

ベストナース

Nbest Nurse

8

2007
August

定価
400円

平成19年8月1日発行(毎月1日発行)
平成3年3月20日第三種郵便物認可
第18巻 第8号 通巻210号

小集団による業務改善 活動とその成果

■ TQMやQC手法使った様々な実践



日本老年医学会学術集会・シンポジウム

「高齢者終末期医療」
高齢者は何処に行くのか」

看護系大学新任トップに聞く

日本赤十字北海道看護大学学長・石井トク氏
名寄市立大学看護学科長・坂田三允氏

北海道看護教育施設協議会特別講演会

「看護基礎教育の今後」改正カリキュラムの導入」

札幌厚生労働省医政局看護課看護教育指導官 島田陽子氏

QCサークルの手法導入で他部署の

取り組みを知り、業務改善のヒントに

五稜会病院
(札幌市)

患者の病院に対する 満足度向上にも期待

04年から業務改善にQC手法を導入した五稜会病院（千丈雅徳院長・鈴木由美子看護部長、193床）では、精神保健福祉士主任の小林祥子さんが中心となって活動を続けています。

「当院でQCサークルの手法を導入するにあたって、大きなきっかけとなったのは病院機能評価の受審が決まり、院内の改善意識が高まったことと、機能評価に向けて取り組む中で業務内の課題が見え始めてきたことです」。個別の部署の取組みとして完結させるのではなく、各部署で工夫したことを知ってもらったり、他部署の意見をとり入れる機会として位置づけました。

「元来は製造業などの企業で用いられていた手法のため、そのままの形で医療の現場に導入するには難しい面もあります。そこで当院では、厳密にQC手法にのっとるのではなく、QCの手法を利用しながら無理をしないで、できる範囲で行っています」。

そのため同院では活動の指針を①従

来の取り組みを大事にしながら、さらに改善していけることにチャレンジする、②職場の中で起きてくる問題を個人で抱え込まず、その問題に関わる人（職場の仲間）と一緒に問題解決に取り組む、③悪者探しではなく、建設的に考えられる方法を学ぶーとしています。

「問題や課題のない職場はありません。QC活動を行うことで他部署の取り組みを知り、また自分たちの部署が業務改善のヒントとなることができま

す。QC活動は明るく活気に満ちた、生き甲斐のある職場づくりと、そこに関わるスタッフの能力向上や自己実現に向けて、大きな役割を果たすものですが、そうした積み重ねが結果として患者さんやその家族の満足度を上げ、社会への貢献になるものと考えています」。

導入した当初、発表に慣れていないことから緊張してしまう職員も多かったといいます。

「基本的には、これから何かを始めようとすることを発表するのではなく、普段の業務の中で気付いたことに對して取り組み、それを形にしてほしいと伝えています。それは、ある部署

では当然とされている作業も、他の部署ではなぜその作業が行われているのか知ってもらったり、また自分たちの作業に活かすことができるのではと考えるヒントになることがあるためです。

以前はこちらから各部署に発表をお願いしていましたが、最近は発表したいという申し出も増えてきました」。

同院ではQC活動の導入による効果を評価しており、今後も継続して取り組む方針です。

第7回院内QC サークル大会から

昨年までに取り組んだテーマには、『夜勤救急対応業務の見直し（第1病棟）』『わかりやすいカルテ作成を指指して（看護部）』『院内の図書の有効活用を目指して（看護部）』『不喫食をなくすために（栄養課）』『事務・PSWの協働（事務・PSW混合）』などを始め、各部署からさまざまなテーマで発表がありました。

同院では年に2回のQCサークル大会を行っており、7回目のQCサークル大会が6月22日に開かれました。今

回はその様子を紹介します。

テーマ①

患者氏名表記の工夫で 誤薬を防止

まず第2病棟からは『与薬業務を考える』というテーマの発表がありました。同姓同名や、氏名または字形が類似していた患者が入院していたり、薬を置くトレイが隣接することがあったことなどから、誤薬を起こす可能性があったといいます。

そこで字形が類似した患者の場合は氏名の一部を拡大表記し、同姓の名前の患者は名前を大きく表記する工夫を行いました。

文字を拡大することで、患者の氏名の確認が行いやすくなるうえ、類似している氏名の患者がいることを、与薬の度に視覚的に意識付けられ、より注意して業務を行うことが可能になったといえます。また同姓同名の患者がいる場合、薬局がつくる薬袋には氏名の前に★印が付けれられ、後には年齢も記されているので、誤薬を防ぐ上でわかりやすい工夫の一つとして紹介しました。

考察として、「与業務について深く考え、危機管理意識を常に持つべきと考えています。基本は指さし呼称確認が大切で、一つの工夫にとられることなく問題点と改善策をじっくりと検討し実施していくことが重要」としています。

この発表に対し、ほかの病棟からも参考にして取り入れていきたいとの意見がありました。また与業務については、現在の手法が現状に見合っているか、また複数の看護師によるチェック機能が働いているか、検討中とのことです。

テーマ② ロビー環境の充実で 待ち時間の苦痛を軽減

次に医事課から『待ち時間のへの取り組み』という発表がありました。今年2月と6月のそれぞれ一日ずつ、診察までと診察終了後から会計までの患者の待ち時間を調査しました。診察を待つ間に起こる問題について、精神科を受診する患者が待ち時間を長いと感じることや、ロビーが混雑することによって、余計な不安や焦燥・イライラ感を募らせてしまう可能性があることを指摘しました。

