

徳洲会グループにおけるチャットアプリケーションを用いたコミュニケーションの活性化



4-J-2-01

¹ 徳洲会ITソリューションシステム株式会社 ² 一般社団法人徳洲会

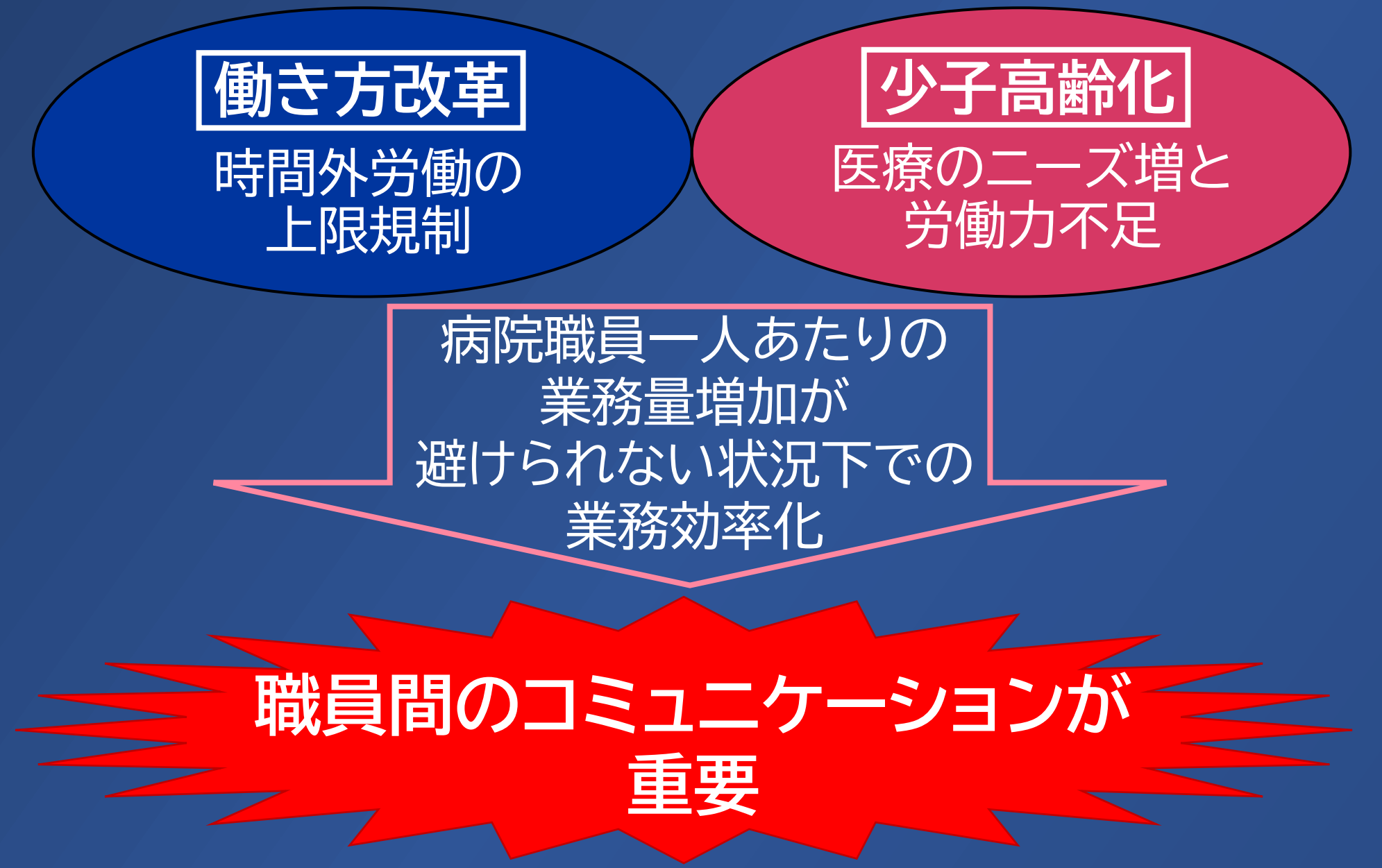
背景・目的 | 働き方改革・少子高齢化

- ・ 昨今「働き方改革」や「少子高齢化」により医療のニーズが年々高まる一方で労働力不足も見込まれる。病院職員一人あたりの業務量増加が避けられない状況下、さらなる業務効率化が求められる事となる。効率化にあたっては、職員間のコミュニケーションがより重要となる(図1)。
- ・ 徳洲会グループ(以下グループ)の一部の病院では、効率化のための取り組みとして他社製のチャットツールを導入したケースもあるが普及には至らなかった。

