

ホームページをご覧頂いた皆さま向け



shaping tomorrow with you

夜間・休日コール受付サービスのご提案

2018年

富士通ソーシャルライフシステムズ株式会社

1. サービス概要
2. サービス提供内容
3. サービス提供条件
4. 導入効果
5. 構築スケジュール
6. 依頼事項

1. サービスの特徴

■コンセプト

在宅療養支援診療所と患者様・ご家族をつなぐ架け橋

■サービスの特長

- ①在宅医療に求められる24時間365日体制を支援します
- ②看護師資格を持つオペレータが常駐し、患者様・ご家族の安心と医師の信頼に応えます
- ③医師・スタッフの負荷軽減、業務効率向上を支援します
- ④クリニック独自で、コールセンターを構築するよりも安価で、継続的にスキルと品質を維持できます

※コールセンターによるコルー一元化に関する厚生労働省の見解

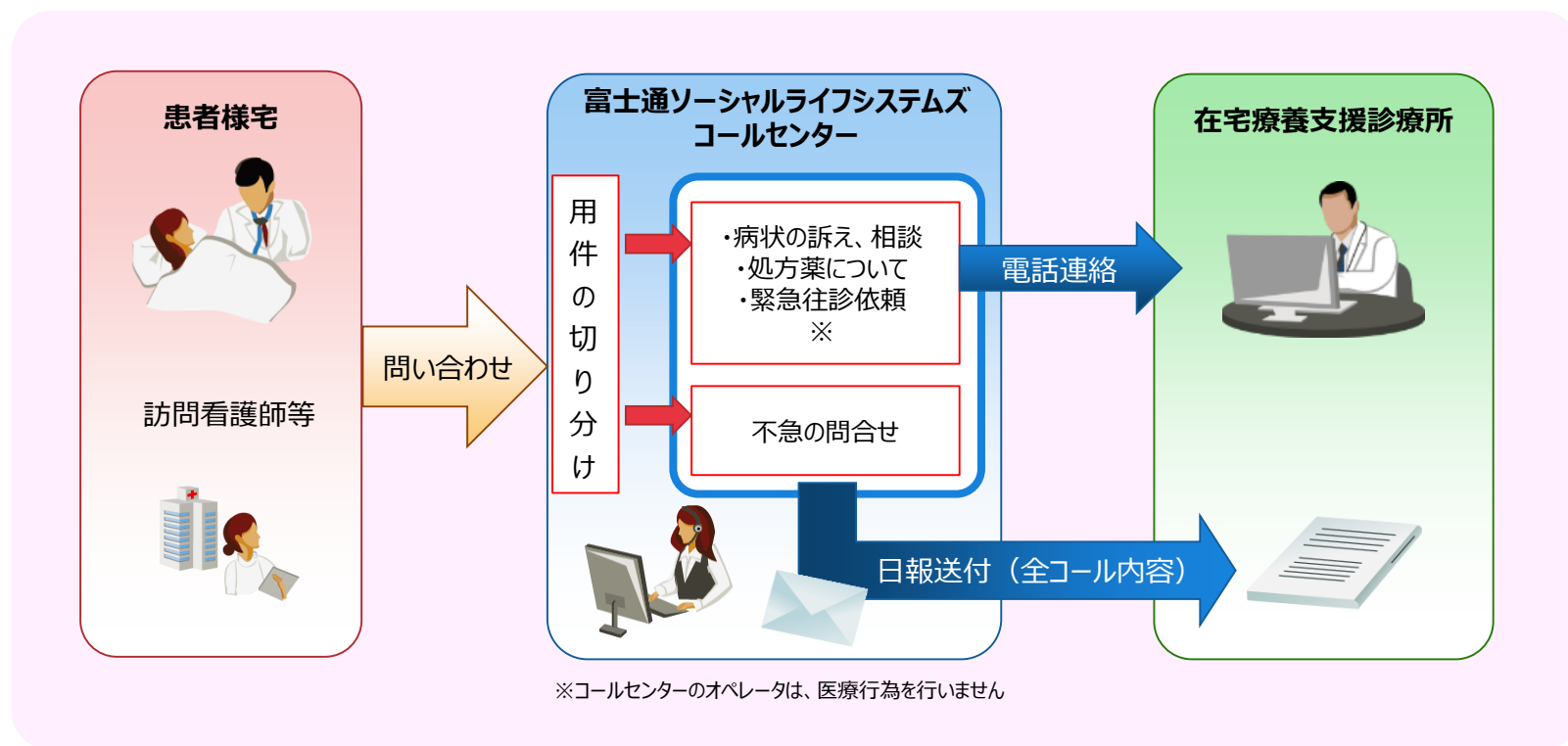
(問) : 複数の医療機関で地域における在宅医療の支援に係る連携体制を構築し、在宅療養支援診療所となる場合、患家に提供する在宅支援連携体制を構築する保険医療機関間で一元化した24時間直接連絡がとれる連絡先について、切れ目なく24時間直接連絡が取れる体制を確保している場合は、外部委託のコールセンターを一元化した連絡先として対応することが可能か？

