

診療予約・受付システム導入ガイド

患者満足度向上から業務効率化、 経営支援まで活用領域が拡大

「待ち時間の長さ」という、患者が医療機関に感じる最大の不満を解消してくれる診療予約・受付システムは、いまや診療所・クリニックにとって必要不可欠なものになっている。さらに、単に患者側の利便性や満足度を向上させるだけでなく、業務や経営の効率化に寄与する診療所・クリニックのIT化の一翼を担う存在として、期待されるようになってきた。2007年5月に診療予約・受付システムを導入し、その機能をフルに活用する高田眼科の高田眞智子院長に、その活用法や導入効果を聞いた。

診療予約・受付システム導入で、 待ち時間短縮の確かな効果

診療予約・受付システム導入のメリットとしては、待ち時間の短縮、パソコン・携帯電話・固定電話を使って予約や確認ができる利便性など、患者満足度の向上や待合室での感染リスクの軽減につながる点が主に注目されてきた。予約患者に電話やメールで診療時間を知らせるリコール機能や診察の進捗状況や待ち人数・時間を知らせる情報提供機能なども、多くのシステムに搭載されるようになったといえるだろう。

2007年5月に診療予約・受付システムを導入した高田眼科でも、もちろんそうした機能の効果は十二分に発揮されている。導入以前の高田眼科では、予約の重複を防止するため、診察、検査、手術などの予定を1冊のファイルで管理していた。そのためスタッフ全員が1冊のファイルを利用することになり、処理に時間と手間がかかっていたという。

「最近の外来患者数は、1日に140～150人程度。導入前と比較して、患者数

は1.5倍に増えているのに院内滞在時間は平均2分の増加に抑えられています。これは明らかに導入の成果といえるでしょう」(高田眞智子院長)。

朝の待合室の混雑も、10時頃には緩和されている。待ち時間が長くなっている人がいれば、原因を調べて対応することもできるようになった。ただ、こうした患者にとってのメリット以上に、ドクター、看護師、受付などのスタッフが受けた恩恵は大きいと高田院長は語る。

積極的な予約のコントロールが、 業務の効率化につながる

高田眼科では、クライアントPCを11台利用できる契約を結び、受付に3台、3つの診察室に各1台、その他5台を配置している。それらのどのPCでも、そしてスタッフの誰でも、予約状況をリアルタイムに確認しながら、診察や検査、手術の予約ができることが、業務の効率化を大きく押し進めたという。

「予約システムの導入後は、その日、どんな患者さんが来院され、どんな検査や手術が行われるかという情報をスタッフ全員

CASE STUDY



● 高田眼科 (茨城県つくば市)

2000年12月開院。白内障の日帰り手術・眼瞼下垂手術を主体に一般眼科診療を行う。白内障手術は、2007年1270眼、2008年1470眼の実績。最新の超音波白内障手術装置「INFINITI OZIL」やクリーン度・クラス10000の特注手術室等を導入し、水準の高い医療サービスを提供している。



高田眼科 院長
高田 眞智子氏

で共有できるようになりました。そのことで、前日までに予約分の患者さんのカルテを準備することもできるし、あらかじめ人の配置を工夫することもできます。おかげで仕事がスムーズに進むようになりました」(事務主任・末松美紀さん)。

さらに、診察や手術の内容や難易度によって、予約を「分散・集中」させることも可能になった。

「例えば清潔度を高く保つ必要がある手術後の患者さんと一般の患者さんが待合室で一緒にならないように診察の時間帯を分けたり、短時間で済む診察をある時間帯

に集中させてこなしたり。右眼の手術、左眼の手術をそれぞれ集中させるだけでも、機器設定の時間や手間を大幅に効率化することができるんです」(高田院長)。

こうした予約のコントロールを積極的に行うことで、来院患者数、手術数ともに増加しているにもかかわらず、ドクターを含めたスタッフの負荷は、むしろ減っているという。

経営支援ツールとしての 新たな導入効果への期待

診療予約・受付システムを最大限に活用し、効果をあげていくためには、「まず、そのシステムをどう使いたいのかというコンセプトを明確化することが重要」と、高田院長は言う。医療機関が診療予約・受付システムを導入する際には、予約・受付を中心とした業務の現状を分析し、外来業



↑高田眼科の診療予約システムの管理画面。それぞれのPCで同時に同じ画面を確認できる。また、難易度によって患者を色分けし、予約を分散・集中させ、業務の効率化を図っているという

↓予約画面の一瞥で、患者の診療内容の重さがかかるため、ドクターも翌日に備えて体調を整えることができるという



務のフロー改善やスタッフの再配置など、導入効果を最大限に引き出す方策を検討しておく必要があるといわれる。高田眼科では、導入前に4カ月間の検討期間をおき、現状分析と導入効果のシミュレーションを徹底的に行った。

また、単に待ち時間の短縮のためだけではなく、クリニックの経営に寄与する情報を集め、分析し、経営改善に結びつけることを導入の目的に据えている。

「システムをデータベースとして活用し、例えばある月に白内障手術の件数が少なかった理由を追跡したり、来院患者数が落ち込んだ原因を検討したりすることが、経営上のアラームになり、業務改善のきっかけになるのです」(高田院長)。

白内障の手術では、術後に定期的な検査が必要になる。しかし順調に回復し



↑受付では3台のPCが稼働。患者が混み合う時間帯も同時に受付や会計、予約の処理が行える。高田眼科では、院内で次回の予約を取る患者が約8割。診察券のバーコードを読み取り、次回の予約を登録する

