

診療所の取り組み

待ち時間の「質」に着目し 自院の特徴を打ち出す

Case1
医療法人梅華会
梅岡耳鼻咽喉科クリニック

待ち時間を学びに活用 診療に対するスタンスを伝える

リーフレットや 説明動画を充実させる

2008年に兵庫県西宮市にオープンした梅岡耳鼻咽喉科クリニックを含む3つの耳鼻咽喉科診療所を展開する医療法人梅華会。「患者さんに満足してもらえ、



待ち時間を「学び」の時間に転換した
梅岡比俊理事長

これまでにない耳鼻咽喉科診療所をつくりたい」との思いで開業した梅岡比俊理事長は、顧客目線で「診療所における快適さ」に細部までこだわり抜き、常に改善を続けている。

そのため同院への評価は非常に高く、開院以来患者数は増加の一途をたどっている。当然のことながら患者数が増えれば、待ち時間も長くなる。そこで開業から3年目に分院を展開し、患者を分散させることで待ち時間の短縮化を図った。それでも、花粉症シーズンである春先には平均で150



医療法人梅華会
梅岡耳鼻咽喉科クリニック
【住所】兵庫県西宮市樋之池町22-2
【TEL】0798-70-3341
【URL】<http://www.umeoka-cl.com/>

患者数が増えるほど待ち時間が長くなってしまふ——。多くの診療所がこのジレンマを抱え、その解決に向けて頭を悩ませていることだろう。パート2では、できる限り待つ時間を短くするということを前提にしつつも、待ち時間の「質」に着目してさまざまな取り組みを行っている医療法人梅華会とアルプスこともクリニックの2つの診療所の取り組みを紹介する。

さらに特筆すべきは、ネガティブなイメージの強い待ち時間をポジティブに捉え、患者が自分の病気やその治療法について知り、知識を高めるための「学びの時間」へと転換させていることだ。

同院には、約30種類の疾患に関するリーフレットがある。これは、梅岡理事長が以前勤務していた病院で配布されていたリーフレットを参考にして始めた取り組みで、開業時からわかりやすい文章とイラストでまとめたオリジナルのリーフレットを設置した。当初は4、5種類だったものの、必要に応じて追加してきたため現在は約30種類にものぼっている。

そこで、待合室に関しては清潔な環境の整備や雑誌などの充実のほか、たくさんのおもちゃやDVD、絵本を配したキッズスペースの設置などを通じて、患者の待つことへのストレスの軽減を図っている。

「もともと患者さんの大半は医療機関を出たとたん診療の内容や病気のことを忘れてしまうという研究結果があることを知り、口頭だけではなく帰宅後も注意点を確認できるリーフレットが有

待ち時間対策 3つのポイント

◎ 学びの時間に転換する

オリジナルのリーフレットや説明動画を多数用意し、患者が自分の病気やその治療法について学ぶ時間としてもらう。「治療の主体は患者」と考える梅岡理事長のスタンスを待ち時間を通じて伝えている。

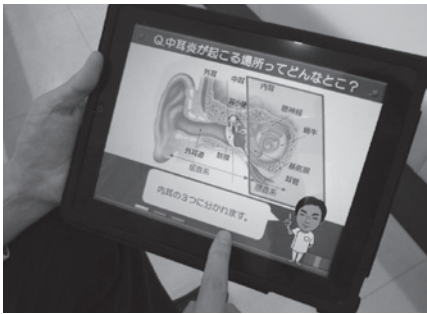
◎ 「待つ」のは診察前だけではない

一般的に待ち時間というと診察が始まるまでを想像しがちだが、診療の過程にはいくつか待つ機会がある。耳鼻咽喉科特有の患者が退屈に思ふ時間の解決を図る。

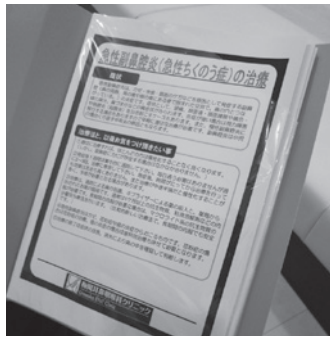
◎ オペレーションの見直し

診療のオペレーションを見直し、待ち時間が長くなる要因を分析。同院では、問診票の書式をホームページ上に掲載して初診患者に持参を呼びかけるなど、工夫を行っている。

効だと思ひ導入したのですが、待合室で熱心に読んでおられる患者さんも多く、待ち時間対策として「も有効だと感じています。『簡単なひまつぶし』ではなく、診察前に知識が深まるので、診察にスムーズに入れるという効果もあります」と、梅岡理事長は説明する。



疾患やその治療法などに関するリーフレットは約30種類用意している



iPadで見られる説明動画

さらに、このリーフレットを補足する役割を果たすツールとして、iPadで見られる説明動画も用意している。イラストを中心に、よりビジュアル的に解説を加えることで、より理解を深めてもらうことが大きな目的だ。「ご高齢の方やお子さんでも簡単に操作できますし、自分で動かしながら楽しんで学んでいただけるのではないのでしょうか」



ネプライザー室にもモニターを設置し、説明動画を見られるようにしている

このほか、耳鼻科において「待つ」時間は受付から診察までだけではなく。たとえば、診察が終わって吸入を行う際には、治療の一環とはいえ手持無沙汰になってしまいう患者も少なくない。そこで同院では、ネプライザー室にもモニターを設置。ここでも動画による情報提供を行っている。梅岡理事長は、「治療の主体は患者さんで、私たちはそのサポート役にすぎません。そのため、ご自身の病気に対する理解を深めていただくことが治療において最も重要だと考えています。私が大切にしてこのスタンスを、待ち時間を通じて患者さんにも伝えられたらいいですね」と話す。

問診票の事前記入を促し 作業の滞りを防止

もちろん、待ち時間そのものを短縮することも重要だ。予約制を取り入れるだけではなく、診療のオペレーションの工夫することによっても待ち時間を見直すことは可能となる。

そうした視点から同院が取り組んでいるのが、問診票の持参の呼びかけだ。通常は初診患者が診察所を訪れてから問診票を記入し、それを受けて受付スタッフが必要事項などを電子カルテに入力するといった作業が発生する。患者が問診票を書くのに時間がかかっている、初診患者が重複して入力作業が多いといった理由で作業が滞れば、結果として待ち時間が長くなる要因の一つとなってしまう。最近ではじめて診療所を受診する前にホームページを確認する患者が多いことから、同院ではホームページ上に問診票を掲載。ここからダウンロードし事前に記入できる仕組みにしている。「受診前からの患者の流れやプロセスを再確認し、常に見直しにつなげたいですね」(梅岡理事長)