

大船中央病院 外来患者待ち時間調査報告

大船中央病院ではより良い医療サービスを提供することを目的に『外来待ち時間調査』を行いました。

●調査日 2023年9月4日（月）

●調査対象

外来患者（予約・予約外）の内、下記患者条件を除いた641名が対象。

※除外患者：救急外来、発熱外来、複数科受診の2科目以降、入院患者、職員、内視鏡、外来手術、検査のみ、検査後診察 等

●調査方法

調査数値は全て電子カルテにて記録された時間から待ち時間を抽出しました。

『来院時間』：再来受付機・電子カルテにて受付された時間

『診察開始時間』：医師が診察にてカルテを開いた最初の時間

『予約あり』：予約時間から診察開始した時間との差し引きを待ち時間として計算

『予約なし』：来院（受付）時間から診察開始した時間との差し引きを待ち時間として計算

※複数科受診の場合は診察開始時刻が早い診療科のみ集計しました。

●まとめ

調査対象641名の内、予約患者が占める割合は88%、予約外患者さんは12%でした。

受診患者全体の待ち時間は30分未満が59%と最も多く、次いで「30分以上1時間未満」が24%、「1時間以上」が17%となっており、

待ち時間が1時間未満の患者さんは534名 全体の83%となりました。

また、受診患者さん全体の平均待ち時間は約37分でした。

予約外の患者さんに関しては、前年と変わらず全科で半数以上が30分以内に診察開始されていました。

厚労省調べの2020年受療行動調査によると、同等規模病院の1時間未満の待ち時間の割合は約70%となっており、当院は上回る83%の結果となりました。

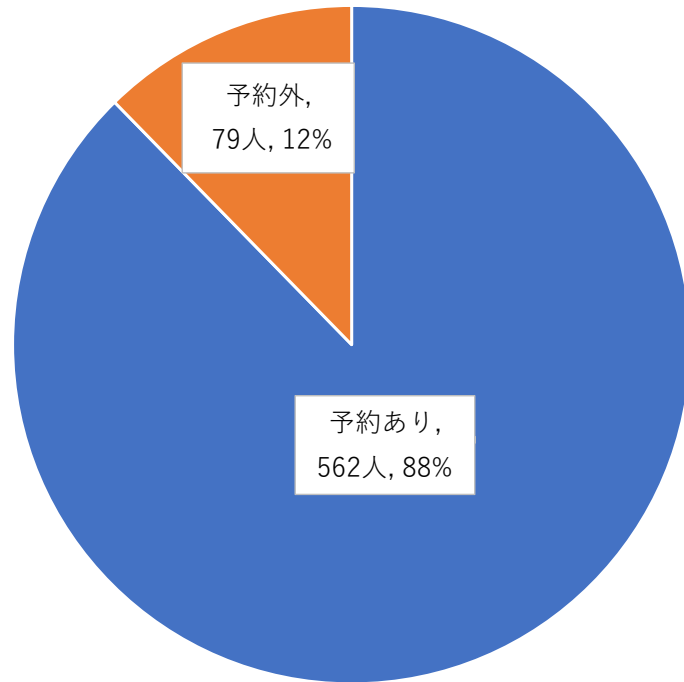
予約患者さんを含めて1時間以上待ち時間が発生している理由としては下記が考えられます。

- ・複数科受診による遅れ
- ・診察前の検査がある為、早めに来院して検査を受けて結果&診察待ち
- ・診察前検査は無く、予約時間より早めに来院して待合室で診察待ち
- ・診察前に注射、処置等を受けてから診察する為、予約時間より早めに来院
- ・予約患者が多く患者によって診療内容が違う為、予約時間通りに診察が進まず、後の時間にずれ込んでしまう。・・・等

