



災害・緊急時の医療活動継続を支える 安否確認の重要性

災害などの不測の事態に備えたBCP対策は、一般企業のみならず、医療機関においても重要な使命といえる。地震などの大規模な災害時に、いかにして迅速に職員の安否を確認するのか、そして医療活動を継続するのか。その実現のために静岡県焼津市のコミュニティホスピタル甲賀病院が導入したICTサービスとは、どのようなものだろうか。

課題

導入における課題

Challenge to improve

大規模自然災害などの緊急時において、職員に対する安否確認や避難勧告、臨時招集などが行えるシステムの導入

導入にあたっての条件

- ・人の手を介することなく安否確認の発信ができること
- ・利用者側で自由にカスタマイズできる柔軟性の高さ
- ・基幹回線の信頼性の高さ

解決

導入サービス

Deployment Service

Biz安否確認 / 一斉通報

自然災害やパンデミックなどの非常時に、社員・職員の安否情報を収集・集計し、二次通報などの多彩な機能によりBCPをサポートするサービス

詳細

導入効果

Effect of Introduction

導入の背景

人手をかけずに安否確認を開始できるICTシステムの導入が不可欠。

選択の決め手

カスタマイズの自由度、基幹回線の信頼性などに加え、豊富な実績も選択のポイントに。

評価と展望

防災訓練におけるテストで順調に稼働。家族オプションサービスにも高い評価が集まる。

導入の背景

人手をかけずに安否確認を開始できる ICTシステムの導入が不可欠。

駿河湾に面した静岡県焼津市は、焼津港を中心に発展してきた街である。遠洋漁業と水産加工業で全国的に知られており、温暖な気候にも恵まれている。1989年3月、その地に医療法人社団 駿甲会 コミュニティーホスピタル甲賀病院様（以下甲賀病院とする）が、127床の一般病床を有する病院として開業した。以来、地域の医療を支え続け、現在は18の診療科目、407の病床数を有する総合病院に発展。駿甲会グループとしては、甲賀病院の他に10の介護施設も運営している。また、地域のための病院であることを理念とする中で、社会との連携やボランティア活動、環境保護、防災などにも力を注いでいることを大きな特長として加えておきたい。



医薬品安全管理責任者
薬剤科長・治験管理室室長
MQM推進課常任アドバイザー

渡邊 学氏
(わたなべ まなぶ)

地域防災のリーダー的存在である甲賀病院では、BCPの一環として災害対策や安全対策に積極的に取り組んでいるが、以前は緊急時における職員の安否確認は、電話連絡網に頼るしかなかった。薬剤科長として薬剤師の業務に携わりながらMQM推進課の常任アドバイザーを務める渡邊学氏は、その状況を振り返る。「電話連絡網は一応整備されていましたが、実際には機能していなかったというのが正直なところです。たとえば、大きな地震があった際などは、近くにいる職員が自主的に病院に駆けつけてきて対応するといった状況で、職員全員に対して一斉に連絡を行うということではできませんでした。いつ誰が駆けつけてくれるのか、まったく把握できない状態であり、改善の必要性を強く感じていました」。

災害時に医療活動を継続することは医療機関にとって重要な使命であり、万一の際、そこはまさに「戦場」と化す。一人でも多くの人の命を救うためには、職員の安否確認を迅速に行い、状況に応じて招集をかけることが必要となるが、その業務に多くの人手を割くことはできない。人の手を介することなく自動的かつ一斉に安否確認を開始できるシステムの導入が求められていた。

選択の決め手

カスタマイズの自由度、基幹回線の信頼性などに加え、 豊富な実績も選択のポイントに。

甲賀病院では、2010年の末から安否確認システム導入の検討を始め、さまざまな安否確認システムの情報を収集。選定においてはあらゆる角度から検討を重ね、最終的にNTTコミュニケーションズ（以下NTT Comとする）の『Biz安否確認/一斉通報』が採用されることとなった。同サービスは、大規模な自然災害や新型インフルエンザに起因したパンデミックなどの非常時に社員・職員の安否情報を自動で収集・集計し、事業継続をサポートするものである。SaaSとして提供されるため、利用者側でサーバーなどの専用機器を設置する必要がなく、短期間かつ低コストでの導入が可能。大型地震の際には予め設定した発動条件に従って自動で安否確認を開始する「初動サポート」から自動集計、二次通報などの充実した基本機能に加え、有用性の高いオプションメニューが用意されていることも特長である。

