

# 発熱対応における 予約とメッセージ機能の 活用方法



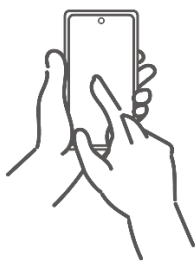


## はじめに

当資料では、効率的に発熱患者へ対応するための予約システム活用方法をご紹介します。

同じ内容を取り扱ったYouTube動画をご用意しております。  
併せてご参照いただければ幸いです。

動画版：<https://youtu.be/AxaM93ZcgnQ>



# 発熱対応における予約とメッセージ機能の活用方法

## 目次

検討するポイント・・・・・・・・・・・・・・・・・・1

時間と空間で分離するか空間のみで分離するか。・・1

どれくらいの人数、受け入れるか。・・・・・・・・・・2

業務効率をどこまで求めるか。・・・・・・・・・・3

活用事例の紹介・・・・・・・・・・・・・・・・・・6



## Opening

## 検討するポイント

予約システムを使って発熱患者の対応を効率化する際、以下3点のバランスを取りながら対策を進めていきます。

- ① 時間と空間で分離するか  
空間のみで分離するか。
- ② どれくらいの人数受け入れるか。
- ③ 業務効率をどこまで求めるか。

(3つのポイント)

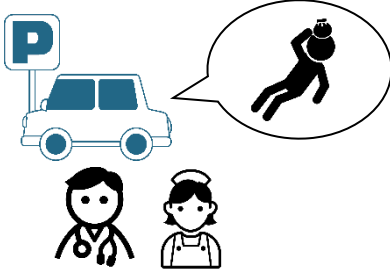


## Point 1

## 時間と空間で分離するか 空間のみで分離するか。

クリニックの構造的に、受付や待合室が、発熱患者とそれ以外を分離できる場合は、同じ時間内で対応しても効率的に対応することができます。

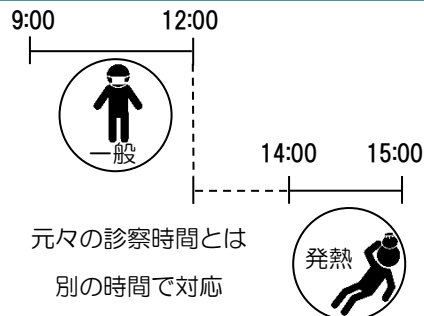
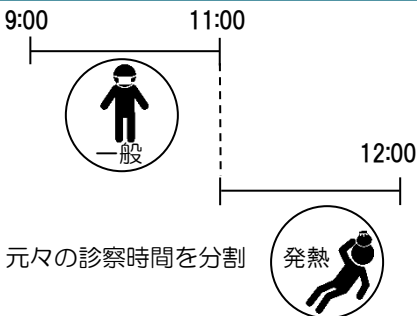
一方、構造的に分離できない場合、受付や待合室で一般外来の患者と発熱患者が混在してしまうため、発熱患者は駐車場で待機、スタッフやドクターが移動して対応するなど工夫が必要になります。



(駐車場で発熱対応)

それぞれの対応時間を分ける方がスタッフやドクターの動きを抑えられるため効率的ではありますが、患者に向けたルールの周知や説明など、別の負担も増えます。また時間を分ける場合も「元々の診察時間を分割するケース」と

「元々の診察時間とは別の時間で対応するケース」といった2パターンが考えられます。元々の診察時間を分割する場合は特に、先に対応する人数が多いと時間が重なってしまうため、注意が必要です。



(発熱対応の時間を分ける場合の2パターン)



## Point2

どれくらいの人数、  
受け入れるか

クリニックの対応キャパシティを踏まえて、人数の制限を考えます。ここで登場するのが【予約方式】。つまり「順番予約」と「時間帯予約」です。

どちらも人数の制限自体は可能ですが、時間帯予約の方が「時間+人数」という制約が厳しい分、それぞれを簡単に分離できます。反面、個々を分離させることを優先するため、対応できる人数は少なくなります。