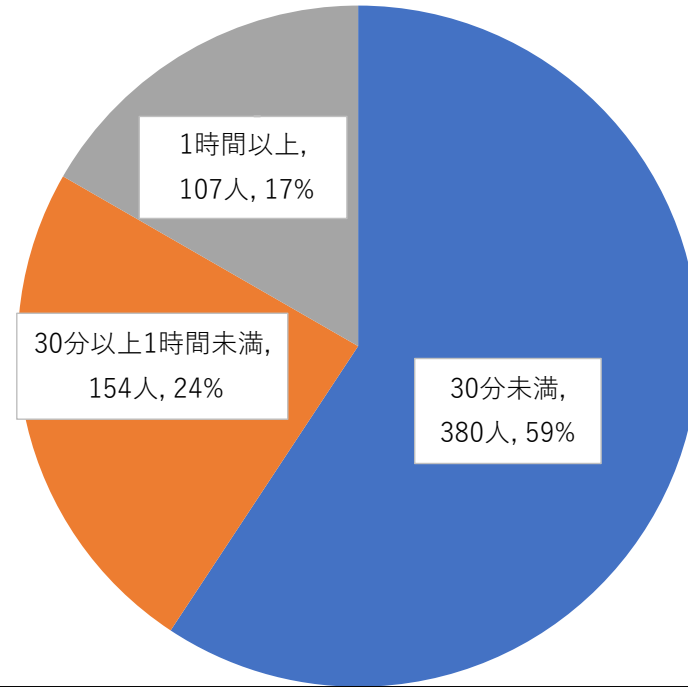
2023年8月より、診察待ち表示モニターを各科待合室へ導入し自分の順番が近くなった際にモニター表示されるシステムを導入しました。

他、診療体制・診療内容など複数の要因で待ち時間が長くなっている結果となりました。

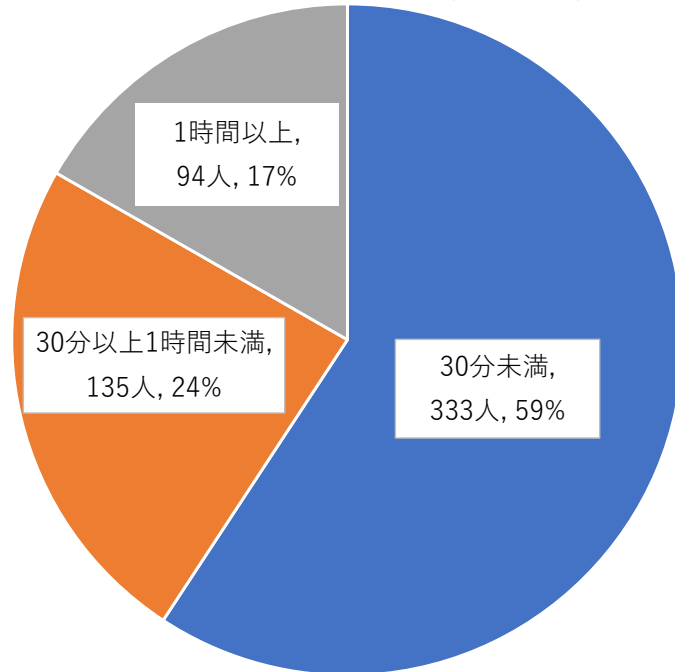
受診患者の内訳



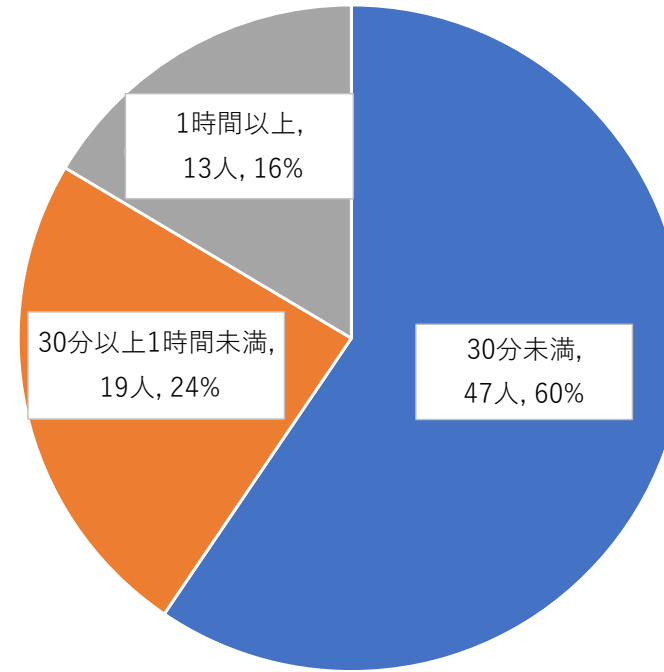
診察開始までの待ち時間(受診患者全体)



