

2025年度 待ち時間対策アンケート調査結果

回答者数 246人
初診 59人
再診 170人

待ち時間対策プロジェクトチーム

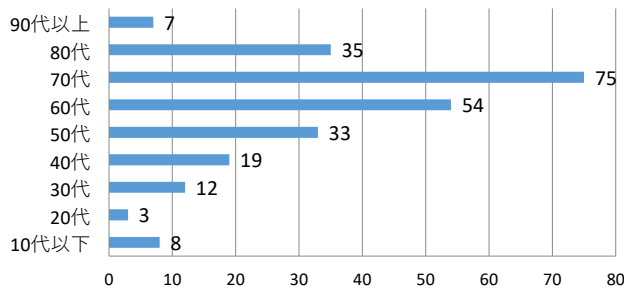
質問項目 職員の対応
病院の仕組みと設備
初診の待ち時間
再診の待ち時間
待ち時間対策で良いと思われること
待つ時間対策のご意見・ご要望

調査期間 2025年7月14日～8月15日

回答者状況

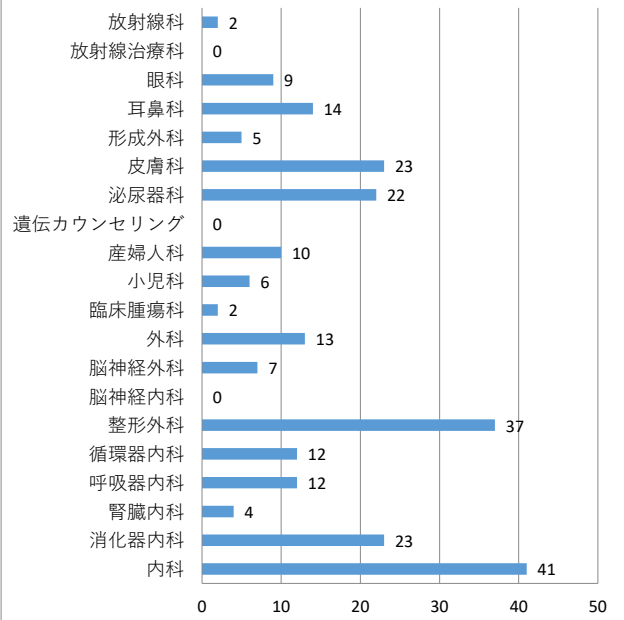
問1～3 年齢・本日受診された診療科・当院を選択された理由

回答者の年代



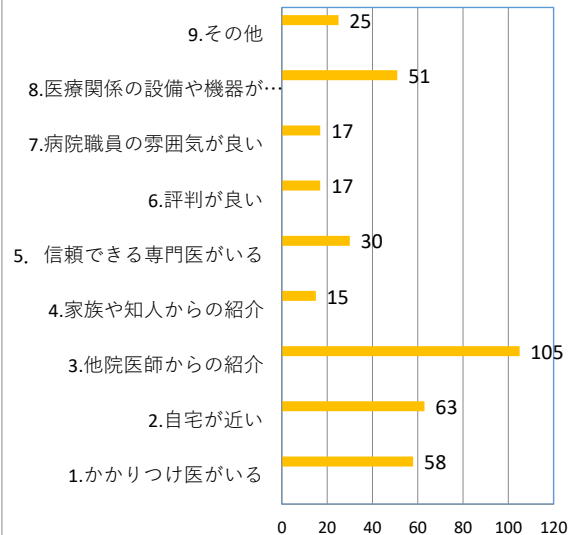
10代以下～90代以上の幅広い年齢層からの回答が得られた。
70代からの回答が最も多く、次いで60代の回答が多かった。

受診した科



診療科は内科が最も多く、次いで整形外科、皮膚科、泌尿器科であった。

当院を選択した理由



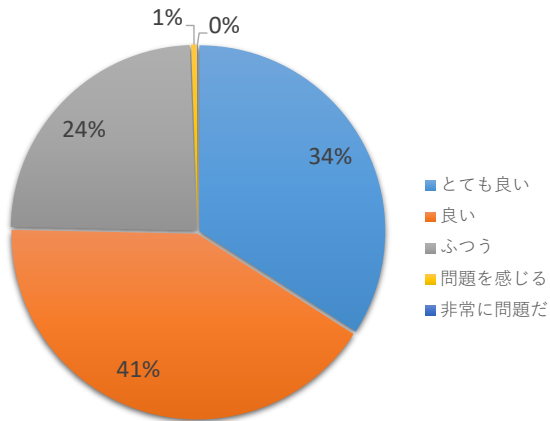
選択した理由は他院医師からの紹介が最も多かった。
医療設備・機器の充実や自宅に近いことも選ばれる理由であった。

