

# コロナ禍でのWEB問診構築の手順

---

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

WEB問診SymViewの医師会休日診療所での  
システム構築手順(カスタマイズ、運用設計、セキュリティ対応など)をご紹介します。



# WEB問診「SymView」とは



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

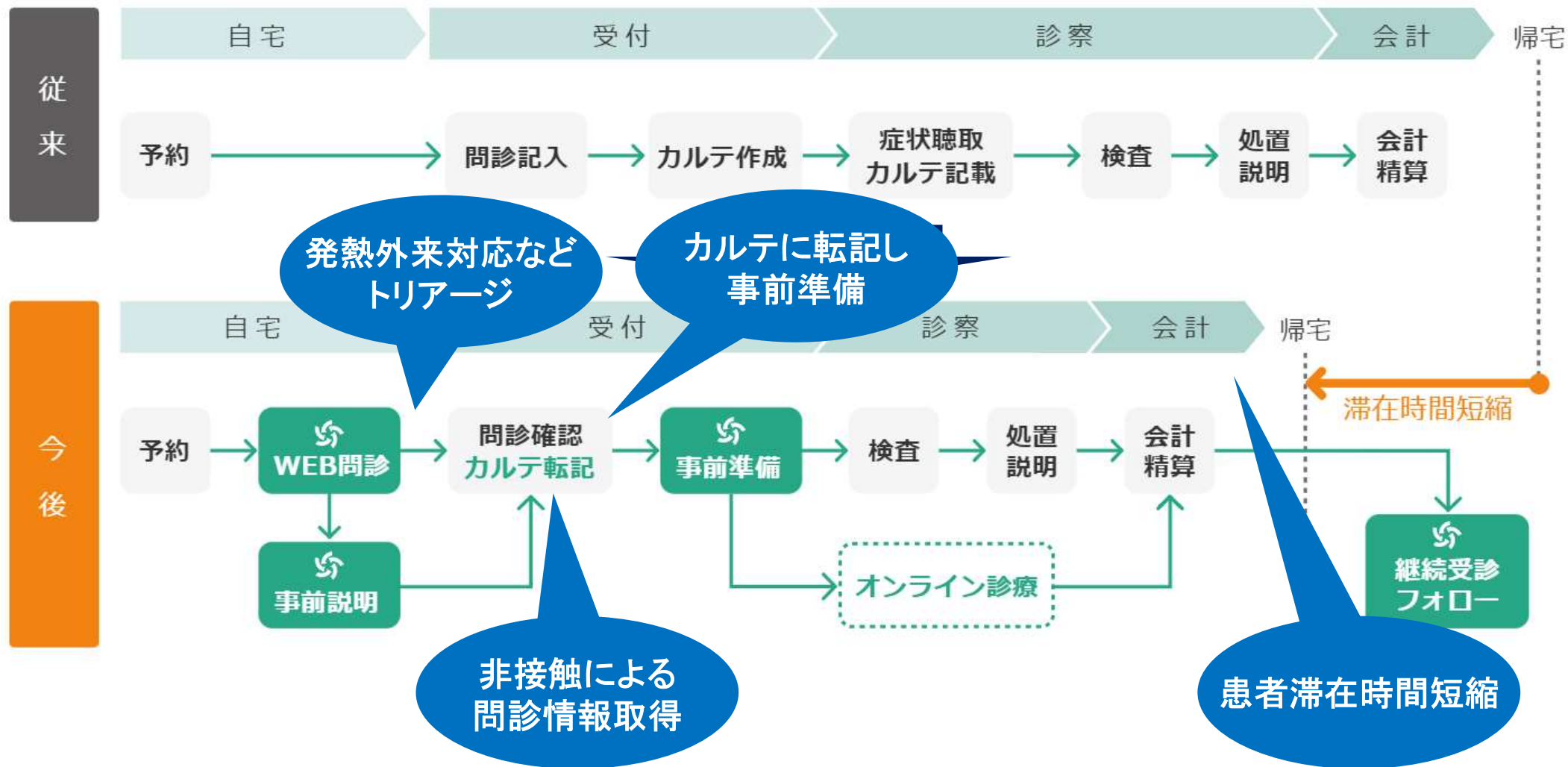


## 特徴

- 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 ...



