

緊急・災害時の患者様への迅速対応

～ 緊急職員動員連絡表の見直し ～

松江赤十字病院

放射線科部

かとう ひでゆき
加藤 秀之

1. テーマ選定理由と背景

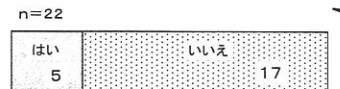
問題点	評価項目	実現性	効果性	緊急性	重要性	経済性	合計	ランク
検査効率が悪い		0	◎	△	0	0	15	2
緊急職員動員連絡が円滑に機能しない		0	0	◎	◎	△	17	1
OP室ポータルの待ち時間が長い		◎	0	△	0	△	13	4
検査の待ち時間が長い		0	0	0	0	△	14	3
各種検査の問い合わせが多い		0	0	△	0	△	11	5

◎=5点 0=3点 △=1点

作成日 H18.5.10 作成者 秋田

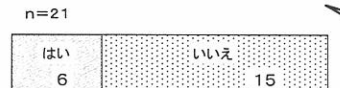
スタッフアンケート 実施日 H18.5.20

図1 日常、緊急職員動員表を意識していますか



考察
9割のスタッフが意識していない

図2 緊急職員動員連絡表が機能すると思いますか



考察
8割のスタッフが機能しないと思っている

作成日 H18.5.22 作成者 陰山

連絡表は作成されてから約20年になるが院内全体での施行訓練は、10数年前に一度行われただけで、運用についてあいまいな職員も多く、様式等も問題が多いのが現状である

緊急職員動員

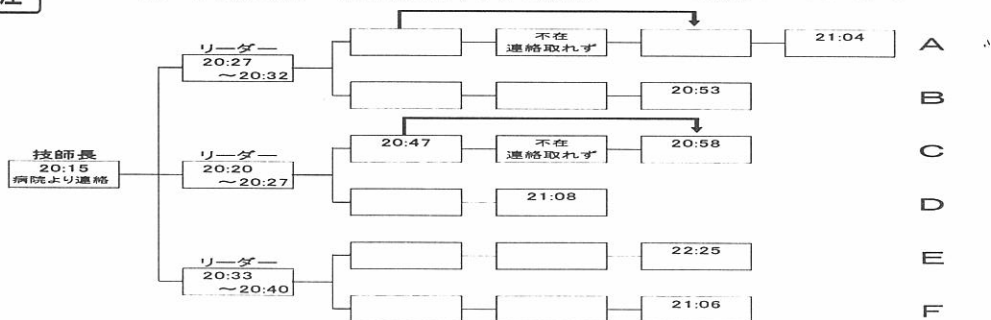
連絡表の見直しに決定

活動計画

実施項目	ステップリーダー	5月	6月	7月	8月	9月	QC手法
テーマ設定	岡	----->					マトリックス図
現状把握	小林	----->	----->				グラフ
要因分析	加藤		----->	----->			特性要因図
対策立案	佐藤		----->	----->	----->		対策系統図
対策の実施	藤原		----->	----->	----->	----->	5W1H
効果の確認	陰山			----->	----->	----->	グラフ
歯止め	秋田				----->	----->	4W1H
反省と課題	中島					----->	B S

2. 現状把握

第二次動員群にて緊急連絡テストを施行 実施日 H18. 6. 1



* 各グループ最終者は技師長へ連絡

サークル チーム名

病院見なおし隊

(2005年 11月 結成)

リーダー氏名 (職種)	岡 俊一 (診療放射線技師)	所属	看護 管理 医療技術 事務	月あたり会合回数	3回
リーダー経験年数	2年	部門	その他 ()	平均会合時間	60分
メンバーの数	計 8名	活動 内容	質 能率 CS モラール コスト 安全	平均出席率	88%
	うち男 7名 うち女 1名			テーマ歴 (このテーマで)	2件目

