

発表No.

テーマ

202

# 眼科検査室におけるカルテをとる優先順位の検討

会社・事業所名（フリガナ）

セイレイハママツビョウイン  
**聖隷浜松病院 眼科検査室**

発表者名（フリガナ）

マツシマ ミナ  
**松島実奈**



## 発表のセールスポイント

業務の優先順位の不明確さから待ち時間が発生していました。  
 カルテ配置方法と手順変更により問題を解決した事例です。

### 聖隷福祉事業団とは



1930年5月創立  
 静岡県浜松市を本拠地として、  
 1都7県で211施設・512事業を展開  
 （2022年4月現在）

●常勤職員数：16,266人  
 非常勤雇用含む（2022年4月現在）

### 病院紹介

### 聖隷浜松病院



- JCI認証取得
- 日本医療機能評価機構認定病院



1日平均入院患者数：689人  
 1日平均外来患者数：1,665人

#### 【病院理念】

私たちは、利用してくださる方ひとりひとりのために最善を尽くすことに誇りをもつ

開設：1962年3月  
 院長：岡 俊明  
 病床数：750床 職員数：2,184人  
 救命救急センター/地域医療支援病院/地域がん診療連携拠点病院  
 総合周産期母子医療センター等

1

2

今回のテーマを含む

QCサークル紹介		サークル名		まとまれ眼科の森（守）	
本部登録番号	1182-8	サークル結成時期	2020年 4月		
構成人員	5名	月あたり会合回数	1回		
平均年齢	27歳	1回あたり会合時間	1時間		
最高年齢	32歳	会合は	就業時間内・就業時間外・両方		
最低年齢	22歳	テーマ暦・社外発表	1件目・1回目		
(所属部署)					

## 病院紹介

### JCI認証の取得

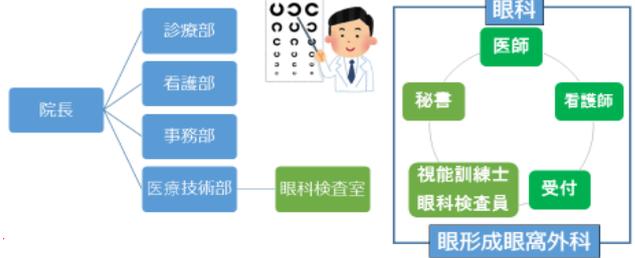


**JCI**  
(Joint Commission International)  
国際的医療機能評価機関の認証  
「医療の質」を追求する第三者評価

2012年11月17日付で**日本国内では5番目**  
関東地区以外では初めての認証取得  
現在世界約1000施設、国内で約30施設が認証  
3年に1回更新、静岡県内では当院のみ  
2021年12月に4回目の更新

当院は、JCIや日本医療機能評価の基準に沿い、質改善を行い、地域の皆様に安全・安心な医療の提供を行っています

## 職場紹介：眼科検査室



### 【業務内容】

- 眼科検査（60種類以上）
- 予約
- 診療助
- 診療支援 など

### 【外来来院数】

1日75.2人



## 眼科検査室 職場目標

一人ひとりがチームのために考えて行動し、知識・技術・態度の質を高めて、**利用者が安心して受診できる眼科検査室を目指す。**

1. 視能訓練士、眼科検査員、医療秘書の存在意義を上げる行動をとる
2. 利用者に対しプロ意識を持った責任ある行動をとる
3. 思いやりの精神を持った、コミュニケーション能力の高い人材を育成する
4. 職員一人ひとりが生産性と効率を意識した仕事を行う

