

第34回洛和会ヘルスケア学会
令和6年10月20日TQM発表

Microsoft Teamsのリアクション率向上を目指して

iPhone/Teams活用の推移

洛和会音羽記念病院TQM委員会
川島千明、藤川康太、菱田友香、中川優、岸本彩菜

●背景

2023年11月頃まで、業務においての職員同士の主な連絡手段としてイントラメール、PHS等を使用していた。

しかし、上記使用の場合、当会の通知や通告等をリアルタイムに知ることが出来ない、迅速な連絡が出来ない等のデメリットがあった。

そこで、2023年12月より随時、当院の全職員に業務用iPhoneが支給された
(私用は禁止)

2024年5月頃にどの程度情報発信ツールとして使用されているか調査したところ、リアクション率が低かったことがわかり、向上させるための活動を行った。

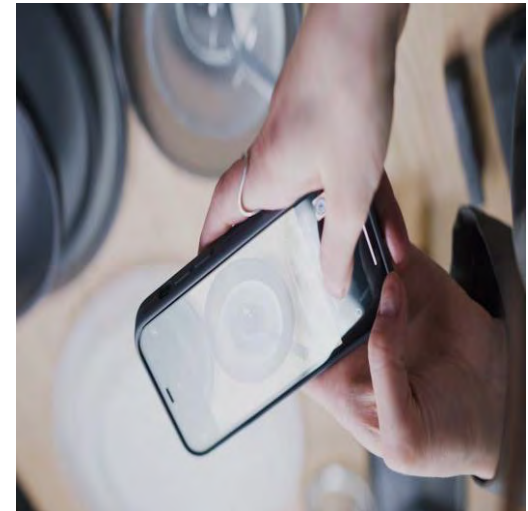
※2024年5月9日～6月7日までの当院一般での投稿数21個に対し、リアクション数は751個(1投稿あたりのリアクション数は約35個)

●140人/日の出勤で計算するとリアクション率は25%。

※リアクション数の平均が職員数と比較して少ない。

●問題点

- ①投稿を確認した際にリアクションを理解していない。
- ②個人に不必要な情報や興味のない投稿はスルーしている。
- ③認識はしていてもリアクションを行わない職員が一定数在職している等。



2023年12月頃より連絡手段を随時業務用iPhoneへ変更。

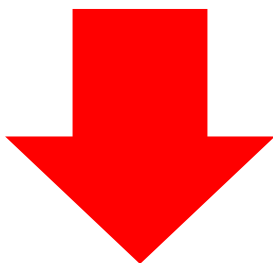
●考えられるリアクション数が職員数と比較し、少ない原因。

- ①iPhone/Teamsの使用方法をあまり知らない。
- ②閲覧を示すためにリアクションを押す必要があることを知らない。
- ③個人には不必要な投稿であるため、リアクションを押さない。
- ④投稿をすべて見えていても、リアクションまで押さない。
- ⑤リアクションの意味がわからない。
- ⑥すべてにリアクションを押すことが面倒である等。

他にTeamsをあまり見ない、常にiPhoneを身につけていない等も考えられる。

●改善策

情報伝達がしっかり行えるよう、また、閲覧後のリアクションを徹底するため



- ①2024年6月14日・25日に各所属長からスタッフに対してリアクションを催促。
- ②2024年7月にTQM委員会より当院全職員に一般へ投稿し、周知した。

●結果

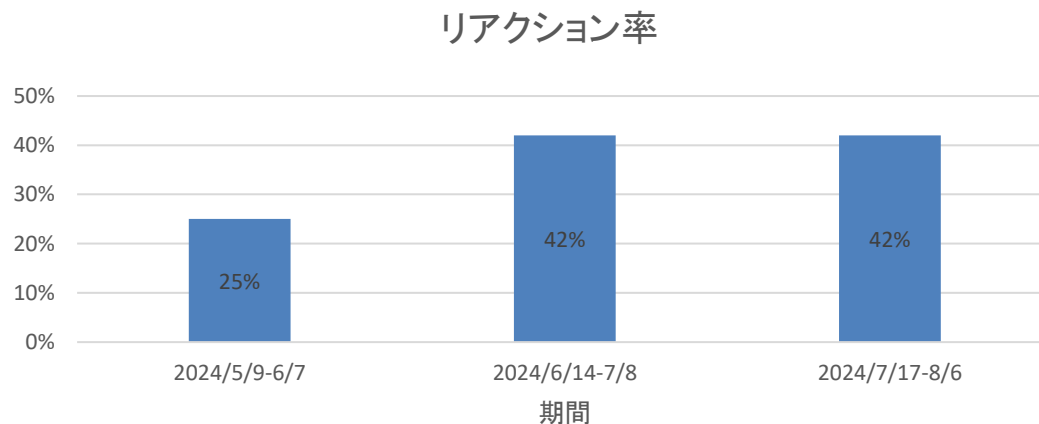
①6月14日～7月8日

リアクション数:1357個(投稿数23)

②7月17日～8月6日

リアクション数:1181個(投稿数20)

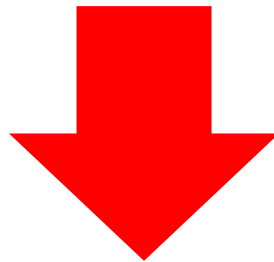
※平均数はともに59個/投稿(42%)で、最高リアクション数は118個/投稿(84%)。



アナウンスだけでは上記以上の増加は困難。

●考察

各所属長に閲覧後のリアクションを促した後



平均リアクション率が25%より84%(最高値)へ上昇したことから、当院職員の内約84%はTeamsより情報を得ていると考えられる。しかし、最高リアクション数の平均が職員数に対して少ないことから、まだ、投稿を確認した際にリアクションすることを理解していない職員がいると考えられる。

今後、リアクションするように投稿に記載を行えば、リアクション率が上昇すると考えられる。

●成果

- ①タイムリーに情報を共有することが出来た。
- ②ペーパーレスで経費削減することが出来た。
2023年4月～11月：約50000枚使用。
2023年12月～2024年8月：約39000枚使用。
- ③当会のお知らせ（健診日・自己申告の締切日等）の見逃しが少なくなった。



ペーパーレス化＝経費削減へ。

●今後の課題と取り組み

- ①Teamsの利用方法やリアクションの必要性を全職員に周知させる。
- ②投稿する際は情報を見やすくするために工夫する。
→ 一般には必要な情報のみ投稿する。そのためにチャンネルをいくつか作成し、情報の投稿先を整理する)。

※上記のことを行い、所管からの情報を適切な時期に把握出来るようにすることが必要である。