

# 2017年 待ち時間調査結果報告

**実施日:2017年12月15日(金)**

- **泌尿器科以外: a.m.**
- **泌尿器科:p.m.**

# 調査結果

## ・有効数

診察待ち時間 190名

(昨年126名)

会計待ち時間 200名

(昨年136名)

# ・診察待ち時間

平均9分（前回結果 14分）

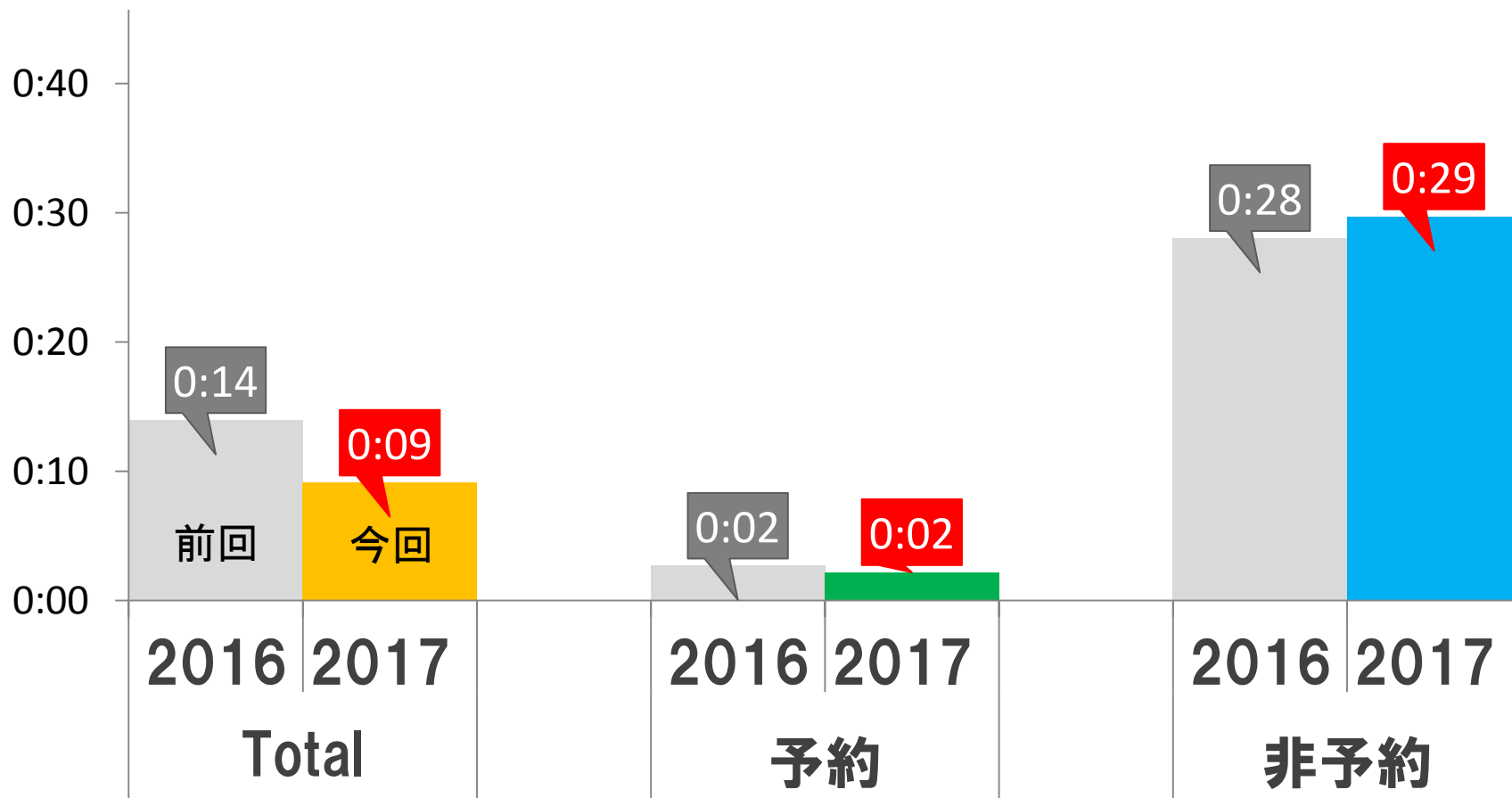
予約患者：2分（前回 2分）

非予約患者：29分（前回 28分）

