

医療経営情報

REPORT

Available Information Report for Corporate Management

2017

07

歯科医院

経営効率化の切り札

歯科予約システムの活用ポイント

- ① 予約制の定着と改善の必要性
- ② 多様化する予約システムと導入ポイント
- ③ 予約管理システム導入及び活用事例

1 | 予約制の定着と改善の必要性

歯科医院のクレーム及び課題の一つに「患者の待ち時間」があります。また、その対策として大部分の歯科医院では予約制を導入しています。

しかし、予約制を導入していても「予約制なのに待ち時間が長い」、「常に予約の時間に始まらない」、「後から来た患者が先に診療を受けている」といったクレームがあります。

予約制は、患者だけでなく、歯科医院にとってのメリット・デメリットも十分理解し、効率よく患者の満足度向上を図るべく運用する必要があります。

本レポートでは、予約制を効率よく運営するための歯科予約システムについて解説します。

1 | 定着が進む予約制

予約制を導入する多くの歯科医院では、予約表に記載して管理したり、またプログラムによる予約システムを採用したりするケースもあります。

予約制を導入している理由は様々ありますが、患者管理がしやすい、患者を待たせることがない、技工物のでき上がりに合わせられる、患者に合わせた診療準備ができる、というメリットが多く挙げられます。

■予約制のメリット

(1) 患者にとってのメリット

- 治療までの待ち時間を減らすことができる
- 症状によって治療時間が違うため、治療時間を考慮して予約ができる
- 手術等を行う治療（特にインプラント治療）では準備と治療時間を見込んで来院できる
- 予約によって治療終了時間も予測でき、治療後に予定を入れることができる
- ネット上で予約可能な歯科医院が増え、スマホなどで、いつでもどこからでもアクセスして予約できる

(2) 歯科医院にとってのメリット

- 診療の空き時間を埋めることができ、効率の良い治療ができる
- 初診の予約連絡によってある程度症状が把握でき、治療準備が行えるため、治療の効率化が図れる
- 技工物ができあがる時間に合わせて来院時間を調整できる

- 治療計画を立て、その説明と同意を得るための時間が確保できる
- 治療後の経過観察が必要な場合は、一定期間の来院を予定できる
- 予約システムを導入することで、職員の労務時間が短縮もしくは効率化できる
- 予約システムを導入することで受付の人員を削減することができる

2 | 予約制の弊害によるクレーム発生

一方で、予約制によるデメリットも存在します。デメリットを理解し、その対策を取る歯科医院や、デメリットによる患者の受診拒否は仕方がないと考えるケースもあり、効果と悪影響を比較検討したうえで対応策を取るかどうかの判断も必要です。

患者の立場からすると、急に痛み出した、補綴物が取れた、歯が欠けた・折れたといった場合に至急治療してもらいたくても、都度連絡して予約をするという手続きが面倒と感じる方は少なくありません。

また、診察券を持っておらず連絡先が分からない、連絡してもすぐ空き時間がない等、急ぐ治療に応じてくれないというクレームもあります。そのほか、患者の治療に時間がかかりすぎ、次の患者の診療が予約時間から大幅に遅れてクレームになった事例もあるようです。

患者は誰でもすぐに対応して欲しいし、早く治療を終わらせたい、という要望を持っています。デメリットをしっかりと理解し、その対策は必須だととらえるべきです。

予約制の運用によって患者から寄せられたクレームには、次のようなものがあります。

■予約制の弊害による患者からの主なクレーム

- 急に痛みが出たのに、すぐ診療してもらえなかった（患者都合に合わせてくれない）
- 診察券や医院案内を常には持っていないので、電話によるアポ取りが難しい
- 予約制なのに長時間待たされた
- 後から来た患者を先に治療した
- 都合でキャンセルした時、こちらには優先すべき理由があるのに怒られた
- 予約時間に遅刻した時、怒られた
- ドタキャンしたため、連絡が取りづらく診療に行けなくなった
- 診療日と次回予約日時の間が長かったため、次回診療日を忘れてしまった
- 治療後の次回予約が、次週の予定が組めていないため、明確な予約ができない
（仕事優先にしたい）
- スマホ、PCがなく、予約が電話以外できない

