チューリッヒ ヘルスケアとライフサイエンス

最終更新日: **2025**年**12**月**17**日

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これらの資料は、翻訳ソフトウェアを使用してお客様の便宜のために翻訳されています。正確な翻訳をご提供できるよう相当な努力を払っておりますが、いかなる自動翻訳も人間の翻訳者に代わることはなく、そのようなことは意図されておりません。翻訳は「現状のまま」提供されています。他言語への翻訳の的確性、信頼性または正確性については、明示または黙示を問わず、いかなる保証も行われません。翻訳ソフトには限界があるため、一部のコンテンツが正確に翻訳されていない場合があります。これらの資料の公用言語は英語です。翻訳の際に生じる相違または不一致は、コンプライアンスまたは履行の目的に関しては拘束力を有さず、法的効力はないものとします。

ここで示したいくつかの例と図は、説明の目的でのみ提供されています。ServiceNow 製品またはサービスへの実際の関連付けやつながりは意図されておらず、推測されるものではありません。

ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の商標または登録商標です。その他の会社名および製品名は、それぞれの所有者の商標です。

下記の ServiceNow ウェブサイト利用規約をお読みください。 www.servicenow.com/terms-of-use.html

自動翻訳

本社
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
United States
(408) 501-8550

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

servicenow

目次

ヘルスケアとライフサイエンス....4
ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理....4
Healthcare and Life Sciences Service Management Core....5
EMR Help....182
Patient Support Services....226
Pre-Visit Management....279
ワクチン接種アドミニストレーション管理....310
Redox Inbound Integration....383
臨床機器管理....394
医療 CMMS....394
医療オペレーション....447
ヘルスケアオペレーションコア....447
ケアチームモバイル....482
[store-future: BEGIN review]
[End]
生物医学のケアチームオペレーション....494
環境サービスのケアチームオペレーション....513
施設のケアチームオペレーション....533
医療 IT のケアチーム運用....553
ケアチーム作業管理....571
[store-future: BEGIN review]
[End]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケアとライフサイエンス

ServiceNow® ヘルスケアとライフサイエンス製品でデジタルヘルスケアプラットフォームを活用し、患者、プロバイダー、スタッフにより良いエンドツーエンドのエクスペリエンスを提供します。

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理

プレイブックとケース管理を使用して患者のワークフローを簡素化します。

Clinical Device Management (臨床機器管理)

医療機器の管理とメンテナンスを最適化します。

医

ケア
集中で

自動翻訳

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理

ServiceNow® ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理アプリケーションでは、プレイブックとケース管理により、患者とケアチームのワークフローを簡素化します。

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 には次のアプリケーションが含まれています。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core

ユーザーにシームレスなデジタルエクスペリエンスを提供し、自動化されたプロセスで医療業務を簡素化します。

Pre-Visit Management

患者の処置要求のスケジューリングプロセスを簡素化し、スケジュールされた処置の前の事前承認の可視化を高めます。

Patient Support Services

割引プラン、アドヒアランスプログラム、オピオイド、糖尿病管理などのさまざまな患者サポートサービスの患者のオンボーディング、教育、エンゲージメントを簡素化します。

ワクチン接種アドミニストレーション管理

感染症の予防接種を最初から最後まで管理します。

Redox Inbound Integration

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

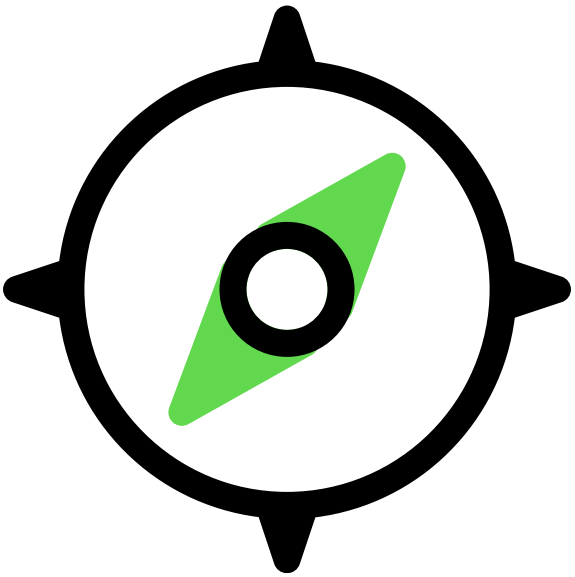
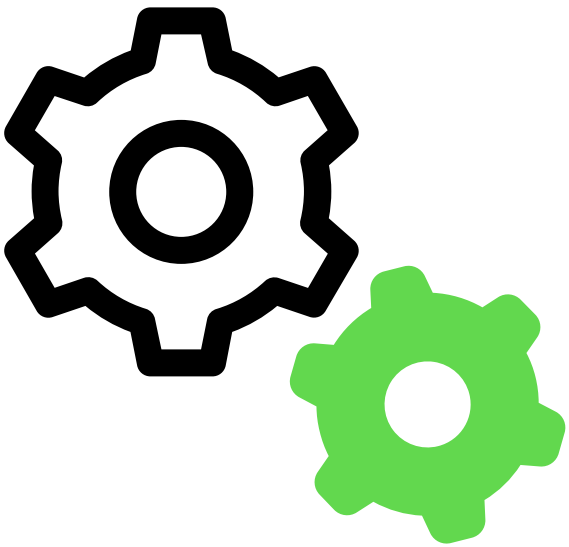
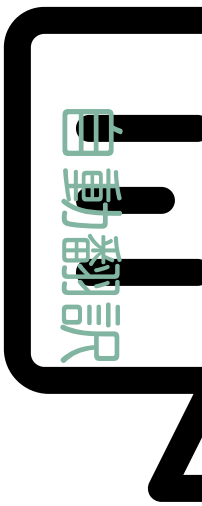
Redoxプラットフォームを介して外部の医療システムとのリアルタイムの双方向データ交換を使用します。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core

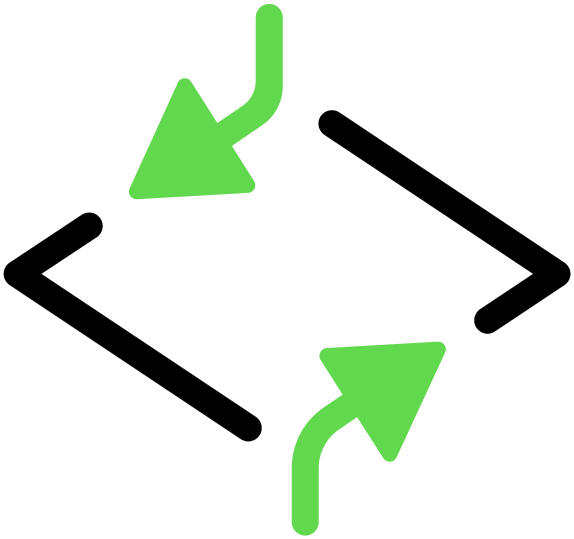
ServiceNow® Healthcare and Life Sciences Service Management Coreアプリケーションを使用して、ユーザーにシームレスなデジタルエクスペリエンスを提供し、自動化されたプロセスで医療業務を簡素化します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

探索	構成	
		
医療機関が Healthcare and Life Sciences Service Management Coreを使用する方法について説明します。	実装を計画し構成します。	医療 ペー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理	患者ポータル	
		
ワークスペースで患者情報を管理します。	患者ポータルを使用して、患者が医療情報を利用できるようにします。	テーブントの

自動翻訳

Healthcare and Life Sciences Service Management Core の探索

Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションの実装を開始する場合でも拡張する場合でも、データモデルとデジタルヘルス機能 (患者の 360 度ビュー、同意管理、医療サービスへの対応に使用できるデジタルドキュメントなど) について詳しく学ぶことを検討してください。

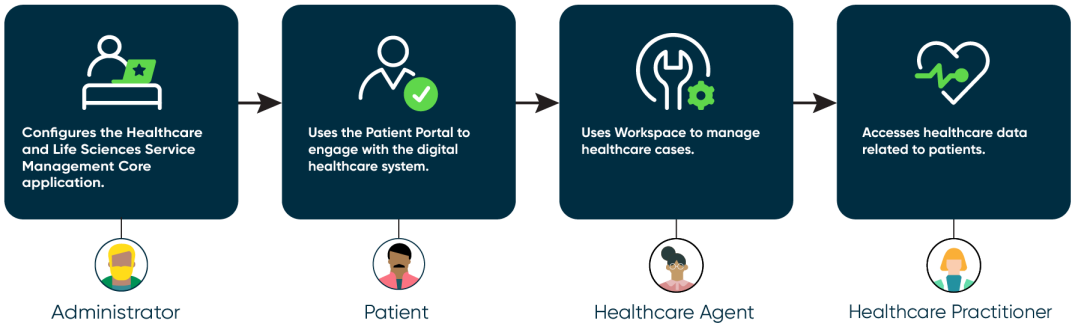
Healthcare and Life Sciences Service Management Core概要

プロバイダー、支払者、製薬会社、または医療機器会社として、患者と利用会員の医療記録を完全に可視化することで、従業員の生産性を向上させることができます。あらゆる医療要求に対応するための完全な患者情報を提供することで、医療エージェントの時間を最適化できます。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core は、ヘルスケアとライフサイエンス業界製品の ヘルスケアとライフサイエンス データモデル、患者情報と医療関連ケースを表示するための ワークスペース、および医療関連ドキュメントを管理するためのドキュメントテンプレートを提供するスコープ対象のアプリケーションです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 **Core** ワークフロー



ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 Core ワークフローで、次の操作を行います。

1. アドミニストレーターは、ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 Core アプリケーションを構成します。
2. 患者が患者ポータルを使用してデジタル医療システムを利用します。
3. エージェントはワークスペースを使用して医療ケースを管理します。
4. 医療従事者は、患者に関連する医療データにアクセスします。

福利厚生

Healthcare and Life Sciences Service Management Core には次のメリットがあります。

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 **Core** のメリット

利益	主な機能	ロール
シームレスで時間を節約できる患者予約プロセスを体験できます。	に 患者ポータル を使用する ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理	患者
患者またはメンバーの情報を 360 度ビューで把握できます。	での患者情報の表示 ワークスペース	エージェント
組み込みのデジタルドキュメントテンプレートを使用して、医療文書と同意書の生成をデジタル化します。	のドキュメントテンプレートの構成 Healthcare and Life Sciences Service Management Core	エージェント
Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) に準拠し、Fast Healthcare Interoperability Resources (FHIR) 標準を含むHealth Level Seven International (HL7) 業界標準	ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル	管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 **Core** のメリット (続く)

利益	主な機能	ロール
に沿った、柔軟なロールベースのセキュリティ データ モデルを構成します。		
便利でアクセスしやすいスペースで医療ケースを管理します。	での医療要求の管理 ワークスペース	エージェント

Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションで開始するには、「Healthcare and Life Sciences Service Management Coreの構成」を参照してください。

Healthcare and Life Sciences Service Management Coreの構成

Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションを設定して、ヘルスケアとライフサイエンス業界ソリューションのさまざまなタイプのワークフローを作成します。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 構成タスク

タスク	説明
Healthcare and Life Sciences Service Management Core をインストール。	Healthcare and Life Sciences Service Management Coreアプリケーションをインストールしてデータモデルを作成し、ヘルスケアとライフサイエンスワークフローのデジタルドキュメントと同意管理を有効にします。
Healthcare and Life Sciences Service Management Coreユーザーへのロールのアサイン。	ロールをアサインして、Healthcare and Life Sciences Service Management Coreアプリケーションの各機能やデータへのアクセスを制御します。
次を使用： ヘルスケアとライフサイエンス データモデル.	医療データ、ケーステーブル、およびタスクテーブルを使用して、ヘルスケアとライフサイエンス ワークフローのデータモデルを決定します。医療データテーブルの詳細については、「 ヘルスケアとライフサイエンス データモデルテーブル」を参照してください。 **注:** admin ロールを持つユーザーを含め、どのユーザーも医療データテーブルからデータを削除できません。
医療ケースのドキュメントテンプレートを構成します。	組み込みのデジタルドキュメントテンプレートを使用して、医療ドキュメントとフォームの生成をデジタル化します。
医療ケースのドキュメントの自動生成を構成します。	医療ケースのドキュメントを自動生成するための条件を定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 構成タスク (続く)

タスク	説明
制限付きの申請者アクセス特権を承認します。	ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 アプリケーションからドキュメントテンプレートにアクセスするための制限付き発信者アクセス (RCA) 特権を承認します。
プログラムとプログラムサービスを構成します。	ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理アプリケーションのユーザーが、プログラム内に含まれるサービスを要求できるようにします。
医薬品の用量仕様を構成します。	アプリケーションでプログラムに関連付けられた医薬品の投与量仕様を構成することで、手動エラーを削減します。
患者の To-Do 項目を指定する。	医療機関の患者が医療活動の一環として完了する必要がある To Do アイテムを追加します。
ヘルスケア関連タスクを完了するための To Do メニューアイテムを追加するようにサービスポータルを設定します。	サービスポータルに To Do アイテムを表示するために、HCLS To Do (hcls-todo-list) ウィジェットを使用する To Do メニューアイテムを有効にします。
患者の同意管理プロセスを決定します。	レビューと署名のために患者の同意に関するプライバシーポリシーを患者にルーティングする必要があるかどうかを判断します。
プロパティー 患者ポータル.	患者がポータルから自分の医療情報にアクセスできるように、Healthcare and Life Sciences Service Management Coreアプリケーション内で利用可能な患者ポータルを設定します。
プロパティー Healthcare and Life Sciences Service Management Core メール通知.	患者ポータルへのアカウント登録について患者に送信されるHealthcare and Life Sciences Service Management Coreメール通知を構成します。
での B2B2C の有効化 Healthcare and Life Sciences Service Management Core.	企業/企業/消費者間 (B2B2C) を有効にするには、 カスタマーサービス管理 (CSM) データモデルを構成します。
カスタム統合のソースシステムとして外部 Redox 医療システムを構成。	ServiceNowインスタンスで医療システムのソース ID と宛先 ID を構成することで、カスタム統合アプリケーションが外部のRedox医療システムとデータを交換できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 構成タスク (続く)

タスク	説明
機密情報を保護します。	権限のないユーザーが機密性の高い医療データを閲覧できないようにします。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーション (sn_hcls) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。 Healthcare and Life Sciences Service Management Core 、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールされます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：admin

このタスクについて

Healthcare and Life Sciences Service Management Core とともに次のアイテムがインストールされます。

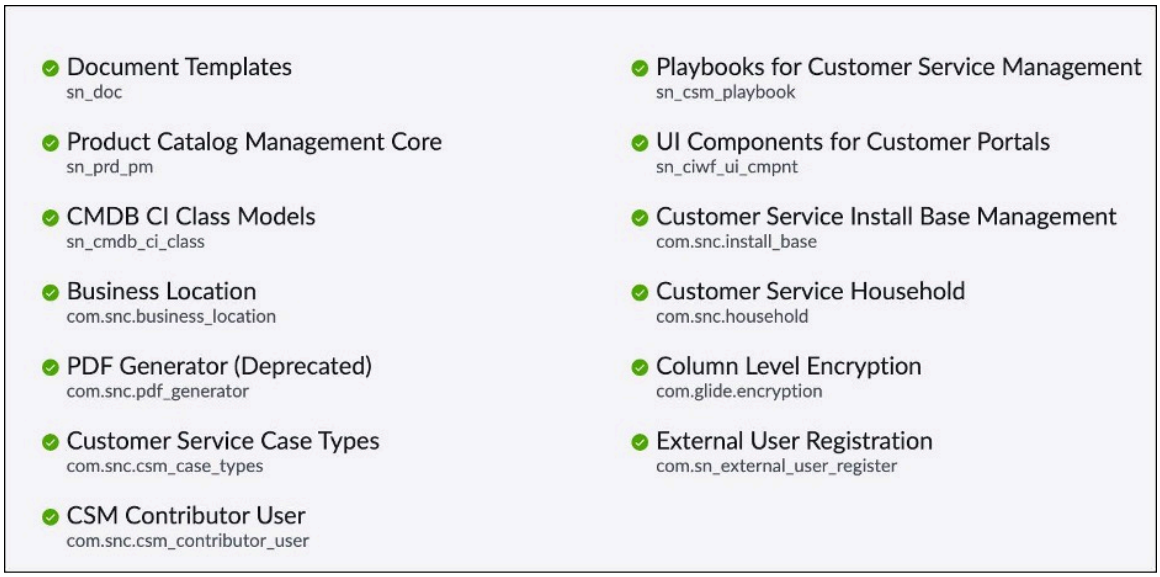
- ロール
- テーブル
- プラグイン
- ServiceNow Store アプリケーション
- ビジネスルール

Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションは、製品カタログ管理 Core、CIWF UI コンポーネント、および Industry Core アプリケーションに依存しています。

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 Core アプリケーションをインストールしてアクティブ化される、このイメージ内のすべてのプラグインを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



詳細については、「Healthcare and Life Sciences Service Management Coreとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーション (sn_hcls) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. **[Install** (インストール)] を選択します。

Healthcare and Life Sciences Service Management Coreユーザーへのロールのアサイン

ロールをアサインして、Healthcare and Life Sciences Service Management Coreアプリケーションの各機能やデータへのアクセスを制御します。

始める前に
アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Healthcare and Life Sciences に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール:sn_hcls.manager または admin

このタスクについて
次のテーブルにリストされているロールを持つユーザーは、Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理コアのロール

ロール	説明	含まれるロール
sn_hcls.admin	ユーザーが ヘルスケアとライフサイエンス アプリケーションでロールを取得する方法を制限することで、機密データにアクセスできるユーザーを管理します。	• decision_table_admin • sn_doc.admin • sn_hcls.manager • sn_previsit.admin
sn_hcls.case_task_viewer	医療ケースに関連するタスクを表示するためのアクセス権を付与します。	なし
sn_hcls.case_viewer	医療ケースを表示するためのアクセス権を付与します。	なし
sn_hcls.clinical_data_viewer	予防接種や処置などの臨床データの詳細を表示します。	なし
sn_hcls.clinical_data_writer	予防接種や処置などの臨床データの詳細を編集します。	sn_hcls.clinical_data_viewer
sn_hcls.consumer_agent	医療ケースを作成、表示および編集し、コンシューマーと協力してケースを解決します。	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_customerservice.consumer_agent
sn_hcls.customerservice_agent	カスタマーサービスエージェントとして、アカウントおよび連絡先の医療ケースを作成します。	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_customerservice_agent
sn_hcls.data_access_user	特定の機密医療データへの専用アクセスを必要とするユーザーにデータアクセス権を付与します。	• sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理コアのロール (続く)

ロール	説明	含まれるロール
sn_hcls.device_data_viewer	デバイスの詳細を表示します。	なし
sn_hcls.device_data_writer	デバイスデータを作成、削除、更新します。	sn_hcls.device_data_viewer
sn_hcls.employee_patient	snc_internal ロールを持つユーザーに、医療データと医療ケースの表示を許可する場合に、それらへのアクセス権を付与します。	• sn_customerservice.self_contributor • sn_vaccine_sm.user • sn_hcls.data_access_user
sn_hcls.foundation_data_viewer	組織や医療機関の場所など、基盤データの詳細を表示します。	なし
sn_hcls.foundation_data_writer	組織や医療機関の場所など、基盤データの詳細を編集します。	sn_hcls.foundation_data_viewer
sn_hcls.healthcare_agent	コンタクトセンターエージェントとして患者に関連する医療データにアクセスし、表示します。CSM 世帯テーブル、メンバー計画テーブル、事前認証要求テーブル、およびすべての臨床テーブルを表示および編集できます。 世帯メンバーと事前認証要求を作成できます。	• canvas_user • sn_customerservice.csm_workspace_u • sn_customerservice.customer_data_vi • sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer
sn_hcls.health_insurance_data_viewer	メンバープランや支払人プランなどの健康保険データの詳細を表示します。	なし
sn_hcls.health_insurance_data_writer	メンバープランや支払人プランなどの健康保険データの詳細を編集します。	health_insurance_data_viewer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理コアのロール (続く)

ロール	説明	含まれるロール
sn_hcls.manager	ServiceNowインスタンス内の医療オブジェクトに対して作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) 操作を実行できるユーザーを管理します。さらに、アカウント、連絡先、アカウント関係、連絡先関係、およびアカウントコンシューマー関係を作成および管理します。	• canvas_user • model_manager • sn_customerservice.csm_workspace_u • sn_customerservice.customer_data_vi • sn_hcls.clinical_data_writer • sn_hcls.foundation_data_writer • sn_hcls.health_insurance_data_writer • sn_hcls.patient_data_writer • sn_hcls.practitioner_data_writer • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_writer • sn_previsit.patient_service_agent
sn_hcls.patient	医療ケース、住所、患者データ、臨床データを含む自分のレコードを患者として表示します。また、他の患者のレコード (その患者が正式な代理人である住所を含む) を表示します。医療ケースにコメントを追加し、自分が誰の正式な代表者かを伝えます。世帯メンバーがいる場合は、その世帯メンバーを表示します。 患者に関連付けられた世帯メンバーと住所は、それぞれ世帯メンバー [csm_household_member] テーブルと場所 [cmn_location] テーブルを使用して管理されます。場所は、Common Service Data Model (CSDM) (共通サービスデータモデル (CSDM)) の基盤ドメインに関連付けられます。	• sn_customerservice.consumer • sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer
sn_hcls.patient_data_viewer	患者やポリシーの同意など、患者データの詳細を表示します。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理コアのロール (続く)

ロール	説明	含まれるロール
sn_hcls.patient_data_writer	患者やポリシーの同意など、患者データの詳細を編集します。	sn_hcls.patient_data_viewer
sn_hcls.practitioner	医療従事者 (トリアージ看護師または臨床コーディネーター) として、患者に関連する医療データにアクセスし、表示します。 薬の処方箋を作成します。 予防接種を作成します。	• sn_customerservice.customer_data_vi • sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer
sn_hcls.practitioner_data_viewer	施術者や施術者施設など、施術者データの詳細を表示します。	なし
sn_hcls.practitioner_data_writer	施術者や施術者施設など、施術者データの詳細を編集します。	sn_hcls.practitioner_data_viewer
sn_hcls.report_viewer	エージェントまたはマネージャーとしてアクセスできるテーブルから生成されたレポートを表示します。	なし
sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer	請求などの収益サイクルデータの詳細を表示します。	なし
sn_hcls.revenue_cycle_data_writer	請求などの収益サイクルデータの詳細を編集します。	sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer

自動翻訳

手順

ServiceNow AI Platform ユーザー管理機能を使用して、ユーザーとグループにロールをアサインします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザーにロールをアサインするには、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。
- グループにロールをアサインするには、「グループへのロールのアサイン」を参照してください。

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 **Core** での医療機関の場所の作成

医療機関の場所を作成して、ケアチームが活動する場所を指定します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

医療機関の場所は、医療業務が行われる物理的なエンティティです。

医療機関の所在地 [sn_hcls_location] テーブルには、医療機関に関連付けられた場所の詳細が保存されます。

手順

1. 移動先 すべて > **HCLS** サービス管理 > 組織データ > 医療機関の所在地.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. 次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	医療機関の所在地を識別する名前。
物理的タイプ	場所の物理的な形式。 デフォルトでは、次のタイプを使用できます。 ○ エリア ○ ベッド ○ 建物 ○ キャビネット ○ 回廊 ○ 管轄 ○ レベル ○ 部屋 ○ 道路

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ サイト ○ 車両 ○ 翼 ○ 区 使用可能な物理の種類の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 場所の種類 」を参照してください。
親場所	この医療機関の所在地の親の場所。 親の場所を設定して、現在の医療機関の場所がその親の場所の下にネストされる場所の階層を作成します。 詳細については、「例 - 医療機関の所在地の整理」を参照してください。
場所	この医療機関の所在地の物理的な場所。 ここで選択したエントリは、住所フィールドに入力されます。 ここでの値は、共通の場所 [cmn_location] テーブルを参照します。
緯度	地理的絶対位置の緯度。
経度	地理的絶対位置の経度。
高度	地理的絶対位置の高度。
ステータス	医療機関の場所が使用中かどうかを示すオプション。 デフォルトでは、次のステータスを使用できます。 ○ アクティブ ○ 非アクティブ ○ 一時停止

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	使用可能な状態の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 場所の状態 」を参照してください。
番地	物理的な場所の番地。
市区町村	物理的な場所が所在する市区町村。
都道府県	物理的な場所が所在する都道府県。
郵便番号	物理的な場所の郵便番号。
電話	物理的な場所の電話番号。
識別子	この場所に関連付けられた一意の識別子。
説明	この医療機関の場所の説明。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理コアでの医療機関の追加

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 Core で使用する医療機関を作成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

医療機関 [sn_hcls_organization] テーブルには、ServiceNow インスタンスの医療機関の詳細が保存されます。

医療機関が作成されると、医療機関を参照する同じ名前で関連する事業所も作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > **HCLS** サービス管理 > 組織データ > 医療機関.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. 次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	医療機関の名前。
組織タイプ	代表する医療機関のタイプ。 デフォルトでは、次のタイプを使用できます。 ○ 臨床研究のスポンサー ○ コミュニティグループ ○ 教育機関

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 政府 ○ 医療提供者 ○ 病院部門 ○ 非医療事業 ○ 組織チーム ○ その他 ○ 支払人 ○ 製薬会社 ○ 宗教施設 使用可能な組織の種類の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 組織の種類 」を参照してください。
親組織	組織に関連付けられた親組織。
電話	組織の電話番号。
メール	組織に関連付けられているメールアドレス。
説明	この医療機関の説明。
これは内部の場所です	この組織が内部事業所と見なされるかどうかを示します。
共通の場所	関連付けられた共通の場所。

自動翻訳

4. **[Save** (保存)] を選択します。

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 **Core** で場所を医療機関に関連付ける

医療機関を医療機関に関連付けます。

このタスクについて

医療機関の場所が複数の医療機関によって使用されているシナリオでは、このテーブルを使用してそれらの組織を場所に関連付けることができます。

複数の医療機関を医療機関の場所に関連付けることも、その逆も可能です。

たとえば、病院の 1 つの ICU ルームを、心臓病学や神経学などの複数の部門で使用する場合があります。以下の手順を使用して、これらの部門 (医療機関) を ICU ルーム (医療機関の場所) に関連付けます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **HCLS** サービス管理 > 組織データ > 医療機関.
2. 医療機関の場所に関連付ける医療機関を選択します。
3. [医療機関の場所] 関連リストに移動します。
4. [編集] をクリックします。
5. [コレクション] パネルで、この医療機関に追加する医療機関の所在地を選択し、右矢印を使用して、この組織の医療機関の所在地リストに移動します。

   注:
   組織から場所を削除するには、左矢印を使用して、その場所を [医療機関の場所] リストから [コレクション] リストに移動します。

6. **[Save** (保存)] をクリックします。

ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル

Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションは、ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 ワークフローで使用されるデータモデルを提供します。

ヘルスケアとライフサイエンスの概要

ヘルスケアとライフサイエンス データモデルは、Fast Healthcare Interoperability Resources (FHIR) 標準を含む、Health Level Seven International (HL7) 業界標準と互換性があります。データモデルは、プロバイダー、生命科学、支払人を含むすべての ヘルスケアとライフサイエンス 業界別ソリューションに適用されます。このモデルには、組織、患者、施術者、保険、収益サイクル、および臨床データのデータテーブルが含まれています。

データモデルは、次のテーブルの組み合わせを使用してデータを保存します。

- Healthcare and Life Sciences Service Management Coreアプリケーションに含まれているテーブル。
- カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのテーブル
- ServiceNow AI Platform アプリケーションのテーブル
- Product Catalog Management Core アプリケーションのテーブル。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションをインストールして、そのデータモデルのみを基本構成に使用できます。

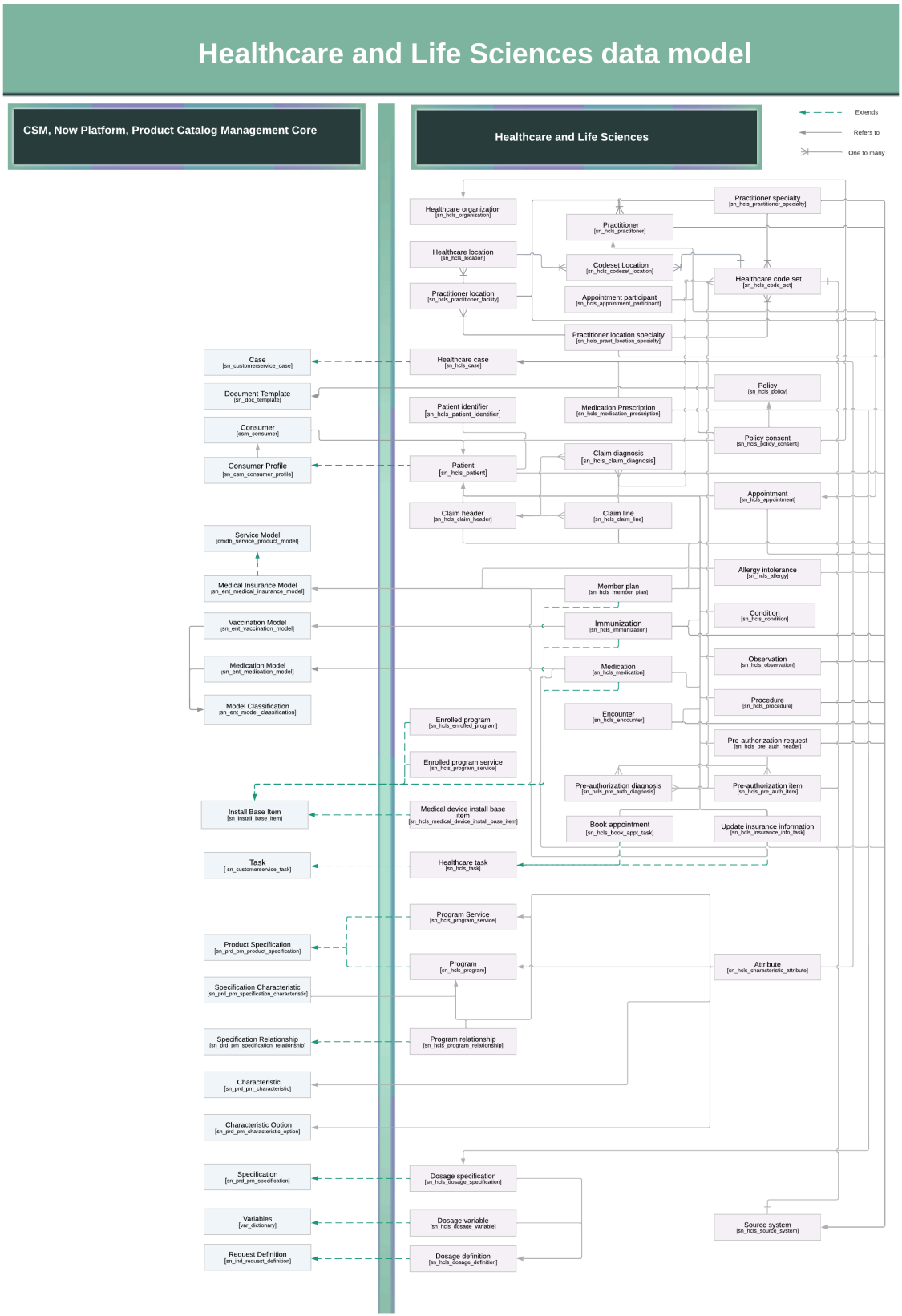
ヘルスケアとライフサイエンス データモデル図

次の図は、ヘルスケアとライフサイエンス データモデルを構成するテーブルとその関係性を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケアとライフサイエンス データモデルの **Healthcare and Life Sciences Service Management Core** テーブル

ヘルスケアとライフサイエンス データモデルは、 Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションに含まれる次のテーブルを使用してデータを格納します。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションテーブル

テーブル	説明
アレルギー不耐症 [sn_hcls_allergy]	アレルギーまたは不耐症の臨床アセスメントに関する情報：指定された物質または物質のクラスへの将来の接触に対して副作用をもたらす傾向、または個人への潜在的なリスクを保存します。
予約 [sn_hcls_appointment]	医療機関での患者の予約の詳細を保存します。
予約患者 [sn_hcls_appointment_participant]	予約の参加者の詳細を保存します。
属性 [sn_hcls_characteristic_attribute]	医療の要求を送信するときに患者が選択したプログラムまたはプログラムサービスに関連付けられた特性オプションを保存します。
予約を取る [sn_hcls_book_appt_task]	医療のケースまたはその拡張ケースタイプに関連付けられた予約のタスクの詳細を保存します。
請求の診断 (Claim diagnosis) [sn_hcls_claim_diagnosis]	請求の診断情報を保存します。
請求ヘッダー [sn_hcls_claim_header]	患者の代わりに支払人組織に送信されたメイン請求の詳細を保存します。
請求明細 [sn_hcls_claim_line]	請求ヘッダーに関連するアイテムの詳細を保存します。
医療デバイスインストールベースアイテム [sn_hcls_medical_device_install_base_item]	医療デバイスの詳細をインストールベースアイテムとして保存します。
条件 [sn_hcls_condition]	懸念レベルに上昇した状態、問題、診断、またはその他のイベント、状況、問題、または臨床概念に関する情報を保存します。
用量の定義 [sn_hcls_dosage_definition]	要求定義パラメーターとして使用するための Dosage specification

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションテーブル (続く)

テーブル	説明
	[sn_hcls_dosage_specification] テーブルをモデル化します。
用量の仕様 [sn_hcls_dosage_specification]	プログラムに関連付けられた薬剤製品の投与に関する情報を保存します。
用量変数 [sn_hcls_dosage_variable]	ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 アプリケーションの [薬の処方箋] フォームに表示される用量の仕様に設定された変数を保存します。
診察 [sn_hcls_encounter]	ヘルスケアサービスを提供したり、患者の健康状態を評価したりするための、患者とヘルスケアプロバイダー間のやり取りに関する情報を保存します。
登録済みプログラム [sn_hcls_enrolled_program]	患者が登録されているプログラムを保存します。
登録済みプログラムサービス [sn_hcls_enrolled_program]	プログラム登録プロセスの一環として患者に提供されるプログラムサービスを保存します。
医療ケース [sn_hcls_case]	ヘルスケア関連のケースを保存します。 **注:** 医療ケース [sn_hcls_case] テーブルは抽象テーブルであり、拡張可能です。
ヘルスケアコードセット [sn_hcls_code_set]	ServiceNow インスタンスで利用可能なコードセットの詳細を保存します。
医療機関の所在地 [sn_hcls_location]	医療機関に関連付けられた場所の詳細を保存します。
医療機関 [sn_hcls_organization]	医療機関の詳細を ServiceNow インスタンスに保存します。
医療タスク [sn_hcls_task]	医療組織内の医療ケースまたは患者に関連付けられたタスクの詳細を保存します。 **注:** 医療タスク [sn_hcls_task] は抽象テーブルであり、拡張可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションテーブル (続く)

テーブル	説明
予防接種 [sn_hcls_immunization]	患者、臨床スタッフ、または第三者によって報告された、患者のワクチン接種または予防接種記録のイベントに関する情報を保存します。
薬剤 [sn_hcls_medium]	薬剤の処方、調剤、投与、および薬剤の使用に関する情報を保存します。
薬の処方箋 [sn_hcls_medication_prescription]	患者のために注文した処方箋に関する情報を保存します。
メンバープラン [sn_hcls_member_plan]	患者に関連付けられた健康保険制度の詳細を保存します。
所見 [sn_hcls_observation]	患者に関する測定値と簡潔な主張に関する情報を保存します。
患者 [sn_hcls_patient]	医療機関での患者の詳細を保存します。
ポリシー [sn_hcls_policy]	ヘルスケアとライフサイエンス アプリケーションで患者と共有されるポリシーの詳細を保存します。
ポリシーの同意 (Policy consent) [sn_hcls_policy_consent]	患者または患者に代わって世帯メンバーが承認した同意の詳細を保存します。
施術者 [sn_hcls_practitioner]	医療機関での施術者の詳細を保存します。
施術者所在地 [sn_hcls_practitioner_facility]	施術者がヘルスケアサービスを提供する場所の詳細を保存します。
開業医所在地専門分野 [sn_hcls_pract_location_specialty]	施術者が特定の場所で組織に提供できるサービスのタイプに関する詳細を保存します。
施術者の専門分野 [sn_hcls_pract_location_specialty]	施術者の専門分野との関連付けの詳細を保存します。
事前承認診断 (Pre-authorization diagnosis) [sn_hcls_pre_auth_diagnosis]	ヘルスケアサービスの事前承認に関連する診断情報を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションテーブル (続く)

テーブル	説明
事前承認アイテム (Pre-authorization item) [sn_hcls_pre_auth_item]	ヘルスケアサービスの事前承認要求に関連するアイテムの詳細を保存します。
事前承認要求 [sn_hcls_pre_auth_header]	支払人組織によって提供されるヘルスケアサービスの承認要求の詳細を保存します。
手順 [sn_hcls_procedure]	患者に対して行っている、または行われたアクションに関する情報を保存します。アクションは、手術のような物理的な介入の場合もあれば、長期のサービス、カウンセリング、催眠療法のように侵襲性が低い場合もあります。
プログラム [sn_hcls_program]	医療機関によって提供されるプログラムを保存します。
プログラム関係 [sn_hcls_program_relationship]	プログラムとプログラムサービス間の関連付けの詳細を保存します。
プログラムサービス [sn_hcls_program_service]	プログラムに関連付けられたプログラムサービスを格納します。
ソースシステム [sn_hcls_source_system]	外部の医療システムのソース ID と宛先 ID を ServiceNow インスタンスに保存します。
保険情報を更新 [sn_hcls_insurance_info_task]	医療機関での患者の保健情報の更新に関するタスクの詳細を保存します。

自動翻訳

ヘルスケアとライフサイエンス データモデル向け **ServiceNow AI Platform**、カスタマーサービス管理 **(CSM)**、および **Product Catalog Management Core** テーブル

ヘルスケアとライフサイエンス データモデルは、ServiceNow AI Platform、カスタマーサービス管理 (CSM) および Product Catalog Management Core アプリケーションに含まれる次のテーブルを使用してデータを格納します。

ヘルスケアとライフサイエンス データモデルで使用される **ServiceNow AI Platform**、**CSM**、および **Product Catalog Management Core** テーブル

テーブル	説明	アプリケーション
事業所 [sn_csm_business_location]	事業所レコードを提供します。	CSM

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケアとライフサイエンス データモデルで使用される **ServiceNow AI Platform**、**CSM**、および **Product Catalog Management Core** テーブル (続く)

テーブル	説明	アプリケーション
ケース [sn_customerservice_case]	顧客連絡先レコードに関連付けられた患者のケースを提供します。	CSM
特性 [sn_prd_pm_characteristic]	製品で利用可能な属性を提供します。	Product Catalog Management Core
特性オプション [sn_prd_pm_characteristic_option]	製品で利用可能な属性のオプションを提供します。	Product Catalog Management Core
コンシューマー (csm_consumer)	コンシューマーレコードに関連付けられた患者レコードを提供します。	CSM
消費者プロファイル [sn_csm_consumer_profile]	複数のコンシューマープロファイルを提供します。	CSM
文書テンプレート [sn_doc_template]	標準のレターまたはドキュメントを生成するためのドキュメントテンプレートを提供します。	ServiceNow AI Platform
世帯メンバー [csm_household_member]	世帯に追加された患者メンバーのレコードを提供します。	CSM
インストールベースアイテム [sn_install_base_item]	アカウントまたはコンシューマーによってインストールまたは使用されている製品を提供します。	CSM
場所 [cmn_location]	患者に関連付けられた住所を提供します。	ServiceNow AI Platform
医療保険モデル [sn_ent_medical_insurance_model]	健康保険プランや、メディケアやメディケイドなどの政府保険プログラムを含む医療保険モデルを分類します。	展開されたモデルおよび資産クラスのストア
製品仕様 [sn_prd_pm_specification]	サービスプロバイダーが顧客に販売する製品を機能レベルで定義します。	Product Catalog

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケアとライフサイエンス データモデルで使用される **ServiceNow AI Platform**、**CSM**、および **Product Catalog Management Core** テーブル (続く)

テーブル	説明	アプリケーション
		Management Core
要求定義 [sn_ind_request_definition]	タスクタイプとワークフローを要求データテーブルに関連付けます。	ServiceNow AI Platform
サービス組織 [sn_customer_service_organization]	事業所や内部事業所を含む、サービス組織のレコードを提供します。	CSM
販売済み製品 [sn_install_base_sold_product]	顧客としての患者によって購入された製品を提供し、顧客 (顧客アカウントまたはコンシューマー) の製品モデル [cmdb_model] テーブルまたはサービスモデル [cmdb_service_product_model] テーブルを参照します。	ServiceNow AI Platform
仕様 [sn_prd_pm_specification]	業界アプリケーションに含まれる仕様のベーステーブルを提供します。	Product Catalog Management Core
仕様特性 [sn_prd_pm_specification_characteristic]	製品、サービス、およびリソースの仕様の特性を提供します。	Product Catalog Management Core
仕様関係 [sn_prd_pm_specification_relationship]	製品、サービス、およびリソースの仕様の関係性と、顧客の注文を受領した後の製品オファリングの分解、履行、および配送の方法を提供します。	Product Catalog Management Core
タスク [task]	テーブルを拡張する各テーブルで使用される、一連の標準フィールドを提供します。	ServiceNow AI Platform
変数 [var_dictionary]	アプリケーションフォームで使用されるモデルの動的変数を定義します。	ServiceNow AI Platform

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ServiceNow AI Platform、CSM、および製品カタログ管理コアテーブルの詳細については、「業界データモデルテーブル」および「カスタマーサービス管理 (CSM) とともにインストールされるテーブル」を参照してください。

ヘルスケアおよび生命科学のデータモデルの例

医療および生命科学のデータモデルは、患者情報の管理に不可欠です。

始める前に
必要なロール:sn_hcls.healthcare_agent

このタスクについて
問題シナリオ:医療機関は、一般的な業界の課題に直面している患者の満足度を高めることに専念しています。乗り越えるべきハードルには、重要な業界標準との互換性が欠如していることが含まれます。それらの業界標準には、Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA)、Fast Healthcare Interoperability Resources (FHIR)、Health Level Seven International (HL7) などが含まれます。これらの互換性の欠如により、作業の重複が発生し、商品化までの期間が長くなります。

ソリューション:これらの課題に対処するために、医療機関は変革的なソリューションの必要性を認識し、その後HCLS-SM Coreアプリケーションを実装しました。ヘルスケアの分野では、データモデルとは、ヘルスケアシステム内で使用および管理されるデータの構造化された表現を指します。データの整理、保存、アクセス方法を定義し、さまざまな種類のデータ間の関係を理解するためのフレームワークを備えます。医療データモデルには通常、さまざまなエンティティ、属性、およびそれらの相互接続が含まれており、ヘルスケア情報の複雑な性質を反映しています。

このシナリオでは、医療データモデルは患者情報の管理に不可欠です。すべての医療機関が、データモデルの主要コンポーネントの 1 つとしてエンティティと属性を持っていると仮定しましょう。エンティティは、患者、医療提供者、医療処置、投薬など、医療システム内のさまざまなオブジェクトまたは概念を表します。属性は、エンティティのプロパティまたは特性です。たとえば、患者エンティティの属性には、名前、生年月日、性別、治療履歴などが含まれます。

新しい患者である Gilly は、医療機関に電話して医師の診察を求めます。

手順

1. Healthcare Workspace で、次の場所に移動します: リスト > インタラクション > 自分のインタラクション > 新規 をクリックして、患者レコードを作成します。
2. [オプション] メニューの [患者を作成] に移動して、新しい患者レコードを作成します。
3. フォームフィールドに入力し、[保存] をクリックします。

   ServiceNow で患者レコードが作成されると、対応するコンシューマーレコードが生成され、患者の ID が医療システムにリンクされます。

タスクの結果
ヘルスケアデータモデルの力は、Gilly の患者記録がヘルスケアジャーニーのさまざまな側面にシームレスにつながるときに現れます。

予約リストがリンクされ、予約の種類、提供されるサービス、場所、担当医師などの詳細が提供されます。患者レコード関連リストには、患者に関するその他の情報が表示されます。

医療機関は、HCLS-SM の医療生命科学 (HCLS) データモデルによって効率性が向上したことに気付きます。

HCLS データモデルは、明確に定義されたエンティティと属性によって、シームレスな患者エクスペリエンスを保証します。このデータモデルは、患者情報を効率的に取得して整理することで、登録プ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロセスを簡素化するだけでなく、医療機関が重要な医療履歴にアクセスできるようにし、患者のケアと満足度の向上に貢献します。

医療機関は、医療機関がデータを効果的に管理、整理、分析する上でデータモデルがどのように重要な役割を果たすかを認識しています。これらは、相互運用性、データ統合、一貫性、拡張性、コンプライアンス義務を強化することを目的としており、個別化された総合的な患者ケアをサポートする方法でデータを取得および整理することの重要性を強調しています。

のドキュメントテンプレートの構成 **Healthcare and Life Sciences Service Management Core**

医療ケースタイプを拡張するケースを使用するワークフローで、同意書やプライバシー文書など、関連する医療文書を自動的に識別してアサインすることで、患者エクスペリエンスを向上させます。

sn_hcls.admin ロールを持つユーザーは、組み込みのデジタルドキュメントテンプレートを使用して、医療文書とフォームの生成をデジタル化できます。医療文書を使用して情報を収集し、患者、開業医、またはその両方から同意と署名を得ることができます。

事前に入力され、再利用可能な医療文書を作成するには、テーブルのフィールドと変数をドキュメントテンプレートにマップします。ドキュメントテンプレートは、 Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーション内で作成されます。適切なユーザーロールを参加者にマッピングすることで、ドキュメント内のフィールドに関連付けられた参加者を決定することもできます。

Healthcare and Life Sciences Service Management Coreアプリケーションでドキュメントテンプレートを構成するには、次に移動します。 すべて > **HCLS** サービス管理 > アドミニストレーション > ドキュメントを構成. デフォルトでは、HTML または PDF タイプのドキュメントテンプレートを作成できます。詳細については、「 HTML タイプのドキュメントテンプレート 」および「 PDF タイプのドキュメントテンプレート (詳細フォーム)」 を参照してください。

医療ケーステーブルのドキュメントテンプレートを構成した後、ワークフローでドキュメント履行プロセスを開始するタイミングに関する決定を構成できます。詳細については、「医療ケースのドキュメントの自動生成を構成する」を参照してください。

医療ケースのドキュメントの自動生成を構成する

医療ケースのドキュメントを自動生成するための条件を定義できます。

admin ロールを持つユーザーは、医療ケースの意思決定条件が満たされたときに医療ドキュメントを自動的に生成するように意思決定テーブルを構成できます。たとえば、治療のスケジュール設定プロセスの一環として、プライバシー同意書と治療同意書を患者に送信し、確認してデジタルで署名してもらうという条件を定義できます。

医療ケースのディシジョンテーブルを構成するときは、次の点に注意してください。

- 意思決定の回答として、医療文書のドキュメントテンプレートを関連付けます。
- 医療ケーステーブル内の列を意思決定入力として関連付けます。

Healthcare and Life Sciences Service Management Coreアプリケーションで医療ケースのディシジョンテーブルを構成するには、次の場所に移動します すべて > **HCLS** サービス管理 > アドミニストレーション > ドキュメントの決定.**[HC** ケースのドキュメントフローをトリガー **(Trigger document flow for HC case)**] ビジネスルールは、すべての医療ケースの挿入時と更新時に実行され、ケース参照が入力として設定されているすべてのドキュメントの決定を評価します。意思決定条件が満たされると、ビジネスルールは関連付けられたドキュメントテンプレートのドキュメントワークフローを開始します。

詳細については、「Decision Tables 」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 の制限付きの発信者アクセス特権の承認

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 アプリケーションからドキュメントテンプレートにアクセスするための制限付き発信者アクセス (RCA) 権限を承認します。

RCA 特権は、アプリケーション、イベント、またはアプリケーションリソースへのクロススコープアクセスを定義します。アプリケーションリソースには、アクセス制御ロール、ビジネスルール、UI アクション、およびスクリプトインクルードが含まれます。

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 アプリケーションからドキュメントテンプレートにアクセスするために必要な実際の RCA と要求された RCA は、Healthcare and Life Sciences Service Management Coreアプリケーションに含まれています。

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理アプリケーションをインストールすると、ドキュメントテンプレートアプリケーションの実際の RCA のステータスが [要求済み] に設定されます。詳細については、「要求された制限付きの申請者アクセス (RCA)」を参照してください。

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理アプリケーションでドキュメントテンプレートを使用できるようにするには、アドミニストレーターとして、ドキュメントテンプレートアプリケーションの実際の RCA のステータスを [許可] に設定する必要があります。詳細については、「のドキュメントテンプレートに対して制限付きの申請者アクセス権限を許可する Healthcare and Life Sciences Service Management Core」を参照してください。

のドキュメントテンプレートに対して制限付きの申請者アクセス権限を許可する **Healthcare and Life Sciences Service Management Core**

ターゲットスコープ内の ドキュメントテンプレート アプリケーションに対する制限付き発信者アクセス (RCA) 特権が、 ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 アプリケーションからドキュメントテンプレートにアクセスできるようにします。

始める前に

アプリケーションピッカーでアプリケーションスコープが [ドキュメントテンプレート] に設定されていることを確認します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > アプリケーションの制限付き発信者アクセス.
2. [制限付き発信者アクセス特権] リストの [ソーススコープ] 列で、 *`Healthcare and Life Sciences Service Management Core`*を検索します。
3. ドキュメントテンプレートターゲットスコープで要求された RCA をクリックします。
4. [制限付き発信者アクセス特権] フォームで、[ステータス] フィールドの値を [許可] に設定します。
5. **[Update** (更新)] をクリックします。
6. 要求された RCA ごとに手順 3 ～ 5 を繰り返します。

ヘルスケアとライフサイエンスワークフローのためのプログラムとプログラムサービスの構成

患者またはコンシューマーの登録のために医療機関が提供するプログラムとサービスを構成できます。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーション内のプログラムは、医療生命組織が患者またはコンシューマーに提供する製品カタログアイテムです。

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理アプリケーション内のプログラムサービスは、医療生命組織がプログラム内で患者またはコンシューマーに提供する製品カタログアイテムです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プログラムサービスを構成する

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理アプリケーションに関連付けられたプログラム内で使用するプログラムサービスを追加します。

始める前に
必要なロール:sn.hcls_manager または admin

このタスクについて
デフォルトでは、アプリケーションには、プログラムサービスを作成するときに参照できる ヘルスケアとライフサイエンス ワークフロー用のサンプルプログラムサービスがいくつか用意されています。

手順

1. 移動先 すべて > **HCLS** サービス管理 > アドミニストレーション > プログラムサービス.
2. [プログラムサービス] リストで、[新規] をクリックします。
3. フォームで、フィールドに入力します。

プログラムサービスフォーム

フィールド	説明
番号	プログラムサービスの一意の識別子。このフィールドは自動的に自動生成番号に設定されます。
名前	プログラムサービスを識別するための名前。
アクティブ	使用するプログラムサービスを有効にするオプション。
状況	プログラムサービスのステータス。このフィールドは自動的に [ドラフト] ステータスに設定されます。
開始日	プログラムサービスの開始予定日。
終了日	プログラムサービスの終了予定日。 **注:** プログラムサービスの終了日は開始日より後である必要があります。
説明	プログラムサービスのサマリー。

注:
日付を `yyyy-mm-dd` 形式 (`2021-12-31` など) で入力するか、日付タイプに対応する日付選択アイコンをクリックします。たとえば、[終了日] フィールドに日付を入力するか、[日付を選択] アイコン ( )をクリックして日付を選択し、プログラムサービスの終了日を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。
5. オプション: プログラムサービスの仕様特性を設定します。
6. オプション: プログラムサービスをプログラムに関連付けます。
7. プログラムサービスを公開します。

プログラムサービスの仕様特性の設定

ヘルスケアとライフサイエンスプログラムでプログラムサービスオファリングを定義できるように、仕様特性を登録します。

始める前に

必要なロール:sn.hcls_manager または admin

手順

1. 移動先 すべて > **HCLS** サービス管理 > アドミニストレーション > プログラムサービス.
2. [プログラムサービス] リストで、[番号] 列からプログラムサービスへのリンクをクリックします。
3. [仕様特性] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [特性] フィールドで、ルックアップアイコン 、[特性] リストの [名前] 列から特性を選択します。
   デフォルトでは、アプリケーションは特性の作成時に参照するための [利益調査] 特性を提供します。新しい特性を作成するには、[特性] リストで [新規] をクリックし、特性の詳細を入力します。
5. オプション: 「 特性オプション」**(Characteristic Option**) フィールドで、ルックアップアイコン 、「特性オプション」(Characteristic Options) リストの 「オプション」**(Option**) 列から特性オプションを選択します。
   新しい特性オプションを作成するには、[特性オプション] リストで [新規] をクリックし、特性オプションの詳細を入力します。
6. オプション: [必須] チェックボックスをオンにして、プログラムサービスを完了するための要件として仕様特性を作成します。
7. [**Submit** (送信)] を選択します。

> **注:**
> 使用されていない [アクティビティ] セクションは無視してかまいません。

プログラムにプログラムサービスを関連付ける

プログラムサービスとプログラムの間に関係を作成して、サービスをプログラム内で利用できるようにします。

始める前に

プログラムを構成する。

必要なロール:sn.hcls_manager または admin

このタスクについて

プログラムモジュールを使用して、プログラムサービスをプログラムに関連付けることもできます。詳細については、「プログラムをプログラムサービスに関連付ける」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HCLS** サービス管理 > アドミニストレーション > プログラムサービス.
2. [プログラムサービス] リストで、[番号] 列からプログラムサービスへのリンクをクリックします。
3. [プログラム関係] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [プログラム] フィールドで、ルックアップアイコン、[仕様] リストの [名前] 列からプログラムを選択します。
5. [プログラムサービス] フィールドで、ルックアップアイコン、[仕様] リストの [名前] 列からプログラムサービスを選択します。
6. [リレーションシップタイプ] フィールドで、[オファー] を選択します。
7. 関係をアクティブ化するには、**[Active** (アクティブ)] チェックボックスをオンにします。
8. [**Submit** (送信)] を選択します。

プログラムサービスの公開

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理アプリケーション内で使用するプログラムサービスを公開します。

始める前に
必要なロール:sn.hcls_manager または admin

手順

1. 移動先 すべて > **HCLS** サービス管理 > アドミニストレーション > プログラムサービス.
2. [プログラムサービス] リストで、[番号] 列からプログラムサービスへのリンクをクリックします。
3. プログラムサービスフォームで [公開] をクリックして、プログラムサービスを ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 アプリケーション内で使用できるようにします。

プログラムを構成する

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理アプリケーション内で使用するプログラムを追加します。

始める前に
必要なロール:sn.hcls_manager または admin

適格基準チェックリストをプログラムに関連付けるには、チェックリストを作成します。詳細については、「 チェックリストの作成 」を参照してください。

注:
デフォルトでは、アプリケーションには、 ヘルスケアとライフサイエンス プログラムのチェックリストを作成するときに参照として使用できるチェックリストテンプレートがいくつか用意されています。

このタスクについて
デフォルトでは、アプリケーションには、プログラムの作成時に参照できる ヘルスケアとライフサイエンス ワークフロー用のサンプルプログラムがいくつか用意されています。

手順

1. 移動先 すべて > **HCLS** サービス管理 > アドミニストレーション > プログラム.
2. [プログラム] の一覧で、[新規] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [名前] フィールドに、プログラムを識別する名前を入力します。
4. オプション: [適格性クライテリア] フィールドで、ルックアップアイコン をクリックし、[チェックリストテンプレート] リストの [名前] 列からチェックリストを選択します。
5. プログラムを使用できるようにするには、**[Active** (アクティブ)] チェックボックスをオンにします。
6. [開始日] フィールドに日付を `yyyy-mm-dd` の形式で入力するか (`2021-12-31` など)、日付の選択アイコン (をクリックして日付を選択し、開始日を入力します。
7. オプション: [終了日] フィールドに日付を `yyyy-mm-dd` の形式で入力するか (`2021-12-31` など)、日付の選択アイコン (をクリックして日付を選択し、終了日を指定します。

   注:
   プログラムの終了日は開始日より後でなければなりません。

8. オプション: 医薬品をプログラムに関連付けます。
   a. **[Medication product]** フィールドの横にある [Unlock Medication product] アイコン ([をクリックします。
   b. [医薬品] フィールドのルックアップアイコン] アイコンをクリックします。
   c. [投薬製品モデル] リストで、投薬製品へのリンクをクリックします。
   d. 複数の医薬品を追加するには、手順 8.b から 8.c を繰り返します。

   注:
   プログラムに医薬品を追加する場合は、医薬品の投与量仕様も構成する必要があります。詳細については、「医薬品の用法・用量仕様の構成」を参照してください。

9. [説明] フィールドに、プログラムの概要を入力します。
10. [**Submit** (送信)] を選択します。
11. オプション: プログラムの仕様特性を設定します。
12. オプション: プログラムをプログラムサービスに関連付けます。
13. プログラムを公開します。

プログラムの仕様特性の設定

ヘルスケアとライフサイエンスワークフローでプログラムオファリングを定義できるように、仕様特性を登録します。

始める前に

必要なロール:sn.hcls_manager または admin

手順

1. 移動先 すべて > **HCLS** サービス管理 > アドミニストレーション > プログラム.
2. [プログラム] リストで、[番号] 列からプログラムへのリンクをクリックします。
3. [仕様特性] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [特性] フィールドで、ルックアップアイコン 、[特性] リストの [名前] 列から特性を選択します。
   デフォルトでは、アプリケーションは特性の作成時に参照するための [利益調査] 特性を提供します。新しい特性を作成するには、[特性] リストで [新規] をクリックし、特性の詳細を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. オプション: 「 特性オプション」**(Characteristic Option**) フィールドで、ルックアップアイコン 、「特性オプション」(Characteristic Options) リストの 「オプション」**(Option**) 列から特性オプションを選択します。
   新しい特性オプションを作成するには、[特性オプション] リストで [新規] をクリックし、特性オプションの詳細を入力します。
6. オプション: [必須]チェックボックスを選択して、プログラムを完了するための要件として仕様特性を作成します。
7. [**Submit** (送信)] を選択します。

> **注:**
> 使用されていない [アクティビティ] セクションは無視してかまいません。

プログラムをプログラムサービスに関連付ける

プログラムとプログラムサービスの間に関係を作成して、プログラムサービスをプログラム内で利用できるようにします。

始める前に

プログラムサービスを構成する。

必要なロール:sn.hcls_manager または admin

このタスクについて

プログラム・サービス・モジュールを使用して、プログラムをプログラム・サービスに関連付けることもできます。詳細については、「プログラムにプログラムサービスを関連付ける」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HCLS** サービス管理 > アドミニストレーション > プログラム.
2. [プログラム] リストで、[番号] 列からプログラムへのリンクをクリックします。
3. [プログラム関係] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [プログラム] フィールドで、ルックアップアイコン 、[仕様] リストの [名前] 列からプログラムを選択します。
5. [プログラムサービス] フィールドで、ルックアップアイコン 、[仕様] リストの [名前] 列からプログラムサービスを選択します。
6. [リレーションシップタイプ] フィールドで、[オファー] を選択します。
7. 関係をアクティブ化するには、**[Active** (アクティブ)] チェックボックスをオンにします。
8. [**Submit** (送信)] を選択します。

プログラムの公開

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理アプリケーション内で使用するプログラムを公開します。

始める前に

必要なロール:sn.hcls_manager または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HCLS** サービス管理 > アドミニストレーション > プログラム.
2. [プログラム] リストで、[番号] 列からプログラムへのリンクをクリックします。
3. プログラムフォームで [公開] をクリックして、プログラムを ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 アプリケーション内で使用できるようにします。

医薬品の用法・用量仕様の構成

医療担当者が医薬品の投与量を入力できるようにするには、投与量仕様を構成します。

投与量仕様の構成要素については、「 用法・用量の概念」を参照してください。

用法・用量構成タスク

タスク	説明
投与量仕様の特性を構成する。	ヘルスケアとライフサイエンスワークフローで医薬品の投与量を定義できるように、投与量の特性を構成します。
プログラムに関連付けられた医薬品の投与量仕様を構成する。	プログラムに含まれる医薬品に関連付けられた用量仕様を作成します。
投与量特性と投与量の詳細フィールドの間のマッピングを構成する。	スクリプト化された拡張ポイントを使用して、薬剤の処方箋フォームの [投与量の詳細] セクションのフィールドにマッピングする投薬特性を決定します。

用法・用量の概念

プログラムに関連付けられた医薬品の投与量仕様を構成することで、医療担当者の効率を高め、手動エラーを減らすことができます

投与量は、次の主要なコンポーネントで構成されています。

- 用法・用量
- 投与特性
- 用量特性グループ

投与量成分が互いにどのようにリンクされているかについては、「 用量特性マッピング」を参照してください。

用法・用量

投与量仕様は、プログラムに関連付けられた医薬品の診断の詳細と投与量の特性で構成されます。詳細については、「用法・用量表」を参照してください。

注:
医薬品の用量仕様を追加すると、同等の用量定義エントリがアプリケーションに追加されます。投与量定義は、要求定義パラメーターとして使用する投与量仕様をモデル化します。詳細については、「用量定義テーブル」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

投与特性

投与量特性は、投与量仕様の属性を定義します。

投与量特性には、次の機能があります。

- 投薬特性特性グループと、投薬処方箋フォームの [投薬の詳細] セクションのフィールドにマッピングされた特性グループに含まれています。
- 特性値を制限する特性オプションを含めることができます。たとえば、投与量を制限する場合などです。それ以外の場合、投与量特性に特性オプションが指定されていない場合、医療担当者は後で薬剤処方 フォームの 投与量の詳細 セクションの対応するフィールド値を入力できます。
- 特性に対して複数のエントリが作成されている場合、特性グループに対して一意です。たとえば、投与量仕様に数量特性が月次供給数量として含まれている場合、週次供給数量に別の特性を追加することはできません。
- 類似の投与量特性は、特性群 [sn_prd_pm_configuration] テーブルに格納されます。

注:
投与量仕様に追加された投与量特性ごとに、投与量変数が自動的に作成されます。投薬変数は、[投薬処方箋] フォームの [投薬特性] セクションに動的フィールドとして表示されます。詳細については、「投与量変数テーブル」を参照してください。

投与量の特性グループ

投与量特性グループは、投与量仕様の類似した特性で構成されます。各投薬特性は、[投薬処方箋] フォームの [投薬の詳細] セクションのフィールドにマッピングされます。投与量特性を投与量仕様とともに表示するには、次の特性グループに含める必要があります。

- 薬の処方箋フォームの [投与量の詳細] セクションのフィールドにマッピングされた特性グループ。
- デフォルトで利用可能な 用量特性 特性グループ。

用量特性マッピング

投薬処方箋フォームの [投薬の詳細] セクションのフィールドに投薬特性グループをマッピングします。DosageCharacteristicsMapper 拡張ポイントを使用して、薬剤処方箋フォームの [投与量の詳細] セクションの特性グループとフィールド間のマッピングを構成できます。詳細については、「投与量特性と投与量の詳細フィールドの間のマッピングを構成する」を参照してください。

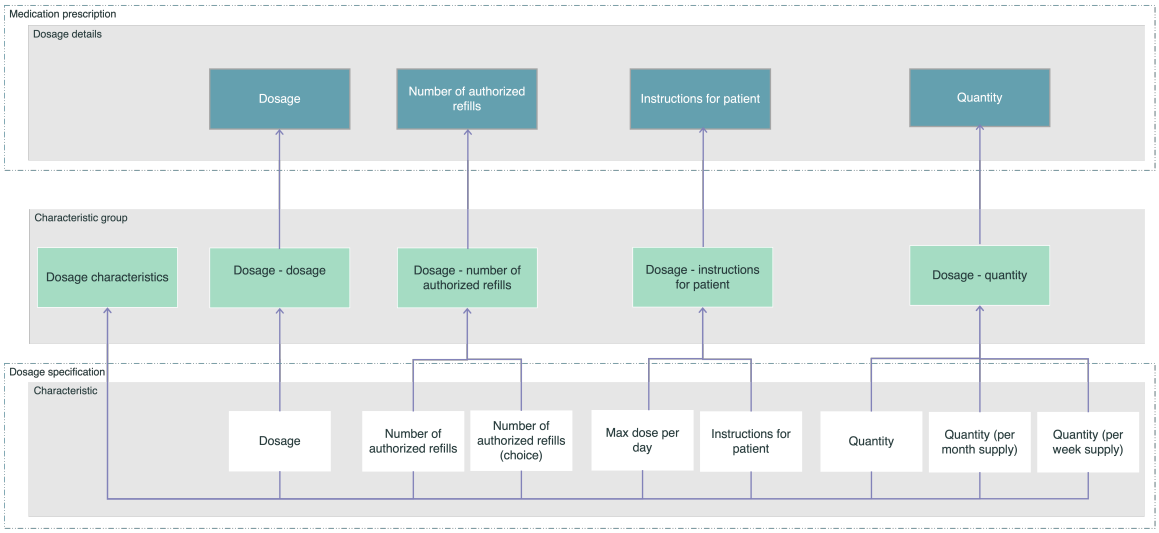
デフォルトでは、アプリケーションには、投与量仕様の作成時に参照できる ヘルスケアとライフサイエンス ワークフロー用のいくつかのサンプル特性と特性グループが用意されています。

次の図は、投与量仕様の特性と特性グループ間の既定のマッピング、および投与量仕様の特性グループと薬の処方箋の投与量の詳細フィールド間のマッピングを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特性、特性グループ、および投与量の詳細のデフォルトマッピング



プログラムに関連付けられた医薬品の投与量仕様を構成する

プログラムに含まれる医薬品に関連付けられた用量仕様を作成します。

始める前に

- プログラムを構成する。

> **注:**
> プログラムを構成するときは、医薬品をプログラムに関連付けます。

必要なロール:sn_hcls.admin

このタスクについて

デフォルトでは、アプリケーションは、投与量特性を作成するときに参照できる ヘルスケアとライフサイエンス ワークフロー用のいくつかのサンプル投与量特性を提供します。すべての同じ投与量特性が投与量特性グループに関連付けられています。

手順

1. 移動先 すべて > **HCLS** サービス管理 > アドミニストレーション > 用法・用量.
   または、 プログラムを設定するときに、[用量仕様] 関連リストを選択します。
2. 「用量仕様」リストで、既存の用量仕様を変更するか、「 新規 」をクリックして別の仕様を作成します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

用法・用量仕様フォーム

フィールド	説明
名前	投与量を特定する名前。
プログラム	医薬品に関連するプログラム、

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
医薬品	患者に処方されている医薬品。
一次診断	要求された医療サービスの理由として開業医によって送信された患者の主な状態。
二次診断	開業医によって提出された患者に存在する可能性のある共存状態。
三次診断	開業医が患者に勧める高度に専門化された医療。
用量定義	このフィールドは、テンプレートとして用法・用量仕様に基づく用法・用量定義値に自動的に設定されます。
状況	用法・用量のステータス。 投与量仕様を公開していない場合、このフィールドは自動的に [ドラフト] に設定されます。すでに用量仕様を公開している場合、このフィールドは自動的に [公開済み] に設定されます。
アクティブ	投与量の仕様を有効にするオプション。
説明	用量仕様に関する追加情報。

自動翻訳

4. 用法・用量設定を保存します。
   - [送信] をクリックして、新しい仕様を保存します。
   - [更新] をクリックして、既存の仕様に対する変更を保存します。
5. 用法・用量仕様の特性を構成します。
6. 関連するプログラムに追加された医薬品に使用する用量仕様を公開します。
   a. [投与量仕様] リストで、投与量の仕様を選択します。
   b. [用量仕様] フォームで、[公開] をクリックします。

投与量仕様の特性を構成する

ヘルスケアとライフサイエンスワークフローで医薬品の投与量を定義できるように、投与量の特性を構成します。

始める前に

仕様特性を追加するには、投与量仕様が ドラフト ステータスであることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール:sn.hcls_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > **HCLS** サービス管理 > アドミニストレーション > 用法・用量.
2. 「用量仕様」リストで、「 名前 」列から用量仕様へのリンクをクリックします。
3. [仕様特性] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [特性] フィールドで、ルックアップアイコン 、[特性] リストの [名前] 列から特性を選択します。
   デフォルトでは、アプリケーションは参照を使用するための次の投与特性を提供します。
   - 投与量
   - 患者への指示
   - 1 日あたりの最大線量
   - 承認された補充の数
   - 承認された補充の数 (選択肢)
   - 数量
   - 数量 (月次供給あたり)
   - 数量 (週次供給あたり)

   新しい特性を作成するには、[特性] リストで [新規] をクリックし、特性の詳細を入力します。
5. オプション: [特性オプション] フィールドでルックアップアイコン] アイコンをクリックし、[特性オプション] リストの [オプション] 列から特性オプションを選択して、選択肢入力タイプの特性特性オプションを追加します。
   新しい特性オプションを作成するには、[特性オプション] リストで [新規] をクリックし、特性オプションの詳細を入力します。
6. [**Submit** (送信)] を選択します。

   注:
   使用されていない [アクティビティ] セクションは無視してかまいません。

7. 特性を投与量仕様に関連付けるには、投与量特性グループに含まれる特性グループに特性を追加します。

投与量特性と投与量の詳細フィールドの間のマッピングを構成する

スクリプト化された拡張ポイントを使用して、薬剤の処方箋フォームの [投与量の詳細] セクションのフィールドにマッピングする投薬特性を決定します。

始める前に

アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Healthcare and Life Sciences Service Management Core に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションがsn_hcls をインストールします。DosageCharacteristicsMapper スクリプトインクルードと DosageCharacteristicsMapper 拡張ポイント。

sn_hcls内の DosageCharacteristicsMapper 拡張ポイント 。DosageCharacteristicsMapper スクリプトインクルードは、投薬関連の特性グループの特性と薬の処方箋の [投薬の詳細] フィールド

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

との間のマッピング用に事前設定されています。DosageCharacteristicsMapper 拡張ポイントの getMappingObject メソッドのデフォルト実装は、次の表に示すように、薬の処方箋フォームの投与量関連の特性グループと投与量の詳細フィールドをマップします。

投与量関連の特性グループと投与量の詳細フィールドのデフォルトマッピング

用量特性グループ	[投与量の詳細] フィールド
投与量 - 投与量	投与量
投与量 - 認可された補充の数	承認された補充の数
投与量 - 患者への指示	患者への指示
投与量 - 数量	数量

拡張ポイントを使用すると、実際にベースコードを変更することなくカスタマイズを統合することが容易になります。カスタマイズされたスクリプトを使用して、標準的な基本機能を拡張することができます。詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。

実装は、スクリプト化された拡張ポイントに対してベースシステムで利用できます。データを変更し、フィールドを追加することができます。

手順

1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント.
2. **[API** 名] 列で、「sn_hcls」を検索してクリックします。DosageCharacteristicsMapperです。
3. [拡張ポイント] フォームで、 DosageCharacteristicsMapper 拡張ポイントを使用するためのスクリプトインクルードを選択します。
   - 既存のスクリプトを変更するには、[実装] 関連リストに移動し、[**DosageCharacteristicsMapper**] をクリックします。
   - カスタムスクリプトインクルードを作成および登録します。
4. DosageCharacteristicsMapper 拡張ポイントを実装するスクリプトインクルードに getMappingObject メソッドを追加して、マッピングロジックを含めます。
   拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。順序番号が最も小さい実装が最初に実行されます。
5. [拡張ポイント] フォームで、[更新] をクリックします。

患者の **To-Do** 項目を指定する

医療機関の患者が医療活動の一環として完了する必要がある To Do アイテムを追加します。

始める前に
アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Healthcare and Life Sciences に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力して、*sn_hcls.to.do.tasks.list* プロパティを開きます。
2. **[Value** (値)] フィールドに、患者ポータルの To-Do 項目として表示されるタスクテーブル名を入力します。
   複数のエントリでは、タスクテーブル名をカンマで区切ります。
3. **[Update** (更新)] をクリックします。

関連情報

Healthcare and Life Sciences Service Management Coreのプロパティ

ヘルスケア関連タスクを完了するための **To Do** メニューアイテムを追加するようにサービスポータルを設定します

サービスポータルに To Do アイテムを表示するために、HCLS To Do (hcls-todo-list) ウィジェットを使用する To Do メニューアイテムを有効にします。

始める前に
アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープをグローバルに設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
HCLS To-Do (hcls-todo-list) サービスポータルウィジェットは、患者の To-Do 項目を表示するように事前構成されています。デフォルトでは、ウィジェットは Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションで提供されるhcls_todosページに含まれています。この手順では、hcls_todosページにアクセスするためのメニュー項目を患者ポータルに追加します。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > メニュー.
2. 患者ポータルのヘッダーメニューを選択します。
3. [メニューアイテム] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームで、フィールドに入力します。

[メニュー項目] フォーム

フィールド	説明
ラベル	メニューのアイテムに表示される名前です。
親メニュー	このフィールドは自動的に、項目を追加するメニューの名前に設定されます。必要に応じて値を他のメニューに変更することができます。
タイプ	アイテムのリンク先のページのタイプです。たとえば、ポータルの別のページや外部 URL にリンクすることができます。フォームフィールドは、このリストから選択したオプションによって異なります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
順序	他のメニュー項目に関連してアイテムがメニューに表示される場所を決定する値です。
ページ	アイテムがリンクするポータルページの名前です。 アプリケーションに付属しているhcls_todosページを使用するには、値を hcls_todos に設定します。
条件	メニュー項目をヘッダーに表示するために必要な条件。
グリフ	メニューアイテムの横に表示されるアイコン

5. **[Save** (保存)] をクリックします。

患者の同意管理プロセスの決定

患者の同意に関するプライバシーポリシーを患者に送信して確認と署名を求める必要があるかどうかを決定できます。

sn_hcls.admin ロールを持つユーザーは、医療機関の患者から同意を得るためのプライバシーポリシーを設定できます。詳細については、「患者の同意を管理するためのプライバシーポリシーの構成」を参照してください。

同意管理プロセスは、次のいずれかのタイプとして決定できます。

- 標準
- ドキュメント

標準ポリシータイプの構成

標準的なポリシーでは、患者による同意書の確認や署名は必要ありません。

標準ポリシータイプでは、サービスが要求されるたびに、患者は同じ同意書に何度も署名する必要があります。

ドキュメントポリシータイプの設定

ドキュメントポリシーでは、患者による同意書の確認または署名、あるいはその両方が要求されています。

ドキュメントテンプレートポリシータイプを使用すると、患者が同意書に署名するための To-Do 項目が作成されます。

患者が署名する必要があるドキュメントを設定し、その意思決定ルールを作成し、ポリシーでドキュメントを参照する必要があります。詳細については、「のドキュメントテンプレートの構成 Healthcare and Life Sciences Service Management Core」を参照してください。

注:
ドキュメントテンプレートに関連付けることができるアクティブなポリシーは 1 つだけです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プライバシーポリシーを設定するときに、患者が同意書に署名した後の同意の有効期間を日数で指定することもできます。アクティブなポリシーに対して受け入れられた同意は、同意が与えられた日からポリシーで指定された有効期間まで、複数の医療要求に対して有効です。したがって、患者は、アクティブな同意ポリシーの有効期間中に提出されたすべての医療要求に対して一度だけ同意を与える必要があります。デフォルトでは、 *Set inactive status for expired policy consents* スケジュール済みジョブは、ポリシーの有効期間が期限切れになるとポリシーの同意を非アクティブに設定するように構成されます。

患者が同意すると、同意書がポリシーの同意に添付ファイルとして追加されます。同意を与えた最初の医療要求に関連付けられたケースは、ポリシー同意レコードに関連付けられます。

次の条件がすべて満たされている場合には、既存のポリシー同意は、同じ患者からの別の要求を扱うための新しいケースに関連付けられます。

- 同意プライバシーポリシーが引き続き有効である。
- ケースが、承認された同意の有効期間内に作成された。
- 新しいケースに関連付けられたドキュメントテンプレートのドキュメント意思決定ルールが満たされている。

それ以外の場合は、患者が同意するための別の To Do アイテムが作成されます。

医療ケースを処理する場合、承認された同意を医療エージェントがレビューおよび検証できます。同意が得られなかった場合、医療エージェントは患者が同意するまで待たなければなりません。

患者の同意を管理するためのプライバシーポリシーの構成

医療要求に対する患者と利用会員の同意を効果的に管理するためのプライバシーポリシーを構成します。

始める前に

必要なロール:sn_hcls.admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > **HCLS** サービス管理 > アドミニストレーション > プライバシーポリシー.
2. [ポリシー] リストで、[新規] をクリックします。
3. フォームで、フィールドに入力します。

ポリシーフォーム

フィールド	説明
番号	ポリシーの英数字プロファイル識別子。 値は自動生成され、 ServiceNow インスタンスに新しいポリシーを追加するたびにインクリメントされます。[番号] フィールドの初期値は POL00001000 です。 **注:** 番号をカスタマイズするには、ポリシー [sn_hcls_policy] テーブルの自動番号付け形式を定義します。詳細については、「 テーブルに自動番号付けレコードを追加する 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ポリシーのカテゴリ	このフィールドは **[Registration** (登録)] に設定する必要があります。
ポリシータイプ	ポリシーのタイプ。 ポリシーは次のいずれかのタイプになります。 ○ 標準: 同意書に患者が署名する必要がないポリシー。 ○ ドキュメントテンプレート:同意書に患者による署名を要求するポリシー。 ドキュメントテンプレートポリシータイプを使用すると、患者が同意書に署名するための To-Do 項目が作成されます。
有効期間 (日数)	患者が保険契約に署名した後、保険契約が有効な日数。
アクティブ	プライバシーポリシーを有効にするオプション。
スコープ	ポリシーに含まれる同意のタイプ。 プライバシーに関する同意を表す場合は、**[Privacy consent** (プライバシーに同意)] を選択します。それ以外の場合、このフィールドは空のままにする必要があります。
ドキュメントテンプレート	ポリシーに関連する標準的な手紙やドキュメントを生成するためのドキュメントテンプレート。 このフィールドは、[ポリシータイプ] フィールドが [ドキュメントテンプレート] に設定されている場合にのみ使用されます。 **注:** ドキュメントテンプレートに関連付けることができるアクティブなポリシーは 1 つだけです。 詳細については、「のドキュメントテンプレートの構成 Healthcare and Life Sciences Service Management Core」を参照してください。
外部ポリシーリンク	同意範囲に含まれるポリシーへの外部参照。
ポリシー名	ポリシーを識別する名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ポリシーの内容	登録時に 患者ポータル ユーザーが読んで承認する必要があるポリシーの内容。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

患者ポータルの構成

患者がポータルから自分の医療情報にアクセスできるように、Healthcare and Life Sciences Service Management Coreアプリケーション内で利用可能な患者ポータルを設定します。

患者ポータル 設定タスク

タスク	説明
患者ポータルのプライバシーポリシー設定の構成。	プライバシーポリシー設定を構成して、ユーザーが 患者ポータルへの登録時にプライバシーに関する同意を提供できるようにします。
患者ポータルでの自己登録機能の設定。	[医療患者ポータルで自己登録を有効にします] プロパティ (*sn_hcls.enable_self_registration*) の値を設定して、患者ポータルの自己登録機能を有効または無効にします。
での記事用のナレッジベースの構成 ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理.	患者ポータルで利用可能なナレッジ記事を含む ヘルスケアとライフサイエンス ナレッジベースを構成します。
プロパティー 患者ポータル ウィジェット.	Healthcare and Life Sciences Service Management Coreアプリケーションに含まれるウィジェットを使用して、患者ポータルで医療データと患者の情報をまとめます。
で自己登録のプロセスを設定する 患者ポータル.	サービスポータルページを使用して、 患者ポータル で患者の自己登録プロセスを管理します。
で個人情報を送信するプロセスの設定 患者ポータル.	レコードプロデューサーを使用して、 患者ポータル で患者からの個人情報を送信するプロセスを管理します。
構成 ヘルスケアとライフサイエンス 仮想エージェント 会話.	患者が 仮想エージェント 会話を使用して医療要求のステータスを表示できるようにします。

患者ポータルのプライバシーポリシー設定の構成

プライバシーポリシー設定を構成して、ユーザーが 患者ポータルへの登録時にプライバシーに関する同意を提供できるようにします。

始める前に
必要なロール:sn_hcls.admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HCLS** サービス管理 > アドミニストレーション > プライバシーポリシー.
2. [ポリシー] リストで、既存のプライバシーポリシーを変更するか、[新規] をクリックして別のポリシーを作成します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

ポリシーフォーム

フィールド	説明
番号	ポリシーの英数字プロファイル識別子。 値は自動生成され、 ServiceNow インスタンスに新しいポリシーを追加するたびにインクリメントされます。[番号] フィールドの初期値は POL00001000 です。 **注:** 番号をカスタマイズするには、ポリシー [sn_hcls_policy] テーブルの自動番号付け形式を定義します。詳細については、「 テーブルに自動番号付けレコードを追加する 」を参照してください。
ポリシーのカテゴリ	このフィールドは **[Registration** (登録)] に設定する必要があります。
ポリシータイプ	ポリシーのタイプ。 ポリシーは次のいずれかのタイプになります。 ○ 標準: 同意書に患者が署名する必要がないポリシー。 ○ ドキュメントテンプレート:同意書に患者による署名を要求するポリシー。 ドキュメントテンプレートポリシータイプを使用すると、患者が同意書に署名するための To-Do 項目が作成されます。
有効期間 (日数)	患者が保険契約に署名した後、保険契約が有効な日数。
アクティブ	プライバシーポリシーを有効にするオプション。
スコープ	ポリシーに含まれる同意のタイプ。 プライバシーに関する同意を表す場合は、**[Privacy consent** (プライバシーに同意)] を選択します。それ以外の場合、このフィールドは空のままにする必要があります。
ドキュメントテンプレート	ポリシーに関連する標準的な手紙やドキュメントを生成するためのドキュメントテンプレート。 このフィールドは、[ポリシータイプ] フィールドが [ドキュメントテンプレート] に設定されている場合にのみ使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ドキュメントテンプレートに関連付けることができるアクティブなポリシーは 1 つだけです。 詳細については、「のドキュメントテンプレートの構成 Healthcare and Life Sciences Service Management Core」を参照してください。
外部ポリシーリンク	同意範囲に含まれるポリシーへの外部参照。
ポリシー名	ポリシーを識別する名前。
ポリシーの内容	登録時に 患者ポータル ユーザーが読んで承認する必要があるポリシーの内容。

4. プライバシーポリシー設定を保存します。
   - [送信] をクリックして、新しいプライバシーポリシーを保存します。
   - [更新] をクリックして、既存のプライバシーポリシーへの変更を保存します。

患者ポータルでの自己登録機能の設定

[医療患者ポータルで自己登録を有効にします] プロパティ (*sn_hcls.enable_self_registration*) の値を設定して、患者ポータルの自己登録機能を有効または無効にします。

始める前に

アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Healthcare and Life Sciences に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力して、*sn_hcls.enable_self_registration* プロパティを開きます。
2. 最初の **[Value** (値)] フィールドに、必要な値を入力します。
   - 患者ポータルで自己登録機能を有効にするには、「true」と入力します。
   - 患者ポータルの自己登録機能を無効にするには、「false」と入力します。
3. **[Update** (更新)] をクリックします。

での記事用のナレッジベースの構成 ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理

患者ポータルで利用可能なナレッジ記事を含む ヘルスケアとライフサイエンス ナレッジベースを構成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

sn_hcls.admin ロールを持つユーザーは、 ヘルスケアとライフサイエンス ナレッジベースを設定して、ナレッジベースを閲覧したり寄稿したりできるユーザー、ロール、およびグループを決定できます。デフォルトでは、knowledge ロールを持つユーザーは、 ヘルスケアとライフサイエンス ナレッジベースのナレッジ記事に寄稿でき、すべてのユーザーが読むことができます。詳細については、「ナレッジアドミンおよびマネージャー向けのナレッジベースセットアップガイド」を参照してください。

ヘルスケアとライフサイエンスナレッジベースにアクセスするには、次の場所に移動します すべて > **HCLS** サービス管理 > アドミニストレーション > ナレッジベース. デフォルトでは、[Frequently asked and questions] ナレッジカテゴリに関連付けられた記事は患者ポータルの **[Frequently asked questions]** セクションに表示され、カテゴリに関連付けられていない記事は患者ポータルの [**Latest news & articles**] セクションに表示されます。

患者ポータルウィジェットの構成

Healthcare and Life Sciences Service Management Coreアプリケーションに含まれる患者ポータルでは、ウィジェットを使用して医療データと患者の情報をまとめます。

患者ポータルのウィジェットはサービスポータルウィジェットですが、Healthcare and Life Sciences Service Management Coreアプリケーションスコープ内で使用できます。sn_hcls.admin または admin ロールを持つユーザーは、コンテキストメニューからウィジェットのさまざまなオプションを構成できます。患者ポータルウィジェットで利用可能な構成オプションを表示するには、[患者ポータル] ページを開き、コントロールキーを選択してウィジェットを右クリックします。詳細については、「Configure widget instances」を参照してください。

患者ポータルには、次のウィジェットが含まれています。

患者ポータル ウィジェット

ウィジェット	説明
予約リマインダーカード ウィジェット	ログインしているユーザーの次回の予約リマインダーを表示します。
COVID-19 ステータスウィジェット	ログインユーザーが受けた、または自己申告した COVID-19 ワクチン投与のワクチン接種ステータスと、 COVID テスト結果を表示します。
FAQ ウィジェット	患者に関する FAQ 記事のリストを表示します。
世帯 ウィジェット	ログインしているユーザーが権限のある担当者である世帯メンバーのリストを表示します。
[ニュースと記事] ウィジェット	患者がアクセスできる記事のリストを表示します。
未解決の要求 ウィジェット	患者用に作成された医療関連のケースを含む、未解決の要求のリストを表示します。
保留中の To Do ウィジェット	患者にアサインされた To Do アイテムのリストを表示します。
[ワクチン接種] ウィジェット	ログインしているユーザーに推奨されるワクチンのリストを表示します。

利用可能な 患者ポータル ウィジェットの詳細については、「 患者ポータル ウィジェットライブラリ」を参照してください。

患者ポータルでの自己登録プロセスの設定

サービスポータルページを使用して、 患者ポータル で患者のセルフ登録プロセスを管理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

admin ロールを持つユーザーは、サービスポータルページを作成して、患者が 患者ポータル でアカウントを作成し、そのページを 患者ポータルに埋め込むことができるページのフィールドを定義できます。

デフォルトでは、 **patient_registration** サービスポータルページを使用して 、患者ポータルでアカウントを作成できます。デフォルトのページを使用して、フィールドを追加したり、独自のページを作成したりできます。詳細については、「 サービスポータルのページ 」を参照してください。

患者ポータルで個人情報を送信するプロセスの設定

レコードプロデューサーを使用して、 患者ポータル で患者から個人情報を送信するプロセスを管理できます。

admin ロールを持つユーザーは、レコードプロデューサーを作成して、患者が個人情報を入力できるフォームのフィールドを定義し、 患者ポータルにフォームを埋め込むことができます。

デフォルトでは、 *Enter personal Info* レコードプロデューサーを使用して重要な個人情報を送信できます。デフォルトのレコードプロデューサーを使用して、フィールドを追加したり、独自のレコードプロデューサーを作成したりできます。詳細については、「レコードプロデューサー 」を参照してください。

> **注:**
> ワクチン接種アドミニストレーション管理 アプリケーションがインストールされると、ワクチンの個人情報を送信するために別のレコードプロデューサーを使用できるようになります。詳細については、「ワクチンに関する個人情報の送信プロセスを設定する」を参照してください。

ヘルスケアとライフサイエンス 仮想エージェント会話を設定して医療要求のステータスを表示する

事前定義された ヘルスケアとライフサイエンス 仮想エージェント チャットボットの会話により、患者は自分の医療要求のステータスを表示できます。

仮想エージェント会話トピックは、特定の目標を達成するための仮想エージェントチャットボットと患者の間の対話を定義します。会話の流れの中で、ユーザーの入力や仮想エージェントの応答などの情報を交換することで、仮想エージェントは要求を実行したりタスクの完了を支援したりできます。

仮想エージェントHealthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションと統合すると、要求関連のクエリに即座に対処することで、患者のエクスペリエンスが向上します。仮想会話中の任意の時点で、患者はライブエージェントとの対話を要求できます。詳細については、「仮想エージェント 」を参照してください。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションには、読み取り専用の [要求ステータスの確認 仮想エージェント] トピックが含まれています。[要求ステータスの確認] トピックがアクティブな場合、患者は自分の要求を検索し、既存のアクティブな要求のステータスを確認できます。仮想エージェントトピックを利用可能にするには、admin ロールを持つユーザーが事前定義された仮想エージェントトピックを公開する必要があります。詳細については、「仮想エージェントトピックの公開 」を参照してください。

アドミニストレーターは、事前定義された 仮想エージェント トピックを複製してカスタマイズし、トピックを公開することもできます。詳細については、「 仮想エージェントの複製」トピック を参照してください。

Healthcare and Life Sciences Service Management Coreメール通知の構成

患者ポータルへのアカウント登録について患者に送信されるHealthcare and Life Sciences Service Management Coreメール通知を構成します。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core には以下のメール通知が含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

メール通知

通知	条件	受信者
患者登録確認リンク	患者ポータルでアカウントが作成され、ユーザーは登録済みのメール ID でアカウントを確認する必要があります。	登録済みのメール ID でアカウントを作成したユーザー。

sn_hcls.admin ロールを持つユーザーは、次の場所に移動して、 Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションのメール通知を設定できます すべて > システム通知 > メール > 通知. メール通知の編集の詳細については、「 メール通知を作成する 」を参照してください。

カスタム統合のソースシステムとして外部 **Redox** 医療システムを構成

ServiceNowインスタンスで医療システムのソース ID と宛先 ID を構成することで、カスタム統合アプリケーションが外部のRedox医療システムとデータを交換できるようにします。

始める前に
必要なロール:sn_hcls.admin または admin

このタスクについて
医療機関は、外部医療システムのソース ID と宛先 ID を ソースシステム [sn_hcls_source_system] テーブルに保存して、 ServiceNow アプリケーションとのカスタム統合を行うことができます。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. [Tables (テーブル)] リストの **[Name** (名前)] 列で、`sn_hcls_source_system` を検索します。
3. [ラベル] 列から [ソースシステム] を選択します。
4. [フォームを表示] 関連リンクをクリックします。
5. フォームで、フィールドに入力します。

ソースシステムフォーム

フィールド	説明
ソース ID	システムから ServiceNow インスタンスへの受信 API 応答を処理するために使用される外部 Redox 医療システムの ID。
宛先 ID	ServiceNow インスタンスからシステムへの送信 API 要求に使用される外部Redox医療システムの ID。
ソース	外部 Redox 医療システムを ServiceNow インスタンスのソースシステムとして識別する名前。

6. [**Submit** (送信)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

を使用した **B2B2C Healthcare and Life Sciences Service Management Core**

企業/企業/消費者間 (B2B2C) を有効にするように カスタマーサービス管理 (CSM) データモデルを構成できます。このモデルは、事業顧客の従業員または事業顧客のエンドコンシューマーをサポートするために使用できます。

企業間 (B2B) モデルは、顧客アカウントとそのアカウント内の連絡先をサポートします。企業/消費者間 (B2C) モデルは、個々のコンシューマーをサポートします。これらのモデルは、 Healthcare and Life Sciences Service Management Core でデフォルトでサポートされています。

B2B2C モデルを使用すると、エンドコンシューマーをサポートする事業顧客とサードパーティチャネルパートナーをサポートできます。このモデルを Healthcare and Life Sciences Service Management Core で使用するには、手動で有効にする必要があります。

admin ロールを持つユーザーは、顧客データモデルを構成することで、B2B2C を Healthcare and Life Sciences Service Management Core で使用できるようにすることができます。詳細については、「 B2B2C 用顧客データモデル 」を参照してください。

次の手順に従って、アカウントの連絡先が CSM ポータルで医療ケースをオープンできるように、B2B2C 用顧客データモデルを構成します。

1. の B2B2C 用顧客データモデルプラグインのインストール Healthcare and Life Sciences Service Management Core
2. で B2B2C のアカウントコンシューマーを追加するためのアカウントコンシューマー関連リストの構成 Healthcare and Life Sciences Service Management Core
3. での B2B2C の連絡先に対するケースビューアーロールのアサイン Healthcare and Life Sciences Service Management Core
4. での B2B2C 用のテーブルの作成 Healthcare and Life Sciences Service Management Core
5. での B2B2C 用レコードプロデューサーの作成 Healthcare and Life Sciences Service Management Core
6. ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理コアの B2B2C 向け CSM ポータルにレコードプロデューサーを追加する

の **B2B2C** 用顧客データモデルプラグインのインストール **Healthcare and Life Sciences Service Management Core**

B2B2C 用顧客データモデルプラグインをインストールして、 Healthcare and Life Sciences Service Management Core付きの B2B2C 用顧客データモデルを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、B2B2C 用顧客データモデルプラグインを検索します。
3. [インストール] をクリックします。

で **B2B2C** のアカウントコンシューマーを追加するためのアカウントコンシューマー関連リストの構成 **Healthcare and Life Sciences Service Management Core**

[アカウントコンシューマー] 関連リストを構成して、B2B2C で使用するアカウントコンシューマーを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
B2B2C 用顧客データモデルプラグインをインストールする必要があります。詳細については、「の B2B2C 用顧客データモデルプラグインのインストール Healthcare and Life Sciences Service Management Core」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > カスタマー > アカウント.
2. アカウントを選択します。
3. アカウントフォーム内で右クリックし、 構成 > 関連リスト.
4. [利用可能] パネルから [選択済み] パネルに アカウントコンシューマー> アカウントを移動します。

タスクの結果
[コンシューマー] 関連リストがアカウントフォームに追加されます。

次のタスク
連絡先のケースビューアーロールをアサインします。詳細については、「での B2B2C の連絡先に対するケースビューアーロールのアサイン Healthcare and Life Sciences Service Management Core」を参照してください。

での **B2B2C** の連絡先に対するケースビューアーロールのアサイン **Healthcare and Life Sciences Service Management Core**

医療ケースフィールドへの読み取りアクセス権を得るには、連絡先に sn_hcls.case_viewer ロールが必要です。

始める前に
アカウントコンシューマー関連リストを構成して、アカウントコンシューマーを追加します。詳細については、「で B2B2C のアカウントコンシューマーを追加するためのアカウントコンシューマー関連リストの構成 Healthcare and Life Sciences Service Management Core」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 ユーザー管理 > ユーザー.
2. ユーザーを選択します。
3. [ロール] 関連リストをクリックします。
4. [編集] をクリックします。
5. ロールリストに **sn_hcls.case_viewer** を追加します。

タスクの結果
連絡先に、B2B2C で使用する医療ケース項目への参照アクセス権が付与されました。

次のタスク
B2B2C で使用するテーブルを作成します。詳細については、「での B2B2C 用のテーブルの作成 Healthcare and Life Sciences Service Management Core」を参照してください。

での **B2B2C** 用のテーブルの作成 **Healthcare and Life Sciences Service Management Core**

医療ケーステーブルを拡張するテーブルを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
連絡先のケースビューアーロールをアサインします。詳細については、「での B2B2C の連絡先に対するケースビューアーロールのアサイン Healthcare and Life Sciences Service Management Core」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
新しいケースを作成するには、 Healthcare and Life Sciences Service Management Core ケーステーブルを拡張する必要があります。

手順

1. 移動先 システム定義 > テーブル.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームでラベルを入力します。
4. [拡張テーブル] フィールドを [医療ケース] テーブルに設定します。
5. [コントロール] 関連リストで、 **sn_customerservice.customer** ユーザーロールを追加します。

タスクの結果
B2B2C で使用するために医療ケーステーブルを拡張するテーブルが作成されます。

次のタスク
B2B2C で使用するレコードプロデューサーを作成します。詳細については、「での B2B2C 用レコードプロデューサーの作成 Healthcare and Life Sciences Service Management Core」を参照してください。

での **B2B2C** 用レコードプロデューサーの作成 **Healthcare and Life Sciences Service Management Core**

B2B2C で使用するレコードプロデューサーを作成します。

始める前に
B2B2C で使用するテーブルを作成します。詳細については、「での B2B2C 用のテーブルの作成 Healthcare and Life Sciences Service Management Core」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > レコードプロデューサー.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームで、フィールドに入力します。

   注:
   フィールドの詳細については、「 Create a record producer 」を参照してください。

4. [保存] をクリックしてから、レコードを再度開きます。
5. 関連リンクで、次の操作を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [変数] に移動し、[新規] をクリックします。

> 注:
> 変数の詳細については、 Variables to collect data for record producer fields を参照してください。

b. [タイプ仕様] に次の変数を追加します。

変数

変数	タイプ	参照
アカウント	参照	customer_account
連絡先	参照	customer_contact
コンシューマー	参照	csm_consumer
Short Description (簡単な説明)	1 行テキスト	該当なし

c. 各変数の [質問] 関連リストで、次のように入力します。

i. **[Question** (質問)] では、エンドユーザーが利用できるオプションを説明する質問を指定します。

たとえば、[Account variable (アカウント変数)] には、「Select the account (アカウントの選択)」と入力します。

ii. **[Name** (名前)] に、参照する変数を入力します。

たとえば、[Account variable (アカウント変数)] には、名前として「account」と入力します。

d. [送信] をクリックし、必要に応じてすべての変数に対して繰り返します。

6. 作成したレコードプロデューサーに戻ります。

a. [利用可能] に移動し、**sn_customerservice.customer** を持つ**SNC** 外部とユーザーを追加します。

b. [利用不可] に移動し、値を削除します。

7. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
レコードプロデューサーが作成されます。

次のタスク
レコードプロデューサーを CSM ポータルに追加します。詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理コアの B2B2C 向け CSM ポータルにレコードプロデューサーを追加する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理コアの **B2B2C** 向け **CSM** ポータルにレコードプロデューサーを追加する

B2B2C で使用するためにレコードプロデューサーを CSM ポータルに追加します。

始める前に
B2B2C で使用するレコードプロデューサーを作成します。詳細については、「での B2B2C 用レコードプロデューサーの作成 Healthcare and Life Sciences Service Management Core」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
2. カスタマーサポート (CSM) ポータルを選択します。
3. [CSM ヘッダーメニュー] の横にあるプレビューアイコン
4. [レコードを開く] をクリックします。
5. [メニューアイテム] セクションで、[ケース] に移動し、 ケースをプレビュー > レコードを開く.
6. [メニューアイテム] セクションで、[新規] をクリックし、フィールドに入力します。
   a. **[Type** (タイプ)] フィールドを **[Catalog Item** (カタログアイテム)] に設定します。
   b. カタログアイテムを以前に作成したレコードプロデューサーに設定します。
   c. [ページ] に「 csm_get_help」と入力します。
   d. 必要に応じて残りのフィールドに入力します。
7. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
レコードプロデューサーが CSM ポータルに追加されます。

ヘルスケア関連の要求に対応するための ワークスペース を設定します

医療エージェントが患者情報を表示し、医療関連のケースを管理できるように 、ヘルスケアワークスペース を設定します。

医療要求タスクに対応するための 医療ワークスペース の設定

タスク	説明
での患者情報の構成 医療ワークスペース.	医療従事者が使用する 医療ワークスペース の患者情報関連リストを構成します。
医療ケースに患者情報を表示します。	医療エージェントが医療ケース内の関連する患者情報を表示できるようにします。

注:
エージェント向けの 医療ワークスペース の設定に必要なタスクの詳細については、「 構成可能ワークスペースの設定 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

医療ワークスペースでの患者情報の構成

医療従事者が使用する 医療ワークスペース の患者情報関連リストを設定できます。

医療従事者が使用する医療ワークスペースはCSM 構成可能ワークスペースです。admin ロールを持つユーザーは、 UI ビルダーを使用して患者情報関連リストを構成できます。詳細については、「CSM 構成可能ワークスペースの探索」を参照してください。

デフォルトでは、患者に関連付けられたインタラクションに患者情報が表示されます。医療ケースの患者情報を表示するように CSM 構成可能ワークスペース を構成できます。特定の医療ケースおよびユーザーロールに対して患者情報関連リストを構成することもできます。詳細については、「医療ワークスペースの医療ケースタイプに患者情報を表示する」を参照してください。

医療ワークスペースの医療ケースタイプに患者情報を表示する

ヘルスケアエージェントが医療ケースタイプを拡張するケース内の関連患者情報を表示できるようにすることで、エージェントの効率と患者とのやり取りの品質を向上させます。

デフォルトでは、患者情報は患者に関連付けられたインタラクションレコードに表示されます。医療ケースタイプを拡張するケースの患者情報を表示するように CSM 構成可能ワークスペース を構成できます。

医療ケースに患者情報を表示するための構成タスク

タスク	説明
医療ケーステーブルを拡張する。	医療ケース [sn_hcls_case] テーブルを拡張して、医療関連ケース内の患者情報を表示するためのケースタイプを作成します。
医療ケースを作成するためのインタラクションフォームを設定します。	エージェントがインタラクションから医療ケースを作成できるようにするには、ケース作成 UI アクションを追加します。
拡張医療ケーステーブルの ACL ルールを作成します。	アクセス制御リスト (ACL) ルールを作成して、適切なユーザーとアプリケーションが医療ケースにアクセスできるようにします。

医療ケーステーブルを拡張する

医療ケース [sn_hcls_case] テーブルを拡張して、医療関連ケース内の患者情報を表示するためのケースタイプを作成します。

始める前に

アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Healthcare and Life Sciences に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール:sn_hcls.admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. [テーブル] リストで、[新規] をクリックします。
3. 新しいテーブルレコードの詳細を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [拡張テーブル] フィールドで、ルックアップアイコン をクリックし、sn_hcls_caseテーブルを検索して選択します。
5. [**Submit** (送信)] を選択します。
6. テーブル レコードで、コントロール タブに移動し、自動番号 フィールドを **True** に設定します。
7. [アプリケーションのアクセス] タブで、次のフィールドを設定します。
   - 読み込み可能 - True
   - 作成可能:True
   - 更新可能:True
   - 削除可能 - True
   - 構成を許可:True
8. **[Save** (保存)] をクリックします。

医療ケースタイプのインタラクションの構成

[Create Case (ケースを作成)] UI アクションを追加して、エージェントがインタラクションから医療関連のケースを作成できるようにすることができます。

デフォルトでは、インタラクションからケースを作成する UI アクションは使用できません。管理者は、医療関連のケースを作成するための UI アクションを作成し、その UI アクションをインタラクションフォームに追加できます。詳細については、「UI アクションの作成」を参照してください。

> **注:**
> エージェントは CSM 構成可能ワークスペース を使用して医療ケースを解決します。CSM 構成可能ワークスペース で UI アクションを使用するには、各 UI アクションに対応するフォームアクションが必要です。詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースでのフォームアクションの設定」を参照してください。

医療ケースにアクセスするための **ACL** ルールの作成

アクセス制御リスト (ACL) ルールを作成して、ユーザーとアプリケーションが医療ケースにアクセスできるようにすることができます。

sn_hcls.admin ロールのユーザーとして、ACL ルールを作成して、医療ケース [sn_hcls_case] テーブルから拡張されたテーブルへのアクセスを管理します。詳細については、「 ACL ルールの作成」を参照してください。

> **注:**
> 医療ケース [sn_hcls_case] テーブルとその拡張テーブルは、 Healthcare and Life Sciences Service Management Core スコープ対象のアプリケーション内にあります。医療ケーステーブルの ACL ルールを作成するには、アプリケーション管理アプリのアクセス制御ルール に従う必要があります。

での医療要求の管理 ワークスペース

ヘルスケア エージェントは、ヘルスケアワークスペース を使用して、チャットや電話で患者からの要求を受け入れたり、患者関連情報を表示したりできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

医療ワークスペースの タスク管理

タスク	説明
へのアクセス ワークスペース ランディングページ.	ワークスペース のランディングページを使用すると、医療ケースをすばやくスキャンしてアクセスできます。
医療に関する要求に応答します。	作業アイテムを受け入れ、インタラクションレコードを使用して医療要求に応答します。
での患者レコードのインタラクションへの関連付け ワークスペース。	インタラクション内で患者情報を検索し、情報をレビューおよび確認してから、インタラクションに関する情報を入力して医療関連の要求を解決します。
での患者情報の表示 ワークスペース.	医療ワークスペースで患者の詳細を表示します。

で医療関連ケースのランディングページを表示する ワークスペース

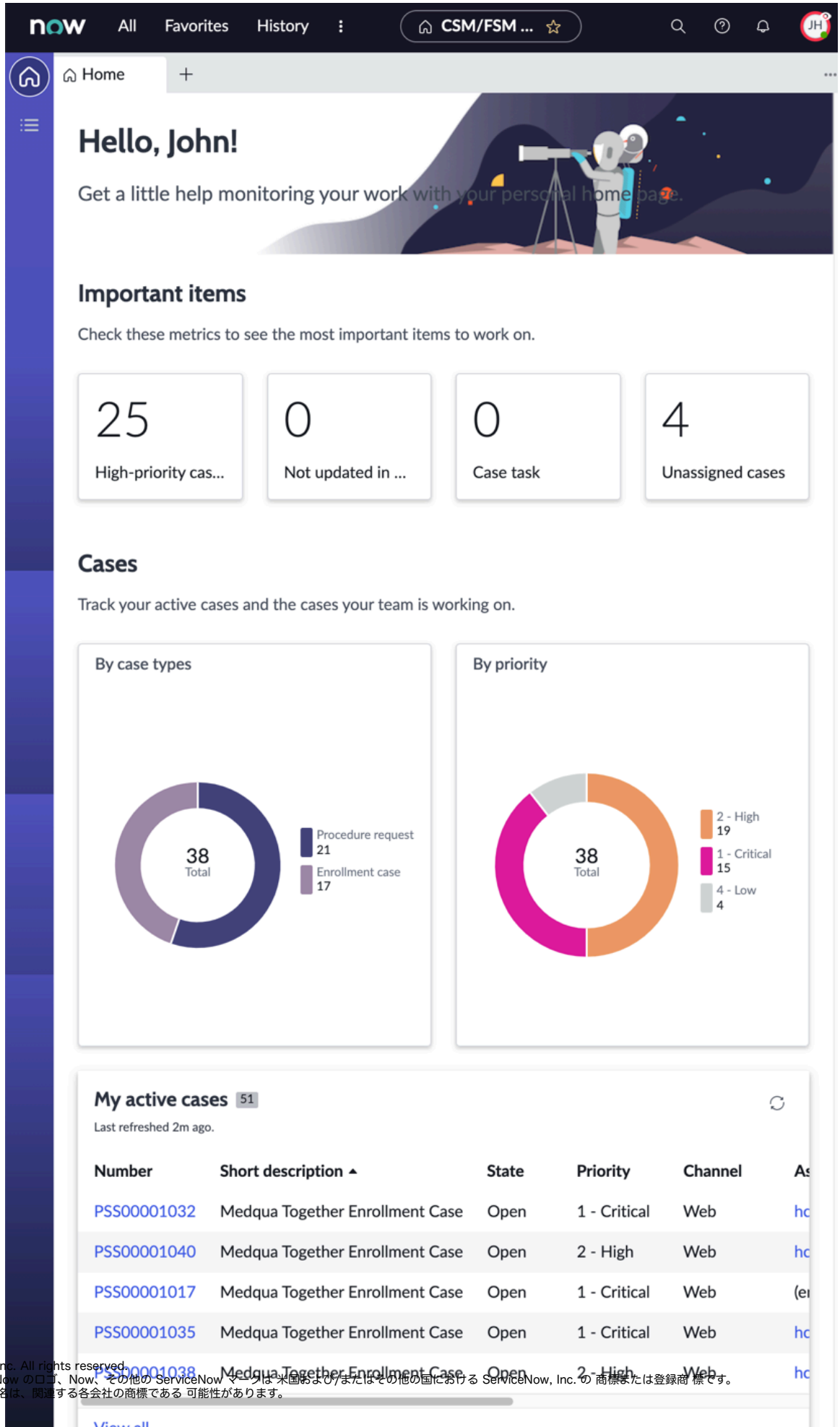
医療エージェントは、 ワークスペース のランディングページを使用して、医療関連のケースをすばやくスキャンしてアクセスできます。

ワークスペース の医療関連ケースのランディングページには、新規、アサイン済み、高優先度の医療ケースと、グループにアサインされた医療ケースの概要が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケア関連ケース ワークスペース ランディングページ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ランディングページへのアクセスと使用

医療関連ケースの ワークスペース にアクセスするには、 すべて > **HCLS** サービス管理 > 医療ワークスペース.

ワークスペースランディングページには、医療ケース情報を表示するコンポーネントと、コンポーネントデータをさらに細分化するための可視化が含まれています。それぞれの可視化は、データソースに接続されています。たとえば、[By priority (優先度別)] コンポーネントには、P1 とエスカレートされたケースの可視化が含まれます。

ワークスペース のランディングページから、エージェントは次のことができます。

- 各コンポーネントで提示されるケース情報を表示する。
- 各コンポーネントをドリルダウンして、単一のスコアの背後にあるケースリストを確認する。
- ケースリストから個々のレコードに移動する。

データの表示

デフォルトでは、 ワークスペース には次のセクションにデータが表示されます。

- 重要なアイテム
- ケース
- 自分のアクティブなケース

注:
アドミニストレーターは、 ワークスペース のランディングページをカスタマイズし、表示されるデータを変更できます。

重要なアイテム

[重要なアイテム] セクションには、優先度の高いケース、3 日以上更新されていないケース、ケースに関連付けられたタスク、エージェントが監視して処理する未アサインのケースなどのメトリクスが表示されます。

ケース

[ケース] セクションには、自分にアサインされたケースタイプとケース優先度のドーナツグラフが表示されます。デフォルトでは、チャートのデータは、所属するアサイン先グループがケースに関連付けられている場合にのみ表示されます。このセクションを監視して、優先度の高い医療ケースが迅速に解決されるようにします。

自分のアクティブなケース

[自分のアクティブなケース] セクションには、自分にアサインされているすべてのオープンな医療関連ケースのリストが表示されます。

注:

ヘルスケア関連ケースの ワークスペース ランディングページは、 CSM 構成可能ワークスペース ランディングページと同じです。したがって、管理者が設定した構成に基づいて追加情報が表示される場合があります。詳細については、次を参照してください。 CSM 構成可能ワークスペース ランディングページ .

医療に関する要求への対応

エージェントは、医療要求に対応して、患者から提起された問題を解決できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

患者は医療要求を電話で伝えるかまたはチャットで送信できます。エージェントは、患者から作業アイテムを受け入れるか、作業アイテムを保存するインタラクションレコードにアクセスすることで、医療要求に対応できます。詳細については、「インタラクション管理」を参照してください。

での患者レコードのインタラクションへの関連付け ワークスペース

インタラクション内で患者情報を検索し、情報をレビューおよび確認してから、インタラクションに関する情報を入力して医療関連の要求を解決します。

始める前に
必要なロール:sn_hcls.healthcare_agent、sn_hcls.manager

このタスクについて
インタラクションフォームの [コンシューマー] フィールドには、チャットまたは電話でサポートを要求した要求者の名前が自動的に入力されます。エージェントは、インタラクションを正しい患者に関連付けることができます。インタラクション内から患者を検索し、要求者とともに詳細を確認して、患者の詳細が正しいことを確認できます。

手順

1. に移動して ワークスペース を開きます すべて > **HCLS** サービス管理 > 医療ワークスペース.
2. 移動先 リスト > インタラクション > 自分のインタラクション.
3. 患者レコードを関連付けるインタラクションへのリンクをクリックします。
4. [インタラクション] フォームで、[患者の検証] をクリックします。
5. [患者を確認] ダイアログボックスの [名前、電話番号、またはレコード番号でルックアップ] フィールドに、患者データを入力します。
   患者を名前、電話番号、メールアドレス、生年月日、または MRN で検索できます。[名前、電話番号、またはレコード番号でルックアップ] フィールドでは、リストに結果を表示し、さらに文字を入力して結果を絞り込む先行検索機能を使用します。検索結果には複数の表示フィールドがあり、患者を区別するのに役立ちます。レコード番号を検索すると、レコードに関連付けられている患者が検索結果に返されます。検索結果をクリアするには、[名前、電話番号、またはレコード番号でルックアップ] フィールドの文字を削除します。

   注:
   先行入力検索機能は、暗号化機能が無効になっている場合にのみ機能します。暗号化機能が有効になっている場合、患者レコードを検索するには、名、姓、電話番号、メールアドレス、生年月日、または MRN などの正確なキーワードを入力する必要があります。

6. [Verify Patient] ダイアログボックスで、[**Done**] をクリックします。

   注:
   患者レコードが見つからない場合は、インタラクション内から患者レコードを作成できます。詳細については、「での患者レコードの作成 ワークスペース」を参照してください。

7. [インタラクション] フォームで、[保存] をクリックします。

タスクの結果
[患者情報] 関連リストがインタラクションフォームに表示され、そこから患者の詳細を表示できます。[患者情報] 関連リストは、インタラクションに関連付けられた医療ケースにも表示されます。

での患者レコードの作成 ワークスペース

ワークスペース のインタラクション内から患者レコードを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール:sn_hcls.healthcare_agent、sn_hcls.manager

手順

1. に移動して ワークスペース を開きます すべて > **HCLS** サービス管理 > 医療ワークスペース.
2. 移動先 リスト > インタラクション > 自分のインタラクション.
3. 患者レコードを関連付けるインタラクションへのリンクをクリックします。
4. [インタラクション] フォームで、[患者を作成] をクリックします。
5. 新しい患者の詳細を入力します。
6. オプション: [添付ファイル] パネルで [参照] をクリックして、患者に関連する添付ファイルを追加します。
7. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
患者レコードが作成されます。その後、患者を確認して、患者レコードをインタラクションに関連付けることができます。詳細については、「での患者レコードのインタラクションへの関連付け ワークスペース」を参照してください。

での患者情報の表示 ワークスペース

ワークスペース の患者の 360 度ビューを使用すると、あらゆる医療サービスの患者の詳細にいつでもアクセスできます。

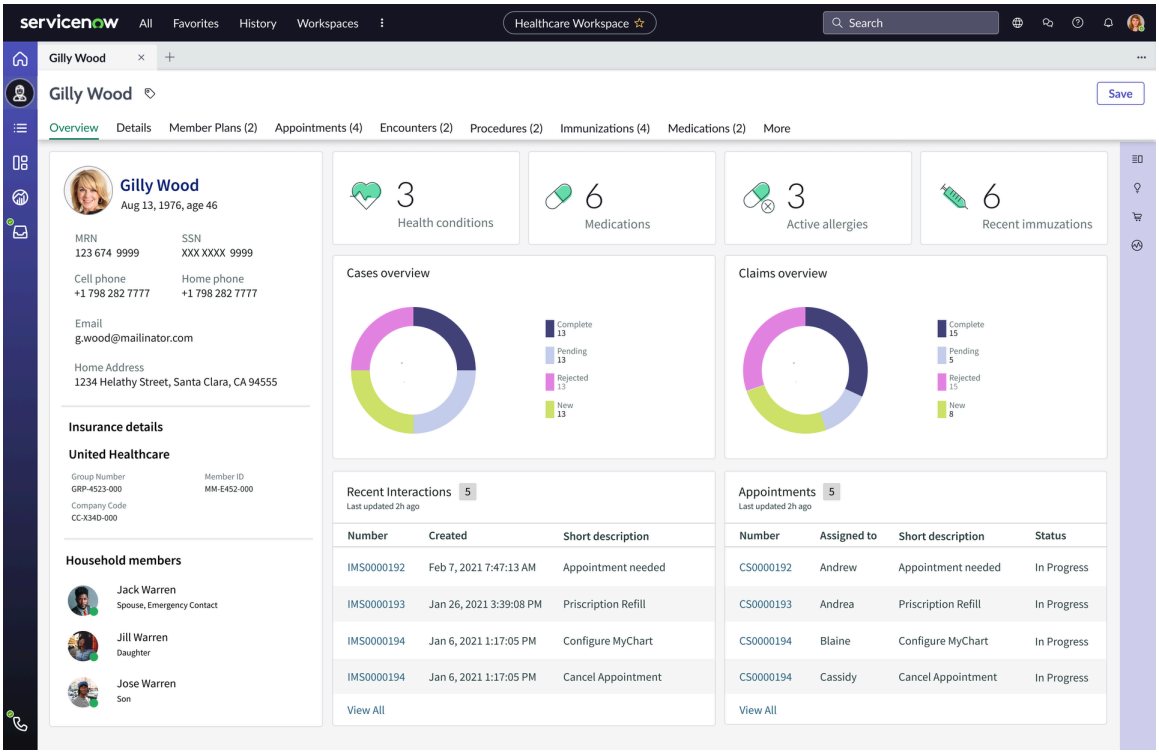
ワークスペース の [患者情報の概要] タブには、患者に関するいくつかの詳細が表示され、患者の 360 度ビューが可能になります。関連リストは、インタラクションフォームと医療ケースフォームに表示されます。

注:
アドミニストレーターは、UI ビルダーを使用して患者情報を変更するようにワークスペースを構成できます。このトピックでは、患者情報の既定のビューについて説明します。UI ビルダーの詳細については、「UI ビルダー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

患者情報



に表示される患者情報 ワークスペース

詳細	説明
Personal details (個人の詳細)	患者の個人の詳細。氏名、生年月日、社会保障番号 (SSN)、自宅電話番号、メール ID、自宅住所など。
Insurance details (保険の詳細)	患者の保険の詳細。利用会員番号、有効開始日、RxBin 番号、RxGroup 番号、グループ番号、有効終了日、RxPCN 番号、加入者名など。
世帯メンバー	患者に関連する世帯の構成メンバー。 メンバー名または責任をクリックすると、世帯メンバーと患者との関係の詳細が表示されます。
条件	患者に観察される健康状態の数。 番号をクリックすると、患者に関連する状態のリストが表示されます。
薬剤	患者が服用している薬剤の数。 番号をクリックすると、患者に関連付けられている薬剤のリストが表示されます。
アレルギー	患者に観察されるアレルギーの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

に表示される患者情報 ワークスペース (続く)

詳細	説明
	番号をクリックすると、患者に関連するアレルギーのリストが表示されます。
予防接種	患者が接種したワクチンの数。 番号をクリックすると、患者に関連付けられた予防接種のリストが表示されます。
ケース概要	患者に関連する医療ケースをステータス別に表示するドーナツグラフ。 ステータススライスをクリックすると、そのステータスのケースのリストが表示されます。
請求の概要	患者に関連する請求をステータス別に表示するドーナツグラフ。 ステータススライスをクリックすると、そのステータスの請求のリストが表示されます。
最近のインタラクション	患者に対して作成されたインタラクションのリスト。 インタラクション番号をクリックすると、インタラクションの詳細が表示されます。
予約	患者にスケジュールされている予約のリスト。 予約番号をクリックすると、予約の詳細が表示されます。
レコード情報	患者レコードの概要、ケースタイムライン、および医療ケースに関連付けられた合計 SLA 時間の残り時間を表示するために使用されるコンテキストサイドパネル。
エージェントアシスト	インタラクションからケースを検索するために使用されるコンテキストサイドパネル。デフォルトでは、利用可能な検索ソースには医療ケースが含まれます。

Now Assist を使用したケースの要約

Now Assist でケースの要約スキルを使用して、ケースのサマリーを生成し、ケースのコンテキストをすばやく把握します。

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理コアアプリケーションは、カスタマーサービス管理 (CSM) の Now Assist 生成 AI 機能を活用して、ワークスペース内でケースの要約を提供します。

ケースの要約では、ケースの問題、実行されたアクション、解決の詳細など、あらゆるタイプの HCLS ケースの簡潔なサマリーが提供されます。このスキルを使用すると、次のことが可能になります。

- ケースの初期サマリーを生成し、ケースのコンテキストを理解できるようにします。
- ケースで行われたすべての作業を要約する

自動翻訳

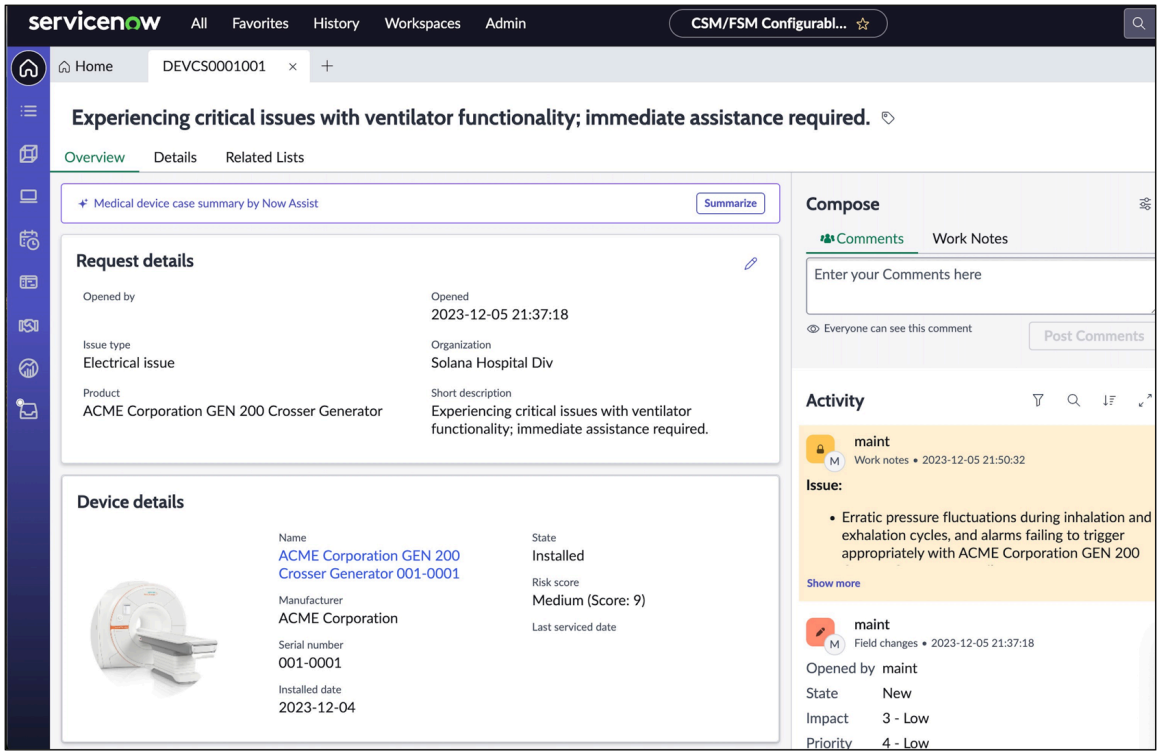
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースの要約へのアクセスは、次のいずれかのロールによって HCLS ユーザーに付与できます。

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent

Now Assist は、任意のタイプの HCLS ケースに対して構成できます。

HCLS でのケースの要約の使用



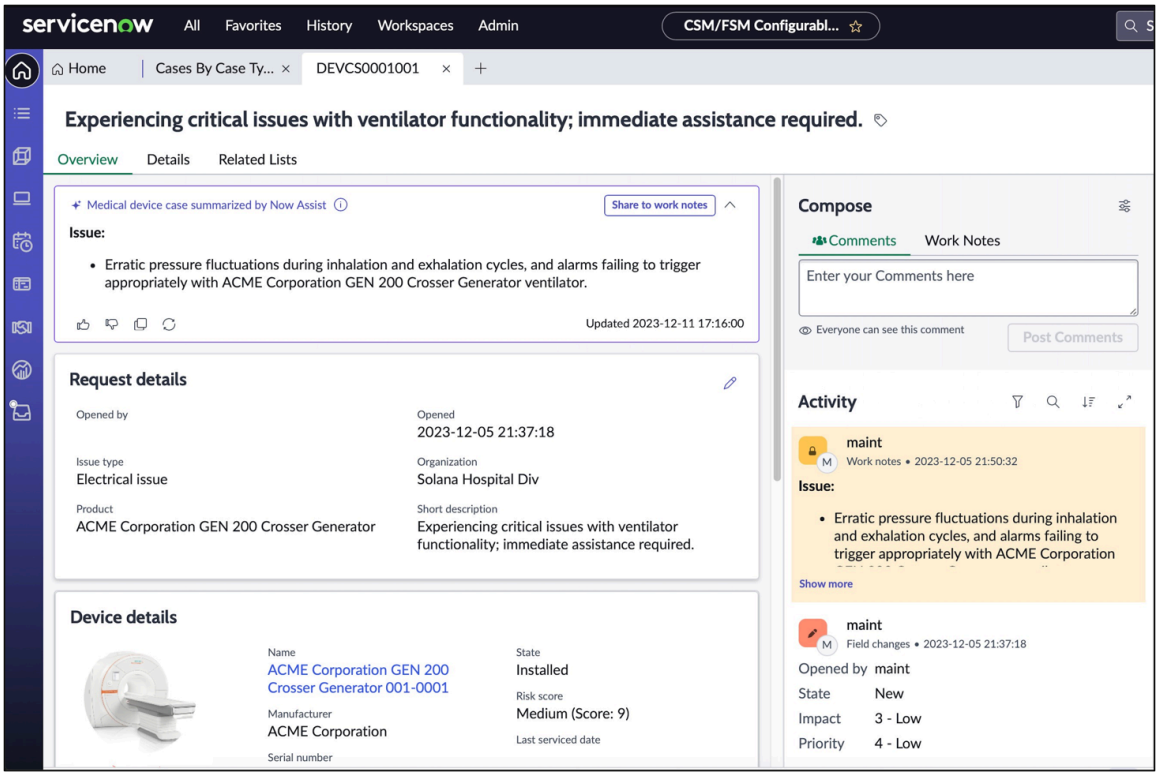
[Case Summary (ケースのサマリー)] パネルは、[Overview (概要)] タブに表示されます。

[要約を作成] をクリックして、次のフィールド入力に基づいてサマリーを生成します。

- 簡単な説明
- Description (説明)
- Work notes (作業メモ)
- 追加コメント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



サマリーは生成されると [Case Summary (ケースのサマリー)] パネルに表示されます。ユーザーはフィードバックを提供し、サマリーを作業メモに共有できます。

注:
UI Builder (UI ビルダー) を使用して、HCLS ケースフォーム内の [Case Summary (ケースのサマリー)] パネルの配置を構成できます。詳細については、「Configure UI Builder workspace experiences」を参照してください。

この機能の使用の詳細については、「 Summarize a case by using Now Assist for Customer Service Management (CSM) 」を参照してください。

ケースの要約スキルを使用するように Now Assist を構成する方法については、「 Configuring Now Assist for Customer Service Management (CSM) 」を参照してください。

に 患者ポータル を使用する ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理

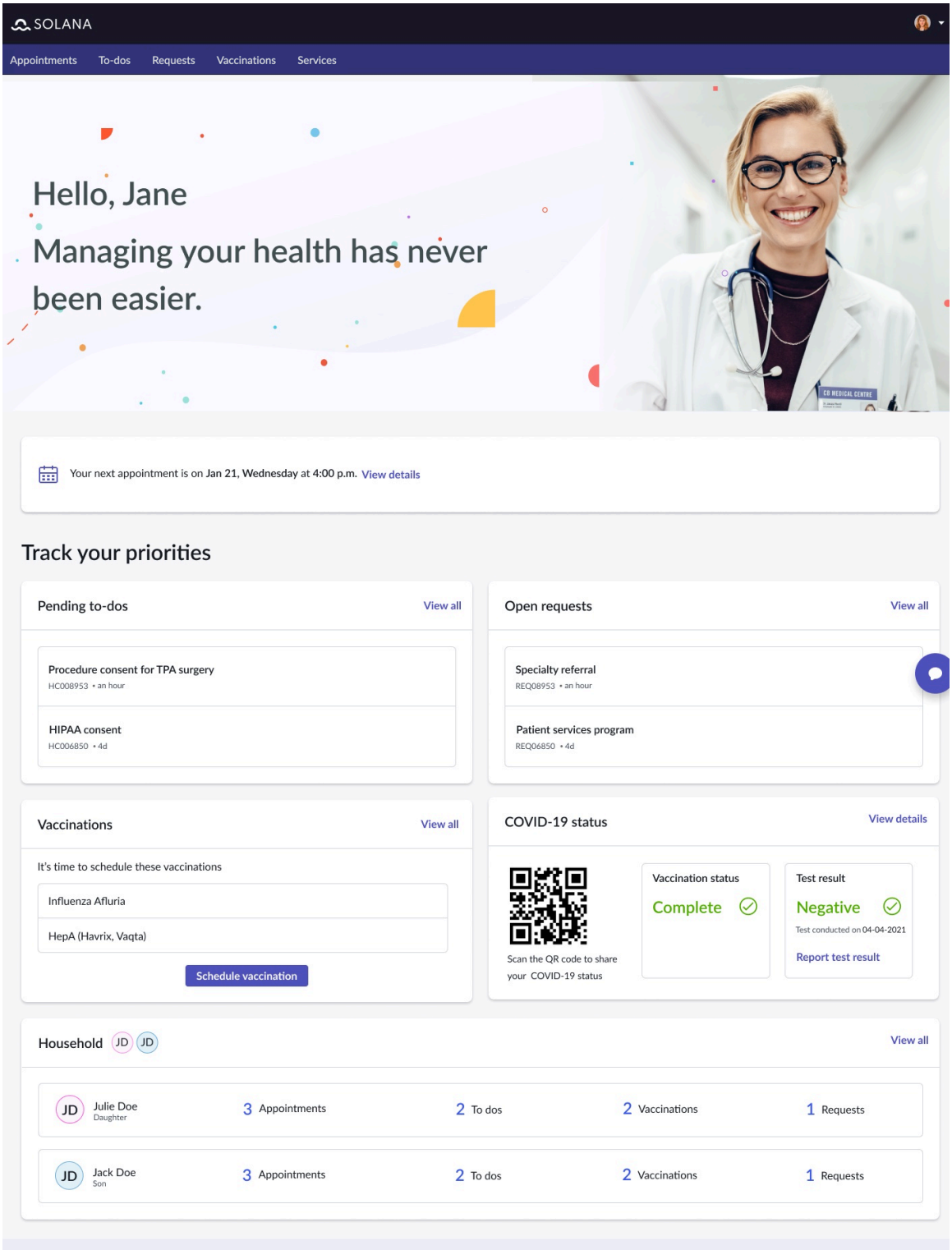
ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理アプリケーションで利用可能な患者ポータルを使用して、どこからでも医療情報にアクセスできます。

sn_hcls.patient ロールを持つユーザーは、次の方法で 患者ポータル ページにアクセスできます への登録 患者ポータル.患者ポータルから開始するには、まず医療機関のプライバシーポリシーに同意してから、主要な個人情報を入力する必要があります。

患者ポータルから、医療サービスを要求し、To Do タスクを完了し、必要な承認または情報を提供するための通知を受け取ることができます。世帯メンバーの医療情報を確認することもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

患者ポータル ページ



アドミニストレーターが設定した構成に応じて、患者は 患者ポータルから次のタスクを実行できます。

次の予約のリマインダーを表示する

患者ポータルページで、次回予定されている予約のリマインダーを表示します。予約の詳細を表示するには、[患者ポータル] ページのリマインダーの横にある [詳細を表示] をクリックします。

To Do の表示と完了

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントやその他のタスクを確認して署名します。これには、To-Do リストからの保険情報の確認、追加、更新が含まれます。保留中の To Do アイテムとクローズ済みの To Do アイテムをすべて表示するには、[患者ポータル] ページの [保留中の To Do] セクションで [すべて表示] をクリックします。

要求を表示する

本人と承認された世帯メンバーに関連する医療ケースを含む、未解決の要求を表示します。要求をクリックすると、ステータスやその他の詳細を表示したり、ドキュメントを添付したり、コメントを投稿したりできます。[患者ポータル] ページの [未解決の要求] セクションで [すべて表示] をクリックすると、処理待ちおよびクローズ済みの要求をすべて表示できます。

推奨されるワクチン接種を表示してスケジュールする

本人がスケジュールできる提案されたワクチン接種を表示します。ポータルアドミニストレーターが設定した患者ポータル設定に応じて、[ワクチン接種をスケジュール] をクリックして、患者ポータルホームページの [ワクチン接種] セクションから提案されたワクチン接種をスケジュールできます。[Schedule your vaccination (ワクチン接種のスケジュール)] フォームで、ワクチン接種、接種場所、時間枠の詳細を選択します。

注:
[ワクチン接種] セクションは、アドミニストレーターが ワクチン接種アドミニストレーション管理 アプリケーションをインストールした場合にのみ表示されます。詳細については、「ワクチン接種アドミニストレーション管理 の使用」を参照してください。

COVID-19 ワクチン接種ステータスの表示

ワクチン接種アドミニストレーション管理 (ワクチン接種アドミニストレーション管理 (VAM)) がインストールされているときに、COVID-19 ワクチン接種ステータスを自分で表示します。

注:
[COVID-19 ワクチン接種ステータス] セクションは、アドミニストレーターがワクチン接種アドミニストレーション管理 アプリケーションをインストールした場合にのみ表示されます。詳細については、「ワクチン接種アドミニストレーション管理 の使用」を参照してください。

世帯メンバーを表示する

世帯メンバーとその詳細 (今後の予定、To-Do 項目、保留中のワクチン接種の数、未完了の要求など) を表示します。

予約の表示

今後予定および過去の予約とその詳細を表示します。

医療サービスを要求する

Patient Support ServicesおよびPre-Visit Managementアプリケーションがインストールされたときに、登録要求や処置要求などの医療サービスの要求を送信します。

セルフサービスリソースにアクセスする

仮想エージェントとやり取りして、医療に関する問い合わせを解決したり、要求のステータスを確認したり、その他の情報を求めたりします。

記事とよくある質問にアクセスする

健康に関連するナレッジ記事とよくある質問にアクセスします。

患者ポータルのホームページには、予約の表示とスケジュール設定、未解決およびクローズ済みの To Do アイテムと医療要求の表示、医療サービスの要求を行うためのメニューオプションもあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

患者ポータルに登録する

患者は、患者ポータルにアカウントを作成して、ワクチン接種のスケジュール設定など、オンラインで医療サービスを利用できます。

ポータルの設定に応じて、患者ポータルのランディングページで [アカウントを作成] をクリックし、登録フォームに情報を入力することで、患者ポータルに患者として登録できます。情報を送信すると、次のステップの手順が記載された確認リンクが自動的にメールで送信されます。その後、アカウント設定を確認して、 患者ポータルへのログインと使用を開始できます。

患者ポータルに重要な個人情報を入力

患者は、 患者ポータルに登録した後、組織が医療サービスを決定するのに役立つ個人情報を提供できます。

重要な個人情報は、ワクチン接種のスケジュールの決定など、さまざまな目的で医療提供者によって必要とされます。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 参考

参照トピックには、テーブルを含む Healthcare and Life Sciences Service Management Core コンポーネントに関する追加情報が記載されています。