最大: 1時間36分[脳外科]（昨年 1時間47分 [内科]）

原因: 非予約患者であったため、予約患者を優先することにより、待ち時間が長くなってしまったと推察されます。

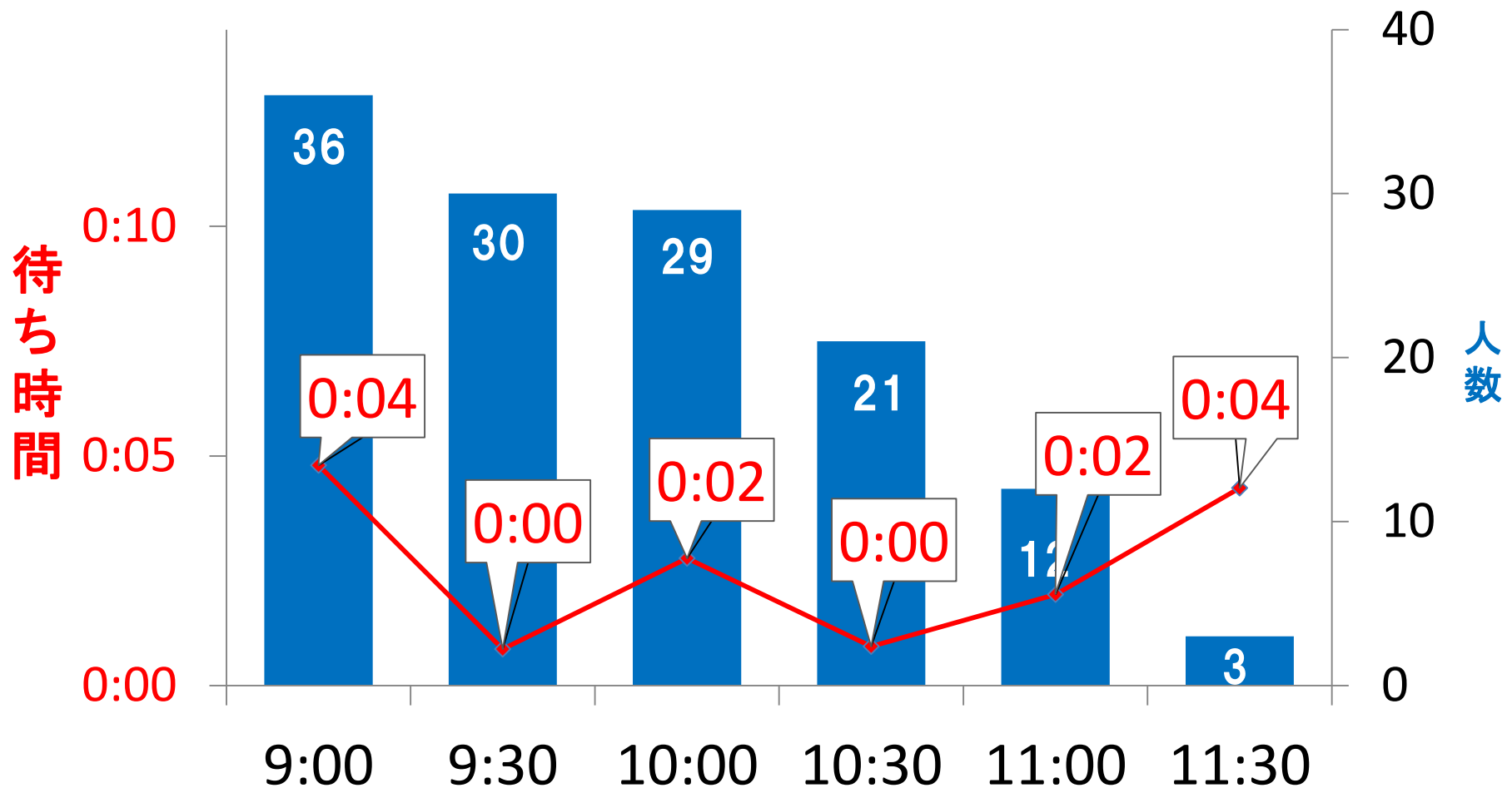
# 診察待ち時間



平均診察待ち時間は9分でした。昨年（14分）より短縮していました。

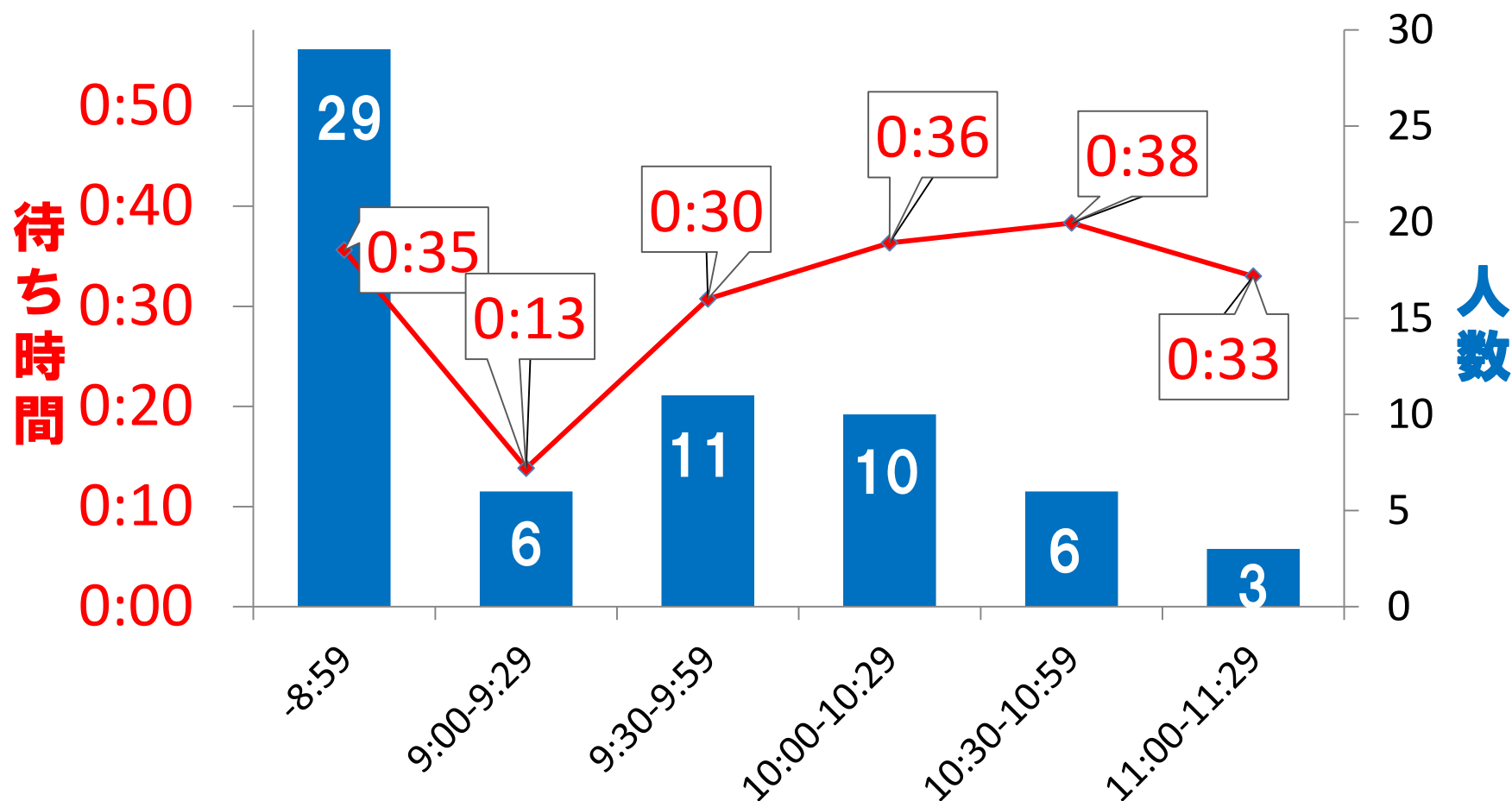
# 診察待ち時間：予約患者

(午前/泌尿器以外)



