

Case Study

患者向けサービス
ソリューション導入事例

〒177-8521
東京都練馬区高野台 3-1-10
TEL : 03-5923-3111
URL : http://www.juntendo.ac.jp/hospital_nerima/
診療科目 : 26 科
病床数 : 400 床

順天堂大学医学部附属練馬病院

診察待ち時間を自由に過ごせることで
外来患者のストレスを軽減

スマートフォンによる自動再来受付や診察状況通知で
外来患者の負担を軽減し、患者サービスの質も向上

“断らない医療”を実践している順天堂大学医学部附属練馬病院では、診察待ち時間の長さが課題となっていました。そこで、待ち時間を有効活用してもらうため、2017年6月に患者さんのスマートフォンを利用した患者向けサービスHOPE LifeMark-コンサルジュを導入しました。これにより、受付後に好きな場所で自由に過ごせるようになった患者さんからは、期待と評価の声が寄せられています。同院では、将来的な機能拡張も視野に入れ、蓄積されたデータの活用方法の検討も始めています。

直居 豊 放射線科教授 / 医療情報管理室室長
小澤 淳子 医療情報管理室課長補佐

システム導入の背景と経緯

診察を待つ外来患者の
ストレス軽減に向けて

待ち時間を有効活用できる
“コンサルジュ”を導入

Q : LifeMark-コンサルジュ導入の
背景をお聞かせください。

小澤氏：当院は病床数400床ですが、外来患者数が平均1300名を超えており、2005年の開院当初から長い時には数時間に及ぶ待ち時間が課題となっています。この診察待ち時間は、もはやシステム導入や体制の変更では解消できないので、患者さんのストレスを軽減するために、待ち時間を有効活用してもらう方法を、

ずっと模索していました。2016年の富士通フォーラムで、患者さんのスマートフォン(iOS/Android)を活用するLifeMark-コンサルジュの参考出展を見てから、製品化を待ち望んでいました。

職員が実地で検証を重ね
運用を検討し課題を解消

Q : 導入作業についてお聞かせください。

小澤氏：LifeMark-コンサルジュは、電子カルテと連携することで、病院到着時にスマートフォンがビーコンを検知して自動再来受付をすることができます。患者さんのスマートフォンにアプリをインストールしてもらうのですが、使われる機種はさまざまなので、機種によりどのように動作するかの検証が必要でした。

医事課を中心とした職員15人ほどのスマートフォンで実際に検証しました。これには、窓口立つ職員たちにシステムを理解してもらう目的もあります。できるだけ多くの機種を選びましたが、やはり機種によりさまざまな現象が生じたため、課題を洗い出し、ひとつひとつ解消しまし

た。ビーコン検知など手探り状態なものも多く、試行錯誤を繰り返しながら運用を含めて検討しました。

患者さんが利用するには、アプリのインストール、利用者登録、病院登録とステップがあるため、段階的にアナウンスして登録を進めました。

導入後の評価

再来受付の運用変更で
快適な受診環境を実現

専用カウンターに情報を
集約しシステム改善に反映

Q : 外来での患者さんの流れについてご説明ください。

小澤氏：通常では再診患者さんの流れは、再来受付機に診察券を通して受付票を受領後、各外来ブロックで診療科受付を行い、患者基本スケジュールを受け取ります。

一方、LifeMark-コンサルジュに登録した患者さんが来院されると、病院入口付近に設置したビーコンをスマートフォンが検知します。画面上で「OK」ボタンをタップするだけで再来受付が完了し、受付票



直居 豊
放射線科教授 /
医療情報管理室室長



小澤 淳子
医療情報管理室
課長補佐



HOPE LifeMark-コンシェルジュの表示画面イメージ

が立ち上がります。そのままコンシェルジュ専用カウンターに進み、アプリに表示されるQRコードをリーダーにかざすだけで診療科受付ができます。専用カウンターの職員から、当日のスケジュールを受け取れば、診察前の手続きはすべて完了します。

診察の順番まであと2人になると、スマートフォンに通知メールが送られるため、それまでの間、患者さんは院内に留まる必要はなく、どこでも好きなところで過ごすことができます。

Q：専用カウンターを設けた理由をお聞かせください。

小澤氏：患者さんのスマートフォンは機種も設定も異なるので、起こる問題もさまざまです。ブロック受付にすると各所で生じた問題を集約しにくくなるため、専用カウンターに一元化することにしました。人員の配置換えを伴う大きな変更でしたが、この運用にして良かったと感じています。

特に子ども連れでの診察待ちで高評価の声

Q：LifeMark-コンシェルジュの利用状況を教えてください。

小澤氏：2017年6月にサービスを開始してから3か月で、登録数は約400人になりました。現在も毎日5～20人の新規登録があります。

導入前に外来患者さんにアンケートを行いました。回答いただいた方

の約半数がLifeMark-コンシェルジュを「使ってみよう」と回答し、導入の後押しとなりました。導入後も興味を持った患者さんから、専用カウンターに多くの問い合わせが寄せられています。

Q：実際に利用している患者さんの反応はいかがでしょう。

小澤氏：小児科に来院されるお母さんの評判がいいと小児科の医師から聞いています。お子さんを連れての受付や、混み合った待合での待機は大変ですが、受付が簡便であり、待機場所も限定されないことが好評価につながっているのではないかと思います。また、車で来院される方には駐車場に入った途端、受付が完了できるので早くて便利と好評です。

現在の課題と今後の展望

患者さんの能動的な医療参画にも活用

医療の支えとなるような改善や機能拡張に期待

Q：現時点での課題はありますか。

直居氏：登録患者さんの数は増えているのですが、実際にその患者さんがうまく使えているのかどうか、データを出してきちんと評価する必要がありますと思います。

小澤氏：登録患者さんのIDを抽出できるツールができたので、データベースを作成しつつ、利用率などの情報を出す予定です。また、電子カルテ上で利用者がわかれば使い勝手が良くなると思います。

システムは導入後に、どう活用・改善すれば医療の支えになるかを考えることが大事です。富士通は一緒に考えてくれるのでありがたいと感じています。

Q：今後の展望をお聞かせください。

直居氏：まずはこのシステムが、患者さんに浸透することが必要です。スマートフォン利用者に限定されませんが、その中でどれほどの患者さんに使ってもらえるかが、今後の活用のカギだと思っています。

小澤氏：LifeMark-コンシェルジュには、電子カルテの診察や検査の予約情報と連携し、自宅などからスマートフォンで次回以降の予約を確認できる機能もあります。しかし、実際には予約を忘れてしまう患者さんもいますので、アラートリマインド機能を導入する予定です。特に検査予約では、食事制限や前処置などの事前準備を忘れて、当日の検査が滞ってしまうため、この機能により検査業務がスムーズになると期待しています。

また、病気に関する情報や患者さん自身が自己管理できるようなコンテンツの配信を考えています。そこからさらに一歩進めて、院内各所で患者さんが能動的に情報を取得するような仕掛けができれば、医療に対して受け身な患者さんの意識が変わるきっかけになると思いますし、患者さんの興味関心を知ることもできます。

導入前から、蓄積したデータを解析し、今後の医療にどう生かしていけるかを重視していたので、LifeMark-コンシェルジュの将来的な機能拡張に期待しています。アプリには複数の病院を登録できるため、ほかの病院にも広がって発展していけば、患者さんの情報基盤となり、医療の安全や質の向上に寄与できると考えています。■



総合受付に設置されたHOPE LifeMark-コンシェルジュの専用カウンター