

第23回 MQI活動発表大会終了

H30年12月1日(土)

H30年度
MQI統一テーマ

**目的思考
～業務の目的を理解する～**

院内参加者 103名 ・ 外部参加者 45名



発行 (公財)東京都医療保健協会
練馬総合病院 MQI推進委員会
〒176-8530 練馬区旭丘1-24-1
TEL.03-5988-2200(代)

第23回MQI活動発表大会を終えて

理事長・病院長 飯田 修平



MQI活動23年目は、「目的思考－業務の目的を理解する－」を主題に活動しました。目的思考とは何かを理解して活動したチームがどれだけあったでしょうか。本年度も、統一主題の意味を十分に理解せず、活動したチームがありました。統一主題を設定した意味を再認識してください。

教育研修は、個人情報保護を対象として、目的思考に基づいて事例を検討しました。MQI活動と教育研修の検討テーマと研修対象事例は異なりますが、「目的思考」を理解し、実務に活かすために、一連の業務として実施しています。

繰り返し、申し上げますが、目標設定・進捗管理がうまくいかない理由は、「目的思考」の理解が十分ではないことです。

MQI活動は、目的達成のための継続的質向上、継続的問題解決です。想定外の事態により、初期の目標を達成できないことはあります。その場合でも、要因を分析することができます。

第23回MQI活動発表大会を終えて

MQI推進委員会委員長 柳川 達生



第23回医療の質向上(MQI)活動は平成30年12月1日地下講堂にて開催しました。今回は活動のまとめである報文集を発表大会当日に配布するため、活動を1か月近く早く完了させました。例年活動の遅れるチームも多いため、委員会では進捗管理を心掛け何とか全7チーム、診療記録監査プロジェクトと計8演題発表にたどりつけました。発表では44名の外部医療機関の方々にもご参加いただき、活発な質疑が行われました。終了後、橋本誠様より「モノづくりと品質」の特別講演を賜り、表彰式後、懇親会となりました。多くの方々との意見交換ができ有意義な大会となりました。

本年度の統一主題は「目的思考～業務の目的を理解する」でした。日常業務の目的を考え理解することで作業の問題点がみえることもあります。今回の活動を通して、「目的」を考える姿勢を身につけて業務改善をしていきましょう。MQIの意義は業務改善のできる組織力、そして改善できる人材の育成等であり、その結果、活動成果がえられます。来年度はさらにそうした人材を増やしていきたいと思っております。



第23回MQI発表大会に関する総論的感想

株式会社 横コンサルタントオフィス 代表取締役 横 孝悦 様



第23回発表大会は、受付で製本された報文集を受け取った時から今年は何か違うぞと感じました。柳川委員長からも挨拶で、この点についてご苦労されたお話がありました。素晴らしいことです。

しかし、皆様方の発表を聞くにつれ、少し違和感が生じてきました。今回の統一テーマは「目的思考—業務の目的を理解する—」です。何かちぐはぐ、かみ合っていないのではないかという感覚です。

飯田理事長は、その著書の中でたびたび目的思考について記されています。質向上活動がうまくいかない要因として、

「目的思考ではなく、手段の目的化になっている」

「いかに精緻な分析・検討・対策を練ろうと、前提条件が異なれば全く意味をなさなくなるということである」

「途中の経過がいくら論理的であっても、目的と前提条件が違えば方法さらには結果に違いが出ることは当然である」

などを挙げています。

選定したテーマの目的がレベル感を含めてチームとして共有できていたのかなというのが全体を通して持った感想です。

ただ、皆様方のMQI活動が素晴らしく高い水準であることに変わりがないことを前提にしています。

感想を書くにあたり、皆様方のMQI活動成果をもとに飯田理事長を中心に編集・著作された、以下の本を読み直しました。

「質重視の病院経営の実践」では『目的志向：組織の理念・目的を達成するために、方針・目標を設定し、実践する。(P37)』、『何事でも目的志向が大事である。(P73)』

