

平成26年 待ち時間調査の結果

調査日 : 平成26年3月14日(金)、19日(水)

調査対象 : 単科受診者

(1) 待ち時間の平均値、最大値、最小値

1、受付到着から診察開始

- ①初診or再診(問診あり) ※問診あり、なしは問診受付で問診票を記入されたかどうかで区別
- ②初診or再診(問診なし)
- ③予約あり(予約時間に対する待ち時間)

2、検査

- ①受付到着から検査開始
- ②予約時間に対する待ち時間

3、処置

4、リハビリ

- ①予約あり
- ②予約なし

5、会計バーコードから呼び出しまで

6、会計から薬の受け取りまで

7、受付から会計まで

(2) 各科別待ち時間と来院時間のグラフ

- ・待ち時間の割合(受付到着から診察開始まで。予約の有無は分類せず)
- ・来院時間の割合
- ・受付到着時間と待ち時間の割合

(3) 自由記載欄に寄せられたご意見の分類

(テーマ)

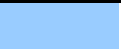
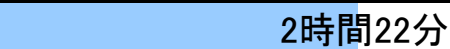
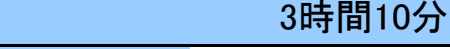
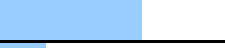
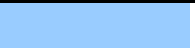
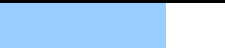
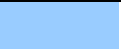
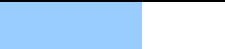
- ・真生会が他の病院と違うところは、どこだと思いますか。どんなことでもけっこうですので、お聞かせください。
- ・待ち時間に関してご意見がありましたらご自由にお書きください。

(1)待ち時間の平均値、最大値、最小値
平成26年3月14日(金)待ち時間調査結果

①初診or再診(問診あり)		平均		最大		最小	
内科	AM		48分(14)		1時間24分		20分
	PM		20分(14)		36分		5分
小児科	AM		45分(8)		1時間9分		25分
	PM		29分(11)		54分		8分
消化器内科	AM		26分(1)		26分		26分
	PM	対象者なし					
外科	AM		23分(3)		52分		6分
	PM		9分(3)		12分		7分
整形外科	AM		26分(7)		40分		4分
	PM		39分(4)		1時間1分		13分
皮膚科	AM		27分(12)		55分		2分
	PM		22分(22)		1時間2分		4分
耳鼻咽喉科	AM		42分(3)		57分		26分
	PM		45分(23)		1時間15分		6分
アイセンター	AM		43分(13)		1時間34分		1分
	PM		50分(14)		1時間31分		5分
泌尿器科	AM	対象者なし					
	PM		21分(6)		33分		4分

1、受付到着から診察開始

※()内はデータを得られた人数。問診あり、なしは問診受付で問診票を記入されたかどうかで区別。

②初診or再診(問診なし)		平均	最大	最小
内科	AM	 50分(16)	 2時間22分	 25分
	PM	 28分(16)	 52分	 7分
小児科	AM	 39分(7)	 56分	 22分
	PM	 25分(9)	 53分	 5分
消化器内科	AM	 52分(9)	 1時間5分	 14分
	PM	 16分(10)	 32分	 2分
心療内科	AM	 2分(2)	 3分	 1分
	PM	 13分(1)	 13分	 13分
外科	AM	 24分(2)	 38分	 11分
	PM	 3分(1)	 3分	 3分
整形外科	AM	 1時間8分(16)	 3時間10分	 3分
	PM	 34分(23)	 1時間20分	 1分
歯科	AM	 25分(3)	 1時間1分	 8分
	PM	 13分(2)	 16分	 10分
皮膚科	AM	 31分(16)	 1時間29分	 3分
	PM	 22分(28)	 1時間16分	 2分
耳鼻咽喉科	AM	 37分(8)	 1時間5分	 10分
	PM	 45分(28)	 1時間4分	 2分
アイセンター	AM	 1時間7分(24)	 2時間50分	 7分
	PM	 1時間9分(23)	 1時間49分	 29分
泌尿器科	AM	 21分(13)	 50分	 0分
	PM	 33分(4)	 43分	 19分

