

横浜市EHR構築実証事業 (サルビアねっと使用状況)報告書

令和2年3月 横浜市医療局

目次

1. 趣旨	2
(1) 経緯	2
(2) 対象読者	2
(3) サルビアねっとの現状	2
2. 取材結果概要	3
(1) 取材方法	3
(2) 取材施設	3
(3) 取材期間	3
(4) 質問項目	3
(5) 概要	4
I 簡易アンケート概要	4
II インタビュー概要	5
3. 取材報告書	9
サルビアねっと協議会代表理事から一言	33
4. 考察	34
5. 謝辞	36

1. 趣旨

(1) 経緯

団塊の世代が後期高齢者(75歳)になり、医療や介護のニーズが急増するいわゆる「2025年問題」に象徴される高齢化問題への対策として、医療資源のこれまで以上の効果的・効率的な活用が求められています。本市では、この対策の一つとして、ICTを活用した地域医療連携ネットワークの構築を推進することを目的に、平成30年度に「横浜市におけるICTを活用した地域医療連携ネットワークガイドライン」の実証事業として、「横浜市EHR構築支援補助事業」(以下「実証事業」という。)を実施し、平成31年3月に鶴見区において「サルビアねっと」が構築されました。

また、今年度は神奈川県が「神奈川県地域医療介護連携ネットワーク構築ガイドライン」を策定しました。令和2年度には、神奈川県による、地域医療介護総合確保基金を利用したシステムの構築・拡充に対する支援が開始されることもあり、横浜市では、基金を活用した市内他地域におけるネットワークの拡充についても想定をしているところです。

本報告書は、「サルビアねっと」の稼働開始から1年が経過したこと等を踏まえ、当実証事業の令和元年度時点での利用状況について、参加施設に取材し、当該事業の利便性や有用性、現在抱えている課題についてまとめたものです。

今後、本報告書を踏まえ、本市におけるICTを活用した地域医療連携ネットワーク構築等の政策に反映していくこととしています。また、市内の他地域含めて本報告書を共有することにより、本市におけるICTを活用した地域医療連携ネットワーク構築に関する機運醸成の一助となれば望外の喜びです。

(2) 対象読者

本報告書は、本市において、ICTを活用した地域医療連携ネットワークの企画・構築・運営に携わる医療・介護関係者、実際に利用する医療・介護関係者を対象としたものです。ただし、市外との連携も考慮にしているため、市外関係者も対象読者に含めています。なお、市民や患者の方を対象読者としてまとめたものではありません。

(3) サルビアねっとの現状

○参加施設数:59施設(令和2年3月23日現在)

(内訳)

・病院……………3施設 ・診療所……………15施設
・歯科診療所…5施設 ・薬局……………26施設 ・介護施設……………10施設

○登録患者数:7,729名(令和2年3月23日現在)

2. 取材結果概要

(1) 取材方法

「サルビアねっと」参加施設のうち、(2)取材施設にある12施設に対して簡易アンケート及び現地インタビューを行った。また、取材及び取材報告書作成については、「株式会社タウンニュース社」に委託しているものであり、取材報告書は本取材に基づき、作成した。

(2) 取材施設

(内訳)

12施設

1. 汐田総合病院……………【病院】
2. 佐々木病院……………【病院】
3. 恵愛内科クリニック……………【診療所】
4. クリニック寺尾……………【診療所】
5. 芝山内科……………【診療所】
6. 渡辺医院……………【診療所】
7. 佐藤歯科医院……………【歯科診療所】
8. 宮治歯科医院……………【歯科診療所】
9. あろま薬局……………【薬局】
10. 田辺薬局 鶴見末吉店……………【薬局】
11. うしおだ老健やすらぎ……………【介護施設】
12. 鶴見東訪問看護ステーション……………【介護施設】

(3) 取材期間

令和2年1月24日～3月13日

(4) 質問項目

下記の項目を中心に取材を行った。

【簡易アンケート質問項目】

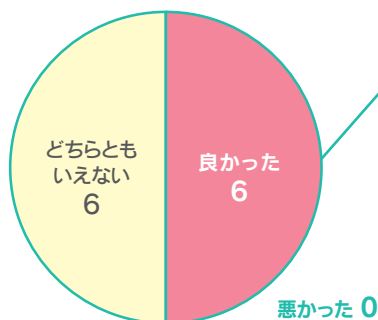
- 従業員数(医師、看護師等の内訳含む)
- サルビアねっとを導入して良かったか
- 導入した目的は果たせたか
- システム利用者への教育指導を行っているか
- 患者同意を得ることに難しさを感じるか
- 患者さんからの反応はどうか

【主なインタビュー項目】

- 導入目的
- 主な連携施設の種類
- 利用職種
- 導入したメリット
- 具体的に役立った場面
- サルビアねっとの現状の改善点
- 今後追加してほしい機能
- 患者同意勧奨の方法
- 患者さんの認知度・反応
- 患者同意数を伸ばすための課題やアドバイス
- サルビアねっとに期待すること
- 協議会に求めるサポート
- 他地域での展開に対するアドバイス 等

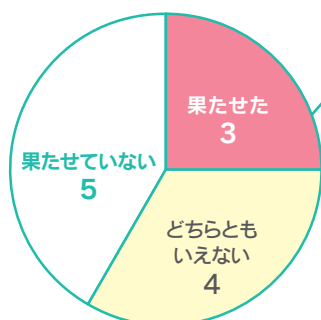
(5) 概要

I 簡易アンケート概要



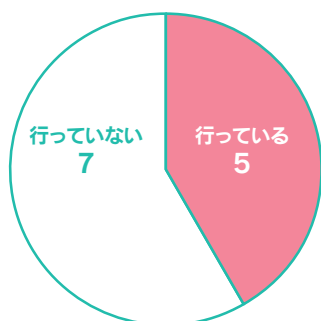
▶サルビアねっとを導入して良かったか

- 「サルビアねっとを導入して良かった」と回答した施設は半数あったが、稼働開始1年ではまだ十分にシステムが使いこなせておらず「どちらともいえない」という施設も半数あった。



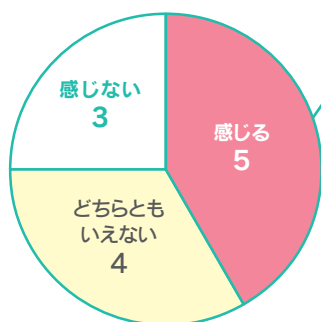
▶導入した目的は果たせたか

- 多くの施設でまだ、「導入目的が果たせていない」あるいは「どちらともいえない」と回答している。参加施設数や登録者数が少ないことから、システムを利用しようと思っても、活用に至っていないという声が多く聞かれた。
- 有機的に利用されるためには、参加施設数や登録者数の目標値設定とそれを達成するための取組が必要。



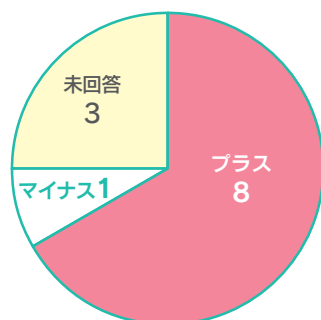
▶システム利用者への教育指導を行っているか

- 薬局や介護施設においては、積極的にシステム利用者への教育指導を行っている傾向が見られた。
- 一方、システム利用者が多い病院においては、教育指導を行う職員の育成に苦慮している状況がうかがえる。



▶患者同意を得ることに難しさを感じるか

- 患者同意を得ることに難しさを感じる施設、感じていない施設いずれも一定数存在した。
- 一方、患者同意を得ることに難しさを感じていながらも、患者同意を多く得ている施設もあることから、施設の同意取得への感じ方にかかわらず、一定の成果が出ることが示唆された。
- 継続的に患者同意を増やしていくためには、同意取得における負担軽減のため、患者同意取得の難しさを感じていない施設の取り組みを横展開していくことも有効であると考えられる。



▶患者さんからの反応はどうか

- ほぼすべての施設で患者さんからプラスの反応があったと回答があった。
- マイナスと答えた施設では、個人情報の提供への抵抗感を示されるなどの声があった。
- 実際、医師から直接サルビアねっとの仕組みを説明すると好意的な反応だったとの回答もあり、本システムのメリットを住民にうまく広報していくことが登録者数の増加につながる。

II インタビュー概要

(I) システムを導入した感想

① 主な連携施設の種類

- 病院は病院同士、診療所・歯科診療所は病院との連携を主に想定して、このシステムを利用していることが窺える。
- 薬局や介護施設は複数の施設と連携している傾向があり、これらの施設の加入によって、連携の幅が広がることでシステムがさらに活性化する可能性がある。

② 利用職種

- 病院は医師のみならず、看護師やMSWなど多職種によって使用されているが診療所・歯科診療所ではスタッフ数が少ないこともあり、院長である医師・歯科医師のみに使用職種が限定されている。
- 薬局では、薬剤師と栄養士、介護施設では、看護師、MSW、栄養士、事務と多職種が使用していた。

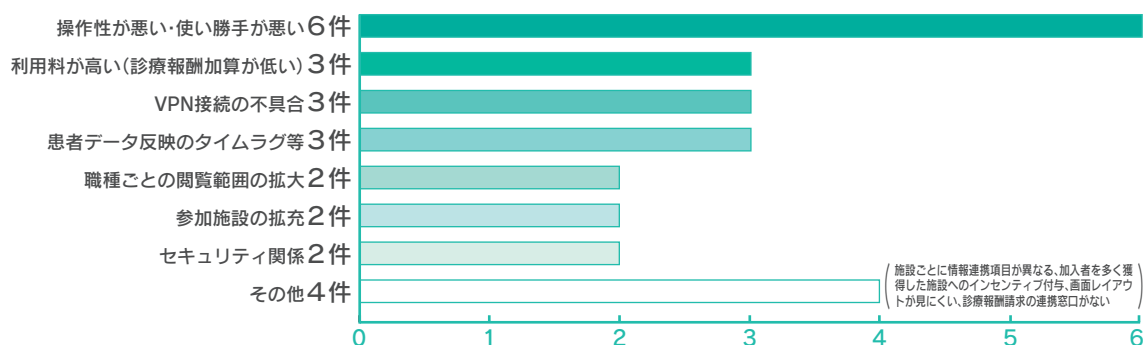
③ 具体的に役立った場面

- 他施設の治療内容（治療経過や検査結果、処方歴など）が分かることで自施設での治療方針の決定や服薬指導等に役立っている事例が多く、施設によっては診療時間の短縮につながっているという声や薬剤の重複投与の防止や二重検査の防止につながるという声もあり、患者さんにとって適正な医療を提供するためのツールの1つとして活用されている。
- 患者さんが急な体調不良などで病院を受診した後に、かかりつけ医が病院での診断結果や画像などを見せながら説明できるため、患者さんも安心してもらえた、患者さんが他の医療機関に並行して通院していることが分かった、患者さんからの減薬相談にも有効だったという声もあり、このような事例を増やしていくことが重要。
- 診療所と訪問看護ステーションが連携し、患者さんの情報を共有することにより、適切な医療提供に寄与した事例も出てきており、今後の更なる発展に期待が持てる。