Healthcare and Life Sciences Service Management Coreとともにインストールされるコンポーネント

Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションのインストール時には、ユーザーロール、テーブル、プラグイン、ServiceNow Storeアプリケーション、ビジネスルールなど、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされているロール

ユーザーロールは、サポートされているユースケースによってアサインされます。各機能には、表示専用アクセスを持つロールと、さまざまなレベルのインタラクティブアクセスを持つロールの両方があります。

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理コアのロール

ロール	説明	含まれるロール
sn_hcls.admin	ユーザーが ヘルスケアとライフサイエンス アプリケーションでロールを取得する方法を制限することで、機密データにアクセスできるユーザーを管理します。	• decision_table_admin • sn_doc.admin • sn_hcls.manager • sn_previsit.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理コアのロール (続く)

ロール	説明	含まれるロール
sn_hcls.case_task_viewer	医療ケースに関連するタスクを表示するためのアクセス権を付与します。	なし
sn_hcls.case_viewer	医療ケースを表示するためのアクセス権を付与します。	なし
sn_hcls.clinical_data_viewer	予防接種や処置などの臨床データの詳細を表示します。	なし
sn_hcls.clinical_data_writer	予防接種や処置などの臨床データの詳細を編集します。	sn_hcls.clinical_data_viewer
sn_hcls.consumer_agent	医療ケースを作成、表示および編集し、コンシューマーと協力してケースを解決します。	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_customerservice.consumer_agent
sn_hcls.customerservice_agent	カスタマーサービスエージェントとして、アカウントおよび連絡先の医療ケースを作成します。	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_customerservice_agent
sn_hcls.data_access_user	特定の機密医療データへの専用アクセスを必要とするユーザーにデータアクセス権を付与します。	• sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer
sn_hcls.device_data_viewer	デバイスの詳細を表示します。	なし
sn_hcls.device_data_writer	デバイスデータを作成、削除、更新します。	sn_hcls.device_data_viewer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理コアのロール (続く)

ロール	説明	含まれるロール
sn_hcls.employee_patient	snc_internal ロールを持つユーザーに、医療データと医療ケースの表示を許可する場合に、それらへのアクセス権を付与します。	• sn_customerservice.self_contributor • sn_vaccine_sm.user • sn_hcls.data_access_user
sn_hcls.foundation_data_viewer	組織や医療機関の場所など、基盤データの詳細を表示します。	なし
sn_hcls.foundation_data_writer	組織や医療機関の場所など、基盤データの詳細を編集します。	sn_hcls.foundation_data_viewer
sn_hcls.healthcare_agent	コンタクトセンターエージェントとして患者に関連する医療データにアクセスし、表示します。CSM 世帯テーブル、メンバー計画テーブル、事前認証要求テーブル、およびすべての臨床テーブルを表示および編集できます。 世帯メンバーと事前認証要求を作成できます。	• canvas_user • sn_customerservice.csm_workspace_u • sn_customerservice.customer_data_vi • sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer
sn_hcls.health_insurance_data_viewer	メンバープランや支払人プランなどの健康保険データの詳細を表示します。	なし
sn_hcls.health_insurance_data_writer	メンバープランや支払人プランなどの健康保険データの詳細を編集します。	health_insurance_data_viewer
sn_hcls.manager	ServiceNowインスタンス内の医療オブジェクトに対して作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) 操作を実行できるユーザーを管理します。さらに、アカウント、連絡先、アカウント関係、連絡先関係、お	• canvas_user • model_manager • sn_customerservice.csm_workspace_u • sn_customerservice.customer_data_vi • sn_hcls.clinical_data_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理コアのロール (続く)

ロール	説明	含まれるロール
	よびアカウントコンシューマー関係を作成および管理します。	• sn_hcls.foundation_data_writer • sn_hcls.health_insurance_data_writer • sn_hcls.patient_data_writer • sn_hcls.practitioner_data_writer • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_writer • sn_previsit.patient_service_agent
sn_hcls.patient	医療ケース、住所、患者データ、臨床データを含む自分のレコードを患者として表示します。また、他の患者のレコード (その患者が正式な代理人である住所を含む) を表示します。医療ケースにコメントを追加し、自分が誰の正式な代表者かを伝えます。世帯メンバーがいる場合は、その世帯メンバーを表示します。 患者に関連付けられた世帯メンバーと住所は、それぞれ世帯メンバー [csm_household_member] テーブルと場所 [cmn_location] テーブルを使用して管理されます。場所は、Common Service Data Model (CSDM) (共通サービスデータモデル (CSDM)) の基盤ドメインに関連付けられます。	• sn_customerservice.consumer • sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer
sn_hcls.patient_data_viewer	患者やポリシーの同意など、患者データの詳細を表示します。	なし
sn_hcls.patient_data_writer	患者やポリシーの同意など、患者データの詳細を編集します。	sn_hcls.patient_data_viewer
sn_hcls.practitioner	医療従事者 (トリアージ看護師または臨床コーディネーター) として、患者に	• sn_customerservice.customer_data_vi • sn_hcls.clinical_data_viewer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理コアのロール (続く)

ロール	説明	含まれるロール
	関連する医療データにアクセスし、表示します。 薬の処方箋を作成します。 予防接種を作成します。	• sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer
sn_hcls.practitioner_data_viewer	施術者や施術者施設など、施術者データの詳細を表示します。	なし
sn_hcls.practitioner_data_writer	施術者や施術者施設など、施術者データの詳細を編集します。	sn_hcls.practitioner_data_viewer
sn_hcls.report_viewer	エージェントまたはマネージャーとしてアクセスできるテーブルから生成されたレポートを表示します。	なし
sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer	請求などの収益サイクルデータの詳細を表示します。	なし
sn_hcls.revenue_cycle_data_writer	請求などの収益サイクルデータの詳細を編集します。	sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer

自動翻訳

インストールされるテーブル

Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションテーブル

テーブル	説明
アレルギー不耐症 [sn_hcls_allergy]	アレルギーまたは不耐症の臨床アセスメントに関する情報：指定された物質または物質のクラスへの将来の接触に対して副作用をもたらす傾向、または個人への潜在的なリスクを保存します。
予約 [sn_hcls_appointment]	医療機関での患者の予約の詳細を保存します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションテーブル (続く)

テーブル	説明
予約患者 [sn_hcls_appointment_participant]	予約の参加者の詳細を保存します。
属性 [sn_hcls_characteristic_attribute]	医療の要求を送信するときに患者が選択したプログラムまたはプログラムサービスに関連付けられた特性オプションを保存します。
予約を取る [sn_hcls_book_appt_task]	医療のケースまたはその拡張ケースタイプに関連付けられた予約のタスクの詳細を保存します。
請求の診断 (Claim diagnosis) [sn_hcls_claim_diagnosis]	請求の診断情報を保存します。
請求ヘッダー [sn_hcls_claim_header]	患者の代わりに支払人組織に送信されたメイン請求の詳細を保存します。
請求明細 [sn_hcls_claim_line]	請求ヘッダーに関連するアイテムの詳細を保存します。
医療デバイスインストールベースアイテム [sn_hcls_medical_device_install_base_item]	医療デバイスの詳細をインストールベースアイテムとして保存します。
条件 [sn_hcls_condition]	懸念レベルに上昇した状態、問題、診断、またはその他のイベント、状況、問題、または臨床概念に関する情報を保存します。
用量の定義 [sn_hcls_dosage_definition]	要求定義パラメーターとして使用するための Dosage specification [sn_hcls_dosage_specification] テーブルをモデル化します。
用量の仕様 [sn_hcls_dosage_specification]	プログラムに関連付けられた薬剤製品の投与に関する情報を保存します。
用量変数 [sn_hcls_dosage_variable]	ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 アプリケーションの [薬の処方箋] フォームに表示される用量の仕様に設定された変数を保存します。
診察 [sn_hcls_encounter]	ヘルスケアサービスを提供したり、患者の健康状態を評価したりするための、患者とヘルスケアプロバイダー間のやり取りに関する情報を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションテーブル (続く)

テーブル	説明
登録済みプログラム [sn_hcls_enrolled_program]	患者が登録されているプログラムを保存します。
登録済みプログラムサービス [sn_hcls_enrolled_program]	プログラム登録プロセスの一環として患者に提供されるプログラムサービスを保存します。
医療ケース [sn_hcls_case]	ヘルスケア関連のケースを保存します。 注: 医療ケース [sn_hcls_case] テーブルは抽象テーブルであり、拡張可能です。
ヘルスケアコードセット [sn_hcls_code_set]	ServiceNow インスタンスで利用可能なコードセットの詳細を保存します。
医療機関の所在地 [sn_hcls_location]	医療機関に関連付けられた場所の詳細を保存します。
医療機関 [sn_hcls_organization]	医療機関の詳細を ServiceNow インスタンスに保存します。
医療タスク [sn_hcls_task]	医療組織内の医療ケースまたは患者に関連付けられたタスクの詳細を保存します。 注: 医療タスク [sn_hcls_task] は抽象テーブルであり、拡張可能です。
予防接種 [sn_hcls_immunization]	患者、臨床スタッフ、または第三者によって報告された、患者のワクチン接種または予防接種記録のイベントに関する情報を保存します。
薬剤 [sn_hcls_medium]	薬剤の処方、調剤、投与、および薬剤の使用に関する情報を保存します。
薬の処方箋 [sn_hcls_medication_prescription]	患者のために注文した処方箋に関する情報を保存します。
メンバープラン [sn_hcls_member_plan]	患者に関連付けられた健康保険制度の詳細を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションテーブル (続く)

テーブル	説明
所見 [sn_hcls_observation]	患者に関する測定値と簡潔な主張に関する情報を保存します。
患者 [sn_hcls_patient]	医療機関での患者の詳細を保存します。
ポリシー [sn_hcls_policy]	ヘルスケアとライフサイエンス アプリケーションで患者と共有されるポリシーの詳細を保存します。
ポリシーの同意 (Policy consent) [sn_hcls_policy_consent]	患者または患者に代わって世帯メンバーが承認した同意の詳細を保存します。
施術者 [sn_hcls_practitioner]	医療機関での施術者の詳細を保存します。
施術者所在地 [sn_hcls_practitioner_facility]	施術者がヘルスケアサービスを提供する場所の詳細を保存します。
開業医所在地専門分野 [sn_hcls_pract_location_specialty]	施術者が特定の場所で組織に提供できるサービスのタイプに関する詳細を保存します。
施術者の専門分野 [sn_hcls_pract_location_specialty]	施術者の専門分野との関連付けの詳細を保存します。
事前承認診断 (Pre-authorization diagnosis) [sn_hcls_pre_auth_diagnosis]	ヘルスケアサービスの事前承認に関連する診断情報を保存します。
事前承認アイテム (Pre-authorization item) [sn_hcls_pre_auth_item]	ヘルスケアサービスの事前承認要求に関連するアイテムの詳細を保存します。
事前承認要求 [sn_hcls_pre_auth_header]	支払人組織によって提供されるヘルスケアサービスの承認要求の詳細を保存します。
手順 [sn_hcls_procedure]	患者に対して行っている、または行われたアクションに関する情報を保存します。アクションは、手術のような物理的な介入の場合もあれば、長期のサービス、カウンセリング、催眠療法のように侵襲性が低い場合もあります。
プログラム [sn_hcls_program]	医療機関によって提供されるプログラムを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションテーブル (続く)

テーブル	説明
プログラム関係 [sn_hcls_program_relationship]	プログラムとプログラムサービス間の関連付けの詳細を保存します。
プログラムサービス [sn_hcls_program_service]	プログラムに関連付けられたプログラムサービスを格納します。
ソースシステム [sn_hcls_source_system]	外部の医療システムのソース ID と宛先 ID を ServiceNow インスタンスに保存します。
保険情報を更新 [sn_hcls_insurance_info_task]	医療機関での患者の保健情報の更新に関するタスクの詳細を保存します。

インストール済みプラグイン

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 **Core** プラグイン

プラグイン	説明
Encryption Support (暗号化のサポート) プラグイン (com.glide.encryption)	ヘルスケアとライフサイエンス アプリケーションで EMR システムに関連付けられたテーブル列と添付ファイルを暗号化します。
Business Location (事業所) プラグイン (com.snc.business_location)	ヘルスケア拠点を含む組織構造を作成できます。
Customer Service Install Base Management (カスタマーサービスインストールベース管理) プラグイン (com.snc.install_base)	カスタマーサービスエージェントが適切な製品、その製品のインスタンス、およびそれらの機能に影響する可能性のあるその他のエンティティに関する問題を容易に追跡できるように、販売済み製品、インストールベースアイテム、およびインストール済み製品を作成することにより、顧客のインストールベースをキャプチャします。
Document Templates (ドキュメントテンプレート) プラグイン (com.snc.document_templates)	HTML および PDF ドキュメントテンプレートを作成して、標準のレターやドキュメントを生成できます。
カスタマーサービス世帯 (Customer Service Household) プラグイン (com.snc.household)	世帯を作成し、世帯のメンバーを定義し、世帯メンバー間の関係を識別できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 **Core** プラグイン (続く)

プラグイン	説明
Playbook Experience (プレイブックエクスペリエンス) Core [com.glide.playbook_experience.config]	ビジネスプロセスのワークフローを簡易なタスク指向のビューで視覚化して操作できるようになります。

インストール済み **ServiceNow Store** アプリケーション

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 **Core** ストアアプリケーションがインストールされています

アプリケーション	説明
Playbook Experience Components (プレイブックエクスペリエンスコンポーネント) (now_playbook_exp)	プレイブックエクスペリエンスコンポーネントにアクセスして、 UI ビルダー ページとヘルスケアワークスペースでプロセス実行を表示および操作できるようにします。
Playbook Experience (プレイブックエクスペリエンス) (sn_playbook_exp)	ビジネスプロセスのワークフローをリアルタイムで表示して操作できるようになります。
カスタマーサービス管理向けプレイブック (sn_csm_playbook)	CSM 構成可能ワークスペースプレイブックエクスペリエンスを有効にします。
Product Catalog Management (製品カタログ管理) Core (sn_prd_pm)	製品、サービス、リソースの仕様と、それらの仕様に基づいた製品の提供を定義するための基本製品カタログデータモデルと機能が含まれています。
Industry Core (com.sn_ind)	業種別アプリケーション向けの共通オブジェクト、コード成果物、および要求定義が含まれています。
CIWF UI コンポーネント (sn_ciwf_ui_cmpnt)	顧客および業界のワークフローアプリケーション用の共通のテーマ、ウィジェット、コード成果物が含まれています。
CMDB CI Class Models	クラスの説明、識別ルール、識別子エントリ、および依存関係 (該当する場合) を含む、CMDB クラス階層を拡張する医療デバイスのクラスモデルが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるスケジュール済みジョブ

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 **Core** のスケジュール済みジョブのインストール

スケジュール済みジョブ	説明
期限切れのポリシー同意の非アクティブステータスを設定	ポリシーの有効期間が経過したときに、ポリシー同意のステータスを非アクティブに設定します。

インストールされるビジネスルール

インストールされるヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 **Core** ビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	ルール基準	説明
メンバープランの追加/更新	保険情報を更新 [sn_hcls_insurance_info_task]	更新後	支払タイプが保険に設定されている場合に、メンバープランを更新します。
名前を自動入力	施術者 [sn_hcls_practitioner]	挿入と更新の前	開業医 [sn_hcls_practitioner] テーブルの [名前] フィールドが設定されていない場合に、プリフィックス、名、ファミリ名、またはサフィックスフィールドの [名前] フィールドの値を入力します。
患者が自己負担を選択した場合は保険をクリアします	保険情報を更新 [sn_hcls_insurance_info_task]	更新前	支払タイプが自己負担に設定されている場合に、支払人フィールドを更新します。
設定されていない場合は患者のコンシューマーを	患者 [sn_hcls_patient]	挿入後	患者が作成された後にコンシューマーレコードを作成し、患者レコードから コンシューマー フィールドを設定して、コンシューマーを患者に関連付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 **Core** ビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	ルール基準	説明
作成します			
用量定義を作成	用量の仕様 [sn_hcls_dosage_specification]	挿入と更新の前	用量仕様の用量定義を作成します。
投与量変数を作成	用量の仕様 [sn_hcls_dosage_specification]	挿入と更新の前	仕様特性の投与量変数を作成します。
アレルギーテーブルへの患者のアクセス	アレルギー不耐症 [sn_hcls_allergy]	クエリ前	患者がリストまたはフォームビューでアレルギー不耐症 [sn_hcls_allergy] テーブルをクエリするときに、クエリ前に 表示することが許可されているアレルギー を実行します。
予約テーブルへの患者のアクセス	予約 [sn_hcls_appointment]	クエリ前	患者がリストまたはフォームビューでアレルギー不耐症 [sn_hcls_allergy] テーブルをクエリするときに、クエリ前に 表示することが許可されているアレルギー を実行します。
ケーステーブルへの患者のアクセス	医療ケース [sn_hcls_case]	クエリ前	患者がリストまたはフォームビューで医療ケース [sn_hcls_case] テーブルをクエリするときに、照会前に 表示することが許可されている医療ケース を実行します。
請求ヘッダーテーブルへの	請求ヘッダー [sn_hcls_claim_header]	クエリ前	患者がリストビューまたはフォームビューで請求ヘッダー [sn_hcls_claim_header] テーブルをクエリするときに、クエリ前に

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 **Core** ビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	ルール基準	説明
患者のアクセス			表示することが許可されている要求ヘッダー を実行します。
請求明細テーブルへの患者のアクセス	請求明細 [sn_hcls_claim_line]	クエリ前	患者がリストビューまたはフォームビューで請求明細 [sn_hcls_claim_line] テーブルをクエリするときに、クエリ前に 参照する権限 がある請求明細を実行します。
条件テーブルへの患者アクセス	条件 [sn_hcls_condition]	クエリ前	患者がリストまたはフォームビューで条件 [sn_hcls_condition] テーブルをクエリするときに、条件 - クエリ前に 表示することが許可され ています。
診察テーブルへの患者アクセス	診察 [sn_hcls_encounter]	クエリ前	患者がリストビューまたはフォームビューで診察 [sn_hcls_encounter] テーブルをクエリするときに、 クエリ前に表示することを許可されている診察 を実行します。
予防接種テーブルへの患者のアクセス	予防接種 [sn_hcls_immunization]	クエリ前	患者がリストビューまたはフォームビューで予防接種 [sn_hcls_immunization] テーブルをクエリするときに、[予防接種 - 照会前に 表示することを許可] を実行します。
薬剤テーブルへの患者のアクセス	薬剤 [sn_hcls_medium]	クエリ前	患者がリストビューまたはフォームビューで薬剤 [sn_hcls_medication] テーブルをクエリするときに、照会前に 表示することが許可されている薬剤 を実行します。
メンバー計画テーブルへの患者のアクセス	メンバープラン [sn_hcls_member_plan]	クエリ前	患者がリストまたはフォームビューでメンバープラン [sn_hcls_member_plan] テーブルをクエリするときに、クエリ前に 表示することが許可されているメンバープラン を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 **Core** ビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	ルール基準	説明
観察事項テーブルへの患者のアクセス	所見 [sn_hcls_observation]	クエリ前	患者がリストビューまたはフォームビューで観察事項 [sn_hcls_observation] テーブルをクエリするときに、クエリ前に 表示する権限がある観察事項 を実行します。
患者テーブルへの患者アクセス	患者 [sn_hcls_patient]	クエリ前	患者がリストビューまたはフォームビューで患者 [sn_hcls_patient] テーブルをクエリするときに、クエリの前に 自分が代理を務める患者を実行します。
処置テーブルへの患者のアクセス	手順 [sn_hcls_procedure]	クエリ前	患者がリストビューまたはフォームビューで手順 [sn_hcls_procedure] テーブルをクエリするときに、 クエリ前に表示するための権限がある手順 を実行します。
期間を入力	診察 [sn_hcls_encounter]	挿入と更新の前	診察 [sn_hcls_encounter] テーブルのstart_time値とend_time値から、診察の期間を計算して設定します。
管理組織フィールドに入力	場所 [sn_hcls_location]	挿入と更新の前	親場所から管理組織を設定します (まだ設定されていない場合)。
名前を入力	患者 [sn_hcls_patient]	挿入と更新の前	患者 [sn_hcls_patient] テーブルの [名前] フィールドが設定されていない場合に、プリフィックス、名、姓、またはサフィックスフィールドの [名前] フィールドの値を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 **Core** ビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	ルール基準	説明
プライマリメンバープランを入力	保険情報を更新 [sn_hcls_insurance_info_task]	挿入前	[保険情報の更新] [sn_hcls_insurance_info_task] テーブルの [プライマリメンバープラン] フィールドからメンバープラン情報を入力します。
有効期間開始日から有効期限を入力	ポリシーの同意 (Policy consent) [sn_hcls_policy_consent]	挿入と更新の前	同意が与えられた日付とポリシーの有効期間に基づいて、ポリシー同意の有効期限値を設定します。
開業医 NPIはユニークです	施術者 [sn_hcls_practitioner]	挿入と更新の前	開業医 ID または NPI フィールド値が重複している場合は、挿入または更新操作を中止します。
コンシューマーを医療ケースに設定する	医療ケース [sn_hcls_case]	挿入と更新の前	医療ケースが作成または更新されたときに、医療ケース [sn_hcls_case] の [コンシューマー] フィールドをケースに関連付けられた患者に設定します。
ヘルスケア販売済み製品の消費者を設定する	ヘルスケア販売済み製品 [sn_hcls_sold_product]	挿入と更新の前	ヘルスケア販売済み製品 [sn_hcls_sold_product] テーブルの [コンシューマー] フィールドを患者のコンシューマー名に設定します。
登録日を設定	登録済みプログラムサービス [sn_hcls_enrolled_program_service]	更新前	[登録日] フィールドの値を、登録済みプログラムのサービスステータスが [登録済み] に変更された現在の日時に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 **Core** ビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	ルール基準	説明
登録日を設定	登録済みプログラム [sn_hcls_enrolled_program]	更新前	[登録日] フィールドの値を、登録プログラムのステータスが [登録済み] に変更された現在の日時に設定します。
履行日を設定	登録済みプログラムサービス [sn_hcls_enrolled_program_service]	更新前	[履行日] フィールドの値を、登録済みプログラムのサービスステータスが [履行済み] に変更された現在の日時に設定します。
変数から投与量の詳細を設定	薬の処方箋 [sn_hcls_medication_prescription]	挿入と更新の前	処方箋の投薬特性から、*`DosageCharacteristicsMapper`* スクリプトインクルードによってマッピングされた処方箋の投薬詳細の実際のフィールドに変数値をコピーします。
表示名を設定	薬剤製品モデル [sn_hcls_meification_product]	挿入と更新の前	医薬品の表示名を、フォームコードが付加された製品モデル名に設定します。
管理組織を場所の組織に設定	施術者所在地 [sn_hcls_practitioner_facility]	挿入と更新の前	サービス組織 [sn_customer_service_organization] テーブルの [組織] フィールドを場所の管理組織に設定します。
患者自己負担の設定	保険情報を更新 [sn_hcls_insurance_info_task]	更新後	ケースステータスが [完了してクローズ] に変わり、支払タイプが [自己負担] として選択されている場合、[患者自己負担]、[検証済み保険]、および[事前認証完了] フィールドの値を `true` に設定します。
ポリシー別にポリシー同	患者 [sn_hcls_patient]	更新後	ポリシーのステータスが非アクティブに更新されたときに、ポリシー同意レコードを非アクティブに設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 **Core** ビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	ルール基準	説明
意を非アクティブに設定			
開業医ユーザーからユーザーを設定する	施術者所在地 [sn_hcls_practitioner_facility]	挿入前	サービス組織メンバー [sn_csm_service_organization_member] テーブルの [ユーザー] フィールドを開業医の [ユーザー] フィールドに設定します。
HC ケースのドキュメントフローをトリガー	医療ケース [sn_hcls_case]	挿入および更新後	ケース参照が入力として設定されているすべてのドキュメント意思決定を評価し、意思決定条件が満たされると、関連するドキュメントテンプレートのドキュメントワークフローを開始します。
患者からのコンシューマー情報を更新	患者 [sn_hcls_patient]	更新後	関連する患者レコードから、コンシューマーレコードの [電話番号] フィールドと [メール] フィールドを設定します。
生成されたドキュメントを更新	添付ファイル [sys_attachment]	挿入後	医療ケース [sn_hcls_case] テーブルの [生成されたドキュメント **(Documents generated**)] フィールドを、生成または添付されたドキュメントの名前で更新します。
用法・用量でフィールドを更新	薬の処方箋 [sn_hcls_medication_prescription]	挿入と更新の前	薬剤処方箋の用量仕様から一次、二次、三次診断フィールドの値を更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 **Core** ビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	ルール基準	説明
ポリシー同意に基づいて患者を更新	患者 [sn_hcls_patient]	挿入後	新しく作成された患者レコードのポリシー同意レコードの患者名を更新します。
ポリシーの一意のドキュメントテンプレートを検証	ポリシー [sn_hcls_policy]	挿入と更新の前	ドキュメントテンプレートに関連付けられているアクティブなポリシーが 1 つだけであることを検証します。
患者の検証と設定	医療タスク [sn_hcls_task]	挿入前	医療タスク [sn_hcls_task] テーブルに患者の値を設定します。
SSN の検証と設定	患者 [sn_hcls_patient]	挿入と更新の前	患者 [sn_hcls_patient] テーブルの最後の 4 桁のみが社会保障 番号 フィールドに設定されていることを検証し、データベースの値を設定するために `-**` を付加します。
関係を検証して登録者を更新	メンバープラン [sn_hcls_member_plan]	挿入と更新の前	関係が [自己] に設定されている場合、登録者を患者に設定します。登録者が設定されている場合、関係フィールドの値を検証します。

注:
クエリ前ビジネスルールの詳細については、「クエリ前ビジネスルール」を参照してください。

ヘルスケアとライフサイエンス データモデルテーブル

Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションとともにインストールされるテーブルを使用すると、ヘルスケアとライフサイエンスワークフローのデータモデル、タスク、および製品オファリングを決定できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ヘルスケアとライフサイエンスデータモデルの詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

アレルギー不耐症の表

アレルギー不耐症 [sn_hcls_allergy] テーブルには、アレルギーまたは不耐症の臨床評価に関する情報が保存されます。特定の物質または物質のクラスへの将来の曝露に悪影響を及ぼす傾向、または個人への潜在的なリスク。

主な機能

- 患者に関連するアレルギーまたは不耐症を保存します。
- アレルギーコード、タイプ、カテゴリ、重要度、臨床状況、記録日、および発症日が含まれます。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

アレルギー不耐症フォームのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
発症年齢	文字列	個人が最初にアレルギーまたは不耐症を経験する年齢。
アレルギー不耐症コード	参照	アレルギーまたは不耐症の識別子。
カテゴリ	選択リスト	アレルギーまたは不耐症に関連する特定された物質のカテゴリ。 デフォルトでは、次のカテゴリを使用できます。 • 生物学的 • 環境 • 食物 • 薬剤 使用可能なカテゴリの詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている アレルギー不耐症カテゴリ 」を参照してください。
臨床ステータス	選択リスト	臨床試験中のアレルギーまたは不耐症のステータス。 デフォルトでは、次のステータスを使用できます。 • アクティブ • 非アクティブ • 解決済み

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アレルギー不耐症フォームのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
		使用可能な状態の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている アレルギー不耐症の臨床状態 」を参照してください。
重要度	選択リスト	特定された物質に対する反応の潜在的な臨床的有害性または重篤性の推定。 デフォルトでは、次のタイプを使用できます。 • 高 • 低 • アクセスできません 使用可能な型の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている アレルギー不耐症の重要度の種類 」を参照してください。
発症日	日付/時刻	アレルギーまたは不耐症が始まった日時。
記録日付	日付/時刻	アレルギーまたは不耐症の最初のバージョンがアプリケーションに記録された日付。
診察	参照	このアレルギー不耐症が主張された医療イベント。
外部 ID	文字列	電子医療記録 (EMR) システム内のレコードの識別子
番号	文字列	アレルギー不耐症の英数字のプロファイル識別子。 この値は自動生成され、 ServiceNow インスタンスに新しいアレルギーまたは不耐症を追加するたびにインクリメントされます。[番号] フィールドの初期値は ALLR00001001 です。 **注:** 番号をカスタマイズするには、アレルギー不耐症 [sn_hcls_allergy] テーブルの自動番号付け形式を定義します。詳細については、「 テーブルに自動番号付けレコードを追加する 」を参照してください。
患者	参照	アレルギーまたは不耐症の患者。
ソース	参照	ServiceNow インスタンスにある、外部医療システムのソースシステムの詳細。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アレルギー不耐症フォームのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
タイプ	選択リスト	反応リスクの根底にある生理学的メカニズム。 デフォルトでは、次のタイプを使用できます。 • アレルギー • 不耐症 使用可能な型の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている アレルギー不耐症の種類 」を参照してください。
検証ステータス	選択リスト	同定された物質に対する反応の傾向または潜在的なリスクに関連する確実性についての主張。 デフォルトでは、次のステータスを使用できます。 • 確認済み • 誤って入力されました • 反論されました • 未確認 使用可能な状態の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている アレルギー不耐症の検証状態 」を参照してください。

自動翻訳

予約テーブル

予約 [sn_hcls_appointment] テーブルには、医療機関の患者の予約の詳細が保存されます。

主な機能

- 患者に関連付けられた予定を保存します。
- 予約タイプ、ステータス、サービスタイプ、サービスカテゴリ、開始時間と終了時間、優先度、場所、開業医が含まれます。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約テーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
実際の終了時間	日付/時刻	予約の実際の終了日時。
実際の開始時間	日付/時刻	予約の実際の開始日時。
追加コメント	文字列	予約時に提供される予約をサポートするための詳細または拡張情報。
予約 ID	文字列	電子カルテ (EMR) システムに入力された予約の識別子。
予約ステータス	選択リスト	予約のステータス。 デフォルトでは、次のステータスを使用できます。 • 到着済み • 予約済み • キャンセル • チェックイン日時 • 誤って入力されました • 履行済み • ノーショー • 保留 • 提案日時 • 順番待ちリスト 使用可能な状態の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 予定の状態 」を参照してください。
予約タイプ	選択リスト	スロットで予約されている予約または患者のスタイル。 デフォルトでは、次のタイプを使用できます。 • 検診 • 緊急 • フォローアップ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約テーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
		• ルーチン • 予約なし来店 予定の種類の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 予定の種類 」を参照してください。
ケース	参照	この予約に関連付けられたケース。
条件	参照	予約に関連する条件。
説明	文字列	会議出席依頼または予約リストの件名に表示される予約の簡単な説明。
予約期間	期間	予約の実際の期間。
場所	参照	予約の場所。
番号	文字列	予約の英数字のプロファイル識別子。 この値は自動生成され、 ServiceNow インスタンスに新しい予約を追加するたびにインクリメントされます。[番号] フィールドの初期値は APPT00001001 です。 **注:** 番号をカスタマイズするには、予約 [sn_hcls_appointment] テーブルの自動番号付け形式を定義します。詳細については、「 テーブルに自動番号付けレコードを追加する 」を参照してください。
観察事項	参照	予約に関連付けられた観察事項。
患者	参照	患者の名前
患者の指示	文字列	予約に関する患者向けの情報。 たとえば、紹介の持参を要求するか、前夜の午後 8 時から断食します。
開業医	参照	施術者として追加されたユーザー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約テーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
		予約に関連付けられた開業医は、予約参加者 [sn_hcls_appointment_participant] テーブルで参照されます。
優先度	参照	優先順位を変更する必要がある場合に、情報に基づいた意思決定を行うために使用される予約の緊急度。
手順	参照	予約の一環として、患者に対して、患者と一緒に、または患者のために行われるアクティビティ。
要求された終了時間	日付/時刻	患者が要求した予定の終了日時の提案。
要求された開始時間	日付/時刻	患者が要求した予約の開始提案日時。
サービスカテゴリ	参照	この予約中に実行するサービスの広範なカテゴリ。 サービス カテゴリの詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている サービスカテゴリ 」を参照してください。
サービスタイプ	参照	この予約中に実行する特定のサービス。 サービスの種類の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている サービスの種類 」を参照してください。
ソース	参照	ServiceNow インスタンスにある、外部医療システムのソースシステムの詳細。
専門分野	参照	この予約で要求されたサービスを実行するために必要な開業医の専門分野。

予約参加者テーブル

予約参加者 [sn_hcls_appointment_participant] テーブルには、開業医を含む予約の参加者の詳細が保存されます。

主な機能

- 予約に関連付けられた参加者の詳細を保存します。
- 予約名、開業医カテゴリ、参加者タイプ、開業医 ID が含まれます。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

予約テーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
予約	参照	電子カルテ (EMR) システムに入力された予約の識別子。
関係者タイプ	選択リスト	参加者のタイプ。 デフォルトでは、次のタイプを使用できます。 • 組織 • 開業医 • 紹介患者
開業医 ID	参照	EMR システムに入力された開業医の識別子。
開業医カテゴリ	選択リスト	開業医のカテゴリ デフォルトでは、次のカテゴリを使用できます。 • 出席 • コンサルティング • 委託プロバイダー • 外科スタッフ • 訪問

属性テーブル

属性 [sn_hcls_characteristic_attribute] テーブルには、医療要求を送信するときに患者が選択したプログラムまたはプログラムサービスに関連付けられた特性オプションが保存されます。

主な機能

- エンティティを医療ケースタイプに関連付けます。
- プログラム [sn_hcls_program]、プログラムサービス [sn_hcls_program_service]、特性 [sn_prd_pm_characteristic]、特性オプション [sn_prd_pm_characteristic_option]、および医療ケースタイプテーブル間の関連付けを保存します。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

予約テーブル

予約 [sn_hcls_book_appt_task] テーブルは、医療ケースやその拡張ケースタイプに関連付けられた予約のタスク詳細を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

主な機能

- 医療タスク [sn_hcls_task] テーブルを拡張して、医療のケースまたはその拡張ケースタイプに関連付けられた予約のタスク詳細を保存します。
- タスク番号、簡単な説明、アサイン先グループ、患者、治療、医師、親ケース、およびタスクのステータスが含まれます。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

予約テーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
アサイン先グループ	参照	予約タスクがアサインされているメンバーのグループ。
番号	文字列	予約タスクの英数字のプロファイル識別子。 この値は自動生成され、新しい予約タスクを ServiceNow インスタンスに追加するたびにインクリメントされます。[番号] フィールドの初期値は APPTS00001001 です。 **注:** 番号をカスタマイズするには、予約 [sn_hcls_book_appt_task] テーブルの自動番号付け形式を定義します。詳細については、「テーブルに自動番号付けレコードを追加する」を参照してください。
患者	参照	患者の名前
親ケース	参照	予約タスクに関連付けられた医療ケースまたはその拡張ケースタイプ。
開業医	参照	施術者として追加されたユーザー
手順	参照	予約の一環として、患者に対して、患者と一緒に、または患者のために行われるアクティビティ。
簡単な説明	文字列	予約タスクの簡単な説明。
状況	選択	予約タスクのステータス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約テーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
	リスト	予約の次のタスクステータスは、デフォルトで使用できます。 • キャンセル済み • 完了 • 要求済み

請求診断テーブル

請求診断テーブル [sn_hcls_claim_diagnosis] には、請求の診断情報が保存されます。

主な機能

- 請求で使用する診断コードを保存します。
- 請求情報と診断情報の両方が含まれます。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

請求診断テーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
請求	参照	患者に代わって支払人組織に送信される関連請求。
請求明細	参照	要求ヘッダーに関連するアイテムの詳細を含む関連請求明細。
診断コード	参照	医療従事者によって与えられた診断を示すために使用されるコード。

請求ヘッダーテーブル

請求ヘッダー [sn_hcls_claim_header] テーブルには、患者に代わって支払人組織に送信された主な請求の詳細が保存されます。

このテーブルには次の機能があります。

- 患者に代わって支払者組織に提出された主な請求を保存します。
- 複数の請求明細を含めることができます。
- 支払人、取引管理番号、タイプ、ステータス、患者、メンバープラン、医療記録番号、口座番号、およびさまざまな日付と金額が含まれます。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

請求ヘッダーテーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
裁定額	通貨	第 1 支払人がサービスに対して支払った調整済み金額。
請求済み DRG コード	文字列	請求済み診断関連グループの診断関連グループ (DRG) コード。
請求額	通貨	請求とともに提出された元の金額。
受理日付	日付	請求が支払人組織によって受理された日付。
裁定日付	日付	請求が支払について裁定された日付。
支払日付	日付	支払人組織によって請求が支払われた日付。
送信日	日付	請求が支払人組織に提出された日付。
手数料減免額	通貨	元の請求金額と調整後の支払額の差額。
医療記録番号	文字列	電子カルテ (EMR) システムに入力された患者の医療記録番号 (MRN)。
メンバープラン	参照	患者に関連付けられたメンバープラン。
名前	文字列	要求ヘッダーを識別する名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

請求ヘッダーテーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
番号	文字列	クレームヘッダーの英数字のプロファイル識別子。 この値は自動生成され、新しい請求ヘッダーをインスタンスに追加するたびにインクリメントされます。[番号] フィールドの初期値は CLAIMHDR00001001 です。 **注:** 番号をカスタマイズするには、請求ヘッダー [sn_hcls_claim_header] テーブルの自動番号付け形式を定義します。詳細については、「テーブルに自動番号付けレコードを追加する」を参照してください。
支払額	通貨	患者が支払う金額。
患者	参照	代理で請求が提出された患者。
患者アカウント番号	文字列	EMR システムに入力された患者アカウント番号。
患者負担額	通貨	患者が責任を負う金額。
支払人	参照	支払人組織としてリストされている会社の名前。
事前承認ヘッダー	参照	関連付けられた事前認証要求。
注釈	文字列	請求に関するコメントまたは追加情報。
サービスプロバイダー	参照	患者にサービスを提供した開業医。
サービスプロバイダー ID	文字列	患者に製品またはサービスを提供した開業医の識別子。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

請求ヘッダーテーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
ソース	参照	ServiceNow インスタンスにある、外部医療システムのソースシステムの詳細。
ステータス	選択リスト	請求のステータス。 デフォルトでは、次のステータスを使用できます。 • アクティブ • キャンセル • 拒否 • ドラフト • 誤って入力されました • 保留中 • 有料 • 一時停止 使用可能な状態の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 要求の状態 」を参照してください。
トランザクション管理番号	文字列	支払人システム内の請求の一意の識別子。
タイプ	選択リスト	請求のタイプ。 デフォルトでは、次のタイプを使用できます。 • 機関 • 経口 • 薬局 • プロフェッショナル • ビジョン 使用可能な要求の種類の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 要求の種類 」を参照してください。

請求明細テーブル

請求明細 [sn_hcls_claim_line] テーブルには、請求ヘッダーに関連するアイテムの詳細が保存されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

主な機能

- 請求ヘッダーに関連するアイテムを保存します。
- 支払人、プロバイダー管理番号、明細タイトル、明細番号、親請求、明細ステータス、関連処置、場所、開業医、サービスの開始日と終了日、さまざまな金額、およびコードが含まれます。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

請求明細テーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
裁定額	通貨	請求明細に関連付けられたサービスに対して支払われた調整済み金額。
請求	参照	請求明細に関連付けられた元の請求。
コード修飾子	文字列	定義を変更せずにプロシージャコードをさらに記述するのに役立つ修飾子。
コメント	文字列	クラムラインに関する追加情報。
日数/単位数	文字列	提供されるサービスの日数または単位数。
例外コード	文字列	請求明細に関連付けられた例外コード。
手数料の低減	通貨	元の請求金額と調整後の支払額の差額。
行番号	文字列	請求で送信されたサービスを区別するための連番。
明細ステータス	選択リ	請求全体ではなく請求明細のステータス。 デフォルトでは、次のステータスを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

請求明細テーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
	ストリング	• アクティブ • キャンセル • 拒否 • ドラフト • 誤って入力されました • 保留中 • 有料 • 一時停止 使用可能な状態の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 要求の状態 」を参照してください。
明細タイトル	文字列	請求明細を識別する名前。
場所	参照	サービスが実施された場所。
全米医薬品コード	文字列	全米医薬品法 (NDC) の請求ガイドラインで特定されている、サービスに含まれる薬物のコード。
番号	文字列	請求明細の英数字のプロファイル識別子。 この値は自動生成され、新しい請求明細をインスタンスに追加するたびにインクリメントされます。[番号] フィールドの初期値は CLAIMLN00001001 です。 **注:** 番号をカスタマイズするには、請求明細行 [sn_hcls_claim_line] テーブルの自動番号付け形式を定義します。詳細については、「 テーブルに自動番号付けレコードを追加する 」を参照してください。
元のトランザクション管理番号	文字列	支払人システム内の元の請求の一意の識別子。
支払額	通貨	支払われた合計金額または請求明細に関連付けられたサービス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

請求明細テーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
診療行為コード	参照	請求に関連付けられた特定の処置を識別するコード。コードは、現行処置用語 (CPT) または医療共通処置コーディングシステム (HCPCS) コーディングシステムに基づいています。 使用可能なコードの詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている プロシージャ コード 」を参照してください。
医療提供者管理番号	文字列	追跡と請求の目的でサービスプロバイダーによってサービスに割り当てられた番号。
収益コード	文字列	クレーム明細に関連付けられた収益グループコード。
サービス終了日	日付	請求明細のサービス終了日。
サービス価格	通貨	請求明細に関連付けられたサービスの価格。
サービスプロバイダー	参照	患者にサービスを提供した開業医。
サービス開始日	日付	請求明細のサービス開始日。
ソース	参照	ServiceNow インスタンスにある、外部医療システムのソースシステムの詳細。
歯牙コード	文字列	サービスが実施された歯のコード。 歯科医療従事者にのみ適用されます。

条件テーブル

状態 [sn_hcls_condition] テーブルには、状態、問題、診断、または懸念レベルにまで高まったその他のイベント、状況、問題、臨床概念に関する情報が格納されます。

主な機能

- 患者が報告または診断した病状または病気を保存します。
- 状態コード、解剖学的位置、カテゴリ、臨床状態、記録日、および発症日が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

条件テーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
解剖学的部位	参照	状態が現れた身体部位。
カテゴリ	選択リスト	条件のカテゴリ。 デフォルトでは、次のカテゴリを使用できます。 • 診断 • 問題管理 使用可能なカテゴリの詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 条件カテゴリ 」を参照してください。
臨床ステータス	選択リスト	臨床試験中の被験者のステータス。 デフォルトでは、次のステータスを使用できます。 • アクティブ • 非アクティブ • 繰り返し • 再発 • 寛解 • 解決済み 使用可能な状態の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている状態の 臨床状態 」を参照してください。
状態コード	参照	状態、問題、または診断の識別子。
記録日付	日付/時刻	条件が最初にアプリケーションに記録された日時。 このフィールドは自動的に現在の日時に設定されます。
診察	参照	この状態が作成された、またはこのレコードの作成が密接に関連付けられている医療イベント。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件テーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
外部識別子	文字列	電子医療記録 (EMR) システム内のレコードの識別子
番号	文字列	条件の英数字のプロファイル識別子。 この値は自動生成され、 ServiceNow インスタンスに新しい条件を追加するたびにインクリメントされます。[番号] フィールドの初期値は COND00001001 です。 **注:** 番号をカスタマイズするには、条件 [sn_hcls_condition] テーブルの自動番号付け形式を定義します。詳細については、「 テーブルに自動番号付けレコードを追加する 」を参照してください。
発症年齢	文字列	個人が病気や障害の状態や症状を取得、発症、または最初に経験する年齢。
発症日	日付/時刻	臨床医の意見では、状態が始まった日時。
患者	参照	条件レコードに関連付けられた患者。
ソース	参照	ServiceNow インスタンスにある、外部医療システムのソースシステムの詳細。
検証ステータス	選択リスト	状態の臨床ステータスを支持または拒否するための検証ステータス。 デフォルトでは、次のステータスを使用できます。 • 確認済み • 左右別 • 誤って入力されました • プロビジョン • 反論されました • 未確認 使用可能な状態の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 条件検証の状態 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

用量定義テーブル

投与量定義 [sn_hcls_dosage_definition] テーブルは、要求定義パラメーターとして使用するために投与量仕様 [sn_hcls_dosage_specification] テーブルをモデル化します。

主な機能

- 要求定義 [sn_ind_request_definition] テーブルを拡張します。
- 用量仕様 [sn_hcls_dosage_specification] テーブルを参照します。
- 薬の処方箋の詳細、用量仕様の公開ステータス、用量仕様に関連付けられたプログラム、および用量仕様 [sn_hcls_dosage_specification] テーブルに格納されている診断の詳細が含まれます。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

用量定義テーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
アクティブ	True/False	投与量の仕様を有効にするオプション。
説明	文字列	用量仕様に関する追加情報。
用量定義	参照	投与量仕様 [sn_hcls_dosage_specification] テーブルをモデル化します。
医薬品	参照	患者に処方されている医薬品。
名前	文字列	投与量を特定する名前。
一次診断	参照	要求された医療サービスの理由として開業医によって送信された患者の主な状態。
プログラム	参照	医薬品に関連するプログラム、
二次診断	参照	開業医によって提出された患者に存在する可能性のある共存状態。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

用量定義テーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
状況	文字列	用法・用量のステータス。 投与量仕様を公開していない場合、このフィールドは自動的に [ドラフト] に設定されます。すでに用量仕様を公開している場合、このフィールドは自動的に [公開済み] に設定されます。
三次診断	参照	開業医が患者に勧める高度に専門化された医療。

用法・用量表

投与量仕様 [sn_hcls_dosage_specification] テーブルには、プログラムに関連付けられた医薬品の投与量に関する情報が格納されます。

主な機能

- 仕様 [sn_prd_pm_specification] テーブルを拡張します。
- 仕様特性 [sn_prd_pm_specification_characteristic] テーブルと 1 対多の関係があります。
- 薬の処方箋の詳細、用法・用量仕様の公開ステータス、用量仕様に関連付けられたプログラム、および診断の詳細が含まれます。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

用法・用量仕様テーブルフィールド

フィールド	データタイプ	説明
アクティブ	True/False	投与量の仕様を有効にするオプション。
説明	文字列	用量仕様に関する追加情報。
用量定義	参照	投与量仕様 [sn_hcls_dosage_specification] テーブルをモデル化します。
医薬品	参照	患者に処方されている医薬品。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

用法・用量仕様テーブルフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
名前	文字列	投与量を特定する名前。
一次診断	参照	要求された医療サービスの理由として開業医によって送信された患者の主な状態。
プログラム	参照	医薬品に関連するプログラム、
二次診断	参照	開業医によって提出された患者に存在する可能性のある共存状態。
状況	文字列	用法・用量のステータス。 投与量仕様を公開していない場合、このフィールドは自動的に [ドラフト] に設定されます。すでに用量仕様を公開している場合、このフィールドは自動的に [公開済み] に設定されます。
三次診断	参照	開業医が患者に勧める高度に専門化された医療。

自動翻訳

投与量変数テーブル

投与量変数 [sn_hcls_dosage_variable] テーブルには、 ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 アプリケーションの薬剤処方箋フォームに表示される投与量仕様に対して構成された変数が保存されます。

主な機能

- 変数 [var_dictionary] テーブルを拡張します。
- 用量定義 [sn_hcls_dosage_definition] テーブルを参照します。
- 投与量仕様に追加するときに変数を含めます。たとえば、数量、認可された補充の数、患者への指示、投与量、1 日あたりの最大投与量などです。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

診察テーブル

診察 [sn_hcls_encounter] テーブルには、医療サービスの提供や患者の健康状態の評価を目的とした、患者と医療提供者とのやり取りに関する情報が保存されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

主な機能

- 患者が施術者と受けた診察を保存します。
- 診察タイプ、サービスタイプ、開業医、診察の場所、診察の開始時刻と終了時刻が含まれます。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

診察テーブルフィールド

フィールド	データタイプ	説明
予約	参照	予約が履行済みとしてマークされ、診察にリンクされました。
期間	期間	参加者が参加した診察中の時間。 このフィールドは、診察の開始時間と終了時間の間の期間に自動的に設定されます。
診察タイプ	参照	診察のタイプ。
終了時間	日付/時刻	診察への患者の参加が終了した日時。
外部 ID	文字列	電子医療記録 (EMR) システム内のレコードの識別子
場所	参照	診察が行われる医療施設の場所。
番号	文字列	診察の英数字のプロファイル識別子。 値は自動生成され、 ServiceNow インスタンスに新しい診察を追加するたびにインクリメントされます。[番号] フィールドの初期値は ENC00001001 です。 **注:** 番号をカスタマイズするには、診察 [sn_hcls_encounter] テーブルの自動番号付け形式を定義します。詳細については、「 テーブルに自動番号付けレコードを追加する 」を参照してください。
親診察	参照	診察に関連付けられた親医療イベント。
患者	参照	診察に関与する患者。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

診察テーブルフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
開業医	参照	診察に関与する開業医。
優先度タイプ	参照	優先順位を変更する必要がある場合に、情報に基づいた意思決定を行うために使用される診察の緊急度。
サービスプロバイダー	参照	診察に含まれるサービスを担当する医療機関。
サービスタイプ	参照	提供されるサービスの幅広いカテゴリ。 使用可能な型の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている サービスの種類 」を参照してください。
ソース	参照	ServiceNow インスタンスにある、外部医療システムのソースシステムの詳細。
開始時間	日付/時刻	診察への患者の参加が開始された日時。
ステータス	選択リスト	診察のステータス。 デフォルトでは、次のステータスを使用できます。 • 到着済み • キャンセル • 誤って入力されました • 完了 • 進行中 • 休暇中 • 計画済み • トリアージ済み • 不明 使用可能な状態の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 検出状態 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

登録済みプログラムテーブル

登録済みプログラム [sn_hcls_enrolled_program] テーブルには、患者が登録されているプログラムが保存されます。

主な機能

- サポートされているすべての登録済みプログラムにインストールベースアイテム [sn_install_base_item] テーブルを拡張します。
- 患者に販売された登録済みプログラムを保存します。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

登録済みプログラムテーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
登録日	日付	患者がプログラムに登録された日付。
要求日	日付	患者がプログラムへの登録を要求した日付。
状況	整数	登録プログラムのステータス。 ステータスは次のいずれかのタイプです。 • キャンセル済み • 登録済み • 履行済み • 履行待ち • 却下 • 要求済み
番号	文字列	登録済みプログラムの英数字プロファイル識別子。 この値は自動生成され、 ServiceNow インスタンスに新しい観察事項を追加するたびにインクリメントされます。[番号] フィールドの初期値は ENPG00001001 です。 **注:** 番号をカスタマイズするには、登録済みプログラム [sn_hcls_enrolled_program] テーブルの自動番号付け形式を定義します。詳細については、「テーブルに自動番号付けレコードを追加する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

登録済みプログラムテーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
患者	参照	患者としてプログラムに登録されているコンシューマー。
プログラム名	参照	登録されたプログラムを識別する名前。

登録済みプログラムサービステーブル

登録済みプログラムサービス [sn_hcls_enrolled_program_service] テーブルには、プログラム登録プロセスの一環として患者に提供されるプログラムサービスが保存されます。

主な機能

- サポートされているすべての登録済みプログラムサービスにインストールベースアイテム [sn_install_base_item] テーブルを拡張します。
- 患者に販売された登録済みプログラムサービスを保存します。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

登録済みプログラムサービステーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
登録日	日付	患者がプログラムサービスに登録された日付。
履行日	日付	患者に対してサービスが履行された日付。
要求日	日付	患者がサービスを要求した日付。
状況	整数	登録プログラムサービスのステータス。 ステータスは次のいずれかのタイプです。 • キャンセル済み • 登録済み

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

登録済みプログラムサービステーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
		• 履行済み • 履行待ち • 却下 • 要求済み
番号	文字列	登録済みプログラムサービスの英数字のプロファイル識別子。 この値は自動生成され、 ServiceNow インスタンスに新しい観察事項を追加するたびにインクリメントされます。[番号] フィールドの初期値は ENSRV00001001 です。 **注:** 番号をカスタマイズするには、登録済みプログラムサービス [sn_hcls_enrolled_program_service] テーブルの自動番号付け形式を定義します。詳細については、「テーブルに自動番号付けレコードを追加する」を参照してください。
患者	参照	患者としてプログラムに登録されているコンシューマーまたはアカウント。
プログラムサービス	参照	登録済みプログラムサービスを識別する名前。

医療ケーステーブル

医療ケース [sn_hcls_case] テーブルは、医療関連のケースを格納する抽象テーブルであり、拡張可能です。

主な機能

- ケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張して、患者に関連するすべての医療ケースを保存します。詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM) とともにインストールされるテーブル」を参照してください。
- オプションのフィールドとして [患者] フィールドと、患者 [sn_hcls_patient] テーブルへの参照が含まれます。詳細については、「患者テーブル」を参照してください。
- 薬剤プログラムの登録、臨床試験の登録、請求照会、患者の予約要求などの医療ケースタイプを有効にします。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

医療コードセットテーブル

医療コードセット [sn_hcls_code_set] テーブルには、 ServiceNow インスタンスで利用可能なコードセットの詳細が保存されます。

主な機能

- 医療の専門分野、サービス、手順、診察を含む HL7 ベースのデータテーブルを有効にします。
- すべての HL7 データを、属性 type、code、および name を持つコードセットにグループ化できるようにします。
- デフォルトでは、次の HL7 ベースのデータテーブルをサポートしています。
  - ケアの専門分野
  - Condition (条件)
  - 観察事項
  - 手順
  - アレルギー不耐症
  - 診察
  - 身体部位
  - サービスタイプ
  - [Service category (サービスカテゴリ)]
  - Priority (優先度)
  - 薬剤コード
  - 薬剤フォームコード
  - 開業医タイプ

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

医療コード設定テーブルフィールド

フィールド	データタイプ	説明
コード	文字列	シンボル、式、またはその両方を含むコード値。
コード体系 ID	文字列	コードセットを保持するシステムの識別子。
コード体系名	文字列	コードセットを保持するシステムの名前。
外部識別子	文字列	電子医療記録 (EMR) システム内のレコードの識別子

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

医療コード設定テーブルフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
名前	文字列	コードを識別する名前。
タイプ	選択リスト	健康測定、観察、およびドキュメントを識別するための識別子、名前、およびコードのセットを含む共通言語。 デフォルトでは、次のタイプを使用できます。 • アレルギー不耐症 • 身体部位 • ケアの専門分野 • 条件 • 診察 • 言語コード • 薬剤コード • 薬剤フォームコード • 観察事項 • 開業医タイプ • 手順 • 優先度 • サービスカテゴリ • サービスタイプ 使用可能なコード セットの詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている すべての型の値セット 」を参照してください。

医療機関の所在地テーブル

医療機関の所在地 [sn_hcls_location] テーブルには、医療機関に関連付けられた場所の詳細が保存されます。

主な機能

- サイト、病院の建物、研究所、駐車場、患者の自宅など、さまざまな物理的タイプの場所をモデル化します。
- 1 つの場所に複数の場所を含めることができます。
- コードセットの場所 [sn_hcls_codeset_location] テーブルを介して作成されたレコードについて、手順、ケアの専門分野、および条件の関連リストが表示されます。
- 医療機器のインストールベースアイテム [sn_hcls_medical_device_install_base_item] テーブルを介してデバイスとマッピングします。
- 開業医の場所 [sn_hcls_practitioner_facility] テーブルを介して開業医とマッピングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

医療機関の所在地テーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
高度	浮動小数点数	地理的絶対位置の高度。
説明	文字列	名前以外の場所を識別するための詳細情報として表示できる場所の詳細。
識別子	文字列	患者の関連付けられた識別子。
場所	参照	この医療機関の所在地の物理的な場所。 ここで選択したエントリは、住所フィールドに入力されます。
名前	文字列	医療機関の所在地を識別する名前。
番号	文字列	患者の名前に関連付けられた患者 ID 番号。 このフィールドは読み取り専用です。
管理組織	参照	この場所を管理する組織。
親場所	参照	この場所に関連付けられている親の場所のSys_id。
物理的タイプ	選択リスト	場所の物理的な形式。 デフォルトでは、次のタイプを使用できます。 • エリア • ベッド • 建物 • キャビネット • 回廊 • 管轄 • レベル • 部屋 • 道路 • サイト • 車両

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

医療機関の所在地テーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
		• 翼 • 区 使用可能な物理の種類の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 場所の種類 」を参照してください。
ステータス	選択リスト	医療機関の場所が使用中かどうかを示すオプション。 デフォルトでは、次のステータスを使用できます。 • アクティブ • 非アクティブ • 一時停止 使用可能な状態の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 場所の状態 」を参照してください。

医療機関テーブル

医療機関 [sn_hcls_organization] テーブルには、 ServiceNow インスタンスの医療機関の詳細が保存されます。

主な機能

- プロバイダーや支払者を含むさまざまなタイプの医療機関をモデル化します。
- 他の医療機関は、複数の医療機関の場所に関連付けられながら、内部にネストすることができます。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

医療機関テーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
事業所	参照	関連する事業所。
識別子	文字列	患者の関連付けられた識別子。
名前	文字列	医療機関を識別する名前。
番号	文字列	患者の名前に関連付けられた患者 ID 番号。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

医療機関テーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
		このフィールドは読み取り専用です。
組織タイプ	選択リスト	代表する医療機関のタイプ。 デフォルトでは、次のタイプを使用できます。 • 臨床研究のスポンサー • コミュニティグループ • 教育機関 • 政府 • 医療提供者 • 病院部門 • 非医療事業 • 組織チーム • その他 • 支払人 • 製薬会社 • 宗教施設 使用可能な組織の種類の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 組織の種類 」を参照してください。
親	参照	組織に関連付けられた親組織。

医療タスクテーブル

医療タスク [sn_hcls_task] テーブルは、医療機関の医療ケースまたは患者に関連付けられたタスクの詳細を格納する抽象テーブルであり、拡張可能です。

主な機能

- タスク [task] テーブルを拡張して、患者または医療ケースに関連付けられたすべての医療タスクを保存します。
- 患者 [sn_hcls_patient] テーブルへの参照として [患者] フィールドを含めます。詳細については、「患者テーブル」を参照してください。
- 予約や保険情報の更新など、医療タスクタイプを有効にします。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予防接種テーブル

予防接種 [sn_hcls_immunization] テーブルには、患者がワクチンを投与されたイベントに関する情報、または患者、臨床医、またはその他の関係者によって報告された予防接種の記録が保存されます。

主な機能

- インストールベースアイテム [sn_install_base_item] テーブルを拡張して、予防接種の詳細を保存します。
- 接種したワクチン、投与日、推奨用量、投与番号、投与場所、投与した開業医、ワクチンが投与された条件など、患者に関連するすべての予防接種データを保存します。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

予防接種テーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
投与者	参照	患者を投与した開業医。
投与経路	選択リスト	ワクチンが投与されたルート。 デフォルトでは、次のルートを使用できます。 • 皮内 • 筋肉内 • 静脈注射 • 経鼻 • 経口 • 経皮的 • 皮下 • 経皮 使用可能なルートの詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 予防接種ルート 」を参照してください。
身体部位	選択リスト	ワクチンが投与された身体部位。 デフォルトでは、次のボディサイトを使用できます。 • 左腕 • 左三角筋 • 左中臀筋 • 左前腕下部

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予防接種テーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
		• 左大腿部 • 左外側広筋 • 右腕 • 右三角筋 • 右大腿部 • 右中臀筋 • 右前腕下部 • 右外側広筋 身体部位の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 予防接種部位 」を参照してください。
投与日	日付/時刻	ワクチンが投与された日時。
投与番号	整数	ワクチンシリーズ内の投与シーケンス番号。
投与量	文字列	患者に投与された用量の量。
診察	参照	予防接種の一部であった出会い。
外部 ID	文字列	電子医療記録 (EMR) システム内のレコードの識別子
医療機関の所在地	参照	ワクチンが投与された、または投与される予定だったサービス配送場所。
番号	文字列	予防接種の英数字のプロファイル識別子。 値は自動生成され、 ServiceNow インスタンスに新しい予防接種を追加するたびにインクリメントされます。[番号] フィールドの初期値は IMM00001001 です。 注: 番号をカスタマイズするには、予防接種 [sn_hcls_immunization] テーブルの自動番号付け形式を定義します。詳細については、「 テーブルに自動番号付けレコードを追加する 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予防接種テーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
観察事項	参照	予防接種に関連する観察事項。
患者	参照	ワクチンを接種し、投与されている患者。
ソース	参照	ServiceNow インスタンスにある、外部医療システムのソースシステムの詳細。
ワクチン製品	参照	投与されている患者に販売されるワクチン製品。
推奨用量	整数	免疫を獲得するための推奨投与回数。
ステータス	選択リスト	予防接種のステータス。 デフォルトでは、次のステータスを使用できます。 • 完了 • エントリが正しくありません • 未完了 使用可能な状態の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 予防接種の状態 」を参照してください。
ステータスの理由	文字列	ワクチンが投与されなかった理由の説明。
対象疾患	参照	投与対象のワクチンで予防可能な疾患。
ワクチンの有効期限	日付	ワクチン製品の有効期限が切れる日付。
ワクチンロット番号	文字列	ワクチン製品のロット番号。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予防接種テーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
ワクチンメーカー	文字列	ワクチン製品のメーカー。

薬剤テーブル

薬剤 [sn_hcls_medication] テーブルには、薬剤の処方、調剤、投与、および薬剤の使用に関するステートメントを作成する目的で、薬剤に関する情報が格納されます。

主な機能

- インストールベースアイテム [sn_install_base_item] テーブルを拡張して、患者に関連付けられた投薬の詳細を保存します。
- 薬剤名、開始日と終了日、ステータス、投与された状態、関連付けられている処置など、患者が受領したすべての薬剤を保存します。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

投薬テーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
条件	参照	投薬が投与されている状態。
投与日	日付/時刻	投薬が投与された日時。
診察	参照	薬が投与されたその一部としての関連する診察。
終了日	日付	患者が薬の服用を完了した日付。
外部ID	文字列	電子医療記録 (EMR) システム内のレコードの識別子
番号	文字列	薬剤の英数字プロファイル識別子。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

投薬テーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
		値は自動生成され、新しい薬剤を ServiceNow インスタンスに追加するたびにインクリメントされます。[番号] フィールドの初期値は MED00001001 です。 **注:** 番号をカスタマイズするには、薬剤 [sn_hcls_medication] テーブルの自動番号付け形式を定義します。詳細については、「テーブルに自動番号付けレコードを追加する」を参照してください。
観察事項	参照	投薬に関連する観察事項。
患者	参照	投薬を受け、投与されている患者。
手順	参照	薬が投与されている間。
医薬品	参照	患者に販売された薬剤。
親薬剤	参照	医薬品に関連付けられた親医薬品。
理由コード	文字列	投薬が投与された理由を表すシステム定義コード。
理由の説明	文字列	薬剤が投与された理由。
ソース	参照	ServiceNow インスタンスにある、外部医療システムのソースシステムの詳細。
開始日	日付	患者が薬の服用を開始した日付。
ステータス	選択リスト	投薬のステータス。 デフォルトでは、次のステータスを使用できます。 • 完了 • 誤って入力されました • 進行中

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

投薬テーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
		• 未完了 • 保留 • 停止 • 不明 使用可能な状態の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 投薬の状態 」を参照してください。
ステータスの理由	文字列	選択したステータスの説明。

薬の処方箋テーブル

薬の処方箋 [sn_hcls_medication_prescription] テーブルには、患者のために注文された処方箋に関する情報が保存されます。

主な機能

薬の処方箋の詳細、処方ステータス、投与量、診断の詳細が含まれます。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

薬の処方箋テーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
ケース	参照	薬剤の処方箋に関連付けられた親ケース。
供給日数	整数	薬が処方される日数。
作成日	日付/時刻	処方箋が書かれた日時。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

薬の処方箋テーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
用法・用量	文字列	医薬品の投与量に関する指示。
外部識別子	文字列	電子医療記録 (EMR) システム内のレコードの識別子
医薬品	参照	患者に処方されている医薬品。
番号	文字列	登録済みプログラムの英数字プロファイル識別子。 この値は自動生成され、 ServiceNow インスタンスに新しい観察事項を追加するたびにインクリメントされます。[番号] フィールドの初期値は MEDPR00001001 です。 注: 番号をカスタマイズするには、薬の処方箋 [sn_hcls_medication_prescription] テーブルの自動番号付け形式を定義します。詳細については、「 テーブルに自動番号付けレコードを追加する 」を参照してください。
組織	参照	処方箋を担当する医療提供者。
患者	参照	投薬先の患者の名前。
開業医	参照	患者に処方箋を注文した開業医の名前。
一次診断	参照	要求された医療サービスの理由として開業医によって送信された患者の主な状態。
優先処方箋	参照	患者のために以前に注文された処方箋。
優先度	選択リスト	優先順位を付ける必要がある場合に、情報に基づいた意思決定を行うために使用される処方箋の緊急度。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

薬の処方箋テーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
数量	10進数	1 回の充填における指定薬剤の数量。
参照投薬イベント	参照	患者と医療提供者の間の接触の発生を特定する診察。
リフィル	整数	薬剤の認可された補充の数。
二次診断	参照	開業医によって提出された患者に存在する可能性のある共存状態。
ソース	参照	ServiceNow インスタンスにある、外部医療システムのソースシステムの詳細。
ステータス	選択リスト	注文された処方箋のステータス。 デフォルトでは、次のステータスを使用できます。 • アクティブ • ドラフト • キャンセル • 完了 • 誤って入力されました • 期限切れ • 保留中 • 停止日時 • 不明 使用可能な状態の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 薬の処方状態 」を参照してください。
ステータスの理由	文字列	選択したステータスの説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

薬の処方箋テーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
三次診断	参照	開業医が患者に勧める高度に専門化された医療。
有効開始日	日付	処方箋の有効期間の最も早い時期。
有効終了日	日付	処方箋の有効期間の最新時刻。

医療機器のインストールベースアイテムテーブル

医療機器のインストールベースアイテム [sn_hcls_medical_device_install_base_item] テーブルには、医療ケースまたはその拡張ケースタイプに関連付けられた医療機器の詳細が保存されます。

主な機能

- インストールベースアイテム [sn_install_base_item] テーブルを、医療ケースまたはその拡張ケースタイプに関連付けられた医療デバイスの詳細に拡張します。
- 名前、構成アイテム、サービス組織、リスクスコア、および保護された健康情報 (PHI) 表示の詳細が含まれます。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

インストールベースアイテムテーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
構成アイテム	参照	インストールベースアイテムとして保存されている医療デバイス。
名前	文字列	医療機器を識別する名前。
番号	文字列	医療機器の英数字のプロファイル識別子。 この値は自動生成され、新しい医療デバイスを ServiceNow インスタンスに追加するたびにインクリメントされます。[番号] フィールドの初期値は IBITM0001001 です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールベースアイテムテーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
		注: 番号をカスタマイズするには、医療機器のインストールベースアイテム [sn_hcls_medical_device_install_base_item] テーブルの自動番号付け形式を定義します。詳細については、「テーブルに自動番号付けレコードを追加する」を参照してください。
保護された健康情報 (PHI)	True/False	医療機器が保護された健康情報 (PHI) アイテムであるかどうかを示すオプション。
リスクスコア	文字列	医療機器について計算された評価。
シリアル番号	文字列	医療機器のシリアル番号。
サービス組織	参照	医療機器の場所。
状況	選択リスト	医療機器の設置状況。 デフォルトでは、次の医療デバイスのインストールステータスを使用できます。 • 不在 • キャンセル済み • メンテナンス中 • インストール済み • インストール処理待ち • 廃止 • 盗難

メンバープランテーブル

メンバープラン [sn_hcls_member_plan] テーブルには、患者に関連付けられた健康保険プランの詳細が保存されます。

主な機能

- インストールベースアイテム [sn_install_base_item] テーブルを拡張して、メンバープランの詳細を保存します。
- メンバー番号、グループ番号、購入した支払人プラン、プランの開始日と終了日など、患者に関連付けられた健康保険データをモデル化します。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

メンバープランテーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
適用開始日	日付	メンバープランが有効になる開始日。
適用終了日	日付	終了日は、メンバープランの有効期限となります。
外部識別子	文字列	電子医療記録 (EMR) システム内のレコードの識別子
グループ番号	文字列	メンバーのグループ番号またはポリシー番号。
メンバー	参照	関連付けられたメンバーの姓と名。
メンバー番号	文字列	医療従事者が保険の適用範囲を確認し、サービスの支払いを手配できるようにする、患者の一意の ID 番号。
番号	文字列	メンバープランの英数字のプロファイル識別子。
患者	参照	プランの名前に含まれる患者の名前。
プラン優先度	文字列	計画の優先度。 計画の優先度は次のとおりです。 • プライマリ:患者がサブスクライバーであり、患者に他のプランがない場合と同様に使用される最初のメンバープラン。 • セカンダリ:患者が扶養家族としてリストされている2番目のメンバープラン。 • ターシャリ:患者に対して請求される3番目のメンバープラン。第 3 計画は、一次計画と二次計画が正常に処理された後に使用されます。
支払人プラン	参照	患者が受講したメンバープラン。
登録者との関係	参照	依存メンバーと登録者の関係。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メンバープランテーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
Rx BIN	文字列	処方薬の払い戻し方法と、薬局が払い戻し請求を送信できる場所を識別する番号。
Rx グループ	文字列	処方箋給付の処理に使用されるメンバープランの英数字または数値。
Rx PCN	文字列	薬剤償還のルーティングに使用される処理者管理番号 (PCN)。
ソース	参照	ServiceNow インスタンスにある、外部医療システムのソースシステムの詳細。
登録者	参照	登録者の患者レコード。

観察事項テーブル

観察事項 [sn_hcls_observation] テーブルには、患者について行われた測定と簡単なアサーションに関する情報が保存されます。

主な機能

- 患者に関する観察事項を保存します。
- ステータス、カテゴリ、観察日、解剖学的位置、および観察を記録した開業医が含まれます。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

観察事項テーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
解剖学的部位	参照	観察の身体部位。
カテゴリ	選択リスト	高レベルの観察事項カテゴリ。 デフォルトでは、次のカテゴリを使用できます。 • アクティビティ • 試験 • イメージング

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

観察事項テーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
		• 研究室 • 処置 • 社会歴 • サーベイ • 治療 • バイタルサイン 使用可能なカテゴリの詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 監視カテゴリ 」を参照してください。
観察日	日付/時刻	観察事項が最初にアプリケーションに記録された日時。
診察	参照	観察事項に関連する医療イベント。
外部 ID	文字列	電子医療記録 (EMR) システム内のレコードの識別子
番号	文字列	観察事項の英数字のプロファイル識別子。 この値は自動生成され、 ServiceNow インスタンスに新しい観察事項を追加するたびにインクリメントされます。[番号] フィールドの初期値は OBSV00001001 です。 **注:** 番号をカスタマイズするには、観察事項 [sn_hcls_observation] テーブルの自動付番形式を定義します。詳細については、「 テーブルに自動番号付けレコードを追加する 」を参照してください。
観察事項	参照	観察事項タイプのコード。 使用可能なコードの詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 監視コード 」を参照してください。
組織	参照	観察事項を担当する組織。
患者	参照	観察されている患者。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

観察事項テーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
開業医	参照	観察を担当する開業医。
ソース	参照	ServiceNow インスタンスにある、外部医療システムのソースシステムの詳細。
ステータス	選択リスト	観察事項のステータス。 デフォルトでは、次のステータスを使用できます。 • 修正済み • 最終 • 予備的 • 登録済み 使用可能な状態の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 監視状態 」を参照してください。
検証ステータス	選択リスト	状態または診断の臨床ステータスを支持または拒否するための検証ステータス。 デフォルトでは、次のステータスを使用できます。 • 確認済み • 左右別 • 誤って入力されました • プロビジョン • 反論されました • 未確認 使用可能な状態の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 条件検証の状態 」を参照してください。

患者テーブル

患者 [sn_hcls_patient] テーブルには、医療機関の患者の詳細が保存されます。

主な機能

- コンシューマープロファイル [sn_csm_consumer_profile] テーブルを拡張します。
- ヘルスケアとライフサイエンスデータモデルの中心オブジェクトである患者の詳細を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 名、姓、生年月日、性別、一次および二次電子メール、自宅、職場、携帯電話などの基本的な患者情報を保存します。
- コンシューマー [csm_consumer] テーブルへの参照である患者に関連付けられたコンシューマー属性が含まれます。患者 [sn_hcls_patient] テーブルに患者が作成されると、コンシューマーレコードが自動的に作成されます。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

患者テーブルフィールド

フィールド	データタイプ	説明
出生地	参照	患者の出生地。
生年月日	文字列	患者の生年月日。
死亡者	True/False	患者が死亡したことを示すオプション。
死亡日時	日付/時刻	患者が死亡した日時。
民族	選択リスト	患者が同一視する民族グループ。 デフォルトでは、次のタイプを使用できます。 • ヒスパニック系またはラテン系 • ヒスパニック系またはラテン系ではありません • Do ポリシー/法律が原因で報告できません
名	文字列	患者の名。
性別	選択リスト	患者の性別。 デフォルトでは、次のタイプを使用できます。 • 女性 • 男性 • 非バイナリ • 非公開 • その他

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

患者テーブルフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
保証人 ID	文字列	患者に代わって注文されたサービスのすべての料金を支払う責任を負う人に適用される識別子
電話 (自宅)	文字列	患者の自宅電話番号。
通訳が必要	True/False	患者とのやり取り中に通訳者が必要であることを示すオプション。
DOB は推定値である	True/False	患者の生年月日 (DOB) が推定値であることを示すオプション。
言語コード	参照	患者の優先対話言語を表します。
姓	文字列	患者の姓。
婚姻区分	選択リスト	患者の婚姻区分。
ミドルネーム	文字列	患者のミドルネーム。
携帯電話	文字列	患者の携帯電話番号。
職業	文字列	患者の職業。
名前	文字列	患者を識別する名前。
番号	文字列	患者の英数字のプロファイル識別子。 値は自動生成され、新しい患者をインスタンスに追加するたびにインクリメントされます。[番号] フィールドの初期値は PAT00001001 です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

患者テーブルフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
		注: 番号をカスタマイズするには、患者 [sn_hcls_patient] テーブルの自動番号付け形式を定義します。詳細については、「テーブルに自動番号付けレコードを追加する」を参照してください。
優先コミュニケーションチャネル	選択リスト	メール、電話、チャットなど、患者の優先コミュニケーションチャネル。 この値は、[優先コミュニケーション方法] フィールドに入力された値によって異なります。
希望の連絡方法	選択リスト	患者の優先コミュニケーション方法 (メール、テキスト、電話など)。
敬称	文字列	患者名の一部で、学問的、法的、雇用、または貴族の地位により称号として取得され、名前の先頭に表示されます。 たとえば、Mr. や Mrs.
プライマリメール	文字列	通信の送信先となる患者のメールアドレス。
人種	選択リスト	患者の人種。 デフォルトでは、次のタイプを使用できます。 • アメリカ先住民またはアラスカの原住民 • アジア人 • 黒人またはアフリカ系アメリカ人 • ハワイ先住民またはその他の太平洋諸島系アメリカ人 • その他の人種 Do ポリシー/法律が原因で報告できません • 白人
研究同意の日付	True/False	患者が研究プログラムへの参加に同意したことを示すオプション。
セカンダリメール	文字列	患者の代替メールアドレス。
SMS 利用の同意日付	True/False	患者が SMS でのやり取りに同意したことを示すオプション。保護された健康情報は、指示がある場合にのみ共有されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

患者テーブルフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
ソース	参照	ServiceNow インスタンスにある、外部医療システムのソースシステムの詳細。
サフィックス	文字列	患者名の一部で、学問的、法的、雇用、または貴族の地位により称号として取得され、名前の最後に表示されます。 たとえば、MD や PhD などです。
電話 (勤務先)	文字列	患者の勤務先電話番号。

患者識別子テーブル

患者識別子 [sn_hcls_patient_identifier] テーブルには、患者の識別の詳細が保存されます。

主な機能

医療機関の患者に関連付けられたさまざまな患者識別子を保存します。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

患者テーブルフィールド

フィールド	データタイプ	説明
番号	文字列	患者名に関連付けられた患者 ID 番号。 このフィールドは読み取り専用です。
値	文字列	関連付けられた識別子タイプの値。たとえば、[識別子タイプ] フィールドで [健康保険 ID] が選択されている場合、ここの値は患者の健康保険 ID 番号またはコードを反映する必要があります。
識別子タイプ	選択リスト	示された患者識別子のタイプ。オプションは次のとおりです。 • 医療記録番号 • 社会保障番号 • 健康保険 ID • 運転免許証

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

患者テーブルフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
		• パスポート番号 • 生体認証識別子
識別子システム	文字列	この患者識別子に関連付けられたシステム。
患者	参照	患者レコードに示されている関連する患者名。
有効期間開始日	日付/時刻	この識別子が有効と見なされる開始日付。
有効期間終了日	日付/時刻	この識別子の有効期限が切れる日付。
発行機関	文字列	この患者識別子を発行した当局または機関。

自動翻訳

ポリシーテーブル

ポリシー [sn_hcls_policy] テーブルには、 ヘルスケアとライフサイエンス アプリケーションで患者と共有されるポリシーの詳細が保存されます。

主な機能

- 同意番号と日付、患者名、保険契約タイプ、ステータス、同意書が世帯員によって署名されたかどうかが含まれます。
- ドキュメントテンプレート [sn_doc_template] テーブルを参照します。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポリシーテーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
アクティブ	True/False	ポリシーが使用中であることを示すオプション。
ドキュメントテンプレート	参照	ポリシーに関連する標準的な手紙やドキュメントを生成するためのドキュメントテンプレート。 このフィールドは、[ポリシータイプ] フィールドが [ドキュメントテンプレート] に設定されている場合にのみ使用されます。 **注:** ドキュメントテンプレートに関連付けることができるアクティブなポリシーは 1 つだけです。 詳細については、「のドキュメントテンプレートの構成 Healthcare and Life Sciences Service Management Core」を参照してください。
外部ポリシーリンク	URL	同意範囲に含まれるポリシーへの外部参照。
番号	文字列	ポリシーの英数字プロファイル識別子。 値は自動生成され、 ServiceNow インスタンスに新しいポリシーを追加するたびにインクリメントされます。[番号] フィールドの初期値は POL00001000 です。 **注:** 番号をカスタマイズするには、ポリシー [sn_hcls_policy] テーブルの自動番号付け形式を定義します。詳細については、「 テーブルに自動番号付けレコードを追加する 」を参照してください。
ポリシーのカテゴリ	選択リスト	ポリシーのカテゴリ。 デフォルトでは、次のカテゴリを使用できます。 • 登録 • 事前診療指令 • 蘇生しないでください • 緊急時のみ • 医療指令 • プライバシー慣行に関する通知 • 情報開示 • 患者の同意

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポリシーテーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
		• プライバシーポリシーの確認ドキュメント • プライバシーポリシーの組織ドキュメント 使用可能なカテゴリの詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 同意カテゴリ値セット 」を参照してください。
ポリシー名	文字列	ポリシーを識別する名前。
ポリシータイプ	文字列	ポリシーのタイプ。 ポリシーは次のいずれかのタイプになります。 • 標準: 同意書に患者が署名する必要がないポリシー。 • ドキュメントテンプレート:同意書に患者による署名を要求するポリシー。 ドキュメントテンプレートポリシータイプを使用すると、患者が同意書に署名するための To-Do 項目が作成されます。
スコープ	選択リスト	ポリシーに含まれる同意のタイプ。 デフォルトでは、次のスコープタイプを使用できます。 • 事前診療指令 • 調査 • プライバシーに関する同意 • 処理 使用可能なスコープの詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 同意スコープ値セット 」を参照してください。
有効期間 (日数)	文字列	患者が保険契約に署名した後、保険契約が有効な日数。

ポリシーの同意テーブル

ポリシー同意 [sn_hcls_policy_consent] テーブルには、患者または患者に代わって世帯員が受け入れた同意の詳細が保存されます。

主な機能

- 同意番号と日付、患者名、保険契約タイプ、ステータス、同意書が世帯員によって署名されたかどうかが含まれます。
- ポリシー [sn_hcls_policy]、医療機関 [sn_hcls_organization]、 医療ケース [sn_hcls_case]、 および患者 [sn_hcls_patient] テーブルを参照します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

ポリシー同意テーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
ケース	参照	保険契約に関連付けられた医療ケース。
同意した日付	日付/時刻	同意が受諾された日時。
外部識別子	文字列	電子医療記録 (EMR) システム内のレコードの識別子
番号	文字列	同意の英数字のプロファイル識別子。 値は自動生成され、 ServiceNow インスタンスに新しい同意を追加するたびにインクリメントされます。[番号] フィールドの初期値は CON00001000 です。 注: 番号をカスタマイズするには、ポリシー同意 [sn_hcls_policy_consent] テーブルの自動番号付け形式を定義します。詳細については、「 テーブルに自動番号付けレコードを追加する 」を参照してください。
患者	参照	個人的な同意を確立する個人。
ポリシー	参照	同意の対象となるポリシー。
ステータス	選択リスト	同意のステータス。 デフォルトでは、次のステータスを使用できます。 • アクティブ • ドラフト • 非アクティブ • 提案日時 • 却下 使用可能なカテゴリの詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 同意状態値セット 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポリシー同意テーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
世帯員による署名	True/False	同意が患者の世帯員によって提供されたことを示すオプション。
有効期限終了	日付	ポリシーが患者に対して有効である最後の日付。有効期限は、同意した日からの保険契約の有効期間に基づいて計算されます。 注: [ステータス] フィールドの値は、 有効期限 の日付に基づいてアクティブまたは非アクティブとして更新されます。

開業医テーブル

施術者 [sn_hcls_practitioner] テーブルには、医療機関の開業医の詳細が保存されます。

主な機能

- 医療従事者データオブジェクトをモデル化します。
- 名前、性別、生年月日、および開業医の電話番号やメールなどの連絡先情報が含まれます。
- 開業医が ServiceNow インスタンスにログインしてタスクを実行するためのsys_userエントリへの参照が含まれています。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

開業医テーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
アクティブ	True/False	開業医が医療機関に関連付けられていることを示すオプション。
市区町村	文字列	開業医が所在する市区町村。
国	文字列	開業医が所在する国。
生年月日	日付	開業医の生年月日。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開業医テーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
地区	文字列	開業医が所在する市の地区。
適用開始日	日付	開業医がその場所での公演を許可されている期間の開始日。
適用期限	日付	施術者がその場所での公演を許可されている期間の終了日。
民族	選択リスト	開業医が同一視する民族グループ。 デフォルトでは、次のタイプを使用できます。 • ヒスパニック系またはラテン系 • ヒスパニック系またはラテン系ではありません • Do ポリシー/法律が原因で報告できません
名	文字列	開業医の名前 (名)。
性別	選択リスト	開業医の性別。 デフォルトでは、次のタイプを使用できます。 • 女性 • 男性 • 非バイナリ • 非公開 • その他
電話 (自宅)	文字列	開業医の自宅電話番号。
姓	文字列	施術者の姓。
携帯電話	文字列	開業医の携帯電話番号。
名前	文字列	開業医を識別する名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開業医テーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
番号	文字列	施術者の英数字のプロファイル識別子。 この値は自動生成され、新しい開業医をインスタンスに追加するたびにインクリメントされます。[番号] フィールドの初期値は PRACT00001001 です。 **注:** 番号をカスタマイズするには、開業医 [sn_hcls_practitioner] テーブルの自動番号付け形式を定義します。詳細については、「テーブルに自動番号付けレコードを追加する」を参照してください。
開業医 ID または NPI	文字列	施術者ロールのユーザーに適用される識別子。
敬称	文字列	学問的、法的、雇用、または貴族の地位のために称号として取得され、名前の冒頭に表示される開業医名の一部。 たとえば、医師や医師などです。
プライマリメール	文字列	通信の送信先の開業医のメールアドレス。
人種	選択リスト	開業医の人種。 デフォルトでは、次のタイプを使用できます。 • アメリカ先住民またはアラスカの原住民 • アジア人 • 黒人またはアフリカ系アメリカ人 • ハワイ先住民またはその他の太平洋諸島系アメリカ人 • その他の人種 Do ポリシー/法律が原因で報告できません • 白人
セカンダリメール	文字列	開業医の代替メールアドレス。
ソース	参照	ServiceNow インスタンスにある、外部医療システムのソースシステムの詳細。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開業医テーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
都道府県	文字列	開業医が所在する都道府県。
番地	文字列	開業医の住所の郵送先住所。
サフィックス	文字列	開業医名のうち、学問的、法的、雇用、または貴族の地位により称号として取得され、名前の最後に現れる部分。 例:M.D. (医師)
仕事用メール	文字列	施術者のビジネスプロファイルに関連付けられている施術者のメールアドレス。
電話 (勤務先)	文字列	開業医の勤務先電話番号。
郵便番号	文字列	施術者の郵便番号。

自動翻訳

開業医場所テーブル

施術者の場所 [sn_hcls_practitioner_facility] テーブルには、施術者が医療サービスを提供する場所の詳細が保存されます。

主な機能

- 開業医を医療機関にリンクします。
- その開業医と場所の関連付けの日付範囲を指定できます。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

開業医場所テーブルフィールド

フィールド	データタイプ	説明
アクティブ	True/False	場所が施術者に関連付けられているかどうかを示すオプション。
適用開始日	日付	開業医がその場所での公演を許可されている期間の開始日。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開業医場所テーブルフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
適用期限	日付	施術者がその場所での公演を許可されている期間の終了日。
組織	参照	開業医が代表する、または代理として行動する組織の ID。
開業医	参照	施術者として追加されたユーザー
場所	参照	関連付けられた開業医の場所名。

開業医の所在地専門テーブル

開業医専門 [sn_hcls_pract_location_specialty] テーブルには、開業医が特定の場所の組織に提供できるサービスのタイプに関する詳細が保存されます。

主な機能

- 施術者の場所オブジェクトを特定のケア専門分野と開業医タイプにリンクします。
- 場所が開業医の主な専門分野であるかどうかを示すことができます。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

開業医の所在地専門テーブルフィールド

フィールド	データタイプ	説明
アクティブ	True/False	場所と専門分野のマッピングが使用中かどうかを示すオプション。
開業医の所在地	参照	開業医がケアの専門分野を提供する場所。
開業医タイプ	参照	施術者のタイプ
主な専門分野	True/False	専門分野が開業医によってその場所で提供される主な専門ケアであるかどうかを示すオプション。
ソース	参照	ServiceNow インスタンスにある、外部医療システムのソースシステムの詳細。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開業医の所在地専門テーブルフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
専門分野	参照	施術者の専門分野

開業医専門テーブル

開業医専門分野 [sn_hcls_practitioner_specialty] テーブルには、専門分野と開業医との関連付けの詳細が保存されます。

主な機能

- 開業医を、開業医が専門とする複数のケア専門分野にリンクします。
- 医療コードセット [sn_hcls_code_set] テーブルでサポートされているケア専門分野モデルを有効にします。
- 開業医およびタイプケア専門分野のコードセットへの参照を提供します。
- 開業医タイプへの参照が含まれています(コードセットとしてもモデル化されます)。
- 場所が開業医の主な専門分野であるかどうかを示すことができます。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

開業医専門テーブルフィールド

フィールド	データタイプ	説明
アクティブ	True/False	専門分野が開業医に関連付けられているかどうかを示すオプション。
開業医	参照	施術者として追加されたユーザー
開業医タイプ	参照	施術者のタイプ
ソース	参照	ServiceNow インスタンスにある、外部医療システムのソースシステムの詳細。
専門分野	参照	施術者の専門分野

事前認証診断テーブル

事前承認診断 [sn_hcls_pre_auth_diagnosis] テーブルには、医療サービスの事前承認に関連する診断情報が保存されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

主な機能

- 事前認証で使用するための診断コードを保存します。
- 事前承認情報と診断情報の両方が含まれます。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

事前認証診断テーブルフィールド

フィールド	データタイプ	説明
事前認証要求	参照	関連付けられた事前認証要求。
事前認証項目	参照	関連付けられた事前認証項目。
診断コード	参照	医療従事者によって与えられた診断を示すために使用されるコード。

事前承認アイテムテーブル

事前承認アイテム [sn_hcls_pre_auth_item] テーブルには、医療サービスの事前承認要求に関連するアイテムの詳細が保存されます。

主な機能

- 事前認証要求と事前認証診断に関連するアイテム情報を保存します。
- アイテムの順序、関連する事前認証要求、および手順コードが含まれます。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

事前承認アイテムテーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
事前認証要求	参照	関連付けられた事前認証要求番号。
アイテムの順序	文字列	注文されているアイテム。
診療行為コード	参照	特定の処置を識別するコード。コードは、現行処置用語 (CPT) または医療共通処置コーディングシステム (HCPCS) コーディングシステムに基づいています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事前承認アイテムテーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
		使用可能なコードの詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている プロシージャ コード 」を参照してください。
開始日	日付	アイテム開始予定日。たとえば、治療の開始日などです。
終了日	日付	アイテム終了予定日。たとえば、治療の終了日などです。
注釈	文字列	事前認証項目に関するコメントまたは追加情報。
ソース	参照	ServiceNow インスタンスにある、外部医療システムのソースシステムの詳細。

事前認証要求テーブル

事前承認要求 [sn_hcls_pre_auth_header] テーブルには、支払者組織が提供する医療サービスの認証要求の詳細が保存されます。

主な機能

- 支払者組織が提供する医療サービスの事前認証要求の詳細を保存します。
- 患者の医療サービスを事前承認できるようにします。
- 事前承認番号、事前承認タイプ、事前承認有効日、および医療サービスの注文の詳細が含まれます。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

事前認証要求テーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
ケース	参照	患者に注文された医療サービスに関連付けられた医療ケース。
レビュータイプ	選択リスト	医療サービスのカテゴリ。 デフォルトでは、次のタイプを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事前認証要求テーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
		• ルーチン:開業医によって慣習的に管理される医療サービスであり、患者と開業医の好みに基づいて事前にスケジュールすることができます。 • 選択科目:患者と開業医の好みに基づいて、将来のいつでもスケジュールできるオプションの医療サービス。 • 緊急:緊急と見なされ、すぐにスケジュールする必要がある医療サービス。 • 緊急ではない:緊急とは見なされず、近い将来にスケジュールできる医療サービス。
承認日	日付	事前認証要求が支払人組織によって承認された日付。
FAX 受信日	日付/時刻	事前認証要求のために受信したファックスの日付とタイムスタンプ。
保険	参照	患者に関連付けられたメンバープラン。
患者	参照	代理で事前認証要求が送信された患者。
サービスの場所	参照	レンダリングされたサービスの場所。
プライマリ事前認証番号	文字列	支払人組織によって生成されたプライマリ事前承認番号。
理由	文字列	事前認証要求の理由。
紹介開業医	参照	事前承認要求に関連付けられた医療サービスを推奨した開業医。
注釈	文字列	事前認証要求に関するコメントまたは追加情報。
医療提供する開業医	参照	サービスを提供するプロバイダー。
セカンダリ事前認証番号	文字列	支払人組織によって生成されたセカンダリ事前承認番号。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事前認証要求テーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
簡単な説明	文字列	この事前認証要求の簡単な説明。
ソース	参照	ServiceNow インスタンスにある、外部医療システムのソースシステムの詳細。
ステータス	選択リスト	事前認証要求の承認ステータス。 デフォルトでは、次のタイプを使用できます。 • ドラフト:事前認証要求はまだ送信されていません。 • 保留中:事前認証要求がレビューのために支払人組織に送信されます。 • 承認済み:事前認証要求が支払人組織によって承認されました。 • 拒否:事前認証要求が支払者組織によって拒否されました。 • 完了:事前認証要求が完了しましたが、要求で 1 つ以上のアイテムが拒否されました。
レビュータイプ	文字列	事前承認要求で要求された医療サービスのタイプ。 デフォルトでは、次のタイプを使用できます。 • 医療 • 処方箋 • 新規
有効期間開始日	日付	事前認証要求の有効期間の開始日。
有効期限終了	日付	事前認証要求の有効期間の終了日。

診療行為表

Procedure [sn_hcls_procedure] テーブルには、患者に対して実行された、または実行されたアクションに関する情報が保存されます。アクションは、手術のような物理的な介入の場合もあれば、長期のサービス、カウンセリング、催眠療法のように侵襲性が低い場合もあります。

主な機能

- 患者に関連する医療処置を保存します。
- 処置コード、ステータス、カテゴリ、実施日、場所、および実施された開業医が含まれます。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

プロシージャテーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
カテゴリ	選択リスト	検索、ソート、および表示の目的でプロシージャーを分類するコード。 デフォルトでは、次のカテゴリを使用できます。 • 精神科の処置またはサービス • カウンセリング • 教育 • 手術処置 • 診断手順 • カイロプラクティックのマニピュレーション • 社会サービスの手続き 使用可能な型の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている プロシージャ カテゴリ 」を参照してください。
実施日	日付/時刻	処置が実施された日時。
診察	参照	手順の一部として作成された診察。
外部 ID	文字列	電子医療記録 (EMR) システム内のレコードの識別子
医療機関の所在地	参照	処置が行われた医療機関の場所。
番号	文字列	プロシージャーの英数字プロファイル識別子。 この値は自動生成され、 ServiceNow インスタンスに新しいプロシージャを追加するたびにインクリメントされます。[番号] フィールドの初期値は PRCD00001001 です。 **注:** 番号をカスタマイズするには、手順 [sn_hcls_procedure] テーブルの自動付番形式を定義します。詳細については、「 テーブルに自動番号付けレコードを追加する 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロシージャテーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
観察事項	参照	手順の一部として記録された観察事項。
親	参照	処置に関連付けられた親医療イベント。
患者	参照	処置に関与する患者。
開業医	参照	処置に関与する開業医。
診療行為コード	参照	特定の処置を識別するコード。コードは、現行処置用語 (CPT) または医療共通処置コーディングシステム (HCPCS) コーディングシステムに基づいています。 使用可能なコードの詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている プロシージャ コード 」を参照してください。
ソース	参照	ServiceNow インスタンスにある、外部医療システムのソースシステムの詳細。
ステータス	選択リスト	処置のステータス。 デフォルトでは、次のステータスを使用できます。 • 完了 • 誤って入力されました • 進行中 • 未完了 • 保留 • 準備 • 停止 • 不明 使用可能な状態の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている イベントの状態 」を参照してください。

プログラムテーブル

プログラム [sn_hcls_program] テーブルには、医療機関が提供するプログラムが格納されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

主な機能

- 製品仕様 [sn_prd_pm_product_specification] テーブルを拡張して、医療機関から入手可能なすべてのプログラムをモデル化します。
- プログラム名、適格性クライテリア、医薬品、およびプログラムの期間が含まれます。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

プログラムテーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
アクティブ	True/False	プログラムが使用中であることを示すオプション。
適格性クライテリア	参照	プログラムに関連付けられたチェックリスト。
終了日	日付	プログラム期間の終了日。
医薬品	リスト	プログラムに関連付けられている医薬品。
名前	文字列	プログラムの名前
番号	文字列	プログラムの英数字の識別子。 この値は自動生成され、新しいプログラムをインスタンスに追加するたびにインクリメントされます。[番号] フィールドの初期値は PSSPG00001001 です。 **注:** 番号をカスタマイズするには、プログラム [sn_hcls_program] テーブルの自動番号付け形式を定義します。詳細については、「 テーブルに自動番号付けレコードを追加する 」を参照してください。
開始日	日付	プログラム期間の開始日。
状況	文字列	プログラムのステータスは [ドラフト] または [公開済み] です。
説明	文字列	プログラムに対して作成されたケース名に表示されるプログラムの簡単な説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プログラム関係テーブル

プログラム関係 [sn_hcls_program_relationship] テーブルには、プログラムとプログラムサービスの間の関連性の詳細が保存されます。

主な機能

- 仕様関係 [sn_prd_pm_specification_relationship] テーブルを拡張して、プログラムとプログラムサービスの間の関係を定義します。
- 関係名、プログラム、プログラムサービス、および関係タイプが含まれます。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

プログラム関係テーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
アクティブ	True/False	プログラムとプログラムサービスの間の関連付けが使用されていることを示すオプション。
名前	文字列	プログラムとプログラムサービスの間の関係の名前。
ソース仕様	参照	関係に含まれるプログラム。
ターゲット仕様	参照	関係に含まれるプログラムサービス。
関係性タイプ	文字列	プログラムとプログラムサービスの間の関係タイプ。

プログラムサービステーブル

プログラムサービス [sn_hcls_program_service] テーブルには、プログラムに関連付けられたプログラムサービスが格納されます。

主な機能

- 製品仕様 [sn_prd_pm_product_specification] テーブルを拡張して、プログラム内で利用可能なすべてのプログラムサービスをモデル化します。
- プログラムサービス名とプログラムサービスの期間が含まれます。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プログラムサービステーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
アクティブ	True/False	プログラムサービスが使用中であることを示すオプション。
終了日	日付	プログラムサービス期間の終了日。
名前	文字列	プログラムサービスの名前
番号	文字列	プログラムサービスの英数字の識別子。 この値は自動生成され、新しいプログラムサービスをインスタンスに追加するたびにインクリメントされます。[番号] フィールドの初期値は PGSRV00001001 です。 注: 番号をカスタマイズするには、プログラムサービス [sn_hcls_program_service] テーブルの自動番号付け形式を定義します。詳細については、「 テーブルに自動番号付けレコードを追加する 」を参照してください。
開始日	日付	プログラムサービス期間の開始日。
状況	文字列	プログラムサービスのステータスは [ドラフト] または [公開済み] です。
説明	文字列	プログラムサービスの簡単な説明。

ソースシステムテーブル

ソースシステム [sn_hcls_source_system] テーブルには、 ServiceNow インスタンスの外部医療システムのソース ID と宛先 ID が格納されます。

主な機能

- すべての Healthcare and Life Sciences Service Management Core データテーブルには、ソースシステム [sn_hcls_source_system] テーブルへの参照が含まれています。
- 外部 EMR システムまたは別の医療システムのソース ID と宛先 ID が含まれます。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ソースシステム

フィールド	説明
ソース ID	システムから ServiceNow インスタンスへの受信 API 応答を処理するために使用される、外部 Redox 医療システムの ID。
宛先 ID	ServiceNow インスタンスからシステムへの送信 API 要求の送信に使用される、外部 Redox 医療システムの ID。
ソース	ServiceNowインスタンスのソースシステムとして外部の Redox 医療システムを識別する名前。

保険情報を更新テーブル

保険情報を更新 [hcls_insurance_info_task] テーブルは、医療機関での患者の保健情報の更新に関するタスクの格納を保存します。

主な機能

- 医療タスク [sn_hcls_task] テーブルを拡張して、患者の保険情報を更新するために作成されたタスク詳細を格納します。
- 支払タイプ、保険会社、保険プラン、メンバー番号、グループ番号、Rx Bin、Rx Group、Rx PCN が含まれます。

テーブルの設定に必要なロール：sn_hcls.admin

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

自動翻訳

保険情報テーブルフィールドを更新

フィールド	データタイプ	説明
グループ番号	文字列	メンバーのグループ番号またはポリシー番号。
保険会社	参照	支払人組織としてリストされている会社の名前。
医療保険モデル	参照	患者に関連付けられた支払人プラン。
メンバー番号	文字列	医療従事者が保険の適用範囲を確認し、サービスの支払いを手配できるようにする、患者の一意の ID 番号。
番号	文字列	メンバープランの英数字のプロファイル識別子。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

保険情報テーブルフィールドを更新 (続く)

フィールド	データタイプ	説明
患者	参照	プランの名前に含まれる患者の名前。
Rx BIN	文字列	処方薬の払い戻し方法と、薬局が払い戻し請求を送信できる場所を識別する番号。
Rx グループ	文字列	処方箋給付の処理に使用されるメンバープランの英数字または数値。
Rx PCN	文字列	処理者管理番号 (PCN) は、薬剤の払い戻しをルーティングするために使用される別の識別子です。

患者ポータル ウィジェットライブラリ

患者ポータルに含まれるウィジェットを使用すると、独自のウィジェットを構築するときに、ウィジェットのデータや外観をカスタマイズしたり、基本的なコードサンプルとして参照したりできます。

ウィジェットのインスタンス オプションを表示するには、[ウィジェット コンテキストメニュー] を使用します。

予約リマインダーカード ウィジェット

予約リマインダーカードウィジェットには、ログインしているユーザーの次回の予約リマインダーが表示されます。

予約リマインダーカード ウィジェット

主な機能

- 個人情報が完了したログインユーザーにのみ表示されます。
- デフォルトでは、次回予定されている予約のリマインダーのみが表示されます。
- ユーザーがウィジェットの [詳細を表示] をクリックすると、予約の詳細が表示されます。

予約リマインダーカードウィジェットには、インスタンスオプションは含まれません。

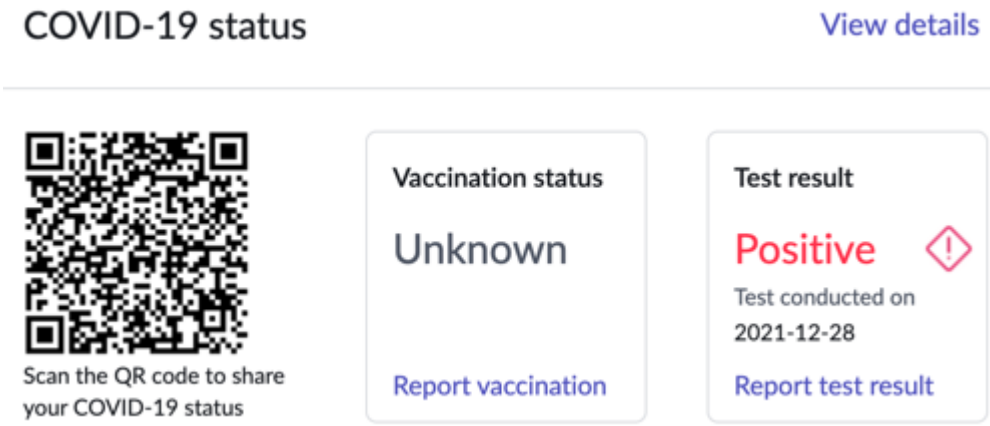
COVID-19 ステータスウィジェット

[COVID-19] ウィジェットには、ログインユーザーが受けた、または自己申告した COVID-19 ワクチン接種のステータスと、COVID テスト結果が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

COVID-19 ステータスウィジェット



主な機能

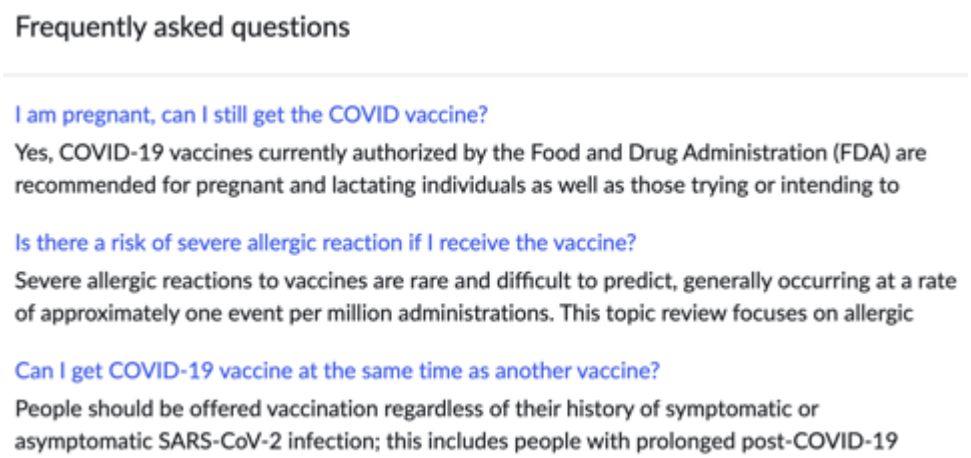
- 個人情報が入力されたログインユーザーと、 ワクチン接種アドミニストレーション管理 アプリケーションのインストール時にのみ表示されます。
- デフォルトでは、 COVID-19 ワクチン接種ステータス、ワクチン接種ステータス、 および COVID 検査結果の QR コードが表示されます。ワクチン接種ステータスが不明な場合、ワクチン接種ステータスを報告するためのリンクを表示します。COVID 検査結果が陽性または結果なしの場合に、最新の検査結果を報告するためのリンクを表示します。
- ウィジェットで [詳細を表示] をクリックすると、COVID-19 ワクチン接種のステータスと検査結果の詳細が表示されます。

COVID-19 ステータスウィジェットには、インスタンスオプションは含まれません。

FAQ ウィジェット

[FAQ] ウィジェットには、患者に関するよくある質問 (FAQ) 記事のリストが表示されます。

FAQ ウィジェット



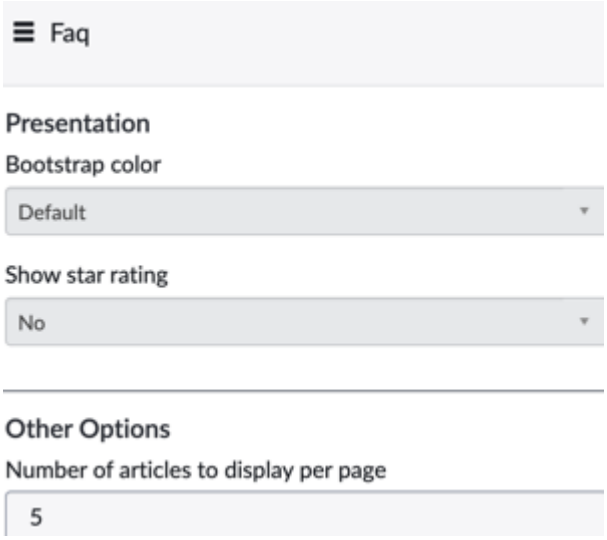
主な機能

- ログインしているユーザーとログインしていないユーザーの両方に表示されます。
- デフォルトでは、 ヘルスケアとライフサイエンス ナレッジベースから最大 5 つの FAQ 記事が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

FAQ ウィジェットインスタンスオプション



FAQ ウィジェットインスタンスオプションのフィールド

フィールド	説明
プレゼンテーション	
ブートストラップの色	ウィジェットヘッダーのカラー スキーム。一般的なブートストラップ色のリストから、ウィジェットに使う色を選択します。
星による評価を表示する	FAQ 記事に星による評価を表示するオプション。
その他のオプション	
1 ページに表示する記事の数	ウィジェットに表示される記事の最大数。デフォルト値は **[3]** です。

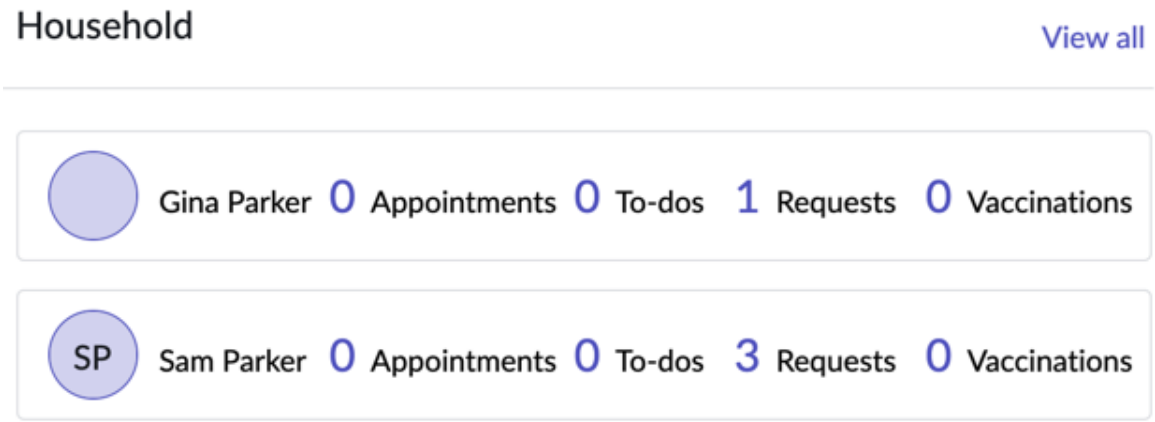
世帯 ウィジェット

世帯ウィジェットには、ログインしているユーザーが認可済み担当者である世帯メンバーのリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

世帯 ウィジェット



主な機能

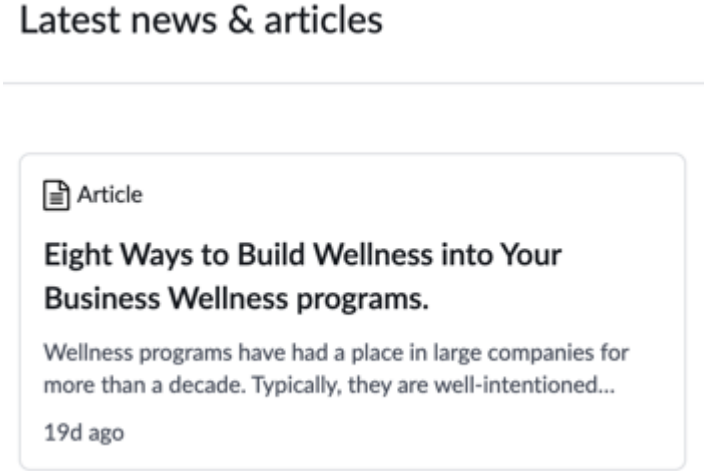
- 個人情報が入力され、世帯メンバーがいるログインユーザーにのみ表示されます。
- デフォルトでは、最大 2 人の世帯メンバーが、名前とその詳細 (今後の予約の数、タスクアイテム、未解決の要求、推奨されるワクチン接種など) の昇順で表示されます。各アイテムの番号は、そのアイテムの詳細ページにリンクされています。
- ユーザーがウィジェットで [すべて表示] をクリックすると、ログインしているユーザーが認可済み担当者であるすべての世帯メンバーと世帯メンバーの詳細が表示されます。

世帯ウィジェットには、インスタンスオプションは含まれません。

[ニュースと記事] ウィジェット

[ニュースと記事] ウィジェットには、患者がアクセスできる記事のリストが表示されます。

[ニュースと記事] ウィジェット



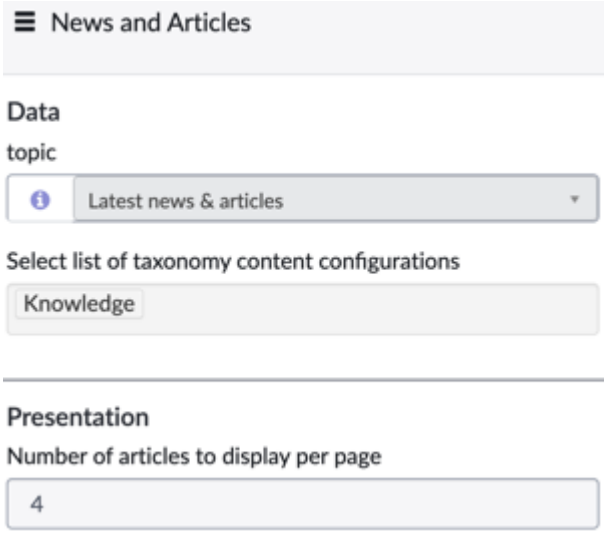
主な機能

- ログインしているユーザーとログインしていないユーザーの両方に表示されます。
- デフォルトでは、 ヘルスケアとライフサイエンス ナレッジベースから最大 4 つの記事が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ニュースと記事] ウィジェットのインスタンスオプション



[ニュースと記事] ウィジェットインスタンスのオプションのフィールド

フィールド	説明
データ	
トピック	記事のカテゴリ。
分類コンテンツ構成のリストを選択	分類コンテンツ構成のリスト。
プレゼンテーション	
1 ページに表示する記事の数	ウィジェットに表示される記事の最大数。デフォルト値は **[3]** です。

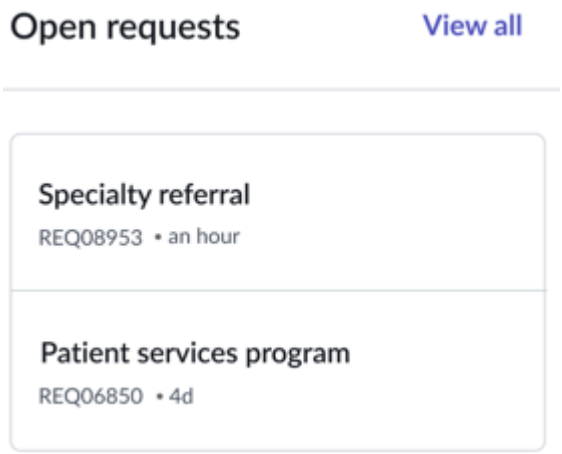
未解決の要求 ウィジェット

[未解決の要求 (Open requests)] ウィジェットには、患者用に作成された医療関連のケースを含む未解決の要求のリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

未解決の要求 ウィジェット



主な機能

- 個人情報が入力されたログインユーザーにのみ表示されます。
- デフォルトでは、医療ケース [sn_hcls_case] テーブルを拡張するアプリケーションケーステーブルから最大 2 つのレコードが作成日の昇順で表示されます。アプリケーションケーステーブルの例としては、 Pre-Visit Management アプリケーションで利用可能な処置要求 [sn_previsit_procedure_request] テーブルや、 Patient Support Services アプリケーションで利用可能な登録ケース [sn_patientservice_enroll_case] テーブルなどがあります。
- ユーザーがウィジェットで [すべて表示] をクリックすると、それぞれのセクションに処理待ちおよびクローズ済みの要求がすべて表示されます。

未解決の要求ウィジェットには、インスタンスオプションは含まれません。

保留中の **To Do** ウィジェット

保留中の To Do ウィジェットには、患者に割り当てられた To Do アイテムのリストが表示されます。

保留中の **To Do** ウィジェット

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

主な機能

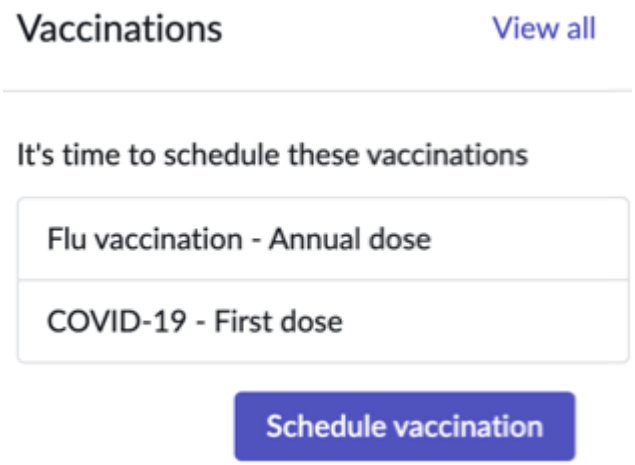
- 個人情報が入力されたログインユーザーにのみ表示されます。
- デフォルトでは、医療タスク [sn_hcls_task] テーブルの最大 2 つのレコードが作成日の昇順で表示されます。
- ユーザーがウィジェットで [すべて表示] をクリックすると、それぞれのセクションに処理待ちおよびクローズ済みの To Do アイテムがすべて表示されます。

保留中の To Do ウィジェットには、インスタンスオプションは含まれません。

[ワクチン接種] ウィジェット

[ワクチン接種] ウィジェットには、ログインしているユーザーに推奨されるワクチンのリストが表示されます。

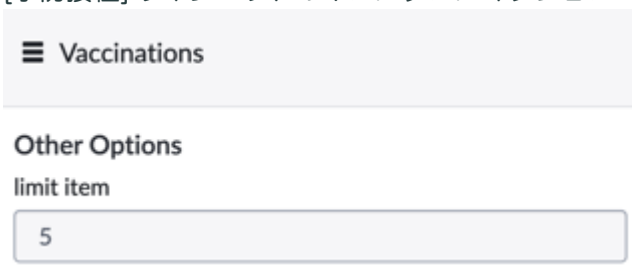
[ワクチン接種] ウィジェット



主な機能

- 個人情報が入力されたログインユーザーに対してのみ表示され、 ワクチン接種アドミニストレーション管理 アプリケーションがインストールされたときに表示されます。
- デフォルトでは、ユーザーが対象となるワクチン接種プログラムリストから最大 3 つのプログラムを投与日別に昇順で表示します。
- ユーザーがウィジェットで [すべて表示] をクリックすると、提案されたワクチン接種と完了したワクチン接種がすべてそれぞれのセクションに表示されます。

[予防接種] ウィジェットのインスタンスオプション



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチン接種 ウィジェットインスタンスオプションのフィールド

フィールド	説明
制限アイテム	ウィジェットに表示されるワクチン接種プログラムの最大数。デフォルト値は **[3]** です。

医療機関フォーム

[医療機関] フォームには、医療機関の詳細が含まれています。

医療機関フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	医療機関を識別する名前。
組織タイプ	代表する医療機関のタイプ。 使用可能な組織の種類の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 組織の種類 」を参照してください。
内部	組織が内部であることを示すオプション。
組織 ID	組織の一意の識別子。
親	組織に関連付けられた親組織。
番地	組織の番地。
市区町村	組織が所在する市区町村。
都道府県	組織が所在する都道府県。
郵便番号	組織の郵便番号。
電話	組織の電話番号。
FAX	組織のファックス番号。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

医療機関フォームのフィールド (続く)

フィールド	説明
メモ	他者が知っておくと便利な組織に関する情報。

[薬の処方箋] フォーム

薬の処方箋フォームには、患者に注文された処方箋の詳細が含まれています。

[薬の処方箋] フォームのフィールド

フィールド	説明
薬の処方箋	
番号	処方箋の自動生成された番号。
患者	投薬先の患者の名前。
医薬品	患者に処方されている医薬品。
開業医	患者に処方箋を注文した開業医の名前。
優先処方箋	患者のために以前に注文された処方箋。
参照投薬イベント	患者と医療提供者の間の接触の発生を特定する診察。
組織	処方箋を担当する医療提供者。
用法・用量	患者の投与量仕様。 **注:** このフィールドは、プログラムがケースに関連付けられている場合にのみ必須として設定されます。この場合、薬の処方箋は、プログラムに対して公開されている投与量仕様に従って入力されます。
ステータス	注文された処方箋のステータス。 デフォルトでは、次のステータスを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[薬の処方箋] フォームのフィールド (続く)

フィールド	説明
薬の処方箋	
	• アクティブ • ドラフト • キャンセル • 完了 • 誤って入力されました • 期限切れ • 保留中 • 停止日時 • 不明 使用可能な状態の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 薬の処方状態 」を参照してください。
ステータスの理由	選択したステータスの説明。
優先度	優先順位を付ける必要がある場合に、情報に基づいた意思決定を行うために使用される処方箋の緊急度。
作成日	処方箋が書かれた日時。
有効開始日	処方箋の有効期間の最も早い時期。
有効終了日	処方箋の有効期間の最新時刻。
外部 ID	電子医療記録 (EMR) システム内のレコードの識別子
ケース	処方箋に関連付けられた登録ケース。
診断の詳細	
プログラムがケースに関連付けられている場合、このセクションの各フィールドは、プログラムに含まれる対応する値に自動的に設定されます。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[薬の処方箋] フォームのフィールド (続く)

フィールド	説明
薬の処方箋	
一次診断	要求された医療サービスの理由として開業医によって送信された患者の主な状態。
三次診断	開業医が患者に勧める高度に専門化された医療。
二次診断	開業医によって提出された患者に存在する可能性のある共存状態。
投与特性	
このセクションは、薬剤の処方箋に用量仕様が関連付けられている場合にのみ表示されます。このセクションには、選択した用量仕様に対してアドミニストレーターが設定した用量特性が表示されます。	
投与量の詳細	
このセクションは、薬の処方箋に投与量の仕様が選択されると自動的に入力されます。このセクション内のフィールドは読み取り専用で、投与量特性に応じて入力されます。. 用量仕様が選択されていない場合、セクションには医療担当者が入力した値が表示されます。	
投与量	投薬量の推奨。
数量	1 回の充填における指定薬剤の数量。
承認された補充の数	薬剤の認可された補充の数。
患者への指示	医薬品の投与量に関する指示。

ポリシーフォーム

ポリシーフォームには、医療ケースに関連付けられたプライバシーポリシーの詳細が含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポリシーフォームフィールド

フィールド	説明
番号	ポリシーの英数字プロファイル識別子。 値は自動生成され、 ServiceNow インスタンスに新しいポリシーを追加するたびにインクリメントされます。[番号] フィールドの初期値は POL00001000 です。 **注:** 番号をカスタマイズするには、ポリシー [sn_hcls_policy] テーブルの自動番号付け形式を定義します。詳細については、「テーブルに自動番号付けレコードを追加する」を参照してください。
ポリシーのカテゴリ	このフィールドは **[Registration** (登録)] に設定する必要があります。
ポリシータイプ	ポリシーのタイプ。 ポリシーは次のいずれかのタイプになります。 • 標準: 同意書に患者が署名する必要がないポリシー。 • ドキュメントテンプレート:同意書に患者による署名を要求するポリシー。 ドキュメントテンプレートポリシータイプを使用すると、患者が同意書に署名するための To-Do 項目が作成されます。
有効期間 (日数)	患者が保険契約に署名した後、保険契約が有効な日数。
アクティブ	プライバシーポリシーを有効にするオプション。
スコープ	ポリシーに含まれる同意のタイプ。 プライバシーに関する同意を表す場合は、**[Privacy consent** (プライバシーに同意)] を選択します。それ以外の場合、このフィールドは空のままにする必要があります。
ドキュメントテンプレート	ポリシーに関連する標準的な手紙やドキュメントを生成するためのドキュメントテンプレート。 このフィールドは、[ポリシータイプ] フィールドが [ドキュメントテンプレート] に設定されている場合にのみ使用されます。 **注:** ドキュメントテンプレートに関連付けることができるアクティブなポリシーは 1 つだけです。 詳細については、「のドキュメントテンプレートの構成 Healthcare and Life Sciences Service Management Core」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポリシーフォームフィールド (続く)

フィールド	説明
外部ポリシーリンク	同意範囲に含まれるポリシーへの外部参照。
ポリシー名	ポリシーを識別する名前。
ポリシーの内容	登録時に 患者ポータル ユーザーが読んで承認する必要があるポリシーの内容。

事前認証要求フォーム

事前承認要求フォームには、支払人が患者に対して提供する事前承認要求の詳細が含まれます。

事前認証要求フォームのフィールド

フィールド	説明
プライマリ事前認証番号	支払人組織によって生成されたプライマリ事前承認番号。
セカンダリ事前認証番号	支払人組織によって生成されたセカンダリ事前承認番号。
一次診断	事前承認要求で要求された医療サービスの理由として開業医によって送信された患者の主な状態。
薬の処方箋	患者に対して事前承認要求が作成された薬剤処方箋。
ステータス	事前認証要求の承認ステータス。
承認日	事前認証要求が支払人組織によって承認された日付。
有効期間開始日	事前認証要求の有効期間の開始日。
有効期限終了	事前認証要求の有効期間の終了日。
メモ	事前認証要求の指示または説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Healthcare and Life Sciences Service Management Coreのプロパティ

ヘルスケアとライフサイエンスアプリケーションで使用される機能に対して構成できる高度なHealthcare and Life Sciences Service Management Coreプロパティがいくつかあります。

これらのプロパティはHealthcare and Life Sciences Service Management Coreで利用可能です。

注:
システムのプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーション フィルターに「sys_properties.list」と入力します。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core のプロパティ

プロパティ	説明
患者ポータルに表示されるすべての To Do タスクテーブルのカンマ区切りリスト sn_hcls.to.do.tasks.list	患者ポータルで To Do アイテムとして表 タスクテーブル名のリストを入力します ントリでは、タスクテーブル名をカンマ ます。 • タイプ: 文字列 • デフォルト値:sn_doc_task、sn_hcls_insurance • 場所：システムプロパティ [sys_prop テーブル • 詳細：患者の To-Do 項目を指定する
医療患者ポータルでの自己登録を有効にします sn_hcls.enable_self_registration	患者ポータルで自己登録機能を有効にす プロパティを True に設定します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システムプロパティ [sys_prop テーブル • 詳細：患者ポータルでの自己登録機能
患者ポータル FAQ カテゴリ ID sn_hcls.psp.patient_portal_faq_category_id	HCLS 患者ポータルのデフォルトの [よ せられる質問] ナレッジカテゴリ (テー kb_category) セクションの Sys ID。 これを置き換えることで、誰かがHCLS タルに表示したいFAQを置き換えるこ す。 • タイプ: 文字列 • デフォルト値:2bee428777400110ac9cd0cb8 • 場所：システムプロパティ [sys_prop テーブル

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
患者ポータルで REM 変換を有効にする glide.service_portal.resize_text.patientportal.enable_rem_conversion	サービスポータル専用の変数です。true ると、ブラウザー設定を使用してサービ ルのテキストのサイズを最大 200% まで ます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システムプロパティ [sys_prop テーブル

ドメインセパレーションと**Healthcare and Life Sciences Service Management Core**

Healthcare and Life Sciences Service Management Core ではドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

Healthcare and Life Sciences Service Management Coreの概要

ドメインセパレーションは、Fast Healthcare Interoperability Resources (FHIR) 標準を含む、Health Level Seven International (HL7) 業界標準と互換性のある ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル で使用できます。Healthcare and Life Sciences Service Management Coreアプリケーションには、患者 [sn_hcls_patient] テーブル、予約 [sn_hcls_appointment] テーブル、予防接種 [sn_hcls_immunization] テーブルなどのデータテーブルのドメインセパレーションが含まれています。さらに、ドメインセパレーションは、医療タスクや医療ケースなどのトランザクションデータに使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Healthcare and Life Sciences Service Management Coreにおけるドメインセパレーションの仕組み

Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションを使用してヘルスケア関連の要求を出す顧客の場合、ドメインは、ログインしたユーザーのセッション (作成されたケースまたはタスク)、および関連するヘルスケアデータから設定されます。

ユースケース

医療機関の医療データがドメインごとに分離されている場合、医療要求と対応する履行タスクはそれぞれの顧客ドメインに関連付けられます。

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理コアの暗号化モジュール

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理コアには、次の暗号化モジュールが含まれています。

sn_hcls.clinical_data

暗号化モジュール:AES-256 clinical_data。

暗号化フィールドの構成

テーブル	列
sn_hcls_allergy	recorded_date
sn_hcls_encounter	sn_hcls_encounter
sn_hcls_medication	end_date
sn_hcls_condition	recorded_date
sn_hcls_allergy	onset_date
sn_hcls_medication	reason_desc
sn_hcls_observation	observed_date
sn_hcls_allergy	onset_age
sn_hcls_medication_prescription	external_id
sn_hcls_procedure	performed_date_time
sn_hcls_immunization	status_reason
sn_hcls_encounter	start_time
sn_hcls_medication	status_reason
sn_hcls_condition	onset_age

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

暗号化フィールドの構成 (続く)

テーブル	列
sn_hcls_medication_prescription	status_reason
sn_hcls_medication	effective_date_time
sn_hcls_condition	onset_date
sn_hcls_medication	reason_code
sn_hcls_immunization	admin_date
sn_hcls_medication	start_date

モジュールアクセスポリシー

ポリシー名	タイプ	ターゲットロール
診療所用データビューア	ロール	sn_hcls.clinical_data_viewer
臨床データシステムへのアクセス	システムアクセス	
臨床データ - アドミン	ロール	アドミン
臨床データマネージャー	ロール	sn_hcls.manager

sn_hcls.foundation_data

暗号化モジュール:AES-256 foundation_data。

モジュールアクセスポリシー

ポリシー名	タイプ	ターゲットロール
基盤データビューアー	ロール	sn_hcls.foundation_data_viewer
基盤データ:アドミン	ロール	アドミン
基盤データシステムアクセス	システムアクセス	
基盤データマネージャー	ロール	sn_hcls.manager

sn_hcls.health_insurance_data

暗号化モジュール:AES-256 health_insurance_data。

暗号化フィールドの構成

テーブル	列
sn_hcls_pre_auth_header	date_fax_received
sn_hcls_pre_auth_header	primary_preauth_num
sn_hcls_insurance_info_task	group_number
sn_hcls_pre_auth_header	secondary_preauth_num
sn_hcls_insurance_info_task	rx_pcn

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

暗号化フィールドの構成 (続く)

テーブル	列
sn_hcls_member_plan	group_number
sn_hcls_pre_auth_header	valid_from
sn_hcls_insurance_info_task	member_number
sn_hcls_pre_auth_header	理由
sn_hcls_pre_auth_header	メモ
sn_hcls_member_plan	rx_pcn
sn_hcls_member_plan	member_number
sn_hcls_member_plan	rx_group
sn_hcls_insurance_info_task	rx_group
sn_hcls_insurance_info_task	rx_bin
sn_hcls_member_plan	rx_bin
sn_hcls_pre_auth_header	approved_date
sn_hcls_pre_auth_header	valid_to

モジュールアクセスポリシー

ポリシー名	タイプ	ターゲットロール
健康保険データシステムアクセス	システムアクセス	
健康保険データビューアー	ロール	sn_hcls.health_insurance_data_viewer
健康保険データマネージャー	ロール	sn_hcls.manager
健康保険データ:アドミン	ロール	アドミン
健康保険の修正スクリプトへのアクセス	スクリプト	

sn_hcls.patient_data

暗号化モジュール:AES-256 patient_data。

暗号化フィールドの構成

テーブル	列
sn_hcls_patient	名前
sn_hcls_patient	work_phone
sn_hcls_patient	marital_status
sn_hcls_patient	エスニシティ
sn_hcls_patient	birth_date
sn_hcls_patient	職業

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

暗号化フィールドの構成 (続く)

テーブル	列
sn_hcls_patient	middle_name
sn_hcls_patient	primary_email
sn_hcls_patient	競走
sn_hcls_patient_identifier	値
sn_hcls_patient	secondary_email
sn_hcls_patient	address_line
sn_hcls_patient	family_name
sn_hcls_patient	given_name
sn_hcls_patient	携帯_電話番号
sn_hcls_patient	home_phone
sn_hcls_patient	deceased_date_time
sn_hcls_patient	guarantor_id

モジュールアクセスポリシー

ポリシー名	タイプ	ターゲットロール
患者データシステムへのアクセス	システムアクセス	
患者データ - アドミン	ロール	アドミン
患者データビューアー	ロール	sn_hcls.patient_data_viewer
患者データマネージャー	ロール	sn_hcls.manager

自動翻訳

sn_hcls.practitioner_data

暗号化モジュール:AES-256 practitioner_data。

暗号化フィールドの構成

テーブル	列
sn_hcls_practitioner	secondary_email
sn_hcls_practitioner	名前
sn_hcls_practitioner	external_id
sn_hcls_practitioner	family_name
sn_hcls_practitioner	携帯_電話番号
sn_hcls_practitioner	work_phone
sn_hcls_practitioner	given_name
sn_hcls_practitioner	birth_date
sn_hcls_practitioner	work_email

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

暗号化フィールドの構成 (続く)

テーブル	列
sn_hcls_practitioner	primary_email
sn_hcls_practitioner	home_phone

モジュールアクセスポリシー

ポリシー名	タイプ	ターゲットロール
開業医データ:アドミン	ロール	アドミン
開業医データビューアー	ロール	sn_hcls.practitioner_data_viewer
開業医データマネージャー	ロール	sn_hcls.manager
開業医データ:HclsUtils	スクリプト	
開業医データシステムアクセス	システムアクセス	

sn_hcls.revenue_cycle_data

暗号化モジュール:AES-256 revenue_cycle_data。

暗号化フィールドの構成

テーブル	列
sn_hcls_claim_line	service_start_date
sn_hcls_claim_header	billed_drg_code
sn_hcls_claim_header	service_provider_id
sn_hcls_claim_line	original_tcn
sn_hcls_claim_header	名前
sn_hcls_claim_line	service_end_date
sn_hcls_claim_header	payment_date
sn_hcls_claim_header	adjudicated_date
sn_hcls_claim_header	accepted_date
sn_hcls_claim_line	ndc_code
sn_hcls_claim_line	tooth_code
sn_hcls_claim_line	revenue_code
sn_hcls_claim_header	patient_account_no
sn_hcls_claim_line	line_title
sn_hcls_claim_header	submitted_date
sn_hcls_claim_header	medical_record_no

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モジュールアクセスポリシー

ポリシー名	タイプ	ターゲットロール
収益サイクルマネージャー	ロール	sn_hcls.manager
収益サイクルシステムへのアクセス	システムアクセス	
収益サイクルデータ:アドミン	ロール	アドミン
収益サイクルデータビューアー	ロール	sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer
収益モジュールの修正スクリプトへのアクセス	スクリプト	

sn_vaccine_sm.vm_crypto_module

暗号化モジュール:AES-256 vm_crypto_module。

暗号化フィールドの構成

テーブル	列
sn_vaccine_sm_personal_info	職業
sn_vaccine_sm_personal_info	preferred_id
sn_vaccine_sm_personal_info	zip
sn_vaccine_sm_personal_info	州
sn_vaccine_sm_request	age_group
sn_vaccine_sm_personal_info	healthcare_worker
sn_vaccine_sm_personal_info	age_group
sn_vaccine_sm_request	any_infections
sn_vaccine_sm_questionnaire	recently_sick
sn_vaccine_sm_personal_info	性別
sn_vaccine_sm_personal_info	国
sn_vaccine_sm_personal_info	エスニシティ
sn_vaccine_sm_request	long_term_health_issue_details
sn_vaccine_sm_questionnaire	recent_vaccination
sn_vaccine_sm_request	health_history
sn_vaccine_sm_request	any_reaction
sn_vaccine_sm_personal_info	other_occupation
sn_vaccine_sm_personal_info	番地
sn_vaccine_sm_request	long_term_health_issues
sn_vaccine_sm_personal_info	市区町村
sn_vaccine_sm_questionnaire	any_other_comments
sn_vaccine_sm_questionnaire	pregnant

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モジュールアクセスポリシー

ポリシー名	タイプ	ターゲットロール
ワクチン暗号臨床医	ロール	sn_vaccine_sm.clinician
ワクチン暗号化マネージャー	ロール	sn_vaccine_sm.manager
ワクチン暗号化アドミン	ロール	アドミン
ワクチン暗号化ユーザー	ロール	sn_vaccine_sm.user
ワクチン暗号化システムへのアクセス	システムアクセス	

の暗号化オプション **Healthcare and Life Sciences Service Management Core**

Healthcare and Life Sciences Service Management Core は、機密情報を保護するための暗号化サポートを提供します。

暗号化により、権限のないユーザーが機密性の高い医療データを閲覧するのを防ぐことができます。

ServiceNow AI Platformの 列レベル暗号化エンタープライズ オプションは、Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションでサポートされています。

フィールド暗号化エンタープライズ

フィールド暗号化エンタープライズ は、暗号化サポートと比較して拡張された暗号化機能を提供し、キー管理フレームワーク (KMF) を利用します。

アドミニストレーターが Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションをインストールすると、機密フィールドを暗号化するための暗号化モジュールと暗号化設定も KMF とともに自動的にインストールされます。ServiceNow インスタンスでの暗号化操作の管理と監査のために、アドミニストレーターはオプションで フィールド暗号化エンタープライズ プラグイン (com.glide.now.platform.encryption) を有効にすることを選択できます。

