

当院の医療管理への取り組み

岩国市医療センター医師会病院

RM

長尾 幸江

QC推進事務局

津川 智一

QC推進委員

黒木 章江

病院の概要

診療科目：内科・外科・小児科・整形外科・
放射線科・脳外科・麻酔科・透析

病床数：160床

スタッフ：医師18人
その他スタッフ275人

病院の沿革

平成	5年	8月	開設
平成	10年	12月	地域医療支援病院 承認
平成	12年	4月	日本医療機能評価機構認定
平成	14年	3月	急性期特定病院 届出受理
平成	14年	4月	診療録管理体制 届出受理
平成	16年	5月	回復期リハビリテーション 病棟開設予定

病 院 の 理 念

地域の医療を支援する病院としての責務を自覚し、生命の尊厳と個人の権利を守り、**責任のある質のよい医療を提供すること**を目指します。

当院の医療安全への考え方

- | | | |
|--|-----|-----------------------------------|
| 平成 1 1 年 | 5 月 | 看護部にてひやりハットレポート開始 |
| 平成 1 2 年 | 1 月 | 安全管理委員会設立 |
| 同年 | 4 月 | QCサークル活動開始 |
| 同年 | 7 月 | TQM推進協議会開催のエラー防止に関する協議会ワークショップに参加 |
| 「医療事故防止のためのKYTシートの作成を実施して」
と題して発表。 | | |
| 平成 1 3 年 | 2 月 | 管理部の諮問機関としてRM委員会設立 |
| 平成 1 5 年度 | | QCサークル活動上位方針 |
| 「創造とスピードで築く質管理～安全な医療の確保」 | | |
| 平成 1 5 年 | 4 月 | NDPへ参加 |

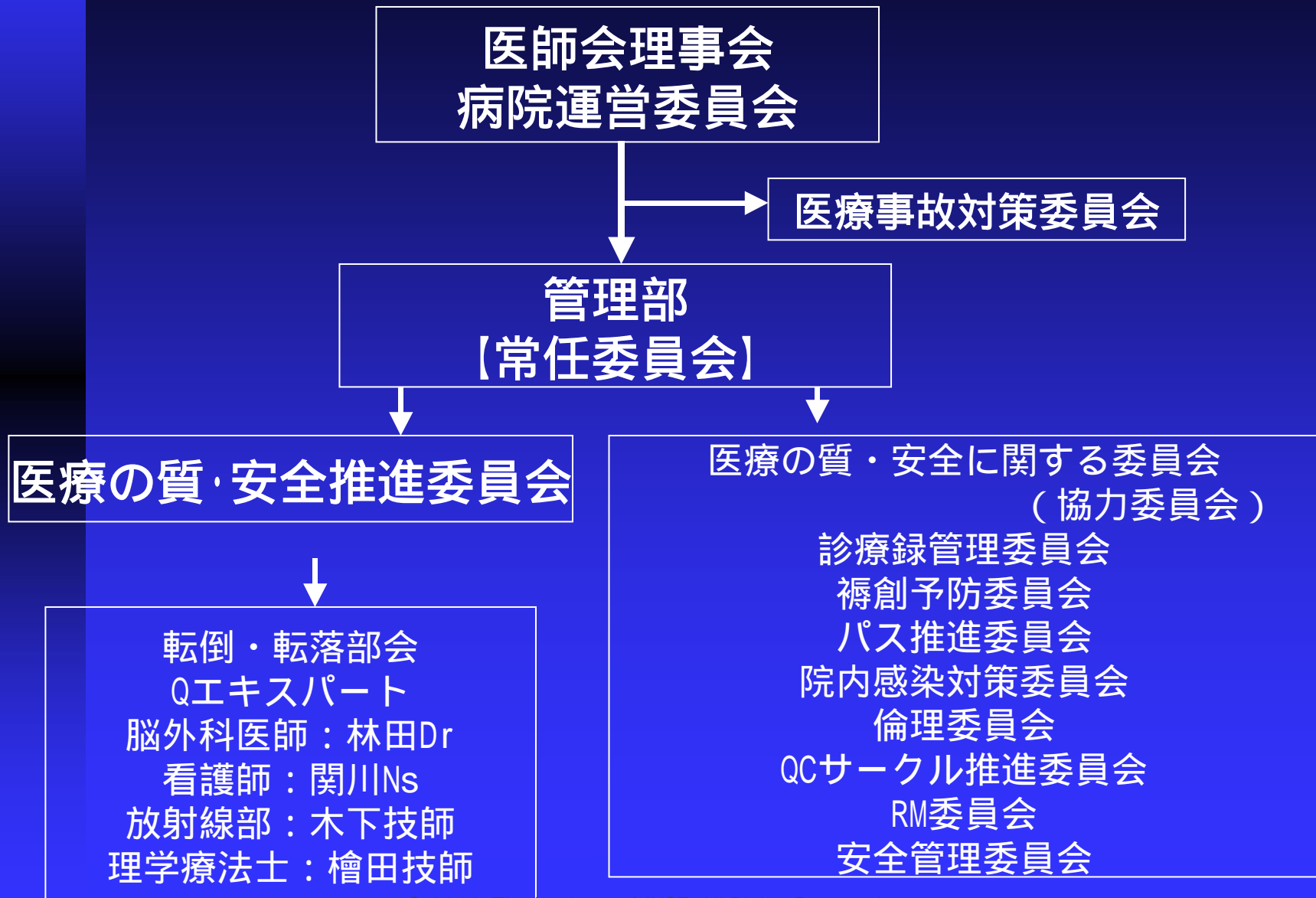
N D P とは

National Demonstration Project on TQM for Health
= 医療のTQM実証プロジェクト

病院と品質管理の専門家の協力により、病院医療において患者様本位の質を確立し、継続的に向上するための質保証システムと組織的管理のありかたのモデルを構築するボランティア・プロジェクトである。

要するに、**医療安全を確保するために今の医療界の質の向上を目指す改善活動をトップのリーダーシップのもとで実施する参考モデルを目で見える形とする。**

岩国市医師会病院安全管理構成



当院でのQC活動の歴史

平成13年	1月	第1回QCサークル発表会
平成14年	1月	第2回QCサークル発表会
平成15年	1月	第3回QCサークル発表会
平成15年10月		第4回QCサークル発表会

