

安心して通院できるクリニック開業には 使いやすい診察予約システムが不可欠

病院やクリニックに対する患者の不満として、常に第一に挙げられる待ち時間の長さ。その解消の切り札として多くの病院・クリニックに採用されている総合診察予約システム「i-CALL」の使い勝手や導入効果について、いけべ子どもクリニック(東京都豊島区)の池邊明子院長に聞いた。

シンプルでわかりやすい 操作性で選ばれた「i-CALL」

「新型インフルエンザの流行もあり、お母さんたちは院内での感染に非常に敏感になっています。感染症のお子さんと予防接種や健診を受けに来る健康なお子さんの接触に神経を使い、安心して来院できる環境を作ることは、小児科では当然の配慮。待ち時間を短縮できる診察予約システムは、そのための有効な手段です」(池邊明子院長)

2008年8月、「地域の子どもたちのかかりつけ医に」という池邊院長の思いで開院した「いけべ子どもクリニック」は、検査や診断、処置から専門医への紹介まで、迅速かつ的確な診療が受けられ、しかも子どもの病気や健康に関することから、子育ての不

安までを気軽に相談できるクリニックとして、地域住民の高い信頼を得つつある。

同クリニックで総合診察予約システム「i-CALL」が採用されたのは、池邊院長が開業前にアドバイスを受けた先輩小児科開業医に薦められ、実際に円滑に運用されている様子を確認し、そのシンプルでわかりやすい操作性を高く評価したからだという。

「私自身、機械やシステムに詳しいわけではありませんが、操作方法を丁寧に教えてもらったこともあり、最初から一切迷うことなく使うことができました。ならば、お母さんたちにも確実に使ってもらえるだろうし、待ち時間短縮や業務効率化といった効果に間違いなくつながるだろうと考えて、「i-CALL」を選んだのです」(池邊院長)

柔軟な運用性が生み出す ゆとりある診察の環境

開院と同時に利用され始めた「i-CALL」。現在では多くの患者がPCや携帯電話からこのシステムを利用しており、どこからでも簡単に、病院の混雑状況の確認や自分の予約の確認・変更ができる点が好評だという。

一方スタッフは、院内から予約状況の確認・変更ができるほか、案内、予約の受付開始・停止などが簡単に行える。スタッフの高橋あすかさん、東若和代さんは、「待合室で複数の患者さ

んが長時間居合わせることもないし、受付から診察、会計までスムーズに、余裕を持って進められます。短い待ち時間も安心して過ごせ、リラックスできると患者さんにも好評です」と声をそろえる。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、ゆとりのある診察など、「i-CALL」の導入効果を実感しているという。

さらにシステムの柔軟性も、「i-CALL」の大きな特長。予約方法を「当日順番待ち予約」から、「当日時間指定予約」に変更した際にも、「大きなコストの負担や、設定変更のための時間・手間をかけることなく、安心してすべて任せられた」と池邊院長は振り返る。低コストで高度なシステムを柔軟に活用でき、また遠隔からの迅速なサポートが受けられることは、院内に専用サーバーを設置するのではなく、最新のASP技術を採用した「i-CALL」の大きな優位性といえる。

「メッセージや休診日時の変更などの修正も、自分たちで簡単に行えます。トラブルもまったくなく、患者さんやスタッフの満足度は非常に高いですね」(池邊院長)

インターネット(携帯電話やPCサイト)だけでなく、電話(音声応答による自動受付)や院内タッチパネルの併用など、病院の規模や科目、患者の都合などに合った予約方法を選択し、多彩な機能を低コストで自在に運用できる「i-CALL」。病院、クリニックの新規開院時はもちろん、その後の効率的な経営も力強くサポートしてくれるはずだ。



上:患者の予約状況が常に把握できるため、新患や予約なしの患者への対応も柔軟かつスムーズに行えるようになった。
右:笑顔で患者を迎える池邊明子院長(中央)とスタッフの2人。



●お問い合わせ

SPLANT inc

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/>

9月末日までにご成約いただくと、
月額使用料が3カ月分無料の
特別キャンペーン実施中

*お問い合わせの際は、「日経ヘルスケアを見た」とお願います。