

(公社) 日本ファシリティマネジメント協会 秋の夜学校2022

医療福祉サービスに活用できるFMの考え方

2022年 秋の夜

JFMAヘルスケアFM研究部会

清水建設(株) 森 佐絵

認定ファシリティマネージャー

mori@jfma.or.jp / sae-m@shimz.co.jp

目次

- 医療福祉施設でF Mの役割を担う人やチーム
 - ・今の役割がF Mであると意識されていないことが多い
 - ・病院F Mの国内と海外の事例
- 近年のヘルスケアFmerに関心の高いテーマ
 - ・BCP
 - ・情報化
- ヘルスケアF M研究部会の紹介

ファシリティマネジメントの定義

企業・団体等が組織活動のために、施設とその環境を総合的に企画、管理、活用する経営活動

※ 2018年(平成30年)1月発行『公式ガイド ファシリティマネジメント』による定義

- 医療福祉施設では、1970年代にアメリカで建設ラッシュが落ち着き、ストックマネジメントが重要になってきた頃から発生した考え
- 近年は病院プロポーザルの提案要件として求められることもある

医療福祉施設でFMの役割を担う人やチーム

- 「洗濯・薬剤・給食・院内感染対策・物品管理・ME機器管理・環境向上などを包括的にバランスよく管理しなければならない」
- 「新しい機器の導入に伴って仕事内容や組織再編成が検討されることは少ない。誰も全体像を見ていない」
- プロジェクト運営の良し悪しは建築の出来栄えや管理に影響するだけでなく、職員の勤務状況に影響を与えそれがサービスの質にも影響する

**Certified
Healthcare
Facility Manager**



**CANDIDATE HANDBOOK
AND APPLICATION**

Conducted by the American Hospital Association Certification Center
Effective June 2017

大項目

- ① 関連法規の遵守
- ② 建築計画、設計及び建設
- ③ 施設・設備保守運転管理
- ④ 財務管理関係
- ⑤ 業務管理関係他

中項目の中で特徴的なもの

① 関連法規の遵守

- ・ **非常時対応計画**の進行と医師、部門責任者、行政機関との調整

② 建築計画、設計及び建設

- ・ 建設及び改革に関する**費用予測**・**土地の取得**

③ 施設・設備保守運転管理

- ・ 動線検討、ウェイファインディングに関する問題の**調整**
- ・ **医療機器管理プログラム**の進行

④ 財務管理関係

- ・ 既存の装置の改良により余剰金回収が可能かどうかの計算

⑤ 業務管理関係他

- ・ 外部委託業者（**食事提供など**）と部門間の業務の調整
- ・ **顧客満足度調査**（顧客経験度調査）

その他 海外のFMから

「SDGsで変わるファシリティマネジメント」から

アメリカやヨーロッパの病院FMは「体制」に特徴

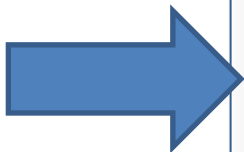
➤ チューリッヒ大学病院

- ・ サプライチェーンマネジメント（調達・物流）
- ・ 不動産マネジメント（長期建替え計画）
- ・ ホスピタリティマネジメント
（病院食提供などカスタマーサービス）

