

平成 30 年度長崎大学ワークスタイルイノベーション～働き方見直しプログラム～ 中間報告会 開催報告

【日 時】平成 30 年 11 月 28 日（水）14：00-15：20

【場 所】長崎大学病院 第 3 講義室

【参加者】22 名（医療情報部看護部 9 名、診療放射線核医学（科）1 名、診療放射線治療室 2 名、ダイバーシティ推進センター7 名、働き方見直し推進委員 3 名）

【プログラム】

14：00-14：05（05）挨拶、趣旨説明

14：05-14：20（15）発表①医療情報部看護部チーム

14：20-14：35（15）発表②医療技術部診療放射線核医学チーム

14：35-14：50（15）発表③医療技術部診療放射線治療室チーム

14：50-15：05（15）発表④ダイバーシティ推進センターチーム

15：05-15：10（05）ビデオメッセージ

15：10-15：20（10）総括&フィードバックシート記入

1. 挨拶、趣旨説明

最初に伊東昌子センター長より挨拶がありました。中間報告会はこれまでのことを見直して、スライドを作ることでこれまでを振り返り、これからどうしていくか検討いただくことです。また、他チームの取組で参考にできるところはプログラムの後半にどんどん取り入れてもらいたいことの趣旨説明がありました。また、明日から最終報告に向けて取り組まれると思いますが、今日の報告会での情報共有をぜひ活用していただきたい。また、今日の発表を楽しみにしている、と期待を語りました。



2. 発表

①医療情報部看護部チーム

■ゴールイメージ：室内のコミュニケーションを活かし、個々の業務・問い合わせの見える化をしよう！

■達成度：開始時 54.2%→現在 60.8%

■報告概要（発表者：チーム全員）

チームは事務 10 名、看護師 1 名という大所帯だが、元からコミュニケーションはとれている。しかし、業務の専門性が高いため情報の共有化ができていない、電話の問い合わせが多く対応に追われる、会議も多く、時間が長いということから、個々の業務や問い合わせを見える化することにより、質の良い業務となり、新たな業務に力を注ぐことができると、本プログラムへの参加を決定した。

取組の柱は、①業務マニュアルの作成、②5S（整理、整頓、清掃、清潔、躰）、③電話対応、④会議の多さ、要する時間、⑤個人の業務分析の改善を目指した。

これまでの取組として、業務のマニュアル化により共有を図る、曜日を決めて片付けタイムを設ける、電話対応の実績を調査し分析した結果、担当者が直接受けるよう業務ごとに電



話番号及びチーム分けを検討する、会議の出席者を最小限にし、情報は共有、開始時間の厳守、1議題15分単位で計算、朝メールの活用により業務分析などを実施した。この結果、今まで見えなかったこと・あきらめていたことが「見えてくる」につながることに気づいた。全員で業務分担の見直しや、業務のやり方等を検討し働き方改革を推進していくこととした。

今後は、引き続きマニュアルの作成、電話・現場対応を減らすための対処法を周知徹底すると共に、業務をチームごとに分け、指揮命令・責任体制を明確にし、業務の見える化を図っていききたい。

②医療技術部診療放射線核医学チーム

■ゴールイメージ：業務マニュアルを整備し、また情報共有を図り、検査の質と安全性を担保する。加えて新人教育の質の向上を図る。

■達成度：開始時30%→現在70%

■報告概要（発表者：相川リーダー）：

チームメンバーは医師1名、放射線技師4名計5名。専門性が高いことからマニュアル化されていない業務がある、検査の種類が多い、ローテータへの指導の方法が一定でない、また、情報共有の時間がとりにくいということから、業務マニュアルを整備し、また情報共有を図り、検査の質と安全性を担保する。加えて新人教育の質の向上を図るためのアクションを実施することとした。



これまでのアクションとして、必要なマニュアルを洗い出し、作成に取りかかった。現在のマニュアルもイントラの部門フォルダで一元管理、不十分なマニュアルの加筆修正、書式の統一化、担当者と作成日、更新日を明記し作成者が責任を持って更新した。ただ、マニュアル作成・使用についてはメリットとデメリットがありそれを理解したうえで運用することが重要である。

また、情報共有の時間をとるために、掲示板を設けたり、部門フォルダに質問箱を設置したが、現在のところ有効活用されておらず、今後積極的な活用を働きかけていく。

最終報告会に向けて、これまでの取組を継続していくが、マニュアルの完成度を引き上げる方法、評価法、更新を確実にを行う方策、掲示板の有効活用の方策について助言をいただきたい。

③医療技術部診療放射線治療室チーム

■ゴールイメージ：患者さんへの診療の質を上げたい

■達成度：開始時73%→現在66%

■報告概要（発表者：大塚リーダー）

チームメンバーは医師1名、看護師1名、放射線技師3名計5名。当初は看護師の残業が多いことを踏まえて「みんなで定時に帰ろう！（特に・・・看護師）」となっていたが、大部分が患者に左右され、看護師業務は専門事項が多く、本チームだけでの改善が困難であることから、別途患者への診療の質をあげることを目標にした。

看護師業務の簡略化を進めるため、看護師へのアンケートをとり入院患者の治療中間面接の省略や看護記録テンプレートを1項目削減することができた。



患者への診療の質の向上については、日々待合室が混雑していることから、患者の待ち時間の改善にとりかかり、待ち時間や診察内容・時間の配分のペースを医師間で確認し、共通認識とした。次に改善が見込めるのか実態調査を行った結果、新患の診察待ちと診察時間に原因があるとし、診察中の医師に問診票を渡すなど混雑している情報の共有を図った。

