

CASE STUDY

医療業（医療・福祉・介護）

東京慈恵会医科大学様

院内FAQを最小限の時間で用意、
スムーズに問い合わせ対応もできた

かなもり歯科クリニック様

新人教育のコスト削減、
スタッフ個々のスキルアップ

みどり訪問クリニック様

マニュアル作成が楽しくなり、
更新が続くようになった

CONTENTS

CASE 1

東京慈恵会医科大学様

院内FAQを最小限の時間で用意、スムーズに問い合わせ対応もできた

CASE 2

かなもり歯科クリニック様

新人教育のコスト削減、スタッフ個々のスキルアップ

CASE 3

みどり訪問クリニック様

マニュアル作成が楽しくなり、更新が続くようになった



東京慈恵会医科大学様

医療現場に存在する大量のマニュアルをTeachme Bizでクラウド化

目的 医療現場における情報共有の円滑化

課題 大規模なスマートフォン導入により院内からの問い合わせが膨大になる可能性があった

効果 院内FAQを最小限の時間で用意、スムーズに問い合わせ対応もできた

病院内のマニュアルを電子化。情報共有をスムーズに。

東京慈恵会医科大学では、数年前より医療現場でのICTプロジェクトを進めています。2016年1月には、3,200台のスマートフォンを導入し、医師、看護師、管理課に配布しました。スマートフォンに様々なアプリケーションを導入し始めているのですが、アプリケーションを新しく導入すると、使い方を教えられる環境を整えることも求められ、画像でわかりやすくアプリケーションの使い方等を展開できる Teachme Bizの導入を決めました。ツールの使い方だけでなく、既に存在していた院内のマニュアルも順次電子化して、情報共有の円滑化を進めています。

導入の第一段階では「MDM(モバイルデバイスマネジメントツール)の操作方法」等、管理側での業務、操作フローの共有や、「OSのアップデートの仕方」「アプリのサインインの仕方」といった、スマートフォンを利用したことがないメンバーを対象とした初歩的な使い方のマニュアルを作成・展開をしました。

第二段階として、院内に共通して存在するマニュアルの電子化を行いました。「抗菌薬使用ガイドライン」「セーフティマネジメントマニュアル」など、携帯が義務付けられているマニュアルを Teachme Biz に登録し、個々人で分厚い紙の冊子を携帯しなくても良いようにしています。



東京慈恵会医科大学 脳神経外科学講座
先端医療情報技術研究講座 医学博士 高尾洋之様

第三段階では、医療機器の操作方法など、各部で独自に必要とされるマニュアルを作成していく予定です。本院麻酔部、看護部、感染制御部、臨床工学部の4部、及び各拠点の管理部で、現場での業務マニュアルを Teachme Biz化し、運用状況を見ながら順次利用範囲を拡大したいと考えています。

CORPORATE PROFILE



東京慈恵会医科大学

U R L <http://www.jikei.ac.jp/>

所在地 東京都港区西新橋3-25-8

事業内容 大学附属病院における医療提供



Teachme Bizの有効活用で医院全体として高水準な医療提供を実現

マニュアルの整備によって、医院全体のレベルアップに貢献

貴院についてお聞かせください。

当院では、虫歯・審美・インプラント・歯周病・噛み合わせ・根管治療といった総合的な治療から予後のメンテナンスまで、患者様の満足度を第一に考えた、トータルケアをご提案しています。院内には、歯科用CTなど最新鋭の機器・機材、器具、オペ室も完備。歯科医師・衛生士・助手が在籍する総勢12人体制を整え、現状に満足せず、学会や研修会に積極的に参加することで技術・知識の研鑽を積み、より高水準な医療の提供に努めています。

Teachme Biz導入の背景を教えてください。

NHK「おはよう日本」(2015年7月10日放送)やテレビ東京「ワールドビジネスサテライト」(2016年2月12日放送)などで紹介されていたこともあり、Teachme Bizには以前から興味がありました。

医院全体のレベルアップには、スタッフの高水準化も不可欠。マニュアル環境が整備されれば、新しい人材を採用したときにも、一定水準以上の医療を提供することができます。参加した勉強会でマニュアルの重要性を再認識し、マニュアルの導入・運用を具体化しました。

基本的な雑務から医療手順まで、多岐にわたるマニュアルを作成・運用

実際にどのようなマニュアルを作っていますか？

Teachme Bizを導入して、私自身が最初に作ったマニュアルは、「トイレの掃除方法」でした。そのほかにも備品の仕入先や注文方法といった、歯科医院で初めて働く人が必要とするような、ごく簡単な情報を中心にマニュアル化。撮影した画像で手順を示し、そうしなければいけない理由についても加筆しました。

