

待ち時間削減プロジェクト

～ スタッフ全員で成し得た

お客様満足度と従業員満足度の向上 ～

木俣動物病院様 (静岡県浜松市)



木俣 新 先生 (院長、公益社団法人 日本動物病院協会 専務理事、一般社団法人 浜松市獣医師会 代表理事)



動物病院の経営に関わる多くの院長先生や事務長の方々が、「飼い主様の待ち時間の解消」を運営上の課題の一つに挙げると思います。私の病院も同様に、「どうすれば受付から会計までの時間を必要最小限にできるか」について長年頭を悩ませていました。一つの解決策として数年前に導入したのが予約診療制でしたが、それまでの役割や業務のフローでは、むしろ時間通りにきっちり対応できていないことがクローズアップされました。そこで2年前から獣医師や動物看護師、そして受付スタッフの全員で取り組み始めたのが『待ち時間削減プロジェクト』です。非常に難しい課題ですが、私自身はこれをクリアすれば二つの大きな効果があると考えていました。まず第一に飼い主様の満足度の向上、そしてスタッフの肉体的・精神的負担の低減による従業員満足度の向上です。このプロジェクトを率いるリーダーとメンバーの色々な取り組みのおかげで、これまでにいくつかの成果が得られました。今回はこの取り組んだ内容とその成果の一部について、担当者自身からご紹介します。

以下、アイデックス社員によるインタビューにお答えいただきました。

このプロジェクトを進めるにあたって、皆様個人やご所属の部門で取り組まれたことを教えてください。

加藤 様 まず受付スタッフ全員で取り組んだのは、待ち時間の長さ、その長さから生じる飼い主様のストレス度合いとの関連性を調べたことです。方法は簡単なものです。受付という立場はご来院された飼い主様に最初と最後の両方で接点を持っていますので、カルテに受付時間と会計時間を書き添えるようにしました。診察や結果説明までに長くお待たせしてしまい、会計時に待ち時間についてご不満を述べられた場合には、その待ち時間を元に受付スタッフ間で共有できる目安を作りました。また、その受付時間を先生や看護師に伝えることも重要ですので、メモに受付時間を記入し、受け渡すカルテのクリップに挟むようにしました。(写真①) このメモは会計を終えるまで外されることはなく、医療業務を行う全スタッフが常に所要時間を意識するように促します。また、お待ち頂いている飼い主様へのお声掛けは出来る限り具体的に行います。例えば「超音波の検査に少し時間が掛かっています。」とお伝えすると、なんとなく時間が掛かるものだというイメージも湧き易く、ご納得頂けるケースも多いかと思います。混み合っている場合は、飼い主様から聞かれる前に「ただ今、混み合っております、○番目でお待ち頂いています。」と必ずお伝えするように徹底しています。

松岡 先生 私個人としては、手が空いた時間に他の先生方を待っている患者様やその症状を確認して、私でも対処できないかを考えるように努めています。ある時の例ですが、副院長のクリップが挟まれたカルテがあり、ご来院の目的は血液検査のモニタリングでした。副院長がその患者様に対応するまでしばらく時間が掛かることを確認したのち、私が代わりに飼い主様とお話しをし、採血と検査を行いました。そして最後の結果報告を副院長が行い、待ち時間を短縮することができました。

【プロジェクトメンバー】



加藤 春美 様
(クライアントサービス部門、マネージャー)

当プロジェクトのリーダー
最近ではボルダリングに挑戦中

松岡 翔 先生

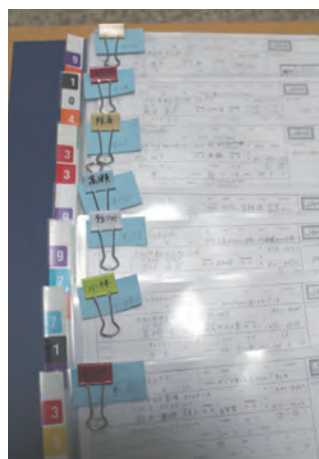
(診療部門、マネージャー)

診察だけでなく、業務の改善にも熱心
趣味はブラジリアン柔術



村木 美穂 様
(マーケティング部門、マネージャー)

