いわき湯本病院

山野　早苗･鮫島　愛（入退院支援部門　医療相談室　／　医療相談員）

功　　績　稼働低迷という危機的状況に対し、相談員2名は自らの責任と捉え、FAX・電話営業の強化および常勤医師への積極的な働きかけを行い、院内全体を巻き込んだ取り組みの起点となりました。医師・看護部・事務・訪問・居宅が「OUR TEAM」として連携した結果、紹介案件の迅速受入れや外来・訪問ご利用者からの入院獲得が進み、12月上旬時点135床だった入院数を12月中旬までに27件増加させ、154床満床および高稼働維持という大きな成果を生み出しました。

推薦者氏名　（　MaD／　中村　眞規　）

推 薦 理 由　稼働低迷という危機的状況に対し、相談員2名は自らの責任と捉えてFAX・電話営業や常勤医師への直接働きかけを行い、医師・看護部・事務・訪問・居宅が「OUR TEAM」として動くきっかけをつくりました。その結果、短期間で27件の入院を確保し、135床から154床満床および高稼働維持へとつなげた功績は大きく、当院の経営とチーム医療に多大な貢献をした職員として推薦いたします。

内　容

当院の稼働が低迷し危機的状況となる中、相談員2名は「自分たちの責任で入院を確保する」という強い使命感を持ち、率先して行動に移しました。まず、FAX営業と電話営業を集中的に実施し、紹介元へのアプローチを強化することで、新規案件の掘り起こしと案件数の増加を図りました。

また、Ma-Dの情報共有にとどまらず、相談員から常勤医師へ直接アプローチを行い、具体的な数字を示しながら病棟稼働の危機的状況を共有しました。その結果、医師側にも「入院確保に主体的に関わる」という意識が芽生え、外来患者への電話による働きかけが行われ、5件の入院につながりました。さらに、紹介案件については「その場で入院日を決める」「迅速に受け入れる」という方針が徹底され、取りこぼしの防止にも大きく寄与しました。

看護部では、看護部長を中心に訪問看護や居宅支援事業所への声掛けを強化し、在宅で過ごすご利用者の中から入院が必要な方を丁寧に拾い上げました。その結果、訪問看護利用者2名の入院が決定し、送迎が必要なケースについても当院で送迎を段取りすることで、即日入院というスムーズな受け入れを実現しました。

事務部門は、相談員の動きに呼応して訪問営業を積極的に展開し、地域の関係機関や施設への働きかけを強めることで案件数の拡大に努めました。院長は施設への往診時に入院適応のある患者さんを丁寧に評価し、1名の入院を確定。副院長および原田医師は、外来および救急からの入院を即日で受け入れるなど、医師側も「積極的にベッドを埋める」という姿勢を明確に示しました。

これらの取り組みにより、12月上旬時点で135床にとどまっていた入院数は、12月中旬までのわずか9日間で27件の入院増を実現し、154床満床を達成しました。その後も高稼働を維持できていることから、今回の取り組みは一過性ではなく、院内全体の意識改革と行動変容にもつながっているといえます。

このように、緊急ミーティングをきっかけとして、相談員2名が自ら危機を「自分事」として受け止め、FAX・

電話営業や常勤医師への働きかけを起点に、医師・看護師・事務・訪問・居宅など多職種を巻き込み、「OUR TEAM」としての一体的な取り組みを実現しました。その責任感と行動力は、当院の稼働改善と経営基盤の安定に大きく貢献しており、職員の模範となるものです。