管理部方針：安全な医療の確保

すったと！NaViとは

- QCストーリーのプロセスが明確である。
- QC手法のツールが組み込まれている。
(特性要因図、パレート図、マトリックス図、活動計画表などの使用場所、方法などがわかる。)
- 他のデータを取り込みできる。
(Word, Excelで作成した資料などを集計解析に応用できる。)
- 作成した図、表、データなどを一括管理できる。
(発表時のパワーポイント作成が容易に行える。)

テーマ 患者様のところへ足を運びナースコールを減

目標 1日平均38回のナースコールを半分に減らそう



活動計画表



巻紙



ヘルプ



設定



終了

テーマ



前ステップの必須項目がクリアされていません



1. テーマの選定

手順

1. 部門課題をブレイクダウン

2. 顧客の声は何か

3. テーマの絞込み

4. テーマ名決定

メイン

ステップ2

おすすめのポイント

課題や顧客要望からテーマを評価します

データファイル

新規作成

追加

削除

ファイル名

テーマの選定.MX7

起動

解析手法

マトリックス図

キーノート No.1

課題を進めるためのヒント

取り上げたいテーマをリストアップ ⇒ 絞込み

【事業方針】 【職場の課題】 【職場の問題点】 【顧客の声】 【過去の未解決テーマ】

↓

《テーマをリストアップし、評価する》

| 【評価項目】

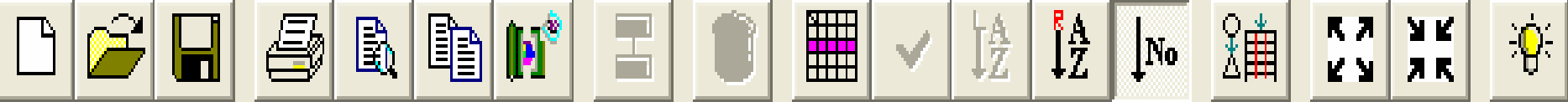
| ・重要度

| ・緊急性

| ・実現可能性

↓ ・効果の大きさ

《マトリックス図で、テーマを1つに絞りこむ》 選定理由を明確に！



<◎-9点, ○-3点, △-1点>

思いやり	向上心	安全性	質の向上	快適な環境	重要性	効果性	経済性	緊急性	合計点	順位	備考
1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0			W

- 申し送りが長い
- 申し送りシートが活用されていない
- 患者様のナースコールが多い
- 患者様の忘れ物が多い

○	○	◎	◎	△	◎	△	○	○	41	2	
△	○	○	○	△	○	△	△	○	19	3	
◎	○	◎	○	◎	◎	◎	△	○	55	1	採用
○	△	△	△	△	△	○	△	△	13	4	

- ◎
-
- △

ファイル名：C:\PROGRAM FILES\JUSE\NAVI\THEME\20031122_001\STEP01\テーマの選定.bmp

データファイル名：C:\PROGRAM FILES\JUSE\NAVI\THEME\20031122_001\テーマの選定.MX7

タイトル：

メモ：

<◎-9点,○-3点,△-1点>

	思いやり	向上心	安全性	質の向上	快適な環境	重要性	効果性	経済性	緊急性	合計点	順位	備考
	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0			W
申し送りが長い	○	○	◎	◎	△	◎	△	○	○	41	2	
申し送りシートが活用されていない	△	○	○	○	△	○	△	△	○	19	3	
患者様のナースコールが多い	◎	○	◎	○	◎	◎	◎	△	○	55	1	採用
患者様の忘れ物が多い	○	△	△	△	△	△	○	△	△	13	4	

1.テーマの選定

手順

1.部門課題をブレイクダウン

2.顧客の声は何か

3.テーマの絞込み

4.テーマ名決定

すすめ方のポイント

取り上げるテーマ名をわかりやすく記述します

わかる範囲で、活動計画表を作成します

データファイル

新規作成

追加

削除

ファイル名

登録

解析手法

キーノート No.1

テーマ登録

テーマ名を入力して下さい

患者様のところへ足を運びナーズコールを減そう

※テーマ名は「〇〇における△△の××」の形にする

目標を入力して下さい

予測できるナーズコールを1件1日平均38回から減らす

OK

キャンセル

メイン ステップ2

課題を進めるためのヒント

《テーマ名を決定》 課題の対象範囲、管

【対象範囲、悪さ加減、改善レベルが

2.現状の把握と目標設定

手順

- 1.悪さ加減の確認
 - 2.現状調査**
 - 3.現象を層別してみる
 - 4.重点課題の絞り込み
 - 5.達成目標を決める
- ← ステップ1 ステップ3 →

おすすめのポイント

- 悪さ加減を測定することはできますか。過去の実績や記録などを集め、現在の状態を測定します
- 悪さ加減のデータを表やグラフで表わし、傾向や大きさをみます
- **データから作業のばらつき(工程能力)を調**
- データがない場合はアンケート調査などを計画し、データを収集します
- 該当プロセスが不安定な状態になってないかチェックします

解析手法には
・ヒストグラム
が用意されています

データファイル

新規作成

追加 削除

ファイル名

時間割合:DD7

起動

解析手法

- 円グラフ
- 帯グラフ
- 棒グラフ

キーノートNo.2

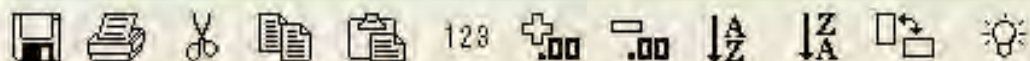
課題を進めるためのヒント

🔍 収集したデータに対してグラフ化します。
 グラフにするデータには、個々のデータと項目ごとに集計されたデータがあります。
 何をみたいか、知りたいかによって、グラフの種類を選択し、データ表を作成します。

【推移を見る】	時間による大きさの変化をみるには	折れ線グラフ、棒グラフ
【大きさを比較】	現象の大きさを比較するには	棒グラフ
【内訳を見る】	ある時点の複数項目の内訳をみるには	円グラフ、帯グラフ
【バランスを見る】	複数項目のバランスをみるには	レーダーチャート
【効果の大きいものを見る】	(不具合や原因など)どの項目が多いかを見るには	バレル図
【2つのデータの間関係を見る】	2変量の相関関係を見るには	散布図
【データの内訳を見る】	データの層別(カテゴリ)層別をみるには	層別表、多変量クロス表