➤ オランダラドバウド大学病院

「ハードFM」 施設管理、駐車場管理

「ソフトFM」 食事の提供、満足度調査



**ヘルスケアFMerの守備範囲は広く、
調整能力が求められる**

医療福祉施設の職員の特徴



医療福祉経営を支える人材

医師からパート職員まで、カオスな職場



医療福祉施設の職員の特徴

政令 8 業務

患者の入院等に著しい影響を与えるものとして委託基準の設けられている業務



検体検査業務



患者等給食業務



清掃業務



患者等の搬送業務



医療機器保守管理業務



滅菌消毒業務

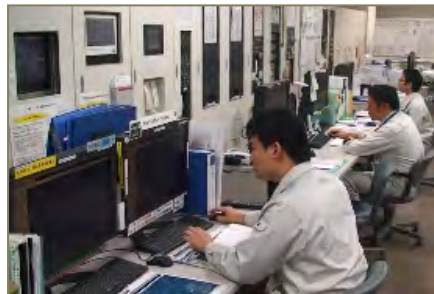


洗濯業務



医療用ガス保守点検

その他業務



施設メンテナンス

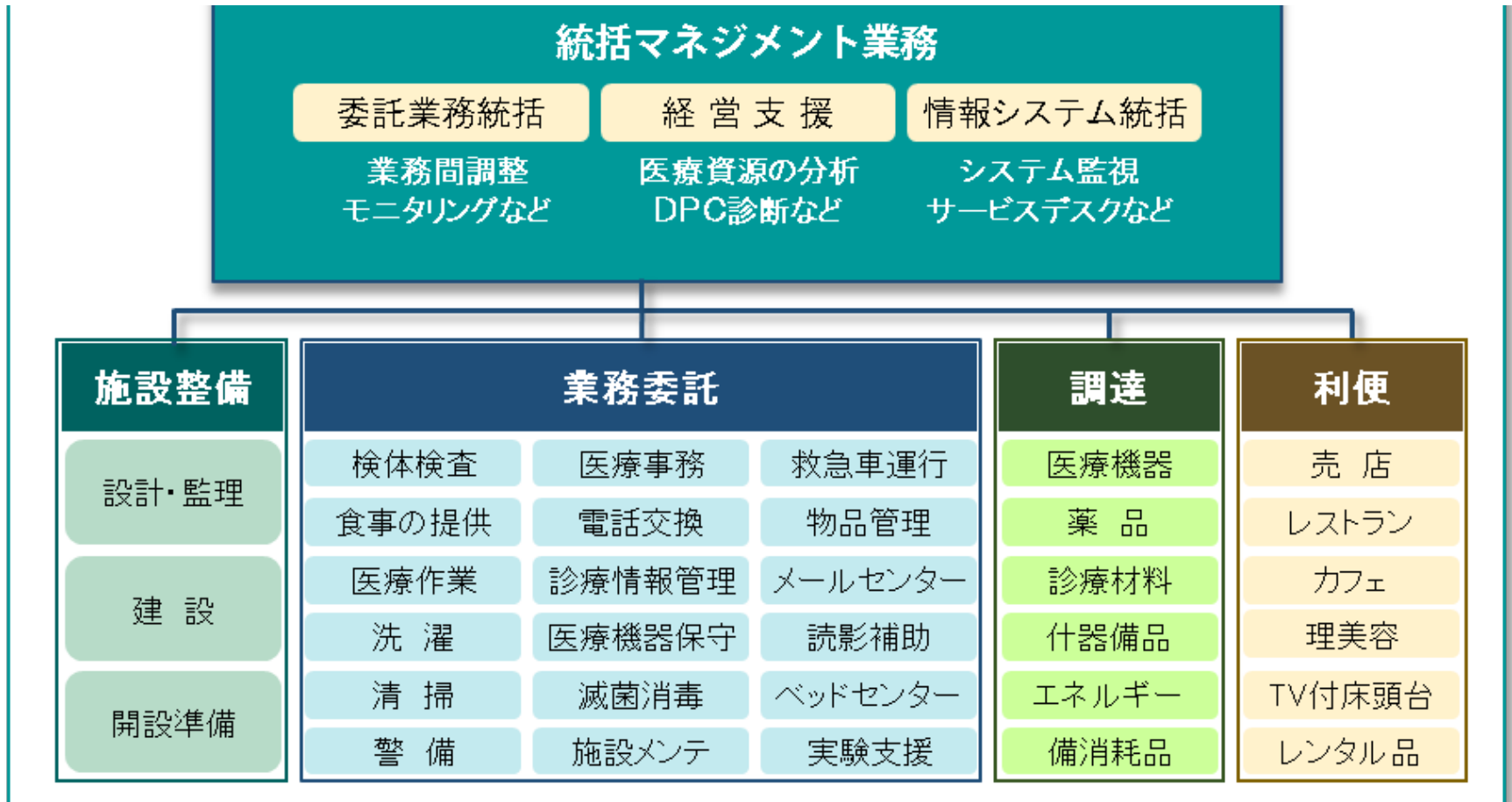


情報システム運用管理

目次

- 医療福祉施設でF Mの役割を担う人やチーム
 - ・今の役割がF Mであると意識されていないことが多い
 - ・病院F Mの国内と海外の事例
- 近年のヘルスケアFmerに関心の高いテーマ
 - ・BCP
 - ・情報化
- ヘルスケアF M研究部会の紹介

