

施設係における通信システムの向上

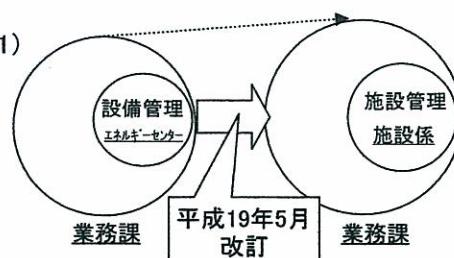
通信システムの改善により業務効率化を図る

はだまさのり
社会保険田川病院 業務課 施設係 発表者 羽田 雅徳

病院紹介 社会保険田川病院は創立58年になります。
2006年には機能評価V5.0を取得しています。施設係では病院理念に基づき施設、設備の維持改善に日々努めております。

《1》テーマ選定

(図1)



マネジメント化への変革に対応すべく平成19年5月より設備管理中心の業務を行っていたエネルギーセンターが施設管理へと業務拡充することとなった。
設備機器能力の維持管理の業務から建物全般の維持管理業務に変わることで、点検などの範囲や量が増加した。現時点では支障は出ていないものの時間的余力がなくなっていることが感じられる 少人化推進のもとレベル向上を図るためにも業務の見直し(業務効率の向上)に取り組むこととした。

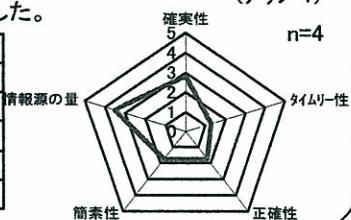
テーマの絞り込み

評価点 ○=3点 ○=2点 △=1点						
評価項目	緊急性	重要性	効果性	実現性	評価点	ランク
情報の共有化の確立	○	○	○	○	9	2
通信システムの改善強化	○	○	○	○	11	1
重複業務の改善	○	○	○	○	9	2
業務分担の確立	○	○	○	○	8	3

[なぜ改善強化が必要なのか?]

通信に求める5項目についてメンバーに満足度(グラフ-1)
5段階評価の調査を実施した。

項目	平均値
通信の情報源の量	3.5
通信網の簡素性	1.8
通信の正確性	1.8
通信のタイムリー性	1.3
通信の確実性	2.8



満足度調査よりメンバーは現状の通信システムにたいして不満を感じていることがわかった。

情報通信に求めることは、システムは簡素(スリム)でタイムリーに正確な情報が確実に得られことである

情報を伝える通信は業務の進行に大きな影響がある 通信が「スリムでないとタイムリー性、正確性、確実性」に支障を来たし、「タイムリーでないと業務の停滞」を招く、「正確でないと業務の判断(対応)」が遅れる、「確実でないと対応時間」が増加するなど業務の進行に大きな影響がでることから『スリム/タイムリー/正確/確実』を満足する事を通信システムのあるべき姿と位置付けて このテーマについて活動することとした。 平成19年8月4日 作成者 宮崎

活動計画の決定

ステップ	7月	8月	9月	10月	QC手法	ステップリーダー
テーマ選定	➡				表 作図 グラフ	宮崎
現状把握と対策の狙い所		➡			表 作図 グラフ	羽田/高倉
対策の検討		➡			系統図	山野
対策の実施		➡			PDPC 表 作図	宮崎/羽田
効果確認			➡		グラフ 表	高倉
効果の追跡			➡		表	山野
標準化と管理の定着			➡		5W1H	高倉
反省と課題			➡			宮崎