フィールド暗号化エンタープライズの取得の詳細については、「Activate Field Encryption」を参照してください。親暗号化モジュールの選択の詳細については、 暗号化モジュールの作成 を参照してください。

フィールド暗号化 Starter と フィールド暗号化エンタープライズ の詳細については、「」を参照してください。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 暗号化フィールド

テーブル	フィールド
sn_hcls_allergy	recorded_date
sn_hcls_allergy	onset_date
sn_hcls_allergy	onset_age
sn_hcls_claim_header	billed_drg_code

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 暗号化フィールド (続く)

テーブル	フィールド
sn_hcls_claim_header	service_provider_id
sn_hcls_claim_header	名前
sn_hcls_claim_header	payment_date
sn_hcls_claim_header	adjudicated_date
sn_hcls_claim_header	accepted_date
sn_hcls_claim_header	patient_account_no
sn_hcls_claim_header	submitted_date
sn_hcls_claim_header	medical_record_no
sn_hcls_claim_line	service_start_date
sn_hcls_claim_line	original_tcn
sn_hcls_claim_line	service_end_date
sn_hcls_claim_line	ndc_code
sn_hcls_claim_line	tooth_code
sn_hcls_claim_line	revenue_code
sn_hcls_claim_line	line_title
sn_hcls_condition	recorded_date
sn_hcls_condition	onset_age
sn_hcls_condition	onset_date
sn_hcls_encounter	end_time

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 暗号化フィールド (続く)

テーブル	フィールド
sn_hcls_encounter	start_time
sn_hcls_immunization	status_reason
sn_hcls_immunization	admin_date
sn_hcls_insurance_info_task	group_number
sn_hcls_insurance_info_task	rx_pcn
sn_hcls_insurance_info_task	member_number
sn_hcls_insurance_info_task	rx_group
sn_hcls_insurance_info_task	rx_bin
sn_hcls_medication	reason_desc
sn_hcls_medication	status_reason
sn_hcls_medication	effective_date_time
sn_hcls_medication	reason_code
sn_hcls_medication	start_date
sn_hcls_medication	end_date
sn_hcls_medication_prescription	external_id
sn_hcls_medication_prescription	status_reason
sn_hcls_member_plan	group_number
sn_hcls_member_plan	rx_pcn
sn_hcls_member_plan	member_number

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 暗号化フィールド (続く)

テーブル	フィールド
sn_hcls_member_plan	rx_group
sn_hcls_member_plan	rx_bin
sn_hcls_observation	observed_date
sn_hcls_patient	work_phone
sn_hcls_patient	名前
sn_hcls_patient	birth_date
sn_hcls_patient	職業
sn_hcls_patient	middle_name
sn_hcls_patient	external_id
sn_hcls_patient	primary_email
sn_hcls_patient	secondary_email
sn_hcls_patient	address_line
sn_hcls_patient	family_name
sn_hcls_patient	marital_status
sn_hcls_patient	SSN
sn_hcls_patient	競走
sn_hcls_patient	エスニシティ
sn_hcls_patient	given_name
sn_hcls_patient	携帯_電話番号

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 暗号化フィールド (続く)

テーブル	フィールド
sn_hcls_patient	home_phone
sn_hcls_patient	deceased_date_time
sn_hcls_patient	guarantor_id
sn_hcls_practioner	secondary_email
sn_hcls_practioner	名前
sn_hcls_practioner	external_id
sn_hcls_practioner	family_name
sn_hcls_practioner	携帯_電話番号
sn_hcls_practioner	work_phone
sn_hcls_practioner	given_name
sn_hcls_practioner	birth_date
sn_hcls_practioner	work_email
sn_hcls_practioner	primary_email
sn_hcls_practioner	home_phone
sn_hcls_pre_auth_header	date_fax_received
sn_hcls_pre_auth_header	date_fax_received
sn_hcls_pre_auth_header	primary_preauth_num
sn_hcls_pre_auth_header	secondary_preauth_num
sn_hcls_pre_auth_header	valid_from

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core 暗号化フィールド (続く)

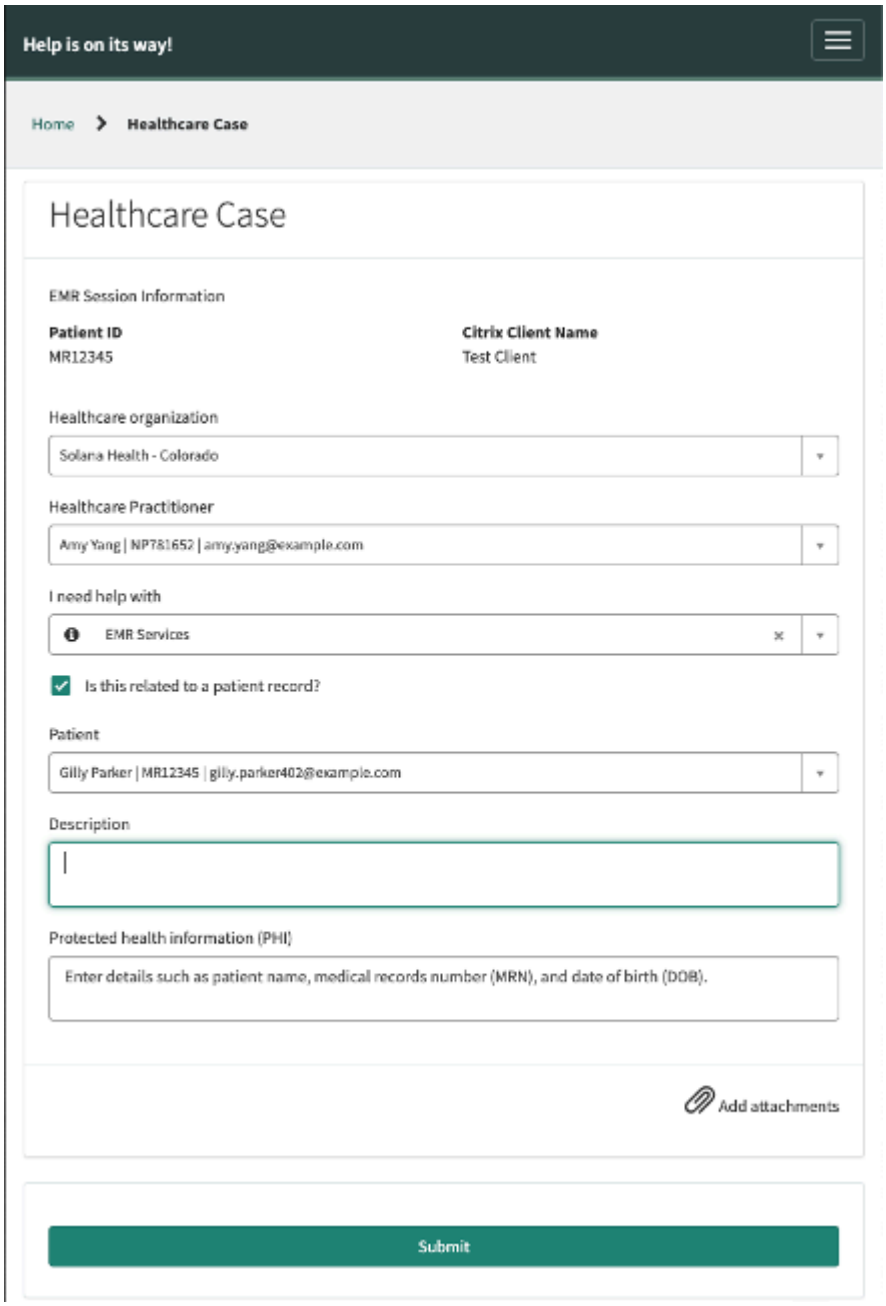
テーブル	フィールド
sn_hcls_pre_auth_header	理由
sn_hcls_pre_auth_header	メモ
sn_hcls_pre_auth_header	approved_date
sn_hcls_pre_auth_header	valid_to
sn_hcls_procedure	performed_date_time

EMR Help®

ServiceNow EMR Helpアプリケーションを使用すると、電子カルテ (EMR) システムに関連するServiceNowサービス要求を送信するプロセスを簡素化および合理化できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



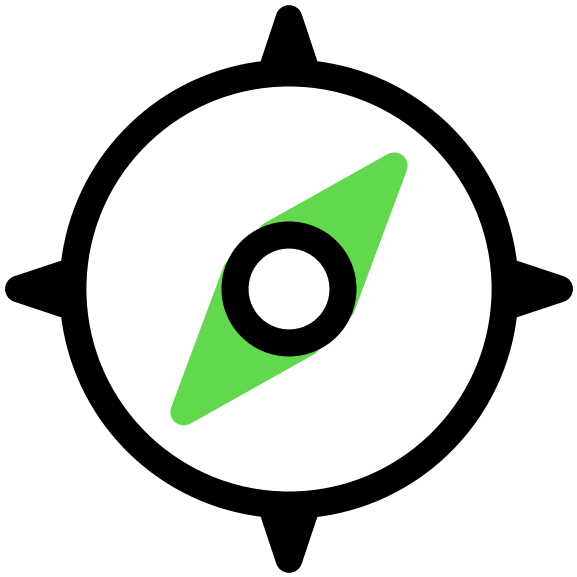
EMR システム内から直接サービス要求を作成し、ServiceNow インスタンスを使用して履行できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

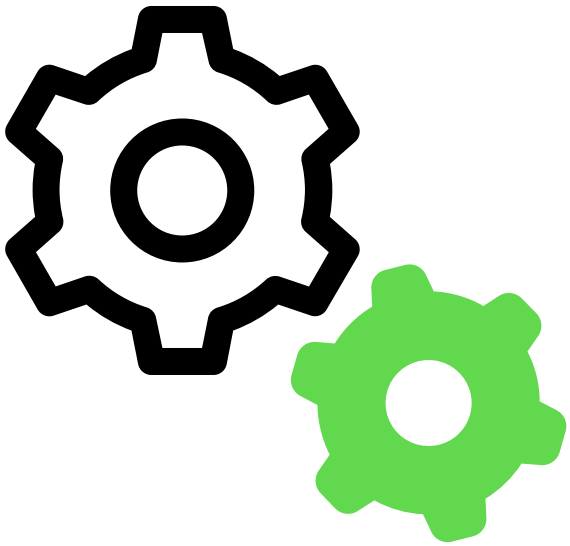
開始

探索

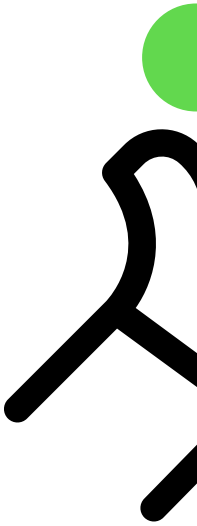


臨床医と医療従事者が EMR Help をどのように使用するかについて説明します。

構成



実装を計画し構成します。

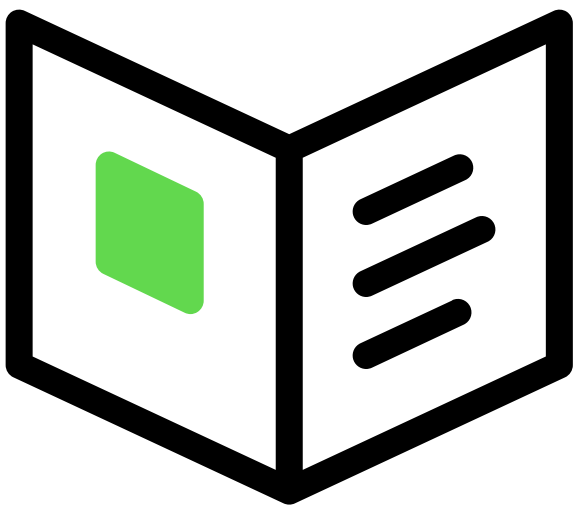


EMR シ
サー

解決

EMR システムからの
ServiceNow サービス要求の解決

参照



フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- リモートヘルプ要求 API
- EMR Help フォーラム ServiceNow コミュニティ site

探索 EMR Help

臨床医が外部の EMR システムから要求を出すためのシームレスなエクスペリエンスを作成するために、 EMR Help が提供する利用可能な機能の詳細について説明します。

EMR Helpの概要

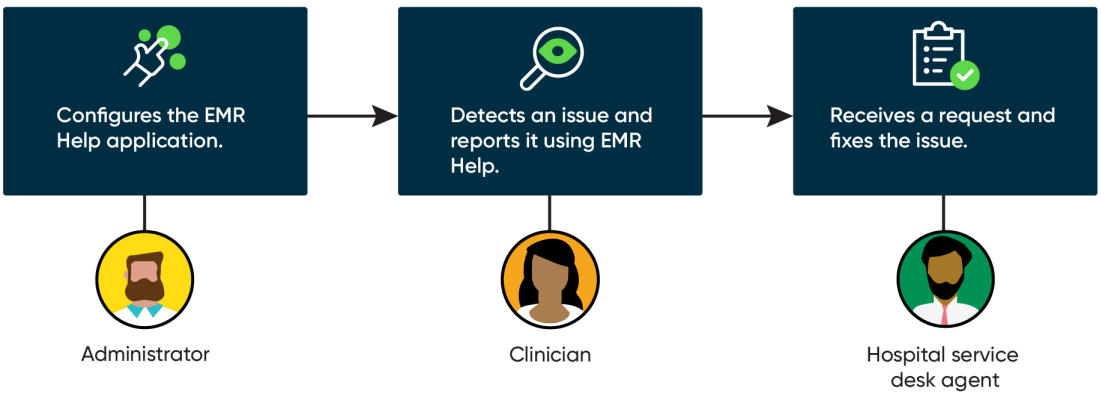
臨床医からの EMR サービス要求を自動化して適切なチームにルーティングすることで、臨床医が患者ケアを提供する時間を最適化します。EMR システム内に問題報告機能がない場合、臨床スタッフは問題を報告する時間がないために、問題を報告しなかったり、報告したとしても解決が遅れたりする可能性があります。別の問題報告プロセスにアクセスする必要があるため、臨床医は患者から時間を奪われ、日常的なワークフローが中断されます。

たとえば、臨床スタッフが患者レコードの閲覧中に、IT または医療関連の問題が発生する場合があります。EMR Helpを使用すると、臨床医は EMR システム内で直接サービスを要求できます。これにより、ServiceNowインスタンスでサービス要求が自動的に作成されます。患者記録などの必要な詳細が自動的に追加されるため、サービスエージェントは臨床医が検出した問題を迅速かつ効果的に解決できます。

EMR Help アプリケーションは、EMR システムをServiceNow インスタンスと統合して、臨床医が EMR システム内からサービス要求を送信できるようにします。サービス要求ごとに、 ServiceNow インスタンスに同等のレコードが作成されます。その後、医療エージェントは、 ServiceNow インスタンスからそのようなレコードを調べて解決できます。

> **注:**
> 医療ケース要求機能は、カスタム医療ケースタイプに対してのみ実行できます。医療ケースを履行するには、まず独自のカスタム医療ケースタイプを作成する必要があります。これに関する詳細については、「EMR Help の医療ケースタイプの構成」を参照してください。

EMR Help のワークフロー



EMR Help ワークフローで、次の操作を行います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. アドミニストレーターは、EMR システムから送信されたさまざまなタイプの臨床医の問題に対処するように EMR Help アプリケーションを構成します。
2. 臨床医は問題を検出し、EMR Help ポータルを使用して EMR システム内から直接サービス要求を作成します。
3. 病院のデスクサービスエージェントは要求を受信し、 ServiceNow インスタンスを使用して問題を修正します。

EMR Help のメリット

EMR Help には、次のメリットがあります。

EMR Help のメリット

利益	機能	ユーザー
EMR システムから ServiceNow インスタンスに直接要求を送信することで、時間を節約します。	EMR システム内での要求の作成	Clinician (臨床スタッフ)
ケース、インシデント、作業指示書などのタスクベースの記録を追跡することで、可視性が向上します。	EMR Helpデータモデル	Service Desk エージェント
暗号化のサポートを提供し、機密情報を保護しています。	の暗号化オプション EMR Help	管理者
インスタンス情報を病院サービスデスクエージェントに自動的に送信します。	EMR Help 要求を解決する	Service Desk エージェント

次に探索する内容

EMR Helpを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- EMR Helpの構成
- EMR システム内での要求の作成
- EMR Help 要求を解決する
- EMR Helpの参照

IT サービス要求ワークフローのシナリオ

EMR Helpアプリケーションを使用して、ServiceNowインスタンスを EMR システムと統合し、臨床医によって送信された IT サービス要求を解決します。

シナリオ:EMR Help アプリケーションを使用して、EMR システムとServiceNow インスタンスを統合します。この統合の結果、 EMR システム 内でヘルプフォームが利用可能になり、臨床医は IT サービス要求をインシデントとして ServiceNow インスタンスで送信できるようになります。

自動翻訳

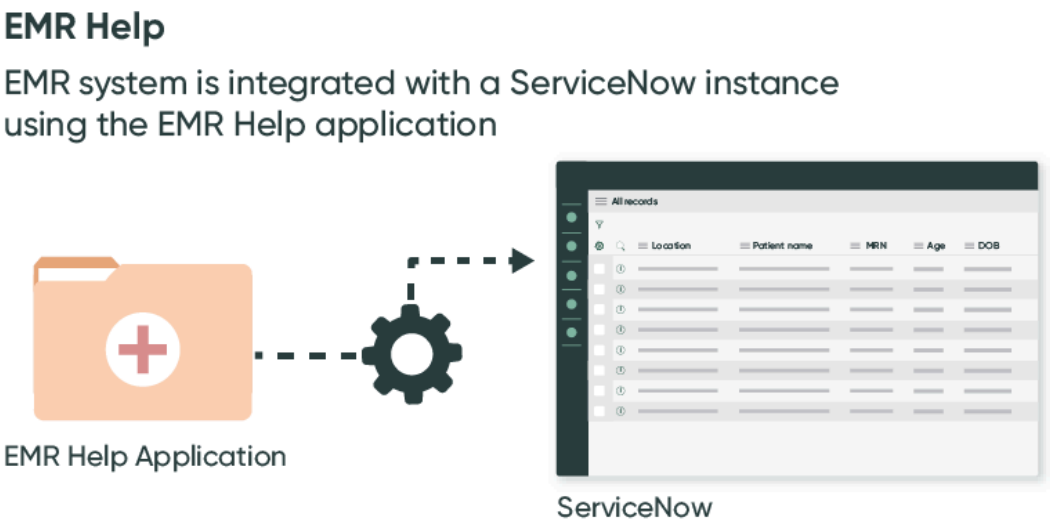
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

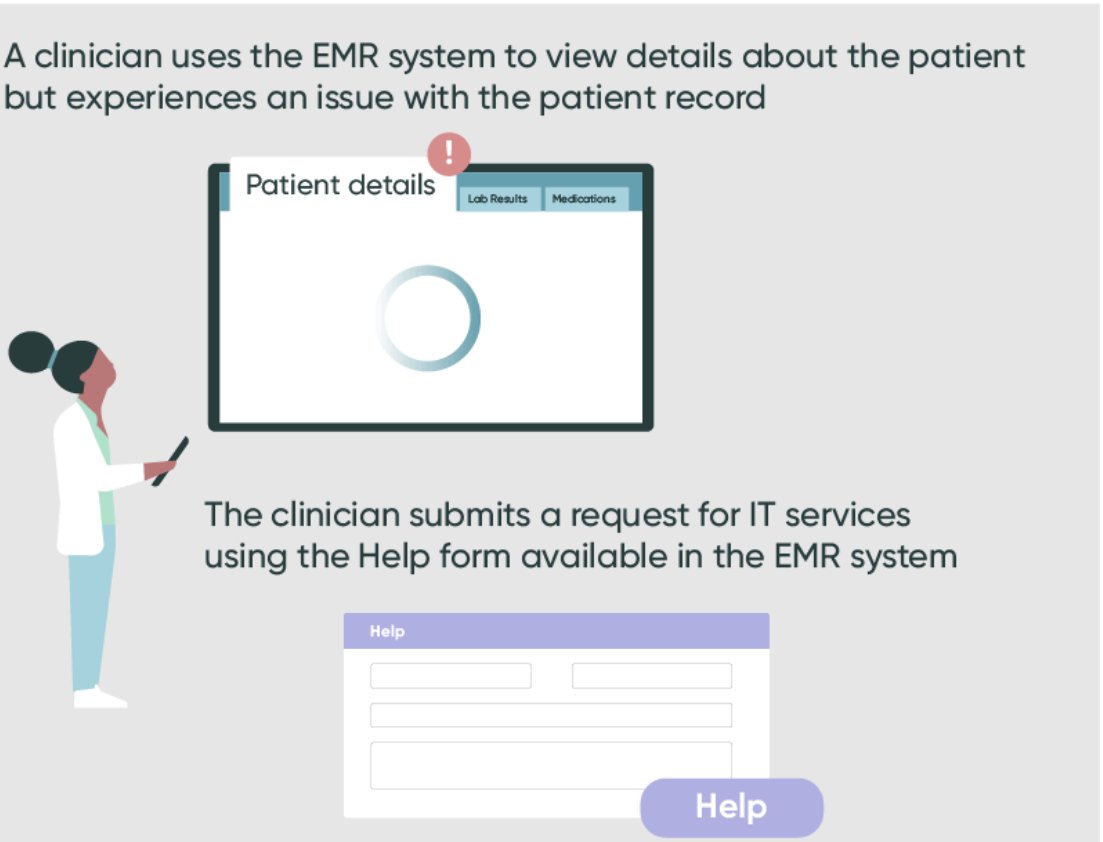
次の図は、シナリオで説明されている臨床医の問題を IT エージェントがどのように解決するかを示しています。

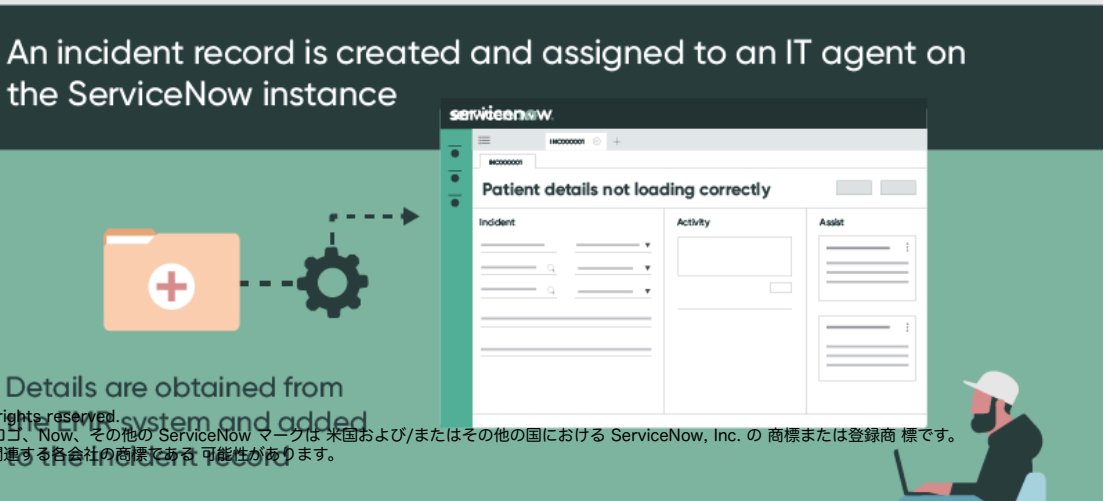
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

EMR Helpアプリケーションを使用して臨床医の問題を解決する







自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のワークフローステップは、IT エージェントが一般的な臨床医の問題を解決する方法を詳しく説明しています。

1. 臨床スタッフは、 EMR システムで患者の詳細を表示するときに、患者レコードが正しくロードされていないことに気付きます。
2. 臨床医は、 EMR システム内のヘルプフォームを使用して IT サービスを要求します。
3. 臨床医が要求を送信すると、サービス要求のインシデントレコードが ServiceNow インスタンスに作成され、IT エージェントにアサインされます。
4. 患者 ID や臨床医ロールなどの EMR セッションの詳細は、 EMR システムから 取得され、インシデントレコードに自動的に追加されます。IT エージェントは、この追加情報を使用して、 EMR システムで臨床医に適切なアクセス権がないことをすばやく検出できます。
5. IT エージェントは、臨床医のアクセスの問題を修正し、インシデントを解決します。
6. 臨床担当者は、患者レコードが EMR システムに表示されるようになったことを確認します。

関連情報

- 探索 EMR Help
- EMR Helpの構成
- EMR システムからServiceNow IT サービス要求を送信する
- EMR システムから送信された ServiceNow IT サービス要求の表示と解決

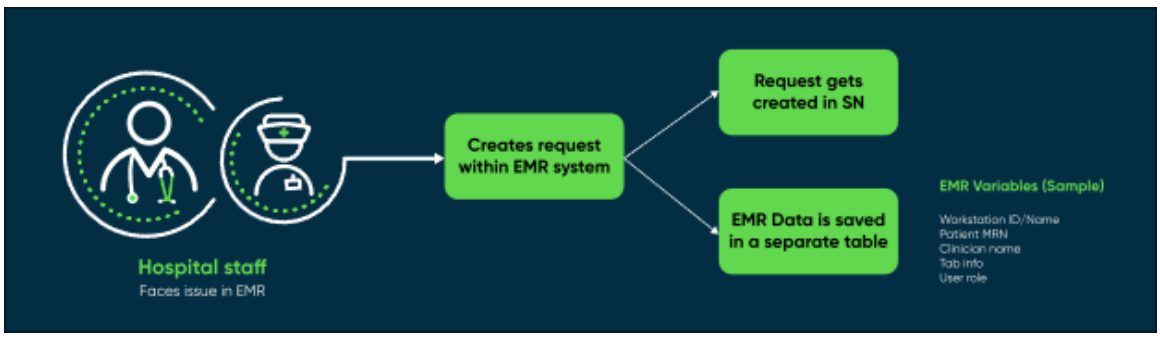
EMR Helpの構成

EMR システムから送信されたさまざまなタイプの臨床医の問題に対処するように EMR Help アプリケーションを設定します。

構成の概要

EMR Help の設定では、アプリケーションをインストールしてから、ユーザーアクセスとデータを設定します。

EMR システムを使用する病院スタッフは、さまざまな課題に直面することがよくあります。問題が発生した場合、EMR システム内から直接サービス要求を開始できます。サービス要求が作成されると、ServiceNow インスタンスにインシデントが自動的に生成されます。



同時に、ワークステーション ID、患者の詳細、臨床スタッフの情報、関係する特定の画面などの関連する EMR 変数が EMR システムから取得され、EMR Help アプリケーション内の専用テーブルに格納されます。この補足情報によりサービス要求が強化され、効率的なトラブルシューティングのための重要な詳細が履行者に提供されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- EMR Help をインストール。

  EMR Help アプリケーションをインストールして、ServiceNow インスタンスを EMR システムと統合します。

- 要求タイプのデータテーブルを構成します。

  EMR インシデントデータ [sn_ind_rmt_help_incident_data] テーブルなど、IT 要求に関連付けられたデータテーブルを確認します。次に、EMR システムからフェッチする予定の各システム変数を格納する列がテーブルにあることを確認します。テーブルに存在しないシステム変数に対応する新しい列を追加します。

  IT 要求のデータテーブルが存在しない場合は、リモート要求データ [sn_ind_rmt_help_request_data] テーブルを拡張して別のデータテーブルを作成します。

  詳細については、「EMR Helpデータモデル」を参照してください。

- EMR システムの要求パラメーターの設定。

  EMR システムのリモート要求パラメーターを設定します。

- EMR システムの要求定義の構成。

  EMR システムからの IT サービス要求をサポートするように要求定義を作成または変更します。さらに、リモート要求パラメーターを、タスクに関連付けられた要求データテーブルの列にマッピングします。

- EMR Helpユーザーへのロールのアサイン。

  ロールをアサインして、 EMR Help アプリケーションの機能やデータへのアクセスを制御します。

- EMR Help の医療ケースタイプの構成。

  で EMR Help の医療ケースタイプを構成して、EMR Help ポータルから行ったサービス要求を実行します。

  基本医療ケースタイプ [sn_hcls_case] は、独自の医療ケースタイプを構築するときに拡張するための基盤を提供する抽象ケースタイプです。

- EMR Help のダイジェストトークン認証の設定。

  ダイジェストトークン認証を利用して、Epic で ServiceNow シングルサインオンを構成します。

- ServiceNow での EMR Help の iFrame サポートの構成

  Epic Hyperspace および Hyperdrive のフレーム内で起動するように EMR Help を設定します。

- EMR セッション情報コンテキストサイドバーを構成する。

  ワークスペースの EMR セッション情報コンテキストサイドバーを構成して、そこに表示されるフィールドを管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- EMR Help サービスポータルの設定。

  アドミニストレーターは、EMR システムから IT サービス要求を送信するための EMR Help サービスポータルを設定できます。

- IT サービス要求実行プロセスの設定

  専用のサービスポータルまたはシステムサポートモジュールを使用して、EMR システムから送信された IT サービス要求を管理します。

- (オプション) EMR Help で暗号化を実装します。

  フィールド、添付ファイル、またはその両方を暗号化して、 EMR システム データを保護します。

- (オプション) EMR システムの URL および REST API タスクパラメーターのカスタマイズ。

  スクリプト化された拡張ポイントを使用して、 EMR システムの URL パラメーターと REST API タスクパラメーターを操作します。

追加の構成情報

- EMR Help のダイジェストトークン認証を設定するには、Now Supportナレッジベースの記事「How to Configure Digest Token Authentication for EMR Help with Epic Hyperspace [KB1002504] (EMR のダイジェストトークン認証の設定 方法)」を参照してください。

- Epic Hyperspace および Hyperdrive の iframe 内で起動するように EMR Help を構成するには、Now Support ナレッジベースの記事「How to configure EMR Help to launch within an iFrame in Epic Hyperspace and Hyperdrive [KB1207128] (Epic Hyperspace および Hyperdrive の iFrame 内で起動するように EMR Help を構成する方法)」を参照してください。

EMR Help をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 EMR Help アプリケーション (sn_ind_rmt_help) をインストールできます。アプリケーションには、デモデータが含まれています。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- ServiceNow ITSM Healthcare and Life Sciences Service Management Core パッケージがアドミニストレーターによって既にインストールされていることを確認します。

必要なロール：admin

このタスクについて

EMR Help とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

詳細については、「EMR Helpとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 EMR Help アプリケーション (sn_ind_rmt_help) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがリストされている場合は、それらがインストールされているか、現在インストールされているか、インストールする必要があります。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、 EMR Help アプリケーションをインストールする前にインストールする必要があります。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

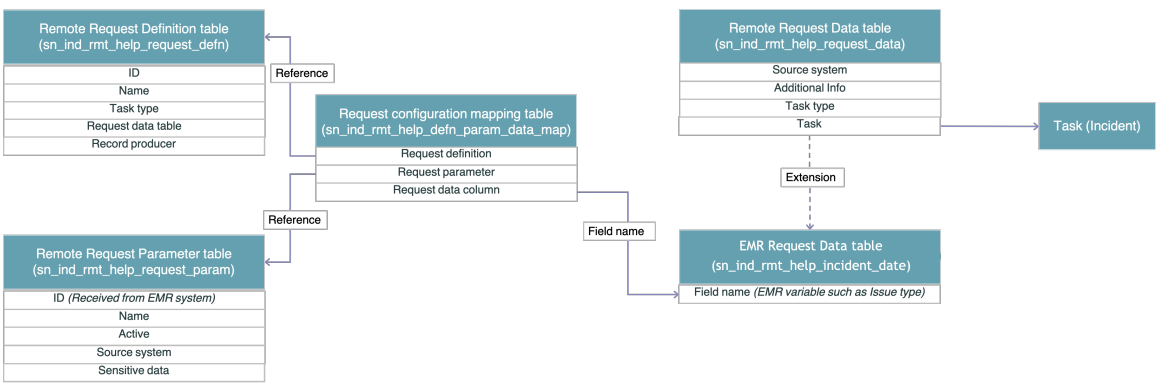
EMR Helpデータモデル

EMR Helpデータモデルを使用すると、臨床医は EMR システムからServiceNowインスタンスのサービス要求を送信できます。

EMR Helpデータモデルは、EMR Help アプリケーションを機能させるために必要な EMR システムデータのみにアクセスします。

次の図は、 EMR Help データモデルを構成するテーブルとその列、および各テーブル間の関係を示しています。

EMR Helpデータモデル



EMR Help データモデルは、次のテーブルの組み合わせを使用してデータを保存します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ServiceNow AI Platform インシデント [incident] テーブルや医療ケース [sn_hcls_case] などのタスクテーブル。
- EMR Help アプリケーションに含まれるテーブル:
  - リモート要求定義テーブル
  - リモート要求パラメーターテーブル
  - リモート要求データテーブル
  - EMR 要求データテーブル
  - 要求構成マッピングテーブル

要求タイプのデータテーブルの構成例

EMR 要求データ [sn_ind_rmt_help_incident_data] テーブルなどの要求に関連付けられたデータテーブルを確認し、EMR システムからフェッチする予定の各システム変数を格納する列がテーブルにあることを確認します。

たとえば、アドミニストレーターとして、EMR システムからのシステム変数診察を EMR インシデント要求タイプに含めるとします。

次のワークフローを使用して、 診察 システム変数がインシデント要求タイプに表示されることを確認します。

1. EMR 要求データ [sn_ind_rmt_help_incident_data] テーブルを確認するには、次の場所に移動します。 すべて > システム定義 > テーブル テーブルを選択します。
2. 診察システム変数に対応する列がテーブルに存在するかどうかを確認します。

   列が存在しないことがわかります。
3. 診察システム変数に対応する新しい列を追加するには、[列] 関連リストで [新規] をクリックし、辞書エントリフォームで診察システム変数に関連付けられた列の詳細を入力して [送信] をクリックします。

EMR システムの要求定義の構成

ServiceNow インスタンスで EMR システムからのサービス要求を受け入れるように、要求定義を作成または変更します。

始める前に

- アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを EMR Help に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。
- 要求パラメーターと、すべての要求パラメーターに対応する列がリモート要求データ [sn_ind_rmt_help_request_data] テーブルに存在することを確認します。詳細については、「EMR システムの要求パラメーターの設定」を参照してください。

必要なロール:sn_ind_rmt_help.admin または admin

このタスクについて

要求定義は、EMR システムから生成された要求タイプのモデルです。デフォルトでは、IT サービス要求 [sn_it_request] 要求定義がインシデントタイプのタスクレコードに提供され、EMR システムにマッピングされます。この要求定義に関連付けられたパラメーターも事前定義されており、リモート要求データ [sn_ind_rmt_help_request_data] テーブルまたはその拡張データテーブル (たとえば、EMR 要求データ [sn_ind_rmt_help_incident_data] テーブル) の列にマップされます。

注:
sn_ind_rmt_help.admin ロールを持つユーザーは、事前定義された要求定義と構成マッピング設定を削除できません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **EMR Help** > アドミニストレーション > 要求定義.
2. リモート要求定義リストで、既存の要求定義を変更するか、別の要求定義を作成します。
   - 既存の要求定義を変更するには、[リモート要求定義] リストの **[ID**] 列で要求定義をクリックします。
   - 別の要求定義を作成するには、[リモート要求定義] リストで [新規] をクリックします。
3. フォームで、フィールドに入力します。

[リモート要求定義] フォーム

フィールド	説明
ID	要求定義の一意の識別子。 注: 要求定義の作成後に ID を変更することはできません。
名前	要求定義を識別するための名前。
タスクタイプ	IT サービス要求に関連付けられたタスクテーブル。 たとえば、インシデント [incident] テーブルなどです。
要求データテーブル	EMR システムからの追加データを保存するデータテーブル。 追加データには、環境、ワークステーション、 および EMR システムからのその他のデータが含まれる場合があります。
レコードプロデューサー	タスクレコード内のフィールドを変更し、IT サービス要求フォームで使用できるようにするレコードプロデューサー。 専用のサービスポータルを備えたレコードプロデューサーを使用します。
REST API タスクパラメーター	
スクリプト化された REST API のパラメーター。システムサポートモジュールでスクリプト化された REST API を使用できます。詳細については、「 リモートヘルプ要求 API 」を参照してください。	
タスク作成パラメーター	EMR システムで IT サービス要求を作成するときに利用可能なタスクレコードのパラメーター。
タスクリストパラメーター	EMR システムで IT サービス要求のリストを表示するときに利用可能なタスクレコードのパラメーター。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
タスク詳細パラメーター	EMR システムで IT サービス要求の詳細を表示するときに利用可能なタスクレコードのパラメーター。
タスク更新パラメーター	EMR システムで IT サービス要求を更新するときに利用可能なタスクレコードのパラメーター。

注:
REST API タスクパラメーターを入力できるようにするには、パラメータータイプに対応するロックアイコンをクリックします。たとえば、タスク作成パラメーターを入力するには、次のようにします。

a. タスク作成パラメーターのロック解除アイコン (

b. 利用可能なパラメーターから、目的のパラメーターを **[Available** (利用可能)] 列から **[Selected** (選択済み)] 列に移動します。

c. 上アイコンまたは下アイコンをクリックして、 EMR システムの [IT サービス要求] ページに表示する順序でパラメーターを配置し、タスク作成パラメーターのロックアイコン ( ) をクリックします。

4. リモート要求定義の設定を保存します。

- 新しい要求定義を保存するには、[送信] をクリックします。
- 既存の要求定義に対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。

5. 要求パラメーターを要求データテーブルの列にマッピングして、要求パラメーターのデータをリモート要求データ [sn_ind_rmt_help_request_data] テーブルに格納します。

a. [要求構成マッピング] セクションで、既存の構成マッピングを変更するか、別の構成マッピングを作成します。

- 既存の構成マッピングを変更するには、[要求構成マッピング] セクションの [要求パラメーター] 列の要求パラメーターの横にあるプレビューアイコン (をクリックし、[レコードを開く] をクリックします。
- 別の構成マッピングを作成するには、[要求構成マッピング] セクションで [新規] をクリックします。

b. フォームで、フィールドに入力します。

要求構成マッピングフォーム

フィールド	説明
要求パラメーター	EMR システムから受信した要求パラメーター。
要求データ列	リモート要求データ [sn_ind_rmt_help_request_data] テーブルの列名、または ServiceNow インスタンス内のその拡張。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 1 つの要求パラメーターをデータテーブル内の一意の列にマップします。ただし、異なる EMR システムからの類似のパラメーターが利用可能な場合は、それらをデータテーブル内の同じ列にマップできます。

c. 構成マッピングを保存します。

- 新しい構成マッピングを作成した場合は、[送信] をクリックします。
- 既存の構成マッピングを変更した場合は、[更新] をクリックします。

EMR システムの要求パラメーターの設定

EMR システムからの EMR 変数をServiceNowサービス要求に含めるためのパラメーターを定義します。

始める前に

必要なロール:sn_ind_rmt_help.admin または admin

このタスクについて

パラメーターは、サービス要求を拡張する EMR システム で定義された EMR 変数です。

また、システム固有のパラメーターをリモート要求パラメーターとして作成し、要求のヘルプフォームに自動的に入力される EMR 変数としてデータを送信することもできます。たとえば、システム固有のパラメーターを使用して、ユーザーのワークステーションまたは環境設定を保存できます。

手順

1. 移動先 すべて > **EMR Help** > アドミニストレーション > 要求パラメータ.
2. [Remote Request Parameters (リモート要求パラメーター)] リストで、既存のパラメーターを変更するか、別のパラメーターを作成します。
   - 既存の要求パラメーターを変更するには、[リモート要求パラメーター] リストの **[ID**] 列でパラメーターを選択します。
   - 別の要求パラメーターを作成するには、[リモート要求パラメーター] リストで [新規] をクリックします。
3. フォームで、フィールドに入力します。

[リモート要求パラメーター] フォーム

フィールド	説明
ID	EMR システムで使用可能になるパラメーターの一意の識別子。 **注:** 要求定義の作成後に ID を変更することはできません。
名前	要求パラメーターを識別するための名前。
Active (アクティブ)	要求パラメーターをアクティブ化するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ソースシステム	パラメーターがマッピングされている EMR システム。 パラメーターを関連付けることができるソースシステムのタイプは次のとおりです。 ○ エピック: エピック EMR システム。 ○ **Cerner**: Cerner EMRシステム。 ○ 任意のシステム:Epic EMR システムや Cerner EMR システムなど、あらゆるタイプの EMR システム。 **注:** ソースシステムエントリをさらに追加するには、リモート要求パラメーター [sn_ind_rmt_help_request_param] テーブルの [ソースシステム] 列の辞書エントリを変更します。
機密データ	パラメーターに機密データが含まれていることを示すオプション。

4. リモート要求パラメーター設定を保存します。
   - 新しいパラメーターを保存するには、[送信] をクリックします。
   - 既存のパラメーターへの変更を保存するには、[更新] をクリックします。
5. 新しい要求パラメーターを作成した場合は、リモート要求データ [sn_ind_rmt_help_request_data] テーブルまたはその拡張された子データテーブルに同等の列を追加します。

   注:
   EMR 変数の列がデータテーブルにすでに存在する場合は、別の列を作成する代わりに、同じ列を再利用できます。たとえば、いくつかの共通の EMR 変数を含む複数の EMR システムがある場合、異なる EMR システムの共通変数をデータテーブルの同じ列にマッピングできます。

EMR Helpユーザーへのロールのアサイン

ロールをアサインして、 EMR Help アプリケーションの機能やデータへのアクセスを制御します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次のテーブルにリストされているロールを持つユーザーは、EMR Help アプリケーションを使用できます。

EMR Help に必要なロール

ロール	タスク
sn_ind_rmt_help.admin	リモート要求定義とデータテーブルを設定し、使用するスクリプト済み REST API を特定し、レコードプロデューサーを構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

EMR Help に必要なロール (続く)

ロール	タスク
sn_ind_rmt_help.requester	EMR システム内から ServiceNow サービス要求を送信および監視します。
sn_ind_rmt_help.viewer	ServiceNowサービス要求に関連付けられた EMR データの詳細を表示します。 **注:** EMR システムから報告された問題を処理するエージェントに、sn_ind_rmt_help.viewer ロールをアサインします。デフォルトでは、このロールは、EMR 要求データ [sn_ind_rmt_help_incident_data] テーブルに格納されている EMR 変数へのアクセスを提供します。

手順

ServiceNow AI Platform ユーザー管理機能を使用して、ユーザーとグループにロールをアサインします。

- ユーザーにロールをアサインするには、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。
- グループにロールをアサインするには、「グループへのロールのアサイン」を参照してください。

EMR Help の医療ケースタイプの構成

EMR Help ポータルから行われたサービス要求を実行するように、EMR Help の医療ケースタイプを構成します。

基本医療ケースタイプ [sn_hcls_case] は抽象ケースタイプであり、独自の医療ケースタイプをビルドするときに拡張するための基盤を提供します。

EMR Help では、独自の構成方法の例として、この基本ケースタイプに基づいて構築されたデフォルトのレコードプロデューサーと要求定義が提供されています。

抽象ケースタイプに対して作成されたレコードを実行するには、独自の医療ケースタイプを構成する必要があります。抽象医療ケースタイプの詳細については、「 医療ケーステーブル」を参照してください。

次の手順では、ケースタイプを作成し、それをサポートするようにデフォルトのレコードプロデューサーと要求定義を変更する手順を説明します。

設定要件

- ServiceNow アドミニストレーター
- EMR Help
- Healthcare and Life Sciences Service Management Core

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタム医療ケースタイプを作成する

EMR Help のカスタム医療ケースタイプを作成します。

始める前に
必要なロール：admin。

スコープを [ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 Core] に設定します。

このタスクについて

https://player.vimeo.com/video/973253728?h=8dc20844dc&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. [**New**] をクリックします。
3. 次のフィールドに入力します。
   - ラベル:医療ケースタイプのラベル。たとえば、[EMR Case (EMR ケース)] などです。
   - 名前:医療ケースタイプのテーブル名。たとえば、sn_hcls_emr_case などです。
   - 拡張テーブル:医療ケース
4. [コントロール] タブで、[自動番号] を **[true]** に設定します。
5. [アプリケーションのアクセス] タブで、次のようにフィールドに入力します。
   - 読込可能:True
   - 作成可能:True
   - 更新可能:True
   - 削除可能:True
   - 構成を許可:True
6. ヘッダーを右クリックして [保存] を選択し、更新内容を保存します。
7. 左上の [Additional Actions] アイコンをクリックし、 構成 > ディクショナリ.
8. [辞書エントリ] リストビューで、対応する列検索フィールドに次のように入力して、作成したカーストタイプの辞書エントリを見つけます。
   a. テーブル:sn_hcls_emr_case
   b. タイプ:コレクション
9. sn_hcls_emr_caseを開きます。
10. [監査] を true に設定します。
11. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
これで、抽象ケースタイプ Healthcare case から新しいケースタイプが拡張されました。抽象医療ケースタイプの詳細については、「 医療ケーステーブル」を参照してください。

次のタスク
医療ケースタイプのレコードプロデューサーを構成する。

医療ケースタイプのレコードプロデューサーを構成する

新しく作成したテーブルを指すように医療ケースレコードプロデューサーを更新します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

スコープを EMR Help に設定します。

このタスクについて

https://player.vimeo.com/video/952157336?h=d1a1aa4aa1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > レコードプロデューサー.
2. 医療ケースレコードプロデューサーを開きます。
3. 新しく作成した医療ケースタイプにテーブル名を設定します。
   たとえば、**EMR** ケースにします。
4. **[Update** (更新)] をクリックします。
5. [続行] をクリックします。

タスクの結果
新しく作成したテーブルを指すようにレコードプロデューサーを構成しました。

次のタスク
医療ケースタイプの要求定義を構成する。

医療ケースタイプの要求定義を構成する

新しく作成された医療ケースタイプをサポートするように HCLS ケース要求定義を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

スコープを EMR Help に設定します。

このタスクについて

https://player.vimeo.com/video/973253782?h=17b93aad2b&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

手順

1. 移動先 すべて > **EMR Help** > アドミニストレーション > 要求定義.
2. **HCLS** ケース [sn_hcls_case_request] 定義を開きます。
3. [Task type (タスクタイプ)] フィールドを新しい医療ケースタイプに設定します。
   たとえば、**EMR** ケースにします。
4. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
医療ケースタイプをサポートするように HCLS ケース要求定義を構成しました。

次のタスク
カスタム医療ケースタイプをサポートするように医療記録ページを構成する。

カスタム医療ケースタイプをサポートするように医療記録ページを構成する

EMR セッション情報を表示するカスタムケースタイプを含めるように、Workspace の医療記録ページを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

スコープを [ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 Core] に設定します。

このタスクについて

https://player.vimeo.com/video/973253823?h=bba8a55e50&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. Experiences (エクスペリエンス) で、**[CSM/FSM Configurable Workspace (CSM/FSM** 構成可能ワークスペース)] を開きます。
3. メンテナンス ページとバリアント > レコードで、[医療記録ページ **voltron**] をクリックします。
4. [設定] ボタンを切り替えます。
5. [条件] の [バリアント条件] で、新しい医療ケースタイプ名を含む OR ステートメントを追加します (^ORtable=<your table name>

   たとえば、次のようになります。

   ```
   table=sn_hcls_patient^ORtable=sn_hcls_case^ORtable=sn_hcls_emr_case
   ```

   注:
   医療ケースタイプテーブル名を見つけるには、[All (すべて)] > [System Definition (システム定義)] > [Tables (テーブル)] に移動し、新しい医療ケースタイプを検索します。テーブル名は [Name (名前)] 列に表示されます。

6. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
これで、カスタム医療ケースタイプを含めるようにワークスペースが構成されました。

EMR Help のダイジェストトークン認証の設定

ダイジェストトークン認証を利用して、Epic で ServiceNow シングルサインオンを構成します。

ServiceNow インスタンスは、Epic Hyperspace FDI レコードから暗号化されていない HTTP ヘッダー内のユーザー名とダイジェストトークンを受け取ります。ServiceNow は HTTP ヘッダー値を読み取り、ダイジェストトークンを検証します。ダイジェストトークンが正常に検証されると、インスタンスはユーザーテーブルで一致するユーザー認証情報を検索します。一致する値がある場合、ユーザーはログインしています。ダイジェストトークンが正常に検証されない場合、またはユーザーテーブルに一致するユーザーが存在しない場合、ユーザーは標準のログインページにリダイレクトされ、アクセスは許可されません。

Epic Hyperspace/Hyperdrive によるダイジェストトークン認証には以下が必要です。

- エピックハイパースペース/ハイパードライブ実装に固有の生成された暗号化キー
- AES256 を復号化できるスクリプトインクルードまたは javascript ライブラリ
- URL パラメーターでユーザーとダイジェストトークンをターゲットインスタンスに渡す、ハイパースペースで構成された統合レコード (FDI)
- ServiceNow アドミニストレーター
- エピックアナリスト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この設定を行う方法については、Now Supportナレッジベースの記事「How to Configure Digest Token Authentication for EMR Help with Epic Hyperspace and Hyperdrive [KB1002504] (EMR のダイジェストトークン認証の設定 方法)」を参照してください。

ServiceNow での **EMR Help** の **iFrame** サポートの構成

Epic Hyperspace および Hyperdrive のフレーム内で起動するように EMR Help を設定します。

始める前に
必要なロール：admin

ServiceNow ページまたはポータルを iframe 内で起動するには、HTTP 応答ヘッダーに適切なコンテンツセキュリティポリシーを設定する必要があります。このコンテンツセキュリティポリシーは、iframe 内に ServiceNow ページまたはポータルをロードできるサードパーティ Web サイトを指定します。

EMR Help ポータル (Industry Remote Portal) では、iframe で EMR Help を起動する Epic Hyperdrive サイトの URL に対して、特定の HTTP 応答ヘッダーが構成されている必要があります。

この HTTP 応答ヘッダーは、グローバル HTTP 応答ヘッダーの後に順序付けする必要があり、[追加者] を [上書き] に設定する必要があります。

この構成は、Hyperdrive と Hyperspace の両方で機能します。ServiceNow はブラウザのバージョンを検出し、それに応じて HTTP 応答ヘッダーを自動的に変更します。

手順

1. スコープを EMR Help に設定します。
2. 移動先 すべて > **HTTP** 応答ヘッダー.

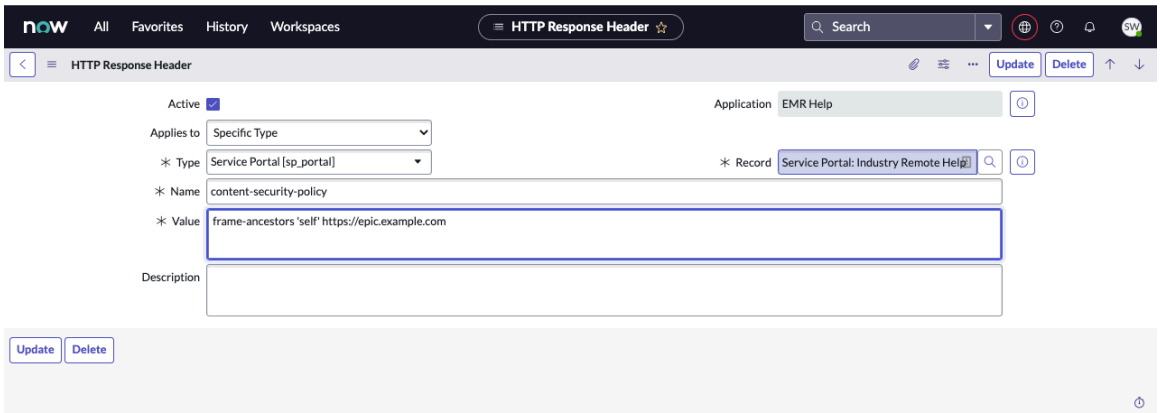
   (または sys_response_header.list を検索)
3. [HTTP 応答ヘッダー] をクリックします。
4. リストビューで、[新規] をクリックします。
5. 次のように [HTTP 応答ヘッダー] フォームに入力します。

6. [送信] をクリックします。
7. リストビューで、[Order (順序)] フィールドで並べ替えます。
8. 新しく作成された HTTP 応答ヘッダーの [順序] フィールドをダブルクリックし、値を 500 に設定します。
9. [Add by] フィールドをダブルクリックし、値を [Overwrite] に設定します。

タスクの結果
これで、以下のような HTTP 応答ヘッダーが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



次のタスク
Epic 内の追加の設定手順については、Now Support ナレッジベースの記事「How to configure EMR Help to launch within an iFrame in Epic Hyperdrive [KB1207128] (EMR ヘルプを設定して Epic の Hyperdrive [] 内 を起動する方法)」を参照してください。

EMR セッション情報コンテキストサイドバーを構成する

ワークスペースの EMR セッション情報コンテキストサイドバーを構成して、そこに表示されるフィールドを管理します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **EMR Help** > 要求定義.
2. コンテキストサイドバーを構成する要求定義を選択します。
3. [要求構成マッピング] 関連リストで、[順序] 列を使用してコンテキストサイドバーのフィールド順序をソートします。

   最も小さい数値が常にサイドバーで最初に表示されます。たとえば、メールアドレスの値が 210、電話番号の値が 200 の場合、これらの値を入れ替えて、メールアドレスの前に電話番号を表示できます。

   要求でソースシステムが定義されている場合、そのソースシステムのパラメーターのみが、並べ替え順序に基づいてコンテキストサイドバーに表示されます。要求にソースシステムが定義されていない場合は、すべてのパラメーターがコンテキストサイドバーに表示されます。

EMR Help サービスポータルの設定

EMR Help サービスポータルを使用すると、ユーザーは EMR システム内から ServiceNow IT サービス要求を送信できます。

アドミニストレーターは、EMR システムから IT サービス要求を送信するための EMR Help サービスポータルを設定できます。EMR Help サービスポータルにアクセスするには、 サービスポータル > ポータル をクリックし、[**Industry Remote Help**] をクリックします。

EMR Help サービスポータル内のデフォルトのホームページでは、 新規 > 問題の報告 EMR システムからリモートアシストインシデントを送信するためのメニューオプション。デマンドや変更要求など、インシデント以外の IT サービス要求の場合は、IT サービス要求に関連付けられた定義の新しいメニューを追加するように EMR Help サービスポータル を構成する必要があります。その後、臨床医は、構成された IT サービス要求タイプを送信するオプションをサービスポータルで確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポータルを使用したカスタムインターフェイスの作成の詳細については、「 サービスポータル 」を参照してください。

EMR システムのServiceNow IT サービス要求実行プロセスの設定

システムサポートモジュールまたは専用のサービスポータルを使用して、EMR システムからServiceNow IT サービス要求を管理します。

EMR システムのシステムサポートモジュールの使用

構築済み ServiceNow スクリプト化された REST API を使用して、 EMR システム内で IT サービス要求を送信します。リモートヘルプ要求 API は、EMR システムとの統合に使用できます。詳細については、「 リモートヘルプ要求 API 」を参照してください。

EMR システム専用のサービスポータルを使用する

エピック EMR システムなどの EMR システム内に ServiceNow IT サービス要求を送信するためのサービスポータルページを埋め込みます。

注:
外部 Web アプリケーションを Epic EMR システムに統合するには、Epic の Web サイトでユーザー向けに入手可能なセットアップとサポート ガイドの次のセクションを参照してください。

- ユーザーがツールバーボタンから Web アプリケーションを起動できるようにする
- HTTP GET の統合レコードの構成
- ワークフローのアクティビティと実行パラメーターの準備

詳細については、教育機関の Epic チーム担当者にお問い合わせください。

アドミニストレーターは、 EMR Help サービスポータル を使用して、臨床スタッフが IT サービス要求を送信できるようにすることができます。詳細については、「EMR Help サービスポータルの設定」を参照してください。

専用のサービスポータルを使用するには、レコードプロデューサーを作成してレコードプロデューサーでヘルプフォームのフィールドを定義し、そのフォームをサービスポータルに埋め込むことができます。臨床スタッフは、このヘルプフォームを使用して IT サービス要求を送信できます。

デフォルトでは、 *EMR Incident* レコードプロデューサーは、インシデントに関連付けられた IT サービス要求を送信するために使用できます。デフォルトのレコードプロデューサーを使用して、さらに変数を追加したり、独自のレコードプロデューサーを作成したりできます。詳細については、「レコードプロデューサー 」を参照してください。

サービスポータルにフォームを埋め込む場合は、次の点に注意してください。

- IT サービス要求を送信するためのサービスポータルページを埋め込むには、次のURL 形式を使用します:https://<instance name>.service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=*source_name* 。

  *source_name*には、要求パラメーターで定義されたパラメーターを指定します。詳細については、「EMR システムの要求パラメーターの設定」を参照してください。

- https://<instance name>.service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=*source_name*&*var1_id=Value1*&*var2_id=Value2* の形式で、サービスポータルページの URL に EMR 変数を追加することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例: https://<instance name>.service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=epic&sysparm_ws=Workstation&sysparm_ws=Environment。

> **注:**
> EMR 変数には、ワークステーション ID、サーバー、患者の医療記録番号 (MRN) などがあります。EMR 変数をタスクパラメーターとして定義します。EMR システムヘルプフォームに表示されるように設定されている場合、EMR 変数の値は自動で入力されます。詳細については、「EMR システムの要求パラメーターの設定」を参照してください。

EMR システムの URL および REST API タスクパラメーターのカスタマイズ

スクリプト化された拡張ポイントを使用して、 EMR システムの URL パラメーターと REST API タスクパラメーターを操作します。

始める前に

EMR Help アプリケーションをインストールします。詳細については、「EMR Help をインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

拡張ポイントを使用すると、ベースコードを変更することなくカスタマイズを簡単に統合することができます。カスタマイズされたスクリプトを使用して、標準的な基本機能を拡張することができます。詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント.
2. [API 名] 列で、「sn_ind_rmt_help」を検索して選択します。RemoteHelpParamTransformer。
3. [拡張ポイント] フォームで、sn_ind_rmt_helpを使用するようにスクリプトインクルードを変更します 。RemoteHelpParamTransformer 拡張ポイント、またはカスタムスクリプトインクルードを作成して登録します。
   - カスタムスクリプトインクルードを作成および登録します。

     詳細については、「Registering custom script includes against the scripted extension points」を参照してください。
   - 既存のスクリプトインクルードを変更するには、[実装] 関連リストに移動し、[クラス] 列のスクリプトインクルードを選択します。

     > **注:**
     > デフォルトでは、sn_ind_rmt_helpを使用する `RemoteHelpParamTransformer` スクリプトインクルード 。RemoteHelpParamTransformer 拡張ポイントは、 EMR Help アプリケーションで使用できます。

4. sn_ind_rmt_helpを追加して 、EMR システムの パラメーターをカスタマイズし ます。スクリプトインクルードを指す `RemoteHelpParamTransformer` 拡張。
   拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。順序番号が最も小さい実装が最初に実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

EMR システムのカスタマイズ

カスタマイズ	実装
受信タスクパラメーター	`transformIncomingTaskParams` メソッドをsn_ind_rmt_helpに含めます。RemoteHelpParamTransformer 拡張ポイント。このメソッドは、EMR システムから IT サービス要求を作成および更新する前に REST API から呼び出され、入力パラメーターを変更できます。
送信タスクパラメーター	`transformOutgoingTaskParams` メソッドをsn_ind_rmt_helpに含めます。RemoteHelpParamTransformer 拡張ポイント。このメソッドは、タスク関連データを EMR システムに送信する前にタスクリストとタスクの詳細を取得するために REST API から呼び出されます。
受信 URL パラメーター	`transformURLParams` メソッドをsn_ind_rmt_helpに含めます。RemoteHelpParamTransformer 拡張ポイント。このメソッドは、URL パラメーターを保存する前にサービスポータルから呼び出されます。 **注:** EMR システムに暗号化アルゴリズムがある場合は、sn_ind_rmt_helpで 受信 *URL パラメーター* メソッドを設定できます 。RemoteHelpParamTransformer 拡張ポイントを使用して、 ServiceNow インスタンスから暗号化されたタスクパラメーターを復号化します。

5. [拡張ポイント] フォームで、[更新] をクリックします。

EMR システム内での要求の作成

EMR システム内で直接サービスを要求できます。これにより、ServiceNow インスタンスにサービス要求が自動的に作成されます

臨床スタッフが EMR システムから ServiceNow サービス要求を送信したときに自動的に作成されるタスクレコードを処理します。インシデントは、EMR Help アプリケーションでデフォルトで設定されるタスクタイプです。

たとえば、IT エージェントまたはヘルスケアエージェントなどの履行者は、EMR システムにリンクされた ServiceNow インスタンス上のサービス要求のタスクレコードにアクセスできます。

インシデントは、EMR Help アプリケーションでデフォルトで設定されるタスクタイプです。管理者が EMR インシデントデータ関連リストをインシデントフォームに追加したことを確認します。

注:
インシデントフォームの EMR 要求データ関連リストには、EMR システム固有のデータが含まれます。EMR 要求データ関連リストデータは、sn_ind_rmt_help.viewer ロールと ITIL ロールを持っている場合にのみ表示できます。必要なロールを持っていない場合、この関連リストは空で表示されます。

EMR Help は、次の場合に使用します。

- EMR システムからServiceNow IT サービス要求を送信する
- EMR 内からの医療ケースの作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

EMR システムからServiceNow IT サービス要求を送信する

ServiceNow IT サービス要求を送信して、EMR システムに関する問題を報告します。

sn_ind_rmt_help.requester ロールを持つユーザーは、EMR システム内から ServiceNow IT サービス要求を送信および監視できます。アドミニストレーターは、IT サービス要求のサービス遂行方法を指定します。詳細については、「EMR システムのServiceNow IT サービス要求実行プロセスの設定」を参照してください。

EMR 内からの医療ケースの作成

EMR Help サービスポータルを使用して、EMR システム内から直接医療ケースを作成します。

sn_ind_rmt_help.requester ロールを持つユーザーは、EMR システム内から医療ケースを送信できます。これらのケースは、ServiceNow インスタンス内で実行できます。

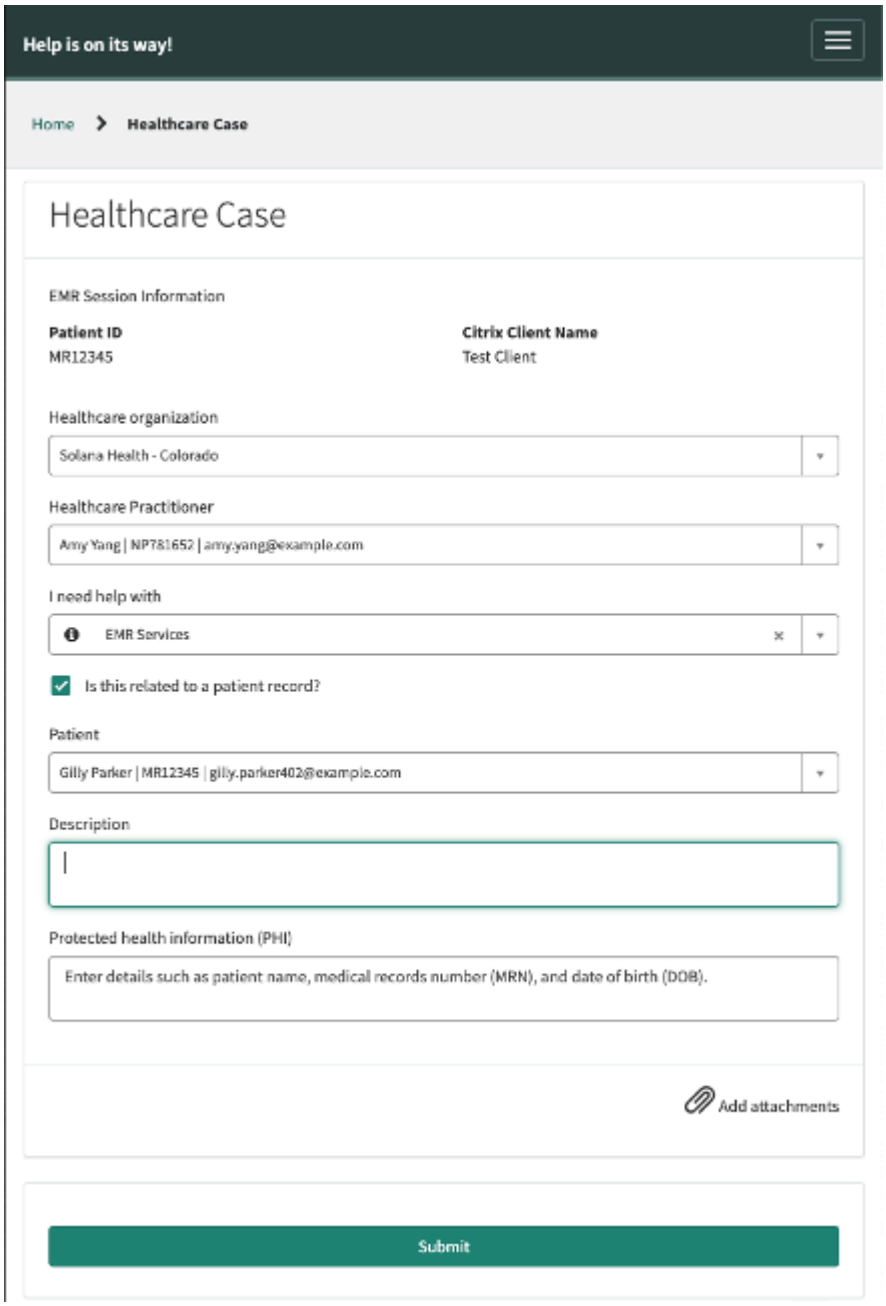
> **注:**
> 医療ケース要求機能は、カスタム医療ケースタイプに対してのみ実行できます。医療ケースを実行するには、まず独自のカスタム医療ケースタイプを作成する必要があります。これに関する詳細については、「EMR Help の医療ケースタイプの構成」を参照してください。

医療ケースの作成

EMR 内からケースを作成するには、右上の [Requests (要求)] オプションメニューから [Healthcare Case (医療ケース)] を選択します。[Healthcare Case] フォームが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



医療ケースのフィールド

フィールド	説明
EMR セッション情報	[EMR session information (EMR セッション情報)] には、EMR からキャプチャされた構成済みパラメーターの値が表示されます。 ここに表示しているようにパラメーターが設定されているのに生成されない場合は、そのパラメーターに対して EMR から値が渡されていないことが原因です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

医療ケースのフィールド (続く)

フィールド	説明
	これらのフィールドは自動的に入力され、読み取り専用です。
医療機関	この医療ケースに関連付けられている医療機関。 このフィールドは、ユーザーの関連組織に基づいて自動的に入力されます。
医療関係者	この医療ケースに関連付けられている医療従事者。 このフィールドは、要求を依頼した医師に基づいて自動的に入力されます。
I need help with (支援の分野)	要求の理由。 ドロップダウンリストから、サポートが必要な医療サービスのタイプを選択します。
Is this related to a patient record? (これは患者レコードに関連していますか？)	この要求が患者レコードに関連付けられていることを示す場合に選択します。 選択すると、患者フィールドが表示され、入力できるようになります。
Patient (患者)	この医療ケースに関連付けられている患者。 このフィールドは、 **patient_id**パラメーターが EMR から渡されると自動的に入力されます。
説明	問題の説明。
Protected health information (PHI) (保護された健康情報 (PHI))	患者名、医療記録番号 (MRN)、生年月日 (DOB) などの詳細を入力します。 このフィールドに入力された値は暗号化されます。

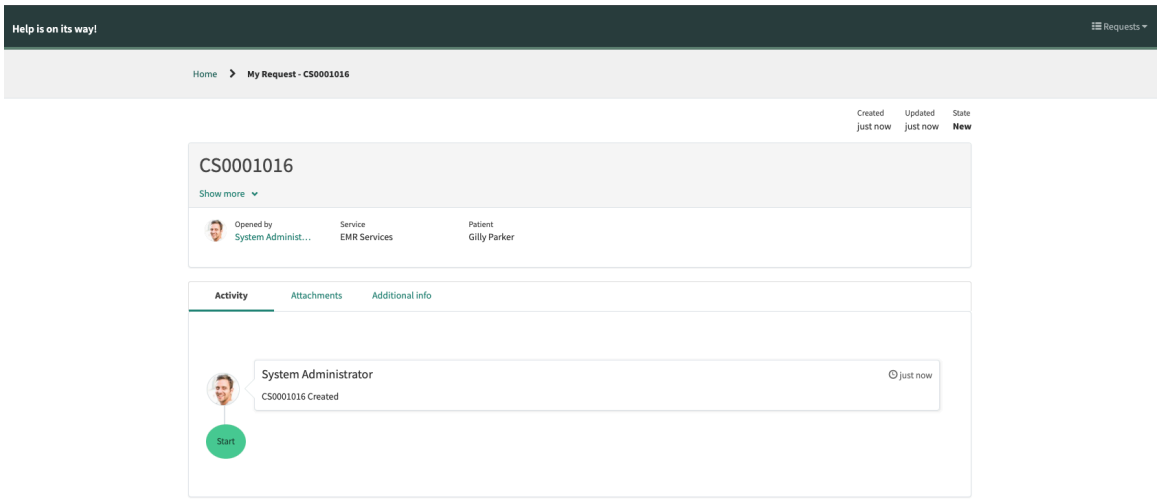
[送信] をクリックして、医療ケース要求を履行にルーティングします。

Submitted Healthcare case information (送信された医療ケース情報)

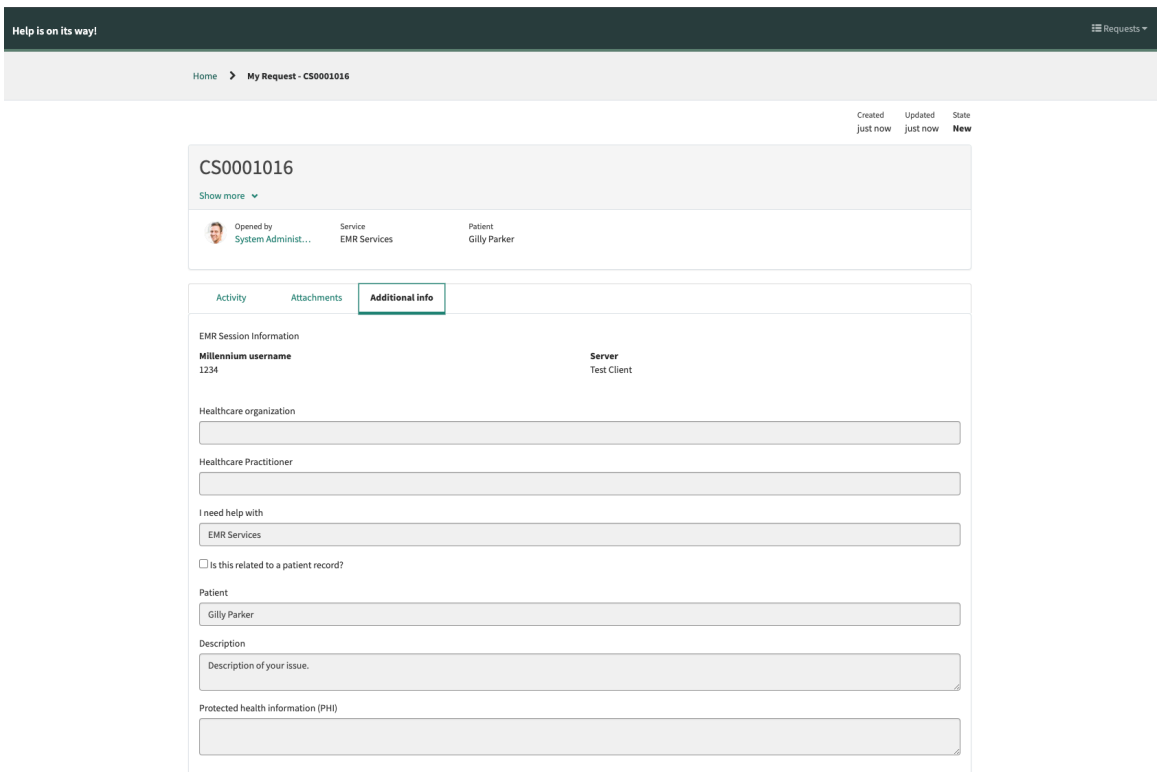
医療ケースを送信した後、ポータルから直接送信した情報を確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- [Activity (アクティビティ)] タブには、要求のステータスが表示されます。
- [Attachments (添付ファイル)] タブには、要求に関連付けられている添付ファイルが表示されます。
- [追加情報] タブには、要求で送信されたすべての情報の読み取り専用バージョンが表示されます。



EMR Help の仮想エージェント

ServiceNow の会話型ボットプラットフォームである仮想エージェントは、EMR Help ポータルから要求を作成するときに利用できます。

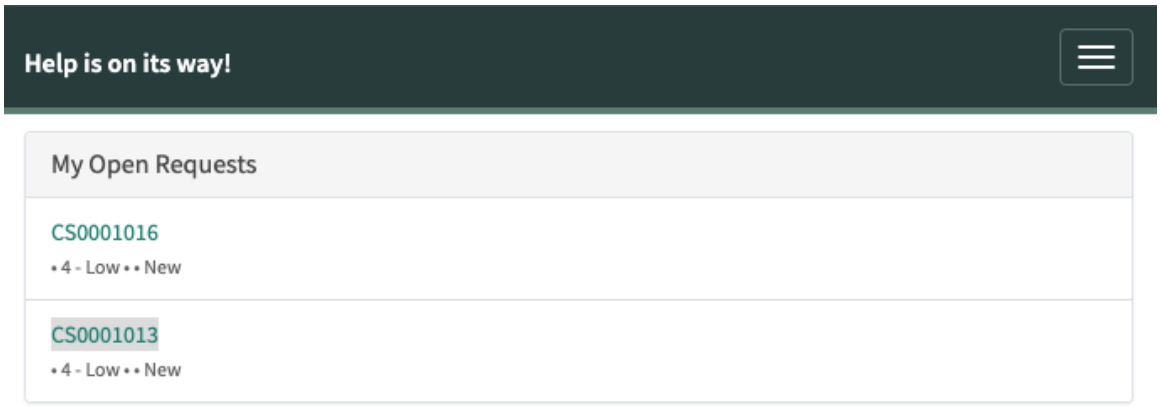
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

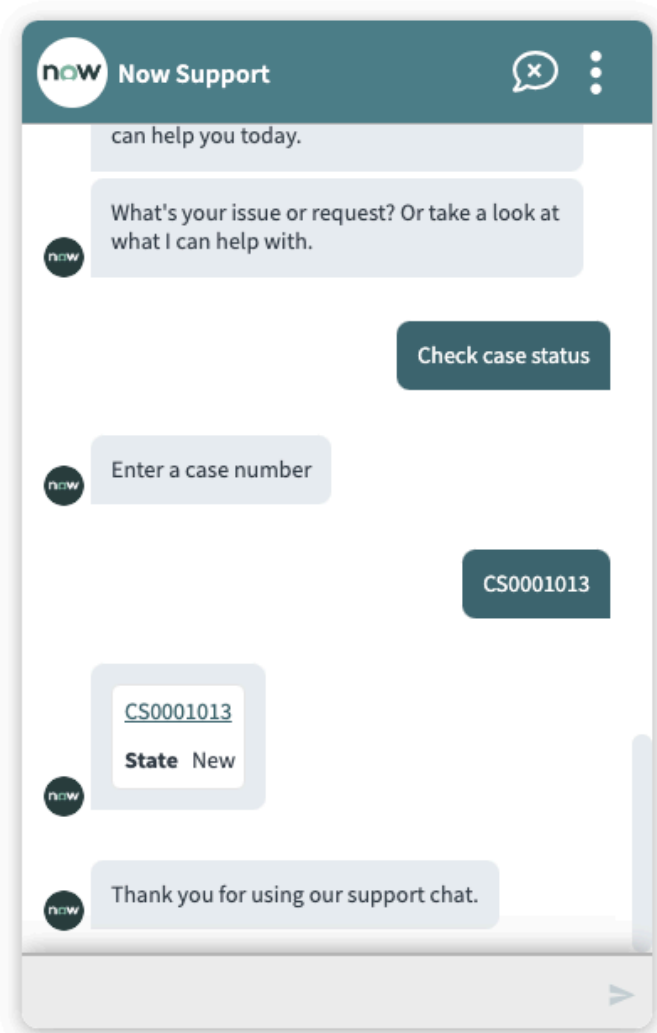
仮想エージェントを使用すると、情報をすばやく取得し、意思決定を行い、一般的な作業タスクを実行できます。

仮想エージェントとやり取りするには、画面の右下にあるチャットウィンドウアイコンをクリックするだけです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントの詳細については、「 Virtual Agent as an application design element 」を参照してください。

EMR Help 要求を解決する

ServiceNow インスタンスを使用して、EMR Help サービスポータルで生成された要求を解決できます。

臨床スタッフが EMR システムから ServiceNow サービス要求を送信したときに自動的に作成されるタスクレコードを処理します。

履行者は、たとえば IT エージェントが、EMR システムにリンクされた ServiceNow インスタンスの IT サービス要求のタスクレコードにアクセスできます。インシデントは、EMR Help アプリケーションでデフォルトで設定されるタスクタイプです。

> **注:**
> インシデントフォームの EMR 要求データ関連リストには、EMR システム固有のデータが含まれます。[EMR 要求データ] 関連リストのデータは、itil ロールに加えて sn_ind_rmt_help.viewer ロールを持っている場合にのみ表示できます。必要なロールがない場合、この関連リストは空で表示されます。

医療ケースを実行するには、まず独自のカスタム医療ケースタイプを作成する必要があります。これに関する詳細については、「EMR Help の医療ケースタイプの構成」を参照してください。

ワークスペースを使用して、EMR システムから送信された要求を表示します。

EMR Help は、次の場合に使用します。

- EMR システムから送信された ServiceNow IT サービス要求の表示と解決
- EMR システムから送信された医療ケースの表示と解決

EMR システムから送信された ServiceNow IT サービス要求の表示と解決

臨床医が EMR システムからServiceNow IT サービス要求を送信したときに自動的に作成されるタスクレコードを処理します。

アドミニストレーターが [EMR インシデントデータ] 関連リストをインシデントフォームに追加していることを確認します。詳細については、「フォームレイアウトの構成 」を参照してください。

インシデントは、 EMR Help アプリケーションでデフォルトで設定されているタスクタイプです。

EMR Help モジュールまたはインシデントモジュールを使用して、EMR システムから送信されたインシデントにアクセスできます。

- インシデントモジュールを使用するには、「 インシデントモジュールからの EMR インシデントの表示と解決」を参照してください。
- EMR Helpモジュールを使用するには、「EMR Help モジュールからの EMR インシデントの表示と解決」を参照してください。

インシデントモジュールからの EMR インシデントの表示と解決

インシデントモジュールを使用して ServiceNow 臨床スタッフによって送信された IT サービス要求を処理します。

始める前に

必要なロール:itil および sn_ind_rmt_help.viewer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > オープン.
2. インシデントリストで、処理する EMR インシデントを検索します。
3. [番号] 列で、EMR インシデントへのリンクをクリックします。
4. インシデントフォームの [EMR インシデントデータ] 関連リストで、 EMR システムからの情報を表示します。

   注:
   場合によっては、アドミニストレーターが [EMR インシデントデータ] 関連リストを追加するようにフォームを構成する必要があります。この関連リストのデータを表示できるのは、itil ロールに加えて sn_ind_rmt_help.viewer ロールを持っている場合のみです。必要なロールを持っていない場合、[EMR Incident Data (EMR インシデントデータ)] 関連リストは空で表示されます。

5. インシデントを解決してクローズします。

   a. **[Resolution Information** (解決情報)] タブを選択します。

   b. フォームで、フィールドに入力します。

   のフィールド

フィールド	説明
ナレッジ	インシデントからの情報でナレッジ記事を生成するオプション。
解決者	問題を解決したユーザーと、インシデントがクローズされた日時。
解決済み	インシデントが解決された日時
解決コード	解決済みケースを分類するための情報。
解決メモ	インシデントがどのように解決されたかについてのメモ。

   c. [**Resolve**] をクリックします。

   d. オプション: [インシデントのクローズ] をクリックしてインシデントをクローズします。

EMR Help モジュールからの **EMR** インシデントの表示と解決

EMR Helpモジュールを使用してServiceNow臨床医が送信した IT サービス要求を処理します。

始める前に
必要なロール:itil および sn_ind_rmt_help.viewer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **EMR Help** > **EMR** インシデント > 自分のオープンステータス.
2. EMR インシデントリストで、処理する EMR インシデントを検索します。
3. [番号] 列で、EMR インシデントへのリンクをクリックします。
4. インシデントフォームの [EMR インシデントデータ] 関連リストで、 EMR システムからの情報を表示します。

   注:
   場合によっては、アドミニストレーターが [EMR インシデントデータ] 関連リストを追加するようにフォームを構成する必要があります。この関連リストのデータを表示できるのは、itil ロールに加えて sn_ind_rmt_help.viewer ロールを持っている場合のみです。それ以外の場合、[EMR インシデントデータ] 関連リストは空で表示されます。

5. インシデントを解決してクローズします。

   a. [Resolution Information (解決情報)] タブを選択します。

   b. フォームで、フィールドに入力します。

   のフィールド

フィールド	説明
ナレッジ	インシデントからの情報でナレッジ記事を生成するオプション。
解決者	問題を解決したユーザーと、インシデントがクローズされた日時。
解決済み	インシデントが解決された日時
解決コード	解決済みケースを分類するための情報。
解決メモ	インシデントがどのように解決されたかについてのメモ。

   c. [**Resolve**] をクリックします。

   d. オプション: [インシデントのクローズ] をクリックしてインシデントをクローズします。

EMR システムから送信された医療ケースの表示と解決

ServiceNowインスタンスでワークスペースを使用して、EMR システムから作成された医療ケースを処理します。

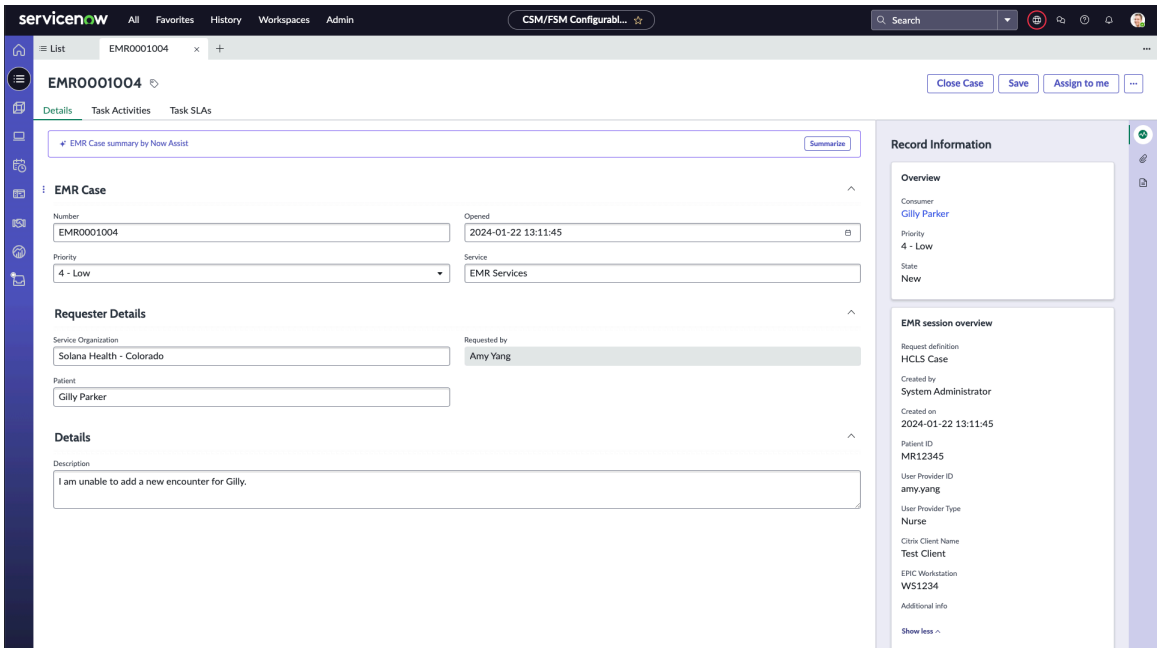
ワークスペースからの **EMR** 医療ケースの表示と解決

ワークスペースを使用して、EMR Help から生成された医療ケースを実行します。

医療ケースを実行するには、まず独自のカスタム医療ケースタイプを作成する必要があります。これに関する詳細については、「EMR Help の医療ケースタイプの構成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



EMR 要求からの情報は、[EMR session overview (EMR セッションの概要)] コンテキストサイドパネルにキャプチャされます。

CSM/FSM 構成可能ワークスペースを使用した医療ケースの解決

ServiceNow インスタンスでワークスペースを使用して、EMR システムで作成された医療ケースを処理します。

始める前に
必要なロール:sn_ind_rmt_help.viewer

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [リスト] アイコンを選択し、 ケース > すべて.
3. 処理する EMR ケースを選択します。
4. [詳細] タブを使用してケースをレビューします。

   注:

   EMR 要求からの情報は、[EMR session overview (EMR セッションの概要)] コンテキストサイドパネルにキャプチャされます。

5. EMR ケースを閉じるには、**[Closure Information** (クローズ情報)] セクションまでスクロールします。
6. [クローズ情報] セクションで、フォームフィールドに入力します。
7. **[Close Case** (ケースを閉じる)] を選択します。

EMR Helpの参照

参照トピックには、 EMR Help 機能に関する追加情報が記載されています。

の暗号化オプション **EMR Help**

EMR Help は、機密情報を保護するための暗号化サポートを提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

暗号化により、権限のないユーザーが機密性の高い EMR システム データを表示できないようにします。

EMR Help アプリケーションでは、ServiceNow AI Platform の次の暗号化オプションがサポートされています。

- 列レベル暗号化
- 列レベル暗号化エンタープライズ

列レベル暗号化

列レベル暗号化 (CLE) は、暗号化モジュールでの暗号化を可能にする組み込み機能です。サービス要求の EMR システム に関連付けられたテーブル列と添付ファイルの暗号化を有効にする CLE プラグイン (com.glide.encryption) は、アドミニストレーターが EMR Help アプリケーションをインストールするとデフォルトで有効になります。

CLE プラグイン (com.glide.encryption) がアクティブ化されたら、暗号化モジュールを設定し、EMR Help アプリケーションを使用する必要なロールに関連付けます。テーブルまたはフィールド (テーブル内の列) は暗号化できますが、機密データとしてマークされている要求パラメーターのデータテーブル内の列の場合、暗号化が最も役立ちます。

デフォルトでは、sn_ind_rmt_help_viewer ロールに関連付けられた **rmt_help_data_view** 暗号化モジュールを EMR Help アプリケーションで使用できます。さらに、リモート要求データ [sn_ind_rmt_help_request_data] テーブルの **[Additional Info** (補足情報)] フィールド (列) と、EMR インシデントデータ [sn_ind_rmt_help_incident_data] テーブルの **[Phone number** (電話番号)] と **[Email address** (メールアドレス)] フィールド (列) は、デフォルトで暗号化されます。

列レベル暗号化エンタープライズ

列レベル暗号化エンタープライズ は拡張暗号化機能を提供し、キー管理フレームワーク (KMF) を利用します。EMR Help アプリケーションで 列レベル暗号化エンタープライズ オプションを使用するには、アドミニストレーターがプラグイン (com.glide.now.platform.encryption) を有効にする必要があります。管理者は、KMF で CLE を使用することを選択できます。詳細については、「 列レベル暗号化エンタープライズのアクティブ化 」を参照してください。

Quebec リリース以降、暗号化のサポートから列レベル暗号化へのキーと暗号化データの移行は、スケジュール済みジョブを使用して自動化されています。詳細については、「 列レベル暗号化エンタープライズへの移行 」を参照してください。

> **注:**
> Parisリリースの既存のお客様はServiceNowキーと暗号化データを暗号化サポートから列レベル暗号化エンタープライズに移行するためにカスタマーサポートに連絡する必要があります。

EMR Helpとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、プラグインなど) が、 EMR Help アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インストールされているロール

インストールされるロール **EMR Help**

ロール	説明	含まれるロール
sn_ind_rmt_help.admin	リモート要求定義とデータテーブルを設定し、使用するスクリプト済み REST API を特定し、レコードプロデューサーを構成します。	sn_ind_rmt_help.requester
sn_ind_rmt_help.requester	EMR システム内から ServiceNow サービス要求を送信および監視します。	sn_ind_rmt_help.viewer
sn_ind_rmt_help.viewer	ServiceNowサービス要求に関連付けられた EMR データの詳細を表示します。 **注:** EMR システムから報告された問題を処理するエージェントに、sn_ind_rmt_help.viewer ロールをアサインします。デフォルトでは、このロールは、EMR 要求データ [sn_ind_rmt_help_incident_data] テーブルに格納されている EMR 変数へのアクセスを提供します。	なし

インストールされるテーブル

インストールされるテーブル **EMR Help**

テーブル	説明
リモート要求パラメーター [sn_ind_rmt_help_request_param]	ServiceNow インスタンスから EMR システムで利用可能な IT サービス要求のパラメーターが含まれています。
リモート要求データ [sn_ind_rmt_help_request_data]	IT サービス要求の基本フィールドを提供します。このテーブルを拡張して、IT サービス要求からより多くのデータを含めることができます。 各リモート要求パラメーターには、このテーブルに対応する列があります。
リモート要求定義 [sn_ind_rmt_help_request_defn]	タスクタイプを要求データテーブルに関連付け、要求構成マッピングも含めます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル **EMR Help** (続く)

テーブル	説明
EMR インシデントデータ [sn_ind_rmt_help_incident_data]	IT サービス要求に含まれる EMR システムのデータが含まれています。このテーブルは、IT サービス要求からのタスク固有のデータを含めるために、リモート要求データ [sn_ind_rmt_help_request_data] テーブルを拡張します。
要求構成マッピング [sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map]	要求パラメーターを、リモート要求データ [sn_ind_rmt_help_request_data] データテーブルまたはその子テーブルの列にマッピングします。

インストール済みプラグイン

にインストールされているプラグイン **EMR Help**

プラグイン	説明
Encryption Support (暗号化のサポート) プラグイン (com.glide.encryption)	IT サービス要求の EMR システム に関連付けられたテーブルの列と添付ファイルを暗号化します。

インストール済み **ServiceNow Store** アプリケーション

ServiceNow Store にインストールされているアプリケーション **EMR Help**

アプリケーション	説明
Industry Core (com.sn_ind)	業種別アプリケーション向けの共通オブジェクト、コード成果物、および要求定義が含まれています。

EMR Help データモデルテーブル

EMR Help アプリケーションとともにインストールされるテーブルを使用すると、EMR システムから ServiceNow インスタンスで要求を送信できます。

EMR Help データモデルの詳細については、「EMR Helpデータモデル」を参照してください。

リモート要求定義テーブル

リモート要求定義 [sn_ind_rmt_help_request_defn] テーブルには、レコードプロデューサーとタスクタイプが格納されます。

リモート要求定義テーブル

リモート要求定義 [sn_ind_rmt_help_request_defn] テーブルには次の機能があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- カスタマイズを有効にするために update_synch 辞書属性を使用するアプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。詳細については、「更新セットによって追跡されるカスタマイズ」を参照してください。
- EMR システムからの要求パラメーターをモデル化します。

テーブルの設定に必要なロール:sn_ind_rmt_help.admin

リモート要求定義フォームのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
レコードプロデューサー	参照	リモート要求定義に関連付けられたレコードプロデューサーを表します。 詳細については、「Create a record producer」を参照してください。
要求データテーブル	テーブル名	レコードプロデューサーによってタスクの作成時にキャプチャされた EMR セッション情報の値を格納するテーブル。
REST API タスクパラメーター	フィールドリスト	リストされた API アクションで使用可能にするフィールドを選択できます。選択されたフィールドは、次の関連する要求定義の REST API 操作で使用可能になります。 **1.** タスクの作成 **2.** タスクリスト **3.** タスク詳細 **4.** タスクの更新

リモート要求パラメーターテーブル

リモート要求パラメーター [sn_ind_rmt_help_request_param] テーブルには、すべてのリモート要求定義で使用できるすべてのパラメーターが格納されます。

リモート要求パラメーターテーブル

リモート要求パラメーター [sn_ind_rmt_help_request_param] テーブルには次の機能があります。

- カスタマイズを有効にするために update_synch 辞書属性を使用するアプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。詳細については、「更新セットによって追跡されるカスタマイズ」を参照してください。
- EMR システムからの要求パラメーターをモデル化します。

テーブルの設定に必要なロール:sn_ind_rmt_help.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リモート要求パラメーターフォームのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
アクティブ	True/False	要求定義で使用するためにパラメーターをアクティブに設定します。
ドメイン	ドメイン ID	このレコードに関連付けられているドメイン。
ID	文字列	要求定義で使用される、このパラメーターの一意の識別子。
名前	文字列	このリモート要求パラメーターの名前。
機密データ	True/False	このパラメーターによって受信される情報が機密情報であるかどうかを分類するために使用されます。 **注:** true とマークされたフィールドは、列レベルの暗号化が有効になっているデータ列にのみマッピングする必要があります。
ソースシステム	文字列	このパラメーターがサポートする EMR システムを表します。すべての EMR システムをサポートするには、このフィールドを [任意] に設定します。

自動翻訳

リモート要求データテーブル

リモート要求データ [sn_ind_rmt_help_request_data] テーブルには、タスクレコードに関連付けられたキャプチャされたパラメーターデータが保存されます。

リモート要求データ [sn_ind_rmt_help_request_data] テーブルには次の機能があります。

- EMR システムからの追加データを保存します。
- 拡張可能であり、タスクタイプに基づいてデータテーブルを作成するために使用されます。

テーブルの設定に必要なロール:sn_ind_rmt_help.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
EMR システムからのデータをリモート要求データ [sn_ind_rmt_help_request_data] テーブルまたはその拡張子データテーブルに保存すると、セキュリティレイヤーが提供されます。アドミニストレーターは、特定のタスクタイプのリモート要求データ [sn_ind_rmt_help_request_data] テーブルを拡張して、 EMR システムからの追加情報を保存できます。たとえば、 EMR Help アプリケーションは、リモート要求データ [sn_ind_rmt_help_incident_data] テーブルを拡張し、インシデントをサービス要求に関連付ける EMR 要求データ [sn_ind_rmt_help_request_data] テーブルを提供します。

リモート要求データフォームのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
追加情報	文字列	このフィールドは、EMR から要求を送信するときに追加の機密情報を保存するために使用されます。 このフィールドには列レベル暗号化の機能があります。
作成日時	日付/時刻	このレコードが作成された日付とタイムスタンプ。
作成者	文字列	このレコードを作成したユーザーの名前。
ドメイン	ドメイン ID	このレコードに関連付けられているドメイン。
患者 ID	文字列	EMR システム内のこの患者の一意の患者識別子 (つまり、MRN) を表します。
要求定義	参照	リモート要求定義を参照します。
ソースシステム	文字列	この要求の送信元の EMR システムを表します。IE、エピック。 **注:** この値が不明な場合は、レコードの作成時にソースシステムが提供されなかったことを意味します。
Sys ID	Sys ID (GUID)	すべてのテーブルに独自の sys_idがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リモート要求データフォームのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
タグ	関連タグ	このレコードに関連するタグ。
タスク	参照	関連するタスクを参照します。
タスクタイプ	テーブル名	このレコードを生成するために使用されたリモート要求定義で構成されたタスクタイプ。
更新日時	日付/時刻	最後に更新された日時のスタンプ。
更新者	文字列	レコードを最後に更新した人の名前。
更新回数	整数	発生した更新の数。

EMR 要求データテーブル

EMR 要求データ [sn_ind_rmt_help_incident_data] テーブルには、タスクレコードに関連付けられたキャプチャされたパラメーターデータが保存されます。

EMR 要求データ [sn_ind_rmt_help_incident_data] テーブルには次の機能があります。

- リモート要求データ [sn_ind_rmt_help_incident_data] テーブルを拡張します。
- 要求固有の EMR データをモデル化します。
- 要求パラメーターに対応します。
- 追加のパラメーター用に列を追加する機能が含まれます。

テーブルの設定に必要なロール:sn_ind_rmt_help.admin

リモート要求データフォームのフィールド

フィールド	データタイプ
メールアドレス	文字列
環境	文字列
ユーザーは医師ですか？	文字列
問題タイプ	文字列

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リモート要求データフォームのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ
ミレニアムユーザー名	文字列
内線電話	文字列
位置	文字列
サーバー	文字列
セッション記録 ID	文字列
ワークステーション	文字列

要求構成マッピングテーブル

要求構成マッピング [sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map] テーブルには、要求パラメーターと要求定義間の関連付けが格納されます。

要求構成マッピング [sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map] テーブルには次の機能があります。

- カスタマイズを有効にするために update_synch 辞書属性を使用するアプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。詳細については、「 更新セットによって追跡されるカスタマイズ 」を参照してください。
- 要求定義の場合、アクティブな各要求パラメーターを対応する要求データテーブルの特定の列にマップします。

テーブルの設定に必要なロール:sn_ind_rmt_help.admin

要求構成マッピングフォームのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
ドメイン	ドメイン ID	このレコードに関連付けられているドメイン。
内部 ID	文字列	このレコードに関連付けられている内部 ID。
順序	整数	コンテキストサイドバーにパラメーターが表示される順序。
要求データ列	フィールド名	要求定義で定義されているタスクタイプテーブルのフィールド。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求構成マッピングフォームのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
要求定義	参照	リモート要求定義を参照します。
要求パラメーター	参照	リモート要求パラメーターを参照します。

ドメインセパレーションと**EMR Help**

EMR Help ではドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

EMR Helpの概要

EMR Helpアプリケーションには、構成テーブル (要求定義、要求パラメーター、および定義からパラメーターへのマッピング) のドメインセパレーションと、EMR システムから受信されるタスクや関連する要求データなどのトランザクションデータのドメインセパレーションが含まれています。

ドメインセパレーションは、 EMR Help アプリケーションの次の側面で有効になります。

- リモート要求データ [sn_ind_rmt_help_request_data] テーブルに保存されるデータはドメインセパレーションされています。
- レコードプロデューサーからまたは REST API を使用して起動したときに作成されたタスクは、ドメインセパレーションされています。
- 要求パラメーターは、さまざまなドメインで使用するために作成できます。
- さまざまなドメインで使用するための要求定義を作成できます。
- さまざまなドメインで使用するために、要求定義マッピングを作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

EMR Helpにおけるドメインセパレーションの仕組み

顧客が EMR システム内で EMR Help サービスポータル を使用して ServiceNow IT サービス要求を出している場合、ドメインは、ログインしたユーザーのセッション、作成されたタスク、および関連する要求データから設定されます。

`リモートヘルプ要求` API を使用している顧客の場合、アドミニストレーターは要求の作成中に `task_parameters` オブジェクトで次のいずれかのパラメーターを送信することで、タスクと関連するリモート要求データをドメインセパレーションできます。

- ユーザー (task_for) のタスク

  注:
  すべてのタスクタイプで有効です。

- 問い合わせユーザー (caller_id)

  注:
  インシデント [incident] テーブルに対してのみ有効です。

インシデントの場合、タスクのドメインは、要求本文で指定されている場合、 caller_id パラメーターから設定されます。caller_id パラメーターが指定されていない場合、タスクのドメインは task_for パラメーターで指定されたユーザーのドメインとして設定されます。これらのパラメーターのどちらも要求本文で指定されていない場合、タスクのドメインは、 `リモートヘルプ要求` API を呼び出す認証ユーザーのドメインから設定されます。

ドメインセパレーションテーブル

- リモート要求定義 (sn_ind_rmt_help_request_defn)
- リモート要求パラメーター (sn_ind_rmt_help_request_param)
- 要求構成マッピング (sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map)
- リモート要求データ (sn_ind_rmt_help_request_data) とその拡張子データテーブル
- タスク [task]

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

Patient Support Services

ServiceNow® Patient Support Servicesアプリケーションを使用して、割引プラン、アドヒアランスプログラム、オピオイド、糖尿病管理などのさまざまな患者サポートサービスの患者のオンボーディング、教育、エンゲージメントを簡素化します。

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

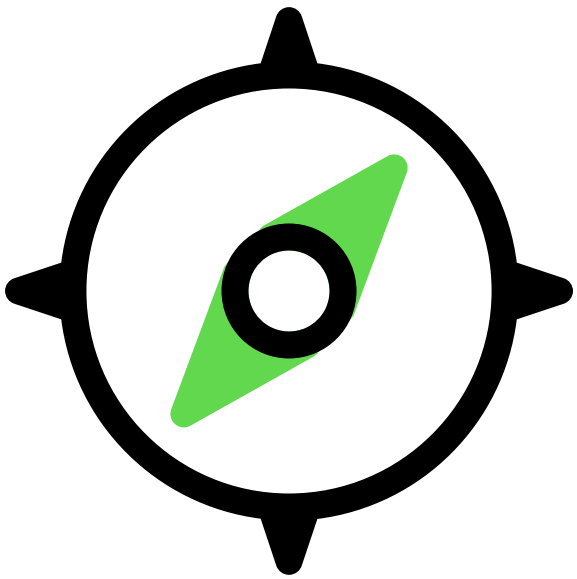
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストアでアプリを要求する

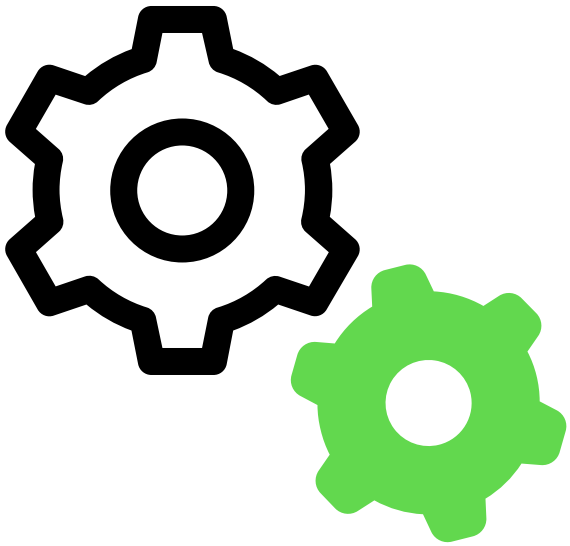
ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

探索



医療機関が Patient Support Servicesを使用する方法について説明します。

構成



実装を計画し構成します。

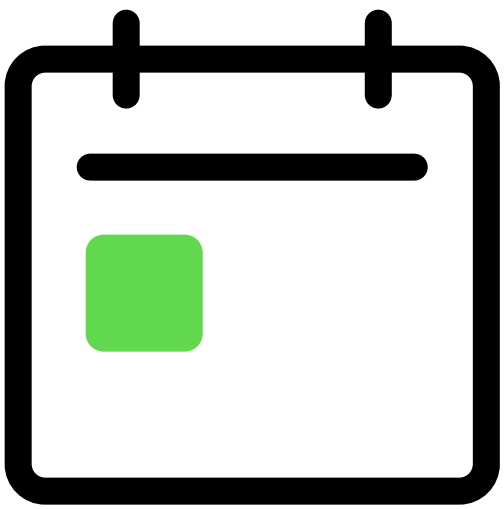
自動翻訳

ワー
登録

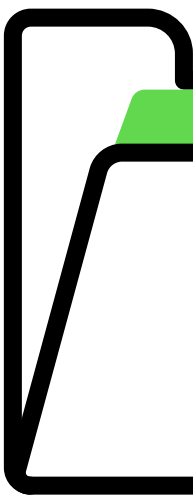
完了

登録要求の To Do アイテムを完了します。

トレーニング要求の予約

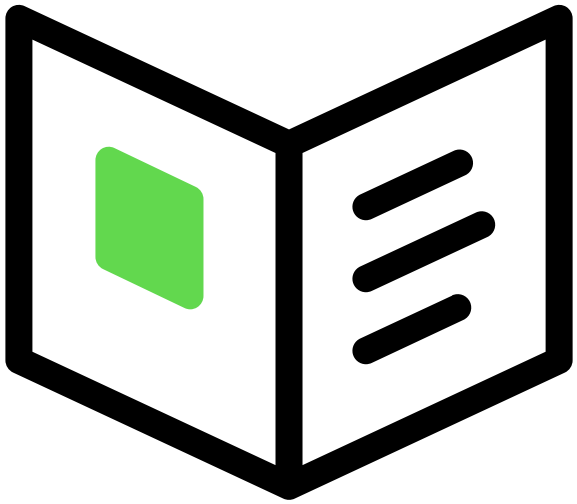
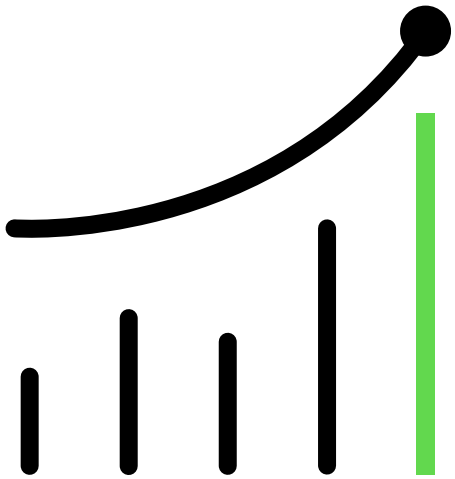


登録トレーニング要求の予約。



貢献者として

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

参照	アナリティクスとレポート
	
テーブルやプロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。	ダッシュボードとレポートを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。

自動翻訳

探索 **Patient Support Services**

Patient Support Services アプリケーションの実装を開始する場合でも拡張する場合でも、患者のオンボーディング、教育、エンゲージメントプロセスを簡素化するために利用できる機能について詳しく学ぶことを検討してください。

Patient Support Servicesの概要

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

患者にとっては、あらゆる治療のオンボーディングを容易にし、より良い健康状態のためのアドヒアランスを促進します。

医療機関は、アクセスを改善するために経済的障壁を取り除き、オンボーディングを合理化して患者がより早く治療を開始できるようにすることで、治療を開始する際に患者が直面するハードルを克服します。

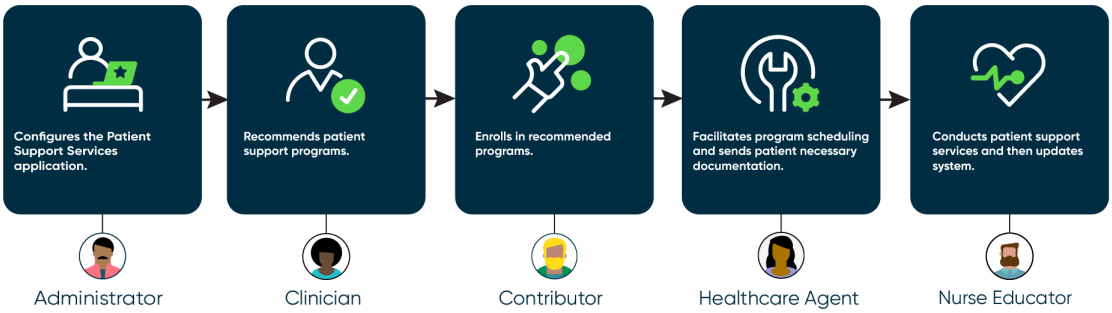
ケアコーディネーターの場合、 Patient Support Services プレイブックは登録要求を確認するためのガイド付きエクスペリエンスを提供します。患者情報を確認し、登録の詳細を確認し、必要な同意タスクとフォームを特定して割り当て、事前承認のために適切な文書を患者の保険組織に送信できます。

Patient Support Services アプリケーションは、Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションによって提供されるデータモデルを使用します。登録要求は登録ケースとして送信され、ケアコーディネーターとして機能する患者サービスエージェントにアサ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インされます。エージェントは、 ワークスペース 内でガイド付きプレイブックを使用して、患者サポートプログラム内のタスクを履行し、登録ケースをクローズすることができます。

患者サポートサービスワークフロー



患者サポートサービスワークフローで、次の操作を行います。

1. アドミニストレーターが患者サポートサービスアプリケーションを設定します。
2. 臨床医は患者サポートプログラムを推奨します。
3. 貢献者が推奨プログラムに登録します。
4. 医療従事者は、プログラムのスケジューリングを容易にし、患者に必要な書類を送信します。
5. ナースエデュケーターは、患者サポートサービスを実施し、システムを更新します。

福利厚生

患者サポートサービスには、次のメリットがあります。

患者サポートサービスのメリット

利益	主な機能	ロール
登録要求を管理し、トレーニングタスクなどの To Do アイテムを完了します。	での登録要求の管理 ワークスペース	ケアコーディネーター
サポートプログラムの予約を取り、患者として割り当てられた To Do アイテムを完了します。	の To Do アイテムを完了 Patient Support Services	患者
登録トレーニング要求の予約。	の予約 Patient Support Services	ケアコーディネーター
ビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化するのに役立つアナリティクスとデータのビジュアル化を表示します。	#unique_188	HCLS マネージャー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Patient Support Services アプリケーションで開始するには、「Patient Support Servicesの構成」を参照してください。

Patient Support Services - ワークフローシナリオ

Patient Support Services アプリケーションを使用して、患者のオンボーディングや事前承認など、患者サポートサービスの登録アクティビティを簡素化します。

> **重要:**
>
> Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。
>
> 詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

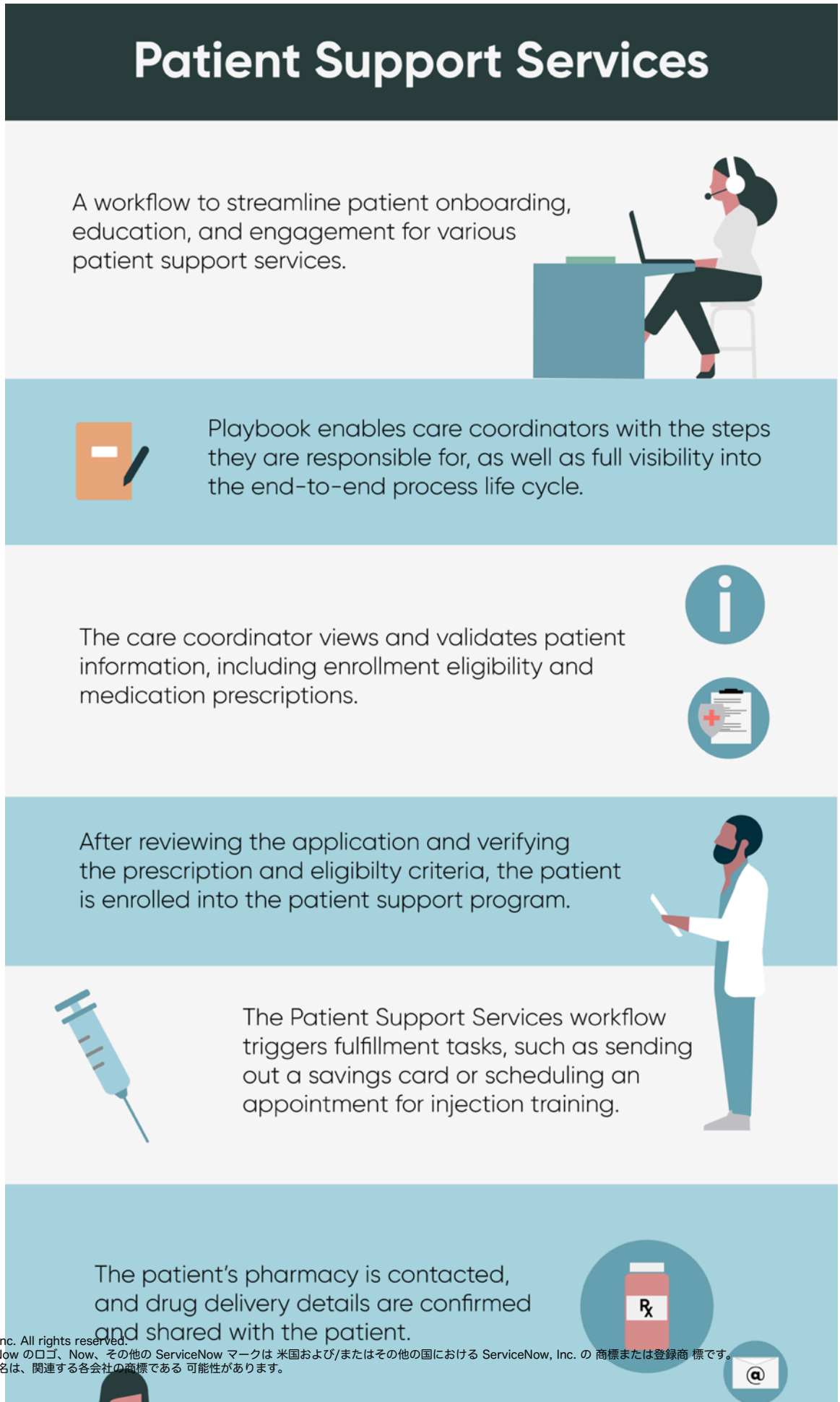
シナリオ: 医師は、患者で診断された病気を治療するためにいくつかの薬と注射を処方します。患者は、自己負担額の高い医療保険プランのために費用が心配で、自分で注射を受けることに不安を感じています。医師は、製薬会社が提供する貯蓄カードと患者サポートプログラムについて患者に話します。その後、医師は患者が登録申請書を提出するのを手伝います。登録申請書では、患者はすべての個人情報と保険の詳細を入力し、割引カード、鋭利物廃棄サービス、注射トレーニングのサポートを要求します。患者は医療保険の携行性と責任に関する法律 (HIPAA) の同意書に署名し、登録申請書を提出します。ServiceNowインスタンスで登録ケースが作成されると、Patient Support Servicesワークフローによって登録ケース用に構成されたプレイブックが開始されます。ケースは、ケアコーディネーターである John にアサインされます。

次の図は、シナリオで説明されているように、 Patient Support Services アプリケーションを使用して患者サポートプログラムを管理する方法を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Patient Support Servicesアプリケーションを使用した患者サポートサービス要求の管理



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のワークフローは、さまざまなユーザーが Patient Support Services アプリケーションを使用して、患者が患者サポートプログラムに登録し、製薬会社から貯蓄カードを取得できるようにする方法を詳しく説明しています。

1. John は ワークスペース を使用して登録ケースを表示します。
2. ワークスペース では、John は [患者情報] タブから患者に関する完全な情報を表示できます。

   John は、登録されている保険、連絡先情報、病歴などの患者の詳細を確認します。
3. 次に、John は **[Playbook** (プレイブック)] タブを選択して、必要なケース関連情報をすべて表示します。

   プレイブックのレイアウトにより、ケアコーディネーターは担当する手順に集中できるだけでなく、エンドツーエンドのプロセスライフサイクルを完全に可視化できます。
4. John は申請書を確認し、処方箋と同意を確認し、患者がプログラムの適格性基準を満たしていることを確認してから登録申請書を承認します。
5. 患者は患者サポートプログラムに登録され、「ようこそ」メール通知が患者に送信されます。
6. John は患者の希望に応じて、保険会社と協力するか、専門薬局と調整して福利厚生調査アクティビティを完了します。
7. 利益調査アクティビティが完了に設定されると、 Patient Support Services ワークフローは次のようになります。
   - 患者が登録した各サービスの実行タスクをトリガーします。この例では、貯蓄カードと鋭利物廃棄コンテナを送信するタスクが作成されます。
   - 注射トレーニングサポートの予約を患者にメール通知で送信します。
8. John は薬局に連絡してファックスまたはメールで処方箋を注文し、薬局で薬の配達日を確認して、患者に確認メールを送信します。
9. 患者は患者ポータルから注射トレーニングの予約を行い、トレーニングタスクが看護師トレーニングサポートアサイン先グループにアサインされます。
10. ナーストレーニングサポートアサイン先グループのナースエデュケーターは、患者に注射トレーニングを提供し、 ワークスペーストレーニングチェックリストを完了します。
11. プレイブック内のすべての登録タスクが完了するように設定されている場合、登録ケースは完了に設定されます。

Patient Support Servicesの構成

Patient Support Services アプリケーションを設定して、患者サービスプログラムに関連付けられた登録アクティビティを完了します。

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

注:
Patient Support Servicesアプリケーションは、ヘルスケアとライフサイエンスデータモデルを拡張し、すべての登録要求を登録ケース [sn_patientservice_enroll_case] テーブルに保存するPatient Support Servicesデータモデルに基づいています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の表に、 Patient Support Servicesに必要な構成タスクの概要を示します。

Patient Support Services 構成タスク

タスク	説明
Patient Support Services をインストール。	Patient Support Services アプリケーションをインストールして、患者サポートサービスを処理します。
Patient Support Servicesユーザーへのロールのアサイン。	ロールをアサインして、Patient Support Servicesアプリケーションの各機能やデータへのアクセスを制御します。
次を使用： Patient Support Services データモデル.	Patient Support Servicesテーブルを使用して、登録要求に関連するデータを保存します。
の制限付き発信者アクセス特権の承認 Patient Support Services.	Patient Support Services アプリケーションからドキュメントテンプレートにアクセスするための制限付き発信者アクセス (RCA) 特権を承認します。
登録要求フォームを構成します。	患者または開業医が医療機関が提供する Patient Support Services プログラムに登録できるように、登録要求フォームを構成します。
登録要求フォームの送信フローを構成する。	スクリプト化された拡張ポイントを使用して、登録要求フォームの送信後に作成または更新するレコードを決定します。
トレーニングタスクを実施できるユーザーを決定します。	Patient Support Servicesのトレーニングを実施できるユーザーを看護師トレーニングサポートアサイン先グループに追加します。
予約設定を構成します。	患者が Patient Support Services アプリケーション内で実施されるトレーニングタスクの予約を可能にする
プログラムを構成します。	患者が Patient Support Services アプリケーションでプログラムに登録できるようにします。
プログラムのチェックリストを構成します。	Patient Support Servicesプログラムのチェックリストを、登録要求完了のリマインダーとして使用する質問またはタスクの正式なリストとして構成します。
ドキュメントの自動生成を構成します。	登録要求のドキュメントを自動生成するための条件を定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Patient Support Services 構成タスク (続く)

タスク	説明
患者ポータルに To Do メニューアイテムを追加します。	患者ポータルを構成して、登録要求タスクのすべての To Do アイテムをリストするメニューアイテムを追加します。
のプレイブックの構成 Patient Support Services.	プレイブックを構成して、登録ケースを解決するためのステップバイステップのガイダンスを提供します。
の構成 Patient Support Services メール通知.	Patient Support Servicesプログラムに関して患者に送信されるメール通知を設定します。
追加のユーザープロファイルを決定します。	Patient Support Servicesアプリケーションで登録ケースのエージェントコネクタまたは貢献者として機能できるユーザーを決定します。
貢献者が登録ケースを作成するためのプロセスを設定します。	サービスポータルで登録ケースを作成するプロセスを設定します。

Patient Support Services をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 Patient Support Services アプリケーション (sn_patientservice) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：admin

このタスクについて

Patient Support Services とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ServiceNow Store アプリケーション
- ビジネスルール

詳細については、「Patient Support Servicesとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 Patient Support Services アプリケーション (sn_patientservice) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. **[Install** (インストール)] を選択します。

Patient Support Servicesユーザーへのロールのアサイン

ロールをアサインして、Patient Support Servicesアプリケーションの各機能やデータへのアクセスを制御します。

始める前に

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Patient Support Services に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール:sn_patientservice.admin または admin

このタスクについて
次のテーブルにリストされているロールを持つユーザーは、Patient Support Services アプリケーションを使用できます。

インストールされるロール **Patient Support Services**

ロール	説明	含まれるロール
sn_patientservice.admin	Patient Support Servicesアプリケーションにアクセスできるユーザーを管理します。	sn_patientservice.agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インストールされるロール **Patient Support Services** (続く)

ロール	説明	含まれるロール
sn_patientservice.agent	ケアコーディネーターとして登録ケースを表示し、履行します。	sn_hcls.healthcare_agent
sn_patientservice.nurse_educator	看護教育者として Patient Support Services のトレーニング要求を管理します。 **注:** デフォルトでは、sn_patientservice.nurse_educator ロールが看護師トレーニングサポートアサイン先グループのメンバーにアサインされます。	sn_hcls.practitioner
sn_patientservice.case_creator	関連するすべてのオブジェクトの登録ケースを作成します。	sn_patientservice.case_vi
sn_patientservice.agent_connector	関連付けられているすべてのオブジェクトの登録ケースを表示、作成、および更新します。 エージェントコネクタプロファイルを持つユーザーのこのロールを他のロールと組み合わせることができます。詳細については、「での追加ユーザープロファイルの決定 Patient Support Services」を参照してください。	• sn_hcls.healthcare_agen • sn_patientservice.sm_a
sn_patientservice.case_task_viewer	ユーザーがアクセスできる登録ケースに関連付けられているすべてのタスクを表示します。	なし
sn_patientservice.case_viewer	アプリケーションで利用可能なすべての登録ケースを表示します。	なし
sn_patientservice.contributor	患者の登録ケースを作成します。 貢献者プロファイルを持つユーザーのこのロールを他のロールと組み合わせることができます。詳細については、「での追加ユーザープロファイルの決定 Patient Support Services」を参照してください。	• sn_hcls.clinical_data_vie • sn_hcls.foundation_data • sn_patientservice.case_ • sn_hcls.patient_data_vi • sn_hcls.practitioner_dat • sn_hcls.health_insuranc • sn_patientservice.case_ • sn_hcls.revenue_cycle_ • sn_patientservice.case_

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール **Patient Support Services** (続く)

ロール	説明	含まれるロール
sn_patientservice.sm_agent	ケアコーディネーターとして登録要求に関連するすべてのデータにアクセスし、表示します。	sn_patientservice.case_cr

手順

ServiceNow AI Platform ユーザー管理機能を使用して、ユーザーとグループにロールをアサインします。

- ユーザーにロールをアサインするには、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。
- グループにロールをアサインするには、「グループへのロールのアサイン」を参照してください。

Patient Support Servicesデータモデル

Patient Support Servicesアプリケーションは、Patient Support Servicesワークフローで使用するデータモデルを提供します。

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

自動翻訳

Patient Support Servicesデータモデルは、ヘルスケアとライフサイエンスデータモデルを拡張します。

Patient Support Services データモデルは、次のテーブルの組み合わせを使用してデータを保存します。

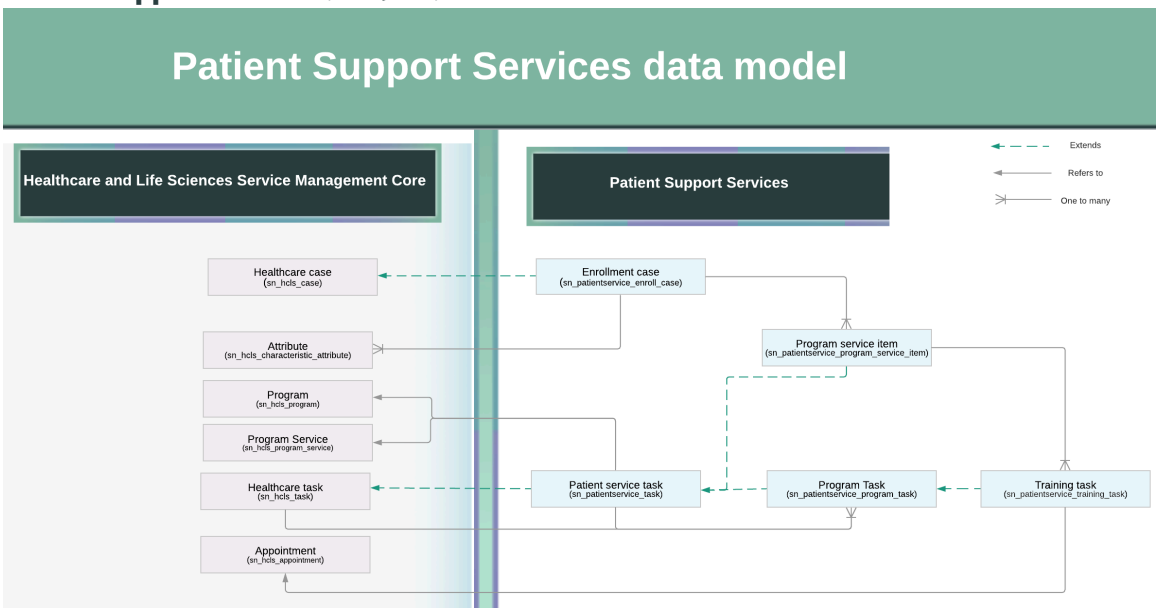
- Patient Support Servicesアプリケーション内に含まれるテーブル。
- Healthcare and Life Sciences Service Management Coreアプリケーション内に含まれるテーブル。

Patient Support Services アプリケーションをインストールして、そのデータモデルを使用できます。

次の図は、Patient Support Services データモデルを構成するテーブルとその関係性を示しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Patient Support Servicesデータモデル



Patient Support Services データモデルは、 Patient Support Services アプリケーションに含まれる次のテーブルを使用してデータを格納します。

Patient Support Services アプリケーションテーブル

テーブル	説明
Enrollment case [sn_patientservice_enroll_case] (登録ケース [sn_patientservice_enroll_case])	登録ケースを保存します。 登録ケースでは、[患者] フィールドは必須です。
患者サービスタスク [sn_patientservice_task]	プログラムタスク [sn_patientservice_program_task] テーブルとプログラムサービスアイテム [sn_patientservice_program_service_item] テーブルが拡張される基本タスクテーブル。医療タスク [sn_hcls_task] テーブルを拡張します。
患者サービストレーニング [sn_patientservice_training_task]	プログラムタスクに関連付けられたトレーニングタスクの詳細を保存します。
プログラムサービスアイテム [sn_patientservice_program_service_item]	プログラムサービスに関連付けられたプログラムサービスアイテムタスクの詳細を保存します。
プログラムタスク [sn_patientservice_program_task]	患者が要求したサービスを履行するために作成されたプログラムタスクの詳細を保存します。

Patient Support Servicesデータモデルでは、Healthcare and Life Sciences Service Management Coreアプリケーションに含まれる次のテーブルを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションテーブル

テーブル	説明
属性 [sn_hcls_characteristic_attribute]	登録要求を送信するときに患者が選択したプログラムまたはプログラムサービスに関連付けられた特性オプションを保存します。
予約 [sn_hcls_appointment]	医療機関での患者の予約の詳細を保存します。
医療ケース [sn_hcls_case]	医療ケースタイプをサポートします。
医療タスク [sn_hcls_task]	医療タスクをサポートします。
プログラム [sn_hcls_program]	プログラムとトレーニングのタスクをサポートします。
プログラムサービス [sn_hcls_program_service]	プログラムサービスタスクをサポートします。

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

の制限付き発信者アクセス特権の承認 **Patient Support Services**

Patient Support Services アプリケーションからドキュメントテンプレートにアクセスするための制限付き発信者アクセス (RCA) 特権を承認します。

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

Patient Support Services アプリケーションからドキュメントテンプレートにアクセスするには、アドミニストレーターとして必要な RCA 権限を承認する必要があります。詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 の制限付きの発信者アクセス特権の承認」を参照してください。

登録要求フォームの構成

患者または開業医が医療機関が提供する Patient Support Services プログラムに登録できるように、登録要求フォームを構成できます。

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

医療提供者は、登録申請書フォームを使用して、患者または開業医が登録要求を送信できるようにすることができます。

admin ロールを持つユーザーは、登録アプリケーションフォームを設定し、*PatientServicePortalUtils* スクリプトインクルードを使用してフォームフィールドをアプリケーションテーブルに関連付けることができます。スクリプトインクルードはデフォルトの実装を提供し、 Patient Support Services アプリケーション内で使用できます。独自の実装を作成し、それを *PatientServicePortalUtils* スクリプトインクルードに関連付けることができます。詳細については、「スクリプトインクルード」を参照してください。

登録要求フォームの送信フローを構成する

スクリプト化された拡張ポイントを使用して、登録要求フォームの送信後に作成または更新するレコードを決定します。

始める前に

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Patient Support Services に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

Patient Support Services アプリケーションがsn_patientserviceをインストールします。EnrollmentCaseUtilService スクリプト、EnrollmentCaseUtilService スクリプトインクルード、および EnrollmentCaseServiceExtPoint 拡張ポイント。

sn_patientservice。EnrollmentCaseUtilService スクリプトは、アプリケーション内でデフォルトで使用可能な登録要求フォーム用に事前設定されています。登録ケースを作成する前に、アプリケーションは *sn_patientservice*を実行します。EnrollmentCaseUtilService スクリプトを作成し、次の送信ワークフローロジックを使用してレコードを作成し、レコードの重複を回避します。

1. 患者レコードが存在しない場合は作成します。
2. コンシューマーレコードが存在しない場合は作成します。
3. 施術者レコードが存在しない場合は作成します。
4. メンバープランが存在しない場合は作成します。

拡張ポイントを使用すると、実際にベースコードを変更することなくカスタマイズを統合することが容易になります。カスタマイズされたスクリプトを使用して、標準的な基本機能を拡張することができます。詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。

実装は、スクリプト化された拡張ポイントに対してベースシステムで利用できます。データを変更し、フィールドを追加することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント.
2. [**API** 名] 列で、「sn_patientservice」を検索してクリック します。EnrollmentCaseServiceExtPoint。
3. [拡張ポイント] フォームで、 EnrollmentCaseServiceExtPoint 拡張ポイントを使用するためのスクリプトインクルードを選択します。
   - 既存のスクリプトを変更するには、[実装] 関連リストに移動し、[sn_patientservice] をクリックします 。EnrollmentCaseServiceExtPoint。
   - カスタムスクリプトインクルードを作成および登録します。
4. EnrollmentCaseServiceExtPoint 拡張ポイントを実装するスクリプトインクルードに createPatient、createMemberPlan、および createPractitioner メソッドを追加して、登録フォームの送信ワークフローロジックをカスタマイズします。
   拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。順序番号が最も小さい実装が最初に実行されます。

登録フォームのカスタマイズテーブル

カスタマイズ	実装
患者レコードが存在しない場合は作成します。	EnrollmentCaseServiceExtPoint 拡張ポイントの createPatient メソッドを実装に含めます。
メンバープランが存在しない場合は作成します。	EnrollmentCaseServiceExtPoint 拡張ポイントの createPatient メソッドを実装に含めます。
開業医レコードが存在しない場合は作成します。	EnrollmentCaseServiceExtPoint 拡張ポイントの createPatient メソッドを実装に含めます。

5. [拡張ポイント] フォームで、[更新] をクリックします。

次のトレーニングを実施できるユーザーの決定 **Patient Support Services**

Patient Support Servicesのトレーニングを実施できるユーザーを看護師トレーニングサポートアサイン先グループに追加します。

始める前に

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール：user_admin または管理者

このタスクについて

Patient Support Services アプリケーションでは、患者のトレーニングを実施するために sn_patientservice.nurse_educator ロールが必要です。トレーニングは、 Patient Support

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Servicesに関連付けられたプログラム内の患者によって要求されます。デフォルトでは、看護師トレーニングサポートアサイン先グループのメンバーに sn_patientservice.nurse_educator ロールが割り当てられます。

手順

- トレーニングタスクを実行しているユーザーに sn_patientservice.nurse_educator ロールを割り当てます。
  詳細については、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。
- トレーニングタスクを実行しているユーザーを看護師トレーニングサポートアサイン先グループに追加します。
  詳細については、「グループへのロールのアサイン」を参照してください。

の予約設定の構成 **Patient Support Services**

看護師教育者が実施するトレーニング要求について、患者が予約できるようにします。

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

Patient Support Services アプリケーションでは、プログラムサービスに含まれるトレーニング要求をスケジュールするための予約が予約されます。プログラムサービスアイテムを完了するために、アプリケーション内にプログラムタスクが作成されます。

Patient Support Services アプリケーションは、予約プラグイン (com.snc.appointment_booking) を使用して、予約 [sn_hcls_appointment] テーブルに予約レコードを作成します。予約を必要とするプログラムタスクに対して予約レコードが作成されます。アドミニストレーターが Patient Support Services アプリケーションをインストールすると、プラグインが自動的に有効になります。予約機能の詳細については、「 予約コンポーネント」を参照してください。

sn_patientservice.admin ロールを持つユーザーとして、次の予約設定を構成します。

1. での予約設定の構成 Patient Support Services。
2. での予約サービス設定の構成 Patient Support Services。

   注:
   予約機能には、スケジュールされた予約を提供するプログラムタスクの構成が必要です。
   サービス構成には、その特定のサービスにのみ適用される設定が含まれます。

3. オプション: での日レベルの予約設定の構成 Patient Support Services。
4. 患者ポータルに予約ウィンドウを表示します。

関連情報

の予約 Patient Support Services

での予約設定の構成 **Patient Support Services**

患者が Patient Support Services アプリケーションで予約するために使用できる、プログラムタスクを実行するための時間枠を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Patient Support Services に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール:sn_patientservice.admin

このタスクについて

デフォルトでは、アプリケーションにはプログラムタスクの [プログラムサービス予約] 設定が含まれています。

手順

1. 移動先 すべて > *Patient Support Services* > アドミニストレーション > 予約設定.
2. [Appointment Booking Configuration (予約の設定)] リストで、既存の設定を構成するか、新しい設定を作成します。
   - [Appointment Booking Configuration (予約の設定)] リストで既存の構成を選択します。
   - [予約の構成] リストで [新規] をクリックして、新しい構成を作成します。
3. フォームで、既存の構成のデフォルトフィールド値を検証するか、カスタム構成の値を入力します。

[予約の設定] フォーム

フィールド	説明
名前	設定を識別する名前。
Task Table (タスクテーブル)	予約が作成されるタスクテーブル。 患者サービストレーニング [sn_patientservice_training_task] テーブルは、Patient Support Services トレーニングタスクのデフォルトテーブルです。
可用性メソッド	予約の可用性を判断するメソッド。 可用性メソッドは、次のいずれかのタイプになります。 スロットあたりの予約数 タイムスロットあたりの特定の予約数。このメソッドでは、時間ウィンドウごとに指定された数の利用可能な予約を使用します。実際の予約数は、予約サービス設定で指定されます。たとえば、アドミニストレーターが時間ウィンドウごとに 10 件の予約を指定した場合、各予約ウィンドウには 10 件の予約が可能です。予約時間ウィンドウ内に予約が入るたびに、そのウィンドウ内で利用可能な予約の数は 1 つずつ減少します。 スクリプト化済み