# 診察の流れのプロセス改善





# WEB問診導入手順

## 1 問診のカスタマイズ

- ・独自質問内容の追加(予約の有無,濃厚接触,ワクチン接種歴など)
- ・「コロナ疑い」,「発熱」などのアラート自動表示条件設定

## 2 システム設定(連携とセキュリティ対応)

- ・予約システム,電子カルテとの連携設定
- ・ID登録とセキュリティ設定

## 3 患者への案内を確認

- ・患者への案内(バナーリンク,QRポスター,電話時の誘導案内)
- ・運用の流れに沿って各システムの操作確認



# 1 問診のカスタマイズ

～コロナ対策などのための独自質問内容の追加～

## お知らせを表示や予約有無確認

SymView 豊島区医師会池袋休日診療所

受診をご希望の科目、目的から問診票を選んでください。  
WEB問診を入力された方は、受付で必ず問診入力済みとお申し出ください。

**お知らせ**

こちらは池袋休日診療所のWEB問診です。

- 1.電話予約制に対応しています。診療所にお越しの前に必ず電話でご連絡ください。  
【TEL:03-3982-0198】
- 2.診療所にお越しの際は、必ずマスクを着用してください。
- 3.新型コロナウイルス感染症のPCR検査はできません。また、レントゲン、採血、点滴等の検査や処置も行うことができません。
- 4.新型コロナウイルス感染症拡散の危険性を伴うため、インフルエンザ等の鼻腔・咽頭粘膜を採取する検査についても、当面の間は基本的に行わない方針としております。

大変恐縮ですがご協力の程、宜しくお願い致します。

**電話予約はお済みですか**

## 濃厚接触有無、ワクチン接種歴

**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、2人以上の会話

マスクなしで顔を近づけていた

感染が疑われる人物、体液交換

**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**

## 保険証画像など

保険証の写真をアップロードしてください

例)

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)



# 1 問診のカスタマイズ

～トリアージのためのアラート条件設定～

患者側

SymView メンタルクリニック

10%

下記の症状で該当するものにチェックをしてください

特になし

発熱

熱が出るので解熱剤で対応して

のどが痛い

咳が出る

痰が出る

息苦しい

体がだるい

最近「においや味を感じない」などの症状は感じますか

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

特になし

トリアージ

医療機関側

SymView MCFクリニック 🔔 1

問診一覧 通知一覧 休診設定 ? FAQ

問診ID	URL	診察券#	患者名	性別	生年月日	問診日時	問診票	詳細
4334968	院外		鈴木 一郎	♂	H21.10.12 (11歳)	08/24 15:22	【初診】自宅療養...	39.7 °C
4331611	院外		山田 太郎 新型コロナ疑い	♂	R02.05.04 (1歳 3ヶ月)	08/24 10:50	【初診】自宅療養...	36.6 °C 82%
4331568	院外		田中 よね	♂	H29.04.03 (4歳 4ヶ月)	08/24 10:48	【初診】自宅療養...	37.6 °C
4331425	院外		伊藤 次郎	♂	H21.08.13 (12歳)	08/24 10:41	【初診】自宅療養...	37.8 °C
4331280	院外		手塚 めぐみ	♂	H27.02.03 (6歳 6ヶ月)	08/24 10:33	【初診】自宅療養...	39.1 °C 96%
4320531	院外		二階 牧人 呼吸苦	♂	H24.03.11 (9歳)	08/23 15:07	【再診】自宅療養...	37.1
4320471	院外		加藤 秀雄 尿混濁	♂	H23.02.14 (10歳)	08/23 15:05	【再診】自宅療養...	38.2

