

平成 30 年度『外来待ち時間調査』の実施結果について

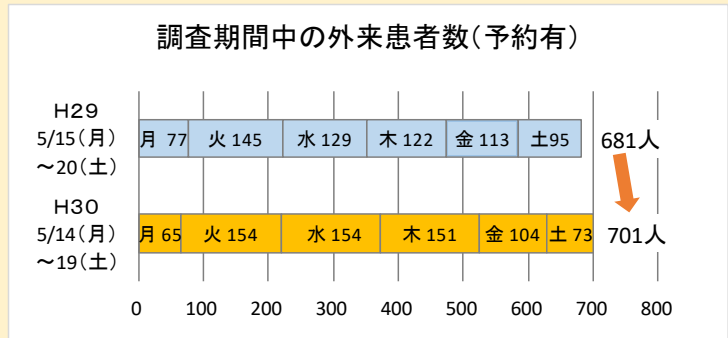
今年度は、より幅広く実態を把握するため、従来よりも調査の期間を拡大し、5月14日(月)から29日(火)まで、外来が休診となる日曜日を除いた延べ14日間実施しました。

しかし、集計結果の取りまとめに当たっては、昨年度は5月15日(月)～20日(土)の6日間調査を実施したことを踏まえ、5月14日(月)～19日(土)の6日間を対象とし、年度間の比較を行うこととしました。

1. 調査期間中の外来患者数

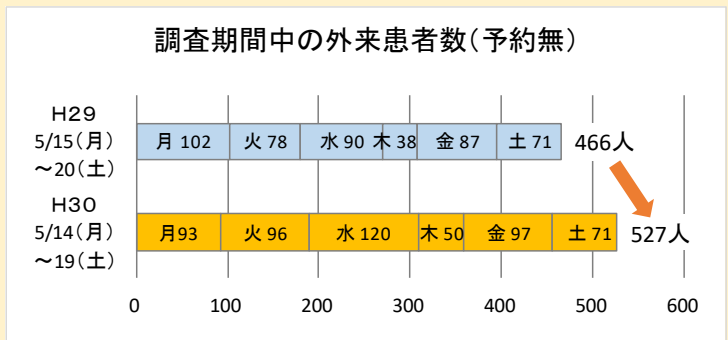
① 予約有の場合

6日間の外来患者数は701人で、昨年度の681人に比べて人数で20名、率にして3%の微増となりました。



② 予約無の場合

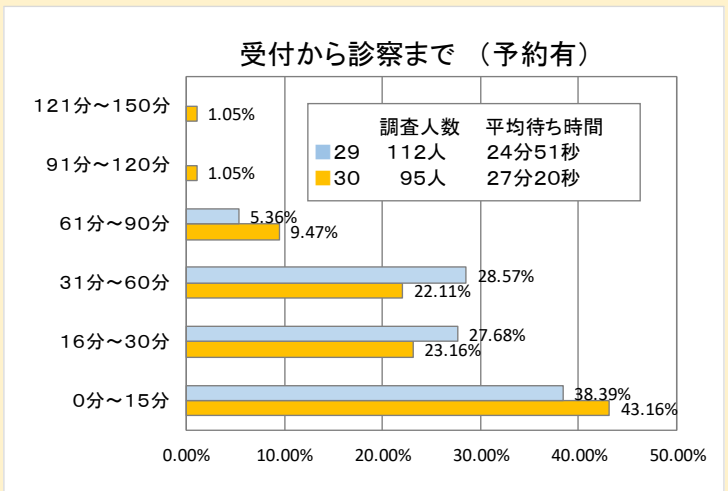
6日間の外来患者数は527人で、昨年度の466人に比べて人数で61名、率にして13%の増となりました。



