2017-03-27

**陳如月**

**減少MR的工作時數也能提升業績嗎**

 政府推行一例一休對於醫藥產業的影響如何呢? 針對醫界的疑問，衛生福利部於106年3月8日以衛部醫字第1060106485號函，說明有關「一例一休衝擊醫療體系」之後續研處辦理，其一是「一般診所於聘請藥劑師之休息日，開放醫師有緊急調劑權一節」，衛生福利部食品藥物管理署已請中華民國藥師公會全國聯合會就「勞動基準法新制引發假日開診調劑問題」建立與中華民國醫師公會全國聯合會協商機制，協助轉介藥師及處方調劑藥局。那麼，一例一休對製藥業的衝擊是什麼呢?如何因應呢?

 在日本，「工作方法改革」可能是今年流行語的首選。據聞近來日本藥業相關人員將對MR的工作方式開刀。在各公司網站上公開的"MR的一天"多半是早上8點直接去拜訪批發商或是客戶 - 醫療院所或藥局，直到晚上8點工作結束這樣的過程。因為是所謂的「問候的勞動」，所以判斷OK，不過這樣的「長時間勞動」對求職者可能帶來"遠離MR"的不好的影響。

 向來日本人加班已成常態，毫無疑問，要改善工作與生活不平衡的現狀需要提高效率，而非超長工時。關鍵詞是“營運效率化”。在此介紹3月4日舉辦的日本醫療管理學會第10屆大阪分會學術大會的專題演講，介紹豐田生產系統的改善訣竅。

 54秒，是組裝一台汽車的時間。如果變60秒的話，每天將產生莫大的加班費用，而這一旦反映到汽車的售價上，汽車就不會暢銷。因此，豐田拘泥一秒鐘。

 OJT Solutions Inc.的資深管理師淺井司先生在上述大會中介紹了該公司在仙台厚生病院實施的「改善」的工作。用攝影機把所有業務的過程錄影下來，「花3小時分析15分鐘的動畫，顧問和職員進行改善的商談。」據說該病院根據新完成的工作手冊行動的結果，除了每位醫師的月診察人數大幅增加之外，醫師和護理師的加班時數也減少了。不增加工作人員而增加看診患者（營業額），這意味著工作時間減少了。

 該分析使用「要素工作時間分析表」。將誰、什麼工作、花費多少作業時間可視化，消除無理 (不合適) 、徒勞、質量不均。

 會不會也有像這樣的改善顧問全天攝影紀錄分析MR的一天這樣的日子到來呢？總之，今後的藥業被期待即使減少MR（的工作時數），但不減少MR與醫師的接觸時間，並且增加營業額這樣的"魔法"。

※　　　※　　　※

 也許全天候攝影紀錄MR的工作過程有困難，也許會有造作不符實情之慮，也或許企業顧問不見得能充分了解業務需求以致做出不合期待的改善建議，我們自己必須定期檢視工作的過程，分析並尋求效率化的作法。更進一步，定期檢視各項工作的成果以及對團隊的效益，如果沒有實質效益，不僅對員工不是肯定，對團隊可能反而是阻礙。這時候，員工應該主動和主管討論，提出改變工作內容的意見以做出更有價值的貢獻。

 「沒功勞也有苦勞」過時了！

–End–

註: 經濟合作暨發展組織（OECD）公布最新的全球38國2015年工時調查，日本2015年的工時為1719小時，跟2014年相比減少了10小時，而根據勞動部的資料顯示，我國2015年工時為2,104小時。