

# 令和2年度外来患者待ち時間調査報告

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「外来患者の待ち時間調査」を行いました。

【調査期間】 令和2年10月6日（火）、7日（水）

【調査対象】 電子カルテから抽出した外来受付患者835件のうち、次の患者を除いた676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、電話診療等

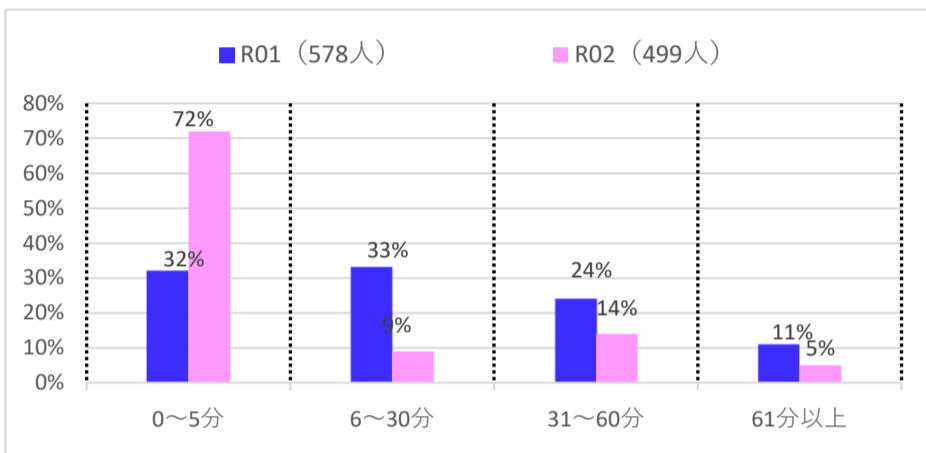
【待ち時間の考え方】 ・数値は電子カルテの記録時間から待ち時間を抽出した集計結果です。  
 について） ・「予約あり」は予約時間の設定が30分間隔のため、予約時間に30分加算した時間と診察開始時間との差し引きを「待ち時間」としました。  
 ・予約時間より早く受診した患者は「待ち時間なし」としました。