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	時間ウィンドウごとに利用可能な予約の数を決定するスクリプト。
Advanced Calendar view for Portal (ポータルの詳細カレンダービュー)	患者ポータルの [Select Appointment (予約の選択)] ウィンドウで、利用可能な予約の詳細なカレンダービューを表示するオプション。 詳細なカレンダービューには、午前、午後、夕方など、1 日のさまざまなタイムスロットに分類された予約が表示されます。
Active (アクティブ)	アプリケーション構成をアクティブにして、予約を有効にするオプション。
Auto acceptance (自動受け入れ)	エージェントによるトレーニングタスクの自動受け入れを有効にするオプション。 トレーニングタスクの予約は患者によって予約されているため、 Patient Support Servicesの場合は [自動受け入れ] チェックボックスをオフにします。
カレンダービュー	患者ポータルの [Select Appointment (予約の選択)] ウィンドウで、1 日または 1 週間の利用可能な予約を表示します。
ポータルの詳細カレンダービュー	患者ポータルの [予約の選択] ウィンドウでの利用可能な予約の詳細ビュー。
スクリプト	利用可能な予約の数を決定するために使用されるスクリプト。このフィールドは、[可用性メソッド] で [スクリプト化] が選択されている場合にのみ表示されます。

4. 変更内容を保存します。
   - 既存の構成の場合は、[更新] をクリックします。
   - 新しい構成の場合は、[送信] をクリックします。

次のタスク
[での予約サービス設定の構成 Patient Support Services](#)。

での予約サービス設定の構成 **Patient Support Services**

プログラムタスク内で患者に提供されるサービスの予約構成を設定します。

始める前に

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール:sn_patientservice.admin

このタスクについて
デフォルトでは、アプリケーションには、Patient Support Servicesトレーニングタスクに含まれるサービスのプログラムサービス予約構成設定が含まれています。

手順

1. 移動先 すべて > *Patient Support Services* > アドミニストレーション > 予約設定.
2. 設定を関連付ける予約設定へのリンクをクリックします。
3. 既存の設定を構成するか、新しい設定を作成します。
   - [Appointment Booking Service Configuration (予約サービスの設定)] 関連リストで既存の構成を選択します。
   - [予約サービスの設定] 関連リストで [新規] をクリックして、新しい構成を作成します。
4. フォームで、既存の構成のデフォルトフィールド値を検証するか、カスタム構成の値を入力します。

[予約サービスの設定] フォーム

フィールド	説明
Enable day level configuration (日レベルの構成を有効にする)	予約時に日レベルで異なるスケジュールを構成するオプション。
Active (アクティブ)	サービスの予約を有効にします。 注: 無効にすると、顧客はサービスの予約をスケジュール設定することはできませんが、作業指示書を作成することはできます。
一般情報	
名前	サービス構成を識別する名前。
設定	このサービスと関連付けられている予約構成の名前。このフィールドは、選択した予約構成に自動的に設定されます。
可用性テーブル	予約の可用性を計算するために使用されるテーブル。デフォルトは、予約 [sn_hcls_appointment] テーブルです。
祝祭日スケジュール	予約可用性を判断するときに使用する祝祭日スケジュール。 ルックアップアイコン (をクリックし、[スケジュール] リストからスケジュールを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	予約機能では、利用可能な予約の数を決定するときに休祝日スケジュールを評価し、**[Exclude** (除外する)] に設定されている日はスケジュールで除外されます。詳細については、「 休日 」を参照してください。
カタログ情報	
カタログアイテム	この予約の設定が作成されているサービスカタログ内のサービス。 ルックアップアイコン (をクリックし、[レコードプロデューサー] リストからサービスを選択します。 デフォルトでは、アプリケーションにはプログラムサービス予約構成用の *Program service appointment* レコードプロデューサーが含まれています。
場所	予約場所を決定するレコードプロバイダーのフィールド。
タイムゾーン	患者レコードで指定された タイムゾーン フィールド、またはトレーニングタスクの予約がスケジュールされている場所に基づく予約期間。
予約は必須	サービスを要件として要求するときに予約を作成するオプション。
ユーザー連絡先	予約の作成対象を決定するレコードプロバイダーのフィールド。 sys_user変数を検索し、レコードプロデューサーで変数を設定する参照フィールド。例:患者。
予約	
期間ごとの予約	設定された各予定時間スロットで利用可能な予定の数。 入力する数値が [Select Appointment (予約の選択)] ウィンドウに表示される利用可能な予約の数を決定します。
リードタイム	現在の時刻からこのサービスを予約できるようになるまでの時間数または日数。
今後の最大予約可能日数	このサービスを予約できる現在の日より前の日数。
再スケジュールまたはキャンセル期限 (時間)	予約をキャンセルまたはスケジュール変更するために必要な、予約開始時刻までの時間または日数。 患者がこの時間内に予約をキャンセルまたはスケジュール変更しようとすると、[キャンセル] ボタンは使用できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
予約	
予約期間	予約期間の長さ。 注: この期間内にトレーニングが開始および完了するために十分な時間を見込んでください。
作業期間	レコードプロデューサーによって作成されたすべてのタスクを完了するために必要な時間。
移動期間 (往復)	エージェントに必要な平均移動時間。このフィールドは Patient Support Servicesでは使用されません。
日次スケジュール	
予約可能な日	予約できる曜日。
毎日の開始時刻	作業日の予約期間の最も早い開始時刻。
毎日の終了時刻	作業日の予約期間の最も遅い終了時刻。
休憩時間を含める	予約可能な日ごとに休憩をスケジュールするオプション。 [毎日の休憩を含める] チェックボックスをオンにすると、表示されるボックスで休憩の開始時刻と終了時刻を指定できます。
予約プレビュー	選択した開始時間と終了時間、休憩時間、予約期間に基づいた、予約期間と時間のプレビュー。

5. 変更内容を保存します。
   - 既存の構成の場合は、[更新] をクリックします。
   - 新しい構成の場合は、[送信] をクリックします。

での日レベルの予約設定の構成 **Patient Support Services**

プログラムタスクの予約時に、日レベルでさまざまなスケジュールを作成または変更します。予約は、午前、午後、夕方など、1 日の異なる時間帯にスケジュールできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

1. での予約設定の構成 Patient Support Services。
2. での予約サービス設定の構成 Patient Support Services。

必要なロール：admin

このタスクについて

予約が必要なプログラムタスクごとに、1 つまたは複数の日レベルの構成を作成できます。

手順

1. 移動先 すべて > *Patient Support Services* > アドミニストレーション > 予約設定.
2. 設定を関連付ける予約設定へのリンクをクリックします。
3. さまざまな予約スケジュールを設定する予約サービス設定へのリンクをクリックします。
4. [日レベルの構成を有効にする] チェックボックスをオンにします。
5. [予約日の構成] 関連リストで、[新規] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

予約日の構成フォーム

フィールド	説明
名前	午前、午後、夕方など、日レベルの構成を識別する名前。
アクティブ	予約スロットを有効にするためのオプション。
開始日	予約期間の開始日。
終了日	予約期間の終了日。
毎日の開始時刻	作業日の予約期間の最も早い開始時刻。
毎日の終了時刻	作業日の予約期間の最も遅い終了時刻。
サービス構成	日レベルで構成をスケジュールするサービス構成の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
作業期間	レコードプロデューサーによって作成されたすべてのタスクを完了するために必要な時間。
移動期間 (往復)	エージェントがタスクを実行するために必要な平均移動時間 (往復) の推定値。このフィールドは Patient Support Servicesには適用されません。
予約期間	予約期間の長さ。 **注:** この期間内にトレーニングが開始および完了するために十分な時間を見込んでください。
期間ごとの予約	設定された各予定時間スロットで利用可能な予定の数。 入力する数値が [Select Appointment (予約の選択)] ウィンドウに表示される利用可能な予約の数を決定します。
休憩時間を含める	予約可能な日ごとに休憩をスケジュールするオプション。 [毎日の休憩を含める] チェックボックスをオンにすると、表示されるボックスで休憩の開始時刻と終了時刻を指定できます。
予約プレビュー	選択した開始時間と終了時間、休憩時間、予約期間に基づいた、予約期間と時間のプレビュー。

7. [**Submit** (送信)] を選択します。

患者ポータルに予約ウィンドウを表示する

患者ポータルで Patient Support Services の予約または再スケジュールを行うときに、予約を選択するメニューアイテムを表示します。

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトでは、 *Program service appointment* レコードプロデューサーは、 Patient Support Servicesに関連付けられた予約に使用できます。デフォルトのレコードプロデューサーを使用して、患者が予約したり、独自のレコードプロデューサーを作成したりできるようにすることができます。

アドミニストレーターは、予約用のレコードプロデューサーをサービスカタログに含め、サービスカタログをモジュールとして患者ポータルに表示できます。その後、患者はこのモジュールを使用してトレーニング要求の予約を行うことができます。

詳細については、「レコードプロデューサー」および「サービスカタログを設定する」を参照してください。

用のプログラムの構成 **Patient Support Services**

患者が Patient Support Services アプリケーションでプログラムに登録できるようにします。

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

Patient Support Services アプリケーションは、Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションで利用可能なプログラムとプログラムサービスを使用します。sn.hcls_manager ロールを持つユーザーは、 Patient Support Services プログラムに合わせたプログラムとプログラムサービスを作成できます。デフォルトでは、アプリケーションには、プログラムおよびプログラムサービスの作成時に参照として使用できるデフォルトのプログラムとプログラムサービスが含まれています。詳細については、「プログラムサービスを構成する」と「プログラムを構成する」を参照してください。

のチェックリストの構成 **Patient Support Services**

Patient Support Servicesプログラムのチェックリストを、登録要求完了のリマインダーとして使用する質問またはタスクの正式なリストとして構成します。

始める前に

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

チェックリスト機能は、Checklist (チェックリスト) プラグイン (com.glide.ui.checklist) で利用できます。アドミニストレーターは、プログラムの適格性チェックリストや看護教育者のトレーニング完了チェックリストなどのチェックリストを作成し、それらを Patient Support Services プログラムに関連付けることができます。

Patient Support Services アプリケーションでは、次のチェックリストを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 適格性チェックリスト: Patient Support Services プログラムに対する患者の適格性を判断するためのサンプルチェックリスト。
- ナースエデュケーターチェックリスト:トレーニングタスクを実施するためのサンプルチェックリスト。デフォルトでは、このチェックリストは看護師トレーニングサポートグループに割り当てられます。

あるいは、チェックリストフォーマッターを使用してチェックリストを作成することもできます。詳細については、「 チェックリストの作成 」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > *Patient Support Services* > アドミニストレーション > チェックリスト.
2. 既存のチェックリストを構成するか、新しいチェックリストを作成します。
   - 既存のチェックリストテンプレートを選択します。
   - [新規] をクリックして、新しいチェックリストテンプレートを作成します。
3. フォームで、既存のチェックリストのデフォルトフィールド値を検証するか、カスタム構成の値を入力します。

[チェックリストテンプレート] フォーム

フィールド	説明
名前	チェックリストテンプレートを識別する名前
ユーザー	テンプレートを作成したユーザー。
Group (グループ)	チェックリストテンプレートを使用できるグループ。 **注:** 選択したグループのメンバーとチェックリストを作成したユーザーのみが、このチェックリストをテンプレートとして使用できます。このフィールドを空のままにすると、テンプレート作成者以外誰もチェックリストテンプレートを使用できなくなります。
Template (テンプレート)	チェックリストの JSON 表現。

4. 変更内容を保存します。
   - [送信] をクリックして、新しいチェックリストを保存します。
   - [更新] をクリックして、既存のチェックリストに対する変更を保存します。

次のタスク
チェックリストを Patient Support Services プログラムに関連付けます。詳細については、「用のプログラムの構成 Patient Support Services」を参照してください。

登録要求のドキュメントの自動生成の構成

登録要求のドキュメントを自動生成するための条件を定義できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

デフォルトでは、プライバシーに関する同意書は、 Patient Support Services ワークフローを使用した登録要求に対して自動的に生成されます。ただし、ワークフローの要件に基づいて、事前に入力された再利用可能なドキュメントテンプレートを作成できます。詳細については、「のドキュメントテンプレートの構成 Healthcare and Life Sciences Service Management Core」を参照してください。

登録ケースでは、プライバシー同意ドキュメントが自動的にトリガーされます。[プライバシーに関する同意を選択 **(Select privacy consent** decision)] ルールは、Patient Support Services向けプレイブックで登録要求のレビュータスクがケアコーディネーターによって [完了] に設定されている場合に、プライバシーに関する同意ドキュメントを生成します。

アドミンルールを持つユーザーは、次の場所に移動して、 Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションで登録要求ドキュメントの意思決定テーブルを構成できますすべて > **HCLS** サービス管理 > アドミニストレーション > ドキュメントの決定. 詳細については、「医療ケースのドキュメントの自動生成を構成する」を参照してください。

登録要求タスクの **To Do** メニューアイテムを追加するための患者ポータルの構成

患者ポータルの To Do メニューアイテムを有効にして、登録要求の To Do アイテムを表示します。

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

患者ポータルアドミニストレーターは、登録要求タスクを一覧表示するための To Do メニューアイテムを患者ポータルに含めることができます。デフォルトでは、 Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションで提供されるhcls_todosページは、患者の To Do アイテムを表示するように事前設定されています。患者ポータルのヘッダーメニューにメニューアイテムを追加して、hcls_todos ページにアクセスできます。詳細については、「ヘルスケア関連タスクを完了するための To Do メニューアイテムを追加するようにサービスポータルを設定します」を参照してください。

のプレイブックの構成 **Patient Support Services**

プレイブックを構成して、登録ケースを解決するためのステップバイステップのガイダンスを提供します。

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

admin ロールを持つユーザーは、ServiceNow AI Platform 機能である プレイブック を使用してプレイブックを作成できます。詳しくは、 プロセスオートメーションデザイナー を参照してください。

Patient Support Services アプリケーションのプレイブックは、CSM 構成可能ワークスペースプレイブックエクスペリエンスを使用します。デフォルトでは、 Patient Support Services アプリケーションには、ケアコーディネーターが登録ケースを解決するのを支援するためのプレイブックが含まれています。

に移動してプレイブックを構成する すべて > プロセス自動化 > **Process Automation Designer** (プロセスオートメーションデザイナー). 既存のプロセス定義を選択するか、登録ケースに関連付けられたプレイブックの新しいプロセス定義を作成することができます。詳細については、「プロセス定義」を参照してください。

注:
登録ケースに関連付けられたプレイブックのプロセス定義を構成するときは、アプリケーションピッカーを使用してアプリケーションスコープが [Patient Support Services] または [Healthcare and Life Sciences Service Management Core] に設定されていることを確認してください。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

Patient Support Servicesメール通知の構成

Patient Support Servicesプログラムに関して患者に送信されるメール通知を設定します。

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

Patient Support Services には以下のメール通知が含まれています。

Patient Support Services メール通知テーブル

通知	条件	受信者
Patient Enrollment rejected (患者登録が拒否されました)	登録要求がケアコーディネーターによって却下されました。	患者
Enrollment request received (登録要求を受信しました)	患者から登録要求を受け取りました。	患者
Patient support program to dos (患者サポートプログラムの To Do)	患者が同意書を確認して署名するためのドキュメントタスクが作成されました。	患者
Schedule training appointment (トレーニングの予約をスケジュール)	患者がプログラムのトレーニングサポートを要求しました。	患者

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Patient Support Services メール通知テーブル (続く)

通知	条件	受信者
Patient Enrollment accepted (患者の登録が承認されました)	プログラムへの患者登録要求が承認されました。	患者

sn_patientservice.admin ロールを持つユーザーは、次の場所に移動して、 Patient Support Services アプリケーションのメール通知を設定できます すべて > システム通知 > メール > 通知. メール通知の編集の詳細については、「 メール通知を作成する 」を参照してください。

での追加ユーザープロファイルの決定 **Patient Support Services**

Patient Support Servicesアプリケーションで登録ケースのエージェントコネクタまたは貢献者として機能できるユーザーを決定できます。

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

admin ロールを持つユーザーは、登録ケース、ケースタスク、およびその他のケース関連情報への必要なアクセスレベルを使用して、貢献者プロファイルとエージェントコネクタプロファイルを作成できます。

Patient Support Services アプリケーションとともにインストールされた sn_patientservice.agent_connector および sn_patientservice.contributor ロールは、次のユーザープロファイルを提供します。

- エージェントコネクタ
- 貢献者

エージェントコネクタ

Patient Support Servicesアプリケーション内のエージェントコネクタは、登録ケースとタスクを作成、更新、およびクローズできる履行者として機能します。

admin ロールを持つユーザーは、sn_patientservice.agent_connector ロールおよびその他のエージェント固有のロールをグループにアサインし、そのグループをエージェントコネクタプロファイルを持つユーザーにアサインすることで、登録ケースのエージェントコネクタとして機能するユーザーを決定できます。グループにロールを割り当てるには、「 グループへのロールの割り当て 」を参照してください。

次の表では、CSMアプリケーションで sn_patientservice.agent_connector ロールと業界データモデルロール を組み合わせる例として参照できる、Patient Support Servicesアプリケーションスコープ内の場所エージェントプロファイルについて説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のエージェントコネクタプロファイルの例 **Patient Support Services**

プロファイル	説明	アサイン済みのロール
Location agent (場所エージェント)	エージェントの事業所で登録ケースを作成し、履行します。 **注:** サービス組織 (事業所) の登録ケースを作成するには、場所エージェントプロファイルを持つユーザーがサービス組織のメンバーであり、 場所コンシューマーエージェント の責任タイプが割り当てられている必要があります。サービス組織とそのメンバーのマッピングは、サービス組織メンバー [sn_csm_service_organization_member] テーブルに含まれています。	sn_patientservice.agent_connector および sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

貢献者

Patient Support Servicesアプリケーション内の貢献者は、登録ケースを作成および読み取ることができる要求者として機能します。

admin ロールを持つユーザーは、sn_patientservice.contributor ロールと他の貢献者ロールをグループにアサインしてから、そのグループを貢献者プロファイルを持つユーザーにアサインすることで、登録ケースの貢献者として行動できるユーザーを決定できます。グループにロールを割り当てるには、「 グループへのロールの割り当て 」を参照してください。

次の表では、Patient Support Services アプリケーションスコープ内のさまざまな貢献者プロファイルについて説明しています。sn_patientservice.contributor ロールと CSM アプリケーションの貢献者ロール を組み合わせる例として参照できます。

自動翻訳

の貢献者プロファイルの例 **Patient Support Services**

プロファイル	説明	アサイン済みのロール
関係貢献者 (Relationship contributor)	関係が確立された患者のみの登録ケースを作成します。詳細については、「関係の作成 」を参照してください。 **注:** 患者の登録ケースを作成するには、関係貢献者プロファイルを持つユーザーが、コンシューマーチームメンバー [sn_customer_rel_consumer_to_user_list] テーブルおよび 関係マネージャー の責任タイプに含まれる患者との関係を持っている必要があります。	sn_patientservice.contributor および sn_cust

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の貢献者プロファイルの例 **Patient Support Services** (続く)

プロファイル	説明	アサイン済みのロール
Patient contributor (患者貢献者)	任意の患者の登録ケースを作成します。	sn_patientservice.contributor および sn_cust
Location contributor (場所の貢献者)	ユーザーがサービス組織メンバーとして関連付けられている特定のサービス組織 (事業所) のすべての患者の登録ケースを作成します。 **注:** サービス組織 (事業所) の登録ケースを作成するには、場所の貢献者プロファイルを持つユーザーがサービス組織のメンバーであり、 場所の貢献者 責任タイプが割り当てられている必要があります。サービス組織とそのメンバーのマッピングは、サービス組織メンバー [sn_csm_service_organization_member] テーブルに含まれています。	sn_patientservice.contributor、sn_customers および sn_customerservice.consumer_contrib

貢献者として登録ケースを作成するプロセスの設定

CSM の貢献者ロールを持つユーザーがサービスポータルに登録ケースを作成するためのプロセスを設定します。

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

Patient Support Services アプリケーションに加えて CSM Contributor User プラグイン (com.snc.csm_contributor_user) がインストールされている場合は、消費者サービスポータルページの [ケース] メニューから*Create an enrollment case*レコードプロデューサーを使用して、登録ケースを作成できます。ユーザーを有効にするには の貢献者ロール CSM 登録ケースの作成には、デフォルトのレコードプロデューサーを使用することも、独自のレコードプロデューサーを作成することもできます。

アドミニストレーターは、登録ケースを作成するためのレコードプロデューサーをサービスカタログに含め、サービスカタログを モジュールとして消費者サービスポータル ページに表示できます。貢献者プロファイルを持つユーザーは、モジュールを使用して登録ケースを作成できます。

詳細については、「レコードプロデューサー」および「サービスカタログを設定する」を参照してください。

貢献者として登録ケースを作成する

貢献者プロファイルを持つユーザーとして、サービスポータルから患者の登録ケースを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

アドミニストレーターは、登録ケースを作成するためのオプションを設定できます。デフォルトでは、 このオプションは消費者サービスポータル ページの [ケース] メニューから利用できます。あなたが持っている場合 の貢献者ロール CSM では、 消費者サービスポータルから登録ケースを作成するオプションを使用できます。

での登録要求の管理 ワークスペース

ケアコーディネーターまたは看護教育者は、 ワークスペース を使用して、登録要求またはトレーニングタスクをそれぞれ管理できます。

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

タスクを管理する登録要求ワークスペース

タスク	説明
ワークスペースにアクセスします。	Workspace のホームページを使用すると、登録ケースをすばやくスキャンしてアクセスできます。
での登録ケースの表示 ワークスペース。	ワークスペース登録ケースを表示して、患者サポートサービスプログラムの患者登録アクティビティを完了します。
での登録ケースの患者情報の表示 ワークスペース.	ワークスペース の患者の詳細を表示します。
での登録要求ケースの処理 ワークスペース.	Patient Support Servicesアプリケーションで利用可能なプレイブックを使用して、登録ケースを管理します。
でのトレーニング要求の管理 ワークスペース.	トレーニングタスクとチェックリストを使用して、 Patient Support Services プログラムのトレーニングサポートを管理します。

の登録ケースのランディングページの表示 ワークスペース

ケアコーディネーターは、 ワークスペース のランディングページを使用して、登録ケースをすばやくスキャンしてアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

ワークスペースのランディングページには、自分と自分のグループにアサインされた登録ケースの概要が表示されます。

必要なロール

ワークスペースを使用するには、ケアコーディネーターに sn_patientservice.agent ロールが必要です。詳細については、「Patient Support Servicesユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。

ランディングページへのアクセスと使用

登録要求ワークスペースにアクセスするには、次の場所に移動します すべて > *Patient Support Services* > ワークスペース.

ワークスペースランディングページには、登録ケース情報を表示するコンポーネントと、コンポーネントデータをさらにブレークダウンする可視化が含まれています。それぞれの可視化は、データソースに接続されています。たとえば、[New Cases (新規ケース)] コンポーネントには、新規ケースの可視化が含まれます。

ケアコーディネーターは、 ワークスペースのランディングページから次のタスクを実行できます。

- 各コンポーネントで提示されるケースまたはタスク情報を表示する。
- 各コンポーネントをドリルダウンして、単一のスコアの背後にあるケースリストを確認する。
- ケースリストから個々のレコードに移動する。

データの表示

登録ケースの ワークスペース ランディングページは、登録要求に対応するために作成されたケースを含む、ヘルスケア関連ケースの ワークスペース のランディングページと同じです。詳細については、「で医療関連ケースのランディングページを表示する ワークスペース」を参照してください。

注:
アドミニストレーターは、 ワークスペース のランディングページをカスタマイズし、表示されるデータを変更できます。

での登録ケースの表示 ワークスペース

ワークスペース登録ケースを表示して、患者サポートサービスプログラムの患者登録アクティビティを完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

登録ケースへのアクセス権が必要です。

必要なロール:sn_hcls.manager、sn_patientservice.agent

手順

1. に移動して ワークスペース を開きます すべて > *Patient Support Services* > ワークスペース.
2. 自分または自分のグループにアサインされた登録ケースを表示します。
   - 自分にアサインされた登録ケースを表示するには、次の場所に移動します。 リスト > 登録ケース > 自分のケース.
   - に移動すると、すべてのオープン登録ケースが表示されます。 リスト > 登録ケース > 自分のオープンケース.
   - グループに属しているが、誰にもアサインされていない登録ケースを表示するには、次の場所に移動します。 リスト > 登録ケース > 所属グループの未割り当てケース.
   - に移動してすべての登録ケースを表示 リスト > 登録ケース > すべて.
3. 表示するケースへのリンクをクリックします。

タスクの結果
選択した 登録ケース ページが ワークスペース 内の別のタブに開き、次のコンポーネントが表示されます。

- プレイブック
- 詳細
- 患者情報
- タスク
- タスク SLA
- メール
- 事前認証要求
- 薬の処方箋
- 登録済みプログラム
- 登録済みプログラムサービス
- 予約

登録ケースは医療ケースに基づいていますが、医療ケースはカスタマーサービスケースに基づいています。アドミニストレーターによる構成とユーザーのロールに応じて、登録ケースにカスタマーサービスケースに似た追加のタブが表示される場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
登録要求ケースでは、[患者] フィールドは必須です。

カスタマーサービスケースに使用できるタブの詳細については、「カスタマーサービスケースフォーム」を参照してください。

次のタスク
ワークスペース の [患者情報] タブを選択して、患者の詳細を表示できます。詳細については、「での登録ケースの患者情報の表示 ワークスペース」を参照してください。

登録ケースのライフサイクル

Patient Support Servicesアプリケーション内の登録ケースは、履行サイクルが進むにつれて、いくつかのステータスのいずれかになります。

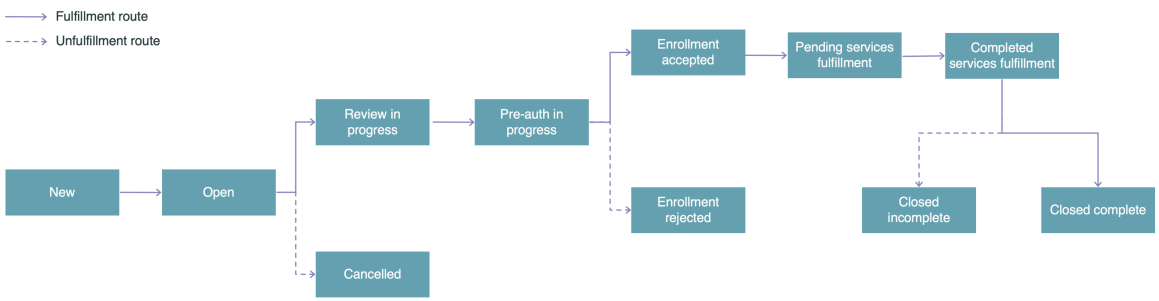
重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

次の図は、登録ケースのさまざまな状態を示しています。

登録ケースのライフサイクル



登録ケースの状態

状況	説明
New (新規)	登録ケースは作成されましたが、まだ誰にもアサインされていません。
Open (オープン)	登録ケースがアサインされています。
Review in progress (レビュー中)	登録要求はケアコーディネーターによってレビュー中です。
事前認証中	患者の同意はケアコーディネーターによってレビューされ、事前承認要求が進行中です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

登録ケースの状態 (続く)

状況	説明
登録が承認済み	登録要求が承認されました。
Enrollment rejected (登録が却下されました)	登録要求が却下されました。
Pending services fulfillment (サービスの履行待ち)	事前認証レビュー要求は完了としてマークされており、サービスはまだ履行されていません。
Completed services fulfillment (サービス履行を完了)	登録要求に関連付けられたプログラムサービスが履行されます。
Closed complete (完了してクローズ)	登録ケースは解決コードとメモとともにクローズされ、患者はプログラムに登録されました。
Closed incomplete (未完了でクローズ)	患者がプログラムに登録されなかったため、登録ケースは未完了としてマークされました。
Cancelled (キャンセル)	無効な要求であったため、登録ケースはキャンセルされました。

注:
ケースのステータスが [登録却下]、[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、または [キャンセル] に設定されている場合、ケースを編集することはできません。

での登録ケースの患者情報の表示 ワークスペース

ワークスペース の患者の 360 度ビューを使用すると、いつでも患者の詳細にアクセスして登録ケースを完了できます。

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

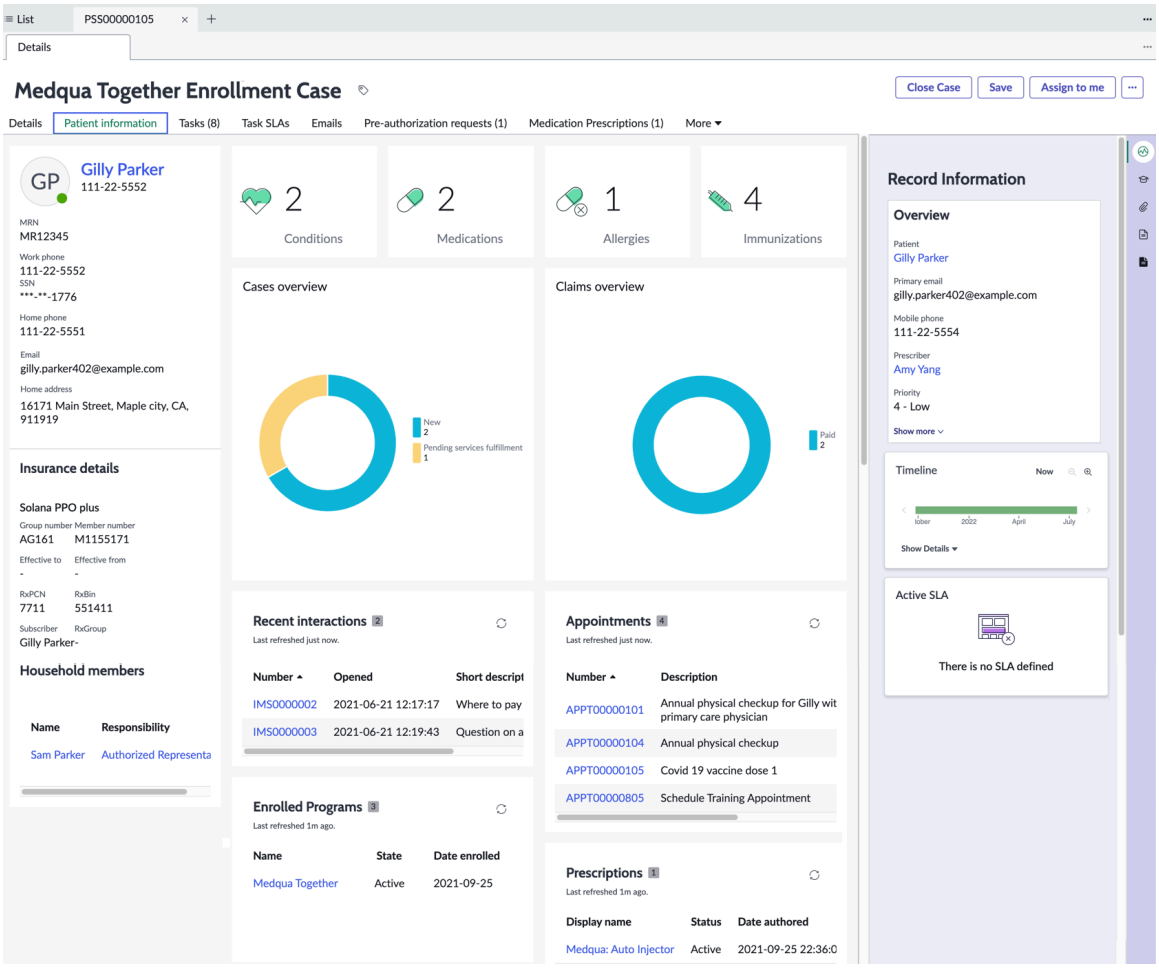
ワークスペース の [患者情報] タブには、患者に関するいくつかの詳細が表示され、患者の 360 度ビューが可能になります。このタブは、登録ケースの ワークスペース に表示されます。

注:
アドミニストレーターは、UI ビルダーを使用して患者情報を変更するようにワークスペースを構成できます。このトピックでは、患者情報の既定のビューについて説明します。UI ビルダーの詳細については、「UI ビルダー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

患者情報



登録ケースに表示される患者情報

詳細	説明
Personal details (個人の詳細)	患者の個人の詳細。氏名、生年月日、社会保障番号 (SSN)、自宅電話番号、メール ID、自宅住所など。
Insurance details (保険の詳細)	患者の保険の詳細。利用会員番号、有効開始日、RxBin 番号、RxGroup 番号、グループ番号、有効終了日、RxPCN 番号、加入者名など。
世帯メンバー	患者に関連する世帯の構成メンバー。 メンバー名または責任をクリックすると、世帯メンバーと患者との関係の詳細が表示されます。
条件	患者に観察される健康状態の数。 番号をクリックすると、患者に関連する状態のリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

登録ケースに表示される患者情報 (続く)

詳細	説明
薬剤	患者が服用している薬剤の数。 番号をクリックすると、患者に関連付けられている薬剤のリストが表示されます。
アレルギー	患者に観察されるアレルギーの数。 番号をクリックすると、患者に関連するアレルギーのリストが表示されます。
予防接種	患者が接種したワクチンの数。 番号をクリックすると、患者に関連付けられた予防接種のリストが表示されます。
ケース概要	患者に関連する登録ケースをステータス別に表示するドーナツグラフ。 ステータススライスをクリックすると、そのステータスのケースのリストが表示されます。
請求の概要	患者に関連する請求をステータス別に表示するドーナツグラフ。 ステータススライスをクリックすると、そのステータスの請求のリストが表示されます。
最近のインタラクション	患者に対して作成されたインタラクションのリスト。 インタラクション番号をクリックすると、インタラクションの詳細が表示されます。
予約	患者にスケジュールされている予約のリスト。 予約番号をクリックすると、予約の詳細が表示されます。
登録済みプログラム	患者が登録されているプログラムのリストと登録日。 プログラム名をクリックすると、プログラムの詳細が表示されます。
処方箋	患者に処方された医薬品のリスト。 医薬品をクリックすると、製品の詳細が表示されます。
レコード情報	患者レコードの概要、ケースのタイムライン、登録ケースに関連付けられた合計 SLA 時間のうちの残り時間を表示するために使用されるコンテキストサイドパネル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

での登録ケースの作業 ワークスペース

Patient Support Services アプリケーションで利用可能なプレイブックを使用して、登録ケースを管理し、患者サポートサービスの要求を完了します。

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

プレイブックエクスペリエンスでは、ビジネス間のワークフローが可視化され、そのワークフローを完了するために使用される実行可能なアクティビティが履行者に提供されます。プレイブックエクスペリエンスがPatient Support Servicesワークスペースでアクティブ化されると、登録ケースの [プレイブック] タブが表示されます。プレイブックの操作方法の詳細については、「プレイブックとやり取りする」を参照してください。

sn_patientservice.agent ロールを持つケアコーディネーターは、 Patient Support Services プレイブックを使用して、患者のすべての登録要求アクティビティを完了できます。登録ケースがアサインされると、ワークスペースの [プレイブック] タブにアクセスできます。Patient Support Servicesワークフローにより、[プレイブック] タブで起動されたすべてのアクティビティのケースデータが入力されます。プレイブック内のステージを選択して、そのステージに関連付けられたアクティビティを完了できます。

デフォルトでは、sn_patientservice.agent ロールを持つケアコーディネーターは、登録要求ワークスペースの [プレイブック] タブで次のステージを利用できます。

Patient Support Services プレイブックステージ

ステージ	説明
Intake (取り込み)	初期登録申請のレビューアクティビティを完了します。
福利厚生調査	患者が選択した福利厚生調査の設定をキャプチャまたは確認し、事前認証アクティビティを管理します。 **注:** デフォルトでは、 利益調査 の特性は、 Patient Support Services アプリケーション内のプログラムで使用できます。アドミニストレーターは、特性をさらに追加して、1 つ以上のプログラムに関連付けることができます。構成によっては、特性に関連付けられたアクティビティがプレイブックに表示される場合があります。
処方箋の詳細	処方箋を注文します。
プログラ	患者が登録されているプログラムサービスをレビューして履行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Patient Support Services プレイブックステージ (続く)

ステージ	説明
ムサービス	
解決してクローズ	登録要求をクローズします。

注:
プレイブックのステージを完了するにつれて、登録ケースの状態が進行します。詳細については、「登録ケースのライフサイクル」を参照してください。

初期レビューアクティビティの完了

プレイブックの 取り込み ステージで、次のアクティビティを完了します。

1. 登録の詳細の確認:登録要求に含まれる患者について入力された患者、処方者、プログラム、およびプログラムサービスの詳細を確認します。[登録の詳細のレビュー] アクティビティが [完了] に設定されている場合、 Patient Support Services ワークフローは自動的に同意書を患者に送信します。
2. 保険の詳細のレビュー:患者の保険情報をキャプチャまたはレビューします。

   ケアコーディネーターは、患者に直接連絡して保険情報を確認できます。ワークスペースのPatient Support Servicesプレイブックの [保険のレビュー] アクティビティから保険情報を入力または確認し、完了したらアクティビティを完了としてマークできます。
3. 処方箋のレビュー:患者に注文された処方箋をキャプチャして確認します。処方箋の詳細を含めるために、新しい処方箋レコードを追加できます。利用可能な処方箋がない場合は、処方者に連絡して処方箋の詳細を入力してください。

   新しい処方箋を追加するには、[新規追加] をクリックし、[処方箋] フォームに処方箋の詳細を入力して、[保存] をクリックします。詳細については、「[薬の処方箋] フォーム」を参照してください。

   注:
   プログラムに関連付けられた医薬品がない場合、[処方箋のレビュー] アクティビティはプレイブックに表示されません。
4. 患者の同意のレビュー:患者に割り当てられた患者の同意フォームの完了ステータスを確認します。患者が同意フォームの ToDo 項目を完了すると、同意がアクティビティにリストされます。ケアコーディネーターは同意を確認し、プレイブックで [患者の同意のレビュー] アクティビティに完了のマークを付けることができます。
5. 登録の適格性の確認:適格性チェックリストに基づいて登録要求を承認または却下します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

給付金調査アクティビティの完了

プレイブックの [福利厚生調査] ステージで、次のアクティビティを完了します。

1. 患者設定のレビュー:患者が選択した給付調査の設定をレビューします。
2. 専門薬局の詳細の確認:患者から提供された専門薬局の詳細を確認します。[専門薬局の詳細のレビュー] アクティビティは、患者が登録要求フォームで専門薬局を選択した場合にのみ表示されます。
3. 事前承認のレビュー:プログラムに事前承認が必要かどうかを確認して確認します。事前認証が必要な場合は、[新規追加] をクリックし、支払人組織から提供された事前認証の詳細の詳細を [事前認証要求] フォームに入力して、[保存] をクリックします。詳細については、「事前認証要求フォーム」を参照してください。

> **注:**
> 薬の処方に事前認証が必要ない場合は、このアクティビティをスキップできます。

処方箋の注文

プレイブックの [処方箋の詳細] ステージで、薬局に連絡して処方箋を注文し、[処方箋注文の送信] アクティビティを完了します。さらに、薬局に薬の投与量と配達場所を確認し、配達予定日をキャプチャします。

> **注:**
> プログラムに関連付けられた医薬品がない場合、[処方箋の詳細] ステージはプレイブックに表示されません。

プログラムサービスの履行

プレイブックの [プログラムサービス] ステージで、患者が登録されているプログラムサービスをレビューして実行することで、[サービスの履行] アクティビティを完了します。[サービスを履行] アクティビティでは、サービス遂行ステータスを完全に可視化できます。

[サービスを履行] アクティビティの [番号] 列でプログラム番号をクリックし、プログラム サービスが完了したら、アクティビティを完了としてマークします。必要に応じて、[サービスを履行] アクティビティで出荷の詳細を、追跡番号などの他の詳細とともにキャプチャできます。

> **注:**
> 自分でサービスを実行することも、サービスアクティビティを実行できる別のチームにアサインすることもできます。

すべてのプログラムサービスが履行されると、関連付けられた登録済みプログラムサービスレコードのステータスが [履行済み] に変わり、履行日が自動的に現在の日付に設定されます。

登録要求をクローズしています

プレイブックの [解決してクローズ] ステージで、他のすべてのアクティビティが完了するまで待機し、解決コードを選択して解決メモを追加し、[登録要求をクローズ] アクティビティを完了します。[Closed complete (完了してクローズ)] としてマークされたケースについては、記入用のサーベイが患者に送信されます。

の登録関連トレーニングタスクのホームページの表示 ワークスペース

看護師教育者は、 ワークスペース のホームページを使用して、登録プログラムのトレーニング要求をすばやくスキャンしてアクセスできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

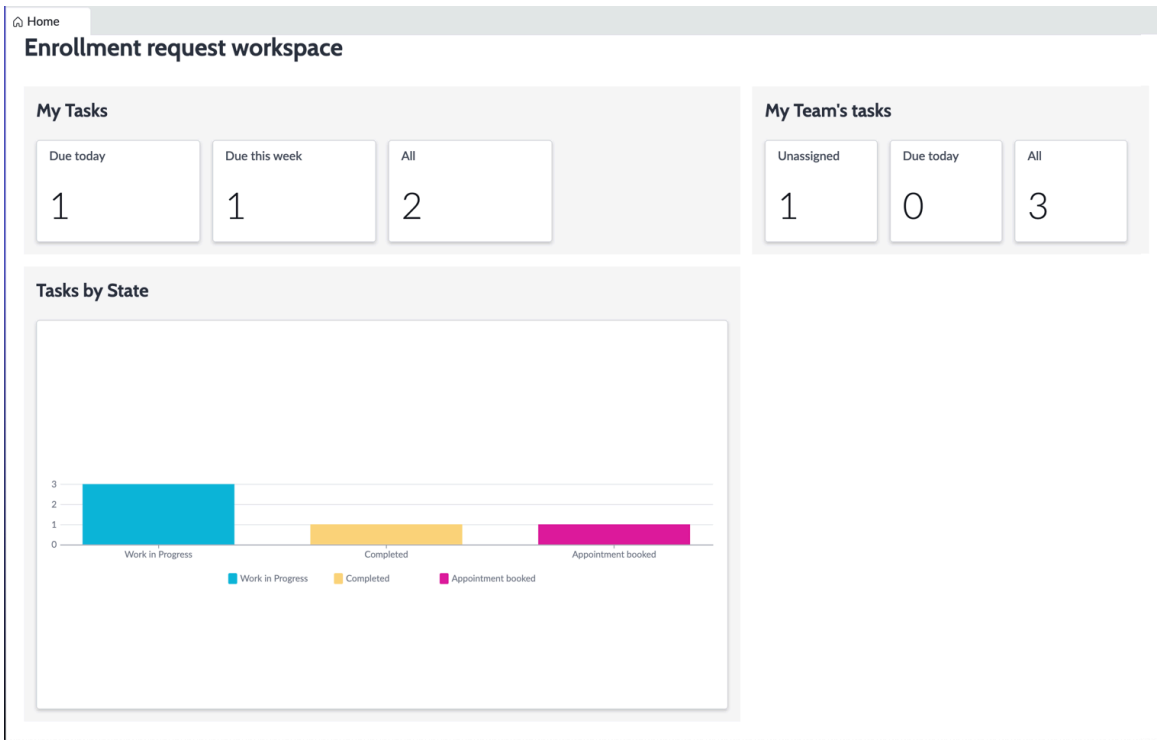
重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

ワークスペースのホームページには、自分と自分のグループにアサインされたトレーニングタスクの概要が表示されます。

のトレーニングタスク ワークスペース



必要なロール

看護師教育者は、看護師トレーニングサポートアサイン先グループのメンバーであるか、Patient Support Servicesプログラムのトレーニングタスクを表示するためにワークスペースを使用するには、sn_patientservice.nurse_educator ロールが割り当てられている必要があります。詳細については、「Patient Support Servicesユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。

ホームページからトレーニングタスクへのアクセス

ワークスペースにアクセスするには、 *Patient Support Services* > ワークスペース.

ワークスペース ホームページには、トレーニングタスク情報を表示するコンポーネントが含まれています。

看護師教育者は、登録要求ワークスペースのホームページから次のタスクを実行できます。

- 各コンポーネントに表示されるタスク情報を表示します。
- 各コンポーネントをドリルダウンして、単一スコアの背後にあるタスクリストを確認します。
- タスクリストから個々のレコードに移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの表示

看護師教育者は、デフォルトで ワークスペース に次のセクションを表示できます。

- 自分のタスク
- ステータス別のタスク
- 自分のチームのタスク

注:
アドミニストレーターは、 ワークスペース のホームページをカスタマイズしたり、表示されるデータを変更したりできます。

自分のタスク

[自分のタスク] セクションには、予約帳ステータスの自分にアサインされたトレーニングタスクのインジケーターが表示されます。このセクションを監視して、当面のタスクが完了していることを確認します。

タスクに関するレポート

インジケーター	説明
今日が期限	ステータスが「予約済み」で、現在の日付が期限の予約時間でアサインされているタスクの数。
今週が期限	ステータスが [予約済み] で、予約が今週が期限の自分にアサインされたタスクの数。
すべて	自分にアサインされているすべてのトレーニングタスクの数。

ステータス別のタスク

[ステータス別のタスク] セクションには、 ServiceNow インスタンス内のすべてのトレーニング要求がステータス別にグループ化されて棒グラフで表示されます。

自分のチームのタスク

[自分のチームのケース] セクションには、自分のグループにアサインされているトレーニングタスクのインジケーターが表示されます。

チームのケースに関するレポート

インジケーター	説明
未アサイン	チームメンバーにアサインする必要があるトレーニングタスクの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チームのケースに関するレポート (続く)

インジケーター	説明
今日が期限	現在の日付が期限のチームのトレーニングタスクの数。
すべて	チームのすべてのトレーニングタスクの数。

でのトレーニングタスクの表示 ワークスペース

ワークスペースでトレーニングタスクを表示して、患者サポートサービスプログラムの登録アクティビティを完了します。

始める前に

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール:sn_patientservice.nurse_educator

このタスクについて

トレーニングタスクは、予約ワークフローに基づいて作成されます。詳細については、「 の予約ワークフロー Patient Support Services」を参照してください。

手順

1. に移動して ワークスペース を開きます すべて > *Patient Support Services* > ワークスペース.
2. 自分または自分のグループに割り当てられたトレーニングタスクを表示します。
   - 自分に割り当てられたトレーニングタスクを表示するには、次の場所に移動します。 リスト > トレーニングタスクを実施 > 自分のタスク.
   - グループに属しているが、誰にもアサインされていないトレーニングタスクを表示するには、次の場所に移動します。 リスト > トレーニングタスクを実施 > 所属グループの未割り当てタスク.
   - に移動してすべてのトレーニングタスクを表示 リスト > トレーニングタスクを実施 > すべて.
3. 表示するトレーニングタスクへのリンクをクリックします。

タスクの結果

選択した トレーニングタスク ページが ワークスペース 内の別のタブに開き、トレーニングタスクの詳細が表示されます。

次のタスク

でのトレーニングタスクの管理 ワークスペース。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

でのトレーニングタスクの管理 ワークスペース

トレーニングタスクとチェックリストを使用して、 Patient Support Services プログラムのトレーニングサポートを管理します。

始める前に

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

登録ケースへのアクセス権が必要です。

必要なロール:sn_patientservice.nurse_educator

このタスクについて

トレーニングタスクは、予約ワークフローに基づいて作成されます。詳細については、「の予約ワークフロー Patient Support Services」を参照してください。

手順

1. に移動して ワークスペース を開きます すべて > *Patient Support Services* > ワークスペース.
2. 検索項目 リスト > トレーニングタスクを実施 > 自分のタスク.
3. ステータスを更新するタスクへのリンクをクリックします。
   タスクのステータスが [予約済み] の場合は、トレーニングタスクで作業できます。Patient Support Servicesアプリケーションでは、トレーニングタスクは患者によって予約されます。
4. [ステータス] フィールドで、タスクのステータスを更新します。
   - タスクをまだ実行中の場合は、**[Work in progress** (対応中)] を選択します。
   - タスクが完了したら、**[Completed** (完了)] を選択します。
   - タスクを完了できなかった場合は、[キャンセル] を選択します。
5. 変更内容を保存します。
   - タスクがまだ進行中またはキャンセルされている場合は、トレーニングページで [保存] をクリックします。
   - タスクが完了したら、トレーニングページの [完了] をクリックします。

タスクの結果

タスクのステータスは、プレイブックのプログラムサービスアクティビティの [サービスを履行] タスクページに反映されます。詳細については、「での登録ケースの作業 ワークスペース」を参照してください。

の予約ワークフロー **Patient Support Services**

予約機能を使用して、患者が Patient Support Services アプリケーション内でトレーニング要求の予約を行えるようにすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

Patient Support Services アプリケーションの予約機能では、次のワークフローを使用します。

1. 患者は、利用可能な予約期間を表示し、選択を行い、患者ポータルからトレーニング要求の予約を行います。
2. 予約すると、予約 [sn_hcls_appointment] テーブルにレコードが作成され、トレーニングタスクレコードが作成されます。予約に関するメール通知が患者に送信されます。
3. トレーニングタスクは自動的に看護師トレーニングサポートアサイン先グループにアサインされ、看護師トレーニングサポートアサイン先グループのメンバーである看護教育者がタスクを処理します。
4. 次に、看護師教育者は、スケジュールされた予約日に基づいて患者のトレーニングを実施し、トレーニングタスクのステータスを ワークスペースで更新します。看護師教育者は、トレーニングチェックリストにアクセスし、トレーニング中にチェックリストを完了し、タスクのメモをキャプチャできます。

予約機能を開始するには、「 の予約設定の構成 Patient Support Services」を参照してください。

の To Do アイテムを完了 Patient Support Services

患者ポータルから、患者として自分にアサインされたすべての To Do アイテムを表示して完了します。

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

To Do ページでは、患者は患者ポータルの 1 つのページですべての To Do を表示して完了できます。デフォルトでは、次のタスクアイテムが処置要求にアサインされます。

- プライバシーに関する同意フォームを確認して署名します。
- トレーニングプログラムの予約。

To Do アイテムごとに、アイテム情報と患者ポータルへのリンクが記載されたメール通知が送信されます。[To-do] ページにアクセスして、To Do アイテムを完了することができます。

注:
アドミニストレーターは、To Do ページを設定して、さらに To Do アイテムを追加できます。

の予約 Patient Support Services

Patient Support Servicesプログラム内のトレーニング要求のために、患者として予約します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
>
> Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。
>
> 詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

患者は、利用可能な予約期間を表示して選択し、患者ポータルからトレーニング要求の予約を行うことができます。

アドミニストレーターは、予約の選択に使用できる予約期間を設定できます。患者ポータル内で利用可能な予約期間を使用して、利用可能な予約時間帯を表示し、希望の日時を選択して、予約要求を送信できます。予約機能の使用例については、「ポータルからの予約」および「予約ウィンドウの選択」を参照してください。

予約すると、看護師教育者のトレーニングタスクが作成され、予約確認メール通知が送信されます。

詳細については、「の予約ワークフロー Patient Support Services」を参照してください。

関連情報

の予約ワークフロー Patient Support Services

の予約設定の構成 Patient Support Services

Patient Support Services 参考

参照トピックには、Patient Support Services のコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

> **重要:**
>
> Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。
>
> 詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

Patient Support Servicesとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ServiceNow Storeアプリケーション、ビジネスルールなど) が、Patient Support Servicesアプリケーションのインストールとともにインストールされます。

> **重要:**
>
> Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。
>
> 詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされているロール

インストールされるロール **Patient Support Services**

ロール	説明	含まれるロール
sn_patientservice.admin	Patient Support Servicesアプリケーションにアクセスできるユーザーを管理します。	sn_patientservice.agent
sn_patientservice.agent	ケアコーディネーターとして登録ケースを表示し、履行します。	sn_hcls.healthcare_agent
sn_patientservice.nurse_educator	看護教育者として Patient Support Services のトレーニング要求を管理します。 **注:** デフォルトでは、sn_patientservice.nurse_educator ロールが看護師トレーニングサポートアサイン先グループのメンバーにアサインされます。	sn_hcls.practitioner
sn_patientservice.case_creator	関連するすべてのオブジェクトの登録ケースを作成します。	sn_patientservice.case_vi
sn_patientservice.agent_connector	関連付けられているすべてのオブジェクトの登録ケースを表示、作成、および更新します。 エージェントコネクタプロファイルを持つユーザーのこのロールを他のロールと組み合わせることができます。詳細については、「での追加ユーザープロファイルの決定 Patient Support Services」を参照してください。	• sn_hcls.healthcare_agen • sn_patientservice.sm_a
sn_patientservice.case_task_viewer	ユーザーがアクセスできる登録ケースに関連付けられているすべてのタスクを表示します。	なし
sn_patientservice.case_viewer	アプリケーションで利用可能なすべての登録ケースを表示します。	なし
sn_patientservice.contributor	患者の登録ケースを作成します。 貢献者プロファイルを持つユーザーのこのロールを他のロールと組み合わせることができます。詳細については、「での追加ユーザープロファイルの決定 Patient Support Services」を参照してください。	• sn_hcls.clinical_data_vie • sn_hcls.foundation_data • sn_patientservice.case_ • sn_hcls.patient_data_vi • sn_hcls.practitioner_dat

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール **Patient Support Services** (続く)

ロール	説明	含まれるロール
		• sn_hcls.health_insuranc • sn_patientservice.case_ • sn_hcls.revenue_cycle_ • sn_patientservice.case_
sn_patientservice.sm_agent	ケアコーディネーターとして登録要求に関連するすべてのデータにアクセスし、表示します。	sn_patientservice.case_cr

インストールされるテーブル

Patient Support Services アプリケーションテーブル

テーブル	説明
Enrollment case [sn_patientservice_enroll_case] (登録ケース [sn_patientservice_enroll_case])	登録ケースを保存します。 登録ケースでは、[患者] フィールドは必須です。
患者サービスタスク [sn_patientservice_task]	プログラムタスク [sn_patientservice_program_task] テーブルとプログラムサービスアイテム [sn_patientservice_program_service_item] テーブルが拡張される基本タスクテーブル。医療タスク [sn_hcls_task] テーブルを拡張します。
患者サービストレーニング [sn_patientservice_training_task]	プログラムタスクに関連付けられたトレーニングタスクの詳細を保存します。
プログラムサービスアイテム [sn_patientservice_program_service_item]	プログラムサービスに関連付けられたプログラムサービスアイテムタスクの詳細を保存します。
プログラムタスク [sn_patientservice_program_task]	患者が要求したサービスを履行するために作成されたプログラムタスクの詳細を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストール済み **ServiceNow Store** アプリケーション

ServiceNow Store にインストールされているアプリケーション **Patient Support Services**

アプリケーション	説明
Healthcare and Life Sciences Service Management Core (sn_hcls)	患者の 360 度ビュー、同意管理、デジタルドキュメントなどのデータモデルと重要なデジタルヘルス機能を提供し、ヘルスケアサービスへの対応を改善します。

インストールされるビジネスルール

にインストールされているビジネスルール **Patient Support Services**

ビジネスルール	テーブル	ルール基準	説明
自動アセスメントビジネスルール	Enrollment case [sn_patientservice_enroll_case] (登録ケース [sn_patientservice_enroll_case])	挿入後	登録ケースが [完了してクローズ] に設定されると、患者満足度サーベイをトリガーします。
ケースが非アクティブなときにプレイブックをキャンセルする	Enrollment case [sn_patientservice_enroll_case] (登録ケース [sn_patientservice_enroll_case])	更新後	関連する登録ケースのステータスが [完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、または [キャンセル] に設定されている場合に、プレイブックのアクティビティを無効にします。
予約ステータスの変更	患者サービストレーニング [sn_patientservice_training_task]	更新後	関連するトレーニングタスク実施のステータスがそれぞれ [完了] または [キャンセル] に設定されている場合に、予約ステータスを [履行] または [キャンセル] に設定します。
患者と保険を入力	事前承認要求 [sn_hcls_pre_auth_header]	挿入後	登録ケースに入力された患者の名前に基づいて、[事前承認の詳細] フォームに患者、開業医、保険の詳細を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

にインストールされているビジネスルール **Patient Support Services** (続く)

ビジネスルール	テーブル	ルール基準	説明
患者と処方者への入力	薬の処方箋 [sn_hcls_medication_prescription]	挿入後	登録ケースに入力された患者の名前に基づいて、[薬の処方箋] フォームに患者と開業医の詳細を入力します。
子アイテムを [キャンセル済み] に設定	Enrollment case [sn_patientservice_enroll_case] (登録ケース [sn_patientservice_enroll_case])	挿入および更新後	登録ケースのステータスが [未完了でクローズ] または [キャンセル] に変更されたときに、オープン患者タスク、オープン登録済みプログラムサービス、オープン登録済みプログラム、およびドキュメントタスクを含むすべての子アイテムをキャンセルします。
EPS ステータスを [キャンセル済み] に設定	プログラムサービスアイテム [sn_patientservice_program_service_item]	更新後	関連するプログラムサービスアイテムのステータスが [キャンセル] に設定されている場合、登録済みプログラムサービスのステータスを [キャンセル] に設定します。
EPS ステータスを [履行済み] に設定	プログラムサービスアイテム [sn_patientservice_program_service_item]	更新後	関連するプログラムサービスアイテムのステータスが [完了] に設定されている場合、登録済みプログラムサービスのステータスを [履行済み] に設定します。
EPS ステータスを [履行待ち] に設定	プログラムサービスアイテム [sn_patientservice_program_service_item]	更新後	関連するプログラムサービスアイテムのステータスが [対応中] に設定されている場合、登録済みプログラムサービスのステータスを [処理待ち] に設定します。
PSI ステータスを [キャンセル済み] に設定	プログラムタスク [sn_patientservice_program_task]	更新後	関連するプログラムタスクのステータスが [キャンセル] に設定されている場合、プログラムサービスアイテムのステータスを [キャンセル] に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

にインストールされているビジネスルール **Patient Support Services** (続く)

ビジネスルール	テーブル	ルール基準	説明
PSI ステータスを完了に設定	プログラムタスク [sn_patientservice_program_task]	更新後	関連するプログラムタスクの状態が [完了] に設定されている場合、プログラムサービスアイテムの状態を [完了] に設定します。
PSI ステータスを [対応中] に設定	プログラムタスク [sn_patientservice_program_task]	更新後	関連するプログラムタスクのステータスが [対応中] に設定されている場合、プログラムサービスアイテムのステータスを [対応中] に設定します。
簡単な説明を設定	Enrollment case [sn_patientservice_enroll_case] (登録ケース [sn_patientservice_enroll_case])	更新後	登録ケースの簡単な説明を `<プログラム名> 登録ケース` の形式で設定します。
アサイン時にステータスを [オープン] に設定	Enrollment case [sn_patientservice_enroll_case] (登録ケース [sn_patientservice_enroll_case])	挿入および更新後	ケースがケアコーディネーターにアサインされたときに、登録ケースのステータスを [オープン] に設定します。

ドメインセパレーションと**Patient Support Services**

Patient Support Services ではドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

サポートレベル：ベーシック

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

Patient Support Servicesの概要

Patient Support Servicesアプリケーションには、登録ケースなどのトランザクションデータや、プログラムタスクやプログラムサービスタスクなどの医療タスクのドメインセパレーションが含まれています。アプリケーションは、ドメインセパレーションも含む ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル に基づいています。

Patient Support Servicesにおけるドメインセパレーションの仕組み

Patient Support Services アプリケーションを使用して登録要求を発生させる顧客の場合、ドメインは、ログインしたユーザーのセッション、作成されたケースとタスク、および関連する医療データから設定されます。

ユースケース

医療機関の医療データがドメインごとに分離されている場合、医療要求と対応する履行タスクはそれぞれの顧客ドメインに関連付けられます。

患者サポートサービス 作業 **ATF** (自動テストフレームワーク) テスト

次の ATF テストは、患者サポートサービスワークスペースの ATF テストスイートの一部として、患者サポートサービスで利用できます。

患者サポートサービスワークスペースの **ATF** テストスイート

重要:

Yokohama リリース以降、患者サポートサービスは将来の廃止に備えて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

この患者サポートサービス登録ケースのテストスイートでは、CSM/FSM 構成可能ワークスペースを介して登録アクションが機能することを確認します。このスイートには、次の 3 つのテストが含まれています。

1. PSS - 登録ケースのアサイン:ログインしている医療エージェントに登録ケースをアサインします。
2. PSS - 登録ケースの更新:コメントを追加した後に登録ケースを更新します。
3. PSS - 登録ケースのクローズ:解決の詳細を追加した後に登録ケースをクローズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動テストフレームワーク (ATF) の詳細については、「Exploring Automated Test Framework」を参照してください。

Pre-Visit Management®

ServiceNow Pre-Visit Managementアプリケーションを使用して、患者の処置要求のスケジューリングプロセスを合理化し、スケジュールされた処置の前の事前承認の可視化を高めます。

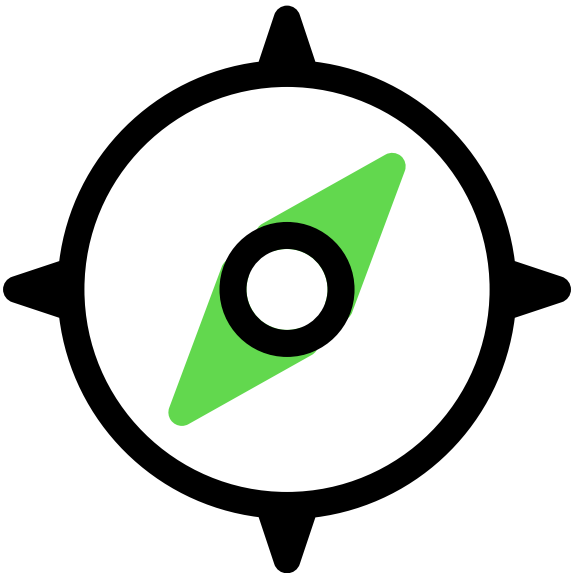
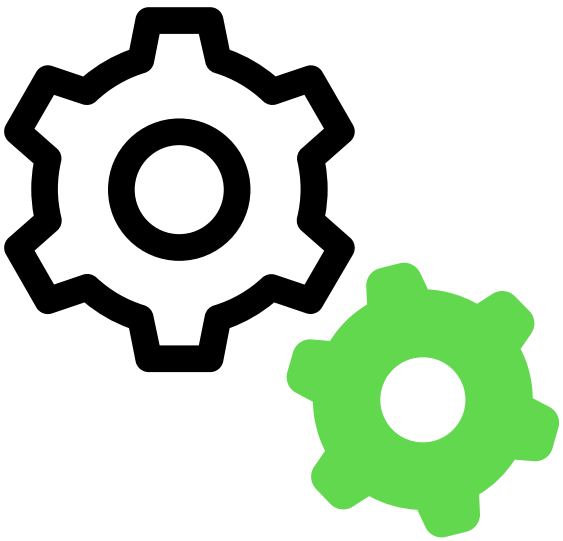
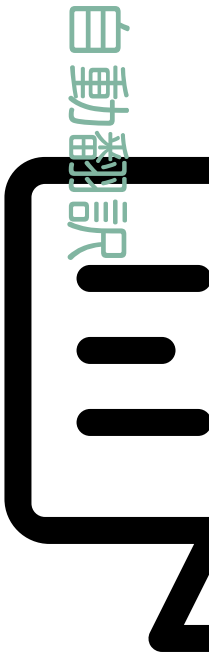
重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

探索	構成	自動翻訳
		
医療機関が Pre-Visit Managementを使用する方法について説明します。	実装を計画し構成します。	ワー 続き

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

完了

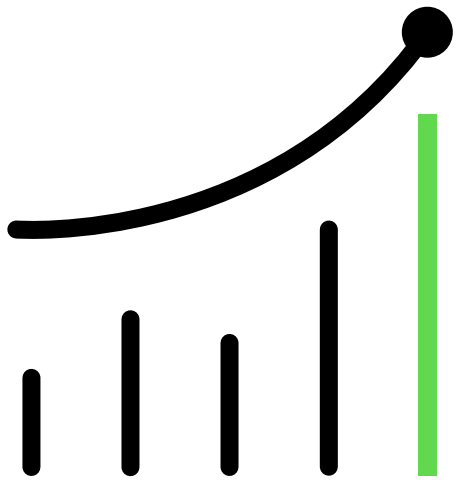
手順要求の To Do アイテムを完了します。

寄稿

貢献者として処置要求ケースを作成します。

テーブル
ポーネン

アナリティクスとレポート



ダッシュボードとレポートを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。

自動翻訳

探索 **Pre-Visit Management**

Pre-Visit Managementアプリケーションの実装を開始する場合でも拡張する場合でも、患者の処置要求のスケジュールを合理化およびデジタル化するために利用できる機能について詳しく学ぶことを検討してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

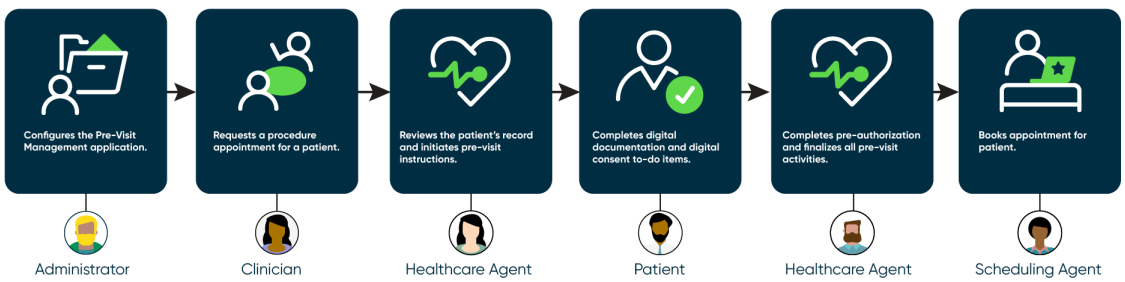
患者が Pre-Visit Management アプリケーションを使用して、手順のスケジューリング要求に必要なすべての書類をデジタルで簡単に確認して署名できるようにします。

紙ベースのプロセスまたは複数の EMR システムを採用している医療従事者にとって、事前認証、承認、チームおよび患者間の同意を含む治療行為要求の管理は、コストと時間がかかり、効率的でない可能性があります。医療提供者は、 Pre-Visit Management アプリケーションを使用して、処置スケジュール要求に関するワークフローを効率的に管理することで、医療サービスを提供できます。

患者サービス担当者の場合、 Pre-Visit Management プレイブックは、手順要求を確認し、患者情報を確認し、必要な同意タスクとフォームを特定してアサインし、事前承認のために適切な文書を患者の保険組織に送信するためのガイド付きエクスペリエンスを提供します。

Pre-Visit Management アプリケーションは、Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションによって提供されるデータモデルを使用します。処置要求は処置要求ケースとして送信され、患者サービス担当者にアサインされ、 ワークスペース 内でガイド付きプレイブックを使用して処置要求ケースをクローズできます。

Pre-Visit Management ワークフロー



Pre-Visit Management ワークフローでの操作:

1. アドミニストレーターは、Pre-Visit Management アプリケーションを構成します。
2. 臨床スタッフが、患者の治療行為の予約を要求します。
3. エージェントは患者の記録を確認し、訪問前の指示を開始します。
4. 患者は、デジタルドキュメントとデジタル同意 To Do アイテムを完了します。
5. 医療従事者は事前認証を完了し、すべての訪問前のアクティビティを確定します。
6. スケジューリングエージェントが患者の予約を予約します。

福利厚生

Pre-Visit Management には次のようなメリットがあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Pre-Visit Management のメリット

福利厚生	主な機能	ロール
デジタルドキュメントとデジタル同意を使用して、患者ポータルからの治療行為要求に関連するすべての To Do アイテムをデジタルで完了できるようにすることで、患者エクスペリエンスを向上させます。	患者ポータルからの To Do アイテムの完了	患者
患者サービス担当者が Pre-Visit Management プレイブックを使用してワークスペースからの処置要求を完了するためのガイド付きエクスペリエンスを提供します。	でのプロシージャ要求の管理ワークスペース	HCLS エージェント
ワークスペース内で処置要求をスケジュールするための予約を管理します。	処置要求の予約の管理	HCLS エージェント

Pre-Visit Management アプリケーションで開始するには、「Pre-Visit Managementの構成」を参照してください。

Pre-Visit Management - ワークフローシナリオ

Pre-Visit Managementアプリケーションを使用して、患者の To Do、承認、事前認証、スケジューリングなど、処置要求の訪問前アクティビティを簡素化します。

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

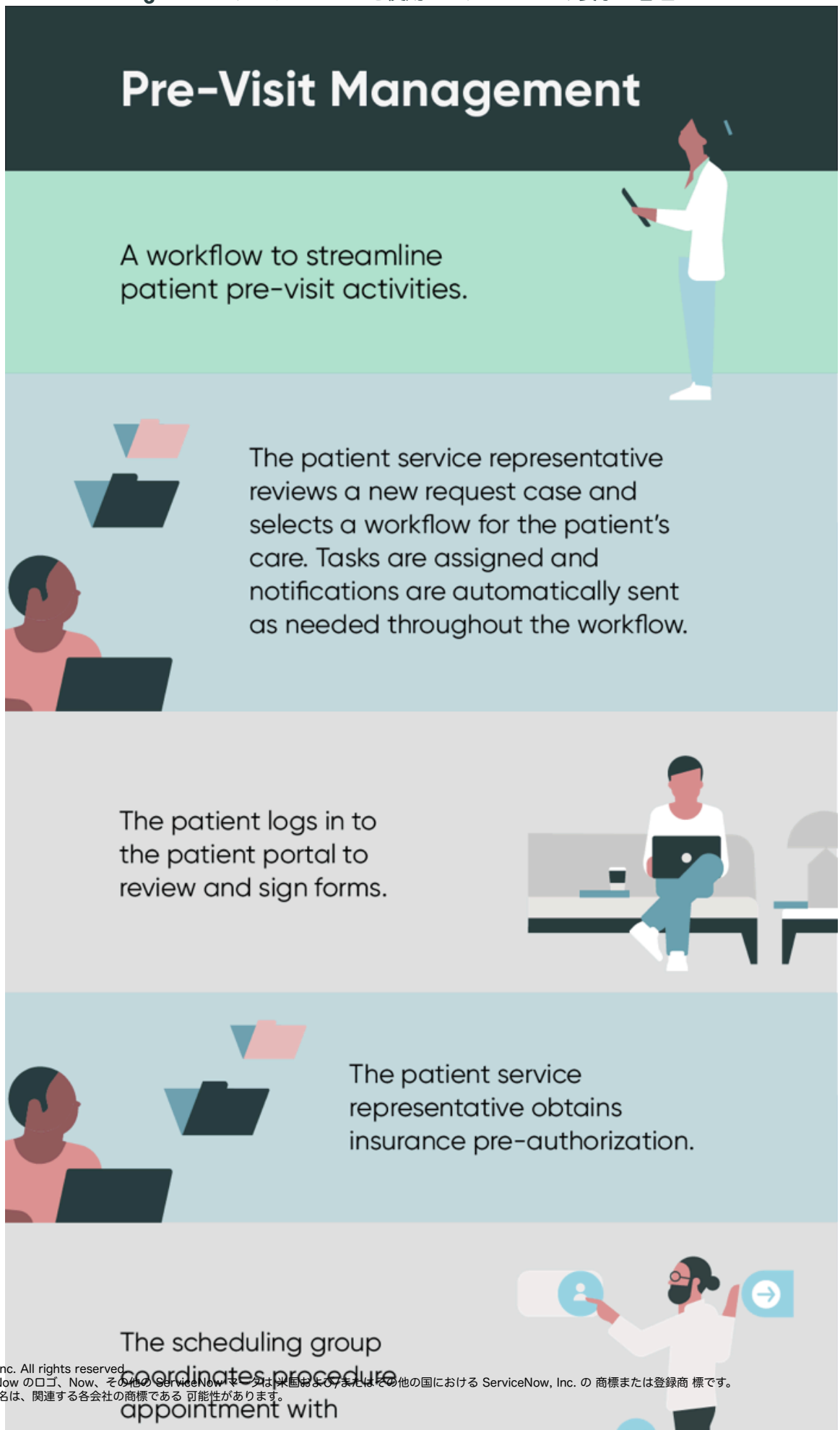
シナリオ: 医師が EMR システムから患者の大腸内視鏡検査手順を注文します。ServiceNowインスタンスで処置要求ケースが作成されると、Pre-Visit Managementワークフローにより、処置要求ケース用に構成されたプレイブックが開始されます。このケースは、患者サービスグループの John Jason にアサインされます。

次の図は、シナリオで説明されているように、 Pre-Visit Management アプリケーションを使用して患者の大腸内視鏡検査手順要求を管理する方法を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Pre-Visit Managementアプリケーションを使用したプロシージャ要求の管理



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは米国および/または他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のワークフローは、さまざまなユーザーが大腸内視鏡検査手順に Pre-Visit Management アプリケーションを使用する方法を詳しく説明しています。

1. John は ワークスペース を使用して処置要求ケースを表示します。
2. ワークスペースでは、John は [患者情報] タブから患者に関する完全な情報を表示できます。

   John は、登録されている保険、連絡先情報、病歴などの患者の詳細を確認します。
3. 次に、John は **[Playbook** (プレイブック)] タブを選択して、必要なケース関連情報をすべて表示します。

   プレイブックのレイアウトにより、患者サービス担当者は担当するステップに集中できると同時に、エンドツーエンドのプロセスライフサイクルを完全に可視化できます。
4. プレイブックに記載されているように、John はまず次のタスクを実行して注文レビューを完了します。
   a. 注文の詳細を確認し、医師による追加の理由を取得します。
   b. レビューを完了としてマークします。
5. Pre-Visit Managementワークフローは、自動的に To Do を患者に割り当て、To Do アイテムに関するメール通知を患者に送信します。
6. 患者は患者ポータルにログインし、保留中の To Do アイテムを確認します。
7. 患者ポータルでは、患者は次のタスクを実行します。
   a. プライバシー同意書を開いて確認し、署名します。
   b. 保険情報をレビューして確認します。
8. プレイブックに記載されているように、John は保険会社と協力し、次のタスクを実行して患者の事前認証を承認してもらいます。
   a. 治療行為のための事前認証要求を作成します。
   b. 保険会社から受け取った事前認証をレビューして確認します。
9. Pre-Visit Managementワークフローは、処置をスケジュールするための別のタスクをトリガーし、処置スケジューリンググループから Ben Jackson に割り当てます。
10. 次に、Ben は次のタスクを実行して患者の予約を予約します。
    a. 患者および医師と調整して治療行為をスケジュールします。
    b. ワークスペースの [予約] タブを選択し、患者の予約を予約します。
11. 予約の詳細を含むメール通知が生成され、患者に送信されます。
12. 治療行為要求ケースは完了に設定されています。
13. 処置の 3 日前に、 Pre-Visit Management ワークフローにより、処置の同意を確認して署名するための To Do アイテムが患者に自動的に割り当てられ、患者にメール通知が送信されます。
14. 患者は患者ポータルにログインし、手順の同意をオンラインで確認して送信します。

Pre-Visit Managementの構成

処置に関連する訪問前のアクティビティを完了するように Pre-Visit Management アプリケーションを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

次の表に、 Pre-Visit Managementに必要な構成タスクの概要を示します。

注:
Pre-Visit Managementアプリケーションはヘルスケアとライフサイエンスデータモデルに基づいており、すべてのプロシージャ要求をプロシージャ要求 [sn_previsit_procedure_request] テーブルに保存します。

Pre-Visit Management 構成タスク

タスク	説明
Pre-Visit Management をインストール。	Pre-Visit Managementアプリケーションをインストールして、プロシージャ要求を処理します。
Pre-Visit Managementユーザーへのロールのアサイン。	ロールをアサインして、Pre-Visit Managementアプリケーションの各機能やデータへのアクセスを制御します。
の制限付き発信者アクセス特権の承認 Pre-Visit Management.	Pre-Visit Management アプリケーションからドキュメントテンプレートにアクセスするための制限付き発信者アクセス (RCA) 特権を承認します。
治療行為の予約タスクを実行できるユーザーを決定する。	手順の予約タスクで作業できるユーザーを、手順スケジューラーのアサイン先グループに追加します。
治療行為同意書を患者に送信するタイミングを構成する。	処置の予約日前にレビューおよび署名のために処置同意書を患者に送信するタイミングについて、 Pre-Visit Management アプリケーションを構成します。
患者の To Do アイテムを指定します。	患者が訪問前計画の一環として完了する必要がある To Do アイテムを追加します。
手順要求のドキュメントの自動生成を構成します。	手順要求のドキュメントを自動生成するための条件を定義します。
処置要求タスクの To Do メニューアイテムを追加するように患者ポータルを構成します。	患者のすべての To Do アイテムをリストするメニューアイテムを追加するように患者ポータルを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Pre-Visit Management 構成タスク (続く)

タスク	説明
のプレイブックの構成 Pre-Visit Management.	手順要求ケースを解決するためのステップバイステップのガイダンスを提供するようにプレイブックを構成します。
の構成 Pre-Visit Management メール通知.	処置要求の訪問前のアクティビティについて患者に送信される Pre-Visit Management メール通知を構成します。
追加のユーザープロファイルを決定します。	処置要求ケースのエージェントコネクタまたは貢献者として行動できるユーザーを決定します。
貢献者が処置要求ケースを作成するためのプロセスを設定します。	サービスポータルで手順要求ケースを作成するプロセスを設定します。

Pre-Visit Management をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 Pre-Visit Management アプリケーション (sn_previsit) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：admin

このタスクについて

Pre-Visit Management とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル
- ServiceNow Store アプリケーション
- スケジュール済みジョブ
- ビジネスルール

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「Pre-Visit Managementとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 Pre-Visit Management アプリケーション (sn_previsit) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. **[Install** (インストール)] を選択します。

Pre-Visit Managementユーザーへのロールのアサイン

ロールをアサインして、Pre-Visit Managementアプリケーションの各機能やデータへのアクセスを制御します。

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

始める前に
アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Pre-Visit Management に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール:sn_previsit.admin、sn_hcls.admin、または admin

このタスクについて
次のテーブルにリストされているロールを持つユーザーは、Pre-Visit Management アプリケーションを使用できます。

Pre-Visit Managementとともにインストールされるロール

ロール	説明	含まれるロール
sn_previsit.admin	Pre-Visit Managementアプリケーションにアクセスできるユーザーを管理します。	sn_previsit.patient_service_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Pre-Visit Managementとともにインストールされるロール (続く)

ロール	説明	含まれるロール
sn_previsit.patient_service_agent	患者サービス担当者として、治療行為要求ケースを表示し、履行します。	sn_hcls.healthcare_agent
sn_previsit.case_creator	関連するすべてのオブジェクトの治療行為要求ケースを作成します。	sn_previsit.case_viewer
sn_previsit.agent_connector	関連するすべてのオブジェクトの治療行為要求ケースを表示、作成、更新します。 エージェントコネクタプロファイルを持つユーザーのこのロールを他のロールと組み合わせることができます。詳細については、「での追加ユーザープロファイルの決定 Pre-Visit Management」を参照してください。	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_previsit.sm_agent
sn_previsit.case_viewer	アプリケーションで利用可能なすべての治療行為要求ケースを表示します。	なし
sn_previsit.contributor	患者の治療行為要求ケースを作成します。 貢献者プロファイルを持つユーザーのこのロー	• sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.practitioner_data_viewer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Pre-Visit Managementとともにインストールされるロール (続く)

ロール	説明	含まれるロール
	ルを他のロールと組み合わせることができます。詳細については、「での追加ユーザープロファイルの決定 Pre-Visit Management」を参照してください。	• sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_previsit.case_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer • sn_previsit.case_creator
sn_previsit.sm_agent	患者サービス担当者として、治療行為要求に関連しているすべてのデータにアクセスし、表示します。	sn_previsit.case_creator

手順

ServiceNow AI Platform ユーザー管理機能を使用して、ユーザーとグループにロールをアサインします。

- ユーザーにロールをアサインするには、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。
- グループにロールをアサインするには、「グループへのロールのアサイン」を参照してください。

の制限付き発信者アクセス特権の承認 **Pre-Visit Management**

Pre-Visit Management アプリケーションからドキュメントテンプレートにアクセスするための制限付き発信者アクセス (RCA) 特権を承認します。

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

Pre-Visit Management アプリケーションからドキュメントテンプレートにアクセスするには、アドミニストレーターとして必要な RCA 権限を承認する必要があります。詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 の制限付きの発信者アクセス特権の承認」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

治療行為の予約タスクを実行できるユーザーを決定する

手順の予約タスクで作業できるユーザーを、手順スケジューラーのアサイン先グループに追加します。

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

始める前に
必要なロール：user_admin または管理者

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.
2. [グループ] リストの [名前] 列で、[Procedure scheduler] を検索します。
3. [名前] 列から **[Procedure scheduler]** をクリックします。
4. [グループメンバー] 関連リストで、[編集] をクリックします。
5. [メンバーの編集] フォームで、プロシージャをスケジュールするユーザーを、[コレクション] 列の利用可能なユーザーから [グループメンバーリスト] 列に移動します。
6. **[Save** (保存)] をクリックします。

治療行為同意書を患者に送信するタイミングを構成する

処置の予約日前にレビューおよび署名のために処置同意書を患者に送信するタイミングについて、Pre-Visit Management アプリケーションを構成します。

始める前に

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Pre-Visit Management に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール:sn_previsit.admin または admin

このタスクについて
デフォルトでは、 *Send procedure consent schedule* スケジュール済みジョブは、処置の同意書を患者に自動的に送信するように構成されています。ドキュメントを送信するリードタイムは、*sn_previsit.procedure_consent_lead_time* プロパティで設定されます。このプロパティを構成して、処置の同意書を患者に送信するタイミングを指定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力して、*sn_previsit.procedure_consent_lead_time* プロパティを開きます。
2. **[Value** (値)] フィールドに、治療行為同意書が確認または署名のために患者に送信されるのが治療行為予約日の何日前かを示す数値を入力します。
3. **[Update** (更新)] をクリックします。

関連情報

Pre-Visit Management のプロパティ

での患者の **To Do** アイテムの指定 **Pre-Visit Management**

患者が訪問前計画の一環として完了する必要がある To Do アイテムを追加します。

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

Pre-Visit Management アプリケーションを使用すると、患者はプライバシーに関する同意と処置に関する同意を完了し、患者ポータルの To Do リストから保険情報を確認できます。デフォルトでは、患者の To Do アイテムは *sn_hcls.to.do.tasks.list* プロパティで構成されます。

admin ロールを持つユーザーは、 *sn_hcls.to.do.tasks.list* プロパティを設定して、患者の To Do アイテムとしてタスクテーブルを追加できます。このプロパティは、 Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションで利用できます。詳細については、「患者の To-Do 項目を指定する」を参照してください。

プロシージャ要求のドキュメントの自動生成の構成

プロシージャ要求のドキュメントを自動生成するための条件を定義できます。

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

デフォルトでは、プライバシーに関する同意と手順に関する同意ドキュメントは、 Pre-Visit Management ワークフローを使用した手順要求に対して自動的に生成されます。ただし、ワークフローの要件に基づいて、事前に入力された再利用可能なドキュメントテンプレートを作成できます。詳細については、「のドキュメントテンプレートの構成 Healthcare and Life Sciences Service Management Core」を参照してください。

プライバシーに関する同意ドキュメントは、処置要求ケースに対して自動的にトリガーされます。[プライバシーに関する同意を選択 **(Select privacy consent** decision)] ルールは、Pre-Visit Management向けプレイブックで患者サービス担当者によって処置要求のレビュータスクが [完了] に設定されている場合に、プライバシーに関する同意ドキュメントを生成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アドミンルールを持つユーザーは、次の場所に移動して、 Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションでディシジョンテーブルを構成できます すべて > **HCLS** サービス管理 > アドミニストレーション > ドキュメントの決定. 詳細については、「医療ケースのドキュメントの自動生成を構成する」を参照してください。

手技の同意書は、[手技の同意スケジュールを送信 **(Send procedure consent schedule**)] スケジュール済みジョブを使用して患者に送信されます。デフォルトでは、スケジューラーは処置の予約日の 3 日前に処置同意書を患者に送信します。sn_previsit.admin ロールを持つユーザーは、[手順の同意を送信] スケジュール 済みジョブを設定してスケジュールを変更できます。詳細については、「治療行為同意書を患者に送信するタイミングを構成する」を参照してください。

処置要求タスクの **To Do** メニュー項目を追加するための患者ポータルの構成

HCLS To Do (hcls-todo-list) ウィジェットを使用して患者ポータルに To Do アイテムを表示する To Do メニューアイテムを有効にします。

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

デフォルトでは、HCLS To Do (hcls-todo-list) ウィジェットは、 Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションで提供されるhcls_todosページに含まれています。hcls_todosページは、患者の To Do アイテムを表示するように事前設定されています。患者ポータルのヘッダーメニューにメニューアイテムを追加して、hcls_todos ページにアクセスできます。詳細については、「ヘルスケア関連タスクを完了するための To Do メニューアイテムを追加するようにサービスポータルを設定します」を参照してください。

のプレイブックの構成 **Pre-Visit Management**

手順要求ケースを解決するためのステップバイステップのガイダンスを提供するようにプレイブックを構成します。

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

admin ロールを持つユーザーは、ServiceNow AI Platform® 機能である プレイブック を使用してプレイブックを作成できます。詳しくは、 プロセスオートメーションデザイナー を参照してください。

Pre-Visit Management アプリケーションのプレイブックは、CSM 構成可能ワークスペースプレイブックエクスペリエンスを使用します。デフォルトでは、 Pre-Visit Management アプリケーションには、患者サービス担当者が処置要求ケースを解決するのを支援するためのプレイブックが含まれています。

に移動してプレイブックを構成する すべて > プロセス自動化 > **Process Automation Designer** (プロセスオートメーションデザイナー). 既存のプロセス定義を選択するか、または処置要求ケースに関連付けられたプレイブックの新しいプロセス定義を作成できます。詳細については、「プロセス定義 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
手順要求ケースに関連付けられたプレイブックのプロセス定義を構成するときは、アプリケーションピッカーを使用してアプリケーションスコープが [Pre-Visit Management] または [Healthcare and Life Sciences Service Management Core] に設定されていることを確認してください。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

Pre-Visit Managementメール通知の構成

処置要求の訪問前のアクティビティについて患者に送信される Pre-Visit Management メール通知を構成します。

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

Pre-Visit Management には以下のメール通知が含まれています。

Pre-Visit Management のメール通知

通知	条件	受信者
患者が取り組む	患者サービス担当者により、治療行為要求ケースが確認されました。	患者
患者の To Do:アサイン済み	患者用のドキュメントタスクが作成されました。	患者
患者の予約が取れました	患者のために治療行為が予約されます。	患者

sn_previsit.admin ロールを持つユーザーは、次の場所に移動して、 Pre-Visit Management アプリケーションのメール通知を設定できます すべて > システム通知 > メール > 通知. メール通知の編集の詳細については、「 メール通知を作成する」を参照してください。

での追加ユーザープロファイルの決定 **Pre-Visit Management**

Pre-Visit Managementアプリケーションで、処置要求ケースのエージェントコネクタまたは貢献者として機能できるユーザーを決定できます。

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

admin ロールを持つユーザーは、処置要求ケース、ケースタスク、およびその他のケース関連情報への必要なアクセスレベルで貢献者およびエージェントコネクタプロファイルを作成できます。

Pre-Visit Management アプリケーションとともにインストールされる sn_previsit.contributor ロールと sn_previsit.agent_connector ロールは、次のユーザープロファイルを提供します。

- エージェントコネクタ
- 貢献者

エージェントコネクタ

Pre-Visit Managementアプリケーション内のエージェントコネクタは、処置要求のケースとタスクを作成、更新、およびクローズできる履行者として機能します。

アドミンロールを持つユーザーは、 sn_previsit.agent_connector ロールとその他のエージェント固有のロールをグループにアサインし、そのグループをエージェントコネクタプロファイルを持つユーザーにアサインすることで、誰が治療行為要求ケースのエージェントコネクタとして機能できるかを決定できます。グループにロールを割り当てるには、「 グループへのロールの割り当て 」を参照してください。

次の表では、CSMアプリケーションで sn_previsit.agent_connector ロールと業界データモデルロール を組み合わせる例として参照できる、Pre-Visit Managementアプリケーションスコープ内の場所エージェントプロファイルについて説明します。

のエージェントコネクタプロファイルの例 **Pre-Visit Management**

プロファイル	説明	アサイン済みのロール
場所エージェント	エージェントの事業所で処置要求ケースを作成して履行します。 **注:** サービス組織 (事業所) の治療行為要求ケースを作成するには、場所エージェントプロファイルを持つユーザーがサービス組織のメンバーであり、**[Location Consumer Agent** (場所コンシューマーエージェント)] 責任タイプがアサインされている必要があります。サービス組織とそのメンバーのマッピングは、サービス組織メンバー [sn_csm_service_organization_member] テーブルに含まれています。	sn_previsit.agent_connector および sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

貢献者

Pre-Visit Managementアプリケーション内の貢献者は、処置要求ケースを作成および読み取ることができる要求者として機能します。

アドミンロールを持つユーザーは、sn_previsit.contributor ロールとその他の貢献者ロールをグループにアサインし、そのグループを貢献者プロファイルを持つユーザーにアサインすることで、誰が治療行為要求ケースの貢献者として機能できるかを決定できます。グループにロールを割り当てるには、「 グループへのロールの割り当て 」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の表では、Pre-Visit Management アプリケーションスコープ内のさまざまな貢献者プロファイルについて説明しています。sn_previsit.contributor ロールと CSM アプリケーションで貢献者ロール を組み合わせる例として参照できます。

の貢献者プロファイルの例 **Pre-Visit Management**

プロファイル	説明	アサイン済みのロール
関係貢献者 (Relationship contributor)	関係が確立されている患者のみの処置要求ケースを作成します。詳細については、「関係の作成 」を参照してください。 **注:** 患者の処置要求を作成するには、関係貢献者プロファイルを持つユーザーが、コンシューマーチームメンバー [sn_customer_rel_consumer_to_user_list] テーブルおよび 関係マネージャー の責任タイプに含まれる患者との関係を持っている必要があります。	sn_previsit.contributor および sn_customerse
Patient contributor (患者貢献者)	任意の患者の処置要求ケースを作成します。	sn_previsit.contributor および sn_customerse
Location contributor (場所の貢献者)	ユーザーがサービス組織メンバーとして関連付けられている特定のサービス組織 (事業所) 内の任意の患者の処置要求ケースを作成します。 **注:** サービス組織 (事業所) の手続き要求ケースを作成するには、場所貢献者プロファイルを持つユーザーがサービス組織のメンバーであり、 場所貢献者 責任タイプが割り当てられている必要があります。サービス組織とそのメンバーのマッピングは、サービス組織メンバー [sn_csm_service_organization_member] テーブルに含まれています。	sn_previsit.contributor、sn_customerservice および sn_customerservice.consumer_contrib

自動翻訳

貢献者として処置要求ケースを作成するプロセスの設定

貢献者プロファイルを持つユーザーがサービスポータルで手順要求ケースを作成するためのプロセスを設定します。

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Pre-Visit Management アプリケーションに加えて CSM Contributor User プラグイン (com.snc.csm_contributor_user) がインストールされている場合は、コンシューマーサービスポータルページの [Case] メニューから*Create a procedure request case*レコードプロデューサーを使用して、処置要求ケースを作成できます。ユーザーを有効にするには の貢献者ロール CSM 処置要求ケースの作成には、デフォルトのレコードプロデューサーを使用することも、独自のレコードプロデューサーを作成することもできます。

アドミニストレーターは、処置要求ケースを作成するためのレコードプロデューサーをサービスカタログに組み込み、サービスカタログを モジュールとしてコンシューマーサービスポータル ページに表示できます。貢献者プロファイルを持つユーザーは、モジュールを使用して治療行為要求ケースを作成できます。

詳細については、「レコードプロデューサー」および「サービスカタログを設定する」を参照してください。

貢献者としての処置要求ケースの作成

貢献者プロファイルを持つユーザーとして、サービスポータルから患者の治療行為要求ケースを作成します。

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

アドミニストレーターは、プロシージャ要求ケースを作成するためのオプションを構成できます。デフォルトでは、 このオプションは消費者サービスポータル ページの [ケース] メニューから利用できます。あなたが持っている場合 の貢献者ロール CSM では、 コンシューマーサービスポータルから処置要求ケースを作成するオプションを使用できます。

でのプロシージャ要求の管理 ワークスペース

患者サービス担当者は、 ワークスペース を使用して処置要求を管理およびスケジュールできます。

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

タスクを管理する手順要求ワークスペース

タスク	説明
ワークスペースにアクセスします。	処置要求の ワークスペース ホームページを使用して、処置要求ケースをすばやくスキャンしてアクセスします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクを管理する手順要求ワークスペース (続く)

タスク	説明
での処置要求ケースの表示 ワークスペース。	ワークスペースで処置要求ケースを表示して、患者の訪問前のアクティビティを完了します。
での処置要求ケースの患者情報の表示 ワークスペース.	ワークスペース の患者の詳細を表示します。
での処置要求ケースの処理 ワークスペース.	Pre-Visit Managementアプリケーションで利用可能なプレイブックを使用して、処置要求ケースを管理し、患者にとって価値の高い処置をスケジュールします。
予約を管理します。	Pre-Visit Managementアプリケーションで処置要求の予約を管理します。

での処置要求ケースのランディングページの表示 ワークスペース

患者サービス担当者は、 ワークスペース のランディングページを使用して、処置要求ケースをすばやくスキャンしてアクセスできます。

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

ワークスペースのランディングページには、自分と自分のグループにアサインされた処置要求ケースの概要が表示されます。

必要なロール

ワークスペースを使用するには、患者サービス担当者に sn_previsit.patient_service_agent または sn_hcls.manager ロールが必要です。詳細については、「Pre-Visit Managementユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。

ランディングページへのアクセスと使用

ワークスペースにアクセスするには、 すべて > *Pre-Visit Management* > ワークスペース.

ワークスペースランディングページには、処置要求ケース情報を表示するコンポーネントに加えて、コンポーネントデータをさらにブレークダウンする可視化が含まれています。それぞれの可視化は、データソースに接続されています。たとえば、[New Cases (新規ケース)] コンポーネントには、新規ケースの可視化が含まれます。

患者サービス担当者は、 ワークスペースのランディングページから次のタスクを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 各コンポーネントで提示されるケースまたはタスク情報を表示する。
- 各コンポーネントをドリルダウンして、単一のスコアの背後にあるケースリストを確認する。
- ケースリストから個々のレコードに移動する。

データの表示

処置要求ケースの ワークスペース ランディングページは、処置要求に対応するために作成されたケースを含む、ヘルスケア関連ケースの ワークスペース のランディングページと同じです。詳細については、「で医療関連ケースのランディングページを表示する ワークスペース」を参照してください。

注:
アドミニストレーターは、 ワークスペース のランディングページをカスタマイズし、表示されるデータを変更できます。

での処置要求ケースの表示 ワークスペース

ワークスペースで処置要求ケースを表示して、患者の訪問前のアクティビティを完了します。

始める前に

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

処置要求ケースへのアクセス権が必要です。

必要なロール:sn_hcls.manager または sn_previsit.patient_service_agent

手順

1. に移動して ワークスペース を開きます すべて > *Pre-Visit Management* > ワークスペース.
2. 自分または自分のグループにアサインされた手続き要求ケースを表示します。
   - に移動し、自分にアサインされた手続き要求ケースを表示します。 リスト > 処置の要求 > 自分のケース.
   - に移動し、自分にアサインされているすべてのオープンな手続き要求ケースを表示します。 リスト > 処置の要求 > 自分のオープンステータス.
   - グループに属しているが、誰にもアサインされていない手続き要求ケースを表示するには、次の場所に移動します。 リスト > 処置の要求 > 自分のグループの未アサイン.
   - に移動すると、すべての処置要求ケースが表示されます。 リスト > 処置の要求 > すべて.
3. 表示するケースへのリンクをクリックします。

タスクの結果
選択した 処置要求ケース ページが ワークスペース 内の別のタブに開き、次のコンポーネントが表示されます。

- プレイブック
- 詳細
- 患者情報

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タスク
- 予約
- 事前認証要求
- メール
- タスク SLA

治療行為要求ケースは医療ケースに基づいていますが、医療ケースはカスタマーサービスケースに基づいています。アドミニストレーターによる構成とユーザーのロールに応じて、治療行為要求ケースにカスタマーサービスケースに似た追加のタブが表示される場合があります。

注:
[患者] フィールドは、処置要求ケースには必須です。

カスタマーサービスケースに使用できるタブの詳細については、「カスタマーサービスケースフォーム」を参照してください。

次のタスク
ワークスペース の [患者情報] タブを選択して、患者の詳細を表示できます。詳細については、「での処置要求の患者情報の表示 ワークスペース」を参照してください。

での処置要求の患者情報の表示 ワークスペース

ワークスペース の患者の 360 度ビューを使用すると、いつでも患者の詳細にアクセスして処置要求ケースを完了できます。

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

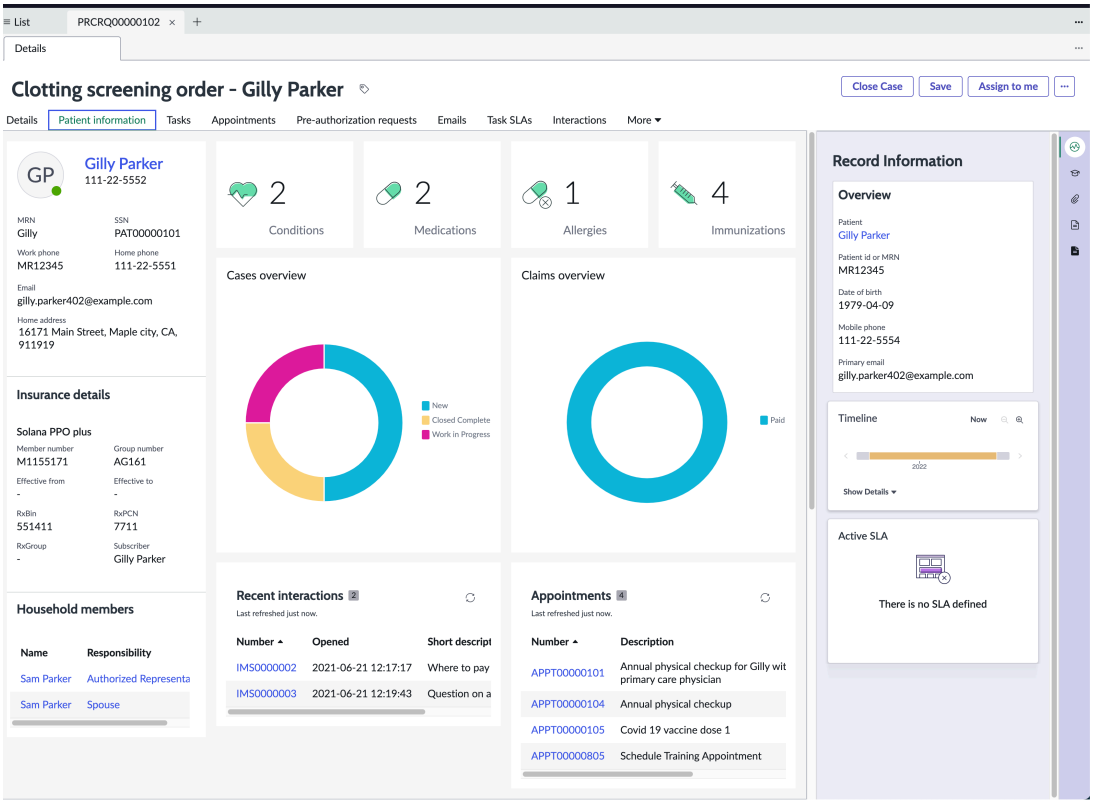
ワークスペース の [患者情報] タブには、患者に関するいくつかの詳細が表示され、患者の 360 度ビューが可能になります。このタブは、処置要求ケースの ワークスペース に表示されます。

注:
アドミニストレーターは、UI ビルダーを使用して患者情報を変更するようにワークスペースを構成できます。このトピックでは、患者情報の既定のビューについて説明します。UI ビルダーの詳細については、「UI ビルダー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

患者情報



処置要求ケースに表示される患者情報

詳細	説明
Personal details (個人の詳細)	患者の個人の詳細。氏名、生年月日、社会保障番号 (SSN)、自宅電話番号、メール ID、自宅住所など。
Insurance details (保険の詳細)	患者の保険の詳細。利用会員番号、有効開始日、RxBin 番号、RxGroup 番号、グループ番号、有効終了日、RxPCN 番号、加入者名など。
世帯メンバー	患者に関連する世帯の構成メンバー。 メンバー名または責任をクリックすると、世帯メンバーと患者との関係の詳細が表示されます。
条件	患者に観察される健康状態の数。 番号をクリックすると、患者に関連する状態のリストが表示されます。
薬剤	患者が服用している薬剤の数。 番号をクリックすると、患者に関連付けられている薬剤のリストが表示されます。
アレルギー	患者に観察されるアレルギーの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

処置要求ケースに表示される患者情報 (続く)

詳細	説明
	番号をクリックすると、患者に関連するアレルギーのリストが表示されます。
予防接種	患者が接種したワクチンの数。 番号をクリックすると、患者に関連付けられた予防接種のリストが表示されます。
ケース概要	患者に関連する治療行為要求ケースをステータス別に表示するドーナツグラフ。 ステータススライスをクリックすると、そのステータスのケースのリストが表示されます。
請求の概要	患者に関連する請求をステータス別に表示するドーナツグラフ。 ステータススライスをクリックすると、そのステータスの請求のリストが表示されます。
最近のインタラクション	患者に対して作成されたインタラクションのリスト。 インタラクション番号をクリックすると、インタラクションの詳細が表示されます。
予約	患者にスケジュールされている予約のリスト。 予約番号をクリックすると、予約の詳細が表示されます。
レコード情報	患者レコードの概要、ケースのタイムライン、ケースに関連付けられた SLA を表示するために使用されるコンテキストサイドパネル。
Agent assist (エージェントアシスト)	ケースの検索に使用されるコンテキストサイドパネル。デフォルトでは、使用可能な検索ソースには治療行為要求ケースが含まれます。

での処置要求ケースの処理 ワークスペース

Pre-Visit Managementアプリケーションで利用可能なプレイブックを使用して、処置要求ケースを管理し、患者にとって価値の高い処置をスケジュールします。

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

プレイブックエクスペリエンスでは、ビジネス間のワークフローが可視化され、そのワークフローを完了するために使用される実行可能なアクティビティが履行者に提供されます。プレイブックエク

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スペリエンスがPre-Visit Managementワークスペースでアクティブ化されると、処置要求ケースの [プレイブック] タブが表示されます。プレイブックの操作方法の詳細については、「プレイブックとやり取りする」を参照してください。

sn_previsit.patient_service_agent ロールがアサインされた患者サービス担当者は、プレイブックを使用して患者のすべての訪問前アクティビティを完了できます。処置要求ケースがアサインされると、ワークスペースの [プレイブック] タブにアクセスできます。Pre-Visit Managementワークフローにより、[プレイブック] タブで起動されたすべてのアクティビティのケースデータが入力されます。プレイブック内のステージを選択して、そのステージに関連付けられたアクティビティを完了できます。

デフォルトでは、sn_previsit.patient_service_agent ロールを持つ患者サービス担当者は、処置要求ワークスペースの **[Playbook]** タブで次のステージを使用できます。

Pre-Visit Management プレイブックステージ

ステージ	説明
Intake (取り込み)	初期治療行為注文レビューアクティビティを完了します。
事前認証	フォローアップと監査の目的で事前認証の詳細をキャプチャします。
治療行為をスケジュール	治療行為のために作成された予約を確認します。
解決してクローズ	すべての子アクティビティが完了して、治療行為要求が自動的に儒ローズされるまで待機します。

注:
予約日の前に、 Pre-Visit Management ワークフローは、処置の同意を確認して署名するための To Do アイテムを患者に自動的に割り当て、To Do アイテムに関するメール通知を患者に送信します。処置同意書を送信する日は、アドミニストレーターが設定します。詳細については、「治療行為同意書を患者に送信するタイミングを構成する」を参照してください。

初期レビューアクティビティの完了

プレイブックの 取り込み ステージで、次のアクティビティを完了します。

1. 注文のレビュー:患者の処置要求注文をレビューします。レビュー指示アクティビティが完了に設定されると、 Pre-Visit Management ワークフローによって患者に To Do が自動的に割り当てられ、To Do アイテムに関するメール通知が患者に送信されます。
2. 患者 **To-dos**:患者にアサインされた処置要求の To Do アイテムのステータスを確認します。デフォルトでは、患者に対して設定されている To Do アイテムは、保険情報を確認してプライバシー同意書に署名することです。
3. 保険のレビュー:患者の保険情報をキャプチャまたはレビューします。

   患者サービス担当者は、患者に直接連絡して保険支払情報を確認することができます。ワークスペースのPre-Visit Managementに対するプレイブックの [保険のレビュー **(Review Insurance)**] アクティビティから保険の支払い情報を入力または確認し、完了したらアクティビティを完了としてマークできます。支払情報の確認フォームには、治療行為の支払タイプの詳細も含まれています。事前認証は保険支払タイプの場合にのみ必要です。自己負担の支払タイプが選択されている場合、 事前認証 ステージは Pre-Visit Management プレイブックから自動的に削除されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
患者は、患者ポータルから To Do リストにアクセスして、保険情報の検証アクティビティを完了することもできます。患者が保険支払情報の To Do アイテムを完了すると、[保険のレビュー] アクティビティは自動的に [レビュー待ち] に設定されます。その後、患者サービス担当者は、プレイブックで [保険のレビュー] アクティビティを完了としてマークできます。

4. 患者の同意のレビュー:患者に割り当てられた患者の同意フォームの完了ステータスを確認します。患者が同意フォームの ToDo 項目を完了すると、同意がアクティビティにリストされます。その後、患者サービス担当者は同意を確認し、プレイブックで [患者の同意のレビュー] アクティビティに完了のマークを付けることができます。

事前認証アクティビティの完了

プレイブックの 事前承認 ステージで、次のアクティビティを完了します。

1. 事前認証を作成:保険会社から提供された事前認証参照番号を入力します。
2. 事前認証のレビュー:監査のために、事前承認の最終ステータス、承認または拒否の理由、およびその他の詳細をキャプチャします。

処置の予約の確認

[手順をスケジュール] ステージで、[予定のレビュー] アクティビティを完了します。

[予約を作成] UI アクションを使用して予約済み予約の詳細を入力した後にのみ、患者サービス担当者は予約の詳細を確認し、Pre-Visit Managementプレイブックで手順のスケジュールステージの [予約のレビュー] アクティビティを完了としてマークできます。詳細については、「処置要求の予約の管理」を参照してください。

注:
[手順をスケジュール] ステージが完了すると、[解決してクローズ] ステージが自動的に実行されます。

治療行為要求をクローズ

[解決してクローズ] ステージは、処置要求ケースに関連付けられたすべての子アクティビティが完了すると自動的にクローズされます。

処置要求の予約の管理

Pre-Visit Managementアプリケーションで予約を管理して、患者の処置を確認してスケジュールします。

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

Pre-Visit Management プレイブックで患者サービス担当者が処置要求オーダーをレビューすると、Pre-Visit Managementワークフローが処置スケジューラーエージェントの予約タスクをトリガーします。処置スケジューラーエージェントは、sn_previsit.patient_service_agent ロールを持つユーザーであり、処置スケジューラーのアサイン先グループに追加されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プロシージャー・スケジューラー・エージェントは、以下のタスクを実行します。

1. 患者と直接連携するか、予約の詳細を収集することにより、手順の予約が確実に予約されるようにします。たとえば、サードパーティのスケジューリングシステムや EMR システムからなどです。
2. Pre-Visit Management アプリケーション内で利用可能な [予約を作成] UI アクションを使用して、ServiceNowインスタンスに予約の詳細を記録します。詳細については、「治療行為要求の予約」を参照してください。

注:
[予約を作成] UI アクションを使用して予約済み予約の詳細を入力した後にのみ、患者サービス担当者は予約の詳細を確認し、Pre-Visit Managementプレイブックで手順のスケジュールステージの [予約のレビュー] アクティビティを完了としてマークできます。詳細については、「での処置要求ケースの処理 ワークスペース」を参照してください。

治療行為要求の予約

ワークスペースで処置要求の予約をします。

始める前に

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

治療行為の予約タスクを実行できるユーザーを決定する。

必要なロール:sn_previsit.patient_service_agent が処置スケジューラーのアサイン先グループに追加されました

手順

1. に移動して ワークスペース を開きます すべて > **Pre-Visit Management** > ワークスペース.
2. 移動先 リスト > 予約を取るタスク > 自分のタスク.
3. [自分のタスク] リストの [番号] 列で、予約するタスク番号へのリンクをクリックします。
4. オプション: [詳細] タブで予約要求の詳細を確認します。
5. [予約を作成] をクリックします。
6. 新しい予約の詳細を入力します。
   事前に患者と予約スケジュールについて話し合って、予約の詳細を入力できます。
7. オプション: [添付ファイル] パネルで [参照] をクリックして、予約に関連する添付ファイルを追加します。
8. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果

Pre-Visit Managementプレイブックの [手順のスケジュール] アクティビティで、関連するケースの予約レコードが作成され、予約情報が更新されます。その後、患者サービス担当者が予約をレビューし、[予約のレビュー] タスクを完了としてマークできます。詳細については、「での処置要求ケースの処理 ワークスペース」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

患者ポータルからの **To Do** アイテムの完了

患者ポータルから、患者として自分にアサインされたすべての To Do アイテムを表示して完了します。

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

To Do ページでは、患者は患者ポータルの 1 つのページですべての To Do を表示して完了できます。デフォルトでは、次のタスクアイテムが処置要求にアサインされます。

- 保険情報の確認
- プライバシーに関する同意書を確認して署名します
- 手順の同意書を確認して署名します

To Do アイテムごとに、アイテム情報と患者ポータルへのリンクが記載されたメール通知が送信されます。[To-do] ページにアクセスして、To Do アイテムを完了することができます。

注:
アドミニストレーターは、To Do ページを設定して、さらに To Do アイテムを追加できます。

Pre-Visit Management 参考

参照トピックには、Pre-Visit Management のコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

Pre-Visit Managementとともにインストールされるコンポーネント

Pre-Visit Managementアプリケーションのインストール時には、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ServiceNow Storeアプリケーション、スケジュール済みジョブ、ビジネスルールなど) がインストールされます。

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

Pre-Visit Managementとともにインストールされるロール

ロール	説明	含まれるロール
sn_previsit.admin	Pre-Visit Managementアプリケーションにアクセスできるユーザーを管理します。	sn_previsit.patient_service_agent
sn_previsit.patient_service_agent	患者サービス担当者として、治療行為要求ケースを表示し、履行します。	sn_hcls.healthcare_agent
sn_previsit.case_creator	関連するすべてのオブジェクトの治療行為要求ケースを作成します。	sn_previsit.case_viewer
sn_previsit.agent_connector	関連するすべてのオブジェクトの治療行為要求ケースを表示、作成、更新します。 エージェントコネクタプロファイルを持つユーザーのこのロールを他のロールと組み合わせることができます。詳細については、「での追加ユーザープロファイルの決定 Pre-Visit Management」を参照してください。	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_previsit.sm_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Pre-Visit Managementとともにインストールされるロール (続く)

ロール	説明	含まれるロール
sn_previsit.case_viewer	アプリケーションで利用可能なすべての治療行為要求ケースを表示します。	なし
sn_previsit.contributor	患者の治療行為要求ケースを作成します。 貢献者プロファイルを持つユーザーのこのロールを他のロールと組み合わせることができます。詳細については、「での追加ユーザープロファイルの決定 Pre-Visit Management」を参照してください。	• sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_previsit.case_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer • sn_previsit.case_creator
sn_previsit.sm_agent	患者サービス担当者として、治療行為要求に関連しているすべてのデータにアクセスし、表示します。	sn_previsit.case_creator

インストールされるテーブル

Pre-Visit Managementとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
治療行為要求 [sn_previsit_procedure_request]	治療行為要求ケースを保存します。医療ケース [sn_hcls_case] テーブルを拡張します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストール済み **ServiceNow Store** アプリケーション

ServiceNow Store とともにインストールされるアプリケーション **Pre-Visit Management**

アプリケーション	説明
Healthcare and Life Sciences Service Management Core (sn_hcls)	患者の 360 度ビュー、同意管理、デジタルドキュメントなどのデータモデルと重要なデジタルヘルス機能を提供し、ヘルスケアサービスへの対応を改善します。

インストールされるスケジュール済みジョブ

Pre-Visit Management とともにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
Send procedure consent schedule (治療行為同意スケジュールを送信)	治療行為予約日の前に治療行為同意書を送信します。

インストールされるビジネスルール

インストールされているビジネスルール **Pre-Visit Management**

ビジネスルール	テーブル	ルール基準	説明
予約タスクを作成する	治療行為要求 [sn_previsit_procedure_request]	更新後	患者が保険を選択し、エージェントが患者の保険の確認を完了すると、スケジュールグループの予約タスクが作成されます。
保険情報タスクを作成する	治療行為要求 [sn_previsit_procedure_request]	更新後	患者サービス担当者が治療行為要求ケースのレビューを完了すると、患者の保険タスクが作成されます。
治療行為要求で行った予約を更新する	予約を取る [sn_hcls_book_appt_task]	挿入および更新後	予約タスクが終了ステータスに移行したときに、治療行為要求に対して予約が行われたことを示します。
治療行為要求への患者によるアクセス	治療行為要求 [sn_previsit_procedure_request]	クエリ前	患者が自分の治療行為要求ケースを表示できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Pre-Visit Management のプロパティ

患者の訪問前処置をスケジュールするために構成できる高度な Pre-Visit Management プロパティがいくつかあります。

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

これらのプロパティはPre-Visit Managementで利用可能です。

注:
システムのプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーション フィルターに「sys_properties.list」と入力します。

Pre-Visit Management のプロパティ

プロパティ	説明
レビューまたは署名のために処置同意書が患者に送信される、処置予約日までの日数 sn_previsit.procedure_consent_lead_time	処置同意書がレビューまたは署名のために患者に送信される、処置予約日の何日前に行われるかを示す数値に設定します。 • タイプ: 整数 • デフォルト値：3 • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル • 詳細を見る： 治療行為同意書を患者に送信するタイミングを構成する

ドメインセパレーションと Pre-Visit Management

Pre-Visit Management ではドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

重要:

Yokohama リリース以降、Pre-Visit Management は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

サポートレベル：ベーシック

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

Pre-Visit Managementの概要

Pre-Visit Managementアプリケーションには、処置要求ケースなどのトランザクションデータのドメインセパレーションが含まれています。アプリケーションは、ドメインセパレーションも含む ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル に基づいています。

Pre-Visit Managementにおけるドメインセパレーションの仕組み

Pre-Visit Management アプリケーションを使用して処置要求を出す顧客の場合、ドメインは、ログインしたユーザーのセッション (作成されたケース) と関連する医療データから設定されます。

ユースケース

医療機関の医療データがドメインごとに分離されている場合、医療要求と対応する履行タスクはそれぞれの顧客ドメインに関連付けられます。

ワクチン接種アドミニストレーション管理

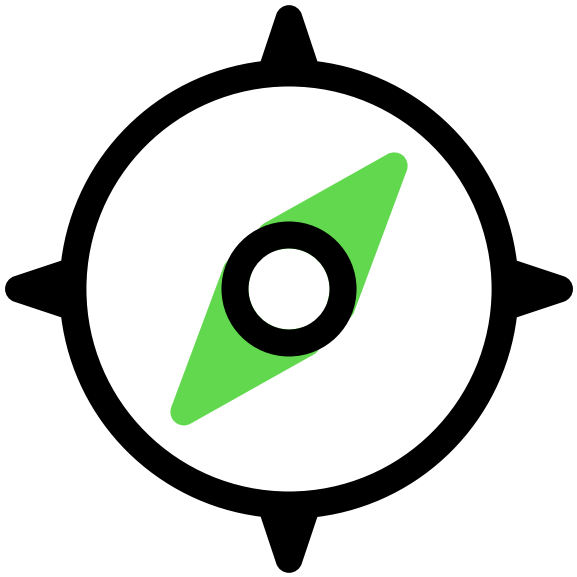
ServiceNow® ワクチン接種アドミニストレーション管理 アプリケーションは、COVID-19 のような感染症の予防接種を最初から最後まで管理するためのワークフローを、ユーザー、ヘルスケアプロバイダー、および臨床スタッフに提供します。

ワクチン接種アドミニストレーション管理 アプリケーションは、事前に定義されたコンテンツを展開して予防接種を管理することで、予防接種プロセスを迅速に実施できるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

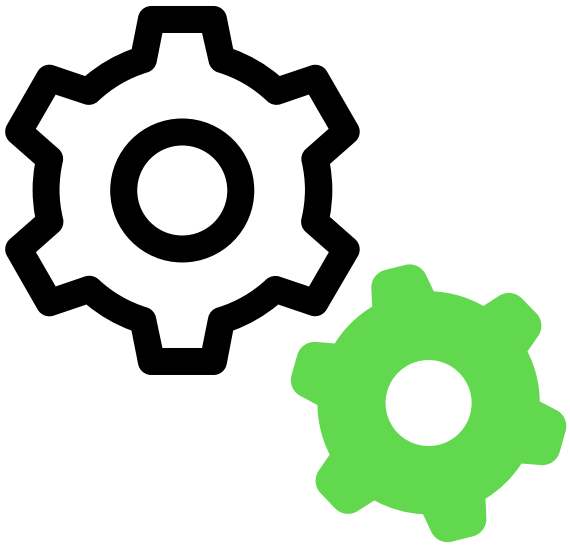
開始

探索

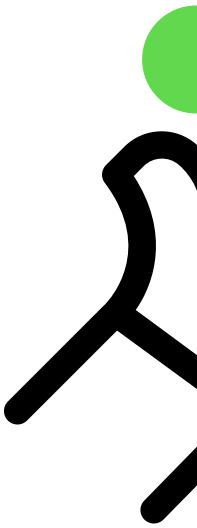


臨床医と医療従事者が Vaccine Administration Management を使用する方法について説明します。

構成



実装を計画し構成します。

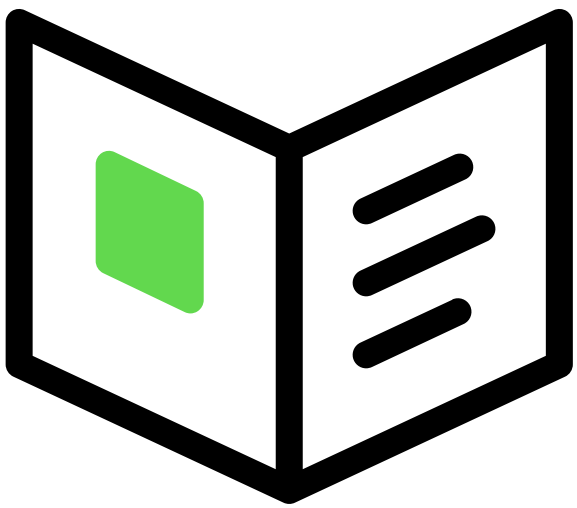


患者ホ
クチン

管理

臨床医ポータルを使用して、ユーザーのワクチン接種予約を検索および管理します

参照



フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

トラブルシューティングとサポート

- で質問し、他のリソースを調べる ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

Vaccine Administration Management® の詳細

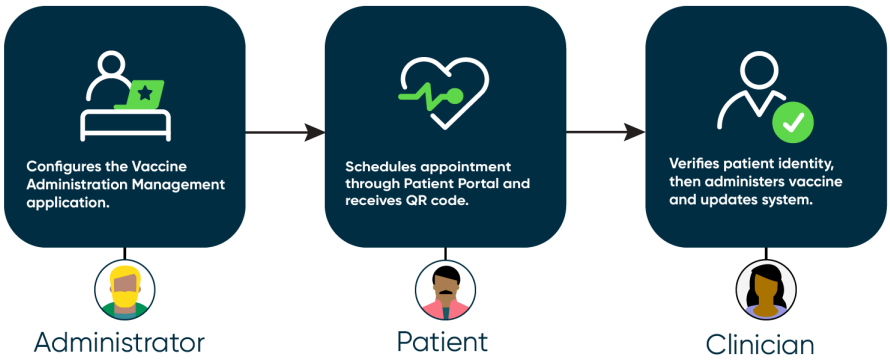
ServiceNow ワクチンアドミニストレーション管理アプリケーションは、ユーザー、医療提供者、および臨床医が COVID-19 などの感染症のワクチン接種を最初から最後まで管理するためのワークフローを提供します。

ワクチン接種アドミニストレーション管理アプリケーションは、ワクチン接種を管理するための事前定義されたコンテンツを提供することで、予防接種プロセスを迅速化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチン投与管理ワークフロー



ワクチン接種アドミニストレーション管理ワークフローで、次の操作を行います。

1. アドミニストレーターがワクチン投与管理アプリケーションを構成します。
2. 患者が患者ポータルから予約をスケジュールし、QR コードを受け取ります。
3. 臨床医は患者の身元を確認し、ワクチンを投与してシステムを更新します。

福利厚生

Vaccine Administration Management (ワクチン接種アドミニストレーション管理) には次のメリットがあります。

ワクチンアドミニストレーション管理のメリット

利益	主な機能	ロール
患者がオンラインで予約できる予約のタイプと時間枠を管理する。	患者ポータルを使用したワクチン接種プログラムへの登録	患者
ユーザーは、モバイルデバイスまたは Web ブラウザーからアクセスできるセルフサービスポータルを使用して、ワクチンについてさらに学び、ワクチン接種をスケジュール設定できる。	臨床医ポータルを使用して、ユーザーのワクチン接種予約を検索および管理します	Clinician (臨床スタッフ)
ワクチン接種の予約を日別、週別、月別に表示する。スケジュール済み、完了済み、無断欠勤の予約を表示し、ワクチンセンター、日付、方法、臨床医で予約をフィルタリングします。	ワクチン接種アドミニストレーション管理ダッシュボード	HCLS マネージャー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチン接種アドミニストレーション管理の構成

すべての構成タスクを完了し、ワクチン接種アドミニストレーション管理 が組織に合わせて正しく設定されていることを確認します。

- ワクチン接種アドミニストレーション管理 をインストール
- ワクチンモデルを作成
- ワクチン消耗資産を作成する
- ワクチン接種プログラムを作成
- 予防接種プログラムの適格性基準を構成します
- センターの詳細予約スケジュールを構成する
- ワクチン接種センターの詳細予約スケジュールを構成するためのガイダンス
- センターの在庫ベースのスケジューリングを構成する
- ワクチン接種の予約スケジュールの設定
- 複数ワクチン接種予約設定
- 以前の投与が完了した後での投与の予約
- のプライバシーポリシー設定 ワクチン接種アドミニストレーション管理
- ワクチン接種通知メールのカスタマイズ
- ワクチン接種の一括予約
- 指定された日付範囲内の予約をキャンセルする
- ワクチン接種アドミニストレーション管理 システムプロパティ
- 用の 患者ポータル の構成 ワクチン接種アドミニストレーション管理
- 一括予約の自動メール通知をオフにする
- 予約リマインダーと接種前の問診票の構成
- 仮想エージェントワクチン接種アドミニストレーション管理 の会話
- スキップされた予約レコードのために予約を再試行する
- 検索アシスタントに表示される検索フィールドを暗号化する
- 多数の同時実行予約の管理
- 多数の同時実行ワクチンイベントの処理の管理
- ユーザーおよび臨床スタッフポータルのアンケートテキストの構成
- ワクチン接種アドミニストレーション管理 (VAM)プロパティを設定してスコープ付きキャッシュを有効にする
- の暗号化オプション ワクチン接種アドミニストレーション管理

ワクチン接種アドミニストレーション管理 をインストール

ワクチン接種アドミニストレーション管理 (ワクチン接種アドミニストレーション管理 (VAM)) は ServiceNow Store で入手可能です。

始める前に

ワクチン接種アドミニストレーション管理には、ServiceNow® ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理アプリケーション、予約プラグイン (com.snc.appointment_booking)、 . オプションで仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) をインストールすることで、セルフサービスポータルでチャットボット会話ができるようになります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 のライセンスがない場合は、ServiceNow アカウント担当者にお問い合わせください。ServiceNow プラットフォームは、ワクチン接種アドミニストレーション管理 アプリケーションのテーブルフィールド暗号化をサポートします。ただし、アプリの初回インストールの一部としてアクティブ化されるわけではありません。

注:

- ワクチン接種アドミニストレーション管理 のインストールは、依存関係プラグインとして Healthcare and Life Sciences Service Management Core (com.sn_hcls) に依存しています。
- 顧客は、現地のコンプライアンスルール、規制、および法律を満たすように実装を構成する責任があります。
- インスタンスが既に列レベルの暗号化に暗号化コンテキストを使用するように設定されている場合、暗号化モジュールを使用するには移行が必要です。移行については、Now Support にお問い合わせください。
- フィールド暗号化エンタープライズ を使用するには、お客様は フィールド暗号化エンタープライズ SKU を購入する必要があります。顧客がインスタンス間で フィールド暗号化エンタープライズ 暗号化フィールドに含まれるデータを共有しない場合、顧客は (すべてのアカウントインスタンスではなく) 単一のインスタンスで フィールド暗号化エンタープライズ をインストールしてアクティブ化できます。フィールド暗号化エンタープライズの使用料金を回避するために、既存のServiceNowのお客様は、追加コストなしで提供されるフィールド暗号化を使用するか、サードパーティの暗号化ソリューションを使用できます。
- 暗号化をサポートする CLE を ワクチン接種アドミニストレーション管理 のためにインストールする場合、詳細については、「暗号化をサポートする CLE を VAM のためにインストールする [KB0952557]」を参照してください。
- sys_platform_encryption_configuration テーブルの下のレコードは、機密データを含むフィールドを暗号化する ワクチン接種アドミニストレーション管理 (VAM) の一部として追加されます。対応するフィールドで暗号化を有効にするには、これらのレコードを有効にする必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. Vaccine Administration Management を検索します。
3. [インストール] をクリックします。

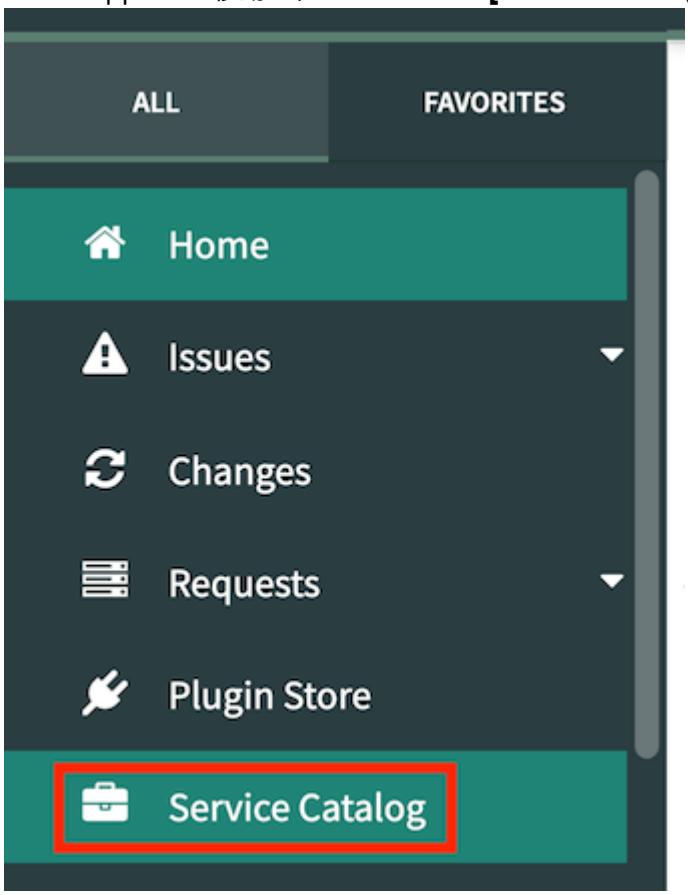
   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. をクリックします。

   注:
   本番および非本番インスタンスで機密データの保護に取り組むなど、現地のコンプライアンスルール、規制、および法律を遵守するために実装を構成する責任は、お客様が負うものとします。この ワクチン接種アドミニストレーション管理 アプリは、プラグインをインストールすることで有効になる CLE および KMF 暗号化を使用するように設計されています。顧客は、機密データを含まないインスタンスでは、この手順をスキップすることを望む場合があります。機密データは、ダミーデータのみを含むテスト用のインスタンスなどのデータです。
5. フィールド暗号化エンタープライズ を有効にします。

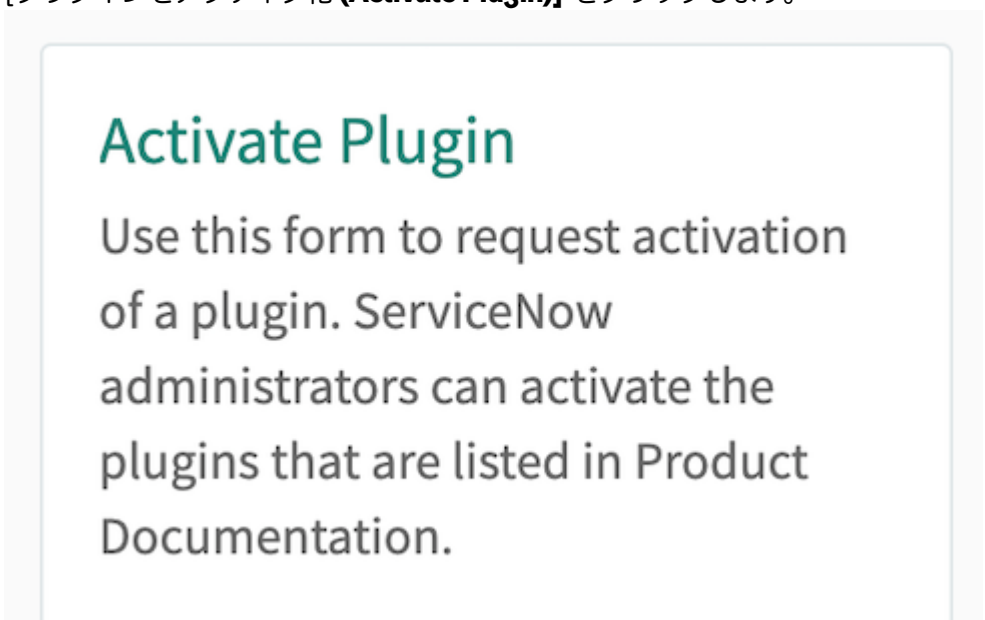
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. Now Support に移動し、メニューから **[Service Catalog]** を選択します。



b. [プラグインをアクティブ化 **(Activate Plugin)]** をクリックします。



c. [ターゲットインスタンスは何ですか **(What is your target instance)]** フィールドで、インスタンスを指定します。

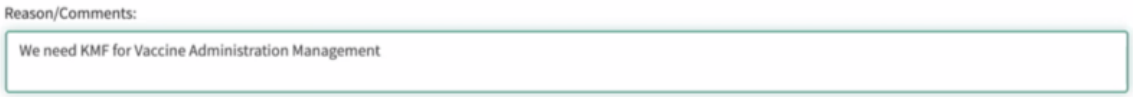
d. [探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

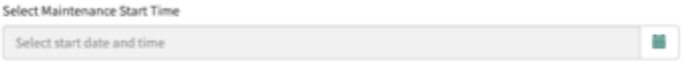
自動翻訳

e. [プラグインの名前を指定してください **(Specify the name of the plugin)]** に、Platform Encryption プラグイン（com.glide.now.platform.encryption）と入力します。

f. [理由/コメント] フィールドに、ワクチン接種アドミニストレーション管理 の プラグイン (com.glide.now.platform.encryption) が必要であることを記入します。



g. [メンテナンス開始時間を選択] フィールドで、開始日時の値を選択します。



h. [**Submit** (送信)] を選択します。

キー管理フレームワーク プラグイン (com.glide.kmf.global) が新しいインスタンスでアクティブになっています。

6. オプション: CLE プラグインおよび KMF プラグインを使用している場合は、フィールドを暗号化できるようにキーを生成します。

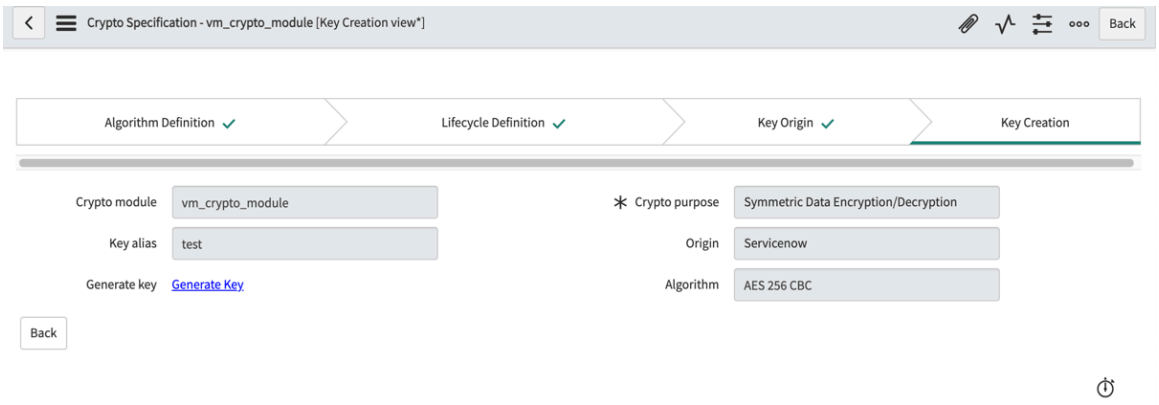
> **重要:**
> 必要なテーブルにアクセスできるよう、管理者に sn_kmf.cryptographic_manager ロールがあることを確認します。

a. 移動先 キー管理 > 暗号化モジュール > すべて.

b. sn_vaccine_sm.vm_crypto_module 暗号化モジュールレコードをクリックします。

c. [暗号化仕様] 関連リストで、リストに表示されるレコードをクリックします。

d. 移動先 アルゴリズム定義 > ライフサイクル定義 > キーの作成元 > キーの作成.



e. [キーの生成] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

sn_vaccine_sm.vm_crypto_module 暗号化モジュールレコードの [モジュールキー] 関連リストにキーが作成されます。

注:
暗号化されているフィールドを表示するには、次に移動します: システムセキュリティ > フィールド暗号化 > 暗号化フィールドの設定.