サークルチーム名

トラブルバスターズ

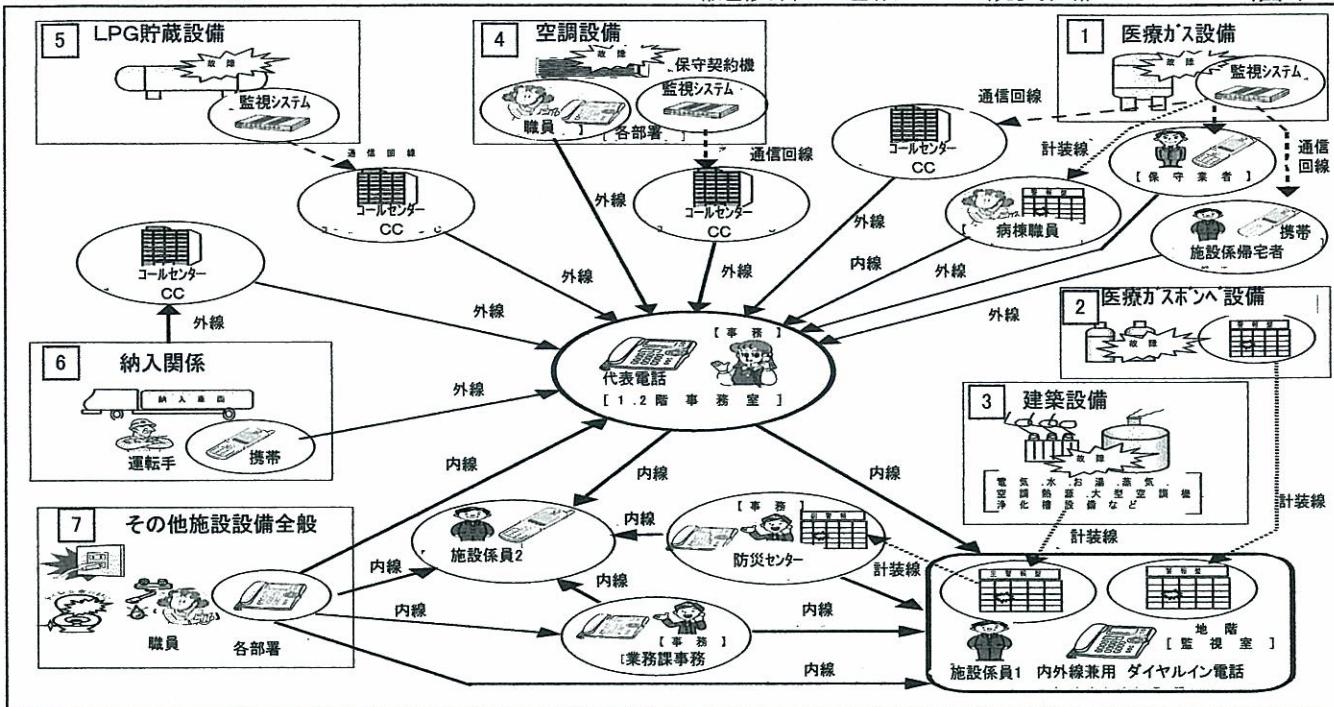
1996年6月結成

リーダー氏名 (職種)	宮崎敬之 (施設係員)	所属部門	看護 医療技術 その他	管理 事務 (施設係)	月あたり会回数	3.5回
リーダー経験年数	3年				平均会合時間	30分
メンバーの数	計 4名 うち男 4名 うち女 0名	QCストーリー 活動内容	問題解決型 課題解決型	質 CS コスト	平均会合出席率	95%
				能率 モラール 安全	テーマ歴 (このテーマで)	10回

