

令和2年6月10日

福岡市政担当記者 各位

福岡市立こども病院

6月10日から「再診予約・予約変更」実証実験がスタート！

福岡市立こども病院では、人生100年時代を見据えた持続可能な社会をつくるプロジェクト『福岡100』の一つとして、福岡市立こども病院の新しいLINE公式アカウント上で、再診予約・予約変更ができる実証実験を開始いたします。福岡市とLINEとの地域共働事業に関する包括連携協定のもと、両者と共働によるLINEを活用した新たな取り組みです。時間を気にせず、いつでもLINEから再診予約等ができるため、予約にかかる時間や手間の軽減と受付業務の効率化が期待されます。

○ 実施時期

令和2年6月10日～令和3年3月31日

○ 実証実験の概要

再診予約・予約変更について、福岡市立こども病院LINE公式アカウント上で受付けます。アカウント内の専用ページから申し込みいただいた後、LINEのトーク画面で受診日時をお知らせ致します。

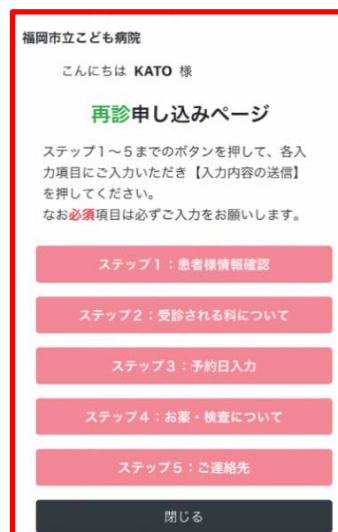
○ 利用方法

新しい「福岡市立こども病院LINE公式アカウント」を友だち追加

トーク画面

再診予約画面

予約変更画面



※今後、実証実験の結果を踏まえ、本サービスの本格稼働と利用者の利便性向上を目指したさらなるサービス拡充を検討していきます。

- LINE アカウント名
福岡市立こども病院
- LINE ID
@fukuoka_childhp



○ 問い合わせ先

福岡市立こども病院 医事課
担当：加藤
電話：092-692-3314
FAX：092-682-7300
HP：http://www.fcho.jp/childhp/

LINE Fukuoka と福岡市立こども病院が LINE による診療受付の実証実験開始 再診予約と予約変更の申し込みが 24 時間 LINE で可能に

電話予約の「つながらない！」を解消し、利用者をサポート

LINE 株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤 剛）と、福岡を拠点とする子会社の LINE Fukuoka 株式会社（本社：福岡県福岡市博多区、代表取締役社長：落合 紀貴）は福岡市立こども病院と連携し、診療の予約にかかる時間や手間の軽減と受付業務の効率化を目的として、専用 LINE 公式アカウントを活用した実証実験を本日開始しましたのでお知らせいたします。なお、この実証実験は、福岡市と LINE グループが締結した「地域共働事業に関する包括連携協定」に基づくものです。

電話予約の「混んでいてつながらない」「手間がかかる」を解消

福岡市立こども病院は高度専門医療、小児救急医療、周産期医療を行うこどものための専門病院で、診療には原則として予約が必要です。こども病院の予約センターでは年間約 15,000 件の予約や予約の変更に対応しており、電話がつながりにくくなったり、予約の確定に時間がかかったりする原因になっていました。

この問題を解決するため、このたび専用 LINE 公式アカウント「福岡市立こども病院」を開設。LINE で再診予約と予約変更の申し込みを受け付ける実証実験を 2021 年 3 月 31 日まで実施し、予約受付方法の分散による利用者の利便性向上と受付業務の効率化について、効果を検証します。この実験の結果をもとに、一般医療機関からの紹介状が必要な初診予約への機能拡大や、サービスの本格稼働などを検討してまいります。