た患者ほど、来院を忘れがちになる。高田眼科では、次回の予約日時などを毎回印字できる書き換え式の診療券を採用したり、予約日に来院しなかった患者に電話をかけるなど、患者に対するフォローを徹底させた。こうした対応は、クリニックに対する信頼感を高め、集患にも結びついていくはずである。

リコール機能によるキャンセル率の抑制や再診率の向上、インターネット等を使った予約による診療圏の拡大など、診療予約・受付システムの持つ機能が医療機関の経営に役立つケースは多い。さらに、より積極的なシステムの活用によって患者をコントロールし、フォローしていくことで、診療予約・受付システムは経営支援という従来にない効果を発揮し始めるはずである。

製品ガイド

■ 医療機関向け診察受付・呼び出しシステム 「i-CALL」

患者満足度・業務効率の向上を低コストで実現

「i-CALL」は、インターネット、電話での音声ガイダンス、院内のタッチパネルによる診察予約を一元的に管理できる総合診察予約システム。予約の確認や変更をはじめ、病院の混雑状況も簡単に確認でき、診察の時間が近づくとメールや電話で通知する機能により、待合室で順番を待つストレスから患者を解放。院内感染の防止にも役立つ。

また病院スタッフにとっては、電子カルテ、レセコンとの幅広い連携により、業務の効率化を図ることができる。インターネット回線などを通じてソフトウェアを提供するASPサービスであるため、機能性の高いシステム構成でありながらメンテナンスや技術者は不要。リーズナブルな価格で導入できるのがメリットだ。



院内受付タッチパネル画面

お問い合わせ先 株式会社エスプラント

TEL 03-5766-1981 URL <http://icall-asp.jp/>

ゆとりある円滑な診療環境を 幅広い医療機関で実現

ゆとりある診療環境を実現する 満足度の高い診療予約システム

「i-CALL」は、「院内感染の防止」、「3時間待ちの3分診察の解消」、「高齢化社会へ向けたご年配者への配慮」の3つをコンセプトに、「待合室の混雑解消」、「受付での電話対応や患者対応の効率化」、「ゆとりのある診察」の実現を目指して開発された総合診察予約システム。「患者、スタッフ、ドクターの全員が、ゆとりある円滑な診療を通して笑顔になれる」満足度の高いツールとして、病院からクリニックまでの幅広い医療機関から高い評価を集めている。

「i-CALL」では、インターネット、電話による音声案内、院内に設置したタッチパネル式パソコンを使い、簡単な操作で診察の予約ができる。その情報を管理用パソコンで一括管理して院内での待ち時間をコントロールし、不公平感のない円滑な診療を実現してくれる。

またインターネット回線を通じてソフトウェアを提供するASP（アプリケーション・サービスプロバイダー）サービ



「i-CALL」の管理画面。わかりやすく、使いやすいとスタッフの評判も上々だという。

スであるため、初期コストを50万～80万円に抑えていること、各医療機関のニーズに最適のシステムを無駄なく選べる「順番待ち専用」、「時間指定（カレンダー予約）専用」、「順番時間併用」のパッケージが用意されていることなど、導入・運営がしやすいシステムであることも大きな特徴だ。

USER REPORT 元町レディースクリニック（婦人科）

20～30歳代の女性患者層にも シンプルで使いやすい「i-CALL」

——「i-CALL」導入のきっかけは？

酒井院長：「女性のQOL（生活の質）向上をサポート」することをコンセプトに、いまの場所に開院して約3年半。おかげさまで開院1年目で1日約50人の患者様に来院していただけるようになったのですが、当初は予約制をとっていませんでした。待ち時間が長くなることもしばしばでした。そこで予約制を導入したのですが、さらなる患者満足度の向上と業務効率化を考えて、導入を検討していました。

——「i-CALL」を選んだポイントは？

酒井院長：診療予約システムを導入するならば、電子カルテとの連動が重要だと思っていました。そこで電子カルテメーカーに相談すると、いくつか推薦されたなかのひとつが「i-CALL」でした。インシャルコストもあまりかけたくなかったし、当院の患者さんには20～30歳代の女性で、インターネットを使い慣れている方が多いので、予約方法がシンプルな「i-CALL」なら、多くの方に利用していただけるだろうと思いました。

さらに診察の順番が近づいた患者を電子メールや電話で呼び出す「お知らせコール」や、電子カルテ、レセコンとの幅広い連携等、スタッフの業務効率化に高い効果を発揮する多彩な機能を搭載。「特定健診予約」、「特定保健指導予約」にもいち早く対応しており、医療機関に大きなメリットを提供するシステムといえる。

院長 酒井 淳氏

月経などの女性特有の悩みを緩和することでQOLを向上させ、快適な日常生活が送れるようサポートします。



——「i-CALL」を導入してみて反応は？

酒井院長：再診の方なら、365日、24時間、いつでもパソコンや携帯電話で予約していただけるというのが好評ですね。時間変更も簡単にできるし、こちらとしても空いた時間に別の方の予約を入れられます。また、予約をとっても診察の日時を忘れてしまう方も意外と多いですから、「お知らせコール」もメリットがあるでしょうね。

——スタッフの方の評判はいかがでしょう？

酒井院長：これまでは電話を受けたスタッフが、ご希望の日時をうかがって、予約状況を確認し、調整して、登録するという手間がかかっていましたが、予約の電話が減れば、その分の時間を患者サービスの充実にあてられるはずですね。今後は「i-CALL」をいかして、ますます地域に根ざした心の通う医療を目指したいですね。

■お問い合わせ



株式会社 エスプラント

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷3-6-3 清水ビル10F
TEL.03-5766-1981 FAX.03-5766-1983 <http://icall-asp.jp>

2月末日までにご成約いただくと、
月額使用料が3か月分無料の
特別キャンペーン実施中