第二次動員群にて緊急連絡テストを施行

スタッフアンケート 実施日 H18. 6. 2

図3 各グループの伝達時間 実施日 H18. 6. 1

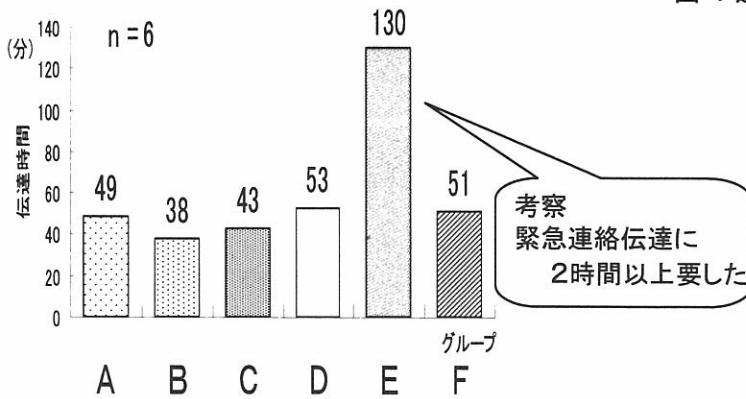


図4 連絡があった時 何処にいましたか

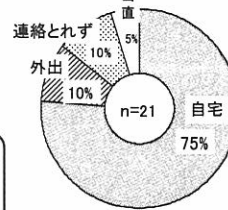
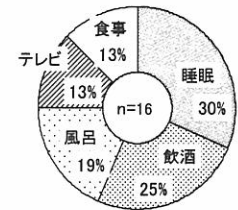


図5 自宅で何を していましたか



考察
実施日が平日PM8時すぎのため
ほとんどの人が自宅にいた

作成日 H18.6.9 作成者 岡

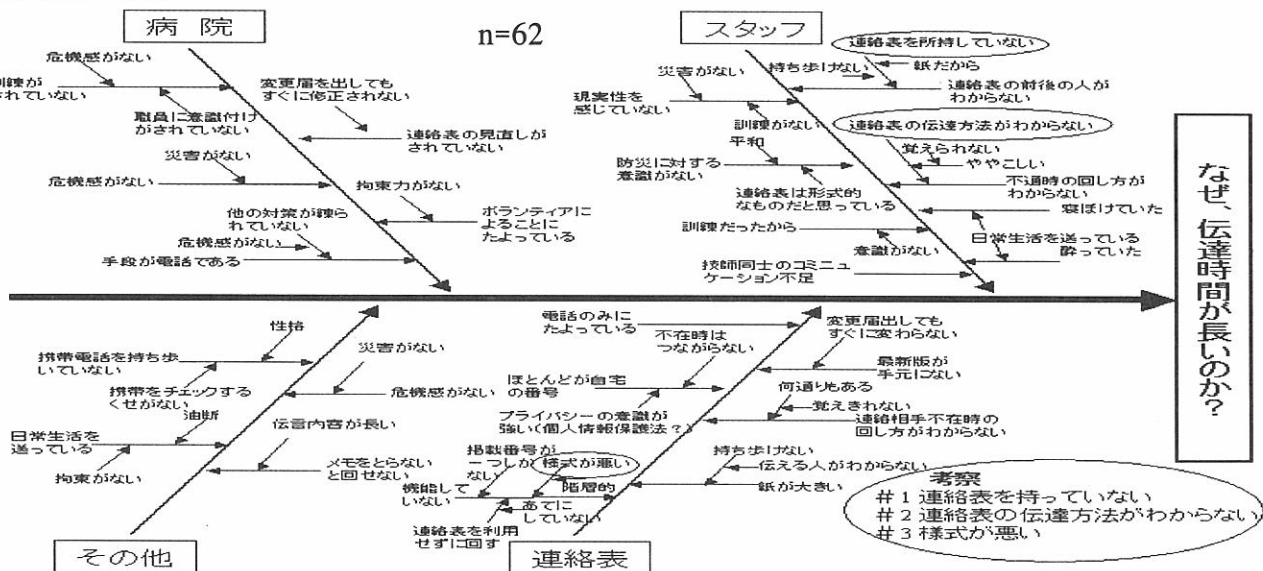
作成日 H18.6.10 作成者 秋田

3. 目標設定

何を	どうする	いつまで	なぜ
伝達時間	130分を各グループ 30分以内に短縮	7月末	緊急時、患者様への迅速な対応を行なうため

作成日 H18.6.11 作成者 岡

4. 要因分析



作成日 H18.7.11 作成者 佐藤

【検証】

スタッフアンケート 実施日 H18. 6. 2

#1 連絡表を持っていない

図6 緊急職員動員連絡表を持っていますか

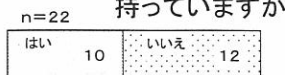
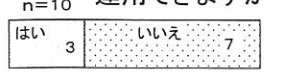


図7 すぐに見れて運用できますか



#2 連絡表の伝達方法がわからない

図8 不在時の連絡方法を知っていますか

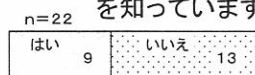


図9 すぐに運用できますか



#3 連絡表の様式が悪い

図10 緊急職員動員連絡表について問題を感じますか (複数回答)



