



|                  |                                                                                   |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Title            | 北海道大学病院における患者サービスの向上・業務軽減を目指した入退院センターの設置 第2報 : 運営管理と稼働後の評価                        |
| Author(s)        | 福島, 洋子; 浅野, 恵子; 岡林, 靖子 他                                                          |
| Citation         | 看護総合科学研究会誌, 14(2), 43-53                                                          |
| Issue Date       | 2013-02-28                                                                        |
| DOI              | <a href="https://doi.org/10.14943/61427">https://doi.org/10.14943/61427</a>       |
| Doc URL          | <a href="https://hdl.handle.net/2115/52679">https://hdl.handle.net/2115/52679</a> |
| Type             | journal article                                                                   |
| File Information | 14-2_Fukushima2.pdf                                                               |



## 北海道大学病院における患者サービスの向上・業務軽減を 目指した入退院センターの設置 第2報 —運営管理と稼働後の評価—

福島洋子<sup>1)</sup>・浅野恵子<sup>1)</sup>・岡林靖子<sup>1)</sup>・川畑いづみ<sup>1)</sup>・佐々木薫<sup>2)</sup>・良村貞子<sup>3)</sup>

1) 北海道大学看護部

2) 北海道大学事務部

3) 北海道大学大学院保健科学研究所

## Establishment of a Registrar Center in Hokkaido University Hospital Aimed at Improving Patient Services and Operational Efficiency: the Second Report

Yoko FUKUSHIMA, Keiko ASANO, Yasuko OKABAYASHI, Izumi KAWAHATA

(Department of Nursing, Hokkaido University Hospital)

Kaoru SASAKI

(Division of Administration, Hokkaido University Hospital)

Sadako YOSHIMURA

(Faculty of Health Sciences, Hokkaido University)

### 要 旨

北海道大学病院は、患者サービスの向上と入退院に関する業務の軽減を図ることを目的として、平成21年度から入退院センターの設置を検討した。平成22年5月に専門部会を設置し、平成23年10月に3診療科、5病棟を対象として入退院業務を試行し、同年11月より全診療科を対象に本格稼働した。平成24年3月に、医師および看護師長に対するアンケート調査と実態調査を行い、改善点を検討した。平成24年度は、その改善点を基に事業計画を立案し業務拡大に取り組んでいる。入退院センター設置に向けた取り組みから設置後の運営管理と稼働評価の一連の過程において、本稿では、入退院センター設置後の運営管理と稼働後評価について述べる。

**キーワード：**入退院センター，患者サービスの向上，医療者の業務軽減

### I. はじめに

国立大学病院は、診療（医療）、教育・研修、研究および地域・社会貢献の4つの役割・機能を有する施設であり、北海道大学病院（以下、本院という）の理念も「良質な医療を提供するとともに優れた医療人を育成し医療の発展と地域医療に貢献する」と謳っている。第1報で述

べたように、本院は、患者サービスの向上と入退院に関する医療職の業務軽減のため、平成21年度より入退院センター（以下、センターという）の設置を検討し、2年半の準備期間を経て、平成23年11月にセンターが本格稼働した。入退院センター設置に向けた取り組みから設置後の運営管理と稼働評価の一連の過程において、本

稿では、センターの設置後の運営管理と稼働後の評価について述べる。

## Ⅱ. センターの本格稼働に向けた取り組み

### 1. 試行稼働

平成23年7月業務連絡会議（全職種の実務者会議）にて、センターの概要を説明し、院内周知を図った。

#### 1) 試行診療科・部署の決定と試行前の周知

入退院が多い診療科と外科系・内科系診療科を含む5診療科・3病棟を試行診療科・部署として決定した。病棟・外来医長と該当看護師長を対象にセンター業務について説明した。

平成23年9月試行診療科・部署の医師・看護師を主とし、他の診療科の医師、看護師長、医事課職員等の参加も得て、説明会を開催した。説明内容は下記のとおりである。

#### 【説明内容】

- ・センターの概要（目的・組織）
- ・業務に関する医師・看護師長の調査結果
- ・センターの稼働時間
- ・入退院センター情報管理システム
- ・センターの業務行程
- ・センター試行に向けた協力依頼

#### 2) 試行結果

平成23年10月4日から1か月試行し、試行結果は下記の通りである。

- ・入院手続きを含め、120～190人／日の患者が来室した。
- ・センター業務件数20～34件／日と徐々に増加した。
- ・業務手順上の問題はなく、患者待ち時間はなかった。
- ・入退院センター情報管理システムの操作性・機能性に問題があり、改良点が明確になった。