入れ歯の型取り方法や親しらずの抜き方、診療準備、滅菌方法など、基本的にはその業務を担うスタッフたちでマニュアル作成を分担。新しい機器や機材、器具が導入される際にも、1台増えるごとに、使用方法だけでなくメンテナンス方法までマニュアル化しています。

最近では、マニュアルのコンテストを実施し、良質なマニュアルには賞品を進呈するなど、モチベーションを高める工夫も行っています。なかでも、患者様に歯科医師のパーソナリティを他己紹介するためのマニュアルは、“目からウロコ”でした。



医療法人社団KDC かなもり歯科クリニック 理事長・院長 金森行泰様

ただ、Office系ソフトでのマニュアル作成には、多くのマンパワーとプロセスが必要となり、当院での実現性を見極めたときに困難と判断。導入当日からマニュアルが作れるという手軽さ・遊び感覚で楽しめる操作性・更新しやすく作成したあとも活用できる点を考慮して、今春(2016年)にTeachme Bizの導入を決定しました。

また、歯科助手の範疇にないマニュアルでも、医療手順の把握により治療の質に差が生まれるということもあるので、勉強のためにも共有するようにしています。



治療から事務作業まで様々なマニュアルを作成



実際の診療のマニュアル。ちょっとした作業も細かく

目的

医院全体で高水準な医療を提供

課題

マニュアル環境の未整備

効果

新人教育のコスト削減、スタッフ個々のスキルアップ

新人教育の時間・労力を削減!スタッフ個人の理解度も深化

導入の効果はいかがでしたか？

いかにそれが便利なツールだとしても、導入にはスタッフから反発が生じるもの。しかし、Teachme Biz はマルチデバイス対応でパソコンに向かわなくても、業務の合間にモバイルで手早く操作でき、全体的にかわいらしいデザインも抵抗感を緩和したようです。また、一度教えたことを再度質問されること・直接教えることも減ったように感じます。

新人教育にかかる時間や労力も軽減できると同時に、既存のスタッフ同士でも分からないことはシェア。細部に至るまでノウハウを標準化することで理解を深めることができています。

さらに、産休取得後の非常勤スタッフにとっても、アカウントさえ発行すれば自宅でもマニュアルを確認できるので、スムーズに現場に復帰することが可能になりました。女性にとって働きやすい職場環境への改善にも役立てています。

今後の活用計画を教えてください。

マニュアルの浸透度を確認・再評価、必要に応じて改善し、業務自体の見直しにもつなげていければと考えています。Teachme Biz の活用方法については、日進月歩の歯科業界において、スタッフの技術・知識のたゆまぬ研鑽や、円滑な連携、機器・機材の充実、滅菌対策などが中心。今後は患者様と接遇する場面における成功例や反省点、アンケートにご協力いただいて積み重ねた「患者さまの声」なども、マニュアルとして共有していきたいと思っています。

画像とテキストだけで簡単に作成できるので、基本的に伝えたいことであれば、どんなことでも“マニュアル化”が可能。“マニュアル”という概念にとらわれない活用方法が広がるのも、Teachme Biz の興味深い点だと感じています。

CORPORATE PROFILE



医療法人社団 KDC
かなもり歯科クリニック

医療法人社団KDC
かなもり歯科クリニック

U R L <http://www.kanamorisika.com/>

所在地 東京都品川区北品川2-11-1 ベイテラス北品川101

事業内容 歯科医療

✍ CASE 3

みどり訪問クリニック みどり訪問クリニック様 マニュアル作成が「楽しい」、決め手は「サクサク」さ

マニュアル作成で思わず「楽しい」の一言が出るサクサクさ

当クリニックの院長は、インターネットと医療を結びつける方法に早くから目を向け、診療所の経営支援なども手がけてきました。そのため、当クリニックでも積極的にITツール、クラウドサービスを取り入れて、情報基盤の構築を進めてきたんです。院長は常に業務効率や情報共有に役立つツールやサービスを探しているのですが、Teachmeも院長が見つけた便利なツールのひとつでした。

まず、無料で使えるFreeパーソナル版のTeachmeを利用し、プレゼンテーションソフトで作成していたビジネスマナーのマニュアルを作ってみたんです。お辞儀の角度などは画像で見ればわかりやすいですし、コメントで補足情報も入れられるので「これは便利」と感じました。また、Teachmeでマニュアルを作成していたスタッフが「楽しい」と言っていたのも印象的でした。マニュアル作成時に、写真のアップロードや並び替えが「サクサク」素早く行えるので「楽しい」と感じたようです。



