

患者説明動画サービスの導入による、患者説明の充実と説明業務の効率化

取組の背景とありたい姿から考える効果測定



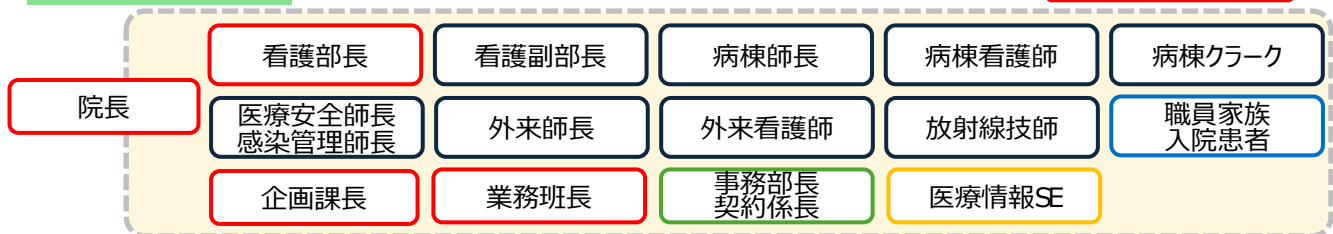
現状の課題	ありたい姿	定量的な効果測定指標例
- 各種説明書類が各部署の様々な場所で管理され最新の書類か、どこにどの書類が保存されているのか確認に時間を要する - 説明や指導対象者が複数名同時時間に生じた場合に、1名ずつ看護師が対応するため、患者の待機時間が発生 - 患者層が幅広く理解度も差があり、個別患者に応じた説明方法の工夫に労力と時間を要する - 患者の説明理解不足によるインシデントやイレギュラー対応が発生	◆患者の理解度に合わせた説明 ◆動画説明により同時間に複数の患者に説明ができ待ち時間等の短縮 ◆動画説明により患者の理解を深め、看護師による個別の説明は患者の不明点や不安解消に充てる個別対応の質の向上 ◆各種説明書類をデジタル化し、一元管理することで管理業務の効率化	①（患者満足度）患者への各種説明時間の短縮 ②（業務効率化）患者への説明時間を動画に切り替えることで、患者の不安や患者への直接的業務時間の確保 ③（医療安全）患者への説明対応・患者の理解不足等に関連したインシデントが発生しない ④（業務効率化）紙媒体の印刷物の削減 ⑤（業務効率化）業務時間削減（残業時間の削減）

取組内容



実施体制

企画・全体運営



導入に要した期間

環境構築

機器選定：1日
システム契約準備～納品：1ヶ月
Wi-Fi環境整備：1ヶ月
タブレット端末入札・契約：1ヶ月
動画作成：約2ヶ月

関係者調整

関係者への説明・同意：約10日
デモンストレーション・修正：約1ヶ月

費用(概算)

動画ライセンス(1年間)	459千円
タブレット端末30台購入費	2,197千円
Wi-Fi回線工事費 ※他の取組でも活用	1,000千円
Wi-Fi通信費（1年間）※他の取組にも活用	806千円

