

令和4年度 「外来患者待ち時間調査」 結果について



当院は、「患者さん本位の心温まるすぐれた医療の提供」を使命とし、患者さんやご家族、地域住民の皆さまにご満足いただける医療を心がけ、日々の診療に努めております。特に患者さんの待ち時間に対するご不満は、病院の満足度低下に関わる大きな要因の一つであると考えております。

そこで当院では、令和4年11月28日に外来患者待ち時間調査を実施しました。今回は、電子カルテの受付時間などから外来各診療科での診察・各種検査・会計での待ち時間、また入院前説明を受けるまでの待ち時間と、健康診断における主要検査の待ち時間をそれぞれ調査いたしましたので、ご報告させていただきます。

1 外来診療科での診察

調査結果

医師別では平均待ち時間が1時間を超えていることもありました。予約のある場合、もっとも早く診察が開始できる診療科は眼科でした。逆に外科・内科・泌尿器科で待ち時間が長い傾向でした。予約のない場合、待ち時間が長いのは歯科口腔外科・内科・泌尿器科でした。

診療科によっては予約のない場合、予約のある場合より診察開始までに1時間以上時間がかかっていました。予約のある場合、多くの科は15分未満で診察が開始されていました。

待ち時間が長くなっている要因のひとつに、予約時間のかなり前に来院・受付している方の存在がありました。今回の調査では20%の方が予約時間の1時間以上前に受付をしていました。

対策

各科医師と情報を共有し、予約枠の見直しと適切な予約設定を行い待ち時間の短縮に努めます。交通の便の問題もありますが、なるべく予約時間に来院されますようご協力をお願いします。

2 中央処置室(採血や注射等)

調査結果

8:30～10:30までの2時間で、約60%の採血を行っていました。約半数は実施までに15分から30分の時間を要していました。また、3%の方で実施までに1時間以上の時間がかかっていました。受付開始時間に外来窓口(8:15)と採血室(8:30)で差があるため、15分の待ち時間が発生していました。

対策

待ち時間短縮を目標として、電子呼び出しシステムを導入しました。

3 生理機能検査

調査結果

予約のない検査(心電図、呼吸機能検査、CAVI)の平均待ち時間は4分でした。検査室の空きがない場合に長い待ち時間が発生していました。

予約のある検査では、循環器エコーの平均待ち時間は13分でした。予約時間より早く来室したことで同時刻に検査患者が重なり長い待ち時間となっていました。腹部エコーの平均待ち時間は13.4分でした。予約患者以外に健診の検査が入っている場合長い待ち時間となっていました。

対策

待ち時間の短縮に向けて、検査件数等の見直しを検討いたします。今後、健診部門の拡充により検診に関連する問題は改善が期待できます。

4 放射線検査

調査結果

CT、MRIでは、予約のある場合はCTで予約の2分前、MRIで予約の14分前に検査開始していました。予約のない場合は、CTで12分、MRIで46分の待ち時間でした。

予約のない外来の一般撮影(レントゲン)検査は、平均18分の待ち時間でした。検診の胸部撮影検査は、平均21分の待ち時間でした。通常は平均10分程度の待ち時間ですが、調査当日のように検査が集中すると、長い待ち時間となっていました。

対策

検診の胸部X線検査は、時間を分散させるなどの対策を、健康管理センターと協議し待ち時間の短縮に努めます。

5 リハビリテーション

調査結果

平均待ち時間は4分(前回調査時は12分)と大幅に短縮していました。外来リハビリ枠を朝・夕に定めて分散できているためと考えられました。

対策

予約のない方で長い待ち時間が予想される場合には、別の日に予約を取ることも提案させていただきます。

6 医事課(会計)

調査結果

平均待ち時間は4分で、前回の7分、前々回の8分に比べ短縮されていました。各科での診察終了後、直後から計算業務が行えるシステムの導入が今回の短縮に繋がったと考えられます。

対策

診察終了後の動線について(①FAXコーナー②診察終了ファイル受付③待ち受け画面表示④会計)の案内方法を見直し、更に待ち時間の短縮を目指します。

7 医療福祉支援センター(入院前説明)

調査結果

紹介受付の平均待ち時間は5分でした。しかし、調査日の紹介患者が少なかったため、多い日にはより長い待ち時間が発生することが想定されます。

入院説明の平均待ち時間は23分でした。特に11:30~14:00に入院説明が集中する傾向にあり、30分以上の待ち時間が発生していました。

対策

待ち時間短縮に向けた現在の取り組みを継続いたします。さらに、説明内容の短縮化を検討いたします。待ち時間に動画を用いて一部の説明を視聴してもらうことも検討中です。

8 健康診断

調査結果

胸部レントゲンの平均待ち時間は20分でした。受付時間帯別では、8:30~で4分、9:30~で21分、10:30~で26分と、早い時間帯ほど待ち時間が短い傾向でした。婦人科の平均待ち時間は20分で、予約のない場合の婦人科外来の平均待ち時間と同程度でした。

対策

健康管理センターと放射線技術科で協議し、胸部レントゲンの時間を分散させるなど、待ち時間短縮に取り組みます。