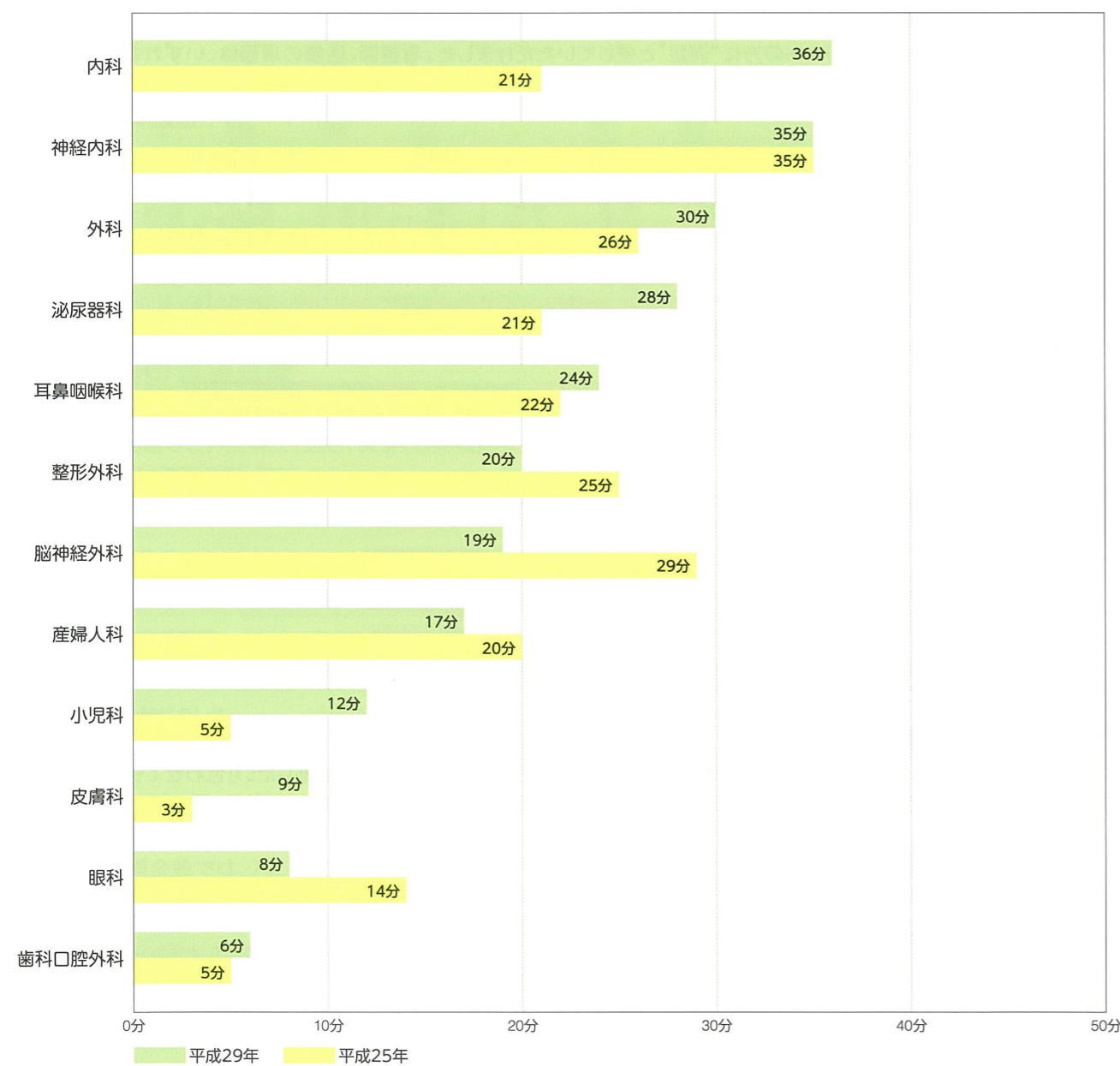


平成28年度の患者満足度調査で、待ち時間に対する患者さんの満足度の低下が指摘されました。「待ち時間対策ワーキンググループ」では、外来患者さんの待ち時間の実態を知ることが必要と判断し、「外来患者待ち時間調査」を実施しましたので、その結果を報告します。

## 1. 調査期間と調査患者数

調査は、平成29年6月12日(月)から16日(金)までの5日間にわたり実施しました。方法は、各診療科、部門において、開始と終了時刻および患者さんの待ち時間に対する感想を集計、解析しました。調査対象患者数は、初診患者258名、再診患者1,999名でした。この調査では、予約時間がある診療・検査について、診療・検査等が予約時間より早く開始された場合は除いています。