《2》現状把握と対策のねらい所

《施設係の通信システム概要図》

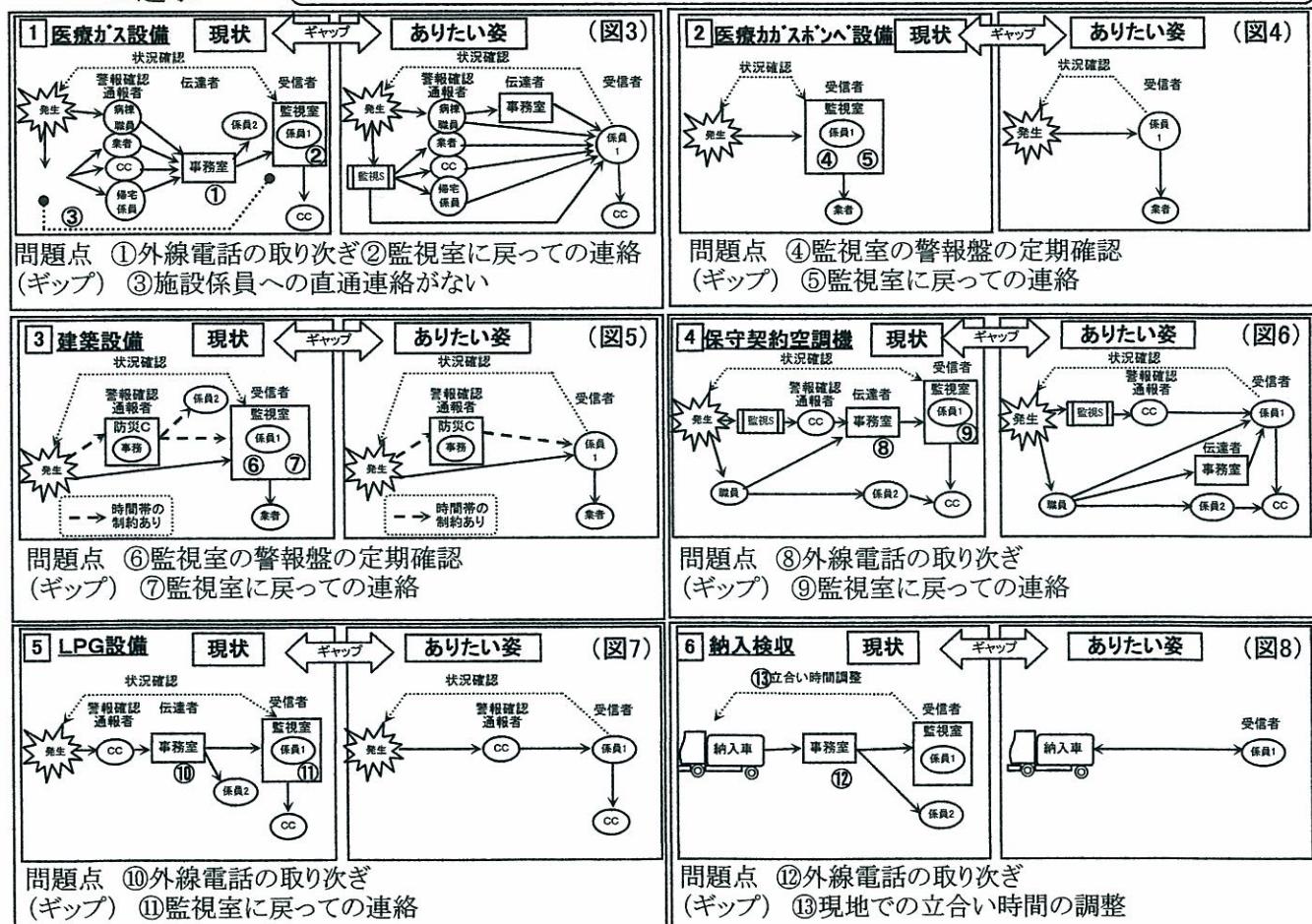
(図2)



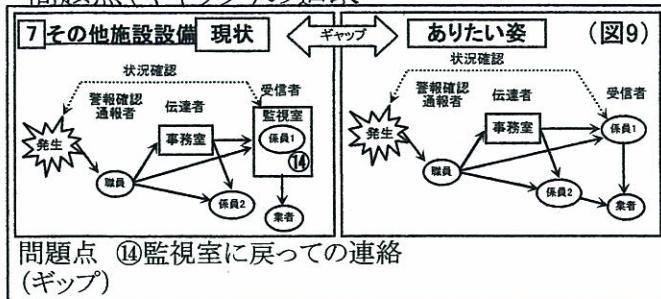
- 施設係に関係している情報源は7種類に分けることができる。(図2の①②③④⑤⑥⑦)
- 通信の種類は外線電話、通信回線、携帯電話、内線電話、院内PHS、計装線と複数である。
- 発生(要求)情報は複数の通信(伝達)を経由して施設係に受信(情報化)されている。
- 監視室を離れた場合、外線情報を直接入手することは出来ない。

問題点(ギャップ) の追求

[ギャップ探索方法] 情報源別に現状と現状における『スリム/タイムリー/正確/確実』のありたい姿を比較する事により問題点のギャップを抽出して対策のねらい所を明確とすることとした。
(制約:警報確認職員の負担が増加しないこと)

