



CASSIOPEIA—UHC達成に向けて、対象の5つの病院における、5つ星に輝く質の高い医療ケアサービスを目指して

JICA ルサカ郡総合病院運営管理能力強化プロジェクト



チパター一次レベル病院で新たに導入した、患者が施設で医療を受ける際の案内を担当するフロアマネージャーたち。左から右へ：ピーター・ワンブジ氏、プリスカ・ムソングウェ氏、リタ・サムツトゥ氏、グラディス・カオマ氏。

チパタ病院、フロアマネージャーが表舞台に

JICAの知識共創プログラム (KCCP) の研修生が活動計画を共有

JICA理事長、チャワマ病院を視察



チパタ病院、 フロアマネジャーが表舞台に



チパタ病院にて、アンソニー・カゼンベ氏、エブリン・シカタ氏、ニャンガ氏専門家、タディ・チバング氏。

カーキ色のハンティング・ジャケットに身を包んだのは、チパタ病院のフロアマネジャーです。グラディス・カオマさん、ピーター・ワンブジさん、プリスカ・ムソングウェさん、リタ・サムトゥウさんの4人は、救急車の搬入口や外来診療室(OPD)を訪れた患者を最初に出迎えます。

フロアマネジャーが導入されるのはザンビアの病院では初めてのことです。JICAカシオペア・プロジェクトの対象病院の院長は2023年1月に、病院事務長と看護部長は2023年6月に、JICAの知識共創プログラム(KCCP)の研修員として、日本を訪れました。フロアマネジャーとは、見学先の日本の病院が採用していた患者や患者家族の接遇を担当する人達のことです。中でも、チパタ病院は、帰国後すぐにフロア

マネジャーの役割に注目し、準備を進めてきました。そして、2024年3月にフロアマネジャーが導入されたのです。

日本の研修の目的は、研修員が日本の病院マネジメントの経験とアプローチを参考にしながら、ザンビアの環境に適した実践方法を検討することでした。研修を通して、研修員は、ザンビアの病院では、患者の待ち時間が長いことなど、医療サービスへのアクセスに改善の余地があることを認識するようになりました。

これらの問題に対処するために、チパタ病院の病院運営幹部は、日本のフロアマネジャーを応用することにしました。救急車の出入り口、外来(OPD)、国民健康保険管理機構(NHIMA)
(次頁に続く)



グラディス・カオマ氏が患者を診察室に案内している様子。



リタ・サムトゥウ氏が道を尋ねる患者に道案内をしている様子。



グラディス・カオマ氏が患者のバイタルサインを臨床医に説明している様子。



上:ピーター・ワンブジ氏が患者を案内している様子。

下:グラディス・カオマ氏が臨床医に説明している様子。



の受付に配置されたフロアマネジャー達は、精神面と社会面のカウンセリングができる医療従事者です。医療サービスを求めて来院する患者との接し方に精通しており、患者の異常な兆候を発見し、患者を助けることができます。

彼らの支援は、バイタル測定補助から、患者の状態に応じて、診察を迅速に受けられるよう手配することまで多岐にわたります。

ピーター・ワンブジさんとグラディス・カオマさんは、ザンビア国内初のフロアマネジャーとして、特に外来(OPD)で、いかに患者の待ち時間を短かくしてきたかを熱心に語りました。

これまでザンビアには存在しなかったフロアマネジャーの役割を患者さんへ伝えるために、助けを求める患者さんへのメッセージが書かれたハンティング・ジャケットがJICAから支援されました。院長、看護部長、病院事務長、そしてフロアマネジャーたちは、助けを求める患者の目に留まりやすくメッセージ性の高い、このユニフォームを歓迎しました。

ワムブジさんは、「当病院を受診するコミュニティの人々はこれまでのフロアマネジャーの働きを歓迎してくれている。JICAカシオペア・プロジェクトから支援されたジャケットによって、患者さん達は、フロアマネジャーが患者さん達を助けるためにそこにいることがわ

