

# 外来待ち時間調査

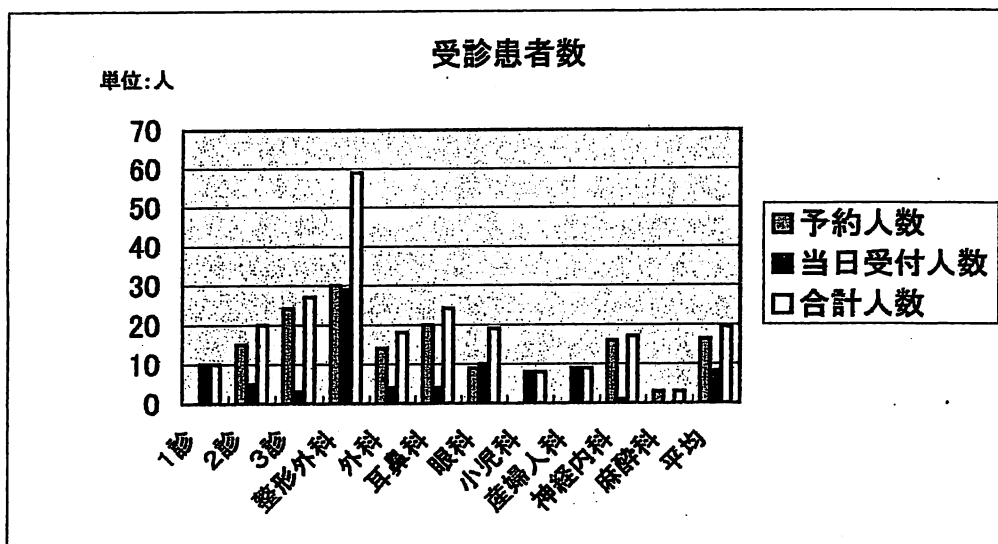
受付～カルテ到着までの時間、予約患者の待ち時間、当日受付患者の待ち時間について調査を行った。また、トラブルや苦情についても調査した。

その後、各科に待ち時間が長くなる原因、現在行っている待ち時間対策、これからの課題についてアンケート調査を行った。

期間 2009年 12/7～12/11までの5日間下記の9科で調査

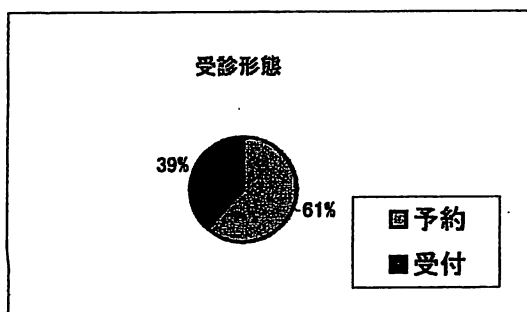
|       |             |       |
|-------|-------------|-------|
| 内科    | (1診・2診・3診)  | 予約・受付 |
| 整形外科  | (水曜日休診)     | 予約・受付 |
| 外科    | (木曜日休診)     | 予約・受付 |
| 耳鼻咽喉科 | (木曜日休診)     | 予約・受付 |
| 小児科   | (水曜日休診)     | 受付のみ  |
| 眼科    | (火・水曜日休診)   | 予約・受付 |
| 産婦人科  | (月・火・金曜日休診) | 受付のみ  |
| 神経内科  | (金曜日のみ)     | 予約のみ  |
| 麻酔科   | (金曜日のみ)     | 予約のみ  |

## 受診患者数



5日間の平均で見ると1日の受診者数は208人、各科の受診者数は18.9人である。調査期間中はインフルエンザ対策のため2か月分の処方も行っており、予約患者は普段より少なかった。

