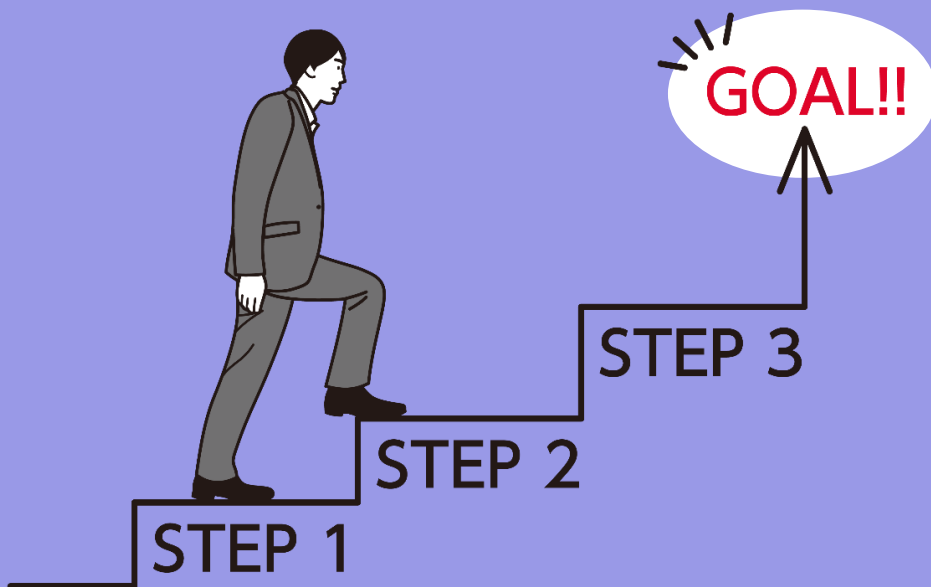


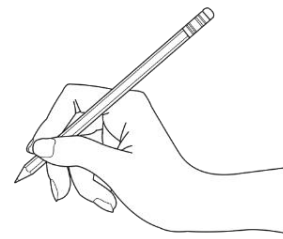
いちばんやさしい 

診療予約システム



導入ステップガイド





はじめに

アイチケットのデジタルブック（電子書籍）は、予約や混雑対策に悩んでいる診療所・クリニックの方々にノウハウを共有するために、作成・公開しております。

診療予約システムは、コロナ禍を通して急速に普及が進みましたが、依然システムの導入を敬遠されているクリニック様も多くいらっしゃるものと存じます。

- ✓ 便利そうだけれども、操作が難しいかもしれない。
- ✓ 実際に説明してもらっても何を基準に判断したら良いかよくわからない。
- ✓ そもそも情報が多すぎて誰に何を聞けば良いのかわからない。
- ✓ 自身のクリニックは高齢者が多いため効果が出しにくいかもしれない。

本書ではそんな、まだまだ「一般的」というには程遠い「診療予約システム」の情報を、情報集めから導入までの流れに添って「やさしく」解説していきます。

少しでも多くの方が診療予約システムに興味をお持ちいただき、システム導入を前向きにご検討くだされば幸いです。

もくじ

ステップ1 情報を集める。	1
インターネットで検索する.....	1
特色をもとに絞り込む.....	2
まずは5社程度をピックアップ.....	3
資料を請求する	4
デモを依頼する	4
ステップ2 提案を受ける。	5
デモの実施場所	5
デモで確認する事	6
操作性の確認	6
要望の伝え方	7
見積はデモのあとに	8
導入後のサポート体制.....	8
ステップ3 発注し、導入する。	9
必要な書類を提出する.....	9
導入までに必要な段取り.....	10
導入支援を受ける際のポイント.....	10

STEP 1

スタートはここから

ステップ1 情報を集める。



まずは情報を集めることからスタートです。インターネットを使って予約システムの情報を集めてみましょう。

🔍 インターネットで検索する

診療予約システムは、インターネットの利便性を活用し、受付周りの業務を効率化するシステムです。各社ホームページなどを通してインターネット上に様々な

情報を掲載していますので、まずは【クリニック 予約システム】といったキーワードで、インターネット検索をしてみましょう。



クリニック 予約システム

検索



かなり多くの情報が検索結果として出て来たと思います。ただし、検索結果の上位に表示されているものの中で「広告」と印がついているものは、広告料を支払うことで上位に表示される仕組みに影響されていますので、純粋な興味関心に基

づいた検索結果とは異なります。偏りを防ぐために、まずは「広告」の印がついていない結果から情報を集めていきましょう。また、広告は検索結果の下部に掲載されていることもありますので、ご注意ください。

