



中村潤主任



片野政克主査

やまなし  
医療最前線  
陰の立役者  
県立中央病院から

〈308〉

外来診察後の会計窓口前  
じ、会計業務の効率化に力  
での患者待ち時間を減らそ  
うと、山梨県立中央病院は  
職員向けの勉強会などを通  
待ち時間は、5年前（20

19年度）の6分の1程度  
を入れてきた。本年度（12  
月末時点）の外来会計平均  
足度向上にもつながってい  
る。

片野政克主査と中村潤主任  
が講師となり、ほかの職員  
に診療報酬改定の内容や、  
業務で間違えやすいポイン

に減少した。毎年9月に外  
来患者を対象に実施してい  
る会計待ち時間の満足度調  
査で、24年度は5段階評価  
の平均が3・48点。19年度  
の2・40点から1・08点上  
昇した。

## 会計業務直営で効率化

## 待ち時間 6分の1に短縮

外来会計平均待ち時間と満足度評価点の推移



※山梨県立中央病院の集計による

病院は21年5月、会計時  
間の短縮化を目指し、外来  
患者の会計業務を委託から  
直営に切り替えた。委託時  
代は医療費の計算と窓口を  
担当する職員の人数が少な  
かったが、直営後は業務負  
担に応じて人員を手厚く配  
置し、患者の滞留解消を図  
ってきた。

同時期から1カ月に1回  
程度、院内で勉強会を開催。  
病院医事課外来会計担当の  
トなどを解説。新たに会計  
業務の手順を記したマニユ  
アルも作成し、会計スキル  
の向上に努めてきた。

患者向けには外来受診の  
流れを紹介した動画を制  
作。公式YouTubeブチャ  
ンネルに投稿し、診察終了  
後の手順について周知して  
きた。

病院によると、24年度の  
外来会計平均待ち時間は6  
分。19年度の35分から大幅  
に減少した。

片野主査は「患者に気持  
ちよく帰宅してもらえよう  
と、迅速な、そして正確な  
会計業務を心がけていき  
たい」と話している。

県立中央病院は独法化し  
た2010年度以降、積極  
的に法人職員を採用。病院  
経営に精通する事務職の養  
成に取り組んできた。新シ  
リーズでは患者サービスの  
向上を図る職員の取り組み  
を紹介する。

Ⅱ第2、4火曜日に掲載し  
ます。