

PL 病院メニューの「届出書類」を利用しやすくしよう！

医療法人 宝生会 PL 病院
総務部人事・庶務グループ 梅谷 友香

1. はじめに

PL 病院は、大阪府南東部の富田林市に位置する 370 床の急性期病院です。大阪府以外にも和歌山県・奈良県の一部を診療圏とし、地域の中核病院として地域医療のために尽力しています。

私たちそれやれ！ORIGIN サークルは、人事・庶務グループ 4 名、広報・渉外グループ 1 名、経理グループ 3 名で構成されています。院長方針である『心ある親切を』をモットーに、職員の皆様に日々安心して業務に専念していただくためにサポートしお役に立てるよう、QC サークル活動に取り組みました。

2. テーマ選定

日常業務で支障となっている問題について話し合い、マトリックス図を用いて 1 人持ち点 3 点で評価した結果、電子カルテにある【PL 病院メニューの「届出書類」が利用しにくい】が高得点となりました。日頃、職員の皆様から届出書類の作成や提出についての問い合わせが多く、PL 病院メニューの「届出書類」を便利に活用していただくことにより、職員の皆様の書類作成時の負担を軽減できるよう、サポートしていくきたいとの思いからこのテーマに取り組むことにしました。

評価点	改善	CS 向上	院長方針 心ある親切を の上に	09 09		ウェイトづけ		1.0 0.9 0.8 0.9 0.9 改善要求度 ガルのめ				評価点	総評価点	着手順位
				評価項目	重要度	緊急度	経済性	効果	実現性	問題点	問題点	問題点		
				問題点	問題点	問題点	問題点	問題点	問題点	問題点	問題点	問題点		
30	18	12	コピーにかかるコストが高い	21	17	24	17	18	97	127	2			
44	21	23	PL 病院メニューの「届出書類」が利用しにくい	23	21	12	21	21	98	142	1			
32	11	21	ホームページを患者様に見てもらえない	18	11	12	12	9	62	94	3			

図1 テーマ選定のマトリックス図

作成日：平成 19 年 5 月 18 日 作成者：田中

3. 活動計画

表1 活動計画表

作成日：平成 19 年 6 月 18 日 作成者：瀬藤

期間 項目	計画 → 実施 ★ 会合							主担当者
	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	
テーマ選定	---	→						金子・田中
現状把握	★ ★	---	→					田中・瀬藤
目標設定		---	→	★				中谷・梅谷
要因解析		---	→	★ ★ ★				鈴木・山本
対策立案			---	→	→	★		橋本・金子
対策実施				---	→	→	★	田中・瀬藤
効果の確認					---	→	★	中谷・鈴木
標準化						---	→	山本・橋本

4. 現状把握

調査〔A〕総務部に提出される書類の入手方法について

n=241

作成日:H19.8.3

作成者:山本

調査期間：平成 19 年 7 月 3 日から 7 月 17 日までの 14 日間

調査方法：入手方法がチェックできるようそれぞれに小さな印をつけた。

届出書類メニューには書類の右下に「General Office」と表示されるようにし、総務から渡す書類には蛍光ペンで色付けをした。印のないものはその他としてカウントをした。

結果、届出書類メニューからの出力は 22% にとどまり、70 % 以上がその他何らかの方法で入手していることが分かった。これは、部署にコピーを用意しておいたり、部署の PC に入っている雑形を利用したりしているのではないかと考えられる。その方が届出書類メニューから出力するよりも便利ではないかと考え、利用率をあげることよりも分かりやすいメニュー作りを目指すことにした。

その他
72%
173 人

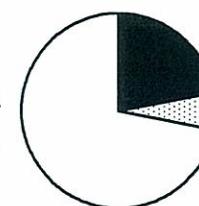


図2 提出書類の入手方法についての円グラフ

サークル チーム名		それやれ！ORIGIN サークル					(1992年 5月結成)		
リーダー氏名 (職種)	橋本 美紀 (事務職員)	所属部門	診療 医療技術 その他	看護 事務管理 その他	月あたり会合回数			2 回	
リーダー経験年数	7ヶ月	QCストーリー	問題解決型	課題達成型	平均会合時間			70 分	
メンバーの人数	計 8 名 うち男性 2 名 うち女性 6 名	活動内容	質 モラール	能率 コスト	CS	安全	平均会合出席率	80 %	
							テーマ歴 (このテーマで)	15 件目	

調査〔B〕職員の皆様の届出書類メニューの利用とその感想について

調査期間：平成19年7月11日から7月22日までの12日間

調査方法：全職員対象に、「届出書類」メニューの利用についてのアンケート調査を実施

調査結果：提出された職員394人分のアンケートの回答結果をまとめた。

n=121
作成日:H19.8.3
作成者:中谷

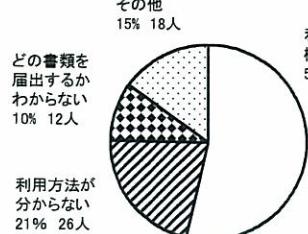


図3 「届出書類」メニューを利用したことがない理由の円グラフ

n=394
作成日:H19.8.3
作成者:中谷



図4 「届出書類」メニューの利用経験についての円グラフ

n=273
作成日:H19.8.8
作成者:鈴木

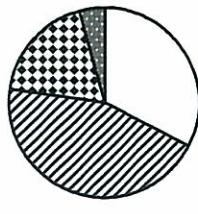


図5 「届出書類」メニューの使いやすさについての円グラフ

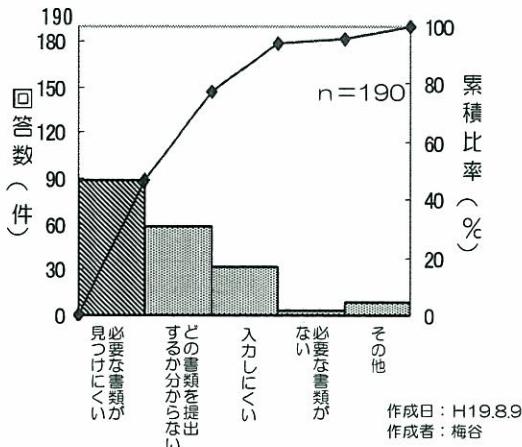


図6 「届出書類」メニューの使いにくかった点についてのパレート図

5. 目標設定

「届出書類」メニューを利用した人が、使いにくい理由として最も多くあげた

「必要な書類が見つけにくい」を10月31日までに47%→23%以下にしよう！

【根拠】「届出書類」メニューを使い慣れないと見つけにくいこと、感じ方には個人差があること、Pレ病院メニューの全体のバランスやシステム構造上に制限があることを考慮すると0%は不可能であり、現状の約半分の23%を目指とした。

6. 要因解析

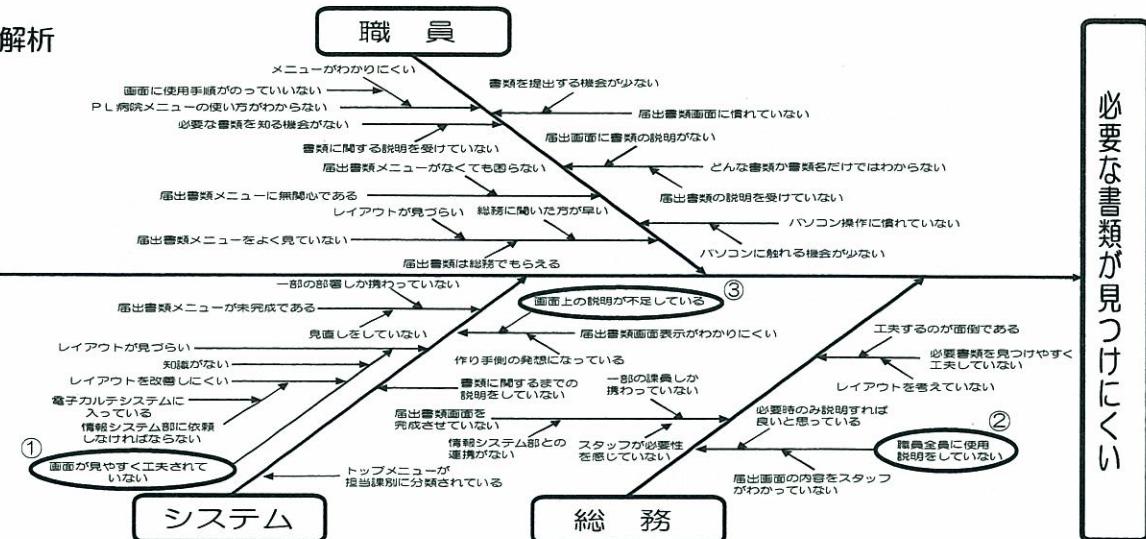


図7 「必要な書類が見つけにくい」の特性要因図

作成日 平成19年8月29日 作成者 鈴木

7. 重要要因の検証

表2 重要要因の検証

作成日 平成19年9月28日

作成者 山本

重要要因	検証方法	結果	判定
① 画面が見やすく工夫されていない	総務部全員に「届出書類」メニューについてアンケート調査を行った	15名中14名が工夫されていないと思っていることが分かった	○
② 職員全員に使用説明をしていない	総務部全員に使用説明についてアンケート調査を行った	全員が使用説明をしていないことが分かった	○
③ 画面上の説明が不足している	メンバーで「届出書類」メニューについて調査した	画面に説明が不足していて使用手順が分かりにくいことが分かった	○