ナースコールの実態調査

サンプル名	08:30~12:00	12:00~17:30	17:30~21:00	21:00~06:00	06:00~08:30
トイレ	41	54	29	40	33
症状	8	8	7	27	5
食事	5	9	16	0	7
ケア	2	9	3	0	0
点滴	46	34	28	8	8
処置	11	15	9	16	2
間違い	12	7	9	4	5
無言	54	71	47	41	24
その他	18	23	10	17	7



	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9
	サンプル名	変数2	変数3	変数4	変数5	変数6	変数7	変数8	変数9
1	8:30~12:0		8.0						
2	12:00~17:3		5.9						
3	17:30~21:0		6.4						
4	21:00~ 6:0		5.2						
5	8:00~ 8:3		2.4						
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									

手法選択

データ入力方法

- 円グラフ
- 帯グラフ
- 棒グラフ
- 折れ線グラフ
- レーダーチャート
- パレート図
- 散布図
- 度数表/多変量加算表

円グラフ:内訳を見る

内訳項目名	キズ	汚れ	歪み	月	製品	層別項目名
ロット1	2	3	5	10月	A	
ロット2	5	3	4	10月	B	
ロット3	7	2	6	11月	B	

↑ グラフ表示対象 ↑ データ ↑ 層別データ
 同じデータで帯グラフを表示できる

OK

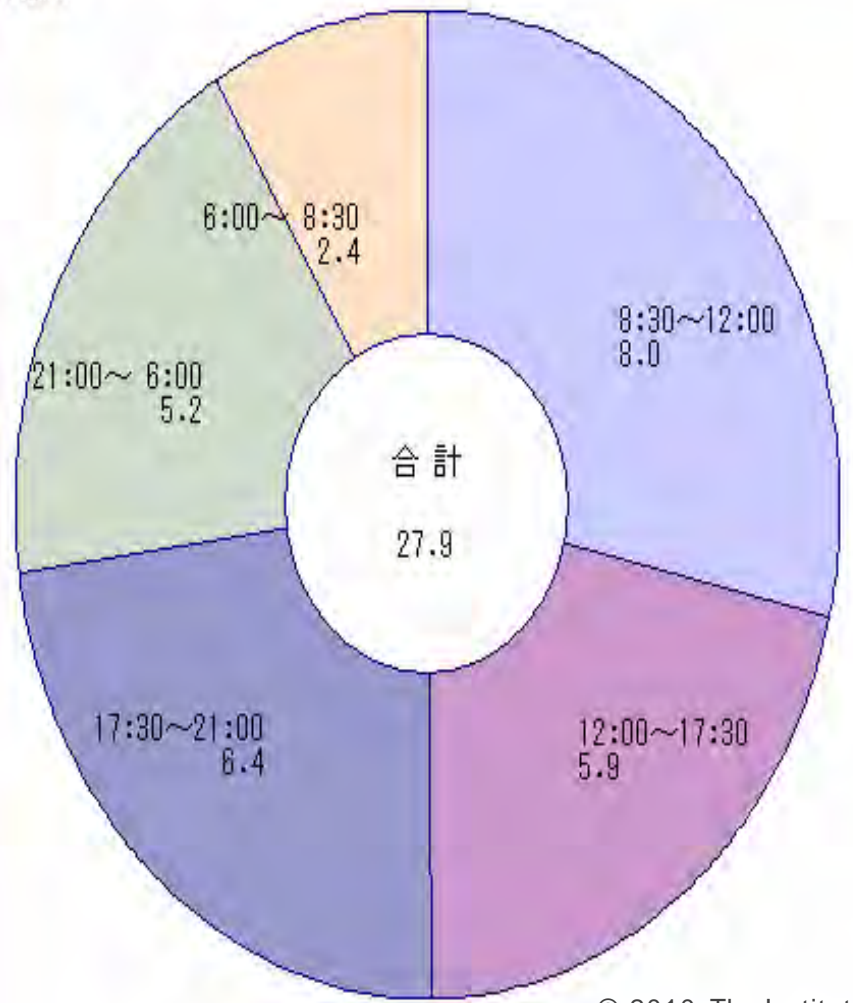
キャンセル



入力項目 [8:30~12:00] [大郡がかり解析対象] [全データ] [100%]

円グラフ [8:30~12:00, 12:00~17:30, 17:30~21:00, 21:00~ 6:00, 6:00~ 8:30]

変数2



- メニュー
- 円グラフ
- S/表示グラフ
- W/その他へ
- T/計算表
- C/切り抜き
- P/印刷

3.活動計画の作成

手順



1.担当者や日程表を含む活動計画表を作る

おすすめのポイント



担当者と役割, 活動日程を含む活動計画表を作成します



必要に応じて, 中間報告書を作成提出します

データファイル

新規作成

追加

削除

ファイル名

活動AP7

起動

解析手法

活動計画表



キーノートNo.3



ステップ2



ステップ4

課題を進めるためのヒント

各ステップの活動日程を活動計画表に記述

【実施項目】 ステップごとの実施スケジュール



【担当者と役割】 全員が役割を持つことが大切!



