

〈原 著〉 第51回 日本赤十字社医学会総会 優秀演題

診察終了から会計終了までの待ち時間削減について

京都第二赤十字病院 医事第2課

西村 和哉 内藤 高史

To reduce the waiting time from consultation to payment

Kazuya Nishimura, Takashi Naito

Japanese Red Cross Kyoto Daini Hospital Medical Affairs Section 2

要 旨

予約制の外来受診であっても待ち時間が発生する場合があります。診察終了後お支払までにも待ち時間が発生しているのが現状であった。診察終了後はスムーズにご帰宅頂くことを目標とし、待ち時間削減について取り組んだ結果について報告する。

Key Words：待ち時間対策、会計窓口、自動支払機

1. はじめに

平成27年4月より保険確認窓口・外来計算業務が外部委託から正職員へと業務移行されることにより、患者さんに更なる負担（待ち時間）がかからないよう、少しの改善でどういった結果が出るのかを検証した。

診察が終了してからお支払終了までの待ち時間を事務的な待ち時間とし、その待ち時間を短縮させることを目標とした。

図1は平成27年3月に施行した患者アンケート結果の一部である。「お支払い待ち時間に対する感想」

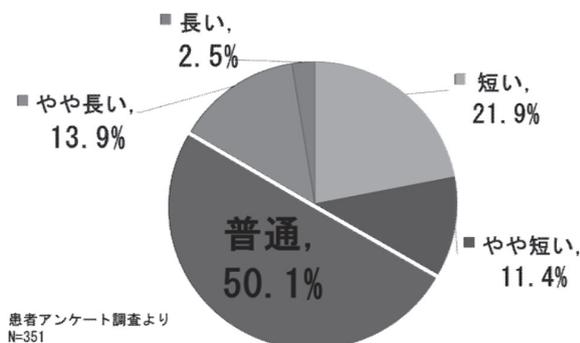


図1 お支払い待ち時間の感想

といった質問に対し、半数の方が普通、約15%の方が長いと回答された。

当アンケート結果より、待ち時間に対する感想が【普通】と回答された患者さんは、【待ち時間があることが普通】だと感じておられると考えた。

2. 取り組み

現状の把握と打開策

図2は病院に來られてから帰宅までの一連の流れを表したものである。①診察終了後、伝票を会計窓

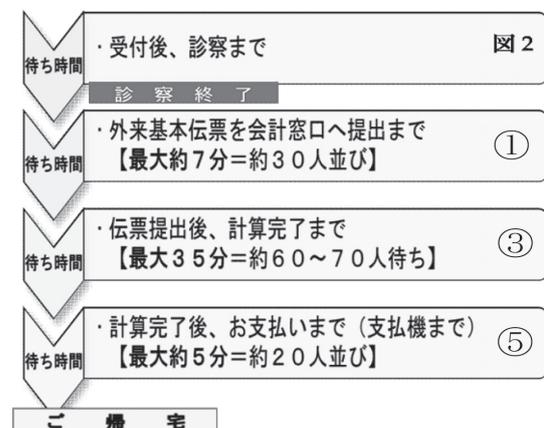


図2 待ち時間発生状況

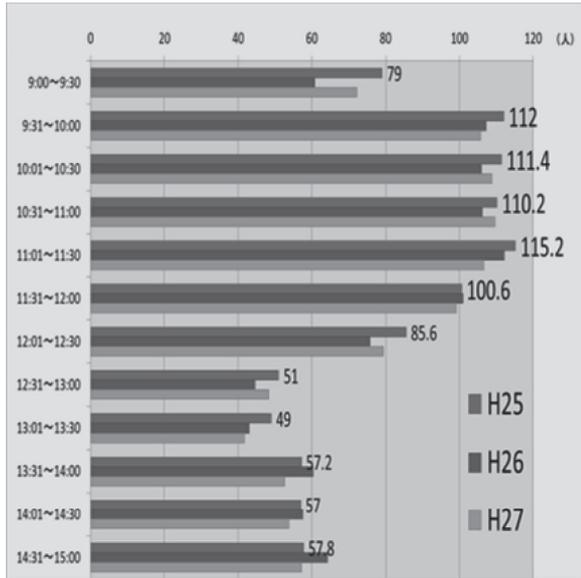


図3 時間帯別 会計窓口対応 平均患者数

口へ提出するために列に並び、②伝票提出後、計算完了（計算完了呼び出しモニターに表示される）まで待ち、③計算完了後お支払いまでに自動支払機に並ぶといった、3つの事務的な待ち時間が発生している。

①と③に関しては、他の患者さんの対応等により多少前後されるが、②の待ち時間は医事課職員次第で短縮可能である。

今回は3つの待ち時間のなかでも特に②の待ち時間短縮に重点を置いた。

図3は窓口で対応する患者数を30分毎に表したものである。



図4 診察後伝票提出の為に並ぶ患者さん

全体の外来患者数は年々減少傾向にあるが、9時30分から12時までの混雑する時間帯に関しては30分で約100人の患者さんが窓口に来られている。これは過去2年とほぼ変わらない数字であった。1日の平均外来患者の約40%がこの2時間半の間に窓口へ来られているということも把握できた。