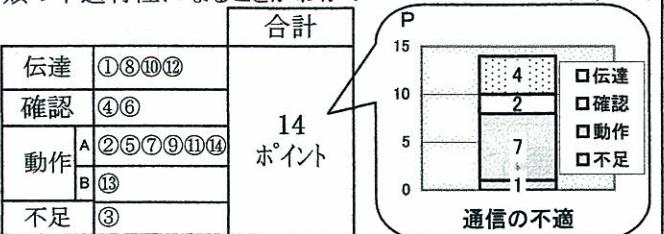


問題点(ギャップ)の追求



問題点(ギャップ)の追求でわかったこと

『7種類の情報源にたいして通信の不適が14ポイントあり、4種類の不適特性になることがわかった』
(グラフ-2)



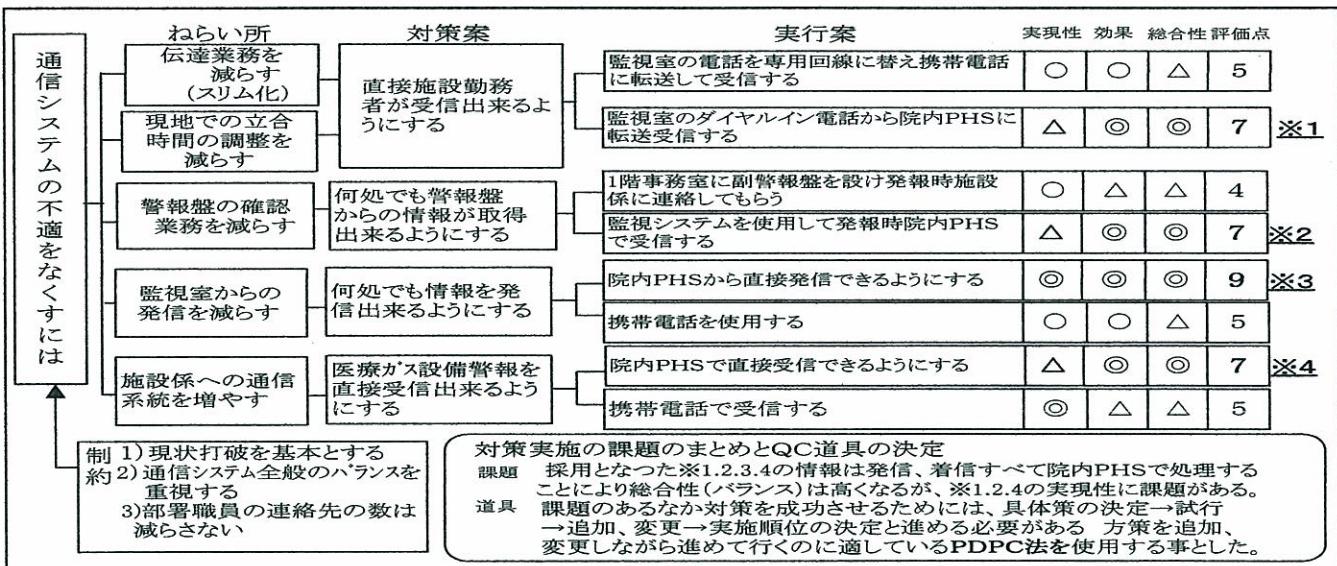
平成19年8月13日 作成者 高倉

《3》目標の設定

対策のねらい所シート

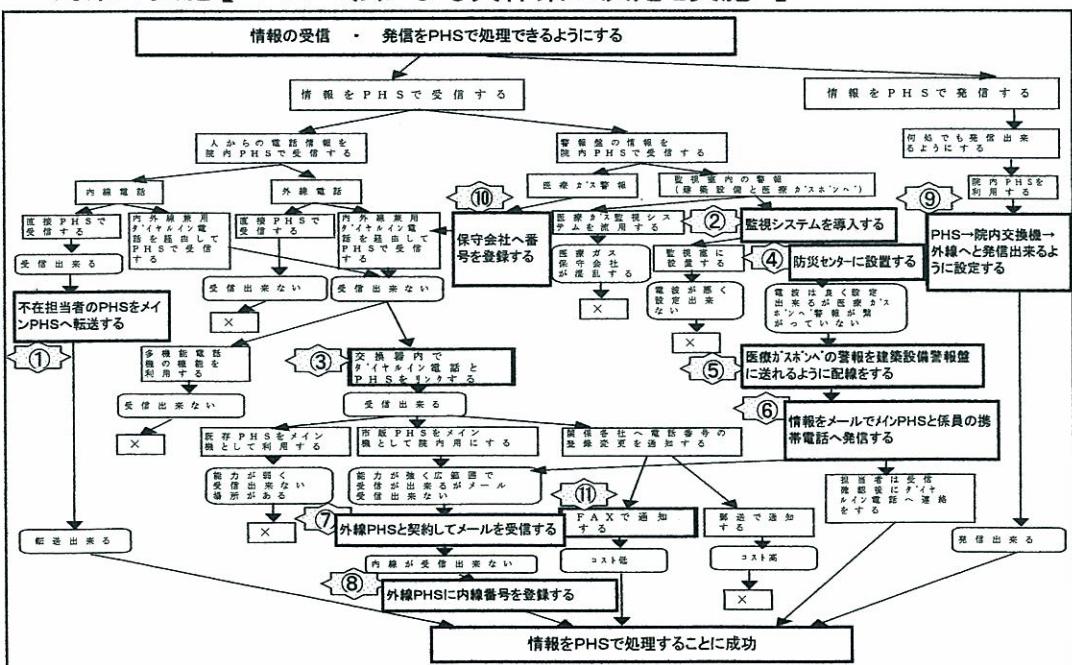
何を	14ポイントの不適	わかったこと	ねらい所
いつま でに	平成19年10月20日 までに	事務職員の外線電話の伝達のムダが4ポイントある	伝達業務を減らす(スリム化)
どれくら い	0ポイントにする	施設勤務者の監視室の警報盤確認のムダが2ポイントある	警報盤の確認業務を減らす
設定 根拠	通信システムの向上が 業務効率アップとなる	施設勤務者の監視室からの連絡のムダが6ポイントある	監視室からの発信を減らす
		施設勤務者の現地での立会時間調整のムダが1ポイントある	現地での立会時間の調整を減らす
		施設係への通信の不足が1ポイントある	施設係への通信系統を増やす

