

重要課題

- 地理的に分散している医療担当者や医療請求を委託された外部ベンダと、患者情報を共有することが難しい

結果

- 請求処理が統合化され、病院のネットワーク内のあらゆる介護施設から患者情報にオンラインアクセスできるようになった

WRQ Reflection® for the Web で、 米国の大手大学病院がビジネスプロセスと収益性を改善

Staten Island University Hospital (SIUH) は、1863 年に創設された、ニューヨークでも由緒ある医療機関です。長い歴史を経てサービスと規模を拡大し、今日のように複数の拠点を有し、ベッド数 620 床を数える病院に成長しました。

レベル I の救急センター、また提携病院を多数抱える教育研究病院として、SIUH は郡の 40 万人の住民に入院医療と外来医療を提供し、ブルックリンとニュージャージーを含むより広い地域を対象にそれ以外のサービスも提供しています。

SIUH は、2 か所の主要施設、2 か所のサテライトクリニック、さらに地域の健康センターを所有しています。さらに、ブルックリン近郊に複数の一次医療センターと専門医療センターを開設しています。

Web 利用に結果を求める

SIUH には多数の遠隔施設があるため、あらゆる場所からすべての職員が簡単にアクセスできるように、情報を統合できるシステムを配備することが重要課題でした。

SIUH では、以前は患者のデータを、書類による処理を経て医療請求を行う外部ベンダに送っていました。しかも、病院内の端末エミュレーションのソリューションは、西暦 2000 年問題に対応していませんでした。この 2 つの問題が、SIUH がよりすぐれたソリューションを求めるきっかけとなりました。

新しいソリューションは、2 つの異なるニーズを満たすものでなければなりません。1 つめは、医師、看護婦、管理部門の職員が、患者の記録を簡単に検索して入手できるようにすること、2 つめは、外部ベンダが患者の請求記録にアクセスできるようにすることです。

病院には、異なるプラットフォームを介してホストにアクセスする手段がなかったので、SIUH では、Internet Explorer か Netscape Navigator を使用して多様なオペレーティングシステムで実行できる Web ベースのソリューションが必要であることを認識していました。それが Reflection® for the Web でした。

Reflection for the Web は Java ベースであるため、貴重なハードディスク領域を無駄にすることなく、さまざまなプラットフォーム上で動作します。

考えてみると、Reflection for the Web は、西暦 2000 年問題対応、多様なホストへのコネクティビティ、病院内外の職員によるデータアクセス、といった問題をすべて解決できる市場で唯一のソリューションだったようです。事実、SIUH の PC/LAN サービス部門の責任者である Rick Jerothe 氏には、これらの IT 課題を実際にクリアできて、なおかつ費用対効果のある製品が見つかったと満足していただけました。

「私たちは、手ごろな価格で、既存のホストシステムへのコネクティビティの要件を満たし、アクセス問題を解決する Web ベースのソリューションが見つかったことに非常に興奮しました」と Jerothe 氏は述べています。「Reflection for the Web は、SIUH に非常に適しています。私たちの技術的な方向性に沿っているだけでなく、都市圏に広がる介護者に多様なデータリポジトリへのアクセスを開放する手段を提供してくれます。それだけで、ビジネス関係を強固にし、収益にプラス効果をもたらす可能性があります。」

お客様との共同作業が鍵

Windows® ベースの環境から Web ベースのエミュレーションに移行することによって費用を節約できるという確信が得られたため、Jerothe 氏は、SIUH の経営陣から、SIUH のシステムを Reflection for the Web で標準化する許可を得ることができたそうです。さらに SIUH の要望で、WRQ® のコンサルティングサービスは、処理工程を一層簡素化するカスタマイズを行いました。

たとえば、WRQ は SIUH とともに密接に共同作業を行い、ユーザが施設内のあらゆるステーションから IBM ホストにアクセスできるようにしました。WRQ のコンサルタントは、ユーザの PC に割り当てられているホスト上のデバイス名を検索し、そのデバイス情報をもとに Reflection を起動する Java アプレットの仕組みを提供しました。ユーザが自分の名前と目的のホストを入力するだけで、特定の印刷設定やホストのデバイス情報を基に、Reflection for the Web が開始します。

「WRQ のサービスとサポートには非常に満足しています」と Jerothe 氏は言います。「これまでに知っているソフトウェア開発業者の中で最も対応が優れていると言っても過言ではないでしょう。」

カスタマサービスが本当に試されるのは、問題が発生したときの会社の対応の仕方であると言われてきました。問題の発生は避けられません。SIUH はさまざまな局面で Reflection for the Web を使ってきました。決め手となったのは、そして今後も決め手となるのは、WRQ の迅速な顧客対応と、ソリューションの追求に対する不動の決意です。

SIUH のシニアシステムアナリスト、Winsleigh McDonald 氏は、「問題が発生した時の WRQ の対応は驚くほど迅速です」と述べています。「当院での Reflection for the Web の配布およびテストを通じて、発生した問題はすみやかに解決されました。」

結論

SIUH では、Reflection for the Web の導入によって、医療請求を委託された外部ベンダとの書類ベースでの処理方法を変え、通信を簡素化し、コストを削減できました。これは、コスト意識が高い医療業界における SIUH の競争力の維持に役立っています。また、Reflection for the Web では、病院職員が簡単に患者の記録に Web アクセスできます。最後に SIUH では、WRQ のコンサルティングサービスとの共同作業によって、職員による IBM ホストへの接続をさらに簡素化しました。その結果、ヘルプデスクへの問い合わせも減っています。Reflection for the Web が企業にどのように役立つかについてさらに詳しくお知りになりたい方、無料の評価版ソフトウェアをご希望の方は、www.wrq.co.jp にアクセスしてください。

WRQ について

WRQ は、ホスト集中型の環境を対象とする統合ソフトウェアおよびサービスを提供しています。21 年間にわたって、情報のアクセスと統合のお手伝いをすることにより、お客様の業務形態を変貌させてきました。世界中の 26,000 社、800 万人のユーザの信頼を得ている当社は、米国を代表するソフトウェア会社の 1 つです。WRQ では、賞を受けている Reflection および Verastream™ 製品をビジネスパートナーのグローバルネットワークを介して販売、サポートしています。



WRQ 本社

1500 Dexter Avenue North
Seattle, Washington 98109 USA

TEL +1-206-217-7500

FAX +1-206-217-7515

ヨーロッパ支社

The Netherlands

TEL +31-70-375-1100

FAX +31-70-356-1244

アジア・太平洋支社

Singapore

TEL +65-6336-3121

FAX +65-6336-5233

日本語 Web サイト wrq.co.jp

日本語 E-mail j-info@wrq.com

その他の海外支店については、www.wrq.co.jp をご覧ください。