重要:
admin ロールを持つユーザーが [フィールドの暗号化] メニューにアクセスするには、昇格したロールが必要です。

要件と構成に基づいて、追加のデータフィールドを暗号化することができます。エッジ暗号化、データベース暗号化、およびフルディスク暗号化などの追加暗号化機能に関する情報は、データ暗号化のホワイトペーパー を参照してください。

ワクチンモデルを作成

ワクチン接種アドミニストレーション管理でさまざまなワクチンを追跡および管理するためのワクチンモデルを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_vaccine_sm.model_manager

このタスクについて
ワクチン接種アドミニストレーション管理 には、Moderna COVID-19 ワクチンおよび Pfizer-BioNTech COVID-19 ワクチンのワクチンモデルが含まれています。他のワクチンを追跡して管理するには、ワクチンモデルを作成します。

手順

1. 移動先 すべて > ワクチンアドミニストレーション > アドミニストレーション > ワクチンモデルをクリックし、[新規] をクリックします。
2. [モデルカテゴリ] フィールドで、[ワクチン] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

モデルフォーム

フィールド	説明
表示名	モデルの名前。*glide.cmdb_model.display_name.shorten* と呼ばれるシステム プロパティにより、ソフトウェア モデル表示名の生成方法が制御されます。
メーカー	モデルをビルドした会社。
名前	フィールド エージェントのノート パソコンなど、モデルマネージャーによって指定されたモデルのメーカー割り当て名または抽象的な名前。
簡単な説明	モデルの簡単な説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
モデルカテゴリ	モデルのアサイン先のカテゴリ。このフィールドは Glide リストであり、レポートの作成には使用できません。
資産追跡戦略	モデルを追跡するプロセス。次のいずれか 1 つを選択します。 ○ カテゴリに残す：モデルには透明性があり、カテゴリは資産クラスを定義します。 ○ 消耗資産を作成：モデルは、カテゴリが資産クラスとして定義する内容に関わらず資産クラスを消耗品とします。 ○ 資産を作成しない：モデルは、カテゴリが資産クラスとして定義する内容に関わらず資産のインスタンス化をブロックします。
資産トラッキング単位	資産の測定に使用される単位です。
取得方法	モデルを購入する方法。選択肢として [両方]、[購入]、[リース] があります。
プロジェクトコスト	モデルの単一のコスト。
減価償却	モデルの減価償却。
残存価額	耐用年数の終了時に資産が売却時に実現する推定額です。この値は資産のコスト以下でなければなりません。
モデル番号	メーカーがアイテムにアサインするモデル番号です。
バーコード	モデルに割り当てられたバーコード番号。バーコードはメーカーによって割り当てられます。
所有者	モデルの責任者。
ステータス	モデルのステータス。選択肢として [本番稼働中]、[廃止済み]、 [販売済み] があります。
支出タイプ	支出の種類。次のいずれか 1 つを選択します。 ○ 投資：資本的支出とは、一度の支出でその価値を何年にも渡って実感するものです。たとえばコピー機が該当します。 ○ 経費:運用支出は継続的な支出です。たとえばコピー機のトナーが該当します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
認定	モデルの使用が承認されているかどうかを判断するオプション。
コメント	モデルに関する有用な情報。

4. [送信] をクリックします。

ワクチン消耗資産を作成する

ワクチン消耗資産を作成し、それをワクチンモデルに関連付けます。

始める前に

必要なロール：sn_vaccine_sm.model_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワクチンアドミニストレーション > アドミニストレーション > ワクチンをクリックし、[新規] をクリックします。
2. [モデルカテゴリ] フィールドで、[ワクチン] を選択します。
3. [モデル] フィールドで、ワクチン消耗資産と関連付けたいワクチンモデルを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

消耗品レコードフォーム

フィールド	説明
表示名	消耗型資産の名前。
モデルカテゴリ	モデルを関連付けることができるモデルカテゴリです。モデルカテゴリは、構成アイテム (CI) と資産を作成するために使用されます。
モデル	資産の製品モデル
数量	資産が示すアイテムの数
全般	
状態	資産の状態

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
親タスク	親資産。親資産が定義されると、子資産の [割り当て] フィールドと [状態] フィールドは、親資産の [割り当て] フィールドと [状態] フィールドに基づいて自動的に入力され、読み取り専用になります。
クラス	資産の種類。
支出タイプ	支出の種類。次のオプションから選択します。 ○ 投資：資本的支出とは、一度の支出でその価値を何年にも渡って実感するものです。たとえばコピー機が該当します。 ○ 経費:運用支出は継続的な支出です。たとえばコピー機のトナーが該当します。
サブステート	資産のサブステート
アサイン先	レコードにアサインされたユーザー。
ロケーション	資産の場所
コスト	資産が購入された価格
コストセンター	資産に対して財務的に責任を負うコストセンター
廃棄	
廃棄の理由	資産を廃止する理由の説明。
受領企業	資産の廃止時にその資産を受け取る組織。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
再販価格	廃止時の資産の価値。たとえば、資産が寄贈されたものである場合、数値を税金のレポート時に適用します。
予定廃止日時	資産の廃止予定日。
廃止日	実際に廃止した日付。
アクティビティ	
作業メモ	資産に関連する作業メモ

5. [送信] をクリックします。

ワクチン接種プログラムを作成

ワクチン接種プログラムを作成し、予防接種を追跡および管理します。

始める前に

必要なロール： sn_vaccine_sm.manager

このタスクについて

インフルエンザまたは感染症 (COVID-19 ワクチン接種など) を管理するには、提供されているインフルエンザワクチン接種プログラムまたは COVID-19 ワクチン接種プログラムを使用します。その他の予防接種を管理するには、プログラムを作成します。
インフルエンザ予防接種プログラムおよび COVID-19 ワクチン接種プログラムには事前に定義されたワクチン接種方法が含まれていますが、センターとフェーズをプログラムに追加する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワクチンアドミニストレーション > アドミニストレーション > プログラム をクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームで、フィールドに入力します。

プログラムフォーム

フィールド	説明
名前	ワクチン接種プログラムの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
カタログアイテム	ワクチン予約をスケジュール
説明	プログラムの説明。
アクティブ	使用するプログラムを有効化するためのオプション。このフィールドは自動的に [アクティブ] に設定されます。

3. [保存] をクリックします。
4. [センター] 関連リストで、ワクチンを投与する場所を追加します。
   - 場所と倉庫を含めた新しいセンターを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存のセンターをプログラムに追加するには、[編集] をクリックします。

   注:

   必要に応じて、プログラムから既存のセンターを削除することもできます。プログラムから既存のセンターを削除すると、そのセンターに予約を登録できなくなります。ただし、登録済みの予約は変更されません。

   各地のセンターでは、予約スケジュールの構成を指定できるだけでなく、利用可能な在庫に基づいてスケジュールを構成することもできます。詳細については、以下を参照してください。
   - センターの詳細予約スケジュールを構成する
   - センターの在庫ベースのスケジューリングを構成する
5. [フェーズ] 関連リストで、ワクチンを投与するフェーズを定義します。

   a. フェーズの名前を入力します。
   たとえば「`フェーズ 1`」などとします。

   b. フェーズの開始日と終了日を選択します。

   c. このフェーズ中、誰がワクチンを接種するか決めるには、適格性基準に条件を追加します。
   たとえば、フェーズ 1 を高齢者グループの人々に限定することができます。
6. [メソッド] 関連リストで、ワクチン接種プログラムで利用可能なワクチンの各バージョンを追加します。

   a. [新規] をクリックします。

   b. ワクチンメソッドの名前を入力します。

   c. **[Applicable to** (適用先)] フィールドでフィルター条件を追加して、ワクチンメソッドを受けられる人を定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、ワクチン接種は特定の年齢グループにのみ適している場合もあれば、特定のセンターでのみ提供される場合もあります。

d. [保存] をクリックします。

7. [投与量] 関連リストで、それぞれ必要な投与に対して投与量レコードを作成します。

a. [新規] をクリックします。

b. フォームのフィールドに入力します。

投与量フォーム

フィールド	説明
名前	投与の名前。例えば「初回投与」などとします。
後	この投与の前に受ける必要がある投与。これが初回の投与である場合は、このフィールドで値を選択しないでください。
リードタイム	前回投与した後にこの投与を行うまでの間に最低限必要な日数。これが初回の投与である場合は、このフィールドで値を選択しないでください。このフィールドは、**[After (次の後)]** フィールドで値が選択されている場合にのみ表示されます。
最大期間	前回投与した後にこの投与を行うまでの間に最大限必要な日数。これが初回の投与である場合は、このフィールドで値を選択しないでください。このフィールドは、**[After (次の後)]** フィールドで値が選択されている場合にのみ表示されます。 **注:** 最大時間はリードタイムより長くする必要があります。
順番	投与の順番。例えば、最初の投与は 100、2 回目の投与は 200 などとします。
手法	投与に対するワクチンメソッド。このフィールドは自動的に設定されます。
予防接種	投与に対するワクチンモデル。
適格基準	ユーザーが対象になるために満たす必要がある指定投与の適格性基準を構成します。たとえば、投与量は特定の年齢グループにのみ適している場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [**Submit** (送信)] を選択します。

> **注:**
> 独自のレコードプロデューサーまたは [ワクチン接種のスケジュール] の代替手段を作成する場合は、この段階ではプログラムのカタログアイテムを新しいレコードプロデューサーで更新しないでください。「ワクチン接種のスケジュール」は、ユーザーが患者ポータルでワクチン接種をスケジュールできるようにする、ユーザー向けのレコードプロデューサーです。OOTB 以外のプログラムを作成する場合でも、カタログアイテムは常に [ワクチン予約をスケジュール] のままにする必要があります。詳細については、「 患者ポータルを使用したワクチン接種プログラムへの登録」の「ワクチン接種のスケジュールと管理」セクションを参照してください。

予防接種プログラムの適格性基準を構成します

ユーザーが対象になるために満たす必要がある予防接種プログラムの適格性基準を構成します。

始める前に
必要なロール：sn_vaccine_sm.admin

このタスクについて
ユーザーは、ポータルで個人情報を登録して提供します。この情報は、ワクチン接種プログラムの適格基準と比較され、ユーザーがプログラムの対象であるかどうかを判断します。対象となる場合、ユーザーは次のステージに進み、ワクチン接種をスケジュールすることができます。適格基準が指定されていない場合は、すべての登録ユーザーがワクチン接種をスケジュールする資格があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワクチン接種アドミニストレーション管理 > アドミニストレーション > プログラム.
2. 適格性基準を構成したい予防接種プログラムレコードを開きます。
3. 適格性基準条件ビルダーで、1 つ以上のフィルター条件を追加して、ワクチン接種プログラムの対象となるためにユーザーが満たす必要がある基準を定義します。
   たとえば、60 歳以上のユーザーまたは医療従事者であるユーザーに対して、次の資格基準が定義されます。ユーザーがポータルで自分の個人情報を入力する場合、ワクチン接種プログラムの対象となるには、ユーザーがこれらの条件のいずれかを満たす必要があります。
4. [更新] をクリックします。

センターの詳細予約スケジュールを構成する

センターの詳細予約スケジュールを構成します。詳細予約スケジュールにより、さまざまな場所のセンターやプログラムの変化するニーズを満たすように、さまざまな予防接種スケジュール、週次、日次などとキャパシティを構成できます。

始める前に
移動先 ワクチン接種アドミニストレーション管理 > アドミニストレーション > プロパティをクリックし、[ワクチン投与管理を有効にする] の場所固有の予約構成 プロパティ (*sn_vaccine_sm.enable_vam_appointment_config*) が選択されていることを確認します。

> **警告:**
> プロパティを有効にし、予約の詳細スケジューリング構成が有効になったら、データの不整合を防ぐために、プロパティを無効にしないでください。

必要なロール：sn_vaccine_sm.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
センターの詳細予約スケジュールを構成します。特定の場所で使用したり、複数箇所のセンターやプログラムで再利用したりするために予約構成を作成できます。

予約の構成ごとに、1 つ以上のワクチン接種スケジュールを作成して、1 日の開始時刻と終了時刻を設定できます。予約できる日、毎日の休憩を含めるなどを設定できます。予約構成は、自己スケジュール予約と一括予約の両方に適用されます。

重要:
この機能を有効にすると、すべてのセンターに適用されるデフォルトの予約スケジュール構成が置き換えられます。デフォルト構成の詳細については、 ワクチン接種の予約スケジュールの設定を参照してください。

手順

1. 移動先 ワクチン接種アドミニストレーション管理 > アドミニストレーション > プログラム.
2. プログラムレコードを開きます。
3. センター関連リストで、プレビューアイコン ( ) をクリックして、プログラムセンターレコードを開きます。
4. [予約構成] フィールドで、ルックアップアイコン ( ) をクリックします。
5. [新規] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

ワクチン接種予約構成フォーム

フィールド	説明
名前	予約構成の名前。
説明	予約構成の説明。
祝祭日スケジュール	予約構成に関連付ける祝祭日スケジュール。
予約期間	予約構成の予約期間で、10 分から 8 時間の範囲で指定できます。
リードタイム	最初の利用可能な予約スロットがユーザーに表示されるまでの時間。たとえば、リードタイムが 4 時間だとします。現在の時刻が午前 7 時である場合、ユーザーに表示される利用可能な次のスロットは午前 11 時となります。
今後の最大予約可能日数	ユーザーが予約のために利用可能なスロットを表示できる日数の範囲。たとえば、値が 14 日だとします。ユーザーが予約をスケジュールするとき、今後 14 日間の利用可能なスロットが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
再スケジュールまたはキャンセル期限 (時間)	ユーザーが予約を再スケジュールまたはキャンセルできるようになるまでの時間。たとえば、値が 6 時間だとします。予約が月曜日の午後 3 時にスケジュールされている場合、ユーザーは同日の午前 9 時までに予約を再スケジュールまたはキャンセルする必要があります。
有効	予約構成の使用を有効にするオプション。有効化されると、予約構成は、自己スケジュール予約と一括予約の両方に適用されます。 **注:** 一度にアクティブにできる予約構成は 1 つだけです。

7. フォームヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] をクリックします。
8. [ワクチン接種スケジュール] 関連リストで、予約構成ためのワクチン接種スケジュールを 1 つ以上作成します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. フォームのフィールドに入力します。

ワクチン接種スケジュールフォーム

フィールド	説明
名前	ワクチン接種スケジュールの名前。
開始日時	オンコールスケジュールの開始日です。
期間に応じた予約	ウィンドウに応じた予約の数。
毎日の開始時刻	スケジュールの毎日の開始時刻。
予約可能な日	予約できる日。
毎日の休憩を含める	毎日の休憩を含めるオプション。有効にすると、毎日の休憩の開始時間と終了時間を指定できます。
予約構成	このフィールドは、関連付けられた予約構成レコードに自動的に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
終了日	スケジュールの終了日。
予約期間	このフィールドは、関連付けられた予約構成レコードで設定された予約期間に自動的に設定されます。
毎日の終了時刻	スケジュールの毎日の終了時間。
予約プレビュー	予防接種スケジュールのプレビュー。

c. [送信] をクリックします。

d. 必要に応じて、ワクチン接種スケジュールの作成手順を繰り返します。

次のタスク
構成が確定した時点で、構成値の一部を変更すると、既存の予約スケジュールと将来の予約スケジュールの両方に望ましくない影響を与える可能性があります。センターの詳細予約スケジュール構成の処理方法の詳細については、「ワクチン接種センターの詳細予約スケジュールを構成するためのガイダンス」を参照してください。

ワクチン接種センターの詳細予約スケジュールを構成するためのガイダンス

詳細予約スケジュール構成により、管理者は予約期間、日次スケジュール、祝祭日スケジュールなどを設定できます。この構成は、特定の日の利用可能なスロットと場所のキャパシティを識別するために使用されます。この構成により、ユーザーは設定したパラメーターに基づいて予約スロットを選択できます。

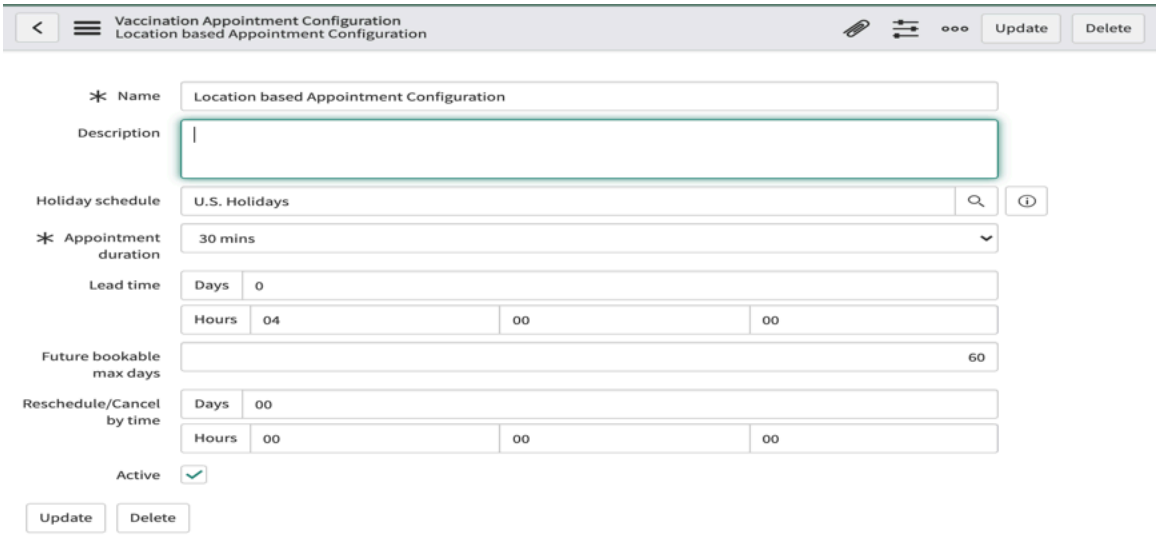
ワクチン接種センターの構成が確定した後に、構成値の一部を変更すると、既存の予約と将来の予約の両方に望ましくない影響を与える可能性があることに注意してください。

次のフォームと表は、ワクチン接種センターの高度な予約スケジューリング構成を処理するために役立つガイダンスです。また、特定の変更を行った場合の影響の一部も提供します。ただし、このガイダンスでは、考えられるすべての副作用の完全なリストに対処しているわけではありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチン接種予約構成フォーム



ワクチン接種予約構成フォーム

フィールド	推奨事項と影響
名前	望ましくない影響を引き起こすことなく、名前フィールドを変更できます。
説明	望ましくない影響を引き起こすことなく、説明フィールドを変更できます。
休祝日スケジュール	現在の場所に既存の予約がある場合は、新しい休日スケジュールを追加しないでください。既存の予約が無効になります。既存の祝祭日スケジュールに休日を追加しないでください。新しい祝祭日に、予約済みの予約が既に含まれている場合があります。
予約期間	• 現在の場所で予約が既に作成されている場合は、予約期間を変更しないでください。 • 影響：場所の合計キャパシティを変更すると、スロットが重複し、予約がオーバーブッキングします。 • 例を次に示します。 **1.** 以前の構成では、予約期間が 5 分だった場合、日次スケジュールは 9:00 ～ 9:05、9:05 ～ 9:10、9:10 ～ 9:15、および 9:15 ～ 9:20 のようになります。この構成では、9:00 ～ 9:05 および 9:05 ～ 9:10 の予約と、9:10 ～ 9:15 および 9:15 ～ 9:20 の予約が可能です。 **2.** 予約期間が 10 分の新しい構成を作成する場合、日次スケジュールは次のようになり

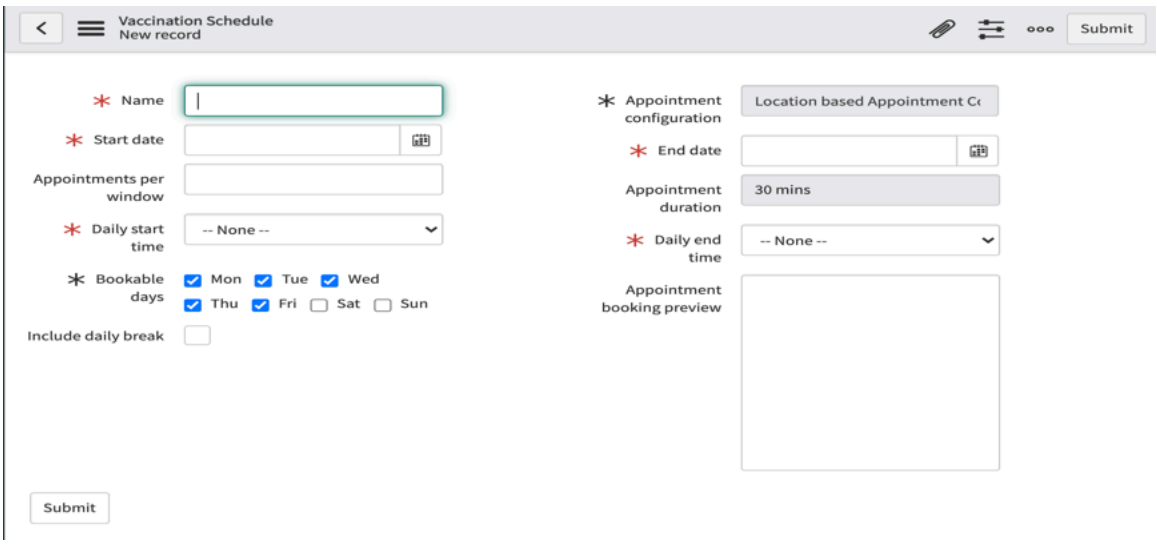
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチン接種予約構成フォーム (続く)

フィールド	推奨事項と影響
	ます。9:00 ～ 9:10、9:10 ～ 9:20、9:10 ～ 9:20 までの利用可能なスロットで、実際のスロットは同じ 10 分間隔で表示されます。 **3.** 構成の変更により、前の構成で 2 つの予約が予約されたため、9:00 ～ 9:10 のスロットで予約超過が発生します。
リードタイム	既存の予約に影響を与えることなく、リードタイム値を変更できます。
今後の最大予約可能日数	• 予約が現在の場所で最終日に予約されている可能性があるため、値を減らしないでください。値を減らすと、最終日に予約された予約が無効になります。 • 既存の予約に影響を与えることなく、値を増やすことができます。
再スケジュールまたはキャンセル (時間)	• 値は条件付きで変更できます。 • 既存の予定やユーザーに影響を与えるワークフローがある場合、値を変更することは安全ではありません。
アクティブ	• 既存の予約がある場合は、構成を非アクティブ化しないでください。既存の予約が無効になります。 • 予約に影響を与えることなく、以前は無効であった構成を有効にすることができます。

ワクチン接種スケジュールフォーム



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチン接種スケジュールフォーム

フィールド	推奨事項と影響
名前	望ましくない影響を引き起こすことなく、名前フィールドを変更できます。
開始日	• 予約は古い開始日と新しい開始日の間に予約される可能性があるため、値を増やしないでください。値を大きくすると、古い開始日と新しい開始日の間に予約された予約が無効になります。 • 同じ予約構成の他のスケジュールで重複するスロットが構成されていない場合にのみ、値を減らすことができます。 • 例を次に示します。 **1.** 古いスケジュールの開始日が 2021 年 4 月 8 日で、月曜日から金曜日の 09:00 ～ 18:00 の予約可能日があるとします。 **2.** 2021 年 3 月 1 日から 2021 年 3 月 31 日までの開始日と終了日を持つ同じ予約構成で別のスケジュールを作成したとします。 **3.** これで、スケジュール開始日を 2021 年 3 月 31 日に変更すると、2021 年 3 月 31 日の既存のスケジュールと重複する予約可能スロットが作成され、システムでエラーが発生します。
終了日	• 予約は新しい終了日から古い終了日までの間に予約される可能性があるため、値を減らしないでください。値を大きくすると、新しい終了日と古い終了日の間に予約された予約が無効になります。 • 同じ予約構成の他のスケジュールで重複するスロットが構成されていない場合にのみ、値を増やすことができます。
期間ごとの予約	• 期間あたりの予約数を 0 に設定しないでください。 • 期間あたりの予約数を増やします。 • 予約が既に作成されている場合は、サービス構成の期間あたりの予約数を減らさないでください。 • 影響に注意してください:期間あたりの予約の総数を減らすと、変更前に作成された予約のスロットあたりの予約がオーバーブッキングになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチン接種スケジュールフォーム (続く)

フィールド	推奨事項と影響
	• たとえば、次のようになります。 1. 以前の構成：期間ごとに 4 つの予約がありました。期間の合計数が 2 の場合、合計キャパシティは 2*4、または 8 です。スロットごとに 4 つの予約を作成した場合、使用される合計キャパシティは 4*2、または 8 です。 2. 新しい構成：期間ごとに 2 つの予約があります。合計期間が 2 つある場合、新しい合計キャパシティは 2*2、または 4 ですが、スロットごとに 4 つの予約が既に作成されている場合 (過去の構成に基づく)、合計キャパシティは 4*2、または 8 になります。 3. この構成では、合計キャパシティである 8 が新しい合計キャパシティである 4 を超えるため、予約が超過します。
毎日の開始時刻	予約が既に存在する場合は、毎日の開始時刻を変更しないでください。変更すると、予約超過のスロットが作成され、以前の予約が無効になります。
毎日の終了時刻	• 毎日の終了時間を増やすことができます。この増加は、予約期間と毎日の開始の値が変更されていない場合にのみ有効です。 • 予約が既に存在する場合は、毎日の終了時刻を早めないでください。早くすると、予約超過のスロットが作成され、以前の予約が無効になります。
予約可能な日	• 既存の予約に影響を与えずに日数を追加する。 • 予約が既に作成されている予約可能日を削除すると、過去の予約が無効になります。 • 例を次に示します。 1. 以前の構成で、土曜日が予約可能で、予約が土曜日に予約されているとします。 2. 土曜日が予約できない新しい構成を作成すると、土曜日に以前に予約した予約は無効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチン接種スケジュールフォーム (続く)

フィールド	推奨事項と影響
休憩時間を含める	• [休憩時間を含める] チェックボックスの値は変更しないでください。 • このチェックボックスがオフになっている場合は、毎日の休憩時間を追加しないでください。 • 休憩の長さは変更しないでください。 • 休憩の開始時刻と終了時刻は、予約可能なスロットが生成されないため、毎日の開始時刻と毎日の終了時刻と同じに設定しないでください。

センターの在庫ベースのスケジューリングを構成する

センターの、使用可能な在庫ベースのスケジューリングを構成します。

始める前に

移動先 ワクチン接種アドミニストレーション管理 > アドミニストレーション > プロパティをクリックし、[ワクチン在庫管理を有効にする] プロパティ (*sn_vaccine_sm.enable_inventory_management*) が選択されていることを確認します。

警告:
プロパティを有効にし、インベントリベースの構成がライブになったら、データの不整合を防ぐために、プロパティを無効にしないでください。

必要なロール：sn_vaccine_sm.admin または sn_vaccine_sm.inventory_manager

このタスクについて

センターの、使用可能な在庫ベースのスケジューリングを構成します。在庫ベースのスケジューリングでは、その日の使用可能な在庫に基づいて予約を制限できます。たとえば、ある特定の日に使用可能な 200 の投与量と利用可能な 500 の予約スロットがあるとします。200 投与分しかないため、その日の予約数が 200 に制限されます。

特定のセンターでワクチン供給ロットを受け取った場合、ワクチンタイプのロット、投与回数、有効期限などの詳細を入力できます。インベントリに追加することができます。その後、指定した日付範囲で在庫を自動または手動で配分できます。無駄にした投与を手動で追跡することもできます。

重要:
この機能は、ユーザーがスケジュールした予約でのみ使用できます。現在、一括予約はサポートされていません。

手順

1. 移動先 ワクチン接種アドミニストレーション管理 > アドミニストレーション > プログラム.
2. プログラムレコードを開きます。
3. センター関連リストで、ワクチン接種センターレコードを開きます。
4. [ワクチン供給ロット] 関連リストで、その場所で受け取る各ワクチン供給ロットの新しいレコードを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [新規] をクリックします。

b. フォームのフィールドに入力します。

ワクチン供給ロットフォーム

フィールド	説明
ロット番号	ロットの番号。
ワクチンモデル	ロットのワクチンモデル。
センター	ロットが配置されているプログラムセンター。
入手先	ロットが利用可能になる日付。
有効期限	メーカーによって指定された、ロットの有効期限日。
メモ	ロットに関するメモ。
合計投与回数	ロット内の合計投与回数。この数は在庫マネージャーが手動で計算する必要があります。
ステータス	ロットのステータス： ▪ 利用不可 ▪ 利用可能

c. フォームヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] をクリックします。

d. ロットが受領され、その場所の在庫に含まれていることを確定するには、[利用可能にする] をクリックします。

5. ロットを自動的に配分するには、次の手順を実行します。

a. ワクチン供給ロットのレコードを開きます。

b. [配分する] をクリックします。
ロットは、その場所の予約スケジュール構成に基づいて、指定された営業日数に対して均等に配分されます。たとえば、土曜日と日曜日に休業するセンターで 7 日間に対してロットが配分さ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

れるとします。ロットの配布が月曜日に開始された場合、次の 7 営業日間 (その週の月曜日から金曜日、次の月曜日と火曜日) に均等に配布されます。

注:

デフォルトでは、この数は 7 日間に設定されています。日数を変更するには、次に移動します: ワクチン接種アドミニストレーション管理 > アドミニストレーション > プロパティをクリックし、[ロットを配賦する日数] プロパティ (*sn_vaccine_sm.im_lot_distribution_day_count*) を更新します。

ロットを自動的に配分する場合、個々の日に割り当てられた用量を手動で調整するオプションがあります。投与量を更新したい日の [ロット別ワクチン可用性] レコードを開き、[割り当てられた投与] フィールドを更新します。

6. ロットを手動で配分するには、次の手順を実行します。

a. ワクチン供給ロットのレコードを開きます。

b. [ワクチン可用性] 関連リストで、**[** 新規] をクリックします。

c. フォームのフィールドに入力します。

ワクチン可用性フォーム

フィールド	説明
センター	ワクチンが利用可能なセンター。
利用可能日	ワクチンが利用可能になる日付。
ワクチンモデル	プログラムのワクチンモデル。
割り当てられた投与	このフィールド値は自動的に設定されます。
予約された投与	このフィールド値は自動的に設定されます。
使用済み投与	このフィールド値は自動的に設定されます。
無駄にした投与	1 日あたりの無駄にした投与の数。この数は在庫マネージャーが手動で入力する必要があります。
メモ	ワクチンの可用性に関するメモ。

d. フォームヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] をクリックします。

e. [ロット別の可用性] 関連リストで、**[** 新規] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

f. フォームのフィールドに入力します。

ロット別のワクチン可用性フォーム

フィールド	説明
供給ロット	ワクチンの可用性に関連付けるロット。
利用可能日	ワクチンが利用可能になる日付。日付は、関連するロットの可用性と有効期限の範囲内である必要があります。
割り当てられた投与	割り当てられた投与の数。割り当てられた投与の数は、関連付けられたロットで利用可能な投与の総数未満でなければなりません。
メモ	このロットのワクチン可用性に関するメモ。

g. [送信] をクリックします。

h. ワクチン可用性のレコードをさらに作成するには、必要に応じて「ロット別の可用性」手順を繰り返します。

自動翻訳

ワクチン接種の予約スケジュールの設定

ユーザーがポータルからワクチン接種を要求するか、または一括予約を使用している場合に予約は自動的にスケジュールされます。特定の曜日や特定の時間帯に予約を作成するなど、自動予約作成のスケジュールを定義します。

始める前に

必要なロール：sn_vaccine_sm.admin

このタスクについて

ワクチン接種アドミニストレーション管理 は、組織の要件を満たすように変更可能な予約構成を提供します。

設定された構成に従って、ユーザーに対して予約が自動的にスケジュールされます。自動的にスケジュールされた時間が都合が悪い場合、ユーザーはポータルで別の予約時間を選択できます。

重要:
このデフォルトの予約スケジュール構成は、すべてのセンターに適用されます。ワクチン接種アドミニストレーション管理 のバージョン 4 以降、詳細予約スケジュール構成が利用可能になりました。この機能を有効にして構成する方法の詳細については、 センターの詳細予約スケジュールを構成するを参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワクチンアドミニストレーション > アドミニストレーション > サービス構成.
2. [Schedule Vaccine Appointment (ワクチン接種予約のスケジュール)] レコードをクリックします。
3. 必要に応じて、フォームの各セクションの情報を更新して構成を変更します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各セクションに入力する方法の詳細については、「 予約の構成 」を参照してください。

予約開始がスケジュールされた後の予約構成の処理方法詳細については、「 Vaccine Administration Management の予約構成に関する推奨事項 [KB0953615] 」を参照してください。

4. [更新] をクリックします。

複数ワクチン接種予約設定

ワクチンメソッドの自動選択と手動選択に基づいて、複数ワクチン接種予約を管理します。適格性基準、メソッドの選択順序、在庫の可用性に基づいて、希望するワクチンメソッドを選択できます。

ワクチン接種アドミニストレーション管理 システムプロパティの設定を変更した後に、複数ワクチン接種予約を管理できます。複数ワクチン接種機能には、大きく分類すると、ワクチンメソッドの自動選択とワクチンメソッドの手動選択があります。

注:
最初の予約が完了している場合、メソッドを変更することはできません。ただし、最初の投与を再スケジュールするときにメソッドを変更できます。予約を再スケジュールしているときにメソッドを変更すると、2 回目の投与にも自動的に適用されます。

他の基準の中で、複数ワクチンメソッドは、メソッドの適格性基準で年齢グループを指定することで、年齢ベースの適格性とアサインもサポートします。方法のリストは、複数のワクチン接種方法の資格がある場合にのみ表示されます。

たとえば、60 歳以上のグループのみが Pfizer ワクチン接種を受ける対象であるとします。この年齢層でない場合は、ファイザー社のワクチンが入手可能であるにもかかわらず、割り当てられません。代わりに、システムは、プログラムとメソッドに対して定義された適格基準を満たす他のメソッドを評価します。

メソッドの自動選択

注:
ワクチン接種メソッドの自動選択は、*sn_vaccine_sm.enable_inventory_management* システムプロパティ値が **true** の場合にのみ適用されます。

予約をしようとすると、システムは、メソッド選択と在庫の可用性の順序に基づいてワクチンのメソッドを自動アサインします。つまり、在庫管理システムのプロパティ (*sn_vaccine_sm.enable_inventory_management*) が **true** の場合、ワクチン接種要求は、在庫の可用性の順序が最も小さいメソッドを自動アサインします。

たとえば、ワクチン接種センターの在庫に Moderna ワクチンがある場合、Pfizer が順序が最も小さいメソッドであっても、要求は Pfizer ではなく Moderna を使用して作成されます。

メソッドの手動選択

予約時に希望するワクチン接種メソッドを、手動で選択できます。メソッドの手動選択は、ワクチン在庫管理の有無にかかわらず機能します。

スロット選択システムのプロパティ (*sn_vaccine_sm.enable_appointment_slot_choice*) が **false** の場合、選択したワクチンメソッドが優先として維持されます。2回目の接種に空きがない場合、システムは同じ方法で最寄りのワクチン接種センターのスロットを予約します。たとえば、ワクチン接種サイトを選択し、そのサイトで Pfizer ワクチンの在庫が 1 週間分しかない場合、2 回目の接種では同じメソッドがある最も近いセンターが選択されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
機能を適切に実行するには、在庫管理システムプロパティ (*sn_vaccine_sm.enable_inventory_management*) と複数ワクチン接種システムを有効にするプロパティ（*sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine*）の両方の値を **true** にしてください。

以前の投与が完了した後での投与の予約

ワクチンの全投与の予約を一括予約とセルフサービスの両方で有効にするか、または、最初の投与の予約を、最初の投与が接種された後の予約とともに有効にするかを定義します。

始める前に
必要なロール：sn_vaccine_sm.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワクチン接種アドミニストレーション管理 > アドミニストレーション > プロパティ.
   *sn_vaccine_sm.book_subsequent_doses*プロパティの場合：
   - **true** に設定されている場合、一括スケジューリングとセルフサービスの両方で、ワクチンの全投与の予定が登録済みになります。
   - **false** に設定されている場合、最初の投与の予約のみが登録され、その後の予約は前の投与が接種された後でのみ登録されます。
2. [保存] をクリックします。

のプライバシーポリシー設定 ワクチン接種アドミニストレーション管理

ユーザーは、 ワクチン接種アドミニストレーション管理 ポータルへの登録時にプライバシーに関する同意を提供する必要があります。

[契約条件データを移行] 修正スクリプトは、ワクチン接種アドミニストレーション管理ポリシーに自動的に同意した既存のユーザーを新しいヘルスケアとライフサイエンスポリシーに移動するために使用されます。

プライバシーポリシー設定の構成の詳細については、「 患者ポータルのプライバシーポリシー設定の構成」を参照してください。

ワクチン接種通知メールのカスタマイズ

ワクチン接種の予約についてユーザーに送信されるワクチン接種通知メールをカスタマイズします。カスタマイズを使用すると、ワクチン接種予約の更新など、アクティビティに関する情報をユーザーに継続的に提供できます。

ワクチン接種アドミニストレーション管理 には以下のメール通知が含まれています。

メール通知

メール通知	説明
ワクチン接種の予約確認	予約が作成されたとき、確認としてユーザーに送信されるメール通知。
ワクチン接種の予約リマインダー	スケジュールされた予約の前に、ユーザーに送信されるメールのリマインダー。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

メール通知 (続く)

メール通知	説明
ワクチン接種の予約キャンセル	予約がキャンセルされたとき、ユーザーに送信されるメール通知。
ワクチン接種予約のスケジュール変更	予約が再スケジュールされたとき、ユーザーに送信されるメール通知。

メール通知は、予約が作成、キャンセル、または再スケジュールされると、自動的にユーザーに送信されます。通知は変更せずに使用できます。ただし、sn_vaccine_sm.admin ロールを持つユーザーとして、組織に合わせてカスタマイズすることもできます。メール通知の作成と編集の詳細については、「 メール通知を作成する 」を参照してください。

ワクチン接種の一括予約

ユーザーがセルフサービスポータルで予約を個別に要求するのではなく、複数のユーザーに対して同時に予約をスケジュール設定します。

始める前に

移動先 ワクチン接種アドミニストレーション管理 > アドミニストレーション > プロパティ.

システムのプロパティ [sys_property] テーブルで、次のプロパティ値を設定します。

システムプロパティテーブル

プロパティ	説明
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.max_distance	ユーザーの希望するセンターに予約枠がない場合、利用可能なワクチン接種場所が検索される最大距離 (マイル) になります。 デフォルト値は **50** です。
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.distance_unit	ワクチン接種予約の一括予約の際に考慮する距離の測定単位。オプションは **mi** および **km** です。 デフォルト値は **mi** です。
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.max_locations	ユーザーの希望する場所に利用可能な予約スロットがない場合は、それがワクチン接種のために検索される代替場所の最大数になります。このプロパティの値を大きくすると、一括予約を完了するまでにかかる時間が長くなります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムプロパティテーブル (続く)

プロパティ	説明
	デフォルト値は **5** です。

必要なロール：sn_vaccine_sm.admin および admin

このタスクについて

重要:
一括予約は現在、在庫ベースのスケジューリングをサポートしていません。

手順

1. 一時テーブルを作成します。
   テーブルは次のいずれかである必要があります。
   - sys_user を拡張します。
   - テーブルのユーザーフィールドには、sys_user への参照が必要です。
2. 各ユーザーに対して、次のような既往歴データを一時テーブルにインポートします。
   - User (ユーザー)
   - 希望するワクチン接種センター
   - 年齢グループ
   - 医薬品、食品、ワクチン成分、またはラテックスに対するアレルギー (はい/いいえ)
   - ワクチン接種時または接種後に深刻な副反応があったか、失神または失神しそうになったことがあるか (はい/いいえ)
   - 脳や神経系の問題の発作や病歴 (はい/いいえ)
   - 心臓病、肺疾患、喘息、腎臓病、糖尿病などの代謝性疾患、貧血、またはその他の血液疾患を伴う長期的な健康問題 (はい/いいえ)

   注:
   ユーザーの予約には、このデータが必要です。ユーザーがセルフサービスポータルで予約を行う場合は、予約時にこの情報を提供します。admin ロールのユーザーが複数ユーザーの一括予約を行う場合は、代わりにデータをインポートする必要があります。

   データのインポートの詳細については、「 インポートセット 」を参照してください。
3. 移動先 ワクチン接種アドミニストレーション管理 > アドミニストレーション > 一括予約の構成 をクリックし、[新規] をクリックします。
4. 構成に含むユーザーを示す名前を入力します。
5. [プログラム] フィールドで、予約するワクチン接種プログラムを選択します。
6. [テーブル名] フィールドで、作成した一時テーブルを選択します。
7. 次のフィールドで、一時テーブルから対応する列を選択し、一時テーブルからのユーザーデータをユーザーの予約にマッピングします。
   - 既往歴
   - ワクチン反応
   - 年齢グループ
   - 希望するセンター

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ユーザー
- 長期の既往症
- アレルギー

8. [条件] フィールドで、予約するユーザーを定義するフィルター条件を追加します。
9. 構成を完了するには、[送信] をクリックします。
   - 構成は保存されますが、予約はまだスケジュールされていません。
   - 予約されているユーザーのコンシューマーレコードまたは患者レコードが存在しない場合、これらのレコードが作成されます。

次のタスク
予定をスケジュール設定する準備ができたら、設定レコードに戻り、[予約を処理] をクリックします。

注:
予約を処理するたびに、[一括予約ジョブ] タブに新しいレコードが作成されます。このタブを使用して、スケジュールされた予約の進捗状況を表示します。たとえば、予約された合計予約数、優先センターで予約された予約数、ユーザーに対して失敗した予約数などを表示できます。

指定された日付範囲内の予約をキャンセルする

指定された日付範囲内にある、その場所での複数の予約をキャンセルします。

始める前に
必要なロール：sn_vaccine_sm.admin または sn_vaccine_sm.manager

手順

1. 移動先 すべて > ワクチン接種アドミニストレーション管理 > アドミニストレーション > センター.
2. 変更するワクチン接種センターレコードを開きます。
3. 指定された日付範囲内の、現在の場所にあるすべての予約を後続の投与とともにキャンセルするには、[キャンセル] をクリックします。
4. ポップアップウィンドウが表示されるので、開始日と終了日を選択して予約をキャンセルして、[はい] をクリックします。
   終了日が空の場合、開始日以降のすべての予約がキャンセルされます。

用の 患者ポータル の構成 ワクチン接種アドミニストレーション管理

すべての構成タスクを完了して、 ワクチン接種アドミニストレーション管理 (VAM) 患者ポータルがユーザーに対して正しく設定されていることを確認します。

重要:

Yokohama リリース以降、 ワクチン接種アドミニストレーション管理 は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の患者ポータル設定タスク ワクチン接種アドミニストレーション管理 **(VAM)**

タスク	説明
個人情報を送信するプロセスを設定します。	レコードプロデューサーを使用して、ユーザーが 患者ポータル でワクチンの個人情報を送信できるようにするプロセスを設定します。
優先ワクチン方法を設定します。	ワクチン接種予約時に優先ワクチン接種方法を設定します。
ワクチン接種センターの予約スケジュールを設定します。	利用可能なインベントリに基づいて、ワクチン接種センターの事前予約スケジュールを設定します。

ワクチンに関する個人情報の送信プロセスを設定する

レコードプロデューサーを使用して、ユーザーが 患者ポータル でワクチンの個人情報を送信できるようにするプロセスを設定できます。

sn_vaccine_sm.admin ロールを持つユーザーは、[個人情報を入力してください] レコードプロデューサーを更新することで、収集するユーザー情報を構成できます。デフォルトのレコードプロデューサーを使用して、フィールドを追加したり、独自のレコードプロデューサーを作成したりできます。レコードプロデューサーの設定方法の詳細については、「 レコードプロデューサー 」を参照してください。

希望するワクチンメソッドを構成する

ワクチン接種予約をスケジュールするときに、優先ワクチン接種方法を設定できます。

sn_vaccine_sm.admin ロールを持つユーザーは、*sn_vaccine_sm.allow_user_selection_of_vaccine_method* システムプロパティ値を **true** に設定することで、予約をスケジュールまたは再スケジュールするときに希望するワクチン接種方法を選択できます。

複数ワクチンの予約を構成する方法の詳細については、次を参照してください。 複数ワクチン接種予約設定

ワクチン接種センターの予約スケジュールを構成する

利用可能なインベントリに基づいて、ワクチン接種センターの詳細な予約スケジュールを設定できます。

sn_vaccine_sm.admin ロールを持つユーザーは、 *Schedule vaccine appointment* レコードプロデューサーを更新してスケジュールを設定できます。レコードプロデューサーの設定方法の詳細については、「 レコードプロデューサー 」を参照してください。

また、場所固有およびインベントリベースの予約スケジュールを構成できます。詳細については、以下を参照してください。

- センターの詳細予約スケジュールを構成する。
- センターの在庫ベースのスケジューリングを構成する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一括予約の自動メール通知をオフにする

まず、予約構成のデフォルト通知をオフにしてから、対応するビジネスルールをオフにして、自動メール通知をオフにします。デフォルトでは、一括予約の一部として予約がスケジュールされている場合、メール通知がユーザーに自動的に送信されます。

始める前に
必要なロール：admin または sn_vaccine_sm.admin

このタスクについて
ユーザーがセルフサービスポータルから予防接種を要求すると、メールが自動生成され、共有されます。 ワクチン接種アドミニストレーション管理 で、一括スケジュール予防接種の予約のメールの送信を停止するように変更できる予約構成が提供されます。

管理者のアクセス権を利用して、組織の要件を満たすようにビジネスルールを構成し、変更することができます。

手順

予定構成のデフォルト通知をオフにします。

a. 移動先 ワクチン接種アドミニストレーション管理 > アドミニストレーション > 予約の構成.

b. [Schedule Vaccine Appointment (ワクチン予約をスケジュールする)] レコードを開きます。

c. [デフォルトの通知を無視] チェックボックスを選択します。

d. **[Update** (更新)] をクリックします。

一括予約のみのメール通知を無効にすることはできません。一括予約のメール通知イベントを無効にすると、セルフサービス予約にも適用されます。

一括予約中のメール通知をオフにします。

a. 移動先 システム通知 > メール > 通知.

b. ワクチン接種の予約確認レコードを開きます。

c. [アクティブ] フィールドで、 **[False]** を選択します。

d. [更新] をクリックします。

予約リマインダーと接種前の問診票の構成

デフォルトでは、予約のリマインダーはユーザーに送信されません。予約リマインダーを有効にするには、予約設定レコードで予約リマインダーを設定する必要があります。ユーザーの予約前アンケートを設定することもできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
予約リマインダーは、指定された時間にリマインダーメールと予約前アンケートをユーザーに送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 予約リマインダーを設定するには、次の操作を行います。

   a. 移動先 ワクチン接種アドミニストレーション管理 > アドミニストレーション > 予約の構成.

   b. [Schedule Vaccine Appointment (ワクチン予約をスケジュールする)] レコードを開きます。

   c. [予約リマインダー] フィールドで、リマインダー時間を選択します。

      注:
      フィールドがフォームに表示されない場合、admin ロールを持つユーザーは、フィールドが含まれるようにフォームレイアウトを構成する必要があります。フォームヘッダーで、フォームコンテキストメニューアイコン ( ) をクリックします。移動先 構成 > フォームレイアウト をクリックし、[予定リマインダー] 項目を [選択済み] リストに移動して、[保存] をクリックします。

      デフォルトでは、予約のリマインダーはユーザーに送信されません。ユーザーにメールリマインダーを受信させたい場合は、予約リマインダーと接種前の問診票の両方の構成が必要です。

   d. [更新] をクリックします。

2. 予約前アンケートを構成します。

   a. 移動先 ワクチン接種アドミニストレーション管理 > アドミニストレーション > 予約前アンケート.
      [Pre-appointment Questionnaire (接種前の問診票)] レコードプロデューサーが表示されます。

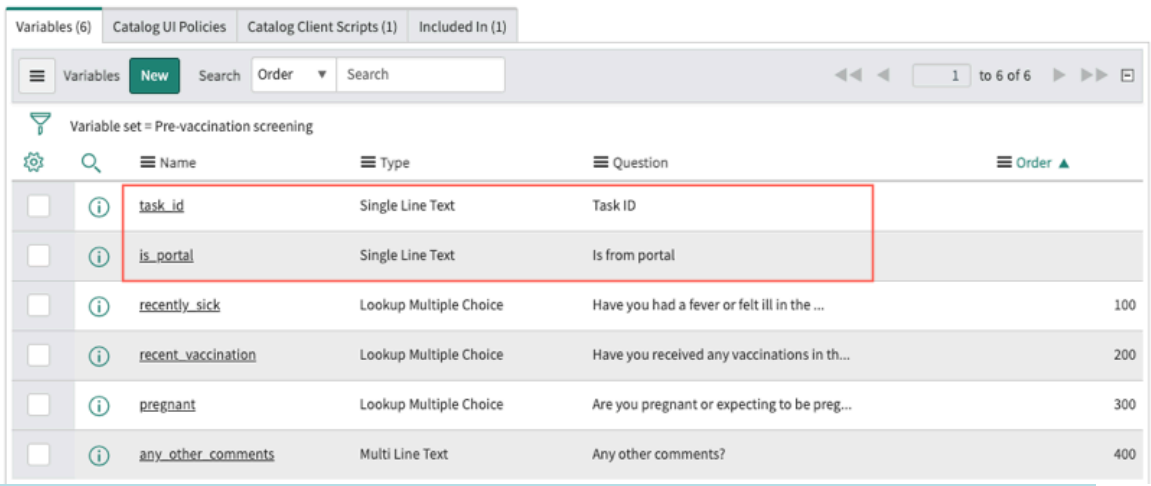
   b. [変数セット] 関連リストで、予防接種前のスクリーニングレコードを開きます。
      [Pre-vaccination screening（予防接種前のスクリーニング)] 変数セットが表示されます。

   c. [変数] 関連リストで、アンケートの変数を作成または更新します。
      変数の設定方法の詳細については、「 サービスカタログ変数 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
*task_id*変数と*is_portal*変数は構成しないでください。



d. [Update (更新)] をクリックします。

スキップされた予約レコードのために予約を再試行する

データが欠落しているために、予約が失敗したかスキップされたユーザーのスキップされた予約レコードの予防接種要求を予約します。

始める前に
必要なロール：sn_vaccine_sm.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワクチンアドミニストレーション > アドミニストレーション > 一括予約の構成.
2. 要件に基づいて、一括予約構成レコードを検索して開きます。
   [ワクチン接種要求] タブに作成された要求と予約が表示されます。
3. データを修正し、[予約を再試行する] をクリックします。
   [予約を再試行する] オプションは、最初に選択したユーザーに対してのみ実行されます。別の選択を行う場合は、新しい構成を作成してください。

タスクの結果
作成されたすべての要求と予約が、[ワクチン接種要求] タブに表示されます。

検索アシスタントに表示される検索フィールドを暗号化する

検索フィールドを暗号化して、名、姓、電話以外のフィールドから検索します。検索フィールドを暗号化することで、検索アシスタントに表示されるように構成できます。

始める前に
必要なロール：security_admin

このタスクについて
組織の要件に基づいて、番地、市区町村、都道府県、郵便番号などのフィールドを暗号化できます。復号化されたフィールドは、検索アシスタントで非表示になります。デフォルトでは、名、姓、電話のフィールドがユーザーに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムセキュリティ > フィールド暗号化 > 暗号化フィールドの設定.
2. [検索]フィールドに「sn_vaccine_sm_personal_info」と入力します。
   [暗号化フィールド構成] テーブルには、複数の sn_vaccine_sm_personal_info フィールドが表示されます。
3. [アクティブ] 列を選択して長押し (または右クリック) し、[アクティブでグループ化] を選択します。
4. [アクティブ] フィールドで、 **[False]** を選択します。
5. [更新] をクリックします。
6. フィールドを暗号化または復号化するには、必要に応じて手順 3 ～ 5 を繰り返します。

多数の同時実行予約の管理

複数の並列キューを管理して、一括予約の実行を並列モードで処理できるようにします。単一ノードの負荷を維持するのではなく、一括予約イベントプロセッサーを異なるノードに分散できます。

始める前に

必要なロール：sn_vaccine_sm.admin

このタスクについて

sn_vaccine_sm.mass_booking_parallelism プロパティは、並列モードで予約フローを実装するのに役立ちます。並列処理では、ジョブはワクチン接種センターごとに個別のイベントを作成します。これは、使用可能な並列キューにイベントを均等にディスパッチするのに役立ちます。合計 8 つの一括予約イベントプロセッサーがあります。

> **注:**
> 一括予約に使用できる最大キュー数は 8 です。admin ロールを持つユーザーがプロパティを **8** より大きい値に設定した場合でも、8 つのキューのみが作成されます。ただし、デフォルト値は **4** に設定されています。

パフォーマンス関連の問題を回避するには、特定のノードに固定するための構成変更が必要です。admin ロールを持つユーザーは、特定のノードに固定するスレッドを選択して、すべてのノードに負荷が均等に分散されるようにすることができます。たとえば、マルチノード インスタンスを使用している場合は、システム ID フィールドを使用して、一括予約イベント プロセッサがヒットする特定のノードを選択することで、特定のノードに固定するように構成を変更できます。この構成変更により、システムパフォーマンスを向上させることができます。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_trigger.list」と入力します。
2. [検索] フィールドに、「*一括予約イベントプロセッサー」と入力します。
   スケジュールテーブルには、8 つの一括予約イベントプロセッサーレコードが表示されます。
3. オプション: マルチノードインスタンスがある場合は、一括予約イベントプロセッサーレコードを見つけて、**[Sys ID]** 列フィールドからノードを選択します。
4. **[Sys ID]** フィールドの空の領域をダブルクリックします。
   a. 利用可能なノードのリストからノードを選択します。
   b. 緑色のチェックマーク をクリックして、レコードを保存します。
   一括予約イベントプロセッサーレコードは、特定のノードにアサインされます。
5. 異なる一括予約イベントプロセッサーレコードを特定のノードにアサインするには、必要に応じて手順 3 と手順 4 を繰り返します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

多数の同時実行ワクチンイベントの処理の管理

複数の並列キューを管理して、ワクチンイベントの実行を並列モードで処理できるようにします。単一ノードの負荷を維持するのではなく、ワクチンキューイベントプロセスを異なるノードに分散できます。

始める前に
必要なロール：sn_vaccine_sm.admin

このタスクについて
ワクチンキューイベントプロセスフローは、並列モードで実装できます。並列処理では、ジョブはワクチンキューごとに個別のイベントを作成します。この処理は、単一ノードで処理されず、すべてのアクティブなノードにイベントを分散するのに役立ちます。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_trigger.list」と入力します。
2. [検索] フィールドに、「 *vaccine キューイベントプロセス」と入力します。
3. ワクチンキューイベントプロセスレコードを選択します。
4. **[Sys ID]** フィールドを [アクティブなノード] に設定します。
5. [更新] をクリックします。
   この構成では、各ノードに複数の sys_trigger レコードが作成されます。

ユーザーおよび臨床スタッフポータルのアンケートテキストの構成

ワクチン接種アドミニストレーション管理 のユーザーおよび臨床スタッフポータルに表示されるアンケートテキストを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > カタログ > カタログ定義 > カタログの管理.
2. ワクチン接種カタログレコードを開きます。
3. [カタログアイテム] 関連リストから、次のカタログアイテムから対応する変数を更新することで、アンケートテキストを更新します。

   注:
   アンケートテキストは、次のカタログアイテムと変数に配布されます。

   ワクチン接種カタログ

カタログアイテム	変数セット	変数
予約前アンケート	ワクチン接種前のスクリーニング	recently_sick
		recent_vaccination
		pregnant

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログアイテム	変数セット	変数
ワクチン接種のスケジュール	問診	long_term_health_issues
		long_term_health_history
		any_reaction
		any_infections
個人情報を入力	人口統計情報	age_group

変数の設定方法の詳細については、「 サービスカタログ変数 」を参照してください。

重要:

- アンケートテキストを更新すると、ユーザーポータルと臨床スタッフポータルの両方でそのテキストが更新されます。
- 変数を非アクティブ化すると、質問はユーザーポータルと臨床スタッフポータルの両方で非表示になります。
- 質問を作成している場合、デフォルトでは新しい質問は臨床医ポータルに表示されません。事前vaccine_questionnaireウィジェットを更新するには、次の場所に移動する必要があります。 すべて > サービスポータル > ウィジェット. ウィジェットの設定方法の詳細については、「 サービスポータルウィジェット 」を参照してください。

4. **[Update** (更新)] をクリックします。

ワクチン接種アドミニストレーション管理 **(VAM)**プロパティを設定してスコープ付きキャッシュを有効にする

ワクチン接種アドミニストレーション管理 でグローバルキャッシュの代わりにスコープ済みキャッシュを使用して、アプリケーションのパフォーマンスを向上させます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

Tokyo リリースより前は、ワクチン接種アドミニストレーション管理 (VAM) アプリケーションはグローバルキャッシュを使用していました。グローバルキャッシュを使用している既存のユーザーがスコープ付きキャッシュを使用してアプリケーションのパフォーマンスを向上させるには、まずシステムプロパティを設定して有効にする必要があります。

注:
Tokyo リリースの新規ユーザーの場合、スコープ済みキャッシュはデフォルトで有効になっています。

手順

1. ナビゲーションフィルターに、「sys_properties.list」と入力します。
2. sn_vaccine_sm.enable_cache を検索します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [値] フィールドに 「true 」と入力して、スコープ付きキャッシュを有効にします。
4. **[Update** (更新)] をクリックします。

ワクチン接種アドミニストレーション管理 の使用

ユーザー、臨床スタッフ、およびプロバイダー管理者が ワクチン接種アドミニストレーション管理を使用する方法について説明します。

- 患者ポータルを使用したワクチン接種プログラムへの登録
- 臨床医ポータルを使用して、ユーザーのワクチン接種予約を検索および管理します
- ワクチン接種アドミニストレーション管理ダッシュボード
- 臨床スタッフまたはワクチンエージェントとしてユーザー予約を管理する

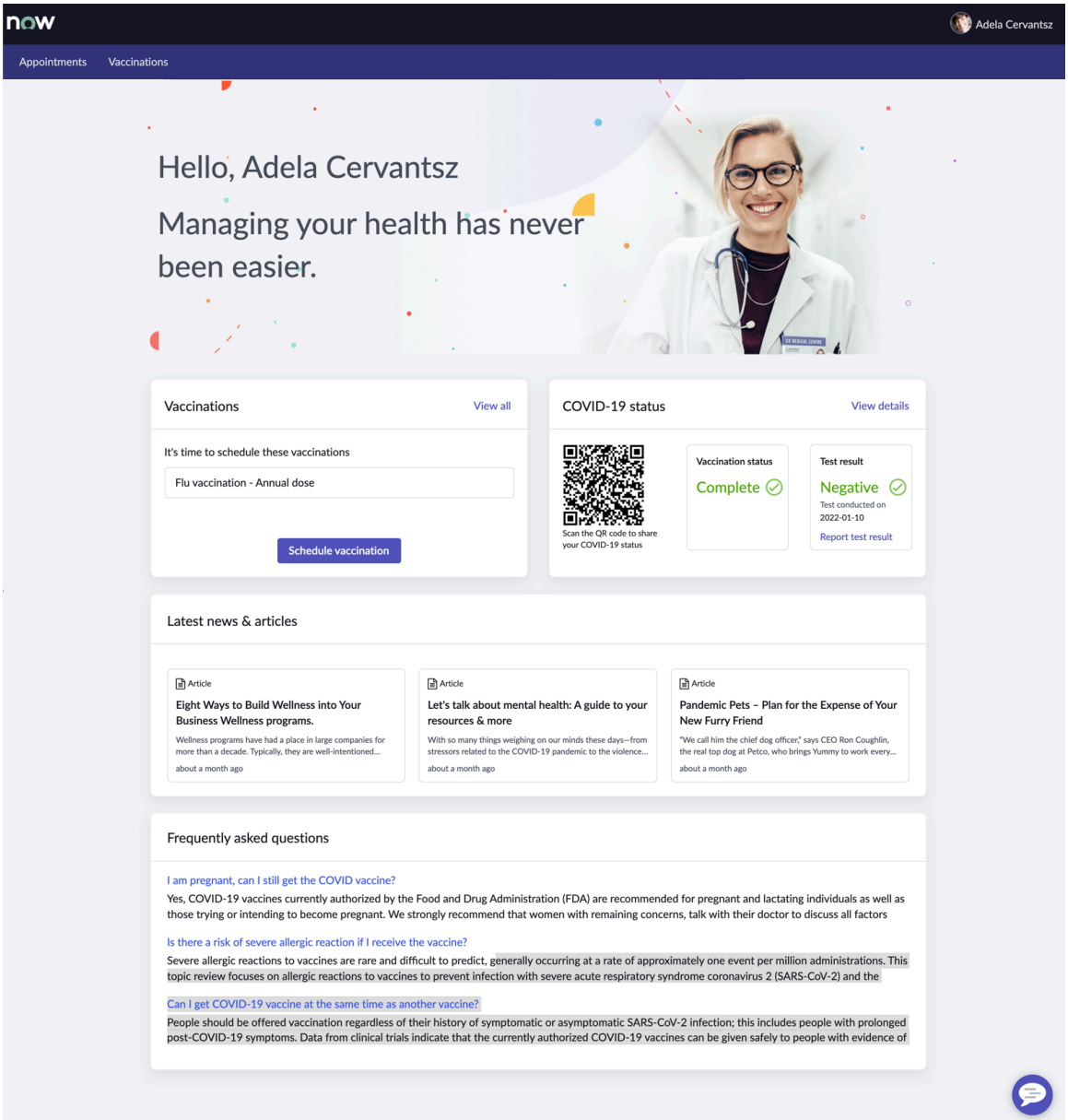
患者ポータルを使用したワクチン接種プログラムへの登録

sn_vaccine_sm.user ロールを持つユーザーは、ワクチン接種プログラムへの登録、個人情報の入力、ワクチン接種の予約のスケジュール設定と管理、健康状態に関する最新情報の提供など、すべて単一のセルフサービスポータル内から行うことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチン接種のための 患者ポータル の使用



ランディングページの [COVID-19 ステータス] ウィジェットでは、ワクチン接種ステータスと COVID-19 検査結果に関するすべての情報を確認できます。

QR コードを読み取ると、ワクチン接種状況と、投与されている接種状況、ワクチン接種日、ワクチン接種状況、ワクチン接種方法、検査結果などの検査結果の詳細を共有できます。[詳細を表示] をクリックして、ワクチン接種ステータスと COVID-19 テスト結果の詳細を表示することもできます。

患者として登録する

患者ポータルでアカウントを作成し、ワクチン接種アドミニストレーション管理アプリケーションもインストールしている場合は、自分と他の世帯メンバーのワクチン接種をスケジュールできます。

自動翻訳

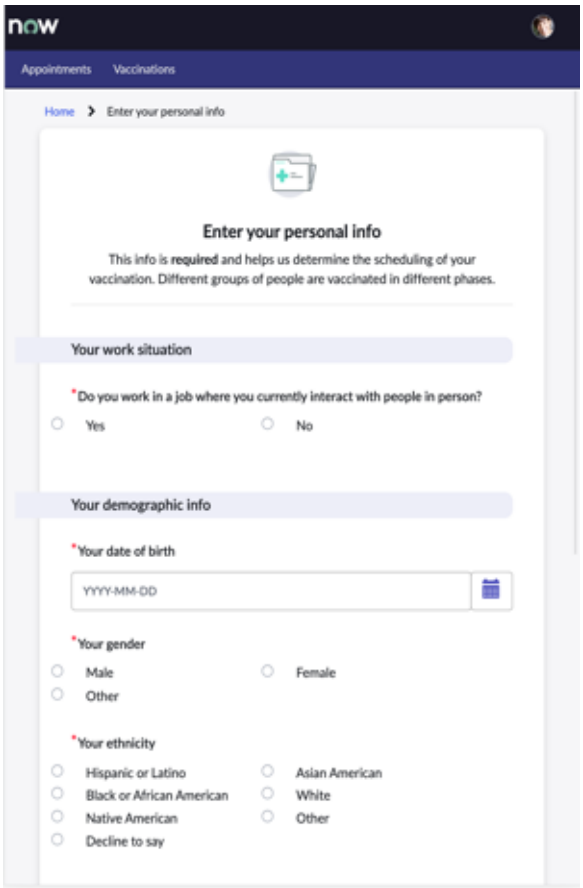
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

個人情報の入力

患者ポータルでの個人情報の入力

登録が完了すると、組織によって予約スケジュールの対象となるタイミングを判断するために利用される個人情報を提供できます。

後でポータルにログインすると、ランディングページの [推奨ワクチン] セクションに、接種対象となるワクチンまたはスケジュール可能なワクチンが表示されます。ワクチン接種履歴も表示できます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

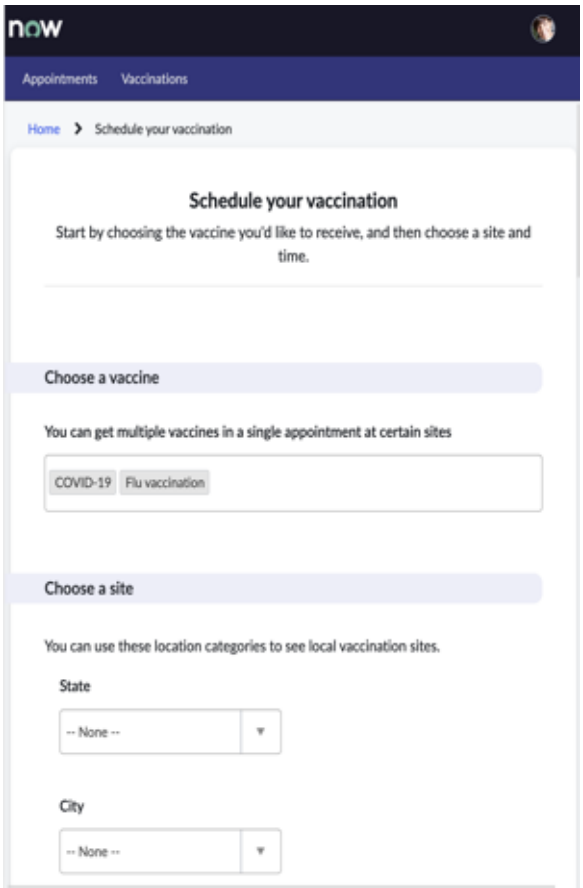
ワクチン接種のスケジュールと管理

患者ポータルでのワクチンのスケジュールと管理

対象となる場合は、予防接種の予約をスケジュールします。

希望するワクチンメソッドを選択できます。ただし、利用できるかどうかは、メソッドの選択順序と在庫の可用性によって決定します。

複数の投与で同じワクチン接種場所を選択することも、投与ごとに異なるワクチン接種場所を選択することもできます。予約をスケジュールすると、 QR コードが記載された 予約確認メールが送信されます。

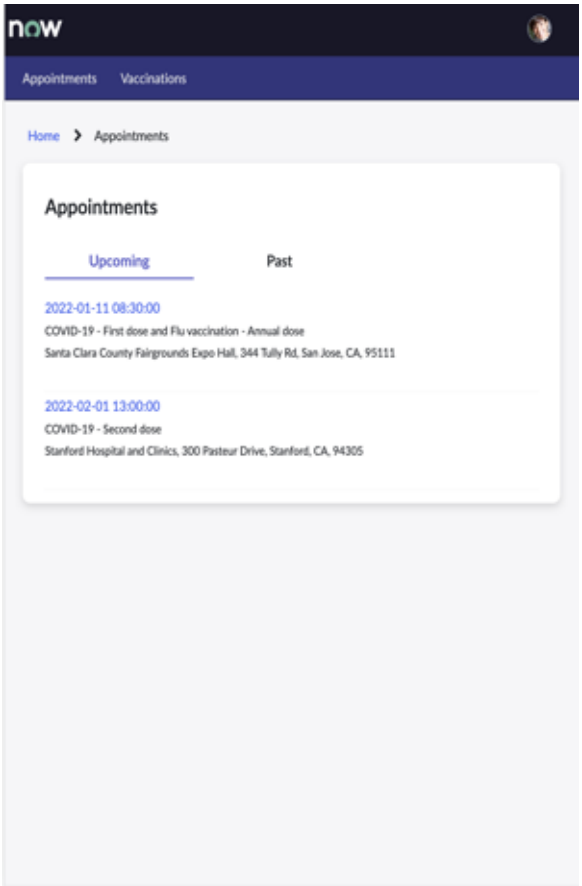


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

患者ポータルでのワクチンのスケジュールと管理 (続く)

今後のすべての予約を表示します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

患者ポータルでのワクチンのスケジュールと管理 (続く)

個々の予約の詳細を表示します。

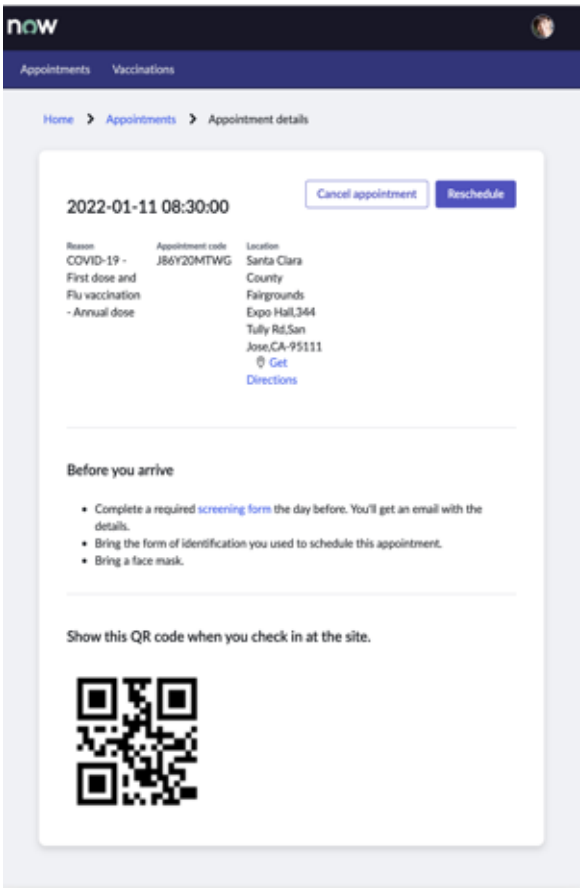
以下も実行できます。

- 予約の再スケジュール

  注:
  複数投与のワクチン接種プログラムで最初の予約が完了している場合、メソッドを変更することはできません。ただし、最初の投与を再スケジュールするときにメソッドを変更できます。予約を再スケジュールしているときにメソッドを変更すると、後続の投与にも自動的に適用されます。

- 複数の予約に異なる場所を選択
- 予約のキャンセル

  注:
  予約をキャンセルすると、その予防接種プログラムのすべての未完了の予約がキャンセルされます。たとえば、3 回接種ワクチン接種プログラムの 2 回目の予約をキャンセルすると、2 回目と 3 回目の予約の両方がキャンセルされます。



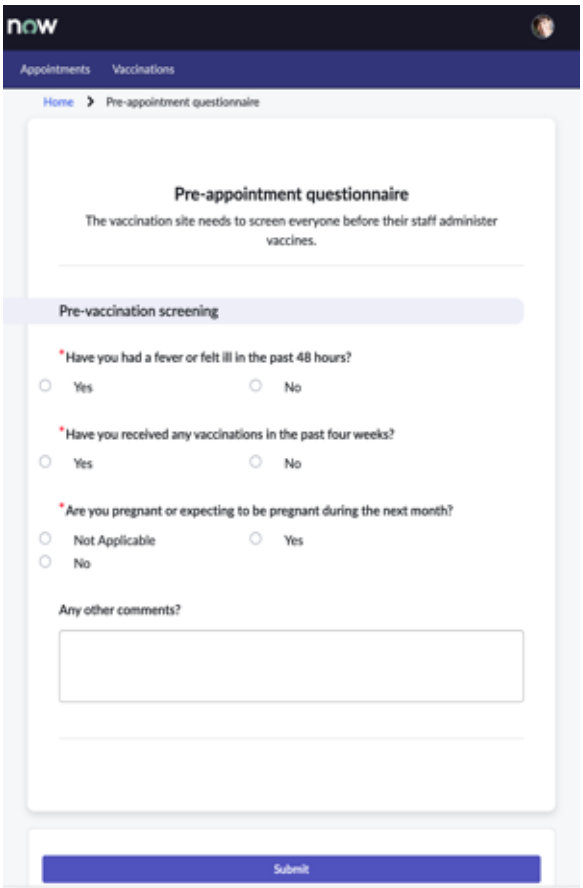
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

健康状態の更新の提供

患者ポータルで健康状態の最新情報を提供する

ポータルで最新の健康状態を入力します。また、組織には、ワクチン接種予約の前の指定された時間に予約リマインダーと接種前の問診票を送信するオプションがあります。



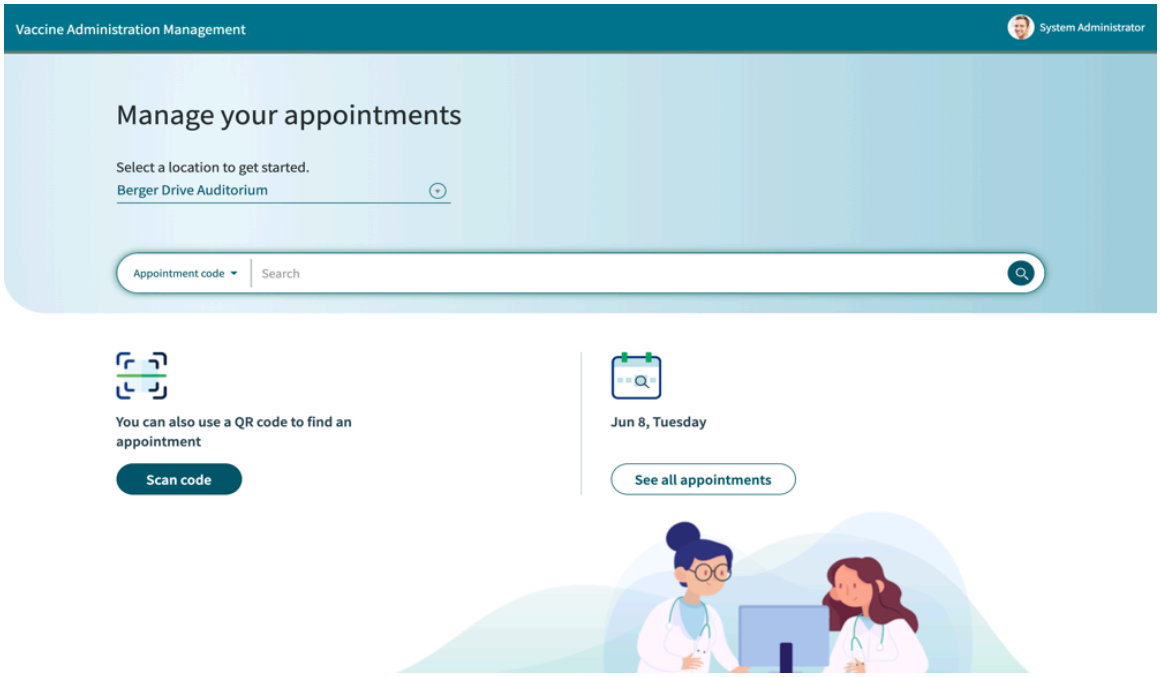
臨床医ポータルを使用して、ユーザーのワクチン接種予約を検索および管理します

sn_vaccine_sm.clinician ロールを持つユーザーは、ユーザーのワクチン接種予約の検索、 特定の場所での今後のすべての予約の表示、ワクチン接種レコードの表示と処理、予約を無断欠席としてマークする、予約をキャンセルするなど、すべて単一のポータル内から行うことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

臨床スタッフポータル



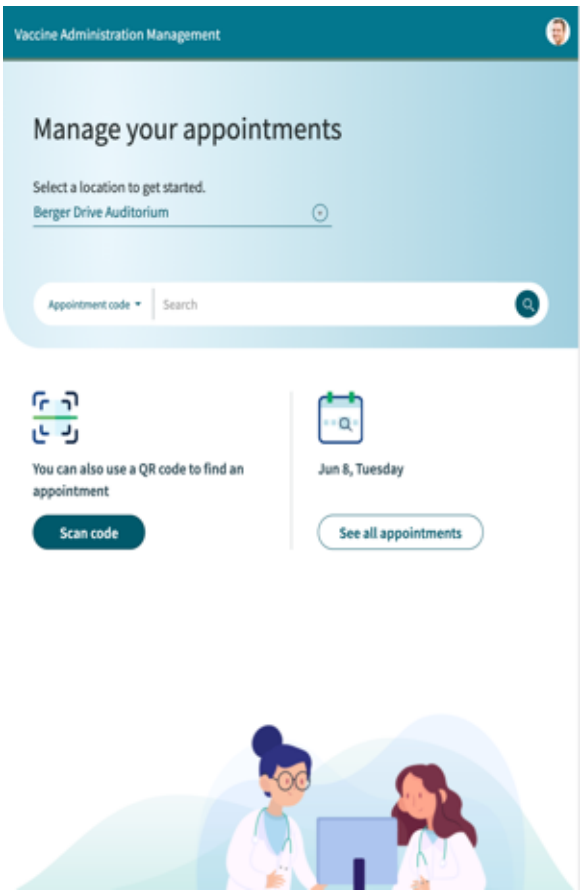
注:
臨床スタッフポータルは、タブレットとモバイルの両方に最適化されています。ただし、モバイルビューでは現在、一括更新のために一度に複数の予約を選択することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチン接種の予約を検索し

ワクチン接種予約の画面

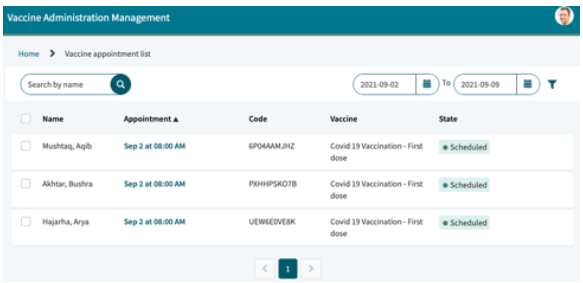
説明	スクリーニング
臨床スタッフは、ユーザーの QR コードをスキャンするか、コードを手動で入力するか、ポータルで予約を検索することで、ワクチン接種の予約を見つけることができます。 臨床スタッフは、リストから特定の場所の予約を表示できます。今後のすべての予定を表示するには、[すべての予定を表示] [ ] をクリックします。今後の予約には、選択した場所でのその日の全予約と、前の時間の予約が含まれます。たとえば、臨床スタッフが午前 9:00 に今後の予約を表示した場合、その日の午前 8:00 時から終了時刻までのアサイン済み予約がすべて表示されます。 臨床スタッフが場所を選択すると、セッション全体を通じて選択されたままになります。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約を表示および検索する

予約の表示と検索の画面

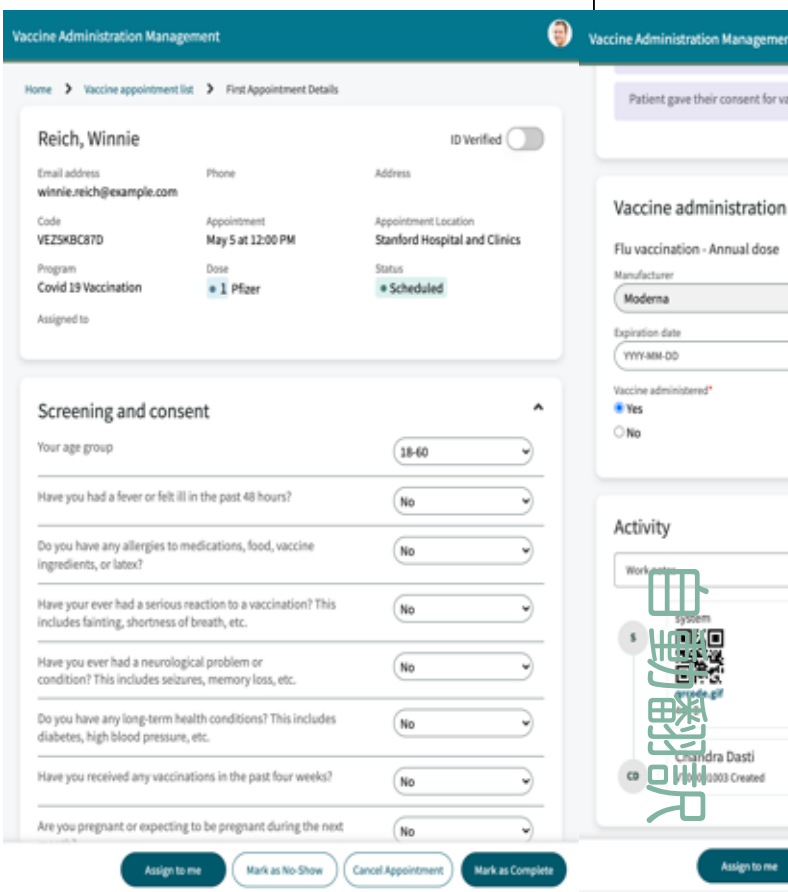
説明	スクリーニング
臨床スタッフは、リストビューで特定の場所の全予約を表示し、名前でユーザーを検索し、予約をフィルタリングできます。デフォルトでは、予約フィルターの日付は 1 週間の時間に設定されます。 **注:** 名前による検索フィルターを使用すると、臨床スタッフは登録されているユーザーに対して予約された予約のみを表示できます。ただし、臨床スタッフは内部ユーザーの QR コードをスキャンしてワクチンを投与することはできます。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約を表示して作業する

予約の表示と作業の画面

説明	スクリーニング
臨床スタッフは、予約レコードを表示して次のような作業を行うことができます。 • ユーザーの ID の確認 • ユーザーの詳細の検証 • 検診の質問の入力 • ワクチンが適切に投与されていることを確認します。 同じ予約で複数のワクチンが予約されており、臨床医が 1 つだけ投与した場合でも、臨床医は詳細を取得できます。その後、ユーザーは投与されなかったワクチンを予約できます。 • コメントと作業メモの提供 • ユーザーが口頭でワクチン接種に同意していることを確認 • ユーザーにワクチンに関する情報が提供されたことを確認 • 自分への予約の割り当て • 予約を未接種としてマーク • 予約のキャンセル • 予定を完了としてマーク **注:** 臨床スタッフがワクチン接種の予約を完了とマークすると、ユーザーに対して予防接種レコードが作成され、予防接種 (sn_hcls_administration) テーブルに保存されます。	

ワクチン接種アドミニストレーション管理ダッシュボード

ワクチン接種アドミニストレーション管理 ダッシュボードを使用して、ワクチン接種の予約を日別、週別、月別に表示できます。スケジュール済み、完了済み、未接種の予約を表示できます。さらにワクチンセンター、日付、メソッド、臨床スタッフで予約をフィルタリングできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチン接種アドミニストレーション管理 ダッシュボード

必要な ServiceNow AI Platform ロール

- ダッシュボードとレポートを表示および編集するには、sn_vaccine_sm.report_manager ロールが必要です。
- ダッシュボードとレポートを表示するには、sn_vaccine_sm.report_viewer ロールが必要です。

ワクチン接種アドミニストレーション管理 ダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 ワクチン接種アドミニストレーション管理 > ダッシュボード.

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ワクチン接種アドミニストレーション管理ダッシュボードのユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
ワクチン接種アドミニストレーション管理 ダッシュボードマネージャー	ワクチン接種アドミニストレーション管理 ダッシュボードを表示および編集できます。
ワクチン接種アドミニストレーション管理 ダッシュボードビューアー	ワクチン接種アドミニストレーション管理 ダッシュボードを表示できます。

レポート

のレポート ワクチン接種アドミニストレーション管理

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
スケジュールされた予約	単一スコア 42	ワクチン接種タスク [sn_vaccine_sm_task]	スケジュールされた予約の数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のレポート ワクチン接種アドミニストレーション管理 (続く)

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
完了した予約	単一スコア 42	ワクチン接種タスク [sn_vaccine_sm_task]	完了した予約の数。
未接種の予約	単一スコア 42	ワクチン接種タスク [sn_vaccine_sm_task]	スケジュールされた予約時刻に来なかったユーザーの数。
予約の傾向	列	ワクチン接種タスク [sn_vaccine_sm_task]	スケジュール済み、完了済み、および未接種の予約数の分離。

フィルター

のフィルター ワクチン接種アドミニストレーション管理

名前	フィルタタイプ	UI コントロール タイプ	説明
ワクチン接種センター	参照	複数の入力を選択	選択したワクチン接種センターに基づいてレポート結果をフィルターします。
日付	日付	単一の入力を選択	選択した日付に基づいてレポート結果をフィルターします。
手法	参照	複数の入力を選択	選択したワクチンメソッドに基づいてレポート結果をフィルターします。
臨床スタッフ	参照	複数の入力を選択	選択した臨床スタッフに基づいてレポート結果をフィルターします。

臨床スタッフまたはワクチンエージェントとしてユーザー予約を管理する

コンシューマーユーザーの作成、ワクチン接種の予約、および希望のスロットの選択のために、臨床スタッフまたはワクチンエージェントとしてユーザーの予約を管理します。ユーザーの予約をより適切に管理するために、ワクチンエージェントに対していくつかの追加構成が実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーレコードを検索

コンシューマーユーザーを作成する前に、ユーザーレコードを検索して、ユーザーレコードが存在するかどうかを確認します。

始める前に
必要なロール：sn_vaccine_sm.clinician

手順

1. 移動先 すべて > ワクチン接種アドミニストレーション管理 > エージェント > 検索アシスト.
2. **[Consumer** (コンシューマー)] を選択します。
3. 名、姓、電話番号などの検索オプションを使用して、コンシューマーレコードを検索し、[検索] をクリックします。
   ユーザーレコードが存在する場合は、[個人情報] の下にユーザーレコードが表示されます。

   注:
   ワクチン接種アドミニストレーション管理 ポータルから個人情報を提供した内部ユーザーのレコードが検索結果に含まれます。ただし、臨床医またはワクチンエージェントが内部ユーザーの代わりに予約することはできません。

コンシューマーユーザーを作成

臨床医とワクチンエージェントは、 ワクチン接種アドミニストレーション管理 アプリケーションを使用してコンシューマーレコードを作成できます。

始める前に
注:
臨床医またはワクチンエージェントが内部ユーザーを作成し、ユーザーに代わって予約することはできません。

必要なロール：sn_vaccine_sm.clinician

手順

1. 移動先 すべて > ワクチン接種アドミニストレーション管理 > エージェント > 検索アシスト.
2. [ユーザーの作成] をクリックします。
3. 組織が予約スケジュールの対象となるかを判断するために、ユーザーの個人情報を提供します。
   ワクチン接種アドミニストレーション管理 アプリケーションを使用せずに最初のワクチン投与を受けた場合は、ワクチン接種メソッドとユーザーが最初のワクチン投与を受けた日付を記入してください。
4. [送信] をクリックします。
   コンシューマーユーザーの新しい情報レコードが作成され、ユーザーの情報レコードが存在する場合は、対応する患者レコード (ユーザーに対するレコードがある場合) にリンクされます。ユーザーに代わってワクチン接種をスケジュールすることができます。ユーザーの患者レコードが存在しない場合は、新しい患者レコードが作成され、ユーザーの情報とコンシューマーレコードにリンクされます。

既存の予約を検索する

コンシューマーユーザーの代わりに既存の予約を検索します。

始める前に
必要なロール：sn_vaccine_sm.clinician

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワクチン接種アドミニストレーション管理 > エージェント > 検索アシスト.
2. **[Appointment** (予約)] を選択します。
3. 予約コードまたは連絡先を使用して、ワクチン接種の予約を検索します。
4. [検索] をクリックします。
   ワクチン接種レコードが存在する場合は、[ワクチン接種タスク] の下にあります。

   注:
   臨床スタッフまたはワクチンエージェントは、コンシューマーユーザーに対してのみ連絡先フィルターを使用して既存の予約を検索できます。内部ユーザーに対してはできません。内部ユーザーの既存の予約を検索する場合は、[ワクチン接種タスク] に移動し、ユーザー名でリストをフィルタリングする必要があります。

予約のスケジュール

コンシューマーユーザーの代わりにワクチン接種の予約をスケジュールします。

始める前に
必要なロール：sn_vaccine_sm.clinician

注:
臨床医またはワクチンエージェントが内部ユーザーの代わりに予約を作成することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > ワクチン接種アドミニストレーション管理 > エージェント > 検索アシスト.
2. **[Consumer** (コンシューマー)] を選択します。
3. 名、姓、電話番号などの検索オプションを使用して、新しいコンシューマーユーザーレコードを検索し、[検索] をクリックします。
   [個人情報] の下に新しい情報レコードがあります。
4. 予約するレコードを選択します。
5. コンシューマーユーザーレコードから、**[Book Vaccine Appointment** (ワクチン接種を予約する)] を選択します。
   [ワクチン予約] ボタンは、内部ユーザーには表示されません。
6. 希望するワクチンメソッドとサイトを選択して、ワクチン接種の予約をスケジュールします。
   両方の投与で同じワクチン接種場所を選択することも、投与ごとに異なるワクチン接種場所を選択することもできます。予約をスケジュールまたは再スケジュールするときに、希望するワクチン接種方法から選択するには、*sn_vaccine_sm.allow_user_selection_of_vaccine_method*システムプロパティ値を **true** に設定する必要があります。複数ワクチン予約を構成する方法の詳細については、 複数ワクチン接種予約設定を参照してください。
7. 必要な詳細を入力して [送信] をクリックします。
   ワクチン接種の予約はユーザーに対してスケジュールされ、両方のワクチン接種の予約の個別のメールがユーザーと共有されます。
8. [クローズ] をクリックします。
   [予約] 関連リストでは、2 つの個別のワクチン接種タスクが作成されます。

既存の予約をキャンセルする

コンシューマーユーザーの代わりに既存の予約をキャンセルします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_vaccine_sm.clinician

手順

1. 移動先 すべて > ワクチン接種アドミニストレーション管理 > エージェント > 検索アシスト.
2. **[Appointment** (予約)] を選択します。
3. 予約コードまたは連絡先を使用して、ワクチン接種の予約を検索し、[検索] をクリックします。
   ワクチン接種レコードは、[ワクチン接種タスク] の下にあります。
4. キャンセルするユーザーレコードを選択し、[予約のキャンセル] をクリックします。

次のタスク
既存の予約を再スケジュールする。

既存の予約を再スケジュールする

既存の予約を再スケジュールし、希望するメソッド、日付、タイムスロット、またはワクチン接種センターを選択します。

始める前に
必要なロール：sn_vaccine_sm.clinician

手順

1. 移動先 すべて > ワクチン接種アドミニストレーション管理 > エージェント > 検索アシスト.
2. **[Appointment** (予約)] を選択します。
3. 予約コードまたは連絡先を使用して、ワクチン接種の予約を検索し、[検索] をクリックします。
   ワクチン接種レコードは、[ワクチン接種タスク] の下にあります。
4. 再スケジュールするユーザーレコードを選択し、[予約の再スケジュール] をクリックします。
5. [予約の再スケジュール] ポップアップウィンドウで、ワクチン接種センター、日付、予約タイムスロットを選択し、[送信] をクリックします。
   [予定を再スケジュール] ポップアップウィンドウに、スケジュールされた予約の確認が表示されます。

次のタスク
sn_vaccine_sm.clinician ロールを持つユーザーとして、ユーザーの代わりに次のアクションを実行することもできます。

- 削除
- 更新
- 接種完了として処理
- 未接種として処理

ワクチン接種アドミニストレーション管理のリファレンス

参照トピックには、ワクチン投与管理機能に関する追加情報が記載されています。

- ワクチン接種アドミニストレーション管理とともにインストールされるコンポーネント
- ワクチン接種アドミニストレーション管理データモデル
- ドメインセパレーションとワクチン接種アドミニストレーション管理
- Healthcare and Life Sciences Service Management Core との統合

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の暗号化オプション ワクチン接種アドミニストレーション管理

ワクチン接種アドミニストレーション管理 は、機密情報を保護するための暗号化サポートを提供します。

暗号化は、権限のないユーザーが機密性の高い医療データを表示するのを防ぐのに役立ちます。

ServiceNow AI Platformの フィールド暗号化エンタープライズ オプションは、ワクチン接種アドミニストレーション管理 アプリケーションでサポートされています。

フィールド暗号化エンタープライズ

フィールド暗号化エンタープライズ は、暗号化のサポートと比較して拡張された暗号化機能を提供し、キー管理フレームワーク (KMF) を使用します。

アドミニストレーターが ワクチン接種アドミニストレーション管理 アプリケーションをインストールすると、機密フィールドを暗号化するための暗号化モジュールと暗号化設定も KMF とともに自動的にインストールされます。ServiceNow インスタンスでの暗号化操作の管理と監査のために、アドミニストレーターはオプションで フィールド暗号化エンタープライズ プラグイン (com.glide.now.platform.encryption) を有効にすることを選択できます。フィールド暗号化エンタープライズの取得の詳細については、「Activate Field Encryption」を参照してください。親暗号化モジュールの選択の詳細については、 暗号化モジュールの作成 を参照してください。

ワクチン接種アドミニストレーション管理 暗号化フィールド

sn_vaccine_sm_personal_info	職業
sn_vaccine_sm_personal_info	preferred_id
sn_vaccine_sm_personal_info	zip
sn_vaccine_sm_personal_info	州
sn_vaccine_sm_personal_info	healthcare_worker
sn_vaccine_sm_personal_info	age_group
sn_vaccine_sm_personal_info	性別
sn_vaccine_sm_personal_info	国
sn_vaccine_sm_personal_info	エスニシティ
sn_vaccine_sm_personal_info	other_occupation
sn_vaccine_sm_personal_info	番地

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチン接種アドミニストレーション管理 暗号化フィールド (続く)

sn_vaccine_sm_personal_info	市区町村
sn_vaccine_sm_questionnaire	recently_sick
sn_vaccine_sm_questionnaire	recent_vaccination
sn_vaccine_sm_questionnaire	any_other_comments
sn_vaccine_sm_questionnaire	pregnant
sn_vaccine_sm_request	age_group
sn_vaccine_sm_request	any_infections
sn_vaccine_sm_request	long_term_health_issue_details
sn_vaccine_sm_request	health_history
sn_vaccine_sm_request	any_reaction
sn_vaccine_sm_request	long_term_health_issues

自動翻訳

仮想エージェントワクチン接種アドミニストレーション管理 の会話

仮想エージェント 会話により、ユーザーはワクチン接種プロセスのヘルプを得ることができます。

仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) がインストールされている場合、ワクチン接種アドミニストレーション管理は仮想エージェント会話トピックを提供します。会話トピックにより、目標を達成するための 仮想エージェント (チャットボット) とユーザーとの対話が定義されます。

会話トピック

トピック	説明	デフォルトステータス
予約	ユーザーがチャットボットを通じて予防接種を予約できるようにします。 このトピックで尋ねられる質問は、セルフサービスポータルで予約する際にユーザーが回答する必要があるデフォルトの質問です。	非アク

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会話トピック (続く)

トピック	説明	デフォルトステータス
	注: このトピックは、プレースホルダーの会話トピックです。質問は、要件に応じて変更できます。	ティブ
自分の予防接種フェーズの適格性	予防接種の適格性についてユーザーに知らせ、ユーザーが対象になる場合は予約できるようにします。 注: このトピックは、プレースホルダーの会話トピックです。質問は、要件に応じて変更できます。	アクティブ
COVID-19 ワクチンリソース	対象となる ナレッジ 記事をユーザーに表示します。 注: このトピックを使用するには、ServiceNow® サービス管理 Topic Blocks プラグイン (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) をアクティブ化する必要があります。 このトピックに示されている記事は、キーワードで設定されています。デフォルトでは、トピックには「ワクチン」というキーワードが含まれるすべての記事が表示されます。キーワードを変更するには、ServiceNow 仮想エージェントデザイナー でこのトピックに移動し ます。トピックで、 **[Contextual Search]** ブロックをクリックします。[トピックブロックのプロパティ] パネルで、[クエリ] フィールドの値を新しいキーワードに設定します。	非アクティブ
COVID-19	ユーザーがトピックブロックを使用してワクチン接種ステータスと COVID-19 テスト結果を報告できるようにします。 • ワクチン接種ステータスの報告：ユーザーがワクチン接種ステータスを報告できます。 注: このトピックは、プレースホルダーの会話トピックです。質問は、要件に応じて変更できます。 • **COVID-19** テスト結果の報告：ユーザーは COVID-19 テスト結果を報告できます。 注: このトピックは、プレースホルダーの会話トピックです。質問は、要件に応じて変更できます。 未登録ユーザーである未ログインユーザーは、ワクチン接種ステータスまたは COVID-19 テスト結果を自己報告する前に、姓名およびメールアドレスを入力する必要があります。	アクティブ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会話トピック (続く)

トピック	説明	デフォルトステータス
	ユーザーがワクチン接種ステータスまたは COVID-19 検査結果を報告すると、ユーザーのメール ID にメール通知が自動的に送信されます。	

会話トピックをアクティブ化、非アクティブ化、または編集するには、次に移動します: コラボレーション > 仮想エージェント > デザイナー. [トピック] ページで、[予防接種管理] カテゴリを選択します。更新したいトピックをクリックします。[アクティブ] トグルボタンを使用して、トピックをアクティブ化または非アクティブ化します。

ワクチン接種アドミニストレーション管理 システムプロパティ

ワクチン接種アドミニストレーション管理の登録では、次のシステムプロパティが使用されます。admin ロールを持つユーザーは、次の場所に移動してプロパティ設定にアクセスできます。 すべて > ワクチン接種アドミニストレーション管理 > アドミニストレーション > プロパティ.

ワクチン接種アドミニストレーション管理 のシステムプロパティ

プロパティ	説明
sn_vaccine_sm.enable_appointment_slot_choice	予約スロット選択肢の有効化または無効化。 **true** に設定すると、ユーザーはスロットを選択できます。**false** に設定すると、システムにより予約が自動的に行われます。 デフォルト値は **false** です。
sn_vaccine_sm.self_booking_slots_fetched	1 回の自己予約で予約するためのシステムによってフェッチされるスロットの数を設定します。値が大きいほど、同時実行性の高いシナリオで予約が失敗する可能性が低くなります。 デフォルト値は **1** です。 注: システムプロパティは、*sn_vaccine_sm.enable_appointment_slot_choice* の値が **false** の場合にのみ適用されます。
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.distance_unit	ワクチン接種予約の一括予約の際に考慮する距離の測定単位を定義します。オプションは **mi** または **km** です。 デフォルト値は **mi** です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

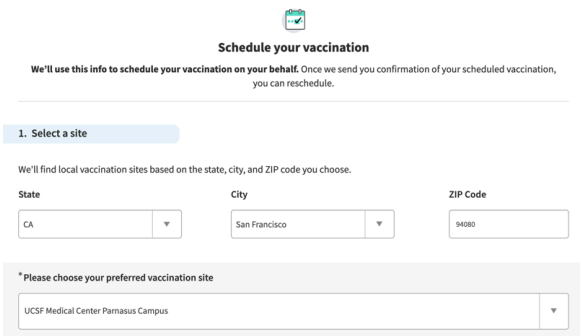
ワクチン接種アドミニストレーション管理 のシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.max_distance	ユーザーの希望する場所に予約枠がない場合に利用可能なワクチン接種場所を検索する最大距離をマイル単位で設定します。 デフォルト値は **50** です。
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.max_locations	ユーザーの希望する場所で利用可能な予約スロットがない場合に、ワクチン接種のために検索される代替場所の最大数を設定します。このプロパティの値を大きくすると、一括予約を完了するまでにかかる時間が長くなります。 デフォルト値は **5** です。
sn_vaccine_sm.vaccine.management.default_program	ワクチン接種アドミニストレーション管理 ポータルのデフォルトプログラムを定義します。
sn_vaccine_sm.book_subsequent_doses	ワクチンの全投与の予約を一括予約とセルフサービスの両方で有効にするか、または、最初の投与の予約を、最初の投与が接種された後の予約とともに有効にします。 **true** に設定されている場合、一括スケジューリングとセルフサービスの両方で、ワクチンの全投与に対するの予約が行われます。**false** に設定されている場合、初回投与の予約のみが行われ、その後の予約は前の投与が行われた後でのみ行われます。 デフォルト値は **true** です。 後続の投与の予約の詳細については、「 以前の投与が完了した後での投与の予約」を参照してください。
sn_vaccine_sm.enable_vam_appointment_config	ワクチン接種アドミニストレーション管理 の場所固有の予約スケジュール構成を有効にします。 デフォルト値は **true** です。 場所固有の予約構成の有効化に関する詳細については、「センターの詳細予約スケジュールを構成する」を参照してください。
sn_vaccine_sm.fetch_next_available_slot	予約カレンダーを開くときに、次に利用可能なスロットのフェッチを有効または無効にします。 デフォルト値は **true** です。
sn_vaccine_sm.strict_check_lead_time	最初の利用可能な予約スロットがユーザーに表示されるまでの時間を表示します。 **true** に設定すると、後続の投与のスロットは、リードタイムまたは最大時間を使用して秒単位で測定された精度で計算されま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチン接種アドミニストレーション管理 のシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	す。**false** に設定すると、2 回目のスロットはいつでも予約できます。 たとえば、最初の投与が 6 月 1 日午後 5 時に行われ、リードタイムが 21 日間の場合、2 回目のスロットは 6 月 22 日午後 5 時以降に予約できます。ただし、プロパティが **false** の場合、2 回目のスロットは 6 月 22 日のいつでも予約できます。 このシステムプロパティは一括予約に影響します。 デフォルト値は **true** です。
sn_vaccine_sm.enable_self_registration	予約の自己登録を有効または無効にします。 **true** に設定すると、ユーザーは登録して、ワクチンのサインアップを実行できます。**false** に設定すると、既存のユーザーのみがサインアップと予約を実行できます。 デフォルト値は **true** です。
sn_vaccine_sm.show_location_filters	[ワクチン接種をスケジュールする] ページで、場所フィルターを表示または非表示にします。 **true** に設定すると、ユーザーが共有している個人情報を使用して、希望する接種場所のリストが自動的にフィルタリングされます。ただし、希望する都道府県、市町村、または郵便番号に基づいて、他のワクチン接種場所を検索することもできます。  **false** に設定すると、場所フィルターは非アクティブになります。 デフォルト値は **true** です。
sn_vaccine_sm.mass_booking_parallism	一括予約の処理に使用する並列キューの数を構成します。 有効な値は **1** ～ **8** です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチン接種アドミニストレーション管理 のシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	注: 一括予約に使用できる最大キュー数は 8 です。admin ロールを持つユーザーがプロパティを **8** より大きい値に設定した場合でも、8 つのキューのみが作成されます。 デフォルト値は **4** です。 一括予約並列処理の有効化の詳細については、「 多数の同時実行予約の管理」を参照してください。
sn_vaccine_sm.search_assist_accessibility	検索アシスタントセクションを最小化し、200% ズームでも検索結果を表示します。検索アシスタントセクションを展開するには、[検索アシスタントを表示 **(Show search assist)**] をクリックします。 **true** に設定した場合 、[検索]をクリックすると、検索アシスタントセクションは自動的に最小化されます。**false** に設定すると、システムはデフォルトの動作に戻ります。
sn_vaccine_sm.enable_inventory_management	プログラムの場所センターで利用可能な在庫に基づくスケジューリングを有効にします。 デフォルト値は **false** です。 在庫管理の有効化の詳細については、「 センターの在庫ベースのスケジューリングを構成する」を参照してください。
sn_vaccine_sm.im_batch_distribution_day_count	供給ソースを配分する日数を設定します。指定された日付範囲に対して在庫を均等に配分できます。 デフォルト値は **7** です。
sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine	ワクチン接種のスケジュール中にメソッド選択の順序を変更します。 **true** に設定すると、自動選択されるメソッドは、順序が最も小さいメソッドと在庫の可用性に基づきます。**false** に設定すると、順序が最も小さいメソッドが選択されます。 注: システムプロパティ *sn_vaccine_sm.enable_inventory_management* の値が **true** の場合にのみ適用されます。 デフォルト値は **false** です。
sn_vaccine_sm.multi_vaccine_availability_check_days	メソッド選択で可用性を確認する日数を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチン接種アドミニストレーション管理 のシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	注: システムのプロパティ は、*sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine* の値が **true** の場合にのみ適用されます。 デフォルト値は **7** です。
sn_vaccine_sm.allow_user_selection_of_vaccine_method	複数ワクチンメソッドの選択を有効または無効にします。 **true** に設定すると、ユーザーは予約をスケジュールおよび再スケジュールするときにメソッドを選択できます。**false**に設定すると、システムは *sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine* システムプロパティの設定に基づいてメソッドを自動選択します。 デフォルト値は **false** です。
sn_vaccine_sm.covid.test.valid.days	COVID-19 検査レポートの有効期間など、感染症に使用される最大期間を日数で設定します。 デフォルト値は **[3]** です。
sn_vaccine_sm.vaccine.management.create_immunization_on_submit_report	COVID-19 ワクチンの自己申告送信時に生成される予防接種レコードを有効または無効にします。 デフォルト値は **false** です。
sn_vaccine_sm.vaccine.management.mandate_programs	ワクチン接種の証明が必要なプログラムのリストを定義します。
sn_vaccine_sm.vaccine.management.program_covid_id	COVID-19 ワクチン接種プログラムなど、感染症のシステム識別子を定義します。
sn_vaccine_sm.enable_cache	アプリケーションで使用するスコープ済みキャッシュを有効または無効にします。 **true** に設定すると、スコープ済みキャッシュが有効になります。**false** に設定すると、データはキャッシュされず、代わりにデータベースから直接クエリされます。 デフォルト値は **true** です。

ワクチン接種アドミニストレーション管理とともにインストールされるコンポーネント

ユーザーロール、テーブルなどを含む、いくつかのタイプのコンポーネントが ワクチン接種アドミニストレーション管理 とともにインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされているロール

インストールされるロール ワクチン接種アドミニストレーション管理

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
ワクチン接種アドミニストレーション管理 admin [sn_vaccine_sm.admin]	ワクチン接種アドミニストレーション管理 アプリケーション固有の管理者。 **重要:** デフォルトでは、admin ロールには sn_vaccine_sm.admin ロールが含まれています。sn_vaccine_sm.admin ロールを別のユーザーにアサインし直した後に、admin ロールから削除する必要があります。このプロセスは、アプリケーションへのアクセスを制限することで、機密アプリケーションデータを保護します。	• sn_vaccine_sm.clinician • sn_vaccine_sm.manager • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager
臨床スタッフ [sn_vaccine_sm.clinician]	ワクチン接種要求、ワクチン接種タスク、およびワクチン接種アンケートの作成、読み取り、更新を実行できます。	• sn_vaccine_sm.viewer • agent_workspace_user • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager • sn_hcls.practitioner
ワクチン接種アドミニストレーション管理 マネージャー [sn_vaccine_sm.manager]	ワクチン接種プログラム、フェーズ、センター、メソッド、および投与量の作成、読み取り、更新を実行できます。	• sn_vaccine_sm.viewer • sn_vaccine_sm.model_manager • agent_workspace_user • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin
ワクチン接種アドミニストレーション管理 モデルマネージャー [sn_vaccine_sm.model_manager]	ワクチンモデルおよびワクチン消耗品を作成、読み取り、および更新できます。	• sn_vaccine_sm.model_viewer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール ワクチン接種アドミニストレーション管理 (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
ワクチン接種アドミニストレーション管理 モデルビューアー [sn_vaccine_sm.model_viewer]	ワクチンモデルおよびワクチン消耗品への読み取り専用アクセス。	なし
ワクチン接種アドミニストレーション管理 ビューアー [sn_vaccine_sm.viewer]	ワクチン接種プログラム、フェーズ、センター、メソッド、および投与量への読み取り専用アクセス。	sn_vaccine_sm.model_viewer
ワクチン接種アドミニストレーション管理 セルフサービスポータルのユーザー [sn_vaccine_sm.user]	ワクチン接種を要求し、予約を管理できます。	sn_apptmnt_booking.appointment_bo
ワクチン接種アドミニストレーション管理 ダッシュボードマネージャー [sn_vaccine_sm.report_manager]	予約ダッシュボードを読み取りおよび編集できます。	sn_vaccine_sm.report_viewer
ワクチン接種アドミニストレーション管理 ダッシュボードビューアー [sn_vaccine_sm.report_viewer]	予約ダッシュボードを読み取りできます。	なし
ワクチン接種アドミニストレーション管理 在庫マネージャー [sn_vaccine_sm.inventory_manager]	ワクチン供給情報と配布を管理できます。	sn_vaccine_sm.inventory_viewer
ワクチン接種アドミニストレーション管理 在庫ビューアー [sn_vaccine_sm.inventory_viewer]	ワクチン在庫管理テーブルを読み込むことができます。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

ワクチン接種アドミニストレーション管理 アプリケーションテーブル

テーブル	説明
アクティブプログラムセンター [sn_vaccine_sm_st_active_program_center]	ワクチンプログラムの一部であり、現在も使用されているワクチン接種センターのリストを保存します。
投与量 [sn_vaccine_sm_dosage]	ワクチン接種方法のワクチン投与量の詳細を保存します。
一括予約の構成 [sn_vaccine_sm_mass_booking_config]	ワクチン接種の一括スケジュールに使用される構成のリストを保存します。
一括予約ジョブ [sn_vaccine_sm_mass_booking_job]	一括予約要求が生成されたときに、ジョブ内の予約済み予約の合計数、ワクチン接種タスクの合計、失敗した予約など、一括予約ジョブレコードを保存します。
メソッド [sn_vaccine_sm_method]	ワクチン接種プログラム内で誰かにワクチンを接種するために利用可能な方法の詳細を保存します。
個人情報 [sn_vaccine_sm_personal_info]	職業、人口統計、住所、身分証明書など、ワクチン接種のサインアッププロセス中にユーザーからキャプチャされた情報を保存します。
フェーズ [sn_vaccine_sm_phase]	ワクチンプログラムが含まれるリリースのステージと、いつ投与できるかを保存します。開始日、終了日、および追加の適格性基準が含まれます。
プログラム [sn_vaccine_sm_program]	ワクチン接種の実施に使用される利用可能なプログラムのリストを保存します。
プログラムセンター [sn_vaccine_sm_program_center_mtom]	ワクチンプログラムの一部であるワクチン接種センターのリストを保存します。
テスト結果ケース [sn_vaccine_sm_test_result_case]	患者名、検査日、有効期限、ワクチン接種プログラムの詳細、検査結果ステータスなど、検査結果ケースの詳細を保存します。
ワクチン接種予約を確定 [sn_vaccine_sm_apptmnt_booking_lock]	予約手順中に予約スロットのロックとして機能するレコードを保存します。予約が完了する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチン接種アドミニストレーション管理 アプリケーションテーブル (続く)

テーブル	説明
	と、レコードは自動的に削除され、スロットのロックが解除されます
ワクチン接種予約構成 [sn_vaccine_sm_appointment_config]	ワクチン接種の予約に使用される構成を保存します。
ワクチン接種センター [sn_vaccine_sm_center]	ワクチン接種センター、ワクチン接種センターの場所、連絡先情報、およびワクチン接種センターのストックルームの詳細を保存します。
ワクチン接種アンケート [sn_vaccine_sm_questionnaire]	ワクチン接種の予約を行ったユーザーに送信されたアンケートに対する回答を保存します。
ワクチン接種要求 [sn_vaccine_sm_request]	すべてのワクチン接種要求と、関連するワクチン接種タスク番号 (要求の対象者、ワクチン接種とプログラム、ステータスなど) を保存します。
ワクチン接種スケジュール [sn_vaccine_sm_schedule]	予約内のすべてのワクチン接種スケジュールの詳細を保存します。
ワクチン接種タスク [sn_vaccine_sm_task]	ワクチン接種要求に含まれるすべてのワクチン接種タスクを保存します。
ワクチン [sn_vaccine_sm_consumable]	モデル、数量、在庫に関する情報など、ワクチン在庫の詳細を保存します。
ワクチンの入手可能性 [sn_vaccine_sm_supply_availability]	ワクチンが利用可能になったセンターと日付、ワクチンモデル、割り当て済み、予約済み、使用済み、廃棄済み用量など、ワクチンの入手可能性に関する詳細を保存します。
ロット別のワクチンの入手可能性 [sn_vaccine_sm_supply_availability_by_batch]	ワクチンが利用可能になる日付や割り当てられた投与量など、ワクチンの入手可能性に関連付けられた供給ロットに関する詳細を保存します。
ワクチンケース [sn_vaccine_sm_case]	ワクチンケースを保存します。
ワクチン管理診断レポート [sn_vaccine_sm_diagnostic_reports]	ワクチン接種レコードのない登録ユーザーのリストを保存します。このテーブルは、「 ワクチン接種管理 - ワクチン接種要求のない登録済みユーザー 」スケジュール済みジョブが実行され

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチン接種アドミニストレーション管理 アプリケーションテーブル (続く)

テーブル	説明
	るときに入力されます。デフォルトでは、スケジュール済みジョブは非アクティブです。
ワクチンモデル [sn_vaccine_sm_product_model]	タイプ、メーカー、モデル番号など、ワクチンのモデルを保存します。
ワクチンステータス情報 [sn_vaccine_sm_vaccine_status_information]	ワクチンのステータス、投与量、ワクチンの方法、患者名、証明キーなどのワクチンステータス情報を保存します。
ワクチン供給ロット [sn_vaccine_sm_supply_batch]	タイプ、投与回数、有効期限など、インベントリに追加されたワクチンのロットに関する詳細を保存します。

ワクチン接種アドミニストレーション管理データモデル

ワクチン接種アドミニストレーション管理 アプリケーションは、ワクチン投与ワークフローで使用されるデータモデルを提供します。

ワクチン接種アドミニストレーション管理データモデルは、ヘルスケアとライフサイエンスデータモデルを拡張します。

ワクチン接種アドミニストレーション管理 データモデルは、次のテーブルの組み合わせを使用してデータを保存します。

- ワクチン接種アドミニストレーション管理アプリケーション内に含まれるテーブル。
- Healthcare and Life Sciences Service Management Coreアプリケーション内に含まれるテーブル。
- カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのテーブル
- ServiceNow AI Platform アプリケーションのテーブル

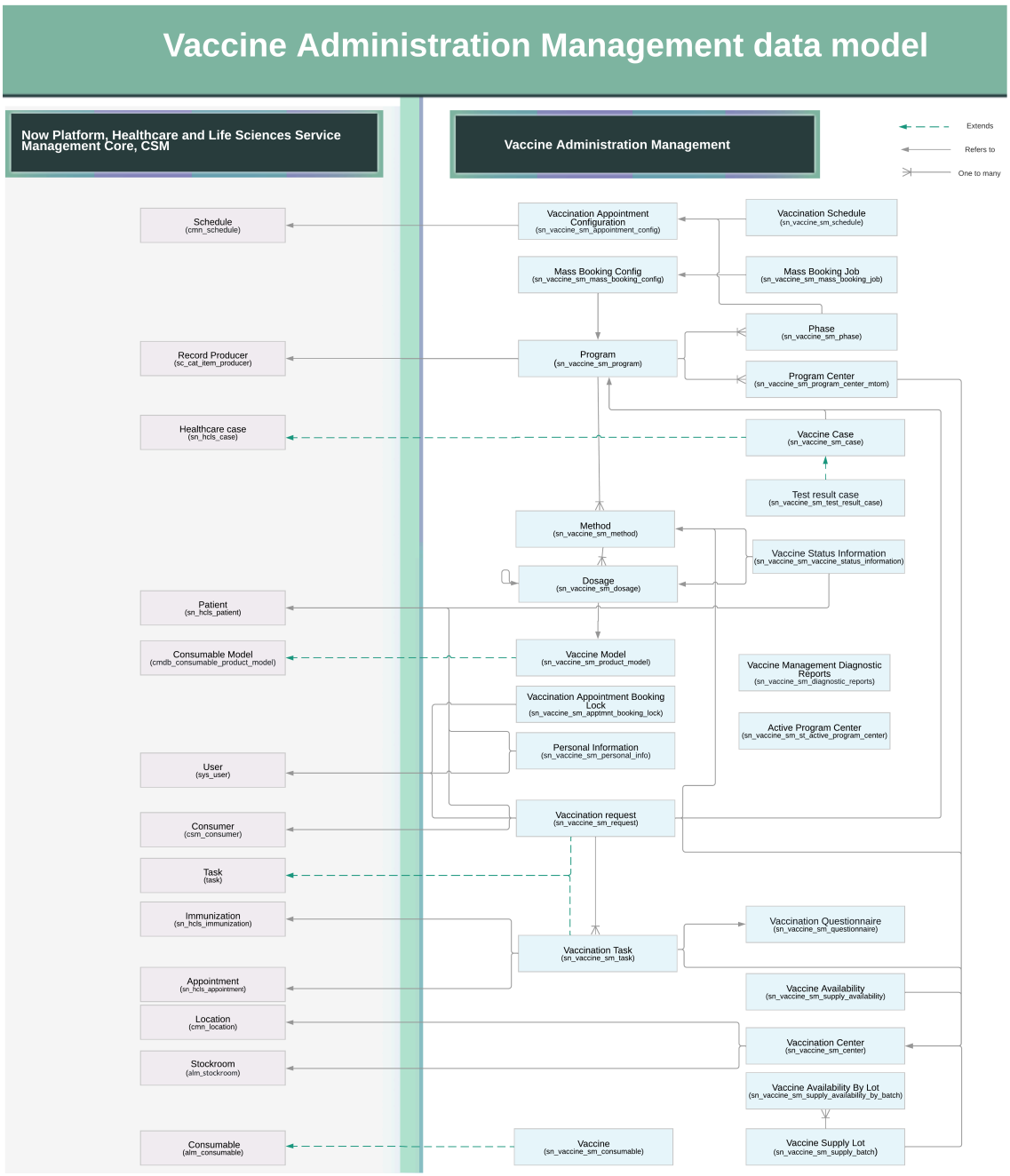
ワクチン接種アドミニストレーション管理 アプリケーションをインストールして、そのデータモデルを使用できます。

次の図は、ワクチン接種アドミニストレーション管理 データモデルを構成するテーブルとその関係性を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチン接種アドミニストレーション管理データモデル



ワクチン接種アドミニストレーション管理 データモデルは、 ワクチン接種アドミニストレーション管理 アプリケーションに含まれる次のテーブルを使用してデータを格納します。

ワクチン接種アドミニストレーション管理 アプリケーションテーブル

テーブル	説明
アクティブプログラムセンター [sn_vaccine_sm_st_active_program_center]	ワクチンプログラムの一部であり、現在も使用されているワクチン接種センターのリストを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチン接種アドミニストレーション管理 アプリケーションテーブル (続く)

テーブル	説明
投与量 [sn_vaccine_sm_dosage]	ワクチン接種方法のワクチン投与量の詳細を保存します。
一括予約の構成 [sn_vaccine_sm_mass_booking_config]	ワクチン接種の一括スケジュールに使用される構成のリストを保存します。
一括予約ジョブ [sn_vaccine_sm_mass_booking_job]	一括予約要求が生成されたときに、ジョブ内の予約済み予約の合計数、ワクチン接種タスクの合計、失敗した予約など、一括予約ジョブレコードを保存します。
メソッド [sn_vaccine_sm_method]	ワクチン接種プログラム内で誰かにワクチンを接種するために利用可能な方法の詳細を保存します。
個人情報 [sn_vaccine_sm_personal_info]	職業、人口統計、住所、身分証明書など、ワクチン接種のサインアッププロセス中にユーザーからキャプチャされた情報を保存します。
フェーズ [sn_vaccine_sm_phase]	ワクチンプログラムが含まれるリリースのステージと、いつ投与できるかを保存します。開始日、終了日、および追加の適格性基準が含まれます。
プログラム [sn_vaccine_sm_program]	ワクチン接種の実施に使用される利用可能なプログラムのリストを保存します。
プログラムセンター [sn_vaccine_sm_program_center_mtom]	ワクチンプログラムの一部であるワクチン接種センターのリストを保存します。
テスト結果ケース [sn_vaccine_sm_test_result_case]	患者名、検査日、有効期限、ワクチン接種プログラムの詳細、検査結果ステータスなど、検査結果ケースの詳細を保存します。
ワクチン接種予約を確定 [sn_vaccine_sm_apptmnt_booking_lock]	予約手順中に予約スロットのロックとして機能するレコードを保存します。予約が完了すると、レコードは自動的に削除され、スロットのロックが解除されます
ワクチン接種予約構成 [sn_vaccine_sm_appointment_config]	ワクチン接種の予約に使用される構成を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチン接種アドミニストレーション管理 アプリケーションテーブル (続く)

テーブル	説明
ワクチン接種センター [sn_vaccine_sm_center]	ワクチン接種センター、ワクチン接種センターの場所、連絡先情報、およびワクチン接種センターのストックルームの詳細を保存します。
ワクチン接種アンケート [sn_vaccine_sm_questionnaire]	ワクチン接種の予約を行ったユーザーに送信されたアンケートに対する回答を保存します。
ワクチン接種要求 [sn_vaccine_sm_request]	すべてのワクチン接種要求と、関連するワクチン接種タスク番号 (要求の対象者、ワクチン接種とプログラム、ステータスなど) を保存します。
ワクチン接種スケジュール [sn_vaccine_sm_schedule]	予約内のすべてのワクチン接種スケジュールの詳細を保存します。
ワクチン接種タスク [sn_vaccine_sm_task]	ワクチン接種要求に含まれるすべてのワクチン接種タスクを保存します。
ワクチン [sn_vaccine_sm_consumable]	モデル、数量、在庫に関する情報など、ワクチン在庫の詳細を保存します。
ワクチンの入手可能性 [sn_vaccine_sm_supply_availability]	ワクチンが利用可能になったセンターと日付、ワクチンモデル、割り当て済み、予約済み、使用済み、廃棄済み用量など、ワクチンの入手可能性に関する詳細を保存します。
ロット別のワクチンの入手可能性 [sn_vaccine_sm_supply_availability_by_batch]	ワクチンが利用可能になる日付や割り当てられた投与量など、ワクチンの入手可能性に関連付けられた供給ロットに関する詳細を保存します。
ワクチンケース [sn_vaccine_sm_case]	ワクチンケースを保存します。
ワクチン管理診断レポート [sn_vaccine_sm_diagnostic_reports]	ワクチン接種レコードのない登録ユーザーのリストを保存します。このテーブルは、「 ワクチン接種管理 - ワクチン接種要求のない登録済みユーザー 」スケジュール済みジョブが実行されるときに入力されます。デフォルトでは、スケジュール済みジョブは非アクティブです。
ワクチンモデル [sn_vaccine_sm_product_model]	タイプ、メーカー、モデル番号など、ワクチンのモデルを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチン接種アドミニストレーション管理 アプリケーションテーブル (続く)

テーブル	説明
ワクチンステータス情報 [sn_vaccine_sm_vaccine_status_information]	ワクチンのステータス、投与量、ワクチンの方法、患者名、証明キーなどのワクチンステータス情報を保存します。
ワクチン供給ロット [sn_vaccine_sm_supply_batch]	タイプ、投与回数、有効期限など、インベントリに追加されたワクチンのロットに関する詳細を保存します。

ワクチン接種アドミニストレーション管理データモデルでは、Healthcare and Life Sciences Service Management CoreおよびServiceNow AI Platformアプリケーションに含まれる次のテーブルを使用してデータを格納カスタマーサービス管理 (CSM)。

Healthcare and Life Sciences Service Management Coreワクチン接種アドミニストレーション管理データモデルで使用される、**ServiceNow AI Platform**、および **CSM** テーブル

テーブル	説明	アプリケーション
予約 [sn_hcls_appointment]	患者の予約の詳細を提供します。	Healthcare and Life Sciences Service Management Core
消耗品 [alm_consumable]	ワクチンに関連付けられた資産を提供します。	ServiceNow AI Platform
消耗品モデル [cmdb_consumable_product_model]	消耗品モデルの説明を提供します。	ServiceNow AI Platform
コンシューマー (csm_consumer)	コンシューマーレコードに関連付けられた患者レコードを提供します。	CSM
医療ケース [sn_hcls_case]	ワクチンケースを含む医療ケースタイプをサポートします。	Healthcare and Life Sciences Service Management Core
予防接種 [sn_hcls_immunization]	患者がワクチンを投与されたイベントに関する情報を提供します。	Healthcare and Life Sciences Service Management Core
Location (場所) [cmn_location]	患者に関連付けられた住所を提供します。	ServiceNow AI Platform

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Healthcare and Life Sciences Service Management Coreワクチン接種アドミニストレーション管理データモデルで使用される、**ServiceNow AI Platform**、および**CSM** テーブル (続く)

テーブル	説明	アプリケーション
患者 [sn_hcls_patient]	ワクチンレコードに関連付けられた患者の詳細を提供します。	Healthcare and Life Sciences Service Management Core
レコードプロデューサー [sc_cat_item_producer]	ワクチン接種プログラムのレコードプロデューサーを提供します。	ServiceNow AI Platform
スケジュール [sn_cmn_schedule]	ワクチンスケジュールの予約可用性から除外する休日スケジュールを日時で提供します。	ServiceNow AI Platform
タスク [task]	それを拡張する各テーブルで使用される一連の標準タスクフィールドを提供します。	ServiceNow AI Platform
User (ユーザー) [sys_user]	それを拡張する各テーブルで使用される一連の標準ユーザーフィールドを提供します。	ServiceNow AI Platform

Healthcare and Life Sciences Service Management Core、ServiceNow AI Platform、およびCSMテーブルの詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」、「業界データモデルテーブル」、および「カスタマーサービス管理 (CSM) とともにインストールされるテーブル」を参照してください。

ドメインセパレーションとワクチン接種アドミニストレーション管理

ワクチン接種アドミニストレーション管理 ではドメインセパレーションがサポートされています。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

ワクチン接種アドミニストレーション管理アプリケーションには、ワクチン接種プログラムやワクチン接種予約などのトランザクションデータのドメインセパレーションが含まれています。アプリケーションは、ドメインセパレーションも含む ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル に基づいています。

ワクチン接種アドミニストレーション管理におけるドメインセパレーションの仕組み

ワクチン接種アドミニストレーション管理 アプリケーションを使用してワクチン接種プログラムに登録し、予約するお客様の場合、ドメインは、ログインしたユーザーのセッション、作成されたレコード、および関連する医療データから設定されます。

ユースケース

医療機関の医療データがドメインごとに分離されている場合、医療要求と対応する履行タスクはそれぞれの顧客ドメインに関連付けられます。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core® との統合

ワクチン接種アドミニストレーション管理 は ServiceNow Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションと統合されているため、アプリケーションやサービス間での一部のレコードの同期や、患者ユーザーが表示できるワクチン接種履歴などの機能が有効になります。

ワクチン接種アドミニストレーション管理 は、 Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションに依存して、既存の患者、コンシューマー、および予防接種レコードを作成またはリンクします。Healthcare and Life Sciences Service Management Core との統合では、次のテーブルを使用します。

- 患者 [sn_hcls_patient] テーブル:患者の詳細、およびユーザーの個人情報、ユーザー、およびコンシューマーレコードへのリンクを保存します。
- 予防接種 [sn_hcls_immunization] テーブル:関連付けられたユーザーがワクチンポータルからワクチン接種履歴として表示できる予防接種データのレコードを保存します。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core との統合により、sn_hcls.patient ロールがワクチン接種アドミニストレーション管理セルフサービスポータルユーザー [sn_vaccine_sm.user] ロールにも追加されます。

関連情報

Healthcare and Life Sciences Service Management Core

患者テーブル

予防接種テーブル

Redox® Inbound Integration

ServiceNow Redox Inbound Integrationアプリケーションを使用すると、Redoxプラットフォームを介して外部の医療システムとのリアルタイムの双方向データ交換を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

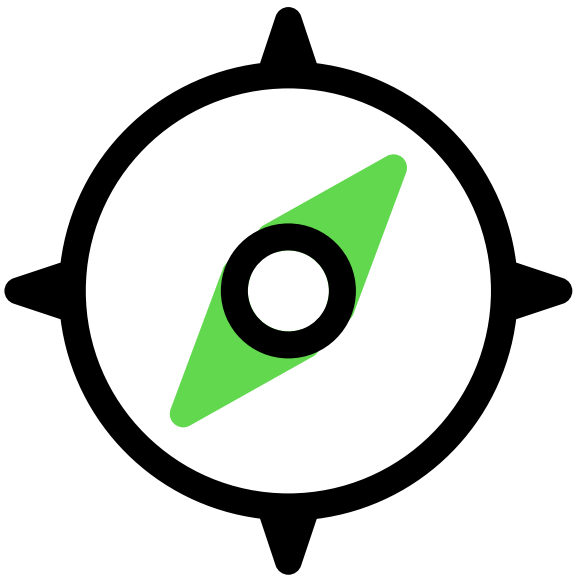
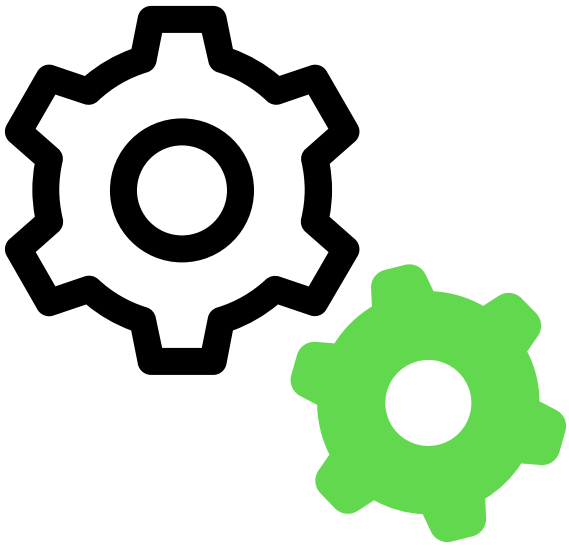
重要:

Yokohama リリース以降、 Redox Inbound Integration は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

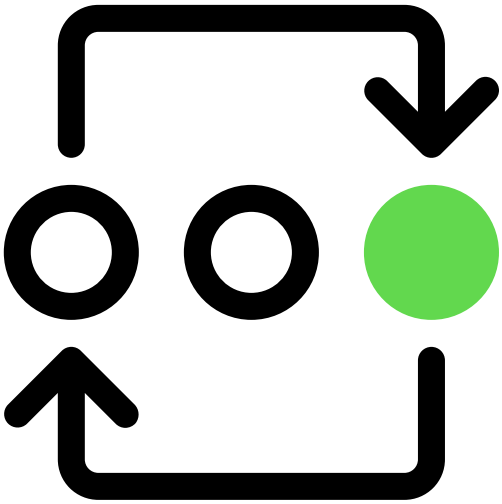
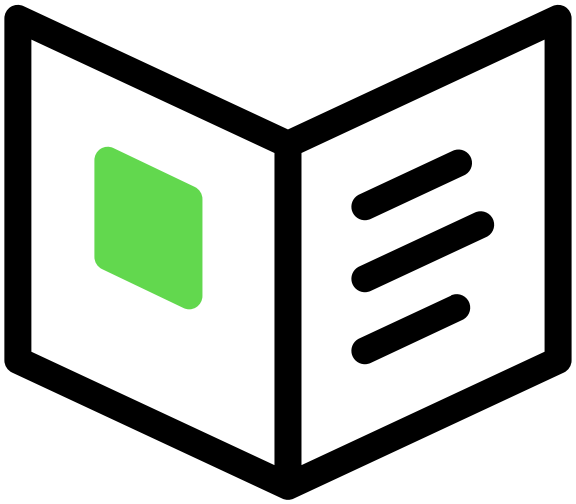
ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

探索	構成
	
医療機関が Redox Inbound Integrationを使用する方法について説明します。	実装を計画し構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの交換	参照
	
異なる医療システム間でリアルタイムデータを交換します。	サポートされているデータモデルとイベントタイプの詳細を確認します。

Redox Inbound Integration の探索

Redox Inbound Integrationアプリケーションの実装を開始する場合でも拡張する場合でも、Redoxプラットフォームを介して医療システムとの統合に使用されるアプリについて詳しく学ぶことを検討してください。

重要:

Yokohama リリース以降、 Redox Inbound Integration は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

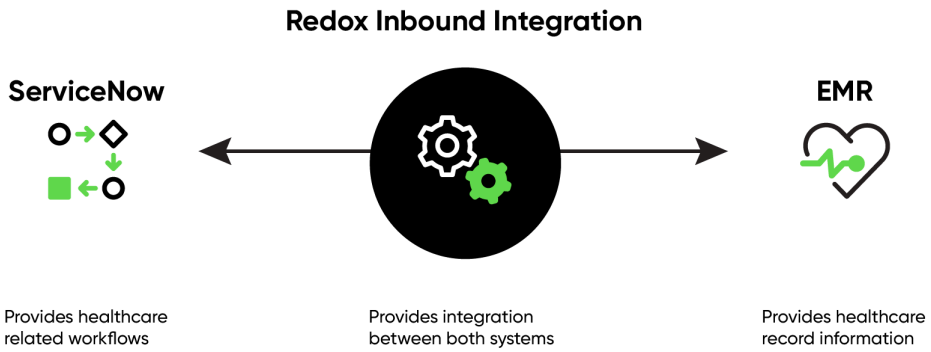
病院、支払者 (保険)、またはライフサイエンス組織は、 Redox Inbound Integration アプリケーションを使用して複数の医療システム間の双方向統合を有効にすることで、複数の医療システムのケアキャパシティを解き放つことができます。アプリケーションを使用して、 Redox プラットフォームを使用する医療システムと統合することで、インバウンドおよびプロアクティブアウトバウンドサービスのスケーラビリティとパフォーマンスを向上させることができます。

Redox Inbound Integration

次の例は、 Redox Inbound Integration ワークフローを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



福利厚生

Redox Inbound Integration には次のメリットがあります。

Redox Inbound Integration のメリット

利益	主な機能	ロール
電子医療記録 (EMR) システムや電子健康記録 (EHR) システムなどの医療システムを、医療保険の相互運用性と説明責任に関する法律 (HIPAA) および医療レベル 7 国際 (HL7) 業界標準に基づく ServiceNow ヘルスケアとライフサイエンスデータモデルと統合できるようにすると同時に、複数の EMR システムと ServiceNow インスタンス間の双方向統合を可能にすることで、ポイントツーポイント統合の実装に伴うコストと複雑さを回避します。	とリアルタイムの医療データを交換 Redox Inbound Integration	アドミニストレーター/臨床医

Redox Inbound Integration アプリケーションを開始するには、次を参照してください 構成：Redox Inbound Integration.

Redox Inbound Integrationの構成

RedoxエンジンをServiceNowインスタンスにリンクして、Redoxプラットフォームを使用する医療システムから情報を取得します。

重要:

Yokohama リリース以降、 Redox Inbound Integration は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Redox Inbound Integration アプリケーションを使用するための構成タスク。

1. をインストールする Redox Inbound Integration アプリケーションの ServiceNow インスタンス.
2. リンク ServiceNow インスタンスを Redox アカウント.
3. 外部の構成 Redox のソースシステムとしての医療システム Redox Inbound Integration.
4. のユーザーを作成 Redox Inbound Integration.
5. へのロールのアサイン Redox Inbound Integration ユーザー.
6. の構成 ServiceNow のインスタンス認証情報 Redox エンジン.

