

Webセミナー 「新型コロナウイルス予約最前線」

ユーザーアンケート

Confidential

無断転載、引用禁止

アイチケット株式会社

〒105-0001 東京都港区虎ノ門3丁目4-4番7号 36森ビル6F

Tel: 03-6450-1040 Fax: 03-6450-1050

会社HP: www.iticket.co.jp / 製品HP: www.paa.jp

アンケート概要

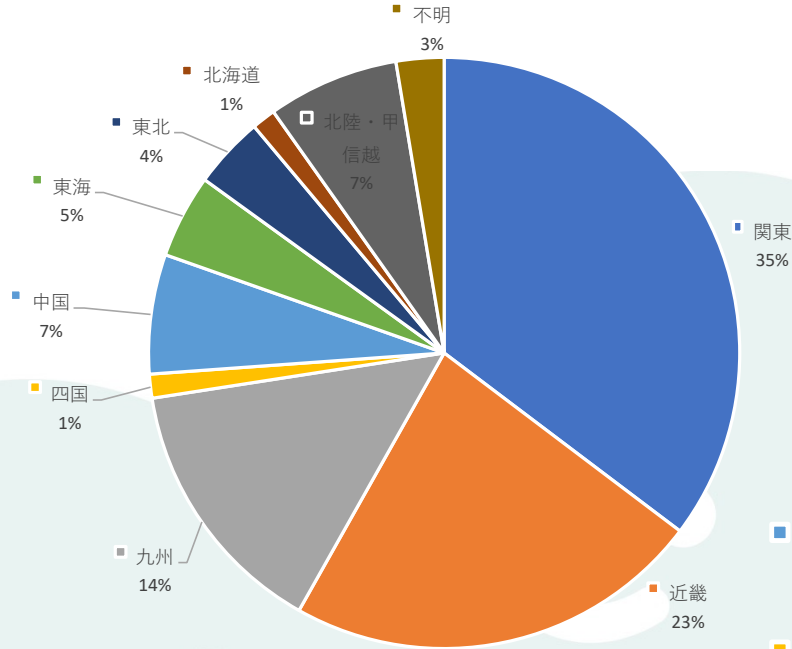
実施期間：2021年6月11日～6月17日

回答施設数：153件

