

## 研 究

# 浜松赤十字病院における入院センター開設の効果

浜松赤十字病院 看護部

小林ルミ, 大場崇子

### 要 旨

浜松赤十字病院では、2010年11月に入院センター（以下センター）を開設し、それまで入院時に病棟で行っていた入院業務のうち、入院オリエンテーションが可能な予約患者と家族に対する同業務をセンターの担当とした。従来の体制では同業務の増大で病棟看護師の時間外勤務が増加しており、その一方で説明不足により患者と家族に不満が生じることがあった。センター開設から2011年7月末までの9ヵ月間の総入院患者数は3,363名だった。その内センターで入院オリエンテーションを実施した患者数は1,069名で、実施率は31.8%であった。同月に病棟看護師を対象に勤務実態調査とアンケート調査を行い、センター開設前後での変化を検討した。病棟看護師の入院患者1名あたりの入院業務に要する時間は58分減少し、1名あたりの月毎の時間外勤務時間は57分減少した。入院オリエンテーションを受けた患者と家族に有効な変化ありとの回答が83%あった。同患者に対する看護業務に関しても有効な変化ありとの回答割合が多かったが、業務内容と病棟により差が見られた。今後改善すべき新たな課題は見出されたものの、センター開設は病棟看護師の勤務改善と患者満足度増加に有用と考えられた。

### Key words

看護業務, 入院センター, 持参薬, DPC

## I. 緒 言

DPC導入に伴う平均在院日数の短縮や患者の高齢化, 医療の高度・複雑化, 医療安全意識の高まり等の医療を取り巻く環境の変化と共に, 看護師に求められる役割・業務は増大している。病棟での入院業務は病棟看護師の時間外業務を増加させる一方で, 入院オリエンテーション不足を指摘する声が患者投書箱にあった。このような状況に対し, 当院では入院に関する業務を入院前に行い, 入院に関する患者満足度を高めると共に, 病棟看護師の時間外業務を軽減する目的で, 2010年11月に入院センター（以下センター）を開設した。開設準備として, センタープロジェクトチームを2010年4月に発足させ, 業務内容やメンバー, 稼働時期等について検討した。センターの職員は, 入院案内業務を担当していた医事課職員2名と看護師2名の計4名である。対象患者は予約入院患

者（原則初回入院）であり, 場所は従来「入院案内」として医事課職員が使用していた部屋を使用した（図1）。

入院前に入院オリエンテーションを外来で実施することの効果について, 患者にアンケート調査を行った先行研究はあるが, 看護師を対象にした報告はほとんどない。本稿では, センターの稼働概要をまとめると共に, センター開設に伴う病棟看護師の業務量の変化を調査した。さらに看護師



図1 入院センターのスタッフ

にアンケート調査を実施し、センターで事前にオリエンテーションを実施することで患者・家族にどのような変化があったか、また、病棟看護師の業務にどのような変化があったかを検討した。

## II. 対象・方法

### 1. センターの実態調査

1) センター開設後の稼働概要として、2010年11月1日から2011年7月末の間にセンターで入院オリエンテーションを行った患者数と、同期間に入院した全患者数を病棟別に調査した。

2) 同期間におけるセンター看護師の業務内容を調査した。

### 2. 病棟看護師の業務時間に関する実態調査

1) 病棟看護師の入院患者1名に要した業務時間を、センター開設の前後で調査した。

2) 病棟看護師の時間外勤務時間を、センター開設の前後で調査した。

### 3. 病棟看護師に対するアンケート調査

2011年7月に、救急病棟を除く全病棟の看護師に、センター開設後の変化についてのアンケート調査を実施した。アンケートの概要を表1に示した。アンケートの対象は、センターが開設する以前から当院に勤務していた看護師112名とした。

## III. 結果

### 1. センターの実態調査の結果

センターで実施したオリエンテーションの概要を表2に示した。センターで入院オリエンテーションを実施した患者数は1,069名で、全入院患者数3,363名の31.8%だった。全入院患者数の内予約入院患者数は1,796名 53%で、オリエンテーション実施患者数より727名多く、そのほとんどは化学療法目的の入院患者（月平均28名）であった。化学療法目的入院のような同一科の再入院患者は、センターでオリエンテーションを実施していないためである。

