

P16 ファイルメーカーを使ったキャンセル防止の工夫

Cancellation prevention efforts by using FileMaker

○木船敏郎

Toshiro Kifune

きふね小児歯科

Kifune Pediatric Dental Clinic

質の高い治療内容を確保するには、十分なケアタイムが必要となる。このために予約治療を採用しているが、キャンセルの多さが、経営を圧迫している。予約制の矛盾を解消する方法として、当医院では、リレーショナルデータベースソフトの「FileMaker Pro」を使い、独自のデータベースを組んだ予約システムを採用している。

データベースファイルは、「患者登録」、「一日のアポイント」、「来院状況」からなり、互いに患者番号でリレーションされている。各ファイルともフィールドごとに、検索や並び替えが簡単にでき、目的の情報を探し出すことができる。

低年齢の患者では、急な発熱等のため、治療当日の治療時間ぎりぎりにキャンセルの連絡をしてこられる場合が多い。急用のため、治療予約を忘れていることもある。このような場合、早期にキャンセルの確認をし、空いた時間に他の患者を誘導し、急患で連絡がある患者の時間を確保する必要がある。このために、当医院では、予約の前日の夕刻に、「FileMaker Pro」の画面を見ながら、全員に電話、ファックスで来院の意思の確認をしている。

前日キャンセル、当日キャンセル、無断キャンセルのたびに、「FileMaker Pro」の「患者登録」にその回数が記録される。キャンセルを繰り返す場合には、治療中断となる症例が多いことを、経験的に理解している。このため、DH 予約の欄をつくり、このようなケースにはキャンセル前提の時間割を組み、キャンセルの影響がないように工夫している。