みどり研修センター 総務リーダーの波村様(右)と
メディカルアシスタントの田坂様(左)

大枠を掴んでもらうことで、仕事を覚えるスピードを速める

そもそも在宅医療におけるメディカルアシスタントの仕事は幅広いです。クリニックの外来診療は定型化できることもありますが、在宅医療は業務フローが患者さんの家ごとに異なり臨機応変で動くことが求められるんです。

マニュアルに求めているのは、1から10までそれを見ればすべてがわかることでした。注射針は一度使ったら適切に処理をして捨てなければなりません。介護保険の違い、手続きの方法など、文字だけで伝えるには分量も多くなりますよね。新人は、まず大量にある「覚えられないといけない」情報を知識に変えてから、業務に入らなければなりません。

Teachmeは、マニュアルに「流れ」を作ることができるため、業務の大枠をつかむことができるんです。これにより、新人でもすぐに業務に入ることができ、細かいことは現場で先輩を見て覚えることができる、つまりは仕事を覚えるスピードが早くなるように感じました。また、その場で見ているかのように仕事を伝えることもできるようにも思っています。

「流れ」を伝えるマニュアルのほかに細かい情報のマニュアルを用意し、コメントにURLを貼り付けることで分岐するマニュアルを作っていくことで、「1から10までそれを見ればすべてがわかるマニュアル」に近づいていくようにも考えています。

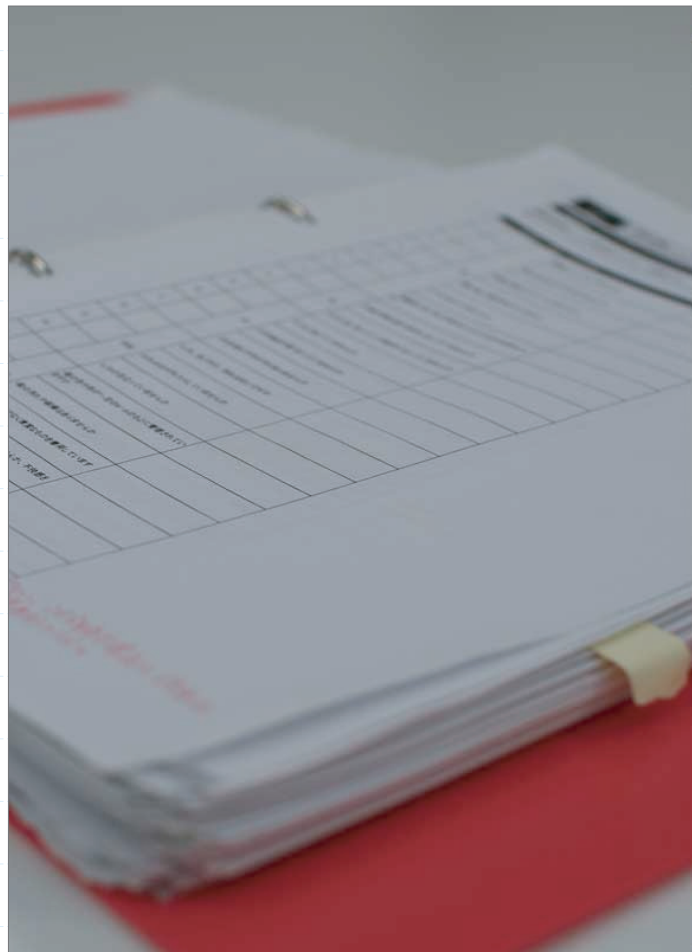
目的 1から10まで業務のすべてがわかるマニュアルを作りたい

課題 細かな情報が多く、文字だけで伝えることに限界を感じていた

効果 マニュアル作成が楽しくなり、更新が続くようになった

現在、在宅医療のニーズが高まっており、患者さんと医師、メディカルアシスタントだけではなく、地域やご家族とも連携をしていかなければなりません。クラウドサービスやITツールを使えば、情報共有もしやすくなります。現在はクリニック内での利用に止めています

すが、TeachmeをPR代わりに使っている企業もありましたので、今後は地域やご家族にも情報発信の場としてTeachmeを活用してみたいと考えています。



以前のマニュアル（左）とTeachme化されたマニュアル（右）

CORPORATE PROFILE

みどり訪問クリニック みどり訪問クリニック

U R L <http://www.midori-hcl.net/>

所在地 名古屋市緑区簗山1-109-1シティコーポ小坂南102
事業内容 在宅医療専門クリニック

biz.teachme.jp

株式会社スタディスト

〒101-0054 東京都千代田区神田錦町1-6 住友商事錦町ビル9F
050-1744-3760(10:00-17:00) support@teachme.jp

2020.12