

クオリティマネジメント委員会

《概要》

クオリティマネジメント委員会は、医療サービスの向上ならびに職場の活性化を図ることにより患者サービス向上を目的とした委員会です。

主な活動として、下記のワーキンググループを編成し検討を行いました。

- 1) 患者満足度調査：入院患者及び外来患者それぞれにアンケート調査を行い、病院利用時の満足度や問題点を把握し、患者サービスの充実を図る。
- 2) 外来待ち時間調査：各科外来を受診される患者様の待ち時間の実態を調査し、待ち時間の短縮および「待つ」苦痛を和らげる対策を検討する。
- 3) 患者図書コーナー：院外処方コーナー横に患者図書コーナーを設置し、外来待ち時間の有効利用を図る。
- 4) 患者相談窓口：総合案内横に相談窓口を設置し、患者様からの疑問や相談を受け、患者の利用しやすい病院作りを図る。
- 5) ご意見箱：総合受付、時間外受付に設置している、ご意見箱の意見で患者様の意見を取り入れ、患者サービスの充実を図る。投函された意見については、委員会として検討。対応必要分については各部署へ照会、個別対応及び一般的意見については回答を院内掲示し、来院患者に周知を図るようしている。
- 6) TQM 活動：職員の自己啓発、相互啓発に努め、患者中心の医療サービスの質的向上をはかるために、年に1回TQM大会を開催し病院の体質改善、発展を図る。
- 7) 職員教育：全職員を対象とした接遇に関する研修を行う。

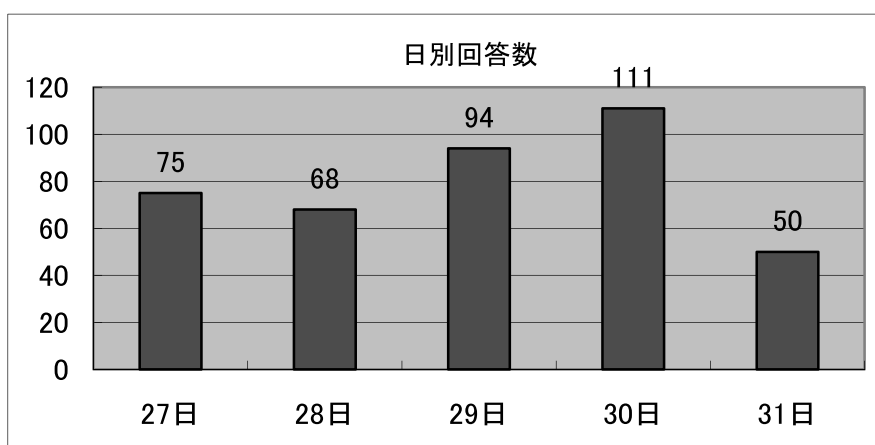
《実績》

1) 患者満足度アンケート

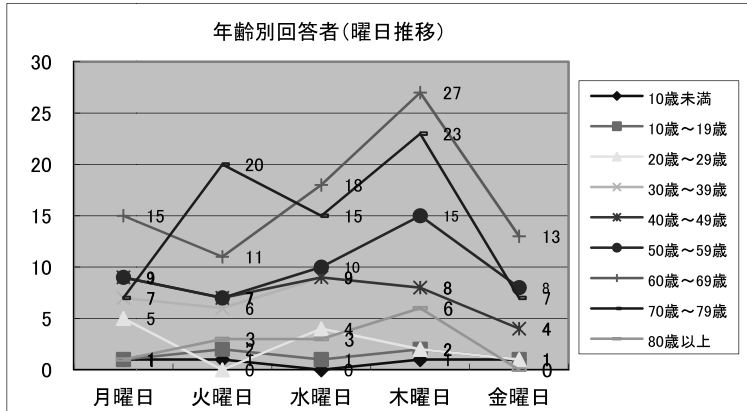
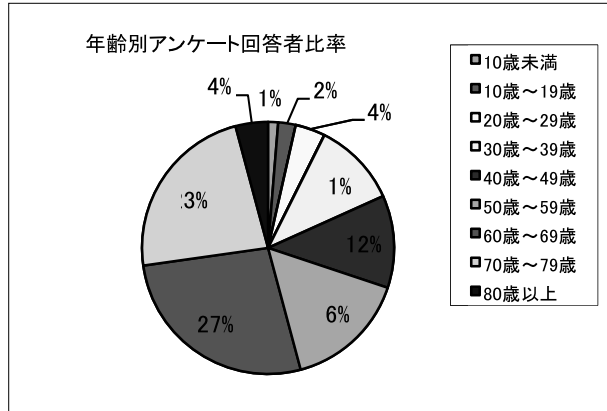
外来患者アンケート集計結果 調査期間：平成21年7月27日～31日

集計結果①

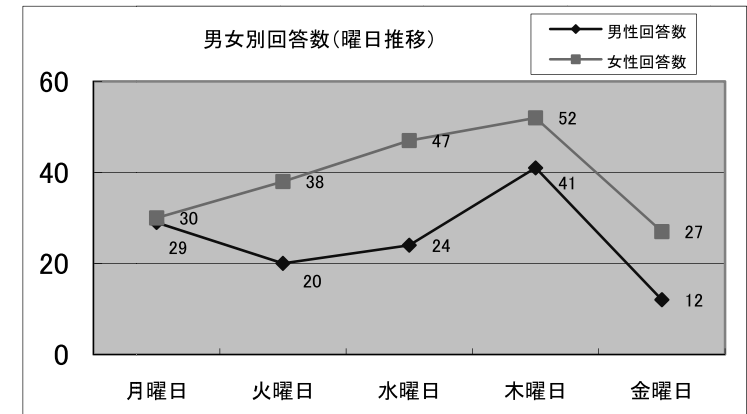
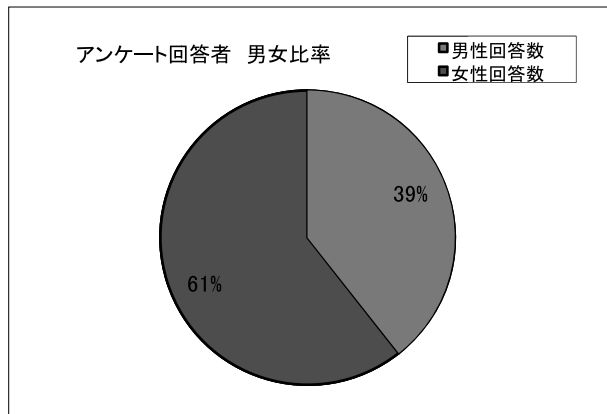
回答数	数	割合
27日	75	18.8%
28日	68	17.1%
29日	94	23.6%
30日	111	27.9%
31日	50	12.6%
合計	398	100.0%



	数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
10歳未満	4	1.3%	1	1	0	1	1
10歳～19歳	7	2.2%	1	2	1	2	1
20歳～29歳	12	3.8%	5	0	4	2	1
30歳～39歳	34	10.9%	7	6	9	8	4
40歳～49歳	37	11.9%	9	7	9	8	4
50歳～59歳	49	15.7%	9	7	10	15	8
60歳～69歳	84	26.9%	15	11	18	27	13
70歳～79歳	72	23.1%	7	20	15	23	7
80歳以上	13	4.2%	1	3	3	6	0
合計回答数	312	100.0%	55	57	69	92	39