#### 3) 本格稼働前の院内周知

平成23年10月、本格稼働に向けて全診療科・全部署を対象として2回の説明会を開催した。説明内容は試行前に説明した内容と試行結果である。

## 4) 本格稼働後に向けた評価体制の整備

稼働後の評価を行うためにデータの集積方法と実務体制を整えた。

### (1) 稼働データの集積

#### ①センター日報

センターの実績を集計するために日報を作成し、月別に自動集計を可能とした。日報は「表1 センター日報」に示す。

#### ②センター稼働集計

- ・センター台帳の集計：医療情報システムからセンター台帳のデータを得て、「表2 センター稼働データ集計フォーム」に示すように月別に稼働状況を集計する。また、診療科別にセンターの利用状況を集計する。
- ・持参薬受理件数：薬剤部の持参薬識別件数と病棟・センターの受理件数を集計する。
- ・患者入院連絡件数：診療科別入院連絡件数を集計する。
- ・ファミリーハウス（家族宿泊施設）稼働集計：診療科別ファミリーハウス使用延べ数を集計する。

### (2) センターカンファレンスの定期的開催

月2回センターカンファレンスを定期的に開催し、日常業務の問題を検討する。参加者はセンターの専従事務職と看護師、医事課課長補佐、医科外来および病棟看護師長、医療情報担当看護師長である。カンファレンス記録の書式を整えた。

### (3) センター実務者会議の定期的開催

センターの円滑稼働に向けて業務・体制を検討する組織として、医事課、薬剤部、看護部の関係者で構成する実務者会議を設置した。月1回定例で開催することとした。

### (4) 手ぶら入院・退院パック便

患者の利便性を考え、手ぶら入院・退院パック便を関係者と調整し、本格稼働と同時に開始することとした。

表1 センター日報

| 稼働時間             | 稼働開始       |         |         | 勤務者数        | 事務         |     |  |  |
|------------------|------------|---------|---------|-------------|------------|-----|--|--|
|                  | 終了時間       |         |         |             | 看護師        |     |  |  |
| 入退院センター<br>来室患者数 | 入院手続き患者数   |         |         | 緊急入院(夜間入院)  |            | 対象  |  |  |
|                  |            |         |         | 対象外         |            |     |  |  |
|                  |            |         |         | 即入院(当日・翌日)  |            | 対象  |  |  |
|                  |            |         |         | 対象外         |            |     |  |  |
|                  |            |         |         | 予定入院        | 8時30分～15時  | 対象  |  |  |
|                  |            |         |         |             | 対象外        |     |  |  |
|                  |            | 15時～17時 | 対象      |             |            |     |  |  |
|                  |            | 対象外     |         |             |            |     |  |  |
|                  | 退院手続き相談件数  |         |         | 8時30分～17時   |            | 対象  |  |  |
|                  |            |         |         |             |            | 対象外 |  |  |
|                  | 相談件数       |         |         | 入退院に関する相談件数 |            | 対象  |  |  |
|                  |            |         |         | 対象外         |            |     |  |  |
|                  |            |         |         | その他の相談件数    |            | 対象  |  |  |
|                  |            |         |         |             | 対象外        |     |  |  |
| ファミリーハウス手続き件数    |            |         | 9時～15時  |             |            |     |  |  |
|                  |            |         | 15時～17時 |             |            |     |  |  |
| 入院予約時来室患者数       |            |         | 9時～15時  |             |            |     |  |  |
|                  |            |         | 15時～17時 |             |            |     |  |  |
| 入退院センター予約来室患者数   |            |         | 9時～15時  |             |            |     |  |  |
|                  |            |         | 15時～17時 |             |            |     |  |  |
| 計                |            |         |         |             |            |     |  |  |
| 業務件数             | 入院に関する説明件数 |         | 事務職対応   |             | 業務手順上の問題件数 |     |  |  |
|                  |            |         | 看護師対応   |             | その他の問題件数   |     |  |  |
|                  | 患者情報収集件数   |         | 事務職対応   |             | 業務手順上の問題件数 |     |  |  |
|                  |            |         | 看護師対応   |             | その他の問題件数   |     |  |  |
|                  | 患者情報入力件数   |         | 事務職対応   |             | 業務手順上の問題件数 |     |  |  |
|                  |            |         | 看護師対応   |             | その他の問題件数   |     |  |  |
|                  | 患者連絡件数     |         | 事務職対応   |             | 業務手順上の問題件数 |     |  |  |
|                  |            |         | 看護師対応   |             | その他の問題件数   |     |  |  |
| 持参薬受取件数          |            | 受取件数    |         | 業務手順上の問題件数  |            |     |  |  |
|                  |            | 非受取件数   |         | その他の問題件数    |            |     |  |  |
|                  |            |         |         | 業務手順上の問題件数  |            |     |  |  |
|                  |            |         |         | その他の問題件数    |            |     |  |  |
| トラブル・<br>不具合事案   |            |         |         |             |            |     |  |  |
|                  |            |         |         |             |            |     |  |  |
|                  |            |         |         |             |            |     |  |  |
|                  |            |         |         |             |            |     |  |  |