④ 導入したメリット

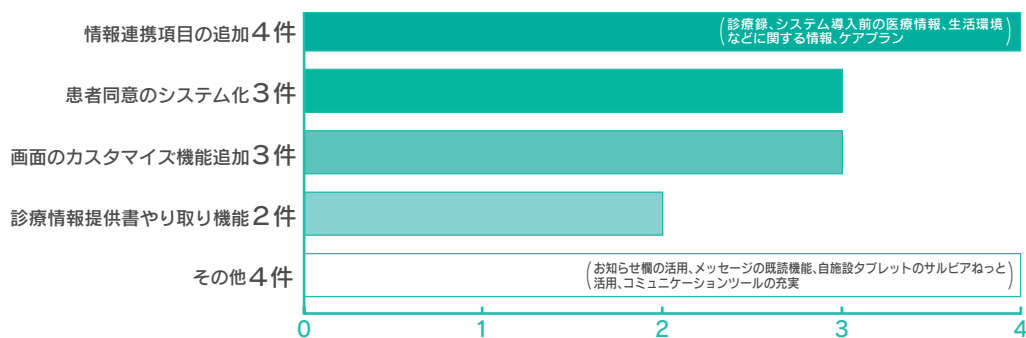
- 自施設に通院歴がない患者さんであっても、他施設での医療情報や画像等を参照し、適切な医療提供に役立てることができるというメリットが一番多く聞かれた。このメリットは、定期的に通院している方だけでなく、救急搬送された場合にも活用可能なため、持病のない患者さんにとってもメリットのあるシステムであるという声も多かった。
- 文章や口頭で伝えることが難しい内容でも画像の共有やメッセージ機能を活用することで連携先の医師と円滑に意思疎通が図れるという参加施設間のメリットも挙げられた。
- おくすり手帳や検査結果を忘れてしまった場合でも、システム上で処方歴等を確認できるため、再度来院していただくといった手間が削減できるという患者さんにとってのメリットも挙げられた。
- 日頃、FAXや手紙でやりとりしていた患者情報などのデータがシステムで参照可能となったことで、事務コストの軽減や円滑な退院支援につながるという声があり、医療職の働き方改革への一助となることも示された。

⑤サルビアねっとの現状の改善点



- システム稼働当初は、VPN接続などのネットワーク関係の不具合が多く発生しており、それらへの対応が求められた。
- システムを利用し始めた後の不満としては、「画面レイアウトがみにくい」や「戻るボタンを押すことでログアウトしてしまう」といった操作性などに関する不満が報告された。
- 「利用料が高い(診療報酬加算が低い)」、「閲覧範囲を拡げてほしい」や「ログインID管理が難しい」といった実際に稼働したことにより判明したこれらの課題については、改めて協議会における整理の必要性が示唆された。
- 参加施設が少なく、よく連携する施設の情報がシステム上参照できないなどの声も聞かれたため、参加施設数の増加が急務である。

⑥今後追加してほしい機能



- 情報連携項目として、診療録の記載内容やシステム導入前の過去データを閲覧可能にしてほしいという声や、介護情報の充実のため、生活環境などに関する情報やケアプランを閲覧可能にしてほしいという声が寄せられた。
- 画面の「カスタマイズ機能」の追加、ログイン後の「お知らせ」欄の活用、メッセージボード機能に「既読システム」の導入といった、使い勝手を向上させるための要望も多く寄せられた。
- また、登録者数を伸ばす観点から、紙媒体のみで実施している患者同意のためのアプリ作成やシステム上での申込書作成機能の追加といった要望が出ている。

(II) 患者さんの反応

①患者同意勧奨の方法

- 大きく分けて、医師や歯科医師が診療時に直接説明を行うケースと受付時に事務の方が説明をするケースに分かれていた。
- 高齢者の方を中心に、高血圧や糖尿病など定期的に通院をしている患者さんや在宅医療を受けている患者さんに説明をしていることが多く、若い世代の方や初診で来られた患者さんに対してはあまり声をかけられていない状況が窺える。
- 申込書の必要不可欠な箇所以外の記入の手間を軽減できるよう、保険証のコピーを活用している施設や、グループで関わりがある住民組織の会報などを活用している施設もあった。

②患者さんの認知度・反応

《プラスの反応》

- 直接説明をした患者さんには非常に好意的に捉えてもらえ、ほぼ断られることは少ないという事が多かった。中には、家族を登録したいという方もいた。
- 稼働当初は、病院での申込みブース設置やメディア等にも取り上げられており、認知度が高かった。
- かかりつけ医だけでなく、他施設でも自分の状況を知ってもらえる安心感があるという声があった。
- 救急搬送時のメリットを説明すると、サルビアねっとの価値を理解してもらえる。

《マイナスの反応》

- 登録による利便性は理解してもらえるものの、一方、登録情報がデリケートなこともあり、情報流出を懸念する声が聞かれる。中でも、高齢者の方はITに漠然とした不安を感じている傾向がある。
- 関心のある人は既に加入してしまっており、現在はシステムへの登録者数が伸び悩んでいる印象がある。

③患者同意数を伸ばすための課題やアドバイス

《課題》

- ITに対する漠然とした不安や登録手続きにかかる手間などのデメリットを上回るメリットがアピールできていないため、登録が伸び悩んでいる。そのような不安を払しょくできるような説明をしていくことが重要だという声が多数寄せられた。
- 医師や看護師、薬剤師などは忙しく、患者さんに説明している時間が中々割けず、登録者の獲得に苦労しているという声も多かった。

《アドバイス》

- 患者同意を取得する際には、「医師が患者さんに直接説明し、口頭ベースで参加同意を得てから、事務での手続きに誘導すると効果的」といった声や、「参加施設全体でキャンペーンを実施したことにより、患者さんの加入が進んだ」という声があった。
- 「説明時には、患者さんの事情に応じて強調するメリットを使い分ける」といった実体験を踏まえたアドバイスがあった。

(例) ・持病のない患者さん⇒救急搬送時や災害時のメリット

・子どもの患者さん⇒薬のアレルギー情報の連携

- チラシやパンフレットを作成する際には下記例のようなポイントを押さえ、分かりやすく伝える必要があるという意見があった。

(例) ①誰もが分かりやすくなるように文字を大きくする

②参加施設一覧をつけるようにする

③メリットが分かるように記載する

- 周知方法に関しては、「小学校のPTAを巻き込むなど様々な団体にアプローチし、個人個人だけでなく大人数に対して説明・勧奨する機会を設けるべき」といった意見や「高齢者のみならず、若者の理解促進が必要。チラシやパンフレットだけでなく、SNSなどの活用や企業検診での周知も重要」といった意見があり、よりターゲット層を広げるための取組が期待されている。

(Ⅲ) 今後の期待や要望など

①サルビアねっとに期待すること

- 今後、サルビアねっとの利用頻度を高めていくためには「参加施設数及び登録患者数いずれも増やしていくべき」という声が多く、そのためにはまず、「システムを活用した成功事例を創出し共有すべき」という声が多く聞かれた。
- 特に、参加施設に関しては、区を跨いで、複数の医療機関に通院している患者さんも多くいることから隣接区や隣接市の施設の加入を進めてほしいという意見が複数寄せられた。
- 将来的なサルビアねっとの活用について、次のような提案が寄せられた。
 - (例) ①在宅医療の際にタブレットを活用し、手軽に情報参照できるようにする
 - ②薬局が在宅医や訪問看護師と患者さんの皮膚症状等の画像を共有することで処方に役立てる
 - ③ケアマネジャーがサルビアねっとを閲覧することで利用者のケアに活かす
- また、活用が進めば、重複検査の防止や薬剤の適正使用が推進され、医療費削減にもつながる重要なツールとなりうると今後のサルビアねっとに期待を寄せる声も聞かれた。

②サルビアねっと協議会に求めるサポート

- 「参加施設同士の顔が見える機会が欲しい」「患者さんに説明しやすいパンフレットを作してほしい」という声が多く寄せられた。
- 「営業時間が短い」「FAXがない」「操作不備などに迅速に対応する窓口の設置」等の体制についての要望もあった。
- 「理事会を効率的に運営してほしい」「協議会の決定事項や会議資料は共有してほしい」「他地域での成功事例を提示してほしい」「操作マニュアルは現場の声を反映して定期的に改訂してほしい」等の運営に関する声も複数寄せられた。

③その他(施設独自の工夫や他地域へのアドバイスなど)

《施設独自の工夫》

- サルビアねっとをより活用できるよう施設独自の工夫を行っている施設があった。
 - (例) ①患者さんのサルビアねっとへの加入有無を電子カルテ上で確認できるようにしたことにより、複数のシステムを立ち上げずに患者さんの加入有無が分かるため、サルビアねっとの利用頻度が向上
 - ②元々施設で導入していたシステムと連動させることで、個々のパソコンからもサルビアねっとにログインできるようにしたことにより、患者検索の簡便化など利便性が向上
 - ③事務の方がサルビアねっとに届くデータ等を訪問看護師と毎日共有する体制としたことにより、忙しい訪問看護師でもサルビアねっとの情報把握が可能

《他地域へのアドバイス》

- 自施設のシステムとサルビアねっととの連動の図り方は事前に十分詰めておいた方がよい。
- システム本稼働の前に地域全体での試運転期間を設けた方がよい。
- サルビアねっとは「患者さんのためにある」という理念を参加施設全員で共有することができればよい。

《その他》

- この地域の人、全員を守るためにも患者さんだけでなく鶴見区民全員に登録してほしい。
- 行政にもっと協力してもらいたい。
 - (例) ・主治医意見書の情報を参照項目に追加
 - ・地区センターなどで開催されるイベントでのブース設置
 - ・地域情報誌への掲載 等



公益財団法人 横浜勤労者福祉協会

汐田総合病院

インタビュー対応者：小澤仁院長 小川正志事務長 内間美智子入退院支援師長
西本和紀情報管理室 主任

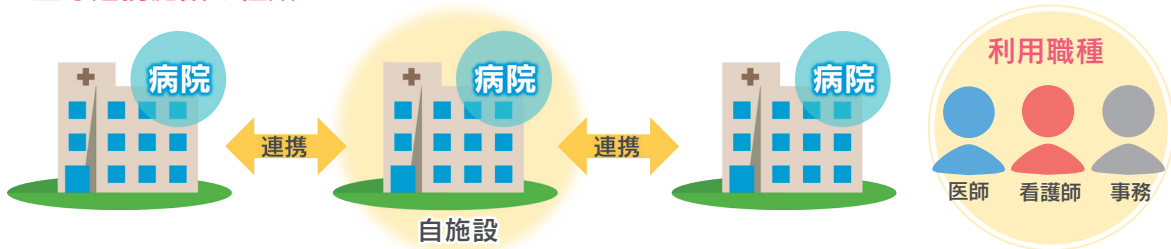
施設概要 病床数…266床
従業員数…常勤医師38人、看護職員184人、介護職員50人、薬剤師13人、その他187人計472人

システム概要 接続システム…電子カルテ・レセプトコンピューター
システム導入にかかった期間…約7カ月 保有ライセンス数…483

簡易アンケート

- サルビアねっとを導入して 良かった / どちらともいえない / 悪かった
- 導入した目的は 果たせた / どちらともいえない / 果たせていない
- システム利用者への教育指導を行って いる / いない
- 患者同意を得ることに難しさを 感じる / どちらともいえない / 感じない
- 患者さんからの反応は プラス / マイナス の反応が多かった

—主な連携施設の種類



システムを導入した感想

—導入したメリット

- ・自施設への通院歴がない患者さんの場合であっても、他施設での医療情報を参照し、治療に役立てることができる
- ・日頃からFAXや手紙でやりとりしていた他施設のデータがシステムで参照可能となり、事務コストを軽減できる

—具体的に役立った場面

- ・他施設で加入していた患者さんが入院した際に、他施設での治療経過や、処方歴などを確認することができた
- ・データを参照することにより、病気の発生原因や今後の経過を推測する際の参考となった
- ・当院から東部病院へ送った患者さんのフォローを行う際に、東部病院での治療内容を確認できたことで、診療時間が5分ほど短縮できたケースがあった
- ・検査結果やお薬手帳を持参していない場合でも他施設の検査結果等を活用した診療が可能となった

—サルビアねっとの現状の改善点

- ・職種によって閲覧できる画面が異なるため、他職種間での情報共有が円滑に行えない場合がある
- ・ログインIDが職員ごとに付与されるが、職員の入れ替わる際の管理が難しい

—今後追加してほしい機能

- ・システム導入前を含む過去データを参照できるようにしてほしい
- ・電子カルテの情報と連動させるなどにより、システム上で簡潔に患者同意取得できるような仕組みがほしい
- ・現在手動で入力している患者情報が自動で電子カルテと連動するようになればよい

