

マツダ病院 Q C サークル活動報告書

サークル名	S.C.A.N（Stop Call And Noise）		発表者	頼田 典久
			リーダー	頼田 典久
部署	画像診断科		サブリーダー	山田 圭紀
活動期間	2025 年 4 月 22 日～2026 年 2 月 27 日		メンバー	三宅 久美子
会合状況	会合回数	26 回		大野 新太郎
	1 回あたりの会合時間	10～30 分		脇坂 俊亮 谷掛 瑠美
テーマ	CT 業務に関する電話対応の負担軽減			

1. テーマ選定

CT 装置の更新により検査の質や効率の向上が期待される一方、放射線科医の不在や業務内容の変化に伴い、現場ではヒヤリハットの増加、画像処理のばらつき、待ち時間、さらには電話対応の負担など複数の課題が顕在化していた。これらの業務課題を洗い出す中で、特に電話対応が検査進行に与える影響が大きいことが明確となった。

実際、CT 室への電話件数は多く、当日予約の調整や検査問い合わせが頻発し、検査業務の妨げとなっていた。

CT 装置更新による利点を十分に活かすためにも、まずは検査運用の基盤となる“CT 業務に関する電話対応の負担軽減”に取り組むことが最も効果的であると判断した。

以上より、本活動では「CT 業務に関する電話対応の負担軽減」をテーマとして設定した。

2. 現状把握

2025 年 6 月 13 日～6 月 27 日の2週間、CT 検査室の電話対応状況を調査した(図1)。

合計で約 500 件の電話があり、その 43%が外来診療科からの電話。外来診療科のうち、最も多いのが内科で、125 件、60%を占めていた(図2)。内科からの電話は、当日予約と検査問い合わせで 82%を占め(図3)、時間帯別にみると最も検査が集中する 10 時台の電話も多く内科の当日電話も併せて多いことがわかった(図4)。

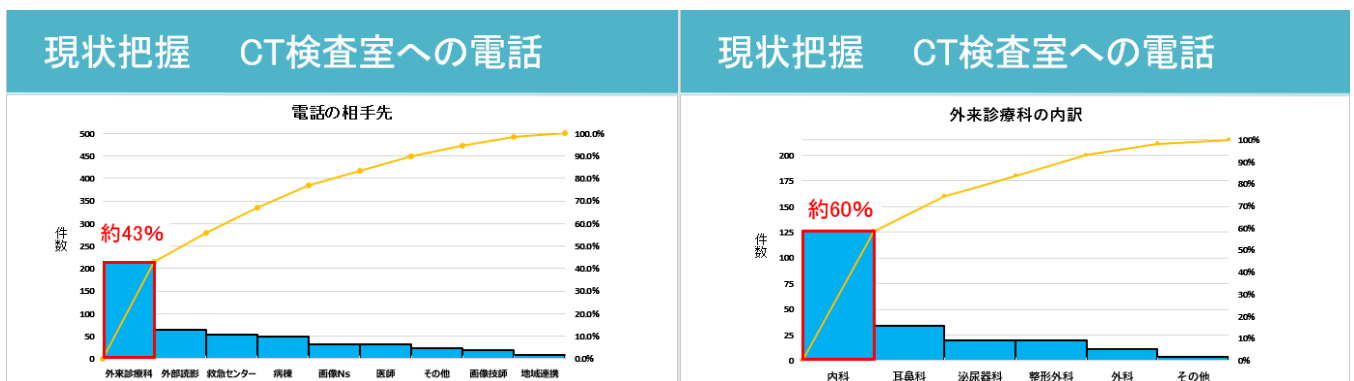


図 1 CT 検査室の電話件数

図 2 外来診療科の電話件数

現状把握 CT検査室への電話

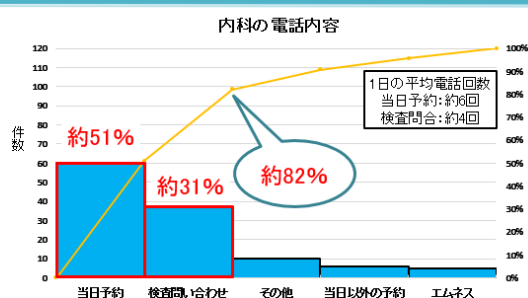


図3 内科の電話内訳

現状把握 CT検査室への電話

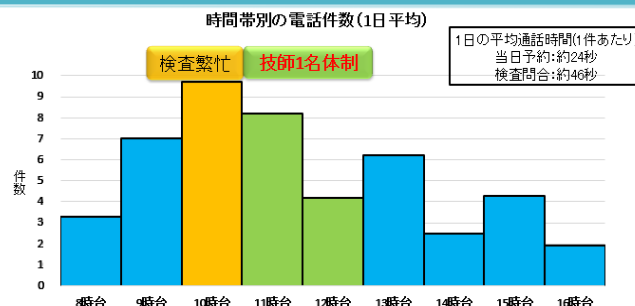


図4 時間帯別の電話件数

3.目標設定

現状把握の結果を踏まえて、12月末までに目標をCT検査に関する内科からの電話を50%削減に設定した

4.活動計画(図5)