表2 センター稼働データ集計フォーム

| 入院月   | 入院予定入力月 | 患者数(入院患者数に対する比率) |  | 初回入退院センター来室数(患者数に対する比率) |  | 患者情報収集数(来室数に対する比率) |  | 患者連絡表の受理数(来室数に対する比率) |  | 入院オリエンテーション実施数(来室数に対する比率) | 入院センター予約数(来室数に対する比率) |  |
|-------|---------|------------------|--|-------------------------|--|--------------------|--|----------------------|--|---------------------------|----------------------|--|
| 月入院   | 月別入院予定  |                  |  |                         |  |                    |  |                      |  |                           |                      |  |
|       | 入院予定なし  |                  |  |                         |  |                    |  |                      |  |                           |                      |  |
|       | 入力なし    |                  |  |                         |  |                    |  |                      |  |                           |                      |  |
|       | 即日・緊急入院 |                  |  |                         |  |                    |  |                      |  |                           |                      |  |
| 入院 小計 |         |                  |  |                         |  |                    |  |                      |  |                           |                      |  |
| 入院予定  | 翌日入院    |                  |  |                         |  |                    |  |                      |  |                           |                      |  |

### Ⅲ. センターの本格稼働

本院が設置するセンターの目的・コンセプト・機能は第1報に記述した。センターの外観は写真1のとおりである。

#### 1. 本格稼働後のセンター業務

平成23年11月1日より、全診療科を対象として、表3に示すようにセンターの業務は段階的に拡充する予定で本格稼働した。センター業務は、総合受付と患者対応業務を行うが、診療科・部署の要望により変則的な実施も可能とした。

##### 1) 総合受付業務

事務職・クラークが患者にセンター来室要件を確認し要件別の対応を行う。業務の詳細は、表4に示す。

##### 2) 患者対応業務

クラークと看護師が患者対応業務を行う。患者対応業務は、入院オリエンテーション、患者情報収集、患者情報入力、患者への入院連絡、



写真1 センターの外観

入院手続き、持参薬受理、ファミリーハウス予約・紹介である。対応対象、対応職種、業務の詳細は、表5に示す。

##### 3) 入退院に関する事務処理業務

クラークが入退院に関する事務処理業務を行う。詳細は表6に示す。

表3 センター業務の業務拡充計画

|      |                                                                              |                                                     |
|------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 第一段階 | 入退院に関する手続き<br>患者情報収集・入力<br>患者への説明・相談<br>退院手続きの対応<br>持参薬の受理<br>ファミリーハウスの予約・紹介 | 平成23年度稼働<br>平成23年度末に稼働評価<br>平成24年度業務の再考             |
| 第二段階 | ベッドコントロール<br>持参薬受理・識別<br>電話問い合わせ対応                                           | 平成22年度体制・システム準備<br>平成24年度稼働予定<br>平成24年度末に稼働評価・業務の再考 |
| 第三段階 | 現行通りとした業務の取り込み                                                               | 平成25年業務効率を検討<br>平成26年業務拡充し、年度末に稼働評価し入退院センター業務を確定    |

表4 センター総合受付業務

|          |                                                                                  |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 入院予約の対応  | ①初回入院・再入院と時間的余裕の有無を確認する。                                                         |
|          | ②初回入院の場合は、「連絡先確認用紙」と「入院される方へ」の記入を依頼する。                                           |
|          | ③再入院の場合は、退院からの月日を確認し、1年未満は再入院として「連絡先確認用紙」のみ記載を依頼する。                              |
| 入院当日の対応  | ①「入院決定患者一覧表」から患者を確認する。<br>②診療券・健康保険証・入院保証書・持参薬等々、入院手続きに必要な物を説明し、感染アンケートの記入を依頼する。 |
| 入院相談等の対応 | 患者に相談内容を確認し、関係部署に連絡してセンターでの対応を依頼する。                                              |
| その他      | ①ファミリーハウス(家族宿泊施設)の利用申込みの対応                                                       |
|          | ②入院書類の受理                                                                         |
|          | ③見舞い客への対応                                                                        |

