

2025 年度_患者待ち時間調査結果

はじめに

当院では、より良い診療サービスを提供できるよう現状の問題点を抽出し、改善に繋げることを目的に 2025 年度_患者待ち時間調査を実施しました。

調査概要

	外 来 患 者 様
調査期間	2025 年 8 月 18 日（月）～2025 年 8 月 22 日（金）
調査対象	調査対象期間にご来院された外来患者様 <u>*救急外来・リハビリ受診・投薬外来を除く</u>
調査方法	調査数値は電子カルテ上の記録時間と担当者による記録時間を基に抽出し、集計しました。
調査対象 外来枠	1. 初診外来 <u>3</u> 外来枠を対象に実施 2. 再診外来 <u>12</u> 外来枠を対象に実施
調査対象患者数	総調査対象患者数 <u>288 名</u> (初診患者数：53 名 再診患者数：235 名)

算出方法

単純集計に関しては、調査概要の調査方法に準じて、記録時間の抽出方法を統一することで、ご来院された患者様の実所要時間を正確に記録し、集計及び結果としています。

調査項目

● 属性調査

性別、年齢、診療科は属性調査対象とせず、調査期間にご来院された外来患者様を対象に実施

● 待ち時間調査

〔 抽出時間項目 〕

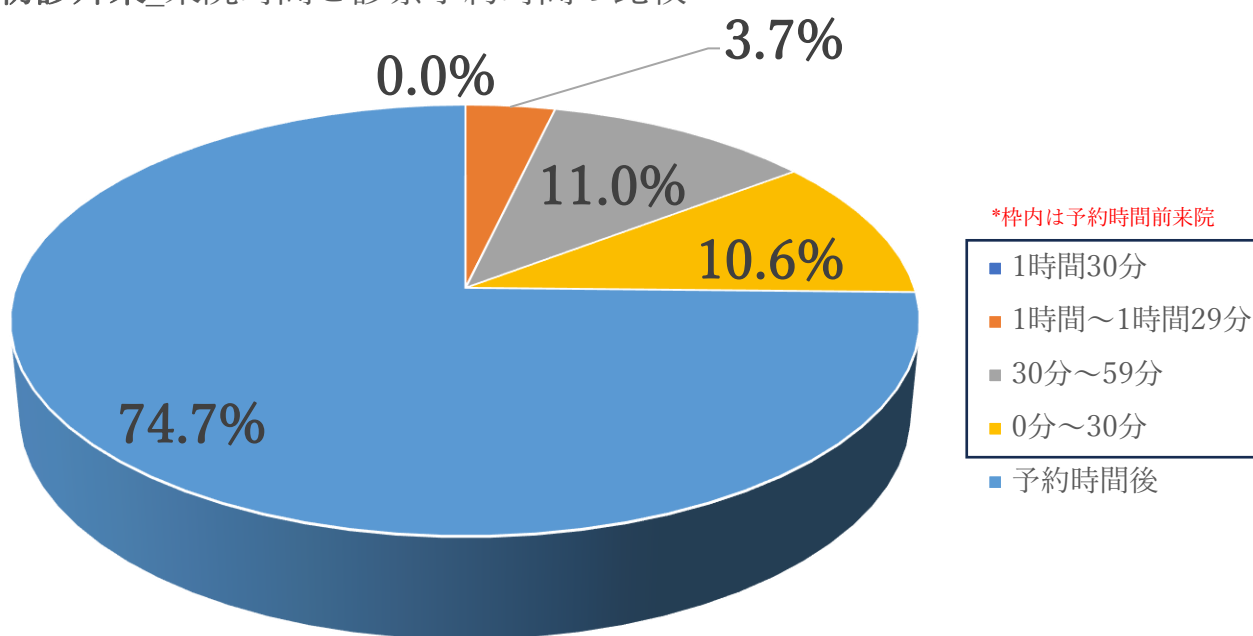
1. 来院時間と診察予約時間の比較
2. 受付から処置室（身長体重測定等）呼び出しまでの時間
3. 診察の呼び出しまでの時間
4. 診察室退室から会計支払いまでの時間
5. 診察後から会計入力処理開始までの時間
6. 会計処理開始から会計呼び出しまでの時間
7. 患者様の外来総滞在時間

