

2008年1月8日(毎月8日発行)第219号1989年12月20日第三種郵便物認可

医療・介護の経営情報

日経ヘルステック

NIKKEI
HEALTHCARE

1
2008
NUMBER 219

新生活
空間



特集1

総量規制下の高齢者住宅市場
**「脱・特定施設」
で勝ち残る**

特集2

新春特別座談会
激論!日本の医療はどこへ行く



待ち時間への不満解消から、 より積極的な患者満足度の向上へ

進化する診療予約システム

「2時間待ちの3分診察」と揶揄されるほど、病院、診療所等に対する患者の不満の温床になっている待ち時間。早急な対策が必要なことはわかっていても、満員の待合室という光景は、日常的に展開されてきたものだけに、ついつい後回しにされてしまいがちだ。しかし、医療機関の間で患者獲得競争の激化も予想される今後、患者満足度の低下につながるポイントは解消しておきたいもの。「診療予約・受付システム」の導入は、すべての医療機関にとって検討すべき事案といえるだろう。



患者満足度向上への

大きな期待感で導入が進む

すべての医療機関にとって、今春に迫った医療制度改革、診療報酬改定を前門の虎とすれば、後門の狼は、インターネットの医療機関情報サイトをはじめとした情報ネットワークだろう。ますます厳しくなる経営環境のなかで、患者の獲得競争はいっそう激化しており、磨きのかかったサービスに慣れた患者の医療機関に対する“選択眼”は、非常にシビアになっている。幅広い選択肢のなかから、「この病院に通おう」と選ばれ、かかりつけの医療機関として指名してもらうためには、患者満足度の向上を目指した積極的な経営姿勢が求められている。医療経営も一般のサービス業の経営と変わりなく、患者=顧客の満足度を高め、差別化を図る時代になっているのである。

患者満足度を高めるための大前提となるのが、現に患者が抱いている不満

の解消だ。日経ヘルスケアが2006年に行った調査によれば、現在通院している医療機関、もしくは過去5年以内に通院・入院した医療機関に対する不満の要因の第1位は、「待ち時間が長い」こと。この結果は2位以下を大きく引き離し、約37%の人が不満だと回答している。こうした結果は、厚生労働省が実施している『受療行動調査』や、各病院が独自に行っている患者の意識調査等でも、ほぼ同じ傾向にある。特に待ち時間が1時間を超えた場合には、多くの調査で半数以上が不満を感じると回答しており、すべての医療機関にとって、大きな課題となっている。

多くの患者が訪れる医療機関で、待ち時間短縮の有効な対策として期待されているのが、「診療予約・受付システム」の導入だ。同時に「診療予約・受付システム」には、医療スタッフの業務や経営の効率化の効果も期待されている。サービスの充実を図るといつても、そのためにマンパワーを増強するのは、

現実的とはいえない。サービスの質的向上と効率化を両立させるために不可欠なのが、患者情報を蓄積してデータベース化し、そのデータベースをもとに患者とのきめ細かなコミュニケーションを実現していくこと。「診療予約・受付システム」の導入には、予約・受付を自動化し、患者データベースを労することなく構築できるという大きなメリットがある。これによって医療スタッフは、患者情報の入力や整理等の煩雑な作業から解放され、より質の高いサービスに集中できるようになるのである。



インターネット・携帯電話が サービスを飛躍的に拡張

「診療予約・受付システム」は、1990年代に、電話の自動音声予約方式によるものが登場。当初は、医療機関側が「1時間に何組」というような枠を設定し、その時間帯の枠を、患者が電話の自動受付機能を使って予約するというシンプルな機能だった。

医療機関に対する不満



*日経ヘルスケア調査による

しかし現在の「診療予約・受付システム」は、予約から受付、診療の呼び出しまで、一連の外来業務をカバー。さらに様々な情報提供サービスを担うようになっている。大きな進化のきっかけは、インターネットや携帯電話の普及。それらの活用をシステムに組み込むことにより、「診療予約・受付システム」の機能・性能は、飛躍的な向上を果たしてきた。

