

第34回 洛和会ヘルスケア学会  
2025年10月19日(日) 口演TQM発表

Formsによる問い合わせ受付により、  
電話の問い合わせ削減を目指す

本部医療情報部 TQM委員会  
寺島 達朗

# 背景

- ・簡易な問い合わせでも電話が多く、担当者が業務を中断する状況が発生している
- ・記録・管理の負担も大きいため、Forms導入により効率化・省力化を図る

# 従来フロー



# Formsフロー

## 本部医療情報部 お問い合わせフォーム

こんにちは、Tatsuroさん。このフォームを送信すると、所有者名とメールアドレスが手動入力されます。

\* 必須

1. 施設事業所名 \*

回答を入力してください



Formsにて問合せ送信  
⇒ Listに自動入力

Workflows 経由 寺島 達朗 (本部医療情報部) 09/11 13:10

新しい問い合わせが来てるよ～…  
受付、担当を決めてください。

問い合わせ番号: 40

初期自動振分チーム: 企画運用部

施設事業所: [REDACTED]  
部署: [REDACTED]@rakuwa.jp  
連絡先: [REDACTED]

問い合わせ区分: iPad・タブレット  
不具合区分: ソフト・アプリ関連の不具合  
機器番号: RH-12345  
不具合内容: チャットに添付されたパワーポイント資料を、調節間違えて開けられました。

- Teamsに新規問合せ受信を通知
- 担当チーム・担当者を振分・任命
- 「受付」されたことを問合せ元へ

Teamsチャット自動送信

問合せリスト 受付フォーム

これは、ただただ受け取るだけです  
こんにちは! Tatsuroさん、このフォームを送信すると、問い合わせリストが表示されます。

\* 必須

1. お問い合わせ番号 \*

40

2. ステータス選択 \*

受付

3. 指定チーム \*

通信情報基盤チーム

問合せ受付ました。

通信情報基盤チーム

担当1: terashima-tatsuro@rakuwa.or.jp  
担当2:

担当よりご連絡させて頂きます。

問い合わせ番号: 3

問い合わせ区分: 事務系・部門系・介護系PC  
不具合区分: PC本体、モニター、マウス、キーボードの不具合  
機器管理番号: SS9999  
不具合内容: TEST

※本チャットへの返信はできません。



対応を頑張る!

Workflows 08/26 18:59

## 【本部 医療情報部】

問い合わせいただいた案件の対応が完了しました。

問い合わせ区分: 事務系・部門系・介護系PC  
不具合区分: PC本体、モニター、マウス、キーボードの不具合  
問い合わせ内容: TEST

完了日: 2025-08-25

原因: TEST

対応内容: TEST

※本チャットへの返信はできません。



Teamsにて対応報告受信

# List

問合せリスト 受付フォーム

これは、ただただ受け取るだけです  
こんにちは! Tatsuroさん、このフォームを送信すると、問い合わせリストが表示されます。

\* 必須

1. お問い合わせ番号 \*

40

2. ステータス選択 \*

完了

3. 完了日

2025/09/19

Formsにて対応内容送信  
⇒ List自動更新  
問合せ元へTeamsチャット自動送信

# Formsでの問い合わせ実例

問合せ区分	不具合区分	不具合内容	対応内容
事務系・部門系・介護系PC	PC本体、モニター、マウス、キーボードの不具合	<p>キーボードの不具合です。</p> <p>キーの入力に反応せず、挿す場所やPCを変えても反応しません。</p> <p>その為、交換を希望します。</p>	キーボード交換
iPhone	ソフト・アプリ関連の不具合	<p>訪問看護ですが、ポータルというアプリからケアウイングのアプリダウンロードするように指示がありました。アプリ自体がなく、ダウンロードできませんでした。ご対応可能でしょうか。</p>	<p>共有iPhoneにつき、ポータルアプリからのダウンロードではなく、配信という形になります。</p> <p>また、ケアウイングの配信先に当該端末を追加</p>
プリンタ・スキャナー・複合機		PCに接続ができず、スキャンができない	ドライバー再インストール
iPad・タブレット	ソフト・アプリ関連の不具合	Teamsのアプリが立ち上がらないことが度々あります。現在もたちあがらず数時間経過しております。ご助言お願いします。	アプリ再インストールとTeams関連のキャッシュをクリアにて復旧。
事務系・部門系・介護系PC	PC本体、モニター、マウス、キーボードの不具合	PC使用中に画面フリーズすることが続いている。都度シャットダウン等にて対応していますが、同じ事象が継続していますので対応検討願います。	2021年7月より使用しており機器も古く、メモリーも8GBしかない事から、他のレンタル更新期限を迎えている機器も含めワークフローにレンタル更新の見積依頼を起案していただくようにアナウンス。
事務系・部門系・介護系PC	PC本体、モニター、マウス、キーボードの不具合	キーボードのバックスペースのボタンが外れてしまった。中の基盤がむき出しになっている状態。打つことは可能です。	代替PCと交換
コピー機		コピーの時、真っすぐ置き、用紙の歪みも正しているにも関わらず歪んで印刷されている。メーカー対応でしょうか？メーカーはcanonです。	資材センター管理の「Canon MF236dn」の為、直接、資材センターへ修理・不具合の連絡を入れて頂きます様お願いいたします。

# 結果

2025/8/15運用開始！

土日祝などの人員が少ない日の問い合わせも  
Formsで受信できる

問合せ者の部署・氏名・問合せ内容などの聞き漏らし、聞き間違いがFormsでは発生しない

運用して間もない為、実際に電話による問い合わせが減るかは今後に期待したい

(約1ヶ月の運用で55件 Forms経由で問い合わせ有)

# 考察・まとめ

問い合わせ対応業務にForms・Teamsを活用する事で、受付・担当振分時点で問合せ者にチャット連絡が送信される為、問合せした人自身が自分の問い合わせの進捗が分かりやすくなつたと思料する

医療情報部サイドでの担当振分は一部の気付いた人が手動で行っており、自主的な案件取得という積極的な行動はまだ見られない  
また、ステータスが「受付」状態のまま放置されている問い合わせが散見され、部内でも案件の進捗管理体制と運用ルール策定の必要性を感じ、運用面で課題が残る