安否確認システムの運用を統括する法人事務局 MQM推進課の川島一朗課長は、「NTT Comのサービスは、まずカスタマイズの自由度が高いことが魅力でした。通知する文面が自由に編集できますし、組織構成も所属などに応じて5つの階層で細かく設定・管理することができます。さらに、これらの機能面に加え、基幹回線の信頼性の高さや豊富な導入実績が大きな安心材料となりました。費用も機能や信頼性から見れば十分納得できるもので、総合的に見て、他社に対する優位性は非常に高かったと思います」と、選択のポイントを語る。

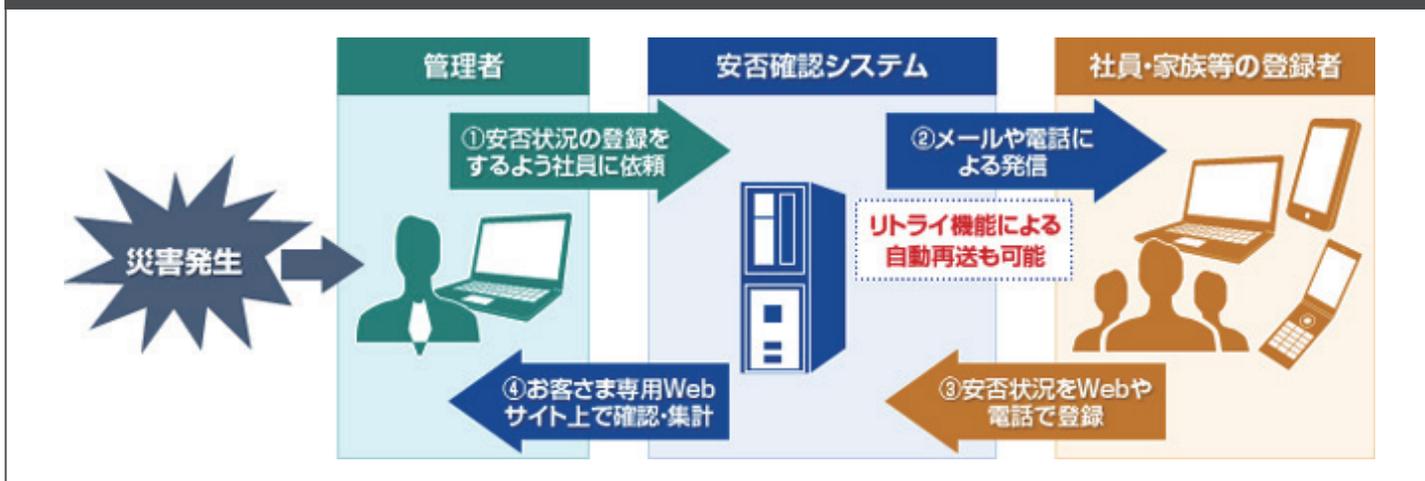
また、法人事務局 給与センターの海野憲一課長は、「音声によって安否確認ができるオプションサービスも大きな選択理由となりました。当院には高齢の職員も勤務しているのですが、携帯メールを使っていない人たちでも、音声ガイダンスに従ってボタン操作することにより、スムーズに安否情報の登録ができます」とコメントを加える。

こうして導入するサービスが決定したが、稼働開始までの間に最も重要視したプロセスがプライバシーポリシーの策定であったという。「非常時において警察や消防から開示を求められた際には提供することもあり得るなど、利用者の個人情報の取り扱い範囲を限定することが不可欠です。このプライバシーポリシーに同意してもらって初めて登録することができるのですが、一人ひとりに丁寧に説明を行い、職員全員から合意を得ることができました」と川島氏。登録対象者は甲賀病院だけでなく、駿甲会グループ内の10カ所の介護施設職員も含まれる。安否確認メールが迷惑メールにフィルタリングされないように各個人の携帯電話を設定することを含め、システムの利用方法を周知徹底するため、海野氏と川島氏がすべての施設に赴いたという。



