

原著

外来待ち時間短縮と患者満足度向上への取り組み

待ち時間対策プロジェクトチームの活動報告

甲田久美子¹⁾ 加藤美香子²⁾ 杉山由美子³⁾ 三浦香奈子⁴⁾ 吉内栄光⁵⁾澁田 剛⁶⁾ 柳谷 孝志⁷⁾ 菊池たき子⁸⁾ 二本柳明花⁹⁾ 高橋康強¹⁰⁾

要旨：

むつ総合病院（以下、当院）では、外来待ち時間が長年の課題となっていた。2017年2月に、待ち時間プロジェクトチーム（以下、PT）が発足され多職種で検討し、外来診察進捗の情報提供のためのデジタルサイネージや待ち時間の負担軽減のための待合カフェの設置、予約診療など来院時間のご案内など多方面から対策を講じた。その結果、2019年10月の待ち時間（受付から会計終了までの時間とする）の全体平均は、2時間37分と21分間短縮され、内科では3時間04分と54分間の短縮となった。また、外来患者満足度調査結果からは、待ち時間に関する項目の評価点数が上がっていた。今後も下北圏域の特徴も鑑みながら、圏域唯一の総合病院として患者満足度の向上と待ち時間短縮にむけて取り組んでいきたい。

キーワード：待ち時間短縮、満足度向上、待ち時間プロジェクトチーム、多職種連携

ORIGINAL ARTICLES

Improving Wait Time and Patient Satisfaction

A Report of the Wait Time Improvement Project Team's Activities

Kumiko KODA¹⁾ Mikako KATO²⁾ Yumiko SUGIYAMA³⁾ Kanako MIURA⁴⁾Eimitsu KICHINAI⁵⁾ Tsuyoshi SHIBUTA⁶⁾ Takashi YANAGIYA⁷⁾Takiko KIKUCHI⁸⁾ Sayaka NIHONYANAGI⁹⁾ Yasutake TAKAHASHI¹⁰⁾

Abstract：

At Mutsu General Hospital, long wait times for patients have been a problem for many years. In February 2017, a Wait Time Improvement Project Team (hereafter referred to as PT) was formed from a variety of employees to tackle the issue. After careful consideration, several measures were implemented, such as the installation of digital signage to inform visitors of wait time status, the establishment of a cafe in the waiting room to reduce visitor fatigue, and the introduction of a system for appointment reservations and times. As a result, in October 2019, average wait time (the time from check-in at reception to payment) was found to be approximately 2 hours and 37 minutes, a reduction of 21 minutes, and the average time spent with a physician was found to be 3 hours and 4 minutes, a reduction of 54 minutes. Furthermore, based on a survey of visitor and

patient satisfaction, ratings concerning wait time were found to have improved. The future goals of the hospital are to continue improving patient satisfaction and wait times while taking into account the distinct characteristics of being the only general hospital in the Shimokita area.

Keywords: Wait time reduction, satisfaction improvement, wait time project team, Multi-professional collaboration

- 1) Director of Nursing, Mutsu General Hospital
- 2) Deputy Director of Nursing, Mutsu General Hospital
- 3) Head of neurosurgical outpatient department nurse, Mutsu General Hospital
- 4) Internal medicine outpatient nurse, Mutsu General Hospital
- 5) Medical office work section manager, Mutsu General Hospital
- 6) Property Administration Section manager, Mutsu General Hospital
- 7) Secretary General, Mutsu General Hospital
- 8) Property Administration Section Chief, Mutsu General Hospital
- 9) Regional alliances department director, Mutsu General Hospital
- 10) Medical office work assistant section manager, Mutsu General Hospital

*Corresponding Author: K.Koda
(nurse@hospital-mutsu.or.jp)

1-2-8 Kogawa-machi, Mutsu 035-8601, Japan
TEL : 0175-22-2111 FAX:0175-22-4439

Received for publication, December 6, 2019

Accepted for publication, March 18, 2020

- 1)むつ総合病院 看護局長
- 2)むつ総合病院 看護局次長
- 3)脳神経外科外来看護師長
- 4)内科外来看護師
- 5)医事課長
- 6)管財課長
- 7)事務局長
- 8)管財課主幹
- 9)地域連携部主事
- 10)医事課長補佐

*責任著者: 甲田久美子

(nurse@hospital-mutsu.or.jp)