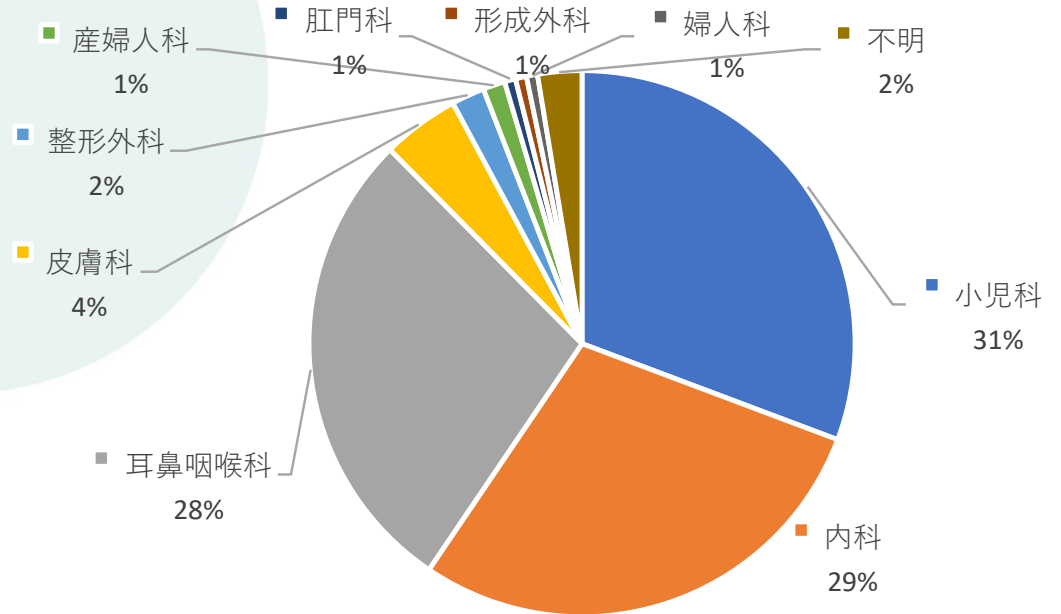


回答施設の属性

↓ 地域



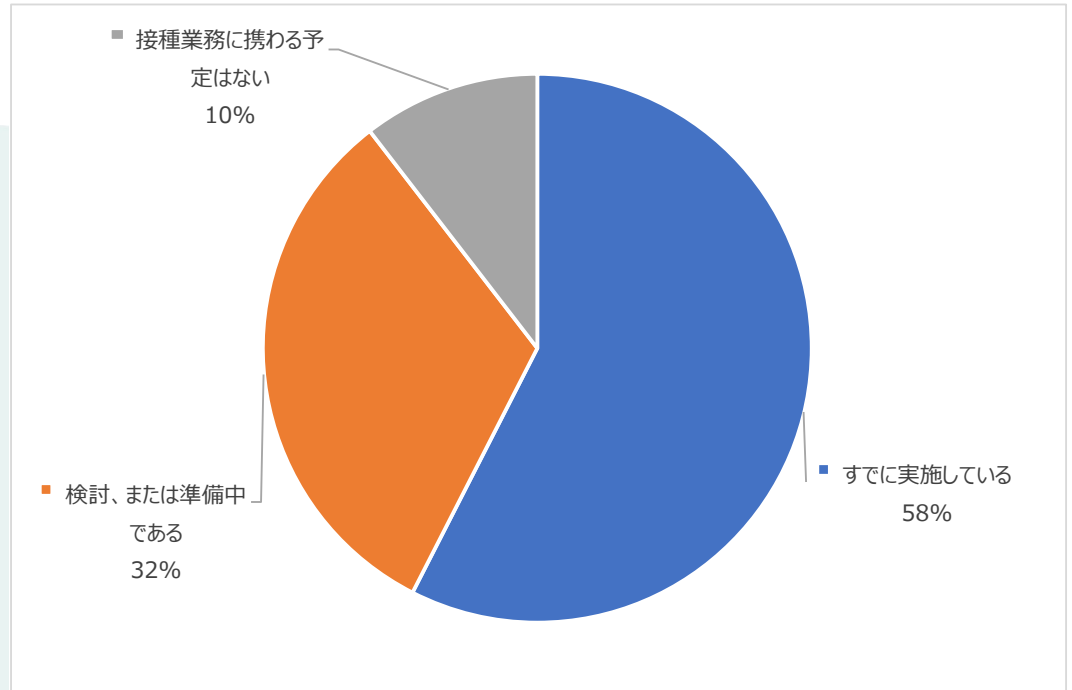
↓ 診療科目



ワクチン接種業務の実施状況

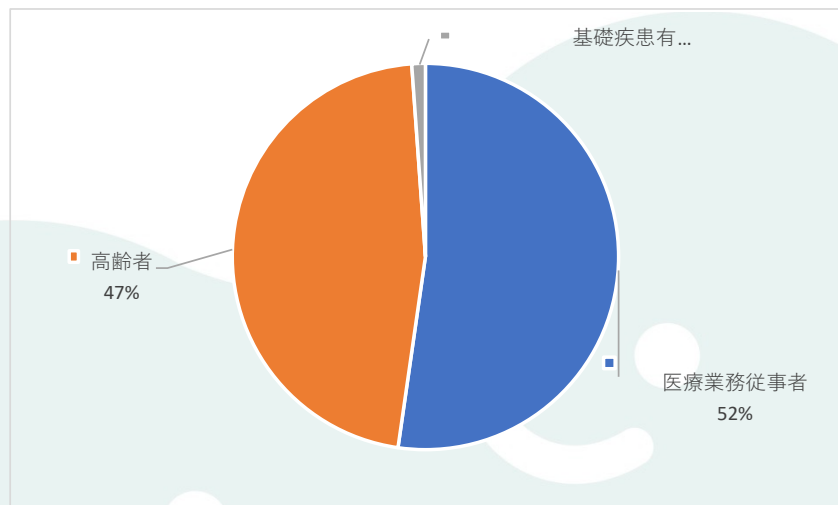
Q: ワクチン接種に携わること予定（すでに実施しているも含む）はありますか？

| | |
|---------------|-----|
| すでに実施している | 88 |
| 検討、または準備中である | 49 |
| 接種業務に携わる予定はない | 16 |
| 回答施設 | 153 |

