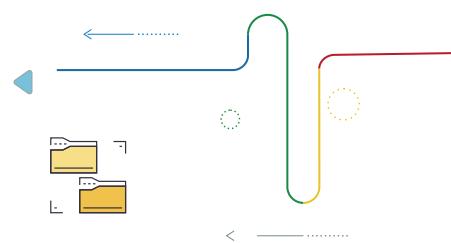
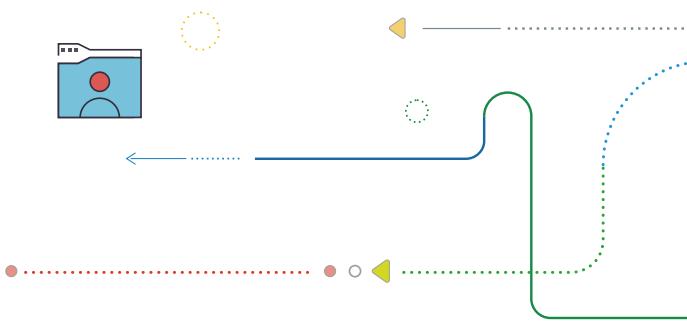


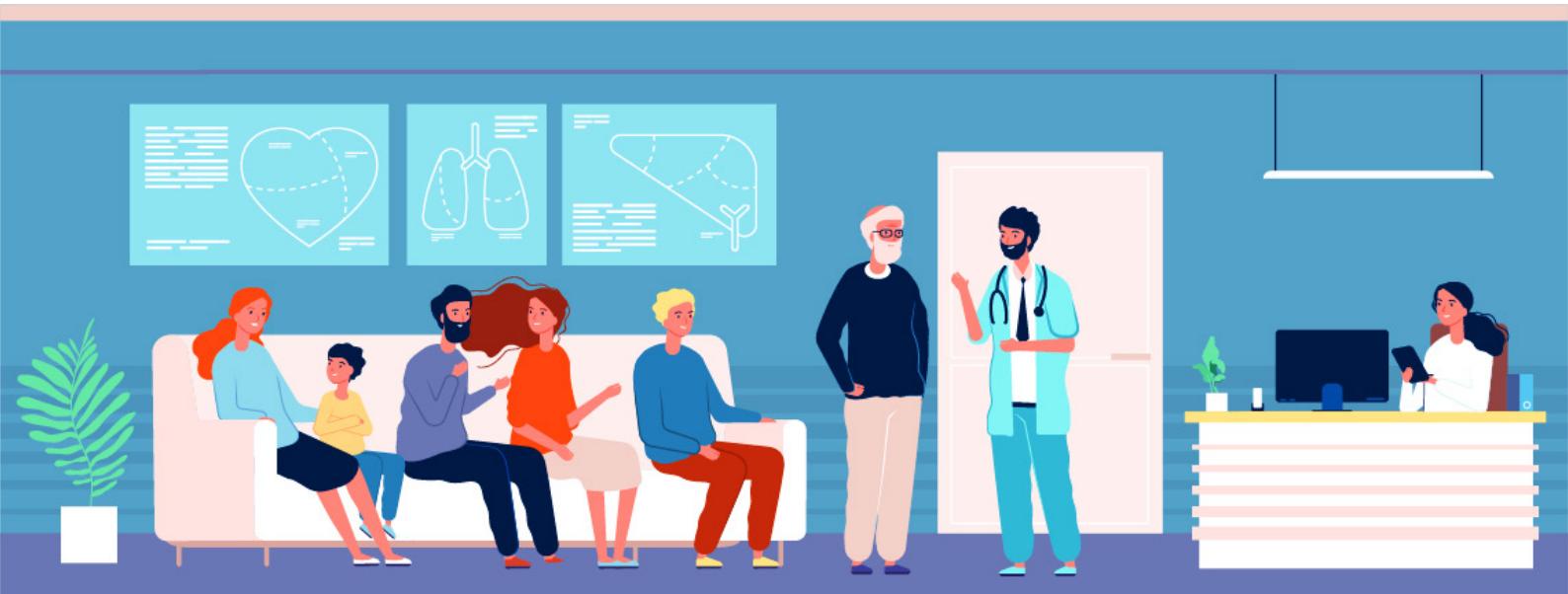
病院内のIT運用を見直して 医師や職員の満足度向上へ!



