

待ち時間可視化に向けた取り組み

群馬大学医学部附属病院システム統合センター
松山龍之介/野口怜/鳥飼幸太/齋藤勇一郎

01 調査目的と背景

病院における待ち時間は、患者さんにとって大きな負担の一つです。群大病院でも検査や診察の際、患者さんに長時間お待たせしてしまうことがあり、喫緊の課題と捉えています。患者さんにご負担をかけないよう、また、患者さんの貴重なお時間を大切にするためにも、待ち時間を少しでも改善していければと考えています。そこで今回システム統合センターでは、当院における待ち時間改善に向けた第一歩として、まずは患者さん・病院の双方で現状の把握と課題認識共有を行うために、電子カルテや再診受付機のデータを用いて、「予約待ち時間」と「検査待ち時間」の調査を行いました。

02 調査方法と概要

検査待ち時間

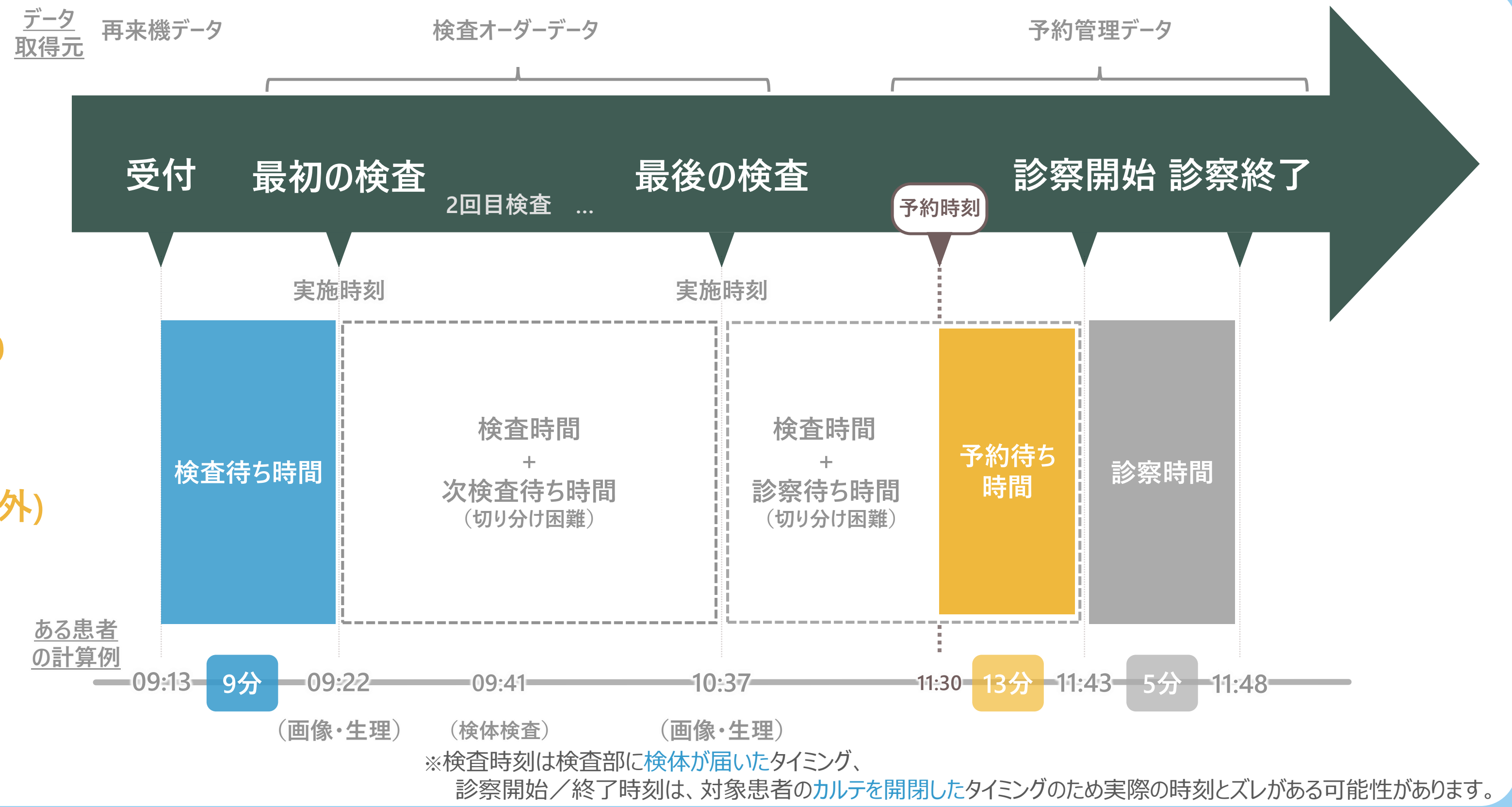
- 再診受付機にカードを通した時刻から、最初の検査実施までの時間(右図青色)
- 最初の検査=検体検査※のみを調査
- 07:50~17:00までに受付をした患者
- 同日併科も含む(但し同日同科は除外)
- ※検体検査...採血・尿検査といった検査

