

# 外来 待ち時間調査

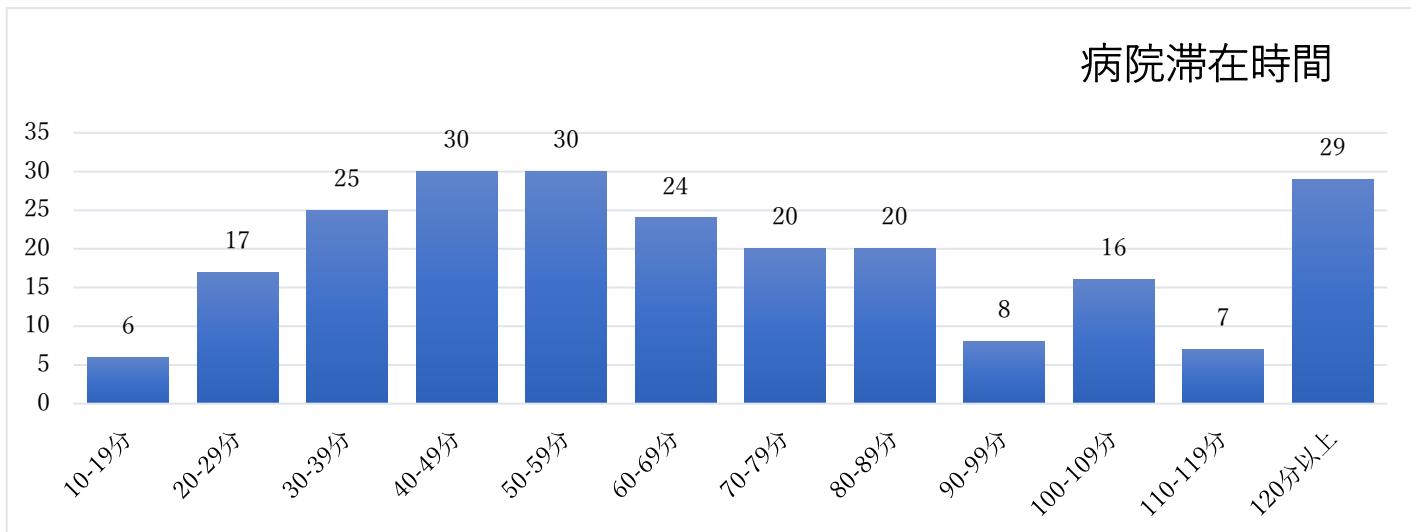
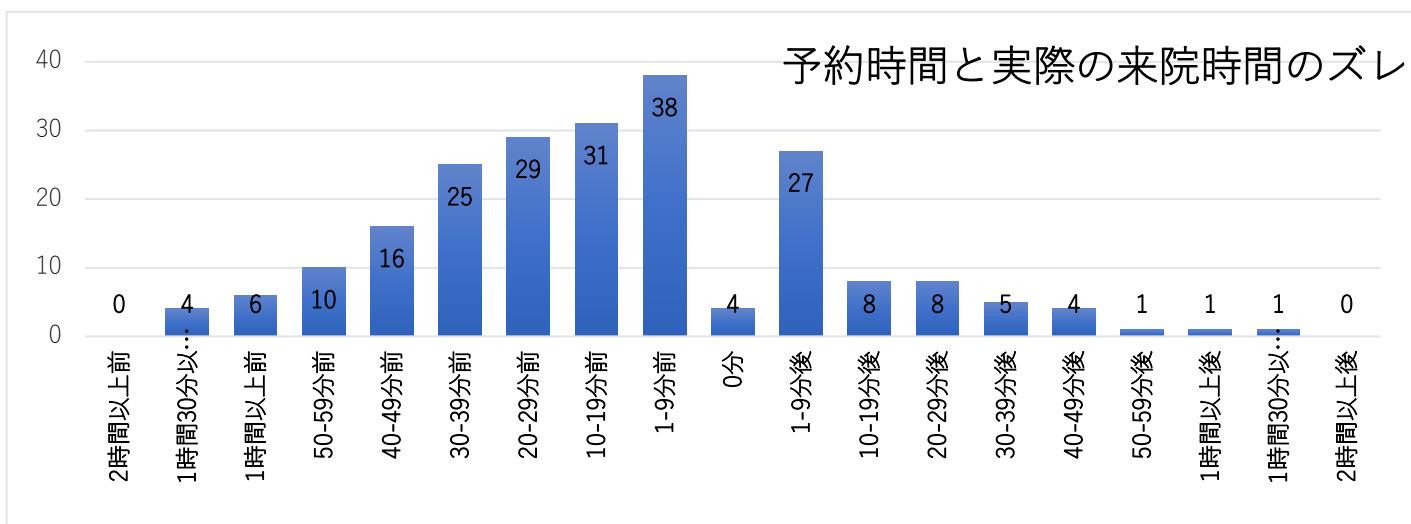
期間： 2025.07.04 - 2025.07.15

