

当院での業務改善の過程

2015年8月30日

医療法人明和会 琵琶湖病院 看護部

寺井 元 ・ 高間 穰



琵琶湖病院 所在地

比叡山延暦寺
天台宗総本山
仏教大師(最澄)が788年建立



ベット数:276床
精神科急性期病棟・療養病棟・精神一般病棟
認知症治療病棟・サテライト・デイケア(精神・認知症)

大津市の人口動態(H27年度)
総人口:342,343人
0-14歳:14%
15-64歳:63.2%
65歳以上:22.4%

日吉大社
天台宗の守護神

業務改善①

業務改善と聞くと・・・

今までもやってきていること！

これからもやっていくこと！

多くの人が医療現場においては
当たり前と思っているであろう！



業務改善②

当院も各部署において、業務改善を行って来ている。

ところが、

働きやすくしよう！患者さんのためになることをしよう！

って思ってやっても何だかうまくいかない・・・Why?



業務改善③

2012年10月に看護部の管理者の人事異動があった。
そこで、新たな管理者のもと、診療部長が
「問題の本質は何だ？」と問題提起し、管理者を
マネジメントし、問題の本質を探す作業を始めた。
その際に「**すごい会議**」¹⁾の方式を取りいれ
まずは、看護部の管理者で問題探しを始めた。



(すごい会議ワークブック引用)

業務改善④

出てきた問題が・・・

「現場での疲労感」や**「対人関係」**であった。

そこで！

マンネリ化した職場環境において、いかに患者満足度を高め、新しく入職してくれたスタッフが定着してくれるようになるか。

まずは、トップダウン的に作業を開始。

完成した目標(すごい会議では戦略的フォーカスと言う)が

業務改善⑤

第1期 戦略的フォーカス(看護部目標)

2013年7月1日までに私たちは、
患者さんの80%以上から「良い病院」と評価され、
かつ、看護部において対人関係を理由とする離職者を
ゼロ、職員数・純増5人以上を達成することにより、
働きやすく、かつプロフェッショナルな近畿一の
精神科病院看護部となる

業務改善⑥

第1期の目標を達成するために、必要な要素を分析

- フィッシュ哲学
- 業務改善
- 教育
- 人材確保
- 宣伝(広報)
- 計画管理

6部門が必要と判断した

業務改善⑦

最初は、どうしたらよいかわからない
スタッフも多く、とにかく、初めの一歩
「**チームビルディング**」の開始となる。

フィッシュを合言葉として、
スタッフ間でのコミュニケーションを密に
とるようになった。

業務改善⑧

チームビルディングが形成されると、

意見交換も活発になり、

スタッフへの気づかひもでき、

結果としてチームの雰囲気も良いほうに変化していった。

業務改善⑨

6部門のそれぞれの目標を
どうしよう？
いつまでに完了？



管理者がそれぞれの部門主担当に任命され

奮闘を始める。

業務改善⑩

とはいえ、

初めてのやり方で戸惑いもあり・・・
反論を受けることも・・・

やりかけたけど、ほんとにこのプロジェクトは
成功するのか??

とにかく、アイデア出しを行いました。

業務改善⑪

第1期フォーカス期間内は、時間に追われ尻を叩かれたが

第1期フォーカスを達成できた。

今回の取り組みをすること自体が、今までの

取り組み方を変化させることができたのかもしれない。

業務改善⑫

第1期のフォーカス期日終了後、
その中ででてきた
「フィッシュ哲学」を看護部のポリシーとし、
職場は楽しく、患者さんにいいケアを提供できる
ことを第2期のポイントに掲げ、改めて
「すごい会議」¹⁾のフォーマットに従い
第2期を開始した。

業務改善⑬

第2期 戦略的フォーカス(看護部目標)

2014年10月15日までに私たちは
問題解決の方法とフィッシュの理念を各部署に浸透させ、
職員から2013年5月に比べて職場風土が良くなった
と評価されることにより
近畿一楽しく働ける琵琶湖病院看護部になる

業務改善⑭

第2期戦略的フォーカスは「**職場風土問題**」に
焦点を当て、フィッシュの理念の浸透を目指し開始。

すすめ方は、第1期と同様
6つの必要な部門で遂行

業務改善⑮

改めて、フィッシュの考え方とは??