■LINE 公式アカウント「福岡市立こども病院」(ID: fukuoka_childhp) による予約サポート

- (1) 予約センター混雑状況や営業時間に関係なく、LINE を使って 24 時間いつでも都合のいい時に、再診予約や予約変更の申し込みができますようになります。
- (2) 予約に必要な診察券番号や連絡先といった患者情報は、一度登録すると 2 回目以降は入力が必要ありません。予約希望日を選ぶだけの 30 秒ほどで予約作業が完了します。

「福岡市立こども病院」アカウントではこのほか、初めてこども病院を利用する方のための情報を、こども病院のホームページから抜粋してまとめた「初めての方へ」ページもサービスを開始します。





■LINE 公式アカウント「福岡市立こども病院」機能

<LINE で再診予約する、予約を変更する>

トップメニューから「再診予約」または「予約変更」を選び、ステップに従って患者情報や連絡先、予約希望日などを入力。おおむね3営業日以内に、このアカウントに確定した予約日の連絡が届きます。

LINEに予約希望日などを入力・送信するだけ



<「初めての方へ」でこども病院について調べる>

トップメニューの「初めての方へ」をタップすると専用ページにリンクします。そのままスクロールするか、画面右上のメニューから必要な情報を選んでください。

はじめての方が知りたい情報をひとつにまとめました



▼家族からのヒアリングを生かした情報選定と構成

「初めての方へ」ページの制作では、福岡市の官民共働型スタートアップ支援施設「Fukuoka Growth Next」に入居するデザインスタジオ SEREAL 株式会社（福岡市中央区、代表取締役 安達 誠寛）と共働しました。

はじめてこども病院について検索する親が何を知りたいかを調べるため、元患者家族へのヒアリングを実施。

「診療時に必要なものを急いで知りたかった」「自分のこどもの病気に対応できるのか、実績があるのかが気になった」といった声を参考に、利用の流れや受診の際に必要なものといった基礎情報のほか、高度医療の内訳や、過去に扱った難易度の高い症例、手術件数などの情報をこども病院ホームページから抜粋し、わかりやすく整理して配置しています。



LINE SMART CITY FOR FUKUOKA

LINE グループはこれからも、福岡市と締結した「地域共働事業に関する包括連携協定」に基づいて、AI や Fintech といった LINE の先端技術をいかして福岡市を豊かで便利な未来志向のまち「スマートシティ」にすることを目指し、医療をはじめとする市民生活のさまざまな場面で取り組みを進めてまいります。

<ご参考 LINE グループの医療に関する取り組み>

LINE ヘルスケア、全国の医師に向けて、LINE ビデオ通話を活用した「オンライン診療マニュアル」を公開

<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2020/3209>

LINE、「知的財産に関する新型コロナウイルス感染症対策支援宣言」に参画

<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2020/3243>

<各社概要>

【LINE 株式会社 概要】

社名：LINE 株式会社

本社所在地：東京都新宿区新宿四丁目1番6号 JR 新宿ミライナタワー23階

代表者：代表取締役社長 CEO 出澤 剛

資本金：96,199百万円（2019年3月末時点） 設立日：2000年9月4日(2013年4月1日 NHN Japan 株式会社より商号変更)

事業内容：コミュニケーションアプリ「LINE」および LINE プラットフォーム上で展開するコンテンツ・サービス・その他ウェブサービスの開発・運営、広告販売、AI・IoT 関連事業

【LINE Fukuoka 株式会社 概要】

社名：LINE Fukuoka 株式会社

本社所在地：福岡県福岡市博多区博多駅中央街8-1 JRJP 博多ビル12F

代表者：代表取締役社長 落合 紀貴

資本金：490百万円（2018年1月時点）

設立日：2013年11月18日

主な事業内容：LINE および関連サービスの開発・クリエイティブ・運営・事業企画など

<https://linefukuoka.co.jp/ja/>

【本件に関するお問い合わせ先】

LINE Fukuoka 株式会社 広報：宮地(080-8867-3440) 石渡(080-8715-2009)

TEL：092-292-3573 E-mail：dl_lfk_pr@linecorp.com