

医事 業務

Bi-weekly Medical Services

2024
創刊30周年

11.1
NO. **679**



特集2

業務改善！ 3つの糸口

産労総合研究所
附属 医療経営情報研究所

特集2

業務改善!

3つの糸口

事例2

患者さんに寄り添う窓口業務

～患者さん中心に目配り・気配りをする意識付け～

社会医療法人栄公会 佐野記念病院

医事部 岸谷朋美

佐野記念病院（以下、当院）は、関西国際空港対岸の大阪府南部泉州医療圏に位置し、急性期病棟（53床）・回復期病棟（42床）計95床の小規模ケアミックス病院です。

急性期病棟では骨折外傷や脳卒中の治療に対応しており、手術は整形外科を中心に年間約2,000件実施し、回復期病棟においては急性期治療後の集中的なリハビリテーションを提供しています。

また、外来診療は1日平均300名が受診されており、整形外科・脳神経外科の救急搬送を月に約200件を受け入れています（二次救急指定病院）。

当院の医事部では、患者さんに信頼され、患者さんに寄り添った対応ができる窓口を目指し、日々業務を行っています。

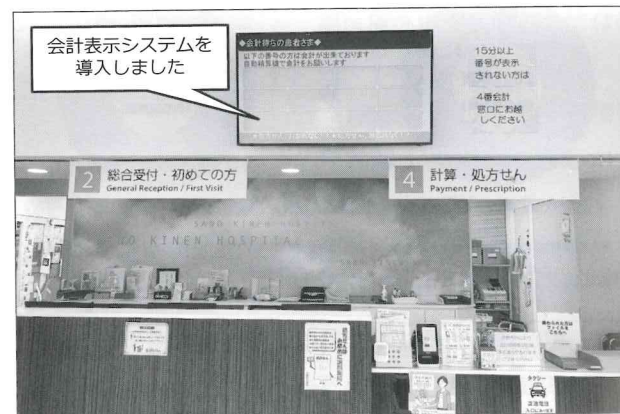
窓口でのお困りごとを改善！

(1) 業務改善の目的

以前の当院の会計窓口では、すべての患者さんを名前で呼び出し、支払いの案内や自動精算機の説明をしていたので、騒がしく、混雑していました。そのため、会計窓口から呼び出す人数を減らす目的で、2022年10月に会計表示システムを導入しました（写真1）。