考察
多くの問題を感じている

作成日 H18.7.12 作成者 中島

5. 対策立案

要因

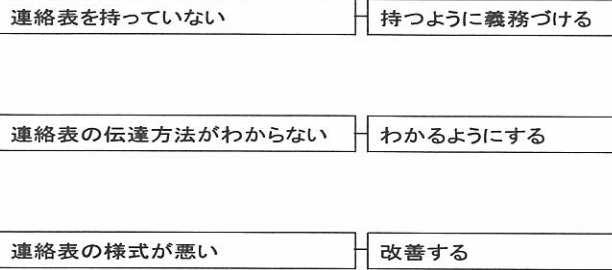
対策

具体策

◎=5点 ○=3点 △=1点 16点以上実施

重 要 性	実 現 性	効 果 性	持 続 性	評 価	実 施	担 当 者
◎	◎	◎	○	18	*	小林
◎	○	◎	○	16	*	藤原
○	◎	△	△	10		
◎	◎	◎	○	18	*	岡
◎	△	◎	△	12		
◎	○	◎	○	16	*	加藤
◎	◎	◎	○	18	*	陰山
◎	○	◎	○	16	*	佐藤
◎	○	○	△	12		

伝達時間を短縮するためには



作成日 H18.7.21 作成者 小林

6. 対策実施

何を	なぜ	誰が	いつ	どこで	どうする
連絡表を	常時携帯するために	小林 中島	7/21	CT室で	カード型にする
連絡先を	迅速に連絡するために	個々	7/24	技師室で	携帯電話に登録する
説明会を	伝達方法を知るために	岡	7/13	技師室で	総務課にしてもらう
連絡カードを	利用しやすくするために	加藤	7/21	MRI室で	個別にする
連絡先を	最適化するために	陰山 藤原 佐藤 秋田 益井	7/18	Ri室で	調査・修正する
メールアドレスを	メール配信をするために		7/18	技師室で	技師長の携帯電話に登録する

作成日 H18.7.28 作成者 藤原

7. 効果の確認

【有形効果】

図3 各グループの伝達時間

実施日 H18. 6. 1

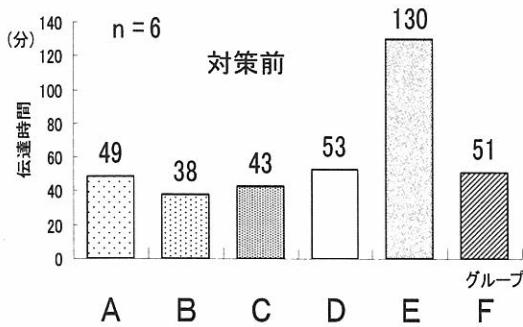
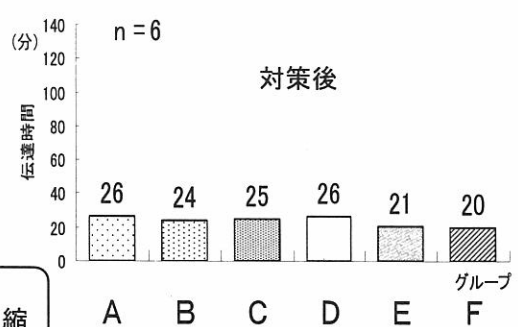


図11 各グループの伝達時間

実施日 H18. 8. 16



考察
大幅に伝達時間の短縮

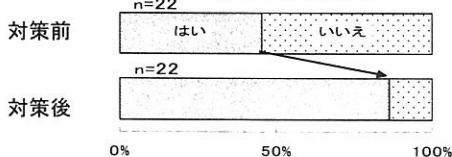
作成日 H18.8.18 作成者 岡

【付帯効果】

スタッフアンケート 対策前 実施日 H18. 6. 2
対策後 実施日 H18. 8. 17

図12 緊急職員動員連絡表を

持っていますか



考察
カード化したことで
携帯できるようになり
すぐに見れる

図13 すぐに見れて

運用できますか

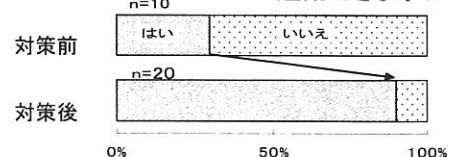
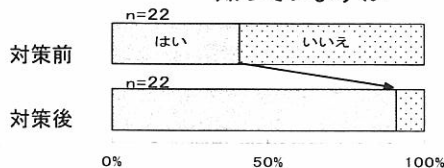