目次



はじめに	3
第1章 病院のIT部門で求められるのは「運用のプロフェッショナル」	4
第2章 医師や看護師との合意・調整を行うポイント(所要時間の見える化)	7
第3章 煩雑なデスク周りの資料や申請書はITSMで解決する	10
第4章 たらいまわしの電話を無くしてさらなる負担軽減を狙う	13
最後に	16



はじめに

突然ですが、あなたが所属する病院のIT部門では、例えばこのような事態が起きていませんか？

- ・問い合わせ先や申請書のルートが多岐にわたり管理が煩雑になっている
- ・担当者の頭の中に案件があるため、交代者への引継ぎが出来ずに属人化している
- ・医師や看護師から突発の依頼が来るため、常にリアクティブな対応になりがち
- ・日々残業続々で消耗しきっている

これらの課題は全てITサービスマネジメント(以下 ITSM※)の最適化により解決出来ます。

ITエキスパートでなくとも、ITSMをうまく活用することで乗り越えることができるのです。

私が大規模病院のIT部門において感じた「ポイント」や「むずかしさ」を含め、
病院が抱えがちな課題と、それに対する解決策やヒントを記載していきたいと思います。

※ITSM…顧客のニーズに合致した適切なITサービスを提供するマネジメント活動全般のこと

筆者紹介

株式会社DXコンサルティング(旧 株式会社フェス)

宮崎 礼(みやざき れい)

株式会社DXコンサルティング(旧 株式会社フェスITSM事業部)に所属し、2019年11月より ManageEngineのITSM分野のアンバサダーとして従事。

大規模病院のITサービスデスクにおいて運用サポートを経験。10年間で1万5000件を超える案件に対応。電子カルテの問い合わせ窓口や操作研修の実演、端末・プリンタの設置対応をはじめ、カルテのテンプレートを500件以上作成。電子カルテの頻用項目の簡略化による医師の入力負担軽減に加え、後利用・研究に活かせると言った所謂”医療ビッグデータへの活用”に繋がる部分で、多数支援を行った。

院内会議の調整や関係各所との折衝を含め、医師や看護師といった方々と積極的にコミュニケーションを取りることで、院内の負担軽減に繋がるような提案を繰り返し行ってきた。

第1章 病院のIT部門で求められるのは「運用のプロフェッショナル」

1. ひとつひとつの案件を整理整頓する

病院におけるIT部門は、先述のとおり担当者が事務職と兼務しているケースが多くあります。しかし医師や看護師の方からは、IT部門担当者に何でも聞けば教えてくれると思われがちです。

依頼があれよあれよと押し寄せて、あっという間に依頼数が作業量を超えてしまい、対応の滞りや納期に間に合わないといった事態を引き起こしかねません。

解決策: 案件管理台帳の作成と記録 ~ナレッジの蓄積~

IT部門への依頼は電話やメールなど様々ですが、依頼を受けたらまずはテキストやエクセルで台帳を作成してそれらを記録しましょう。

問い合わせ元の情報はなるべく載せるのがベターですが、その中でも次項に記載する項目は可能な限り記載した方が案件がわかりやすくなります。

2. 案件管理台帳作成の上で必要な項目

項目名	内容・ワンポイント	サンプル
受付日付	依頼を受付した日付。時間まで記載	2020年1月1日 10時57分
カテゴリ	システム名・ハードウェアなど細かく分類して記載	電子カルテ・プリンター・マウス・院内イントラネット
部署・診療科	診療科や病棟	内科・整形外科・○○病棟 etc…
ステータス	現状のステータスをタイムリーに記載	「受付」「対応中」「完了」等
対応者	依頼を受けた対応者、または現在の作業者	佐藤・鈴木・高橋
質問内容	具体的に記載。文言も統一する(パソコンやPCなど)	患者様に渡す処方箋が印刷されない
対応履歴	対応の履歴を具体的に記載する	現地で確認予定 → プリンターにてエラーが出力
回答内容	最終的な回答内容を記載。根拠まで記載するとわかりやすい	プリンターの不具合によるもの。別プリンターから印刷して対応した

どの項目も詳細に記載することがポイントです。

可能であれば、職種という区分もあった方が、前向きな提案をする上で便利かもしれません。

【医師】【看護師】【コメディカル】(検査科、薬剤科、放射線科)【事務職員】 【ベンダー】 等々

第1章 病院のIT部門で求められるのは「運用のプロフェッショナル」

台帳を作成して管理するだけ?と思うかもしれません、日々記載していく必要があり、メンテナンスに大変工数が掛かります。証跡を残す以上、やはり想像よりも手間が掛かります。

また、面倒でも案件は全て記載することを心掛けましょう。
(院長や看護長とすれ違いに言われたひと言(依頼)でも漏れなく記載することを忘れずに!!)