【テーマの完成期日】 活動報告書の提出時期を明記

※必須項目です。次のステップに進むためには、関連付け(新規作成又は追加)を行ってください

計画 ----->
 実績 ----->

活動計画：患者様のところへ足を運びナースコールを減

実施項目	担当者
テーマの選定	大西
現状の把握と目標設定	野元
活動計画の作成	大西
要因の解析	屋敷
対策の検討と実施	松山
効果の確認	野元
標準化と管理の定着	松山・屋敷

2002/06	07	08	09	10	11
---------	----	----	----	----	----

項目数:

表示範囲
 自動設定
 指定 開始 終了

	実施項目	計画		実績		担当者
		開始日	終了日	開始日	終了日	
1	テーマの選定	2002/06/01	2002/07/15	2002/06/15	2002/07/15	大西
2	現状の把握と目標設定	2002/07/20	2002/09/10	2002/07/20	2002/09/20	野元
3	活動計画の作成					大西
4	要因の解析					屋敷
5	対策の検討と実施					松山
6	効果の確認					野元
7	標準化と管理の定着					松山・屋敷

カレンダー設定

2004年2月




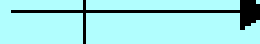

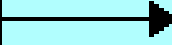
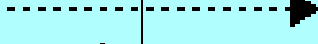
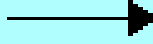
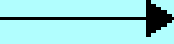

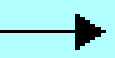
日	月	火	水	木	金	土
25	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	1	2	3	4	5	6

OK キャンセル

活動計画：患者様のところへ足を運びナースコールを減

計画 
 実績 

実施項目	担当者
テーマの選定	大西
現状の把握と目標設定	野元
活動計画の作成	大西
要因の解析	屋敷
対策の検討と実施	松山
効果の確認	野元
標準化と管理の定着	松山・屋敷

2002/06	07	08	09	10	11	12
	 					
		 				
			 			
				 		
						
						 

4. 要因の解析

手順

1. 現場・現物を深く観察

2. 特性と要因の関係図

3. データで分析する

4. 真の原因を検証したか

おすすめのポイント

悪さ加減に影響する要因をリストアップします

挙げた要因をグループ化し、ビジュアルに整理します

データファイル

新規作成

追加

削除

ファイル名

特性要因図.FB7
tokusei.DOC

起動

解析手法

 特性要因図

キーノートNo.4

← ステップ3

ステップ5 →

課題を進めるためのヒント

📌 《まず特性を決める》:

【問題を具体的な“悪さ加減”で表現する】

問題解決に当たっては不良率などの表現よりも、不良の状態を具体的な数や特性値で記述する方がよい。

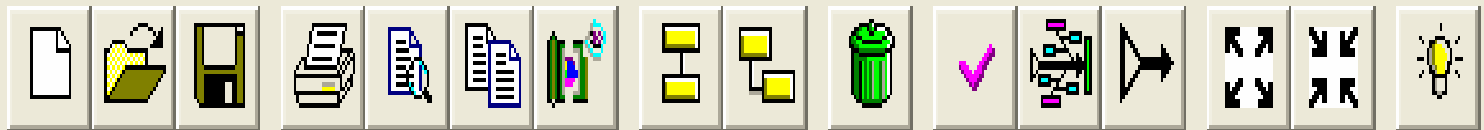
【どこが悪いのか、どこに問題があるのかで表現する】

平均的なレベルの問題なのか、ばらつきの問題なのか、突発的なものかなど特性の状態に依存した原因を洗い出す。

[参考例]

製品のばらつきが大きい。タイルの強度が低い。

書類の取り出しに時間がかかる



- 特性
 - 看護師
 - 病室に行っていない
 - 時間を忘れる
 - 教育不足
 - ナースコールの位置
 - 点滴・処置
 - 食事
 - 2次要因
 - 2次要因

