

## TQM活動発表会

2020.2.21

TQM活動とは、経営管理手法の一種で、Total Quality Managementの頭文字を取ったもの。日本語では「総合的品質管理」と言われています。



ヒントは患者様の一言にありました。MRIの外来件数は年々減少傾向にあります。放射線としても、この減少傾向を何とか出来ないだろうか模索している最中でした。

そんな時ふと、「お腹の検査は、ご飯を食べることが出来ないから辛い。朝の8時30分より早くやってくると助かるだけだな」という言葉を思い出しました。そうです、我々は「MRIの予約検査は8時30分から」という固定観念を持っていたようです。

そこで今回は「MRIの予約環境を整え、検査件数を増やしたい」のテーマで活動を行いました。朝8時30分より前の時間枠を作成したところ患者様には好評で「仕事を休まなくてもいい」などのご意見も頂きました。また、朝の枠と共に予約枠を見直すことで他院からの検査依頼数を増やすことも出来ました。

これからも患者様の要望に耳を傾け、努力していきたいと思えます。