

## はじめに

### ●現代人は待つのが苦手!?

私はこれまで10年以上のクリニック経営コンサルティングを通して数百のクリニックを見てきました。が、「待ち時間対策はクリニック経営において永遠の課題である」と痛感します。

と言うのは、コンサルティングの中でスタッフひとりひとりと個人面談を実施すると、「あなたの目から見て、当院の問題点はどこだと思うか?」という私からの問い掛けに、大多数のスタッフは「うちのクリニックは患者様を長時間お待たせします」という回答が返ってくる人が多いからです。

実際、患者さん向けアンケートをサービスとして提供している会社は多くありますが、そ

これらのアンケートを取りまとめたら、「待ち時間が長い」は、医療機関に対する不満ランキングベスト3に確実に入ります。

例えば現代人は「待つ行為」や「時間がかかる」というのが苦手になってきていると感じます。例えばコンビニでの支払いはSuicaやPASMOなどのICカードで決済する人が増えていますし、電車を利用する際、切符を買う人は次第に減り、これもICカードをかざして改札を通る人が多数になっています。ICカードを利用して、自動販売機で飲み物を買う人も随分増えてきました。宅配便も高速道路の整備などの環境が整い、そのほとんどは翌日や翌々日には到着します。

それに銀行での個人の預入や支払いも窓口に並ぶ人はほとんどおらず、ATMやインターネットバンキングで済ませる人が多いですし、電気・ガスなどの光熱費の支払いもコンビニで可能になっています。

映画を観るのも窓口でチケットを購入する人は次第に減り、予め観る予定の劇場のサイトから、観たい映画とその時間帯に空いている席を必要人数分購入した上で、劇場内にある発券機で発券するということが主流になっています。

大手デパートやスーパーが経営面で苦戦している中、コンビニエンスストアは年々店舗を増やしていますし、書籍やちょっとした日用品の購入はAmazon、洋服などのファッションアイテムを購入するためにはZOZOTOWNなど、インターネットを利用して手早く、手軽に商品を購入する人が増えています。

更に「10分1000円カット」で業績を上げ続けているQBハウスや、顧客の注文を受けてから最短30分でメガネを作るJINS、「顧客の平均滞在時間が約20分」という「いきなり！ステーキ」などが店舗を増やしているのも「待たずに必要なサービスを受けたい」という人々が増えてきているからではないでしょうか。

そして、そもそも医療機関はその多くの場合が「行きたくないけど、仕方ないから行く場所」です。元々行く上でマイナスな感情を抱えている人達が、必要以上に待たされたら大きなクレームに繋がります。

そしてその場のクレームで済めば良いですが、現代はフェイスブック、ツイッター、ブログなど、個人で情報を発信出来る環境が良くも悪くも整っていますので、あなたのクリニックに来院した患者さんが、待ち時間に耐え切れず「〇〇市にある△△クリニック、凄く待た

される。もう二度と行かない」などと投稿したら、それが一気に拡がる可能性もあるのです。

このように、どんどん時代のスピードアップが進んでいく中で「うちは患者さんが多いんだから、待たせるのは仕方ないんだ」と、何も変化しないでいると、次第に患者さんが遠のいていく可能性が十分にありますし、例外を除いて、医療は保険診療という形で、どのクリニックで診療を受けても支払う金額は同じですので「支払う金額に差がないのであれば、出来るだけ待たないクリニックに行きたい」と、患者さんが思うのは当然です。

● 待ち時間短縮が、人材の定着率の高さにも関係がある！

待ち時間を短縮するために診療をスピードアップしたり、業務を効率化することは「スタッフの負担を軽減し、良い人材に出来るだけ長期に働いてもらう」という観点からも重要です。

医療業種は患者さんから感謝されるという、とてもやりがいのある業種である一方、「勤務時間が長い」「終業時間が遅い」「基本的に立ち仕事である」「異性との出会いが少ない」という点で敬遠されがちな業種でもあります。それに加えて、診療が長引き、昼休みがほと

んど取れなかつたり、午後の診療を終えて、クリニックを出るのが夜10時という状態が連日続くと、どんなにやる気のある人材でも「患者さんのことを考えると、ここで働きたいけど、これから結婚して、子供を産んで、家事育児をしながら働くことを考えると、もう少し早い時間に帰れる職場が良いかな……」「本当はこのクリニックで働き続けたいけど、この前旦那から「こんなに帰りが遅くなるなんて、仕事と家庭とどっちが大事なんだ！」と叱られてしまったから、これからこのクリニックで働くことは出来ない……」と、クリニックを去っていく可能性があります。

このような観点から、診療が早く終わることで、スタッフがお昼休みの時間をしっかりと確保出来たり、仕事を終え、家に帰る時間が早くなることで、スタッフの「このクリニックは仕事とプライベートを両立出来る職場である」という認識が高まり、結果的に人材の定着率の向上に繋がっていくのです。

これからどんどん人口が減っていく中で、良い人材を採用し、出来るだけ長く働いてもらうというのは、クリニックが発展・成長する上では不可欠な要素です。そしてそれを実現するためには、診療をスピードアップしたり、効率化することで、患者さんの待ち時間を短縮化することが重要です。