

2019年 待ち時間調査結果報告

実施日:2019年12月13日(金)

調査結果

・有効数

	今回	前回
診察待ち時間	289名	149名
会計待ち時間	291名	150名

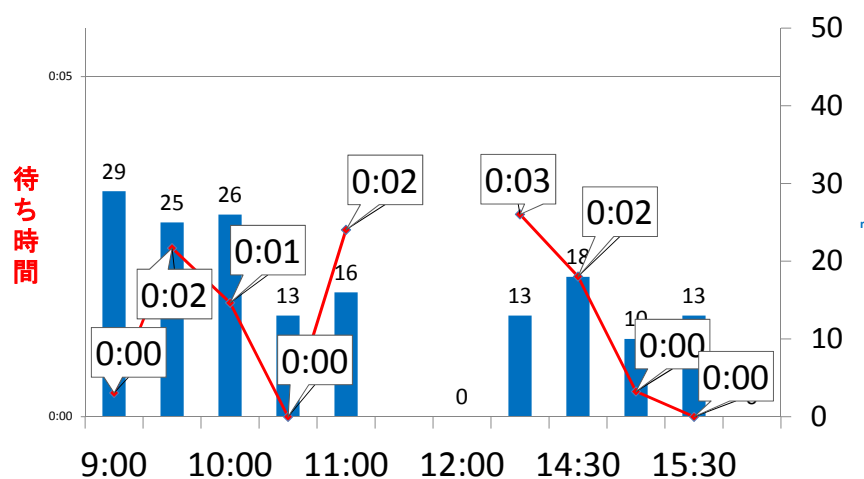
・診察待ち時間

	今回	前回
全患者	12分	12分
予約患者	1分	10分
予約外患者	26分	25分

最大: 1時間42分 [内科] (昨年 1時間26分 [脳外科])

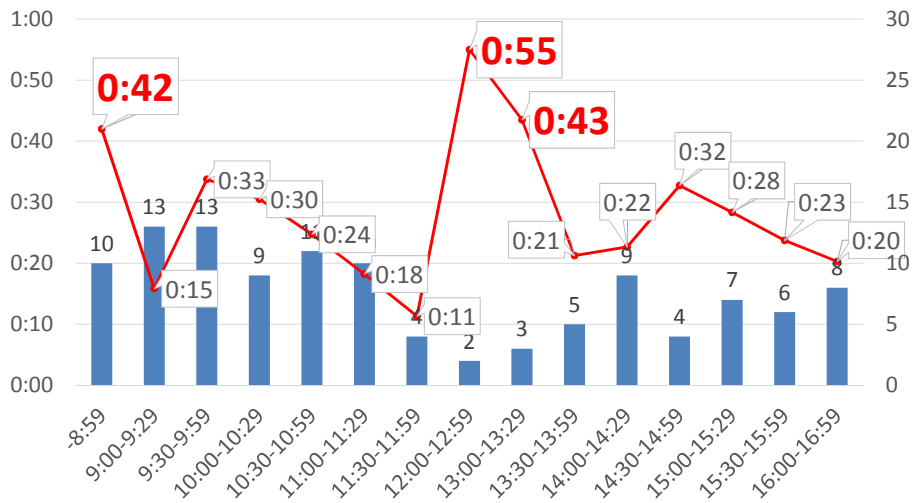
原因: 非予約患者であったため、予約患者を優先することにより、待ち時間が長くなってしまったと推察されます。

診察待ち時間: 予約患者 (179名)



