

H23年度外来待ち時間調査結果と分析および対策について

外来待ち時間を短縮することは、患者満足度を高めるサービスとして重要な要素です。待ち時間を短縮する方法、あるいは「待つ」ことの苦痛を少なくする努力と工夫が必要です。今回、外来待ち時間の調査を行いましたので、その結果についてご報告いたします。

目的： ・外来待ち時間の実態を調査し、課題を明らかにする
 ・効果的な改善策を見出し、職員全員で取り組み、患者満足度を高める

期間： H23年7月4日～H23年7月8日(5日間)

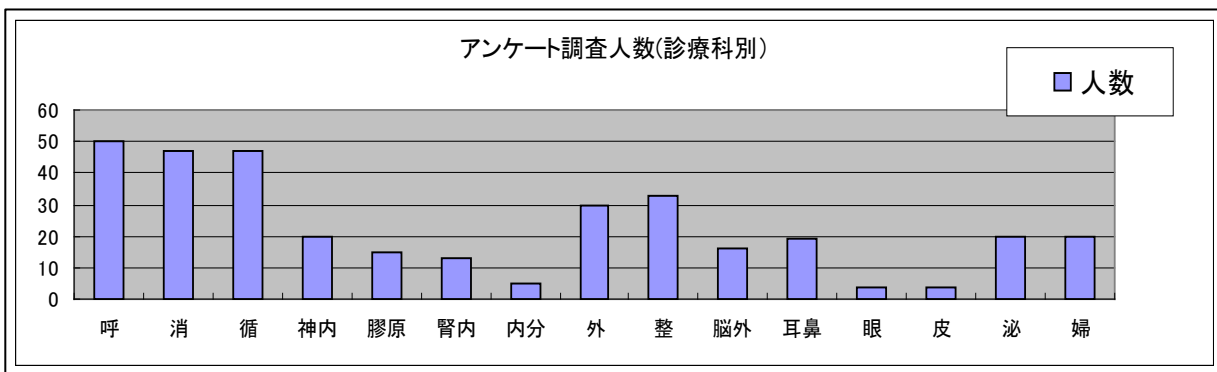
対象： ①小児科を除いた全科
 ②診察前に検査が無い方
 ③アンケートにご協力いただける方
 ④9時～15時まで各1時間に「予約有」「予約無」別に2名～3名をランダムに選択

方法： 外来診察に来院された患者さん対象に、質問紙によるアンケート調査
 ①各科外来窓口事務が、対象者を選択する
 ②独自に作成した質問紙の記載方法を説明し、各科外来窓口で回収した

結果： 1、アンケートにご協力いただいた人数

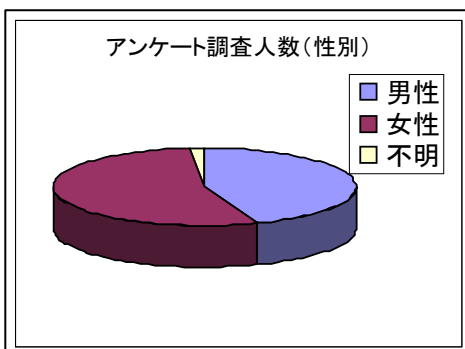
【診療科別】

| 診療科 | 呼 | 消 | 循 | 神内 | 膠原 | 腎内 | 内分 | 外 | 整 | 脳外 | 耳鼻 | 眼 | 皮 | 泌 | 婦 | 計 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|----|----|-----|
| 人数 | 50 | 47 | 47 | 20 | 15 | 13 | 5 | 30 | 33 | 16 | 19 | 4 | 4 | 20 | 20 | 343 |



