

2 患者さまのために

みなさまの健康をサポートするために さまざまなサービスを提供しています

病院探しを手助けする「病院なび」、初診や人間ドックの申し込みができる「初診受付サービス」、診療時間を予約できる「診療予約システム」、OTC医薬品などを予約購入できる「e健康ショップ」、調剤薬局での「キャッシュレス決済」サービスなどをご紹介します。

「病院なび」と「病院なびホームページサービス」で病院探しをお手伝いします

「病院なび」は、患者さまが自分の症状にあった病院やクリニックを検索できるサイトで、月間1,200万人の人がアクセスしています。医療機関の住所や電話番号、診療時間などの基本情報に加えて、2015年4月以降は医師の専門分野、対応可能なおこな疾患と治療法、診察可能な難病の種類、受診しやすい時間帯、病院の雰囲気がわかる写真など、MSが収集した当社独自のより詳しい情報が掲載され、患者さまが少しでも安心して病院を訪れることができるようになりました。

なお、患者さまが知りたい情報は各医療機関のホームページにも掲載されていなければなりません。そこで、2010年から医療機関のホームページを作成するサービスを提供しており、2017年12月末時点で、1,930軒の医療機関に「病院なびホームページサービス」を契約していただいております。「病院なび」と「病院なびホームページサービス」によって、患者さまは自分に合った医療機関をより確実に選べるようになりました。

「初診受付サービス」では「事前問診」が好評です

「初診受付サービス」は、「病院なび」や各医療機関のホームページから24時間いつでも簡単に初診の受付ができるサービスです。2012年2月に開設され、2015年1月からは「事前問診」の機能が追加されています。

どのような症状か、いつごろから続いているか、薬や食べ物のアレルギーはあるか……などについての詳しい情報を患者さまに入力していただくと、その情報がFAXやメールなどで医療機関に届きます。いつどんな症状の患者さまが来院するかを事前に把握できるので、医療機関は診察の準備を整えることができます。よりスムーズに、より質の高い診療を行うことが可能になりました。「事前に詳しく症状を伝えられるので、初診でも緊張せずに、安心して受診できるようになった」という患者さまの声もたくさん届いています。

「初診だけでなく2回目以降も使いたい」という声も数多くあがり、2015年秋からは2回目以降の受診でも、「初診受付

サービス」と同様の簡単な手順でインターネット受付を利用できるようにしました。

「初診受付サービス」は、2017年11月末の時点で全国8,700軒の医療機関と契約しています。サービスを利用する患者さまは日々増加しており、累計88万人に達しています。

人間ドックと健診の予約をできるようにしています

国によるセルフメディケーションの推進もあり、ここ10年で人間ドックを受ける人の数が増えています。とくに「脳ドック」「胃の内視鏡検査」「乳がん検診」への関心は高く、こうした状況に対応するため、2016年10月から人間ドックや健診の予約をできるようにしました。2017年12月末の時点で390軒の医療機関に契約していただいております。

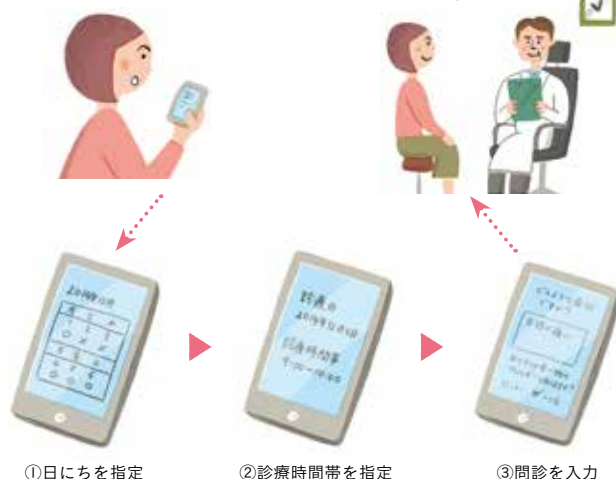
患者さまが手軽に病院やクリニックを見つけて診療の受付ができるように、今後もサービスの充実に取り組んでいきます。



「病院なび」の「人間ドック」画面。希望のコースを選べる

「初診受付サービス」の流れ

- 1 体調不良を感じたときに、自分の症状に合った医療機関を探します。
- 3 事前に症状を伝えておけば、患者さまは不安を軽減でき、医師もスムーズな診察が行えます。



