

# ショートステイの予約を 予約システムで便利にしたい！ 実証実験報告書



株式会社メイギテクニカ

×

福祉局医療療育総合センター

# 目次

<b>1. 実証実験の概要</b>	<b>3</b>	<b>3. 課題と今後の展開</b>	<b>16</b>
1-1 背景・目的	4	3-1 サービス/ システムにおける課題	17
1-2 対象となる業務の全体像	5	3-2 導入に向けての課題と解決策	17
1-3 目標・KPI	7		
<b>2. 実証実験の結果</b>	<b>8</b>	<b>4. 参考資料</b>	<b>18</b>
2-1 KPIに関する結果	9	4-1 成果物（制作物）紹介	19
2-2 工夫したポイント	11		
2-3 実証実験で得られた発見	15		

# **1. 実証実験の概要**


# 1-1 背景・目的

## 利用者ニーズの高まりに伴う予約利便性の向上と効率的な受入体制の整備

- 住み慣れた地域で暮らし続けられる共生社会の浸透に伴い、在宅支援の充実が図られている
- 医療の進歩に伴い、医療的ケアを必要とする子供が増加し、ショートステイ等の一時預かりニーズが年々増加している
- 利用者からの施設予約は電話で対応しており、利用者側・職員側で以下のような課題を抱えている

### <利用者>

予約開始前




- ・ 予約することを忘れる。
- ・ 予約開始案内をして欲しい。

予約期間中



- ・ 電話を掛ける時間がない。
- ・ 電話が繋がりにくい。
- ・ 空き状況を確認したい。


予約確定後



- ・ 予約した日付を忘れる。
- ・ 決定連絡の電話に出れない。


### <職員>

予約期間中



- ・ 他の業務が疎かになる。
- ・ 月初の電話件数を抑えたい。
- ・ 利用者の予定が重ならず、空いている日時に予約してほしい。

予約確定後



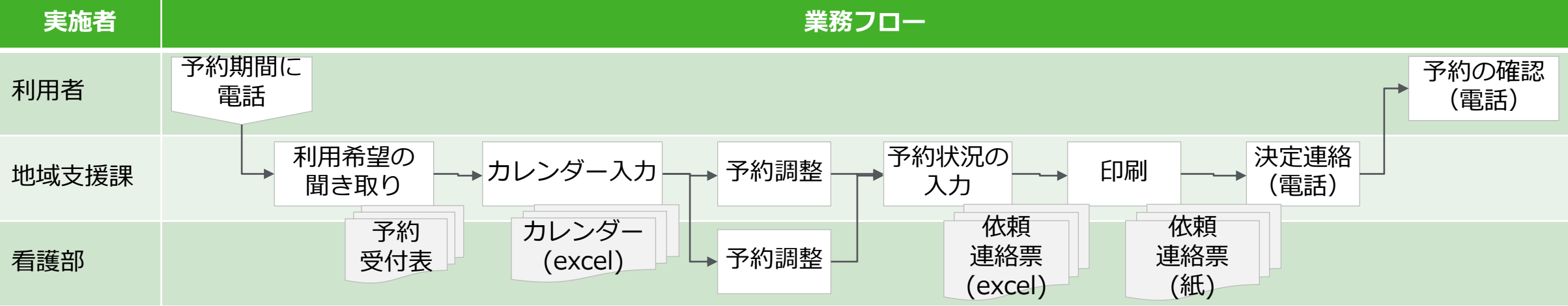
職員1人で  
50件以上...