病院FMの事例

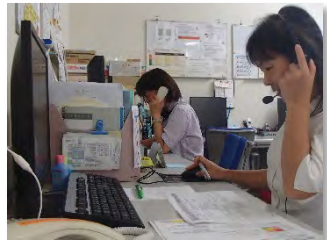


全領域を横刺しでマネジメント

施設FM



情報FM



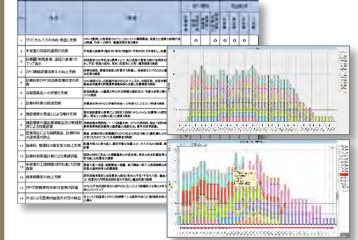
病院運営FM



診療医器材FM



経営環境FM

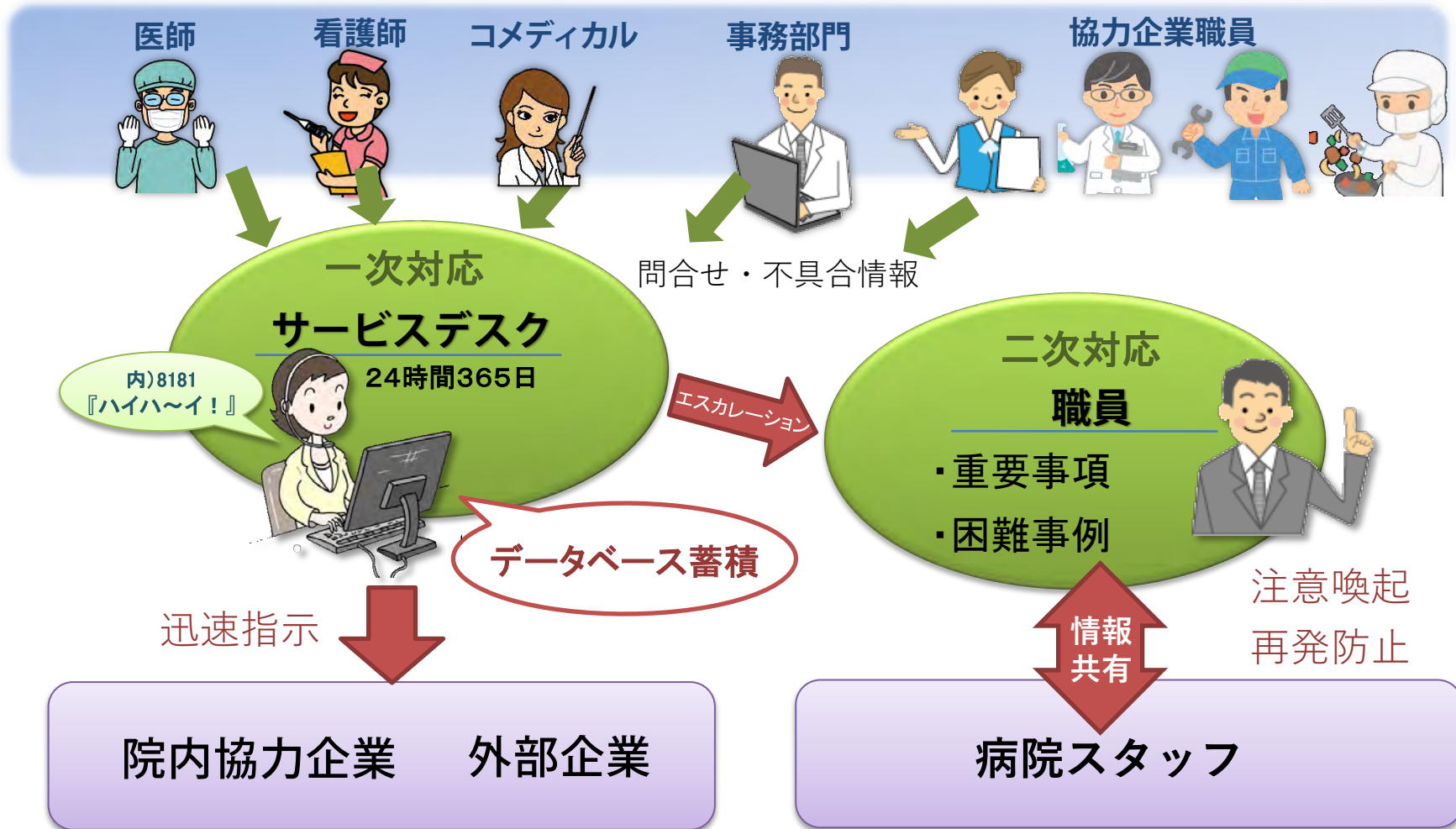


属人的スキルに頼らなくても回るしくみ
問題点がすり抜けていかないしくみ

- ・ 共通で使える帳票
- ・ 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
- ・ 様々なタイミングで役割の異なる職員が介入しチェックするしくみ
- ・ 毎日の報告のうち、重要な案件が上位の委員会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たBPR活動

