

## O-10-64

### 電話履歴管理システム「Q太郎ちゃん」による新入院患者獲得の試み

福島赤十字病院 事務部 企画課<sup>1)</sup>、成田赤十字病院 経営管理課<sup>2)</sup>、  
広島赤十字・原爆病院 経営企画課<sup>3)</sup>、長崎原爆病院 経営情報課 経営企画係<sup>4)</sup>、  
大森赤十字病院 総務課<sup>5)</sup>

○二階堂雄平<sup>1)</sup>、中丸 雅剛<sup>2)</sup>、石本友里恵<sup>3)</sup>、坂口 学<sup>4)</sup>、  
五味 静枝<sup>5)</sup>

【はじめに】当院は「救急車を断らない」という方針を掲げ、2次医療圏で最も多い年間約3200台の救急車を受入れる2次救急病院である。赤十字病院を取り巻く経営環境は年々厳しくなり、新入院患者獲得が急務である。患者受入要請や患者、家族からのアプローチ方法や対応内容は、データ蓄積がされず、対策が講じられにくい。そのため、電話対応履歴管理システム「Q太郎ちゃん」を開発し、新入院患者を獲得すべく対策を講じた。

【方法】入力項目はマスタ化することで、入力者の負荷を考慮した。項目は時刻、連絡元（要請元）、様態と対応内容、患者受入不可の理由等を記録する。また成田、大森、広島原爆、長崎原爆、長崎原爆諺早の賛同頂いた各赤十字病院へ横展開を行い、導入効果を判定する。

【結果】運用を開始した2014年10月～2017年5月で約5700件のデータが蓄積された。これらデータを会議にて継続的に報告し、データが見える化されたことで、不応需率低下を視覚的に示せた。また救急患者の増加で新入院患者数の増加も見られ、2014年から2016年にかけて医療収益も黒字へ好転した。横展開した各病院でも、データ分析から課題抽出に繋がっている。

【考察】当院では看護師がデータ入力し、現場の協力を得て運用している。現場の負荷を示す材料にもなるため、活用方法は様々である。横展開した病院でも新入院患者獲得は課題であり、対策を継続的に講じている。また費用0円で導入が可能のため、赤十字病院同士が、協力し合うことで経営改善の輪を広げていくことは非常に重要である。

## O-11-42

### 東京都内における各施設間との事業運営の共有と展開について

日本赤十字社東京都支部 総務部会計課

○市川 浩二、渡邊 格、吉田百合香

【概要】日本赤十字社の組織変更に伴い、平成22年4月の血液事業本部体制への移行を皮切りに、平成28年4月には医療事業推進本部制がスタートした。都内における各施設間の情報共有の方法や、近未来を見据えた事業展望等の取りまとめについて活動を行った。【事業運営情報の共有】支部は、事業計画に運動した年度予算計画の審議、年度末の事業結果報告、決算報告など、管下施設の事業運営と財務状況について積極的に開示し、指導・監督を行ってきた。このことは、日本赤十字社の根幹を支える会員への情報提供を含め、各施設の様々な活動を把握し、赤十字事業の全体の理解促進を深めるためには、今後も支部施設間の情報共有が不可欠なことである。【新たな情報共有の取り組み】平成28年は、献血推進全国大会が32年ぶりに東京都で開催となり、開催地である東京都支部も積極的に関与した。その際に、近衛社長を迎えて「東京都支部管内施設懇談会」を開催した。これは、都内の医療、福祉、血液の各施設と支部が「未来に向けた各施設の取り組み」をテーマに、近未来の各施設の向かう方向性について、考え方や方針について共有する機会を設けた。内容は、各施設の当面の課題から、中長期にわたる近未来の施設の展望を近衛社長とともに共有することができた。【考察まとめ】「東京都支部管内施設懇談会」の開催を契機に、中長期計画「東京都支部近未来ビジョン130」を策定し、管下施設の展望を共有する機会を設けることができたこと、また、今後10年を見据えた中期事業計画を策定することができた成果が大きく、今後も監査、評議員会だけではなく、定期的に情報を共有する機会を設けて、連携を強めていきたい。

