

厚生労働科学研究費補助金

(業務フロー図に基づく医療の質向上と安全確保を目指した
多職種協働チームの構築と研修教材・プログラム開発に関する研究)

分担研究報告書

平成 27 年度 業務フロー図作成研修会アンケート結果のまとめ
～ 3 回の業務図フロー作成研修実施前と研修直後～

研究要旨

研究 2 年目になる平成 27 年度は、先行研究から昨年度まで蓄積した研修教材・プログラム開発のノウハウを、より多くの病院、参加者に研修会に参加、提供し、多様な成果物のフィードバックを得られるよう、課題を各研会で「退院調整業務」と「救急(時間外)外来」の様に、参加病院の機能を考慮した選択ができるようにし、計 3 回の研修会を開催、受講者の評価を踏まえ、研修プログラムの改善、実証を試みた。

本研修会の成果物であるの一つである研修実施前(自施設に関して)と研修直後(参加者の感想・評価)のアンケート結果をまとめた。

研修実施前アンケートは、自院の医療機能やフロー作成に関わる人員、勤務体制、取得施設基準等に関わるアンケートを実施し、研修当日のグループ配置や講師配置の際に参考にした。

研修直後(参加者の感想・評価)のアンケートは、評価に関して 4 択とし、でプログラム、講師、資料、理解度等の評価、自由記述で感想、要望等を聞いた。計 3 回の研修会参加病院、参加者数は延べで 71 病院、258 名であった。

研修プログラム総体として、事後アンケートにおいて、研修プログラムは、参加者から総合的に高い評価を得た。自由記述の意見では参加者からは業務フロー図作成するノウハウだけではなく、多職種で演習(グループワーク)を行うことで得られる効果も体験できたとの意見も多くあった。特に、最後となった平成 28 年 2 月の研修会においては、先行研究から蓄積した成果物、ノウハウをテキスト「業務工程(フロー)図の基礎知識と活用事例」としてまとめ、事前資料として抜粋、活用したところ、事前配布資料の全参加者の理解度が顕著に上がった。

研究代表者 飯田 修平
研究分担者 長谷川 友紀
研究分担者 西澤 寛俊
研究分担者 永井 庸次
研究分担者 小谷野 圭子
研究協力者 藤田 茂
研究協力者 森山 洋

A. 研究目的

先行研究と平成 26 年度に実施した特性要因図作成講習会の結果を踏まえ、業務フロー図作成に特化した研修会を 3 回企画、開催し、研修プログラムの実証、改善を試みた。

研修実施前(自施設に関して)と研修直後(参加者の感想・評価)のアンケートについて、各回テーマも参加職種も多様なことから、研修内容、講師等の評価について共通する傾向を抽出し、結果を考察するこ

とを目的とする。

B. 研究方法

1. 【研修会概要】

平成 27 年度

- ・研修テーマ:(3 回共通)
病院機能を考慮したテーマ選択制の業務フロー図作成研修会
- ・研修形式:講義(座学)およびグループワーク(演習)
- ・第 1 回開催日時:平成 27 年 7 月 26 日 10:00 ~ 17:15 (1 日間)
(設定選択課題)
救急外来業務 退院調整業務
- ・第 2 回開催日時:平成 27 年 11 月 29 日 10:00 ~ 17:15 (1 日間)
(設定選択課題)
参加病院が自由に選択
- ・第 3 回開催日時:平成 28 年 2 月 12 日

10:00～17:15(1日間)

・開催場所：全日本病院協会大会議室
(設定選択課題)

紹介患者受け入れ 嘔吐した外来患者
対応 造影CT検査

2.【講師】(氏名・所属機関・役職名)

3回共通

飯田修平(公益社団法人全日本病院協会常
任理事・公益財団法人東京都医療保健協会
医療の質向上研究所長・練馬総合病院院
長)

永井庸次(日立製作所ひたちなか総合病院
院長)

長谷川友紀(東邦大学医学部社会医学講座
教授)

藤田茂(東邦大学医学部社会医学講座講師)

小谷野圭子(公益財団法人東京都医療保健
協会医療の質向上研究所研究員・練馬総合
病院質保証室主任)

事前アンケートについて(第1回、3回の
み)

参加施設にシステム化状況、各回のテーマ
に合わせた機能や現状、品質管理に関わる
取り組み状況、フロー作成に関わる人員、
勤務体制等に関わる20項目を設定した。

各回事前アンケート様式 添付資料1-3
実施後アンケートについて

研修会の最後に参加者に、参加理由や講
義、演習それぞれについて、時間、資料、
内容、理解度等についての構造化した4段
階評価表、他に事前配布資料や参加しての
感想、意見、現場に帰って業務フローを作
成できそうか等のプログラム開発のヒント
や改善すべき事項が明確にフィードバック
しやすいような9項目を設定した。