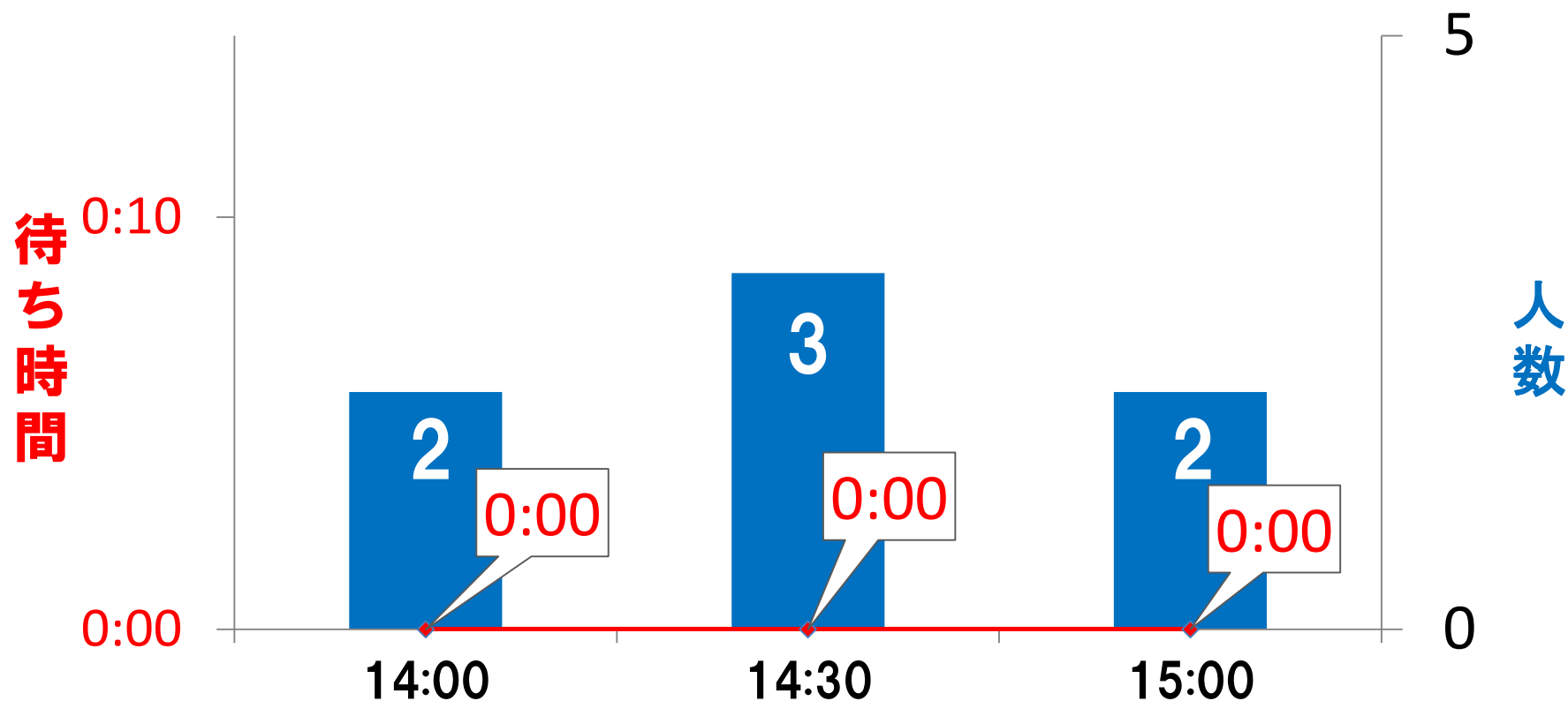
予約患者の平均診察待ち時間は2分でどの時間帯も5分以内でした。

# 診察待ち時間：予約外患者 (午前/泌尿器以外)



