

表 2.3.1-2 調査対象者の内訳

施設名		事前 インタビュー	本インタビュー	検証 インタビュー
恵寿総合病院	人数	2名	20名	5名
	内訳	総務部長 事務長	医師（4名）、看護部長 看護師長、病棟看護師（2名） 外来看護師（2名） 放射線技師、理学療法士 検査技師、薬剤師、栄養士 ソーシャルワーカー、 コールセンター（サービス 課） 情報管理課、 外来受付（医事課） 病棟クレーン（医事課）	医師、検査技師 病棟看護師 外来看護師 ソーシャルワーカー
和光苑	人数	1名	8名	5名
	内訳	事務長	介護士（入所）、介護士（通 所） 看護師、支援相談員 ケアマネージャー、事務 作業療法士、管理栄養士	介護士、看護師 支援相談員 ケアマネージャー 作業療法士
スーパーコート 平野	人数	1名	8名	3名
	内訳	施設長	副施設長、ケアマネージャー ヘルパー主任（介護主任） ヘルパーリーダー（2名） ヘルパー（2名）、看護師	ケアマネージャー 看護師 ヘルパー
スーパーコート 南花屋敷	人数	1名	8名	5名
	内訳	施設長	施設長、ケアマネージャー ヘルパー主任（介護主任） ヘルパー主任（介護副主任） ヘルパーリーダー ヘルパー（2名）、看護師	施設長 ケアマネージャー 看護師 ヘルパー（2名）

また、図 2.3.1-1 に示すダイアリーメモを併用し、調査対象者は 1 回目～3 回目のインタビュー期間中に問題だと感じた、スタッフ間の情報共有に関する事例について、その状況や内容を記入した。ダイアリーメモは、インタビューにおいて、内容の想起と詳細な聞き取りを促進するために使用した。

最後に、検証インタビューは、本インタビュー対象者の一部に対して、1 人当たり 30 分の聞き取り調査を 1 回実施し、主に、

- ・調査結果の妥当性
- ・調査手法の有効性、妥当性、問題点

の聞き取りを行った。図 2.3.1-2 に、インタビュー調査の様子を示す。

日時	2009年（ ）月（ ）日（ ）曜日（ ）時頃
問題に感じた時の状況	
問題に感じた内容	<input type="checkbox"/> コミュニケーション（スタッフ、患者、患者の家族など人とのコミュニケーション） <input type="checkbox"/> 医療機器やシステム（医療機器、器具、電子カルテ、紙面フォーマットなどのツール） <input type="checkbox"/> 資料やマニュアル（業務に関する専門的な情報の取得や活用） <input type="checkbox"/> 規則や手順（決められたルールや習慣化しているルール） <input type="checkbox"/> 施設環境や組織（仕事や行動に影響を与える環境） <input type="checkbox"/> 経験・知識・技術（業務に関するノウハウ、知識などの共有、伝承） <input type="checkbox"/> その他（ ）
メモ書き	
問題の大きさ	<input type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小