Redox Inbound Integration をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 Redox Inbound Integration アプリケーション (sn_redox) をインストールできます。

始める前に

重要:

Yokohama リリース以降、 Redox Inbound Integration は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeの Redox インバウンド統合 アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 Redox Inbound Integration アプリケーション (sn_redox) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

6. **[Install** (インストール)] を選択します。

ServiceNowインスタンスを**Redox**アカウントにリンクします

外部 Redox 医療システムがServiceNow インスタンスにアクセスするための OAuth アプリケーションエンドポイントを作成します。

始める前に

重要:

Yokohama リリース以降、 Redox Inbound Integration は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Redox Inbound Integration に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール:sn_hcls.admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. [アプリケーションレジストリ] リストで、[新規] をクリックします。
3. [OAuth application (OAuth アプリケーション)] ページで、**[Create an OAuth API endpoint for external clients** (外部クライアント用の **OAuth API** エンドポイントを作成します)] を選択します。
4. [アプリケーションレジストリ] フォームで、名前、クライアント ID、アクセス可能元、クライアントシークレット、アクセス可能、リフレッシュトークンの有効期間など、 Redox 医療システムの詳細を入力します。

   注:
   この設定に使用されていない [リダイレクト **URL**] フィールドと [ロゴ **URL**] フィールドは無視してかまいません。

   詳細については、「インスタンスにアクセスするクライアント用のエンドポイントを作成し ます。」を参照してください。
5. [**Submit** (送信)] を選択します。

外部 **Redox** 医療システムをのソースシステムとして構成する **Redox Inbound Integration**

ServiceNowインスタンスでシステムのソース ID と宛先 ID を構成して、Redox Inbound Integration アプリケーションが外部Redox医療システムからデータを受信できるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要:

Yokohama リリース以降、 Redox Inbound Integration は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

必要なロール：admin

手順

Redox Inbound Integration アプリケーションを使用して外部Redox医療システムからデータを受信するようにソースシステム [sn_hcls_source_system] テーブルを構成します。
詳細については、次を参照してください。 外部の構成 Redox カスタム統合のソースシステムとしての医療システム.

のユーザーを作成 **Redox Inbound Integration**

Redox医療システムからデータを受信する Redox Inbound Integration アプリケーションのユーザーを作成します。

始める前に

重要:

Yokohama リリース以降、 Redox Inbound Integration は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー.
2. [ユーザー] リストで、[新規] をクリックします。
3. [ユーザー] フォームで、ID、姓と名、カレンダー統合、タイムゾーンなど、ユーザーの詳細を入力します。
4. **[Password** (パスワード)] フィールドに、ユーザーのパスワードを入力します。
   このパスワードは、永続的または一時的なものにすることができます。
5. オプション: **[Password needs reset** (パスワードのリセット要請)] チェックボックスをオンにして、ユーザーが最初のログイン時にパスワードを変更できるようにします。
6. [**Active** (有効)] チェックボックスをオンにします。
7. このユーザーを非インタラクティブユーザーとして指定するには、**[Web service access only (Web** サービスへのアクセスのみ)] チェックボックスをオンにします。
8. [**Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク
Redox Inbound Integrationユーザーへのロールのアサイン。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

ユーザーの作成

Redox Inbound Integrationユーザーへのロールのアサイン

ロールをアサインして、Redox Inbound Integrationアプリケーションの各機能やデータへのアクセスを制御します。

始める前に

重要:

Yokohama リリース以降、 Redox Inbound Integration は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

- アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Redox Inbound Integration に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー 」を参照してください。
- のユーザーを作成 Redox Inbound Integration。

必要なロール:sn_hcls.admin または admin

このタスクについて
次のテーブルにリストされているロールを持つユーザーは、Redox Inbound Integration アプリケーションを使用できます。

Redox Inbound Integration に必要なロール

ロール	説明
sn_hcls.admin	Redox Inbound Integrationアプリケーションにアクセスできるユーザーを管理します。

手順

Redox Inbound Integration アプリケーションのユーザーに sn_hcls.admin ロールを割り当てます。
詳細については、「ユーザーへのロールのアサイン 」を参照してください。

ServiceNowインスタンスに要求を送信するための**Redox**エンジンでの認証情報の設定

ServiceNow インスタンスに要求を送信するには、Redox エンジンでServiceNowインスタンス認証情報を構成します。

重要:

Yokohama リリース以降、 Redox Inbound Integration は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Redoxアドミニストレーターは、RedoxエンジンでServiceNowインスタンス認証情報を構成して、ServiceNowインスタンスに要求を送信します。詳細については、を参照してください。 Redoxドキュメント.

注:
RedoxエンジンからServiceNowインスタンスに要求を送信するには、必ずREST API URLをhttps://<instance name>/api/sn_redox/v1/redox_webhook_callbacksの形式で入力してください。

Redoxエンジンでは、統合のイベントタイプとワークフローのセットアップによって要求が決定されます。詳細については、次を参照してください。 でサポートされているデータモデルとイベントタイプ Redox Inbound Integration.

とリアルタイムの医療データを交換 **Redox Inbound Integration**

Redox Inbound Integrationアプリケーションを使用すると、異なる医療システム間でリアルタイムデータを簡単に交換できます。個々の医療システムが医療データを保存および送信する方法に依存せずにデータを交換します。

重要:

Yokohama リリース以降、 Redox Inbound Integration は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

sn_hcls.admin ロールを持つユーザーは、次のタスクの ServiceNow インスタンスで外部医療システムから医療データを受信して更新できます。

スケジュール
: 外部の医療システムに新しい予約と既存の予約の変更を通知します。

薬剤
: 患者の現在および過去の薬の使用状況に関するインサイトを提供します。新しい処方箋や既存の処方箋の変更またはキャンセルをリアルタイムで通知できるようにします。

患者管理
: 医療システムにおける入院、退院、転院 (ADT) プロセスに基づいて、患者の追跡と登録を含むリアルタイムのフィードを提供します。

プロバイダー
: 人口統計、資格、ロールなどのプロバイダー情報を送信します。

クレーム
: 支払人とプロバイダーの間で提供されるサービスに関する請求トランザクション情報を提供します。

臨床サマリー
: ある時点の患者のカルテのスナップショットを表示します。

サポートされている Redox データモデルの完全なリストについては、次を参照してください でサポートされているデータモデルとイベントタイプ Redox Inbound Integration.

さらに、この　Redox Electronic Health Record Spoke　を使用して、外部医療システムから医療データを送信および更新することもできます。詳細については、次を参照してください。 Redox Electronic Health Record Spoke 。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Redox Inbound Integration 参考

参照トピックには、 Redox Inbound Integrationでサポートされているデータモデルとイベントタイプに関する追加情報が記載されています。

重要:

Yokohama リリース以降、 Redox Inbound Integration は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

でサポートされているデータモデルとイベントタイプ **Redox Inbound Integration**

Redoxエンジンでは、統合用に設定されたイベントタイプとワークフローによって要求が決定されます。

重要:

Yokohama リリース以降、 Redox Inbound Integration は将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

次の表は、Redox Inbound Integration アプリケーションでサポートされているRedoxデータモデルのイベントタイプのリストを示しています。

RedoxRedox Inbound Integration アプリケーションでサポートされているデータモデルとイベントタイプ

データモデル	イベントタイプ
臨床サマリー	患者プッシュ
	訪問プッシュ
請求	送信
	支払い
プロバイダー	新規
	更新
	アクティブ化
	非アクティブ化

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

RedoxRedox Inbound Integration アプリケーションでサポートされているデータモデルとイベントタイプ(続く)

データモデル	イベントタイプ
医薬品	管理
	新規
	更新
	キャンセル
患者管理	新規患者
	患者の更新
	到着
	キャンセル
	排出
	入院前
	登録
スケジューリング	新規
	再スケジュール
	変更
	キャンセル
	未接種
手術スケジュール	新規
	再スケジュール

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

RedoxRedox Inbound Integration アプリケーションでサポートされているデータモデルとイベントタイプ (続く)

データモデル	イベントタイプ
	変更
	キャンセル
	未接種

Redoxデータモデルの詳細については、Redox ドキュメントの「データモデルのイベントタイプ」を参照してください。

臨床機器管理

ServiceNow® 臨床機器管理 医療機器の管理を簡素化します。

メンテナンスとサービスの詳細については、「 フィールドサービス管理 (FSM)」 を参照してください。インベントリと管理については、「Enterprise Asset Management for Healthcare」をご覧ください。

Healthcare Computerized Maintenance Management System

ServiceNow® Healthcare Computerized Maintenance Management System (ヘルスケア CMMS) アプリケーションを使用して、医療機器関連の稼働中プロセス、代替機器メンテナンス (AEM) レビュープロセス、医療機器の問題、およびサービス停止プロセスを管理します。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

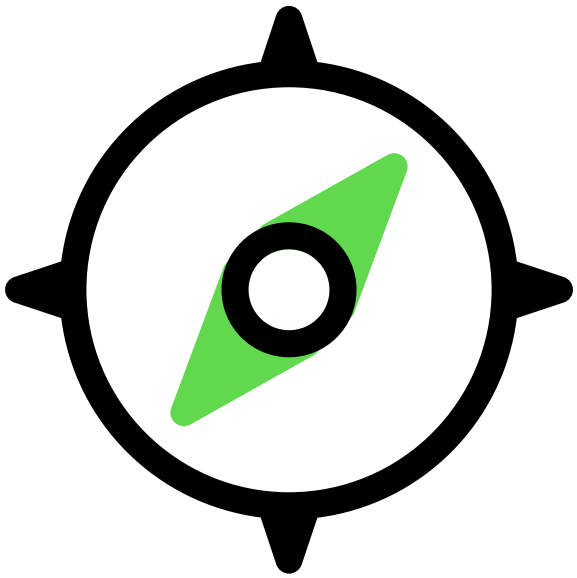
ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

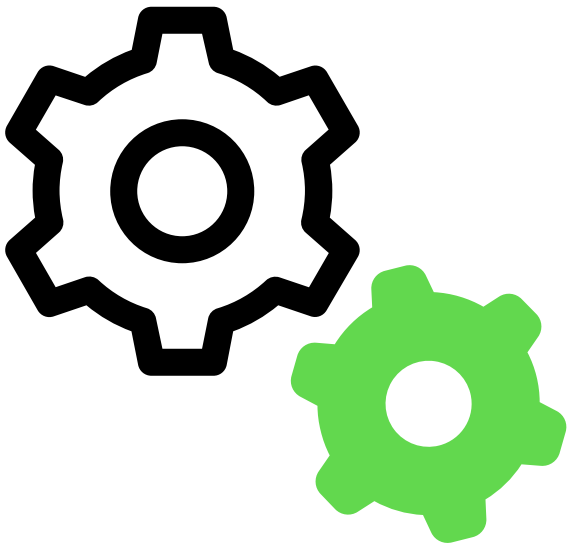
自動翻訳

探索

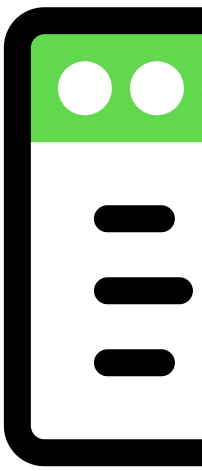


医療機関が ヘルスケア CMMSを使用する方法について説明します。

構成



実装を計画し構成します。

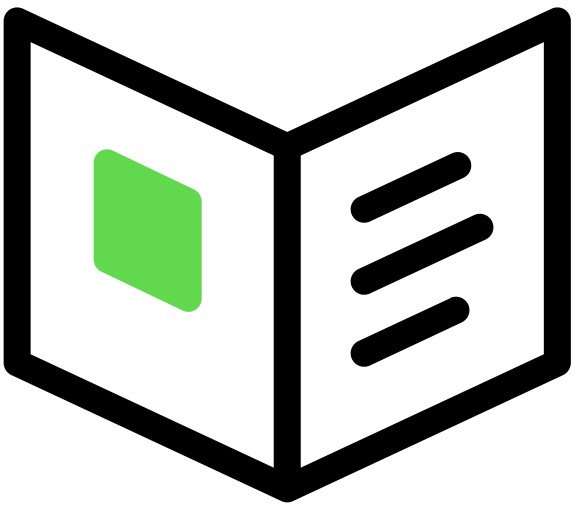


ワー
機器ク

医療機器サービスの要求

稼働中の医療デバイスの要求の送信、AEM 要求のレビュー、医療機器の問題の解決、またはサービス停止中の医療デバイスの要求の送信

参照



テーブルを含むコンポーネントの詳細を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索 Healthcare Computerized Maintenance Management System

Healthcare Computerized Maintenance Management System (ヘルスケア CMMS) アプリケーションの実装を開始する場合でも拡張する場合でも、医療機器の管理に使用できる機能の詳細を確認することを検討してください。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

医療機関の臨床エンジニアの場合:

- メンテナンス計画の患者リスクパラメーターを使用してデバイスワークフローを簡素化することで、コンプライアンス管理を強化します。
- すべてのデバイス (接続済みまたは非接続) と場所またはサイト全体の可視性とデータを単一の信頼できる情報源で提供し、コンプライアンス要件を上回るようにします。
- 組み込みのデバイスデータモデル、作業指示テンプレート、モバイルエクスペリエンス、コンプライアンスレポートにより、チームの生産性を向上させます。

医療機関の臨床医の場合:

- 問題のレポートと応答のワークフローを簡素化することで、臨床医の満足度を向上させ、デバイスのダウンタイムを削減します。
- 複数の病院、サイト、または企業にまたがるデバイスを管理することで、チームの生産性を向上させます。

ヘルスケア CMMSプレイブックには、医療機器関連のケースをレビューするためのガイド付きエクスペリエンスが用意されています。臨床エンジニアは、プレイブックを使用して、稼働中の医療機器を設定し、代替機器のメンテナンス (AEM) 計画を確認し、医療機器モデルに関連付けられた医療機器の稼働停止要求を管理できます。

ヘルスケア CMMS アプリケーションは、Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションによって提供されるデータモデルを使用します。医療機器ケースは、稼働中の医療機器のケース、医療機器 AEM ケース、使われていない医療機器のケース、または医療機器の問題のケースとして送信され、臨床エンジニアにアサインされ、臨床エンジニアはデバイスの問題に関連するケースを処理するか、 ワークスペース 内でガイド付きプレイブックを使用して、稼働中の医療機器、AEM ケース、またはサービス外の医療機器を解決できます。

主な機能

- 稼働中の医療機器のエンドツーエンドのプロセスを管理します。
- 医療デバイスモデルの AEM 要求をレビューします。
- 作業指示書を使用して、医療デバイスの是正メンテナンスのために医療デバイスの問題を作成および管理します。
- 使われていない医療機器のエンドツーエンドのプロセスを管理します。
- 臨床エンジニアが、ヘルスケア CMMSプレイブックを使用して、稼働中の医療機器の設定を完了し、AEM 要求をレビューし、ワークスペース から医療用デバイスのサービス停止を設定するためのガイド付きエクスペリエンスを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケア CMMS アプリケーションで開始するには、「医療 CMMS の構成」を参照してください。

Healthcare Computerized Maintenance Management System - 稼働中の医療機器のシナリオ

Healthcare Computerized Maintenance Management System (ヘルスケア CMMS) アプリケーションを使用して、稼働中の医療機器を設定し、メンテナンス計画に関連付けます。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

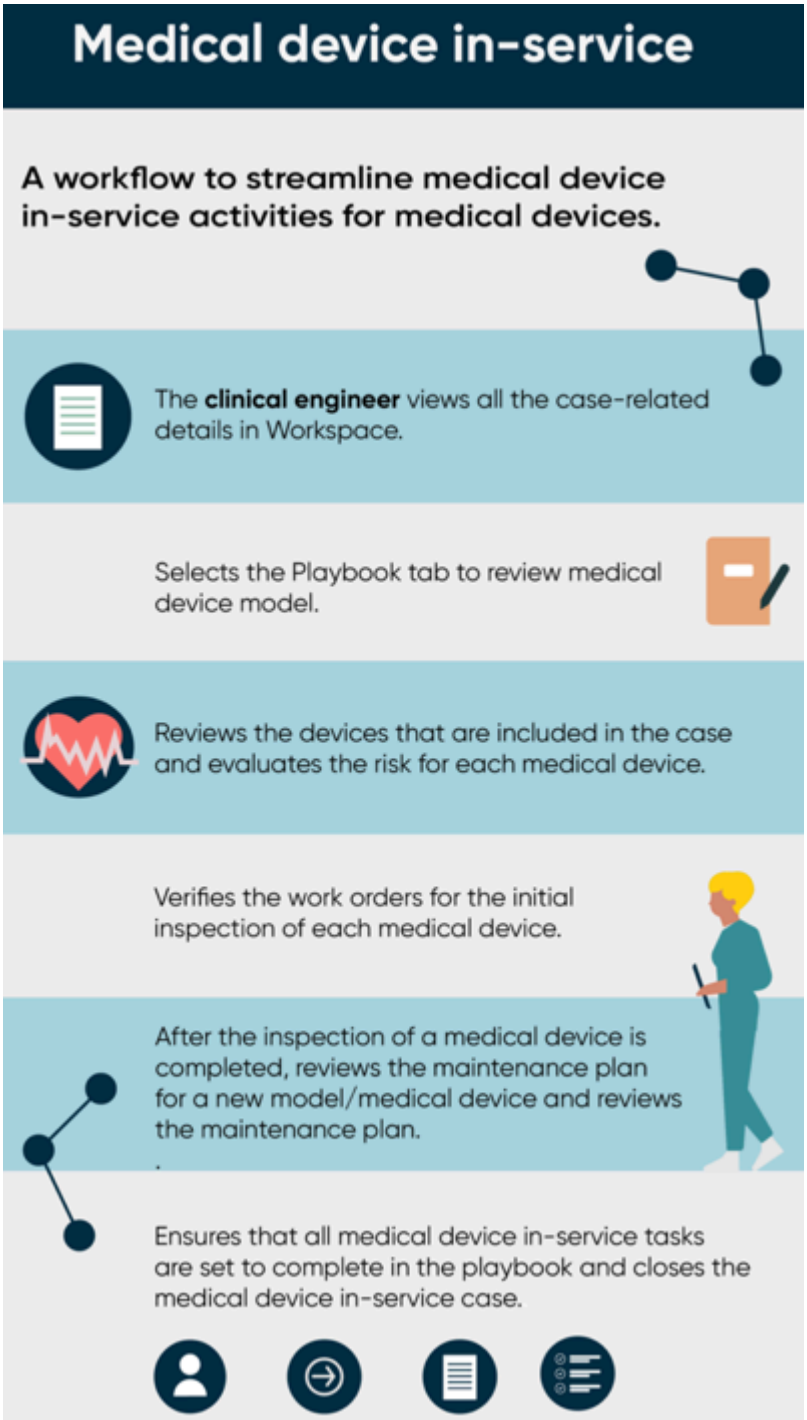
シナリオ:病院が新しい輸液ポンプを購入し、稼働中に設定し、計画的なメンテナンスをスケジュールする必要があります。sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor ロールを持つ要求者として機能するデバイス組織の貢献者は、病院の場所で作業し、病院のカスタマーサービスポータルから稼働中の医療デバイスの要求フォームを送信します。貢献者は、[稼働中の医療デバイスの要求] フォームで、医療デバイスのモデルと、医療デバイスの詳細 (モデル名、モデル番号、メーカー、簡単な説明、シリアル番号、組織、コストセンターなど) を入力します。新しい医療機器モデルが [稼働中] に設定されている場合は、稼働中の医療機器の要求フォームで [代替メンテナンスを許可] を選択して、AEM の要求を入力できるようにします。[稼働中の医療デバイスの要求] フォームを送信すると、病院のカスタマーサービスポータルに関連付けられたServiceNowインスタンスに稼働中の医療機器のケースが作成されます。ケースを解決するために、 ヘルスケア CMMS ワークフローは、 稼働中の医療機器 のケース用に構成されたプレイブックを開始します。ケースは、sn_hcls_cmms.clinical_engineer ロールを持つ履行者として機能する臨床エンジニアにアサインされます。

次の図は、稼働中の医療機器のシナリオで ヘルスケア CMMS アプリケーションがどのように使用されるかを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

稼働中の医療機器の ヘルスケア **CMMS** アプリケーションの使用



次のワークフローステップは、sn_hcls_cmms.clinical_engineer ロールを持つ臨床エンジニアが ヘルスケア CMMS アプリケーションを使用して稼働中の医療機器を有効にする方法を詳しく説明しています。

1. ワークスペースを使用して、稼働中の医療機器のケースを表示します。
2. ワークスペース の [詳細] タブから、医療機器とそのモデルに関する完全な情報を表示します。
3. [プレイブック] タブを選択して、必要なすべてのケース関連情報を表示します。

   プレイブックのレイアウトにより、臨床エンジニアはエンドツーエンドのプロセスライフサイクルを完全に可視化しながら、担当するステップに集中できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 医療機器モデルをレビューします。
5. ケースに含まれるデバイスをレビューし、各医療機器のリスクを評価します。
6. 各医療機器の初期検査の作業指示書をレビューします。
7. 医療機器の検査が完了した後、新しいモデル/医療機器のメンテナンス計画を追加し、メンテナンス計画をレビューします。
8. 稼働中のすべての医療機器タスクがプレイブックで完了に設定されていることを確認し、稼働中の医療機器のケースをクローズします。

Healthcare Computerized Maintenance Management System - AEM 要求シナリオの確認

Healthcare Computerized Maintenance Management System (ヘルスケア CMMS) アプリケーションを使用して、医療機器モデルに関連する既存のメンテナンス計画を確認します。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

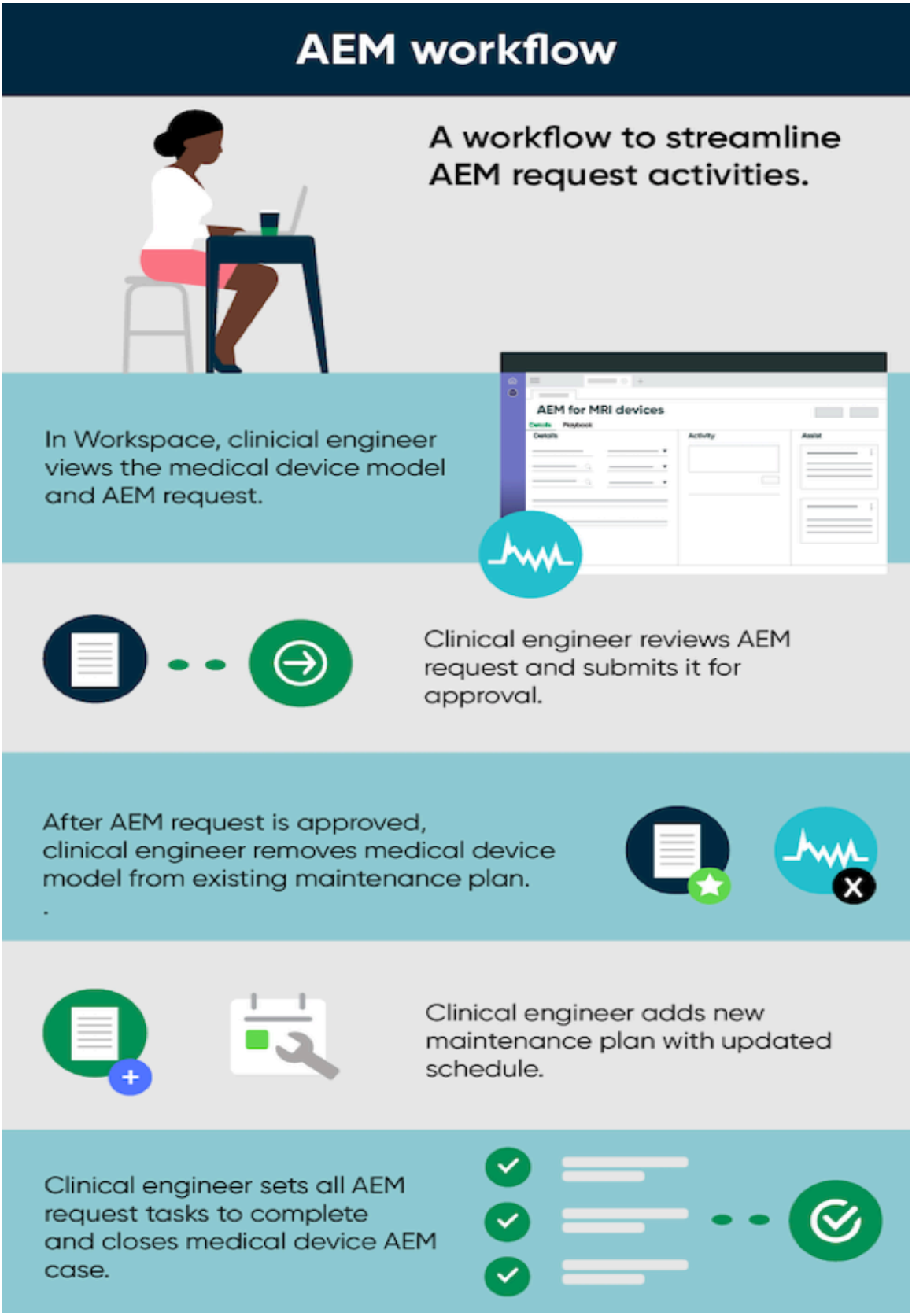
シナリオ:病院は、医療機器モデルに関連付けられているすべての MRI デバイスの既存のメンテナンス計画をレビューする必要があります。病院の所在地で作業するデバイス組織の貢献者が、病院のカスタマーサービスポータルから代替機器メンテナンス (AEM) の要求フォームを送信します。AEM 要求フォームには、フォーム内の代替メンテナンスを許可するように選択された医療デバイスモデルが表示されます。AEM 要求フォームで、貢献者は要求者の組織、医療デバイスのモデル、およびその他の詳細を入力し、メンテナンス計画のスケジュールの変更を提案します。ServiceNowインスタンスで医療機器の AEM ケースが作成されると、ヘルスケア CMMSワークフローによって、医療機器の AEM ケース用に構成されたプレイブックが開始されます。ケースは、sn_hcls_cmms.clinical_engineer ロールを持つ履行者として機能する臨床エンジニアにアサインされます。

次の図は、 ヘルスケア CMMS アプリケーションが AEM 要求レビューシナリオでどのように使用されるかを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケア **CMMS**アプリケーションを使用した **AEM** 要求のレビュー



次のワークフローステップは、sn_hcls_cmms.clinical_engineer ロールを持つ臨床エンジニアが ヘルスケア CMMS アプリケーションを使用して、医療機器モデルの AEM リクエストを確認する方法を詳しく説明しています。

1. ワークスペースを使用して、医療機器の AEM ケースを表示します。

2. ワークスペースでは、「詳細」タブから医療デバイスのモデルと AEM 要求の詳細に関する完全な情報を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは、米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各社の 商標で 情報 提供 されます。

Healthcare Computerized Maintenance Management System - 医療機器が使われなくなった場合のシナリオ

Healthcare Computerized Maintenance Management System (ヘルスケア CMMS) アプリケーションを使用して、医療機器をサービス停止に設定し、それらの廃棄作業指示を作成します。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

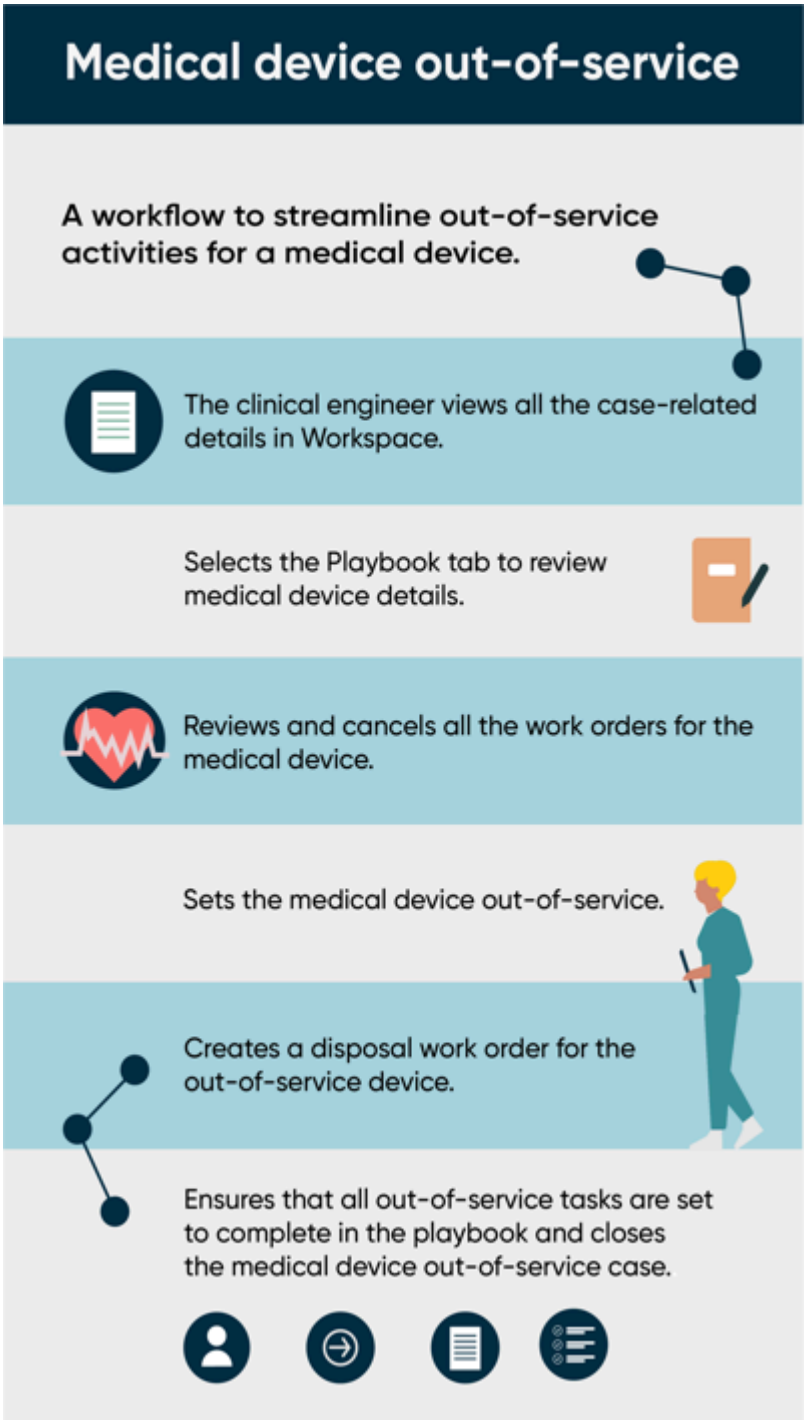
シナリオ:病院は、古い医療機器を廃止するか、新しいモデルに交換する必要があります。故障により修理不能になったため、交換する医療機器は使用停止に設定する必要があります。sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor ロールを持つ要求者として機能するデバイス組織貢献者は、病院のカスタマーサービスポータルからサービス停止要求フォームを送信します。貢献者は、サービス停止要求フォームで、医療デバイスのモデルと医療デバイスの詳細 (要求元、要求された組織、デバイスモデル、デバイス、サービス停止中の医療機器の要求者コメント、簡単な説明など) を入力します。サービス停止要求フォームを送信すると、病院のカスタマーサービスポータルに関連付けられたServiceNowインスタンスに、使用されていない医療機器のケースが作成されます。ケースを解決するために、 ヘルスケア CMMS ワークフローは、 使われていない医療機器のケース用に構成されたプレイブックを開始します。ケースは、sn_hcls_cmms.clinical_engineer ロールを持つ履行者として機能する臨床エンジニアにアサインされます。

次のワークフローは、sn_hcls_cmms.clinical_engineer ロールを持つ臨床エンジニアがアプリケーションを使用して医療機器をサービス停止にする方法を詳しく説明しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使われていない医療機器の ヘルスケア **CMMS** アプリケーションの使用



1. ワークスペースを使用して、使われていない医療機器のケースを表示します。
2. ワークスペース の [詳細] タブから、医療機器とそのモデルに関する完全な情報を表示します。
3. [プレイブック] タブを選択して、必要なすべてのケース関連情報を表示します。

   プレイブックのレイアウトにより、臨床エンジニアはエンドツーエンドのプロセスライフサイクルを完全に可視化しながら、担当するステップに集中できます。
4. 医療機器の詳細を確認します。
5. 関連する医療機器のすべての作業指示書をレビューしてキャンセルします。
6. すべての作業指示がキャンセルされたことを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

7. 医療デバイスを [使用停止] に設定します。
8. アウトオブサービスデバイスの廃棄作業指示書を作成します。
9. プレイブックですべてのアウトオブサービスタスクが完了に設定されていることを確認し、使われていない医療機器のケースをクローズします。

Healthcare Computerized Maintenance Management System - 医療機器の問題シナリオの報告

Healthcare Computerized Maintenance Management System (ヘルスケア CMMS) アプリケーションを使用して、医療機器の問題を報告し、是正メンテナンスを実行します。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

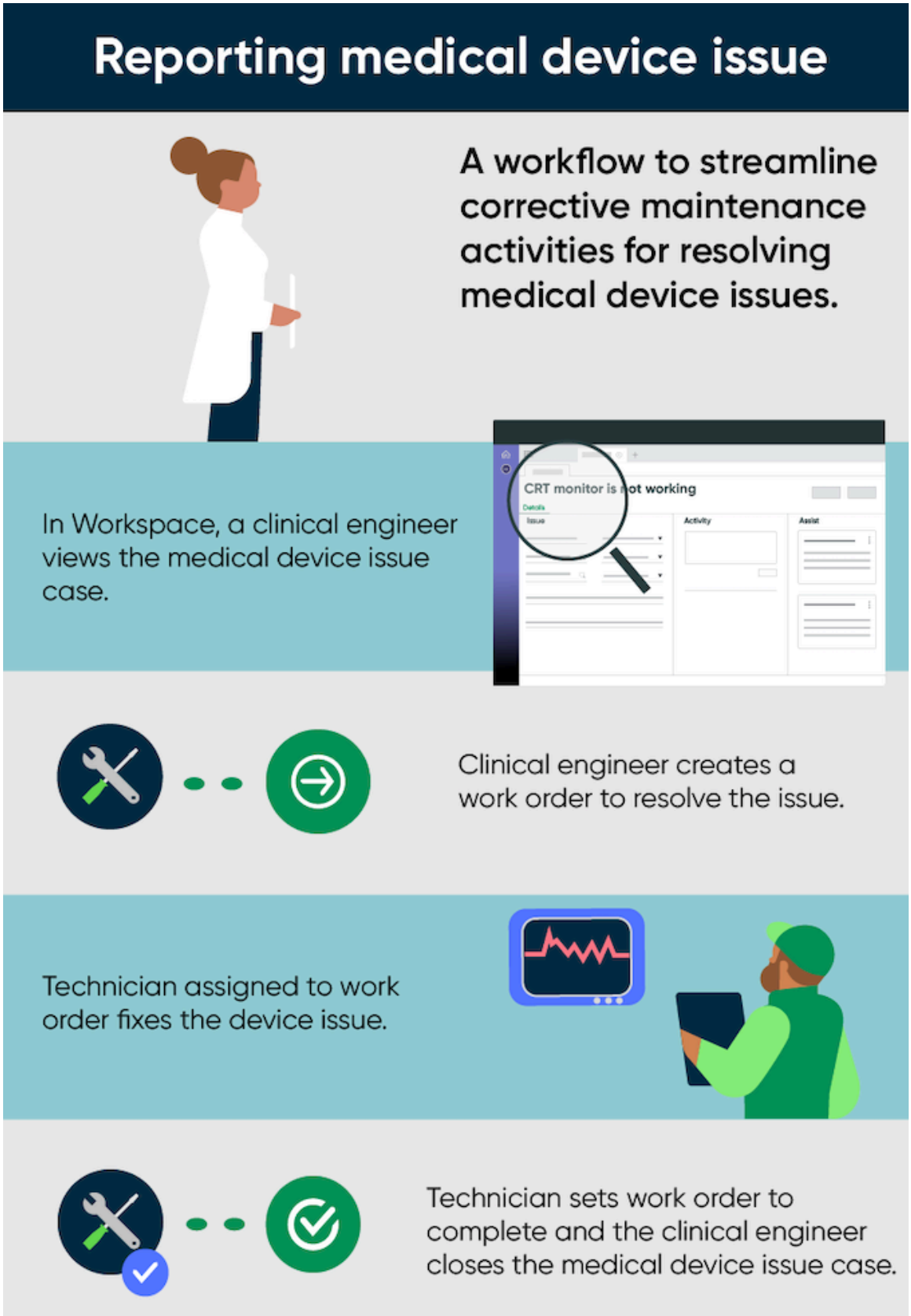
シナリオ:病院の医療機器に問題が特定され、是正メンテナンスを実行する必要がある場合。医療機器の組織貢献者は、病院のカスタマーサービスポータルから医療機器の問題フォームを送信します。問題フォームで、貢献者は要求者の組織、医療機器、そのモデル、およびその他の問題の詳細を入力します。ServiceNowインスタンスで医療機器の問題ケースが作成されると、sn_hcls_cmms.clinical_engineer ロールを持つ履行者として機能する臨床エンジニアがケースを処理できます。

次の図は、シナリオで説明したとおりに、 ヘルスケア CMMS アプリケーションを使用して医療機器の問題を解決する方法を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケア **CMMS** アプリケーションを使用した医療機器の問題の解決



次のワークフローは、sn_hcls_cmms.clinical_engineer ロールを持つ臨床エンジニアが ヘルスケア CMMS アプリケーションを使用して医療機器の問題を解決する方法を詳しく説明しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

1. ワークスペースを使用して、医療機器の問題ケースを表示します。
2. ワークスペース で、[詳細] タブから、医療デバイス、そのモデル、および問題の詳細に関する完全な情報を表示します。
3. 問題を解決するための作業指示書を作成します。
4. 作業指示が [完了] に設定されると、 医療機器の問題 ケースをクローズします。

CMMS ダッシュボード

CMMS ダッシュボードは、CMMS ユーザーが進行中の運用を監視する際に中心となる場所です。ダッシュボードには、データベースのクエリを実行して結果を表示するレポートが含まれています。

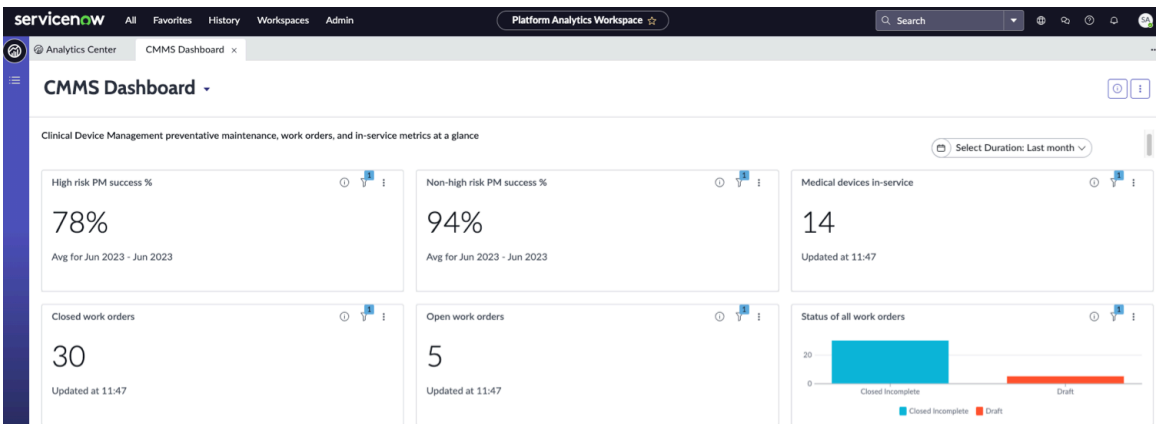
> **重要:**
> Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。
>
> メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

CMMS ダッシュボードにアクセスするには、医療向けパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック CDM アプリケーションをインストールします。詳細については、「Healthcare Computerized Maintenance Management Systemとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

CMMS ダッシュボードを表示するには、 **Platform Analytics** (プラットフォームアナリティクス) ワークスペース > ダッシュボード > **CMMS** ダッシュボード.

ダッシュボードはインスタンスにおける製品のホームページです。CMMS ダッシュボードには、すべての医療機器のメトリクスが表示されます。また、すべての医療機器のステータスも表示されます。ウィジェットは、期間を選択することでフィルタリングできます。

ダッシュボード



- 選択した期間における高リスク **PM%** は、高リスク医療機器について期日内に完了した計画作業指示の割合を示します。
- 選択した期間における高リスクでない **PM%** は、高リスクでない医療機器について期日内に完了した計画作業指示の割合を示します。
- [選択した期間に稼働中の医療機器 **(Medical devices in-service in selected duration**)] には、選択した期間に稼働中の医療機器の数が表示されます。ウィジェットをクリックすると、稼働中のす

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

べての医療機器のリストが表示されます。稼働中のすべての医療機器のリストをエクスポートできます。

- 期日が選択した期間内のクローズ済み作業指示 には、要求された期日が選択した期間内のクローズ済み作業指示の数が表示されます。ウィジェットをクリックすると、クローズされたすべての作業指示のリストが表示されます。クローズされたすべての作業指示書のリストをエクスポートできます。
- [期日が選択した期間内であるオープンな作業指示] には、要求された期日が選択した期間内であるオープンな作業指示の数が表示されます。ウィジェットをクリックすると、すべてのオープンな作業指示のリストが表示されます。すべてのオープンな作業指示書のリストをエクスポートできます。
- 期日が選択した期間内のすべての作業指示のステータス には、すべての作業指示のステータスが表示されます。ウィジェットをクリックすると、すべての作業指示のリストが表示されます。すべての作業指示のステータスリストをエクスポートできます。

Healthcare Computerized Maintenance Management Systemの構成

Healthcare Computerized Maintenance Management System (ヘルスケア CMMS) アプリケーションを設定して、医療機器に関連するアクティビティを完了します。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

注:
ヘルスケア CMMSアプリケーションは、ヘルスケアとライフサイエンスデータモデルを拡張し、すべての医療機器ケースを医療機器ケース [sn_hcls_cmms_case] テーブルに保存するヘルスケア CMMSデータモデルに基づいています。

次の表に、 ヘルスケア CMMSに必要な構成タスクの概要を示します。

ヘルスケア **CMMS** 構成タスク

タスク	説明
インストール ヘルスケア CMMS.	医療機器で動作する ヘルスケア CMMS アプリケーションをインストールします。
へのロールのアサイン ヘルスケア CMMS ユーザー.	ロールをアサインして、 ヘルスケア CMMS アプリケーションの機能やデータへのアクセスを制御します。
次を使用： ヘルスケア CMMS データモデル.	ヘルスケア CMMSテーブルを使用して、医療機器に関連するデータを格納します。
稼働中の医療デバイスの要求の構成タスクを完了します。	ヘルスケア CMMSを構成して、医療デバイスを稼働中に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケア **CMMS** 構成タスク (続く)

タスク	説明
設定タスクを完了して、AEM 要求をレビューします。	医療デバイスモデルの AEM 要求をレビューするための ヘルスケア CMMS を設定します。
医療機器の問題を報告するプロセスを設定します。	医療機関のサービスポータルから医療機器の問題を報告するための ヘルスケア CMMS を構成します。
医療機器をサービス停止に設定するヘルスケア CMMS の構成	ヘルスケア CMMSを構成して、医療機器をサービス停止に設定します。

Healthcare Computerized Maintenance Management System をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 Healthcare Computerized Maintenance Management System (ヘルスケア CMMS) アプリケーション (sn_hcls_cmms) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：admin

このタスクについて
ヘルスケア CMMS とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル
- プラグイン
- ServiceNow Store アプリケーション
- ビジネスルール

詳細については、「Healthcare Computerized Maintenance Management Systemとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 Healthcare Computerized Maintenance Management System アプリケーション (sn_hcls_cmms) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. **[Install** (インストール)] を選択します。

Healthcare Computerized Maintenance Management Systemユーザーへのロールのアサイン

ロールをアサインして、 Healthcare Computerized Maintenance Management System (ヘルスケア CMMS) アプリケーションの機能やデータへのアクセスを制御します。

始める前に

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Healthcare Computerized Maintenance Management System に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール:sn_hcls_cmms.clinical_engineering_admin または admin

このタスクについて
次のテーブルにリストされているロールを持つユーザーは、ヘルスケア CMMS アプリケーションを使用できます。

ロール	説明	含ま
sn_hcls_cmms.case_creator	医療機器ケースを作成するためのアクセス権を付与します。	sn_
sn_hcls_cmms.case_viewer	医療機器ケースを表示するためのアクセス権を付与します。	な
sn_hcls_cmms.clinical_engineer	医療機器モデルのメンテナンス計画と、医療機器のインストールベースアイテムを作成および更新します。医療機器のケースに取り組みます。	• s • s

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	説明	含ま
sn_hcls_cmms.clinical_engineering_admin	ヘルスケア CMMSアプリケーションにアクセスできるユーザーを管理します。	• s • s • v
sn_hcls_cmms.clinical_engineering_technician	医療機器の場所で作業し、使用した部品や雑費などの詳細を作業指示書フォームに記録します。	• s • s • s • v
sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor	臨床医として組織の医療機器ケースを作成します。 **注:** 組織 (事業所) の医療機器ケースを作成するには、sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor ロールを持つユーザーが組織のメンバーであり、[場所の貢献者] 責任タイプが割り当てられている必要があります。組織とそのメンバーのマッピングは、組織メンバー [sn_csm_service_organization_member] テーブルに含まれています。	• s • s • s • s
sn_hcls_cmms.sm_agent	すべてのデバイスデータと医療機器ケースにアクセスを表示します。	• r • s • s • s • s • s • s

自動翻訳

手順

ServiceNow AI Platform のユーザー管理機能を使用して、ユーザーとグループにロールをアサインします。

- ユーザーにロールをアサインするには、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。
- グループにロールをアサインするには、「グループへのロールのアサイン」を参照してください。

Healthcare Computerized Maintenance Management Systemデータモデル

Healthcare Computerized Maintenance Management System (ヘルスケア CMMS) アプリケーションは、ヘルスケア CMMSワークフローで使用するデータモデルを提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

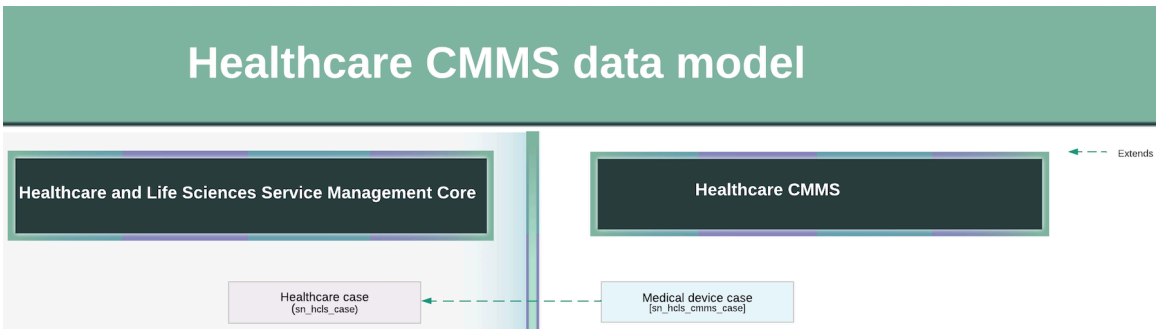
ヘルスケア CMMSデータモデルは、ヘルスケアとライフサイエンスデータモデルを拡張します。

ヘルスケア CMMSデータモデルでは、医療デバイスケース [sn_hcls_cmms_case] テーブルを使用して、稼働中の医療機器の医療機器ケースを保存し、医療デバイスモデルの AEM 要求を確認し、医療機器の問題の解決や使用停止中の医療機器を処理します。

ヘルスケア CMMS アプリケーションをインストールして、そのデータモデルを使用できます。

次の図は、ヘルスケア CMMS データモデルを構成するテーブルとその関係性を示しています。

ヘルスケア **CMMS**データモデル



ヘルスケア CMMS データモデルは、 ヘルスケア CMMS アプリケーションに含まれる次のテーブルを使用してデータを格納します。

ヘルスケア **CMMS** アプリケーションテーブル

テーブル	説明
医療機器ケース [sn_hcls_cmms_case]	医療機器のケースを保存します。

ヘルスケア CMMSデータモデルでは、Healthcare and Life Sciences Service Management Coreアプリケーションに含まれる次のテーブルを使用します。

Healthcare and Life Sciences Service Management Core アプリケーションテーブル

テーブル	説明
医療ケース [sn_hcls_case]	医療ケースタイプをサポートします。

詳細については、「ヘルスケアとライフサイエンスデータモデル」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケア **CMMS**を構成して、医療デバイスを稼働中に設定する

臨床エンジニアが稼働中の医療機器の要求を完了できるようにするには、構成タスクを実行する必要があります。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

稼働中の医療デバイスの要求構成タスク

タスク	説明
医療デバイスを稼働中に設定するようにプレイブックを構成します。	稼働中の医療機器を設定するためのステップバイステップのガイダンスを提供するようにプレイブックを構成します。
リスクアセスメントアンケートを構成して、稼働中の医療機器を設定します。	リスクアセスメント方法を使用して、医療機器モデル内で稼働中のすべての医療機器のリスクアセスメントアンケートを構成します。
稼働中の医療機器の要求に含まれる医療機器を作成するプロセスを構成します。	スクリプト化された拡張ポイントを使用して、医療機器の稼働中の医療デバイスの要求が送信された後に作成される医療デバイスを決定します。
医療デバイスを稼働中に設定する要求を送信するプロセスの構成	医療機関のサービスポータルから、稼働中の医療機器を設定する要求を送信するプロセスを構成します。

稼働中の医療デバイスを設定するためのプレイブックの構成

Healthcare Computerized Maintenance Management System (ヘルスケア CMMS) アプリケーションで稼働中の医療機器を設定するためのステップバイステップガイダンスを提供するようにプレイブックを構成できます。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

admin ロールを持つユーザーは、ServiceNow AI Platform® 機能である プレイブック を使用してプレイブックを作成できます。詳しくは、 プロセスオートメーションデザイナー を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケア CMMS アプリケーションのプレイブックは、CSM 構成可能ワークスペースプレイブックエクスペリエンスを使用します。デフォルトでは、 ヘルスケア CMMS アプリケーションには、臨床エンジニアが稼働中の医療機器のケースを解決するのを支援する、稼働中の医療機器向けのプレイブックが含まれています。

に移動してプレイブックを構成する すべて > プロセス自動化 > **Process Automation Designer** (プロセスオートメーションデザイナー). 既存のプロセス定義を選択するか、または医療機器ケースに関連付けられたプレイブックの新しいプロセス定義を作成できます。詳細については、「プロセス定義」を参照してください。

注:
稼働中の医療機器のケースに関連付けられたプレイブックのプロセス定義を構成する場合は、アプリケーションピッカーを使用してアプリケーションスコープが [Healthcare Computerized Maintenance Management System] に設定されていることを確認してください。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

稼働中の医療機器を設定するためのリスクアセスメントアンケートの構成

リスクアセスメント方法を使用して、医療デバイスモデル内で稼働中のすべての医療機器を設定するようにリスクアセスメントアンケートを構成できます。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

admin ロールを持つユーザーは、医療機関で稼働中の医療機器を設定するときに、患者の安全の特定とコンプライアンスリスク管理に関連するリスクを評価するためのリスクアセスメント方法を構成できます。

デフォルトでは、 *`Medical device risk assessment`* 方法論を使用して医療機器のリスクを評価します。デフォルトのリスクアセスメント方法を使用して、デバイスのリスクを評価するためのアンケートを追加するか、別のリスクアセスメント方法を作成できます。詳細については、「 リスクアセスメント方法の構成」を参照してください。

医療機器のリスクを評価するためのリスクアセスメント方法を構成するときは、次の点に注意してください。

- リスク評価タイプは [残存リスク] である必要があります。
- アセスメントコンテキストは、医療機器のインストールベースアイテム [sn_hcls_medical_device_install_base_item] テーブルに対して構成されます。
- 残存アセスメントは、リスクアセスメント方法を保存するときに生成されます。次に、公開された手動要素またはアンケートを作成し、生成された残存アセスメントにマッピングし、アセスメントと方法論を公開する必要があります。

  注:
  手動要素の文字数制限は、次のとおりです。
  - 手動要素 (質問) の場合は 100 文字
  - 手動要素選択 (回答) の場合は 50 文字

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- デフォルトでは、残存リスク評価は、医療機器のインストールベースアイテム [sn_hcls_medical_device_install_base_item] テーブルの [リスクスコア] 列 (フィールド) にマッピングされます。したがって、医療デバイスを稼働中に設定するためのリスクスコアがプレイブックに表示されます。残存リスク評価を、医療機器のインストールベースアイテム [sn_hcls_medical_device_install_base_item] テーブルの別の列 (フィールド) に変更することができます。
- リスクアセスメントの UI アクションは、 ServiceNow AI Platform ビュー用に構成できます。詳細については、Now Support ナレッジベースの記事「Best practices to perform Any Object Assessment [KB0826429 (任意のオブジェクトアセスメントを実行するためのベストプラクティス (Best practices to perform Any Object Assessment [])」を参照してください。

稼働中の要求に含まれる医療機器を作成するプロセスの構成

スクリプト化された拡張ポイントを使用して、ある医療機器の稼働中要求が送信された後に作成する医療機器を決定します。

始める前に

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Healthcare Computerized Maintenance Management System に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
Healthcare Computerized Maintenance Management System (ヘルスケア CMMS) アプリケーションがsn_hcls_cmmsをインストールします。CreateDevicesForOnboardCase スクリプト、CreateDevicesForOnboardCase スクリプトインクルード、および CreateDevicesForOnboardCase 拡張ポイント。

sn_hcls_cmms。CreateDevicesForOnboardCase スクリプトは、アプリケーション内でデフォルトで使用可能な医療デバイスの稼働中要求フォームを設定するように事前設定されています。稼働中の医療機器の要求ケースを作成する前に、アプリケーションは sn_hcls_cmmsを実行します。CreateDevicesForOnboardCase スクリプトを作成し、次の送信ワークフローロジックを使用してレコードを作成し、レコードの重複を回避します。

1. デバイスのシリアル番号が存在しない場合は、医療機器を作成します。
2. 医療デバイスのモデルが存在しない場合は作成するか、稼働中の医療デバイスの要求フォームに含まれている既存のモデルに医療機器を関連付けます。
3. 医療機器の初期検査のための作業指示書を作成します。
4. 稼働中の医療機器のケースが [完了してクローズ] に設定されている場合は、デバイスのステータスを [インストール済み] に設定します。

拡張ポイントを使用すると、実際にベースコードを変更することなくカスタマイズを統合することが容易になります。カスタマイズされたスクリプトを使用して、標準的な基本機能を拡張することができます。詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

実装は、スクリプト化された拡張ポイントに対してベースシステムで利用できます。データを変更し、フィールドを追加することができます。

手順

1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント.
2. [**API** 名] 列で、「sn_hcls_cmms」を検索してクリックします。CreateDevicesForOnboardCase。
3. [拡張ポイント] フォームで、カスタムスクリプトインクルードを作成して登録することで、CreateDevicesForOnboardCase 拡張ポイントを使用するためのスクリプトインクルードを選択します。

   アプリケーションに用意されている *CreateDevicesForOnboardCase* スクリプトインクルードを参照して、稼働中の医療機器のケースを設定するカスタムスクリプトインクルードを作成できます。詳細については、「Registering custom script includes against the scripted extension points」を参照してください。

4. CreateDevicesForOnboardCase 拡張ポイントを実装するスクリプトインクルードにcreateDevices、checkForDuplicateDevices、checkForDuplicateDevicesForNewModel、associateToExistingMod およびcancelDevices メソッドを追加して、医療デバイスの稼働中要求フォームの送信ワークフローロジックをカスタマイズします。
   拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。順序番号が最も小さい実装が最初に実行されます。

稼働中の医療デバイスのカスタマイズ

カスタマイズ	実装
選択したモデルに一意のシリアル番号を持つデバイスが含まれている場合にのみ、医療デバイスを作成します。	CreateDevicesForOnboardCase 拡張ポイントの createDevices メソッドを実装に含めます。
既存の医療デバイスモデルを選択する場合は、稼働中の医療デバイスの要求に含まれる医療デバイスのシリアル番号が存在するかどうかを確認してください。	CreateDevicesForOnboardCase 拡張ポイントの checkForDuplicateDevices メソッドを実装に含めます。
新しい医療デバイスモデルを追加する場合は、稼働中の医療デバイスの要求に含まれる医療機器のシリアル番号が存在するかどうかを確認してください。	CreateDevicesForOnboardCase 拡張ポイントの checkForDuplicateDevicesForNewModel メソッドを実装に含めます。
稼働中の医療機器の要求に含まれる名前、シリアル番号、メーカーが同じ既存の医療機器モデルが存在するかどうかを確認し、その医療機器のモデルを稼働中の医療機器ケースに関連付けます。	CreateDevicesForOnboardCase 拡張ポイントの associateToExistingModel メソッドを実装に含めます。
稼働中の医療機器の要求に記載されている名前、シリアル番号、メーカー、および説明を使用して医療機器モデルを作成し、その医療機器モデルを稼働中の医療機器ケースに関連付けます。	CreateDevicesForOnboardCase 拡張ポイントの createModel メソッドを実装に含めます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマイズ	実装
稼働中の医療機器ケースに含まれる各医療機器の初期検査のための作業指示書を作成します。	CreateDevicesForOnboardCase 拡張ポイントの createInspectionWorkOrders メソッドを実装に含めます。
稼働中の医療機器ケースに関連付けられている医療機器のステータスを [インストール済み] に設定します。	CreateDevicesForOnboardCase 拡張ポイントの installDevices メソッドを実装に含めます。
稼働中の医療機器ケースに関連付けられている医療機器のステータスを [キャンセル] に設定します。	CreateDevicesForOnboardCase 拡張ポイントの cancelDevices メソッドを実装に含めます。

5. [拡張ポイント] フォームで、[更新] をクリックします。

医療デバイスの稼働中の医療デバイスの要求を送信するプロセスの構成

医療機関のサービスポータルから稼働中の医療機器の要求を送信するプロセスを構成できます。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

デフォルトでは、sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor ロールを持つユーザーは、医療機関の カスタマーサービスポータル ページから稼働中の医療機器のケースを作成できます。カスタマーサービスポータルページの [ケース] メニューから [*Medical device in-service*] オプションを使用して、稼働中の医療機器のケースを作成できます。

admin ロールを持つユーザーは、デフォルトで利用可能な *Medical device in-service* レコードプロデューサーを使用するか、独自のレコードプロデューサーを作成して、サービスポータルから稼働中の医療機器のケースを作成できます。サービスカタログに現用医療機器のケースを作成するためのレコードプロデューサーを含め、サービスカタログをモジュールとしてサービスポータルページに表示できます。その後、sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor ロールを持つユーザーが、稼働中の医療機器のケースを作成するためのモジュールを使用できるようになります。

レコードプロデューサとサービスカタログの詳細については、「 レコードプロデューサ 」および「サービスカタログを設定する」を参照してください。

AEM 要求のレビューの ヘルスケア CMMS の構成

臨床エンジニアが医療機器に関連する代替機器メンテナンス (AEM) のレビュー要求を完了できるようにするには、構成タスクを実行する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

医療デバイス **AEM** レビュー要求構成タスク

タスク	説明
医療機器の AEM 要求をレビューするためのプレイブックを構成します。	プレイブックを構成して、医療機器モデルの AEM 要求をレビューするための医療機器ケースを解決するためのステップバイステップのガイダンスを提供します。
AEM 要求を送信するプロセスの構成。	医療機関のサービスポータルから AEM 要求を送信するプロセスを設定します。
医療デバイスモデルの AEM の承認プロセスを構成します。	医療機器の AEM ケースに関連付けられた医療機器モデルの現在のメンテナンス計画に対する変更を承認する条件を定義します。

医療機器の **AEM** 要求をレビューするためのプレイブックの構成

Healthcare Computerized Maintenance Management System (ヘルスケア CMMS) アプリケーションで代替機器メンテナンス (AEM) 要求をレビューするための医療機器ケースを解決するためのステップバイステップガイダンスを提供するプレイブックを構成します。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

admin ロールを持つユーザーは、ServiceNow AI Platform 機能である プレイブック を使用してプレイブックを作成できます。詳しくは、 プロセスオートメーションデザイナー を参照してください。

ヘルスケア CMMS アプリケーションのプレイブックは、CSM 構成可能ワークスペースプレイブックエクスペリエンスを使用します。デフォルトでは、 ヘルスケア CMMS アプリケーションには、臨床エンジニアが医療機器の AEM ケースを解決するのを支援するために、医療機器モデルとそのデバイスに対する AEM 要求をレビューするためのプレイブックが含まれています。

に移動してプレイブックを構成する すべて > プロセス自動化 > **Process Automation Designer** (プロセスオートメーションデザイナー). 既存のプロセス定義を選択するか、または医療機器ケースに関連付けられたプレイブックの新しいプロセス定義を作成できます。詳細については、「プロセス定義」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
医療機器の AEM ケースに関連付けられたプレイブックのプロセス定義を構成する場合は、アプリケーションピッカーを使用してアプリケーションスコープが [Healthcare Computerized Maintenance Management System] に設定されていることを確認してください。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

AEM 要求を送信するプロセスの構成

医療機関のサービスポータルから、医療機器モデルの 代替機器メンテナンス (AEM) のレビューを要求するプロセスを構成できます。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

デフォルトでは、sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor ロールを持つユーザーは、医療機関の カスタマーサービスポータル ページから医療機器の AEM ケースを作成できます。[*Request AEM review*] オプションは、 カスタマーサービスポータル ページの [ケース] メニューから使用して、医療機器の AEM ケースを作成できます。

admin ロールを持つユーザーは、デフォルトで利用可能な *Request AEM review* レコードプロデューサーを使用するか、独自のレコードプロデューサーを作成して、サービスポータルから 医療機器の AEM ケースを作成できるようにすることができます。医療デバイス AEM ケースを作成するためのレコードプロデューサーをサービスカタログに含め、サービスカタログをモジュールとしてサービスポータルページに表示できます。その後、sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor ロールを持つユーザーが、モジュールを使用して医療機器の AEM ケースを作成できるようになります。

レコードプロデューサとサービスカタログの詳細については、「 レコードプロデューサ 」および「サービスカタログを設定する」を参照してください。

AEM 要求の承認プロセスの設定

医療機器の AEM ケースに関連付けられた医療機器モデルの現在のメンテナンス計画に対する変更を承認する条件を定義できます。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

admin ロールを持つユーザーは、 医療機器の AEM ケースの意思決定条件が満たされたときに、代替機器メンテナンス (AEM) 要求の承認ワークフローを開始するようにディシジョンテーブルを構成できます。例えば、メンテナンス計画のスケジューリングプロセスの一環として、 医療機器 AEM のステータスが [レビュー中] に設定されている場合に、計画をレビューおよび承認するために特定のユーザーに承認の AEM 要求を送信する条件を定義できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

医療機器の AEM ケースのディシジョンテーブルを構成するには、次の場所に移動します。 すべて > システム定義 > ディシジョンテーブル.医療機器 AEM ケースの意思決定テーブルを構成する場合は、医療機器ケース [sn_hcls_cmms_case] テーブルの列を意思決定入力として関連付けます。デフォルトでは、 Healthcare Computerized Maintenance Management System (ヘルスケア CMMS) アプリケーション内で医療機器の AEM 承認ディシジョンテーブルを使用して、AEM リクエストを承認するための意思決定条件を設定できます。

[医療機器の **AEM** 承認をトリガーする **(Trigger medical device AEM approval)**] ビジネスルールは、臨床エンジニアがプレイブックの AEM 要求のレビュー中に [承認を要求] を選択すると実行されます。ビジネスルールは、AEM レビューの承認ワークフロー (利用可能な場合) をトリガーします。意思決定条件が満たされると、承認要求がすべての承認者に送信されます。承認ワークフローが利用できない場合、AEM 要求は自動的に承認されます。

注:
ワークフロースタジオ機能を使用して意思決定承認フローを構成する場合は、医療機器ケース [sn_hcls_cmms_case] テーブル用に構成された承認フィールドが、承認アクションの最終レベルに対してのみ [承認] に設定されていることを確認してください。詳細については、「 承認を求める」ステップ を参照してください。

詳細については、「Decision Tables 」を参照してください。

医療機器をサービス停止に設定する ヘルスケア **CMMS** の構成

臨床エンジニアが医療機器のサービス停止要求を完了できるようにするには、構成タスクを実行する必要があります。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

使われていない医療デバイスの要求構成タスク

タスク	説明
医療機器をサービス停止に設定するためのプレイブックの構成。	プレイブックを構成して、医療機器をサービス停止にするためのステップバイステップのガイダンスを提供します。
医療機器のサービス停止要求を送信するプロセスの構成。	医療機関のサービスポータルから、医療機器をサービス停止に設定する要求を送信するプロセスを構成します。

医療機器をサービス停止に設定するためのプレイブックの構成

プレイブックを構成して、 Healthcare Computerized Maintenance Management System (ヘルスケア CMMS) アプリケーションで医療機器をサービス停止に設定するためのステップバイステップガイダンスを提供できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **重要:**
> Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。
>
> メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

admin ロールを持つユーザーは、ServiceNow AI Platform 機能である プレイブック を使用してプレイブックを作成できます。詳しくは、 プロセスオートメーションデザイナー を参照してください。

ヘルスケア CMMS アプリケーションのプレイブックは、CSM 構成可能ワークスペースプレイブックエクスペリエンスを使用します。デフォルトでは、 ヘルスケア CMMS アプリケーションには、臨床エンジニアが医療デバイスの使われていないケースを解決するのを支援する、サービスが停止している医療機器のプレイブックが含まれています。

に移動してプレイブックを構成する すべて > プロセス自動化 > **Process Automation Designer** (プロセスオートメーションデザイナー). 既存のプロセス定義を選択するか、または医療機器ケースに関連付けられたプレイブックの新しいプロセス定義を作成できます。詳細については、「プロセス定義」を参照してください。

> **注:**
> 使われていない医療機器のケースに関連付けられたプレイブックのプロセス定義を構成するときは、アプリケーションピッカーを使用してアプリケーションスコープが [Healthcare Computerized Maintenance Management System] に設定されていることを確認してください。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

医療機器のサービス停止要求を送信するプロセスの構成

医療機関のサービスポータルから、医療機器をサービス停止に設定する要求を送信するプロセスを構成できます。

> **重要:**
> Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。
>
> メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

デフォルトでは、sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor ロールを持つユーザーは、医療機関の カスタマーサービスポータル ページから、使われていない医療機器のケースを作成できます。[*Medical device out-of-service*] オプションは、 カスタマーサービスポータル ページの [ケース] メニューから使用でき、使われていない医療機器のケースを作成できます。

admin ロールを持つユーザーは、デフォルトで利用可能な *Medical device out-of-service* レコードプロデューサーを使用するか、または独自のレコードプロデューサーを作成して、サービスポータルからサービスポータルからサービス停止中の医療機器のケースを作成できます。サービスカタログに、使われていない医療機器のケースを作成するためのレコードプロデューサーを含め、サービスポータルページでモジュールとしてサービスカタログを表示することができます。その後、sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor ロールを持つユーザーが、モジュールを使用して、使われていない医療機器のケースを作成できるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードプロデューサとサービスカタログの詳細については、「 レコードプロデューサ 」および「サービスカタログを設定する」を参照してください。

医療機器の問題を報告するプロセスの構成

医療機関のサービスポータルから医療機器の問題を報告するプロセスを構成できます。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

デフォルトでは、sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor ロールを持つユーザーは、医療機関の カスタマーサービスポータル ページから医療機器の問題ケースを作成できます。[*Report medical device issue*] オプションは、 カスタマーサービスポータル ページの [ケース] メニューから使用して、医療機器の問題ケースを作成できます。

admin ロールまたは貢献者を持つユーザーは、デフォルトで利用可能な *Report medical device issue* レコードプロデューサーを使用するか、または独自のレコードプロデューサーを作成して、サービスポータルから医療機器の問題ケースを作成できるようにすることができます。医療デバイスの問題のケースを作成するためのレコードプロデューサーをサービスカタログに含め、サービスカタログをモジュールとしてサービスポータルページに表示できます。その後、sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor ロールを持つユーザーが、このモジュールを使用して医療機器の問題のケースを作成できるようになります。

レコードプロデューサとサービスカタログの詳細については、「 レコードプロデューサ 」および「サービスカタログを設定する」を参照してください。

での医療機器ケースの管理 ワークスペース

ワークスペースを使用して、医療機器のケースを管理できます。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

臨床エンジニアは、 ワークスペースから次のタイプの医療機器ケースを管理します。

稼働中の医療機器のケース

稼働中の医療デバイスの要求がサービスポータルから送信されると、 稼働中の医療デバイスの ケースが作成されます。臨床エンジニアは、 ワークスペース を使用して、稼働中の医療機器 のケースを表示し、稼働中の医療機器の要求を完了することができます。

医療機器 AEM ケース

医療機器モデルの代替機器メンテナンス (AEM) 要求のレビュー要求がサービスポータルから送信されると、 医療機器の AEM ケースが作成されます。臨床エンジニア

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

は、 ワークスペース を使用して 医療機器の AEM ケースを表示し、医療機器モデルの AEM レビュー要求を完了することができます。

医療機器の問題ケース

サービスポータルから医療機器の問題がレポートされると、 医療機器の問題 ケースが作成されます。臨床エンジニアは、 ワークスペース を使用して 医療機器の問題 のケースを表示し、医療機器の是正メンテナンスを実行して、医療機器の問題を解決できます。

使われていない医療機器のケース

医療機器をサービス停止に設定する要求がサービスポータルから送信されると、 使われていない医療機器 のケースが作成されます。臨床エンジニアは、 ワークスペース を使用して、 使われていない医療機器 のケースを表示し、使われていない医療機器の要求を完了することができます。

での医療機器ケースのランディングページの表示 ワークスペース

臨床エンジニアは、 ワークスペース のランディングページを使用して、医療機器のケースをすばやくスキャンしてアクセスできます。

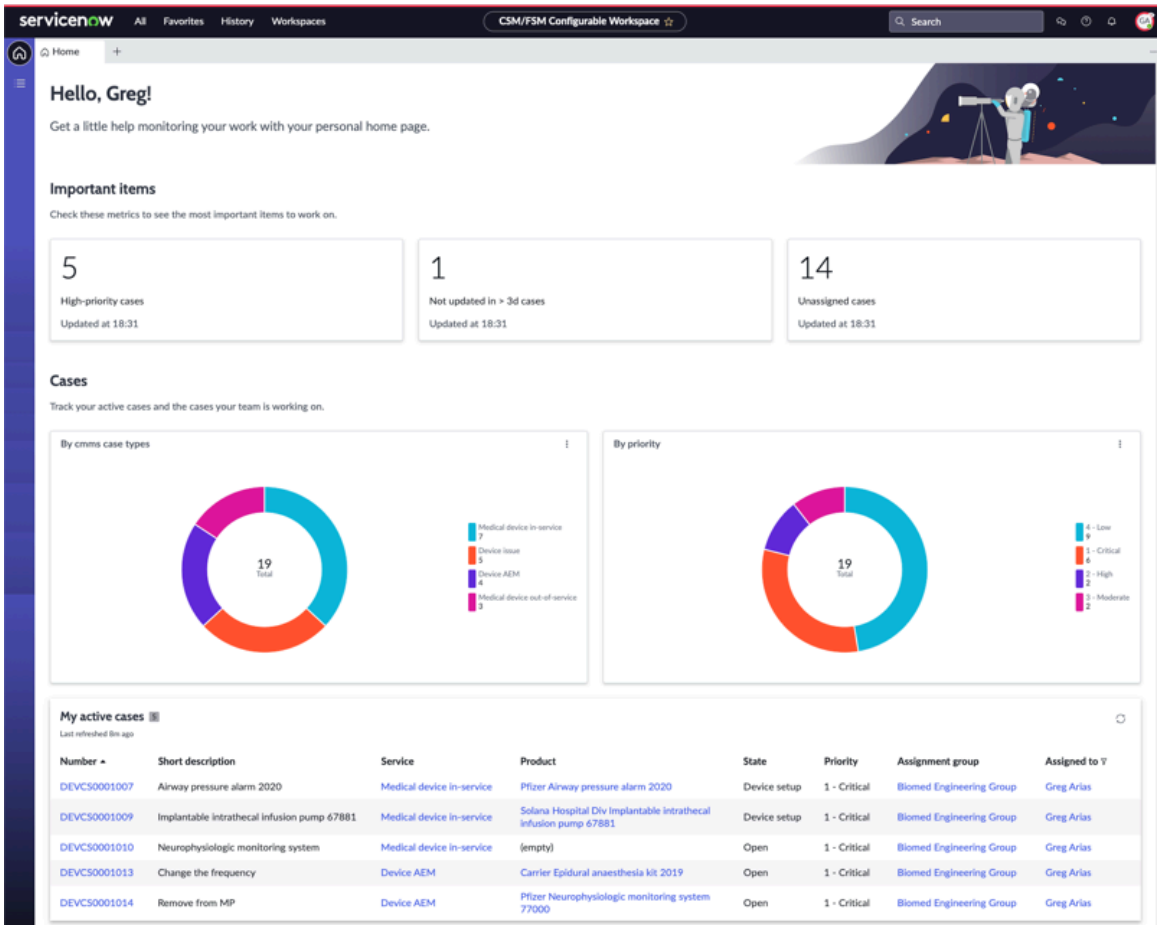
重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

ワークスペースのランディングページには、自分と自分のグループにアサインされた医療機器ケースの概要が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[医療機器関連ケース] ワークスペース ランディングページ



必要なロール

ワークスペースを使用するには、臨床エンジニアに sn_hcls_cmms.clinical_engineer ロールが必要です。詳細については、「医療 CMMS ユーザーにロールをアサインする」を参照してください。

ランディングページへのアクセスと使用

ヘルスケア CMMSにアクセスするには、 すべて > ヘルスケア *CMMS* > ワークスペース.

ワークスペースランディングページには、医療機器のケース情報を表示するコンポーネントと、コンポーネントデータをさらにブレークダウンする可視化が含まれています。それぞれの可視化は、データソースに接続されています。たとえば、[New Cases (新規ケース)] コンポーネントには、新規ケースの可視化が含まれます。

臨床エンジニアは、 ワークスペースのランディングページから次のタスクを実行できます。

- 各コンポーネントで提示されるケース情報を表示する。
- 各コンポーネントをドリルダウンして、単一のスコアの背後にあるケースリストを確認する。
- ケースリストから個々のレコードに移動する。

データの表示

医療機器ケースの ワークスペース ランディングページは、ヘルスケア関連ケースの ワークスペース ランディングページと同じで、稼働中の医療機器用に作成されたケース、医療機器モデルの AEM 要求のレビュー、医療機器の問題への対処、使われていない医療機器など、医療ケース関連データが表

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

示されます。詳細については、「で医療関連ケースのランディングページを表示する ワークスペース」を参照してください。

注:
アドミニストレーターは、 ワークスペース のランディングページをカスタマイズし、表示されるデータを変更できます。

で 稼働中の医療機器 ケースの管理 ワークスペース

ワークスペースを使用して、稼働中の医療機器のケースを管理できます。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

稼働中の医療デバイスを設定する要求がサービスポータルから送信されると、臨床エンジニアが作業する 稼働中の医療デバイスの ケースが作成されます。sn_hcls_cmms.clinical_engineer ロールを持つ臨床エンジニアは、稼働中の医療デバイスの要求を確認したり、医療機器と医療デバイスモデルを作成したり、既存のモデルと医療機器を関連付けて稼働中の医療デバイスの要求を完了したりできます。

タスクを管理する稼働中の医療機器 ケース

タスク	説明
へのアクセス ワークスペース.	ワークスペース のホームページを使用して、稼働中の医療機器のケースをすばやくスキャンしてアクセスします。
を表示 稼働中の医療デバイス のケース ワークスペース.	稼働中の 医療機器 のケースを ワークスペース で表示して、稼働中の医療機器のアクティビティを完了します。
のライフサイクルの理解 稼働中の医療デバイス ケース.	稼働中の医療機器ケースのさまざまな状況を理解します。
での作業 稼働中の医療デバイス ケース.	ヘルスケア CMMSアプリケーションで利用可能なプレイブックを使用して、稼働中の医療機器のケースを管理します。
医療機器のリスクを評価します。	医療機器が稼働中に設定されている場合は、リスクを評価してアセスメントを完了し、関連する承認者にアセスメントを送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

で稼働中の医療機器のケースを表示するワークスペース

ワークスペース稼働中の医療機器のケースを表示して、稼働中の医療機器のプロセスを完了します。

始める前に

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

稼働中の医療機器ケースへのアクセス権が必要です。

必要なロール:sn_hcls_cmms.clinical_engineer

手順

1. に移動して ワークスペース を開きます すべて > ヘルスケア *CMMS* > ワークスペース.
2. 自分または自分のグループにアサイン された、稼働中の医療機器 ケースを表示します。
   - に移動し、自分にアサインされた 稼働中の医療機器 のケースを表示します。 リスト > 稼働中の医療機器のケース > 自分のケース.
   - に移動し、自分にアサインされている すべてのオープンな現用医療機器の稼働中 ケースを表示します リスト > 稼働中の医療機器のケース > 自分のオープンケース.
   - グループに属しているが、誰にもアサインされていない 稼働中の医療機器 のケースを表示するには、次の場所に移動します。 リスト > 稼働中の医療機器のケース > 所属グループの未割り当てケース.
   - 稼働中のすべての医療機器のケースを表示するには、次の場所に移動します。 リスト > 稼働中の医療機器のケース > すべて.
3. 表示するケースへのリンクをクリックします。

タスクの結果
選択した [稼働中の医療デバイスの ケース] ページが ワークスペース 内の別のタブで開き、次のコンポーネントが表示されます。

プレイブック
: 稼働中の医療機器のワークフローを完了するために使用されるアクション可能なアクティビティ。

詳細
: 稼働中の医療機器ケースの詳細。

作業指示
: 医療機器の初期検査の作業指示。

影響を受けるインストールベースアイテム
: インストールベースアイテムとして構成された医療デバイス。

稼働中の医療機器ケースは、医療ケースに基づく医療機器ケースの一種で、医療ケースはカスタマーサービスケースに基づきます。アドミニストレーターとロールによって行われた構成によっては、稼働中の医療機器 ケースにカスタマーサービスケースに似た追加のタブが表示される場合があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

カスタマーサービスケースに使用できるタブの詳細については、「 カスタマーサービスケースフォーム 」を参照してください。

稼働中の医療機器のライフサイクルケース

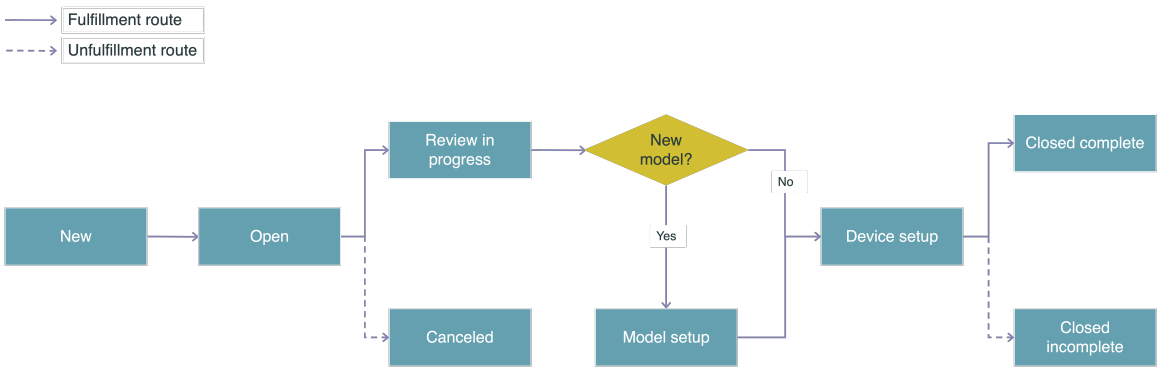
Healthcare Computerized Maintenance Management System (ヘルスケア CMMS) アプリケーション内の稼働中の医療機器ケースは、履行サイクルが進行するにつれて、いくつかのステータスのいずれかになる可能性があります。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

次の図は、 稼働中の医療機器 のケースのさまざまな状況を示しています。

稼働中の医療機器 のケースライフサイクル



稼働中の医療機器 のケースのステータス

状況	説明
新規	稼働中の医療機器 のケースが作成されましたが、まだ誰にもアサインされていません。
オープン	稼働中の医療機器 のケースがアサインされます。
レビュー中	稼働中の医療機器 のケースは、臨床エンジニアによってレビューされています。
モデルのセットアップ	新しい医療機器モデルを作成し、そのモデルのメンテナンス計画を作成しています。 **注:** モデルのセットアップステータスは、医療デバイスに対して新しい医療デバイスモデルが要求されたときに発生します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

稼働中の医療機器 のケースのステータス (続く)

状況	説明
デバイスのセットアップ	医療機器をアプリケーションに追加し、医療機器のリスクを評価し、医療機器の初期検査のための作業指示書を完了しています。
完了してクローズ	解決コードとメモを使用して稼働中の医療機器のケースがクローズされ、医療機器の稼働中のプロセスが完了しました。
未完了でクローズ	使用中の医療機器 のケースは、使用中ではなかったため、不完全としてマークされました。
キャンセル済み	稼働中の医療機器 のケースは、無効な要求であったためキャンセルされました。

注:
ケースのステータスが [完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、または [キャンセル] に設定されている場合、稼働中の医療機器のケースを編集することはできません。

で 稼働中の医療機器 のケースを操作する ワークスペース

Healthcare Computerized Maintenance Management System (ヘルスケア CMMS) アプリケーションで利用可能なプレイブックを使用して、稼働中の医療機器のケースを管理し、要求を完了し、稼働中の医療機器を設定します。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

プレイブックエクスペリエンスでは、ビジネス間のワークフローが可視化され、そのワークフローを完了するために使用される実行可能なアクティビティが履行者に提供されます。プレイブックエクスペリエンスが ワークスペース in ヘルスケア CMMS でアクティブ化されると、稼働中の医療機器のケースの [プレイブック] タブが表示されます。プレイブックの操作方法の詳細については、「プレイブックとやり取りする」を参照してください。

sn_hcls_cmms.clinical_engineer ロールを持つ臨床エンジニアは、 ヘルスケア CMMS プレイブックを使用して、医療機器のすべての稼働中アクティビティを完了できます。稼働中の医療機器のケースがアサインされると、ワークスペースの [プレイブック] タブにアクセスできます。ヘルスケア CMMSワークフローにより、[プレイブック] タブで起動されたすべてのアクティビティのケースデータが入力されます。プレイブック内のステージを選択して、そのステージに関連付けられたアクティビティを完了できます。

デフォルトでは、ワークスペースの [**Playbook**] タブで sn_hcls_cmms.clinical_engineer ロールを持つ臨床エンジニアは、次のステージを利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケア **CMMS**稼働中の医療機器ケースのプレイブックステージ

ステージ	説明
医療機器モデルの取り込み	医療機器に関連付けられている医療機器モデルを確認します。
メンテナンス計画の取り込み	患者が選択した福利厚生調査の設定をキャプチャまたは確認し、事前認証アクティビティを管理します。
医療機器の取り込み	稼働中の医療機器と、それらのデバイスの初期検査用に作成された作業指示書をレビューします。
Maintenance plans (メンテナンス計画)	使用中の医療機器に対して選択されたメンテナンス計画を確認します。
レビューおよび確認	稼働中の医療デバイスの要求をクローズします。

注:
プレイブックのステージを完了すると、 稼働中の医療機器 ケースのステータスが進行します。詳細については、「稼働中の医療機器のライフサイクルケース」を参照してください。

医療機器モデルのレビュー

プレイブックの [医療デバイスモデル取り込み] ステージで、稼働中の医療機器要求に含まれる医療機器モデルに入力された名前、番号、メーカーの詳細 (簡単な説明など) を確認してモデル のレビュー アクティビティを完了し、必要に応じて詳細を変更します。

注:
医療機器に新しいモデルが必要ない場合、 医療デバイスモデルの取り込み ステージはプレイブックに表示されません。

メンテナンス計画の管理

プレイブックの メンテナンス計画の取り込み ステージで、医療機器のメンテナンス計画とスケジュールを管理して、[メンテナンス計画の管理] アクティビティを完了します。新しいメンテナンス計画を作成するには、[計画を追加] をクリックし、[作業計画] ページから作業計画を作成します。

新しい [作業計画] ページで、必要な条件と設定された条件が自動的に入力されます。

注:
医療機器に新しいモデルが必要ない場合、 メンテナンス計画の取り込み ステージはプレイブックに表示されません。

医療機器取り込みアクティビティの完了

プレイブックの [医療機器の取り込み] ステージで、次のアクティビティを完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. デバイスのレビュー:医療機器モデルに含まれる医療機器をレビューし、必要に応じてその詳細を編集します。また、医療機器のリスクも評価します。リスクアセスメントが完了すると、デバイスのリスクスコアが表示されます。詳細については、「稼働中の医療機器を設定する際のリスクを評価する」を参照してください。

   医療機器のレビュー後、モデルに含まれる各デバイスの初期検査のための作業指示が自動的に作成されます。

2. 作業指示書のレビュー:技術者がデバイスに関連付けられた作業指示書を完了したときに、このステップを完了としてマークします。また、[**View all**] をクリックして、医療デバイスモデルに関連するすべての作業指示書を表示したり、別の作業指示書を作成したりすることもできます。

メンテナンス計画のレビュー

プレイブックの メンテナンス計画 ステージで、医療機器モデルから自動的に入力されるデバイスのメンテナンス計画のスケジュールを確認します。

稼働中の医療デバイスの要求のクローズ

プレイブックのレビュー と確認 ステージで、他のすべてのアクティビティが完了するまで待機し、解決コードを選択して解決メモを追加し、 ケースのクローズ アクティビティを完了します。

注:
稼働中の医療機器ケースのステータスが [完了してクローズ] に設定されると、医療機器のステータスは自動的に [インストール済み] に設定されます。

稼働中の医療機器を設定する際のリスクを評価する

医療機器を稼働状態に設定する際に、患者の安全の特定とコンプライアンスリスク管理に関連するリスクを評価し、関連する承認者にアセスメントを送信します。

始める前に

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

- アドミニストレーターは、医療デバイスモデル内で稼働中の医療機器を設定するためのリスクアセスメント方法論を構成しておく必要があります。
- 稼働中の医療機器ケースへのアクセス権が必要です。

必要なロール:sn_hcls_cmms.clinical_engineer または sn_hcls_cmms.sm_agent

このタスクについて

リスクワークスペースでリスクアセスメントを実行することもできます。詳細については、次を参照してください。 で高度なリスクアセスメントを実行 リスクワークスペース.

注:
医療デバイスを稼働中に設定するためのリスクアセスメント方法は、残存リスクアセスメントタイプです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. に移動して ワークスペース を開きます すべて > ヘルスケア *CMMS* > ワークスペース.
2. に移動し、自分にアサインされた 稼働中の医療機器 のケースを表示します。 リスト > 稼働中の医療機器のケース > 自分のケース.
3. リスクを評価する医療デバイスに関連付けられているケースへのリンクをクリックします。
4. コンテキストサイドパネルの [レコードの詳細] ペインで、[リスクの評価] をクリックします。
5. 表示されるダイアログボックスで、リスクアセスメントへのリンクをクリックします。
6. [HCLS リスクアセスメント] タブで、[アセスメントを開始] をクリックします。
7. [リスクアセスメント] タブで、リスクアンケートに回答して、医療デバイスを稼働中に設定します。
8. **[Review and submit]** をクリックします。
9. 評価を終了して承認のために送信するには、[保存] をクリックし、[承認の要求] をクリックします。
10. [コメントの追加] ダイアログ ボックスで、テキスト ボックスにコメントを入力し、[送信] をクリックします。

での 医療機器 **AEM** ケースの管理 ワークスペース

ワークスペースを使用して、医療機器の AEM ケースを管理できます。

> **重要:**
> Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。
>
> メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

医療機器モデルの現在のメンテナンス計画を確認するための AEM 要求がサービスポータルから送信されると、臨床エンジニアが作業する医療機器の AEM ケースが作成されます。sn_hcls_cmms.clinical_engineer ロールを持つ臨床エンジニアは、AEM 要求を確認し、現在のメンテナンス計画を削除し、メンテナンス計画のスケジュールを変更して AEM 要求を完了できます。

医療機器 **AEM** ケースのタスク管理

タスク	説明
へのアクセス ワークスペース.	ワークスペース のホームページを使用して、医療機器の AEM ケースをすばやくスキャンしてアクセスします。
を表示 医療機器 AEM のケース ワークスペース.	ワークスペース で医療機器の AEM ケースを表示して、医療機器モデルに関連付けられた AEM 要求のレビューを完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

医療機器 **AEM** ケースのタスク管理 (続く)

タスク	説明
のライフサイクルの理解 医療機器 AEM ケース.	医療機器の AEM ケースのさまざまな状況を理解します。
での作業 稼働中の医療デバイス ケース.	ヘルスケア CMMS アプリケーションで利用可能なプレイブックを使用して、医療機器の AEM ケースを管理します。

での医療機器 **AEM** ケースの表示ワークスペース

ワークスペース で医療機器の AEM ケースを表示して、医療機器モデルの代替機器メンテナンス (AEM) 要求のレビューを完了します。

始める前に

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

医療機器の AEM ケースへのアクセス権が必要です。

必要なロール:sn_hcls_cmms.clinical_engineer

手順

1. に移動して ワークスペース を開きます すべて > ヘルスケア *CMMS* > ワークスペース.
2. 自分または自分のグループにアサインされた 医療機器の AEM ケースを表示します。
   - 自分にアサインされた 医療機器の AEM ケースを表示するには、次の場所に移動します。 リスト > 医療機器 **AEM** ケース > 自分のケース.
   - 自分にアサインされているすべてのオープン 医療機器 AEM ケースを表示するには、次に移動します: リスト > 医療機器 **AEM** ケース > 自分のオープンケース.
   - グループに属しているが、誰にもアサインされていない 医療機器のAEM ケースを表示するには、次の場所に移動します。 リスト > 医療機器 **AEM** ケース > 所属グループの未割り当てケース.
   - に移動し、すべての 医療機器 AEM ケースを表示します リスト > 医療機器 **AEM** ケース > すべて.
3. 表示するケースへのリンクをクリックします。

タスクの結果
選択した 医療デバイスの AEM ケースページが ワークスペース 内の別のタブで開き、次のコンポーネントが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレイブック

AEM の推奨事項を完了するために使用されるアクション可能なアクティビティ。

詳細

医療機器 AEM ケースの詳細。

承認者

AEM 要求の承認者。

医療機器の AEM ケースは、医療ケースに基づく医療機器ケースの一種で、代わりにカスタマーサービスケースに基づいています。アドミニストレーターとロールが行った構成によっては、カスタマーサービスケースに似た追加のタブが 医療機器の AEM ケースに表示される場合があります。

カスタマーサービスケースに使用できるタブの詳細については、「 カスタマーサービスケースフォーム 」を参照してください。

医療機器のライフサイクル **AEM** ケース

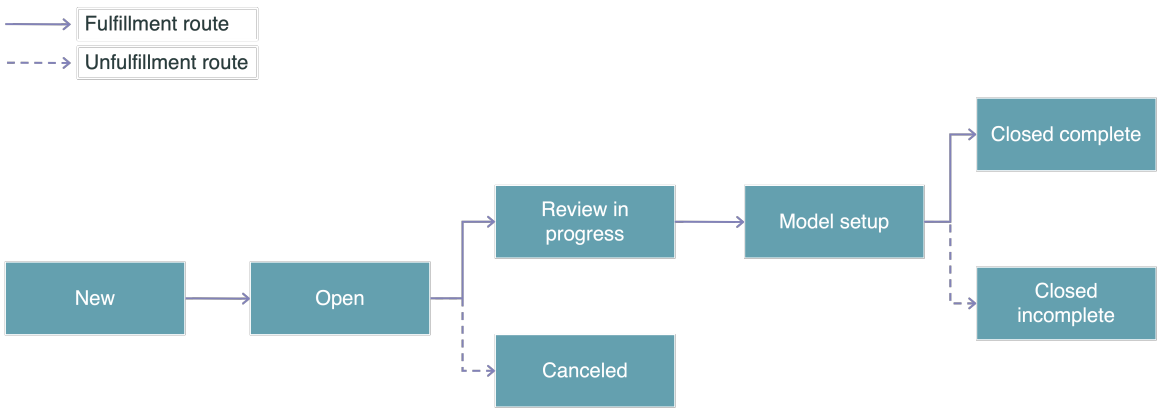
Healthcare Computerized Maintenance Management System (ヘルスケア CMMS) アプリケーション内の医療機器 AEM ケースは、履行サイクルが進行するにつれて、いくつかのステータスのいずれかになる可能性があります。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

次の図は、 医療機器の AEM ケースのさまざまな状況を示しています。

医療機器 **AEM** ケースライフサイクル



医療機器 **AEM** ケースのステータス

状況	説明
新規	医療機器の AEM ケースが作成されましたが、まだ誰にもアサインされていません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

医療機器 **AEM** ケースのステータス (続く)

状況	説明
オープン	医療デバイス AEM ケースがアサインされます。
レビュー中	医療機器のAEM ケースは、臨床エンジニアによってレビューされています。
モデルのセットアップ	AEM 要求に基づいて、モデルの新しいメンテナンス計画を作成しています。
完了してクローズ	解決 コードとメモを使用して医療機器の AEM ケースがクローズされ、AEM 要求のレビュープロセスが完了しました。
未完了でクローズ	AEM 要求が承認されなかったため、医療機器の AEM ケースが未完了としてマークされました。
キャンセル済み	AEM 要求が無効であったため、医療機器の AEM ケースがキャンセルされました。

注:
ケースのステータスが [完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、または [キャンセル] に設定されている場合、医療機器の AEM ケースを編集することはできません。

での 医療機器 **AEM** ケースの操作 ワークスペース

Healthcare Computerized Maintenance Management System (ヘルスケア CMMS) アプリケーションで利用可能なプレイブックを使用して、医療機器の AEM ケースを管理し、医療機器モデルの代替機器メンテナンス (AEM) 要求のレビューを完了します。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

プレイブックエクスペリエンスでは、ビジネス間のワークフローが可視化され、そのワークフローを完了するために使用される実行可能なアクティビティが履行者に提供されます。プレイブックエクスペリエンスが ワークスペース in ヘルスケア CMMS でアクティブ化されると、医療機器の AEM ケースの [プレイブック] タブが表示されます。プレイブックの操作方法の詳細については、「プレイブックとやり取りする」を参照してください。

sn_hcls_cmms.clinical_engineer ロールを持つ臨床エンジニアは、 ヘルスケア CMMS プレイブックを使用して、医療機器モデルの AEM 要求をレビューするためのすべてのアクティビティを完了できます。医療機器の AEM ケースがアサインされると、ワークスペースの [プレイブック] タブにアクセスできます。ヘルスケア CMMSワークフローにより、[プレイブック] タブで起動されたすべ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

てのアクティビティのケースデータが入力されます。プレイブック内のステージを選択して、そのステージに関連付けられたアクティビティを完了できます。

デフォルトでは、ワークスペースの [**Playbook**] タブで sn_hcls_cmms.clinical_engineer ロールを持つ臨床エンジニアは、次のステージを利用できます。

ヘルスケア **CMMS**医療機器 **AEM** ケースのプレイブックステージ

ステージ	説明
Intake (取り込み)	医療機器の AEM ケースの詳細を確認し、既存のメンテナンス計画を変更して、承認のために AEM 要求を送信します。
AEM 計画の管理	現在のメンテナンス計画から医療機器モデルを削除します。
レビューおよび確認	レビュー要求をクローズします。

注:
プレイブックのステージを完了すると、 医療機器の AEM ケースのステータスが進行します。詳細については、「稼働中の医療機器のライフサイクルケース」を参照してください。

初期レビューアクティビティの完了

プレイブックの 取り込み ステージで、次のアクティビティを完了します。

1. **AEM** 要求のレビュー:医療機器モデルの AEM 要求に入力された詳細を確認し、必要に応じて詳細を更新します。
2. 承認のために **AEM** 要求を送信する:医療デバイスモデルに必要な追加情報を確認し、承認のために AEM 要求を送信します。アドミニストレーターが AEM 要求の承認ワークフローを設定している場合、AEM 要求は承認のために送信されます。

AEM 要求の管理

プレイブックの **[AEM** 計画の管理 **(Manage AEM plan**)] ステージで、現在のメンテナンス計画から医療機器モデルを削除して (メンテナンス 計画から削除) アクティビティを完了します (利用可能な場合)。

新しいメンテナンス計画を作成するには、[計画を追加] をクリックし、[作業計画] ページから作業計画を作成します。

新しい [作業計画] ページで、必要な条件と設定された条件が自動的に入力されます。

AEM リクエストのクローズ

プレイブックのレビュー と確認 ステージで、他のすべてのアクティビティが完了するまで待機し、解決コードを選択して解決メモを追加し、 ケースのクローズ アクティビティを完了します。

での 医療機器の問題 ケースの管理 ワークスペース

ワークスペースを使用して、医療機器の問題ケースを管理できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **重要:**
> Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。
>
> 臨床機器管理でメンテナンスとサービスのワークフローを使用するには、「 フィールドサービス管理 (FSM)」を参照してください。臨床機器管理でインベントリと管理のワークフローを使用するには、 Enterprise Asset Management for Healthcare を参照してください。

サービスポータルから医療機器の問題がレポートされると、関連する ServiceNow インスタンスに医療機器の問題ケースが作成されます。

sn_hcls_cmms.clinical_engineer ロールを持つ臨床エンジニアは、 医療機器の問題 ケースを解決することで、医療機器の是正メンテナンスを管理できます。詳細については、「医療機器の問題ケースの処理」を参照してください。

医療機器の問題ケースの処理

医療機器の是正メンテナンスのための 医療機器問題 ケースに取り組みます。

始める前に

> **重要:**
> Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。
>
> 臨床機器管理でメンテナンスとサービスのワークフローを使用するには、「 フィールドサービス管理 (FSM)」を参照してください。臨床機器管理でインベントリと管理のワークフローを使用するには、 Enterprise Asset Management for Healthcare を参照してください。

必要なロール:sn_hcls_cmms.clinical_engineer

手順

1. でホームページを使用する ワークスペース 素早くスキャンしてアクセスするため 医療機器の問題ケース.
2. を表示 医療機器の問題 のケース ワークスペース.
3. オプション: 医療機器の問題を解決するために必要な作業の内容を指定する作業指示書を作成します。
4. を閉じる 医療機器の問題 ケース.

での 医療機器の問題 ケースの表示 ワークスペース

ワークスペースで医療機器の問題ケースを表示して、医療機器について報告された問題を解決します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

医療機器の問題ケースへのアクセス権が必要です。

必要なロール:sn_hcls_cmms.clinical_engineer

手順

1. に移動して ワークスペース を開きます すべて > ヘルスケア *CMMS* > ワークスペース.
2. 自分または自分のグループにアサインされた 医療機器の問題 ケースを表示します。
   - に移動し、自分にアサインされた 医療機器の問題 ケースを表示します。 リスト > 医療機器の問題ケース > 自分のケース.
   - 自分にアサインされているすべてのオープンな 医療機器の問題 ケースを表示するには、次の場所に移動します。 リスト > 医療機器の問題ケース > 自分のオープンケース.
   - 自分のグループに属しているが、誰にもアサインされていない 医療機器の問題 ケースを表示するには、次の場所に移動します。 リスト > 医療機器の問題ケース > 所属グループの未割り当てケース.
   - に移動すると 、すべての医療機器の問題 ケースが表示されます リスト > 医療機器の問題ケース > すべて.
3. 表示するケースへのリンクをクリックします。

タスクの結果
選択した 医療機器の問題 ケースページが ワークスペース 内の別のタブで開き、次のコンポーネントが表示されます。

詳細
: 医療機器 AEM ケースの詳細。

作業指示
: 臨床エンジニア技術者が必要なアクションを実行し、医療機器の問題を解決するための作業指示書。

影響を受けるインストールベースアイテム
: インストールベースアイテムとして構成された医療デバイス。

医療機器の問題ケースは、ヘルスケアケースに基づく医療機器ケースの一種で、カスタマーサービスケースに基づいています。アドミニストレーターとロールによって行われた構成によっては、カスタマーサービスケースに似た追加のタブが 医療機器の問題 ケースに表示される場合があります。

カスタマーサービスケースに使用できるタブの詳細については、「 カスタマーサービスケースフォーム」を参照してください。

医療機器の問題ケースのライフサイクル

Healthcare Computerized Maintenance Management System (ヘルスケア CMMS) アプリケーション内の医療機器の問題ケースは、履行サイクルが進むにつれて、いくつかのステータスのいずれかになる可能性があります。

自動翻訳

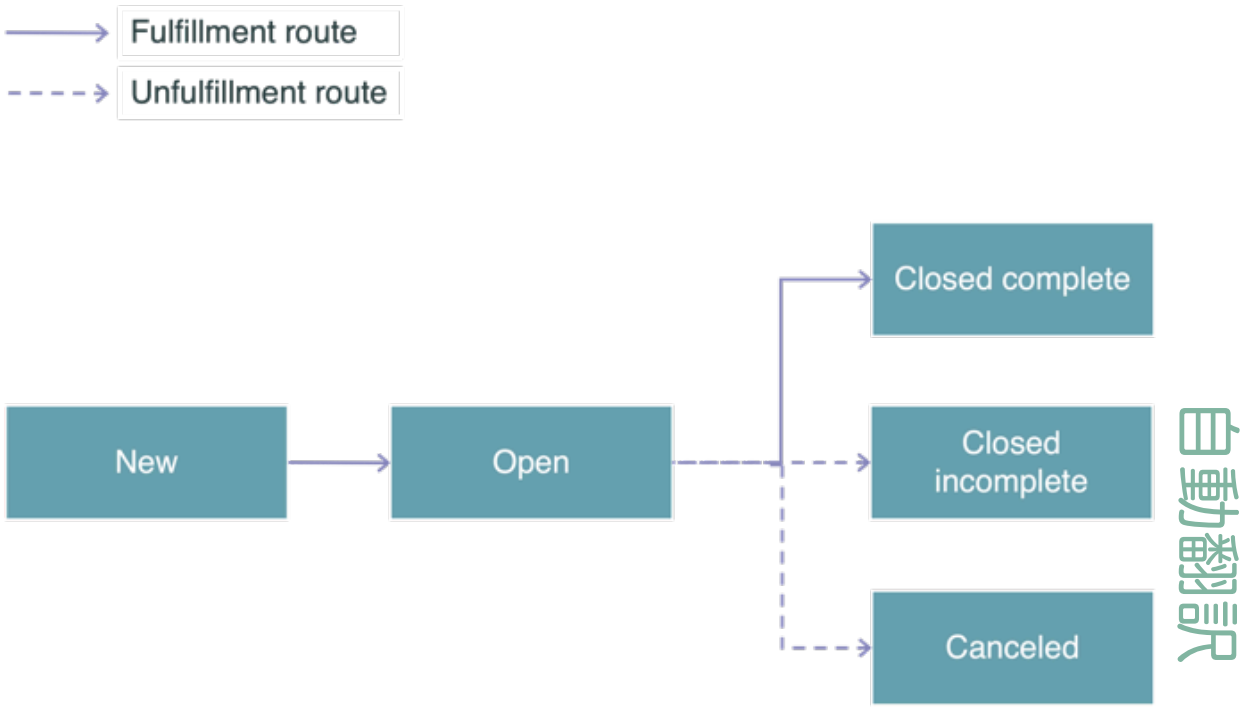
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

次の図は、 医療機器の問題 ケースのさまざまな状況を示しています。

医療機器の問題 ケースのライフサイクル



医療機器の問題 ケースのステータス

状況	説明
新規	医療機器の問題 ケースが作成されましたが、まだ誰にもアサインされていません。
オープン	医療機器の問題 ケースがアサインされます。
完了してクローズ	解決コードとメモ、および医療機器の問題が [解決済み] となって、医療機器の問題ケースはクローズされました。
未完了でクローズ	問題が解決されなかったため、医療機器の問題ケースは未完了としてマークされました。
キャンセル済み	医療機器の問題 ケースは、無効な要求であったためキャンセルされました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ケースのステータスが [完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、または [キャンセル] に設定されている場合、医療機器の問題ケースを編集することはできません。

医療機器の問題ケースの作業指示書を作成する

作業指示書を作成して、 医療機器の問題ケースを解決するために必要な作業の内容を指定します。

始める前に

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

必要なロール:sn_hcls_cmms.clinical_engineer

手順

1. に移動して ワークスペース を開きます すべて > ヘルスケア *CMMS* > ワークスペース.
2. 検索項目 リスト > 医療機器の問題ケース > すべて.
3. 作業指示書を作成するケースへのリンクをクリックします。
4. [Details] タブで、[**Create Work Order**] をクリックします。
5. [作業指示] タブの [簡単な説明] フィールドと [説明] フィールドに要求された作業を記述します。
6. 作業が必要な場所、作業指示書を作成するためのテンプレート、作業指示書を完了するために必要なスキルなど、その他の詳細を入力します。
7. [Scheduling (スケジュール)] セクションの [**Requested due by** (要求期限)] フィールドで、[を選択し、[作業指示書を完了する必要がある日時を入力します (Enter a date and time by which which work order must be completed)] を選択します。
8. [認定の準備完了] をクリックします。

タスクの結果

作業指示書タスクが自動的に作成されます。作業指示書の簡単な説明、説明、および場所がタスクにコピーされます。

次のタスク

sn_hcls_cmms.clinical_engineering_technician ロールを持つユーザーは、作業指示タスクを完了できます。詳細については、「Manage work orders」を参照してください。

作業指示タスクが完了したら、ケースをクローズできます。詳細については、「医療機器の問題ケースをクローズする」を参照してください。

医療機器の問題ケースをクローズする

医療機器の問題ケースの解決の詳細を入力し、医療機器の問題ケースをクローズします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

必要なロール:sn_hcls_cmms.clinical_engineer

このタスクについて
関連する作業指示が完了し、医療機器の問題が解決されたら、ケースをクローズできます。

手順

1. に移動して ワークスペース を開きます すべて > ヘルスケア *CMMS* > ワークスペース.
2. 検索項目 リスト > 医療機器の問題ケース > すべて.
3. クローズするケースへのリンクをクリックします。
4. [詳細] タブの [クローズ情報] セクションで、[解決コード] リストから解決コードを選択して、ケースの解決状況を示します。
5. クローズに関連する情報を [解決メモ] フィールドに入力します。
6. [ケースをクローズ] をクリックします。

で使われていない医療機器のケースの管理 ワークスペース

ワークスペースを使用して、使われていない医療機器のケースを管理できます。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

医療機器をサービス停止に設定する要求がサービスポータルから送信されると、臨床エンジニアが作業する 、使われていない医療機器 のケースが作成されます。sn_hcls_cmms.clinical_engineer ロールを持つ臨床エンジニアは、医療機器のサービス停止設定を管理できます。詳細については、「Healthcare Computerized Maintenance Management System - 医療機器が使われなくなった場合のシナリオ」を参照してください。

タスクを管理する、使われていない医療機器 のケース

タスク	説明
へのアクセス ワークスペース.	ワークスペース のホームページを使用して、使われていない医療機器のケースをすばやくスキャンしてアクセスします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクを管理する、使われていない医療機器 のケース (続く)

タスク	説明
を表示 使われていない医療機器 のケース ワークスペース.	ワークスペース で使われていない医療機器のケースを表示して、医療機器の使われていないアクティビティを完了します。
のライフサイクルの理解 使われていない医療機器 ケース.	医療機器が使われなくなったケースのさまざまな状況を理解します。
での作業 使われていない医療機器 ケース.	ヘルスケア CMMSアプリケーションで利用可能なプレイブックを使用して、使われていない医療機器のケースを管理します。

で使われていない医療機器のケースを表示するワークスペース

ワークスペース で使われていない医療機器のケースを表示して、医療機器を使われていない状態に設定するプロセスを完了します。

始める前に

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

使用されていない医療機器のケースへのアクセス権が必要です。

必要なロール:sn_hcls_cmms.clinical_engineer

手順

1. に移動して ワークスペース を開きます すべて > ヘルスケア *CMMS* > ワークスペース.
2. 自分または自分のグループにアサインされた 、使われていない医療機器のケース を表示します。
   - 自分にアサインされた 使われていない医療機器 のケースを表示するには、次の場所に移動します。 リスト > 使われていない医療機器のケース > 自分のケース.
   - に移動し、自分にアサインされているすべてのオープン な医療機器のサービス停止 ケースを表示します リスト > 使われていない医療機器のケース > 自分のオープンケース.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- グループに属しているが、誰にもアサインされていない 、使われていない医療機器のケース を表示するには、次の場所に移動します。 リスト > 使われていない医療機器のケース > 所属グループの未割り当てケース.
- に移動し、 使用されていないすべての医療機器 のケースを表示します リスト > 使われていない医療機器のケース > すべて.

3. 表示するケースへのリンクをクリックします。

タスクの結果
選択した [使われていない医療デバイスのケース] ページが ワークスペース 内の別のタブに開き、次のコンポーネントが表示されます。

プレイブック
: 使われていない医療機器のワークフローを完了するために使用されるアクション可能なアクティビティ。

詳細
: 使われていない医療機器ケースの詳細。

作業指示
: 医療機器の初期検査の作業指示。

影響を受けるインストールベースアイテム
: インストールベースアイテムとして構成された医療デバイス。

使われていない医療機器ケースは、医療ケースに基づく医療機器ケースの一種で、医療ケースではなくカスタマーサービスケースに基づいています。アドミニストレーターとロールによって行われた構成によっては、 使われていない医療機器 のケースにカスタマーサービスケースに似た追加のタブが表示される場合があります。

カスタマーサービスケースに使用できるタブの詳細については、「 カスタマーサービスケースフォーム 」を参照してください。

使われていない医療機器のライフサイクルケース

Healthcare Computerized Maintenance Management System (ヘルスケア CMMS) アプリケーション内の医療機器の使われていないケースは、履行サイクルが進行するにつれて、いくつかのステータスのいずれかになる可能性があります。

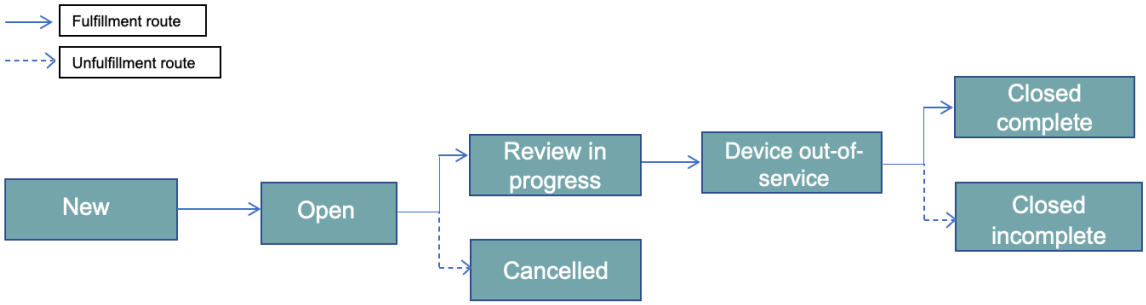
重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

次の図は、 医療機器が使われなくなった ケースのさまざまな状況を示しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使われていない医療機器のケースのライフサイクル



使われていない医療機器 ケースのステータス

状況	説明
新規	使われていない医療機器 のケースが作成されましたが、まだ誰にもアサインされていません。
オープン	使われていない医療機器 のケースがアサインされます。
レビュー中	使われていない医療機器 のケースは、臨床エンジニアによってレビューされています。
使われていない医療デバイス	医療デバイスのすべての作業指示をキャンセルし、医療デバイスを [サービス停止] に設定します。
完了してクローズ	使われていない医療機器 のケースは解決コードとメモでクローズされ、使われていない医療機器のプロセスが完了しました。
未完了でクローズ	医療機器が使用停止に設定されていなかったため、使われていない医療機器のケースは不完全としてマークされました。
キャンセル済み	使われていない医療機器 のケースは、無効な要求であったためキャンセルされました。

で 使われていない医療機器 のケースの操作 ワークスペース

Healthcare Computerized Maintenance Management System (ヘルスケア CMMS) アプリケーションで利用可能なプレイブックを使用して、使われていない医療機器のケースを管理し、医療機器を使われていない状態に設定する要求を完了します。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレイブックエクスペリエンスでは、ビジネス間のワークフローが可視化され、そのワークフローを完了するために使用される実行可能なアクティビティが履行者に提供されます。プレイブックエクスペリエンスが ヘルスケア CMMS のワークスペースでアクティブ化されると、使われていない医療機器のケースの [プレイブック] タブが表示されます。プレイブックの操作方法の詳細については、「プレイブックとやり取りする」を参照してください。

sn_hcls_cmms.clinical_engineer ロールを持つ臨床エンジニアは、 ヘルスケア CMMS プレイブックを使用して、医療機器のすべてのサービス停止アクティビティを完了できます。ワークスペースの [プレイブック] タブには、使われていない医療機器のケースがアサインされるとアクセスできます。ヘルスケア CMMSワークフローにより、[プレイブック] タブで起動されたすべてのアクティビティのケースデータが入力されます。プレイブック内のステージを選択して、そのステージに関連付けられたアクティビティを完了できます。

デフォルトでは、ワークスペースの [**Playbook**] タブで sn_hcls_cmms.clinical_engineer ロールを持つ臨床エンジニアは、次のステージを利用できます。

注:
プレイブックのステージを完了すると、 使われていない医療機器 のケースのステータスが進行します。詳細については、「使われていない医療機器のライフサイクルケース」を参照してください。

初期レビューアクティビティの完了

プレイブックの [使われていない医療デバイス **(Medical device out-of-service**)] ステージで、次のアクティビティを完了します。

1. 医療デバイスの詳細の確認:医療デバイスモデルの医療デバイスの詳細を確認し、必要に応じて詳細を更新します。

   医療機器がレビューおよび承認されると、モデルに含まれる各デバイスの初期検査のための作業指示が自動的に作成されます。

2. 作業指示のキャンセル:各医療機器の作業指示を確認してキャンセルします。
3. [医療デバイスを使用停止状態に設定]: 医療デバイスを使用停止に設定します。
4. 廃棄作業指示書:アウトオブサービスデバイスの廃棄作業指示書を作成します。

サービス停止要求のクローズ

プレイブックのレビュー と確認 ステージで、他のすべてのアクティビティが完了するまで待機し、解決コードを選択して解決メモを追加し、 ケースのクローズ アクティビティを完了します。

医療機器の要求の作成

サービスポータルから、稼働中の医療デバイスの設定、代替機器メンテナンス (AEM) のレビュー、医療機器の問題の解決、または医療デバイスのサービス停止の設定の要求を作成します。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アドミニストレーターは、医療機器のサービス要求タイプに基づいて医療機器ケースを作成するオプションを設定できます。各要求タイプの送信フォームは、アドミニストレーターが設定します。

sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor ロールを持つユーザーは、 カスタマーサービスポータル ページの [ケース] メニューからデフォルトで利用可能な次のオプションを使用して、医療機器のサービス要求を行います。

稼働中の医療デバイス

稼働中の医療機器を設定し、そのデバイスをメンテナンス計画に関連付けるように要求します。

AEM レビューを要求

医療デバイスモデルに関連付けられた現在のメンテナンス計画の変更のレビューを要求します。

医療デバイスの問題を報告

医療機器の問題を報告し、解決のための是正メンテナンスの実施を要求します。

使われていない医療デバイス

医療機器のサービス停止を設定する要求。

要求が送信されると、関連する ServiceNow インスタンスに対応する医療機器ケースが作成されます。その後、臨床エンジニアがケースを処理します。詳細については、「での医療機器ケースの管理ワークスペース」を参照してください。

Healthcare Computerized Maintenance Management System 参考

参照トピックには、 Healthcare Computerized Maintenance Management System (ヘルスケア CMMS) コンポーネントに関する追加情報が記載されています。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

Healthcare Computerized Maintenance Management Systemとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、プラグイン、ServiceNow Store アプリケーション、ビジネスルールなど) が、Healthcare Computerized Maintenance Management System (ヘルスケア CMMS) アプリケーションのインストールとともにインストールされます。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インストールされているロール

インストールされるロール ヘルスケア **CMMS**

ロール	説明	含ま
sn_hcls_cmms.case_creator	医療機器ケースを作成するためのアクセス権を付与します。	sn_
sn_hcls_cmms.case_viewer	医療機器ケースを表示するためのアクセス権を付与します。	な
sn_hcls_cmms.clinical_engineer	医療機器モデルのメンテナンス計画と、医療機器のインストールベースアイテムを作成および更新します。医療機器のケースに取り組みます。	• s • s
sn_hcls_cmms.clinical_engineering_admin	ヘルスケア CMMSアプリケーションにアクセスできるユーザーを管理します。	• s • s • v
sn_hcls_cmms.clinical_engineering_technician	医療機器の場所で作業し、使用した部品や雑費などの詳細を作業指示書フォームに記録します。	• s • s • s • v
sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor	臨床医として組織の医療機器ケースを作成します。 **注:** 組織 (事業所) の医療機器ケースを作成するには、sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor ロールを持つユーザーが組織のメンバーであり、[場所の貢献者] 責任タイプが割り当てられている必要があります。組織とそのメンバーのマッピングは、組織メンバー [sn_csm_service_organization_member] テーブルに含まれています。	• s • s • s • s
sn_hcls_cmms.sm_agent	すべてのデバイスデータと医療機器ケースにアクセスして表示します。	• r • s • s • s • s • s • s

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

ヘルスケア **CMMS**アプリケーションにインストールされているテーブル

テーブル	説明
医療機器ケース [sn_hcls_cmms_case]	医療機器のケースを保存します。

インストール済みプラグイン

にインストールされているプラグイン ヘルスケア **CMMS**

プラグイン	説明
フィールドサービス管理を使用したカスタマーサービス (com.snc.csm_fsm_integration)	ヘルスケア CMMS アプリケーションと フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーション間の統合を可能にし、フィールドサービス管理 (FSM) の カスタマーサービス からアカウント、連絡先、パートナー、パートナー連絡先、およびコンシューマー情報を利用できるようにします。

インストール済み **ServiceNow Store** アプリケーション

ServiceNow Store にインストールされているアプリケーション ヘルスケア **CMMS**

アプリケーション	説明
Healthcare and Life Sciences Service Management Core (sn_hcls)	患者の 360 度ビュー、同意管理、デジタルドキュメントなどのデータモデルと重要なデジタルヘルス機能を提供し、ヘルスケアサービスへの対応を改善します。
GRC:高度なリスク (com.sn_risk_advanced)	意思決定者は、リスクを特定、評価、対応し、継続的に監視することで、ビジネスオペレーションへの悪影響を回避できます。
GRC：共通ワークスペース要素 (sn_grc_workspace)	CSM 構成可能ワークスペースで高度なリスク機能の使用を有効にします。
医療向けパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック CDM (sn_hcls)	医療向けパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック CDM は、ServiceNow Storeとは別にインストールします。 医療臨床機器管理アプリケーションのパフォーマンスアナリティクス機能とダッシュボードを提供します。このダッシュボードは、臨床エンジニアリングチームが CMMS アプリケーションのすべてのメトリクスを参照できるように可視化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるビジネスルール

にインストールされているビジネスルール ヘルスケア **CMMS**

ビジネスルール	テーブル	ルール基準	説明
検査 WO を作成	医療機器ケース [sn_hcls_cmms_case]	非同期更新	関連付けられている稼働中の医療機器のステータスが [デバイスのセットアップ] に設定されている場合に、医療機器の初期検査のための作業指示を作成します。
デバイスをインストール済みとしてマーク	医療機器ケース [sn_hcls_cmms_case]	非同期更新	稼働中の関連する医療機器のステータスが [完了してクローズ] または [キャンセル] に設定されている場合、医療機器のインストールステータスを [インストール済み] または [キャンセル] に設定します。
医療デバイスモデルをセットアップ	医療機器ケース [sn_hcls_cmms_case]	更新前	医療デバイスの医療デバイスが存在せず、関連付けられている稼働中の医療デバイスのケースのステータスが [モデルセットアップ] に設定されている場合に、医療デバイスモデルを作成します。
医療機器の AEM 承認をトリガー	医療機器ケース [sn_hcls_cmms_case]	非同期更新	代替機器メンテナンス (AEM) 要求の承認ワークフロー (利用可能な場合) をトリガーします。

ドメインセパレーションと**Healthcare Computerized Maintenance Management System**

ドメインセパレーションは Healthcare Computerized Maintenance Management System (ヘルスケア CMMS) でサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

重要:
Xanadu リリース以降、Healthcare Computerized Maintenance Management Systemは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。廃止プロセスの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メンテナンスとサービスのワークフロー、またはインベントリと管理のワークフローを使用するには、 臨床機器管理を参照してください。

サポートレベル：ベーシック

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

ヘルスケア CMMSアプリケーションには、AEM、稼働中、デバイスの問題ケース、サービス外デバイスなどの医療機器ケースなどのトランザクションデータのドメインセパレーションが含まれています。

ヘルスケア **CMMS**におけるドメインセパレーションの仕組み

ヘルスケア CMMS アプリケーションを使用して医療機器の要求を出している顧客の場合、ドメインはログインしたユーザーのセッションから、作成されたケースでは、関連付けられた医療データ内で設定されます。

ユースケース

医療機関の医療データがドメインごとに分離されている場合、医療要求と対応する履行タスクはそれぞれの顧客ドメインに関連付けられます。

医療オペレーション

ServiceNow® Healthcare Operations アプリケーションを使用して、ケアチームの運用タスクを簡素化および最適化します。

Healthcare Operations には、次のアプリケーションが含まれています。

ヘルスケアオペレーションコア
: 病院が業務を合理化および自動化できるようにするための基盤を提供します。

医療 IT のケアチーム運用
: 医療 IT の問題を報告して履行するためのケースタイプが含まれています。

生物医学のケアチームオペレーション
: 生物医学的な問題を報告および履行するケースタイプが含まれています。

環境サービスのケアチームオペレーション
: 環境サービスの問題を報告および履行するためのケースタイプが含まれています。

施設のケアチームオペレーション
: 施設の問題を報告して履行するためのケースタイプが含まれています。

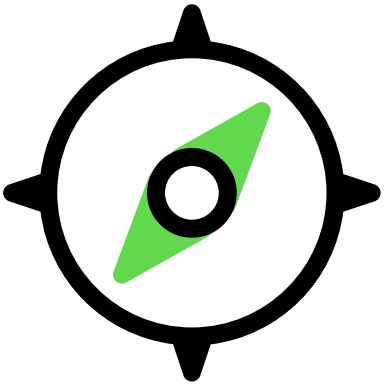
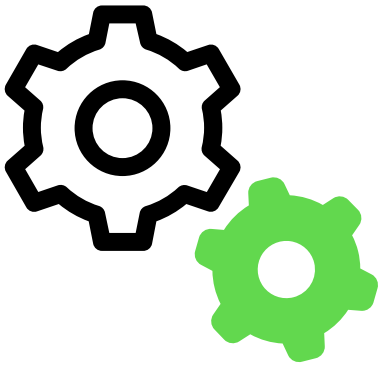
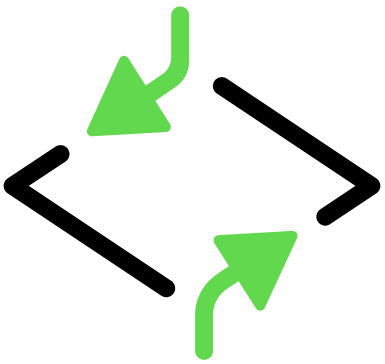
ヘルスケアオペレーションコア

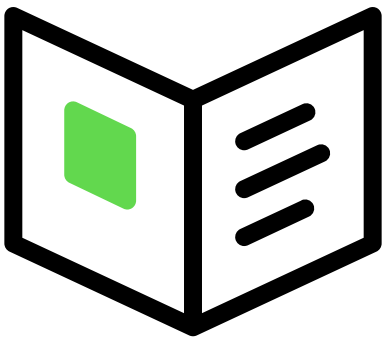
Healthcare Operations Core は、病院が業務を合理化および自動化できるようにする基盤を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

探索	構成	ポータル
		
Healthcare Operations Core のメリットとその使用方法の詳細をご覧ください。	Healthcare Operations Core をインストールし、環境を構成します。	運用サポート要求を作成し、チーム全体を可視化します。

参照

フィールド、テーブル、プロパティなどの医療オペレーションコアコンポーネントの詳細を取得します。

トラブルシューティングとサポート

- について質問し、他のリソースを調べる の ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

ヘルスケアオペレーションコア の探索

ヘルスケアオペレーションコア アプリケーションを使用して、ケアチームが効率的かつ効果的に連携して患者中心のケアを提供する方法について説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Healthcare Operations Core の概要

ヘルスケアオペレーションコア は、運用プロセスを合理化および最適化して、ケアチームの運用ニーズを効率的かつ協調的に確実に提供できるように設計されています。

このアプリケーションは、臨床医が日常業務に関連する問題を報告および追跡する手段を提供することで、患者のケアに戻る時間を提供します。このフレームワークは、病院が問題をタイムリーに解決し、重要なタスクを完了することで、非効率的な手動プロセスを排除し、患者の安全リスクを軽減し、臨床医と患者のエクスペリエンスを向上させるのに役立ちます。

ITやバイオメッドなどのサポートサービス部門と統合することで、 ヘルスケアオペレーションコア ケアチームのすべてのタスクが適切に調整され、サポートされるようにします。

ヘルスケアオペレーションコアでは、次のアプリケーションを使用できます。

- ヘルスケア IT のケアチームオペレーション
- 生物医学のケアチームオペレーション
- 施設のケアチームオペレーション
- 環境サービスのケアチームオペレーション

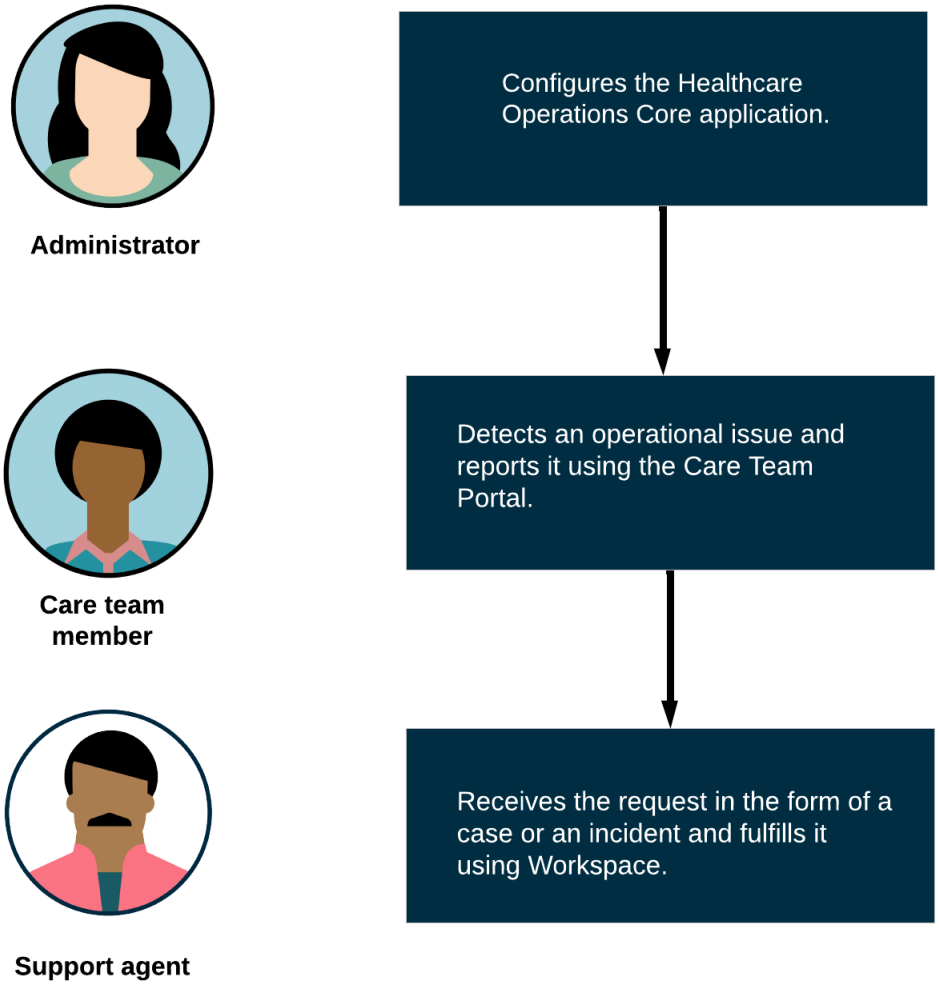
ヘルスケアオペレーションコア ユーザー

ユーザー	説明
看護助手	看護助手は、医療施設で患者に基本的なケアを提供し、日常生活を支援し、患者の健康状態を監視し、看護師と医療スタッフに重要なサポートを提供します。
正看護師	レジスタードナースは、患者ケアの提供と調整を担当します。これには、さまざまな健康上の懸念について患者とその家族を教育すること、投薬と治療を投与すること、他の医療専門家と協力してケアプランを開発および実施することが含まれます。
ユニットマネージャー	ユニットマネージャーは、医療施設内の特定のユニットの運営を監督し、スタッフを監督し、リソースを管理し、質の高い患者ケアの提供を確保します。
ユニット書記	ユニット秘書は、看護ユニットに管理サポートを提供し、患者の記録を維持しながら、スタッフ、患者、および家族間のコミュニケーションを促進します。
部門エージェント	部門エージェントは、病院の補助部門に代わってケアチームが作成したサービス要求を作成、表示、編集、および履行します。
部門エージェントマネージャー	部門エージェントマネージャーは、部門エージェントを監督し、要求が効果的かつタイムリーに実行されるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケアオペレーションコア のワークフロー



自動翻訳

1. アドミニストレーターが ヘルスケアオペレーションコア アプリケーションを構成します。
2. ケアチームのメンバーが運用上の問題を検出し、ケアチームポータルを使用して報告します。
3. サポートサービスエージェントは、ケースまたはインシデントの形式で要求を受け取り、ワークスペースを使用して要求を実行します。

ヘルスケアオペレーションコア のメリット

メリット	機能	ユーザー
サポートサービス部門に運用ケースを拡張するためのフレームワークを提供します。	医療オペレーションケースの概要	管理者
ケアチームに関連する運用ケースを可視化します。	ケアチームポータル	ケアチームメンバー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

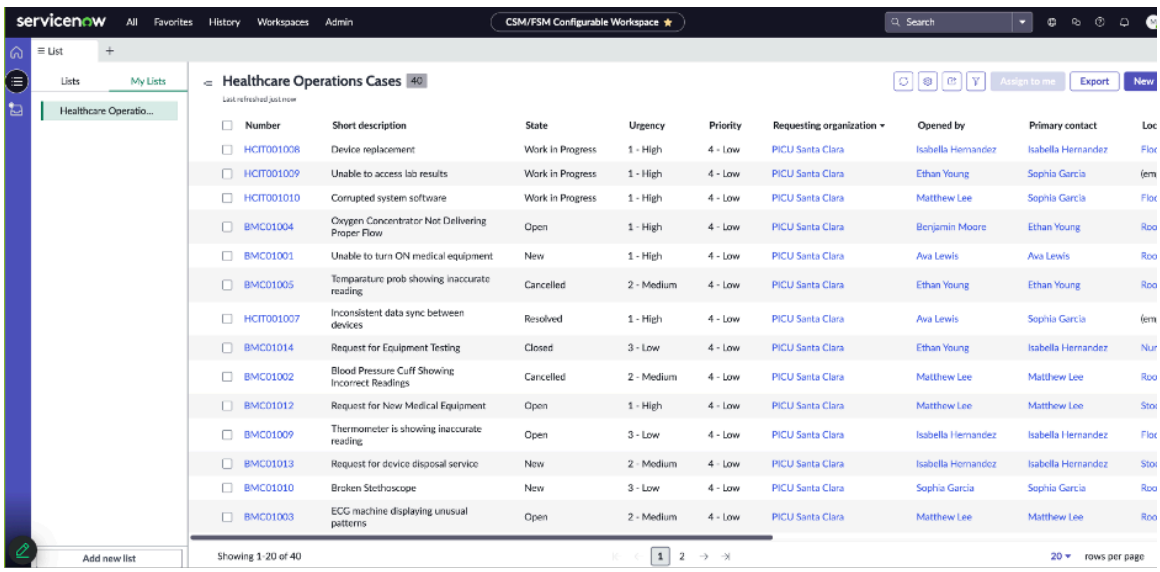
次に探索する内容

ヘルスケアオペレーションコアを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- Healthcare Operations Core の構成
- ケアチームポータルの操作
- Healthcare Operations Core 参照

医療オペレーションケースの概要

医療オペレーションケース [sn_hco_case] により、運用中の医療ユースケースのサポートを簡素化できます。



医療オペレーションケース [sn_hco_case] テーブルは、医療オペレーション関連のケースを格納する拡張可能な抽象テーブルです。これは、独自の運用要求タイプを拡張およびビルドするための基盤を提供します。

医療オペレーションケースタイプを使用すると、アドミニストレーターはケアチームポータルで使用するケースタイプを作成できるため、運用中の医療ユースケースのサポートを簡素化できます。

これらのケースを医療機関に関連付けることで、ケアチームのメンバーは、自分のチーム、ユニット、または医療機関に対して作成されたすべてのケースを表示できます。

運用ユースケースの医療オペレーションケースの構成については、「Healthcare Operations Core の構成」を参照してください。

ケアチームポータル

ケアチームポータルを使用して、サポートサービス部門の要求を作成し、自分またはチームが作成したすべての要求に対する可視化を維持します。

多くの場合、ケアチームのメンバーは、問題を報告するために複数の切断されたシステムに依存しており、遅延、フラストレーション、要求ステータスの可視性の欠如につながっています。この切断により、作業の重複、不必要なエスカレーションが発生し、患者のケアから時間が奪われます。

