

クリニック・診療所向け

予約システムの 選び方

 iTICKET



予約システムのアイチケッ

目次

はじめに.....	2
デモでの無駄を省く.....	4
クラウドとオンプレ.....	7
電子カルテ連携は必要か.....	11
診療予約システムと集患・増患.....	16
時間帯予約の大原則.....	20
順番予約のキホン.....	23
「スマホは苦手な人」が多いクリニックで使う、順番予約運用のコツ	27
順番予約における「わかりやすさ」.....	31
あとがき.....	36

はじめに

～「診療予約システム」を取り巻く混乱に向けて～

この度は、【クリニック・診療所向け-予約システムの選び方】をご覧くださいましてありがとうございます。

アイチケットの提供している「診療予約システム」を一言でまとめるならば「＜順番予約＞と＜時間帯予約＞に対応した＜クラウド型＞の予約システム」です。実物を見ていただくとよりイメージしやすいと思いますが、機器構成から操作画面に至るまでシンプルなのが特徴です。



「＜順番予約＞の予約システム」とは、番号券を配り、待合室のモニターに待ち状況を表示する先着順の順番取りができ、さらにスマートフォンなどインターネットからの受付にも対応しているものです。「＜時間帯予約＞の予約システム」とは、日にちと時間帯を指定した予約が、スマートフォンなどからできるシステムです。「クラウド型」とは、クリニックの外に予約データを保管しておくことで、障害に強い特徴をもったシステムであることを意味します。

現在、「診療予約システム」あるいは「クリニック向け受付システム」といったものが様々なメーカーから提供されていますが、仕様は一切統一されておらず、選ぶ側のクリニック様からすると「それぞれの違いが分かりにくく、何を基準に選ぶのが正解か判断しにくい」状況かと存じます。

実際に、デモ等を通じて実物を見る機会を得ても、運用その他のイメージが固まっていないとその場では細かい点まで確認しきれないため、「期待と異なる結果」を招くことも、どうやら少なくないようです。

そもそも「何を目的とするか」という本質的な部分に関しても、各社それぞれで見解が異なります。当然、それぞれの製品にもその差は反映されますので、さらに混乱に拍車がかかる結果となっているように思えます。

アイチケットの予約システムはこれまで全国 2,000 以上の施設に導入していただき、非常にありがたいことに様々ご意見をいただく機会も増えました。中には「こう使ったらとても良かった」というようなお声も含まれており、そのようなお声を元に、徐々に別のクリニック様に対しても有効な提案を展開することができるようになって参りました。

本書では、アイチケットがこれまで蓄積してきたノウハウを惜しみなく公開することを前提としつつ、予約システム事情をよく知らない先生でも状況を理解しやすいように、基礎的な内容からご説明することを心がけております。また、可能な限り自社都合に偏らず、フラットな目線を保つことを目指しました。

元来、予約とは「患者様を待たせたくない」という、クリニック様の優しさから生まれています。しかし同時に、扱い方を間違えると逆効果にすらなる可能性を秘めています。昨今の状況を踏まえ、クリニック様ご自身が、予約や予約システムに対する理解を深める重要度も、高まりを見せているように感じます。



本書が、予約・予約システム運用の道しるべとなれば幸いです。

デモでの無駄を省く



～予約システムの比較検討ならば、まずはデモが重要です～

予約システムを検討する際に、まずは稼働しているイメージをよりの確に捉えることが重要です。通常その機会には「デモ（デモンストレーション）」を通じて得る事ができます。

そこで、まず「予約システムのデモ」を見る際に、「その場で何を聞くべきか」について考えたいと思います。

予約システムに限らず、電子カルテ等でも「デモを通じて、概要を確認する」という方法を取りますので、デモそのもののイメージはしやすいと思います。具体的には「実際に使用する機器を前にして、説明を受ける」といった内容で、最近はオンライン上の面談を通じた「オンラインデモ」も増えています。

今は、様々な「診療予約システム」が世の中に出回っています。それぞれにとって、「できること・できないこと」が違うのはもちろん、同じような目的の操作に対しても、操作性は異なるのが普通です。このような状況で、選ぶ側が「受けた情報を元にご自身で判断する」というのはかなり大変な作業です。情報が多すぎるので、効果的に「ご自身にとって有益な情報」を選び取る工夫が必要です。

～予約システムの情報を効果的に集めるために～

なんとなく「デモ（デモンストレーション）」という言葉の語感から、「説明を受けることが目的」といった感覚をお持ちの方も多いかもかもしれませんが、「説明」を中心に考えてしまうと、一方的な偏った情報に左右されてしまいがちです。

ご自身の判断に必要な情報を選び取るためにおすすめしたいのは、「まず自分の想定しているクリニック像」や「実際に現状どうなっているか」といった前提について「自分から」お話になった上で、「やりたいことができるか、否か」を確認する、という方法です。

このような方法を取られる先生のデモでは、「できる・できない」含め「想定されている方法が最善か」、あるいは「その目的を踏まえるともっと良い方法があるか」という部分まで、早い段階で話が及びます。

システムの操作性や持ち合わせている機能を確認することも重要ではありますが、デモの場で一番重要なのは、「細かい機能を漏れなくチェックすること」ではなく、「情報を整理すること」です。

ご自身から、運用や目指すクリニック像に対してフォーカスしていただいた場合、その焦点に対して引き出した情報を元に、システムが効果的に機能するか否かを主体的に判断していただくこととなりますので、「情報を整理する場」としてデモが機能しやすくなります。

～新規開業を予定している先生の場合～

これから開業される先生の場合は病院での経験を元に予約を考えることもあると思いますが、病院の場合はクリニックと前提が大幅に異なるため、そのままのイメージをクリニックに当てはめにくいことがあります。例えば総合病院の場合、総合受付と各科受付がそれぞれ別々に存在している

ことも多いと思いますが、クリニックでは受付は1ヶ所にまとまっているのが主流です。この違いから人の動きが大きく変わってきますので、「誰が、どこで、どの役割を担うのか」といったことから考え直さないと、的確にフィットした運用に結びつきません。

とはいえ、経験していない開業後の姿はなかなか詳細にイメージしにくいものです。

そのような中で、「これから開業する先生」がデモの場で効果的に情報を引き出すためにおすすめなのは、「クリニックのコンセプト」のような、「方向性が明確な、やや抽象化した情報」をお伝えいただくことです。

例えば、

- 駅が近いので若い人も含めて、多くの患者さんをたくさん診察したい。
- お年寄りの患者様が1人でも多く、また来たいと思ってくれるようなクリニックにしたい。
- システムを入れて、できるだけ少ない人数のスタッフでも円滑に運用が回るようにしたい。
- 患者さんが少しでもイライラしない待合室を作りたい。

このような内容をお伝えいただくと、判断に必要な情報が引き出しやすいと思います。

先生の大事にしている観点が「患者満足度」であれば、「患者視点でのわかりやすさや待ちやすさ」が大事になってきます。「お年寄り優先」という考え方であれば、「お年寄りが不公平になりにくい運用」を優先的に考えることになります。

