

病院DXの実践

社会医療法人財団 董仙会 恵寿総合病院



恵寿総合病院の各部門リーダーにスマートフォンに関する本音を伺った

無い頃には戻れない！ 恵寿総合病院の現場が語る iPhone活用のポイントとは？

医療現場でのコミュニケーション精度は患者ケアの質に直結する。社会医療法人財団董仙会恵寿総合病院（石川県七尾市）は2023年春、「1人1台」を原則とするiPhone運用を開始し、従来のPHSシステムでは不可能だった解像度の高いコミュニケーションを開始した。真価を発揮したのは、令和6年能登半島地震の時だ。日常的にスマートフォンを使いこなす同院のスタッフは予測の難しい危機的状況においてもリアルタイムの情報共有で乗り切った。当時の恵寿総合病院の状況も含めて各部門リーダー4人に聞いた。

——恵寿総合病院は神野正博理事長のリーダーシップの下、わずか8カ月でPHSからiPhoneへの一斉切替を行い、2023年4月には高いレベルでの運用を開始しました。今回は臨床現場でのご経験やiPhone導入の具体的な成果についてお話しいただきたいと思えます。

山本 スマートフォンを導入してまず感じたメリットは電子カルテが見られることです。患者さんに何か質問されたときなどでも、サービスステーションに戻ることもなく、その場で確認して対応できるようにになりました。また、トークアプリでさまざまなトークルームをつくって細かな情報も含めてやりとりをするようになってから、多職種間での連携が取りやすくなりましたし、常に細かく連携できているので、電話による通話が減りました。これが業務効率につながったと思います。

田中 理学療法課でもスマートフォンを持つようになってから、連絡効率が上がりました。スマートフォンは内線電話も内蔵していますので、直接聞きたいことが



外国人患者とのやりとりがスムーズになったと語る坂下課長

あった際もすぐに連絡がつくのも大きいです。また、訪問リハビリテーションのスタッフには外線機能のついたスマートフォンを貸与しています。院外でケアマネと情報交換したい場合などもタイムリーなやりとりができています。加えて、スマートフォンには写真や動画などが撮影できるカメラ機能もあります。私たちは患者さんの家屋調査など、全体像を知るために自宅へ伺うこともありますが、デジタルカメラを持参する必要がなくなりました。もう1つはバイタル測定ですね。患者さんのところでバイタルを取って入力すると、その場で電子カルテに飛ぶようになっていきます。こうしたデジタル化による業務効率化は大きいものがあります。

川上 以前は「この患者さんのリハビリスタッフに連絡したい」といった連絡を受けることがよくあったのですが、リハビリスタッフはさまざまな病棟に向向くので、今どこにいるのか把握できないことがありました。今ではスマートフォンを1人1台持っていることで、そういったことはほぼなくなりました。スマートフォン1台に電話機能とトーク機能が集約されているため、「すぐに連絡をとりたい場合」と「あとで連絡がほしい場合」の使い分けもできます。これもスタッフの負荷軽減に大いに役立っています。

坂下 放射線課で最も多く使うのは病棟にいる患者さんの呼び出しです。今まではPHSで連絡を取っていたのですが、どうしても「1対1」のやりとりになってしまい、連携ミスも発生していました。今ではスマートフォンを通じてトークルーム上で連絡を取り合うため、医師や病棟のスタッフも含めて「1対多」のコミュニケーションが可能で、伝達ミスもほとんどなくなり、安定感が高まったと感じます。

——iPhoneを一斉導入から1年余りが経過しましたが、「これが一番よかった」と思われる点についてお聞かせください。

山本 これまでPHSでやってきた通話が激減したことに尽きます。これまでは日中電話が鳴りやまずに業務が停滞していく場面も多かったのですが、医師と看護師の連絡、多職種間の情報連携をトークルームで一元管理してからはスムーズになりました。実際に「電話がちょっと苦手」と感じている若手スタッフも少なくありませんし、医師は手を止めることを好まない場合も多いのです。トークルームでのコミュニケーションに切り替えてから、より安心して働けるようになった部分も大きいと感じています。

田中 トークルームはさまざまですが、特に個別の患者さんにかかわるものを多用しています。まずは多職種のスタッフを全員入れてから開始し、途中から情報がいらないスタッフも出てくるので、必要に応じて離脱できる柔軟な運用にしています。後で確認すべきものはフラグ機能もありますので、情



震災直後の状況を振り返る川上課長(左)と田中課長

報が埋もれてしまうことはありません。

田中 スマートフォン導入は若手スタッフの働きやすさにつながっています。リハビリテーションセンターの場合、スタッフ80人中、経験年数5年以下のスタッフが半数を占めるほど、若手が多いのです。若い世代は総じてスマートフォンに慣れていて、電子カルテへの入力スピードが早く、とてもスムーズに業務を進めています。

坂下 放射線課では外国人患者とのやりとりでメリットを感じます。当院のiPhoneに「息を

止めてください」という言葉を入れると、翻訳した言葉の音声が出てくるのでとても分かりやすいです。当院では中国語、ベトナム語、インドネシア語などをよく使います。

——貴院におけるトークルームの運用について詳しく教えてください。
山本 トークルームは24年7月初旬時点で300ほどを運用しています。患者さんに関するトークルームは多職種で使っています。たとえば、看護師から医師へ「処方内容が切れます」と伝えて、以前の処方箋をカメラで撮影したら、看護支援のことやご家族が来られるといった情報を共有したりします。



