

外来患者の待ち時間に関する実態調査

Survey on Outclinic Patient Waiting Time at Shinshu University Hospital

外来部門：三井 貞代・柳原きよ江

丸山ひさみ

信州大学医療技術短期大学部看護学科：楊 隆哉

〈要 旨〉

1997年、1999年に本院で実施した外来患者満足度調査によると、待ち時間に対する満足度は最も低い結果だった。そこで今回、待ち時間のより詳細な実態を把握するためアンケート調査を実施した結果以下のことが、明らかになった。

- 1) 待ち時間は診察前の待ち時間が最も長かった。
- 2) 予約の有無による違いでは無しの方の待ち時間が長かった。
- 3) X線撮影検査や薬の受け取りだけで1時間以上待つ例がみられた。
- 4) 患者の待てる限度時間は1時間30分未満であると推定された。
- 5) 待ち時間の過ごし方は、「何もしていない」が多く、「新聞・雑誌・本を見ていた」など待合場所を離れられない状況が浮き彫りにされた。
- 6) 待ち時間中利用したいサービスとしては、健康に関するパネル展示、ビデオ指導、休憩室、看護相談室という意見が多かった。

以上の結果から待ち時間を短くするための改善策として、アクセスの改善、予約診療の充実、院外処方への推進、自動支払機・自動引き落としによる清算等物理的時間の短縮と同時に、患者用ポケットベル等の活用で、呼ばれるまでただひたすら待合場所を離れられない現状を改善することで、心理的時間の短縮をはかることが必要である。

〈キーワード〉

外来患者 待ち時間 特定機能病院

1. はじめに

1996年厚生省が行った「受療行動調査」によると、病院に対する不満では待ち時間をあげる患者が30%と最も多く、また診療前の待ち時間は病院の規模が大きくなるほど長くなる傾向にあるといわれている¹⁾。1997年、1999年本院で実施した外来患者満足度調査の中でも、待ち時間に対する満足度は最も低かった²⁾。

そこで今回、待ち時間のより詳細かつ具体的な実態を把握し、待ち時間短縮のための資料にしたいと考え調査を行った。

2. 研究方法

- 1) 対象：本院に通院している患者で、精神科神経科・歯科口腔外科は除く17診療科の患者1235人
- 2) 期間：1999年11月15日（月）・17日（水）・19日（金）

3) 方法：選択肢および自由記載のアンケート調査を各外来診療科で実施。アンケート用紙は各診療科窓口にて配布し、離院前に正面玄関に用意した回収箱に投函してもらった。(患者本人が記入できない場合は、家族の協力をお願いした。)

4) 調査内容

- (1) 対象の属性 (性別・年齢・住居・交通機関・職業の有無・予約の有無・受診回数)
- (2) 待ち時間の実態 (受診受付・診察・検査・薬)
- (3) 待てる限度時間
- (4) 待ち時間の過ごし方
- (5) 待ち時間中利用したいサービス

3. 結果

1) 対象の属性：回収数950 (回収率77%)

(1) 性別 (n=949) (図1)

男性443(47%)，女性506(53%)であった。

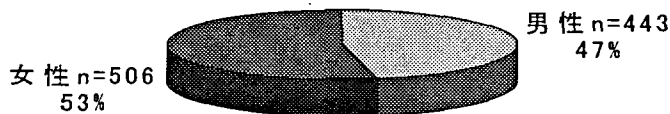


図1 性別

(2) 年齢層 (n=950) (図2)

対象の年齢層は0～90歳代と幅広く、50歳代以上が60%以上をしめていた。

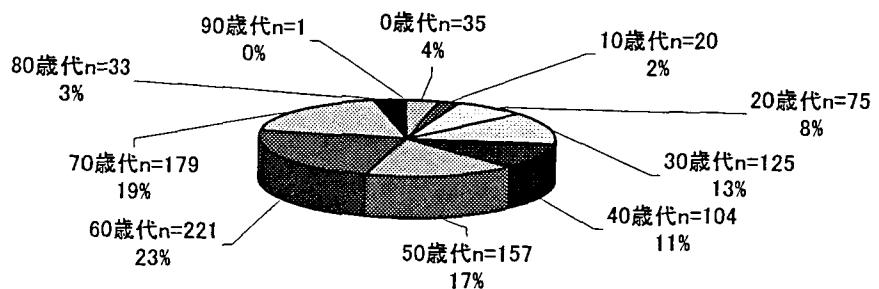


図2 対象の年齢層

(3) 居住地 (n=938) (図3)

