

# 「導入後もしっかり面倒を見ます。」というコメントに打たれました。



群馬県高崎市 産婦人科専門医 関 守利 先生

最初に、数ある予約システムの中で『Medi Qube』をお選びになった理由をお教えてください。

導入後のメンテナンスについて「しっかり面倒を見ます。」というコメントに打たれました。また、各病院やクリニックの運用の仕方に合わせてシステムを構築してくれることも、導入を決めた理由です。

貴院で Medi Qube を使った受付・予約の特色をお教えてください。

診療科(大区分)とし「診察」「注射」「サンビーマー」「漢方外来」の4科を設定しています。

この中で、「診察」科が一番複雑で時間帯毎に受診可能な診療内容(小区分)とそのキャパシティを細かく設定しています。

例えば、13:00～13:30の枠は3人まで診るが、スタッフ、操作者の仕事量を考え、診療内容が「HSG」と「HSG24時間後」の場合は最大でもそれぞれ1人まで、などです。また、受け入れ可能な人数をスタッフ間で調整して決める診療内容もありますから、「一般診察」と「判定」のみを患者さんが自由に予約できる内容(患者に「公開」として、その他のもの(「通水」、「子宮鏡」、「妊婦12週以降」など)についてはスタッフによる予約のみ可としています。

「サンビーマー」科は「診察」科のような制限はありませんが、診療内容として「回数券あり」「なし」を登録しており、患者さんに回数券を使うかどうかの申告にお使い頂いています。

「漢方外来」科は予約は受付けていませんが、当日来院されて受付後の待ち順確認のみお使い頂いています。

患者様が操作されるタッチパネル(自動受付オプション)は予約機能のみとされている病院様がほとんどですが、貴院の場合は、来院時の受付も患者様ご自身で出来るようにしていらっしゃいますね。何か支障などはないのでしょうか。

初診時に患者様に説明しているのと、比較的若い方が多い為、特に支障は出ていません。むしろ、患者様ご自身に操作して頂くことで、受付スタッフの業務効率化がはかれて助かっています。また、受付を機械任せにしたことで、却って患者様同士の会話の機会は増えたようです。操作の仕方や順番の見方をお互いに教え合っているようです。当クリニックの雰囲気を感じて患者様同士のコミュニケーションをはかりたいという患者様に好評です。無機質になりがちな予約システムに血を通わず役目をしていると思います。

## 【診察一覧】

順	診察枠	受付	診療内容	診察券	氏名	ふりがな	妊娠週	開始	再診予約	終了	キャンセル	戻る
1	10:00-10:30	10:26	一般診察	n60					予約	終了	キャンセル	戻る
2		10:14	一般診察	2810			11週0日		予約	終了	キャンセル	戻る
3	10:30-11:00	10:20	判定	2043					予約	終了	キャンセル	戻る
4		11:08	一般診察	1778					始		キャンセル	戻る
5		11:31	一般診察	3534			5週1日		始		キャンセル	戻る
6		10:29	一般診察	3471					始		キャンセル	戻る
7			一般診察	2307					始		キャンセル	戻る
8	11:00-11:30	11:05	一般診察	3777					始		キャンセル	戻る
9		10:53	HSG(24H後)	3551					始		キャンセル	戻る
10			一般診察	2548			8週0日				キャンセル	戻る

## 【時間帯設定】

順	時間帯	診察枠	予約枠	予約優先枠	予約受付終了時間
6	12:00 ~ 12:30	(全枠)3枠 判定 0枠 HSG(24H後) 1枠	3枠	3枠	1日前 21:00
7	12:30 ~ 13:00	(全枠)3枠 判定 0枠 妊婦12週以降 1枠	3枠	3枠	1日前 21:00
8	13:00 ~ 13:30	(全枠)3枠 判定 0枠 HSG(24H後) 1枠	3枠	3枠	1日前 21:00
9	13:30 ~ 14:00	(全枠)3枠 判定 0枠 妊婦12週以降 1枠	3枠	3枠	1日前 21:00
10	14:00 ~ 14:30	(全枠)1枠 一般診察 0枠 判定 0枠 通水 0枠 ET 1枠 子宮鏡 0枠 HSG 0枠 HSG(24H後) 0枠 通水検査 0枠 産後 0枠 妊婦12週以降 0枠	1枠	1枠	当日 12:00

## 【診療内容設定】

順	氏名 スタッフID	音声 コード	公開 状況	妊婦制限
1	一般診察 garai	1	患者	
2	判定 hanrei	2	患者	
3	通水 tsuzui	3		
4	ET et	4		
5	子宮鏡 shikuykyo	5		
6	HSG hsg	6		
7	HSG(24H後) hse24	7		
8	産水検査 yousui	8		
9	処置 syochi	9		
10	妊婦12週以降 ninp12	10		12週～40週

# 開始わずか1ヶ月で来院者の78%がアドレスを登録。

運用開始からわずかな期間であつたという間に患者様に Medi Qube が浸透したようですが、どのような取り組みをされたのでしょうか。

患者様に MediQube の予約確認画面で待ち順を確認してから来院されるように徹底してご案内しました。その甲斐あってか、院内で待たれる方や順番のお問い合わせを頂く機会がぐっと減りました。代わりに院外で頻りに予約確認画面をご覧になっているようです。(1人平均6.8回)

