

テーマ：予約外患者の受付業務を見直し、待ち時間を短縮する仕組み作り

部署：本院 サービス課

発表者：山下 優子

【はじめに】

サービス課では、紹介状を持った初診患者から再診患者、薬の処方だけを希望する患者、紹介状を持たない新規の患者の受付など、多種多様な受付を行っており、待ち時間短縮の対策として受付を種類毎に分け、優先順位をつけて受付を行っている。

受付業務に加え、AI問診を一人でできない患者の対応、昨今のコロナウイルス感染症対策を受け、入院患者関連の取次業務（荷物預かり、入院患者家族の問い合わせ等）も対応しており、業務が繁忙を極めている。

このような状況により、予約外患者（予約がない再診患者および紹介状のない初診患者など）が受付を待つ時間が長くなっていることから、待ち時間の短縮を図る仕組み作りに取り組んだ。

【方法・課題・目標】

【目標】 予約外患者の受付時間を短縮する仕組みを確立する。

【方法】 遅くなる原因を洗い出し、個別に対策検討し仕組みを仕上げる。

【課題】 ①受診科が決まっているのに総合案内を通る ②再診予約外患者の受付に時間がかかる ③AI問診一人でできない患者がいる ④本日受診したいが予約がない ⑤受付以外の用件で窓口が混雑する ⑥職員の力量に差がある ⑦予約外患者の待ち時間を把握できていない ⑧受付職員数の少ない日がある

【実施（活動・対策）内容】

- ① 受付の仕分けを行う（総合案内を通らない受付）：救急受診後の再診（整形以外）はA・B外来受付で受付
- ② 総合案内人員を二人にふやし、時間のかからない受付はすぐに済ませる。
- ③ 待ち時間にAI問診を一人で入力できない方には、待っている時間に入力補助を行う、来院前AI問診利用をすすめる。
- ④ コールセンターへの電話問合せ時、当日受診希望した患者に対し、予約外再診の受付を事前に行い待たないようにした。
- ⑤ 患者・家族に対し、書類申し込み及び受取りについてはできるだけ午後にご来院頂くようご案内。
- ⑥ 職員のマルチタスクを強化：繁忙状況に応じて臨機応変に対応（コールセンター業務+フロントの受付・入院受付 入院受付+フロントの受付、荷物預かり+フロント業務+総合案内）。
- ⑦ 予約外患者の待ち時間を把握（時間枠を設け、患者の待ち時間見える化した）。
- ⑧ 受付職員人数調整：受付対応するフロントスタッフの人数を決定した（総合案内2名、受付スタッフ5名、応援スタッフ1名）。
タスクシフト推進：産科説明を動画にし、待ち時間に患者のスマホで視聴できるようにし、説明の過不足なく、タスクの移動先部署に労力かけずに業務を移行できた。

【結果】

予約外患者の待ち時間を把握し、受付職員の定数化で、予約外患者はもちろん、全ての種類の受付において待ち時間を短縮することができた。

【考察】

新入職員や異動してきた職員が一人前になったことも待ち時間の短縮につながったと思われる。しかし職員の休みが重なる人員不足時や、予約外患者数が増加した場合などは待ち時間が長くなってしまおうと思われる。

スタッフの定数に満たない場合も対応できるよう、マンパワーに頼らないような業務の簡略化を図る余地（AI問診入力の簡素化など）はまだある。

【今後】

- ・ マンパワーに頼らないような受付の簡略化
- ・ 患者さんを待たせないように、トリアージナースとの連携を強化したい。