居住地は「中信地区」77%、「南信地区」10%であった。

(4) 利用する交通機関 (n=947) (図4)

対象が本院に来るまでに利用する交通機関は「自家用車 (自分で運転)」62%、「公共の乗り物」

18%であった。

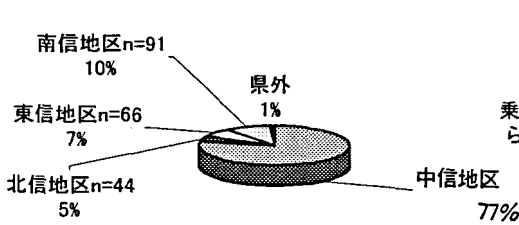


図3 居住地

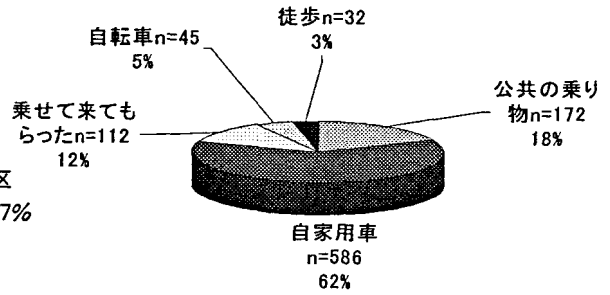


図4 利用する交通機関

(5) 職業 (n = 926) (図5)

職業の有無は「有り」423 (46%), 「無し」503 (54%) であった。

(6) 予約 (n = 934) (図6)

予約の有無は「有り」79%であった。

(7) 受診回数 (n = 935) (図7)

今までの本院への受診回数は「10回以上」65%, 「2~4回」18%であった。

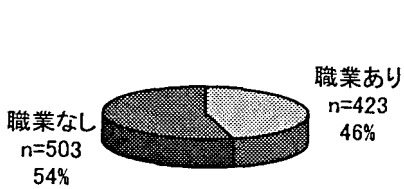


図5 職業

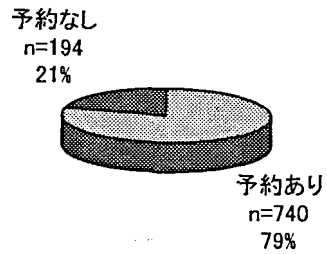


図6 予約

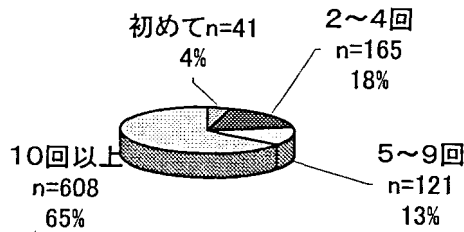


図7 受診回数

2) 待ち時間の実態

(1) 各場面での待ち時間 (図8)

