

R7年度 長崎県事業者グループ職場環境改善協働実施推進補助金 事業報告資料

医療・福祉情報プラットフォーム構築に 向けたトライアル報告書

医療・介護・福祉・行政のシームレスな連携基盤の確立

さいかいウェルビーイングネットワーク協議会

目次

1. トライアル実施概要
2. 背景と目的
3. 現状課題の精査
4. 実施体制と検証内容
5. 検証結果と現場意見
6. 詳細機能比較表
7. セキュリティ・運用評価
8. 総括
9. 提言書作成に向けた論点整理



1. トライアル実施概要

1. トライアル実施概要

本事業では、地域包括ケアシステムを支える「多職種連携の高度化」を目指し、西海市内の医療・福祉・各事業関係者が参画するICT基盤の適合性を検証した。

本事業は2月までの短期間で、単なるツール選定ではなく、実務上の障壁と改善策を整理し、将来的な地域共通基盤へつなげるための課題抽出と提言を目的としている。

- **トライアル期間:** 2025年12月~2026年1月
- **トライアル参加者:** 本協議会参加法人所属職員、協議会事務局職員

1. トライアル実施概要（参画施設）

参画施設：

- ✓ 特別養護老人ホーム
- ✓ グループホーム
- ✓ 障害者支援施設
- ✓ 訪問看護ステーション
- ✓ 薬局
- ✓ 歯科診療所
- ✓ 医科診療所
- ✓ 病院

2. 背景と目的

なぜ今、情報基盤が必要なのか

西海市における医療・介護の現場では、多職種間の連携が欠かせない一方、手段が電話やFAX等のアナログ手法に依存しており、情報のタイムロスや二重入力、心理的な連携障壁が大きな課題となっている。

利用者中心の「切れ目のない連携」を実現するため、本事業ではICTを活用した情報の「一元化・リアルタイム化・安全な共有」の可能性を検証した。

また、制度面の背景として、令和8年度診療報酬項別改定項目議論において「保険医療機関の管理者の責務」として下記【保険医療機関及び保険医療養担当規則】の改定案が示されました。

第十一条の五

「④ 保険医療機関内の医師、歯科医師、薬剤師その他の従業者の連携を図るとともに、地域の病院若しくは診療所その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との連携を図ること。」

本プロジェクト推進は制度面の要請にも応えることにつながると考えます。



3. 現状課題の精査

(事前調査および第1回協議会結果)

3.1 技術的・媒体的な非効率性

プロジェクト開始前に行ったアンケート(回答16件) および第1回協議会を通じて、以下の構造的課題が浮き彫りとなった。

- ✓ **アナログ依存と伝達遅延:** FAXや電話への依存が継続しており、特に在宅ケアや急変時にリアルタイム性が欠如している。
- ✓ **システムのサイロ化:** 電子カルテや介護ソフトに互換性がなく、デジタルデータのシームレスな交換が困難である。
- ✓ **事務負荷の肥大化:** 記録作成や日程調整が本来業務を圧迫しており、効率化が強く求められている。

3.2 構造的・心理的障壁

- ✓ **連絡の躊躇:** 「忙しい医師への電話を躊躇する」との回答が8件あり、重要な情報伝達が心理的に阻害されている。
- ✓ **情報の不整合:** 共通基盤がないため、多職種が家族に説明する内容にブレが生じ、信頼を損なうリスクがある。
- ✓ **専門職間の壁:** 職種間の力関係や専門用語の相違が、円滑な意見交換を妨げている。

4. トライアル実施体制と検証内容

抽出された課題を検証するため、3つのソリューションを選定し、異なる特性を持つチームで試行した。

チーム	検証ソリューション	主要な検証シナリオと狙い
チームA	Chatwork	【実利用者運用】伊藤座長(訪問看護)を中心に、実際の利用者(同意取得済)での緊急時連携の反応性を検証。
チームB	LINE WORKS	【多角的利便性】社協を中心に、医療介護、地域連携、IT初心者検証の3層で、日常的な使いやすさと広域連絡の可能性を検証。
チームC	カナミック	【構造化・ガバナンス】協議会メンバー全員にIDを配布し、職種別IDによる閲覧制限、専門情報の蓄積、将来的な標準化への適応性を検証。

4.1 【チームA】 Chatwork 詳細検証シナリオ

チームAでは、既にChatworkを日常的に使用している医療チームに対し、新たにケアマネジャーを加えた体制で情報共有を実施した。

共有内容は、利用者の平時の状態、状態変化時の情報、ならびに退院日やカンファレンスに関する日程調整等とし、多職種が同一の情報をリアルタイムで把握できるかを検証した。

4.2 【チームB】 LINE WORKS 詳細検証シナリオ

チームBでは、さらに以下の3つにグループ分けし、ITリテラシーの差や取り扱う情報の種類によって主に機能面での検証を中心に実施した。

B-①:医療×介護連携(入退院時のサマリー情報共有 等)

