

【伴走支援のサマリ】

公益社団法人 昭和会：オンライン面会の刷新

産業分類	職員数*1
P.医療、福祉	800

①ビジョン（背景と目的）

- ✓ 昭和会が運営するいまきいれ総合病院は、鹿児島市での急性期医療を担っており、入院患者も多い。
- ✓ コロナ禍で直接面会が制限され、オンライン面会に対するニーズが高まる中、LINEを用いた暫定運用を行っていたが、以下の2点から見直しが求められていた。
 1. 患者家族の面会を求める声に、十分応えられていないこと
 2. LINEを用いた暫定運用が、特定の担当者に紐づいてしまい、調整等の業務負荷が高いこと

③取組（課題や難所と、その対応）

- ✓ 業務を再分配した各病棟の担当者にとっては、新業務の追加となることや、特に年齢の高い担当者からは「使いこなせない」といった声を始め、ややイレギュラーな対応も含めて懸念の声が挙げられた。
- ✓ それに対応するため、導入チームは、情報管理課長のみならず、病棟担当者・看護師長・医師にも参画してもらい、現場の声も把握しつつ、師長会等を通じてトップダウンでの指示ができる体制を取った。
- ✓ 担当者向けには2度の説明会と試験実行の機会を設け、設定作業や画面操作を手順ごとに確認して標準的な型を落とし込み、また課題管理表で、一つひとつの懸念に対し対応方針を決めていった。

②取組（ソリューションの内容）

- ✓ 面会調整も「紙やEXCELを持って聞きに回る」ものから、より効率的・標準的な方法に変更し、各病棟に面会用の端末を設置して、各病棟の担当者（病棟アシスタント・病棟看護師）にオンライン面会に関する業務を再分配することとした。
- ✓ 具体的には、オンライン面会の予約入力・参照といった管理を簡便にする“RESAPPO”というソフトウェアを導入した上で、“RESAPPO”が連携しているオンライン会議アプリ“ZOOM”で面会をすることとし、またそうした管理・面会作業用端末を各病棟に設置したiPadで完結させることとした。

