

## ウェビナーBook①

---

# 予約の向かない診療所のための予約システム 順番予約とは何なのか？

---

予約システムのアイチケット



# 目次

はじめに.....	1
「予約の向かない診療所」のための予約システム .....	2
順番予約におけるケーススタディー .....	11
ケース① .....	11
ケース② .....	18
ケース③ .....	24
おわりに.....	31



## はじめに

この冊子は、2021年7月及び、11月に開催されたウェビナー【予約の向かない診療所のための予約システム～順番予約とは何なのか（Part1,2）】の内容を、一部抜粋、再編してテキスト化したものです。

ウェビナーの雰囲気そのまま再現するために、口語体で話しかけるような表現を採用しております。

また、わかりやすさを優先して、一部テキスト化の際に表現を追加・変更している部分がございますが、意図する内容はウェビナーでお伝えしたものと同じでございます。

過去に開催されたウェビナーの様子は、動画として閲覧可能となっております。


併せてご参照いただければ幸いです。


動画視聴申請フォーム

[https://iticket.co.jp/archive\\_request/](https://iticket.co.jp/archive_request/)

上記フォームより申請いただくと、自動返信で届くメールに動画の視聴方法が記載されております。

## 「予約の向かない診療所」のための予約システム

 「予約」について



▶ **予約**  
一般的には、日時を決めた約束

▶ **予約を取る目的**

- i. 患者さんが待たないようにするため。  
→患者満足度の向上。
- ii. 予約数から、来院患者数の下限を知っておきたい。  
→リピート率の向上、再来率の改善。
- iii. 事前に準備をするため。  
→先に来ることが分かっていると準備ができない。

Copyright © iTICKET Corporation. All Rights Reserved.

さて、一般的なシーンで「予約」という言葉を使うのは、日時をはっきり決めた約束のときが多いと思います。何月何日の何時に来てくださいと、いうことがはっきり決まっている状態の予約です。日時予約とか、時間帯予約といった言い方をすることもありますが、細かいニュアンスを除けば、ほぼ同じ意味です。

そもそもこの「予約を取るのは、何のためか」ということについて、細かく考えると色々あると思います。その中の1つに例えば「患者さんが待たないようにするため」という目的があります。



これは診察の予約を取られているクリニック様だと結構多いと思いますが、予約をしないで来るとタイミング次第では結構待たせることになってしまいますので、「次回来るのは1週間後の何時」といったように、決めておけるなら決めておいて、「その時間に来てもらえば、あまり待たせず案内します」ということを含めて、患者さんと約束をするわけですね。

このときメインで考えているのは、「患者さんに、長い待ち時間で嫌な思いをして欲しくない」といったこと、言い換えると、「患者満足度の向上」などと表現することができます。

あるいは、もう少し違う視点で、最低限来る患者さんの数を知るのが目的だということもあります。以前、ご開業前の先生に「予約を入れておかないと、患者さんが来ないのではないかという気がして、ちょっと怖い」と、実際言われたことがあります、そういうこともあると思います。

この場合、メインで考えているのは集患や増患、もう少し細かい言い方にすると「リピート率の向上」とか、「再来率の改善」とか、そういうことだと思います。

ほかにも、更に実務的な目的で、「先に準備が必要だから予約も必要」という場合もあります。ワクチン予約の対応などがイメージしやすいと思いますが、先に来ることが分かっていると準備が整えられない、といった場合にも予約が使われます。

 **予約の向かない診療所** 


▶ **予約が向かない**

- × 「予約ができない」
- 「予約を入れると運用が崩れるから、やりにくい。」

例えば...

- ◆ 予約を取っていない人から「不公平だ」と、クレームが出る。
- ◆ 予約を取った人から「時間通りに呼ばれない」と、クレームが出る。

「待たせないため」の予約が「待たせる」結果になるなら逆効果



**予約の向かない診療所**

Copyright © iTICKET Corporation. All Rights Reserved.

ところで、「予約の向かない診療所」という言葉に立ち戻ってみますと、これは「予約ができない」ということではなく、「やろうと思えば予約はできるけれども、予約を入れると運用が上手くいかなくなるから困る」、といったクリニック様を指していることはご理解いただけると思います。

例えば、「予約を入れることによって、予約を取っていない人からクレームが出る」とか、「予約の時間が前後してしまい、予約を取った人からクレームが出る」といったように、「患者さんを待たせたくないのに、予約によって、むしろ待たせることになってしまう」というクリニックが、この「予約の向かない診療所」にあたります。

予約の目的というのは先程の通りで様々ではありますが、特に診察の予約を取る場合は、少なからず「患者さんのためを思って」という気持ちが入っていると思いますので、待たせることで逆効果になるのであれば、やはり「予約は向かない」ということになってきます。

## 予約にまつわるクレームの内容



### ▶ 予約の患者さん

「決めた時間が守られない、待たされた」

…そもそも、予約を詰めすぎている。

…予約外の患者対応が予想外に時間がかかってしまった。

※1人当たりにかかる時間が、事前に明確化できないことに起因。

※上限の時間に合わせて設定 →予約枠数が減る。

※次回のタイミングを、予約の都合だけで決められない。

### ▶ 予約外の患者さん

「後から来たのに、割り込まれた」

…予約患者が優先だが、事情がわからない。

※割り込む人数と、待たされる時間次第。

※予約外の患者さんを発生させないために、完全予約制にする。

→時間がズレやすく、患者満足度を上げにくい。

Copyright © iTICKET Corporation. All Rights Reserved.