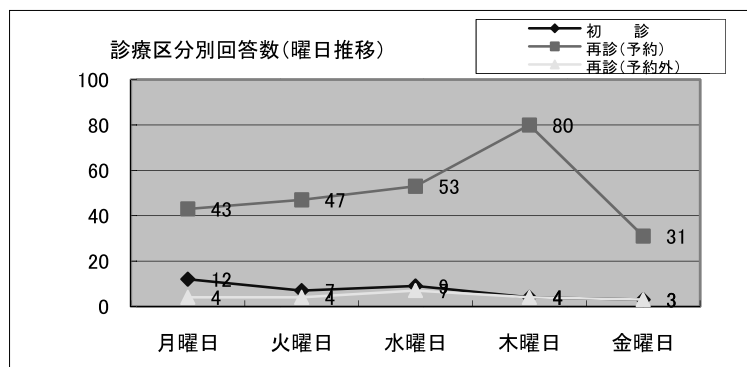
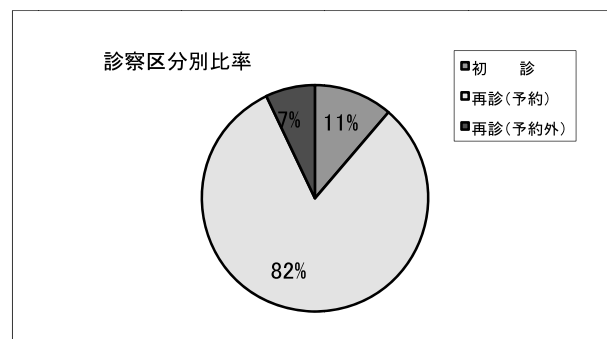


	数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
男性回答数	126	31.7%	29	20	24	41	12
女性回答数	194	48.7%	30	38	47	52	27
合計回答数	398	100.0%	75	68	94	111	50

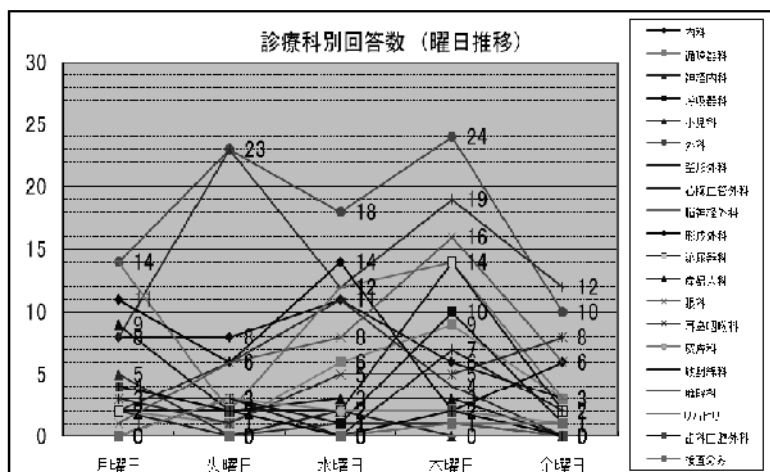
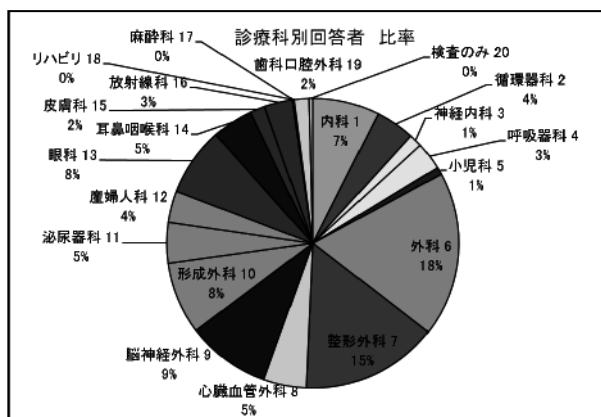


集計結果②

	数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	平均待ち時間
初診	35	11%	12	7	9	4	3	57
再診(予約)	254	82%	43	47	53	80	31	42
再診(予約外)	22	7%	4	4	7	4	3	78
合計回答数	311	100%	59	58	69	88	37	

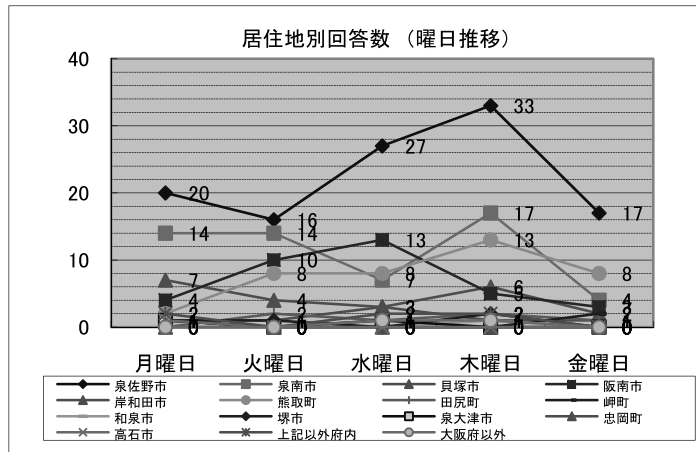
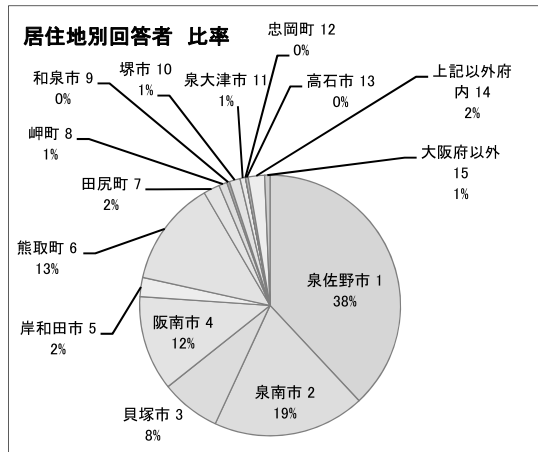


	数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
内科	36	7%	8	8	11	6	3
循環器科	21	4%	2	1	6	9	3
神経内科	7	1%	5	0	1	1	0
呼吸器科	15	3%	0	3	1	10	1
小児科	4	1%	2	0	2	0	0
外科	89	18%	14	23	18	24	10
整形外科	74	15%	8	23	12	19	12
心臓血管外科	23	5%	2	6	11	4	0
脳神経外科	45	9%	14	2	12	14	3
形成外科	39	8%	11	6	14	2	6
泌尿器科	22	5%	2	2	2	14	2
産婦人科	17	4%	9	2	3	3	0
眼科	37	8%	1	6	8	16	6
耳鼻咽喉科	22	5%	3	1	5	5	8
皮膚科	8	2%	0	3	2	2	1
放射線科	15	3%	3	3	0	7	2
麻酔科	1	0%	0	0	0	1	0
リハビリ	0	0%	0	0	0	0	0
歯科口腔外科	8	2%	4	2	0	2	0
検査のみ	2	0%	0	0	0	1	1
合計回答数	485	100%	88	91	108	140	58