表5 センター患者対応業務

| 業務項目         | 対象                                                      | 実施職種                          | 業務内容                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 入院オリエンテーション  | 入院予約し来室した患者                                             | クラーク                          | ①初回入院または前回の入院から1年以上経過している患者への対応<br>・連絡先確認用紙と問診票を受理し、記載内容を確認する。<br>・「入院の案内(入院オリエンテーション用紙)」をもとに、入院オリエンテーションを行う。<br>②1年以内に再入院の患者への対応<br>・連絡先に変更がないか確認する。<br>・「入院保証書」等の書類を渡し、入院手続きについて説明する。<br>・持参薬の有無を確認し、ある場合は持参するように説明する。 |
| 患者情報収集業務     | 入院予約し来室した患者                                             | 看護師、代筆が必要な場合はクラークも関与する        | ①初回入院または前回の入院から1年以上経過している場合は問診票を受理し記入内容を確認する。退院支援・在宅療養スクリーニング票を記入する。<br>※記入できない方には、患者・家族の同意を得てクラークまたは看護師が代筆する。<br>※退院支援・在宅療養スクリーニング票の点数が10点以上の場合は、地域医療連携福祉センターに提出する。<br>②1年以内に再入院の場合は退院支援・在宅療養スクリーニング票をチェックする。           |
| 患者情報入力業務     | 入院予約し来室した患者                                             | 看護師またはクラーク                    | クラークが入力する場合は、看護師の指示のもと行う。<br>①患者基本情報と看護情報を入力する。<br>②退院支援・在宅療養支援スクリーニング票は看護師が入力する。                                                                                                                                        |
| 患者への入院連絡業務   | ①センターに入院予定時に訪室し入院連絡表を受理した患者<br>②医師・看護師長から入院連絡を予定していない患者 | 入院指示がある場合は看護師が連絡し、その他はクラークが行う | ①事前準備：15時以降に、対象患者を把握する。<br>②電話連絡：入院病棟・入院予定月日・曜日・時間、入院指示を連絡し、患者の同意を確認し、記録する。<br>※同意が得られない場合や患者側に調整の時間が必要な場合は理由を確認し、看護師長・担当医師に連絡する。                                                                                        |
| 入院手続き業務      | 全入院患者                                                   | クラーク                          | ①予定入院の対応<br>・感染アンケートを受理し、記入事項を確認する。<br>※疑いがある場合はセンター看護師が患者を直ちにトリアージ室又は面談室へ案内し入院病棟の看護師長に連絡し、指示を得る。<br>・入院書類を受理し、記載事項を確認する。<br>②即日入院の対応<br>入院病棟、保険情報など画面で確認し、入院事前資料を準備し、「入院の案内」等、必要書類を渡して入院手続きを説明する。                       |
| 持参薬受理業務(看護師) | 参薬を持参している入院患者                                           | 看護師                           | 持参薬を受理し、薬剤部に識別依頼を行う。                                                                                                                                                                                                     |
| ファミリーハウス関係   | 全入院患者                                                   | クラーク                          | ①予約状況の管理<br>②使用申込書(使用許可書)・キャンセル待ち申込用紙の受理<br>③宿泊日の変更手続き<br>④宿泊管理台帳の変更日入力と部屋割り調整<br>⑤空室状況一覧表の作成                                                                                                                            |

表6 入退院に関する事務処理

- |                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ①保険証等のチェック<br>②入院患者の他科受診(前出し)の手続き<br>③入退院履歴確認<br>④入院患者一覧表から、入院患者リストの作成(見舞い客案内用)<br>⑤時間外入退院患者の事務処理<br>⑥入院中患者の転科・転棟・転ベッドの確認し事務処理<br>⑦(未登録患者の事前登録(ID登録)) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 2. 本格稼働後の業務改善

本格稼働後、センター業務に関する問い合わせが多数あり、センターカンファレンスで検討

し回答し、業務上の問題は実務者会議で検討を重ねた。

### 3. 業務手順の作成

本格稼働後、センターカンファレンスと実務者会議で業務行程を検討し、平成24年3月までに下記の業務基準を作成し、センター業務手順を確定した。

- 1) 入院に関する説明
- 2) 患者情報収集業務
- 3) 患者情報入力業務
- 4) 入院連絡業務
- 5) 入院当日の手続き業務
- 6) 持参薬受理業務
- 7) ファミリーハウスの予約等業務
- 8) 入院書類の郵送

### 9) センター窓口業務

## IV. 本格稼働後、3か月目の評価

### 1. 医師・看護師長への調査

平成23年2月において、センターの稼働状況を把握し、運営に関する課題を明確にするために、医科28診療科（救急科を除く）の外来医長・病棟医長，歯科3診療科の外来医長・病棟医長，医科・歯科外来の2看護師長と入院病棟の18看護師長を対象に調査した。回答は医師21人，看護師長20人から回答を得た。調査結果は下記のとおりである。回答結果を表7に示す。