待ち時間調査結果①

初診外来

① 来院時間と診察予約時間の比較

初診外来_来院時間と診察予約時間の比較



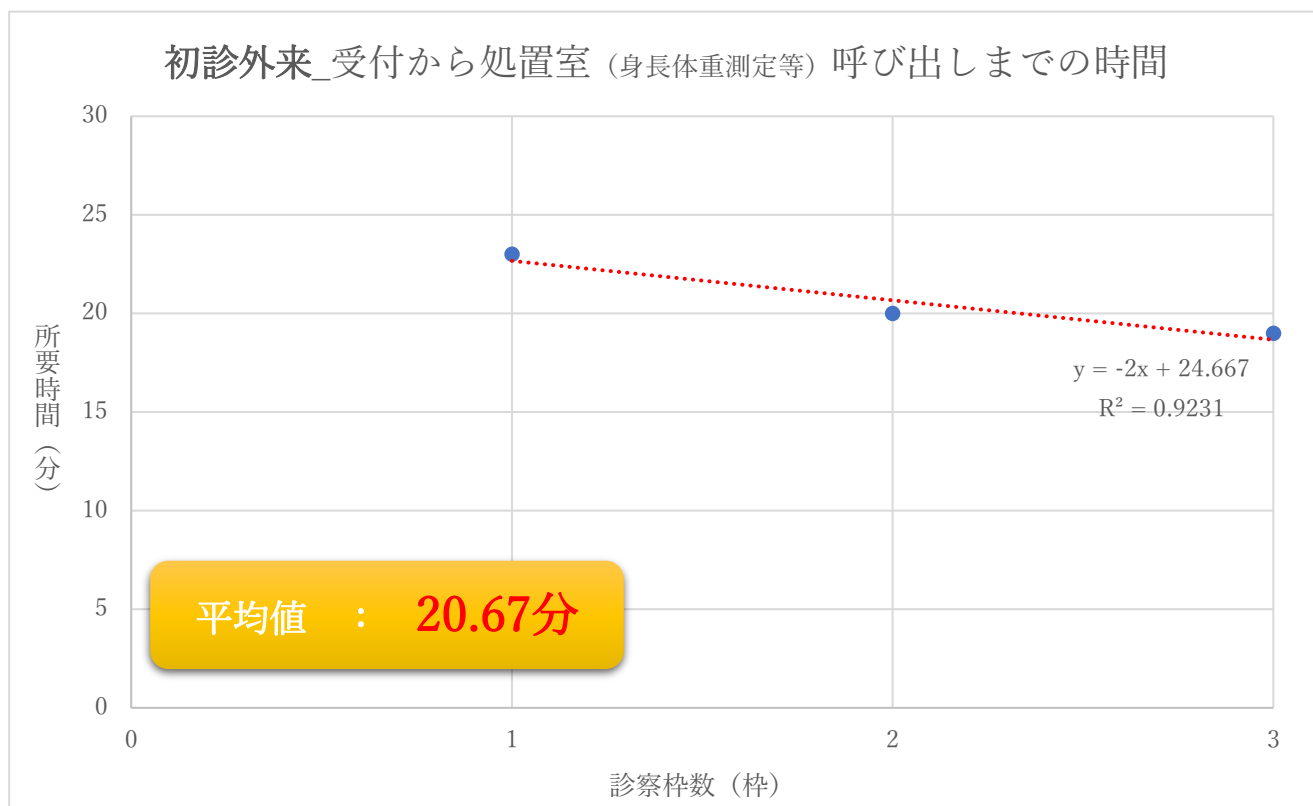
〔 考 察 〕

当院の初診外来受付時間は、8:00～11:00 までの受付、診療時間は、9:00～です。本来、初診外来は、ご予約をお取りしない外来となりますので、比較は出来ませんが、集計結果より「初診外来」に一部の患者様が診察予約でご来院されていることが分かりました。

調査対象期間 初診外来 3 外来枠/患者総数：53 名の内、初診外来に診察予約でご来院された割合は、患者総数：13.4 名 全体の 25.3%となっています。

*上記の診察予約でご来院された患者様の多くは、初診外来受診後の再診（検査結果報告）の外来受診の患者様となります。

② 受付から処置室（身長体重測定等）呼び出しまでの時間



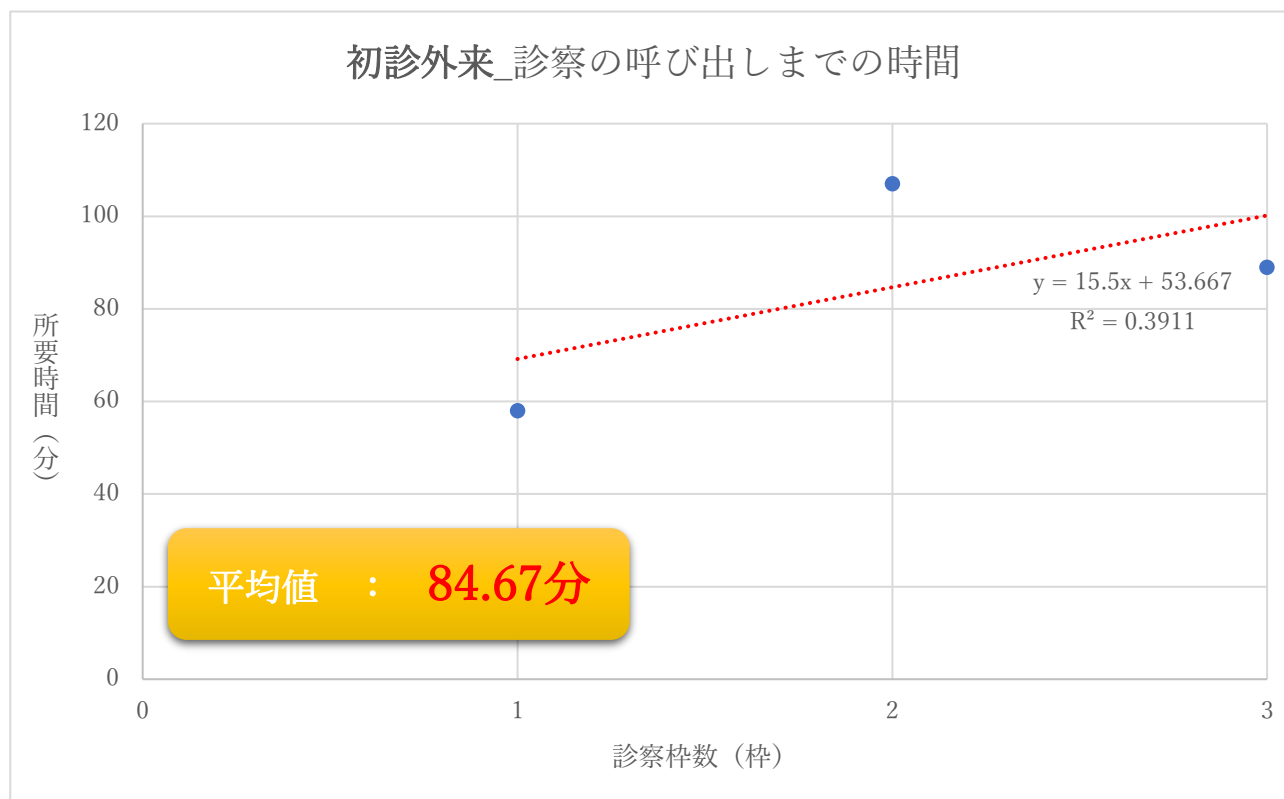
初診外来の受付から処置室（身長・体重測定等）呼び出しまでの時間は、平均して 20.67 分かかっています。

* R^2 が 0.9231 であり、近似曲線の信頼性が高いことを示しています。

〔 考 察 〕

初診の患者様の受付後、診療録（カルテ）の作成、診察券発行と事務的な診察前作業に必要とされる所要時間及び処置室呼び出し前に患者様ご自身で自動血圧計での血圧測定、問診票の記入を実施頂いており、処置室呼び込み前の各種作業所要時間がかかっているものと判断されます。