➡ 特色をもとに絞り込む

この状態ではどこから見て良いのかわからず、有益な情報にたどり着くのは難しいかもしれません。表示されているのは必ずしも人気順ではありませんので、上

から選ぶのが良いとも限りません。そこで、さらにキーワードを追加して結果を絞ります。先ほどの後ろに「順番予約」と入力し、検索してみましょう。



クリニック 予約システム 順番予約

検索

「順番予約」というのはクリニック向け予約方式の一つで、番号を配布し、現在番号の表示と組み合わせて「あとどれくらい待つか」ということがわかるように

なる方法です。一般的にはインターネットからの順番取りと組み合わせます。クリニック向けの予約方式にはもう一つ「時間帯予約」というものがあります。



クリニック 予約システム 時間帯予約

検索

時間帯予約というのは日時を決めて予約する方法で、「予約」という言葉が持つ一般的なイメージに近い予約方式です。クリニックの予約では、予約時間に幅を持たせる場合も多いため「時間帯」という言葉を使いますが、「日時を決める」という以上の決まりは特にありません。状況次第で予約枠一つに対して複数人の

予約を受けることも、1人に限定することもあります。2つの予約方式のうち、片方しかできないメーカー、両方できるメーカーがそれぞれによって異なるのはもちろん、得手不得手や持ちうるノウハウも変わってきますので、ホームページに掲載されている情報などを元に、慎重にメーカーを選びましょう。

👉 ワンポイント 「おすすめ〇選」は、当てにならない？

インターネットで検索すると「お勧めの診療予約システム〇選」といった、いわゆる「まとめサイト」で複数の予約システムを紹介していることがありますが、鵜呑みにするとミスリードされてしまうので注意が必要です。まとめサイト制作者の主観によって情報が偏っていることも多く、導入数やノウハウの豊富さといった、実際にユーザーが求める根拠に基づいているとは限らないためです。イチケットの予約システムは、このようなサイトに紹介される機会が多くありませんが、患者様向けアプリのダウンロード数は300万件以上、全国で2000施設以上の導入実績があります。

➡ まずは5社程度をピックアップ

ある程度直感に従う格好になってしまいますが、対象を絞り込んでいきます。

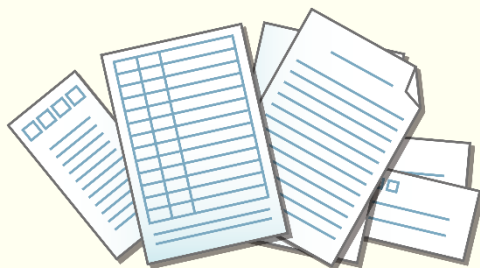
- ① 「クリニック 予約システム」と検索して1ページ目に表示される。
- ② 「クリニック 予約システム 順番予約」「クリニック 予約システム 時間帯予約」と検索した結果から、ブログなどを通してノウハウの情報が容易に得られる。

初めは先ほど挙げたこの2点から、頼れそうな雰囲気メーカーを5社程度まで絞ってみましょう。プラスして「電子カルテ連携」「WEB問診連携」「DX化」など、昨今のトレンドであるキーワードを盛り込んでも構いませんが、機能の派手さよりも、ノウハウの豊富さやサーバーの安定性、会社そのものの事業継続性といった、根本的な部分に注目して選ぶことがより重要なポイントになります。

➡ 資料を請求する

メーカーを絞り込んだら、より詳細な情報を集めるために資料を請求します。ホームページ上のフォームに名前や住所などの必要な項目を入力すると、メーカーから資料を取り寄せることができます。メーカーによっては、一部の情報は郵送で送られる資料にのみ記載していること

もあります。一般的には製品の詳細や特色、導入実績やプラン毎の月額料金表などが含まれますが、スタッフ様や患者様の操作性などは資料だけで判断できませんので、メーカーにデモンストレーション（以下「デモ」と略）を依頼し、実際の画面で確認していきましょう。



➡ デモを依頼する

より深い情報を得るためにはデモを受ける必要があります。多くの場合、届いた資料を見ただけでは詳細を判断することができませんので、「デモのついでに、説明資料を持ってきてもらう」といった依頼の仕方でも十分かもしれません。中には「買わないかもしれないのに、わざわざ来てもらうのは悪い」といった遠慮

をされる先生もいらっしゃいますが、デモを受けた上で注文・契約をしなくても一切気にする必要はありません。また、アイチケット含め一部のメーカーではWEB会議の仕組みを活用した「オンラインデモ」に対応していますので、デモを依頼する際にご希望があればその旨を伝えてみましょう。