各回共通アンケート様式 添付資料4-5
(倫理面への配慮)

本調査は記名自記式の調査票を用いて情
報を収集したが、公表する結果データは連
結不可能匿名化されている。回答者の回答
をもって、本研究への参加に同意したと判
断した。

C. 研究結果

1. 参加施設、参加者

過去の業務フロー研修会の参加経験は問

わず、各回のテーマに合わせて、第1回、
第3回は病院単位が多職種チーム、第2回
は病院単位、個人参加ともに対象とした。

・第1回開催日時:平成27年7月26日10:00
～17:15(1日間)

(設定選択課題)

救急外来業務(13病院)

退院調整業務(19病院)

・参加対象:看護師を含む3から4名の多
職種チーム

・参加病院・参加者数:32病院118名(う
ち18病院複数回受講)

・参加職種:医師、薬剤師、看護師、救急
救命士、社会福祉士、MSW、作業療法士、臨
床工学技士、臨床検査技師、放射線技師、
事務(12職種)

【回収率】

・事前アンケート:(施設単位):32施設配
布、32施設回収(100%)

・研修後アンケート(参加者単位):118人
配布、108人回収(91.5%)

・第2回開催日時:平成27年11月29日
10:00～17:15(1日間)

(設定選択課題)

参加病院が自由に選択

・参加対象:病院単位に限定せず、個人で
の参加も対象とした。グループ分け時に病
院機能や選択テーマを考慮した。

・参加病院・参加者数:病院単位19病院
80名(うち11病院、13名複数回受講)、
個人参加5病院5名、計24病院、85名

・参加職種:医師、看護師、社会福祉士、
MSW、理学療法士、作業療法士、臨床工学技
士、臨床検査技師、放射線技師、管理栄養
士、介護福祉士、介護員、事務(13職種)

【回収率】

・事前アンケート:配布なし

・研修後アンケート(参加者単位):85人
配布、84人回収(98.8%)

・第3回開催日時:平成28年2月12日
10:00～17:15(1日間)

(設定選択課題)

紹介患者受け入れ(7病院)

嘔吐した外来患者対応(4病院)

造影CT検査(4病院)

・参加対象:看護師を含む3から4名の多
職種チーム

・参加病院・参加者数：15 病院 55 名（うち 8 病院、9 名複数回受講）
 ・参加職種：医師、薬剤師、看護師、社会福祉士、MSW、作業療法士、臨床検査技師、放射線技師、医師事務作業補助者、事務（10 職種）

【回収率】

【3 回合計事前、事後アンケート回収率】

・事前アンケート（第 1、3 回のみ、施設単位）：47 施設配布、47 施設回収（100%）
 ・研修後アンケート（参加者単位）：258 人配布、245 人回収（95.0%）であった。

1. 事前アンケートによる医療機関の情報病院全体の特性や医療機能に関わると考えられる電子カルテやオーダリングシステム導入、救急医療体制について結果をまとめ、その他の各回の選択課題に合わせた退院調整の体制や退院調整等を質問しているが、参加病院の特性を表す指標とはならない為、結果報告は割愛する。

