全国医療介護連携ネットワーク研究会

コロナ禍でのWEB問診活用事例

当コンテンツは群馬県医師会からの委託により当研究会が作成しました。

一般社団法人全国医療介護連携ネットワーク研究会

常務理事　小倉佳浩

2022年3月

Copyright© 全国医療介護連携ネットワーク研究会 All Rights Reserved.

WEB問診、電話自動応答システム、多職種ネットワークを活用した
コロナ自宅療養患者のリモート健康観察、HER-SYS対応、
医師会休日診療所での発熱外来対応の事例をご紹介します。

Copyright© 全国医療介護連携ネットワーク研究会 All Rights Reserved.

コロナ禍でのICT活用のキーワード

非接触

非同期

・オンライン診療
・電話（緊急時,診療）

連携

・コミュニケーションチャット
・電話自動応答システム
・WEB問診システム

リアルタイムのやり取り

・患者は，いつでも書き込み
・医療者は，空いた時間に利用
・画像も共有

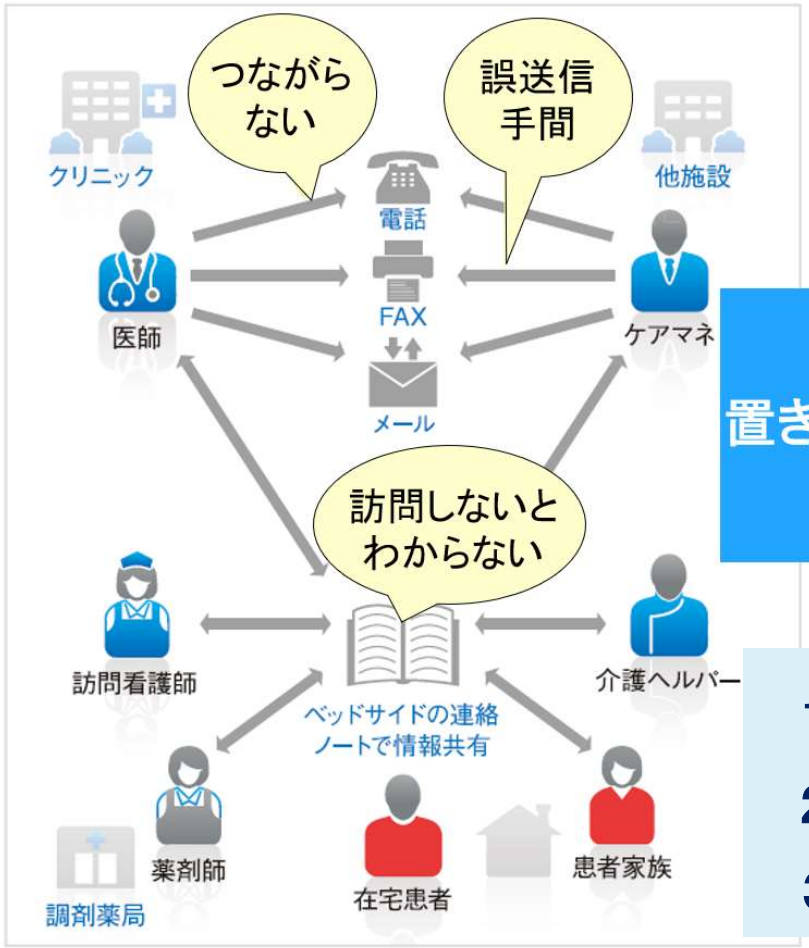
Copyright© 全国医療介護連携ネットワーク研究会 All Rights Reserved.

「メディカルケアステーション（MCS）」とは

MedicalCare STATION

多職種ネットワークのための医療介護専用SNS

Before



置き換わる

After

特徴

1. 招待方式で患者単位の多職種チーム作りが可能
2. チャット形式でコミュニケーションが可能
3. 無料

Copyright© 全国医療介護連携ネットワーク研究会 All Rights Reserved.

※MCSはエンブレース株式会社により提供されています。

WEB問診「SymView」とは

SymView

カスタマイズ機能により、医療機関が求める患者情報を的確に来院前に収集しトリアージ、利活用することで診療行為全体のDX化を推進

患者が自宅でスマホで入力

スタッフが確認・カルテ連携

医師が確認して診察へ

特徴

1　高いWEB問診比率の実績
・紙問診からの切替：80%以上/医療機関

2　医療機関ごとに問診のカスタマイズが可能
・質問条件設定,回答追加削減など

3　医療機関ごとに複数の問診を作成出来る
・初診用,再診用,内科用,小児科用,ワクチン予診票　…

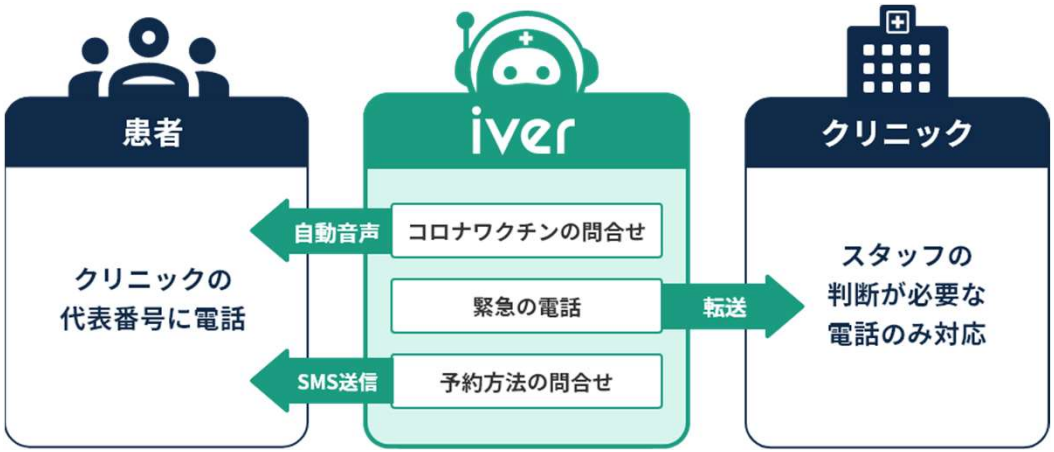
Copyright© 全国医療介護連携ネットワーク研究会 All Rights Reserved.

