

演題名	緊急入院における入院オリエンテーション時間の削減		
施設名	石巻健育会病院	ふりがな 発表者(職種)	ささき ちひろ 佐々木 千熙 (社会福祉士)
ふりがな チーム名	さくさくず サクサクズ		
分類	③患者サービス・患者満足度の向上をめざすもの		
取組種別	問題解決型		
改善しようとした 問題課題	<p>当院では、緊急入院となる患者に対する手続きや説明に長い時間がかかっている。調査したところ、一連の手続きには125分、そのうち半分以上の75分がオリエンテーションであった。患者・家族の負担がとて大きく、改善が必要であると考えた。そこで、今回緊急入院に多く関わる部署(医療連携室、外来、地域包括ケア病棟、栄養科)が合同で業務改善を行い、緊急入院時におけるオリエンテーションの時間の削減を図った。</p>		
改善の指標と その目標値	<p>(指 標) 緊急入院のオリエンテーション時間を2025年5月末までに (目標値) 平均75分から53分以下へ削減する (まずは現状の3割減を目指す)</p>		
実施した対策	<p>①時間の効率化、統一した説明を行うために、緊急入院時のオリエンテーション動画を作成した。 ※タブレットを用いて、いつでもどこでも閲覧できるように工夫した ②患者・家族に分かりやすい説明を行うために、部署ごとの説明順番を手順化した ③説明の重複があったために、その部署が何の説明を行うか決め一覧にし共有した ④作成した動画・手順をもとに勉強会を行い周知した</p>		
改善指標の 対策実施 前後の変化	<p>(実施前) 緊急入院オリエンテーション時間 75分 (実施後) 緊急入院オリエンテーション時間 51.9分 (目標達成)</p>		
歯止めと 標準化	<ul style="list-style-type: none"> 作成した手順を入退院支援マニュアルに追加し、勉強会を開催する 今後は緊急入院にとどまらず、予定入院も含め、全病棟で活用できるように水平展開していく 病院ホームページへの動画掲載や、患者・家族へのSNSを用いた動画送付など、発信方法を拡大していく 		
活動の種類 ※複数選択可	③テーマに合わせて形成したチーム活動 ④組織全体で取り組んだ活動	チーム メンバー (職種)	1 佐々木 千熙 社会福祉士
活動の場 ※複数選択可	①診療部門 ②支援部門		2 小林 優佳 社会福祉士
活動期間	2024年12月 ~ 2025年5月		3 遠藤 千恵 看護師
リーダー名 (職種)	遠藤 千恵 (看護師)		4 児玉 麻里子 看護師
活動回数	10		5 鈴木 淳史 管理栄養士
			6 千葉 祐輔 事務

■テーマの選定理由と背景

当院は地域に根差し、急性期病院をはじめ、在宅や施設からの入院受け入れを行っている。

その中で、緊急入院となった患者が、病棟に入院となるまでに、手続きや説明にかかる時間が長くかかっており、患者・家族の負担が大きいのではないかと感じた。

そこで、緊急入院に多く関わる部署（医療連携室・外来・地域包括ケア病棟・栄養科）で、緊急入院時の業務の見直しと改善を行った。

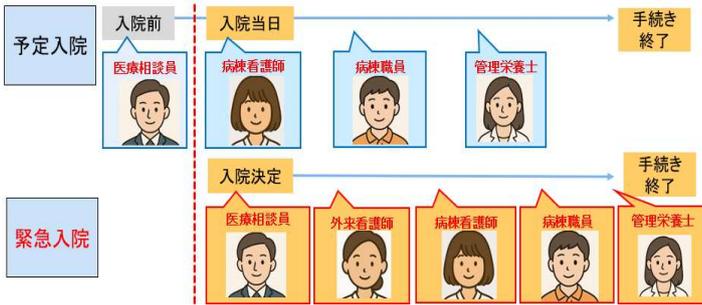
■テーマの選定

メンバーでテーマを持ち寄り「緊急度」「重要度」「取り組みやすさ」など7項目の視点から点数化し、総合点の最も高かった、「緊急入院時の入院オリエンテーション時間の削減」にむけ取り組むこととした。