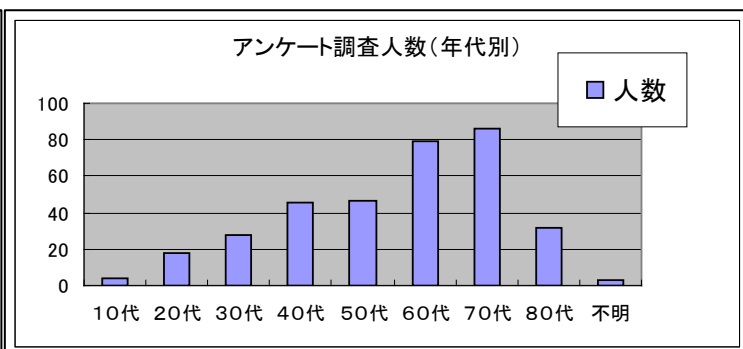
【性別】

| 性別 | 男性 | 女性 | 不明 | 計 |
|----|-----|-----|----|-----|
| 人数 | 152 | 185 | 6 | 343 |

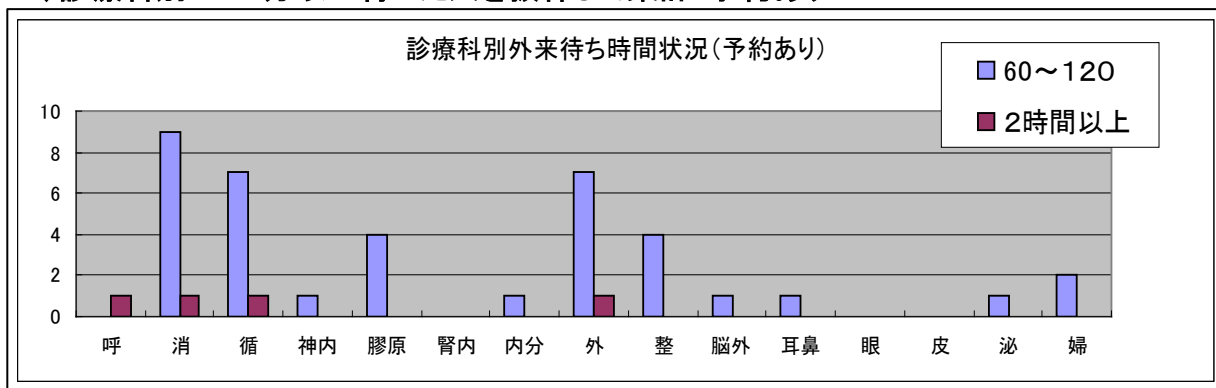


【年代別】

| 年代 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代 | 不明 | 計 |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|
| 人数 | 4 | 18 | 28 | 46 | 47 | 79 | 86 | 32 | 3 | 343 |

