

## HOPE LifeMark-コンシェルジュの導入により 業務効率化と医療の質向上を実現

岩手県盛岡市に所在する医療法人菅原大通りクリニック（以下、大通りクリニック）は、2023年10月に開業し、同クリニックの理念である「正確かつ迅速な医療の提供」を実現するために、HOPE LifeMark-コンシェルジュを導入。患者様とのスマートフォンと病院の電子カルテ・医事システムとを連携させ、予約受付や待合状況の通知に活用している。これにより、同クリニックでは待合時間の短縮に伴う患者の満足度向上、医師の負担軽減による医療の質向上、事務職員の業務効率化など、幅広い導入効果が生まれ、より効率的で質の高い医療サービスの提供を実現している。

課題	効果
<ul style="list-style-type: none"><li>■ 限られた待合室のスペースの中で効率的な診察案内が必須</li><li>■ 医師が1名のみのため、診療業務の負担軽減が必要不可欠</li><li>■ 事務職員も少数のため、業務効率化が課題に</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 事前予約による効率的な診察案内が可能に</li><li>■ 医師の負担軽減により、より質の高い医療提供が実現</li><li>■ 予約、受付、診察案内をデジタル上で完結可能に</li></ul>

### 背景・課題

#### 開業時の目標に「待合時間の短縮」を掲げるも、リソース不足の課題に直面

JR盛岡駅から約1km、東北最大の繁華街である大通地区の一角に大通りクリニックは所在する。東には盛岡城跡公園を望み、周囲には商業施設や数多くの飲食店が立ち並ぶ。同クリニックは、にぎやかな街中で日々忙しく暮らし、働く人々の医療を支える存在だ。

開業は2023年10月。その際に掲げた理念は「正確かつ迅速な医療の提供」。土地柄、大通りクリニックには、仕事や買い物の合間に縫って来院する患者が多い。患者のニーズに対応するには、スムーズな診察や検査結果の通知が求められる。そのため、同クリニックでは外注検査を除く採血検査の結果を約60分程度で通知するなど、患者の待合時間を短縮する取り組みを行っている。

しかし、こうした取り組みを実現するには、乗り越えなければいけない課題が少なくない。特に、開業間もないクリニックでは人員などのリソースが不足しがちだ。それに伴う課題について、院長の菅原健氏は次のように話す。

**菅原健氏：**以前、総合病院で内科医として勤務していたころには、患者さんを長時間待たせることが多く、心苦しく思うことがしばしばありました。そのため、昨年のクリニックの開業時、できるだけ診療の待ち時間を短くしたいと考えました。待合室

の椅子を9席しか設けなかったのもそのためです。クリニックのドアを開けて、たくさんの患者さんが待っているのを見るとそれだけでもううんざりしてしまいますよね。私のクリニックでは、患者さんの待ち人数を9人以内にするようにしています。しかし、土曜日の午前中などには予約が重なりがちで、この周辺は飛び込みの患者さんも結構いらっしゃいます。また、当クリニックは開業間もないこともあり少数精鋭。医師は私だけですし、事務職員も1名です。そのため、どうしても待合時間が長時間に及ぶことがあります、その状況を何らかの方法で改善できないかと考えていました。

開業直後、大通りクリニックでは、さまざまな管理業務がアナログな手法で行われていた。例えば、予約の受付は電話のみで実施。さらに、その内容を事務職員が電子カルテに入力する形で予約管理を行っていた。理念である「正確かつ迅速な医療の提供」を実現するためには、従来のアナログな業務環境の刷新が求められていた。

### 選定・導入

#### 富士通製の電子カルテとの連携性を高く評価。地元ベンダーの手厚い支援を受け導入を推進

こうしたなかで、大通りクリニックはHOPE LifeMark-コンシェルジュの導入に取り組むことになる。導入のきっかけは、開業準備を進めていたころに、富士通の販売パートナーであるシグマソリューションズから受けた提案だった。当初、シグマ

ソリューションズは大通りクリニックに富士通の診療所向け電子カルテHOPE LifeMark-SXを提案していたが、その周辺システムとしてHOPE LifeMark-コンシェルジュを紹介した。

HOPE LifeMark-コンシェルジュは、HOPE LifeMark-SXと連携して利用可能なシステム。患者はスマートフォンの専用アプリから診察の予約などを行うことができ、来院当日の受付番号も取得できる。また、専用アプリから診察までの待ち人数を確認できるため、待合室で診察が回ってくるのを長時間待つ必要もなくなる。さらに、予約の内容は電子カルテや医事システムに連携されるため、予約管理にまつわる手間の削減も可能だ。菅原健氏は勤務していた総合病院で富士通製の電子カルテを利用した経験があり、その操作性の高さや効率性には以前から好感を抱いていた。その富士通製の電子カルテと連携して利用できる利便性を感じ、HOPE LifeMark-コンシェルジュの導入を決定した。

HOPE LifeMark-コンシェルジュの導入を開始したのは、開業から約3ヶ月後の2024年初頭。シグマソリューションズの導入支援を受け、システムの構築や、すでに導入している電子カルテや医事システムとの連携などを進めていった。事務職員の菅原潤氏は、導入時の幅広い支援に高い評価を寄せている。

**菅原潤氏：**システムの構築はもちろんですが、導入後の運用についても手厚く支援してくれたのが驚きでした。その一つが、患者さん向けのリーフレットです。HOPE LifeMark-コンシェルジュは、導入後には患者さんに専用アプリをダウンロードしてもらい、各種情報を登録してもらう必要があります。当クリニックには年配の方も数多く来院されますし、すべての患者さんがスマートフォンを難なく操作できるとは限りません。そのため、専用アプリのダウンロードにはハードルの高さを感じていたのですが、富士通は患者さんにダウンロードを案内する