〒035-860 青森県むつ市小川町一丁目2番8号

TEL : 0175-22-2111 FAX:0175-22-4439

令和1年12月6日受付

令和2年3月18日受理

【はじめに】

当院では、長年待ち時間が大きな課題であった。2017年9月の診療科別待ち時間調査では、眼科が4時間を超し、最も患者数の多い内科では3時間5分となっており、通院は1日かかりというイメージを払拭できない状況となっていた。待ち時間についての苦情などに関する対策は、各診療科外来にまかせられていたが、2017年2月に、医師・看護師・地域連携部・管財課・財政課・医事課など18名の多職種でプロジェクトチームが構成され、病院全体として定期的に検討することとした。

【取り組み以前の待ち時間の実態】

当院は、地理的観点から、下北半島沿岸から片

道1時間を要する。公共交通機関事情や農林水産関係職業柄なのか、早い方は朝4時から外来玄関前に並び、受付順番取りをしている。受付開始は7時35分となっていることから、この時点ですでに待ち時間は発生している。近隣の患者であれば、受付後に自宅で待機することも可能だが、遠方の患者は病院内で待たざるを得ない状況であった。特に、内科外来担当医師が、入院患者や救急搬送患者の対応を余儀なくされた日は、4～5時間の待ち時間に及ぶ事もあり、車椅子やストレッチャーの患者からは、苦痛や不満の声が上がっていた。2016年度に内科外来看護班が、内科待合室にいる患者を対象にアンケート調査を実施した結果、待合席に着いてから診察室に入るまでの時間は、2時間以内が46.1%、2～3時間が

29.7%、3～4時間が13.3%となった。

(図1参照)

待ち時間の中で苦痛を感じるのはいつかの間には、「診察に呼ばれるまで」が68.1%、「案内カードが渡されるまで」が22.2%、「検査説明まで」が9.7%となっていた。(図2参照)

また、待ち時間で何が苦痛なのかへの間には、「椅子に長時間座っている事」が138人、「診察の進行状況が分からない」が103人「具合が悪い」「うるさい」などが71人であった。(図3参照)
看護師の対応に関する要望については、「診察の状

況説明」「迅速な対応」「丁寧な説明」などが挙げられていた。内科外来全体への要望としては、「待ち時間短縮」が最も多く、「完全予約制導入」という意見も多かった。さらに、待ち時間の伝え方に関することや、受付業務に関すること、テレビ設置やくつろげる場所が欲しいなどの情報伝達や待合室環境面への意見もあり、待ち時間の苦痛軽減のためには、待合椅子の工夫、テレビ等の設置によるインフォメーションや、待ち時間表示などへの対策が必要と考えられた。

