

日本医療機能評価機構

2015

3

月号

NEWS LETTER

特集

医療事故情報収集等事業 業務工程図研修会について

病院をたずねて

活動報告

Topics & Information



公益財団法人 日本医療機能評価機構
Japan Council for Quality Health Care

医療事故情報収集等事業 業務工程図研修会について

医療事故防止事業部 部長
坂口 美佐

1. はじめに

医療事故情報収集等事業では、事業に参加している医療機関に対し、本事業への理解を深め、参加意欲を高めていただくとともに、より精度の高い報告をしていただくことを目的として研修会を実施しています。その一つである業務工程図作成を中心とした研修会は、平成19年度から開始され、これまでに6回開催されました。平成27年1月25日に開催した第6回業務工程図・医療事故情報収集等事業研修会の内容を中心にご紹介します。

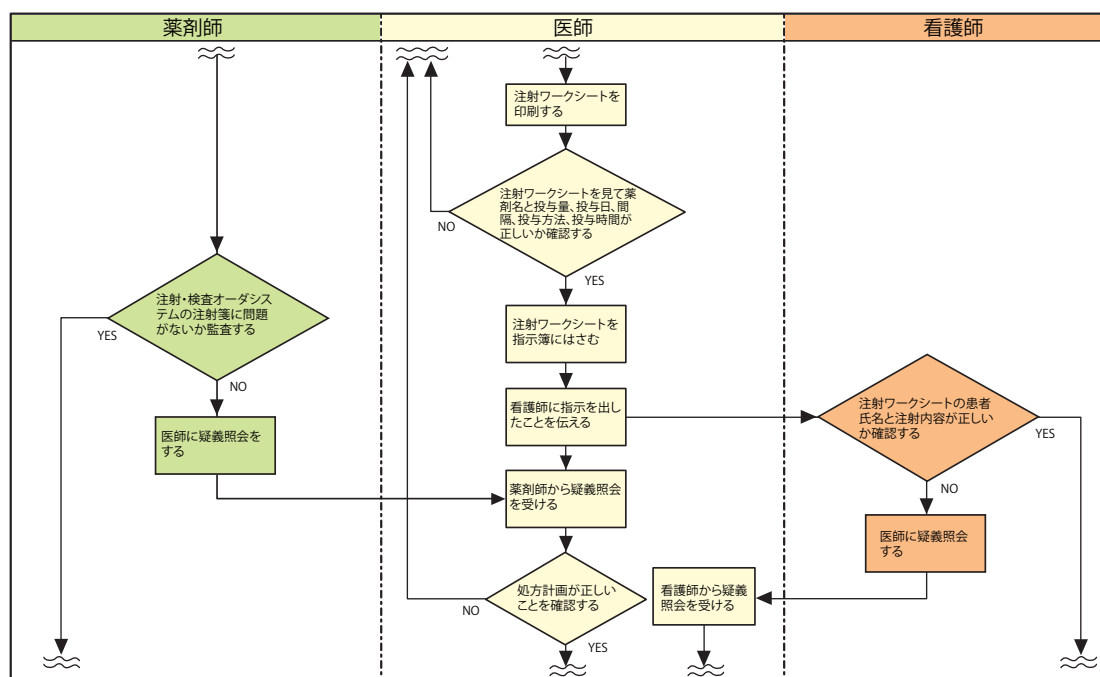
2. 業務工程図とは

業務工程図とは、手術、検査、処方、食事など様々な業務プロセスを図に表したものです。業務の順序を水泳のスイムレーンのように職種別に分けて記載し、ヒト、モノ、情報の流れを可視化します。

本事業の研修会では、「入院患者における注射薬の計画・処方から実施まで」を取り上げて演習を行います。参加者には、事務局で作成した業務工程図を参考に、あらかじめ研修会当日までに自施設の業務工程図を作成していただいています。

