

外来待ちや会計時の混雑緩和で通院患者の負荷を軽減するとともに、 オンラインセカンドオピニオンで遠隔地の患者の健康増進に貢献

患者の利便性向上や日常生活への医療サービス介入など、医療ニーズが多様化する中、中部国際医療センターでは、患者向けサービスのシステム化に着目。「HOPE LifeMark-コンシェルジュ」の導入により、電子カルテと連携し、診察の呼び出し、会計、オンラインセカンドオピニオンをスマートフォンで実現。通院の利便性向上、全国への高度な医療の提供を目指している。

お客様について

美濃加茂市と連携して推進するメディカルシティ構想の拠点として、地域医療支援病院や地域がん診療連携拠点病院などの指定を受け、「全ては病める人のために」という理念のもと、最先端の医療機器や高い専門性を持つスタッフを整備し、健康診断から治療後まで、健康に対して幅広いサポートを行い地域の医療拠点としての役割を果たす。



社会医療法人厚生会
中部国際医療センター
患者支援センター部
係長 河村 則仁 氏



社会医療法人厚生会
中部国際医療センター
医事部
伊藤 晃浩 氏

コンシェルジュ登録者約3400名

設立：1913年（新病院開設は2022年）

病院長：出口 隆 氏

病床数：502床

（ICU10床・HCU10床・一般436床・回復期46床）

職員数：1250名

所在地：岐阜県美濃加茂市健康のまち一丁目1番地

課題

- 診察室の混雑緩和と待機中の患者負担を減らしたい
- 会計待ちの混雑緩和をしたい
- 多様化する医療ニーズに対応し、より多くの患者と向き合いたい

ソリューション

HOPE LifeMark-コンシェルジュ：アラートリマインド、コンテンツ表示、メッセージ配信、予約表示、家族登録、診察状況お知らせ、らくらく会計（後払い会計）、オンライン診療

2016年の電子カルテ移行時より富士通社製EGMAIN-GXを導入済
2022年1月よりLifeMark-コンシェルジュを導入
2022年にオンラインセカンドオピニオンを実施するため、オンライン診療の機能を追加

導入効果

- 「診察状況お知らせ機能」のプッシュ通知により、どこにいても診察待合が可能に
- 「らくらく会計（後払い会計）機能」により、会計待ち時間が減少
- 「オンライン診療機能」により、遠地にいる患者からのセカンドオピニオン対応が可能に。全国から患者を受け入れ高度な治療を提供

“一般診療だけでなく予防医療にも注力する当院。通院の支援だけでなく、健診・運動データを統合して、健康意識向上や運動、行動変容などにつなげる医療サービスへの更新を期待しています”

社会医療法人厚生会 中部国際医療センター 患者支援センター部 係長 河村 則仁 氏

導入の背景

旧病院^{*1}は診察室や、会計、受付の待合が非常に狭く、ピーク時には、立って会計を待つ方がいるほど、常に混み合った状況が続いていた。そんな状況にあった2022年、新病院開設を目前にして新型コロナウイルスの流行がピークに達し、大規模な院内のクラスターを経験。「感染対策という大きな課題を抱えたことが、導入のきっかけになりました。「診察状況お知らせ機能」や「らくらく会計（後払い会計）機能」が、混雑緩和に大きく貢献してくれるのではと考えました」（伊藤氏）。

各機能の運用効果

診察状況お知らせ機能の運用と導入効果

「患者は、再来受付機か総合窓口での受付後、各ブロック受付で到着確認に進みます。その後は好きな場所で待機いただき、スマホのプッシュ通知が鳴ったら診察室前に移動・診察というスムーズな流れとなります」（伊藤氏）。これにより、院内のラウンジや、レストラン、併設カフェで診察待ちができるようになり診察待ちの患者が分散された。「若い方や、お子様連れは、混雑した待合を避けられる、待ち時間を有効に使えると大変好評いただいています。以前からあった、呼び出し予測ができず、トイレにも立ちづらいといった問題も解決できました」（伊藤氏）。

メッセージ配信機能の運用と導入効果

診察予約や検査の注意事項を患者にリマインド通知する際に使用。以前より電話での問い合わせが多くあったが、その件数も減らすことができ、対応スタッフの時間削減にも貢献できているという。「当院で行っている健康フェスティバルや、先生方の講演会など、イベント案内を患者に直接通知できるようになりました。そういったツールのない病院からも、直接コミュニケーションを取ることが効果的で、想定していたより便利に利用しています」（伊藤氏）。

らくらく会計（後払い会計）機能の運用と導入効果

事前に、アプリから「らくらく会計（後払い会計）」申請ボタンを押してもらい、後は通常通り診察の流れに沿って受診。診察後、会計の窓口で「らくらく会計（後払い会計）」申請した旨を伝えてそのまま帰宅できるシステムで、利用者は、月当たりで延べ1000人。コンシェルジュを登録されている患者のうち約半数が使用している。「単純計算で、会計時に月1000人分の作業が短縮できるため、混雑緩和につながっています。窓口会計される方のうち約1/4がクレジットカード会計のため、その方にらくらく会計に移行していただくと、その分効果も大きくなります。今後、領収書発行機能が付くことによって、さらに広がることを期待しています」（伊藤氏）。領収書発行については24年度上期までの実装を予定している。らくらく会計で発生するトラブルについては、クレジットカードの利用上限によるものが主だという。「普段あまりカード決済しない方が、医療費が高額になった際に、カード会社側で自動的に引き落とし手続きをストップされるケースがありました。それ以外のエラーはほぼ発生していませんが、エラーの際はメッセージ機能を使って患者に直接連絡できるため、そのまま未収になることはありません」（伊藤氏）。

