



ここは、とある町にある一風変わった診療所。悩みを抱えたユーザインタフェースたちがやってきます。Dr. ナカムラと一緒に病気を治してあげましょう。さて、今日の患者さんはどのような悩みを抱えているのでしょうか・・・

Dr. N 「さて、次の方どうぞ～」

患者 「こんにちは。私は、とある保育園に導入された入退室管理システムです。うちもついにDX化！…だったんですが、親御さんの不満が多いようで困ってます」

Dr. N 「それはそれは。まずは診せてください」

患者 「はい、お願いします (図1)」

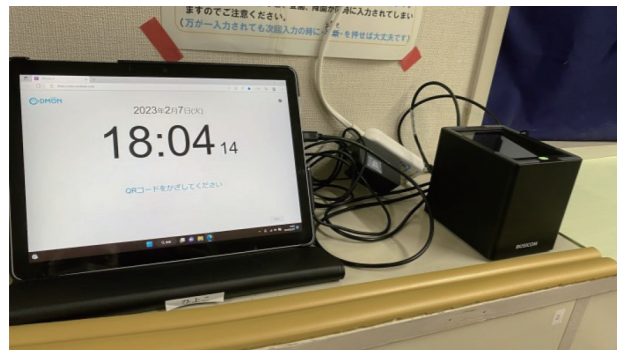


図1 DX入退室管理 @ 保育園

Dr. N 「お、スマホのQRコードを読ませる方式ですね。電子マネーで慣れてる人も多いので、悪くない選択だと思います。で、どういった問題が発生していますか？」

患者 「導入当初は入退室の登録を忘れる人が続出しました。貼り紙 (図2) をして登録忘れが減ったのはいいんですが、こんどは酷い行列になってしまいました。朝夕の入退室時は皆さん時間がタイトでピリピリしてるので、時に険悪な状況になることも。せっかくのDX化だったんですが、かえって評判を下げてしまわないか心配です」

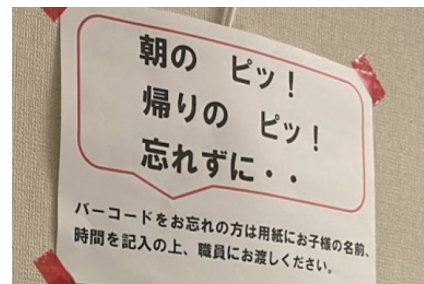


図2 朝のピッ! 帰りのピッ!

Dr. N 「うーん、それは深刻ですね。で、どういうタイミングでピッとさせているんですか？」

患者 「入室時は、まずピッとしてから子供を預けます。退室時は、子供を受け取ってからピッです」

Dr. N 「なるほど、問題が見えてきた気がします。ちょっと一緒に利用者の様子を観察してみましょうか」

(朝の入室時に観察する Dr. N と患者)

Dr. N 「…さあ、最初の親御さんがお子さんを連れてきましたよ。あーっと、この親御さん、片手に登園バッグに布団シート・カバーのバッグ、仕事道具も抱えて大変そうですね。おっと、お子さんが暴れはじめました。お子さんを何とかするために片手に荷物をまとめて、もう片手にお子さんを抱っこしましたね。あらら、両手が塞がってしまいましたよ。スマホが取り出せずに困ってますね。あー、親御さん諦めて後ろに並び直したようです」

Dr. N 「…さて、次の親御さんの入場です。こんどは特に問題なさそうですね。スマホを取り出してタッチしようとしています。ああっ、お子さんがそのスマホよこせ、自分でかざしたいと暴れ始めましたよ。親御さん困っています。そりゃ子どもにとって楽しいものですから触りたいですよ。親御さん、諦めてお子さんにスマホを渡しました。あちゃー、画面が消えてしまいました、これではリーダーにかざしても何も起きません。親御さん、お子さんからスマホを取り戻そうとして泣かれてますねえ。ああとお、仕方なく列を離れてしまいました、残念～！」

患者 「先生、臨場感たっぷりでわかりやすいんですが、なんかプロレスの実況みたいですね」

Dr. N 「あ、すいません。一度実況やってみたかったんですよ。…おっと、次の親御さんですが、こちらは特に問題なさそうですね。あっ、ただスマホのアプリでのQRコードの表示に手間取っているようです。回線の都合か、QRコードがなかなか表示されないっぽいんですね。あっ、ようやく表示されたようでスマホの画面をかざしました。ただ、音は鳴ったものの、画面が変化しませんねえ。おおっと、何ともう一度スマホの画面をかざしてピッとしてますよ。これ、大丈夫なんですか？ ちょっとどのような登録になったのか見せてもらいましょう (図3)」