図表1は注射薬の計画・処方から実施までの業務工程図の一部です。入院患者に注射薬を処方する際、医師は患者を診察し、処方薬を決定し、注射指示を入力します。次に、医師は入力内容を確認し、注射支援システムによる監査が行われます。もし入力内容に間違いがあった場合は入力を修正します。医師が処方の実行ボタンを押すと情報が薬剤師に伝わり、薬剤師は画面を見て指示に疑問がないかどうか確認します。疑問がある場合、薬剤師は医師に疑義照会を行います。一方、医師はワークシートを印刷し、看護師に指示を出したことを伝え、看護師はワークシートを見て患者氏名と注射内容に間違いがないか確認します。その後も業務の流れが続いていきます。

図表1 入院患者における注射の業務工程図の例（一部抜粋）



3. 医療安全における業務工程図の意義

業務工程図は、日常の業務の流れを見えるようにすることで、医療安全に限らず、業務の質改善や効率化に有用です。業務工程図は、病院内の各プロセスを明確にし、相互関係を把握して運営管理するとともに、一連のプロセスをシステムとして適用するために作成されます。

医療安全における業務工程図の意義は、1) 工程を見えるようにする、2) 事故事例が工程のどこで発生したかがわかる、3) 事故事例を通して工程の問題点がわかる、という点であると考えられます。また、職種横断的に自施設の業務工程図を作成することにより、他職種の業務を理解することができ、職種間の連携に役立ちます。

4. 研修会の内容

研修会は、午前：講義、午後：演習の一日形式で実施しています。講義では、「業務工程図とは」「医療安全における業務工程図の作成と意義」などについて学びます。演習では、講義で学んだことをふまえて自施設の業務工程図を修正して完成させます。さらに、模擬事例を通して自施設の業務工程の脆弱性や問題点を発見し、改善策を立案します。模擬事例は、本事業に報告された事例を基本にして作成していません（図表2）。



参加対象は、本事業の参加登録医療機関の医療安全管理者またはそれに準ずる者のうち次の①～④の条件に留意したメンバーによるチームとしています。

- ①各医療機関2名～3名で構成
- ②医療安全管理部門の責任者、医療安全管理者、あるいは医療安全委員、医療安全推進者など、医療機関内で、医療安全に関しての役割を担っている人、および医療機関で情報システム管理業務に携わっている人を中心に構成
- ③医療機関で何らかの手法で医療事故の分析を経験している人を含める
- ④多職種での参加が望ましい

参加者の定員は12チーム36名で、3チームで1つのグループを構成し、各グループ担当のインストラクターがアドバイスをを行います。また、グループ内でディスカッションを行い、他施設の業務工程図を参考にすることができます。毎回、多くの医療機関からご応募をいただいております。第6回研修会は約4.4倍の倍率でした。参加者は熱心に演習に取り組み、グループディスカッションや質疑応答が活発に行われました。

図表2 演習事例の例

- ネオフィリン10倍量投与
- 伝達されなかったパンスポリンの投与量指示変更
- ファンガードとファンギゾンの入力間違い
- セフメタゾンとセフマゾンの調剤間違い

図表3 参加者の職種と人数(第6回研修会)

| 職種 | 人数 |
|--------|-----|
| 看護師 | 15名 |
| 医師 | 8名 |
| 薬剤師 | 8名 |
| 事務職 | 4名 |
| 臨床工学技士 | 1名 |
| 合計 | 36名 |



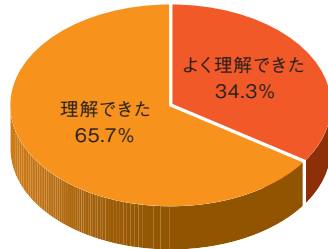
5. 研修後アンケート結果

本事業では、よりよい研修会の企画・運営のため、参加者の皆様にアンケートを行っています。平成25年12月に開催した第5回業務工程図研修会のアンケート結果をご紹介します。