患者からのクレームは、患者側の都合に合わせることができないというデメリットのほか、遅刻やキャンセルの連絡を入れた際の歯科医院側の対応によるものに分かれます。

3 | 予約患者からのクレーム対応策

患者からのクレーム及びデメリットへの対策として、完全予約制ではなく、予約の取り方に余裕を持たせる方法があります。歯科医師や歯科衛生士の数、治療ユニット数にもよりますが、1時間に1枠を必ず空ける、午後の診療開始から1～2時間は予約なしでの診療とすることとしている歯科医院もあります。

また、患者の気持ちに対しては、遅刻や診療中断があっても怒らず、優しくたしなめる、言葉を選んで次回からの予約日時を守って欲しいという要望を伝えるなど、スタッフに対する患者対応教育があります。その際は、マニュアルを作成し、歯科医院として統一した対応となるようにします。

遅刻や中断患者に対しては、まずは歯科医院側からアプローチを行い、来院予約に気付いてもらうことが必要です。

また、患者からの連絡を待つのではなく、次回の予約確認ということで歯科医院側から連絡を取り、患者本人が負担を感じないように対応にあたる必要があります。

予約していたのに待たされた、急患なのにすぐ診療してくれない、ということで暴言を吐いたり、大声で騒いだりする患者もいます。その際は、誠意をもって謝罪し、それでももう来院しないと言われたら、それは予約制のデメリットとしてあきらめることも必要です。

予約時間に余裕を持たせることができているなら、予約優先で急患のみ受診可能とし、広報活動や印刷物等に表示して周知します。

■クレーム見直しの視点

時間への配慮	... 来院傾向の平準化、待ち時間解消
スタッフ教育	... クレーム対応マニュアル、研修会
サービスの充実	... システム導入、アメニティの充実

■クレーム対策

- 予約を1時間内に1枠空きを作る
- 午後の最初1時間～2時間は予約無しとする
- 急患受け入れ可とし、医院案内やホームページ、診察券等に表示する
(予約に余裕を取っておく場合)
- マニュアルを作成し、中断患者や遅刻患者への注意方法を院内で統一する
- 中断患者や遅刻患者に対し、怒ることはせず、柔らかく注意する
- 中断患者や遅刻患者に対しては、歯科医院側ではなく、患者本人が困る、という理解を求める
- 中断患者や来院しなくなった患者にはリコール葉書ではなく、医院側からの電話によって次回予約を取る。その際、中断理由の聞き取りや中断についての注意はせずに、次回来院時に行う
- 暴言や大声でクレームをつける患者には誠意をもって謝罪する
- 治療の状況や急患のために、次の患者の予約時間が遅れそうな場合には、すぐに該当患者に対して待ち時間の報告と謝罪を行う
(報告しないのが最も良くない対応、次いで予約時間が過ぎてからの報告に良くない)
- システム導入への検討
- 待ち時間対策として、アメニティの見直し

4 | 予約の取り方における留意点

予約の取り方にも注意が必要です。単に1時間に治療ユニット1台で4人、あるいは15分、または30分おき、などの予約を入れる歯科医院がみられます。

患者の容体や症状、次回の治療方法によって治療時間は変わります。治療内容を確認し、次の治療の時間を把握したうえで予約を入れるべきです。その日の歯科医師、歯科衛生士、歯科助手の勤務体系によっては人が少なく、各患者の治療時間が変わるかもしれません。

予約制を導入したにもかかわらず、実際は待たせてしまい、クレームになってしまう事態は避けるべきです。

■予約の取り方

- 次回の治療時間を把握し、その時間に合わせ予約を入れる
- 前後の患者治療によって予想治療時間が変わるのであれば、すぐに調整する
- スタッフの配置も考慮に入れた治療時間を予測する

2 | 多様化する予約システムと導入ポイント

予約制を導入している歯科医院は数多くありますが、PCソフトを利用した歯科予約システムを導入している歯科医院はそう多くありません。

患者の症状がわからない、どんな治療になるか把握できない等、予約制は一人の患者ではなく1日のトータルな予約の取り方が必要です。統一的なシステムでは対応できない、費用が高いから、という理由から導入されていないケースもみられます。

歯科医院予約システムをよく知り、治療だけではなく、歯科医院の抱えるスタッフ問題（歯科衛生士不足、夜間・土日診療のためのスタッフ不足）や効率化、患者情報管理に活用できることをふまえ、導入の検討を行う必要があります。