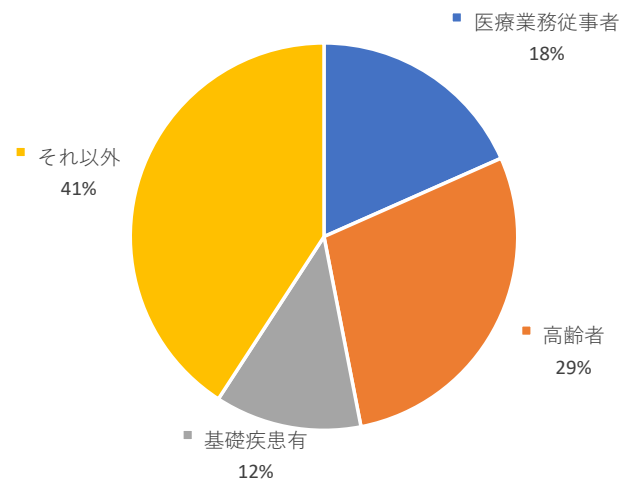


ワクチン接種に携わったタイミング

ワクチン接種対応中クリニックが、
ワクチン接種を開始したタイミング

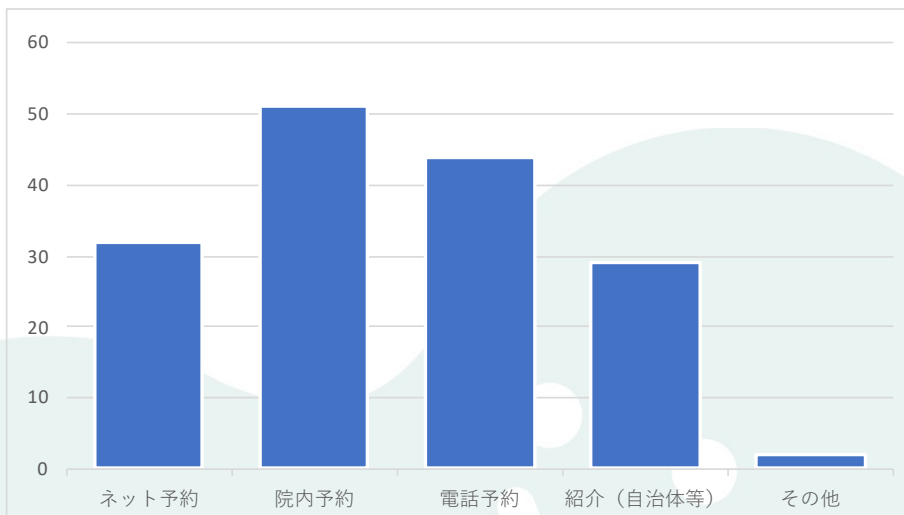


ワクチン接種を検討している
クリニックが接種に携わる予定のタイ
ミング