自動レイアウト

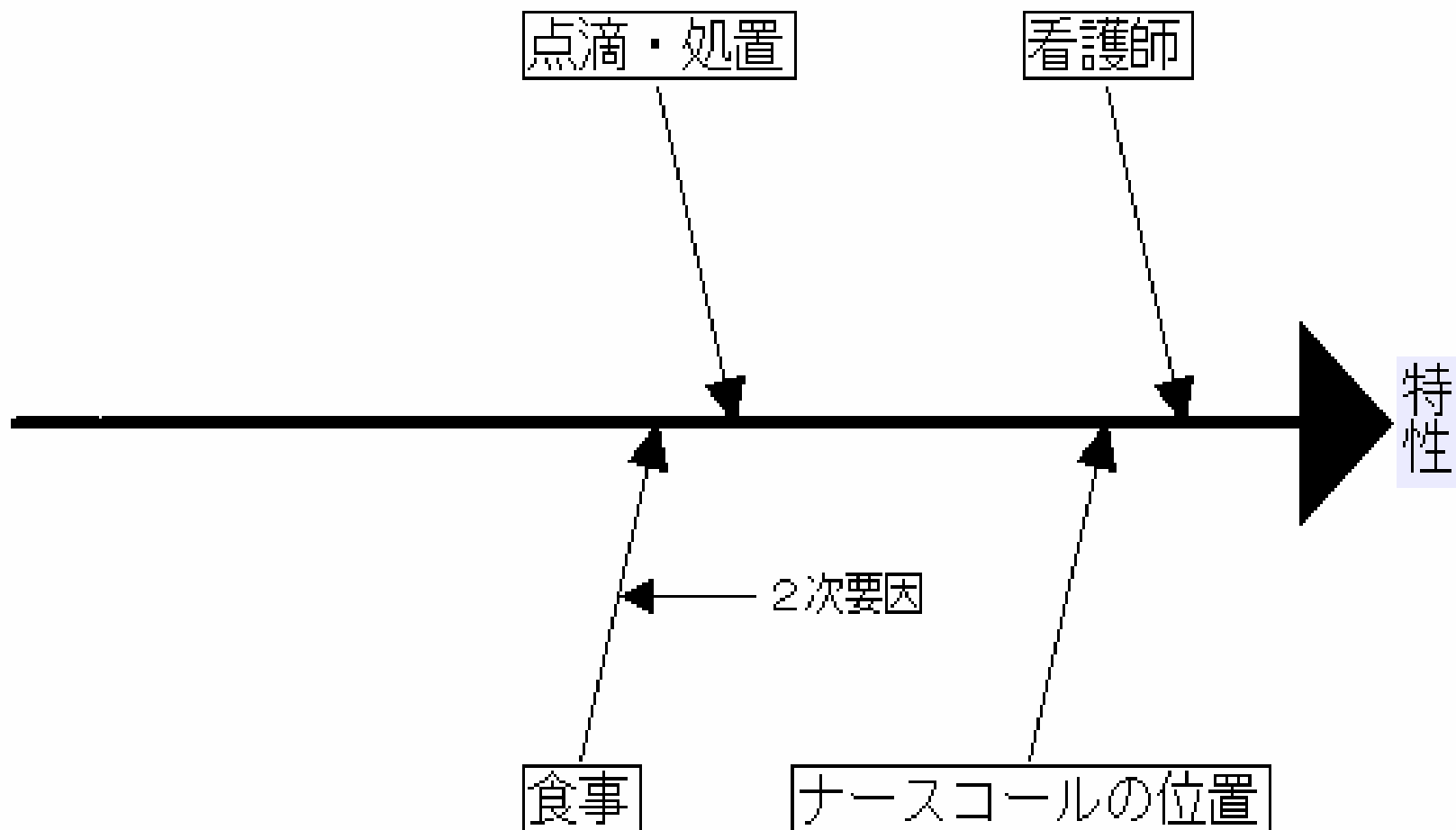
解説ボタン

点滴・処置

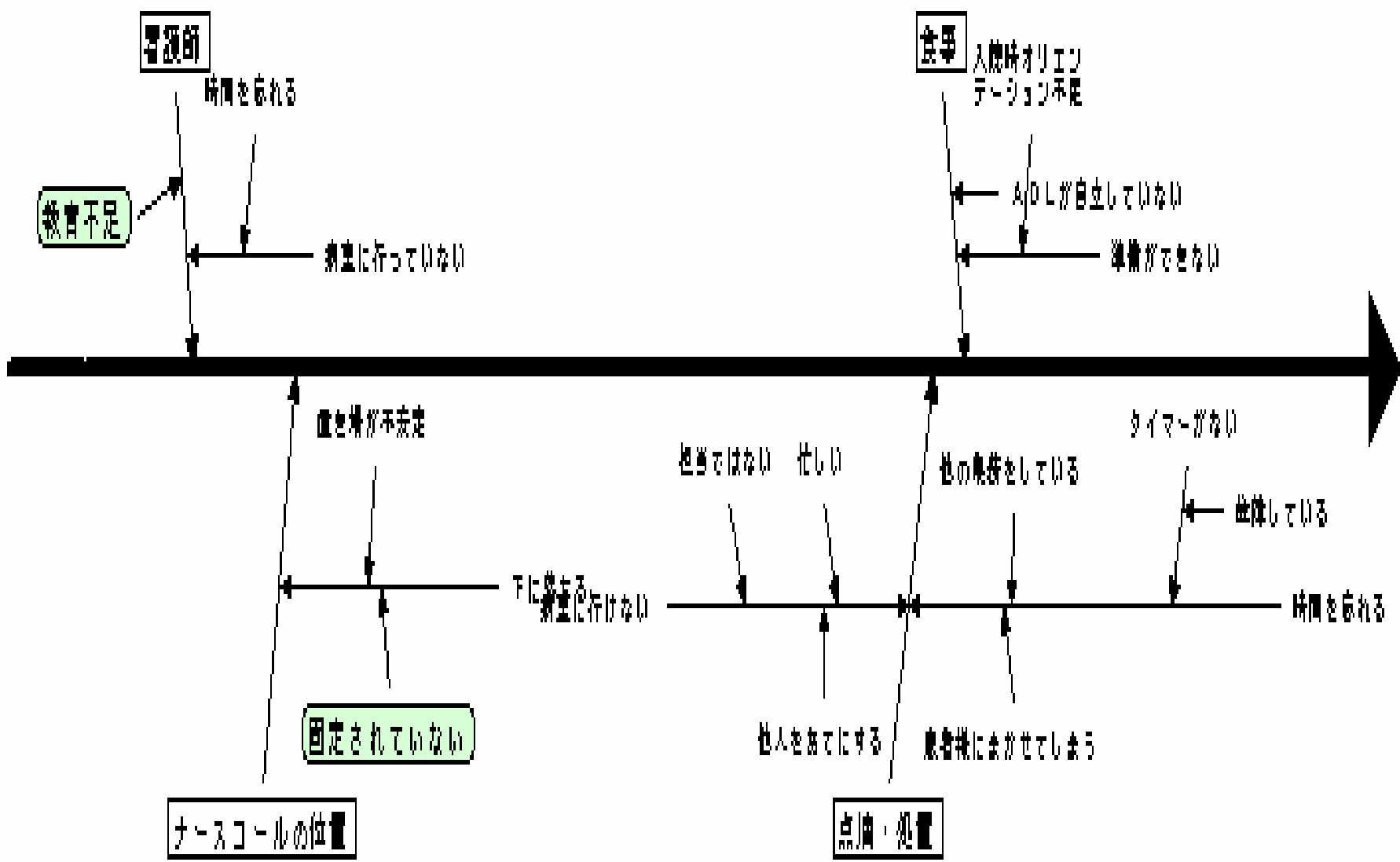
看護師

時間を忘れる

教育不足





予測されるナースコールがなせぬ原因をさげないのか





5. 対策の検討と実施


手順

 1. 対策項目のリストアップ


 2. 対策案を具体化する

 3. 対策案を評価


 4. 実施計画を立てる

 5. 対策を実施する

 ステップ4

 ステップ6

おすすめ方のポイント

 対策案を系統図にまとめます

データファイル

新規作成

追加

削除


ファイル名

系統図.TD7


起動

解析手法

系統図

 キーノートNo.5

課題を進めるためのヒント

 【要因を考えて、対策案を選定する】

【選定された対策案を、実行可能な具体策のレベルまでブレイクダウンする】《系統的に行なう》