1 | 歯科医院予約システムの特徴

歯科医院予約システムは、予約が来たものから時間ごとに入れていくというものではありません。レセコンや電子カルテと連動し、患者情報や過去の診療経緯等の治療状況を把握できるようになったものまであります。

また、予約に特化したものもあれば、患者情報の一覧やリコールへの対応、来院患者内容や来院動機等の分析、キャンセルの統計管理から内容の表示まで行う機能を備えたシステムもあり、活用方法は様々です。

患者にとっても24時間対応で休診日も予約ができるので、急な痛み等が出ても対応が可能です。患者にとって、電話で症状を説明する事が難しく、億劫になってしまいがちです。こうした患者がスマホやPCの操作で予約ができるというのは非常に便利で活用の機会も多く、歯科医院の評価アップにつながる事が期待できます。

■ 歯科医院予約システムの特徴（システムの内容やオプションで違います）

- 24時間受付可能
- 簡単便利な受付機能
 - ① PCから ② スマホから ③ タブレットから ④ 電話から
- 簡単な受付処理
 - ① 予約登録画面の日別予定表示 ② 週間予定表示 ③ 担当者別・ユニット別表示
 - ④ 患者情報表示 ⑤ 緊急予約枠登録 ⑥ 予約変更・取り消し ⑦ 来院チェック
 - ⑧ 治療完了チェック（自動リコール登録へ） ⑨ 中断患者登録及びチェック

- 患者情報登録（基本情報、診療情報、保険情報、予約状況予約手段等）
- リコール情報機能
（対象件数、メールによる自動リコール、リコール一覧、リコール履歴）
- リコールメール機能（メール定型文、対象者確認）
- データ分析
 - ① 来院患者内容 ② 新規患者ルート（きっかけ等） ③ キャンセル内容
 - ④ 予防方法 ⑤ リコール反応率
- キャンセル待ち（キャンセルに対し充当機能）
- レセコン・電子カルテの連動
- WEB 機能
 - ① 予約用ホームページ製作 ② WEB アポイント帳作成 ③ ネット予約機能
 - ④ 携帯電話ホームページ連動
- 緊急連絡機能
 - ① 緊急電話案内機能 ② 緊急電話受付機能
- 本院分院等一元管理機能
 - ① 医院統計一覧表示 ② 医院毎アポイント帳作成 ③ 医院毎詳細統計
- 基本設定
 - ① 担当者 ② 診療内容 ③ 治療グループ ④ 患者年齢別 ⑤ 適用名
 - ⑥ 特別な診療内容
- 電話移動予約機能
- 休日設定機能
- 診察券発行機能連動機能（リトライトカード発行及び連動）
- 医療機関検索サイトとの連動機能

2 | 歯科医院予約システムの導入メリット

歯科医院予約システムは費用が掛かりますが、様々なメリットがあります。予約に対応する担当者が新人でもできる、中断患者や無断キャンセルの減少、症状別による予約受付と管理、365日24時間の予約ができるなどの効果が期待できます。

そのほか、リコールや中断患者への連絡が、メールで予約システムから自動的に行えます。スタッフが電話で連絡する際の心理的負担が軽減できるほか、電話連絡の時間が削減でき、時間外労働の削減や人員を治療に投下できるので、人員の効率化を図れます。

■ 歯科医院予約システムのメリット

(1) 患者のメリット

- 24 時間受付可能、簡単便利な受付機能による高い利便性
- 時間の有効活用
待ち時間や診療後の時間も予測でき、次の行動予定が立てられる
- 受診日の混雑状況が把握出するため、予約の変更も可能
- 待合室や駐車場の混雑まで予測でき、対応が可能
- 診療後の次回予約に関しても、画面を確認でき、混雑等の対応が可能

