

## O-152

新規利用者の周辺症状予防への取り組み  
～対応マニュアルを作成して～

森永悦美、藤木恵美子、斎藤孝幸

JCHO 福井勝山総合病院附属介護老人保健施設

## 【はじめに】

知らない場所に来た時、どんな人も不安と緊張に包まれるだろう。入所時に私達職員の対応を意識して行うことで、不安な気持ちや緊張を少しでも和らげ、周辺症状を予防するのではないかと考え、対応マニュアルを作成した。職員に周知しマニュアルにそって対応する事で良い結果が得られたのでここに報告する。

## 【方法】

対応マニュアルを作成し、老健療養棟職員36名に使用前の意識調査、新規利用者7名に実際に応対し、周辺症状の有無を観察した。

## 【結果・考察】

今回、この研究を取り組むにあたって、「対応」と「応対」の言葉の意味を調べたところ、「対応」は「物事に対処すること」であり、「応対」は「もてなすこと」であることを知り、マニュアルに取って「応対」という言葉を使用した。おもてなしの基本は心を込めて丁寧に、という姿勢でお出迎えし、気配りとコミュニケーションで相手の状況に合わせて応対しようと思いつけることである。フロア会議やカンファレンスでの意図を説明し、96%の職員が意識して応対できていた。対象別に結果をみると、認知症高齢者の日常生活自立度が低い利用者にはコミュニケーション分野の項目を中心に積極的に関わっていた。全体的に多かった項目を考察すると、対象者の行動や仕草を観察し、相手の求めている事を早めに察知し、声かけや行動を起こしたことは、相手の緊張をほぐすことができた。また、自分を思いやってくれているという安心感につながった。そして、しっかり聞き領く事で相手に受け入れの姿勢を示すことができた。なかでも、笑顔は信頼を得る一番の手段と言える。職員がその方の立場に立ち、受け入れや思いやりの姿勢を持つ事で不安や緊張が和らぎ、対象者全員の周辺症状の出現予防に効果的であった。

## 【結論】

職員をこめた対応は、新規利用者の周辺症状の予防に効果的である。

## O-153

外来予約外患者の待ち時間、緊急度の実態調査  
～予約外患者の緊急度に合わせた対応を考える～

竹内奈緒美、勝又裕美子、秋本しのぶ

JCHO 三島総合病院 看護部

【はじめに】当院の外来患者の75～80%は予約患者である。予約患者は優先的に診察されるため予約外患者の待ち時間が長くなる傾向にある。予約外患者は急な発病によって来院することが多く、受付時間や問診等に注意深く観察するよう看護師は努めている。しかし、緊急度の高い患者を抽出する指標がなく、緊急度の高い患者全てに適切に対応できているか不明であった。

【研究目的】緊急度の高い患者に適切な対応ができるよう予約外患者の実態を明らかにする。

【研究方法】平成30年10月15日から12月28日までの平日における外来予約外患者400名を対象に救急外来患者緊急判定システムとして国際的に使用されているCanadian Triage and Acuity Scale (CTAS) を日本語版に改訂したJapan Triage and Acuity (JTAS) を使用した緊急度と、受診理由と診察開始までの経過時間を同時に調査した。

【考察、結論】JTAS緊急判定レベル1～3の予約外患者の対象患者は44名で、入院が必要になった患者は32名であった。入院対象患者のうち、診察が開始されるまでに1時間以上要したのは12名であった。JTASの実施により緊急対応を必要とする予約外患者は11%存在することが明らかになった。しかし、調査の中で緊急度レベル判定が行われ外来看護師は緊急度レベルが高いことを認識していたにもかかわらず診察開始までの時間は短縮していなかったため早期の診察に結び付けることができなかったことも明らかになった。JTASで判定された緊急度レベルに対する意識の向上が必要であると同時に、速やかな診察に繋げるシステムを構築することが必要であると考えられる。

【結論】予約外患者の中には緊急度の高い患者が一定割合存在することがJTASを使用することによって明らかになった。外来看護師は緊急度を判定しながら、診察介助に速やかにつながる事ができなかった。緊急度に沿って医師と連携し、速やかな診察に繋げるシステムの構築が必要である。

## O-154

外来患者満足度向上へ向けて  
～多職種協働の外来プロジェクトの取り組み～

山下初美、森陽子、大久保通子

JCHO 伊万里松浦病院 看護部

1. はじめに 患者サービス向上を図るには、看護部だけでなく多職種によるチーム協働で提供することが不可欠であり、目標達成の為にそれぞれの専門性を発揮することが重要である。当院は紙カルテであり総合受付から各診療科の窓口までと、診察終了後に医事課窓口へのカルテ運搬を患者自身が行っている。それに対し患者の負担や業務上問題はないかとの疑問から多職種協働外来プロジェクトを結成し「患者がカルテを持ち運ばない」「待ち時間短縮」を目的とした業務改善に取り組んだ。