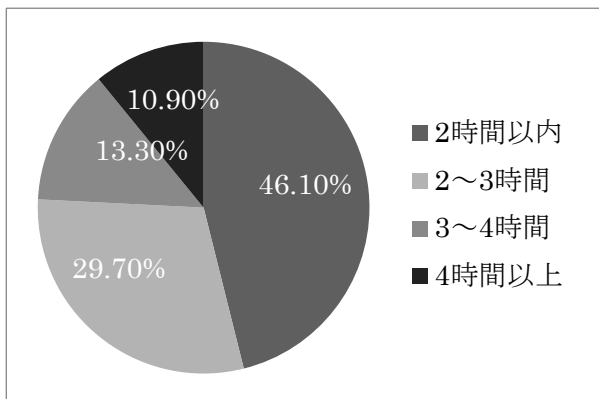


図1 診察に入るまでの待ち時間間

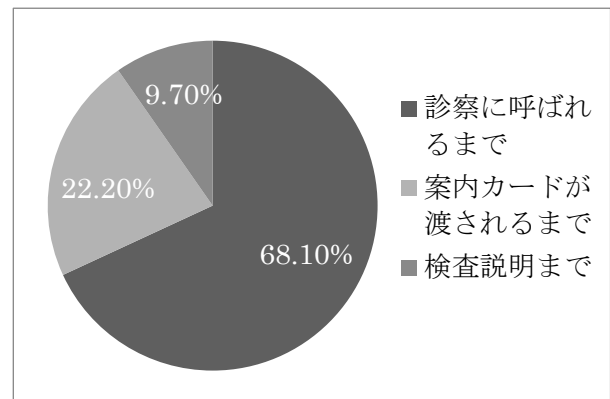


図2 待ち時間の中で苦痛を感じる瞬間

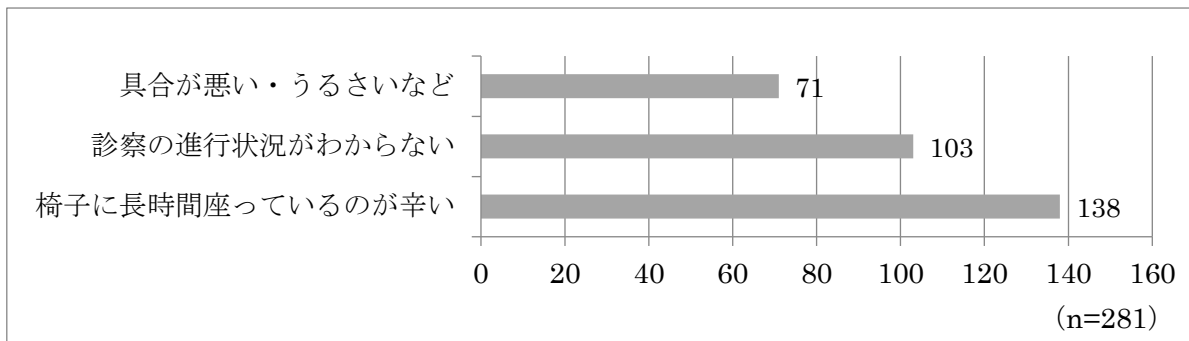


図3 待ち時間で何が苦痛か (複数回答)

【お呼び出し番号モニターサイトについて】

以前から診察順番の目安になるように、各診療科外来受付前に、番号カードを提示していたが、どこにいてもわかるように、電光掲示板の設置やスマートフォン用のソフト利用が検討された。しかし、これらは資金的に難しく、さらに検討を重ねていたところ、「自動化せず電話連絡などの内容を表示するホームページにすればコスト不要」と

の意見が情報管理科から出され、『お呼び出しモニターサイト』を新たに整備し、2015年より運用を開始した(資料1) このシステムは20分おきにデータが更新され、受付後は院内に滞在しなくても診察の進捗状況をスマートフォン等で把握でき、患者さんの診察順番が近くなった頃に来院できるようになった。

お呼出番号モニターをご利用下さい。

受付患者数も確認できるようになりました
(2015年10月1日より)

診療科	お呼出中	受付患者数
内科	100番台	124名
循環器内科	40番台	67名
整形外科	120番台	134名
放射線科	20番台	45名
小児科	10番台	46名
産科婦人科	10番台	28名
外科	10番台	38名

まだ待ちそうだから先に買い物に行こうかしら

赤ちゃんがいるからできるだけ車や自宅で待っていたい...

インフルエンザが流行ってるから長時間待合室にいたくないな...

待ち時間を有効に使って別の用事を済ませよう

むつ総合病院 お呼出番号モニター

こちらのQRコードを撮影いただくか、下記URLよりアクセスして下さい。
http://hospital-mitsu.or.jp/sp

資料1

【内科外来での取り組み】

1. 施設や居宅支援センター入所者の午後予約について

2017年6月のPT会議で、施設や居宅支援センター入所者の定期受診を午後時間帯にしようかと提案があり、12時～14時の時間帯に30分間隔で4名の予約診察を開始した。地域連携部担当者が、圏域内の各施設や居宅支援センターへ午後予約診察の広報と説明をした結果、毎月20名程度が午後予約診察となった。相乗効果として、多くの外来患者で混雑している通路にストレッチャーや車イス患者移動が少なくなったこと、長時間の同一体位による苦痛が軽減したこと、外来通路混雑が緩和された待合室で施設職員も椅子に座り待機できたことなどが挙げられた。

2. 退院後の初回受診の予約について

退院後の初回受診をすべて予約制とした退院が決定した際に、病棟から外来へ電話予約を入れ、

予約時間を決定した。予約時間については、採血・レントゲン撮影などの検査がある時は10時、診察のみは11時とした。

入院時主治医だった医師の診療日になるように日時指定にも配慮した。その結果、月平均50人の予約診察となり、さらには退院後の患者状態などは主治医診察となったことで、よりわかりやすく、患者との信頼関係の構築に繋がったのではないかと考える。

