

# 平成26年度 外来待ち時間調査

患者サービス委員会

平成26年度外来待ち時間調査の結果をご報告致します

- <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> 平成26年12月8日（月）～12月12日（金） 5日間
- <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
- <方法> 診療前の待ち時間、リハビリ前の待ち時間を調査
- <定義>
- |        |                         |
|--------|-------------------------|
| 予 約    | 予約時刻から診察開始時刻迄の時間        |
| 予約外    | 受付時刻から診察開始時刻迄の時間        |
| リハビリ予約 | 予約時刻からリハビリ開始時刻迄の時間      |
| 新規リハビリ | リハビリ棟到着時刻からリハビリ開始時刻迄の時間 |

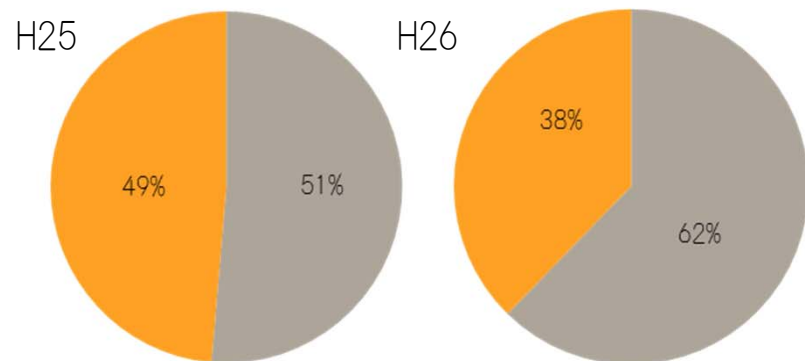
# 調査票の内容について

## 年度比較

H26年度 総回収 764件 H25年度 917件

### 総回収数の内訳

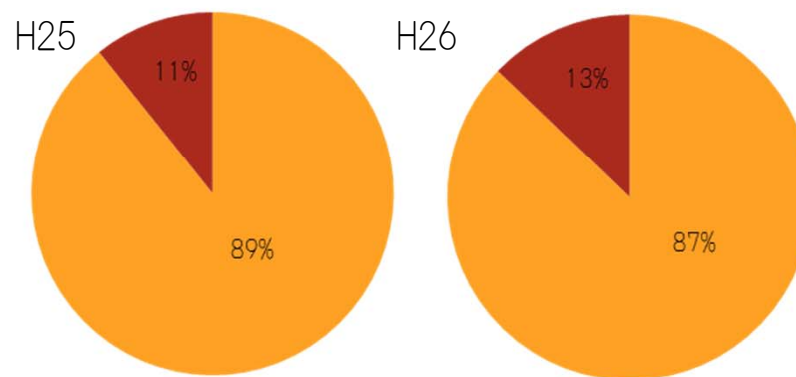
■ 調査の有効データ ■ 調査の除外データ



	H25	H26
調査の有効データ	471	476
調査の除外データ	446	288

### 調査の除外データ

■ 調査の対象に該当しないもの  
■ 無効になったもの



	H25	H26
調査の対象に該当しないもの	398	251
無効になったもの	48	37

# 調査票について

有効データ476件を基に集計を行いました。

予約患者さんは、予約時刻から診察室やリハビリ室に呼ばれるまでの時間を調べました。予約時刻を過ぎてから来院された方や、リハビリ待合室に到着された方は予約時刻から計算した場合、待ち時間が過大評価されてしまうためデータから除外しました。

また、予約時刻よりも前に診察やリハビリを受けた方は待ち時間がなかったものとみなし、こちらもデータから除外しました。

診察では141名(※2 18.5%)リハビリ室では48名(※3 6.3%)の患者さんが待ち時間がなかったこととなります。

※1 禁煙外来については予約時刻よりも前に診察を受けていたので、待ち時間がなかったものとみなし除外しました。(有効データ0件)

