

内科外来待ち時間の改善に向けた取り組み

－ 苦痛なく待てる外来になるために－

三浦 香奈子¹⁾、玉澤 佳澄¹⁾、澤畑久子¹⁾、松谷美緒¹⁾、和田牧子¹⁾、杉山由美子²⁾

要旨：内科外来は一日平均 200 人程度の受診患者がおり、待ち時間調査では平均 4～5 時間の待ち時間となっている。そこで平成 28 年度、長時間の待ち時間を患者がどのように感じているのかを明らかにするため、アンケート調査による看護研究を行った。平成 29 年、待ち時間プロジェクトチームが設立され、アンケート調査から明らかになった事を踏まえ、改善策を立て取り組んだので報告する。

キーワード：外来待ち時間、患者サービス、待合室アメニティー

ORIGINAL ARTICLES

Initiatives for Shortening Waiting Times

in the Internal Medicine Outpatient Clinic

－ Painless Outpatient Waiting －

Kanakano MIURA^{1)*}, Kasumi TAMASAWA¹⁾, Hisako SAWAHATA¹⁾,
Mio MATSUYA¹⁾, Makiko WADA¹⁾, Yumiko SUGIYAMA²⁾

Abstract: An average of 200 patients per day visit the internal medicine outpatient clinic, the average waiting time is 4-5 hours according to a questionnaire. In order to elucidate how patients felt about long waiting times, a questionnaire was given to outpatients for a nursing study in 2016. A waiting time project team was formed in 2016, and we report the reform measures that were proposed based on the answers to the questionnaire.

Key words: outpatient waiting times, patient service, waiting room amenities

¹⁾ The internal medicine outpatient nursing group, Mutsu General Hospital

²⁾The head nurse of outpatient east 1st floor, Mutsu General Hospital

* Corresponding author: K. Miura
(nurse@hospital-mutsu.or.jp)

1-2-8 Kogawa-machi, Mutsu 035-8601, Japan

Received for publication, March 22, 2018

Accepted for publication, June 28, 2018

¹⁾ むつ総合病院内科外来看護班

²⁾ むつ総合病院外来東 1 階統括師長

*責任著者：三浦 香奈子

(nurse@hospital-mutsu.or.jp)

〒035-8601 青森県むつ市小川町一丁目 2 番 8 号

TEL:0175-22-2111 FAX:0175-22-4439

平成 30 年 3 月 22 日受付

平成 30 年 6 月 28 日受理

はじめに

内科外来は1日平均200人程度の受診患者がおり、待ち時間調査では平均4~5時間の待ち時間となっている。車椅子やストレッチャーで長時間待つこともあり、患者の苦痛が生じていた。そこで平成28年度、長時間の待ち時間を患者がどのように感じているのかを明らかにするために、アンケート調査による看護研究を行った。アンケート調査で苦痛と感じている事は、長時間椅子に座っている事や進行状況がわからない事などが挙げられていた。また、望む事に関してはテレビの設置や横になれる所が欲しいなど、アメニティーに関する要望が多かった。看護師に望む事については、待ち時間の目安や進行状況、遅れている事に対する状況説明などが挙げられていた。平成29年、待ち時間プロジェクトチームが設立され、アンケート調査から明らかになった事を踏まえ、改善策を立て取り組んだので報告する。

研究内容

待ち時間短縮に向けた取り組みと待ち時間を苦痛なく過ごすための取り組みを同時に行う。待ち時間の現状把握のため、実態調査とアンケート調査を行う。

1. 待ち時間短縮に向けた取り組み

- 施設や居宅支援センターなどの定期受診患者の午後予約（H29.7.25~）

医事課が窓口となり、12時から14時まで30分枠で予約診療（併科可）

- 退院後初回受診予約（H29.11.1~）

退院が決まったら入院病棟から内科外来へ電話連絡し予約する。

（初回受診日と主治医・受診時の検査の有無について）

来院時間は11時とするが、検査がある場合は10時。また医師からの時間指定がある場合はその時間とする。

2. 待ち時間を苦痛なく過ごすための取り組み

- デジタルサイネージの設置

平成29年6月から内科外来待合室に2台設置。20分毎に全外来の診察進行状況を番号表示。その他、院内情報や健康に関する情報、病気の予防法、NHKニュースや天気予報、自然動画などの映像が繰り返し流れている。

- 診察進行状況の声掛けの徹底、医師不在時

のアナウンスの徹底と表示

診察案内時は受付番号と患者氏名を呼称する。予約患者の場合は予約と呼称する。外来担当医師が救急診療や病棟などに呼び出され不在となった場合は、その旨をアナウンスすると同時に立て看板に表示する。