STEP 2

要望の伝え方が肝心

ステップ2 提案を受ける。



次のステップでは、システムの詳細を確認すると同時に、自身の要望を伝えて各社から提案を受けていきます。まずは、デモに焦点を当てて考えてみましょう。

➡ デモの実施場所

デモは大きく分けて「対面」「オンライン」の2種類に分かれます。「対面」のデモでは説明資料や操作画面だけではなく、使用する機器の実物を見たり、運用の流れをシミュレーションしたりできます。「オンライン」のデモはWEB会議の仕組みを使いますので、通信環境さえ整っていればどこでも実施できます。詳細な情報を確認しやすいのは「対面」、場所や時間の調整をしやすいのは「オンライン」のデモです。対面デモの実施場所は、既にご開業されている場合はクリニック様にて、ご開業準備中の場合は静かめの喫茶店や開業支援に関わっている会社のオフィス等で実施することが一般的ですが、ご希望に合わせて予約システムメーカーのオフィスや先生のご自宅、勤

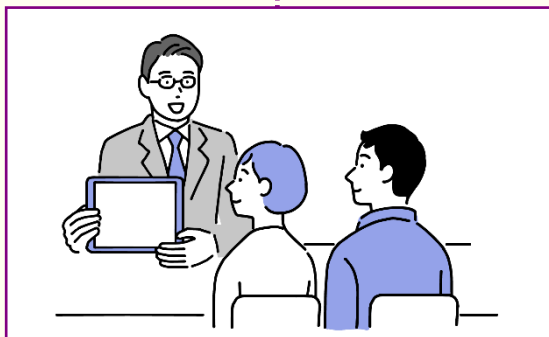
務先の病院等で実施することもあります。診療予約システムのメーカーによっては「対面のみ対応」「オンラインのみ対応」など、限定的な対応が前提となることもあります。導入前に詳細を把握するために、少なくとも1回は対面でデモを受けることをお勧めします。また、オンラインデモの環境を用意することができない場合は、郵送した資料をベースに電話で説明を受けることも可能です。パソコンにスピーカーが搭載されていない場合は、WEB会議の仕組みで画面を共有しながら音声は電話でやり取りするケースもあります。一般的にデモは無料ですので、1回で情報を整理しきれない時は、納得できるまで何度でもデモを受けましょう。

➡ デモで確認する事

システム選びに向けて、デモを通して以下の内容を確認していきましょう。

- これまでの導入数や実績
- システムの特徴や独自性
- スタッフと患者の操作性 (☆)
- 具体的な運用の流れ (☆)
- 使用機器とトラブル時の対応
- 概算費用

すべて重要な項目ですが、中でも特に重要なのは、(☆)を付けた【操作性】と【運用の流れ】です。どちらも「先生やスタッフ様が何を重視するのか」といった、課題意識や優先事項によって内容が変わりますので、リアルタイムで双方向のコミュニケーションが取りやすいデモの場で確認するのが効率的です。



➡ 操作性の確認

操作性に関わる部分は、業務の流れに沿って確認すると比較的イメージしやすいと思います。導入後は、日々業務の中で頻繁に操作するツールの1つになりますので、反応速度やボタンの押しやすさはもちろん、画面の見やすさから「一連の流れに、無駄や無理が無いか」といった

細部まで入念に確認していきましょう。操作画面のボタンに触れてみたり、何か文字を入力してみたりすることで、より具体的に導入後のイメージを掴むこともできますので、デモの際には遠慮せず、積極的に操作画面に触れてみることをお勧めします。

➡ 要望の伝え方

「デモの時に何を聞いたら良いかわからない」と思われる先生もいらっしゃるかもしれませんが、心配することはありません。デモにおいて、先生ご自身が予約システムや予約の運用に詳しい必要はありません。他のクリニック様の事例などを踏まえて、メーカーの担当者が具体的な方法は提案しますので、シンプルに「今、困っている事」をぶつけていただくのが最も効率的です。「あまり困っていない」という場合でも、「土曜日の混雑は悩ましい」、「インフルエンザワクチンの接種予約にスタッフの手が取られるのは何とかしたい」といった「困ってい

