

創造的FM手法による公民のパートナーシップの実現



ー我が国最大の病院PFI事業ー

病院と事業の概要

病院規模：東京都立多摩総合医療センター（789床）
 東京都立小児総合医療センター（561床）
建築主：多摩医療PFI株式会社（BT0方式）
PFI事業期間：平成18年～平成37年（開院後15年）
PFI契約金額：2,490億円
全国の病院PFI事業の数：14事業稼働中（平成29年時点）



患者・家族等 5000人
 職員・従業員 3500人
 の生活の場、仕事の場

5つのマネジメント領域の創造

医療施設の特異性、患者と医療職の間に位置する事業者の立場から、広い範囲の領域を規定

施設FM	情報FM	病院運営FM	診療医器材FM	経営環境FM
<ul style="list-style-type: none"> ✓ エネルギー消費管理 ✓ リアルデータによるLCM ✓ BCP・リニューアル 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ システム運用管理 ✓ サービスデスク運用 ✓ 臨床データ活用支援 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ サービス業務統括管理 ✓ 巡回・定期モニタリング ✓ BPR 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 医薬品、診療材料 ✓ 調達・供給・在庫管理 ✓ 請求漏れ防止 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ビッグデータ分析 ✓ 病院経営改善提案 ✓ 経営支援ソリューション開発

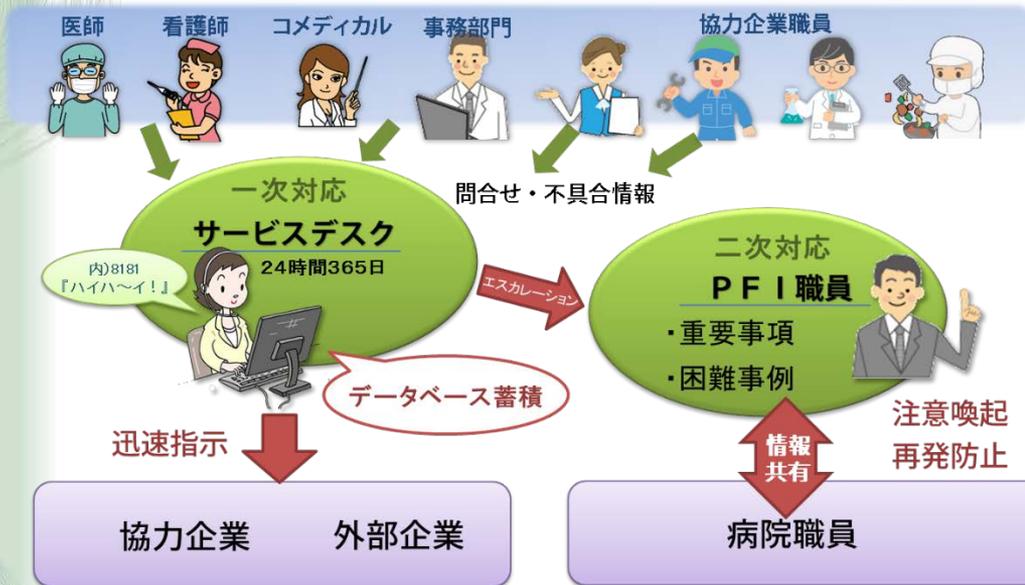
全体最適を実現するしくみの創造

5つのマネジメント領域に対し、全体最適を実現するためのしくみを創造

属人的スキルに頼らなくても回るしくみ、問題点がすり抜けていかないしくみ

- 全ての業務が共通で使える帳票を共用サーバに用意
- FAXや電話などのアナログ手段でも誰もが報告できる環境
- 報告やモニタリングから課題を抽出し、様々なタイミングで職位・役割の異なる職員が介入しチェック機能が働くしくみ
- 毎日の報告を重要度別にランク分けし、重要な案件は上位のステージ（委員会、WGなど）で検討されるしくみ
- データベースに蓄積されたナレッジを活用して、スキマ業務の解消や業務の再編により効率化を目指すBPR活動

