

作成日 平成31年 月 日

サークル名	待ち時間減らし隊	発表者	村川 真一
		リーダー	熊澤 鈴子
部署	検査科・外来・医事課・暮らしサポートみよし・ニチイ学館	サブリーダー	阿川 純子, 片岡 光子
活動期間	開始：平成29年12月 終了：平成30年4月	メンバー	有川 修司, 池田 義樹 中原 高範, 瀧口 泉美, 村川 真一
会合状況	会合回数 8回 1回あたりの会合時間 40分		
所属長	熊澤 鈴子, 阿川 純子, 片岡 光子	所見欄	
レビュー担当者	永澤 昌 野田 宏美		

テーマ

採血時の待ち時間の短縮

テーマ選定理由

平成18年頃から検査待ち時間、短縮の取り組みをおこなってきたが、患者満足度調査において待ち時間の評価が悪い、患者さんの声で投書などがあったことなどから再度採血時の待ち時間の短縮をテーマにTQM活動に取り組むことにした。

現状把握

- 1 調査期間 平成30年3月 5日（月）～3月 9日（金）
- 2 調査内容 8:30～9:40に中央注射室来られた患者の検査の受付時間と採血等終了時間を測定した。
- 3 対応人数 受付人数 2名, 看護師人数 4～7名※ 日によって差あり。
※中央注射室の看護師2名+曜日によって外来師長が応援できる人数を調整。
- 4 結 果

曜日	患者数	13分以上待った患者	待ち時間平均値
月	41人	0人	6分
火	69人	9人	8.9分
水	66人	41人	13.9分
木	68人	17人	9.7分
金	55人	1人	6.1分
合計	299人	68人 (22.7%)	8.9分

目標設定

- 1 13分以上待った患者を50%以上削減する

要因解析

フィッシュボーンにより要因解析を行い「中央注射室の人員・業務・場所に見直し」「予約枠の管理運用の改善」「電子カルテシステム予約票の見直し」「患者さんへの説明の徹底・不安感の除去」の4つの要因から対策を検討することとした。

要因解析

フィッシュボーンにより要因解析を行い「中央注射室の人員・業務・場所に見直し」「予約枠の管理運用の改善」「電子カルテシステム予約票の見直し」「患者さんへの説明の徹底・不安感の除去」の4つの要因から対策を検討することとした。

対策立案

要因解析で導き出した4つの要因から具体的に実施できる対策を挙げ、効果・実現性・持続性・効率性の観点から◎3点, ○2点, △1点, ×0点で評価を行い、5つの実施項目を決定した。

対策実施

なにを	なぜ	誰が	いつまでに	どこで	どうする	番号
身長・体重測定の手順の簡素化を	混雑しないために	医事科職員が	実施までに	内科待合	体重計にプリンターを付ける	①
看護師を	多くの採血を実施するために	外来部長が		中央注射室	状況を見て増員する	②
受付職員を	患者を多く受け付けるために	委託業者所長が	実施までに	中央注射室	状況を見て増員する	③
外来診療の考え方を	患者に周知するために	医事科職員が		エントランス他	掲示する	④
検査にかかる時間を	患者に理解してもらうために	検査科職員が	実施済	中央注射室	ポスターにして掲示する	⑤

効果確認（対策②・③）

- 調査期間 平成30年4月16日（月）～4月20日（金）（火曜日のみ4月24日（火））
- 調査内容 8:30～9:40に中央注射室来られた患者の検査の受付時間と採血等終了時間を測定した。
- 対応人数 受付人数 3名, 看護師人数 3～8名 ※日によって差あり。

※中央注射室の看護師2名+入退院支援センターから応援できる看護師4名+外来看護師の応援

4 結果

【目標達成】

採血検査受付～採血検査終了まで3分以上待った患者の割合は22.7%⇒3.1%(86%削減)

【副次的効果】

平均待ち時間2.8分（2分48秒）に短縮！

【その他】

受付人員の増加が看護師の増員効果を引き上げる！

曜日	患者数	13分以上待った患者	待ち時間平均値	前回調査との差
月	37人	1人	5.3分	-0.7分(42秒)
火	58人	1人	5.3分	-3.6分(3分36秒)
水	16人	1人	6.5分	-7.4分(7分24秒)
木	41人	3人	7.1分	-2.6分(2分36秒)
金	41人	0人	6.1分	0
合計	193人	6人(3.1%)	平均6.1分	平均2.8分(2分48秒)

実施結果と継続状況

番号	いつから	実施したこと	うまくいったこと	うまくいかなかったこと	進止め
①	3月22日	検査計の向きを逆下側に向け、その横にプリンターの台及びプリンターを設置	・手書きの文字でなく、明瞭な文字となり、電子カルテへ入力し易くなった。 ・プリンターの台に患者さんの荷物を置くことができ、便利になった。	・リセットするために、身長計のバーを下まで下げなければならず、1人当りの時間が増えた。	継続できている
②	4月2日	平成30年1月から看護士の増員は実施していたが、4月から入退院支援センターが開設されたことにより、更に看護士を増員できるようになった。	・朝、看護士が5〜7名集まるようになり、採血の待ち時間が短くなった。 ・看護士の採血手法が維持・向上できる。 ・看護士一人当たりの患者が減ることによる負担感の軽減。	・受付開始当初に看護士が来る時間帯が改善されるようになった。	継続できている
③	3月26日	・受付開始当初に看護士が来る時間帯が改善されるようになったため、8時30分〜50分に受付職員を1名増員した。	・受付開始当初の混雑を最小限にすることができた。 ・採血待ち時間が更に短くなった。	・検査科の人数が少ない中で、検査科にいる職員を増員しているため、他の検査科職員に負担がかかっている。(検査科内での協力があり、職員の納得は得られている。)	継続できている
④	3月1日	・各ブロック受付の柱などに待ち時間についてのポスターを掲示した。	・待ち時間に対する苦情が1月以降ない。(図みに429年は1回)	—	継続できている
⑤	3月1日	・検査科内に各検査にかかる時間の目安を患者から見えるように拡大して掲示した。 ・3月の広報誌みずきにも検査の所要時間に関する記事を掲載した。	・検査の待ち時間に対する問合せ・苦情はない。	—	継続できている