< 病院全体のシステム化状況について >

電子カルテ導入

第 1 回：81.3%（26/32）

第 3 回：80.0%（12/15）

計 80.8%（38/47）

参加病院の約 8 割は電子カルテ導入済であった。

電子カルテの普及率全国平均 34.2% と比較すると倍以上高い普及率であった。

オーダリング導入

平成 27 年度

第 1 回：65.6%（21/32）

第 3 回：66.7%（10/15）

計 65.9%（31/47）

オーダリングシステム普及率全国平均 47.7% と比較すると約 18% 高かった。

< 救急医療体制に関して >

平成 27 年度（2 次、3 次救急参加割合）

第 1 回：65.6%（21/32）

第 3 回：66.7%（10/15）

計 65.9%（31/47）

オーダリングシステム導入率と同率であった。すべて一致しているかは不明である。

2. 研修後アンケート（参加者単位）結果アンケートでフィードバック事項として

重要と考えられる講義と演習全体への評価を中心に、共通の傾向が見えたもの、逆に各回によって違う傾向が見えたものがあるのか、に着目した結果を報告する。

【3 回共通項目】

Q1. 研修会を知った経路

数字は選択肢番号

上位 2 回答

案内状

第 1 回 21.3%

第 2 回 8.3%

第 3 回 15.1%

全体 15.5%

上司

第 1 回 57.4%

第 2 回 67.9%

第 3 回 58.5%

全体 61.2%

Q2. 参加理由

上位 2 回答

自分の意志

第 1 回 32.4%

第 2 回 10.7%

第 3 回 22.6%

全体 22.9%

上司の命令

第 1 回 51.9%

第 2 回 70.2%

第 3 回 60.4%

全体 60.0%

Q1, Q2 とともに上司からの伝達、又は指示で本研修会知った、参加した方が約 60%。

Q2、自分の意志で参加された方は第 1 回が 32.4% で一番多く、第 2 回が 10.7% で一番少なかった。

Q6. 講義（座学）全体評価

数字は選択肢番号

（時間）業務フロー 3 回計

長い 3.3%

適当 84.0%

短い 11.7%

未回答 1.0%

（講義のわかりやすさ）

よい まあまあ 肯定的回答群合計

第 1 回 97.3%

第 2 回 98.8%

第3回	100.0%	
全体	98.7%	
(資料のわかりやすさ)		
よい	まあまあ	肯定的回答群合計
第1回	94.4%	
第2回	98.8%	
第3回	96.2%	
全体	96.5%	
(内容：講義・資料)		
よい	まあまあ	肯定的回答群合計
第1回	96.3%	
第2回	98.8%	
第3回	96.3%	
全体	97.1%	
(講義全体の理解度)		
よい	まあまあ	肯定的回答群合計
第1回	94.5%	
第2回	92.8%	
第3回	96.2%	
全体	94.3%	

講義全体への評価は時間を除き、全ての回、全ての項目で90%を超えており、高い評価を頂いたと考える。しかし、理解度については他が50%超のところ、よいの割合が合計で21.6%となった。

Q8 . 演習(グループワーク)全体評価

数字は選択肢番号		
(時間)3回計		
長い	5.3%	
適当	73.1%	
短い	20.8%	
未回答	0.8%	
(演習：質問への講師の回答(自院))		
よい	まあまあ	肯定的回答群合計
第1回	78.7%	
第2回	77.4%	
第3回	86.8%	
全体	80.0%	
(演習：質問への講師の回答(グループ))		
よい	まあまあ	肯定的回答群合計
第1回	88.0%	
第2回	90.5%	
第3回	94.3%	
全体	90.2%	
(演習：グループ進捗、全体の運営)		
よい	まあまあ	肯定的回答群合計
第1回	87.0%	

第2回	88.1%	
第3回	90.6%	
全体	88.2%	
(演習全体の理解度)		
よい	まあまあ	肯定的回答群合計
第1回	88.0%	
第2回	83.3%	
第3回	94.3%	
全体	87.7%	(25.3% 62.6%)

Q10 . 研修全体評価

数字は選択肢番号		
(時間)3回計		
長い	7.8%	
適当	70.2%	
短い	20.4%	
未回答	1.6%	
(研修：わかりやすさ)		
よい	まあまあ	肯定的回答群合計
第1回	93.5%	
第2回	96.2%	
第3回	96.4%	
全体	95.1%	
(研修：内容)		
よい	まあまあ	肯定的回答群合計
第1回	94.5%	
第2回	97.6%	
第3回	100.0%	
全体	96.8%	
(研修全体の理解度)		
よい	まあまあ	肯定的回答群合計
第1回	87.0%	
第2回	88.1%	
第3回	92.4%	
全体	87.8%	(20.8% 67.8%)

研修全体、内容等への肯定評価は95%強と高かった。演習全体で講師や運営への肯定評価は80%強で、研修前提と比較すると15%程度低い評価であった。理解度評価は演習で87.7%うちよいが25.3%、研修全体では87.8%うちよいが20.8%、まあまあは62.6%、67.8%であった。演習、研修全体ともに理解度の回答の未回答10%あった。

(事前配布資料：わかりやすさ)

よい	まあまあ	肯定的回答群合計
----	------	----------

第1回 66.7%
 第2回 76.2%
 第3回 66.0%
 全体 69.8%

(事前配布資料：内容について)

よい まあまあ 肯定的回答群合計
 第1回 71.3%
 第2回 78.6%
 第3回 67.9%
 全体 73.1%

(事前配布資料の理解度)

よい まあまあ 肯定的回答群合計
 第1回 63.9%
 第2回 72.6%
 第3回 64.2%
 全体 67.0%

(事前課題の業務フロー図作成の難易度)

肯定的回答群 (簡単 やや簡単) / (否定的回答群 やや困難 困難) 併記

第1回 0.0% / 69.7%
 第2回 2.4% / 66.78%
 第3回 11.3% / 62.3%
 全体 3.3% / 67.0%

Q7。(貴院で業務フロー図作成を実施できますか?)