- ・ 予約確定の連絡が負担。
- ・ 日程調整が苦情に繋がる。
- ・ 言った言わないのトラブルもある。

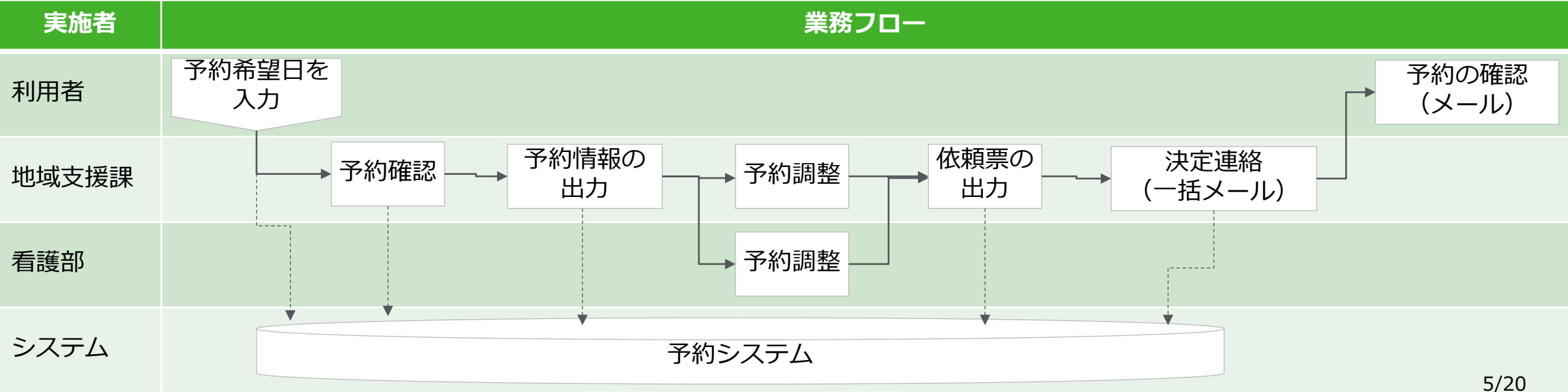
利用者が、いつでも・どこからでも予約できるインターネット予約システムを開発することで、予約に関する利用者・職員の負担を軽減したい！