14(火)	08:20 ~ 17:53
15(水)	08:21 ~ 17:57
16(木)	08:44 ~ 08:45
17(金)	

図3 わずか1分で退室!? (16日)

Dr. N 「あらら、1分で退室したことになってしまっています。これはひどいですね」

患者 「朝の時間はサーバへのアクセスが集中して、画面反映までに10秒くらいかかることもあるんです。二重登録にならないように、注意書き (図4) も貼ってるんですが…」

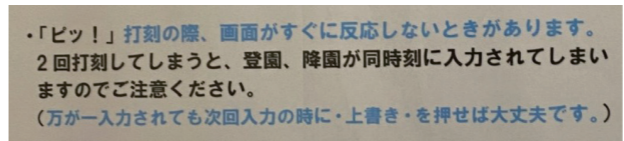


図4 注意書き。若い人は「打刻」を知らないのでは?

Dr. N 「システムの問題をユーザに押し付けちゃダメですよ。サーバのレスポンスを上げるのが難しい場合は、「受け付けました」のメッセージをすぐに出すようにしてください。あと、そもそもこんな短時間で入退室を行うことはないんですから、無効処理にすべきでしょう」

患者 「わかりました、治してもらいます!」

Dr. N 「そもそも今回の場合、入退室の登録タイミングを考え直した方が良いでしょう。保育園に子どもと一緒に入退室するときに処理を行うのは、責任の明確化という意味で

は理想的ですが、両手が塞がっていたり、スマホに興味を示すお子さんを抱えていたりするのでトラブルのもとです。たとえば、保育園に子どもを預けた後や、保育園に子どもを迎えに来たときは、親御さんは一人で荷物も少ないわけです。そうしたタイミングに登録させるようにするだけで、行列は改善すると思います」

患者 「ありがとうございました、やってみます」

Dr. N 「ガンバッテDX!」

患者 「先生…それ昭和生まれにしかわかりませんよ」

今回の症例はいかがでしたか? 読者の皆さんも、なぜこのような問題が発生したのか、どうすれば改善できるのかを考えてみてください (下のカルテに一例がありますが、もちろん答えはこれだけではありません)。なお、よりよい改善方法を思いついた方や、Dr. ナカムラに診てもらいたい患者をご存じの方は、<http://up.badui.org/> にご一報ください。



担当医: Dr. ナカムラ

BADUI 蒐集家。  
日々新たなBADUIとの出会いを求め、カメラ片手に世界を飛び回る。  
BADUI 図鑑「失敗から学ぶユーザインタフェース (技術評論社)」を出版。

Dr. トモクフのUIトリビア

今回の例では、設計者が保育園への送り迎えを行ったことがあれば、事前に問題点に気づけたかもしれない。インタフェースをつくる際には、使用状況 (誰が・いつ・どこで・何の目的で) を考慮することが大事じゃ。できれば実際に現場に行つて観察した方が良いでしょう (不審者と間違われないように)。

診療カルテ		
ID	BADUI - 46	2023/5/25
氏名	保育園のDX	保育園の入退室登録システムのDX化。
原因・主要症状・経過など		子どもを送迎する状況が十分に考えられずおらあ。一番親が大変なタイミングで登録可るよう(に)つづいて
<ul style="list-style-type: none"> <li>・保育園の入退室忘れが頻発</li> <li>・入退室登録と行列</li> <li>・両手がふさがり</li> <li>・子どもが抱かれず</li> <li>・1分ほど退室してたり</li> </ul>		*現在: 子どもを連れ戻すタイミングと子どもを連れ戻すタイミングで登録
処方・手術・処置など		→ 両手がふさがり 子どもが抱かれず
<ul style="list-style-type: none"> <li>・貼り紙により案内</li> <li>・入退室登録のタイミングを親が余裕があるものに改めず</li> <li>・レスポンスを高め、ありとあらゆる登録は除く可る</li> </ul>		*改善: 子どもを送迎するタイミングと子どもを連れ戻すタイミングに余裕を付けて大幅改善!!
		重要なのはしっかり事前に観察し また改善もはかること!
		中野 聡史 (明治大学)