《対策案》【費用や時間、制約条件、リスクなどを考慮する】

◆系統図◆ Tree Diagram

【目的を果たす手段を系統的に求める(方策展開型系統図)】

- ・目的に対して(一次)方策を挙げる。次に各(一次)方策を目的にして、(二次)方策を挙げる。三次、四次、...と具体策まで十分ブレイクダウンする。

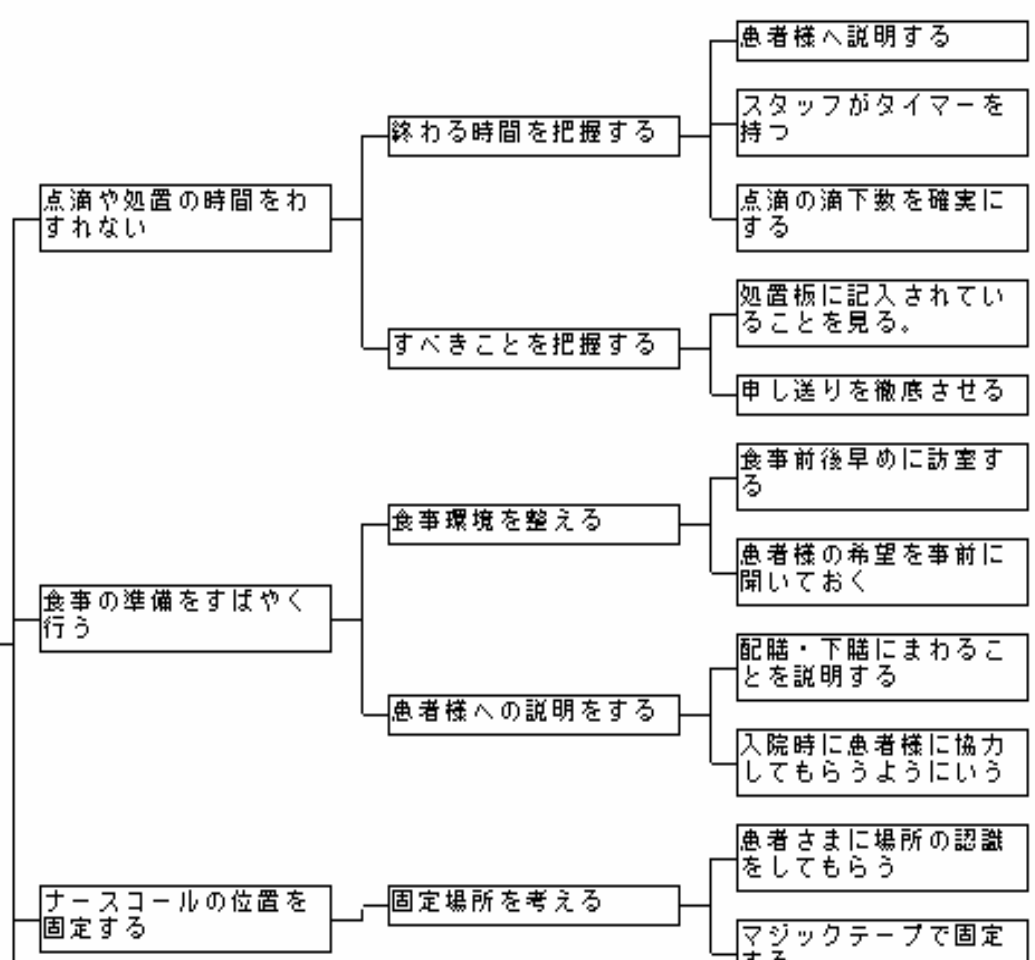
(ポイント)「方策」の表現:「～を～する」D10, The Institute of JUSE. All Rights Reserved.



<◎-3点,○-2点,△-1点,×-0点>

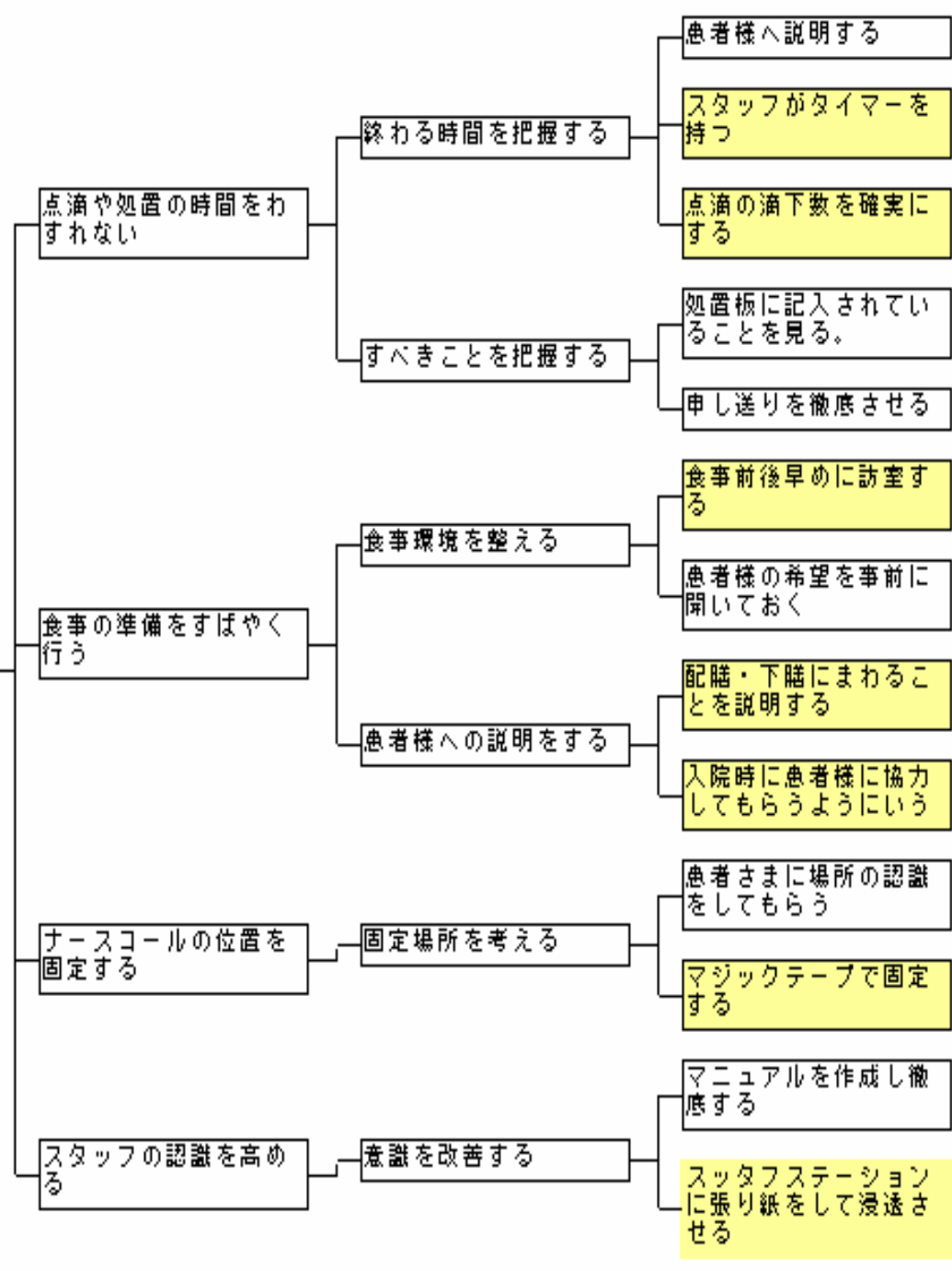
1次対策	2次対策	3次対策	効果	実現性	重要性	持続性	得点	参照	備考
------	------	------	----	-----	-----	-----	----	----	----