3. 有料予約枠の拡大について

午前中に指定していた有料予約枠を13時30分まで拡大し、拡大した午後枠を内視鏡検査やCT撮影結果、採血結果などの説明対象患者とした。「症状がなく検査結果を聞くだけなので、長時間待たされなくて良かった」「仕事の合間に受診できた」など好評を得ている。2018年度実績数では、有料予約患者総数の約30%が、検査結果説明の患者数となっていた。

4. 診療時刻の目安の掲示

内科受付番号と診察開始時刻を調査し、月毎に一覧表を作成した。数ヶ月の調査結果から、60番台の診察は12時を過ぎる傾向だと判明し、内科待合室に「診療時刻目安のお知らせ」を掲示した。外来診察の医師人数や、診察状況によって、変動があることから、受付票60番以降の患者は昼過ぎに来院できるように、受付へ一声かけて一度病院外へ出てもらい待ち時間の有効活用してもらった。前述したように、スマートフォンでの「お呼び出し番号モニター」での確認が病院外でも可能となったことから、来院時間の目安情報は広く共有できるようになった。

5. 待ち時間に関する情報提供

診察順番についての誤解を避けるため、診察案内時は受付番号と患者氏名を呼称し、予約患者の場合は予約と呼称することとした。外来担当医師が救急診療や病棟などに呼び出され不在となった場合は、その旨をアナウンスすると同時に、外来前の立て看板に不在医師のお知らせを表示し、待ち時間が長くなる可能性があることを、広報した。

6. 待合い患者の状態把握について

患者の病状に応じた適切な対応を心がけ、受診内容や病状により診察順番を配慮している。外来で待つことが困難な状態の場合は、救急診療や中央処置室のベッドへ案内し早期に医師診察へ案内している。

【医事課の取り組み】

待ち時間を過ごす退屈さの軽減を図るためのデジタルサイネージの導入について

駅などで見かける、電車の遅延情報などを表示するモニター（デジタルサイネージ）を取り入れたら良いのではとの提案があり検討した。視覚に訴える情報提供であれば、診察案内にも支障がないのではないかと結論に達し、導入に至った（写真1）。

外来棟1階・2階の待合い5ヶ所に設置し、ニューストピックスや天気予報の情報、当院からの様々なお知らせ（お呼び出しモニターサイトも表示）、お祭りや観光地の動画・県内情報や注意報・速報等が随時流れるような仕組みとし、運用している。患者さんからの評判も良く、今後は南北全域の情報提供も増やしていきたいと検討している。



写真1：デジタルサイネージの実際

【管財課の取り組み】

待ち時間を過ごす空間の提供のために、まちあいカフェの設置について
さまざまな待ち時間短縮への取り組みがされる中で、「待ち時間への負担感を和らげる方策」として、「カフェ」を整備したらどうかという意見が出された。待ち時間の過ごし方は人それぞれであるが、このスペースは、診療科外来前の待合椅子から、場所を移動し、採光のあるカウンターテーブルに

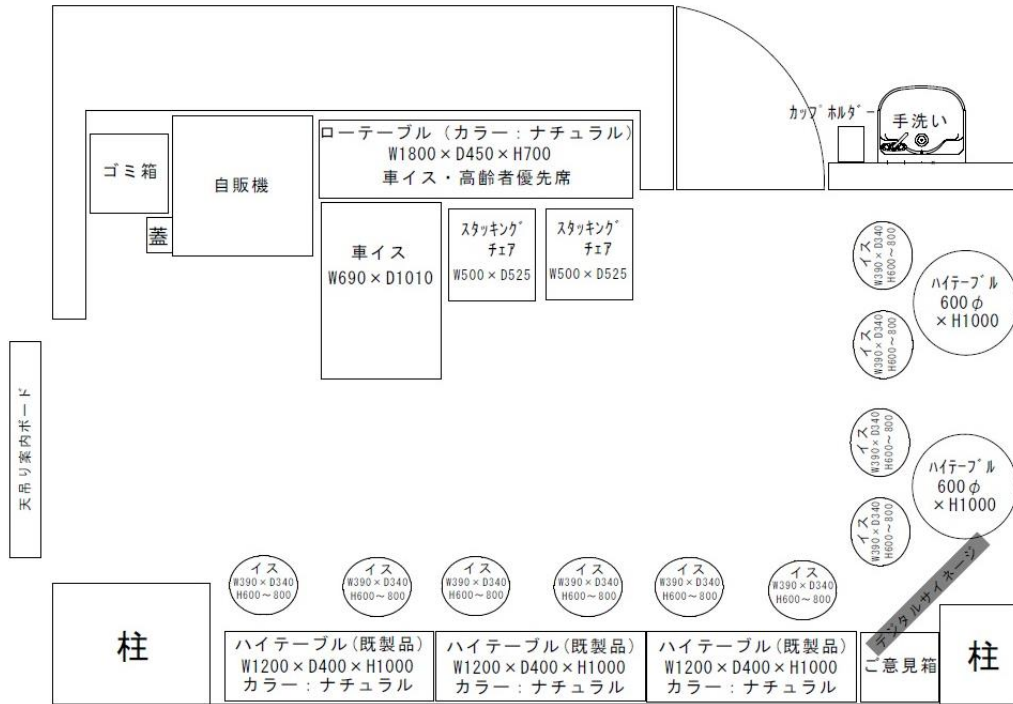
席を移すことで気分転換を図り、雑誌や新聞を読んだり、スマートフォンやタブレットパソコンを利用したりして、ゆったり有意義な時間を過ごしてもらえたらとPTメンバーからアイデアが出された。2017年12月にレイアウト詳細図案を基に検討し、翌年5月には、正面玄関ホール付近の公衆電話コーナーとコインロッカーを別場所へ移設し、その空きスペースを「まちあいカフェ」として活用するレイアウト案に決定した。設備の