※SymViewは株式会社メディアコンテンツファクトリーにより提供されています。

クリニック向け電話自動応答システム「iver」とは

iver

**電話自動応答設定と共に、予約システムやWEB問診SymViewと連携させて
クリニックごとに最適な患者対応システムの構築が可能。**



特徴

1　電話応答削減率（実績）：52%

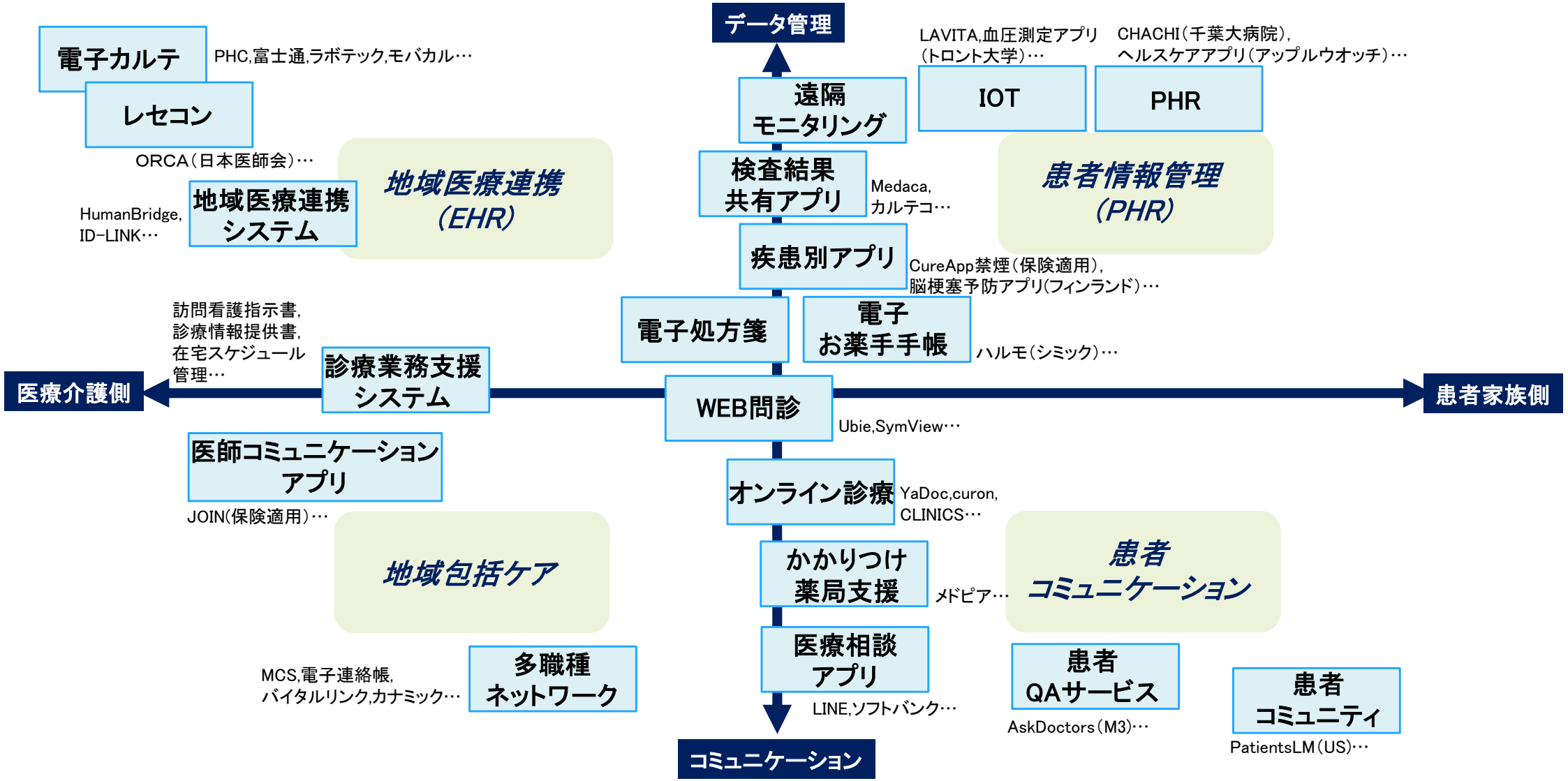
2　クリニックの運用に合わせてカスタマイズが可能

3　従量課金制でシーズン利用なども可能

Copyright© 全国医療介護連携ネットワーク研究会 All Rights Reserved.