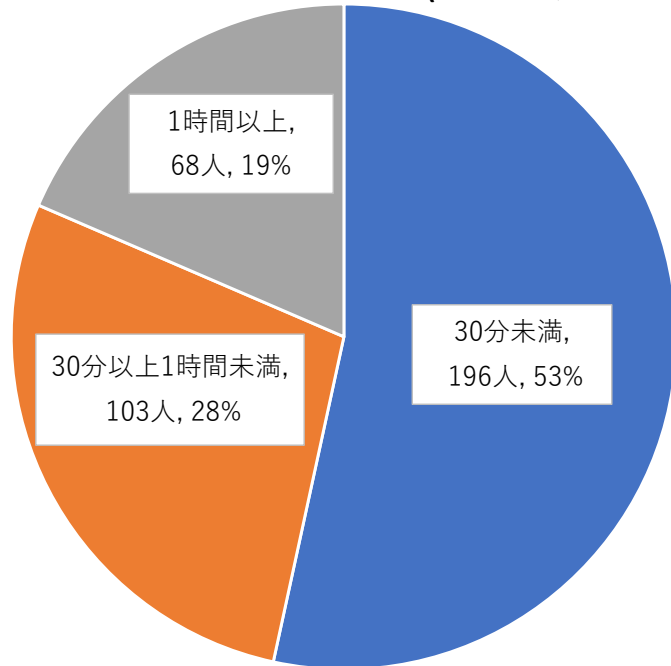
診察開始までの待ち時間(予約あり)



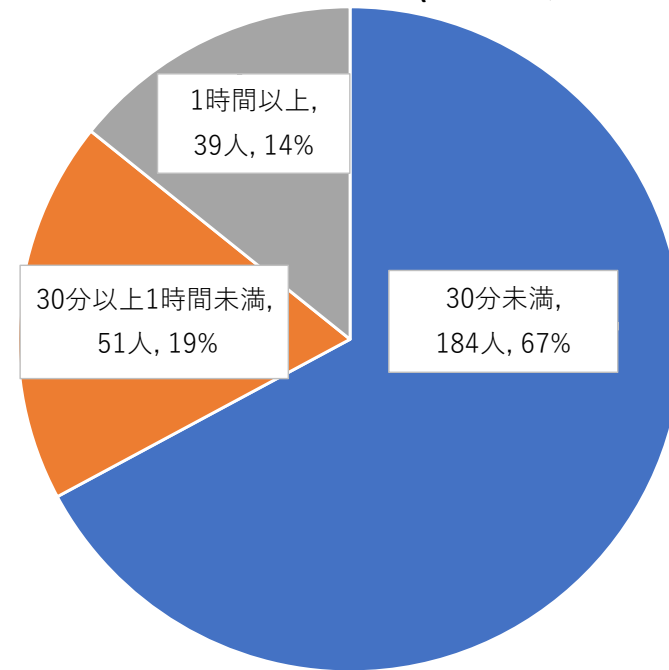
診察開始までの待ち時間(予約外)



