



令和5年度 外来待ち時間調査結果

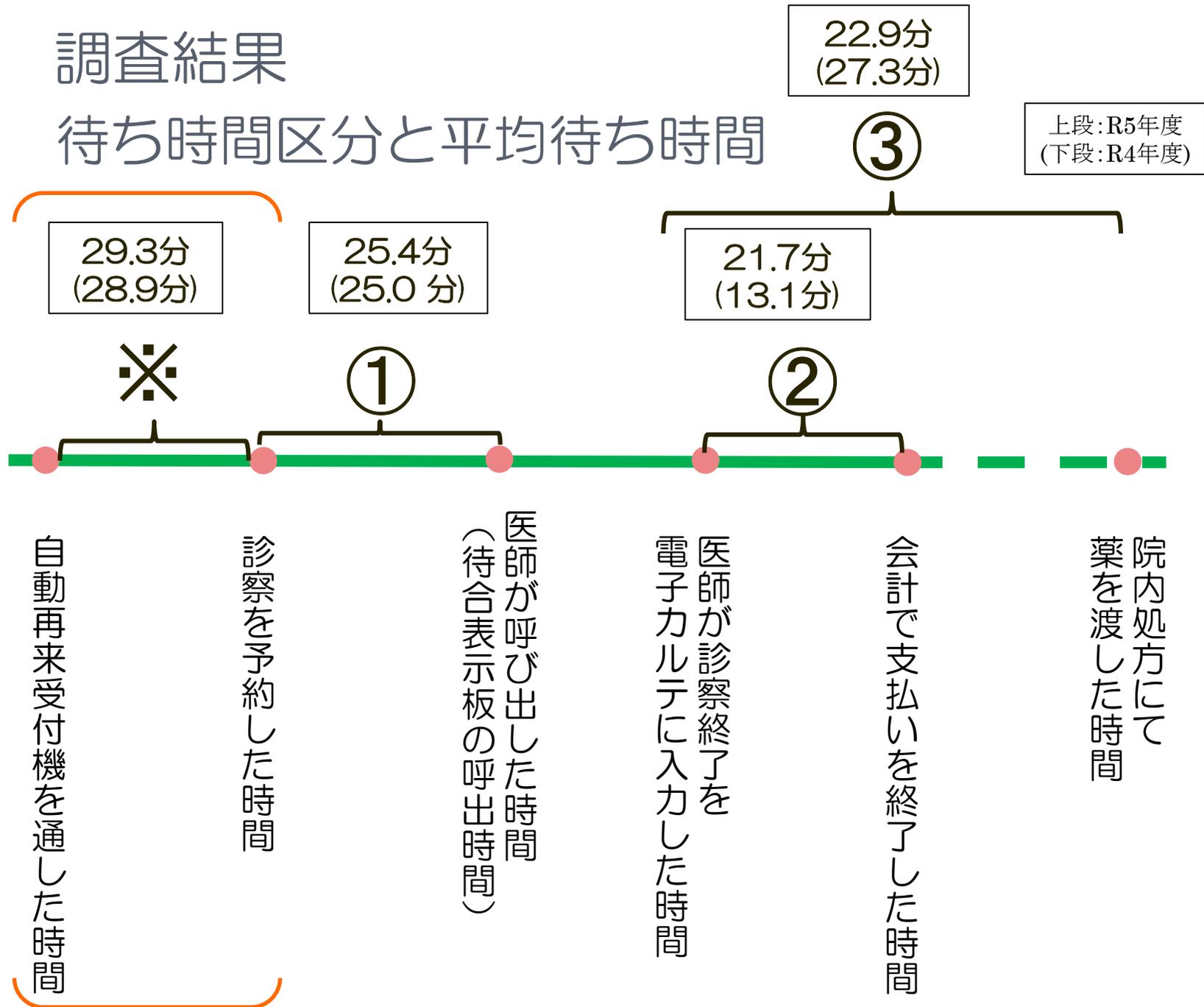
神奈川県立精神医療センター

1 調査方法

- 調査期間
令和5年10月2日（月）～31日（火）
- 調査対象
調査期間に外来を受診された患者さん
延人数 4,130名
調査実施人数 4,008名
（初診及び予約外受診を除いた人数）
- 調査方法
電子カルテ及び薬剤システムから
それぞれの待ち時間を算出

2 調査結果

待ち時間区分と平均待ち時間



① 予約時間から診察までの待ち時間

	10月2日	10月3日	10月4日	10月5日	10月6日	合計/平均
人数	164	151	117	147	129	708
平均待ち時間	15.3	35	31	38.3	17.8	27.5

		10月10日	10月11日	10月12日	10月13日	合計/平均
人数		141	131	146	159	577
平均待ち時間		15.5	34.8	25.5	17.1	23.2

	10月16日	10/147	10月18日	10月19日	10月20日	合計/平均
人数	154	145	95	151	153	698
平均待ち時間	18.2	32.3	10.7	37.8	14.6	22.7