③ 診察の呼び出しまでの時間



診察の呼び出しまでの時間は、平均して 84.67 分かかっています。

* R^2 が 0.391 であり、近似曲線の近似値の信頼性が低いことを示します。

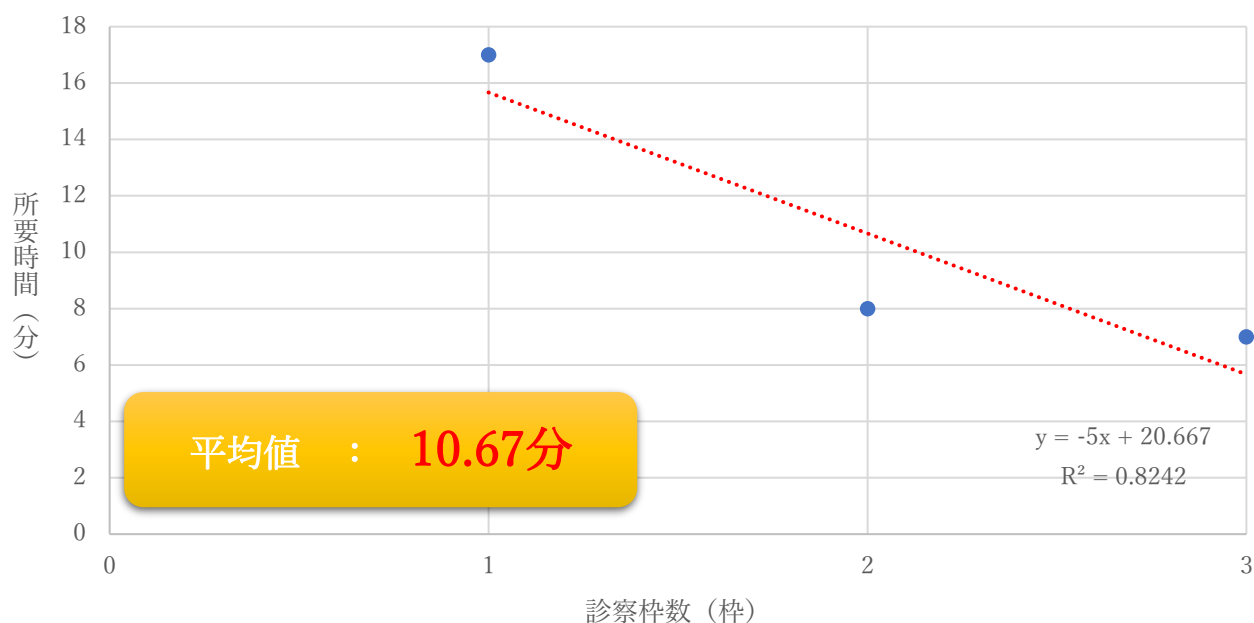
〔 考 察 〕

診察する医師により所要時間は、❶ 58 分 ❷ 107 分 ❸ 89 分と差があり、診察前の受診検査内容により検査時間にある程度の検査に要する時間が必要となること、検査室数も限られるため、当日の検査受診人数によっても所要時間が変動します。

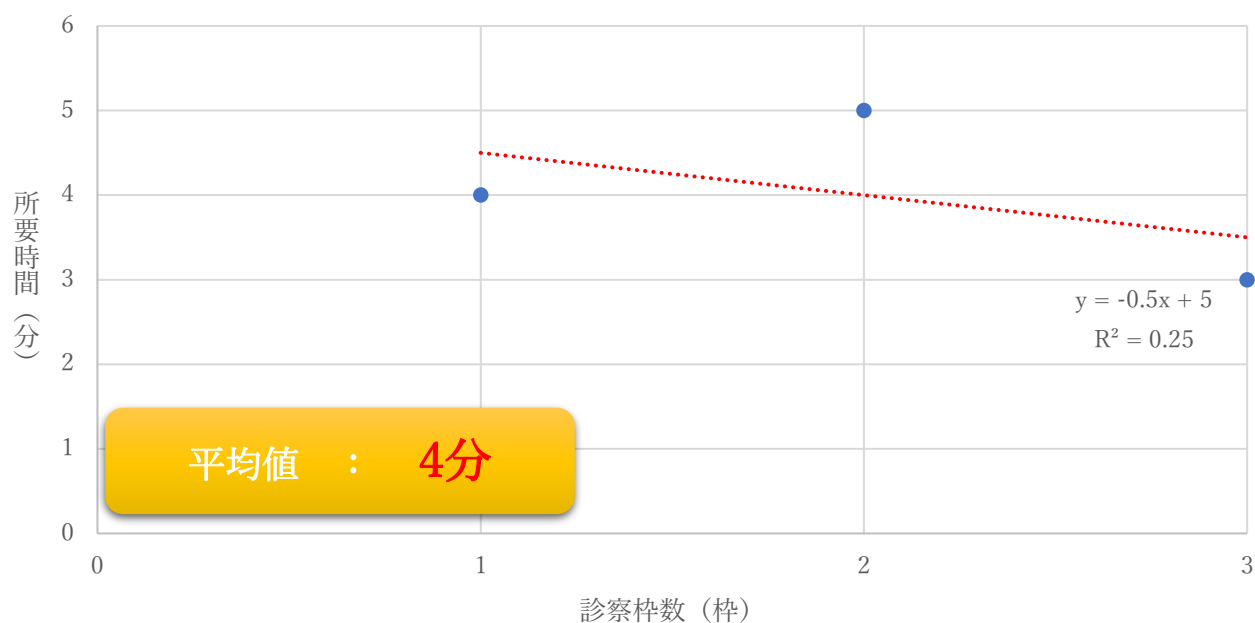
また、ご来院される患者様の症状により当日実施する検査項目も異なるため、調査対象期間のご来院された患者様の症状及び検査受診人数等、所要時間の短縮を図る上で総合的な判断が必要と考察されます。

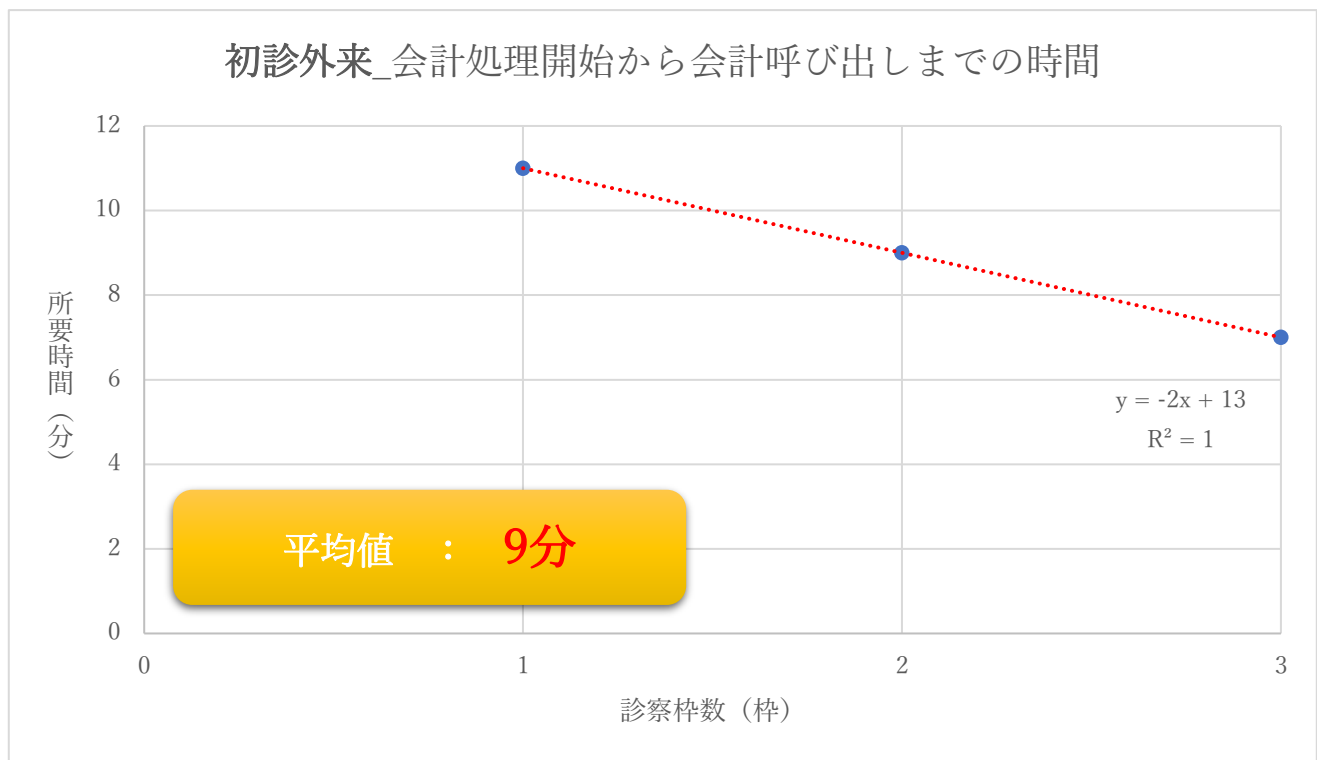
- ④ 診察室退室から会計支払いまでの時間
- ⑤ 診察後から会計入力処理開始までの時間
- ⑥ 会計処理開始から会計呼び出しまでの時間