～第1章まとめ～【案件管理台帳の導入により期待できる課題解決】

- ・ひとつの案件に対して**誰でも進捗確認が可能**になる。
- ・対応中の依頼だけでなく未対応の案件も一覧で把握出来るようになる。
- そのため対応に滞りのある案件などを**未然に防ぐ**事が出来る。
- ・"頭の中"から明文化されることにより、別の担当者に案件を分散することが可能。

ManageEngineコラム

IT部門の負担軽減を実現するソリューションのご紹介

これから各章末にて、ITサービスマネジメントツール「ManageEngine ServiceDesk Plus」を提供するゾーホージャパンより、ツールの解説をいたします。
IT部門で働くみなさまの負担を減らす便利機能を中心にご紹介いたしますので、「ツールを活用するとどのくらい楽に働けるようになるのか?」イメージを広げるための一助となれば幸いです。

ManageEngine ServiceDesk Plusとは

簡単かつ低コストで使い始められるITサービスマネジメントツールです。
インシデント管理、問題管理、変更管理、資産管理など、サービスデスク業務に役立つ機能を豊富に搭載しています。
医療業界に関わらず、民間企業、地方自治体など、幅広い組織に導入されており、世界では累計10万を超える組織のみなさまにご利用いただいている製品です。

第1章 病院のIT部門で求められるのは「運用のプロフェッショナル」

ManageEngineコラム

インシデント管理機能を使って案件管理をしよう

ServiceDesk Plusのインシデント管理機能を使えば、すべての案件を分かりやすく、まとめて管理することができます。別途エクセルなどで台帳を作成し、手作業で案件を管理する必要はありません。さらに、エクセルでは実現するのに手間がかかるような機能も、インシデント管理機能にはあらかじめ備わっています。

1. すべての案件の進行状況や担当者を一目で確認できます
2. 台帳を作るうえで必要となる項目を、簡単に作成、カスタマイズすることができます
3. 受信メールから案件が自動的に起票されるため、依頼内容を手入力する手間が省けます

問い合わせ一覧

ServiceDesk Plusの問い合わせ一覧画面です。電話やメールなど、様々な経路から届く問い合わせを、1つの画面内でまとめて管理することができます。特定のメールアドレス宛に届くメールについては、ServiceDesk Plusに自動的に取り込むことも可能です。

This screenshot shows a list of 22 open tickets in the ServiceDesk Plus interface. The columns include ticket ID, subject, reporter, assignee, group, category, status, and creation date. Tickets are categorized by source: printer errors (17), network errors (16), and other (9). The interface includes filters and search functionality.

各問い合わせの情報

各問い合わせごとの受付日付やカテゴリ、ステータスなどの情報は、簡単に記録することができ、担当者間でいつでも情報共有できます。業務上必要となる項目があれば、任意のフィールドを簡単に追加することも可能です。

This screenshot shows the detailed view of a single ticket. It includes sections for ticket information (subject, reporter, assignee, group, category, status, creation date), a sidebar for ticket history, and a right-hand panel for ticket actions and status tracking. A green 'CLOSED' stamp is visible in the top right corner.