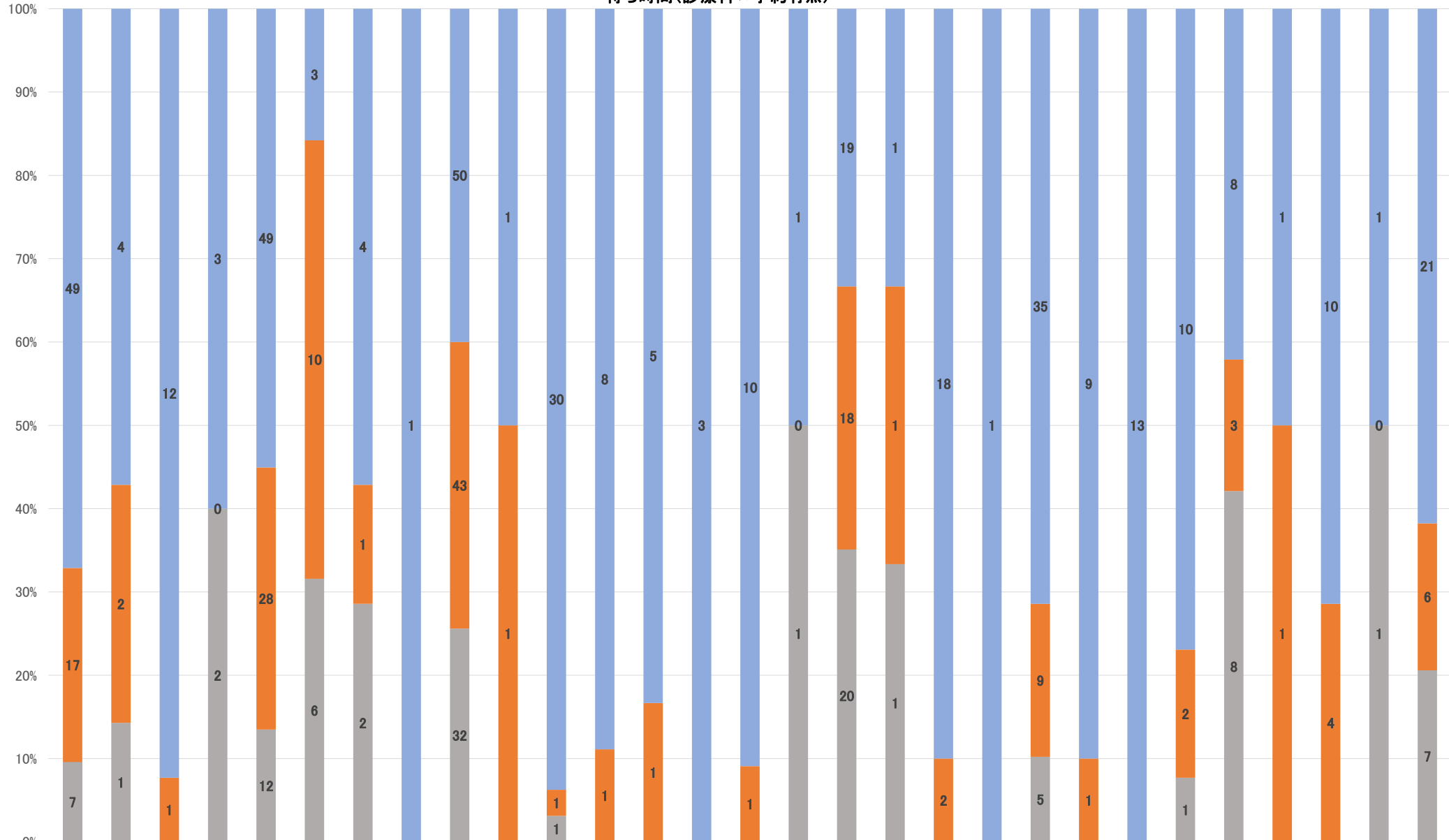
診察開始までの待ち時間(検査あり)



診察開始までの待ち時間(検査なし)