るという程でもない悩み」は、ほとんどの先生が抱えていらっしゃると思います。予約システムの効果は「集患・増患」から「患者満足度の向上」「業務の効率化」と多岐に渡ります。「これは関係ないかもしれない」などと考えずに、「こんなことで困っている」あるいは、「こんな状態を望んでいる」といった要望を率直にお伝えください。比較的抽象度の高い「目的」や「課題」を軸にした話が通じるメーカーは状況の変化にも柔軟に対応できますので、提案力を測る意味も兼ねて「あえて具体的な方法に寄せない」といったテクニックも有効です。

ワンポイント メーカー選びで重要なのは・・・

複数メーカーのデモを受けていただくと、予約運用に対する考え方が各社によって異なることもあり、「誰の言い分を信じれば良いのか」判断に迷うことも多いかもしれません。そのような状況でメーカーを選ぶ際に最も重視していただきたいのは、「課題解決に向けた、運用提案力の差」です。昨今は、機能の多いシステムが好まれる傾向がありますが、状況に応じて適切に運用できなければ、残念ながら期待する効果は得られません。デモにおいては単純な操作の説明だけでなく、患者様への声掛けなどを含む業務上の注意点や、システムを浸透させるための告知資料の活用方法など、日常の業務で具体的にどのようなことをすれば課題を解決できるのか、詳細に確認していきましょう。

➡ 見積はデモのあとに

概算の金額を知るために、「先に見積書が欲しい」というお気持ちも分かりますが、提案内容は本来デモ次第ですので、見積書はデモ後に提示させる方がベターです。多くのメーカーが初期費用と月額費用の概算価格をまとめた「価格表」を用意していますので、まずは価格表でおよその費用感を確認し、より具体的な見積書はデモ後に求めましょう。また、メーカーによっては「裏メニュー」を用意

していることもあります。例えば、「導入支援を1日にまとめる」「同一法人の複数施設すべてに対して導入する契約を結ぶ」など、メーカー側にメリットのある条件で値引きの提案を受けられることがあります。また、元々ユーザーである先生に紹介を受けたり、導入後に知人の先生を紹介したりすることで特典を得られることもありますので、気になる事があれば、遠慮なく聞いてみましょう。



➡ 導入後のサポート体制

つつい確認を忘れがちなのが、導入後のサポート体制です。一般的な診療予約システムでは、汎用的なパソコンやタブレット端末を操作に使用しますので、機器に起因したトラブルは完全に避けることができません。そこで重要なのが、トラブル時に頼れるサポートセンターの存

在です。導入時の営業担当が「ながら」でサポートするのではなく、専門チームが業務時間中にフリーダイヤル越しにしっかりとスタンバイしていることが重要です。また、システム自体も最新式の「クラウド型」を選んでおけば、短時間で復旧することが可能です。

STEP 3

ここが新たな出発点

ステップ3 発注し、導入する。



デモや見積提案を通して導入するシステムが決まったら、導入の手続きに入ります。導入に向けた準備は、具体的なスケジュールを意識しながら進めていきましょう。

➡ 必要な書類を提出する

発注する際は、まず担当営業にその旨を伝えましょう。見積書とセットになった注文書や重要事項説明書など、必要な書類を手配してもらえます。最低利用期間や、サーバーの入れ替え費用のような見積書に記載されていない部分の追加費用に関して、いずれかの書類に記載されていることがありますので、発注や契約に関係する書類は隅々まで目を通すとともに、必ずメーカーから注意点について説

明を受けるようにしてください。契約関係の書類は文章も堅く、内容も多いために「さらり」とサインをしてしまう先生も中にはいらっしゃいますが、メーカーによっては「莫大な違約金が発生するために、解約したくてもしばらく解約ができない」といった状況が発生することもありますので、特に料金が極端に安くなるようなプランやキャンペーンに関しては「条件」を十分にご確認ください。



➡ 導入までに必要な段取り

発注手続きが済んだ後は、導入に向けて準備を進めていきます。スケジュールを具体的に決めながら、少しずつ導入に向けて環境を整えていきましょう。概ね、以下のような準備が必要です。

- 必要な機器の手配
- 患者向け告知資料の作成
- 操作機器の設置
- スタッフ様に向けた操作説明
- 稼働時の立会い



➡ 導入支援を受ける際のポイント

必要な操作を覚える必要はありますが、電子カルテのような他の「クリニック向け IT 機器」に比べると、診療予約システムの操作は比較的簡単です。従って、導入支援におけるスタッフ様への操作説明はそれほど時間もかかりません。むしろ、重要なのは「誰が、どの操作を行うか?」といった運用を細かく決めていくことで、内容によってはクリニック様全体で話し合ってください必要もあります。また、診療予約システムは患者様が