## 受診形態



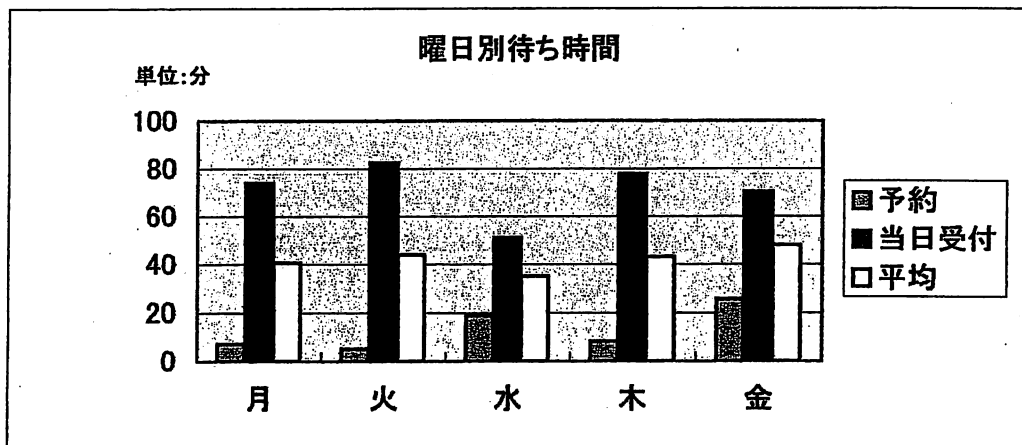
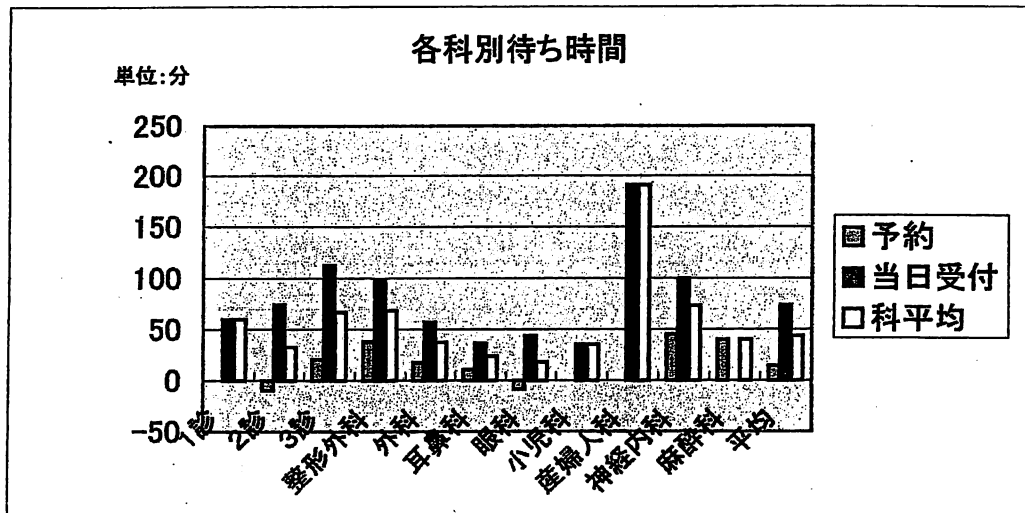
予約制をとっていない科もあり、割合は異なるが平均すると61%が予約で39%が受付の患者である。

## カルテ到着時間

受付からカルテ到着時間までの平均時間は21.7分である。7:30から自動受付機での受付が開始されるため早く来て受付をしている人が多い。カルテ配布は8:30からとなるため待ち時間は長くなる。

8:30すぎの受付によるカルテ到着時間は12.1分となっている。

## 待ち時間



今回の調査は診察開始までの待ち時間調査である。

外来患者の平均待ち時間は43.7分であった。予約患者の待ち時間13.9分に対し、受付患者は73.4分と長い。診察は予約優先で、予約の間に受付患者の診察を行っているためである。症状の程度により早めの診察は行っている。

診療科別では、予約、受付とも患者数が多い整形外科が68分と一番長かった。

産婦人科の191.4分というのは、午前中から受け付けているが診察開始時間は14時となっているためである。そのため受付だけをして一旦帰宅し、午後に来院している方も多い。産婦人科を除いた平均待ち時間は38.5分となる。

曜日による待ち時間は35分～48分とあまり差はなかった。

## 苦情・トラブル

- ・インフルエンザワクチン接種のみに来院された方、1時間待つなら明日予約なので明日来ると帰宅された。
- ・採血・採尿の指示であったが、尿のみで採血を行わなかった。お詫びをし再度採血させていただく。
- ・14時心エコー予約の方、11時30分に「11時から来て待っているのに早くやってもらえないのか」と訴えあり。まだ外来診察中であり、できる限り早く行すが14時予約なので食事などして待ってもらうようにと話しする。13時30分に行う。
- ・カルテなかなか見つからず到着まで49分かかった。1件
- ・待ち時間の問い合わせ 予約の方3名。
- ・予約入力もれ 8名。

## 各科アンケート調査

### ①待ち時間が長くなる原因

#### 〈内科〉

- ・患者が高齢化しているため動きが遅い。
- ・予約患者が1時間に5人以上はいたりすると受付患者の診察を入れる余裕がない。
- ・患者が予約時間より1時間以上早く来ている。(バス時間や家族の送迎の都合上)
- ・複数科受診をしている患者が多い。(1人で4科を受診する患者もいる。)
- ・採血の結果待ちに1時間くらいかかる。
- ・採血・検査・カルテの所在などのトラブル。
- ・内視鏡・MRIなど時間のかかる検査があり、その後診察となるため。
- ・入院患者の急変や救急患者対応のため診察が中断する。
- ・インフルエンザワクチン接種時期であり1人の患者の診察時間がいくらか長くなった。