条件： 調査は3週間にわたり実施し、各週は月・火・水・木・金・土の2日ずつ実施。

調査総件数： 233 件

	有効件数	平均時間	中央値	最小値	最大値
予約時間と実際の来院時間のズレ	218 件	15 分前	13 分前	142 分前	105 分後
病院滞在時間	218 件	73 分	63 分	14 分	357 分
来院から診察するまでの時間	229 件	28 分	18 分	3 分	153 分
(内訳：60分未満)	201 件	20 分	13 分		
(内訳：60分以上)	28 件	88 分	87 分		

- ・予約時刻より15分以上早く来院する患者は全体の48.6%。
- ・そのうち約3割は検査や処置などの予定があり、診察前に来院（平均31分前）。
- ・来院から60分以内に会計を終える患者の割合は46.6%。
- ・長時間滞在の主な要因としては、歯科受診、MRI検査、複数診療科の受診、午前と午後にまたがる受診などが挙げられる。



## 診察以外の各分野別 待ち時間および実施時間

### 待機時間

	有効件数	平均時間 / 中央値	最小値 / 最大値
リハビリ	95 件	5 分 / 3 分	0 分 / 31 分
臨床検査	44 件	13 分 / 11 分	1 分 / 36 分
画像検査	34 件	14 分 / 7 分	1 分 / 129 分
その他（指導、DIV 等）	27 件	7 分 / 6 分	0 分 / 29 分
会計	209 件	12 分 / 2 分	0 分 / 184 分

### 実施時間

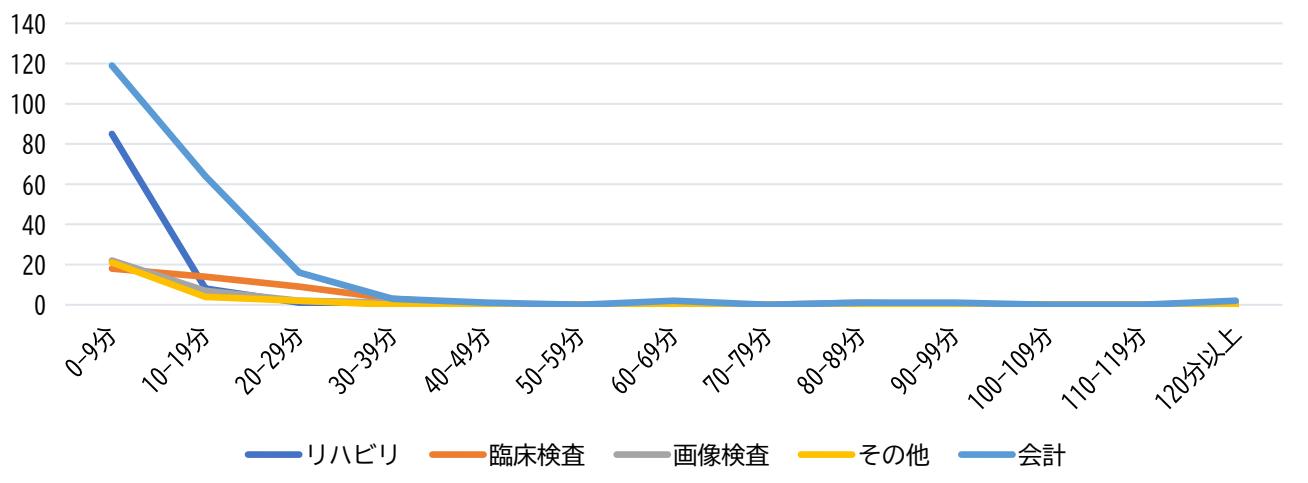
	有効件数	平均時間 / 中央値	最小値 / 最大値
リハビリ	85 件	20 分 / 15 分	5 分 / 105 分
臨床検査	44 件	12 分 / 5 分	2 分 / 72 分
画像検査	34 件	16 分 / 7 分	1 分 / 50 分
その他（指導、DIV 等）	27 件	7 分 / 2 分	1 分 / 77 分

