

——Q：サイボウズLiveの活用に当たり、セキュリティの担保をどうお考えでしょうか。

サイボウズLiveではSSLという技術で端末とサーバ間のデータのやり取りを暗号化しているため、通信経路での漏えいはありません。

端末からサイボウズLiveにアクセスする際は、情報はメールのようにダウンロードされることはなく、単にブラウザでサーバ上の情報を見ているだけです。ブラウザを閉じれば、端末に情報は残りません。

端末にデータが残っていると、端末に不正ログインをして情報を盗み見られたり、USBメモリに複製されたりするリスクが生じます。またPCがウイルスに感染してデータを転送されたり、ノートPCでは紛失や盗難によりデータの紛失や漏えいが起こる可能性もあります。

以上より、サイボウズLiveというシステムにおけるセキュリティは担保されていると考えています。

——Q：万が一、情報がわずかでも漏れた時は、仕組み自体が破綻するだけでは済まないと思います。堅牢なセキュリティをどう構築するのでしょうか。

セキュリティは堅牢であればあるほどよいというものではありません。生体認証など強固なものほど費用が掛かりますし、ワンタイムパスワードなど、何度も認証を経るシステムでは利便性が低下し、面倒くさくて使いづらいうということになりかねません。

また利用しているスタッフに悪意があれば、どんな強固なセキュリティも意味がなくなります。システムとしてのセキュリティに関しては、「ほどほど」が大切だと思います。

——Q：在宅医療で情報共有ツールを活用する上でのセキュリティについて、朝比奈先生のお考えを詳しく教えてください。

情報を人に伝えようとする、必ず漏えいリスクは発生します。リスクには「対策を講じている」ということが重要であり、ケアスタッフに悪意があればどんな堅ろうな対策も無効になります。また、医療情報を記録として保存しておくためのセキュリティと、必要な情報を伝える際に生じる漏えいリスクに対するセキュリティを同列に論じることは無理があると考えています。

2012年4月12日に「社会保障分野サブワーキンググループ(SWG)」と「医療機関等における個人情報保護のあり方に関する検討会」が初めて合同で開催されたそうです。そこで、同検討会の樋口範雄座長（東大大学院教授）が、事務局の資料で合同開催の趣旨

として「情報の利活用と保護に関する法制の整備を目指す」と記載されていることに言及し、「『保護と利活用』ではない。この順番には意味があると思っている」と強調。意見交換では、「利活用と個人情報保護を対立するものと考えてどちらを優先させるのではなく、さまざまところで（医療情報を）使う中で改善するのだと思う」（SWG座長の金子郁容・慶大大学院教授）などの意見が寄せられた。（<http://news.goo.ne.jp/article/cabrain/life/cabrain-37019.html>より引用）とあり、私の考え方と一致していました。

私たち医師の仕事はすべて患者さんを幸せにするために、患者さんからさまざまな情報を集め、分析し、解釈を加えて、その情報を必要なスタッフに伝達して利活用しなければなりません。漏えいを恐れて情報を固く閉じ込めて利活用を抑制することは、本末転倒であると考えます。

多施設間での情報共有におけるセキュリティの問題は、クラウドサービスとして提供するシステムそのものよりも、各事業所の端末のセキュリティのほうが問題であると考えています。

例えば端末のウイルス対策ソフトウェアの定義ファイルのアップデートやWindows、Adobe Readerのアップデートなどが確実に行われていない可能性があります。しかしサイボウズLiveでは、情報を端末には保存しないので（端末はサーバ上の情報をブラウザで見ているだけです）、端末からウイルスなどにより情報が持ち出されるというリスクはかなり低いと思います。

いずれにしても、多職種、多事業所間での情報共有には、新たなセキュリティ技術の開発や、ルール作り、スタッフ教育が必要であることは言うまでもありません。

——Q：在宅医療には地域性に加え、スタッフ同士が相互に信頼しあう関係があるこそ実現するものだと思います。その信頼を構築する術がなければ、在宅医療そのものが始まらないように思います。見かけ上はチームに見えても実態はバラバラで信頼関係が皆無であれば、まずはどのように情報共有を進めていけばよいのでしょうか。

