

切り札 6



## 待ち時間対策

診療の効率化で院内の滞在時間が短縮  
診察順の柔軟な運用と説明の工夫が鍵

診療所を受診する患者の不満として大きいのは、やはり待ち時間の長さ。待ち時間を短縮させることは、患者離れを防ぐ上で非常に重要だ。

最近では、予約や順番受け付けなどの情報システムを導入する診療所も増えているが、患者一人ひとりの診察時間が長かったり、院内の誘導や会計などの業務がスムーズでないと、結局待ち時間が長くなってしまふ。その解決には、診療や業務を効率化して待ち時間を短縮させる視点が必要になる。

## 初診患者を優先的に診察

埼玉県久喜市の久喜メディカルクリニックでは、患者の診察順番を柔軟に運用することで、待ち時間の短縮化を進めてきた。

同院は外科、整形外科、内科が中心の19床の有床診療所。1日の外来患者は約200人で、医師2～3人の体制で診察に当たっているが、外傷などで処置や検査を要する患者が多く、どうしても待ち時間が長くなっていた。

同院の待ち時間対策は主に、①「重症順番制」の運用、②診察前の時間の有効活用——の二つ。②は、医師の診察前にあらかじめ、看護師などによる検査や処置を済ませておくというものだ。

重症順番制とは、症状が重い患者や初診患者を優先的に診る仕組み。重症者を優先する診療所は多いが、そうでない初診患者まで対象とするケースは珍しい。初診患者は多くの場合、急性疾患で受診するため、症状の軽重にかかわらず優先することにしたのだ。

初診患者や重症者を優先すると、当然ながら軽症の再診患者にしわ寄せが来る。その対策として実施しているのが、診察前の検査や処置だ。検査をすることがあらかじめ決まっているケースのほか、当日の状況から必要と判断した場合にも臨機応変に行っている。

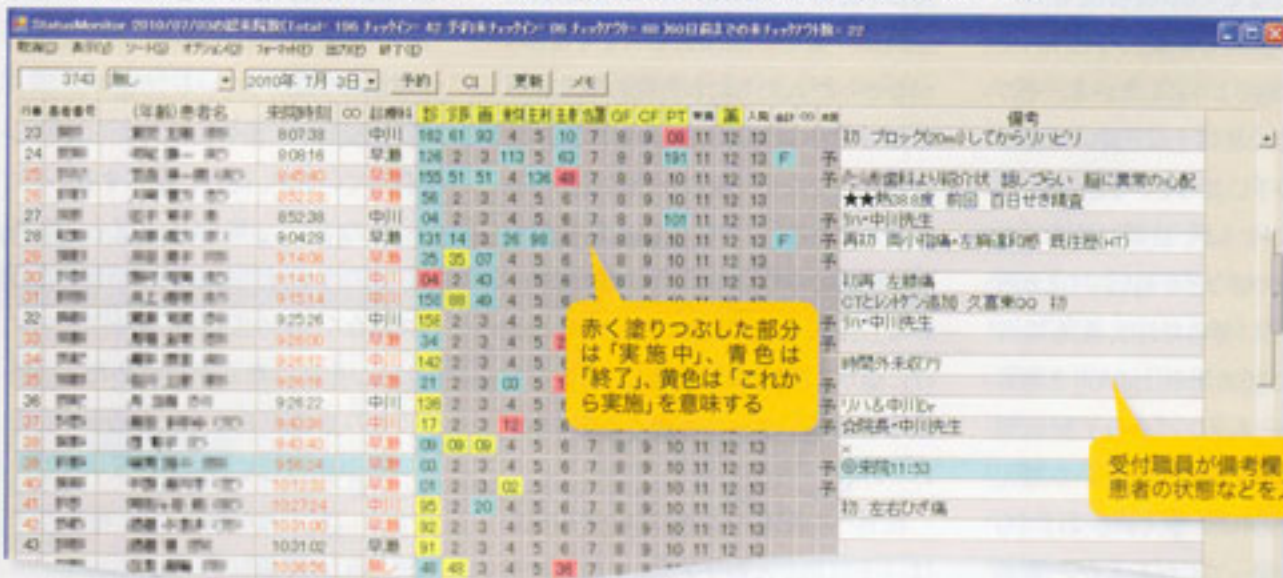
医師の診察待ちの間に検査や処置を済ませることで、院内での患者の滞在時間は短縮する。また、「ソファで座ったまま待たされるのではなく、検査などで院内を移動するため、「待たされている」という感覚が軽減される」と院長の早瀬仁滋氏は語る。