情報を拾うしくみ

職員のためのコールセンター「サービスデスク」



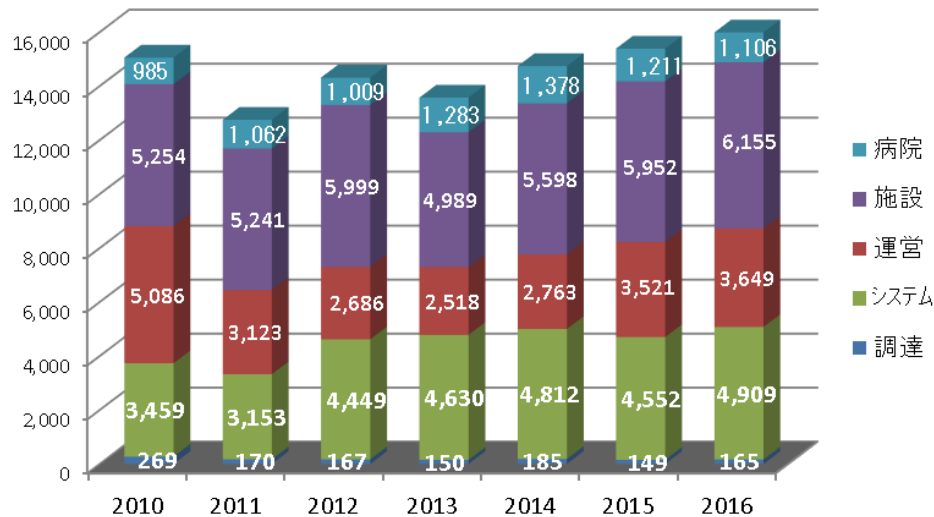
電話、ポータルサイトで24時間365日受け付けるワンストップサービス。結果を追跡し記録するため、問合せは放置されることなく次のアクションに繋がる。累積情報は、トラブルの未然防止やサービス品質の向上に利用。

情報を拾うしくみ

サービスデスク受付件数の推移

【受付件数】

年度	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	合計
病院	985	1,062	1,009	1,283	1,378	1,211	1,106	8,034
施設	5,254	5,241	5,999	4,989	5,598	5,952	6,155	39,188
運営	5,086	3,123	2,686	2,518	2,763	3,521	3,649	23,346
システム	3,459	3,153	4,449	4,630	4,812	4,552	4,909	29,964
調達	269	170	167	150	185	149	165	1,255
合計	15,053	12,749	14,310	13,570	14,736	15,385	15,984	101,787
一日平均	41	35	39	37	40	42	44	46



【重要度レベル分け】

		② 影響度レベル					
		重大	大	中	小	なし	
① 影響範囲レベル		重大	5	4	2	1	0
		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

情報共有

注意喚起
再発防止

【重要度4以上を報告】



情報を拾うしくみ

実際に届いた声

どこから	内 容	一次対応
リネン室	洗濯する術衣から針が出てきて刺してしまった	受診案内
栄養科	食事に髪の毛。替えをお持ちして謝罪した	記録
新生児科	ドクターカー2号車出動依頼即時	運転手
病棟	エアシューターに異物を入れ停止してしまった	施設
外来	酒を飲んで騒いでいる人がいる 誰か来て	警備
外来	採血の番号札が発券されなくなってしまった	システム
輸血検査	室温が安定しない むし暑い	施設
手術部	无影灯のフォーカスが合わなくなった。	メーカー
医師	電子カルテに予約情報が送信されない	システム
外来	テロップ依頼「〇〇医師の診察が30分遅れています」	入力

