

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

業務フロー図作成支援ツール

研究要旨

多職種での業務フロー図作成の重要性は言うまでもないが、業務フローを可視化し、標準化・共有の仕組みを構築している施設は少なく、業務フロー図の活用が必要である。本研究では、業務フロー図作成講習会の実施を通して、業務フロー図作成支援ツールの開発、業務フロー図改善事例の収集を行った。講習会の事前課題として提出された各施設の業務フロー図から問題のある書き方を抽出し、修正例を示すことで、より具体的な書き方のコツを示したり、講習参加者との質疑を通して、説明すべき内容を追加したりして、支援ツールの充実を図った。

本研究の成果を元に、業務フロー図作成支援ツールと業務フロー図の事例集、改善事例集を公開した。これにより、講習会に参加できない施設においても、多職種協働チーム医療を実現できる仕組みづくりに取り組むことが可能になった。

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

帳票、情報の流れを見える化する。業務フロー図を多職種で作成、検討する過程で、連携が促進され、チーム医療が促進される。

出来上がった業務フロー図は、教育、質管理、安全管理、リスク管理、データ管理にも活用でき、医療の質向上と安全確保に有益である。

しかし、多くの病院では、業務フロー図が活用されておらず、部署単位のマニュアルがつくられているだけである。業務の可視化、標準化、共有をするために、業務フロー図が大切であることが理解されたとしても、業務フロー図を作成できる人材が育成できないというのが、多くの病院の抱える問題であろう。

本研究に先立ち、平成 25 年度に厚生労働省「平成 25 年度多職種協働によるチーム医療の推進事業 職種横断的質向上チームの構築と推進人材の育成」(平成 25 年度)を受託し、業務フロー図作成講習会を 2 回開催した。

当該講習会では、事前課題として「医療の TQM 七つ道具」(飯田・永井編著 日本規格協会 2012)、「電子カルテと業務革新 普及版」(飯田・成松・永井 篠原出版新社 2014)をテキストとして、指定した業務に

A. 研究目的

医療の特性は多職種が多部署で業務を遂行し、多様な患者の状態変化に適応しなければならないために、不確実・複雑であること、また、日常的に変更・中断があることである。また、常に並行して作業を行っており、他の患者や他の作業の割り込みによる中断が頻繁にある。

すなわち、医療においては、事前によく周到に計画し準備しても、予定通りにはいかない。起き得る事項を洗い出し、対応を準備しておかなければならない。

その前提として、予定、あるいは、通常の業務フローを分析し、業務フロー図を記述し、さらに、起きうる事項に対応する業務フロー図を記述しておくことが望ましい。

業務フロー図では、職種(担当者)・役割ごとの業務を時系列に並べ、ヒト、モノ、

関して、Excelで自院の業務フロー図を作成し、提出していただいた。提出された課題より、テキストを配布するだけでは業務フロー図の基本を習得することが難しいこと、業務フロー図を作成するためのExcelの描画機能が生かされていないことなどが明らかとなった。

そこで、本研究では、多職種が協働して業務フロー図を作成するための支援ツール、業務フロー図事例集、改善事例集の作成を行うこととした。

B. 研究方法

本年度は、業務フロー図作成講習会の参加者に、事前に、具体的な業務フロー図の書き方の説明資料を作成し、課題とともに配布した。(添付資料1) 特に、先行研究での提出課題から抽出した問題のある書き方と、その修正例を具体的に提示することで、書き方のコツの理解につながるよう工夫した。

事前配布した資料は、講習会の中で再度説明した。また、作成した業務フロー図を修正するにあたり、確認すべきポイントをまとめて提示した。これにより、参加者が修正すべき点を各自で確認することができるように促した。

さらに、講習会毎に、その回に提出された事前課題から、問題のある書き方を抽出し、修正例を示すことで、具体的な修正方法を学べるように工夫した。

業務フロー図を書く際によく使われる用語として、“確認”、“チェック”が挙げられるが、これらの用語は意味が曖昧である。そこで、確認作業における業務フロー図の考え方を、重複確認・点検(ダブルチェック)を例に詳しく解説した(添付資料2)。

ひとことで“ダブルチェック”と言っても、その方法は、組織、個人、業務工程等により異なり、標準化されていない。また、ダブルチェックをしているつもりでも、実際にはダブルチェックになっていないことも多い。そこで、さまざまなパターンのダブルチェックを例示し、それぞれの長所、短所を示すことで、参加者が自施設の手順を見直すことができるように促した。

C. 結果とD. 考察

詳細は、業務フロー図作成講習会の項にゆだねるが、事前資料として具体的な業務フロー図の書き方の説明資料を送ることにより、講習参加者の理解度が向上した。

また、参加者アンケートより、院内で業務フロー図作成に取り組みたいと回答した施設の割合も増加した。中には、本講習参加者が院内で講師となり、自院で業務フロー図の講習会を行い、病院全体で業務フロー図作成に取り組んだ施設もあった。本講習会が業務フロー図作成への支援となっていることは明らかである。

複数回の講習会を通じて、業務フロー図および、その改善事例を収集することもでき、これらを活用することにより、より具体的な、実用的な研修資料の作成にも役立った。

E. 結論

本講習会で作成した業務フロー図作成支援ツール、業務フロー図事例・改善事例内容をもとに、2016年1月に「業務工程(フロー)図の基礎知識と活用事例」(飯田修平編著、日本規格協会 2016)を発行した。業務フロー図作成についての基礎知識、作成方法のノウハウの公開により、講習会に参加できない施設においても、多職種協働チーム医療を実現できる仕組みづくりに取り組むことが可能になった。

業務フローの可視化・標準化・共有により、各職種の役割分担・責任権限と職種間の情報交換も可視化され、医師・看護師等の教育・研修ツールにも利用できる。また、各業務の医療安全上のビットフォールの明確化、インシデント・アクシデント事例解析に活用することもでき、効果的な改善策の提案が可能になる。本研究の成果である業務フロー図作成支援ツール、業務フロー図事例、改善事例の公開により、業務フロー図が各医療機関で活用できるようになれば、医療の質向上と安全確保に寄与できると考える。

F. 研究発表

1. 論文発表
なし

2. 学会発表

なし

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（出版）

業務工程（フロー）図作成の基礎知識と活用事例、飯田修平編著、日本規格協会（2016年1月）