信頼関係は極めて大切です。しかし、最初から信頼関係が存在するわけではありません。

在宅医療はまだ完成された医療体制ではありません。在宅医療に病院医療を持ち込んでもうまくいきませんが、それに気づかない在宅医もいます。また介護系と医療系の関係は未熟で、いつも問題になります。しかしそれを

進化させるにも我々の努力が必要です。その間は発展途上ですから、いろいろ問題も出てくるでしょう。そこでチームメンバー同士が議論をしたり喧嘩をしたりしながら、お互いの誤謬（ごびゅう）を訂正し、成長する努力を重ねるしかありません。

そのためには、議論する材料として直面している情報そのものが必要になります。情報共有を進める中で信頼関係を築き上げていく一方で、チームの関係から脱落していく事業者やスタッフも出てくるでしょう。しかし、そのような淘汰を通してこそ、信頼関係は強くなっていきます。そのための情報共有を恐れることはないと考えているのです。

——Q:情報共有ツールを活用することで在宅医療の質が向上することは分かりました。その上で、先生はケアスタッフとの関係をどう構築しているのでしょうか？ ITツールの活用の前段階として、リアルなコミュニケーションが不可欠だと思うのですが。

ネット上の議論では、まれに「フレーム」とか「炎上」と呼ばれる非難の応酬が起こることがあります。これは文字のみのコミュニケーションで自分の正しさを主張したり、相手の非を責めたりすることに終始し、議論する相手の「思考の背景」に思いを巡らせないことから生じます。一方、親しい間柄で意見が対立しそうになったら、「今度会った時に話そう」ということになり、文字のみで議論することは少ないと思います。

この違いは、人とのコミュニケーションでは「non-verbal communication」が非常に重要であり、これが「思考の背景」になるからです。では、この思考の背景を知るための良い方法は何か。私は昔ながらの「同じ釜の飯を食う」ことや「盃を交わす」ことだと考えます。

ケアスタッフと一緒に食事をし、酒のみ（アルコールでなくても良いですが）、他愛もない話をする、お互いの理解が少しずつ深まっていくと思います。そういう意味では「月に一回の顔を付き合わせたカンファレンス」というのは、課題を議論する時間や回数が少なすぎますし、思考の背景を知るにはお寒い限りで、どちらも解決できない中途半端なものだと思います。ITツールだけに頼るのではなく、ともに在宅医療を手掛ける仲間であるケアスタッフとのコミュニケーションを大切にしています。

サイボウズLiveは300名までなら無料で使えます。登録はWebへ。

サイボウズLive

検索

## 無料で使える情報共有ツール「サイボウズLive」を使った在宅医療における情報共有事例



 cybozu Live

# 1 「これは使える！」在宅医療における多職種連携の情報共有のアイデア

## 在宅医療の現状 多職種連携における 情報共有の難しさ

在宅医療では、一人の患者に対して医師、看護師、理学療法士、ケアマネジャーなどの複数職種のスタッフからなるケアチームが治療・介護にあたります。質の高い医療サービスを患者に提供するためには、チーム内の情報共有が不可欠となります。

在宅医療に携わるスタッフはそれぞれ異なる組織に属しているため、病院で行われる入院治療などに比べて、スタッフ同士の情報共有の難易度は高くなります。一方で、在宅医療におけるスタッフ間の情報共有は、患者宅に置かれた連絡ノートやFAX、電話が中心となり、IT化が進んでいない状況です。

例えば、以下のような状況があります。

- 「連絡ノート」→患者宅に行かないと確認できない
- 「電話」→診療中に出られない
- 「FAX」→外出先では確認できない

これらの手段は不便な点が多く、患者に関するタイムリーな情報伝達できません。結果として、患者が本当に必要としている診療ができないという状況にもなりかねません。また、回復の見込みが少ない病气と闘う患者と接する在宅医療においては、ささいな情報の行き違いがスタッフのストレスになったり、連絡ミスや重なりがスタッフ間の信頼関係を崩してしまったりすることがあります。