1-2 対象となる業務の全体像

予約現行フロー（紙と人が主）



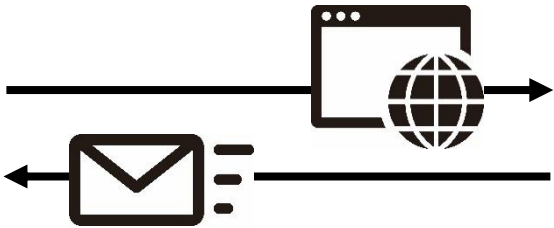
システム導入後の想定フロー（システム上で完結）



# 1-2 対象となる業務の全体像

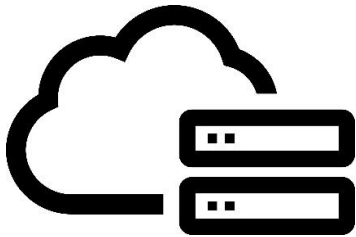
## 本システム概要（クラウドサーバーを用いた予約システム）

利用者のスマホ・PC等

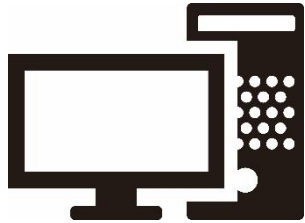


- ・ 利用者申込
- ・ 利用者登録
- ・ 予約開始通知メール
- ・ ネットで空き状況を見て予約

クラウドサーバ



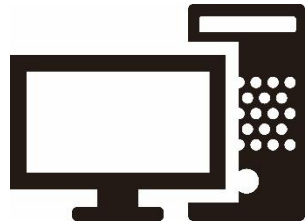
- ・ 利用者本登録
- ・ 予約開始処理
- ・ 予約状況の確認



事業所PC



・ 予約状況を確認



病棟PC

1-3 目標・KPI

※利用者全員・職員がシステムを利用する場合を想定した目標値設定

予約時に関する業務負担軽減	現状	目標
電話対応業務及びカレンダー入力業務にかかる時間 (利用者1人当たり)	15.9 分	0分※

満足度評価（利用者・職員）	目標
システムへの満足度に関する所感をアンケート回答	利用者・職員それぞれ 肯定的な意見：7割

予約後に関する業務負担軽減	現状	目標
依頼連絡票作成業務及び利用スケジュール決定連絡業務にかかる時間（利用者1人当たり）	2.1分	0.1分未満※

## 2. 実証実験の結果



2-1 KPIに関する結果

予約時に関する業務負担軽減	現状	結果
電話対応業務及びカレンダー入力業務にかかる時間 （利用者1人当たり）	15.9 分	利用者がシステムで予約 をする場合※1 0分
		利用者が電話で予約をす る場合 12.6分
満足度評価（利用者・職員）	結果	
システムに関する所感をアンケート回答	利用者満足※2（18/20） 職員満足（7/7）	
予約後に関する業務負担軽減	現状	結果
依頼連絡票作成業務及び利用スケジュール決定連絡業務にか かる時間（利用者1人当たり）	2.1分	利用者がシステムで予約 をする場合※1 0.1分未満
		利用者が電話で予約をす る場合 1.0分

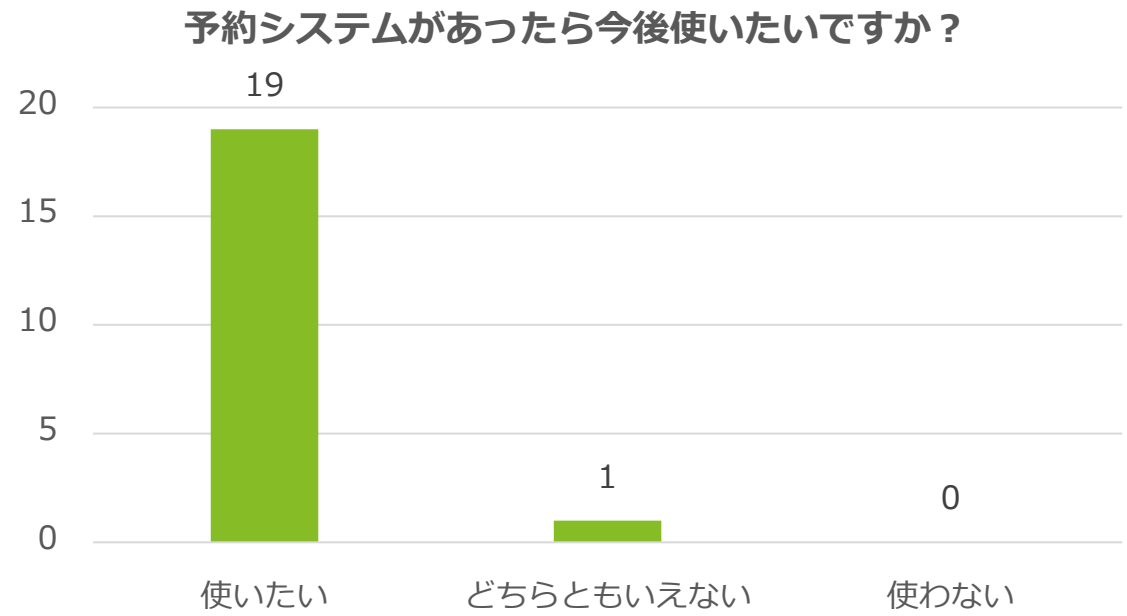
※1 利用者から実際に電話で受け付けた予約情報を、利用者を想定した職員が代理で入力し、利用者がシステムで予約したと仮定した場合の業務時間を計測した。

※2 利用者には、デモ機を用いて予約までの一連のフローを実施していただき、システムに関する満足度を集計した。

## 2-1 KPIに関する結果

### 利用者アンケート結果を踏まえた業務時間の削減見込み

- デモ機を用いて予約までの一連のフローを実施していただいた利用者20名を対象としたアンケートにおいて、「予約システムがあったら今後使いたいですか？」という設問に回答いただいた。
- アンケートの結果、19名から「使いたい」という回答が得られた。



