

# ＜外来待ち時間調査結果＞

令和元年11月21日(木)と22日(金)に外来患者さんを対象に、外来待ち時間調査を実施しましたので、その結果をご報告します。  
アンケート調査にご協力いただきまして、誠にありがとうございました。

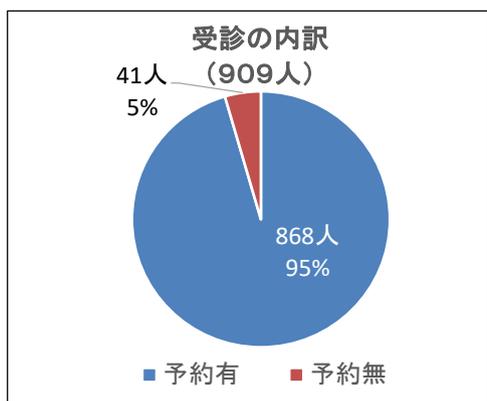


図1

1)、受診患者さん全体について(図1)

当日の回答のあった予約患者さんは、868名。  
全体の95%で昨年より1%上昇しました。

予約外患者さんは、半数以上が再来患者さんであり、科によっては予約可能な患者さんもいると思われます。

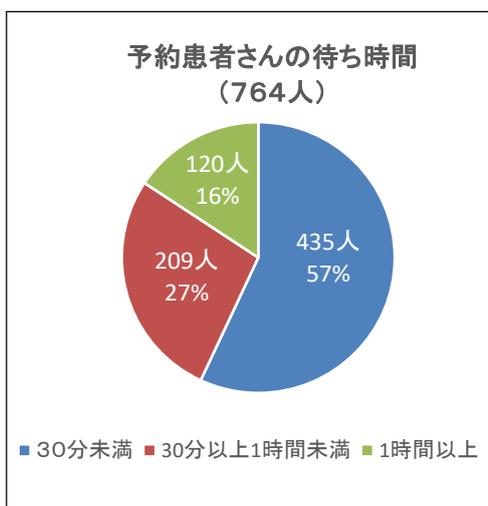


図2

2)、待ち時間について(図2)

予約患者さんのうち、待ち時間の回答のあった患者さんのうち、待ち時間 **30分未満が57%**、**30分以上1時間未満が27%**、**1時間以上が16%**でした。

(昨年:63%、23%、14%)

3)、待ち時間の回答があった予約患者さん(764名)について(図2・図3)

- ・予約時間から**30分未満**に医師の診察が開始された患者さんは **435名**でした。
- ・予約時間から**30分以上1時間未満**に医師の診察が開始された患者さんは **209名**でした。
- ・診察まで予約時間から**1時間以上**を要した患者さんは **120名**でした。
- ・診察まで1時間以上を要した患者さんは
  - ① 母子・女性診療科 37名
  - ② 眼科 24名
  - ③ 循環器内科 12名の順でした。
- ・理由は、①予約枠に対して予約患者さんが多い
- ②検査実施後に診察を行っている
- ③緊急対応による医師の不在

