

# つながる効率化： LINEで変わる医療機器 サポートの未来

木曾 丈晴

医療法人社団聖嶺会立川記念病院 放射線科 室長

神長 昌希

医療法人社団聖嶺会立川記念病院 放射線科



## はじめに

当院では、2024年8月にGEヘルスケア社製のディープラーニングを搭載した最新型MRIへと更新を行いました。この新システムの導入においてサポート面で大いに役立ったのが、iPadを使用したLINEサービスです。このサービスの特徴について詳しくご紹介いたします。

## 管理者の視点から見る “新しいLINEサービス”の特徴と利点

木曾 丈晴

医療法人社団聖嶺会立川記念病院 放射線科 室長

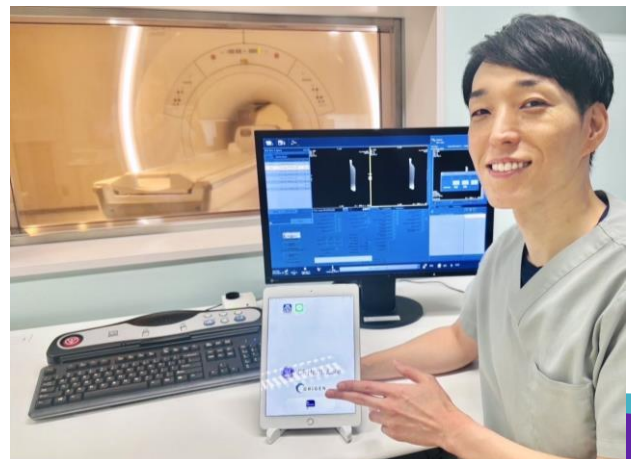
LINEを活用した新しい方法は現場での利便性や効率性を大幅に向上させる革新的な取り組みです。この方法には、以下のような多くの利点があります。

まず、“迅速で手間の少ない連絡”が可能になります。私たちがMRIなどの医療機器に関する技術サポートを受ける際、これまでは電話を通じてメーカーに連絡を取り、窓口担当者を介して情報を共有するという手順を踏む必要がありました。その過程では、MRIシステム番号の確認や伝達を行い、最終的にアプリケーション担当者や技術担当者につながるという流れでした。この従来の煩雑な手順が不要となり、質問内容をLINEで送信するだけで回答を得られるようになりました。このシンプルな仕組みによって、サポート対応のスピードが格段に向上しています。

次に、“記録として残る安心感”もこの方法の大きな魅力です。アプリケーション担当者からの返答ややり取りがすべてLINE上に記録されるため、後から内容を参照したり、他のスタッフと共有したりすることが容易です。また、参考資料や画像調整のパラメータなどもLINEでやり取りできるため、情報共有の幅が広がりました。

さらに、この方法は“質問のハードルを低下”させる効果もあります。写真や動画を使って具体的な状況を共有できるため、MRIの専門スタッフでなくても簡単に質問が可能です。複雑な説明が必要な場合には、音声メッセージを活用することで、より正確に内容を伝えることができます。また、“担当者の負担軽減”にも大きく寄与しています。アプリケーション担当者や技術担当者がリアルタイムで対応できない場合でも、後ほど返信ができる柔軟な対応が可能です。これにより、電話対応の時間が削減され、他の業務に集中する時間を確保できるようになりました。さらに、LINEを活用することで、“時間外対応の可能性”が広がりました。質問内容を送信しておくことで、翌日対応可能なタイミングで迅速に返信を受け取ることができます。これにより、メーカー窓口の営業時間外でも気軽に質問ができるようになり、利便性が向上しました。

この方法はまた、“現場対応力の向上”にも貢献しています。画像調整や操作パラメータを具体的に共有できるため、現場の状況に応じた迅速な問題解決が可能です。同時に、LINE上のやり取りをそのまま保存・共有できるため、他のスタッフとの情報共有が簡単に行え、“チーム全体での効率性向上”にもつながっています。さらに、新しいスタッフが過去のやり取りを参照することで、機器操作や問題解決のノウハウを学びやすくなるため、“教育効果の向上”にも寄与しています。