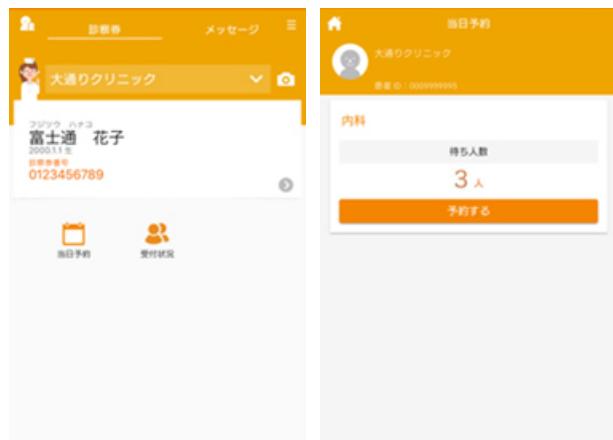
リーフレットのフォーマットを当初から提供しており、それとともにシグマソリューションズが当クリニック独自のリーフレットを作成してくれました。現在は、このリーフレットを活用して専用アプリのダウンロードを促していますが、ビジュアルを示して説明できるため、患者さんもとても理解しやすいようです。

リーフレットは富士通が用意したフォーマットを、シグマソリューションズが編集して作成。作成されたリーフレットは好評で、年配の患者から「こんなに便利なものがあるんですね」という声があがっているという。こうして大通りクリニックは、HOPE LifeMark-コンシェルジュの活用を着実に進めていった。

## 活用・効果

### HOPE LifeMark-コンシェルジュで待合時間の短縮に成功。医師や事務職員の業務効率化も実現

現在、大通りクリニックは、HOPE LifeMark-コンシェルジュを活用した業務環境を確立している。具体的には、HOPE LifeMark-コンシェルジュと電子カルテ、医事システムを連携し、予約、受付、診察案内をデジタル上で完結できる体制を構築した。これにより、患者はスマートフォンで気軽に予約が可能になり、待合時間も短く診察を受けることができる。また、医師も電子カルテを通じて待ち人数を一目で把握できるため、患者の待機状況を気にして、診察を急ぐ必要はなくなる。



### HOPE LifeMark-コンシェルジュの予約管理画面。スマートフォンから予約された内容を一覧で確認できる

さらに、注目すべきは事務職員の負担軽減だ。菅原潤氏はHOPE LifeMark-コンシェルジュの導入による業務の変化について語る。



大通りクリニックのリーフレット

**菅原潤氏**：HOPE LifeMark-コンシェルジュで予約を受け付けると、自動的に電子カルテに予約内容が連携されるため、以前のように電話で患者さんの対応をしたり、電子カルテに入力したりする必要がなくなりました。特に電話対応が削減できたのは大きな手応えを感じています。事務職員は私一人のため、患者さんの会計や呼び出しの際に電話が鳴ると、対応に困ることがしばしばありました。そうした負担を削減できたのは大きな成果だと思います。

#### 製品への評価

### HOPE LifeMark-コンシェルジュは人手の限られるクリニック経営の心強い味方。今後はさらなる浸透を目指す

後、大通りクリニックではHOPE LifeMark-コンシェルジュの定着をさらに進め、待合時間のさらなる短縮に取り組む。その展望を菅原健氏は力強く語った。

**菅原健氏**：当クリニックのように医師が一人の診療所では、一日に診察できる患者さんの人数は限られています。その患者さんたちにより質の高い医療を提供するには、診察以外の業務を効率化して、負担を軽減しなくてはいけません。今や世の中はスマートフォンの時代ですから、スマートフォンを利用して業務の負担を減らせるHOPE LifeMark-コンシェルジュは、非常に利便性の高いツールだと思います

人手の限られるクリニックでは、医師や職員の業務負担が医療の質に直結する。大通りクリニックでは、医療の質向上にHOPE LifeMark-コンシェルジュが重要な役割を果たしていた。

\* 本コンテンツに記載されている会社名・製品名等は、各社の商標または登録商標です。

\* 本コンテンツに記載されている会社名・製品名等は、必ずしも商標表示していません。

\* 本コンテンツに記載の肩書きは、取材当時のものです。



“  
患者様への質の高い医療を提供するためには、  
診療以外の業務効率化が不可欠です。  
スマートフォンを利用して業務の負担を減ら  
せるHOPE LifeMark-コンシェルジュは、  
非常に利便性の高いツールだと思います。  
”

医療法人 菅原 大通りクリニック  
院長 菅原 健氏

### 医療法人 菅原 大通りクリニック様

所在地：020-0022 岩手県盛岡市大通一丁目3番4号 宏陽ビル4階  
標榜科目：血液内科、消化器科、循環器内科、呼吸器科、糖尿病脂質代謝内科、アレルギー疾患内科

URL : <https://ocdori-clinic.com/>

医療法人菅原大通りクリニックは盛岡市の中心街である大通地区に所在するクリニック。院長の菅原氏が、岩手医科大学、盛岡赤十字病院での勤務を経て、2023年10月に開業。診療科目は血液内科をはじめ内科一般。血液検査の結果を60分程度で通知する「正確かつ迅速」な医療の提供を理念としている。

#### お問い合わせ先

富士通のヘルスケアソリューションに関するお問い合わせ・ご相談

富士通Japan お客様総合センター

TEL 0120-835-554（通話無料）

受付時間：9時～12時、13時～17時30分（土曜日・日曜日・祝日・当社指定の休業日を除く）

Webでのお問合せ・資料ご請求など

お問い合わせ

当社はセキュリティ保護の観点からSSL技術を使用しております。