

根本 和馬

アンリミテッド株式会社 代表取締役
医経統合実践会 主宰 医経統合コンサルタント

クリニック待ち時間対策 完全マニユアル

中外医学社

▼はじめに

こんにちは。クリニック専門の経営コンサルタントをしております、根本和馬と申します。日々の診療だけでもお忙しい中、本書を手を取って頂いてありがとうございます。

冒頭からぶっちゃけますが、2024年現在刊行している自著8冊のうち、最も多くの読者様にお読み頂いた作品が、『なぜあのクリニックは待ち時間があっても満足度が高いのか？待ち時間対策24の手法』（以下、前著）です。このことから『待ち時間対策』は、クリニック経営のお悩みベスト3に入る」と言って過言ではないと思います。

待ち時間対策については、前著で当時のベストを綴ったつもりですが、

- 刊行が2017年とその後の年月を重ねたこと
- 2020年1月から始まったコロナショックによって、待ち時間対策を含むクリニック経営のあり方が変わってきたこと

この二大要因により、今一度待ち時間対策について綴ることにしました。

従いまして本書は前著の続編であり、「待ち時間対策をテーマとした現時点における完全版」

と捉えて頂いて差し支えありません。そのつもりで魂込めて執筆しました。本書が少しでもお役に立てば幸いです。

本書の170ページに「当院におけるミーティングとは、こつあるべし」と明文化したミーティングブルのフォーマットをプレゼントするご案内を掲載していますので、ぜひ活用下さい。

スタッフの私語は百害あって一利なし

(Web) 問診を書き終えた患者さんが、まず過ごすことになるのが待合室です。待合室は患者さんが最も長い時間過ごす場所です。

クリニックの立地によって出来ることと出来ないことがあるのは十分理解した上で、「より快適にお過ごし頂くために、私たちに何が出来るか？」を模索することが大切です。

そのためにまず出来ること、それはスタッフ同士の談笑や私語を極力減らすことです(もちろん患者さんに対して笑顔で接することは重要です)。

スタッフたちにしてみれば、ほんの数秒間の笑顔や言葉の交わり合いだったとしても、待たされている患者さんにしてみれば「笑い合っている時間があるなら、早く診察に呼んで欲しい」や、「私語をする程、適当に仕事しているのか?もしかしたら自分の診察の順番が飛ばされて

いるのではないか？」と疑心暗鬼になることも考えられます。

多くの人にとって医療機関は行きたくない場所であるため、まず行くにあたってネガティブな気持ちになりますし、待たされることでその感情は増大します。その中で私語をしているスタッフを見れば更にネガティブな思いが激増することもあります。

突き詰めれば、人間は感情の生き物です。

一生懸命に働いているスタッフの様子が見て取れるお待たせ時間60分と、時にスタッフが談笑している様子が見て取れる60分とは、同じ60分でも待たされた感覚は大きく異なります。

前述したお待たせ時間対策の心理的緩和のひとつとして「スタッフ同士の私語や談笑の防止」は基本的なことですので、全てのクリニックで徹底して頂きたいです。

▼どのような待合室が快適なのか？

結論を言えばフリーWiFi環境が設定されている待合室です。待合室にいる患者さんの多

くがスマホを見ているからです。これも時代と感じますが、タブレットでお絵描きをしている子供もいます。

雑誌や新聞などを待合室に置いてあるクリニックは今でもありますし、世代によってはそれの意味がありますが、IT化はクリニックにおける待合室も例外ではありません。

患者満足度の観点においては、本・雑誌・新聞を置くコストやスペースの代わりに、スマホを充電出来るようにした方が満足度が高いです。

例外は小児科における絵本です。

小児患者が多い小児科・耳鼻咽喉科・その他小児の診療に力を入れているクリニックは絵本は置いた方が良いでしょう。小児はスマホを触る機会が少ないのと、これは個人的な考えですが小さい時から読書の習慣をつけて欲しいという院長やクリニックの考え方を示す効果もあるからです。

話を戻しますが、待合室に限らず電車などの公共交通機関内をはじめとする様々な空間において、多くの人はスマホを見えています。

実践事例① 司令塔編

茨城県つくば市 Bleafメディカル内科・リハビリテーションクリニック

司令塔を実際に導入されているクライアント様をご紹介します。茨城県つくば市ご開業 Bleafメディカル内科・リハビリテーションクリニック院長、小野間優介先生に詳しくお話をお聴きしました。ちなみにBleafメディカル内科・リハビリテーションクリニックでは司令塔を「コマンドー」と表現されていますので、以下、コマンドーと表記します。

Q. いつからコマンドーを導入されていますか？



去年の6〜7月（開院後1年くらい）に診療枠を増やしてある程度たったタイミンングです。

それまでは医師である私が基本的に診療に関わるほとんどの業務を一人で担っておりましたが、その後、問診や迅速抗体検査の結果のお渡しを看護師を中心とする他スタッフに委譲しました。その後順調に患者数も増え、枠がいっぱいになったタイミンングだと思います。

Q. なぜコマランダーを導入しようと思われたのですか？

理由としては2点で、1点が、私も診療をしているので、その間は全体像が見えずにどのくらいの患者さんが今待っているのか、受付の順番から診察の順番がどうなっているのか、をリアルタイムで把握ができませんでした。

また、当院はドライブスルーで発熱外来も常時行なっているため、一般外来と発熱外来の切り替えが結構大変で、「次どっちだっけ？」となるのがそれなりにありました。