医師はケアチームを指揮するリーダーとして、患者の不安やスタッフの不満を解消し、在宅医療に円滑に進めるために適切なマネジメントを行う必要があります。

医師にチームマネジメントが要求される中、在宅医療の現場における情報共有の仕組みは、十分に整備されているとはいえない状況です。本冊子では、

スタッフとの情報共有に非常に有効なサービスを使い、在宅医療の効率と質の両面を向上させた事例を紹介します。

## 事例紹介 朝比奈完先生の場合

(医療法人 鴻鶴会 睦町クリニック 院長)

神奈川県横浜市「医療法人 鴻鶴会 睦町クリニック」の院長、朝比奈完先生は、在宅医療スタッフとの情報共有を円滑に進めています。

睦町クリニックではかつて患者の容態や診療内容を、連絡ノートや電話、FAXを使ってスタッフと共有していました。しかしこれらの情報共有では、一人ひとりの患者と向き合って適切な診療をすることが難しいと考え、ITを使った情報共有の仕組みを導入しました。

それは、患者ごとに許可されたメンバー以外はアクセスできない（第三者がアクセスできない）、セキュリティにも配慮された掲示板を使い、医師・看護師・理学療法士・ケアマネジャーなど複数のスタッフ間で、パソコンや携帯電話、スマートフォンからいつでも利用できるソフトウェアです。

朝比奈先生は常時数十人の患者に対して在宅医療を行なっています。各患者の診療履歴は、この掲示板を使ってケアチーム内で共有されます。スタッフは訪問の際にスマートフォンなどを使って患者とのやりとりや診療内容を掲示板に書き込み、朝比奈先生はその内容を見て、次の診療に向けた指示やアドバイスを書き込みます。

掲示板を見たケアスタッフは、過去の訪問履歴や患者との会話内容、診療内容などの患者情報をすぐに把握できます。パソコンだけでなく携帯電話からも利用できるため、移動中や患者宅、事務所といった医院外から、診療に必要な情報をタイムリーに確認できます。

朝比奈先生の在宅医療では、わずかな期間で連絡ノートや電話、FAXを使った情報共有に代わり、掲示板を使って患者情報を共有するスタイルが定着しました。これにより連絡もれがなくなり、ケアスタッフ全員が自発的により多くの患者情報を共有するようになったそうです。

この掲示板には、従来のような最低限の事務連絡ではなく、患者が感じている不安やケアスタッフ自身の不満や懸念も書き込まれるようになりました。その結果、朝比奈先生は患者だけではなくケアスタッフにも適切なフォローがしやすくなり、診療の品質向上につながったのだそうです。

## 患者、家族の思いまでを共有する

「ある時から急に、私が話したことがその後に来た看護師に伝わっていて、不思議な気持ちになった。支えられていると感じるようになりました」

「かかわってくれた方々の暖かさ、支えがあったので、夫を自宅で看取ることができました。そのことを思うと、これからも支えとして生きていけそうな気がします」

これは大切な家族を亡くした遺族の方が、朝比奈先生に告げた言葉です。患者の診療内容は掲示板で共有されていました。この方は、情報共有の改善による診療の質の変化を感じ取ったのです。

朝比奈先生は「スタッフは患者に対していいケアができたと思いたいし、ご家族の幸せな顔が見たいと思っている」と話します。掲示板は単なる「診療情報の共有」ととどまらず、患者や家族の「感情の共有」の場として機能しました。家族が悔いを残さず患者を看取ることができたのは、その結果です。

## 【サイボウズLiveの特徴】朝比奈先生が使ったツールはこちら

- 無料で利用できるインターネットサービス
- 掲示板などの機能をつかって複数のスタッフ間で情報共有できる
- 患者ごとに許可されたメンバー以外はアクセスできない
- 通信経路が暗号化されている
- インターネットにアクセスできる環境であればパソコンや携帯電話、スマートフォンから利用できる。