- アンケート結果を踏まえ、95%の利用者がシステムを利用した予約に移行すると仮定すると、  
予約時に関する業務時間は全体で8時間10分  
予約後に関する業務時間は全体で1時間30分  
削減できることが見込まれる。  
※実証実験では、こばと棟利用者の予約（46名分）のみを対象として、職員及び利用者がシステムを利用した場合の業務時間を計測したが、実際の業務では180名分程度が対象となるため、業務時間の削減効果はさらに大きくなることが見込まれる。

#### ■ 全体の業務時間の削減見込み

予約時に関する業務負担軽減	現状	導入後 (見込み)
電話対応業務及びカレンダー 入力業務にかかる時間	8時間40分	約30分

予約後に関する業務負担軽減	現状	導入後 (見込み)
依頼連絡票作成業務及び利用 スケジュール決定連絡業務に かかる時間	1時間35分	約5分

2-2 工夫したポイント ①利用者予約

利用者毎に入所できる病棟の空所数が一目で分かる

 愛知県医療療育総合センターショートステイ予約システム

予約

2025年12月

再読込

日付	1	2	3	4	5	6	7	8
曜日	月	火	水	木	金	土	日	月
空床数	11	10	10	9	9	10	11	11
入所日 (午前)	○	○	○	○	○	×	×	○
入所日 (午後)	○	○	○	○	○	×	×	○
退所日	○	○	○	○	○	○	○	○

予約申請

予約確認

入所日時

2025/12/04

10:00

退所日時

2025/12/06

15:00

利用理由

休養

申請する

クリア

Powered by 株式会社メイギテクニカ

 SECURED by iPRS

 愛知県医療療育総合センターショートステイ予約システム

予約

2025年12月

再読込

日付	1	2	3	4	5	6	7	8	9
曜日	月	火	水	木	金	土	日	月	火
空床数	11	10	10	8	8	9	11	10	11
入所日 (午前)	○	○	○	×	○	×	×	○	○
入所日 (午後)	○	○	○	○	○	×	×	○	○
退所日	○	○	○	○	○	○	○	○	○

予約申請

予約確認

【予約状況】

入所日時	退所日時	予約した日	取消
2025/12/04 10:00	2025/12/06 15:00	2025/10/21 11:44	<div>取消</div>

Powered by 株式会社メイギテクニカ

 SECURED by iPRS

- ・ 利用する病棟の空床数が一目で分かる  
各利用者によって利用できるサービスが異なる為、利用者登録時に登録された内容に基づいて、空床数を提示している  
(こばと・外科・特殊ベッド等)
- ・ 予約申請ミスを防ぐ為、申請前に「入所日時」「退所日時」を目視で確認することが出来る
- ・ 『予約確認』で現在まで登録した予約状況を確認することが出来る

## 2-2 工夫したポイント ②予約における通知設定

### 予約対象月における予約受付の開始・終了の案内設定

The screenshot shows the '予約制御' (Reservation Control) section of the '愛知県医療療育総合センター ショートステイ予約システム' (Aichi Prefecture Medical Education Center Short Stay Reservation System). The left sidebar contains a menu with '予約制御' highlighted in red. The main content area is divided into '通常予約' (Regular Reservation) and '追加予約' (Additional Reservation) sections. In the '通常予約' section, the '予約対象月' (Reservation Target Month) is set to '2025年12月' (December 2025). The '予約受付' (Reservation Acceptance) toggle is turned on. The '設定' (Settings) button is highlighted in red. A callout box points to this button, stating: '予約対象月を選択できる' (You can select the reservation target month). Another callout box points to the '確定メール送信' (Confirm Email Send) button, stating: '[確定メール送信]を押下すると対象月に予約が入っている利用者のメールアドレスに予約確定メールが送信される' (Pressing [Confirm Email Send] will send a reservation confirmation email to the email addresses of users who have reservations for the target month). In the '追加予約' section, the '予約可能範囲' (Reservation Possible Range) is set to '2025年11月' (November 2025). The '予約受付' (Reservation Acceptance) toggle is turned on. The '設定' (Settings) button is highlighted in red. A callout box points to this button, stating: '追加予約の受付は表示されている年月を含め、それ以前の予約の受付を開始' (Start accepting additional reservations from the displayed month/year, including previous reservations).

