

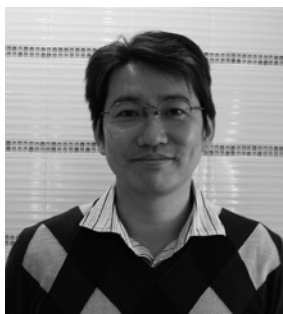
Case2

アルプスこどもクリニック

待つ環境をよくする視点で 子どもと母親のために複合的に取り組む

利便性の高い ドライブスルー受付を導入

2015年5月に山梨県南アルプス市に開院したアルプスこどもクリニック。小児科医である山城大院長は病院勤務医時代、感染症の子どもも予防接種の子どもも同じ待合室で待っているために「病院に行つて病気がかかってしまう」状況を目の当たりにしてきた。「お子さんも保護者の方も、安心して受診することのできる環境をつくりたい」との思いを抱くようになり、



待ち時間への負担感を軽減するためにさまざまな取り組みを行う山城大院長

開業しました」と山城院長は話す。

そのため、待ち時間対策についても「安心して過ごしてもらおう」という視点からさまざまな工夫を

施している。代表的な取り組みが「ドライブスルー受付」だ。「院内で受付の際に感染症をうつし合つてしまわないか心配」「診察の順番まで車で待ちたい」という声は多いが、これまでは隔離室はあつても受付で一度は接触のリスクがあり、また車で待ちたい場合もいったん院内に入つて受付をすませてから車に戻り、順番が近づいたら再び院内に入らなければならず、負担が大きかった。そこで車に乗ったまま受付ができるドライブスルー受付を思いついた。

患者がドライブスルー受付を利用する場合には専用の窓口まで車で近づき、インターホンを押す。窓口で受付をすませ、感染が心配



アルプスこどもクリニック

【住所】山梨県南アルプス市吉田864-1

【TEL】055-283-5005

【URL】<http://www.alps-kodomo.jp/>

な場合にはそのまま別の入り口から隔離室に入る。また、車内で待つ場合には呼び出し用のPHSを受け取り、呼び出しがあるまで車内で過ごすという流れだ。さらに、診察券にはバーコードを採用し、専用のリーダーで読み取るだけとされた。保険証も同様で、スキヤナーを導入。番号を入力したり紙に控える必要がないため、受付業務の効率化と時間短縮につながっている。

「駐車場を一方通行にしたり、ドライブスルー用のスペース確保のために駐車できる台数が減ったり、各種投資も必要でしたが、それを補うだけの効果はあると思つています」と山城院長。現在、ドライブスルー受付の利用者は2割程度だが、口コミによって徐々に



ドライブスルー受付は、その名のとおり車に乗ったままで診察の受付ができ、感染症が心配な人や子どもが寝てしまっている場合などは診察まで車から降りることなく待つことができる

増加している。「一度使つたら楽だったので、その後はずつとドライブスルーで受付している」との声も聞かれており、満足度も高い。また、待ち時間を安心して過ごすというコンセプトのもと、隔離室の運用法にも気を配った。正面玄関とは別の隔離室入り口から入

待ち時間対策 3つのポイント

◎ 車に乗ったまま受付できる「ドライブスルー受付」

感染症が心配、子どもが寝てしまっているといった場合の「車のなかで待ちたい」というニーズに対応し、利便性を高めたドライブスルー受付を設けた。受付事務の効率化につながるバーコードリーダーやスキャナーも導入し、時間の短縮化にも努めている。

◎ 看護師によるiPadを使った問診

初診患者には、看護師によるiPadを使った問診が行われる。医学的知識を持つ看護師が聞き出した情報を電子カルテに転送できるので、スムーズに診療に入れるほか、患者にとって待ち時間という意識が低下するという効果も。

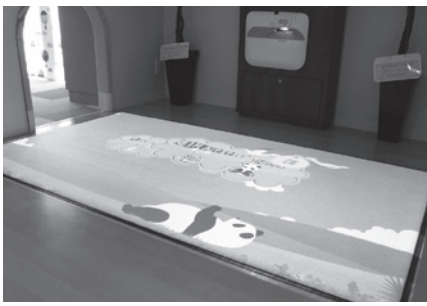
◎ 子どもが楽しめる空間づくり

広々としたキッズルームには、子どもが楽しみながら過ごせる工夫が満載。インタラクティブアートの技術を使ったゲームも設置している。

り、2室ある隔離室に入って順番を待つ。診察が終わるとそのまま隔離室内で待機し、会計処理を終えた事務員が処方せんと明細を手渡しに来るのでそのまま帰宅することもができる。隔離スペースにもトイレを設けたため、隔離室利用者とは異なる患者の動線が交わるこ



デザイン性にこだわったキッズルーム



キッズルームの奥に設置されたインタラクティブアートの技術を使ったゲーム感覚の遊具

子どもが楽しんで待つためのキッズルームへのこだわり

また、待ち時間の有効活用という視点から、看護師によるiPad

「待ち時間への不満は、単に『待つ時間の長さ』だけに由来するものではありません。どのような環境のなかで待つのかも待ち時間に対する不満を軽減するための重要なファクターの一つであり、待つ時間を短縮する取り組みと同様に大切なものだと考えています」

とはない。さらに、通常の診療スペースに予防接種専用のクリーンルームを設け、予防接種の受診者が患者から病気をもらってしまいうリスクを低減している。

さらに、子どもたちが待ち時間を楽しくめるように、待合室にもさまざまな工夫を施している。

「看護師と話しながらの問診にすれば、待ち時間という意識も軽くなります。また、iPadでの問診システムで結果を電子カルテに転送できるので作業も効率化できます。さらに、スムーズに診察に入れるようになったので、診察の効率性を高め、結果として待ち時間が短くなることも期待していました」と、山城院長は言う。

「看診師と話しながらの問診にすれば、待ち時間という意識も軽くなります。また、iPadでの問診システムで結果を電子カルテに転送できるので作業も効率化できます。さらに、スムーズに診察に入れるようになったので、診察の効率性を高め、結果として待ち時間が短くなることも期待していました」と、山城院長は言う。

dを使った問診を実施。当初は、患者にiPadを渡し、自分で入力してもらう方法を考えたが、それでは情報が不十分になることなどを懸念し、看護師が対応することとした。

「子どもたちが待ち時間を楽しくめるように、待合室にもさまざまな工夫を施している。」

「子どもたちが待ち時間を楽しくめるように、待合室にもさまざまな工夫を施している。」

広々としたキッズルームには、本やおもちゃが用意されている。さらに、キッズスペースからトンネル状の小さな入り口をくぐると、プロジェクトによって床に投影された映像が、その場にいる人の動きに合わせて変化するインタラクティブアートの技術を使ったゲームが行えるスペースがある。山城院長がアイデアを出してメーカーに作成してもらったオリジナルのコンテンツも所有しており、こだわりの一品となっている。

山城院長は、「先日あるお母さんから、『病院嫌いのうちの子が、アールプスこどもクリニックだったら楽しいから行ってもいいよと言います』との声をいただき、お子さんが待ち時間を楽しんでくれていることを実感し、うれしかったですね」と笑みを見せる。

今後、複合的な待ち時間対策により、誰もが安心してかかることのできる診療所を目指していく。