

オンラインコミュニケーションツールとデータベースソフトを活用した 部門内情報共有の課題

白河厚生総合病院 放射線科 ○石森 光一(Ishimori Koichi)
鈴木 広志 穴澤 明弘

【背景・目的】

2020年から国内でのCOVID-19感染拡大に伴い、医療従事者も3密を回避した行動が求められ部門における情報共有は新たな形を求められた。当院の放射線科ではオンラインコミュニケーションツールの導入検討が行われ、仕事とプライベートを切り分け課金無しのSlack無料版を導入し情報共有を開始した。当科では以前より業務管理で4thDimension (以下4D) というデータベースソフトを利用しており、運用の途中でデータベースソフトとオンラインコミュニケーションツールの両方で情報の共有を考え、4DにSlackの機能を一部共有するためのAPIを込み込み運用を行っている。今回我々は、Slackと4Dを活用した部門内情報共有に関して問題点などを明確にし、改善に向けた今後の課題を見つけるためにアンケート調査を行ったので報告する。

【方法】

当科に在籍する育休者を除いた診療放射線技師26名に対して無記名でアンケートを行った。Fig.1にアンケートの内容を示す。



1. 回答者の年代
※個人が特定できないよう匿名化が保証される。

2. 部門内の情報伝達に関して
1) 現在の業務連絡の伝達方法にあなたの評価を教えてください。
2) 上記でそう思う理由をお書きください。
3) 朝のミーティングが無くなった事で、あなたが良い点と悪い点を教えてください。
4) 現在行っている業務連絡の伝達での要望や改善点を教えてください。

3. Slackに関して
1) 操作性はどうですか？
2) 上記でそう思う理由をお書きください。
3) Slackの機能などに対して不満を感じることはありますか？
4) 上記で「ある」と答えた方へ、どんな点に不満を感じるのか教えてください。

4. 今後に関して
1) 情報伝達の今後に関して。
2) 「1」に関連するべきである点/進んだ方へ、改善内容を教えてください。

Fig.1 アンケート内容

【結果】

1. 回答者の年代別内訳

Fig.2に回答者の年代別内訳を示す。40代が一番多く、続いて20代、30代であった。

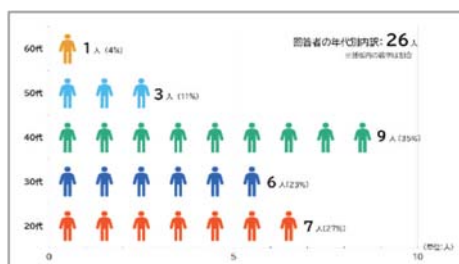


Fig.2 回答者の年代別内訳

2. 部門内の情報伝達に関して

1) 現在の業務連絡の伝達方法に対する評価

Fig.3に現在の業務連絡の伝達方法に対する評価を示す。全体で見ると普通以上の評価であり、年代別内訳で見ると20代・30代で「とても良い」との評価であった。

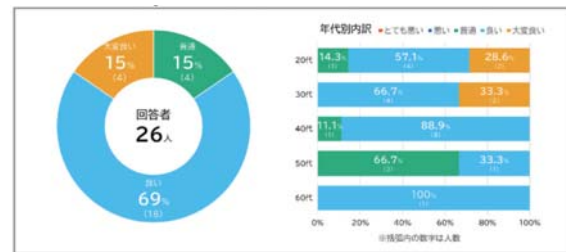


Fig.3 現在の業務連絡に対する評価

2) 現在の業務連絡の伝達方法に対する評価の理由

自由記述で答えてもらいままとめたものをFig.4に示す。個人のスマートフォンとSlackを活用した事で効率的な情報共有が行え、時間と場所に制限されることなく確認出来ることが評価の理由として書かれていた。

- ◆ 口頭での連絡が文章として記録・管理できるようになった。
- ◆ Slackですぐに情報共有でき、効率的で良い。
- ◆ 個人のスマートフォンへの送信もあるため、情報を見逃すことが無くなった。
- ◆ 場所に制限されることなく、いつでも連絡事項を4DかSlackで確認出来る。
- ◆ 4D・Slackを双方を利用した情報伝達で連絡もれがない。

Fig.4 現在の業務連絡に対する評価の理由

3) 朝のミーティングが無くなったことに対する「良い点」・「悪い点」

自由記述の内容をまとめたものをFig.5・Fig.6に示す。「良い点」では医療安全・伝達・業務管理の3つが挙げられ、医療安全の点で感染防止になっている事、始業点検が余裕をもって行え業務がスムーズに始められるという時間に対するの評価が挙げられた。伝達では文章入力の人差がなくなった事、必要な情報のみ共有されるので時間短縮になるとの評価、業務管理では業務開始10分前に行っていたグレーゾーンの時間がなくなり業務開

始時間が明確になったとの意見が挙げられた。

「悪い点」では伝達とコミュニケーションに関して挙げられ、伝達では入力した内容に対する吟味や議論ができないこと、急ぎの伝達やインシデントなどを共有しづらい、伝達自体に関して全員が情報を共有している（既読している）とは言いづらい環境となっている事が挙げられた。コミュニケーションでは、担当のモダリティ以外のメンバーと顔を合わせないことによるコミュニケーション不足を指摘する意見が挙げられた。