- 患者トリアージの徹底:患者の病状に応じた適切な対応を心がける。

受診内容や病状により診察順番を配慮する。外来で待つことが困難な状況の場合は救急診療や中央処置室のベッドを借用する。

3. 待ち時間の現状把握のための調査

- 待ち時間実態調査（H29.10.23~H29.11.2）

受付~診察終了までの待ち時間、診察終了後~案内カードが配布されるまでの待ち時間、検査説明までの待ち時間など待ち時間の詳細を明らかにする調査を行った。

- 待ち時間に関するアンケート調査（H29.11.28~H29.12.15）

対象者：内科外来診察終了後の患者256名

データ収集方法：待ち時間アンケート用紙は、前回の用紙を参考に作成した。

質問項目は診察に呼ばれるまでどの位待ったのか、待ち時間で一番苦痛なのは何か、デジタルサイネージは待ち時間負担軽減になったかなど全部で9項目とした。診察終了後アンケート調査の趣旨について説明し、同意の得られた患者へアンケート用紙を配布し、外来に設置した回収ボックスで回収した。

分析方法：得られたデータを単純集計し割合を算出した。内容が読み取れないものや正しく答えられていないものは除外した。

倫理的配慮

アンケート調査は倫理委員会の許可を得た上で進めた。全ての対象患者に研究目的、方法、医学上の貢献の予測、協力は自由意志である事、また協力が得られなくても不利益を受けない事について、口頭と文書による説明を行い、アンケートの提出を持ち同意とした。

1. 受診目的実態調査（H30.1.15~H29.1.26）

定期受診なのか定期以外受診なのか、院内紹介や院外紹介の有無など受診目的の詳細

を調査した。

研究取り組み結果

1. 待ち時間短縮に向けた取り組み

表 1 施設や居宅支援センターなどの定期受診患者の午後予約

月	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	合計	併科あり
7月	9名	1名	1名			11名	1名
8月	27名	18名	8名	12名	5名	70名	13名
9月	35名	7名	13名	8名	1名	64名	13名
10月	28名	8名	8名	7名	1名	52名	14名
11月	23名	4名	4名	6名	4名	41名	13名
12月	21名	6名	3名	5名	0名	35名	15名
1月	22名	2名	0名	2名	10名	36名	9名
合計	165名	46名	37名	40名	21名	309名	78名

- ・退院後初回受診予約 (H29.11.1~)
平成 29 年 11 月は 24 名、平成 29 年 12 月は 34 名、平成 30 年 1 月は 39 名であった。

2. 待ち時間を苦痛なく過ごすための取り組み

- ・デジタルサイネージの設置(患者アンケート結果より)

「デジタルサイネージは待ち時間負担感の軽減につながっていますか」の問いでは、「つながっている」が 37.9%、「あまりつながっていない」が 41.9%、「つながっていない」が 20.2% だった。「つながっている」と答えた人は、「気分転換になる」、「時間がまぎれる」、「ためになる」などの感想だった。「つながっていない」と答えた人は、「同じ内容の繰り返し」、「内容が良くない」、「テレビを見られるようにして欲しい」などの感想だった。

「お呼び出し番号モニターは参考になっていますか」については、「参考になっている」が 37%、「あまり参考になっていない」42.9%、「参考にならない」が 20.1% だった。「参考になっている」と答えた人は、「食堂・買い物に行ける」、「複数受診の参考になる」、「順番の目安になる」などの感想だった。「参考にならない」と答えた人は、「待ち時間とモニターの番号の差がありすぎる」と答えた人が多く、他には「利用していない」、「予約分が反映されていないから実質の待ち時間がわからない」という感想もあった。

- ・診察進行状況の声掛けの徹底・医師不在時のアナウンスの徹底と表示については、平成 28 年度・平成 29 年度の患者アンケート調査の看護師に望む対応で意見が多かった項目であり、今後も継続していきたい。

- ・患者トリアージの徹底については、平成 28 年度・平成 29 年度の患者アンケート調査の看護師に望む対応で意見が多かった項目であり、今後も継続していきたい。

1. 待ち時間の現状把握のための調査

- ・待ち時間実態調査 (H29.10.23~H29.11.2)
受付患者数は 1008 名(受付機で受付した患者数・予約患者は除く)で、8 時までの受付患者数は 528 名(52.3%)、調査患者数は 247 名(全体の 24.5%)であった。