予約待ち時間

- 診察予約時刻から診察開始時刻までの時間(右図黄色)
- 08:00~18:00までに受付をした患者
- その日最初の診察(但し同日併科・同科除外)

診察時間

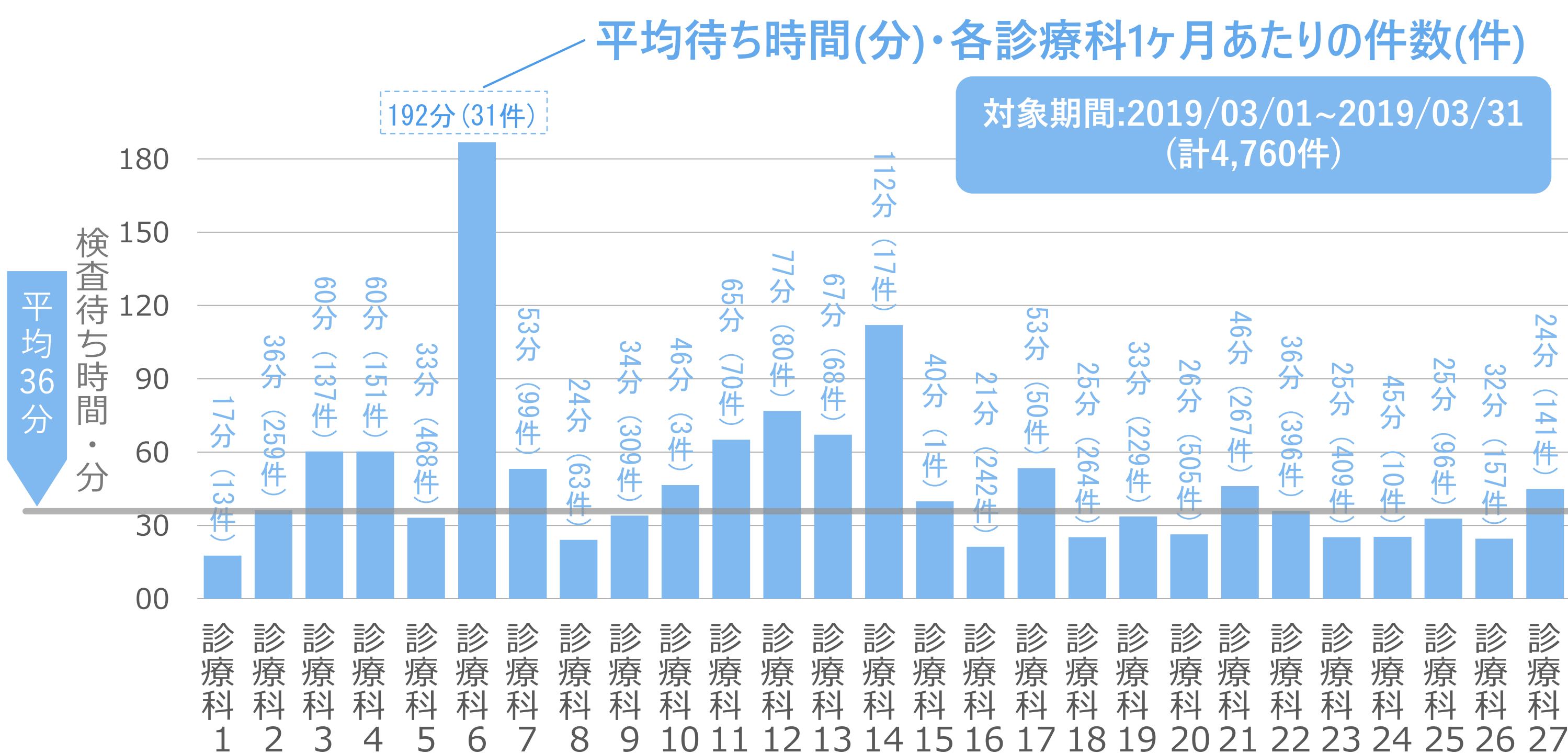
- 診察開始時刻から診察終了時刻までの時間(右図灰色)