## 眼科検査室 QC改善G BSC

QC手法を用いた業務改善の実施

## サークル紹介

サークル名：**まとまれ眼科の森**

【結成時期】2020年6月

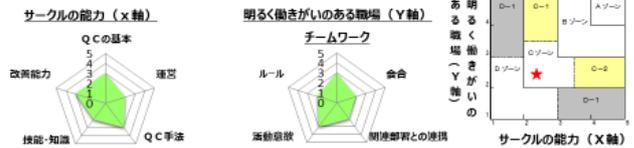
【構成人数】5名 【平均年齢】27歳

【チーム名由来】

眼科検査室の困りごとを解決して、まとまりの良い職場にしたい！

【サークルレベル】

QC手法を学んだことのあるメンバーが2名  
同年代の検査員で構成したチームワークのあるサークル



若さを活かして活発な意見交換をして成長したい！

## テーマ選定 1

2020年度 医師増加に伴い検査員が4名入職  
～業務の困りごとについて話し合いを行った～

カルテをとる順番が決まっていない

何から検査していいのか分からない

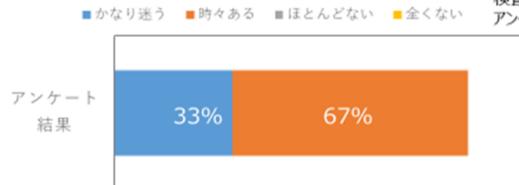


「業務の優先順位」について取り組みたい！

## テーマ選定 3

カルテを取るときに迷うか？  
～検査員へのアンケート結果～

2020年9月  
検査員12名に対して  
アンケート調査を実施



「迷う」の回答が100%だった！

## テーマ選定 2

1つの項目に対して異なる点数（1～4点）で評価  
サークルメンバー6人の点数を合計して算出

「業務の優先順位」について挙げた項目について  
必要性・実力について評価

問題点	効果	緊急性	困り具合	上位方針	共通性	実現性	努力度	総合得点
カウンターからカルテを取る際の優先順位が分からない	22	22	21	21	24	19	20	149
検査室8に戻るがそのままでもいいか分からない	8	11	14	9	10	16	15	83
空き時間の使い方の優先順位	14	8	9	14	17	14	13	89
(リーダー) 誰に検査を振るかの優先順位が分からない	16	19	11	16	9	12	13	96

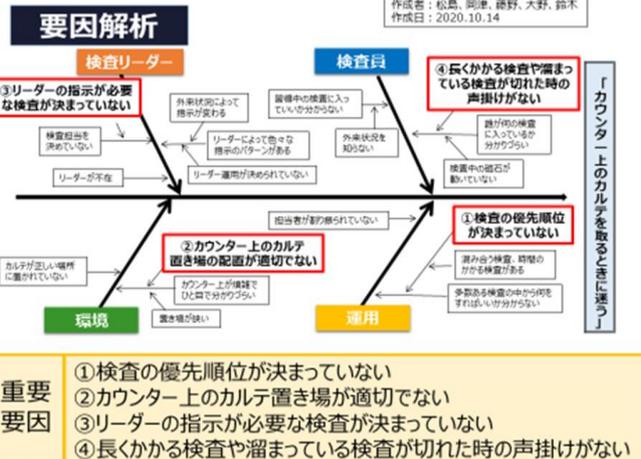
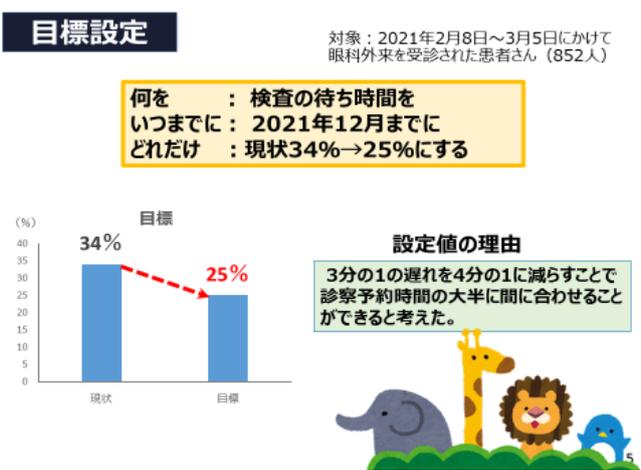
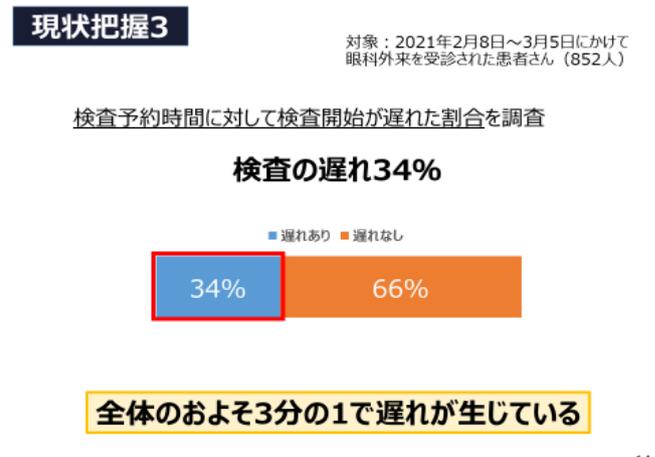
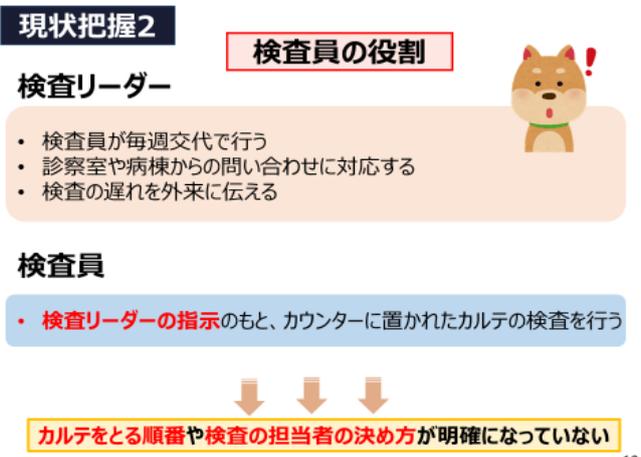
カウンターからカルテを取る際の優先順位について取り組みたい！

