

# 助手業務を効率よく行おう！

～連携システムを確立する～

市立砺波総合病院 看護部

なかしま みさこ  
中嶋 三佐子

## <はじめに>

砺波総合病院では、各病棟に1名から複数名の看護助手が配置されている。病棟は、東棟と西棟に別れており、各階はフロアつきである。私達は 各病棟で勤務する看護助手があつまり、ユニフォームのカラーにちなんでサークル名を「グリーンレンジャー」と名づけ、活動を開始した。

## 1. テーマの選定

◎：5点 ○：3点 △：1点 ☆：採用

問題点	評価項目	看護部方針	実現性	効果性	重要性	メンバーの関心	合計点数
輸液ポンプの保管と受取について		○	△	◎	◎	◎	19
酸素ポンプの搬出と受取を同時に行う		○	○	◎	◎	○	19
病棟看護助手業務を効率よく行う		◎	◎	◎	◎	◎	☆25

表1「テーマ選定のマトリックス図」

作成日 H18. 7. 26

作成者 松井

### <テーマ選定理由>

看護助手の配置人数は、病棟によって異なり、助手1名の病棟や欠員時の負担が問題となっている。そこで、患者様に直接関わらない、同一動線上の薬剤・物品・リネン等の搬送業務をフロア毎に連携して行い、効率を図ることで、負担を軽減できる。また効率よく行うことで病棟業務に携わる時間が増え、患者様サービスの向上にもつながると考えた。

### <活動計画>

★：会合日 .....：計画 →：実施

項目	担当者	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
		★★★	★★	★	★★★	★★	★★	★★
テーマの選定	全員	.....→						
課題の明確化	松井・藤崎・澤田		.....→					
目標の設定	田辺・大蔵・中嶋			.....→				
方策の立案	宮越・大蔵・前田				.....→			
最適策の追求と実施	山本・田辺・前田					.....→		
効果の確認	中嶋・山本・松井						.....→	
標準化と管理の定着	藤崎・宮越・澤田							.....→
反省と今後の進め方	全員							.....→

表2「活動計画表」

作成日 H18. 7. 26

作成者 松井

## 2. 課題の明確化

### <連携が可能な業務の状況把握>

看護助手へのアンケート調査

対象：東西3～7階 10病棟

期間：8月末現在

助手の配置状況(8月末現在) ●：1名

	3階	4階	5階	6階	7階
東棟	●●	●	●●	●	●●
西棟	●	●●	●●	●●	●

### ①メッセンジャー業務(薬剤、検査、放射線、各科外来等の外回り業務)

●：1名

	朝一番に回る人数(8名)	夕最後に回る人数(7名)
フロアで1人が回っている	●● (6・7階)	●●● (4・6・7階)
各病棟で回っている	●●●●●● (3・4・5階)	●●●● (3・5階)

#### 問題点①

\* 同一動線を朝夕合わせて15名で回っている。  
\* 連携しているのは6・7階の2フロアのみ。

サークル チーム名	グリーンレンジャー サークル			(2006年7月 結成)	
リーダー氏名(職種)	松井貴美子(看護助手)	所属部門	診療 (看護)	月あたり会合回数	2～3回
リーダー経験年数	1年		医療技術 事務管理	平均会合時間	60分
メンバーの数	計10名 うち男0名 うち女10名	QCストーリー	問題解決型 (課題達成型)	平均会合出席率	78.5%
		活動内容	質(能率)CS安全 モラール コスト	テーマ歴(このテーマで)	2件目

## ②洗濯物の搬送業務

●：1名	搬出する人数（6名）	受取りに行く人数（9名）
フロアで1人がしている	●●●●（3・4・5・6階）	●（6階）
各病棟でしている	●●（7階）	●●●●●●●●（3・4・5・7階）

搬出場所 ■：1病棟	病棟数
地下出入り口前	■■■■■
厚生棟（旧更衣室）	■■■■■

※西3病棟は業者が搬送

受取りの時間 ■：1病棟	病棟数
洗濯物の搬出時	■■
業者配達後	■■■■■
午前	■■■■■
リハビリ送迎時	■■

問題点②  
 \* 洗濯物の搬出受取りを合わせて15名で回っている。  
 \* 搬出場所が統一していない。  
 \* 搬出受取りの時間が、同時なのは2病棟のみ。