表7 入退院センター業務に関する調査結果

| 設問番号 | 設問内容                                        | 回答欄 |            |             |     |            |             |     |            |             |     |            |             |
|------|---------------------------------------------|-----|------------|-------------|-----|------------|-------------|-----|------------|-------------|-----|------------|-------------|
|      |                                             | はい  |            |             | いいえ |            |             | 該当無 |            |             | 無回答 |            |             |
|      |                                             | 計   | 医師<br>n=21 | 看護師<br>n=20 | 計   | 医師<br>n=21 | 看護師<br>n=20 | 計   | 医師<br>n=21 | 看護師<br>n=20 | 計   | 医師<br>n=21 | 看護師<br>n=20 |
| 設問1  | 入退院センターの窓口対応時間の問題の有無                        | 27  | 13         | 14          | 12  | 7          | 5           | 1   | 1          | 0           | 1   | 0          | 1           |
| 設問2  | 下記の業務について、外来・病棟において業務の効率化が図れたと思うか           | 146 | 80         | 66          | 64  | 27         | 37          | 69  | 35         | 34          | 8   | 5          | 3           |
|      | 1 入院・退院手続き                                  | 19  | 11         | 8           | 13  | 4          | 9           | 7   | 4          | 3           | 2   | 2          | 0           |
|      | 2 入院に関する説明                                  | 24  | 14         | 10          | 7   | 2          | 5           | 10  | 5          | 5           | 0   | 0          | 0           |
|      | 3 患者情報収集と入力                                 | 23  | 12         | 11          | 8   | 4          | 4           | 9   | 5          | 4           | 1   | 0          | 1           |
|      | 4 入院予定について患者への連絡                            | 19  | 10         | 9           | 9   | 6          | 3           | 12  | 4          | 8           | 1   | 1          | 0           |
|      | 5 持参薬の受理・識別依頼                               | 26  | 15         | 11          | 6   | 3          | 3           | 9   | 3          | 6           | 0   | 0          | 0           |
|      | 6 患者からの入院・退院に関する相談                          | 15  | 9          | 6           | 17  | 8          | 9           | 5   | 2          | 3           | 4   | 2          | 2           |
|      | 7 ファミリーハウスの予約・相談                            | 20  | 9          | 11          | 4   | 0          | 4           | 17  | 12         | 5           | 0   | 0          | 0           |
| 設問3  | 下記の業務について、事務処理業務の軽減が図れたと思うか。                | 114 | 56         | 58          | 84  | 43         | 41          | 88  | 47         | 41          | 1   | 1          | 0           |
|      | 1 入院予定の看護師の実施                               | 8   | 5          | 3           | 14  | 8          | 6           | 19  | 8          | 11          | 0   | 0          | 0           |
|      | 2 入院決定入力                                    | 4   | 3          | 1           | 26  | 12         | 14          | 11  | 6          | 5           | 0   | 0          | 0           |
|      | 3 入院・退院手続き                                  | 20  | 12         | 8           | 13  | 4          | 9           | 8   | 5          | 3           | 0   | 0          | 0           |
|      | 4 患者情報収集と入力                                 | 21  | 8          | 13          | 11  | 7          | 4           | 9   | 6          | 3           | 0   | 0          | 0           |
|      | 5 入院予定について患者への連絡                            | 20  | 9          | 11          | 11  | 8          | 3           | 10  | 4          | 6           | 0   | 0          | 0           |
|      | 6 持参薬の受理・識別依頼                               | 24  | 12         | 12          | 6   | 4          | 2           | 11  | 5          | 6           | 0   | 0          | 0           |
|      | 7 ファミリーハウスの予約・相談                            | 17  | 7          | 10          | 3   | 0          | 3           | 20  | 13         | 7           | 1   | 1          | 0           |
| 設問4  | 下記の業務について、業務別に業務希望の有無                       | 204 | 91         | 113         | 49  | 29         | 20          | 25  | 19         | 6           | 15  | 14         | 1           |
|      | 1 「入院予定入力時の患者さんへの入院に関する説明と患者情報収集・入力」に関連した業務 | 30  | 14         | 16          | 8   | 4          | 4           | 1   | 1          | 0           | 2   | 2          | 0           |
|      | 2 「入院病床の入院決定後の入院に関する患者連絡」に関連した業務            | 26  | 13         | 13          | 10  | 4          | 6           | 3   | 2          | 1           | 2   | 2          | 0           |
|      | 3 入院当日の事務手続きと患者さんへの説明」に関連した業務               | 33  | 14         | 19          | 3   | 2          | 1           | 3   | 3          | 0           | 2   | 2          | 0           |
|      | 4 「持参薬の受理」に関連した業務                           | 26  | 12         | 14          | 15  | 12         | 3           | 4   | 1          | 3           | 2   | 2          | 0           |
|      | 5 「患者への入退院に関する説明・相談」に関連した業務                 | 27  | 11         | 16          | 8   | 5          | 3           | 4   | 3          | 1           | 2   | 2          | 0           |
|      | 6 「退院手続き」に関連した業務                            | 34  | 15         | 19          | 2   | 1          | 1           | 3   | 3          | 0           | 2   | 2          | 0           |
|      | 7 「ファミリーハウスの案内・手続き」に業務                      | 28  | 12         | 16          | 3   | 1          | 2           | 7   | 6          | 1           | 3   | 2          | 1           |