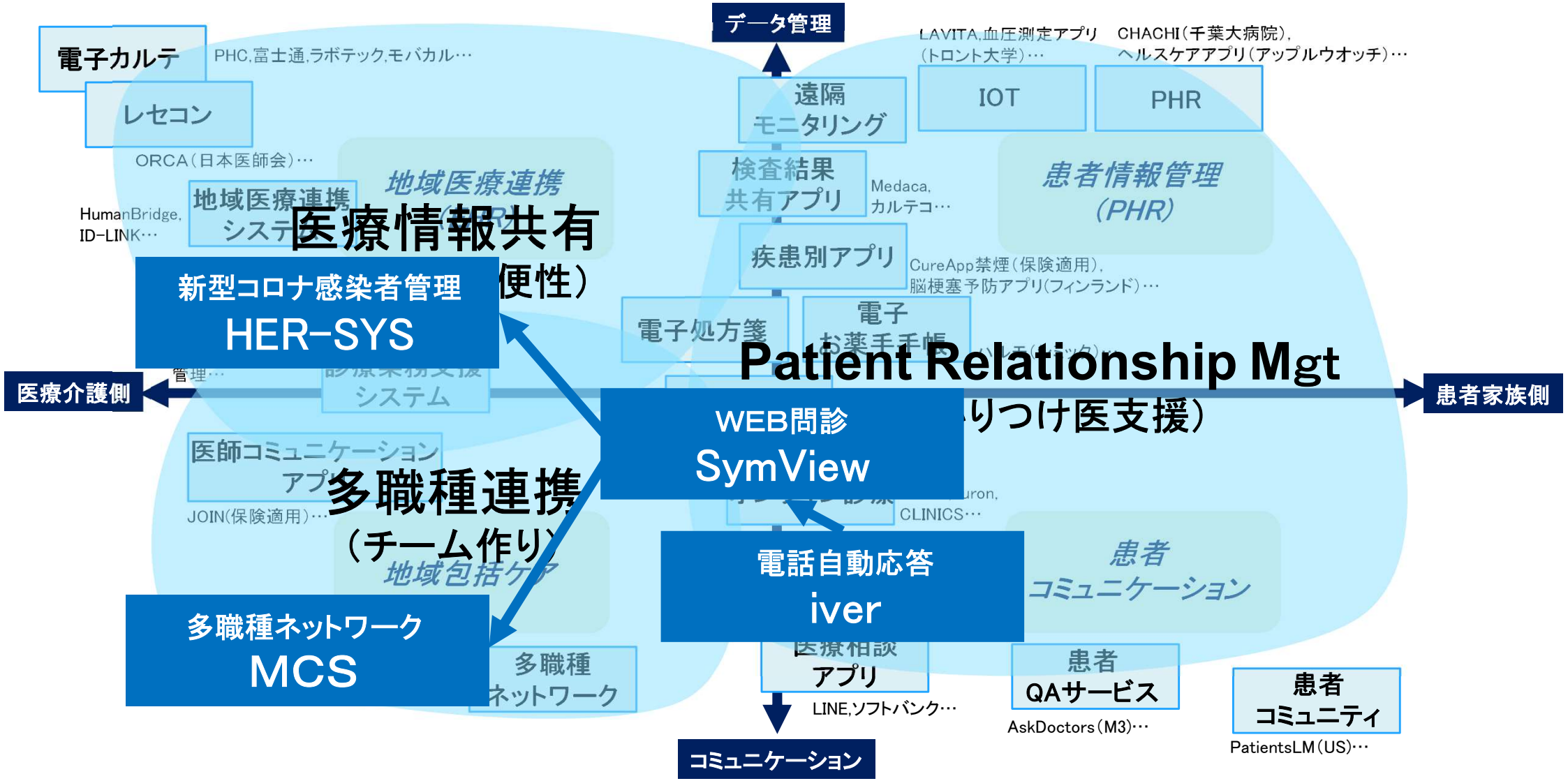
※iverは株式会社メディアコンテンツファクトリーにより提供されています。

地域医療ICTセグメンテーション（患者情報を中心に）



Copyright© 全国医療介護連携ネットワーク研究会 All Rights Reserved.

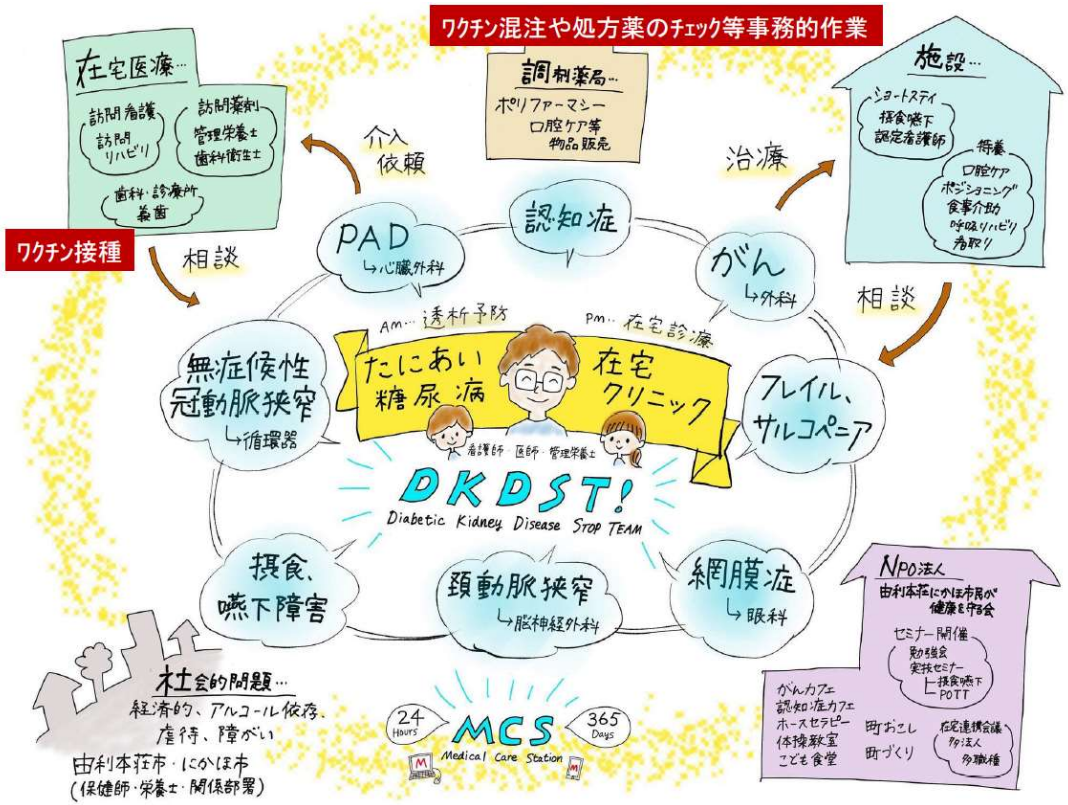
地域医療ICTセグメンテーション（患者情報を中心に）



Copyright© 全国医療介護連携ネットワーク研究会 All Rights Reserved.

