

材料請求側の業務ミス内容と原因について

— アンケート調査より検討 —

材 料 部

○柴 岡 三 枝 文 野 和 美 宮 川 志津代
伊 藤 佐美子 丹 生 恭 子

I はじめに

材料部業務に電算機導入が行われ、各種伝票の電算化により材料供給側（以後材料部と略す）では、集計業務（月報・年報）の自動化とともに、正確なデータが得られるようになり業務の省力化が、はかられている。

材料請求側（以後請求側と略す）でも、物品請求の電算化により業務の短縮につながっていると思われるが、請求入力時に端末機の操作や、物品請求に関しての問い合わせが材料部にあり、また入力後の画面にミスの発生している事が多い。

物品管理にも長時間を要しているとの声が聞かれる為、私達は請求側が行っている材料請求業務と物品管理面で、具体的にどのような問題が生じているかを知るために、アンケート調査を行い、その結果に基づいて検討したので報告する。

1. 調査対象および調査方法

昭和59年8月20日～8月25日の期間に当院在職3ヶ月以上の123名（手術部・材料部の勤務者は除く）を対象とした。

調査は質問紙を用い、一部自由記述欄を設け、単一選択法、一部多項目選択法とした。アンケート配布数123部、回収率100%であった。回答結果は算術平均、百分率で算出した。

2. 結 果

有効回答率94%（119名）であった。回答者の当院在職年数構成は資料Aの1を参照。

1) 採用時行われるオリエンテーション資料について（資料A2～5参照）

オリエンテーション資料は82%が理解できているが、ほとんど理解できてい

ないが12%を占めている。その理由として、システムが複雑で実際に使用しないとわからないという回答であった。

2) 請求業務について (資料A 6～C13参照)

各部署内で指導に活用されている手順内容の情報収集ができていないため、指導回数に関しての業務習得状態について比較を行った。受けている回数、1～2回59%、3回以上26%、を示している。1人でスムーズに業務が行えたのは、指導1回45%、2回50%、3回70%を示し指導回数2回と3回では20%の差が見られる。

入力回数は毎日請求を行う部署でも月1～2回69%、週1～2回22%であり、回数の非常に少ないことを示している。

入力する勤務帯は病棟では、早出業務の忙しい時刻と思われる10時頃である。これは入力ミスを起こす原因と考えられる。外来が同時刻に殆どが行っているのは、休診日を利用していると答えている。

入力に要する時間は、毎回入力で最長30分、最短30秒、デスポ製品を含む場合、最長50分、最短1分、先付オーダーで1週間分の入力は、最長20分、最短5分、を示しているが、平均時間は病棟と外来を比較しても大差はなかった。

請求入力時の画面確認は99%が行っている。しかし、50%が何らかのミスを起こしている。ミス内容については、品目のまちがいが26%を占め、これは正確な確認のできていないことを現している。入力忘れ18%、受取日のまちがい18%、休日分を含む数量まちがい18%、デスポ製品の入力日のまちがい16%、これらは基本的な業務が理解できていないと思われる。

3) 物品管理について (資料C 1～D 8 参照)

各部署に定数配置している物品暗記は、ある程度できているが病棟72%、外来66%を示している。大きな問題と思われる部署残数の確認は、毎日確認しているは病棟80%、外来19%と大きな差ができています。

残数確認に要する時間は、病棟で最長120分、最短10分、平均30分以上となっている。また、現在要している時間は長くかかりすぎるが70%以上を占めている。外来では最長30分、最短3分、平均13分で、要している時間は適当である

が81%を占めた。

一番多く希望する確認所要時間は、内科系病棟10分が46%、外科系病棟30分が41%、外来は15分が50%を示している。

時間短縮につながる意見として、①使用頻度の多い物品は定期希望、②返納しない物品残数も毎回知りたい、③残数確認は年1回でよい、の回答が出された。

確認する勤務帯は、病棟で日勤以外（深夜・遅出）であり、外来の場合午後が44%を占めている。

物品残数が合わない理由として、原因不明の紛失、病棟40%、外来22%、残数確認ミス、病棟26%、外来37%を占め、請求側の原因と考えられる。伝票記入漏れおよび返納物品の確認ミスは、病棟23%、外来22%を示しこれらは材料部と請求側相互の原因である。

材料部のミスで合わない理由として、まちがって材料を供給しているが、病棟7%、外来13%が示された。

II 考 察

オリエンテーション資料についての調査は、材料部の業務概要を知るうえで、内容が理解できているか否かを知りたいため行った。しかし、システムが複雑で実際に使用してみないとわからないという意見が多かった。これは、電算機導入により独特な表現を用い、耳慣れない言葉が多く業務が複雑である。という先入観によると思われるが、接する機会を多くすることによって、解決できると考える。

