2 患者さまのために

みなさまの健康と安全・安心な生活を支えるために、新しいサービスを開発しています

認知症の人を保護する「どこシル伝言板」、病院探しを手助けする「病院なび」、
初診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」などをご紹介します。

「どこシル伝言板」を通して認知症の人を見守っています

東邦ホールディングスは、認知症高齢者保護情報共有サービスの「どこシル伝言板」を、2016年から各自治体に向けて展開しています。

開発のきっかけは、認知症の高齢者が行方不明となり、身元不明のまま亡くなってしまった事故でした。「すぐにご家族に連絡がとれていれば……」という思いから、QRコードを利用した情報共有サービスを思い立ちました。

服やバッグ、杖などに貼られたQRコードを発見者がスマートフォンで読み取るだけで、すぐにご家族と自治体の担当者に第一報のメールが届きます。発見者が「発見場所」「現在の居場所」などを入力すると第二報が届きます。発見者の画面には、あらかじめご家族が登録した「保護時に注意すべきこと」も表示されます。「“おじいさん”と話しかけると怒りやすくなるので、“先生”と話しかけてください」などと対応の仕方を載せておけるので、ご本人も発見者も落ち着いて会話をすることができます。このような発見者への表示は災害時にも力を発揮します。「○○を毎食後に服用しています」などと薬の名称を書いたり、「人工透析をしているので、水をたくさん飲ませないで」などと健康上の注意事項を書いたりしておけば、福祉避難所でその人を保護した医療関係者が適切な行動をとることができます。災害発生時に通信回線が混雑して電話がつながりにくい状況でも、メールなので比較的つながりやすいのも利点です。

そのほかの大きな特長は、ご本人もご家族も発見者も氏名や住所などの情報を登録・入力する必要がない点です。個人情報保護の観点から安心・低コストで管理・運用することができます。また、QRコードという広く知られたシステムを利用している点も特長といえます。「どこシル伝言板」を知らない人がためしに読み取ってみたことが保護につながった事例もあり、だれもが見守りに参加することができるサービスです。これらの点が自治体から高く評価され、2019年12月末までに80市町村での導入が決まっています。今後も普及に力を尽くします。

（左上）QRコードの左には自治体名が印刷される。（左下）服や持ち物に貼られたQRコード付きラベルシール。（右）発見者とご家族が直接やりとりする伝言板画面

「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合った病院やクリニックを検索できるサイトで、2019年12月末時点で月間1,550万人以上がアクセスしています。医療機関の住所や電話番号、診療時間などのほか、医師の専門分野、対応可能なおもな疾患と治療法、受診しやすい時間帯など、MSが収集した当社独自の情報が掲載され、だれもが安心して病院を訪れることができます。

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「病院なびホームページサービス」を展開しています。

「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および２回目以降の受付ができるサービスです。2012年２月に開設しました。「事前問診」の機能があり、「どのような症状か」「いつから続いているか」「薬や食べ物のアレルギーはあるか」などについて回答すると、その内容が医療機関に送信されます。医療機関は事前に診察の準備を整えることができ、患者さまはより質の高い診療を受けることができます。このサービスには人間ドックや健診の予約機能も付加されています。

「病院なびホームページサービス」は、2019年12月末時点で、2,460軒の医療機関と契約しています。「初診受付サービ

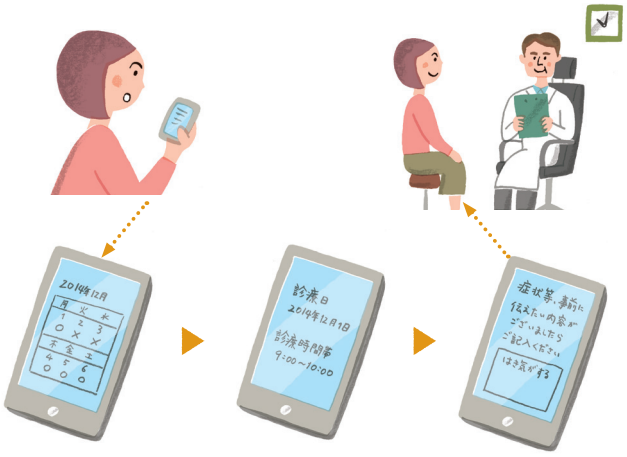
ス」は、2019年12月末の時点で全国１万1,228軒の医療機関と契約しています。サービスを利用する患者さまは日々増加しており、１か月の受付数は６万人を超えています。

今後もみなさまの受診の手助けになるよう、「病院などホームページサービス」と「初診受付サービス」の普及に力を入れていきます。

「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。



①日にちを指定　②診療時間帯を指定　③問診を入力

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」で院内での待ち時間を短縮させています

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、グループ会社とともにその普及に取り組んできました。2007年にはインターネット専用の「SELENE（セレネ）」を、2011年には「LXMATE HeLios（ヘリオス）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。

「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、店頭に並ぶ商品はごく一部です。「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で、医薬品１個の予約でも３日程度で指定薬局に納品され、患者さまは送料もかからず商品を入手できます。調剤薬局に出かけられない方などのために、自宅配送も行っています（要指導医薬品、第一類医薬品、指定第二類医薬品は除く）。

「e 健康ショップ」では、OTC医薬品のほかにも、介護用品や健康食品、ヘルスケア用品、日用品など、健康にまつわるさまざまな商品を取り扱っています。2019年12月末時点で合計２万品目に達しています。加盟薬局は2019年12月末時点で１万4,181軒です。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）。

「けんこうサポートサービス」で患者さまに最適な情報を提供しています

（株）ファーマみらいは、2018年７月から調剤薬局を訪れる患者さま向けに「けんこうサポートサービス」を始めました。これは、患者さまひとりひとりの調剤・問診データを活用して、LINE配信や店内のデジタルサイネージを通して、来局状況に合わせた情報を提供するサービスです。

LINEのメッセージ画面

LINE配信は、患者さまが来局していないときのサービスです。たとえば「この地域でインフルエンザが流行し始めました」と注意をうながし、長期処方の薬を服用中の方に「あと１週間でお薬がなくなります」とお知らせしています。2019年９月までに240店、約4,000人の方が利用しています。

デジタルサイネージと専用什器

デジタルサイネージは、患者さまが来局しているときのサービスで、当社のレセプトコンピュータ「ENIFvoice Core（エニフボイス コア）」が患者さまのデータを読み取ると同時に、その方の属性や疾患に合わせた動画を流すことが可能です。たとえば50代以上の女性が来局したときは骨粗鬆症の啓発動画を流し、専用什器に陳列したサプリメントや健康食品の中から骨粗鬆症向けの商品を動画で提案できます。2019年９月末までに202店で導入されています。

「ENIファーマシー」によって薬局での待ち時間を短縮させています

東邦薬品（株）およびグループ会社は、医療機関や薬剤師会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。2019年12月末までに41都道府県、418施設に導入されています。2019年５月にリリースされた最新版の「ENIファーマシーX（テン）」は、専用サーバーとインターネット回線を利用することで、従来よりも送信速度が向上しました。