



we have no good waiting room for outpatients in the hospital, and we cannot use mike for calling patients, it wastes long time for changing patients. It will become new problem for the outpatient's dissatisfaction.

**Key words:** satisfaction, outpatient, waiting tome

## 目 的

外来サブワーキングの行動目標は当院における外来通院患者の診療待ち時間調査を通し、当院および各科の診療実態、利用者満足度を調査するとともに、外来診療のあり方の再確認と患者の皆様にとさらなるご理解とご協力を頂くための利用者サイドの情報収集と解析を行い、円滑で安全、かつ正確な外来診療を行うための資料作成を目的とした。

## 方 法

調査は平成16年7月29日(木)、午前7:00～午後1:30に外来診療棟で診察待ち時間調査を主眼に行い、727人(男性283人、女性444人、平均年齢46.4歳)の患者様の協力を得た。調査は表1に示したプリントおよび鉛筆を当院職員が受診された患者様に同日、外来玄関で1人ずつ手渡し、アンケートの趣旨を伝え、ご協力を頂いた方について診療終了後に本人または保護者・家族に無記名でご記入頂き、外来玄関ロビーに用意した回収箱にお返し頂いた。(ご協力を頂けなかった方の中には、採血の順番取りに忙しい理由で話を聞いてもらえないという方も多くみられた。)

## 結 果

### 1. 外来待ち時間調査結果

#### 【患者背景】

調査にご協力頂いた患者総数：727人(アンケート用紙配布数：965。回収率75.4%)。

性別：男性；283人(平均年齢48.2歳)、女性；444人(平均年齢45.5歳)。

住所(有回答；702人)：新潟市内(362人)、

新潟県内(328人)、県外(12人)。

通院方法(有回答；724人)：自家用車(418人)、バス(158人)、電車(44人)、その他(104人；複数の交通機関や徒歩、自転車など)。自家用車による通院は外来患者の通院方法の57.7%を占めていた。

#### 【自家用車の駐車場待ち時間】

有回答395人中、30分以内(314人)、30～60分(54人)、60～90分(11人)、90～120分(12人)、120分以上(4人)であり、駐車待ち時間30分以内が79.5%であった。

#### 【駐車場満足度】

駐車待ち時間の満足度調査は371人(88.8%)の回答が得られた。満足(123人)、やや満足(94人)、やや不満(93人)、不満(61人)であり、全体の満足度(満足+やや満足)は58.5%、30分以内の満足度は65.3%、60分以内の満足度は59.9%であった。60分以上お待ちになっても「やや満足」以上の評価を頂いた方が9人(2.4%)いらしたが、30分以内でも「やや不満」以上の方が103人(27.8%)いらした。

#### 【受診科】

調査当日は木曜日で受診者の多い順に5科をあげると内科176人、整形外科84人、泌尿器科67人、眼科64人、産婦人科63人であった

#### 【受診予約数】

受診予約数(率)は全体で607人(83.7%)、内科163人(92.6%)、整形外科68人(81.0%)、泌尿器科64人(95.5%)、眼科58人(90.6%)、産婦人科55人(87.3%)で、最低でも81.0%の予約率であった。

#### 【予約時間】

予約時間は9時～9時30分197人(32.5%)、9時30分～10時126人(20.8%)、10時～10時30分103人(17.0%)、10時30分～11時98人

表1

## ご通院の皆様へ

新潟大学医歯学総合病院

お体の具合はいかがですか。

私たち病院職員一同はつねに皆様のよりいっそうのご健康を願ってお手伝いをさせていただきます。このたび、外来待ち時間について皆様のご意見をお伺い致したく以下のアンケートを行う事となりました。ご記入頂いたアンケート用紙はお帰りの際に外来玄関会計窓口わきの「アンケート回収箱」にお入れ下さい。

また、回収箱わきに記載機を用意致しましたのでご利用下さい。

たいへんご面倒とは存じますがよろしくお願い致します。

\*記入にあたっては数字、該当欄に○印をお願いします。

\*複数科を受診された方は最初の受診科をお書き下さい。

年 齢	才				
性 別	男	女			
住 所	新潟市	県内 (新潟市以外)	県外		
通院方法	自家用車	バス	電車	その他	
自家用車の方 駐車場待ち時間	0-30分	30-60分	60-90分	90-120分	2時間以上
駐車場待ち時間	満足	やや満足	やや不満	不満	

受 診 科	内科	精神科	小児科	第一外科	第二外科	整形外科
	形成外科	小児外科	皮膚科	泌尿器科	眼科	耳鼻科
	放射線科	産婦人科	麻酔科	脳外科	神経内科	
予約の有無	有	無				
予約(受診) 時間	時		分			
病院に来られた時間	時		分			
診察前採血の有無	有	無				
診察開始時間	時		分			
診察前待ち時間 満足度	満足	やや満足	やや不満	不満		
診察終了時間	時		分			

その他、待ち時間に関するご意見をお聞かせください。

ご協力ありがとうございました。

(16.1%)で、9時から10時までの予約が全体の5割を超えており、早い時間に集中する傾向にあった。診察時間の平均(診察終了時間－診察開始時間)は約10分、最長60分であり、調査の上では診察時間が短いという結果はなかった。

#### 【外来待ち時間満足度】

##### i) 診察前採血あり(91人)

満足25人(27.5%：平均9.7分)、やや満足27人(29.7%：平均21.9分)、やや不満25人(27.5%：平均51.6分)、不満14人(15.4%：平均55.7分)であった。また、30分以内の待ち時間で満足・やや満足が41人(45.1%)、やや不満・不満が13人(14.3%)であった。