2. 受付から診察までの待ち時間

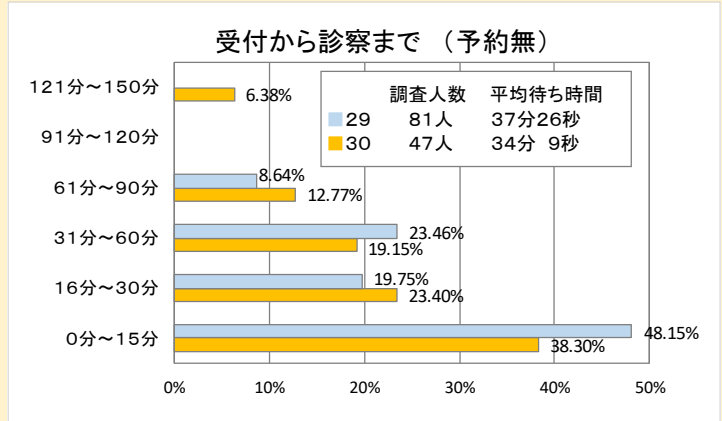
① 予約有の場合

15分以内の患者さんの割合は5%近く増えましたが、60分を超える患者さんの割合も6%余り増え、中には1時間半を超える患者さんも2名いたために、平均の待ち時間は27分20秒となり、昨年度に比べて約2分半長くなりました。



② 予約無の場合

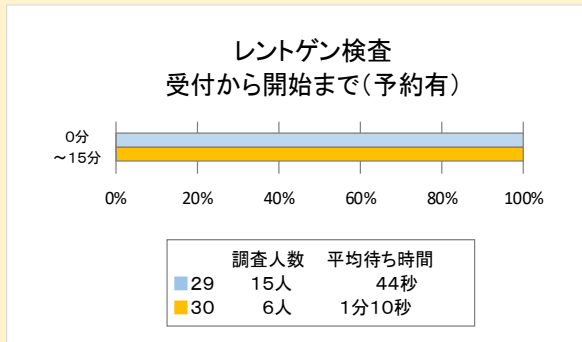
前年度に比べ、15分以内の患者さんの割合が減り、1時間を超える患者さんの割合も若干増えましたが、16分から60分の間の患者さんが減った影響の方が大きく、全体では予約有の場合とは逆に、平均待ち時間は3分余り短くなりました。



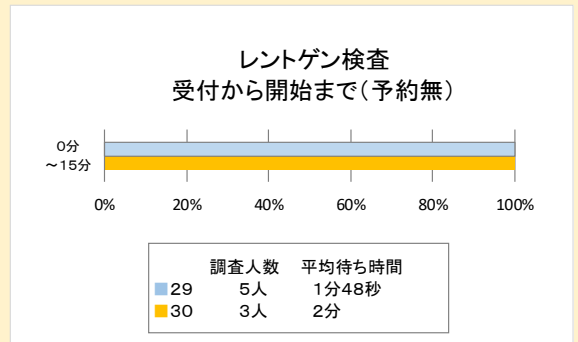
3. レントゲン検査受付から開始までの待ち時間

調査人数に限られる中での結果となりますが、予約有、無のいずれの場合も、平均の待ち時間は前年度に比べ若干長くなっているものの、全ての患者さんが2分以内で検査を受けることができています。

