

実践報告1 埼玉石心会病院 (埼玉県狭山市)

事務職員とともに取り組む5S活動

荒木 妙子

埼玉石心会病院 医療安全管理室・室長

Summary

2013年より、医療安全を高めるためにはチームでの取り組みが重要であるという考え方のもと、多職種による医療安全ワーキンググループ活動を開始した。グループの約1/3のメンバーは事務職員であり、翌年にはワーキンググループとして、5S活動に取り組んだ。医療職と同じ目標に向かって活動することを通じて、事務職員は「自分の業務を安全に遂行することは患者安全につながる」という認識をもてるようになっている。さらに、ラウンドを通してお互いの職種を理解するなかで、他職種とのコミュニケーション向上にもつながっている。

当院は埼玉西部医療圏にあり、2017年11月1日に全面移転し、349床から450床へと病床を増床した。新病院では脳神経外科、循環器内科、心臓血管外科の3診療科、および救急医療に注力し、地域と連携した患者主体の医療を提供している。

2013年より、医療安全を高めるためにはチームでの取り組みが重要であるという考え方のもと、それまで医療安全管理者と看護部との協働が主体であった医療安全活動は、医療安全管理者を中心とした多職種による新たな活動(医療安全ワーキンググループ活動)へと変わった。

新たな医療安全の活動には、院内のすべての職種がかかわるべきであり、そのなかには事務職員も含まれる。当然のことながら、事務職員の各々は各部門において重要な役割を担っているが、医療行為を行わないため、患者安全に関する認識はもちにくい傾向がある。しかし、事務職員が患者安全について認識すること、

それと同時に、患者を中心として連携する多くの職種のなかに事務職も存在していることを他職種が認識することは、チーム医療を行っていくうえで重要であると考えられた。

医療安全ワーキンググループの編成

医療安全ワーキンググループのメンバーは、看護部、コメディカル部(現・診療支援部)、事務部から計33名(うち事務職員は10名)を選出し、そこから6グループを結成した。

1グループに事務職員は1~2名が配置された。事務部からは、受付の患者サービス課、退院会計にかかる医事業務課、病棟で事務関連を担う医療秘書課、書類の管理を行う診療情報管理室、患者に使用する物品を管理する資材課などの職員が参加した。

グループづくりにあたっては、以下の点に留意して進めた。

多職種がお互いの業務(役割)を理解する

グループのメンバーは、必ずしも仕事上で接点がある部署の所属ばかりとは限らない。実際には、これまでほとんど話す機会がなかったメンバーも多かった。そこで、メンバー自身の部署と役割、仕事内容をアピールするとともに、趣味の紹介などを、グループごとに行ってもらった。同じ目標に向かっていく者同士、自分を理解してもらうこと、そして相手のことも理解(傾聴)することは重要である。

その後、各チームでリーダー、サブリーダーの役割を決めた。6グループのうち2グループでは、事務職員がリーダーとなることが決定した(図1)。

開始するにあたっての7つの注意点

ワーキンググループを開始するにあたって、以下の

7つの注意点について周知した。

- ①お互いの業務を理解し、実践計画書を完成させ、実施・検証する。
- ②実践計画を進めるにあたり、常に中心は「患者・家族」であることを認識する。
- ③患者・家族を中心とし、ワーキンググループメンバーで実践可能なことを計画する。
- ④ラウンドなど、他部署との調整が必要なことは計画書に明記し、リーダーは医療安全管理者と確認する。
- ⑤直属上司には、メンバー個々が報告する。また、医療安全管理者が各部門へ依頼を行う。
- ⑥依頼された部署は、所属長とともにスタッフ全員で協力する。
- ⑦ワーキンググループメンバーは各部署の代表であり、全職員でバックアップする。

5S活動への取り組み

医療安全ワーキンググループ結成から2年目の2014年、当院は平均在院日数13.1日、病床稼働率93.2%であった。医療・看護・医療機器の高度化に伴い、各技術の習得も容易ではなく、それに伴う事務業務も複雑化していた。

実際、当院の事故事例を分析すると、検体の未提出、内服薬の紛失、伝票の紛失、保険証の渡し忘れなど、その原因が職場環境や職員の意識にあると思われるものが多かった。

そこで医療安全ワーキンググループとして、5S(整理、整頓、清潔、清掃、しつけ)活動に取り組むこととした。

荒木 妙子(あらき・たえこ)
社会医療法人財団石心会 埼玉石心会病院
医療安全管理室・室長／医療安全管理者(専従)