## テーマ

目標：業務での迷いを減らしたい

効率を上げて待ち時間も減らしたい

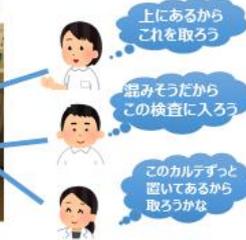
眼科検査室におけるカルテをとる優先順位の改善



## 要因の検証2

②カウンター上のカルテ置き場が適切でない

- 置き場所がおおまかにしか決まっておらず、何の検査がどのくらい溜まっているかわからない



目についたカルテを個人の判断で取っている

真因

## 要因の検証4

④長くかかる検査や溜まっている検査が切れたときの声掛けがない

- 「リーダーに声掛けせずに検査に入ることはあるか」→「ある」が54%
- 検査室は複数のエリアがカーテンで仕切られており、スタッフの動きが見えづらい



声掛けが少なく、誰がどこにいるかわかりづらい

真因

## 対策1

カウンター上の配置を変更する



優先順位を決めたことでカルテを迷わずとることができた

## 要因の検証3

③リーダーの指示が必要な検査が決まっていない

- リーダーが何をもとにして指示だしているか、について聞き取りをした



リーダーによって指示内容がマチマチ

真因

## 対策検討

コスト・作業性・実現性・効果について1~5点で採点し各項目をかけた合計数を人数で割った数値

基本目的	1次手段	2次手段	3次手段2	結果	順位	改善	
どれを取るか迷わない	検査の優先順位を決めるために	時間のかかる検査、たまる検査を抽出する	たまる検査や遅む理目を検討し優先的に行う検査を決める	187	5		
		検査が遅れた場合の対策を立てる	遅れが出た時の検査が回らない原因を検討し、人員配置を考える	155	7		
		診察ごとの混雑状況をわかるようにする	秘書との連携基準を作成する	182	6		
		リーダーの指示が必要な検査を決める	チーム分けして全員を振り分ける	252	3		
		視力カウンター上のカルテ置き場を一目で分かるためには	リーダーの指示が必要な検査を決める	317	1	◎	
			置き場が重複しているところを見直す	150	8		
			全体的なレイアウトを見直す	195	4	◎	
			メンバーがリーダーへ声かけする	143	9		
				一部をクリックに変更する (配置も)	287	2	◎
				ファイルを横置きにする 色別のボックスを作る	287	2	◎