かるだろう」と述べました。

フロアマネジャーの働きによって、ストレッチャーや車椅子が患者さんの手に届きやすくなりました。さらに、ケアを待つ患者さんとの交流が増えているので、まだ保険制度(NHIMA)に加入していない患者さんに、加入を勧められるようになったと述べました。

他の病院にどんな教訓が共有できるかという質問に対して、チパタ病院の看護師長は「患者の移動が合理化され、患者の苦情が減り、待ち時間が短縮されたので、フロアマネジャーの導入に投資する価値はある」と自信をもって答えました。

チパタ病院のフロアマネジャー、グラディス・カオマ氏が、患者を臨床医に案内する前にバイタルサインを記録しています。



JICAの知識共創プログラム(KCCP) の研修生が活動計画を共有

日本で開催中の知識共創プログラム(KCCP)の最終日、日本とザンビアをつないだオンライン・ワークショップを開催しました。日本にいる研修生は、研修で得た学びと、ザンビアの所属施設に導入を計画している行動計画を発表しました。研修生は、5つの一次レベル病院(チャワマ、チレンジェ、チパタ、カニヤマ、マテロ)、ルサカ州保健局(LPHO)とルサカ郡保健局(LDHO)の企画部担当者と薬剤師でした。

研修期間中、研修生たちは日本の3つの病院を視察し、病院経営の研修を受けるとともに、薬局業務の実践を学びました。

ザンビアの同僚に対して、研修での学び、自分たちがザンビアに戻ってから実践したいこと、その計画や方法を共有しました。ザンビア側から活発に投げかけられる質問に、研修生は堂々と受け答えしていました。

このワークショップの後、ザンビア側では、病院運営マネジメント・ハンドブックの草案の執筆に公式に着手するための会議を開催しました。病院運営マネジメント・ハンドブックの目的は、今のところ、カシオペア・プロジェクトで試行錯誤してきた病院マネジメントの実践アプローチを記述し、共有することです。

会議の参加者は、ルサカ州保健局長、ルサカ郡保健局長代理、ルサカ州保健局の臨床ケア専門家、対象5病院の院長、その他のスタッフでした。出席者は、ハンドブックをつくる必要性に合意しました。そして、これに盛り込む内容を議論し、草稿を作成する執筆委員会を組織することに合意しました。

執筆委員会は、現在ルサカ州保健局の臨床ケア専門家であるソフィア・ムシスカ氏と、チャワマ病院の院長であるシュラ・チャンダ氏が中心となって準備を進めています。



ルサカ州保健局長の局長、チョンガ氏がワークショップ開会の挨拶をしている様子。



2024年度KCCPオンラインワークショップの参加者集合写真。

対象病院の最後のひとつが 戦略マネジメント研修を完了

カシオペア・プロジェクトの成果1では、戦略的プランニングとマネジメントに関する施設レベルの研修を4病院で実施してきました。残るカニャマ病院が、2024年6月4日と5日に本研修を終了しました。

本研修の目的は、バランスト・スコアカードの概念と使用方法、部門計画を改善する方法を病院幹部に紹介することでした。

ルサカ州保健局、ルサカ州行政局のファシリテーター、病院の診療部長と計画担当者がガイドし、本研修の参加者は様々な演習を経験しました。研修の焦点の一つは、参加者がい

かにして病院マネジメントの効果的な戦略を見出すか、また、病院マネジメントにバランスト・スコアカードをいかに用い、その目的を理解するかでした。これらを学ぶことで、病院の管理者は、日々の職場環境で直面する課題に対処できる問題解決能力を養えると期待されていました。

州保健局の計画担当者のマージョリー・ンデメナ氏、ルサカ州行政局のムレンガ・チムワラ氏、そしてカニャマ病院の診療部長(HCC)であるイルンガ・ムトワレ氏は、問題解決に効果的なツールを学ぶ必要があること、参加者が問題の特定、戦略立案、計画

