

2017年にリニューアルして、高度で先進的な眼科医療を提供

——承継の経緯とクリニックでの診療の特徴についてお聞かせください。

当院は、祖父である故・馬嶋季彦が1947年に開業して以来、70年以上に渡って地域の眼科診療に携わってきました。2012年に前任の院長で私の叔母に当たる杉野伸江が定年退職し、私がクリニックを承継しました。当院はスタッフが幸せになる施設運営を心がけると共に、当院スタッフ皆が患者さんに笑顔で接し、ハッピーを届けられる眼科を目指しています。

2017年1月には、現在の地に新築移転しました。利便性の高い道路に面し、駐車スペースを確保したこと、アメニティに配慮すると同時に、スタイリッシュなデザインの新クリニックは、周辺住民の皆さまに好意をもって受け入れられているようで、おかげさまで新規患者数も増加しています。

当院の診療体制は曜日、時間帯によって常勤医が1人で対応する日と2人で対応する日、いわゆる1診、2診体制の日が入り混じっているため、1日当たりの平均患者数には差がありますが、1診の日は約60人、2診の日は約130人で、月

に平均して約2300人の患者さんが来院します。当院では2009年から日帰り白内障手術を開始しているのですが、私が院長に就任した2012年からは多焦点眼内レンズを用いた白内障手術を導入し、2013年には先進医療施設認定を受けています。さらに同年、最新の視力矯正法であるオルソケラトロジー（ナイトレンズ）を導入し、2014年にはICL（有水晶体眼内レンズ）の手術を愛知県内では7番目に開始するなど、常に先進の技術を取り入れた医療を実践しています。手術は、月に30件ほど実施しています。

——クリニックにおけるIT化の経緯についてお聞かせください。

新施設に移転する前から、医療のIT化を進めており、私が当クリニックに勤務し始めた翌年の2012年には電子カルテを導入しました。導入を決めた理由は、大学病院で電子カルテの扱いに慣れていたり、大学病院に勤務していた頃、電子カルテ導入のシステム委員長などを経験したこともあり、そのメリットを実感していたからです。

改めて言うならば、紙カルテに比べて電子カルテはデータの保管が容易で、診療記録のサマライズによって患者記録が簡単に把握でき、画像データベース機能により、患者への分かり易い説明や業務

のSlim化など、実に多くのメリットが得られます。特に、医用画像を多く扱う眼科では、画像データベースはそれらのデータを管理する上で、またそれらの画像データを患者に見せて説明する上でも、とても有用だと感じています。また、患者への説明用にタブレット端末も使用しています。医学書等から資料画像を取り込み、患者さんに画像をフリックしながら説明することは、圧倒的な説得力があると評価も上々です。

効率化のため予約制を採用し、予約・管理システムを導入

——診療予約・受付管理システムを導入する経緯についてお聞かせください。

診療を予約制にすることは、業務の効率化や患者の待ち時間緩和などに大いに貢献します。また、緑内障など定期的に眼圧の測定が必要な患者さんがドロップアウトしてしまうことを防ぎ、再診率を上げるためにも予約制は有効です。

しかし、診療予約受付業務は、事務職員にとって非常に負担がかかる仕事です。そこで、患者本人が院内予約機で診療予約を取得できるだけでなく、院外からインターネットや電話などでの予約が可能なシステムを探したのです。

電子カルテにも、予約機能はありまし

愛知県 尾張旭市
4 馬嶋眼科医院

院長 馬嶋紘策氏

診療予約・受付管理システム

ドクターキューブ
(情報通信コンサルティング)

**高品質で人間味溢れる医療実現に向け
診療予約・受付管理システムを導入し
患者とスタッフ双方の満足度を高める**

3代に渡り、地域医療を支え続けていることで高い支持を得ている馬嶋眼科医院。総勢20名以上のスタッフにより、高品質であると共に患者とスタッフ双方の満足度を高める医療を実践している。同医院では、2013年に電子カルテを、2014年には情報通信コンサルティング社の診療予約・受付管理システム「ドクターキューブ」を導入して、業務の効率化と予約制による待ち時間の緩和、職員への業務負担の緩和を実現している。院長の馬嶋紘策氏は「医療ITの活用で、業務のSlim化とマニュアル化を図り、ヒューマンエラーを減らして、スタッフに余裕を持たせることで接遇をより重視した施設運営を目指す」と話す。