このように、デモにおいては「課題」「コンセプト」といった重要な目的を軸にして、システムの表現力を確認することが重要です。

デモを受ける際は、是非ともお試してください。

クラウドとオンプレ



～診療予約システムの、クラウド型とオンプレ型～

次は、診療予約システムにおける【クラウド型】と【オンプレ型】の違いに関するお話です。

「クラウド型というのは聞いたことがあるけれど、オンプレ型というのは知らない」という方も多いと思います。「オンプレ」というのは「オンプレミス」の略で、やや極端な表現ではありますが「診療予約システム」を前提とした場合は「院内サーバー型」などとほぼ同義で、「院内のパソコンで予約データを管理するシステム」のことを指します。

一概には言えませんが、これは一般的な「オンプレミス」の定義とはやや異なります。一般的に「オンプレミス」と言うと、「自社内で構築したシステムに、限られた人間だけがアクセスできる、機密情報を扱うシステム」のような「閉鎖的なシステム」を指しますが、「診療予約システム」での「オンプレ型」は、そこまで密閉性の高いものではないのが普通です。あくまで「クラウド型」の対比として、分かりやすくデフォルメされた呼び名だと考えた方が適切かもしれません。

いずれにせよ、院内に「サーバー機」などと呼ばれるパソコンを設置し、そのパソコンの中で予約データを管理するタイプの診療予約システムが、「オンプレ型の予約システム」と呼ばれています。

一方、「クラウド型」というのは「院外のサーバーで予約データを管理するシステム」のことで、院内の機器はデータを参照するための「操作に特化した端末」です。クラウド型の場合には医院の外にデータがありますので、操作端末からインターネット回線を通して外部のサーバーにアクセスし、パスワード認証等を経て操作に至ります。仮に院内のパソコンで操作をしているとしても、そのパソコンの中にデータがある訳ではなく、あくまで「外部サーバー上のデータ」を手元で操作することになります。

つまり端的に言えば、「予約データが医院の中にあるか、外にあるか」という違いがあります。まずはこの違いが、予約システムを運用する上で具体的に影響する部分を確認していきます。

～具体的な状況で、どのように影響するか～

例えば、台風で浸水被害が出た時の事を考えてみましょう。

「オンプレ型」の予約システムの場合には院内のパソコンが水に浸かってしまうと、パソコンと一緒に予約データも壊れてしまいます。「クラウド型」であれば外部にデータがありますので、パソコンは壊れてもデータは無事です。別のパソコンからアクセスをすれば操作もできます。「クラウド型」の操作端末は端末内にデータを持たないので、容易に交換が可能です。もしも、バックアップ端末を用意しておけば、メイン端末が故障した時でもすぐ交換できますので、トラブル時の復旧は抜群に速いと言えます。

別のシチュエーションを考えてみましょう。例えば、「なぜか急にインターネットにつながらなくなってしまった」状況、いわゆる「ネットワークトラブル」に見舞われた時はどうでしょうか。

「クラウド型」の場合にはインターネットを使って外部のデータを参照しますので、インターネットが止まってしまうと基本的には何もできません。「オンプレ型」の場合では、予約データが手元にありますので、データを参照するくらいはできるかもしれません。「インターネットにつながっていない」とい

うのはつまり、インターネットを通じて予約することができない状態ではありますが、それまでに入った予約の確認は（システムが対応していれば）できる可能性が高いと言えます。

～おすすめは、「クラウド型」です～

最近では予約システムに限らず、圧倒的に「クラウド型」のシステムが主流となっています。時代の流れを考えると必然的におすすめは、「『クラウド型』のシステムを使い、弱点となりうるネットワークトラブルに備える」方法となります。

ちなみに、アイチケットも2003年に「オンプレ型」のサービスからスタートし、2014年に「クラウド型」のシステムを公開。現在はこちら契約いただいているすべての施設で「クラウド型」のサービスをご利用いただいています。

～ネットワークトラブルに備える具体的な方法～

日々のネットワークトラブルへの対策としては、「院内のほかのネットワークと切り離した状態を保つ」という手法が有効です。ネットワークを活用する機器は院内にも様々ありますので、ほかの機器の影響を受けない環境を保つことで、障害発生リスクを下げることができます。

例えば、スマートフォンやタブレット端末のように独立した回線（セルラー回線）を操作端末が内側に持っていれば、ほかの機器とは切り離された状態を保ちつつ、インターネットに接続することができます。

～一部のメーカーがオンプレ型にこだわる理由～

ちなみに、「オンプレ型」ではネットワークトラブル時に予約データを参照できたとしても、そもそもインターネットにつながらない状況では十分に予約システムの機能を活用できません。このため現状では「オンプレ型」にこだわる必然性は、予約システムにおいては低いと思われます。

そもそも、以前は「オンプレ型」のシステムしか世の中には存在しませんでした。その後、通信環境の発展など様々な環境の変化により、「クラウド型」のサービスが普及してきました。予約システムにおいても「クラウド型」のシステムは比較的新しく開発されたシステムと言って良いでしょう。

ただ正直なところ、旧来からの「オンプレ型」システムを一部のメーカーが継続したい気持ちもわかります。

かつてイチケツでも「オンプレからのクラウド化」を実施する運びとなりましたが、実際のところ反発や誤解も多く、理解を得られぬままその最中に解約された先生も少なくありませんでした。かかる労力や時間を含め、目先のコストだけ見ると全く割に合いませんので、メーカーからすれば、「オンプレ型」で始めたサービスは「クラウド型」に変えず、そのまま続ける方がずっと楽です。

しかし、今から「新しく予約システムを導入する」とお考えのクリニック様であれば「クラウド型一択」と思っただいて間違いありません。予約システムは外部の患者に向けて開かれている以上、セキュリティに対してより完璧さを求めた本来の「オンプレミス」のシステムにはなりませんので、今からあえて旧式の「オンプレ型」を取り入れることはお勧めできません。

この部分は意外と軽視されがちですが、賢くシステムを選択する上での大前提になります。

特に、細かい機能を確認する以前の問題ですので、「オンプレ型 or クラウド型」については必ず確認した上で、お間違いの無いように検討を進めてください。

電子カルテ連携は必要か



～診療予約システムは、電子カルテと連携するのが当たり前？～

新規開業の準備中で電子カルテを選定をされている最中などは特に顕著な印象がありますが、「診療予約システムは電子カルテと連携するのが当たり前」と考えている先生が相当数おられます。

詳しく伺うと「そういうものだ」と聞いたからあるいは「連携しないと不便そうだから」といった話が出て来るのですが、「何のために連携が必要なのか」「何が不便なのか」といった部分を確認すると、結局「なんとなくのイメージ」に対して後追いで理屈をつけているようなケースが多い印象です。

ちなみに、アイチケットがこれまで【診療予約システム】を導入した施設のうち、電子カルテ連携をしながら運用を続けているのは全体の「2%程度」です。つまり「98%のユーザー」が、「電子カルテ連携をしない状態」の「圧倒的多数派」ということとなります。この数字からも「電子カルテと連携するのが当たり前」というお考えが、実状といかに乖離しているかご理解いただければと思います。

～電子カルテ連携の目的～

診療予約システムが電子カルテ連携をおこなう目的は大きく分けて2つありますが、いずれも「作業効率化」を目指している部分は一致しています。

1. クリニック側の作業効率化・・・「院内で予約の管理をする際など、診療予約システムを操作をするスタッフに向けた」作業効率化
2. 患者側の作業効率化・・・「自宅など、クリニック・診療所の外からインターネットで予約を取ろうとする患者に向けた」作業効率化

