

○外来待ち時間調査結果

1、配付枚数 1,783枚 有効枚数 1,215枚(68.14%)

平成30年11月21日(水)、22日(木)

2、調査用紙を患者さん一人一枚ずつ配布して実施

3、調査結果

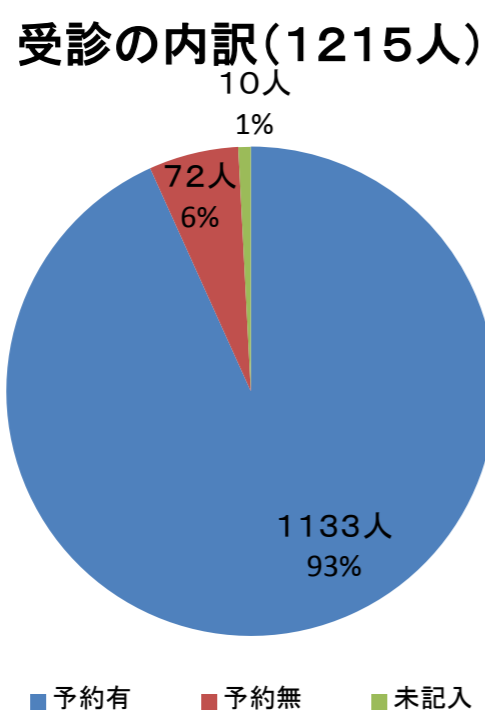


図1

1)、受診患者さん全体について

当日の回答のあった予約患者さんは、1133名。全体の93%で昨年より6%上昇しました。

(図1)

予約外患者さんは、半数以上が再来患者さんであり、科によっては予約可能な患者さんもいると思われます。

2)、待ち時間について

予約患者さん全体では待ち時間30分未満が57%、30分以上1時間未満が21%、1時間以上が13%でした。

(昨年:58%、26%、16%)

予約患者さんの待ち時間
(1133人)

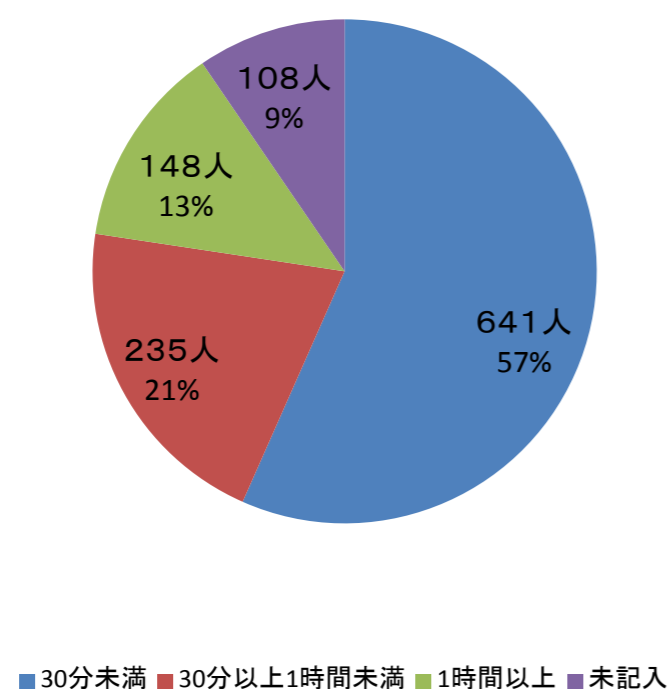


図2

3) 予約患者さん(1133名)について(図2・図3)

- ・予約時間から30分未満に医師の診察が開始された患者さんは641名でした。
- ・予約時間から30分以上1時間未満に医師の診察が開始された患者さんは235名でした。
- ・診察まで予約時間から1時間以上を要した患者さんは148名でした。
- ・診察まで1時間以上を要した患者さんは①母子・女性診療科21名②整形外科19名③眼科16名の順でした。

理由は予約枠に対して予約患者さんが多すぎること及び検査実施後に診察を行っているためでした。

診療科別待ち時間(1133人)