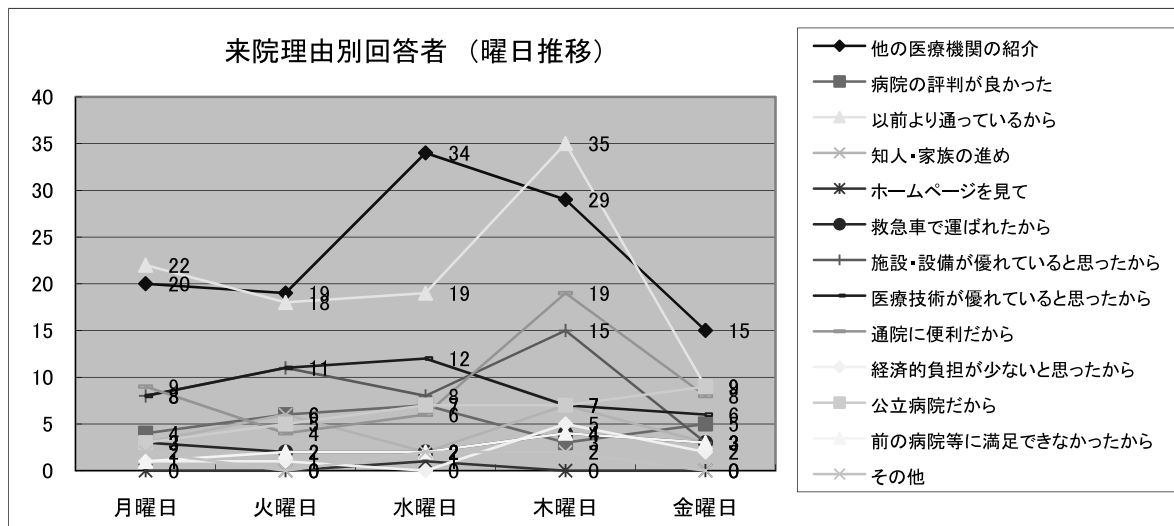


集計結果③

	数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
泉佐野市	113	38.0%	20	16	27	33	17
泉南市	56	18.9%	14	14	7	17	4
貝塚市	22	7.4%	7	4	3	6	2
阪南市	35	11.8%	4	10	13	5	3
岸和田市	7	2.4%	1	1	3	1	1
熊取町	39	13.1%	2	8	8	13	8
田尻町	6	2.0%	0	2	1	2	1
岬町	3	1.0%	1	0	0	0	2
和泉市	1	0.3%	0	0	0	1	0
堺市	4	1.3%	1	1	0	2	0
泉大津市	2	0.7%	1	0	1	0	0
忠岡町	0	0.0%	0	0	0	0	0
高石市	1	0.3%	1	0	0	0	0
上記以外府内	6	2.0%	2	0	2	2	0
大阪府以外	2	0.7%	0	0	1	1	0
合計回答数	297	100.0%	54	56	66	83	38



	数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
他の医療機関の紹介	117	24.7%	20	19	34	29	15
病院の評判が良かった	25	5.3%	4	6	7	3	5
以前より通っているから	103	21.7%	22	18	19	35	9
知人・家族の進め	21	4.4%	3	6	2	7	3
ホームページを見て	1	0.2%	0	0	1	0	0
救急車で運ばれたから	14	3.0%	3	2	2	4	3
施設・設備が優れていると思ったから	45	9.5%	8	11	8	15	3
医療技術が優れていると思ったから	44	9.3%	8	11	12	7	6
通院に便利だから	46	9.7%	9	4	6	19	8
経済的負担が少ないと思ったから	9	1.9%	1	1	0	5	2
公立病院だから	31	6.5%	3	5	7	7	9
前の病院等に満足できなかったから	12	2.5%	1	2	2	4	3
その他	6	1.3%	2	0	2	2	0
合計回答数	474	100.0%	84	85	102	137	66



外来患者アンケート結果 まとめ

調査対象期間は平成 21 年 7 月 27 日(月)から 31 日(金)までの 5 日間で時間内外来患者を対象とした。全有効回答数は 398 件となっており、調査期間 5 日間の外来患者数 3,520 名(時間内のみ)からみると回答率、前回は約 10%、今回が約 11%で統計学的にみて全体の意見を反映しているとはいえない回答数であると考えられる。ただし、患者意見の指標としては十分検討が必要であり各部署においての今後の業務の参考として活用いただきたい。

集計結果(1)は日別件数・年齢別・男女別についてですが、まず日別件数、前回は 362 件、今回 398 件と 36 件増加。年齢別回答ですが、年齢的には 30 代から 70 代までの方で 8 割以上の回答率となっており、中でも 60~80 才までの方で全体の 5 割近くとなっております。男女別では男性 126 件、女性 194 件と前回、産婦人科が多く 101 名、今回が 17 名を踏まえても若干、女性患者の回答が多かった結果になります。

集計結果(2)は初診・予約・予約外と診療科別についてですが、予約の回答数が回答全体の 82%。予約診療で患者体感の平均待ち時間については予約で約 42 分、初診・57 分、予約外再診で約 78 分の待ち時間という結果が出ています。診療科別回答については、診療科ごとにばらつきが多く診療科ごとの評価が必ずしも反映しているとは考えにくい結果が出ている。外科と整形外科で全体の 3 割を占める結果となりました。特に回答数の少ない診療科については一部の意見と参考程度で考えていただきたい。

集計結果(3)は市町村別・来院理由についてですが、市町村別回答数については泉佐野市が全体の約 4 割、熊取町・田尻町・泉南市・阪南市・岬町の南泉州地域で前回は 80%で今回は約 85%を占めており岸和田・貝塚を加えると約 95%と地域の拠点病院として機能していると思われます。来院理由別回答について前回は「以前から通っている」が約 28%でトップでしたが、今回は約 22%。

今回のアンケート結果「他院からの紹介」が約 25%でトップ、「施設・設備が優れている」「医療技術が優れている」「病院の評判が良かった」が約 24%となっており患者から選ばれて受診されているケースが増えていると考えられる。

集計結果(4)は各項目を点数で表しています。前回と同じ評価方法で点数による評価を行いました。前回の評価点より 5 点以上減少した項目は「トイレの清潔さ、使いやすさ」が 5 点減少。また、前回評価が悪かった「レストラン・喫茶」「売店」「駐車場」については今回も 60 点以下と評価が悪く、前々回から新駐車場になったにもかかわらず駐車場の評価が変わらないのは敷地内駐車場の台数が減ったマイナス面と敷地外に舗装された駐車場が出来たが、雨の日、風の日のマイナス面があったためだと考えられます。

「会計窓口の時間の長さ」については、体感の待ち時間で前回より約 1 分短縮しております。診察待ちの体感での待ち時間ですが、「診察までの待ち時間の長さ」については 48 点と評価は低いものの前回より 4 点アップ、時間にして約 12 分の短縮されております。総合的に見て前回の平均が 68 点、今回が 67 点と若干ですが全体的にダウンした結果になっています。