- 課題①: グループ外のサーバーを利用するためセキュリティに不安が残る
- 課題②: グループ内での異動が多くアカウント管理が難しい

- ・ そこで我々は、グループ標準のチャットアプリケーション(以下「本アプリ」)を開発。「Chatis (チャッティス)」と名付け、グループ内への普及に取り組んだ。

図1 病院職員の業務効率化に重要なこと



システム概要 | アカウント・他システム連携

- ・ グループ職員は入社時にユニークなID(以下「本部ID」)を付与される。本部IDには氏名・生年月日・所属病院・職種等が紐づき、異動時にもこのIDのみで職員を特定できる。そのため、本アプリはこの本部IDをログインIDとして採用した。
- ・ グループ全体で利用している人事システム上の入退職・異動等人事情報を自動参照し本アプリ上でもアカウント情報に反映させる処理を、毎日午前2時に自動で行っている。(課題①②への対応)

- ・ チャット画面(図2)にはグループメンバーを対象にしたアンケートを実施できる機能を実装しメニュー画面(図3)からは以下の情報を参照できるようにした。

- ① 安否確認 ② Web給与明細 ③ 健診結果 ④ e-Learning ⑤ 患者数統計 ⑥ 広報誌

図2 チャット画面

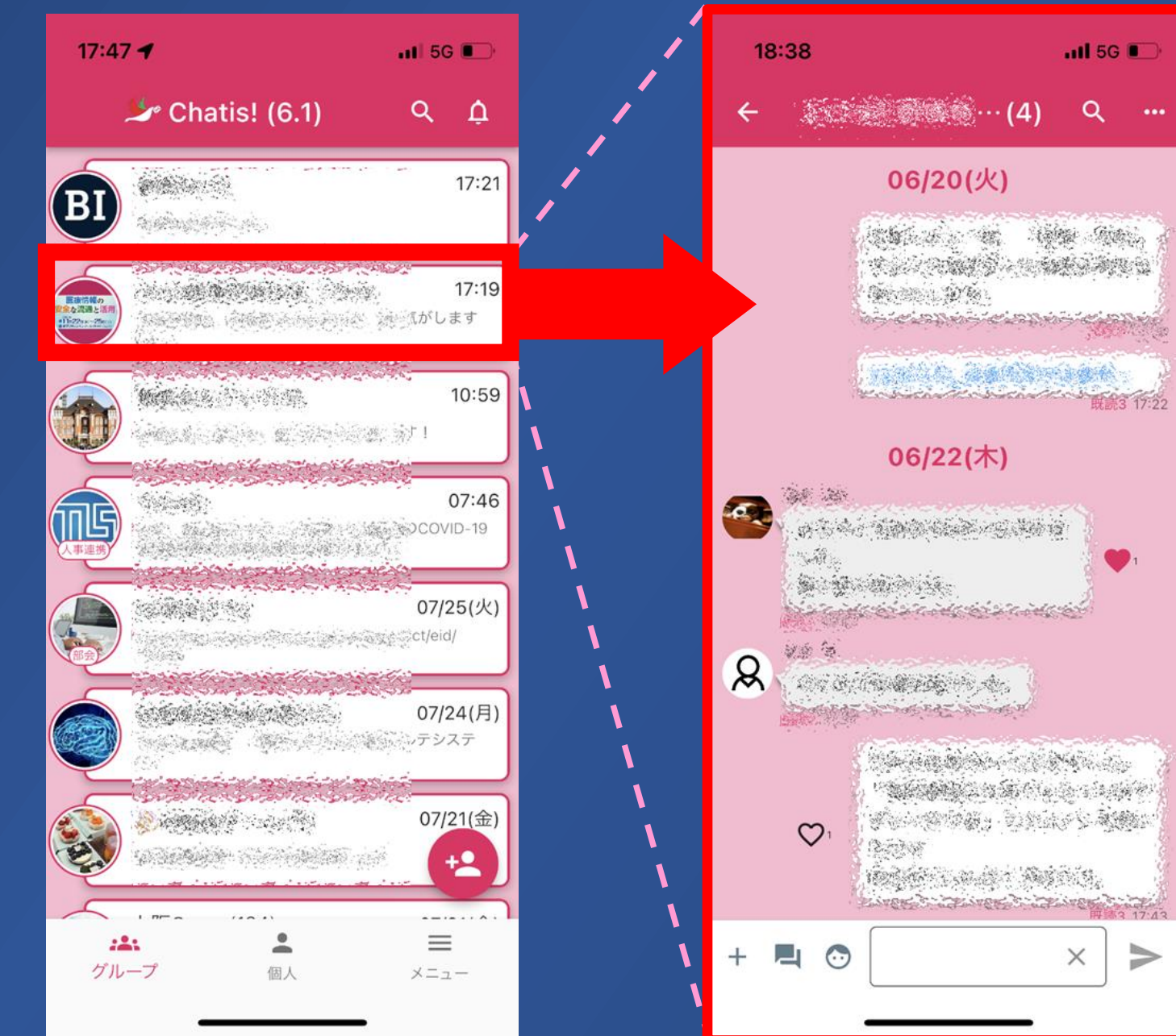


図3 メニュー画面



システム評価

徳洲会グループ感染管理部会の活用事例

- ・ 感染管理部会とは、グループ病院の感染認定看護師など感染管理担当で構成されるワーキンググループである。
- ・ 2020年からのCOVID-19パンデミックでは、各病院のクラスター発生状況の報告や進捗状況を共有し、これを受けて対応を検討するという流れを本アプリで構築することができた。特にCOVID-19の対応においては、各病院の医師や幹部の考え方によって方向性が定まらなくなることがあったが本アプリを利用して他病院の対応方法や考え方をタイムリーに情報共有(図4)することにより、各病院の感染担当者の支援を行うことができた。

図4 他病院との情報共有のイメージ



導入病院へのアンケート

- ・ 対象: 本アプリ導入済の徳洲会グループ16病院
 - ・ 内容: 導入前と比較したときのコミュニケーションの活性化について
- Q1. コミュニケーションが効率的になりましたか?
 Q2. 情報共有のスピードが速くなりましたか?
 Q3. アンケートを実施・集計しやすくなりましたか?
 Q4. Webサービス(※)が利用しやすくなった・便利になりましたか?
 ※ 安否確認・給与明細・健診結果・e-Learning・患者数統計・広報誌
 Q5. 院内のコミュニケーションが活性化しましたか?
 Q6. コミュニケーションの活性化についてのコメントや院内での活用事例がございましたらご記入ください。

Q6の一例

- ・ 院内保育園保護者用の連絡網として活用
 - ・ 病院代表電話逼迫状況の改善手段として活用
- 具体例) 病棟部署に共用タブレットを配置し、病棟への連絡事項(電車遅延・渋滞などによる遅刻の連絡など)については、極力Chatisを利用してもらう。