共通意識の浸透によって、やりがいを実感
最近の趣味はアウトドアキャンプでの料理



写真①

受付時間を書いた青色の付箋をクリップに挟む。クリップの色は獣医師ごとに分けられている。受付時間の早い順に上から並べているので、獣医師は上から自分の色のものを取って行く。診察、検査、結果説明など流れの中で、常に確認できるようにしている。

村木 様 血液検査などでカルテが回ってきた時は、必ずメモに書かれた受付時間を確認するようにし、飼い主様と患者様がどのぐらいの時間を院内で過ごされているか把握するようにしています。そして、必要以上に待たされていると判断できる場合、検査順序を早めるなど臨機応変に対応します。検査機器が1台しかないといった融通が利かない場合は、受付スタッフに連絡をして、飼い主様に必ず一言お声掛けをするように伝えています。

また、4月から6月にかけて多いフィラリア症検査と一緒にを行う「プチ健康診断」は、従来の外来患者様用の血液検査と別のオーダーシートで管理しています。健診での検査だと異常が無ければFAXや郵送といった結果の報告方法もありますから、同じ血液検査でもどちらを優先すべきかひと目でわかるように管理しています。そして、急ぐことの多い外来患者様用の血液検査シートでは、「いつまで？」の欄に飼い主様はまだお待ちなのか、もしくは患者様をお預かりしたので一旦お帰りになられたかを記載しています。

では、プロジェクトチームとして部門間を越えて行った活動を教えてください。

松岡 先生 代表的なものでは院内の勉強会があります。当院では色々な病状が考えられる患者様が来た場合には、飼い主様にご了承を得た上で一旦お預かりするようにしています。時間をかけて正しい検査と診断を行うことが第一の目的ですが、病院に居るだけで不安を膨らませる飼い主様のストレス緩和ももう一つの狙いです。このお預かりの際の判断を行うルールについて、勉強会を通じながら共通認識を全スタッフ間で持つように努めています。獣医師や動物看護師だけでなく受付スタッフも含め、どういった時にどう対処すべきかを学ぶことによって、受付段階から患者様のより多くの情報を得ることができ、診察の優先順位付け、そして対処方法の判断へと早く繋げることが可能になります。このような勉強会は獣医師と看護師が協力して資料を作成し(図①)、定期ミーティングなどで説明を行うようにしています。



勉強例：トリアージ

呼吸様式の評価

図① 一般的な医療知識や対処方法だけでなく、自分たちの病院ではどうするのかを明確に記載している。

また、過去に取り扱った症例などについては、どのような検査や治療を行ったかを「診断治療計画書」としてまとめ、全スタッフ間でいつでも閲覧できるようにしています。この計画書を活用することによって、どの検査を行えば早く正確に確定診断に繋がるかがサポートされると思います。もう一方では、治療方針や治療までにおおよそ必要な時間、そして、ご負担頂く費用について飼い主様に説明する際にも用いることができます。

加藤 様 ツールや資料として形に残るものでは無いですが、部門間でのコミュニケーションの習慣化にはうまく取り組めたと思います。プロジェクトを進める前は、受付から見える患者様、飼い主様が、なぜまだ診察室に呼ばれないんだろうという思いは強くありました。そして先生方がなぜ診察室に入らず、今は何をしているのだろうと疑問に思うこともありました。プロジェクトを通じて待ち時間についての問題意識を全員で持つことができ、改めて誰が今何を必要としているかを考え理解することができるようになりました。

村木 様 共通の意識を持ち、コミュニケーションをスムーズに行えるようになったことは大きいと思います。当院は1階と2階でスタッフが分かれていますので、お互いがやっていることがわかり辛く、自分たちだけが忙しいんじゃないかというストレスも以前にありました。しかし、このプロジェクトを全員で始めてからは、そこから生まれたルールやツールを通じて診療業務の連携やコミュニケーションが効率的に回せるようになり、外来が多く大変な時でも「お互い頑張ろうね」といった思いやりを互いに持てる良い雰囲気になったと感じられます。



職場の雰囲気が良くなったと感じられたとのことですが、他にも目に見えた成果はありましたか？

加藤 様 まず一番の大きな目的である飼い主様の待ち時間の削減については、個々の取り組み、そしてプロジェクトチーム全体の取り組みのおかげもあり、効果的に削減できたと考えています。平均の待ち時間は患者様の個々の症状によって異なるので、一概にどれぐらい減ったとは言い難いですが、二つの目に見える成果がありました。一つ目は、待合室にあるアンケートボックスで待ち時間に関するご不満の声がほとんど無くなりました。二つ目は、プロジェクト前は患者様1件あたり30分で入れていた予約枠を、15分ごとで設けることができるようになりました。先生方が飼い主様と接する時間が実質半分に減りますので、私