2時間以上の待ち時間が「来院から受付」「受付から診察」「来院から予約」「予約から診察」までの各場面においてみられていた。

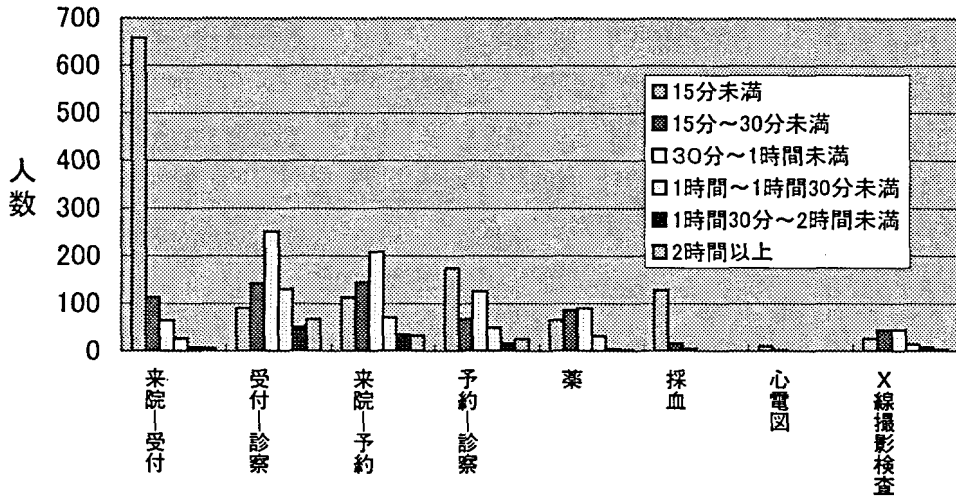


図8 各場合での待ち時間

(2) 待ち時間の気になった場面 (図9)

診察が48%と多く、会計20%、薬12%、受診受付11%、X線撮影検査7%の順であった。

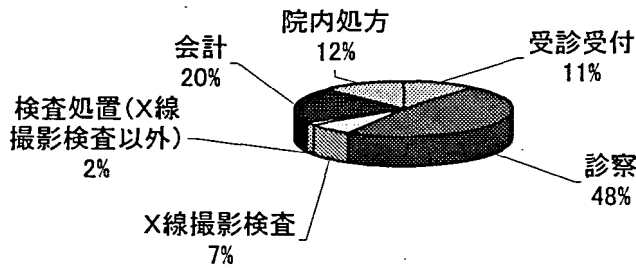


図9 待ち時間の気になった場面

(3) 予約有無と待ち時間 (図10・図11)

予約有りの人は30分以下の待ち時間が65%、予約無しの方は30分以下が35%で31分~90分以下の待ち時間が44%をしめていた。121分以上の待ち時間のあった人は、予約有りが4%、予約無しで13%であった。

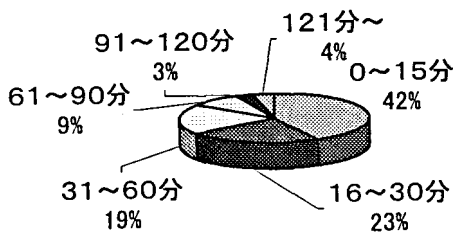


図10 予約有り

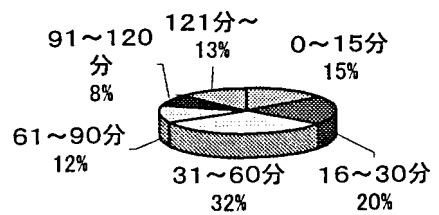


図11 予約なし

(4) 診療科別待ち時間 (図12)

どの診療科も予約無しの人待ち時間は予約有りの人よりも長く、特に整形外科・耳鼻科では予約なしの人の待ち時間は100分を越えていた。また予約有りでも整形外科の待ち時間は100分近かった。

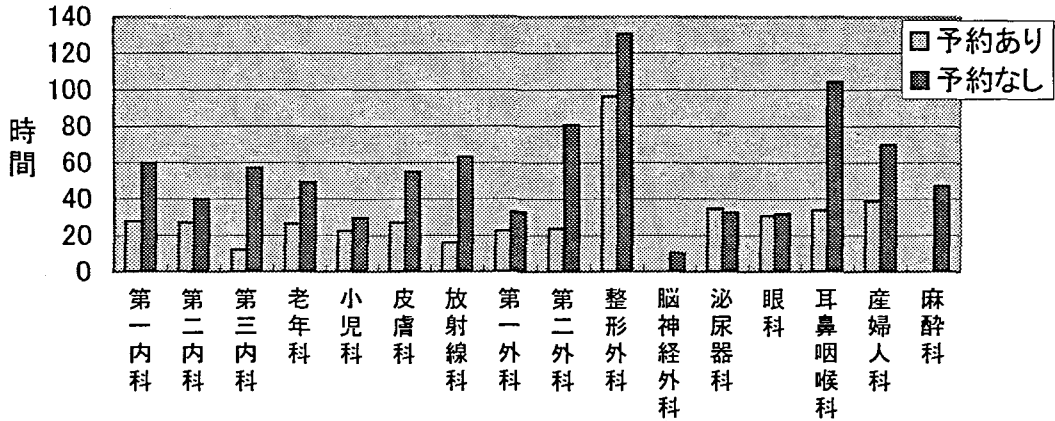


図12 診療科別平均待ち時間

(5) X線撮影検査受付時間帯別待ち時間 (図13)