初診外来_診察室退室から会計支払いまでの時間



初診外来_診察後から会計入力処理開始までの時間





診察室退室から会計支払いまでの時間は、平均して 10.67 分かかっています。

* R^2 が 0.8242 であり、近似曲線の信頼性が高いことを示しています。

診察後から会計入力処理開始までの時間は、平均して 4 分かかっています。

* R^2 が 0.25 であり、近似曲線の信頼性が高いことを示しています。

会計処理開始から会計呼び出しまでの時間は、平均して 9 分かかっています。

* R^2 が 1.0 であり、近似曲線の信頼性が低いことを示します。

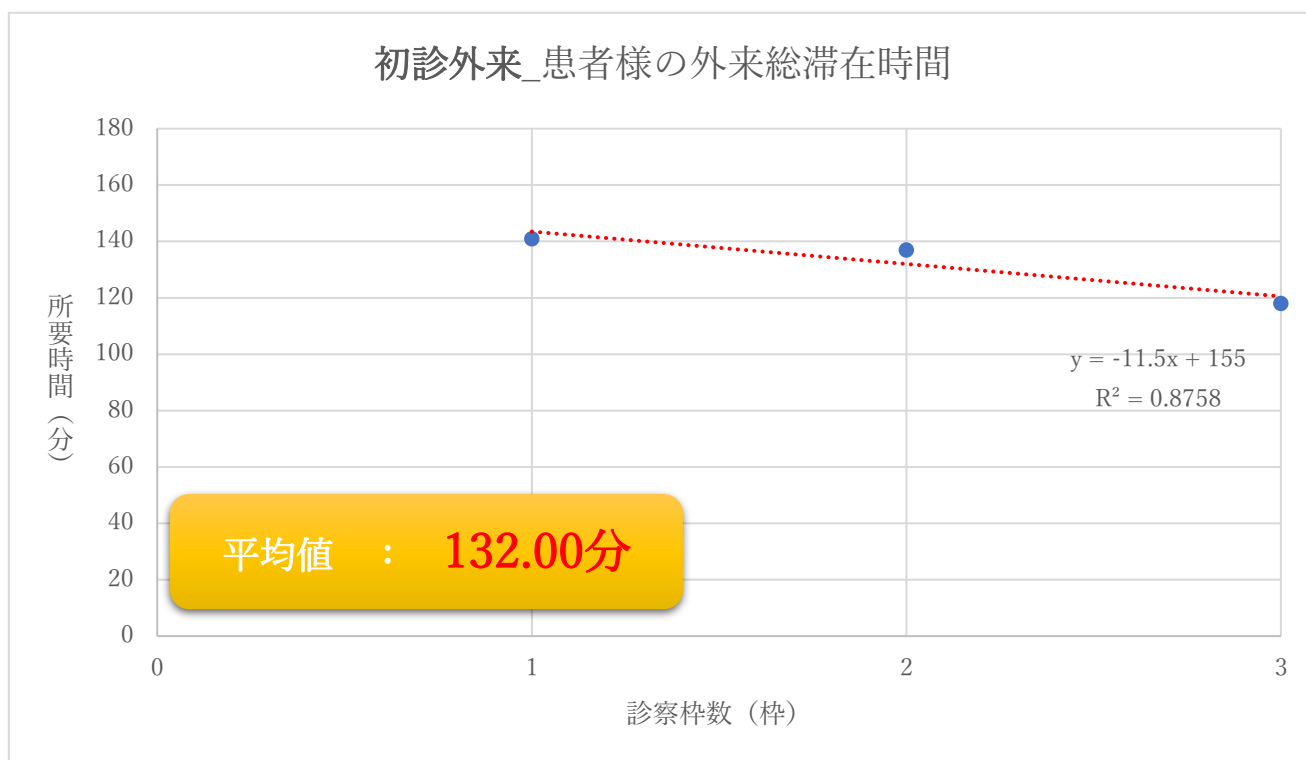
〔 考 察 〕

当院では、患者さまの診察終了後の会計呼び出しまでの時間を予め 30 分以内と定めています。30 分を超過して会計呼び出しがない場合は、患者様より受付担当者に声掛けをお願いしています。待ち時間調査結果より平均して 10～11 分以内に会計呼び出しが実施されていることが分かりました。