※今回ご紹介している製品画面は、ServiceDesk Plus Cloudの画面です。
オンプレミス版とはUIデザインが異なりますので、ご了承ください。

第2章 医師や看護師との合意・調整を行うポイント(所要時間の見える化)

1. 「言いたい」けれど「言いづらい」ことをどうするか

第2章のテーマは病院IT部門が抱える医師や看護師に"言いづらい事"です。

具体的に「言いづらい」とは、**発言しづらい・断りづらい等**ですが、

これを解決していくよう記載したいと思います。

例: 断りづらいケース

「医師からの依頼なので言われた通りにやるしかない」

「相手の方が専門知識があるため、うまく提案ができない」

「強い口調で言われることがあり、いつも急な依頼を受けてしまう」



依頼に対して「意見しづらい」というのは、
基本となる運用ルールが定義されていないことがあります。

運用ルール(指標)が定義されることで、
それに準拠した対応を取ることが出来るようになります。



案件の納期が迫っている中で、(至急でない)突発な依頼が入ってきた際に、
予め依頼者と調整できる環境をどれだけ構築出来るかがカギとなります。

※注意※

決められたルールに固執しすぎると苦情やクレームに発展する可能性があります。
ほどほどに柔軟な対応も必要です。

2. なぜ突発での依頼が多いか

①. 医師や看護師は日中が多くて時間が取れない

日中は外来患者様の診察があるため、外来終了後の夕方頃から時間が取れるようになります。
そのためどうしても業務終了間際の依頼となってしまうことが多い傾向にあります。

②. 医師や看護師から「IT部門側の作業工数が見えない」

端末の移設ひとつを取っても、「移動すれば使える」と単純に思われがちで、
単純な作業 = 早く対応してほしいという考えに至りやすいようです。

■ 第2章 医師や看護師との合意・調整を行うポイント(所要時間の見える化)

3. 作業に掛かる所要時間を、相手に認識してもらう

実際にどの程度作業が発生するかを、ノートパソコンの移設作業を例に見ていきたいと思います。

確認項目		内容	サンプル
端末	設置元	新規購入か既存設置場所からの移動か。	<ul style="list-style-type: none">・設置先への確認(端末設置日の調整)・設置元との調整(端末回収日の調整)
LAN	有線接続	常設してスタッフステーションで使用する等、設置場所が固定される場合。	<ul style="list-style-type: none">・有線接続用IPアドレス拝出・LANケーブル(HUB)
	無線接続	病棟看護師が患者様ベッドの横で入力する場合や、カート等で動的に使用したい場合。	<ul style="list-style-type: none">・無線接続用IPアドレス拝出・無線証明書発行・無線APから届くエリアを調査
プリンター	出力先設定	プリンターの出力先がUSBなどでローカル接続されている場合、複数の端末から印刷出来るように、ネットワークプリンターへと設定変更する必要がある。	<ul style="list-style-type: none">・出力先プリンターの指定・LANケーブル(HUB)

このようにノートパソコンの移設だけで、これだけの確認ポイントが発生しますが、ユーザは**作業に掛かる時間や工数を認知していない**ケースが殆どです。

IT部門側から、発生する作業工数や所要時間をあらかじめ明示して発信し、医師や看護師といった方々に作業量を認識していただくことが必要です。



依頼内容が「どの程度の時間・期間を要する」という認識を依頼者側に持てていただくことで、作業スケジュールに合意のある調整が出来るようになります。

院内にルールが浸透すれば、「突発での依頼」も減少することでしょう。

～第2章まとめ～ 【所要時間の明示により期待できる課題解決】

- ・病院内で所要時間を共通認識とすることで、作業日数の**「指標」**が出来るため、突発依頼の抑制や、他部署との案件競合を防止することが出来る。
- ・所要時間を共通認識とすることで、その他の作業に関する期間設定も合意が得やすくなる。
- ・依頼種別に応じた所要時間一覧表を作れば依頼者が一目で対応日数を把握することができる。

第2章 医師や看護師との合意・調整を行うポイント(所要時間の見える化)

ManageEngineコラム

SLAを設定して作業工数を可視化しよう

ServiceDesk Plusでは、依頼の受付から完了までにかかる所要時間をあらかじめ明記しておき、依頼者が問い合わせを送る際に、事前に伝えておくことができます。これにより、依頼者・担当者間での認識の齟齬が発生しにくくなります。また、突発の作業依頼や無理難題なリクエストの減少につながるため、業務品質の向上が見込まれます。

