

健育会グループ 第9回TQM活動発表セミナー【演題①】

演題名	外来患者導線を明確にして、わかりやすく利用しやすいフロア環境へ			
施設名	石川島記念病院	発表者(職種)	増田 章宏 (事務)	
活動の種類	質・安全・ <b>能率</b> ・CS・モラル・コスト	取り組み種別	<b>問題解決型</b> ・課題達成型	
改善しようとした問題 課題	外来患者受付窓口で初診と再診、会計の患者さんが混同して列を作ることで、患者さん側のわかりにくさと職員側の業務非効率の問題が併存			
改善の指標とその目標値	(指標) 自動再診受付機の利用頻度向上 (目標値) 再診患者さんの自動再診受付機利用率80%			
実施した対策	1. 既存の受付窓口を「初診」と「会計」の二つに区分してPOPで表示 2. 自動再診受付機の存在と機能をPOPと予約票にて明示			
改善指標の対策実施前後の変化	(実施前)一つの窓口で初診と再診、会計という目的に違う患者さんが混同して列を作り、その対応に受付業務が非効率となり、結果として患者さんの待ち時間が長くなっていた (実施後)初診と再診、会計の目的別の導線ができ、結果として待ち時間短縮となった			
チームの名称	外来環境改善チーム	リーダー名(職種)	内田 牧子 (事務)	
		チームの人数	5	名
活動状況	平成 26年 11月～ 27年 1月	平均会合時間	45	分
	会合回数	8	平均会合出席率	80 %

