

# 待ち時間調査結果報告

- ◇ 調査期間:2024年7月29日~8月3日
- ◇ 調査目的:患者様に提供するサービス向上のための待ち時間の把握と改善

## 1. 調査概要

今回の調査では、初診受付にかかる時間、診察室に入るまでの待ち時間、物療室に入るまでの待ち時間、会計呼び出しまでの待ち時間の4つのプロセスにおける待ち時間を測定しました。調査期間中における平均待ち時間および最大待ち時間は以下の通りとなりました。

## 2. 調査結果

平均待ち時間	29日 AM 整形	29日 AM ペイン	29日 PM 内科	30日 AM 整形	30日 AM 脳外	31日 AM 整形	31日 PM 整形	2日 AM 整形	2日 PM 整形	3日 AM 整形	総平均
初診受付	13分	-	8分	8分	-	14分	-	8分	-	-	10分
診察	6分	8分	6分	8分	11分	6分	6分	11分	4分	5分	7分
物療	6分	17分	4分	5分	-	9分	4分	7分	2分	3分	6分
会計	6分	9分	3分	4分	4分	5分	3分	11分	2分	6分	5分

最大待ち時間	
初診受付	18分
診察	36分
物療	30分
会計	33分

(今回調査にご協力いただいた患者様の人数)

対象患者数	29日 AM 整形	29日 AM ペイン	29日 PM 内科	30日 AM 整形	30日 AM 脳外	31日 AM 整形	31日 PM 整形	2日 AM 整形	2日 PM 整形	3日 AM 整形	全体
初診受付	1	0	2	1	0	3	0	2	0	0	9
診察	26	6	13	24	5	33	14	41	13	27	202
物療	17	1	9	17	0	21	9	18	10	17	119
会計	26	6	13	24	5	33	14	41	13	27	202

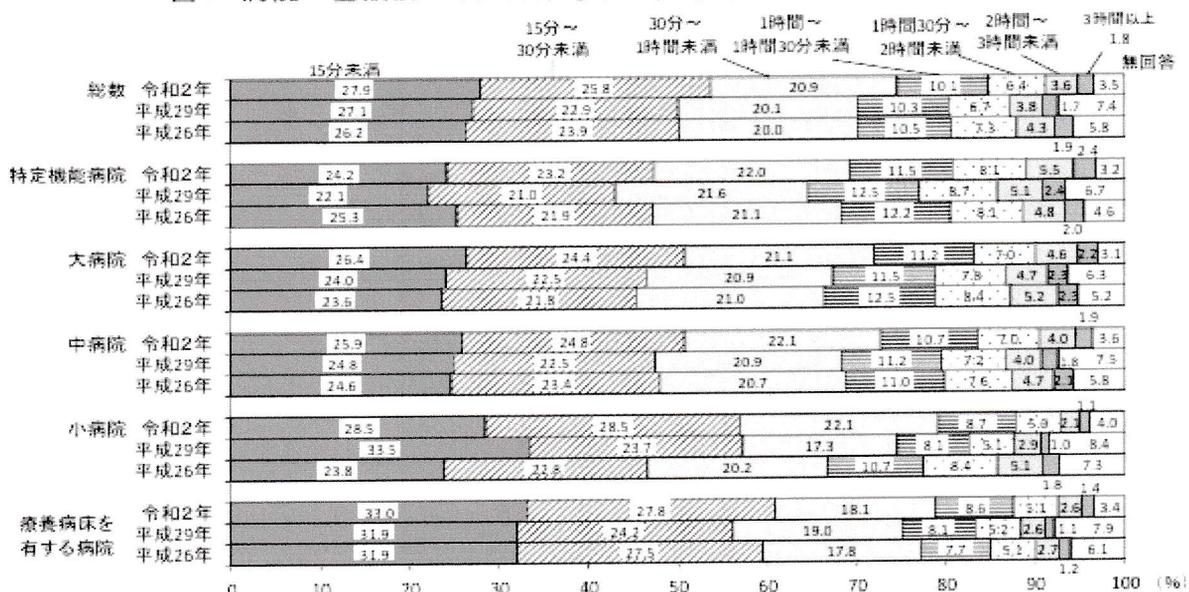
## 3. 全国の医療機関との比較

厚生労働省が2020年に実施した受療行動調査によると、外来患者の診察等までの待ち時間は「15分未満」が27.9%と最も多く、次いで、「15分~30分未満」が25.8%、「30分~1時間未満」が20.9%となっており、1時間未満の待ち時間の割合が約7割となっています。

当院の平均待ち時間はいずれのプロセスにおいても15分未満となりますので、全国平均と比較して最も割合の高い「15分未満」のグループに属します。

(参考)厚生労働省「令和2(2020)年受療行動調査(概数)の概況」

図3 病院の種類別にみた外来患者の診察等までの待ち時間



#### 4. 結論

本調査により、当院の平均待ち時間は全国平均と比較していずれのプロセスでも短い部類に入ることが確認されました。しかしながら、最大の待ち時間としては各プロセスにおいて18分~36分のお時間をいただいていることも判明いたしました。本結果に基づき、診療、看護、医事の各部門にて今後も患者様に満足いただけるサービスを提供するため、待ち時間のさらなる短縮に向けた改善策の検討を行ってまいります。

ご協力ありがとうございました。

