

## 1. 顧客満足の視点

### (1) 入・退院支援の充実

入・退院支援の強化として、外来・病棟間での連携体制を見直した。特に入退院支援委員会を中心として退院支援に関連した知識についてテーマ別にミニレクチャーや事例検討会の実施を行った。更に、退院時支援のスクリーニングシートを見直した。退院後の外来での継続ケアが必要なケースの場合、外来看護師が退院カンファレンスに参加することで、早めの情報伝達が可能となり、外来一病棟間の連携が強化されてきている。継続看護体制の連携強化により、退院後再入院を繰り返す慢性疾患の患者の在宅期間が延長している事例も出てきている。今後は、退院支援担当者だけでなく看護師個々が受け持ち患者・家族へ主体的に働きかけ、組織全体で退院支援をすすめられるように取り組むことがより重要である。

### (2) 働き方改革への取り組み

働き方改革が進む中、看護部全体での応援体制、勤務シフトの見直しを継続してきた。夕方以降の緊急入院や不穏者などへの対応のため、人員配置を変更し、遅出勤務者を1名リリーフ要員として配置し、多忙な部署へ柔軟に応援対応できるようにした。このことで、日勤者の時間外減少、リーダー業務負担軽減につながった。導入された出退勤システムにより、在院時間の状況が詳細に把握できるようになった。そのデータをもとに、情報収集時間確保や委員会、勉強会の時間設定について検討し、具体的に改善をすすめることができた。情報収集時間確保に関しては、取り組み経過途中であり、今後評価していく必要がある。計画的有給（長期休暇）取得の定着により、法定分の有給休暇5日は全員取得できた。

## 2. 業務プロセスの視点

前年度同様セーフティマネージメントの充実として、医療安全防止委員の継続的な活動及び、感染対策委員の感染ラウンドによる環境対策などを実践した。今年度は特に発生したインシデント事例をもとに、全体で共有するために集合研修としてRCA分析を行い、早期対策、業務プロセス改善に努めた。インシデント・アクシデント発生件数では、3aは17件、3bは2件で前年度より、37%、75%の減少率であり、その他のカテゴリーでも減少傾向であった。前年導入した薬剤カートにより薬剤管理、特に個別配置から配薬までの業務プロセスは定着し、薬配置にかかる時間外での業務量は減少してきた。

2019年度は、電子カルテ更新時期にあわせ、バイタル転送システムを導入できた。バイタルサイン測定後、転記の作業がなくなり、特に少人数で業務している夜間帯では、業務量軽減に繋がっている。転記作業が減少した分をベッドサイドケアに少しでも移行出来るように、検証していく

事が今後の課題である。

## 3. 学習と成長の視点

### (1) 研修会、学会発表への取り組み

日本看護学会慢性期領域への1題（論文投稿あり）、済生会学会3題のほか、環境感染学会へ1題発表できた。宇城保健所圏域における継続看護教育の取り組みとして、緩和ケア認定看護師2名、感染管理認定看護師1名がそれぞれの領域における研修会開催にコアメンバーとして参加し、地域貢献に繋がっている。

### (2) 認定看護師活動推進

認定看護師による領域ごとの学習会を継続して開催した。脳卒中、皮膚排泄ケアの各領域の認定看護師がテーマを設定し各2～3回実施した。緩和ケア認定看護師は、院内リソースナースの育成として月1回シリーズ化した研修を実施した。2019年は、認知症ケア認定看護師が1名誕生したことで、認知症ケアについても、認知症ケアに関する研修会や事例検討会などを開催できた。

### (3) 研修会、学会発表への取り組み

実習受け入れ（看護学生、認定看護管理者実習）について九州看護福祉大学基礎看護Ⅰ及びⅡ計37名、上天草看護専門学校の基礎実習Ⅱでは8名を前年度同様に実習生として受け入れることが出来た。認定看護管理者（サードレベル）受講者2名の実習受け入れも行った。

## 4. 財務の視点

### (1) 加算算定への取り組み

#### ①入退院支援加算取得

入退院支援加算として、入院時のプロセスを見直し、外来から加算対象者以外の患者も入院時説明などを行うことで、情報連携、業務改善に繋がっている。算定数は989件であり、前年とほぼ同じ件数であった。算定率でみると高い時は80%を超える期間もあり、加算対象の有無に関わらず、連携強化として今後も工夫して対応していく必要がある。

