

◀ 外来患者待ち時間調査 ▶

平成26年4月～5月と平成27年4月～5月の2ヵ月間にわたり、外来待ち時間調査を比較しました。

【 サンプルデータ 】

- ・電子カルテシステムでのタイムスタンプを使用。
- ・受付時刻と診察開始時刻及び予約時間が入力されているデータを使用。
- ・救急受付データは削除。
- ・時系列に矛盾が生じているデータは削除。

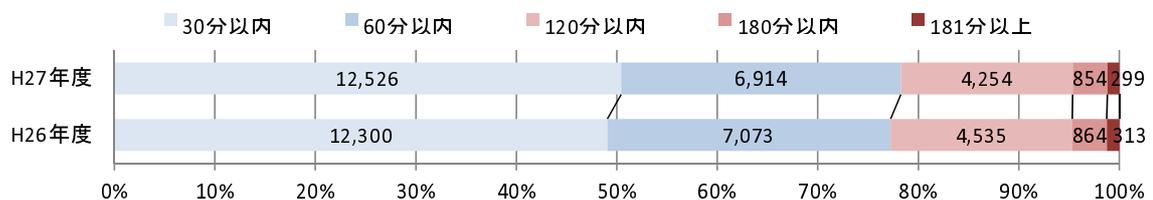
	予約患者	予約外患者	合計
平成26年4月～5月	16,080	9,005	25,085
平成27年4月～5月	15,794	9,053	24,847

【 内訳 】

予約患者	30分以内		60分以内		120分以内		180分以内		181分以上	
平成26年4月～5月	9,258 人	57.6%	4,279 人	26.6%	2,215 人	13.8%	288 人	1.8%	40 人	0.2%
平成27年4月～5月	9,331 人	59.1%	4,220 人	26.7%	1,988 人	12.6%	223 人	1.4%	32 人	0.2%
差		1.5%		0.1%		-1.2%		-0.4%		0.0%

予約外患者	30分以内		60分以内		120分以内		180分以内		181分以上	
平成26年4月～5月	3,042 人	33.8%	2,794 人	31.0%	2,320 人	25.8%	576 人	6.4%	273 人	3.0%
平成27年4月～5月	3,195 人	35.3%	2,694 人	29.8%	2,266 人	25.0%	631 人	7.0%	267 人	2.9%
差		1.5%		-1.3%		-0.7%		0.6%		-0.1%

合計	30分以内		60分以内		120分以内		180分以内		181分以上	
平成26年4月～5月	12,300 人	49.0%	7,073 人	28.2%	4,535 人	18.1%	864 人	3.4%	313 人	1.2%
平成27年4月～5月	12,526 人	50.4%	6,914 人	27.8%	4,254 人	17.1%	854 人	3.4%	299 人	1.2%
差		1.4%		-0.4%		-1.0%		0.0%		0.0%



【 異常値について 】

- ①午後の予約患者が、朝、受付をしている場合。(待ち時間が5時間以上)
  - ②当日、2回受診している場合。(受付時刻が初回でも、診察開始が2回目の時刻になっている)
  - ③再来受付機を通らず、各科窓口に来院した場合、電話連絡で再来受付をしている為、受付時刻から診察開始時刻が短縮されている。
- ※上記の通り、異常値と判断されるデータも含まれています。

【 結果 】

- ・予約患者「30分以内」では、平成26年度「57.6%」、平成27年「59.1%」と「1.5%」上昇し、多少の改善はみられる。但し、予約患者については、予約時間に診察を開始する事が「予約」であって、30分以上も延長する事は問題である。
- ・予約外患者「30分以内」では、平成26年度「33.8%」、平成27年「35.3%」と「1.5%」上昇し、待ち時間の短縮が図られている。しかしながら「121分以上」の割合も高く、外来患者数縮小に向けて、抜本的な対策をとる必要がある。

【 課題 】

- ・この度の調査は、電子カルテシステム上のタイムスタンプであり、診察内容や併科受診などの情報も取得できなかった事を考慮すると、実際の患者の行動とは乖離する部分もある。
- ・今後、サンプルデータの精度を上げる事は、もちろん「会計カード」を用いた待ち時間調査や患者満足度調査などと並行して実施する必要がある。