

2019年度外来待ち時間調査結果

新潟リハビリテーション病院
患者サービス委員会

- 《目的》 外来待ち時間を調査し、待ち時間短縮に向け課題を明らかにする
 《調査期間》 2019年12月2日(月) ~ 2019年12月6日(金)
 《場所》 全診療科・リハビリ室
 《調査対象》 ・診療時間内に受診した予約患者と予約外患者全て
 ・リハビリ予約のある患者と新規リハビリを受ける患者全て
 《方法》 診察前の待ち時間・リハビリ前の待ち時間を調査
 《定義》 予約 : 予約時刻から診察室入室までの時間
 予約外 : 受付時刻から診察室入室までの時間
 リハビリ予約 : 予約時刻からリハビリ室入室までの時間
 新規リハビリ : リハビリ棟到着時刻からリハビリ室入室までの時間

I. 調査データの内訳

調査票総回収数 804 件

- 1.調査の有効データ: 555件(69.02%) 予約:471件 予約外:84件
 (2018年度: 778件 予約:693件 予約外:85件)

診療科	予約	予約外	診療科計
内科	50	4	54
整形外科	144	34	178
スポーツ外来	61	16	77
もの忘れ外来	16	0	16
神経内科	4	0	4
リハビリ科	37	0	37
歯科口腔外科	73	8	81
リハビリ室	86	22	108
	471	84	555

- ・有効データは昨年より29%減少した。
(昨年の総回収数・除外データ数は不明)
- ・有効データの内訳は左記の通り。
- ・禁煙外来は行われなかった。
- ・骨粗鬆症外来は整形外科に含まれている。
- ・診察前に検査がある患者はデータに含まれていない。
- ・内科の診察前採血は検査予約時間があるためデータに含まれているが、診察予約時間で計算している。
- ・リハビリ後診察は調査票を破棄しているため、

2.調査の除外データ(A+B) 249件(30.97%)

- A-I 予約受付後に受付したもの 25 件
 A-II 予約時刻以前に診察室へ入室したもの 127 件
 A-III リハビリ予約時刻後に来棟したもの 24 件
 A-IV 予約時刻以前にリハビリ室へ入室したもの 16 件
 A-V リハビリ後に診察を行ったもの

A	調査の対象に該当しないもの	計	192 件	23.88%
---	---------------	---	-------	--------

- B-I 「予約時刻」が未記入のもの 0 件
 B-II 「受付時刻」が未記入のもの 4 件
 B-III 「診察室誘導時刻」が未記入のもの 38 件
 B-IV 「リハ室誘導時刻」が未記入のもの 2 件
 B-V 「来棟時刻」が未記入のもの 0 件
 B-VI 来棟時刻確認欄にチェックがないもの 13 件

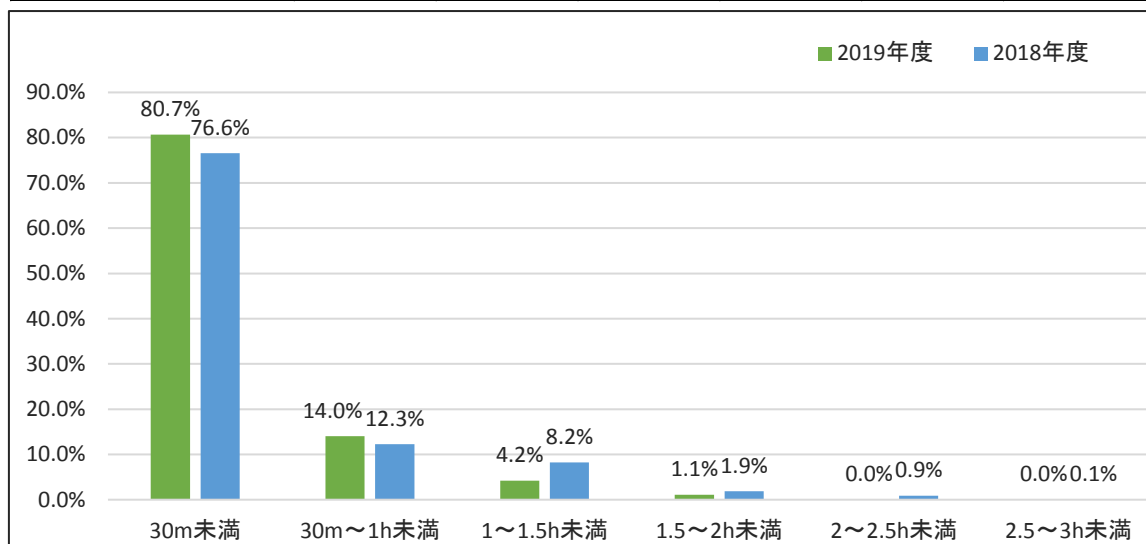
B	無効になったもの	計	57 件	7.09%
---	----------	---	------	-------