会計処理開始までの時間の差異にあつては、次回検査予約に伴い、事前の検査前説明の実施が必要な場合の所要時間が要因と考察します。

会計処理開始から会計呼び出しまでの時間の差異にあつては、患者様の症状に伴い実施した検査項目により会計入力に時間を要していることが要因と考察します。

⑦ 患者様の外来総滞在時間



患者様の外来総滞在時間は、平均して 132 分（2 時間 12 分）かかっています。

* R^2 が 0.8242 であり、近似曲線の信頼性が高いことを示しています。

〔 考 察 〕

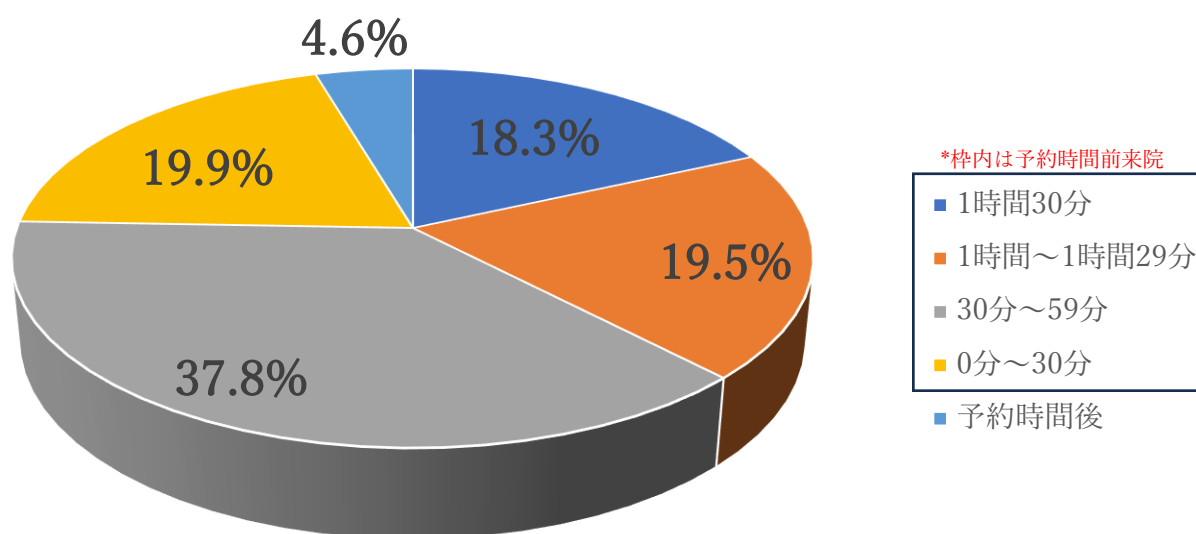
初診の患者様の外来総滞在時間は、平均して 1 時間 12 分の所要時間を要していることが分かりました。

当院では、外来診察にお越しの患者様の検査結果を即日判定し、交付することで患者様の診断を明確にすると共に外来診察をとおして疾患に対する治療方針を診察で医師からご報告させて頂いております。

然しながら、平均して 2 時間 12 分と長時間の院内滞在を余儀なくしており、今回の待ち時間調査をとおして知り得た結果を基に患者様により良い医療を提供できるよう時間短縮に向け検討して参ります。

① 来院時間と診察予約時間の比較

再診外来_来院時間と診察予約時間の比較



〔 考 察 〕

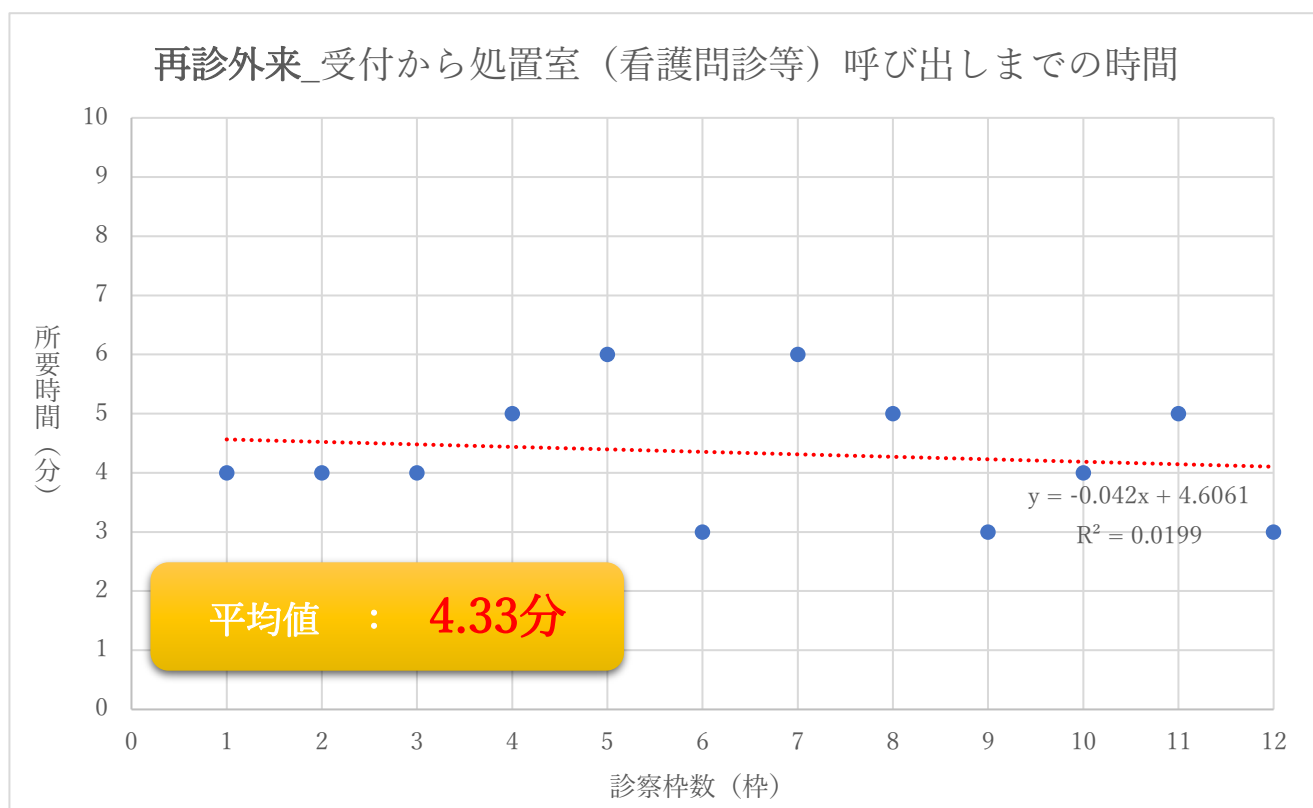
当院では、再診の患者様で診察前検査がある方を対象に以下のとおり来院時間のご案内をしています。

- ◆ 心臓 CT 検査・造影 CT 検査 . . . 検査予約時間の 1 時間前の来院
- ◆ UCG（超音波）検査 . . . 検査予約時間の 30 分前の来院
- ◆ 診察前検査なし . . . 診察予約時間の 10 分前の来院