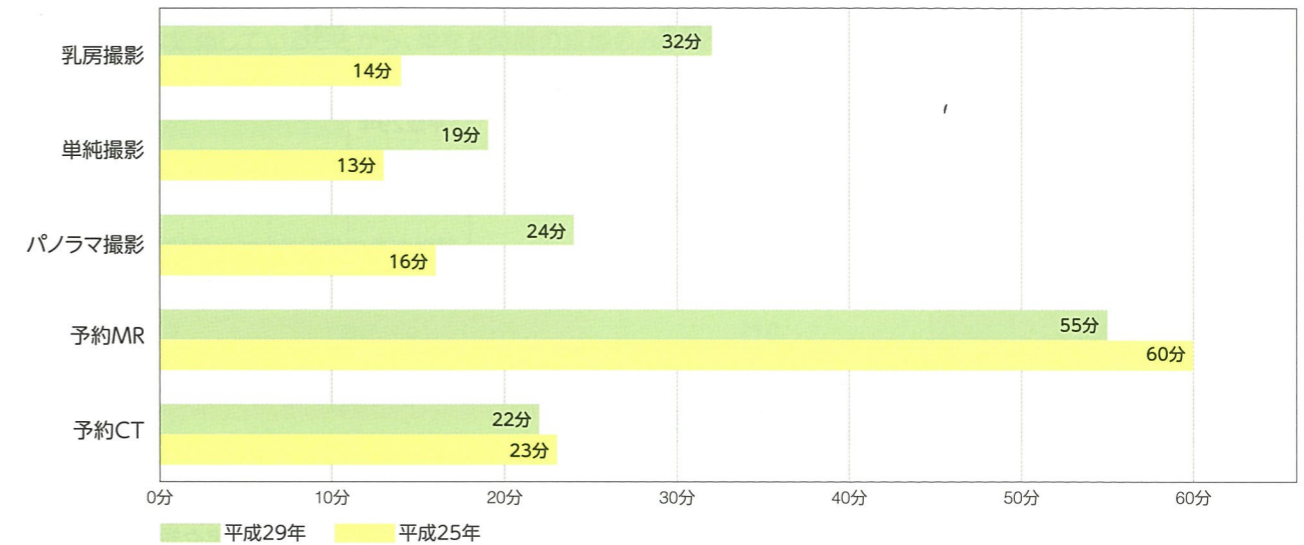
## 2. ひとつの診療科だけを受診した、再診患者の予約時間から診察までに要した時間(診療科別)



全科平均待ち時間は、20分48秒で、前回より1分26秒延長していますが、過去3回の調査と比較すると、3番目の長さとなっています。診療科別では、多くの診療科は変化がないか、短縮傾向がみられますが、内科(36分36秒)、外科(30分4秒)、泌尿器科(28分54秒)で延長傾向がみられます。

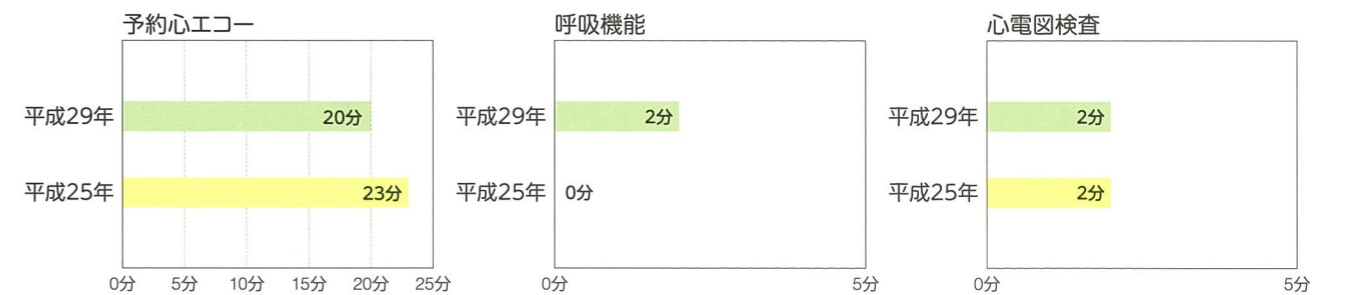
## 3. 画像診断検査の待ち時間

画像診断検査の受付から検査開始までの待ち時間については、予約CT、予約MR、単純撮影は検査件数の増加とともに、待ち時間も延長していました。ただし、今回、緊急または、当日予約外検査は待ち時間を把握できていません。なお、予約MRの待ち時間が長いのは、この間に患者さんが他の検査も行っているためです。



## 4. 生理検査の待ち時間

生理検査は、前回より検査件数が増加しながらも、待ち時間が短縮していました。



## 5. 内視鏡検査と超音波検査の待ち時間

超音波検査、内視鏡検査ともに待ち時間はやや延長傾向にありました。内視鏡検査においては、経鼻内視鏡や大腸検査の増加が影響しているかもしれません。