II. 予約時刻から診察室入室までの時間

診療科目:全体

【予約】

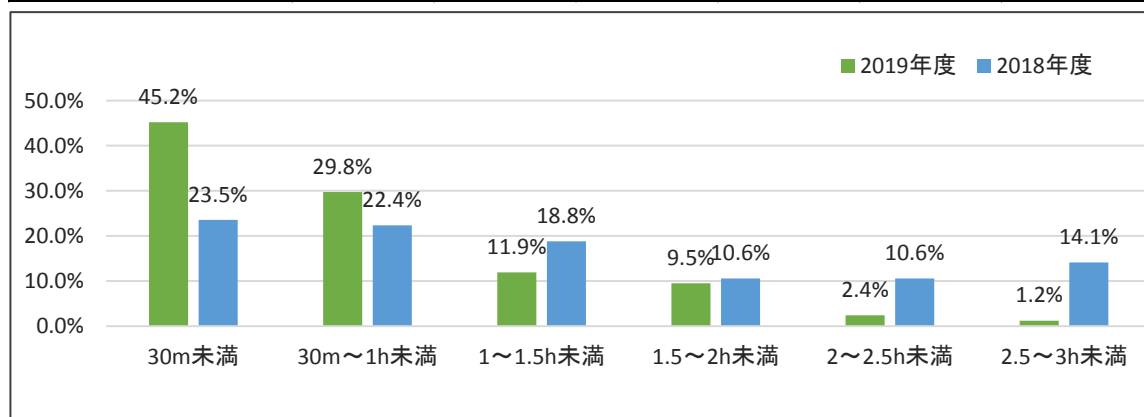
待ち時間 (件数)	30分未満	30分～ 1時間未満	1時間～ 1.5時間未満	1.5時間～ 2時間未満	2時間～ 2.5時間未満	2.5時間～ 3時間未満	合計
2019年度	380	66	20	5	0	0	471
2018年度	531	85	57	13	6	1	693



- 予約患者の待ち時間を30分毎に分け調査したところ、昨年と比べ30分未満で 4.1%、1時間未満で 1.7%、合計 5.8%増加した。
- 1時間以上ではそれぞれ減少し、内訳は整形外科 1:39、スポ外 1:30、1:30、1:32、リハ科 1:36であった。リハ科は受付から診察入室までの時間で、予約時間は関係なく計算している。
- 2時間以上は 0件であった。
- 予約時間前に入室した場合は除外されている。

【予約外】

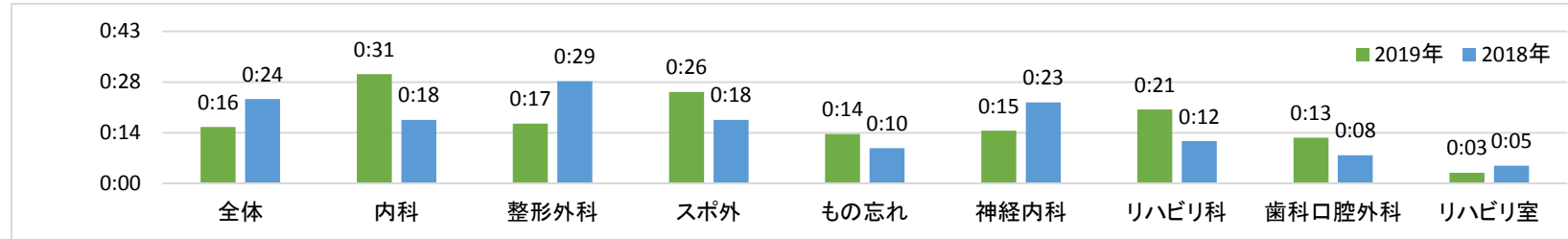
待ち時間 (件数)	30分未満	30分～ 1時間未満	1時間～ 1.5時間未満	1.5時間～ 2時間未満	2時間～ 2.5時間未満	2.5時間～ 3時間未満	合計
2019年度	38	25	10	8	2	1	84
2018年度	20	19	16	9	9	12	85



- 予約外患者の待ち時間を30分毎に分け調査したところ、昨年と比べ30分未満で 21.7%、1時間未満で 7.4%、合計 29.1%増加した。
- 1時間以上だった患者は 25%で昨年の 54.1%より減少した。
- 2時間以上では計 21.1%減少した。2時間以上の内訳は、整形外科 2:05、2:59とスポ外 2:20の 3件であった。