さて、受けるクレームの内容を考えると、予約患者さんからは、「決めた時間が守られない時、待たせた時」に、約束と違うということで不満が出て来ます。理由は様々ですが、「予約を詰めすぎている」とか、「少しでも時間を空けるのがもったいないので、予約外の人を先に対応していたら思ったより時間がかかってしまった」、といったことが考えられます。

ほかの業種、分かりやすいところと言えばレストランなどの予約では、1組に割り当てられる時間が大体決まっています。例えば、小洒落たレストランに予約を入れて、時間通りに行ったけれどもずっと待たされるといった経験をすることは、絶対に無いとは言い切れませんが、普通はありません。

ただ、病院やクリニックでは、予約をしても日常的に待ち時間が発生します。これはそもそもの話として、1人あたりにかかる時間が、診察をしてみないとわからないので、事前にぴったりの時間を割り当てるのが難しいという背景が影響しています。

逆に、ギリギリで考えるから問題になるのであって、「もっと余裕を持てば良いのではないか？」ということで、最大でかかる時間を基準にして、「予約 1 枠の時間に余裕を持つ」という考え方もあります。その場合は、当然ですが、予約できる枠の数も減ります。

この時、全体における予約の割合が少なく、「予約外の患者さん」が多い状態であれば良いのですが、予約患者を中心とするような場合、つまり完全予約制に近いような状態であれば、余裕を持ちすぎると対応できる患者さんの人数が減りますので、あまり極端なことはできません。

例えばレストランであれば、1 日 1 組限定でも、そこに行きたいという人がいれば、料理の価格をそれ相応の設定にすれば成立しますが、クリニックではそういう訳には行きません。1 組は極端としても、クリニック経営という観点からすれば、患者さんの人数を制限しすぎるのも、あまり好ましい状況とは言えません。


更にクリニック様の場合は、次に患者さんが来るタイミングを、それ程自由に決められません。本当は 1 週間後に来て欲しいけれども、予約の都合で 2 週間後にきてもらう、という訳にはいきません。


一方、「予約外の患者さん」のことも考えてみますと、予約をした患者さんが時間を約束していることから、予約が入っている時間に優先的に案内されるのは予約の患者さん、つまり「予約外の患者さん」は後回しになります。

「予約外の患者さん」から見ると、「予約が優先的」といった内部の事情はよくわかりませんので、なんとなく割り込まれたという感覚になります。結局は、それぞれにかかる時間と人数の話になるのですが、1 人や 2 人であれば我慢ができて、なかなか呼ばれなければ我慢ができなくなります。予約が多ければ多いほど、「予約外の患者さん」はずっと呼ばれない、という状況になり得ます。

つまり完全予約制のように、「予約外の患者さん」がそもそも発生しないようにしないと、構造上のいびつさというは残ってしまいます。しかし、予約中心で考える場合、必要な人数を確保するためには、予約した患者さんを待たせる状況になりがちなので、結果、患者満足度は上げにくくなります。



 **現実的な対処法**



- ▶ **割り込みが気にならない程度で、予約を入れる。**  
※程度を読み違えると、問題になりやすいので要注意。
- ▶ **予約外患者中心に、大部分は来た順で対応する。**  
※少数の予約だと、全体に対するインパクトも薄い。

「日時を決めた予約」のみで、  
患者満足度を高めるのは難しい。

↓

**「順番予約」の登場**

Copyright © iTICKET Corporation. All Rights Reserved.

では、現実的にどうすれば良いのかということですが、患者満足度優先で考えるならば、予約を入れるとしても、「予約外の患者さんが、割り込まれても気にならない程度」に抑えつつ、大部分は予約ではない、つまり「予約外の患者さん」を中心に、来た順で対応していくことになると思います。

注意すべき点は、「割り込まれても気にならない程度」という部分を読み違えると問題になりやすいこと、それから「予約外の患者さん」が中心になるのであれば、「予約が全体に与えるインパクト」も、当然薄くなってしまうということです。

このように考えるとやはり、日時を決めた予約だけで患者満足度を高めようとするのは、難しいと言わざるを得ません。患者さんの人数がそれほど多くないか、診察時間が人によってほとんどバラつかない、といった状況でなければ、患者さんの誰かに負担をかけることになりがちです。

そこでようやく登場するのが、「予約外の患者さん」を対象として、その満足度をケアするための方法、つまり予約の向かない診療所のための「順番予約」というわけです。

## ➔ 順番予約について

### ➤ 順番予約

- 順番に番号を配布する。
- 自分の順番から、どれくらい待つ目安を持てる。
- 「順番取り」「番号順」と同じ意味。
- 「順番予約システム」だと、WEB経由で順番が取れる。



### ➤ 日時指定の予約と異なる特徴

- 多少、時間が前後しても満足度が下がりにくい。
- 呼ぶ時間は明示できない。
- 患者さん自身が、進み具合を気にする必要がある。

→状況に合わせてスムーズに対応できる。

Copyright © iTICKET Corporation. All Rights Reserved.

順番予約というのは、「順番に番号を配り、それぞれ自分がどれくらいで呼ばれるか、目安がわかるようにする」という仕組みです。予約しない大部分を来た順で対応するので、その患者さん達に順番に番号を配って、どれくらい待つかの目安にしてもらいます。

基本的に順番予約というのは、「順番取り」、「番号順」などと言い換えてもほぼ同じ意味の考え方で、「クリニック様向けの予約システム」の場合は、そこに「インターネット経由の順番取り」が、やるかやらないかは別として、機能としてはできるようになっています。

順番予約の良い所は、約束するのが時間ではなく順番なので、1人にかかる時間が多少前後しても、あまり気にならないところです。逆に言うと気にしにくいというか、明確に「何時に呼びます」とは言えないので、番号の進み具合を気にしながら待つてもらうことになります。

ぴったりの時間が予測できない中で無理に時間を決めるのではなく、分かりやすく順番だけ決めた方が、流動的でスムーズな対応ができるため「患者満足度を高めやすい」というのが、順番予約の特徴です。

### → 順番予約と予約システム

#### ▶ クリニックの外からも、状況がわかるようになる。

- ※スマートフォンや、電話によって状況を把握できる。  
→ タイミング良く、待合室に来る（戻ってくる）。

#### ▶ インターネット経由で順番が取れる。

- ※状況によっては、利用しないこともある。  
→ ネット予約が使えない患者さんもメリットを享受できる。

- ・ 外出しやすくなり、密を防げる。
- ・ 待合室に縛られないことで、気持ちに余裕ができる。

※モニターや番号券で、院内でも状況を確認できることが大事。

Copyright © iTICKET Corporation. All Rights Reserved.