そもそも、「電子カルテ連携」の前提には、「患者データの流用」という考え方があります。例えば、診療予約システムを活用する上で「患者情報」を必要とする際に「必要な情報が電子カルテにあるならば、電子カルテから情報を取って来る」、あるいは逆に電子カルテで「患者情報」を登録する際に「必要な情報が診療予約システムにあるなら、予約システムから情報取って来る」と、「2度手間を防ぐことができ処理が速い」という考え方です。

当然ながら、この「患者データ」に関しては個人情報になりますので、扱いは十分注意しなくてはなりません。そして情報セキュリティの観点からすれば、「診療予約システムと電子カルテを連携している場合は、そうでない場合よりもセキュリティレベルが下がる」という話になります。

～セキュリティリスクに対する考え方～

診療予約システムは「インターネットを通して、患者がアクセスする」という性質上入口はインターネットに開いている状態になりますが、その「インターネットに開いているシステム」と電子カルテに保管された個人情報と密接に関連付けられる訳ですから、その状態でいかにセキュリティ対策をしても「連携していないよりもセキュリティレベルは下がる」というのが普通です。

ただし、誤解しないでいただきたいのですが、「セキュリティレベルの低下」が「即、情報の漏洩につながる」という話ではありません。極端な話、「個人情報を含んだ、電子カルテに触る人間がいる」というだけでも「誰も触らない」ということに比べればリスクが高いということになりますし、物理的に持ち出すことまで考えれば「カルテがあるだけでリスクは発生する」ということになりますので、「リスクをゼロにする」というのは、どのようにしても実質的には不可能です。

しかし「許容すべきリスクを理解して、対策を講じておく」という事は非常に重要です。より直接的な言い方をすると、「電子カルテと診療予約システムを連携するのであれば、連携にともなうリスクを認識して、漏洩等の事故が起こらないように対策する責任が、診療予約システムを活用している『クリニック・診療所に対して』発生する」ということです。

～電子カルテ連携に頼らない方法～

利便性の陰に隠れ、セキュリティリスクの話は直視されないことも多いのですが、これは危険な兆候です。「そんなものは業者が何とかするもの」と考える先生もおられるかもしれませんが、漏洩などの事故が発生した際、真っ先に問われるのは「クリニック・診療所の管理責任」です。「患者データを連携する／しない」はクリニック・診療所の自由ですので、「当然、セキュリティリスクについて理解した上で、そのリスクを受け入れた」と判断されることでしょう。

このようにセキュリティリスクの話を真面目に考えると「電子カルテ連携せずとも利便性が高いシステムを選びたい」と感じる先生も多いと思います。そこで一旦、目的に立ち戻って別の方法を考えてみましょう。目的は「クリニック側の作業効率化」と「患者側の作業効率化」の2点ですので、これを電子カルテ連携以外の方法で実現できれば良い訳です。

「クリニック側の作業効率化」について考える前に1つ前提を疑ってみましょう。それは「電子カルテ連携をするから利便性が高くなる」のか「電子カルテ連携をしないと不便」なのか、という話です。現状、色々な予約システムメーカーが存在していますが、当然「元々、単体で利便性が高くないが、何かを組み合わせれば利便性が向上する」というメーカーは、「単体で利便性が高くない」という事を声高に主張したりはしません。宣伝文句としては「電子カルテ連携をすると、便利に使える」といった言い方をします。嘘ではありませんが、そこに誠意はありません。

そもそも、複数のシステムを連携するということは機器構成の複雑さを招き、ひいてはトラブル発生につながります。セキュリティリスクの話も同様ですが、本来「別のシステムと連携することによって何かのリスクを増加させる以上、「連携しなくても便利」という状況が前提になっていないと、システムを利用するユーザーに対してフェアではありません。

～クリニック内作業の効率化～

効率化を考える際、特に重要なのは「先入観を捨て、ゼロベースで考える」という姿勢です。先行するイメージから抜け出せないと、うまく適切な方法にたどり着けません。

例えば、「診療予約システムは、受付された患者の名簿から作るもの」と考えている場合、「名簿を作る」という前提が抜けないと、「どうやって名前を集めるか」という話になってしまいがちです。しかし、「診療予約システム上に、全員分の名前を記す必要があるか」といえば、「必ずしも必要とは言えない」というのが正解です。特に順番を約束する「順番予約」のような方法が前提となる場合、「次に呼ぶ番号が、誰の番号か」分かれば、情報としては十分です。それならばシステム上ではなく、例えば物理的にチケットの半券をカルテなどの患者情報と結び付けておけば良いので、全員分の名簿をシステム上に集める必要は無くなります。この場合「チケットの半券は出せるのか？」という事が、院内の効率化を考える上で確認すべきこととなります。

他の例を考えてみましょう。例えば、「電子カルテのデータを参照すれば1回の手間で済むから効率的だ」という話もよく聞きます。しかしこの場合も「必ずしもそうとは言えない」というのが正解です。それぞれの処理にかかる時間を無視すれば確かにそうかもしれませんが、実際には「大抵の細々した作業は、人の手で処理した方が速い」と言って良いと思います。「患者データの引用に5秒かかるが、人の手で入力すれば2秒で済む」という状況であれば、少なくとも全体の作業を効率的に処理できるのは「手作業」ということとなります。「手作業の補助」として考えれば、「そもそも、入力しなければならない項目を減らせば良いのではないか？」といった発想が浮かんできます。その場合、「簡単に入力項目を減らせるのか？」という部分が、システム上確認すべき内容となります。

～患者側の作業効率化～

一方、患者側の作業に関しては、できるだけ効率化されているのが望ましいと言えます。プロフェッショナルであるクリニックのスタッフが毎日システムを触るのとは違い、多くの患者からすれば「慣れていないシステムに時々接する」という状態ですので、例えば「予約のたびに、自分の名前を毎回入力しないといけない」といった手間はできるだけ避けたいところです。

この点に関しては「電子カルテ以外の場所から、情報を引用する」ことで、電子カルテと連携せずに効率化を図ることが可能です。具体的には、医院の外側に「患者自身で、個人情報を登録できる場所」を作り、予約の際に引用させる方法を取ります。例えばアイチケットでは「アイチケット広場」という「患者向けのサイト」を作り、そこに患者自身で個人情報を登録させるようにしています。アイチケット広場には「アイチケットを導入しているクリニック」も登録されていて、予約の際にはアイチケット広場を通して患者とクリニックがつながります。この方法であれば電子カルテに登録された個人情報と予約データは一切関係がありませんので、クリニック側のセキュリティレベルは高く保ったまま、利便性を確保できます。

～安易な考えで、電子カルテ連携はおすすめしません～

昨今は診療予約システムと電子カルテが連携・連動しているのが割と当たり前のような風潮になってきていますが、やはり電子カルテは個人情報のかたまりですから、セキュリティレベルを高く保ち、利便性に偏りすぎた考えにならないよう注意しなくてはなりません。

特に「セキュリティのリスク」「機器構成が複雑になることによるトラブル増加のリスク」に関しては、度外視すると導入後に後悔しても取返しがつかない事態を招き兼ねませんので、十分に検討を重ねた上で、ご判断ください。