調査対象期間 初診外来 12 外来枠/患者総数：235 名の内、診察予約時間後にご来院された割合は、患者総数：10.8 名 全体の 4.6%となっています。

*本調査では、来院時間と診察予約時間の比較をしており、上述の検査項目に伴う検査予約時間との比較は調査実施をしておりません。

② 受付から処置室（身長体重測定等）呼び出しまでの時間



再診外来の受付から処置室（身長・体重測定等）呼び出しまでの時間は、平均して 4.33 分かかっています。

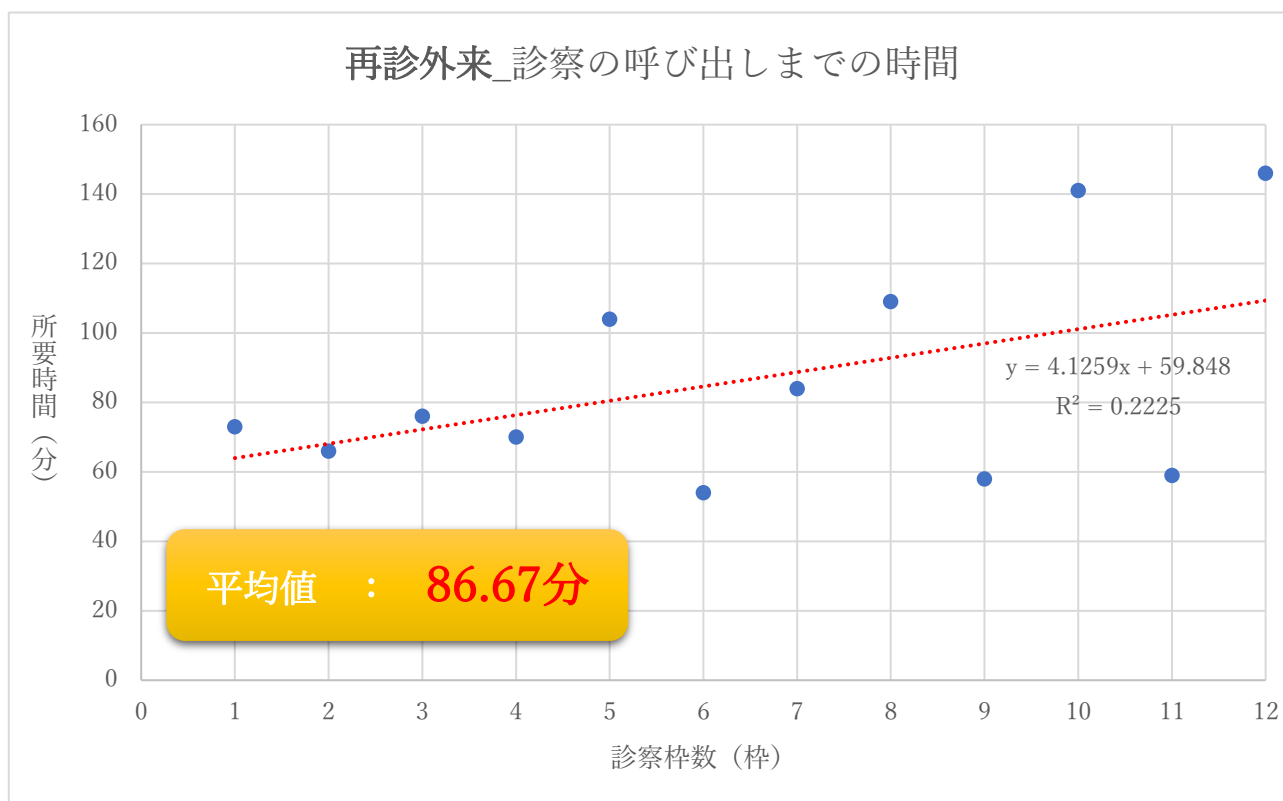
* R^2 が 0.0199 であり、近似曲線の信頼性が低いことを示しています。

〔 考 察 〕

再診の患者様は、初診の患者様と比較して受付後の診療録（カルテ）の作成、診察券発行と事務的な診察前作業がありません。また、問診票の記入の実施也没有ありません。処置室呼び出し前に患者様ご自身で自動血圧計での血圧測定のみを実施頂くこととなりますので、処置室呼び込み前の各種作業所要時間は比較的短時間であると考察されます。

但し、近似曲線は、 R^2 が 0.0199 と信頼性が低く、外来の診察枠により差異が発生している現状があります。差異の発生要因について調査分析が必要と考察されます。

③ 診察の呼び出しまでの時間



診察の呼び出しまでの時間は、平均して 86.67 分かかっています。

* R^2 が 0.2225 であり、近似曲線の近似値の信頼性が低いことを示します。

〔 考 察 〕

診察の呼び出しまでの時間は、初診の患者様と比較しても初診で平均値：84.67 分、再診で平均値：86.67 分と相違がありません。初診患者様の診察呼び出しまでの時間と同様に診察前の受診検査内容により検査時間にある程度の検査に要する時間が必要となること、検査室数も限られるため、当日の検査受診人数によっても所要時間が変動していることと考察されます。

また、ご来院される患者様の症状により当日実施する検査項目も異なるため、調査対象期間のご来院された患者様の症状及び検査受診人数等、所要時間の短縮を図る上で総合的な判断が必要と考察されます。

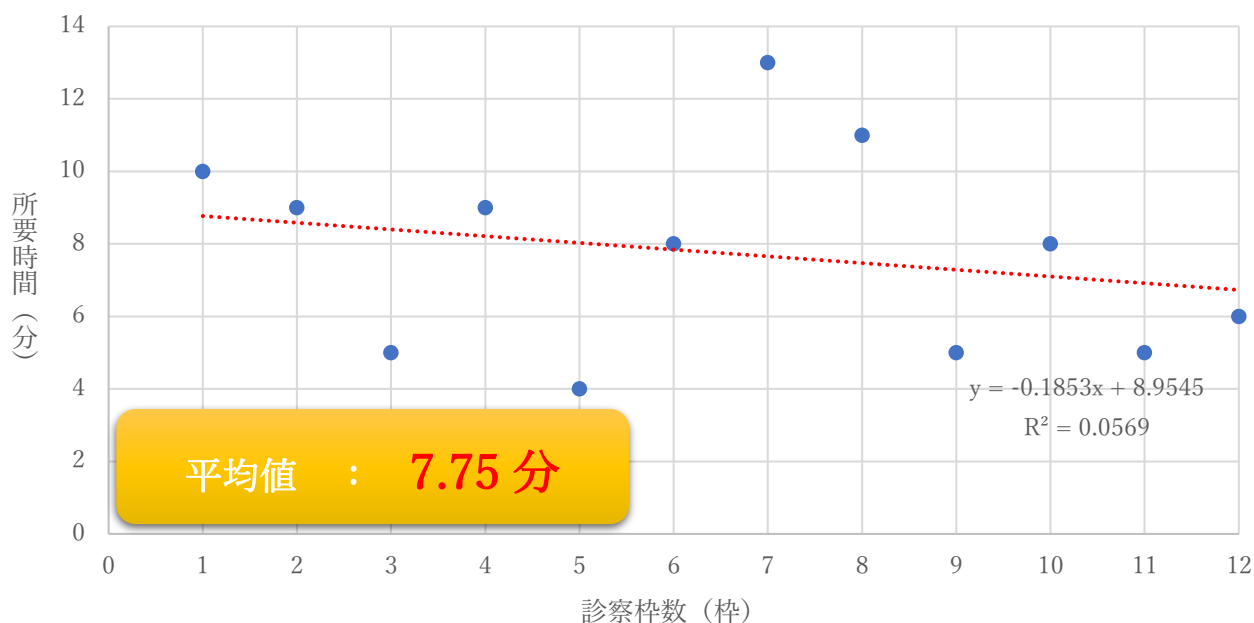
再診の患者様を当院の診療科である ①心臓血管外科 ②循環器内科の外来枠で分類し、平均値を求めると以下のとおりです。

