

令和3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3年6月14日(月)から6月18日(金)まで、外来会計待ち時間調査を、令和3年6月21日(月)から25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】

	令和3年度 待ち時間	令和2年度 待ち時間
① 予約病診患者	16 分	11 分
② 予約患者	15 分	18 分
③ 当日病診患者※	31 分	35 分
④ 紹介状有り患者※	33 分	44 分
⑤ 紹介状無し患者※	33 分	35 分
⑥ 予約外患者	39 分	37 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」は医師に直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）

②の予約患者の待ち時間は15分と、①から⑥までの中で最も短かった。2番目は、①の予約病診患者であり、16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。特に②の予約患者は全体の患者数のうち83%を占めるため、昨年度より平均で3分短縮できたことは予約患者全体で延べ約6,000分短縮できたこととなる。

③の当日病診患者は31分、④の紹介状有り患者は33分、⑤紹介状無し患者は33分、予約外患者は39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ってしまう。

【採血待ち時間】

平均待ち時間は 3.3 分で、昨年が 3.5 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 4.7 分で、昨年が 3.2 分だったので、やや延長した。今年の秋頃には心臓超音波装置が 1 台増えて 2 台の稼働になるため、待ち時間の短縮に努めたい。

【画像情報室 一般撮影室待ち時間】

平均待ち時間は 6.5 分で、昨年が 1.4 分だったので、やや延長した。受付時間が重複すると待ち時間の延長が起りやすいが、新人スタッフの教育を進める中で待ち時間の短縮につなげていきたい。

【院内処方箋待ち時間】

平均待ち時間は 7.5 分で、昨年が 6.2 分だったので、やや延長した。昨年度に比べ、処方箋枚数が増えたことが原因にあると思われるが、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分は担しながら待ち時間短縮に努めていきたい。

【会計待ち時間】

外来会計待ち時間の平均は 5.0 分で、昨年が 5.6 分だったのでわずかに短縮できた。

【結果を受けて今後について】

昨年度に比べて患者さんの数は 6% 程度増えましたが、平均待ち時間は約 3 分短縮することができました。

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、当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。