患者さんの反応

—患者同意勧奨の方法

- ・初診時や入院時にパンフレットを使って説明している。その際は、救急車で運ばれた時でも、情報が共有されていることから、治療が早く的確にできると声をかけている
- ・グループで関わりがある住民組織「友の会」の会報などを活用している

—患者さんの認知度・反応

- ・救急時のメリットを説明すると、サルビアねっとの価値を理解してもらえる
- ・登録による利便性への理解はあるが、登録情報がデリケートなため、情報が流出する可能性がないか懸念する人は多い。特に、高齢者の方のITへの不安は強い

—患者同意数を伸ばすための課題やアドバイス

- ・ITへの不安や、手続きにかかる手間などのデメリットを上回るメリットがアピールできていないため、登録が伸び悩んでいると感じる
- ・高齢者の方だけでなく、若者の理解促進が必要。若者は電子ツールへの抵抗が少ないため、システムへの登録にも抵抗感がないと思われる。若者の同意取得に向けて、健康診断や企業健診の際に、サルビアねっとのメリットを周知することなどが効果的だと考える

今後の期待や要望など

—サルビアねっくに期待すること

- ・マイナスになることは一切ない。活用が進めば、医療費削減などにもつながる重要なツールとなりうる
- ・入院時の治療内容や検査結果が即座に把握できるため、在宅医や訪問看護師にこそ大きなメリットがある
- ・介護施設との連携の際に、紙ではなくシステムによる情報共有ができるようになることで、事務的な手間を軽減できるようになればよい

—協議会に求めるサポート

- ・協議会の理想と現場の活用状況の間には、ギャップがあるのでそれを埋めるよう現場の状況をもっと理解してほしい

—その他（施設独自の工夫や他地域へのアドバイスなど）

- ・電子カルテのベンダーに依頼し、電子カルテ上で患者さんがサルビアねっどへ加入しているかが確認できるようにしてもらっている
- ・医事課で確認できる患者一覧の画面で、サルビアねっどへの参加同意有無、勧誘した際の反応を記録している。今後は、患者一覧の画面と申込書をリンクさせ、登録時の利便性向上に繋げることなども検討している

interviewer's eye

- ✓ 独自に電子カルテと連動させることで使い勝手を良くし、利用頻度を高めている
- ✓ 患者同意を進めていくには若い人にもアプローチを
- ✓ 協議会が現場の状況をもっと理解できるように



特定医療法人社団 育成社

佐々木病院

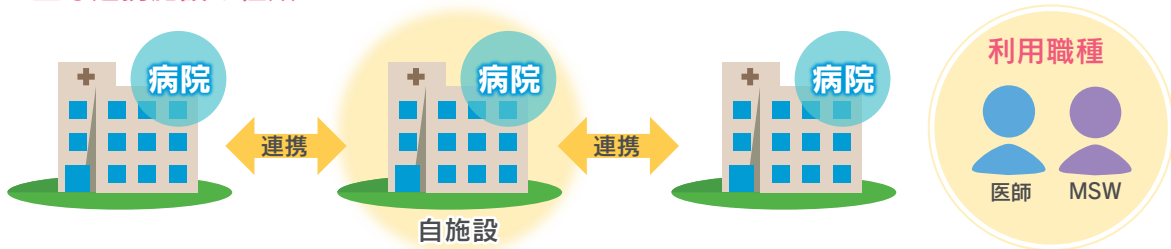
インタビュー対応者：佐々木啓吾理事長・院長

施設概要	病床数…88床
	従業員数…常勤医師7人、看護職員82人、薬剤師2人、その他77人 計168人
システム概要	接続システム…電子カルテ・レセプトコンピューター
	システム導入にかかった期間…約6カ月 保有ライセンス数…45

簡易アンケート

- サルビアねっとを導入して 良かった / どちらともいえない / 悪かった
- 導入した目的は 果たせた / どちらともいえない / 果たせていない
- システム利用者への教育指導を行って いる / いない
- 患者同意を得ることに難しさを 感じる / どちらともいえない / 感じない
- 患者さんからの反応は プラス / マイナス の反応が多かった

—主な連携施設の種類



システムを導入した感想

—導入したメリット

- ・各施設がそれぞれ別ベンダー製のシステムを使用している場合、一般的には相互参照が困難であるが、サルビアねっとでは相互参照することが可能
- ・他施設で手術した患者さんの経過観察を自施設で行う際に、通常送付されるレポート情報に加え、写真等も参照が可能

—具体的に役立った場面

- ・当院から東部病院へ送った患者さんのフォローを行う際に、東部病院に入院中の治療内容等を把握することができ、診療に役立った
- ・紹介や逆紹介された患者さんの他施設での診療情報等を参照することで、診療に活かすことができた
- ・持病の関係で複数の医療機関に通っている患者さんに対し、他施設の治療内容を参照し治療に反映している

—サルビアねっとの現状の改善点

- ・VPNの不具合などから、サルビアねっとをスムーズに参照することができず、利用から遠ざかる原因となっている
- ・使い勝手の向上が必要。多忙な医師ほど、使い勝手が悪いとシステムを使わなくなる

—今後追加してほしい機能

- ・賛否両論はあると思うが、システムにて、診療録も参照の対象にできればなお良い

患者さんの反応

—患者同意勧奨の方法

- ・院長自ら診療時に患者さんへ説明し、会計で申し込み手続きを行うよう説明している

—患者さんの認知度・反応

- ・印象としては、医師が直接説明をすると効果的
- ・院長が担当している患者さんのうち、8割程度は加入している

—患者同意数を伸ばすための課題やアドバイス

- ・休日・夜間に他施設へ救急で運ばれた際に、自施設のデータを他施設が参照し、持病やアレルギー情報がわかるなどのメリットを説明すると、加入に繋がりがやすい
- ・チラシやパンフレットを作成する際には、アピールポイントをわかりやすく伝える必要がある
(例:高齢者の方を含め誰もがわかりやすくなるように文字を大きくするなど)
- ・診療時間内での説明には限界があるため、病院や行政が開催するイベントを活用すると効果的
(例:高齢者の方向けイベントにて説明を行うなど)
- ・同意書の記入欄が多く、本来サルビアねっとが必要な高齢者の方にとって負担が大きい
- ・患者さんの事情に応じ強調するメリットを使い分けるとよい
(例:持病がなく風邪などで来院した患者さんには救急時のメリットを強調するなど)

今後の期待や要望など

—サルビアねっとに期待すること

- ・在宅医療を行う医師にとっては、訪問先でタブレットを用い、手軽に情報を参照できると有用。そのような仕組みの導入も含めて、さらに活用が進むと良い
- ・東部病院が電子カルテを更新し利便性が向上したことにより、東部病院でのサルビアねっとの利用が促進されたと聞いている。今後、自施設でもアクセス環境を改善することとしており、それにより利用頻度の向上、ひいては患者さんへ提供する医療の質が高まることを期待している

—協議会に求めるサポート

- ・参加施設同士が顔のつながりを持てる機会の設定

interviewer's eye

- ✔ 救急時の情報共有が大きなメリット
- ✔ 診療録まで見られるとベター
- ✔ チラシやパンフレットはアピールポイントをわかりやすく



恵愛内科クリニック

インタビュー対応者: 佐藤剛院長

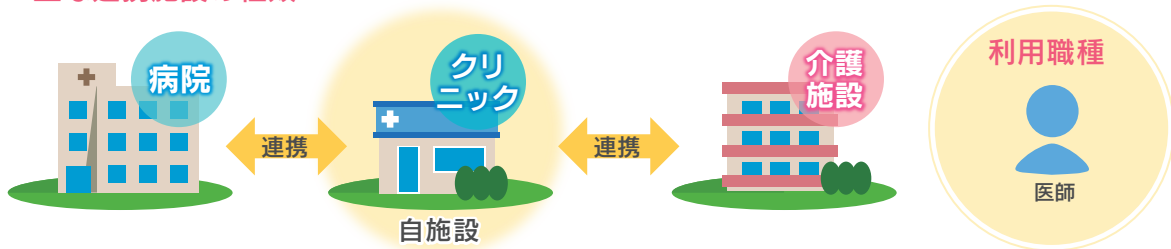
施設概要 従業員数…常勤医師1人、看護職員3人、事務3人 計7人

システム概要 接続システム…電子カルテ・レセプトコンピューター
システム導入にかかった期間…約7カ月 保有ライセンス数…1

簡易アンケート

- サルビアねっとを導入して 良かった / どちらともいえない / 悪かった
- 導入した目的は 果たせた / どちらともいえない / 果たせていない
- システム利用者への教育指導を行って いる / いない
- 患者同意を得ることに難しさを 感じる / どちらともいえない / 感じない
- 患者さんからの反応は プラス / マイナス の反応が多かった

—主な連携施設の種類



システムを導入した感想

—導入したメリット

- ・他施設での投薬状況を踏まえた処方をする事による、多重投与の防止ができる
- ・訪問看護ステーションとの連携による、タイムリーかつ効率的・効果的な医療を提供することができる

—具体的に役立った場面

- ・他施設の処方歴を確認することで、薬剤の重複投与の防止や必要な薬剤をフォローとして投与することができた
- ・在宅医療の患者さんに対する点滴液補充の要否や褥瘡(じょくそう)の状態、次回診療時の留意事項などについて、訪問看護ステーションからタイムリーに情報をもらうことで適切な医療を提供することができた

—サルビアねっとの現状の改善点

- ・システムの稼働当初は、VPN接続の不具合が多く、使用したい時に使用できなかった
- ・施設が使用している電子カルテ等のシステムの仕様上、一部の情報項目が連携できない場合がある
- ・自院の処方箋内容と薬局の処方内容が同じように表示されてしまい、画面のスペースがもったいない
実際は薬局の処方内容(ジェネリックに変わったかなど)を参照することが多いため、薬局の処方内容が目立つようにするなど、表示の工夫が必要
- ・検査データについて、同一の検査項目が複数回表示されることで時系列がわかりづらくなっていたり、施設ごとに検査数値の桁数にばらつきがある

—今後追加してほしい機能

- ・一画面でなるべく多くの情報が見られるようにレイアウトを工夫するか、施設ごとに見る情報をカスタマイズできるような仕組みにしてほしい

患者さんの反応

—患者同意勧奨の方法

- ・定期的に病院に通院している患者さんや在宅医療を受けている患者さんには、システム加入のメリットが大きいため、加入を勧めている。また、高齢者の方であれば、今は通院歴がなくても、今後必要になる可能性が高いため、加入を勧めている

—患者さんの認知度・反応

- ・稼働当初は、新聞報道等にも取り上げられていたことから、想像よりも認知度が高かった
- ・かかりつけ医に加えて、他施設でも自分の状況を知ってもらえる安心感があるといった声があった
- ・関心のある人は既に加入しているため、現在は登録が伸び悩んでいる印象がある

—患者同意数を伸ばすための課題やアドバイス

- ・横浜市ホームページや広報でも、一定の効果は見込めるが、あくまでも元々関心のある方々にしか情報が届かず、本来加入してもらう必要性が高い生活習慣病の方々をターゲットとした別の方策を検討する必要がある（例：特定健診に合わせたサルビアねっとの周知など）
- ・加入した方が良いと思う方でも「まだ加入の必要性を感じない」「救急搬送されるような可能性が低い」「個人情報預けるのは怖い」という理由で拒否されるケースがあるため、その不安を払しょくできるような説明をすることが重要

今後の期待や要望など

—サルビアねっくに期待すること

- ・参加施設がシステムを利用する機会が増えるよう、成功事例や新規参加施設を増やしていくことが重要

—協議会に求めるサポート

- ・各施設で発生したトラブルや不備には迅速に対応をし、改善につなげてほしい
- ・新しい機能などを企画するよりもまずは全参加施設が安定的に利用できる環境となるように整備してほしい
- ・協議会の理想と現場の活用状況の間には、ギャップがあるのでそれを埋めるためにも現場の状況をもっと理解してほしい