#### 〈整形外科〉

- ・患者の年齢層が高いので身支度、移動に時間がかかり診察時間も長くなる。
- ・医師が救急車対応、病棟の急変にも対応しなければならず、一般の診察に専念できない。

#### 〈外科〉

- ・予約患者が多いと受付の患者を診察するまで時間がかかる。
- ・外傷など急な処置が入ったりする。
- ・診察時間開始のだいぶ前に受付をしている。

#### 〈耳鼻咽喉科〉

- ・医事課からのカルテ到着が遅い。

#### 〈眼科〉

- ・散瞳して眼底検査するなど一人の診察に時間がかかる。

#### 〈小児科〉

- ・非常勤医師のため道路状況や勤務先の病院の都合で診察が遅れることがある。

#### 〈産婦人科〉

- ・採血・点滴の際、スタッフ2人が処置についてしまうので診察が滞る。

#### 〈神経内科〉

- ・非常勤医師のため到着時間が遅れると待ち時間が長くなる。
- ・高齢者、身体的に不自由な人(ほとんどが車椅子、杖使用で介助が必要)が多いため診察に時間がかかる。
- ・複数科の診察を受ける人が多く、1患者1カルテなのでカルテが届くまで時間がかかる。

### ②待ち時間対策 今行っていること

#### 〈内科〉

- ・早い時間の受付患者は早めに診察してもらうようにしている。
- ・予約・受付別に診察状況を表示している。
- ・待っている患者にどのくらいの待ち時間になるか伝えるようにしている。
- ・採血等検査待ちの患者には結果がでるまで時間がかかることを伝えている。
- ・予約患者の採血などの検査指示は、前日にチェックし準備している。
- ・複数科受診のある方へは情報交換し、カルテを移動し、先に診察できる科から診察している。
- ・インフルエンザワクチン接種希望の方へは、あらかじめ予診票のチェックや検温を行う場所を設置し、スムーズに診察が行えるようにしている。

- 〈整形外科〉 ・待ち時間の長くなりそうな患者には何時頃順番が来るか告げ、その間に用事を済ませてもらう。
- 〈外科〉 ・診察開始時間を早めることもある。  
・定期受診の患者と処置の患者を交互に案内して、待ち時間短縮につとめている。
- 〈耳鼻咽喉科〉 ・10時予約をなくし、受付の方を診る時間にしている。
- 〈眼科〉 ・予約患者を1時間内に4～5人に制限している。  
・予約は10時からとして9時台は受付の方を優先している。
- 〈小児科〉 ・子供向きテレビ(ビデオ・DVD)をつけておく。  
・おもちゃ・本を置いておく。  
・受付後だいたいの診察時間を伝え、その頃に来院するよう話している。
- 〈産婦人科〉 ・医師の到着が遅いときは時間をみながら、患者に説明し納得していただいている。
- 〈神経内科〉 ・複数科診察ある人の順番を配慮している。  
・完全予約制にしている。

### ③これからの課題

- 〈内科〉 ・予約方法の改善。  
・診察時間を9時にスタートする。
- 〈整形外科〉 ・原因を改善できない病院の体制もあり、自分たちだけではどうにもならない事もある。自分たちでできることとして、接遇に気をつけたり印象をよくする努力を続けていく。
- 〈外科〉 ・予約時間を〇:〇〇と指定せず、〇:〇〇～〇:〇〇としてみる。
- 〈眼科〉 ・予約をパソコンで管理できるようにする。  
・受付の方が納得できるような説明(あと何人目くらいか知らせるなど)
- 〈小児科〉 ・処置時のスタッフの確保をして診察がストップしないようにしていく。  
・常勤医の確保をするよう要請。
- 〈神経内科〉 ・他科受診カルテの流れを良くすることで待ち時間の短縮につなげる。  
・採血結果待ち時間の短縮の検討をしていく。  
・各科の予約を医事課職員がとり(一元化する)集中管理する。

### これからの課題・希望

- ・電子カルテの導入
- ・全科統一した予約システムの検討
- ・常勤医の確保
- ・送迎バスの検討
- ・待ち時間を利用した患者指導、相談コーナー
- ・ボランティアの採用

### まとめ

これからの課題・希望はいますぐにできることではないが要望していきたい。私たちは今できることを考え、毎日待ち時間短縮を心がけ、スムーズに診察が終了するよう努力している。しかし、待ち時間短縮には限界がある。そのためには待ち時間を感じさせない、待ち時間が苦痛にならないような工夫も重要である。

また、同じ待ち時間でも、職員の態度、対応が悪いと特に長く感じられるといわれている。「お待たせしました」などの声かけ、接遇が大切になってくる。