

医療機関と患者さまの立場に立って 「顧客支援システム」を提案しています

わたしたちは、病院や調剤薬局の方々、患者のみなさまのお役に立てるように、独自の「顧客支援システム」を開発し、提案しています。

顧客支援システムを始めた経緯とともに代表的なシステムをご紹介します。

「健康を願う全てのみなさまを幸せにしたい」が原点です

東邦ホールディングスは、医療環境の整備に寄与するために、さまざまな「顧客支援システム」を開発し、全国の医療機関に提案しています。

わたしたちの営業担当者が医療機関を訪問すると、病院やクリニックの前に早朝から患者さまが並んでいるのを見かけました。また、診療開始後も、患者さまが2、3時間も待合室で順番を待っていました。体調が悪いときは、だれもが少しでも早く診察を受けて、早く薬を出してもらいたいと思うはずです。一方、日々医療に従事する方々と接するなかで、「医薬品をもっと簡単に発注したい」「在庫管理の効率化をはかりたい」といった声を耳にしました。こうした思いや声に応える仕組みを医療機関に提供することができれば、その医療機関は患者さまへより良質な医療サービスを提供することに専念できて、医療機関も患者さまも満足していただけたと考えました。

「健康を願う全てのみなさま」が幸せになる仕組みをつくりたい。これが「顧客支援システム」の原点です。

システムを日々進化させること。フォローを手厚くすること。

この2つに熱意を込めて取り組んでいます

わたしたちにとっての顧客とは、病院やクリニック、調剤薬局で働く方々と患者さまです。みなさまに喜んでいただけるように、さまざまなシステムの開発に取り組んでいます。さらに、システムを導入していただいた後も、最大限に活用していただくことをめざしています。

そのために、重視していることが2つあります。ひとつは、導入したシステムを継続的に使っていただけるように、常に顧客のみなさまのニーズに耳を傾け、システムを進化させていくことです。地域の医療機関に足を運んでいるMS(マーケティング・スペシャリスト)が、みなさまからシステムに関するご要望をうかがい、開発部門へフィードバックしています。

もうひとつは、顧客のみなさまを手厚くフォローすることです。MSは、システムを最大限活用していただけるようにお手伝いしています。MSを対象にした「MTP (Medical

Total Planner) 研修」なども実施し、MSがよりいっそうシステムに習熟して、提案の質を高めることができるよう努めています。このようにして、顧客のみなさまの立場に立ったシステムの開発と提案を心がけています。

「LXMATE HeLios」シリーズで診療予約が可能になりました

患者さまの待ち時間をどうすれば解消できるか。キーワードは「予約」です。わたしたちは「自宅から電話で予約できれば、待たなくてすむ」を開発コンセプトに、1990年代初頭から診療予約システムの構築に着手しました。1995年に「LXMATE (エルエックスメイト)」を完成させ、専用の端末を病院やクリニックに販売しました。患者さまは、電話の音声ガイドに従って、簡単に診察日時を予約できるようになりました。また2000年には、LXMATEの後継機種「LXMATE HeLios (エルエックスメイト・ヘリオス)」を発売しました。

その後、インターネットの普及にともない、「電話だけではなくネットでも予約したい」という患者さまの要望が高まり、2003年には、パソコンや携帯電話からインターネットで予約できる「HeLios-i (ヘリオス・アイ)」というオプションをリリースしました。

さらに、2007年には、インターネット専用の診療予約システム「SELENE (セレネ)」を、2011年には「LXMATE HeLios インターネット簡易版」をリリースしました。



「LXMATE HeLiosインターネット簡易版」

情報端末「ENIF」で薬局業務の効率化に貢献しています

薬剤師のみなさまからは、業務をより効率化していきたいとの声をよく耳にします。わたしたちは、そのご要望を受けて医薬品の発注業務に注目し、高機能の情報端末「ENIF (エニフ)」を開発しました(1997年リリース)。端末で商品のバーコードを読み取り、注文数を入力して送信すれば、簡単に発注することができます。さらに、「在庫の有無」「納品日

程」などの情報がすぐに返信されます。電話やFAXによる従来の発注方式にくらべると、時間が短縮されるだけでなく、発注と納品のミスの減少にもつながりました。

1998年には、「ENIF」のユーザーに向けて「ENIFclub(エニフクラブ)」を設立しました。必要な医薬品をシート単位で必要な量だけ購入できる「分割販売」や、煩雑な棚卸業務を効率よく実施できる「棚卸機能」、不動在庫情報を会員同士で共有できる「DS掲示板」など、薬局経営をサポートする各種サービスを提供しています。さらに、「薬剤師webラーニング」などの薬剤師のスキルアップを支援するサービスも提供しています。

情報端末についてもバージョンアップをほかり、2012年には「i-ENIF(アイ・エニフ)」を、2014年には「next-ENIF(ネクスト・エニフ)」をリリースしました。



「ENIF」



「next-ENIF」

さまざまな「顧客支援システム」を提案しています

このほかにも、わたしたちは多くの「顧客支援システム」を開発し、提案してきました。

◇「ENIFファーマシー」

1998年にリリースした処方せんFAXシステムです。患者さまが病院やクリニックに設置された「ENIFファーマシー」から処方せんを調剤薬局にFAXすることで、長時間待たずに薬を受け取ることができます。



「ENIFファーマシー」

◇「ENIFvoice SP(エニフボイス エスピー)」

2009年に音声認識による薬歴作成支援システム「ENIFvoice」をリリースしました。薬剤師の音声は自動的にテキスト化されて、薬剤師の薬歴作成業務の時間短縮につながります。2010年に