B-②:地域連絡(施設空き情報、会議日程調整、各種地域における情報共有 等)

B-③:初心者検証(ログイン、チャット、写真共有 等)

- ✓ 基本情報の共有: トークやファイル送信など、基本的なチャット機能の操作性
- ✓ スケジュール管理: カレンダー機能及び他日程調整ソリューションとの機能比較等
- ✓ 掲示板・ファイル共有: 掲示板やドライブなど、チームで共有利用可能な機能の検証
- ✓ 音声通話・ビデオ通話: 他ソリューションとの機能の違い等
- ✓ 文字起こし・OCR: 文字起こし(音声ファイルから等)の性能検証
- ✓ 他ソリューション連携: API連携、他ソリューション連携、メニューカスタマイズ等

4.3 【チームC】カナミック詳細検証シナリオ

チームC（全員参加）では、以下の5つの具体的ステップを通じて専門的な連携の実効性を評価した。

- ✓ **1. 基本情報の共有:** 各職種が権限に応じて利用者のアセスメント結果を正しく把握できるか。
- ✓ **2. バイタル記録の入力:** 現場でのデータ入力操作性と、グラフ化による状態変化の可視化。
- ✓ **3. 多職種タイムライン:** 掲示板形式での経過報告や相談に対する、他職種からのリアルタイムなフィードバック。
- ✓ **4. 写真・画像共有:** 傷口や口腔内の状況を撮影し、遠隔地の主治医と共有する判断スピードの検証。
- ✓ **5. 権限管理:** 職種別IDに基づき、機密情報が適切に保護されているかのガバナンス確認。



5. 検証結果と現場意見

(各チームからの深掘り)

5.1 【チームA】 Chatwork 評価

5.1 多職種連携の評価(チームA)

●情報共有ツールとして、一定の有効性はあると評価する

- ✓ **連絡の即時性と同時性**：電話のような「相手の都合を伺う必要」がなく、複数職種へ同時に情報を投げかけられる点。
- ✓ **心理的ハードルの低下**：医師や他職種への相談において、「電話をかけるほどではないが共有すべき情報」を発信しやすくなり、結果として情報の取りこぼし防止につながる。
- ✓ **情報の可視化**：やり取りの履歴が残ることで、各職種が同じ情報を把握できる。
- ✓ **導入のしやすさ**：機能がシンプルかつ操作が簡単であり、導入のハードルが低い

5.1 【チームA】 Chatwork 評価

5.1 多職種連携の評価(チームA)

●利便性の裏側にある重要なリスクや課題

- ✓ **管理・統制の限界**：地域全体でのID管理や権限設定ができず、また個人情報の観点や情報リテラシーのばらつきなどから、長期的な地域基盤としては運用上のリスクが残る。
- ✓ **情報整理の難しさ**：チャット形式であるがゆえに、情報が時系列で流れやすく、後からの参照性やサマリ化には工夫が必要である。
- ✓ **アカウント作成**: アカウント作成はリモートでも支援可能だが、一括作成・管理が出来ない為、個々の対応が必要となる

5.1 【チームA】 Chatwork 評価

5.1 多職種連携の評価(チームA)

●ツール利用における課題

本来、対面での説明や協議、十分な相互確認が求められる場面においても、チャットでのやり取りのみで完結してしまう可能性がある点は大きな課題である。

特に、利用者・家族への説明方針や判断の背景など、倫理的配慮を要する事項や多角的な検討が必要な内容についても、簡易なテキスト共有に置き換えられることで、意図やニュアンスが正確に伝わらず、職種間の認識の齟齬を生むリスクが示唆された。

また、チャットという即時性の高い手段は、情報共有の敷居を下げると一方で、本来必要な「立ち止まって議論するプロセス」や「合意形成の確認」を省略してしまう危険性を内包している。

総合的に、多職種連携を補助するツールとして一定の役割を果たすものの、判断や合意形成を担保する仕組みとしては慎重な運用が求められ、地域全体の恒常的な情報基盤としては補完的な位置付けが適切である。

5.2 【チームB】 LINE WORKS 評価

チームB-① 医療・介護連携

- ✓ **緊急連絡:** 病院の地域連携室において、窓口としての有効性が確認された。
- ✓ **情報の質の課題:** 主治医への直接質問は、文章だけでは伝わりにくいケースや、情報開示の判断が必要なため、ルールの明確化が必要。
- ✓ **入退院時:** ケアマネジャーからの入院時サマリー共有等の利便性向上が期待される。
- ✓ **職種間の温度差:** ケアマネジャーからは直接の問い合わせが助かるとの声がある一方、多忙な医師への直接チャットは運用面の配慮が必要。