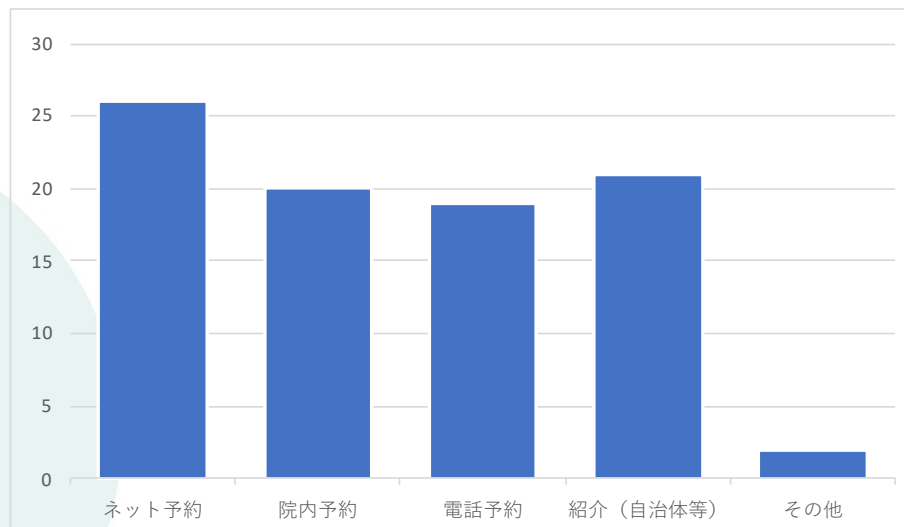


予約方法

現在実施中のクリニックが行なっている予約方法（実施予定のものも含む）



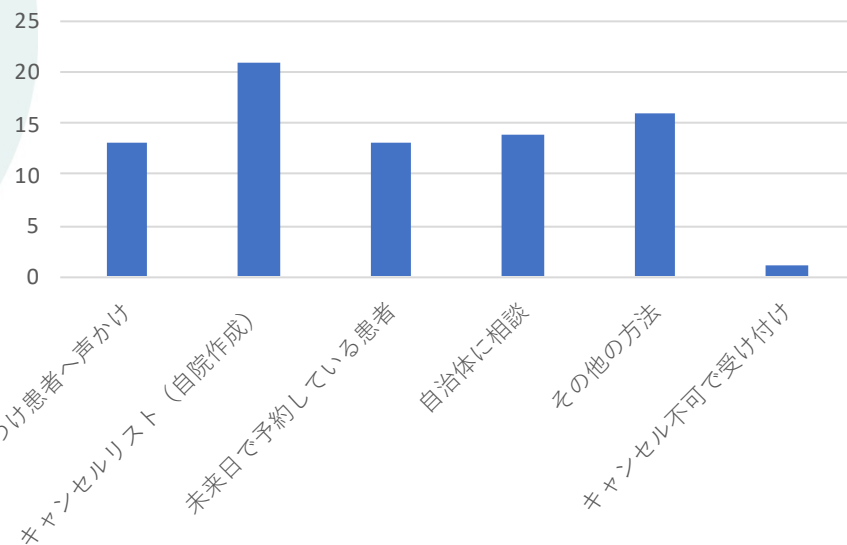
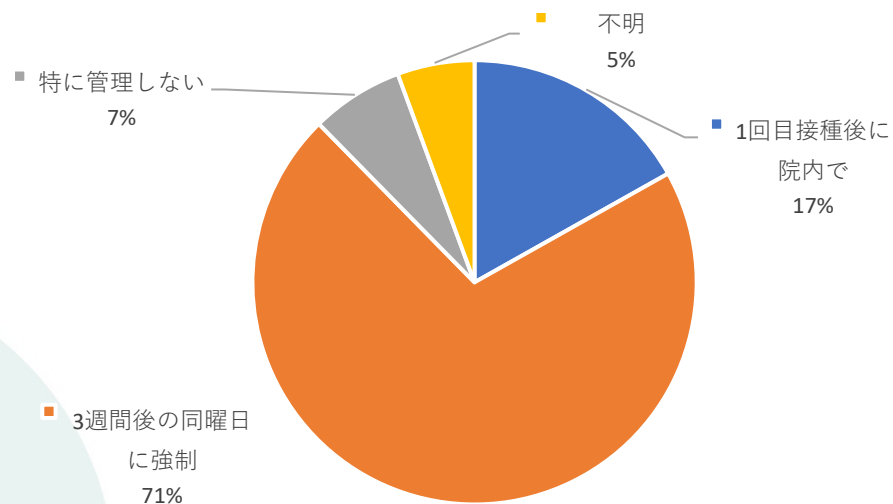
これから実施予定のクリニックが検討している予約方法