—その他（施設独自の工夫や他地域へのアドバイスなど）

- ・システム稼働前のデータも閲覧できれば有り難いが、当初のルールと相違がある。改めてルールの整理が必要
- ・在宅医療や歯科診療との連携を実現していく可能性は十分あるが、ケアマネジャーがシステムを活用できる状況ではないなど、まだ課題も多い
- ・システムの稼働に際し、十分な試験期間が取れず、現在様々な課題に対処しながら動かしている。試運転期間を設けてから、本稼働とした方がよかった

interviewer's eye

- ✔ 薬剤の重複投与防止、訪問看護ステーションとの連携などに有用
- ✔ 他地域での展開時は、試運転期間を経てから本番運用すべき
- ✔ 限られた画面で見やすい表示の工夫が必要



クリニック寺尾

インタビュー対応者：原直院長

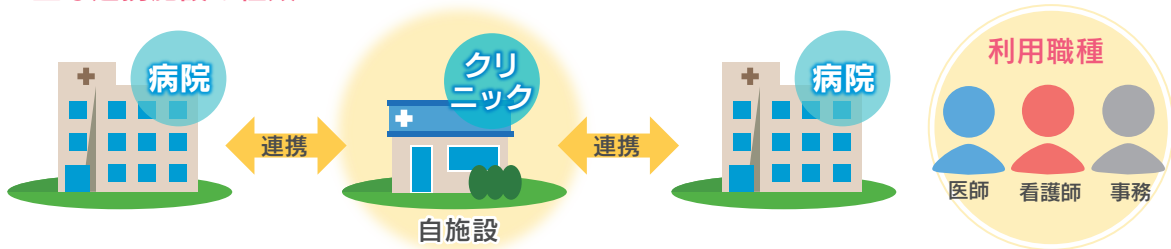
施設概要 従業員数…常勤医師3人、看護職員7人、その他11人 計21人

システム概要 接続システム…電子カルテ・レセプトコンピューター
システム導入にかかった期間…約7カ月 保有ライセンス数…5

簡易アンケート

- サルビアねっとを導入して 良かった / どちらともいえない / 悪かった
- 導入した目的は 果たせた / どちらともいえない / 果たせていない
- システム利用者への教育指導を行って いる / いない
- 患者同意を得ることに難しさを 感じる / どちらともいえない / 感じない
- 患者さんからの反応は プラス / マイナス の反応が多かった

—主な連携施設の種類の種類



システムを導入した感想

—導入したメリット

- ・最大のメリットは患者さんの情報を連携・共有できること。通常診療の中で使用することはまだあまりないが、特に救急時や在宅診療に移行する際は役立つ
- ・サルビアねっとは情報量が豊富。さらに外来時に画面を見せながら説明できるため、説得力がある

—具体的に役立った場面

- ・かかりつけの患者さんが、急な体調不良などで病院を受診した後に、自分の病状について不安になることがある。当院来院時に、病院での診断結果、画像診断結果などを見せながら説明することで安心してもらった
- ・腰椎圧迫骨折の患者さんに往診したケースで、システムから、複数の病院、複数の診療科に並行して通っているという事実と、それらの治療内容について情報を得ることができた

—サルビアねっとの現状の改善点

- ・登録施設、患者数ともに少ない。救急時の活用を考えると、搬送先として想定される病院は登録してもらいたい
- ・患者さんの申し込みから登録まで時間がかかる。申し込みをしたはずなのに、データが未反映だと患者さんからの信頼を損なうことに繋がる

—今後追加してほしい機能

- ・サルビアねっとへの患者さんの登録を同意取得施設側でもできるようにしてほしい
- ・サルビアねっと上で診療情報提供書などを作成し、送付まで出来ると便利

患者さんの反応

—患者同意勧奨の方法

- ・職員を1名増員した上で専用の説明ブースを設置し、毎日案内役をローテーションしながら取り組んだ
- ・問診票のバインダーにチラシをはさみPRを行った
- ・紙のカルテに、「チラシを渡した」「参加した」「参加していない」などを記載し、勧誘状況を把握できるようにした

—患者さんの認知度・反応

- ・医師から説明する方が反応が良い
- ・申込書に保険証番号、メールアドレスや電話番号といった個人情報を記載するという事に抵抗感がある人も多い
- ・説明しても、加入によるメリットを勘違いされることもある
(例:加入すれば東部病院で処方された薬を他の参加施設でももらえるようになるなど)

—患者同意数を伸ばすための課題やアドバイス

- ・かかりつけの医療機関がサルビアねっとの参加施設かどうかを気にする人は多く、チラシに参加施設一覧をつけるなどの工夫をした方が良い。高齢者の方はホームページにある参加施設一覧へ誘導することも困難だと思う
- ・保険証番号やメールアドレスの記入を申込書上で求めない方がすんなり加入してもらえるのでは
- ・申込書の保険証番号記入欄に保険者番号と記号の境がないため、分かりにくい。保険証番号等の記入は施設側に行うなど工夫の余地がある
- ・サルビアねっとに加入している患者さんの保険証にシールを貼る仕組みは助かっている。加入の有無をシステムへ確認しに行く手間などを軽減できる

今後の期待や要望など

—サルビアねっとに期待すること

- ・連携を有意義なものにするため、登録施設数、患者数ともにさらに増えてほしい
- ・区を跨いで複数の医療機関に通院している患者さんも多いことから、隣接区の施設の加入が進んでほしい
- ・サルビアねっとを活用し、医療機関、薬局、介護施設などの連携を深めることは、患者さんを支え、幅広い治療を提供することにつながり、その可能性は計り知れない

—協議会に求めるサポート

- ・営業時間が16時までと短い。また、電話をかけてもつながらず、折り返しとされることが多い。FAXにも対応してほしい
- ・システムの利用方法のレクチャーを求めた際に、直接ベンダーへ問い合わせるよう言われることもあったので、体制を整えてほしい

interviewer's eye

- ✔ 豊かで幅広い治療を提供するために医療・介護連携で一致団結
- ✔ 切れ目のない情報連携により患者さんが見えてくる
- ✔ 協議会の相談体制の充実を



芝山内科

インタビュー対応者：芝山幸久院長

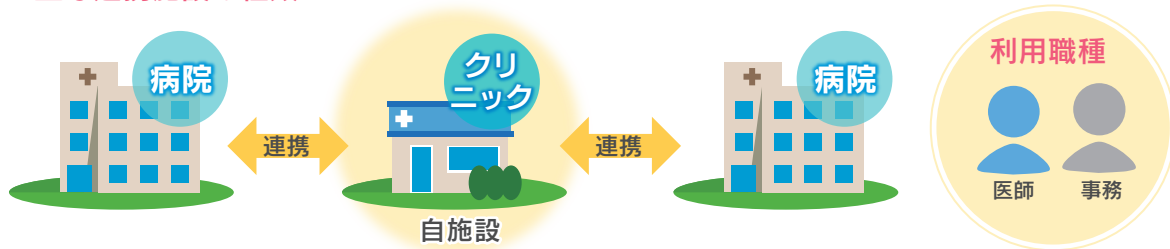
施設概要 従業員数…常勤医師1人、看護職員2人、事務4人 計7人

システム概要 接続システム…電子カルテ
システム導入にかかった期間…約2カ月 保有ライセンス数…1

簡易アンケート

- サルビアねっとを導入して 良かった / どちらともいえない / 悪かった
- 導入した目的は 果たせた / どちらともいえない / 果たせていない
- システム利用者への教育指導を行って いる / いない
- 患者同意を得ることに難しさを 感じる / どちらともいえない / 感じない
- 患者さんからの反応は プラス / マイナス の反応が多かった(未回答)

—主な連携施設の種類の種類



システムを導入した感想

—導入したメリット

- ・患者さんを中心に様々な役割を持った施設が連携することで、鶴見区という地域全体が一つの病院かのように綿密な情報共有を行うことが可能となる
- ・患者さんが急変した際に、普段通院している病院が満床で、初めての病院に搬送されたとしても、サルビアねっとがあれば、救急受入病院が知りたい情報を得ることができる

—具体的に役立った場面

- ・システムを活用できる環境は整ったので、今後登録施設数や登録患者数が増えてくれば、活用事例が出てくると期待している

※補足：芝山内科は鶴見区医師会長就任後の6月にサルビアねっとに加入

—サルビアねっとの現状の改善点

- ・ブラウザの戻るボタンを押すと、ログイン前まで戻されてしまう。普通の癖で戻るボタンをつい押してしまうので、改善してほしい
- ・セキュリティを高める必要性は理解できるが、頻繁にパスワードの変更を求められ、手間とを感じる
- ・患者さんの登録の際に自施設と紹介先等で重複登録となるケースがあり、システムに反映されず、うまく利用できないことがある

—今後追加してほしい機能

- ・ログイン直後の画面のお知らせの欄に定期的に通知が出るようになればサルビアねっとを開く動機づけになる。季節のあいさつや理事会の資料の共有などでも良いので、工夫してほしい

患者さんの反応

—患者同意勧奨の方法

- ・かかりつけの患者さんに声をかけている。特に、東部病院を紹介した患者さんには併せてサルビアねっとを紹介するようにしている

—患者さんの認知度・反応

- ・区民の認知度は現状それほど高くないと感じるが、当初プロモーションが盛んだった時には、真新しさもあり、自発的に登録を希望する患者さんもいた

—患者同意数を伸ばすための課題やアドバイス

- ・当初は事務局から、登録者数の進捗状況が定期的に届き、モチベーション向上に寄与していた。登録者数を増やすためにはそのような勢いも必要
- ・登録者数を増やすためには好事例を作っていくしかない。好事例が増えれば登録者数も増え、参加施設数の増加にもつながる
- ・医師から直接説明すると、ほぼ登録に結びついている
- ・個人情報の問題から加入をためらう人に対しては、行政も関与している事業であることをアピールすれば効果的では

今後の期待や要望など

—サルビアねっとに期待すること

- ・病診連携の取組の一つとして、検査結果を医師同士で共有し、数値の変化を確認しながら注意を促しあうことが可能となる

—協議会に求めるサポート

- ・利用料の支払いを口座振替も可能にしてもらいたい
- ・一つでも好事例を創出し、そのノウハウを共有することで参加施設全体におけるサルビアねっとの利用促進につなげてほしい
- ・理事会は、議論的を絞り効率的に進行すべき。実務的なことは分科会を別に設けて議論すべき

—その他（施設独自の工夫や他地域へのアドバイスなど）

- ・参加施設が脱退しないためにも、利用料に見合うだけのメリットが必要。電話やメールなど数あるコミュニケーションツールを上回る利便性や有用性を提供していく必要がある

Interviewer's eye

- ✔ 患者さんを中心に、地域全体で1つの病院かのような情報共有を
- ✔ まずは参加施設同士のコミュニケーションを
- ✔ 登録数拡大へもう一度、機運醸成が必要



渡辺医院

インタビュー対応者：渡辺雄幸院長

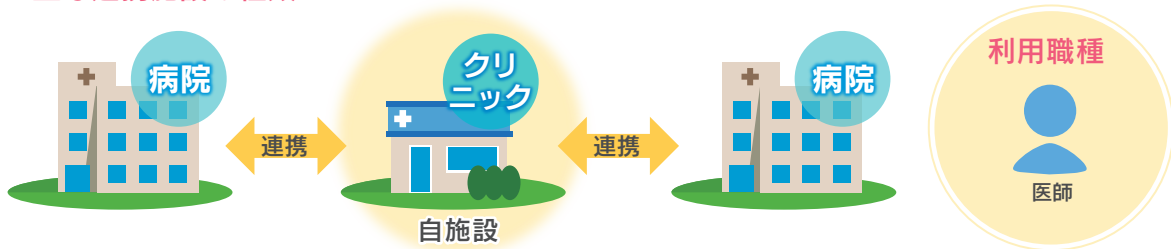
施設概要 従業員数…常勤医師1人、看護職員3人、事務3人 計7人

システム概要 接続システム…レセプトコンピューター
システム導入にかかった期間…約4カ月 保有ライセンス数…1

簡易アンケート

- サルビアねっとを導入して 良かった / どちらともいえない / 悪かった
- 導入した目的は 果たせた / どちらともいえない / 果たせていない
- システム利用者への教育指導を行って いる / いない
- 患者同意を得ることに難しさを 感じる / どちらともいえない / 感じない
- 患者さんからの反応は プラス / マイナス の反応が多かった

—主な連携施設の種類



システムを導入した感想

—導入したメリット

- ・自施設に通院中の患者さんが他施設で診療を受けた際に、その診療内容を確認できる
- ・システムが自動的に患者情報を吸い上げてくれるため、患者さん一人ひとりの情報を入力する手間がかからない
- ・持病のない方でも薬のアレルギー情報などを登録しておくことで万が一の対策になる
- ・サルビアねっとをはじめとした地域医療情報連携ネットワークは、国も災害時の利便性を大きく評価している。クラウド上にデータが格納されているため、災害時でもデータにアクセスできれば診療に活用することが可能

—具体的に役立った場面

- ・かかりつけの患者さんが病院で診療を受けた際に、どのような治療を受けたのか等も含めて閲覧することができる
(例：泌尿器科に通院している患者さんの場合に、薬の処方歴を確認するなど)

—サルビアねっとの現状の改善点

- ・現状、利用料に見合っただけの施設側のメリットが感じられない。サルビアねっとに施設が加入していることがステータスになるくらいまでに知名度が高まっていけば状況も変わると思う
- ・システム立ち上げ時の接続に不具合が多い上に、パソコンに不慣れな人間にとっては使い勝手が悪い

患者さんの反応

—患者同意勧奨の方法

- ・高血圧や糖尿病など定期的に通院している患者さんに対して、院長が対面で説明をしている。後期高齢者の患者さんはすべて登録していただいた。今後は在宅の患者さんにも声をかけていきたい
- ・救急搬送時に主治医と連絡が取れない場合であっても、患者さんの病名や服薬中の薬の種類などが分かるため、万が一のときに安心できるということを説明している。救急搬送されるイメージが湧いていない患者さんに対しても、何年後かに役立つかもしれないと説明している

—患者さんの認知度・反応

- ・直接説明を聞いた患者さんはほぼ断ることなく、非常に好意的に捉えている印象がある。中には家族を登録したいという方もいた
- ・病院で行っていたプロモーションをきっかけに、サルビアねっとの存在を知った患者さんが、当院で申込書を手に取り、登録につながるケースもあった。かかりつけ医の場合は、定期的に患者さんと顔を合わせているため、病院と比較し勧奨の際の説得力が違う。主治医から勧めるからこそ、説得力がある

—患者同意数を伸ばすための課題やアドバイス

- ・たまにいく病院ではなく、定期的に顔を合わせているかかりつけ医から声をかけた方が加入しやすいと感じている
- ・申込書を渡すだけでは、申込に至らないケースが多いため、直接勧誘をする方が効果的。また、申込書を書けない方もいるので、代筆していることもある

今後の期待や要望など

—サルビアねっくに期待すること

- ・歯科診療所や薬局、介護施設といった施設が個々ではなく、すべてが連携しているシステムは少ない。多職種で、患者さんのデータを共有できるメリットは大きく、今後活用事例が増えていけば、将来的に様々な可能性につながるシステムだと感じている
- ・今後は、登録者数の拡大が急務であり、それに伴い参加施設数も増加するはず。例えば、「サルビアねっくに登録していたことで、救急搬送時に助かった」等の事例が出てくれば、地域住民にサルビアねっこの名前が浸透していき、加入したいという需要も生まれてくるのではないかと

—協議会に求めるサポート

- ・参加施設同士で顔が見える機会を設けてもらいたい。他職種からすると、医師はコミュニケーションのハードルが高いという印象があるため、顔が見える関係性を構築することで、お互いの連携が深まり、よりサルビアねっくとを活用しやすくなると感じる

—その他（施設独自の工夫や他地域へのアドバイスなど）

- ・サルビアねっとは「患者さんのためにある」という理念を参加施設全員で共有することができれば、利害関係を超えた連携に繋がるのではないかと。現在の取り組みのレベルをもう一段階上げていくためには、機運を盛り上げる仕掛けが必要
- ・市民の方にもっと周知したい。「どこにいけば登録できるのか?」「サルビアねっとして知ってる?」といった話が市民側から出てくるのが理想的
- ・事業を推進していくためには、核になる人物が数人必要。一人では難しく、助け合いながら盛り上げていくことが重要。中心メンバーが、各地域で活動・周知していけば、より良いシステムの構築に繋がるはず

interviewer's eye

- ✔ 「患者のためになる」それが一番のメリット
- ✔ かかりつけ医による直接の対面説明がベスト
- ✔ 登録者数の拡大が急務。地域にもっとサルビアねっくとを浸透させたい



佐藤歯科医院

インタビュー対応者：佐藤信二院長

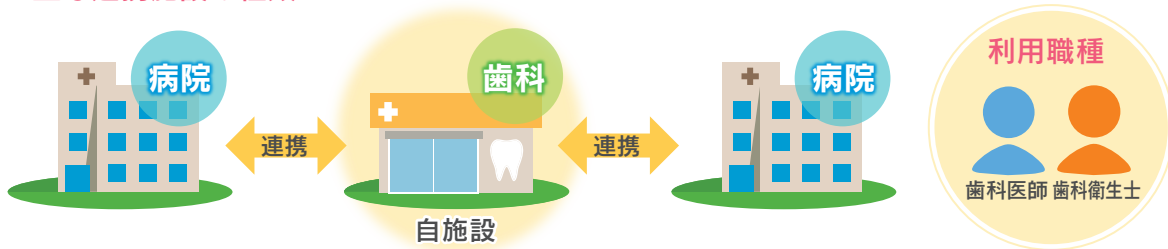
施設概要 従業員数…常勤医師6人 歯科衛生士9人 計15人

システム概要 接続システム…電子カルテ・レセプトコンピューター
システム導入にかかった期間…約8カ月 保有ライセンス数…5

簡易アンケート

- サルビアねっとを導入して 良かった / どちらともいえない / 悪かった
- 導入した目的は 果たせた / どちらともいえない / 果たせていない
- システム利用者への教育指導を行って いる / いない
- 患者同意を得ることに難しさを 感じる / どちらともいえない / 感じない
- 患者さんからの反応は プラス / マイナス の反応が多かった

—主な連携施設の種類



システムを導入した感想

—導入したメリット

- ・訪問診療時、タブレット端末で薬の処方歴や有病者かどうかなどを確認できる
- ・治療に影響が出る骨粗しょう症の薬の服薬有無、感染症に注意が必要な糖尿病の病状把握が可能となる

—具体的に役立った場面

- ・抜歯する際にデータを参照している。サルビアねっとを参照したことで定期的に通院している高齢患者さんが、他施設から糖尿病の薬を処方されていることに、施術前段階で気づけたこともあった。糖尿病などは、感染症などに注意が必要なため非常に有用だった
- ・高齢者の方と同様、子どもの患者さんにおいても他施設での治療歴がわかり、治療に役立てることができた

—サルビアねっとの現状の改善点

- ・元々導入しているシステムと連動させ、同一端末で普段から使うようにしなければ習慣化できない
- ・現時点で、診療報酬上の加算も微々たるものなので、メリットを感じづらい

—今後追加してほしい機能

- ・簡単に参加同意登録できるアプリがあれば、登録者増につながるのでは

患者さんの反応

—患者同意勧奨の方法

- ・歯科医師が診療時に対面で説明するか、あるいは歯科衛生士が初診カウンセリング時に説明している
- ・災害時のためと説明し、家族を含め全員の加入を勧めている
- ・子どものいる若年層の家庭には、「救急搬送時に使用可能な薬剤がわかる」というように、アレルギー対策の側面を強調し勧誘している

—患者さんの認知度・反応

- ・世代ごとに反応の差はあれど、最終的には説明すれば加入につながるケースが多い
(例:高齢者の方は説明すると理解を得やすい)
- ・子どものいる若年層の家庭に説明すると、はじめに抵抗感を示す方と、すんなりと加入する方に分かれる印象がある
- ・個人情報登録することへの警戒心はあると感じる
- ・家に持ち帰って検討する、と言われた場合、ほぼそのまま登録せずに終わる

—患者同意数を伸ばすための課題やアドバイス

- ・個人情報を登録することへの不安感を払拭するためには、行政の支援があることを強調するとよいのでは
- ・小学校のPTAを巻き込むなど、様々な団体にアプローチして、患者個人個人ではなく、大人数に対し説明・勧奨する場も設けるべき
- ・まちの中で流行を生み出すことも必要。『サルビア強化月間』のようなキャンペーンの実施も考えてみては

今後の期待や要望など

—サルビアねっとに期待すること

- ・サルビアねっとのクラウド上に口腔内所見を格納し、災害時に使えるようになれば、遺体の身元確認にも活用できる
- ・参加施設の中から、システムを活用した成功例・使用例の創出及び周知が必要だと考えているので、横浜市歯科医師会として一丸となって事例創出していきたい
- ・横浜市歯科医師会、横浜市医師会でもテーマになっている糖尿病・歯周病重症化予防の連携にも活用できると考える。病院で糖尿病手帳を記入してもらい、歯科診療所来院時に確認しようとしているが、サルビアねっとに代用できれば、使用例の一つになる
- ・サービス担当者会議は通常、利用者宅で行うが、毎回ではなくてもクラウド上で会議ができれば、それも利用法の一つとなり得る

—協議会に求めるサポート

- ・他地域の類似システムにおける例でも構わないので、具体的にシステムを活用した事例を、視覚的にわかりやすい方法で提示してもらいたい

—その他（施設独自の工夫や他地域へのアドバイスなど）

- ・ある情報をただ見るだけではなく、例えば歯周病治療後の数値の変化、服薬量の変化を確認して、連携することが患者のためになる
- ・データを単に参照するだけではなく、データの変遷を追い、他施設を含め連携していくことが患者さんのためになる

interviewer's eye

- ✔ 災害時の活用など将来的に必ず必要なシステム
- ✔ 連携の具体例、情報の使用例などの提示が必要
- ✔ 個人情報を登録することへの不安の払拭を



宮治歯科医院

インタビュー対応者: 宮治俊朗院長

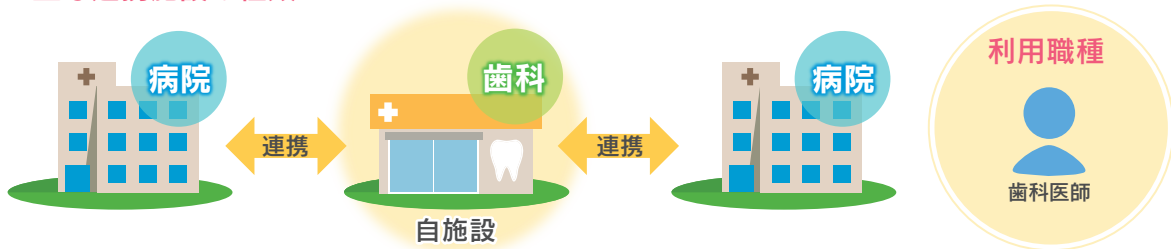
施設概要 従業員数…常勤医師4人、歯科衛生士3人、その他2人 計9人

システム概要 接続システム…電子カルテ・レセプトコンピューター
システム導入にかかった期間…約7カ月 保有ライセンス数…1

簡易アンケート

- サルビアねっとを導入して 良かった / どちらともいえない / 悪かった
- 導入した目的は 果たせた / どちらともいえない / 果たせていない
- システム利用者への教育指導を行って いる / いない
- 患者同意を得ることに難しさを 感じる / どちらともいえない / 感じない
- 患者さんからの反応は プラス / マイナス の反応が多かった(未回答)

—主な連携施設の種類



システムを導入した感想

—導入したメリット

- ・歯科診療所におくすり手帳を持ってきてくれる患者さんが少なく、現状は他施設へ手紙を書いて処方歴を照会しており、治療するまでに時間を要している。サルビアねっとがあれば、おくすり手帳を忘れてしまった場合であっても、システム上で処方歴等を確認できるため、これまでのタイムラグを解消できるはず
- ・CT画像などが閲覧できるようになることで、二重検査が防げる。特に、病院では全身画像のCTしか撮影できないことが多いが歯科診療所は口腔用CTを撮影できるため、役立つはず