診療予約システムと集患・増患



～「患者満足度の向上」という観点から「集患・増患」を考える～

次のテーマは「集患・増患」つまり、「患者を集めたり、増やしたりすること」についてのお話です。

「集患・増患」という考え方には賛否あるかもしれませんが、「心地よい環境を用意して、自然と患者が集まる状態にする」と言い換えれば、否定する方は少ないと思います。ここで重要なのは「患者にとっての心地よさ」、つまり「患者満足度の向上」を意識しておけるか、否かです。

「待ちやすさ」や「相談のしやすさ」といったことに対して真摯に向き合うクリニック・診療所と、そうでないクリニック・診療所を比較すれば、当然前者の方が行きやすいので、自然と全体の患者数にも影響が出てきます。

～集患・増患対策における2つのポイント～

マーケティング的な発想で人を集めようとする際に良く言われるのが、「接点を意識する」ことです。「接点」というのは「情報と接する点」、つまり「クリニック・診療所に関する情報と、患者が接する部分」のことを指します。人を集めるために「接点をどう意識するか？」について考える際、2つのポイントが重要となります。

1. 「接点」を増やすこと。
2. 「接点」を最適化すること。

「クリニック・診療所に関する情報」には「どこに存在するのか」といった基本的な内容から、「どのような意識を持っているのか」「どのような対応ができるのか」といった突っ込んだものまで割と広い内容が含まれますが、状況に応じて適切な情報の深さ・解像度が変わります。例えば「駅の看板」と「クリニックのホームページ」では、情報を掲載できるスペースの広さも、情報を受け取る相手が興味を持っている度合いも全く異なりますので、それぞれに適した内容を選ぶ必要があります。

「駅の看板」のような「はじめてクリニックを知る」という部分であれば、「できるだけ目につきやすい場所」「わかりやすい内容」「目を引くキャッチフレーズ」などが重要な「最適化」のポイントになります。「検索して辿り着いた、クリニックのホームページ」であれば、「診療方針の説明」あるいは「院内の雰囲気や設備紹介」といった部分で「豊富で共感できる内容が盛り込まれているか」といった内容までが「最適化」のポイントになります。

～クリニック内の「接点」最適化～

さらに来院患者に対しては、クリニック側の一挙手一投足がすべて「クリニックの情報」となり得ますので、採用している施策の一つ一つが「最適化」の対象となります。「駅の看板」や「クリニックのホームページ」といった間接的な情報とは異なり、直接的に「受け手である患者様が、体験を通して得る情報」なので、患者数に与えるインパクトも、より大きくなります。具体的には「診療の幅を広げる設備」「院内の清潔さや過ごしやすさ」「スタッフの接遇」といった部分が該当しますので、「設備を増強する」「アンケート調査で満足度を図る」「定期的にスタッフ教育をおこなう」といった活動が最適化を図る上でのポイントになってきます。

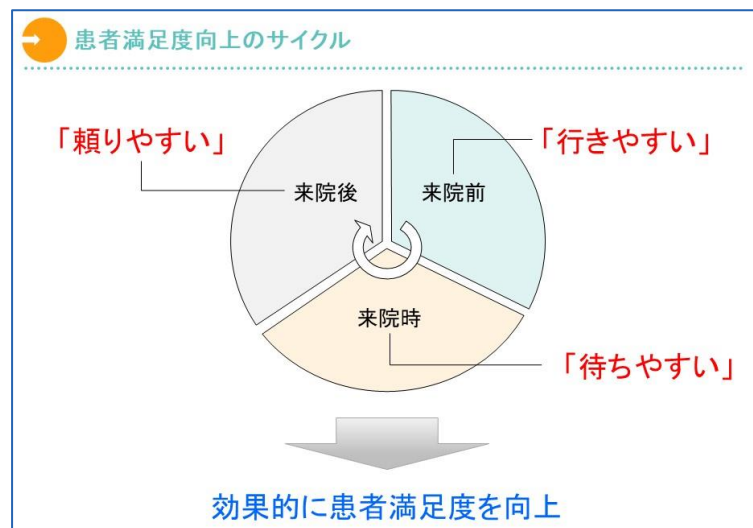
このように「患者とクリニック・診療所の情報が接する部分」にフォーカスを当ててそれぞれを「最適化」しつつ、同時に「より多くの人にクリニックの情報を知ってもらう」「できるだけ多くの場面で人と情報を接触させる」というのが、「集患」や「増患」の基本的な考え方となります。

それぞれの内容によっては「まだクリニックに来たことが無い人」が対象になることもありますし、「クリニックに1度でも来た人」が対象になることもありますので、それぞれのシーンにおいて対象となる相手を明確に意識しつつ、個別対策を考えていくことが重要です。特に「患者満足度の向上」という観点からすると、「わかりやすく、伝わりやすい情報であること」が共通して大事になってきますので、最適化の際には強く意識しておくことをおすすめします。

～患者満足度向上のサイクル～

「患者満足度の向上による集患」を考える際に、時間軸による切り分けも意識すると、よりイメージが深まります。

「まだクリニックに来たことが無い人」にとっては「行きやすい」と思ってもらうことが、「クリニックに来ている人」にとっては「待ちやすい」と思ってもらうことが、「クリニックから出て、次にクリニックに行くまでの人」にとっては「頼りやすい」と思ってもらうことがそれぞれ重要です。これらのポイントを上手につなげることができると、サイクルを描いて効果的に「患者満足度の向上」を期待することができます。



～診療予約システムと集患・増患～

さて、ここまでは「集患・増患」に対する基本的な考え方の話でしたが、ここに「診療予約システム」の話を重ねてみましょう。

例えば、「インターネットからの予約」は新患が来院するきっかけを作ってくれるかもしれません。

院内で番号券を渡したり、待ち状況がモニター表示されたりしていれば、来院した患者様にとって待ちやすい環境を作ることができるでしょう。スタッフも業務中に待ち状況に対する質問を受ける機会が減り、余裕を持って患者様に接することができます。

アプリを通したメッセージ機能を活用すれば、「予防接種の予約に関する情報」あるいは「新しく導入した、検査機器の紹介」なども、積極的に通知することができます。結果「心配りがされているクリニックだ」と思ってもらいやすくなるかもしれませんし、「あまり待たずに済むかもしれない」といった期待も高まるでしょう。

これらは「患者満足度向上にともなう集患や増患」に重要な「接点の増加と最適化」に【診療予約システム】が効果を発揮することを意味します。

つまり、【診療予約システム】を導入していないクリニックと比較して、システムを活用できるクリニックの方が「集患・増患」を考えやすい環境にあることは明らかです。「患者満足度向上のサイクル」に照らしてみても、当てはまる要素が増えますので、より「サイクルを回しやすく、満足度を向上させやすくなる」ということがわかります。

～新規開業のタイミングでシステムを導入すべきか、否か～

新規開業を検討、あるいは準備中の先生の中には集患対策を特に気にされている方も多いかもかもしれません。一方で「開業してすぐに混む訳では無いと思うし、診療予約システムは後から考えれば良いのではないか？」といったご質問をいただくこともあります。

【診療予約システム】を「不満やクレームが出ている状況を改善するもの」と捉えれば「混んでから導入した方が良い」という考え方も理解できます。それは「マイナスの状況をゼロに近づける」という考え方です。しかし「集患・増患」を考える上では「元々足りない部分をプラスの方向に押し上げる」という考え方が重要です。つまり、「普段から相談しやすいクリニック・診療所」としてブランディングを確立させるために、できるだけ早い段階から【診療予約システム】を導入し、活用することをおすすめします。