■現状把握

なぜ緊急入院時のオリエンテーションに時間を要しているのか、①予定入院と緊急入院の比較 ②緊急入院にかかる時間について調査した。

①予定入院と緊急入院の比較



②緊急入院にかかる時間の現状(2024年12月調査)

説明者	説明内容	時間(平均)
外来看護師	入院・検査説明	10分
医療相談員	手続き・書類等	40分
管理栄養士	病院食・禁止食	5分
病棟看護師・職員	入院生活・持ち物	20分
上記オリエンテーション時間		計75分
その他	情報聴取	20分
	待ち時間	30分
緊急入院にかかるすべての時間		計125分

緊急入院は**最大5職種**の職員から説明があり、当日盛りだくさん！ **全てにかかる時間125分のうち、半分以上の75分がオリエンテーションに時間を要していた！**

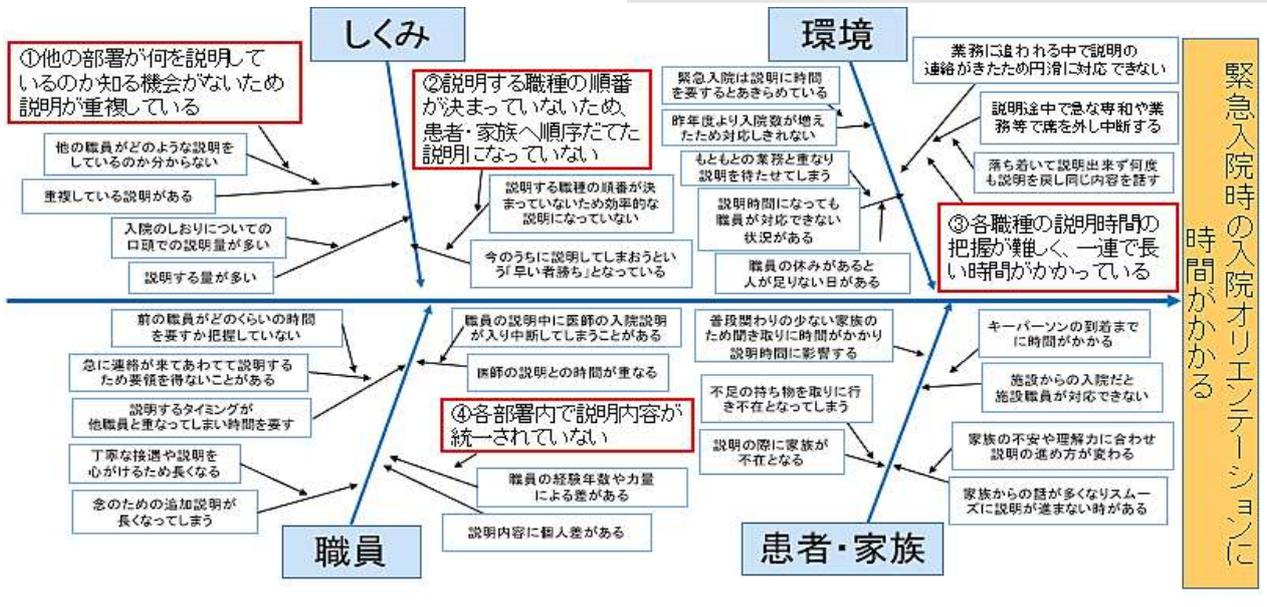
■目標設定

何を	緊急入院時の入院オリエンテーション時間を
いつまでに	2025年5月末までに
どのように	平均75分から、 53分以下へ削減する (現状の3割減)