たちスタッフも当初は懸念していましたが、診察時間について飼い主様からご不満があがったことはありません。むしろ、以前の30分枠の中にも待ち時間があつたからだと考えています。

松岡 先生 飼い主様のご様子については、私たち獣医師でも成果を感じられる点があります。診察室のドアを開け入って来られる際の表情や、患者様の状態についてのご説明の内容についてなのですが、比較的心穏やかに丁寧に説明頂ける飼い主様が多くなったと思います。長く待たされ時間を気にしながらだと端的なご説明になりがちですが、今では飼い主様のお話を詳しく聞き取り易くなりました。

村木 様 職場の雰囲気が良くなったことについて先ほど触れましたが、お昼の1時間休みを確実に取れるようになったことも大きいと思います。急患への対応が無ければ、だいたい12時30分ごろに午前の診療を終え、残った検査などをこなすと13時頃にはお昼休憩に入れます。

松岡 先生 以前はとにかく来た順でそれぞれがどんどんこなしていこうという姿勢でしたので、気がつけば14時のオペの時間が迫り、その準備に追われて休憩が取れないこともありました。今では患者様を一旦お預かりするルールもあるので、午前中にできることを午前中にこなし、午後にはできることは午後に回しています。それでも19時から20時の間には仕事を終える目途が立てられるようになっていきます。

村木 様 実はさきほど触れたフィラリアシーズンに行う「プチ健康診断」でもアイデックスの血液検査器のおかげでさらに成果が出ています。以前はIDEXX ベットテストという検体を1件ずつしかセットできない検査器でしたが、IDEXX カタリスト Dxを導入してからは、血液検体を遠心せずに全血のままセットできるし、左右のトレーで連続して検査できるので検査スピードが格段に早くなりました。試薬スライドもひと束にまとまったクリップをセットするだけですので、スライドを1枚ずつ袋から出しながら1枚ずつセットしていた以前とは作業の負担が比べものになりません。飼い主様をお待たせする原因となる健康診断結果の当日手渡しをカタリスト Dx導入前までは禁止としていましたが、今では診療予約枠の15分の間に検査結果が得られますので、会計時に確実に手渡しできるようになっています。もし検

査結果で異常が発見された場合は、その場で他の検査を行うのか、もしくは再来院の予約を取って頂くかを決定できますので、私たちにも患者様、飼い主様にとっても非常に良い事だと思えます。また、細かいことですが、後日郵送やFAXを行っていた健康診断結果の通知の手間が省けたことも私たちにとっては助かっています。



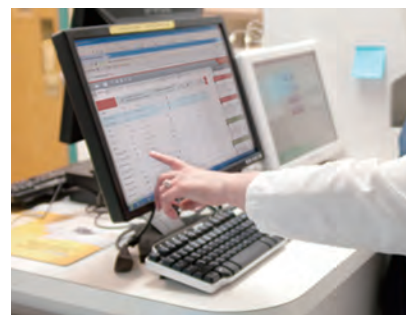
松岡 先生 アイデックスの院内検査機器の検査情報を一括で管理できるIDEXX ベットラボ ステーションも非常に重宝しています。まず最初に情報がそこで管理され、必ず残っているという安心感があります。そして、気になった患者様の検査結果をパッと見たい時などはカルテを取り出すよりもベットラボ ステーションで確認の方が早いと思います。特に血糖値やビリルビンなどの経時で追いかけてみたい項目は、数値のモニタリング機能を使ってグラフで確認しています。



木俣 院長 以上が、これまで推し進めてきたプロジェクトの取り組みと、その活動がもたらした成果の一部です。ご来院される飼い主様の満足度、そして動物医療に従事する病院関係者の満足度、いずれも維持や向上をし難い大きな課題かと思えます。また、これらの満足度を測るものさしも時代と共に変わり得るのは事実です。当院では、2011年終わりごろよりアイデックスの提供する最新の血液検査機器、そして検査情報管理システムを順次導入してきました。医療品質の向上はもちろん、院内検査ワークフローの改善や検査情報のデジタル管理化など、患者様、飼い主様、そして当院で働くスタッフにとって有益な変革を実現しています。私たちはこれらの成果にとどまらず、より良い動物医療と、より良い労働環境づくりに向けてこれからも尽力したいと考えています。今回は全てをご紹介することはできませんでしたが、いくつかのアイデアが貴院のご参考となることを心より願っております。