秋田県由利本荘市事例

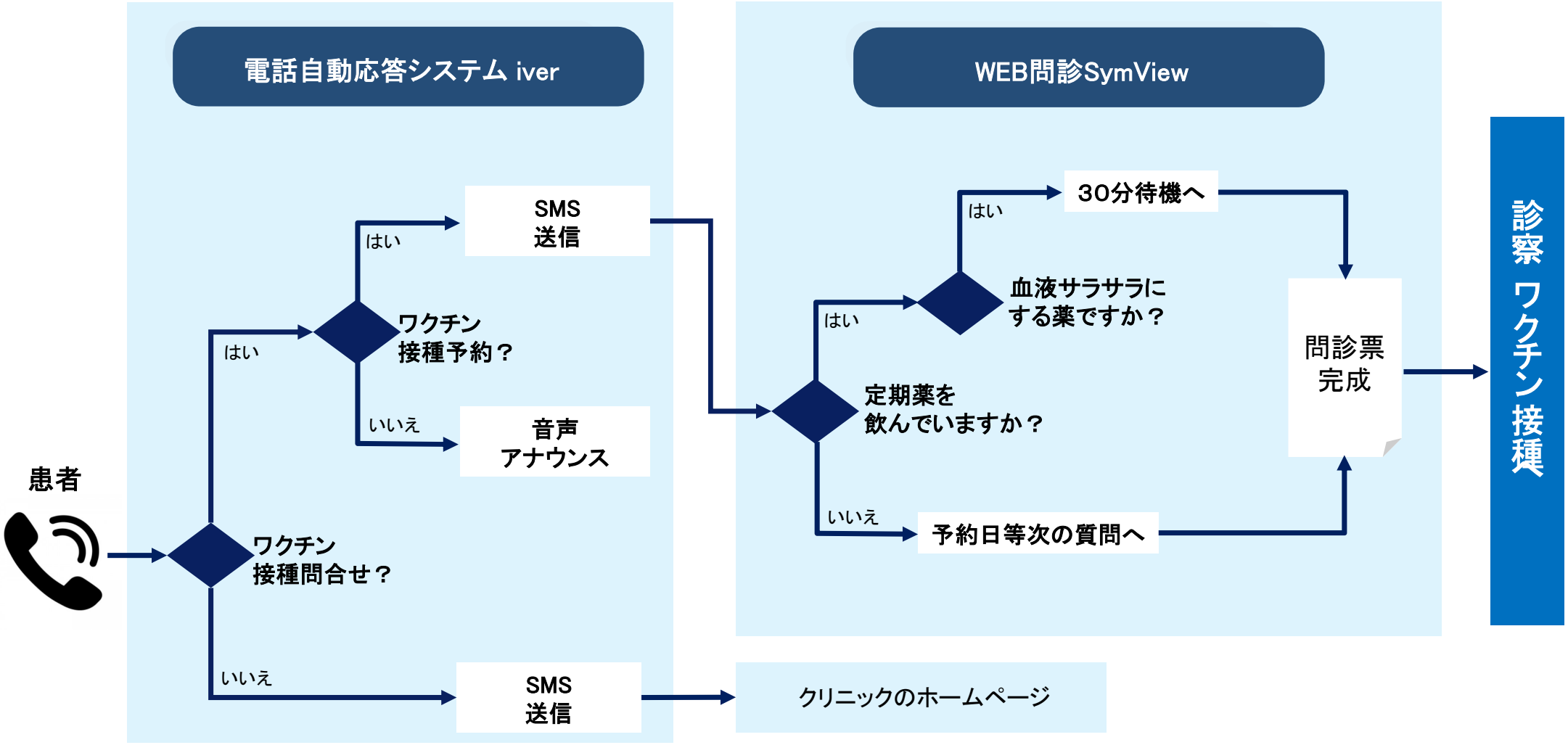
たにあい糖尿病・在宅クリニック



Copyright© 全国医療介護連携ネットワーク研究会 All Rights Reserved.

ICTを組み合わせたコロナワクチン接種対応

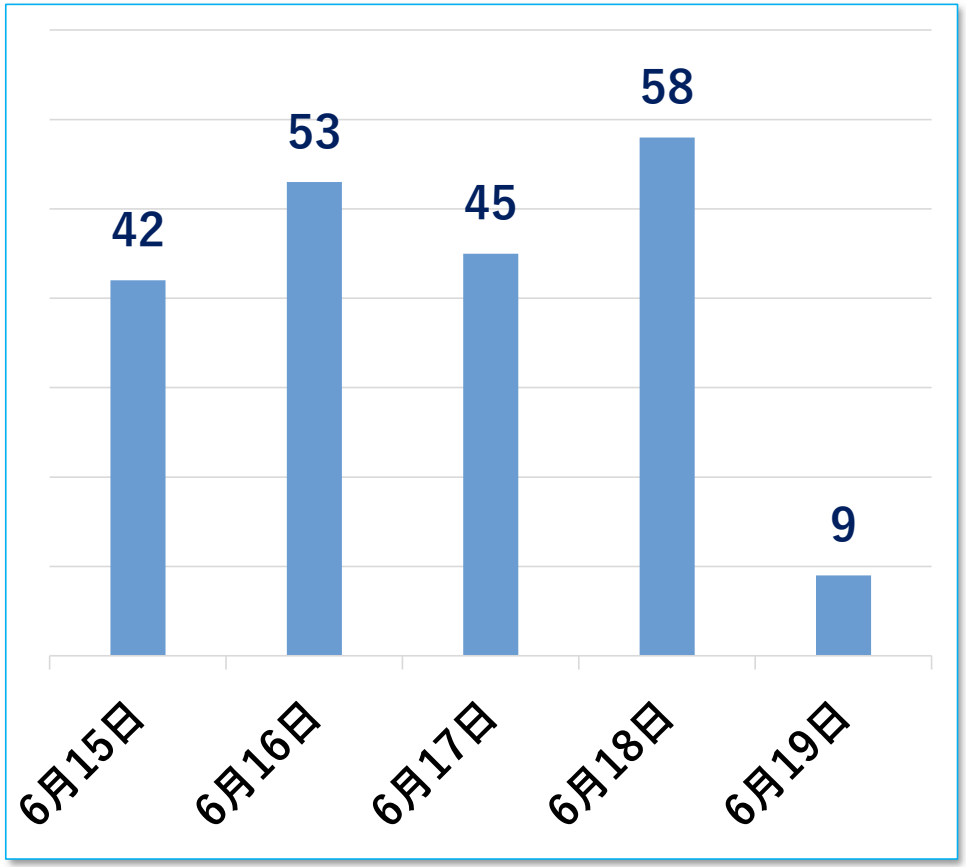
（2021年6月）



Copyright© 全国医療介護連携ネットワーク研究会 All Rights Reserved.

架電自動対応と、待機時間などの事前トリアージを実現（2021年6月）

iverでの架電自動対応件数/日



WEB問診SymViewでのトリアージ

Copyright© 全国医療介護連携ネットワーク研究会 All Rights Reserved.