※費用は本事例の概算である。導入システムや各医療機関の前提条件によって大きく費用は異なる。



取組内容

取組準備の実施事項

- ① 院内の実態把握：各診療科で利用されている各種患者説明資料（紙媒体）を回収し、どのようなものがどれくらいあるかを把握
- ② 導入機器の選定（①と同時進行）：機材の特性、導入コスト、導入のために必要な準備等を勘案し、条件に合った機器を決定
 - POINT**
 - ・ ありがたい姿を関係者で認識合わせをして選定
 - ・ 当該病院では、高齢の患者も多く家族にも説明資料を共有できる機能があるサービスを選定
- ③ 導入計画と役割分担：看護部内（看護師長の間）で導入に向けた具体的計画（患者説明資料のうち、どれを優先的に動画にするか）、役割分担や作業スケジュール等を決定
 - POINT**
 - ・ 役割分担・スケジュールを早めに明確化し、こまめな情報共有にて進捗確認できる体制構築
 - ・ 作成動画は、他部署職員、職員家族（患者視点での確認）等の実際の利用者を想定した対象に内容の確認依頼をし、運用開始後の課題を想定した修正対応
 - ・ 作成動画の著作権や商標、説明文書の倫理性に配慮
- ④ 院内関係者への周知：各部署の看護師長より、看護師・看護補助者・クラーク等へ病棟会等で患者説明動画の導入の説明を複数回開催
 - POINT** 多くの人が参加できるよう複数回説明会を実施。対面で実施し機器に触れ質問しやすい環境をづくり、現場で活用してもらう雰囲気づくりを実施
- ⑤ 試験導入：不具合などの修正が終わった説明動画から、一部の部署で試験導入し患者からの意見をもらいながら再度内容を見直し
 - POINT** 問い合わせの窓口をわかりやすく提示しすぐに不具合があった場合は確認ができる環境整備



具体的な取組



Before After

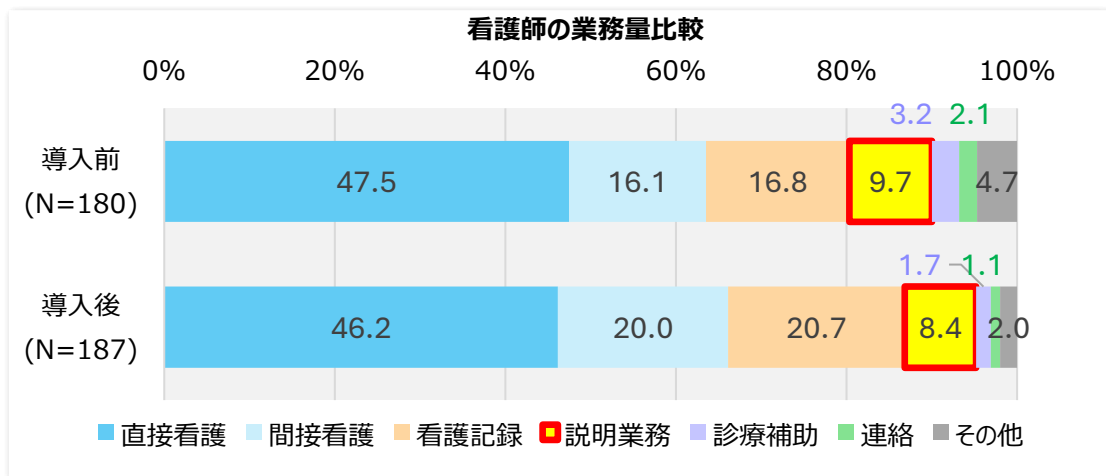
事前準備	各部署でパンフレットを説明用にWord文書等で作成
	問診票データを電子カルテデスクトップにファイル保存
	説明項目毎に、何部か印刷しカセットに保管
	入院時等に必要な説明書類は、看護師やクラークが定期的に予め入院時にセットしておく
説明	カセットの残数が減ったら、看護師やクラークが保管フォルダより何部か印刷し補充
	説明毎にカセットより取り出す
	患者に各種説明用紙を渡し、看護師が患者へ1人ずつ説明を説明場所で行う
患者は説明資料を自宅に持ち帰るか、不要なものはその場で破棄して帰宅	

事前準備	システム内の基本の説明用動画コンテンツから、説明文書に絵や写真を挿入し、院内共有の説明文書を作成（修正しない限り作成作業は初回のみ）
	完成した説明動画を、システム内にアップロード ！（効率化1）説明書の補充業務が不要
説明	患者に必要な説明動画を選択し、患者にタブレット端末を渡し視聴（複数患者を受け持ち、それぞれに説明業務があっても、タブレット端末を患者各々に渡し、説明業務を同時進行可能） ！（効率化2）複数患者への同時説明可能
	動画を見終わった後に患者の元へ行き、不明なことはなかったか、追加説明することはないか確認 ！（効率化3）配布資料の精査が不要
終了後はタブレットを回収し充電。 ※自宅で事前に視聴したり、家族とみる場合は、SNSで動画を送信 ※入院案内等、共通内容は、病院ホームページ内の入院案内ページにアップすることで事前視聴も可能	



