



「診療予約2022」

導入事例集

事例紹介

「忙しくなくなったのに月間患者数は減っていない。導入効果は圧倒的です。」



新宿さくらクリニック

院長 澤村 正之 様

東京都新宿区／泌尿器科／2003年開業

「診療予約2022」時間帯予約版をご利用中



▲ 澤村院長と弊社代表森川

検討のきっかけは？

受付順番制だった当院では、受付開始時刻と同時に患者さんが殺到し、クリニックの外にまで順番待ちの列が出来るという状況でした。待ち時間は2時間を超え、長い方はそれ以上お待ちいただきましたので、診察ペースを上げて対応するため、医療の質が下がり、ミスが起こる可能性が常にありました。この問題を解決したいと思いましたが、様々なメーカーのソフトを検討しましたが、どれも当院の希望に合いませんでした。

開始直後や終了間際に患者さんが集中し、特に土曜日は診療時間を2～3時間踏み越えて診察が続く日も少なくなく、毎日何時に終わるか予想できず残業も多かったため職員にも負担をかけていました。これらの問題を解決したいとずっと考えていました。「診療予約2022」の「時間帯予約制」という考えであれば来院を平準化に導き、これらの問題を解決できると思い導入を決めました。

導入時に心配はございましたか？

平準化に失敗して患者数が減ってしまうのではないかと、という心配がありましたが、メディカルフォレストさんと一緒に検討した設定値で運用を開始し、結果は大成功でした。待合室は常時5～6人程度の方がゆったりお待ちになり、1人当たりの院内平均待ち時間も15分程度になりました。また、土曜日も含め残業する日はほぼ無くなりました。それと同時に各曜日、全時間帯へ分散して予約が入るようになり狙い通り平準化が起きましたので、導入効果は圧倒的だと思います。「診療予約2022」の「時間帯予約システム」は本当に良い仕事をしてくれています。



▲ おしゃれで落ち着いた待合室



▲ 格段に仕事のしやすい環境になったと職員の方からも好評



▲ クリニック外観

評価はいかがですか？

患者ひとりひとりにペース配分しやすくなり、落ち着いて診察することが出来るようになりました。特に凄いと思ったのは「忙しくなくなったのに患者数は減っていない」という状態になったことです。職員も格段に仕事のしやすい環境になりましたし患者さんからも大変喜ばれています。

クリニックとして全体の質が確実に上がった実感があります。導入して本当に良かったと思います。

【お問合せ】

株式会社メディカルフォレスト 東京都港区赤坂9-1-7 赤坂レジデンシャル5階

TEL 03-3401-5216

診療予約2022

検索

事例紹介

「患者数が増え、残業は減りました。もう元の運用には戻れません。」



加藤整形外科

診療科長 吉本 光久 様

埼玉県さいたま市／整形外科／1992年開業

「診療予約2022」時間帯予約版



▲加藤整形外科の皆様

導入のきっかけは？

当院はスポーツ整形の患者様が多く、来院タイミングが学校帰りの夕方に集中する傾向にあります。時間帯予約制を採用する前は受付順番制で18時に受付を終了していたのですが、その直前に駆け込みで来られるため、診察の終了時刻が21～22時になることが常態化していました。患者様の待ち時間の問題はもちろん、ドクターやスタッフの勤務時間も長くなっており、来院タイミングを平準化するために予約システムを検討しました。

実は、十数年前に予約制に変更しようとしたことがあったのですが、当時は運用がうまくいかず、受付順番制に戻した経緯があります。その当時は、ネット予約ができるような時代ではなかったため、紙の予約表で管理しようとしたのですが、患者様のご希望の時間が集中したり、管理がうまくいかずオーバーブッキングが発生したことが原因で、続かなかったようです。

ご検討の際の当社の対応はいかがでしたか？

インターネットで検索して1番目に表示され、内容も良さそうなので資料請求をしてみました。デモに来ていただいた際にも、担当の方が信頼できそうだったので、まずは「診療予約2022」でやってみようと思いました。検討中も導入時もこちらからのメールや電話にはすぐに対応してくれて、スピーディに導入することができました。

導入の効果はいかがですか？

以前は、午前中に高齢者の患者様が多くご来院される一方、午後の15～16時に空いていることもありました。また、18時の受付終了をめがけて来院される患者様が集中してしまっており、来院タイミングの平準化には程遠い状況でした。当院の受付は2階にあるのですが、階段に座って並んでいる患者さんがたくさんおり、待合室も人が通れないほど混んでいることもありました。