集計結果(5)について、診療科ごとの回答点数を出してみたが上記の記述のとおり回答数により極端な評価もでることにより参考程度に考えていただければと思われます。

《結果報告》

今回のアンケート結果として、下記のとおり報告いたします。

今回の結果

- 「会計待ち時間」については、前回より約1分間の短縮が達成された。今後もこのレベルで維持できるように努力いただきたい。
 - 「診察の待ち時間」については、前回より約12分の短縮が達成された。今後もこのレベルで維持できるように努力いただきたい。
- 結果的には予約診療の待ち時間は初診・予約外よりも約30分程度短い。

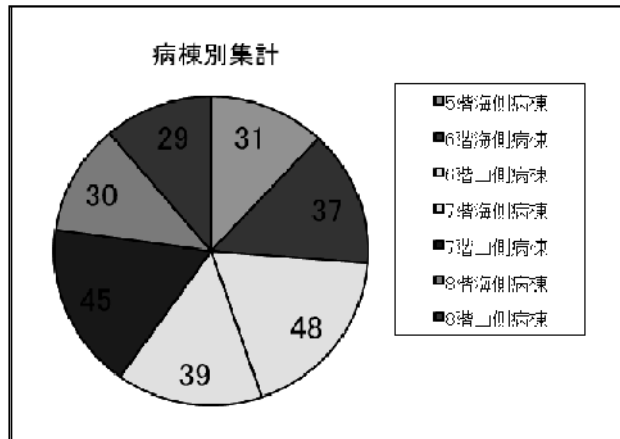
- 「売店」については前回にも同じ内容のご意見があり、通路の狭さなどスペース的な指摘が多いが、施設管理上ここ数年での改善は難しいと考える。通行がしにくい患者様等にはスタッフが声を掛けて対応するなどソフト面の対応でカバー頂くとともに、自動販売機を2・3階にも設置するなどを検討して、患者サービスの向上に努めていきたい。
- 施設や設備(売店・レストラン・駐車場・トイレ)に関するご意見が多く各部署での見直し、改善の検討が必要だと考えます。

詳細は患者様のご意見をご覧ください

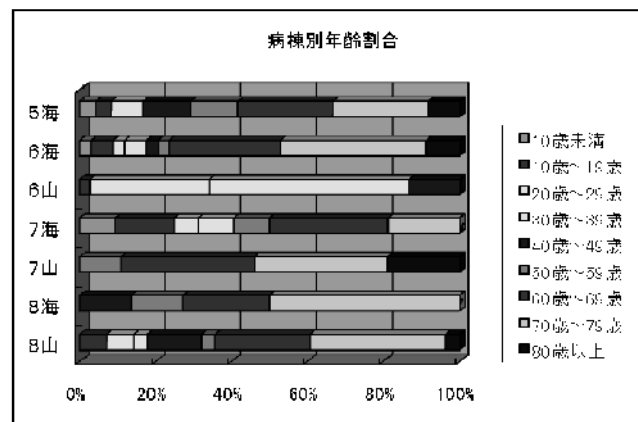
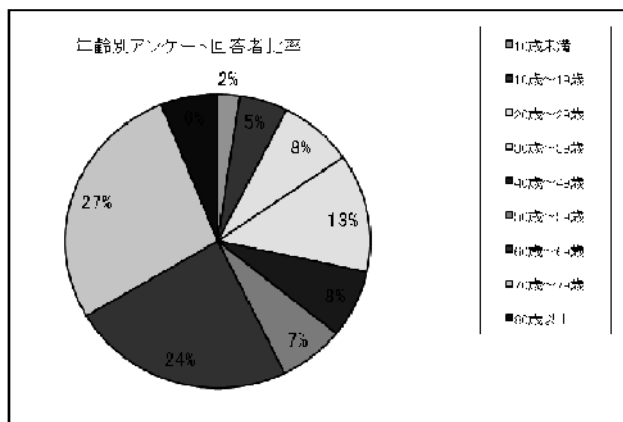
上記以外についての記載意見についても、各部署にて検討をお願いします。

入院患者アンケート集計結果 調査期間：平成21年8月
集計結果①

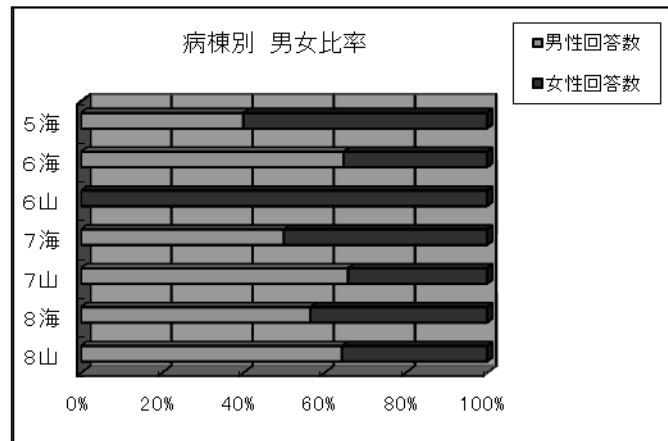
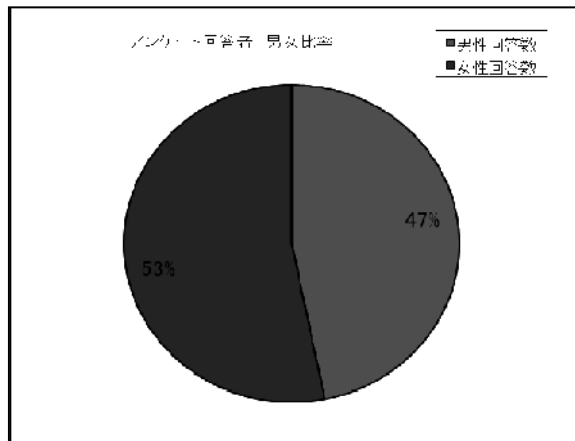
	数	割合
5階海側病棟	31	12.0%
6階海側病棟	37	14.3%
6階山側病棟	48	18.5%
7階海側病棟	39	15.1%
7階山側病棟	45	17.4%
8階海側病棟	30	11.6%
8階山側病棟	29	11.2%
合計	259	100.0%



	数	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
10歳未満	5	2.3%	1	1	0	3	0	0	0
10歳～19歳	11	5.1%	1	2	1	5	0	0	2
20歳～29歳	17	7.9%	0	1	12	2	0	0	2
30歳～39歳	28	13.0%	2	2	20	3	0	0	1
40歳～49歳	16	7.4%	3	1	5	0	0	3	4
50歳～59歳	15	7.0%	3	1	0	3	4	3	1
60歳～69歳	51	23.7%	6	10	0	10	13	5	7
70歳～79歳	59	27.4%	6	13	0	6	13	11	10
80歳以上	13	6.0%	2	3	0	0	7	0	1
合計回答数	215	100.0%	24	34	38	32	37	22	28