## 《調査結果》

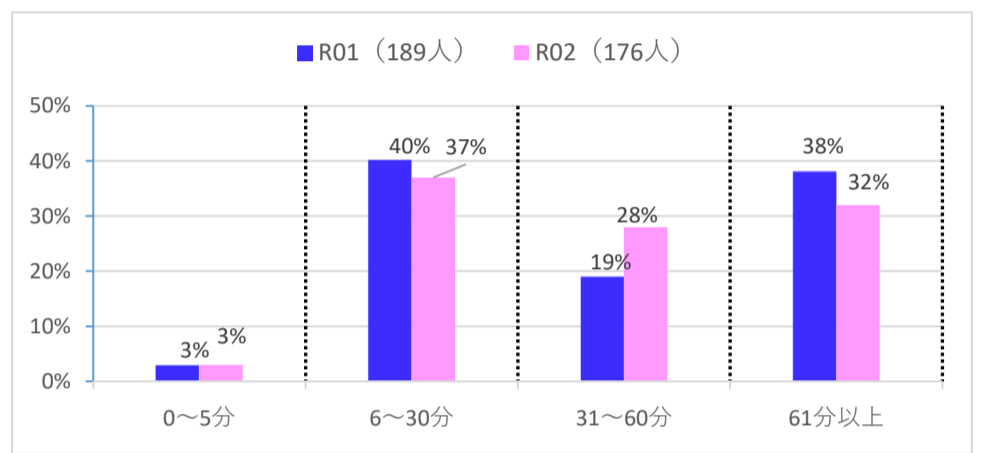
### ◆診察開始までの待ち時間（全体）

総患者数は昨年よりやや減少しました。昨年と比べ、平均待ち時間は「予約あり」が12分(昨年23分)と短縮され、「予約なし」が48分と11分短縮されました。

#### 【予約あり】（予約時間から診察開始までの時間）



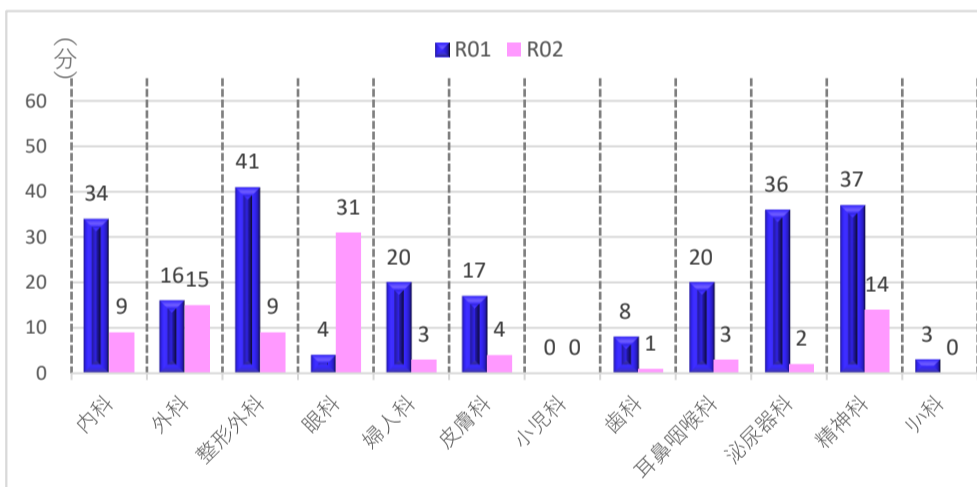
#### 【予約なし】（総合カウンターもしくは再来受付にて受付した）



### ◆診療科別の診察開始までの平均待ち時間

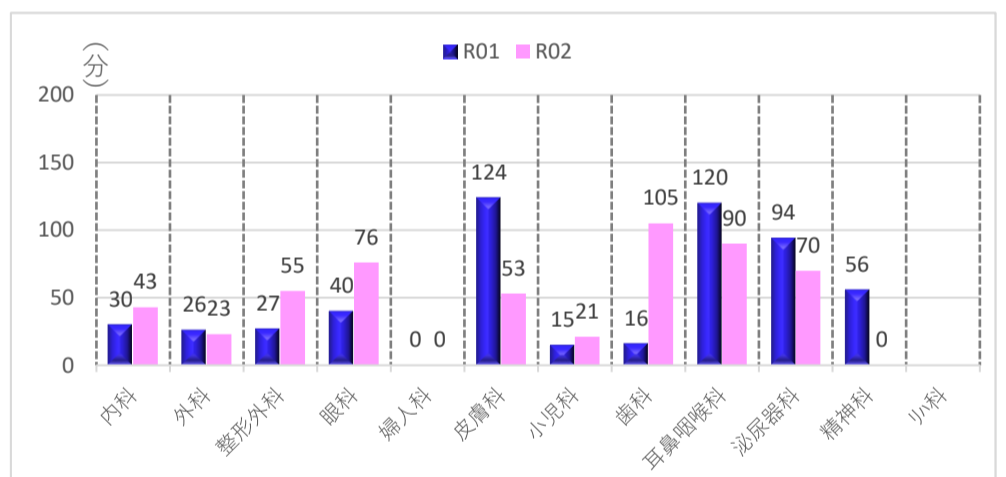
#### 【予約あり】

昨年と比較し、眼科は患者数の増加に伴い平均待ち時間が延びました。



#### 【予約なし】

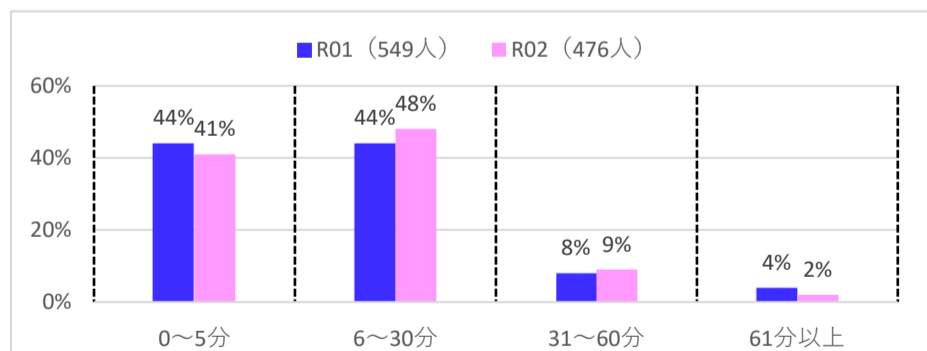
昨年と比較し、内科、整形外科、眼科、小児科、歯科は平均待ち時間が延びました。



