

## 再来受付機と精算機の導入による待ち時間短縮への取組

松浦敬宣<sup>1)</sup> 風晴俊之<sup>2)</sup> 美原盤<sup>3)</sup>

- 1) 公益財団法人 脳血管研究所美原記念病院 医事課
- 2) 公益財団法人 脳血管研究所美原記念病院 事務部
- 3) 公益財団法人 脳血管研究所美原記念病院 院長

〔はじめに〕 当院の外来は時間がかかりすぎると患者からクレームが寄せられていた。今回、再来受付機および精算機の導入を機に、新しい受診フローに変更し時間短縮につながったため報告する。

〔取組〕 従来、スタッフ主導型で伝票や書類をバックヤードで動かしていたが、患者に見えていないことがストレスの要因となると考え、患者が伝票を持って動くように変更した。また初診と再診で窓口を分け、処方せんの発行および次回予約のタイミングを診察室内で行うなど導線を変更し、渋滞する要因の削減に努めた。

〔結果〕 受付から診察までの時間が  $66.5 \pm 44.5$  分であったのが、 $47.6 \pm 41.4$  分まで有意に減少した ( $p < 0.05$ )。また診察終了から会計終了までの時間が  $23.3 \pm 34.1$  分であったのが、 $17.5 \pm 31.1$  分まで有意に減少した ( $p < 0.05$ )。

〔考察〕 機械による作業の置き換えは DX とは言いがたい。機器の導入により人の動きが変わり作業効率化が図られることが求められる。