#### ②病床の有効活用として、適正な病床管理への取り組み

地域包括ケア病床の管理料1取得継続するために施設基準の実績確認を医事と行い病床調整の工夫で加算継続ができた。また、前年同様、回復期、地域包括ケアへの直接入棟例数の選定を行いながら、病床の有効利用を行った。医事と各病棟における退院件数などの検討を行い、病床数のコントロールをはかった結果、重症・救急ストップ時間数は年間464.7時間（月平均38.7時間）であり、2018年の月平均136.9時間から大幅な減少となった。一方平均病床利用率が88.7%と前年度よりやや下がる結果であり、入院数確保、病床有効利用については、今後も最重要課題と考えられる。

### 1. 顧客満足・財務の視点

様々な疾患、状態の患者への看護、中でも、看護の基本が十分ではないことを課題とし、「看護の基本に立ち返る」をスローガンとし取り組んだ。接遇の充実では、接遇スローガン立案を計画していたが、2回目以降の継続ができなかった。退院時アンケートで「対応が悪いと感じた職種」の看護師は、6件/年という結果であり、前年度の10件/年からは減少はしたが、接遇の改善への取り組みは継続が必要と言える。また、退院支援の充実では、外来継続看護実施を前年度からの継続目標とし20件/年と目標達成できた。

### 2. 業務プロセスの視点

4～5月は業務の煩雑化から、リーダーの残務増加やナースコール対応の遅れが発生し、新人看護師へ教育的関わりが不十分となった。そこで、一部機能別看護を導入し、各勤務帯・リーダーとチーム員の業務シフトと処置シートの可視化による業務分担を行った。その成果として、ナースコールが減り、日勤リーダーの残務が減少した。

リスク管理では、インシデント84件、アクシデント11件であり、その内訳で上位は転倒・転落40件、内服26件、点滴12件等であった。中でも、内服は4～5月の2ヶ月で10件と急増したが、業務整理後からは緩やかな発生に留まったと言える。

感染管理では、擦式サニサーラ使用量の目標を6,000ml/月以上とした。6,685ml/月と目標はクリアしたが、インフルエンザ流行期に使用量が増加する傾向があり、患者への適性使用の教育も同様である。ICTによる環境ラウンドでは、リキャップ針・経管栄養物品等の浸漬不足への指摘が多く、感染委員からの周知を行った。

### 3. 学習と成長の視点

キャリア開発リーダーは、リーダーⅢ2名承認されたが、目標数には至らなかった。

中堅看護師の育成は継続課題である一方で、働き方改革の視点から、時間外での勉強会実施時間が減少した。自己学習での学びには限界があり、勤務内短時間での勉強会は必須と考えた。8月に朝礼での勉強会を企画し、正職員21名中、20名実施した。内容は委員会に関すること、各自興味のあることなど自由とし、5～10分間で実施できた。資料作成の負担感と作成時間から継続を断念したことは検討課題と言えるが、スタッフ個々の興味を確認でき、学習機会となったことは成果と言える。今後は、受け持ち患者の症例カンファレンスが実施により、アセスメント力・ケアの質向上に繋げたいと考える。

3病棟では、安心・安全、満足度の高い看護の提供を目指し活動を行った。

年々高齢化、認知症患者の増加等で退院支援が困難になってきている状況の中、多職種協働による廃用予防への取り組みを重点的に行った。

その一つとして、離床プロジェクトチームを立ち上げ、定期的なカンファレンスにて対象者のピックアップと活動内容の検討を行った。地域包括ケア病床で行われている100歳体操への参加を促し、廃用予防だけでなく、認知症患者のケアに取り組んだ。しかし、院内看護研究において、せん妄により有害事象を起こした事例では、アセスメントやケアにつながっていないという事もわかり、次年度の課題となった。