時間帯予約の大原則



～時間帯予約とは？～

さて、具体的な予約の取り方について少し踏み込んでみましょう。

クリニック・診療所の予約方式には大きく分けて【順番予約】と【時間帯予約】の2種類があります。ここではまず、【時間帯予約】について考えてみたいと思います。

【時間帯予約】というのは、日にちと「何時～何時」という時間を約束する予約方式です。「～何時」の後ろの部分を決めないので【時間予約】、日にちと時間を決めるので【日時予約】、など呼び方を変えることもありますが、診療行為は「ある一点」で完了するものではなく一定の「時間帯」を確保することになります。このためチケットでは日時を指定する予約は基本的に【時間帯予約】という表現が適切だと考えています。「予約」という言葉をパッと聞いたイメージはこの【時間帯予約】と一致するのが一般的です。

～予約患者を待たせても良いのか、否か～

クリニック・診療所にとって【時間帯予約】そのものは至極一般的な概念ですが、中には上手に運用できていないケースもあります。例えば患者として、「予約した時間に行っても、そこからかなり待たされた」という経験は多くの方がしていると思いますが、「時間を約束したのに待たされる」というのは、患者心理としては許容され難いもので、場合によってはクレームになります。

このような「待つことに対する患者のイライラ」は、「クリニック側の意図」と「患者側の期待」が一致しない「考えの行き違い」に、原因があるかもしれません。例えば、クリニック側が「予約の時間は来院の約束であって、呼び出す時間ではない」と考え、患者側が「予約の時間は、自分が呼ばれる時間だ」と考えていた場合、お互いの意図を明確に伝えていなければ、行き違いが解消されず、不満につながります。

～「予約」の大原則～

実は、このようなケースは我々にとって珍しいことではありません。上記のような例を含め、「時間帯予約を取り入れているが、上手く行っていない」といった内容のご相談が、これまでも数々寄せられてきました。

例えば、以前あるクリニックでは【時間帯予約】による予約制を取り入れたところ、患者数が減少した」とお悩みでした。その際は総合的な判断から【順番予約】の提案に至り、システム導入後しばらくして「患者数が以前にも増して、増加した」という結果につながりました。

誤解しないでいただきたいポイントですが、これは「【時間帯予約】よりも、【順番予約】が優れている」というような大雑把な話ではありません。

実はこの時、「【時間帯予約】をしているのに、時間が守れない」、つまり「約束の時間を守るという原則」が、崩れていたことが一番の問題でした。「できるだけ多くの患者と向き合いたい」という先生の善意がうまく予約の形にそぐわず、時間当たりの予約を取り過ぎてしまう事が問題だったのです。

【時間帯予約】【順番予約】どちらの場合にも言えることですが、【予約】というのは「あらかじめ約束をする」ということです。「約束」が前提に立っていますので、「約束した内容がうまく共有できていない」あるいは「約束した内容を守ることができない」といった状況は「期待を裏切る」ことを意味し、結果不満を高めることにつながります。

～ポイントは患者数の多さと、予約システムを活用する目的～

予約の運用を考える上では、はじめに「約束を守ることができるか、否か」という大原則を抑えた上で、条件を組み合わせていくこととなります。

「約束を守ること」の次に考えなければならないのは、「どこまでの範囲を対象とするか」です。

一方で【時間帯予約】をしていながら、もう一方で予約せずに直接来院する「直来患者」が多数いる場合、一般的に直来患者は「予約外」という扱いで予約患者を優先することになります。この時、多くの直来患者は自分がいつ呼ばれるかわからないために、「どれくらい待つことになるのか」をスタッフに質問します。しかし、スタッフも大抵の場合、明確なことは言えません。結果、直来患者は待たされることに対してイライラし、患者満足度は低下します。

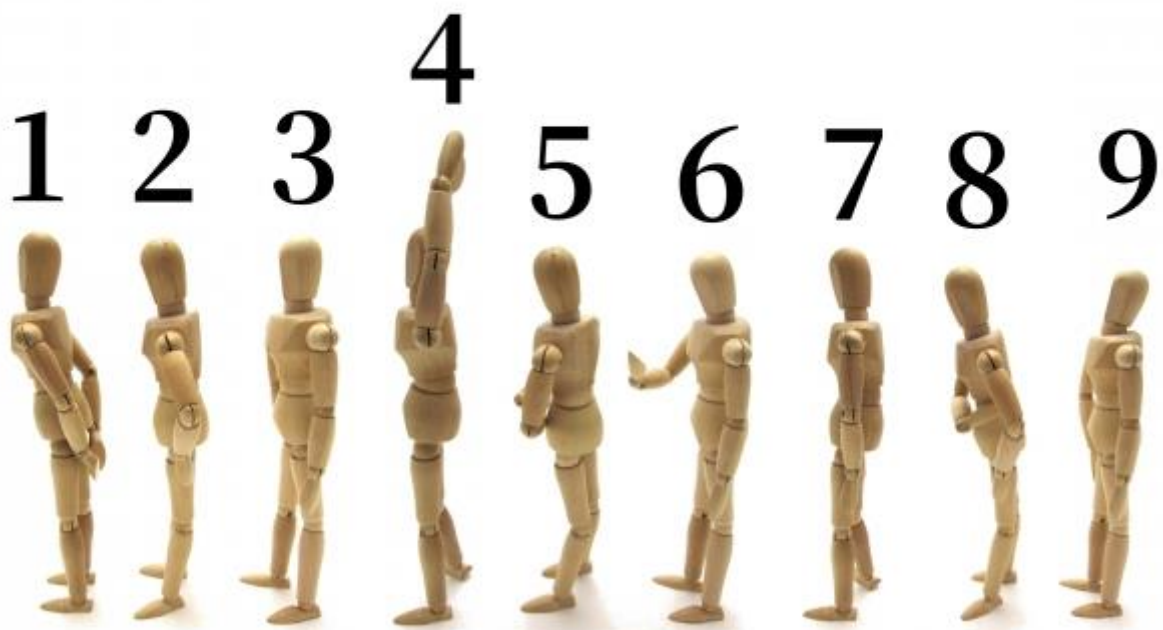
「患者満足度の向上」を考えるのであれば、「できるだけ多くの患者が待ちやすい環境」を意識し、「一部のみを優遇する」といった状況を避けるのが、全体最適の近道です。もしも、【時間帯予約】を全面的に活用するならば、「予約せずに来た人も、空いている時間帯に当てはめる」といった方法で、呼び出す時間がわかるようにします。

この時、元々患者数が多く、「空いている時間帯」が存在しなければ、当然この方法は成立しません。直来患者のために余裕を持って時間を空けておくことができないのであれば、先の例に倣い、順番予約の検討をおすすめします。

もしも、予約患者数・直来患者数ともにそこまで多くない状況であれば、約束が成立する範囲を見極めながら、部分的に【時間帯予約】を活用して、患者満足度を向上させることも可能となり得ます。