## ③中材搬送業務

	東棟（カート1台）	西棟（カート2台）
朝（洗浄、滅菌依頼物品回収）	東7	西4（西3）
夕（消毒、滅菌済物品配達）	東7	西5（西3）

問題点③  
 \* 搬送業務を行う病棟が固定している。  
 \* 朝の回収業務がメッセージ業務、シーツ交換日は過重業務になる。  
 \* 午後から職員が減る西5の負担が大きいです。

## ④シーツ交換日

曜日	午前	午後
月		
火	東7	西6
水	東5・西3・西5	西6
木	東3・東4・西4	
金	東6・西7	

問題点④  
 \* 4階フロアでは、午後、西4から東4へ布団交換の応援を行っている  
 \* 4階5階フロアが同じ曜日にシーツ交換を行っている

表3「アンケート調査（①②③④）」 作成日 H18.9.5 作成者 松井

## <ギャップと攻め所>

把握項目	ありたい姿	現在の姿	ギャップ	攻め所
①朝夕のメッセージ業務	全フロアで連携して行う 100%（5フロア）	フロアで連携している 40%（2フロア）	60%	連携していないフロアも連携して行う
②洗濯物の搬出、受取り	全フロアで連携して行う 100%（5フロア）	フロアで連携している 20%（1フロア）	80%	連携していないフロアも連携して行う
	搬出、受取りを同時に行う 100%（9病棟）	搬出、受取りを同時に行っている 22%（2病棟）	78%	搬出、受取りを同時に行う為に時間帯を決める
	指定場所に搬出する 100%（9病棟）	指定場所に搬出している 55%（5病棟）	45%	搬出場所を統一する
③中材搬送業務	搬送業務を効率よく行う	朝夕共東西棟で行っている・西5負担が大きいです		搬送の分担を検討し、不都合な時の対処を考える
④シーツの交換	フロアで連携して行う 100%	各病棟で行っている （4階一部応援）5%	95%	シーツ交換日を変更し、フロア連携をしやすくする

表4「ギャップシート」

作成日 H18.9.20 作成者 藤崎

## 3. 目標の設定

何を	いつまで	どのくらい	どうする	根拠
看護助手業務（メッセージ業務）	11月末	40%（2フロア） ↓ 100%（5フロア）	全フロアで、連携して行う	各病棟で行っていた業務を各フロアで連携することで、効率よく行うことができる。

表5「目標設定表」

作成日 H18.10.3 作成者 田辺

## 4. 方策の立案

攻め所	方策（案）	効果	方策
1. メッセージ業務をフロアで連携して行う	朝夕の外回り業務をフロアで連携して行う	○	1
	メッセージ業務をフロアで連携して行う	◎	
	洗濯物搬出（汚染）、受取り（清潔）をフロアで連携して行う	◎	
2. 洗濯物の搬出、受取りを同時に行う	洗濯物の搬出、受取りの時間帯を決める	◎	2
3. 洗濯物搬出場所を一箇所に指定する	厚生棟（旧更衣室）	◎	3
	地下出入り口前	△	
4. 中材搬送業務の分担を検討する	朝の回収業務を効率よく行う	◎	4-①
	夕の配達業務の分担を見直す		
5. シーツ交換をフロア助手が連携して行う	同一フロアのシーツ交換日が重ならないようにする	◎	5-①
	シーツ交換日のメッセージ業務は相手フロア助手が行い、他助手がシーツ交換に協力する	◎	