## O-11-44

### 地域包括支援センター・社協と連携したケアシステムの取り組み

奈良県支部 事業推進課<sup>1)</sup>、日本赤十字社 救護・福祉部<sup>2)</sup>

○松本 淳子<sup>1)</sup>、清田 敏恵<sup>2)</sup>

奈良県支部では、健康生活支援講習を活用した高齢者の健康管理・介護予防、地域での支援活動の内容をより充実させ、地域包括ケアシステムへの貢献に繋げる事業展開を実施している。赤十字病院を併設していない当支部では、他団体との協働体制の構築が不可欠であり、そのためには、特に地域包括支援センター職員・社協職員の理解と連携が重要となる。幸いにも、奈良県支部では従来より介護職員養成講習に長く関わっており、県内の介護職員とは顔が見える関係が維持されており、赤十字の講習に理解があること、また地区・分区分担者会や各奉仕団、有功会、自治連合会等の会議や会合での事業紹介(可能な限り講習展開をする)を実施したことで、取り組みへの効果が見られた。実際に地域では、活動内容がマンネリ化してきており担当者も対応に苦慮しているところが多く、新たな対応策として赤十字講習を活用することで支援活動の活性につながっている。この取り組みを継続させるためには、講習展開において、地域のニーズ・特性・年齢層などを熟知した内容、指導者の適性等を考慮したマッチングにより魅力ある講習を展開すること、併せて地域と密接している奉仕団の関わりを強化することで、信頼と実績を得ること、併せて重要である。今後の課題として、本システムにおける地域の支援体制や対応には違いがあり、全ての地域で協働することは難しいが、働きかけを続けることで「[生活支援・介護予防]」での連携・協働体制の構築に努めていくことや従来から実施している講習会や奉仕団の支援活動の掘り起こしや意識改革を行い、協働可能な地域での活動推進を図ること(実際に包括と区別がつかない活動もある)。質の高い指導者やボランティアの育成を図り、本システムへの貢献につなげたい。

## O-11-41

### 東日本大震災時における「こころのケア」の取り組みと課題

日本赤十字宮城県支部 事業推進課

○佐藤 麻子、井上 嘉秀

【はじめに】平成15年、日本赤十字社は「こころのケア」を災害救護活動の柱の一つとして、指導者養成を推進し、平成20年からはボランティアへこころのケア養成研修を開始、「こころのケア」の一層の普及に努めてきた。この動きに伴い、東日本大震災時、宮城県支部(以下、当支部)では「こころのケア要員」及び「ボランティア」による2種類の「こころのケア」活動を展開した。「ボランティアによるこころのケア」は当支部で独自に企画・実施したもので、平成23年6月18日(土)から毎週土日石巻市、女川町の各避難所巡回に始まり、平成28年12月10日(土)の多賀城市内仮設住宅訪問をもって終了、実に5年6ヶ月にも及んだ。一方、「こころのケア要員」による活動は、医療救護班の撤収とほぼ同じ6ヶ月間で終了した。

【目的】避難所巡回時は、傾聴・リラクゼーション等による被災者のストレス緩和、仮設住宅訪問に変わると前述の内容に住民との協働による炊き出し提供等のメニューを加えて、住民同士の顔が見える関係作りなど交流の場の提供も目的とした。

【方法】当支部のボランティアを中心とした独自のこころのケアチーム(特殊・青年・地域奉仕団、防災ボランティア、臨床心理士、支部職員10名程度)を編成し、避難所(平成23年6月18日(土)から毎週土日、10月15日(土)まで)、仮設住宅(平成23年10月8日(土)～毎月第2・4土曜日)を訪問した。

【結果】活動者数延べ約1600名で、避難所は56回1775名、仮設住宅は148回3197名で約5000名にも及ぶ被災者に関わり、有効性と感謝を得た。

【課題と対策】「こころのケア」活動は、阪神大震災や東日本大震災で長期に亘る必要性が指摘されており、日本赤十字社としてどう関わっていくかという課題がある。今後検討される復興支援事業の枠組みの中で、ALL JAPANで展開すべく期間・財源・方法等について体系化することが急務であると考えられる。