最適な運用は諸々のバランスにより変わりますので、状況の見極めが非常に重要です。

順番



～順番予約とは～

【時間帯予約】の次は、【順番予約】についてのお話です。

【順番予約】というのは、あまり一般的に通じる概念ではないかもしれませんが、「順番制」とか「順番取り」といった呼ばれ方をする方法と実はほぼ同義ですが、銀行や市役所でおこなわれているように、「番号を持って待つ」「それぞれに割り振られた番号が、順番に呼ばれる」というのが【順番予約】の基本的な考え方です。つまり、「何番の番号を割り振ったか」が明確になるように紙の番号券やプラスチックの番号札を渡したり、「何番を呼び出した」ということがわかるようにモニターや電報掲示板を使って番号を表示する仕組みのことを、【順番予約システム】と呼びます。

クリニック向け・診療所向けの予約システム、いわゆる「診療予約システム」で【順番予約】という言葉を使う時には、スマートフォンやパソコンといった「患者の利用する端末」から、「インターネット

を通じて、診察の順番を確保する仕組み」と紹介されることもあります。この場合は「予約」という言葉が「クリニックや診療所に行く前から、インターネット経由で順番を取ることができる」という「事前の約束」に対してかかっている訳ですが、そもそも1人1人の患者に対して順番を約束する行為そのものが、「診療行為の前におこなわれる、事前の約束」であることからすると、「インターネットで順番を取るか否か」は、本来直接的に【順番予約】という呼び名とは関係がありません。つまり、インターネットで順番を取ることができず、クリニックの窓口で番号を配るだけのシステムも【順番予約システム】ということになります。

アイチケットにもインターネット受付機能を持たない【iTICKET mini】という製品がありますが、【順番予約システム】として扱っているのは、そういった背景に基づいています。

～アイチケットの「順番予約」へのこだわり～

ただし、用語の使い方がシステムへの誤解を招いてしまうのは本末転倒ですので、アイチケットの製品を紹介する場面においても、オンライン受付に対応していない【iTICKET mini】のような製品は【順番予約システム】と呼ばないことがあります。この場合は、例えば【受付・発券システム】とか、【番号券システム】とか、【番号表示システム】といったように、イメージが伝わりやすいように話の焦点に合わせて呼び方を変えるのですが、本質的な意味合いは同じです。

ちなみに診療予約システムで、この【順番予約】という言葉を使い始めた「元祖、順番予約システム」は、「アイチケットの診療予約システム」だと言われています。

この噂が事実かどうかはさておき、アイチケットが【順番予約システム】にこだわりを持っているのは事実です。現在は【時間帯予約】も含めて色々な機能を実装し、【順番予約】に限らず様々なご提案をしていますが、数年前までは「【順番予約】のみに特化した診療予約システム」としてご紹介をしていました。この頃のイメージが強い方は、未だに「アイチケットは【順番予約システム】で【時間帯予約】には対応していない」と、誤解されておられたりすることもあるのですが、その年月を振り返って考えてみると、無理もない話かもしれません。

～予約が向かない診療所にも効果を発揮～

【順番予約】では当然と言えば当然ですが、基本的に先着順となります。朝、窓口を開けてから順番に番号券を配っていき、少し落ち着いたところでインターネットからの順番取りが始まる、というのが一般的な業務の流れです。

1つ前の章で、「【時間帯予約】では、来院患者数が多く空きに余裕が無い状態だと、全体の患者満足度を向上させにくい」という話をしました。これは、診療所・クリニックの場合、一人あたりにかかる時間が一定では無いことも影響しています。余裕が無い状態で一杯まで時間を決めて予約をしてしまうと、時間が前後して、「約束を守る」という予約の大原則を破ることになってまいがちです。その結果、明確な時間に対して期待させた分、余計に患者満足度の低下を招きます。

その点【順番予約】では、「約束するのは順番で、呼び出す時間までは約束しない」という前提に立ちますので、仮に一人当たりにかかる時間が予測と大きく異なってしまっても、その時の状況に柔軟性を持って対応しやすいと言えます。

「患者数が非常に多いクリニック」において、患者側としては「多少待つこと」は覚悟しやすいものです。しかし、何も目安が無ければ不安が生まれ、不満につながります。待つための目安が「順番」という形で与えられると、それは安心感につながり、一定の不満が解消されます。

～順番予約システム活用上の注意～

状況に柔軟に対応しやすい【順番予約】ですが、その反面、柔軟性を保つためには常に患者側も待ち状況を気にしている必要があります。【時間帯予約】であれば約束した時間が途中で変わることはありませんが、【順番予約】では「自分が呼ばれる時間」が、刻一刻と変化します。このため、「現在の呼出番号」が定期的にチェックできる環境を提供し、「自分は、あとどれくらい待つ」のか、患者自身で確認できるようにします。

より具体的には、「院内のモニターで待ち状況を表示する」、「スマートフォンなどの端末で簡単に確認ができるように情報を提供する」、といった事が挙げられます。定期的に確認が必要なので、簡単に確認ができるような環境を整えることが重要となります。

～重要なポイントは「わかりやすさ・伝わりやすさ」～

もう1つ、【順番予約システム】を効果的に活用する上で意識すべきなのは、「ルールのわかりやすさにこだわる」という点です。いくら情報を発信していても、その意味が伝わらなければ、意味が無いのと同じです。例えば、【順番予約】では番号が順番通りに進むことが期待されているので、進み方が順番通りではないと、十分に効果を発揮できません。ランダムに番号が呼び出されるような状況では、番号に対する待ち時間の期待を、患者に持たせることができません。

また【順番予約】では、患者が順番を守る習慣を身につけられないと、「患者を呼んでも院内にいない」といった状況が頻繁に発生します。やがて「ドミノ倒し」のような連鎖反応として、「呼ばれても外出先から帰ってくるのが間に合わない」といった患者も続出します。すると次は、「呼び出した時にいなかった患者が次々と戻ってきて、間に割り込む」という事態に発展し、「順番通りに進まず目安もわからない」という結果を招きます。

つまり、患者とのコミュニケーションが十分に図られていなければ、いくら「予約システムを入れている」、「待ち状況を表示している」、といった素材が揃っていても、それに見合った十分な効果を望むことができませんので、注意が必要です。

「スマホは苦手な人」が多いクリニック で使う、順番予約運用のコツ



～スマホ利用が少ないクリニックで予約システムは無力か？～

「お年寄りが多いから、システムの運用は難しい気がする」

「スマホを使っているような世代の人は割合としては少ないので、予約システムはあまり合わないと思う」

このようなご意見をいただくこともあります。

確かに、「80代以上のほとんどがスマートフォンを使っているのか」といえば、総務省の白書などを見る限り、さすがにそこまでは普及が進んでいないようです。しかし、「スマホを使わなければ、予約システムは意味が無い」という事はありません。

例えば、アイチケットの予約システムを導入しているクリニックでは、インターネットから予約を取る「オンライン予約」に、あえて対応させないことがあります。当然ながらその状況下では、スマートフォンの活用はそれほど重視されていません。

予約システムを活用する上で重要なのは、変化する状況に合わせて最適な方法を常に見つけることです。来院患者におけるお年寄りの割合が多いのであれば、「お年寄りが多いことを前提とした運用」を考える必要があります。

～「スマホの利用率が低い」前提で注意すべきポイント～

「スマホの利用率が低い」、あるいは「お年寄りが多いので、複雑なことはやりたくない」というような状況の中で予約システムを運用するコツはいくつかありますが、最も重要なのは下記 2 点です。

