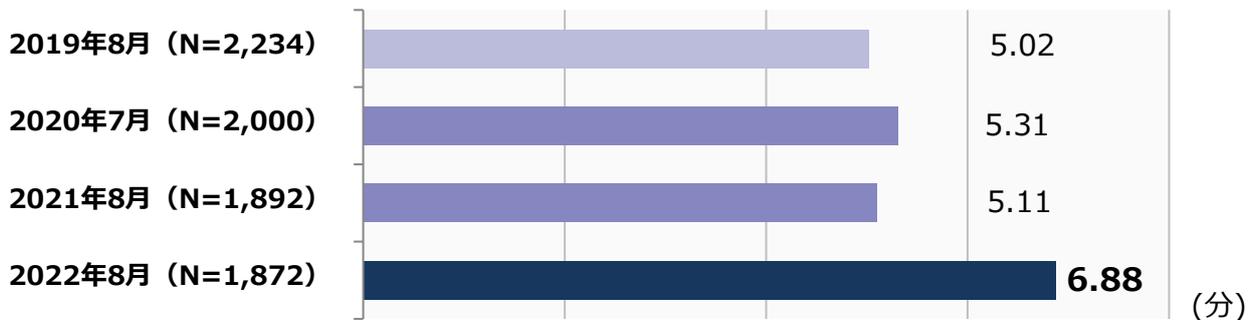


外来計算窓口における患者の待ち時間

患者が外来診察終了後、計算窓口にて診療費計算の受付から終了までの待ち時間をみるための指標です。診療科によって外来診療日が異なるため、曜日や時間帯によって患者数に偏りがあります。患者の計算窓口における待ち時間を短縮するためには、患者が計算窓口に集中する時間を把握し、あらゆる改善策に取り組む必要があります。この待ち時間短縮を図り迅速にご案内することは、患者満足度の向上につながると考えます。



当院値の定義・算出方法

分子： 会計窓口での総待ち時間 (分)

分母： 会計窓口を利用する患者数 (名)

(月曜日～金曜日の5日間)

※グラフ中のN数は分母の値を示しています。

結果の考察と今後のとりくみ

2021度と比較すると、会計窓口での総待ち時間が3,212分増加していました。背景として次の要因が挙げられます。

保険資格確認・再登録に時間を費やしたことです。新型コロナウイルスに関する公費の煩雑化や国民健康保険の切り替え後のため、再登録の時間が影響していると考えられます。

文責：医事課 金丸 晃矢