

9. 委託業務の改善 ー円滑なメッセージ業務の運用を目指すー

富山大学附属病院 中山 真由美

【実践の概要】

当大学附属病院は病床数612床，病棟数12病棟，他にICU・NICUがある。平成18年度まで搬送業務等は，看護部の担当看護助手5名が8：30～15：30まで，その他の看護助手1名が15：30～17：15まで業務応援していた。その業務が平成19年度より外部委託になった。委託に際し，業務内容の変更はなかったが，時間は病院方針で8：30～19：30まで，人数は8：30～15：30まで3人，15：30～19：30まで1人という契約内容となった。しかし委託したメッセージ業務運用が良好とはいえず，現場から搬送物が時間に届かない，搬送品の紛失等があり患者診療に支障をきたすという意見や不満が出てきた。そこで看護部が担ってきた搬送業務を業務委託へとスムーズに移行するために，契約担当の事務と看護部業務担当副部長が協働し，委託職員のメッセージが搬送業務を良好かつ円滑に運用していけるよう改善を図った。

【実行計画】

1. アクションプランの目標

- 1) 業務内容の見直しをはかり業務整理を行う
- 2) 業務環境の標準化を図る

2. 方法・スケジュール等

1) 目標1について

①メッセージの搬送業務が，効率的な運搬方法・運搬経路となるよう優先度等を考え随時，助言を行う。(病院業務との関連性の理解を得る) ②業務に合わせた搬送回数や内容の見直し；事務，委託業者リーダーと共に，委託業務内容と実際を照らし合わせながら12月まで実施する。③ポーター業務以外の委託業務を軽減する業務変更の検討；委託業務内容の再検討を事務と共に行う。その検討を踏まえ今後の対応策を1月までに考える。

2) 目標2について

①注射薬・処方薬の運搬方法の見直し；事務，委託職員と共に整備案と実施方法の検討を行う。9月，薬剤部と1フロアの師長へ試験運用説明と協力依頼を行い実施する。その評価をもとに10月より全フロアに実施する。②フロアの物品置き場の統一；事務，委託職員と共に整備案と実施方法の検討を行う。8月，1フロアの師長へ試験運用説明と協力依頼を行い実施する。その評価をもとに9月を全フロア準備期間とし10月より一斉実施する。③「搬送依頼票」の導入（届先・依頼元・連絡事項，記入用紙の添付）検討；施設訪問で得られた運用案「搬送依頼票」導入に向けて2月まで検討する。

【結果および評価】

「業務内容の見直しをはかり業務整理を行う」①については，業務の優先度をリーダーはじめ，他の職員も徐々に把握し対応搬送できるようになった。②については，搬送回数や業務を見直し多少ではあるが業務量の軽減ができた。しかし，③については，ポーター業務以外の委託業務の検討は行ったが全ての担当変更までは至らず，事務担当者の持ち越し課題となった。

「業務環境の標準化を図る」①②については，実施し順調に運用された直後より大幅な業務時間短縮となりメッセージから「一定してスケジュール通りに動けるようになった」「病

棟全体の統一ができたので迷わなくなった」などの意見が聞かれた。また薬剤紛失・届け先間違いもゼロとなる。③については、既に書類は行き先の明示したファイルケースに入れていた為、その他物品の実施へは賛同が得られなかった。以上、計画実施後は全体的な搬送時間の短縮から午前・午後2回の搬送回数が、委託した定時（1時間毎）の巡回搬送可能となり運用の改善へと繋がった。またさらにメッセンジャーの退職者も8月からなくなり職場経験が増えた今、業務把握や対応力も養われ安定した業務運用となり相乗的な改善方向となる。