「診療予約2022」を導入し時間帯予約制を採用したことで、まずは空いている時間へ患者様を誘導することができるようになりました。また、ネット予約も空いている時間に入るようになるため、平準化を促進することができたと思います。待合室の混雑も解消し、階段に座ってお待ちになる患者様はほとんどなくなりました。

また、ただ混雑しなくなっただけでなく、実は予約制にしてから患者様の数が増えたのです。空いている時間に患者さまを誘導できるようになり、機会損失が減ったことが患者数の増加につながっているのだと思います。

スタッフの勤務時間が改善したことも、導入の大きな効果だったと思います。以前は、お昼休みを取る時間もほとんどなかったのですが、今は普通に取れるようになりました。なにより、圧倒的に残業時間が減り、以前よりも1～2時間早く帰れるようになりました。スタッフの働きやすさという面では、劇的に改善したのは間違いありません。これで患者様の数が増えているのですから、今まで残業して頑張ってたのは何だったんだろうと思うこともあります。

もちろん運用上の課題はまだありますが、もう元の運用には戻れないですね。

【お問合せ】

株式会社メディカルフォレスト 東京都港区赤坂9-1-7 赤坂レジデンシャル5階

TEL 03-3401-5216

診療予約2022

検索

事例紹介

「動物病院で時間帯予約制にしない理由が見つかりません。」



エリーどうぶつの病院

院長 新宮 恵理子 様

埼玉県志木市／動物病院／2013年開業

「診療予約2022」時間帯予約版



▲エリーどうぶつの病院 外観写真

導入のきっかけは？

患者さまの偏りを平準化したいと考えたのがきっかけです。空いている日や時間帯がある一方で、朝一番と夕方の終了間際に来院が集中することがあり、業務や待ち時間の波を緩和するために予約制を検討していました。

もともとは、一般的な予約制を考えており、20分に1組のように設計して患者さまの数が減っても仕方がないというつもりでしたが、「動物病院では時間帯予約制がいいですよ」と勧めていただいた仕組みがスーと共感できるものだったので、時間帯予約制で運用してみようと思いました。

動物病院では予約制の導入があまり進んでおらず、「予約時間が守れなかったらどうするのか」「予約制にすると、患者さんが来たい時に来てもらえなくなってしまう」「敷居が高い動物病院だと思われる」といった理由で予約制を断念される動物病院も多いようです。自分としては待たせるのが好きではないですし、自分がクリニックを利用するとしたら予約制のほうが便利なので、うまくいけばオーナーさんにも動物にも優しい仕組みだと考えました。また、予約システムと運用のご提案の中で、上記のような懸念に対して納得できる回答をしていただけたのもよかったです。

時間帯予約制を導入してみているいかがですか？

期待どおりに来院タイミングが分散し、とてもうまく運用できていると思います。当院では30分に2~3名の予約で運用しており、それぞれの時間帯の中で呼び出す仕組みになっています。例えば9:00~9:30の予約は、9:00には来院していただき、9:30までにお声がけするという運用になります。複数の予約がある場合は、症状などによって診療の流れを考えたり看護師に指示を出したりする必要があるため、単純に順番に診るよりも頭を使いますが、結果的に待ち時間が減ったり診療効率上がるなど、患者さまにもクリニックにも利点があると思います。

予約制の運用で気を付けていることはありますか？

予約制と知らずに来院された場合や、早めに診て欲しいという方にも可能な限りお待たせせずに対応するようにしています。その様な状況に柔軟に対応できるのは時間帯予約制の強みだと思います。また、予約当日は予約時間までに来院していただくことがポイントの1つとなりますので、オーナー様にご理解いただけるようにお伝えすることを心がけ、スタッフ全員で共有しています。

時間帯予約にしてよかったことはありますか？

スタッフの働き方や採用についてもよい影響があったと感じています。先ほどお話したとおり、受付順番制では朝と夕方に来院が集中するので、その時間帯にこそスタッフの数が必要になります。当院では時間帯予約制であらかじめ分散することがわかっているので、逆に朝と夕方にスタッフが少なくても大丈夫な勤務形態がとれるようになりました。残業もほとんどありませんので、スタッフも働きやすい環境と感じてくれているのではないかと思います。

当院のように獣医師1名の動物病院では、多人数のスタッフでシフトを組むのも難しいですし、朝だけ夕方だけというようなスタッフを確保するのも現実的ではありません。時間帯予約制にすることによって、患者さまの来院タイミングが平準化し、スタッフの働く環境がより理想的なものになったことは、優秀なスタッフを採用するうえでも非常に良かったと思います。獣医師としても予約であれば準備もできますし、患者さまにも好評ですので、総合的にみて動物病院で時間帯予約制にしない理由が見つかりません。