[RCAの基礎知識と活用事例 第2版]では『目的指向：分析そのものが目的ではなく対策を実施することを前提とする。(P54)』

「特性要因図作成の基礎知識と活用事例」では特性要因図が書けないのは『QMの考え方である、目的思考、重点思考、論理的思考が出来ていないからである。(P57)』

と記述されています。

「業務の目的」を個々人が自分のこととして認識することの大事さを何度も強調されています。


医療に限らず、世の中が多様化し、常に様々な状況変化や利害が複雑に絡み合う中で、最も重視しなければならないことは「目的」です。錯綜する情報の中で、ぶれずにまっすぐ進んでいくためには「目的」が見えていなければなりません。そして、その「目的」が実現されるために何が実現(手段)されていなければならないかを考えていくのがMQIではないかと、今回、改めて思いました。

昨年統一テーマ「基本への再認識—次の段階へ—」から、さらに原点回帰を促された23回MQI発表大会でした。私も肝に銘じます。




★ 各チームからのコメント ★

	活動主体部署	栄養科・NST委員会「美食倶楽部2」チーム		
	テーマ	低栄養の患者をNSTに抽出するしくみを再構築する		
	発表者	北島 絵理佳	チームリーダー	乾 美奈子
	途中でリーダーが交代したり色々ありましたが、テーマがぶれることなく、栄養科を中心としNST委員会全員で取り組むことができました。院長賞と評価していただき、光栄に思います。今回、再構築後の栄養状態の推移の確認までできていないので、これからも継続していきたいです。			
	活動主体部署	事務部「みんな楽々練Phone8」チーム		
	テーマ	『電話対応時の保留時間を短縮する』		
	発表者	増井 身和	チームリーダー	増井 身和
	「電話対応時の保留時間を短縮する」をテーマに、チーム一丸となって取り組むことができました。患者さんからの折返しや、問合せのお電話も、お待たせしない電話対応を継続していきたいと思っております。今後ともご協力のほどよろしくお願いいたします。			
	活動主体部署	放射線科「江古田のヒッキー」チーム		
	テーマ	『外来患者がどの受付窓口へ行けばいいのかわかるようにする』		
	発表者	新貝 高弘	チームリーダー	新貝 高弘
	今回は当日検査指示が出た患者さんに対象を絞って活動を行いました。今後は予約の患者さんに対しても対策を考えていきたいとおもいます。今後ともご協力よろしくお願いいたします。			
	活動主体部署	内視鏡センター「アップル」チーム		
	テーマ	『EUS-FNA後の患者管理を適切に行う』		
	発表者	小林 佳奈	チームリーダー	小林 佳奈
	内視鏡スタッフ全員、FMEAに初めて挑戦しました。ご指導、助言をいただき、無事発表を終えることが出来ました。この場をかりて、お礼申し上げます。残念ながら、対象患者がおらず対策の効果を確認することが出来ませんでした。今後評価していきたいと思っております。			
	活動主体部署	臨床検査科「ホワイトベース」チーム		
	テーマ	『細菌感染の治療に有用な情報を迅速に提供する ～細菌検査業務の見直し～』		
	発表者	中里 光宏	チームリーダー	中里 光宏
	臨床検査科悲願の最優秀賞を取れて嬉しく思います。今後の課題に挙げた日直帯の報告も、この正月より行うことができました。協力して頂いた関係各部署、検査科の仲間に感謝の意を表します。			
	活動主体部署	看護部「Sweet Home」チーム		
	テーマ	『入院前から予約入院患者に関与する仕組みを作る』		
	発表者	坂本 紫織	チームリーダー	永田 千香子
	新たな仕組みを立ち上げるということで、まだまだ途中段階ではありますが、発表後に内容に興味を持ってくださった方々から声を掛けて頂きありがとうございます。職員や患者さんにとって良い効果が得られるように引き続き取り組んでいきたいと思っております。ご協力いただいた皆様、ありがとうございました。			

	チーム名	薬剤科・感染対策委員会 「アムロいきまーす」 チーム		
	テーマ	『薬剤耐性対策のために抗菌薬の適正使用を推進する』		
	発表者	岡部 真希	チームリーダー	岡部 真希
	コメント	抗菌薬適正使用という大きなテーマを掲げ、活動の方向性を見失うこともありましたが、先生方をはじめ多くの方にご助力いただき発表大会を終えることができました。感謝しております。今後も活動を継続し、抗菌薬適正使用を推進していきます。		