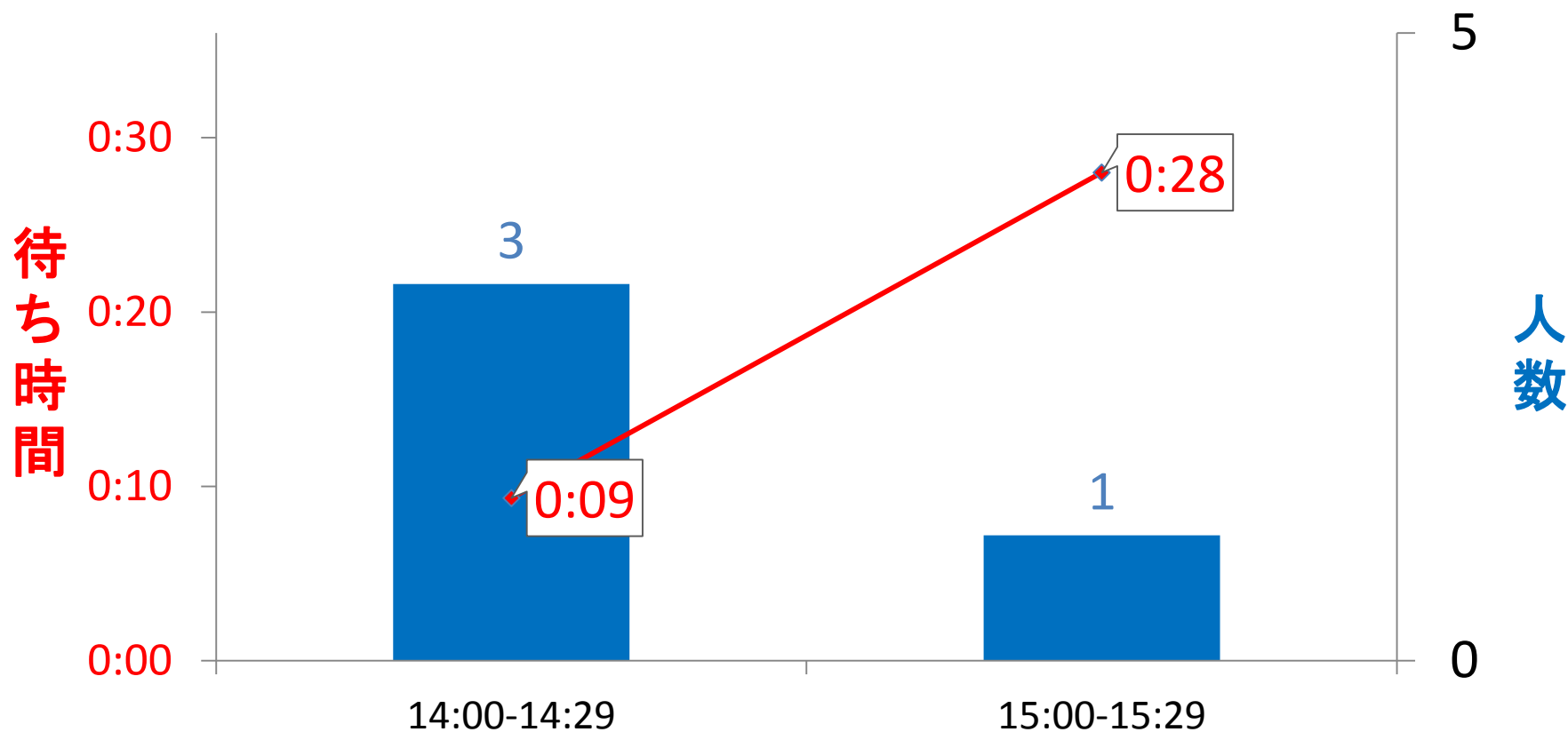
予約外患者の平均診察待ち時間は29分でした（昨年28分）。  
10時以降の待ち時間は30分以上とやや長くなる傾向でした。