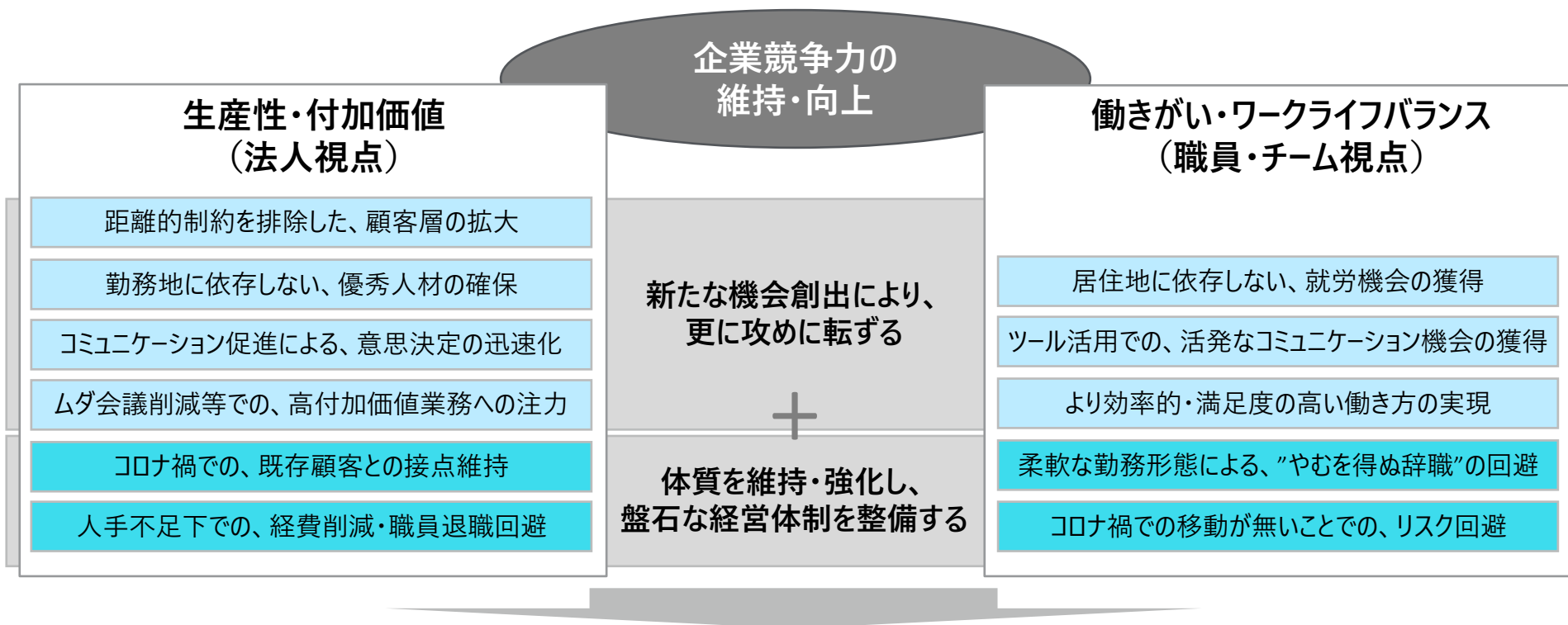
④得られた成果

- ✓ 担当者にとっては、業務の効率化に加え、对患者業務の満足度も高められた。
 1. 1日・1件の面会を行うために1時間程度の調整時間が発生していたが、予約管理をシステム化することで1件あたり16分に軽減された。
 2. 試験実行では、実際に入院中の患者が、家族やペットと面会を果たし涙を流される、といった場面も窺えた。

*1：2021/3月時点 モデル候補企業の応募受付時情報より

この取り組みの目的は、“多様な働き方”を実現し、法人・職員のそれぞれにとって“働きやすさ・働き甲斐”といった恩恵を感じていただくことにあります

取り組みを通して目指す姿



当院では、コロナ禍を経てニーズも高まりつつある“オンライン面会”機能を強化・拡充し、
 患者さまに向き合う医療従事者の皆様のやりがいを高めつつ、
 EXCELとりまとめや口頭調整をなるべく排した効率的な運用を目指していきます

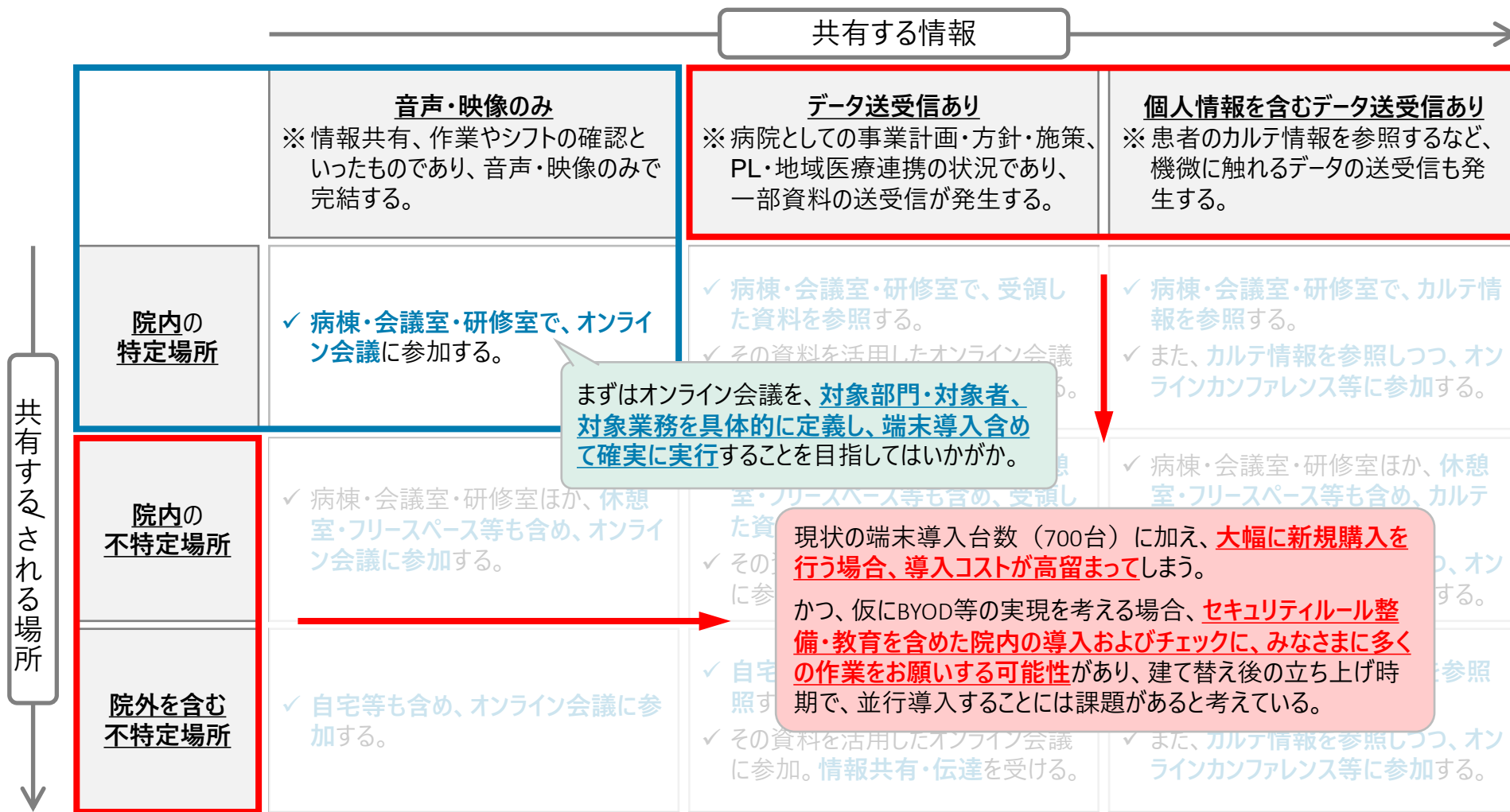
当法人ではオンライン会議を起点として“多様な働き方”の実現を目指すものの、共有する情報・場所の観点から検討する必要があると理解しました

