

平成29年度 外来患者待ち時間調査

満足度向上委員会
委員長 鈴木育子

調査目的

患者サービスの向上を図るため、調査結果を業務改善に活かし待ち時間短縮に向け努力していく。

調査部門

外来診察・薬局・検査科・画像情報・会計

調査期間

平成29年 6月12日(月)～16日(金)

調査方法

該当部門で受け付けた時間から待ち時間調査を実施

調査結果

外来診察(各科外来受付から診察までの平均待ち時間)

年度	対象患者数	再来患者		新患者			
		予約患者	予約外患者	病診連携 予約患者	病診連携 当日患者	紹介状患者	紹介状無患者
24年度	2,666	19分	52分	16分	25分	55分	56分
25年度	2,718	16分	43分	13分	27分	42分	46分
26年度	2,449	21分	64分	27分	49分	58分	63分
27年度	2,400	22分	57分	32分	27分	57分	55分
28年度	2,369	21分	46分	15分	41分	48分	52分
29年度	2,405	19分	39分	14分	27分	41分	43分

薬局・検査科・画像情報室・会計平均待ち時間

年度	薬局	検査		画像情報	会計
		採血	心臓・血管エコー		
24年度	12分	5分	—	3分	7分
25年度	8分	3分	—	2分	6分
26年度	9分	3分	—	2分	6分
27年度	10分	3分	—	1分	5分
28年度	9分	4分	7分	3分	5分
29年度	9分	3分	7分	3分	5分

待ち時間調査結果に対して

待ち時間の目標は、病診予約患者15分以内、病診連携当日患者30分以内、紹介状患者60分以内ですが、調査結果は病診予約は14分、病診連携当日は27分、紹介状患者は41分と目標は達成できませんでした。また再来患者も予約患者も予約外患者も待ち時間は前年度より短縮されました。

毎年、調査結果から各診療科で対策を立て実施してきているため成果が出ていると思われます。しかし、平均の待ち時間は短縮されても、待ち時間が長いとの苦情は時々いただきます。

原因として、再来患者さんの診療の中に、新患患者さんが入るため、予約時間通りに診察が進まず待ち時間が長くなることがあります。また、常勤医師の人数が不足気味で、外来患者さんが予約枠以上に入っていることも原因として考えられます。待ち時間が長くなりそうな時は、スタッフからあらかじめ声掛けなどして対応していきたいと思ひます。

薬局、検査、画像情報、会計の待ち時間は前年と同じであり、苦情もあまりいただひていません。

このまま、待ち時間が増えないように心がけていきたいと思ひます。