診療予約は、医療スタッフ等が院内のPC端末から行う入力や電話の自動音声対応によるものほか、患者自身が院内に設置されたタッチパネル方式の専用端末で行ったり、インターネットや携帯電話のWebサイトから行ったりすることが可能になっている。予約方法も、あらかじめ医院が設定した枠に合わせて

予約する「時間予約」と、当日の診療の順番を確保する「順番予約」の2つを扱えるものが一般的になっている。

さらに、診療の進捗状況や待ち人数、待ち時間などの情報を、院内の待合室などに設置されたディスプレイ等の表示で見たり、院外からPCや携帯電話を使って確認したりすることも可能。また自分の診療の時間が近づいたことを電話やメールで知らせてもらえる機能多くのシステムで提供されている。

こうしたサービスの提供によって、患者は、自分の診察の順番が近づいたら来院すれば、「短い待ち時間」で診察を受けられるようになる。順番予約のためだけに早朝から医療機関に出向いたり、待合室で長時間を無為に過ごしたりする必要がなくなるため、「長い待ち時間」への不満解消には、大いに貢献するはずである。

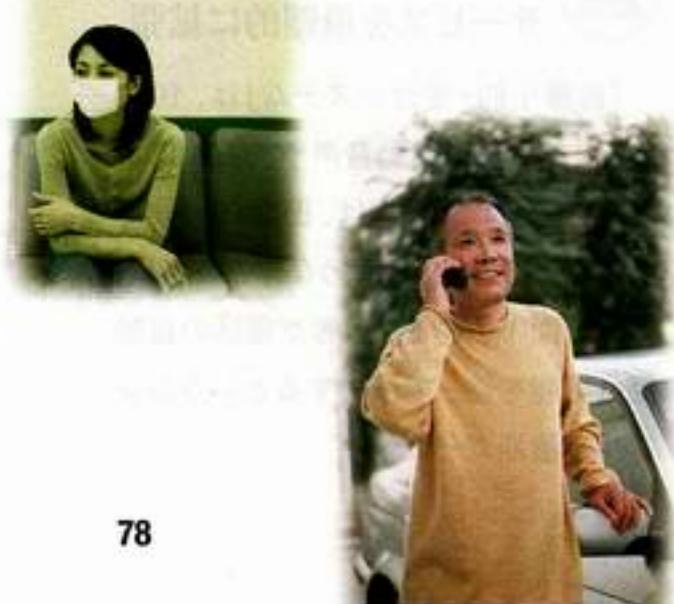
映像情報配信にも対応 進化を続けるシステム

単に診療の予約制を導入したからといって、待ち時間がなくなるとは限らない。急患への対応は言うに及ばず、それは、ある患者は血液検査があり、別のあ

る患者は画像検査があり、リハビリがありというように、多種多様な検査・治療との組み合わせが常に発生するからだ。予約時間をそのまま守り続けることは、現実的には難しいといえるだろう。

従来、こうした患者動向の多様性には、マンパワーをかけることによって対応するしかなかった。しかし最近の「診療予約・受付システム」では、患者データベースと連動し、患者ごとの診療内容に合わせて予約時間を変更・調整したり、検査やリハビリを含めた院内の多様な患者の動向を管理したりすることが可能になっている。

また多くの「診療予約・受付システム」が採用するようになってきているのが、待合室などに設置されたディスプレイやモニターへの映像配信機能だ。前述の患者意識調査で、不満要因の第2位に挙げられるのは「医師の説明不足」である。診療待ちの状況を表示するディスプレイ等で、こうした患者の情報への欲求を少しでも満たす映像コンテンツ(健康や日常生活に役立つ情報等)や、医療機関からのお知らせなど、患者と医師のコミュニケーションに役立つ情報を映像配信することにより、診察前



医師の声で進化を続ける 診察予約システム

■ “第五世代”的総合診察予約システム

医療現場で活用される“予約システム”は、コンピュータによる単純な情報管理的な色彩が強かった「第一世代」から、電話を使って院外からの予約を受け付けられるようになった「第二世代」、インターネットとの連動を果たした「第三世代」、電話とインターネットの両方を活用できる「第四世代」へと進化を続けてきた。そして現在では、さらなる多機能化と利便性の向上を果たしながら、低価格化を実現した「第五世代」が登場している。

