

10年前にクリニックを承継、地域住民に貢献する医療を展開

——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。

当クリニックは、40年前に父の田中義之がこの地に開業して以来、“すべての人に幸せになってもらう”ことを理念として、地域の皆さまに貢献する医療を展開し続けてきました。私は10年前にクリニックを承継したのですが、最新の技術等を取り入れた医療を展開すべく、2013年に施設のリニューアルを実施しました。これを機に、リハビリ施設や入院用の病床を充実させ、最新式のオープンMRIも導入するなどして、診療設備の充実化を図ったのです。

当クリニックには、リハビリ等を含めて1日に約250名の患者さんが来院します。皆さん、さまざまな疾病を抱えておられますが、6割が慢性的な疾病の患者さんです。当院では、その中でも慢性疼痛と呼ばれる難治性の痛みに対する診療に力を入れています。

現代社会では、多くの方が慢性的な疼痛を抱えており、中でも心理的な痛みがなかなか取れないことに悩まされていることが多いのですが、残念ながら、この現況はまだ世間で多く知られていません。

これらの患者さんに対しては、レントゲンだけでなく、MRIや血液検査などで精査した上、内服薬やブロック注射による治療や、最新の痛みの治療と言われる認知行動療法に基づいた治療を実施しています。なお、認知行動療法とは、認知に働きかけて気持ちを楽にすることにより、痛み等の症状を緩和するといった精神療法の一種です。

慢性疼痛の中には、治っているはずなのにまだ痛い、レントゲン画像等では異常が見当たらないのに痛みを感じるといった症例が多く、これらにはうつや脳の障害などが痛みに関連していることが分かっています。このような事柄からも、言葉の選択が非常に難しく、患者さんをおいかに納得させるかが、この治療法の重要なポイントとなります。また、患者さんに対峙するのは医師ばかりではありませんので、受付をはじめクリニックのスタッフにも患者さんへの対応をレクチャーしなければならぬなど、施設全体がまとまって取り組む必要があります。

慢性疼痛に関する治療は、全国的にはまだ十分な治療体制が整備されていないこともあり、厚生労働省では「慢性疼痛診療体制構築モデル事業」に取り組んでおり、当クリニックは、平成30年度の同事業における開業医ネットワークメン

バーとして活動しています。また、これら以外にもスポーツ障害、加齢による症状、足や靴のトラブルに対しても特に力を入れていることが、当クリニックの特徴に挙げられるでしょう。

診療時間を確保するため、効率的な医療IT環境を構築

——2013年にリニューアルした際、クリニックのIT化を進めたと聞いています。

父の医療スタイルは、“患者さんに優しく愛情をもって接する”ことを重視したものでした。それは、本人の性格にも依ることがあったと思いますが、承継する以前の私たちからすると時間が掛かりすぎ、非効率的でイライラさせられたこともありましたね。

しかし、いざ実際にクリニックを承継して患者さんに接してみると、理念ゆえに結局、私も同じような診療スタイルを取るようになっていました。私は積極的に考え方を換え、むしろ患者さんの診療にかけるための時間を確保し、診療以外の面をできる限り効率化するために、医療ITを整備することにしたのです。

当クリニックの医療IT化の柱となったのが電子カルテと診療予約・受付管理システムです。電子カルテは、2013年に導入し、診療の効率化に貢献しました。

IT活用事例 3 兵庫県 神戸市西区 | **田中整形外科**

院長 / **田中浩一氏**

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)

**診療に専念する時間を確保するため
診療予約・受付管理システムを活用し
待ち時間短縮と業務の効率化を推進**

“すべての人に幸せになってもらう”を理念に、慢性疼痛やスポーツ障害等において、高い治療満足度の獲得に取り組む田中整形外科。同院は2013年のリニューアルを機に、MRI導入をはじめとするリハビリ施設の充実化と共に、電子カルテを中心とした医療IT環境を整備。さらに、診療業務の効率化と、それに伴う医療の質を一層向上させることを目的に、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)」を導入して、患者の待ち時間短縮や予約枠を活用した診療業務の効率化を実現している。田中浩一院長は、同システムの導入で「医師が診療以外のことに煩わされることなく、治療に専念できる」と高く評価している。