画像関連の待機時間が 2 時間越えは午前診療と午後に検査実施したため。

会計の待機時間が 3 時間越えの原因是午前診療と午後に歯科診療を実施したため。

- ・リハビリ：待機時間 10 分以内が 89.5%
- ・臨床検査：待機時間 10 分以内が 40.9%
- ・画像検査：待機時間 10 分以内が 64.7%
- ・指導、DIV 等：待機時間 10 分以内が 77.8%
- ・会計：待機時間 10 分以内が 56.9%

### 各分野別待ち時間



## 診察前の待ち時間と診察所要時間

### 1. 待ち時間調査内容

有効件数 258 件 (同日複数診療含む)

	0分-9分	10分-19分	20分-29分	30分-39分	40分-49分	50分-59分	60分-69分	70分-79分	80分-89分	90分-99分	100分-109分	110分-119分	120分以上
件数	76	92	46	23	6	3	4	5	2	0	0	0	1
割合	29.5%	35.7%	17.8%	8.9%	2.3%	1.2%	1.6%	1.9%	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%

・平均待ち時間 20分、中央値待ち時間 15分

・待機時間 20分未満は全体の 65.1%

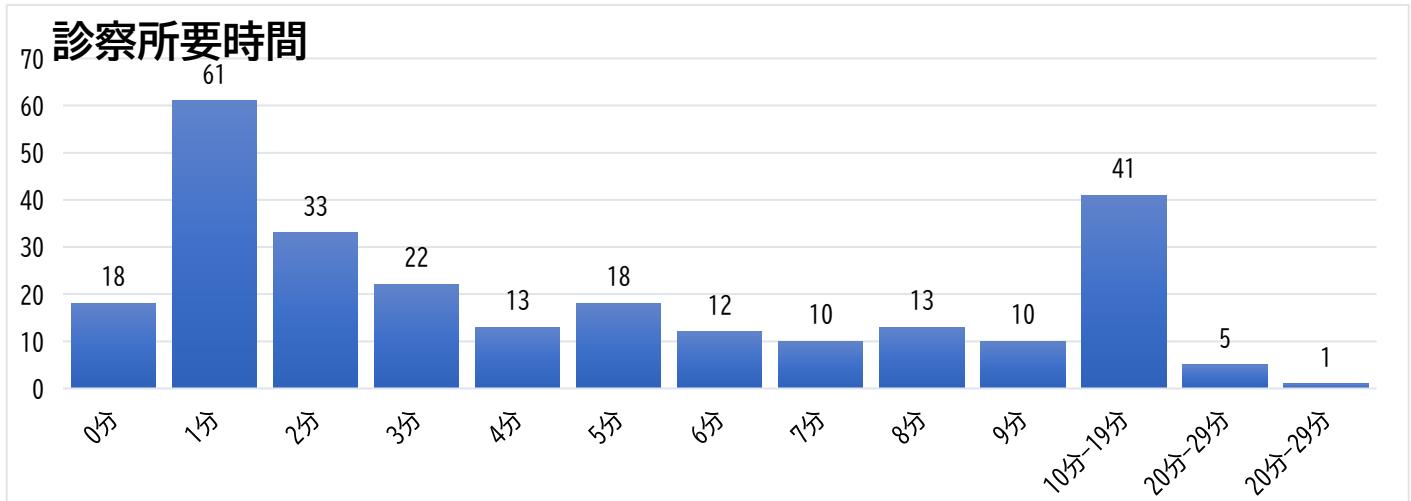
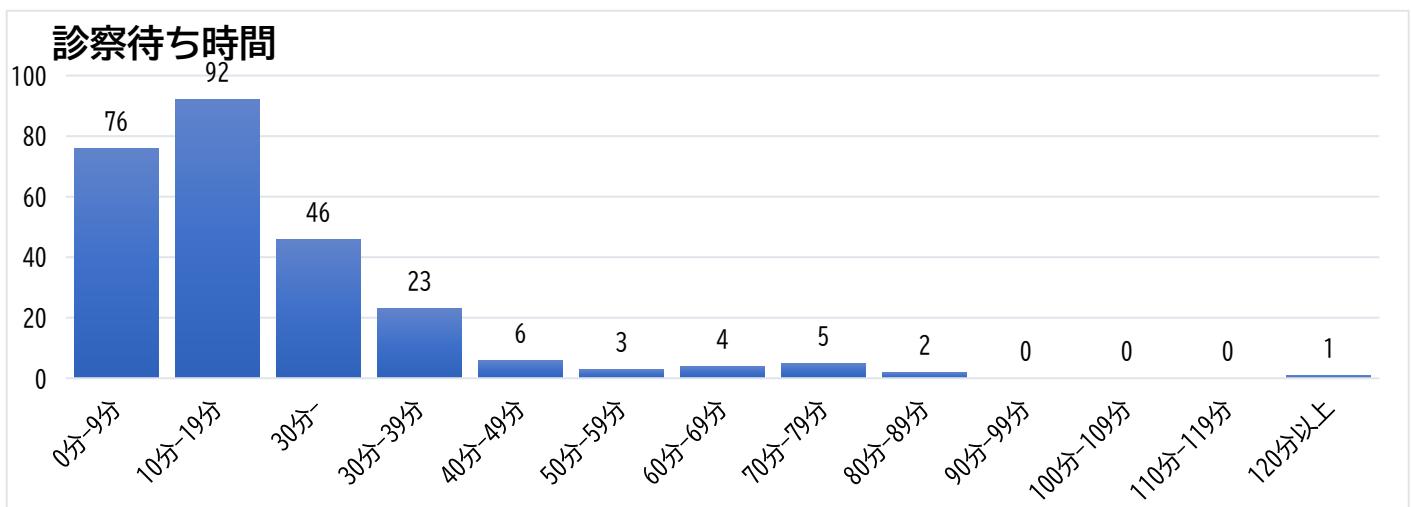
### 2. 診察所要時間

