

令和4年 外来待ち時間調査結果と分析及び対策について

はじめに

外来待ち時間を把握し、改善を行うことは患者満足度を高める重要な要因です。今回、外来待ち時間調査を行いましたので、結果と分析及び対策についてご報告致します。

方法

期間：令和4年11月7日（月曜日）～令和4年11月11日（金曜日）の5日間

時間：午前中（8時30分から12時まで）

対象：アンケートにご協力いただいた会計済の患者様

方法：会計待ちの患者様に質問用紙によるアンケートを実施

回収人数：128名

要約

- ・全体の72%で予約時間に対する待ち時間が発生し、平均待ち時間は36分である
- ・前回2019年と比較して、
平均待ち時間は18分延長している。
待たされ感のある患者様の割合が55%から33%と減少し改善している。
待たされ感への配慮の割合は、25%から38%へと増加し改善している。

結果

予約あり116名、予約なし12名でした。予約時間より早く診察開始した割合が28%（33件）、予約時間より遅く診察開始した割合が72%（83件）でした。予約時間より遅く診察開始になった内訳は、30分未満が52%、30分以上1時間未満が29%、1時間以上2時間未満が18%、2時間以上が1%です。

診察予約時間から診察開始時間の平均待ち時間は、36分でした。予約時間に対する最待ち時間は、2時間10分、最短は53分早い開始です。

診察以外の場所別では、採血での待ち時間を感じた人が2名、会計時で2名のみでした。診療科別では、外科が一番待ち時間人数が多かったです。（予約時間超のうちの約33%）逆に予約時間より早く診察が始まった患者数が多いのも外科でした。（予約時間より早かったうちの約64%）

考察

調査の結果、2019年の調査と比較して、待たされ感やその配慮に対する割合が改善されていることにより、診察待ちの患者に対して配慮は概ねされていると判断できました。し

かし、一部の患者様には配慮されていないと感じられているので声掛け等を密に行なっていく必要があると感じました。今後は、外来日や予約時間のさらなる調整、ご意見を参考に待ち時間の短縮をはかり患者満足度を高めていきたいと思ひます。

データ (n=128)