業務間の隙間を埋める

BPR : Business Process Re-engineering の事例



病室内の清掃、ベットメイクなど一連の作業は同一の医療作業員が実施。
シームレスなハウスキーピングで患者満足を向上。

病棟の非常口整理

【過去の状況】

場 所：病棟の非常口・消火栓・防火扉前

状 況：使用されていないコットや保育器類が大量に置かれている。

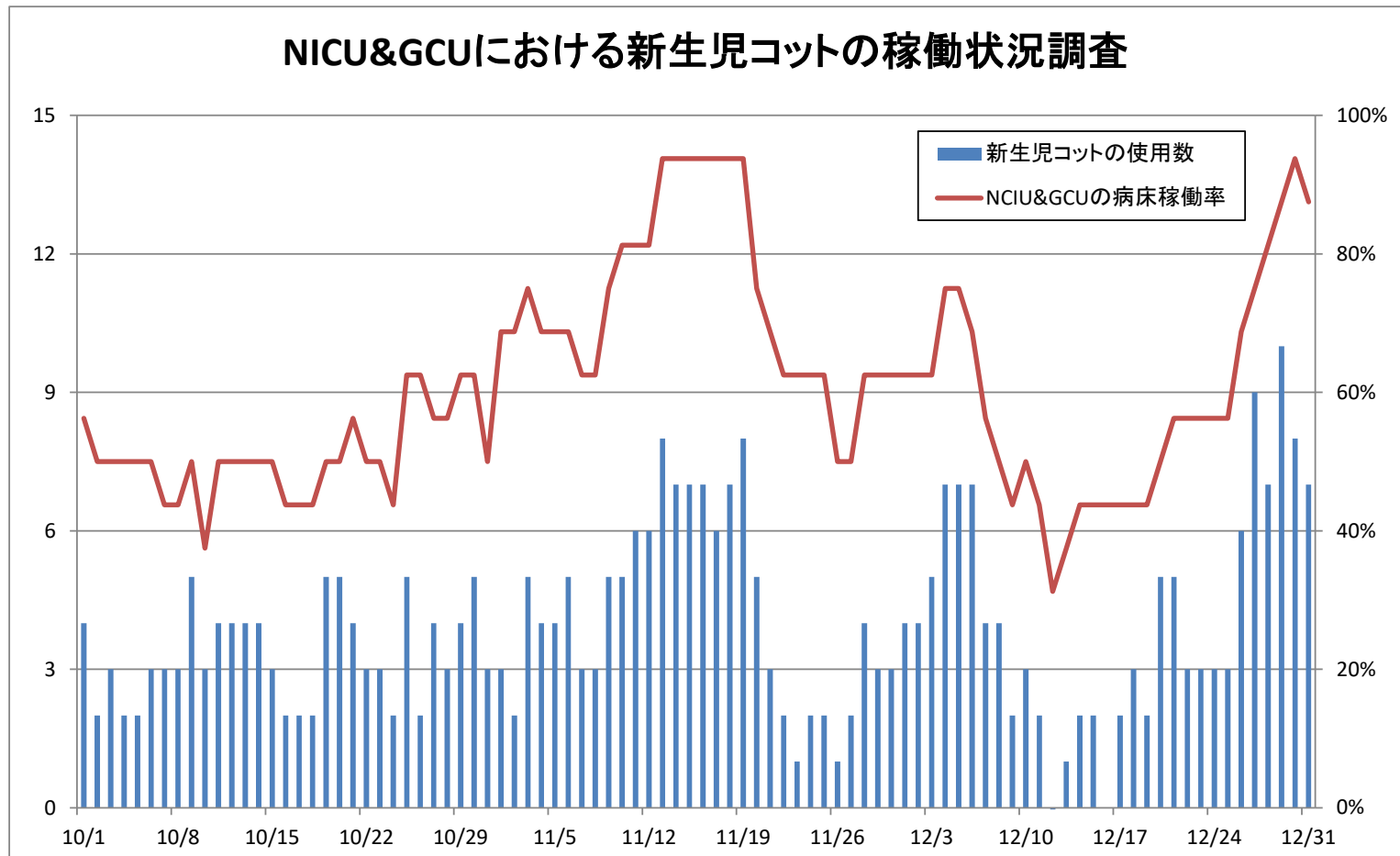
リスク：火災発生時の初期対応や避難誘導時に支障をきたす可能性が高い。



病棟の非常口整理

方針：病棟内で持つコット（新生児用ベット）を減らす。

方法：直近の病棟の稼働率とコットの使用数を調べ、平均使用数を確認し、病院として持つべきコットの定数の見直しを行う。



病棟の非常口整理

コットの定数 Before After

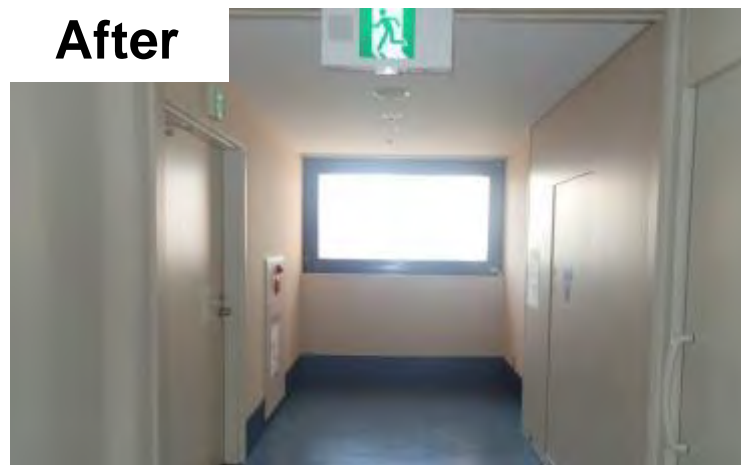
	見直し前	見直し後
産婦人科	30台	28台
NICU/GCU	18台	8台
合計	48台	36台

定数見直しと併せ、
コットの共有化も行った

Before



After



データロガーの削減

JCI受審時の指摘：室温管理

- JCIは「温度管理」にとっても厳しい
⇒薬剤については、これまでは
冷所管理の温度管理にfocus
- 2018年の夏は暑かった！
⇒室温管理（30度未満と規定）の
医薬品は大丈夫なのか!?