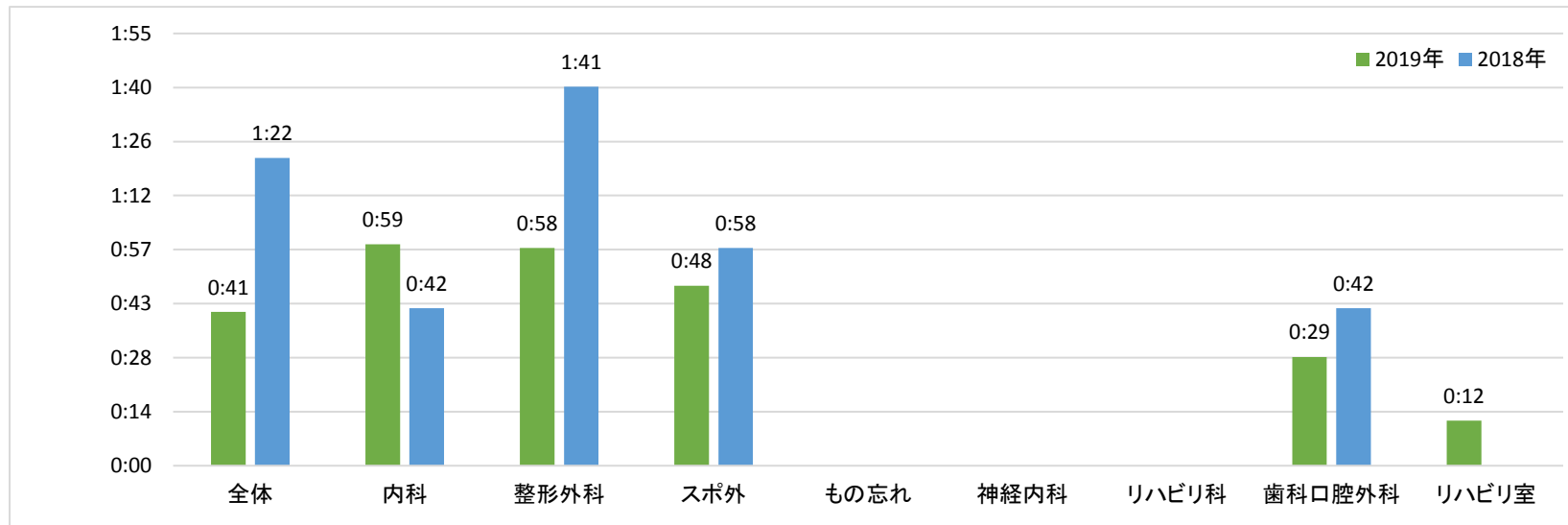
Ⅲ.外来診療科別 平均待ち時間

【予約】



- ・予約は全体平均で昨年より8分短縮した。整形外科・神経内科では短縮したが、その他では4～13分延長した。
- ・内科で13分延長したが、本年度は採血がある場合も含まれていることが原因の一つと考えられる。
- ・リハビリ室はほぼ変化なく、待ち時間は5分以内であった。

【予約外】



- ・予約外の全体平均では、予約に比べかなり長くなっている。昨年と比べると50%短縮し、41分であった。
- ・内科で17分延長した。内訳は0:34、0:53、0:58、1:34の4件で、1件あたりが長かったためである。
- ・その他では短縮した。整形外科は57%と大幅に短縮した。

IV.まとめ

平均待ち時間は昨年と比較して予約・予約外ともに短縮した。

診察室入室まで予約では30分未満で80.7%に対し、予約外で45.2%と約半数であった。

また、1時間未満では予約は94.7%に対し、予約外は75%と少ない。しかし、昨年は88.9%に対し45.9%であり、全体的に短縮していることがわかった。

ドクターークラークの増員(1名→2名)、看護スタッフの増員・業務改善の効果も出ていると考えられる。

予約があるにも関わらず、5.3%が1時間以上かかっている。予約枠の見直しやスムーズな診察が行えるよう改善は行っているが、さらに短縮できるよう業務の見直しを行う必要がある。

予約外では、診察室入室患者の割合が90%を超えるまで、昨年は2.5時間以上かかっていたが、本年は2時間未満であり、全体的には短縮した。しかし、2時間以上が3.4%、最長約3時間であり、予約と同様改善が必要である。

2020年度は新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、電話診察や待合室椅子の配置の調整を行っている。

今後、待ち時間が3密にならないよう改善を行う必要がある。

また、医師の増員が行われたが、看護スタッフの減員があり、待ち時間に影響がでる可能性がある。

今後は業務改善とともに、待ち時間を苦痛に感じさせない工夫が必要であり、満足度調査の結果を踏まえ今後の課題としたい。