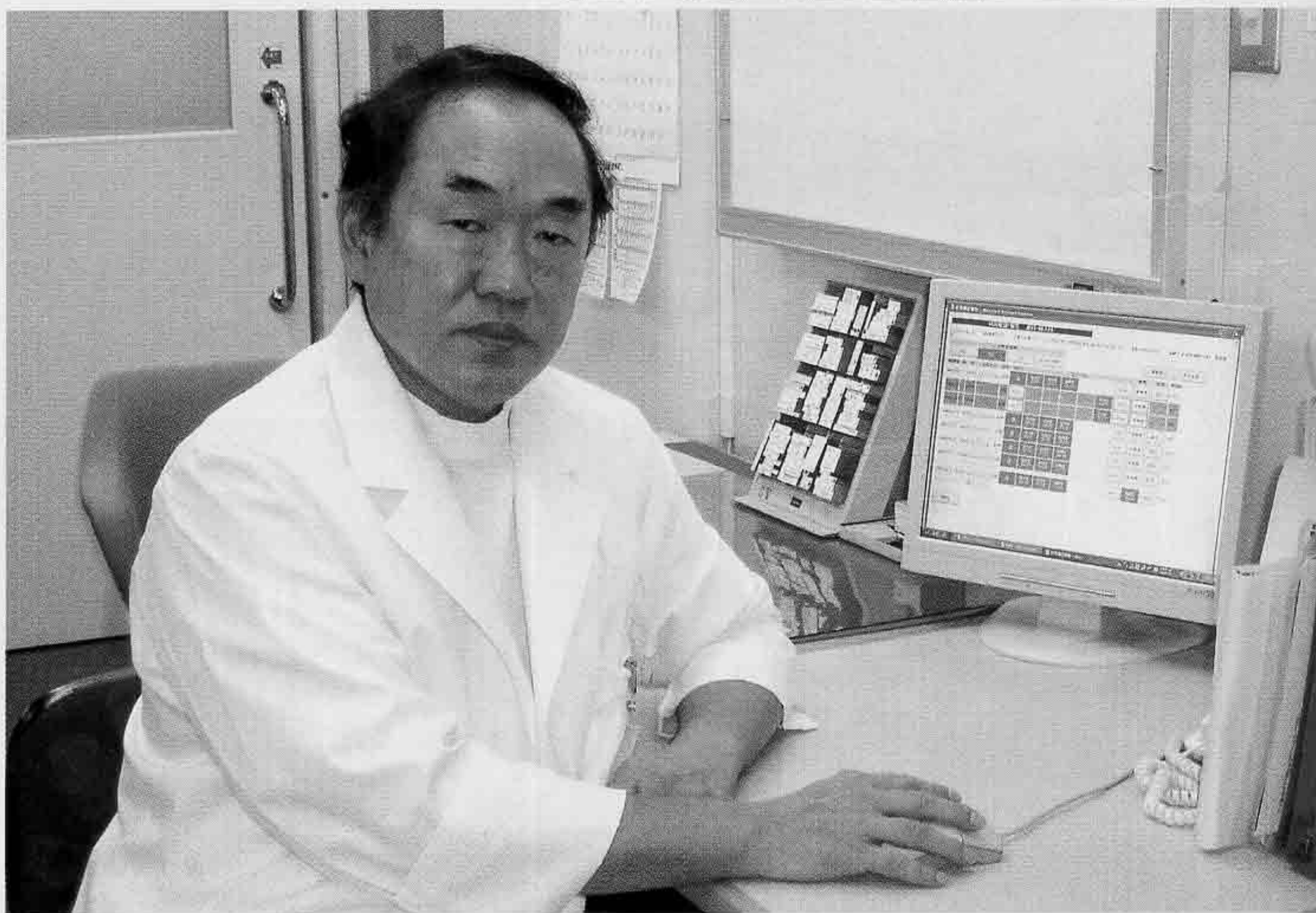


■ ネット対応予約システム

タッチパネルや携帯で簡単に診療予約

患者が病医院に対して抱く不満の代表例は、診療までの待ち時間の長さである。

パルモア病院は2003年にネット対応予約システムを導入し、診療の待ち時間を短縮した。先行導入した産婦人科では、待ち時間が従来の3分の1の20分程度になった。院内のタッチパネルからだけでなく、インターネットや携帯電話からの予約も可能にし、患者の利便性を向上させた。