【お問合せ】

株式会社メディカルフォレスト 東京都港区赤坂9-1-7 赤坂レジデンシャル5階

TEL 03-3401-5216

診療予約2022

検索

事例紹介

「時間帯予約制への変更で当院に合った診療体制に。」



星川レオン動物病院

院長 山口 真 様

神奈川県横浜市／動物病院／2014年開業

「診療予約2022」時間帯予約版



▲受付の様子

導入のきっかけは？

もともと受付順番制を採用していたのですが、患者さまの数が増えてきて、待合室があふれる状態になっており、来院されたもののあきらめて帰ってしまう方が多くなってきていました。スタッフを増やして対応しようとしたのですが、急な退職などが重なり自分ひとりでの診察も切迫した状態になってしまいました。待ち時間は、平日でも1～2時間、土日の長いときには4時間待ちのこともありましたので、オーナー様からの待ち時間に対するクレームでスタッフにもストレスを感じさせてしまっていました。この問題を解決するために、時間帯予約制に変更して患者さんの数をコントロールできないかと考えたのがきっかけです。

ご検討中に感じたことはありますか？

他にも予約システムがあることは知っていましたが、ブログなどでシステムや時間帯予約制について詳しく書かれていて、自信をもってPRされていたので、まずは「診療予約2022」の話を聞いてみようと思いました。

導入の準備等についてはいかがでしたか？

WEBベースのシステムですので導入はすごく楽でした。設定等もメールの打ち合わせだけで、あとはメディカルフォレストさんが遠隔で設定してくれたため、スムーズな導入ができました。すぐにでも予約制にしたかったため、1ヶ月かからないで導入しましたが、サポートの反応も速く、うまくスタートすることができました。

導入の効果はいかがですか？

希望通り、時間帯予約制にすることによって患者数をコントロールすることができました。導入前は待ち時間の問題で診察が急ぎがちになってしまい、本来であればお伝えしている内容を伝え損なったりしていたこともありましたが、業務の流れが整理されいつものしっかりとした診療を取り戻せたことで、オーナー様にもご満足いただけるようになったのではないかと実感しています。

実は、時間帯予約制に運用変更をすると告知開始したのが約1週間前というタイトなスケジュールになってしまったのですが、オーナーの皆さんからも大変好評で、予約制の利便性や待ち時間の短縮について、すごく喜んでいただけています。

当院は、犬猫はもちろんウサギの診療にも力を入れているため、埼玉や千葉といった県外からも患者さまがお見えになります。遠方から来ていただいたうえに、数時間もお待ちさせることもありましたが、予約制の導入で便利にご利用いただけるようになったと思います。遠方からの患者さんは、当院のWEBを見ていらっしゃると思いますので、その流れでネット予約の利用率も高いように思います。年配の方は、窓口で予約を取られることもあります。若い方の多くはネット予約を利用いただき、すでに80～90%がネット予約で埋まっている状態です（運用変更1ヶ月後）。

また、予約制に変更できたことで、休診日の変更もやりやすくなったのが、意外なメリットでした。受付順番制では休診日の変更を急にすると、知らなかった患者さんがご来院されてしまうので注意が必要です。予約制への変更後は、ほとんどの予約がネットから入るようになったため、逆に休診の設定さえしておけば予約自体が入らず、間違っ来られることもなくなります。「診療予約2022」を活用して時間帯予約制にすることで、患者さんの待ち時間を短くできただけでなく、当院の現状に合わせた最適な診療体制を構築できたので本当に助かりました。

【お問合せ】

株式会社メディカルフォレスト 東京都港区赤坂9-1-7 赤坂レジデンシャル5階

TEL 03-3401-5216

診療予約2022

検索

事例紹介

「お付き合いしている取引先の中で、一番いいサポートをしてくれます。」



いしいこどもクリニック

院長 石井 円 様

兵庫県神戸市／小児科／2014年開業

「診療予約2022」時間帯予約版をご利用中



▲ 石井院長と弊社代表森川

ご検討のきっかけは？

うつさないための対策をしたかったんです。時間帯によって集中する患者さんの来院の隔たりを無くし、スムーズな患者さんの流れをつくって感染症防止に結びつけたいと思いました。当院が感染症に対し配慮しているということを目に見える形で伝えられたのですが、それには、予約システムの導入が最適だと考えました。また、少しでも待ち時間を少なくしたいと思いました。