各部署内にて、指導を3回以上受けている人は、わずか（26%）であるが、今回の調査結果より3回受けるか否かによって、業務習得度に有意差を認めた。ミス内容の結果からもわかるように、今後の指導は最低3回は必要と思われる。

業務を習得しても、業務に携わる機会が少なく、忙しい時間帯に行われているために、起こると思われるミスを防ぐには、正確な手順作成を行い、正確な確認業務を行うことにより、防止できると思われる。

請求入力に要する時間は、各部署、個人により大きな差を示しているが、これは請求品目数、セットメニューを活用するか否かにも、大いに左右されると考えられ

る。再度各部署で入力方法を検討し、結果に示されている平均時間内で業務を終るよう希望する。しかし、この時間が適当であるか否かについては、今後の課題としたい。

物品管理上必要な残数確認においては、定数配置物品の暗記は、70%前後がある程度（50%以上）暗記できており、確認を行っている時間帯も、処置および物品移動の少ない時に行われている。残数確認も毎回行っているにもかかわらず原因不明の紛失が多い。これは使用物品の後始末が十分にできていないのではないかと、材料部に返納を要する物品と、部署購入物品との区別ができていないのではないかと、正確に物品を覚えていないのではないかと、などが考えられ、これらが残数確認に長時間を要する原因になっていると思われる。

なお正確な物品管理を行うには、一定の時間は必要と考える。

確認に要する時間の基準は、請求と同様に指標はないが現状では平均時間を参考にさせていただきたい。

Ⅲ まとめ

- 1) オリエンテーション資料は、特に問題ないと思われる。
- 2) ミス発生を防ぐには、基本的業務を習得し、正確な確認が必要である。
- 3) 請求入力と残数確認に要する適正時間は提示できない。

Ⅳ おわりに

コンピューター導入の目的は、業務を効率よく処理して、各業務が相互に連携し効率よく機能をはたすことである。

システムは、「問題が発生しても目的が明確であれば克服できる。」（文献引用①）と言われている。今回の調査により業務の実態を知ることができ、電算機利用のメリット、デメリットについて具体的な検討資料の一つとして役立てて行きたいと思う。

材料部としても、各部署の動向を見ながら、個々の問題解決を図る努力をしたいと思う。

最後にこのアンケート調査に御協力くださいました皆様に深く感謝いたします。

〈引用文献〉

- 1) 病院：業務の効率化に対するコンピューターシステムの導入，医学書院出版，
vol. 42 No 6，1983。

〈参考文献〉

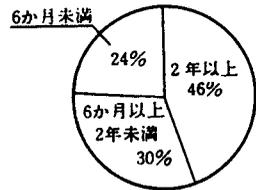
- 1) 田中恒男他：看護活動調査の実際，医学書院，1976。
- 2) 根津進：看護研究の手引，メヂカルフレンド社，1981。
- 3) 日本看護協会高知県支部：看護業務内容の分析，1984。

アンケート内容及び結果

I 1. この病院に勤務されて何年目になりますか。

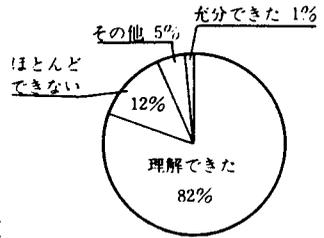
病棟勤務年数 ()年 ()ヶ月

外来 " ()年 ()ヶ月



2. 採用時に行なわれる材料部オリエンテーション資料内容は充分理解できましたか。

- ① 充分理解できた ② 理解できた
③ ほとんど理解できなかった

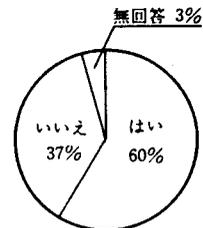


3. 2.で③を答えられた方は具体的に理由を記入して下さい。(例えば、資料内容のことばの意味が理解できなかった、説明時に声が小さいとか、早口等)

()

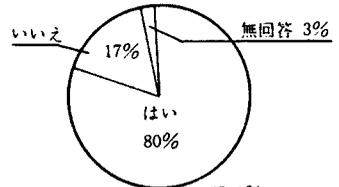
4. オリエンテーション期間中以外、オリエンテーション資料に目を通されたことがありますか。