8時台、9時台に集中しており、1時間未満の待ち時間がみられた。

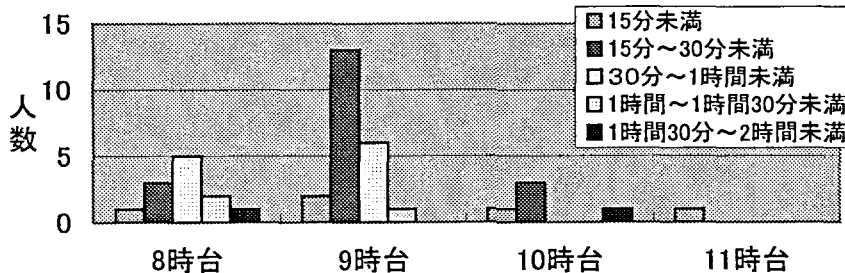


図13 X線撮影検査受付時間帯別待ち時間

(6) 会計時間別薬の待ち時間 (図14)

9時台～12時台に集中しており、1時間未満の待ち時間がみられた。

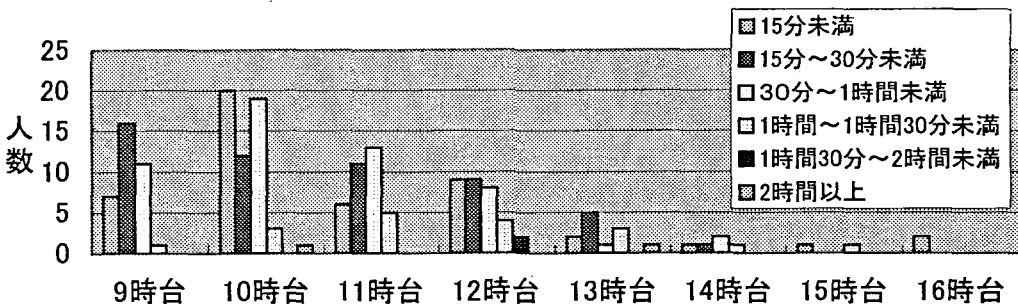


図14 会計時間別薬の待ち時間

(7) 曜日別平均待ち時間 (図15)

月曜日、金曜日、水曜日の順に待ち時間は長かった。

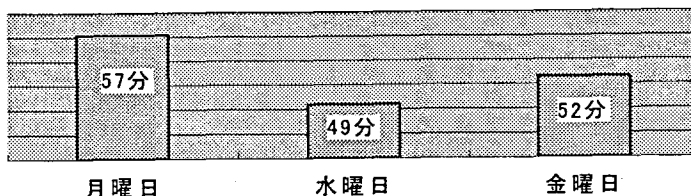


図15 曜日別平均待ち時間

3) 待てる限度時間 (図16)