開業済みのご友人に相談はされましたか？

はい。最近開業された先生方はみなさん何らかのシステムが入っていますね。はじめは知人が導入している他社の予約システムを検討しましたが、初期費用が高く躊躇してしまいました。御社のホームページを拝見し「診療予約2022」は初期費用が無料というのが最大のメリットだと思いました。ただ、訪問による導入サポートを利用しなくてもセルフ導入できる簡単なシステムであるというご説明いただきましたが、勤務医を続けながら開業準備に取り組んでおりましたので、本当に自分一人で導入できるソフトウェアであるか検証する時間が少なかったこともあり、導入には漠然とした不安がありました。

セルフ導入はいかがでしたか？

問題ありませんでした。御社が用意されている各種マニュアルを見て不安なく導入できました。電話で問い合わせしても迅速に対応していただけたので、スムーズに導入できたと思います。用意されたマニュアルのおかげで職員へ私からなにか説明するということがほとんど必要ありませんでした。実際に運用を開始してからも特に問題なく使えています。



▲ 開放的な受付



▲ 左のパソコンで予約管理



▲ 診察室で予約確認する先生



▲ クリニック外観

サポートはいかがですか？

開業準備を通じていろいろな医療機器の会社と接点を持つことになったのですが、メディカルフォレストさんのサポートはとても素晴らしいと思います。迅速に対応していただけることももちろんですが、「こういうことはできますか？」という問いに対し、システムに出来ない事があっても「こうしたら運用回避できる」という提案を常にしてくれます。当院としては、それがどうしても必要なことであれば運用回避したいと考えます。他の医療機器や医療システム会社のサポートは、ただ「できません」としか説明していただけないこともあり、そういうサポートを受けると信頼感が薄れていってしまいます。御社からは「こうしたら切り抜けられると思いますがいかがですか？」という提案が常にあって素晴らしいと思います。当院がお付き合いしている取引先のうち、御社が一番距離が遠い会社さん(兵庫-東京)ですが、どの医療機器・システム会社さんよりも良いサポートをしてくださいます。導入して良かったと思いました。

【お問合せ】

株式会社メディカルフォレスト 東京都港区赤坂9-1-7 赤坂レジデンシャル5階

TEL 03-3401-5216

診療予約2022

検索

事例紹介

「待ち時間120分が30分未満に。落ち着いて診察できるようになりました。」



三枝医院

医師 大関 舞 様

千葉県茂原市／小児科

「診療予約2022」順番待ち版をご利用中



▲ 内科・小児科・産婦人科

ご検討のきっかけは？

寒い冬に受付前から外に並んでいらっしゃる状況を解決したかったんです。私も子どもがおりますので並ぶ方の気持ちが良いかわかります。場所柄お車で30分以上かけて来院される方も少なくありません。そういった方々に外に並んでお待ち頂かなくても良い仕組みを導入したかったんです。当院には外科、内科、産婦人科もあるため繁忙期は約40台ある駐車場も待合室も足りなくなり、2時間近くお待たせすることもあるので、患者さんにはそれまで院外でお待ちいただくようご案内しておりました。そして、順番が近くなったら1人の看護師がつきっきりで「もうすぐ診察ですよ」と電話連絡する状況でした。

電子カルテと連動しない弊社システムですが大丈夫でしたか？

開業医の知り合いに「電子カルテと連動する予約システムが良い」と薦められて2社検討しました。はじめはその言葉の通り「電カル連動」が頭から離れなかったのですが、初期費用が50万円以上と高く「そこまで費用をかけて失敗したらどうしよう」という不安がありました。「診療予約2022」は初期費用が無料なうえに60日間無料でお試しできたので使いながら検討できたのが良かったです。「診療予約2022」は電カル連動していなくても使える工夫がされているので問題なくスムーズに運用できました。

ご評価はいかがですか？

課題が解決されてとても満足しています。朝並ぶ患者さんもゼロになりました。院内待ち時間もほとんど無くなりました。良かったなと思えたことは他にもあって、当院では予約備考に出来る限り詳細に症状を書いてもらうようお願いするようにしました。こうすることで、診療開始前に予習ができるようになり、診療自体がとてもスムーズになりました。

受付業務は変わりましたか？

これまでと比べて遙かに楽になったと思います。診療開始直後のどたばたが無くなりました。システムの操作もとても簡単で操作に困ることもありません。患者さんからも「楽ですね」「来院してすぐ診てもらえて良い」と評価をいただいています。

「診療予約2022」にして良かった理由をひとつ挙げてください

気持ちがとても楽になりました。2時間近くお待たせしていると機嫌や顔をうかがって、大丈夫かな？となってしまうし、そういう状況が続くと医師も焦ります。体調の悪いお子さんを待たせていて大丈夫かと不安になったりしていました。苦情があれば、そう思わせてしまったと私自身がっかりしてしまっていたのですが、そういうことがほとんど無くなったことが嬉しいです。また、来院予定患者さんを事前に予習して診察できるようになったことで診察自体がとても効率的になったことも良かったです。