「インターネット」、「電話による音声案内」、「院内のタッチパネル式パソコン」で受け付けた予約を管理用パソコンで一括管理できる総合診察予約システム「i-CALL」は、「第五世代」のトップランナー的存在といえるだろう。診察の順番が近づいた患者を電子メールや電話で呼び出す機能の採用や、電子カルテ、レセコンとの幅広い連携の実現などにより、スタッフの業務をより効率的に軽減してくれるはずだ。

「i-CALL」は、インターネット回線などを通じてソフトウェアを提供するASP(アプリケーション・サービスプロバイダー)サービスであるため、機能性の高いシステムを構成しながら、導入から運営までの容易さとリーズナブルな価格を実現。大規模病院からクリニックに至るまでの幅広い医療機関から注目を集めている。また実際に導入した医療機関では、患者満足度が高まっていることはもちろん、スタッフが本来の業務に集中できるようになり、効率的な病院経営に大きな効力を発揮すると、「i-CALL」を高く評価している。

■ 待合患者を柔軟に調整

「以前は待ち時間が長くなると患者さんの対応に苦労していました。i-CALLの導入後は診察室の画面でも待ち人数がわかりますから診察時間をコントロールできますし、初診や急患の患者さんにもあらかじめとついた空き枠で対応できます。自動呼出し機能やメール送信機能も便利ですね」

藤本耳鼻咽喉医院
(愛知県)
藤本岳志先生



■ 優れたコストパフォーマンス

「i-CALLを選んだ理由は、優れたコストパフォーマンスとシステムの柔軟性や可能性でした。小児科では、診察を待っている子どもたちの負担は想像以上に大きいものです。患者さんのニーズに応えるためにも、待ち時間を短縮してくれるシステムは必要です。スタッフも、操作が簡単だと喜んでいます」

鈴木こどもクリニック
(埼玉県)
鈴木敏雄先生



■ 患者の7割が利用

「開業と同時にi-CALLを導入。システムが浸透した最近では、患者さんの約7割が利用されています。インターネットだけでなく、電話の音声ガイダンスも使える



i-CALL
INTERNET CALL SYSTEM

電子カルテ、レセプトコンピュータとの連携により予約受付・患者呼出・電話対応・カルテ出し等の自動化が実現され、高い医療の提供が可能になる。

点が好評です。待合室が混み合うことも減ってきましたし、診察の準備がスムーズにできるので助かっています。操作のシンプルさも重要な魅力ですね」



すずきこどもクリニック
(東京都)
鈴木里香先生

■ きめ細かい応用性が魅力

「不具合からクレームにつながることの多かった以前のシステムから、i-CALLに切り替えました。i-CALLは、順番を飛ばせたり、割り込みができたり、細かい応用が利くところが希望通りです。今後は呼び出し機能や院内の発券機能、電子カルテとの連携なども活用する予定で、スタッフも私も期待しています」



内田医院
(東京都)
内田千秋先生

お問い合わせ

SPLANT, Inc.
株式会社 エスプラント

〒150-0002
東京都渋谷区渋谷2-2-10 青山H&Aビル4F
TEL.03-5766-1981 FAX.03-5766-1983
<http://icall-asp.jp>



■ 診療予約・受付システム導入のメリット

病院側

- ・待合室の混雑緩和。
- ・駐車場の混雑緩和。(迷惑駐車の防止)
- ・自動メール配信機能による“お知らせ”業務の負荷軽減。
- ・順番の問い合わせ等への対応業務の負荷軽減。
- ・カルテの準備等、診察受け入れの迅速化。
- ・快適な受療環境により、他の医療機関との差別化を実現。
- ・再診率の向上、診療圏の拡大等により、患者数の増加が見込める。

患者側

- ・病院の待合室での待ち時間の短縮。
- ・自宅からでも予約が可能なので、時間を有効に利用できる。
- ・携帯電話で現在の自分の順番が確認できるので、待合室以外の場所で、待ち時間を有効に活用できる。
- ・待合室で他の病気に感染するリスクを抑制できる。

