

## 16 看護部業務改善委員会活動について

看護部 木内玲子 八十浜成人 澤田理沙  
野田みゆき 弦間初美 酒井陽子

### I. はじめに

看護部では、部の理念・基本方針に基づき、より良い看護サービスを提供するため、さまざまな委員会活動を行なっている。平成 19 年度からは、「患者さまに安全で質の高い看護ケアを効率的に提供していくために、提供している看護業務を見直し業務の改善をする」ことを目的に、業務改善委員会が設置された。平成 19 年度の活動を中心に報告する。

### II. 活動内容

活動開始にあたり、委員間で業務改善についての文献学習を行った。その中で、他施設でもさまざまな業務改善活動が行われていることを学んだ。次に、前年度の看護部教育委員会卒後 11 年目以上研修レポート「看護業務の現状と課題」から、業務改善に関する意見を分類・整理した。37 項目の意見が抽出され、「各看護単位の問題」「教育に関する問題」「看護記録と申し送り」「設備上の問題」「他部門との調整」「勤務体制について」「職員への配慮」「時間外勤務に関すること」「その他」の 9 のカテゴリーに分類された。いずれの意見も、看護サービスの向上と看護業務をよりよく遂行したいという思いが表れていた。

具体的には、他部門との調整が必要になる以下の課題に取り組んだ。

- ① 入院患者の各種書類の取り扱いについて
- ② 病棟での入院費請求書の配布について
- ③ 入院患者の歯科受診の支払いについて

#### <第 1 段階>

- ① 入院患者の各種書類の取り扱いについて：取り扱いの実態を調査した結果、病棟で看護師が取り扱う書類は、4 病棟で 1 週間に約 100 通以上に上った。年々複雑化、増加している入院患者の書類預かり窓口が病棟看護師となっていることが、看護業務に支障をきたしていることが明らかになった。
- ② 病棟での入院費請求書の配布について：現在は医事課から病棟に運ばれ、クラークが配布している。患者・家族から請求書に関する質問が多く、紛失や行き違い等のトラブルにも看護師が対応している現状が明らかになった。
- ③ 入院患者の歯科受診の支払いについて：入院患者(3 階病棟以外)の歯科受診の支払いはその都度求められており、病棟での金銭管理や支払い時の送迎等の問題が明らかになった。

#### <第 2 段階>

これらの結果をまとめ、①については「入院患者の各種書類の取り扱いに関する手順(案)」を作成し、「業務改善の検討について(ご依頼)」として、医事管理課に申し入れを行った。

### III. 今後の課題

委員会メンバーで平成 19 年度都立病院テーマ別改善運動発表会「改善提案 2008～医療現場での取り組み～」に参加する機会を得た。さまざまな職種が参加し、安全対策・コスト削減等業務改善への取り組みを発表し、現場の努力や工夫が組織全体として評価されていた。今後も先進的な活動に学びながら、改善の組織風土が作れるよう活動していきたい。