リハビリテーション科の予約はリハビリ開始時刻を「予約時刻」としているため、診察の予約時刻を特定出来ません。そのため予約外患者さんの調査基準に合わせ「受付時刻から診察開始時刻までの時間」を調べました。外来診療開始時刻の一時間以上前に受付された方のデータもあり、他の診療科の予約患者さんの待ち時間に比べ過大評価されている傾向にあります。

# 調査データの内訳について

## 調査の有効データ

調査の有効データ 476件 ( )内はH25年度

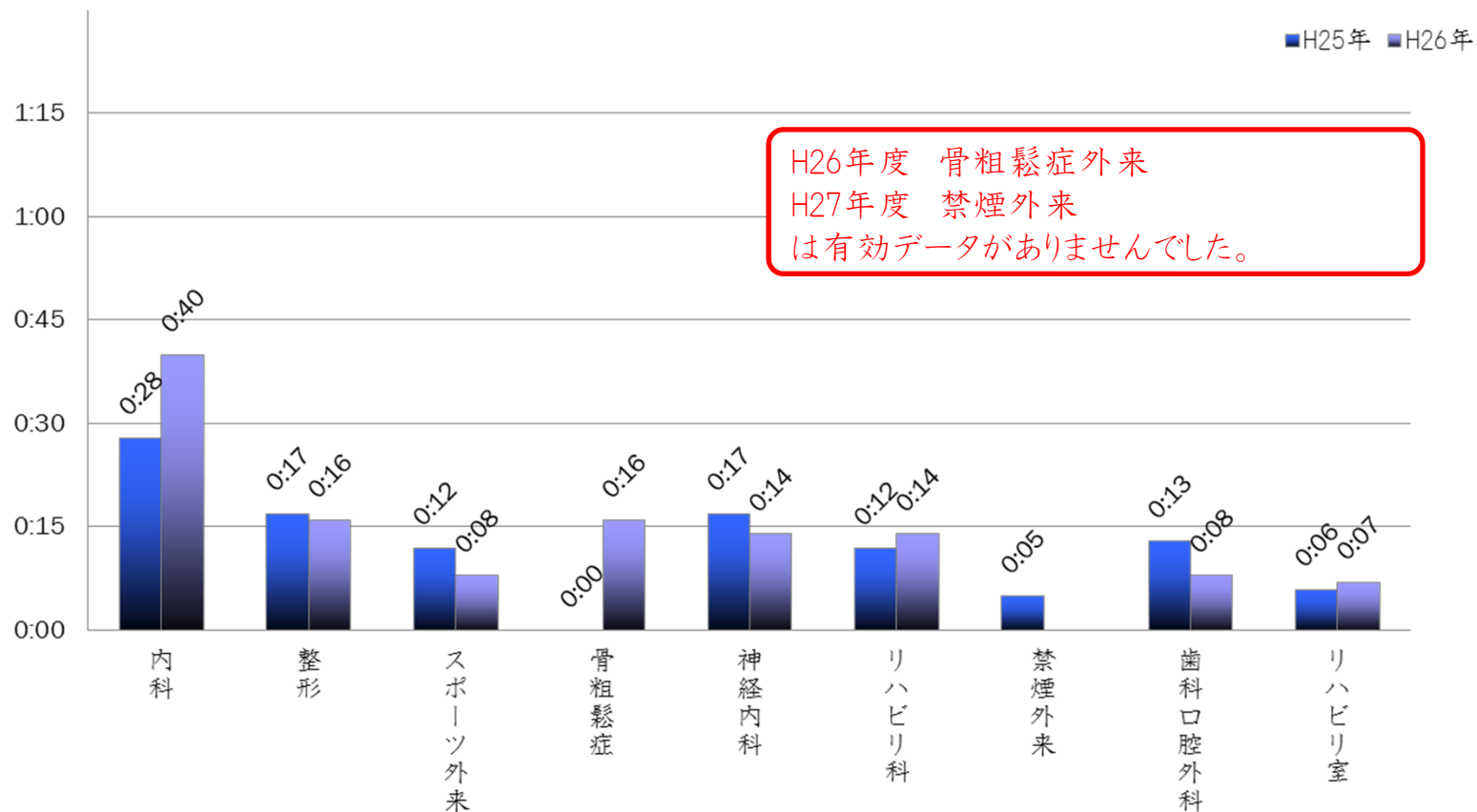
診療科	予約		予約外		診療科計	
内科	(37)	25	(8)	6	(45)	31
整形外科	(146)	176	(24)	41	(170)	217
スポーツ外来	(35)	31	(5)	17	(40)	48
骨粗鬆症外来	(0)	7			(0)	7
神経内科	(19)	13			(19)	13
リハビリ科	(33)	31			(33)	31
禁煙外来	(1)	※1 0			(1)	0
歯科口腔外科	(53)	35	(15)	3	(68)	38
リハビリ	(86)	71	(9)	20	(95)	91
	(410)	389	(61)	87	(471)	476