(肯定的回答群 する したい) / (否定的回答群 でそうもない できない しない) 併記

よい まあまあ 肯定的回答群合計
 第1回 85.2% / 7.5% (0%)
 第2回 82.1% / 8.3% (0%)
 第3回 88.7% / 3.8% (0%)
 全体 84.9% / 6.9% (未回答 8.2%)

事前の資料への評価は70%程度あるものの、事前課題の業務フロー図作成の難易度への否定的評価(困難である)が67%約とあった。

今年度参加者の85%から業務フロー図作成に積極的な回答を得た。特に第3回ではテキストの完成により、事前課題作成や研修後の自院での作成意欲に肯定評価が大幅に増加した。

(自由記述部から評価抽出)

研修全体の自由記述の意見では、業務フロー図作成するノウハウだけではなく、多職種でグループワークを行うことで、自院での業務の見直しにつながった、あるいは

他院のフローを知ることができ、発表や質疑応答により深い理解が得られる効果も体験できたとの意見があった。

一方、時間が短い、説明が早い、用語がわかりにくいという意見もあった。

演習に関する意見では、グループワークを支援した講師に対して、感謝を含めた高い評価が多くみられた。

D. 考察

本研究班の目的である研修プログラムの開発という点で、今年度の計3回の研修参加者からのアンケート結果も非常に重要な成果物である。結果としては総じて高い評価を得ている。多くの参加者は、上司からの情報提供と指示により参加した。全体として当日の研修会についての評価は95%以上の肯定的で高い評価を受けた。

一方、事前課題を課した研修会である為、資料を配布、参照の後、研修会の前に各病院で業務フロー図を作成時の事前配布資料への評価は、3回の合計で67から73%程度と肯定評価群は下がる。

更に事前課題の作成難易度については62%から69%が困難、やや困難と回答した。ただし、事前配布資料に先行研究から本研究の成果物を反映した業務フロー図作成の専用テキスト(「業務工程(フロー)図の基礎知識と活用事例」)抜粋版を送った効果と推測できるが、それまで、0%から2%であった 簡単、 やや簡単との回答が11.3%になった。これは研究成果としても、1日間の研修プログラムとして、業務フロー図作成テキストが出来たことで、事前の理解度の向上や課題作成への取り組み、現場に帰ってからの業務フロー図作成の大きな支援となることが示唆された。

自院で業務フロー図の作成が実施できますかという設問に対しては、業務フロー図を作成したいという回答が全体で84.9%と、高い回答となったことは、本研究における研修プログラム開発が一定の成果をあげたことを示す。

E. 結論

平成27年度3回にわたる業務フロー図作成研修会の事前・事後参加者アンケートにおいて、当日の研修プログラムについて、

わかりやすい資料、内容、理解度において高い評価を得た。事前アンケートにおいては、課題の作成は難易度が高いという回答が多かったが、業務フロー図作成の専用テキスト(「業務工程(フロー)図の基礎知識と活用事例」)完成により、今後の事前課題の作成や研修後の自院での作成支援に寄与できる可能性が示唆された。

G. 知的財産権の出願・登録状況(予定を含む)

1. 特許取得
なし
2. 実用新案登録
なし
3. その他
なし

F. 研究発表

1. 論文発表
なし
2. 学会発表
なし

出典 厚生労働省 H26 病院施設調査
(2,542/7,426)
(http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunit/suite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/johok)