★ その他の事例紹介 発表者からのコメント ★

	チーム名	診療記録監査プロジェクトチーム		
	テーマ	『診療記録質的監査の取り組み』		
	発表者	森本 秀夫		
	コメント	診療記録監査を通して記録の質的改善活動を継続していますが、まだまだ課題が多く、ゴールへは先が長いと感じています。質的改善を実現するには、皆様のご協力が不可欠ですので、今後ともよろしくお願いたします。		

★ 長時間に亘る審査を有難うございました ★

★ 審査員 ★



- | | | | | | | | | |
|--|--|-------------------------------|-------------------------|-----------------------|--|--|--------------------------------|----------------------------------|
| 【審査員長】
柳川 達生
MQI
推進委員会
委員長 | 【審査員】
金内 幸子
MQI
推進委員会
副委員長 | 【審査員】
栗原 直人
外科科長
副院長 | 【審査員】
佐藤 松子
看護部部長 | 【審査員】
岡本 安修
事務長 | 【審査員】
榎 孝悦
榎コンサルタント
オフィス
代表取締役 | 【審査員】
橋本 誠
医療経営のナブテスコ(株)
総合的‘質’
研究会 委員 | 【審査員】
佐藤 吉信
技術本部
技術顧問 | 【審査員】
加藤 達二
桜台一丁目
町会町会長 |
|--|--|-------------------------------|-------------------------|-----------------------|--|--|--------------------------------|----------------------------------|

★ 各賞受賞チーム ★



- | | | | | |
|--|---|---|---|--|
| 院長賞
【低栄養の患者をNSTに抽出するしくみを再構築する】(美食倶楽部2) | 優秀賞
【薬剤耐性対策のために抗菌薬の適正使用を推進する】(アムロいきまーす) | 最優秀賞
【細菌感染の治療に有用な情報を迅速に提供する～細菌検査業務の見直し～】(ホワイトベース) | 努力賞
【電話対応時の保留時間を短縮する】(みんな楽々練Phone8) | 特別賞
【診療記録質的監査の取り組み】(診療記録監査プロジェクトチーム) |
|--|---|---|---|--|

★ お疲れ様でした ★

☆ 座長 ☆

第1部

第2部

時計係

☆発表者☆



西川 千春
看護部主任



横内 麻里子
皮膚科医師



司会

懇親会 司会

☆会場☆

☆会場全体☆



★ 活動・発表大会を支えました ★

☆ MQI推進委員 ☆

☆ 質疑応答 ☆



田村 橋本 小林(陽) 堀 小林(裕) 中島 安藤 北村
小谷野 松尾 喜多 柳川 金内 近藤



★ 発表も終わり、和やかな懇親会 ★



～特別講演～「プロセス保証と標準化」

「医療経営の総合的『質』研究会」委員 橋本 誠 様



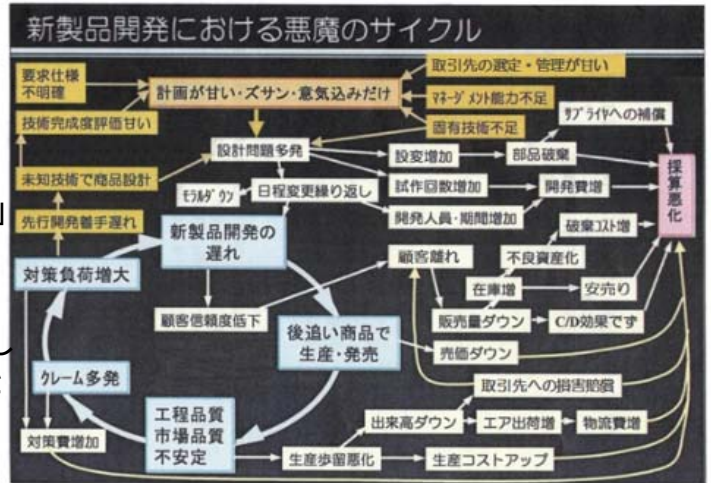
◆講演内容紹介◆

橋本様はダンプトラックのシャーシから始まり、複写機、カメラ、精密機器部品等の開発、設計、管理、経営の質まで40年あまり多岐にわたり品質とかかわってこられました。そのなかからMQI活動に参考となるお話しに絞りご紹介させていただきます。