改善方法としてソフト面とハード面に別けて取り組んだ。ソフト面の改善内容は、診察終了後の会計窓口での混雑を避けることと、会計入力時の業務分散のために保険確認を診察前に行っていただくことや、窓口に来られてから提示物を探すことがないように声掛けを行うなど、小さなことから重点的に強化した。

また、スキルアップの為に係内での定期的な勉強

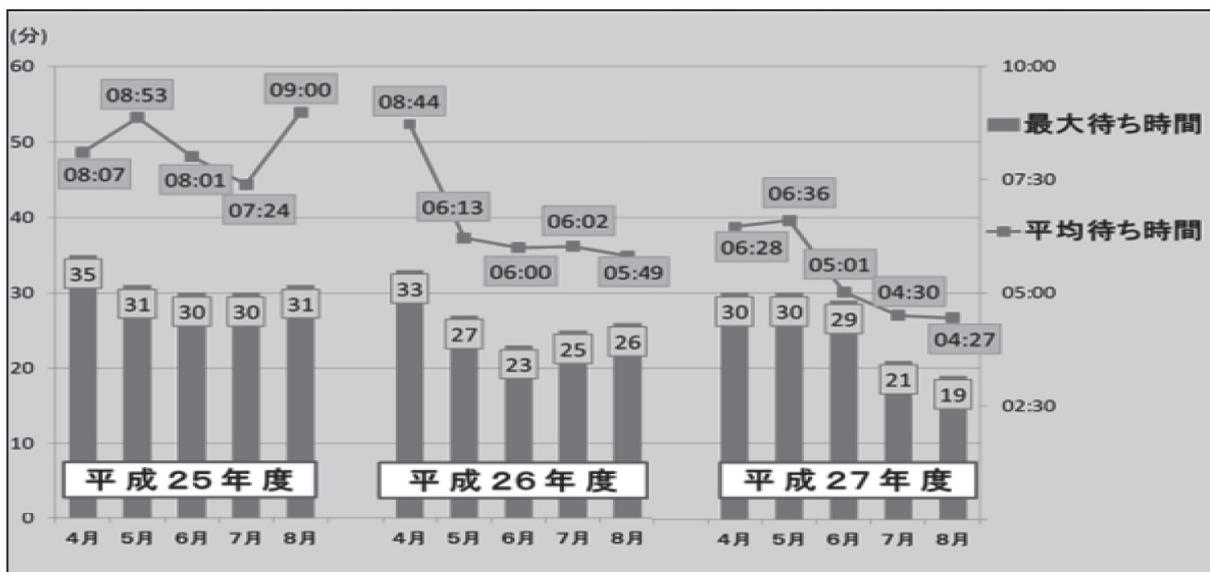


図5 年度別待ち時間比較（会計伝票預かり～モニター表示まで）

会も実施した。

ハード面の改善内容は、保険確認窓口の端末を1台増設し、煩雑時間帯にはフル稼働できる態勢を整えた。さらに、患者動線上死角になっていた自動支払機のフロアへも会計受付番号表示モニターと同じものを設置した。

計算完了を待つ患者さんで閑散としていた会計待合フロアへのテレビ設置も行った。

3. 結果・考察

図5は伝票をお預かりしてから、モニターに番号が表示されるまでの待ち時間を比較したものである。棒グラフが各月の中での最大待ち時間で、折れ線グラフが平均待ち時間となっている。

平成27年6月以降に結果が表れ始め、平成25年度と比べると、最大・平均待ち時間共に短縮された。

保険証の確認を診察前（窓口が混雑する前）に行ったことと、声掛け案内により、窓口前の長蛇の列が発生しなくなった。

業務移行当初は、待ち時間が増加すると予想していたが、全体の待ち時間は短縮された。

しかし、一日の中である程度の待ち時間が発生する時間帯があるので、今後のさらなる課題として捉えている。

また、結果だけを見ると待ち時間が短縮されているが、今回取り組んだことは初歩的なことであり、ハード面を強化したことによるものが大きな要因となっていることも事実である。今後の取り組み方を工夫し、更に待ち時間が短縮できるよう努力しなければならないと考えている。

4. まとめ

待ち時間に対する物差しは患者さん毎に違い、普段の待ち時間と比較する方もいれば、他院の待ち時間と比較する方もおられると考えている。

課題は山積みではあるが、さらに効率よく、ムダを省き、患者さんに少しでも待ち時間が短くなったと感じてもらえるよう、更なる患者サービスに取り組みたいと考えている。

待ち時間対策については、これからも患者さんから選ばれる病院であり続けるために、取り組まなければならない問題であると考えている。