1、受付到着から診察開始					※()内はデータを得られた人数。				
③予約あり (予約時間に対する待ち時間)		平均		最大		最小			
内科	AM		10分(42)		1時間0分	0分			
	PM		21分(12)		55分	0分			
小児科	AM	対象者なし							
	PM		18分(5)		40分	0分			
消化器内科	AM		14分(6)		33分	0分			
	PM		2分(3)		8分	0分			
外科	AM	0分(2)		0分		0分			
	PM	0分(1)		0分		0分			
皮膚科	AM	0分(1)		0分		0分			
	PM		9分(3)		17分		4分		
アイセンター (検査予約のある患者)	AM		1時間17分(37)		2時間41分		28分		
	PM		1時間8分(19)		2時間41分		34分		
歯科	AM		1分(42)		※15分	0分			
	PM	0分(47)			5分	0分			
※歯科AMの最大待ち時間15分は、予約時間に呼び出しの声が届かず、入室が遅れてしまいました。									
2、検査									
①受付到着から検査開始		平均		最大		最小			
眼科検査	AM		14分(65)		2時間22分		1分		
	PM		13分(45)		1時間0分		1分		
レントゲン	AM		14分(25)		53分	0分			
	PM		6分(23)		19分	0分			

2、検査					※()内はデータを得られた人数。				
①受付到着から検査開始		平均		最大		最小			
CT	AM	2分(7)	10分	1分					
	PM	4分(6)	7分	1分					
MRI	AM	14分(4)	42分	0分					
	PM	7分(2)	10分	5分					
本館・南館検査室の検査	AM	5分(32)	14分	0分					
	PM	3分(20)	8分	1分					
②予約時間に対する待ち時間									
眼科検査	AM	4分(40)	1時間5分	0分					
	PM	9分(24)	1時間0分	0分					
CT	AM	0分(2)	0分	0分					
	PM	対象者なし							
MRI	AM	0分(4)	0分	0分					
	PM	0分(1)	0分	0分					
本館・南館検査室の検査	AM	0分(5)	0分	0分					
	PM	0分(1)	0分	0分					
3、処置									
	AM	16分(29)	1時間6分	0分					
	PM	17分(26)	1時間20分	0分					
4、リハビリ									
受付から問診開始	AM	7分(23)	23分	1分					
	PM	6分(20)	20分	2分					

4、リハビリ

※()内はデータを得られた人数。

①予約あり		平均	最大	最小
受付到着からリハビリ開始 (予約時間に対する待ち時間)	AM	1分(24)	4分	0分
	PM	1分(24)	17分	0分
物療終了からマッサージ開始	AM	2分(8)	13分	0分
	PM	3分(10)	8分	0分
②予約なし				
受付到着からリハビリ開始	AM	4分(3)	8分	5分
	PM	1分(5)	3分	0分
物療終了からマッサージ開始	AM	0分(1)	0分	0分
	PM	対象者なし		
5、会計バーコードから 呼び出しまで				
	AM	7分(263)	35分	1分
	PM	6分(231)	39分	1分
6、会計後、薬の受け取りまで				
	AM	4分(57)	24分	0分
	PM	4分(25)	17分	0分
7、受付到着から会計まで				
	AM	1時間13分(251)	5時間3分	10分
	PM	1時間2分(229)	2時間51分	12分

平成26年3月19日（水）待ち時間調査結果

1、受付到着から診察開始		※（ ）内はデータを得られた人数。問診あり、なしは問診受付で問診票を記入されたかどうかで区別。			
①初診or再診（問診あり）		平均		最大	最小
内科	AM		51分（9）	1時間31分	33分
	PM		48分（14）	1時間16分	14分
小児科	AM	休診			
	PM		31分（13）	50分	8分
消化器内科	AM		52分（3）	1時間2分	42分
	PM		23分（3）	43分	13分
外科	AM		29分（1）	29分	29分
	PM		16分（3）	37分	4分
整形外科	AM		1時間7分（10）	1時間56分	19分
	PM		25分（17）	1時間20分	1分
皮膚科	AM		14分（16）	36分	2分
	PM		44分（27）	1時間27分	12分
耳鼻咽喉科	AM		48分（12）	1時間5分	20分
	PM		46分（28）	1時間11分	10分
アイセンター	AM		1時間20分（46）	3時間12分	19分
	PM		54分（30）	1時間39分	25分
泌尿器科	AM	対象者なし			
	PM		25分（8）	59分	5分

1、受付到着から診察開始

※()内はデータを得られた人数。問診あり、なしは問診受付で問診票を記入されたかどうかで区別。

②初診or再診(問診なし)		平均	最大	最小
内科	AM	52分(13)	1時間25分	9分
	PM	53分(12)	1時間25分	9分
小児科	AM	休診		
	PM	31分(13)	57分	7分
消化器内科	AM	38分(13)	2時間40分	2分
	PM	30分(12)	47分	20分
心療内科	AM	2時間27分(1)	2時間27分	2時間27分
	PM	1時間7分(1)	1時間7分	1時間7分
外科	AM	31分(4)	55分	3分
	PM	3分(1)	3分	3分
整形外科	AM	48分(18)	2時間10分	3分
	PM	58分(16)	1時間24分	21分
歯科	AM	8分(3)	25分	0分
	PM	46分(3)	1時間25分	25分
皮膚科	AM	14分(22)	31分	3分
	PM	56分(43)	1時間27分	6分
耳鼻咽喉科	AM	47分(18)	1時間5分	10分
	PM	45分(28)	1時間27分	12分
アイセンター	AM	1時間7分(24)	2時間50分	7分
	PM	1時間9分(23)	1時間49分	29分
泌尿器科	AM	休診		
	PM	5分(12)	47分	2分

