

センターにおける新予約システム

～予約手続きの待ち時間が短縮されました～

従来、当センターでの予約確保は受付カウンターで一冊の紙台帳によるものでした。当センター利用者に毎年実施している来院時満足度調査の中に以前から次のような声が聞かれました。



Q. どうして診療後、予約を取るまでの待ち時間が長いのですか？

A. 当センターでの診療全てにおいて一冊の紙台帳を共有していましたが、そのため同じ時間に診療が終わっても一人ずつしか予約を取れなかったことでお待たせしていました。

また、電話予約などで台帳を使用している場合は来院患者さんの予約が取れないので、お待ちいただいていた。

●改善後…受付だけでなく各診療台で予約が取れるようになりました。

Q. 一人あたりの予約を取るのにかかる時間は短縮できないのですか？

A. 当センターでは個々の患者さんの対応を考慮し安全に診療を進めるため、一人の患者さんに係わるスタッフが複数におよぶことがあります。そのため、希望の先生が空いていてもアシスタントに入れる人がいないと予約が入りませんでした。

このように各時間帯でスタッフの人数状況を把握するのに時間を要していました。

●改善後…パソコンによるスタッフの人数状況が把握可能になり、予約を取る時間の短縮につながりました。

これらの意見を反映し快適な診療環境にするため、予約のシステム化について担当者を中心として具体的な協議を行いました。以前の診療体制を一部見直し、既存の予約ソフトに手を加えて平成23年6月より本稼働となりました。

センター独自のシステムを検討

診療スタッフによる入力テスト期間

本稼働；診療後、各スタッフが次回予約を取る



〈iPad®を使用した予約システム〉

改善された予約方法

《導入前》



全ての予約を一冊の紙台帳を使用し受付カウンターで取っていました。

《導入後》

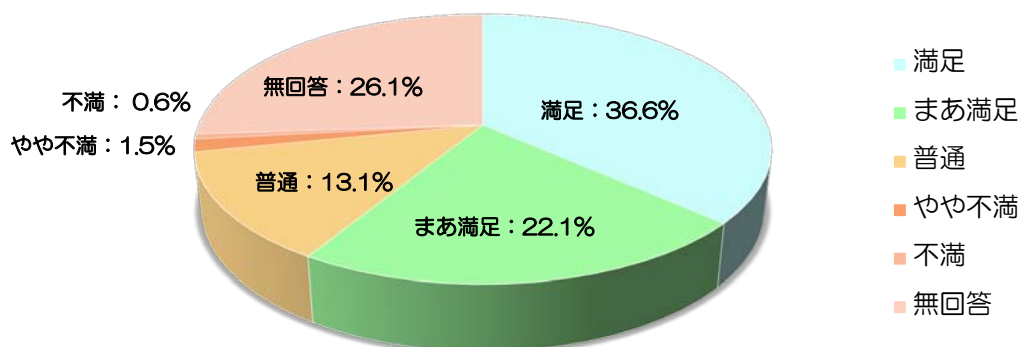


原則的に各診療スタッフが診療後にその場で次回の予約を取ります。

今までは受付カウンター1ヶ所のみでしか取れなかった予約が複数の場所で取れるようになり、診療後の待ち時間を短縮することが出来ました。また、過去の来院履歴をすぐに確認することが出来たり、スタッフ診療状況の把握がしやすくなったことで電話での急患予約もスムーズになりました。

新しい予約システムを開始してから約10カ月が経ち、平成24年3月に行った来院時満足度調査では以下のような結果が得られました。

【予約を取るまでの待ち時間の短縮について】



『受付での待ち時間が短くなってよかった』

『診療サイドで次回の内容を相談しながら予約が出来るのでよくなった』

『次の予約が取りやすくなった』

このような声も含まれており、今回の予約システムの改善は大きな意義があったのではないかと思います。そして今後さらに効率よい診療環境を提供していけるよう検討していきたいと考えています。予約に関して何かご不明な点があればお気軽に当センターのスタッフにお問い合わせください。