①心臓血管外科 平均値：120 分 ②循環器内科 平均値：70 分

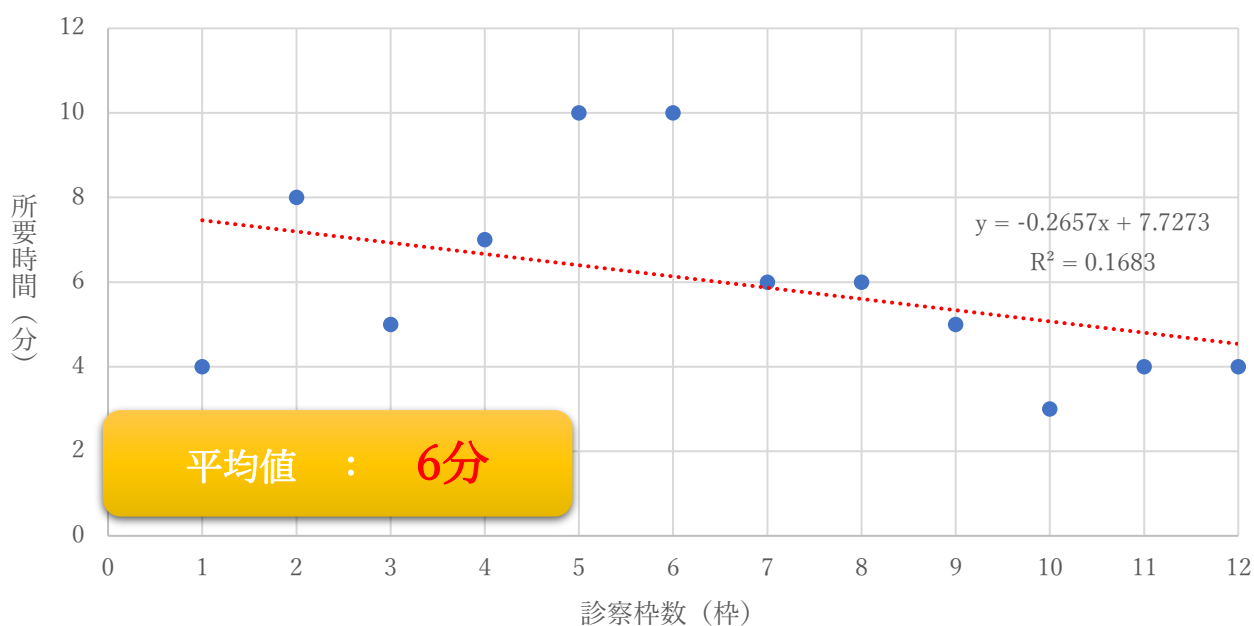
心臓血管外科の外来は、心疾患に対する手術治療を目的とした外来であるため、循環器内科の外来と比較して検査項目に違いがあることが明確です。

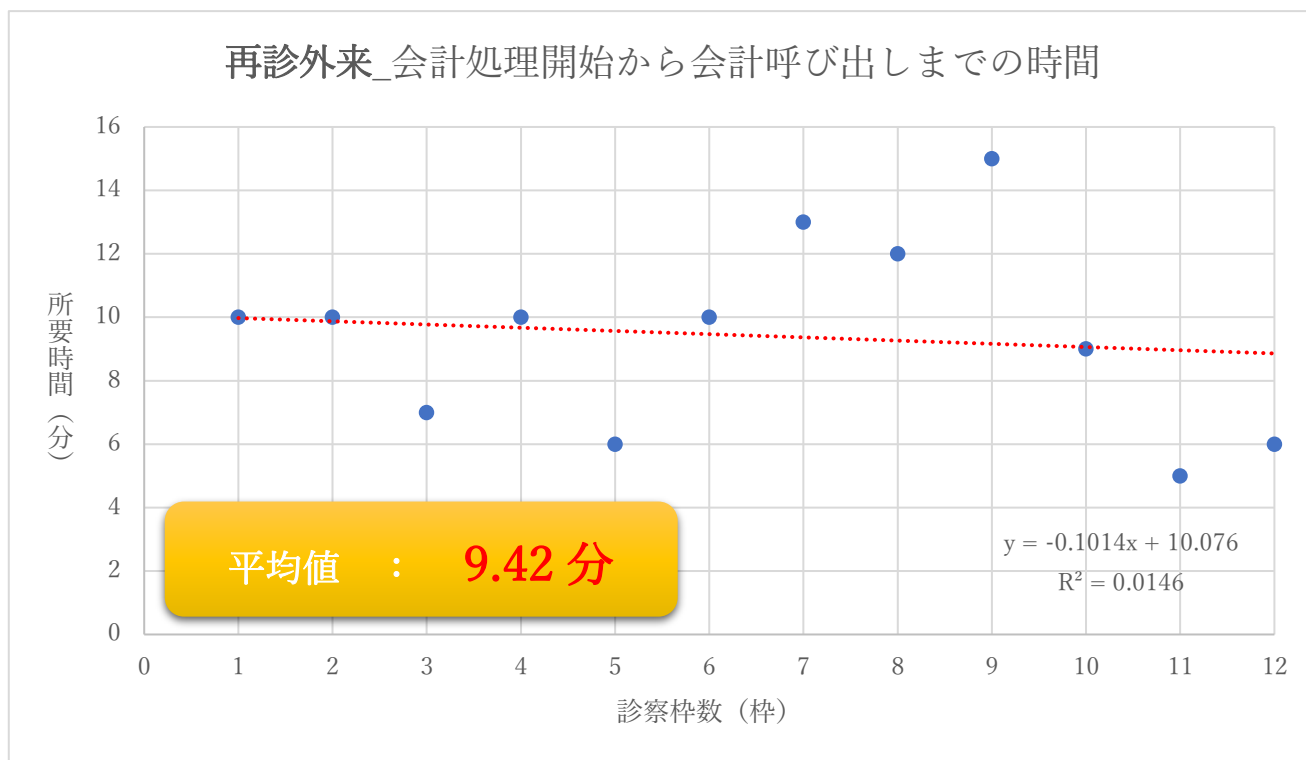
- ④ 診察室退室から会計支払いまでの時間
- ⑤ 診察後から会計入力処理開始までの時間
- ⑥ 会計処理開始から会計呼び出しまでの時間

