

## Y4-36

### 業務改善委員会の取り組みについて

京都第一赤十字病院 経営企画課

○豊田 聡司、上門 充

当院では、平成20年より業務改善委員会を立ち上げ、月1回委員会を開催している。現在は主に、患者ご意見箱、職員ご意見箱、患者満足度調査による意見のくみ上げとそれに対する改善策の検討、実施を行っており、その具体例を紹介する。また、今年度の7月に実施予定の患者満足度調査の分析結果についても報告したい。なお、現在は、患者サービス向上の一環として、診療内容をわかりやすく説明するためにホームページ上に動画を載せることや、患者や医療関係者に病院へより親しみを持ってもらうため、日々の出来事等を伝えるブログを作成すること等も検討している。

## Y5-24

### 新型インフルエンザ流行期に小児科医の変則勤務導入を実施して

京都第一赤十字病院 産業医

○小森 友貴、近藤 秀仁、児玉 一男、平本 梨花、林 藍、安 炳文、濱田 裕之、足立 晋介、木崎 善郎

【目的】平成21年秋からの新型インフルエンザの流行により救急外来、入院患者数の急増が予測された。それに対し当院小児科医の業務負荷軽減のためH21年11月より変則勤務体制の導入を行った。

【方法】平成21年11月から平成22年1月の約3ヶ月間にわたり、常勤医8名のうち1名が平日のみ13:30～22:00までの勤務体制をとり、17:00～22:00まで院内に当直医と変則勤務医の2名を置き、救急および病棟対応を行った。この体制を3ヶ月間を実施し、終了時に医師および看護師にアンケート調査を行った。また月毎の時間外勤務時間を調査し、導入前後で比較を行った。

【結果】当初の予測どおり新型インフルエンザの流行により外来患者および入院患者数がH21.11月より急増し、入院数も月100件（前年対比24%増）を上回った。しかし導入後アンケート結果からは「当直に対する精神的、肉体的な負荷が軽減した」「上級医と一緒に処置を行うことが出来、安心して対応できた」などと若手医師をはじめ全ての医師から高評価な意見が出た。また看護師からも「今まで救急対応などで病棟対応が遅れることが多かったが、2名の医師がいることですぐに対応してもらえた」など看護師にとっても精神的負荷が軽減したという意見が多く出た。さらに医師の時間外勤務時間は導入前後で医師1人あたり月平均約6時間の残業時間が減らすことが出来た。

【考察】今回、新型インフルエンザ流行に合わせ、医師の変則勤務体制を実施したが、医師や看護師の職場環境改善、職員満足度向上だけでなく、患者にとっても安全でかつ迅速に質の高い医療を提供できたと考える。新型インフルエンザ流行終了後もこの取り組みはH22.5末現在継続中しており、今後、再評価を行う予定である。

## Y5-23

### 中部ブロック赤十字病院の看護師が求める暴言・暴力の体制整備

高山赤十字病院 看護部<sup>1)</sup>、岐阜赤十字病院<sup>2)</sup>、諏訪赤十字病院<sup>3)</sup>、下伊那赤十字病院<sup>4)</sup>

○坂本 幸子<sup>1)</sup>、鷺見 花子<sup>2)</sup>、奥原 ます子<sup>3)</sup>、矢島 二子<sup>4)</sup>

中部ブロック赤十字病院の看護師が求めている「暴言・暴力の体制整備」について、若干の考察を加え報告する。各施設の整備状況について、「基本的事項」「発生回避のための環境作り」「安心できる体制作り」「日常の備え」「取捨時の対応」の5つのカテゴリ38項目に亘る質問調査を行った。全体の整備状況は50%以下であった。80%以上整備している施設3施設、13%以下の施設もあった。カテゴリ別では「基本的事項」の取組みが一番低く42%であり、全く整備されていない施設も1施設あった。体制整備についてスタッフの要望では、「基本的事項」(52%)「安心できる体制作り」(22%)「取捨時の対応」(12%)の項目が多かった。暴言・暴力予防対策への取組みで最も重要なことは、医療施設(病院)としての方針を明確に示す事だと言われている。当結果からも、「基本的事項」である暴言・暴力に対する施設の方針表明・院内掲示や明記等が急務といえる。対応マニュアルは16施設が整備していると答えたが、スタッフの要望も高いことから、いかにマニュアルを活用して周知していくかが課題である。管理者や職員に対する教育・訓練の整備は7施設のみ、取捨時の対応の未整備施設が5施設であった。管理者や職員への教育・訓練、実態の把握・職場環境づくり等、組織的な取組みが必要である。暴言・暴力の対応視点からみた発生回避の対策・安心できる体制づくりの整備が必要であり、基本的事項の取組みが高まれば、他のカテゴリは付随して推進されていくものと考えられる。

## Y5-25

### 当院におけるメンタルヘルスサポートー衛生委員会での取り組み

芳賀赤十字病院 事務部

○関 智子、山本 仁美、木村 由美、大津 絵美子、瀧田 晴夫、稲澤 正士、岡田 真樹

【はじめに】H17年の労働安全衛生法改正、H18年の厚生労働省「労働者の心の健康の保持増進のための指針」発表により、事業所でのメンタルヘルス対策はより重要課題となった。当院では衛生委員会が中心となり職員のメンタルヘルスケア対策を思索しておりこれまでは事業所外の相談窓口「心の相談ダイヤル」を利用し対応していた。しかし事業所内組織として顔の見える支援体制の必要性を感じ院内におけるメンタルケア体制を構築したので報告する。

【取組と結果】臨床心理士が常勤となり職員の認定カウンセラー取得者の協力を得て産業医、心理士、カウンセラーの3本柱でのケア体制を構築した。相談方法は週1回のカウンセリングと直接電話で予約できるシステムを取っている。三者がそれぞれ連携を取って活動にあたっている。事業所外の相談件数は構築後減少し、事業所内の体制を利用するケースが増加した。職員からは「事業所外での相談はプライバシーが守られていてもどんな人か顔もわからず相談するのは不安だ」という声が多く、またカウンセリングを受けるため遠い施設へ出向くことになり仕事を休まなくてはならない等の不都合が目立っていた。事業所内相談は職場でタイムリーに行えるため相談しやすい。事業所内相談の内容は1回のカウンセリングで終了しており継続性のある内容については三者の中で連携し相談しながら対応している。この体制を構築したことにより「いつでもちょっと相談できる。」という安心感を職員が持てたのではないかと。

【今後の課題】事業所内相談ではプライバシーの配慮、相談室の場所の確保と業務終了後に相談を希望する職員が増えてきているため、相談業務にあたるスタッフの時間の確保について検討していく必要がある。