

原著

健康診断の効率化と待ち時間短縮の試み

家蔵久美 小林豊子 百海千紘 尾田恵 竹田幸子 塩谷佳江子 庭田かおり 三浦基嗣 根上昌子
恵寿健康管理センター

【要約】

外来における診察までの待ち時間が、患者の苛立ちや不快感へとつながっており、待ち時間短縮の試みがなされている。当院でも、健康診断(以下健診と略す)の利用者増加や、ドック・健診の複雑化・多様化により、各検査での待ち時間の長さが問題となってきた。そこで、従来の流れを見直すことにより、健診時の待ち時間短縮を図る試みを行ったので報告する。

対象は、当健康管理センターの健診利用者で、1. 胃内視鏡検査を含む子宮がん・乳がん検診利用者、2. 男性の胃内視鏡検査を含む一般健診利用者とした。以前は受付後に行っていた更衣を受付前に行い、婦人科検診では専用の受付を設置し、受付後すぐに婦人科外来に案内することにした。

その結果、前者では受付から子宮がん検診開始までの平均待ち時間が従来より3分43秒、受付から身体計測開始までは11分47秒、受付から胃検査開始までは36分52秒短縮された。男性の一般健診利用者でも受付から身体計測までは従来より3分9秒、受付から胃検査までは51分55秒短縮された。

Key Words: 待ち時間短縮, 健康診断, 連携

【はじめに】

外来における診察までの待ち時間が、患者の苛立ちや不快感へとつながっており、待ち時間短縮の試みがなされている¹⁻⁵⁾。当院においても、健診の利用者の増加や、健診の複雑化・多様化により、健診にかかる時間が長くなり、各検査での待ち時間も長くなることが問題となってきた。実際に、利用者より、「婦人科で待たされて、他の検査でも待たされるのですか?」、「私より後に来た人が、もう胃カメラに行かれたのですが…。」といった不満の声が聞かれるようになった。また、婦人科より、「子宮がん検診のある方を朝一番に受診できるようにしてほしい」という要望も聞かれるようになった。つまり、利用者のニーズに応える、待ち時間の短縮に焦点を当てた健診の効率化が必要となってきた。

そこで、従来の健診の流れを見直すことにより、待ち時間の短縮を図り、利用者がスムーズに検査を受けることができるよう新たな試みを行ったので報告する。

【対象と方法】

調査期間は、従来通りの流れでの2010年8月30日～9月3日までの5日間、流れを見直した後での2010年12月13日～12月17日までの5日間とした。

対象は、当健康管理センターの健診利用者で、1. 胃内視鏡検査を含む子宮がん・乳がん検診利用者(変更前18名:36-66歳:平均48.2歳,変更後23名:28-63歳:平均48.8歳)、2. 男性の胃内視鏡検査を含む一般健診利用者(変更前47名:19-70歳:平均46.2歳,変更後55名:28-62歳:平均48.2歳)である。

まず、健診の流れを見直し(表1)、以前は受付後に行っていた更衣を受付前に行うことにした。実際に案内板の設置とともにスタッフが目配り・気配りしながら声かけを行った。また、婦人科検診を優先的に受診できるように専用の受付を設置し(図1)、子宮がん・乳がん検診利用者を受付後すぐに婦人科外来に案内することにした。

データ収集方法は、各検査担当者が、受付から健診終了までの各検査開始時間及び終了時間をカルテに記載することで、それぞれに要する時間を計測した。

【結果】

1. 胃内視鏡検査を含む子宮がん・乳がん検診利用者(表2)

受付から子宮がん検診開始までの平均待ち時間は、平均14分51秒から11分8秒へと3分43秒短縮された。また受付から身体計測開始までの平均待ち時

間は89分34秒から77分47秒へと11分47秒短縮された。さらに受付から胃検査開始までの平均待ち時間は171分52秒から135分21秒へと36分52秒短縮された。