正しくルールを守りながら使うことで、初めて便利になる仕組みです。患者様に向けた告知は繰り返しスタッフ様から案内していただくことで浸透しますので、患者様向け告知資料の作成も重要です。掲載する内容に関しては、受付スタッフ様の意見を中心にメーカーの担当営業や導入インストラクターと相談しながらまとめ、一旦内容が確定してからも、後日編集・再配布ができるように、データを残しておきましょう。

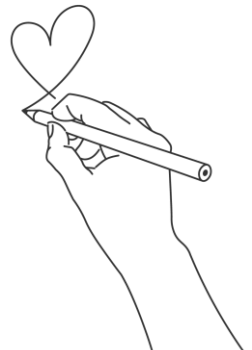
おわりに

診療予約システムにとって最も重要なのは、「導入後、いかに活用するか」といった点です。その意味では「長く付き合える会社を選ぶ」という根本的な部分が、システムを選ぶ際に最も重要なポイントなのかもしれません。

アイチケットは、「システムを導入してからも、クリニック様にとって常に活用方法を相談できるパートナー」となるべく、日々研究を重ね、デジタルブック（電子書籍）やウェビナー動画、ブログ記事等を通してノウハウを発信しています。

本書以外の資料や情報も、併せてご活用いただければ幸いです。

<https://iticket.co.jp/knowledge/>



いちばんやさしい
診療予約システム導入ステップガイド

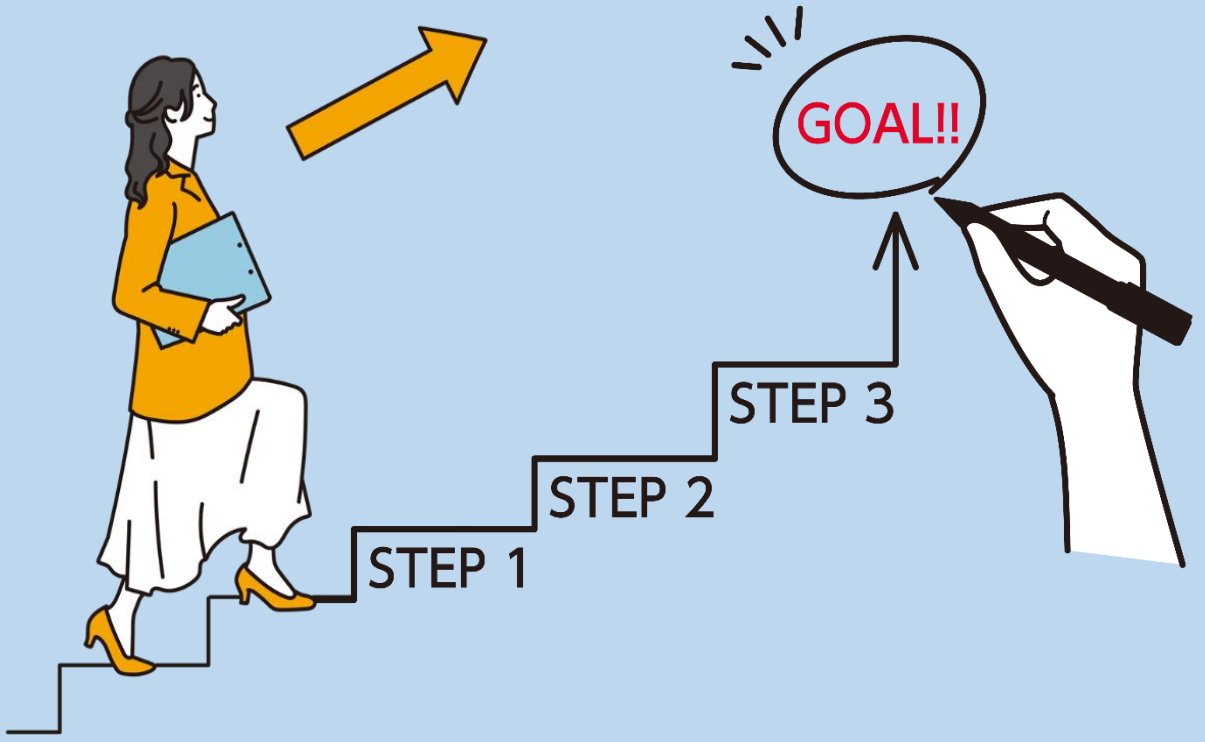
初版（デジタル版）発行 2022年6月

（2023年3月 改訂版）

※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。

製品紹介Web サイト <https://iticket.co.jp/>





iTICKET