

# 2018年 待ち時間調査結果報告

実施日:2018年12月3日(月)

- ・ 泌尿器科以外: a.m.
- ・ 泌尿器科:a.m. & p.m.

## 調査結果

### ・有効数

診察待ち時間 **149名**  
(昨年190名)

会計待ち時間 **150名**  
(昨年200名)

# ・診察待ち時間

**平均16分**（前回結果 9分）

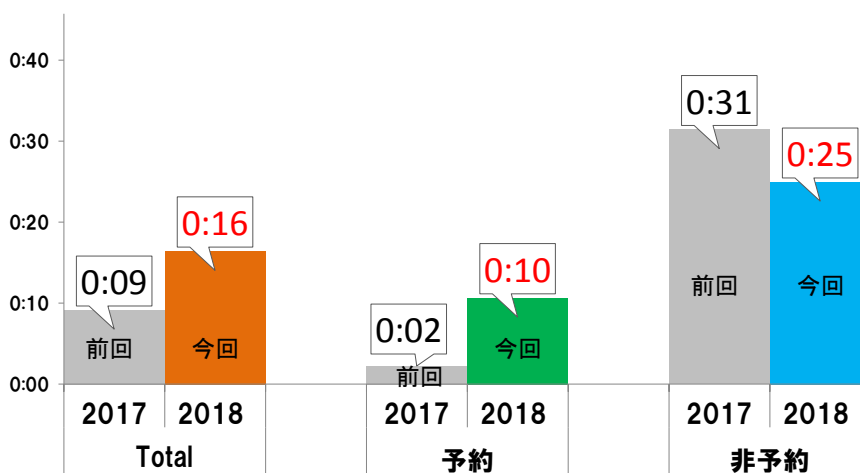
予約患者： **10分**（前回 2分）

予約外患者： **25分**（前回 31分）

最大: 1時間26分[脳外科]（昨年 1時間47分 [内科]）

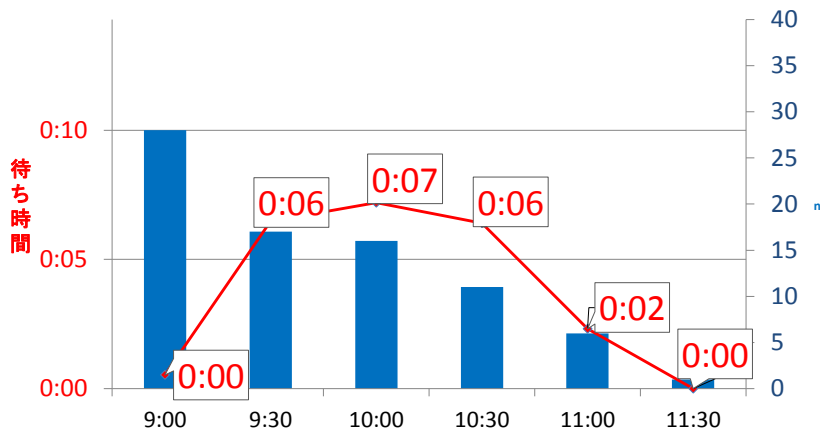
原因: 非予約患者であったため、予約患者を優先することにより、待ち時間が長くなってしまったと推察されます。

## 診察待ち時間



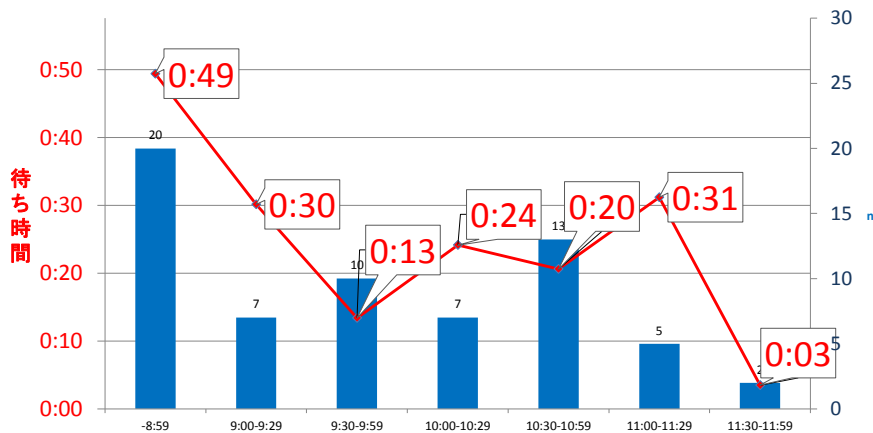
平均診察待ち時間は16分(前年比+7分)でした。予約患者では10分(前年比+8分)、非予約患者では25分(前年比-6分)でした。