医療法人パルモア病院(神戸市中央区)は、産婦人科、小児科、小児外科などを標榜する94床の病院である。同病院では、患者の待ち時間の短縮を目的に、(株)オフショア(TEL078-845-3055)の診療予約システム「アットリンク」を導入した。2003年6月に、産婦人科で200人のモニター患者を対象にテスト導入し、8月に本格稼働させた。

院長の布谷隆明氏(写真上)は、「当院では10年前から、待ち時間短縮のために予約制を取り入れていた。だが、それでも患者からは、アンケートなどで常々『待ち時間が長過ぎる』とクレームを受けていた」と話す。産婦人科では、平日の患者の待ち時間は平均して1時間以上、込み合う土曜日では2時間近くにもなっていたという。

ネットに対応した予約システムを選択

同病院では2003年2月に、ネット対応予約システムの導入に向けて、医師、看護師、事務スタッ

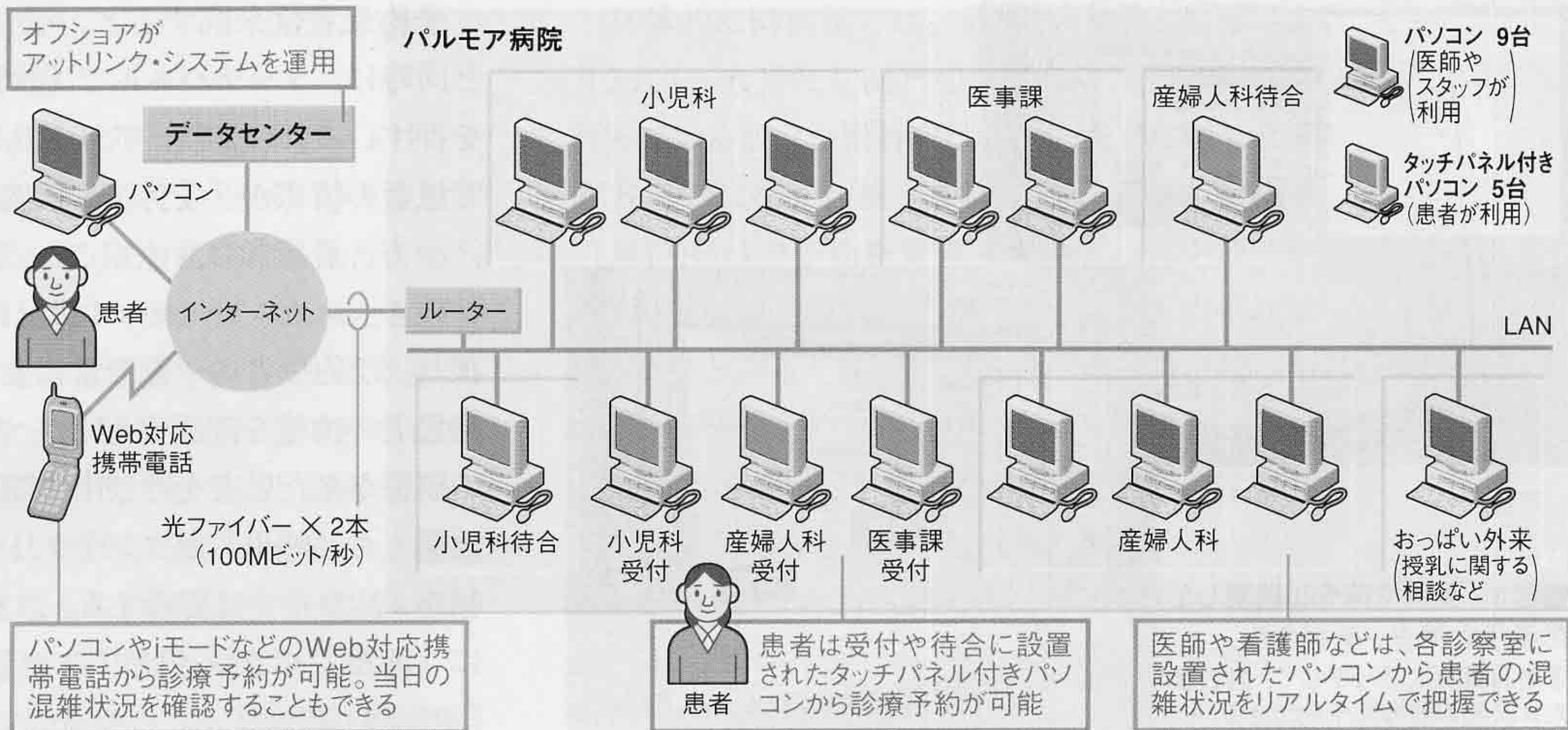
フの合計15人から成るプロジェクト・チームを発足させた。プロジェクト・リーダーの企画管理課主任の鈴木誠人氏は、ソフトの選定に当たって、「まずインターネットやWeb携帯電話に対応したシステムであることを重視した」と話す。