そこで医事課でできる取り組みとして、受付時間を早める、デイケアの会計時間をずらす、待ち時間に手にとり読むことができる雑誌を充実させる、音楽を流しアレンジフラワーを飾ってやわらかな雰囲気を出す、ロビーにあるイスの配置を検討する、

喫茶コーナーの一部を待合室として利用するため無料の喫茶券を配布する、医事課内で会計のスピードアップと特定のスタッフに負担がかかった際のフォローなどに取り組みることによって混雑の緩和を図りました。

結果としてデイケアの会計時間を別な時間に設定することで混雑が緩和され、雑誌の充実で待ち時間が過ごしやすくなったという評価が得られました。また喫茶コーナーの利用については混雑と待ち時間の苦痛の緩和に加え、人の流れを変える効果も見られるようになったといえます。

今後の課題としては、医師によって受診する患者数に偏りがあることから、特定の医師の患者については待合い場所を検討したり、増加が予想される外来患者数に対応するため、さらなる待ち時間を短縮させる工夫が必要とされています。

ほかのスタッフからは、早くした受付時間より、さらに早く来院している患者への対応をどうするべきかといった問題提起や、スタッフの家族がほかの医療機関を受診する際に付き添った経験から、「ある程度の待ち時間が発生することは仕方がないが、患者さんが次にどんな検査を受けるために待たされているのかを説明するとよいのでは」という意見が出されました。

テーマ③ スイッチの使い分けの 徹底で電力使用量を抑える

最後に事務長と総務課長の合同によ

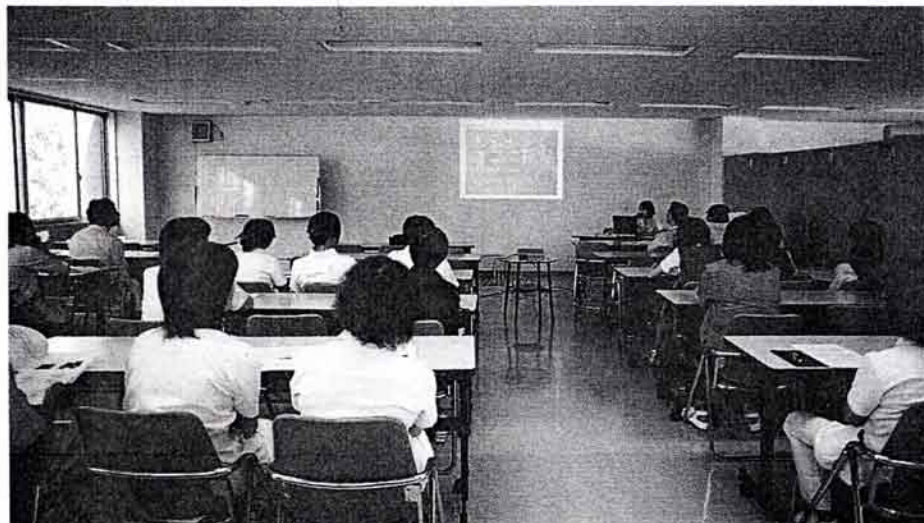
る『皆でエコロジー第一 明るすぎず・暗すぎず、それが光の演出です』というテーマで、適切な光量調整で電気料金を抑制しようという提案がありました。

同院では患者数やデイケアの利用者数が伸びているものの、電気料金の支払額の伸び率はそれ以上に増加しており、コンピュータや医療機器・家電製品の利用頻度の増加、大きな寒暖の差による冷暖房の稼働の増加、煩雑な照明操作による無駄などが考えられるとしています。そこで、もっとも簡単に取り組むことができると思われる照明の操作について、見直そうというものです。

院内にはいろいろなタイプの照明用スイッチがあり、簡単なものからいくつもスイッチが並んだ複雑なものまで多様なことが写真で示されました。照明については、誰かが気分的に、もしくは感覚的にスイッチを入れる現状について、明暗の感じ方に個人差があること、照明が明るすぎると無駄な電力を消費すること、電気代についてスタッフが払うわけではないことから無駄でも気にならないのではという問題点が指摘されました。

しかし過剰な節約は院内を暗くしてしまうので、適切な照明を維持することで快適な空間を演出することが大切としています。スイッチの横には5色のシールが4年ほど前から貼られており、それぞれ日中に点灯、薄暗いとき追加、夜間に点灯、使用時のみ点灯、常時点灯を意味していることを再度確認し、スタッフに対して1年後に電気料金のおよび報告ができるように協

昼休みを利用して開かれた第7回院内QCサークル大会の様子



力を呼びかけました。

この提案に対して、スイッチの位置から照明の入切の確認がしにくい場所があることや、窓側と廊下側を問わず一つのスイッチで制御している部屋があるといった指摘があり、これらについて現状では対策が難しく、増改築や新築など大規模な改修時に検討したいということでした。また「デイルームなどは消灯時間に突然照明を切ってしまうのではなく、消灯時間に近づくにつれて少しずつ暗くすることで、患者さんの病室へのスムーズな移動も促せるのでは」といった提案もありました。