順番予約では、時間帯予約よりも多くの人数に対応できますが、それぞれを分離させるには、ピンポイントのタイミングで、患者を誘導する工夫が必要です。



### Point3

## 業務効率をどこまで 求めるか。

先に挙げた二つのポイントに対して、費用やスタッフにかかる負担のバランスをとりつつ、システムで効率化する方法を考えます。

予約システムがサポートできる内容は、大きく分けて以下の3種類です。

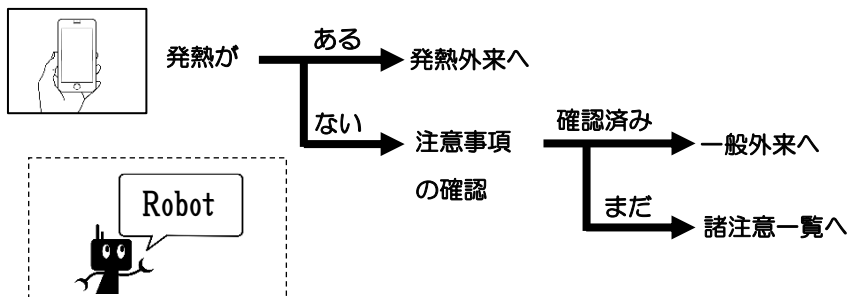
- ・患者誘導のサポート
- ・情報収集のサポート
- ・情報発信のサポート

まずは、患者誘導のサポート機能についてご紹介します。

- ・患者誘導のサポート

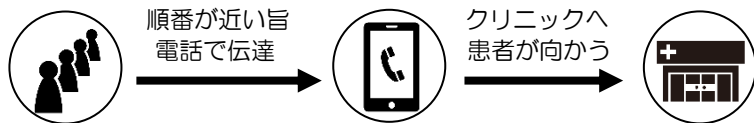
オンライン予約の患者を適切に誘導するには【iTICKETロボ（予約前問診機能）】が有効です。

これは、予約の前に簡易的な問診を仕掛け、回答に応じて到着先を振り分けるという機能です。



(予約前問診機能 iTICKETロボ)

発熱外来の対応時間を一般外来と変えるなど、予約の入り口がそれぞれ異なる場合も、問診に対する回答から自然に適切な入口が誘導できます。順番になった患者を院内に誘導するには【電話呼出機能】をお勧めします。音声メッセージで患者誘導ができるので、適切なタイミングでの案内、スタッフの電話対応にかかる手間の削減が見込めます。



(電話呼出機能)

## ・情報収集のサポート

予約システムの【問診設定】、あるいは連携した他社の【WEB問診システム】を使って、必要な情報を来院前に得ることができます。

- ・どのような症状が出ていますか？
- ・体温は何度ですか？
- ・濃厚接触の疑いはありますか？
- ・抗原検査／PCR 検査のどちらを希望しますか？
- ・来院は車、徒歩、自転車のいずれですか？
- ・事前の注意事項は確認済みですか？

(問診設定／WEB問診の例)

### ・情報発信のサポート

情報発信のサポートとして活躍するのはメッセージ機能【iメッセージ】です。クリニックから患者に向けた情報発信のために、メッセージをWEB上に掲示しておくこと、患者向けのアプリに対するプッシュ通知が可能です。

「到着時に電話をかけてください」「中に入る前に玄関脇のインターフォンを鳴らしてください」といったルールの周知から、「体温が37.5度以上の方は発熱外来を受診してください」といった発熱外来受診の目安、着信拒否を防止して、クリニックからの連絡をスムーズに受けもらうために、「末尾の番号がxxxxの番号はクリニックからの連絡です」といった内容を登録することもできます。



(iメッセージのプッシュ通知イメージ)

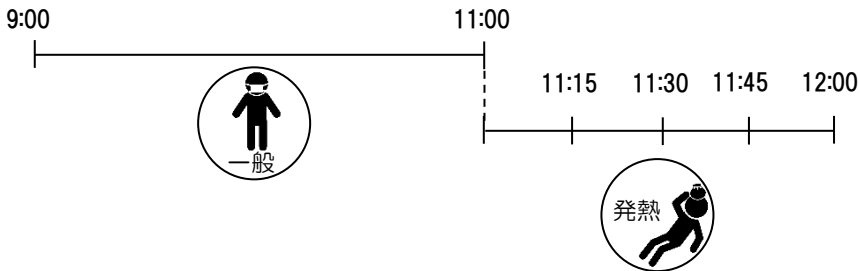




Plus  $\alpha$

## 活用事例の紹介

A：元々の診察時間を分割し、時間帯予約で発熱対応するパターン



### 運用のポイント

- 元々の診察時間を分割し、一般外来終了後に発熱対応の時間を確保する。
- 発熱患者の受け入れは、15分に1人の時間帯予約で対応。
- 発熱対応の開始時間が遅れないように、一般外来の上限人数を少なめに制限。
- 一般患者の対応が長引いた状況を考慮し、発熱患者は必ず駐車場で電話をかけてスタッフの指示を仰ぎ、混在を防ぐ。
- コミュニケーションを円滑に進めるために、連絡方法に関する注意事項をあらかじめメッセージで患者に伝達。

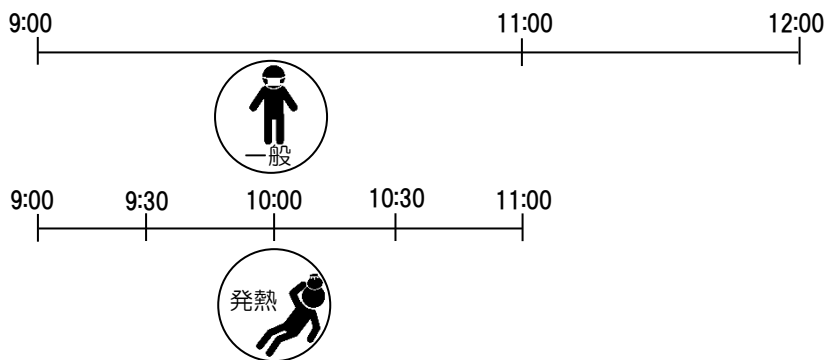
最もオーソドックスなのが、「元々の診察時間を分割し、時間帯予約で発熱対応するパターン」です。時間と空間で発熱患者を分離し、さらに時間帯予約によって制限を強めにかけます。極端にスタッフに負担を強いることなく、対応しやすい運用形態と言えるでしょう。

