

令和5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5年10月3日(火)、4日(水)

【調査対象】 電子カルテから抽出した外来受付患者849件のうち、次の患者を除いた749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

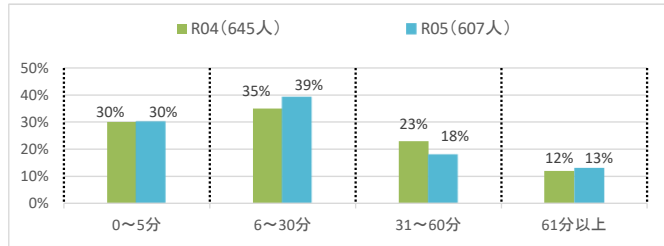
【待ち時間の考え方について】
 ・調査数値は全て電子カルテ上の記録時間から待ち時間を抽出した集計結果となっています。
 ・「予約あり」は予約時間の設定が30分間隔のため、予約時間に30分加算した時間と診察開始時間との差し引きを「待ち時間」としました。
 ・予約時間より早く受診した患者は「待ち時間なし」としました。

【調査結果】

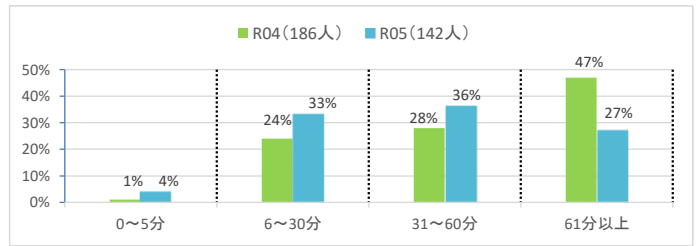
◆診察開始までの待ち時間(全体)

予約「あり」は5分以内が昨年同様の30%、6分～30分以内が昨年(35%)よりやや増えて39%という結果でした。31分～60分が昨年の23%から18%に減りました。予約「なし」は5分以内が4%(昨年1%)、6分以上30分以内が33%(昨年24%)、61分以上は、27%(昨年47%)に減りました。

【予約あり】(予約時間から診察開始までの時間)



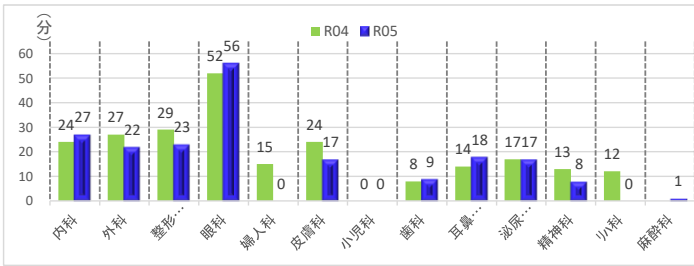
【予約なし】(総合カウンターもしくは再来受付にて受付した時間から診察開始までの時間)



◆診療科別の診察開始までの平均待ち時間

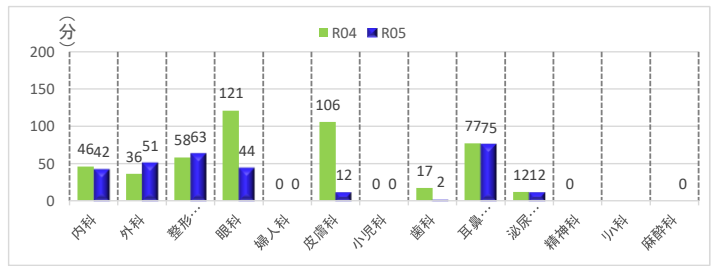
【予約あり】

昨年と比較し、内科、眼科、歯科、耳鼻いんこう科が平均待ち時間が増えました。



【予約なし】

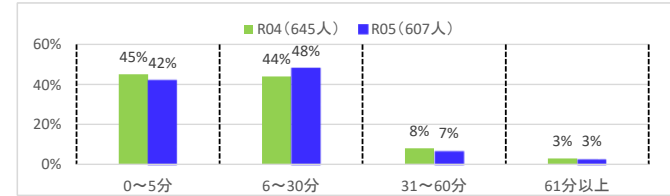
眼科と皮膚科は今年度から予約制に変更になりました。全体的に平均待ち時間が20分程度短縮されました。



◆診察時間(掲示板への番号表示から診察終了までの時間)

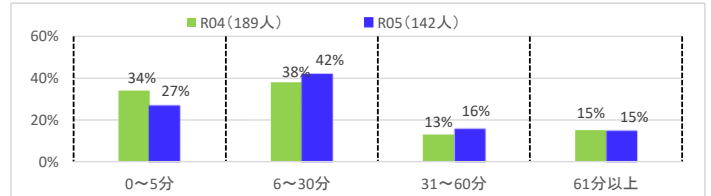
【予約あり】

昨年と大幅な変化はありませんでした。



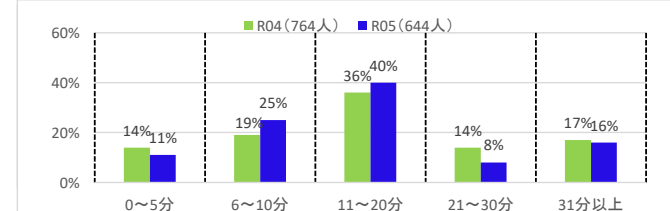
【予約なし】

6分以上から60分以内の診察時間の割合がやや増加しました。



◆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、6～30分の割合が増加し、31～60分減少した結果となりました。長時間待つ方の割合が減った一因として、今年度より予約制に変更になった診療科がある事などが考えられます。診察時間は「予約あり」では大きな変化ありませんでしたが、「予約なし」では6分～60分の割合が増加した結果となりました。「予約なし」の待ち時間が増加した要因として予約外の方の増加や検査結果が出るまでに時間がかかる、診療科によっては一人の医師が予約と予約外の方の両方の診療を行っていることなどが考えられます。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