しかし、番号を配るだけでは目安の順番が分かるだけで、自分の順番が来るまで結局自由になりませんので、スマートフォンや電話を使って、患者さんが外出しても、「タイミングよく戻って来られるような仕掛けを用意しておく」というのが、実は順番予約において非常に重要なポイントになります。

順番予約システムを使えばインターネット経由の順番取り、いわゆる「ネット予約」もできるようになります。我々も伝わりやすさ優先で「順番予約システムというのは、ネットで順番が取れるシステムです」などと表現してしまうことも多いのですが、実際お年寄りの患者さんが多いクリニック様では、「ネット予約」は使わない状態で順番予約を運用していることも結構ありますし、それも1つの立派な「順番予約システム」の使い方といえます。

「ネット予約」に関しては、若い方は便利に使っていただけたと思いますし、お年寄りでもスマートフォンを使いこなしている方はいらっしゃるので、基本的には「ネット予約もできる状態」の方が良いと思いますが、「ネット予約を使えない患者さんには、予約システムは関係ない」ということはありません。

また、電話で呼び出す機能を使えば、スマートフォンを電話のみで使っているような方も、外出しやすくなりますし、タイミング良く戻ってくることもできます。

患者さんが外出しやすくなると、待合室が密になるのを防げるだけでなく、混雑によって気持ちの余裕を失った患者さんが、「まだですか？」などと、怒り気味に聞いて来る「問い合わせ」も減ります。

順番予約システムによって、「自分の番号と、今の番号」が分かる状態になれば、「まだ呼ばれないのか？」といったことは、聞かなくとも一目でわかります。つまり、インターネットでの情報共有や、電話による呼び出し機能だけでなく、患者さんにとってのわかりやすさ、スタッフ様からの説明のしやすさをサポートする、「物理的な番号券」、「クリニックの中で待ち状況を確認できるモニター表示」も、大事な順番予約の要素なのです。

From Webinar  
“予約の向かない診療所のための「予約システム」  
～順番予約とは何なのか？～Part2”

## 順番予約におけるケーススタディー

ここからは、「順番予約でこんな場合はどうしたら良いか？」ということ、ケース別に考えながら、順番予約の特徴に迫ってみたいと思います。今回は 3 つケースを用意しましたので、是非一緒に考えていただければ幸いです。

**ケース①：お年寄りが多いので、オンライン受付や、スマートフォンで状況を確認することが難しいように感じます。それでも効果がありますか？**

1 つめのケースは高齢者対策のお話です。お年寄りとシステムとのマッチングを考えた時に、果たして効果が出るのか？というお話です。これは、色々な観点から考えることができると思います。

### → お年寄りが多い場合に、どうすれば良いか

- **お年寄りが扱いやすい形にシステムを寄せていけないか？**
- **ご家族の方など、本人以外がサポートできる状態にできないか？**
- **積極的に活用しない人にデメリットが少ない状態で運用できないか？**

Copyright © iTICKET Corporation. All Rights Reserved.

まずは、「お年寄りが扱いやすい形にシステムを寄せていけないか？」という点に着目します。スマートフォンを使いこなしている方はばかりではなく、インターネットを得意としない方も多くいらっしゃいますが、それを「仕組み」で解決する方法を考えます。

それから、「ご家族の方など、本人以外がサポートできないか？」という考え方もあります。本人が難しければ、近くに居る人がサポートして、システムのメリットを享受するという考え方です。

あるいは、「積極的に活用しない人にも、デメリットが少ない状態で運用できないか？」という考え方もあると思います。つまり、システムを積極的に使った方が便利だけれども、システムの事が良くわからなくても、それまでと何か大きく変わらないようにする、という考え方です。相対的な利便性が勝ちすぎると不公平感が出やすいので、ネットを使った利便性を少し制限するような方向になりますが、全体的なバランスを考えるのも重要です。

今回は、この3点から考えてみたいと思います。

お年寄りが多い場合に、どうすれば良いか

・ お年寄りが扱いやすい形にシステムを寄せていけないか？

△スマートフォン用の専用のアプリを活用してもらう。

○院内のモニターと番号券を見比べて、待つ目安がわかるようにする。

◎「電話呼び出し機能」を活用して、自動ダイアル電話で誘導する。

Copyright © ITICKET Corporation. All Rights Reserved.