##### ii) 診察前採血なし(493人)

満足142人(28.8%：平均1.2分)、やや満足140人(28.4%：平均21.3分)、やや不満142人(28.8%：42.2分)、不満69人(14.0%：平均58.9分)であった。また、30分以内の待ち時間で満足・やや満足が233人(47.3%)、やや不満・不満が72人(14.6%)であった。

##### iii) 新患・予約なし

回答を得られた64人で満足・やや満足は26人(40.6%)、やや不満・不満は38人(59.4%)で診察前の待ち時間50分以内が25人(39.1%)であった。

#### 【その他】

外来待ち時間が長い(65件)、よくやっている(5件)、今日はあまり待たされなかった(6件)、病状によって待ち時間の長短は仕方のないこと(2件)、決まった時間に医師が来ない(2件)、待ち時間を何らかの掲示をして知らせて欲しい(6件)、駐車場の待ち時間が長い(22件)、駐車場の入り口でタクシー、患者を送る自家用車、駐車場に入る車をきちんと整理して欲しい(タクシーの列に入って割り込む人がいる)(2件)、外来玄関の入り口の2つ内、一方向は閉ざされていて椅子での出入りができない(2件)などが寄せられた。

#### 外来待ち時間についての問題点と対策

外来診察待ち時間は、現状では「やや満足」以上

は「予約あり」で30分以内、「新患・予約なし」で50分以内が多かった。とりあえず、これを目標に外来診療を行なうことが望まれる。ただし、予約なし患者さんの場合は、外来玄関受付で当日診療の受付機を通して、カルテが外来受付に届くのに約30分の時間を有する事は予めご理解していただく必要がある。

#### 診察医の問題：

- ① 9時の診療開始を徹底。
- ② できうる限り診療時間枠内人数を守った(予約)診療をする。
- ③ 診察前採血は必要最小限の患者に行う。
- ④ 診察前採血の患者は基本的に9時診察予約はなし。検査、複数科受診の予約は連続した時間枠ではなく離れた時間枠にする。患者さんにもよくご理解、ご協力いただく。

#### 予約患者の問題：

- ① 予約時間より早く来られる患者さんがいらっしゃるが、予約時間からの遅れを待ち時間と考えて頂きたい。(予約時間より早く来られる方の理由の多くは、遅くなると駐車場の待ち時間が長くなる。診察前採血に時間がかかる。出勤する家族に送ってもらうため。)
- ② 予約券の記載に伴う医師・患者間の見解の相違：

《例》内科外来；予約時間9：00－9：30。

患者さん：予約9時と理解。

医師：9時半までに診療が始まれば診察遅れはなしと考えている。

そこで待ち時間30分の考え方の違いが出てくる。

#### 予約なしの場合：

予約なし患者は現在では、予約患者の後に入るようになっているが、時として至急検査が必要で、診察医としては困ることもある。病状によっては早く診察をする必要があるので工夫を要する。

#### 新患の場合：

新患の診察開始が遅れないように考えて欲しい。新患外来の活用が必要であるが、科によっては人的に余裕のある外来ができないのも実状で、今後の検討課題となる。

## 外来患者プライバシーについて

今後、外来診療においては患者個人情報保護の観点から『中待合』、『マイク』の不使用が決定された。しかも、円滑に外来診療を行うためには、患者さんの診察室への入退室が速やかに行われなければならない。入退室に手間取るようであると、診察待ち時間の延長、診察時間の短縮という患者不利益、誤診をもたらす結果ともなりうる。患者個人情報保護と診察待ち時間短縮、ゆったりした診察時間確保の間には互いに相反する問題点が存在することが明確となった。

### 要 望

#### 1. 広い待合室を作って欲しい。

当院には待合室がない。患者さんが待っているのは通路である廊下でプライバシー以前の問題として待合室を作って欲しい。中待合を使用しなくなった事により、廊下(通路)はますます混雑する。

#### 2. 電子掲示板を作って欲しい。

マイク不使用に伴い、電子掲示板で診察番号の掲示をしたいが、だめなら番号札による呼び入れを検討する。(これに関しては眼科などから視力低下者には適さないとの反対意見があり、また、番号制としてもどの番号にするか、科毎、診察室単位、高齢者には覚えられない、電光掲示板は経

費がかかるなど、さまざまな意見が出され、ワーキングとしてまとまらなかった。)

#### 3. 中待合の壁を防音にして欲しい。

中待合の壁を防音にすれば、中待合を使用できるのでは。廊下の混雑解消となる。

#### 4. 耳鼻科、眼科、歯科など処置台の間に仕切りを作って欲しい、などの要望が出された。

伊藤 自己評価をされて、bあるいはcである項目を重点的に取り組むというお話をされたと思います。待ち時間については調査の結果、どこでどのような待ち時間が生じるかということがわかるとと思います。大事なのは待ち時間を減らすためにどんな努力をしてその結果どれだけ減らせたのか、または減らせなかったならどんな理由が考えられるのかということが示されていることが望まれます。また、患者さんをいららせないよう待ち時間についての情報を出す工夫をどうやっているかについても聞かれると思います。

プライバシーについてはその場に行って話し声がどれだけ聴こえるかということはチェックされます。診察室の上と下を塞いで声が漏れないようにすれば、中待合室はあっても良いと思います。

外来で大事なのは複数科受診の患者さんが端末で、処方された薬剤や検査の重複がないかというようなことの確認ができるような情報管理ができていくかということです。

診察開始時間も実際に待っている患者さんや看護師さんに聞いて確認されることがあります。