(答) : 患者等から電話連絡があった場合に、外部委託のコールセンターが相談を受ける体制は認められない。ただし、コールセンターから担当者に転送するなどの対応を行い、切れ目なく24時間直接医療機関の担当者と連絡が取れる体制を確保している場合に限り、外部委託のコールセンターを一元化した連絡先として差し支えない。

出典：平成24年7月3日発行の「疑義解釈資料の送付について（その7）」

1. サービス概要

- クリニックが閉院している夜間や休診日に緊急コールの一次受付をします。
- 医療相談は、医師に電話連絡。医療相談以外は、問合せ内容・緊急性により、院内スタッフに電話連絡、またはメール等で報告します。
- 看護師資格を持つオペレータが用件を整理して医師にお伝えします。



1. サービス概要

■ 夜間・休日コール受付サービス

転送されたクリニックへのコールを一括受付

問合せ内容・緊急性により、医師・スタッフにご連絡、またはメールで報告

① 医療相談の問合せ

患者様・ご家族様など



① 問い合わせ
「腹痛が・・・先生に診てほしい」
「薬を飲ませてもいいでしょうか？」

ソーシャルライフシステムズ
コールセンター

② 内容を切り分け、整理



はい、〇〇在宅クリニックの▲▲です。
■■様、どうなさいましたか？

③ 医師へ用件を報告

在宅療養支援
診療所

医師



④ 患者様・ご家族様へ連絡

② 医療相談以外の問合せ

・患者様、ご家族様
・ヘルパー
・訪問看護師
・ケアマネジャー
・連携病院



① 問い合わせ
「明日の往診時間を教えて下さい」
「残薬が少なくなりました」

ソーシャルライフシステムズ
コールセンター

② 内容を切り分け、整理



③ 事務スタッフへ報告
または
翌朝webなど報告

在宅療養支援
診療所
事務スタッフ、
看護師



報告メール



④ 事務スタッフから、翌朝に電話連絡

2. サービス提供内容

サービス	内容
初期導入サービス	サービス設計 : サービス実施に必要な要件の確認を行い、運用手引書を提供します。 サービス開始準備 (サービス管理者への説明、リハーサル等) 運用環境構築 : サービス実施に必要な情報をシステムに登録します。
夜間休日コール受付 サービス (※1)(※2)	問合せ受付 : クリニックの患者に対して、問い合わせを受け付けます。 医療相談の対応 : 緊急性の有無にかかわらず、当日の当番医に連絡します。 医療相談以外の対応 : - 緊急性あり・・・担当スタッフに連絡。 - 緊急性なし・・・翌営業日にクリニックから連絡する旨を伝えます。