1)「新製品開発における悪魔のサイクル」: 計画の重要性

諸悪の根源が「計画が甘い・ズサン・意気込みだけ」です。

MQIで活動がうまくいかない根本でもあります。我々も初期計画の重要性を認識してはいますがむずかしいというのが実感です。スライドに示された事項ひとつひとつ吟味し次年度にいかします。



計画の甘さが諸悪の根源。



2)顧客起点/人財育成の視点: キーワードは3K 3Kというときつい、きたない、危険を想起しますが、「好奇心」「向上心」「克己心」等は心がけるべきですし、「気づき」「気遣い」「気配り」等数多くのこのキーワードは長年のご経験によるもので奥が深いお言葉です。

3) 問題解決ガイド

まず事実を明らかにすることが重要です。MQIでは、「現状把握」なしに対策にむかってしまがちです。また「対策を想定して」現状把握したつもりになっていることが多いのが実情です。



2おわりに

「計画立案」、「人材育成」、「問題解決法」と質改善活動に必要な要素を長年の経歴に根付いたお言葉で数多くお話いただきました。MQI活動を考えていく上で大いに参考となりました。今回の講演を次年度の活動にいかしていけるようにしていきます。

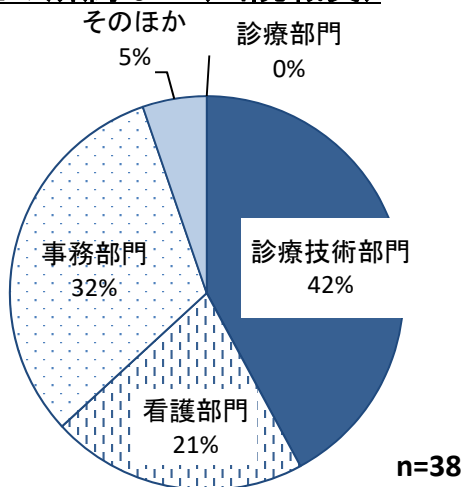
残念ながら、橋本様のご講演を聞き逃した方へ
講演のビデオがありますので、ご覧になりたい方は、MQI推進委員にお声かけください。