※SLA…Service Level Agreement

サービス提供事業者とその利用者の間で結ばれるサービスのレベル(定義、範囲、内容、達成目標等)に関する合意サービス水準、サービス品質保証など。

つまりサービスを提供する事業者が契約者に対して、どの程度まで品質を保証できるかを明示したものです。

サービスカテゴリ一覧

ServiceDesk Plusは、サービスカテゴリ機能を備えています。

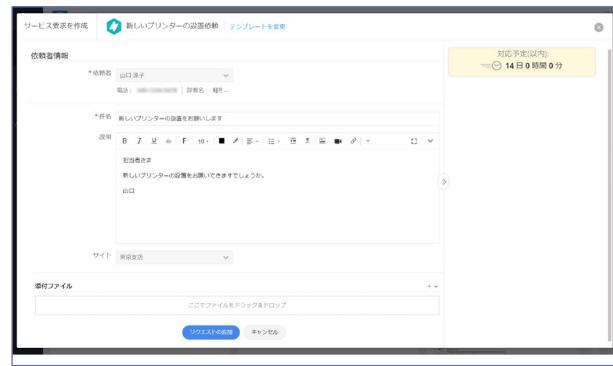
IT部門から依頼者に提供しているすべてのサービスをメニューのように一覧化し、依頼者にも公開することができます。



サービス要求の作成

依頼者は、サービスカテゴリの中から希望するリクエストを選び、テンプレートを使って問い合わせを送ることができます。

その際の画面右上には、対応完了までにかかる予定日時も一緒に表示されます。



第3章 煩雜なデスク周りの資料や申請書はITSMで解決する

1. デスク回りが散らかっていると様々なリスクが付きまとう

院内には「院内図面」「会議書類」「紙レセプト」といった様々な種類の紙媒体が存在します。その資料の多さから、IT部門のデスク周りには紙資料が山積しているのをよく拝見します。

このようなデスクが“大荒れ”な状態だと管理が煩雑になるだけでなく、様々なリスクが懸念されますので注意が必要です。

- ・メモや申請書の紛失によるセキュリティ事故
- ・申請書が埋没していて案件対応漏れや遅れが発生する
- ・資料が煩雑に置いてあるため、本来のデスクの使い方が出来ず、作業効率が低下する



2. 申請方法を「紙資料」→「データ形式」でペーパーレスを目指す

当然のことですが紙資料を減らす為にはペーパーレス運用を目標とします。

承認関係も電子承認を導入すれば遙かに作業効率が上がることは明らかですが、未だに紙媒体が横行している多くの原因は次の理由だと考えられます。

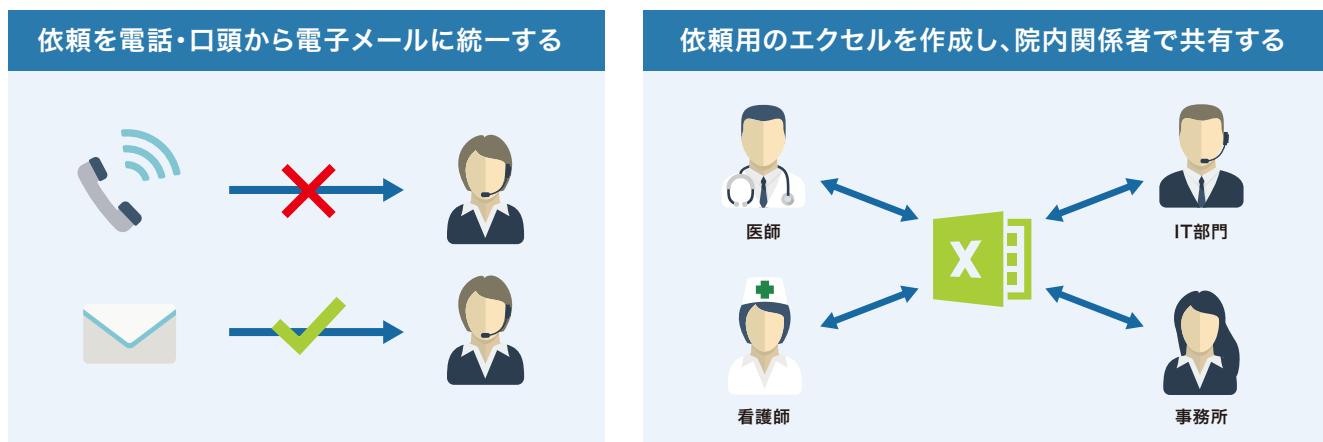
【スタッフの変革に対する抵抗】

- ・既に何ら問題なく出来ていることを変えたくない
- ・新たに覚える事が多くて面倒くさい
- ・今まで使えていたもの（覚えた事）が無駄になってしまう

それでも出来ることから…ということで、まずはIT部門への依頼を「**データ形式**」に統一する事から始めてみるのはいかがでしょうか。(次項へ続く…)

