

5. 家畜伝染病発生時における効率的な職員招集手段の検討

○向井 悠太¹⁾ 佐藤 詩織 竹内 悠里 金子 麻衣²⁾

要 約

家畜伝染病発生時に迅速に初動対応を開始するためには、速やかに家畜保健衛生所職員の配備態勢を決定し、必要な人員を招集する必要がある。そのためには、常時から職員の業務予定を詳細に把握できる手段及び迅速な情報伝達体制を整備しておくことが重要である。

当所では、日々の業務予定を紙やホワイトボードで共有していたが、出張先や時間、用務等を詳細に記載することができず、職員の動向が把握しづらかった。また、休日・夜間における緊急連絡は、電話による連絡網を用いていたため、伝達時間等の課題があった。そこで、これらの課題に対する改善を試みた。

業務予定表は、業務内容を詳細に記載できる様式を作成し、共有サーバで管理することとした。また、出張先や時間、用務を必ず記載するよう運用ルールを策定・周知した。休日・夜間における緊急連絡は、業務用携帯から職員の携帯へのメール一斉送信とすることとした。また、所長が職員のメール確認状況や参集予定を把握できるようにするため、職員は速やかに所長へ参集可否や時間を返信するよう運用ルールを策定・周知した。

業務予定表を改善したことにより、職員の動向を詳細に把握することが可能となり、家畜伝染病発生時のより迅速な配備態勢の決定に役立てられる。休日・夜間における緊急連絡は電話による連絡網からメールに変更したことにより、伝達時間の大幅な短縮が期待される。引き続き、迅速に職員を招集できる体制を目指し、改善を図っていく。

家畜伝染病発生時に迅速に初動対応を開始するためには、速やかに家畜保健衛生所職員の配備態勢を決定し、必要な人員を招集する必要がある。しかし、業務時間中と休日・夜間では着目する点は異なる。

業務時間中は出張や休暇等により人員が不足する場合は考えられる。この場合、職員の状況に応じて柔軟かつ迅速に配備計画を決定し、職員を招集する必要がある。そのためには、職員の業務予定、特に出張先や時間を詳細に把握できるようにしておくことが重要である。一方、休日・夜間は庁舎に職員はおらず、家畜伝染病の疑いの一報は所長が持つ業務用携帯電話に入る。この場合、所長から招集する職員へ迅速に情報伝達することが

重要である。

当所では、業務予定表および休日・夜間における緊急連絡方法について課題があったため、改善を行った。

業務予定表の改善

1 現状および課題

当所では、業務予定を紙およびホワイトボードで共有していた。どちらも用務欄に用務を記入し、職員欄に用務に対応したマークを記入するかマグネットを貼付することとしていた(図1)。これらの方法は、パソコンを起動しなくても確認できる、大まかな予定であれば一目で把握できる

1) 産業労働局農林水産部食料安全課

2) (公財)東京都農林水産振興財団

というメリットがある。一方、デメリットとして、スペースが小さく出張先・時間・用務等を詳細に記載できない、離席しないと確認できない、手書きのため見づらいということが挙げられた。これにより、職員の業務予定を把握しにくく、家畜伝染病が発生した際、配備計画の決定に時間がかかることが想定された。

日	出張先	時間	用務	職員欄					
				A	B	C	D	E	
1日									
2日	肥後県(熊本)	10:00-14:30	肥後県(熊本)	△	△	△	△	△	△
3日									
4日	肥後県(熊本)	10:00-14:30	肥後県(熊本)	△	△	△	△	△	△
5日	肥後県(熊本)	10:00-14:30	肥後県(熊本)	△	△	△	△	△	△

◎列 ○列 △列 □列 ☆列

用務記入欄

職員欄

用務に対応するマーク(◎△☆)を記入

図1 従前の業務予定表(紙)

2 改善内容

改善の方向性として、記載スペースが広く職員の動向を詳細に記載できる、離席せず確認できる、別棟である肥後県検査センターや八丈島にある支所も予定を共有できることを重視した。これらから、新しい業務予定表はエクセルで作成し、全職員が確認できる共有サーバで管理することが適当と判断した。様式や運用ルールを策定するにあたり、まず案を作成し、1か月間の試行期間を設けた。その後、職員から意見を募集したところ、出張時間を必ず記載するルールとすべき、用務等を色分けして見やすくしてほしい、死亡牛のBSE検査を担当する当番を分かりやすく表示してほしい等の意見が寄せられたので、これらを反映させることとした。

新しい業務予定表の特徴として、ファイルは担当毎とし、他の担当の予定もすぐ確認できるよう様式内にリンクボタンを設置した。また、記載量が多くなっても対応できるように縦幅は拡張できるようにした。また、運用ルールの特徴として、出張先や用務だけでなく、時間についても必ず記載することとした。その他、休暇等は色分けする、BSE当番を牛マークで表示する等のルールを

設けた。これらにより、業務予定が見やすくかつ格段に把握しやすくなった。(図2)

日	曜日	A課長代理	B課長代理	C主任	D主任	E主事	F主事	特徴
18	月	課長代理(管理担当)	課長代理(防疫担当)			課長代理(指導担当)	課長代理(病性鑑定担当)	<様式の特徴> ・担当毎のファイル ・他担当へのリンクボタンを設置 ・縦幅は拡張可
19	火							
20	水							<運用ルールの特徴> ・出張先、用務、時間は必ず記載 ・休暇は色分け ・BSE当番は牛マーク
21	木							
22	金							
23	土							

図2 新しい業務予定表(エクセル)