【講義(座学)全体に関する評価】

講義全体の構成	第1回		第2回		第3回		合計		
	回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合	平均
時間									
1.長い	6	5.6%	2	2.4%	1	1.9%	9	3.7%	3.3%
2.適当	81	75.0%	71	84.5%	49	92.5%	201	82.0%	84.0%
3.短い	19	17.6%	10	11.9%	3	5.7%	32	13.1%	11.7%
未回答	2	1.9%	1	1.2%	0	0.0%	3	1.2%	1.0%
合計	108	100.0%	84	100.0%	53	100.0%	245	100.0%	100.0%
分りやすさ 講義									
1:良い	56	51.9%	41	48.8%	26	49.1%	123	50.2%	49.9%
2:まあまあ	49	45.4%	42	50.0%	27	50.9%	118	48.2%	48.8%
3:悪い	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%	0.3%
4:その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0.0%
未回答	2	1.9%	1	1.2%	0	0.0%	3	1.2%	1.0%
合計	108	100.0%	84	100.0%	53	100.0%	245	100.0%	100.0%
	105	97.2%	83	98.8%	53	100.0%	241	98.4%	
分りやすさ 資料									
1:良い	58	53.7%	50	59.5%	32	60.4%	140	57.1%	57.9%
2:まあまあ	44	40.7%	33	39.3%	19	35.8%	96	39.2%	38.6%
3:悪い	3	2.8%	0	0.0%	0	0.0%	3	1.2%	0.9%
4:その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0.0%
未回答	3	2.8%	1	1.2%	2	3.8%	6	2.4%	2.6%
合計	108	100.0%	84	100.0%	53	100.0%	245	100.0%	100.0%
	102	94.4%	83	98.8%	51	96.2%	236	96.3%	
内容(講義・資料)									
1:良い	54	50.0%	43	51.2%	33	62.3%	130	53.1%	54.5%
2:まあまあ	50	46.3%	40	47.6%	18	34.0%	108	44.1%	42.6%
3:悪い	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%	0.3%
4:その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0.0%
未回答	3	2.8%	1	1.2%	2	3.8%	6	2.4%	2.6%
合計	108	100.0%	84	100.0%	53	100.0%	245	100.0%	100.0%
	104	96.3%	83	98.8%	51	96.2%	238	97.1%	
理解度									
1:良い	19	17.6%	19	22.6%	13	24.5%	51	20.8%	21.6%
2:まあまあ	83	76.9%	59	70.2%	38	71.7%	180	73.5%	72.9%
3:悪い	2	1.9%	5	6.0%	0	0.0%	7	2.9%	2.6%
4:その他	1	0.9%	0	0.0%	1	1.9%	2	0.8%	0.9%
未回答	3	2.8%	1	1.2%	1	1.9%	5	2.0%	2.0%
合計	108	100.0%	84	100.0%	53	100.0%	245	100.0%	100.0%

【演習(グループワーク)全体の評価】

演習 (GW) 全体の構成		業務フロー-図作成第1回		業務フロー-図作成第2回		業務フロー-図作成第3回		合計		
時間		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	平均
1: 長い		7	6.5%	3	3.6%	3	5.7%	13	5.3%	5.2%
2: 適当		81	75.0%	64	76.2%	34	64.2%	179	73.1%	71.8%
3: 短い		19	17.6%	16	19.0%	16	30.2%	51	20.8%	22.3%
未回答		1	0.9%	1	1.2%	0	0.0%	2	0.8%	0.7%
合計		108	100.0%	84	100.0%	53	100.0%	245	100.0%	100.0%
肯定的回答		85	78.7%	65	77.4%	46	86.8%	196	80.0%	
質問への講師の回答自院		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	平均
1: 良い		46	42.6%	33	39.3%	35	66.0%	114	46.5%	49.3%
2: まあまあ		39	36.1%	32	38.1%	11	20.8%	82	33.5%	31.7%
3: 悪い		1	0.9%	0	0.0%	1	1.9%	2	0.8%	0.9%
4: その他		0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%	1	0.4%	0.6%
未回答		22	20.4%	19	22.6%	5	9.4%	46	18.8%	17.5%
合計		108	100.0%	84	100.0%	53	100.0%	245	100.0%	100.0%
肯定的回答		85	78.7%	65	77.4%	46	86.8%	196	80.0%	
質問への講師の回答グループ		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	平均
1: 良い		53	49.1%	35	41.7%	27	50.9%	115	46.9%	47.2%
2: まあまあ		42	38.9%	41	48.8%	23	43.4%	106	43.3%	43.7%
3: 悪い		2	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.8%	0.6%
4: その他		0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%	1	0.4%	0.6%
未回答		11	10.2%	8	9.5%	2	3.8%	21	8.6%	7.8%
合計		108	100.0%	84	100.0%	53	100.0%	245	100.0%	100.0%
肯定的回答		95	88.0%	76	90.5%	50	94.3%	221	90.2%	
進捗 (グループ) 運営 (全体)		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	平均
1: 良い		42	38.9%	30	35.7%	22	41.5%	94	38.4%	38.7%
2: まあまあ		52	48.1%	44	52.4%	26	49.1%	122	49.8%	49.9%
3: 悪い		3	2.8%	3	3.6%	3	5.7%	9	3.7%	4.0%
4: その他		0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0.0%
未回答		11	10.2%	7	8.3%	2	3.8%	20	8.2%	7.4%
合計		108	100.0%	84	100.0%	53	100.0%	245	100.0%	100.0%
肯定的回答		94	87.0%	74	88.1%	48	90.6%	216	88.2%	
理解度		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	平均
1: 良い		24	22.2%	23	27.4%	15	28.3%	62	25.3%	26.0%
2: まあまあ		71	65.7%	47	56.0%	35	66.0%	153	62.4%	62.6%
3: 悪い		6	5.6%	9	10.7%	2	3.8%	17	6.9%	6.7%
4: その他		1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%	0.3%
未回答		6	5.6%	5	6.0%	1	1.9%	12	4.9%	4.5%
合計		108	100.0%	84	100.0%	53	100.0%	245	100.0%	100.0%
肯定的回答		95	88.0%	70	83.3%	50	94.3%	215	87.8%	