# 調査データの内訳について

## 調査の除外データ

調査の除外データ(A + B)		288件	(446)	( )	H25年度
					全件数： 764件
					に占める割合 ▼
A-①	予約時刻後に受付をしたもの	32件			4.2%
A-②	予約時刻以前に診察室へ入室したもの	141件	※2		18.5%
A-③	リハビリ予約時刻後に来棟したもの	30件			3.9%
A-④	予約時刻以前にリハビリ室へ入室したもの	48件	※3		6.3%
<b>A</b>	調査の対象に該当しないもの	計	251件		32.9%
B-①	「受付時刻」が未記入のもの	8件			1.0%
B-②	「診察室誘導時刻」が未記入のもの	20件			2.6%
B-③	来棟時刻確認欄にチェックがなかったもの	7件			0.9%
B-④	「リハ室誘導時刻」が未記入のもの	2件			0.3%
<b>B</b>	無効になったもの	計	37件		4.8%

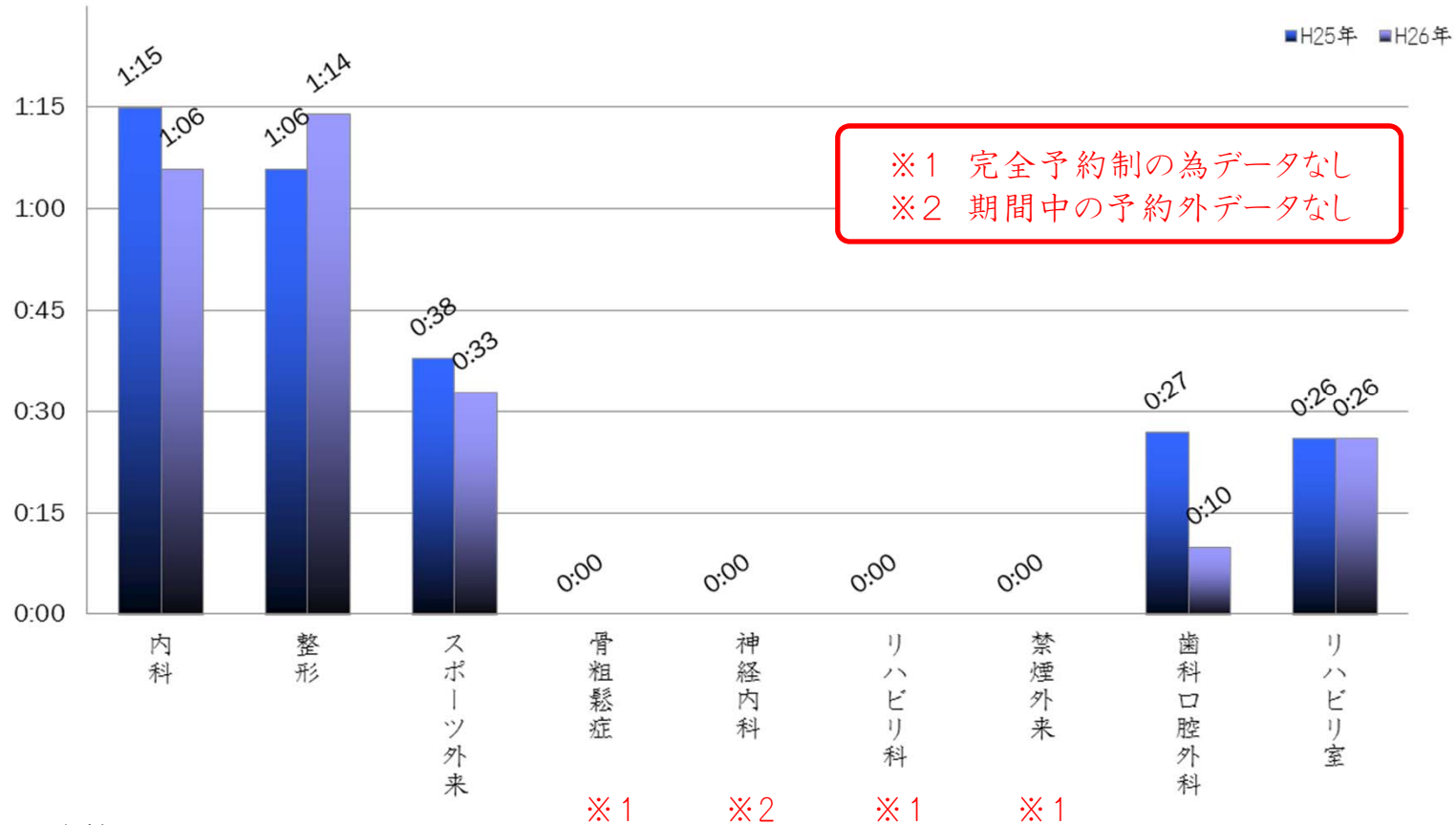
## 外来診療科別 予約の平均待ち時間



### <分析>

予約患者さんの平均待ち時間は、内科を除く各診療科及びリハビリ室では30分未満（16分以下）でした。前年度との比較では大きな変動はありませんでした。内科は前年度、30分未満でしたが30分以上（40分）に増加しています。変動幅は他科に比べ大きいです。