有効件数 257 件 (同日複数診療含む)

	0分	1分	2分	3分	4分	5分	6分	7分	8分	9分	10分-19分	20分-29分	20分以上
件数	18	61	33	22	13	18	12	10	13	10	41	5	1
割合	7.0%	23.6%	12.8%	8.5%	5.0%	7.0%	4.7%	3.9%	5.0%	3.9%	15.9%	1.9%	0.4%

・平均値診察時間 5分、中央値診察時間 3分

・診察時間 5分以内の診察は全体の 64.0%



### 3. 診察内容別の調査内容

	有効件数	病院滞在時間 平均値/中央値	予約時間と実際の 来院時間のズレ 平均値/中央値	来院から診察する までの時間 平均値/中央値	診察待ち時間 (前ステップ終了後) 平均値/中央値	診察時間 平均値/中央値
リハ前	85 件	72 分/67 分	-10 分/-5 分	15 分/13 分	14 分/13 分	1 分/1 分
通常	135 件	72 分/57 分	-19 分/-19 分	37 分/26 分	24 分/18 分	8 分/6 分
通常+リハ前	9 件	90 分/89 分	-12 分/-13 分	24 分/20 分	22 分/15 分	5 分/4 分

#### 3-1. 来院時間のズレ

すべてのケースで予約より早く来ている

- 特に「通常診察」は平均 -19 分と、かなり早く来院している。
- 早めに来院し事前検査や処置を受けても、前処置が短時間（10 分以内）で終了することが多く、その後すぐに診察が始まらないため、結果的に待ち時間が延びる要因となっている可能性がある。

#### 3-2. 来院から診察までの時間の差

- 通常：平均 37 分（中央値 26 分）と長い。
- リハ前：平均 15 分（中央値 13 分）でかなり短い。
- 通常+リハ前は中間（24 分）だが、中央値 20 分で比較的安定している。

