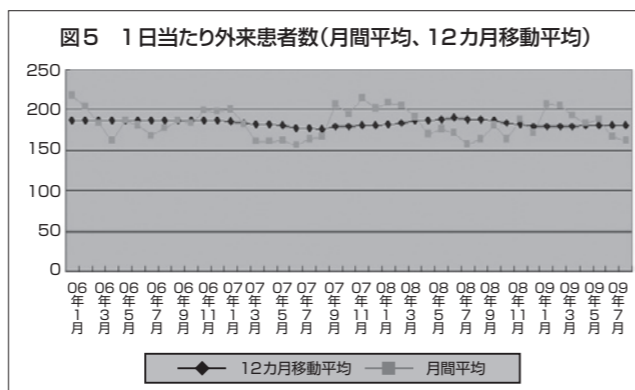
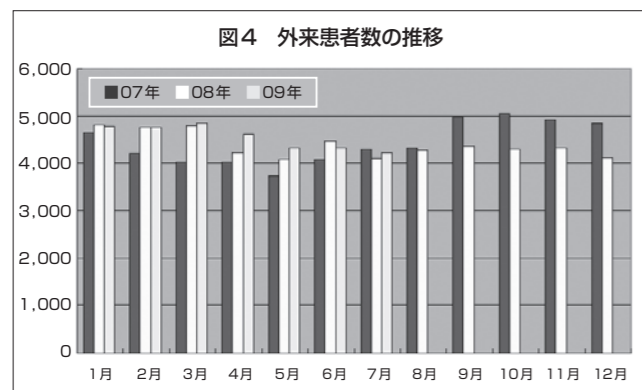
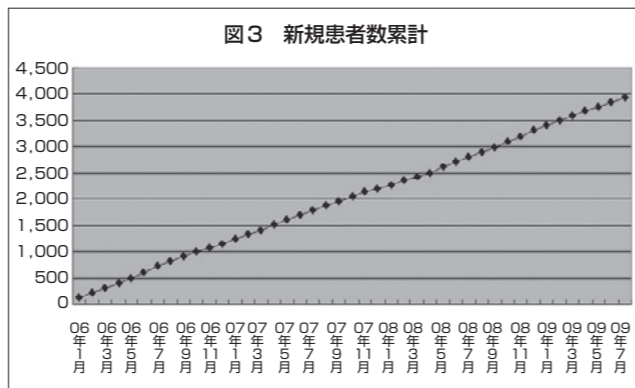
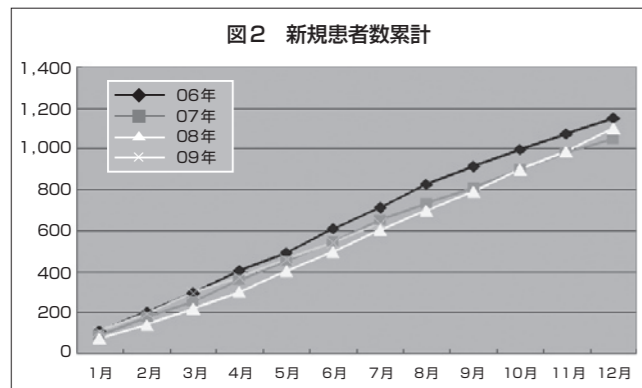
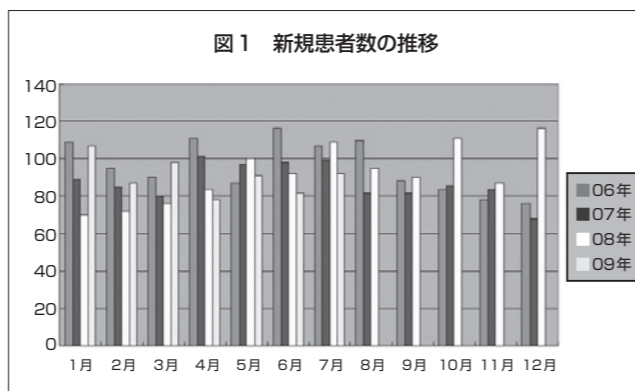


