患者さんのためなら他部署とも連携!!

社会福祉法人 聖隷福祉事業団 総合病院 聖隷浜松病院 医療クラーク室
ももいろ業務改善しようZ!サークル

テーマ　伝票類の処理にかかる時間を短縮しよう!

第6349回QCサークル大会(東海支部静岡地区からの推薦)

テーマ選定

私たち聖隷浜松病院は静岡県浜松市にある総合病院です。私たちのサークルは外来診療室で医師への診療支援を行う医療クラーク室のスタッフで構成されています。業務内容は外来診療支援，患者案内，電子カルテの代行入力，診療報酬に係わる伝票記入などです。

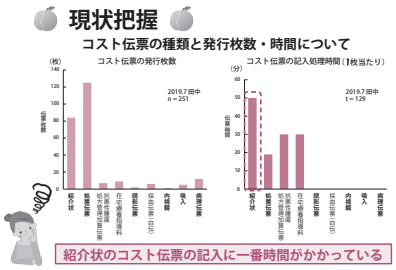
日頃接する患者さんからのクレームを4週間集計したところ18件のクレームがあり，その中で16件が診察後の待ち時間に関する不満であることがわかりました。

また時間がかかる要因を分析したところ，「診察後の伝票類の処理に時間がかかっている」ことがわかり，テーマを「伝票類の処理にかかる時間の短縮」にしました。

現状把握 ～ 目標設定

9種類ある伝票の1週間の発行枚数とそれぞれの記入時間を調べたところ，紹介状のコスト計算伝票がもっとも多く，処理時間も一枚約50秒かかっていました（図・1参照）。

そこで，紹介状コスト計算伝票の処理時間を半減の25秒以下とすることを目標に設定しました。



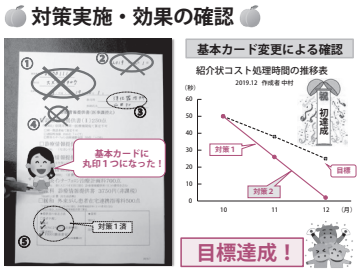
図・1　伝票記入時間

要因解析 ～ 対策実施

要因を解析したところ「伝票に手書きで記入する項目が多い」と記入するムダが要因であることがわかりました。記入項目は患者さんの診察券番号，受診科，医師名など多くあります。そこで対策は「削除できる項目を探す」とし，伝票を管理している外来医事課と基本カードを修正するうえでは情報システム室の協力も必要なので，3チームで連携して対策を検討しました。その結果，基本カードに紹介状のコスト計算伝票の項目を印字することで，手書きで記入していた診察券番号などの4項目と処理上不要ということがわかった1項目の記載を削減し，丸つけだけで済ませる書式に変更しました。

効果の確認

その結果，50秒かかっていた記入を2秒で処理できるようになり，目標の25秒を大きく上回る成果を上げることができました（図・2参照）。診察後の事務処理時間が短縮され，患者さんの診察後の待ち時間に関するクレーム数も減少しました。



図・2　記入時間の大幅削減

ここが ポイント

●自部署で完結できなければ他部署と連携

サークルメンバーは同じ職場で働く人で構成されることが多く，これは同じ職場だからこそわかる問題や困りごとが共有されるからです。しかしデメリットとして自部署だけで要因分析，対策立案などの議論に限界があることが挙げられます。医療機関のように複数の部署にまたがってサービスが提供される場合は，まさに当てはまります。

この事例の改善対象は「基本カード」と「コスト計算伝票」の記入時間の短縮です。「基本カード」は患者さん一人につき一枚で，受診に必要な個人情報の入った重要な資料であり，そして「コスト計算伝票」は医療費計算にかかわる伝票です。この両伝票に関連する外来医事課，情報システム室のメンバーと連携して成果につなげています。

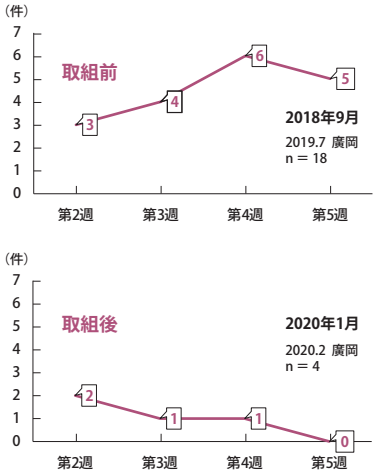
図・３　３つの部署の連携

目的は患者さん（顧客）へのよりよいサービスの提供

事例ではサークルメンバーが携わるクラーク業務（医療事務，病院全体における仕事サポート役）において，患者さんの待ち時間を短縮するために事務処理時間の中の伝票記入時間を大幅に短縮させました。事務処理時間の短縮はサークルメンバーにとって業務の効率化でありますが，目的はその先にいる患者さんへのサービス向上です（図・４参照）。

医療機関での待ち時間の短縮は，患者さんの満足度を高めることは読者のみなさんも共感できると思います。この改善で患者さんからのクレームは減少していますが，その状態が定着するとさらに満足度を高めるために更なる改善が求められてきます。

業務全体を見渡してさらに前後工程の改善が求められるでしょう。誌面では紹介しきれませんでしたが，このサークルはさらに他部署と連携して改善を進めています（図・５参照）。「この他部署との連携」は参考にしていただきたい点ですが，そのためにも改善活動の時ばかりではなく，日ごろから他部署との良好なコミュニケーションや協力関係を構築しておく必要があります。



図・４　処理時間，クレーム件数低減

今回の活動でいろいろな部署の協力のもと進めることができました。一つの輪から徐々に広がり輪が大きくなりテーマ外まで波及しサークルのうれしさを知り体験しました。今も頑張って活動しています！

図・５　活動を通して

構成：飯山浩司