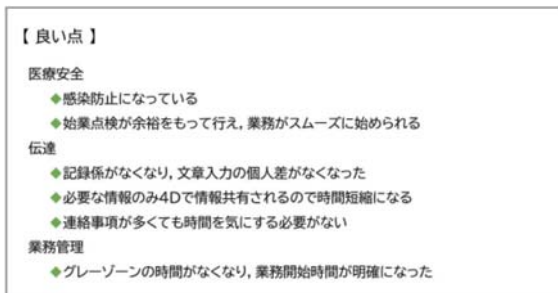


Fig.5 朝のミーティングが無くなったことに対する「良い点」

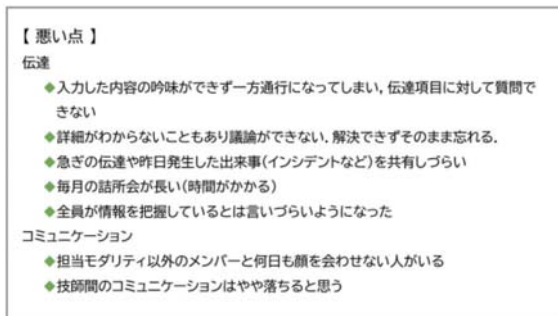


Fig.6 朝のミーティングが無くなったことに対する「悪い点」

4) 「要望」・「改善点」

自由記述で得られた要望・改善点をまとめたものをFig.7に示す。運用とシステムに対する内容が多く、運用の見直しやシステムの設定変更・機能の追加などで対応出来る内容であった。

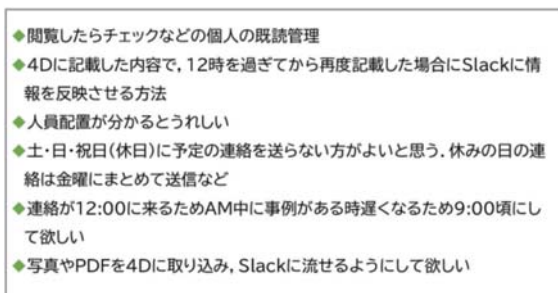


Fig.7 要望・改善点

3. Slackに関して

1) Slackに対する評価

Fig.8にSlackに対する評価を示す。全体で見ると普通以上の評価で、年代別内訳で見ると20代・30代・40代で大変良いとの評価を得られた。

2) Slackに対する評価の理由

Slackに対する評価に対する理由の自由記述の内容をまとめたものをFig.9に示す。個人のスマートフォンでの操作を評価している内容で、他のコミュニケーションツールであるLINEと比べ公私混同せずに使用できていることが挙げられた。

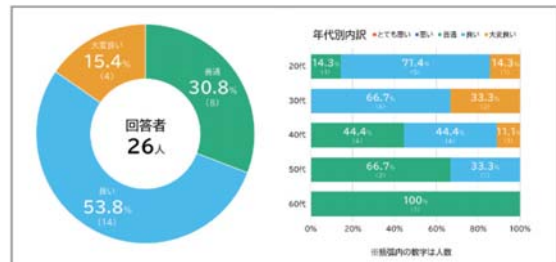


Fig.8 Slackに対する評価

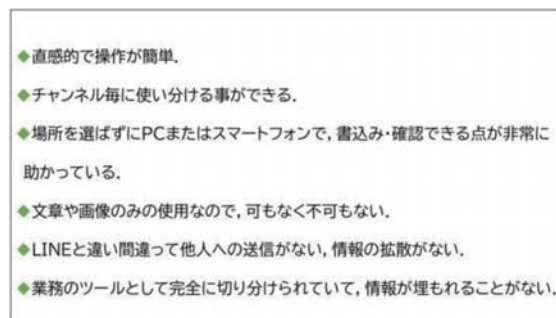


Fig.9 Slackに対する評価の理由

3) Slackの機能などに対する不満と不満に感じる理由

Fig.10にSlackの機能などに対する評価と理由を示す。Slackに対する不満が「あり」と答えた方は3人であった。自由記述で書かれた「不満を感じる理由」の一覧には、システムの機能や無料版を試用していることでの制限、個人の習得度が挙げられ習得度以外は対応不可の内容であった。

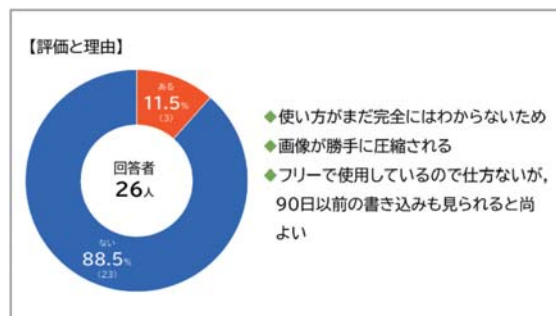


Fig.10 Slackの機能などに対する評価と理由

【考察】

個人のスマートフォンを活用し情報共有するデバイスが広がった事、個人のニーズにあった情報閲覧が可能となった事、Slackの使い勝手の良さが評価を高くした理由ではないかと考える。また、文字だけでの情報共有では、発言者の感情やニュアンスなどは読み取ることは難しく、この事を踏まえてのコミュニケーションに対する指摘や個人の情報把握に対する不安視から、重要な伝達事項などはミーティングで情報共有を行う事が必要と考える。

【結語】

アンケート結果から今まで見えていなかった課題が浮き彫りになり、システムで改善できる事・出来ない事が明確となった。情報共有を全てシステムで運用する事での最大の課題は、コミュニケーションと個人の情報把握であると考え。これらを踏まえてさらなるシステム構築と運用改善に取り組んでいきたい。