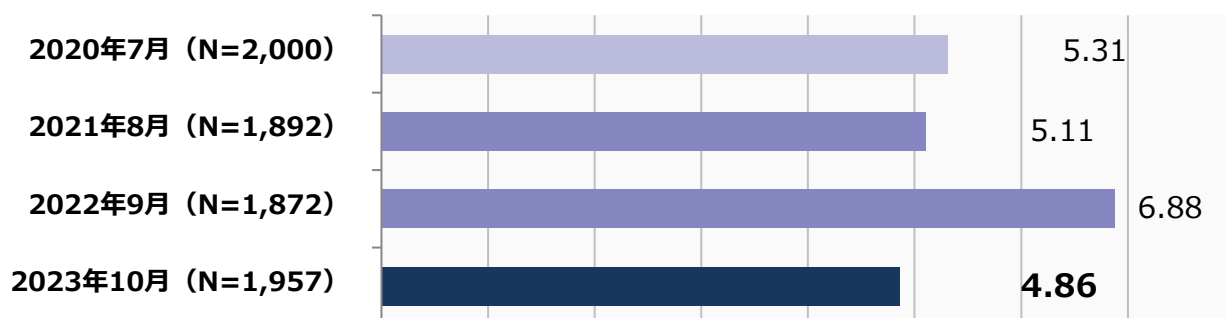


外来計算窓口における患者の待ち時間

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。



(分)

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

2022年度と比較すると、会計窓口での総待ち時間が3,360分減少しました。その背景として2つの要因が挙げられます。

一つ目は、2023年1月にマイナンバーカードを用いたオンライン資格確認を導入したことです。保険情報の入力をする業務が軽減され、以前よりも短い時間で案内することが可能になったと考えられます。

二つ目は、計算者個人個人が計算に関する知識のスキルアップに取り組むことができていたことです。

患者数は昨年度と比較し増加していますが上記2点の要因により待ち時間を減らすことができました。

文責：医事課 中村 嘉文