1、受付到着から診察開始

※()内はデータを得られた人数。

③予約あり (予約時間に対する待ち時間)		平均	最大	最小
内科	AM	10分(5)	25分	0分
	PM	25分(27)	1時間11分	0分
消化器内科	AM	6分(5)	22分	0分
	PM	33分(9)	1時間3分	0分
心療内科	AM	39分(3)	39分	0分
	PM	8分(14)	33分	0分
皮膚科	AM	5分(1)	5分	5分
	PM	4分(1)	4分	4分
アイセンター (検査予約のある患者)	AM	1時間30分(46)	3時間38分	33分
	PM	1時間22分(46)	3時間12分	19分
歯科	AM	0分(18)	2分	0分
	PM	0分(21)	8分	0分

2、検査

①受付到着から検査開始		平均	最大	最小
眼科検査	AM	14分(65)	2時間22分	1分
	PM	13分(45)	1時間0分	1分
レントゲン	AM	19分(13)	45分	0分
	PM	20分(30)	30分	1分
CT	AM	2分(2)	4分	1分
	PM	4分(4)	6分	2分

2、検査		※()内はデータを得られた人数。			
①受付到着から検査開始		平均	最大	最小	
MRI	AM	23分(5)	1時間11分		2分
	PM	3分(2)	5分		2分
本館・南館検査室の検査	AM	2分(12)	8分		0分
	PM	4分(42)	30分		0分
②予約時間に対する待ち時間					
眼科検査	AM	13分(46)	1時間20分		0分
	PM	6分(20)	37分		0分
CT	AM	対象者なし			
	PM	0分(1)	0分		0分
MRI	AM	0分(4)	0分		0分
	PM	0分(2)	0分		0分
本館・南館検査室の検査	AM	0分(5)	0分		0分
	PM	1分(2)	2分		0分
3、処置		AM	10分(43)	1時間24分	0分
		PM	10分(55)	1時間32分	0分
4、リハビリ					
受付から問診開始	AM	5分(18)	21分		1分
	PM	4分(18)	21分		0分

4、リハビリ

※()内はデータを得られた人数。

①予約あり		平均	最大	最小
受付到着からリハビリ開始 (予約時間に対する待ち時間)	AM	2分(20)	20分	0分
	PM	0分(20)	8分	0分
物療終了からマッサージ開始	AM	7分(14)	16分	0分
	PM	4分(5)	9分	1分
②予約なし				
受付到着からリハビリ開始	AM	3分(3)	5分	0分
	PM	2分(3)	4分	2分
物療終了からマッサージ開始	AM	対象者なし		
	PM	1分(1)	1分	1分
5、会計バーコードから 呼び出しまで	AM	4分(260)	16分	0分
	PM	5分(301)	37分	1分
6、会計後、薬の受け取りまで	AM	5分(56)	24分	0分
	PM	12分(59)	1時間0分	1分
7、受付到着から会計まで	AM	1時間24分(253)	5時間42分	13分
	PM	1時間8分(286)	3時間8分	7分

【待ち時間の傾向】

（問診受付）

- ・問診受付で問診表を記入した後で各科に到着した方は、問診表の記入が必要のない再診の方、問診表を各科で記入した方に比べて、受付到着後の待ち時間が短い科もあれば、大きな差が見られない科もありました。

（内科）

- ・予約のない患者さんは、午前は50分程度の待ち時間でした。
- ・予約の患者さんは、予約に対して午前は10分程度、午後は20～25分程度の待ち時間が発生していました。

