

## 令和6年度 外来患者 待ち時間調査結果報告

調査日時: 2024/7/8～7/9、7/17～7/18、7/26～7/27

調査対象者: 外来患者全般

調査対象数: 外来受診患者総数 540名中、調査数 193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
7/8平均	11分37秒	15分33秒
7/9平均	14分11秒	9分49秒
7/17平均	18分7秒	10分20秒
7/18平均	25分20秒	12分29秒
7/26平均	5分55秒	10分25秒
7/27平均	6分17秒	13分30秒
総平均	13分35秒	12分1秒

外来受診患者 名内 名調査

日付	7月8日	7月9日	7月17日	7月18日	7月26日	7月27日
曜日	月	火	水	木	金	土
患者数	119	110	135	85	64	27
調査患者数	45	34	45	33	22	14

※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	7月8日	7月9日	7月17日	7月18日	7月26日	7月27日
曜日	月	火	水	木	金	土
診療科数	6	7	5	3	5	3

### 【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

昨年総平均は15分52秒、本年度は2分17秒待ち時間が縮まりました。昨年は受付の人員不足が解消しておらず、患者様には待ち時間等でご迷惑おかけしました。本年度より1.5名加わり、やっと良い兆しとなりました。まだ十分な人員配置ではありませんが、患者様の満足度向上のためにも雇用、サービス面に力を入れて参りたいです。

#### ②会計処理所要時間について

会計処理時間の早い物理療法、リハビリの患者様は5～10秒以内で会計処理は終了します。しかしながら定期のお薬を希望される患者様、紹介状を必要とされる患者様は会計処理にかかる時間は1～2分程度です。実際にかかる時間は、患者様が退室されてからの医師のカルテ記録時間、処方箋発行作業時間、医療行為のチェック時間等が含まれております。紹介状作成ともなれば、紹介先の医療機関との調整もあり40分以上は必ずかかります。それら全ての平均として12分という結果となりました。

患者様への間違いのない安全な医療提供として、必要な所要時間と考えております、ご容赦願います。

#### ③まとめ

お待たせして申し訳ございません。待ち時間を改善する事は今後も当院の重要テーマです。国の推進によりマイナンバーカードと健康保険証の原則一本化の方針に基づき、従来の健康保険証は令和6年12月2日に廃止され、新規発行が終了します。既に発行済みの健康保険証は令和7年12月頃までは使用が可能とはありますが、令和8年にはおそらく使用できなくなると予想されます。あと1年3、4ヶ月の間に患者様全てにマイナンバーカードでの受付をしてもらう事になります。今まで以上の待ち時間が発生する事が予想されます。申し訳ありません。少しでもストレスなくスムーズに受付をしていただけるよう、設備、人員を整備して参ります。今後とも皆様のご協力を賜りますようお願い申し上げます。

### 【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ございません。最初にお呼び出しするまでの待ち時間を去年の平均と比較すると2分弱早くなっています。しかし、25分20秒と長く待たれる時もあり、患者様からみまると強いストレスを生じる方も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り替わること等があげられると思います。診察が遅れる等考えられるときは、スタッフからの声掛けを継続して行っていく、少しでも待ち時間が改善できるよう取り組んでいきたいと考えます。今後ともよろしくお願い申し上げます。