導入後、会計窓口周辺の騒々しさは軽減されましたが、スムーズに支払いができなくなった患者さんも発生しました。そこで、受付から会計まで、患者さんが困っ

写真1 会計表示システムの導入



ていること・不満に思うことは何かを考え、次の課題に焦点を当て、業務改善を行いました。

- ・患者さんの動線の整理
- ・対応しやすい受付・会計窓口づくり
- ・患者さんの不満解消
- ・患者さんと事務職員が良い関係を築く

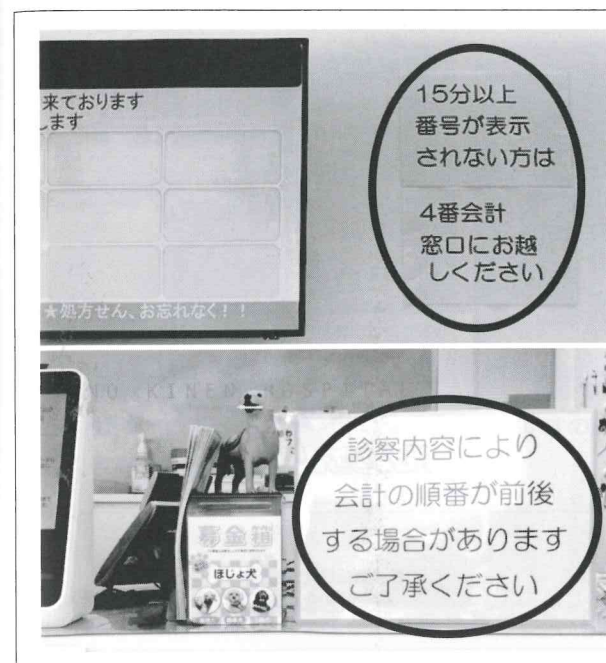
(2) 現状分析と原因

改善するにあたり、より良い運用方法を検討するために現状分析を行い、その原因を探りました。

〈現状分析〉

- ・受付から会計までの待ち時間を長く感じる患者さんがいる。
- ・受付・会計窓口前で、どうすればよいか迷っている患

写真2 会計待ちの案内を表示



者さんがいる。

- ・受付、会計窓口がオープンスペースのため作業中に声をかけられ、あせりでミスにつながる恐れがある。

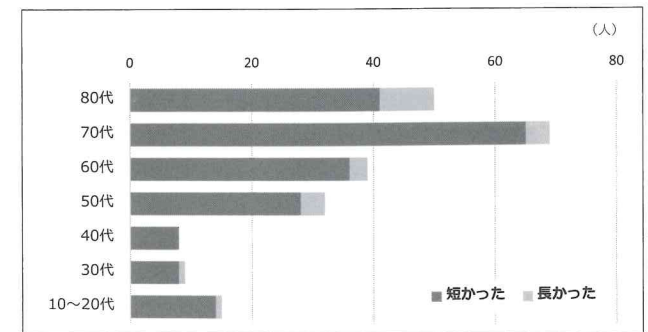
〈原因〉

- ・受付・会計窓口の人員不足。
- ・内容によっては、対応に時間がかかることがある。
- ・受付・会計窓口が併設のため、混雑時に患者さんがどちらから呼ばれたか分からない。
- ・入退院と外来対応の窓口が同じ。
- ・退院精算の時間が10時前後で集中する。

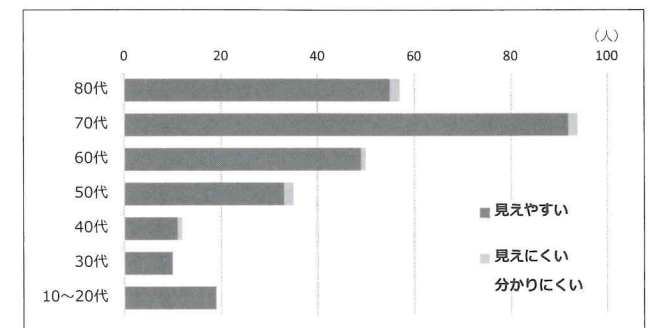
アンケートで患者満足度を把握

患者さんが実際にどのように感じているのかを把握するために、受付・会計窓口の満足度アンケートを実施しました。アンケート実施期間は2023年10～11月で、10代から80代までの合計329名の患者さんに協力をいただきました。

図表1 支払いまでの待ち時間



図表2 番号札の表示モニター



(1) 会計窓口への結果分析と改善

①支払いまでの待ち時間

「短い」と回答する患者さんが多く、「とてもスムーズで良かった」「支払いは自動精算機なので、高齢者でも分かりやすい」など、良い意見をいただきました（図表1）。

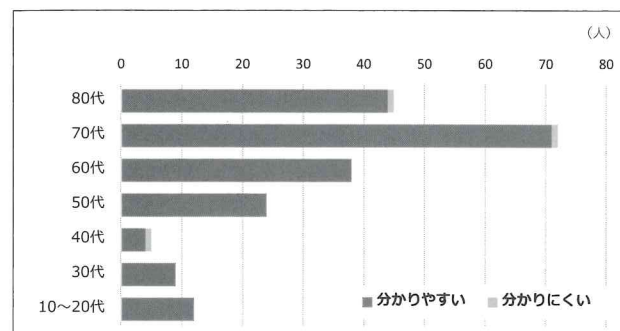
一方で、「会計を30分以上待たされたことがある」という意見もあったため、会計表示モニターの横に「15分以上番号が表示されない方は4番会計窓口にお越しください」と掲示しました（写真2）。

また、「会計の順番が飛ばされた」という意見もありました。会計の順番はどうしても前後する場合があるので、会計窓口案内を設置しました。紹介状・診断書・CD-R等の作成、計算内容の確認などで、会計に時間がかかる患者さんに対してはこちらから個別に理由をお伝えしています。