病院職員目線での、“多様な働き方”のデザイン

		共有する情報		
		音声・映像のみ	データ送受信あり	個人情報を含むデータ送受信あり
共有する される 場所	院内の 特定場所	※ 情報共有、作業やシフトの確認といったものであり、音声・映像のみで完結する。	※ 病院としての事業計画・方針・施策、PL・地域医療連携の状況であり、一部資料の送受信が発生する。	※ 患者のカルテ情報を参照するなど、機微に触れるデータの送受信も発生する。
	院内の 不特定場所	✓ 病棟・会議室・研修室で、オンライン会議に参加する。	✓ 病棟・会議室・研修室で、受領した資料を参照する。 ✓ その資料を活用したオンライン会議に参加。情報共有・伝達を受ける。	✓ 病棟・会議室・研修室で、カルテ情報を参照する。 ✓ また、カルテ情報を参照しつつ、オンラインカンファレンス等に参加する。
	院外を含む 不特定場所	✓ 自宅等も含め、オンライン会議に参加する。	✓ 病棟・会議室・研修室ほか、休憩室・フリースペース等も含め、受領した資料を参照する。 ✓ その資料を活用したオンライン会議に参加。情報共有・伝達を受ける。	✓ 病棟・会議室・研修室ほか、休憩室・フリースペース等も含め、カルテ情報を参照する。 ✓ また、カルテ情報を参照しつつ、オンラインカンファレンス等に参加する。