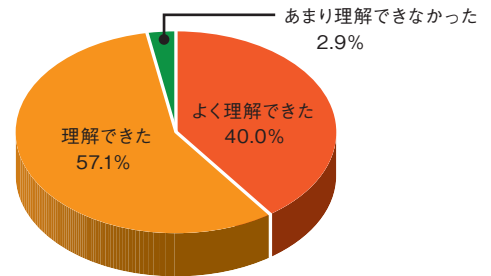
講義や演習のわかりやすさについては、「よく理解できた」「理解できた」を合わせると大変高い割合でした(図表4、5)。演習の内容については、「3チームに1名の指導者がついたため、きめ細

かい指導を受けることができました。」「演習を進めていく中で、チーム医療の大切さを改めて確認した。ぜひ研修を継続してほしい。」「他チームの発表も聞き、参考になった。」などのご意見をいただきました。

図表4 講義「医療安全における業務工程図の作成と意義」の内容は理解できましたか？



図表5 演習の内容は理解できましたか？

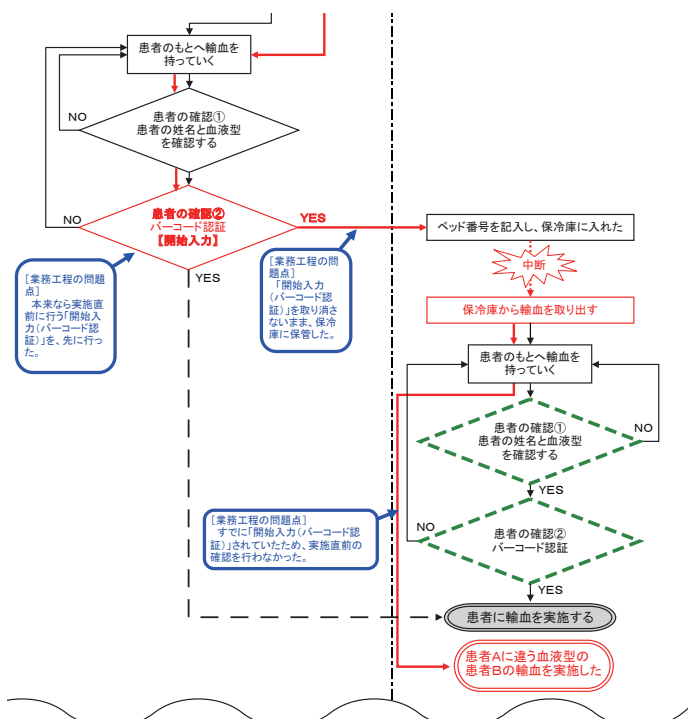


6. おわりに

研修会では注射薬を取り上げましたが、内服薬、採血、輸血、食事など、医療機関における様々な業務工程図を作成することにより、事例分析に活用することができます。事故事例が工程のどこで発生したかが明らかになり、事例を通して工程の問題点がわかることから、医療安全における業務工程図の意義は大きいと考えられます。本事業においても平成25年年報（507頁～）の「誤った患者への輸血」などで業務工程図を用いた分析を掲載しています（図表6）。年報は本事業のホームページ（<http://www.med-safe.jp/>）からもご覧いただけます（図表7）。

本事業は、今後も継続して研修会を開催する予定です。ぜひ本事業に参加登録していただき、研修会にご参加くださいますようお願いしています。

図表6 「誤った患者への輸血」事例の業務工程図（一部抜粋）



図表7 本事業ホームページ



医療の質向上のためにユニークで先進的な取り組みをしている病院を紹介しております。

「わかてん」で横のつながりを

藤枝市立総合病院

若手職員による病院改革・改善プロジェクトチーム「わかてん」は、2009年5月に発足しました。医師2名、看護師4名、技師2名、事務2名という異なる職種の若手職員10名で構成されています。「わかてん」という名前は、若手職員10名（テン）から命名されました。原則、病院勤務3年以上で、27歳以上40歳未満がメンバーとなります。

08年1月に就任した毛利博院長は、これまでにさまざまな改革に取り組んできましたが、若い感覚で病院の改革案を考えてもらいたいとの思いから、この「わかてん」プロジェクトを始めました。

