

治療

2014

9

Vol.96

<http://www.nanzando.com/>

特集

もっと使おう! スマホ&タブレット

急速に導入されつつある医療現場での活用例



- ・スマホ&タブレットと診療予約システム
- ・在宅医療に役立つ厳選アプリ&Webサービス
- ・医療系アプリの現状

南山堂

外来診療

スマホ&タブレットと診療予約システム

森川崇行

株式会社メディカルフォレスト 代表取締役

プライマリ・ケアにおけるポイント

近年、待ち時間や待合室混雑の問題解決のために診療予約システムを導入する医師が増えている。予約制であってもその意味がないほど待たされる状態や、受付順番制で座る場所がない状態にあるクリニックがシステム化に踏み切り、対策が功を奏し状況が一変しつつある。スマートフォンやタブレットを活用したいという声もよく耳にするが、根底には単純にハードウェアを導入するのではなく、現状の運用形態についての問題点を理解し、それに合わせたシステムを提案する運用コンサルティングサービスが望まれている場合が多い。正しく運用が見直されると、患者の来院ボリュームが平準化されて1日の総来院数が増えるという事例もあり、システムが増患ツールとしても活躍しはじめている。弊社ではクリニック専用予約システムである「診療予約2013」(図1)の提案に当たり、さまざまな課題を解決する無料の運用コンサルティングサービスをともに提供しており、それに伴いスマートフォンやタブレットを活用する事例が増えてきている。

I 混雑原因の抽出と診療予約システムの必要性

「スマホ&タブレット」について論じる前に混雑原因を抽出し、そのうえで診療予約システムの必要性について述べる。

混雑原因は医師が単位時間当たりに診察可能な数を超える患者の集中にある。多くの場合、午前・午後の診療開始直後に患者が集中することで発生し、この現象は予約制、順番制どちらの場合にも当てはまる。さらに、診察時間の長い患者が増加するとその分遅れが累積されるため、院内での待ち時間が膨れ上がり、待合室は大混雑となる。

このような混雑状況にあるとき、さまざまな問題が連鎖的に発生する。①受付スタッフは患者からのクレーム対応や「あとどれくらい?」という問い合わせへの対応が増加し、本来の業務が圧迫され

余裕がなくなり、結果として患者に対し冷たい印象を与え、ホスピタリティ低下の原因となる。②医師は多くの患者が来院している状況を打開するために「診察を早く進めなければ」という心理的な作用が働くため、1人当たりにかかる診察時間を減らしてスピードを上げようとし、患者への説明を簡略化するなど、場合によっては医療の質自体が下がってしまうことも考えられる。さらに、③患者が院内感染リスクを避けるために受診せずに諦めてしまうことによる機会損失などがあげられる。診療予約システムは、こういった混雑が引き金となって発生するさまざまな問題を解決に導き、患者の満足度を向上させるような、将来戦略に結びつくものとして位置づけられる。