【インターネットから予約を取る「オンライン受付」を優遇し過ぎない】

中心となるのは「スマートフォンを使わない」方々なので、オンライン受付を優遇し過ぎない工夫が必要です。振り切った運用として「オンライン受付そのものを実施しない」という方法もありますが、オンライン受付の恩恵を考慮すると、「オンライン受付を優遇しすぎない状態で、オンライン受付を実施する」という方法をまず試してから、最終的な落としどころを決めていく方がより最適な運用を見つけやすいと言えます。

【環境的な側面、規則的な側面ともに、わかりやすい環境をサポートしている】

「スマートフォンなどの IT ツールが苦手な相手を対象とする」という前提がありますので、「スマートフォンに頼り過ぎた解決策」というものは、あまり有効に機能しません。例えば順番予約で、「スマートフォンで確認しなければ、待ち状況がわからない」という状態であれば、恐らくお年寄りからのクレームが出やすくなります。この点に関しては「状況を表示・共有するための装置や仕組み」という環境的な側面と、「シンプルでわかりやすい基本的なルール」という規則的な側面の、両面を考慮しておく必要があります。

～はじめに、順番予約に着目する理由～

診療予約方式には、大きく分けて＜順番予約＞と＜時間帯予約＞という 2 種類があることは、これまでもお伝えしてきた通りです。どちらも、状況に応じて使い分けることが重要ですの

で、「お年寄りが多いクリニックであれば、どちらの予約方式が有効」というような言い方は、一概にできません。どちらも状況によっては最適となり得ます。

しかし、「お年寄りへの配慮」という観点からすると、どちらも共通する部分が多くあります。特に順番予約では「全体に近い大部分をカバーする」事が多いため、「お年寄りが多く含まれる前提の運用」が必然的にとられやすくなります。

時間帯予約はバリエーションが豊富で、中には限定的な一部分に絞って予約を受け付けることも多くあります。使い方によって、待ち状況を出さないこともあれば、出すこともあります。

順番予約は細かいバリエーションの違いはあるものの、基本的な運用に関してはシンプルで、大枠は類似しています。

これらのことから、まずは「順番予約」に絞って対策をご紹介していきます。

～流入チャネルによって、開始時間をずらす～

非常にシンプルですが、高齢者への対応策としては「インターネットの予約開始時間と、窓口の受付開始時間をずらす」という方法が、最も効果的かつ重要です。

当然ながら、ただ時間がズレていれば良いというものではなく、「高齢者に不公平感を感じさせにくいずらし方」にしなければなりません。

時々、「インターネットで順番が取れるのであれば、早い時間からできるに越したことはない」といったご意見を頂くことがありますが、「スマホ利用者が少ない前提」での効果的なシステム活用を考える場合には、このずらし方はあまりおすすめできません。

「インターネットを使った順番取り（オンライン予約）の開始時間を、極端に早める」という考え方は、「多くの人がインターネットやスマートフォンを活用できる状況」（≒年齢層としては、若い人が多い状況）を前提としていますので、高齢者に配慮する場合は逆の考え方が有効です。つまり「窓口の受付開始時間の後に、オンライン予約を開始する」というのが、おすすめのずらし方になります。

～変わらなくても、デメリットが発生しないことが重要～

この方法が目指しているのは、「お年寄りも、やり方を変えなくても不利益を被らない（＝スマホが使えなくても、損はしていない）」という状況です。窓口がオープンした時点で先に順番が取られているようなことも無く、「オンライン受付のやり方はわからないので窓口に来た」「スマホが使えないから順番を取らずにそのまま窓口に来た」といった方々が、何も損をしない状況を作れます。

重要なのは「デメリットが発生しない」という部分で、この点は新しい方法に追随できない方々の多くにとって「メリットが存在する」ことよりも優先されます。あくまで、「スマホを使わない人」を基準としつつ、「プラスアルファで、スマホを使う人はより便利」という説明で、納得感を得やすい環境を作れます。

～具体的な時間差について～

厳密には、クリニックごとに最適なポイントは変わりますが、システムを新しく導入した時点では、「窓口がオープンしてから、30分後にオンライン受付を開始する」というケースが多いようです。

これは、お年寄りに対して「早くから並ばないと、オンライン受付に先を越される」というような切迫感が出ない程度のゆとりをもちつつ、「利便性を考えるとオンライン受付に流れやすい」というバランスを考慮した上での設定です。また、クリニック側としてもオンライン受付開始前は、「窓口に並んだ患者への対応を優先する時間」として集中することになり、効率的な作業が期待できます。

ちなみに、一度時間を決めたからと言って、後でルールを変更できないという事はありません。オンライン受付の開始時間は、一定期間トライアルで実施してみた結果を元に、「よりスマホの利便性を高める」、「より高齢者に寄り添う」といった目的から、適切に調整されるべきものです。

ただし、受付時間の変更は大きなルールの改訂ですので、メッセージ機能・告知資料等を活用して、積極的に周知する必要があります。つまり、メッセージ機能や、告知資料の作成をサポートする機能やサービスも、予約システム検討の際には重要なポイントになってきます。

順番予約における「わかりやすさ」



～順番予約における「わかりやすさ」の工夫～

お年寄りに対する配慮を考える上で2点目に挙げた【環境的な側面、規則的な側面ともに、わかりやすい環境をサポートしている】という内容についても、考えを深めておきたいと思います。

まず、環境的な側面から考えてみましょう。

患者側として目安を予測しながら待つために必要なのは、「呼び出されている番号、待ち状況、順番」、といった情報です。これらの情報に対して「面倒な手続きを必要とせず、アクセス可能な」環境が望ましいところです。

【診療予約システム】という前提を意識しすぎると、「インターネットの利用をどう考えるか」という方向に話が偏りがちになりますが、環境的には、よりアナログな方法による情報共有も含めデザインすることが重要です。

例えば、クリニックの中ではモニターを使った待ち状況表示や、物理的に渡せる紙の番号券が効果を発揮します。紙の番号券を見ながら、モニターに表示された番号を見ることで、スマートフォンなどの IT ツールを使わなくても状況を判断することができます。

あるいは、「スマートフォンは電話として使っている」という相手であれば、着信した電話を受けることは無理なくできるかもしれません。それならば、順番が近づくと電話がかかって状況を知らせてくれる「電話呼び出し機能」のようなものも、有効です。

次に、インターネット・スマートフォンの利用を考えてみましょう。

あまり、「IT 機器を使いこなしている人」を想定しても、実際の患者イメージとズレてしまいますので、ここでは仮に「なんとか、スマートフォンは使える」というレベルのお年寄りを想像してみましょう。待ち状況を確認するためには、待ち状況の情報にアクセスする必要があります。スマートフォンを使って、どのようにアクセスするのが簡単でしょうか。

よくあるのが「QR コード」を使って、特定のサイトにアクセスさせる方法です。これ自体は「URL を一文字ずつ入力する」という方法より、各段にやりやすいと言えます。しかし、毎回 QR コードを読み込むのは手間がかかります。

また、インターネットを利用すると「パスワードを入力してください」というようなメッセージが表示されるサイトもあります。パスワードの入力は「セキュリティを担保しなければならない」という状況で起こり得ますが、「待ち状況を確認するためだけ」に、パスワードを入力するようなセキュリティは必要でしょうか。そもそも、パスワードの入力を求められるような環境が「なんとか、スマートフォンは使える」という方に通用するものでしょうか。