- ・「利用者の申請忘れ防止」を目的として、予約申請に関する通知を一斉に行うことが出来る
- ・病床に空きがあり、追加で受付を行う場合も同様に一斉に通知を行うことが出来る

## 2-2 工夫したポイント ③予約後における各種資料

## 依頼票および入退者一覧表の自動作成

依賴票

 <b>病院ショートステイ 依頼票</b>	
中央病院カルテNo.	受付日: 令和7年11月6日 令和7年11月6日
氏 名	メイダ H [男] 5歳 令和2年1月1日 生
保護者	メイダ 親 [父] 中央病院 主治医 メイダドクター
住 所	自宅 〒 480-0103 愛知県丹羽郡扶桑町柏森test ☎ 08012345678 mail : miyake@meigi.co.jp
期 間	令和7年11月16日(日) 10時30分 ~ 令和7年11月22日(土) 13時00分
理 由	仕事

食事(給食提供)	病棟	利用者連絡	能力		指示書		納入通知書
			入力	確認	依頼メール	受理確認	
昼夕	内科						

こばと

[illegible]

入所時間、退所時間、氏名を  
一つのセルにまとめて出力

2-2 工夫したポイント ④病床組合せ

病棟や利用者に合わせて病床使用状況を調整できる

【病院】

お知らせ

ショートステイ

利用者別予約状況

**組合せ予約状況**

予約状況一覧

代理予約

予約制御

予約ダイアリ

各種帳票

利用者情報

システム管理

組合せ予約状況

対象月: 2025年10月

対象病棟: HCU

配置間隔: -1

床	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	祝	火	水	木	金	土	日	月
1	<14:00	○	10:00>	<14:00	○	○	○	13:00>	<14:00	○	○	○	10:00>							
2										<14:00	○	○	13:00>							
3							<14:00	○	○	○	○	10:00>								
4																				
5																				
6																				
入所計	1			1			1		1											
退所計			1				1					1	2							
使用床計	1	1		1	1	1	2	1	2	3	3	2								
空床数	4	4	5	4	4	4	3	4	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5

通常予約

追加予約

調整/予約

調整/予約取消

【こばと】

お知らせ

ショートステイ

利用者別予約状況

**組合せ予約状況**

予約状況一覧

代理予約

予約制御

予約ダイアリ

各種帳票

利用者情報

システム管理

組合せ予約状況

対象月: 2025年10月

対象病棟: こばと1

配置間隔: 0

床	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	祝	火	水	木	金	土	日	月
1						<10:30	○	○	○	15:00>				<10:00	○	○	10:00>			<10:00
2							<10:00	○	10:30>											
3								<10:00	○	○	○	○	10:00>							
4																				
5																				
6																				
入所計 (午前)						1	1		1					1						
入所計 (午後)																				
退所計									1	1				1			1			
使用床計														2	1	1	1	2	1	1
空床数	4	4	4	4	4	3	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4

通常予約

追加予約

調整/予約

調整/予約取消

- 「配置間隔」の数値を変更することで、退所日から別利用者の入所日までの間隔を調整し、同じ病床を利用できるか、別の病床で対応しなければならないかをシミュレーションすることができる
- 場所（病院・こばと1,2,3 等）毎に表が作成される為、場所ごとによって異なる病床使用の取決めにも対応可能

## 2-3 実証実験で得られた発見

### 1. 利用者（予約申請者）の予約における声

デモ機を用いて予約システムを利用した際、9割(18/20)の方から肯定的な意見をいただいた。これまでの電話対応に関し、電話がつかないストレスを軽減できるだけでなく、予約忘れ防止にも効果がありそうとの事で、システム活用による期待が高まった。

