



# 診療所の待ち時間対策

～最強の待ち時間対策とは～

## はじめに

待ち時間、患者数が多いクリニックにとっては頭の痛い問題です。

- ・ いつも混雑している
- ・ 午前中が混雑する
- ・ 冬場は混雑する
- ・ 今日もまた、待ち時間のクレームを受けた

…などなど、このレポートを読んでいたでいてる先生やクリニックスタッフの皆様も待ち時間の問題で悩んだことがあるのではないのでしょうか？

待ち時間問題はとても厄介なもので、ほうっておくと問題が大きくなっていくとします。様々な努力によって患者さんが増えていけるのに、待ち時間がどんどん増えて不満を拾い、せっかくな増えた患者さんが離れてしまう…なんてことにならないように、しっかり対策を実施しておきたいものです。

今回のレポートでは、これまで複数の診療所で待ち時間対策を検討してきた経験から、改善するためのポイントを整理してまとめてみました。

皆様のクリニックの待ち時間対策の一助となれば幸いです。

※このレポートは、2010年1月～2011年1月までにブログに掲載した内容を再編集したものです。

## 業務効率化だけでは不十分？

待ち時間対策を考えたとき、業務手順や使用機器を見直し時間短縮をはかる…など、業務効率化をお考えになる方も多いと思います。もちろん必要なことだと思いますが、どこの診療所でもこれまでに試行錯誤を繰り返して構築してきた手順でしょうから、すでに効率的で、修正箇所がない(少ない)ことも間々あります。

では、何をすれば良いのか？

ポイントは4つ

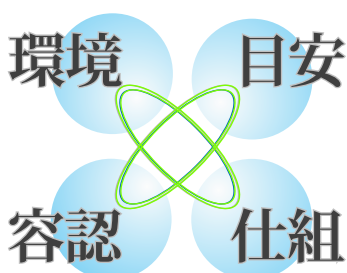
業務効率化以外の待ち時間対策で、ポイントになるのは次の4点です。

- ① 目安がわかること
- ② 仕組みがあること
- ③ 居心地の良い環境
- ④ 患者さんから容認してもらったこと

待ち時間対策について

「これだけやっておけばOK」

という魔法のような対策は存在しません。これらの対策を複合的に組み合わせ、継続していくことが良い結果につながります。



待ち時間対策4つのポイント

## ①目安がわかること

これまでに数多くの診療所において、患者アンケートなどを行ってきた経験からしますと、「待ち時間がどのくらいなのか?」を知りたいとする患者さんの要望は、この施設でも数多くございます。

しかし、クリニック側からしますと

正確な時間を伝えるのは難しい

当然そうです。患者さんの症状により、かかる時間も様々ですから、その時の正確な待ち時間を伝えるのは大変です。伝えた時間より長く待たせてしまったら…と考えると適当なこととも言えません。

だからといって「何も伝えない」のはNGです。何も知らされずに長時間待つのは不安でないでしょうか?待ち時間の許容範囲はその人によって違います。黙って待たせて許容範囲を超えられてしまうより、先に目安を伝えて、待ち時間の過ごし方を選択してもらうほうが良いのです。

難しいのは「正確な時間」であって、現在状況を「伝える」ことは難しくないと思います。

「何番目の受付であること」や「あと何人で順番が来るか」であれば正確な現在状況ですし、患者さんとしては目安にもなります。番号札+進行状況の表示と併用すればもっとわかりやすくなります。時間の目安がある程度掴めるのであれば「〇〇分」と伝えても良いと思います。

また、「只今の待ち時間」表示を併用すればもっと伝えやすくなります。やり方は様々です。電光掲示など専用の既製品を使うこともできますが、ローコストでいくなら厚紙で手作りする方法もあります。

とある診療所の事務スタッフの方は、カレンダーの台紙などを活用し、リングファイルのような形式のものを手作りしておりました。工作に自信のある方はこの方法もどうぞ。

このように何らかの方法で伝えることが待ち時間対策の第一歩です。

## ②仕組みがあること

待ち時間を緩和する仕組みがあり、それを患者さんが理解していれば、待ち時間の対策として有効です。ポイントは患者さんが「選択」できるといふ部分なのですが、ちょっとしたことなのですぐに活用できると思います。