「Show me the analysis!」



データロガーの削減

中央監視データで30度以上となっている時間帯数

2018年5月1日から9月10日までの7エリア（病棟以外）の1時間ごとの温度（n=3192）

エリア1	エリア2	エリア3	エリア4	エリア5	エリア6	エリア7
0	0	709	7	0	469	26
室内温度	室内温度	還気温度	還気温度	室内温度	還気温度	還気温度

エリア **3** **4** **6** **7** について、データロガーを設置して実測すればよいのでは？

⇒ 既存データの活用により、無駄な業務を増やさないことにもつながる

ワオ！ファクター



Baylor Paul & Judy Andrews Women's Hospital
のファシリティマネージャーの皆さん



ワオ！ファクター

セラピードッグ

外部から病棟を月に数回訪問する



Wow! Factor

東京都立小児総合医療センター HPより

ファシリテードッグ

病院職員(職犬)としてハンドラー(看護師)とセットで給料を貰い、平日9時～5時に勤務する



シャイン オン ザ キッズ HPより

事例のまとめ

- 事例① 属人的スキルに頼らなくてよいしくみを作ろう
- 事例② BPRの種を常に探そう ex.多能工をつくる
- 事例③ 可視化情報は完璧でなくても部署（担当）に投げる
- 事例④ 今あるデータで見えてくることはないか確認しよう
- 事例⑤ 驚きはマイナス面を打ち消す

- ・ 重点思考で。全てのことに一度に取り組めないので「本当に重要な課題」に絞る。組織風土は空間に現れる
- ・ FMerは施設を育てる役割を負っている

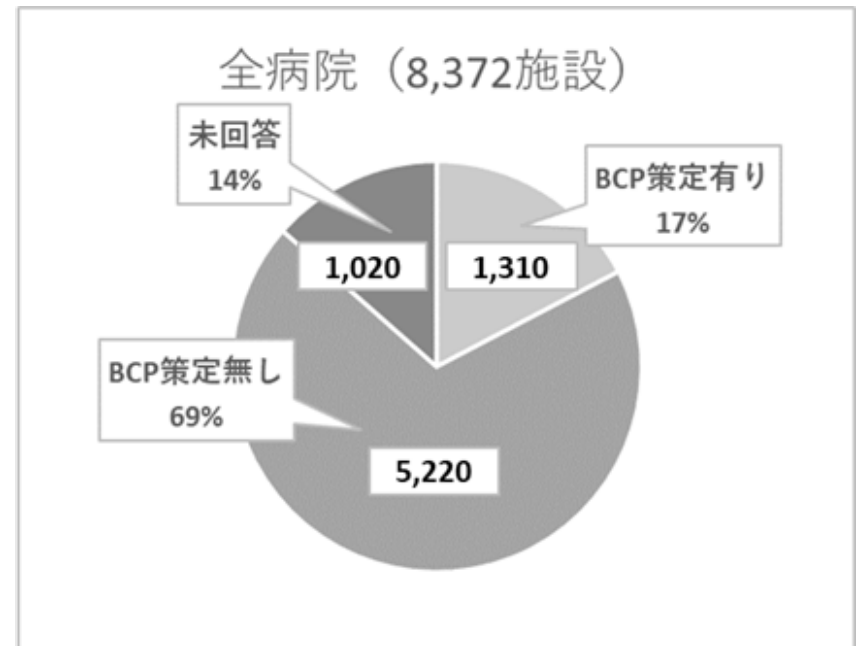
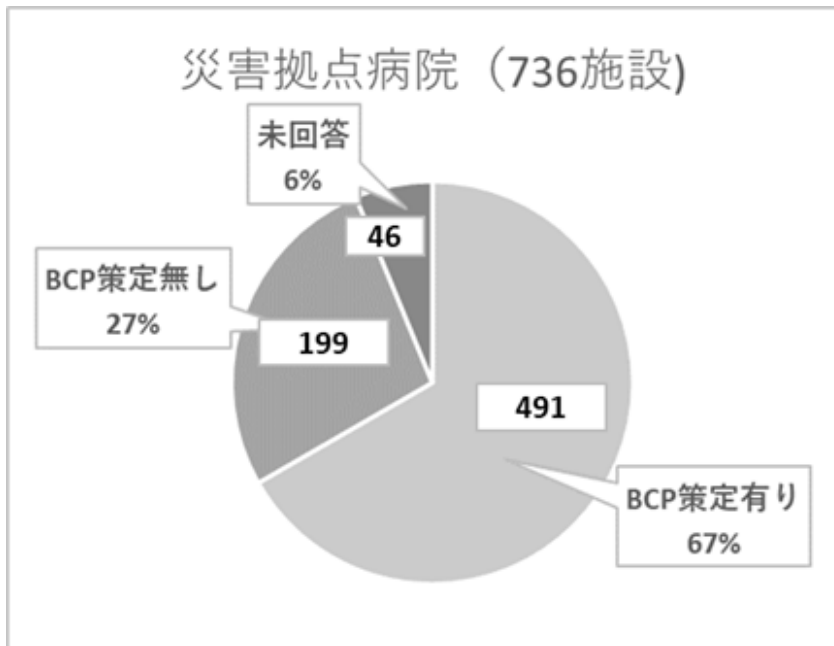
目次