※1 : 運用の各サービスは、事前にお客様と取り決めた運用フローに従って業務を行います。

※2 : 患者様からの医療相談に対して、オペレータからの回答は行いません。

3. サービス提供条件(例) ※ご契約最小単位

項 目	内 容
患者数	10名
想定コール件数	5件／月
サービス提供日および提供時間	要相談。（標準：平日18時～翌8時30分、土日祝日は終日）
臨時休診日	要相談。
日次報告	8時30分～9時30分の間にWEBなどでご報告します。 ※待機終了時刻が8時30分の場合。
月次報告	1回／月。月初にご報告します。

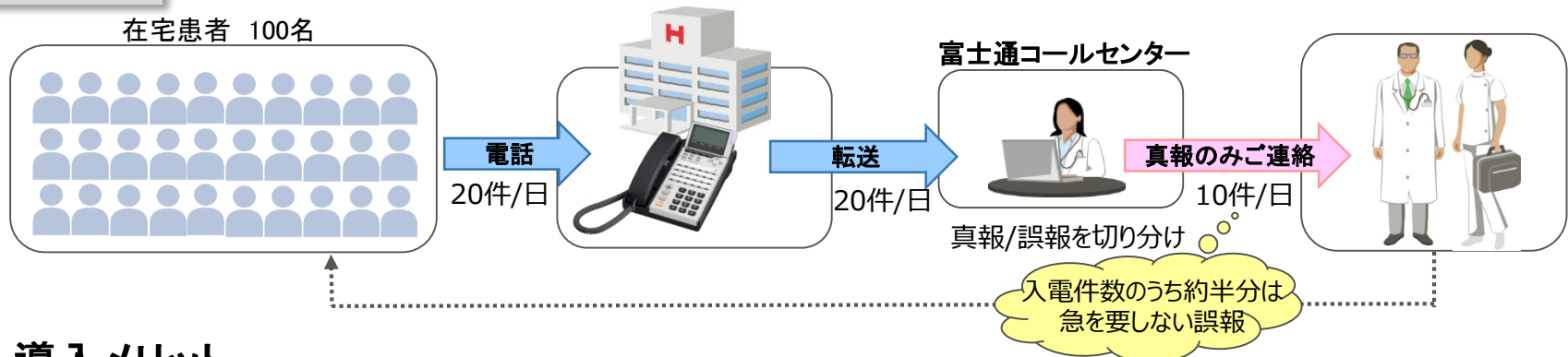
4.導入効果例 (1/2)

当サービスを導入することで、
多くの患者様への対応が可能となり、収入増につながる

サービス導入前



サービス導入後



導入メリット

- サービスの導入により、医師への連絡件数は変わらずに、受入患者数を約2倍まで増やすことが出来る。患者数『50名』の診療所の場合、『100名』までの患者を受入可能となる。

$$\begin{aligned} & \cdot 1ヶ月当たり32,000円/人(診療報酬※) \times 12ヶ月 \times 50名(増加数) \\ & = 1,920万円/年の収入増加 \end{aligned}$$

※月1回訪問診療の場合の在宅時医学総合管理料及び在宅患者訪問診療料から算出

4.導入効果例 (2/2)

■患者数50名、月コール数10件の場合 サービス費用

- ・年間サービス費用は、¥ 1,184,000
 - － 初期導入費用：¥ 200,000
 - － 年間費用：月額：¥ 82,000
年間：¥ 82,000 × 12 = ¥ 984,000

診療報酬

- ・年間診療報酬は、¥ 19,200,000
 - － 年間診療報酬：
 - 月間：¥ 32,000 × 50 = ¥ 1,600,000
 - 年間：¥ 1,600,000 × 12 = ¥ 19,200,000



■患者数100名、月コール数20件の場合 サービス費用

- ・年間サービス費用は、¥ 1,773,200
 - － 初期導入費用：¥ 200,000
 - － 年間費用：月額：¥ 131,100
年間：¥ 131,100 × 12 = ¥ 1,573,200