### 【3日の待ち時間対策】

当日の待ち時間対策としては「過ごし方を選択してもらう」という考え方があります。

例えば、受付だけ済ませて、診察に呼ばれる頃になったら再度来院するというケースは、患者数の多いクリニックではよくあることだと思います。待ち時間の短縮にはなりません。自分の時間に置き換えてもらうことで、その場でじっと待つ苦痛からは解放されます。

いったん外出しても良いことを伝える、戻った方は受付まで声をかけてもらう、順番の管理はしっかりとしておく…など院内でルール決めをしておいて、口頭・掲示を活

用して患者さんに知らせておくことも立派な待ち時間対策です。

「そんなことは、すでにやっています」というクリニックも多いと思いますが、受診患者さん全員が知っていますでしょうか?

この仕組みを知っている人だけ活用するというのは、順番の誤解などにつながりますので注意が必要です。実際に、ある診療所で実施した患者アンケートで「その場で待たない人がいることが不満」「あとから来た人が先に受診するので不満(これは誤解・受付だけ済ませて再来院)」という意見が複数あったケースもあります。



クリニック側としては「知っている当たり前」のことでも仕組みを知らせなければ「特定の人にのみ許された特別ルール」になってしまい、不公平であると思われると思います。この点には注意が必要です。

また、クリニック側から案内してあげないと行動に移せない患者さんもいますから、選択肢のひとつとして提示してあげると良いと思います。また待合室が狭いクリニックでは、スペースの確保にも一役買う仕組みです。

### 【日々の待ち時間対策】

ここからは日々の待ち時間対策について考えてみます。

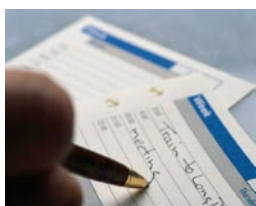
曜日・時間別の来院患者数を見た場合、多い曜日・時間と比較的少ない曜日・時間があると思います。このような受診時間の偏りを、ちよつとした工夫で補正することも待ち時間の対策になります。

最も簡単な方法としては、混雑状況をお知らせして、必ずしもその曜日・時間帯で受診しなくても良い方は別の時間に受診してもらう…

ということなのです。「月曜日の午前中は比較的混雑」とか「木曜日の午後は少なめ」といった程度の情報を院内に表示するだけで受診時間帯を変えてくれることもあります。院内表示とあわせて、自院のホームページに掲載して随時更新しておけば、受診前の目安になります。

また、「予約」の活用も考えられます。先生の診療スタイルと合い、患者さんの納得が得られれば待ち時間対策として有効です。

「予約制は取り入れたいけど、うちの患者さんには馴染まないかも」とお考えの場合は、前記した混雑状況のお知らせから始めて、ある程度均一化がはかれたら、患者さんによく説明しながら予約制を取り入れていくという流れであればスムーズに進めることができます。思います。



### 【予約システム】

また、待ち時間対策として「予約システム」の活用も考えられます。

最近では、携帯電話から受付予約できるシステムを採用している診療所も増えて、ほぼ一般化しています。患者層が若い診療所（小児科など）でアンケートをとると「携帯電話の予約システムがあったほうが良い！」なんていう意見も珍しくありません。

携帯電話の予約システムがどうして便利なのでしょう？

予約システムの良いところは、自分があとどのくらいで呼ばれるか、何人待っているかが、待合室はもろろん、そこにいなくてもわかることです。ここまでに記載した「①目安がわかること」と「②仕組みがあること」の両方を補完してくれるから便利なのだと思います。待ち時間対策のポイントを機械がおさえてくれるというわけですね。さらに癒しの画像配信機能なんかが付加されていたりすると、これから記載する「③居心地の良い環境」も演出してくれたりします。

いいことばかりの予約システムですが、使いこなせる患者層であることが前提で、コスト面も要検討になります。

また、システムさえ導入しておけば万事OKというものでもないと思います。

導入の際には、声かけ・案内などスタッフができることをしっかりとやっただうえで、システムには「少し助けてもらう」というスタンスだと上手く活用できるのではないかと思います。



### ③居心地の良い環境

①目安がわかること ②仕組みがあることに加え、待合室をメインとした院内環境が居心地の良いものであることも待ち時間の対策になります。

#### 【暑く・寒くはいいらい】

待合室が暑かったり・寒かったり…それだけで待っているのが嫌になりますよね。

「居心地の良い環境」を考えたとき最も簡単にできるのは温度管理ではないでしょうか。

診療所スタッフは院内にずっといますので室温に鈍感になりがちです。待合室へ出て温度確認し、調整する…といった目にはみえない気配りをするのが過ごしやすい院内環境を演出し、待ち時間の「緩和」につながります。