### 2. 職員の業務負担減

KPIの結果から、「予約時の電話対応（待機を含む）」「各種書類作成」に係る時間を大幅に削減し、業務効率化への効果が高いことを確認することができた。

### 3. 利用者による場合分けの複雑性

利用者によっては、利用できる病棟だけでなく、利用者が安心して過ごすことができる環境条件がある為、その点に配慮した組み合わせ設定をする必要がある等、システムが出来上がるにつれて生まれる課題点があった。

### **3. 課題と今後の展開**



### 3-1 サービス/ システムに関する課題

#### システムユーザーの細かな要求の深堀

- ・回収したアンケート結果から、職員・利用者から使用する上での細かな要望が多々あった。  
実際に使用していく中で更に追加要求事項が増えていくことが想定される為、引き続きヒアリングを実施していく必要がある。

### 3-2 導入に向けての課題と解決策

#### 機能追加・本番環境構築・運用方法の認識一致

- ・実証実験モデルを試行していただいた際に、職員ならびに利用者から細かな要望が多々あった。  
導入に向けて、要望を満たす機能を追加することや、本番環境への移行作業が必要となる。  
例) 利用者：画面デザイン（文字サイズ等）、予約可能期間の可視化  
職員：利用者固有の条件を含めた予約申請
- ・細かな要望に関する仕様を満たすシステムを作製するにあたり、技術的には問題ないものの、施設内の運用方法に基づく要望項目もある為、どのような運用にすることが、職員ならびに利用者の双方にとって最適であるかを協議し決定する必要がある。

## 4. 參考資料

4-1 成果物（制作物）紹介①

ショートステイ予約システム（利用者側）

お知らせ

お通知

2025/10/08 11:37 [INF] 【予約】  
しました。

2025/10/08 11:37 [INF] 【予約】  
開始しました。

2025/10/06 11:10 [INF] 【予約】  
しました。

2025/10/01 15:10 [INF] 【予約】  
しました。

2025/09/24 11:05 [INF] 【メー  
スル】が変更されました。

2025/09/24 10:19 [INF] 【予約】  
しました。

2025/09/24 10:18 [INF] 【予約】  
開始しました。

2025/09/22 15:37 [INF] 【予約】  
開始しました。

2025/09/22 15:33 [INF] 【予約】  
開始しました。

2025/09/22 15:31 [INF] 【予約】  
開始しました。

2025/09/22 15:20 [INF] 【予約】  
開始しました。

2025/09/18 17:15 [INF] 【予約】 2025年11月分の予約を開始し  
ました。

2025/09/18 17:10 [INF] 【予約】 2025年11月分の予約を開始し  
ました。

2025/09/18 17:09 [INF] 【予約】 2025年11月分の予約を開始し  
ました。

2025/09/02 11:12 [INF] 【予約】 2025年11月分の予約を開始し  
ました。

2025/09/01 14:44 [INF] 【予約】 2025年11月分の予約を開始し  
ました。

2025/09/01 14:39 [INF] 【予約】 2025年11月分の予約を開始し  
ました。

2025/09/01 14:34 [INF] 【予約】 2025年11月分の予約を開始し  
ました。

お知らせ

お知らせ

ショートステイ

予約

追加予約

予約確認

メルアド変更

パスワード変更

ログアウト

予約

2025年12月

再読込

日付	1	2	3	4	5	6	7	8
曜日	月	火	水	木	金	土	日	月
空床数	11	10	10	9	9	10	11	11
入所日 (午前)	○	○	○	○	○	×	×	○
入所日 (午後)	○	○	○	○	○	×	×	○
退所日	○	○	○	○	○	○	○	○

予約申請

予約確認

入所日時

yyyy/mm/dd

-

▼

退所日時

yyyy/mm/dd

同

-

▼

利用理由

休養

▼

申請する

クリア

予約

2025年12月

再読込

日付	1	2	3	4	5	6	7	8
曜日	月	火	水	木	金	土	日	月
空床数	11	10	10	9	9	10	11	11
入所日 (午前)	○	○	○	○	○	×	×	○
入所日 (午後)	○	○	○	○	○	×	×	○
退所日	○	○	○	○	○	○	○	○