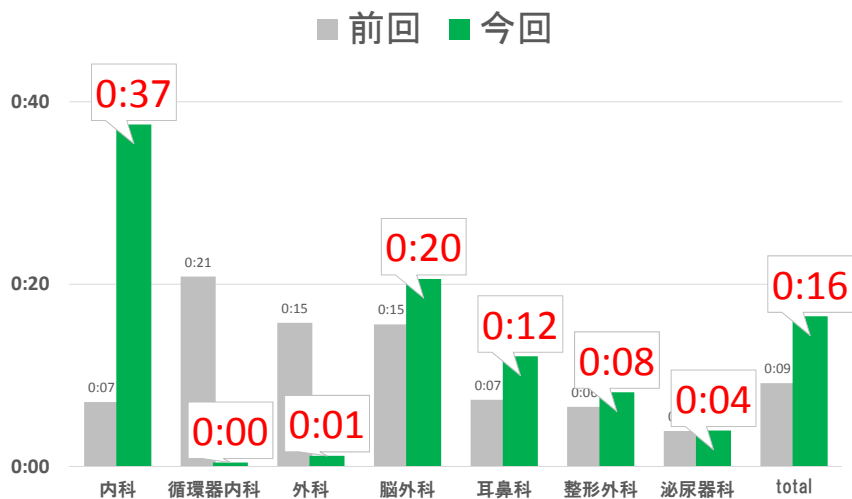
予約患者の診察待ち時間は全時間帯で5分以内でした。

診察待ち時間：予約外患者（110名）



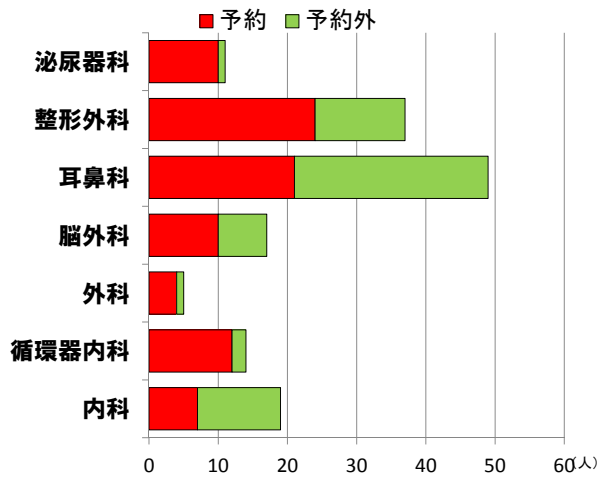
朝の9時前と昼の12:00～13:29の時間帯の待ち時間が40分以上とやや長くなる傾向でした。

診療科別待ち時間



前回と比較し、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。

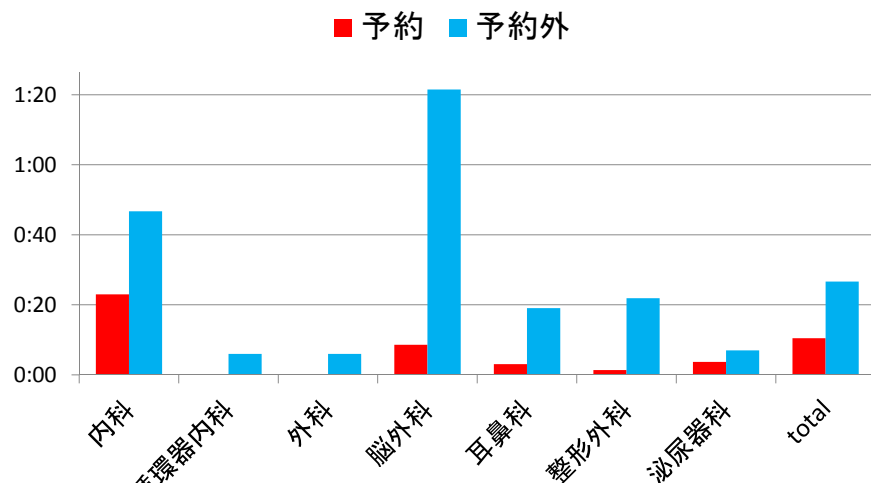
予約・予約外患者数



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

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



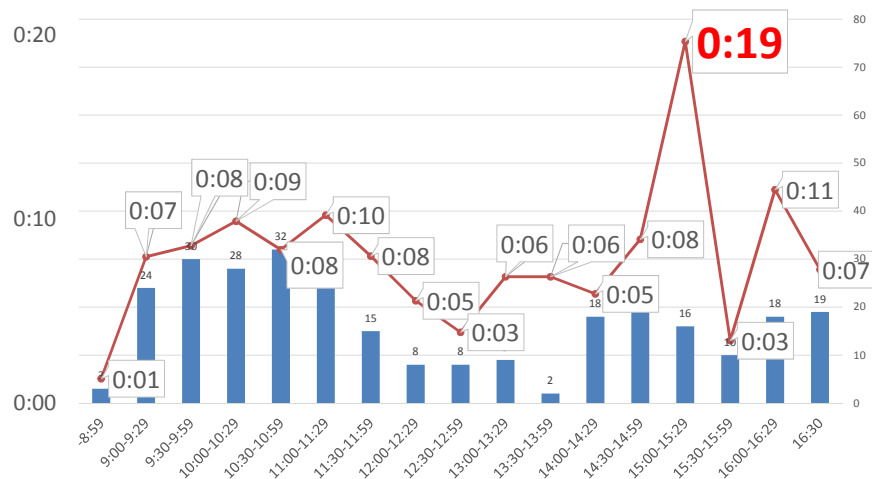
すべての科で予約外患者の待ち時間は予約患者より長くなる傾向は同じでした。脳外科、内科の予約外患者の待ち時間は他科より長い傾向がありました。

・会計待ち時間

	今回	前回
会計待ち時間	11分	5分

最大 1時間15分 [耳鼻科] (昨年 64分 [耳鼻科])
原因 :不明

会計待ち時間



時間帯別では15:00～15:29で19分と延長していましたが、ほとんどの時間帯で10分以内に収まっています。

総評

- ・アンケート件数が昨年度に比較して倍近くに増加していました。
この理由は外来患者来院数の違いによるものと考えます(外来患者総数 昨年281名に対して今回411名でした)。
- ・全体の診察待ち時間は平均12分で、昨年度と同じでした。
予約患者では9分短縮、予約外患者では1分延長していました。
予約患者の待ち時間に関しては問題ないかと思えます。
- ・予約患者と比較し、予約外患者の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。
- ・会計待ち時間は平均11分と、前回に比べて6分延長していましたが、ほとんどの時間帯で10分以内になっていました。
- ・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えます。

2020年3月 広報委員会