図 2.3.1-1 ダイアリーメモ

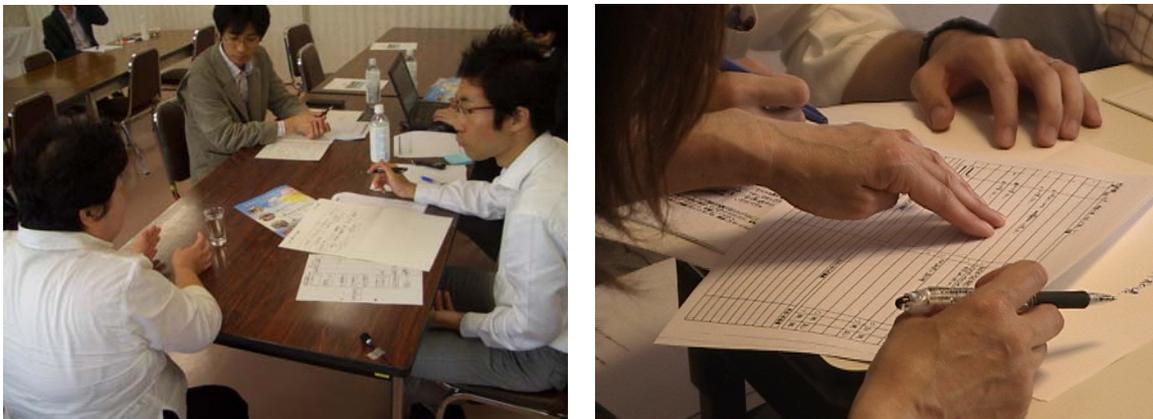


図 2.3.1-2 インタビュー調査の様子

(4) 調査・分析結果

各スタッフからの聞き取りによって、それぞれが日々の業務において担当している仕事と、その業務で連携を取っているスタッフを明らかにした。一例として、図 2.3.1-3 に示した恵寿総合病院・医師の場合、午前 8 時から ICU の回診を行い、午前中は外来業務、午後は一般病棟の回診を行い、カルテ整理は 17 時以降に行っていた。これらの業務において、担当している患者、外来・病棟看護師と頻繁にコミュニケーションを図り、薬剤師や検査技師等のパラメディカルスタッフに指示を出していた。また、スタッフ同士の情報共有・指示は、電子カルテや電子オーダーシステムを中心に、ミーティングやカンファレンス等の対面コミュニケーション、院内 PHS（内線電話）による遠隔コミュニケーションによって行われていた。特に、電子カルテには、患者の症状・服薬中の薬・生活状態などを記入し、治療に関わる医師、看護師、コメディカルスタッフと情報共有を行っていた。一方、患者-スタッフ間のコミュニケーションでは、診察室や病室での対面コミュニケーションを中心に、問診票や検査指示カード等を活用していた。

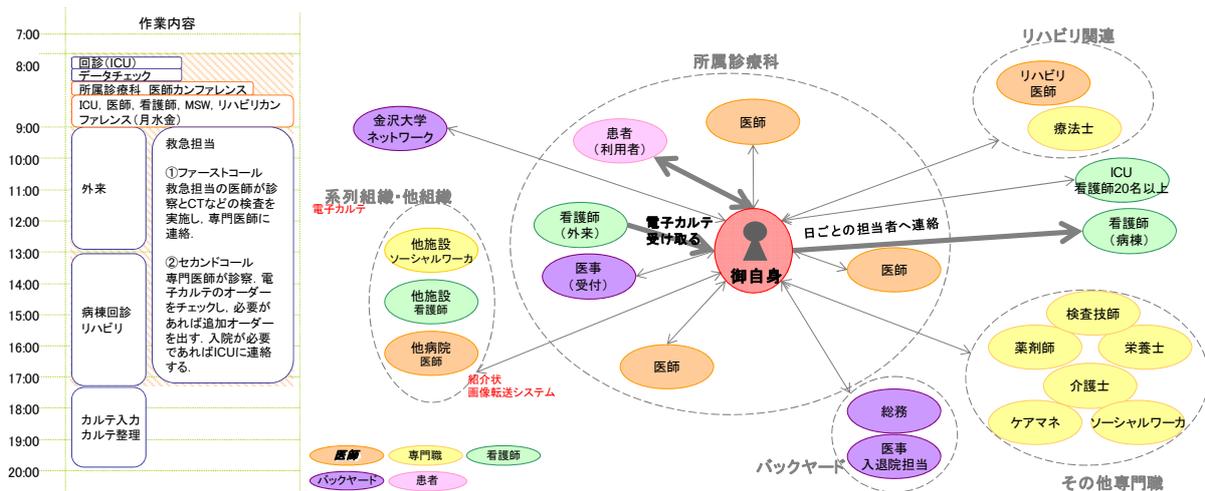


図 2.3.1-3 恵寿総合病院・医師の1日の業務と連携しているスタッフ関係図

各スタッフから得られた調査結果を統合し、施設ごとにサービス提供における、人、モノ、情報、業務ごとに整理を行い、スタッフ間の情報の受け渡しや連携を、施設機能、業務プロセスごとの観点から分析した。