### ◆診察時間（掲示板への番号表示から診察終了までの時間）

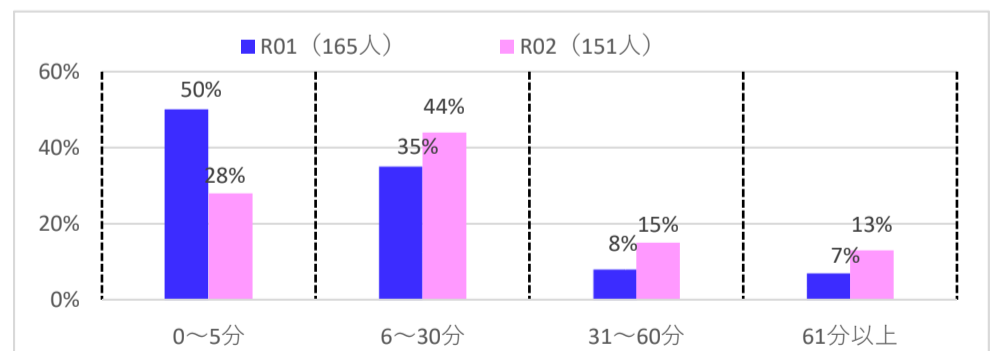
#### 【予約あり】

昨年と大幅な変化はありませんでした。



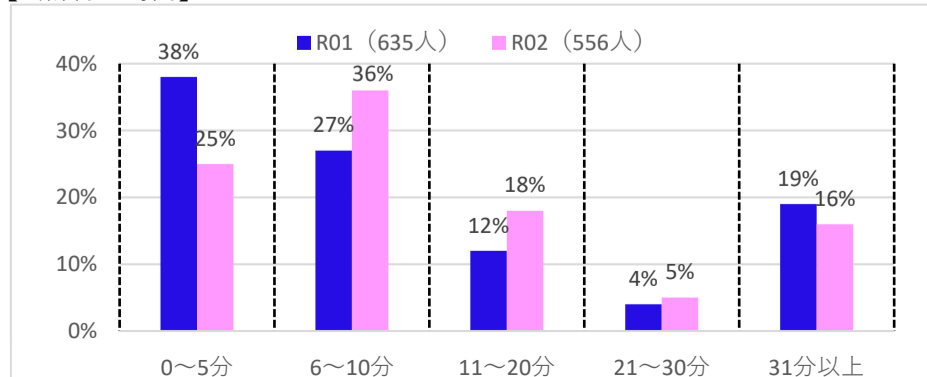
#### 【予約なし】

6分以上の診察時間の割合が増えました。



### ◆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】

診察開始までの待ち時間は、昨年と比較して「予約あり」は5分以内に短縮された割合が増加し、「予約なし」では31～60分の待ち時間の割合が増加した結果となりました。待ち時間が増えた要因として急患対応、診療科によっては予約と予約外の両方の診療を一人の医師が行っている等が考えられます。現在外来では、待ち時間の負担緩和のために、予測できる診療の目安時間や順番、待機場所のご案内などを行っています。今後も、診察開始時間や順番の目安をお伝えするなどの対応、環境づくりに努めてまいります。



南魚沼市民病院  
患者サービス向上・業務改善委員会