## 診察待ち時間：予約患者 (午前、全科)



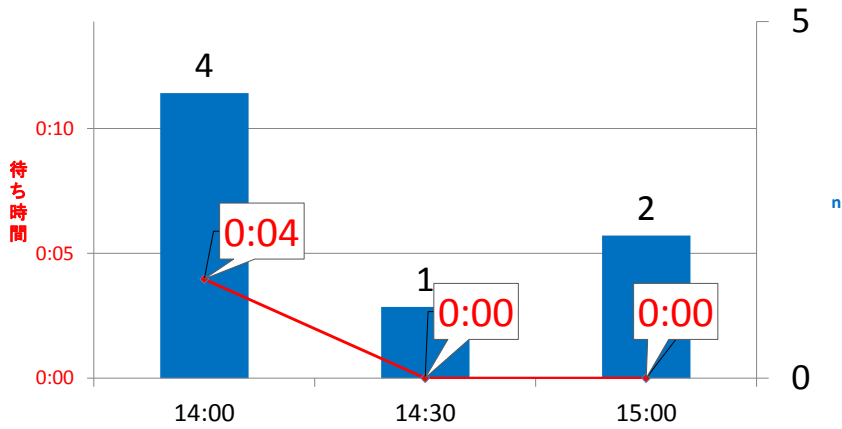
予約患者の診察待ち時間は全時間帯で10分以内でした。  
10:00～10:30の7分が最長でした。

## 診察待ち時間：予約外 (午前、全科)



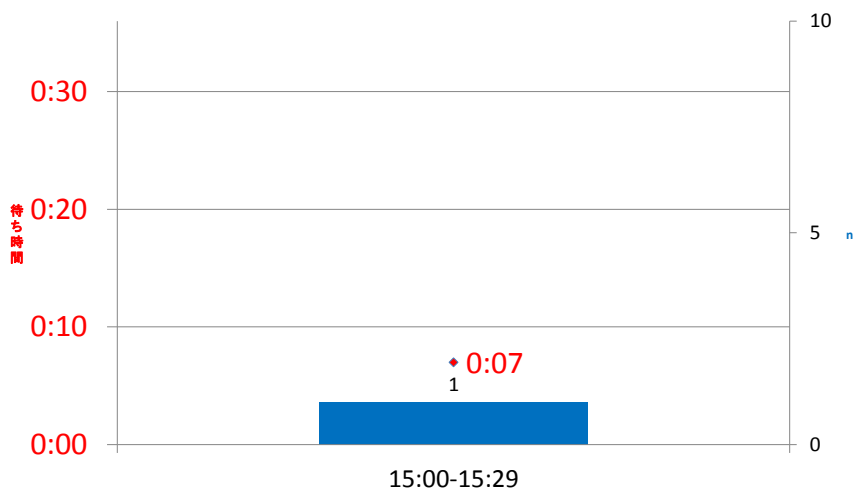
予約外患者の平均診察待ち時間は26分でした(昨年29分)。  
10:00～11:29の時間帯の待ち時間が20分以上とやや長くなる傾向でした。