休日・夜間の緊急連絡体制の改善

1 現状および課題

当所では、休日・夜間の緊急連絡は電話による連絡網を用いて行っていた。職員は第1非常配備から第3非常配備のいずれかに属しており、案件の緊急度により配備態勢が決定され、対象となる職員まで電話連絡することになっていた(図3)。この方法は対話式で細かいニュアンスが伝えられるというメリットがある。一方、デメリットとして、所長などラインの先頭側の職員は複数の職員に連絡する必要がある、次の職員が不在だった場合は更にその次の職員に連絡する必要がある、不在だった職員にも後で再度連絡する必要がある、情報が誤って伝わる可能性がある、情報が一方向のため所長が職員の参集可否や時間等を把握しにくい等が挙げられた。

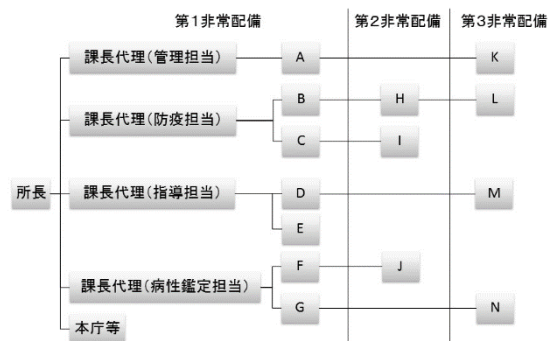


図3 電話による連絡網

以上から、電話による連絡網は情報伝達に時間がかかるうえ、正確性にも懸念があることから、家畜伝染病が発生した際、職員の参集に時間がかかることが想定された。

2 改善内容

改善の方向性として、迅速・正確・双方向に情報伝達できることを重視し、職員の携帯へのメール一斉送信が有用と判断した。これにより、伝達時間の大幅な短縮が期待される。メールの一斉送信は都庁の防災対応でも利用されている方法ではあるが、現在使用している業務用携帯はフィーチャーフォンであり一斉送信機能がない、都庁の厳しいモバイル制約により業務用携帯をスマートフォンにすることはできない、民間事業者が提供する一斉連絡サービス等は費用がかかるなどの理由により導入できていなかった。そこで、このような制約の中、現時点で対応できる最善の方法を検討した(図4)。

方法	検討結果	適否
所長の私用携帯	・一斉送信可能 ・継続性に課題(所長の異動時等)	×
都庁職員向けメーリングリスト	・一斉送信可能 試行→不達や文字化けが発生	×
一斉送信機能のあるフィーチャーフォンを購入	・一斉送信可能 ・操作性やや難 ・比較的安価 試行→不達や文字化けはなし	○

図4 現時点で対応可能な最善の方法を検討

所長の私用携帯は一斉送信機能があったが、私用携帯の性能に頼ることは所長の異動時など継続性に課題があることから不適とした。都が職員向けに提供するメーリングリストは一斉送信機能があることから、職員のメールアドレスを収集し、試行した。しかし、パソコンメール扱いになるためか、受信側で不達や文字化けが発生したため不適とした。最後に、所の業務用携帯を一斉送信機能のあるフィーチャーフォンへ変更する方法を検討した。宛先を1件ずつ追加しなければならない等操作性は悪いが、一斉送信は可能であった。また、機種のご購入および運用にあたっては比較的安

価で済むと想定された。試行した結果、不達や文字化けは確認されなかったため、この方法で運用していくこととした。

緊急時の連絡をメールによる一斉送信で運用するにあたり、意見や課題が挙げられた(図5)。

意見・課題	対応方法
・夜間だと気づかない場合あり ・職員がメールを確認したか不明(開封確認機能なし)	・受信後、速やかに所長へ返信 →返信がない場合は個別に電話連絡
・所長が参集可否や時間の把握できようすべき	・返信メールに参集可否、時間を記載
・操作性が悪い(宛先を1件ずつ追加する必要あり)	・あらかじめ宛先を指定して下書きフォルダに保存
・メールに記載する内容を事前に決めておくべき	・文章のひな型を何パターンか用意

図5 課題と対応方法

夜間などは職員がメールに気づかない場合もあり、開封確認機能もないため、所長は職員がメールを読んだか把握できない。そこで、運用ルールで、職員はメール受信後に速やかに所長へ返信することとし、この返信がない職員に対しては個別に電話連絡することとした。同時に、所長が職員の参集可否や到着時間を把握できるように返信メールにその旨を記載することとした。宛先を1件ずつ追加する必要あるなど操作性が悪いという点については、予め宛先を指定して下書きフォルダに保存しておくこととした。メールに記載する内容を事前に決めておくべきという意見については、文章のひな型を何パターンか用意しておくこととした。(図6)

【緊急情報】
 本日〇時頃、〇〇市△△農場からHPAIを疑う通報がありました。第1非常配備の家畜防疫員は直ちに家保に出動してください。
 なお、所長宛てに到着予定時間をメールにて返信願います。出勤できない場合はその旨をメールで連絡してください。
 所長:〇〇〇〇

図6 緊急時に発信するメールの文例

まとめ

業務予定表を改善したことにより、詳細に職員の動向を把握することが可能となり、家畜伝染病発生時のより迅速な配備態勢の決定に役立てられる。休日・夜間における緊急連絡は、一斉送信機能のあるフィーチャーフォンを購入し、連絡網による電話連絡からメールでの一斉送信に変更したことにより、伝達時間の大幅な短縮が期待される。引き続き、迅速に職員を招集できる体制を目指し、改善を図っていく。