

社会医療法人厚生会

情報処理システムの運用及び 管理に関する指針

中部国際医療センター

2024年7月9日策定 / 2026年4月1日更新

代表メッセージ

Leadership Statement

社会医療法人 厚生会 中部国際医療センターは、「全ては病める人のために」を基本理念とし、地域の中核病院としての役割を担いつつ、世界中の病める人々の医療のメッカとなることを目指しています。

現在、日本は、少子高齢化の進行、医療費の増加、医療従事者の不足など様々な課題に直面しています。

このような課題を乗り越えるために、私たちは、デジタル技術を活用した効果的で効率的な戦略を進めます。デジタル技術は、患者さんに対して、より質の高い医療サービスを提供するとともに、職員の働きやすい環境づくりにも非常に有益な手段となり得ます。

美濃加茂市健康のまち一丁目1番地から、安全で高度な最先端医療を提供できるよう一層の努力を重ね、「地域の、日本の、世界の医療拠点」として革新と成長を続け、皆様の信頼に応えてまいります。



社会医療法人厚生会 中部国際医療センター 理事長 山田 實紘

私たちは、「世界最先端の医療を世界に提供する」という決意を名前に込めて、医療の国際化に対応できる医療拠点であり、かつ、患者満足度の高い医療拠点であり続けることを目指します。

さらに、地域においても高水準の医療を提供することにより、地域に「安心」を与え、地域の「信頼」に応え続ける医療機関を目指します。

基本理念

全ては病める人のために

All for the benefit of the Patients.

私たちは病める人の「安心」のために、心を込めた医療を実践します。

基本方針

1. 私たちはいつも笑顔を忘れず速やかな医療サービスを実践します。
2. 患者様の権利と尊厳を尊重した医療を行います。
3. 国際的な視野に立ち専門的かつ最新の医療を目指します。
4. 地域における救急医療の担い手として、24時間救急体制を充実させます。
5. 医療・保健・福祉の連携を密にした医療サービスを提供します。
6. 私たちは常に自己研鑽を行い、優秀な人材の育成に努めます。

地域の中核病院としての役割を担いつつ、世界中の病める人々の医療拠点であり続けることを目指して、患者と職員のさらなる安心と信頼を高めるために、「地域に求められ、患者に選ばれ、職員が生き生きと働ける病院」といった3つの「DXの方角性」に基づき、医療現場のデジタル変革(DX)を強力に推進します。

具体的には、病気の予防段階から、外来受診、入院、退院後のフォローに至る一連のプロセス(ペイシェントジャーニー)をデジタル技術で一気通貫(End to End)で繋ぎ、CX(顧客体験価値)の最大化を図ります。同時に、地域の医療機関との強靱なデジタルネットワークの構築、および最新のICT技術による「働き方改革」と「高度医療人材の育成」を両立させ、地域医療の持続可能性と医療の質の向上に貢献します。



1. 地域に求められる病院

地域の医療機関だけでなく、福祉施設等と連携を図りながら、シームレスな医療を提供するための医療ネットワークを構築します。



2. 患者に選ばれる病院

患者さんが、より安心に、かつ快適に受診・治療いただけるように、医療サービスの実効性・科学性・透明性を向上させます。



3. 職員が働きやすい病院

労働生産性と創造性の向上及び働きやすさを両立させた職場環境を構築し、職員満足度を向上させます。

1. 地域医療ネットワークの強靱化(地域に求められる病院)

地域の医療機関との連携をFAX主体のアナログ手法から、リアルタイムかつセキュアなデジタルプラットフォームへと移行し、地域全体で患者を支える強靱な医療インフラを構築します。

● 紹介業務のデジタル化(Web予約への移行):

・従来のFAX主体の紹介業務から「やくばと紹介予約」システムによるWeb予約へと全面移行。紹介元クリニックの予約実務負担を大幅に軽減し、緊密な病診連携・前方連携ネットワークを確立、逆紹介を推進します。

● 遠隔医療・画像共有のシームレス化:

・オンライン診療アプリ(HOPE LifeMark-コンシェルジュ)を活用した遠隔診療(オンラインセカンドオピニオン)により、遠方で受診が困難な患者に対する受診ハードルを低減させます。
・画像共有サービス「TONARI」の導入により、医療機関間の迅速かつスムーズな画像データ共有を実現、診断・治療のスピードを向上させます。



2. パイシエントジャーニーに基づくE2Eでのデジタル化によるCXの向上(患者に選ばれる病院)

予防、通院、入院、退院後のアフターフォローまで、デジタルで接点を持ち続けることで、全世代の患者にとってストレスフリーで利便性の高い医療サービス(CX)を提供します。

● 予防・受診前(デジタル接点の創出):

・情報プラットフォーム「カカリンク」による健診・二次検診の受診勧奨、健康増進施設「クラブM」でのSNS発信、健診Web予約を組み合わせ、病気になる前(予防段階)から地域住民とのデジタル接点を強化します。

● 受診・通院時(全世代対応と利便性の追求):

・24時間365日対応のWeb診察予約に加え、IT操作が苦手な高齢者層向けに「AI予約電話」を導入。さらに通院支援アプリによる診察呼び出し(待ち時間の有効活用)やオンライン決済(会計待ちの解消)、リマインド機能等により、利便性の向上と受診のハードルを徹底的に低減させます。

● 入院・検査時(安心感の醸成と医療学習):

・入院や検査の前に、動画説明システム(ポケさぽ)を導入。患者がいつでも・どこでも・何度でも繰り返し説明を視聴できる環境を整え、医療に対する理解度を向上させます。

● 退院後・フォローアップ:

・退院後もアプリのメッセージ配信を通じて、健康イベントの案内やアフターフォローを行い、生涯にわたる健康パートナーとしての関係性を維持します。

● CXの可視化と評価(PDCAサイクルの確立):

・意見箱や年次の患者満足度調査に加え、アプリを活用したWeb意見収集やNPS(ネットプロモータースコア)の継続測定を行い、パイシエントジャーニーに基づくCXを定量的・定性的に可視化。絶え間ないサービス改善につなげます。



情報処理技術の活用の具体的な戦略③

3. デジタルによる働き方改革と高度医療人材の育成(職員が働きやすい病院)

業務の非同期化(リアルタイムに縛られないコミュニケーション)や定型業務の自動化を推進し、職員のエンゲージメント(貢献意欲)と生産性を高め、より付加価値の高い医療・看護業務に集中できる環境を整備します。

● デジタル技術の活用による業務負担軽減:

- ・生成AIを用いた医療文書作成支援や、RPA(ロボットによる業務自動化)による定型作業・研修管理業務の自動化を進め、事務負担を軽減します。
- ・効率化によって創出された時間は、患者に寄り添う「直接対面ケアの拡充」や、最新の医療技術・知見を学ぶ「高度医療人材の育成研修(自己研鑽)」に再配分します。
- ・単なる作業時間の削減にとどまらず、医療の質向上と、職員が心身ともにゆとりを持って働ける「職員満足度(ES)の向上」を同時に実現し、持続可能な病院経営への基盤とします。

● 情報の一元化とコミュニケーションの変革:

- ・グループウェア(電子カルテ機能を含む)の導入により、医療・経営情報の一元管理を推進。また、1,100台のスマートフォンを配備し、グループチャット等による「一対多」「多対多」の効率的なコミュニケーションを展開。非同期コミュニケーションを活用することで業務中断を削減し、病院全体での迅速な意思決定と生産性向上を図ります。

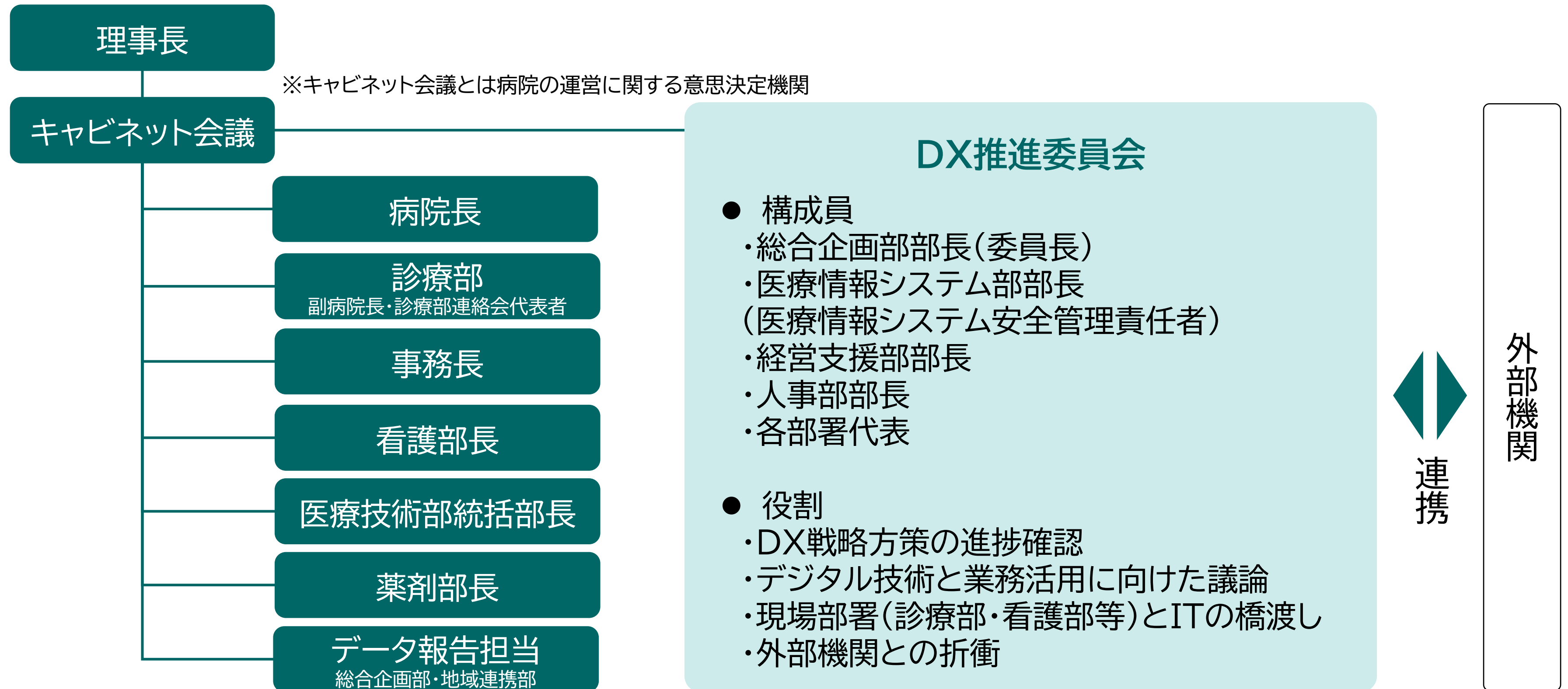
● 個別最適化された人材育成(eラーニング):

- ・eラーニングシステム(ナーススキル等)の活用により、職員個々の役割や習熟度(スキル)に合わせたオンデマンド教育を提供。病院全体の医療安全・看護の質を底上げし、高度医療人材を継続的に育成します。



DX推進体制

トップダウンによる推進のため、キャビネット会議直下に「DX推進委員会」を設置し、外部人材を活用しながら取り組んでいきます。



環境整備の具体的方策

Measures for Environment Improvement

デジタル環境整備の施策

① コミュニケーション変革と看護体制の高度化

- 非同期コミュニケーション:院内1,100台のスマホ配備、グループチャットの活用で業務中断を削減し、迅速な意思決定を推進。
- スマホ・ナースコール連携:ナースコールがスマホと同時鳴動することで、ナースステーションへの常駐が不要に。他業務と並行した即時対応により、患者ファーストな体制を確立。

② 教育環境の充実による職員の成長支援

- 定型作業・研修管理の自動化:RPA等の導入により、研修の受講管理や定型的な事務処理を自動化し、過度な作業負担を軽減。
- オンデマンド教育環境:eラーニングシステム(ナーシングスキル等)の活用により、個人の役割やスキルに応じた教育機会を提供。

③ 強固な情報セキュリティ対策とプライバシー保護

- 情報セキュリティ教育:全職員対象とした講習会で最新の脅威や法規を周知し、情報セキュリティ教育を徹底。
- サイバーセキュリティ監査:全システム事業者を対象としたチェックリスト監査を実施し、未達成項目への改善指導を行うことで、医療情報の流出を防ぎ医療の継続性を担保。

人材育成・確保の施策

① 院内IT人材の育成とリスキリング

- リスキリング支援:最新テクノロジーを実務で活かすためのデジタル教育(生成AI研修・RPA操作研修)、院内でのIT・DXリテラシーの底上げ。
- 資格取得の推奨:IT関連資格の取得を支援し、自発的なキャリア開発と専門的な院内サポート体制を構築。

② 外部企業・機関との強固な共創連携

- 協業によるノウハウ吸収:先端テクノロジーを有する外部企業・専門機関との協業を通じ、最新のDX知見や運用ノウハウを迅速に組織へ導入。
- 定期的な情報交換:外部知見を取り入れる定期的な情報交換(RPA定例ミーティング等)、戦略方策のアップデート。

創出された時間の付加価値への再配分

生成AIやRPA等の自動化により創出された時間は、患者に寄り添う「直接対面ケアの拡充」や、最新の技術を学ぶ「高度医療人材の育成研修(自己研鑽)」に再配分。医療の質の向上と、ゆとりのある職場環境を同時に実現します。



戦略達成状況に係る指標

DX Strategy Performance Indicators

🔄 毎事業年度終了後にKPIの達成状況を確認し、PDCAサイクルによる絶え間ない見直しを実施。測定結果はレポートとして体系的にまとめ、公式ホームページ上で公表し、透明性の高いDXを推進します。

1. 地域に求められる病院

🏠 遠隔セカンドオピニオン **2025年度実績**
9 件
コンサル経由

📺 TONARI Web予約件数 **2025年度実績**
477 件
画像配信サービス

🗨️ やくばと紹介予約件数 **2026年度 新設指標**
紹介業務Web化の推進を開始

2. 患者に選ばれる病院

👥 コンシェルジュ登録患者 **2025年度実績**
5,795 人
累計登録者数

📱 ポケさぼ利用者数 **2025年度実績**
1,233 人
動画説明システム

🗨️ やくばと診察Web予約 **2026年度 新設指標**
診察予約プロセスの最適化

3. 職員が働きやすい病院

🤖 RPAによる業務削減時間 **2025年度実績**
5,850 時間
年累計削減時間

🏖️ 職員有休休暇取得率 **2025年度実績**
72.5 %
労働環境適正化

👤 人材育成・外部連携の実績

- ITパスポート資格取得 **1** 名
- 情報セキュリティ研修 **1** 回
- RPA操作研修 **累計 20** 名修了
- 外部企業連携ミーティング **12** 回 (月1)
- 生成AI研修 (2026～) **6** 回新設