「ENIFvoice SP」

は「ENIFvoice SP」にバージョンアップし、2017年にはクラウド技術を利用した自動音声認識・電子薬歴一体型システムの「ENIFvoice SP+A(プラスエー)」を本格上市します。

◇「e健康ショップ」

2011年に立ち上げたウェブサイトです。「おくすり予約システム」(OTC医薬品の取り寄せサービス)を搭載しています。お客さまがサイト上でOTC医薬品を予約すれば、指定した調剤薬局で薬剤師の適正な指導のもとに医薬品を購入できます。

◇「初診受付サービス」

2012年に開始しました。患者さまは、「病院なび」などの医療機関検索サイトや各医療機関のホームページからこのサービスを通して初診の受付をすることができます。

◇「ENIFme(エニフミー)」

2012年にリリースしました。医療機関などが医療材料を

包装単位より少ない単位で購入できるシステムです。

◇「調剤ENI-Pharma(エニファルマ)」シリーズ

2013年にリリースしました。調剤薬局の経営を助けるさまざまな機能を搭載した高機能のレセプトコンピュータを中核としたシステムです。近年、調剤薬局の薬剤師が在宅医療の担い手として患者さまのご自宅や介護施設を訪問して業務を行うことが求められています。調剤薬局の業務効率化と新規業務への取り組みを支援するために開発しました。当シリーズは以下の4つの製品で構成されています。



「ENI-Pharma」

▷「ENI-Pharma」

レセプトコンピュータ(レセコン)と電子薬歴が一体となったシステムです。薬歴の参照から服薬指導、薬歴の入力、会計までの業務がスムーズに行えます。

▷「ENI-POS(エニポス)」

調剤会計とOTC医薬品などの物販会計を同時に行えるPOSレジシステムです。医療用医薬品とOTC医薬品の飲み合わせをチェックできる機能も搭載しています。



「ENI-POS」

▷「在宅ENIF」

薬剤師が訪問先で服薬指導した内容をその場で迅速かつ簡単にタブレット端末に入力できるシステムです。事前に「ENI-Pharma」に入力しておいた患者さま情報を確認したり、医薬品や医療材料の最新情報を検索したり、さらに訪問報告書を作成したりする機能を備えており、薬剤師の訪問先での服薬指導をサポートします。



「在宅ENIF」

▷「ENIF本部」

調剤薬局グループの各店舗の売上や在庫を一元管理できるシステムです。データがリアルタイムに更新されるため、薬局経営者はタイムリーに経営状況を把握できます。店舗から本部への報告業務も軽減されます。

これら4つの製品は連携させて、データを共有することもできます。「ENI-POS」「在宅ENIF」「ENIF本部」は他社のレセコンとも連携できます。

常に新しいニーズにお応えしていきます

医療制度改革などにもとない、顧客のみなさまの「困っていること」は変化していきます。わたしたち東邦ホールディングスの目標は、常に新しいニーズに応えるべく、進化していくことです。これからも顧客のみなさまの立場に立って、システムを開発・提供し、最大限活用していただくために最善を尽くしていきます。

TOPIC

音声入力による訪問看護記録作成システム「エニフナース」を発売

少子高齢化が進むなか、全国各地で「地域包括ケアシステム」の構築が進んでいます。わたしたちは在宅医療や在宅介護に貢献するため、かかりつけ医や訪問看護師、薬剤師、管理栄養士の業務について研究・調査を続けてきました。そのなかで、訪問看護師は看護以外にも、かかりつけ医の指示に基づく医療的処置や、医薬品・医療材料の手配などの業務を行っていて、とくにさまざまな報告書・記録書を作成することが大きな負担となっていることがわかりました。訪問看護師のみなさまからは「専門用語をスムーズに変換してくれる音声入力ソフトがあれば使用したい」という声が多く寄せられました。

そこでわたしたちは、コールセンターや「ENIFvoice」でつちかっけてきた音声認識技術を活用するとともに、訪問看護師のみなさまにヒアリングをして、訪問看護師向けに特化した音声認識辞書「こえじ」を開発しました。2016年4月には「こえじ」を搭載した訪問看護記録作成システム「エニフナース」を発売しました。

「エニフナース」は10数種のアプリから構成されています。「訪問看護記録」というアプリを使うと、いつ、どこでも、音声入力で簡単に訪問看護記録を作成できます。訪問看護ステーションに戻ってから手書きのメモを見ながらパソコンで入力するのに比べると、大幅な時間の短縮になり、ほかの業務に時間を費やすことが可能になります。訪問看護記録は訪問看護ステーションごとに書式が違いますが、このアプリでは書式をカスタマイズすることができるので、その点でもみなさまから高い評価をいただいています。「ENIF TALK」はグループトークができるアプリです。文字だけでなく写真も



「エニフナース」の端末に音声入力



「訪問看護記録」アプリの画面

「ENIF TALK」アプリの画面

共有できるので、患部の写真などを送って、看護師同士で共有・相談することもできます。

モバイル端末には画面7インチで約216gという軽量なタブレットを採用し、女性でも扱いやすくしています。感染予防のために画面表面にHydroAG® 抗菌フィルムを貼りつけて、汚物や血液が付着しても次亜塩素酸やアルコールで拭くことができますようにしています。

今後は、多職種同士で情報共有できるようなアプリを追加するなど、在宅医療に携わるみなさまの連携が進むように、さらなる機能の拡充につとめていきます。

「エニフナース」の使い方

訪問先でメモがわりに「訪問看護記録」に音声入力

音声認識辞書「こえじ」によって「36.5度」と入力される。



帰る前にその場で音声入力

専門的な医療材料の名前も正しく入力される。



「ENIF TALK」で写真や情報を看護師どうして共有

どうですか

問題ありません

じくそう 褥瘡の写真を撮って判断をおくことができる。