こちらの事例のように、一般外来の対応後に発熱外来の対応をする場合は特に、一般外来と発熱患者が混在することを防ぐ工夫が必要になります。ここでは、人数制限で一般外来が長引かないように調整しつつ、長引いても混在しないように、発熱患者の入場に「電話による連絡」というワンクッションをはさんでいます。

さらに、メッセージ機能【iメッセージ】を通してルールを周知しつつ、入り口は予約前問診機能【iTICKETロボ】によって適切な予約の入り口を誘導。患者を呼び出すタイミングでは【電話呼出機能】を活用し、【問診設定】による聞き取りで来院前に必要な情報を集めて、業務の効率化を図ります。

運用上の弱点になり得るポイントをシステムでカバーし、余裕を持った構えで発熱患者に対応することができる良い例です。

#### B：時間は分離せず、時間帯予約で発熱対応するパターン



#### 運用のポイント

- 時間は分離せず、発熱患者は駐車場で連絡し、医師が来るのを待つ。
- 発熱患者は余裕を持ち、30分に1人で11:00までの時間帯予約。
- 来院時のルールや連絡の取り方を、iメッセージで患者に伝達。

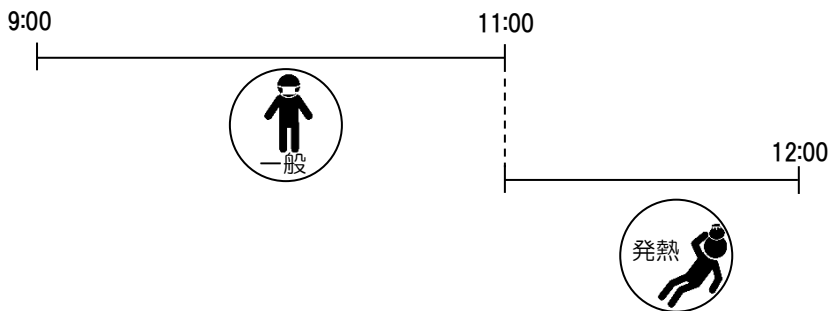
時間を分ければ発熱患者をまとめて対応できる一方、患者に向けた周知を徹底する必要性が出てきます。

こちらの事例では、時間を完全に分離することはなく、発熱患者は駐車場を活用した空間分離のみで対応しています。時間帯予約で予約を取ることができますが、予約なしで来た発熱患者にも、予約の空きや対応する余裕があれば駐車場で一旦待機させ、柔軟に合わせます。

最終的には発熱患者に予約を徹底してもらえるよう、少しずつ【iメッセージ】でルールの周知を図ります。

この運用は、患者数が多いと対応できないケースが増えがちですが、発熱患者があえて時間を分ける程多くない場合は有効です。現状を大きく変えずに済むため、比較的落ち着いた状態でシステムを導入した際の慣らし期間にお勧めの運用です。

C：元々の診察時間を分割し、順番予約で発熱対応するパターン



## 運用のポイント

- 元々の診察時間を分割し、一般外来終了後に発熱対応の時間を確保する。
- 発熱患者の対応は、順番予約。
- パターンAの運用に近いが、より多くの発熱患者に対応することが可能。

基本的な考え方はパターンAと似ています。一般外来の後に発熱外来の対応をするため、混在を防ぐ必要があります。一般外来の人数制限、発熱外来の入場制限など、パターンAと同様の工夫が必要です。

異なるのは「発熱外来を順番予約で対応する」という点です。順番予約は時間帯予約と異なり、早く終われば前に詰めて対応できるため余裕を持ちすぎる必要がありません（時間帯予約では間隔を詰めすぎると予約時間を守れなくなり患者満足度が低下するため、ある程度時間に余裕を持つ必要があります）。このため1人あたりにかかる時間が前後する場合は、順番予約の方が時間帯予約よりも多くの人数に対応しやすい特徴を有します。従って、同じように人数制限をかける前提でも、できる限り多くの発熱患者に対応する場合はこちらの方法をお勧めします。

ただし、発熱患者同士の接触を防ぐために、患者誘導には十分配慮する必要があります。待合室が密な状態にならないように、【電話呼出機能】を使ってそれぞれをピンポイントのタイミングで誘導すると、効率的に接触機会を減らせます。

「既に一般外来で順番予約のルールが定着している」あるいは「発熱患者の人数が多く時間帯予約では予約通りに進められない」といった場合は特に、こちらのパターンCをお勧めします。

memo

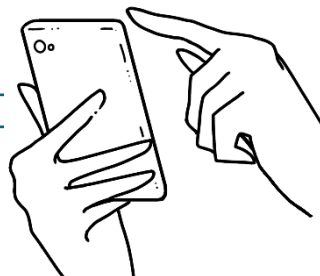
memo

# 発熱対応における 予約とメッセージ機能の 活用方法

初版(デジタル版)発行 2022年11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**