表1 病棟看護師・アンケート調査（項目抜粋）

1. 入院センターで、事前にオリエンテーションを実施することで、患者・家族の状態に変化があるか	①ある ②ない
ある場合は、具体的な変化内容を下記より選んで下さい。複数回答可	
A. 入院目的を理解している	B. 入院中の予定を理解している
C. 手術や検査に対して納得している	D. 入院準備が整っている
E. その他	
2. 入院センターで事前にオリエンテーションを実施することで入院時の看護業務に変化はあったか	①変化あり ②変化なし
(1) 患者情報把握	<変化の内容>
A. 情報収集し易く、問題点が見つけやすくなった	
B. 事前情報があることにより、トラブル回避につながる可能性がある	
C. ポイントだけを聞くようになり、入院後の業務短縮になった	D. その他
(2) 各種書類の扱い	①変化あり ②変化なし
<変化の内容>	
A. 書類の記入が済んでいるので、確認で済み、書類処理の業務短縮になった	
B. その他	・書類の記入が不十分な場合は手間がかかる時がある
C. その他	・その他
(3) 入院生活の案内	①変化あり ②変化なし
<変化の内容>	
A. 患者さんが不明な点だけを説明するようになったので説明時間の短縮になった	
B. その他	・病棟にある説明用ファイルを読んでもらうので、業務的には変わらない
C. その他	・どこまで患者さんが事前に説明を受けているかわからないので、入院時に行っている
(4) 検査・手術オリエンテーション	①変化あり ②変化なし
<変化の内容>	
A. 患者さんが手術前のスケジュールを把握しているので、受け入れがよい	
B. その他	・できるだけ患者さんに分かりやすく説明したいと考えるので業務には変化はない
C. その他	・手術や検査によっては、入院センターで使用しているパンフレットと違うものがあるので、病棟用のパンフレットを使用して今までと同様に行っている。
D. その他	・その他
(5) 持参薬調査	①変化あり ②変化なし
<変化の内容>	
A. 手間がかかる業務だったので、業務短縮になった	
B. 入院日の午後には調査結果が上がってくるので、医師の内服指示確認ですぐ処理できる	
C. その他	
3. 入院時に軽減できた業務時間をどのように活用しているか。複数回答可	
A. 患者ケア	
B. 薬剤準備・指示受け等含む診療介助	
C. 看護計画等の記録	
D. その他	

センターでのオリエンテーション実施数が最も多かった病棟は4東（呼吸・脳・泌尿器）291名 28%で、次いで3西（整形）286名 27%、5東（外科）228名 21%、4西（循環器）185名 17%、3東（小児・婦人科）79名 7%だった（表2）。

センターでの患者1名に対する事前のオリエンテーション時間は61分だった（図2）。内訳は、患者情報把握と入力に要した35分を含めた各種書類の扱いに45分（88%）、検査・手術オリエンテーション業務に5分（9%）、入院生活の案内業務に1分だった。また入院当日の業務時間10分は、すべて持参薬に関する時間だった。

### 2. 病棟看護師の業務時間に関する実態調査

病棟看護師の入院患者1名のオリエンテーションに要する業務時間は、センター開設前が135分、開設後は77分で、58分減少した（図3）。患者情報把握・入力を含む各種書類の扱いは70分から27分と43分減少し、持参薬調査は15分から5分と1/3に減少した。検査・手術オリエンテーション・指示受けは、40分から35分に減少した。入院生活の案内は開設前後共10分で、変化はなかった。

表2 浜松赤十字病院 入院センターにおける看護師の実態調査 (稼働概要)

オリエンテーションを実施した全患者数 (名) と病棟毎の患者数 (名) と割合 (%)					
全患者数	3西 整形・創傷・形成	3東 小・婦人科	4西 循環器	4東 呼・脳・泌	5東 外科
1069名	286	79	185	291	228
全入院患者の31.8%	27%	7%	17%	28%	21%