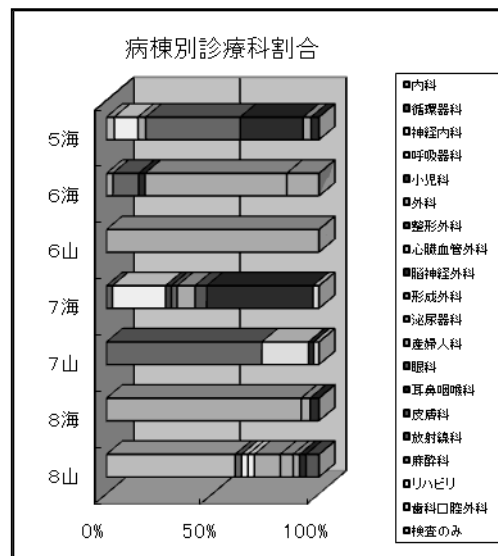
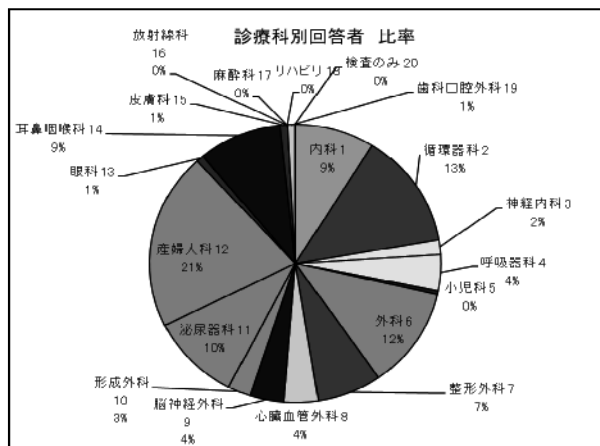


	数	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
男性回答数	104	40.2%	10	22	0	16	25	13	18
女性回答数	118	45.6%	15	12	42	16	13	10	10
合計回答数	259	100.0%	25	37	48	39	45	30	29



集計結果②

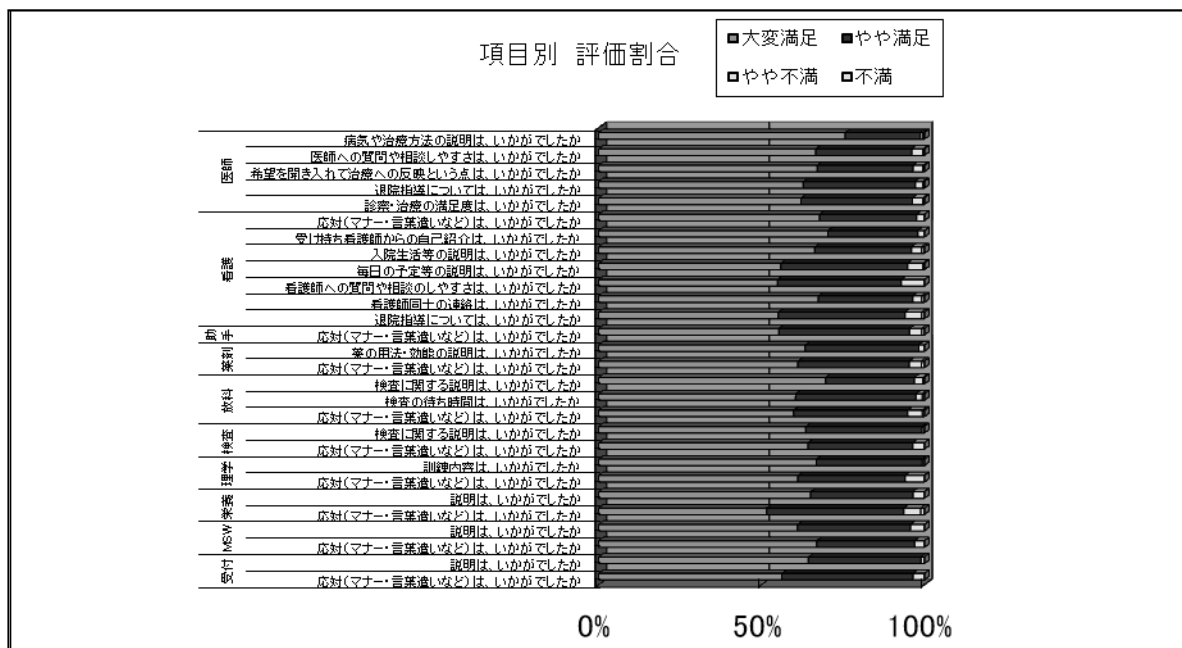
	数	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
内科	21	9%	1	0	0	0	0	0	20
循環器科	32	13%	0	0	0	1	30	0	1
神経内科	4	2%	3	0	0	0	0	0	1
呼吸器科	10	4%	0	0	0	9	0	0	1
小児科	1	0%	0	0	0	1	0	0	0
外科	28	12%	1	1	0	0	0	22	4
整形外科	17	7%	12	4	0	1	0	0	0
心臓血管外科	9	4%	0	0	0	0	9	0	0
脳神経外科	9	4%	8	1	0	0	0	0	0
形成外科	6	3%	0	0	0	3	0	1	2
泌尿器科	24	10%	1	22	0	0	0	0	1
産婦人科	49	21%	0	5	44	0	0	0	0
眼科	2	1%	0	0	0	2	0	0	0
耳鼻咽喉科	22	9%	1	0	0	18	1	1	1
皮膚科	2	1%	0	0	0	0	0	0	2
放射線科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
麻酔科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
リハビリ	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
歯科口腔外科	2	1%	0	0	0	1	1	0	0
検査のみ	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
合計回答数	238	100%	27	33	44	36	41	24	33



集計結果④（全体）

回答数 259 件		前回	点数	大変満足	やや満足	やや不満	不満	回答率
施設	病室・トイレの清潔さ・使いやすさは、いかがでしたか	81	79	132	111	12	1	98.8%
	病棟・病室の温度調節は、いかがでしたか	70	70	107	114	35	3	100.0%
	病棟・病室の静かさは、いかがでしたか	66	70	96	123	34	1	98.1%
	入院中のプライバシーの配慮は、いかがでしたか	78	78	129	113	12	2	98.8%
医師	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	89	90	196	60	2	1	100.0%
	病気や治療方法の説明は、いかがでしたか	87	85	172	76	9	1	99.6%
	医師への質問や相談しやすさは、いかがでしたか	88	85	174	76	8	1	100.0%
	希望を聞き入れて治療への反映という点は、いかがでしたか	85	84	157	86	6	1	96.5%
	退院指導については、いかがでしたか	82	83	154	85	8	1	95.8%
	診察・治療の満足度は、いかがでしたか	86	86	173	76	6	0	98.5%
看護師	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	90	87	181	71	5	0	99.2%
	受け持ち看護師からの自己紹介は、いかがでしたか	89	85	170	76	8	2	98.8%
	入院生活等の説明は、いかがでしたか	85	80	142	99	12	1	98.1%
	毎日の予定等の説明は、いかがでしたか	82	79	139	96	18	0	97.7%
	看護師への質問や相談のしやすさは、いかがでしたか	87	85	172	74	7	2	98.5%
	看護師同士の連絡は、いかがでしたか	80	80	139	98	13	2	97.3%
	退院指導については、いかがでしたか	83	80	135	98	9	2	94.2%
看護助手	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	86	85	151	83	4	0	91.9%
薬剤師	薬の用法・効能の説明は、いかがでしたか	85	82	145	81	9	2	91.5%
	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	89	87	161	63	6	1	89.2%
放射線科	検査に関する説明は、いかがでしたか	83	83	95	58	3	1	60.6%
	検査の待ち時間は、いかがでしたか	83	82	94	55	7	1	60.6%
	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	85	85	98	55	0	1	59.5%
検査技師	検査に関する説明は、いかがでしたか	84	84	108	54	6	0	64.9%
	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	87	87	113	55	1	0	65.3%
理学	訓練内容は、いかがでしたか	85	82	52	28	5	0	32.8%
	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	87	85	56	27	3	0	33.2%
栄養士	説明は、いかがでしたか	80	78	49	40	5	1	36.7%
	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	81	83	58	33	4	0	36.7%
医療相談	説明は、いかがでしたか	88	86	69	31	3	0	39.8%
	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	88	85	67	36	1	0	40.2%
病棟受付	説明は、いかがでしたか	80	81	99	71	6	0	68.0%
	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	83	81	99	74	5	0	68.7%
	入院されて総合的な満足度は、いかがでしたか	82	80	112	95	4	0	81.5%