新型コロナ疑い

呼吸苦

尿混濁

患者の回答からアラート表示

体温、SpO2など数値を表示



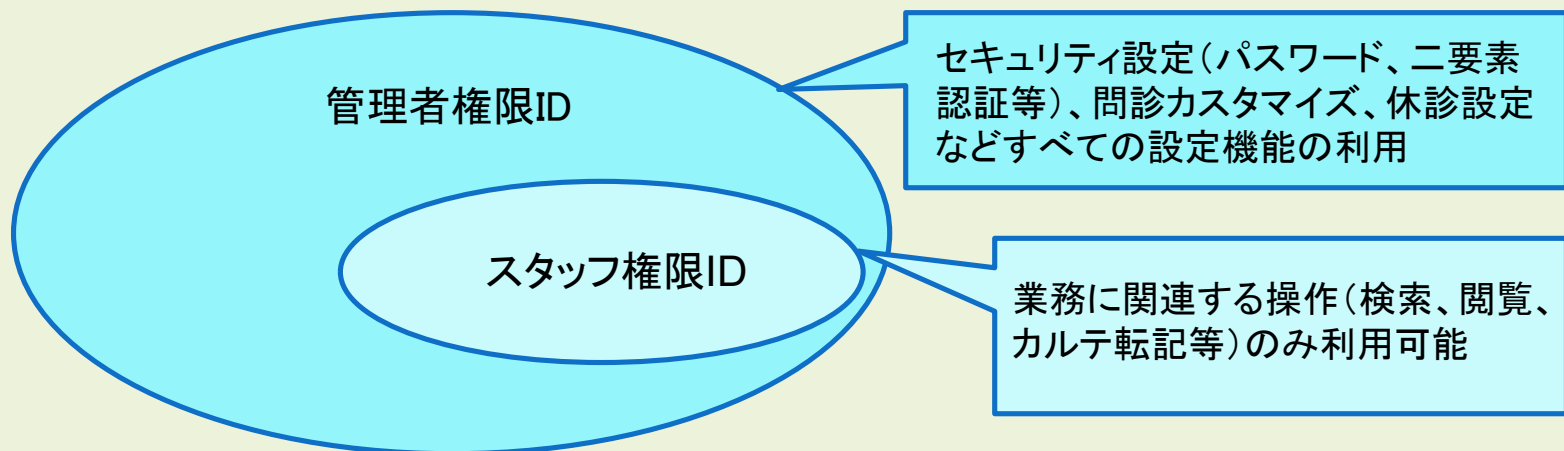


## 2 システム設定

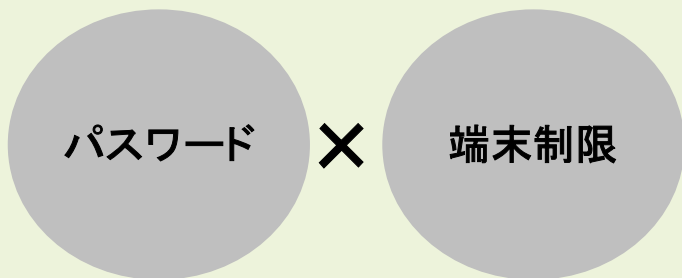
～ ID登録とセキュリティ設定 ～

### ユーザー権限設定

- ・IDはスタッフごとに付与。
- ・アクセスログ管理を行う。



### 二要素認証設定



ID/パスワードに加えて、端末制限など、二要素認証の設定をすることで、よりセキュリティが強化されます。

(特に、複数スタッフが入れ替わる医師会休日診療所などでは、二要素認証設定が有効です)

\*厚生労働省の「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン5.1」では「二要素認証技術の端末等への実装を促してきたが、さらに強く推進するため、令和9年度時点で稼働していることが想定される医療情報システムを、今後、導入又または更新する場合、原則として二要素認証を採用することが求められる。」としています。





## 2 システム設定

～ ベンダー間システム連携設定 ～

クリニック向け  
電話自動応答システム



連携

WEB問診



印刷

紙カルテ

印刷して追記・保存

### 連携可能な予約システム

- ドクターキューブ
- チェックオン
- アイアコス
- メディカルパス
- メディカル革命
- アイチケット
- 3Bees
- ヘリオス
- ヨヤクル
- CureSmile
- 診療予約2018
- スマイリーリザーブ など

連携



連携

### 連携可能な電子カルテ

- |                  |            |
|------------------|------------|
| •PHCメディコム        | •セコム       |
| •M3デジタル          | •日立        |
| •Qualis          | •ダイナミクス    |
| •Medical Station | •クリプラ      |
| •BrainBoxVⅢ      | •CMS       |
| •ラボテック           | •MIU       |
| •EMシステムズ         | •AI・CLINIC |
| •富士通             | •TOSMEC    |
| •メドレー            |            |
| •NTT             | など         |

連携

### オンライン診療システム

クロン



# 3

# 患者への案内準備

～ ホームページからリンク ～

## 医師会ホームページ

豊島区医師会の公式ホームページです。

公益社団法人 豊島区医師会  
Toshima Medical Association

文字サイズ: 大 小    サイトマップ

ホーム > 休日診療

1. 休日診療 (内科・小児科) ※年未年始の「単嶋地区」休日診療はこちら

<p>豊島区池袋休日診療所</p> <p>地図詳細表示</p> <p><b>WEB問診入力はこちら</b></p>	<p>豊島区東池袋4-42-3 (池袋保健所3階) TEL: 03-3982-0198</p>	<p>(受付時間) 土曜 17:00～21:30 日曜・祝日・年未年始 9:00～12:00 13:00～21:30</p>
<p>豊島区长崎休日診療所</p> <p>地図詳細表示</p> <p><b>WEB問診入力はこちら</b></p>	<p>長崎2-27-18 (旧・第六出張所3階) TEL: 03-3959-3385</p>	<p>(受付時間) 日曜・祝日・年未年始 9:00～12:00 13:00～16:30</p>