## モニター画面で進行状況を確認

これらの対策を進める上でポイントになっているのが、受付職員による患者の状態確認だ。

図1は、同院が導入した電子カルテのステータスマニターの画面（各患者の診察の進行状況を示したもので、院内LANに接続している各部署のパソコン

図1 ●久喜メディカルクリニックの電子カルテのステータスマニター画面（各患者の診察の進行状況を表示したもの）



で閲覧したり書き込むことができる。

受付職員は患者の症状を聞き取り、その内容をステータスマニターの「備考」欄に入力する。例えば、再診患者でも「尿が出ないとの訴えあり」などの記載があれば、医師は優先的に診察する。

さらに、備考欄への入力内容を基に、医師の診察前に行える検査や処置があれば、看護師、臨床検査技師らコメディカルスタッフが実施。医師はその進捗よく状況をモニターでチェックし、適宜患者を診察室に呼び入れていく。

こうした仕組みを運用するためには、受付職員が患者の状態を的確に聞き取ることが前提になる。そこで同院では、事務職員の教育に力を入れてきた。

現在では、患者の平均待ち時間は開業当初に比べて半分以下に短縮。重症順番制などの診察の流れは、患者に手渡す文書や院内誌で重ねて説明しており、特段不満の声は聞かれないという。

### 個々の患者の診察時間を短縮化

内科、心療内科などを標榜するいそむらファミリークリニック（愛知県一宮

市）も、診療の効率化により待ち時間を短縮させてきた。

対策の柱の一つが、患者一人ひとりに要する診察時間の短縮化。十分な診療や情報提供を行い、なおかつ診察時間を短縮させることに腐心してきた。

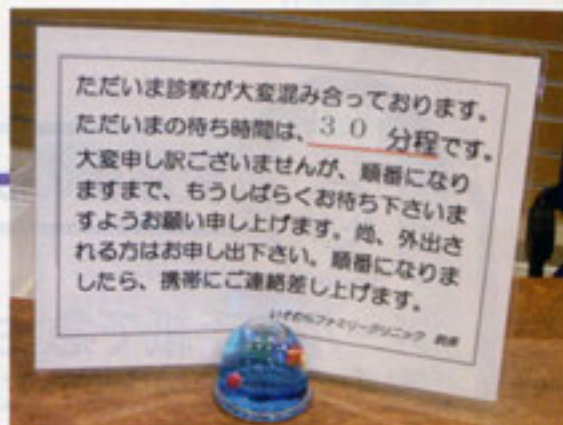
診察時には、主な疾患の症状や治療法などをまとめたパワーポイントのライドを、パソコンの画面上で紙芝居のように見せている。説明内容がある程度標準化させることで、効率的に情報提供するのが狙いだ。患者にとっても、簡潔にまとめられたライドを見ることで、説明を理解しやすくなるメリットがある。

さらに、同院では一部予約制を導入。「翌日に誰が予約を入れているかが分かるため準備が可能で、診察時の説明がスムーズにでき、診療時間を短縮させられる」と院長の磯村幸範氏は語る。診察までの待ち時間短縮もさることながら、この「予習」による効率化のメリットが大きいと強調する。

### 統計から患者数が多い日を予測

このほか、いそむらファミリークリニックでは、診療開始時間を早めたり、待ち時間の心理的な苦痛を緩和させるための対策も講じている。

診療開始時間は午前8時、午後は4時半だが、患者が多いと見込まれる日は少し早めにスタートさせる。その判断材料となるのが、患者数の統計だ。同院では2005年の開院以来、毎日、時間帯別の受診患者数の統計を取っている。そのデータの蓄積により、例えば「8月前半は夕方を中心に、午後の時間帯に患者が集中する傾向があるから、午後



いそむらファミリークリニックの待ち時間の目安表示

の診療を早めにスタートさせる」といった対応が可能になった。

心理的な苦痛の緩和策として取り入れているのが、待ち時間の目安の表示や管理栄養士による栄養指導だ。

待ち時間の目安は10分単位で表示。職員が受付カウンター上の掲示を張り替えていくシンプルなやり方だが、「どれだけ待たされるのか分からない」というイライラ感の軽減に役立っている。

ポイントは、「待っている患者が10人いるから30分待ち」といった機械的な計算をせず、個々の患者の状況を見ながら判断している点だ。受付職員が電子カルテの画面を見ながら、各患者の手のかかり具合を予想し、適宜表示時間を変えていく。

磯村氏も電子カルテをチェックし、受付職員に時間表示の指示を出す。「何分待ちの表示が出ているかを職員に確認し、私の予想とずれていたら修正してもらっている」。

一方、待ち時間を利用した栄養指導は、外来栄養食事指導料を算定していない患者にも適宜、サービスとして実施。定期的な指導を除き、月に15人程度の利用がある。昨年夏には季節限定で、低カロリーのアイスクリームを試食しながら栄養指導するサービスを実施したところ、大いに好評だったという。



いそむらファミリークリニックでは、定期通院患者以外にも、待ち時間を利用した栄養指導を行っている