表 2 受付～診察終了までの待ち時間

待ち時間	～9分	10分～19分	20分～29分	30分～39分	40分～49分	50分～	合計
人数	84名	102名	43名	10名	7名	1名	247名
%	34%	41.3%	17.4%	4.1%	2.8%	0.4%	100%

表 3 診察終了～案内カード配布までの待ち時間

待ち時間	～9分	10分～19分	20分～29分	30分～39分	40分～49分	50分～	合計
人数	84名	102名	43名	10名	7名	1名	247名
%	34%	41.3%	17.4%	4.1%	2.8%	0.4%	100%

表 4 診察終了時間別(診察終了～案内カード配布までの待ち時間)

	～9分	10分～19分	20分～29分	30分～39分	40分～49分	50分～	合計
8時	4人	1人	1人	0人	0人	0人	6人
9時	20人	23人	6人	2人	1人	1人	53人
10時	10人	25人	10人	3人	3人	0人	51人
11時	14人	22人	14人	2人	0人	0人	52人
12時	19人	16人	6人	3人	2人	0人	46人
13時	7人	7人	1人	0人	1人	0人	16人
14時	2人	6人	2人	0人	0人	0人	10人
15時	6人	2人	2人	0人	0人	0人	10人
16時	2人	0人	1人	0人	0人	0人	3人
合計	84人	102人	43人	10人	7人	1人	247人

- ・待ち時間に関するアンケート調査 (H.29.11.28~H.29.12.15)

対象者は内科外来診察終了後の患者 256 名(受診患者数の約 18%)で、性別は男女比 50%対 50%であった。

年代は 60 代が最も多く 32.8%、次いで 70 代の 21.1%、50 代の 19.1%で 50 代以上が 70%以上を占めていた。

「内科待合に座ってから診察に呼ばれるまで、どの位待ちましたか」の問いにつ

いては、2 時間以内が最も多く 46.1%、次いで 2~3 時間が 29.7%、3~4 時間が 13.3%となっていた。

「待ち時間の中で一番苦痛を感じるのはいつですか」の問いについては、診察に呼ばれるまでが 68.1%、案内カードが渡されるまでが 22.2%、検査説明までが 9.7%となっていた。また、待ち時間で苦痛な事については、待ち時間が長い事が最も多く、次いで長い間椅子に座していると体が大変、待ち時間が有効活用できない、時間がもったいないなどの感想だった。

「看護師の対応で望む事は何か」については、合間の状況説明、迅速な対応、丁寧な説明などが挙げられていた。

内科外来に希望する事については、待ち時間短縮が最も多く、完全予約制の導入も多かった。他には医師の増員や診察開始時間を早くする事など様々な意見があったが、中には待ち時間は地域柄仕方ない、職員の対応が一生懸命で好印象などの感想も多数あった。

3. 受診目的実態調査 (H30.1.15~H29.1.26)

受付機で受付した患者状況は、定期受診 509 名、定期受診外 404 名であり、合計 913 名に調査を行った。

表 5 受付患者状況

定期受診	人数	定期以外	人数
診察前検査あり	178 名	症状あり受診	141 名
診察	239 名	検査結果聞くため	147 名
薬のみ	92 名	検査予定のため	9 名
		健診結果持参	38 名
		救急診療受診後	22 名
		院外紹介	23 名
		院内紹介	19 名
		その他	5 名
合計	509 名	合計	404 名

表 6 予約患者状況：315 名

項目	人数	項目	人数
化学療法	51 名	午後予約	13 名
採血予約	44 名	退院後初回受診	24 名
検査予約 (栄養指導・GTT 他)	16 名		
検査予約 (内視鏡・透視検査他)	167 名		

考察

近年、患者の高齢化・在院日数の短縮に伴う

継続治療、がん化学療法、糖尿病などの生活習慣病も多く、外来には医療依存度の高い患者が多く受診している。外来患者は病気に対する不安、身体的・精神的苦痛に加え、待ち時間の長さがさらに苦痛を増強させていると感じている。私たちは、どうしたら待ち時間が短縮できるか、待たされ感が軽減するのか、毎日の業務の中で試行錯誤している。当院では、平成 29 年に待ち時間プロジェクトチームを結成し、看護局長がチームリーダーとなり毎月定例会議を行い、待ち時間改善に向けて意見交換を行っている。

待ち時間短縮に向けた取り組みとして、施設や居宅支援センターなどの定期受診の午後予約、退院後初回受診予約を行った。これらについては、来院後ほぼ 2 時間以内に終了するため、利用者からは良い評価を得ている。しかし受付し待っている患者の間に予約患者の診察が入るため、その分待たされ感が増している状況である。