オンライン診療機能の運用と導入効果

患者からのセカンドオピニオンの希望により、病院間での調整から開始。多くは遠地の患者となり、アプリの登録方法や操作手順、らくらく会計の登録など、オンライン診療に必要な情報を、直接患者もしくはご家族に電話やメールで案内。診療当日は、WEB会議サービスを介してコンシェルジュアプリと電子カルテシステムよりオンラインセカンドオピニオンを実施。3日後の診療費の引き落としに合わせて、患者へ領収書の発行と送付、紹介元の先生には診療情報提供書の発行と送付を行う運用としている。「現在までに、愛媛県、熊本県、鹿児島県にお住まいの3名の患者に対応しました。当院への来院の手間、交通費や宿泊費などの諸経費、待合での待ち時間が不要な点など、いわゆるオンライン診療でメリットとされている点に関して、概ね好評をいただいております。中でも、自宅あるいは他院に入院中のベッドからも診療が行えることに感謝していただけたことが印象的でした。動くことも困難な容態の悪い方にも、この機能は有益と感じています。反面、スマホの扱いに慣れていない方もおられ、アプリの登録方法や操作手順が少し難しい、画面が小さくて当院から共有する画面が見づらいといったご意見がありました」（河村氏）。

続けて、病院側の効果についてもお話しいただいた「患者との通信確立が簡単にできる点を非常に便利だと感じています。また、電子カルテシステムと連動しているため、医師も通常診療と変わらず同じような流れで診察ができると好評を得ています。電子カルテシステムの画面が共有できるため、相互に顔だけが映るのではなく、診療データや検査データなどを提示しながら説明できる点が大きなメリットとなります。今後の課題としては、相手側の通信環境によって音声や画像が少し乱れることへの対処方法や、万が一、通信不可となった時の代替案を検討する必要があると感じます」。

コンシェルジュの利用登録状況と取り組みについて

登録患者数は現在約3400名。年齢比率でいうと、所在地域の土地柄から50代以上の方が約6割。主に30～40代のスマホを使いこなす世代の方に多く利用されているという。「登録促進として、導入当初は総合受付に専用窓口を設置していましたが、今では総合受付・ブロック受付・患者支援センター、どこでも登録いただけるよう対応しています。継続して、院内オリジナルのチラシを配布し、コンシェルジュ紹介動画を院内各所で放送しています。また、入院患者や初診の患者に直接案内する取り組みも行っています」（伊藤氏）。「コンシェルジュの機能を周知し、最初の登録さえいただければ、便利に活用いただけると思いますが、高齢の方だと特に登録が壁になっているようで、乗り越えるためにはスタッフからの声かけや積極的なPRが必要であると考えます」（伊藤氏）。こちらについては現在、基本スケジュール票に登録用のQRコード印字や院外から利用登録ができる仕組みの実装を進めており、システム面でのサポートも進めている。

今後の展望

中部国際医療センター様の将来構想

今後のビジョンは、外来待合での混雑緩和や会計待ち時間の短縮など、今まで取り組んできた課題について精査と改善を行い、導入した8つの機能を活用して患者満足度をさらに向上させていきたいという。「入院患者への活用として、術前や退院時のインフォームドコンセントの際に、例えば遠方の家族や福祉関係者、転院先の医療従事者とオンライン診療機能を通じて対話する場合は、電子カルテシステムの画像を共有ができる強みを活かして、他の医療機関の先生方と情報共有・交換することを検討しています。現状、セカンドオピニオンは年間約70件程度の実績がありますが、まだ3つの診療科での実施となっているため、他の診療科に拡大できるよう院内調整を図ります。また、2024年より、日本国内でも20か所しかない、希少価値の高い陽子線治療※2が当院で始まります。遠地や県外からの紹介患者を呼び、相談が増えると想定しており、こちらにも活用できるよう院内調整を進めています。国内だけでなく国外からの受け入れも検討しており、海外とも対話可能なコンシェルジュアプリの多言語対応に期待しています」（河村氏）。

また、敷地内に「クラブM」という、厚生労働省認定の健康増進施設があり、予防医療にも注力。国が構想しているパーソナルヘルスレコード（PHR）と同義のもので、健診データや運動データを統合して、利用者の健康意識向上や運動、行動変容などにつながる医療サービスへの更新を期待していると締めくくられた。

富士通として、まだ国内を中心としたサービスになっており、日本語のみの対応だが、今後は多言語対応についても検討していきます。また、病院様と一体となり、患者さんの健康情報といったデータの活用を通じて最適な医療を提供する社会の実現に向けて、今後ご提案を行ってまいります。

※1：2022年1月木沢記念病院より中部国際医療センターとして新築移転

※2：陽子線治療：がんに対する放射線治療の一手法。病巣へピンポイントで照射することが可能なため、従来の放射線治療と比較して副作用が軽いことが特長