# 診察待ち時間：予約患者 (午後／泌尿器科)



予約患者の平均診察待ち時間はほとんどありませんでした。

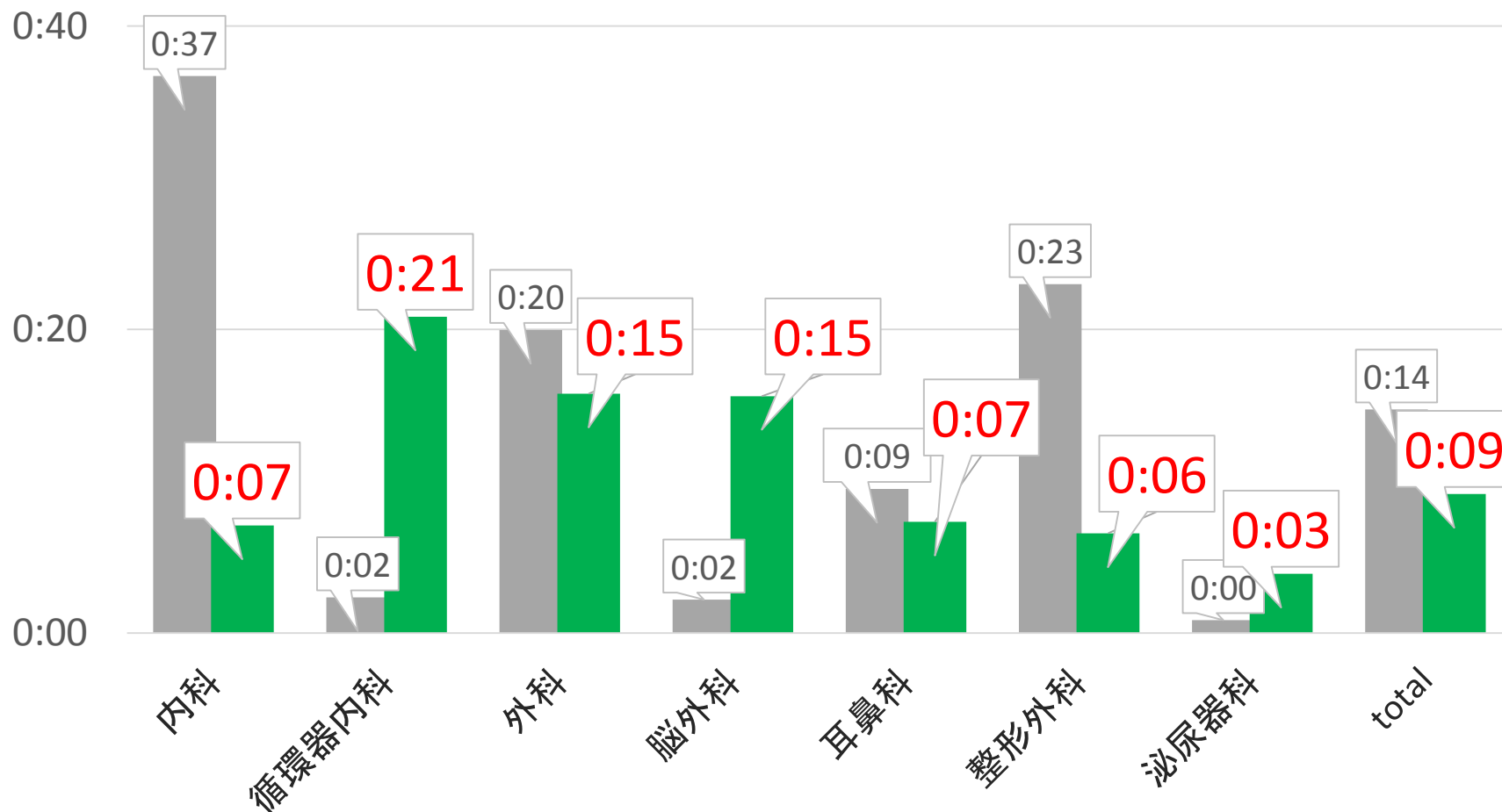
# 診察待ち時間：予約外 (PM/泌尿器科)