(参考文献)

- ・遊ぶ→楽しく働けるように！
- ・楽しませる→患者さん、職員に満足してもらえるように！
- ・注意を向ける→患者さん、職員に注目するように！
- ・態度を選ぶ→どうせやるなら前向きに！

(東京慈恵医大看護部参考)

業務改善⑬

看護部長です！

フィッシュ 作品

ワールドカフェ 風景



業務改善①⑦

第1期との取り組み方の違い！

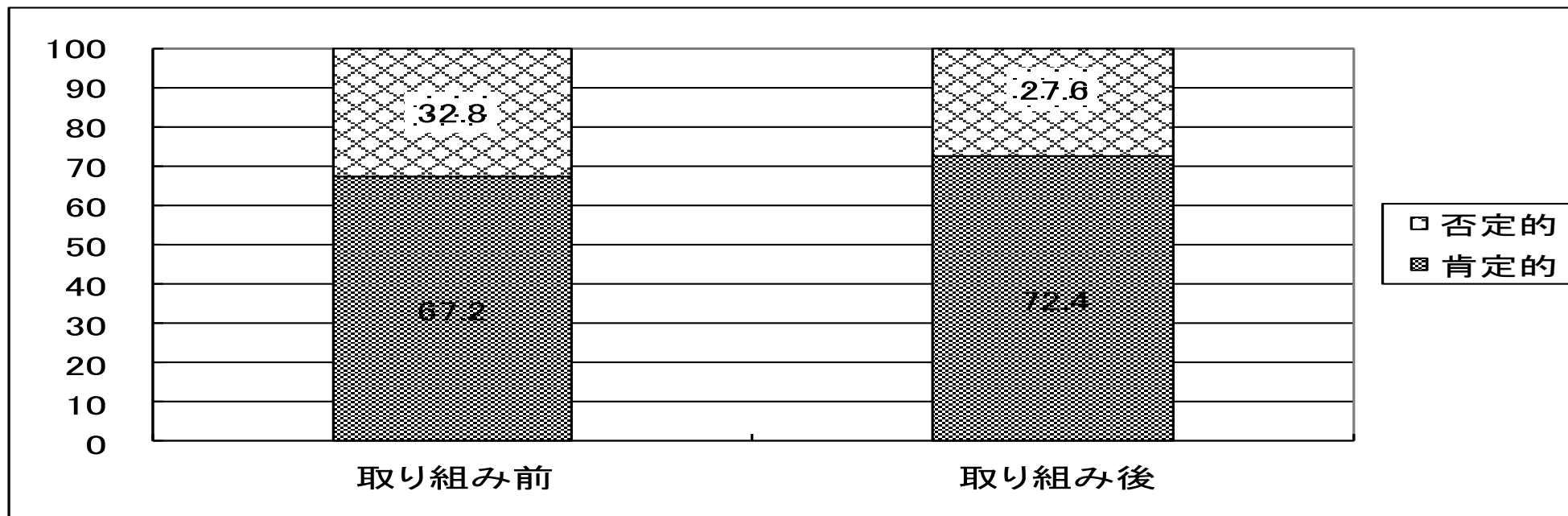
トップダウンからボトムアップへ
各部署からのアイデアでプロジェクトを遂行

結果、職員へのアンケート結果において
目標(戦略的フォーカス)は達成された

業務改善⑱

アンケート結果

	職場風土尺度得点 (平均、標準偏差)	検定結果 (有意確率)
取り組み開始前(5月)	28.0±5.2	P=0.018
取り組み開始後(10月)	27.0±6.5	



業務改善①9

第2期目標(戦略的フォーカス)終了後も

各部署において、自主的に
取り組んだことを継続し、

職場風土をよくしていこう！の
雰囲気は今も継続されている

業務改善②①

2012年10月から始めたプロジェクトで
業務改善、職場風土改善と着手し
それなりの結果が得られたことで
いよいよ、本来の看護ケア、介護ケアに
焦点を当て、患者さんへの還元を目的に
2014年10月より「**教育**」に特化した
プロジェクトをスタート！

業務改善②①

第3期 戦略的フォーカス(看護部目標)