でした。

### 診療科別 待ち時間の割合(760人)

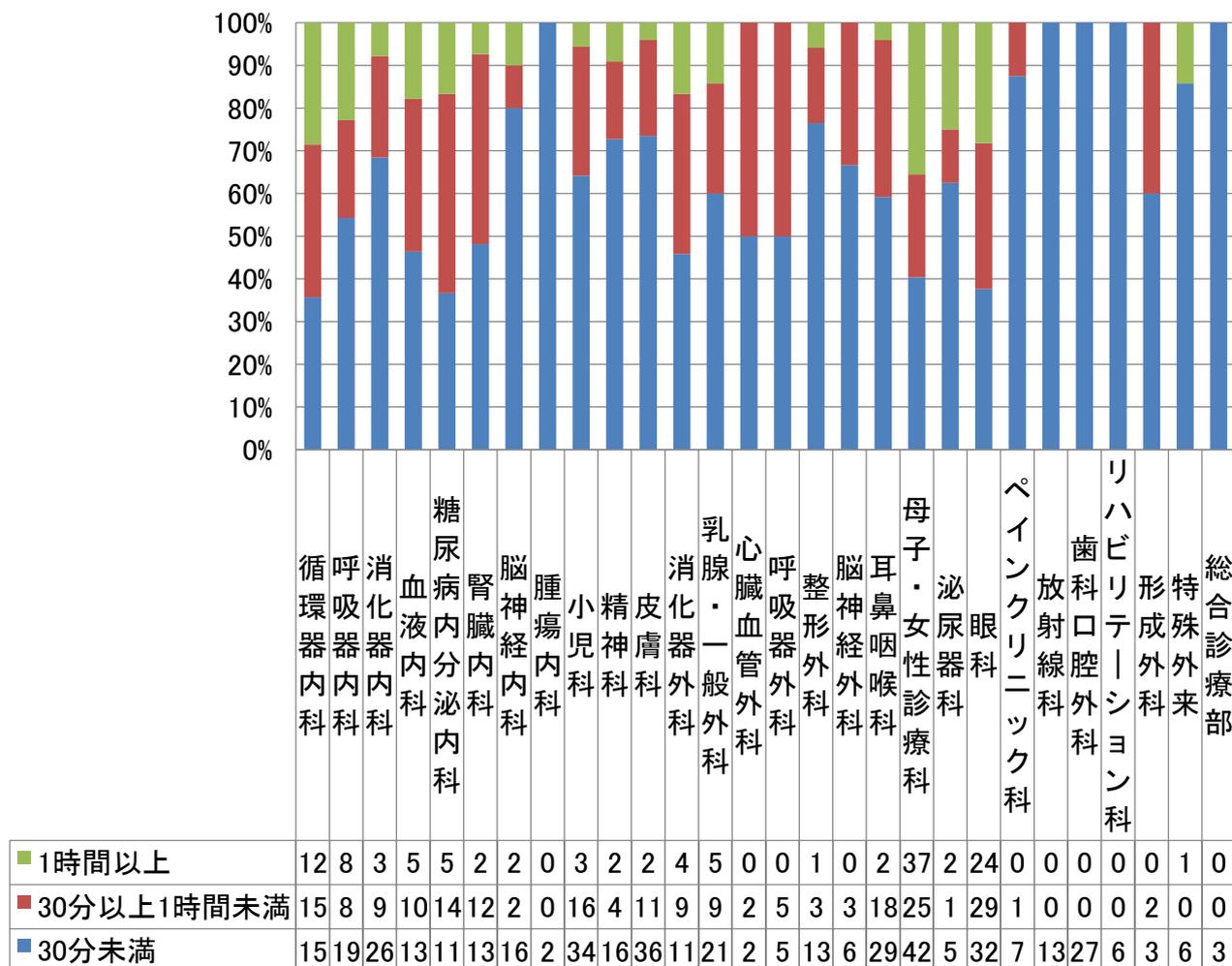


図3

#### 4.まとめ

当日の外来患者さんのうち、予約患者さんが占める割合は95%でした。

**平均待ち時間は 41分**で昨年(38分)とやや低下しています。

予約時間から30分未満に診療が開始された患者さんは、435名で 57%(H30年 63%)となり、これも昨年より若干低下しておりますが、5割の予約患者さんが予約時間内に診察できているといえます。しかし、残り4割の329名は診察までに30分以上要していました。理由は、予約診療の遅れが最も多く、原因の多くは、緊急対応による医師の不在や予約枠に対して予約患者が多すぎることや検査の結果待ちのためでした。

予約診療を予約時間内に行う努力は日々行われていますが、今回の調査を共有し、サービスの向上、待ち時間の短縮や診察状況表示のためのシステム作りに取り組むことが今後も課題であると考えます。

待ち時間短縮を図るため、待ち時間の有効活用などへの取り組み、待ち時間への誠実な対応、医療スタッフ間の協力、連携、予約枠の調整等を行うことは継続して必要であります。また、来院時間など一部に患者さんの協力を得ながら、よりよい外来運営に取り組んでまいります。また、日常でもお気づきの点がございましたら、病院内に設置しておりますご意見箱にお寄せいただきたいと思います。