活動期間は約9か月で、メンバーは毎年入れ替わります。4～5月に各部署からメンバーが選定され、6月から活動を開始します。そして活動結果について翌年1～2月に発表します。14年度は1月に病院幹部で構成する運営会議での発表、2月には市役所に出向いて市長も出席する幹部職員会議での発表、その後、院内全職員の前での発表と続きます。

活動の進め方としては、それぞれが今まで個別に考えていた改革案を出し合い、実効性の高いもの、改革効果の高いものを研究テーマとして選出します。次にそれを実行すれば病院がこんなに改善されるという効果についてメンバー全員で考えます。そのうえで現状を調査し、実行計画を立てます。そして、発表された方針は関係部署に伝えられ、可能なものから順に実行に移されます。

14年度は、「患者さんに選ばれる病院、医



療スタッフに選ばれる病院」を目指して、その取り組み方針について検討しました。13年度までは、チームを構成するそれぞれの職種が均等に分かれた5名ずつの2つのグループで活動していましたが、14年度は10名が1つのグループで活動しました。これまでに58の提案がなされ、そのうち63.8%にあたる37の提案が実施されています。

全体の運営に携わる病院総務課の鈴木主幹は、「とかく縦割りになりやすい組織において、異なる職種の横のつながりができたことが『わかてん』の大きな成果である」と述べています。過去の好事例としては、お互いに褒めあう「Good Job Card」の導入や、接客の心得を学ぶための東京ディズニーリゾートへの新人研修の実施を挙げています。

今後の展開については、「より患者さん目線に立ったものにしたい。また発表を予算策定の10月にできるよう前倒して実施できるようにしたい」（同主幹）と考えています。予算の裏打ちがあれば、活動の成果もより大きなものになることが予想されます。

（企画部 林 秀行）

藤枝市立総合病院

静岡県藤枝市駿河台。許可病床数564床。2004年9月認定第MB0102号（複合B）、09年10月認定第MB102-2号（一般500床以上）、14年10月認定第MB102-3号（一般病院2（500床以上）（主たる機能））。

活動報告

1月31日 医療の質・経営向上支援セミナーを開催

「地域医療ビジョン構築と病院のあり方」をテーマに、医療の質・経営向上支援セミナーを開催しました。本セミナーは、一昨年4月より開始した医療の質・経営向上支援事業の一環として開催しており、今回で4回目となります。全国の病院の院長、事務長、看護部長等、多数の方にご参加いただきました。

基調講演では、東京医科歯科大学大学院の伏見清秀教授に冒頭テーマについてお話しいただきました。続いて当事業のアドバイザーおよび当事業の契約病院より、テーマに即した病院改善事例についてお話しいただきました。講演後のパネルディスカッションでは演者全員による意見交換を実施し、さらに参加者との質疑応答も活発なやり取りがなされました。

終了後のアンケートでは、国の政策動向をはじめ最新の情報が得られた、他病院の取り組み事例から参考となる情報を入手できた等、本セミナーが役に立ったとのこと意見・ご感想を多数いただきました。

セミナー閉会後には、参加希望者と当事業アドバイザーによる意見交換会を実施しました。前回セミナーで好評いただいた企画で、院内の個別課題への対応策を検討しました。

今後もこのような病院の運営・経営に関するセミナーを定期的で開催していく予定です。是非ともご参加ください。



平成26年度 クオリティ マネジャーの集い 開催

平成24年度より、病院の自律的かつ継続的な質改善活動を支援するために、病院内で質改善活動の中心となる、クオリティ マネジャーの養成を開始いたしました。本年度で開始より3年が経ち、約400名が修了しました。

昨年12月13日に、修了者を主な対象として「クオリティ マネジャーの集い」と称し、「医療の継続的な質改善活動とプロジェクトマネジメント」をテーマにセミナーを行いました。基調講演には川崎医科大学の猶本良夫教授をお招きし、セミナー修了者3名から質改善活動の取り組みを発表いただきました。その後、フロア全体で、院内の質改善活動を進めるうえでの課題や改善策について活発に意見を交換して閉会となりました。