（消化器内科）

- ・予約のない患者さんにおいては、午前よりも午後の方が待ち時間が短い傾向にありました。

（外科）

- ・午後の方が比較的待ち時間が短い傾向にありました。

（整形外科）

- ・待ち時間は平均30分～1時間を越える場合もあり、ばらつきがありました。

（耳鼻咽喉科）

- ・平均待ち時間が午前、午後ともに50分前後でした。

（皮膚科）

- ・14日は午前、午後ともに平均20～30分程度の待ち時間でしたが、19日は午前は平均15分程度、午後は平均50～1時間程度の待ち時間がありました。

（アイセンター）

- ・午前、午後ともに平均して1時間～1時間半程度の待ち時間でした。
- ・検査予約があっても午前中の診察までの最大待ち時間が1時間以上発生していました。

（歯科）

- ・予約時間に対する待ち時間はほとんどありませんでした。

（検査）

- ・CT、MRI、本館、南館での検査は、予約に対する待ち時間はありませんでした。

（会計）

- ・会計の待ち時間は、平均、最大、最小ともに午前と午後に差がありませんでした。

（全体）

- ・受付到着から会計までにかかる時間は、平均して1時間～1時間30分程度でした。最大では午前は5時間、午後は3時間程度でした。

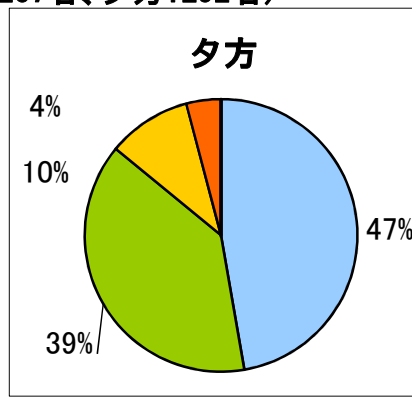
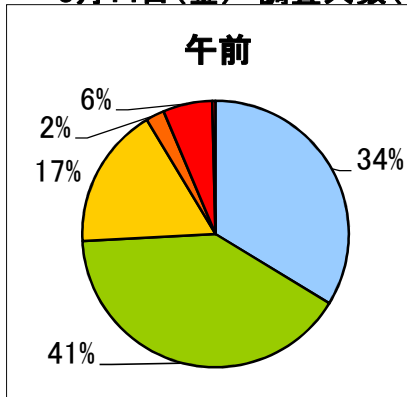
（薬局）

- ・会計後、薬の受け取りまでの待ち時間は平均して5分～10程度でしたが、データ数としては十分ではありませんでした。

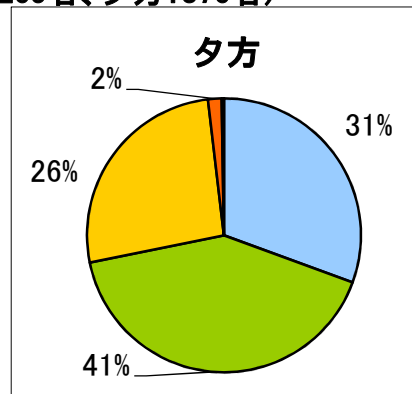
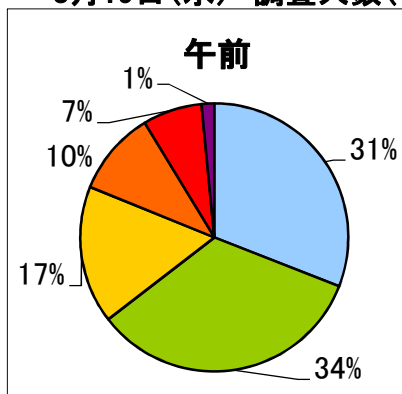
(2) 各科別待ち時間と来院時間のグラフ

○待ち時間の割合(医科全体)

3月14日(金) 調査人数(午前:267名、夕方:292名)



3月19日(水) 調査人数(午前:265名、夕方:376名)

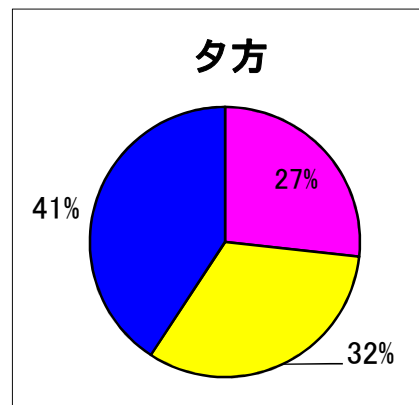
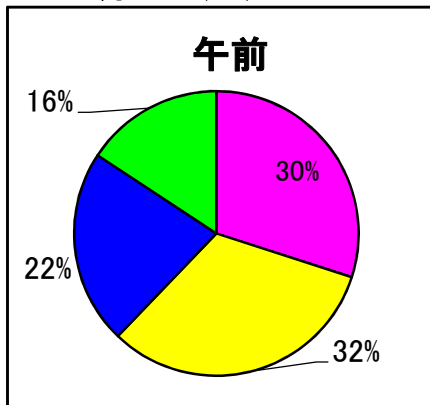