図5 活動計画表

5.要因解析

なぜCT業務に関する電話対応の負担が多いのか？特性要因図で要因の深掘りを行い、CT業務に関する電話対応の負担の要因は、「CT検査予約枠が少ない」「造影CT検査のプロセスが悪い」「休憩時間におけるCTの体制が整っていない」「心臓CT検査が標準化されていない」の4点が抽出された(図6)。

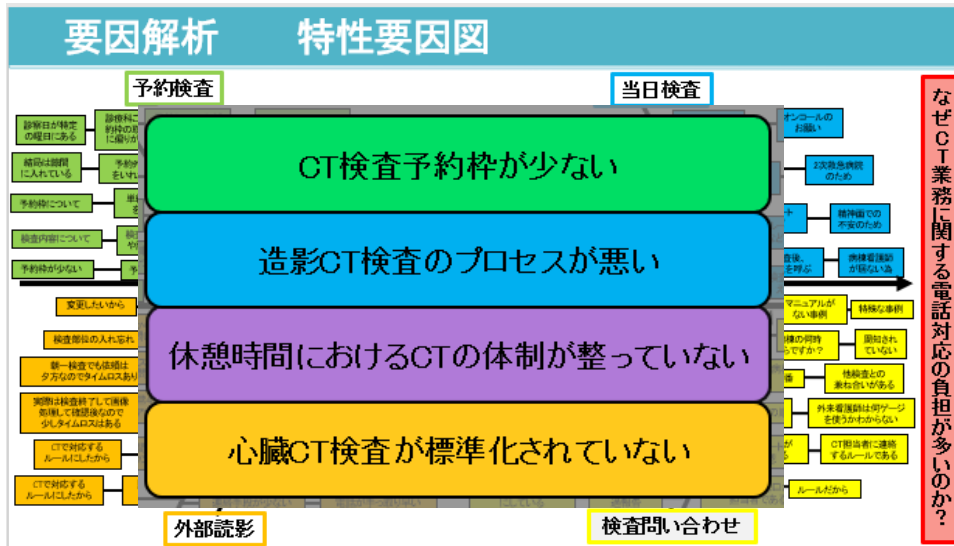


図6 特性要因図

6. 対策の立案

要因解析の4点を改善するために、系統図を用いて対策を点数化し、重要度の高いものを対策として立案した(図7)。

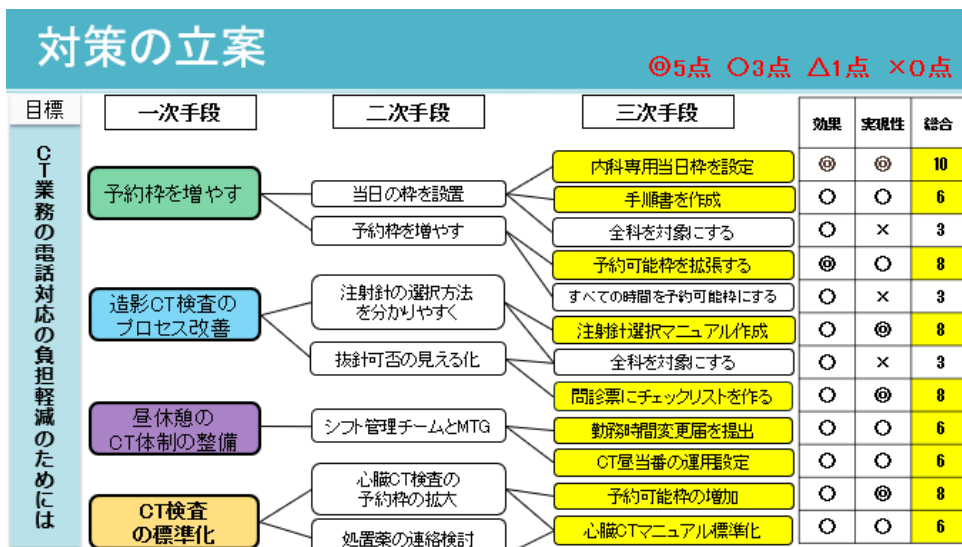


図7 対策の立案

7. 対策の実施

- ① CT 検査予約枠を増やすため、当日の内科専用枠の設定とすべての科が予約できる枠を増やした。
- ② 造影 CT 検査のプロセス改善のため、注射針(ゲージ)についての選択マニュアル作成と問診票に抜針可否のチェックボックスを作成した。
- ③ 休憩時間における CT の体制整備を行い、設定可能日に CT 昼当番を新設。設定日には2人体制で昼時間を業務可能とした。
- ④ 心臓 CT 検査が標準化として予約選択可能枠の拡大と処置薬についての電話連絡を廃止とした。