5.2 【チームB】 LINE WORKS 評価

チームB-② 地域資源・行政事務連携

- ✓ **資源の可視化:** 掲示板等を活用した「施設空き情報」の共有は、地域の資源把握に極めて有効である。
- ✓ **事務効率化:** アンケートやカレンダー機能等を用いた多職種会議の日程調整は、電話の回数を劇的に減らす可能性がある。
- ✓ **負荷軽減:** 音声記録等からの文字起こし (OCR) や音声入力は、現場の記録負担を軽減する有力な手段となる。一方、病院主治医への深い相談は、情報の質の定義が必要。
- ✓ **社協・行政連携:** 内部連絡だけでなく、外部の支援者との「パイプを太くする」情報発信に適している。
- ✓ **ツールの有効性:** 機密情報（個人情報）の取扱いルールを制定することで、業務連絡ツールとしては利便性が高い。医療福祉の連携に限らず、教育や就労、地域の各種団体との連携が期待でき、重層的支援整備やボランティアセンターでの活用、災害時の連絡などにも活用の可能性が広がる

5.2 【チームB】 LINE WORKS 評価

チームB-② 地域資源・行政事務連携

- ✓ **システム連携:** 他システムとのAPI連携や、メニューの作り込み及びカスタマイズができ、地域情報共有基盤の基本ツールとして有用である。また、利用者の家族や、住民との連携などへも広げられる可能性がある。
- ✓ **UIの煩雑さ:** 多機能であるがゆえ、不便さや使い勝手の煩雑さがある。導入方法として、スマートフォン（先ずは、トーク・カレンダーのみの利用など）の運用に絞るなどの検討が必要。また、利用に関する定期的な教育や、運用ルールの制定（マニュアル化）を行うと同時に、運営サポート体制が必要だと感じた。

チームB-③ ITツール初心者

- ✓ **導入検証:** マニュアルがあっても、IT初心者の運用定着には現地での対面サポートが必須

5.3 【チームC】 カナミック

- ✓ **権限管理:** 特許取得済みの共有構造により、法人の枠を超えた詳細な権限管理が可能
- ✓ **情報共有:** バイタル等の構造化データのグラフ化は、多職種での状態把握を容易にする
- ✓ **操作性:** 電子カルテのような使い勝手の為、ITツール利用に慣れていない人にとっては操作が難しい（機能やメニューが複雑かつ多すぎる）
- ✓ **二重入力の懸念:** 専門的な記録共有は有用だが、既存システムとの入力の重複をいかに防ぐかが定着の鍵となる。

5.4 導入・管理面の課題(全チーム)

- ✓ **管理機能の重要性:** Chatwork及びMCSは管理者機能がないため、各自でアカウント作成を行う必要があり、地域全体の基盤としてはID管理が困難である。一方、カナミック及びLINE WORKSは管理者がIDを一括管理・付与できるため、利用開始までのリードタイムが短く、退職者のアカウント停止も即座に行え、詳細な権限設定等も可能である。地域全体のガバナンスを維持するには、管理機能を有する必要がある。
- ✓ **伴走型サポート体制の構築と継続的な教育の必要性:** トライアルの結果、単なるライセンス費用だけでなく、現地での「操作教育・活用推進」を担う運用管理者の配置と、専門家等による手厚いサポートが不可欠であることが判明した。特に、IT初心者層にはマニュアルだけでは不十分で、現地での対面サポートが不可欠であり、WEB問合せのみのサポート体制では、地域全体のボトムアップは難しい。

▲管理体制と教育サポートが運用の鍵

6. 詳細機能ブレイクダウン比較表

機能項目	カナミック	LINE WORKS	Chatwork	MCS
【コミュニケーション】				
チャット(トーク)	○	◎	◎	○
カレンダー・日程調整	○	◎	△	△
掲示板(地域周知)	○(利用者毎)	◎(地域全体)	X	○(利用者毎)
アンケート機能	△	◎	X	X
OCR(文字起こし)	X	◎	X	X
ビデオ会議・音声通話	○	○	○	△

6. 詳細機能ブレイクダウン比較表

機能項目	カナミック	LINE WORKS	Chatwork	MCS
【専門情報記録】				
利用者カルテ基本情報	◎	X	X	○
バイタル・介護記録連携	◎	X	X	△
家族参加機能	○	△	X	△
【管理・ガバナンス】				
3省2ガイドライン準拠	○（表明）	X（非準拠）	X（非準拠）	◎（準拠）
管理者によるID一括発行	◎	◎	X	X
履歴管理（監査ログ）	○	○	△	△
他システム連携/カスタマイズ	API連携△/○	API連携◎/X	X/X	X/X
運用・導入サポート	◎	○	X	△（WEBのみ）

7.1 ガイドライン準拠状況(専門家分析)