まずは仕組みで解決する方法です。

実は、アイチケットでは専用のスマートフォン用アプリを提供しているので、アプリを使えば割と、スマートフォンで順番を取ることは楽にできます。しかし、スマートフォン自体を使わない方も多いので、アプリに関しては、一旦△とします。

すると次は、「ネットの利便性を無くして、どこまでメリットを出せるか？」と考えてみます。まず思いつくのは、「院内のモニターと番号券を見比べるだけで、待つ目安がわかる」という部分ですね。

「なんだそんなことか」と思われるかもしれませんが、これは結構重要で、受付のスタッフ様は「何人くらい患者さんが来ている」とか、「今は院内に居ないけれども、外に出ている患者さんは結構いる」といった、院内の情報を大体把握されていると思います。

しかし、システムが入っていないと患者さん側にはその情報を伝える術がありません。受付で名前を書いてもらうリストなどあれば、トータルで何人来ているか程度の情報は伝わりますが、リストの前に居なければなりませんし、自分が待つための目安としてはあまり活用できません。ですので、もらった番号券と、モニターの待ち状況表示を見れば状況が大体わかるというのは、それだけで大きな安心材料になる訳です。

ただしこの点に関しては、以前は「院内でも落ち着いて待てます」という説明がしやすかったのですが、今はどちらかというと混んでいる時はできるだけ一旦外に出てもらおうことを考えるので、待ち状況自体も「外から戻ってくる目安」として使うウエイトの方が重くなっています。

そうしますと、モニターと番号券だけを頼りにしても、目安の時間から逆算してちょっと早めに戻ってきてもらうとか、結局遅れていたらスタッフ様から個別連絡して戻ってきてもらう、といった方法になりますので、ここは◎まではいかず、少し評価を下げて○とします。

最終的に、今のところこれが一番お年寄り前提だと有効だと思うのが「電話呼び出し機能」です。これは携帯電話でも家の電話でも、順番が近くなったら自動的に電話がかかります。電話が取れる方であれば戻ってくるタイミングをつかめるので◎とします。

もちろん対策を1つに絞る必要はないので、できることは全部やった方が良いと思いますが、電話呼び出し機能を使って、できるだけ外から戻ってくるタイミングを的確につかんでもらうというのが、今のところお年寄りを意識したシステム側の寄せ方としては最も効果的だと思います。

お年寄りが多い場合に、どうすれば良いか

- ・ ご家族の方など、本人以外がサポートできる状態にできないか？

⇒アプリの家族登録機能を活用  
+  
電話呼び出し機能  
(自動設定)

Copyright © iTICKET Corporation. All Rights Reserved.

次に2つ目の観点である「ご家族の方など、本人以外がサポートできる状態にできないか？」という話ですが、これは断然アプリがおススメです。

先ほどはアプリを本人が使えないという話を前提にしましたが、アイチケットのアプリには家族登録機能があるので、本人以外でも簡単に代わりに順番を取ってあげられます。ご家族の方が代わりにできる場合は、アプリで順番をとってあげるのと、それだけだとご本人はタイミングがつかめないので、ここにも電話呼び出し機能を当てていくと、より親切です。

電話呼び出し機能は個別設定もできますが、ネット経由で順番を取った相手に対して、順番が近づくと自動的に電話をかけるような設定もできます。その設定を使えば、ご家族が順番を取って、あとは本人が電話を待って、連絡が来たら良いタイミングでクリニックに向かう、ということがお年寄りでもできるようになります。



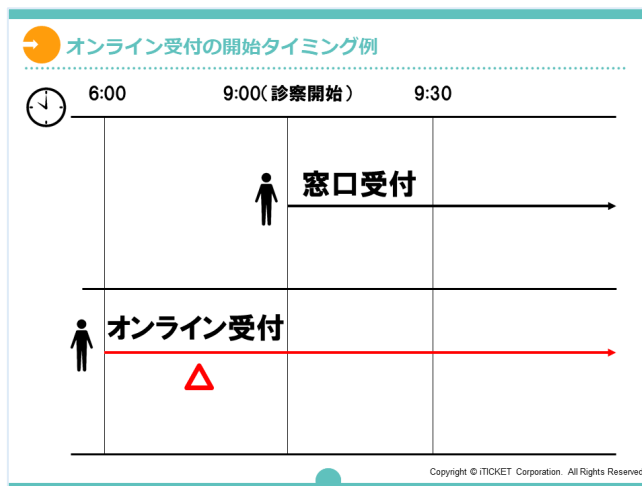
お年寄りが多い場合に、どうすれば良いか

- 積極的に活用しない人にデメリットが少ない状態で運用できないか？

⇒ネットの利便性に寄せ過ぎない

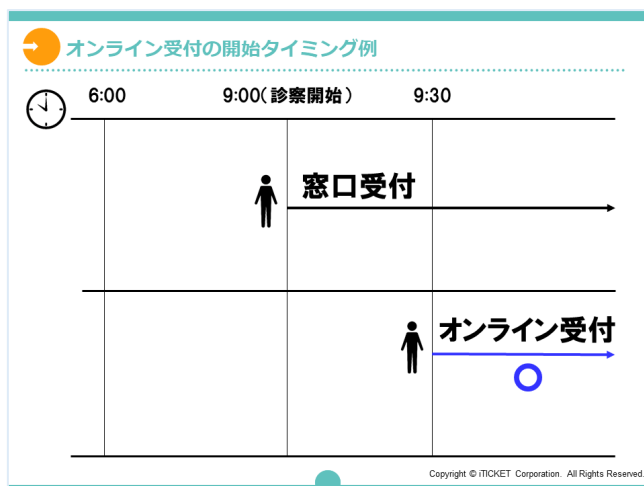
Copyright © ITICKET Corporation. All Rights Reserved.

