

Web 予約導入で集団検診の混雑を回避！ 検診業務がスムーズになりました。

飛騨市は、2004年2月1日に、古川町、河合村、宮川村、神岡町の2町2村が合併し誕生しました。岐阜県の最北端に位置し、北は富山県、南は高山市、西は白川村に接しており、県庁所在地の岐阜市から約150km、高山市の北約15kmに位置しています。

同市では、胃がん（胃エックス線検査・胃内視鏡検査）検診、子宮がん検診、乳がん検診を円滑に進めると共に、市民の利便性の向上を図るため、Web予約システムを導入することを決めました。

今回は、Web予約システム KUUMO を2021年5月に導入いただき、システムの活用状況ならびに今後のシステムへの期待について、古川町保健センター 主任保健師 小洞様にお伺いしています。

システム導入前にお困りだった点についてお聞かせください。

小洞様 飛騨市は検診機関が市内にはなく、**全ての検診は集団検診で実施**しています。

また、降雪期には検診の実施は難しく、**雪のない5月から11月で実施**するため、1日当たりなるべく多くの人数に対応できるよう計画しています。コロナ禍以前は、検診日程を市民に通知し、市民の都合のよい日程で検診が受けられるよう対応していました。

そのため、とても混雑する日もあれば、人数が少なく空いている日もあるというムラのある受診状況でした。特に混雑時の現場は混乱しやすく、ミスが起こりやすい状況にもなり、**検診機関からも、予約制度の導入要請がありました。**



冬の瀬戸川の街並み



ハートピア古川 (飛騨市総合保健福祉センター) 様

所在地：飛騨市古川町若宮2丁目1-60

URL：<https://www.city.hida.gifu.jp/>

その後、コロナにより会場の3密を避ける必要が出てきたため、電話を使った予約を開始しました。しかし、市役所の回線は4回線ほどで、予約を受け付けている間は他の電話ができない状況が続き、また市民の皆様からも電話がかからないとお叱りのお言葉を頂戴していました。

このような経緯があり、Webを活用した予約システムの導入に踏み切りました。

しかしながら飛騨市は、高齢化率が40%に近く、検診を受ける方も高齢の方が多いため、**Web予約のみでは市民サービスの低下につながる**と考え、**職員が電話で対応できることと、Web対応の両方が可能であることを必須要件**としました。

KUUMOを知ったきっかけと導入を決めていただいたポイントを教えてください。

小洞様 Web予約ができるサイトや会社をインターネット等で検索しました。その際に拝見した、がん検診の情報誌でアイテック阪急阪神を知り、問合せしました。

とても丁寧に対応していただき、ありがたかったです。

導入の決め手については、一般競争入札で、当市の仕様合ったため、採用させていただきました。

市としては、クラウド型のASPで個人情報を扱うことから、**データセンターのセキュリティ**などを条件としました。

また、**サイトの作りこみや予約人数などの設定**に関しても、**タイトなスケジュールの中で作業**してもらい、**インターネットやパソコンに、それほど詳しくない保健師にも親身になって対応**していただきました。

KUUMO を導入して改善した点や、よかった点があれば教えてください。

小洞様 KUUMO 導入前（電話のみの予約の時）は、市役所の電話回線 4 回線ですべての電話を受け付けたことから、電話がかからないという市民からお叱りの声が相次ぎました。また、受付時間が日中のみを為、日中働いている方から「受付時間内に電話をかけられない」というお声を頂戴しました。職員も、予約受付の事前準備からかなり時間を費やしていました。

KUUMO の導入により、24 時間 Web 上で登録ができ、**市民がいつでも予約を取れる状態となりました。**また、高齢者やインターネットの環境がない市民はこれまで通り、**時間内の電話での対応で職員が代行で KUUMO に予約登録することが可能です。**

2021 年 5 月からシステムを稼働しており、練習期間を経て 8 月より本格的に Web 予約を先行開始しました。**時間内にかかってくる電話が格段に減り、職員の負担が削減しました。**また、市民からの検診予約についてお叱りのお言葉を頂くこともなくなりました。

KUUMO を導入し、職員が予約に対応する時間が減り、他の業務に影響がなくなったと実感しています。

導入にあたり、コロナ禍で職員への研修に訪問いただけない心配がありましたが、**ZOOM を利用した研修でわかりやすく教えていただき、予約に関わるスタッフ全員への研修ができました。**

システムに限らず、今後取り組みたいことがあればお聞かせいただけますか。

小洞様 飛騨市は、気候や地勢も相まって塩蔵文化がある地域です。そのため、以前から高血圧の方が多く、脳血管疾患が多いの



毎年 4 月 19 日・20 日に行われる古川祭の様子

も市の健康課題となっています。そのため 2018 年より、「**減塩チャレンジプロジェクト**」を稼働し、**市民全体の減塩対策に取り組んでいます。**

尿中塩分測定は、市民の塩の取り方を評価するのに適したものであり、飛騨市では、**3 歳児健診に始まり、75 歳までの健診で尿中塩分が測定できるように健診事業を展開しています。**また、市内の商店や酒屋と協力して、**減塩商品を手に取れるような食を取りまく環境づくりにも取り組んでいます。**（参考：<https://www.city.hida.gifu.jp/site/genen/>）

その他にもスマートミールへの参加など、市民の生活と密着し、**継続的に減塩ができるような活動を支援していきたいと考えます。**

貴重なお話を頂きましてありがとうございました。

取材日：2021 年 7 月



新型コロナワクチン接種予約対応 Web 予約サービス

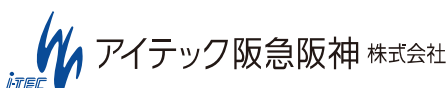
**電話も Web も
予約業務をクラウドで
まとめてスムーズに**

<https://www.kuumo.jp/introduction/>



最新の導入事例などが
Web サイトでご覧いただけます

お問い合わせ



大阪

06-6456-5223

東京

03-6740-1050

受付時間：平日 9:00 ~ 17:00（土・日・祝日を除く）