



【キーワード】 待ち時間

患者満足度を高める
医療機関の待ち時間対策

外来患者の待ち時間対策は、医療機関にとって永遠のテーマです。とはいえ、患者さんとの対話や診療時間を単純に短くするというのは、満足度の低下につながりかねません。そこで今回は、患者満足度を上げながら待ち時間を短縮するためのさまざまな工夫を紹介します。

待ち時間対策軽視は
評判の低下や離職を招く

診療科目や規模を問わず、院内での待ち時間は患者さんにとって最も大きなストレスの1つです。マーケティングはもちろん、医師やスタッフの丁寧な対応などを通じて高い評価を受けるようになると、患者さんは増えていきます。しかし、何の対策も行わなければ、待ち時間も増えていきます。それを放置していると患者さんからのクレームが増え、「あそこはいつも待たされる」と評価を大きく下げるのはもちろん、ネガティブな口コミが広がる恐れもあります。

さらに、患者さんの不満は顔を合わせる頻度の高い受付のスタッフなどを疲弊させ、最終的には離職につながることもあります。

このように、待ち時間対策は医療機関にとって非常に重要なテーマで、継続的に取り組まなければならない永遠の課題でもあるのです。

そこでここからは、「予約」「受付」「問診」「待合」「診察」「会計」などの流れに沿って、院内での待ち時間を

を最小限に抑えるための具体的な対策を紹介します。

なお、待ち時間対策としては、①院内での待ち時間そのものを減少させる、②院内での待ち時間のストレスを減少させる——という2つのアプローチがあります。

【予約制の採用】

歯科診療や自費診療の分野では常識になっていますが、予約制の導入です。現在では、初診時もスマホで予約ができる「WEB予約システム」が主流になっています。ただし、WEBを苦手とする高齢者もいるため、電話での予約対応や受診時の次回予約など、WEB以外でも予約できる方法を用意しておくのが無難です。

【患者数の平準化】

時間帯によって混雑状況にムラがあるという医療機関の場合、比較的空いている時間に患者さんを誘導し、患者数を平準化させるという方法が有効です。ホームページで比較的空いている曜日や時間帯を告知したり、リアルタイムの混雑状況を伝えたり、あるいはそうした時間帯に患者さんの予約を

誘導したりすることで、時間帯による患者数のある程度平準化することが可能です。

【自動再来受付機の導入】

自動再来受付機は、過去に受診し診察券を持っている患者さんが自分で受付することができる機械です。すべての患者さんを受付で対応していると前に列ができ、待ち時間が増えることになります。再診の患者さんに自動再来受付機を使ってもらえば、受付スタッフの負担軽減と同時に、全体の時間短縮も期待できます。WEB予約システムと連動させることができるものもあるので、導入にあたっては相性の確認が不可欠です。

【受診順番の表示】

「今、自分は何番目なのか」「あと何人待つと診察を受けられるのか」——。

受診順番を表示すれば、患者さんが待機状況をリアルタイムで把握できるようになり、体感的な待ち時間の削減が期待できます。また、待ち時間の目安がわかれば、患者さんはいったん院外に出て他の用事を済ませてから戻るといっ

たことも可能です。患者さんから順番を聞かれることも少なくなれば、当然、スタッフの心理的な負担も軽減します。

【患者さん呼び出す】

最近では、順番が近づいたらスマホなどに通知が届く「患者呼び出しシステム」も増えてきました。これを使えば、患者さんは待合室で待ち続ける必要はありません。自分の順番がくるまでの時間を自由に使えるため、体感的な待ち時間は削減されるでしょう。また、診療所にとっては院内の混雑回避にもつながり、待合室が狭い診療所などでは特に有効です。

【Wi-Fiの設置】

患者さんの大半は、院内での待ち時間にスマホを利用して動画を見たり、SNSをしたりしています。そのため、データ通信料を気にせず動画コンテンツなどを使えるフリーWi-Fiは非常にありがたい存在です。

【カフェ・作業スペース】

PCで作業ができるスペースや電源、Wi-Fiは、待ち時間に仕事をしたいビジネスマンに好評です。また、カフェスペースをつくり無料でお茶やコーヒーを提供している医療機関もあって、患者さんから高い評価を受けています。体感的な待ち時間を減らすうえでは、こうしたことも有効です。

【WEB問診の活用】

スマホやタブレット、PCなどを使ってWEB上で患者さんに入力してもらう「WEB問診システム」。来院前に入力してもらえれば、その分の滞在時間の短縮が可能です。

また、紙とは違ってスタッフ間での問診票の受け渡しや電子カルテに再入力するという作業がないため、時短はもちろん、スタッフの業務負担の軽減にもなります。

【看護師問診】

初診患者に対して医師の診察前に看護師が行う「看護師問診」も有効です。具体的には、看護師が患者さんの主訴や既往歴、アレルギーの有無、薬服用の有無、体重変動、嗜好、食生活などを詳しく聞き取って電子カルテに入力。医師はその情報をもとに診療にあたるため診察時間を短縮することが可能で、医師と看護師2人で問診することで重要な情報を聞き漏らすリスクも下げることができます。

また、患者さんは看護師問診の間は「待ち時間」と感じないため、体感的な待ち時間を減らすことにもつながります。

【AIによる問診】

AIが患者に質問を行いながら問診を行うシステムもあります。AIが作成した問診票の結果は、簡単にカルテ文章として電子カルテに転送できるほか、AIが疑う病名もリストアップされるので、医師の問診にかかる時間やカルテ記録時間の大幅な短縮が期待できます。

【電子カルテの導入】

電子カルテの場合、紙カルテと違って、患者さんのカルテを保管庫やカルテ棚から持ってくるといった作業・準備は不要です。また、会計処理も自動計算されるため、待ち時間の解消につながります。

【医療クラークの配置】

カルテ入力代行やその他文書作

成の補助、次回通院の案内など、これまで医師が行ってきた事務作業を医療クラークに行ってもらえば、その分の時間を短縮させることができます。

【スタッフのマルチタスク化】

「受付」「問診」「診療」「検査」「リハビリ」「会計」など、時間帯によって集中する箇所が存在するケースがあります。受付や医療クラーク、リハビリ補助ができる看護師、受付やクラークもできるセラピスト、クラークや検査補助などができる事務職など、本来業務のほかにマルチタスクをこなすことのできるスタッフがいれば、インカムなどでリアルタイムの情報を共有しながら、即座にヘルプに入ることができます。

これによって全体の時間を短縮することができ、急な休みや離職といったケースにも対応しやすいという利点もあります。

【自動精算・後払い】

自動精算機は、会計業務のスピードアップはもちろん、会計ミスの防止や感染防止対策にも使えます。また、最近は料金計算を待たずに帰ることができる「医療費後払いサービス」も増えています。これは、サービスに登録すればクレジットカード払いや口座振替で決済できるというものです。後日、サービス提供会社から振り込まれるようになっているので、未収金のリスクもありません。

いずれにしても、金銭関係のトラブルがなくなることは、スタッフの心理的負担の大幅な軽減にもつながります。