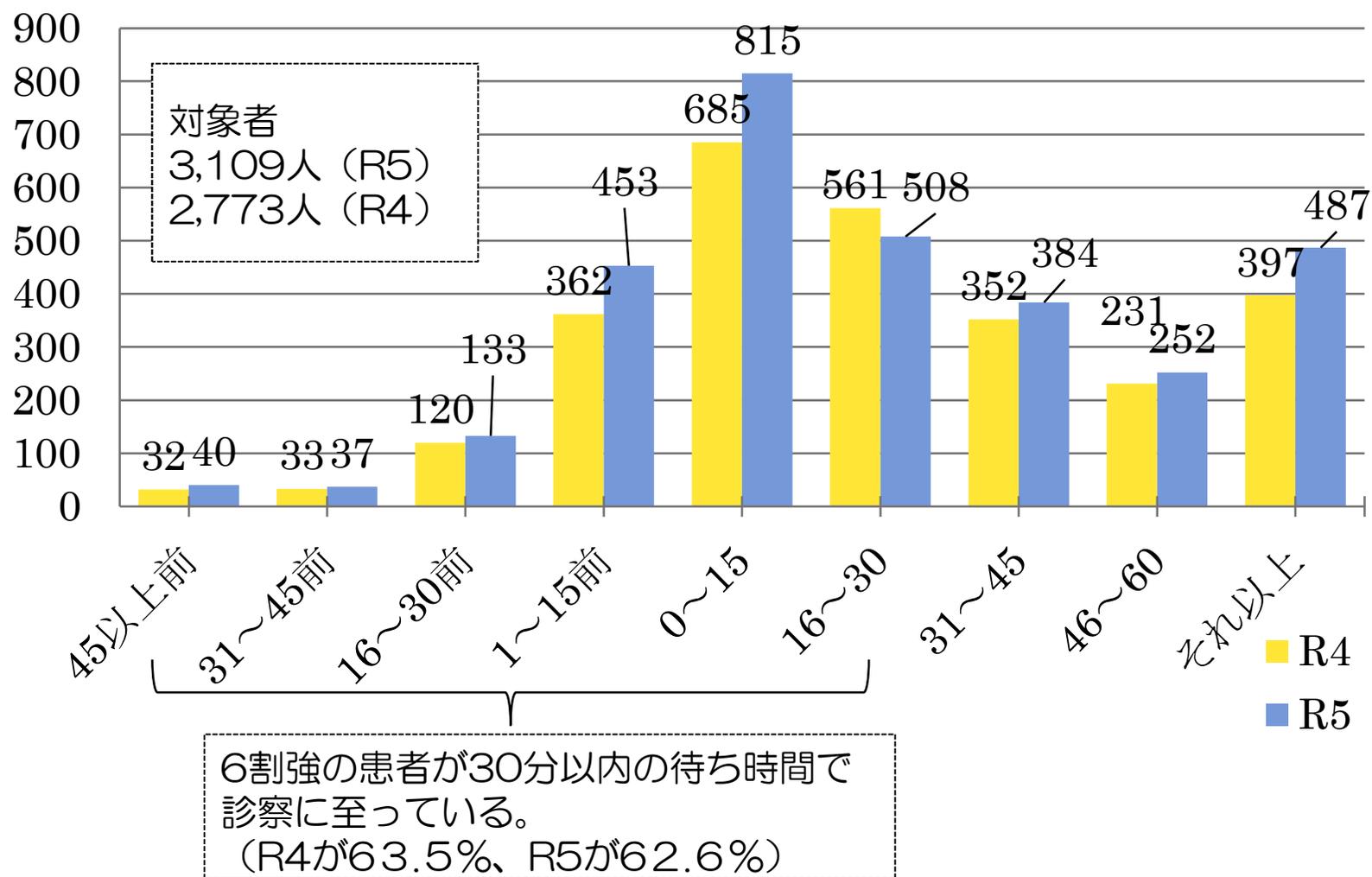
① 予約時間から診察までの待ち時間

	10月23日	10月24日	10月25日	10月26日	10月27日	合計/平均
人数	150	149	104	207	212	822
平均待ち時間	13.5	30.2	29.9	30.8	31.8	27.2

	10月30日	10月31日				合計/平均
人数	144	160				304
平均待ち時間	8.3	38.7				23.5

- ※ 予約時間以降に来院した患者を除く
- ※ 診察まで至らなかった患者を除く

① 予約時間から診察までの待ち時間人数内訳



② 会計待ち時間

					10月1日	合計/平均
対象者 (人)					83	83
待ち時間平均 (分)					13.3	13.3

	10月4日	10月5日	10月6日	10月7日	10月8日	合計/平均
対象者 (人)	93	168	131	189	109	690
待ち時間平均 (分)	9.7	6.7	12.3	17.1	9.2	11

	10月11日	10月12日	10月13日	10月14日	10月15日	合計/平均
対象者 (人)	86	165	174	168	82	675
待ち時間平均 (分)	9.4	10.9	13.3	16.8	8.8	11.84