うち、カップ式自動販売機とフリーw i - f i の設置及び管理は、一般社団法人公済会に協力してもらった。カフェのスペースをリフォーム後、自動販売機の納入及び喫茶店営業許可証が交付され、

2018年8月10日に病院内正面玄関ホール近くに「まちあいカフェ」としてオープンした。

(図4 写真2)

レイアウト詳細図



<面積> 16.2㎡

<座席数> 13席 (ハイチェア10脚 ローチェア2脚 車イススペース1台分)

<設備等> カップ式自動販売機1台 (レギュラーコーヒー他7品目)、テレビモニター (デジタルサイネージ・地上波TV放送) 1台、小型家電充電用電源コンセント、フリーWi-Fi、掛け時計、掲示板、手洗い場

図4 まちあいカフェの設備等の概要



写真2 : まちあいカフェ入り口

カフェ設置後は、外来診察開始まで過ごしたり、軽食を食べたりと自由な形で利用されている。また、低料金（100円～150円）で挽き立てのコーヒーが飲め、おいしいとの評判もある。さらに、患者だけでなく付き添いの方や、ケアマネージャとの打ち合わせなどにも利用されており、好評を得ている。また、40型テレビモニタを設置し、地上波テレビ放送とデジタルサイネージを2画面で表示したほか、「お呼出番号モニター」も表示し、診療の進み具合を見ながらくつろげる空間となっている。一方会議では、30歳代～50歳代くらいの比較的若い世代の利用が多いと想定し、ハイテーブルやハイチェアを用意したが、実際は車イス患者や高齢患者の利用が多く、テーブルとイスの高さへの苦情が寄せられたことから、低いイスを多く整備し直すこととなった。

【地域連携部の取り組み】

2018年度の外来患者満足度調査アンケート結果

毎年度実施している外来患者満足度調査アンケートの「受付をしてから診察までの待ち時間」の項目では、この数年5段階評価の2.1から2.3の「やや不満」よりであったのに対し、2018年度11月に実施したものでは、2.8となり「普通」の評価に近づいた結果となっている。(表)

実際に診療までの待ち時間が短縮されたこともあったが、まちあいカフェの設置など待ち時間を快適に過ごせるようなさまざまな取り組みが、満足度を高めることにつながったのではないかと考える。

表：外来患者満足度調査結果の推移

項目	2015年	2016年	2017年	2018年
受付をしてから診療までの待ち時間	2.3	2.1	2.1	2.8
診療時間	2.7	2.7	2.6	3.3
診察後から支払いまでの待ち時間	2.8	2.7	2.7	3.1

※1から5までの5段階評価（5非常に満足 4満足 3普通 2やや不満 1不満）

【今後の課題】

定期受診の際に、診察前検査（レントゲン写真・心電図・採血・尿検査等）が実施され、その結果を待つ時間について、何か短縮できる方法はないか現在検討中である。現在の待ち時間プロジェクトチームに、臨床検査科などメディカル部門からのメンバーを加え、病院全体で待ち時間対策へと取り組んでいくことになっている。