秋田県由利本荘市でのコロナ第６波対策と課題 （2022年2月）

1. 秋田県では第5波までコロナ自宅療養対応の経験がなかった

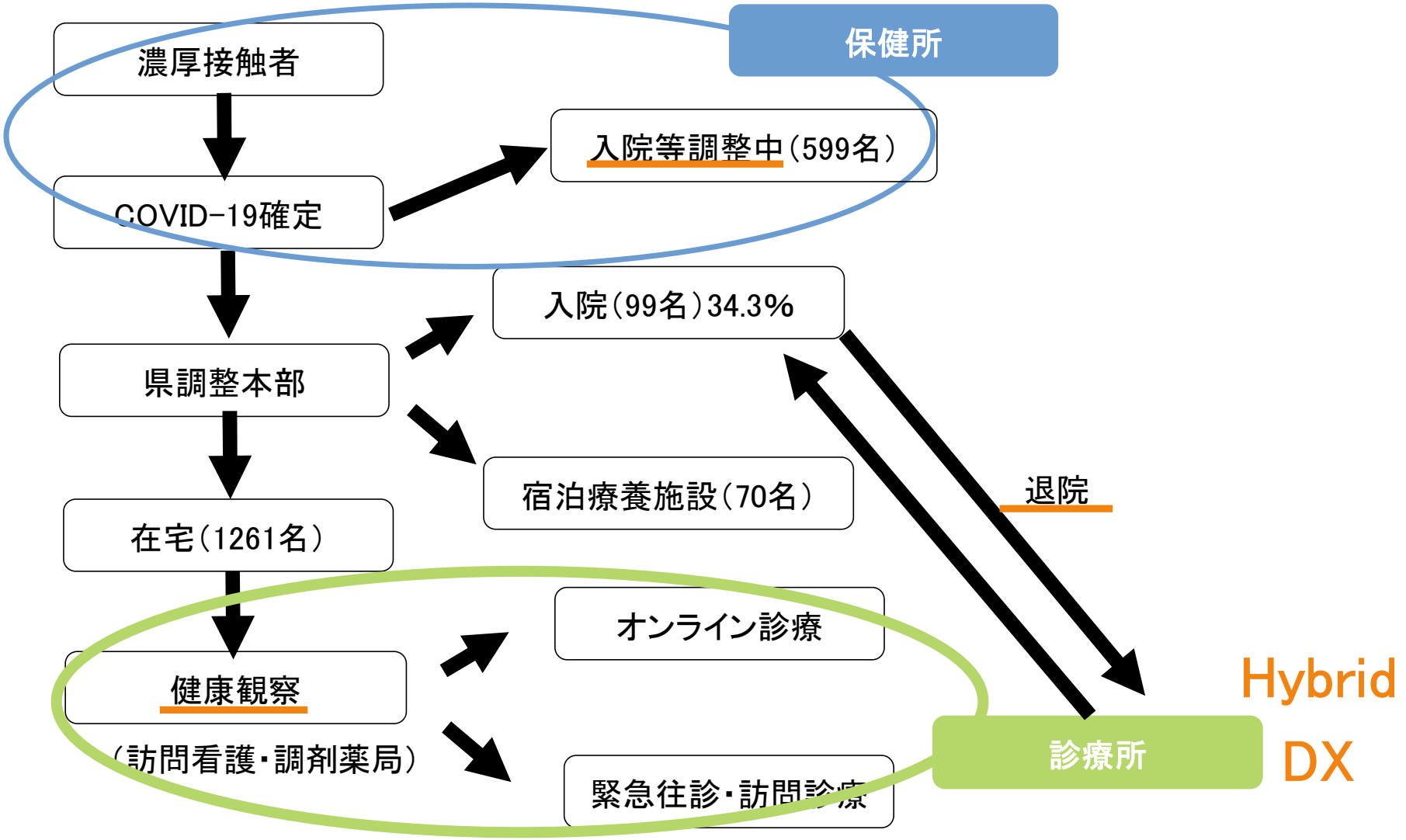
2. 定期的に医療者が患者に電話する負担を軽減できないか
（自宅療養患者への健康観察のため）

3. HER-SYSへの入力の対応を簡単にできないか

Copyright© 全国医療介護連携ネットワーク研究会 All Rights Reserved.

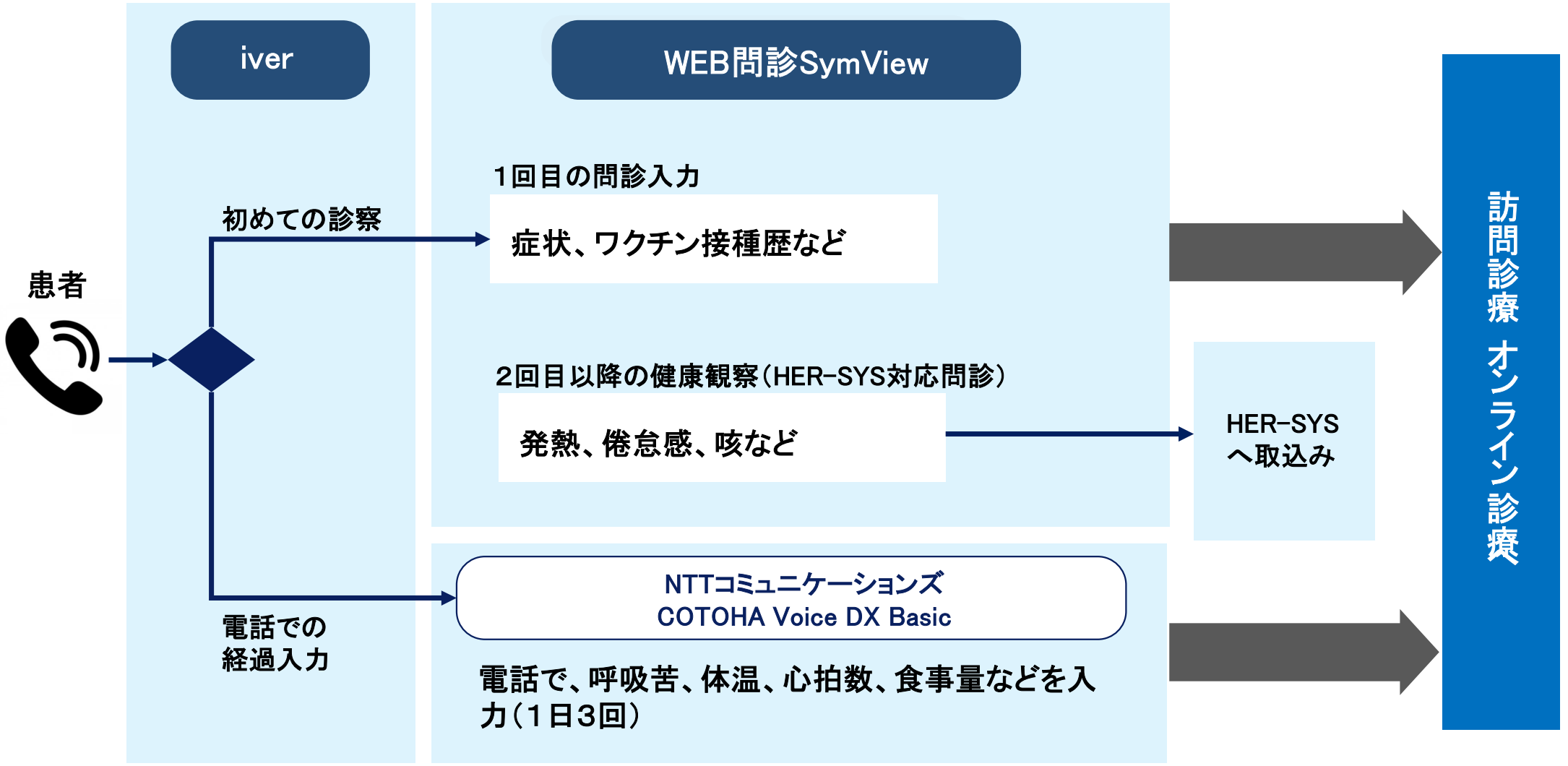
秋田県でのCovid19患者の対応

（2022年2月9日時点）



Copyright© 全国医療介護連携ネットワーク研究会 All Rights Reserved.