第3章 煩雜なデスク周りの資料や申請書はITSMで解決する

ペーパーレスに向けた活動とそのメリット



依頼内容をデータ形式に統一することによるメリット

- 依頼内容をコピー&ペースト出来たため、タイピングミスによる文字間違えが無くなる
※病名マスタや薬品名マスタ更新の際に重要
- 電話や口頭での聞き間違いによるミスのリスクヘッジ
- 紙文書を持ち込む移動工数の削減
- いつでもデータの記載・参照出来るので、担当者が不在の際でも依頼が可能

紙文書のデータ化についてですが、医療現場における紙媒体はまだまだ必要とされており、「電子化のメリットに対する認識の低さ」や「利用者の変革への抵抗」を含めると、全てをデジタル文書化するまでにはもう少し時間が掛かりそうです。

しかし先ずは"電子化"という言葉が身近なIT部門から、こういった取り組みを行うことが将来の医療業界ペーパーレス化の展望に繋がる大事な一歩なのではないでしょうか。

～第3章まとめ～ 【問い合わせルートの一本化で解決される課題】

- バラバラな申請方法から統一されるため、案件の見落としや対応漏れを防ぐ事ができる。
- 申請文書の搬送が省略できるため、工数の削減・作業の効率化に繋げる事ができる。

第3章 煩雑なデスク周りの資料や申請書はITSMで解決する

ManageEngineコラム

紙の申請書を無くしてペーパーレスを実現しよう

申請者が消耗品や設置先移動等のリクエストを起票すると内容が全てServiceDesk Plus内に記録されるため、消耗品や申請書関連における紙媒体が不要となります。

特に重要な申請依頼に関しては**変更管理**機能で変更諮問委員会(CAB - Change Advisory Board)を登録することで、申請を許可する前に有識者の方々から承認の有無を問うことが出来ます。(所謂変更申請を承認する委員会です)

