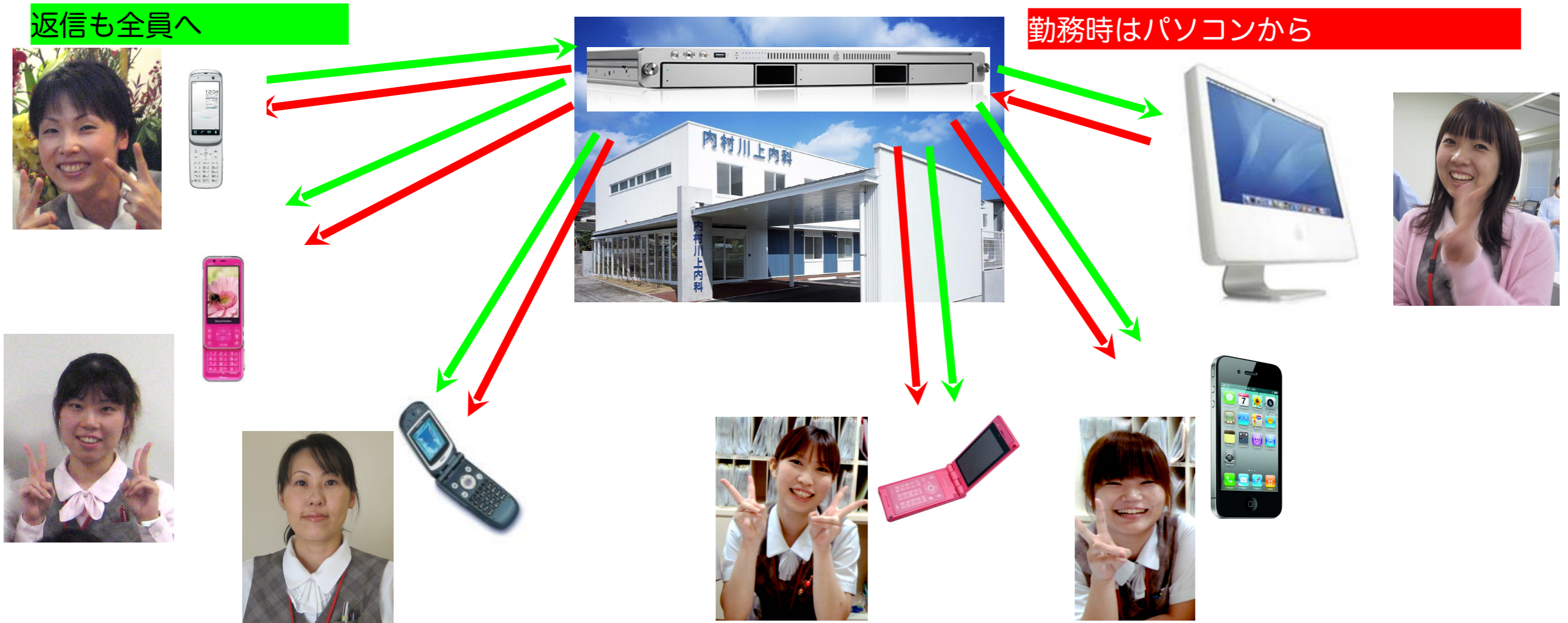
メーリングリストの導入

法人webサーバーを利用して部署内連絡用のメーリングリストを開設。各員の携帯電話メールアドレスを登録し、一斉送信されるようになった。
業務連絡や問題提起、意見交換を行う場とした。