3つ目にあげた「積極的に活用しない人にデメリットが少ない状態で運用できないか？」という観点は、どちらかという使い方の中で、「ネットの利便性に寄せ過ぎない」ことが大事です。



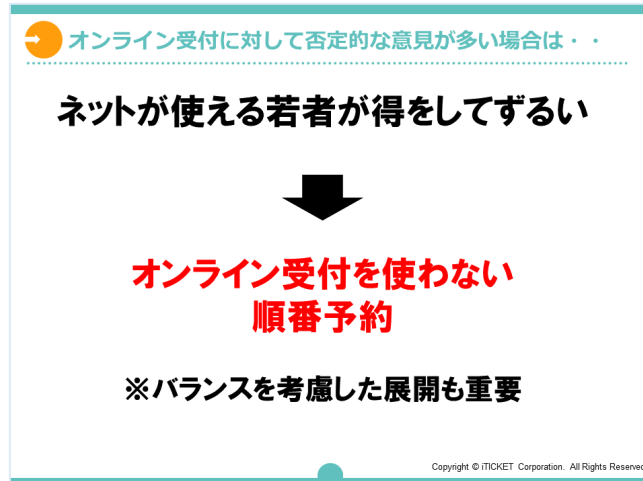
9時に診察が始まるとして、窓口の受付も9時開始だった場合を考えてみましょう。この時、インターネットからの順番取り、オンライン受付をできるだけ早い時間、例えば朝の6時から開始すると、窓口受付開始に合わせて並んだ患者さんは、早い番号がとれない状態になってしまいます。

若い方が多ければ、ネットに寄せた考え方で患者さんがある程度付いてこられるので良いかもしれませんが、お年寄りが多い場合は、これだと不満がたまりやすいのであまり良くない状態になります。



従って、インターネットを使ったオンライン受付は窓口が開いてしばらく経ってから、例えば 30 分経った後に開始すれば、朝一で窓口に来た方に 1 番の番号を渡せます。この方法であれば、お年寄りからの不満が溜まりにくくなります。

しかし、それでも「ネットの受付が始まった後は、窓口に来た人が後ろの番号になってしまうから良くない」といった考え方をされる場合もあります。「オンライン受付が混ざっているだけで不公平になる」という感覚に近いかもしれません。



この「ネットが使える若者が得をしてずるい」というご意見は、どちらかというとクリニック様ご自身がそう考えているというよりは、「患者さんからそう言われるのが怖い」という感覚だと思いますが、「誤解であってもこのような言われ方は避けたい」という場合は、オンライン受付を使わない運用をおすすめします。

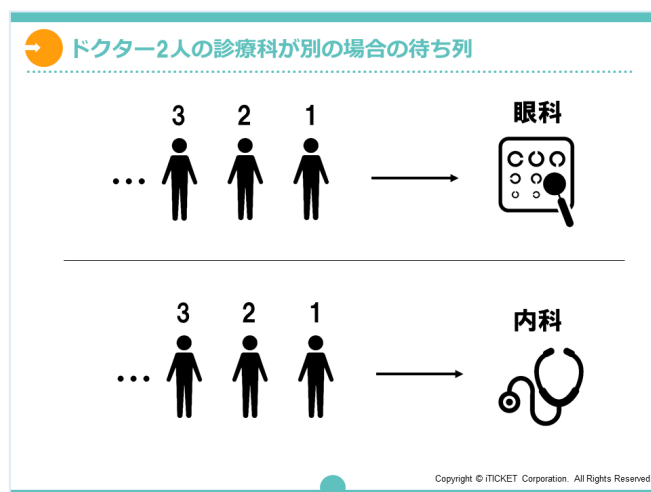
当然システム自体の利便性は下がるので、はじめからオンライン受付を使わない方法をおすすめすることはあまりないのですが、否定的な意見を特に気にされる場合は、比較的多くこの方法を採用します。

オンライン受付を使わない場合も、インターネットが得意な人はスマートフォンで状況確認し、タイミングを見て戻って来られます。インターネットが苦手な人に対しては、電話呼び出し機能でケアしていくことで、不公平だと思われにくい運用となります。

それから、導入時はオンライン受付を止めて様子をつかがい、番号を渡す仕組みが馴染んできたところでオンライン受付を始める、といったクリニック様も多くいらっしゃいます。オンライン受付を使わないと少し費用を抑えられる場合もあるので、段階的に機能を追加していく方法も、賢い選択の1つだと思います。

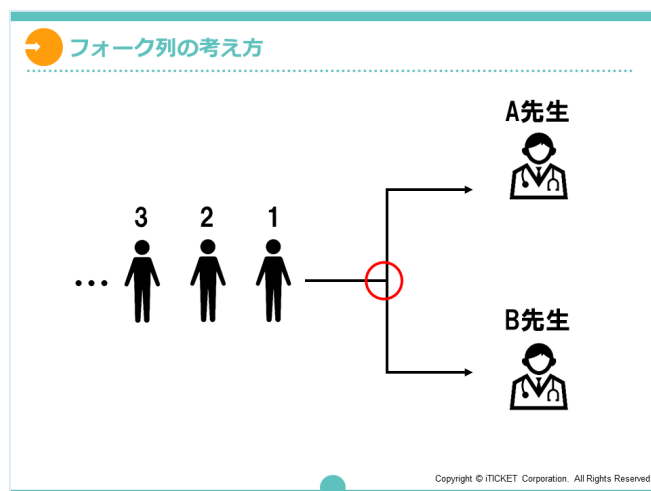
ケース②：ドクターが 2 人いる場合、列は分けるべきでしょうか？

2 つ目のケースは、1 つ目とはまったく違う雰囲気のお話ですね。当然、同時に 2 列、あるいは 3 列の待ち列が存在することもありますので、システム的には列を分けて表示することもできます。しかし実は、ドクターの人数だけでは、どうすべきかの判断はできません。



1 つのクリニックの中で、2 人の先生の診療科が完全に分かれているような場合は、分けるのが普通です。例えばご夫婦で運営されている場合などで、「眼科と内科」、「皮膚科と耳鼻咽喉科」、といった分け方をしていることがありますが、そういった場合は受付が共通の 1 ヶ所でも、それぞれ別の待ち列として考え、「眼科の 1 番」とか「内科の 1 番」といった分け方をします。