8. 対策立案と実施



図8 「必要な書類を見つけやすくなるには」の系統図 作成日：平成19年10月15日 作成者：橋本 1人持ち点5点

9. 対策実施

表3 対策表

何を	なぜ	誰が	いつ	どこで	どうする
① 院内通報を	職員全員に使用説明するために	梅谷が	11月15日までに	総務部で	作成する
② 使用手順をまとめたポスターを	職員全員に使用説明するために	田中が	11月15日までに	総務部で	作成する
③ 画面の色分けの基準を	画面を見やすく工夫するために	橋本が	10月31日までに	総務部で	決める
④ 届出書類を	画面を見やすく工夫するために	橋本が	10月31日までに	総務部で	ケース別にまとめる

10. 効果の確認

調査期間：平成19年11月15日から11月26日までの12日間

調査方法：全職員対象に、新しい「届出書類」メニューについてのアンケート調査を実施

調査結果：提出された職員254人分のアンケートの回答結果をまとめた

【有形効果】①「届出書類」メニュー利用時の、「必要な書類を見つけにくい」という感想は、

ⒶⒷⒸ Ⓜ 対策前 47% ⇒ 対策後 20% で目標を達成！！ ☺ ☺ ☺

②「使いやすい」という感想が、33%→73%と2倍以上に増えた

【無形効果】① 情報システム部をはじめとする他部署の協力が得られた

②「届出書類」メニューをアピールすることができた

【波及効果】① 届出書類を見直すきっかけになった

② 提出する職員の立場になって考えることができた

③ 他部署の届出書類も整理することができた

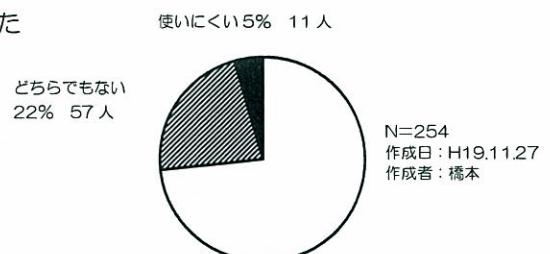


図9 「届出書類」メニューの使いやすさについての円グラフ（効果の確認）

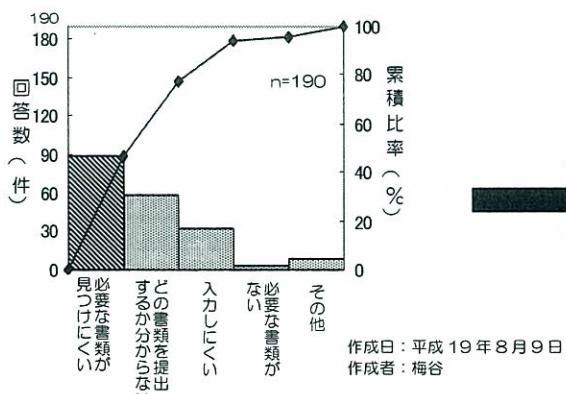


図9 「届出書類」メニューの使いにくかった点についてのパレート図（現状把握）

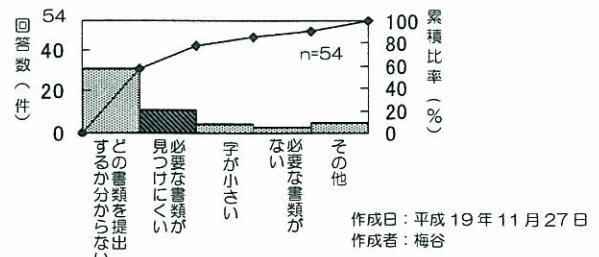


図10 「届出書類」メニューの使いにくかった点についてのパレート図（効果の確認）

11. 標準化と管理の定着

表4 標準化と管理の定着

作成日：平成19年11月27日 作成者：山本

	何を	なぜ	誰が	いつ	どこで	どうする
標準化	「届出書類」メニューの使用手順のマニュアルを	全ての職員に使用説明ができるように	QCサークルリーダーが	11月28日までに	総務部で	作成した
	「届出書類」メニューについての院内通報を	「届出書類」メニューの院内周知を図るために	QCサークルリーダーが	毎年4月に	総務部で	作成した
管理	使用手順をまとめたポスターを	ポスターに破損や内容変更がないか	サークルの担当者が	3ヶ月に1度	総務部で	点検する