点数は「1. 大変満足した」は100点、「2. まあまあ満足した」は60点、「3. あまり満足しなかった」は20点、「4. 全く満足しなかった」は0点として合計を出し、有効回答数で割って出しています。



入院患者アンケート結果 まとめ

調査対象期間は平成 21 年 8 月に退院された入院患者を対象とした。また、ICU・NICU 病棟は患者の重篤性等から今回のアンケート対象外とした。

全有効回答数は 259 件となっており、調査期間 8 月の退院患者数 700 名からみると回答率は約 37% でした。前回は 24%、今回は 37% なので前回よりは全体の意見を反映している回答数であると考えられる。患者意見の指標としても十分検討が必要であり各部署においての今後の業務の参考として活用いただきたい。

集計結果(1)病棟別・年齢別・男女別についてですが、病棟別回答数については各病棟ほぼ同数程度の回答があり病棟看護師の協力により広くデータが収集されたと考えられます。また前回の回答数は 161 件、今回は 259 件と 98 件増加。また、年齢別回答ですが、年齢的もほぼ全ての年代より回答されており、各年代の意見が反映されていると思われます。男女別回答は割合がほぼ同等で病棟間で多少の割合の差はあるが幅広く意見がいただけたかと考えます。

集計結果(2)診療科別回答についてですが、診療科ごとに回答数にばらつきが多く診療科ごとの評価が必ずしも反映しているとは考えにくい結果が出ている。特に回答数の少ない診療科については一部の意見と参考程度で考えていただきたい。

集計結果(3)市町村別・来院理由についてですが、市町村別回答数については泉佐野市が全体の 37%、熊取町・田尻町・泉南市・阪南市・岬町の南泉州地域で前回は約 77%、今回は約 80% を占めており岸和田・貝塚を加えると 93% と地域の拠点病院として十分機能していると思われます。来院理由別回答については「他院からの紹介」が約 31% でアンケート上では前回同様、地域紹介患者が全体の 1/3 を占めていることがわかった。

集計結果(4)各項目を点数で表しています。前回と同じ評価方法で点数による評価を行いました。前回の評価点より 5 点以上下がった項目は「入院生活等の説明」で、記載意見の中で総合的には職員の対応、説明不足などが意見で見られた。また、上がった項目は「病棟・病室の静けさ」前回より 4 点上がりました。

平均点数が前回は 83.6 点に対して今回は 82.4 点と若干ですが全体的にダウンした傾向が見られます。

集計結果(5)について、病棟別の点数評価を出しました。全体の点数より評価が 5 点以上良いものが水色、10 点以上良いものが青色で評価。5 点以上悪いものがピンク色、10 点以上悪いものが赤色で評価されている。

全体的に 6 山の点数が低く感じられますが、他の病棟と違って病気で無い人が多く主に出産での入院となり看護と言うよりは、ホテルのような対応を求められている？その為評価に反映されていないのではと考えられます。また、アメニティ部分(祝い膳等)を求められている事が影響しているのではと考えられます。

患者様の重症度合い、病状等により評価が変わると考えられますが各部署で参考にいただき、今後の対応の資料として十分検討していただきたい。

《結果報告》

今回のアンケート結果として、下記のとおり報告いたします。

今回の結果

- 清掃全般・トイレ設備については、清潔さ等ご意見でもあり見直しが必要な箇所が何点かあると考えます。検討いただきたい。
- 冷蔵庫の設置についての記載意見が見られた。患者サービスの観点から病棟設備の見直しも検討が必要である。
- 今回のアンケートでは全体的に「お褒めの言葉」が多く全体の 45% と職員の対応については良い

評価をいただいたが、「職員の対応」でのマイナスのご意見が1%あり、今後も職員研修を行なうなどして質の向上に努めていきたい。

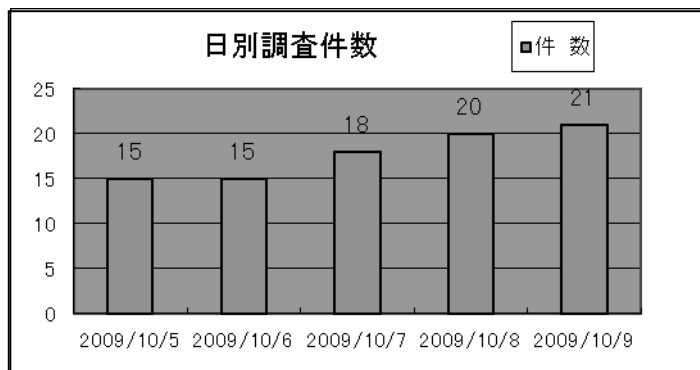
- 前回のアンケートにもあり、今回のアンケートにもご意見が有りました、ゴミ箱の設置等は検討していきたい。

上記以外についての記載意見についても、各部署にて検討をお願いします。

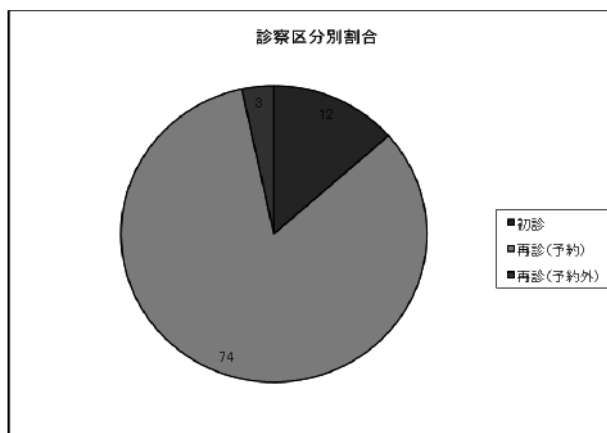
2) 外来待ち時間調査の実施

外来患者待ち時間調査集計結果 調査期間：平成21年10月5日～10月9日
集計結果①

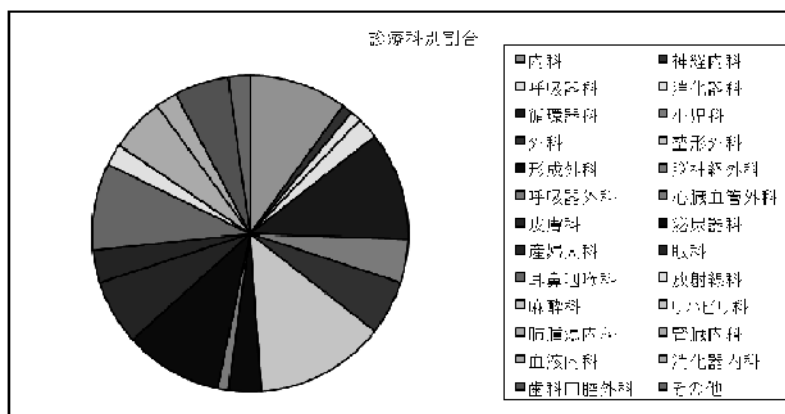
調査日	件数	割合
1 10月5日	15	16.9%
2 10月6日	15	16.9%
3 10月7日	18	20.2%
4 10月8日	20	22.5%
5 10月9日	21	23.6%
合計	89	100.0%



