

## 令和2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2年6月15日(月)から6月19日(金)まで、  
外来会計待ち時間調査を、令和2年6月22日(月)から26日(金)まで（火曜  
日のみ30日）実施しました。結果は下記の通りでした。

### 【診察待ち時間】

	令和2年度 待ち時間	令和元年度 待ち時間
① 予約病診患者	<b>11 分</b>	17 分
② 予約患者	<b>18 分</b>	21 分
③ 当日病診患者 <sup>※</sup>	35 分	27 分
④ 紹介状有り患者 <sup>※</sup>	44 分	43 分
⑤ 紹介状無し患者 <sup>※</sup>	<b>35 分</b>	41 分
⑥ 予約外患者	<b>37 分</b>	50 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ケースが多く、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 11 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、18 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、②ともに昨年と比べて更に待ち時間が短縮しているのは、今年は新型コロナウイルスの影響で調査患者数が全体で 500 人弱減少しており、患者の減少による影響が最も多いと考えられる。③の当日病診患者は 35 分、④の紹介状有り患者は 44 分、⑤紹介状無し患者は 35 分、予約外患者は 37 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。

### **【採血待ち時間】**

平均待ち時間は 3.5 分で、昨年が 3.8 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 3.2 分で、昨年が 11.5 分だったので、大幅に短縮できた。

### **【画像情報室 一般撮影室待ち時間】**

平均待ち時間は 1.4 分で、昨年が 4.4 分だったので、短縮できた。

### **【院内処方箋待ち時間】**

平均待ち時間は 6.2 分で、昨年が 9.5 分だったので、短縮できた。

### **【会計待ち時間】**

外来会計待ち時間の平均は 5.6 分で、昨年が 4.0 分だったので少し伸びてしまった。伸びた要因としては、複数の患者さんからの問い合わせや電話など、会計の計算以外の業務が重なった、薬の問い合わせなどにより医師に確認が必要となったなどの原因があります。対策としては、看護師との連携をはかり医師に問い合わせをする、フリーのスタッフを配置する、会計が溜まったらベテランスタッフと交代するなどし、待ち時間の短縮に努めたい。

### **【結果を受けて今後について】**

新型コロナウイルスの影響による患者数の減少もあり、今年度の待ち時間調査結果については、昨年と比べ、短縮した部門がほとんどでした。

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。