受付をサポート。さらに院内スタッフによる手動予約、患者によるタッチパネルからの予約を含め、すべての予約情報を1つのデータベースで一元管理できる。

予約は、日時を直接指定する「時間予約」と、当日先着順に順番を発行する「順番取り」の両方の利用が可能。ある診療科目を予約する際、その直前直後や同時間帯に、関連する1~2科目を併せて予約できる「カルガモ予約」機能の利用や、曜日や時間帯ごとに設定の異なる複数の診療スケジュールへの対応も可能になっている。

また、直前の確認コール、定期検診案内等、ワンタッチで使える標準的なリコール機能のほか、データベースに蓄積された予約・来院の情報をもとに、診療予定日のメール、電話音声による自動案内、診療後のメールによるアフターケア案内等の配信が可能。自由に編集したメール本文に、患者の氏名などを差し込んで発信することもできる。

新機能として注目されるのが、来院の手続きと同時に、患者がWebサイト上で入力した問診票を受け付けるインターネット問診票受付システム「ドクターキューブレモン」。問診票は初診用／再診用、科目別などを用意することが

や会計時などの待ち時間を有効に活用し、患者が抱く2つの不満を同時に解消できるようになっている。



システムへのニーズによって選択すべき提供形態

「診療予約・受付システム」の提供形態には、主として「パッケージシステム」と「ASP(Application Service Provider)方式」の2つがある。

パッケージシステムでは、院内にサーバーを設置し、院内LANを経由してクライアントPCからサーバーにアクセスし、システムを利用する。1つの病院に1台のサーバーを設置するため、1つのサーバーを複数病院で共有するASPに比べ導入コストは高くなる。しかし、単なる予約システムとしてではなく、多くの場合は、レセコンや電子カルテとシームレスに統合された形で提供され、病院の基幹業務を担うシステムとなっているため、信頼性の面から選択されるケースが多い。

一方ASPは、データセンターなどにサーバーを設置し、インターネット経由でそのサーバーにアクセスして、システムを利用する方法。ユーザーとなる医療機関は、導入コストを低く抑えができるほか、導入が短時間でできる、運用スタッフが不要、システム更新等のコストや手間が抑えられるといったメリットがある。高速なデータ通信が可

能な光回線の普及やセキュリティ技術の充実もあり、導入が進んでいる方式である。最近では、医療機関の様々な環境に合わせて選択できる多様なオプションが提供されるようになっており、使い勝手も大きく向上している。

現在では、各医療機関の環境や条件に合った「診療予約・受付システム」を選択し、カスタマイズし、導入することもさほど難しいことではなくなっている。特に最近の新規開業事例において、「診療予約・受付システム」が導入されているケースが極めて多いことは、その経営上の必要性を物語るものといえるだろう。導入によって患者の待ち時間の短縮、あるいは患者が抱くストレスの軽減といった効果が期待できる「診療予約・受付システム」。規模や科目を問わず、すべての医療機関で、導入・刷新を検討する余地は大きいはずだ。

診療予約総合管理システム ドクターキューブ ◆ 情報通信コンサルティング ◆

独自の「カルガモ予約」や問診票受付システムに注目

診療予約管理システム「ドクターキューブ」は、電話の自動応答システムと、パソコンや携帯電話からインターネット経由でアクセスできるWebサイトを使った24時間自動応答による予約

今日	12月3日(月)	検査1	検査2	散瞳
9:00	小池:検査			
:15				西田:散瞳
:30	小池:検査			鈴木:視力
:45	西田:検査			鈴木:散瞳
10:00		西田:検査		
:15	鈴木:検査			佐藤:検査
:30	佐藤:検査	木村:検査		
:45			佐藤:CL初回	上野:散瞳
11:00	木村:検査	林:検査		
:15	林:検査			
:30	上野:検査	林:CL初回	伊藤:糸引	山田:散瞳
:45				
12:00	伊藤:検査	上野:検査		
:15	山田:検査			
:30			山田:検査	
:45				
13:00				
:15				
:30				
:45				

