

医事課革命 / 「患者の院内暴力」解決術 / 既存スタッフ活性化

最新医療経営

2

2008. FEB.
No.282

フェイズ・スリー
Phase 3



第1特集 病院大淘汰時代の生き残りのカギ

「医事課革命」を断行せよ!

第2特集 キレル患者対応術を会得し経営リスクを断つ!

「患者の院内暴力」解決の処方せん

第3特集 球団経営の成功事例に学ぶ!

既存スタッフ活性化で経営力を向上させる術

徹底研究



経営のフィールド
藤井久丈
医療法人社団藤聖会
理事長



今月の人
細谷亮太
財団法人聖路加国際病院
副院長

病院激戦区に行く
【東京都/区西北部医療圏】

東十条病院閉院の激震下、健全経営の
キーワードは病診・病病連携

川淵対談 今月のゲスト: **吉田逸郎**氏
東和薬品株式会社代表取締役社長

国による後発医薬品普及の
追い風のなかで信頼される企業であり続ける

内科

順番待ち情報
約 **90** 分 合計 **18** 人待ち

案内中
の番号

114

本日
の受付

自分の
予約確認

121
122
123
124
125
126



**患者、スタッフ、医師それぞれの立場に
大きなゆとりをもたらす**

医療機関向け「i・CALL」 診療予約ASPサービス

株式会社エスプラント

医療機関を訪れる患者が最も感じている不満は「待ち時間の長さ」。厚生労働省が2007年8月に公表した「平成17年受療行動調査の概況（確定）」によると、「待ち時間」に不満・負担感を感じる外来患者は30・7%にのぼり、「診療等の費用」等を大きく上回っている。同調査によると、待ち時間が1時間超では、5割以上の患者が「不満」を示すことも判明。待ち時間の長さは患者満足度に反比例しており、病院に対する好感度の低下を招きかねない。

医療機関にとって頭の痛い「待ち時間」問題を解消すべく、株式会社エスプラント（東京都渋谷区、吉野源大代表取締役）は医療機関に特化した診療予約サービス「i・CALL」を開発。05年から全国的なサービス提供を開始した。同システムは、「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」で予約を受け付け、管理用パソコンで一括管理。診察の順番が近づく、電子メールや電話で患者を呼び出す仕組みを採用している。インターネット回線等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）サービスのため、機能性の高いシステムを構成しつつ導入から運営の容易さとリーズナブルな価格も実現。大規模病院からクリニックに至る幅広い医療機関から注目を集めている。

同サービスの「強み」と導入メリットについて、同社営業部の西岡信智部長に話を聞いた。

ASPのメリットを活かし、「安全性確保」と「利便性向上」を両立した診療予約サービス

「平成17年受療行動調査の概況(確定)」において、外来患者に「診察までの待ち時間」を質問したところ、最も多い回答層は「15分以上30分未満」の23.3%。他方で、待ち時間が「1時間以上」とした回答者も全体の21.7%に及ぶ実態が明らかになった。待ち時間が長くなると患者のストレスも高まり、受付スタッフに対する問い合わせやクレームの件数も多くなりがちだ。それ

らに対応業務の増加につながり、さらにはスタッフ側のストレスが高まる悪循環に陥る恐れもある。こうした状況を改善するため、受付から診察に至る患者の動線を総合的に管理するITサービスとして「i・CALL」は開発された。

同サービスの基本コンセプトは、①スタッフの負担軽減、②長い待ち時間による患者のストレス解消、③超高齢社会へ向けた年配者への配慮——の3点。マーケティング責任者である同社営業部の西岡信智部長は、「予約業務の改善は、実は病院経営上に大きなインパクトがあります。「i・CALL」の導入で患者様側では待ち時間のストレスを減らしつつ時間を有効に利用できる一方、病院側では待合室や駐車場など院内施設の混雑緩和や院内感染リスクの低減、さらに業務を効率化できる利点があります。患者満足度や病院への好感度のアップという面でもメリットは大きいと思います」と話す。西岡部長がこのサービスの発案者であり、知人の開業医からアドバイスを受けてサービスのコンセプトを組み立て具体的なシステム開発と事業化を実現した。同サービスでは患者から①電話(携

クリニック	およびだし
エプソンC(内科)	42 41 39 37
エプソンC(小児科)	27 26 25 24 23 22 20 21 19 17 13
青木デンタルC	7 8
まつはし内科胃腸科	32 31 30 28 29 27 26
小林耳鼻咽喉科	56 55 54

医療モールや複数の診療科にも対応可能

2月26日	2月27日	2月28日
10:00	10:00	10:00
10:15	10:15	10:15
10:30	10:30	10:30
10:45	10:45	10:45
11:00	11:00	11:00
11:15	11:15	11:15
11:30	11:30	11:30
11:45	11:45	11:45
12:00	12:00	12:00
12:15	12:15	12:15
12:30	12:30	12:30
12:45	12:45	12:45
13:00	13:00	13:00
13:15	13:15	13:15
13:30	13:30	13:30
13:45	13:45	13:45
14:00	14:00	14:00
14:15	14:15	14:15
14:30	14:30	14:30
14:45	14:45	14:45
15:00	15:00	15:00
15:15	15:15	15:15
15:30	15:30	15:30
15:45	15:45	15:45
16:00	16:00	16:00
16:15	16:15	16:15
16:30	16:30	16:30
16:45	16:45	16:45
17:00	17:00	17:00
17:15	17:15	17:15
17:30	17:30	17:30
17:45	17:45	17:45
18:00	18:00	18:00
18:15	18:15	18:15
18:30	18:30	18:30
18:45	18:45	18:45
19:00	19:00	19:00
19:15	19:15	19:15
19:30	19:30	19:30
19:45	19:45	19:45
20:00	20:00	20:00
20:15	20:15	20:15
20:30	20:30	20:30
20:45	20:45	20:45
21:00	21:00	21:00
21:15	21:15	21:15
21:30	21:30	21:30
21:45	21:45	21:45
22:00	22:00	22:00
22:15	22:15	22:15
22:30	22:30	22:30
22:45	22:45	22:45
23:00	23:00	23:00
23:15	23:15	23:15
23:30	23:30	23:30
23:45	23:45	23:45
24:00	24:00	24:00