## 許可されたメンバー以外は アクセスできない



サイボウズLiveは、患者ごとに、管理者が許可したスタッフ間だけで情報共有ができるインターネットサービスです。



## パソコンや携帯電話、 スマートフォンから 利用できる



診療に対するコメントをスタッフが書き込み、朝比奈先生がそれに返信します。掲示板に書き込まれた内容は閲覧を許可されているすべての関係スタッフが確認できます。在宅医療の成功に必要なとされるのは、適切な情報共有とケアチームのマネジメントです。サイボウズLiveをはじめとする情報共有ソフトウェアは、その実現に寄与します。

## 掲示板などの機能を使って 複数のスタッフ間で 情報共有できる



掲示板には、患者情報や診療を担当するスタッフ、会話内容などを記載しています。



# 2 在宅医療の情報共有とスタッフ間のコミュニケーションを円滑にする方法

「これは使える！」——在宅医療における多職種連携の情報共有のアイデア」では、睦町クリニックの朝比奈完先生が、無料のITツール「サイボウズLive」を使ってケアチームのコミュニケーションを改善した事例を紹介しました。

電話や連絡ノートを使っていた時は事務連絡しかできていませんでしたが、サイボウズLiveを活用することで、患者の不安やご家族の気持ちまでをケアチーム全員で共有できるようになりました。その結果、ケアチームとご家族がともに悔いを残すことなく患者を看取ることができたそうです。

## サイボウズLiveとは？

朝比奈先生とケアスタッフの情報共有について説明する前に、まずサイボウズLiveの仕組みを紹介します。

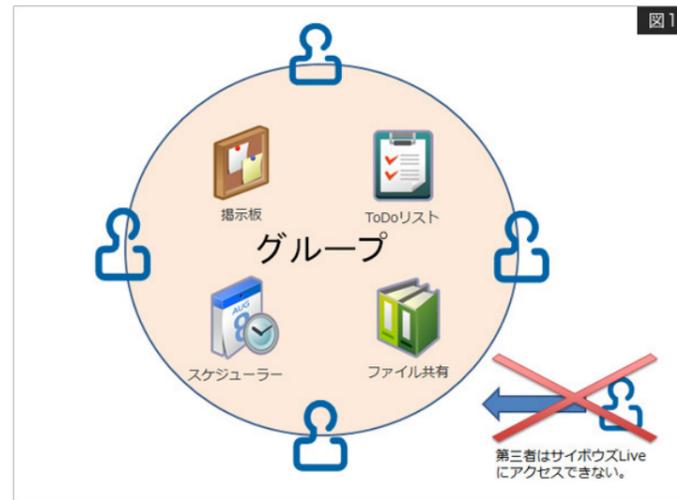
サイボウズLiveは無料で使えるインターネットサービスです。メールアドレスを入力してユーザー登録すれば、すぐに利用を開始できます。

サイボウズLiveの特徴は、メンバーを限定した情報共有スペースである「グループ」を無制限に作成できることです。朝比奈先生のケアチームにおいても、このグループの機能を最大限活用することで、患者中心の情報共有を実現しました。