審査員より各チームへ(一部抜粋)～良い点、改善点・ご意見など～

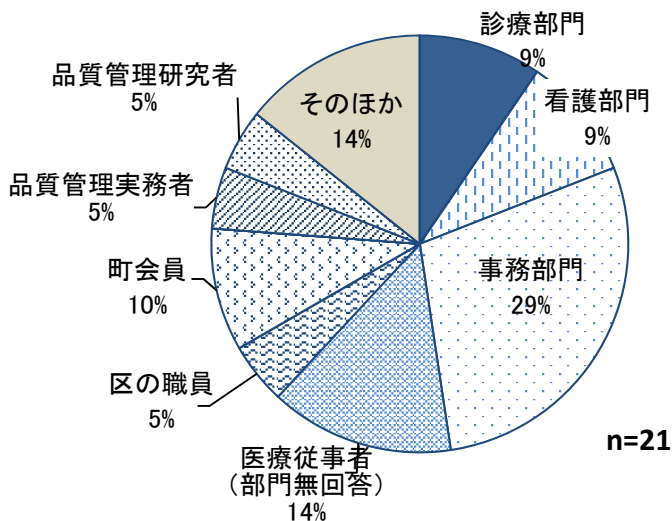
テーマ	良かった点	今後の課題と思われる点・ご意見・ご感想
① 栄養科・NST委員会 (NST対象患者抽出)	<ul style="list-style-type: none"> 入院中の低栄養患者の抽出は困難と思われたが、抽出困難な要因を見出し4職種で別の角度からあげていく仕組みを確立し、成果を出した。 今迄の業務に問題点を発見し分かりやすかった。 毎週のNSTの業務に直結していた。 一生懸命に取り組んできた様子がうかがわれた。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後の課題「栄養状態の推移の確認」をどうやっていくか継続して検討をお願いします。 しくみを決めたことはすばらしい。しかし継続させていくことの労力が大変ではないか。省力化が必要。
② 事務部 (電話保留時間短縮)	<ul style="list-style-type: none"> 判りやすいテーマでもあり、一つ一つが明確で、判りやすかった 繋ぎ先がわかるシステムは利便性よさそう。 途中、かなり苦労していたが、膨大なデータを分かり易くまとめた。 電話保留時間の長い原因を3つあげ、それぞれに対策をあげて目に見える成果をあげた。 	<ul style="list-style-type: none"> お待たせする時間は短縮できたが、20秒以上お待たせしている場合もまだ多い。 チームが設定した状況では改善みられたが、そもそも電話がつかまらない、という指摘もある。 時間外電話のnが少ない
③ 放射線科 (患者案内)	<ul style="list-style-type: none"> 検査の患者が迷うという困った問題を取り上げ、患者視点に立った活動。目標設定も明快で成果もあげた。 次の受付が、どの職員でも説明できるという発想は良かった。 検査の患者が迷うという困った問題の決まっていない運用を取り決め成果をあげた 	<ul style="list-style-type: none"> 現状把握が不十分。 職員全員が知っておくべき内容であり、周知する手段が必要と感じた。 今まで決まり事は無く運用していたのでしょうか。 今後この問題を管理するための歯止めが曖昧。継続できる仕組みといえるか？ 案内カードに判り易いイラストを入れたら良い。
④ 内視鏡センター (EUS-FNA導入)	<ul style="list-style-type: none"> 活動でフローを作成し、FMEAという手法にゼロから取り組み、対策につなげて安全な検査体制を作った 他病院の見学とともに、FMEAで念入りに検討した。 新しく始まる検査のマニュアル作成は良かった。 新たな診療技術導入時の参考になった。 	<ul style="list-style-type: none"> 最終的にはパスに落とし込んで欲しい。 効果確認期間内に検査がなかったのは残念だが、この考え方と対策は他の侵襲性のある検査マニュアルで見直し可能。 引き続き対象患者が受診した場合、効果確認をしてほしい。
⑤ 臨床検査科 (細菌検査業務の見直し)	<ul style="list-style-type: none"> 今年、院内グラム染色実施という方向に舵を切った。 細菌感染治療に重要な情報を迅速に提供するために血液培養を当院で開始したのは大きな成果。 報告日数短縮で実際に治療に大きく貢献した事例も提示した。 	<ul style="list-style-type: none"> 医師と検査科と薬剤科の協力体制を強固なものにして、感染症治療に役立ててください。 歯止めの勉強会は、治療難渋症例報告など関係職種で開催することも検討。 これまでになぜ委託業者に集配を遅くするよう依頼しなかったのでしょうか？
⑥ 看護部 (入院前支援)	<ul style="list-style-type: none"> 入院前に患者の情報を知る必要があり、情報欠如による問題点を明らかにした。 入院時の業務が集中している現状を平準化するという視点で活動に取り組んだ。 	<ul style="list-style-type: none"> 目的の方向がずれ易くなる。 実行の段階で継続可能な運用に関して部署間の調整が十分ではなかった。 今後も継続して、予約入院患者の業務フローを作成し、仕組み構築に取り組んでください。
⑦ 薬剤科・感染対策委員会 (抗菌薬の適正使用)	<ul style="list-style-type: none"> 活動テーマ「薬剤耐性対策のために抗菌薬の適正使用を推進する」に従い、目的と手段の関係が明確でありブレのない活動報告となっていた。 抗生剤使用に関して、専門家である薬剤師が関与して改善していくしくみを構築。必要な培養件数、適正な使用を推進する活動となった。 	<ul style="list-style-type: none"> 医師は継続して耐性菌のことを考えるか疑問。 もう一歩、医局を巻き込んだ活動とすることが必要。 感染症カンファレンスを継続させていくことは大変。マンネリ化したり滞ることがないように工夫が必要。 この活動により生じた新たな業務負担についてどのように対応していくのだろうかと気になった。
診療記録監査プロジェクト (診療記録の質的評価)	<ul style="list-style-type: none"> 約2年にわたり実施してきたことを簡潔にまとめた。記載内容の評価は困難であるが記載率等で成果を評価している。 少しずつでも当院のカルテ記載が変わってきたことは大きな成果である。 	<ul style="list-style-type: none"> プロジェクトの地道な努力、何をやっているかを院内職員に説明できたことは良かったが、一番聞いてもらいたい医師の参加が少なかったことは残念。 監査を無理なく継続していく必要あり。 医師への通達指導方法・内容が具体的に示されれば良かった。診療記録の質に最も影響を与える要因。

