



## なぜ 90%近くの来院患者が利用しているのか。 マクロスジャパンの診療予約システムで実現する 「患者サービス最大化」施策

Interview 松村修志先生 まつみ医院

### これからは、医療技術以外の付加価値が絶対必要

東急東横線・目黒線日吉駅から、横浜市営地下鉄に乗り換えてわずが一駅の「日吉本町」駅。そのまま駅を出てすぐに見えてくるのが、平成21年9月にリニューアルオープンした「まつみ医院（医療法人紀明会・松村修志院長）」である。

「つらい思いで来院される患者さんにとって、最高の癒しの場を提供したい」という松村院長の患者さんに対する心遣いが、清潔で広く明るい待合室や診察室に反映されている。

「まず、これからのクリニックは、医療サービスとして、患者さんのために診療行為以外の付加価値を追求していかなければなりません。その付加価値の一つが、患者さんをお待たせしない診療予約システムです」

早速、松村院長にマクロスジャパンの診療予約システム『Dr.24』を導入した経緯を伺った。

### どんな要望に応じてもらえる予約システム

—— 最初からマクロスジャパンの『Dr.24』が使われていたのでしょうか。

「いえ、最初は他社システムを使っていました。そのシステムは、受付順に予約を取る「順番予約」か、時間を指定して予約を取る「時間予約」のいずれかの方式を選ばなくてはなりません。内科の診療は一人あたりの診療時間が読めないので「順番予約」にしていたのですが、そうすると、予約開始時間と同時に予約操作に慣れた方が早い順番を取ってしまい、操作に不慣れなご年配の方、特に慢性疾患の患者さんが早い順番の予約が取れないという状況でした」

「毎月定期的に来院される慢性疾患の患者さんは、企業でいえば『お得意さん』のようなものです。クリニック

経営にとって、慢性疾患の患者さんを円滑に受診させることが経営の安定性を高めるための要素になりますので、この状況は速やかに改善すべきです」

—— そうなると、急性疾患と慢性疾患の患者さんをうまく割り振れるシステムが必要ですね。

「その通りです。その要望を的確に実現してくれたのがマクロスジャパンさんでした。私のわがままもかなり反映していただいています（笑）」

「順番予約」と「時間予約」の混在は前例がなかったそうですが、導入時には見事に私の希望通りに組み上げられました」

「移転を機に、これまでの電話予約、受付に設置してあるタッチパネル予約に加え、インターネットでの予約も追加しました。当院には現在一日平均100名前後の患者さんが来院しますが、そのうち約90%の方がこのシステムを利用して予約された患者さんです」

—— サポートやメンテナンス体制については、いかがでしょうか。

「マクロスジャパンさんの場合、電話1本かければ、ほぼ10分以内に遠隔操作でトラブルが解決します。非常に親身な営業の方にご担当いただき、その点も大いに満足しています」

「この4月より小児科専門医との2診体制にしますが、『Dr.24』並びに営業の方との綿密な打ち合わせにより、この



広い待合室

体制の問題もほぼ解決でき、患者さんがより受診し易くなるものと期待しています」

—— では、最後に一言。

「クリニックは、経営的にも患者さんのためにも、『いかに待たされない』仕組みを作るかが、まず重要です。付加価値の創造が難しい医療サービスでは、このような基本的な患者満足度を地道に高めていくしかありません。マクロスジャパンさんには、それを見事に実現していただいたということで、非常に感謝しています」

利用率90%というのは確かに驚異的な数字である。ここまで高い利用率を実現できたということは、導入を決めたクリニック側だけでなく、実際に利用しているユーザー（患者）自身にも十分受け入れられている証拠といえるのではないだろうか。

### DATA

#### まつみ医院

医療法人社団紀明会 まつみ医院  
内科、消化器内科、循環器内科、小児科。24時間心電図検査、動脈硬化検査、胃・大腸内視鏡検査、腹部超音波検査、心臓超音波検査、人間ドックなど各種検査を行っている。

#### ■所在地

〒223-0062 横浜市港北区日吉本町5丁目4-1  
横浜市営地下鉄グリーンライン日吉本町駅となり