待ち時間を苦痛なく過ごす取り組みとして、デジタルサイネージが設置された。デジタルサイネージについては約 4 割が待ち時間の負担軽減につながっていると述べているが、お呼び出し番号モニターについては実際の待ち時間との差がある事、画面が見えないため参考にならないとの意見もあった。今後は表示が見えない患者への対応や予約患者の表示など検討する必要がある。また、診察進行状況の声掛けの徹底や、医師不在時のアナウンス・表示については、患者アンケートの看護師に望む事で意見が多かった項目であるため今後も継続していきたい。患者トリアージの徹底については、病状に合わせた順番の配慮や、安楽に過ごせる場所の提供など、待合室の患者にも目配り・気配りを心がけ対応したいと思う。

待ち時間の実態調査で行ったアンケート調査では、診察終了までの待ち時間が 2 時間~2 時間 59 分が 27.5%と最も多く 3 時間以内は 46.9%だった。しかし医事課で行っている待ち時間調査では平均 4 時間~5 時間の待ち時間となっている。

前田が「待ち時間の意識調査」の中で確認した我慢できる待ち時間の長さは、慢性疾患で診療所を受診する時は約 30 分、病院にかかる時は約 40 分、病院で高度な医療を受ける時には約 50 分¹⁾となっているが、当院の実情ははるかに上回っている。待ち時間の中で苦痛を感じる事は、待ち時間が長い事が一番多く、

看護師に望む事は丁寧な説明や迅速な対応だった。あとどれ位待たなければならぬか予測が立たずに待つことは、上本が「その時間の予測がつかなければ、人はその時間に対する対策や行動がとれなくなる。」²⁾と述べているように、大きなストレスになると思われる。

“待ち時間の目安が知りたい”“診察までの順番・時間など経過を知りたい”などの言葉があり、可能な限りの情報提供を行う必要があると感じた。待ち時間を短いと感じるか長いと感じるかは、医療従事者の対応も影響すると思うので、患者の心理を理解した接遇を心がけたいと思う。

待ち時間の実態調査では、7時35分から8時までの25分で約52.3%（番号では70番～80番台まで）の受付患者がいる事もわかった。患者心理として早く受付しないと早く診察してもらえないと思っている事や駐車場確保のため、または交通手段がないため家族の出勤時間に合わせて早く来ている事などが考えられる。駐車場問題の解決は困難だが、来院時間の分散など病院全体として取り組む必要がある。完全予約制を望む声も多いが、課題もたくさんあり今後の検討事項となっている。外来環境の整備や改善も待たされ感を払拭する大事な要素と考えている。今後、待合カフェ設置なども積極的に検討していきたい。

受診目的実態調査では、定期受診以外で検査結果を聞くために受診している人が約36%いる事がわかった。検査結果を聞くだけなのにかなり待たせられるという苦情も実際あることより、今後検査結果を聞く場合の予約について検討する予定である。

改善策を立て様々な取り組みを行っているが、医師不足や救急患者の対応、入院患者の対応など、実際の待ち時間の解消は困難な状況となっている。しかし、患者の待たされ感を軽減する工夫により、待ち時間を苦痛なく過ごす事にはつながったと実感している。今後も待ってもらわなければならない現状を見える化し、患者に理解してもらえ関わりを職員一同で行っていききたい。

終わりに

外来診療では、どんなに努力や工夫をしても、様々な要因から待ち時間が発生してしまうのが実情である。特に当院は地域の医療ニーズがあり、病院としての使命を果たそうとすれば受診患者の待ち時間を理解してもら

必要があると感じている。今年度の取り組みや実態調査を基に、待ち時間解消に向けたシステム改善と待ち時間をもっと有意義にリラックスして過ごす事ができるような環境作りや、患者の期待に応える患者サービスを提供していきたい。今後さらに信頼される病院を目指し、待ち時間プロジェクトチームが一丸となって改善していければと願う。

〔引用文献〕

- 1) 前田泉：待ち時間革命、日本評論社、2013年、P47
- 2) 上本野唱子：患者様をお待たせしない外来、日総研出版、P41、2004

〔参考文献〕

- 1) 前田泉：待てる外来・苦痛軽減・時間短縮、日総研、2012年 P24～33
- 2) 前田泉：待ち時間革命、日本評論社、2013年、P66～78
- 3) 森遥香他：待ち時間に対する外来患者の思いと看護、日本看護研究会雑誌、Vol.40 No.3 P230 2017
- 4) 徳永誠他：待ち時間と満足度を組み合わせた外来患者調査、日本医療マネジメント学会雑誌、Vol.7 No.2 P324～328 2006