# 外来診療科別 予約外の平均待ち時間



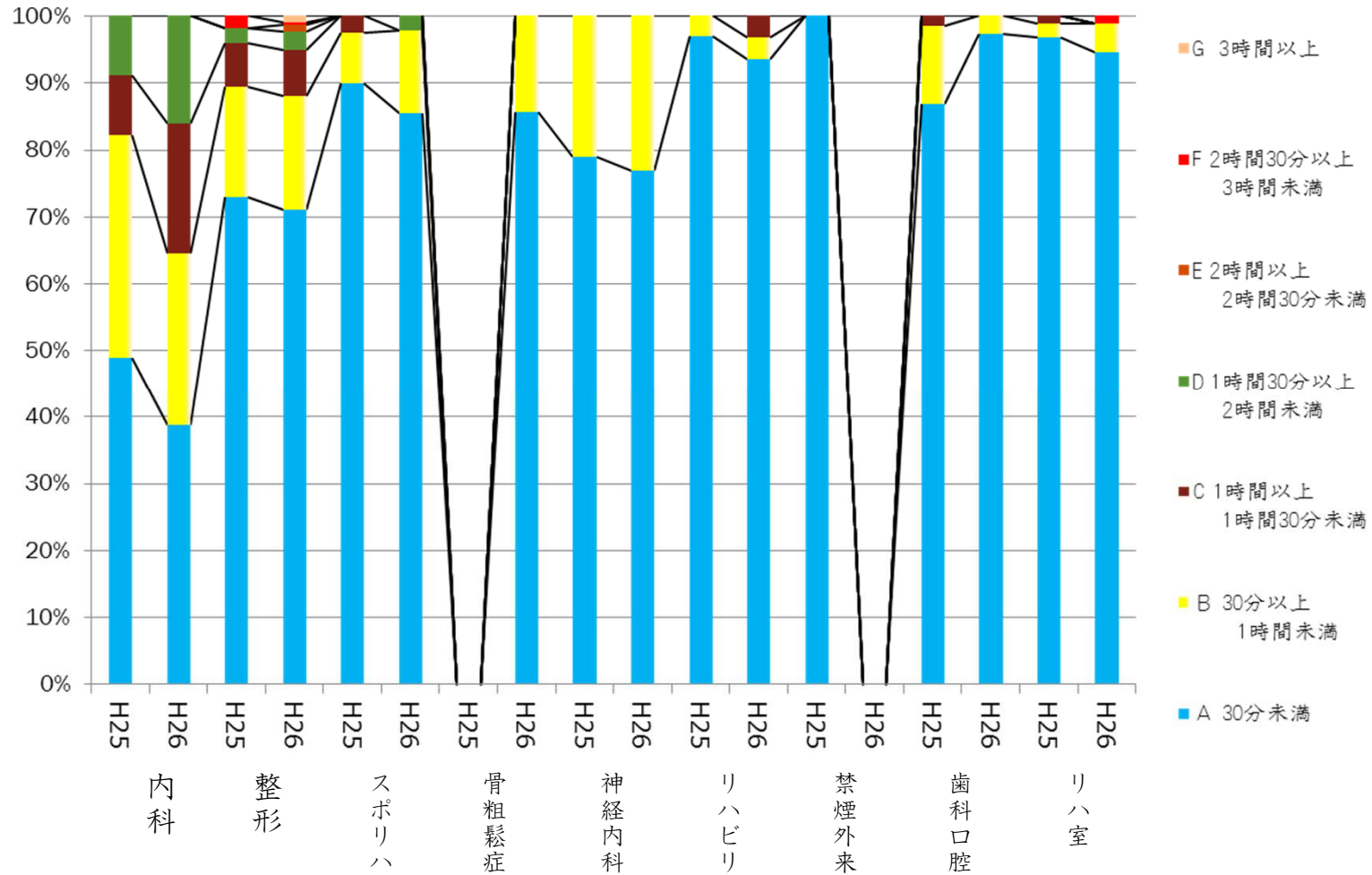
## <分析>

予約外患者さんの平均待ち時間は、予約患者さんに比べ長いです。内科、整形は1時間以上1時間15分未満の範囲でした。前年度との比較では内科、スポーツ外来、歯科口腔外科は平均待ち時間が短縮していますが、整形は増加していました。歯科口腔外科は17分短縮していました。



# 外来診療科別 診療待ち時間の割合

対象者：有効データ件数(予約及び予約外)



# 外来診療科別 診療待ち時間の割合

※予約は予約時刻から診療開始時刻までの時間、予約外は受付時刻から診療開始時刻までの時間。 有効件数

年度	内科		整形		スポーツ外来		骨粗鬆症		神経内科		リハビリ科		禁煙外来		歯科口腔外科		リハビリ室	
	H25	H26	H25	H26	H25	H26	H25	H26	H25	H26	H25	H26	H25	H26	H25	H26	H25	H26
A 30分未満	22	12	124	154	36	41	0	6	15	10	32	29	1	0	59	37	92	86
B 30分以上																		
1時間未満	15	8	28	37	3	6	0	1	4	3	1	1	0	0	8	1	2	4
C 1時間以上																		
1時間30分未満	4	6	11	15	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0
D 1時間30分以上																		
2時間未満	4	5	4	6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E 2時間以上																		
2時間30分未満	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
F 2時間30分以上																		
3時間未満	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
G 3時間以上	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## <分析>

診療待ち時間の割合を見ると、全体的に30分未満の割合が高いです。前年度との比較では、歯科口腔外科は大幅に待ち時間が短縮しています。また、骨粗鬆症外来、神経内科、禁煙外来などの完全予約制の診療科では待ち時間の範囲が1時間を越えていません。一方、内科、整形、スポーツ外来及びリハビリ室では待ち時間が増加しています。リハビリテーション科は「受付時刻から診察開始時刻までの時刻」を調べているので、他の診療科の予約患者さんの待ち時間に比べ過大評価されている傾向にあります。外来診療開始時刻の1時間以上前に受付された方のデータが「1時間以上1時間30分未満」の範囲に表されています。