図5 アンケートQ3の結果

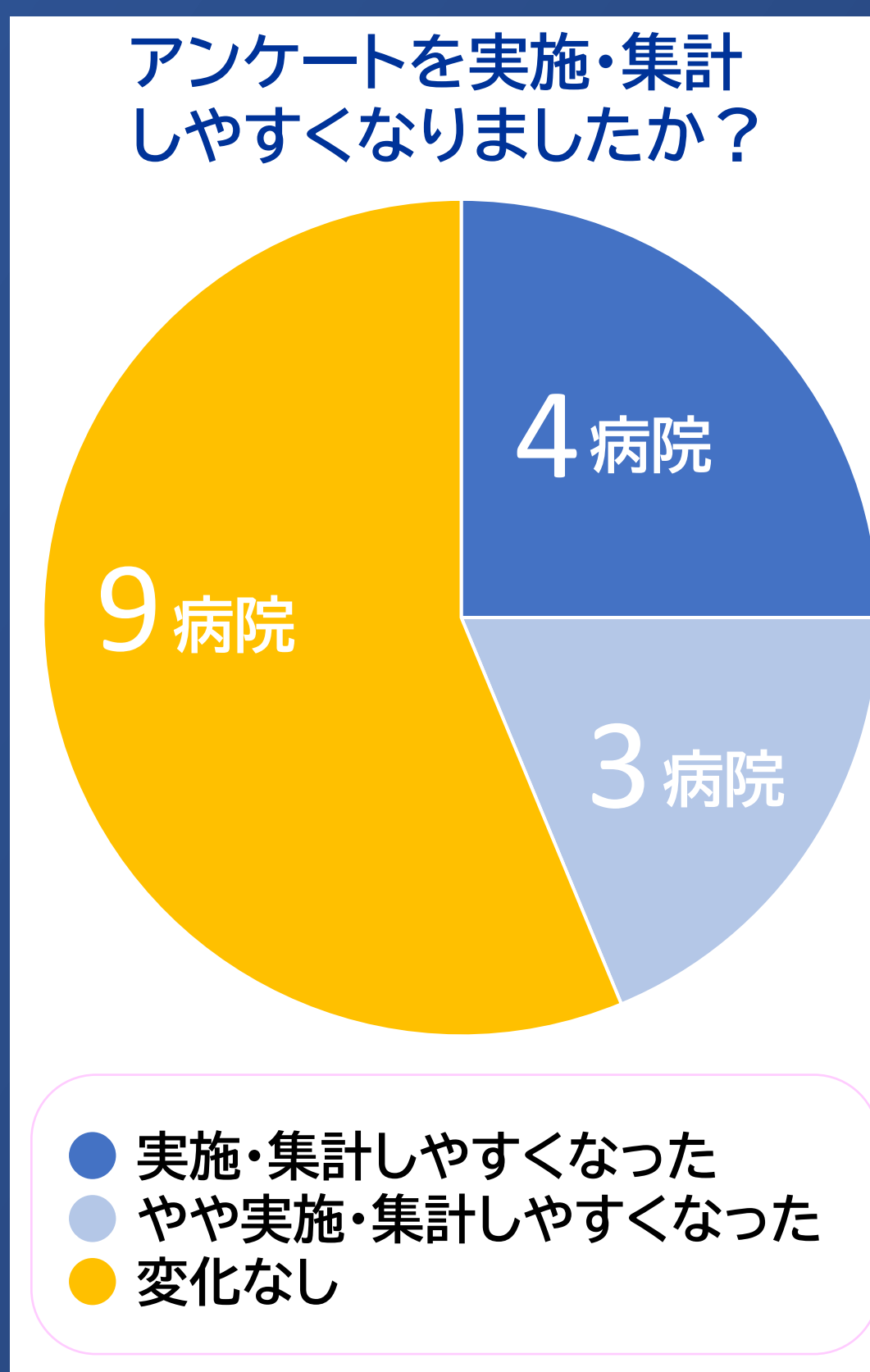


