

【保健衛生推進室医務審課】

【訪問日 10月20日】

区 分	評価項目	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など
1 職場の印象	① あいさつや言葉づかい、 笑顔など職員の印象は いかがですか	職場の業務の性格上、代表者とお話で終わったのでわからない。私語の少ない静かな職場である。	もっと職員と忌憚なく話す機会を持つべきでした。訪問予定の隣の課には、職場の方と話す機会を設けるよう伝えました。
	② 職場の雰囲気はいかが ですか	淡々、粛々とやっている印象です。人数の割にはオフィスが狭いと感じた。	レセプトの箱が多くあるので、そう感じられたかもしれませんが。静かな、淡々、粛々とした印象は大事ですが、元気が感じられるような職場を目指します。
	③ 職場内の掲示物や整理 整頓の状態などはいかが ですか	整理整頓はされていると思う。ただ美観は見えなかった。	御意見を踏まえ、好感を持たれるような職場になるよう、職員間で意見交換をしていきます。

区分	評価項目	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など
2 仕事の進め方	④ 会議やミーティングなどを行い、職員間での情報の伝達やコミュニケーションが図られていますか	どのように情報交換がなされているのかわからなかったが、同じ業務の担当者の中で情報交換されていると聞き納得した。	複数の担当間にまたがる事例はもちろんのこと、今後は担当業務外のことで情報共有していきます。
	⑤ 職場の業務改善について、目標を立てて職員全員で取り組まれていますか	業務に達成目標がないと仕事のできない職場だと感じましたが、個々の業務に目標があるのかわからなかった。しかし、次の機関へのレセプトの受渡の期日などがあると伺った。	単調な作業になりがちではありますが、電子化による大幅な作業内容の変更や、委託先の変更等の機会をとらえ、前例に縛られない新しい効率的な業務遂行を考えていきます。
3 その他	⑥ 今回訪問した職場の業務内容について、どのようなイメージをお持ちになりましたか	一言で言えば、地味な職場だという印象であった。たくさんの業務をかかえている割には、すごく忙しそうには見えなかった。	地味との御意見ですが、事務的な業務が多く黙々と仕事をしているので、そのように感じられたと思います。今後、明るい雰囲気作りに努めます。
	⑦ 受付での対応は丁寧でしたか。	受付に来られる方がいなかったのでわからなかった。	たまたまお客様がおられませんでした。法や通達に基づく指導が多くありますので、よりわかりやすい説明で対応するようにしていきます。

区 分	評価項目	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など
4	良い点, 頑張っていると感じた点をお書きください。	私語なく, 真面目に作業されていると感じた。嘱託の方, バイトの方の一生懸命さが私達には特に印象的であった。同じフロアに生活保護の申請をされるなど, 深刻な方が来られるので, 職務態度には特別に注意を払われているとのことであり, 感心した。	当課に用事で来られる方以外でも, 当課の印象で市全体の印象を悪くされることもありますので, 今後も気を付けていきます。
5	課題であると感じた点をお書きください。	現場(診療所や患者等)との人事交流・人的交流が少ないのではないかと感じた。直接現場とのつながりが少なくなっていることで, 仕事に現実味がなくなり, モチベーションが低下しやすくなるのは, 民間の事業所も同じである。何か工夫できないものかと思う。	確かに書類上の審査業務が多く, 医療現場との距離があるかもしれません。業務がマンネリ化しないよう, 課内勉強会など工夫していきます。
6	改善等の御提案や, その他御意見等がありましたら, お書きください。	特になし。	