SymView 豊島区医師会池袋休日診療所

SymView 豊島区医師会長崎休日診療所

受診をご希望の科目、目的から問診票を選んでください。  
**WEB問診を入力された方は、受付で必ず問診入力済みとお申し出ください。**

**内科全般**  
内科全般の症状の方はこちら

**小児科**  
小児科全般の症状の方はこちら

## 行政ホームページ

SDGs 未来都市としま SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS 豊島区

文字サイズ・色合い変更    ふりがな表示    音声読み上げ    サイトマップ    アクセス    Select Language

Google™カスタム検索    豊島区 全体を検索    検索    検索方法

豊島区役所コールセンター 03-3981-1111

防災・緊急 重要なお知らせ

- 妊婦中の皆様へ (新型コロナウイルス感染症について)
- 新型コロナウイルス感染症に罹患されたかた・濃厚接触者のかたへ
- 新型コロナウイルス感染症のワクチン接種について
- 外国人のかたへ (for foreigners) ワクチン (ワクチン) をうける
- 緊急事態宣言発令に伴う区立施設等の対応について (9月10日決定)

ホーム > 健康・福祉 > 健康・医療 > 健康医療連携施設 > 休日・夜間診療案内

休日・夜間診療案内

診療機関	所在地	電話番号	診療日・受付時間
<p>池袋休日診療所</p> <p><b>WEB問診入力はこちら</b> (新しいウィンドウで開きます)</p>	東池袋4-42-16 池袋保健所1階	03-3982-0198 (電話予約制)	土曜 午後5時～9時30分 日曜・祝日・年未年始 午前9時～正午 午後1時～午後9時30分
<p>長崎休日診療所</p> <p><b>WEB問診入力はこちら</b> (新しいウィンドウで開きます)</p>	長崎2-27-18(3階)	03-3959-3385 (電話予約制)	日曜・祝日・年未年始 午前9時～正午 午後1時～午後4時30分



