

やくばと病院予約の初診予約数4か月で倍増、2万件突破

～12か月で1万件突破から3倍のペースで達成、
医療DXを起点とした業務効率化需要の高まりによる導入病院数の増加が要因～

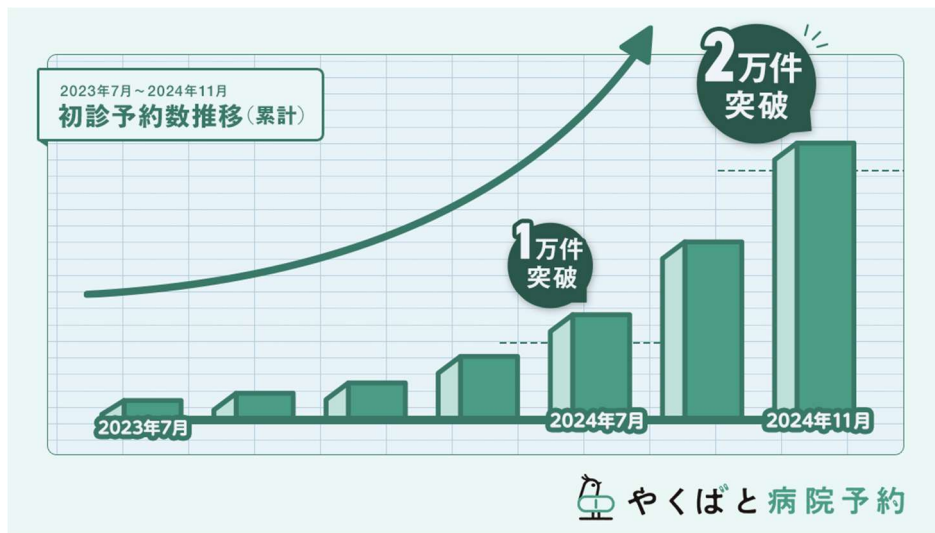
メドピア株式会社（東京都中央区、代表取締役 兼 執行役員社長 CEO：後藤 直樹、以下メドピア）は、提供する基幹病院・中核病院向けのWeb予約申込システム「やくばと病院予約」にて、患者さまによる初診予約数が累計2万件を突破したことをお知らせします。

2023年7月のサービス提供開始から1年となる2024年7月に1万件を突破しましたが、その後、4か月で2万件を突破、導入病院数や利用する患者さまの増加が予約数の加速につながりました。

■初診予約数2万件突破

メドピアは、基幹病院・中核病院にとって困難だった初診予約のWeb化を実現すべく、2023年7月に「やくばと病院予約」をリリースしました。日本において超高齢社会や生産年齢人口の減少を契機として医療DXの需要が高まっており、予約電話の削減による業務ひっ迫の解消に加えて、受診機会の拡大による患者満足度向上などを目的として、導入医療機関が増えています。

その結果、「やくばと病院予約」開始から1年が経過した2024年7月には初診予約数の累計が1万件を突破。さらに、今回、1万件突破に要した時間を大きく上回る4か月という短期間で2万件を突破いたしました。



■やくばと病院予約の特徴

基幹病院・中核病院の初診予約は主に電話やFAXで行われてきましたが、特定の時間帯に受電が集中することなどにより、病院スタッフの業務負荷が大きくなるという課題がありました。

一般的には予約システムの導入により受電数の削減が期待できますが、基幹病院・中核病院のような大規模医療施設では、予約運用フローの複雑さによりシステム化の障壁が高いという問題も存在します。

そこで、「やくばと病院予約」は、予約運用フローが複雑な基幹病院・中核病院でも無理なく導入・運用できるよう、事前にWeb予約枠を設ける形ではなく、患者さまが希望日を入力し、予約確定は院内で調整する、病院の予約フローに特化した専用設計を採用しています。

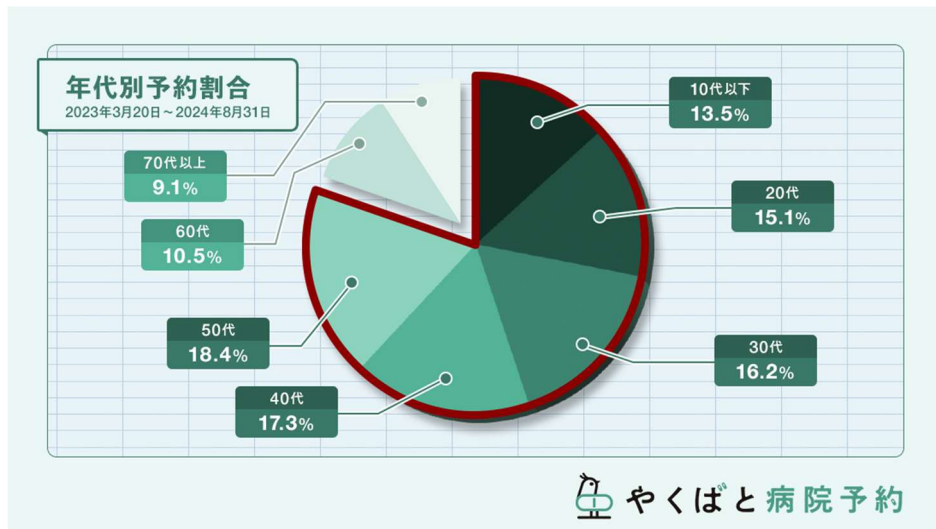
さらに、患者さまにとっては、電話での受付時間外にも予約申込が可能となるため、日中に電話ができない、または繋がらないといった問題が解消され、早期受診・早期治療につながるというメリットが得られます。