1983年国立西埼玉中央病院入職。1987年狭山病院(現・埼玉石心会病院)入職後、1995年看護科長、2005年副看護部長を経て2010年より現職。2015年認定看護管理者取得。



埼玉石心会病院(埼玉県狭山市)：一般450床

5Sを含む医療安全スキルに関する勉強会

まず、院内での医療安全勉強会として、医療安全管理者および医療安全管理室(前・医療安全課)員が、医療安全にかかわるスキル[5S、KYT(危険予知トレーニング)、チームSTEPPS(リーダーシップ、コミュニケーション、相互支援、状況モニター)]の勉強会を行い、ワーキンググループのメンバーの参加は必須とした。

しかし業務の都合上、勉強会に参加できないメンバーもいたため、ワーキンググループ内で再度5Sについて説明(図2)を行うとともに、前年度にすでに5S活動を実施していた部署に「5S活動内容報告」を行ってもらい、ワーキンググループでの活動の参考とした。

実践計画書の作成

1年間、5S活動に取り組むための問題解決シートは、「実践計画書」として、各グループで作成した。実践計画書の内容は以下のとおりである。

- ①取り組むテーマ
- ②グループ名(楽しく活動できるよう自分たちでグループ名を決定する)

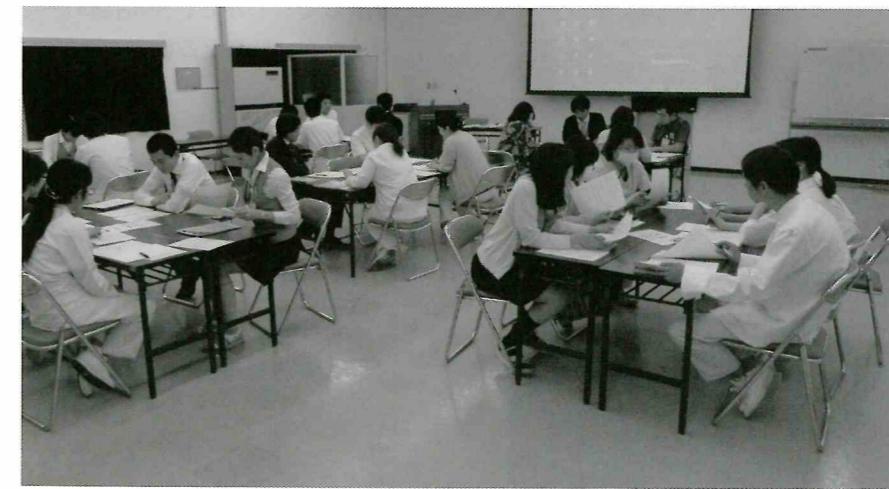


図1 医療安全ワーキンググループ活動での話し合いの様子

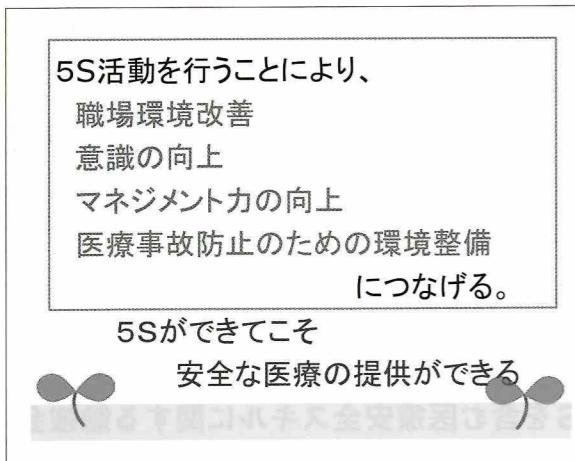


図2 勉強会の資料：5Sの効果（実物）

- ③現状の把握
- ④目指す目標（期間内に達成しようとする目標）
- ⑤意義（実践活動への貢献、現状からみた今回の取り組みの価値）
- ⑥方法（対象者、対象者の選定方法、調査方法、調査項目、分析方法）
- ⑦計画（月間活動スケジュール）
- ⑧評価

これらの8項目に関して、PDCAサイクルを意識しながら、月1回のワーキンググループ活動を行った。

活動の実際

各グループは、グループごとに定めた活動スケジュールに沿って行動した。グループメンバーが部署へのラウンド（図3）を実施するとともに、各グループの活動経過を全職員が共有すること目的に、医療安全管理者が「ワーキンググループ経過報告書」（図4）を作成し、各チームの進捗状況を毎月、各部門に説明・



