

外来患者待ち時間調査報告（平成29年度）

南魚沼市民病院ではより良い医療サービスを提供する事を目的に「外来患者さんの待ち時間調査」を行いました。

【調査期間】 平成29年11月7日（火）、8日（水）

【調査対象】 電子カルテから抽出した外来受付患者868件のうち、次の患者を除いた750名を対象としました。
 ・複数科受診、予防接種、注射のみ、検査のみ、予約時間に遅れた、入院中、外来診療後入院になった、訪問診療等

【待ち時間の考え】 数値は電子カルテの記録時間から待ち時間を抽出した集計結果です。

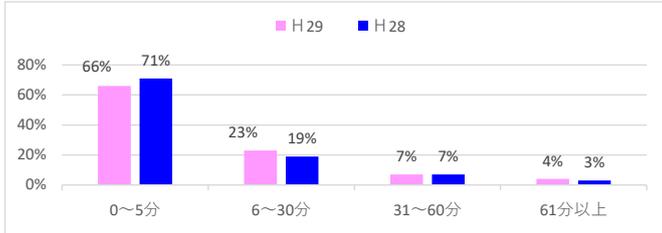
方について】 ・「予約あり」は予約時間の設定が30分間隔のため、予約時間に30分加算した時間と診察開始時間との差し引きを「待ち時間」としました。
 ・予約時間より早く受診した患者は「待ち時間なし」としました。

《調査結果》

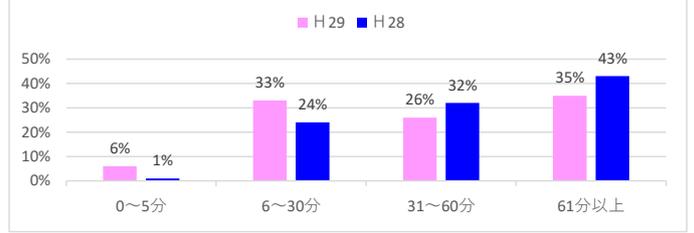
◆診察開始までの待ち時間

予約「あり・なし」共に昨年度とほぼ同様の結果でした。

【予約あり】（予約時間から診察開始までの時間）



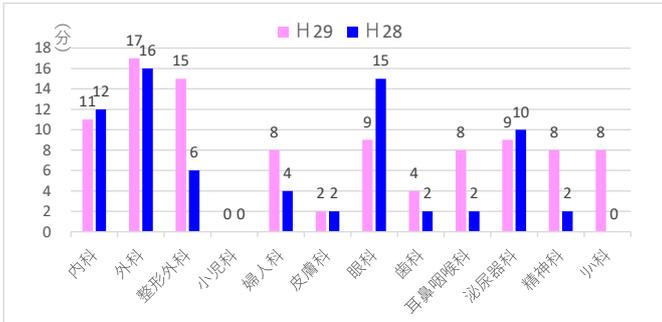
【予約なし】（各カウンターで受付した時間から診察開始までの時間）



◆診療科別の診察開始までの平均待ち時間

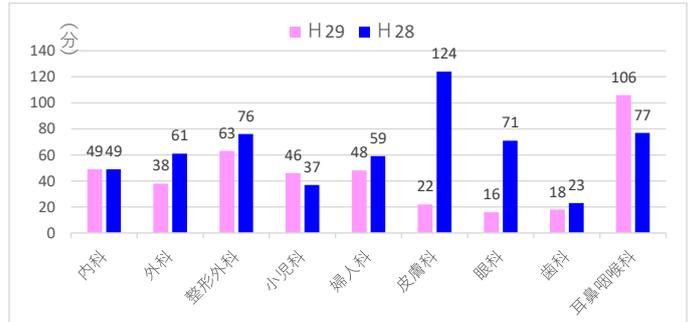
【予約あり】

全体の平均待ち時間は平成29年が8.25分、平成28年が5.91分で昨年度より若干延びています。



【予約なし】（泌尿器科・精神科・リハ科は予約「あり」のみ）

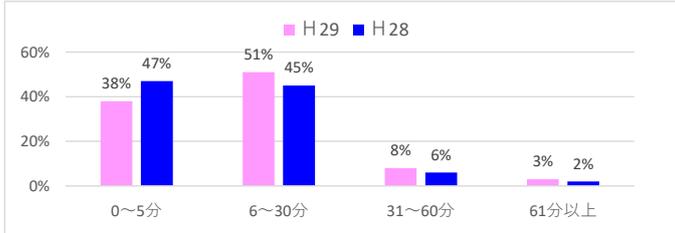
全体の平均待ち時間は平成29年が45.11分、平成28年が64.11分で、今年度より皮膚科の診療日が増えた事により大幅な時間短縮となりました。耳鼻咽喉科の待ち時間が長いのは、予約「あり・なし」共に患者数が増えているためです。



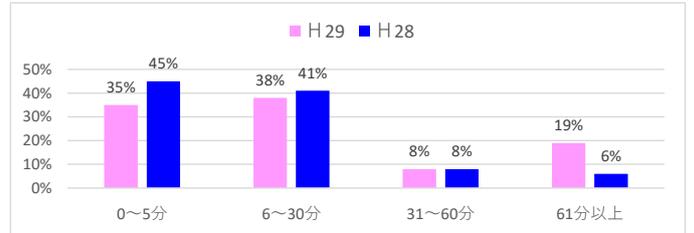
◆診察時間（掲示板への番号表示から診察終了までの時間）

予約「あり・なし」共に昨年とほぼ変わりありませんでした。予約「なし」の61分以上が多いのは、検査結果が出るまでの時間や点滴等の処置時間が含まれている事が要因の一つとなっています。

【予約あり】

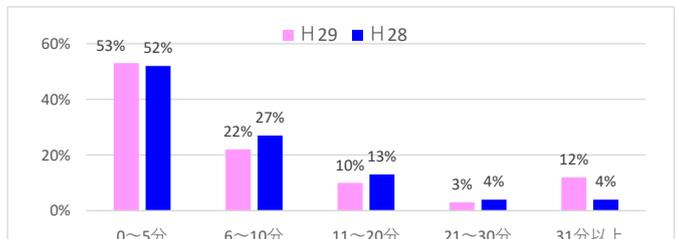


【予約なし】



◆会計（診察終了から会計呼出までの時間）

【会計待ち時間】



【まとめ】

昨年は予約「なし」の平均待ち時間が60分を超える診療科が5つありましたが、今年は2つに減る結果となりました。全体的には昨年と比較し、ほぼ同様もしくは改善が見られ、今後も引き続き待ち時間の負担を緩和する環境づくりに努めてまいります。

