

# 現場の声から生まれました ～診療予約システム「i-CALL(アイコール)」

株式会社エスプラント

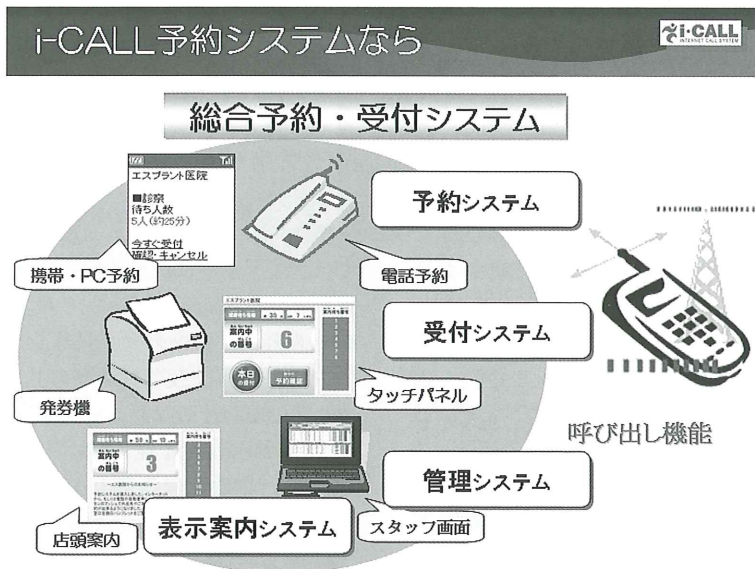


図1 i-Callシステム図

待ち順	受付時刻	受付番号	診察番号	おしらせ機能	来院時刻	機体選択	備考
1	15:29	115	129	非通知	1902	○	保留 案内
2	15:29	116	148	非通知	1902	○	保留 案内
3	15:30	117	112	1710電話連絡済	1902	○	保留 案内
4	15:30	118	165	電話連絡待ち	-	未院確認	保留 案内
5	15:30	119	485	電話連絡待ち	1903	○	保留 案内
6	15:31	120	170	メール連絡待ち	-	未院確認	保留 案内
7	15:31	121	130	メール連絡待ち	1903	○	保留 案内
8	15:32	122	122	電話連絡待ち	-	未院確認	保留 案内
9	15:32	123	-	非通知	-	患者登録	案内
10	15:32	124	162	メール連絡待ち	-	未院確認	保留 案内
11	15:33	125	143	電話連絡待ち	-	未院確認	保留 案内
12	15:33	126	157	メール連絡待ち	-	未院確認	保留 案内
13	15:34	127	127	メール連絡待ち	-	未院確認	保留 案内
14	15:34	128	-	非通知	-	患者登録	案内
15	15:34	129	119	メール連絡待ち	-	未院確認	保留 案内
16	15:35	130	125	電話連絡待ち	-	未院確認	保留 案内
17	15:35	131	-	非通知	-	患者登録	案内
18	15:35	132	141	電話連絡待ち	-	未院確認	保留 案内

図2 i-Call順番管理図

## 「i-CALL」が、待ち時間のイライラを軽減します

クリニックを訪れる患者様が最も感じている不満、それは、「何時間待てばよ

いかわからない」「病気で来ているのに待合室で長時間待たされて症状が悪化した」など、その多くが「待ち時間」にまつわるものです。

「i-CALL」は、患者様自身がいつでも

どこからでも簡単に予約でき、さらに診察時間が近付いたら、電話かメールでお知らせする画期的なシステムです。患者様は連絡を受けてからクリニックに向かえば良いので、時間を有効に使えるだけでなく、待合室・駐車場の混雑緩和や院内感染の防止にもつながり、患者様のクリニックに対する好感度・満足度は格段に向上します。

## クリニックのスタッフの皆様が笑顔になります

混み合ったクリニックでスタッフの皆様が感じているストレスの一番の原因は、予約受付や問合せ対応といった、診察そのものには直接関わりのない業務です。

「i-CALL」を導入すれば、患者様が自分で予約・混雑情報を確認してくれるので、問合せ・クレームが減り、カルテ出し・診察室への誘導などがスムーズに行え、余裕が生まれます。笑顔のスタッフによって、クリニックが明るくやさしい雰囲気溢れます。

## 医師と患者様との信頼関係が深まります

予約の前日と診察直前に電話やメールで呼び出しを行い、お知らせする機能は、患者様のストレス緩和に役立ち、診察する医師側にも精神的余裕が生まれ、信頼を得られやすい環境づくりができます。

さらに、必要に応じて、メール送信機能を利用した患者様へのさまざまな連絡も可能。突然の休診や予防接種の案内など、こまめなコミュニケーションによって、信頼関係を築き、クリニック離れを防ぎます。