対策の実施



- ①CT検査予約枠を増やす
→当日の内科専用枠の設定
→すべての科が予約できる枠を増やす
- ②造影CT検査のプロセス改善
→注射針(ゲージ)についての選択マニュアル作成
→問診票に抜針可否のチェックボックスを作成
- ③休憩時間におけるCTの体制整備
- ④心臓CT検査が標準化
→予約選択可能枠の拡大
→処置薬についての電話連絡廃止

図8 対策の実施

8.効果の確認

[有形効果]

当日予約では、73%削減し、検査問い合わせでは、57%削減した。目標としていた内科全体の電話を50%削減についても、68%削減に成功したので目標を達成できた(図9)。

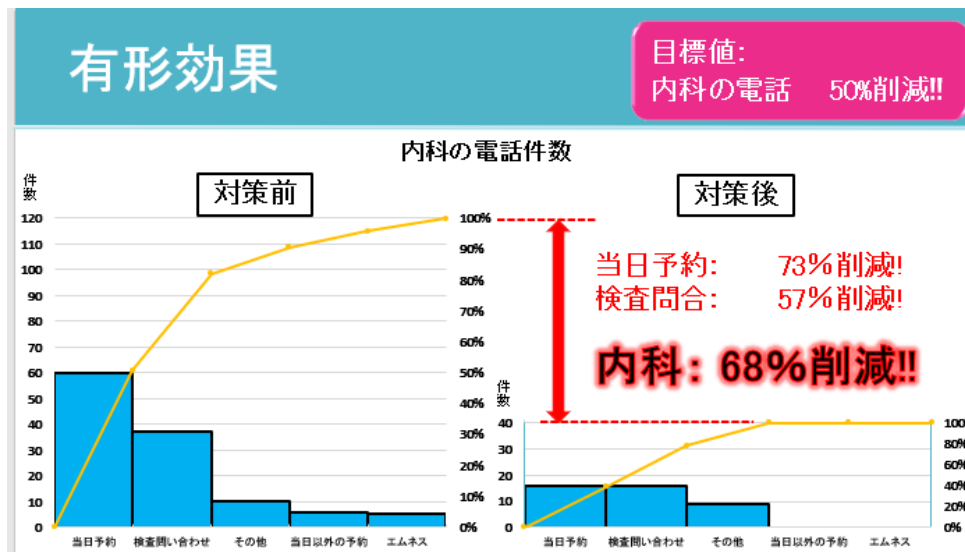


図9 有形効果 内科全体の電話を50%削減

[無形効果]

内科看護師と技師へのアンケートでは「電話の手間が減って助かる」、「患者対応がスムーズになった」といった声が多く、業務に集中できるようになったという意見があった(図10)。

無形効果

～内科看護師と診療放射線技師を対象としたアンケート結果より～

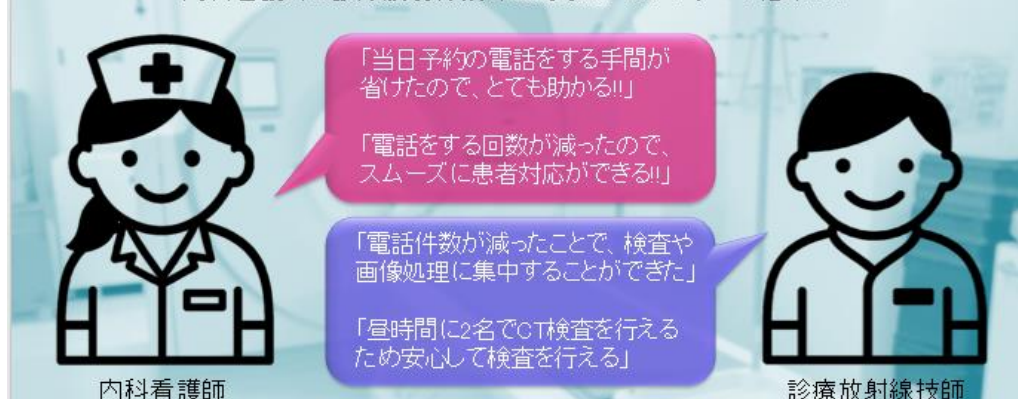


図10 無形効果 アンケート結果

[波及効果]