# 最小待ち時間・最大待ち時間

最小待ち時間・最大待ち時間 有効データに於ける、待ち時間の最小及び最大値を表示しました。

予約 有	I 最小値	II 単純平均	III 中央値	IV 最大値	IV - III
内科	0:02	0:40	0:34	1:55	1:21
整形	0:01	0:16	0:13	1:09	0:56
スポーツ外来	0:01	0:08	0:08	0:20	0:12
骨粗鬆症	0:04	0:16	0:14	0:35	0:21
神経内科	0:05	0:14	0:10	0:35	0:25
リハビリ科	0:01	0:14	0:09	1:02	0:53
禁煙外来					
歯科口腔外来	0:01	0:08	0:06	0:34	0:28
リハビリ室	0:00	0:07	0:05	0:41	0:36

予約 無	I 最小値	II 単純平均	III 中央値	IV 最大値	IV - III
内科	0:17	1:06	1:03	1:56	0:53
整形	0:16	1:14	1:02	3:54	2:52
スポーツ外来	0:08	0:33	0:24	1:47	1:23
骨粗鬆症					
神経内科					
リハビリ科					
禁煙外来					
歯科口腔外来	0:03	0:10	0:10	0:12	0:02
リハビリ室	0:04	0:26	0:18	2:42	2:24

## <分析>

待ち時間の最小値、最大値を表しました。前年度との比較で待ち時間が増加していた診療科をみると、内科は予約患者さんの最大待ち時間が1：55でしたが、予約外患者さんの最大待ち時間1：56とほぼ等しい値でした。中央値との差は1：21でした。また、他の診療科の予約外患者さんの最大待ち時間については、整形-3：54（中央値との差2：52）、スポーツ外来-1：47（中央値との差1：23）、リハビリ室-2：42（中央値との差2：24）でした。以上のことから、大変長い時間お待たせしていることが判りました。

# ま と め

平成26年度外来待ち時間調査において、予約患者さんの平均待ち時間は 内科は前年度、30分未満でしたが30分以上に増加していました。一方、予約外患者さんの平均待ち時間は前年度との比較では内科、スポーツ外来、歯科口腔外科は短縮していますが、整形は増加していました。

診療待ち時間の割合からは骨粗鬆症外来、神経内科、禁煙外来などの完全予約制の診療科では待ち時間の範囲が1時間を越えていませんが、内科、整形、スポーツ外来及びリハビリ室では待ち時間が増加していました。

また、最大待ち時間を調べた結果、内科では予約患者さんの最大待ち時間が、予約外患者さんの最大待ち時間とほぼ等しいことが判りました。整形では4時間近く、スポーツ外来では1時間半以上、リハビリ室では2時間半以上お待たせしていたことも判りました。

整形では待ち時間対策として昨年より週2日、診療開始時間を30分繰り上げ、また月～金曜日にわたり2診体制で診察を行って参りました。中には予約時刻よりも前に診察やリハビリを受けられる患者さんもいらっしゃいますが、大変長い時間お待たせしている患者さんもいらっしゃいます。

また、リハビリ室の最大待ち時間から、整形の新規でリハビリを受ける患者さんが診察後、速やかにリハビリが受けられない状況であることが判明しました。原因はリハビリ予約が過密で対応出来る療法士がいないことにありました。

今回の調査で得られた結果を真摯に受け止め、またリハビリ室の新たな課題についても早急に検討し関係部署一丸となり待ち時間短縮に向け取り組んで参りたいと思います。待ち時間に関するご意見、ご要望などございましたらご意見箱に投書下さい。今後ご理解とご協力をお願い致します。

平成27年3月  
患者サービス委員会