MQI 発表大会アンケート集計結果 (回答数60名)

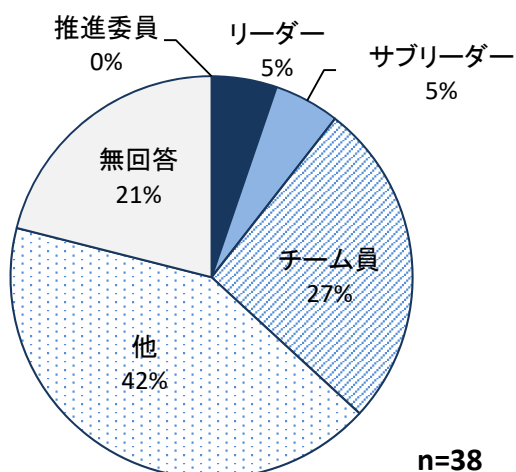
あなたの所属は？(当院職員)



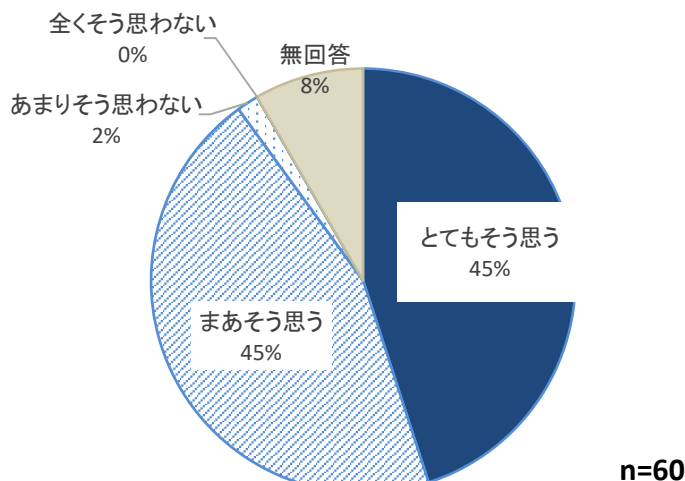
あなたの職業は？(当院以外)



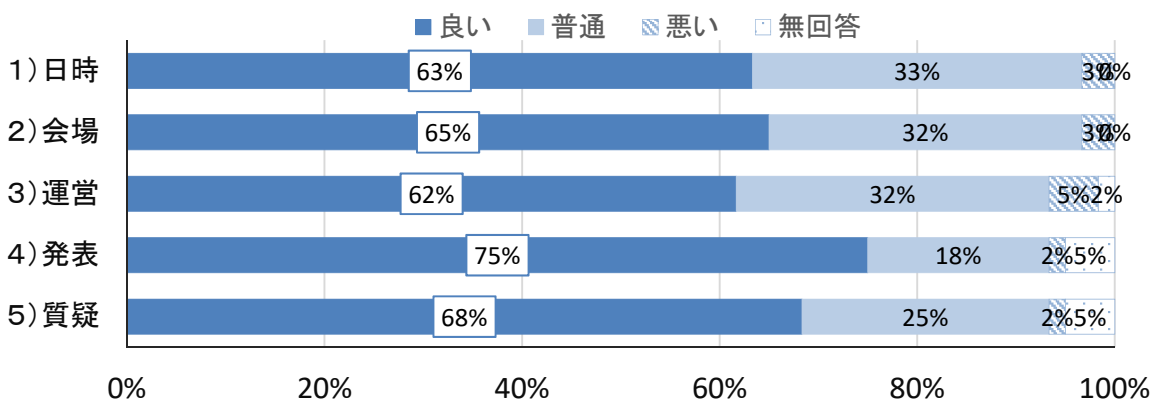
あなたの役割は？(当院職員)



