

プログラム：PDCAサイクルに基づく医療の質の改善（H29年度）

PDCA実習を行いました 広島西医療センター

本養成講座には、「PDCAサイクルに基づく医療の質改善」という実習プログラムがあります。このプログラムには病院実習が組み込まれており、今年度は、広島西医療センターで実習をしました。

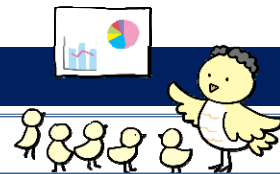
実習の概要

▶日時：平成29年8月28日（月）14:30～17:30

▶実習内容：

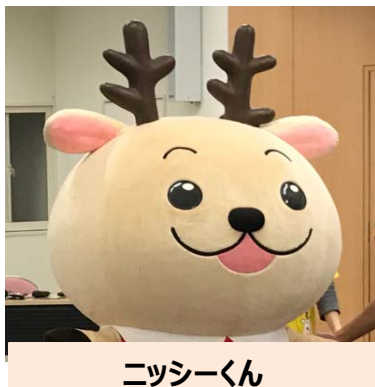
- 14:30-15:15** 病院紹介
当院のPDCAサイクルに基づく医療の質の改善の取り組み
- 15:15-16:00** 病院見学
- 16:00-17:30** 具体的な取り組みの事例発表

- ①臨床研究部長による「PDCA祭り」の説明とエントリー課題
②エントリー課題のその後についての報告（3部署）



【PDCA祭りとは】

医療及び経営の質の改善のためPDCAサイクルに基づいた活動を行っており、当院では「PDCA祭り」と称した報告会を行っている。



ニッシーくん



院長 奥谷卓也先生



受講生の学び：テーマ「実習参加で得た学びを自院でどう生かせるか」

岡本健太郎（小児外科医師）

国立病院機構 広島西医療センターは、440床を有する、広島県と山口県との県境に位置する広島西二次医療圏の中核病院でした。そこで行われていたPDCAサイクルは、Plan、Do、Check、Actionという一般的なものに加えて、A = Adjustとして実状に合わせていく作業を積極的に取り入れたものでした。とにかく問題解決をスピーディーに行なっていました。結果を出すのは半年では遅く、1/4年とのこと。大きな目標に向かうために、まずは小さなPDCAを多く回し、病院職員全員が参加しやすく工夫されていました。具体的には、課題をより具体的に設定し、ハードルの低いものから取り組み、参加するハードルを下げていました。また、アウトカムの評価は甘く、達成感が得やすい工夫をされていました。上記のようなPDCAサイクルを回せる母地として、院長の強力で細部まで目を行き届けるリーダーシップに加えて、病院主催でお祭りを開催したり、100万円弱もかけてゆるキャラを作るといった病院全体の一体感を随所に感じられました。私は現在、医科歯科の小児外科を立ち上げて1年半が経過しました。今後の組織の発展のために、今回の実習で学んだことを実践していこうと思いました。

担当教官から一言【本橋隆子先生】

「PDCAサイクルに基づいて医療の質を改善する」、一見すると難しい活動のように思えますが、実は我々の日常の行動の多くがPDCAを順に実施しています。広島西医療センターでは「日常がPDCA」を合言葉に、各部署がそれぞれの課題に対して、日常的に小さな規模でPDCAサイクルをまわしています。今回の広島西医療センターの病院実習を通して、医療の質の改善活動に対するハードルが下がり、PDCAサイクルがより身近なことに感じられるようになったのではないのでしょうか。学んだことは、即実践です。まずは、あれこれ考えずに、自分の部署の課題に対して小さなPDCAサイクルをまわしてみてください。この病院実習が、医療の質の改善活動の一步を踏み出すきっかけになれば幸いです。



鈴木里彩（老年病内科 医師）

広島西二次医療圏の中核を担う地域基幹病院という、所属している大学病院とは大きく環境の異なる医療機関での実習でした。地域の患者を幅広く受け入れる方針でcommon diseaseが多い一方、重症心身障害児病棟や神経筋疾患病棟など、50台以上の人工呼吸器が稼動するような専門性・重症度の高い病棟もあり、440床の中に多様性のある病床機能が持たれていました。こうした中で、多職種のスタッフが丸となって活動している姿が印象的でした。実習では、施設紹介に始まり、院内PDCAの企画紹介、実際に各分野からあげられたPDCAサイクルの発表とその後の活動の報告があり、途中で施設案内とスタッフとの意見交換の場が持たれました。これまで机上で方法論と分析実習を行っていただけの私にとって、意外性を持って映ったのは院内のPDCAサイクルに対する垣根の低さです。「何か難しいことを事務方がしている」のではなく、「日ごろの診療の過程はすべてPDCAサイクルにあてはめられる」「やってみると自分たちの普段の業務においてもいいことがある」ということをスタッフにわかってもらうために、「PDCA祭り」という親しみやすい企画を独自に開催されていました。結果として、各分野から興味深い指標の立案があり、それが日常臨床における行動変容に繋がり、スタッフ自身がそのアウトカムを肌で感じる事ができていたように思います。

現場の課題と改善策について論じるのであれば、当事者の目線で考えていくことが第一なのは当然でしょう。しかしながら、実際には病床規模や部門構成の複雑さから、すべての部門で当事者意識を持ってもらうのは容易ではないでしょうし、ただでさえ日常業務に忙しいところに、新たなタスクだけを押し付けるのはナンセンスです。現場を巻き込んでPDCAサイクルを回すにあたって、「わかりやすく」「現場にとってもプラスの活動になる」という視点が重要だと感じました。

