

# LIVEON SERIES

導入事例インタビュー

## 株式会社ジャパンファーマシー 様

「LiveOn Wearable」で薬剤師と患者さまをつなぎ、まるで現場にいるかのようなオンライン服薬指導。薬剤師の移動時間を減らし、業務の属人化ゼロへ。

利用目的	業種	社員規模
遠隔作業支援 サービス提供	医療・福祉・製薬	100～500名



### 利用シリーズ

LiveOn Wearable

### 導入前の課題

- 増える在宅配薬のニーズに対し、薬剤師の人員不足と長時間労働が課題に
- ITになじみの薄い医療事務スタッフでも、簡単に扱えるツールがほしい
- 長時間の利用でデータ通信量が心配

### LiveOnで解決!

- 🔋 事務スタッフが患者さまを訪問しスマートグラスの目線を共有。薬剤師は遠方から服薬指導を行い移動ゼロへ
- 🔋 電源ONですぐにつながり、現場側は操作不要。遠隔操作が容易に行えるため薬剤師もストレスフリー。
- 🔋 利用シーンやネットワーク状況に合わせて映像解像度を調節可能、データ通信量の節約も

### 導入前の課題

#### 患者さまの在宅対応にかかる、薬剤師の移動時間を減らしたい

当社では関西圏を中心に、23店舗の調剤薬局を展開しています。1984年の創業以来「患者さま中心主義」を理念として掲げ、時代に合わせて成長してきました。近年はオンライン診療からの電子処方箋も普及しつつあり、患者さまが主体的に調剤薬局を選ぶ時代になってきました。

そんななかで当社が力を入れているのが、患者さまのご自宅などに直接お伺いして、お薬をお届けする「在宅配薬」。患者さまにとっては自宅や施設にしながら、服薬指導や残薬確認が受けられる便利なサービスです。国も在宅での配薬を推進していることから、今後ますますこのニーズは増えていくでしょう。

一方で薬剤師にとっては、既存の外來業務のスキマ時間で対応する仕事が増え、長時間労働につながってしまう懸念がありました。1件あたり車で往復1時間半～2時間、臨時の配薬が午後に入った場合などは外來終了後の対応となり、運転免許をもった薬剤師に負担が偏りがちな点も課題でした。限られた人員のなかでサービスを維持しつつも、スタッフの負担を減らすにはどうすればよいか。そこで考えたのがスマートグラスの活用でした。

#### バーチャルオフィスで導入していた「LiveOn」を有効活用することでオンライン服薬指導を実現

医療事務スタッフがスマートグラスを装着して施設や患者さま宅を訪問し、一方で薬剤師は調剤室からオンラインで服薬指導を行えば毎回施設へ行く必要がなくなります。2019年には厚生労働省から「0402通知」が出され、薬剤師の目の届く範囲であれば、事務スタッフでも薬のピッキングや一包化（錠剤やカプセルなど1回分を1つの袋に入れること）後の数量確認などの業務ができるようになりました。

オンライン服薬指導の条件は緩和される方向で、定期薬であれば2回目以降の配薬から、薬剤師が対面せずとも服薬指導が可能になっています。当社ではコロナ禍をきっかけに「LiveOn」でバーチャルオフィスを取り入れていたこともあり、「在宅配薬の課題をITで解決できるのでは」と考えたのです。



### LiveOn選定の決め手

#### シンプルな操作性と、画質を自由に変えられる点が魅力

さまざまなツールを検討するなかで「LiveOn Wearable」を知り、デモをお願いしてすぐに導入を決めました。たとえば調剤の場合、片手でメモをしながら、もう片手でお薬カレンダーをセットするなど両手を使うため、ハンズフリーで操作ができるスマートグラス対応の「LiveOn Wearable」は理想的です。

そして、ITリテラシーが比較的低い事務スタッフでも簡単に扱える点が良かったです。施設に赴く事務スタッフはボタンひとつで電源オンにするだけ、あとは薬剤師側がカメラの解像度を上げたり、自由に調整ができるので双方にストレスがありません。