診察区分	件数	割合
1 初診	12	13.5%
2 再診(予約)	74	83.1%
3 再診(予約外)	3	3.4%
合計	89	100.0%



診療科名	件数	割合
1 内科	9	10.0%
4 神経内科	1	1.1%
5 呼吸器科	1	1.1%
6 消化器科	2	2.2%
8 循環器科	10	11.1%
9 小児科	4	4.4%
10 外科	5	5.6%
11 整形外科	12	13.3%
12 形成外科	3	3.3%
14 脳神経外科	0	0.0%
15 呼吸器外科	1	1.1%
16 心臓血管外科	0	0.0%
19 皮膚科	0	0.0%
20 泌尿器科	9	10.0%
23 産婦人科	6	6.7%
26 眼科	3	3.3%
27 耳鼻咽喉科	8	8.9%
30 放射線科	2	2.2%
31 麻酔科	0	0.0%
36 リハビリ科	0	0.0%
39 肺腫瘍内科	0	0.0%
51 腎臓内科	5	5.6%
52 血液内科	2	2.2%
53 消化器内科	0	0.0%
81 歯科口腔外科	5	5.6%
99 その他	2	2.2%
合計	90	100.0%



診療科 2件不明があり 87件プラス併科が3件で90件

集計結果②

☆診察区分別結果

待ち時間調査結果【初診】

	平均	最短時間	最大時間	調査数
初診受付にかかる待ち時間	0:01	0:01	0:05	12
初診・予約外におけるカルテ搬送時間	0:15	0:05	0:22	8
ブロック受付から診察にかかる待ち時間	0:36	0:17	1:20	7
採血・処置等にかかる待ち時間	0:08	0:05	0:13	3
X線撮影等にかかる待ち時間	0:17	0:02	0:45	5
その他検査にかかる待ち時間	0:07	0:01	0:13	2
会計処理にかかる待ち時間	0:05	0:02	0:13	12

待ち時間調査結果【再診（予約）】

	平均	最短時間	最大時間	調査数
初診受付にかかる待ち時間				
初診・予約外におけるカルテ搬送時間				
予約時間から診察にかかる待ち時間	0:16	0:02	2:12	74
採血・処置等にかかる待ち時間	0:05	0:02	0:15	23
X線撮影等にかかる待ち時間	0:10	0:02	0:20	6
その他検査にかかる待ち時間	0:06	0:01	0:12	3
会計処理にかかる待ち時間	0:05	0:01	0:19	74

待ち時間調査結果【再診（予約外）】

	平均	最短時間	最大時間	調査数
初診受付にかかる待ち時間				
初診・予約外におけるカルテ搬送時間	0:11	0:10	0:14	3
ブロック受付から診察にかかる待ち時間	0:23	0:23	0:24	2
採血・処置等にかかる待ち時間	#DIV/0!	0:00	0:00	0
X線撮影等にかかる待ち時間	#DIV/0!	0:00	0:00	0
その他検査にかかる待ち時間	#DIV/0!	0:00	0:00	0
会計処理にかかる待ち時間	0:06	0:04	0:08	3

※予約患者は予約時間から計測

集計結果③

☆単科受診・併科受診別結果

待ち時間調査結果【単科受診】

	平均	最短時間	最大時間	調査数
初診受付にかかる待ち時間	0:01	0:01	0:01	11
初診・予約外におけるカルテ搬送時間	0:13	0:05	0:22	10
ブロック受付から診察にかかる待ち時間	0:34	0:02	2:12	82
採血・処置等にかかる待ち時間	0:06	0:02	0:15	26
X線撮影等にかかる待ち時間	0:15	0:02	0:45	11
その他検査にかかる待ち時間	0:06	0:01	0:13	5
会計処理にかかる待ち時間	0:06	0:01	0:19	86

待ち時間調査結果【併科受診】

	平均	最短時間	最大時間	調査数
初診受付にかかる待ち時間	0:01	0:01	0:01	1
初診・予約外におけるカルテ搬送時間	0:27	0:14	0:40	2
ブロック受付から診察にかかる待ち時間	0:30	0:30	0:30	1
採血・処置等にかかる待ち時間	#DIV/0!	0:00	0:00	0
X線撮影等にかかる待ち時間	#DIV/0!	0:00	0:00	0
その他検査にかかる待ち時間	#DIV/0!	0:00	0:00	0
会計処理にかかる待ち時間	0:06	0:06	0:07	3

集計結果④

☆診療科別 待ち時間調査結果

	内科	神経内科	呼吸器科	消化器科	循環器科	小児科	外科	整形外科	形成外科
調査件数	9	1	1	2	10	4	5	12	3
初診受付にかかる待ち時間(平均)	0:01	0:01	0:01	0:00	0:01	0:00	0:00	0:01	0:00
初診・予約外におけるカルテ搬送時間(平均)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:21	#DIV/0!	0:14	#DIV/0!	0:22	0:14
ブロック受付から診察にかかる待ち時間(平均)	0:35	0:26	0:00	0:23	0:00	0:23	0:01	0:05	0:08
採血・処置等にかかる待ち時間(平均)	0:06	0:00	#DIV/0!	0:06	0:05	0:00	0:05	#DIV/0!	#DIV/0!
X線撮影等にかかる待ち時間(平均)	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00	#DIV/0!	0:18	#DIV/0!	#DIV/0!	0:09	0:00
その他検査にかかる待ち時間(平均)	0:12	#DIV/0!	0:00	0:00	0:01	#DIV/0!	0:00	#DIV/0!	#DIV/0!
会計処理にかかる待ち時間(平均)	0:05	0:06	0:06	0:04	0:04	0:03	0:08	0:04	0:13

	脳神経外科	呼吸器外科	心臓血管外科	皮膚科	泌尿器科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科
調査件数	0	0	0	0	9	6	3	8
初診受付にかかる待ち時間(平均)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00	0:01	0:01	0:00
初診・予約外におけるカルテ搬送時間(平均)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:20	0:11
ブロック受付から診察にかかる待ち時間(平均)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:14	0:38	0:04	0:15
採血・処置等にかかる待ち時間(平均)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:02	0:03	#DIV/0!	0:04
X線撮影等にかかる待ち時間(平均)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:04	#DIV/0!	#DIV/0!	0:39
その他検査にかかる待ち時間(平均)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
会計処理にかかる待ち時間(平均)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:05	0:06	0:05	0:04