- 医療福祉施設でF Mの役割を担う人やチーム
 - ・今の役割がF Mであると意識されていない事が多い
 - ・病院F Mの国内と海外の事例
- 近年のヘルスケアFmerに関心の高いテーマ
 - ・ BCP
 - ・ 情報化
- ヘルスケアF M研究部会の紹介

BCPとFM

- ✓厚労省のBCP研修は、病院幹部＋担当者2名の参加が求められる。机上訓練と実地訓練の義務化。
- ✓介護施設・事業所のBCP策定が令和6年から義務化され、感染症BCPと災害BCPに分けて計画する

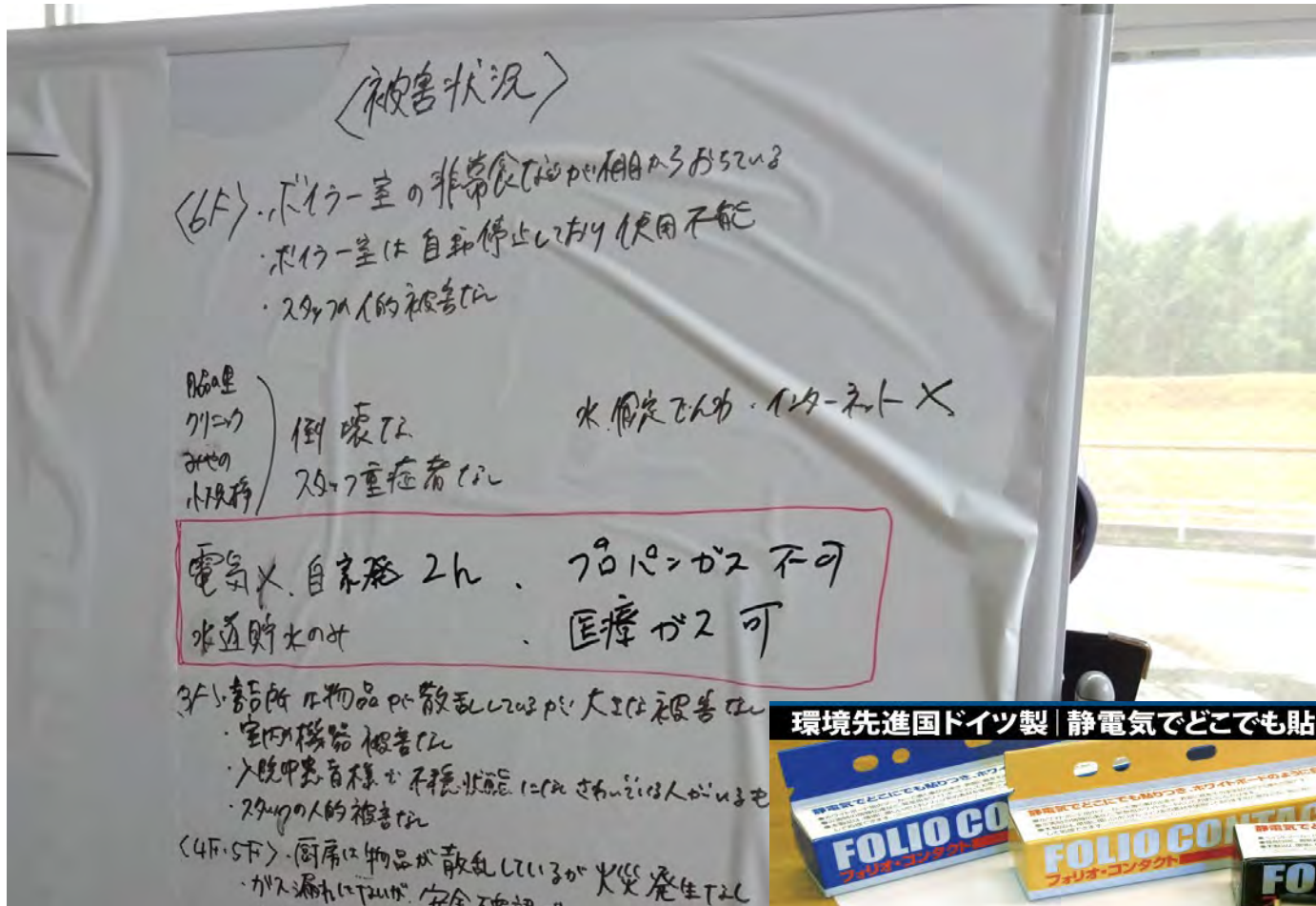
病院のBCP策定状況



令和元年7月 厚生労働省「病院の業務継続計画(BCP)策定状況調査の結果」を元に作成
注：同調査では736施設を災害拠点病院としてアンケートを発送している。
2015(平成27)年時点での災害拠点病院は全国で694施設。

BCPとFM

・ 先行事例から 施設担当者は被害シナリオ作り



環境先進国ドイツ製 | 静電気でもどこでも貼り付く画期的なシート



BCPとFM

- ・ 先行事例から
関係機関の参加手配およびシナリオ調整



自衛隊



県警



市消防



DMAT

BCPとFM

・ 訓練を利用した日常の振り返り

訓練の統括責任者から

さまざまな日常のことを考えさせられる訓練です。医療・介護に従事していると、目の前のことに一生懸命になりすぎるスタッフが多いことに気づきます。そして、全体を見たり、何かを繋げたり、それが不得意な職員も多いのが現状です。

だからこそ、これからも様々な企画をして、温度差のある方々の日頃の連携が全てに繋がっている事を理解して貰えるよう、頑張っていきたいと思います。

目次

- 医療福祉施設でF Mの役割を担う人やチーム
 - ・今の役割がF Mであると意識されていないことが多い
 - ・病院F Mの国内と海外の事例
- 近年のヘルスケアFmerに関心の高いテーマ
 - ・BCP
 - ・情報化
- **ヘルスケアF M研究部会の紹介**

ヘルスケアFM研究部会の紹介

● 構成メンバー

病院スタッフ（施設課・医事課）、設計事務所
研究者、コンサル、メーカー、建設会社、等

● 部会テーマ

「健康・医療・福祉に関わる施設経営戦略を包括的に
扱うヘルスケアFMの導入・普及」

● 活動内容

- 1) ヘルスケア・病院FMに関する事例の研究
- 2) ヘルスケアFMのバリューアップ
のための情報交換

(公社) 日本ファシリティマネジメント協会 秋の夜学校2022

医療福祉サービスに活用できるFMの考え方

JFMA

Japan
Facility
Management
Association
公益社団法人