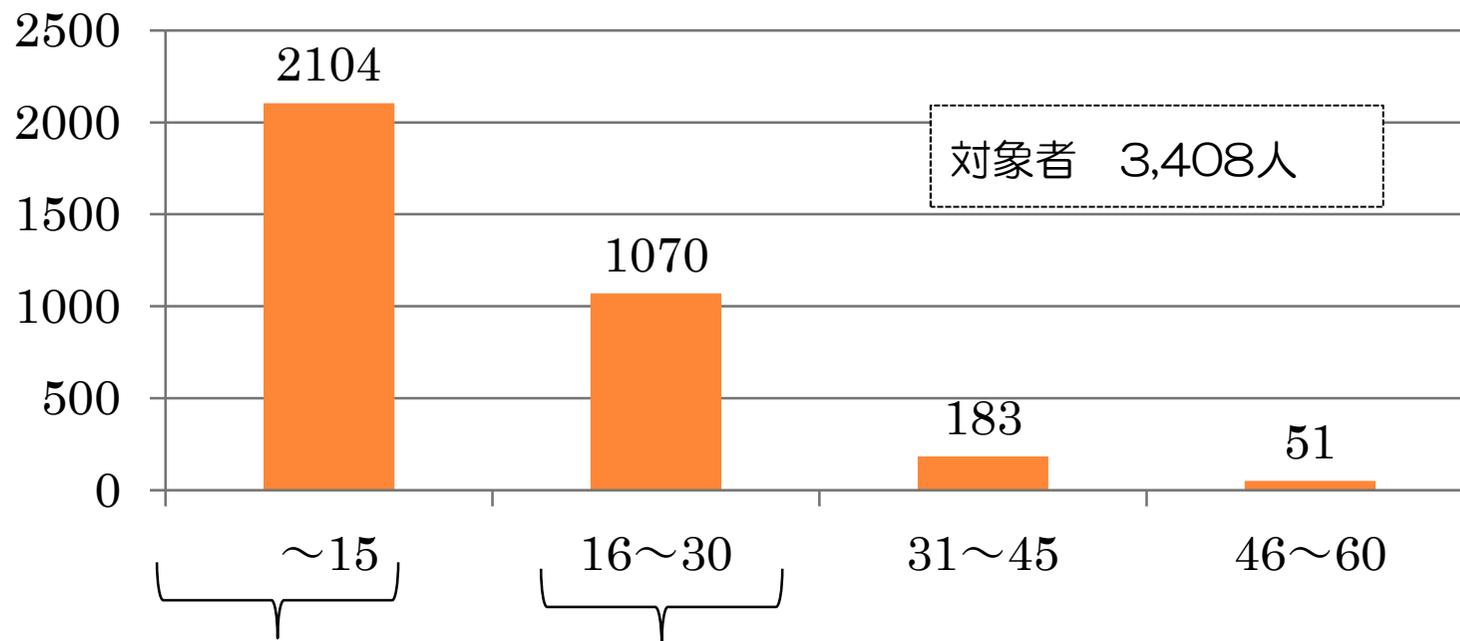
② 会計待ち時間

	10月23日	10月24日	10月25日	10月26日	10月27日	合計/平均
対象者	167	182	122	221	258	950
待ち時間平均	28.4	23.4	24.7	19.4	20.1	23.2

	10月30日	10月31日				合計/平均
対象者	166	190				356
待ち時間平均	16.4	20.1				18.2

※ 診察後のデイケア参加等で待ち時間が長時間になる患者（60分以上）の患者は除く

② 会計待ち時間の人数内訳



- 15分以内の待ち時間で会計を終えた人が昨年度より減った（70.8%→61.7%）。
- 16~30分の待ち時間で会計を終えた人が昨年度より増えた（22.6%→31.4%）。

これは、①会計待ちの対象者が1割以上増えていること（3,062人→3,408人）、②保険証の有効性をオンラインで確認することを始めたこと、③今年度、自立支援手帳を忘れる人が多く、他機関への問合せに時間を要していること、④処方箋の誤交付を防ぐため、ダブルチェック等を行っていることなどが原因となっている。

③ 薬の待ち時間

	10月2日	10月3日	10月4日	10月5日	10月6日	合計/平均
対象者	0	2	7	3	4	16
待ち時間平均		13.0	26.5	17.2	44.2	27.4
最大待ち時間		16	36	20	108	-

		10月10日	10月11日	10月12日	10月13日	合計/平均
対象者		0	13	17	8	38
待ち時間平均			19.0	18.0	29.5	20.5
最大待ち時間			43	33	51	-

	10月16日	10月17日	10月18日	10月19日	10月20日	合計/平均
対象者	3	2	3	7	4	19
待ち時間平均	26.4	7.3	15.4	25.2	17.5	20.3
最大待ち時間	31	8	24	35	33	-

③ 薬の待ち時間

	10月23日	10月24日	10月25日	10月26日	10月27日	合計/平均
対象者	4	2	10	17	15	48
待ち時間平均	28.2	21.1	21.5	22.5	20.6	22.2
最大待ち時間	45	26	48	40	30	-

	10月30日	10月31日				合計/平均
対象者	2	1				3
待ち時間平均	18.3	10.0				15.4
最大待ち時間	21	10				-

【薬の待ち時間調査基準】

薬剤システムに伝票が出力されてから、患者へ薬を交付するまでの時間