

他科クリニック
拝見!

院内コミュニケーション ツール インカムの活用法

みやはら耳鼻咽喉科・院長（岡山市）

宮原 孝和

（聞き手：編集部）

インカムとは

インカムとは、intercommunicationを略したもので、複数の人が同時に双方向の通信ができる機器のことです。レストランで、店員同士がイヤホンとマイクをつけて会話している姿をよく見かけますが、これはインカムを使っているのです。地域の勉強会で他のクリニックの先生の活用例を聞いて、私自身、このインカムに興味があり、これはおもしろい！ やってみよう！ と、早速当院にも導入することを決めました。

院内での実際の活用場面

導入にあたっては、全員が使うことにし、しかも常時使用するため各自2台ずつ用意しました。本体からイヤホンとマイクがコードでつながっており、本体は白衣やエプロンのポケットに入れ、イヤホンをつけてマイクはクリップで白衣の襟につけています(①)。

実際にスタッフとの間で活用をはじめ、思った以上に効果があったと考えています。たとえば、

- ・デジタルX線撮影後、すぐにスタッフに所見の電子カルテ入力を指示する
- ・聴力検査室で検査中に発生したトラブルについてスタッフの問い合わせに応じる
- ・クリニックの外周を掃除しているスタッフがたまたま歩行者から問

せを受けた場合に、その内容を連絡してもらい、すぐに返事をする

- ・受付で判断できない患者さんからの電話、調剤薬局からの問い合わせにすぐに答えることができる
- ・受付スタッフが別の用事をしているときに患者さんが急に立て込んだときには、受付に戻るように連絡ができる
- ・外来診察後に院長室に引き上げたあとになって、スタッフからカルテの病名や処方について問い合わせがあったとき、すぐに返事ができる（これはかなりのストレス軽減につながります）

など、いろいろな場面で活用しています。

使い方

会話をするときは、マイク横のボタンスイッチを押して話しかけます。会話を受け取ったら「了解」の意味で「Roger（ラジャー）」と返事をします。これは、

①インカムの装着

通信機の本体はポケットに入れ、襟につけたマイクとイヤホンで会話



スイッチの押し方次第で「はい」だと「い」としか聞こえないことがあるためです。

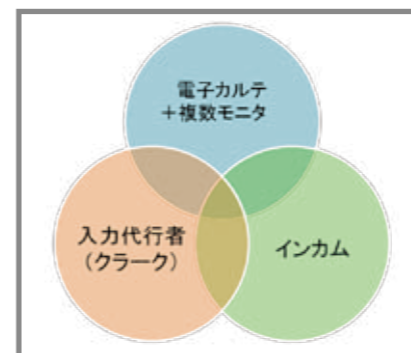
一斉通信がメリットでもあります、たまに特定のスタッフに呼びかけるときは、「〇〇さん、△△してください」のように名前を話しかけて具体的な指示をするようにします。

また、私が患者さん対応中にスタッフから連絡があってもどうしても手が離せないときには、横のスタッフが「院長は手が離せない」と代わりに返事をしてくれます。

患者さんとスタッフの反応

上述のように患者さんの診察中にスタッフから連絡があっても手が離せないときには、横のスタッフが代わりに用件を聞いて診察後に確認するようにしています。どうしても急ぐ用件の場合には患者さんに「ちょっと失礼します」といって、すぐに返事をすることもあります。

初めての患者さんにとっては、マイク



②インカムは電子カルテに有用

やイヤホンを装着した姿は見慣れないかもしれませんが、案外「ハイテクのクリニック」と思っていただけで、患者さんに違和感をもたれてはいないようです。

導入時にスタッフに対して全員装着のメリットを話してとくに訓練はしなくても、すぐに慣れてくれました。

電子カルテと高い親和性

インカムを活用して強く実感したのは、電子カルテを補完するものとして有用だということです(②)。

当院では、クラークがカルテ入力していますが、先述したように、検査所見や処方なども離れた場所からでもリアルタイムに入力指示できます。

また、当院では電子カルテ端末1台につき、モニターを2台設置しており、受付と診察室で同時に同じ画面を見られるようにしています。そのため、スタッフからの問い合わせや私の指示などもインカムでやりとりできるのでスタッフが診察室と受付を往来しなくても処理でき、とても効率的です(③)。

また複数の画面があると、たとえば会計で入力中であることも診察室で把握できます。電子カルテでは、一人の患者さんのカルテに触れる優先順位をつけないと混乱が生じますが、インカムを通して「電子カルテ端末をそちらで



③電子カルテとインカム

診察室と受付で同じ電子カルテ画面を見ながら、マイク横のボタンを押して会話

操作可能」というメッセージを送れば、すぐに操作にかかれるので混乱が回避できます。これがカルテを開くまでのロスタイム削減につながり、ひいては確実に待ち時間の短縮につながっています。

機器選択のポイント

本体が200gの重さのものであれば、1台1万円台からありますが、やはり軽量で、ある程度の高機能タイプが使いやすいと思います。機能が高いと聞き取りやすさも違ってきます。

いろいろな種類があるなかで当院で導入したのは、100gの軽量タイプのもので23000円/台でした。これを一人2台ずつ、さらに予備用にもう2台導入しました。一人2台としたのは、常時使うために1台充電中でももう1台を使えるようにしたためです。

親機も中継器もないのですが、院内はもとより10mほど離れた駐車場で

④常時充電して電池切れで交換



も電波が届きます。ヘッドセットタイプの機種もありますが、検査機器を装着したりすることがあるため耳鼻咽喉科には不向きだと思います。

注意すべきこと

使い方にもよりますが、1回の充電で5~8時間はもちます。電池切れになると、充電していたもう1台と交換します。一人2台要るのはそのためです(④)。

注意すべきは、乱暴に扱おうとイヤホンやマイクのコードが断線しがちなこと、当然ですが風邪を引いたときには、声がかがらなくなり、認識されにくいことです。

導入のメリット

活用しはじめて実感するのは、診察室にいて待合室の状況がわかることであり、また逆に受付でも診察室の状況が把握できることなど、リアルタイムにそれぞれのポジションの状況が把握できることです。

何より重要なのは全員装着していることで、そうすることで全員が状況を共有できることとなります。

院長にとっては診察しながらスタッフに指示ができるなどマルチタスクを処理でき、ロスタイムが少なくなります。同時にいろいろ処理できることから業務に追われるように思われるかもしれませんが、院内でいちいち行ったり来たりして処理することを考えれば、時間の節約にもなりますし、それがストレスフリーにつながります。

スタッフが対応しているときでも、インカムを聞いて院長がリアルタイムで介入できるので、リスク回避にもつながると考えています。