院内環境をよくしても待ち時間を「短縮」することはできません。しかし「緩和」につながることは様々なあると思います。

#### 【選べること】

長い待ち時間の「苦痛を少し和らげる」という観点で院内環境を考えていくと、いろいろと修正の余地が見えてきます。

例えば、待合室での「患者さんの居場所」については、どうでしょう？

私の場合、複数の選択肢から選択できる状況になっていることが好ましいと考えています。

「②仕組みがあること」でもふれた「選択」は院内環境においてもキーワードだと思っております。

ソファが良い方もいるでしょうし、チェアに腰かけたほうが快適という方もいると思います。また他の患者さんと視線のぶつからない場所が良い方もいれば、小上がりのようなスペースで足を伸ばしたい方もいたりします。

このように患者さんのニーズはひとそれぞれですから、個々のニーズにできるだけ対応できる環境という考え方も必要なのではないかと思えます。統一感を優先しがちな部分ですが、多様な過ごし方を

カバーできる環境も大切です。(様々なニーズを満たした結果、雑然とした状況となり、落ち着かない空間になってしまうこともありますので、うまくバランスをとる必要はあります。)

#### 【色の工夫】

待ち時間の緩和という観点で居心地の良い環境を考えた場合「色」による効果も考慮しておいたほうが良いのではないのでしょうか。

一般的に暖色系の空間にいると時間が長く感じられ、寒色系の空間では時間が短く感じられます。

…でも寒々とした寒色の空間で何かしらの病を抱えた患者さんが快適に過ごせるとは思えません。クリニックは一般の施設と違って、不安とか緊張とかを感じやすい場所ですから、ベージュとかクリームといった色で心を癒す方向を優先したほうが無難です。

ただ、待合室など時間を短く感じさせたい場所では、グリーン系を取り入れるのが良いと考えます。壁の色などに薄いグリーンを使えば効果が高いと思いますが、これ

は上手くバランスをとるのが難しいと思えますので…観葉植物の緑を活用する方法がお勧めです。これなら簡単ですし、配置を工夫すれば目隠しや座席を区切ることに活用できます。



【清掃も仕事の一部】

当然のことですが「清潔」で「整理されている」ことは基本中の基本です。玄関や待合室、受付カウンター、まわりなどが雑然としていたり、やぶれた掲示物がそのままだったり、何年も前の雑誌が置いてあったりしたら「ここ大丈夫かな？」と診察を受ける前に不安になってしまいますよね。

このあたりは、スタッフの心がけによるところが大きいと思います。実際に、看護業務や受付業務だけでなく、清掃や整理整頓も「仕事の一部」とする風土のあるクリニックは、何年たっても院内が綺麗です。

そうでないクリニックは開設から5年以内でもどんどん汚れていきます。

清掃に関しては外部に委託という方向もありますが、クリニックの規模ですと、日々の清掃・整理整頓はスタッフに頑張ってもらい、要所で外部委託も活用するというパターンだとちょっと良い感じですよ。

居心地の良い環境をつくることに関しては、クリニック開設時に多かれ少なかれ気を使う部分だと思えます。しかし、そのあとはあまり気にしていない…ということが多いように感じます。「目に見えない気配り」や「個々のニーズを満たすこと」「色の工夫」「清掃・整理整頓」などは既設クリニックでもすぐに取り組めるものですので、スタッフミーティングなどで検討してみることをお勧めします。