## O-11-43

### 支部・病院・福祉施設との連携を通じた地域包括ケアシステムへの取り組み

福岡県支部 事業課<sup>1)</sup>、福岡県支部<sup>2)</sup>、福岡赤十字病院 看護部<sup>3)</sup>、

日本赤十字社 救護・福祉部<sup>4)</sup>

○坂本 峰子<sup>1)</sup>、林田みさお<sup>2)</sup>、桑原 淑子<sup>3)</sup>、清田 敏恵<sup>4)</sup>

福岡県内には、三つの赤十字病院と高齢者福祉施設が存在し、赤十字講習とともに「生活支援・介護予防」に貢献できる看護や介護に精通した人材や講習プログラムが揃っている。地域包括ケアシステムへの関わりに向け、平成27年4月に福祉・看護・ボランティア担当による本社合同チームと県下各施設との合同ミーティングを開催した。同年9月に地域包括ケアシステムに参入させる技術のある質の高いボランティアの養成に資する健康生活支援講習福岡モデル事業の推進を目的に、支部・病院・福祉施設9名と本社オブザーバー、奉仕団委員長を含む13名構成のモデル事業推進委員会を設置し、11～12月に地域包括ケアシステムの学習を含む健康生活支援講習支援員養成講習及びステップアップ講習を実施した。平成28年6～7月には、講習普及の要となる健康生活支援講習指導員養成講習を開催し、奉仕団員と看護介護・事務職計7名の指導員が誕生した。今までも、管下施設や奉仕団に指導員が在籍し講習に従事しているが、新たに病院の地域連携室の生活相談・通所介護部門との交流が図れ、地域での健康講座・交流活動等の情報共有が深められた。今後、地域包括ケアシステムの介護予防・生活支援に関わる質の高いボランティアの養成等に結びつけていくために、地域ニーズと赤十字各施設指導者の特性を活かした内容とのマッチング、赤十字内部での横断的な構築に努め「自分のため・地域のため・家族のため」の知識・技術の健康生活支援講習の普及をしていきたい。

## O-11-45

### 血液緊急搬送の適正な要請への取り組み

宮城県赤十字血液センター 管理課

○中川 国利、中島 信雄、工藤 浩司、築館 和良

【目的】増加しつつある血液緊急搬送への対応として、定期搬送の集約化に努めている。われわれの取り組みとその結果を報告する。【方法】緊急搬送の現状を把握するため、過去の緊急搬送の内容について検討した。その結果、緊急搬送要請は比較的小規模医療機関からが多く、搬送内容は赤血球製剤の単独発注が半数以上を占め、発注時間は終業時間に近い16時前後が最も多いなど、緊急性に疑念を抱く事例が多数存在した。そこで宮城県合同輸血療法委員会、各病院の輸血療法委員会、各種研究会などで、血液搬送の実情を説明した。また血液緊急要請の適正化について医療施設長宛に文書で依頼すると共に、発注時の留意点を記載したポスターを配付し、ホームページにも掲示した。さらに供給量や緊急搬送の多い医療機関を中心に定期的に、院長や輸血担当者に各医療機関の供給実績を示しながら定期搬送集約への協力を要請した。また産科危機的出血に関心を持つ現および名産産婦人科教授に、産婦人科施設の供給状況を説明した。仙台市や宮城県医師会の会報、さらには地元新聞などのメディアに血液搬送状況を紹介した。【結果】定期搬送への集約を積極的に取り組み始めた平成28年の供給件数は、平成27年と比較して定期搬送16件(0.1%)、随時搬送309件(7.3%)、緊急搬送102件(21.5%)減少した。その結果、全国平均の定期搬送率53.9%、緊急搬送率5.7%と比較し、それぞれ75.2%、2.1%と著明に改善し、職員および供給車両の削減に繋がった。【結語】交通安全のためにも、より効率的な供給体制を構築する必要がある。そこで現在、血液受注一元化と供給エリアの見直しを図っている。なお定期搬送は各医療機関の善意に頼る所が大であり、常に協力を依頼し続ける必要がある。そこで将来的には緊急搬送や夜間搬送では付加料金を検討すべきである。