今後も定期的開催を予定しておりますので、是非ご参加ください。



医療事故情報収集等事業

医療安全情報（1月15日・2月16日情報提供分）
No.98「カリウムの投与方法間違い」
No.99「胸腔ドレーン挿入時の左右の取り違い」



No.98（1ページ目）



No.99（1ページ目）

詳しくはWEBで <http://www.med-safe.jp/>

Topics & Information

各イベントの申し込み方法、詳細については当機構のホームページのイベント情報をご覧ください。開催日の概ね2か月前よりお申し込みの受付を開始します。

<http://www.jcqh.org.jp/> 日本医療機能評価機構▶ホーム▶イベント情報

平成27年度

下記セミナーの平成27年度の開催予定を当機構ホームページにて近日中にお知らせします。

■クオリティ マネジャー養成セミナー

病院の自律的かつ継続的な医療の質改善活動を支援するために、病院内で質改善活動の中心となる人材「クオリティ マネジャー」を養成するプログラムです。病院内の継続的質改善に必要な幅広い知識やスキル等を4日間の集合研修と継続研修等を通して提供します。

[問合せ] 評価事業推進部(03-5217-2326)

■医療対話推進者養成セミナー

医療対話推進者養成セミナーとは、患者・家族と医療機関の職員の間で生じた様々な問題等について、対話を通じて協働的かつ柔軟に解決していくこととする、「医療コンフリクト・マネジメント」という考え方をもとに、両者の円滑な対話関係の構築に向けて、対話の橋渡しとなる「医療対話推進者」を養成するプログラムです。

[問合せ] 評価事業推進部(03-5217-2326)

■医療の質・安全に関する ウェビナー オンラインセミナー(Webinar)

国際医療の質学会(International Society for Quality in Health Care:ISQua)の教育プログラムの一環として、当機構より、医療の質・安全に関する日本語セミナーをライブ配信します。

[対象] 医療者・病院関係者等

[形式] 45分講義+15分質疑応答

インターネット環境が必要です。

質問はチャット形式で受け付けます。

[参加費] 無料

[問合せ] 企画部(03-5217-2335)

*ISQuaは、世界の医療の質向上を目的とする国際学会です。アイルランドに本部があり、約50か国の組織会員、個人会員とアイルランド政府から資金を得て事業を実施しています。

認定病院の改善事例紹介シリーズ 「Improve」のご案内

これまで多くの病院から「他の病院がどのような改善活動をしているのか知りたい」というご意見をいただいていた。そのような声に応えるべく、当機構では、認定病院の改善事例紹介シリーズ「Improve」というリーフレットを発行しました。病院機能評価を活用して改善に取り組んだ病院の事例を紹介しており、現在第1号と第2号が発行されています。今後も全国各地の様々な病院を取り上げて紹介していく予定です。当機構ホームページにも掲載しておりますので、是非ご覧ください。



患者安全推進ジャーナルのご案内

当機構の認定病院患者安全推進協議会が発刊している機関誌です。No.39が3月末に発行されます。なお、バックナンバーの一部はホームページで公開しています。

●会員病院(1,000円+税)

認定病院患者安全推進協議会のホームページより会員サイトにログインのうえ、お申し込みください。会員病院価格となります。

●会員外病院(3,000円+税)

当機構ホームページ>出版・ダウンロードからお申し込みください。

編集後記

今回が本年度最後の号となります。ご愛読ありがとうございました。

来年度もよりお役に立つ情報を発信できるよう努めてまいります。どうぞご期待ください。

日本医療機能評価機構

NEWS LETTER 2015年3月1日発行
(奇数月1日発行)

発行：公益財団法人日本医療機能評価機構

発行責任者：井原 哲夫

〒101-0061 東京都千代田区三崎町1丁目4番17号 東洋ビル

TEL：03-5217-2320(代) / (編集：企画部) 03-5217-2335

<http://www.jcqh.org.jp/> / e-mail: order_news@jcqh.org.jp

本誌掲載記事の無断転載を禁じます