Clinic Information

田中整形外科



住所：兵庫県神戸市西区玉津町高津橋394-1
電話：078-917-6000
標榜科目：整形外科・リハビリテーション科

**リニューアルを機に医療設備や内装を一新
認知行動療法など、最先端の医療技術を実践**

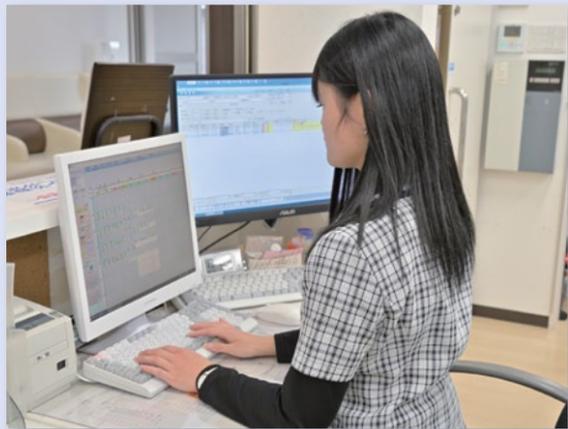
2013年に施設のリニューアルを行った田中整形外科。慢性疼痛やスポーツ障害、加齢に伴う症状や、足(靴)のトラブルなど、一般的に治療満足度の低いこれらの疾患にフォーカスした高度で質の高い診療を行っている。特にスポーツ障害ではメディカルチェックと全身の運動連鎖を考慮した総合的なリハビリテーションを、足や靴のトラブルについては有資格者によりシューズフィッティング

(適切な靴のサイズの測定と指導)と、フットプリント計測による適切なインソールの作成など、一人ひとりの要望に沿ったきめ細やかな対応が好評を博している。スタッフは、田中浩一院長のほか、先代院長の田中義之理事長の2名の常勤医に加え、非常勤医2名が診療を担当。ほか、看護師12名、理学療法士が11名、医療クラーク4名など事務員13名を加えた40名のスタッフが勤務している。



患者待合室には、大型の院内表示ディスプレイを設置。予約患者および予約のない患者の診察状況を一目で把握することが可能

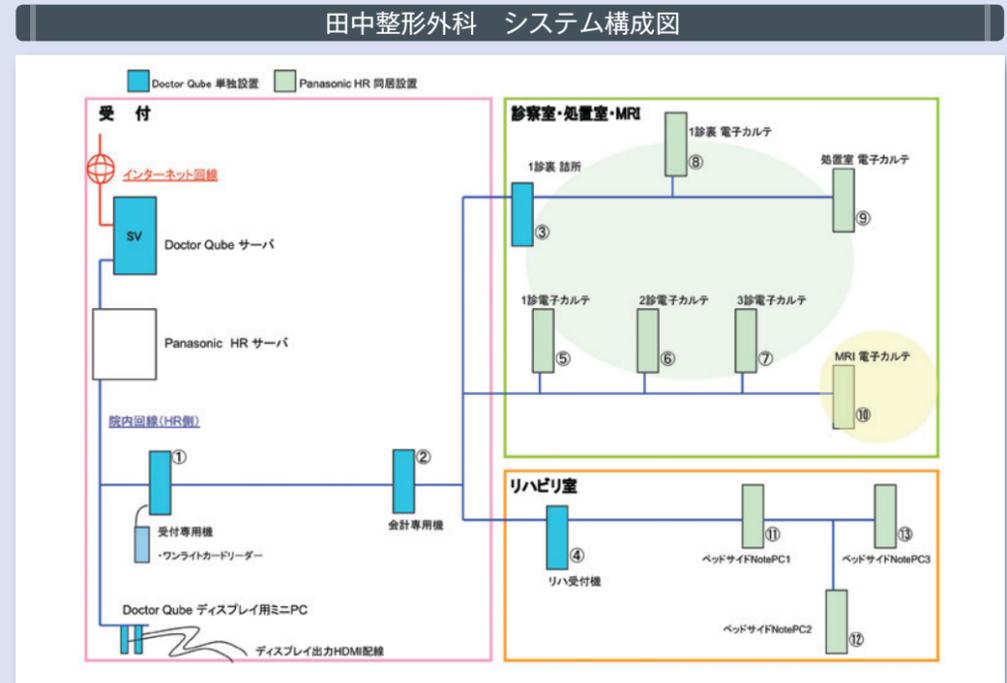
診察室には、医師が使用する電子カルテ端末以外に、入力を補助する医療クラークの端末も設置。診療予約・受付管理システムを端末から参照することで、当日の予約状況や来院患者の状況等を把握することができる