映像の質の良さはもちろん、時と場合によって解像度を自由に変えられる点も便利です。薬剤師はお薬の刻印や数などを細かく確認しないといけないのですが、常に高画質モードだとモバイルWi-Fiの容量を超えてしまいます。「LiveOn Wearable」は必要なときだけ解像度を上げられるので、非常に使い勝手がいいですね。また、医療事務スタッフ用にユニフォームとして帽子とベストを製作しました。スマートグラスが装着しやすくなるほかにも、医療事務スタッフとひと目で判別しやすくなるため、患者さま側へ安心感を与える効果も出せました。(写真参照)

## 神戸市のDX補助金を活用して導入

導入にあたっては、JMSの担当者から補助金(神戸市中小企業DXお助け隊)をご案内いただき、負担を抑えることができました。新しいデジタルツールを導入するには必ず実証実験が必要になりますが、そうしたコストを補助金でカバーできたことも大きかったです。

## 導入後の効果・感想

### 1日2時間の移動がゼロに、さらにサービスレベルの向上も実現

導入後は特にトラブルもなく、これまで薬剤師の移動にかかっていた1日約2時間の移動時間がゼロになるなど大きな成果が出ています。運転免許をもたない薬剤師でも対応できるようになり、特定のスタッフへの負担が大幅に軽減されました。1日に対応できる件数が増え、長時間労働も解消、費用にして年間80万円の生産性向上が実現できました。

社内はもちろん、利用施設の方にも好評をいただいています。患者さまにとってはこれまでと変わらない服薬指導が受けられるうえに、臨時で配薬を依頼した際も、今までなら外来業務のあとにお届けしていたものが業務時間内にすぐ持ってきてもらえる点がメリットだと感じていただけているようです。カメラを装着した事務スタッフが入りやすいため、入居者さまの個人情報漏洩などに不安が寄せられる可能性もありましたが、事前に丁寧な説明を行ったことで当初の予想よりもスムーズに運用できています。

## LiveOnを活用した今後の事業展開など

### デジタルの力で、属人化した業務をなくしたい

今後もDXを進め、属人化した業務をどんどん減らしていきたいと考えています。具体的には現在、複数店舗の調剤をシステムで管理し、薬剤師や事務員がそのシステムから日々の業務指示を受けて仕事ができるようなシステムを作っているところです。そうすることで特定のスタッフへの業務の偏りをなくし、伝達漏れなども減らしていけるでしょう。

令和6年6月の調剤報酬改定で、施設へのオンライン服薬指導の条件が緩和されることもあり、調剤業務におけるDXへの追い風は強まっています。ヘルスケア業界は変化のスピードが激しく、時代のニーズを細かく捉えなければなりません。これからもデジタルの力で、医療の新しい価値を創っていききたいですね。



ジャパンファーマシー

株式会社ジャパンファーマシー

本社所在地：兵庫県神戸市灘区灘北通  
5-8-10

従業員数：180名(パート、事務員含む)

事業内容：保険薬局チェーンの経営及び  
関連事業

ホームページ：<https://jp-pharmacy.jp/>



ジャパンメディアシステム株式会社

e-mail：[liveon@jm-s.co.jp](mailto:liveon@jm-s.co.jp)

URL：<https://web.liveon.ne.jp/>

本社 〒101-0021 東京都千代田区外神田2-14-10 第2電波ビル2F  
TEL：03-3252-8111 FAX：03-3252-5234

大阪支店 〒540-6122 大阪府大阪市中央区城見2-1-61 ツイン21 MIDタワー22F  
TEL：06-6947-6800 FAX：06-6947-6363

名古屋営業所 〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦1-16-20 グリーンビル4F  
TEL：052-202-1233 FAX：052-202-1088

仙台営業所 〒980-0014 宮城県仙台市青葉区本町1-5-28 カーニープレイス仙台駅前通6F  
TEL：022-726-5080 FAX：022-726-5075

札幌営業所 〒060-0042 北海道札幌市中央区大通西12-4-78 ウエスト12ビル5F  
TEL：011-206-1818 FAX：011-206-1572