

令和5年度 外来患者 待ち時間調査結果報告

調査日時:6/22～6/24 6/26～6/28

調査対象者:外来患者全般

調査対象数:外来受診患者総数 495 名中、調査数 107名

【集計・まとめ】

	受付終了後から 最初にお呼びするまでの待ち時間	最終退室から 会計にお呼びするまでの待ち時間
6/22平均	22分32秒	14分32秒
6/23平均	13分40秒	6分20秒
6/24平均	15分9秒	12分47秒
6/26平均	10分34秒	11分23秒
6/27平均	13分53秒	13分11秒
6/28平均	19分28秒	10分5秒
総平均	15分52秒	11分23秒

外来受診患者 名内 名調査

日付	6月22日	6月23日	6月24日	6月26日	6月27日	6月28日
曜日	木	金	土	月	火	水
患者数	67	62	58	92	98	118
調査患者数	15	6	14	21	17	34

※歯科診療、訪問診療、病棟診療、予約入院診療を除く

外来診療科数(枠)

日付	6月22日	6月23日	6月24日	6月26日	6月27日	6月28日
曜日	木	金	土	月	火	水
診療科数	3	2	4	3	3	5

【待ち時間調査の結果 医事課からの考察】 医事課

①受付所要時間について

申し訳ありません。昨年平均は6分37秒、待ち時間が2倍以上長くなりました。特に一患者様ごとに診療時間をオーバーし、その積み重ねが後半の予約患者様の待ち時間へ影響し、40分以上お待たせする事態となっています。診療科数に対する患者様数は適正ですが、特定の内科、整形外科への患者様の集中により、規定の2倍以上の予約患者数が登録されています。待ち時間の発生は避けられない状態です。同診療科の別医師へ予約をご案内させていただくか、該当する診療医の診療実日数を増やすことが必要です。

②会計処理所要時間について

昨年平均は18分42秒、7分19秒改善しました。しかしながら、診療を終えられた患者様の会計処理にかかる時間は実際1患者あたり5秒～30秒程度です。お会計処理が原因でお待たせする事はほぼございません。原因は1つしかない会計窓口(レジ側)が混む事が原因です。また、お会計時、患者様よりお薬内容の質問、追加希望等の対応で、1つしかない会計窓口が中断してしまう事も原因となっています。自動精算機のご利用を勧めておりますが、それでも改善にはいたっておりません。受付の人員不足の解消、会計窓口を増やす事を検討しております。

③まとめ

お待たせして誠に申し訳ありません。毎年同じ理由から、同じ待ち時間が生じています。特に①に関しましては、毎週月曜日の午後、水曜日午前は恒常的に待ち時間が発生しております。現、患者様の数を増やすことなく、維持して参りたいと考えます。そのためには原因となっている医師の診療曜日を増やすもしくは診療時間枠を延長するといった改善を医師と検討して参ります。

【待ち時間調査の結果 外来診療部からの考察】 外来診療科師長

お待たせして大変申し訳ありません。受付終了から最初にお呼び出するまでの待ち時間では、去年(総平均6分6秒)と比較すると倍以上の数値になります。患者様からは、「何分待たされるのかわからない」ことに強いストレスを感じておられる方がいらっしゃると思います。原因としては、患者様の来院タイミングが重なることや急患の影響で順番が入れ替わること等があげられると思います。その際は、声掛けで何分ほどお待たせすることになるのか明確にお伝えしていこうと思います。当院では、待ち時間調査の結果を踏まえて、少しでも待ち時間を改善できるよう職員全体で取り組んでいきたいと考えます。宜しく願い致します。