入院患者数 (名) %は全入院患者を100とした場合の割合						
		3西 整形・創傷・形成	3東 小・婦人科	4西 循環器	4東 呼・脳・泌	5東 外科
全体	3363	593	589	568	749	864
予約	1796 (53%)	289 (49%)	213 (36%)	320 (56%)	431 (58%)	543 (63%)
予約外	1567 (47%)	304 (51%)	376 (64%)	248 (47%)	318 (42%)	321 (37%)

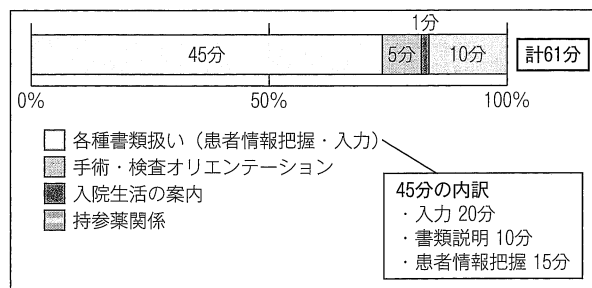


図2 浜松赤十字病院入院センターにおける看護師の業務調査

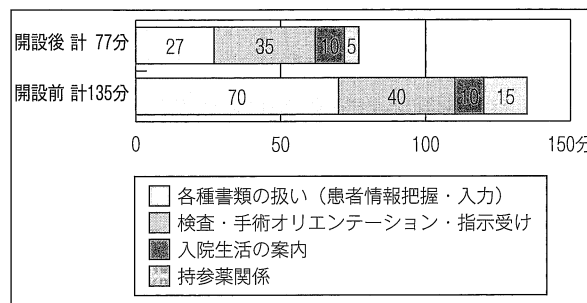


図3 浜松赤十字病院における病棟看護師の入院患者1名に対するオリエンテーションに要する時間調査

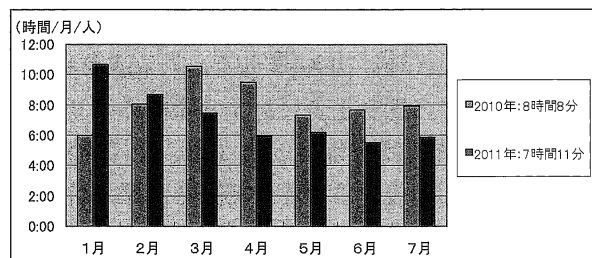


図4 浜松赤十字病院における病棟看護師の時間外勤務時間実態調査

センター開設前後における病棟看護師1名あたりの時間外勤務時間を、2010年と2011年の1月から7月の期間で比較した(図4)。センター開設前は8時間8分、開設後は7時間11分で、57分減少した。

3. 病棟看護師に対するアンケート調査の結果  
アンケートの対象者112名のうち回答者は103名で、回収率92%であった。

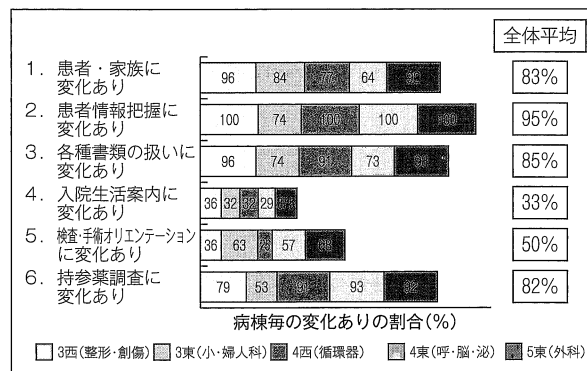


図5 病棟看護師に対するアンケート調査結果看護業務の変化

1) 患者・家族の状態の変化

センターで事前にオリエンテーションを実施することで、入院前にオリエンテーションを受けた患者と家族の状態に変化があったと考えた看護師は83%であった(図5)。内訳(図6)は、入院準備が整っている37%、入院目的を理解している25%、手術や検査に対して納得している22%、入院中の予定を理解している16%だった。全病