## 対策2

事前に振り分ける検査を決める

カメラ担当
視能担当
ロービジョン担当
視力担当
★予約枠のある検査 (眼鏡合わせや視野検査など)
その他 (硝子体注射の介助、治験など)

事前に検査リーダーが予約枠のある検査の担当を決めることで迷わずにカルテをとることができた

## 対策2

事前に振り分ける検査を決める

4月24日 (木) (検査開始前振り分けをして下さい)

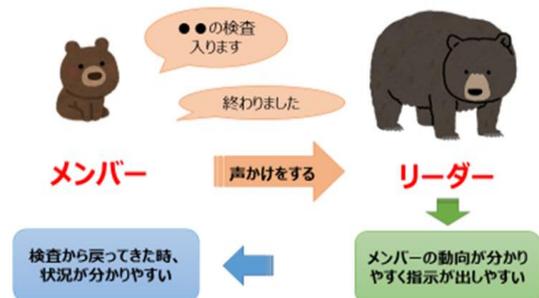
	09:00	10:00	11:00	13:00	14:00	15:00	16:00
守山							
長坂							
村松							
森田							
和田							
松島							
藤岡							
藤本							
藤野							
関津							
田中							
野							
金原							

メンバーの動き、お休みを確認  
 ◎担当の確認 (カメラ、視能、ロービジョンなど)  
 ◎検査の振り分けをする  
 (GP/HESS/KB・CL合わせ/ERG・mERG/注射介助/フォトリ/ETDRS/MP3) → 確認事項を記載

振り分け用紙を作成し、担当が一目で分かるようにした

## 対策3

リーダーへの声かけの見直し



声かけをすることで検査室の状況がわかりやすくなった

## 2021年度の新たな問題発生



27

## 対策4

## 混雑予報を作成

曜日	
眼科初診予約数	20
午前検査予約数	70
午後検査予約数	30
全体	100
午前休	0
午後休	1
午前	遅れ
午後	通常
コメント	初診の数が多し

① 初診数・午前・午後の検査数を入力

② 休みの人数を入力

遅れ予想が表示される

外来の患者数、検査員の出勤数などをエクセルに入力して混雑を予報できるようにした

28

## 対策4

## 混雑予報を作成



29

## 対策4

## 混雑予報の周知徹底

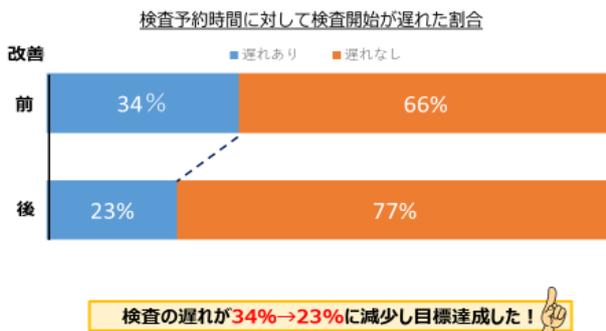


30

## 効果の確認1

## 目標と実績

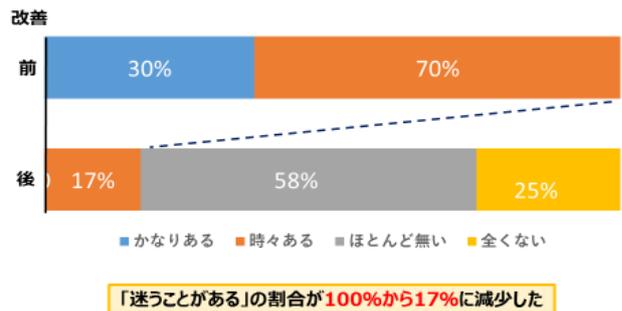
対象：2021年11月29日～12月17日にかけて眼科外来を受診された患者さん（502人）