### 診察待ち時間:予約患者 (午後、泌尿器科)



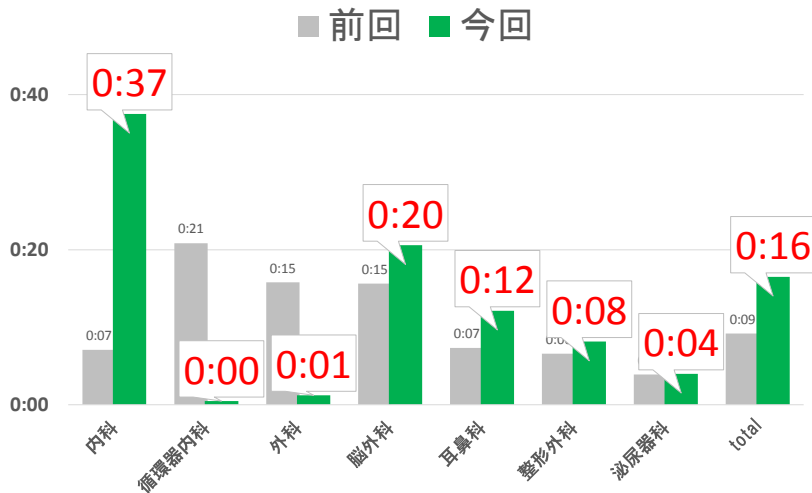
予約患者の平均診察待ち時間はほとんどありませんでした。

### 診察待ち時間:予約外 (午後、泌尿器科のみ)



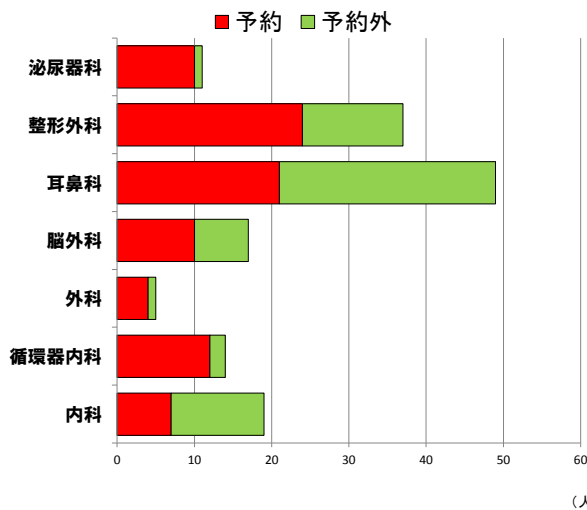
予約外患者1人のみで診察待ち時間は7分でした。

## 診療科別待ち時間



循環器科、外科は昨年より待ち時間が短縮していましたが、内科の待ち時間が増加していました。

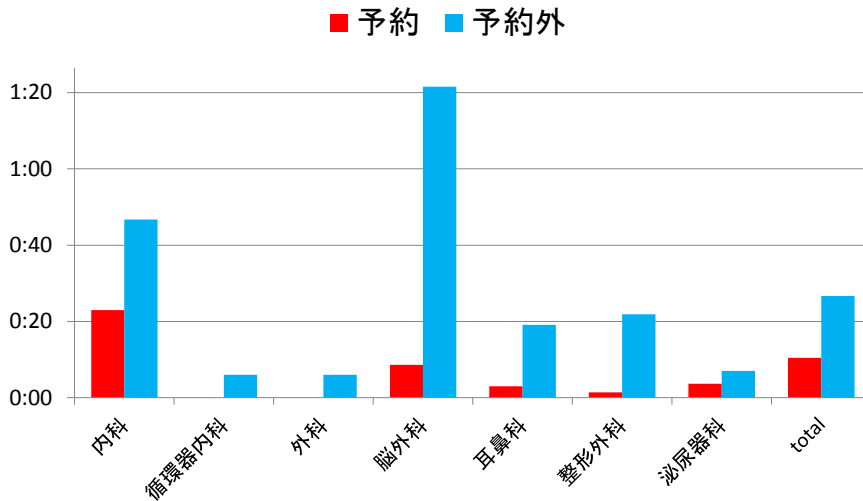
## 予約・予約外患者数



診療科	予約率 (%)
泌尿器科	<b>91</b>
整形	<b>67</b>
耳鼻科	<b>43</b>
脳外	<b>83</b>
外科	<b>80</b>
循環器	<b>92</b>
内科	<b>37</b>