表6「方策の立案表」

作成日 H18.10.31 作成者 宮越

## 5. 最適策（成功シナリオ）の追求と実施 I

◎：5点 ○：3点 △：1点 ☆：採用

方策	最適策の追求				最適策の実施 1			
	具体策(何故)	重要性	実現性	採用	誰が	いつ	なにを	どうする
1	①業務連携の目的を明確にする	◎	◎	☆10	田辺	~11/28	業務連携マニュアル	作成する
	②メッセージ巡回時間を "	◎	◎	☆10				
	③ " を行う人の決定基準を "	◎	◎	☆10				
	④洗濯物搬出、受取の流れを明確にする	◎	◎	☆10				
2	①洗濯物配達後（清拭終了後）に行う	◎	◎	☆10	/	/	/	/
	②朝の外回りを行う	○	○	6				
	③夕の "	○	○	6				
3	厚生棟（旧更衣室）一箇所に統一する	◎	◎	☆10	助手	~11/28	搬出場所	一箇所に統一する
4-①	①中材に依頼する	◎	△	8	/	/	/	/
	②病棟間で連携し検討する	◎	◎	☆10				
4-②	病棟間で連携し検討する	◎	◎	☆10	松井	~11/28	搬送業務の分担案	作成する
5-①	シーツ交換日を変更する	◎	△	6	/	/	/	/
5-②	①シーツ交換日が重なっていないフロアは応援助手を明確にする	◎	◎	☆10				
1/5	病棟スタッフの理解を得る	◎	◎	☆10	メンバー	~11/28	応援方法	明確にする
					メンバー	11/30 助手会議	業務連携マニュアル	説明し、協力を得る
					高島 科長	12/4 師長会	業務連携の方策	病棟師長に説明し、承認を得る
助手業務を効率よく行うため					助手	12/11~	業務分担	各フロアで協議し、実施する

表7 「最適策の追求のマトリックス図+方策実施表」

作成日 H18.11.28

作成者 山本

## 6. 最適策（成功シナリオ）の実施 II（具体策）

### 方策1 <業務連携マニュアルの内容>

#### ① [目的]

- ・同一動線のメッセージ業務（洗濯物の搬送も含む）を連携することによって、助手業務を効率的に行う。
- ・助手の休暇時、欠員時は速やかに対応しスタッフの負担を軽減する。
- ・助手業務の連携によって、色々な場面での協力を可能にする。

※メッセージ業務を行う人はフロアで1名とする

※問題発生時、勤務異動時、新入時はすみやかに再検討する

#### ② [メッセージ業務の巡回時間帯]

	巡回時間
1回目	朝一番（9:00頃）
2回目	10:30~11:00頃
3回目	13:30~14:00頃
4回目	15:30~16:00頃
5回目	最終（17:15頃）

#### ③ [メッセージ業務担当病棟を決める基準]

助手配置状況	メッセージ業務の担当病棟
1フロア 2名と1名	助手が2名いる病棟
1フロア 2名と2名	交替または分担で行う

### 方策2、3 <洗濯物の搬出、受取り>

	対策前	対策
搬出受取の時間	搬出、受取を別々に行っている（2回行く）	洗濯物の配達（10:30頃）後、搬出、受取を同時に行う（1回で済む）
搬出場所	統一していない	一箇所（厚生棟）に統一する

### 方策4 <中材搬送業務>

	対策前		→	対策	
	東棟	西棟		東棟	西棟
朝（回収）	東7	西4（西3）	→	東7	西4 or 西6（西3）
夕（配達）		西5（西3）			西6 or 西4（西3）