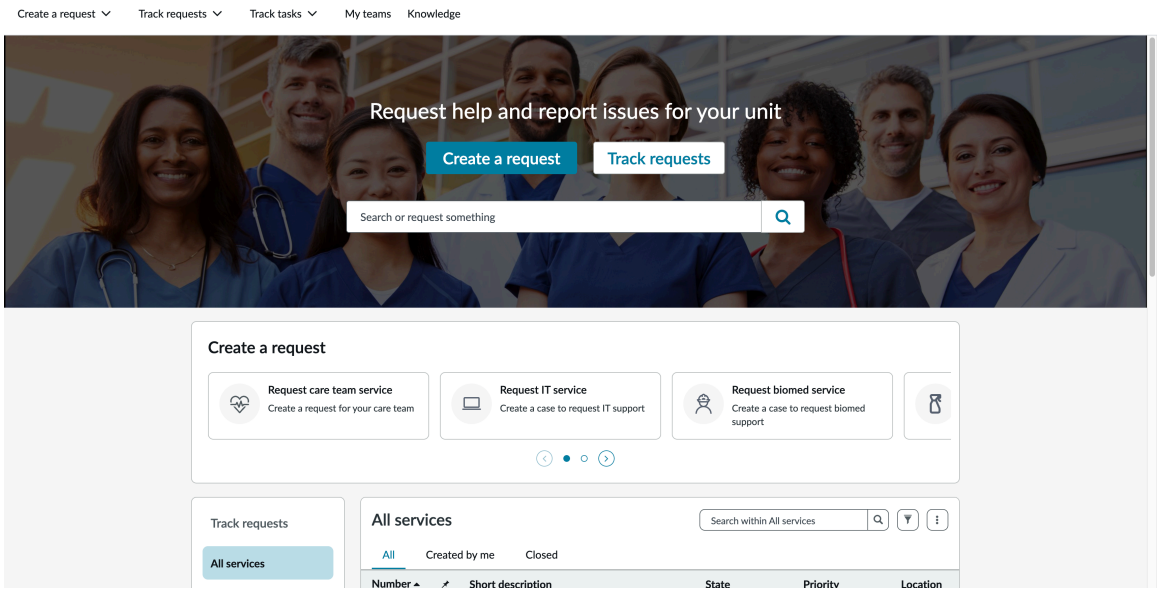
Healthcare Operations Core の一部であるケアチームポータルは、問題レポートを一元化し、要求ステータスをリアルタイムで可視化することで、フラストレーションを軽減し、効率的なサポートを確保します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

どの追加プラグインがインストールされているかに応じて、補助部門にプリインストールされたレコードプロデューサーにより、ケアチームはサポート要求を簡単に作成および追跡できます。これにより、生産性が向上し、チームは患者のケアにより集中できるようになります。

Care Team Portal は、病院の臨床医がサポートサービス部門の問題を報告および追跡するために使用できる、応答性の高いポータルエクスペリエンスを提供します。このエクスペリエンスは、スタンドアロンのポータルで使用することも、EMR システムに埋め込むこともできます。



Care Team Portal は Epic 内に埋め込むこともでき、ブラウザ エクスペリエンスで利用可能なすべての機能にアクセスできます。手順については、「Hyperdrive を介した Epic Hyperspace へのケアチームポータルの埋め込み」を参照してください。

次のプラグインは、ケアチームポータルで使用するための事前設定されたレコードプロデューサーを提供します。

- ヘルスケア IT のケアチームオペレーション
- 生物医学のケアチームオペレーション
- 施設のケアチームオペレーション
- 環境サービスのケアチームオペレーション

ケアチームポータルで利用可能な機能の詳細については、「 ケアチームポータルの操作」を参照してください。

ケアチームポータルへのアクセス

ServiceNow インスタンスからケアチームポータルにアクセスするには、インスタンス URL の後にポータルサフィックス 「**/careteam** 」を追加します。

例えば

```
https://<instance name>.service-now.com/careteam
```

ケアチームポータルの仮想エージェント

ServiceNow の会話型ボットプラットフォームである仮想エージェントは、ケアチームポータルから要求を作成するときに利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントを使用すると、情報をすばやく取得し、決定し、一般的な作業タスクを実行することができます。

画面の右下隅にあるチャットウィンドウアイコンを選択するだけで、仮想エージェントと対話できます。

仮想エージェントの詳細については、「Virtual Agent as an application design element」を参照してください。

Healthcare Operations Core の構成

ヘルスケアオペレーションコア アプリケーションを設定します。

構成の概要

1. Healthcare Operations Core のインストール

   このアプリケーションには、Healthcare Operations Core のデモデータが含まれており、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールされます。

2. ヘルスケアオペレーションコア ユーザーにロールを割り当てる

   特定のロールをアサインすると、Healthcare Operations Core ユーザーは医療機関とその管理する階層を可視化できます。

3. ですべてのチームメンバーのグループを作成する ヘルスケアオペレーションコア

   sn_hco.care_team_member ロールがアサインされたチームメンバーのグループを作成し、このグループに追加されたユーザーが医療オペレーションコアのロールのコレクションを継承できるようにします。

4. ですべてのチームマネージャーのグループを作成する ヘルスケアオペレーションコア

   sn_hco.care_team_manager ロールがアサインされたチームメンバーのグループを作成し、このグループに追加されたユーザーが医療オペレーションコアのロールのコレクションを継承できるようにします。

5. Healthcare Operations Core での医療機関の場所の作成

   医療機関の場所を作成して、ケアチームが活動する場所を指定します。

6. 医療機関の所在地の整理

   医療機関の所在地は、医療チームが活動する場所の物理的なレイアウトに基づいて整理する必要があります。

7. Healthcare Operations Core で医療機関を作成

   Healthcare Operations Core で使用する医療機関を作成します。

8. 医療機関の作成

   プロバイダーを作成し、親医療機関および共通の場所に関連付けます。

9. 医療機関を作成

   部門を作成し、親医療機関および共通の場所に関連付けます。

10. での組織チームの作成 ヘルスケアオペレーションコア

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

所属する医療部門に関連付ける医療機関を作成します。

11. のための医療機関の組織化 ヘルスケアオペレーションコア

    チームの階層を反映するように医療機関を適切に編成します。

12. でのメンバーの追加または削除 ヘルスケアオペレーションコア

    医療機関のメンバーを追加または削除します。

13. Healthcare Operations Core でメンバーを編集するためのグローバルシステムプロパティの構成

    医療機関のメンバーを追加または削除します。

14. Healthcare Operations Core で場所を医療機関に関連付ける

    医療機関の場所の関連付けテーブルを使用して、場所を医療機関に関連付けます。

15. でアサイン先グループを医療機関に関連付ける ヘルスケアオペレーションコア

    医療機関のアサイン先グループを作成して、特定の医療機関に関連付けられているユーザーグループを決定します。

16. Healthcare Operations Core ケースタイプの抽象ケースタイプの構成

    Healthcare Operations Core ケースタイプから子テーブルを作成し、Healthcare Operations Core および関連プラグインで使用するカスタムケースタイプを作成するように、Healthcare Operations Case [sn_hco_case] を拡張します。

17. を使用してケアチームポータルにメニュー項目を追加する ヘルスケアオペレーションコア

    ユーザーが簡単にアクセスできるように、ケアチームポータルにメニュー項目を追加します。

18. Hyperdrive を介した Epic Hyperspace へのケアチームポータルの埋め込み

    Hyperdrive を介して Epic Hyperspace に埋め込み、OIDC 認証を有効にして、ケアチームポータルを構成します。

19. レコードプロデューサーの変数を更新して、エピックからトークン化されたデータをキャプチャする

    既存のレコードプロデューサーの変数値を更新して、エピックからトークン化されたデータをキャプチャします。

20. ケアチームポータルの iFrame 埋め込みの構成

    Hyperdrive を介して Hyperspace でケアチームポータルを正常に起動するには、ポータルが iFrame 内で動作するように構成する必要があります。

21. ServiceNow インスタンスで複数プロバイダー SSO を有効にする

    ケアチームポータルが Hyperdrive を介して Epic Hyperspace で認証できるように、マルチプロバイダー SSO が有効になっていて、正しく構成されていることを確認します。

22. Hyperdrive を介して Hyperspace のケア チーム ポータルで使用するために FHIR で SMART を認証する

    EPIC ユーザーが Hyperdrive を介して EPIC Hyperspace 内のケア チーム ポータルにシングルサインオンでアクセスできるように、正しい構成で FHIR アプリを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

23. 医療オペレーションコアの ServiceNow インスタンスに ID プロバイダーを作成します

    ServiceNow インスタンスで ID プロバイダーを設定して、OIDC for Healthcare Operations Core を有効にします。

24. ケアチームポータルの ID プロバイダーの設定

    ケアチームポータルでユーザー認証が正常に行われるように ID プロバイダーを構成します。

25. Hyperdrive Client Test Harness for Care チームポータルで統合設定を構成します

    ケア チーム ポータルを構成したら、テスト用に Epic Hyperdrive クライアント テスト ハーネス内で構成できる起動 URL を作成します。

Healthcare Operations Core のインストール

admin ロールをお持ちであれば、 ヘルスケアオペレーションコア アプリケーション [sn_hco] をインストールできます。このアプリケーションには、 ヘルスケアオペレーションコア のデモデータが含まれており、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールされます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次のアイテムは、ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 Core とともにインストールされます。

- ロール
- テーブル
- プラグイン
- ServiceNow Store アプリケーション
- ビジネスルール

詳細については、「Healthcare Operations Core とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Healthcare Operations Core アプリケーション [sn_hco] を検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からの要求が必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。

3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. **[Install** (インストール)] を選択します。

ヘルスケアオペレーションコア ユーザーにロールを割り当てる

特定のロールをアサインして、 ヘルスケアオペレーションコア ユーザーが医療機関とその管理対象階層を可視化できるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ロールは、ヘルスケアオペレーションコア アプリケーションの各機能やデータへのアクセスを制御します。

ロールを個々のユーザーまたはグループにアサインできます。グループにロールを適用すると、そのグループのメンバーがそうしたロールを継承します。

注:
ユーザーロールは、医療機関の初期セットアッププロセス中に、またはその後必要に応じていつでも構成できます。

ユーザーロールは、小売組織の初期セットアッププロセス中に、または必要に応じていつでも構成できます。

例： 「HCO チームメンバー」というグループを作成し、そのグループに sn_hco.care_team_member ロールを割り当てることができます。次に、ユーザーをインポートするときに、ケアチームメンバーであるユーザーをこのグループに関連付けます。

注:
このグループでは、ケアチームの運営に直接アクセスすることはできませんが、それでもメンバーとして医療機関に関連付けられ、責任が割り当てられる必要があります。

グループへのロールのアサイン手順については、以下を参照してください。 ですべてのチームメンバーのグループを作成する ヘルスケアオペレーションコア

Healthcare Operations Core に含まれるロール

sn_hco.care_team_member	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_hcls.foundation_data_viewer	医療ケースを作成および表示するためのアクセス権があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Healthcare Operations Core に含まれるロール (続く)

sn_hco.care_team_manager	• sn_hco.care_team_member • sn_customerservice.svc_location_manager_contributor	医療ケースを作成および表示するためのアクセス権があります ケアユニットにメンバーを追加できる

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー.
2. [ロール] 関連リストで、[編集] を選択します。
3. [コレクション] リストで目的のロールを選択し、[追加] を選択します。
4. **[Save** (保存)] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ですべてのチームメンバーのグループを作成する ヘルスケアオペレーションコア

sn_hco.care_team_member ロールがアサインされたチームメンバーのグループを作成し、このグループに追加されたユーザーが ヘルスケアオペレーションコアロールのコレクションを継承できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [名前] フィールドに、チームメンバーグループの名前を入力します。
4. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。
5. ロール関連リストに移動します。
6. [編集] をクリックします。
7. sn_hco.care_team_member ロールを [ロール] リストに追加します。
8. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
自動ユーザーインポートを実行するときにケアチームメンバーをアサインできるユーザーグループが作成されました。

ですべてのチームマネージャーのグループを作成する ヘルスケアオペレーションコア

sn_hco.care_team_manager ロールがアサインされたチームメンバーのグループを作成し、このグループに追加されたユーザーが ヘルスケアオペレーションコアのロールのコレクションを継承できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

> **注:**
> sn_hco.care_team_manager ロールは sn_hco.care_team_member ロールを継承するため、チームマネージャーグループにアサインされたユーザーをチームメンバーグループにアサインする必要はありません。

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [名前] フィールドに、チームメンバーグループの名前を入力します。
4. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。
5. ロール関連リストに移動します。
6. **[Edit** (編集)] を選択します。
7. sn_hco.care_team_manager ロールを [ロール] リストに追加します。
8. **[Save** (保存)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
自動ユーザーインポートを実行するときにケアチームマネージャーをアサインできるユーザーグループが作成されました。

Healthcare Operations Core での医療機関の場所の作成

医療機関の場所を作成して、ケアチームが活動する場所を指定します。

このタスクについて
医療機関の場所は、医療機関が担当し、共通の場所に沿った物理的な場所を表します。

責任が共有されている場合は、1 つの医療機関を複数の医療機関に関連付けることもできます。

医療機関の所在地 [sn_hcls_location] テーブルには、医療機関に関連付けられた場所の詳細が保存されます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 医療オペレーション > 医療機関の所在地 > すべて.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. 次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
場所	この医療機関の所在地の物理的な場所。 選択するには、この値は既に存在している必要があります。 ここで選択したエントリは、住所フィールドに入力されます。
名前	医療機関の所在地を識別する名前。
物理的タイプ	作成する場所のタイプ (建物、病棟、ベッドなど)。 使用可能な物理の種類の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 場所の種類 」を参照してください。
高度	地理的絶対位置の高度。
ステータス	医療機関の場所が使用中かどうかを示すオプション。 デフォルトでは、次のステータスを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

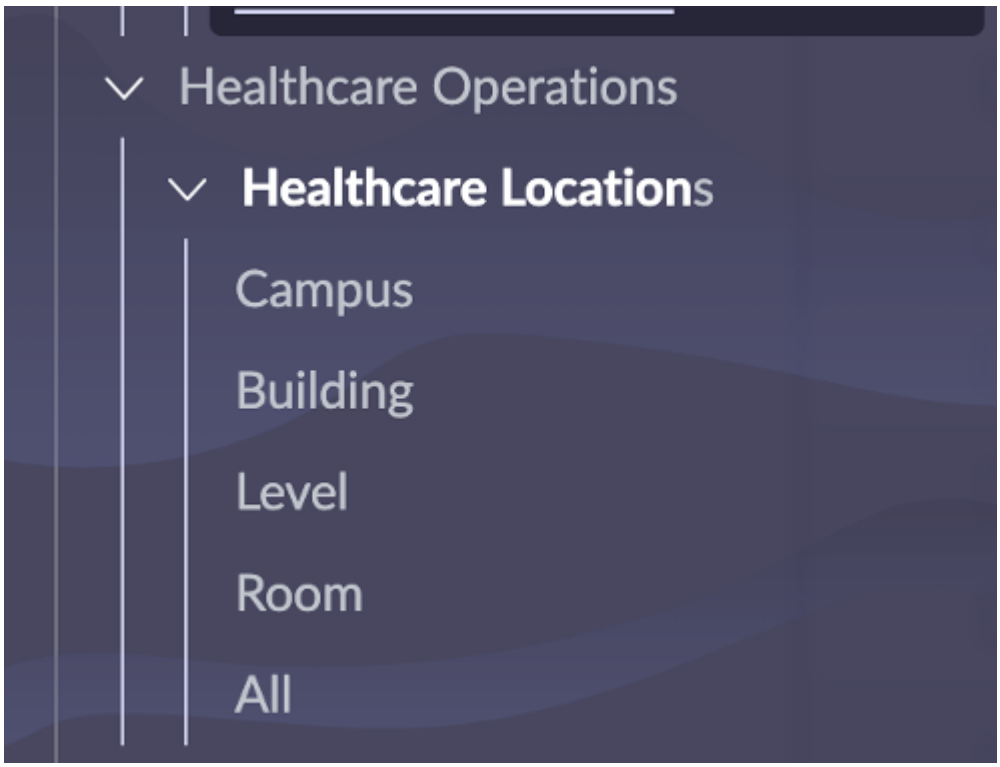
フィールド	説明
	○ アクティブ ○ 非アクティブ ○ 一時停止 使用可能な状態の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 場所の状態 」を参照してください。
番地	物理的な場所の番地。
市区町村	物理的な場所が所在する市区町村。
都道府県	物理的な場所が所在する都道府県。
郵便番号	物理的な場所の郵便番号。
電話	物理的な場所の電話番号。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

医療機関の所在地の整理

医療機関の所在地は、医療チームが活動する場所の物理的なレイアウトに基づいて整理する必要があります。

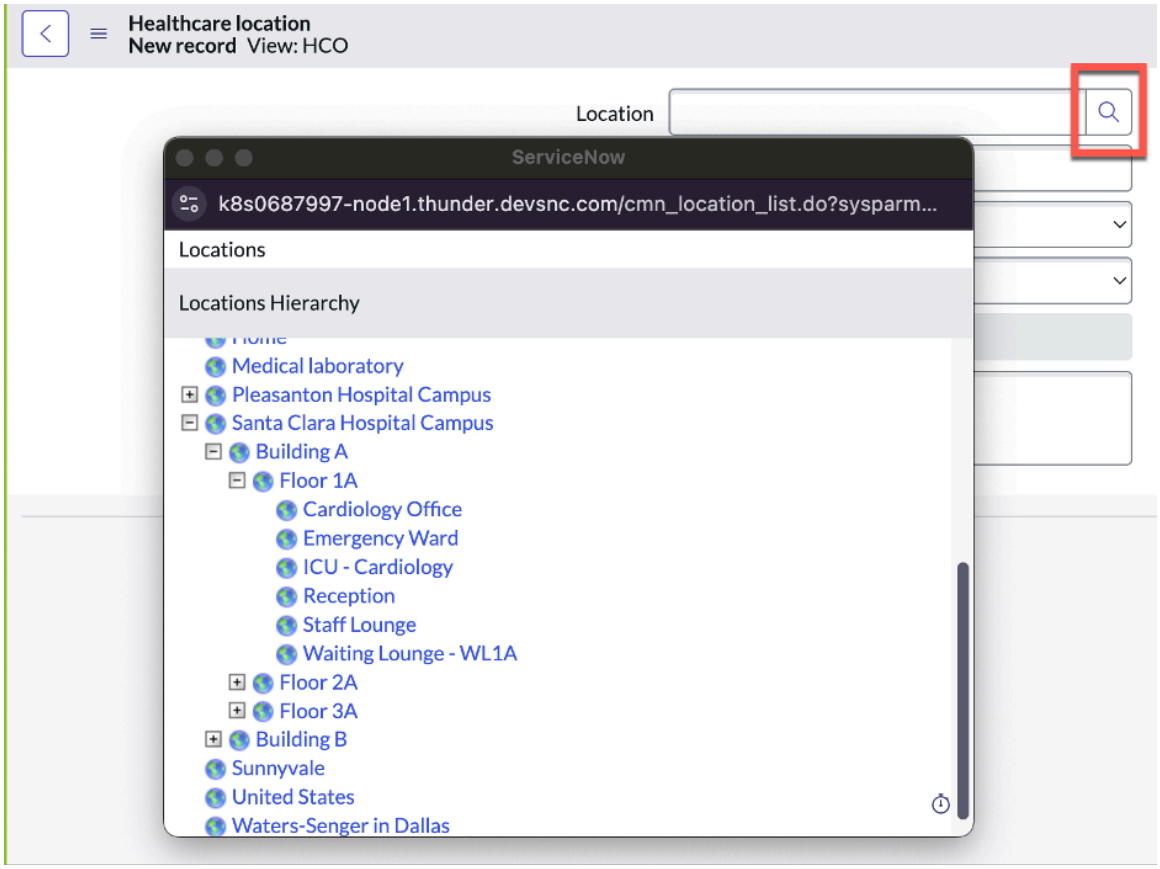
医療機関の場所の階層は、医療オペレーションアプリケーションメニューから表示でき、すばやくアクセスできます。



場所を作成するときに、既存の場所階層を移動して、新しく作成する場所の場所を選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



場所が作成されると、[場所階層] パネルには、場所の階層内で上位の親レベルが最大 3 つ表示されます。

注:
場所階層は、医療機関の場所が Healthcare Operations Core アプリモジュールから開かれた場合にのみ表示されます。

Healthcare Operations Core で医療機関を作成

Healthcare Operations Core で使用する医療機関を作成します。

このタスクについて

医療機関 [sn_hcls_organization] テーブルには、ServiceNow インスタンスの医療機関の詳細が保存されます。

医療機関が作成されると、医療機関を参照する同じ名前で関連する事業所も作成されます。

詳細については、「のための医療機関の組織化 ヘルスケアオペレーションコア」を参照してください。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 医療オペレーション > 医療機関 > すべて.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. 次のフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
名前	医療機関の名前。
組織タイプ	代表される医療機関のタイプ。 デフォルトでは、次のタイプを使用できます。 ○ 臨床研究のスポンサー ○ コミュニティグループ ○ 教育機関 ○ 政府 ○ 医療提供者 ○ 病院部門 ○ 非医療事業 ○ 組織チーム ○ その他 ○ 支払人 ○ 製薬会社 ○ 宗教施設 使用可能な組織の種類の詳細については、「 FHIR 仕様で定義されている 組織の種類 」を参照してください。
親組織	組織に関連付けられた親組織。 親組織を設定すると、作成される現在の組織がここで選択した値の子組織になる階層が作成されます。
電話	組織の電話番号。
メール	組織に関連付けられているメールアドレス。
説明	作成される組織の説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
これは内部の場所です	作成中の組織が内部の場所に関連付けられているかどうかを示します。
共通の場所	作成する医療機関に関連付けられた共通の所在地の住所。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

医療機関の作成

プロバイダーを作成し、親医療機関および共通の場所に関連付けます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 医療オペレーション > 医療プロバイダー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. 次のフィールドに入力します。

> **注:**
>
> [組織タイプ] フィールドは自動的に [医療提供者] に設定され、読み取り専用です。

フィールド	説明
名前	医療提供者を識別する名前。
親組織	プロバイダーに関連付けられている親組織。
マネージャー	この医療提供者に関連付けられているマネージャー。
電話	プロバイダーの電話番号。
メール	プロバイダーに関連付けられているメールアドレス。
説明	この医療提供者の説明。
これは内部の場所です	この医療提供者が内部事業所と見なされることを示します。
共通の場所	この医療提供者に関連付けられた共通の場所。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

医療機関を作成

部門を作成し、親医療機関および共通の場所に関連付けます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 医療オペレーション > 医療部門.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. 次のフィールドに入力します。

> 注:
>
> [組織タイプ] フィールドは自動的に [医療部門] に設定され、読み取り専用です。

フィールド	説明
名前	医療機関を識別する名前。
親組織	部門に関連付けられた親組織。
マネージャー	この医療部門に関連付けられたマネージャー。
電話	部門の電話番号。
メール	部門に関連付けられたメールアドレス。
説明	この医療部門の説明。
これは内部の場所です	この医療部門が内部事業所と見なされることを示します。
共通の場所	この部門に関連付けられた共通の場所。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

での組織チームの作成 ヘルスケアオペレーションコア

所属する医療部門に関連付ける医療機関を作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 医療オペレーション > 医療機関.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [組織タイプ] フィールドが [組織チーム] に設定されていることを確認します。
4. 次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	組織チームを識別する名前。
親組織	組織チームに関連付けられた親組織。
マネージャー	この組織チームに関連付けられたマネージャー。
電話	組織チームの電話番号。
メール	組織チームに関連付けられたメールアドレス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
説明	この組織チームの説明。
これは内部の場所です	この組織チームが内部の場所と見なされることを示します。
共通の場所	この組織チームに関連付けられた共通の場所。

5. **[Submit** (送信)] を選択します。

のための医療機関の組織化 ヘルスケアオペレーションコア

チームの階層を反映するように医療機関を適切に編成します。

ヘルスケアオペレーションコアでは、医療機関は通常、複数レベルの階層で存在します。

[Healthcare Operations (医療オペレーション)] アプリケーションメニューには、この構造が医療機関内でどのように見えるかを示す 1 つの例が示されています。

医療機関は、子組織関連リストを使用して、直接の子組織を表示します。

[サービスを提供した事業所] の値は、要求元の医療機関と履行する医療機関の関係を追跡する方法を決定します。医療機関の所在地の階層または関係ベースのサポート基準を設定できます。

医療機関に関連するすべてのリストとその機能は次のとおりです。

- 子組織:子組織関連リストで [新規] を選択して、現在の医療機関レコードに新しい子組織を追加します。医療機関が作成されると、[親組織] にリストされる値は、親組織が誰になるかを示します。
- メンバー – この組織のすべてのメンバーを表示します。[編集] を選択して、メンバーの責任を追加、削除、または変更します。
- メンバーによってオープンされたケース (Case opened by members) - この組織のメンバーが現在オープンしているすべてのケースを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 医療機関の所在地 – この医療機関に関連するすべての医療機関の所在地を表示します。[編集] を選択して、これらの関連付けを管理します。
- アサイン先グループ – 関連付けられているすべてのアサイン先グループを表示します。
- 利用可能なサービス – この組織内で利用可能なすべてのサービスを表示します。
- サービス組織の顧客基準:この医療機関によってサービスを受けている顧客を表示します。

でのメンバーの追加または削除 ヘルスケアオペレーションコア

医療機関のメンバーを追加または削除します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 医療オペレーション > 医療機関 > すべて.
2. メンバーを編集する医療機関を選択します。
3. [メンバー] 関連リストに移動します。
4. [メンバーの編集] を選択します。
5. [責任] で、メンバーを編集する責任を選択します。
   オプションは [チームメンバー] または [チームマネージャー] です。
6. [利用可能] パネルと [選択済み] パネルの間にある矢印を使用して、各責任に属するメンバーを示します。

   注:

   新しく追加されたユーザーが [利用可能] リストに入力されていない場合は、ルックアップアイコンを使用して手動で検索します。

   プロパティ構成が原因で、新しく追加されたメンバーが [選択済み] パネルに表示されない場合があります。これが発生した場合は、「 Healthcare Operations Core でメンバーを編集するためのグローバルシステムプロパティの構成」を参照してください。

7. **[Save** (保存)] を選択します。

Healthcare Operations Core でメンバーを編集するためのグローバルシステムプロパティの構成

Healthcare Operations Core の [メンバーの編集] 機能を適切に使用するには、グローバルシステムプロパティを構成する必要があります。

始める前に
Healthcare Operations Core でメンバーを編集するときに、新しく追加されたメンバーが [選択済み] パネルに表示されないことがあります。

この問題は、多くの場合、リストコレクターに表示されるアイテムの数が限られていることが原因です。

この問題を解決するには、glide.xmlhttp.excessive という名前で、タイプを整数にし、アプリケーションの合計ユーザー数に基づく値制限を大きくしたグローバルシステムプロパティを作成します。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. スコープを [グローバル] に設定します。
2. 移動先 すべて > システムプロパティ.
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. 次のフィールドに入力します。
   a. 名前:glide.xmlhttp.excessive
   b. タイプ:整数
   c. 値:潜在的なユーザーの合計数を表す高い値をここに入力します。例:10000。
5. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
[メンバーの編集] テーブルの [利用可能] および [選択済み] フィールドには、利用可能なすべての選択が表示されます。

Healthcare Operations Core で場所を医療機関に関連付ける

医療機関を医療機関に関連付けます。

このタスクについて
医療機関の場所が複数の医療機関によって使用されているシナリオでは、このテーブルを使用してそれらの組織を場所に関連付けることができます。

複数の医療機関を医療機関の場所に関連付けることも、その逆も可能です。

たとえば、病院の 1 つの ICU ルームを、心臓病学や神経学などの複数の部門で使用する場合があります。以下の手順を使用して、これらの部門 (医療機関) を ICU ルーム (医療機関の場所) に関連付けます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 医療オペレーション > 医療機関.
2. 医療機関の場所に関連付ける医療機関を選択します。
3. [医療機関の場所] 関連リストに移動します。
4. [編集] をクリックします。
5. [コレクション] パネルで、この医療機関に追加する医療機関の所在地を選択し、右矢印を使用して、この組織の医療機関の所在地リストに移動します。
6. **[Save** (保存)] をクリックします。

でアサイン先グループを医療機関に関連付ける ヘルスケアオペレーションコア

医療機関のアサイン先グループを作成して、特定の医療機関に関連付けられているユーザーグループを決定します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 医療オペレーション > 医療機関.
2. アサイン先グループを関連付ける医療機関を選択します。
3. [アサイン先グループ] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. [サービス組織アサイン先グループ] フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
サービス組織	アサイン先グループを追加する医療機関の名前が自動的に入力されます。
アサイン先グループ	追加するアサイン先グループの名前。

5. **[Submit** (送信)] を選択します。

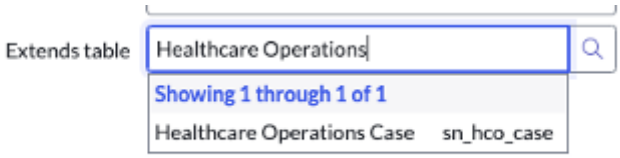
Healthcare Operations Core ケースタイプの抽象ケースタイプの構成

Healthcare Operations Core ケースタイプから子テーブルを作成し、Healthcare Operations Core および関連プラグインで使用するカスタムケースタイプを作成するように、Healthcare Operations Case [sn_hco_case] を拡張します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. **[New** (新規)] を選択します。



3. [拡張テーブル] を [医療オペレーションケース [sn_hco_case] に設定します。
4. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。
   これらのフィールドの詳細については、ServiceNow プラットフォームドキュメントの 「テーブルの作成」 を参照してください。
5. [**Submit** (送信)] を選択します。

   手記： 拡張子テーブルにフィールドを追加するには、ServiceNow プラットフォームドキュメントの 「Add and customize a field in a table (テーブルのフィールドを追加およびカスタマイズ する)」を参照してください。

を使用してケアチームポータルにメニュー項目を追加する ヘルスケアオペレーションコア

ユーザーが簡単にアクセスできるように、ケアチームポータルにメニュー項目を追加します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
2. [ケアチームポータル] を選択します。
3. [メインメニュー] フィールドの横にある [このレコードをプレビュー] を選択し、レコードを開きます。
4. [メニューアイテム] 関連リストで、[その他] を選択します。
5. [Menu Items (メニュー項目)] 関連リストで、**[New** (新規)] を選択します。
6. フォームで、フィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「Menu Item form」を参照してください。
7. **[Submit** (送信)] を選択します。

Hyperdrive を介した **Epic Hyperspace** へのケアチームポータルの埋め込み

Hyperdrive を介して Epic Hyperspace に埋め込み、SMART on FHIR 認証を有効にして、Care Team Portal を構成します。

1. レコードプロデューサーの変数を更新して、エピックからトークン化されたデータをキャプチャする

   既存のレコードプロデューサーの変数値を更新して、エピックからトークン化されたデータをキャプチャします。

2. ケアチームポータルの iFrame 埋め込みの構成

   Hyperdrive を介して Hyperspace でケアチームポータルを正常に起動するには、ポータルが iFrame 内で動作するように構成する必要があります。

3. ServiceNow インスタンスで複数プロバイダー SSO を有効にする

   ケアチームポータルが Hyperdrive を介して Epic Hyperspace で認証できるように、マルチプロバイダー SSO が有効になっていて、正しく構成されていることを確認します。

4. Hyperdrive を介して Hyperspace のケア チーム ポータルで使用するために FHIR で SMART を認証する

   EPIC ユーザーが Hyperdrive を介して EPIC Hyperspace 内のケア チーム ポータルにシングルサインオンでアクセスできるように、正しい構成で FHIR アプリを設定します。

5. 医療オペレーションコアの ServiceNow インスタンスに ID プロバイダーを作成します

   ServiceNow インスタンスで ID プロバイダーを設定して、OIDC for Healthcare Operations Core を有効にします。

6. ケアチームポータルの ID プロバイダーの設定

   ケアチームポータルでユーザー認証が正常に行われるように ID プロバイダーを構成します。

7. Hyperdrive Client Test Harness for Care チームポータルで統合設定を構成します

   ケア チーム ポータルを構成したら、テスト用に Epic Hyperdrive クライアント テスト ハーネス内で構成できる起動 URL を作成します。

レコードプロデューサーの変数を更新して、エピックからトークン化されたデータをキャプチャする

既存のレコードプロデューサーの変数値を更新して、エピックからトークン化されたデータをキャプチャします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Care Team Portal が Hyperdrive を介して Epic Hyperspace 内で起動されると、レコード プロデューサーはトークン化されたクエリ文字列パラメータをキャプチャして、レコード プロデューサー変数に入力できます。

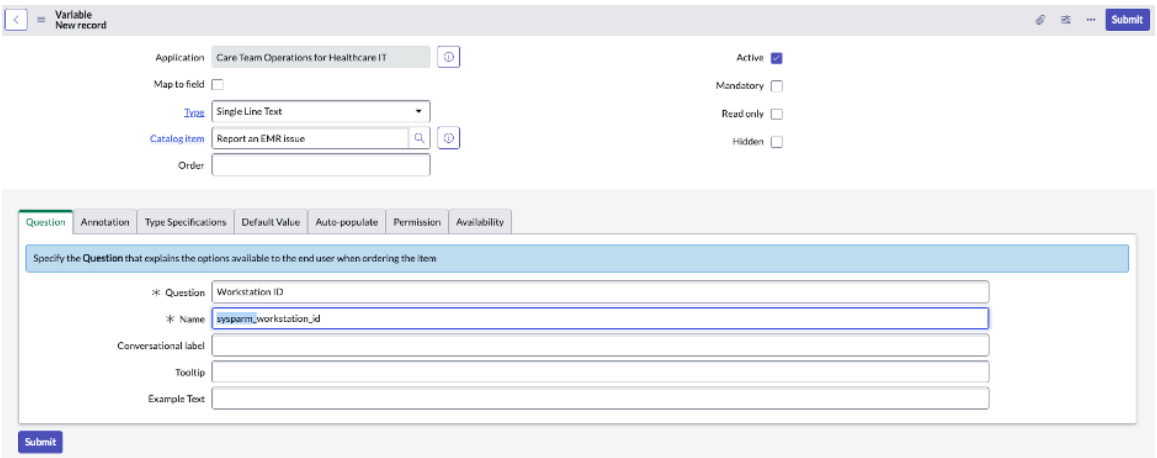
このキャプチャは、レコードプロデューサーに関連付けられたカタログクライアントスクリプトによって可能です。

医療ITのケアチーム運用の場合: このスクリプトは「EMR セッションパラメーターの入力」と呼ばれ、「EMR の問題を報告」レコードプロデューサーにあります。

Biomed のケアチームオペレーションの場合: このスクリプトは「Populate biomed service session params」と呼ばれ、[Request other biomed service] レコードプロデューサーにあります。

注:
上記のクライアントスクリプトは、ケアチームポータルでのみ機能します。

トークン化されたクエリ文字列パラメーターをキャプチャするには、変数を作成し、名前を「sysparm_」で始める必要があります。この同じ変数名を、Epic Hyperspace FDI レコードの起動 URL の末尾に含める必要があります。



たとえば、EMR システムから「ワークステーション ID」フィールドをキャプチャするには、変数の名前の値を「sysparm_workstation_id」にし、クエリ文字列パラメーターを「sysparm_workstation_id =%WORKSTATIONID%」にします。

完全な起動クエリ文字列は次のようになります。

```
https://<instance-name>.service-now.com/careteam?glide_sso_id=<identity-provider-sysid>
&sysparm_workstation_id=%WORKSTATIONID%&sysparm_user_template=%USERTEMPL
ATE%
```

手順

1. レコードプロデューサーで、[変数] 関連リストに移動します。
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. 必要に応じてフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. すべての変数の名前の値が、EMR システムからのデータをキャプチャするフィールドの **sysparm_** で始まることを確認します。
5. **[Submit** (送信)] を選択します。

ケアチームポータルの **iFrame** 埋め込みの構成

Hyperdrive を介して Hyperspace でケアチームポータルを正常に起動するには、ポータルが iFrame 内で動作するように構成する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. スコープを [グローバル] に設定し、ロールを **[security_admin]** に昇格させます。
2. 移動先 すべて > **HTTP** 応答ヘッダー (または sys_response_header.list と入力します)。
3. [グローバル応答] ヘッダーを選択します。
4. 値のリストにエピックハイパースペースインスタンスのドメイン名を追加します。
   例:*.yourdomain.com
5. [アクティブ] が true に設定されていることを確認します。
6. **[Submit** (送信)] を選択します。

ServiceNow インスタンスで複数プロバイダー **SSO** を有効にする

ケアチームポータルが Hyperdrive を介して Epic Hyperspace で認証できるように、マルチプロバイダー SSO が有効になっていて、正しく構成されていることを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

> **注:**
> 次の手順では、ServiceNow インスタンスにマルチプロバイダー SSO がインストールされていることを前提としています。

手順

1. スコープを [グローバル] に設定します。
2. 移動先 マルチ **SSO** > プロパティ をクリックし、次のようにフィールドに入力します。
   - [マルチプロバイダー **SSO** を有効にする **(Enable multiple provider SSO)]** を true に設定します。
   - [マルチプロバイダー **SSO** 統合のデバッグログを有効にする **(Enable debug logging for the multiple provider SSO integration)]** を true に設定します。
3. **[Save** (保存)] を選択します。

Hyperdrive を介して **Hyperspace** のケア チーム ポータルで使用するために **FHIR** で **SMART** を認証する

EPIC ユーザーが Hyperdrive を介して EPIC Hyperspace 内のケア チーム ポータルにシングル サインオンでアクセスできるように、正しい構成で FHIR アプリを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次の手順では、fhir.epic.com アカウントを既に作成していることを前提としています。顧客組織のエピック チームのメンバーがこの FHIR アプリを作成することをお勧めします。顧客は、組織のこのアプリを管理および維持する責任があります。詳細については、「https://fhir.epic.com/Developer/Index」を参照してください。

手順

1. EPIC で FHIR にログインします。
2. [アプリのビルド] を選択します。
3. [作成] をクリックします。
4. アプリケーション名を入力します。
   たとえば、ケアチームポータルなどです。
5. [Application Audience] で、[Clinicians] または [Administrative Users] を選択します。
6. [リダイレクト URI] で、[別の **URI** の追加] を選択します。
7. インスタンス名を入力します。
   例: <instance-name>.service-now.com/navpage.do。
8. 別の URI を追加を使用して、ケアチームポータルで使用するテスト、開発、または本番インスタンスごとに、この手順を繰り返します。
9. **[Save** (保存)] を選択します。
10. 必要に応じて、残りのフィールドに入力します。
11. **Save & Ready for Sandbox** をクリックして、テストを有効にします。

タスクの結果
EPIC on FHIR で、Hyperspace for Care チーム ポータルでのシングル サインオンに利用できるアプリが作成されました。

> **注:**
> アプリを送信すると、アプリが同期されるまでに 24 時間以上かかる場合があることに注意してください。

医療オペレーションコアの **ServiceNow** インスタンスに **ID** プロバイダーを作成します

ServiceNow インスタンスで ID プロバイダーを設定して、OIDC for Healthcare Operations Core を有効にします。

始める前に
com.snc.integration.sso.multi.installer プラグインがインスタンスにインストールされていることを確認します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > マルチプロバイダー **SSO** > **ID** プロバイダー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [作成しようとしている SSO の種類] で、[**OpenID Connect**] を選択します。
4. [OpenID Connect の既知の構成をインポート] ウィンドウで、次のフィールドを入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 名前 – ID プロバイダーの名前を入力します (例: Epic OIDC)
- クライアント ID – fhir.epic.com で FHIR アプリから作成されたクライアント ID を入力します。
- 既知の構成 IRL – https://fhir.epic.com/interconnect-fhir-oauth/api/FHIR/R4/.well-known/openid-configuration を入力します。

> **注:**
> この値は環境によって異なる場合があるため、エピックで確認してください。

5. **[Import** (インポート)] を選択します。

タスクの結果
ID プロバイダーは、既知の構成によって提供される情報に基づいて作成されています。

ケアチームポータルの **ID** プロバイダーの設定

ケアチームポータルでユーザー認証が正常に行われるように ID プロバイダーを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > マルチプロバイダー **SSO** > **ID** プロバイダー.
2. 設定する ID プロバイダーを選択します。
3. ServiceNow ホームページの値を https://<instance-name>.service-now.com/careteam に設定します。
4. [OIDC プロバイダー構成] 関連リストに移動し、OIDC プロバイダーレコードを開きます。
5. 以下のフィールドを更新します。
   a. ユーザー要求: preferred_usernameを入力します。
   b. ユーザーフィールド – [ユーザー ID] を選択します。
6. **[Update** (更新)] をクリックします。
7. ID プロバイダーで、[詳細] 関連リストに移動します。
8. [シングルサインオンスクリプト] フィールドを **MultiSSO_OIDC_CTO** に更新します。
9. [アクティブ] フィールドが true に設定されていることを確認します。
10. **[Save** (保存)] をクリックします。
11. [OIDC エンティティ] 関連リストに移動します。
12. OIDC エンティティレコードを選択します。
13. [OAuth API スクリプト] フィールドで、[**OAuthUtilEpic**] を選択します。
14. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
ID プロバイダーは、ハイパードライブを介してハイパースペースのケアチームポータルにアクセスするためのユーザー認証を確実に成功させるように構成されています。

Hyperdrive Client Test Harness for Care チームポータルで統合設定を構成します

ケア チーム ポータルを構成したら、テスト用に Epic Hyperdrive クライアント テスト ハーネス内で構成できる起動 URL を作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
最新の Hyperdrive クライアント テスト ハーネスは、fhir.epic.com からダウンロードできます。

このタスクについて
Hyperspace 内で FDI 統合を設定する方法については、Epic チームおよび Epic テクニカル サポートにお問い合わせください。

手順

1. Epic Hyperdrive Client Test Harness にログインします。
2. [統合セットアップ] を選択します。
3. [統合の種類] で、 [**SMART on FHIR]** を選択します。
4. [URL] に、ケアチームポータルの起動 URL を入力します。
   例: https://<instance-name>.service-now.com/careteam?glide_sso_id=<identity-provider-sysid>。
5. [クライアント ID] に、fhir.epic.com 上に構築された FHIR アプリから必要に応じて、運用環境または非運用環境のクライアント ID を入力します。
6. 目的の起動タイプを設定します。
7. 起動コンテキストで、キャプチャするトークンを追加します。
   たとえば、次のようになります。
   - キー:sysparm_workstation_id
   - %WORKSTATIONID%
   レコードプロデューサー変数でのトークンデータのキャプチャの詳細については、「 レコードプロデューサーの変数を更新して、エピックからトークン化されたデータをキャプチャする」を参照してください。
8. [テスト統合をオンにする] を選択します。

タスクの結果
ケア チーム ポータルは、Epic Hyperdrive Client テスト ハーネスで起動するように構成されています。

次のタスク
ケアチームポータル統合をテストするには、[患者カルテ] > [患者コンテキストなしをトリガー] を選択します。選択した起動タイプに基づいてケアチームポータルが起動し、自動的にログインします。

注:
認証が機能するには、エピックログイン ID が ServiceNow ユーザー ID と一致する必要があります。

ケアチームポータルの操作

ケアチームポータルを使用して、サービス要求の作成と追跡、チームの管理、ナレッジベース記事のレビューを行います。

- ケアチームポータルでの要求の追跡

  ケアチームポータル内から直接、自分またはチームが作成した要求を追跡します。

- ケアチームポータルでのチームの管理

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ケアチームポータル内から直接チームを管理します。

- ケアチームポータルでのナレッジ記事の表示

  ケアチームポータル内から直接、組織が投稿したナレッジ記事をレビューします。

- ケアチームポータルでの要求の作成

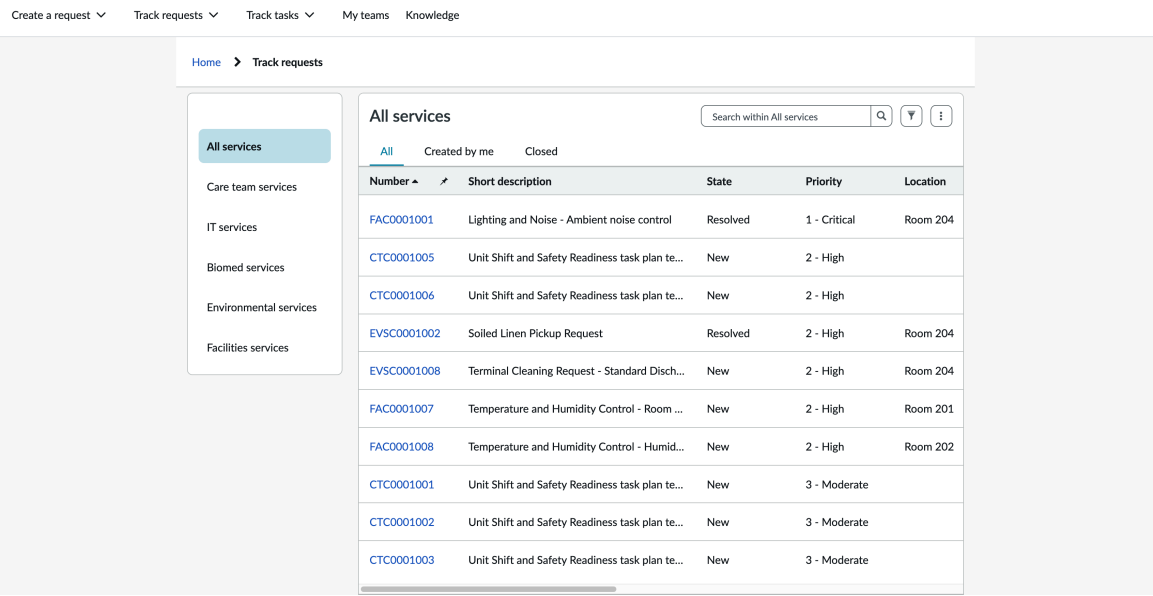
  ケアチームポータルを使用して、補助部門からのサービスのサポート要求を作成します。

ケアチームポータルでの要求の追跡

ケアチームポータル内から直接、自分またはチームが作成した要求を追跡します。

始める前に

必要なロール:sn_hco.care_team_member または sn_hco.care_team_manager



手順

1. ケアチームポータルで、次の場所に移動します: 要求の追跡 > すべてのサービス をクリックするか、ランディングページのクイックリンクウィジェットから [要求を追跡] を選択します。
2. 次のタブに表示される要求を表示します。
   - すべて :そのカテゴリに対して作成されたすべてのサービス要求。
   - 自分が作成: そのカテゴリに対して自分が作成したすべてのサービス要求。
   - クローズ済み :すべてのクローズ済み要求。

   左側のナビゲーションバーを使用して、サービスタイプ別に要求を表示します。

   カテゴリ内の検索機能を使用して、特定の要求を検索します。

   フィルターアイコンを選択すると、過去 1 か月、3 か月、6 か月、または 12 か月以内に作成されたすべての要求がフィルタリングされます。
3. 要求の要求番号を選択すると、必要に応じてその要求に関する詳細情報が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケアチームポータルでのチームの管理

ケアチームポータル内から直接チームを管理します。

- ケアチームポータルを使用したチームの表示

  ケアチームポータル内から直接チームを表示します。

- ケアチームポータルを使用したチームメンバーの追加

  ケアチームポータルを使用して、チームにメンバーを追加します。

- ケアチームポータルを使用したメンバーの削除

  ケアチームポータル内でチームからメンバーを直接削除します。

ケアチームポータルを使用したチームの表示

ケアチームポータル内から直接チームを表示します。

始める前に

必要なロール:sn_hco.care_team_member または sn_hco.care_team_manager

手順

1. ケアチームポータルで、次の場所に移動します: 自分のチーム > 自分のチーム.
2. 表示するチームを選択します。

ケアチームポータルを使用したチームメンバーの追加

ケアチームポータルを使用して、チームにメンバーを追加します。

始める前に

必要なロール:sn_hco.care_team_member または sn_hco.care_team_manager

手順

1. ケアチームポータルで、次の場所に移動します: 自分のチーム > メンバーを追加.
2. メンバーを追加するチームを選択します。
3. 次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	医療機関に追加されるメンバーの名前。
タイトル	メンバーの役職またはジョブロール。
携帯電話	メンバーの携帯電話番号。
メール	メンバーのメールアドレス。
勤務先電話	勤務先電話番号。
責任	このメンバーに関連付けられた責任。次の 2 つのオプションがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ チームメンバー:ケースを作成できます。 ○ チームマネージャー:ケースを発生させたり、組織内でメンバーを追加または削除したりできます。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

ケアチームポータルを使用したメンバーの削除

ケアチームポータル内でチームからメンバーを直接削除します。

始める前に

必要なロール:sn_hco.care_team_manager

手順

1. ケアチームポータルで、次の場所に移動します: 自分のチーム > メンバーを削除.
2. 次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
チーム	チームメンバーを削除するチーム。
名前	削除するチームメンバーの名前。
タイトル	チームメンバーの役職またはジョブロール。
メール	チームメンバーのメールアドレス。
勤務先電話	チームメンバーの勤務先電話番号。
携帯電話	チームメンバーの携帯電話番号。

3. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

指定されたケアチームからチームメンバーが削除されます。

ケアチームポータルでのナレッジ記事の表示

ケアチームポータル内から直接、組織が投稿したナレッジ記事をレビューします。

始める前に

必要なロール:sn_hco.care_team_member または sn_hco.care_team_manager

手順

1. ケアチームポータルで、[ナレッジ] に移動します。
2. [検索] を使用して記事を検索するか、[評価の高い KB (KB Top Rating)] または [最も閲覧された KB (KB Most Viewed)] ウィジェットから記事を選択します。

ケアチームポータルでの要求の作成

ケアチームポータルを使用して、補助部門からのサービスのサポート要求を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:sn_hco.care_team_member または sn_hco.care_team_manager

このタスクについて
Healthcare Operations Core の一部であるケアチームポータルを使用して、補助部門のサポート要求を作成します。[Healthcare Operations Core] ケースタイプを活用して、独自のレコードプロデューサーを作成することもできます。詳細な手順については、「 Healthcare Operations Core の構成」を参照してください。

医療 IT 向けケアチーム運用プラグインまたは生物医学向けケアチーム運用プラグインがインストールされている場合、ケアチームポータルにはレコードプロデューサーが事前インストールされています。これらのプラグインを使用して、事前設定された要求を作成できます。詳細については、「医療 IT のケアチーム運用」と「生物医学のケアチームオペレーション」を参照してください。

手順

1. ケアチームポータルで、[要求の作成] に移動します。
2. 作成する要求のタイプを選択します。
3. 必要に応じて詳細を入力し、要求を送信します。

タスクの結果
要求が作成され、実行のためにサポート部門にルーティングされます。

Healthcare Operations Core 参照

参照トピックには、テーブルを含むケアチーム運用コンポーネントに関する追加情報が記載されています。

医療オペレーションコアデータモデル

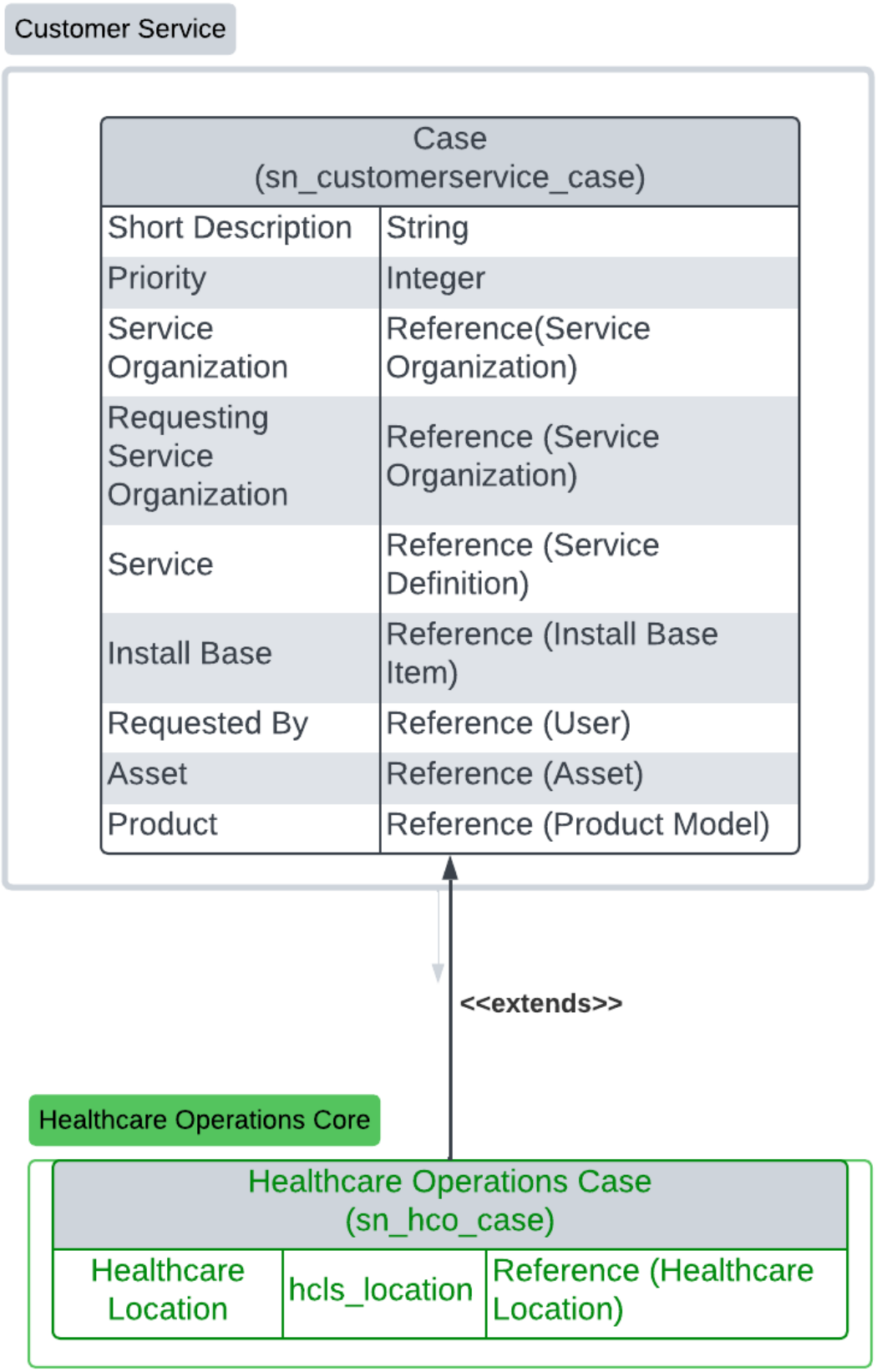
データモデルとロールの関係図を表示して、Healthcare Operation Core アプリケーションについて学習します。

これらの図は、アプリケーション内のテーブル間の関係を示し、Healthcare Operations Core アプリケーションの動作の全体像を示しています。

次の図は、Healthcare Operations Core アプリケーション内のテーブルとそれぞれの関係を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Healthcare Operations Core とともにインストールされるテーブル

ヘルスケアオペレーションコアケースにより、運用中のヘルスケアユースケースのサポートを簡素化できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張して、患者に関連付けられたすべての医療ケースを保存します。詳細については、「Tables installed with Customer Service Management」を参照してください。

これには、医療と生命科学のデータモデルの [医療機関の所在地] テーブルを参照する [医療機関の所在地] フィールドが含まれます。

Healthcare Operations Core とともにインストールされるコンポーネント

Care Team Operations プラグインをアクティブ化すると、テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなどのいくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルにアクセスする方法の手順については、「https://www.servicenow.com/docs/bundle/yokohama-platform-administration/page/administer/plugins/task/find-components.html」を参照してください。

Healthcare Operations Core とともにインストールされるテーブル

テーブル名	説明
医療オペレーションコアケース (hco_case)	独自の運用要求タイプをビルドするときの拡張基盤を提供する抽象ケースタイプ。

Healthcare Operations Core とともにインストールされる基本ロール

ロール	含む	説明
sn_hco.admin	• sn_csm_agent • sn_service_org.writer • sn_bus_loc.ibl_writer • sn_csm_case_types.service_definition_admin • sn_hcls.foundation_data_writer	医療従事者、組織、場所、およびロールを作成、表示、編集、および管理するためのアクセス権が

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

		あります
sn_hco.care_team_member	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_hcls.foundation_data_viewer	医療ケースを作成および表示するためのアクセス権があります。
sn_hco.care_team_manager	• sn_hco.care_team_member • sn_customerservice.svc_location_manager_contributor	医療ケースを作成および表示するためのアクセス権があります。 ケアユニットにメンバーを追加できます。
sn_hco.viewer	sn_hcls.foundation_data_viewer	医療ケースを表示するためのアクセス権があ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

		ります。
sn_hco.loc_support_agen	sn_bus_loc.svc_location_support_agent	アサイン先グループ内のすべてのケースを表示、追跡、および解決します。

Healthcare Operations Core とともにインストールされるプラグイン

プラグイン名	説明
ケアチームポータル (com.sn_cto_sp)	Healthcare Operations Core ユーザーがサポート部門の要求を作成し、チームを管理し、送信された要求を可視化するためのポータルエクスペリエンスを提供します。
Healthcare and Life Sciences Service Management Core (sn_hcls)	ヘルスケアおよびライフサイエンス業界製品のヘルスケアおよびライフサイエンスデータモデルを提供します。

Healthcare Operations Core とともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルール名	説明
HCLS 組織場所の関連付けの重複チェック	医療機関の場所が医療機関に一度だけ関連付けられるようにします
通常の所在地から HCLS 所在地を設定	選択したcmn_locationの対応する医療機関の場所を設定します。

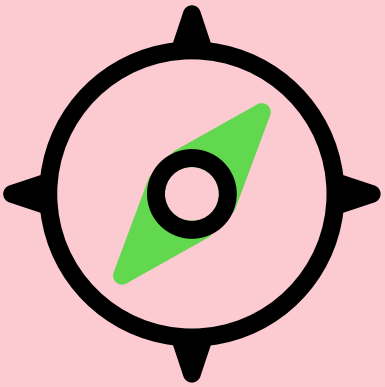
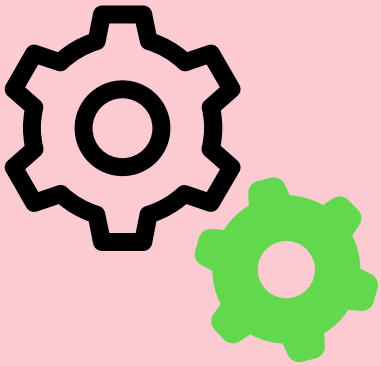
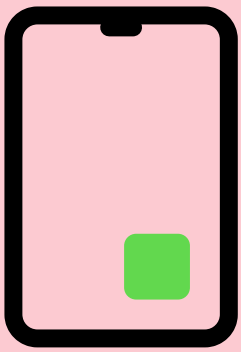
[store-future: BEGIN review]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケアチームモバイル

Care Team Mobile を使用すると、ケアチームは外出先で IT、生物医学、施設、および環境サービス部門の共有サポート要求を作成および表示できます。

開始するには

探索	構成	要求
		
ケアチームが Care Team Mobile を使用してサポート要求を作成および追跡する方法について説明します。	アプリケーションをアクティブ化して設定します。	サポート部門のサポート要求を作成および追跡します。

役に立つリソース

役立つ情報を提供できる ServiceNow リソースは次のとおりです。

- ServiceNow コミュニティ
  ServiceNow コミュニティ
- Customer Success Center
  Customer Success Center
- ディベロッパー
  developer.servicenow.com
- Impact
  http://impact.servicenow.com
- ServiceNow University
  ServiceNow University
- Now Create
  Now Create
- パートナー
  https://www.servicenow.com/partners.html
- ServiceNow

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

支える

- https://support.servicenow.com/now
- 既知のエラーポータル

[End]
[store-future: BEGIN review]

ケアチームモバイル の探索

ケアチームモバイル アプリケーションを使用して、モバイルデバイスからケアチームサポート部門への要求を作成する方法について説明します。

ケアチームモバイルの概要

ケアチームモバイルアプリケーションは、ケアチームメンバーの運用上の問題の報告と追跡を簡素化するように設計されています。ケアチームモバイルケアチームメンバーがスマートフォンやタブレットから直接ケースのステータスを報告および追跡できるようにすることで、効率を高めます。このアプリケーションにより、運用作業管理の時間が節約され、その後患者のケアにリダイレクトできます。

ケアチームモバイル には次の機能が含まれています。

- 資産タグスキャンを使用すると、医療機器のタグをスキャンして資産のレコードにリダイレクトし、そこで履歴、ステータス、および関連する要求を表示できます。
- 場所を参照して医療機関の場所情報を表示し、必要に応じて特定の場所のサポート要求を作成します。
- ID管理ソリューションによる安全なモバイルアクセスは、病院が提供するデバイスと個人用デバイスの両方をサポートします。

ケアチームモバイル には Healthcare Operations Core が必要であり、次の Care Team Operations プラグインで使用できます。

- 医療 IT のケアチーム運用
- 生物医学のケアチームオペレーション
- 施設のケアチームオペレーション
- 環境サービス担当ケアチームの業務

ケアチームモバイル ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
正看護師	登録看護師は、患者ケアの提供と調整、投薬と治療の投与、および他の医療専門家と協力してケアプランを作成および実施する責任があります。ケアチームモバイルを使用して、補助部門のサポート要求を作成および追跡します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

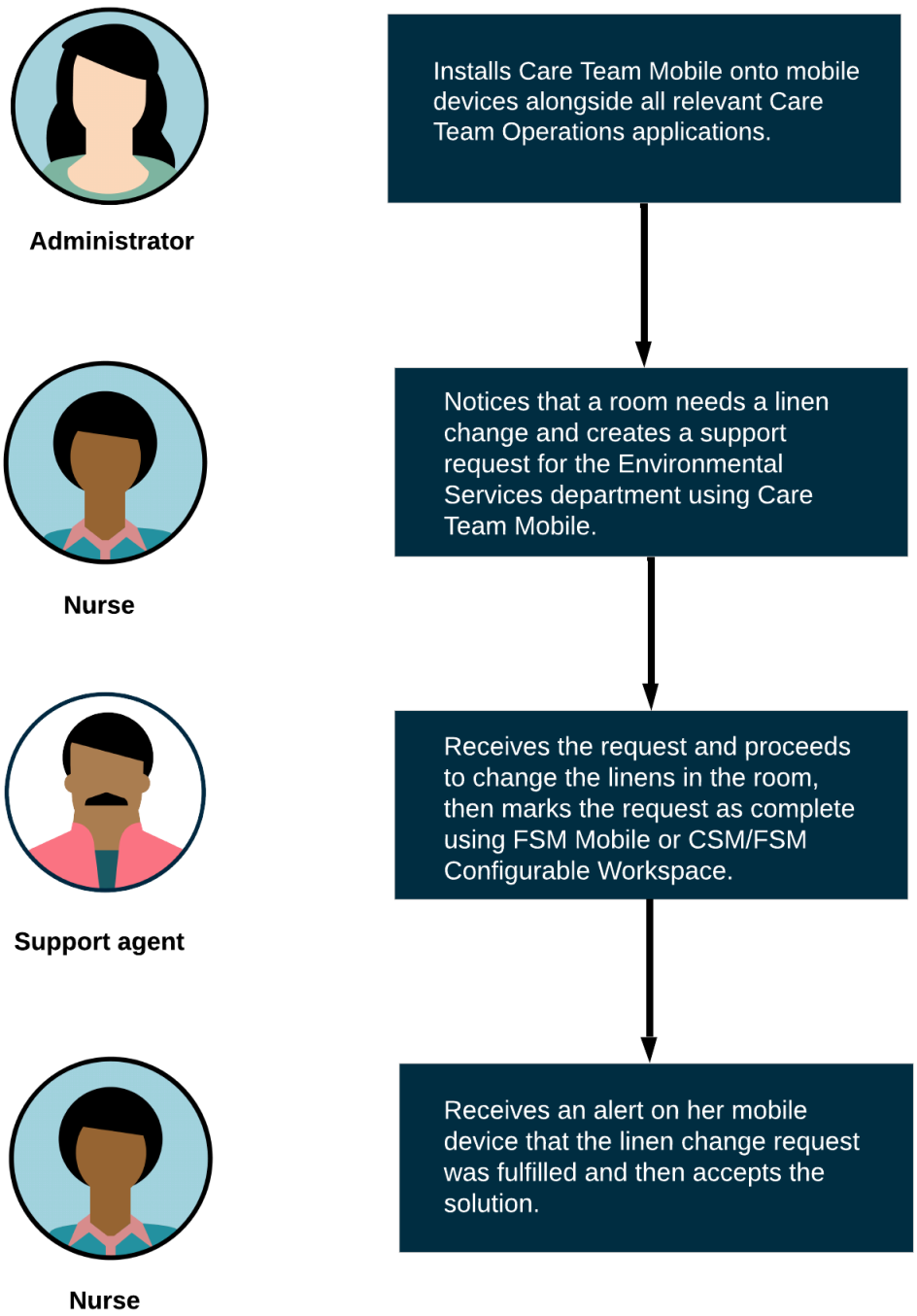
ユーザー (続く)

ユーザー	説明
看護助手	看護助手は、医療施設で患者に基本的なケアを提供し、日常生活を支援し、患者の健康状態を監視し、看護師と医療スタッフに重要なサポートを提供します。ケアチームモバイルを使用して、補助部門のサポート要求を作成および追跡します。
ユニット書記	ユニット秘書は、看護ユニットに管理サポートを提供し、患者の記録を維持しながら、スタッフ、患者、および家族間のコミュニケーションを促進します。ケアチームモバイルを使用して、補助部門のサポート要求を作成および追跡します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケアチームモバイル のワークフロー



1. アドミニストレーターは、関連するすべてのケアチームオペレーションアプリケーションとともに、ケアチームのモバイルデバイスに ケアチームモバイル インストールします。
2. 看護師は、部屋にリネンの交換が必要であることに気付き、Care Team for Environmental Services プラグインがインストールされた ケアチームモバイル を使用して、環境サービス部門への要求を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 環境サービス部門のサポートエージェントが要求を受け取り、部屋のリネンの交換に進みます。サポートエージェントは、FSM Mobile または CSM/FSM 構成可能ワークスペースを使用して、要求を完了としてマークします。
4. 要求を作成した看護師は、リネンの変更要求が履行されたというアラートを受け取り、ソリューションを受け入れます。

ケアチームモバイル のメリット

メリット	機能	ユーザー
モバイルデバイスから直接、インストールされている医療オペレーションケースタイプに基づいてサポート要求を作成します。	を使用したサポート要求の作成 ケアチームモバイル	看護師、看護助手、ユニット秘書
医療機器のタグをスキャンすると、資産のレコードにリダイレクトされ、そこで履歴、ステータス、および関連するケースを表示できます。	の資産スキャン ケアチームモバイル	看護師、看護助手、ユニット秘書
病室やサプライクローゼットなどの特定の場所の要求を表示し、衛生要求や施設の修理などの問題を報告するための関連する詳細と事前設定されたワークフローにアクセスします。	で場所を参照する ケアチームモバイル	看護師、看護助手、ユニット秘書

次に探索する内容

ケアチームモバイルを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- ケアチームモバイル の構成
- を使用したサポート要求の作成 ケアチームモバイル

[End]
[store-future: BEGIN review]

ケアチームモバイルの概要

ケアチームモバイルランディングページには、クイックアクションのリスト、要求の最近の更新、および要求の追跡情報が表示されます。

クイックアクション

次のクイックアクションは、ケアチームのランディングページから直接利用できます。

- 要求を作成:ケアチームのユーザーがサポート部門のサポート要求を生成できるようにします。
- 資産をスキャン:ケアチームのユーザーが QR コードをスキャンし、関連する医療機器に関する情報を含む要求を生成できるようにします。
- 場所を参照:ケアチームのユーザーが関連付けられている医療機関を検索して選択し、それらの場所に固有の要求を作成するのに役立ちます。

最近の更新

[最近の更新] には、自分またはチームに関連するすべてのアクティブな要求が表示されます。最近更新された要求が最初に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求の追跡

[要求の追跡] では、ユーザーまたはチームに関連付けられたすべての要求が要求タイプ別に整理されて表示されます。

ナレッジ

ナレッジ には、関連するナレッジ記事が表示されます。

保存済み

[保存済み] には、追跡目的でブックマークされたすべての要求が表示されます。

通知

[通知] には、現在のユーザーのすべての通知が表示されます。

設定

[設定] には、ケアチームモバイルユーザーエクスペリエンスのすべての設定構成が表示されます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

の資産スキャン ケアチームモバイル

医療機器のタグをスキャンすると、資産のレコードにリダイレクトされ、そこで履歴、ステータス、および関連するケースを表示できます。

クイックアクションメニュー内から [資産をスキャン] を選択して、資産ルックアップを開きます。

開いたら、資産をスキャンして資産タグを取得します。

資産タグを検索した後、要求を作成できます。

資産が見つからない場合は、通知が表示されます。

注:
医療機関の場所を表示するときに、その医療機関が [資産] セグメントを選択できるようにする必要があります。これにより、表示している医療機関の所在地に関連付けられている共通の場所に関連付けられた資産のリストが表示されます。医療機関の場所の設定方法については、「 Healthcare Operations Core での医療機関の場所の作成」を参照してください。

資産をスキャンしてサポート要求を作成する方法の詳細については、「 でサポート要求を作成する資産をスキャンする ケアチームモバイル」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

で場所を参照する ケアチームモバイル

ケアチームモバイル内の場所を参照して医療機関の場所を表示し、必要に応じて特定の場所のサポート要求を作成します。

[クイックアクション] メニューの [場所の参照 **(Browse locations**)] を使用して、場所を参照できます。

[場所の参照] を選択すると、関連付けられているすべてのチームのリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チームを選択すると、そのチームに関連付けられた詳細な場所階層が表示されます。

場所を選択してその場所に関する詳細情報を表示し、オプションでその場所に対する要求を作成できます。

[場所の参照] を使用した要求の作成の詳細については、「でサポート要求を作成する場所を参照するケアチームモバイル」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

のナレッジ記事 ケアチームモバイル

関連するナレッジ記事を ケアチームモバイル 内で直接参照および表示します。

[記事] を選択すると、カテゴリ別に整理されたナレッジ記事が表示されます。

[最近閲覧した記事] には、自分が最近閲覧したナレッジ記事が表示されます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

ケアチームモバイル の構成

ケアチームモバイル アプリケーションを設定します。

構成の概要

1. ケアチームモバイル のアクティブ化

   admin ロールを持っている場合は、Care Team Mobile プラグイン [com.sn_cto_mobile] をアクティブ化します。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

2. ケアチームモバイルユーザーへのロールのアサイン

   Care Team Mobile のユーザーアクセスは、ユーザーにチームメンバーロールとチームマネージャーロールのどちらがアサインされているかに基づいています。

3. のプッシュ通知を有効にする ケアチームモバイル

   Care Team Mobile のプッシュ通知は、手動で有効にする必要があります。

[End]
[store-future: BEGIN review]

ケアチームモバイル のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、 ケアチームモバイル プラグイン [com.sn_cto_mobile] を有効にします。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

次のプラグインが ケアチームモバイル でアクティブ化されます。

- com.sn_mab
- sn_mab_api

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して [com.cto_mobile] プラグインを検索します。
3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. **[Install** (インストール)] を選択します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

ケアチームモバイルユーザーへのロールのアサイン

ケアチームモバイルのユーザーアクセスは、 **sn_hco.care_team_member** ロールがアサインされている場合に付与されます。

Care Team Mobile のロールは、Healthcare Operations Core アプリケーションの場合と同様にアサインされます。

これらのロールの割り当て手順については、「 ヘルスケアオペレーションコア ユーザーにロールを割り当てる」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

のプッシュ通知を有効にする ケアチームモバイル

Care Team Mobile のプッシュ通知は、手動で有効にする必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > プッシュアプリケーション.
2. **ServiceNow** モバイルアプリケーションレコードを選択します。
3. [プッシュ デフォルト登録] 関連リストに移動し、[新規] を選択します。
4. プッシュ通知を有効にするケースタイプを追加します。
   - ケアチームモバイル **HCIT** 通知
   - ケアチームのモバイル生物医学通知
   - ケアチームモバイル**EVS**通知
   - ケアチームモバイル施設通知

   注:
   必要に応じて、他のケースタイプに対してこの手順を繰り返します。

5. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
プッシュ通知は、指定されたすべてのケースタイプに対して ケアチームモバイル で有効になっています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[End]

[store-future: BEGIN review]

を使用したサポート要求の作成 ケアチームモバイル

ケアチームモバイル を使用して、モバイルデバイスから直接サポート部門への要求を作成します。

ケアチームモバイル では次のプラグインがサポートされています。

- 医療 IT のケアチーム運用
- 生物医学のケアチームオペレーション
- 施設のケアチームオペレーション
- 環境サービス担当ケアチームの業務

- でのサポート要求の作成 ケアチームモバイル

  [ケアチームモバイル で要求を作成] を使用して、モバイルデバイスから直接サポート要求を作成します。

- で送信された要求を追跡する ケアチームモバイル

  ケアチームモバイル で [要求の追跡] を使用して、自分またはチームが送信したすべての要求を追跡します。

- で送信した要求をキャンセルする ケアチームモバイル

  ケアチームモバイル送信された要求をキャンセルするには、要求を検索し、アクションメニューから [ケースをキャンセル] を選択します。

- でサポート要求を作成する資産をスキャンする ケアチームモバイル

  [ケアチームモバイル の資産をスキャン] を使用して、資産に添付されたバーコードをスキャンしてサポート要求を生成します。

- でサポート要求を作成する場所を参照する ケアチームモバイル

  [ケアチームモバイル の場所を参照] を使用して、特定の場所のサポート要求を参照および作成します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

でのサポート要求の作成 ケアチームモバイル

[ケアチームモバイル で要求を作成] を使用して、モバイルデバイスから直接サポート要求を作成します。

始める前に

必要なロール:チームメンバー、チームマネージャー

手順

1. [ケアチームモバイル] で、次に移動します。 クイックアクション > 要求の作成.
2. 作成する要求のカテゴリを選択します。
   たとえば、環境サービス要求などです。
3. 作成する要求のタイプを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

例えば ハウスキーピングおよび衛生サービス > リネンとランドリーサービス.

4. 必要に応じて、フィールドに入力します。
5. **[Submit** (送信)] を選択します。
6. オプション: [ドラフトとして保存] を選択して、要求を送信せずに要求内に情報を保存します。

タスクの結果
サービス要求が作成され、履行のため関連するサポートサービス部門にルーティングされました。

次のタスク
で送信された要求を追跡する ケアチームモバイルまたは で送信した要求をキャンセルする ケアチームモバイル。

[End]

[store-future: BEGIN review]

で送信された要求を追跡する ケアチームモバイル

ケアチームモバイル で [要求の追跡] を使用して、自分またはチームが送信したすべての要求を追跡します。

始める前に
必要なロール:チームメンバー、チームマネージャー

手順
1. ケアチームモバイル で、ランディングページの [要求の追跡] セクションに移動します。
2. 追跡する要求のタイプを選択するか、[すべて] を選択してすべての要求を表示します。
3. 送信されたすべての要求を次のように整理して表示します。
   - すべてのアクティブ :自分またはチームが作成したすべての未解決の要求を表示します。
   - 自分: 自分が作成したすべての未解決の要求を表示します。
   - 非アクティブなすべて :完了またはキャンセルされたすべての要求を表示します。
4. オプション: [フィルター] を選択して、指定した条件に基づいてすべての要求をフィルタリングまたはソートします。
5. 要求を選択すると、その詳細が表示されます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

で送信した要求をキャンセルする ケアチームモバイル

送信された要求を ケアチームモバイル でキャンセルするには、要求を見つけて、アクションメニューから [ケースをキャンセル] を選択するだけです。

始める前に
必要なロール:チームメンバー、チームマネージャー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ケアチームモバイル で、[要求の追跡] に移動します。
2. キャンセルする送信された要求を選択します。
3. 画面右上の [アクション] メニューから [ケースをキャンセル] を選択します。

タスクの結果
指定された要求がキャンセルされました。

[End]

[store-future: BEGIN review]

でサポート要求を作成する資産をスキャンする ケアチームモバイル

[ケアチームモバイル の資産をスキャン] を使用して、資産に添付されたバーコードをスキャンしてサポート要求を生成します。

始める前に
必要なロール:チームメンバー、チームマネージャー

手順

1. [ケアチームモバイル] で、次に移動します。 クイックアクション > 資産をスキャン.
2. 資産に添付されているバーコードをスキャンして、資産タグを取得します。
3. **[Submit** (送信)] を選択します。

   既存の資産が見つからない場合は、既存の資産が存在しないことをユーザーに警告するメッセージが表示されます。

4. 返却された資産レコードを選択します。
   資産に関連付けられたアクティブな要求、詳細、またはアクティビティが表示されます。
5. オプション: [要求の作成] を選択して、この資産のサポート要求を作成します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

でサポート要求を作成する場所を参照する ケアチームモバイル

[ケアチームモバイルの場所を参照] を使用して、特定の場所のサポート要求を参照および作成します。

始める前に
必要なロール:チームメンバー、チームマネージャー

手順

1. ケアチームモバイル で、[場所の参照] に移動します。
2. チームに関連付けられているすべての場所を表示します。
3. オプション: [フィルター] を選択してチーム名でフィルタリングし、アルファベット順または名前順に場所をソートします。
4. 場所を選択すると、その場所の詳細が表示されます。
5. [資産] を選択すると、表示している場所に関連付けられている資産のリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

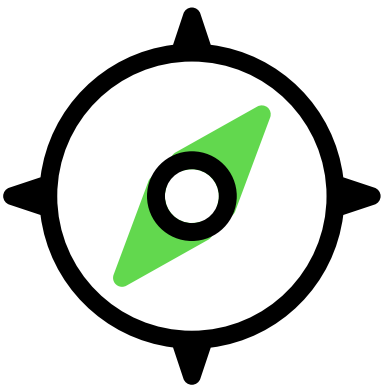
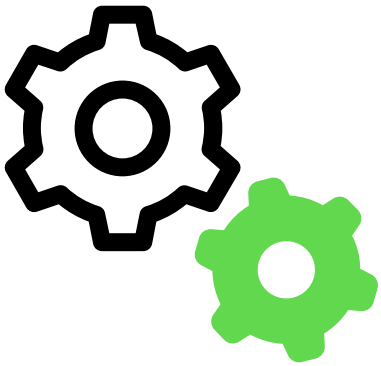
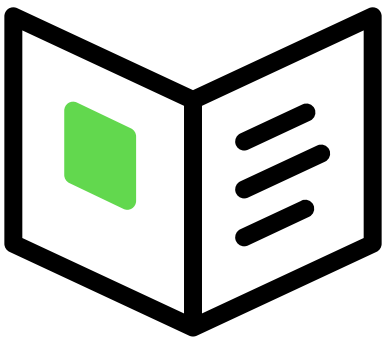
6. オプション: [要求の作成] を選択して、この場所のサポート要求を作成します。
   場所情報はリクエストに自動的に入力されます。

[End]

生物医学のケアチームオペレーション

「Care Team Operations for Biomed」には、生物医学の問題を報告して履行するためのケースタイプが含まれています。

開始するには

探索	構成	要求
		
ケアチームが Care Team Operations for Biomed をどのように使用するかについて説明します。	実装を計画し構成します。	医療生物医学部門の運用サポート要求を作成します。
解決	参照	
		
サポート要求を作業指示書のケースの形式で解決します。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとサポート

- について質問し、他のリソースを調べる の ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

生物医学のケアチームオペレーション の探索

生物医学のケアチームオペレーションアプリケーションを使用して、生物医学の問題を迅速かつ効率的に解決できるようにケアチームをサポートする方法について説明します。

生物医学のケアチームオペレーションの概要

生物医学のケアチームオペレーション 病院での生物医学の問題を報告して履行するためのケースタイプが含まれています。

生物医学のケアチームオペレーション は、医療機器やその他の生物医学の問題を報告するための簡素化されたプラットフォームをケアチームに提供します。ケアチームポータルを使用すると、ケアチームのメンバーは Biomed ケースタイプの問題を提起できます。その後、作業指示が自動的に作成され、生物医学部門のサービスエージェントがワークスペースを使用して管理し、問題を解決します。

生物医学のケアチームオペレーション で利用可能なサービス要求には、次の 2 つのタイプがあります。

- 医療機器の問題を報告
- その他の生物医学サービスの要求

注:
Care Team Operations for Biomed では、Healthcare Operations Core プラグインと Care Team Portal プラグインをインストールする必要があります。

生物医学のケアチームオペレーション ユーザー

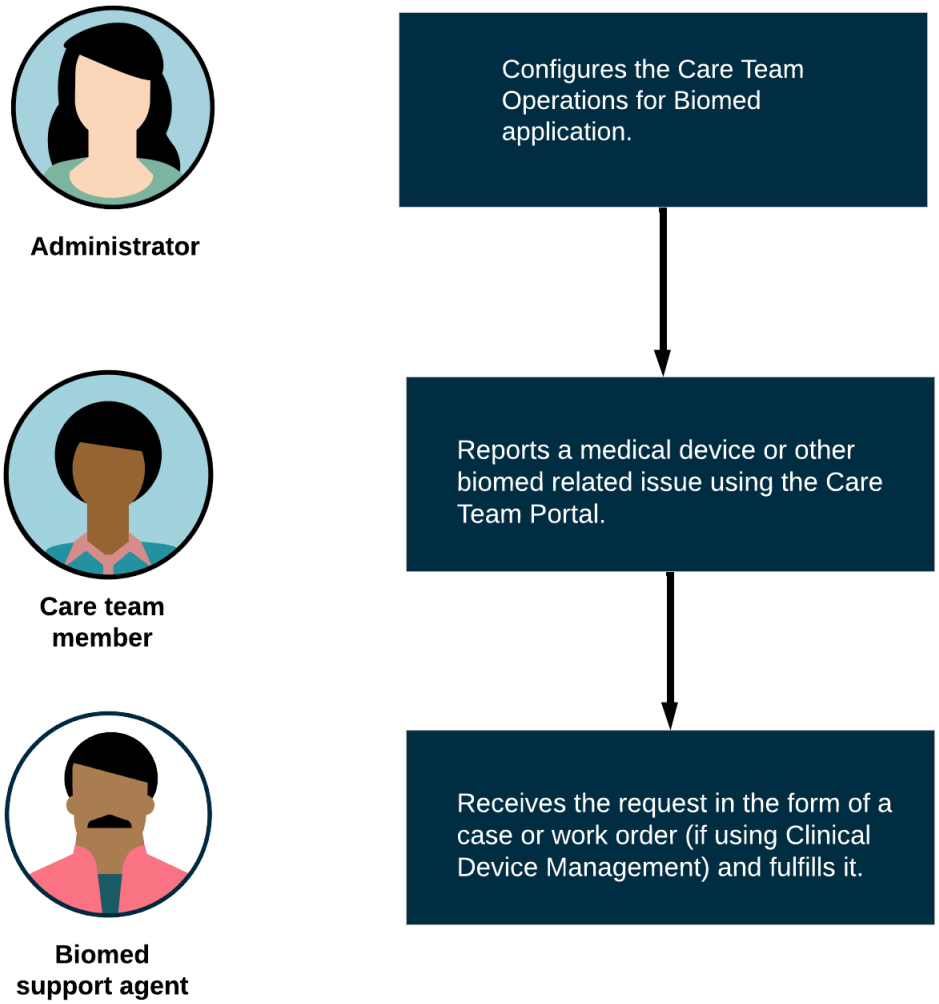
ユーザー	説明
看護助手	看護助手は、医療施設で患者に基本的なケアを提供し、日常生活を支援し、患者の健康状態を監視し、看護師と医療スタッフに重要なサポートを提供します。
正看護師	レジスタードナースは、患者ケアの提供と調整、さまざまな健康上の懸念についての患者とその家族の教育、投薬と治療の投与、および他の医療専門家と協力してケアプランを作成および実施する責任があります。
ユニットマネージャー	ユニットマネージャーは、医療施設内の特定のユニットの運営を監督し、スタッフを監督し、リソースを管理し、質の高い患者ケアの提供を確保します。
ユニット書記	ユニット秘書は、看護ユニットに管理サポートを提供し、患者の記録を維持しながら、スタッフ、患者、および家族間のコミュニケーションを促進します。
生物医学エージェント	生物医学エージェントは、病院の生物医学部門に代わってケアチームが作成したサービス要求を作成、表示、編集、および履行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー	説明
生物医学エージェントマネージャー	生物医学エージェントマネージャーは、生物医学部門のエージェントを監督し、要求が効果的かつタイムリーに実行されるようにします。

生物医学のケアチームオペレーション のワークフロー



1. アドミニストレーターが Care Team Operations for Biomed アプリケーションを構成します。
2. ケアチームのメンバーが、医療機器やその他の生物医学に関する問題を報告し、ケアチームポータルを使用して報告します。
3. 生物医学サポートエージェントは、(臨床機器管理を使用している場合) 作業指示書の形式で要求を受け取り、ワークスペースを使用して要求を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

生物医学のケアチーム運用 のメリット

利益	機能	ユーザー
生物医学サポート要求の作成と実行を可能にすることで、医療オペレーションを自動化します。	医療生物医学ケースの概要	管理者
チームが作成したすべての生物医学要求を可視化します。	Care Team Operations for Biomed でのサービス要求の作成	ケアチーム
ワークスペースを使用して、生物医学サービス要求を実行します。	Care Team Operations for Biomed でのサービス要求への対応	エージェント

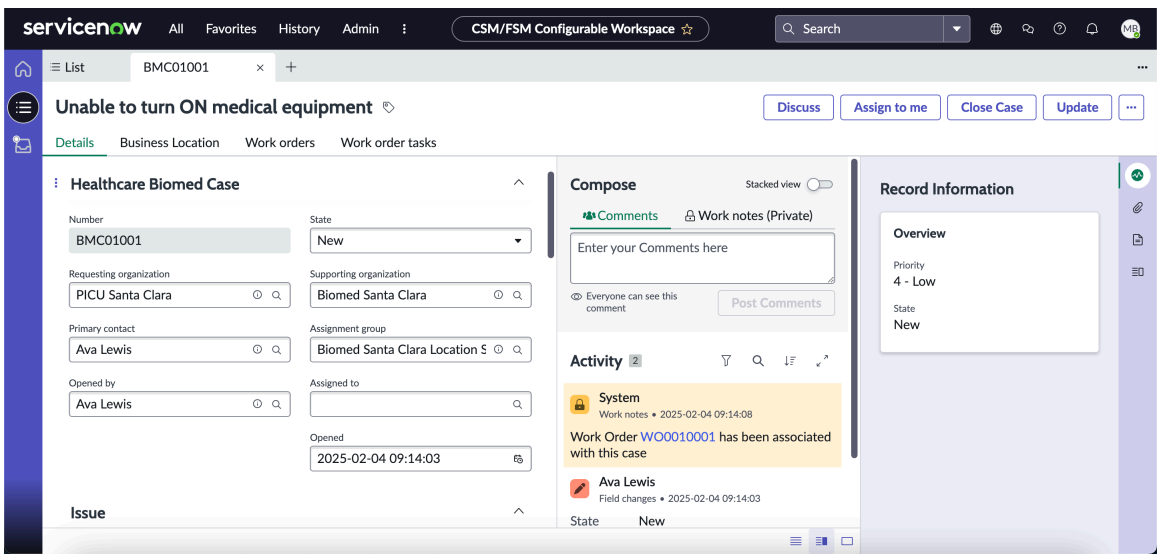
次に探索する内容

生物医学のケアチームオペレーションを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- Biomed のケアチームオペレーションの設定
- Care Team Operations for Biomed でのサービス要求の作成
- Care Team Operations for Biomed でのサービス要求への対応
- 生物医学のケアチームオペレーション 参照

医療生物医学ケースの概要

医療生物医学ケースを使用して、生物医学関連の医療運用要求のケースタイプを作成します。



フィールドサービス管理 (FSM) [com.snc.work_management] プラグインがインストールされている場合、医療生物医学ケースは、履行者ロールを持つサポートエージェントにアサインされる関連作業指示を自動的に生成します。このプラグインがインストールされていない場合、サポートエージェントはケース自体を履行する必要があります。

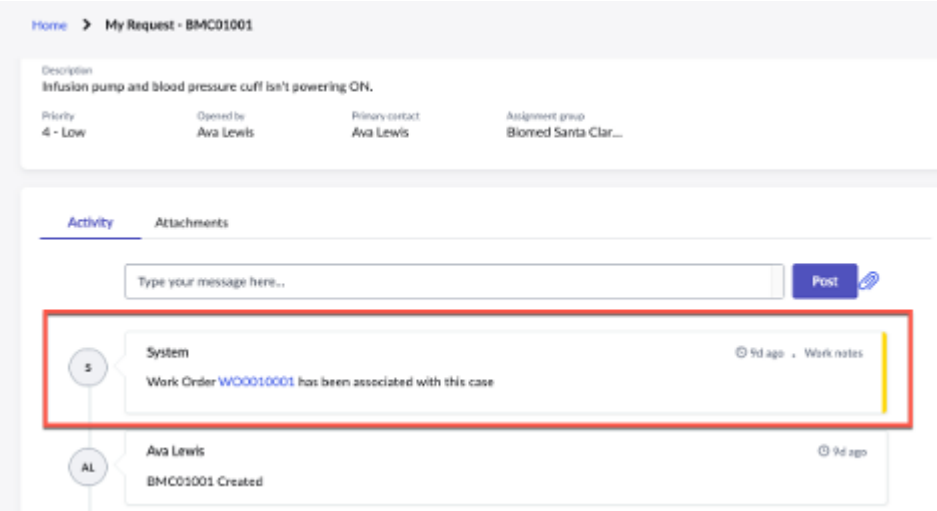
これらのケースを特定の医療機関に関連付けることで、ケアチームのメンバーは、自分のチーム、ユニット、または組織に対して作成されたすべてのケースを簡単に表示できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

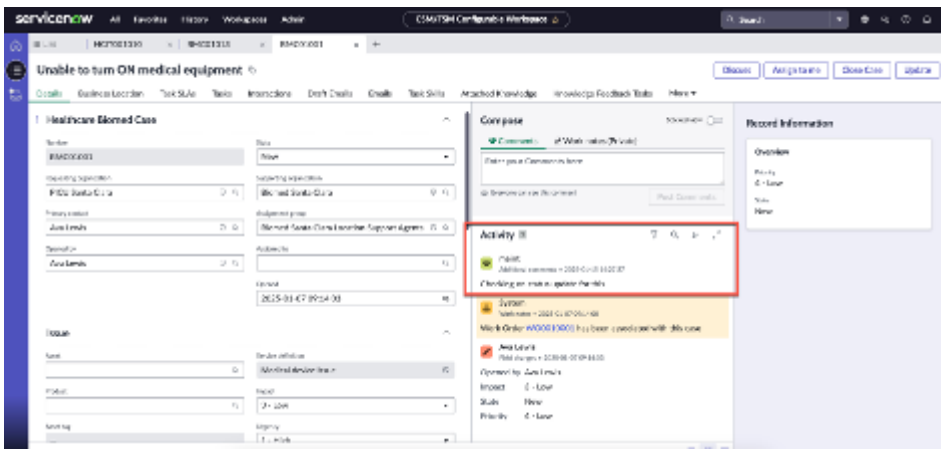
作業指示書に対する更新、コメント、またはステータスの変更はケースに反映され、その逆も同様です。作業指示書がケースにリンクされている場合、履行者は作業指示書のみを管理し、ケースを更新してこれらの変更を反映します。

作業指示の自動作成



作業指示は、医療生物医学ケースと同期して自動的に作成されます。医療生物医学ケースのすべての情報は作業指示書に引き継がれます。

コメントの同期

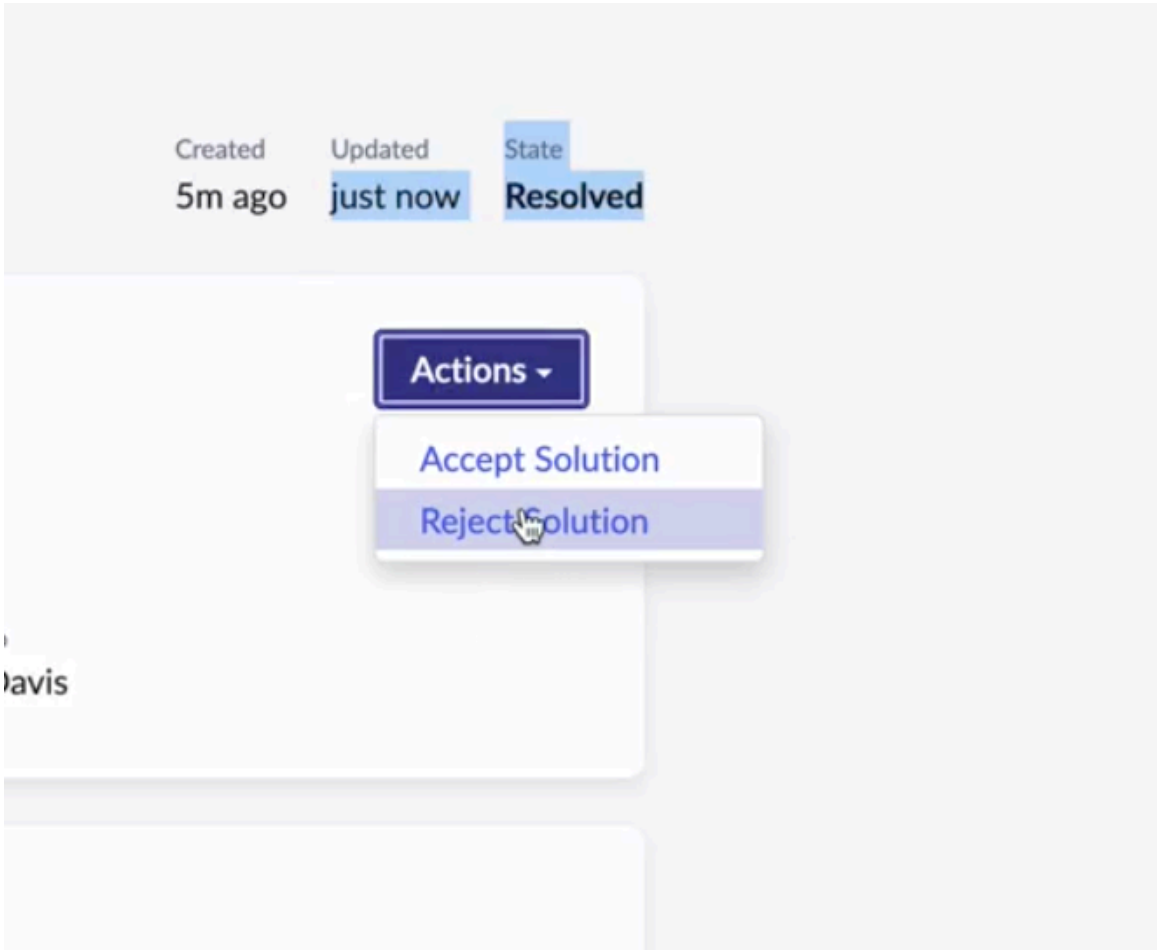


医療生物医学ケースに関するコメントは作業指示書に表示され、作業指示書の [作成] パネルのコメントは医療生物医学ケースに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステータスの同期



作業指示書と医療ケースの両方のステータスは、履行プロセス全体を通じて同期した状態を維持します。ケアチームポータルを使用して、ポータルでケースの詳細を表示し、ケースのステータスをリアルタイムで追跡します。

注:
生物医学のケアチームオペレーションでは、ケースデータは作業指示書にのみ同期され、作業指示タスクには同期されません。作業指示書に加えられた更新のみが、関連するケースデータに影響します。

Biomed のケアチームオペレーションの設定

Care Team Operations for Biomed を使用する前に、次のセットアップステップを実行する必要があります。

構成の概要

1. [Care Team Operations for Biomed のインストール]

   admin ロールを持っている場合は、Care Team Operations for Biomed アプリケーション (sn_cto_biomed) をインストールします。

2. Care Team Operations for Biomed での作業指示の同期の設定

   作業指示書の同期を Care Team Operations for Biomed で機能させるには、Field Service Management [com.snc.work_management] プラグインが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Care Team Operations for Biomed でヘルスケア生物医学ケースから作業指示を作成するには、Field Service Management (com.snc.work_management] プラグインをインストールする必要があります。

3. 生物医学のケアチームオペレーションのロールの設定

   生物医学のケアチームオペレーションのユーザーに正しいロールがアサインされていることを確認します。

4. 生物医学サポートチームの医療機関を作成

   医療機関を作成し、医療生物医学ケースに対して履行する医療機関を表します。

5. 生物医学サポート組織にメンバーを追加する

   メンバーを生物医学系医療機関に追加して、医療生物医学ケースを表示およびアクセスできるようにします。

6. Care Team Operations for Biomed ですべての場所サポートエージェントのグループを作成する

   sn_cto_biomed.loc_support_agent がアサインされた場所サポートエージェントのグループを作成し、このグループに追加されたユーザーが生物医学のケアチームオペレーションのロールのコレクションを継承できるようにします。

7. Care Team Operations for Biomed ですべての場所マネージャーのグループを作成する

   sn_customerservice.svc_location_manager がアサインされた場所マネージャーのグループを作成し、このグループに追加されたユーザーが生物医学のケアチームオペレーションのロールのコレクションを継承できるようにします。

8. 生物医学のケアチームオペレーションのアサイン先グループの設定

   アサイン先グループを医療機関に関連付けて、特定の医療機関に関連付けられているユーザーグループを決定します。

9. Care Team Operations for Biomed でのステータスディシジョンテーブルの変更

   デシジョンビルダーを使用して、生物医学のケアチームオペレーションのケースおよびインシデント作業指示の状況マッピングを変更します。

[Care Team Operations for Biomed のインストール]

admin ロールがある場合は、Care Team Operations for Biomed アプリケーション [sn_cto_biomed] をインストールします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このアプリケーションには、生物医学のケアチームオペレーションのデモデータが含まれており、関連するアプリケーションとプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールされます。

注:
生物医学のケアチームオペレーションアプリケーションは、ヘルスケアオペレーションコアアプリケーションに依存しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Care Team Operations for Biomed アプリケーション [sn_cto_biomed] を検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store から要求する必要がある場合があります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースノート情報については、「ServiceNow Store のバージョン履歴リリースノート」を参照してください。
3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. **[Install** (インストール)] を選択します。

Care Team Operations for Biomed での作業指示の同期の設定

作業指示書の同期を Care Team Operations for Biomed で機能させるには、Field Service Management [com.snc.work_management] プラグインが必要です。

Care Team Operations for Biomed でヘルスケア生物医学ケースから作業指示を作成するには、Field Service Management (com.snc.work_management] プラグインをインストールする必要があります。

このプラグインは、医療生物医学ケースを作業指示と同期するために必要なすべてのロールと機能を提供します。

作業指示書の履行の詳細については、「 Manage work orders」を参照してください。

フィールドサービス管理 (FSM) [com.snc.work_management] プラグインがインストールされていない場合:

作業指示書は、医療生物医学ケースからは作成されません。代わりに、エージェントはポータルから直接これらのケースの実行に取り組みます。

作成されたケースは、要求元の場所の関連付けに基づいてアサイン先グループにアサインされ、CSM ケース管理機能で通常どおり構成されます。

生物医学のケアチームオペレーションのアサイン先グループの設定

作業指示を実行できるように、医療生物医学組織内でアサイン先グループを関連付けます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
生物医学のケアチームオペレーションでは、生物医学ケースから作成された作業指示を履行できるようにアサイン先グループを構成する必要があります。

重要：

作業指示を履行するさまざまなステップでは、次のようにアサイン先グループを作成する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 生物医学修飾子: biomed.qualifier ロールを設定するには、sn_cto_biomed.loc_support_agent ロールと wm_qualifier ロールを含む Biomed Qualifier グループをユーザーにアサインする必要があります。
- 生物医学ディスパッチ: 生物医学ディスパッチロールを設定するには、ユーザーに wm_dispatcher ロールと sn_cto_biomed.loc_support_agent ロールを含む生物医学ディスパッチャーグループを割り当てる必要があります。

> **注:**
> エージェントアサイン先グループでは、[ディスパッチグループの対象者] タブを使用して、どのグループがそのグループを代表して対応できるかを示す必要があります。

上記の両方のロールについて、[担当場所] 関連リストには、これらのユーザーが認定または派遣できるすべての場所が表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > 医療オペレーション > 医療機関.
2. アサイン先グループを関連付ける医療機関を選択します。
3. [アサイン先グループ] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. [サービス組織アサイン先グループ] フォームのフィールドに入力します。

   サービス組織アサイン先グループフォーム:

フィールド	説明
サービス組織	アサイン先グループを追加する医療機関の名前が自動的に入力されます。
アサイン先グループ	追加するアサイン先グループの名前。

5. **[Submit** (送信)] を選択します。

生物医学のケアチームオペレーションのロールの設定

生物医学のケアチームオペレーションのユーザーに正しいロールがアサインされていることを確認します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ロールは、生物医学のケアチームオペレーションアプリケーションの機能、ケイパビリティ、データへのアクセスを制御します。

ロールを個々のユーザーまたはグループにアサインできます。グループにロールを適用すると、そのグループのメンバーがそうしたロールを継承します。

> **注:**
> ユーザーロールは、医療機関の初期セットアッププロセス中に、またはその後必要に応じていつでも構成できます。

生物医学のケアチームオペレーションと一緒にインストールされるロール

sn_cto_biomed.admin	生物医学アドミン	ケアチーム運用のための生物医学アドミンロール

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

生物医学のケアチームオペレーションと一緒にインストールされるロール (続く)

sn_cto_biomed.loc_support_agent	生物医学サポートエージェント	アサイン先グループのすべてのケースを表示/解決できます。ケースを追跡して履行します。 手記： ユーザーが作業指示書の表示アクセス権を必要とする場合、このロールにwm_readロールを含めることができます。
sn_cto_biomed.viewer	生物医学ビューアー	生物医学および HCLS 基盤データを表示できます。 手記： ユーザーが作業指示書の表示アクセス権を必要とする場合、このロールにwm_readロールを含めることができます。
sn_cto_biomed。loc_contributor	Location contributor (場所の貢献者)	ケースのレポート、ケースへの応答、事業所でのケースの追跡、チームのケースの表示を行います。 **注:** このロールは、Care Team Operations for Biomed プラグインがインストールされると、ケアチームメンバーロールに自動的に継承されます。

例：

Care Team Operations for Biomed プラグインを使用してケアチームポータルから作成された作業指示を履行する必要があるユーザーには、sn_cto_biomed.loc_support_agent ロールを割り当てる必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー 次に、ユーザーレコードを開きます。
2. [ロール] 関連リストで、[編集] を選択します。
3. [コレクション] リストで目的のロールを選択し、[追加] を選択します。
4. **[Save** (保存)] を選択します。

生物医学サポートチームの医療機関を作成

医療機関を作成し、医療生物医学ケースに対して履行する医療機関を表します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 医療オペレーション > 医療機関 > 病院部門.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. 名前フィールドに、生物医学サポート組織を反映した名前を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例:Biomed Support。

4. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。
5. **[Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク
新しく作成した医療生物医学サポート組織にメンバーをアサインします。

生物医学サポート組織にメンバーを追加する

メンバーを生物医学系医療機関に追加して、医療生物医学ケースを表示およびアクセスできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > サービス組織 > 内部事業所.
2. メンバーを追加する医療機関と一致する内部事業所を開きます。
3. [メンバー] 関連リストに移動します。
4. **[Edit** (編集)] を選択します。
5. [コレクション] リストから [メンバー] リストへのメンバーへの矢印を使用します。
6. **[Save** (保存)] を選択します。
7. 内部事業所レコードの [メンバー] 関連リストで、メンバーレコードを開き、[サービス組織メンバーの責任] の下にある [新規] を選択します。
8. [タイプ] フィールドを使用して、必要に応じてメンバーに場所サポートエージェントまたは場所マネージャー履行者ロールをアサインします。
9. **[Submit** (送信)] を選択します。
10. オプション: 必要に応じて、新しく追加されたすべてのメンバーに対して手順 7 ～ 9 を繰り返します。

タスクの結果
生物医学サポートチームにメンバーを追加し、適切なロールに関連付けました。

Care Team Operations for Biomed ですべての場所サポートエージェントのグループを作成する

sn_cto_biomed.loc_support_agent ロールがアサインされた場所サポートエージェントのグループを作成し、このグループに追加されたユーザーが生物医学のケアチームオペレーションのロールのコレクションを継承できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
場所サポートエージェントロールでは、医療機関のメンバーのみが、その医療組織に関連付けられた生物医学ケースを表示できます。

手順
1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [名前] フィールドに、チームメンバーグループの名前を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。
5. ロール関連リストに移動します。
6. **[Edit** (編集)] を選択します。
7. **sn_cto_biomed.loc_support_agent** ロールを [ロール] リストに追加します。
8. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果

自動ユーザーインポートの実行時に、生物医学の履行者をこのエージェントにアサインできる場所サポートエージェントのユーザーグループが作成されます。

Care Team Operations for Biomed ですべての場所マネージャーのグループを作成する

sn_customerservice.svc_location_manager ロールがアサインされた場所マネージャーのグループを作成し、このグループに追加されたユーザーが Biomed のケアチームオペレーションのロールのコレクションを継承できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [名前] フィールドに、チームメンバーグループの名前を入力します。
4. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。
5. ロール関連リストに移動します。
6. [編集] をクリックします。
7. sn_customerservice.svc_location_manager ロールと sn_cto_biomed.loc_support_agent ロールを [ロールリスト] に追加します。
8. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果

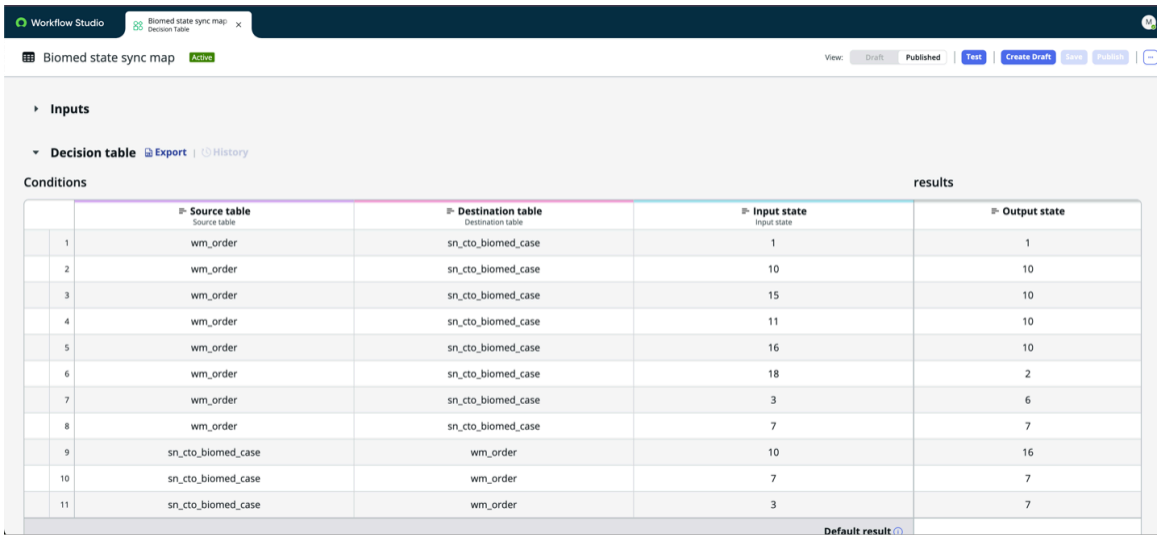
場所マネージャーのユーザーグループが作成されました。

Care Team Operations for Biomed でのステータスディシジョンテーブルの変更

デシジョンビルダーを使用して、生物医学のケアチームオペレーションのケースと作業指示の状況マッピングを変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



医療生物医学ケースの状況同期マップには、医療生物医学ケースと作業指示書の状況の間の現在のマッピングがすべて表示されます。

これらのステータス マッピングを変更するには、「Modify decision table structure in Workflow Studio」を参照してください。

ディシジョンテーブルの詳細については、「Edit decision tables using draft authoring」および「Use decision tables」を参照してください。

ソーステーブルは入力ステータスに合わせて調整され、宛先テーブルは出力ステータスに合わせて調整されます。

これらの値は、[State] フィールドの辞書エントリにあります。

医療生物医学ケースのステータスのデフォルト値

ラベル	値
キャンセル	7
オープン	10
クローズ済み	3
情報待ち	18
新規	1
対応中	2
解決済み	6

作業指示ステータスのデフォルト値

ラベル	**Value** (値)	シーケンス
キャンセル	7	10
アサイン済み	16	6
承認待ち	11	1
ドラフト	1	0

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラベル	**Value** (値)	シーケンス
未完了でクローズ	4	9
資格認定済み	10	4
完了してクローズ	3	8
認定待ち	15	3
予約済み	12	5
承認済み	13	2
対応中	18	7

Care Team Operations for Biomed のサービスカタログにカスタムレコードプロデューサーを追加する

構成したカスタムレコードプロデューサーを Care Team Operations for Biomed のサービスカタログに追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > レコードプロデューサー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. テーブル名を 「Healthcare **Biomed Case [sn_cto_biomed_case]**」に設定します。
4. [アクセシビリティ] タブで、[カタログ] を **[Biomed** サービス] に設定します。
5. [カテゴリ] フィールドを目的のサービスカテゴリに設定します。
6. 次の一般的な変数セットを追加します。

7. 推奨 - 次のカタログクライアントスクリプトを追加します。

8. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。
9. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
Care Team Operations for Biomed で使用するカスタムレコードプロデューサーを作成しました。

Care Team Operations for Biomed でのサービス要求の作成

ケアチームポータルを使用して、医療機器の問題を報告したり、その他の生物医学サポートを要求したりします。

- 医療機器の問題を Care Team Operations for Biomed に報告

  ケアチームオペレーションポータルから [医療機器の問題を報告する] カタログアイテムを使用して、医療機器の問題に関する問題を報告します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Care Team Operations for Biomed でその他の生物医学サービスを要求する

  ケアチームポータルから [その他の生物医学サービスを要求する (Request other biomed service catalog item from the Care Team Portal)] を使用して、医療機器以外の生物医学サービスを要求します。

医療機器の問題を **Care Team Operations for Biomed** に報告

ケアチームオペレーションポータルから [医療機器の問題を報告する] カタログアイテムを使用して、医療機器の問題に関する問題を報告します。

始める前に

必要なロール:sn_hco.care_team_member

手順

1. ケアチームポータルで、次の場所に移動します: 要求の作成 > 生物医学サービスの要求 > 医療機器の問題を報告.
2. 次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
単位	この要求に関連付けられた単位。
資産タグまたはシリアル番号	問題が発生している医療機器に関連付けられた資産タグまたはシリアル数値。
識別された資産	
資産モデル	問題が発生している医療機器の資産モデル。
場所	医療機器の場所。
簡単な説明	問題の簡単なサマリー。
要求を詳しく説明してください	発生しているデバイスの問題の詳細な説明を追加します。 できるだけ多くの関連情報を提供します。
緊急度	この問題の緊急度。オプションは次のとおりです。 ○ 1：高 ○ 2：中 ○ 3：低い
連絡担当者	この要求に関連付けられた連絡先。
電話の種類	連絡先番号に関連付けられた電話のタイプ。オプションは次のとおりです。 ○ ビジネス ○ モバイル ○ その他

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
連絡先番号	この要求に関連付けられた連絡先の電話番号。

3. **[Submit** (送信)] を選択します。

Care Team Operations for Biomed でその他の生物医学サービスを要求する

ケアチームポータルから [その他の生物医学サービスを要求する (Request other biomed service catalog item from the Care Team Portal)] を使用して、医療機器以外の生物医学サービスを要求します。

始める前に
必要なロール:sn_hco.care_team_member

手順

1. ケアチームポータルで、次の場所に移動します: 要求の作成 > 生物医学サービスの要求 > その他の生物医学サービスを要求する.
2. 次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
単位	生物医学の問題に関連付けられている単位。
場所	生物医学的な問題の場所。
簡単な説明	問題の簡単なサマリー。
要求を詳しく説明してください	発生した生物医学に関する問題の詳細な説明を追加します。 できるだけ多くの関連情報を提供します。
緊急度	この問題の緊急度。オプションは次のとおりです。 ○ 1：高 ○ 2：中 ○ 3：低い
連絡担当者	この要求に関連付けられた連絡先。
電話の種類	連絡先番号に関連付けられた電話のタイプ。オプションは次のとおりです。 ○ ビジネス ○ モバイル ○ その他
連絡先番号	この要求に関連付けられた連絡先の電話番号。

3. **[Submit** (送信)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Care Team Operations for Biomed でのサービス要求への対応

医療生物医学ケースは、インストールしたプラグインに応じて、2 つの方法のいずれかで履行できます。

Care Team Operations for Biomed でヘルスケア生物医学ケースから作業指示を作成するには、Field Service Management (com.snc.work_management] プラグインをインストールする必要があります。

このプラグインは、医療生物医学ケースを作業指示書に同期するために必要なすべてのロールと機能を提供します。

また、生物医学のケアチームオペレーションに次のロールも提供します。

- biomed.dispatcher
- biomed.agent
- biomed.qualifier

作業指示書の履行の詳細については、「 Manage work orders 」を参照してください。

フィールドサービス管理 (FSM) [com.snc.work_management] プラグインがインストールされていない場合:

作業指示書は、医療生物医学ケースからは作成されません。代わりに、エージェントはワークスペースから直接これらのケースの履行に取り組みます。

作成されたケースは、要求元の場所の関連付けに基づいてアサイン先グループにアサインされ、通常どおりに構成されます。

ケースの実行の詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM) で Manage cases 」を参照してください。

生物医学のケアチームオペレーション 参照

参照トピックには、生物医学コンポーネントのケアチームオペレーションに関する追加情報が記載されています。

Care Team Operations for Biomed データモデル

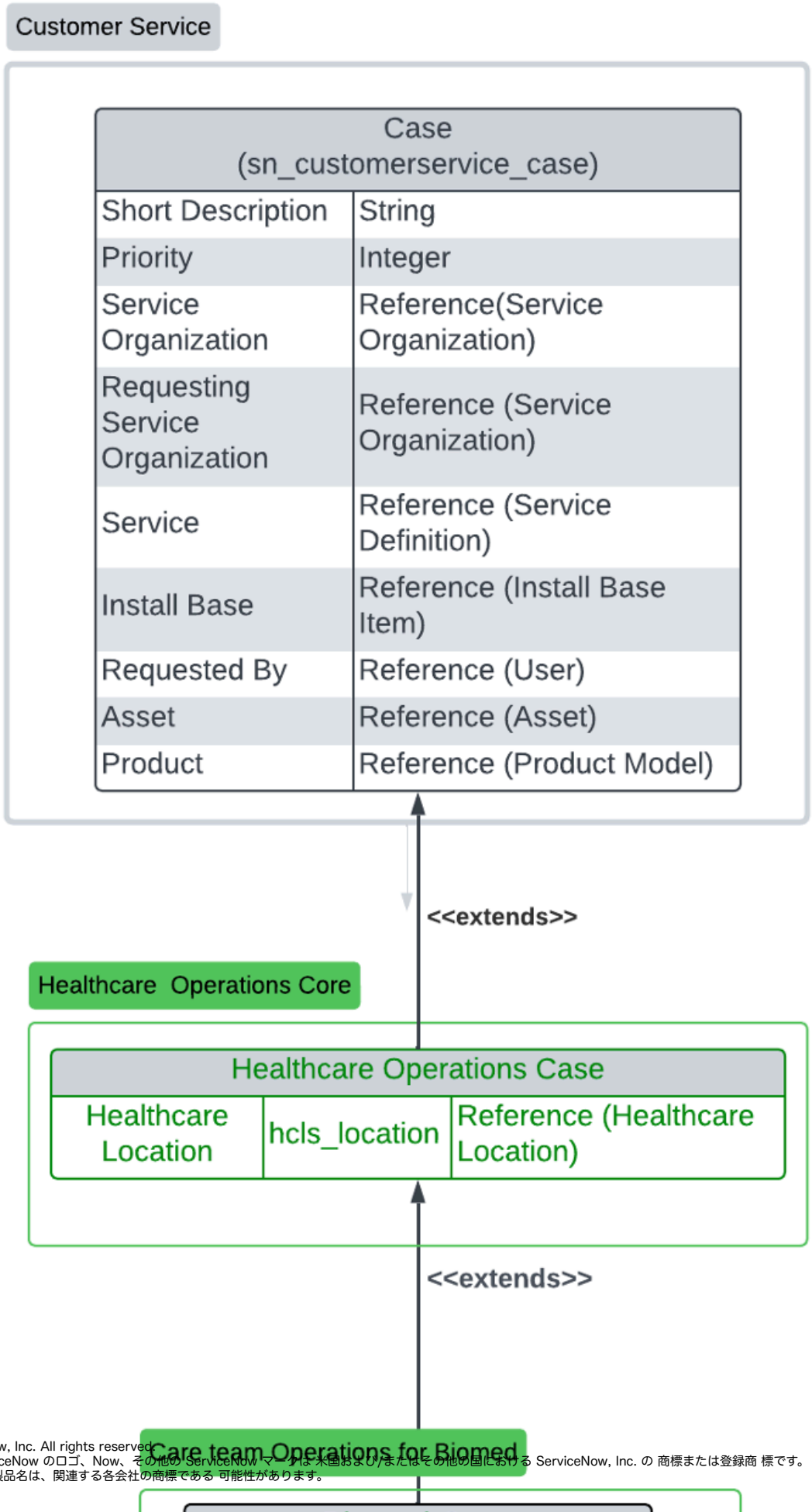
データモデルとロール関係図を表示して、生物医学のケアチームオペレーションアプリケーションについて学習します。

これらの図は、アプリケーション内のテーブル間の関係を示し、生物医学のケアチーム運用アプリケーションの動作の全体像を示しています。

次の図は、Healthcare Operations for Biomed アプリケーション内のテーブルとそれぞれの関係を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

生物医学ケースのケアチーム運用テーブル

Care Team Operations for Biomed Case [sn_cto_biomed_case] を使用すると、運用中の医療 IT ユースケースのサポートを簡素化できます。

これにより、医療オペレーションコアケーステーブルが拡張されます。

フィールド	説明
ケース番号	この医療生物医学ケースのケース番号。作成時に自動的に生成されます。
作業指示	医療生物医学ケースから自動的に生成されます。
要求元の組織	要求者に関連付けられた組織。
作成者	医療生物医学要求を作成したユーザー。
状況	医療生物医学ケースの現在のステータス。フィールドサービス管理 (FSM) プラグインのインストール時に、関連する作業指示書と自動的に同期します。
サポートしている組織	作業指示またはケースを担当するサポート組織。
アサイン先グループ	関連付けられたケースまたは作業指示書を実行するために指定されたアサイン先グループ。
アサイン先	このケースまたは関連する作業指示書を履行するためにアサインされたユーザー。
開始日時	医療ケースがオープンされた日時。

Care Team Operations for Biomed とともにインストールされるコンポーネント

Care Team Operations for Biomed プラグインをインストールすると、テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなどのいくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルにアクセスする方法の手順については、「https://www.servicenow.com/docs/bundle/yokohama-platform-administration/page/administer/plugins/task/find-components.html」を参照してください。

Care Team Operations for Biomed とともにインストールされるテーブル

Care Team Operations for Biomed とともにインストールされるテーブル

テーブル名	説明
生物医学ケースのケアチームオペレーション (sn_cto_biomed_case)	独自の運用要求タイプをビルドするときの拡張基盤を提供する抽象ケースタイプ。

生物医学のケアチームオペレーションと一緒にインストールされるロール

生物医学のケアチームオペレーションと一緒にインストールされるロール

sn_cto_biomed.admin	生物医学アドミン	ケアチーム運用のための生物医学アドミンロール。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

sn_cto_biomed.loc_support_agent	生物医学サポートエージェント	アサイン先グループのすべてのケースを表示/解決し、ケースを追跡して実行できます。
sn_cto_biomed.viewer	生物医学ビューアー	生物医学および HCLS 基盤データを表示できます。
sn_cto_biomed。loc_contributor	CTO 生物医学の場所貢献者	事業所でのケースの報告、ケースへの応答、ケースの追跡、チームのケースの表示の実行。 **注:** このロールは、Care Team Operations for Biomed プラグインがインストールされると、ケアチームメンバーロールに自動的に継承されます。

Care Team Operations for Biomed とともにインストールされるプラグイン

プラグイン名	説明
ケアチームポータル (com.sn_cto_sp)	Care Team Operations for Biomed ユーザーがサポート部門の要求を作成し、チームを管理し、送信された要求を可視化するためのポータルエクスペリエンスを提供します。
ヘルスケアオペレーションコア [com.sn_hco]	Healthcare Operations Core は、臨床医が日常業務に関連する問題を報告および追跡するための統一されたインターフェイスを提供します。このプラグインは、病院が問題をタイムリーに解決して重要なタスクを完了することで、非効率的な手動プロセスを排除し、患者の安全リスクを軽減し、患者の満足度を高めるのに役立ちます。

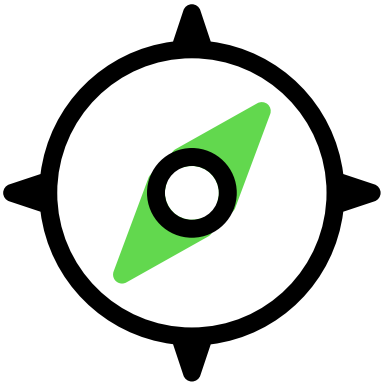
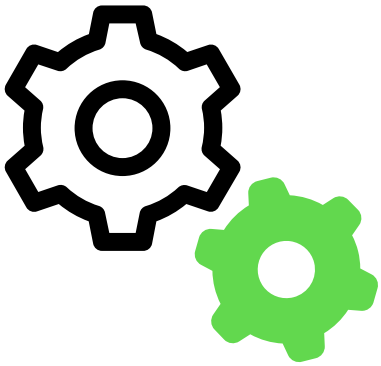
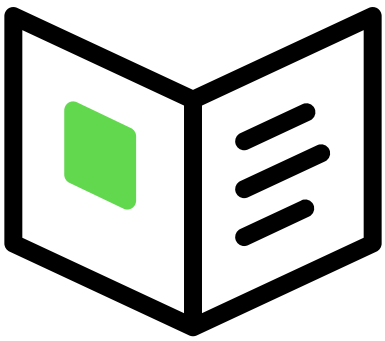
環境サービスのケアチームオペレーション

環境サービスのケアチームオペレーション 病院の環境サービスサポートの問題を報告して履行するためのケースタイプが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

探索	構成	要求
		
ケアチームが環境サービスのケアチームオペレーションをどのように使用するかをご覧ください。	アプリケーションを計画および構成します。	医療環境サービス部門の運用サポート要求を作成します。
解決	参照	
		
サポート要求をケースまたは作業指示書の形式で解決します。	フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。	

自動翻訳

役に立つリソース

役立つ情報を提供できる ServiceNow リソースは次のとおりです。

ServiceNow コミュニティ

ServiceNow コミュニティ

Customer Success Center

Customer Success Center

ディベロッパー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

Now Create

Now Create

パートナー

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

支える

- https://support.servicenow.com/now
- 既知のエラーポータル

環境サービスのケアチームオペレーション の探索

環境サービスのケアチームオペレーションアプリケーションを使用して、ケアチームが環境サポートの問題を迅速かつ効率的に解決できるようにサポートします。

環境サービスのケアチームオペレーションの概要

環境サービスのケアチームオペレーション 病院の環境サポートの問題を報告して履行するためのケースタイプが含まれています。

環境サービスのケアチームオペレーション は、環境サポートのために問題を報告するための簡素化されたプラットフォームをケアチームに提供します。ケアチームのメンバーは、ケアチームポータルを使用して、環境サービスケースタイプの問題を提起できます。このケースから作業指示が自動的に作成されます。環境サービス部門のサポートエージェントは、問題を修正しながらサービスオペレーションワークスペースを使用して管理します。

さまざまなサービス要求は、環境サービスのケアチームオペレーションで使用するために事前設定されています。医療 EVS ケース [sn_cto_evs_case] タイプを拡張して、カスタム要求タイプを作成することもできます。

注:
環境サービスのケアチームオペレーション では、Healthcare Operations Core プラグインと Care Team Portal プラグインをインストールする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

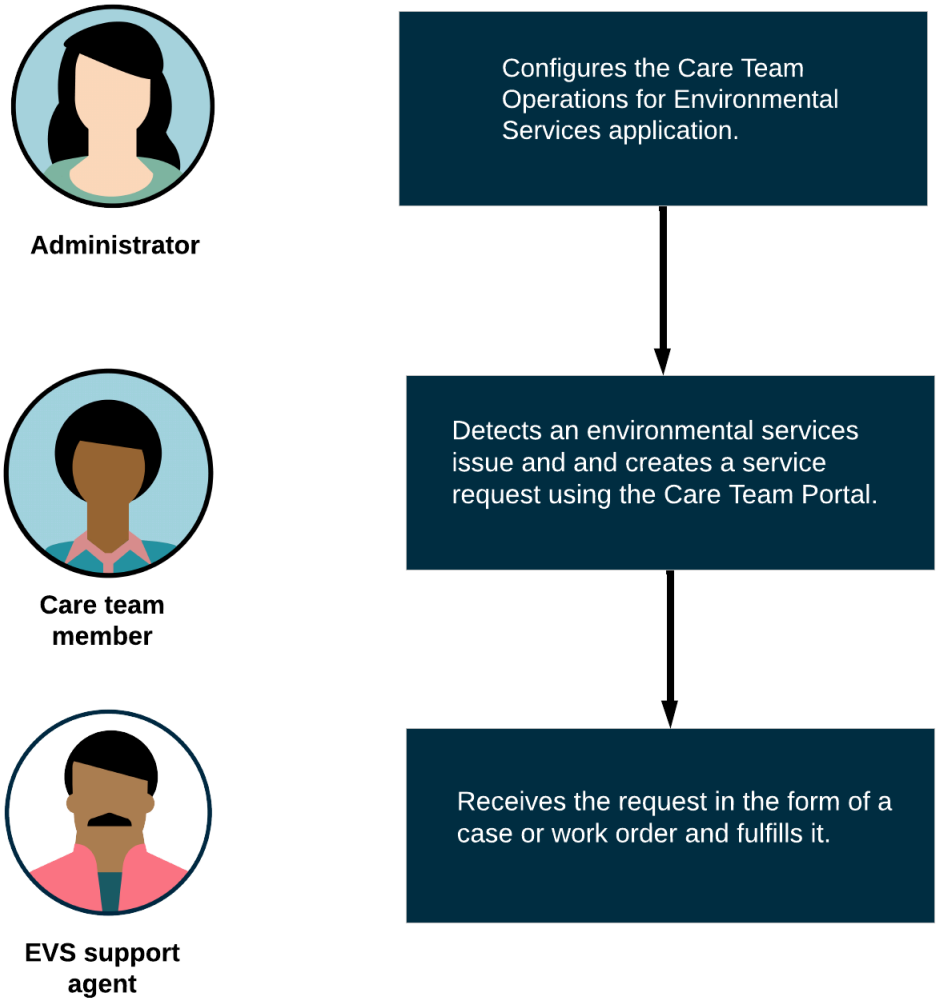
環境サービスのケアチームオペレーション ユーザー

ユーザー	説明
看護助手	看護助手は、医療施設で患者にケアを提供し、日常生活を支援し、患者の健康状態を監視し、看護師と医療スタッフに重要なサポートを提供します。
正看護師	レジスタードナースは、患者ケアの提供と調整、さまざまな健康上の懸念についての患者とその家族の教育、投薬と治療の投与、および他の医療専門家と協力してケアプランを作成および実施する責任があります。
ユニットマネージャー	ユニットマネージャーは、医療施設内の特定のユニットの運用を監督し、スタッフを監督し、リソースを管理し、高品質の患者ケアの提供を確認します。
ユニット書記	ユニット秘書は、看護ユニットに管理サポートを提供し、患者の記録を維持しながら、スタッフ、患者、および家族間のコミュニケーションを促進します。
環境サービスサポートエージェント	環境サービスサポートエージェントは、病院の環境サービス部門に代わってケアチームが作成したサービス要求を作成、表示、編集、および履行します。
環境サービスエージェントマネージャー	環境サービスエージェントマネージャーは、環境サービス部門のエージェントを監督し、要求が効果的かつタイムリーに履行されていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

環境サービスのケアチームオペレーション のワークフロー



1. アドミニストレーターが 環境サービスのケアチームオペレーション アプリケーションを構成します。
2. ケアチームのメンバーが環境サービスの問題を検出し、ケアチームポータルを使用して報告します。
3. 環境サービスサポートエージェントは、要求を作業指示書として受け取り、CSM/FSM 構成可能ワークスペースを使用して要求を実行します。

環境サービスのケアチームオペレーション のメリット

環境サービスのケアチームオペレーションのメリット

メリット	機能	ユーザー
環境サービスサポート要求の作成と実行を可能にすることで、医療オペレーションを自動化します。	医療 EVS ケースの概要	管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

環境サービスのケアチームオペレーションのメリット (続く)

メリット	機能	ユーザー
ケアチームポータルを使用してサポート要求を作成します。	環境サービスのケアチームオペレーションのサービス要求の作成	ケアチーム
CSM/FSM 構成可能ワークスペースを使用して、FSM がインストールされている場合の作業指示書として、またはケースとして EVS サービス要求を実行します。	での要求の実行 環境サービスのケアチームオペレーション	エージェント

次に探索する内容

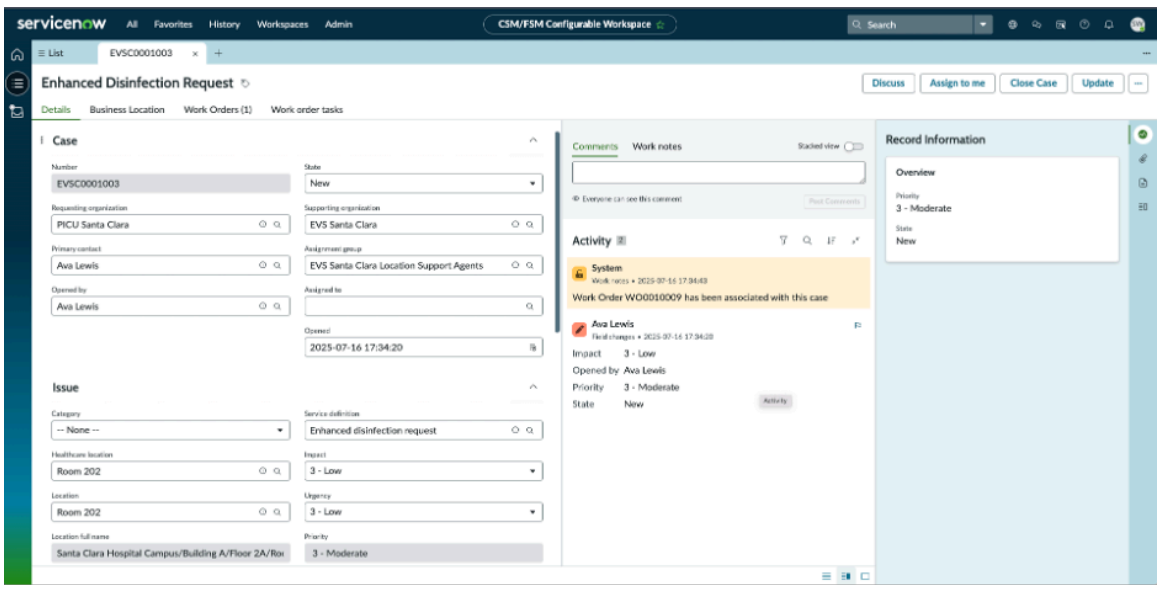
環境サービスのケアチームオペレーションを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- 環境サービスのケアチームオペレーションの構成
- 環境サービスのケアチームオペレーションのサービス要求の作成
- での要求の実行 環境サービスのケアチームオペレーション
- 環境サービスのケアチームオペレーション に関する参照情報

医療 **EVS** ケースの概要

医療 EVS ケース [sn_cto_evs_case] を使用して、環境サービスサポート要求のケースタイプを作成します。

医療環境サービスケースの概要



フィールドサービス管理 (FSM) [com.snc.work_management] プラグインがインストールされている場合、医療 EVS ケースは、履行者ロールを持つサポートエージェントにアサインされる関連作業指示を自動的に生成します。このプラグインがインストールされていない場合、サポートエージェントはケース自体を履行する必要があります。

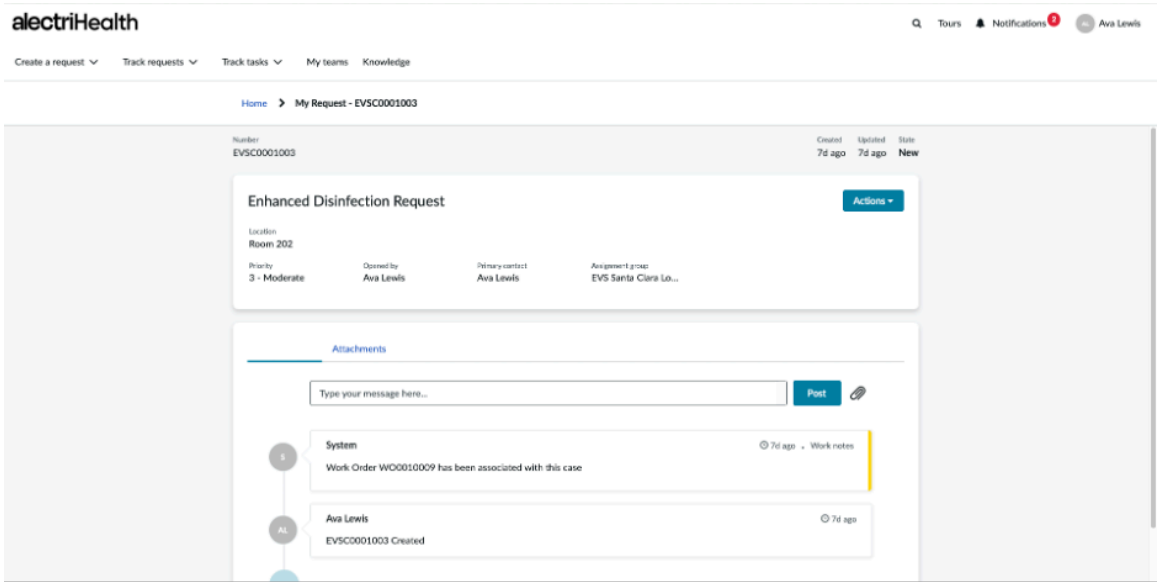
これらのケースを特定の医療機関に関連付けることで、ケアチームのメンバーは、自分のチーム、ユニット、または組織に対して作成されたすべてのケースを簡単に表示できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