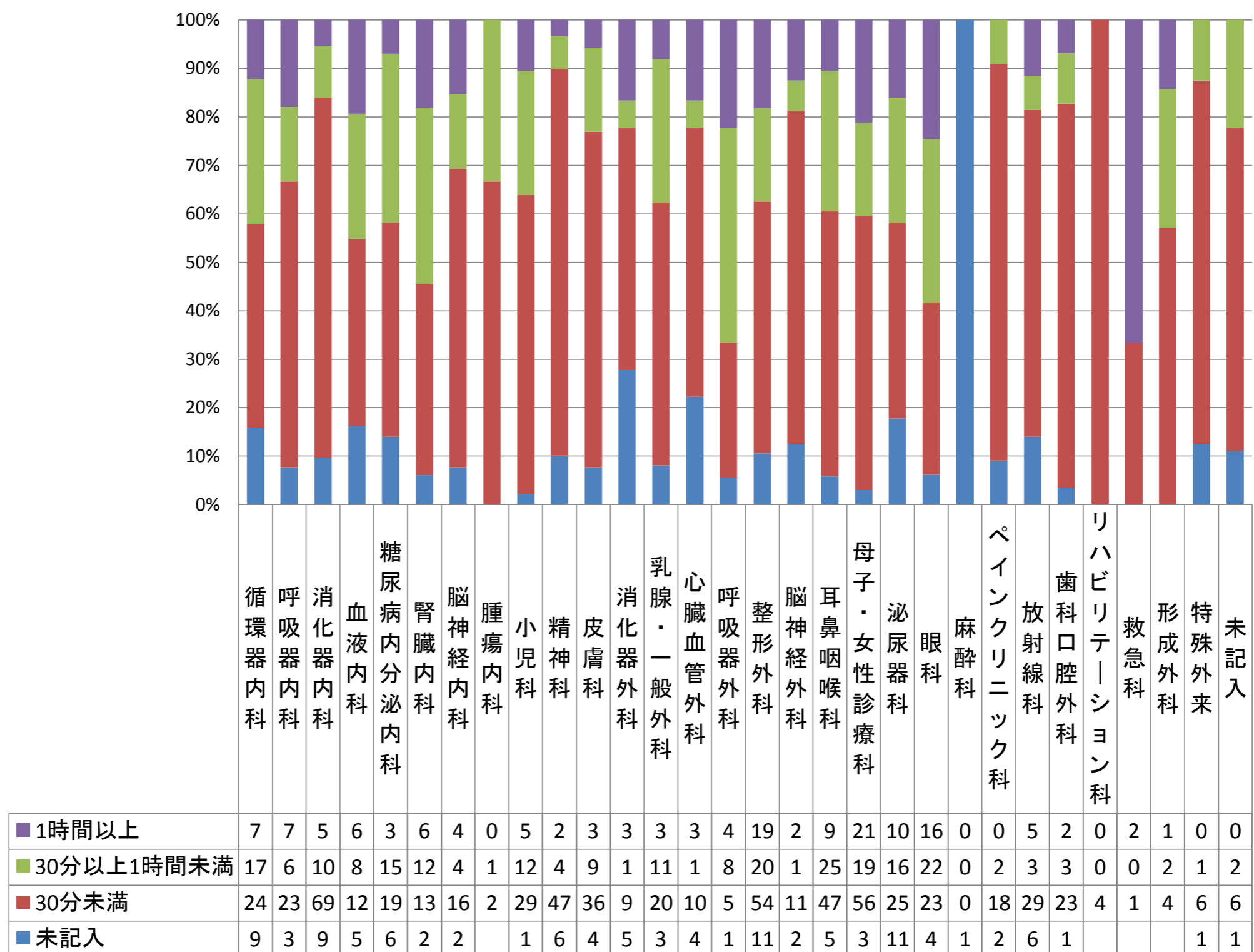


図3

4.まとめ

当日の外来患者さんのうち、予約患者さんが占める割合は 93%でした。平均待ち時間は35分で昨年(40分)とやや改善しています。

予約患者さんで、予約時間から30分未満に診療が開始された患者さんは641名で57% (H29年 58%)となりこれも昨年より若干低下していますが、約6割の予約患者さんが予約時間内に診察できているといえます。しかし、残り34%の383名は診察までに30分以上要していました。理由は、予約診療の遅れが最も多く、原因の多くは、緊急対応による医師の不在や、診察時間が診察枠より長くなったり、検査の結果待ちのためでした。

予約診療を予約時間内に行う努力は日々行われていますが、今回の調査を共有し、サービスの向上、待ち時間の短縮や診察状況表示のためのシステム作りに取り組むことが今後も課題であると考えます。

待ち時間短縮を図るため、待ち時間の有効活用などへの取り組み、待ち時間への誠実な対応、医療スタッフ間の協力、連携、予約枠の調整等を行うことは継続して必要であります。また、来院時間など一部に患者さんの協力を得ながら、よりよい外来運営に取り組んでまいります。また、日常でもお気づきの点ありましたら、病院内に設置しておりますご意見箱にお寄せいただきたいと思います。