まず、サービス提供において、患者・スタッフの誰から誰に情報が受け渡されているのかに着目し、情報発信・受信マトリクスを作成した。表 2.3.1-3、表 2.3.1-4 に恵寿総合病院とスーパーコート南花屋敷の事例を示す。これらの表では、◎が高頻度で、○が低頻度で情報の受け渡しを行っていることを意味する。その結果、恵寿総合病院では医師と病棟看護師が情報発信、受信ともに多い。しかし、その特徴は異なり、医師は治療や検査の指示の発信と、その結果や患者状態のフィードバックが多く、看護師は入院患者を生活面から看護・支援するため、入院患者に関する多くの情報を関連スタッフと交換していた。一方、スーパーコート南花屋敷では、介護主任やケアマネージャーを中心に、ヘルパー、看護師、運営スタッフが相互に情報の受け渡しを図り、入居者の健康状態や生活に関する情報を共有していた。

表 2.3.1-3 恵寿総合病院における情報発信・受信マトリクス

		発信者												
		患者	患者家族	医師	外来 看護師	病棟 看護師	技師	薬剤師	栄養士	療法士	MSW	医事	コール セン	外部
受信者	患者			◎	◎	◎	○	○	○	◎	○	○		
	患者家族			○		○					◎	○		
	医師	◎	○	◎	◎	◎		○	○	◎	◎	○	○	○
	外来看護師	○		◎	◎		◎					○		○
	病棟看護師	◎	○	◎	○	◎	◎	◎	○	◎	○			○
	技師	○		◎	◎	◎	◎							
	薬剤師	○		◎		◎		◎	◎	○	○	○		○
	栄養士	○		○		◎		◎	◎	○	○	○		
	療法士	○		○		◎		○	○	◎	◎			
	MSW	○	◎	○		◎				◎	◎	○		○
	医事	○		◎	◎	◎	○	○	○	○	○	◎		
	コールセン	○												○
外部			○		○					○				

表 2.3.1-4 スーパーコート南花屋敷における情報発信・受信マトリクス

		発信者								
		入居者	入居者 家族	ヘルパー (訪問介 護、施 設)	介護主任 (サービ ス提供責 任者)	看護師	ケアマネ (ケアプ ランセン ター)	運営	事務	医師
受信者	入居者			◎	○		◎	○		
	入居者家族			○	○	○	◎	◎		
	ヘルパー	◎	○	◎	◎	◎	○	○		
	介護主任	◎	○	◎	◎	◎	◎	◎		
	看護師	◎	◎	◎	◎		◎	◎		○
	ケアマネ	○	◎	○	◎	◎	○	◎	○	
	運営	○	◎	○	◎	◎	◎		○	
	事務		○	○	○		◎	◎		
医師					○					

さらに、スタッフの役割を施設運営・医療・生活・家族の4軸に分類し、施設内での各スタッフの役割をマッピングすると同時に、情報発信・受信マトリクスのうち、頻度の高い情報共有をスタッフ間の矢印で表すことで、施設におけるスタッフ連携の関係図を作成した。図 2.3.1-4 に 恵寿総合病院、スーパーコート南花屋敷におけるスタッフ間連携の関係図を示す。すると、医療機関である恵寿総合病院では、医療寄りを意味する図の左半分を、介護施設ではスーパーコート南花屋敷のように、生活寄りを意味する図の下半分を担当するスタッフが多いことが分かり、提供サービスの違いを表すことができた。