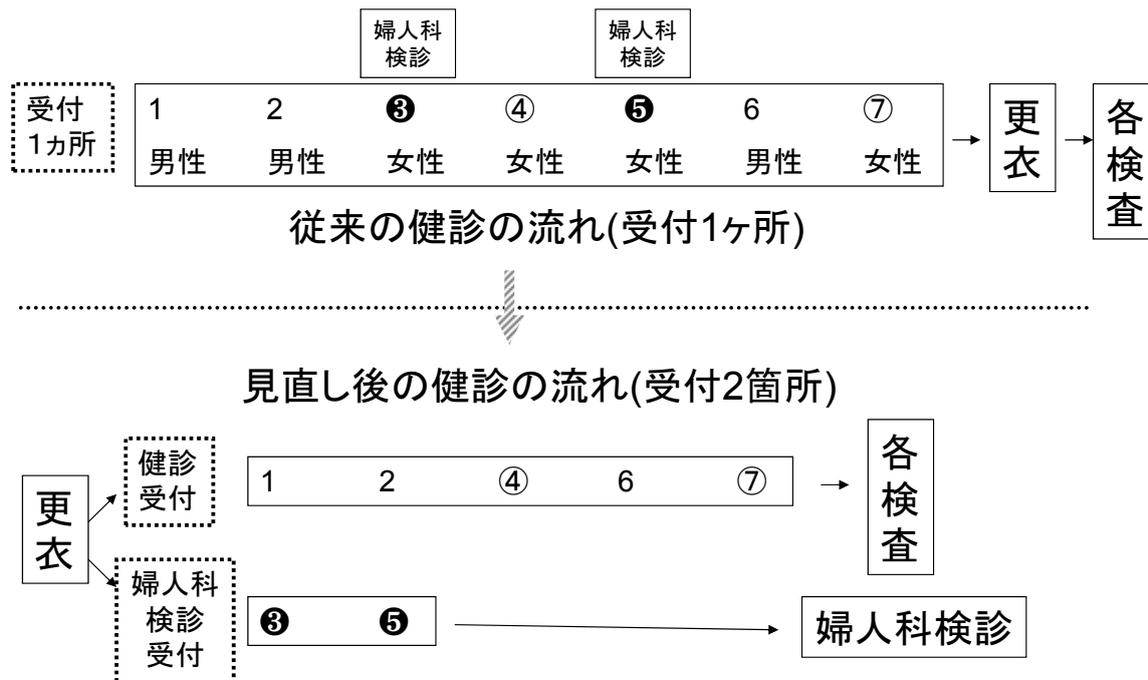
2. 男性の胃内視鏡検査を含む一般健診利用者(表3)

受付から身体計測開始までの平均待ち時間は11分15秒から8分6秒へと3分9秒短縮された。また受付から胃検査開始までの平均待ち時間は127分16秒から75分43秒へと51分33秒短縮された。

表1 見直し後の健診の流れ

- ① 更衣
- ② 受付(第1群), 婦人科専用受付(第2群)
- ③ 検尿
- ④ 身体計測(第1群), 子宮がん・乳がん検診(第2群)
- ⑤ 各検査(第1群)
- ⑥ 胃検査(第1群), 各検査(第2群)
- ⑦ 胃検査(第2群)
- ⑧ 診察

図1 婦人科検診専用受付の設置と健診の流れ



●: 胃内視鏡検査を含む婦人科検診利用者

○: 女性の胃内視鏡検査を含む一般健診利用者

表 2 胃内視鏡検査を含む子宮がん・乳がん検診利用者の見直し前後での待ち時間

	対策前	対策後
受付から子宮がん開始		
平均	14分51秒	11分8秒
標準偏差	8分36秒	3分31秒
範囲	9-42分	4-17分
n	18	22
受付から身体計測		
平均	89分34秒	77分47秒
標準偏差	27分45秒	22分36秒
範囲	57-174分	43-120分
n	16	23
受付から胃内視鏡検査		
平均	171分52秒	135分21秒
標準偏差	31分58秒	29分50秒
範囲	113-238分	85-177分
n	15	14

表 3 男性の胃内視鏡検査を含む一般健診利用者の見直し前後での待ち時間

	対策前	対策後
受付から身体計測開始までの時間(平均)	11分15秒	8分6秒
標準偏差	6分40秒	4分6秒
範囲	2-40分	1-22分
n	47	54
受付から胃内視鏡検査待ち時間(平均)	127分16秒	75分43秒
標準偏差	44分5秒	26分51秒
範囲	66-217分	44-141分
n	30	31

