

(令和元年度 職員提案) 業務改善事例報告

受理番号

R1-K16

標 題	病院照会システムに連休中の診療機関情報を追加	
提案を総括すべき課	情報指令課	
改善前	<p>市民からの病院照会に対応するため、既に市内医療機関の情報を盛り込んだ検索システムを開発・運用していますが、問合せが特に多いお盆や年末年始といった長期連休中の診療情報は反映できていませんでした。</p> <p>連休中の診療機関情報は、医師会作成のものを受領していますが、地区や診療科目関係なしの記載順のため、適切な医療機関を探すのが難しく、また非常に多くの問合せがあるため職員の負担となっていました。</p>	<p>連休中の診療情報を、受領後にエクセルで作成した病院照会システムへ事前に入力することで、病院照会時には日を指定すれば簡単に希望の診療科目で受診可能な医療機関を探し出すことが可能となりました。</p>
改善効果	<p>市民の希望に対し、素早く正確な医療機関情報を提供することで、市民サービスが向上。 日付、希望診療科目、地区等のボタンを押すだけで、該当する医療機関が素早く簡単に抽出されるため、職員の負担が軽減した。 また、119番を受信する通信指令員が病院照会に対応しているため、電話対応時間を短くすることで災害対応への支障を軽減することができた。</p> <p><年間病院照会件数> ・2018年中:3,057件(8.4件/日)</p> <p><診療機関情報を受領した連休期間中の病院照会件数> ・年末年始(2018年12月29日～2019年1月6日) 279件(31件/日) ・お盆休み(2019年8月4日～8月18日) 256件(18.3件/日)</p>	実践状況
		<p>提案内容を既に実践している場合はここにチェックを↓</p> <p style="color: red; font-weight: bold; text-align: center;">実践済み</p>

※写真等の添付可

地区		医療機関名	14日	電話番号	am	pm	通常外時間	特記事項	内科	小児科	外科	皮膚科	泌尿科	産科	婦人科	眼科	耳鼻科	呼吸器科	消化器科	循環器科	泌尿器科	歯科	「ほか」内訳	所在地 (地図リンク付き)
1	本町	休日夜間急患診療所	pm	81-5019	-	- - -	月-土 20:00-23:00 日/祝 09:00-12:00 13:00-17:00 19:00-23:00		内科	小児科	外科	皮膚科	泌尿科	産科	婦人科	眼科	耳鼻科	呼吸器科	消化器科	循環器科	泌尿器科	歯科		曾屋11
2	南	栗野赤十字病院	am	81-3721	8:00 - 11:30	- - -		科で曜日異なる 電話・HP確認	内科	小児科	外科	皮膚科	泌尿科	産科	婦人科	眼科	耳鼻科	呼吸器科	消化器科	循環器科	泌尿器科	歯科		立野台1-1
3	本町	八木病院	○	81-1666	9:00 - 12:00	14:00 - 17:00	pm15:00から	科で曜日異なる 電話・HP確認	内科	小児科	外科	皮膚科	泌尿科	産科	婦人科	眼科	耳鼻科	呼吸器科	消化器科	循環器科	泌尿器科	歯科		本町1-3-1
4	東	神奈川病院	am	81-1771	9:00 - 11:30	- - -		科で曜日異なる 電話・HP確認	内科	小児科	外科	皮膚科	泌尿科	産科	婦人科	眼科	耳鼻科	呼吸器科	消化器科	循環器科	泌尿器科	歯科	泌尿/神経内	落合666-1
6	西	栗野病院	○	75-0032	9:00 - 11:00	13:00 - 15:00		pm再診のみ 要問合せ	内科	小児科	外科	皮膚科	泌尿科	産科	婦人科	眼科	耳鼻科	呼吸器科	消化器科	循環器科	泌尿器科	歯科		三屋131
7	西	みくるべ病院	am	88-0266	9:00 - 12:00	- - -			内科	小児科	外科	皮膚科	泌尿科	産科	婦人科	眼科	耳鼻科	呼吸器科	消化器科	循環器科	泌尿器科	歯科	神経	三廻部948
22	南	栗野駅南口診療所	○	84-3737	9:00 - 12:00	14:00 - 18:00	pm15:00-18:00		内科	小児科	外科	皮膚科	泌尿科	産科	婦人科	眼科	耳鼻科	呼吸器科	消化器科	循環器科	泌尿器科	歯科		尾原940-5
25	南	やまかど山門内科クリニック	○	82-8200	8:30 - 12:00	15:00 - 18:00			内科	小児科	外科	皮膚科	泌尿科	産科	婦人科	眼科	耳鼻科	呼吸器科	消化器科	循環器科	泌尿器科	歯科		平沢1481-1
70	大鏡	えんどう遠藤医院	am	77-1467	9:00 - 11:50	15:00 - 18:50			内科	小児科	外科	皮膚科	泌尿科	産科	婦人科	眼科	耳鼻科	呼吸器科	消化器科	循環器科	泌尿器科	歯科		鏡巻南5-2-8
78	大鏡	もろじん森岡クリニック	○	76-1112	9:00 - 12:00	15:00 - 18:00			内科	小児科	外科	皮膚科	泌尿科	産科	婦人科	眼科	耳鼻科	呼吸器科	消化器科	循環器科	泌尿器科	歯科	泌尿	南矢名1-14-34 第3東海パッセージビル2F