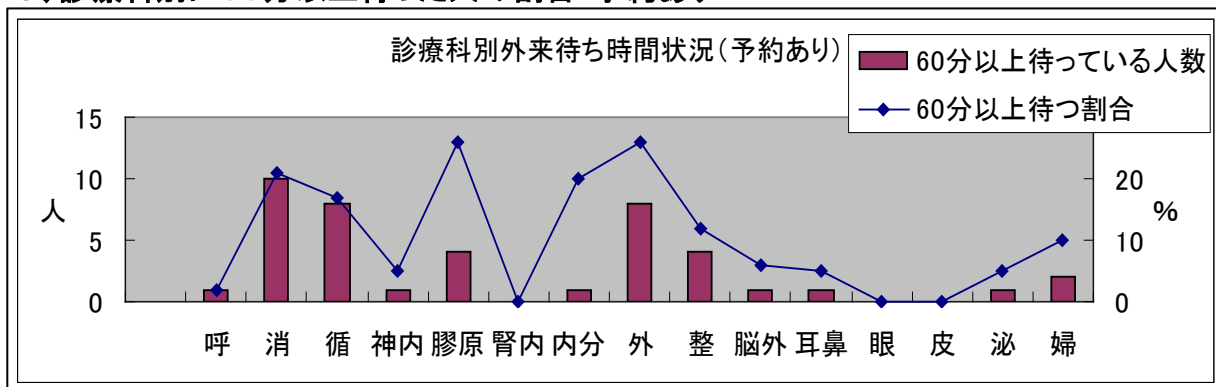


2、診療科別に60分以上待った人を抜粋して集計:予約あり



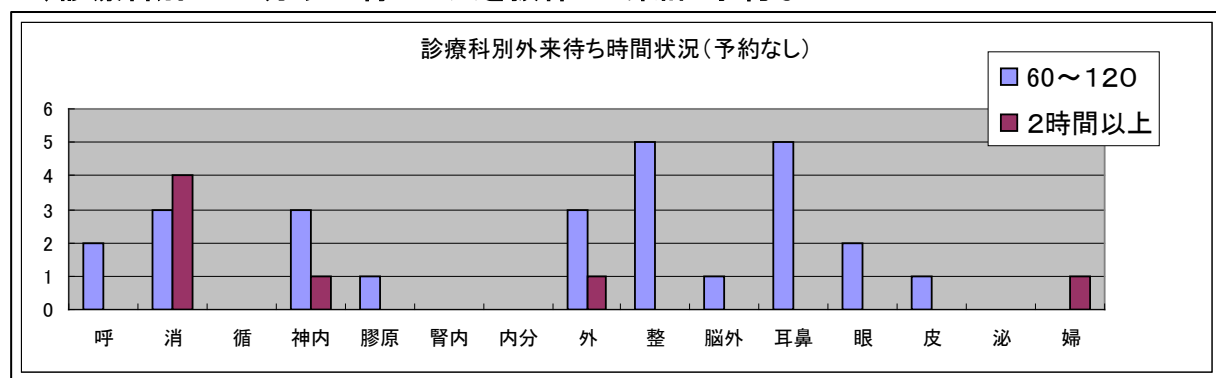
分析 : ・予約しているにも関わらず、1時間以上待つという現状がある。
 ・2時間以上待っている原因を明らかにし、病院全体として対策を講じる必要がある。

3、診療科別に60分以上待った人の割合:予約あり



分析 : ・60分以上待っている人数を比較すると、消化器内科、循環器科、外科の順に多い。
 ・アンケートにご協力いただいた人数は、科によって差があるため、受診人数の中で60分以上待つ割合を計算してみたところ、膠原病科と外科が最も高く、4人に1人は、1時間以上待たされていることになる。次いで、消化器内科と内分泌、循環器科の順になっている。
 ・科別に原因と対策について検討が必要である。

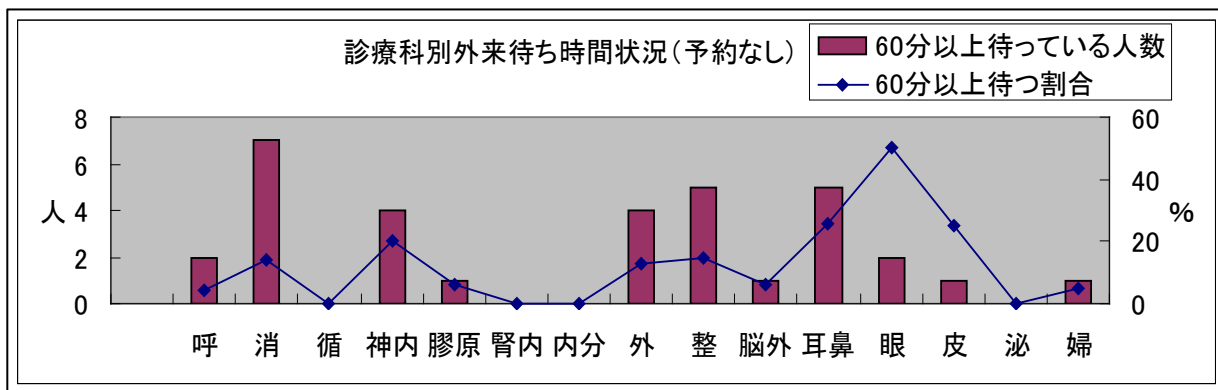
4、診療科別に60分以上待った人を抜粋して集計:予約なし



| 診療科 | 呼 | 消 | 循 | 神内 | 膠原 | 腎内 | 内分 | 外 | 整 | 脳外 | 耳鼻 | 眼 | 皮 | 泌 | 婦 | 計 |
|--------|---|---|---|----|----|----|----|---|---|----|----|----|---|---|---|----|
| 予約なし人数 | 6 | 6 | 7 | 3 | 0 | 1 | 2 | 4 | 8 | 3 | 13 | 14 | 4 | 0 | 8 | 79 |
| 60~120 | 2 | 3 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 3 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 0 | 0 | 26 |
| 2時間以上 | 0 | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7 |