取組の効果

■ 患者説明動画導入による患者への説明時間短縮



説明業務の時間短縮

患者への説明動画導入前は説明業務が全体の9.7%を占めていた。導入後は8.4%になった。検証が動画説明導入直後のため、まだ現場での活用浸透ができてなかったり、運用がうまく回っていない点もあり、導入が浸透していくと適切な時間になることが期待できる。

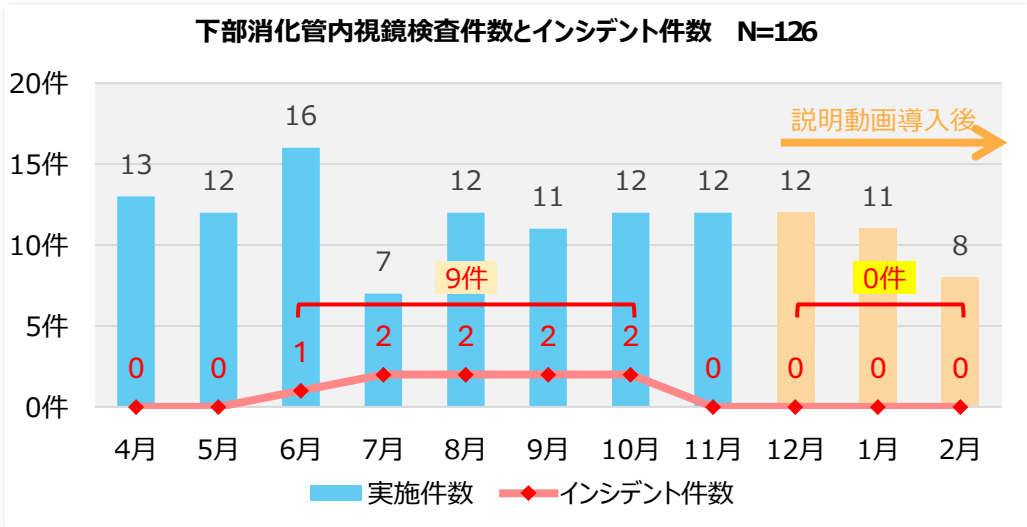


- 患者が動画視聴している間に看護師は他の業務が実施で業務効率があがった
- 動画にすることで同時に複数名の患者に説明ができ患者の待ち時間に対する不満解消につながる
- 看護師が実施する説明以外の検査説明等でも説明動画を作成することで、看護師が多職種と関わるきっかけや多職種理解にもつながり多職種連携にも良い影響を与えている



取組の効果

■ 患者説明動画導入によるインシデントの発生件数の減少



インシデント発生件数の減少

説明動画実施前は9件(薬、食事、検査後の留意事項)のインシデントが発生していた。説明動画導入後は発生しなかった。

説明動画の導入により、患者は看護師が常にいる外来処置室で動画を確認し、動画を見終わった後に必ず看護師が不明点の確認や補足説明を行う運用になった。

これまで個別の検査説明にかかっていた説明部分を動画の説明にすることで、看護師は補足説明に時間を費やすことができ、看護記録にも患者の不安や注意点が引き継がれ、患者の理解度の促進とインシデント発生防止に効果があったと考えられる。



- 動画にはイラストや写真が入っているのでわかりやすい
- 動画がシリーズ化して細かくなっているため、その時に自分が必要な項目のみ視聴できるのがよい
- 動画の再生時間が分かるのがよい



- 説明動画に関して患者の声を収集し、説明動画の改善を定期的実施。
- 主に75歳以降の患者は動画説明以外の補足説明が75歳未満に比べて寧ろ時間をかけて説明が必要であることが有意差がある結果で分かった。サービスを上手に活用していくために患者の特性に応じた検証を行い適切な運用を検討。
- 導入した機器に必要な機能がない場合は提供企業に要望を出すなど、より患者と看護師が使いやすいシステムへの改善を求める。
- 動画説明により紙の管理や紙出力もなくなりペーパーレス化の推進。