直前直後や同時間帯を同時予約できる「カルガモ予約」。

できる。また質問は、標準項目群から選べるほか、任意に設定することもできる。

これらの特徴のほか、患者番号、氏名、次回予約などの文字やバーコードを毎回書き換えて使用できるリライト診察券、診療の進捗をPCや携帯端末から閲覧できる「いまどこ」機能と順番が「あと〇人」になった時点でメールや電話で自動的に連絡する「もうすぐ」機能、シンプルで直感的な操作ができるタッチパネルや、様々な情報を表示できる待合ディスプレイ出力など、オプションも多彩に用意されている。

「ドクターキューブ」は、単に自動予約機能を提供する製品ではなく、医療機関と患者の円滑なコミュニケーションを創り出し、魅力的な医院をプロデュースするためのシステムといえる。

総合診療予約呼び出しシステム i・CALL ◆エスプラント◆

医療現場のニーズに応えた豊富な機能と高い操作性

「i・CALL」は、電話による音声案内、インターネット、院内のタッチパネル式パソコンを使って予約ができ、受け付けた予約を管理用パソコンで一括管理できる総合診療予約システム。加えて多機能化と利便性の向上を果たしながら、低価格化を実現した“第五世代”診療予約システムといえるだろう。

病院の規模や科目、患者の都合などに合わせて、多彩な予約方法が選択でき、患者はどこからでも簡単に、病院の混

雑の確認、自分の予約の確認・変更ができる。一方スタッフ側では、院内から患者の予約状況の確認・変更や、案内、予約の受付開始・停止などが簡単な操作で行えるうえ、診察の順番が近づいた患者を電子メールや電話で呼び出す機能や、電子カルテ、レセコンとの幅広い連携等を活用して、業務の効率化を実現することができる。



受付に設置された当日順番待ち予約のタッチパネルモニター。

大きな押しボタンで操作性が向上!!

発券枚数も大幅にUP!

受付票発券機（メディコールⅡ専用）

New

MP-115

記録紙の補充が簡単!!

特長

- 1巻あたりの発券枚数が旧タイプ「MP-101」は280枚でしたが、「MP-115」では3.6倍の1,000枚発行できます。
- 紙押さえ機構部（プラテン部）脱着方式の採用により記録紙の補充が簡単です。
- 大きな押しボタンでデザイン的にもアクセントが加わり、操作性も向上しました。
- 紙づまりの少ない切り落とし方式による発券です。



<メディコールⅡ Aタイプ>



受付事務がより合理化・効率化
患者さんも安心!

外形寸法
166W×264H×150Dmm

HERUTU

ヘルツ電子株式会社

■本社／〒433-8103 静岡県浜松市豊岡町62-1

■TEL.053-438-3555 ■FAX.053-438-3411

■URL <http://www.herutu.co.jp/> ■E-mail webmaster@herutu.co.jp



「i-CALL」は、インターネット回線などを通じてソフトウェアを提供するASPサービスであるため、機能性の高いシステムを構成しながら、導入から運営までの容易さとリーズナブルな価格を実現。また小児科・産婦人科・耳鼻咽喉科などの各診療科目や、総合・個人病院などによって変わる基本機能や医師からの要望を盛り込んだパッケージが用意されているため、カスタマイズによる新たな費用や導入へのタイムラグが発生することもない。

大規模病院からクリニックに至るまでの幅広い医療機関から注目を集めている「i-CALL」だが、実際に導入した医療機関では、患者満足度の向上はもちろん、スタッフが本来の業務に集中できるようになり、効率的な病院経営に大きな効力を發揮するといった導入効果があがっており、ユーザーの評価も高い。

「院内感染の防止」、「2時間待ちの3分診察の解消」、「高齢化社会へ向けた年配者への配慮」の3つをコンセプトに開発された「i-CALL」は、「待合室の混雑解消」、「受付での電話対応や患者対応の効率化」、「ゆとりのある診察」といった医療現場のニーズに応えてく