午前は14、19日ともに31分～60分の待ち時間の方が最も多くありました。

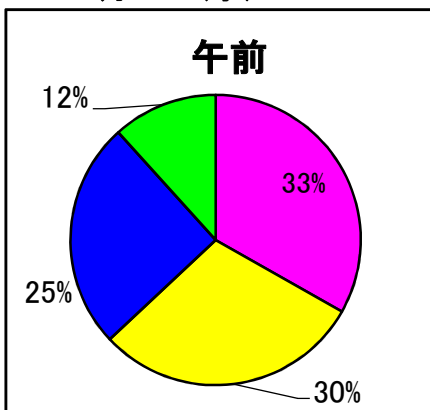
夕方は14日と19日で割合の分布が異なっていました。

○来院時間の割合(医科全体)

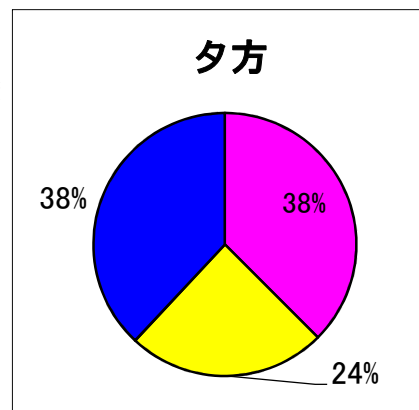
3月14日(金)



3月19日(水)



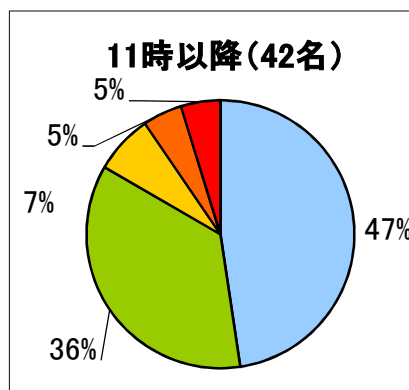
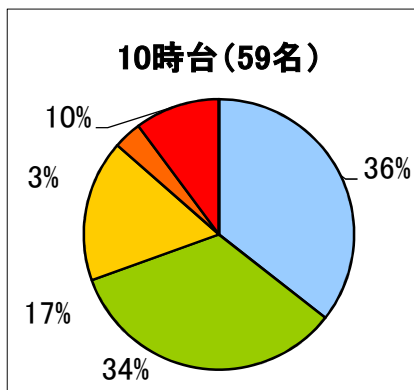
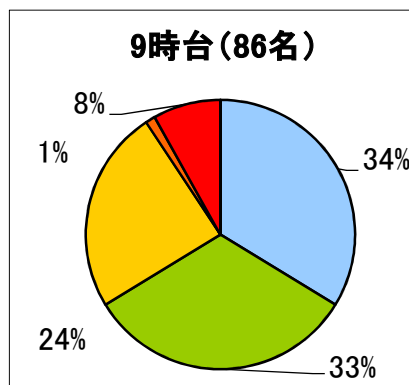
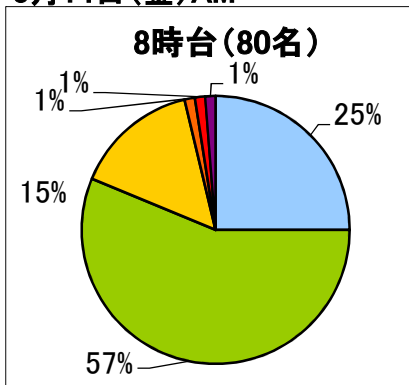
午前中は、60%以上の方が10時前に来院していました。



夕方は14、19日ともに18時以降に来院する方が40%近くを占めていました。

○受付到着時間と待ち時間の割合(医科全体・AM)

3月14日(金)AM



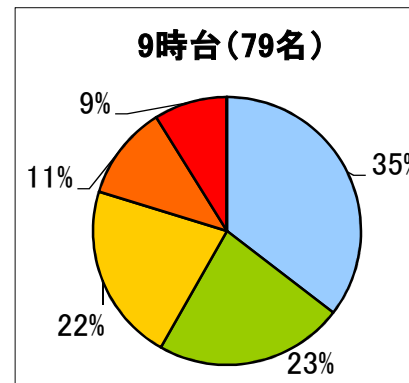
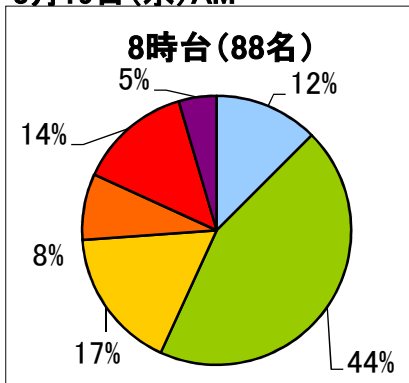
8時台と11時以降に受付到着した方の80%以上が1時間以内の待ち時間でした。