3

## 患者への案内準備

～ QRポスター等による案内例 ～



Media  
Contents  
Factory

WEBで  
簡単5分

### 受付済みの方は WEB問診をお願いします

当院はWEB問診を採用しております。  
下記QRコードからWEB問診画面を開  
いて問診入力をお願いします。



すでにWEB問診が完了している  
場合はお申し出ください。





# 運用マニュアルの作成例(豊島区医師会の場合)

特に複数スタッフが入れ替わり運営している  
医師会休日診療所では有効です。

## 目次

### 1. WEB問診運用の全体フロー

1. 休日診療当日の全体フロー
2. 朝のセットアップ
3. 電話予約された方へのご案内方法
4. カルテ作成
5. 来院された方の問診データ確認方法

### 2. 全体フロー外の対応

1. 予約がキャンセルとなった場合の対応
2. 電話予約をせずに来院された方への対応
3. 診察室で問診データを確認する

### 3. WEB問診紹介

1. WEB問診の特徴
2. 患者画面
3. 困ったときには : FAQ

WEB問診システム

**SymView**

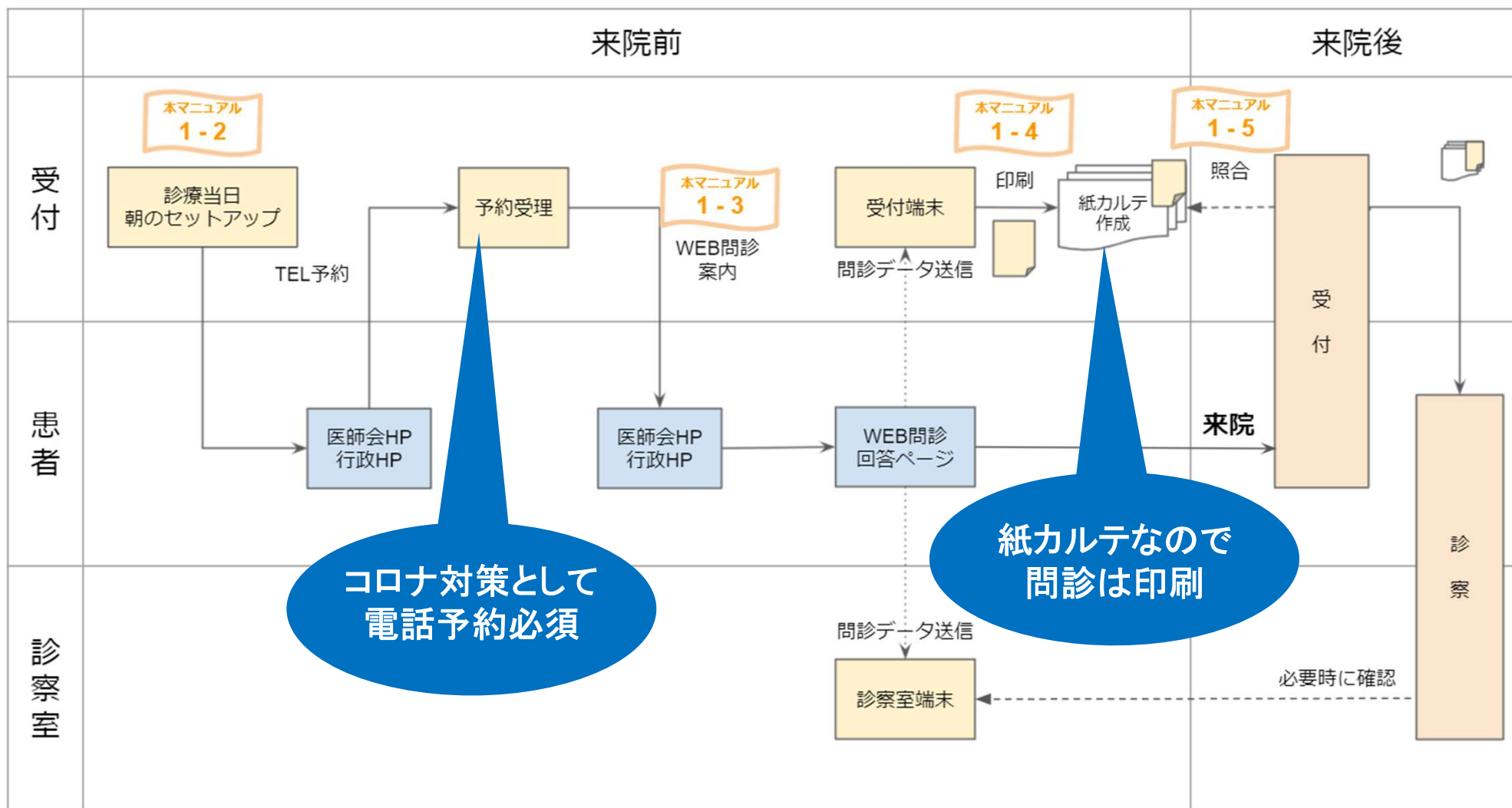
運用マニュアル(ver. 1.2)

豊島区医師会  
池袋・長崎休日診療所様  
2021.08.16

株式会社メディアコンテンツファクトリー  
www.media-cf.co.jp



# 休日診療当日の全体フロー(豊島区医師会の場合)





# 患者がスマホが使えない場合も想定



待合室での待ち時間短縮のため、来院前にWEB上での問診入力をお願いしております。ご利用できるスマートフォンはお持ちですか？

はい、あります。

## (1)スマートフォンをお持ちの場合

「豊島区医師会 休日診療」と検索し、ホームページにアクセスいただきますと、**色の「WEB問診入力はこちら」というボタン**があります。このお電話が終わりましたらそちらからご回答の上、ご来院ください。回答の際は、池袋院と長崎院を間違えないよう、ご注意ください。

うまく回答できなかった場合も、ご連絡は必要ありませんので、予約時間にそのままご来院ください。

いいえ、ありません。

## (2)スマートフォンがない・使えない場合

WEB問診はご案内せず、そのままご来院いただくようお願い申し上げます。

承知致しました。来院後に紙の問診票にご記入いただきますので、予約時間にそのままご来院ください。

※来院後に、タブレットを貸し出し入力  
いただく対応も有用



# 導入のポイント

- **最初は、患者対象を絞って案内し段階的利用も**  
→例えば、小児科、若い世代の患者から案内開始
- **必要に応じてWEB問診以外の対応も改善**  
→電話対応の効率化、自動化など
- **流行に合わせてカスタマイズを修正し柔軟に対応**  
→渡航歴追加・削除、ワクチン接種回数3回目追加など





全国医療介護連携ネットワーク研究会