

令和4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4年10月4日（火）、5日（水）

【調査対象】 電子カルテから抽出した外来受付患者950件のうち、次の患者を除いた841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

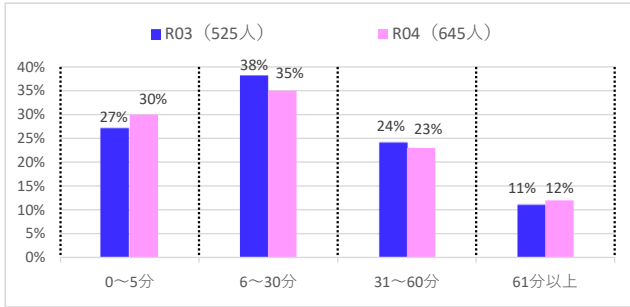
【待ち時間の考え方について】
 ・調査数値は全て電子カルテ上の記録時間から待ち時間を抽出した集計結果となっています。
 ・「予約あり」は予約時間の設定が30分間隔のため、予約時間に30分加算した時間と診察開始時間との差し引きを「待ち時間」としました。
 ・予約時間より早く受診した患者は「待ち時間なし」としました。

《調査結果》

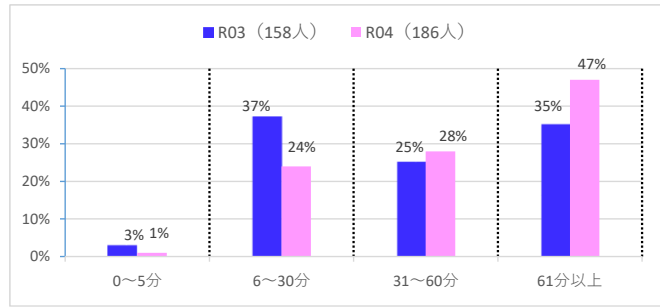
◆診察開始までの待ち時間（全体）

昨年と比べ、今年度の平均待ち時間は「予約あり」は同じ27分、「予約なし」が昨年と比べ20分長くなり70分（昨年50分）となりました。

【予約あり】（予約時間から診察開始までの時間）



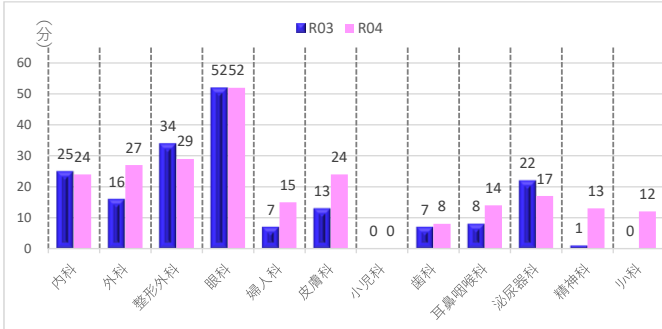
【予約なし】（総合カウンターもしくは再来受付にて受付した）



◆診療科別の診察開始までの平均待ち時間

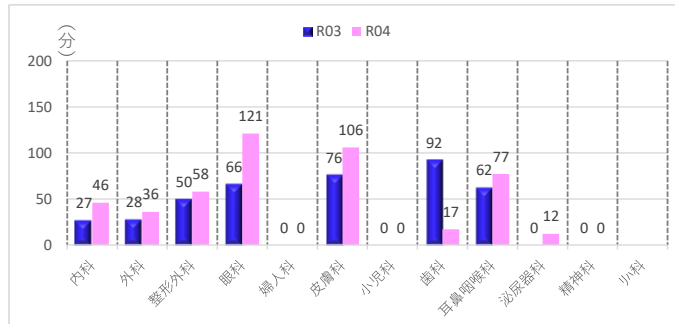
【予約あり】

昨年と比較し、外科、婦人科、皮膚科、耳鼻いんこう科等の平均待ち時間が増えました。



【予約なし】

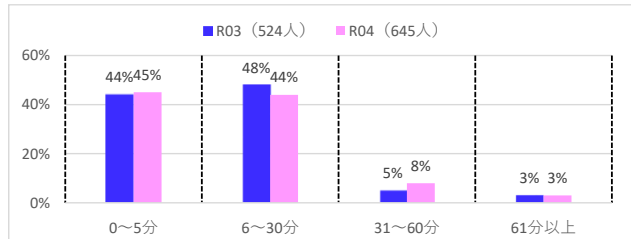
昨年と比較し、全体的に平均待ち時間が長くなりました。



◆診察時間（掲示板への番号表示から診察終了までの時間）

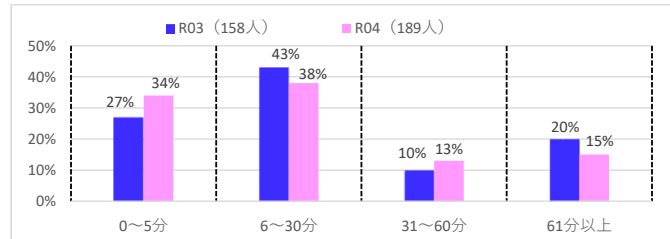
【予約あり】

昨年と大幅な変化はありませんでした。



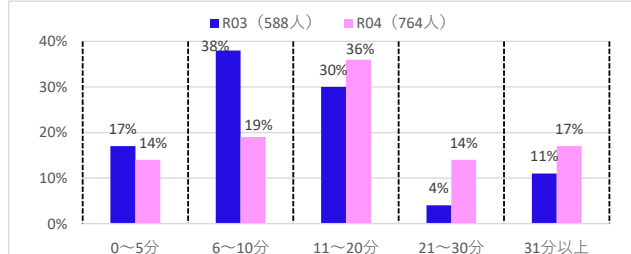
【予約なし】

5分以内と31分以上60分以内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】

診察までの待ち時間は、昨年度と比較し「予約あり」は、**5分以下と61分以上**が増加し、「予約なし」では**31分～60分と61分以上**が増加した結果になりました。「予約なし」の待ち時間が増えた要因として予約外の方の増加や急患対応、診療科によっては一人の医師が予約と予約外の両方の診療を行っていることが考えられます。現在外来では、引き続き待ち時間の負担緩和の為に混雑状況により診療の目安時間や順番、待機場所のご案内を行っています。今後も待ち時間の負担を緩和する環境作りに努めていきます。



南魚沼市民病院
患者サービス向上・業務改善委員会