

## 読者の ひろば

### たった一つの 機器故障で 診療機能が麻痺



どうたれ しんじ  
堂垂 伸治 (松戸)

皆さんは「パソコンのスイッチを入れてネットに繋がらない」というご経験をお持ちでしょうか？2024年6月の朝、当院で図らずも経験し診療機能が麻痺する憂き目にあいました。以下にその経過と教訓を記します。

朝いつもの如く検査会社から送られている採血結果を見ようとパソコン（以下PC）のスイッチを入れた。起動したPC画面に「接続不能」という表示が出てきた。再起動しても一向に繋がらない。もちろん、当院ではウイルス対策ソフトを入れ防御対策をとってきた。その後、電話も繋がらず、レセコン=ORCAも使えないことが判明した。つまり、PC本体の問題ではなく、電話回線～インターネット回線、あるいは通信会社の問題という結論になった。スマホで通信会社の「通信障害情報」を調べても何も出ていなかった。

当院では、電子カルテは導入せず未だに紙カルテでやっている。従って患者さんの診察行為は可能で、とりあえず別室で開始した。処方薬や採血指示などはいつも通り手書きで進めた。

職員が携帯電話で通信会社に問い合わせた。回線の付属機器の点滅ランプ状態など説明したところ、原因は「回線の間に入っているモデムが壊れている」との結論。ただし「代替品は市販されていない」、「モデムを修理する必要がある」、「担当者に連絡し派遣するがい

つになるかは約束できない」とのこと。

この間、ドタバタの外来となった。患者さんが持参した診察券から番号を見て紙カルテを取り出す。全員に「いつもどこの調剤薬局を利用しているか」を聴取。お薬手帳を持っていた人は活用できたが、中には持って来ない人もいた。隣接している別棟の訪問看護ステーションのFAXは通信可能だった。そこで処方薬は紙に書き、このFAXで調剤薬局に送信し、何とかやり取りした。

同日11時頃に通信会社から職員携帯に電話が入った。「たまたま作業員が近所を移動しており、じきに当院に駆けつける」とのこと。11時半頃、作業員が到着。慣れた手つきで線を繋ぎ、ビニールテープを巻き付け、モデムも取り替え、15分程で鮮やかに修理終了。端で見ていた我々には正に救いの神だった。おかげでネットも電話もFAXもORCAも可能になった。これにより奇跡的に短時間で危機を脱することができた。

モデムはレンタル制であったのでこれらの作業は無料とのこと。モデムは何と2005年製！その後調べると「モデムの寿命は一般的に7～10年程度」とある。こんなに古い物がよく持ちこたえた后感心(!?)した。ただし、レンタル制なので使用者の当院では手出しができない機器だったのである。

今回の件では「たった一つの機器=モデムの故障」で「ネットもできない、電話もFAXも通じない、患者さんへの処方箋も出せない、診察代金も計算できず請求書も渡せないしお金ももらえない」と、ほぼ麻痺状態に陥った。この上（クラウド型の）電子カルテを使用していたら、1人も診察できず診療所機能は完全麻痺に陥っていたらう。

今年正月の能登半島地震では「診療所機能が麻痺した」、「むしろ旧来型の紙カルテ、手書きの処方箋で対処できた」などと報道された。実際に停電や道路寸断も加わり音声通話

やデータ通信は一切できなかった。携帯4社による基地局の回復には2週間を要したという。

今回の経験からの教訓は以下の如くです。

1. IT機器には様々な種類がある。それぞれの耐久年数について、少なくとも一般ユーザーは承知していない。PCやUSB・ハードディスクなどは定期的にバックアップをとったり買い換えたりしている。しかし今回のようなモデムやルーターなどはつい「使えているから構わない」と放置している方も多いのではないか。回線機器の耐久年数にも注意する必要がある。当院の通信システムは当初から専門業者に任せたものであり、その後の点検や更新は考えもしなかった。今後はWi-Fiも含めた二重のバックアップ通信回線を用意しておいた方が良いでしょう。
  2. 診療所には専門の技術者などいない。素人がこの回線チェックや更新に手を出すとむしろ故障を誘発する可能性もある。結局は何らかの外部専門家に相談・委託した方が良いでしょう。つまり、これらの相談・設置料や維持費には「追加負担、持ち出し」が必要になる。
  3. 現在、厚労省やデジタル庁から「医療DX」による医療の情報収集・有効活用・効率化が声高に叫ばれている。中央集権的な管理も企画されている。しかし、サイバー攻撃対策も含めて根本的な基盤整備と管理は不十分である。「システム障害」は日常茶飯事で個人情報漏洩も後を絶たない。私は「まず国として現場をバックアップする態勢を整えることが必要だ」と考えている。
- 今回は、①職員全員の奮闘と、②「たまたま作業員が近所を回っていた」という幸運、③さらに当院が未だ紙カルテを使用していた

というもう一つの幸運 (!?) があった。おかげで半日のみの業務停止に留まった。もしこれらの「幸運」がなく、これが数日～1週間も続いていたらと思うと、ぞっとする。何よりも患者さん方に診療停止という大迷惑をおかけし、さらに直接的な健康被害を起こしたかもしれない。

今回の出来事は「ウイルス感染」や「サイバー攻撃」以前の問題だった。たった一つの機器が故障しただけで診療機能が麻痺した。マンションやビル診では状況が一層複雑になる場合もある。またIT関係者の話では「他の大手通信会社を利用しているても同じ事態が起こり得る」という。

今一度振り返ると、このモデムはレンタル制だった。ということは「自前で部品交換できない」ということで、やはり通信会社本体の問題に行き着く。回線に（独占的に）責任を持っている通信会社は機器の管理についてどう考えているのだろう。電気・ガス・水道・道路・橋や飛行機・自動車などでは必ず定期点検が行われている。これらと同様に情報通信も不可欠なライフライン・インフラであり、その安全を保証し続けなければならないはずだ。

例えば「数年ごとに巡回しメンテナンスを行う」、あるいは「最低限利用者からの申告に予防的な修理・交換などの対策を行う」ことがあって然るべきだ。現状は後追いで利用者は泣き寝入りするしかない。

最後に、以上の議論は全て電気・電源が確保されていて初めて成り立つ話である。東日本大震災などで経験した電源喪失や計画停電が起きれば、ネット環境はもとより（少なくとも診療所の）医療体制は完全に崩壊する。今回の件で「現代社会ではわずかなことで致命的な損害を被り得る」ということを思い知らされた。