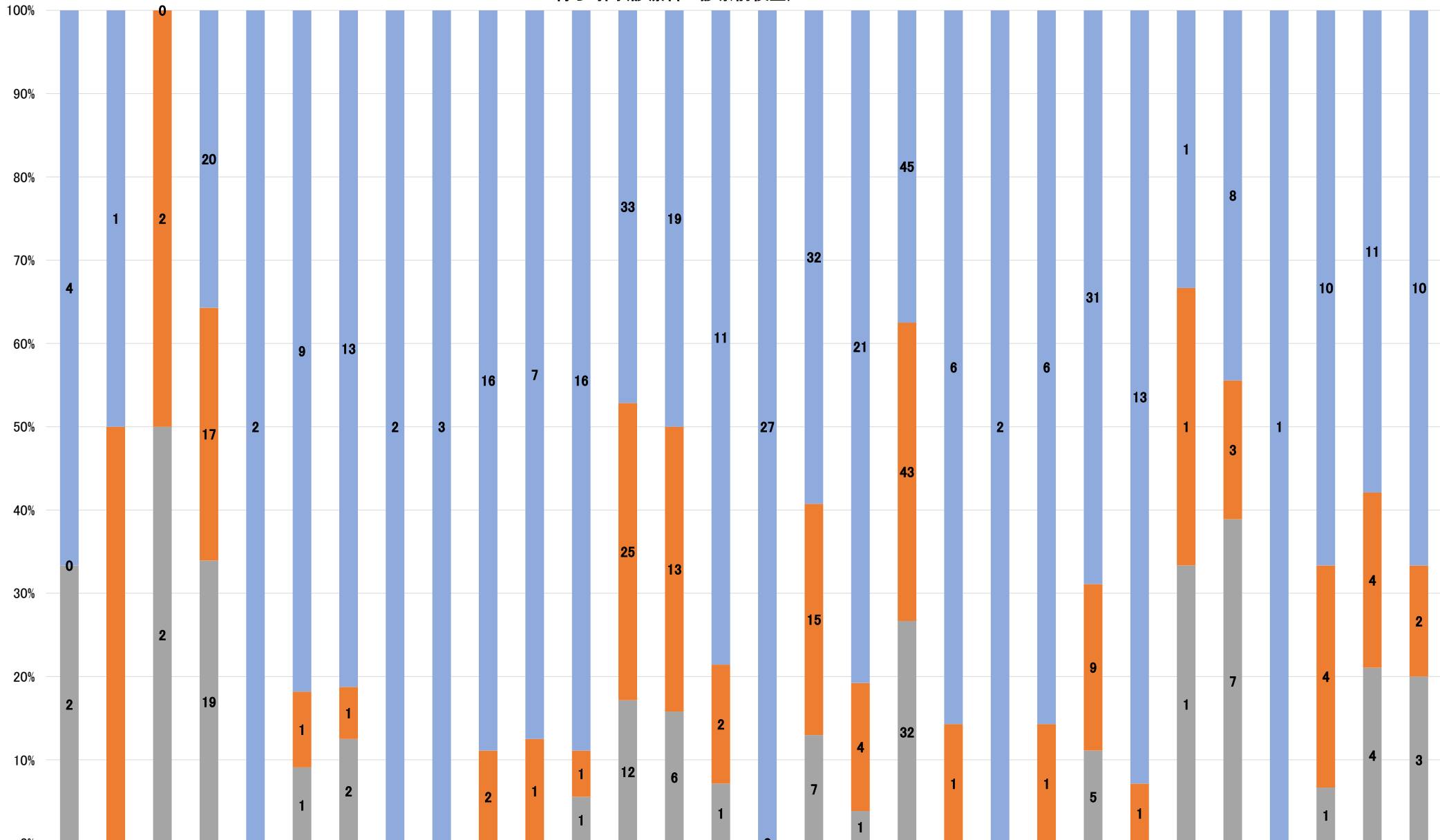


待ち時間(診療科×予約有無)



	予約あり	予約外	予約あり	予約外	予約あり	予約外	予約あり	予約外	予約あり	予約外	予約あり	予約外	予約あり	予約外	予約あり	予約外	予約あり	予約外	予約あり	予約外	予約あり	予約外	予約あり	予約外	予約あり	予約外	予約あり	予約外	
30分未満	49	4	12	3	49	3	4	1	50	1	30	8	5	3	10	1	19	1	18	1	35	9	13	10	8	1	10	1	21
30分以上1時間未満	17	2	1	0	28	10	1	0	43	1	1	1	1	0	1	0	18	1	2	0	9	1	0	2	3	1	4	0	6
1時間以上	7	1	0	2	12	6	2	0	32	0	1	0	0	0	0	1	20	1	0	0	5	0	0	1	8	0	0	1	7

待ち時間(診療科×診察前検査)



	検査あり 外科	検査なし	検査あり 眼科	検査なし	検査あり 形成外科	検査なし	検査あり 呼吸器センター	検査なし	検査あり 口腔外科	検査なし	検査あり 耳鼻いんこう科	検査なし	検査あり 消化器・IBDセンター	検査なし	検査あり 整形外科	検査なし	検査あり 内科	検査なし	検査あり 乳腺センター	検査なし	検査あり 脳神経外科	検査なし	検査あり 泌尿器科	検査なし	検査あり 皮膚科	検査なし	検査あり 婦人科	検査なし	検査あり 放射線治療センター	検査なし
■ 30分未満	4	1	0	20	2	9	13	2	3	16	7	16	33	19	11	27	32	21	45	6	2	6	31	13	1	8	1	10	11	10
■ 30分以上1時間未満	0	1	2	17	0	1	1	0	0	2	1	1	25	13	2	0	15	4	43	1	0	1	9	1	1	3	0	4	4	2
■ 1時間以上	2	0	2	19	0	1	2	0	0	0	0	1	12	6	1	0	7	1	32	0	0	0	5	0	1	7	0	4	3	