～スマートフォン対応ならば、アプリ一択～

もちろん、これらすべてを否定するものではありませんが、「よくあるやり方」として広く知られている方法にまつわるこれらの問題は、スマートフォンであれば「スマートフォン用専用アプリの活用」で解決し得る問題です。

そもそも、「特定のサイトにアクセスするために、文字列を入力する」というのは「インターネットを閲覧するためのソフト（≒ブラウザ）」を前提とする場合に発生する手順です。専用アプリの作り込みがされていれば、「開いたら、登録済みのクリニックを選択して、待ち状況を確認する」といったことがスムーズに行えます。これは、専用アプリが「その目的の為だけに特化されたソフト」として、余計な操作が入り込まないように、細かい部分まで柔軟に対応しやすいためです。

ちなみに「QRコード」というのは、コード内に埋め込まれた文字列を「画像から文字に変換する」という手順で入力を簡略化させる仕組みなので、これも「一般的な手順の簡略化」に役立つツールではあるものの、「特定のクリニックの待ち状況を確認したい」というような明確な目的に対しては、専用に作りこまれたアプリに軍配が上がります。

専用アプリを前提とすれば、「パスワードを入力する」以外の方法でもセキュリティは様々検討できます。セキュリティに配慮しつつ、一部の情報をパスワード入力無しで受け渡すような設計もしやすいでしょう。

また、アプリを使えば「パッと見て、すぐに待ち状況が分かる」といった基本の機能だけでなく、「順番が近づくと通知が届く」、「クリニックからのメッセージが届く」といったメッセージのやり取りも便利になります。例えば「メールによる通知」であれば、知らずに迷惑メールとして振り分けられてしまうことがあります。アプリではそのようなことは起こりにくく、よりダイレクトにメッセージを伝えるツールとして活躍します。

～わかりやすいルール的重要性～

次に規則的な側面、「わかりやすいルール」について考えてみましょう。

「わかりやすいルール」とは、言い換えるならば「説明を受けた一部の人のみだけでなく、説明を受けていない人も直感的におよその内容が理解できるルール」といったものです。つまり、ルール自体が明確かつシンプルであることが求められます。具体的な言い方をするならば、例えば「自分の番号から、現在の番号を引いたら、およその目安人数がわかる」というようなルールがそれに該当します。

では比較のために、逆に「わかりにくいルール」を考えてみましょう。

例えば、「患者全員にもれなく番号を渡し、表示する番号は患者に割り振られた番号」とした場合、「わかりにくいルール」になります。誤解が多い部分ですので、少し詳しく解説をします。

「基本的に順番」とされる場合も含めて、多くのクリニックでは「一部、日常的にイレギュラーが発生する」という状態が自然です。その原因は、急患かもしれませんし、一部別で指定した時間帯予約の患者かもしれませんが、いずれにしても「厳密に見ると、完全には順番通りではない」というのが普通です。常にその場の状況に応じて受付順と前後する可能性を含んでいるのが、クリニックにおける日常です。

つまり、「全員に附番し、実際に呼び込んだ患者の番号を機械的に表示する」ということをすれば、「現在番号が急に20番まで進んだのに、次に表示されたのは5番だった」というように「表示された番号が行ったり来たりする」状態が発生します。

一見これは「現状の通りだから、シンプルでわかりやすいルール」に見えるかもしれませんが、待ち状況の表示が「誰に向けたものか」を考えれば、その矛盾は明らかです。待ち状況の表示は「待っている患者に向けた」ものです。「患者に向けた、分かりやすいルール」として考えなければ、「直感的におよその内容が理解できるルール」にはなりません。スマートフォンユーザーにとっては「検索すれば同じこと」かもしれませんが、スマートフォンを使わずに、番号券や待ち状況表示からおよその人数を判断しているスマートフォンが苦手な層には、「単純に引き算できない」理解しがたいルールとなってしまいます。

ちなみにこのルールは、「電子カルテと連動して動くことを前提とした予約システム」において、採用されがちです。電子カルテでは、来院した患者全員に当日ごとの番号が附番されますが、その番号をそのまま予約システムに引用しようとすると、まさに上記の状態に陥ります。

～「順番通りではない」部分を【順番予約】でどう表現するか～

「実際には順番通りではなくとも、順番通りに進んでいるような演出を優先する」というのが、我々イチケツが【順番予約】で推奨する定番の方法です。事実を並べることが重要なのではなく、余計なノイズは省いた方が「待つための目安としてはわかりやすくなる」という考え方です。

この「アイチケット流の考え方」で先程の状況に対処すると、「20番の患者の次に、5番の患者を呼ぶ時、表示は20番のままにしておいて、5番の患者を名前で呼び割り込む」といった方法になります。原則的に現在番号の表示は常に一方通行で進め、あえて大きく前後させません。

繰り返しになりますが、この「あえてシンプルに見せたルール」を採用する際、強く意識しているのは「誰に対して、どのように感じてもらうか」という部分、つまり「多くの患者さんにとってのわかりやすさ」、「待つことに対する納得感」です。

正確さにこだわるのではなく、不要な情報をあえてクローズにすることで「およそ順番通りに進んでいる」というルールを際立たせることができます。「自分の番号から、現在番号を単純に引き算すれば目安がわかる」というシンプルさこそが、待ち時間に対する納得感を生み出します。

このように、ポイントを押さえて活用することで、診療予約システムはお年寄りにも待ちやすさを提供することが可能となります。

あとがき

コロナ禍の数年を通して、待合室の密対策・混雑対策のために、クリニック様が予約システムを導入される機会は、以前よりも確実に増えました。

それに比例するかのように、インターネット上にも様々な情報が飛び交うようになりましたが、中には目を（あるいは耳を）疑うような乱暴な解釈で、予約・予約システムが論じられることも多く、我々も度々驚かされて参りました。

元来、予約そのものは患者様を待たせないための、1つの方法でしかありません。システムを活用するとしても、目的意識を明確にし、狙いを定めて活用しなければ、（偶発的な可能性はあるにせよ）当然ながら課題を解決することはできません。

本来、課題を見極め適切な解決策を提示するのは、予約システムを提供する側の仕事です。しかしながら正誤入り乱れて情報が氾濫している現状を鑑みますと、クリニック様ご自身が一定の知識を身につけていなければ、思わぬ方向にミスリードされてしまうことも十分考えられます。

恥ずかしながら、ご説明が至らぬ点多々含まれていたものと存じますが、本書がクリニック様の不利益を防ぐための一助となりましたら幸いです。

また巻末にも記載しております【製品紹介 Web サイト (<https://iticket.co.jp/>)】では、本書以外の電子書籍・ブログ・動画等を通してほかにも様々なノウハウを発信しております。ご興味をお持ちいただけましたら、併せてご参照くださいませ。

末尾となり恐縮ですが、アイチケットの予約システムをお使いのユーザー様、デモをさせていただいたクリニック様、システムを活用していただいている患者様を含め、これまでご意見をくださったすべての皆様に向けた感謝の念をもちまして、本書の締め括りとさせていただきます。

ありがとうございました。

クリニック・診療所向け 予約システムの選び方

初版（デジタル版）発行 2021年3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。