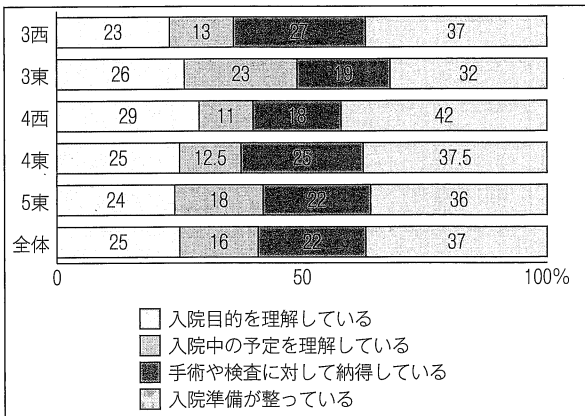


図6 病棟看護師に対するアンケート調査結果  
患者・家族状態変化の内容

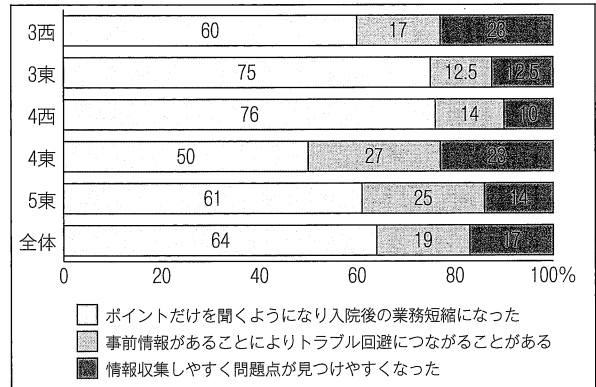


図7 病棟看護師に対するアンケート調査結果  
患者情報把握 変化内容

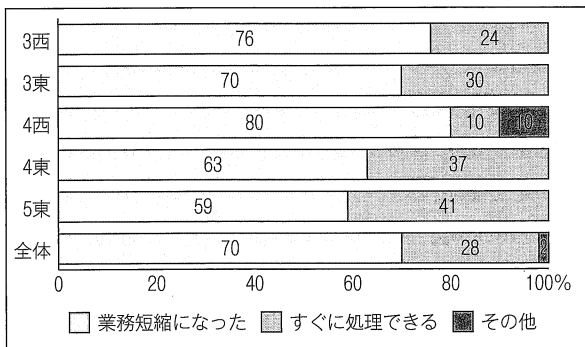


図8 病棟看護師に対するアンケート調査結果  
持参薬調査 変化内容

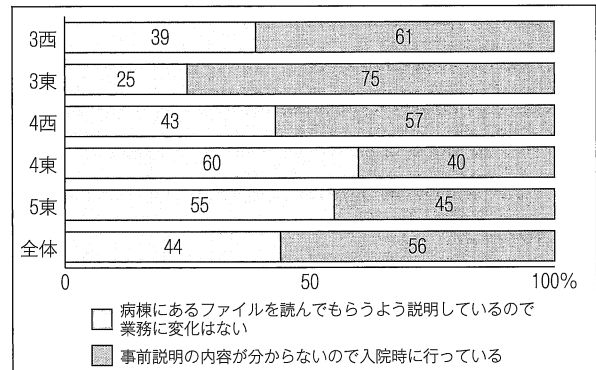


図9 病棟看護師に対するアンケート調査結果  
入院生活の案内 変化なしの内容

棟でほぼ同様の回答であり、病棟間で大きな差はなかった。

## 2) 看護業務の変化

変化の多かった看護業務(図5)は、患者情報把握 95%、各種書類の扱い 85%、持参薬調査 82%だった。一方変化の少なかった看護業務は、検査・手術オリエンテーション 50%、入院生活の案内 33%だった。