図14 不在時の連絡方法を

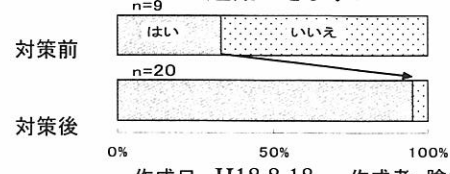
知っていますか



考察
複雑な方法を簡単な
方法へ変更

図15 すぐに

運用できますか



作成日 H18.8.18 作成者 陰山

【無形効果】

緊急・災害時の対応についてスタッフ全員が理解でき、迅速な行動が取れるように意識が高まった

8. 歯止め

何を	いつ	誰が	何故	どうする	チェック
自宅・携帯の電話番号	変更が生じた時	該当者	連絡表の変更をするため	変更時、速やかに技師長に届け出る	技師長
緊急連絡	一年に1回	技師長	緊急時にそなえて	テストする	技師長

作成日 H18.8.22 作成者 秋田

9. 効果の追跡

図11 各グループの伝達時間

実施日 H18. 8. 16

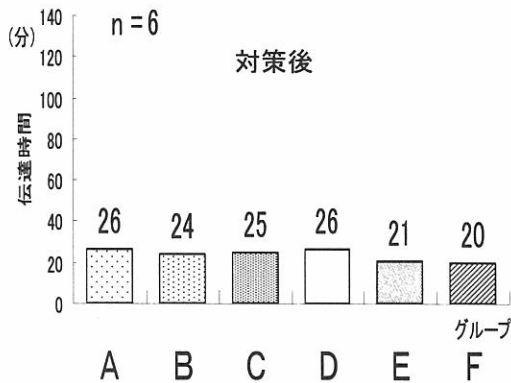
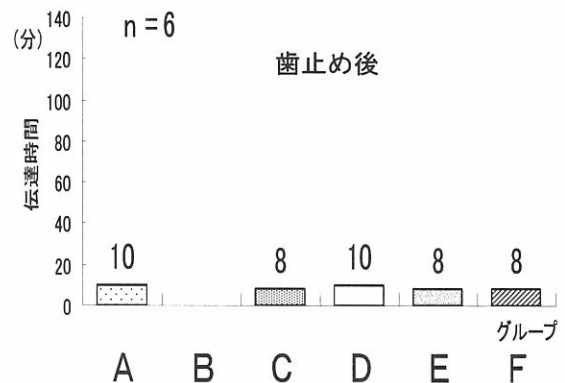


図16 各グループの伝達時間

実施日 H19. 8. 26



考察
効果は維持できているが
全員には伝達できていない

作成日 H19.8.29 作成者 岡

10. 反省と今後の課題

	良かった点	悪かった点	課題
テーマ選定	上司方針に沿った選定だった	選定に時間がかかった	常に問題意識を持つ
現状把握	緊急連絡テストを行い 実際の伝達時間が把握できた	抜き打ちで行なったので 科内で不満の声があった	
要因分析	多くの要因を 見つけ出すことができた	要因の掘り起こしに 時間がかかった	より多くの人から意見を聞く
対策立案	期待できるような対策であった		
対策実施	メンバー内で効率よくできた	実施するまでに時間がかかった	個人情報が含まれる
効果の確認	目標を達成できた		
歯止め	継続可能な内容だった		
効果の追跡	効果が持続できた	連絡の取れないスタッフがいた	連絡の取れない スタッフをいなくする

作成日 H19.8.29 作成者 佐藤

11. まとめ

危機管理体制の一環である病院内の緊急職員動員連絡の実用的見直しを当科内で検討した。TQM活動前の意識調査とテスト連絡においては、緊急時に適切に機能する状態では無いと考えられた。TQM活動により連絡方法の教育及び携帯型連絡カードを作成することにより、緊急連絡網の適切な運用が図られた。また、試験的に行なった携帯電話のメールサービスを用いた連絡において、その有効性が証明された。近年、地震や豪雨などの自然災害は増加傾向にあり、一方企業においてはBCM(事業継続管理)やCSR(企業の社会的責任)などが重要視されている。このような状況の中、当院の母体である日本赤十字社は災害対策基本法等により、「指定公共機関」として位置付けられている事からも、緊急連絡および緊急動員について、より実践的で効果的な体制作りを全病院的な取り組みとして早急に確立する必要があると考える。