表 新規患者数の推移

	2006年	2007年	2008年	2009年
1月	109	89	70	107
2月	95	85	72	87
3月	90	80	76	98
4月	111	101	84	78
5月	87	97	100	91
6月	116	98	92	82
7月	107	99	109	92
8月	110	82	95	
9月	88	82	90	
10月	84	86	111	
11月	78	84	87	
12月	76	68	116	



医事課が作成すべき経営管理基礎データ① ～外来患者データ～

株式会社川原経営総合センター 取締役(会計業務部門統括)
海江田鉄男

前号では、入院患者の獲得には①外来患者から、②救急搬送から、③他院からの紹介、④在宅患者からの依頼——という4つのルートがあり、どこに重点が置かれているかによって病院の性格が異なることをお話ししました。また、まったくの新規患者と再来初診患者の動向によって、経営戦略が違ってくることも述べました。

本連載では、こうしたことを知り、評価・判断する手がかりとなる基礎データの収集方法を、順次テーマごとに紹介していきます。

外来患者についてはどのようなデータ管理が有益か

今月は、外来患者のデータについて考察します。

どんな病院でも、外来患者数そのものは集計しているはずですが、なかには診療科別、医師別などに分類し、グラフ化して経営会議等に提出している病院も少なくありません。また、別の観点から新規患者数、再来初診患者数、紹介状持参患者数などに分解し、データ集積している病院もあります。これらは月単位で集計するとよいでしょう。

ここでいう「新規患者数」とは、初めて病院に来院した患者の数です。診察券やカルテナンバールが「通し番号」になっていけば、当月末の番号から前月末の番号を差し引くことによって算出できます。記録が残っている限り、過去に遡って調べることも可能です。

新規患者には、近くに住んでいるから、行政の広報や駅の看板で知ったから、すでに通院している患者の評判を聞いたから——などの来院理由があります。

行政の広報を利用したり、駅看板を出したり、あるいはインターネットで情報提供を行うなどの活動が新規患者数の増加につながります。病院のリニューアル、最新の医療機器の導入、実績のある医師の招へい——こうしたPRが新規患者の獲得に有効です。

これらの患者が「なぜ当院を受診したか」、その理由を正確に聞き取り、それを集計しておくこともお勧めします。

次に「再来初診患者数」とは、いわゆる「リピーター」と呼ばれる人たちです。当該病院で治療を受けたことのある人が、その後、何らかの理由で同一、または他の診療

科を受診するというケースです。この人たちは、この病院を支えている「ファン」といえます。

仮に、再来初診患者数が減少傾向にあるとすれば、それは、かつて受診した人が他の病院に流れている、と推測することができます。このデータは無視できない指標となります。したがって、このデータは時系列できちんと把握しておく必要があります。

なお、再来初診患者数は、毎月の初診患者数から新規患者数を差し引くことによって求められます。

各種の外来患者データの加工・表現方法

以上のような基礎データの収集そのものはすぐにも開始できるはずです。ところが、そのデータを経営会議や医局会議などに提出しても、その意味が理解されないという声をしばしば耳にします。

場合によっては「重箱の隅」をつつくような質問ばかりで、せっかく集めたデータが有効に利用されずに終わってしまうこともあります。

その原因は、実はデータの「見

せ方」、つまり加工・表現方法に問題があることが多いのです。

表のように数値だけを並べても、ここから「意味」を発見することは困難です。これを図1のようにグラフ化しても、事情は変わりません。ところが、図2のように表現すると理解しやすくなります。新規患者はその「蓄積」が重要な判断材料であることから、累積グラフが適しているのです。

図2では、2007年前半に減少に向い、それが08年後半から増加傾向に転じている姿が見えます。何が原因であったのかを考ええる材料となります。図3のように長期スパンで表すことも可能ですが、このケースではかえって変化が捉えにくくなります。

次に、各月の外来患者数は、図4では意味がつかめません。これを図5のように、12カ月の移動平均(直近12カ月の平均を毎月記載する方法)にして表示すると、季節変動の影響が排除された増減の傾向が表現され、原因・対策の議論が可能になります。

このように、各種のデータはその目的を考えたうえで加工・グラフ化することが重要なのです。