利用率ほぼ100%となった秘密をおしえてください

来院される全ての患者さんに、事前にお手紙をお送りしてネットから順番予約していただくようお願いしました。また、一部の例外を除いて予約の無い直接来院された患者さんへは、システム利用の手引きをお渡ししてその場で順番予約していただいています。ちょっと厳しすぎるかも知れませんが、その結果利用率が高くなり、全員にとって快適な環境づくりができたと思います。



▲ 診察室ではノートPCで確認

【お問合せ】

株式会社メディカルフォレスト 東京都港区赤坂9-1-7 赤坂レジデンシャル5階

TEL 03-3401-5216

診療予約2022

検索

事例紹介

「開業と同時に導入して正解。新患の7割がネットから。」



池袋皮膚科

院長 加藤 斉 様
事務長 松浦 潤 様

東京都豊島区／皮膚科／2014年開業

「診療予約2022」時間帯予約版をご利用中



▲ 左から 松浦事務長、加藤院長、
弊社代表森川

導入のきっかけは？

院内待ち時間をできる限りに短くしたかったので導入しました。皆さんできることなら待ちたくないと思います。私自身が患者の立場ならできれば待ちたくありませんので、診療予約システムの導入は必須でした。時間帯予約システムにしたのもそのためです。確かにクリニックの経営としては「順番制で時間内に受付した患者さんであれば何人でも診ます」という考えの方が良いかもしれませんが、その代わりすぐ待ちます、というのは患者さんも嫌でしょうから予約制にこだわりました。周辺には他にも皮膚科さんはありますから、当院が予約でいっぱいであれば他のクリニックで診てもらえばいいと思います。

導入プロセスはいかがでしたか？

開業と同時に使い始めましたが、問題ありませんでした。画面も見やすく操作も簡単ですぐに覚えることができました。開業直後は新患比率が高く受付スタッフは少し大変そうでしたが、操作にも慣れ再診患者の比率が増えてきてその心配も無くなりました。開業前はクリニックが落ちついてから予約システムを導入する事も考えましたが、はじめから入っている方がクリニックの運用自体を後から見直す必要が無く、その方がかえって手間がかからないと思い開業と同時に導入することにしました。

導入して良かった点はいかがですか？

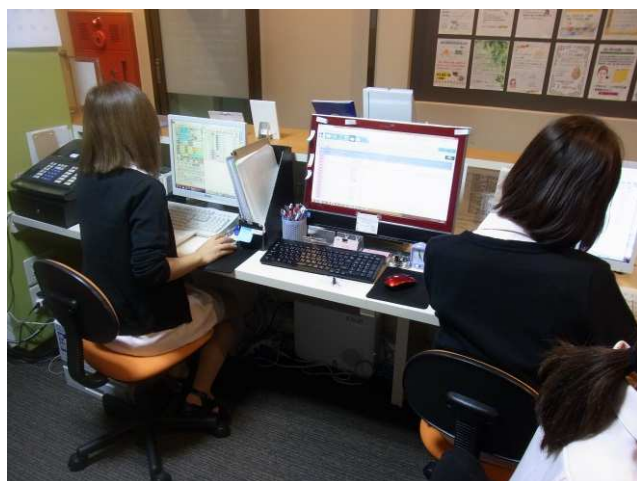
現在(2014年8月)、当院の事前予約率は約60%のうち約50%がネット予約を利用されています。また、新患のうち約60%~70%の方がネットから初診予約されています。ネット予約は結構あると思っていましたが想像以上に多く驚きました。クリニックの受付時間外にネット予約が入ってくるというのは理想的ですね。導入して良かったと思います。

評価はいかがですか？

満足しています。空いている時間帯に予約を誘導することができるので極端に忙しかったり暇になってしまうという波のある程度防げるのがいいと思います。一日に100名以上来院する日もありますので、予約の無い飛びこみの患者さんの為に当日枠を開けておくことができるのも良いですね。

また、患者さんからも「シンプルで使いやすい」と評価頂いていますので、ネット予約の利用者が多いのも納得できます。当院のように受付開始時間が12時からのクリニックにとって、予約システムは必須だと思います。また、経過観察のために次回予約を取ってお帰りになる患者さんも多く、予約日が近づいたことを自動メール配信でお知らせできる機能も良いですね。