Clinic Information

医療法人明峰会 馬嶋眼科医院



住所：愛知県尾張旭市大久手町一の曾115番地
電話：0561-53-2968
標榜科目：眼科

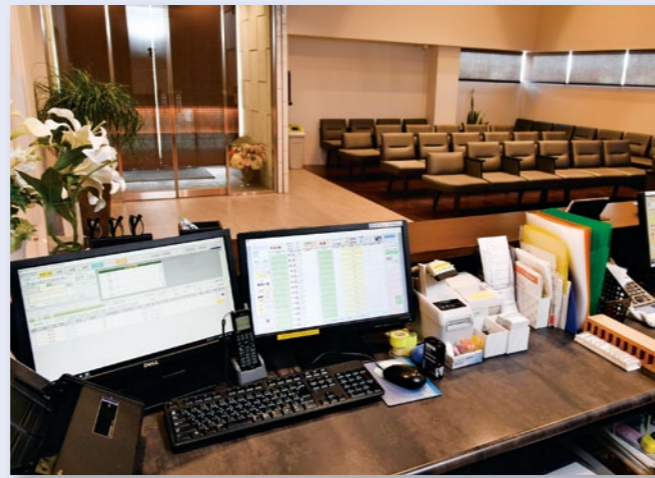
**日本の眼科医療の源流に連なる3代目院長が
リニューアルした新施設で高度な医療を展開**

日本眼科医の祖として知られる馬嶋清僧都（まじませいがんそうず）の流れをくむ故・馬嶋季彦氏が1947年に開業した馬嶋眼科医院。同医院は、2013年11月に厚生労働省により「多焦点眼内レンズを用いた白内障手術」の先進医療実施施設として認定を受けるなど、同手術を含めた日帰り白内障手術を月に約30件実施。高度で先進的な眼科医療を展開していることは広く知られているところ

だ。2017年に現在の地にリニューアル移転し、施設を一新。駐車スペースを多数確保するなど、来院しやすい環境の整備は患者にも好評を博している。スタッフは、3代目となる馬嶋紘策氏を含め常勤医2名、非常勤医1名。ほか、看護師が非常勤を含め3名、ORT（視能訓練士）は常勤、非常勤が3名ずつと多数のスタッフを揃えている。平均来院患者数は1ヵ月平均で約2300名を数える。



待合室には大型モニター(写真左)を設置。予約患者の診療終了状況や、予約外患者数等を案内。休診予定など、患者に対するデジタル案内板の役割も果たしている



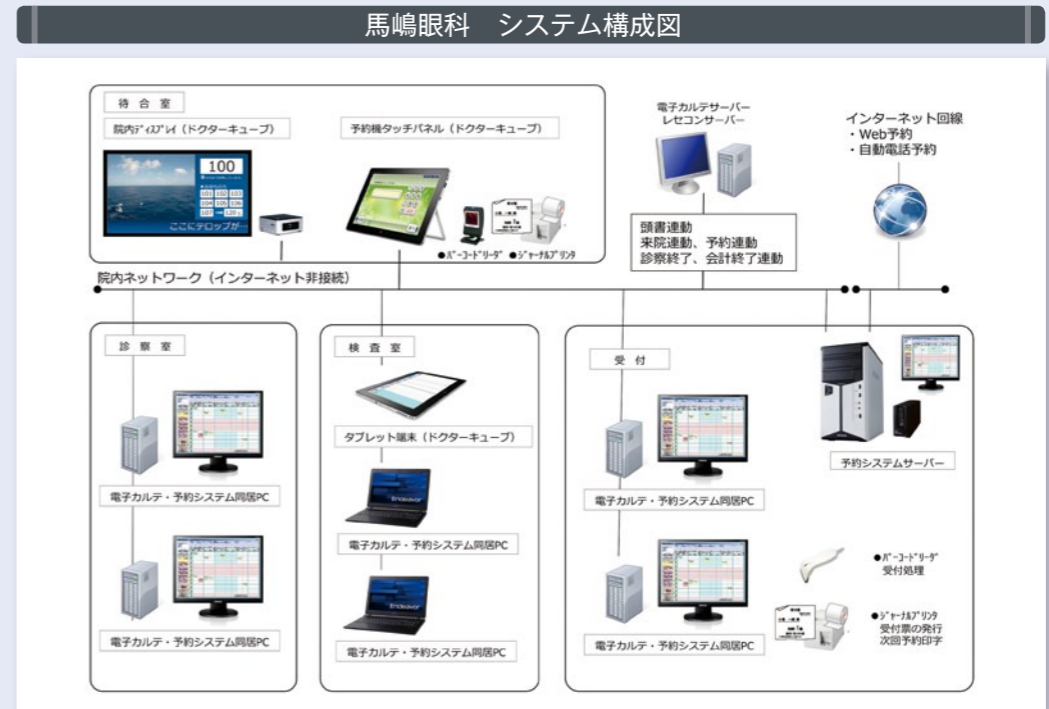
自動音声による電話予約も可能だが、ITに不慣れな患者に対しては、診療時間外の平日昼1日1時間のみ受付窓口での電話での予約にも対応している