ICTを組み合わせたコロナ自宅療養者対応の仕組み



Copyright© 全国医療介護連携ネットワーク研究会 All Rights Reserved.

問診入力（1回目）

- 個人情報利用の同意
- 保険証・お薬手帳情報入手
- モルヌピラビルの適応判断

Copyright© 全国医療介護連携ネットワーク研究会 All Rights Reserved.

HER-SYS対応の問診入力（2回目以降）

Copyright© 全国医療介護連携ネットワーク研究会 All Rights Reserved.

医療機関側の問診画面でトリアージ

患者側

医療機関側

健康観察・トリアージへ

SpO2低下

容態悪化

味覚・嗅覚異常

患者の回答からアラート表示

体温、SpO2などを表示

Copyright© 全国医療介護連携ネットワーク研究会 All Rights Reserved.

医療機関側の問診画面詳細

患者の基本情報

患者基礎情報

ステータス	未完
問診ID	6321164 PDF
患者名	
問診票	発熱・感染症疑い問診票
主訴カテゴライズ	発熱
診察券番号	
年齢（性別）	47歳（男性）
生年月日	昭和49(1974)年　月　日
メールアドレス	
来院日時	2022/01/17
問診完了日時	2022/01/17 13:32
電話番号	
住所	
前回の問診入力日	
利用規約	同意済み

保険証／お薬手帳の画像

保険証とお薬手帳

お薬手帳を撮影してください

HER-SYSに対応した健康観察項目

電子カルテ用テキスト

[ID: /氏名：　　]
【職業】医療職
【発熱】無
【咳】無
【咳以外の急性呼吸器症状】無
【肺炎像】無
【重篤な肺炎】無
【急性呼吸窮迫症候群】無
【多臓器不全】無
【全身倦怠感】無
【頭痛】無
【嘔気/嘔吐】無
【下痢】無
【結膜炎】無
【味覚・嗅覚障害】無
【その他の症状】未回答
【多発地域への訪問】なし
【新型コロナウイルスワクチン接種歴】接種していない
【悪性腫瘍（がん等）】無
【慢性閉塞性肺疾患（COPD）】無
【慢性腎臓病】無
【高血圧】無
【糖尿病】無
【脂質異常症】無
【肥満（BMI30以上）】無
【喫煙歴】★有

HER-SYSへ取込み

MCSで多職種と共有

Copyright© 全国医療介護連携ネットワーク研究会 All Rights Reserved.

コロナ禍で、医師会がWEB問診へ期待する効果

1. 非接触による感染予防

2. 患者情報の事前収集によるトリアージ

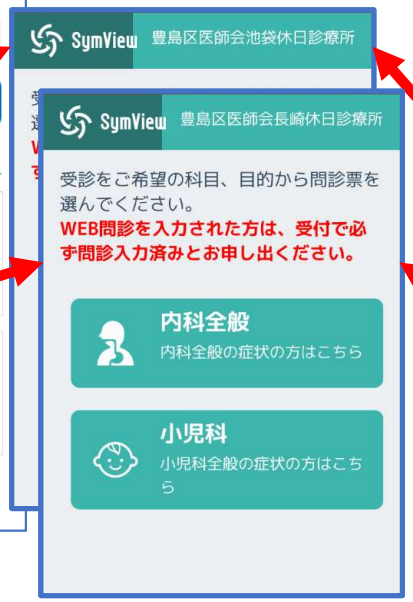
3. 医療者の負担軽減

Copyright© 全国医療介護連携ネットワーク研究会 All Rights Reserved.

豊島区医師会休日診療所でのWEB問診事例

非接触,非同期であらかじめ問診情報を取得し発熱外来の対応をスタート。
（2021年6月運用開始）

医師会ホームページ

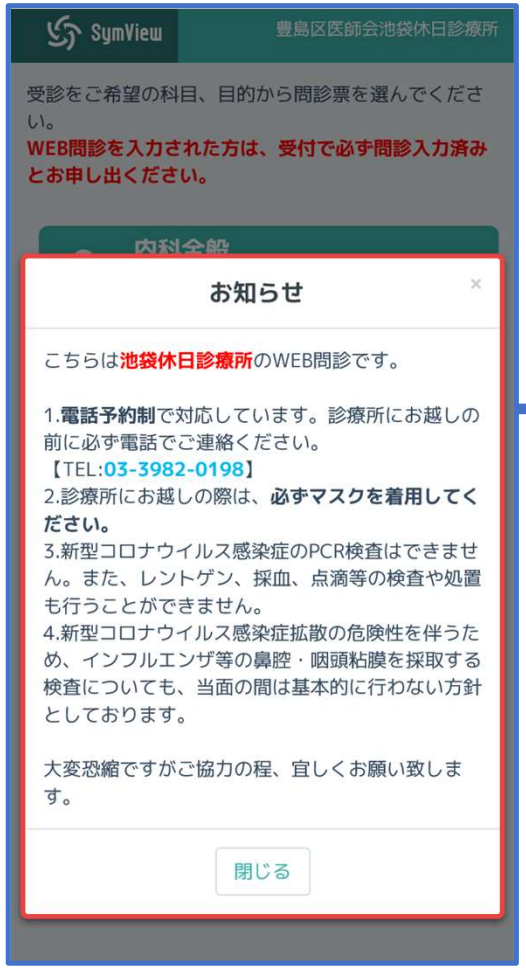


行政ホームページ

Copyright© 全国医療介護連携ネットワーク研究会 All Rights Reserved.

医師会のコロナ対策に合わせて問診をカスタマイズ

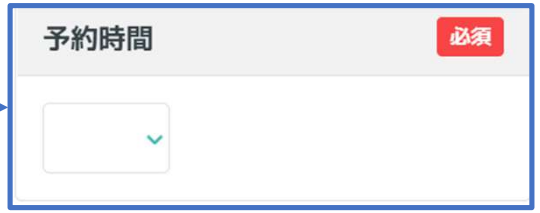
医師会のお知らせを表示



患者基本情報

予約の有無

あり



なし

Copyright© 全国医療介護連携ネットワーク研究会 All Rights Reserved.

