

公益社団法人 日本麻酔科学会 御中

株式会社フィリップス・ジャパン
カスタマーサービス本部 関西ブロック
オペレーションマネージャー 池本 康一

お問い合わせにつきましての回答

拝啓、貴学会益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。また、平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

この度は、弊社ホームページにてお問い合わせ頂いた内容につき、下記の通りご報告させていただきます。

敬具

記

【障害発生経緯】

ご連絡をいただきましたご施設様にて2018年2月8日(木)17時から20時半にかけて生体情報モニタへ麻酔ガス測定モジュール接続に伴う生体情報モニタのソフトウェアアップデートを弊社エンジニアにより実施させて頂きました。翌2月9日の9時半に手術室のひとつのお部屋にて生体情報モニタの麻酔ガス数値及び波形が表示できないという障害(以下「本障害」といいます)が発生したことを確認しました。弊社エンジニアと営業担当が確認したところ一部設定がなされていない事が判明し、設定値変更にて本障害は解消されました。また、他の一部の手術室でも同様の障害が発生しており同じく一部設定がされておりませんでしたので、即時変更を実施させて頂きました。本障害を受けて前日作業を実施した生体情報モニタ全数の設定確認及び動作確認を実施し、正常動作を確認いたしました。

【原因】

本障害は、生体情報モニタのソフトウェアアップデート等製品の問題により生じたものではなく、適正な作業を実施しなかった事が原因となります。生体情報モニタのソフトウェアアップデート後には、生体情報モニタ設定及び動作確認、周術期患者情報システムとの連携確認(以下「確認作業」といいます)を行います。弊社エンジニアも当日、一部の手術室については確認作業を実施しておりましたが、その他の手術室については引渡し時刻が迫っており一部確認作業を適正に実施することができず本障害が発生致しました。

【対策】

本障害発生の事実を深く受け止め、弊社エンジニアに対し品質を優先事項とする旨を改めて指導すると共に、作業報告書へ確認作業内容の記載を徹底するよう改めて指導いたします。また、病院ご担当者様に作業終了をご確認頂けるよう、作業予定時間のご提案及び調整を行うよう努めてまいります。

今後より一層のシステム安定稼働を追及するとともに更なるサービスの向上を目指し、一層励んでいく所存でございますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

以上