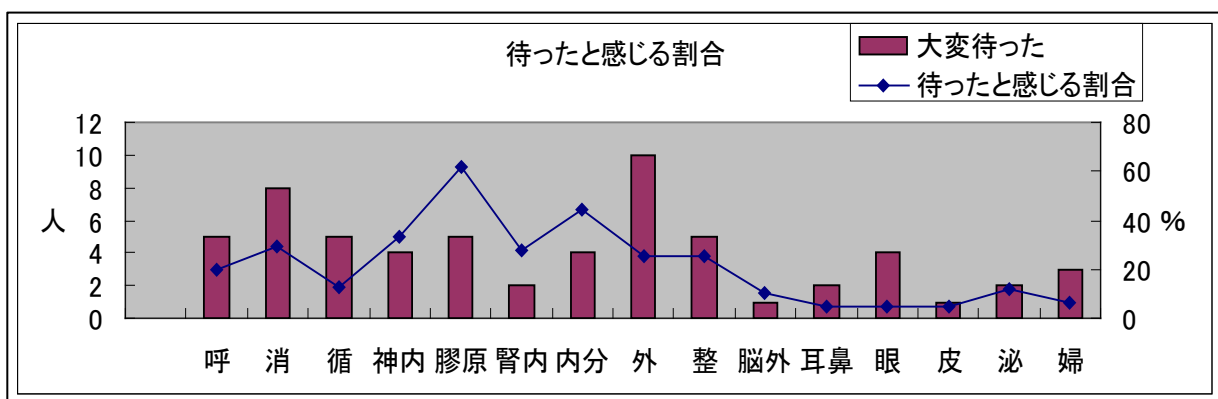
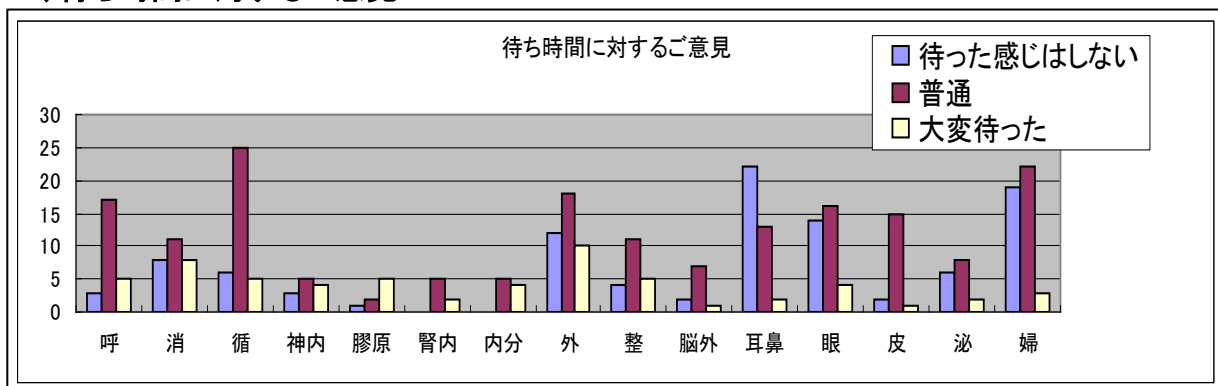
分析 : ・予約なしの方は、60分以上待つ割合は、41%になる。

