



あなたの医院のわがままにこたえる・・・

歯科医院事務システム「イーリス」

特徴について

開発

株式会社リアル・インテンション

イーリス担当 横道秀樹

1. キャンセル率を減らす仕組みとその効果

患者様フォロー機能を活用し、電話またはメールにて、事前に予約の確認を行うことでキャンセル防止につながります。

うっかり忘れが無断キャンセルの一番の要因であるといわれており、来院したくない、特に医院に不満があるという理由ではない患者様に対して、来院日をお伝えすることはもっとも効率的なキャンセル防止対策です。

キャンセル率を低下させることが実際に医院にとってどれほどの効果をもたらすかという、一人当たりの平均単価を保険ベースで 5,000 円と設定し月の診療日を 21 日と仮に設定してみます。

1 日に 1 人のキャンセルを防止できたとしたら **1 ヶ月で 5,000 円×21 日 = 105,000 円の増収**。1 年間で考えますと **105,000 円×12 ヶ月 = 1,260,000 円もの増収**となります。いいかえれば、それが実現できるとするならばこれまでだけの損失をだしていたということになります。

ある歯科コンサルタントはキャンセル率が 15%を超える経営は危ないといいます。

本システムを活用し患者様フォローの徹底を行うことで、数か月後には「キャンセル率が **15%から 6%にまで減少**した」または「最高で **5%以下の月もある!**」といった医院様が続出しております。

2. 医院のこだわりを妥協させないオーダーメイドシステムとは

医院のこだわりを仕組み化できる**オーダーメイドシステムならではの魅力**があります。

紙媒体での予約帳を利用している医院では、各医院でこだわりをもって予約を取ったり、患者様の情報を記入していたり、予約の取り方も千差万別だと思います。

市販の一般的なシステムでは、長年の経験と知識で作成されたそのこだわりの予約帳を完全に再現することはとても難しく、効率化の為にと思いシステムを導入しても、そのシステムに合わせた業務の改善が必要になります。結局システム化だけでは本来の業務改善にはなりません。

本システムは、**医院側がシステムに合わせる必要はありません。システムを医院に合わせてことができます**。システム導入後も医院が変われば医院とともにシステムも育っていく。システムといえどスタッフの一員なのです。

また、受付業務にこだわりをもっているスタッフがいらしゃると、その方が不在の場合は予約やその他の受付業務ができないという経営状態では大変困ります。その受付業務ノウハウをそのままシステム化することができたらどんなに医院にとってメリットがあるのか想像できるとおもいます。

そういった**個人のノウハウを医院のノウハウにできる**。あなたの医院のわがままを実現できる仕組み。それがオーダーメイドシステムならではの魅力なのです。

3. 予防・メンテナンスで医院に通い続けていただく仕組み

定期メンテナンスに来院していただくため3ヶ月～6ヶ月後の予約を、診療後にしてもらい帰ってもらうことが必要になります。本システムでは数か月後の予約もスムーズに取る事が可能です。ただ、なかなか数か月先の予定までわからない方が多く、その場で予約を取って帰っていただけない現状があります。

本システムは診療の前と後でフォローがあるという他にはない機能があります。フォローする仕組みが診療の前と後というのは、診療前はキャンセルやうっかり忘れを減らすための、事前の予約確認連絡、診療後は予約を取らずに帰ったり、予約をしたけれどその後キャンセルされた方をフォローする仕組みのことです。

しかもそれを**各個人ごとに、そのフォロー体制を柔軟に設定可能**という特徴があります。

フォローするタイミングや手段（メール・DM・電話）を各個人ごとに管理するのは、煩雑になるため、紙媒体では非常に難しかったことが本システムでは実現されました。

リコール対象者（次回予約を取っていない患者様）へのフォロー、キャンセルフォロー、キャンセル後のフォローから再フォロー、再々フォロー……。この方にはもう少し先に連絡するのがいいとか、電話よりはメールのほうがいいとか、受付スタッフの裁量で行っていたリコール、**フォローがシステムチェックにでき、なおかつパーソナライズされてできる**のも大きな特徴です。

本システムはWEBシステムですのでインターネットが繋がる端末があればどこでも閲覧が可能です。（4で詳細は記載）
チェアサイド予約ができるため、信頼関係のある衛生士さんとのコミュニケーションによるその場での予約は非常に有効で、キャンセルされることがあまりないというデータがあります。

医院に通い続けていただく仕組みは、本システムを活用した、まめで緻密なフォロー体制で実現することができます。

4. いつでもどこでも何箇所からでも、インターネットに接続すれば予約やデータを確認可能

紙媒体での予約帳は複製することができないので、予約帳があるところに出向かないと確認することができなかつたり、翌日の診療段取りや予習のためにご自宅に持ちかえらなければならない、また、予約の変更やキャンセルなどで修正しないといけない場合は修正ペンでけて上書きをしなければならないなど、多くのデメリットがあります。

そして、その唯一の予約帳を紛失してしまうといった事態になるともう目も当てられません。診療が行えなくなります。

東日本大震災で被災された歯科医院経営者にとって話を聞く機会があり、そこでおっしゃっていました。

「震災で医院が流されたり、レセプトコンピューターがなくなったのはそれは悲しくとても大変でしたが、医院の財産である患者様の情報や予約などが詳細に記載されていた予約帳や患者様ノートがなくなったのはなによりもつらい」と。

予約帳や患者様データを WEB システム化することで上記のような問題は解決されます。

データはクラウド上に存在するため、万が一医院のパソコンがトラブルになっても、インターネットが接続できる端末（携帯、スマホ、タブレットなど）でいつでもどこでも閲覧することはもちろん、すべての業務を行うことが可能です。

受付業務のミスもなくなり、業務も効率化することができます。

5. 集計機能で医院をまるはだか

医院経営を向上していくうえで、月の来院患者数、レセプト枚数、新規患者数、キャンセル率、保険点数などなど、細かいデータを集計することが必要です。紙媒体で予約を管理している医院では、予約数などをご自身で数えそれぞれのノートを作成しメモをとり、エクセルなどの表計算ソフトに入力し計算をするといった大変労力の必要な作業が発生していました。

本システムではエクセルなどのソフトは必要なく、管理画面で知りたい情報、集計データを閲覧が可能になっております。今までのような月末の集計作業がまるまる必要なくなります。

また、標準の集計機能以外でも、希望される集計方法でカスタマイズが可能です。

6. その他便利な機能も多数搭載！

24 時間 WEB 予約機能、カレンダー機能、シフト機能、レセコンや他システムとの連携、メール送信機能といった数々の便利な機能を多数備えています。またそれに加え、医院のこだわりの独自機能を追加が可能です。

7. イーリスの仕組みイメージ図