2. 方法 H29.12 関連部門に呼びかけ外来プロジェクトを結成1～2回/月カンファレンス、シミュレーションを行いながら予約制の確立、リハビリカードの作成、検査案内の見直し、診療行為通知書の作成などを行った。

3. 結果、考察 多職種でカンファレンスとシミュレーションを繰り返したことで様々な業務改善を行い実施することができた。患者がカルテを持ち運ぶことはなくなり、予約患者や外来リハビリ患者に対しては案内を迅速に待ち時間を短縮することができた。また前日に検査の準備を行うことで転記ミスや検体間違いなどが軽減した。外来部門は医事課、リハビリテーション科、地域連携室、検査科など他職種との関わりが多い為、外来看護師だけで業務改善を進めていくのは困難である。今回取り組んだ外来プロジェクトは看護職主体で進めていくのではなく、他職種とのかわりが多い外来の特性を踏まえ、チームとして協働し業務改善を行っていた。それぞれの部門が専門性を発揮し、今まで見えていなかった他職種の理解を深めることができた。この多職種協働がチーム医療として外来の業務改善になり、強いては患者満足度向上に繋がることを実感する取り組みとなった。

4. まとめ 患者サービス向上を目的とし外来プロジェクトを継続しながら活動を行っている。今後も多職種協働でカンファレンスを重ね患者満足度向上に努めていきたい。

## O-155

外科看護における外来と病棟の継続看護の向上を目指した取り組み  
～メールを活用した情報共有～

井上明美、金子智美、中村朋子、塚越ひろみ、北條志穂

JCHO 東京新宿メディカルセンター 看護部

【はじめに】近年の入院期間の短縮化により、外来と病棟の連携は一層重要となっている。当院外科病棟も科の特徴から入院退院がはげしく、平均在院日数も短い。そのため、病棟看護師は退院後の継続看護の必要性を感じていても日々の業務に追われ外来と情報共有が十分図れていない。一方、多くの患者に関わる外来も退院した患者の中で外来フォローが必要な患者を把握しにくい状況がある。そのため、外来と病棟が連携を密にし、継続看護をすすめていくには患者の情報共有が重要と考えた。

【目的】外来と病棟が継続看護として切れ目のない患者ケアを提供する。情報共有内容を分析し当院の外科患者の継続看護の傾向を知り今後の患者ケアと外来と病棟の連携に活かす。

【方法】外来・病棟担当を決め、継続看護のフローを作成した。スタッフに継続看護の必要性を説明し平成30年度から運用を開始した。外来担当は患者ケアに重要と判断した情報を病棟担当に電子カルテ内のメール機能を使用しメールをする。病棟担当は外来からの情報や入院後の経過から外来フォローが必要な旨を電子カルテの患者カルテ伝言板に記載する。受け持ち看護師は入院中の状況と継続が必要なケアを外来担当にメールする。一年間の外来と病棟のメールの件数とその内容を分析し、外科看護において継続看護が必要な項目を明らかにする。

【成果】外来から病棟へ情報提供が行われた症例は27件、病棟から退院後に外来フォローが必要な症例は31件だった。情報提供の内容は、外来は精神面、退院支援、ADL、化学療法に多く、病棟は化学療法、人工肛門、創部処置の順に多かった。

【結論】外来は、入院中の治療や看護だけでなく退院支援の情報提供も重視している。病棟は入院期間の短縮により人工肛門の指導や創部処置などセルフケアの継続看護の必要性を感じている。今回の結果を活かし、今後も患者の継続看護の充実のために外来と病棟が情報共有を図っていく。

**O-156****国際部 質向上の取り組み**  
～外国人受け入れ窓口として求められること～

横山みどり

JCHO東京高輪病院 看護部 国際部

2015年に国際部を設立以降、6,000名を超える外国人に対応してきた。当初は、医療用語の習得は勿論、宣伝活動や文書整備、各患者ごとのニーズに応えることに追われていた。しかし、現在は受け入れフローが確立し、当然のように月平均140名前後の外来患者、また旅行者の入院・手術に対応する中で、専門部署に求められるものが、言語の介入だけではないことを痛感する。我々国際部は、外国人患者の言語サポートを通して、現場の職員すべてが安心安全に医療や看護を提供できること、およびスムーズな診療に貢献することを責務として活動してきた。その実現のためには、通訳としてのスキルや知識は勿論、自費診療に関すること、医療費や保険に関する事など、あらゆるニーズに応え速やかに対応できなければならない。多くの外国人に対応してきた今、国際部としての質向上を目標に掲げ、通訳スキルを客観的に評価するとともに、現場が求めていることをとらえるため職員アンケートを実施した。その結果を踏まえ、現場に起きている問題を理解し、外国人受け入れ窓口として更なる質向上を目指す。