

実証概要

設定した解決したい課題

- 現状は、主に電話で先着順で予約を受け付けているため、電話が集中する受付開始日の電話対応の負担が大きく、利用者から「電話がつながらない」との意見もある。
- 日程調整後の利用日時の決定連絡も電話で行っており、職員の負担が大きく、利用者が利用日時を失念する場合もある。

解決の方向性（実証事業者との協議結果）

- 利用者がインターネットを介してスマートフォンやPCから、いつでもどこからでも予約ができるシステムの作製する。（予約カレンダーを含む）
- 日程確定後、該当利用者への連絡配信、関連書類（依頼連絡票）作成が自動で行われるシステムの作製を行う。

<検証項目・KPI>

- 予約時に関する業務負担軽減（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）：
現状 15.9分 目標値 0分
- 職員及び利用者の利用に伴う満足度評価：肯定的な意見が7割
- 予約後に関する業務負担軽減（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）：
現状 2.1分 目標値 0.1分未満

試行運用の概要

方法：

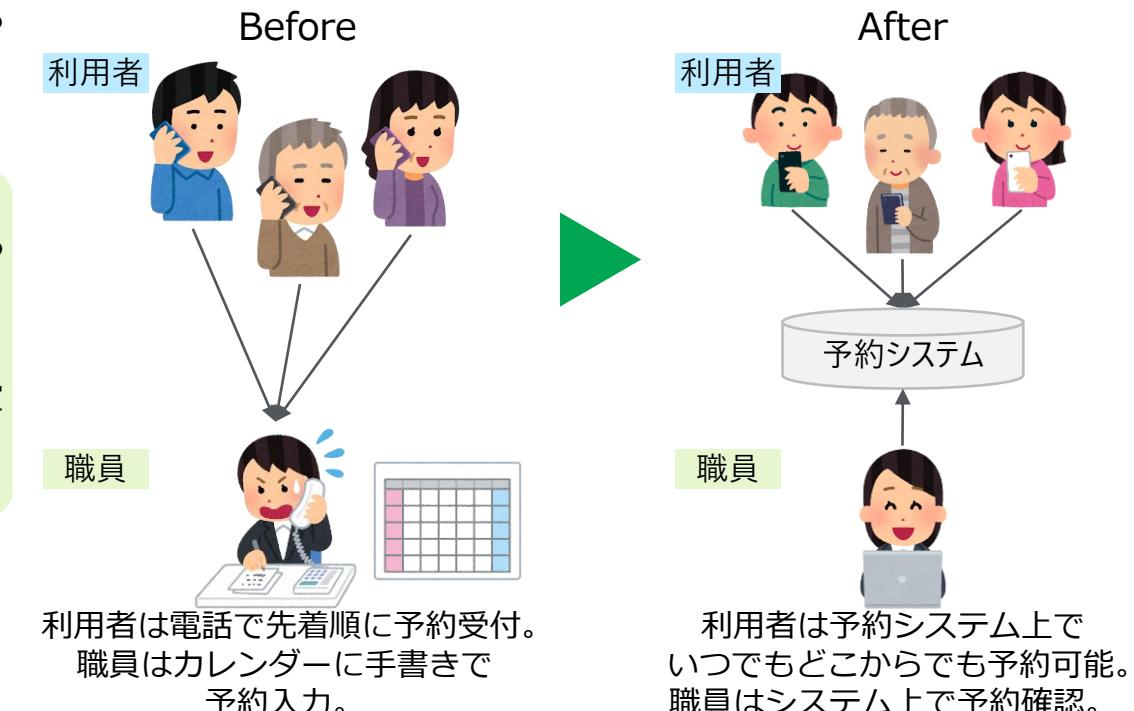
- 1) 職員にてシステムの一連の作業を実施
- 2) 利用者がシステムの一部分の操作方法を体験 ※予約登録を中心

期間：

- 1) 10月3週目～11月1週目
- 2) 11月2週目～11月3週目

評価：

- 1) 2) 検証項目を計測し評価



実証概要

工夫したポイント

- ✓ 利用者が予約をする際、予約したい日時の空き状況を一目で分かるようにした。空床数は各利用者が入所できる病床のみを表示できるようにしている。
 - ✓ 「予約開始・追加予約に関する開始案内の通知設定」と「予約確定連絡のメール送信」をできるようにすることで利用者の利便性の向上を図った。
 - ✓ 予約情報を基に依頼票、入退所カレンダーを自動で作成し、業務負担を軽減した。

実証実験の評価及びKPIの結果

- ✓ システムを活用することで、予約時における職員の作業工数ならびに利用者への連絡における作業工数を削減し、業務負担の軽減に十分に効果があることが示唆された。
 - ✓ 予約後の関連書類作成の自動化により、職員の業務負担が軽減されることを確認した。
 - ✓ 職員からは、本格導入にならないと分からぬ不安はあるものの、使いやすさは満足であり業務負担が減ることを期待するという回答を得られた。
 - ✓ デモ機を用いた予約システムの試験利用を介して、利用者の約9割から「システムを利用したい」との肯定的な意見を得られた。

＜検証項目・KPIに関する結果＞

- ・予約時に関する業務負担軽減：
現状 15.9分 → 結果 ①利用者がシステムで予約をする場合 0分、②利用者が電話で予約をする場合 12.6分
 - ・職員及び利用者の利用に伴う満足度評価：
結果 ①利用者アンケート 9割、②職員アンケート 10割
 - ・予約後に関する業務負担軽減：
現状 2.1分 → 結果 ①利用者がシステムで予約をする場合 0.1分未満、②利用者が電話で予約をする場合 1.0分

導入に向けての課題と解決策

- ✓ 実証実験モデルにて試行していただいた際に、職員ならびに利用者から導入するにあたり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)、予約可能幅の可視化 etc
職員: 利用者固有の条件を含めた予約申請 etc
 - ✓ 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。

様		病院ショートステイ 依頼票				
中央開拓カルテNo.		受付日: 令和7年11月6日				
氏名	マイヤー H	[男]	5歳	令和2年1月1日 生		
保護者	マイヤー 母	[女性]	中央保育室 主任医師	マイヤーリツヤー		
住所	東京都渋谷区恵比寿町西町10-1					
	TEL: 03-3234-5678		mail: miyake@meiji.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					
2	負担(被扶養者)	病状	利用料金額	専用カシ	施術内容	納入通知料
3	11	入力	確認	依頼メモ	受取確認	
4	5	専科				
5						