

# 平成27年度 患者待ち時間調査【平成27年9月実施】

由利組合総合病院

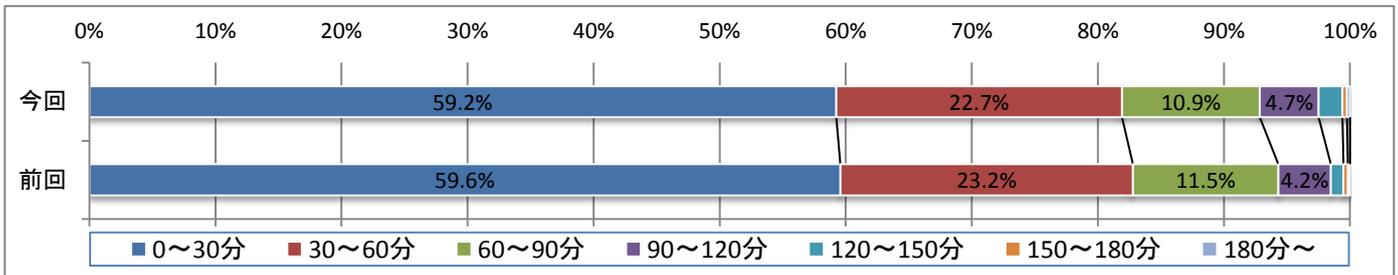
※注) ◆本調査は、当院の電子カルテシステムより機械的に抽出したものです。◆「来院時刻」とは、システム上、新患受付処理または再来受付機による受付処理が行われた時刻を指します。◆当院では「院外再来受付機」を設置しているため、この場合実際の病院内での待ち時間とは異なる結果で集計されています。◆午後診療がある科で朝から受付可能な場合、受付後の時間は(たとえ他科を受診中であっても)当該科の待ち時間にカウントされています。◆調査集計の都合上、診察前に検査を行った場合、この時間も待ち時間に含まれています。◆「待ち時間平均」には1分未満の秒端数があり、「差異」が表示上合わない場合があります。

前回調査	期間:平成26年8月25日(月)~8月29日(金) 実日数:5日間 抽出件数:4,284(予約2,904・予約外1,380)
今回調査	期間:平成27年9月7日(月)~9月11日(金) 実日数:5日間 抽出件数:4,233(予約2,976・予約外1,257) ※今回新たに、「診察終了」から「会計」(=請求書の発行時刻)までの時間も同一期間で調査しております。(抽出件数:4,192)

## ■ 予約あり / 「予約時刻」から「診察開始」までの時間

	前回	今回	差異
0~30分	59.6%	59.2%	-0.3%
30~60分	23.2%	22.7%	-0.5%
60~90分	11.5%	10.9%	-0.6%
90~120分	4.2%	4.7%	+0.5%
120~150分	1.0%	1.9%	+0.9%
150~180分	0.3%	0.4%	+0.0%
180分~	0.2%	0.2%	+0.1%
待ち時間平均	0時間30分	0時間31分	0時間00分

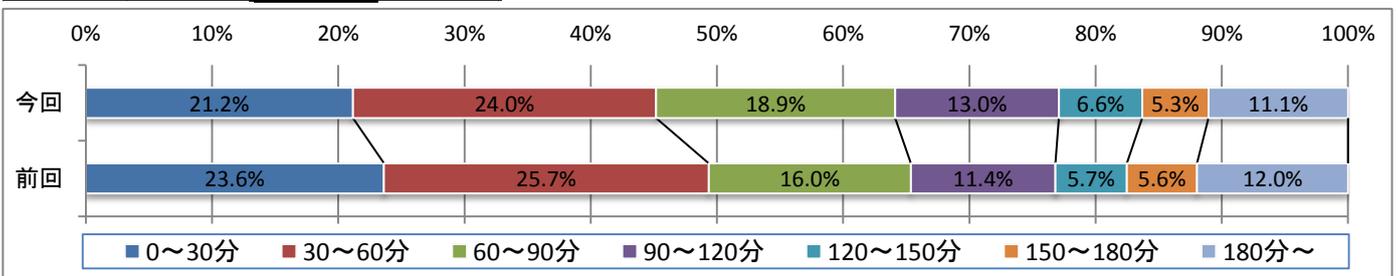
平均時間は、前回とほぼ同じ結果となりました。「各地区に受付機が設置され時間短縮になりよかった」とのご意見がある一方、「予約でも診察が進まない」とのご意見もいただいております。予約制とはいえ、診察前検査の結果待ちや、救急患者の対応等により予約時間どおりにならない場合もございます。ご理解をお願いいたしますとともに、今後も適正な予約体制の構築と待ち時間の短縮に努めてまいります。



## ■ 予約なし / 「来院時刻」から「診察開始」までの時間

	前回	今回	差異
0~30分	23.6%	21.2%	-2.5%
30~60分	25.7%	24.0%	-1.7%
60~90分	16.0%	18.9%	+2.9%
90~120分	11.4%	13.0%	+1.5%
120~150分	5.7%	6.6%	+1.0%
150~180分	5.6%	5.3%	-0.3%
180分~	12.0%	11.1%	-0.9%
待ち時間平均	1時間24分	1時間26分	0時間02分

平均時間は、前回から若干延びる結果となりました。予約診察の割合が高まる中、「予約でない時(初診等)の待ち時間解消」を望まれる声を多数いただいております。予約制の診療科では予約患者さんが優先となりますが、科によって予約外対応の医師を配置したり、予約診察の合間に予約外診察を入れる対応も行っているところです。皆様にはご迷惑をおかけする場合がございますが、ご理解とご協力をお願いいたします。



## ■ 「診察終了」から「会計」までの時間

	今回
0~15分	46.9%
15~30分	33.5%
30~45分	11.8%
45~60分	3.9%
60~75分	1.5%
75~90分	0.5%
90分~	2.0%
待ち時間平均	0時間21分

今回初めて、会計までの待ち時間を調査いたしました。「前より早くなったと感じた」とのご意見がある一方、「会計までの時間が長い」の声も多く聞かれております。今後、外来各ブロックにおける診察終了からの業務フローを今一度見直し、改善に取り組んでまいります。