2019年度は、認知症看護認定看護師が誕生した。認定看護師を中心として、認知症ケア・せん妄ケアに関する質の高い看護が提供できるようにしていきたい。

また、終末期患者や入退院を繰り返す退院困難事例に対し、早期にカンファレンスを実施し退院支援を行った。常に倫理的問題はないか確認しながら、患者本人の意思決定が出来るような支援を心がけた。10例の終末期患者が在宅で過ごせるよう、退院あるいは外出調整ができた。退院時訪問や、退院後訪問を行い、連携先との情報共有や外来継続看護へとつなげることができた。また、取り組みの過程を振り返り、その結果を済生会学会等で発表することもできた。

当病棟に所属する緩和ケア認定看護師、感染管理認定看護師の活動は、院内だけではなく、宇城地域の看護の質向上のため、院外での活動も行っている。

2019年度は、緩和ケア認定看護師が済生会学会で、外来化学療法を受ける進行癌患者の苦痛スクリーニングの実態について調査分析した結果を発表した。また、感染管理認定看護師が、環境感染学会において、保健所と宇城地区の感染管理認定看護師等が協働で取り組んだ結果を発表した。

2019年度は、チームで支える退院支援、地域の中でその人らしい生活ができることをめざしたリハビリ看護実践に取り組んだ。早期に受け入れ、適切な入院期間の中で、ADL向上や在宅復帰のため多職種がチームアプローチを推進して家族にも向き合いケアを提供した。

### 1. 顧客満足の視点

高齢者や認知症患者多職種協働による質の高い看護とリハビリの提供、退院支援の充実、接遇向上を目標として取り組んだ。看護部とリハビリセラピストと共にプロジェクトチームで活動を継続した。排泄プロジェクトは、排泄アセスメント能力向上に伴い問題をあげ対策に取り組み、オムツ使用から布パンツ（リハビリパンツ）への移行が54%と半数移行できた。摂食栄養管理プロジェクトは摂食機能療法に関与し、STと協力レクチャー後の看護師介入は徹底し目標には届かなかったが6名に介入でき誤嚥性肺炎はゼロであった。退院支援シートの見直しと活用を行い退院支援につないだ。これにより内服自己管理の移行は変化がなかったが、入浴動作が視点となりユニットバス移行率は34%から45%と増加した。軒下カンファレンスは個人差があり実施率44%と低値であった。その中でも家族指導を計画的に行い在宅療養につながった症例もあった。担当患者の退院支援に向けさらなる強化が必要である。

### 2. 業務プロセスの視点

医療安全として患者とスタッフの安全確保に取り組んだ。中堅スタッフをリーダーとしWinwinプロジェクトを開始、申し送り時間の効率化につないだ。インシデントアクシデントは48例であった。内訳は転倒33例、誤薬4例、その他11例、前年度より転倒件数が増加した。転倒後のカンファレンスの徹底、週一回の認知症カンファレンス・摂食嚥下カンファレンス・FIMカンファレンス・抑制対策カンファレンスはセラピスト、栄養士と多職種で実施し患者の改善に向けた。感染管理は、委員を中心に環境チェックと手指消毒剤使用量確認、周知と啓発を行った。冬季感染症は発生したがアウトブレイクには至らなかった。働きやすい環境づくりとして、各委員会は業務時間内で参加、残業短縮に向け人員配置数の変化に伴いゆとりある時間帯への業務シフトを行った。しかし大幅な残務減には至っていない。有給休暇取得率は平

均78%で目標達成した。

### 3. 財務の視点

年間対象入棟者数は221名、対象退院者数は213名であり前年度より約6%減少した。入棟患者内訳は、脳疾患44.9%整形外科疾患56.1%で、脳疾患は3%増加、整形外科疾患は1.3%減少した。病床利用率は年間平均95.3%（前年度92.4%）で前年度より3%増加した。平均患者数は38.1名（目標36名）で85歳以上の高齢者は41.4%と高値であった。①日常生活機能評価における重症者は112名48.9%（前年度99名41.9%）。②日常生活機能評価4点改善率は75.7%（前年度71.4%）③在宅復帰率は81.7%（前年度83.3%）④リハビリ実績指数は46（前年度45.2）であった。①～④各要件を満たし回復期リハビリテーション病棟入院料Iを維持できた。脳疾患や高齢者が増え、重症者の割合増となった。その中で急性期病院からの直接入院の受け入れを行い、多職種で本人や家族と共に、できる限り本人の能力向上をめざし家族支援を含めて方向性を決定しケアを提供した。入棟患者数は減少したが、入退院数をコントロールすることで病床利用率は95%となり収益増につながった。