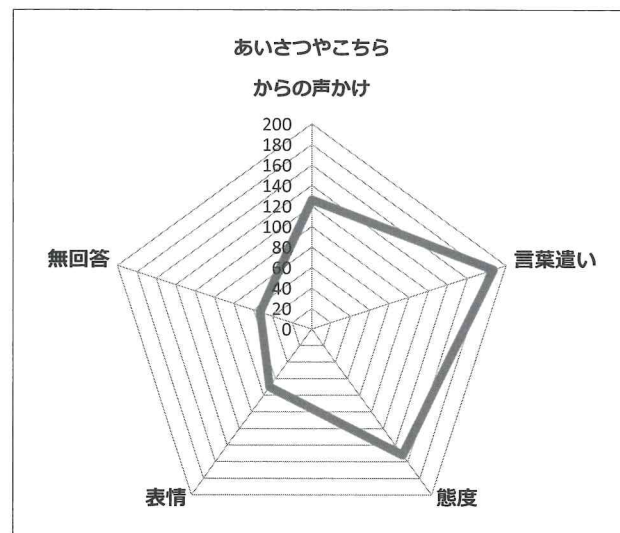
②番号札の表示モニター

世代が上がるごとに「見えにくい」「分かりにくい」が増える傾向にありました（図表2）。「高齢者が多いので、音声の呼び出しもあるとさらに良いと感じた」とい

図表3 処方箋の受け取り



図表4 受付窓口に対してのアンケート結果



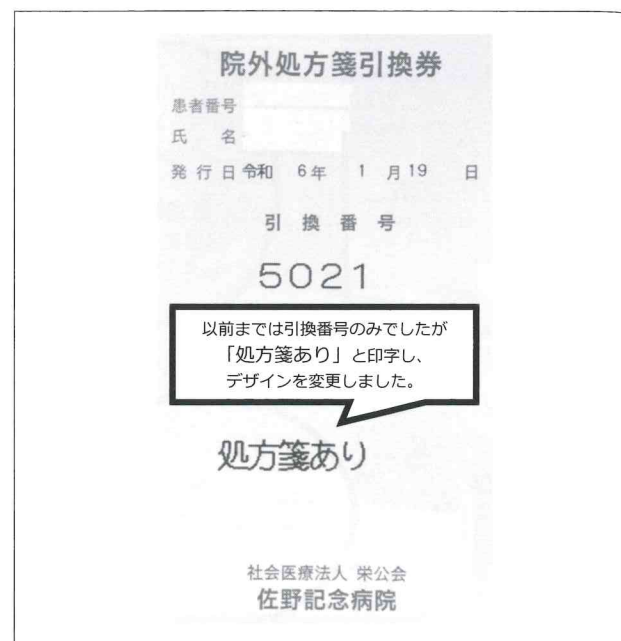
う意見もありましたが、システム上対応できないため、番号表示後5分程度で支払いが済んでいない方には、名前で呼び出しをするようにしました。

③処方箋の受け取り

すべての年代において、おおむね分かりやすいと感じている患者さんが多くみられました(図表3)。しかし、当院は会計後に処方箋をお渡しするため、まれに処方箋の渡し忘れが発生します。そのため、領収書の処方箋引換券に「処方箋あり」の印字を追加し、患者さんに処方箋があることが分かるようにデザインを変更しました(写真3)。

そのほかの意見として、「処方箋も精算機から発行してくれるとスムーズ」や「支払いを済ませないと処方箋がもらえないのは不便」などがありました。

写真3 引換券のデザイン変更



(2) 受付窓口への結果分析と改善

受付で良いと感じたところでは、多くの方に「言葉遣い」が良いという回答をいただきました。定期的に接遇のミーティングを行ったり、日々の朝礼後の唱和の成果が出ていると実感しました。「非常にスムーズで満足度の高い対応だったと思う」「いつも優しくしてくれる」など、うれしい意見もいただきました。窓口では丁寧語で分かりやすい言葉遣いで対応するようにしています。

それに対して、表情が良いと回答していただいた方は、言葉遣いと比べてかなり少なく、今後の検討課題の1つであると考えます(図表4)。中には「流れ作業にしないで患者の様子をよく見て対応してください」や「余裕がない感じがする」など、厳しい意見もいただきました。そこで、受付・会計問わず待っている方に注意を払い、こちらから声かけをするように医事部全員で共有しました。バックヤードと受付がお互いに協力することで、チームとしての意識が向上したと思います。

さらに、困っている患者さんをサポートできるように案内係を新設し、受付窓口の近くで患者さんの誘導・補助、保険証確認などを行っています。受付の混雑時には、ヘルプとして窓口に参加することで受付・会計の混雑が緩和され、スムーズに対応できるようになり、さまざま

写真4 案内係の様子



な患者さんの要望に応えられるようになりました(写真4)。

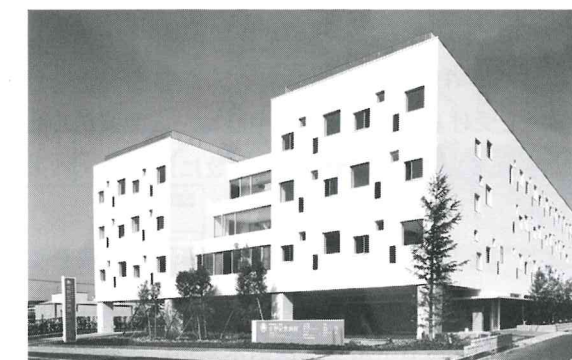
今後の課題

今回の取り組みにより、患者さん中心に目配り・気配りをする意識付けができ、待ち時間削減にもつながりました。さらに今後の課題は次のようなものが考えられます。

- ・院内デジタル掲示板の活用
(病院受付・会計の流れを知っていただくために準備を進めています)
- ・入退院対応窓口の設置
- ・受付・会計窓口でのインカムの導入

そしてもう1つ、「表情の豊かさ」です。言葉遣いも大切ですが、表情も良いと言っていただけるように次の目標にしたいと考えています。今後も、医事部では受付・会計窓口で困っていることや患者さんが不満に思う

ことに焦点を当て、患者さんに信頼されるとともに、事務員が対応しやすい受付を目指すべく、業務改善を引き続き行っていきます。M



病院概要

病院名：社会医療法人栄公会 佐野記念病院
所在地：大阪府泉佐野市中町2-4-28
電話：072-464-2111
病床数：95床