グループは招待されたメンバーしかアクセスできません。グループの中では、掲示板や共有フォルダを使った情報共有ができます（図1）。

グループはいくつでも無料で作成可能です（図2）。

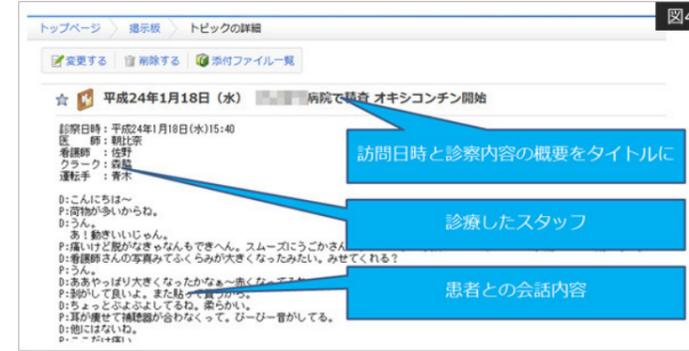
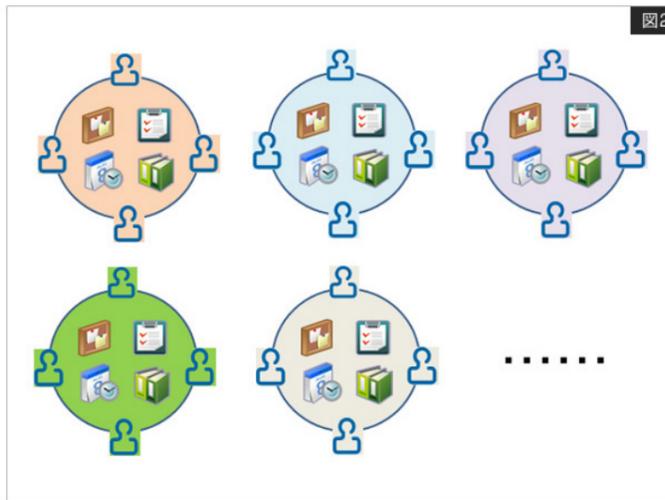
グループにはチームの情報共有に必要な基本機能がそろっています。「掲示板機能を使って連絡や報告をする」「共有フォルダ機能でファイルを共有する」「カレンダー機能を活用して予定を共有する」など、メンバー同士で簡単に情報共有ができます。



## 朝比奈先生のケアチームはどう情報を共有しているか

朝比奈先生はサイボウズLiveに、患者ごとに分けたグループを作成しています。グループの名称は患者名にし、多数のグループを識別しやすいようグループアイコンに患者の顔写真や似顔絵を設定します。（図3）

グループには患者の在宅診療にかかわる看護師や理学療法士、ケアマネジャーなどのスタッフが参加します。患者やご家族の方はグループに参加しません。朝比奈先生はこれまでに診療を担当した300人以上の患者ごとに、ケアチームの情報共有のグループを作成しています。



## ポイント1 朝比奈先生のグループの作り方

1. 一人の患者につき、1つのグループを作る
2. グループ名を「患者の名前」にする
3. グループに招待するメンバーは、その患者の診療にかかわるケアスタッフのみとする

では、朝比奈先生は患者ごとに作成したグループをどう使っているのでしょうか。グループの機能で主に活用しているのは、「掲示板」です。掲示板にはタイトルと本文を持つ「トピック」を自由に投稿できます。トピックには各メンバーがコメントを投稿可能です。

トピックのタイトルには、訪問日と診療内容の概要を記載します。本文欄には医師、看護師、クラーク、運転手など診療を行ったスタッフの情報と、患者との実際の会話内容を記載します。

（図4）。コメント欄には、各ケアスタッフが本文に記載されていない気づき（患者の様子など）や連絡事項、所見を書き込みます（図5）。

掲示板をみることで、当日診療を行わなかったケアスタッフも患者の最新状況を確認でき、ケアチーム全員が患者

の状態を同じレベルで把握できるようになったのです。

## ポイント2 朝比奈先生のグループの使い方

1. 訪問するごとに患者のグループ内に掲示板を作る。
2. 掲示板のタイトルには訪問日時と診療内容を記入する。
3. 掲示板の本文には、診察したスタッフの氏名や患者との会話内容を記載する。
4. コメント欄では、本文で伝えきれなかった処置の詳細や患者の様子をケアスタッフがコメントする
5. 医師がコメント欄を確認し、報告内容に対してフォローアップをする