	「届出書類」メニューの書類の内容を	書類内容に変更がないか	各グループの書類担当者が	6ヶ月に1度	総務部で	チェックする
教育	「届出書類」メニューへの職員からの要望を	職員が利用しやすくするため	サークルメンバーが	要望があった時	総務部で	要望内容を検討する
	「届出書類」メニューの使用説明を	総務部の新入職員が職員に説明できるように	新人のメンターが	配属時に	総務部で	指導する

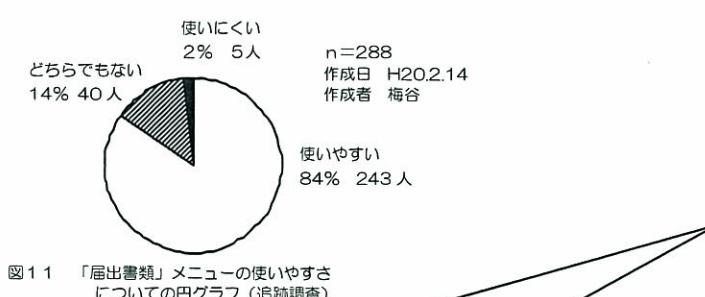
12. 追跡調査

効果の確認時のアンケート調査で職員の皆様からの意見を参考に、「届出書類」メニューをさらに分かりやすくするために使用説明画面の追加や、選択された書類が目立つような工夫を考え、情報システム部に依頼し、改善を行なった。その後、追跡調査を実施した。

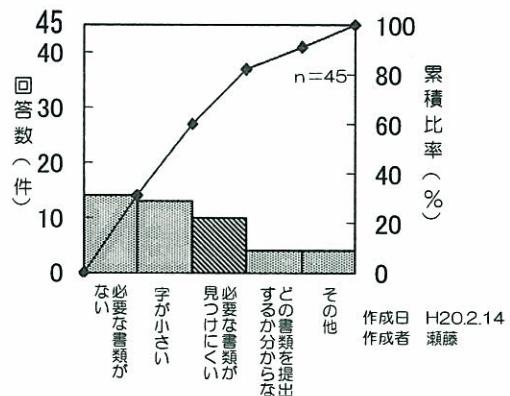
調査期間：平成19年7月11日から7月22日までの12日間

調査方法：全職員対象に、「届出書類」メニューの利用についてのアンケート調査を実施

調査結果：提出された職員288人分のアンケートの回答結果をまとめた。



結果：『必要な書類を見つけにくい』という感想は、「使いにくい」「どちらでもない」と答えた人のうち22%だった。



考察

追跡調査の結果、前回より2%増加したが、この割合は、「使いにくい」「どちらでもない」の回答数における割合であり、前回答数における割合で見ると、



現状把握	効果の確認	追跡調査
32.6%	4.3%	3.4%

と減少し続けており、効果は持続していると考えられる。

また、「届出書類」メニューを『使いやすい』と答えた人の割合は、

現状把握	効果の確認	追跡調査
33%	74%	84%

と増加しており、さらに使いやすくなったと思われる。

13. 反省と今後の課題

表5 反省と今後の課題

作成日：平成20年2月20日 作成者：山本

	良かった点	悪かった点
テーマ選定	担当者不明で着手できなかった問題に取り組むことができた	
活動計画	じっくりと時間をかけて取り組むことができた	現状調査・要因解析に時間がかかり計画より遅れた
現状把握	色々な角度から書類の提出状況や利用状況を把握することができた	調査結果を出すのに時間がかかった
目標設定	妥当な目標設定ができた	
要因解析	時間をかけて問題点を取り上げることができた	
対策立案と実施	他部署からの協力も得て、効果的な対策を実施することができた	メンバーと他部署との改善案をまとめるのに時間がかかった
効果の確認	目標を達成することができた	アンケートの回答数が現状把握時より少なかった
標準化	改善できる体制を整え、継続可能な対策ができた	
今後の課題	届出書類は、今後も内容や様式の変更が予測され、その都度更新する必要がある 又、職員の皆様の要望も反映しながら「使いやすいメニュー」作りに取り組んでいきたいと思う	