パルモア病院

●図1 パルモア病院が導入したネット対応予約管理システム「アットリンク」

患者の待ち時間短縮を目的に導入。患者は待合などに設置されたタッチパネルで診療を予約する。自宅のパソコンや、iモードなどのWeb対応携帯電話からの予約も可能



財団法人インターネット協会がまとめた「インターネット白書2003」などによれば、既にインターネットの利用率は70%以上に達し、携帯電話の保有率も、20歳前後の世代では9割を超える。「これだけITが普及している今、ネットを活用しない手はないと考えた」(鈴木氏)。

予約システムの選定に当たり、同病院では3~4社の製品を検討した。結果的に、同病院がオフショアの予約システムを選択したのは、操作が簡単で、導入コストも安かったためだ。鈴木氏は、「スタッフの中にはパソコンに慣れていない人もお

り、予約システムを導入したものうまく使いこなせないという事態も考えられた。そこで、万が一導入に失敗した場合を考え、導入コストがそれほどかからない製品を選択した」と話す。

サーバーはネットを介して利用

同病院が導入したオフショアの予約システム「アットリンク」は、ASP (アプリケーション・サービス・プロバイダ)と呼ぶ方式を採用している。これは、院内に予約システム用のサーバーを設置するのではなく、オフショアが外部のデータセン