① 予約有の場合



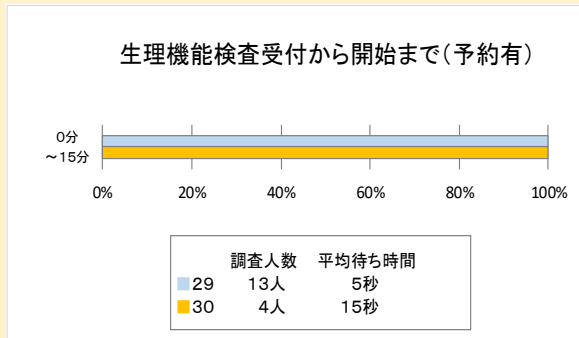
② 予約無の場合



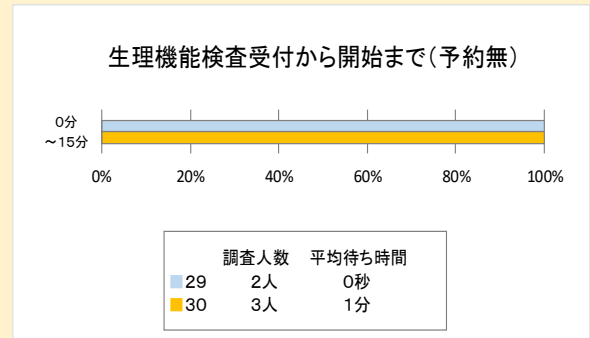
4. 生理機能検査の受付から開始までの待ち時間

同様に調査人数に限られた中での結果となりますが、予約有、無のいずれの場合も、検査開始までの待ち時間がほとんどない状況に変わりはありませんでした。

① 予約有の場合



② 予約無の場合

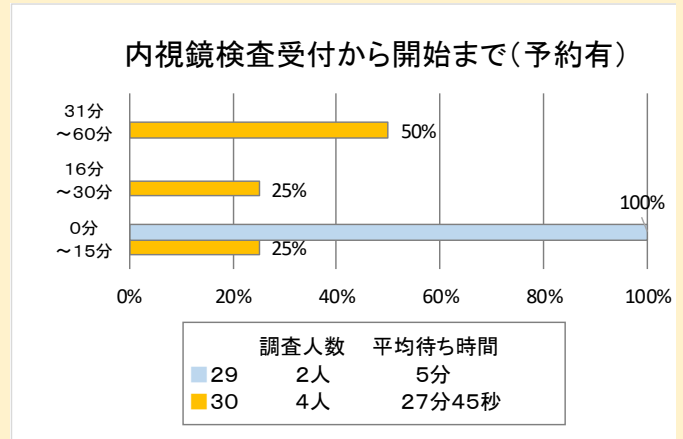


5. 内視鏡検査の受付から開始までの待ち時間

① 予約有の場合

同様に調査人数が限られた中での結果となりますが、前年度は2名の患者が5分ほどで検査を受けられていましたが、今年度は15分を超える患者が3名、そのうち2名は30分を超えるという結果となりました。

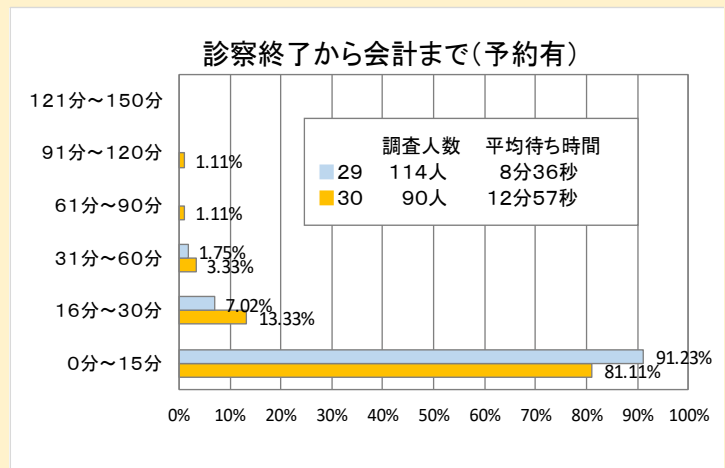
なお、今年度は調査期間中、予約無で検査を受けた方はいませんでした。



6. 診察終了から会計までの待ち時間

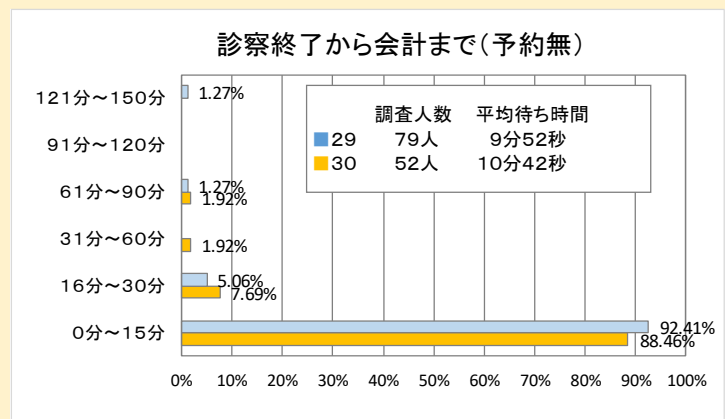
① 予約有の場合

前年度に比べ待ち時間が15分を超えた患者さんの割合が約10%増え、中には1時間を超える場合も生じたため、平均の待ち時間は時間にして4分余り、率にして50%余り長くなっているという結果となりました。