「ドクターキューブ」の受付管理画面。来院した患者を受け付けると、その結果が電子カルテ端末にも反映され、診察中の医師にもその状況をリアルタイムに伝えることができる



タッチパネル式の院内予約受付機。患者自身の都合に合わせた予約が可能。また、予約したスケジュールは、Webによる院外からの変更も簡単にできる



「ドクターキューブ」は電子カルテと連動。予約情報は電子カルテに対しリアルタイムに反映。当日の予約患者数を電子カルテ画面上で把握することができ、検査や診療のペースの最適化を図ることができる



現在、試験的に導入している患者説明用のロボット端末。白内障手術後の注意点等、現在職員が行っている患者オリエンテーションへの活用などへの利用を目指している



同院の眼科検査フロア。さまざまな検査機器を多数揃えている。これらの検査予約もシステムで患者自身が取得可能だが、視野検査や術前検査等の特殊検査の予約は診療と別枠を作成し、職員のみ予約を取ることができるよう工夫している

だが、それではカスタマイズ化や私の予約機能に対する細かな要望には到底対応できませんでした。このような私たちの要望に唯一対応可能なシステムが情報通信コンサルティングの「ドクターキューブ」だけでした。

——「ドクターキューブ」の有用性について具体的にお聞かせください。

「ドクターキューブ」は、クリニックのさまざまな要望を叶えてくれるカスタマイズ性の高いシステムです。

患者さんが診療予約するために用いる院内予約機は、タッチパネルを用いた分かり易いインターフェースのものなので、高齢者の方も含め、多くの方に利用してもらっています。操作に不慣れな方については、予約専用のタブレット型端末を用いて、職員がサポートしています。

また、インターネットからは予約取得だけでなく予約変更も可能ですし、操作できない患者さんでも家族の方のサポートで予約を取得できます。院内予約機での予約も、途中で送迎等の事情で変更せざるを得ないような場合も対応可能です。加えて、従来の予約システムでは対応が難しい初診の患者さんでも、電話番号等による仮IDを発行することで予約できる点は大きなメリットと感じています。

さらに「ドクターキューブ」は、複雑な診療体制への対応や、検査と診療を連動して予約できるのも有難いです。

予約枠の設定も多岐にわたり、担当医師の指定有や指定無についても設定できる上に、医師毎に患者を振り分けるなど、外来患者数のコントロールに役立っています。また、検査に対する予約と担当医

を併せて指定することで、検査と検査結果説明を踏まえた診療計画を立てることができます。

「ドクターキューブ」は、電子カルテと連携させることで、診療の効率化にも大いに貢献しています。電子カルテ端末上で診療当日の予約状況がリアルタイムに把握できるので、あと何人の外来患者が来る予定なのか、受付後に検査をどれだけ待っているかなど、患者さんの院内の状況も把握することも可能なことから、診療のペースを調整することも可能です。「ドクターキューブ」の導入により、予約制による患者さんの待ち時間の緩和はもちろんですが、患者さんを積極的に2診に振り分けるなど、効果的な2診体制の運用が可能になり、診療業務の効率化に大いに貢献しています。

ITが苦手な患者をサポート 診療の効率化と待ち時間を短縮

——予約制を定着させるために工夫した点等についてお聞かせください。

当初、予約制とすることに反対意見もありました。例えば「高齢者の患者ではITを駆使して予約することは無理だ」といった意見です。しかし、高齢者がパソコン使えないと決めつけるのは間違いで、実際にタッチパネル型の予約受付機は高齢の患者さんも数多く利用しています。ただし、できない方はやはりいるので、そのような方たちには職員がサポートしたり、昼休みに予約専用の電話番号も置くなどの対応もしています。

また、予約制を浸透させるため、予約システムを導入した当初は、1日20人程

度だけ予約枠を設け、予約した人を優先するというインセンティブをつけることで、患者さんに予約制を積極的に利用して頂けるように促しました。

——「ドクターキューブ」に対する患者さんやスタッフの評価はいかがですか。

おかげさまで、現在では8割が予約による患者さんであり、概ね好評のようですが、それですと新患の方などに対応する時間が減るなど、余裕を持った診療には却って支障を来すことになると思いますので、このあたりがちょうどよいのではないかと感じています。

職員も含め、システムに不備や要望があった場合、私はすぐ担当者に連絡しているのですが、その度に担当者が迅速にシステムを改善してくれており、こちら

も評価が高いですね。

私を含め、スタッフの細かなカスタマイズ要求にもすぐに対応してくれる担当者にはたいへん感謝しています。このシステムが国内の医療機関に一層普及してくれることを願ってやみません。



馬嶋 紘策 (まじま・こうさく) 氏

2001年藤田保健衛生大学医学部卒。同大学病院。名古屋第二赤十字病院、藤田保健衛生大学坂文種報徳会病院を経て、2012年馬嶋眼科医院院長就任。名古屋第二赤十字病院眼科非常勤医師、ボトックス治療認定医。