2015年6月30日までに私達は
基礎的な看護・介護を学習・習得し患者ケアサービスを
向上させた結果、転倒を除く重大アクシデント発生率を
前年同時期以下抑えつつ、精神科急性期病棟における
入院後3ヶ月以内退院率60%以上、退院後3ヶ月以内
再入院率30%未満という目標を看護部全部署が
協働して達成し続けることにより
近畿一丁寧なケアを行える看護部なる

業務改善②②

今回の教育に至った経緯として、
第2期戦略的フォーカス終了後に
看護部職員にアンケート調査を実施し
「どんなことにチャレンジしたいか」を調査
その結果、学ぶ機会を増やして欲しい
との意見が多数を占め、今回の
戦略的フォーカスのポイントとなった

業務改善②③

まず手始めに、1か月間トライアルとして
週に4回研修会を実施してみる。
時間も、昼の部と夕の部を設けた。

研修のテーマは、トップダウンとボトムアップから
選び、講師は看護部の管理職が担当した。

(トライアル期間:2014年12月)

業務改善②④

新たに、ビデオオンデマンドの研修も追加し
ランチョンセミナー形式での参加も可能とした。

トライアル期間は、物珍しいこともあり
興味のあるテーマでもあり
平均として15名前後の参加者があった

業務改善②⑥

トライアル後の研修会には公休でも参加する職員や
各部署の広報部門が積極的に
研修会をPRし学ぶ機会を活用できた

講師は、院内の医師やコメディカル、看護部の中堅
などにお願ひし、快く引き受けていただけた

とある・・2015年1月の研修スケジュール(トライアル後)

1月		15回					
	日曜	月曜	火曜	水曜	木曜	金曜	土曜
日付					1	2	3
内容					/	/	/
場所					/	/	/
担当					/	/	/
日付	4	5	6	7	8	9	10
内容	/		幻覚妄想	研修予備日	心電図		/
場所	/		VOD・研修室	/	VOD・研修室		/
担当	/		〇〇師長	/	〇〇師長		/
日付	11	12	13	14	15	16	17
内容	/	/	M病棟企画①	研修予備日	クロザピン	症状水中毒①	/
場所	/	/	研修室	/	研修室	研修室	/
担当	/	/	〇〇Ns	/	製薬会社	〇〇師長	/
日付	18	19	20	21	22	23	24
内容	/	M病棟企画②	介護移動	研修予備日	症状水中毒②	安全訴訟	/
場所	/	学習室	研修室	/	研修室	研修室	/
担当	/	〇〇Ns	〇〇師長	/	秋岡	深尾	/
日付	25	26	27	28	29	30	31
内容	/	介護オムツ①	介護オムツ②	研修予備日	医療安全・行動制限	医療安全・行動制限	/
場所	/	学習室	研修室	/	VOD・研修室	VOD・学習室	/
担当	/	〇〇Ns	〇〇Ns	/	〇〇師長	〇〇師長	/

業務改善②⑦

第3期の戦略的フォーカスも達成できた。

	昨年 (2013/9/1～2014/5/31)	今年 (2014/9/1～2015/5/31)
アクシデント件数 (転倒を除く)	8件	5件
アクシデント発生率	0.01298パーセント	0.008234パーセント

再入院率としては2%

まとめ

今回、2012年10月より始めた看護部改革プロジェクトで
業務改善 → **職場風土** → **教育**（スキルアップ）と行ってきた。
本気のアクションを起こすことで、職員の意識は変えられる。

今よりも良くしよう！

と取り組むことが「**業務改善**」そのものであり
今後も続いてやっていきたい。

追加

第3期終了後に、看護部職員にアンケート調査で

「次はどんなチャレンジなら燃えらせるか？」を問い

接遇を強化したいとの意見を多くいただいた。

第4期は「接遇」にフォーカスを当てた取り組みに決定

2015年9月より取り組み開始予定



当院のある、大津市坂本の
有名な「穴太衆積」です

この写真は、比叡山坂本駅から
日吉大社に向かう参道の歩道です

是非皆さん、お近くに
お越しの際は
足を運んでみてください

参考文献

- 1) 大橋禪太郎. すごい会議ワークブック2013. 朝日新聞出版
- 2) スティーブン・C・ランディン、ハリーポール、ジョンクリステンセン、相原真理子訳.
フィッシュ鮮度100%ピチピチオフィスの作り方. 早川書房