逆に分けないパターンとしては、次のような例が考えられます。



図のような状態を「フォーク列」などと表現しますが、フォークの持つところが行列で、先の分かれているところがそれぞれの先生に行きつくイメージです。

この場合は先生お2人ですが、手が空いた先生が次の順番を待っている患者さんの対応をするので、分けなくて1列と考えます。

最終的には列が二股に分かれますが、患者さんが呼ばれるのは丸の付いた分岐の部分で、片方の先生が空いたところで番号が進みますから、待ち列としては分けなくて1列になります。つまり、番号が進むタイミングから判断して、列を分けるか否かを決めます。

ここまではわかりやすいところで、完全にどちらか、あるいは大多数がどちらか、ということが言えれば、それ程迷わないのですが、困るのは混在するパターンです。



→ **ドクター2名、それぞれの指名を中心とする場合**

- **ドクターが2名なので待ち列も2列**

**⇒どちらの列に並ぶか  
決めないと、番号が出せない。**

**※確認の手間がかかる  
※どちらが早いか明言できない**

Copyright © TICKET Corporation. All Rights Reserved.

指名の患者さんを中心に考える場合は、先生がお2人なので、待ち列も2列になります。当然どちらの先生に診ていただくか決まらないと、番号が出せません。

もし患者さん側にどちらか選んでもらうのであれば、毎回受付で確認をする手間がかかります。しかも仮に、「早い方」などと希望されても、状況次第で対応する時間は変わりますので、単純に待ち人数や待ち時間から、明確に「どちらが早い」とは言えません。事情の説明を含め、質問対応の負担も増えがちになります。

また、片方の先生に指名が偏ると、そちらを指名した患者さんの待ち時間は長くなりがちですので、ご自身で指名することになったとはいえ「思ったより待つことになった」など、状況次第で不満が溜まりやすくなります。つまり、待ちやすさの観点からしても、運用の難しさが伺えます。

このように考えると、やはり同じ診療科、例えば内科のクリニック様で、先生が2名いらっしゃるような場合は、基本は「指名無しの患者さん」を中心に、1列で運用することが多いと思います。

→ **ドクターの指名が無い場合を中心とする場合**

- **基本フォーク列なので待ち列は1列**

**⇒指名が入らなければスムーズ**

**※指名が入る時に停滞する  
⇒人が溜まる原因になる**

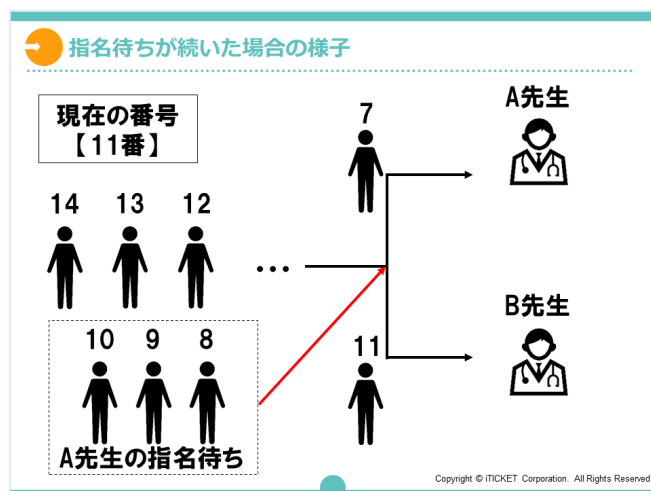
Copyright © TICKET Corporation. All Rights Reserved.

指名を含むフォーク列で気をつけるべきは、指名の際に順番が滞り、スムーズに順番が進まなくなる点です。良かれと思って受けた指名が、院内で待つ患者さんを増やす原因になりかねません。

従って、院内の待ち人数が気になる場合には、「あえて指名を受けない」という選択肢も含め、ご検討されることをおすすめします。

患者さん、クリニック様、それぞれに事情があることは承知しておりますが、総合的なバランスを考えると、できるだけどちらの先生でも対応できる「シンプルなフォーク列」に寄せる検討も、順番予約の運用においては重要です。





結局、指名待ちの列ができてしまうと、順番の間に指名待ちの患者さんが割り込んでくるような恰好になりますので、「番号の進みが遅くなってタイミングが計りにくくなる」、あるいは、「次に呼ばれると思ったのに呼ばれない」、といった「患者さんにとって分かりにくい状況」が発生します。

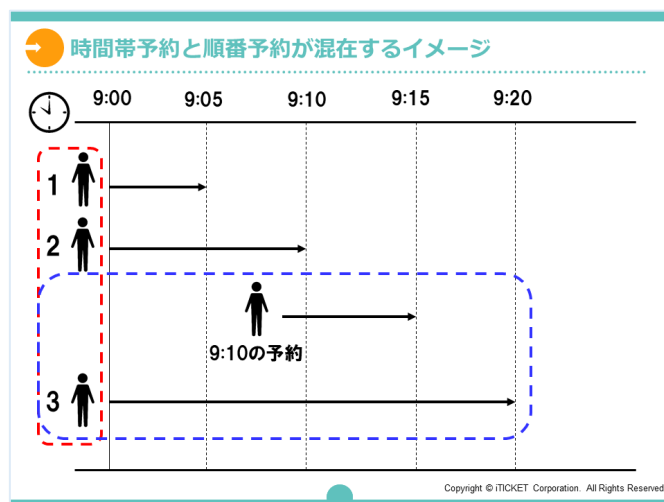
そもそも順番予約システムの目的は、「患者さんへの、待ちやすさの提供」です。

できるだけシンプルな運用に落とし込んだ方が、多くの患者さんにとって待ちやすい環境となりますので、どこまで要望に応えるかについては、全体のバランスを見ながら調整する必要があります。