●図2 アットリンクのメイン画面および患者状況画面

メニュー(画面左)の「状況確認・報告」を選択し、状況を確認したい診察室を選んで患者の診察状況などを確認する

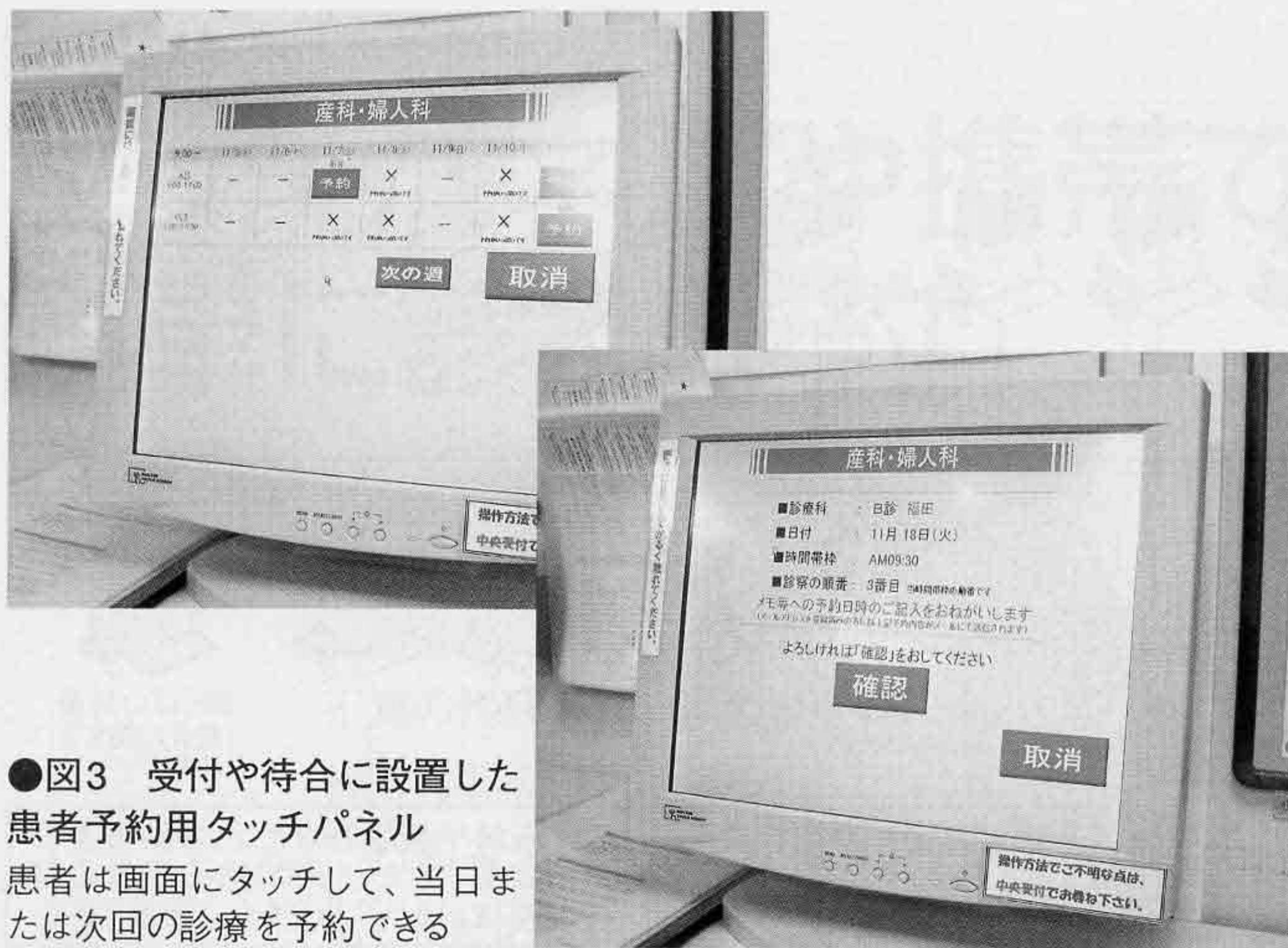
診察状況を確認するには、まず、「状況確認・報告」をクリックする

対象となる診療科、日時、診察室や患者のステータスを選ぶ

患者の状況(受付済み、診療中など)を一覧表示する

「受付」などの各ボタンをクリックすると、ボタンの色が変わり、「受付済」などに情報が更新される

予約番号	No	ID	おなまえ	目的	刀ルテ	ステータス	検査	症状	受付済					
934	1			診察	通	受付済 08:30	呼出	診察	不在	取消	Undo	未検査	症状	1
940	2			診察	通	受付済 08:14	呼出	診察	不在	取消	Undo	検査中	症状	2
940	3			診察	通	受付済 08:48	呼出	診察	不在	取消	Undo	検査中	症状	5
-	4			初診	通	受付済 08:50	呼出済 09:24	診察			Undo	未検査	症状	6
952	5			初診	通	受付済 08:52	呼出	診察	不在	取消	Undo	未検査	症状	7
958	6			診察	通	受付済 09:25	呼出	診察	不在	取消	Undo	未検査	症状	8
1004	7			診察	通	受付済 09:25	呼出	診察	不在	取消	Undo	未検査	症状	9
1010	8			診察	カカテ	受付済 09:39	呼出	診察	不在	取消	Undo	未検査	症状	10



●図3 受付や待合に設置した患者予約用タッチパネル
患者は画面にタッチして、当日または次回の診療を予約できる

ターに設置した予約用サーバーを、院内からネット経由で利用するタイプのシステムだ(133ページの図1)。サーバーで予約患者の状況を一元管理し、診察の込み具合に関する情報を院内で共有することで、診察の効率化を図っている。

実際の予約の流れは次のようになる。まず、患者は受付や待合に設置されたタッチパネルや、ネットに接続された自宅のパソコンなどから、当日または次回の診療を予約。予約時には、画面上で受診科目、日時、担当医などを選択してだけでよく、文字を入力する必要はほとんどない。

●図4 Web対応携帯電話からも予約が可能

患者が診察を忘れないように、予約直後と診療日の前日に確認メールを送信する。また、診察予定時間の前(30分または60分前)に、携帯電話あてに「よびだしメール」を送信することが可能。患者は予約の際によびだしメールを受診するか否かを選択できる