—具体的に役立った場面

- ・現段階では、まだ具体的に役立った事例が出るほど使用しきれていないが、飲んでる薬によっては治療を避けた方が良い場合もあるため薬の処方歴などが分かることで治療に活かせると期待している
(例: 骨粗鬆症の点滴をしている人には抜歯をしないようにする、高血圧の薬を処方されている人は血が止まりにくいいため、より止血に留意するなど)

—サルビアねっとの現状の改善点

- ・サルビアねっと用PCの配置先が接続の関係で限定されており、使用しづらい場所のため活用できていない
- ・協議会が所有しているサルビアねっと用タブレットの配布数には限りがあり、現状当院では所有していない状況にある。タブレットの配布数を増やすか、あるいは、当院のタブレットでサルビアねっとが利用できるよう対応してほしい

—今後追加してほしい機能

- ・「お気に入り」画面のように施設ごとにカスタマイズできるようになると使い勝手が良くなる(例:当院で診療時に必要となる情報である「処方歴」「病歴」「CT画像」がログイン後にすぐ閲覧できるようにする)
- ・現状、CT画像は自施設のタブレットで閲覧しているため、同一タブレットでサルビアねっとを使用できるようになると利便性が向上する

患者さんの反応

—患者同意勧奨の方法

- ・サルビアねっと稼働当初は、受付時にサルビアねっとの説明を必ず行うよう、スタッフに対し指示をした

—患者さんの認知度・反応

- ・まだまだ認知度が低く、当院に来られる患者さんはほとんど知らないといった印象を受けている
- ・当施設の患者さんでサルビアねっとに入ってくれている人は東部病院や佐々木病院に通院をしている人。ほとんどの患者さんは病院側で加入していることが多い

—患者同意数を伸ばすための課題やアドバイス

- ・院長である自分自身が患者さんに説明をしている時間は取れない。そのためにスタッフの教育を行ったが、サルビアねっとの仕組みや患者同意取得について説明して実行してもらうためには相当の負担感があり、継続する意識が段々と薄くなってしまっている。マニュアルやチラシの作成など何かスムーズに患者同意を取得できる仕組みを作れるとよい
- ・まだまだ区民への周知が足りない印象があるので、地域広報誌の活用など行政にもっと協力してほしい
- ・チラシを回覧板で回す、区役所や参加施設に配架するといった地道な活動を継続的に行っていくことも必要
- ・チラシやポスターによる周知には限界もあるため、SNSなどを活用して周知することがこれからの時代は必須。高齢者はSNS自体は見ないかもしれないが、SNSを見た子どもや40~50代の世代から70~80代の祖父母や両親へ加入を促すような流れが作れると効果的。また、インターネットから加入申し込みができると若い世代の加入も促進できるのではないか

今後の期待や要望など

—サルビアねっとに期待すること

- ・歯周病は糖尿病をはじめとする生活習慣病と関連性があるとされており、歯周病治療を契機に他の疾患の改善にもつなげられると住民の健康増進に繋がる。診療所や病院は病気になるに行かないが、歯科診療所は定期検診で来てもらえるため、病気になる前から患者さんに予防的なアプローチをすることができるため、未病・フレイルの改善につながる
- ・現在、在宅医療の情報を共有している「連携ノート(通称イエローノート)」は紙媒体であり、最新の情報は在宅患者さんの自宅に行かないと確認できない。サルビアねっとで情報共有できると利便性が向上するのでは
- ・将来的には母子手帳からイエローノートまでをシステム上で連携させ、自分の人生のすべての医療情報が網羅されていることを目指してほしい

—協議会に求めるサポート

- ・協議会で議論するだけでなく、しっかりと方策として現場に還元してほしいし、少なくとも決定事項や会議資料は参加施設と共有すべきだと考える。その際にサルビアねっとのコミュニケーションツールを活用することも参加施設の利用頻度向上につながると思う

interviewer's eye

- ✔ 定期歯科健診を活用し、フレイル改善へ
- ✔ 日常診療で使いこなすには機器の設置場所も重用
- ✔ 認知度はまだまだ。患者同意獲得へまずは周知が大事



あろま薬局

インタビュー対応者: 立川早苗薬剤師 立川靖之薬剤師

施設概要 従業員数…薬剤師2人、その他6人 計8人

システム概要 接続システム…電子カルテ・レセプトコンピューター
システム導入にかかった期間…約2カ月 保有ライセンス数…3

簡易アンケート

- サルビアねっとを導入して 良かった / どちらともいえない / 悪かった
- 導入した目的は 果たせた / どちらともいえない / 果たせていない
- システム利用者への教育指導を行って いる / いない
- 患者同意を得ることに難しさを 感じる / どちらともいえない / 感じない
- 患者さんからの反応は プラス / マイナス の反応が多かった

—主な連携施設の種類の種類



システムを導入した感想

—導入したメリット

- ・初めて来られた患者さんの治療歴の確認が可能
- ・介護事業所との個人情報を含む情報のやりとりにおいて、情報漏えいのリスクをより軽減できる
- ・患者さんが病名や症状を上手く説明できない、理解しておらずうる覚え、疾患を言いたくないなどの場合でも情報の確認が可能

—具体的に役立った場面

- ・従来、他施設への疑義照会を行っていた医療情報をシステム上で参照しつつ、医療機関の処方意図等を踏まえた処方に役立っている
- ・厚生局が処方内容を確認した際にも、客観的な情報に裏付けされていることが自明なため、より説得力のある説明ができるようになった

—サルビアねっとの現状の改善点

- ・使いやすい利用料にしてほしい
- ・登録者を多く獲得した施設にインセンティブを与えるなどあればいいと感じる

—今後追加してほしい機能

- ・FAXでやりとりしている情報提供書をサルビアねっと上で処理できる機能
- ・連携施設間で、残薬情報など共有しておきたい情報を発信し、それぞれの手が空いた際にフィードバックするような使い勝手の良いコミュニケーションツール
- ・職種ごとのインターフェイスカスタマイズ機能

患者さんの反応

—患者同意勧奨の方法

- ・キャンペーン期間中は患者さん全てに声掛けした
- ・各患者さんには、安全性をより丁寧に説明している
(例:セキュリティの安全性を説明する、自身も加入していることを伝える、いつでも脱退可能であることを説明するなど)
- ・署名など必要不可欠な箇所以外の記入の手間を軽減できるよう、保険証のコピーをもらうなどしている

—患者さんの認知度・反応

- ・病院や回覧板で存在を知ってはいたが、具体的には知らなかったという反応が多かった
- ・従業員から説明すれば多くは登録してもらえる
- ・取組に共感してくれた港北区在住の人から、「自分の地域に加入施設がないから加入できないね…」と言われたこともあった

—患者同意数を伸ばすための課題やアドバイス

- ・「家族に相談する必要がある」という反応をされる方や、ネットへ情報を提供することに不安を感じる高齢者の方などは同意獲得へのハードルが高い
- ・家族全員での登録を促している
- ・キャンペーンを行うと、地域としての熱量が上がる

今後の期待や要望など

—サルビアねっとに期待すること

- ・近隣区の施設も加入してほしい
- ・薬剤師は、患部の程度や範囲に基づく処方提案することはできるが、薬局では直接患部を確認しにくい。将来的に、システム上で在宅医や訪問看護師と皮膚症状等の画像を共有し、処方に役立てることができると良い

—協議会に求めるサポート

- ・現時点で環境が整わず利用できない施設の環境整備を最優先で行ってほしい

—その他（施設独自の工夫や他地域へのアドバイスなど）

- ・良いシステムだと感じている。この地域の人、全員を守るためにも、患者だけでなく鶴見の人全員に登録してほしい。皆でやろうという気持ちが盛り上がると良い
- ・行政にもっと協力してほしい
(例:地区センターなどで開催されるイベントでのブースの設置、地域情報誌への掲載、区役所窓口での案内など)

interviewer's eye

- ✔ 患者さんが説明できなくても正確な既往歴が把握できる点がメリット
- ✔ しっかりとしたセキュリティの中で患者情報の交換ができるのは有用
- ✔ 患者同意は、説得の仕方、家族で加入してもらう等の工夫でもっと増やせる



田辺薬局 鶴見末吉店

インタビュー対応者：松島大輔薬剤師

施設概要 従業員数…薬剤師6人、販売員3人、栄養士1人 計10人

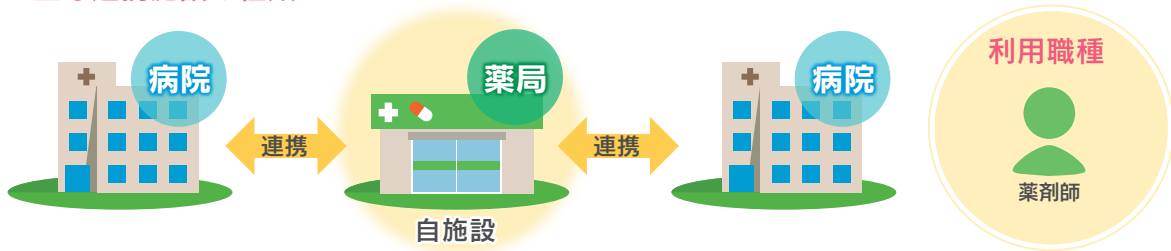
システム概要 接続システム…レセプトコンピューター
システム導入にかかった期間…約6カ月 保有ライセンス数…10

簡易アンケート

- サルビアねっとを導入して 良かった / どちらともいえない / 悪かった
- 導入した目的は 果たせた / どちらともいえない / 果たせていない
- システム利用者への教育指導を行って いる / いない
- 患者同意を得ることに難しさを 感じる* / どちらともいえない / 感じない
- 患者さんからの反応は プラス / マイナス の反応が多かった

※同意を得ることではなく、案内を行う時間捻出が難しい場合がある

—主な連携施設の種類の種類



システムを導入した感想

—導入したメリット

- ・季節によって必要のない薬が処方され続けているケースもある。病名等の医療情報が分かるため、薬局側から処方の変更や中止を提案でき、医療費の削減や患者さんの漫然投与の防止に繋がる
- ・病棟薬剤師が服薬指導する際に必要な処方内容や処方理由などを薬局でも確認できるようになるため、環境による情報量の差が埋められる

—具体的に役立った場面

- ・サルビアねっとにより、病名を参照できることで、服薬指導や処方の必要性の判断に役立てることが可能となった（例：高血圧の薬を不整脈の治療のために処方するケースや、花粉症の薬がシーズン外でも処方されているケースなど）
- ・胃薬の処方の際に、胃潰瘍か逆流性食道炎かによって服用指示期間が変わるケースがあるが、その際に病名を参照した上で適切に処方を行えた
- ・厚生局による定期監査の際に、サルビアねっとにより病名を参照した処方を行っていることを説明したところ、根拠が明確であることを評価してもらえた
- ・患者さんから減薬の相談をされた際に、病名・検査値を参照した上で、「今後、このような点に気を付け、検査結果がこのくらい改善したら、今の薬の量減らせますよ」というように具体的なアドバイスが可能となり、患者さんから「薬が減らせるよう頑張ります」といってもらえたケースがあった
- ・病院と薬局が連携して減薬した場合、診療報酬点数の加算がある。薬局側から処方に関する意見提案のためのトレーニングレポート（服薬情報提供書）を提出する際、サルビアねっとで医療情報を参照している

—サルビアねっとの現状の改善点

- ・特になし。開始当初は気になっていた起動時の通信障害も、現在は気にならない

—今後追加してほしい機能

- ・特になし。まずは現状の機能を使いこなすことが大切

患者さんの反応

—患者同意勧奨の方法

- ・開始当初は来店者全員に案内していた
- ・服薬指導時に検査値や病状等を見て、サルビアねっとの情報を参照する必要があると思った患者さんにサルビアねっとの意義を説明し、加入を促している