【研修全体の評価】

研修全体の構成		業務フロー-図作成第1回		業務フロー-図作成第2回		業務フロー-図作成第3回		合計		
時間		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	平均
1: 長い		9	8.3%	6	7.1%	4	7.5%	19	7.8%	7.7%
2: 適当		75	69.4%	61	72.6%	36	67.9%	172	70.2%	70.0%
3: 短い		22	20.4%	15	17.9%	13	24.5%	50	20.4%	20.9%
未回答		2	1.9%	2	2.4%	0	0.0%	4	1.6%	1.4%
合計		108	100.0%	84	100.0%	53	100.0%	245	100.0%	100.0%
わかりやすさ		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	平均
1: 良い		36	33.3%	27	32.1%	24	45.3%	87	35.5%	36.9%
2: まあまあ		65	60.2%	54	64.3%	27	50.9%	146	59.6%	58.5%
3: 悪い		5	4.6%	2	2.4%	2	3.8%	9	3.7%	3.6%
4: その他		0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0.0%
未回答		2	1.9%	1	1.2%	0	0.0%	3	1.2%	1.0%
合計		108	100.0%	84	100.0%	53	100.0%	245	100.0%	100.0%
肯定的回答		101	93.5%	81	96.4%	51	96.2%	233	95.1%	
内容		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	平均
1: 良い		49	45.4%	39	46.4%	32	60.4%	120	49.0%	50.7%
2: まあまあ		53	49.1%	43	51.2%	21	39.6%	117	47.8%	46.6%
3: 悪い		3	2.8%	1	1.2%	0	0.0%	4	1.6%	1.3%
4: その他		0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0.0%
未回答		3	2.8%	1	1.2%	0	0.0%	4	1.6%	1.3%
合計		108	100.0%	84	100.0%	53	100.0%	245	100.0%	100.0%
肯定的回答		102	94.4%	82	97.6%	53	100.0%	237	96.7%	
理解度		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	平均
1: 良い		15	13.9%	23	27.4%	13	24.5%	51	20.8%	21.9%
2: まあまあ		79	73.1%	51	60.7%	36	67.9%	166	67.8%	67.3%
3: 悪い		7	6.5%	9	10.7%	3	5.7%	19	7.8%	7.6%
4: その他		1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%	0.3%
未回答		6	5.6%	1	1.2%	1	1.9%	8	3.3%	2.9%
合計		108	100.0%	84	100.0%	53	100.0%	245	100.0%	100.0%
肯定的回答		94	87.0%	74	88.1%	49	92.5%	217	88.6%	