5、診療科別に60分以上待った人の割合：予約なし



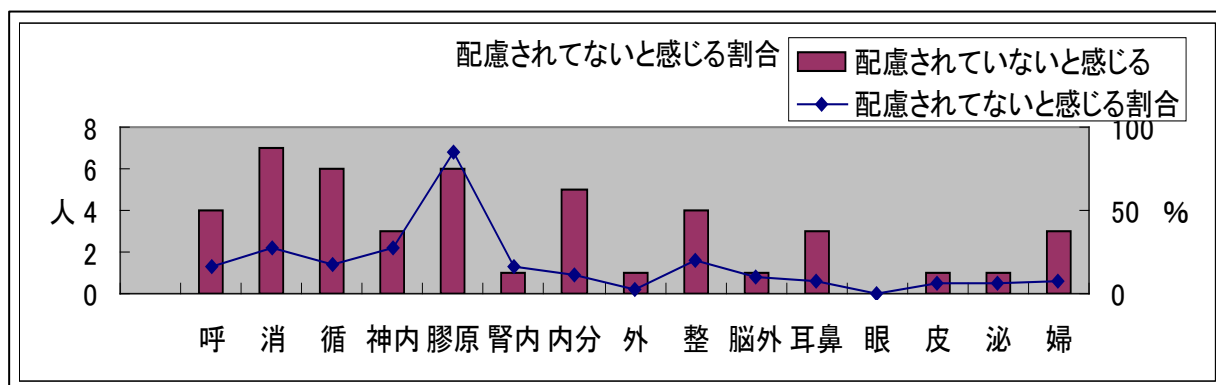
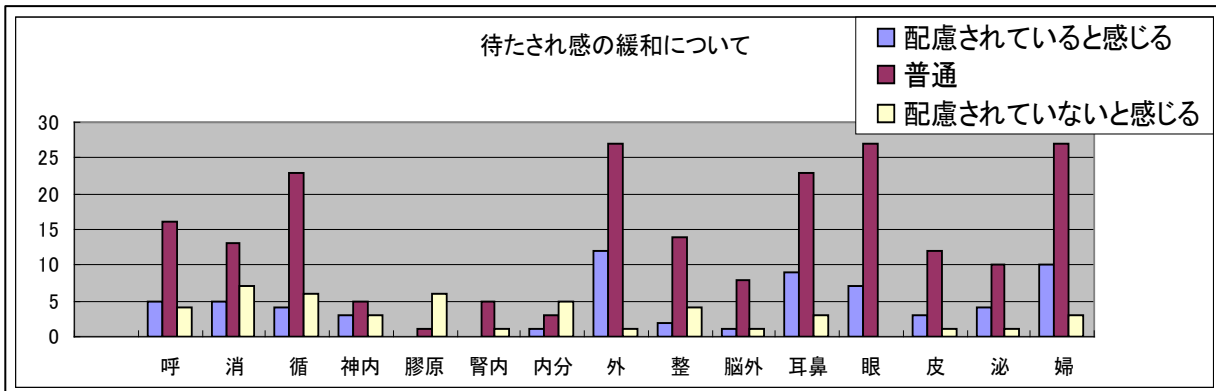
分析：
 ・アンケートにご協力いただいた人数は、科によって差があるため、受診人数の中で60分以上待つ割合を計算してみたところ、眼科が最も高く、2人に1人は、1時間以上待たされていることになる。次いで、耳鼻科、皮膚科、神経内科の順になっている。
 ・60分以上待っている人数では、消化器内科が最も多いが、待つ割合にすると、比較的低い。

6、待ち時間に対するご意見



分析：
 ・「待った感じがしない」が上回ったのは、唯一耳鼻科のみであった。
 ・待ったと感じる割合が一番高いのは、膠原病科で、これは「予約あり」の60分以上待つ割合が高い結果とも一致する。
 ・「予約なし」で60分以上待つ割合が高い眼科は、待ったと感じる割合が低い。

7、待たされ感の緩和について



分析：・60分以上待つ割合が高い外科は、配慮されていると感じる人が一番多かった。

- 改善策：①外来診療開始時間を厳守する(8:30から開始)
 ②待ち時間表示を正確に実施する
 ③待ち時間の案内を、まめに実施し、待たされ感の緩和につとめる
 ④午前中に集中している診療予約を午後に移行し、1時間内の予約人数について検討する
 ⑤地域の開業医と連携し、当院と二人主治医体制を確立する

考察：眼科・皮膚科・内分泌はアンケート人数が一桁であるため妥当性に多少の問題が残るとと思われる
 次回は科別の人数のバランスを考慮する必要がある。
 調査方法や集計方法によって結果が大きく左右されるため、今後も調査方法など検討を重ねていく必要がある。
 待ち時間に関するご意見など多く寄せられている現状を、病院として真摯に受け止め、その対策について今後も職員一丸となって取り組んでいく必要がある。