濃厚接触チェック、ワクチン接種歴などを追加

濃厚接触チェック

新型コロナウイルスに感染した方と濃厚接触（のうこうせっしょく）がありましたか　必須

- [ ] 特になし
- [ ] 感染者と同居、車内や航空機内等で、2m以内での長い時間の会話
- [ ] マスクや手袋などの個人防護具なしで感染者の看護・介護をしていた
- [ ] 感染が疑われる者の気道分泌物、体液等に直接触れた

ワクチン接種確認

新型コロナウイルスワクチンの接種を受けましたか　必須

- ○ 受けていない
- ○ １度目の接種が済んでいる
- ◉ ２度目の接種が済んでいる

２度目の接種日

保険証画像添付

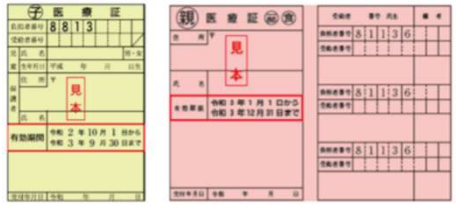
保険証の写真をアップロードしてください

例）

画像アップロード

医療券をお持ちの方は写真をアップロードしてください

例）



画像アップロード

Copyright© 全国医療介護連携ネットワーク研究会 All Rights Reserved.