変化の多かった看護業務の詳細は以下の通りであった。患者情報把握業務に関する変化の内訳(図7)は、ポイントだけ聞くようになり入院後の業務短縮になった 64%、事前情報があることによりトラブル回避につながるがあった 19%、情報を収集し易くなり、問題点を見つけやすくなった 17%である。各種書類の扱い業務に関する変化の内訳は、書類の記入が済んでいるため、確認だけで済み、書類処理の業務短縮になったが97%である。持参薬調査業務に関する変化の内訳(図8)は、業務短縮になった 70%、すぐに

処理できるようになった 30%である。

変化の少なかった看護業務の詳細は以下の通りであった。入院生活案内業務で変化の少ない理由(図9)は、事前説明の内容が不明なので入院時に行っているが56%、病棟にある説明用ファイルを渡して読んでもらっているので変化がないが44%で半々だった。検査・手術に関するオリエンテーション業務(図3)は、開設前後で40分から35分と5分しか減少していない。センターでの説明は5分だが、病棟ではチェックリストを完成させ、指示受けも同時に行っているため、センター開設後も35分かかっている。変化のない理由(図10)は、できるだけ患者に解かりやすく説明しているため業務に変化はないが38%、手術や検査によってはセンターで使用しているパンフレットと違う物があり、病棟用のパンフレットを用いて説明しているため変化がないが50%であった。また、同業務では、変化があると考えた看護師の割合に病棟間で差があった(5東 外科:68%、4西 循

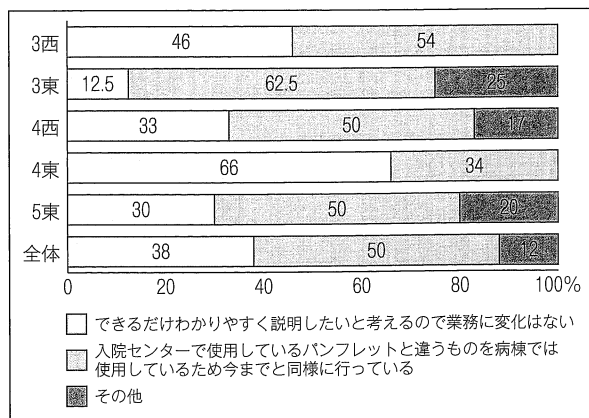


図10 病棟看護師に対するアンケート調査結果  
検査・手術オリエンテーション 変化なしの内容

環器：25%）（図5）。

入院時に軽減できた業務時間の活用（図11）は、患者ケアが36%と最も多く、次いで看護計画 35%，次が薬剤準備・指示受け等含む診療介助 26%であった。

#### IV. 考 察

センター開設により、病棟看護師の入院患者1名のオリエンテーションに要する時間は58分減少し、各看護師の一月あたりの時間外勤務時間は57分減少していた。患者・家族に対するセンターでのオリエンテーションで軽減できた時間の一部は、他の業務へ活用されていた（図11）。病棟看護師の時間外勤務時間を左右する要因には、病棟稼働率や患者の重症度・必要度などの要因が複合している。このため単純には結論付けられないが、入院前にセンターで患者と家族にオリエンテーションを実施することが、病棟看護師の時間外勤務時間を減少させた要因であることは容易に推定される。今後、センターとして病棟看護師の時間外勤務時間のさらなる削減に寄与するためには、31.8%にとどまっているオリエンテーション対象患者を増加させることが必要である。そのためには、当日入院患者のオリエンテーション実施なども検討するべき課題である。