図6 アンケートQ4の結果

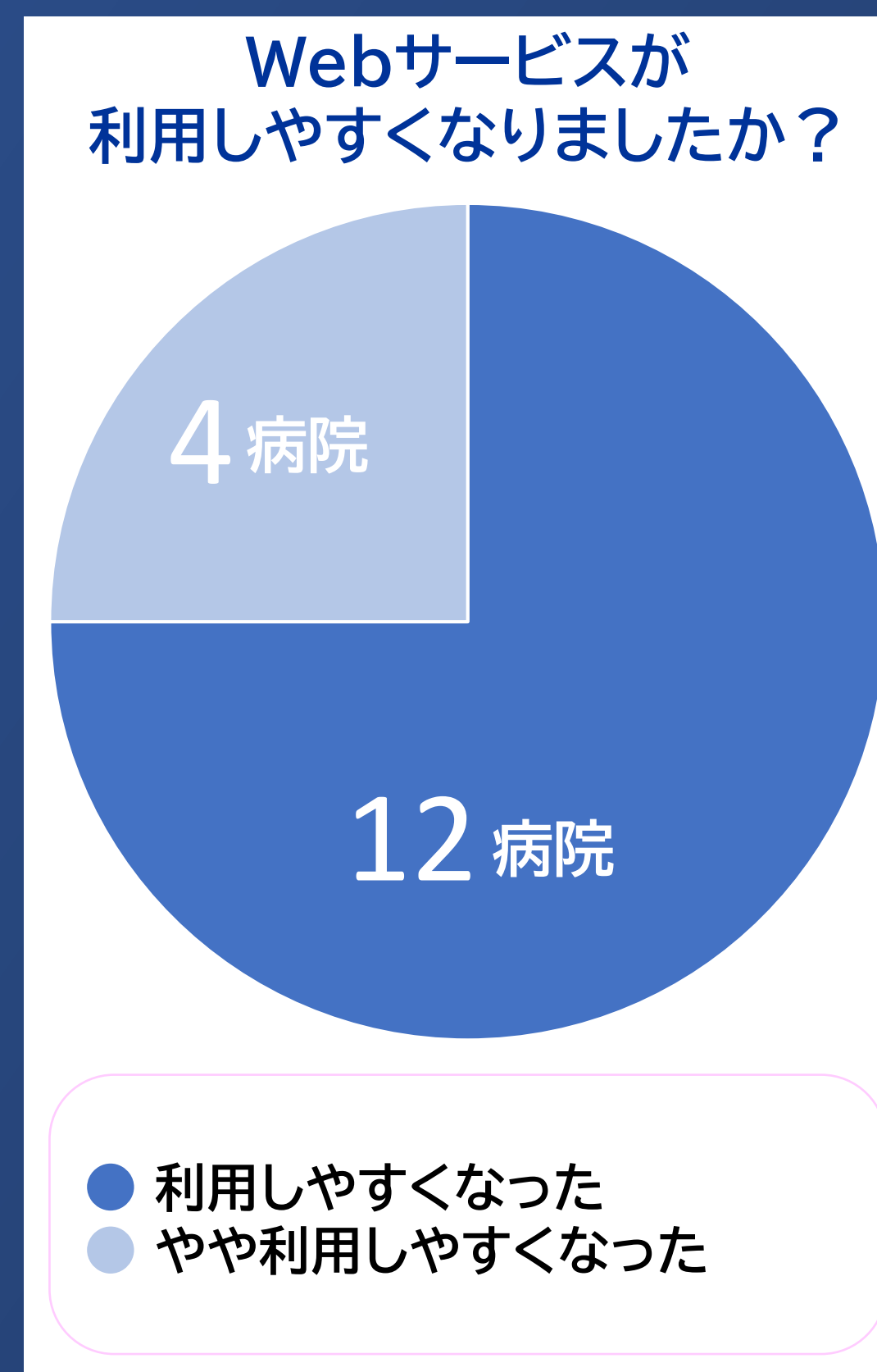