予測されるナースコールを減らすためには



△	○	◎	△	7		
◎	◎	○	◎	11		
◎	○	◎	◎	11		
◎	△	◎	△	8		
◎	○	◎	△	9		
◎	○	◎	◎	11		
○	△	○	△	6		
◎	◎	◎	◎	12		
◎	◎	◎	◎	12		
◎	○	○	○	9		
◎	◎	◎	◎	12		

予測されるナースコー
ルを減らすためには



△	○	◎	△	7		
◎	◎	○	◎	11		
◎	○	◎	◎	11		
◎	△	◎	△	8		
◎	○	◎	△	9		
◎	○	◎	◎	11		
○	△	○	△	6		
◎	◎	◎	◎	12		
◎	◎	◎	◎	12		
◎	○	○	○	9		
◎	◎	◎	◎	12		
△	○	◎	○	8		
◎	◎	◎	◎	12		

6. 効果の確認

手順

1. 効果の確認方法

2. 目標に達したか

3. 波及効果も考える

すすめ方のポイント

● 対策後の効果を測定し、目標値と比較してみます

データファイル

新規作成

追加

削除

ファイル名

起動

解析手法

○ パレート図

○ 折れ線グラフ

○ 棒グラフ

← ステップ5

→ ステップ7

📄 キーノートNo.6

課題を進めるためのヒント

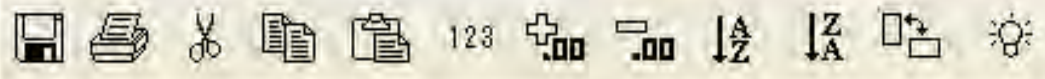
● 《対策効果の確認》

【採用したすべての対策結果をチェックする】

【効果は対策ごとに分けて調べてみよう】

《当初の目標値と比較する》 ⇒ 《達成度を把握する》

(ポイント) 【グラフを利用する】



	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9
	サンプル名	改善前	改善後	変数4	変数5	変数6	変数7	変数8	変数9
1	トイレ介助	214	183						
2	鳴る前に対応	264	142						
3	症状訴え	61	56						
4	ケア	15	8						
5	無言	127	10						
6	その他	144	142						
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									

手法選択

パレート図

データ入力方法

パレート図:重要項目の絞込み,改善前・改善後の比較
【不良件数(集計されたデータ)】

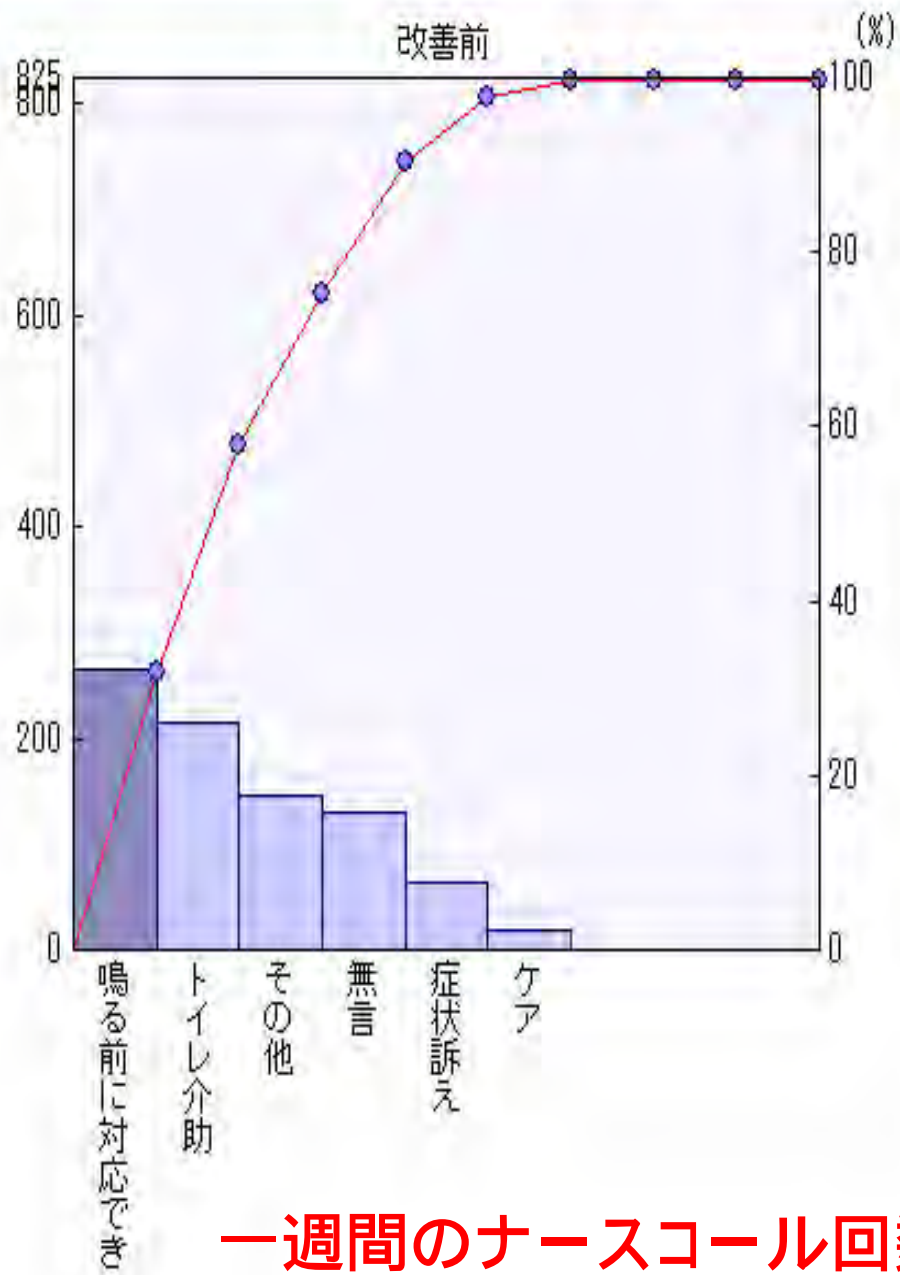
	改善前	改善後	金額
キズ	6	3	5000
汚れ	7	2	2000
歪み	5	3	8300