### 4. 学習と成長の視点

中堅看護師の育成、個々のスキルアップ、研究会・学会発表を目標とし取り組んだ。ファースト看護管理研修に参加後、リハビリとの協働するための業務分析を行い改善に向けた。研究会参加や資格取得など自己研鑽しているが日々のケアに活かした実践は十分にできていない。また研究会・学会発表は目標達成に至らなかった。認定看護師の活動を活かして指導教育を受け、スタッフ全体の看護の質向上が今後の課題である。

2019年度は、地域包括ケアシステム構築に対応すべく、独居、老老介護、認知症高齢者の激増、慢性疾患の患者に、治し支える生活支援医療を目指した。特に、外来看護のひとつである継続看護の充実を目標に、病棟、在宅と連携し取り組んだ。また、訪問診療同行継続、一般外来、救急外来、内視鏡室、健診センター、手術室の各セクションとの連携と協力をより強化し応援体制の整備を進めた。(2019年一日平均外来患者数156.4人、救急車搬送数929人、外来化学療法件数94件、入退院支援加算87件)

### 1. 外来における入退院支援・継続看護の取り組みと訪問診療同行の実践

外来・病棟継続看護、化学療法看護、入院時から始める退院支援の実践から患者が安心して在宅療養を継続できることを目標に取り組んだ。今年度、内視鏡検査後の組織検査結果説明時に看護師が同席し、不安軽減、継続看護による関わりを持つようなシステムを開始した。対象となる患者のうち、27名(79%)同席し、そのうちの15名に継続看護対象として介入支援を行うことが出来た。入退院支援加算取得に向け、加算対象に係わらず外来から入院となった212名に対して、入院中の治療検査の説明、入院生活説明、持参薬確認、褥瘡・栄養スクリーニングなど実施した。結果、前年度より加算取得は25件増加した。また、継続看護件数は72例と前年度より倍増し、うち23例(32%)は外来・連携室から継続看護として介入することができた。訪問診療は、担当医師4名で、2019年度再開患者1名、新規患者8名、訪問診療総件数は200件、事前採血訪問は16件実施。また訪問診療終了者は、死亡4名・転居1名であり、がんターミナル期患者2名については、訪問看護師協力のもと在宅看取りを行った。

### 2. 内視鏡における患者安全への取り組み

看護師2名、看護補助者1名体制。2019年は上部内視鏡1,810件、下部内視鏡734件であった。上部・下部内視鏡件数、健診部門もすべて増加傾向である。内視鏡による治療件数は前年度と比べ11件と減少した。誤認防止に向けた取り組みとして、医師と看護師のタイムアウトを継続し、アクシデントは0件であった。また、感染管理ベストプラクティスの取り組みとして、内視鏡ベッドサイド洗浄手順書を改定し、その取り組みを発表した。さらに、ピロリ菌陽性患者80名に対して、

パンフレットを用いた生活指導を継続して実施し、除菌率向上に努めた。

### 3. 手術室における看護・業務改善の実施

看護師2.5名体制。2019年手術件数は150件、前年度より65件減少した。術前訪問実施率は83%、短期滞在入院患者の術後訪問を退院後の初回外来時に実施することを計画し71%の対象者に実施できた。今後もより一層患者安全、患者満足、外来から継続したケアの実践を意識しながら、対応看護師育成に努める必要がある。

### 4. 健診者数増による更なる健診センターの充実

看護師2.5名体制。受診者に対してピロリ菌に関するパンフレットを作成し、情報提供した結果、141人(7%)が胃がんリスク検診へとつながった。健診後の受診勧奨が課題であったことより、対象者の未受診理由にあわせた介入を開始した。問診入力作業短縮のため、問診票レイアウト変更や、健診看護師業務手順の見直しにより、健診システム変更への対応を行うことで、業務改善につなげた。