(2) 経営者のメリット

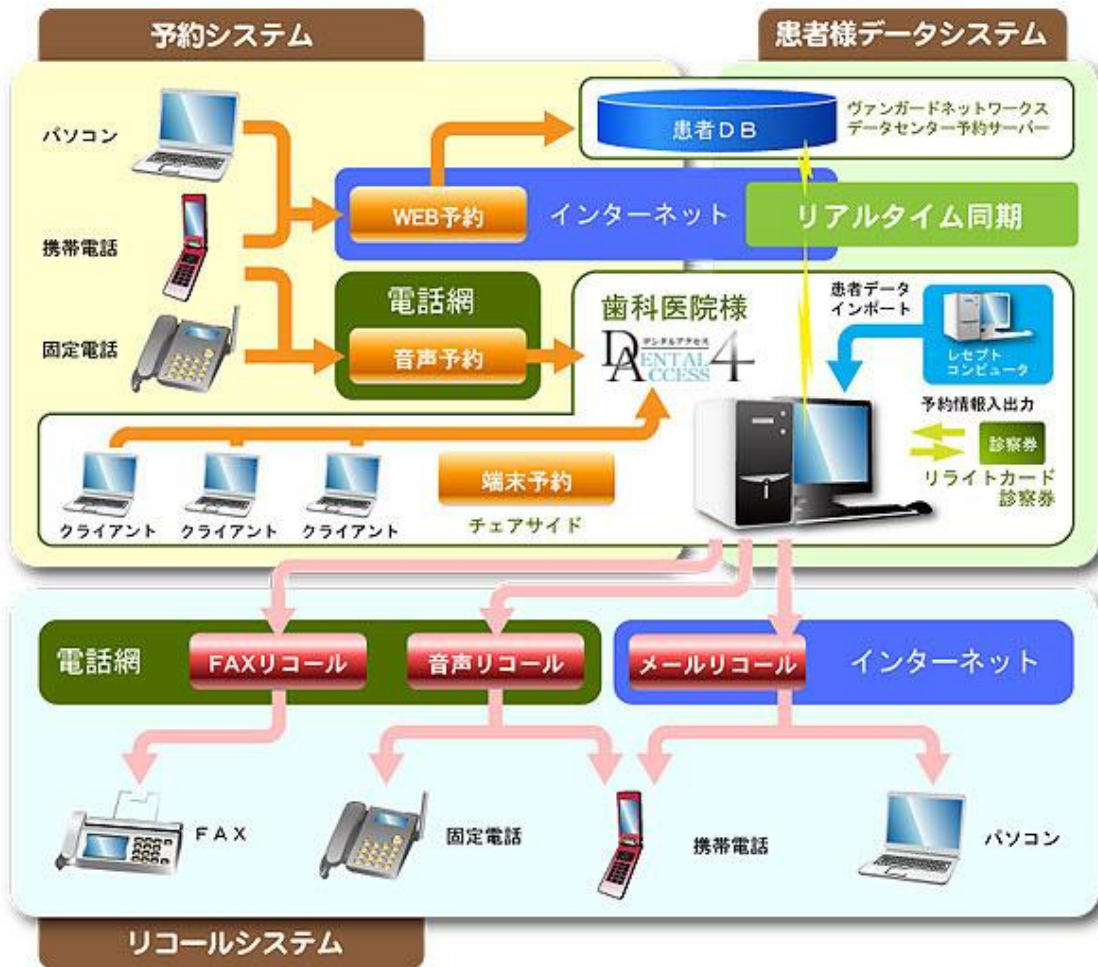
- 無断キャンセル、中断患者の減少
- 過去（しばらく来院の無い）患者へのアプローチが可能
- スタッフの時間外労働の減少
- スタッフのモチベーション低下の減少
- 歯科医院の評価アップ

(3) スタッフや歯科医院としてのメリット

- 来院する患者に対し、治療の準備（カルテや関連書類、診療器具等）ができる
- ホームページと予約システムをリンクすること診療圏の拡大、新規患者の獲得につながる
- 患者メリットと同じく、駐車場や待合室の混雑緩和が図れる
- 患者への連絡業務がなくなる
- リコール業務がなくなる
- 予約受付が PC もしくはモバイルがある場所で行える（ユニットサイドでも可）
- 患者管理が容易になる

3 | 各システムとリンクした予約システム

PC や携帯からインターネット経由での予約や FAX や一般電話からの予約受付、レセコンや電子カルテとの連動、診察券の発行や連動、リコール対応等がリンクされている予約システムがあります。



(歯科医院向け予約管理システム デンタルアクセス4 ホームページ より転写)

4 | 患者予約システムの紹介

患者予約システムも多種多様にあります。機能や価格、使いやすさ等については、各別に評価し、導入を検討されることも方法のひとつです。

■患者予約（管理）システム

- DentNet : 株式会社ジェニシス
- Denta Map plus : ビオクス株式会社
- dental-access4 : 株式会社ヴァンガードネットワークス
- e-ApoSP : 株式会社吉田デンタルシステムズ
- LXMATE HeLioS シリーズ 東邦薬品株式会社

