

仕事のスピードアップで収益もアップ。 職場みんなで 10X の効果が実感できている。

2014 年開院の小児科・小児外科クリニック。知多半島の中央にあるクリニックからはその名の通り伊勢湾が臨めるという。

クリニックの経営で慢性的な課題となっていたのが、待ち時間対策であった。電子カルテの導入である程度改善されたものの、さらなる改善を目指し ICT 活用の可能性を探っていたところ、Google のアプリ群の存在を知ったという。

アプリの組み合わせによって様々な活用法が見込めると感じ、2019 年より G-COS の受講をスタート。まず院長が受講し、周囲のスタッフに受講と活用のメリットを伝えた後、院内スタッフ 4 名が続いた。パソコンや ICT が苦手だったスタッフも、G-COS を通じて学びの習慣が身につく、活用による効果を実感しながら自主的に活用の幅を広げているという。



院長

日比 将人 様

〒478-0035 愛知県知多市大草字大瀬 117-1

TEL : 0569-89-0627 <https://www.oceankids-clinic.com>

導入の 効果

Google スライド™ で説明資料を作成、診察の流れを変えた

診察では患者さんの不安をお聞きし、しっかり説明することが患者さんの満足度を高めますが、例えばインフルエンザの流行期は延々と同じ説明を繰り返すこととなります。そこで、以前は紙の説明資料を作ってそれをお渡ししていましたが、何だか素っ気ないし、きちんと読んでくれるかも心配でした。

コロナ禍では接近しての説明も少なくなり、問診用に導入していた 5 台の iPad を使い、Google スライド で作った説明資料を見ていただくことにしました。私の診察の後、患者さんには看護師とこの スライド を見ていただき、私は次の方の診察にかかる。前の

方から疑問が出てきたら再び私に対応する。説明用の スライド を診察補助として活用することで、診察の流れが変わり時間を大幅に短縮できました。資料には共有のための QR コードもつけてあるので、患者さんは帰宅後にも同じ資料を確認できます。紙の説明資料と違い、改訂しても印刷や差し替えの手間がかからないのもいいですね。

小児科に寄せられるクレームの多くは待ち時間に関するもの。効率よく診察を進めることで待ち時間を減らせ、回転が早まればクリニックの売り上げ向上にもつながります。

おすすめ の活用法

① Google フォーム™ で患者さん対象のアンケートを実施

患者さんには当院の LINE 公式アカウントに登録していただいているのですが、そこに フォーム で作成したアンケートを貼り付けて回答をいただいています。以前はクリニック内で紙の回答用

紙を渡して記入してもらっていましたが、お子さん連れでその場で書くのは大変ですし、手渡しとなると苦情は書きづらいですね。無記名でオンラインだからこそ生の声をいただけます。

② Google サイト™ でスタッフ向けの情報を一元化。 ヒヤリ・ハット事例も共有。

院内のポータルサイトを作成し、スタッフ向けの資料や情報を集約しました。スタッフはそれぞれ個人の端末から作業や参照ができるので、出勤の頻度が少ないスタッフとも随時情報共有できています。

院内で起きたヒヤリ・ハットの事例も、各自 フォーム から入力し共有しています。事例は月に一回対面で開いているミーティングでも共有し業務改善につなげていますが、以前は紙に記入してもらったものをスタッフが集計し、紙の資料を作成していました。現在は自動集計された結果をモニターに映しています。

以前は紙に印刷し手渡ししていたマニュアルもサイトで共有。▶
必要に応じて自宅からでも確認できる。



導入を検討されている方へ

スピードと手軽さで結果に結びつくから、Google は面白い

Google Workspace™ を活用するようになって、1 時間あたりに診られる人数が明らかに増えて売り上げが上がりました。そして、夜 9 時 10 時だった帰宅時間が今は 7 時台です。以前は診察業務を終えてから紙ベースの事務作業や資料作成をしていましたが、診察の合間にできることも増えて時間外の作業はほぼなくなりました。

現在は サイト での情報発信に力を入れています。自作した「こどもの便秘専用サイト」がきっかけで県外から患者さんが来院されたり、「採用専用サイト」からスタッフの採用が決まったりと、外注の手間やコストをかけずに素早く発信ができ、それが結果に結びつくというやりがいがあります。

G-COS で学んだスタッフは、動画での学習に抵抗がなくなったこともあり学会のオンラインセミナーに参加するなど、学ぶ姿勢に変化が表れてきました。自ら作成した資料で仕事が楽になり患者さんにも喜ばれるという経験を通じて、積極的に活用を進めてくれています。

Google の活用はパソコンが苦手な人でも楽しく取り組めて、やればやった分だけ結果が数字となって現れます。それを一人だけでなく職場みんなで効果を実感できるというのが、おすすめのポイントですね。

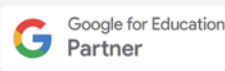
以前は紹介会社に求人情報の掲載を依頼していたが、なかなか応募がなかった。▶
自作の サイト によりコストゼロで採用に結びついた。



※ 2020年10月より G Suite は、Google Workspace に名称が変わりました。

※ 掲載内容は取材当時（2021年9月）のものです。

弊社は Google™ 認定の PD パートナー（専門的能力開発企業）です



お問い合わせは
こちらから

<https://www.edl.co.jp/>