【現状把握】

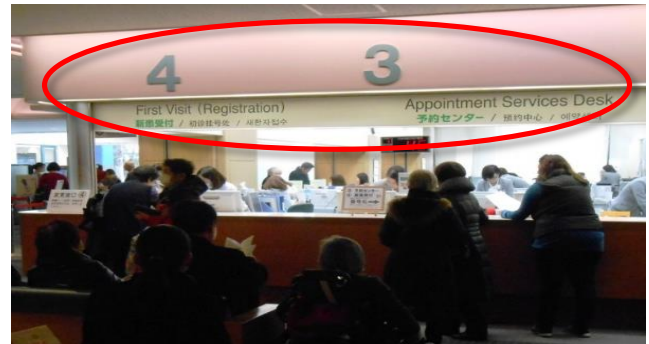
1. 1階外来での目的別の患者導線が不明確

<現状>



「総合受付」と表示されているため、初診と再診、会計の患者さんが横並び状態となっている。

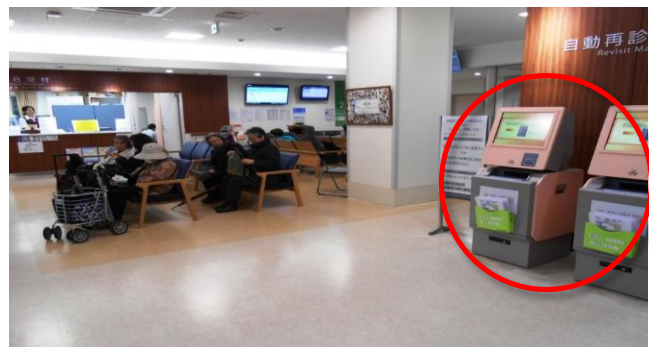
<あるべき姿>



カウンター上部に番号とともに「初診」等の目的別の表示がされ、患者さんが利用しやすい造り。

2. 自動再診受付機の稼働率が低い

1階入口正面の分かりやすい場所に設置しているものの、その機能と利用方法が認知されてなく、再診患者さんの利用率が半分以上と低いままとなっていた。

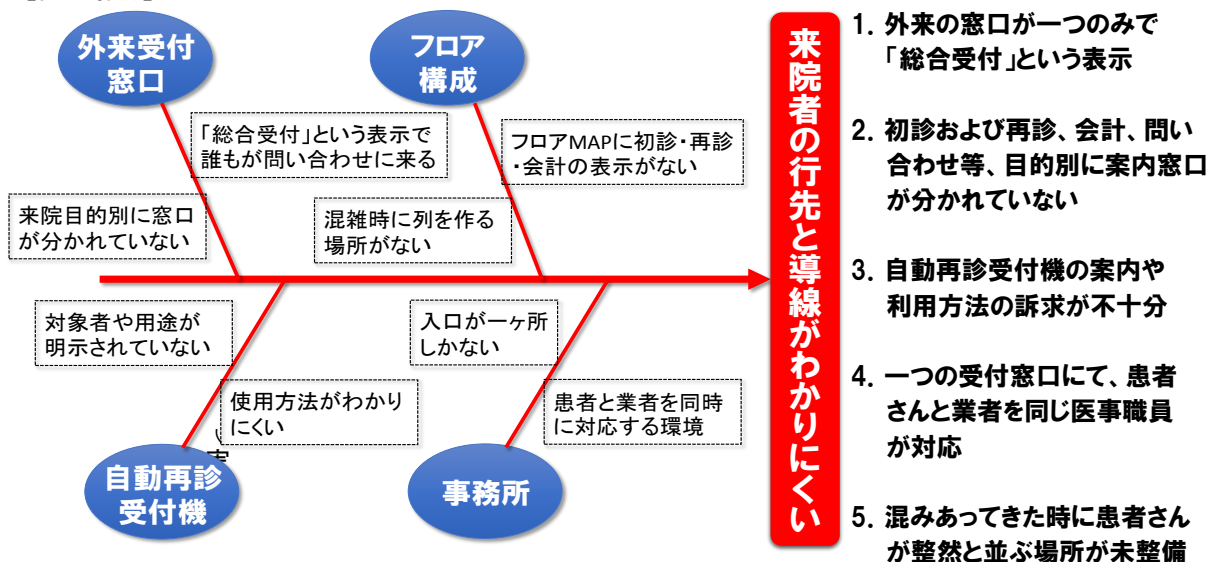


【目標設定】

**再診患者さんの自動再診受付機利用率80%!**

表示やPOPを工夫して、初診と再診の患者さんともに目的別窓口の認知率を向上させ、再診患者さんの自動再診受付機利用率80%を目指す。

【要因解析】



【対策の立案と実施】

問題点	原因	対策	目標
受付窓口にて患者さんの混雑と混乱が起きやすい	初診(再診)と会計等、患者さんの目的別対応窓口がない 分けられていない	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 総合受付を「初診」と「会計」に区分し、それぞれをPOPで明記</li> <li>■ 待合室の椅子を移動および整理をして、混雑時の並ぶ場所を設置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 受付窓口では「初診」と「会計」別の区分を患者さんが認知</li> <li>● 「再診」は自動再診受付機を利用</li> </ul>
自動再診受付機が効率的に活用されていない 稼働率が低い	自動再診受付機が効率的に活用されていない 稼働率が低い	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1階入口から「初診」と「再診」への道筋を床上に明示</li> <li>■ 予約票に次回再診機で受付ができることを明記し、口頭でも伝える</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 再診患者さんの自動再診受付機利用率80%</li> </ul>
医事担当職員の業務効率が低下	患者さん以外の業者等に対しても、受付窓口にて同じ職員が同時に対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 受付付近に総務へつながるベルのボタンを設置し、ヘルプを依頼</li> <li>■ 業者が自ら利用できる内線電話を窓口外に設置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 職員の業務効率を上げ、患者さんの受付待ち時間を平均20%減少</li> </ul>

【反省と今後の進め方】

1. 計画的な打ち合わせと対応を図る

この改善活動を始めるのが11月からと遅れ、打ち合わせも計画的に進めることができなかった。そのため、POP選定や環境整備対策についても十分な時間をかけられなかった。

2. 部内全体での認識の共有

一部のメンバーで改善活動を進めてきたため、他の医事外来および総務職員との意識と情報の共有を今後さらに深めていく。