病院職員から患者・家族へ行く、入院に関わる手続きや書類、入院生活などの一連の「説明」にかかる時間。

まずは現状の3割減を目標に取り組んでみようと考えた。

■要因解析



■活動計画

手順	担当者	2024年12月～2025年6月						
		12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
① テーマ選定	佐々木・遠藤	→						
② 現状把握	佐々木・小林 遠藤・児玉	→	→					
③ 目標設定	全員			→				
④ 要因解析	全員			→	→			
⑤ 対策の立案と実施	佐々木・小林・遠藤				→	→	→	→
⑥ 効果の確認	遠藤・佐々木					→	→	→
⑦ 標準化と管理の定着	小林・遠藤						→	→
⑧ 反省と課題	佐々木・遠藤							→

■重要要因の検証 4つの重要要因を検証し、4つすべて重要要因とした

①説明内容の重複:職種間で説明が重なる

・同じ説明をされた患者・家族 5名中3名(60%)

・他部署の説明内容を把握していない職員 25名中18名(72%)・患者・家族が理解しやすいような説明の順序だてができていない

※以下の項目について2~3部署で重複して説明していた!

説明内容	重複部署
入院時の持ち物	連携室・病棟
入院中の生活	外来・連携室・病棟
面会・外出	連携室・病棟
お約束とお願い、貴重品管理など	連携室・病棟
外部業者(洗濯や理髪)	連携室・病棟

②説明順序の未統一:患者・家族に分かりにくい

・現状を調査したところ、説明を始める部署が決まっていない

③時間の把握不足:全体の所要時間が読めない

・他部署が説明にどのくらいの時間を要しているか分からないと答えた職員 8名中8名(100%)

④説明内容に個人差:職員によってばらつきあり

・同じ部署において、患者・家族に対する説明に、職員の個人差があると思うと答えた職員 25名中20名(80%)

■対策の立案 三次対策まで立て、重要性・実現性を考慮し取り組む順番をつけた 評価点数:<○:5点 △:3点 ×:1点>

入院オリエンテーション 削減する時間を ために	重要要因	一次対策	二次対策	三次対策	重要性	実現性	効果	点数	採否	順番
	①説明内容の重複 :職種間で説明が重なる	他の部署が何を説明しているか知る機会を作る	緊急入院にどの職種がどのような説明を行っているのか共有する	緊急入院時に関わる職種で内容を共有し説明の重複を避ける	○	○	○	15	採	1
				緊急入院時に関わる職種を見直す	○	○	○	15	採	3
	②説明順序の未統一 :患者や家族に分かりにくい	患者・家族にとって順序だてた説明にする	患者・家族が分かりやすいよう、説明の順序を取り決める	職種による説明順番を決める	○	○	○	15	採	2
	③時間の把握不足 :全体の所要時間が読めない	一連の説明時間にどのくらいかかっているか把握する	緊急入院に各職種でかかる時間、一連の説明時間を整理する	職種ごとに要する時間、一連の説明時間を共有する	○	△	△	11	採	4
④説明内容に個人差 :職員のばらつきあり	各部署内で説明内容を統一する	各部署の説明内容を洗い出し内容を検討する	各部署内で行う説明を取り決める	△	○	×	9	採	5	

■対策の実施

5つの三次対策を実施するにあたり、5W1Hで具体策とし以下の4つを実施した

<対策1.緊急入院時のオリエンテーション動画を作成した>

説明動画の内容
・入院時の持ち物
・入院中の生活、一日の流れ
・患者さんの間違い防止について
・外出、外泊、面会のルール
・禁煙、スマホ・貴重品の管理など
・外部業者(理髪・洗濯)の紹介
・入院費の支払い方法
・個人情報、セカンドオピニオン
・お約束とお願い

医療連携室・外来・病棟で重複していた説明内容を整理!

➡ 14分の動画へ



動画の工夫点



「入院のしおり」をめくりながら説明を聞くことで、書き込んだり、何度も見返すことができる!



最後に重要なポイントを、チェックリストでおさらいできる!