クリニックにも患者さんにもメリットがありとても満足しています。



▲ 受付の様子。全員から操作しやすいよう中心に設置

【お問合せ】

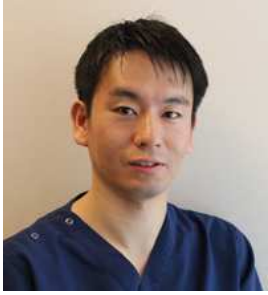
株式会社メディカルフォレスト 東京都港区赤坂9-1-7 赤坂レジデンシャル5階

TEL 03-3401-5216

診療予約2022

検索

「待ち時間対策に貢献。導入に満足しています。」



稲垣耳鼻咽喉科医院

院長 稲垣康治 様

東京都町田市／耳鼻咽喉科

「診療予約2022」順番待ち版をご利用中



▲弊社代表とのツーショット

導入と検討のきっかけは？

院長就任とクリニックのリフォームを機に、待ち時間対策のために導入を検討しました。周りで新規開業する医師や同僚達が診療予約システムを入れているケースも多くそういうツールが患者さんに喜ばれる時代なのだと思います。一方、耳鼻科の場合は感染症を気にされる患者さんも多いので予約システムがあれば直前まで院外で待機していただけというメリットもあります。時間を有効に使っていただけるのもいいですね。

導入プロセスはいかがでしたか？

操作も簡単で、管理画面も非常に分かりやすくできていますので、設定方法が分からず困ったことは特にありませんでした。あらかじめ設定のテンプレートが用意されていたのでその内容を微調整しながら設定するだけで良かったので簡単でした。スタッフも使い方に関して全く問題ないと言っています。

導入して良かった点は？

診察室に「診療予約2022」の画面を設置しているので混雑状況を常時確認することができるのがとても便利です。また予約のリスト印刷機能を使って日報として利用しています。これが案外便利でした。

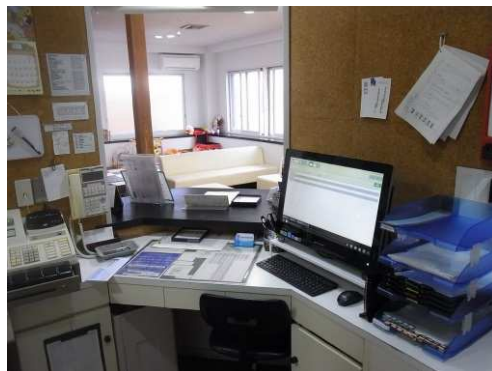


▲診察室で来院状況を確認し、スピードをコントロール

評価はいかがですか？

満足しています。混み合ってきたら診察の質は落とさずにスピードをコントロールしています。それだけでも導入して良かったと思っています。

また、当院では「もうすぐ診察お知らせメール」を使わずに「呼び出し不在お知らせメール」機能を使って「そろそろ診察ですよ」という状況を手動でお知らせするようにしています。状況に合わせて呼び出しすることができるので、当院ではこちらのほうが合っているように思います。



▲受付に設置されたパソコンで診療予約2022を操作。タッチパネルになっている。

今後の課題はいかがですか？

ネット予約の利用率をもっと上げたいと思っています。現状は長時間お待たせしないように診療をコントロールできていますが、患者数が増える季節になるとやはりお待たせすることが増えてきます。待合室やネブライザーの前に予約システムのご案内を置いて、利用促進に努め、混雑時期に備えていきたいと思っています。

「ひとりで導入できる簡単なソフトウェアというのは本当でした。」



やまだこどもクリニック

院長 山田慎一 様

千葉県木更津市／小児科／2013年開業

「診療予約2022」複合版をご利用中



▲ 弊社代表とのツーショット

導入のきっかけは？

待合室の混雑緩和が目的です。新規開業にあわせ、導入を検討しました。

「診療予約2022」は導入費0円は魅力でした。でも、安かろう悪かろうではないか？という心配をしましたが、「診療予約2022」はその価格の根拠をホームページにきちんと記載していますよね。「ここに書いてあることが本当なら、ソフトとサービスに自信があるからなのだろうな」と思い興味を持ちました。「おや？この会社、何か違うぞ」と思ったんです。

「診療予約2022」に決めた理由は？

必要な機能が十分備わっていることはもちろんですが、疑問や不安に思ったことへの説明がわかりやすく納得のいくものだったからです。例えば当院では一般診療は「順番待ち制」で、健診や予防接種は「時間指定予約制」です。僕ははじめ、待ち順の状況を「院内モニター表示」させたいと考えていました。でも、「小児科には院内モニターは必要ない」とおっしゃいました。その理由を伺うと、