的な実施にどのように取り組めるかを強調しました。

最後に、JICAカシオペア・プロジェクトのニャンガ専門家(病院運営管理と感染予防管理担当)は、施設内の全部門が戦略的計画と病院経営の研修を受けた今、参加者が施設の計画プロセスに強い関心を持つだけでなく、各部門としてのビジョンや、彼らが奉仕する地域社会に質の高い医療を提供するという施設全体のビジョンを達成することを期待すると述べました。



ルサカ州保健局のシニアプランナー、マージョリー・ンデメナ氏がワークショップでファシリテーションをしている様子。



研修参加者によるグループワークの様子。

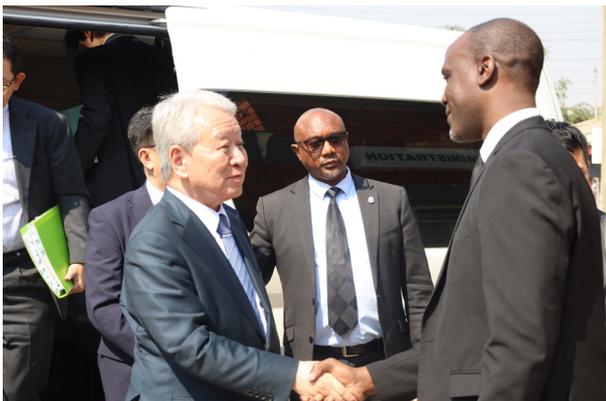
JICA理事長、チャワマ病院を視察

チャワマ病院は、田中明彦 国際協力機構(JICA)理事長を団長とするJICA本部、在ザンビア日本大使館、JICAザンビア事務所からの代表団の視察を受け入れました。田中理事長は、日本とザンビアの二国間関係60周年を記念して、ザンビア国内のいくつかのプロジェクトを視察しました。

チャワマ病院では、シュラ・チャンダ院長、ルサカ州保健局の臨床ケア専門家のソフィア・ムシスカ氏、病院マネジメントを担う幹部数名が田中理事長を歓迎し、JICAが建設した病棟を案内しました。シュラ院長は、JICAによる病院建設支援に感謝するとともに、チャワマ病院が地域社会に提供するサー

ビスとJICAカシオペア・プロジェクトで行っている感染予防チーム、薬剤管理、病院マネジメントの取り組みを紹介しました。

田中理事長は、挨拶の中で、チャワマ病院による周辺地域社会に対する素晴らしい仕事を称賛し、両国の温かい関係を強調しました。



シュラ・チャンダ院長が田中明彦理事長を迎えている様子。



視察団がチャンダ院長のプレゼンテーションを聞いている様子。



田中理事長がルサカ州保健局のムシスカ氏とチャンダ院長と共に、女性手術病棟を視察する様子。



田中理事長、チャンダ院長、塩田専門家が、薬局部門で薬局長のヴィンセント・サクヤ氏から説明を受けている様子。

PHOTO FOCUS



国別研修にて、日本の国立国際医療研究センターで集合写真。



チパタ病院のフロアマネージャーが新しい制服を試着する様子。



カニヤマー一次レベル病院で実施されたワークショップでのグループワークの様子。



チャワマ病院を視察中のルサカ州保健局のムシスカ氏、JICA(国際協力機構)の田中理事、チャワマー一次レベル病院のチャンダ院長。



イルンガ・チャンバ氏が国別研修中に開催されたオンラインワークショップでプレゼンテーションを行う様子。



カニヤマー一次レベル病院スタッフを対象に行われたワークショップの集合写真。



JICA田中理事長がチャワマー一次レベル病院を視察した際の集合写真。

編集・デザイン: コンベ カパタモヨ

編集: 緒方 敬

編集長: 村井 真介

連絡先

村井 真介 ルサカ郡病院運営管理能力強化プロジェクト チーフアドバイザー

住所: Plot No.11743A, Brenwood Lane, Longacres. P.o. Box 30027, Lusaka, 10101, ZAMBIA

Cell: +260 765 192 865 (official)