実際に「やくばと病院予約」を通じた予約のうち、約5割が一般的な病院の営業時間外である17時～9時の間となっています。また、予約患者全体の年代を見ても、約8割が50代以下の就業世代で占めており、病院の営業時間中に電話をすることが難しい就業世代を中心に、受診機会の拡大が進むことが期待されています。

やくばとは、今後も“予約”を通じて医療機関のDXを支援してまいります。

本リリースに関するお問い合わせ先

メドピア株式会社・広報担当 | 電話：03-4405-4905 | メール：pr@medpeer.co.jp



■導入病院「済生会川口総合病院」の声

済生会川口総合病院（埼玉県川口市）は、一般病床数が400床以上の急性期総合病院です。救急を含め、地域の医療機関から集まる膨大な患者紹介への対応を、地域医療連携室が担っています。

「やくばと病院予約」の導入前、地域医療連携室にかかってくる電話の件数は、初診予約だけで1日あたり約70件、緊急の患者の受け入れ要請など、その他の受電も含めると、外線での受電件数は1日あたり約130件でした。さらに院内からの内線も合わせると、受電件数は1日あたり約200件に上っていたといいます。

電話の受電から予約の確定までにかかる時間は最低でも5分、場合によっては、20～30分かかることもあるそうです。膨大な数の電話対応を担う地域医療連携室の人員数は約10人。前方連携を中心とした定常業務をこなす中で、1日あたり200件の受電を10人で対応しなくてはならない負荷は、大きな問題でした。

「やくばと病院予約」導入のメリットや効果について、地域連携室室長の小池さんに伺いました。

◆予約システムに期待したメリット

業務が始まる朝9時になると、電話がジャンジャン鳴り出し、そこから一日中鳴りっぱなしです。電話が繋がらない状態では患者さんにも迷惑がかかってしまいます。患者さんの受診機会を損なわないよう、なんとかしたいと考えていました。

私たちにとって一番大変なことは、予約の電話が次々とかかってくる状態です。さらに患者さんによっては、予約先の診療科が分からない、渡された紹介状もお手元がない、といったことがあります。そのため予約に必要な情報を確認するために、紹介元の医療機関に問い合わせることも少なくありません。

◆「やくばと病院予約」の効果

1日あたりの受電数を初診予約だけで、従来より数件から10件ほど減らせたので、対応するスタッフも楽ですし、患者さんも受診機会を逃さずに済みます。電話より絶対Webのほうが良い、こちらを増やしたいですね。

また新人のスタッフにとって、予約電話への対応は非常にハードルが高い業務です。患者さんによっては正確な予約情報のヒアリングに時間がかかることもありますし、診療科によって異なる予約処理を覚えながらリアルタイムで電話対応していく負荷は大きいです。

Web予約であれば、電話と違って対応するタイミングを選べます。そのため新人スタッフと一緒に予約情報を確認しながら、小児科の予約はこう処理しよう、それが出来たら次は産婦人科だ、といった具合に徐々に業務を覚えていく流れを取ることができます。電話対応に至るまでの練習としてちょうど良いです。

本リリースに関するお問い合わせ先

メドピア株式会社・広報担当 | 電話：03-4405-4905 | メール：pr@medpeer.co.jp

◆「やくばと病院予約」の活用フロー

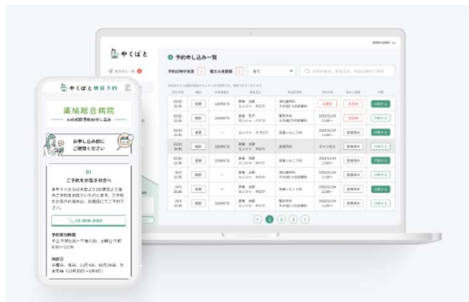
まず朝に出勤したら、Webの予約が入っていないか、「やくばと」の管理画面を確認します。今日は5件入っている、10件入っている、といった確認ができれば、希望日と診療科の空き時間を照らし合わせて予約日時を調整します。予約が確定したら患者さんへお返事する、という流れです。

月曜日など休み明けは予約が溜まっているため、すべての予約を処理するのに1時間半ほどかかることもありますが、基本的には30分から1時間かからないくらいで完了します。

済生会川口総合病院のすべてのインタビューは「MedPeer Style」にて公開しています。

<https://style.medpeer.co.jp/n/n2c2ae732f21f>

■「やくばと病院予約」とは



やくばとが提供する、基幹病院・中核病院向けに初診予約申込を、24時間365日Web上で可能にするシステムです。

高度急性期病院の初診予約は、これまで電話・FAXでの受付が中心で、受付方法、時間が限定されていたことにより課題が生じていました。Web申込と既存の受付方法の併用を実現することによって、その課題を解決します。

また診療科が細分化されている基幹病院・中核病院の予約業務に最適化した設計が可能という点も特徴です。

<やくばと関連記事>

働く世代の医療へのアクセス向上！「やくばと病院予約」その真価とは

<https://style.medpeer.co.jp/n/n83ca716659ac>

【メドピア株式会社 概要】 <https://medpeer.co.jp>

社名 / 代表：メドピア株式会社 / 代表取締役 兼 執行役員社長 CEO：後藤 直樹

所在地：東京都中央区築地1-13-1 銀座松竹スクエア8階

事業内容：医師集合知プラットフォーム「MedPeer」(medpeer.jp)運営、その他関連事業