診療報酬

- ・年間診療報酬は、¥ 38,400,000
 - － 年間診療報酬：
 - 月間：¥ 32,000 × 100 = ¥ 3,200,000
 - 年間：¥ 3,200,000 × 12 = ¥ 38,400,000

よって本受付サービスの導入により、医師の負担を軽減し、患者数が増えると・・・

●サービス費用

= ¥ 1,773,200 - ¥ 1,184,000 = ¥ 589,200増となる

●診療報酬

¥ 38,400,000 - ¥ 19,200,000 = ¥ 19,200,000増となる

= ¥ 18,610,800/年の経済効果が見込まれる

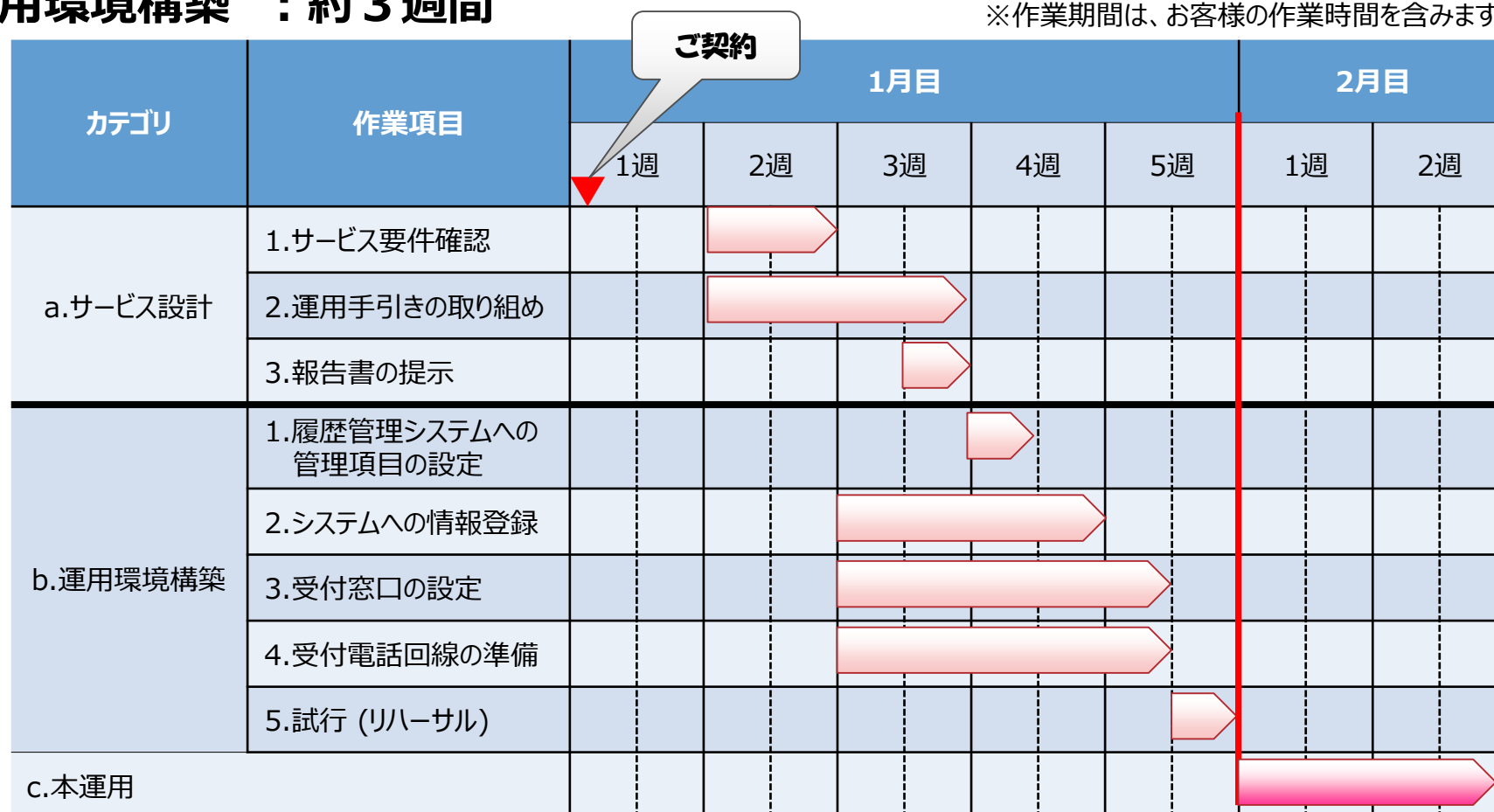
5.構築スケジュール（例）

運用開始までのスケジュールです。概ね、ご契約の5週間後からサービスをご提供できます。
作業カテゴリは大きく分けて以下の2フェーズになります。

a.サービス設計 : 約2週間

b.運用環境構築 : 約3週間

※作業期間は、お客様の作業時間を含みます



6. 依頼事項

1. 運用開始までに

(1) 運用開始の1週間前までに、以下の情報提供をお願いします。

a. 患者マスタ

(別途、患者マスタ記入用フォーマットをお渡ししますので、記入をお願いします)

b. 担当医に繋がらなかった場合の連絡先

(最低2箇所)

c. 連絡/報告用メールアドレス

d. 緊急連絡用電話番号

(サービス提供に支障を来す恐れがある場合や提供内容に変更がある場合などのために使用します)