—患者さんの認知度・反応

- ・こちらからサルビアねっつを説明すると断られることはほとんどない。みなさん同意をいただくか前向きに検討してもらえる
- ・患者さんの方から「登録しているから確認してほしい」と声をかけられたこともあった

—患者同意数を伸ばすための課題やアドバイス

- ・服薬指導時、サルビアねっつの説明のための時間を捻出することが難しい。同意の上で代筆も行っていたが、通常業務と同時に行うのは時間的に厳しい
- ・医療従事者からの声かけが効果あり
- ・病院で説明後、薬局で後押しするといった勧奨のための連携も必要。実際に連携していることが患者さんに伝わるといったメリットにもなる

今後の期待や要望など

—サルビアねっつに期待すること

- ・多忙でも各施設がもう少しずつ利用して、多職種連携の有効事例を増やすことが大切
- ・薬剤師としては、適正使用について医療機関に提案することで、医療機関における診療報酬の加算や減算防止に繋げることができる。そのことが医療機関側のメリットにつながり、参加施設数の増加にも寄与できる可能性がある
- ・サルビアねっつの情報を活用して、服薬量を減らすことができた場合、患者さんもメリットが実感できるうえ、成功事例にもなる

—協議会に求めるサポート

- ・依頼後の対応も早く、現状は満足している。初期段階なので通信障害等は仕方のない部分だと認識している

—その他（施設独自の工夫や他地域へのアドバイスなど）

- ・システムから得られる情報をもとに、薬剤師がどのような処方を提案できるかが大事
- ・あわせて近隣の医療機関の医師との関係構築も重要。医師の処方薬に関する考え方など、基本となる情報収集もしていくべき
- ・鶴見区は元々地域の医療従事者たちの関わりが強い地域という土台あり、システムの導入に前向きな風潮がある
- ・今後は地域での介護関係者の会議や集会などでも、勧奨していきたい
- ・災害医療訓練の際に、災害や救急時の利用イメージを説明しながら勧奨するのもメリットを伝えやすい

Interviewer's eye

- ✔ 薬局の積極的関与によって、医療費の削減・漫然投与の防止へ
- ✔ 地域における医療従事者たちの日頃からのつながりが成功の鍵
- ✔ 多忙でもシステム利用の機会を増やし、多職種連携の事例作成を



公益財団法人 横浜勤労者福祉協会 介護老人保健施設

うしおだ老健やすらぎ

インタビュー対応者：高橋理恵事務長 宗像真美支援相談員・社会福祉士

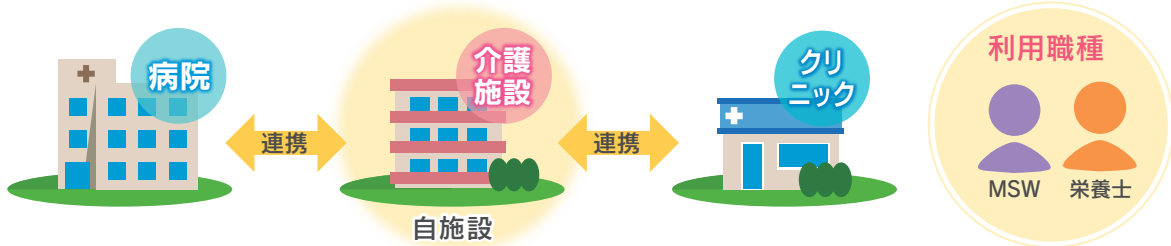
施設概要 病床数…50床
 従業員数…常勤医師1人、看護職員5人、介護職員26人、その他16人
 計48人

システム概要 接続システム…レセプトコンピューター
 システム導入にかかった期間…約6カ月 保有ライセンス数…45

簡易アンケート

- サルビアねっとを導入して 良かった / どちらともいえない / 悪かった
- 導入した目的は 果たせた / どちらともいえない / 果たせていない
- システム利用者への教育指導を行って いる / いない
- 患者同意を得ることに難しさを 感じる / どちらともいえない / 感じない
- 患者さんからの反応は プラス / マイナス の反応が多かった

—主な連携施設の種類



システムを導入した感想

—導入したメリット

- ・医療介護連携の強化につながる(病院⇄老健⇄在宅)
- ・従来のFAXや電話による情報収集と比較し、システムを有効活用すれば、限られた入院期間の中でよりスムーズな医療介護間での情報連携を行うことができ、円滑な退院支援が可能となる

—具体的に役立った場面

- ・これまで同一グループ間でのみ確認できていた、施設退所後の患者さんの通院状況やその後の経過について、サルビアねっと参加施設であれば確認することが可能となった

—サルビアねっとの現状の改善点

- ・支援相談員等が参照可能な情報の範囲が限られている。最もニーズが高い検査データを参照できない

—今後追加してほしい機能

- ・介護施設としては、ケアプランや各事業所で収集した情報を見たい
- ・介護情報のタブを追加してほしい
- ・各利用職員の情報閲覧権限を広げてほしい(画像、サマリーなど)

患者さんの反応

—患者同意勧奨の方法

- ・入所部門では新規入所の際に事務職員が説明し、通所部門では、利用開始時に相談員が説明する体制をルーティン化している

—患者さんの認知度・反応

- ・システム稼働当初は、外来ブースの設置など協議会の協力もあり、外来患者の加入率が高かった

—患者同意数を伸ばすための課題やアドバイス

- ・医師が患者さんに直接説明し、口頭ベースで参加同意を取得してから、事務での手続きに誘導する方が良い
- ・申込書の記入は事務で可能な限り対応することで、患者さんの手間を軽減できるようにすると良い
- ・区民の理解を得るためには鶴見区の協力が必須だが、現状鶴見区のホームページにはサルビアねっとに関する記載がどこにもない。鶴見区としても認知度向上につながる施策を行ってほしい
- ・高齢者の方向けにはインターネットによる周知では効果が薄いと考える。高齢者の方に対しては、訪れる機会が多い区役所内にポスター掲示するというように、ターゲットごとに周知方法を工夫する必要がある

今後の期待や要望など

—サルビアねっとに期待すること

- ・区内の各施設が参加し、サルビアねっとにより連携が深化することで、真の地域包括ケアの実現につなげたい
- ・市民・施設の双方が参加意義を感じるシステムとなることで、参加同意者・参加施設が増えることを期待している
- ・地域のケアマネジャーが持つ在宅時の情報やケアプランがサルビアねっとで閲覧できるようになることで、利用者のケアに活かせるようになることを期待している
- ・複数病院へ通う患者さんを地域で支えるために、サルビアねっとを通じ、情報を各施設で一元化して共有することで効率的に医療・介護の質の向上に繋げていきたい
- ・地域の介護事業所は医療との連携を求めているが、医師は多忙であり、連携を日々行うことのハードルが高い。サルビアねっとにより、負担なく連携できるようになると良い
- ・機能を充実させ、参加施設数が増えることで利用料の減などに繋がると良い

—協議会に求めるサポート

- ・サルビアねっとの認知度をあげる取り組みを継続して行ってほしい
- ・マニュアルに現場の声を反映して定期的に改訂するなど、協議会から積極的に展開して欲しい

—その他（施設独自の工夫や他地域へのアドバイスなど）

- ・同意患者さんの主治医意見書が参照できるようになれば、介護施設の立場からすると利用価値が格段に向上する
- ・介護事業所が参加意義を感じるようなメリットのアピールが重要
- ・サマリーの参照権限は付与されているが、システム上データが参照できず、その原因については不明のため確認してほしい

interviewer's eye

- ✔ システムの有効活用で円滑な退院支援が可能に
- ✔ 行政と連携し、市民の認知度を高めるべき
- ✔ 市民・施設の双方が参加意義を感じるシステムに



特定医療法人社団 育成社

鶴見東訪問看護ステーション

インタビュー対応者：渡邊久江管理者ほか

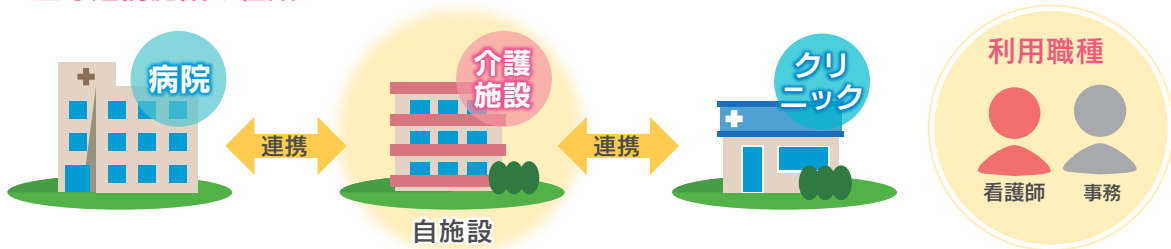
施設概要 従業員数…看護職10人、事務1人 計11人

システム概要 接続システム…レセプトコンピューター
システム導入にかかった期間…約4カ月 保有ライセンス数…12

簡易アンケート

- サルビアねっとを導入して 良かった / どちらともいえない / 悪かった
- 導入した目的は 果たせた / どちらともいえない / 果たせていない
- システム利用者への教育指導を行って いる / いない
- 患者同意を得ることに難しさを 感じる / どちらともいえない / 感じない
- 患者さんからの反応は プラス / マイナス **の反応が多かった** (未回答)

—主な連携施設の種類の種類



システムを導入した感想

—導入したメリット

- ・文章や口頭で伝えることの難しい内容(傷口の状態等)でも画像であればスムーズに連携先の医師に伝えることができる。さらに、画像の共有をいつでもできる点も、忙しい医師とやりとりをする上では有用性が高い
- ・診療で忙しい医師に、電話をするほどではないが伝えておきたいことなども、メッセージボードを活用することでメモを残しておけるため便利
- ・メモや手紙といった紙のやりとりでは破棄してしまえば残らないが、サルビアねっと上のデータとしてのやりとりは履歴として残るため、なくなる心配も少ない

—具体的に役立った場面

- ・自分が見たいときに病院の検査結果や処方内容をタイムリーに確認できる。また、必要に応じて印刷も可能なため、訪問する際に役立っている
- ・サルビアねっとの機能の1つであるメッセージボードを活用し、採血などの検査データや褥瘡(じょくそう)の写真などを在宅医と共有することで、患者さんにとって必要なケアを行うことができた

—サルビアねっとの現状の改善点

- ・在宅の患者さんが病院に入院する際に、訪問看護ステーションが作成している看護サマリー等をかかりつけ医を経由して送ることで診療報酬を請求できるようになると聞いているが、現在はまだ病院側の対応窓口が決まっていないため、その仕組みは活用できていない

- ・自施設がよく連携している病院のすべてが加入しているわけではないため、必要な情報を確認できないことがある
- ・自施設で加入してもらった患者さんにも関わらず、その情報が反映されていないことがあるため、改善してほしい
- ・タブレットはインターネット接続が必須のため、ポケットWi-Fiをセットで配ってもらうなどしなければリアルタイムに情報が見られない

—今後追加してほしい機能

- ・メッセージボードでメッセージを送信した際に、送信先の相手がメッセージを確認したことが分かる機能(既読機能)を追加してほしい
- ・ケアマネジャーが持っている患者さんの生活環境などに関する情報は、病院にとって必要な情報でもある。今後はケアマネジャーとも連携し、これらの情報を共有できるようになると、よりサルビアねっとの価値が向上するのではないか

患者さんの反応

—患者同意勧奨の方法

- ・稼働開始当初は、訪問する患者さん全員に看護師から声かけを行っていたので、ほとんどの患者さんには加入してもらっている。今後は、佐々木病院が主治医となっている患者さんのうち、未加入の方に声をかけていく予定
- ・患者さんに説明する際には、救急搬送時のメリットを説明するようにしている。同意書を自筆できない方には同意を得た上で代筆している

—患者さんの認知度・反応

- ・訪問看護ステーション側から加入を勧めて、断る患者さんは少ない印象
- ・救急時のメリットに関する説明を行うと、サルビアねっとの意義などに納得した上で加入してもらえる