9時台、10時台に受付到着した方では約30%が、1時間以上の待ち時間でした。

科によっては1科のみの受診であれば11時以降に受付した方が朝早くに受付するよりも待ち時間が短い場合があります。

14日、19日ともに、医科全体で見ると30分以内の待ち時間は11時以降に受付した方で最も多くありました。

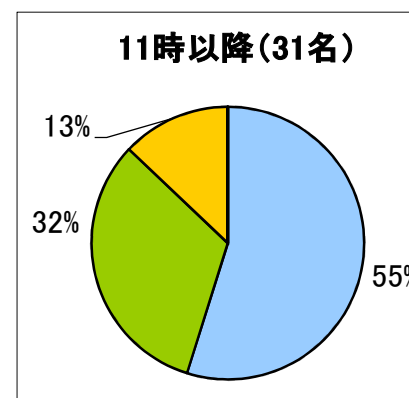
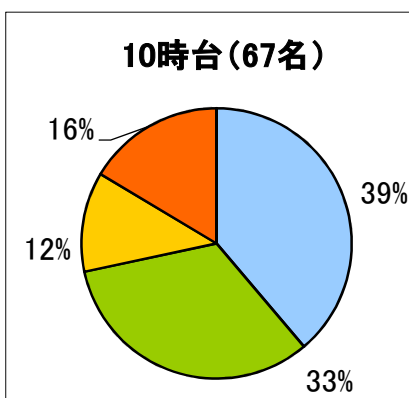
3月19日(水)AM



8時台、9時台に受付した方の20%以上が1時間半を超える待ち時間であり、14日と異なる傾向が見られました。

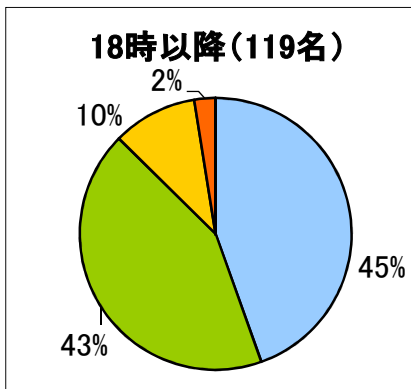
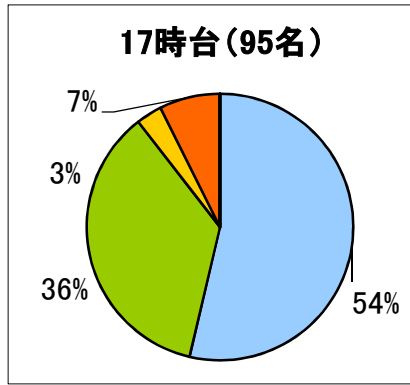
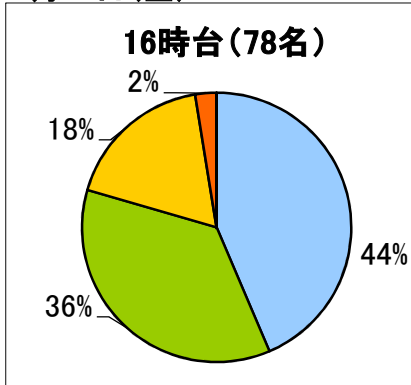
11時以降に受付した方の半数以上が30分以内の待ち時間でした。

14日、19日ともに11時以降に受付到着した方で、待ち時間30分以内の割合が最大でした。



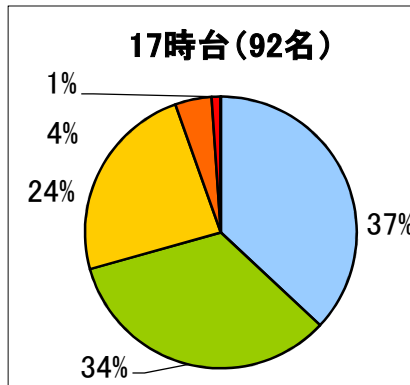
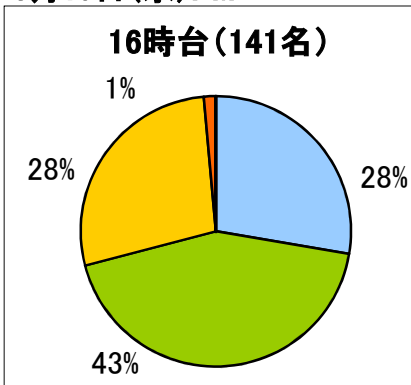
○受付到着時間と待ち時間の割合(医科全体・PM)