れる。まさに、医師の声を受けて進化を続ける診療予約システムといえる。

医療情報システム Medifo-SCシリーズ ◆インテクア◆

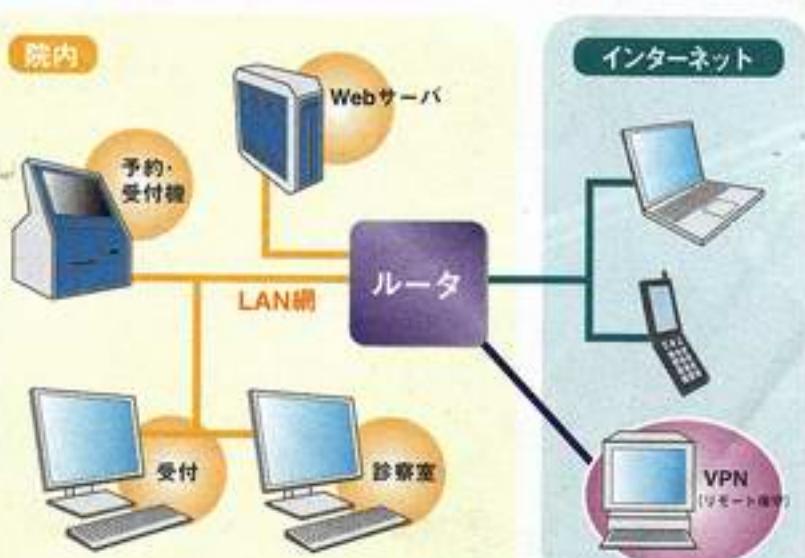
幅広い拡張性と汎用性で 患者情報を共有・活用

「Medifo-SCシリーズ」は、診療予約の管理から、受付票の発行、診察室への呼び込みといった一連の基本情報を一元管理できる中小規模医療機関に特化した医療情報システム。

受付機能としては、再来受付PCによる自動受付、診察券カード読み込みによる自動患者認証、受診票の発行等を備えている。一方予約機能としては、タッチパネル方式の院内予約PCで患者自らが次回診療予約できるほか、インターネット予約(PC、携帯電話)も可能。また予約時には、次回予約日時を印刷したりライトカード診察券を発行できる。診療科/医師単位の予約枠設定、診療時間枠、枠あたりの受診人数の設定、予約数の制限といった設定も可能。

動線管理、診療状況把握、待合状況

表示、簡易オーダー、病床管理・看護支援システムなど、豊富なオプションも用意されており、患者情報を医事システムと連携させて活用する中小医療機関向け院内情報システムとして、IT化を推進する拡張性を持っている。



「Medifo-SCシリーズ」はサーバー・クライアント構成を採用することにより、受付と診察室というように、複数のPCで情報の共有化を実現。

診療予約・受付システム

患者サービスの入口となる予約、受付システム、病院さまの要望を取り込み多数のオプション機能をもつ拡張性をそなえたシステムをご紹介します。

ITの特長を活かした院内ツールとして

- ▶ ITの基本である情報共有化の実現
- ▶ 拡張性・汎用性の充実
- ▶ 医事システムと患者情報の連携

受付業務をサポート

- 再来受付機連携
- 受付番号発行

予約業務をサポート

- タッチパネルPCから
- インターネット(PC、携帯)から

待合状況をサポート

- 受付番号による進行表示
- インフォメーション表示
- DVD環境映像表示機能

汎用性の強化

- リライトカード対応(薄型、厚型)
- 複数診療科対応(クリニックから病院まで)
- 科別、医師別対応
- 院内動線管理対応

患者情報の共有

- 医事システムCSV連携
- ※一部メーカー(弊社製品含む)は直接連携可能

構成例



参考画面

○【タッチパネルから】
上記の(予約・受付機)
※自動再来受付機等で対応可能。

○【インターネットから】
[インテクアクリニック]
[受付・診察室PCから]○

○【受付・診察室PCから】○
中小医療機関向け医療情報システム

Medifo-SC
シリーズ

全国販売代理店募集中

お問い合わせ
医療機関の価値あるIT化をサポート
株式会社インテクア
〒141-0031 東京都品川区西五反田7-22-17 TOCビル
Mail:info@intequa.com
TEL:03-5436-1550 FAX:03-5436-1552

www.medifo21.net