日本ファシリティマネジメント協会

JFMA

Japan
Facility
Management
Association
公益社団法人
日本ファシリティマネジメント協会

JFMA

Japan
Facility
Management
Association
公益社団法人
日本ファシリティマネジメント協会

JFMA

Japan
Facility
Management
Association
公益社団法人
日本ファシリティマネジメント協会

JFMA

Japan
Facility
Management
Association
公益社団法人
日本ファシリティマネジメント協会

JFMA

Japan
Facility
Management
Association
公益社団法人
日本ファシリティマネジメント協会

JFMA

Japan
Facility
Management
Association
公益社団法人
日本ファシリティマネジメント協会

JFMA

Japan
Facility
Management
Association
公益社団法人
日本ファシリティマネジメント協会

JFMA

Japan
Facility
Management
Association
公益社団法人
日本ファシリティマネジメント協会

ご清聴ありがとうございました

JFMA

Japan
Facility
Management
Association
公益社団法人
日本ファシリティマネジメント協会

JFMA

Japan
Facility
Management
Association
公益社団法人
日本ファシリティマネジメント協会

JFMA

Japan
Facility
Management
Association
公益社団法人
日本ファシリティマネジメント協会

JFMA

Japan
Facility
Management
Association
公益社団法人
日本ファシリティマネジメント協会

JFMA

Japan
Facility
Management
Association
公益社団法人
日本ファシリティマネジメント協会

JFMA

Japan
Facility
Management
Association
公益社団法人
日本ファシリティマネジメント協会

JFMA

Japan
Facility
Management
Association
公益社団法人
日本ファシリティマネジメント協会

JFMA

Japan
Facility
Management
Association
公益社団法人
日本ファシリティマネジメント協会

JFMA

Japan
Facility
Management
Association
公益社団法人
日本ファシリティマネジメント協会

JFMA