「電話からチャットへ」を合言葉にして尽力した山本副部長

医師を含めなくてもよいものについては、「看護部の病棟×放射

線課」「リハビリ×病棟」といったトークルームで情報連携するほか、部署単位、病棟単位のものも展開されています。ポイントになるのはトークルームの運用ルールを徹底することです。「こういう場合にはトークルームで発信していい、ここからはダメ」といった線引きを決めたのが成功のポイントだったと感じています。

田中 トークルームを体系的に整理して運用するのが重要だと思います。仮に1人のスタッフが院内全てのトークルームをみられる環境だったとしたら、半日で画面が埋め尽くされてしまいます。やはり1人1人にとって必要なトークルームだけにアクセス制限しなければなりません。もちろん、細かくしすぎるデメリットもあるかもしれませんが、ある程度目的を持った小規模なトークルームを作って、名称もそれに準じたものにしていくのもコツだと感じています。

川上 患者さんと直接かかわるスタッフ以外にも、事務系のクラークさんのトークルームなども設けていて、例えば「この患者さんの

〇〇を算定しましたので、お願いします」「こういう書類を作成しました」といった細かい事柄も1つ1つ発信しています。いつもこれくらいの粒度でやりとりをしていますので、仮に担当者が不在の場合でも、代わりの方がきちんと対応できる体制になっています。トークルームを使えば、「この件は誰に電話をすればいいんだろう」と迷うことがないのはありがたいです。

加えてカンファレンスの連絡にも有効です。開催する日時をトークルームに発信する形にすれば、連絡の抜け漏れがほぼなくなりま

すし、リアルタイムでやりとりしている既読表示も活用しながら安定的な連絡がとれています。
坂下 放射線課ではチャットを多用しています。患者さんの呼び出し、カテーテル検査、治療の前処置、前投薬、それから時間の調整をリアルタイムでやりとりしています。

——令和6年能登半島地震では大変な状況だったと推察いたしました。その中でお感じになったモバイル端末としてのスマートフォン

す。

田中 本当にスマートフォンを標準化してよかったです。逆にスマートフォンがなかったらどうなっていたらと思う部分もあります。震災時に求められるのは普段の業務だけではありません。スタッフたちがいろいろな場所に散らばっているなかでも、誰がどこでどんな仕事をしているのか、スマートフォンからの発信で把握できていました。

モバイル端末ということであれば、震災直後のパソコンが使えないなかで、充電済みのスマートフォンで電子カルテが閲覧できたのも助かりました。スマートフォンは非常時の予備端末にもなるのです。



着々と復旧工事などが進む恵寿総合病院の様子(2024年7月)

川上 震災直後は、院内で業務を行うスタッフだけでなく、病院まで出てこれないスタッフもいます。こうした不在のスタッフにもトークアプリを通じて病院の災害状況が伝えられていました。非常時であっても、「今こういう仕事をしている」「何時に出てきたらこれをやってほしい」といった情報共有ができ、勤務開始後のイメージもつきやすかったと思います。

——これからスマートフォンを導入する病院の方に向けて一言ずつお願いいたします。
田中 「仕組みを作って動かしていくこと」が大切だと感じています。スマートフォンが得意な方、苦手な方も含めて、院内の1人1人がベクトルを合わせながら仕組みを動かしていける、試行錯誤のなかで構築していければよいのではないのでしょうか。

山本 スマートフォンの運用については部署間の調整が必要で、当院でも簡単に折り合いのつかない部分もございました。しかし全職種を巻き込みながら、「何のための導入か」を念頭において細かく

話し合っていけば、きつとよい方法が見つかると思います。
坂下 院内にはさまざまなノウハウの蓄積があります。放射線課で言えば、医療機器に電源を入れるときの手順などです。その都度、紙のマニュアルにすると、手間がかかりますが、スマートフォンで動画として記録する分には簡単です。このような新しい試みも進めています。

川上 スマートフォンは学習や研鑽のためのツールとしてもすぐれています。「ちょっと今いい感じの治療ができたから見てもらおう」といった感覚で動画を撮って共有するだけでもよいと思います。今、コミュニケーションツールを超えた利用法の広がりを感じています。

——スマートフォン導入が医療現場でのコミュニケーションの質の向上だけに限らないという点も非常に示唆深く感じます。BCP対策の深化、教育・研修コンテンツの作成といった方向性でも力を発揮することを改めて認識いたします。本日は貴重なお話をありがとうございました。



復興の雄音——対談中の工事音に思わず苦笑する参加者。和やかな雰囲気で行われた

についてお伺いします。
山本 震災当日、被害の大きかった3病棟、5病棟の患者さんは安全なところへ避難誘導しました。大変に困難な状況ではありましたが、スマートフォンで電子カルテが閲覧できたので、患者さんへのケアを継続することができました。当院のスタッフはすでにトークルームやチャットでのコミュニケーションに慣れていました。これらのことも大きかったと思います。

聞き手

エム・シー・ヘルスケア株式会社
松本恵理子

医療機関向けサービス比較・導入サポートサイト「コトセラ」の事業統括を担務。病院スマートフォン導入の「エヴァンジェリスト」の1人として、全国各地の病院でプロジェクトマネジメントを展開している。



社会医療法人財団 董仙会 恵寿総合病院



所在地 石川県七尾市
 富岡町94番地
 電話 0767-52-3211
 病床数 426床(一般278床、HCU8床、回復期リハビリテーション47床、地域包括ケア46床、障害者47床)