

第34回 洛和会ヘルスケア学会
2024年10月20日(日) 口演TQM発表

各部署がファシリティケアに求める 仕事内容の可視化

ファシリティケアTQM委員会
石井 達也

《問題点・背景》

- 院内ラウンを実施、修繕箇所をチェックを行っているが、修繕が必要な箇所・劣化状況・各部署の細かなニーズを把握しきれない。
- 至急依頼の対応で現場へ行った際、現地で『ついでに』といった形でほかの業務も依頼されるケースがある。事前に把握していない依頼の為、所要時間も予測できず業務の予定を立てづらい。

《目標》

- TQMにて病院・介護などすべての部署を対象に、『どの様な場合に依頼を行っているか』『いつ依頼しているか』、各部署のニーズを調査、検証し、どの様に業務を効率化させていけるか検証する。また、検証とともにファシリティケアがどの様な業務を行っているか周知を行う。

《改善策》

①ファシリティケアの業務内容を電気・水・空調・建築・電話・営繕・防災の7種類に分類し、アンケート調査を実施。

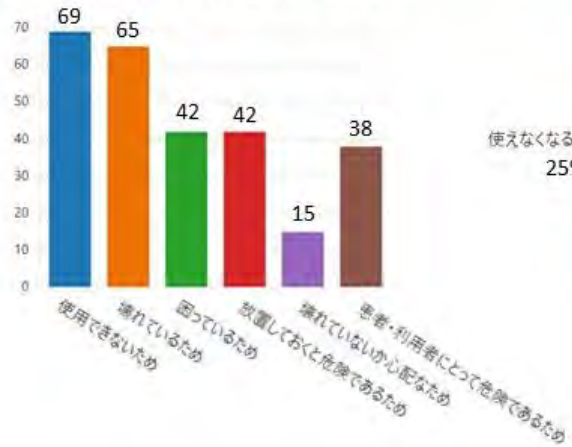
※調査目的:各部署がファシリティケアに求める仕事内容を可視化し、今後計画的な対応を検討

②職員のファシリティに求める意識を分析する

《結果》

設問1. 電気に関する内容について (例: コンセントの破損・蛍光灯の交換等)

どのような場合に依頼を行っていますか？

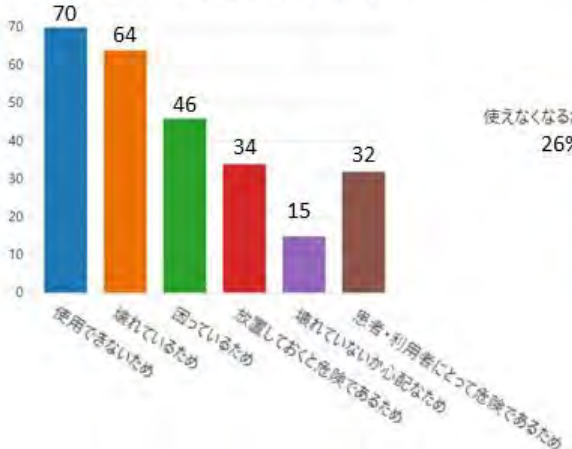


いつ依頼していますか？



設問2. 水に関する内容について (例: 蛇口の破損・漏水・トイレ詰まり等)

どのような場合に依頼を行っていますか？

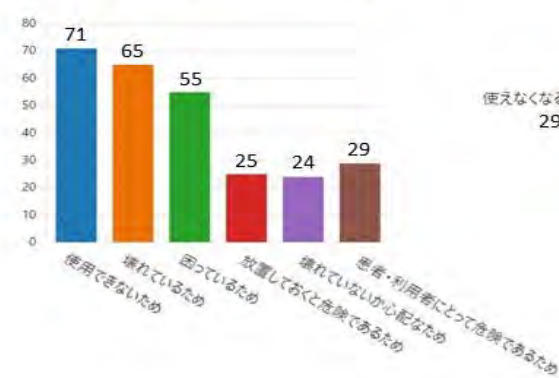


いつ依頼していますか？

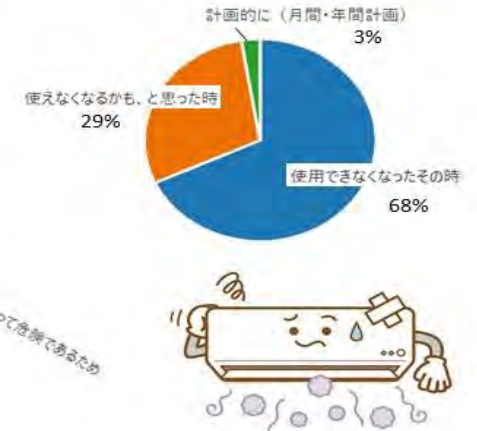


設問3. 空調に関する内容について (例: エアコンの効きが悪い・リモコンにエラーが出ている等)

