

テーマ：入院予約説明の時間短縮を目指す（動画作成とその効果）

部署：本院 事務部 サービス課、本部 企画課

発表者：打越 実佳

【はじめに】

入院受付では、入院のため来院する患者（当日予約入院患者）の受付と、外来受診後に後日入院する患者（後日入院患者）に入院の説明を行っている。これらの患者対応において、優先順位はなく、すべての患者を通し番号で到着順に対応している。当日予約入院患者が多い日には、後日入院する患者の待ち時間が長くなり、イライラさせてしまうことが多い。外来受診が終わった後に入院受付に来る患者の中には疲労の表情を浮かべる方も少なくない。したがって、後日入院する患者に対し、受付での滞在時間を短くすることを目的として、入院説明の短縮化の対策に取り組んだ。

【方法・課題・目標】

目標：後日入院する患者への説明を統一し、受付での説明時間を短縮する仕組みを確立し、患者の待ち時間の短縮に繋げる。

方法：入院説明の時間が長くなる原因を洗い出し、対策を講じる。

- 課題：① 予約時の入院説明は、患者に渡す書類が多く、口頭で説明する項目も多く、一人一人の対応に時間がかかる。
- ② 説明に時間がかかることで、当日予約入院患者と後日入院患者の待ち時間に影響する。つまり、待ち時間+説明時間のトータル時間が長く、患者のイライラに繋がる。
- ③ マンパワー不足で患者を待たせてしまう。
- ④ 忙しい時間帯に病棟から再入院患者の書類手続きに来ることが多く、すぐに対応できない。

【実施（活動・対策）内容】

- ①・② 入院説明の動画作成と入院パンフレットのリニューアルを行った。動画を視聴可能な患者は、自宅で視聴していただき、入院受付での口頭説明の時間を短縮できるようにした。動画を視聴できない患者に対しては、パンフレットを見ながら自宅で書類を記入できるよう提出書類の記入見本を掲載した。動画作成と記載見本の作成は主に企画課が行った。初めて入院する患者を念頭に、わかりやすいレイアウト、理解しやすい音声説明、強調された重要ポイントなどが効果的に配備されている。また、説明動画のQRコードを入院受付のそばの看板にて表示し、受付待ち時間の間にも動画を視聴できるよう案内した。
- ③ 当日の予約入院が特に多い月曜から水曜日には、入院受付の人員を一人増やし、当日入院の手続きが早く進むように対応した。
- ④ 再入院患者は、入院や書類のことを既に理解している人が多い。このような患者には、入院書類の説明をする必要がないため、看護部の協力のもと、病棟で作成された入院予約伝票を患者に直接渡してもらい、入院受付への移動を省くことにした。

【結果】

入院説明の動画およびリニューアルしたパンフレットの導入により、説明の内容が標準化された。職員による口頭説明時間が短縮され、入院受付での患者の受付での滞在時間と待ち時間の短縮に繋がった。

患者側では、入院の説明を繰り返し聞いたり、記載要領を何度も参照することの自由が増えた。動画を視聴した患者からも、新しいパンフレットを見ながら書類を記入した患者からも、「わかりやすかった」との意見が多かった。

【考察】

入院に関する説明が標準化されたが、書面に加え、わかりやすいひとことを口頭で加えることも必要となる場面があった。例えば【連帯保証人代行制度】の説明は、書類だけでは理解が難しい患者もいることが分かった。また、動画視聴とパンフレットによる案内の定着はこれからであり、患者の意見や患者の書類記載状況を鑑み、改善を繰り返し、一層よいものにしていかなければならない。

【今後】

入院受付では細かな業務が多々あり、担当するスタッフの繁忙に繋がっている。今後もスタッフの抱える仕事について自動化を進めていき、効率性を高めることでさらなる患者の待ち時間減少や満足度の向上につなげたい。

患者の声を反映しながら、さらにスマートな受付ができるよう今後も様々な部署と連携を強化していきたい。