【事前配布資料の評価】

Q4. 事前配布資料		業務フロー図作成第1回		業務フロー図作成第2回		業務フロー図作成第3回		合計		
分りやすさ		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	平均
1: 良い		26	24.1%	26	31.0%	18	34.0%	70	28.6%	29.7%
2: まあまあ		46	42.6%	38	45.2%	17	32.1%	101	41.2%	40.0%
3: 悪い		15	13.9%	5	6.0%	5	9.4%	25	10.2%	9.8%
4: その他		1	0.9%	0	0.0%	1	1.9%	2	0.8%	0.9%
未回答		20	18.5%	15	17.9%	12	22.6%	47	19.2%	19.7%
合計		108	100.0%	84	100.0%	53	100.0%	245	100.0%	100.0%
肯定的回答		72	66.7%	64	76.2%	35	66.0%	171	69.8%	
内容		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	平均
1: 良い		25	23.1%	29	34.5%	20	37.7%	74	30.2%	31.8%
2: まあまあ		52	48.1%	37	44.0%	16	30.2%	105	42.9%	40.8%
3: 悪い		10	9.3%	3	3.6%	4	7.5%	17	6.9%	6.8%
4: その他		1	0.9%	0	0.0%	1	1.9%	2	0.8%	0.9%
未回答		20	18.5%	15	17.9%	12	22.6%	47	19.2%	19.7%
合計		108	100.0%	84	100.0%	53	100.0%	245	100.0%	100.0%
肯定的回答		77	71.3%	66	78.6%	36	67.9%	179	73.1%	
理解度		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	平均
1: 良い		17	15.7%	18	21.4%	11	20.8%	46	18.8%	19.3%
2: まあまあ		52	48.1%	43	51.2%	23	43.4%	118	48.2%	47.6%
3: 悪い		17	15.7%	8	9.5%	6	11.3%	31	12.7%	12.2%
4: その他		1	0.9%	0	0.0%	1	1.9%	2	0.8%	0.9%
未回答		21	19.4%	15	17.9%	12	22.6%	48	19.6%	20.0%
合計		108	100.0%	84	100.0%	53	100.0%	245	100.0%	100.0%
肯定的回答		69	63.9%	61	72.6%	34	64.2%	164	66.9%	

【事前課題業務フロー図作成の難易度】

Q5. 事前課題の業務フロー図作成は		業務フロー図作成第1回		業務フロー図作成第2回		業務フロー図作成第3回		合計(業務フローのみ)		
		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	平均
簡単		0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
やや簡単		0	0.0%	2	2.4%	6	11.3%	8	3.3%	4.6%
やや困難		45	41.7%	44	52.4%	17	32.1%	106	43.3%	42.0%
困難		30	27.8%	12	14.3%	16	30.2%	58	23.7%	24.1%
未回答		33	30.6%	26	31.0%	14	26.4%	73	29.8%	29.3%
合計		108	100.0%	84	100.0%	53	100.0%	245	100.0%	100.0%
肯定的回答		0	0.0%	2	2.4%	6	11.3%	8	3.3%	
否定的回答		45	41.7%	46	54.8%	23	43.4%	114	46.5%	

【自院で特性要因図・業務フロー図作成の難易度】

Q7. 貴院で業務フロー図作成を実施できますか		業務フロー図作成第1回		業務フロー図作成第2回		業務フロー図作成第3回		合計		
		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	平均
する		16	14.8%	17	20.2%	14	26.4%	47	19.2%	20.5%
したい		76	70.4%	52	61.9%	33	62.3%	161	65.7%	64.8%
できそうもない		6	5.6%	7	8.3%	1	1.9%	14	5.7%	5.3%
できない		2	1.9%	0	0.0%	1	1.9%	3	1.2%	1.2%
しない		0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0.0%
未回答		8	7.4%	8	9.5%	4	7.5%	20	8.2%	8.2%
合計		108	100.0%	84	100.0%	53	100.0%	245	100.0%	1
肯定的回答		92	85.2%	69	82.1%	47	88.7%	208	84.9%	
否定的回答		2	1.9%	0	0.0%	1	1.9%	3	1.2%	