発表大会に参加して良かったと思いますか？



発表大会についてお尋ねします



良かったと思うチームは？ (最大3チーム選択)

	院内	院外	内外合計
1位	臨床検査科	事務部	臨床検査科
2位	事務部	放射線科	事務部
3位	薬剤科・感染対策委員会	臨床検査科	薬剤科・感染対策委員会

MQI発表大会の感想(一部抜粋)

【当院職員】

- ・医療の質向上のための、他部署の取り組みや成果、病院全体の仕組みを知ることができた。
- ・病院内でどのような課題があり、それに対してどのように取り組んでいるのかを知ることができた。
- ・他院の方の意見を聞くことができ参考になる。
- ・同じ病院で一緒に働いている者として、業務の他にこのような活動をしていることはすごいと思う。どれも業務改善につながると思うので、継続できるようにしてもらいたい。
- ・全体的な発表レベルは昨年より高かったと思うが、突出したグループがなかった。皆、普通だった。

【当院以外】

- ・様々な視点から業務改善を行っており、当院(自社)、自身の仕事の改革に、非常に参考になった。
- ・普段の業務についてチームで改善をめざすということ、このような場で発表することで職員の意識向上につながると思った。職場に持ち帰り、検討したい。
- ・チームで取り組む素晴らしい活動だと思います。
- ・医療機関の現状の課題がテーマを通してわかる。
- ・一般人の判らぬ裏での苦労を強く感じ取れた。
- ・病院スタッフが普段、何を意識して業務をされているのかを少しでも理解することができた。私が患者の立場であれば、このような意識の高いスタッフのいる病院に通いたいと思う。

その他意見(一部抜粋)

【当院職員】

- ・会場が狭く、席が詰まっているため、発言の挙手が見逃されることが多かった。座長から後ろや壁際の席が見えづらい。別会場を借りてもよいのでは？ せっかく質疑が盛り上がったのに残念。時間も足りない。
- ・活動は勤務時間内にできるようになってきていると思う
 - ⇨ 残業や在宅での負担が大きい。既定の残業時間では全く足りない。
- ・活動を継続するために無理をすることはNG。無理なく継続していけるのがBestだと思う。
- ・どの発表も多少の課題が必ずあるため、1年だけでなく来年も継続する等があってもいいと思う
- ・テーマは本当に困っていることを選ぶべきである。
- ・病院の利益となるものをテーマとして挙げて行えるとよい。
- ・患者さんからの意見や、患者さんから聞かれたことも参考にするとよい。
- ・より多職種で連携して実施できると良い。チームメンバーの選択(職種や病棟など)ができるとうい。
- ・活動に積極的に参加したくなるような仕組みはないか検討してほしい。
- ・看護部で発表大会に聞きにくるのはチーム員だけ。看護部の若い方々の出席が少ないのが残念。
- ・アンケート配布の時に練馬総合病院のロゴ入り筆記用具を配るのはどうか？
- ・外部の方をもっと呼ぶといい。
- ・診療記録監査プロジェクトの発表もよかった。わかりやすく、参考になった。
- ・職員1人1人が医療の質向上へ日々努力が必要。
- ・今後も病院の理念に添って、目的思考をもって業務に取り組みたい。

【当院以外】

- ・質疑応答の際に、発表者だけでなく、チームメンバーが前の方に行き、みんなで質疑応答できると、より良い質疑応答になるのでは。
 - ・毎年、意欲的な発表が行われているが、その結果、10年前、5年前よりどれだけ改善しているのか、検証結果も示してほしい。ご意見があったが、全員に活用されなければ意義もないので。
 - ・もっと多職種でのつながりを考えたらよい。(例 入退院支援にMSWを入れる 等)
 - ・取り組みやすい事務的な整備や検査等の効率化だけでなく、医療そのものについても改善の努力を続けてほしい。
 - ・チーム名の由来について一言あると、発表内容への理解も深まると思う。
 - ・自然とそうなっている案件もあるが、病院スタッフの業務負荷軽減という視点も入った話を聞きたい。
 - ・継続あるのみ。
- 来年も参加したい。

**推進委員会では、いただいたご意見・ご感想を今後の活動に役立てていきます
ご協力ありがとうございました！！**