病棟看護師へのアンケート調査の結果、センターで事前にオリエンテーションを実施することで、患者と家族には、入院準備が整っている、入

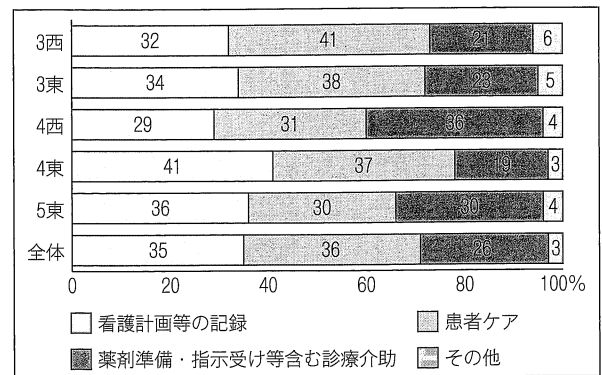


図11 病棟看護師に対するアンケート調査結果  
入院オリエンテーションで軽減した時間の他の業務への活用

院目的を理解している、手術や検査に対して納得している、入院中の予定を理解しているなど有効な変化があることがわかった。今回の調査は患者の意見を直接聴取したのではなく、看護師から間接的に聴取したものであるため、正確なデータとは言い難いが、患者と家族にとってもセンター開設の効果があったものと考えられる。センターの看護師は、オリエンテーション中に生じた治療に関する患者からの疑問を解決するため、時間調整して主治医からの説明を受ける場を設けており、その効果があったと考えられる。

センター開設により最も変化があった病棟看護業務は、患者情報把握・入力を含む各種書類の扱いで、実際に業務時間も70分から27分へと43分減少した。その業務はセンター看護師業務の45分に移行したといえる。病棟看護師による持参薬調査は15分から5分と10分減少し（図3）、その時間は入院当日のセンター業務10分に移行した。持参薬に関して、薬剤師と看護師の持参薬チェックに関する内容比較を行った先行文献<sup>1)</sup>では、薬剤師は看護師と比較して、有意に不備が少ないという結果が報告されている。医療安全の観点から、今後は持参薬調査に薬剤師の関与を推し進める必要がある。

病棟看護師の時間外業務削減と患者満足度の向上を目指すためには、病棟看護師の業務変化が少なかった入院生活案内業務と検査・手術オリエンテーション業務の方法について、センターでのオリエンテーション方法を検討する必要がある。ま

た病棟看護師もセンターでの事前説明内容を理解する必要がある。そして患者不安のさらなる軽減のために、今後の課題として、入院前に映像を用いた説明を導入することなどを検討している。

検査・手術オリエンテーション業務に関しては、チェックリストの完成や指示受け業務はセンターの業務ではないが、センターと病棟で統一したパンフレットを使用しオリエンテーションを実施することはセンターでも可能である。また、説明媒体としてクリティカルパスの方がパンフレットよりも患者のイメージ形成が容易であると考えられるので、クリティカルパス導入の速度を進行させる必要がある。4西循環器病棟で検査オリエンテーション業務に変化が少ないのは、センターでオリエンテーションを行う時点で心臓カテーテル検査のアプローチ部位が決定しておらず、詳細なオリエンテーションができないためと考えられる。DPC導入後は検査の外来シフトが行われているので、オリエンテーション時にアプローチ部位の説明ができるようになるか、循環器科の医師と検討したい。外来で術前オリエンテーションを受けた患者は、病棟でそれを受けた患者に比べ手術に対する不安が少ない傾向にあったという報告<sup>2)</sup>があり、入院前に外来でオリエンテーションを行うことは有用である。入院前にセンターでできることはセンターで行い、不安を軽減して患者満足度

を高めたい。それが病棟看護師の業務削減につながると考えられる。

## V. 結 語

センターで入院前にオリエンテーションを行うことで、患者と家族の状態に有効な変化があった。また、病棟看護師の業務削減や時間外勤務の削減につながり、その時間を他患者のケアに活用していることが明らかになった。以上の点から、センター開設は有用と考えられた。入院看護師の業務変化が少なかった入院生活案内と手術・検査オリエンテーションに関しては、説明媒体等を検討したり医師との意見交換を行うことにより、患者満足度を高める必要がある。

## 文 献

- 1) 熊倉康郎, 丹羽洋介, 伊藤亜紀雄ほか. 薬剤師が行う持参薬チェックと看護師が行う持参薬チェックの比較. 医療薬学 2010;36 (8): 568-574.
- 2) 平山百子, 斎藤上子, 西 洋子. 手術前日入院患者の外来でのオリエンテーション効果: 術前不安をSTAIで評価して. 第40回日本看護学会論文集 成人看護 I 2009; 9-11.