繁忙期の電話件数を対策前後で比べると、約 29%減少した。当日・検査問い合わせの 1 日平均通話時間は2分短縮した。電話に伴う間接的作業も加味すると約4分の短縮となり、単純 CT 検査1件分の時間が削減できた(図11)。

波及効果 CT検査室への電話

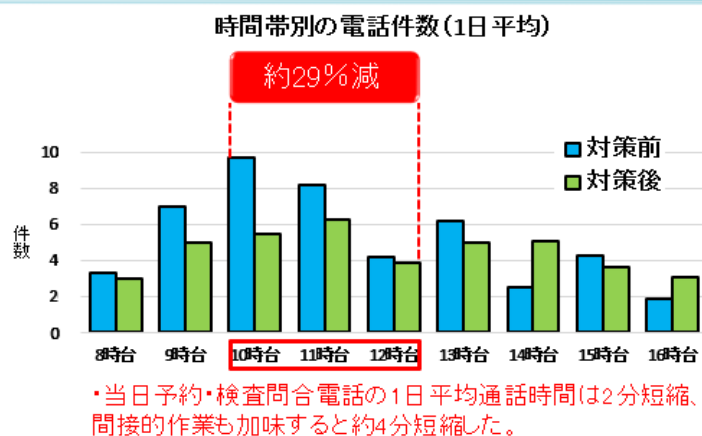


図11 波及効果 CT 検査室の電話

9.標準化と管理の定着

当日枠や予約枠の開放を始業点検表および終業点検表のチェックリストに項目を追加し標準化した。

また、フロー化したマニュアルを手順書に追加。今回の対策内容を標準化し属人化しない体制にすることができた(図12)。

標準化と管理の定着

	なにを	だれが	いつ	どこで	なぜ	どうする
標準化	注射針選択マニュアルを	CT担当	2025年12月	内科・技師で	電話せず適切に選択できるように	作成した
管理	内科専用枠を空けることを	CT担当	CT始業点検時	CT室で	忘れないように	チェック項目に入れる
	予約枠の管理を	CT担当	CT終業点検時	CT室で	1週間分の予約状況を確認・調整するために	チェック項目に入れる
教育	運用方法を	CT担当者	ローテのCT時	CT室で	予約・当日検査状況を把握するため	説明する

図12 標準化と管理の定着

10.反省と今後の課題

今回の QC 活動を通じて、電話件数の現状を知ることができ、以前から問題点であった電話件数の削減につながった。今後の課題としては、対策を継続することと他科でも導入できるように検討することが挙げられる(図13)。

	良かった点	反省点
テーマ選別	他職種と共同して業務の効率化を図れるテーマを選ぶことができた	装置の更新があったので、装置・検査に関する内容でも面白かったと思う
現状把握	今まで電話対応も仕事の一つだと思っていたが、電話件数を減らすことで検査内容も検査件数も効率化を図ることができた	もう少し期間を長くして統計が取れたらよかった
目標設定	現場の人が業務軽減を感じられる妥当な目標設定だったと思う	当日電話は目標値を超えたけど、時間帯の目標値は超えることができなかった。
要因解析	決められた期間中、件数の記録と内容の細分化を行い要因を探ることができた	集計中、画像処理と検査と集計が大変で漏れもあった。業務係と集計係が別でよかった
対策の立案・実施	他部署との協力もあり、以前からの問題点だったことへの対応が可能となった	一部、他部署との連携が難しいところがあり今後の課題でもある
効果の確認	数字となって現れたため、電話を受ける側だけでなく、かける側のストレスも軽減できたと思う	もう少し期間を長くして統計が取れたらよかった
標準化と管理の定着	今回の取り組みは内科だけでの対策となり他科まで広げて行えばもっと電話件数が減ると思う	内科のみを対象としたため、他科や院外との連絡を減らすことはできなかった

今後の課題：他科でも導入できるように検討

図13 振り返り