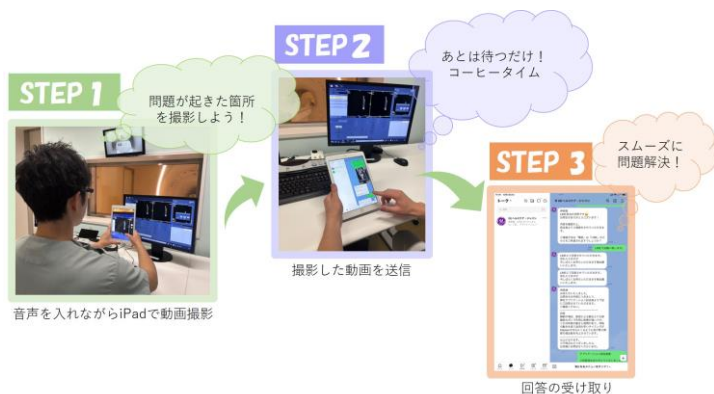


## 磁気共鳴専門技術者の視点から 見るLINEサービスのメリットと 実際の活用例

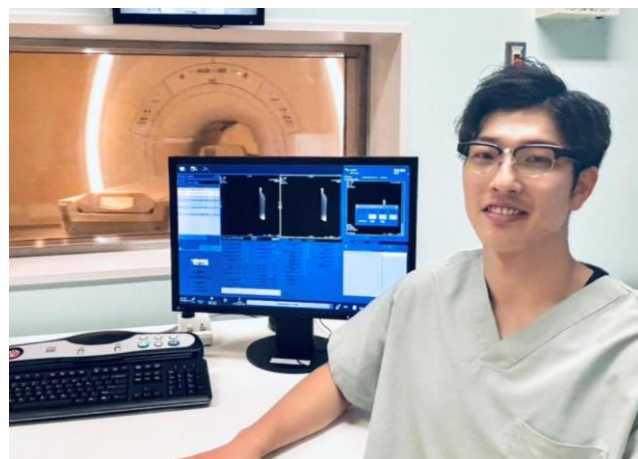
### 神長 昌希

医療法人社団聖嶺会立川記念病院 放射線科

MRI装置の入れ替えに伴いメーカーが変わる場合、オペレーターにとって最大の課題は、操作性の違いに適応することです。操作インターフェースや設定方法が従来のものと大きく異なり、これまで培った知識や経験がそのまま活用できない場面が多々あります。磁気共鳴専門技術者であっても、新しい装置の特徴や機能を習得するには時間と労力を要します。また、メーカー間で用語や表現が一貫していないことから、従来の表現と紐づけていく必要があります。この作業は非常に煩雑で、業務効率の低下を招きます。このような課題に対し、大きな助けとなったのが、新しいサポートシステムとして導入された“LINEサービス”です。このシステムは従来の電話対応ではなく、iPadを利用してLINEアプリ上で簡単に質問や相談ができるという特徴を持っています。特筆すべきは、文章だけでなく写真や動画を添付して送信できる点です。例えば、文章では伝えにくいエラーコードや設定画面の状態、トラブルが発生している箇所を写真や動画で送ることで、従来の電話対応に比べて遥かに沢山の情報を分かりやすくメーカー担当者に共有することができます。この視覚的な情報共有手段は問題解決のスピードを大幅に向上させ、的確なサポートを受けることを可能にしました。また、LINEの既読機能により、担当者が内容を確認したかどうかを把握できるうえ、質問した内容への回答が迅速に返ってくる点で非常に便利です。



### LINEによる問い合わせ 3つのSTEP



### 最後に

今回、他社メーカーからSIGNA Creatorへ機器の更新をしましたが、LINEを活用したコミュニケーションの強化により更新時の負担を軽減し、スムーズに移行を完了することができました。さらに導入後の運用においても、業務の流れが滞ることなく円滑に行うことが出来ています。現時点ではLINE通話機能の提供はありませんが、今後の導入により、さらなる迅速な対応や業務効率化が実現できると考えています。

GE HealthCare is a leading global medical technology, pharmaceutical diagnostics, and digital solutions innovator, dedicated to providing integrated solutions, services and data analytics to make clinicians more effective, therapies more precise, and patients healthier and happier. Serving patients and providers for more than 125 years, GE HealthCare is advancing connected and compassionate care, while simplifying the patient's journey across the care pathway. Together, we're creating a world where healthcare has no limits. Learn more at [www.gehealthcare.com](http://www.gehealthcare.com).

製造販売：GEヘルスケア・ジャパン株式会社  
販売名称：磁気共鳴断層撮影装置 Optima MR 360 / Brivo MR 355  
医療機器認証番号 222ACBZX00009000  
SIGNA CreatorはOptima MR 360 / Brivo MR 355の類型です。

JB11606JA

GEヘルスケア・ジャパン  
カスタマー・コールセンター 0120-202-021  
[gehealthcare.com](http://gehealthcare.com)



※本カスタマーボイスはお客様の使用経験に基づく記載です。  
製品の仕様値として保証するものではありません。