### 1) センターの稼働時間について

センター窓口対応業務を9時～15時にして、15時以降に来室した患者には対応しているため、時間制約は実質ないという評価であった。

### 2) 入院・退院に関する外来・病棟双方の業務の効率化について

「患者からの入院・退院に関する相談」以外は概ね、効率化が図れたという評価であった。センターは患者の問い合わせの窓口とはなるが、医師・看護師長に回答の確認が行われるため評価が低かったと推察する。また、センター窓口業務の対象外の患者（緊急・即日入院、翌日入院、転院等）が25%を占める。そのため、病棟では対象か、対象外かの識別が必要となり、混乱があるという意見があった。

今後は、対象患者の拡大が課題である。

### 3) 入院・退院に関する事務処理業務の軽減について

事務処理業務が削減したという評価には至っていなかった。看護師長の回答においては、医師の事務業務を移行したことが関与していると推察する。また、医科9診療科と歯科3診療科診療科において医師の希望により入院予定・決定入力、患者連絡を実施している。そのため、

削減には至っていないという評価が多かったと推察する。

今後は医師が行っている業務をセンターへ移行することが課題である。また、患者情報等の利用が進んでいない診療科・部署があり、今後の課題である。

### 4) センター業務への要望

業務別に様々な要望・意見があった。今後、実現性と優先度を考え、業務拡大を検討することが課題である。情報システムへの要望は、色々指摘事項があるため、これらを踏まえて、医療情報システムの更新に合わせて改良を予定した。

## 2. 稼働集計

平成23年11月～平成24年1月の稼働状況を集計し3か月間の稼働報告を行った。報告資料は、「図1 月別入院患者数等推移（H23.11～H24.01）」、および「図2 月別目的別センター来室人数と月別処理業務件数の推移（H23.11～H24.01）」に示す。

稼働集計結果は下記のとおりである。

### 1) 入院予定および入院患者数とセンター来室患者の割合・対応状況

(1) センター窓口業務の対象外患者が入院患者

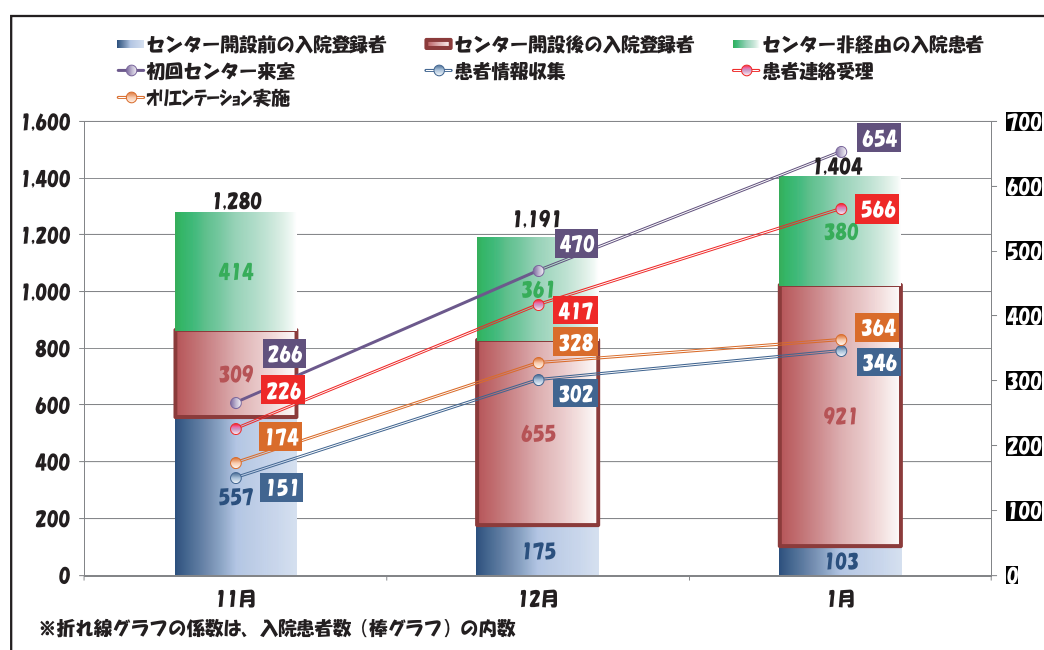


図1 月別入院患者数等推移 (H23.11～H24.01)