**ケース③：現在、一部日時を指定して予約を取っています。順番予約システムを導入した場合、予約の扱いはどのようにすれば良いでしょうか？番号券は渡すべきでしょうか？**

本日最後となります 3 つ目のケースは、「予約の患者さん」と「予約外の患者さん」がいる状態で、予約を完全になくすことはできない時に、「予約の患者さん」をどう扱えば良いのか、という内容です。

まずは、「予約の患者さん」に番号券を渡すべきか、否かについて考えます。



順番予約において番号は、通常そのまま「順番」を表しています。つまり番号は、呼ぶ順番に配布します。一方、日時予約の患者さんは、来院したタイミングとは関係なく、予約した時間が来たら優先的に呼ばれます。イラストでは、3人の患者さんが朝9:00に来ましたが、9:10予約の方がその後に来て、3番の方より先に案内されています。来院タイミングと呼ぶタイミングが一致しないわけですから、普通に考えると、日時予約の患者さんには番号を渡さないのが正解です。

→ 色々な考え方

- 予約患者も、順番予約に影響を与えているから、番号を渡した方が良いのではないかな？
- 人数分の番号が無いとむしろわかりにくいのではないかな？
- 番号を順番に進めなければ良いのではないかな？

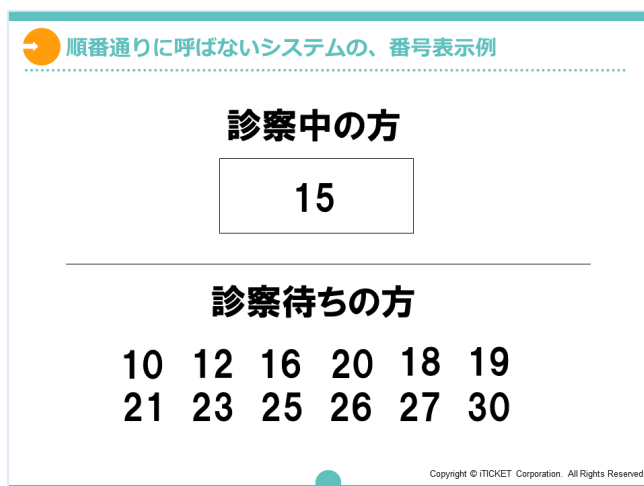
Copyright © ITICKET Corporation. All Rights Reserved.

しかし、例えば「予約患者も、順番予約に影響を与えているから、番号を渡した方が良いのではないかな？」、「人数分の番号が無いとわかりにくいのではないかな？」、「番号を順番に進めなければ良いのではないかな？」、といったような考え方も、あると思います。

まず、予約患者が順番待ちに影響するというのはその通りで、順番に待っている患者さんからすれば、「予約かどうか」という事情はわかりませんから、ルールを無視して急に割り込んだように見えます。

例えば、予約の時間に丁度呼ばれる番号があらかじめ分かっていたら、先にその番号を取り押さえておけば良いのですが、1人あたりにかかる時間がクリニック様の場合、普通は一定になりませんので、計算して番号を押さえても結局ずれてしまいます。

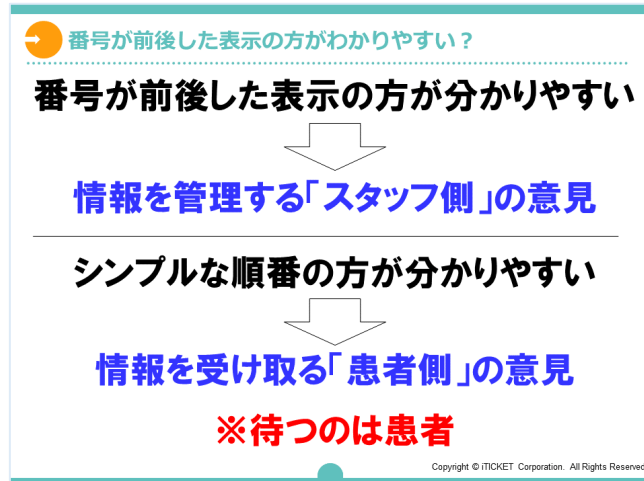
「それならば、順番を無視して番号を並べ替えれば良いのではないかな？」つまり、「番号に順番的な意味合いを持たせず」に、「並べ替えることが前提の整理番号として使えば良い」というのが3つ目の意見です。この考え方を前提にすると、2つ目の話も、「人数分の番号を出して並べ替えれば良い」ということになり、同時に疑問が解消します。



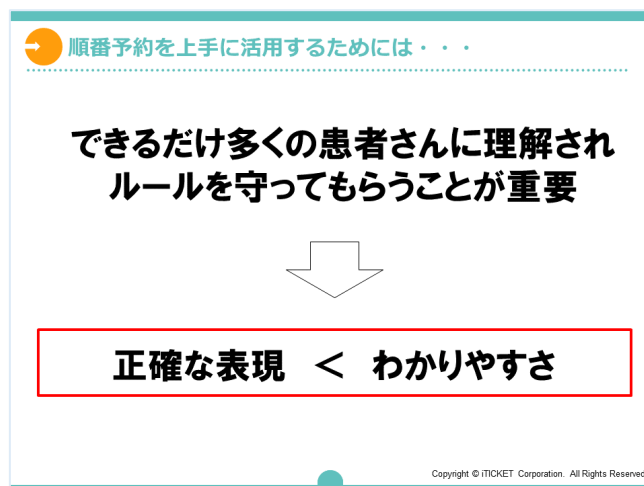
具体的には「診察待ちの方」といった欄に、呼ぶ順番に番号を並べて表示する方法になると思います。例えば今、診察中の方が15番だとして、10番、12番、16番、20番、と、呼ばれる順番に整理番号を並べ替えて表示をすれば、「番号と人数も一致するし、分かりやすい」という考え方です。