- ✓ **判定:** カナミックおよびMCSはガイドライン準拠を表明・公開しており、「制限付推奨」。
- ✓ **法的要件:** 2023年以降、医療機関は医療法施行規則によりサイバーセキュリティ対策が規定されており、ガイドライン不適合なシステムは参加対象から除外されるリスクがある。
- ✓ **二要素認証:** 2027年から義務化される見通しであり、アスクル社の被害事例等からも多要素認証の導入は必須の要件である。

※セキュリティ評価に関する詳細報告書は、別紙参照

7.2 ツール試行評価まとめ

評価項目	カナミック (専門記録)	LINE WORKS (迅速連絡)	Chatwork (汎用チャット)
主な用途	バイタル・介護記録の構造化共有	日常連絡・日程調整・掲示板	シンプルなテキスト連絡
管理機能	◎ ID一括管理・権限設定が可能	◎ 管理者によるガバナンス維持	× 個人アカウントに依存
操作性	△ 高機能ゆえに習熟が必要	◎ 慣れ親しんだUIで導入が容易	○ シンプルだが地域基盤には弱
推奨活用	【深い連携】 専門情報の蓄積	【広い連携】 地域の連絡ハブ	補助的な個人利用に限定

7.3 導入・運用コストの比較

評価項目	カナミック	LINE WORKS	Chatwork	MCS
運用コスト形態	利用者数不問の一定額	ID単位の従量課金	ID単位の従量課金	基本無料
大規模展開適性	◎(最適)	△	△	○
サポート費用	月額費用に包含	代理店毎に異なる	基本セルフ	質疑1回4万円

- ✓ カナミック: 西海市内の全職員が利用しても費用が一定のため、大規模な地域基盤として合理的である。
- ✓ MCS: 基本無料だが、個別サポートや質疑には1回あたり40,000円のスポット費用が発生する実態がある。ただし、医療・介護関係者のみしか利用できない。
- ✓ LINE WORKS: 運営主体をNPO法人等にすることで、1000名までの非営利団体向けプログラムが適用される可能性がある。

8. 総括

トライアルおよび運営メンバーによる検討の結果、以下の核心的な課題が浮き彫りとなった。

- ✓ **セキュリティ vs 利便性:** ガイドライン遵守を徹底すると使い勝手が損なわれ、利便性を追求すると漏洩リスクが高まるという「ジレンマ」の存在。
- ✓ **現場の危機感:** 現行の汎用ツール利用に伴うリスクへの危機感が共有される一方、実務に即した「落とし所」の策定が急務である。
- ✓ **情報共有基盤の位置付け:** 本プラットフォームは多職種連携における情報共有を円滑に進めるための「補助・補完的ツール」と位置付け、判断や合意形成を担保する運用ルールの確立が必要である

8. 総括

ツール利用における情報共有の有利性及び利便性の高さは明白であるが、導入効果を左右するのは機能そのものよりも、「何を使うか以上に、どう使うか」という運用の在り方を検討する必要があると感じた。

デジタルツールの導入は業務を効率化させるが、それが「本来、直接対話すべき本質的なコミュニケーション」までをチャットで代替する理由になってはならず、便宜主義的にツールへ依存することは、医療介護現場における意思疎通の深さや信頼関係を損なうリスクを孕んでいる。よって、デジタル活用においては、以下の視点が必要である。

「代替」ではなく「補完」：ツールは対面対話を省略するための道具ではなく、より良質な対話を生むための時間を創出し、コミュニケーションを強化するための「支援手段」と位置づけるべきである。

リテラシーに基づいた使い分け：利便性に流されることなく、直接対話が必要な局面を正しく判断し、状況に応じて手段を使い分ける「運用の規律」が求められる。

これらを念頭に置き、地域情報共有基盤として有用性のあるプラットフォーム構築を推進していく。

9. 提言書作成に向けた論点整理

- ✓ **1. 推奨ソリューションの選定:** セキュリティ根拠、利便性及び機能面、取り扱う情報の種類や利用範囲、導入～運用コストバランスを比較し、複合的基盤を検討。
- ✓ **2. 事務局体制とポリシー策定:** IDの一括管理、運用ルールの制定・監視、現地教育を担う「地域連携事務局」の機能を有する体制を構築し、地域共通のポリシーを確立する必要がある。
- ✓ **3. 伴走支援の予算化:** ITリテラシー格差を解消し、安全な運用を定着させるための「伴走型支援」費用を優先事項として予算確保する。
- ✓ **4. 情報交換におけるサマリ化:** 情報のやり取りをしていく中で、情報のサマリ化を行うことにより、利用者・患者の家族への説明がやりやすくなる。
- ✓ **5. 運用ルールの策定:** 地域情報共有基盤として活用していくためのルール策定
- ✓ **6. ロードマップ整理:** 地域情報共有基盤実装に向けてのロードマップの検討