今後は患者の待ち時間を減らすため待ち時間の問診やオリエンテーションの短縮を検討する。

新装置の導入で空き部屋が出た場合、割り振りでおおもとの改善が見込まれるかが未定のため、まずは治療患者のスケジュール調整をすることに協力を依頼する。

また、看護師の業務改善については放射線部の看護師長に相談し、業務内容の見直しを依頼する。

④ダイバーシティ推進センターチーム

■ゴールイメージ：業務の見える化で段取り上手！～仕事サクサク大作戦～

■達成度：開始時 63%→現在 70%

■報告概要（発表者：劉助教）

女性7名からなる職場。本プログラムが開始された4年前から業務改善を行っているが、メンバーが替わることで、4年目の予算規模縮小、人員が限られている中で効率を引き上げる改善を図った。

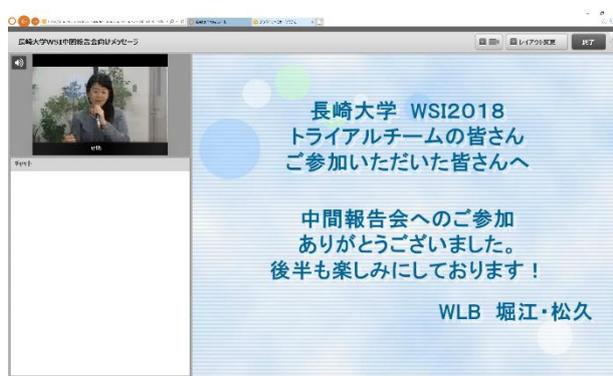
データやファイルの保管方法が担当により異なることから、法人文書ファイルデータを基に文書ファイルと共有電子ファイルデータの項目を統一した。それにより探す時間の短縮となり業務の効率化につながった。また、業務が共有されていないことから、Slackの活用、ホワイトボードやカエル会議、朝メールにて進捗や業務繁忙・余力がわかるようにし、お互いにサポートを行った。また、これまでのマニュアルを活用するにはメンテナンスが必要なことから、継続的に行うこととした。

最終報告会にむけては、センター主催のイベント（セミナー・公開講座等）の参加者が少ないことから、イベントの内開催内容、時期などの方向性を前年度で決定したい。



4. 総括

まず、(株)ワーク・ライフバランス コンサルタントの堀江氏から、ビデオメッセージがありました。各チーム多岐にわたる内容でワクワクしながら資料を拝見しました。カエル会議の進め方、課題中心における調査の方法など、たくさんの工夫が見られました。次回の会議で他チームのいいところを取り入れ、問題点などがあればチームで積極的に議論していただければと思います。後半より加速していけるよう私どもも努めて参ります。





最後に、伊東センター長より総括がありました。業務改革への意識が変わってきたとの感想に感動したと語り、各チームの感想が述べられました。これからも、ワーク・ライフバランスのコンサルタントと共に情報を共有して、指導いただき進めてまいりますので安心して最終報告会まで進めていただきたいと思いますと締めくくりました。

5. フィードバックシートより

①医療情報部看護部チーム

- ・発表内容がよく整理されていた。
- ・メンバーのチームワークが際立っていた。新たな業務改善への取り組みをチーム一丸となってやっている。
- ・トラブルシューティングがイントラにあるのは良いが問い合わせ一覧ではわかりづらい。そのままトラブルシューティングかトラブル Q&A など一般人が判断しやすい項目表示だと嬉しいです。
- ・5S することで業務の整理にもつながり良い取り組みだと思いました。
- ・電話対応の実態調査をされて、担当者へ取り次ぎをしているものが半数あったためその取次ぎにかかる時間短縮のため業務ごとに番号を割り振ったとのこと、問題の分析、その対応がとてもうまくいっていると思った。多職種で難しいと思いますが頑張ってください。

②医療技術部診療放射線核医学チーム

- ・マニュアル整備は共通問題。書式を統一化、また、ワンクリックで目次から見たい項目に飛べるなどすばらしい。直接関係のない人がマニュアルを使って満足度を知りたいと思いました。
- ・マニュアルのデメリットを考え、あればそれへの対策も考えたいです。デメリットを理解されているようですので、これを生かして新人教育にも努めていただきたいと思います。
- ・達成度のアップがすごい。
- ・イントラへ UP されるなど病院の職員ならではの工夫がなされていると思った。

③医療技術部診療放射線治療室チーム

- ・加算の関係等難しい事情もあると思いますが、看護スタッフの配置工夫ができ、看護師の負担が少しでも減らせればと思います。
- ・待ち時間を統計に基づく分析がしっかりされている。対策と成果については最終報告に期待したい。
- ・達成度の低下は、自分たちの問題点が以前より見えてきたことが考えられます。

④ダイバーシティ推進センターチーム

- ・部署内での Slack の活用、すごく良い効率化だと思います。
- ・昨年度の取組みの継続という印象が強かった。もう一歩進めてほしいです。
- ・文書ファイルとデータフォルダの共通化や Slack の活用、集中タイム等、他のチームでも活用できるアクションだと思いました。課題の分析も明確ですので引き続き取り組んでいってください。

以上