予約申請

予約確認

入所日時

2025/12/04

10:00

▼

退所日時

2025/12/06

同

15:00

▼

利用理由

休養

▼

申請する

クリア

addc@meigi.co.jp

宛先 (自分)

【愛知県医療療育総合センターショートステイ予約システム】利用者申込受付のお知らせ

※このメールアドレスは送信専用のため、返信しても受信できません。

利用者申込を受理しました。

24時間以内に下記リンクをクリックして仮登録を完了してください。

<https://192.168.1.227/AXSU/sv/WebMobileUserRegist?id=ed0e48f4e0141286ddad216566f6f5b59262c6071844e4187bf096599a79b9e10b322efa8468a2475c905619d733feefe2c404a2215f8aac261d914fedd1dc12>

当メールに心当たりのない場合、お手数ですが以下リンクをクリックしてお知らせください。

<https://192.168.1.227/AXSU/sv/WebMobileUserNoRegister?id=ed0e48f4e0141286ddad216566f6f5b59262c6071844e4187bf096599a79b9e10b322efa8468a2475c905619d733feefe2c404a2215f8aac261d914fedd1dc12>

愛知県医療療育総合センター

- ・スマートフォンから空床数を確認して予約申請をすることができるシステム
- ・事前に登録したメールアドレスに予約開始通知が届くことで、予約忘れを防止

4-1 成果物（制作物）紹介②

ショートステイ予約システム（職員側）

【利用者別予約状況】

お知らせ

ショートステイ

利用者別予約状況

組合せ予約状況

代理予約

予約制御

予約ダイアリ

利用者情報

システム管理

利用別予約状況

対象月 2025年11月

対象病棟 HCU

利用者

利用者	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
メイギ HCU1							14:00	13:00												
メイギ HCU1							14:00	○	13:00											
メイギ HCU1							14:00	10:00												
メイギ G							14:00	○	○	10:00										
メイギ E								14:00	10:00											
メイギ A									14:00	○	10:00									
メイギ HCU1									14:00	○	○	13:00								
メイギ HCU1										14:00	13:00									
メイギ HCU1											14:00	○	○	13:00						
メイギ A																				
メイギ A		14:00	○	○	○	○	○	10:00												
入所計	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2		1	1							
退所計																				
使用床計	1	3	4	4	5	5	6	5	2	3	2	2	1	1	1					
空床数	5	2	1	1					3	2	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5
メイギ HCU1							14:00	○	10:00											
メイギ HCU1							14:00	○	○	10:00										

【予約案内通知制御】

お知らせ

ショートステイ

利用者別予約状況

組合せ予約状況

代理予約

予約制御

予約ダイアリ

利用者情報

システム管理

通常予約

予約対象月 2025年11月

予約受付

設定

お知らせメール送信

追加予約

予約可能範囲 2025年10月

予約受付

設定

お知らせメール送信

代理予約、予約案内通知、予約状況の確認、予約内容を基にした資料作成ができるシステム（当該施設の仕様に基づく）

【資料自動出力】

病院ショートステイ 依頼票

入退院児者一覧表

【代理予約】

お知らせ

ショートステイ

利用者別予約状況

組合せ予約状況

代理予約

予約制御

予約ダイアリ

利用者情報

システム管理

代理予約

2025年11月

利用者 19:メイギ HCU1

日付

日付	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
曜日	土	日	祝	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	祝	休	火	水	木	金	土
入所日	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
退所日	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
空床数	5	3	2	2	1	1	1	0	3	2	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

【予約状況】

入所日時	退所日時	予約した日	取消
2025/11/13 14:00	2025/11/16 13:00	2025/09/17 15:21	取消
2025/11/12 14:00	2025/11/13 13:00	2025/09/17 15:20	取消
2025/11/10 14:00	2025/11/13 13:00	2025/09/12 17:00	取消
2025/11/01 14:00	2025/11/04 13:00	2025/09/12 16:59	取消