2カ月分の予約状況を表示する「時間指定カレンダー画面」

帯電話・固定電話)、②インターネット(パソコン・携帯電話などのWebブラウザ)、③院内PC(タッチパネル式モニター、受付職員による入力)——のいずれかの方法で予約を受け付ける。この際、患者は院内の待合室で待機しなくても自分の診察順番が近づいたら電話や電子メールで通知を受ける「お知らせ方法」を選択できる(図)。

予約受付時と順番通知時の両方で「電話」を使う方法が組み込まれていることは、「i・CALL」サービス独自の「強み」の一つになっている。西岡部長は「Webサイトの利用などインターネットだけの診療予約システムは数多いですが、実際には高齢者の方が使えないなどの理由から十分に機能せず、結局は紙ベースの従来の予約台帳なども使い、かえって予約業務が煩雑化している病院が散見されます」と説明。同サービスは、コンセプト段階から音声ガイドによる電話予約システムを組み込みを念頭に置いていたことを明かす。「当社は2003年設立のベンチャー企業ですが、創業以来、電話回線を使った独自の予約・通知システム構築に実績を持っており特許権も取得しています。「i・CALL」開発ではこうしたノウハウを十分に活かしています」と自信を見せる。

インターネット回線などを用いたASP(アプリケーション・サービスプ



「i・CALL」形式でのサービス提供も
 医療機関はインターネットや専用回線
 に接続したPCからWebブラウザを
 使って同社のASPサーバーにアクセ
 スし同サービスを管理・運用するため、
 ソフトウェアのインストール作業など
 煩雑な準備は必要ない。マイクロソフ
 ト社のWindowsをOS（オペレーショ
 ン・システム）とする、ASPサーバ
 ーにアクセス可能なPCさえあれば短
 期間で導入作業を完了できる。導入費
 用や予約業務にかかわる労力の省力化
 といったコスト面でも効率化を達成す



図 「i・CALL」による診療予約のイメージ



西岡信徳 経営管理部部長

るほか、比較的規模の小さなクリニック等でも十分導入できる価格を設定し、運営時の費用対効果を高めた。

「ASP」にあまりなじみのなかった医療機関等からは、個人情報取り扱いに配慮してセキュリティ面で質問を受けるケースが多いとのことだが、同サービスは堅牢性の高いASPサーバーを通じて提供されており、医療機関のPC側でも個々のIDやパスワードの利用に加えて利用機器に物理的な「認証キー」を適用して安全性確保に努める。またソフトウェア関連のメンテナンスなどはASPサーバー側で随時行うため、同社は安全性確保と利便性向上の両立に強い自信をもつ。同社のデータセンターでは「24時間365日体制」で管理に当たっており、医療機関からの質問対応などサポート・サービスも充実。「もしパソコンが壊れた場合やインターネット回線が不通になった場合でも、「i・CALL」の予約シ

ステムはASPサーバー側で患者データ、受付情報を保存しているため、そうしたデータをすぐにFAX等で病医院へお送りする緊急体制を構築しています」（西岡部長）。

高度なシステム構成とは逆に、同サービスのインターフェース（情報入力・管理画面）は人間工学を活かした「簡潔さ」「可視性」「重視の色彩やデザインを随所に採用。こうした操作性の

利用者本位の統合的サービスを安価に提供 第5世代の診察予約システムとして進化

「i・CALL」サービスはオプション機能も多数備えているため、個々の医療機関での利用方法も多岐にわたる。「複数の医師や診療科目別の案内機能」「来院確認や予約保留機能」「2カ月分の予約状況の確認機能」など通常業務に関連する機能以外にも、来患者数について曜日・週・月・時間帯・予約方法・診療科別など各種セグメントで自動集計・分析する統計ツールなどとして経営支援機能も有する。

同サービスの今後の展開について西岡部長は「一般に、診察予約システムにはいくつかの世代があります。コンピュータ管理を始めた「第1世代」、院外からの電話受付を可能にした「第2世代」、インターネットを活用する

高さは、同サービスのコンセプトの1つである「超高齢化社会へ向けた年配者への配慮」を反映しつつ、「もっと身近に、快適に、変化に激しいIT社会にあっても、常に人がもっと便利になれるソリューションを提供する」という同社の経営理念に則っている。西岡部長は、「i・CALL」は医療現場にかかわるさまざまな人の意見をうかがって進化してきました」と言い切る。

「第3世代」、電話とインターネットの両方を活用する「第4世代」、そして統合的なサービスをASPで安価に提供する「第5世代」です。「i・CALL」はまさに第5世代の代表であり、今後は医療機関特有の経営ニーズに合致した機能の深化と普及を図り、地域医療の活性化等にも役立つサービスへの発展をめざします」と抱負を語る。

〈問い合わせ先〉
 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