

医療現場で活用できる電子同意書サービスをリリース。弁護士監修のもと訴訟リスク低減と業務効率化の両立に貢献。

健康診断シーズンに合わせて胃・大腸内視鏡検査パッケージより提供開始

株式会社メディアコンテンツファクトリー（本社：福岡市博多区、代表取締役社長：毛塚牧人）は、SymView電子同意書サービス（以下本サービス）の提供を2022年4月1日より開始いたしました。本サービスは、弁護士監修のもと、従来の紙の同意書と比較しても安全に運用できるよう設計されています。医療機関の業務効率化はもちろん、訴訟リスクの低減に貢献します。まずは、新年度の健康診断シーズンに合わせ、内科・消化器科で利用できる内視鏡検査での電子同意書パッケージをリリースしましたのでお知らせいたします。



● 本サービス開発の背景

ペーパーレス化やコスト削減、テレワークの推進等を背景に、契約業務が電子化され、専用の電子契約サービスが広がりつつあります。企業はもちろんのこと、官公庁をはじめとする公的機関においても押印や署名の電子化が推進されています。

医療現場では契約書にあたる書類として各種同意書がありますが、いまだに紙の同意書が一般的であり、社会的な電子化の流れから取り残されているといっても過言ではありません。紙で運用されていることの1つの要因としては、医療における訴訟リスクが挙げられます。そのため、企業等で利用される電子契約書サービスが医療現場で求められる同意書の基準を満たしているかどうかを判断できないがために、医療現場においては導入が進んでいないとも言えます。

そこで、当社では、医療における電子同意書のあり方を弁護士や医師とともに考え、WEB問診SymViewの一部機能を活用して安全に運用できる仕組みとともに、患者にとってわかりやすい説明用コンテンツを構築しました。

● 医療現場で同意書を電子化することの意義

■ 医療における同意書の役割

医療現場では、検査や手術等の治療を受ける際に同意書を求められる場面がありますが、同意書そのものには法的な必要性はなく、保存義務や保存期間の指定もありません。しかし、医師は、医療法上、患者に対して適切な説明を行い、患者の理解を得るように努める義務（医療法一条四の第2項）を負っています。そのため、医師が説明義務を履行したことを立証するために同意書が用いられています。同意書には注意事項等が記載され、その項目を説明した上で、患者が納得した場合は、サインをするという運用が一般的です。

■ 訴訟リスクを低減するための電子化

医療訴訟に発展するケースでは、医師からの説明が不十分だったという原因が一定数あります。紙で運用されている同意書では、医師が説明の機会を設けても、同意書上に記載されている項目の1つ1つの理解度までは確認されなかったり、説明しているにも関わらず言った・言わないの水掛け論でトラブルになるケースもあります。

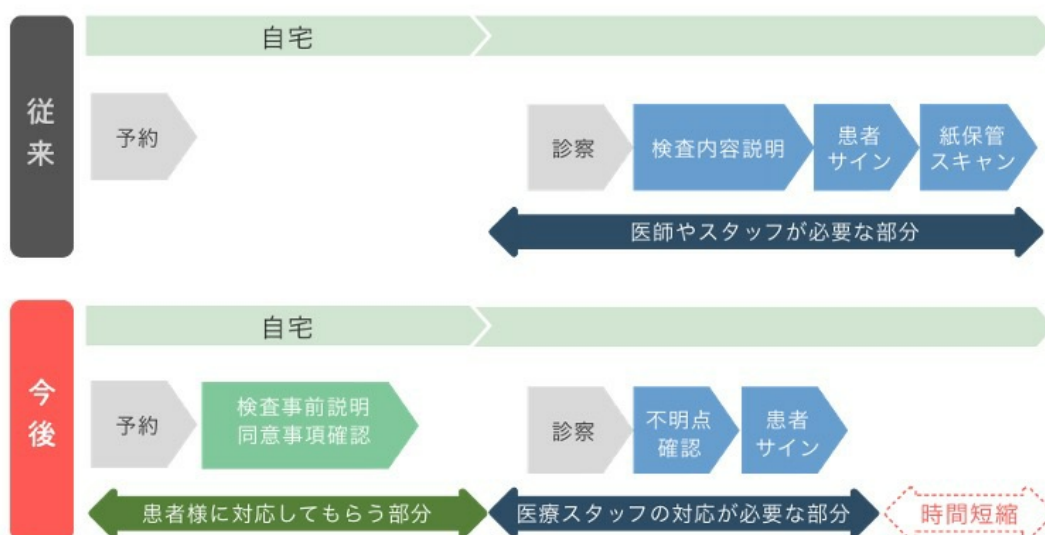
訴訟リスクを低減するためには、医療者による十分な説明と、患者側に理解度を都度確認するという丁寧な対応が求められます。しかし、その対応を実現しようとすると、人手も時間もかかり、医療現場の業務が圧迫されてしまいます。

そこで、本サービスは、患者自身のスマートフォンでアンケート形式で問診に回答できるWEB問診SymViewの一部機能を活用し、患者自らが説明内容を事前に学習する仕組みを構築しました。本サービスでは、事前学習で理解できた項目と、医療者から補足で説明してほしい項目を、患者自身で判定することで、患者理解を深めるとともに、医療者からも補足説明があることで納得度も高まります。医療者側は、患者への説明負担を軽減することができ、訴訟リスク低減のための丁寧な患者対応と業務効率化を両立させることにつながります。

● 本サービスの特徴・機能

SymView電子同意書サービスは、「紙の同意書」を「クラウド型のWEB問診」上で運用し、患者が納得して検査・治療を受けられるようアシストします。弁護士が監修し、法律に準拠した形での電子同意書として運用していただけます。