予約外患者の診察待ち時間は15時以降が28分でしたが、30分以内でした。

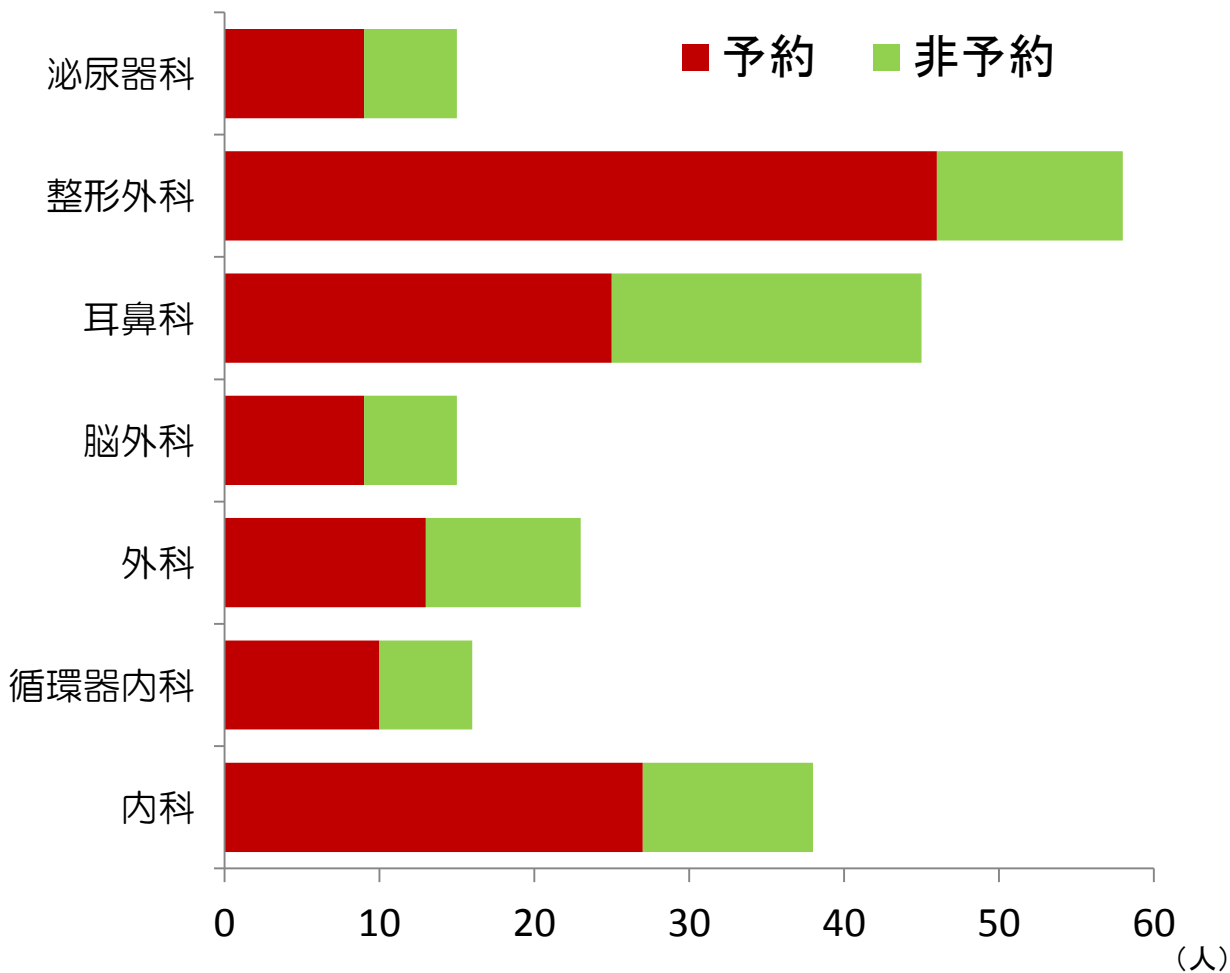


# 診療科別待ち時間



内科、外科、耳鼻科、整形外科は昨年より待ち時間が短縮していました。

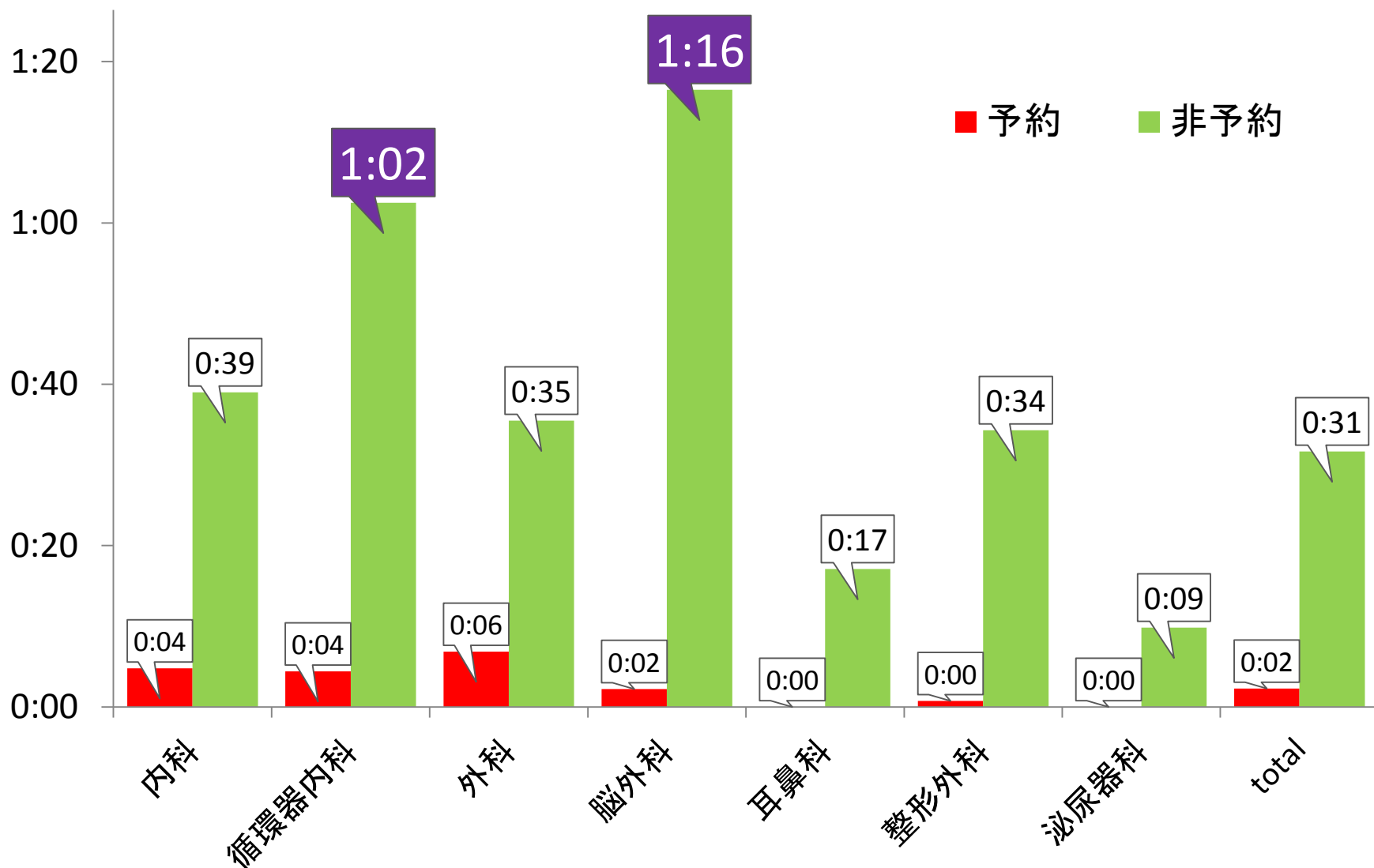
# 予約・予約外患者数



診療科	予約率 (%)
泌尿器	60
整形	79
耳鼻科	55
脳外	60
外科	56
循環器	62
内科	71

予約率は全体で66.2%で、昨年（53.6%）より増加していました。  
今回の調査で予約率の高かった科は整形外科と内科でした。

# 診療科別・予約の有無別待ち時間



すべての科で予約外患者の待ち時間は予約患者より長くなる傾向は同じでした。  
