

地域情報（県別）

【千葉】コンシェルジュ常駐で高齢患者にもデジタルツール浸透-宮川一郎・習志野台整形外科内 科院長に聞く◆Vol.2

2019年12月2日(月)配信 m3.com地域版

デジタルツールを積極的に活用している「習志野台整形外科内科」（千葉県船橋市）では、iPadを患者説明だけでなくウェブ問診票としても活用し、患者の利便性を高めているという。患者情報の入ったQRコードを発行し、交通ICカードや血圧手帳などを「診察券」に代用できる取り組みもユニークだが、果たして高齢者の多い整形外科がスムーズに導入できたのだろうか。「イエス」と答える院長の宮川一郎氏はある工夫を施すことで患者への浸透度を高めていた。（2019年8月2日インタビュー、計3回連載の2回目）

▼第1回はこちら

▼第3回はこちら

——iPadを患者説明だけでなく、ウェブ問診票としても活用しているそうですね。クリニック運営の効率を上げることが目的だったのでしょうか。

そうです。当院は開院した翌年の2008年に電子カルテを導入したのですが、当時は患者さんに書いてもらった紙の問診票をスキャナーで読み込み、私が診療中にパソコンの画面に表示された問診票の情報を修正しながら電子カルテに転記していました。これはとても非効率ですよ。そこで、iPadの導入を決めてからプログラミングに精通する友人たちとウェブ問診票のシステムを開発し、iPadを導入した日から、つまり日本での発売日からウェブ問診票を使うようにしました。その内容は当時はシンプルなものでしたが、導入翌年の2011年に医療関連コンテンツ・システムの開発や製作を行う「メディカクラウド」を設立し、患者さんやスタッフにも感想を聞いて改良を重ね、現在に至ります。



院長の宮川一郎氏（クリニック提供）

——患者側からみたメリットについてはどうお考えですか。

患者さんにとってのメリットは、紙に書くよりも手間なく簡単に、多くの情報を入力できることでしょうか。紙で書くことに慣れている人からすると、たとえウェブ問診票であっても患者が書く必要があるのではないかと、手間なのではないかと思われるかもしれませんが、そんなことはありません。メディカクラウドが製作しているウェブ問診票は患者さんが自ら記入する箇所がほとんどなく、基本的に選択制です。患者さんが選んだ答えによって次の質問が変わっていく仕組みで、患者さんは答えの候補の中から該当するものをタップするだけ。コンセプトは「100歳でも使えるウェブ問診票」であり、手が震えるなどしてペンでうまく書けない人もタップすることは負担なくできますから、整形外科の患者さんに多いお年寄りにも優しい取り組みだと言えるでしょう。

——そこでお聞きしたいのが、「お年寄りでもデジタルツールを使えるか」です。習志野台整形外科内科は高齢の患者が多いそうですが、スムーズに患者に浸透したのでしょうか。

整形外科という診療科の特性上、当院の患者さんの6、7割は65歳以上の方です。「高齢者はデジタルに弱い」というイメージは理解できますが、やることはウェブ問診票に記載されている質問の答えをタップするだけです。極論、

文章を読める人であればできることなので、患者さんに浸透させることに苦労を感じたことはないですね。

それに、当院では受付スタッフとは別に、ウェブ問診票の記入方法や再来受付機の操作方法などを教える「コンシェルジュ」が常駐しているので、何かわからないことがあればコンシェルジュがマンツーマンで丁寧に教えています。個人的には手書きで一つひとつの質問に答えていく方が高齢の患者さんにとっては面倒でつらいことだと思います。



メディカクラウドが製作するウェブ問診票の画面（クリニック提供）

——そんな工夫をされているんですね。ウェブ問診票を使うことで診療にも変化はありましたか？

質が上がったと感じています。手書きだとやはり患者さんの書く文字によってはクリニック側が読みづらく、場合によっては読み違えてしまう恐れもありますが、ウェブ問診票だとその心配がありません。それに、ウェブ問診票に入力してもらった後は受付スタッフが病歴や服用中の薬など患者さんが入力を誤りやすい箇所については再度質問をして間違いがないかを確認しています。

ウェブ問診票に入力してもらった情報はすぐに電子カルテに同期できますから、医師が電子カルテを開くときには既に、手書きの問診票より多くの、そして質の高い情報が反映されているわけです。また、重い病気の既往歴があるなど注意を要する部分は目立つよう自動的に太字や赤字で表示される仕組みになっているので、患者さんを診察室に呼ぶ時点で「この方は悩みが多そうだ」「つらそうだな」といった心構えが医師の方にもできます。

——「デジタルツールの活用」という点では、QRコードを使っているんな物を診察券として代用できる仕組みもつくったと聞きました。これも興味深いです。

当院では、患者さんの名前とIDを記録したQRコード掲載のシールを発行していて、それを診察券にはって再来受付機にかざすと受付を済ませられるようにしています。あとは再来受付機のモニターに「診察」「リハビリ」「処置」「注射」などの項目が表示されるので、患者さんがその日に希望されることを選んでいただけます。

QRコードのシールはどんな物にもはれますから、その対象は交通ICカードでもいいですし、お薬手帳や血圧手帳でもいいわけです。医療機関の診察券が増えすぎて嫌な人はこの仕組みでちょっとした不満が解消されるでしょうし、いつも持ち歩いている交通ICカードにはってあれば「診察券を忘れた」なんてこともなくなります。

それに、医療機関側としては患者さんに必ず持ってきてほしい物、たとえば血圧手帳にQRコードシールをはってもらうことで忘れられることを防ぎやすくなります。この場合、患者さんからすれば持ってくる物は1つになるわけなので、特に記憶力が落ちやすい高齢の患者さんにとっては良いでしょう。また、当院では交通ICカードで支払いもできますから、お子さんにお金を持たせたくないお母さんからすればQRコードシールをはった交通ICカードだけ持たせればいいわけです。

再来受付機と連動したこうした仕組みはメディカクラウドとシステム開発会社が協力してつくりました。再来受付機は受付順番システムと連動していて、「診察だとあと何人」「リハビリだとあと何人」といったように院内のモニターに自分が何番目に受診できるか表示されるようになっています。

再来受付機の使い方についてご高齢の方は要領を得るのに少し時間がかかるようですが、コンシェルジュがその方法を説明していますし、若い方だと自動で受付を済ませられるこの方法の方が圧倒的に便利に感じているようです。



QRコードと連動する再来受付機（写真右）

◆宮川 一郎（みやがわ・いちろう）氏

1993年帝京大学医学部卒。総合病院国保旭中央病院、帝京大学整形外科・救命救急センター、岩井整形外科内科病院整形外科部長を経て、2007年に「習志野台整形外科内科」（千葉県船橋市）を開院。2011年、医療関連コンテンツ・システムの開発や製作を行う「メディカクラウド」を設立。iPadなどのデジタルツールを診療所運営に積極的に取り入れている。

【取材・文・撮影＝医療ライター庄部勇太】

記事検索

ニュース・医療維新を検索