Q7. 貴院で業務フロー図作成を実施できますか

具体的に

業務管理する上にも重要と感じた フローを作成することで業務の流れがスムーズに実施されているかの把握になると思った

業務の効率性向上を図りたい

業務の理解を深めるため

スタッフの業務の標準化は必要だと感じているのでそのツールとして作成したい

業務の整理をするため業務の共有化のために作成したい

業務改善、標準化へのよいツールになると思います

今まで概略図だけであるということが今回の研修で理解できた

課題解決して業務改善し質を向上させていきたいと思います

マニュアルを改訂したいから

業務を「見える化」することで業務の標準化が考えられるため

難しい時間がかかりますがチーム医療を進めるにあたって可視化できるように努力したいと思います

多職種協働をすすめる

多職種連携研修の1つのツールにしたい

各部署共通の指標となるため

他職種の業務を確認し関連した業務が重複していないかなど業務効率化の利用したい

組織として一個人が考える内容ではなく全体として考えなければいけないと思う

多職種で話し合う大切さを実感しました

多職種での連携が取りやすそうで他部署での業務が可視化できる

たくさんある業務のうち何を優先するか新人研修や医療安全研修で深めたい

新人教育や、作業の標準化に必要だと感じたから。本当は全ての作業に作成が必要なだけと量が多すぎるので、必要なところから着手したい。

お作法が難しいのと時間が非常にかかるので大変だと思いました

業務フロー作成図のツールがあることを知らなかった為、実施していきたい。

外来全体でフロー作りをしているため、同時に実施していきたい

自院のフロー図では問題点が見えにくいため、今回のフロー図で 明らかになると思われるため

今回のフロー図の作成で色々な問題がみえとりくむべき課題が明らかになりました

業務改善するため

医療安全にかかせないので！！

業務改善、安全対策、マニュアル数字一元化。

見える化の重要性

可視化により標準化ができ、質の保証につながる。

今回退院調整だったので救急部門の充実をはかりたい

十分に理解できていないので作成できないと思います

今日の演習で1つの業務フローの中に改善点を見つけることができたのでどんどん幅を広げて生かしていきたいと思います

今後救急の方も作成したいと思う

各部署の業務改善を推進したい

作成する時間がなかなかとれない為

膨大であり、それに割く時間がとれないと思いますが、頑張ってみたいです。

1日では理解できない

作成する為多職種で集まる時間の確保が問題

作成時間がない

作成担当者の時間確保が大変

実施していきたいと思いますが時間がかかるため難しいと思います。

誰が見ても概略、流れが分かるように作成したいが初めての試みとなり時間を要するため院内で相談したい

まだ十分に理解できていない。もっと理解してから取り組みたい

フロー図にあるが使われていない

作成中、院内で勉強会開催

勉強不足で一人ではできない

演習について自由記述
 具体的に
 適格な講師の方の回答がありわかりやすかった
 指導してくれた講師の方がわかりやすく教えてくれて良かったです
 フロー作成において悩んでいる点を適切にアドバイスしていただくことができた。解りやすい説明をしてください
 担当の先生の指導がわかりやすく良かった
 講師の方の説明アドバイスが適確で分かりやすかった
 指導者が適切に指導してくれてわかりやすかった
 発表者の先生方皆様頑張って作成にとりくんでとてもよかったです。ただ、講師の方がもう少しやわらかければよかったと思う。
 最初は混乱していましたが実践してみることで考え方が分かってきました。ご丁寧な説明ありがとうございました
 演習と講義のバランスが良かった。
 回ってくださった先生も一緒に考えてくださいました。言葉が上目線で少し印象が悪く感じました
 協力して行うことが出来たことがなによりです
 アクティビティ図のはずが概要図作成になっていました。指摘により気がつき、グループメンバー共に概念とルールなど学びました。
 シートに分けていく同期メンバーの使い方が具体的に分かったので事前に提出したものを改善していきたい
 自院ではフロー図作成にとまどいましたが他院のフロー図を見ることでどのような流れにまとめればわかりやすいか参考になりました
 作成するにあたり基本をまず理解していないといけないと思うがそこまで理解できていない
 初めて業務フローについて作成したのが難しかった
 グループ内で時間内に効率よく業務フロー図の修正ができました
 発表したことで理解が深まった
 実例の発表があったことで具体的に改善、視点を学ぶことができよかったです。
 話し合いながら一緒に考えれることはよかったです
 自院のフローを作成することで業務を見直すことができた
 他院フロー図を見ることでよかったです(参考になった)。動作主(主語になる人)の並び順 から出るYES、NOなどの問題と質問がたので課題に
 他病院の発表等、作成にあたり参考になりました
 他のグループをみることでいろんなフローをみる事ができた
 自院の病棟のことが全く理解できていないことがわかり反省した
 実際に院内に帰った時も本日より同じような形で行えば良いので、非常にわかりやすかったです。
 事前準備が不十分で1から作って見たが業務がより可視化出来、今後の改善に繋がると感じ今後の改善が楽しみになった。小規模な会の開催があ
 事前課題を添削する時間が短い
 演習時間が足りず、理解が十分でなかった。講義は分かりやすかったが、実際に演習すると難しかった。
 理解が不十分なまま演習しているところがあるので講師の方のフォローがもう少しいただけたらと思います
 基本的な事を説明していただき良かった
 必要性や重要性などの理解はしたつもりだが実際の作成にはもっともっと時間が欲しかった
 発表グループのスライドが見づらいので、ベースのEXCELシートがあっても良いと思った
 業務フローは一部あるが実用的なものではないので作成(理解)に時間を要した
 もっと時間が欲しいと感じました
 自院の問題点をうきばりにすると同時に業務改善のツールとして生かしていきたいと思います
 もっともっと演習に時間をかけたかったです
 初めての参加で業務フロー作成も初めてだった。演習の進め方等もう少し丁寧に(説明等)していただきたい