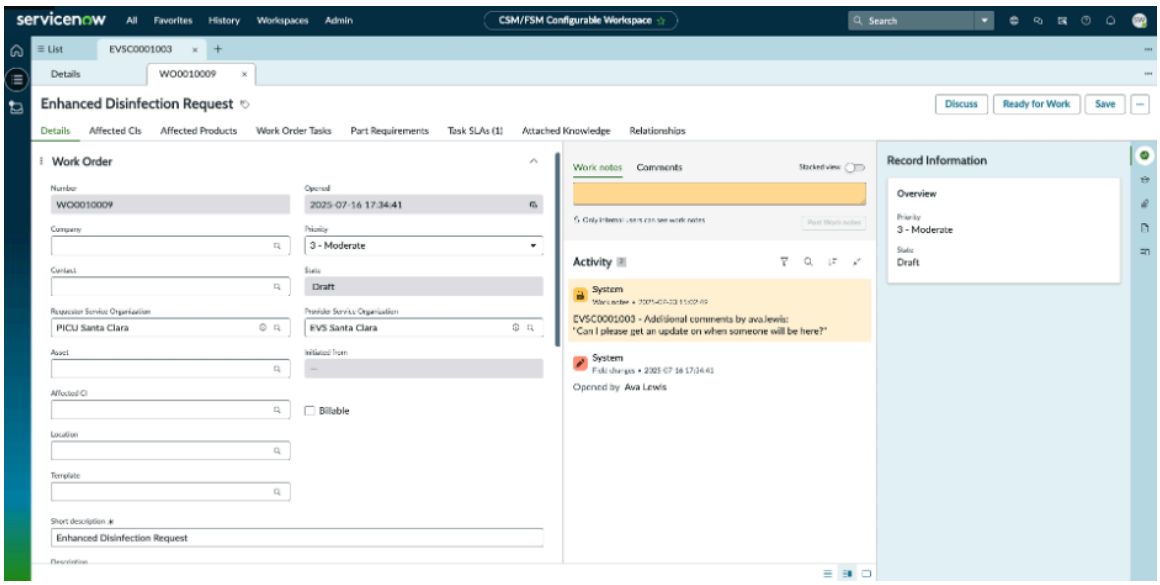
作業指示書に対する更新、コメント、またはステータスの変更はケースに反映され、その逆も同様です。作業指示書がケースにリンクされている場合、履行者は作業指示書のみを管理し、ケースを更新してこれらの変更を反映します。

作業指示の自動作成



作業指示は、医療 EVS ケースと同期して自動的に作成されます。医療 EVS ケースからのすべての情報はインシデントに引き継がれます。

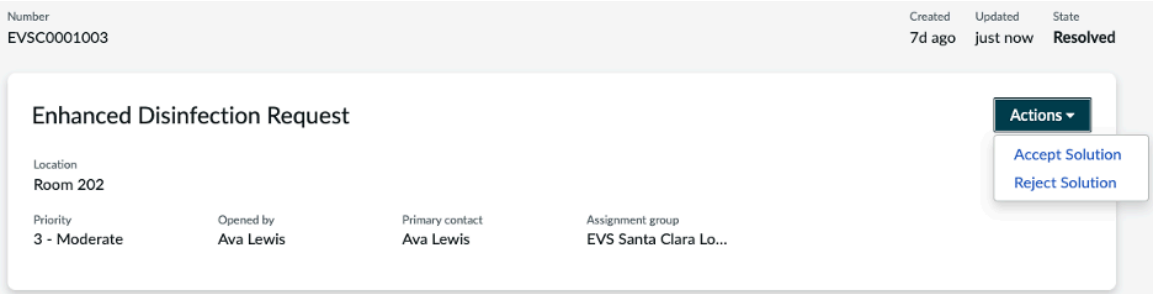
コメントの同期



医療 EVS ケースに関するコメントは作業指示書に表示され、作業指示書の [作成] パネルのコメントは医療 EVS ケースに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステータスの同期



作業指示書と医療ケースの両方のステータスは、履行プロセス全体を通じて同期した状態を維持します。ケアチームポータルを使用して、ポータルでケースの詳細を表示し、ケースのステータスをリアルタイムで追跡します。

注:
環境サービスのケアチーム運用では、ケースデータは作業指示書にのみ同期され、作業指示書タスクとは同期されません。作業指示書に加えられた更新のみが、関連するケースデータに影響します。

環境サービスのケアチームオペレーションの構成

環境サービスのケアチーム運用アプリケーションを設定します。

構成の概要

1. 環境サービスのケアチームオペレーション をインストール

   admin ロールを持っている場合は、Care Team Operations for Environmental Services アプリケーション (sn_cto_evs) をインストールします。

2. フィールドサービス管理 (FSM) [com.snc.work_management] プラグインは、作業指示書の同期を Care Team Operations for Environmental Services で機能させるために必要です。
3. のロールを設定 環境サービスのケアチームオペレーション

   環境サービスのケアチームオペレーションのユーザーに正しいロールがアサインされていることを確認します。

4. 医療 EVS サポートチームのために医療機関を作成します

   環境サービスケースに対して、達成する医療機関を表す医療機関を作成します。

5. 医療環境サービス支援組織にメンバーを追加

   環境サービスサポート組織にメンバーを追加して、EVS ケースを表示およびアクセスできるようにします。

6. ですべての場所サポートエージェントのグループを作成する 環境サービスのケアチームオペレーション

   sn_cto_evs.loc_support_agent ロールがアサインされた場所サポートエージェントのグループを作成し、このグループに追加されたユーザーが環境サービスのケアチームオペレーションのロールのコレクションを継承できるようにします。

7. ですべての場所マネージャーのグループを作成する 環境サービスのケアチームオペレーション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

sn_customerservice.svc_location_manager がアサインされた場所マネージャーのグループを作成し、このグループに追加されたユーザーが環境サービスのケアチームオペレーションのロールのコレクションを継承できるようにします。

8. のアサイン先グループの設定 環境サービスのケアチームオペレーション

   アサイン先グループを医療機関に関連付けて、特定の医療機関に関連付けられているユーザーグループを決定します。

9. でのステータス意思決定テーブルの変更 環境サービスのケアチームオペレーション

   デシジョンビルダーを使用して、環境サービスのケアチームオペレーションのケースおよびインシデント作業指示のステータスマッピングを変更します。

10. でのサービスカタログへのカスタムレコードプロデューサーの追加 環境サービスのケアチームオペレーション

    環境サービスのケアチームオペレーションで使用するために、顧客レコードプロデューサーをサービスカタログに追加します。

環境サービスのケアチームオペレーション をインストール

admin ロールを持っている場合は、 環境サービスのケアチームオペレーション アプリケーション [sn_cto_evs] をインストールします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このアプリケーションには、環境サービスのケアチームオペレーションのデモデータが含まれており、関連するアプリケーションとプラグインがまだインストールされていない場合はインストールされます。

> **注:**
> 環境サービスのケアチームオペレーションアプリケーションは、ヘルスケアオペレーションコアアプリケーションに依存しています。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Care Team Operations for Environmental Services アプリケーション [sn_cto_evs] を検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からの要求が必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースノート情報については、「ServiceNow Store のバージョン履歴リリースノート」を参照してください。
3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. **[Install** (インストール)] を選択します。

環境サービスのケアチーム運用での作業指示の同期の設定

フィールドサービス管理 (FSM) [com.snc.work_management] プラグインは、作業指示書の同期を Care Team Operations for Environmental Services で機能させるために必要です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

環境サービスのケアチームオペレーションで医療環境サービスケースから作業指示を作成するには、フィールドサービス管理 (FSM) [com.snc.work_management] プラグインをインストールする必要があります。

このプラグインは、医療環境サービスケースを作業指示と同期するために必要なすべてのロールと機能を提供します。

作業指示書の履行の詳細については、「 Manage work orders 」を参照してください。

フィールドサービス管理 (FSM) [com.snc.work_management] プラグインがインストールされていない場合:

作業指示書は、医療環境サービスケースから作成されるものではありません。代わりに、エージェントはポータルから直接これらのケースの実行に取り組みます。

作成されたケースは、要求元の場所の関連付けに基づいてアサイン先グループにアサインされ、CSM ケース管理機能で通常どおり構成されます。

のアサイン先グループの設定 環境サービスのケアチームオペレーション

アサイン先グループを医療機関に関連付けて、特定の医療機関に関連付けられているユーザーグループを決定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
環境サービスのケアチームオペレーションでは、環境サービスケースから作成された作業指示を履行できるように、アサイン先グループを構成する必要があります。

重要：

作業指示を履行するさまざまなステップでは、次のようにアサイン先グループを作成する必要があります。

- 環境サービス修飾子: evs.qualifier ロールを設定するには、sn_cto_evs.loc_support_agent ロールと wm_qualifier ロールを含む Environmental Services Qualifier グループがアサインされている必要があります。
- 環境サービス派遣: 環境サービスディスパッチロールを設定するには、wm_dispatcher ロールと sn_cto_evs.loc_support_agent ロールを含む環境サービスディスパッチャーグループがアサインされている必要があります。

  注:
  エージェントアサイン先グループでは、[ディスパッチグループの対象者] タブを使用して、どのグループがそのグループを代表して対応できるかを示す必要があります。

上記の両方のロールについて、[担当場所] 関連リストには、認定または派遣できるすべての場所が表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > 医療オペレーション > 医療機関.
2. アサイン先グループを関連付ける医療機関を選択します。
3. [アサイン先グループ] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. [サービス組織アサイン先グループ] フォームのフィールドに入力します。

   サービス組織アサイン先グループフォーム:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
サービス組織	アサイン先グループを追加する医療機関の名前が自動的に入力されます。
アサイン先グループ	追加するアサイン先グループの名前。

5. **[Submit** (送信)] を選択します。

のロールを設定 環境サービスのケアチームオペレーション

環境サービスのケアチームオペレーションのユーザーに適切なロールをアサインします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ロールは、Care Team Operations for Environmental Services アプリケーションの各機能やデータへのアクセスを制御します。

ロールを個々のユーザーまたはグループにアサインできます。グループにロールを適用すると、そのグループのメンバーがそうしたロールを継承します。

注:
ユーザーロールは、医療機関の初期セットアッププロセス中に、またはその後必要に応じていつでも構成できます。

環境サービスのケアチーム運用と一緒にインストールされるロール

sn_cto_evs.admin	環境サービスアドミン	環境サービスのケアチームオペレーションの組織とチーム構造を構成します。
sn_cto_evs.viewer	環境サービスケースビューアー	環境サービスケースとすべての HCLS 基盤データを表示できます。 手記： ユーザーが作業指示書の表示アクセス権を必要とする場合、このロールにwm_readロールを含めることができます。
sn_cto_evs.loc_support_agent	環境サービスサポートエージェント	アサイン先グループのすべてのケースを表示/解決し、ケースを追跡し、ケースを実行できます。 手記： ユーザーが作業指示書の表示アクセス権を必要とする場合、このロールにwm_readロールを含めることができます。
sn_cto_evs.facilities_contributor	Location contributor (場所の貢献者)	事業所でのケースの報告、ケースへの応答、ケースの追跡、チームのケースの表示を行うことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

環境サービスのケアチーム運用と一緒にインストールされるロール (続く)

		注: このロールは、環境サービスのケアチームオペレーションプラグインがインストールされている場合、自動的にケアチームメンバーロールに継承されます。

例：

環境サービスのケアチーム運用プラグインを使用してケアチームポータルから作成された作業指示を実行する必要がある場合は、sn_cto_evs.loc_support_agent ロールが割り当てられている必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー 次に、ユーザーレコードを開きます。
2. [ロール] 関連リストで、[編集] を選択します。
3. [コレクション] リストで目的のロールを選択し、[追加] を選択します。
4. **[Save** (保存)] を選択します。

医療 **EVS** サポートチームのために医療機関を作成します

環境サービスケースに対して、達成する医療機関を表す医療機関を作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 医療オペレーション > 医療機関 > 病院部門.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [名前] フィールドに、施設サポート組織を反映した名前を入力します。
   たとえば、「環境サービスサポート」などです。
4. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。
5. **[Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク
新しく作成した医療環境サービスサポート組織にメンバーを割り当てます。

医療環境サービス支援組織にメンバーを追加

環境サービスサポート組織にメンバーを追加して、医療環境サービスケースを表示およびアクセスできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > サービス組織 > 内部事業所.
2. メンバーを追加する医療機関と一致する内部事業所を開きます。
3. [メンバー] 関連リストに移動します。
4. **[Edit** (編集)] を選択します。
5. [コレクション] リストから [メンバー] リストへのメンバーへの矢印を使用します。
6. **[Save** (保存)] を選択します。
7. 内部事業所レコードの [メンバー] 関連リストで、メンバーレコードを開き、[サービス組織メンバーの責任] の下にある [新規] を選択します。
8. [タイプ] フィールドを使用して、必要に応じてメンバーに場所サポートエージェントまたは場所マネージャー履行者ロールをアサインします。
9. **[Submit** (送信)] を選択します。
10. オプション: 必要に応じて、新しく追加されたすべてのメンバーに対して手順 7 ～ 9 を繰り返します。

タスクの結果
環境サービスサポートチームにメンバーを追加し、適切なロールに関連付けました。

ですべての場所サポートエージェントのグループを作成する 環境サービスのケアチームオペレーション

sn_cto_evs.loc_support_agent ロールがアサインされた場所サポートエージェントのグループを作成し、このグループに追加されたユーザーが環境サービスのケアチームオペレーションのロールのコレクションを継承できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
場所サポートエージェントロールでは、医療機関のメンバーのみが、その医療機関に関連付けられた環境サービスケースを表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [名前] フィールドに、チームメンバーグループの名前を入力します。
4. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。
5. ロール関連リストに移動します。
6. **[Edit** (編集)] を選択します。
7. **sn_cto_evs.loc_support_agent** ロールを [ロール] リストに追加します。
8. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
自動ユーザーインポートを実行するときに、環境サービスサポートエージェントを割り当てることができる場所サポートエージェントのユーザーグループが作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ですべての場所マネージャーのグループを作成する 環境サービスのケアチームオペレーション

sn_customerservice.svc_location_manager がアサインされた場所マネージャーのグループを作成し、このグループに追加されたユーザーが環境サービスのケアチームオペレーションロールのコレクションを継承できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [名前] フィールドに、チームメンバーグループの名前を入力します。
4. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。
5. ロール関連リストに移動します。
6. [編集] をクリックします。
7. sn_customerservice.svc_location_manager ロールと sn_cto_evs.loc_support_agent ロールを [ロールリスト (Roles List)] に追加します。
8. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
環境サービス部門の場所マネージャー用のユーザーグループが作成されました。

でのステータス意思決定テーブルの変更 環境サービスのケアチームオペレーション

デシジョンビルダーを使用して、環境サービスのケアチームオペレーションのケースおよびインシデント作業指示のステータスマッピングを変更します。

医療環境サービスケースステータス同期マップには、医療環境サービスケースと作業指示ステータス間の現在のマッピングがすべて表示されます。

これらのステータス マッピングを変更するには、「 Modify decision table structure in Workflow Studio 」を参照してください。

ディシジョンテーブルの詳細については、「 Edit decision tables using draft authoring 」および「 Use decision tables 」を参照してください。

ソーステーブルは入力ステータスに合わせて調整され、宛先テーブルは出力ステータスに合わせて調整されます。

これらの値は、[State] フィールドの辞書エントリにあります。

医療環境サービスケースステータスのデフォルト値

ラベル	値
キャンセル	7
オープン	10
クローズ済み	3
情報待ち	18
新規	1

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ラベル	値
対応中	2
解決済み	6

作業指示ステータスのデフォルト値

ラベル	**Value** (値)	シーケンス
キャンセル	7	10
アサイン済み	16	6
承認待ち	11	1
ドラフト	1	0
未完了でクローズ	4	9
資格認定済み	10	4
完了してクローズ	3	8
認定待ち	15	3
予約済み	12	5
承認済み	13	2
対応中	18	7

でのサービスカタログへのカスタムレコードプロデューサーの追加 環境サービスのケアチームオペレーション

環境サービスのケアチームオペレーション でサービスカタログに構成したカスタムレコードプロデューサーを追加します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > レコードプロデューサー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. テーブル名を 「Healthcare **EVS Case [sn_cto_evs_case]**」に設定します。
4. [アクセシビリティ] タブで、[カタログ] を **[EVS** サービス] に設定します。
5. [カテゴリ] フィールドを目的のサービスカテゴリに設定します。
6. 次の一般的な変数セットを追加します。
7. 推奨 - 次のカタログクライアントスクリプトを追加します。
8. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。
9. **[Save** (保存)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

環境サービスのケアチームオペレーションのサービス要求の作成

環境サービスのケアチームオペレーションを使用して、ケアチームポータルを使用して環境サービスの問題を報告します。

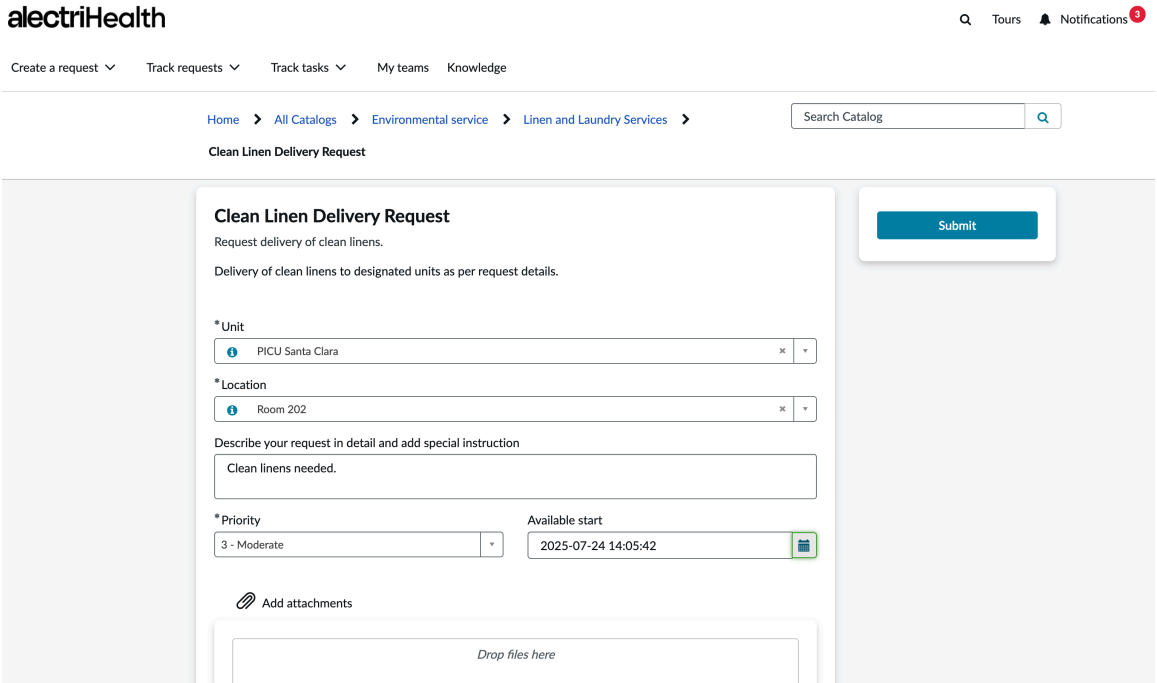
ケアチームポータルを使用した環境サービスサポート要求の作成

ケアチームポータルを使用して、環境サービスサポート要求を作成します。

始める前に

必要なロール:sn_hco.care_team_member

このタスクについて



環境サービスのケアチーム運用には、施設サポート部門向けの事前設定されたサービス要求が付属しています。

要求タイプに適したカタログアイテムを選択します。

たとえば、部屋に清潔なリネンが必要であることに気付いた看護師は、 要求の作成 > 環境サービスの要求 > クリーンリネン 配送要求 要求の詳細を入力します。

環境サービスのケアチーム運用サービスカタログの詳細については、 とともにインストールされるサービスカタログ 環境サービスのケアチームオペレーションを参照してください。

手順

1. ケアチームポータルで、次の場所に移動します: 要求の作成 > 環境サービスの要求.
2. サポート要求に適したカタログアイテムを選択します。
3. 表示されるフォームで、必要に応じてフィールドに入力します。

フィールド	説明
単位	要求に関連付けられた単位。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
場所	環境支援が必要な医療機関の所在地。
説明	必要に応じて、サポートエージェントを支援するために問題の説明を入力します。
カテゴリ	この要求のカテゴリ。カテゴリの詳細なリストについては、「 とともにインストールされるサービスカタログ 環境サービスのケアチームオペレーション」を参照してください。
優先度	問題の優先度。オプションは次のとおりです。 ○ 1：重大 ○ 2：高 ○ 3：中 ○ 4. 低
利用可能開始日時	サポートが問題の解決を試みることができる日時。

4. オプション: 必要に応じて添付ファイルを追加します。
5. **[Submit** (送信)] を選択します。

での要求の実行 環境サービスのケアチームオペレーション

医療施設ケースは、インストールしたプラグインに応じて、2 つの方法のいずれかで履行できます。

環境サービスのケアチームオペレーション医療 EVS ケースから作業指示を作成するには、フィールドサービス管理 (FSM) [com.snc.work_management] プラグインをインストールする必要があります。

このプラグインは、医療 EVS ケースを作業指示に同期するために必要なすべてのロールと機能を提供します。

作業指示書の履行の詳細については、「 Manage work orders 」を参照してください。

フィールドサービス管理 (FSM) [com.snc.work_management] プラグインがインストールされていない場合:

作業指示は、医療 EVS ケースからは作成されません。代わりに、エージェントは CSM/FSM 構成可能ワークスペースから直接これらのケースの履行に取り組みます。

作成されたケースは、要求元の場所の関連付けに基づいてアサイン先グループにアサインされ、通常どおりに構成されます。

ケースの実行の詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM) で Manage cases 」を参照してください。

環境サービスのケアチームオペレーション に関する参照情報

参照トピックには、環境サービスのケアチーム運用コンポーネントに関する追加情報が記載されています。

環境サービスのケアチームオペレーション つのテーブル

ヘルスケア EVS ケース [sn_cto_evs_case] は、環境サービスサポートユースケースのサポートを簡素化します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

これにより、Healthcare Operations Core ケースが拡張されます。

医療 **EVS** ケース **[sn_cto_evs_case]**

フィールド	説明
番号	この医療 EVS ケースのケース番号。作成時に自動的に生成されます。
簡単な説明	問題の簡潔な説明。
説明	問題の説明。
カテゴリ	サービスのタイプ。
医療機関の所在地	問題が報告されている医療機関の所在地。
場所	医療機関の所在地にマッピングされた共通の場所。
状況	医療 EVS ケースの現在のステータス。フィールドサービス管理 (FSM) プラグインのインストール時に、関連する作業指示書と自動的に同期します。
優先度	ケースを解決する順序。
緊急度	ケースを解決するスピード。
影響	発生した中断のレベル。問題のサイズを示します。
作成者	ケースを送信したユーザー。
プライマリ連絡先	ケースが作成されるユーザー。
アサイン先グループ	要求/問題を履行して解決したユーザーのアサイン先グループ。
アサイン先	要求/問題を実行して解決するユーザー。
要求元の組織	要求者のサービス組織。
サポートしている組織	ケース/要求を実行するサービス組織。
サービス	ケースにリンクされたサービス定義。

環境サービスのケアチームオペレーションとともにインストールされるコンポーネント

Care Team Operations for Environmental Services プラグインを有効にすると、テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなどのいくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

環境サービスのケアチーム運用とともにインストールされるテーブル

テーブル名	説明
医療 EVS ケース [sn_cto_evs_case]	独自の運用要求タイプをビルドするときの拡張基盤を提供する抽象ケースタイプ。

環境サービスのケアチーム運用と一緒にインストールされるロール

sn_cto_evs.admin	管理者	環境サービスのケアチームオペレーションの組織とチーム構造を構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

環境サービスのケアチーム運用と一緒にインストールされるロール (続く)

sn_cto_evs.viewer	ケースビューアー	EVS ケースとすべての HCLS 基盤データを表示できます。
sn_cto_evs.loc_support_agent	環境サービスサポートエージェント	アサイン先グループのすべてのケースを表示/解決し、ケースを追跡し、ケースを実行できます。
sn_cto_evs.loc_contributor	場所貢献者ロール	事業所でのケースの報告、ケースへの応答、ケースの追跡、チームのケースの表示を行うことができます。 **注:** このロールは、環境サービスのケアチームオペレーションプラグインがインストールされている場合、自動的にケアチームメンバーロールに継承されます。

とともにインストールされるサービスカタログ 環境サービスのケアチームオペレーション

環境サービスのケアチーム運用サービスカタログは、ケアチームが一般的に報告する EVS 関連のカテゴリとサブカテゴリの階層に編成されています。

サービスカテゴリ

名前	簡単な説明	説明
ハウスキーピングおよび衛生サービス	毎日の清掃、端末の清掃、接触頻度の高い表面消毒を要求します。	毎日の清掃、端末の清掃 (隔離室、標準排出、拡張/STAT)、および接触頻度の高い表面消毒の要求が含まれます。
廃棄物管理サービス	規制対象の医療廃棄物処理、一般ゴミ収集、リサイクルを要求します。	規制された医療廃棄物処理(鋭利物、ゴミ室のメンテナンス、バイオハザードの収集)、一般的なゴミの収集、およびリサイクルの要求が含まれます。
感染予防支援	消毒の強化と隔離/アウトブレイクの清掃を要求します。	特定のエリアの消毒要求の強化と隔離/アウトブレイク対応の清掃を詳細な予防策とともにカバーします。
リネンとランドリーサービス	清潔なリネンの配送と汚れたリネンの集荷を依頼します。	清潔なリネンの配送と汚れたリネンの集荷要求が含まれ、リネンのタイプ、数量、および取り扱い手順が詳細に示されます。
危険物取扱い	化学物質およびバイオハザードの流出のクリーンアップを要求します。	化学物質およびバイオハザードの流出清掃要求が含まれ、PPE 要件とともに流出の性質、サイズ、緊急性が指定されています。
設備メンテナンス支援	メンテナンス後のクリーンアップと施設の問題の報告を要求します。	メンテナンス後のクリーンアップ要求と、影響を受けるエリアと問題の説明を含む施設の問題の報告で構成されます。
病室回転率サービス	標準および緊急/STAT ルームの回転率を要求します。	標準および緊急/STATの部屋の回転率の要求、部屋番号、緊急性、および特定の清掃手順の詳細が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログアイテム/サービス定義	説明
日次クリーニング要求	指定されたスケジュールと指示に従って、指定されたエリアを定期的に清掃します。
端末クリーニング要求	ケースカテゴリ: • 隔離室ターミナルクリーン - 患者の退院後の包括的な清掃、または高レベルの消毒が必要な部屋での隔離。 • 標準退院クリーン - 患者の退院後、新しい入居者のために部屋を準備するための徹底的な清掃。 • 拡張/STATクリーニング - 迅速な部屋の回転が必要な緊急事態のための即時集中的なクリーニング。
ハイタッチ表面消毒	クロスコンタミネーションを防ぐために、頻繁に触れる表面の的を絞った消毒。
規制された医療廃棄物	ケースカテゴリ: • 鋭利物の廃棄 - 針やメスなどの鋭利な医療機器を安全に廃棄します。 • ゴミ箱のメンテナンス - 清潔さと秩序を確保するために、ゴミ箱を定期的に維持します。 • バイオハザード廃棄物の収集 - 生物学的有害廃棄物の収集と処分。
一般的なゴミ箱収集要求	指定されたエリアからの一般ゴミの定期的な収集。
リサイクル要求	リサイクル可能な材料を回収し、指定されたリサイクル施設に輸送します。
消毒要求の強化	汚染の可能性があるため、特別な注意が必要なエリアを集中的に消毒します。
隔離/アウトブレイクレスポンスのクリーニング	感染性の発生の影響を受けた地域、または隔離プロトコルを必要とする地域に特化した清掃手順。
クリーンリネン配送要求	要求の詳細に従って、指定されたユニットに清潔なリネンを配送します。
汚れたリネンの集荷要求	指定された場所から使用済みリネンを収集し、指示に従って処理します。
化学物質流出クリーンアップ要求	化学物質の流出を安全に清掃し、流出の種類と必要な安全対策を指定します。
バイオハザード流出クリーンアップ要求	バイオハザード流出のクリーンアップと除染、流出の種類と緊急性の詳細。
メンテナンス後のクリーンアップ要求	がれきを取り除き、エリアを復元するためのメンテナンス作業後の清掃サービス。
設備の問題の報告	詳細な説明や写真を含む、施設関連の問題の報告と解決の要求。
スタンダードルーム 回転率要求	チェックリストに従った新規入院のための病室の定期的な準備と清掃。
緊急/STAT 離職要求	緊急の入院や緊急時のための病室の迅速なターンオーバーと清掃。

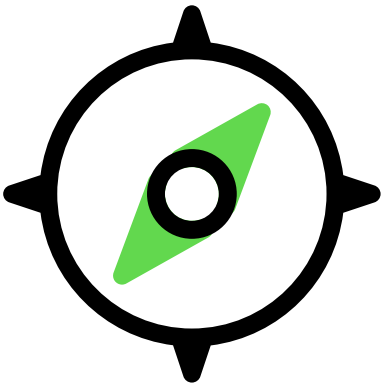
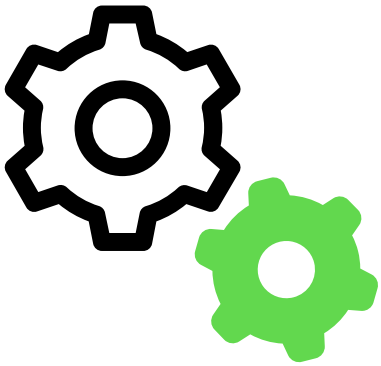
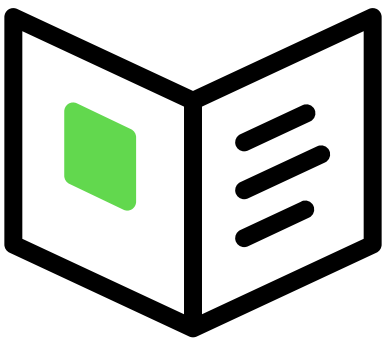
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

施設のケアチームオペレーション

施設のケアチームオペレーション 病院の施設サポートの問題を報告して履行するためのケースタイプが含まれています。

開始するには

探索  ケアチームが施設のケアチームオペレーションをどのように使用するかについて説明します。	構成  実装を計画し構成します。	要求 医療施設部門の運用サポート要求を作成します。
解決 サポート要求をケースまたは作業指示書の形式で解決します。	参照  フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。	

役に立つリソース

役立つ情報を提供できる ServiceNow リソースは次のとおりです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ServiceNow コミュニティ

ServiceNow コミュニティ

Customer Success Center

Customer Success Center

ディベロッパー

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

Now Create

Now Create

パートナー

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

支える

- https://support.servicenow.com/now
- 既知のエラーポータル

"?>

ビデオ

。時計。

施設のケアチームオペレーション の探索

施設のケアチームオペレーションアプリケーションを使用して、メンテナンスまたは修理ケースに関連する設備の問題を迅速かつ効率的に解決します。

施設のケアチームオペレーションの概要

施設のケアチームオペレーション 病院の施設サポートの問題を報告して履行するためのケースタイプが含まれています。

施設のケアチームオペレーション は、サポートのために施設部門に問題を報告するための簡素化されたプラットフォームをケアチームに提供します。ケアチームのメンバーは、ケアチームポータルを使用して、[施設] ケースタイプの問題を提起できます。その後、このケースから作業指示が自動的に作成されます。施設部門のサポートエージェントは、問題を修正する際にサービスオペレーションワークスペースを使用して管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

さまざまなサービス要求は、 施設のケアチームオペレーションで使用するために事前設定されています。医療施設ケース [sn_cto_facilities_case] タイプを拡張して、カスタム要求タイプを作成することもできます。

注:
施設のケアチーム運用では、Healthcare Operations Core プラグインと Care Team Portal プラグインをインストールする必要があります。

施設のケアチームオペレーション ユーザー

ユーザー

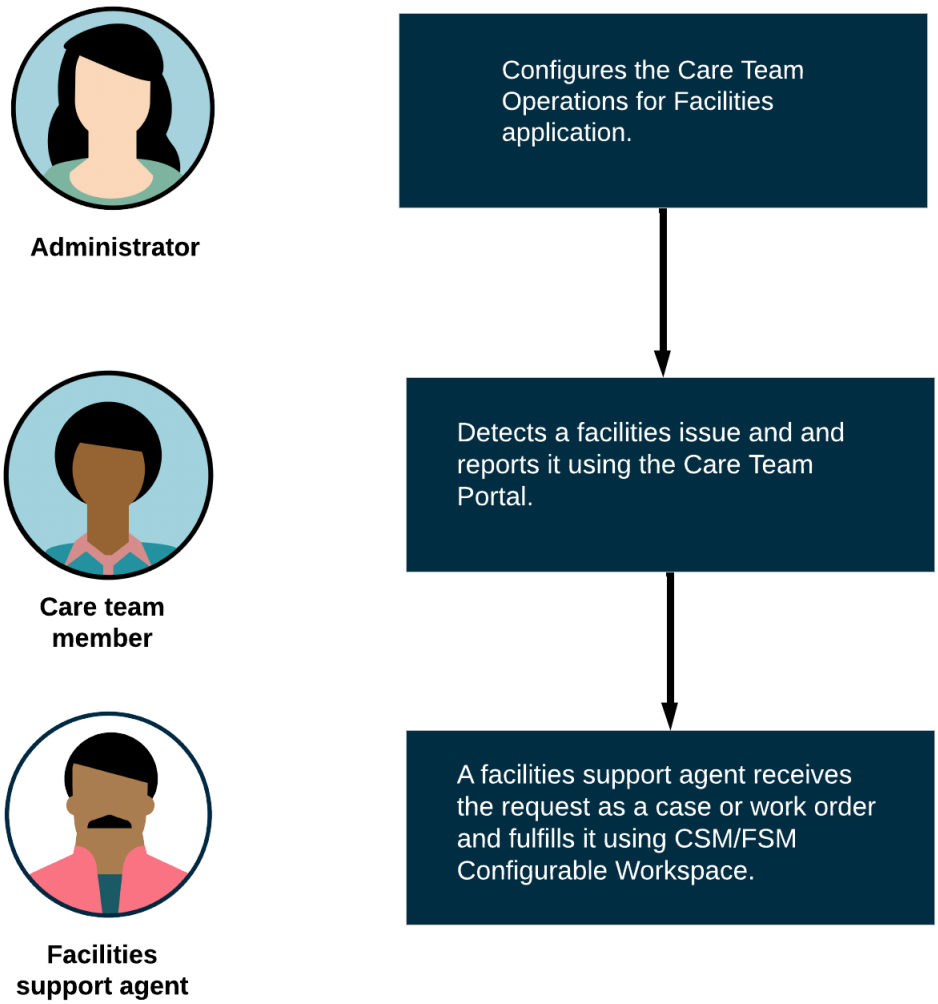
ユーザー	説明
看護助手	看護助手は、医療施設で患者に基本的なケアを提供し、日常生活を支援し、患者の健康状態を監視し、看護師と医療スタッフに重要なサポートを提供します。
正看護師	登録看護師は、患者ケアの提供と調整、投薬と治療の投与、および他の医療専門家と協力してケアプランを作成および実施する責任があります。
ユニットマネージャー	ユニットマネージャーは、医療施設内の特定のユニットの運用を監督し、スタッフを監督し、リソースを管理し、高品質の患者ケアの提供を確認します。
ユニット書記	ユニット秘書は、看護ユニットに管理サポートを提供し、患者の記録を維持しながら、スタッフ、患者、および家族間のコミュニケーションを促進します。
施設サポートエージェント	施設サポートエージェントは、病院の施設サポート部門に代わって、ケアチームが作成したサービス要求を作成、表示、編集、および履行します。
施設エージェントマネージャー	施設エージェントマネージャーは、施設サポート部門のエージェントを監督し、要求が効果的かつタイムリーに履行されていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

施設のケアチームオペレーション のワークフロー

施設のケアチーム運用ワークフロー



1. アドミニストレーターは、施設のケアチーム運用アプリケーションを構成します。
2. ケアチームのメンバーが施設の問題を検出し、ケアチームポータルを使用して報告します。
3. 施設サポートエージェントは、要求をケースまたは作業指示書として受け取り、CSM/FSM 構成可能ワークスペースを使用して実行します。

施設のケアチームオペレーション のメリット

施設のケアチーム運用 のメリット

利益	機能	ユーザー
施設サポート要求の作成と実行を可能にすることで、医療オペレーションを自動化します。	医療施設ケースの概要	管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

施設のケアチーム運用 のメリット (続く)

利益	機能	ユーザー
サポート要求を作成し、チームによって作成されたすべての施設サービス要求を可視化します。	でのサービス要求の作成 施設のケアチームオペレーション	看護師、看護助手、ユニット秘書
CSM/FSM 構成可能ワークスペースを使用して、施設サービス要求を実行します。	施設のケアチームオペレーションでのサービス要求への対応	施設サポートエージェント

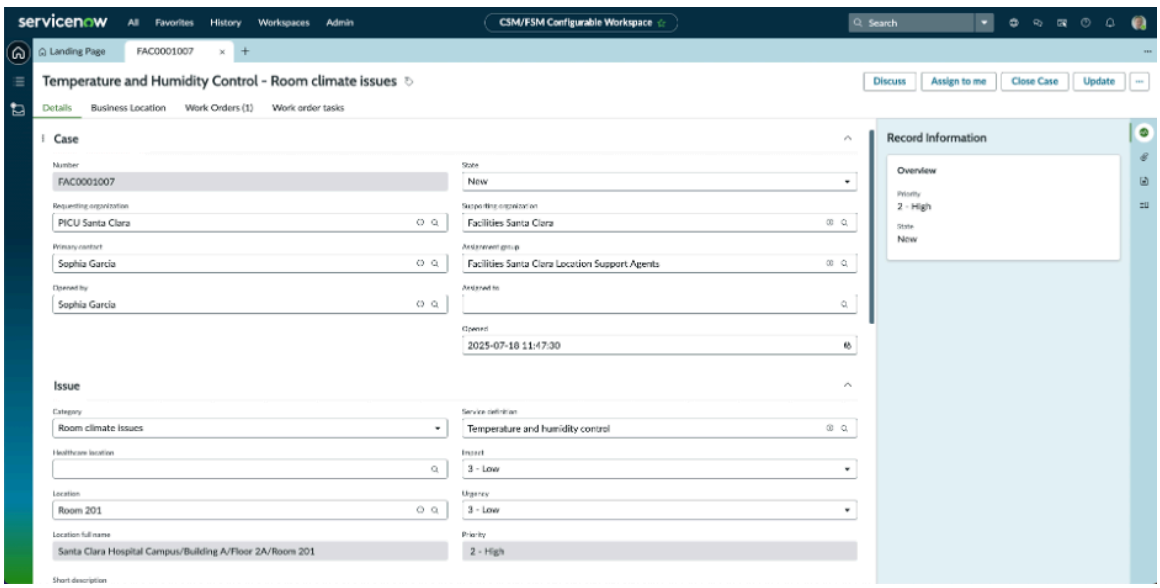
次に探索する内容

施設のケアチームオペレーションを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- 施設のケアチームオペレーションの構成
- でのサービス要求の作成 施設のケアチームオペレーション
- 施設のケアチームオペレーションでのサービス要求への対応
- 施設のケアチーム運用の参照

医療施設ケースの概要

医療施設ケース [sn_cto_facilities_case] を使用して、施設サポート要求のケースタイプを作成します。



フィールドサービス管理 (FSM) [com.snc.work_management] プラグインがインストールされている場合、医療施設ケースは関連する作業指示を自動的に生成し、履行者ロールを持つサポートエージェントにアサインします。このプラグインがインストールされていない場合、サポートエージェントはケース自体を履行する必要があります。

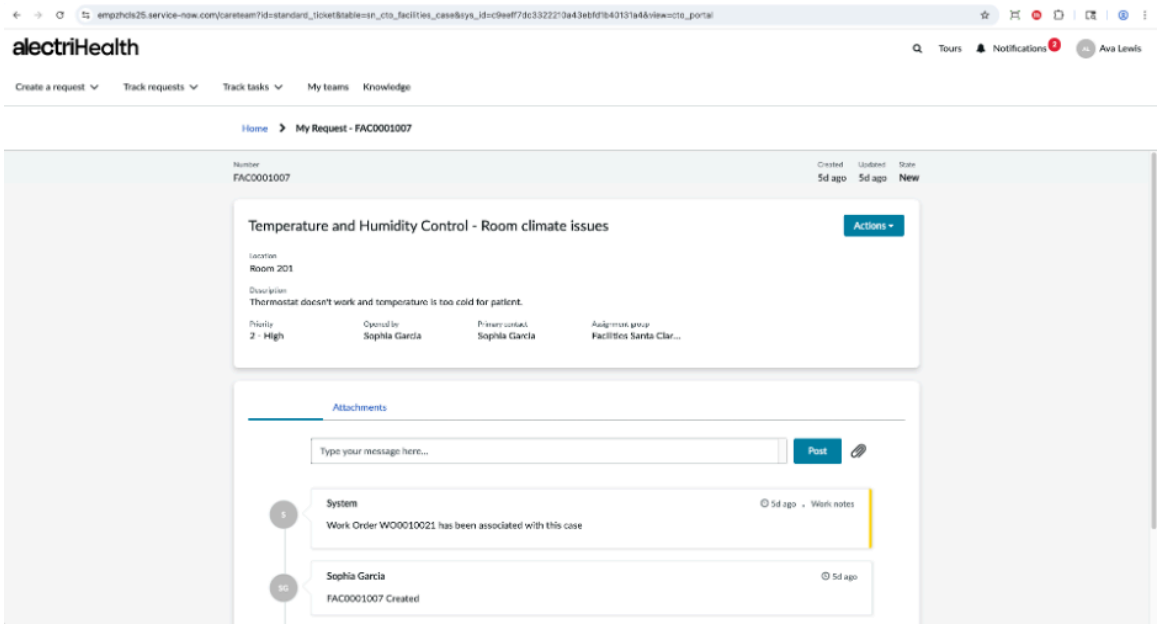
これらのケースを特定の医療機関に関連付けることで、ケアチームのメンバーは、自分のチーム、ユニット、または組織に対して作成されたすべてのケースを簡単に表示できます。

作業指示書に対する更新、コメント、またはステータスの変更はケースに反映され、その逆も同様です。作業指示書がケースにリンクされている場合、履行者は作業指示書のみを管理し、ケースを更新してこれらの変更を反映します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

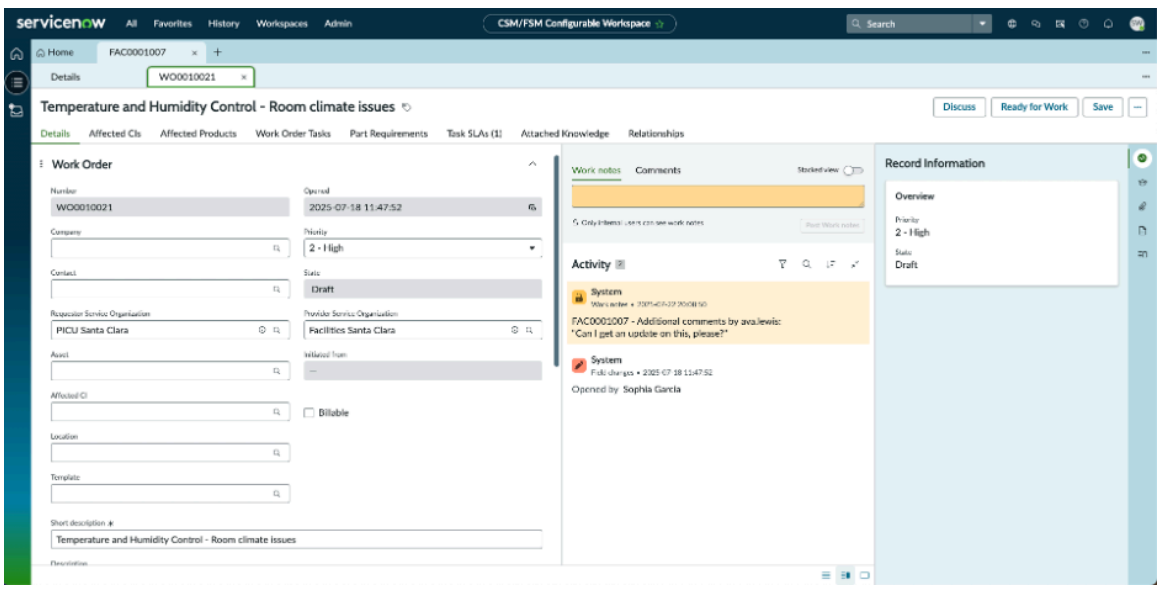
自動翻訳

作業指示の自動作成



作業指示は、医療施設のケースと同期して自動的に作成されます。医療施設ケースのすべての情報は、作業指示書に引き継がれます。

コメントの同期

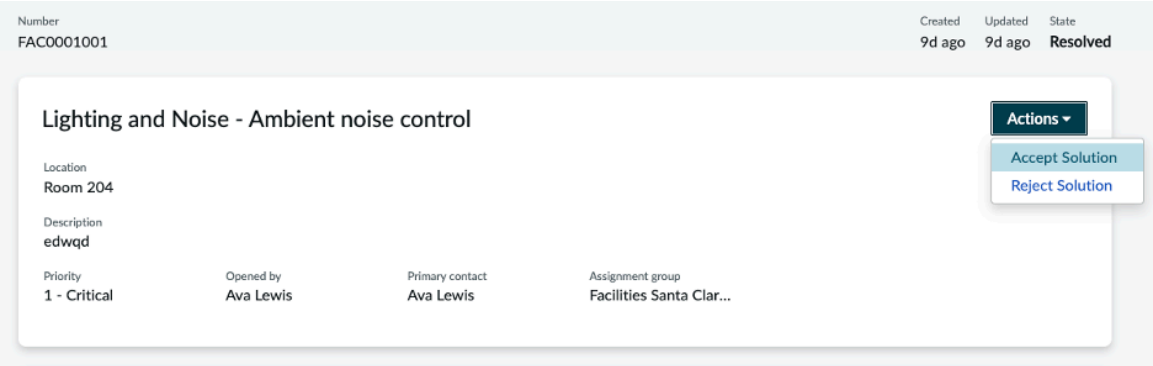


医療施設ケースに関するコメントは、作業指示書に表示されます。作業指示書の [作成] パネルのコメントは、医療施設ケースに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステータスの同期



作業指示書と医療ケースの両方のステータスは、履行プロセス全体を通じて同期した状態を維持します。ケアチームポータルを使用して、ポータルでケースの詳細を表示し、ケースのステータスをリアルタイムで追跡します。

注:
施設のケアチーム運用では、ケースデータは作業指示書にのみ同期され、作業指示書タスクとは同期されません。作業指示書に加えられた更新のみが、関連するケースデータに影響します。

施設のケアチームオペレーションの構成

施設のケアチームオペレーション アプリケーションを設定します。

構成の概要

1. 施設のケアチームオペレーション をインストール

   admin ロールを持っている場合は、 施設のケアチームオペレーション アプリケーション [sn_cto_facilities] をインストールします。

2. での作業指示の同期の設定 施設のケアチームオペレーション

   作業指示書の同期を 施設のケアチームオペレーション と機能させるには、フィールドサービス管理 (FSM) [com.snc.work_management] プラグインが必要です。

3. のロールを設定 施設のケアチームオペレーション

   施設のケアチームオペレーションのユーザーに適切なロールがアサインされていることを確認します。

4. 医療施設サポートチームのために医療機関を作成します

   医療機関のケースに対して、履行を行う医療機関を表す医療機関を作成します。

5. 医療施設サポート組織にメンバーを追加する

   施設サポート組織にメンバーを追加して、医療施設のケースを可視化してアクセスできるようにします。

6. 施設のケアチーム運用におけるすべての場所サポートエージェントのグループの作成

   sn_cto_facilities.loc_support_agent ロールがアサインされた場所サポートエージェントのグループを作成し、このグループに追加されたユーザーが次のロールのコレクションを継承できるようにします。 施設のケアチームオペレーション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. ですべての場所マネージャーのグループを作成する 施設のケアチームオペレーション

   sn_customerservice.svc_location_manager がアサインされた場所マネージャーのグループを作成し、このグループに追加されたユーザーが 施設のケアチームオペレーションロールのコレクションを継承できるようにします。

8. のアサイン先グループの設定 施設のケアチームオペレーション

   アサイン先グループを医療機関に関連付けて、特定の医療機関に関連付けられているユーザーグループを決定します。

9. でのステータス意思決定テーブルの変更 施設のケアチームオペレーション

   デシジョンビルダーを使用して、 施設のケアチームオペレーション内のケースおよびインシデント作業指示のステータスマッピングを変更します。

10. でのサービスカタログへのカスタムレコードプロデューサーの追加 施設のケアチームオペレーション

    施設のケアチームオペレーション でサービスカタログに構成したカスタムレコードプロデューサーを追加します。

施設のケアチームオペレーション をインストール

admin ロールを持っている場合は、 施設のケアチームオペレーション アプリケーション [sn_cto_facilities] をインストールします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このアプリケーションには、 施設のケアチームオペレーション のデモデータが含まれており、関連するアプリケーションとプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールされます。

> **注:**
> 施設のケアチームオペレーションアプリケーションは、Healthcare Operations Core アプリケーションに依存しています。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 施設のケアチームオペレーション アプリケーション [sn_cto_facilities] を検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からの要求が必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースノート情報については、「ServiceNow Store のバージョン履歴リリースノート」を参照してください。

3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. **[Install** (インストール)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

での作業指示の同期の設定 施設のケアチームオペレーション

作業指示書の同期を 施設のケアチームオペレーション と機能させるには、フィールドサービス管理 (FSM) [com.snc.work_management] プラグインが必要です。

Care Team Operations for Facilities で医療施設ケースから作業指示を作成するには、フィールドサービス管理 (FSM) [com.snc.work_management] プラグインをインストールする必要があります。

このプラグインは、医療施設ケースを作業指示書と同期するために必要なすべてのロールと機能を提供します。

作業指示書の履行の詳細については、「 Manage work orders 」を参照してください。

フィールドサービス管理 (FSM) [com.snc.work_management] プラグインがインストールされていない場合:

作業指示書は、医療施設ケースから作成されるものではありません。代わりに、エージェントはポータルから直接これらのケースの実行に取り組みます。

作成されたケースは、要求元の場所の関連付けに基づいてアサイン先グループにアサインされ、CSM ケース管理機能で通常どおり構成されます。

のアサイン先グループの設定 施設のケアチームオペレーション

医療施設組織内のアサイン先グループを関連付けて、作業指示を実行できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
施設のケアチームオペレーションでは、施設ケースから作成された作業指示書を履行できるように、アサイン先グループを構成する必要があります。

重要：

作業指示を履行するさまざまなステップでは、次のようにアサイン先グループを作成する必要があります。

- 施設修飾子: facilities.qualifier ロールを設定するには、sn_cto_facilities.loc_support_agent ロールと wm_qualifier ロールを含む Facilities Qualifier グループがアサインされている必要があります。
- 施設派遣: 施設ディスパッチロールを設定するには、wm_dispatcher ロールと sn_cto_facilities.loc_support_agent ロールを含む Facilities Dispatcher グループがアサインされている必要があります。

  注:
  エージェントアサイン先グループでは、[ディスパッチグループの対象者] タブを使用して、どのグループがそのグループを代表して対応できるかを示す必要があります。

上記の両方のロールについて、[担当場所] 関連リストには、認定または派遣が可能なすべての場所が表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > 医療オペレーション > 医療機関.
2. アサイン先グループを関連付ける医療機関を選択します。
3. [アサイン先グループ] 関連リストで、[新規] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [サービス組織アサイン先グループ] フォームのフィールドに入力します。

   サービス組織アサイン先グループフォーム:

フィールド	説明
サービス組織	アサイン先グループを追加する医療機関の名前が自動的に入力されます。
アサイン先グループ	追加するアサイン先グループの名前。

5. **[Submit** (送信)] を選択します。

のロールを設定 施設のケアチームオペレーション

施設のケアチームオペレーションのユーザーに適切なロールが割り当てられていることを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ロールは、施設のケアチームオペレーション アプリケーションの各機能やデータへのアクセスを制御します。

ロールを個々のユーザーまたはグループにアサインできます。グループにロールを適用すると、そのグループのメンバーがそうしたロールを継承します。

注:
ユーザーロールは、医療機関の初期セットアッププロセス中に、またはその後必要に応じていつでも構成できます。

施設のケアチームオペレーションと一緒にインストールされるロール

sn_cto_facilities.admin	施設アドミン	施設のケアチーム運用の組織とチーム構造を構成します。
sn_cto_facilities.viewer	施設ケースビューアー	医療施設のケースとすべての HCLS 基盤データを表示できます。 手記： 作業指示書への表示アクセス権が必要な場合は、このロールにwm_readロールを含めることができます。
sn_cto_facilities.loc_support_agent	施設サポートエージェント	アサイン先グループのすべてのケースを表示/解決し、ケースを追跡し、ケースを実行できます。 手記： 作業指示書への表示アクセス権が必要な場合は、このロールにwm_readロールを含めることができます。
sn_cto_facilities.loc_contributor	Location contributor (場所の貢献者)	事業所でのケースの報告、ケースへの応答、ケースの追跡、チームのケースの表示を行うことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

施設のケアチームオペレーションと一緒にインストールされるロール (続く)

		注: Care Team Operations for Facilities プラグインがインストールされると、このロールは自動的にケアチームメンバーロールに継承されます。

例：

施設のケアチームオペレーションを使用してケアチームポータルから作成された作業指示書を履行する必要があるユーザーには、sn_cto_facilities.loc_support_agent ロールを割り当てる必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー 次に、ユーザーレコードを開きます。
2. [ロール] 関連リストで、[編集] を選択します。
3. [コレクション] リストで目的のロールを選択し、[追加] を選択します。
4. **[Save** (保存)] を選択します。

医療施設サポートチームのために医療機関を作成します

施設ケースに対して履行する医療機関を表す医療機関を作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 医療オペレーション > 医療機関 > 病院部門.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [名前] フィールドに、施設サポート組織を反映した名前を入力します。
   例:施設サポート。
4. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。
5. **[Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク
新しく作成した医療施設サポート組織にメンバーをアサインします。

医療施設サポート組織にメンバーを追加する

施設のケアチームオペレーションサポート組織にメンバーを追加して、医療施設のケースを可視化してアクセスできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
施設の場所サポートエージェント用に既存のグループがまだ作成されていない場合は、グループを作成してユーザーをこのロールに関連付けることができます。このロールをユーザーに個別にアサインすることもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > サービス組織 > 内部事業所.
2. メンバーを追加する医療機関と一致する内部事業所を開きます。
3. [メンバー] 関連リストに移動します。
4. **[Edit** (編集)] を選択します。
5. [コレクション] リストから [メンバー] リストへのメンバーへの矢印を使用します。
6. **[Save** (保存)] を選択します。
7. 内部事業所レコードの [メンバー] 関連リストで、メンバーレコードを開き、[サービス組織メンバーの責任] の下にある [新規] を選択します。
8. [タイプ] フィールドを使用して、必要に応じてメンバーに場所サポートエージェントまたは場所マネージャー履行者ロールをアサインします。
9. **[Submit** (送信)] を選択します。
10. オプション: 必要に応じて、新しく追加されたすべてのメンバーに対して手順 7 ～ 9 を繰り返します。

タスクの結果
施設サポートチームにメンバーを追加し、適切なロールに関連付けました。

施設のケアチーム運用におけるすべての場所サポートエージェントのグループの作成

sn_cto_facilities.loc_support_agent ロールがアサインされた場所サポートエージェントのグループを作成し、このグループに追加されたユーザーが施設のケアチームオペレーションロールのコレクションを継承できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
場所サポートエージェントロールでは、医療機関のメンバーのみが、所属する医療機関に関連付けられた施設ケースを表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [名前] フィールドに、チームメンバーグループの名前を入力します。
4. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。
5. ロール関連リストに移動します。
6. **[Edit** (編集)] を選択します。
7. **sn_cto_facilities.loc_support_agent** ロールを [ロール] リストに追加します。
8. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
自動ユーザーインポートの実行時に施設の履行者をアサインできる場所サポートエージェントのユーザーグループが作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ですべての場所マネージャーのグループを作成する 施設のケアチームオペレーション

sn_customerservice.svc_location_manager ロールがアサインされた場所マネージャーのグループを作成し、このグループに追加されたユーザーが施設のケアチームオペレーションロールのコレクションを継承できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
施設の場所マネージャーに対して既存のグループがまだ作成されていない場合は、グループを作成してユーザーをこのロールに関連付けることができます。このロールをユーザーに個別にアサインすることもできます。

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [名前] フィールドに、チームメンバーグループの名前を入力します。
4. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。
5. ロール関連リストに移動します。
6. **[Edit** (編集)] を選択します。
7. **sn_customerservice.svc_location_manager** ロールと **sn_cto_facilities.loc_support_agent** ロールを [ロール] リストに追加します。
8. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
施設部門の場所マネージャーのユーザーグループが作成されました。

でのステータス意思決定テーブルの変更 施設のケアチームオペレーション

デシジョンビルダーを使用して、 施設のケアチームオペレーション内のケースおよびインシデント作業指示のステータスマッピングを変更します。

医療施設ケースステータス同期マップには、医療施設ケースと作業指示ステータス間の現在のマッピングがすべて表示されます。

これらのステータス マッピングを変更するには、「 Modify decision table structure in Workflow Studio 」を参照してください。

ディシジョンテーブルの詳細については、「 Edit decision tables using draft authoring 」および「 Use decision tables 」を参照してください。

ソーステーブルは入力ステータスに合わせて調整され、宛先テーブルは出力ステータスに合わせて調整されます。

これらの値は、[State] フィールドの辞書エントリにあります。

医療施設ケースステータスのデフォルト値

ラベル	値
キャンセル済み	7
オープン	10

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ラベル	値
クローズ済み	3
情報待ち	18
新規	1
対応中	2
解決済み	6

作業指示ステータスのデフォルト値

ラベル	**Value** (値)	シーケンス
キャンセル済み	7	10
アサイン済み	16	6
承認待ち	11	1
ドラフト	1	0
未完了でクローズ	4	9
資格認定済み	10	4
完了してクローズ	3	8
認定待ち	15	3
予約済み	12	5
承認済み	13	2
対応中	18	7

自動翻訳

でのサービスカタログへのカスタムレコードプロデューサーの追加 施設のケアチームオペレーション

施設のケアチームオペレーション でサービスカタログに構成したカスタムレコードプロデューサーを追加します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > レコードプロデューサー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. テーブル名を 「医療施設ケース **[sn_cto_facilities_case]**」に設定します。
4. [アクセシビリティ] タブで、[カタログ] を [施設サービス] に設定します。
5. [カテゴリ] フィールドを目的のサービスカテゴリに設定します。
6. 次の一般的な変数セットを追加します。

7. 次のカタログクライアントスクリプトを追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。
9. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
施設のケアチームオペレーションで使用するカスタムレコードプロデューサーを作成しました。

でのサービス要求の作成 施設のケアチームオペレーション

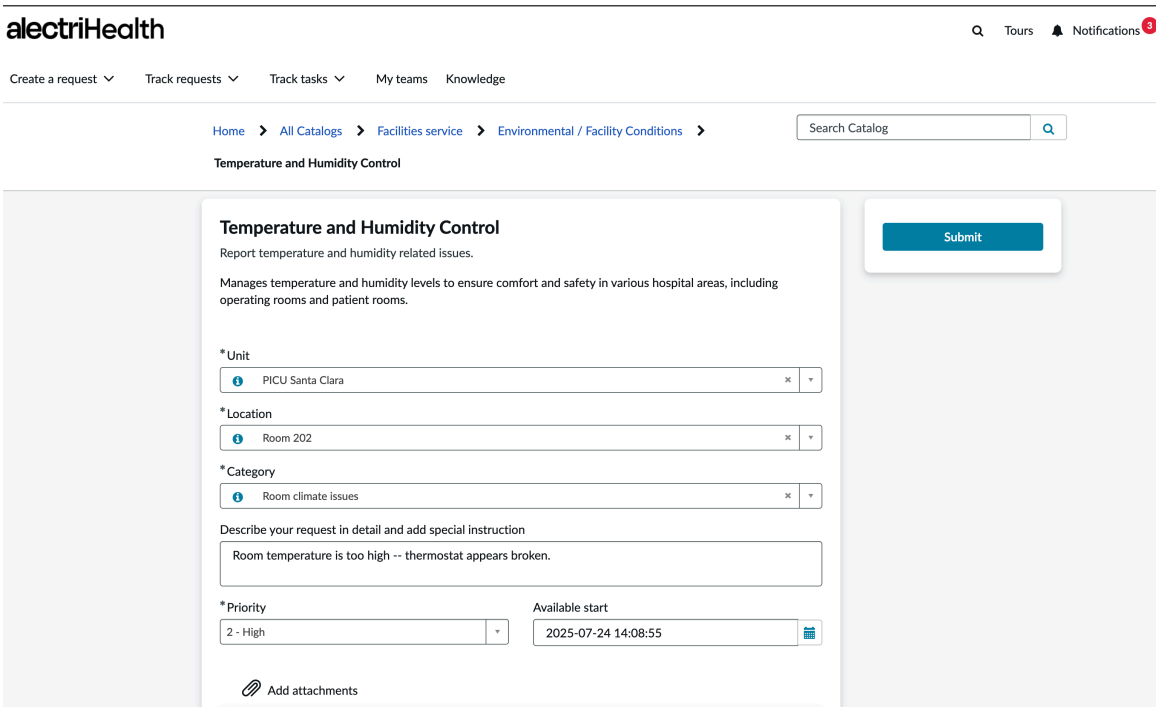
施設のケアチームオペレーションを使用して、ケアチームポータルを使用して施設の問題を報告します。

ケアチームポータルを使用した施設サポート要求の作成

ケアチームポータルを使用して、施設サポート要求を作成します。

始める前に
必要なロール:sn_hco.care_team_member

このタスクについて



施設のケアチーム運用には、施設サポート部門向けの事前設定されたサービス要求が付属しています。

要求タイプに適したカタログアイテムを選択します。サポート要求自体の中で、[カテゴリ] フィールドを使用して、正確な要求カテゴリを指定します。

たとえば、部屋の温度レベルに問題があることに気付いた看護師は、 要求を作成 **>** 施設サービス要求 **>** 温湿度制御 サポートリクエストで、[カテゴリ] を [部屋の気候の問題] に設定します。

施設サービスカタログの詳細については、「 とともにインストールされるサービスカタログ 施設のケアチームオペレーション」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ケアチームポータルで、次の場所に移動します: 要求の作成 > 施設サービスを要求.
2. サポート要求に適したカタログアイテムを選択します。
3. 表示されるフォームで、必要に応じてフィールドに入力します。

フィールド	説明
単位	要求に関連付けられた単位。
場所	施設サポートが必要な医療機関の場所。
カテゴリ	この要求のカテゴリ。カテゴリの詳細なリストについては、「 とともにインストールされるサービスカタログ 施設のケアチームオペレーション」を参照してください。
説明	必要に応じて、サポートエージェントを支援するために問題の説明を入力します。
優先度	問題の優先度。オプションは次のとおりです。 ○ 1：重大 ○ 2：高 ○ 3：中 ○ 4. 低
利用可能開始日時	サポートが問題の解決を試みることができる日時。

4. オプション: 必要に応じて添付ファイルを追加します。
5. **[Submit** (送信)] を選択します。

施設のケアチームオペレーションでのサービス要求への対応

医療施設ケースは、インストールしたプラグインに応じて、2 つの方法のいずれかで履行できます。

Care Team Operations for Facilities で医療施設ケースから作業指示を作成するには、フィールドサービス管理 (FSM) [com.snc.work_management] プラグインをインストールする必要があります。

このプラグインは、医療施設ケースを作業指示書に同期するために必要なすべてのロールと機能を提供します。

作業指示書の履行の詳細については、「 Manage work orders 」を参照してください。

フィールドサービス管理 (FSM) [com.snc.work_management] プラグインがインストールされていない場合:

作業指示書は、医療施設ケースから作成されるものではありません。代わりに、エージェントはワークスペースから直接これらのケースの履行に取り組みます。

作成されたケースは、要求元の場所の関連付けに基づいてアサイン先グループにアサインされ、通常どおりに構成されます。

ケースの実行の詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM) で Manage cases 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

施設のケアチーム運用の参照

参照トピックには、施設のケアチーム運用コンポーネントに関する追加情報が記載されています。

施設のケアチームオペレーションと一緒にインストールされるコンポーネント

Care Team Operations for Facilities プラグインをアクティブ化すると、テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなどのいくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

施設のケアチーム運用とともにインストールされるテーブル

テーブル名	説明
医療施設ケース [sn_cto_facilities_case]	独自の運用要求タイプをビルドするときの拡張基盤を提供する抽象ケースタイプ。

施設のケアチームオペレーションと一緒にインストールされるロール

sn_cto_facilities.admin	管理者	施設のケアチーム運用の組織とチーム構造を構成します。
sn_cto_facilities.viewer	ケースビューアー	医療施設のケースとすべての HCLS 基盤データを表示できます。
sn_cto_facilities.loc_support_agent	施設サポートエージェント	アサイン先グループのすべてのケースを表示/解決し、ケースを追跡し、ケースを実行できます。
sn_cto_facilities.loc_contributor	場所貢献者ロール	事業所でのケースの報告、ケースへの応答、ケースの追跡、チームのケースの表示を行うことができます。 **注:** Care Team Operations for Facilities プラグインがインストールされると、このロールは自動的にケアチームメンバーロールに継承されます。

施設のケアチーム運用とともにインストールされるプラグイン

プラグイン名	説明
ケアチームポータル (com.sn_cto_sp)	Care Team Operations for Facilities ユーザーがサポート部門の要求を作成し、チームを管理し、送信された要求を可視化するためのポータルエクスペリエンスを提供します。
ヘルスケアオペレーションコア [com.sn_hco]	Healthcare Operations Core は、臨床医が日常業務に関連する問題を報告および追跡するための統一されたインターフェイスを提供します。これにより、病院は非効率的な手動プロセスを排除し、患者の安全リスクを軽減し、問題をタイムリーに解決し、重要なタスクを完了することで患者の満足度を高めることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

施設のケアチーム運用データモデルテーブル

医療施設ケース **[sn_cto_facilities_case]** は、環境サービスサポートユースケースのサポートを簡素化します。

これにより、Healthcare Operations Core **[sn_hco_case]** ケースが拡張されます。

フィールド	説明
番号	この医療施設ケースのケース番号。作成時に自動的に生成されます。
簡単な説明	問題の簡潔な説明。
説明	問題の説明。
カテゴリ	サービスのタイプ。
医療機関の所在地	問題が報告されている医療機関の所在地。
場所	医療機関の所在地にマッピングされた共通の場所。
状況	医療施設ケースの現在のステータス。フィールドサービス管理 (FSM) プラグインのインストール時に、関連する作業指示書と自動的に同期します。
優先度	ケースを解決する順序。
緊急度	ケースを解決するスピード。
影響	発生した中断のレベル。問題のサイズを示します。
作成者	ケースを送信したユーザー。
主要連絡先	ケースが作成されるユーザー。
アサイン先グループ	要求/問題を履行して解決したユーザーのアサイン先グループ。
アサイン先	要求/問題を実行して解決するユーザー。
要求元の組織	要求者のサービス組織。
サポートしている組織	ケース/要求を実行するサービス組織。
サービス	ケースにリンクされたサービス定義。

とともにインストールされるサービスカタログ 施設のケアチームオペレーション

施設のケアチーム運用サービスカタログは、臨床医が一般的に報告する施設関連のカテゴリとサブカテゴリの階層に編成されています。

このフレームワークは、物理的環境、建物システム、および関連するインフラストラクチャに焦点を当てた施設管理に固有のものです。

サービスカテゴリ

名前	説明
緊急時への備え	緊急時計画の策定と更新、訓練の実施、緊急時手順に関するスタッフのトレーニングを要求します。
環境/施設条件	建物や敷地の物理的な状態が基準を満たしていることを確認するための修理、定期メンテナンス、検査の要求。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカテゴリ (続く)

名前	説明
安全とセキュリティ	監視システム、アクセス制御システムの設置とメンテナンス、および緊急対応計画を要求します。
ユーティリティと建物のインフラストラクチャ	電気、水道、HVAC システム、通信ネットワークなどの重要なサービスの維持管理を要求します。

カタログアイテム

カタログアイテム/サービス定義	簡単な説明	説明
温湿度制御	温度と湿度に関連する問題を報告します。	手術室や病室など、病院のさまざまなエリアで温度・湿度を管理し、快適性と安全性を確認します。 ケースカテゴリ: • 湿度管理 - 敏感な場所での過剰な湿度または結露。除湿機または加湿器の故障。 • 部屋の気候の問題 - 手術室、病室、ラボが暖かすぎたり寒すぎたりします。熱分布の問題。
換気と空気の質	HVAC と空気質の問題を報告します。	適切な空気交換のための効率的なHVACシステムを確保し、臭気やフィルターのメンテナンスに対処することで室内の空気の質を維持します。 ケースカテゴリ: • HVACシステムの効率-患者ケアエリアでの不十分な空気交換。一貫性のない気流または停滞ゾーン。 • 室内空気質の懸念-カビの可能性があることを示す持続的な臭いまたはカビ臭。フォローされていないメンテナンススケジュールをフィルタリングします。
照明と騒音	照明と周囲の騒音に関連する問題を報告します。	照明基準に対処し、周囲の騒音を制御して、患者とスタッフに適した環境を維持します。 ケースカテゴリ: • 照明基準 - 臨床または公共の場での照明が不十分またはちらつきます。廊下や非常口の照明が不十分 • 周囲騒音制御-大音量のHVACシステム、機械設備、または進行中の建設。病室の音響の問題。
給水と配管	水漏れ、温度、圧力に関連する問題を報告します。	水圧・温度管理、水漏れの補修、排水の点検を行い、確実な水供給の確保と浸水防止を行います。 ケースカテゴリ: • 水圧と温度 - 患者用シャワーや手洗いシンクのお湯に一貫性がありません。水圧の急激な低下。 • 漏れと排水管 - 滴り落ちる蛇口、破裂したパイプ、または天井/壁への水の侵入。排水管の詰まりにより、局所的な洪水が発生します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログアイテム (続く)

カタログアイテム/サービス定義	簡単な説明	説明
スリップ、つまずき、転倒の危険	床や表面のひび割れ、反り、その他の湿気に関連するリスクを報告します。	床と表面の完全性を高め、タイルのひび割れ、床板の反り、湿気に関するリスクによる事故を防ぎます。 ケースカテゴリ: • 床と表面の完全性 - ひびの入ったタイル、ゆがんだ床板、ゆるいカーペット。部屋または廊下間の不均一なしきい値 • 湿気関連のリスク - 水漏れが床を滑りやすくします。高湿度地域での結露
火災安全と避難準備	防火および避難経路関連の問題を報告します。	防火システムと避難経路を維持して、緊急時の準備状況を確認します。 ケースカテゴリ: • 防火システム - 機能していない火災報知器、検知器、またはスプリンクラーヘッド。消火器の有効期限が切れているか、不足しています。 • 避難経路 - ブロックされた、または不適切にラベル付けされた非常口。方向標識の破損または欠落。
アクセス制御	ドア、ロック、物理的なバリアに関連する問題を報告します。	ドアとロックのメンテナンスを確保し、物理的なバリアと周囲を固定して、制限区域へのアクセスを制御します。 ケースカテゴリ: • ドアとロックのメンテナンス - ドアのハードウェア(ヒンジ、ラッチなど)の故障。制限エリアの壊れたバッジリーダー。 • 物理的な障壁と境界 - フェンスまたは境界壁の隙間。保護されていない窓または屋根のアクセスポイント。
電源および電気システム	回路の過負荷、ブレーカーのトリップ、およびコンセント関連の問題を報告します。	回路の過負荷、ブレーカーのトリップを管理し、コンセントと固定具を維持して、信頼性の高い電気システムを確認します。 ケースカテゴリ: • 回路過負荷/ブレーカートリップ - 過負荷回路を示す繰り返しのブレーカートリップ。配線の欠陥や時代遅れにより、火災の危険があります。 • コンセントと備品 - 壁のコンセントが損傷しているか緩んでいる。照明スイッチまたは廊下の照明パネルの誤動作。
エレベーター機能	エレベータの信頼性と安全性に関連する問題を報告します。	エレベータの機械的信頼性と安全機能を確保し、病院内の安全で効率的な輸送を提供します。 ケースカテゴリ:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログアイテム (続く)

カタログアイテム/サービス定義	簡単な説明	説明
		• 機械的信頼性 - 頻繁な誤動作、ドアの詰まり、または床とのずれ。モーターの過熱または応答時間の遅延。 • 安全機能 - 緊急通報ボタンが機能しない。ブレーキシステムの故障または時代遅れ。
全館制	加熱、冷却、圧縮空気、真空システムに関連する問題を報告	暖房、冷房、圧縮空気、真空システムを維持して、一貫性のある効率的な建物運用を確認します。 ケースカテゴリ: • 冷暖房(ボイラー、チラー) - ボイラーシステムからの給湯に一貫性がありません。チラーユニットの漏れまたは冷却能力の不足。 • 圧縮空気および真空システム - ライン圧力の低下が臨床ユーティリティに影響を与えます。配管の漏れや圧力変動。
発電機とバックアップ電源	発電機およびバックアップ電源システムの信頼性に関連する問題を報告します。	停電時に発電機とバックアップ電源システムが維持され、信頼性がテストされていることを確認します。 ケースカテゴリ: • メンテナンスとテスト:テストスケジュールが一貫していないか、メンテナンスログが不十分です。起動を妨げる燃料供給またはバッテリーの問題。 • 転送スイッチ:バックアップ電源へのスイッチオーバーが遅いか、失敗した。自動転送スイッチ(ATS)の誤動作。
物理的な災害への備え	自然災害から病院を守るために、気象関連の保護と洪水制御対策を実施します。	気象関連の保護を要求します。 ケースカテゴリ: • 天候関連の保護 - 嵐のために補強されていない屋根、窓、および外部構造物。安全でない建物の機能(標識、日よけ)。 • 洪水および水の侵入制御 - 排水ポンプまたは排水システムが不十分です。洪水が発生しやすい脆弱な地下室または地下エリア。

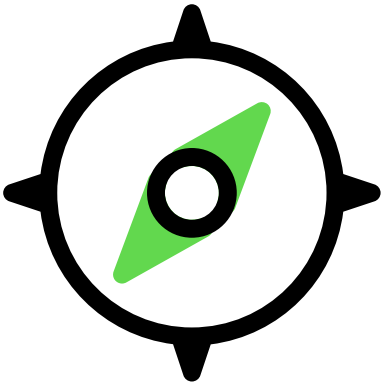
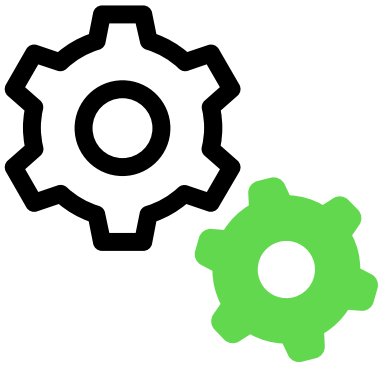
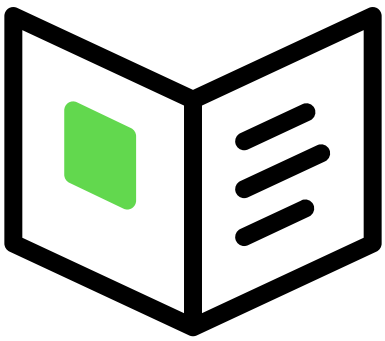
医療 IT のケアチーム運用

医療 IT のケアチーム運用には、医療 IT の問題を報告して履行するためのケースタイプが含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

開始するには

探索	構成	要求
		
医療チームが医療 IT の Care Team Operations を使用する方法について説明します。	実装を計画し構成します。	医療 IT の問題のサポート要求を送信します。
解決	**参照**	
		
医療 IT ケースから作成されたインシデントを解決します。	フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。	

自動翻訳

トラブルシューティングとサポート

- について質問し、他のリソースを調べる の ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

ヘルスケア **IT** のケアチームオペレーション の探索

ヘルスケア IT のケアチームオペレーション アプリケーションを使用して、IT の問題を迅速かつ効率的に解決できるようにケアチームをサポートする方法について説明します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケア IT のケアチームオペレーションの概要

ヘルスケア IT のケアチームオペレーション 病院の IT の問題を報告して履行するためのケースタイプが含まれています。

ヘルスケア IT のケアチームオペレーション は、EMR やその他の IT の問題を報告するための簡素化されたプラットフォームをケアチームに提供します。ケアチームのメンバーは、ケアチームポータルを使用して、医療 IT ケースタイプに問題を提起できます。その後、このケースからインシデントが自動的に作成され、IT 部門のサービスエージェントがサービスオペレーションワークスペースを使用して管理し、問題を解決します。ヘルスケア IT のケアチームオペレーション で利用可能なサービス要求には、次の 2 つのタイプがあります。

- EMR 問題の報告
- その他の IT サービスの要求

注:
ヘルスケア IT のケアチームオペレーション では、Healthcare Operations Core プラグインと Care Team Portal プラグインをインストールする必要があります。

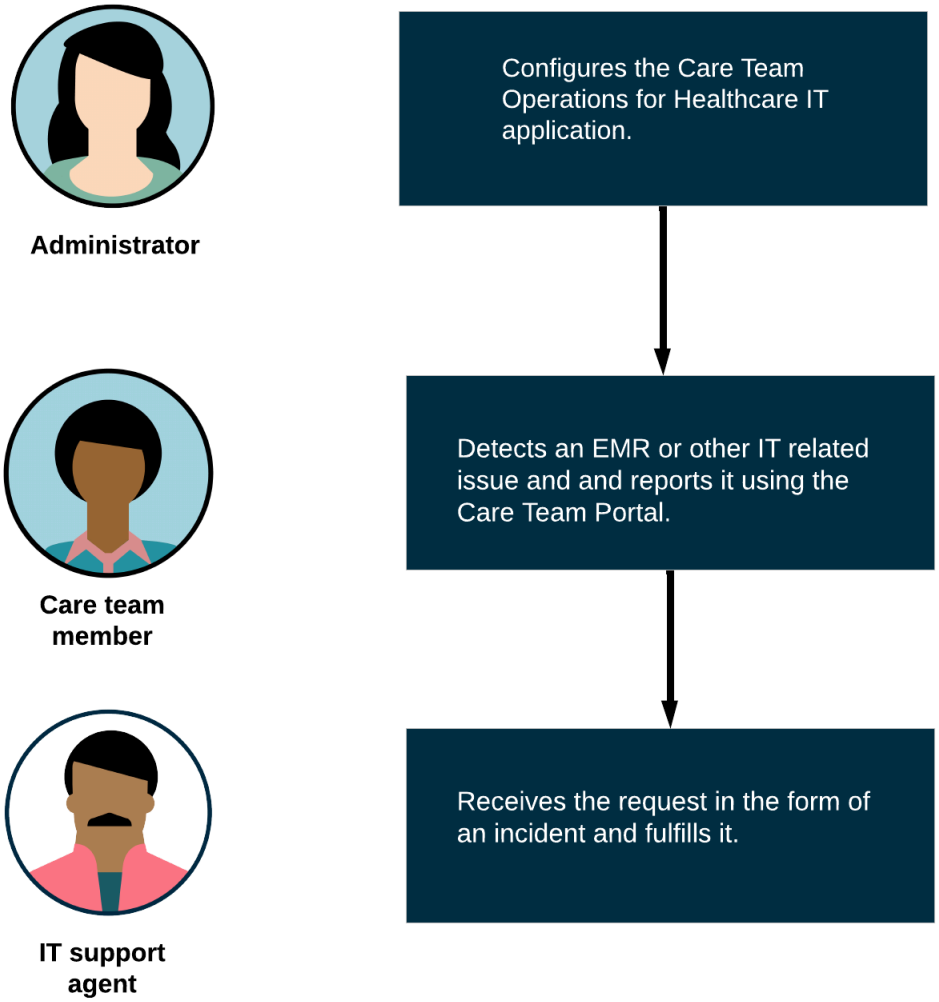
ヘルスケア IT のケアチームオペレーション ユーザー

ユーザー	説明
看護助手	看護助手は、医療施設で患者に基本的なケアを提供し、日常生活を支援し、患者の健康状態を監視し、看護師と医療スタッフに重要なサポートを提供します。
正看護師	レジスタードナースは、患者ケアの提供と調整、さまざまな健康上の懸念についての患者とその家族の教育、投薬と治療の投与、および他の医療専門家と協力してケアプランを作成および実施する責任があります。
ユニットマネージャー	ユニットマネージャーは、医療施設内の特定のユニットの運用を監督し、スタッフを監督し、リソースを管理し、高品質の患者ケアの提供を確認します。
ユニット書記	ユニット秘書は、看護ユニットに管理サポートを提供し、患者の記録を維持しながら、スタッフ、患者、および家族間のコミュニケーションを促進します。
IT エージェント	IT エージェントは、病院の IT 部門に代わってケアチームが作成したサービス要求を作成、表示、編集、および履行します。
IT エージェントマネージャー	IT エージェントマネージャーは、IT 部門のエージェントを監督し、要求が効果的かつタイムリーに実行されるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスケア IT のケアチームオペレーション のワークフロー



自動翻訳

1. アドミニストレーターは、医療 IT のケアチーム運用アプリケーションを構成します。
2. ケアチームメンバーは、EMR またはその他の IT の問題を検出し、ケアチームポータルを使用して報告します。
3. IT サポートエージェントは、インシデントの形で要求を受け取り、履行します。

ヘルスケア IT のケアチームオペレーション のメリット

メリット	機能	ユーザー
IT サポート要求の作成と実行を可能にすることで、医療業務を自動化します。	医療 IT ケースの概要	管理者
チームによって作成されたすべての IT サービス要求を可視化します。	医療 IT のケアチームオペレーションでのサービス要求の作成	ケアチーム
ワークスペースを使用して IT サービス要求を実行します。	医療 IT のケアチームオペレーションにおけ	エージェント

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メリット	機能	ユーザー
	るサービス要求への対応	

次に探索する内容

ヘルスケア IT のケアチームオペレーションを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- 医療 IT のケアチーム運用の構成
- 医療 IT のケアチームオペレーションでのサービス要求の作成
- 医療 IT のケアチームオペレーションにおけるサービス要求への対応
- 医療向けケアチーム運用 IT リファレンス

医療 **IT** ケースの概要

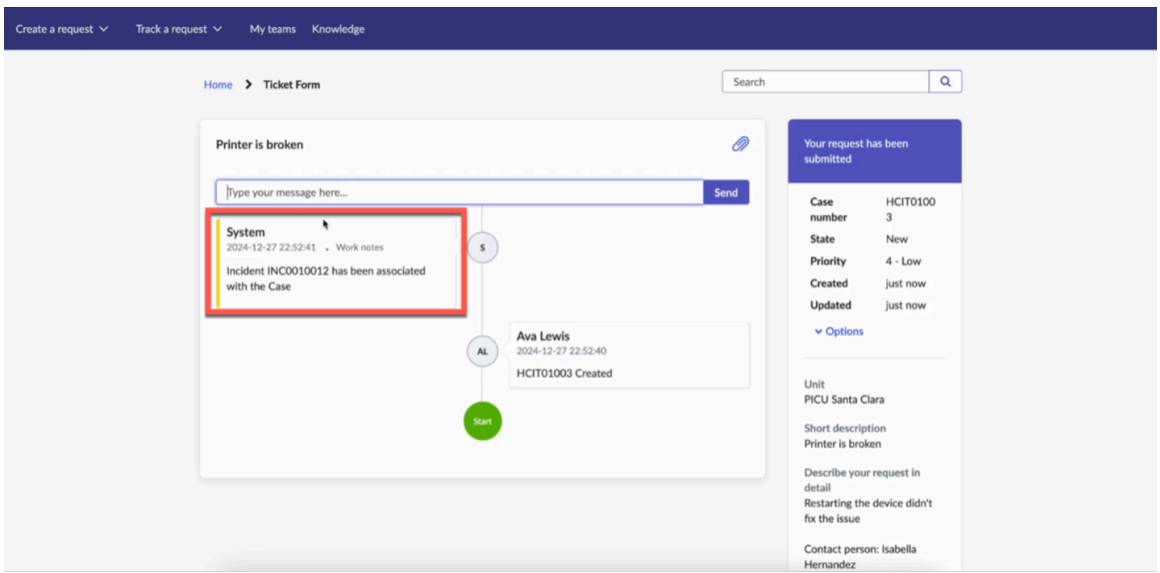
医療 IT ケースを使用して、IT 関連の医療運用要求のケースタイプを作成します。

これらのケースを特定の医療機関に関連付けることで、ケアチームのメンバーは、自分のチーム、ユニット、または組織に対して作成されたすべてのケースを簡単に表示できます。

医療 IT ケースは、ITIL 履行者が処理する関連インシデントを自動的に生成します。これらのインシデントは、履行者ロールを持つサポートエージェントにアサインされます。

インシデントに加えられた更新、コメント、またはステータスの変更はケースに反映され、その逆も同様です。インシデントがケースにリンクされている場合、履行者はインシデントを管理するだけでよく、ケースはこれらの変更を反映して自動的に更新されます。

インシデントの自動作成

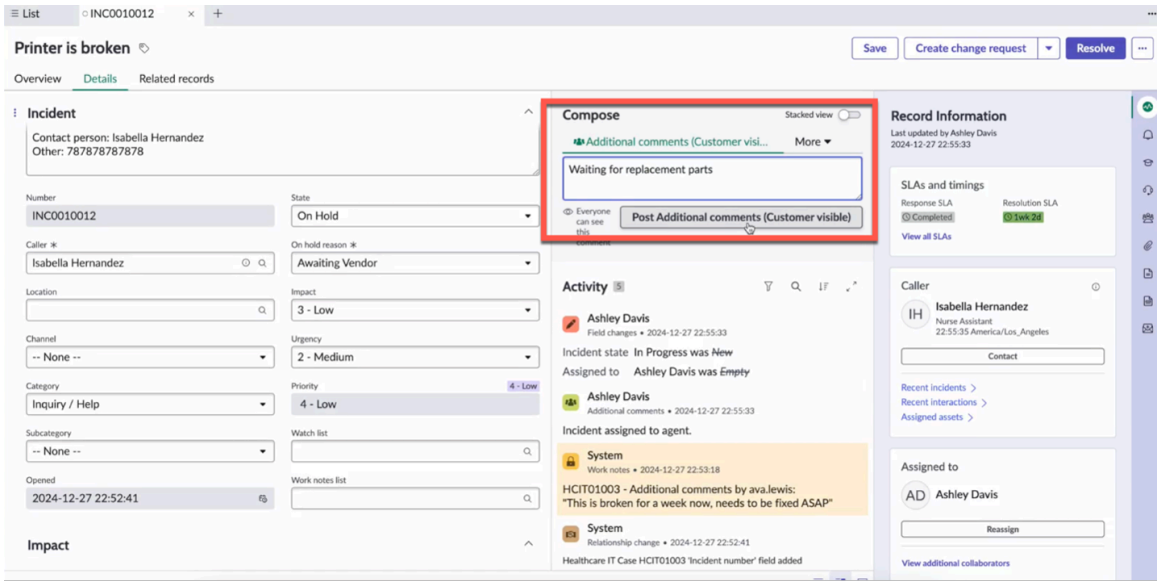


インシデントは、医療 IT ケースと同期して自動的に作成されます。医療ケースからのすべての情報はインシデントに引き継がれます。

自動翻訳

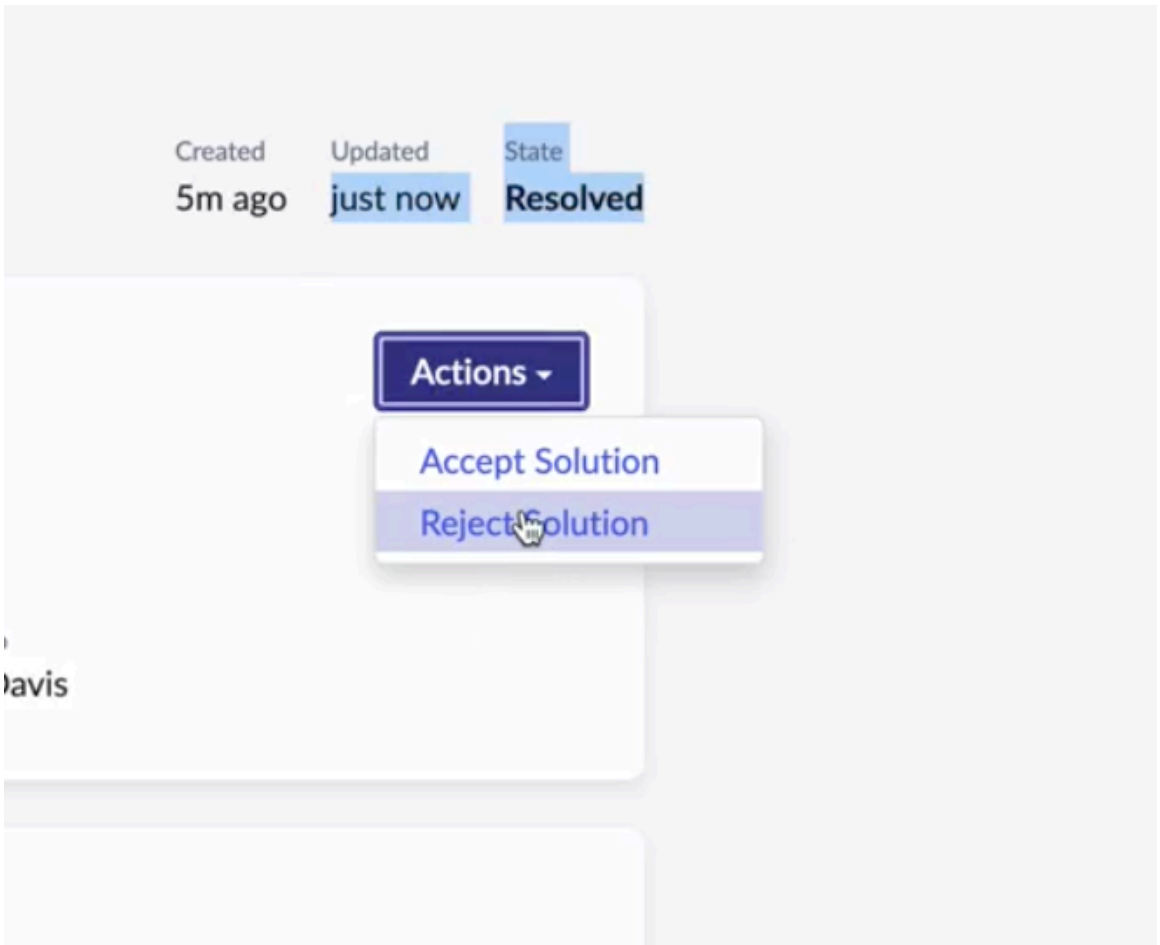
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コメントの同期



医療 IT ケースに残されたコメントはインシデントに表示され、インシデント の [作成] パネルに残されたコメントは医療 IT ケースに表示されます。

ステータスの同期



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントと医療ケースの両方のステータスは、履行プロセス全体を通じて同期されたままになります。ケアチームポータルを使用して、ケースの詳細を表示し、ケースのステータスをリアルタイムで追跡します。

ソリューションの承認または却下

要求者が [ソリューションを承認] を選択すると、ケースとインシデントの両方がクローズ済みステータスになります。

要求者が [ソリューションを却下] を選択すると、インシデントとケースの両方でステータスが [対応中] に戻ります。

保留ケース

理由ステータスが [問い合わせユーザー待ち] に設定され、サポートエージェントによってインシデントが [保留中] に設定されている場合、エージェントが続行するには、要求者からの追加情報が必要です。

これにより、ケアチームポータルでケースに関するアラートがトリガーされ、ステータスが [情報待ち] に変更されます。

医療 IT のケアチーム運用の構成

医療 IT のケアチームオペレーションを使用する前に、次のセットアップステップを実行する必要があります。

構成の概要

1. 医療 IT 向けケアチームオペレーションのインストール

   admin ロールを持っている場合は、医療 IT のケアチーム運用アプリケーション (sn_cto_hcit) をインストールできます。

2. 医療 IT のケアチーム運用のロールの設定

   医療 IT のケアチームオペレーションのユーザーに正しいロールがアサインされていることを確認します。

3. 医療 IT サポートチームのための医療機関を作成

   医療 IT ケースの実行組織を表す医療機関を作成します。

4. 医療 IT サポート組織にメンバーを追加します

   メンバーを医療 IT サポート組織に追加して、医療 IT ケースを可視化してアクセスできるようにします。

5. 医療 IT のケアチームオペレーションにおけるすべての場所サポートエージェントのグループの作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

sn_cto_hcit.loc_support_agent がアサインされた場所サポートエージェントのグループを作成し、このグループに追加されたユーザーが医療 IT のケアチームオペレーションのロールのコレクションを継承できるようにします。

6. 医療 IT のケアチームオペレーションですべての場所マネージャーのグループを作成します

   sn_customerservice.svc_location_manager がアサインされた場所マネージャーのグループを作成し、このグループに追加されたユーザーが医療 IT のケアチーム運用のロールのコレクションを継承できるようにします。

7. 医療 IT 向けケアチーム運用のアサイン先グループの設定

   アサイン先グループを医療機関に関連付けて、ケースが適切な医療機関にアサインされるようにします。

8. 医療 IT のケアチームオペレーションでのステータスディシジョンテーブルの変更

   デシジョンビルダーを使用して、医療 IT のケアチームオペレーションのケースとインシデントのステータスマッピングを変更します。

医療 IT 向けケアチームオペレーションのインストール

admin ロールを持っている場合は、医療 IT 向けケアチーム運用アプリケーション [sn_cto_hcit] をインストールします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このアプリケーションには、医療 IT 向けケアチームオペレーションのデモデータが含まれており、関連するアプリケーションとプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールされます。

> **注:**
> 医療向け IT のケアチーム運用アプリケーションは、医療オペレーションコアアプリケーションに依存しています。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、IT 向けケアチーム運用アプリケーション [sn_cto_hcit] を検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store から要求する必要がある場合があります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースノート情報については、「ServiceNow Store のバージョン履歴リリースノート」を参照してください。

3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. **[Install** (インストール)] を選択します。

医療 IT のケアチーム運用のロールの設定

医療 IT のケアチームオペレーションのユーザーに正しいロールがアサインされていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ロールは、Care Team Operations アプリケーションの各機能やデータへのアクセスを制御します。

ロールを個々のユーザーまたはグループにアサインできます。グループにロールを適用すると、そのグループのメンバーがそうしたロールを継承します。

> **注:**
> ユーザーロールは、医療機関の初期セットアッププロセス中に、またはその後必要に応じていつでも構成できます。

医療 IT のケアチームオペレーションと一緒にインストールされるロール

sn_cto_hcit.admin	IT アドミン	医療 IT のケアチーム運用の IT アドミンロール。
sn_cto_hcit.loc_support_agent	IT サポートエージェント	アサイン先グループのすべてのケースを表示/解決します。ケースを追跡して履行します。
sn_cto_hcit.viewer	IT ビューアー	すべての IT および HCLS 基盤データを表示します。 手記： ユーザーがインシデントにアクセスする必要がある場合は、このロールにsn_incident_readロールを追加できます。
sn_cto_hcit.loc_contributor	CTO の IT 場所貢献者	事業所でのケースのレポート、ケースへの応答、ケースの追跡、チームのケースの表示を行います。 **注:** このロールは、医療チームオペレーション IT プラグインがインストールされると、自動的にケアチームメンバーロールに継承されます。

例：

Care Team Operations for Healthcare IT プラグインを使用して Care Team Portal から作成されたインシデントを実行する必要があるユーザーには、sn_cto_hcit.loc_support_agent ロールが割り当てられている必要があります。

> **注:**
> Healthcare IT の Care Team Operations をインストールすると、Healthcare Operations Core とともにインストールされた sn_hco.care_team_member ロールに sn_cto_hcit.loc_contributor ロールが自動的に含まれます。

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー.
2. [ロール] 関連リストで、[編集] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [コレクション] リストで目的のロールを選択し、[追加] を選択します。
4. **[Save** (保存)] を選択します。

医療 **IT** サポートチームのための医療機関を作成

医療 IT ケースの実行組織を表す医療機関を作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. 移動先 すべて > 医療オペレーション > 医療機関 > 病院部門.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. 名前フィールドに、医療 IT サポート組織を反映した名前を入力します。
   例:医療 IT。
4. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。
5. **[Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク
新しく作成した医療 IT サポート組織にメンバーをアサインします。

医療 **IT** サポート組織にメンバーを追加します

メンバーを医療 IT サポート組織に追加して、医療 IT ケースを可視化してアクセスできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > サービス組織 > 内部事業所.
2. メンバーを追加する医療機関と一致する内部事業所を開きます。
3. [メンバー] 関連リストに移動します。
4. **[Edit** (編集)] を選択します。
5. [コレクション] リストから [メンバー] リストへのメンバーへの矢印を使用します。
6. **[Save** (保存)] を選択します。
7. 内部事業所レコードの [メンバー] 関連リストで、メンバーレコードを開き、[サービス組織メンバーの責任] の下にある [新規] を選択します。
8. [タイプ] フィールドを使用して、必要に応じてメンバーに場所サポートエージェントまたは場所マネージャー履行者ロールをアサインします。
9. **[Submit** (送信)] を選択します。
10. オプション: 必要に応じて、新しく追加されたすべてのメンバーに対して手順 7 ～ 9 を繰り返します。

タスクの結果
選択した医療機関の場所サポートエージェントにサポートチームメンバーを関連付けました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

医療 IT のケアチームオペレーションにおけるすべての場所サポートエージェントのグループの作成

sn_cto_hcit.loc_support_agent ロールがアサインされた場所サポートエージェントのグループを作成し、このグループに追加されたユーザーが医療 IT のケアチームオペレーションのロールのコレクションを継承できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
場所サポートエージェントロールにより、医療機関のメンバーは、所属する医療組織に関連付けられた医療 IT ケースのみを表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [名前] フィールドに、チームメンバーグループの名前を入力します。
4. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。
5. ロール関連リストに移動します。
6. **[Edit** (編集)] を選択します。
7. **sn_cto_hcit.loc_support_agent** ロールを [ロール] リストに追加します。
8. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
自動ユーザーインポートの実行時に IT 担当者をアサインできる場所サポートエージェントのユーザーグループが作成されます。

医療 IT のケアチームオペレーションですべての場所マネージャーのグループを作成します

sn_customerservice.svc_location_manager がアサインされた場所マネージャーのグループを作成し、このグループに追加されたユーザーが医療 IT のケアチーム運用のロールのコレクションを継承できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [名前] フィールドに、チームメンバーグループの名前を入力します。
4. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。
5. ロール関連リストに移動します。
6. [編集] をクリックします。
7. sn_customerservice.svc_location_manager ロールと sn_cto_hcit.loc_support_agent ロールを [ロールリスト (Roles List)] に追加します。
8. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
場所マネージャーのユーザーグループが作成されました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

医療 IT 向けケアチーム運用のアサイン先グループの設定

アサイン先グループを医療機関に関連付けて、ケースが適切な医療機関にアサインされるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
複数のアサイン先グループを単一の医療機関に関連付けることができます。

医療 IT のケアチーム運用では、医療 IT ケースから作成されたインシデントを実行できるようにアサイン先グループを構成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 医療オペレーション > 医療機関.
2. アサイン先グループを関連付ける医療機関を選択します。
3. [アサイン先グループ] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. [サービス組織アサイン先グループ] フォームのフィールドに入力します。

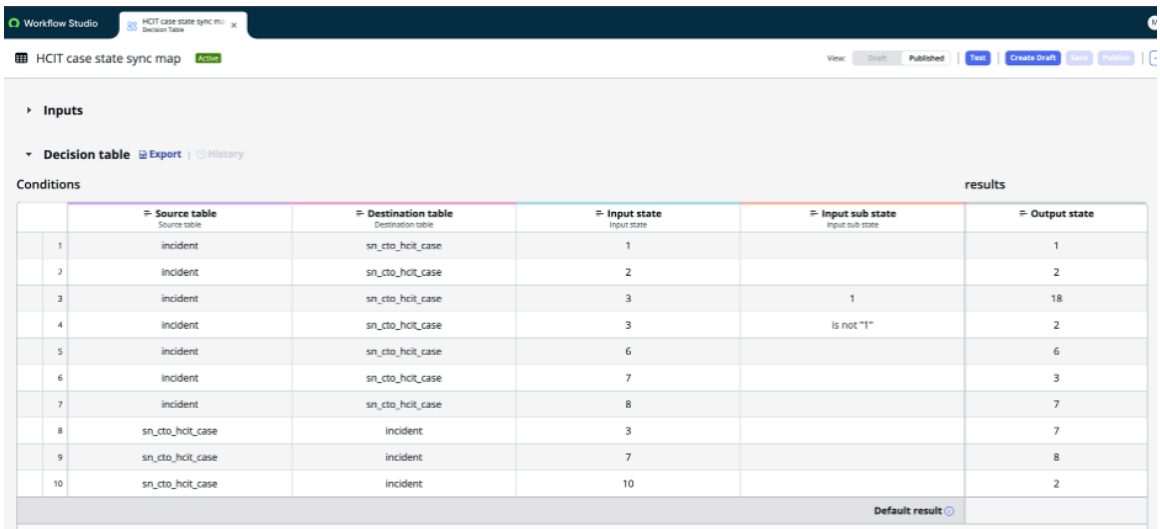
   サービス組織アサイン先グループフォーム:

フィールド	説明
サービス組織	アサイン先グループを追加する医療機関の名前が自動的に入力されます。
アサイン先グループ	追加するアサイン先グループの名前。

5. **[Submit** (送信)] を選択します。

医療 IT のケアチームオペレーションでのステータスディシジョンテーブルの変更

デシジョンビルダーを使用して、医療 IT のケアチームオペレーションのケースとインシデントのステータスマッピングを変更します。



HCIT ケースステータス同期マップには、医療 IT ケースとインシデントステータス間の現在のマッピングがすべて表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

これらのステータス マッピングを変更するには、「 Modify decision table structure in Workflow Studio 」を参照してください。

ディシジョンテーブルの詳細については、「 Edit decision tables using draft authoring 」および「 Use decision tables 」を参照してください。

ソーステーブルは入力ステータスと入力サブステータスに合わせて調整され、宛先テーブルは出力ステータスに合わせて調整されます。

たとえば、インシデントのステータスが [クローズ済み] (選択肢の値 7) に変更されると、このディシジョンテーブルを使用してルックアップが実行され、宛先 IT ケーステーブルの値も [クローズ済み] (選択肢の値 3) に設定されます。

これらの値は、[State] フィールドの辞書エントリにあります。

医療 IT ケースステータスのデフォルト値

ラベル	**Value** (値)	シーケンス
オープン	10	3
キャンセル	7	8
ドラフト	0	-1
情報待ち	18	4
解決済み	6	5
新規	1	0
クローズ済み	3	4

インシデント状況のデフォルト値

ラベル	**Value** (値)	シーケンス
新規	1	1
進行中	2	2
保留	3	3
解決済み	6	6
クローズ済み	7	7
キャンセル済み	8	8

医療 IT のケアチームオペレーションのサービスカタログにカスタムレコードプロデューサーを追加する

医療 IT のケアチームオペレーションのサービスカタログに構成したカスタムレコードプロデューサーを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > レコードプロデューサー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. テーブル名を 「医療施設ケース **[sn_cto_facilities_case]**」に設定します。
4. [アクセシビリティ] タブで、[カタログ] を [施設サービス] に設定します。
5. [カテゴリ] フィールドを目的のサービスカテゴリに設定します。
6. 次の一般的な変数セットを追加します。

7. 推奨 - 次のカタログクライアントスクリプトを追加します。

8. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。
9. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
医療 IT のケアチーム運用で使用するカスタムレコードプロデューサーを作成しました。

医療 **IT** のケアチームオペレーションでのサービス要求の作成

ケアチームポータルを使用して、EMR またはその他の IT の問題をサポートチームに報告し、履行します。

- IT のケアチーム運用に関する EMR の問題を報告します

  ケアチームオペレーションポータルから [EMR の問題を報告する] カタログアイテムを使用して、EMR システムに関する問題を報告します。

- Care Team Operations for IT でその他の IT サービスを要求する

  ケアチームポータルから [その他の IT サービスを要求する] カタログアイテムを使用して、EMR 以外の問題に対する IT サービスを要求します。

IT のケアチーム運用に関する **EMR** の問題を報告します

ケアチームオペレーションポータルから [EMR の問題を報告する] カタログアイテムを使用して、EMR システムに関する問題を報告します。

始める前に
必要なロール:sn_hco.care_team_member

手順

1. ケアチームポータルで、次の場所に移動します: 要求の作成 > **IT** サービスの要求 > **EMR** 問題の報告.
2. 次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
単位	問題のある EMR が所在するユニット。
簡単な説明	問題の簡単なサマリー。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
要求を詳しく説明してください	EMR で発生している問題の詳細な説明を追加します。 できるだけ多くの関連情報を提供します。
緊急度	この問題の緊急度。オプションは次のとおりです。 ○ 1：高 ○ 2：中 ○ 3：低い
連絡担当者	この要求に関連付けられた連絡先。
電話の種類	連絡先番号に関連付けられた電話のタイプ。オプションは次のとおりです。 ○ ビジネス ○ モバイル ○ その他
連絡先番号	この要求に関連付けられた連絡先の電話番号。

3. **[Submit** (送信)] を選択します。

Care Team Operations for IT でその他の IT サービスを要求する

ケアチームポータルから [その他の IT サービスを要求する] カタログアイテムを使用して、EMR 以外の問題に対する IT サービスを要求します。

始める前に
必要なロール:sn_hco.care_team_member

手順

1. ケアチームポータルで、次の場所に移動します: 要求の作成 > **IT** サービスの要求 > その他の **IT** サービスの要求.
2. 次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
単位	この IT 要求に関連付けられた単位。
資産モデル	IT の問題が発生しているデバイスの資産モデル。
資産タグまたはシリアル番号	IT の問題が発生しているデバイスに関連付けられた資産タグまたはシリアル数値。
識別された資産	
簡単な説明	問題の簡単なサマリー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
要求を詳しく説明してください	発生している IT の問題の詳細な説明を追加します。 できるだけ多くの関連情報を提供します。
緊急度	この問題の緊急度。オプションは次のとおりです。 ○ 1：高 ○ 2：中 ○ 3：低い
連絡担当者	この要求に関連付けられた連絡先。
電話の種類	連絡先番号に関連付けられた電話のタイプ。オプションは次のとおりです。 ○ ビジネス ○ モバイル ○ その他
連絡先番号	この要求に関連付けられた連絡先の電話番号。

3. **[Submit** (送信)] を選択します。

医療 **IT** のケアチームオペレーションにおけるサービス要求への対応

医療 IT ケースから作成されたインシデントは、サービスオペレーションワークスペースの標準 IT Service Management インシデント管理機能を使用して解決されます。

詳細については、「Incident Management」を参照してください。

注:
履行者は、[インシデント] ビューのサービスオペレーションワークスペースを変更し、関連リスト **Case->Incident** を追加する必要があります。

これにより、[関連レコード] セクションの Service Operations Workspace でインシデントに関連するケースを確認できます。

医療向けケアチーム運用 **IT** リファレンス

参照トピックには、医療 IT コンポーネントのケアチーム運用に関する追加情報が記載されています。

医療のケアチーム運用 **IT** データモデル

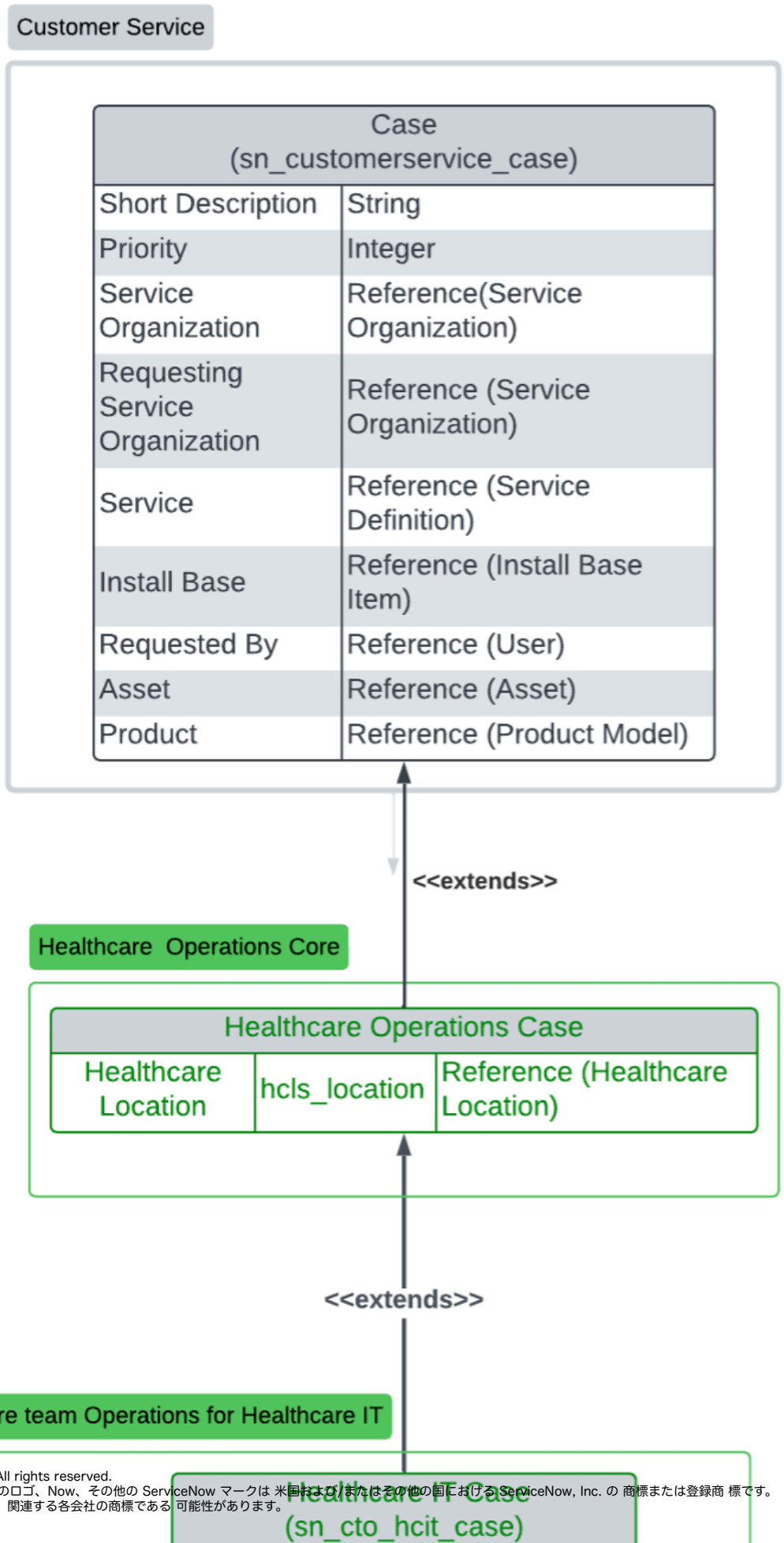
データモデルとロールの関係図を表示して、医療 IT のケアチーム運用アプリケーションについて説明します。

これらの図は、アプリケーション内のテーブル間の関係を示しており、医療 IT のケアチーム運用アプリケーションの動作の全体像を示しています。

次の図は、医療 IT の医療オペレーションアプリケーション内のテーブルとそれぞれの関係を示しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

医療 IT のケアチーム運用ケーステーブル

医療 IT ケースのケアチーム運用 [sn_cto_hcit_case] により、運用中の医療 IT ユースケースに対するサポートを簡素化できます。

これにより、医療オペレーションコアケーステーブルが拡張されます。

フィールド	説明
ケース番号	この医療 IT ケースのケース番号。作成時に自動的に生成されます。
インシデント番号	医療 IT ケースから自動的に生成されます。
要求元の組織	要求ユーザーに関連付けられた組織。
作成者	医療 IT 要求を作成したユーザー。
状況	医療 IT ケースの現在のステータス。インシデントと自動的に同期します。
サポートしている組織	インシデントを担当するサポート組織。
アサイン先グループ	関連付けられたインシデントを履行するために指定されたアサイン先グループ。
アサイン先	このインシデントを履行するためにアサインされたユーザー。
開始日時	医療ケースがオープンされた日時。

医療 IT のケアチームオペレーションとともにインストールされるコンポーネント

Care Team Operations プラグインをアクティブ化すると、テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなどのいくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルにアクセスする方法の手順については、「https://www.servicenow.com/docs/bundle/yokohama-platform-administration/page/administer/plugins/task/find-components.html」を参照してください。

医療 IT のケアチーム運用とともにインストールされるテーブル

医療 IT のケアチーム運用とともにインストールされるテーブル

テーブル名	説明
医療 IT ケースのケアチーム運用 (sn_cto_hcit_case)	独自の運用要求タイプをビルドするときの拡張基盤を提供する抽象ケースタイプ。

医療 IT のケアチーム運用とともにインストールされる基本ロール

sn_cto_hcit.admin	IT アドミン	医療 IT のケアチーム運用の IT アドミンロール。
sn_cto_hcit.loc_support_agent	IT サポートエージェント	アサイン先グループのすべてのケースを表示/解決します。ケースを追跡して履行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

sn_cto_hcit.viewer	IT ビューアー	すべての IT および HCLS 基盤データを表示します。 手記： ユーザーがインシデントにアクセスする必要がある場合は、このロールにsn_incident_readロールを追加できます。
sn_cto_hcit.loc_contributor	CTO IT 場所貢献者ロール	事業所でのケースのレポート、ケースへの応答、ケースの追跡、チームのケースの表示を行います。 **注:** このロールは、医療チームオペレーション IT プラグインがインストールされると、自動的にケアチームメンバーロールに継承されます。

医療 IT のケアチームオペレーションと一緒にインストールされるプラグイン

プラグイン名	説明
ケアチームポータル (com.sn_cto_sp)	医療チームオペレーションの IT ユーザーが、サポート部門の要求を作成し、チームを管理し、送信された要求を可視化するためのポータルエクスペリエンスを提供します。
ヘルスケアオペレーションコア [com.sn_hco]	Healthcare Operations Core は、臨床医が日常業務に関連する問題を報告および追跡するための統一されたインターフェイスを提供します。これにより、病院は非効率的な手動プロセスを排除し、患者の安全リスクを軽減し、問題をタイムリーに解決し、重要なタスクを完了することで患者の満足度を高めることができます。

[store-future: BEGIN review]

ケアチーム作業管理

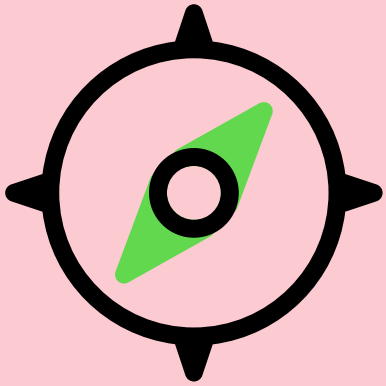
ケアチーム作業管理 ケアチームの内部運用のタスクの作成、アサイン、および追跡を簡素化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

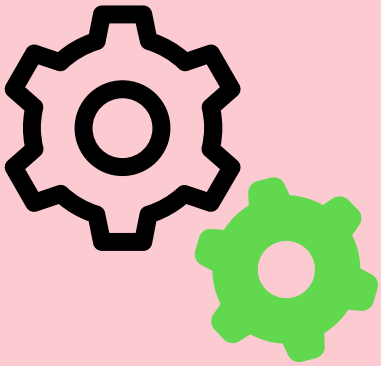
開始するには

探索



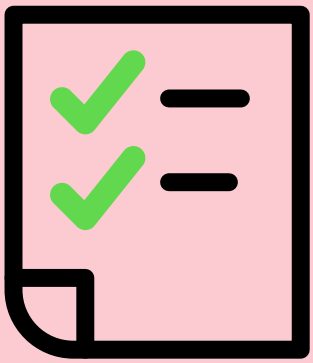
ケアチームが Care Team Work Management を使用してケアチームのタスク計画を作成する方法について説明します。

構成



アプリケーションをアクティブ化して設定します。

ケアチームタスクテンプレートの作成

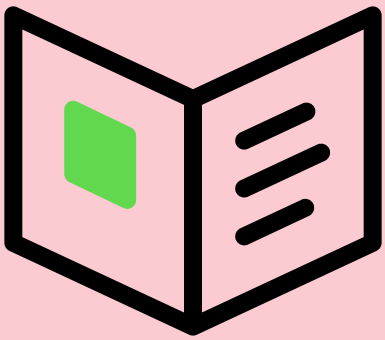


ケアチームエージェント用に作成する必要がある繰り返し可能なタスクとレコードを定義します。

ケアチームケースの作成

ケアチームポータルからケアチームケースを直接作成します。

参照



フィールド、テーブル、プロパティなど、コンポーネントに関する詳細を取得します。

役に立つリソース

役立つ情報を提供できる ServiceNow リソースは次のとおりです。

ServiceNow コミュニティ

ServiceNow コミュニティ

Customer Success Center

Customer Success Center

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ディベロッパー

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

Now Create

Now Create

パートナー

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

支える

- https://support.servicenow.com/now
- 既知のエラーポータル

[End]
[store-future: BEGIN review]

ケアチーム作業管理 の探索

ケアチーム作業管理 は、ユニットまたは施設内の医療スタッフ間の調整、コミュニケーション、およびタスク管理を強化し、ケアチーム内で管理される合理化されたプロセスを通じて、一貫性があり、安全で効率的な患者ケアを確認します。

ケアチーム作業管理の概要

ケアチーム作業管理 は、監査の準備のための完全なドキュメントを維持しながら、タスクの作成、アサイン、および追跡を簡素化します。これにより、管理上の負担が軽減され、ケアチームは患者のケアに集中しながら、運用効率を高め、規制コンプライアンスをサポートできます。

ケアチーム作業カタログアイテムを選択してタスク計画を選択するときに、ケアチームポータル内でケアチームケースとケアチームタスクを作成できます。

注:
ケアチーム作業管理 アプリケーションは ヘルスケアオペレーションコア アプリケーションに依存しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケアチーム作業管理 ユーザー

ケアチーム作業管理 ユーザー

ユーザー	説明
ケアチームエージェント	ケアチームエージェントは、 ケアチーム作業管理 を使用して要求を作成し、エージェントにアサインされたタスクを履行します。
ケアチームエージェントマネージャー	ケアチームエージェントマネージャーは、 ケアチーム作業管理 を使用して要求を作成し、アサインされたタスクを履行します。また、作業計画を作成し、完了ステータスを追跡することもできます。

ケアチーム作業管理 のワークフロー

1. アドミニストレーターが ケアチーム作業管理 アプリケーションを構成します。
2. ケアチームエージェントは、ケアチームポータルを使用してケアチーム計画を開始します。個々のケアチームのケースとタスクは、ケアチーム計画に従って生成されます。
3. ケアチームエージェントは、CSM/FSM 構成可能ワークスペースを使用して要求とタスクを受け取り、それらを履行します。
4. ケアチームケースの所有者は、完了の進捗状況を監視し、すべてのタスクが完了したらケアチームケースを完了に設定します。

ケアチーム作業管理 のメリット

ケアチームワーク管理 のメリット

利益	機能	ユーザー
ケアチームのエージェントが履行するケースとタスクを生成する作業計画を作成します。	ケアチームタスクテンプレートの作成	ケアチームエージェント、ケアチームマネージャー

次に探索する内容

ケアチーム作業管理を構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- ケアチーム作業管理の構成
- ケアチームタスクテンプレートの作成
- ケアチームポータルからのケアチームケースの作成
- ケアチーム作業管理 の参照情報

[End]
[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケアチーム作業管理のタスク計画テンプレート

ケアチームの作業管理では、タスク計画テンプレートを作成して、ケアチームエージェント用に作成する必要がある繰り返し可能なタスクとレコードを定義できます

テンプレートが適用されると、これらのタスクとレコードが自動的に作成されます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

ケアチームケース

ケアチームケース [sn_cto_case] テーブルには、ユニットレベルでのケアチーム作業管理に関連するケースが含まれています。

ケアチームケースは、ケアチームタスク計画から作成され、ケアチームタスクが関連付けられています。

[End]

[store-future: BEGIN review]

ケアチームタスク

ケアチームタスク [sn_cto_task] テーブルには、ケアチームケースに関連付けられたタスクが含まれています。

[End]

[store-future: BEGIN review]

ケアチーム作業管理の構成

ケアチーム作業管理 アプリケーションを設定します。

構成の概要

1. ケアチーム作業管理 のアクティブ化

   admin ロールを持っている場合は、 ケアチーム作業管理 アプリケーション [com.sn_cto] をインストールします。

2. ケアチーム作業管理ユーザーのロールの設定

   ケアチーム作業管理のユーザーに適切なロールが割り当てられていることを確認します。

3. のアサイン先グループの作成 ケアチーム作業管理

   ケアチームユニット内でアサイン先グループを関連付けて、ケアチームのケースとタスクを履行できるようにします。

[End]

ケアチーム作業管理 のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、 ケアチーム作業管理 アプリケーション [com.sn_cto] を有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
このアプリケーションには、 ケアチーム作業管理 のデモデータが含まれており、関連するアプリケーションとプラグインがまだインストールされていない場合はインストールします。

注:
ケアチーム作業管理 は、次のアプリケーションに依存しています。

- com.sn_hco
- com.sn_task_plan_templates
- com.snc.fsm_smart_asmt_questionnaire

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 ケアチーム作業管理 アプリケーション [com.sn_cto] を検索します。
3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. **[Install** (インストール)] を選択します。

[store-future: BEGIN review]

ケアチーム作業管理ユーザーのロールの設定

ケアチーム作業管理のユーザーに適切なロールが割り当てられていることを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ロールは、ケアチーム作業管理 アプリケーションの各機能やデータへのアクセスを制御します。

ロールを個々のユーザーまたはグループにアサインできます。グループにロールを適用すると、そのグループのメンバーがそうしたロールを継承します。

注:
ユーザーロールは、小売組織の初期セットアッププロセス中に、または必要に応じていつでも構成できます。

ユーザーロールは、小売組織の初期セットアッププロセス中に、または必要に応じていつでも構成できます。

例： ユニットごとにケアチームエージェントの一意のグループを作成し、そのグループにロール sn_hco.care_team_agent をアサインすることができます。次に、ユーザーをインポートするときに、ケアチームメンバーであるユーザーをこのグループに関連付けます。

注:
このグループでは、 ケアチーム作業管理 への直接アクセスは付与されません。ただし、メンバーとして医療機関に関連付けられ、責任がアサインされている必要があります。

グループにロールを割り当てる手順については、「 ですべてのチームメンバーのグループを作成する ヘルスケアオペレーションコア」を参照してください。

に含まれるロール ケアチーム作業管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ペルソナロール	ペルソナ	ロールの構造	説明
sn_cto.care_team_agent	ケアチームエージェント	次を含む： sn_cto.loc_support_agent questionnaire_user	ケアチームのタスクとスマートアセスメントに取り組みます。
sn_cto.care_team_agent_manager	ケアチームエージェントマネージャー	次を含む： sn_hco.care_team_manager sn_task_plan.creator sn_customerservice.svc_location_manager questionnaire_admin	ケアチームメンバー、タスク計画テンプレート、スマートアンケートテンプレートの追加/削除を構成します。
sn_cto.admin	ケアチーム作業管理アドミン	次を含む： sn_hco.admin sn_cto.care_team_agent_manager	組織とチームの構造を構成し、エージェントマネージャー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

			のすべての権限を持ちます。

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー 次に、ユーザーレコードを開きます。
2. [ロール] 関連リストで、[編集] を選択します。
3. [コレクション] リストで目的のロールを選択し、[追加] を選択します。
4. **[Save** (保存)] を選択します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

のアサイン先グループの作成 ケアチーム作業管理

ケアチームユニット内でアサイン先グループを関連付けて、ケアチームのケースとタスクを履行できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 医療オペレーション > 医療機関.
2. アサイン先グループを関連付ける医療機関を選択します。
3. [アサイン先グループ] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. [サービス組織アサイン先グループ] フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
サービス組織	アサイン先グループを追加する医療機関の名前が自動的に入力されます。
アサイン先グループ	追加するアサイン先グループの名前。

5. **[Submit** (送信)] を選択します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

ケアチームのタスク計画の作成

タスクテンプレートを使用してケアチームの作業計画を作成します。

1. ケアチームタスクテンプレートの作成
2. ケアチームのタスク計画へのテンプレートアイテムの追加

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. ケアチームのタスク計画への子タスクの追加
4. ケアチームタスク計画の公開

[End]
[store-future: BEGIN review]

ケアチームタスクテンプレートの作成

ケアチーム作業管理を使用すると、カスタマーサービス管理 (CSM) のタスク計画テンプレート作成機能を活用して一連のタスクをデジタル化できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. CSM/FSM 構成可能ワークスペースで、次の場所に移動します。 リスト > タスク計画テンプレート > すべてのタスク計画テンプレート.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. 名前と説明を入力します。
4. ターゲットレコードに「 **Care Team Case [sn_cto_case]**」と入力します。
5. **[Save** (保存)] を選択します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

ケアチームのタスク計画へのテンプレートアイテムの追加

新しいタスク計画テンプレートを作成したら、テンプレートアイテム情報を追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [テンプレートアイテム] 関連リストに移動します。
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. このテンプレートアイテムの簡単な説明を入力します。
   たとえば、[ユニットの安全性/準備作業指示書] などです。
4. テーブルを **wm_order** に設定します。
   この設定により、タスクを含む作業指示書が生成されます。
5. [親フィールド識別子] を **[initated_from**] に設定します。
6. [フィールド] で、この作業指示書にデフォルトで入力したいすべてのフィールドを追加します。
   たとえば、簡単な説明を「ユニットのシフトと安全準備状況タスク」、説明を「ユニットのシフトと安全準備状況チェックを完了」のようにすることができます。安全ガイドラインのトレーニングを必ず完了してください。」
7. **[Save** (保存)] を選択します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケアチームのタスク計画への子タスクの追加

ケアチームのエージェントが履行する子タスクをケアチームタスクテンプレートに追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [子テンプレート アイテム] 関連リストに移動し、[新規] を選択します。
2. この子テンプレートアイテムの簡単な説明を入力します。
   例:ユニット安全/即応タスク。
3. 作業指示書タスクを生成するには、 テーブルをケアチームタスク **[sn_cto_task]** に設定します。

> **注:**
> 親フィールドの値には、以前に作成した親テンプレートアイテムが入力されます。

4. [親フィールド識別子] を [親] に設定します。
5. [フィールド] で、この作業指示タスクにデフォルトで入力するすべてのフィールドを追加します。
   たとえば、簡単な説明は「ケアチームのユニットシフトと安全準備タスク (Unit Shift and Safety Readiness tasks for care team)」などです。説明には、「シフトの準備状況と安全チェックのガイドラインをレビューして、関連タスクを完了してください」などが考えられます。
6. **[Save** (保存)] を選択します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

ケアチームタスク計画の公開

テンプレートアイテムと子タスクが完了したら、ケアチームのタスク計画を公開します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 公開する必要があるタスク計画に移動し、[リフレッシュ] を選択します。
   作業指示テンプレートとケアチームタスクテンプレートが表示される必要があります。
2. このケアチームタスク計画を使用する準備ができている場合は、[公開] を選択します。

> **注:**
> 公開されると、ケアチームのタスク計画は編集できなくなります。変更を加える場合は、現在の計画を複製して非アクティブ化する必要があります。

[End]

[store-future: BEGIN review]

ケアチームポータルからのケアチームケースの作成

ケアチームポータルを使用して、事前定義された作業計画に基づいてケアチームケースを作成します。

始める前に
必要なロール:ケアチームエージェント、ケアチームマネージャー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ケアチームポータルで、次の場所に移動します: 要求の作成 > ケアチームサービスの要求 > ケアチームワーク.
2. 表示されるフォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
作業計画	このケアチームの作業要求に関連付けられたタスク計画テンプレートから作成された、事前定義された作業計画。
単位	この要求に関連付けられた単位。
アサイン先	このケアチームの作業要求をアサインするユーザー。
説明	必要に応じて、実施するケアチームの作業計画の説明を入力します。
優先度	作業計画の優先度。オプションは次のとおりです。 ○ 1：重大 ○ 2：高 ○ 3：中 ○ 4. 低
期間開始日時	ケアチームの作業計画を開始する日時。
期間終了日時	ケアチームの作業計画を履行する必要がある日時。

3. オプション: 必要に応じて添付ファイルを追加します。
4. **[Submit** (送信)] を選択します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

ケアチーム作業管理 の参照情報

参照トピックには、ケアチーム作業管理 のコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

[End]
[store-future: BEGIN review]

ケアチーム作業管理とともにインストールされるロール

次のロールが ケアチーム作業管理 とともにインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	ペルソナ	ロールの構造	説明
sn_cto.loc_contributor	ケアチームの場所の貢献者	次を含む:sn_smart_asmt.assessment_reader	ケアチームの運用ケースを要求し、スマートアセスメントの結果を読み取ることができます。
sn_cto.loc_support_agent	ケアチームの場所サポートエージェント	次を含む： sn_hco.loc_support_agent wm_read (フィールドサービス管理 (FSM) がインストールされている場合)	アサイン先グループのすべてのケースを表示/解決し、ケースを追跡および履行します。
sn_cto.care_team_agent	ケアチームエージェント	次を含む： sn_cto.loc_support_agent questionnaire_user	ケアチームのタスクとスマートアセスメントに取り

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

			組みます。
sn_cto.care_team_agent_manager	ケアチームエージェントマネージャー	次を含む： sn_hco.care_team_manager sn_task_plan.creator sn_customerservice.svc_location_manager questionnaire_admin	ケアチームメンバー、タスク計画テンプレート、スマートアンケートテンプレートの追加/削除を構成します。
sn_cto.admin	ケアチーム作業管理アドミン	次を含む： sn_hco.admin sn_cto.care_team_agent_manager	組織とチームの構造を構成し、エージェントマネージャーのすべての権限を持ちます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

ケアチーム作業管理とともにインストールされるテーブル

次のテーブルが ケアチーム作業管理 とともにインストールされます。

ケアチームケース

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケアチームケース [sn_cto_case] テーブルは、ユニットレベルでケアチームの内部運用に関連するケースを生成します。

これにより、医療オペレーションケース [sn_hco_case] が拡張されます。

Healthcare Operations ケースの詳細については、「医療オペレーションケースの概要」を参照してください。

フィールド	タイプ	説明
番号	文字列	ケースの一意の識別子。
簡単な説明	文字列	160 文字での問題の簡単な説明。
説明	文字列	問題の詳細な説明 (4,000 文字)。
カテゴリ	整数	報告される問題のさまざまな分類。
医療機関の所在地	参照	問題が報告されている医療機関の所在地。
場所	参照	医療機関の所在地にマッピングされた共通の場所。
状況	整数	タスクを実行するためにアサインされた人物。
優先度	整数	ケースを解決する順序。
緊急度	整数	ケースを解決するスピード。
影響	整数	発生した中断のレベル。問題のサイズを示します。
作成者	参照	ケースを送信したユーザー。
主要連絡先	参照	ケースが作成されるユーザー。
アサイン先グループ	参照	要求/問題を履行して解決したユーザーのアサイン先グループ。
アサイン先	参照	要求を実行して解決するユーザー。
要求元の組織	参照	要求者のサービス組織。
サポートしている組織	参照	ケースを履行するサービス組織。
サービス	参照	ケースにリンクされたサービス定義。

ケアチームタスク

ケアチームタスク [sn_cto_task] テーブルは、ケアチームケースに関連付けられたタスクを生成します。

作業指示タスク [wm_task] テーブルを拡張します。

医療機関の所在地 [sn_hcls_location] を参照し、関連する医療機関の所在地を履行するタスクに関連付けます。

フィールド	タイプ	説明
依頼者	参照	ケアチームのタスクを実行するユーザー。
親	参照	親作業指示。
状況	整数	ケアチームタスクのステータス。
アサイン先	参照	要求を実行して解決するユーザー。
簡単な説明	文字列	ケアチームタスクの簡単な説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

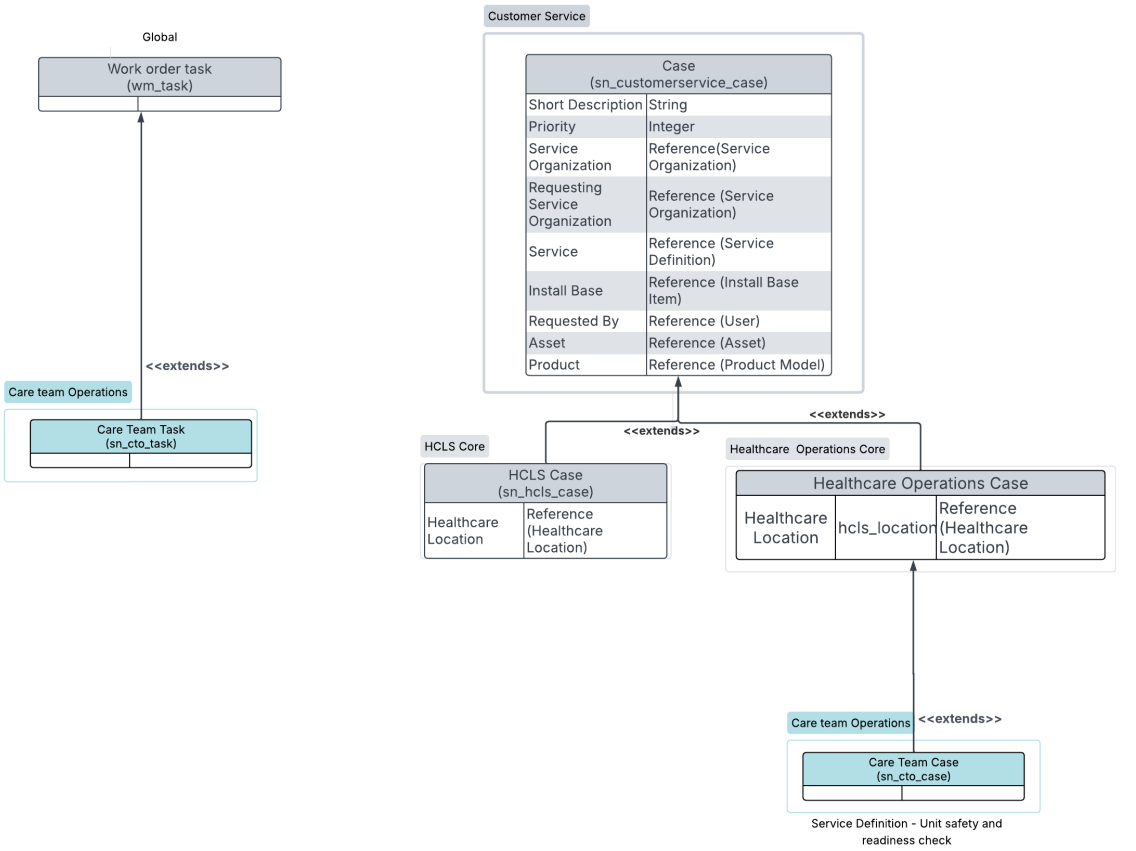
番号	文字列	ケアチームのタスクの数。
サービス	参照	ケースにリンクされたサービス定義。

[End]

[store-future: BEGIN review]

ケアチーム作業管理データモデル

次の図は、 ケアチーム作業管理 内のテーブルとそれぞれの関係を示しています。



[End]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。