- ① はい ② いいえ



5. 4.で①はいと答えられた方は、オリエンテーション資料内容は理解できましたか。

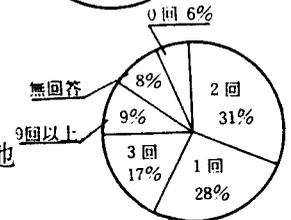
- ① はい ② いいえ



6. 配置部署内での先輩から受ける指導回数ほどのくらいですか。

1) 請求入力に関して

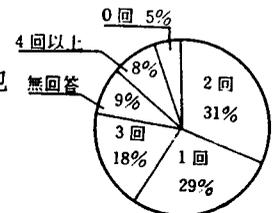
- ① 1回 ② 2回 ③ 3回 ④ その他



2) 返納業務に関して

(返納伝票記入し、部署残数確認)

- ① 1回 ② 2回 ③ 3回 ④ その他

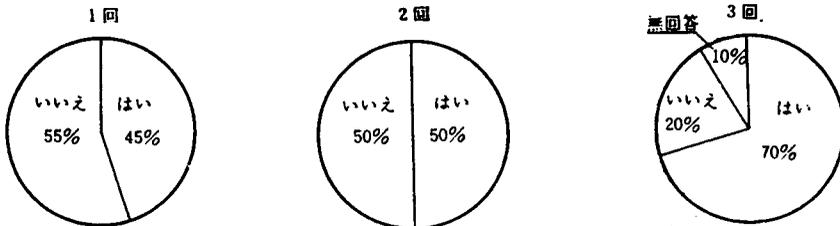


7. 6.で答えられた指導回数で次回から1人で業務がスムーズに行なえますか。

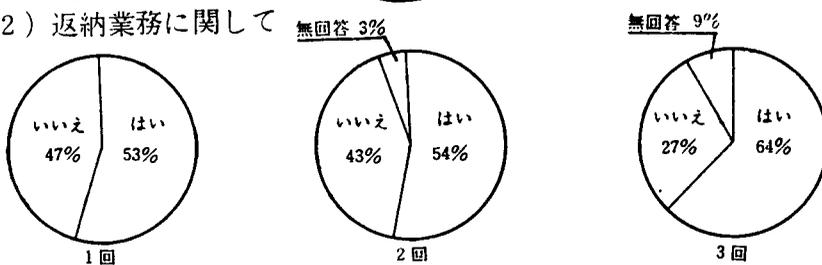
1) 請求入力に関して ① はい ② いいえ

2) 返納業務に関して ① はい ② いいえ

1) 請求入力に関して



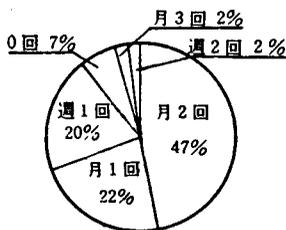
2) 返納業務に関して



8. 現在あなたが行なっている定期請求入力回数はどのくらいですか。

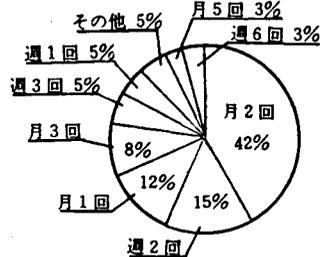
(臨時入力も含めて)

① 週 回 ② 月



カート毎日供給部署

③ その他



毎日給供以外の部署

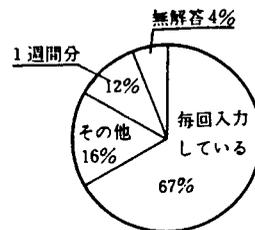
9. あなたの部署で行なっている定期請求入力は。

① 毎回入力している

(2日後の受け取り日のみ入力する)

② 1週間分まとめて入力する

③ その他



10. あなたの部署では定期請求入力ほどの勤務帯で、又何時頃入力されていますか。

- ① 勤務帯 ()
 ② 時間 ()

	勤務帯	入力時刻
病棟	早出	10時頃
外来	日勤	9～10時, 14～15時頃

11. 定期請求入力に要する時間はどれだけですか。

1) 毎回、入力されている方は

- ① ディスポ製品を含まない物品の入力時間を記入して下さい。
 () 分
 ② ディスポ製品を含んだ物品の入力時間を記入して下さい。
 () 分

2) 1週間分まとめて入力している方は

- ディスポ製品を含んだ1週間分の入力時間を記入して下さい。
 () 分

3) その他

毎回入力

(ディスポ製品を含まない)

(ディスポ製品を含む)