## ケアチームは本当にサイボウズLiveを使いこなせるのか？

サイボウズLiveはパソコン、携帯電話、スマートフォンから操作できます。掲示板に書きこまれた内容は、グループ内の全ケアスタッフが確認可能です。

朝比奈先生のケアチームはサイボウズLiveの導入により、FAXでの連絡がほとんどなくなったほか、緊急性の高い要件以外では電話も使わなくなったそ



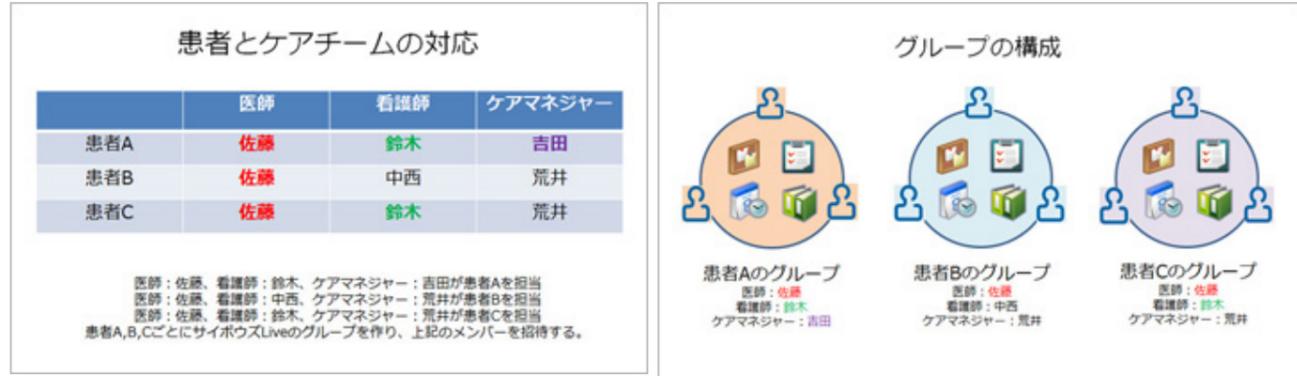
うです。朝比奈先生とケアスタッフはサイボウズLiveを通じて、これまで以上に患者情報を共有できるようになりました。サイボウズLiveを利用して1年が経過した後、朝比奈先生はケアチームのスタッフを対象にアンケートを実施しました。

「サイボウズLiveで業務負担が増えたと感じるか」という質問に対して集まった62通の回答のうち、「業務量が増えたと感じない」という回答が35件、「業務量が増えたがメリットもある」という回答が19件という結果となりました。87%以上のスタッフがサイボウズLiveの活用を肯定的にとらえていることが明らかになりました。

やりとりされる情報の質については、83%のスタッフが「必要な情報が増えた」と回答し、サイボウズLiveが有用な情報共有ツールであると認識されていることがわかりました。

以上の結果より、これまで連絡ノートや電話・FAXで情報を共有していたケアスタッフも、インターネットサービスであるサイボウズLiveを十分に使いこなせていることがうかがえます。

# 参考：サイボウズLiveによる情報の見え方



## 朝比奈完先生に聞く 在宅医療における情報共有の考え方

サイボウズLiveを使った場合と使わない場合の比較データを出したいと思ったこともありますが、われわれにとってサイボウズLiveは在宅医療を日々進めるためのインフラとなっており、いまさらサイボウズLiveを使用しないケースは考えられません。そういうわけで比較データはお示しできないのです。

もう1点は、サイボウズLiveを使った情報共有を進めることで、ケアスタッフの医療知識が比較的容易に向上するため、ケアマネジャーや訪問入浴の医療レベルが高まることにもつながりますし、実際向上してきていると感じています。

サイボウズLiveを使った訪問看護ステーションとの情報交換は、バイタルサインなどの身体情報だけでなく、患者さんや奥様が抱えている苦悩や喜びなど、意識にかかわる情報も含んでいたのです。おそらく、そのことを踏まえた対応が訪問看護とわれわれの間でできていたのでしょう。その情報は医療という側面で見るとおそらく些末な事ですが、愛するものを失うという局面に立ち向かっている人にとっては、極めて重要なことであったのだと思います。

この奥様の言葉が、サイボウズLiveを活用した在宅医療を進めていくことを決定付けました。そして、次の結論に達したのです。

- ・ 情報を共有することで人を支えることができる
- ・ 患者、家族、ケアチームの意識の共有が重要
- ・ 意識を共有することで連携からチームへ（単なる連携からチームと呼べる一体感が形成された）
- ・ 人は情報共有により成長するチャンスが生まれる
- ・ 情報を共有するための適切なツールが必要である

——Q：サイボウズLiveを使った在宅医療において、「こういう状態（＝疾病や介護、家族状況等）の患者さんのこういったケースで一番重宝した」という症例や事例を教えてください。

