

狭い受付・会計窓口でもスピーディーなスキャン作業を可能に 紙文書の電子保存作業を効率化し 患者の会計待ち時間短縮を実現



神奈川県小田原市の竹田整形外科クリニックは、受付・会計窓口における医事業務の効率化、患者の会計待ち時間短縮を図るためPFUのコンパクトスキャナー「fi-800R」を導入した。リハビリテーション実施計画書や紹介状など紙の文書類を電子保存するための作業負担を軽減し、スピーディーな窓口対応を実現している。



来院患者数、1日300人 患者待ち時間短縮が課題

竹田整形外科クリニックは、現理事長の竹田誠氏が2006年に開業し、竹田崇朗氏が2021年10月に院長を継承した。同クリニックの診療方針であり特徴でもあるのが、理学療法士9人をそろえたリハビリテーション（以下、リハビリ）を強化している点である。整形外科領域は、「医師による的確な診断・治療方針の下、患者さん自身が筋力を付ける、あるいは柔軟性を向上させ運動機能を維持・改善することが重要です。それを支援できるのが理学療法士です」（竹田院長）という考えである。

それは開院以来のモットーである

「全員参加で 明るく楽しく 積極的治療を！」に表わされている。この理念を掲げた意図を竹田理事長はこう説明する。「開業医による従来の牽引療法を中心とした治療から脱却したいと考えていました。そこで開業時に3人の理学療法士を採用し、患者さんも病状を理解して医師・理学療法士の支援の下で自ら積極的に治していくスタイルを作り上げようと思ったからです」。

こうした治療方針は地域の患者にも浸透し、同クリニックを頼って1日300人以上が来院する。整形外科クリニックとしてはきわめて多い来院患者数であり、それに伴い受付・会計窓口の医事業務も増大。医事スタッフの業務効率化、患者の待ち時間短縮は大きな課

題となった。「2023年4月から水曜日を休診にしたことで1日当たりの患者数が増加したため、受付・会計窓口スタッフを最大6人体制にして患者さんの滞留、特に会計待ち時間を短縮しようと務めました」（事務長の竹田大朗氏）という。

医事業務の負担軽減に向け 紙文書のスキャン作業を効率化

特に医事スタッフの業務負担となっていたのが、紙による書類の電子化にかかわる業務だ。新患の保険証、医療証、問診票、紹介状などを電子保存するためのスキャン業務である。なかでも会計待ちの発生要因だったのが、リハビリテーション実施計画書・総合実

施計画書のスキャンだという。

リハビリ計画書は、理学療法士がリハビリ室で電子カルテシステムの文書作成フォームで作成・印刷。患者へ説明のうえ署名を受けた書類を患者自身が会計窓口へ提出、事務スタッフがスキャン保存する。「1日平均で約200件の各種書類をスキャンしていますが、月初はリハビリ計画書だけで1日150件以上になります」（医療事務主任の山中氏）とし、スキャン業務の効率化が長年の課題だったと説明する。その解決のために導入したのが、PFUのコンパクトスキャナー「fi-800R」である。

それまではA4タイプのフラットベッドスキャナーを受付・会計窓口で2台、繁忙期にはバックヤードに2台追加し、運用してきた。受付・会計窓口では主に保険証やリハビリ計画書などを、バックヤードでは問診票や紹介状、窓口で処理しきれないリハビリ計画書をスキャンしていた。また、受付・会計窓口スペースが狭いため、普段は立て掛けて収納しているフラットベッドスキャナーを使用のたびに取り出し、スキャンが終わると立て掛けるという運用だったという。「出したり仕舞ったりに手間がかかり、スキャン速度にも不満がありました」（医療事務の市川氏）。

そこで竹田事務長は、窓口体制強化をきっかけにスキャナーのリプレースを検討。「他院の事務スタッフからPFUのスキャナーが小型でスキャン速度が



厚みのあるカード類などはスキャナー手前から差し込んでスキャン。高速で両面を読み取り、業務の効率化を支援

速く感動的だったと聞き、デモ機を借りて運用したところスタッフの評価も高く即刻導入しました」（竹田事務長）と経緯を説明する。

スキャン作業全体で効率化 患者待ち時間短縮に寄与

導入したfi-800Rは、受付・会計窓口とバックヤードにそれぞれ1台設置している。窓口、バックヤードとも狭いスペースだが、fi-800Rのコンパクトさがスペースを圧迫しないという。

書類の取り込みは、電子カルテシステムから行う。fi-800Rのフィーダーにセットした後、電子カルテシステムで患者カルテの画像・文書フォルダ画面を開き、メニューで書類の種別を選択してから取り込みボタンをクリックする。「フラットベッドスキャナー運用の際は4台の機種から選択する操作が必要でしたが、fi-800Rは電子カルテ端末に直接接続されているため、選択操作が不要になったことで効率化が図れました」（市川氏）と簡潔性を強調



月初には1日150件以上のリハビリ計画書を会計前にスキャンするが、会計待ち時間の短縮が可能になった

する。

また、複数枚を連続で取り込み可能なことも作業効率を高めた。「紹介状は添付書類を含め4～5枚になる場合がありますが、すべてをフィーダーにセットすれば1回の操作で取り込めますし、折り目があっても問題なくスキャンできます」（医療事務の富樫氏）。

fi-800Rのスキャン速度が速いことに加え、スキャン・保存操作全体の時間短縮は各者が実感している。一方、待ち時間の短縮は窓口の体制強化とスキャナーリプレースの相乗効果で、「電子カルテで受付から会計終了までの時間を見ると以前より短くなっている傾向があり、課題解決につながっています」（竹田事務長）と評価した。

今後、電子カルテシステムのリプレースを検討しており、「fi-800Rのソフトウェア機能をより活用できるようになれば、さらに業務の効率化を図れると期待しています」（竹田事務長）と展望した。



人員を増やしたことでさらに狭くなった受付・会計窓口のカウンターデスクにも設置可能なfi-800Rのコンパクトさ、スキャン速度の速さが導入の決め手に



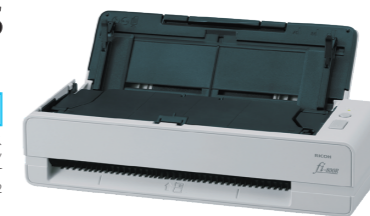
【左から】医療事務の富樫氏、事務長の竹田大朗氏、医療事務主任の山中氏、医療事務の市川氏

RICOH fi Series

リコー エフアイシリーズ

デモ機無料貸し出し実施中

業種シェアは、KEYPOINT INTELLIGENCE「国内ドキュメントイメージスキャナー市場動向と予測」（2022年）に基づく。（業種シェアはドキュメントスキャナーベンダーおよび販売会社へのヒアリング結果からKEYPOINT INTELLIGENCE社が推定。Mobileセグメントは除く。）調査期間は2022年1月1日から2022年12月31日。



お問い合わせ

fiシリーズの詳細はこちら

株式会社 PFU
ドキュメントイメージング事業本部
MAIL : fi-mail@ml.ricoh.com

