

企業情報

森井整形外科
業種：医療・介護業
従業員規模：11～50人

課題分類

商品・サービスの質向上
顧客（取引先）との関係強化
業務プロセスの効率化

DX実践の目的

バックオフィス

医療機関向けオンライン予約システムで、事務作業が効率化し収益改善！

課題内容

- 整形外科に加えて、デイケアやデイサービスを提供する整形外科診療所で、患者数の増加に伴い、紙媒体での予約管理に限界を感じていた。
- ・ 紙台帳1枚で予約管理を行っており、複数名の理学療法士(PT)が予約表を取り合うような状況であった。
- ・ 電話で予約を1つ取るために10分近くの時間を要していた。

実施概要

- 医療機関向けオンライン予約システムを導入。患者自身がWEB上で予約できるようにした。
- 受付機を利用して、再来の患者が二次元コードを用いて受付処理を行う仕組みを導入した。
- PTが携帯する小型PCを用いて、カレンダー画面の空き状況を直接確認、その場で予約可能にした。
- 稼働率自動集計(統計)機能を用いて、PTの予約状況などデータの可視化、分析を可能にした。

効果

- 専任スタッフが必要だった患者の受付事務作業が不要になり、人件費20万円が削減された。
- 状況を把握しているPTと患者が話しながら、スムーズに次回予約を取れるようになり、いつでもWEBやコミュニケーションアプリで予約状況が確認できることで、顧客満足度が向上した。
- 医院全体のオペレーションが改善され、PT1人当たり1,850円/日の増益となった。PTが8名いるため、合計月30万円の増益につながり、収益改善に寄与した。
- 予約状況などの統計、分析結果を活用し、PTの売上比率、稼働率が向上した。

苦労話

予約をシステム化するために5社と商談を行い、開発も検討したが、費用が高いこともあり踏み切れずにいた。ネット検索でツールを探し続け、問い合わせ・製品説明を受けた上で納得できるツールの導入を決めた。

ITツール

【使用ツール】診療予約システム メディカル革命 byGMO <https://medical-reserve.co.jp/>
【取り扱い企業】GMO医療予約技術研究所株式会社 <https://www.gmo.jp/>
【ツール概要】医療機関向けオンライン予約システム



Point

- ・患者の受付事務作業が不要になり、人件費20万円が削減
- ・患者が予約を取ることや状況確認が迅速に行え、顧客満足度が向上
- ・医院全体のオペレーションが改善され、月30万円増益
- ・稼働率自動集計機能を活用し、PTの売上比率、稼働率が向上

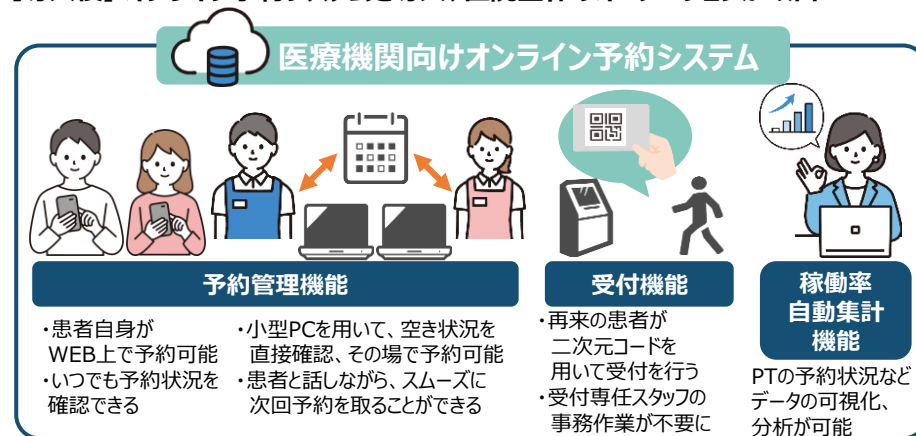
【導入前】紙台帳1枚で予約管理を行っており、紙媒体の管理に限界を感じていた



理学療法士(PT)

複数名の理学療法士が
予約表を取り合うような状況
電話で予約を取るために
10分/件 要していた

【導入後】オンライン予約システムを導入、医院全体のオペレーションが改善

事務作業
工数削減顧客満足度
向上

収益改善

売上比率
稼働率向上

補助金活用

-