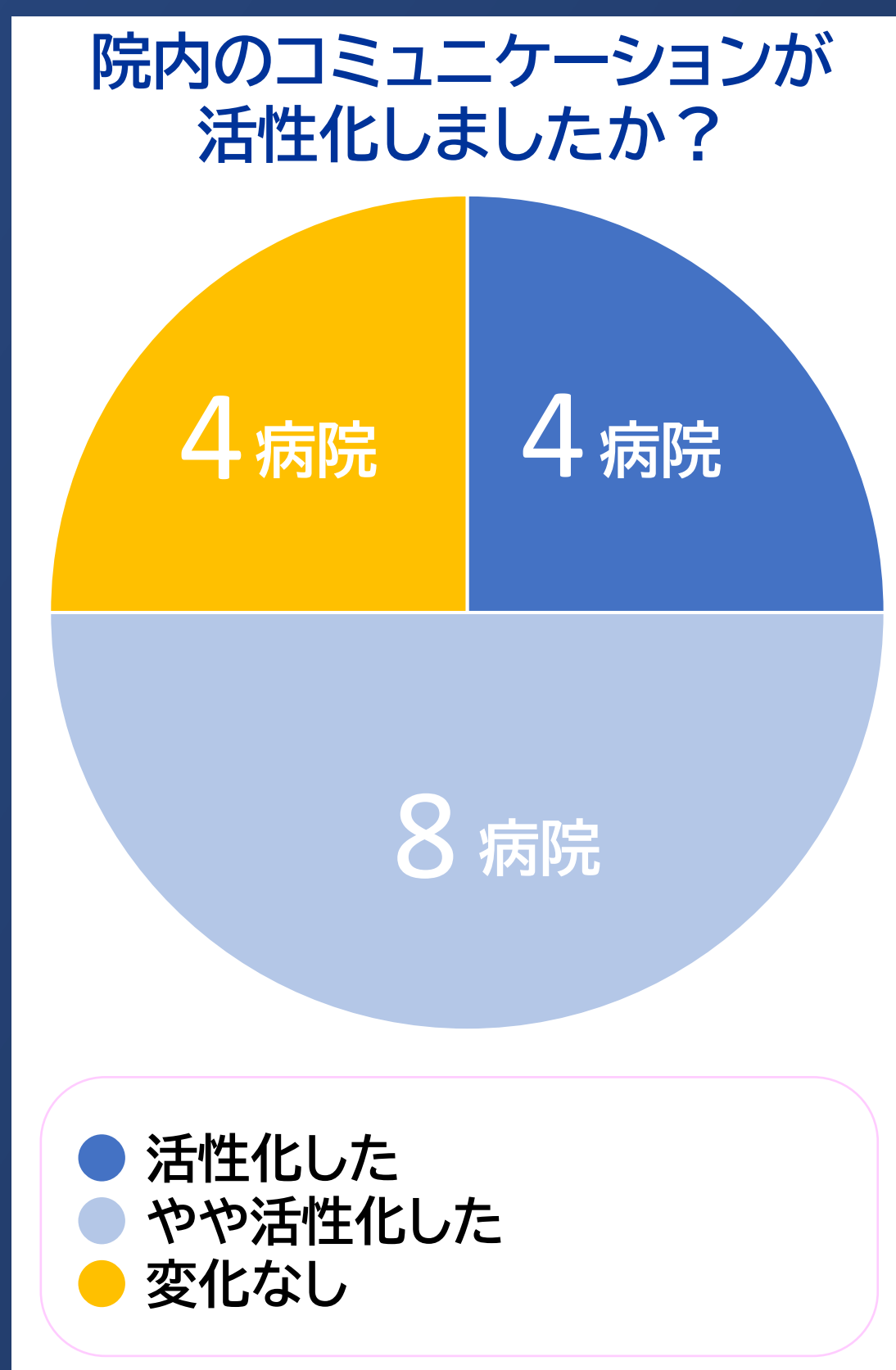


