

UMIN を支えるお問い合わせ

UMIN センタースタッフ（その他の諸システム担当）

林 亮輔

UMIN 35 周年の節目を迎えられましたこと、心よりお祝い申し上げます。UMIN センタースタッフとして UMIN 20 周年を経て気が付けば UMIN 35 周年になっておりました。微力ながら医学界を支えることができていると思えばいいだけです。この場をいただきましたので、UMIN センターに寄せられるお問い合わせについて振り返りたいと思います。

UMIN が 20 周年を迎える前後では、大小の病院の診療にパソコンが浸透し始めていた時期でもあり、UMIN に届くお問い合わせの大半は、利用者が使う端末の環境やトラブルについてでした。ブラウザやメーラーの種類やバージョンによって、UMIN サービスの動作が異なることがあり、お問い合わせの現象や解決についての調査に費やす時間が多かったものです。

年月が流れると、入力が正常に終了しない、目的の入力にたどり着けないといったサービスの画面操作に関連するお問い合わせが目立つようになってきました。これはパソコンが身近なものになり利用者がパソコンを使うことに慣れ、入力項目が似たサービスと混同または同じと思い、直感で画面操作を行ったことが原因でした。お問い合わせであった問題箇所と原因の分析を行い、利用頻度の多いリンクの位置の変更、入力の視認性の向上、注意事項の改善を進めることにより、お問い合わせの数が減っていく達成感はひとしおでした。

令和になってからは、紙媒体での診療から電子媒体の診療に移り変わり、コンテンツの多様性、データの肥大化が急速に進み、また昨今では、個人が携帯端末を持っていることも当たり前となり、医療現場でも携帯端末が無くてはならないほどになりました。これらに合わせてお問い合わせもサービスの画面操作ではなく、サービスのデータに関連したものになり、システムに踏み込んだ専門的内容が目立つようになりました。これからのお問い合わせにはシステムエンジニア側の専門知識を必要とする回答も要求されています。

余談となりますが、お問い合わせの文章にも時代をみることができます。とても内容が固い文章になりますと、言い回しの意味から調べることもあれば、SNS 世代からはお友達感覚のショートメッセージのようなものもありました。言葉を調べ、把握するところからといったものもありました。

閑話休題、これまではお問い合わせの時代背景と共に変わっている内容でしたが、見るべきことはどの時代でも変わりません。それは、お問い合わせにいたった過程です。UMIN センターは医療現場ではないため、サービスの使用感は、わからないことが多くあります。唯一現場の情報を読み取れるのがお問い合わせとなるわけです。過程を知ること、シス

テムの使いにくい箇所や、足りないものが見えてきます。浮かび上がった問題点の全てとはいきませんが、改善をできるところから随時行っております。

お問い合わせは不具合報告の窓口だけではございません。ご活用いただいておりますサービスのご意見やご要望、ご希望なども受け付けております。「ここをもっとこうしてほしい」、「こんな機能が欲しいな」のお問い合わせをお待ちしております。もしかすると未来の UMIN のサービスや機能に追加できるかもしれません。

この先も医療情報を支える UMIN であるために、皆様のお声を集め一層のサービス向上に努めたい、そんな思いで今日もお問い合わせを対応しております。