職業の有無に関わらず30分～1時間30分未満だった。

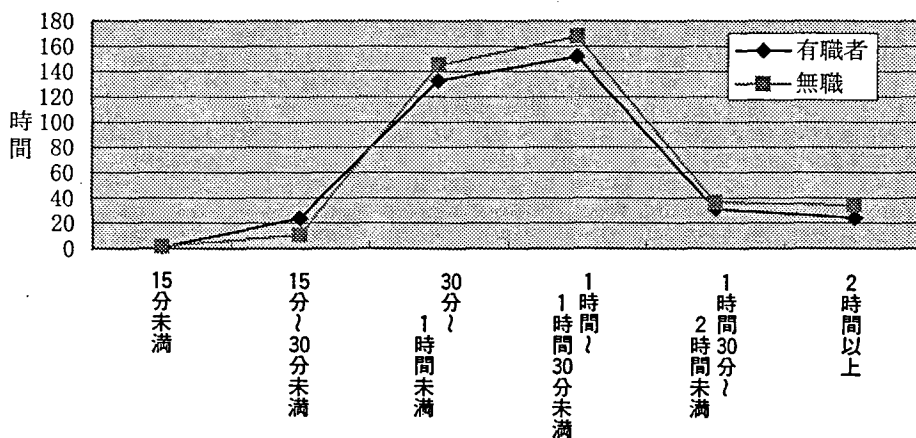


図16 待てる限度時間

4) 待ち時間の過ごし方 (図17)

何もしていない、新聞・雑誌・本を読んでいたが67%をしめていた。

5) 待ち時間に利用したいサービス (図18)

健康に関するパネルの展示、ビデオ指導、休憩室、看護相談室が多かった。

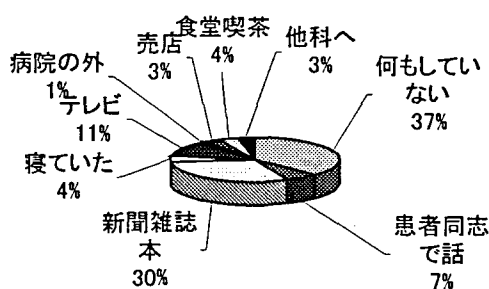


図17 待ち時間の過ごし方

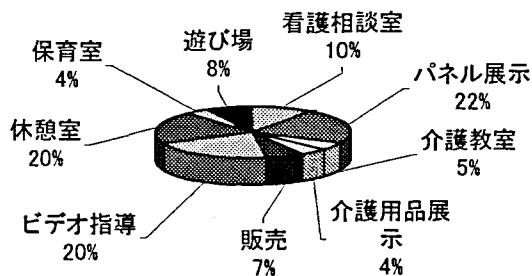


図18 待ち時間に利用したいサービス

4. 考 察

今回の調査結果から本院に来院する患者は診察前に非常に長い間待たされることが明らかとなった。しかしその中には、予約があってもその時間よりかなり早く来院していることなどから、駐車場の混雑など考えて早めに病院に行って待っていようとする患者の意図が感じられた。また通院時自家用車を使用している人が60%以上を占めていることなどから、アクセスの改善が診察前の待ち時間に影響するであろうと考えられる。

予約診療の有無で待ち時間を比較すると、予約有りのほうが診察の待ち時間は少ないことがわかった。これは予約制の利点であると言われている診察までの待ち時間の短縮を示しているといえる³⁾。しかし予約があるにも関わらず、100分近い待ち時間のある整形外科をみると、予約が有効に働いていない診療科もあると考えられ、予約体制の検討が必要であることが示唆される。

X線撮影検査では15分～1時間未満の待ち時間が最も多かった。外来患者の診察までの流れを考えるとX線撮影後に診察になったり、あるいは診察後にX線撮影検査を行ってまた診察になるという例がある。これらを含めると、X線撮影検査での待ち時間をできるだけ短くするための方法を病院全体で考えていく必要がある。

今回の調査では待ち時間の気になる所として、診察後の会計と、薬を受け取るまでの時間をあげている人が合わせて32%あった。これは、診察が終わったら少しでも早く帰りたいという患者の気持ちが現れているものと思われる。引き続き患者には、院外処方依頼して薬の待ち時間を減らしたり、自動支払機・自動引き落としによる清算を行う等の検討が待ち時間短縮につながると考えられる。

許容される待ち時間は30分～1時間30分と幅があった。松田は許容される待ち時間は心理的時間の長さで、この時間を長くしたり短くしたりする要因は、物理的時間・時間経過を意識する程度・経過時間の分節度・生理的テンポであると述べている⁴⁾。すなわち物理的時間をできるだけ短くすること、その努力をしてもなおかなりの待ち時間が生じる場合は、患者はゆっくりとリラックスできる部屋で、おだやかな気分になるような音楽でも聴きながらボーッと過ごす、あるいは症状に応じて読書などの軽い作業を行う、そして待ち時間はこま切れにしないで1回かぎりとする、というのが一番心理的には時間を長く感じないですむというのである⁴⁾。