#### 3-3. 診察待ち時間（前ステップ終了後）

リハ前：14 分

通常：24 分（中央値 18 分）

通常+リハ前：22 分（中央値 15 分）

→ 通常患者は前の工程終了後の待機が長い。

診察室の稼働タイミング、患者の集中時間帯などが影響している可能性。

#### 3-4. 考えられる改善・着眼点

早すぎる来院の抑制

- 通常患者の来院タイミングを適正化することで、待機スペースやスタッフ負荷を軽減できる可能性。

通常患者の前工程～診察までの流れの改善

- 前工程の終了と診察室の空きタイミングを合わせるスケジューリング改善。

#### 4.曜日別、診察待ち時間、診察時間の調査内容

曜日	AM / PM	診察室	有効件数	待ち時間		診察時間	
				平均値	/ 中央値	平均値	/ 中央値
月曜日	AM	第 2 診察室	20	15 分	/ 15 分	2 分	/ 2 分
		第 5 診察室	12	29 分	/ 25 分	8 分	/ 8 分
	PM	第 1 診察室	8	21 分	/ 15 分	7 分	/ 8 分
		第 2 診察室	5	15 分	/ 20 分	2 分	/ 2 分
		第 3 診察室	14	13 分	/ 10 分	4 分	/ 2 分
		第 6 診察室	5	20 分	/ 25 分	10 分	/ 12 分
火曜日	AM	第 1 診察室	12	36 分	/ 23 分	7 分	/ 6 分
		第 2 診察室	9	10 分	/ 10 分	2 分	/ 2 分
		第 5 診察室	5	18 分	/ 19 分	5 分	/ 2 分
		第 6 診察室	4	26 分	/ 24 分	11 分	/ 12 分
	PM	第 6 診察室	6	15 分	/ 10 分	8 分	/ 3 分
水曜日	AM	第 1 診察室	2	37 分	/ 37 分	11 分	/ 11 分
		第 2,3 診察室	22	25 分	/ 16 分	5 分	/ 4 分
		第 5 診察室	10	22 分	/ 13 分	7 分	/ 5 分
		第 6 診察室	9	17 分	/ 18 分	8 分	/ 7 分
	PM	第 3 診察室	12	19 分	/ 15 分	2 分	/ 1 分
		第 6 診察室	8	16 分	/ 16 分	6 分	/ 4 分
木曜日	AM	第 1 診察室	10	39 分	/ 28 分	11 分	/ 9 分
		第 2 診察室	24	22 分	/ 21 分	2 分	/ 1 分
		第 6 診察室	3	12 分	/ 6 分	15 分	/ 15 分
金曜日	AM	第 3 診察室	8	9 分	/ 8 分	2 分	/ 2 分
		第 5 診察室	8	14 分	/ 15 分	4 分	/ 4 分
		第 6 診察室	8	9 分	/ 9 分	10 分	/ 8 分
		第 6 診察室	11	13 分	/ 11 分	10 分	/ 1 分
土曜日	AM	第 3 診察室	13	12 分	/ 10 分	1 分	/ 1 分
		第 5 診察室	9	23 分	/ 17 分	10 分	/ 8 分

#### 4-1. 待ち時間が特に長いケース

- ・月曜 AM 第 5 診察室：平均 29 分（中央値 25 分）
- ・火曜 AM 第 1 診察室：平均 36 分（中央値 23 分）
- ・水曜 AM 第 1 診察室：平均 37 分（中央値 37 分）
- ・木曜 AM 第 1 診察室：平均 39 分（中央値 28 分）

第 1 診察室（月～木午前）は比較的、待機時間が長くなる傾向が見られる。

これは患者数や診療内容の影響によるもので、事前に検査などを受けるため予約時刻よりも早く来院する患者が多いことも一因となっている。

#### 4-2. 待ち時間が短いケース

- ・金曜 AM 第3診察室：平均9分（中央値8分）
- ・金曜 AM 第6診察室：平均9分（中央値9分）
- ・土曜 AM 第3診察室：平均12分（中央値10分）

金曜・土曜の一部診察室は比較的スムーズ。リハビリ前に行う診察が主な割合を占めていることが影響している

#### 4-3. 診察時間の長いケース

- ・木曜 AM 第6診察室：平均15分（中央値15分）
- ・火曜 AM 第6診察室：平均11分（中央値12分）
- ・水曜 AM 第1診察室：平均11分（中央値11分）
- ・木曜 AM 第1診察室：平均11分（中央値9分）

特定の診察室や曜日で診察時間が長い傾向あり。診療内容の影響が大きそう。

#### 4-4. 全体の傾向まとめ

- ・午前（AM）のほうが待ち時間がばらつきやすい。
- ・特定の診察室（特に第1診察室）は平均・中央値ともに待ち時間が長め。
- ・診察時間が長い診察室は限られており、その分待ち時間にも影響している可能性あり。

#### 4-5. 分析、評価

- ・午前中に待ち時間が発生している事が結果から読み取る事ができ、患者数や診療内容の影響によるものと考えられる
- ・待ち時間が発生しているもう一つの要因が、事前に検査を受けるために早めに来院されている患者が多いという事。待ち時間が長くなる事は、患者や家族にとって強いストレスを感じることに繋がると考えられる。

#### 4-6. 今後の対策

- ・早めに来院しなくても検査が受けられ、その後の診療がスムーズに職員間でタイミングを合わせたり、予約時間に合わせた来院をアナウンスする事で、来院時間の分散化がなされ、結果的に待ち時間短縮と診療までの時間を短縮することに繋げる。  
→診察を予約優先にし、予約外で来られる患者さまに関しては、予め何の診察を希望なのかをお聞きし、別のスケジュールの枠で予約を行うようにした。また、待ち時間に敏感な方は、事情を説明し他の整形外科に紹介するなど手配させてもらう事もある。
- 採血結果を待たれる患者さまに対しては、1時間以上の待ち時間が発生するので、前もって医師より説明をするようにする。
- ・診察順番や予想される診察時間を職員から適宜伝える事で、待ち時間に関するストレスの緩和を図る。  
→診察介助につくスタッフは待合室で待たれている患者様の表情や動作などをみて声掛けを行うようにし、ベッドで休みたい方などは観察室に案内している。