	麻酔科	リハビリ科	肺腫瘍内科	腎臓内科	血液内科	消化器内科	歯科口腔外科	その他	全体
調査件数	0	0	0	5	2	0	5	2	89
初診受付にかかる待ち時間(平均)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00	0:01	#DIV/0!	0:01	0:00	0:01
初診・予約外におけるカルテ搬送時間(平均)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:11	0:15
ブロック受付から診察にかかる待ち時間(平均)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:42	0:00	#DIV/0!	0:03	0:00	0:15
採血・処置等にかかる待ち時間(平均)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:03	0:10	#DIV/0!	0:02	0:09	0:05
X線撮影等にかかる待ち時間(平均)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:08	0:20
その他検査にかかる待ち時間(平均)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:07	0:04
会計処理にかかる待ち時間(平均)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:04	0:07	#DIV/0!	0:07	0:19	0:06

外来患者待ち時間調査結果 まとめ

調査対象期間は平成21年10月5日(月)から10月9日(金)までの5日間で時間内外来患者の内、無作為に抽出した1日約20名の患者を対象とした。調査数は89件となっており、統計学的にみて全体を反映しているとはいえない調査数であると考えられる。ただし、外来待ち時間の指標としては十分検討が必要であり各部署においての今後の業務の参考として活用いただきたい。

前回との違いは、予約患者は予約時間から、予約外は前回同様に受付時間からの計測を行っています。

《結果報告》

前回回答数が118件、今回が89件と若干数字が落ちています。

前回の初診患者が12件、今回が12件。再診(予約)が95件、今回が74件。再診(予約外)が11件、今回が3件。初診患者は無作為に抽出は可能だが、予約、予約外は判断が難しくバラツキがでてしまう、今後の検討課題。

集計結果②から「ブロック受付から診察にかかる待ち時間」と「予約時間から診察にかかる待ち時間」で1時間20分と2時間12分は長く待っているようだが実際は併科受診で呼ばれるまで時間が掛かっていると結果が出ています。

初診患者12件中5件が全くの新患で登録が必要な患者で、残り7件が当院に掛かったことのある患者でした。結果、登録に要する時間が短くなっていると思われる。

今回の外来患者待ち時間調査の結果として、下記のとおり報告いたします。

- 平均の待ち時間として「初診受付の待ち時間」「採血・処置にかかる待ち時間」「その他検査にかかる待ち時間」「会計処理にかかる待ち時間」は4～5分となっており概ね問題の無い数値となっている。
- 「カルテ搬送の待ち時間」「X線にかかる待ち時間」については平均で10分を超えており待ち時間が長い事例がでている。個々の事例について検討のうえ対応が必要である。
- 「診察にかかる待ち時間」については平均で約 31 分になっている。診察前に処置・点滴などを行なう事もあるので一概に待ち時間が全てだとは考えにくい現実的には待ち時間は発生していると思われまますので何らかの対応が必要。
- 「初診」「再診(予約)」「再診(予約外)」の区分では、やはり予約診察における待ち時間が短いとの結果が出ている。ひとつの方法として地域連携などによる予約の受付を積極的に取り入れるなどで待ち時間の短縮を検討する。

上記以外の内容についても各部署にて検討をお願いします。

3) 患者図書コーナー

- ・ 貸出簿の作成を行った。
- ・ 市立図書館との連携により、図書の補充・入れ替えを行った。

4) 患者相談窓口

各部門で行われていた医療相談に関する業務を、総合相談、がん支援相談センターとして設置がされ、委員会の担当からセンターへの引継ぎが行われた。

5) ご意見箱・ご相談等

(1) 件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
ご意見箱	6	18	14	12	10	9	10	20	12	6	4	10
苦情相談	9	16	26	12	11	11	11	11				
相談窓口	647	643	867	660	852	666	563	651				
メール	3	3	0	0	1	0	2	3	3	1	4	2
合計	665	680	907	683	874	686	586	685	15	7	8	12

(2) ご意見箱の回答

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
各部署へ照会	2	8	9	8	6	5	8	11	9	1	2	6
院内掲示	2	8	4	3	4	4	2	9	1	5	2	2
個人へ回答	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
回答不要	1	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0	1

6) TQM活動

第8回 TQM 発表会を平成 22 年 2 月 12 日開催。

口頭発表

サークル名	部門・部署	テーマ
釜じいさん	中央滅菌室、 医療安全推進部	E O G からオートクレーブ滅菌変更による乾燥不良をゼロにする試み
滅菌タオルリサイクル工場	放射線科看護師	滅菌ガウンに入っている余った手拭タオルを違う検査への利用によるコスト削減
ヘルメット本舗	5 階海病棟	患者の予定表を作成し患者への説明を充実させる取り組み
サコティース	7 階山病棟	患者の水分管理を十分に行うためのマニュアル作成と水分管理表の改訂
E N S	I C U ・ C C U	安全と質向上、コスト削減を考えた呼吸器回路のディスプレイへの変更
プローBOO	7 階海病棟	プローブの耐久性の調査と再利用方法の徹底

展示発表

サークル名	部門	テーマ
100%はなまる	8 階山病棟	内服指示漏れを防止するために指示の出し方受け方の統一に取り組む
R G M C 連合	リハビリテーション科	退院リハビリテーション指導を実施するために、指導内容の統一やマニュアル作成を実施
泉州といえばなすび	(株) 日本医療事務センター	時間外加算の算定漏れ防止にむけての取り組みを実施
ペーパーレス隊	6 階山病棟	紙の無駄を無くす取り組み
みつめあって・・・のってカンガルー	N I C U / G C U	カンガルーケア実施にむけての取り組み
プリンセスFちゃん	外来	産婦人科外来の患者数増加に伴う、スペース・役割分担・待ち時間の利用方法などの検討改善に取り組む
K A E R I T A I	8 階海病棟	点滴のダブルチェック方法を変更し業務のスリム化に取り組む
在庫管理隊	薬剤科	薬剤返品の原因分析
特食加算あげ隊	栄養管理科	各患者にあった食事の選択を目的に特別食を知ってもらうための取り組み
治験☆事務局	治験事務局	治験実施施設側に起因する逸脱の発生を防止するためのツールの作成や払い出し方法の変更などの対策を実施
コスト削減アーンパンチ	6 階海病棟	リネン類の安心在庫を無くし適正在庫への取り組み
ネクスト・メンテ	中央監視室	病室の飾り棚の破損を 0 にするための改良品の作成

口頭発表

最優秀賞
優秀賞
準優秀賞

プローBOO
滅菌タオルリサイクル工場
サコティース

展示発表

最優秀賞
優秀賞
優秀賞
準優秀賞

R G M C 連合
治験☆事務局
ネクスト・メンテ
(2 位同点でなし)

7) 接遇研修

実施日 21 年 11 月 6 日、22 年 4 月 16 日
 場所 大会議室
 参加者 第一回 46 名 第二回 37 名 合計 83 名
 テーマ 「心理学見地からみた患者接遇」
 講師 放射線技術科 技術科長代理 飯塚明寿