受付でも診療予約・受付管理システムを運用。患者の受付業務の効率化とともに、IT利用が不得手な患者のため、電話による予約にも対応



従来、紙ベースで予約対応していたリハビリ室で、最初に診療予約・受付管理システムが稼働。リハビリ室での運用成功で、順次システムの運用領域を広げたという



診療予約・受付管理システム「ドクターキューブ」システム構成図。「ドクターキューブ」は国内で販売されているさまざまな電子カルテおよびレセコンと連動実績を持ち、診療形態や業務内容に応じたカスタマイズ化が可能である



他施設との差別化を図るため、2013年のリニューアルに際して0.3T永久磁石型のオープンMRI「AIRIS Vento」を導入。1日13～14件の検査を実施しており、同検査の予約管理にも「ドクターキューブ」が貢献しているという



同院には4床の大部屋タイプ、個室タイプ合わせて入院用病床19床を設置。大型テレビ、DVDプレーヤー、冷蔵庫、加湿空気清浄機、完全バリアフリートイレなど設備が充実している

一方、診療以外の場面で、最も患者さんがイライラさせられるのは、診療や検査までの待ち時間であり、また診察終了後の会計までの待ち時間です。これらを緩和、解消するのに有効な方法として、診療予約・受付管理システムを活用することにしました。同システムを活用して、クリニック内における患者さんの動きを把握、そして、できる限り患者さんを待たせないことを目指したのです。

当該システム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」を採用しました。選定理由としては、専用システムであること、また多様な運用法に対応できるカスタマイズ性を評価しました。また、運用について職員とミーティングした際、担当者が運用における課題とその解決法を、1

つひとつ丁寧に説明してくれたことなど、サポート体制について大いに頼りになる点を高く評価したのです。

予約システムを段階的に構築 患者の分散化による効率化を実現

——診療予約・受付管理システム構築の実際とその有用性をお聞かせください。

最初から、全ての部門で診療予約・受付管理システムを運用するのは難しいと考えました。例えば、診察で予約を取った患者さん、初診の患者さん、レントゲン検査やリハビリ前の診察患者さんなど、診療内容によって患者さんが受診する順番や組み合わせが複雑になるのは珍しくなく、トラブル回避の観点から限定的な場での使用から始めることにしました。まず、それまで紙ベースでの予約・受付

管理を行ってきたリハビリ部門から運用することにしました。リハビリ部門での運用は当初の考えどおり、特に大きなトラブルが起こることもなく、スムーズなスタートを切ることができました。

その後、リハビリだけでなく、診察や検査との連携を図るために、電子カルテと「ドクターキューブ」をつなぐことにしました。「ドクターキューブ」は、多くの診療所向け電子カルテとの連携実績があるほか、各クリニックの運用形態に合わせたカスタマイズ化が可能でしたので、担当者と入念に打ち合わせた結果、無事電子カルテとの連携も実現できました。

電子カルテとの連携が実現したことで、診察室内でも当日の予約状況が把握できるようになったことから、急に患者が来

ないといった非効率的な時間が少なくなり、診療の効率化が図れたと実感しています。

クリニック内には大型モニタを設置して、診療受付や予約の状況を視認できるようにしています。このような診療の順番については、スマートフォンからでも確認することができるように設定しています。来院前に状況が確認できるとあって、若い患者さんはすでに当たり前のように活用しています。

システム導入で患者さんが時間ごとに分散して来院するようになったので、待合室だけでなく、駐車場の混雑も緩和されるようになりました。クリニックでは、駐車スペースの確保は頭の痛い問題であり、「ドクターキューブ」の導入で、駐車場を無理に広げる必要がなくなったこ

とは、病院経営にも大きく貢献しているのではないのでしょうか。

——予約システムを今後、どのように活用していくつもりですか。

システム導入から約1年半が経過しましたが、これまでの予約の傾向を分析して、より効率的な予約枠を整理したいですね。例えば、連休明けなどの日には、初診の患者さんが集中しやすいので、その日は初診用の予約枠を多めに確保するといった工夫をしています。

今後も段階的にシステムを拡張していきたいと考えていますが、検討すべき点も多いです。例えば、現在はオンラインによる受付は行っておらず、IT機器に不慣れな高齢者の患者さんのために電話での予約を実施しています。自動会計機の導入など、医療ITを活用することで、

業務の効率化を図ることは可能ですが、逆に患者さんとスタッフとの直接のコミュニケーションが損なわれてしまうことも検討する必要があると思います。

Doctor



田中浩一 (たなか こういち) 氏

1998年大阪市立大学医学部卒。神戸大学整形外科入局後、兵庫県立加古川病院などで研修。済生会兵庫東病院 整形外科医長を経て2007年田中整形外科を承継。2003年神戸大学大学院 膝関節バイオメカニクスにおいて博士号取得