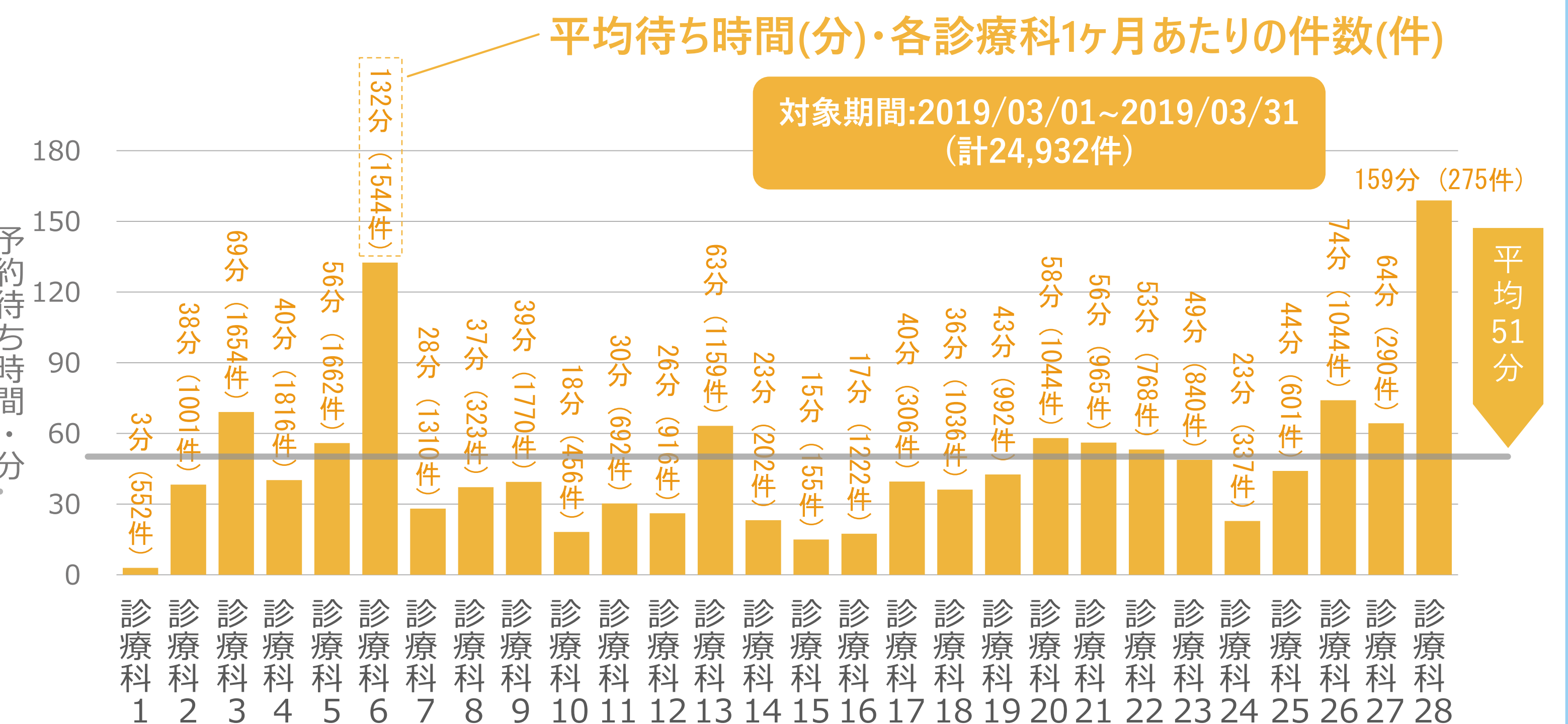
03 結果

1ヶ月(2019/03/01~2019/03/31)における検査待ち時間、予約待ち時間の診療科別平均(診察件数の多かった28診療科を対象)を匿名化し、棒グラフに表しました。検査待ち時間と予約待ち時間どちらも長い科や、一方のみが長時間である科など、診療科ごとに特徴が大きく異なることがわかりました。また、近年の傾向も把握するため、2015~2018年度(2015/10/01~2019/03/31)の予約待ち時間・診察時間の年次別推移を匿名化し、折れ線グラフに表しました。待ち時間が減少傾向にある診療科も多く存在しており、診療科によっては、予約数の削減などの近年の改善活動の成果が上がっていると考えられます。