下北圏域に唯一の総合病院であり、救急を受け入れ、入院ベッドを持つ施設として、医師などへの負担が大きく、時間的制約が厳しい現状がある。今後も、下北圏域内の診療所・クリニックなどとの機能の違いを地域住民にもわかりやすく伝え、かかりつけ医との連携強化を図っていかなければならないと考えている。

【まとめ】

内科外来患者の待ち時間は、2018年3月と

比較し、1年後にはおよそ1時間短縮された。眼科医が1月から常勤となったことから、眼科も1時間以上の短縮となった。全科の診療科平均待ち時間は10分余りの短縮であるが、1日の診療時間内において、全体的に外来待合室の混雑が解消され、患者滞在時間が平均化されてきた印象を受ける。(図5)

病院の待ち時間問題は、外来診療部門の医師や看護師だけの問題ととらえられがちであるが、当院では病院全体、特に事務部門や管財課・情報管理部門なども関わり、多職種で検討した結果、さまざまな発想が生まれ、実施可能な対策へとつながった。

今後も、下北圏域住民から信頼される病院となるため、待ち時間も含めて外来看護に関するさまざまな改善を推し進め、通院患者一人ひとりの生活を支える看護ケアが提供できるように取り組んでいきたい。

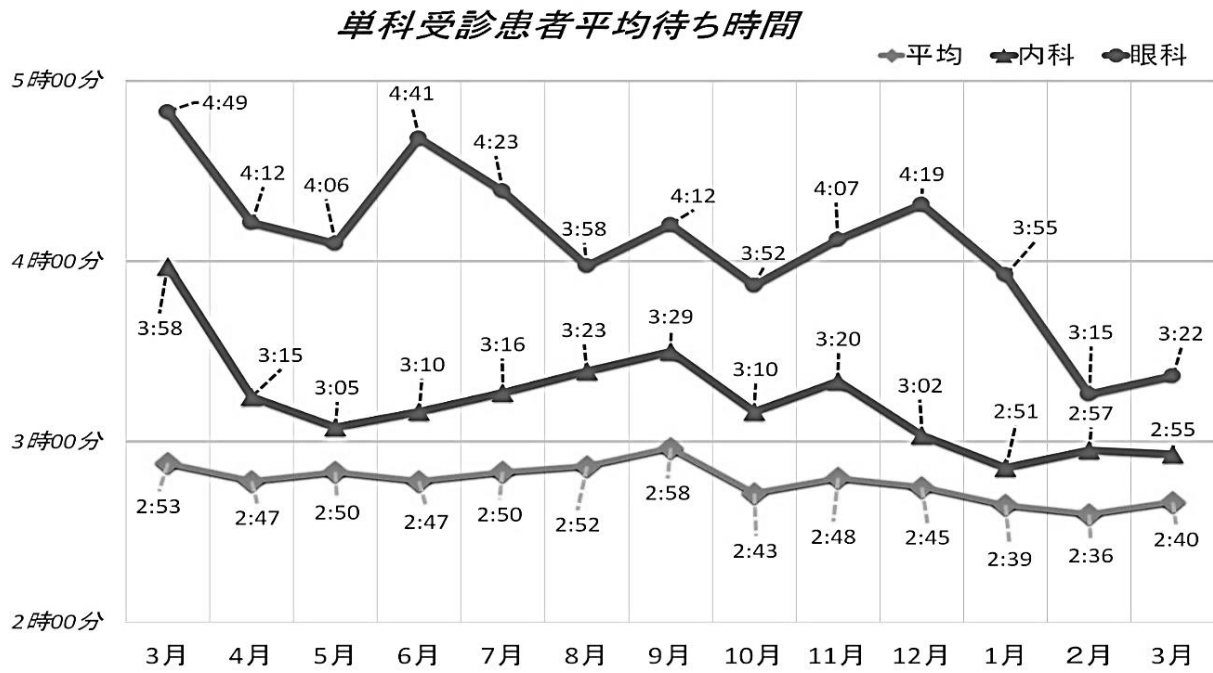


図5 2018年3月～2019年3月までの待ち時間の推移

参考文献・引用文献

- 待ち時間対策プロジェクトチームが進める
「待ち時間の負担軽減」に向けた取り組み
日総研出版
外来看護2019秋号 p.010—016
- 待てる外来 苦痛軽減・時間短縮
2012年 日総研出版