《4》対策の検討と実施



対策の実施【PDPC法による具体策の決定と実施】

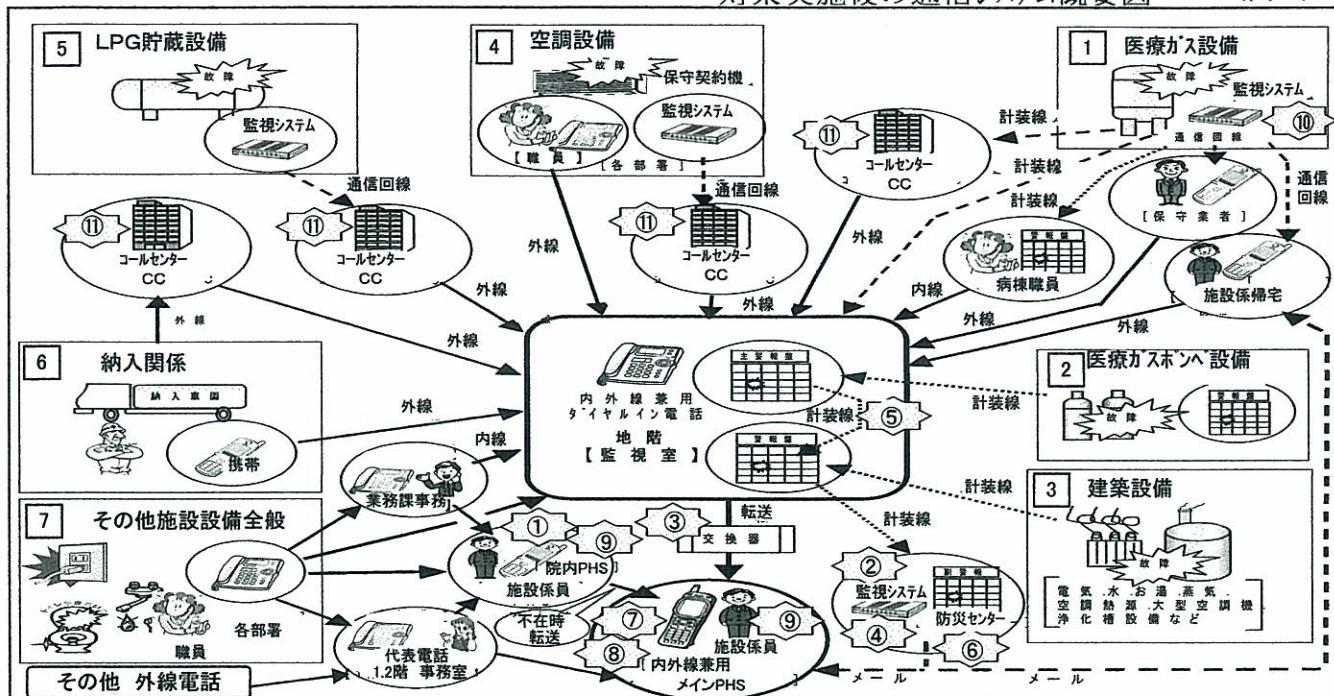
対策の試行と実施



《4》対策の検討と実施

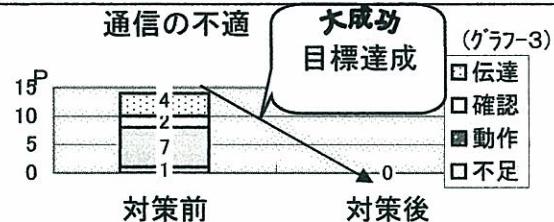
対策実施後の通信システム概要図

(図10)



《5》効果の確認

対策の結果	種類	対策前	対策後
電話情報をPHSに集めることが出来た	伝達	4ポイント	0ポイント
警報情報をPHSで確認することが出来た	確認	2ポイント	0ポイント
故障状況をPHSで連絡することが出来た	動作A	6点	0点
電話情報をPHSに集めることが出来た	動作B	1ポイント	0ポイント
施設係への通信系統を増やす事が出来た	不足	1ポイント	0ポイント



平成19年10月9日 作成者 羽田

効果の検証	波及効果	無形効果
通信システムが機能しているか10月9日から10月19日にについて情報の受信と発信についてデータ収集を実施した。 受信回数152回(外線47回+メール8回+内線97回) 発信回数 67回(PHS67回+監視室電話機0回) すべて支障なくメインのPHSで処理することができた。	<p>外線電話の着信実績 (グラフ-4) n=47 <p>①効果の検証より 外線の着信実績47件中 代表電話にかかった件数は8件と17%まで低減した (対策前は100%)</p> <p>事務職員へのアンケート結果 (グラフ-5) n=11 <p>②アンケート調査より 電話の取り次ぎが ・減った 11人 ・変わらない 0人</p> </p></p>	<p>平成19年10月9日 作成者 羽田</p> <p>通信満足度調査 (グラフ-6)</p>
		<p>メンバーの意見</p> <ul style="list-style-type: none"> 院内院外問わずタイムリーに情報が入ってくるようになり良かった。 院内の何處にいても監視室にいるのと変わらない状況となり 気分的に楽になった。 安心して監視室を離れる事が出来るようになった。 燃料等の納入時間にあわせて業務組み立てをする必要がなくなり業務効率が上がったと思う

歯止めと標準化

なぜ	なにを	誰が	どこで	いつ	どのように
メインPHSの機能確認のため	外線が着信することを	携帯者が	監視室の電話で	5. 13. 18. 22時に	発信して確認する
監視システムの機能確認のため	定時報のメール情報を	メインPHS携帯者が 他の係員が	メインPHSで 各自の携帯電話で	日に1回	確認する
施設トラブルの状況を把握するために	状況確認の連絡を	各施設担当者が	院内外から	警報情報の着信の10分後に	メインPHSへ連絡する

反省と今後の課題

今回の活動において通信を『スリム/タイムリー/正確/確実』のありたい姿へ改善することに成功しました。
今後は、業務効率が向上したこと具体的に確認するために「20年度の業務計画や課題」で明確
していかなければならない。

平成19年10月25日 作成者 宮崎