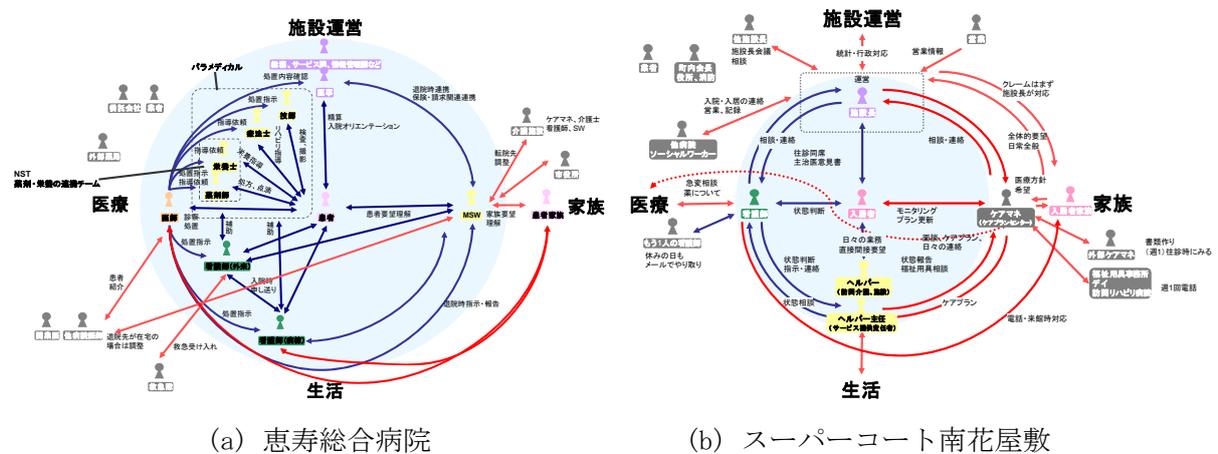
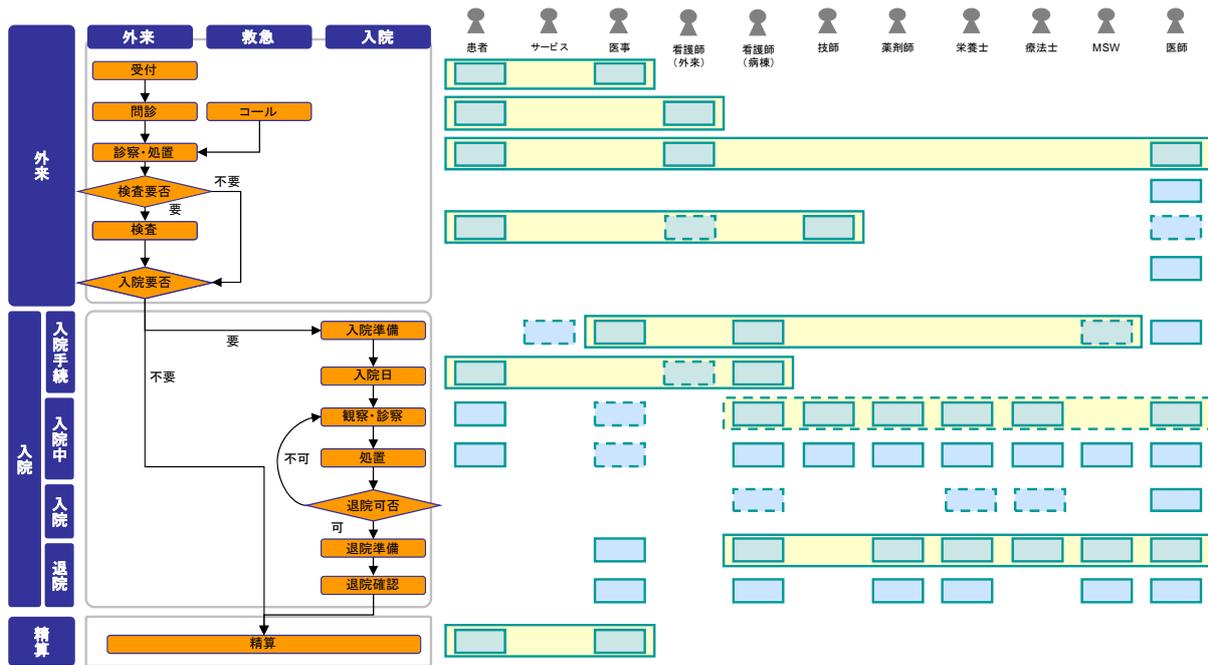
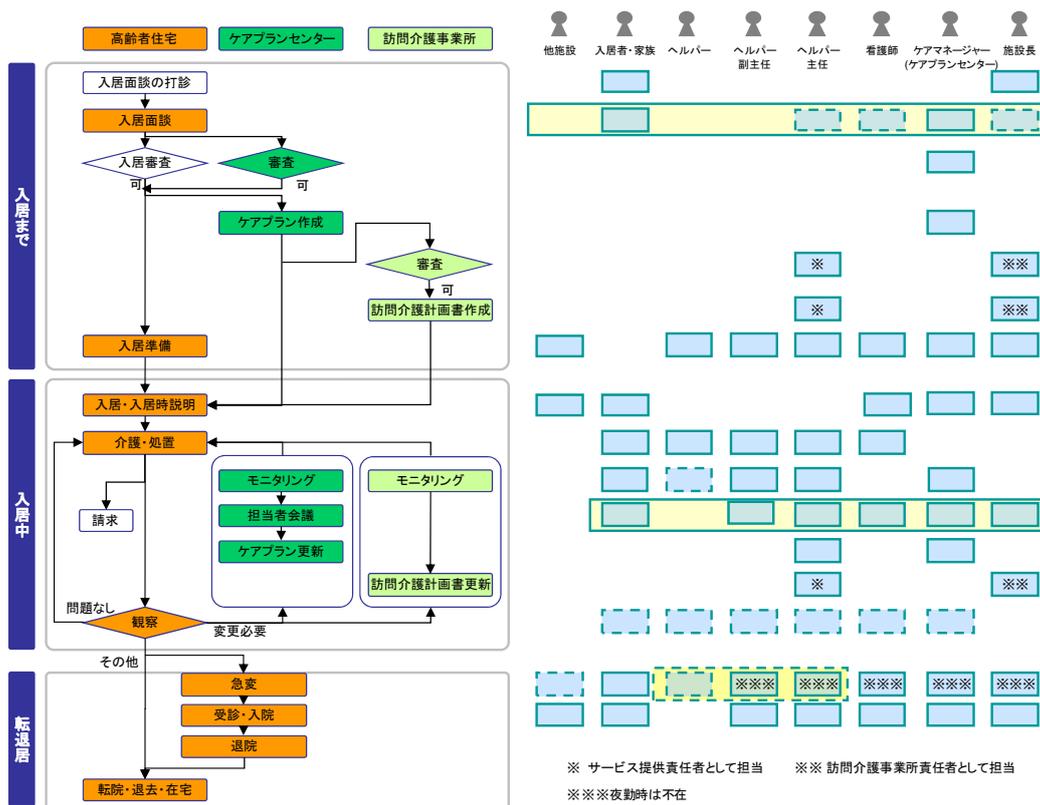


図 2.3.1-4 スタッフ連携の関係図

次に、サービス提供業務において、作業手順、それぞれの作業でのスタッフ間連携・情報共有など、サービスプロセスに着目して、データの分析を行った。図 2.3.1-5 に恵寿総合病院の医療サービス、スーパーコート南花屋敷の介護サービスの全体プロセスと、サービス提供に関与するスタッフをまとめた。恵寿総合病院では、患者の状態によって、外来・検査・入院など分岐が多く発生し、その状態に合わせたサービス提供が必要になっている。一方、スーパーコート南花屋敷は、高齢者住宅、ケアプランセンター、訪問介護事業所という3つの組織とそこに在籍するスタッフが連携して、介護サービスを提供していることが特徴と言える。いずれの施設においても、業務ごとに、専門スタッフが役割分担をしていることが読み取れる。



(a) 恵寿総合病院における医療プロセスとスタッフ



(b) スーパーコート南花屋敷の介護プロセスとスタッフ

図 2.3.1-5 サービスの全体プロセスと提供スタッフ