

セコムが提案する **EBM**

第6回 社会福祉法人恩賜財団済生会支部福井県済生会病院(福井県福井市)

コロナ禍でも高い職員満足度 「セコムSMASH」で 院内外の機能を可視化し一層強化

関塚 永一

セコム医療システム株式会社顧問
国立病院機構埼玉病院名誉院長
慶應義塾大学医学部客員教授

社会福祉法人恩賜財団済生会支部福井県済生会病院は地域医療の要役を担う病院として存在感を発揮しているが、それを支えるのが高い職員満足度とデータに基づいた経営分析だ。いずれの取り組みにおいても、さらなる強化が進んでいる。

コロナ病棟に志願者続出 職員満足度は過去最高水準

福井県済生会病院では、経営指標として職員満足度(ES)、患者満足度(CS)、財務状況の3つをとりわけ重視しているという。齋藤哲哉事務部長によると、この順序も重要で、職員のエンゲージメントが高い状態をつくってこそ、患者さんへのサービスが充実し、財務状況も好転するという考えからだ。

昨年から続くコロナ禍で、ESは過去最高の数値を記録したそうだが。齋藤部長は「危機的な状況でこそ、組織風土が試されると思っていました。ここですごい数値が出ました」と語る。その背景として、「トップの姿勢」を挙げておられる。登谷大修(とやだいしゅう)院長は、コロナ禍のなかでいつも以上に職員への発信等に力を入れ、「職員の安全、生活を絶対を守る。そのための環境づくりにも全力で取り組む」というメッセージを出し続けている。しかもこの「職員」は、医療従事者



酒井光博 事務部副部長



齋藤哲哉 事務部長

そのなかで「セコムSMASH」もご活用いただいているのだ。これによってまず、作業効率が格段に上がったという。データ自体は院内にあるが、それを単に羅列するだけでは用をなさない。経営判断に役立つデータを抜き取り

ただでなく事務職、パート職、派遣スタッフにまで向けられていた。もともと登谷院長はコロナ禍前から現場に足繁く通い、職員の誕生日には職員専用のコーヒーマグを派遣スタッフにも名前入りで渡すといった気配りをしていたという。

もご紹介したが、単なる業務上のコミュニケーションにとどまらず、職員の調子の変化にも気づくことができ、まさに「家族」のような付き合いが生まれる。それがどれだけ現場に活力を与え、患者さん、そして病院経営に良い効果をもたらすかは言うまでもないだろう。

実際、福井県済生会病院ではそれを想起させる出来事が起きている。同院は昨年4月の段階で新型コロナウイルス感染症患者を受け入れる病棟の設置を福井県から求められた。福井県済生会病院では、その体制づくりにつながることもありますが」と説明する。

地域との連携にも活用し 関係強化へ

また同院は1993年から地域連携室を立ち上げ、現在は紹介率69%、逆紹介率107%になるなど、地域連携への取り組みについても着実に成果を上げているが、「セコムSMASH」もその一助になっているそうだ。地域ごとの紹介状況を診療科別に可視化し、ばらつきがある場合はその要因を探ることができると。たとえば診療所は代替わりがあると、それまでの病院との関係が途切れてしまうことがあるが、その修復のきっかけにもなる。また紹介率と逆紹介率の乖離が激しい際は、自院からお礼とご連絡がきちんと送付されているかを確認する必要があるが、そうしたことへの気づきにもなる。

院内外ともに盤石の体制を築く福井県済生会病院は、「セコムSMASH」を活用しながら、さらなる強化を進めているようだ。

「セコムSMASH」の高い 作業効率性とデータの深堀感

このように人情味あふれる同院だが、経営分析も抜かりがない。経営分析センターを設け、5人のスタッフがさまざまなデータを駆使して病院の現状を可視化し、分析を加えて病院の舵取りに貢献している。

そのなかで「セコムSMASH」もご活用いただいているのだ。

これによってまず、作業効率が格段に上がったという。データ自体は院内にあるが、それを単に羅列するだけでは用をなさない。経営判断に役立つデータを抜き取り