予約の空き時間を選んでいるところ

予約の確認画面

予約患者は来院すると、受付に診察券を出すと同時に、タッチパネルで「診察受付」のボタンを押す。これにより、アットリンクのシステム上で患者の情報が「受付済」に変わる。

一方、看護師は診療室ごとに設置されたパソコンのメインメニューから「状況確認・報告」を選択し、予約患者の一覧を常に表示させておき、随時患者の情報を確認する(133ページの図2)。診療の順番が来た患者を呼び出す際には、パソコンの画面上の「呼出」ボタンをクリックし、患者の情報を「診察中」に更新する。診察終了後は、同様に「診察」ボタンをクリックし、患者の情報を「診察済」に変える。

これら一連の作業により、各診療室で患者の待ち状況をリアルタイムで把握できるようになった。「パソコンの画面上で他の診療室の混雑状況も確認できるので、例えばある診療室が込んでいたら、看護師が他の診療室に患者を振り分けるなど、臨機応変に対応できるようになった」(布谷氏)。

なお、同病院では待合のディスプレイに待ち患者の予約ID番号一覧などを表示し、患者自らが混雑状況や自分の順番をわかるようにしている。

携帯電話に当日の待ち時間を通知

前述したように、患者は受付や待合に設置されたタッチパネルで診療を予約できるだけでなく、インターネットやiモードなどのWeb対応携帯電話で診療予約が可能だ(図3、図4)。

特に患者から好評なのが、携帯電話を利用した診療予約機能である。アットリンクでは携帯電話から診療予約や予約時間の変更だけでなく、待ち人数の確認もできる。さらに、予約時間をメールで自動的に送信する機能も備えている。具体的には、診療の前日に患者の携帯電話に予約時間などの内容を送信する「リマインダー」機能と、診療時間の30分または60分前にメールを送る「よびだしメール」機能の二つだ。

特に後者の「よびだしメール」が待ち時間の短縮に効果を上げているという。これは、予約時刻ではなく、実際に受診できる見込み時刻を患者に通知するもので、当日の診療の進み具合から、実

際に受診できる時刻をシステムが自動的に計算してメールを送信する。

同病院の産婦人科の待ち時間は、アットリンク導入前は約1時間にもなっていたが、導入後は平均して20分程度と、3分の1に短縮された。布谷氏は、「患者からは待ち時間が短くなったと好評を得ている。中でも携帯電話を使っている患者は、予約の待ち人数などをどこでも確認できるので、『ちょうどいい時間に来院できる』と評判がいい」と話す。同病院には1カ月に2000～3000人の患者が来院するが、そのうち3割弱が携帯電話から予約システムを利用しているという。

産婦人科での成功を受けて、同病院では10月に小児科にも同システムを導入。現在、冬の繁忙期に向けてシステムの改良を進めている。「小児科は通常診療のほか、予防注射や新生児検診など、診療内容が多岐にわたり、必要な時間もそれぞれ異なる。また、急患の患者が多く、産婦人科と同じような運用は難しい」(布谷院長)。

具体的に同病院では、産婦人科では30分当たり5人(一人当たり6分)の予約枠を設けて診療を行っているが、小児科では、一人当たり何分という方式ではなく、検査や診療内容ごとの単位制(1単位3分)で予約を管理している。例えば予防注射は1単位、病気の診察は2単位、新生児検診は3単位といった具合だ。急患の枠は特に設けておらず、来院した急患は優先的に診察する。その分、予約は後ろへずれ込むことになるが、診察スピードを上げるなどして対応している。

アットリンクの初期導入費用は、導入基本料が15万円、サーバー設定料金が10万円(診察室ごと)の合計75万円。さらに月額利用料金が基本料4万円と、予約サービス利用料4万円(診察室ごと)および携帯予約サービス利用料8000円(診察室ごと)の合計28万8000円となっている。このほか、パソコンなどのハードウェアの導入費用が約350万円、LANの敷設が約300万円である。

(川崎 慎介)



日本社会事業学校通信教育

- 日本社会事業大学の教授陣らがサポート!
- 教育訓練給付制度厚生労働大臣指定講座
(社会福祉士通信教育課程・精神保健福祉士通信教育課程)