↑ ↑ ↑
不良項目名 不良件数 単位あたりの金額

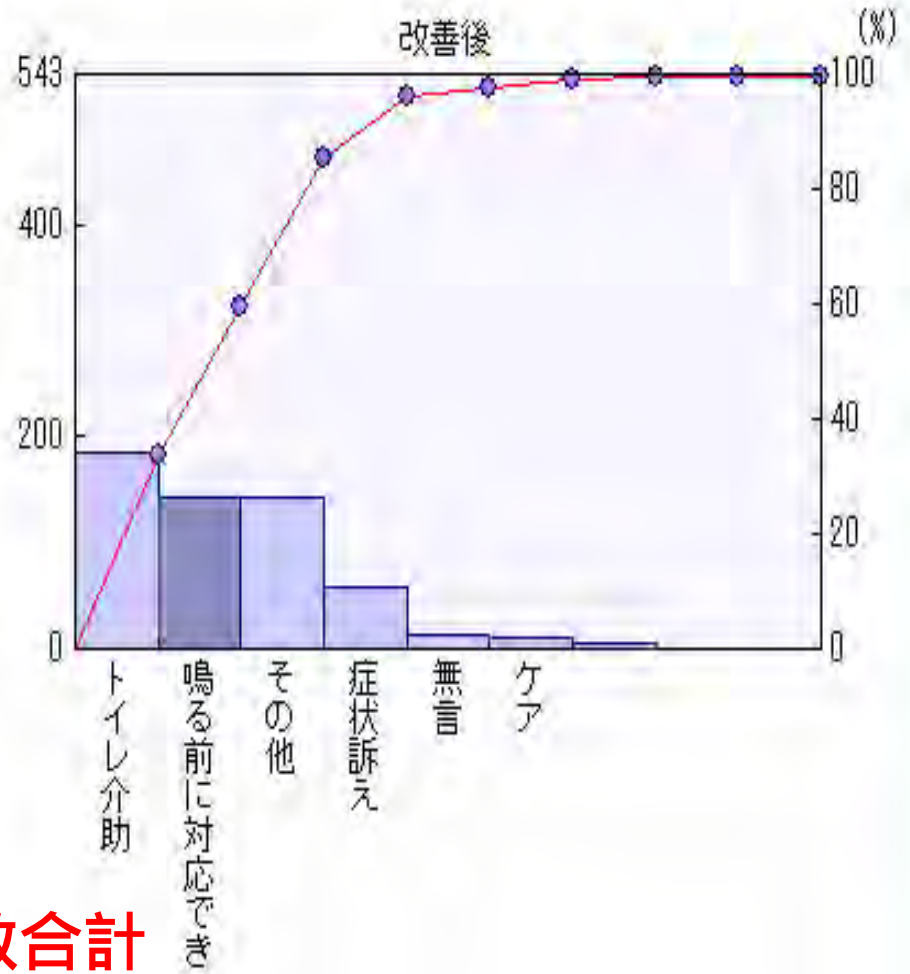
単位あたりの金額を入力すると、損失金額を計算してパレート図を描く

OK

キャンセル



目標達成率92%



一週間のナースコール回数合計

7.標準化と管理の定着

手順



1.標準化は対策と対比させておこなう



2.歯止め策をつくる



3.反省と今後の進め方

すすめ方のポイント



効果が維持できるよう歯止め策をつくります

キーノートを参考に記録を取っておきましょう



関係者に管理方法などを周知徹底します



標準が維持されていることを確認する

データファイル

新規作成

追加

削除

ファイル名

起動

解析手法



キーノートNo.7

← ステップ6

最終ステップ

課題を進めるためのヒント

🔍 5W1Hで歯止め策を検討する

デジタルカメラやビデオ、看板や回覧なども活用する。

まとめ

(利点)

- ・ Q C 活動でのツールの使用が容易である。
- ・ Q C 活動に苦痛を感じない。
- ・ 用紙集の作成が容易である。(見栄えがよい)

(欠点)

- ・ パソコンへの慣れが必要
- ・ ひとつのパソコンでしか対応できない。

群馬県医療センター附属会報院様の
 現場アイデアから生まれました。

特許出願中

いつも手元に 持ちやすいコード

NURSE CALL
band ナースコールバンド

株式会社ケアコム
 TEL: 0120-047-533

ナースコールバンドのご使用方法

●コードの取り付け



●コードの固定



ナースコールコードを、ナースコールバンドのコード固定部に装着することで、モーターコードがコードホルダーに固定され、コードの脱落を防止することが出来ます。

▲注意：上空に吊り下げた状態で使用しないでください。



A scenic view of a traditional Japanese stone arch bridge over a river, framed by blooming pink cherry blossoms. The bridge features multiple stone arches and a wooden walkway with railings. The water is clear, reflecting the bridge and the surrounding greenery. The cherry blossoms are in full bloom, adding a soft, pinkish hue to the scene.

ご清聴ありがとうございました

掲載されている著作物の著作権については、制作した当事者に帰属します。

著作者の許可なく営利・非営利・イントラネットを問わず、本著作物の複製・転用・販売等を禁止します。

所属および役職等は、公開当時のものです。

■公開資料ページ

弊社ウェブページで各種資料をご覧ください <http://www.i-juse.co.jp/statistics/jirei/>

■お問い合わせ先

(株)日科技研 数理事業部 パッケージサポート係 <http://www.i-juse.co.jp/statistics/support/contact.html>