図7 アンケートQ5の結果



まとめ | 考察と今後の課題

- ・ 病院職員間のコミュニケーション活性化を目的に、本アプリの開発及び普及に取り組んだ。
- ・ 徳洲会グループ感染管理部会の活用事例から、本アプリが有効に利用できる確証を得た。
- ・ アプリ導入病院に対するアンケートから、他システム間連携では高い評価を得ることができたが、アンケート機能については課題が残る結果となった。
- ・ 今後、機能の拡充や本アプリの活用方法の普及をグループ全病院へ行き、さらなるコミュニケーションの活性化を目指したい。

1) 厚生労働省. 概要. 厚生労働省, 2018. [https://www.mhlw.go.jp/content/000332869.pdf (cited 2023-Jul-24)].
 2) 内閣府. 令和5年版高齢社会白書(全体版). 内閣府, 2023. [https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2023/zenbun/pdf/1s1s_01.pdf (cited 2023-Jul-24)].
 3) 赤松直樹, 植松直哉, 真辺篤ら. 徳洲会グループにおける安否確認アプリケーションの開発. 医療情報学連合大会論文集 2022: 42: 527-531.
 4) 田島浩一, 岸場清悟, 近堂徹ら. 広島大学におけるセキュリティ脆弱性診断の実施とその評価: 学術情報処理研究, 2014. [https://www.jstage.jst.go.jp/article/jacn/18/1/18_JACN18-1-2/_pdf/-char/ja(cited 2023-Jul-27)].