例:とある医師から新しい注射薬をマスタに登録したい!という要望が挙がった場合

- ・現場で注射を実施する立場の医師
- ・注射薬を調剤し容量等を確認する薬剤科
- ・注射薬のコストを計算する医事課



このように様々な職種の方々をCABとして登録し、それらの承認が許可されたら、IT部門へマスタ変更要望が通知されます。

依頼者用のポータル

依頼者は、専用のポータル経由で問い合わせを送ることができます。

さらにポータルでは、IT部門から依頼者へのお知らせをアナウンスとして発表したり、よくある問い合わせへの回答をナレッジとして公開することもできます。



変更管理

ServiceDesk Plusの変更管理では、画面左上の「ステージ」に沿って、作業を正確に進めることができます。

ステージは、お客様の運用に合わせて編集することができます。またCABには、任意の担当者もしくは依頼者を含めることができます。



第4章 たらいまわしの電話を無くしてさらなる負担軽減を狙う

1. 病院内は連絡先が分岐する

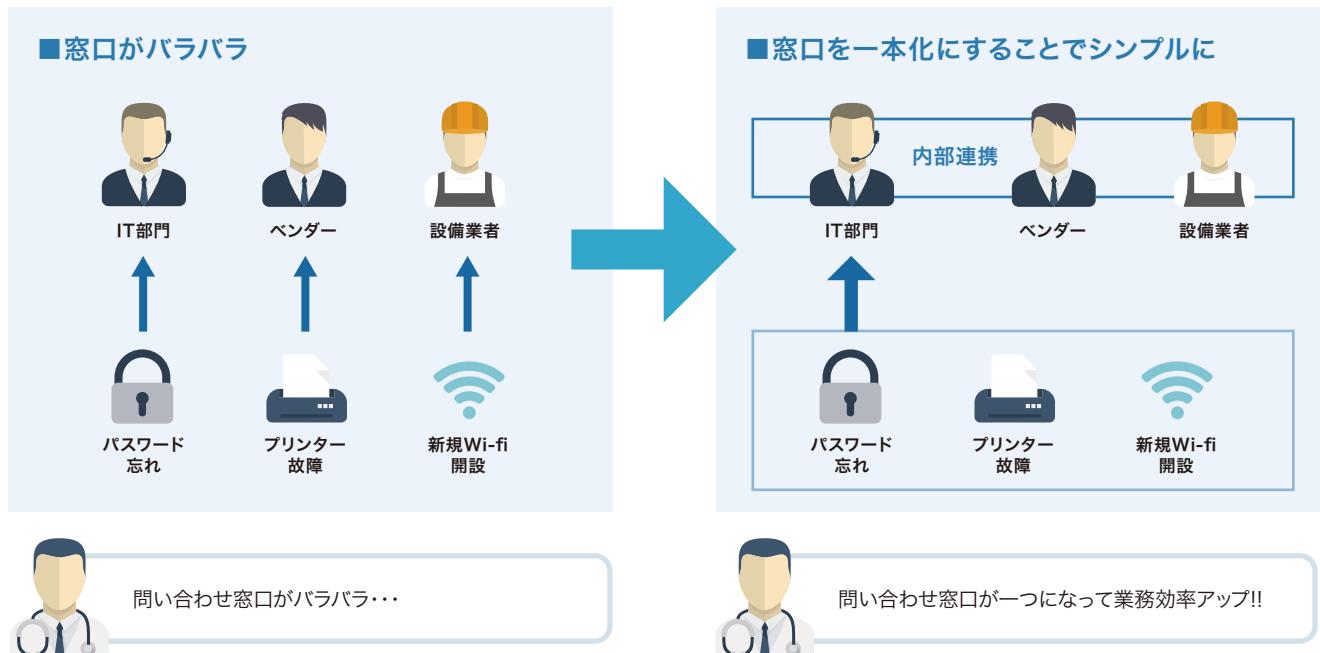
病院は診療科や部署・職員・ベンダーが協力して一つの病院事業に携わっていますが、システムのQ&Aやトラブルの問い合わせ先も、その分複数に分岐しているのではないでしょうか。

もし問い合わせ先が分岐している場合、連絡者は「〇〇システムはA部門」「△△関連はB部門」といったように連絡先を毎回確認する時間と、意識する労力が掛かります。

診療行為をサポートするスタッフが適切なエスカレーション先を把握することで患者様への対応も早くなる上、業務上での無駄な工数を省くことが出来ます。

2. 問い合わせ窓口を一本化

ITを利用する方々が円滑に業務を回せるようためには、問い合わせ窓口を一本化するのが理想です。



第4章 たらいまわしの電話を無くしてさらなる負担軽減を狙う

問い合わせ窓口からそれぞれのシステムの担当者へエスカレーションする事で、問い合わせ者は「決められた一つの窓口に連絡すればよい」という考えになります。

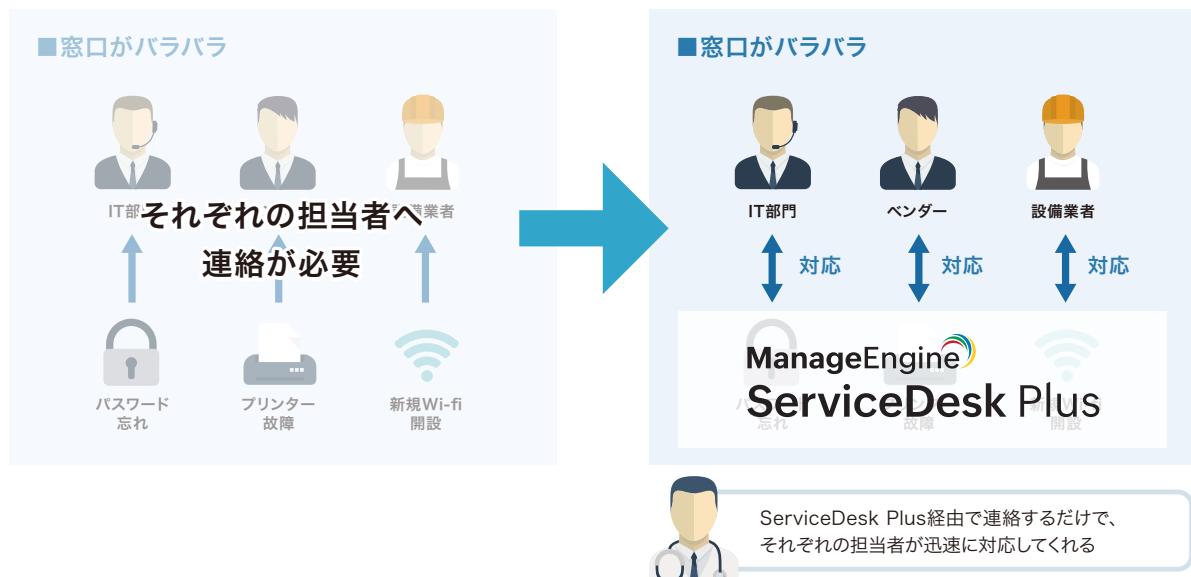
病院の場合は"診療行為を円滑に行うためのサポート"や"医師・看護師の負担軽減"というのがミッションとなるため、IT部門とベンダー・設備業者等と業務フローを取り決め、問い合わせに関する運用をスムーズに行えるよう構築していきましょう。