「その他」の内訳はドック後の診察10件、救急搬送6件、入院後の再診や以前かかったことがあるなどであった。
病院職員の雰囲気や病院の評判の割合は低かった。

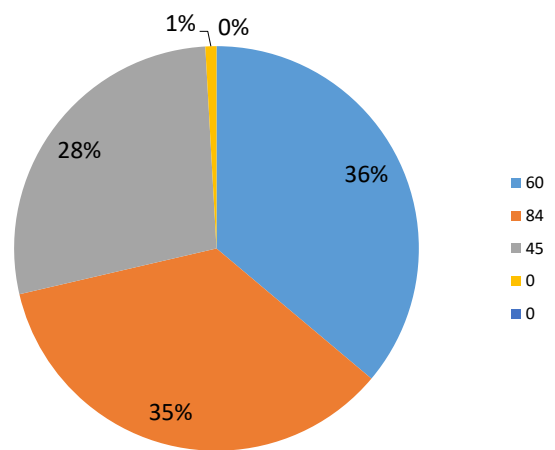
職員の対応

全体ではとてもよい：34%、良い：41%で、双方合わせると75%が対応に満足を示していた。問題を感じるについては1%という低い数値であった。

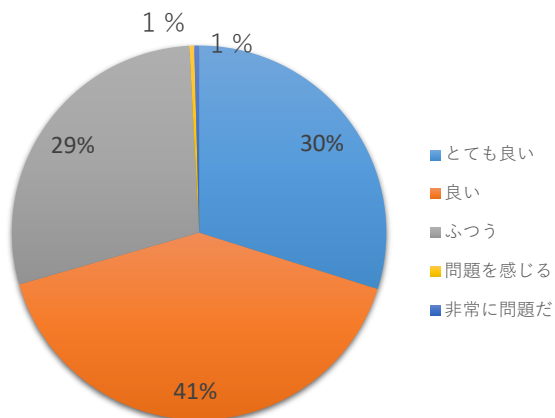
全体



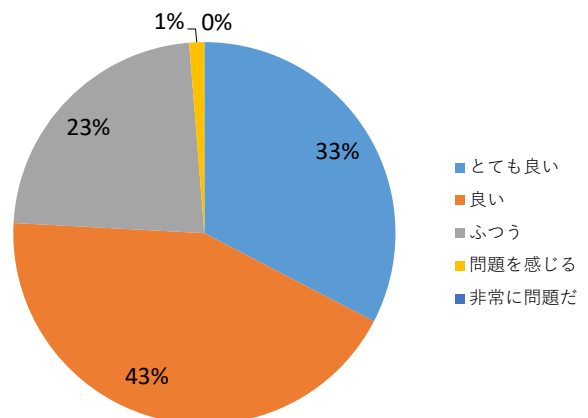
問4 コンシェルジュの対応



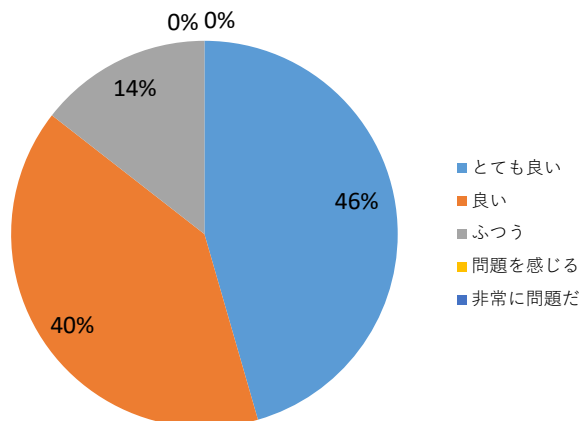