※1ヶ月交替で行う  
※西4 or 西6に休みがある時は、西5に依頼する

### 方策5 <シーツ交換の応援>

- ①シーツ交換日は朝の会后、メッセージ以外のフロアの助手はシーツ交換を行う。
- ②メッセージ業務終了後、シーツ交換を行う。

## 7. 効果の確認

<有形効果>

対象：東西3～7階 10病棟

期間：12月末現在

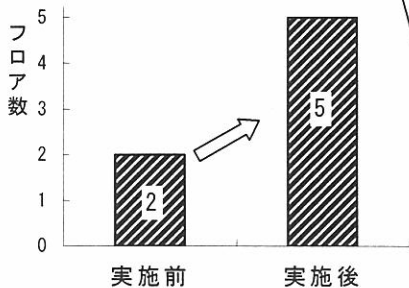
全フロアで連携  
目標達成

搬出場所は  
厚生棟に統一

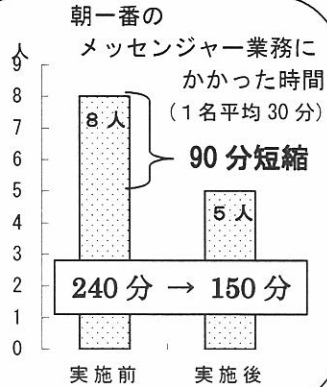
①メッセンジャー業務を連携して行う

②洗濯物の搬出、受取りを同時に行う

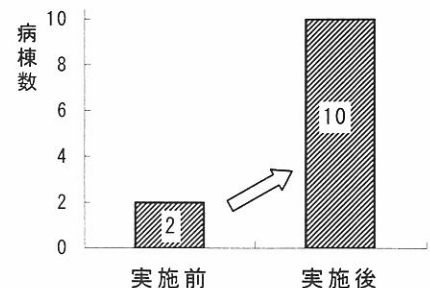
2フロア → 全フロア



グラフ1「アンケート調査①」



2病棟 → 全病棟 (全フロア)



グラフ2「アンケート調査②」

日 H18.12.26 作成者 松井

<無形効果>

- ・ 中材搬送業務の分担を検討した結果、西5の負担を軽減することができた。
- ・ 東6ではシーツ交換にかかる時間が、平均80分から40分になり、30分以上短縮できた。

<波及効果>

- ・ フロア毎に話合う機会が多くなり、業務調整ができるようになった。
- ・ 連携による時間短縮から、患者様へのゆとりある対応や、また他の業務に携わる時間でもできた。
- ・ 他病棟の仕事の内容がわかり、助手以外のスタッフともコミュニケーションが取れるようになり、協力しやすくなった。

## 8. 標準化と管理の定着

	何故	いつ	誰が	何を	どうする
標準化	助手業務を効率よく行う為	12月26日まで	松井	業務手順	作成し、看護部の承認を得る
管理		勤務異動時	看護助手	連携システム	検討する
教育		問題発生時			問題を検討し解決する
	新入時	病棟助手	業務手順書に従って新入職員に指導する		

表8 「標準化、管理、教育表」

作成日 H18.12.12

作成者 澤田

## 9. 反省と今後の進め方

項目	良かった点 [◎] ・ 悪かった点 [▲]
テーマの選定	・ テーマの選定に時間がかかった [▲] が、課題達成型のテーマに取り組むことができた [◎]
課題の明確化	・ 色々な視点から課題を洗い出すことができた [◎] ・ 資料に掲載していない課題についても調査したので時間がかかった [▲]
目標の設定	・ 当初はシーツ交換の連携に焦点をあてていたが、シーツ交換日の変更ができなかった [▲] ので、メッセンジャー業務のフロア連携を目標とし、達成できたので良かった [◎]
方策の立案	・ ギャップシートに沿って方策を立案することができた [◎]
最適策 (成功シナリオ) の追求と実施	・ シーツ交換の連携に有効な方策を立てることができなかった [▲] ・ メッセンジャー業務や洗濯物の搬送業務に関しては業務連携マニュアルを作成し [◎]、関連病棟助手、スタッフの理解と協力を得ることができた [◎] ・ フロアで話合う機会を持つことで、業務連携をスムーズに取り組むことができた [◎]
効果の確認	・ フロアで連携することにより、同一動線の無駄が解消され、時間短縮につながった [◎] ・ シーツ交換の連携ができた所は1フロアのみ [▲] であるが、シーツ交換時間が短縮できた [◎] ・ 他スタッフともコミュニケーションが取れるようになり、協力しやすくなった [◎]
標準化と管理の定着	・ 助手業務の連携を継続していくための標準化、管理、教育面でのシステムが確立できた [◎]
今後の進め方	・ シーツ交換の連携ができたところは6階だけと少なかったが、交換時間の短縮、他の業務への波及効果などが期待できるので、まずはシーツ交換日の変更の実現を目指したい。 ・ 問題発生時はすみやかに対処し、スタッフの理解と協力を求めていきたい。

表9 「反省と今後の進め方」

作成日 H19.1.9

作成者 中嶋