

病院図書業務における業務手順共有の課題

－新任者の実務経験を事例として－

高橋 のぞみ

北見赤十字病院（図書室）

【背景】

新任として図書業務に着任した際、マニュアルは存在したものの、業務フロー、検索手順、契約情報、文書管理といった業務遂行に必要な情報が複数の場所に存在しており、必要情報の把握に時間を要する状況があった。

【事例】

業務開始時には、既存のマニュアルや過去のメール、保存資料を参照しながら手順を確認する場面があった。また、資料検索では過去の検索事例の共有が限定的であり、目的資料の特定に時間を要することがあった。契約関連情報についても、更新状況や管理情報の確認に追加の手順を要する場面があった。さらに、文書管理では保存形式や命名方法が複数存在しており、必要資料の所在確認に時間を要する場面が見られた。

【考察】

日常的・継続的に運用される業務で、かつ少人数体制の業務は情報が個別の資料や担当者ごとの管理方法に分散しやすく、結果として暗黙知として共有されにくい傾向や、全体像の把握に時間を要する側面がある。本事例では、業務フロー、検索手順、契約情報、文書管理の各領域において、情報の整理方法および共有の仕組みの重要性が改めて認識された。業務多忙な状況下では、必要な知識を残す方法は担当者ごとに多様であり、それぞれの工夫のもとで業務が支えられている。一方で、一定の手法や整理の枠組みを共有・標準化することにより、継続的に引き継がれる仕組みの構築が可能になると考えられる。

【結論】

業務手順および関連情報の可視化と整理は、担当者交代時に限らず日常業務の効率化にも影響する重要な要素である。本事例から、暗黙知に依存しない情報整備と、継続的に更新・共有できる仕組みづくりの必要性が示唆された。