最初にサイボウズLiveで情報共有をした末期がんの患者さんがいて、在宅でお看取りをしました。その際にご家族（奥様）が言った一言が一番心に残っています。

その患者さんは亡くなる4カ月ほど前から訪問診療をしていました。70代の男性で60代の奥様と二人暮らし。ご高齢ですが、まだ結婚13年目。お互いに初婚でお子様はいません。がん末期に生じるせん妄が出始めていましたが、奥様は懸命に介護していました。私は奥様に了解を得て、最初のケースとしてサイボウズLiveを用いた訪問看護ステーションとの情報交換を始めました。

そしてその約3週間後に、患者さんご自宅で奥様に見守られながら亡くなりました。往診して死亡診断をした後、奥様が問わず語りに話し始めました。

「あるときから、私が言った言葉が、他の人に伝わっていて、支えられていると感じた」  
 ちょうどその時期はサイボウズLiveを使い始めた時期に一致していたのです。そして、こう続けました。  
 「もう少し、一緒にいたかった。結婚してからは、夜、うちに帰ると明かりが点いているのがすごく嬉しかった。また、あの暗い部屋に帰らなくてはならないと思うと、つらい。でもかかわってくれた方々の暖かさ、支えがあったので、夫を自宅で看取ることができた。そのことを思うと、これからも支えとして生きて行けそうな気がする」

もう1点重要なことは、個人情報共有することで得られる患者さんやご家族のメリットが、情報を共有しないことで減る漏えいリスクよりも重要であると考えます。

サイボウズLiveはこの2つをバランス良く満たしてくれるツールです。

——Q：在宅患者にも軽症、重症者があるとお思います。他院との連携の場合でもすべての患者さんの情報を

サイボウズLiveに登録するのでしょうか。訪問診療の電話相談をいただいた時点で在宅患者のグループを作成します。そして院内スタッフ間での情報共有をはじめ、訪問診療開始の時点で他施設のスタッフをグループに招待します。結局、在宅患者の重症軽症を問わず、全員分のグループをサイボウズLiveで作成しています。現時点ではまだほかの診療所との連携はできておりませんが、在宅患者の病院主治医数人とサイボウズLiveを使った連携ができており、非常に便利に感じています。

——Q：多職種が関係する在宅医療において、情報を即時に共有するメリットは多いとお思います。一番メリットを感じ、積極的に使ってくれているのは、医師以外のどのような職種の方になりますでしょうか

積極性を書き込みの多さで評価するならば、書き込みが一番多いのは訪問看護、次いでケアマネジャーの順です。  
 ケアマネジャー、訪問看護、訪問入浴、デイサービス（ケア）、小規模多機能、地域連携室、病院主治医など、在宅患者がかかわるすべての職種の方にお使いいただきたいと考えており、実際これらの職種での利用が増えてきています。在宅医療ではこれらの職種がすべてフラットな関係であることが重要だと考えています。

——Q：在宅医療の「治療の質の向上」という意味で、サイボウズLiveを使ったからこそ得られたメリットは何でしょうか？

2点あります。まずは患者や家族の思い、ケアスタッフの苦悩や喜びを容易に共有できるようになったことです。これによりケアチームとしての一体感が高まり、より質の高いケアにつながっていると考えます。

### 医師 佐藤さんが見える画面

医師の佐藤さんは、サイボウズLiveでグループA、B、Cに参加しています。パソコンで見ると、患者Aさん、Bさん、Cさんの診療情報が集約表示されています



### 看護師 鈴木さんが見える画面

看護師の鈴木さんは、サイボウズLiveでグループA、Cに参加しています。パソコンで見ると、患者Aさん、Cさんの診療情報を確認できます。診療を担当していないBさんの情報は閲覧できません。



### ケアマネジャー 吉田さんが見える画面

ケアマネジャーの吉田さんは、サイボウズLiveでグループAに参加しています。パソコン上では患者Aさんの診療情報を確認できます。診療を担当していないBさん、Cさんの情報は閲覧できません。