しかし実際は、患者は来院してから帰るまで様々な場面で待ち時間があつた。さらに待ち時間の過ごし方でも何もしていない・新聞・雑誌・本を読んでいたが67%を占めていた。これは、いつ呼ばれるかどの場面でもわからないため、雑多な待合場所を離れられない患者の気持ちを表していると考えられる。この状態はわざわざ心理的時間を長くしているようなものである。患者が呼ばれるまでただひたすら待つ苦痛を強いられないですむよう順番表示機や患者用ポケットベル等の検討が必要と考えられる。それによって、待ち時間に利用したいサービスが利用できると同時に、心理的時間が長く感じられなくなるのではないかと考えられる。そしてさらに、病院職員全員が「患者が待つことが当然」という気持ちを改め、患者の立場に立って声がけや、心配りをしていくことで患者の待ち時間に対する感じ方は変わってくるのではないかとと思われる。

5. まとめ

本院の待ち時間の実態を把握するために、精神科神経科・歯科口腔外科を除く17診療科に通院し

ている患者に対して、来院から帰るまでの様々な場面での待ち時間の実態と待てる限度時間、待ち時間の過ごし方、待ち時間中利用したいサービスについて、アンケート結果を行った結果以下のようことが明らかになった。

- 1) 待ち時間は診察前の待ち時間が最も長かった。
- 2) 予約の有無による違いでは無しの方の待ち時間が長かった。
- 3) X線撮影検査や薬の受け取りだけで1時間以上待つ例がみられた。
- 4) 患者の待てる限度時間は1時間30分未満であると推定された。
- 5) 待ち時間の過ごし方は「何もしていない」が多く、「新聞・雑誌・本を見ていた」など待合場所を離れられない状況が浮き彫りにされた。
- 6) 待ち時間中利用したいサービスとしては「健康に関するパネル展示」「ビデオ指導」「休憩室」「看護相談室」という意見が多かった。

以上の結果から待ち時間を短くするための改善策として、アクセスの改善、予約診療の充実、院外処方への推進、自動支払機・自動引き落としによる清算等物理的時間の短縮と同時に、患者用ポケットベル等の活用で、呼ばれるまでにただひたすら待合場所を離れられない現状を改善することで、心理的時間の短縮をはかることが必要である。

6. おわりに

今回の待ち時間実態調査で明らかになったシステム面・物理的な問題は新外来棟の再開発で改善し、待ち時間の短縮につなげていきたい。また待ってる患者が身体的・精神的に苦痛を感じていることを十分認識し、看護婦として今できることは何かを考えながら外来看護を行っていきたい。

最後にこの研究を行うにあたりアンケートにご協力くださいました外来患者の皆様、データ処理にご協力いただきました山上さん、澤谷婦長さんに深く感謝いたします。

引用文献

- 1) 厚生省：平成8年受療行動調査の概要「厚生指標」第44巻第11号，35～44，1997
- 2) 三井貞代他：外来患者満足度調査，信州大学医学部付属病院看護研究集録
Vol.28 No1，26～33，1999
- 3) 船津武志他：待ち時間解消対策の総合的成果，病院，Vol.55 No.8，760～765，1996
- 4) 松田文子：“待つ”“待たされる”の心理，病院，Vol.55 No.8，726～730，1996

参考文献

- 1) 久保喜子：病院の待ちの実態，病院，Vol.55 No.8 731～733，1996
- 2) 山下哲郎：「待ち」の総体的環境，病院，Vol.55 No8，734～737，1996
- 3) 馬場富男：予約診療制度の活用，病院，Vol.55 No8，738～740，1996
- 4) 松尾宏一：当院の再診予約制，病院，Vol.55 No8，741～743，1996
- 5) 楯野学而他：待たせない手立てと患者の評判，病院，Vol.55 No.8，744～759，1996