3 | 予約管理システム導入及び活用事例

1 | A歯科クリニックの事例

A歯科クリニックでは、予約制を運用しながら、新患は電話での予約も受けており、飛込の患者も受け入れていました。再診時の予約は、診療後に受付で次回予約日を取り、予約表にスタッフが15分間隔で記入するという形態でした。

実際には予約患者でも、30分から40分は待たせることが多く、患者からクレームが出ていました。スタッフの入れ替わりも多く、未経験者も多く採用しているため、治療に応じて時間配分した予約を取るということそのものが、経験の低さから難しい状況であったことから、予約管理システムの導入を決定しました。

■ A歯科クリニックの概要

- 歯科医師 常勤2名 非常勤2名 歯科衛生士 正職員2名 パート2名
歯科助手兼受付 正職員3名 パート2名
- 治療ユニット 5台（手術室1台含む） X線装置 パノラマ・デンタル 各1台
近年歯科用CTを導入
- レセコン 1台
- 1日の患者数 65人平均
- 平日10:00～19:30 土曜10:00～13:00 日祝日 年末年始 休診

■ 予約の状況

- 予約表に15分おきで予約を入れる（カルテに特別な記載があればドクターに確認する）
初診患者：電話での予約が原則だが、飛込患者でも受け入れる
再診患者：診療後、受付・会計にてカルテを見ながら予約表に記載
- 予約を入れても待合室で30分から40分待たせることが多く、ユニットに座ってからも待たされることも多いため、患者からのクレームを多かった
- 飛込みの新患も予約患者の合間に診療を行うため、待たされることが多かった
- スタッフも入れ替わりが多いため、ある時から未経験者を育成することにし、未経験者のみを採用したことで、予約受付時には次回の治療内容が判らず、長時間治療がかかりそうな患者でも基準通りに15分間隔で予約を受けていた。
- クレームの多さとスタッフからの要望もあり、患者予約管理システムを導入

予約管理システムを導入したことにより、ユニットサイドで歯科医師もしくは歯科衛生士が次回予約を入れることができ、スムーズに回るようになりました。

待ち時間の問題も解消され、治療準備も含め効率よく治療ができるため、結果一日の患者数も 65 平均人から 69 人に、収益も年 4,200 千円増加し、新患予約数もアップしました。

■予約管理システム導入の効果

(1) 増患増収等

- 予約管理システムでの簡単予約ができることが広がり、新患予約数も増加
- 待ち時間の短縮により、待合室や駐車場の混雑もなくなった
- 飛込み患者対策の結果、新患の待ち時間減少も評判となり、新患予約も増加した
- 一日来院患者数は 69 人平均になり、医業収入も年間約 4,200 千円と増加した
- 予約時間での治療終了となることが多くなり、スタッフの時間外勤務も減少して、人件費削減にもつながった
- 時間外勤務が減った結果、スタッフの退職も減り、育成にも時間が取れるようになった
- 待ち時間もほとんどなくなり、患者満足度の向上につながった

(2) 業務改善等

- レセコン連動型を導入し、PC、スマホ、FAX、電話での予約が可能となる
- 治療内容による時間調整が可能になり、治療もスムーズになる
- 会計時の次回予約受付がないことで、時間短縮も図れ、スタッフが治療に従事する時間も増加した
- レセコン対応により、察室での予約確認ができ、診察前に治療に合わせた準備ができるため、治療がスムーズに行え、治療時間の短縮にもつながった
- 予約管理システム導入について院内掲示のほかホームページ（スマホ対応）や医療情報誌に掲載、会計時にも予約管理システムの案内を渡し、普及を図った
- 新患の飛込受診を受けるため、1 時間の予約の中に 1 枠の空きを作った
- 間接的効果：駐車場の混雑がなくなったため、以前あった路上駐車での近隣からのクレームもなくなった

2 | B 歯科医院の事例

B 歯科医院では、完全予約制で新患も電話による予約を受けており、飛込みの新患は断っていました。再診時の予約は、診療後に会計で次回予約を取り、PC の予約表にスタッフが打ち込むという形態で、実際には予約を入れる際、予約時間の調整で時間がとられ、会