最後に、お忙しい時間を割いて実習生への情報提供をしてくださった院長先生をはじめ広島西医療センターの皆様、本当にありがとうございました。

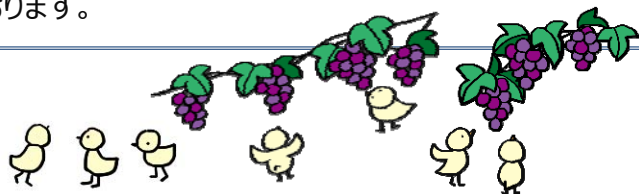
安藤 芳輝（病院事務部門 経理担当）

2017年8月28日広島西医療センターでPDCAサイクルに基づく医療の質の改善について、事例を交えた活動の発表報告に参加させていただきました。

広島西医療センターは、小さな問題を見つけ出し、主に解決することをゴールに設定し、現状維持または改善を重視するといった目線でPDCAに取り組んでいます。このように細分化することによって、小さいチームにて多くの目標項目に向けた活動ができるため、医療機能・経営指標・連携強化・患者満足・職員満足などの様々な視点で管理目標にメリットを波及させることが可能であると実感しました。そして、多くのPDCAサイクルを実行していたため業務における問題提起と改善が常用化されていたことが特徴だと思います。それにはPDCAを見える化するためにマトリクス形式のフォーマットを作成し、各セクションでスキームを組んで管理ツールを有効活用することによって、常にいつ・どこで・誰が・何を実行したアウトカムなのかが可視化されていたので、とてもサイクルしやすい仕組みとなっていました。

実習に際しPDCAサイクルを実施していくうえで最も大切なことは「楽しむこと」だと感じました。チーム医療を楽しむ、集計作業を楽しむ、目標達成を楽しむなど色々ありますが、楽しむことで院内にてシームレスな関係を構築し継続し共感することができるのです。そのなかで結果的に改善に繋がるものだと考えます。私も職員みんなとPDCAを回せる環境づくりを心掛けていきたいです。

最後に、この実習のために多くの時間と労力をさいてくださいました広島西医療センターの奥谷院長ならびに多くのスタッフの皆様ありがとうございました。私の人生において貴重な経験になりましたこと大変感謝しております。



富永 亜紀（病院事務部門 地域連携・クリティカルパス担当）

病院機能や規模を問わず、医療機関経営は厳しい変化の中にあると感じている。広島西医療センターへの訪問では、QM委員会メンバーを中心としたPDCA活動の実際を見せて頂き、的を外さない問題解決に対する姿勢に感銘を受けた。また、現場発の改善活動を発表する“PDCA祭り”、その後について情報共有を行う“PDCAあとの祭り”等、職員が参加しやすい形での改善活動が取り組まれており活気を感じた。

自院での取組に向けて、ポイントを下記に記したい。

- ①グランドルールとして「アウトカムはできるだけ多くの人に還す。」
- ②PDCAに際し、現状分析を正確に。
- ③Adjustに向けたAction。
- ④PDCA祭り・あとの祭り（発表会）は、他部署との相互理解のチャンス。
- ⑤指標はスクラップ&ビルド（達成済み指標の更新）

同院の特徴として、問題整理の切り分けが素晴らしく、関係職種の情報共有によるスピード感ある対応、多職種向けの発表による組織横断的な相互理解があったのではないかと考える。課題に対するPDCAサイクルを回した結果、根拠に基づく納得感のある説明が行われることは、組織のベクトルが揃う重要な要素だと感じた。

地域医療構想を推進する変化の中で、地域内多職種と前向きで納得度の高い変化を起こしていく際に、今回学んだ要素と姿勢を存分に活かし、地域に貢献していきたい。



東浦清晃（病院事務部門 診療情報・地域連携担当）

広島西医療センターは診療科23科を持つ総合病院であり、地域医療支援病院として、地域に密着した良質で安全な医療提供等を基本方針とした地域の中核的病院であった。そして、PDCAサイクル手法を用いた取り組みの先進的医療機関とのお話を伺っていたとおり、職員一人ひとりが、前向きに業務に取り組み結束力の高い医療機関である感想を持った。

その原動力は院長講義の中でもふれられていた「人は無意識のうちにPDCAを回している」、「われわれの日常の行動の多くがこの4つのプロセスを順に実施していることを実感している」という言葉である。常日頃の業務翻弄されている病院職員に対して、一番ストレートに心へと響き、PDCAサイクル手法に対して一歩踏み出す勇気を与えてくれる強烈なリーダーシップを感じ取った。あわせて、副院長の献身的な実務的指導の役割分担が、あうんの呼吸で組織運営を行っている雰囲気を感じた。

事例発表のあった3題については、各所属が日頃から抱えている問題点を端的にまとめられていた。そのまとめに至る工程（作業）が、まさにPDCAサイクル手法を業務で実践する際のチェックポイントと直結しており、自院でも大いに参考になる部分であった。特に、目標・課題を具体的に細分化する事により、アウトカムが見えやすくなり、現場には達成感をもたらす、院内へ周知する際には推進力的な役割を担っていたところも大きかった。

今回の実習で、PDCAサイクル手法を用いて、医療の質改善の方向性を見失わないためには、日ごろの業務の積み重ねと効率的・実用性への一工夫する職員の思いが重要なファクターであると実感した。また業務を「見える化」することで、各部署間の理解形成から病院運営までつながっていることを学ぶことができた。今後これらの考え方、仕組みを医療の質改善や、在宅介護の質改善等の自院での指標づくりに生かしていきたい。