<対策2.わかりやすい説明を行うために説明の順番を決めた>

多職種で定期ミーティングを開催し、緊急入院時の説明の順番や説明内容を見直し、新たな手順を作成した。

①書類、入院費の説明

②持ち物の案内
入院生活について

③病棟の案内

まずは医療連携室

説明動画 14分

病棟看護師



「動画がスタートしました。15分後にお願いします」

<対策3.どの部署が何の説明を行うか表にまとめた>

どの部署が何の説明を行うか明確にし一覧表を作成

<対策4.作成した手順・動画をもとに勉強会を開催した>

対策の1~3について、地域包括ケア病棟、医療連携室、外来で勉強会を開催し共有した。

作成した手順・一覧表は、**ラインワークス**(iPhone)で共有した!



■効果の確認

緊急入院時の入院オリエンテーション時間を
2025年5月末までに、

目標：平均75分の3割減の53分に作る

⇒ **平均51.9分!**



〈無形効果〉

- ◆患者さん、ご家族のアンケートより
 - ・動画の内容が分かりやすかった
 - ・チェックしながら復習できた
- ◆職員アンケートより
 - ・他部署の説明内容が理解できた 14名中9名(65%)



〈有形効果〉

説明者	説明内容	対策前 時間(平均)	対策後 時間(平均)
外来看護師	入院・検査説明	10分	0分
医療相談員	手続き・書類等	40分	23分
管理栄養士	病院食・禁止食	5分	5分
病棟看護師・職員	入院生活・持ち物	20分	10分
作成した説明動画			14分
上記オリエンテーション時間		計75分	計約52分
その他	情報聴取	20分	上記に含む
その他	待ち時間	30分	5分
緊急入院にかかるすべての時間		計125分	計57分

待ち時間も25分減少! トータル125分から57分へ

〈波及効果〉

- ◆入院業務に関して、今までの固定電話でのやり取りから、スマホを活用した情報共有ができるようになった

■標準化と管理の定着

今回の取り組みを入退院支援マニュアルに追加し、定期的に現状を確認していく

	実施項目 (WHAT)	誰が (WHO)	いつ (WHEN)	どこで (WHERE)	なぜ (WHY)	どのように (HOW)
標準化	緊急入院時のオリエンテーションの手順を	外来看護師・医療相談員	7月	入退院支援部門	職員が迷うことなく動けるように	入退院支援マニュアルに追加する
教育	オリエンテーション動画を用いた一連の流れを	外来看護師 病棟看護師 医療相談員	毎年	各部署で	正しい手順、正しい内容で行えるように	部署内で勉強会を行う
管理	緊急入院時のオリエンテーションの実施状況を	外来看護師 医療相談員	3か月に1回	1階外来で	改善した内容で実施できているか、説明内容に不具合がないか確認するため	オリエンテーションの状況を現認する

■反省と今後の進め方

	良かった点	悪かった点	今後の進め方
テーマの選定	緊急入院時のオリエンテーション時間の短縮に焦点をあてたことで、患者・家族にとっても、職員にとっても効率化が図れた	-	今後は緊急入院にとどまらず、予定入院も含め、全病棟で活用できるよう水平展開していく
現状の把握	なぜ緊急入院の時間を要しているのか現状が分かった	データ収集、アンケートに時間を要した	-
目標設定	達成可能な数値目標とした	-	更なる時間削減に向け取り組んでいく
要因解析	「しくみ」「環境」「職員」「患者・家族」の視点から要因を絞り込めた	重要要因の洗い出しに時間を要した	-
対策の立案と実施	動画を作成したこと、ラインワークスを活用したことで共有がスムーズだった	実施期間が1か月と短かった	さらに実施期間を延長して取り組む
効果の確認	有形効果(目標達成)だけでなく、患者・家族、職員の良い反応が得られた	実施期間が短く、中間評価ができなかった	PDCAサイクルを回し、評価しながら取り組み続ける
標準化と管理の定着	ラインワークスでの手順の共有や、タブレットでの動画共有により、説明内容の標準化ができた	-	病院ホームページへの動画掲載や、患者・家族へのSNSでの動画送付など、発信方法を拡大していく