

## 令和元年度 外来患者待ち時間調査結果

満足度向上委員会  
委員長 鈴木育子

外来患者待ち時間調査を、令和元年6月17日(月)から6月21日(金)まで実施しました。(外来会計待ち時間調査は、令和元年6月24日から28日に実施)

結果は下記の通りでした。

### 【診察待ち時間】

	令和元年度 待ち時間	平成30年度 待ち時間
① 予約病診患者	17 分	18 分
② 予約患者	21 分	20 分
③ 当日病診患者	27 分	11 分
④ 紹介状有り患者	43 分	39 分
⑤ 紹介状無し患者	41 分	48 分
⑥ 予約外患者	50 分	47 分

### ※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いわれたが、紹介状は持参していない患者
- ⑥予約外患者：予約していない患者

①の予約病診患者の待ち時間は17分と、①から⑥までの中では最も短かった。2番目は、②の予約患者であり、21分だった。①と②は昨年と比べてもほぼ同じ待ち時間であり、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思われる。③の当日病診患者は27分、④の紹介状有り患者は43分、⑤紹介状無し患者は41分、予約外患者は50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、⑤をのぞき、待ち時間が伸びているが、年々、通訳を必要とする外国人の患者が増えていることや、婦人科では、女性医師を希望する患者が多いので、曜日によって患者が集中する等の影響が出ていると思われる。

#### 【採血待ち時間】

平均待ち時間は 3.8 分で、昨年が 4.1 分だったので、わずかに短縮できた。

#### 【心臓・血管エコー待ち時間】

平均待ち時間は、11.5 分で、昨年が 12.8 分だったので、わずかに短縮できた。

#### 【画像情報室 一般撮影室待ち時間】

平均待ち時間は、4.4 分で、昨年が 2.2 分だったので伸びてしまった。伸びた要因として、診療科によっては撮影部位が多く、撮影に時間を要することで待ち時間が伸びてしまったことや、撮影室 3 部屋のうち、1 部屋は新人が担当しており、不慣れなために時間を要したことが考えられる。

#### 【院内処方箋待ち時間】

平均待ち時間は、9.5 分で、昨年が 8 分だったので少し伸びてしまった。伸びた要因としては、スタッフ数が、昨年度より 1 名減ったことと、新しく薬剤の監査システムが追加になり、業務量が増えたことが考えられる。

#### 【会計待ち時間】

外来会計待ち時間の平均は、4.0 分で、昨年が 4.4 分だったのでわずかに短縮できた。

待ち時間調査結果で、昨年と比べ、短縮できた部門、伸びてしまった部門とあるが、伸びてしまった部門に関しては、少しでも改善を行い、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。