予約率は全体で57.9%で、昨年(66.2%)よりやや低下していました。今回の調査で予約率の高かった科は泌尿器科と循環器科でした。

## 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、内科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。

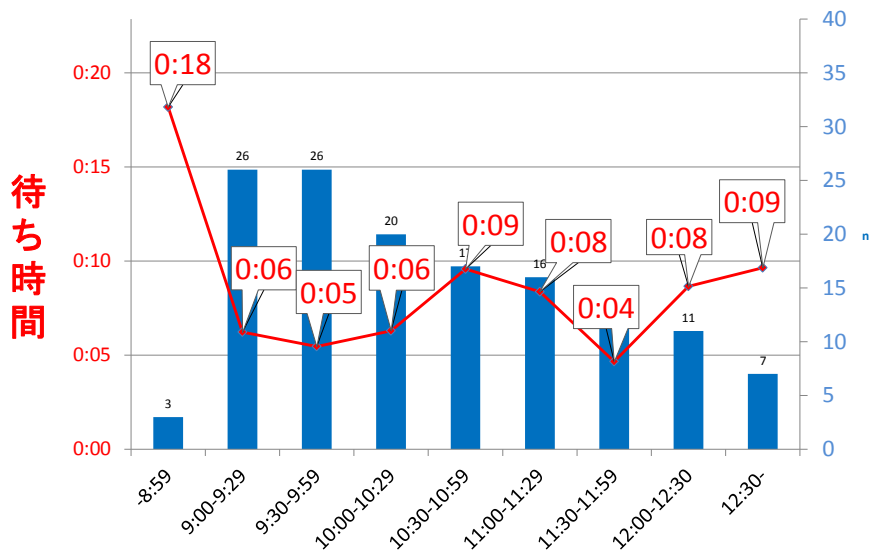
## ・会計待ち時間

**平均5分** (前回 8分)

最大 1時間04分 [耳鼻科] (昨年 54分 [内科])

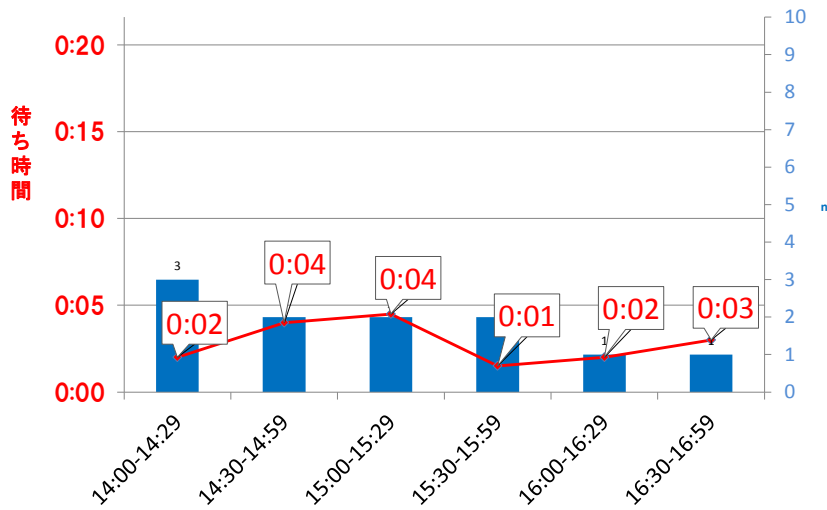
原因 : 診察終了後に治療方針の変更(患者希望)があり、会計処理が遅れたため

### 会計待ち時間(泌尿器以外)



時間帯別では10:30～11:30と12:00～が長くなる傾向がありましたが、10分以内におさまっていました。

### 会計待ち時間 (泌尿器科)



全時間帯で5分以内でした。

## 総評

- ・全体の診察待ち時間は昨年度の9分に比べ、今回は7分と延長していました。予約患者では8分延長、予約外患者では6分短縮していました。
- ・予約患者の平均4分に対し予約外患者では平均24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ます。予約外の待ち時間が平均30分以上の科は改善する必要がありますと思われます。
- ・会計待ち時間は平均7分と、前回に比べて1分短縮していました。10時台と12時台に待ち時間が伸びる傾向は前回と同様でしたが、いずれも10分以内におさまっていました。
- ・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ます。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いを。

2019年3月 広報委員会