法人事務局
MQM推進課課長危機管理監
川島 一朗氏
(かわしま いちろう)

安否確認の流れ



評価と展望

防災訓練におけるテストで順調に稼働。 家族オプションサービスにも高い評価が集まる。

甲賀病院の安否確認システムは2011年5月から稼働。680のIDを登録し、防災訓練時には安否確認のテストを行っているが、短時間で対象職員全員の安否が確認でき、使い勝手に対する評価も上々とのことだ。中でも、職員が家族内でメッセージを交換できる「家族オプションサービス」が高い評価を得ている。甲賀病院は、託児所や学童所を開設するなど、子育て世代を応援しているが、家族の安否が確認できることは、非常時において職員が医療活動に専念する上で非常に有効であると期待されている。

また甲賀病院では、独自に市販の地図ソフトと連携させ、職員の自宅を地図上にマッピングするしくみを構築している。川島氏は、「システムに登録した職員の住所をCSVファイルで出力できるため、それを地図ソフトにインポートすることで、簡単に地図上に出力できます。所属ごとに出力するなど、グループ分けの自由度も高いので、非常に便利です。この地域は大型地震による津波の被害が心配されていますが、浸水が予測される領域に住んでいる職員をグループ登録しておいて迅速に避難勧告の一斉通報を発信することもできます。また、医療連携という観点では、他の総合病院に近いエリアに居住している職員に対し、当院に出勤するのではなく、その病院に駆けつけるよう指示を出すことも可能になります」と説明する。さらに、万一回線基地局が被災するなどして通信回線がダウンした場合に備えて、衛星電話を介してインターネットに接続し、安否確認を継続できるようなバックアップも整備。このように、職員の安否と医療活動の両面から、二重三重の対策を講じている。



法人事務局給与センター課長

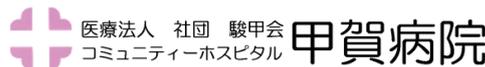
海野 憲一氏
(うんの けんいち)

最後に海野氏は、これからの抱負で締め括った。「ソフトとハードの両面で災害時に医療活動を継続するためのしくみが構築でき、その安心感は導入前とは比較になりません。職員からも『導入してもらえてとても心強い』という声が多数聞かれます。同時に、従来であれば、かなりの人手をかけてもできなかったことが、一人の職員がシステムを管理することにより可能になったわけです。医療機関であるという性格上、停電になっても医療活動を停止するわけにはいきませんので、すべてをシステムに頼るわけにはいきませんが、効率化や業務の品質改善が見込めれば、適材適所でITの力を借りていきたいと考えています」。

今後は焼津市内の他の総合病院と連携を深め、より充実した災害時医療の環境を構築していきたいという。『Biz安否確認/一斉通報』が担う役割は、ますます大きなものとなるだろう。

会社概要

医療法人 社団 駿甲会 コミュニティーホスピタル 甲賀病院 様



所在地 静岡県焼津市大覚寺2-30-1
開業 1989 (平成元) 年3月
職員数 832名 (関連施設含む)
事業内容 総合病院
URL <http://www.sunkohkai.or.jp/>

対策

改善手法・対策

Improved methods and measures

災害時に正確に職員の安否確認を行えるサービスを導入

効果

導入効果

Effect of Introduction

- ・ 人手をかけずに安否確認の開始が可能
- ・ 利用者側でさまざまなカスタマイズが可能
- ・ 音声通話により携帯メールを使えない職員もカバー
- ・ 家族オプションの採用で職員の安心感がさらに向上

展望

万一の災害時に人手をかけずに職員の安否を把握することが可能となり、医療活動継続への貢献が大いに期待されている。