図3 部署へのラウンドの様子

医療安全ワーキンググループ経過報告	
平成26年8月16日 医療安全管理者荒木	
平成26年度 取り組むテーマ「5S（整理・整頓・清掃・清潔・継）」	
<問題解決プロセス進行状況>	
Do（行動）	⇒1回目ラウンド 6~8月
Check（評価）	⇒ラウンド結果をチームで評価し、各自部署を持ち帰りまとめてチームへフィードバックする 6~8月（行動と評価同時進行の場合あり）
チーム名	進行状況
DOS	改善した後のアンケートの検討（前は終了） 共通項目の内容を決める 9月迄に実施し10月のラウンド前にアンケートをとる
5S改	栄養室・病理・秘書課のラウンド実施 5Sのチェックリスト（○・×）でラウンド 各々の部署の問題を抽出した意見を自部署に持ち帰り検討する その後、KYT実施予定
5Sトリクムンジャー	各部署の写真をメンバーで意見交換する 前後でアンケートを実施し、環境の変化・意識の変化をみていく
5Sの心	ラウンドで撮影した写真から絞り込み、各部署へ持ち帰りポイントを整理する 次回WGで、KYT等の改善ツールを決定する
チームさやま	各部署で撮影した写真をメンバーで見て意見を出し合う アンケートを7月中とり、内容の確認を行い集計する 前後に再度アンケートを実施する
5Sと危機管理	3FS・4FN・放射線・電子カルテ室・RHラウンド 皆きれいで問題と思える部分なし 今後の方向性を検討
以上	

図4 ワーキンググループ経過報告書（実物）

提示した。

また、それぞれの部署の改善場所を決め、取り組み前後の写真を撮影し、可視化に努めた。また、職員の意識変容を確認するため、アンケート調査なども行った（表1）。

さらに、医療安全ワーキンググループ実践報告会を開催し（図5）、6演題の発表を行った。

活動後の課題

実践計画に沿った5S活動は、医療安全ワーキンググループ実践報告会を開催したことで、一応の課題を達成した。しかし、5S活動の一要素として「しつけ」が示されているように、その活動は継続することが大

表1 5S活動後のアンケート結果およびインシデントレポート提出件数の推移

アンケートの結果 (n=27)

- ・改善後に使いやすくなったか？ →24人
- ・変えたことでミスが減ったか？ →13人
- ・改善後の環境は維持できているか？ →13人
- ・さらに改善が必要か？ →13人

インシデントレポートの提出件数の推移

- | | |
|-------------|-------|
| 改善前(7~9月) | : 13件 |
| 改善後(10~12月) | : 7件 |

図5 ワーキンググループ報告会
左：報告会の様子。右：報告会終了後のワーキンググループメンバー

切である。新病院へ移転し、ハード面では改善した部分も多いが、今後改めて5S活動のあり方を考えていきたい。

また、グループ活動を行っていくうえで、コミュニケーションは重要である。今後もグループ活動の初回にはチームSTEPPSなどに関する説明を行うとともに、チーム力が向上するようなさまざまな工夫を行っていきたいと考えている。

事務職員の意識の変化

この活動を振り返るため、ワーキンググループのメンバーにアンケート調査を行った結果、事務職員のメンバーからは、「ワーキンググループにおける白熱した議論の際にも、論点がわかるようになった」「医療用語の意味などを確認することで、患者の視点で医療行為をみることができた」などの声があがっている。医療行為を行わず、また患者と直接接することの少ない事務職員も、このような活動を通じて他職種と同じ目標に向かうことで、「自分の業務を安全に遂行する

ことは、患者安全につながることを認識できた」という実感が得られたようである。

また、各職種と連絡を取り合い、活動のための時間を設けることに関しては、事務職員がリーダーシップ、メンバーシップを發揮して協働作業が行われたことが報告され、「苦勞のなかにも達成感を感じることができた」という声も聞くことができた。また一緒に活動した他職種からは、「普段の業務において声をかけやすくなった」という言葉も聞かれた。

残念ながら、今回の活動には医師は参加していないが、今後は医師を含む活動へと広げていくことで、さらに大きな効果が得られることを期待したい。

* * *

医療安全を考えいくうえで、患者・家族への対応、書類の作成、会計など、事務職員が担っている役割は重要である。その重要性を認め、また病院のメンバーとしてともに医療安全の文化をつくっていくため、医療安全管理部門は常に柔軟な思考をもって各部門との連携を保つこと、そして今後も事務職員を交えた活動や勉強会を行っていくことが重要である。