

【卒業生 学術活動報告】

診療情報管理士学科 2018 年 3 月卒業、専攻科 2019 年 3 月卒業 糸数 龍哉さん

No.1. 学会 ポスター発表

演題名：医療費後払いサービス導入の効果と今後の課題

発表年月日：令和 5 年 11 月 23 日

学会名：第 38 回大学病院情報マネジメント部門連絡会議

概要：

【背景・目的】

当院は 1 日に約 1600 人の外来患者が来院する特定機能病院だが、以前より診療会計の長い待ち時間が課題となっていた。そこで待ち時間を解消する目的で 2020 年 1 月より「医療費後払いサービス(待たずにラク〜だ)」を導入した。しかしサービス導入後の登録者数は伸び悩んでいる。そこで今回、登録者数を増加させる取り組みを行ったので報告する。

【方法】

2020 年 1 月～2022 年 12 月についての登録患者の推移と、患者等の意見をまとめ、課題を洗い出した。課題として上がった認知度向上と登録サポートについて対策を行い登録者数の変化を見た。

【結果】

2022 年 12 月 31 日現在 14,253 人の患者が登録していた。これらの患者は外来診察終わると会計の列に並ばず、帰路につくことが可能となったが、1 日の利用者数は平均 295 人で、その数は平均外来患者数の 18.2%であった。システム導入から 3 年が経っているにも関わらず、患者からは「以前から通院しているがこんな便利なサービスがあるのを知らなかった」や「登録がややこしく面倒」との声も聞かれた。そこで呼びかけを行う等の広報活動の強化と、登録手続きが分からない患者に対しては登録サポートデスクを設置し対応したところ、1 週間の登録者数が 152 人と急増した。

【考察】

「医療費後払いサービス」の導入により会計待ち時間をゼロにすることが可能となったが、システムの認知度はまだ低く、システムを普及させるためにも外来患者だけでなく、病棟や外来等の職員向けにもさらに広報活動を行っていく必要性を感じた。取り組みを継続的に行うことで「医療費後払いサービス」登録者が増え、そのことが患者の会計待ち時間に対するストレスの軽減並びに会計業務職員のピークタイムの業務負担軽減に寄与できると考える。