再診外来_診察室退室から会計支払いまでの時間



再診外来_診察後から会計入力処理開始までの時間





診察室退室から会計支払いまでの時間は、平均して 7.75 分かかっています。

* R^2 が 0.0569 であり、近似曲線の信頼性が低いことを示しています。

診察後から会計入力処理開始までの時間は、平均して 6 分かかっています。

* R^2 が 0.1683 であり、近似曲線の信頼性が低いことを示しています。

会計処理開始から会計呼び出しまでの時間は、平均して 9.42 分かかっています。

* R^2 が 0.0146 であり、近似曲線の信頼性が低いことを示します。

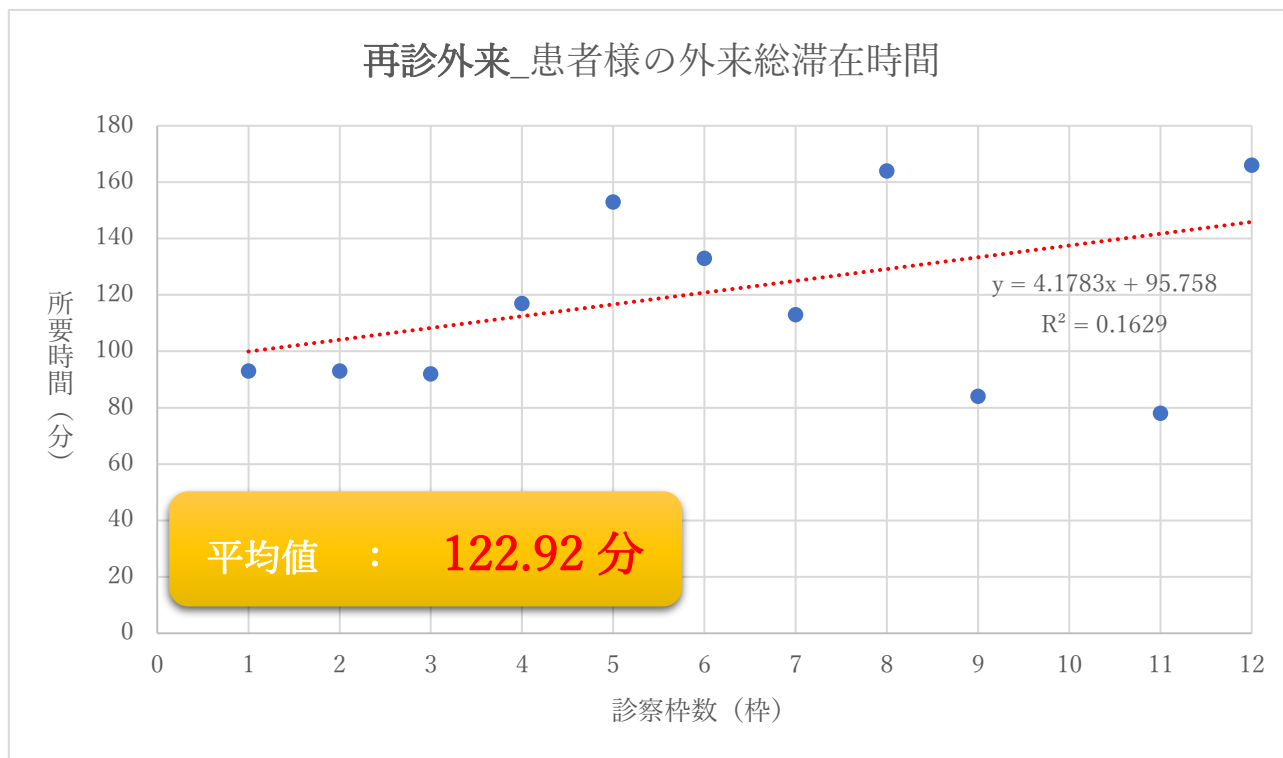
〔 考 察 〕

当院では、患者さまの診察終了後の会計呼び出しまでの時間を予め 30 分以内と定めています。30 分を超過して会計呼び出しがない場合は、患者様より受付担当者に声掛けをお願いしています。待ち時間調査結果より平均して 7～8 分以内に会計呼び出しが実施されていることが分かりました。

会計処理開始までの時間の差異にあつては、次回検査予約に伴い、事前の検査前説明の実施が必要な場合の所要時間が要因と考察します。

会計処理開始から会計呼び出しまでの時間の差異にあつては、患者様の症状に伴い実施した検査項目により会計入力に時間を要していることが要因と考察します。また、初診の患者様と比較して近似曲線の信頼性が低いことから診察医により診察前の検査項目に違いがある可能性があり、調査対象期間のご来院された患者様の検査内容等、総合的な調査分析が必要と考察されます。

⑦ 患者様の外来総滞在時間



患者様の外来総滞在時間は、平均して 122.92 分（約 2 時間 3 分）かかっています。

* R^2 が 0.1629 であり、近似曲線の信頼性が低いことを示しています。

〔 考 察 〕

再診の患者様の外来総滞在時間は、平均して 2 時間 3 分の所要時間を要していることが分かりました。

当院では、外来診察にお越しの患者様の検査結果を即日 to 判定し、交付することで患者様の診断を明確にすると共に外来診察をとおして疾患に対する治療方針を診察で医師からご報告させて頂いております。

然しながら、平均して 2 時間 12 分と長時間の院内滞在を余儀なくしており、今回の待ち時間調査をとおして知り得た結果を基に患者様により良い医療を提供できるよう時間短縮に向け検討して参ります。

再診の患者様を当院の診療科である ①心臓血管外科 ②循環器内科の外来枠で分類し、平均値を求めると以下のとおりです。

①心臓血管外科 平均値：158 分 ②循環器内科 平均値：105.38 分

手術治療に伴う入院説明時間に所要時間を要していると考察されます。