～第4章まとめ～【申請方法の統一と申請文書のデータ化で期待できる課題解決】

- 問い合わせ先が限定されるため、依頼者が連絡先の判断に迷うことが無くなる。
- 問い合わせ内容を、IT部門とベンダーとで共有することでナレッジが出来上がり、情報共有による回答速度の向上が期待できる。

ManageEngineコラム

問い合わせ窓口を1本化してたらいまわしを無くそう



ServiceDesk Plusは、依頼者からのあらゆる問い合わせの総合受付窓口としての役目を担うことが可能です。さらに、IT部門の担当者から各ベンダーや設置業者に向けてのエスカレーションも、ServiceDesk Plus内で簡単に実施できるうえ、関連するやり取りをまとめて管理することができます。

第4章 たらいまわしの電話を無くしてさらなる負担軽減を狙う

各問い合わせの会話

ServiceDesk Plusは、1つの問い合わせに関するすべてのやり取りをスレッド形式でまとめて管理することができます。

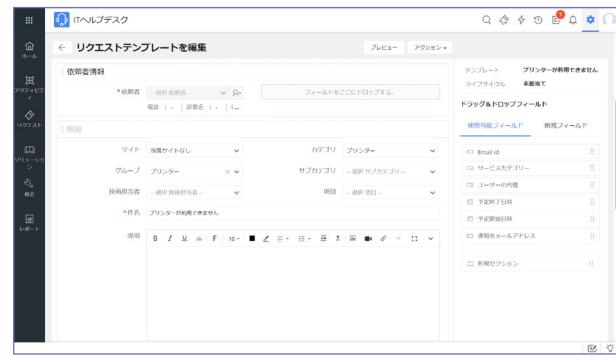
依頼者との会話内容はもちろんのこと、外部業者とのメールのやり取りなども、一括して管理可能です。



問い合わせ受付用テンプレート

ServiceDesk Plusでは、各問い合わせを受ける際、情報を手軽に記録するためのテンプレートを作成することができます。テンプレート内の項目は、ドラッグ＆ドロップで簡単に編集可能です。

もし電話がかかってきた場合でも、このテンプレートを活用すれば、色々情報を残せます。



最後に

IT部門の仕事をもっと楽にもっと便利に

今回ご紹介したツール「ManageEngine ServiceDesk Plus」は、全ての機能を30日間無料で使用可能です。ぜひ一度評価版をお試しいただき、業務の効率化・簡略化による効果を体験してみてください。

資料をダウンロード



ITSM関連の資料が豊富

試用版をダウンロード



選べるオンプレ/クラウド版

オンライン相談のお申込み



デモ依頼もこちらから

ご一読いただき、ありがとうございます。
具体的な費用・お見積りに関しては、下記よりご連絡ください。

ゾーホージャパン株式会社

〒220-0012

神奈川県横浜市西区みなとみらい3-6-1
みなとみらいセンタービル13階



<https://www.manageengine.jp/>

045-319-4612

jp-mesales@zohocorp.com

※本資料に記載されている会社、ロゴ、製品の固有名詞は各社の商号、商標、または登録商標です。

ZJMR2020410251 v2 230929