メーリングリスト宛にメールを送ると内村川上内科のwebサーバーを経由して登録メンバーへ送信される。

返信も全員へ

勤務時はパソコンから



活動の成果と評価

導入による利点

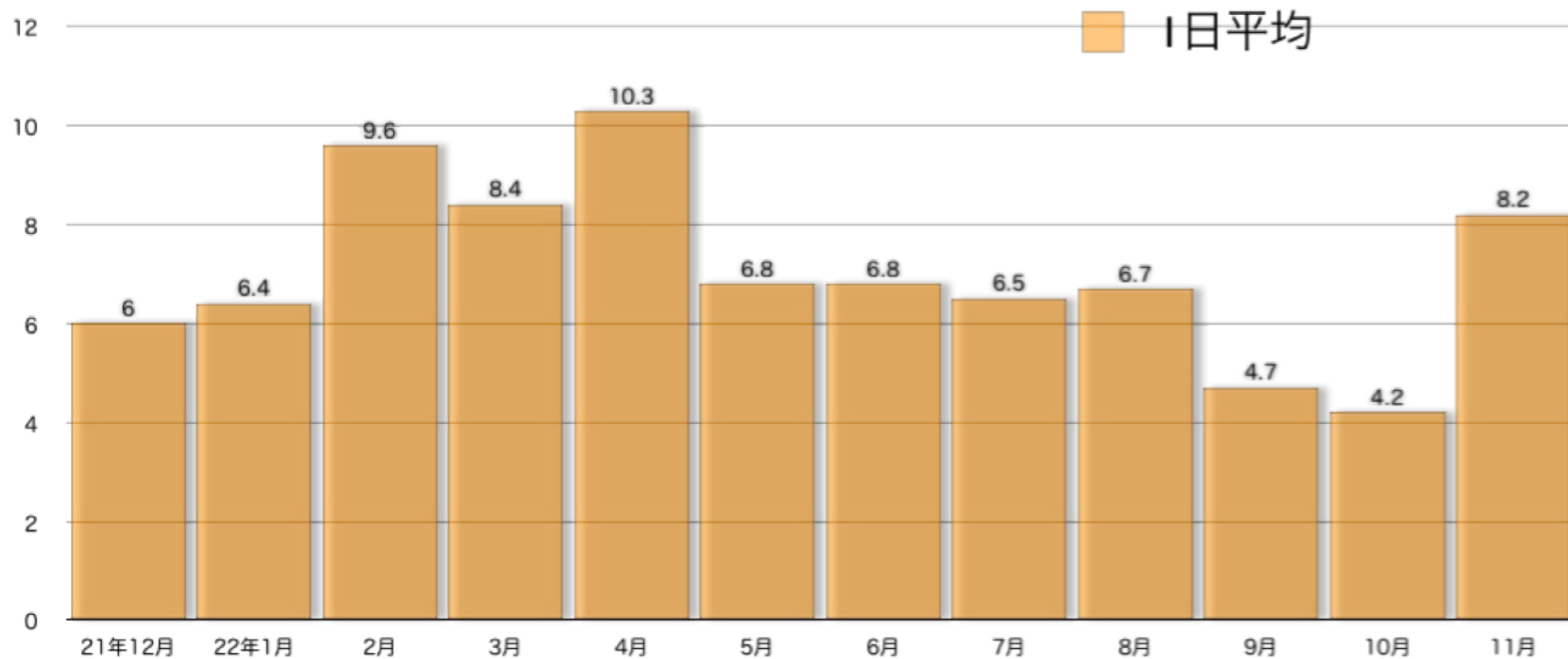
- ・メール連絡することで、伝達日時と内容が記録されている。
- ・職場で伝え忘れたことを帰宅後に思い出した場合でもすぐに連絡できる。
- ・公休等で不在の者にも情報伝達できる。
- ・帰宅後や休日のリラックスした時間に思いついたアイデアを、忘れないうちに意見できる。
- ・顔が見えないので大胆な意見も出せる。
- ・内容が伝わりやすい文章を作成する練習になる。

問題点

- ・指示を受けた者・情報を得た者がメール発信を忘れることがある。
- ・状況などのニュアンスが伝わりにくい。
- ・全員の意見をまとめにくい。
- ・1日のメール量が多いと見落とししていたり、情報が混濁することがある。

メール連絡の状況

	21年12月	22年1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	年間計	平均
総メール数	185	199	270	261	310	211	203	201	207	140	194	245	2626	218.8
1日あたり	6.0	6.4	9.6	8.4	10.3	6.8	6.8	6.5	6.7	4.7	4.2	8.2		7.2



1日あたり7.2件 毎日1件はメールがあり、全員がそれに返信している計算

今後の課題

- ・送受信の累計が増え、過去の内容確認が困難になりつつある。内容により項目別に分類し、必要な時にすぐに探せるよう情報を整理することが必要。
- ・気軽に提案や意見ができるようになったが、意見をまとめるべく、解決に至らない事案も少なくない。顔を合わせた議論の場も必要。

メールでやり取りした情報を整理・分類して検討材料とし、患者さんへのサービスと他職種との連携向上、業務の効率化に活用したい。