

# 改善推進事例ニュース

【第7号】

2022年2月発行  
作成：改善推進委員会

## 2021年度に表彰された改善事例を紹介します (2020年10月～2021年9月までに報告された事例より選定)

### お客さま満足賞

#### 【聴覚障がい者の方の婦人科診察】

(ヘルチェック川崎センター)

##### <背景>

聴覚障がいのお客さまの婦人科診察は、マスクを着用しているため読唇術が行えず、診察内容を一つ一つ筆談で説明・確認していた。そのため、診察時間が長くなり、他のお客さまの待ち時間が発生していた。

##### <取り組み・効果>

婦人科診察の流れを記載した一覧表、および診察後に質問の有無や次の検査予定を案内する資料を作成した。お客さまは、事前に診察内容や流れが分かることで安心されていた。また、一覧表を用いることで診察時間も短縮でき、他のお客さまの待ち時間短縮にも繋がった。

### 業務効率賞

#### 【倉庫へのカルテ入庫業務の効率化】

(収入管理部)

##### <背景>

倉庫へカルテの入庫する際に使用する「カルテ2000(右記)」は、7つの情報を全て手入力する必要があったため、時間がかかり入力間違いも多く発生していた。

##### <取り組み・効果>

「カルテ2000」を廃止、「新規預け入れデータシート」を作成し、患者さまIDを入力すると自動で氏名・生年月日などが反映されるようにした。運用変更により、入力時間の削減および入力ミス防止することができた。

カルテ登録画面	
患者ID	<input type="text"/>
患者氏名	<input type="text"/>
カナ氏名	<input type="text"/>
生年月日	<input type="text"/>
保存年	<input type="text"/>
種別	<input type="text"/>
登録	終了

### アイデア賞

#### 【RPAを活用した書類予約登録の機械化】

(カスタマーサービス・予約センター)

##### <背景>

健診を受診するお客さまの予約を行うため、事業所・団体からメール・FAXなどで届く書類・データを元に処理を行っている。

##### <取り組み・効果>

RPA(Robotic Process Automation)を導入し、リストのデータをもとにシステムが予約登録を行えるようにした。予約処理が速くなり、登録ミスの防止や人件費削減に繋がった。

(1件当たりの処理時間 人:5分 ⇒ RPA:1.5分)

### 部門賞(腎)

#### 【患者さま見学時のオンライン面談】

(中山駅前クリニック)

### 部門賞(健診)

#### 【腹部エコーにおける教材設置】

(ヘルチェック横浜西口センター)

- これが出来たら目の前のお客さまに喜んで頂けるんじゃないだろうか
- このやり方が実現すれば、効率よく出来るんじゃないだろうか

と、日々の業務の中で考える事はありませんか？  
そんな気付きは、日々の業務に『懸命に取り組む貴方』だからこそ、生まれたものだと思います。  
そんな素晴らしい貴方の気付きを私たちに教えてください!!

2021年度は善仁会グループ全体で  
**146件の改善事例**が報告されました！

今年度も多くの改善事例の取り組みと  
報告をお待ちしております！



## ひろげよう 改善

※ 2022年度の表彰対象は、2021年10月～2022年9月に報告された事例から選定します