—患者同意数を伸ばすための課題やアドバイス

- ・訪問看護師は、限られた訪問時間の中で説明に時間を割かなくてはならないため負担感がある。分かりやすく説明できるようなパンフレットなどがあると説明時間が短縮されるのでありがたい
- ・まだまだ市民の方や施設の理解が進んでいるとは言えないので、このシステムのメリットをもっとアピールすることが大切

今後の期待や要望など

—サルビアねっくに期待すること

- ・毎月病院に郵送している「計画報告書」や「訪問看護指示書」もシステム上で共有できるようになると、コスト削減につながるし、情報の即時共有という意味でも有用
- ・場所柄、川崎市と隣接しており、患者さんの中には川崎市の病院に通院している方も多いため、川崎市の施設とも連携できれば、患者さんたちももっと参加してもらえるようになる

—協議会に求めるサポート

- ・操作不備などに対して、迅速に対応してもらえるような体制を構築してほしい
(例:システム上に不具合に関する報告フォームを設けるなど)
- ・分かりやすく説明できるようなパンフレットなどがあると説明時間が短縮されるので作成を検討してほしい

—その他(施設独自の工夫や他地域へのアドバイスなど)

- ・看護師は訪問で外出することが多く、パソコンに向かえるのは昼と夕方だけ。そのため、事務の方がサルビアねっくに来ているメールやデータ等を確認し、共有する体制とすることでサルビアねっとの活用を図っている
- ・元々施設で導入していたシステムと連動させることで、個々のパソコンからサルビアねっくにログインできるようになった。また、患者検索も簡便になったことにより、利便性が格段に向上した
- ・現在、必要な資料は紙で作成しているため、タブレットの導入は必要ないと考えている。また、訪問時に患者さんではなくタブレットに集中するようなことになってしまっは本末転倒。患者さんに話しかけたり、タッチングするなどケアに時間をかけることの方が重要

interviewer's eye

- ✓ 採血、検査データ、写真などを医療機関と共有し、スムーズなコミュニケーションに
- ✓ 既存システムとの連動で利便性が格段に向上
- ✓ ケアマネジャーとの連携も必要

サルビアねっと協議会代表理事から一言



済生会横浜市東部病院 院長

三角 隆彦

(1) 今年度の振り返り

「サルビアねっと」の稼働までには、多くの時間を費やし議論を重ねてまいりました。そして、医療機関・介護事業者等の双方向での情報連携を実現した「サルビアねっと」は、将来の医療と介護を支えるべくシステムとして稼働を果たすことができました。

しかし運用開始当初は、登録申請を行った患者情報のシステム登録不備や、ネットワーク関連の不具合によって、「サルビアねっと」の運用に支障をきたすようなこともありました。それでも、発生するトラブルや困難に対して、協議会またその関係者が一丸となって解決に立ち向かった、そんな1年間でありました。

(2) 令和2年度に向けた抱負

鶴見区における基盤を拡充するため、新規参加施設確保と登録患者の増加に向けて、さらなるプロモーションを行います。中には費用を支払ってまで参加に見合う価値があるのかという施設もあります。しかし、「患者様のためにある」という理念を持って我々がこれまでやってきたことは、実際の患者様や参加施設の声に表れているように決して無益なものではありません。これから参加する施設に対して、なお一層の理解を深めていきたいと思っております。そのうえで、横浜市さらには市域を超えた近隣地域への展開も見据えております。

また、この「サルビアねっと」の経営を安定的かつ継続可能な体制に変えていく必要があります。そのためにも、令和2年度には協議会が自立して運営ができる施設数までの参加を目指します。

(3) これからのEHRに期待すること

今後も継続的に拡充していく「サルビアねっと」にしていくためには、日々多忙に追われる医師や医療関係者が使い勝手の良いものでなければなりません。例えば、各施設に導入されている電子カルテや医事システムなど同一端末で動作するようにならないと、活用状況をあげることはできません。そういった各施設の声や要望を取り入れ、開発を進め、より良いシステムへと成長することを期待しております。

4. 考察

本調査を通して、課題は<システムに関すること>、<患者同意に関すること>及び<協議会運営に関すること>に大別された。そのため、それぞれの観点から、課題の整理と課題解決に向けた方向性をまとめた。

システムに関すること

○医療と介護の連携により、地域全体が1つにつながる将来的に多くの可能性を含んだシステム。

- 医療機関同士が連携し、患者さんの医療情報・介護情報を共有することで正確な既往歴が把握でき、診療方針の決定、薬剤の重複投与や二重検査の防止につながるだけでなく、医療機関と介護施設が連携することで、円滑な退院支援やより充実したケアを提供できることが期待されている。
- さらには、災害時における薬剤の適切処方や定期歯科健診を活用したフレイル改善といった部分への期待も寄せられている。

○忙しい診療の合間にシステムを利用するという風土や仕組みがまだ構築されていない施設がある一方、電子カルテや既存システムとの連動により、使い勝手を改善し、利用頻度向上につなげている施設もあった。

- 実際に利用し、価値を見出した医師、薬剤師、看護師等によるシステム利用勉強会や参加施設によるユーザー会等を定期的に開催し、システム上でどのようなことができるのか、どのような利便性があるのかを感じていただく機会を多く設定。その中から、利用する風土・機運を高めていくことが必要。
- システムの利用頻度を向上させるためにはどのような改善をしたらよいかを考え、自施設の電子カルテとの連動や既存システムとの連動により、利便性を向上させている事例があった。当初導入したパッケージにとどまらず、使い勝手等の改善に向けて、ベンダー等と相談しながら、日々改良を加えていくことが参加施設の利用頻度向上につながる。
- また、他施設に導入されている取組(自施設タブレットの活用等)を他の参加施設が知らないケースもあったため、「カスタマーサポート」のような窓口が実際に現場へ出向き、利用方法や活用方法を直接伝えるといった好事例の横展開を行っていきけるような体制整備も必要。

○実際にシステムを利用してみないと分からないことがある。

- システム稼働前に情報連携項目や職種による閲覧範囲といった利用に関するルールや画面レイアウトなどの使用を定めていたとしても、実際運用してみて修正が必要なことが発生する場合がままある。
- システムの本稼働の際に試運転期間を設けられることが理想的だが、試運転期間が設けられない場合であれば、まずは関係者による利用頻度を高め、利用していく中で使い勝手が悪い機能・不具合等の集約(窓口を設ける等)を行い、機能改善を図っていくことが必要。

患者同意に関すること

○施設側が患者さんにサルビアねっとの説明をする時間を割くことが難しいとされる一方、患者同意を得る際には、医師など医療従事者により、直接説明することが効果的。

- 説明時間が短縮されるよう、字の大きさやメリットの記載など効果的なチラシやパンフレットを作成する必要がある。また、インターネットやアプリによる申し込みの機能の検討・活用も必要。
- 患者同意を多く得ている施設は、医師・歯科医師や薬剤師、看護師などの医療従事者が直接患者さんに説明していることから、医療従事者の方に取り組みを理解してもらい、施設内の協力体制を構築することも重要。

○患者さんにとって、普段の診療情報の共有に加え、救急時や災害時に情報共有できることがメリットとなる。特に、救急時や災害時のメリットを患者さんに説明することにより、本取り組みの価値が理解してもらいやすい。

→患者さん自身にとって、どう役に立つのかイメージできないことも多いため、患者さんの疾患や家族構成などを踏まえ、適切にメリットを説明し、加入してもらうことが重要。
→説明の仕方などや家族で加入してもらうなどの工夫により、登録者を増やすことができる。

○参加施設数が少ないため、サルビアねっとに登録する意味を感じられていない住民が多い可能性がある一方、登録者数が少ないため、参加施設がシステムを利用しようとしても、利用できないという状況に陥っている印象。また、参加施設による登録者の確保は一周してしまっただけで、何らかの機運の変化がない限り、新たな登録者の獲得は困難。

→システムの機能向上や周知活動等、隣接区を含めた参加施設数を増やすための取り組みや住民向けの説明会などを実施していくことが必要。また、住民が登録した後、「どのように活用されるのか」「どのようなメリットがあるのか」等をよりイメージいただけるような場を設けることも必要。
→他地域の事例をみても、システム開始当初は同様の苦労を重ねているケースが多い。ただ、少しずつ参加施設や登録者が集まり、途中から加速度的に利用頻度が向上したという例もあることから、先を見据えた上で、キャンペーンなど地域一丸となって取り組めるような施策を検討していくことが必要。

○サルビアねっとの認知度がそこまで高まっていない。行政の協力が少ない印象。

→地域住民への周知に関し、協議会を中心に、広報活動を展開していく必要。住民へのプロモーションとしては、個人個人だけでなく大人数に対して説明・勧奨する機会を設けることや高齢者だけでなく若者への理解促進としてSNSや企業検診の機会などを活用していくことが必要。広報活動をする上では、行政と連携した活動(区や市のイベントでのブース設置等)を行うことも地域住民への周知には効果的となる場合もあるため、検討していくことも必要。

協議会運営に関すること

○この取り組みは「患者さんのためにある」という理念を参加施設全員で共有することができれば、更なる連携につながる。

→本取り組みはあくまでも、患者さんのためのものであるということが第一義的にあり、それを参加施設全員で認識を合わせるということが重要。そのためには、協議会理事会の開催方法や情報共有の方法を工夫していくことが重要。

○取り組みへの参加は、単にシステム上での繋がりを得るだけでなく、協議会が開催する理事会や、委員会などの場で顔を合わせる機会があることを評価しているという声が聞かれた。

→反対に、理事などの主要メンバー以外は顔を合わせる機会が少ないため、ユーザ会などの参加施設同士で顔が見える機会を設けることが必要であると考えられる。

○事務局が少人数で運営されている場合、事務局の担当者が外出している際などに簡単に連絡をとることができないことや、委員会などで収集した現場の声を吸い上げ切れていないという弊害につながることを示唆された。

→協議会内において、それぞれ役割をもった組織を編成し、地域の医療機関、地域の住民、等からの問い合わせに対応できる体制を構築し、現場で生じている課題を集約し、即時対応を実現することが必要であると考えられる。また、協議会の決定事項や会議資料などはメーリングリストやシステムのコミュニケーションツールの活用などにより、即時に参加施設と共有する仕組みを構築することが急務だといえる。

○参加施設の間では、具体的なシステムの活用方法について、イメージがしづらいという声があり、対策として協議会から、連携の具体例、情報の使用例などの提示をしてほしいという声があった。

→協議会運営を行うにあたり、他地域でシステム活用により創出された好事例などを共有してほしいという声が聞かれた。事実上、地域での独立した協議会運営等は困難であるため、他地域で同様の取り組みを行っている事業者によるコンサルティングが事実上必須である現状もあり、そのような事業者より、他地域の取り組みを紹介するなど、地域にとどまらない好事例の展開を行っていくことが必要であると考えられる。

○稼働当初の年度はキャンペーンなど盛んに行われ、参加施設や登録者を増やすための取り組みが可能だったが、次年度は予算上、広報や人件費に回せず、施設へのプロモーションや患者へのプロモーションができず、伸び悩んだ。

→参加施設拡大による施設利用料収入により、プロモーション関連費を確保することが必要であり、ネットワークの新規構築を検討する段階から複数年で予算を組む必要がある。

5.謝辞

本報告書作成にあたり、サルビアねっと協議会をはじめ、サルビアねっと参加施設の方々に多大なるご協力をいただきました。ここに心から感謝の意を表します。

特に、取材調査にあたり、サルビアねっと参加施設の方々におかれましては、年度末のご多忙のところ、取材を受けていただきました。改めて深く感謝いたします。

横浜市においては、地域ごとの特性に応じて、横浜市内に複数のネットワークを構築し、それらを相互接続することで市内全域での連携を目指しています。

今後は、本報告書の内容を踏まえ、ICTを活用した地域医療情報連携ネットワークの構築及び市内全域での連携を推進してまいります。