3月14日(金)PM



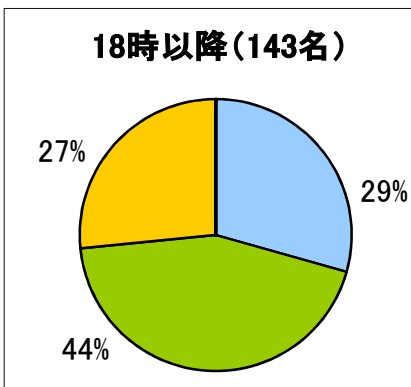
待ち時間が30分以内の割合が最も高かったのは17時台に受付した方でしたが、1時間半を超える待ち時間の割合も大きくなっていました。

3月19日(水)PM



14日と同様、待ち時間が時間が30分以内の割合が最も高かったのは17時台に受付した方でしたが、1時間半を超える待ち時間の割合も大きくなっていました。

14日と比べて、19日は61分～90分の待ち時間の割合がどの時間帯においても上回っていました。



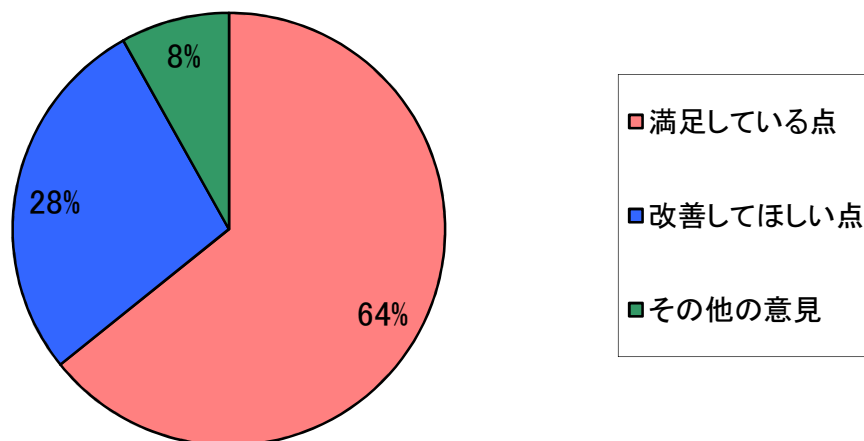
夕方どの時間帯も70%前後の方が1時間以内の待ち時間でした。

(3) 自由記載欄に寄せられたご意見の分類 (記入者数163名、複数意見あり)

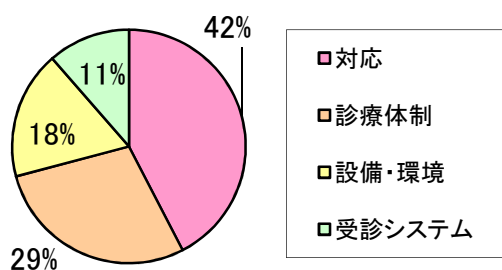
平成26年待ち時間調査

○真生会が他の病院と違うところは、どこだと思いますか。どんなことでもけっこうですので、お聞かせください。
○待ち時間に関してご意見がありましたらご自由にお書きください。

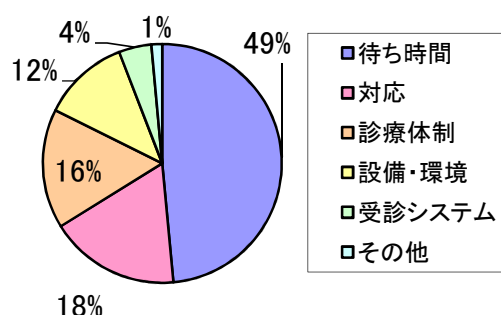
自由記載欄 内訳



満足している点 (158件)



改善してほしい点 (68件)



【ご意見の傾向】

- ・満足している点では、対応についての意見が最もあげられていました。
- ・改善してほしい点では、待ち時間に対する意見が半数近くを占めていました。
- ・対応については、改善してほしい点でも待ち時間に次いで多くの意見が寄せられていました。
- ・診療体制についても対応と同様に、満足しているという意見と改善してほしいという意見の両方があげられていました。

～詳細～

(満足している点)	合計158
【対応】	計67
○対応が親切。	54
・病院全体	25
・内科	5
・消化器内科	1
・皮膚科	6
・泌尿器科	2
・歯科	9
・耳鼻咽喉科医師	1
・アイセンター看護師	2
・消化器内科看護師	2
・視能訓練士	1
○言葉遣いがよい。	3
・病院全体	1
・歯科	2
○説明が分かりやすい、丁寧。	4
・皮膚科	1
・歯科	1
・内科医師	1
・アイセンター医師	1
○その他	6
・具合がわるいとき、すぐにベッドで休ませてもらった。(内科)	1
・患者の情報が共有されている。(アイセンター、あやめ病棟)	1
・折にふれアドバイスを受けられる。	1
・医師がすばらしい。(アイセンター)	1
・治療が早い。(歯科)	1
・丁寧に診療してもらえる。(歯科)	1
【診療体制】	計45
○夕方遅くまで診療している。	32
○休日、時間外、土曜日に受診できる。	5
○診療(体制)に満足している。	8
・病院全体	3
・アイセンター	2
・歯科	3
【設備・環境】	計28
○院内の清掃が行き届いている。	7
○院内、待合が快適である。	10
・全体	6
・アイセンター	1
・内科	1
・歯科	2
○絵や書、花、川柳、俳句などがよい。	6
○売店や図書室があり、よく利用している。	2
○その他	3
・設備がすばらしい(アイセンター)	1
・パンフレット類が整理されている。	1
・駐車場が広い。	1