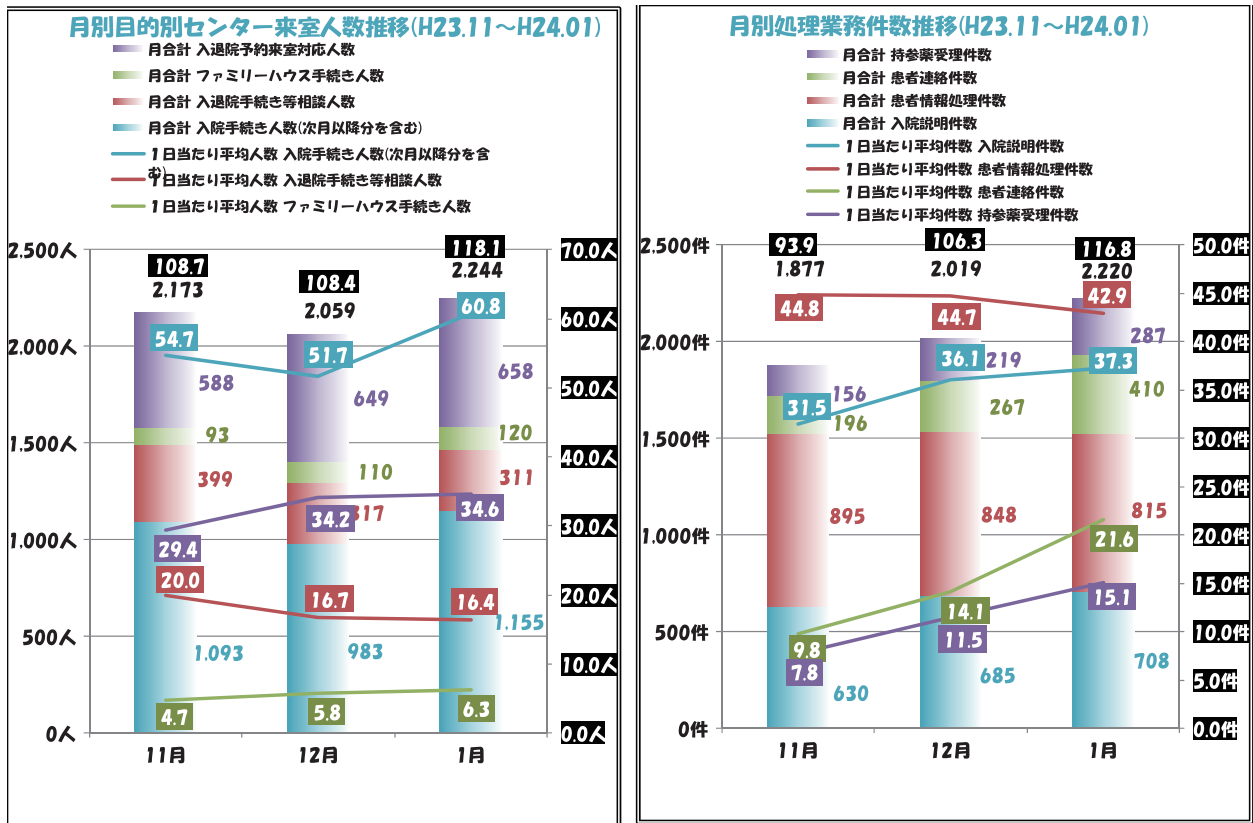


図2 月別目的別センター来室人数と月別処理業務件数の推移(H23.11～H24.01)

の30%から25%と低下し、センターに来室する患者数は増加した。

- (2) 来室患者数と患者情報収集・入院時オリエンテーションの実施数には格差があった。1年未満の再入院の場合は、患者情報収集、入院オリエンテーションを省略し、各診療科の事情を考慮した対応が影響していると推察されるが、実態の把握が必要である。

## 2) センターの来室患者数、実務業務件数

### (1) 対応患者状況

- ①入院手続きは全員の患者に対応している。
- ②入院予約での来院患者は約630人／月前後であった。
- ③退院手続相談件数は退院の10%程度の患者が来室した。
- ④相談対応件数は280～300人／月であった。
- ⑤ファミリーハウスの対応は110～120人／月であった。

### (2) 業務実施件数

- ①患者説明業務は685～708件／月、実施者はクラークのみであった。
  - ②患者情報収集業務は375～393件／月、クラークが10%前後を実施していた。
  - ③患者情報入力業務は420～470件／月（郵送も含む）、クラークが14～18%を実施していた。
  - ④患者連絡業務は267～410件／月、クラークが31～48%実施していた。
  - ⑤持参薬受理業務は127～207件／月であった。
- (3) 患者連絡業務件数と実施患者数との比較と診療科別実施患者数
- ①医師が連絡すると希望した医科9診療科と歯科診療科を対象外とした。
  - ②実施件数と患者数の格差があり、1患者に対し複数回連絡をしていた。
  - ③患者連絡業務は、徐々に増加しているが、今後は医師が連絡すると希望した医科9診療科と歯科診療科との調整、およびそれぞれの業務の取り込みが課題である。