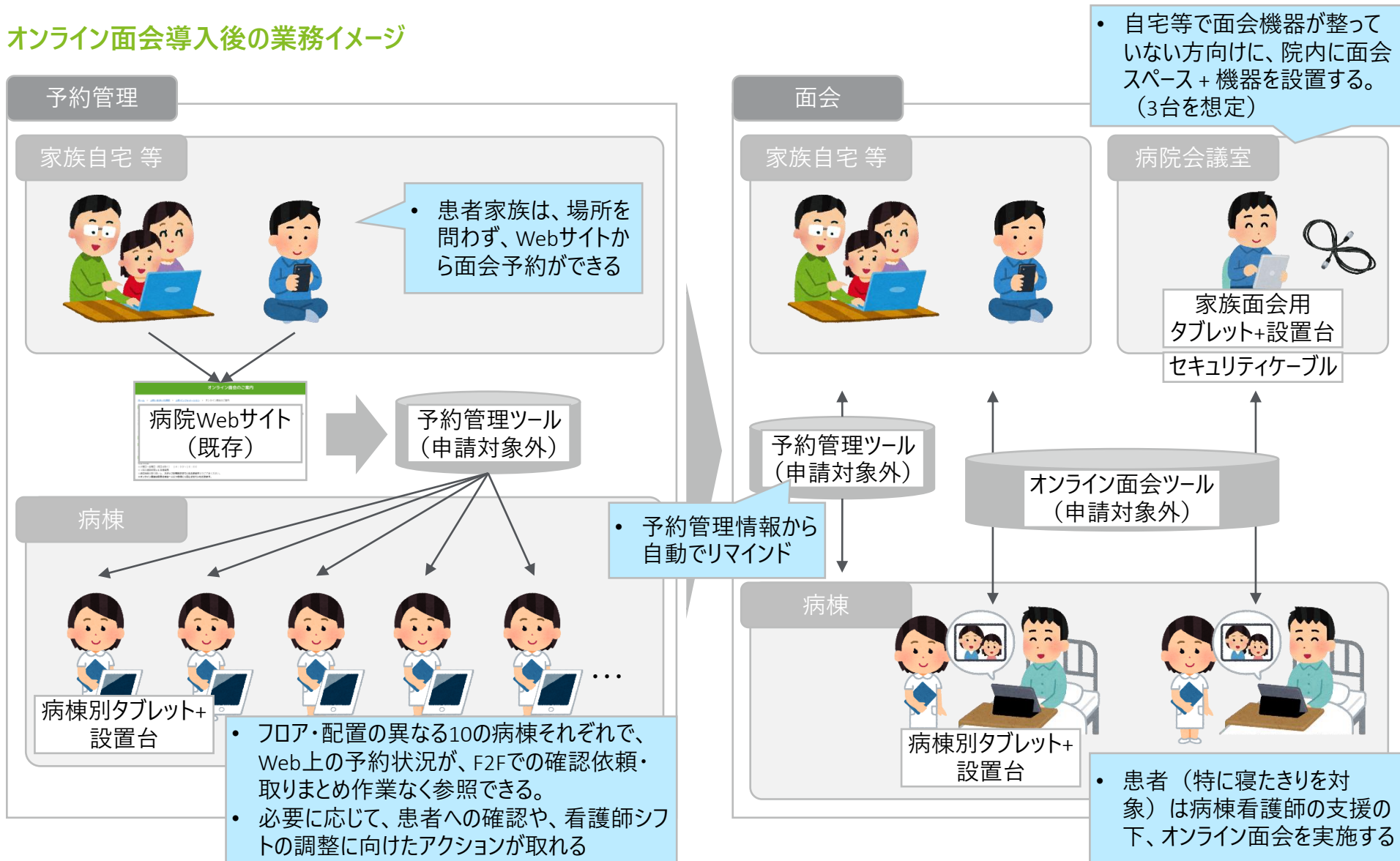
その上で、伴走支援としては「音声・映像のみ × 院内特定場所でのオンライン会議」から、 ミニマムスタートしていく、ということになりました

病院職員目線での、“多様な働き方”のデザイン



10ある病棟に入院する患者およびその家族が、コロナ禍でもオンライン面会ができる状態を、可能な限り調整実務等から人手を排しつつ実現することを目的にしております

オンライン面会導入後の業務イメージ



今回の取組によって創出が期待される費用対効果は、以下の通りです

申請時点での目標設定

目標	実績	内容	現状
<input checked="" type="checkbox"/> 通信機器活用 (DX)の成果	<p>オンライン面会の調整を、予約ツールを用いてより簡素化した形で行った。</p> <p>結果、9病棟で試験実行を行った。</p>	<p>オンライン面会の調整を、通信機器を活用しつつ仕組み化し、負荷を低減する。</p> <p>結果、複数病棟での導入を行う。</p>	<p>オンライン面会の調整を、職員が属人的に行っており、負荷が高い。</p> <p>結果、特定の病棟での導入に留まる。</p>
<input checked="" type="checkbox"/> 業務コスト削減の成果	<p>9回試験実行を行い、内最も手間取った1回を測定したところ、予約確認・面会・完了まで、16分49秒であった。</p> <p>209,803円/年 (-530,677円/年)</p> <p>※以下のとおり試算</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1回あたり作業時間 -43分 ・職員人件費 3,560円/時 ・作業発生回数 4回×52週 	<p>185,120円/年 (-555,360円/年)</p> <p>※以下の前提において試算</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1回あたり作業時間 -45分 ・職員人件費 3,560円/時 ・作業発生回数 4回×52週 	<p>740,480円/年</p> <p>※以下の前提において試算</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員人件費 3,560円/時 ・作業発生回数 4回×52週
<input type="checkbox"/> 働きがい向上の成果	<p>※申請時には無かったが、新たに計測働き甲斐について、5段階評価（現状を3.5が最も良い）で病棟アシスタント2名・看護師1名にアンケートを取得した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供量：4 ・サービス充実感：4 ・移動の煩雑さ：4 ・作業の煩雑さ：3 ※不慣れによる。 ・所要時間：3.3 ・ツール整備状況：4.3 	<p>(無し)</p>	