② 予約無の場合

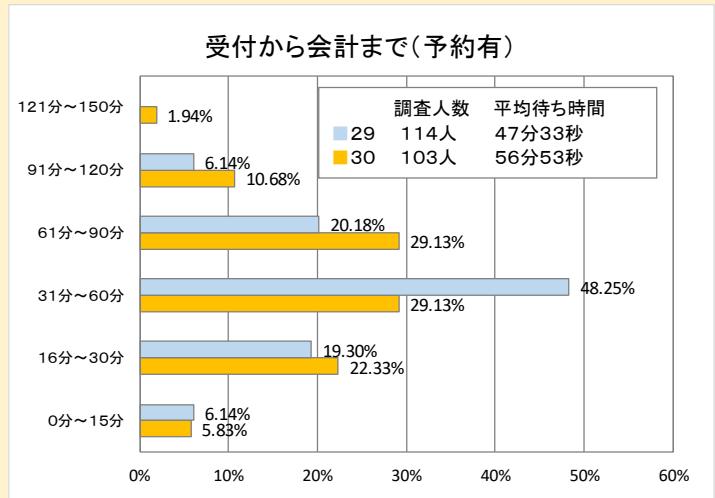
9割前後の方が15分以内という結果となり、待ち時間の分布、平均の待ち時間とともに、ほぼ前年度と同様となりました。



7. 受付から会計までの待ち時間

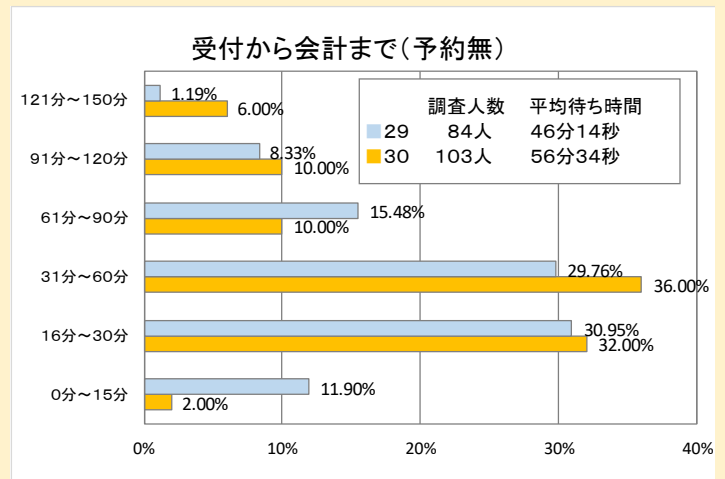
① 予約有の場合

待ち時間が1時間を超える方の割合が、前年度の26.32%から今年度は41.75%へと15%余り増加した結果、受付から会計までのトータルの待ち時間は平均で56分53秒となり、前年度の調査の際の47分33秒に比べて10分近く長くなりました。



② 予約無の場合

受付から会計までの待ち時間が1時間を超える方の割合は前年度とほぼ同じだった半面、最も短い15分以内の方の割合が前年度の11.9%から2%へ大きく減ったため、待ち時間の平均は56分34秒となり、前年度調査の際の46分14秒に比べ、10分以上も長くなりました。



8. まとめ

当院では、超高齢社会を迎えた地域医療の在るべき姿を思い描きながら、医師をはじめとする限られたスタッフが、在宅医療、緩和医療、救急医療の3つを柱として、日夜積極的に医療に取り組んでいます。

しかしながら、地域医療を幅広く展開していく上では、医師の数がまだ十分ではありません。そのため、外来での診療を行いながら、在宅の患者さんへの訪問診療や救急搬送される患者さんに対応しなければならない場合などもあり、年々外来を受診される方が増加する中で、依然として待ち時間の改善が図られていないことが今回の調査で明らかになりました。

抜本的な改善のためには、医師の増員が何よりも重要ですが、当院に限らずその確保は難しい状況です。こうした中、引き続き医師の確保に努めながら、当面の対策として患者さんに少しでも快適にお待ちいただけるよう、待合室の環境整備や職員の接遇の向上に努めてまいります。