実は、この方法には大きな問題があるので、アイチケットでは「あえて」採用していません。

ここで、一度振り返っていただきたいのは、「番号を前後させて表示した方が、分かりやすい」という話です。これが「誰にとって」分かりやすい話なのか、ということを考えていただきたいのです。



この「わかりやすさ」というのは、患者さんの情報を管理している「スタッフ様」にとって、分かりやすいという話です。一方、「シンプルな順番の方が分かりやすい」という考え方は、情報を受け取る「患者さん」側の意見です。スタッフ様の利便性ももちろん大事ですが、「待つのは患者さん」ですから、「患者さんにとってのわかりやすさ」が最も重要です。



結局、たくさんの患者さんがシステムを使うことになるので、できるだけ多くの理解を得るためには、正確であることよりも、わかりやすいことの方が重要になってきます。ここを間違えると、何のためにシステムを入れているのかわからない状況になりますので、注意が必要です。

予約患者が順番に割り込む対処法

**厳密な予測はできないが  
おおまかな予想は可能**

↓

**適度に空番を活用して  
あらかじめ、番号を取り押さえておく**

Copyright © iTICKET Corporation. All Rights Reserved.

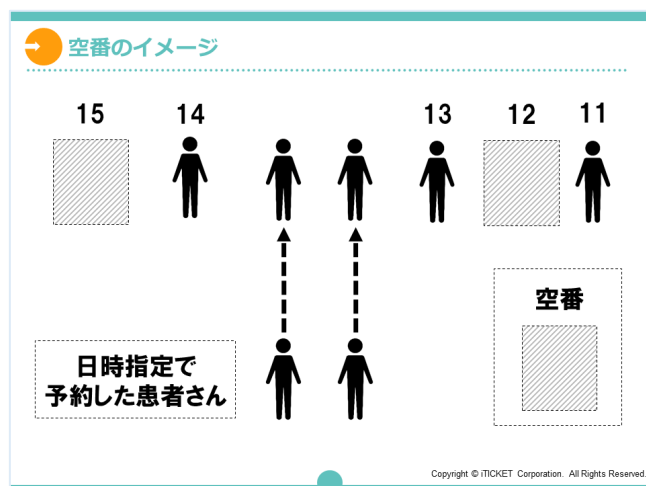
さて、わかりやすい状態で順番予約を活用するとしても、今回のケースでは予約患者が一定数存在しますので、順番予約側の対応も考えておくべきだと思います。予約患者の扱い自体は、「番号を渡さずに割り込む」ということにはなりますが、順番で待つ側に影響が出る以上、何かの対策を考えたいところです。

予約患者を割り込む影響が少なければ、そのまま何もしない方が良い場合もあります。対策自体の影響も考慮する必要がありますので、細部にこだわるのが、必ずしも良いとは限りません。

しかし、割り込みがそれなりに多い場合は、やはりその影響を緩和させる方法を考える必要があります。

1人当たりの対応にかかる時間が一定ではないため、日時予約を順番にぴったり合わせるのは難しいのですが、「予約の人は何番くらいになりそうだ」と、ある程度予想をすることはできます。この予想に基づいて、事前にいくつか番号を取り押さえておく機能を、アイチケットでは「空番（からばん）」と呼んでいます。

この「空番」の機能を活用することで、全体における「待ち時間のずれ」を、多少調整することができます。



イラストのように、13番の後に「予約の患者さん」が2人割り込みで入ったとします。あらかじめ「空番」で狙った12番、15番とはややずれていますが、もっと後ろから見ると2人分の割り込みと、2つ分の空番で、帳尻は合っていることになります。

こうしておくと、割り込みは割り込みですが、多少の調整が効いていますので、少し割り込みやすい状況を作れます。多少ですが、割り込みによる全体への影響を軽減できます。

ただし、「空番」はあくまで誤差を緩和するための調整用のものなので、乱発せず、控えめに使うのがポイントです。また、結局のところ日時予約の方が割り込む影響は空番を使ってもそれなりに出ますので、状況次第では「時間当たりの予約人数を減らす」といった、予約側の運用を根本的に見直す必要があります。

さて、今回取り上げた3つのケースは、「お年寄り対策」、「複数ドクターがいる場合の考え方」、「日時予約の患者と順番予約の兼ね合い」といったように、それぞれ全く違う内容ではありましたが、「何を優先するか」、あるいは「何を目的とするか」、ということを確認にして、パーフェクトではないまでも、より良い対処方法を考えることが重要であるという点においては、共通したお話でもありました。

順番予約システムは、患者さんにも順番を守ってもらうことで待ちやすくなるシステムですので、わかりやすく、待ちやすいように、狙いを定めてシンプルな運用を目指していただくのが重要だということを、改めてお伝えしまして、本日のまとめとさせていただきます。

From Webinar  
“予約の向かない診療所のための「予約システム」  
～順番予約とは何なのか？～Part1”





## おわりに

これまでに開催したウェビナーにつきましては、冒頭でお伝えした通り動画で配信しております。

下記サイトにて詳細をご紹介しますので、ご参照いただければ幸いです。

過去ウェビナーの紹介サイト

[https://iticket.co.jp/webnar\\_lp/](https://iticket.co.jp/webnar_lp/)

## ウェビナーBook①

### 予約の向かない診療所のための予約システム

#### 順番予約とは何なのか？

初版（デジタル版）発行 2021年11月

（2023年3月 改訂版）

製品紹介 Web サイト <https://iticket.co.jp/>

※本書の内容、テキスト、画像等の無断転載・無断使用を固く禁じます。