- ①患者さんは来院前に携帯電話で待ち順や待ち時間を確認して直前に来院する。
 - ②小児科はネット予約利用率が最も高く、必要があれば随時自分のスマホ・携帯電話で確認すればいい。
 - ③「院内モニター」を設置すれば受付表を印字して配布する運用が必須となりコストも業務も増えるが、上記のとおりそれに見合ったメリットが本質的に無い。
- という考え方に素直に納得できたのです。（※院内モニタを設置することも可能です）

また、レセコン連動もできたら便利だと思っていましたが、連動できなくて大変なのは新患の多い開業時だけであって、落ち着けばデータエントリーが大変と思うことはないという説明にも納得しました。

ご評価はいかがですか？

『簡単で分かりやすいソフトだから、自分で導入してください。その代り導入費0円にします。』という御社のコンセプトは本当でしたね。本当に御社に訪問していただくこと無く自分ひとりで導入できました。

システムは混雑解消に役立っていると思います。患者さんが多い日はネット受付があるおかげで、9時に受付開始して10時半の時点で既に午前診療の枠がすべて埋ってしまうこともあります。もし「診療予約2022」が入っていないければ待合室に患者さんとそのご家族が殺到しているということになりますよね。

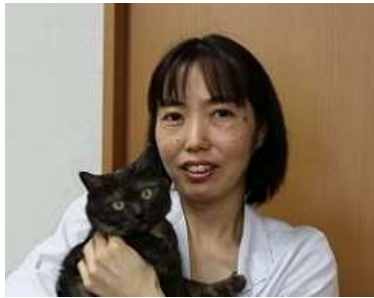
すごいなと思ったのは、10時4分から診察開始予定の患者さんが10時ちょうどに来院し、待ち時間僅か4分で診察を受けてお帰りになられた方がいらした時です。患者さんには喜ばれていると思いますし、もう少し患者数が増えてくると、より実感できるものになると期待しています。

また「診療予約2022」を新規開業時から使い始めてよかったと思っています。開業1ヶ月目で来院患者の40%以上の方がネットから受付してくれるようになりました。開業当初は通常よりも業務負荷が高くなりますので、診療予約システムの導入効果で、受付業務の省力化や院内の混雑を減らすことができますよね。これにより、開業当初の忙しい時期にスタッフにも少し余裕ができたと思います。今後独立開業する先生にもぜひ薦めたいと思います。

【お問合せ】

事例紹介

「予約制にした1日目で効果を実感。本当に導入してよかったです。」



新桐生駅前動物病院

院長 積木 磨美 様
群馬県桐生市／動物病院／2004年開業

「診療予約2022」時間帯予約版
着信ポップアップオプションをご利用中



▲新桐生駅前動物病院の外観

導入のきっかけは？

開業して11年目になるのですが、飼い主の皆さんのために精一杯のことをやりたいと考え、夜間や休診日などでもできる限り対応してきました。ただ、ここ最近はスタッフの退職や採用難もあり、何とかやり繰りして回していくので目一杯になってきていました。当院では受付順番制を採用していましたが、次々にお見えになる患者さんの診察に追われているような状況だったところ、弟から「ネット予約などを導入して、患者さんの来院タイミングを分散・平準化すれば少しは楽になるのではないかな？」と言われ、インターネットで検索したのがきっかけです。動物病院で予約制というのは、周りにはほとんどいませんし、患者さんにとっても便利ではないように考えていたのですが、状況が状況だったため、やってみようと思いました。

ご検討中に感じたことはありますか？

「診療予約2022」ともう1社比較したのですが、「診療予約2022」は30分に3名枠というように「時間帯予約制」という考え方でつくられているのが特長だと思いました。もう1社のほうは、9:00／9:10／9:20にそれぞれ1名のようにしか予約が取れないため、柔軟性が低くなってしまい当院にはフィットしないように感じたのです。例えば、30分3名という時間に幅のある予約であれば、普通の診察と検査から診察に入るケースが同じ時間帯にあった場合、うまく流れを考えてやれるのですが、10分単位だとこちらの都合で順番を変えるわけにいかないといったことが挙げられます。また、10分刻みで予約を取っても、そもそも診察内容によってかかる時間も違ってきますし、患者さんが遅れてしまったら、その影響が他に出てしまいます。30分3名という運用は、これらの問題が起こりにくくなるという点で、運用がしやすいそうだと考えたのです。

もう一つは、着信ポップアップシステムです。当院は予約制への移行をするにあたり、ネット予約だけでなく電話予約業務のことも考える必要がありました。着信ポップアップシステムは、患者検索をしなくても電話してこられた飼い主の方の情報が表示されるため、電話予約がスムーズになると思ったのです。これは、導入前から「絶対あったほうがいい！」と思っていましたが、実際に期待通りでした。あとは、初期費が0円なのも魅力的だと思いました。