31

## 効果の確認2

## カルテを取るときに迷うか？ ～検査員へのアンケート結果～

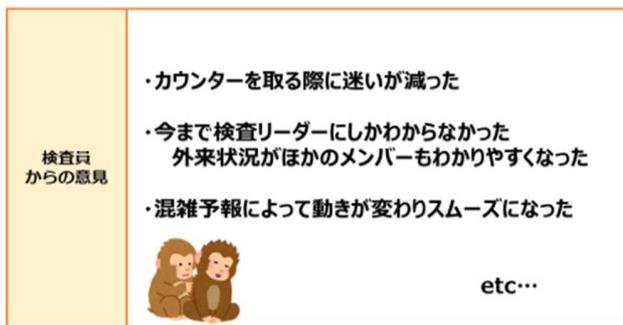


32

## 効果の確認3

## 無形効果

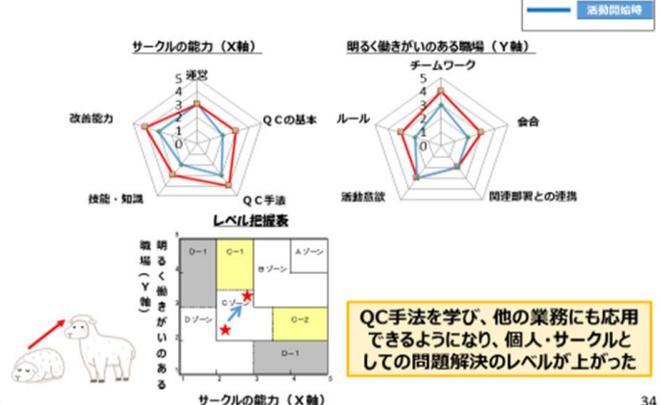
## ～検査員の意見を集約～



33

## 効果の確認4

## サークルレベル評価



34

## 標準化と管理の定着

なぜ	何を	誰が	いつ	どこで	どのように
標準化	検査の振り分け	リーダー	前日までに	眼科検査室	振り分け用紙に担当と記載する
	検査の振り分け	スタッフ	当日朝	眼科検査室	振り分けられた担当を確認する
	カルテ	スタッフ	検査開始時	視力カウンター	左側からカルテをとる
	混雑予報 ピカチュウ	スタッフ	前日	眼科検査室	初診数と眼科検査数を反映させ、掲示する
	声を	スタッフ	検査室 8 から出るとき	検査室 8	リーダーに声かけ
管理	検査の振り分け	スタッフ	毎週土曜日	眼科検査室	検査振り分け用紙を印刷する
周知徹底	混雑予報 	業務改善グループ	年度初め・人員異動	眼科検査室	スタッフの人数に応じて混雑予報のデータを修正し周知徹底する

35

## 反省と今後の取り組み

ステップ	よかった点	悪かった点	今後の取り組み
テーマ選定	同職種グループで日常の業務に直結する内容をテーマにすることができた	-	-
現状把握 目標設定 活動計画	アンケートや待ち時間調査で課題点がはっきり分かった	計画よりやや時間を要した	しっかりした配分で計画表を作成する
要因解析	手法を用いて日常業務での困りごとを抽出することができた	はじめて活動を行うメンバーは手法の理解に時間を要した	特性要因図を用いた要因解析を別の問題のときにも活用したい
対策検討と実施	カルテ置きレイアウトから運用作成まで目で見てわかりやすい対策が実行できた	複数の対策を実施したため他スタッフへの周知に時間がかった	今後はグループメンバー以外の原見も集めて改善活動に取り組みたい
効果の確認	待ち時間の短縮とともに業務の優先順位を統一することができた	検査開始時間について調査したが、検査終了時間は調査していなかった	待ち時間は他の方法でも調査していきたい
標準化と管理の定着	5W1Hで抜けなく管理できている	-	外來の変化にともない運用の見直しを続けたい

36

ご静聴  
ありがとうございました



37

36

37

38

39

まとまれ眼科の森（守）

40