【考察】

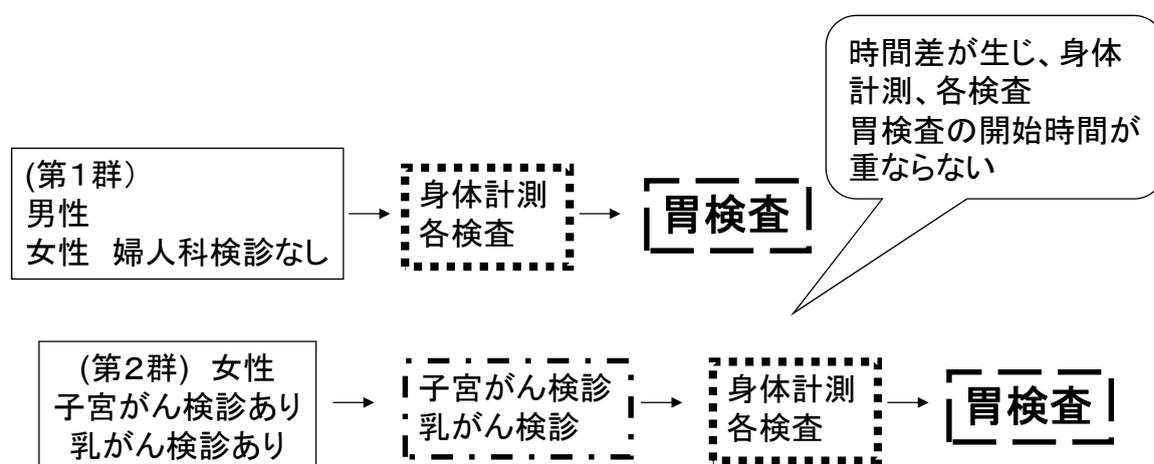
受付までの待ち時間を有効に活用することは、何れも待たせだけの時間が生み出す苛立ちを解消し、利用者の満足度向上へとつながる。また、更衣の声かけを行うことは、利用者とのコミュニケーションの場となると言われる¹⁾。今回の検討では受付前に更衣を行うことにより、受付後速やかに各検査を開始することができたため、待ち時間短縮へとつながった。受付から胃検査までの待ち時間が女性では30分以上の短縮となり、特に男性利用者では50分以上と短縮となった。これは、婦人科検診専用の受付を設置したことで、男性一般健診と婦人科検診の検査開始時間に差が生じ、一定の時間に集中していた胃検診等の混雑が緩和され、待ち時間短縮へとつながったと思われた(図2)。他部署も含めた健診に関わる全てのスタッフが、連携意識を持ち協力体制を強化することが、利用者の満足度向上へとつながるとされる⁶⁾。つまり、横のつながりと情報の共有により、利用者の全体の動きを把握できる。そして健診時間の短縮により、病気の早期発見だけでなく、当日中の他科受診、院外への紹介により、より早期の治療開始も可能となりうる場合がある。また今後の課題として、健診コース毎に受付時間を設置すること(完全予

約制)や、従来の流れを見直すにあたり、固定概念を捨てた新たな取り組み、さらなる創意・工夫が必要である。今後さらなる健診の効率化にむけて、「待たせ方」も重要であると思われる。利用者が納得、安心して検査を受けることができる環境づくりに、さらに努力していきたいと考えている。

【文献】

- 1) 木下美佐子：糖尿病教室開催による診察待ち時間の有効利用と効果. 外来看護 15:18-28, 2009
- 2) 田中知雄：戸田中央総合病院における待ち時間短縮プロジェクト. 外来看護 15:46-50, 2009
- 3) 小山あつ子：外来待ち時間調査の実施と問題解消への取り組み. 外来看護 15:36-44, 2009
- 4) 箱石恵子：病院ボランティアの活動による待ち時間対策とその効果. 外来看護 15:30-35, 2009
- 5) 大前美佳, 本間美樹：外来診察待ち時間改善への取り組み-外来メディカル・クラークとしてできること-. 聖隷浜松病院医学雑誌 10:34-36, 2010
- 6) 戸田久美子, 梅北祥子, 根津千佳子, 他：健診体制の整備と見直しによる受診者の満足度評価. 人間ドック 24:266, 2009

図2 スムーズな健診の流れ



第1群: 男性の胃内視鏡検査を含む一般健診利用者と女性の胃内視鏡検査を含む一般健診利用者(婦人科検診なし)

第2群: 胃内視鏡検査を含む子宮がん・乳がん検診利用者