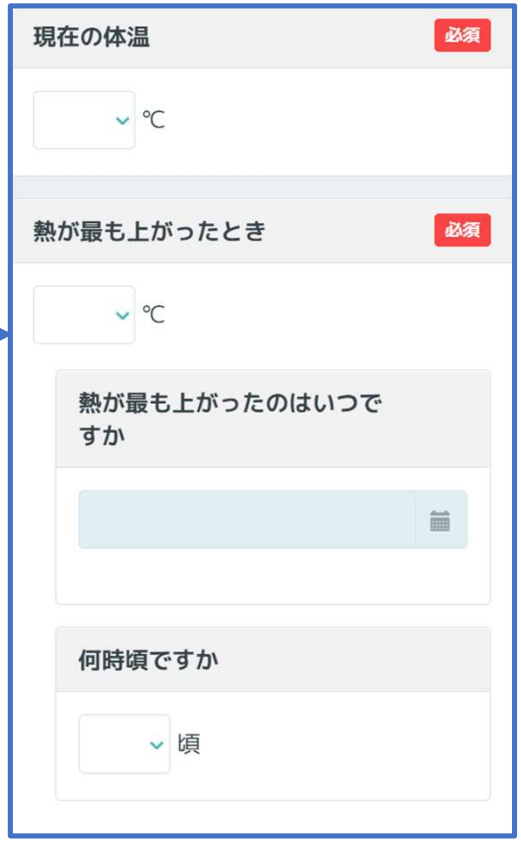
症状の入力

主訴

随伴症状

選択された主訴に関連する
選択肢が表示される

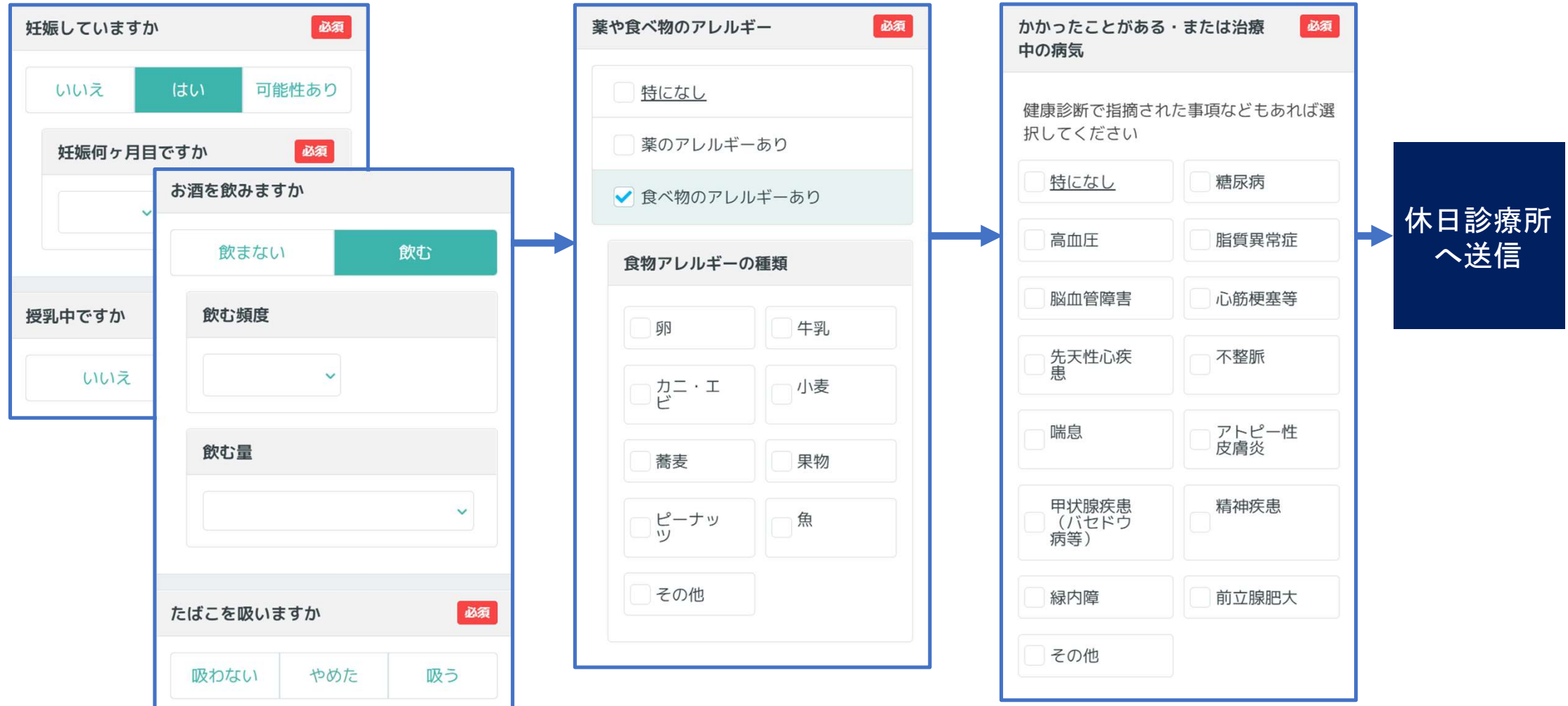
詳細質問



さらに関連する選択肢が
表示される

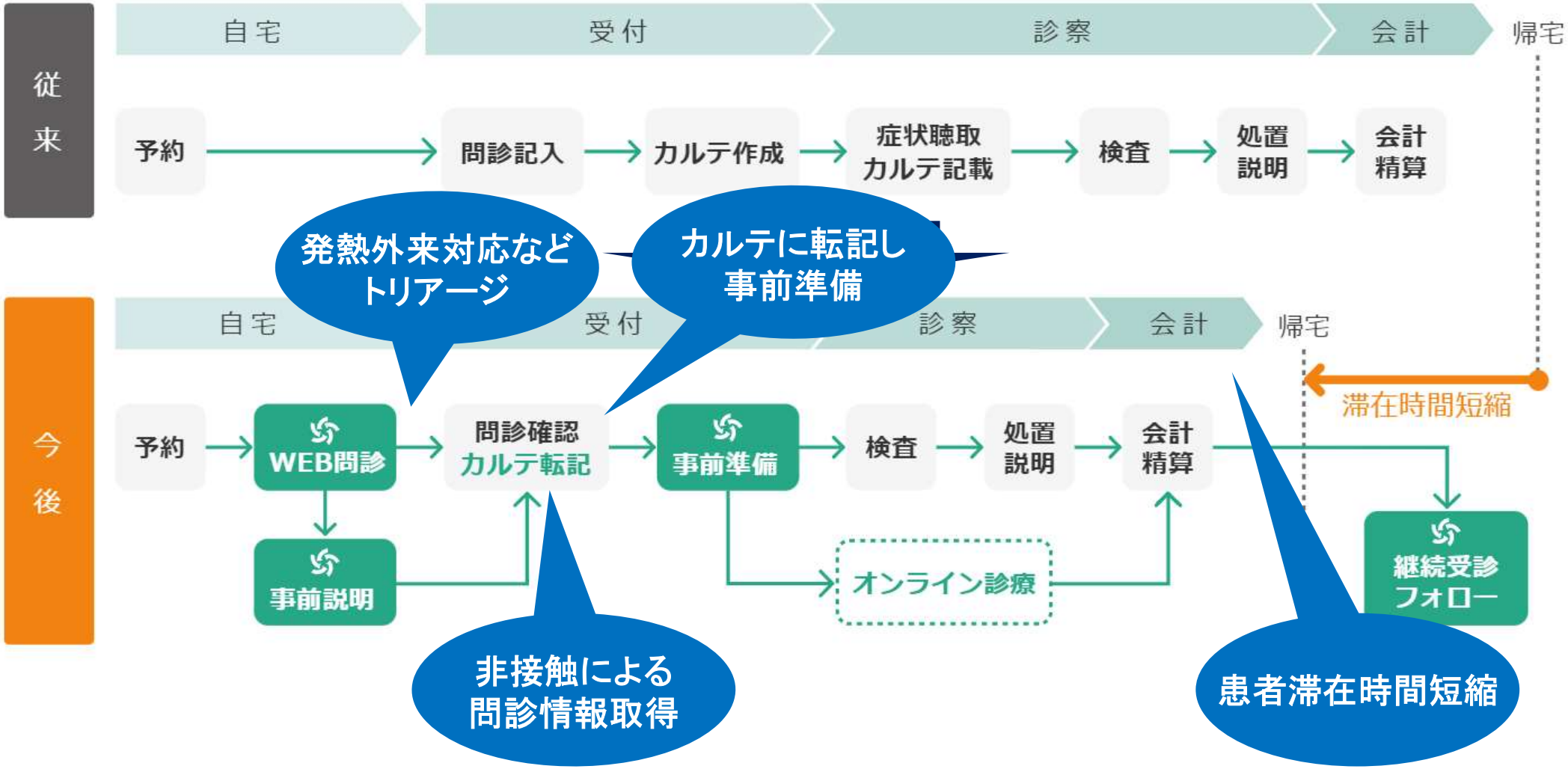
Copyright© 全国医療介護連携ネットワーク研究会 All Rights Reserved.

アレルギー,既往歴などを入力



Copyright© 全国医療介護連携ネットワーク研究会 All Rights Reserved.

診察の流れのプロセス改善

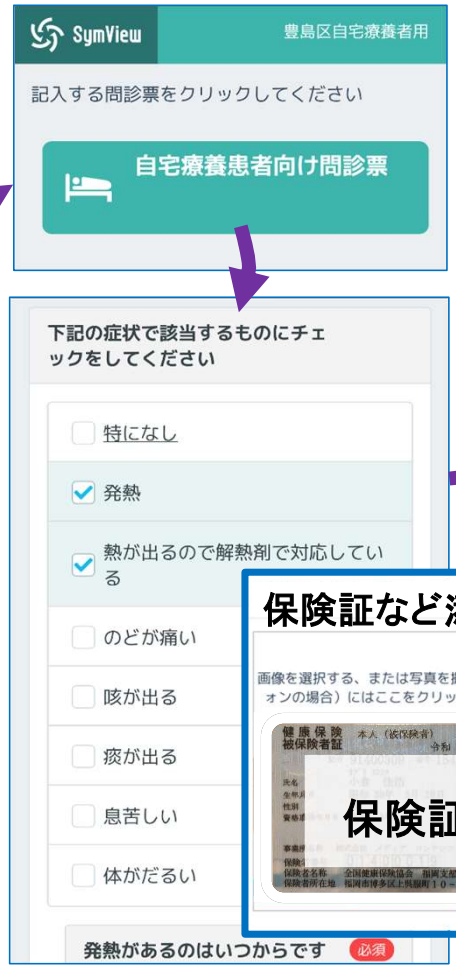


Copyright© 全国医療介護連携ネットワーク研究会 All Rights Reserved.

豊島区医師会コロナ自宅療養患者対応事例 （2021年8月～）

医師会ホームページ

WEB問診SymView



保険証など添付

患者

診療

豊島区医師会

味覚異常など症状により
アラート表示

アルゴリズム技術

自宅療養患者の
問診履歴

- 名前,住所,電話番号 …
- 保険証画像
- 症状
- パルスオキシメーターは届いているか …

pdf化しMCSで情報共有

担当の医療機関

Copyright© 全国医療介護連携ネットワーク研究会 All Rights Reserved.

ICT活用のポイント（まとめ）

- **患者にも医療者にも優しいICT**
  - →患者は、自宅に居ながら落ち着いて問診入力
  - →空いた時間（非同期）に利用⇒トリアージ（来院前の事前に判断）
- **患者を誰も置き去りにしない**
  - →スマホを持たない患者への対応も考慮
  - →問診の質問や回答も、迷わないようにわかりやすくカスタマイズ
- **ICTツールを適材適所に組み合わせて活用**
  - →電話自動応答システムとWEB問診を連携
  - →多職種ネットワークで患者情報共有

Copyright© 全国医療介護連携ネットワーク研究会 All Rights Reserved.

全国医療介護連携ネットワーク研究会