(4) 持参薬受理事件の割合

①持参薬の受理事件数は徐々に増加し50%前後受理している。

②受理に付随する業務が多様であるため、今後の検討事項である。

(5) ファミリーハウス診療科別利用状況

①延べ人数230人／月の利用があり、ほぼ満室の利用状況である。

②予約外の方には、ホスピタルサービスとして、ホテルなどの紹介を実施している。

(6) 診療科別センター利用状況

①センター来室者は、全体で48～50%である。

②1月本格稼働後の入院予約での来室者は75%に至っている。

③センター来室者には診療科格差があり、周知と業務内容の検討が必要な結果であった。

### 3. 入退院に関する情報システムの評価

センターの業務を支援し、センターの業務記録を行うとともに病棟と情報交換を円滑に行うために入退院センター情報管理システムを構築した。本格稼働後、機能と操作において、種々の問題が明確になった。そのため、適時改良を行うとともに、実務者会議でシステムの改良と第二段階で予定されているベッドコントロールの支援機能について検討した。

その結果、平成25年10月に予定されている医療情報システムの更新に合わせて、システムの本格的改良を検討し、下記の機能について仕様書を作成した。

1) 入院退院管理を一元化し、機能・操作性を向上する。

2) センターの記録機能を充実する。

3) 現在看護師長が作成している病床予定一覧を画面化しシミュレートできる機能を構築する。

## V. 平成24年度の事業計画

3か月の稼働評価と医師・看護師長への調査結果により、第一段階での事業の拡大を図り、第二段階の試行を行うために平成24年度の事業

計画を下記の通り計画し、現在取り組んでいる。

### 1. 第一段階の業務拡大

#### 1) 入院予定者の来室の拡大に向けて

未来室患者の実態を調査し、未来室の原因を分析する。また、転院、医師の連携で入院する患者に対して地域医療連携福祉センターにおける前方支援との連携を構築する。

#### 2) 患者連絡票受理100%受理へ

受理していない患者の実態を調査し、未受理の原因を分析する。

#### 3) 入院説明業務を必要とされる患者への100%実施

予定入院患者への実施件数を上げるとともに、病棟での入院オリエンテーションと重複がないか等の調査を行う。

#### 4) 患者情報収集・入力業務

問診票をシステムとの整合性を図るよう改変し、入力業務の効率化を図るとともに予定患者以外の患者への実施を検討する。退院支援・在宅療養スクリーニング票の活用を推進するため、再周知を図る。

#### 5) 患者への連絡業務

診療科へ調整し、実施診療科の拡大を図る。

### 2. 第二段階に向けた取り組み

#### 1) 持参薬受理・識別業務

平成24年7月よりセンターでの持参薬の識別業務の試行を開始し、業務の見直しを実施した。今後、薬剤師による持参薬受理・薬剤情報の収集に向けて検討する。

#### 2) 共通病床のベッドコントロール

1月から試行する。試行に向けて、テキストの作成・院内周知等の準備を行う。

#### 3) 電話による入院に関する相談・問い合わせへの対応

電話対応に対して、要員算定し、次年度の拡充について試案を作成する。

## VI. ま と め

センターは、平成21年度から2年半の準備期間を経て、平成23年11月に本格稼働した。現在は、第一段階の業務を実施しており、今後、第二段階、第三段階の業務の拡充を予定している。センターを設置した目的は、患者サービスの向上と医師および看護師の業務を軽減することである。そのため、センターの稼働において重要視したことは、臨床現場の理解を得るための周知の徹底と協力体制の整備である。現在、職員の協力と支援によりセンターが円滑に稼働している。今後は、臨床現場の意見・要望を適時に把握するとともに患者からの評価も得て、組織体制およびシステムが効果的効率的に機能するようにさらに検討を加える必要がある。

## 参考文献

- 1) 粉川ユリ子：看護部主導の入退院管理を目指して，看護学雑誌，62(7)，666-669，1997.
- 2) 北角榮子：福井医科大学医学附属病院における入退院管理システム，医学情報学連合大会論文集，10，387-390，1990.
- 3) 浜祐美：富山医科歯科大学附属病院における入退院病床管理システムについて，看護情報システム研究会講演集，6，14-19，1990.

## Establishment of a Registrar Center in Hokkaido University Hospital Aimed at Improving Patient Services and Operational Efficiency: the Second Report

Yoko FUKUSHIMA, Keiko ASANO, Yasuko OKABAYASHI, Izumi KAWAHATA

(Department of Nursing, Hokkaido University Hospital)

Kaoru SASAKI

(Division of Administration, Hokkaido University Hospital)

Sadako YOSHIMURA

(Faculty of Health Sciences, Hokkaido University)

In March 2012, the new registration center at Hokkaido University Hospital had been running for three months. The committee surveyed doctors' and head nurses' perception regarding duties of the registrar and the number of cases and consultations handled by the registrar. After the survey, the committee discussed improving the functions and operation of the center.

This year, the hospital will execute a plan to improve and expand the contents of the center's work. This report describes the administration of the center after evaluation of the survey, and also addresses issues related to the future.

**Keywords :** registration center, improving of patient service, operational efficiency