計にも診療にも影響が出ていました。患者から PC やスマホで予約をしたい、という要望が多くあり、予約管理システムを決定しました。

また、患者管理システムも入れており、中断患者やリコール患者への自動音声やメール連絡機能と患者情報分析ができるようにしました。

■ B 歯科医院の概要

- 歯科医師 常勤 2 名 歯科衛生士 正職員 1 名 パート 3 名
 歯科助手兼受付 正職員 2 名 パート 2 名
- 治療ユニット 4 台 X 線装置 パノラマ・デンタル 各 1 台
- レセコン 1 台
- 1 日の患者数 48 人平均
- 平日 09:00~19:30 土曜 09:00~12:30 日祝日 年末年始 休診

■ 予約の状況

- 初診患者：電話での予約（飛込みは受け付けない）
 再診患者：診療後、受付で歯科医師・歯科衛生士と会計担当者が調整し、予約を受ける
- 予約診療はある程度スムーズだったが、院長は 1 日 50 人が限界と考えていた
- 患者からインターネット予約の要望があり、スマホが普及している状況もふまえて、患者予約管理システムを導入

予約管理システムを導入したことにより、ユニットサイドで歯科医師もしくは歯科衛生士が次回予約を入れることができ、予約表が共有化されたことでダブルブッキングもなく、スムーズに診療が流れるようになりました。

また、患者管理システムにより患者住所地分析を行い、今までより広いエリアに広報活動を実施したことで、来院患者数アップの効果も見られました。

予約管理システム導入により、予約診療の効率化とリコールや中断患者への自動連絡（音声・メール）機能も活用された結果、1 日の患者数平均も 48 人から 53 人に、収益も年間で 3,800 千円増加しました。それでも治療は診療時間内に終了しており、スタッフの満足度も向上するという成果が得られています。

■予約管理システム導入の結果

(1) 増患・増収等

- レセコン連動型を導入し、PC、スマホ、FAX、電話での予約が可能となった
- 診療に時間投下できる結果、1日の予約患者数がアップした
- 予約管理システムで簡単予約ができることが広がり、新患予約も増加した
- 再診予約が7日間隔だったのが、4日間隔でとれることになり、1か月の患者数も増加した
- 無断キャンセル患者、リコール患者、中断患者への連絡もシステム上でできるため、再度来院する患者やリコールでの来院患者が増加した
- 増収となったことで、昇給とパート職員を増加ができ、勤務状況も楽になり、スタッフ満足度も向上した
- 一日来院患者数は53人平均になり、医業収入も年間約3,800千円と増加した
- 管理システムから患者動向も把握できるようになり、その結果、過去は来院患者の住所地が半径1Km以上10%だったのに対し、予約管理システム導入とその導入に対する広告効果により、導入後は半径1Km以上の患者比率が20%に上昇した

(2) 業務改善等

- 自動的に治療内容による時間調整がされるようになり、予約受注時の歯科医師・歯科衛生士と受付での調整時間が省略できて、診療に時間投下ができるようになった
- レセコン対応により、診察室での予約確認と、診察前に治療に合わせた準備ができるため、治療もスムーズに行え、治療時間短縮にもつながった
- 予約管理システム導入について、院内掲示のほか、ホームページ（スマホ対応）や医療情報誌に掲載、会計時にも予約管理システムの案内を渡し、普及を図った
- リコール等をシステムで行うので、スタッフの労力が減った

3 | 予約管理システムの効果と留意ポイント

A 歯科クリニック、B 歯科医院の事例では、両院とも予約管理システム導入によって増収となりました。

ただし、システム導入には費用も支出しなければならず、ハード面の投資も必要です。また、システム活用のためにスタッフ教育も行う必要があります。そのため、投資計画を立案・検証し、費用対効果を予測したうえで導入を検討することが重要です。

予約管理システムもメーカー各社による基本設定やオプションを把握したうえで、自院に合った予約管理システム導入を検討する必要があります。

■参考文献及び参考資料

- 歯科専用アポイントシステム&顧客管理システム MAPS ホームページより
インターネット 歯科予約システム 比較ランキング より (運営元 比較市場)
インターネット 歯科医院向け予約管理システム デンタルアクセス4 より
ApoDent 歯科予約管理システム アポデント
低コストで導入可能なクラウド型歯科予約システム より
日本ビスカ(株) 「医療機関の快適な受付を創造します。」ホームページ より
共創未来グループ 東邦薬品株式会社 「診療予約システムシリーズ」 パンフレットより