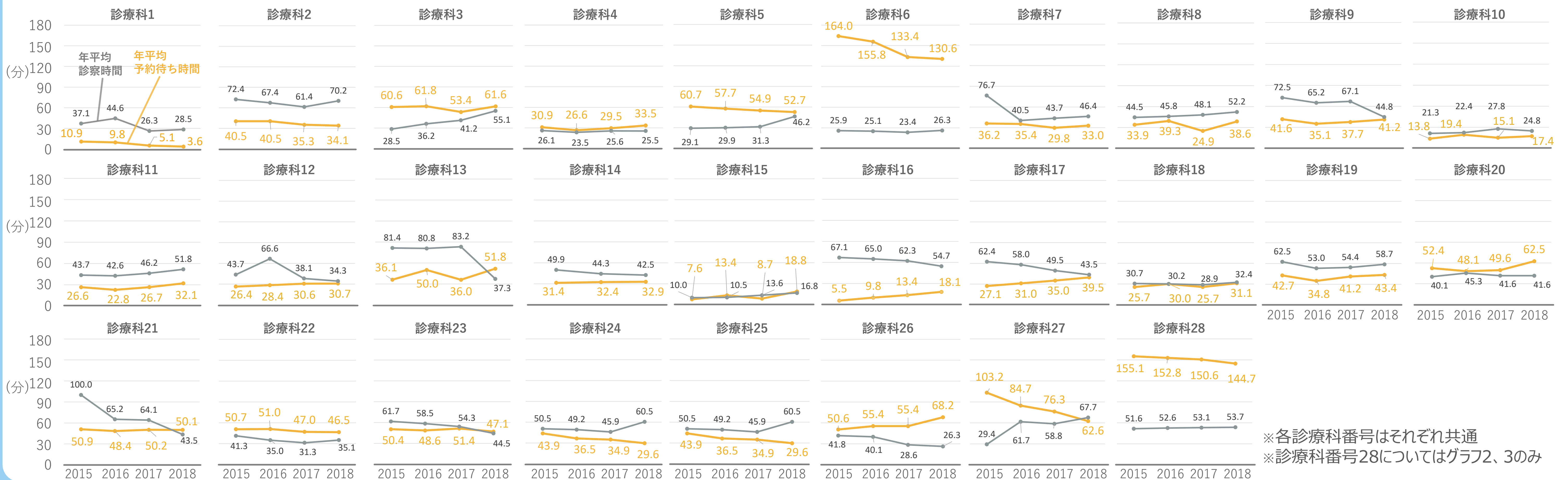
1. 検査待ち時間(検体検査のみ)の診療科別平均



2. 予約待ち時間の診療科別平均



3. 予約待ち時間・診察時間年次別推移(2015~2018年度)



04 今後の展開

今回の調査により、待ち時間対策に向けた第一歩として、まずは全体の現状把握を行うことができました。年々改善傾向にある診療科も多い一方で、診療科ごとに傾向が大きく異なることもわかりました。今後対策を講じるうえでは、各診療科の個別の状況を把握、分析することが重要と考えております。引き続き待ち時間の改善に向けて詳細な調査など行っていきたく思います。