

9月16日(金) 14:00～15:00 第17会場 リーガロイヤルホテル W2F ダイヤモンドルーム

業務改善と効率化(12) [座長] 井田 智(介護老人保健施設かけはし)

第1群：103 その他

第2群：204 工夫・新たな取り組み

第3群：P 3375 業務改善と効率化 その他の業務改善関連

故障物品管理のシステム化について

介護老人保健施設 プライムケア 桃花林

鈴木 保紀

当施設での従来の故障物品の管理方法は、様々な問題がありつつも運用している状況であったが、遂に大きな問題が発生してしまった。この事態をきっかけに業務をシステム化し、効率化を図った結果を報告する。

【はじめに】

当施設では物品が故障した際に、故障伝票を用いて管理していた。

しかし、伝票の紛失や対応忘れがある、進捗状況が確認できない、記入されず口頭のみで依頼することがある等の様々な問題があることがわかり業務手順に課題があるのではないかと考えた。

そこで当施設では各部署でパソコンが多く配置されており、業務に活用しているため故障物品管理でもパソコンを使い、システム化する方法を考えた。システム化をする上で業務手順を把握するため、「見える化」を進め、さらにシステムを自作することにより、当施設に合った故障物品管理システムを目指すことにした。

<用語の定義>

「見える化」とは文字通り「見える」状態を作り出し、さまざまな問題を顕在化させることで問題解決を加速させる方法である。そのためにワークフロー(業務の流れを図式化したもの)を用いた。

この方法により以下の部分が、問題として見えてきた。

【問題点】

1. 故障伝票での管理

この管理では修理が長期化した場合の保管によって、対応忘れや紛失等があり故障物品の管理がうまくできていなかった。

2. 関係部署間での状況の共有

従来の伝票での管理では進捗状況をリアルタイムで把握することが難しく、いままでは口頭でのやりとりで行っており、そのため故障伝票が手元にない部署は、修理状況を円滑に把握できず、部署間での共有も難しい状態だった。

3. 伝票の記入状況

故障伝票は平成25～27年度で年間平均50件であり、管理者で実際に対応している件数より少なかった。これはフロアの物品の中には記入する者が状況の把握が困難なものがあり、そのような場合、故障伝票を記入するより口頭で管理者へ伝える傾向があり、結果として伝票には記入されないままになるという状況が多かった。

【実施】

システム導入

明らかになった問題点を中心に、H27年12月より故障管理システムを導入した。

故障発生部署は、故障の状況をPCに入力し故障物品に番号シールを貼付し識別管理をする。

故障管理者は、PC上で故障の状況と番号シールを確認し対応方法を検討する。

故障対応者は、故障管理者から依頼を受けPC上で故障の状況を確認し対応する。購入、修理などを経て結果の入力をして終了とする。

システム化による対策

1. 故障伝票での管理

(1) 問題の原因と考えられる故障伝票での管理からパソコン上の管理にすることで、修理に長期間有したとしてもデータとして消えることなく残しておき、対応忘れや紛失の改善へと繋がれると考えた。

(2) 伝票データを番号化しデータベースで管理し、物品には番号をシール化し貼り付けることで、検索性を高め、部署間でのやりとりをスムーズに進められるようにした。

(3) 施設内での連絡に使っているシステムと連動させることで、入力有無の確認をスムーズにし、記録として残るようにしたこと、忘れることも防げるようにした。

2. 関係部署間での状況の共有

(1) ネットワーク上での各部署共通のシステムとして、管理者又は対応者が対応状況を逐一入力し、その情報を発生した部署でも確認できるようにすることで、情報の共有を図った。

3. 伝票の記入状況

(1) 全体の故障を管理する管理者、管理者から依頼され対応する対応者、発生した状況を入力する入力者ごとに入力内容を想定して、

入力のしやすいシステム(選択形式)を目指し、抵抗なく入力できるようにするとともに、入力時間の短縮を図ることにより改善を試みた。

【結果】

1. 対応状況の管理

全体の管理をする管理者より故障伝票での管理からデータにしたことで紛失の心配がなくなり、また対応状況が画面に一覧で表示されているため忘れることもなくなったとの声が聞かれた。

2. 関係部署間での状況の共有
部署の間で電話や口頭でのやり取りをする必要がなくなったので、聞き間違いなどでのミスを防げている、シールによって故障物品が明白なため外部業者への修理依頼等の対応がスムーズになった、故障が発生した部署でも現在の状況を確認できるので安心できる等の声が聞かれた。

3. 伝票の記入状況

システム実装後4月程で75件と入力件数が大幅に増える傾向となっているものの入力されずに対応されたものも数件あった。

【考察】

今回の故障管理の業務改善では、故障伝票からのシステム化という方法を用い、主に問題となっていた修理状況の管理、部署間での修理状況の共有に関しては期待していた効果があり、大幅に改善がみられた。

さらにシステム化するまでの段階でワークフローにしてみたことで、各作業の手続き及び役割等が明確になり流れを「見える化」することができ、結果従来の故障物品管理の手順の見直しにも繋がった。

故障伝票の記入状況に関する改善はみられたものの、全ての故障を入力してもらい把握することは、消耗品と故障物品の分別が個人の判断任せである点や入力者の意識の問題もあってか、完全に把握することは難しく課題が残る結果となった。

一般的にこういった業務での効率的な流れを阻害している部分は、組織や人と人とのつなぎ目にあると言われており、システム化によってつなぎ目になる部分を、システムで補助することで業務効率化にも効果があったと考える。

【おわりに】

今回のシステム化では業務の改善、効率化ができた反面パソコンに不慣れな職員や、故障件数の入力率等課題も多く見つかった。

効率化のポイントとは「誰でも使えるシステム（ソフト）を一人ひとりが上手に使って、トータルに企業全体の効率化ができるようになること」としている。この言葉の通り一人一人がシステムを無理なく使いこなせるよう工夫し、効率的な業務を行えるようなシステム作りをしていきたい。