【受診システム】		計18
○スムーズに診察が受けられる。		3
・全体		1
・総合受付		1
・検査(アイセンター)		1
○予約ができる		10
・歯科		9
・消化器内科		1
○番号表示画面があり、順番が分かる。		2
○その他		3
・何科も診察できる。		1
・受付時に担当者がいる。		1
・会計がバーコードなので早く支払いができる。		1

(改善してほしい点)		合計68
【待ち時間】		計33
○待ち時間が長い。		24
・内科		3
・整形外科		5
・アイセンター		5
・耳鼻咽喉科		2
・皮膚科		2
・会計		1
・薬局		6
○予約なのに待たされる。		3
・内科		1
・消化器内科		1
・受診科不明		1
○その他待ち時間について		6
・問診受付で時間がかかる。		1
・待ち時間表示が実際と異なる。(内科)		1
・受付機で早く順番を取っても、受付票を出すのが遅れると後回しにされる。(アイセンター)		1
・予約がないと、早く受付しても待たされる。(アイセンター)		1
・初診だと待たされる。(アイセンター)		1
・待合テレビの国会中継は待ち時間が余計に長く感じる。		1
【対応について】		計12
・高熱なのに診察が遅く、1時間以上待合室にいた後、別の場所へ移動され意味がない(内科)		1
・親切だが空回りしているように見える(アイセンター)		1
・スタッフの表情が固い。(小児科)		1
・診療時間が短くなった気がする。(皮膚科)		1
・いつもは子どもと一緒に呼ばれるのに、子どもだけ10分くらい後に呼ばれた。(耳鼻咽喉科)		1
・検査の説明がわかりにくく、不親切。(耳鼻咽喉科)		1
・患者の立場に立った言い方をしてほしい。(消化器内科)		1
・点滴があるなら先にしてほしい。(耳鼻咽喉科)		1
・汚れた手でコンタクトを触られた。(アイセンター)		1
・携帯電話で話をしている人に職員から注意してほしい。(アイセンター)		1
・状況に応じた患者への声かけがあるとよい。(皮膚科)		1
・待ち時間の案内があればよい。(アイセンター)		1

【診療体制】		計11
・夕方、どの科も診療してほしい。		4
・昼も診療してほしい。		2
・16時半から診療してほしい。(耳鼻咽喉科)		1
・花粉症の時期は、平日の診察を休みなくしてほしい。(耳鼻咽喉科)		1
・土曜日の昼か午後も診察があればよい。		1
・祝日で休診になった時は混雑するので別の日に変えてほしい。		1
・どの科も予約ができるようにしてほしい。		1
【設備・環境】		計8
・具合が悪い時、横になって待てるスペースがあるとよい。(内科)		1
・冷水機があればよい。(内科、耳鼻咽喉科)		2
・本や雑誌を置いてほしい。		2
・テレビが1台しかない。(整形外科)		1
・売店や図書室をもう少し充実させてほしい。		1
・外来のトイレのドアノブが開け閉めしにくい。		1
【受診システム】		計3
・会計時、一列に並んで、順番に精算できるよう表示や指示をしてほしい。		1
・夕方の受付開始前にも整理券を配布してほしい。		1
・受付表のファイルを持ちたくない。(汚いのでは?)		1
【その他】		計1
・まだ他者に推薦するほどの病院ではない。		1

(その他の意見)		合計20
【待ち時間】		計19
○待ち時間は(他の病院と比べて)短い方だと思う。		5
・内科		1
・アイセンター		1
・皮膚科		1
・耳鼻咽喉科		1
・複数科受診		1
○待ち時間はあまり気にならない。		8
・内科		2
・耳鼻咽喉科		2
・皮膚科		1
・整形外科		2
・薬局		1
○待ち時間は仕方がない。		4
・消化器内科		1
・歯科		1
・アイセンター		1
・皮膚科		1
○その他待ち時間について		2
・待ち時間を意識させないよう新聞や雑誌を置く、ポケベル貸出しを行ってはどうか。(アイセンター)		1
【対応】		計1
・耳が遠い人への会計呼び出しはどうしているのか。		1