- 2 画面の案内に沿って入力していけば、簡単に初診の受付ができます。「口頭では言いにくい症状でも画面入力なら伝えやすい」と好評です。

「診療予約システム」も ますます進化させています

1995年、東邦薬品(株)は24時間いつでも診療時間を予約できる診療予約システム「LXMATE(エルエックスメイト)」を開発し(医薬品卸売会社としては初)、グループ会社とともにその普及に取り組んできました。2000年には後継機として「LXMATE HeLios(エルエックスメイト・ヘリオス)」を発売。さらにインターネットの普及を受けて、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」をスタートしました。これらのシステムを導入すれば、患者さまの待ち時間は大幅に短縮されます。院内や待合室での滞在時間が短くなるので、院内感染のリスクが軽減され、駐車場の混雑も緩和されます。医療機関側も予約状況を容易に確認できますし、増患にもつながります。

「e健康ショップ」でOTC医薬品などを 予約・購入できるようにしています

東邦ホールディングスは、2011年1月にウェブサイト「e健康ショップ」を立ち上げ、「おくすり予約システム」をスタートさせました。これは、ウェブサイト上でOTC医薬品を予約し、患者さまの指定した調剤薬局(「e健康ショップ」の加盟薬局)で購入して受け取れるサービスです。

OTC医薬品は種類が多く、店頭と並ぶ商品のごく一部です。薬局が薬を取り寄せようとしても納品までに時間がかかる……という問題もありました。「e健康ショップ」では、当社の物流システムを利用することによって、医薬品1個だけの予約でも3日程度で指定薬局に薬をお届けしています。

2014年6月に改正薬事法が施行され、一定の条件のもとでOTC医薬品のインターネット販売が可能になりました。患者さまの「自宅に配送してほしい」という要望も多く、「e健康ショップ」では、2014年8月にOTC医薬品の自宅配送サービスをスタートさせました。体調が悪くて調剤薬局に出かけられないという方に好評です。

ただし、「e健康ショップ」では第一類と指定第二類のOTC医薬品については自宅配送を行っていません。服用のリスクも高く、薬局で薬剤師が患者さまと対面して販売することが大切だからです。さらに、調剤薬局は地域住民のみならずが気軽に健康相談できる拠点でもあります。頻りに足を運んでいただくことによって、ひとりでも多くの方々の健康に貢献したいと考えています。

介護用品の取り扱いに力を入れています

「e健康ショップ」では、2017年12月末時点で3,716品目のOTC医薬品を取り扱っています。家庭薬や伝統薬なども購入できるので、患者さまから「ずっと探していた薬が見つ

られた」という声が多く届いています。OTC医薬品以外にも、健康食品や日用品、ヘルスケア用品を取り扱っており、2017年12月末時点で2万品目に達しています。

近年、在宅医療・在宅介護の重要性が増していることを受けて、2016年からは介護用品の専用ページを設けました。専門的な医療材料を含めて3,962品目の商品を取り揃えています。加盟薬局で注文した商品を、自宅へ配送するサービスも開始しました。手軽さの点でご好評いただいております。「e健康ショップ」の加盟薬局は、2018年2月時点で全国で1万3,443軒。町を歩いていてひと目でわかるように、加盟薬局には「e健康ショップ」のステッカーが貼られています(ウェブサイトでも加盟薬局を検索できます)。

いま、薬局には「健康サポート薬局」としての役割が求められています。加盟薬局を増やすとともにさらにサービスの充実をはかって、患者さまの健康をサポートしてまいります。

調剤薬局に「キャッシュレス決済」を 普及させています

子会社のアルファリア(株)は、2014年4月から調剤薬局に向けてクレジットカードと電子マネーの決済サービスを提供しています。調剤薬局は小規模の店舗が多いため、これまではキャッシュレス決済を導入する費用の負担が大きくて導入が進まず、現金決済のみのところがほとんどでした。しかし、患者さまからは「持ち合わせがないときにキャッシュレス決済をしたい」というニーズが高まっていました。

アルファリアのサービスでは、小規模の調剤薬局でも導入しやすいようにインシャルコストとランニングコストの負担が大幅に軽減されています。また包括加盟代理店なので、複数の契約を結ぶことなく、ひとつの契約で一般的なクレジットカードと電子マネーのほとんどを扱うことができるのも特徴です。2017年12月末までに約1,700軒の調剤薬局に導入されています。これからは患者さまの利便性向上につながるキャッシュレス決済の普及に力を入れていきます。



アルファリアのキャッシュレス決済を導入していることを示すステッカー

「ENIファーマシー」は 薬局での待ち時間を短縮します

東邦薬品(株)およびグループ会社は、医療機関に処方せん送信システム「ENIファーマシー」を提案しています。患者さまが、病院などから受け取った処方せんを調剤薬局にFAX送信すると、調剤薬局ではあらかじめ調剤の準備ができるため、患者さまの待ち時間が短縮されます。2017年11月末までに42都道府県、440施設に導入されています。