どのような場合に依頼を行っていますか？

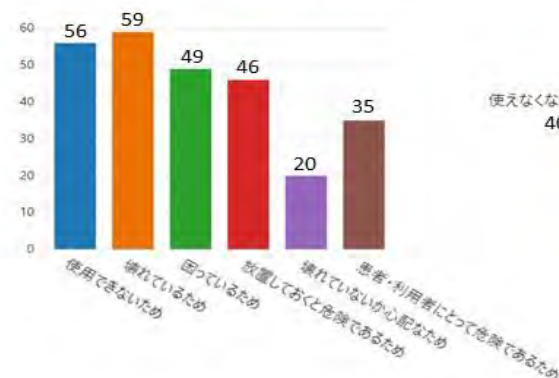


いつ依頼していますか？



設問4. 建築に関する内容について (例: 壁紙が剥がれている・扉が開けにくい・鍵が開けにくい等)

どのような場合に依頼を行っていますか？



いつ依頼していますか？



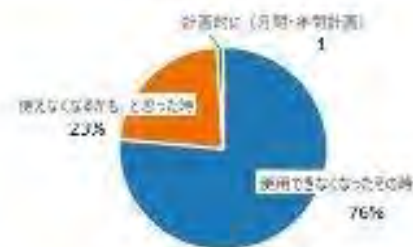
《結果》

設問5. 電話に関する内容について (例: 電話が繋がらない・電話を移動させたい・PHSが故障した等)

どのような場合に依頼を行っていますか?

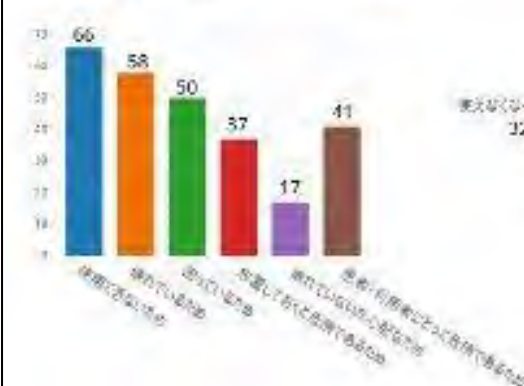


いつ依頼していますか?

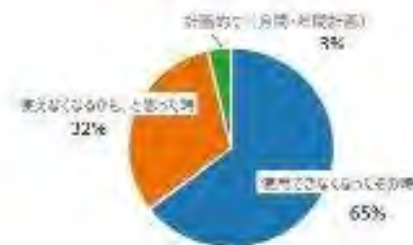


設問6. 書籍に関する内容について (例: 電子子の修理・LEDライトボードの取付け・カーン交換等)

どのような場合に依頼を行っていますか?

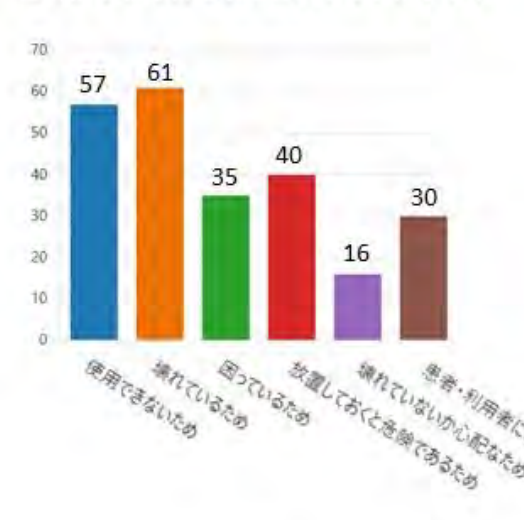


いつ依頼していますか?



設問7. 防災に関する内容について (例: 排煙窓ハンドルの修理・非常口扉鍵カバーが壊れた等)

どのような場合に依頼を行っていますか?



いつ依頼していますか?



《結果》

■ どの様な場合に依頼を行っているか？

- ・ 『使用できない為』 『壊れている為』 という回答が最多
- ・ 『壊れていないか心配である為』 という点検目的の依頼は少数
- ・ 『患者・利用者にとって危険がある為』 という回答が多かったのは電気・水・建築・営繕関連の内容。

■ いつ依頼しているか？

- 『計画的に依頼している』 という回答について
- ・ 全体の4%以下と割合が低く、ほとんどは不備が発生してからの依頼である。
 - ・ 『計画的に依頼している』 と回答したのは管理職の職員のみで一般職員はゼロであった。

考察

- アンケートの『例』を記載する事によりファシリティケアの業務を周知する事ができたと考える。
- 使用できない為、使用できなくなった時、に依頼がくる事がわかったが、使用できないその時は、少なからず患者・利用者に迷惑・不便が発生していると考ええる。
- 不備が発生してから、修理までに時間を要する場合もある為、Teams内『洛和会ヘルスケアシステム』→『03 ファシリティケアからのお知らせ』などを活用し、故障する前の『予防保全』のお知らせを発信し、故障を未然に防ぐ事も必要であると考ええる。
- 各部署からのニーズを基に『予防保全』のお知らせのみではなく、更に『計画的な修繕』を行い故障など未然に防ぐ事を行っていく。

期待するアウトカム

- ファシリティケアに求める仕事内容とファシリティケアの役割への認識が高まる
- ファシリティへの至急依頼件数が減る
- 修理等がタイムリーにできれば、外部業者にかかる費用を削減できる