

特集 1 現場の実態を追う！ 病院事務職の制服



事例 2 調布東山病院

医療法人社団東山会 調布東山病院
在宅・予防医療事業部 新規事業開拓部
統括部長
兼 ドック健診センター 事務長
篠部 誠

病院紹介

当院は、1982年開設の病床83床と透析ベッド66床を有する7対1急性期一般中小規模病院です。また2012年には、新病院棟に移転し拡張、約1,500㎡のドック健診センターと看護師8人による訪問看護ステーションを院内に併設しました。

東山会グループとしては、透析クリニックを2施設開院しています。2019年8月より調布市内に在宅センターを開院予定です。

採用している事務職員の制服

①制服の運用

当院は医療事務女性スタッフの制服とは、患者さまと従業員へのサービスの一部であると考えています。なので、事務服というより、ホテルや百貨店などサービス業の制服をイメージして採用しており、選べる制服がリネンサプライ業者によって限定されるリースは使わず、スタッフが取り寄せたカタログから買い取りで選んでいます。

制服の種類は、夏服は上下4着ずつと靴、スカーフで、下はズボンとスカートを何着ずつにするか選べます。冬服はジャケット、ズボン、スカート、ブラウス、スカーフ、靴です。靴は自前でも服と合う物ならOKにしています。また、素材によってアレルギー等が出るスタッフは、代用の制服で調整します。

②制服の選定方法

制服選定方法ですが、デザインを選ぶセンスは、出身地域や年齢などで全く違うため、少数の感性で選ぶのは

不公平になり、限定的に評価されるモデルが選ばれてしまいます。女性が活躍する職場なので、みんなでファッションショーを行い、投票で決めるスタイルで、先輩・後輩関係なく選ばれるようにしています。

また、制服の変更は職場がフレッシュになり顧客へのイメチェンにもつながりますので、事業へのプラス効果は大きいです。そのため事業計画に取り入れ、2～3年ごとに夏・冬服共に変更します。

③クリーニング

制服は気分よく使用してほしいので、上下4枚ずつ支給し、クリーニングはハンガー配送にして傷まないようにしています。回収は毎日、配送は週3日で徹底的に清潔にしており、ここは節約せずスタッフに気持ちよく提供することを心がけています。良い服を着ると良いサービスをしようという意識が上がると考えているためです。

また、前面に立つことが少なく、そもそも人数が少ない男性には、スーツおよび白衣の貸出をしています。クリーニングのタイミングは女性と同じです。クールビズは5～10月を基本としていますが、本人の感覚で前後に調整してもよしとしています。

④価格交渉

価格交渉は用度課が行います。実質的に最終決定するのは、毎年任命される制服担当者（フロアスタッフが多い）です。決済は、もちろん経営層が行います。費用に関しては1人のワンセットで15万円程度を相場と見えています。

結果処理担当のスタッフは、制服希望者は制服、私服希望者は私服で承諾しています。事務服の評判は利用者さまと本人たち共に納得いただいていると感じています。



⑤メリット・デメリット、メンテナンス

制服のメリットは、顧客とスタッフへのサービスアップがあることです。新入職員は試用期間が終わって制服を支給されると、入職した実感を得られるようです。デメリットとしては、コストがかかることと、制服変更時期近くに入職したスタッフにすぐに制服を支給できないことです。また、今のところ発生していませんが、入職してすぐに退職するスタッフが出てしまうと、完全にコストがロスになってしまうと思います。

制服に関してのコスト削減は考えていません。代わりにリネンサプライ全般でコストを落としています。

制服のメンテナンスは、専用業者に依頼しています。多少損傷しても修復してくれます。

⑥制服について一言

当院は女性活躍の視点から身だしなみに厳格なルールは定めていません。髪型、爪、服装等自由です。患者さまよりご意見をいただくこともありますが、その際も患者さまに当院の考え方を説明します。あくまで年代的に違う常識を押し付けるとどうしても不公平が出てしまうと考えています。

ルールで縛らない代わりに接遇マナー教育に時間をかけて、思いを表現する教育を行っています。そうするとスタッフたちは自然と清潔感のある身だしなみをするよ

うになったと感じています。管理者である私も大変満足しています。アンケートでたくさんのお褒めの言葉を頂戴しているので、お客さまも満足してくださっていると感じています。⑤



病院概要

病院名：医療法人社団東山会 調布東山病院

所在地：東京都調布市小島町 2-32-17

電話：042-481-5511

病床数：一般 83 床、透析 66 床