

お客様各位

株式会社フィリップス・ジャパン
サービス&ソリューションデリバリー本部

自然災害発生時の対応について

拝啓 貴院におかれましては益々ご清祥のこととお喜び申し上げます。また、平素は格別の高配を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、自然災害が発生した場合の対策として、弊社は事業継続計画を策定しており、同計画に従い、下記の通り、カスタマーケアセンターコール受付業務、サービスパーツ出荷プロセス業務を行うことを予定しています。併せまして、お客さまで実施頂けるシステムの緊急対応、動作確認方法をご案内致します。必ず、各装置専任のご担当者により、安全に十分配慮頂いた上で、ご対応頂きますようお願いいたします。万一、システムの動作に異常が確認された場合には、弊社カスタマーケアセンターまでご連絡頂きますようお願い申し上げます。

敬具

—記—

【該当製品】

- 診断用 X 線装置
- X 線 CT 装置
- 診断用核医学装置
- 診断用磁気共鳴装置(MRI)
- 超音波診断装置
- 循環器用超音波診断装置(IVUS)
- エキシマレーザ血管形成装置
- デジタルパソロジー
- 除細動器/AED
- 生体情報モニター
- 周術期患者情報システム(ORSYS)
- 重症・急性期患者情報システム(ACSYS/PIMS)
- 治療計画システム
- 画像ネットワークシステム
- 放射線情報システム(RIS)

カスタマーケアセンターコール受付業務について

平常時には、カスタマーケアセンターコール受付業務は品川本社および大阪支店にて行っております。そのため、品川本社が被災した場合であっても、大阪支店にてカスタマーケアセンターコール受付業務を継続して対応することが可能です。

サービスパーツ出荷プロセスについて

東京パーツセンターが被災した場合においても、未被災地域パーツセンターへ管理業務を移管し、サービスパーツの出庫業務を行うことが可能です。

システムの緊急対応、動作確認方法について

【システム共通確認事項】 検査途中での対応

速やかに検査を中止し、患者さまや医療従事者を安全な場所に避難させてください。システムには、ガントリーやアーム、テーブルトップなどに緊急停止ボタンが装備されていますので、必要に応じて、ご使用ください。尚、緊急停止ボタンの場所については、装置の取扱説明書で、あらかじめご確認頂きますようお願い致します。

※MRI システム追加確認事項

- 磁場発生状態で消火器を使用する場合は、電気および化学火災用、且つ、MR Safe (MR 対応) を使用してください。
- 救急 (消防) 隊員や非常装置 (非常時に使用する器具類など) を直ぐに MRI 検査室に入れる必要がある場合は、緊急マグネットオフボタンを使用して磁場を消磁してください。
- 以下の対応を実施した場合には装置の緊急対応が必要となりますので、弊社カスタマーケアセンターまでご連絡ください。
 - 緊急マグネットオフボタンを使用された場合
 - MRI 装置が火災の影響を受けている場合
 - MRI 検査室、機械室、操作室で消火器を使用された場合
 - 水害 (浸水、降水) の影響を受けている場合

【システム共通確認事項】 システム電源投入前のご確認

- 設置室外観：検査室、操作室、機械室などにおいて、異臭、異音、浸水（ピット内も含む）、落下物がないこと、また、天井や壁、床、ドアなどにダメージを受けていないこと
- 空調：検査室、操作室、機械室などに粉塵がなく、エアコン、除湿器などの空調機器が稼働していること
- 電源供給設備：システムへの電源供給に異常が無いこと。発煙、異臭、異常音が無いこと
- システム外観：ガントリーやアーム、テーブル、キャビネット、シーリングペンダントなどの設置位置のズレ、脱落などがないこと。カバーなどの濡れ、液漏れ（冷却液）、破損、などがないこと
- すべての緊急遮断スイッチおよび緊急停止ボタンが押されたままになっていないこと

※MRI システム追加確認事項

- 酸素濃度計を確認し、検査室内の酸素濃度に問題が無いこと
(普段 20.9%付近ですが、18%以下で酸素濃度計の警報アラームがなります)
- 磁場が発生していること
- 室外機チラー装置は正常に動作していること
- 冷凍機は正常に動作している
- 液体ヘリウムレベルが適正であること (普段の日常点検時と比べて、異常や変化が無いことをご確認ください)

【システム共通確認事項】 システム電源投入後の確認

- システム全般より異臭、異音、発煙などが無いこと
- システムが意図しない動作をしないこと(機械的動作、X線照射など)
- ガントリー、アーム、寝台など、システムを動作させ、撮影位置に動作可能であること
- 日常点検項目に従い動作確認を行い問題が無いこと
- 試験（ファントム）撮影、撮像が正常に完了すること

PHILIPS

自然震災時においても、弊社はお客様のサポートを全力で行って参ります。しかしながら、弊社カスタマーケアセンターへの電話回線が繋がりにくくなる可能性がありますこと、および、エンジニアの被災の度合い、状況や安全を踏まえての派遣となりますことをあらかじめご了承ください。

今後とも、お客様に満足して頂けるサービスを提供出来るように、製品品質向上、迅速なサポート対応に努めて参りますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

以上