脳外科、循環器の予約外患者の待ち時間は他科より長い傾向がありました。

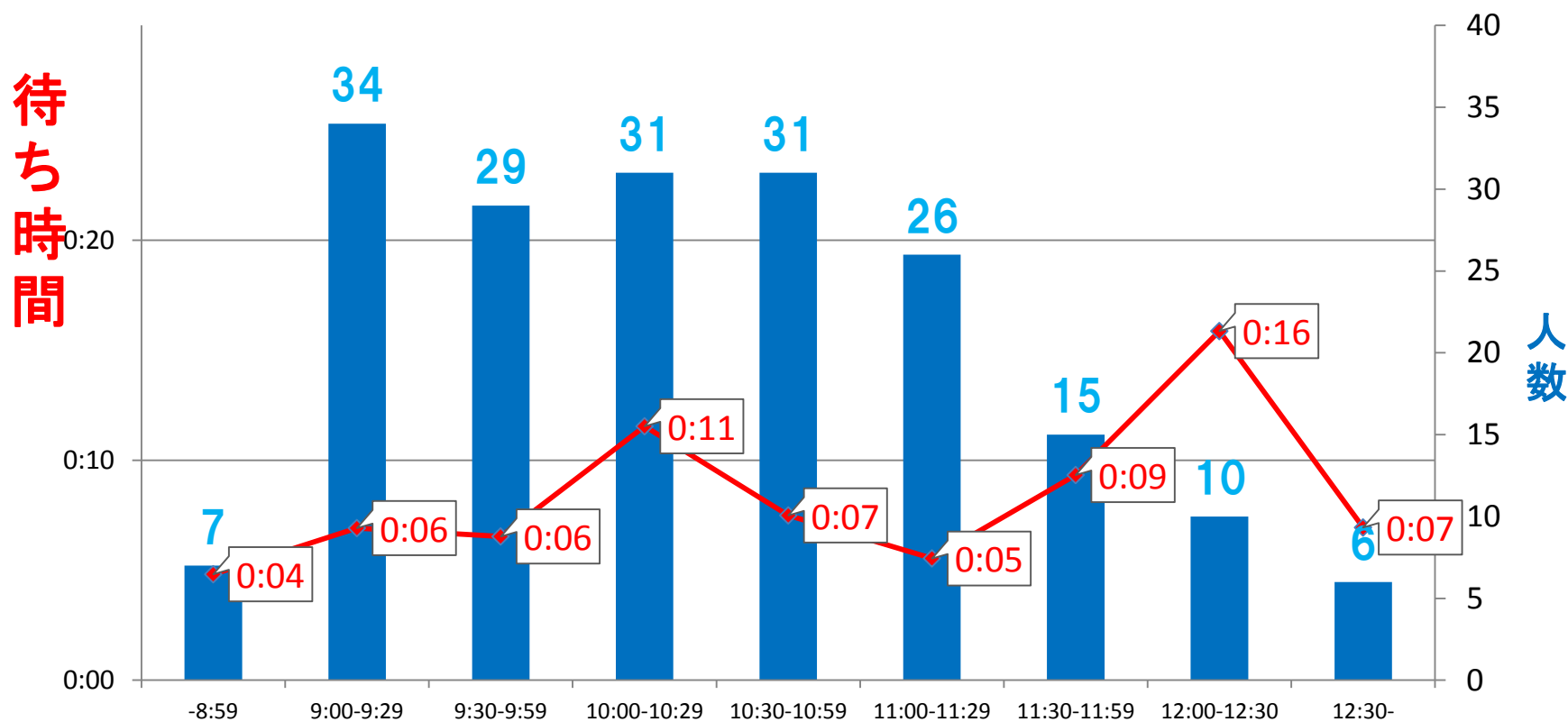
# ・会計待ち時間

平均8分（前回 6分）

最大 54分 [内科]（昨年 22分 [整形外科]）

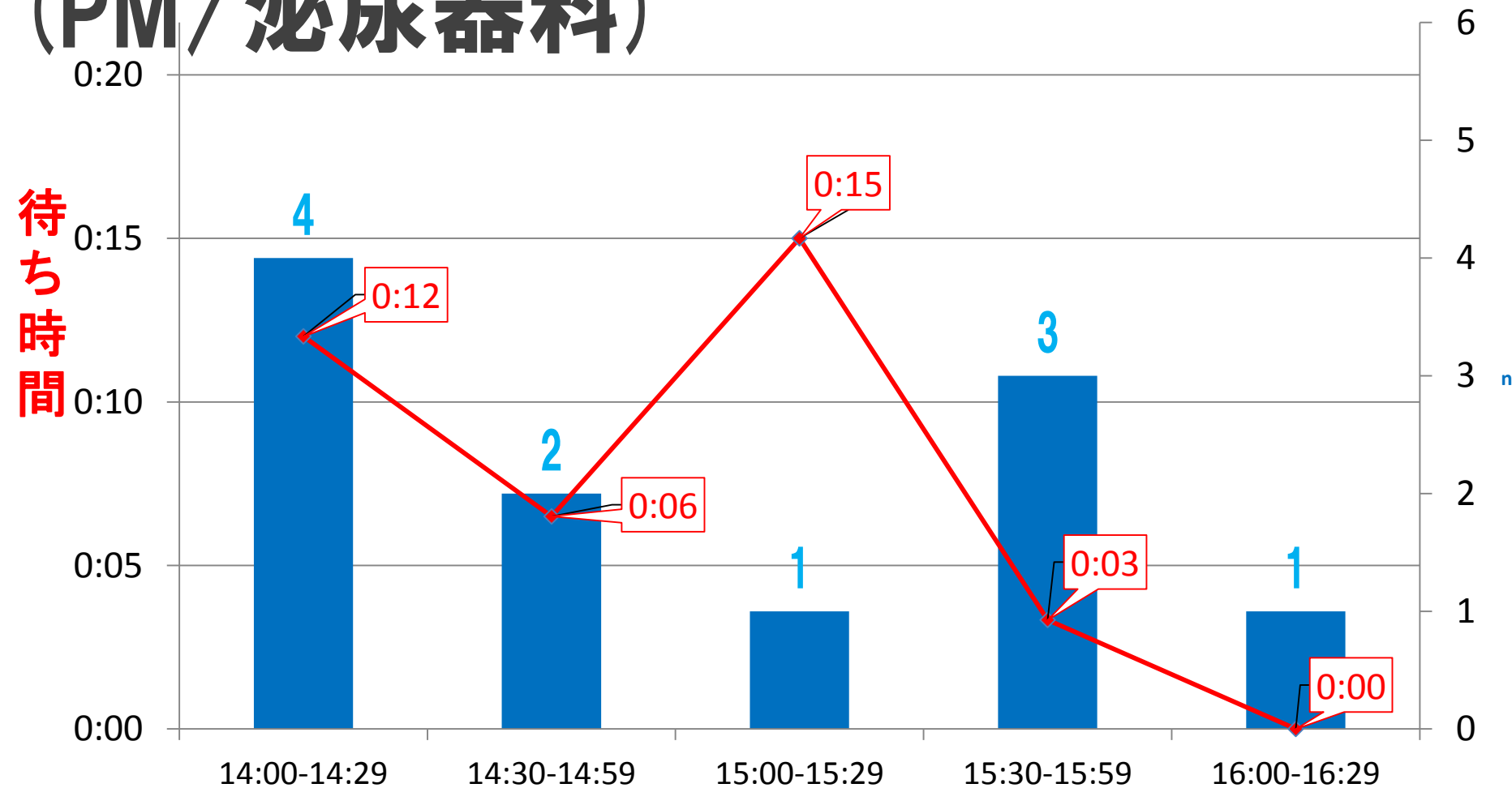
原因：今回10:30～10:59の時間帯の最も会計が混んでいた時間帯であったためと推察されました。

# 会計待ち時間 (AM/泌尿器以外)



時間帯別では10:00~と12:00~の2峰性に長くなる傾向がありました。

# 会計待ち時間 (PM/泌尿器科)



15:00~15:29の待ち時間が最も長くなっていました。

# 総評

- ・全体の診察待ち時間は昨年度の14分に比べ、今回は9分と短縮していました。予約患者、予約外患者別の待ち時間は昨年度とほぼ同じだったことより、予約患者の割合が増えた影響と考えられました。

- ・予約患者では平均2分、予約外患者では平均29分と予約外患者で待ち時間が伸びる傾向はどの科でも予約患者を優先するためと思われる。

- ・会計待ち時間は平均8分と、前回に比べて2分延長していました。10時台と12時台に待ち時間が伸びる傾向がありました。

- ・待ち時間をなるべく減らす対策と待ち時間に苦痛を感じさせない工夫をしていくことが必要と思われる。今回の結果を全職員に周知し、改善に一層の努力をしていきたいと思えます。

2018年4月 広報委員会