予約管理について（接種業務実施中のクリニック）

2回目の接種予約をどのようにとっていますか？

キャンセルが発生した場合にどのような対処を行なっていますか？



困っていること、心配なこと（接種業務実施中のクリニック）

1) 予約に関すること（47%）

- ・ 予約殺到
→接種可能人数に対して希望者がかなり多い/行列ができる
- ・ **予約を埋めるのが大変**
→6の倍数（ファイザー）での管理が大変
- ・ **キャンセル対応**
→キャンセル発生した場合の穴埋めが大変

2) 受付等オペレーションに関すること（34%）

- ・ **電話対応**
→電話問い合わせが多い、繋がらないとクレーム
- ・ スタッフの負荷があがる
- ・ 待合室の混雑、コントロール
→診察患者との住み分け、駐車場問題
- ・ 診察との平行運用
→十分な接種人数を用意できない。常に仕事しているような感覚がある

3) その他（19%）

- ・ 集団接種への協力
→休みがとれない
- ・ 2回目接種のプレッシャー（臨時休診になってしまったら？という不安）
- ・ ワクチンの取り扱い

※赤文字は特に多かったもの

まとめ（一般接種にむけて）

1) 予約・受付方式は順番か時間帯か

- ・時間帯受付/予約が妥当
→ 希釈後6時間以内接種等、ワクチン管理の都合上

2) 受付時間、枠内の人数の設定はどうするか

- ・以下の条件を考慮して検討することが必要
 - － ワクチン在庫（6の倍数）、待合室/駐車場の混雑、先生・スタッフのリソース
- ・2回目の接種が確実にできるよう枠の設定を行う（後述）

3) 予約方法

- ・院内予約、ネット予約を中心に
→前者は予約障壁を上げることができる、後者は同時予約数を広く担保できるのがメリット。院内予約は告知方法次第だと、想定外の行列を招く可能性がある。ネット予約も募集枠<希望者の状況下であるため、結果予約できなかったという連絡がくることは想定しておく必要がある。

・募集枠<希望者の状況下においては、同日受付数が少なく、逆に予約をする障壁は低い電話予約はクレーム等のトラブルが発生するリスクが上がる。

4) 2回目の接種は？

- ・1回目の3週間後に強制的に予約を入れる、接種後に院内で予約をとる等、患者に任せず、ある程度クリニックにて強制力を持たせた予約方法が望ましい。

5) キャンセルが出た場合の声かけは？

- ・かかりつけへの声かけ、キャンセル台帳等、現在の運用を踏襲
→ ただし、学生や働く世代が対象に入ってくるので、日単位でのキャンセル台帳が作れると効率が上がる可能性がある。

2回目のワクチン確保を前提とした予約枠の作り方

| | | 7月 | | | | 8月 | | | |
|---------------|------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | | 1週 | 2週 | 3週 | 4週 | 1週 | 2週 | 3週 | 4週 |
| 業務1 | 1日の受付人数 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| | 1期 | 5 | | | 6 | | | | |
| | 2期 | | 4 | | | 4 | | | |
| | 3期 | | | 4 | | | 5 | | |
| | 4期 | | | | | | | 6 | |
| | 1.5期 (1期の空き枠→なし) | | | | | 0 | | | |
| | 2.5期 (2期の空き枠) | | | | | | 2 | | |
| 3.5期 (3期の空き枠) | | | | | | | 1 | | |
| 業務2 | キャンセル待ち | 1 | 0 | 1 | | | | | 3 |
| | 接種人数合計 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 |
| | 枠残数 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |