

令和元年 外来待ち時間調査結果と分析及び対策について

はじめに

外来待ち時間を把握し、改善を行うことは患者満足度を高める重要な要因です。今回、外来待ち時間調査を行いましたので、結果と分析及び対策についてご報告致します。

方法

期間：令和1年7月29日（月曜日）～令和1年8月2日（金曜日）の5日間

時間：午前中（8時30分から12時まで）

対象：アンケートにご協力いただいた会計済の患者様

方法：会計待ちの患者様に質問用紙によるアンケートを実施

回収人数：161名

要約

- ・全体の70%で予約時間に対する待ち時間が発生し、平均待ち時間は18分である
- ・循環器内科で待ち時間人数が多い
- ・診察以外で採血での待ち時間を感じている患者様が多い

結果

大変待ったと感じた患者様は、161名の内32名でした。しかし内8人は、予約時間より早く診察開始していました。また、検査等で待ち時間を感じていません。

待ち時間1時間超は6名であり、内訳は消化器内科が5人、外科1人でした。

待ち時間に対する配慮について「配慮を感じない」患者様は約10%（17名）、平均待ち時間は17分でした。

診察予約時間から診察開始時間の平均待ち時間は、18分でした。予約時間に対する最待ち時間は、2時間25分、最短は58分早い開始です。予約時間より早く診察開始したのは49名（約30%）、待ち時間ありは、112人（約70%）でした。

診察以外の場所別では、採血での待ち時間を感じた人（約5%（8名））が一番多かったです。ほとんどの患者様で診察以外の場所での待ち時間（約87%（140名））を感じていないようでした。

診療科別では、循環器内科が一番待ち時間人数が多かったです。（予約時間超のうちの約36%）逆に予約時間より早く診察が始まった患者数が多いのも循環器内科でした。（予約時間より早かったうちの約51%）

考察

調査の結果、7割の患者様が待ち時間有りで待ち時間が18分ほどになることが判明しました。検査等で待つことはほとんどなく、診察待ちの患者に対して配慮は概ねされていると判断できます。しかし、一部の患者様には配慮されていないと感じられているので声掛け等を密に行なっていく必要があると感じました。また採血で待ち時間を感じた人が一番多かったので、改善をしていきたいと思えます。今後は、外来日や予約時間のさらなる調整、癒しの空間の創生など満足度を高めていきたいと思えます。

データ (n=161)