1週間分まとめて入力

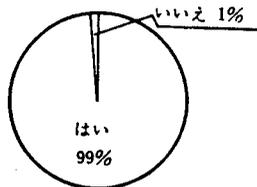
	最長	最短	平均
病棟	30分	30秒	9.5分
外来	30分	2分	5分

	最長	最短	平均
病棟	50分	1分	15分
外来	20分	3分	8分

	最長	最短	平均
病棟	20分	10分	14分
外来	20分	5分	10分

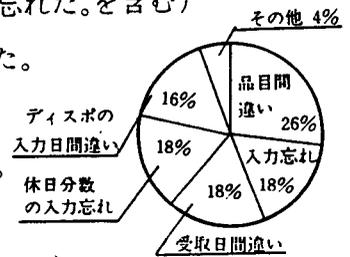
12. 請求入力時、物品のもれがないかどうか画面を確認しエンターキーをたたいていますか。(例えば数量、品目、受け取り日の確認)

- ① はい
 ② いいえ



13. あなたは下記に示す項目に該当するものがあれば下記より選んで下さい。

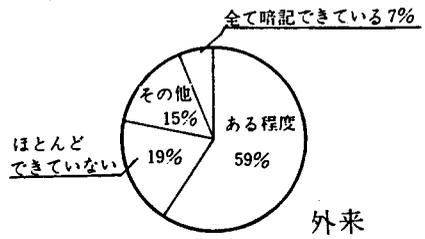
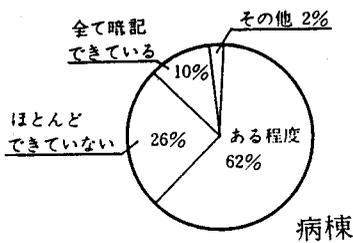
- ① 定期請求入力をまったく忘れていた。
(受け取り日の2日前までに入力するのを忘れた。を含む)
- ② 定期請求受け取り日をまちがえて入力した。
- ③ 品目をまちがえて入力した。
- ④ ディスポ製品の請求入力日をまちがえた。
- ⑤ 休日分を含んだ請求数の入力を忘れた。
- ⑥ その他 (なにかあれば具体的に書いて下さい)



()

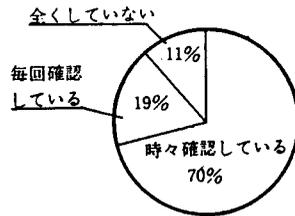
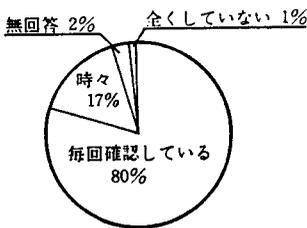
II 1. あなたは部署においてある鋼製小物及びセット類の定数を暗記されていますか。

- ① 全て暗記できている
- ② ある程度 (半分以上) 暗記できている
- ③ ほとんど暗記できていない



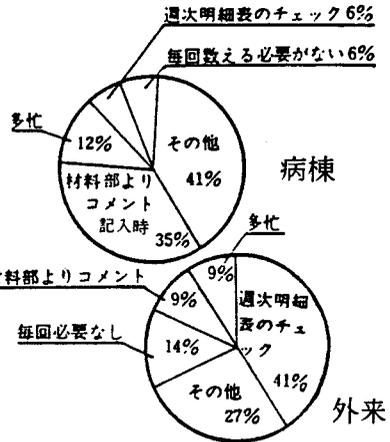
2. あなたは返納登録表の部署残数を確認されていますか。

- ① 毎回確認している
- ② 時々確認している
- ③ 全くしていない



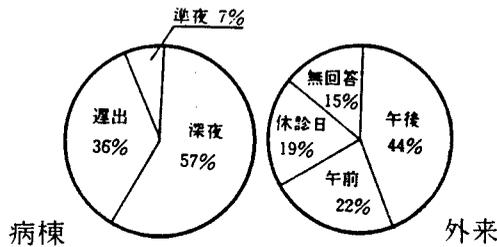
3. 2.で①以外を答えられた方は、毎回確認されない理由を下記より選んで下さい。

- ① 多忙の為
- ② 毎回数える必要がないと思われる
- ③ 週次明細表のチェックを週一回行なっているため毎回の確認は必要でない。
- ④ 材料部よりコメント記入のある時のみ確認している。
- ⑤ その他



4. 部署残数の確認はどの勤務帯で何時頃行っていますか。

- ① 勤務帯 ()
- ② 時間 ()



5. 部署残数に要する時間を記入して下さい。

	最長	最短	平均	() 分
病棟 (内科系)	120分	10分	31分	
〃 (外科系)	120分	10分	36分	
外来	30分	2~3分	13分	

