

# 令和4年度 外来患者待ち時間調査結果 報告書

満足度向上委員会  
委員長 小川友理子

外来患者待ち時間調査・外来会計待ち時間調査を令和4年6月13日(月)から6月17日(金)まで実施しました。結果は下記の通りでした。

## 【診察待ち時間】

(すべて平均)	令和4年度 待ち時間	令和3年度 待ち時間
① 予約病診患者	14 分	16 分
② 予約患者	17 分	15 分
③ 当日病診患者※	39 分	31 分
④ 紹介状有り患者※	53 分	33 分
⑤ 紹介状無し患者※	42 分	33 分
⑥ 予約外患者	47 分	39 分

※「③当日病診患者」、「④紹介状有り患者」はあらかじめ検査指示が出るケースが多く、検査結果が出るのを待って医師の診察になるため待ち時間が長くなる傾向がある。また、「⑤紹介状無し患者」は医師に対面してから検査指示が出ることが多く、医師との対面時間が早くなる傾向がある。よって、合計の院内滞在時間については、「⑤紹介状無し患者」より「③当日病診患者」、「④紹介状有り患者」の方が短くなると考えられる。

### ●用語の説明

- ①予約病診患者：診療所等からの紹介で予約してある患者
- ②予約患者：通院中の患者で予約してある患者
- ③当日病診患者：当日に診療所等から紹介された患者
- ④紹介状あり患者：診療所等からの紹介状を持参している患者
- ⑤紹介状無し患者：診療所等から当院を受診するようにいわれたが、紹介状は持参していない新規の患者
- ⑥予約外患者：予約していない患者（再来）

①の予約病診患者の待ち時間は14分と、①から⑥までの中で最も短かった。2番目は、②の予約患者であり、17分だった。これは、予約が入っていることにより、待ち時間の延長が防げているということが考えられる。①と②の患者数は全体の患者数のうち84%を占めるため、特に重点的に待ち時間の短縮に努めたい。

③の当日病診患者は39分、④の紹介状有り患者は53分、⑤紹介状無し患者は42分、予約外患者は47分の待ち時間であるが、③から⑥はいずれも予約の入っていない患者で、予約患者の中に入れ込んで診察していくため、待ち時間が長くなる傾向がみられる。また、年々、通訳を必要とする外国人の患者が増えていることもあり、待ち時間の延長が起こってしまう。救急外来での対応のためベトナム語の通訳を10月より配置したため、待ち時間の短縮につなげたい。

### 【採血待ち時間】

平均待ち時間は3.5分で、昨年が3.3分だったので、ほぼ同じ結果であった。今年の9月より尿検査の新しい機器導入のため自動化されることにより、尿検査までの待ち時間は今後大幅に短縮することが見込まれる。

### 【心臓・血管エコー待ち時間】

平均待ち時間は2.3分で、昨年が4.7分だったので、大幅に短縮できた。心臓超音波診断装置が2台に増え、技師も2名体制になったため、今後も待ち時間の短縮に努めていく。

### 【画像情報室 一般撮影室待ち時間】

平均待ち時間は3.6分で、昨年が6.5分だったので、大幅に短縮できた。撮影用の専用パネルの設置により、撮影の度にパネルを準備する手間がなくなり待ち時間の効率化が図れたことや、再撮影率も少し改善したことが待ち時間の短縮につながったと思われる。

### 【院内処方箋待ち時間】

平均待ち時間は6.5分で、昨年が7.5分だったので、短縮することができた。繁忙時の人員の追加も徹底されているため、今後も時間がかかりそうな処方箋は分担しながら待ち時間短縮に努めていきたい。また、一包化や水剤など調剤に時間のかかる処方箋もあるため、待ち時間が長くなると予想される場合は事前に説明するなど、理解を得る努力を引き続き実行していく。

### 【会計待ち時間】

平均待ち時間は5.3分で、昨年が5.0分だったのでほぼ同じであった。保険証確認に時間が生じる場合など、待ち時間の増加が起りそうな場合はすぐにスタッフを増やすなどして、待ち時間短縮に努めたい。

### 【結果を受けて今後について】

今年度の待ち時間調査は、全体で**平均 22 分**となり、昨年度より延長する結果となりました。例年調査している「外来患者満足度調査」においても、待ち時間が長いというご意見を多くいただいております。「診察までの待ち時間」に関する満足度は他の項目に比べ低くなっています。このため、本院としても患者サービス向上のための大きな問題ととらえており、毎年待ち時間の調査を実施しております。

今後も各部門で考えた短縮のための対策を講じ、待ち時間の短縮に努め、患者サービスの向上につなげていきたいと考えています。

