

# 令和6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6年10月2日(水)、3日(木)、10日(木)

※皮膚科と婦人科は、臨時休診があり、10日(木)のみ調査となります。

【調査対象】 電子カルテから抽出した外来受付患者970件のうち、次の患者を除いた946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。

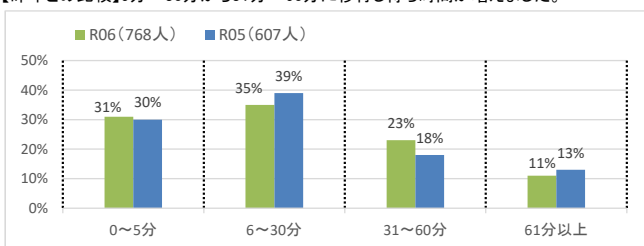
## 《調査結果》

### ◆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(30%)とほぼ同じの31%、6分～30分以内が昨年(39%)より減り35%という結果でした。31分～60分が昨年の18%から23%に増えました。予約「なし」は5分以内が1%(昨年4%)、6分以上30分以内が26%(昨年33%)と減り、61分以上は35%(昨年27%)に増えました。

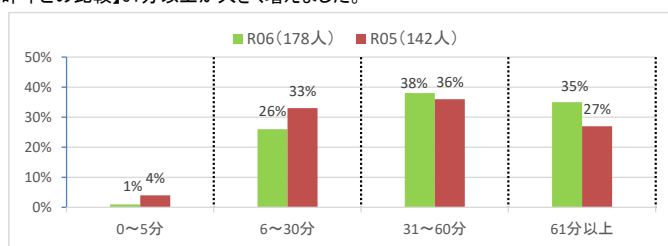
### ①予約あり(予約時間から診察開始までの時間)

【昨年との比較】6分～30分から31分～60分に移行し待ち時間が増えました。



### ②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)

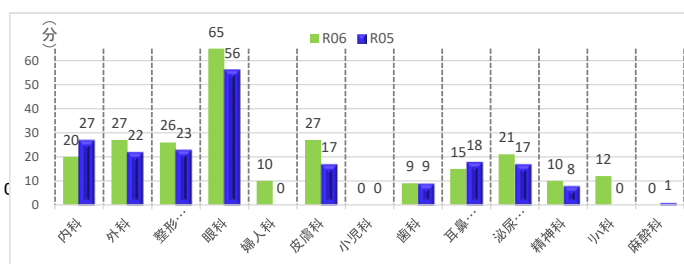
【昨年との比較】61分以上が大きく増えました。



### ③予約あり

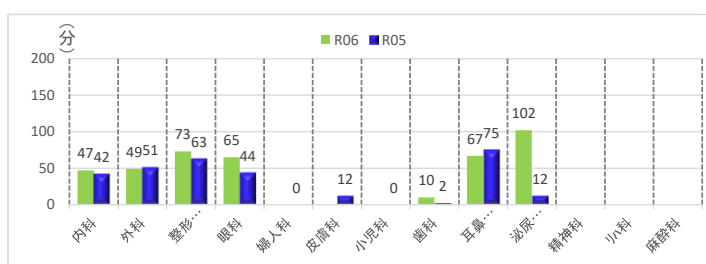
※診療科別の診察開始までの平均待ち時間

【昨年との比較】内科、耳鼻科以外のほとんどの科で平均待ち時間が増えました。



### ④予約なし

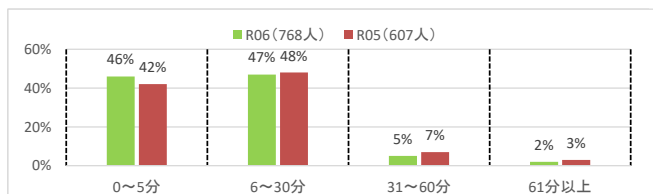
【昨年との比較】泌尿器科の待ち時間が大幅に長くなった原因として、昨年は予約のみの曜日に調査を実施しましたが、今年は予約あり・なし両方の診療を行う曜日に調査を実施したためです。



### ⑤予約あり

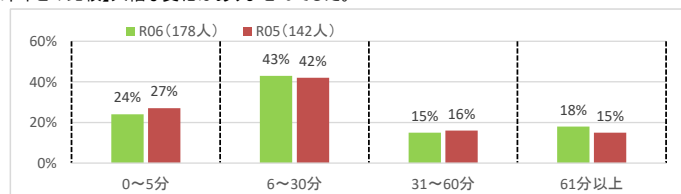
※診察時間(表示板への番号表示から診察終了までの時間)

【昨年との比較】大幅な変化はありませんでした。



### ⑥予約なし

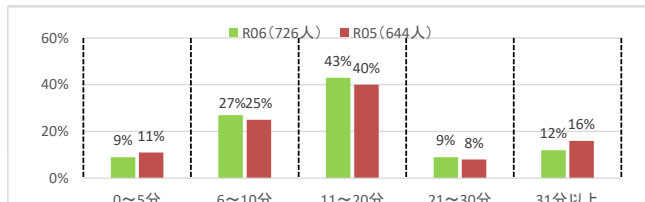
【昨年との比較】大幅な変化はありませんでした。



### ⑦会計待ち時間

※会計(診察終了から会計呼出までの時間)

【昨年との比較】31分以上が減り、短い時間へ移行しました。



### 【総括まとめ】

令和6年度の調査により、昨年度に比べ全体的に待ち時間が長くなった傾向にありました。②と④の「予約なし」の待ち時間が増加した要因としては、一部の診療科によって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などが考えられます。待ち時間による患者の負担を軽減するため、外来では診療順番のご案内や快適に過ごせる待機場所のご案内など患者に寄り添った対応を実施しています。これらの対策について今年度から、「外来待ち時間解消チーム」を発足し、待ち時間短縮に向けて調査、検討を行います。



南魚沼市民病院  
患者サービス向上・業務改善委員会