導入の効果はいかがですか？

診察の流れが本当にスムーズになり、とても満足しています。特に予約制にした1日目は、自分でもすごく驚きました。従来ですと、長ければ1時間以上お待たせしていたのですが、この日は予約スケジュールどおりにスムーズに進行し、ほぼ10分待ちぐらいで診察することができました。飼い主さんも「待たなくてよくなった。駐車場も空いていた。」と言ってくれました。私も今までは待ち時間を気にしていたので、受付スタッフからメモで待ち時間を知らせてもらっていたのですが、今はだいたい10分ぐらい、長くて30分までに収まっているので、余裕をもって診察を行うことができるようになりました。

ネット予約率がどうなるかも心配でしたが、導入2ヶ月で約30%ぐらいですので十分ご利用いただけているのではないのでしょうか。飼い主さんの年齢層は広いですが、ペットは家族で飼っているのでお子さんが代理でネット予約してくれることもあるようです。また、予約制への移行時期もよく考えて行ったのも良かったのかもしれませんが、フィリアの前のDMで告知をし、その繁忙期に来院していただいたすべての患者さんに紙を配布して、「予約制に移行します。ネット予約を始めます。予約は電話でも大丈夫です。」とお伝えしました。意外だったのは、新患のネット予約が思った以上に入ってきたことで、飼い主さんからのクチコミで当院を知って、ネットから予約してくれたようです。

「診療予約2022」は導入して本当によかったですし、今となってはこれ無しでは業務をうまく回すのはきついなと感じています。

【お問合せ】

株式会社メディカルフォレスト 東京都港区赤坂9-1-7 赤坂レジデンシャル5階

TEL 03-3401-5216

診療予約2022

検索

事例紹介

「携帯予約の利用率に驚きました。今や、無くてはならないシステムです。」



もりかわよしゆき小児科

院長 森川良行 様

東京都立川市／小児科／2009年開業

「診療予約2022」時間帯予約版
着信ポップアップオプションをご利用中



▲受付スタッフの皆さんと

導入のきっかけは？

当院は、病気の専門的な診断に加え、お子様やご家族の育児支援に重きをおいたクリニックを目指しています。また、「うつさない、うつらない」をモットーに安全で快適な環境づくりも目指しており、例えば感染症の患者様専用の入り口を設け、事前の時間指定予約制にすることで院内感染リスクを最小限にする工夫をしています。

時間指定予約制をとるにあたり、電話での予約受付も当然必要ですが、**育児と家事に忙しいご家族の方々がいつでも、どこにいても予約が取れる仕組みを提供できれば**と考えていたため、システムの導入を検討しました。

「診療予約2022」をご利用いただいていたいかがですか？

まず第一に、「診療予約2022」はネット予約だけでなく、電話での予約受付もしやすい仕組みがあるのが非常に便利だと思います。「着信ポップアップシステム」といって、システムに登録されている患者さま（ご家族も）からの電話があると、その患者情報がポップアップ表示され、お名前はもちろん、診療履歴を確認しながら予約受付作業ができます。これは、**来院受付と電話予約受付を同時にこなしている受付スタッフがとくに喜んでいる機能**で、スムーズかつスピーディに電話対応ができるため効率化と電話対応レベルの向上を同時に実現できていると思います。

もう一つは、**画面がわかりやすく操作が直感的に理解**できるところが、とても良いと思います。スタッフの入れ替わりなどもあり得るので、誰でもぱっと使えるシステムを選んでおくというのも診療予約システムを選ぶうえで重要なポイントだと思います。

ご評価はいかがですか？

予約システムの利用率に正直驚きました。例えば1月には1273名のうち583名が予約システムから予約してくださいました(45.8%)。現在では、患者様の58.3%が携帯からの予約になっています。予約だけの電話が減るので、受付事務の負担は相当減っていると考えています。日に30本程度の電話予約がネット予約に変わる計算なので、忙しい受付時間帯などは助かっているのではないのでしょうか。**(2014年1月現在:65%がネット予約を利用)**

また、予約を取っていただいているご家族の方も、**24時間予約が取れることにメリットを感じて**いただいていると思います。特にこどもは夜体調が変化することが多いため、**すぐに翌朝の予約ができるかできないかは大きなポイント**だと思います。

患者さんの画面もリニューアルされ、家族登録ができたり、スマホで見やすくなったりして、喜んでいただいています。

患者さん、クリニックの両方のメリットを考えると、**今や当院には無くてはならないシステム**だと感じています。



【お問合せ】

株式会社メディカルフォレスト 東京都港区赤坂9-1-7 赤坂レジデンシャル5階

TEL 03-3401-5216

診療予約2022

検索