

# 外来患者待ち時間調査報告(平成28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28年12月8日(木)、9日(金)

【調査対象】 電子カルテから抽出した外来受付患者870件のうち、次の患者を除いた739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

【待ち時間の考え方について】  
 ・調査数値は全て電子カルテ上の記録時間から待ち時間を抽出した集計結果となっています。  
 ・「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。

## 【結果】

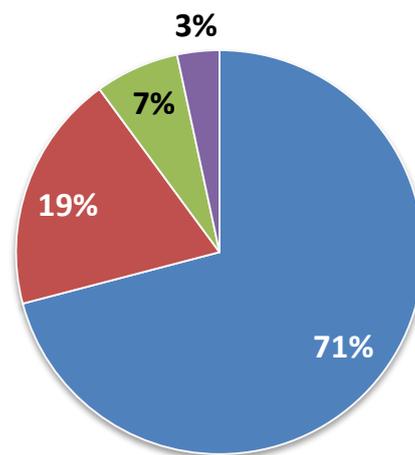
### ○診察開始までの待ち時間

【予約あり】(予約時間から診察開始までの時間)

5分以内が71%、30分以内が90%という結果でした。

待ち時間	人数
0~5分	402
6~30分	108
31~60分	38
61分以上	19
合計	567

- 0~5分
- 6~30分
- 31~60分
- 61分以上

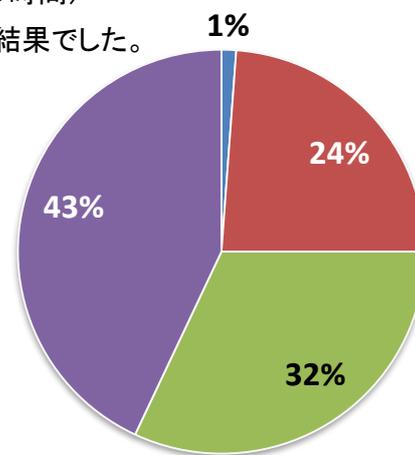


【予約なし】(各カウンターで受付した時間から診察開始までの時間)

30分以内が25%、60分以内が57%、61分以上が43%という結果でした。

待ち時間	人数
0~5分	2
6~30分	41
31~60分	55
61分以上	74
合計	172

- 0~5分
- 6~30分
- 31~60分
- 61分以上



### ○診療科別の診察開始までの平均待ち時間

「予約なし」では60分以上の診療科が5つありました。

(単位:分)

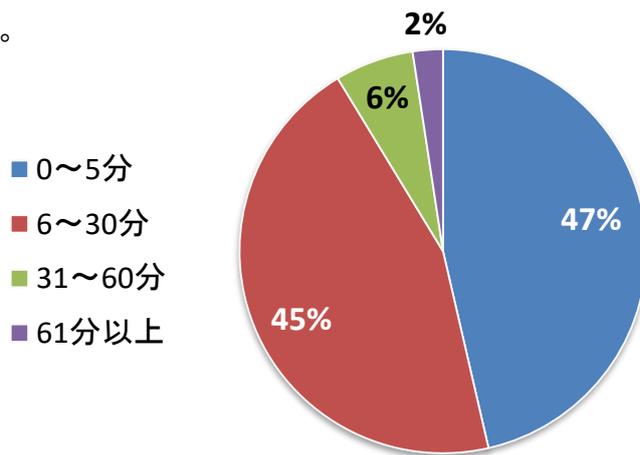
	内科	外科	整形外科	小児科	婦人科	皮膚科	眼科	歯科	耳鼻咽喉科	泌尿器科	精神科	神経内科	呼吸器内科	リハ科
予約あり	12	16	6	0	4	2	15	2	2	10	2	3	4	0
予約なし	49	61	76	37	59	124	71	23	77					

## ○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、予約なし共に大きな差がありませんでした。31分～60分以上については、検査結果が出るまでの時間も含まれています。

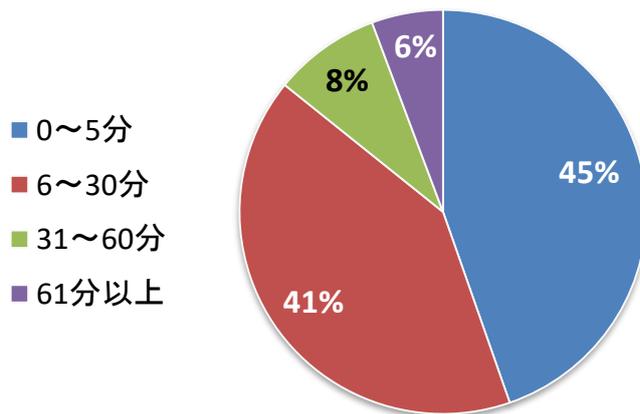
### 【予約あり】

診療時間	人数
0～5分	252
6～30分	244
31～60分	34
61分以上	13
合計	543



### 【予約なし】

診療時間	人数
0～5分	63
6～30分	58
31～60分	12
61分以上	8
合計	141

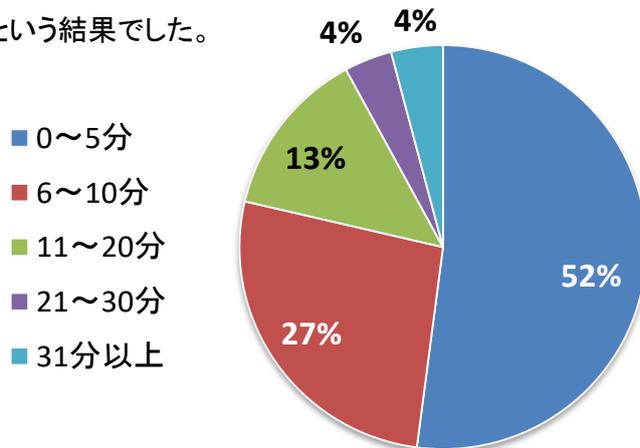


## ○会計待ち時間(計算窓口で会計受付した時間から会計呼出までの時間)

10分以内が79%、20分以内が92%という結果でした。

### 【会計待ち時間】

待ち時間	人数
0～5分	329
6～10分	168
11～20分	85
21～30分	24
31分以上	26
合計	632



## 【まとめ】

「予約あり」の待ち時間は各科平均0～16分で、ほぼお待たせせずに診察が行われていることがわかりました。「予約なし」では科によって待ち時間にばらつきがあり、長いところでは124分という結果でした。医師の人数や診療体制など複数の要因で待ち時間が長くなる場所がありますが、待ち時間の負担を緩和する環境作りと対策に取り組んでいきたいと考えております。