■ 運用イメージ：紙による従来との比較



患者サインのタイミング

医療者が説明をし、患者が納得をした上で最終的にサインをするべきと考え、来院後にサインしてもらうようにしています。電子同意書であっても、患者が自己判断でサインをしてしまうことがないように設計しました。

■ 患者の理解を深める説明コンテンツ

患者は、検査や治療に関する説明を、自宅等、落ち着いた状態で来院前に事前に確認することができます。より理解を深めてもらうため、注意点等の同意事項について、イラストや図を用いて視覚的にもわかりやすく解説します。また、Sym Viewのメッセージ配信機能を活用し、対象となる患者には自動で解説動画をメールで送付し、同意事項以外にも事前に気をつけておいてほしいことを動画で学習できるようにしています。

▼ 同意事項説明



▼ メールで送付される説明ページ・解説動画



■ 患者が理解したかを確認できる院内補足説明機能

注意点等の同意事項については、患者の理解度を確認できるように院内補足説明機能を搭載しています。1つ1つの説明項目に患者は理解したかどうかを回答していき、理解が不十分な箇所は、来院時に医療者が重点的に説明をした上で、サインをしてもらうようにします。本サービスの医療機関側の管理画面では、ひと目で患者理解の深度が見えるようになっています。



| | | |
|-------------------------------|-----------------------|--------------------|
| 直のリスクについて | 理解しました | 詳細 |
| な点が分かりにくいですか | | 詳細 |
| の服用はありますか | 飲んでいない | 詳細 |
| 薬を選択ください | | 詳細 |
| 像をアップロードしてください | | 詳細 |
| どのような点が分かりにくいですか | | 詳細 |
| 重要説明事項② 内視鏡検査以外の選択肢について | 理解したうえで内視鏡検査を希望 | 詳細 |
| どのような点を相談したいですか | | 詳細 |
| 重要説明事項③ 内視鏡検査を実施しない場合のリスクについて | 追加説明を希望 | 詳細 |
| どのような点が分かりにくいですか | 内視鏡をやらない場合どうなるのでしょうか？ | 詳細 |

• 監修弁護士のコメント

弁護士 山口明 先生 （日本橋中央法律事務所）

医師は、適切な説明を行うだけでなく、患者の理解を得るように努める義務（医療法一条 四の第2項）を負っていますが、本サービスは、患者が自らのスマートフォンで、自分のペースで家族と一緒に事前に手術のデメリットなどを確認、同意した上で、当日院内での医師の説明に臨むことができます。そのため、患者の理解を十分に得る運用ができますので、患者満足度のさらなる向上につながります。

また、医師は、判例上、患者に対して説明義務を負っているため、トラブル・訴訟になった際に説明義務違反の主張をされることがありますが、その際における説明を行ったこと、及び、患者の同意を得たことの証跡としても本サービスは十分に有用なものです。

• 利用医師のコメント

山内メディカルクリニック（神奈川県相模原市）

院長 山内浩史 先生

当院は、消化器内科をメインに内科も診療しています。胃・大腸内視鏡検査を中心に、消化器がんの早期発見を目指し、幅広い検査を提供しています。胃・大腸内視鏡検査等、検査説明は丁寧に行うようにしています。しかし、検査数が増えようと、説明にかかる時間がボトルネックになっていました。

本サービスを導入した結果、診察室での対応時間が5分前後短縮されました。検査が必要な方には、事前に電子同意書の入力をお願いすることができるため、過去に同じ検査をしたことがあるかや日頃飲んでいるお薬の有無、飲酒の程度、麻酔の希望など、聞くべき情報はすべて確認できているので診察室で1から聞く必要はありません。また、電子同意書の最後に検査の動画が表示されるので事前理解を深めて来ていただいて、説明時間の短縮につながっています。

• 今後の展開

新年度の健康診断シーズンに合わせ、特に要望の多かった内科・消化器科で利用できる胃・大腸内視鏡検査での電子同意書パッケージからリリースをしました。

この電子同意書パッケージを皮切りに、ほか診療科目で利用可能な検査・治療の同意書に展開していく予定です。

• 本サービスの詳細

▼SymView電子同意書サービス

<https://www.media-cf.co.jp/service/symview/electronic-signature/>

▼WEB問診SymView

<https://www.media-cf.co.jp/service/symview/>

• 会社概要

株式会社メディアコンテンツファクトリー

メディアコンテンツファクトリーは、「医療を、もっとわかりやすく」をミッションに、医療と患者をつなぐコミュニケーションサービスを全国の2000施設以上の医療機関・薬局に提供しています。WEB問診をはじめ、デジタルサイネージ、ホームページ制作サービスなどを手がけ、企画・開発・販売・運用まですべてを自社で行っています。

■ 代表取締役社長：毛塚牧人

■ 設立：1998年7月

■ 事業内容：医療コミュニケーション事業／広告配信事業

■ 拠点：

本社 福岡市博多区博多駅中央街8-27 第16岡部ビル5F

東京 東京都港区芝公園2-2-22 芝公園ビル7F

大阪 大阪市淀川区西中島4-11-21 新大阪コパービル6F 603号室

名古屋 名古屋市中村区名駅3丁目28-12 大名古屋ビルヂング11階

■ URL：

<https://www.media-cf.co.jp/>

メディアコンテンツファクトリーのプレスリリース一覧

https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/4524

【本件に関する報道関係者からのお問合せ先】

株式会社メディアコンテンツファクトリー

マーケティング本部 伊藤愛 09058396752
