

## 連載 第2回 コスト改善アンケート

### コスト改善の第一歩

私たちがコンサルティングを担当して、まず着手することは、市場価格との比較（ベンチマーク）を含めたデータ分析です。この分析により、どの分野に改善のポテンシャルがあるのかを定量的に把握します。それと同時並行で行うのが、「コスト改善アンケート」です。

アンケートは日頃触れることがない診療現場の「生の声」を聞けるチャンスでもあり、当該医療機関における改善のポイントや課題（定性面）を知ることができます。今回は、なぜコスト改善を推進していく第一歩としてアンケートを行うのか、掘り下げて説明していきたいと思います。

### コスト意識をベンチマーク

アンケートは原則、全職員が対象で、「職種（必須）」、「名前（任意）」を確認のうえ、院内全体、所属部署のコスト意識レベルをどのように感じているか？など簡単なものからスタートします。その後、コスト改善の取り組みへの興味関心、協力への可否、具体策の設問に続きます（以下、別図の実際のアンケートを参照ください）。

職種間の回答にはどのような違いが現れるのか興味深いところかと思いますが、弊社では同様のアンケートを実施した医療機

関とのベンチマーク比較も参考データとして提供しているため、他院（平均）と比べて医師のコスト改善意識はどうなのか、一般的には高いとされる看護師の回答率が低いのはなぜだろうか？など他院と比較することで対処すべきポイントが見えてきます。

### 職員は意見を持っている

アンケートの最後は、自由記入欄でコスト改善のアイデアを直接的にうかがいます。電気を消す、裏紙を使うなど草の根レベルのコスト削減策から同種品の集約、在庫管理の問題、職員への意識啓発、情報共有のあり方などの具体策、さらには算定漏れや業務改善の提案など、さまざまな分野、角度からのアイデアが驚くほど出できます。中には経営方針に対する進言や職場環境への不満の声も見受けられます。

しかし、これはマイナスに捉えたり、問題にふたをしたりるべき事例ではありません。アンケートに回答してなおかつ具体的な意見を出すということは、病院の将来を考え、職場への愛着があることの裏返しでもありますので、真摯に対応することが重要です。

### ちょっとしたことでもコスト改善

ここで、アンケートがきっかけでスピード解決した事例をご紹介します。ある看護

師さんから、「エコーゲルの拭き取りにガーゼを使用しているスタッフがいるが、ティッシュでよいのではないか？」との回答がありました。アンケート結果をご覧になった看護副部長がすぐに現場を訪問し、部署スタッフと話し合った結果、エコーの近くに置いてあつたガーゼを回収し、代わりに箱ティッシュを配置するという単純明快な解決策を実行されました。

ガーゼ1枚の単価は決して高くはありませんが、ちりも積もればなんとやらで、現場における小さなコスト改善の好事例となります。

## 答えは現場にある

前述してきたとおり、コスト改善の答えは現場に眠っています。また、アンケートを取ること自体は簡単ですが、多くの場合、結果を見ることだけで満足してしまっており、非常にもったいないと感じます。

弊社では、このアンケートを現場のコスト意識の把握に加えて、コミュニケーションのツールとして活用することを推奨しています。アンケートを通じて現場の声に耳を傾け、丁寧に意見を吸い上げ、そのアイ

## 別図 コスト改善に関するアンケートサンプル

〇〇病院 2023年3月吉日

コスト改善に関するアンケートのお願い

新型コロナウィルス感染流行の終わりが見えないなか多くの医療機関が厳しい経営状況にあります。また、昨今の世界情勢により、光熱費や材料価格の高騰は歯止めが利かない状況ですが、地域医療を守るためにには医療の質に加えて『経営の質』も向上させなければなりません。日頃より職員の皆さまには様々なご協力・ご負担をお願いしていますが、更なる工夫によるコスト改善が必要であり、本アンケートはその第一歩として忌憚のない意見を頂戴することが目的です。ご多用のところ恐れ入りますが、ご協力をお願いいたします。

スマートフォン・携帯電話からも回答いただけます。上記QRコードを読み取り、アンケート画面に接続してください。 QRコード

職種：  医師  看護師（看護助手）  コメディカル  事務  その他（ ）  
診療科・部署 \_\_\_\_\_ 氏名（無記名でも可）：

Q1：当院の全体的なコスト意識レベルをどのように感じますか？  
 高い  部署・職種・個人による  低い

Q2：所属部署におけるコスト意識レベルをどのように感じますか？  
 高い  職位・個人による  低い

Q3：今後推進されるコスト改善の取り組み内容に、興味・関心はありますか？  
 非常にある  ある  ない

Q4：コスト改善に関する意見聴取等に協力いただけますか？  
 協力する  できるだけ協力する  協力できない

Q5：院内でコスト改善に繋がりそうなことはありますか？  
 ある  考えればありそう（現状はない）  ない

Q6：自由記入欄（Q5のアイデア：極力具体的に）  
(例) 同種同効品の集約・切替、診療材料の使い方に無駄がある、清掃などの委託業務の仕様見直し、部署の業務改善（人員配置、他部署との連携等）、など

提出期限：2023年3月31日（金） 提出場所：経営企画課 ご協力ありがとうございました。

ニアを実行することで診療現場のコスト意識を高め、それが評価されることで職員満足度の向上にもつながる好循環を生み出します。

さまざまな要因で社会全体が高コスト化している今だからこそ、単に診療材料や医薬品の価格交渉を行うだけではなく、足元を見つめ直すために現場の声を聞く「コスト改善アンケート」を実施してみるのはいかがでしょうか。