e. クリニック情報 (開院時間帯、休診日、在宅についてなど)

(2) 運用の変更について、関係者への周知をお願いします。

・コンタクトセンターが電話の一次受付を行うため、今までと運用が変わります。

弊社でサービス運用手引書を作成しますので、変更点を含め関係各位 (施設・担当医・待機医師など) にご説明をお願いします。

(3) 電話転送機能 (N T T ボイスワープなど) のご契約をお願いします。

2. 運用開始後

(1) 電話転送設定及び解除を毎日お願いします。

(2) 待機医師シフト表を毎月25日までにご提供してください。

(3) 担当医リスト：追加・削除・変更があった場合にご提供してください。

(4) 患者マスタ：追加・削除・変更があった場合にご提供してください。

■富士通ソーシャルライフシステムズ株式会社

部署名：第一営業部

郵便番号：211-0041

住所：神奈川県 川崎市 中原区 下小田中2-12-5 富士通中原ビル内

電話番号：044-754-4142

Mail：fsls-sales@cs.jp.fujitsu.com



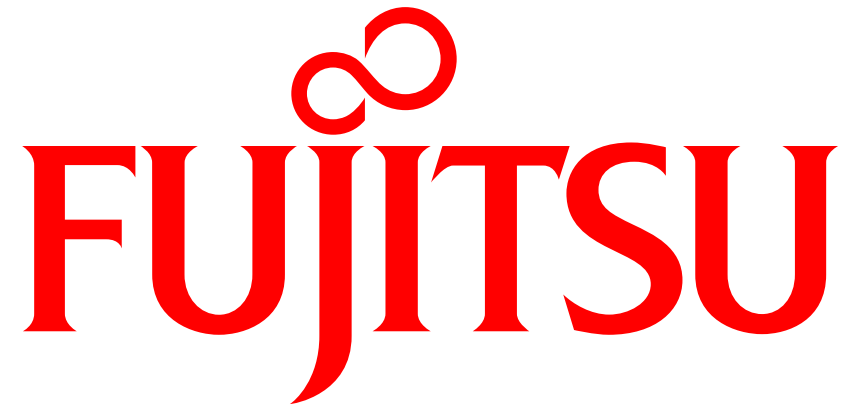
患者様からの電話、全て緊急の連絡ですか…？

その問題、私たちにお任せ下さい！

☎：044-754-4142

夜間・休日コール受付サービス

富士通ソーシャルライフシステムズ株式会社



shaping tomorrow with you