検査結果の見逃しが減り、 飼い主様には説明しやすく。

検査結果インターネット閲覧サービス
IDEXXペットコネクト プラス トライアルご協力 木俣動物病院様



アイデックスの院内検査機器や検査サービスをご利用されている日本の動物病院様へのカスタマーサポートとして開発されている検査結果インターネット閲覧サービスIDEXXペットコネクト プラス。パイロット版をご試用いただいている木俣動物病院様に臨床現場での有用性について一問一答でお伺いしました。

Q これまで、院内検査結果と外注検査結果をどのように確認されておりましたか？

A 院内検査は紙カルテ、外注検査結果は電子メールと、プリントアウトした物を紙カルテで。

Q 院内検査結果と外注検査結果を一つの画面で確認できることで何が変わりましたか？

A 検査結果の見逃しが、より減った。



IDEXX ペットコネクト プラスのメイン画面。患者様ごとに院内と外注の検査結果を履歴と共に確認可能。インターネットサービスのため、手持ちのパソコンやタブレットで、いつでも、どこでも閲覧できます。

Q これまで、検査履歴をどのように確認されておりましたか？

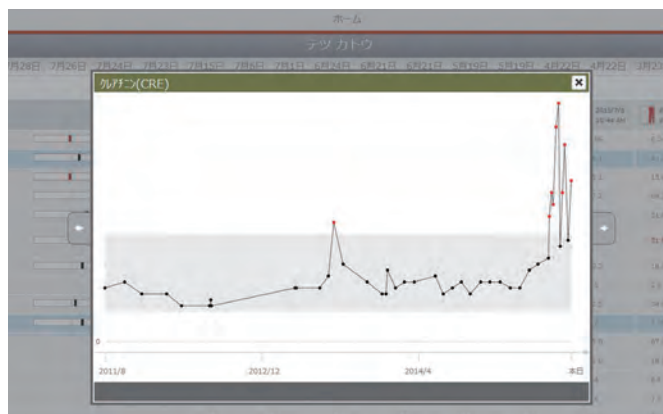
A 紙カルテの過去のページをめくって行って確認。

Q これまで、検査履歴を飼い主様にどのように説明されておりましたか？

A 過去のデータが必要であれば、カルテをみせたり、紙に書いたり。

Q トレンドグラフは、診断にどのように役立ちましたか？

A 近日の結果は覚えているが、トレンドグラフだと1年前のデータも反映されるため、より大きなスパンで確認できる。



トレンドしたい項目をクリックするだけで、[すべて・年・月・日]と4つの単位で過去の履歴をグラフ化可能。飼い主様にも体の変化をひと目でお伝えできます。

Q トレンドグラフは、飼い主様への説明でどのように役立ちましたか？

A 治療による数値の上下が、グラフだとよりイメージしやすく伝わり、過去のデータもわかるので説明しやすい。

Q 情報共有機能を、どのようにお使いになりましたか？

A 検査結果を出勤でない先生に教える時に、ペットコネクト プラスをみってもらうように指示。

Q タブレットでご利用になられた場所はどこですか？

A 検査室、診療室、自宅。自宅でも確認できるのは便利。

Q タブレットでの閲覧は、どのような点が役立ちましたか？

A デスクトップパソコンと比べて、飼い主様の目の前で見せることができるため、文字の小ささを軽減できる。

Q 院外でどのように使われましたか？

A 自宅や、出先で、自分の担当動物の結果を知りたい時。

検査結果インターネット閲覧サービス(無償)
IDEXX ペットコネクト プラス

検査結果インターネット閲覧サービスは、アイデックス院内検査機器、アイデックス検査サービスをご利用であれば、どの動物病院様でも無料でご利用いただけます。お申し込み方法は、アイデックス公式サイト ペットコネクト プラスご紹介ページにて2015年11月中旬よりご案内します。ご期待ください。 www.idexx.co.jp