

スムーズな転院調整と業務の効率化 ～入退院支援クラウドサービスの導入と効果～

聖隷浜松病院 ○伊藤日向子 井上景介 金原靖幸 島田綾子

要旨

聖隷浜松病院の転院件数は年々増加傾向にあり、MSW 業務の転院調整支援にかかわる業務が増大している。そのため入退院支援クラウドサービス「CAREBOOK」(以下、ケアブック)を導入し業務改善や効率化を図ることとなった。今回は当院のソーシャルワーク業務のDX化について経過を報告する。

1 目的

限りある人的資源の中で相談の質を担保しつつ、働き方改革を促進するにあたり、業務効率向上のためケアブックを導入したことによる効果を検証する。

2 内容

ケアブックを使用することで、電話業務をチャットに切り替えること、診療情報等をPDFで送付することが可能となった。導入前後の状況を比較するため、電話業務量調査、転院支援にかかる日数調査をおこなった。

本研究は個人を取り扱うものではなく、また所属機関の承認を得た。

3 結果

・電話業務量調査

平日5日間(月～金)における電話業務量の調査を行なった。2023年1月は電話数334件、合計所要時間1157.5分だった。2024年1月に実施した調査では、電話数100件、合計所要時間626分という結果となり、234件と531.5分減少した。

・転院支援にかかる日数調査

リハビリ病院への転院調整開始から転院決定までの期間は、昨年度は平均15.0日に対し、今年度は平均9.7日であり、5.3日短縮された。調整開始から退院日までの期間は、昨年度は19.8日に対し今年度は16.4日と、3.4日の短縮に至った。

4 考察

電話業務が減少した背景には、打診開始時の情報提供に電話連絡が不要になり、複数機関へ一括打診できるようになったことが大きく影響したと推測する。また、聞き間違いや担当者不

在による電話の行き違いの発生が防げることで、業務効率が向上し転院調整期間の短縮に一定の効果が得られたと考えられる。

受け手の医療機関からは、電話件数が軽減したこと、情報把握や進捗管理がしやすくなったこと、PDF資料の見やすさなどが評価され、ケアブックの導入は双方にとって業務の効率化に繋がったのではないかと推察する。

5 まとめ

顔の見える関係性を大切にしてきたソーシャルワーカーがDXを導入するにあたり、デジタル化に伴う関係性の希薄化を不安視されることもあったが、実際には、患者家族の意向を踏まえた円滑な転院支援のために、関係機関と互いに情報共有し、連携を図りながらDXを活用し信頼関係を深めることに繋がった。

医療DXの推進においては、デジタル格差や医療従事者のITリテラシーの問題などの課題も挙げられるが、まずはソーシャルワーカーである私たち一人ひとりの意識、価値観の変化や、関係機関、所属組織、患者家族の理解が促されるように取り組む必要があるのではないだろうか。

参考資料

株式会社3Sunny(スリーサニー)

<https://carebook.jp/>