●社会福祉士通信教育課程

定員:400名
修業期間:1年7ヶ月(H16.4/1~H17.10/31)
出願期間:一般入試 H15.12/1(月)~H16.1/23(金)
選考方法:書類審査、小論文
お問合せ:TEL.0424-96-3205 FAX.0424-96-3210

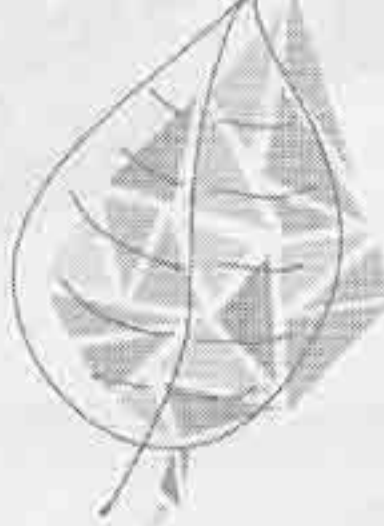
●精神保健福祉士通信教育課程

定員:一般課程 200名/短期課程 100名
修業期間:一般課程 1年7ヶ月(H16.4/1~H17.10/31)
短期課程 9ヶ月(H16.4/1~H16.12/31)
出願期間:一般入試(一般課程・短期課程) H15.12/1(月)~H16.1/23(金)
選考方法:書類審査、小論文
お問合せ:TEL.0424-96-3206 FAX.0424-96-3210

●社会福祉主事資格認定通信教育科

定員:800名
修業期間:1年(H16.4/1~H17.3/31)
出願期間:一次募集 H15.12/1(月)~H16.1/20(火)
二次募集 H16.2/9(月)~H16.2/28(土)
選考方法:書類審査
お問合せ:TEL.0424-96-3207 FAX.0424-96-3210

高度な福祉専門職業人をめざそう!



日本社会事業大学大学院(専門職大学院)

日本は、世界に類をみない少子・高齢社会を迎え、社会福祉分野においてもさまざまな問題が顕在化し、社会福祉法の制定に象徴されるように抜本的な制度改革が行われる中において、多様化する福祉サービスの担い手として、より高い知識や専門性を持った人材が求められています。本専門職大学院は、このような切実な国民の期待に応えうる、深い人間理解と広い社会的視野から、専門的な知識及び技術を持って要援護者の人権擁護と自立支援を図る高度な福祉専門職業人の養成を目的とします。

人間の尊厳を守る高度な福祉マネジメント専門職業人を養成

●福祉マネジメント研究科(2004年4月開設)

定員:80名
取得学位:福祉マネジメント修士(専門職)
※社会福祉士国家試験受験資格も取得可能
修業年限:1年(昼間)
受験資格:大卒後社会人経験3年以上の者
専攻等:福祉マネジメント専攻

○ケアマネジメントコース

痴呆性高齢者及び重度障害者等に対する保健福祉サービスに関して、サービス評価法を含むケアマネジメント技法に習熟した、高度な専門的知識及び技術を有する公民両分野の指導的ケアマネージャーの専門的養成を行います。

○ビジネスマネジメントコース

社会福祉分野を中心とし、その関連領域も含む公民両分野における社会福祉団体・機関・組織等の経営管理やサービス事業を企画立案し、運営実施できる高度な知識・技術を持つ人材の専門的養成を行います。
お問合せ:TEL.0424-96-3021 FAX.0424-96-3001

swgs@jcsu.ac.jp (専門職大学院設置推進本部)

学校法人 **日本社会事業大学**

<http://www.jcsu.ac.jp/>

〒204-8555 東京都清瀬市竹丘3-1-30 TEL.0424-96-3000(代表)

西武池袋線「清瀬」駅南口下車、「下里団地行」または「花小金井駅行」バス乗車(約6分)、「社会事業大学前」下車徒歩すぐ

資料請求はこちら!

氏名・住所・TEL・ご希望の課程名を明記の上、ホームページまたはハガキかFAXでご請求ください(送料とも無料)。

- 大学院 ※2004年4月開設
- 福祉マネジメント研究科(専門職大学院)
- 社会福祉学研究所(修士課程・博士課程)
- 大学
- 社会福祉学部(福祉計画学科・福祉援助学科)
- 学校
- 社会福祉士通信教育課程
- 精神保健福祉士通信教育課程
- 社会福祉主事資格認定通信教育科