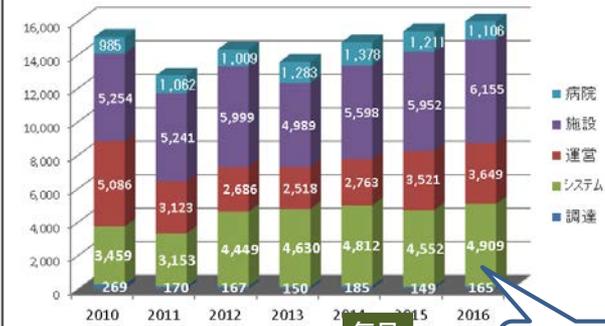
職員・従業員のためのコールセンター「サービスデスク」



病院職員・協力企業従業員からの不具合、要望、苦情等、あらゆる問合せに電話、ポータルサイトで24時間365日受け付けるワンストップサービス。サービスデスクでの一次対応、該当部門での集中対応などを経て、結果を追跡し記録するため、問合せは放置されることなく次のアクションに繋がる。累積した情報は、トラブルの未然防止やサービス品質の向上に繋がっている。

どこから	届いた声の例	一次対応
手術部	無影灯のフォーカスが合わなくなった。見に来て	業者に連絡
清掃	ごみの中に針が入っていて刺してしまった	清掃員に受診案内
新生児科	ドクターカー2号車の即時出動依頼	運転手に連絡
外来	待合で酒を飲んでいる家族がいる。誰か来て	警備要請
医師	電子カルテに予約情報が送信されない	電カル業者に連絡
外来	テロップ依頼「〇〇医師の診察が30分遅れています」	システム

【受付件数】



【重要度レベル分け】

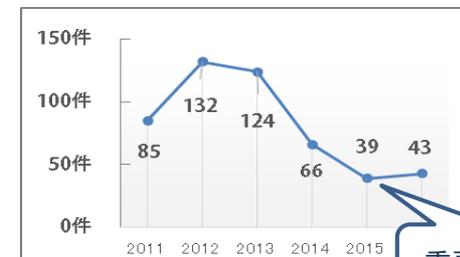
毎日評価

累積10万件

		影響度レベル				
		重大	大	中	小	なし
		5	4	2	1	0
影響範囲レベル	重大	5	10	9	7	6
	中度	4	9	8	6	5
	軽度	2	7	6	4	3
	軽微	1	6	5	3	2
	なし	0	-	-	-	-

重要度4以上を検討

【重要度4以上を病院に報告・共有】



重要事案減少

事業体制図



BPRの事例

多能作業員の配置

病室内の清掃、ベットメイクなど数社にまたがる作業をひとりの医療作業員に集約。シームレスなハウスキーピングで患者さんは安心



- 室内清掃
- ベットメイク
- 身の回り整理整頓
- サニタリー清掃

実際に全館停電状態をつくり策定したBCP

実際の停電時にどこまでコンセント、空調、照明を利用できるのか明確に把握している施設は少ない。当院では実際に全館停電状態を作り実負荷をかけることで供給箇所と負荷容量を決定した。



電力供給箇所	実負荷をかけて決定した利用範囲の一例
照明器具	全体照明の3分の2を消灯
空調設備 FCU	病棟は全負荷の30%程度で運転、外来は全てのFCU停止
電子カルテ端末	電子カルテ120台(各科4台+重症系)
手術室	200KW(通常1手術 15~20KW) → 手術室10室稼働
放射線撮影	ER2台+100kVAの機器2台スタンバイ(同時使用は2台)
内視鏡	10KW(1台当たり3KW) → 内視鏡3台稼働
【合計】	合計 2,468KW < 安全運転状態2,560 KW

多職種が多様な目で介入するPDCAサイクル