④患者さんから容認してもらおう

「①目安がわかること」「②仕組みがあること」「③居心地の良い環境」をしつかり取り組んだ先に「④患者さんから容認してもらおう」とあります。

【混んでいるけど診てもらいたい】

患者数の多いAクリニックの患者さんから、待ち時間に関する意見を収集したことがあります。

ほとんどが「待ち時間は長いけど、仕方ないと思っている」と答えました。なぜか？と尋ねると

「先生は丁寧に診てくれる」「看護師さんも親切にしてくれる」といった意見がほとんどでした。

「混んでいるけど診てもらいたい」ということなんだと思います。

【伝わる取り組み】

患者さんに容認してもらおうと

待ち時間対策として、最も強力なのはこれです。

だからといって「患者さんに容認してもらおうこと」だけを考えていれば良いのかというとそうではありません。

実際にこちらのクリニックでは予約制、順番の表示、スタッフからの声かけ、待合室の環境に気を使うこと…などなどこれまでに紹介した「①目安がわかること」「②仕

組みがあること」「③居心地の良い環境」に関わる、様々な待ち時間対策を複合的にガッチリと行っています。

「先生は丁寧に診てくれる」「看護師さんも親切にしてくれる」…ことはベースにあります。その他待ち時間対策もしつかり取り組んだ結果として「患者さんの容認」があります。

Aクリニックと同じように「先生は丁寧に診てくれる」「看護師さんも親切にしてくれる」…と評判の良い、待ち時間対策は未実施のBクリニックで患者アンケートを実施したこともあります。

結果患者さんより「予約制を取り入れたら良いと思う」「待ち時間が知りたい」などなど、沢山のご提案をいただきました。

…クリニックの取り組みはしつかり患者さんに伝わるということですね。



## まとめ

### 【待ち時間対策は合わせ技で】

クリニックの待ち時間について考えてきましたが、今回紹介した対策はほとんど「ちよつとしたこと」ばかりです。

「ちよつとしたこと」を「ちよつとだけ」実施しただけでは効果は出ません。複合的に実施してはじめて効果が表れます。その効果は「時間短縮」というかたちでなく「感じ方の違い」によるものです。

待ち時間を「短縮」という切り口で考えたとき、一番効果的なのは医師を増やすことです。

確実に短縮できます。しかし、スタッフの増員が必要になるケースもありますし、スペースの拡大も必要になるかもしれません。人件費や設備費がいくらかかることが…

一般的な診療所では現実的ではありません。

待ち時間の「感じ方の違い」に着目すれば、できることはたくさんありますし、費用もそんなにかかりません。

ただし、来院する患者さんの診療業務に付加して様々なプラスαが必要になるので、業務の時間も増えます。また継続的に行わないと効果がでませんので、根気も必要になります。先生・スタッフが「患者視点」をもち「今よりもっと良いクリニックをつくってきたい」という意識をもっていることが大切です。

もし、待ち時間対策をお考えでしたら「感じ方の違い」をキーワードに「複合的」「継続的」な取り組みを「患者視点」で考えてみてはいかがでしょうか？

もちろんクリニックスタッフ全員参加で！



森山幸彦

(株)医療経営研究所 主任研究員

(財)ブランド・マネージャー認定協会認定 ブランドマネージャー

診療所、薬局向けのコンサルティング経験が豊富で、長期顧問先も複数持っている。プロジェクト推進・組織活性化・戦略立案・新規開業など守備範囲は広いが、全てにおいて経営者・スタッフと「共に考える」こと基本スタンスとしている。マーケティング戦略ではブランディングを最も得意とする。医療機関や薬局のブランディングにおいては、外部（患者向け）・内部（スタッフ）両面の考慮が必要という考えのもと、入念なヒアリング・調査分析結果を踏まえた根拠ある戦略立案を行っている。

ご相談はこちらどうぞ [http://www.iryoken.co.jp/online/index4/consultant\\_id:4](http://www.iryoken.co.jp/online/index4/consultant_id:4)

## 株式会社 医療経営研究所

〒103-0022

東京都中央区日本橋室町1丁目9番12号共同ビル9階  
TEL. 03-5202-6665

仙台オフィス

〒980-0804 宮城県仙台市青葉区大町2丁目8番5号  
TEL. 022-215-1522 FAX. 022-722-3949

詳しくは Web サイトをご覧ください

医療経営研究所

検索

医療経営研究所は医療介護の専門コンサルティング会社です

○ 診療所 ○ 病院 ○ 薬局 ○ 介護

筆者の許可なしに、本資料の全部または一部を引用または複製することを禁じます。

本資料に記載された内容は、現時点において筆者が合理的と判断した一定の前提に基づき作成されておりますが、その正確性・確実性を保証するものではありません。またここに記載されている内容は、経営環境の変化等により、予告なしに変更される可能性があります。

本レポートのご利用並びに取り組みの最終決定に際しましては、ご自身のご判断でなされますようお願いいたします。