

# 医療勤務環境改善支援センターの活用事例 <清水赤十字病院>

～組織横断的なプロジェクトチームを立ち上げ業務改善に取り組んだ事例～

## ●清水赤十字病院（上川郡清水町、1945年9月開設）

・許可病床数：91床（一般病床） 、 職員数：約110名（常勤医師3名、看護師55名など）



（写真：清水赤十字病院ホームページより）

## ○医療勤務環境改善支援センターへの相談の経緯

2020年4月2日

- ・看護部長より電話相談あり。
- ⇒院内で業務改善に取り組んでいるが、これまでの体質を変えられない。外部機関であるセンターを活用し、取組を進めたい。

2020年4月23日

- ・Web会議システムを使い病院の現状、課題などについてヒアリング。
- ⇒部門によって業務量・労働力に差があるが、協力・連携体制が確立されていない。
- ・業務を平準化し、残業を削減するとともに、医療の質を向上したい。

⇒・まずは業務の現状を把握した上で、協力体制が取れない要因を分析し、業務改善・タスクシフトに向けた具体策を検討することを提案。

2020年4月30日

- ・支援プランの作成・提示、合意。支援開始。
- ⇒・業務の棚卸しを行い、協力体制構築に向けた課題を整理する。
- ・各部署の調査・調整ができるよう、院内の推進体制を整備する。

2020年5月

- ・院長直属の組織横断的なプロジェクトチーム（FACT）の立ち上げ。活動開始。チーム名の由来は、フィールド調査・調整チーム（Field Assessment Coordination Team）災害時における赤十字の調査・救援チーム

## ○医療勤務環境改善支援センターによる支援の手順

### ステップ1

FACTの活動開始

- 主な取組・支援
- ・業務の棚卸し及び協力体制構築に向けたアンケート調査を実施。
- センターで結果を整理、分析。
- ・FACTによる院内ラウンド開始。
- 終業30分～1時間前に院内ラウンドを行い、終業の目途が立っている職員に、応援が必要な部署へ応援を依頼。

### ステップ2

FACT活動の中間評価

- 主な取組・支援
- ・アンケート調査から、課題が見つかる。
- 医療の質向上のため連携・協力を強化したいが、他部門の業務内容が分からず、理解や尊重も足りない。
- ・FACTの活動=看護部の業務改善と思われ、活動に対する理解・協力が得られていない。

### ステップ3

中間評価を踏まえた見直し

- 主な取組・支援
- ・チームの再編成。
- FACTメンバーに、薬剤部・放射線課・リハ課の職員が加わる。
- ・他部門を理解するために、“院内留学”を開始。
- 看護部署間の留学から開始し、病院全体の部門間留学に広げる。

### ステップ4

中間評価後の成果

- 主な取組
- ・協力・連携意識が向上し、職員の行動が変化。
- 新型コロナウイルス対応での、積極的な協力（検温、消毒、患者移送など）。
- ・部署間の関係変化。
- 話しかけやすい雰囲気、他部署を思いやる姿勢や言葉がけ。

## ○ワンポイント

組織横断的なプロジェクトチームであるFACTの活動を通して、業務改善の鍵は「他人事から自分事へ」という点であることに気づき、実践した事例です。FACTの取組がコロナ対応時の迅速な連携につながり、地域の医療体制を守る意味でも大きな成果を上げました。