また、順番の確認を患者様やシステムに任せきるのではなく、医院側からも積極的にメールで順番をアナウンスするようにしています。順番が来ているのに来院されない方や、診療内容を見るとシステム上の順番ではなくてここで呼んでおきたいと言うタイミングもありますから、そんな時は「手動もうすぐコール」(催促メール)を送信しています。手動と言っても待ち順一覧から氏名をクリックして送信ボタンを押すだけなのでとても簡単です。

### 【スタッフ用待ち順一覧】

順	予約有	予約受付時間	受付時間	診察予定時間	氏名	状況	診療内容	もうすぐコール 呼出順	呼出演
1	●	10/16 21:43	14:50	13:00 - 13:30	山崎 雄一様	診察中	一般診療		
2	●	10/16 15:26		13:30 - 14:00	山崎 雄一様	受付前	一般診療		
3	●	10/16 16:38	14:53		山崎 雄一様	診察中	一般診療		
4	●	10/17 11:35	15:27		山崎 雄一様	診察中	一般診療	2	●
5	●	10/11 09:12	14:30	15:00 - 15:30	山崎 雄一様	受付済	一般診療	1	●
6	●	10/15 20:19	08:55	16:00 - 16:30	山崎 雄一様	受付済	処置		
7	●	10/15 20:19	08:55		山崎 雄一様	受付済	処置		
8	●	10/15 20:20	08:55		山崎 雄一様	受付済	処置		
9	●	10/16 00:00			山崎 雄一様	受付前	一般診療		
10	●	10/16 00:21			山崎 雄一様	受付前	一般診療	3	
11	●	10/16 00:55		16:30 - 17:00	山崎 雄一様	受付前	一般診療		
12	●	10/16 09:08		17:00 - 17:30	山崎 雄一様	受付前	一般診療		
13	●	10/16 11:20			山崎 雄一様	受付前	一般診療		
14	●	10/16 18:22			山崎 雄一様	受付前	一般診療		
15	●	10/16 17:49			山崎 雄一様	受付前	判定		
16	●	10/17 09:29			山崎 雄一様	受付前	一般診療		
17	●	09/12 19:43		17:30 - 18:00	山崎 雄一様	受付前	一般診療		
18	●	10/17 01:01			山崎 雄一様	受付前	一般診療		
19	●	10/17 06:15			山崎 雄一様	受付前	一般診療		
20	●	10/17 10:28			山崎 雄一様	受付前	一般診療	1	

患者様の氏名をクリックすると  
手動呼び出しメール送信画面が現れる



### MediQube 利用統計 (診察科のみ 1日平均)

項目	人数・回数	割合	頻度
来院患者数	62.6人	100.0%	
予約者数	62.3人	99.6%	
予約確認回数	426.7回		6.8回/人
もうすぐコール利用者数	16.2人	25.9%	
手動呼び出しメール送信回数	21.5回		2.9人/回
アドレス登録者数	48.9人	78.1%	

2005.9.18 ~ 2005.10.17

メール機能は手軽にローコストで直接患者様の手元に情報が発信できるので、とても期待しています。

最後に、MediQube を実際に使ってみたご感想、弊社のサポートのご評価、ご要望などについてご意見をお聞かせください。

院内での待ち時間が短縮され、患者様には好評です。また、院内でも、患者様の待ち順表示がされているため、「後何人待ちですか?」という患者様からの問い合わせがなくなり、受付スタッフの業務業務効率化につながっています。導入後のメンテナンスも今のところはちゃんと面倒みて頂いていると思います。

ただ、患者様の中には、順番にも関わらず、なかなか来院されない方もいらっしゃいますので、順番をメールでアナウンスする以外に何か工夫して頂ければと思います。

貴重なご意見ありがとうございました。今後のサポートや機能改善に活かして行きたいと思っています。

来院者の8割がアドレス登録されているということは、ほとんどの患者様への連絡がメールで済ませられるということかと思いますが、順番のアナウンス以外のメール活用を何かお考えでしょうか

院内におけるイベントや健康一口メモのお知らせにメールの活用を考えています。

また、当クリニック周辺(高崎駅近隣)の催し物のお知らせも候補の一つです。MediQube の導入で院内でお待ちいただく必要はなくなったのですが、遠方から来られる方などは、早めに当院の近くまで来られた上で、診察までの時間を院外で潰すと言うようなこともあるようです。そのような方に少しでも待ち時間を快適に過ごして頂けるような、そんなお役立ち情報が発信できればと思っています。



体外受精胚移植を中心に据えた、高度不妊治療を特徴とする医院。  
院長 関 守利 先生(元 群馬大学周産母子センター 助教授)はドイツ留学の2年間を含めて群馬大学で体外受精胚移植の研究および治療に26年以上従事されました。  
漢方治療は日本東洋医学会専門医の関 美千子 先生が担当されます。これにより、不妊治療の最先端技術と漢方治療の融合したユニークな医療を実践されています。



お話を聞きしたのは・・・

**セキールレディースクリニック 様**

群馬県高崎市栄町 3-23 高崎タワー21 2F

**関 守利 先生**