問5 総合受付の対応



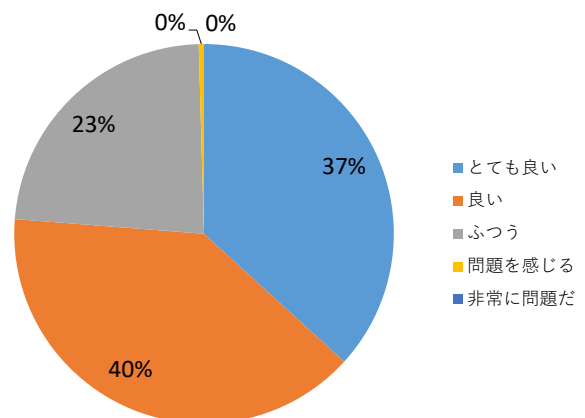
問6 診療科受付の対応



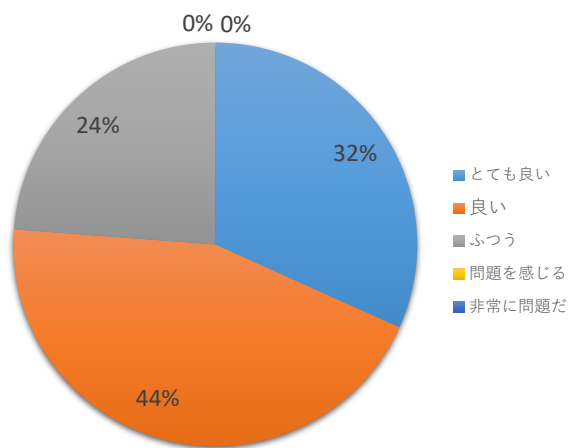
問7 受診した科の医師の対応



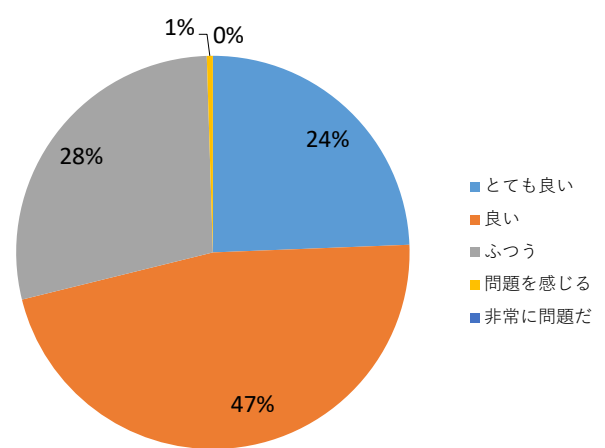
問8 受診した科の看護師の対応



問 9 中央処置室看護師の対応

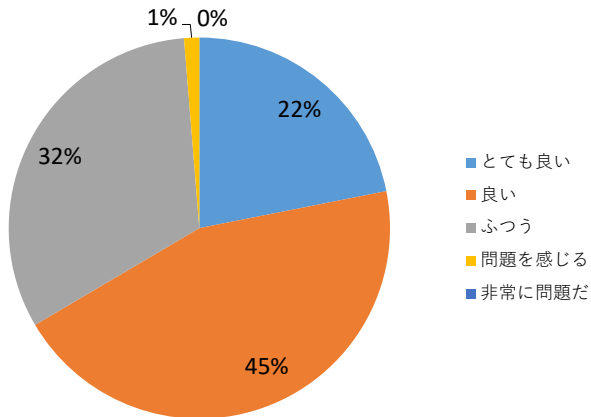


問10 その他の職員の対応

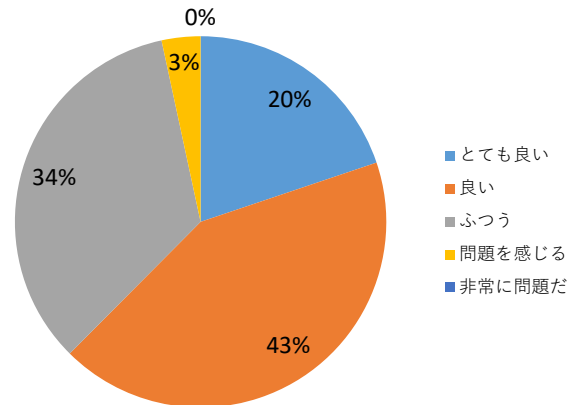


病院の仕組みと設備

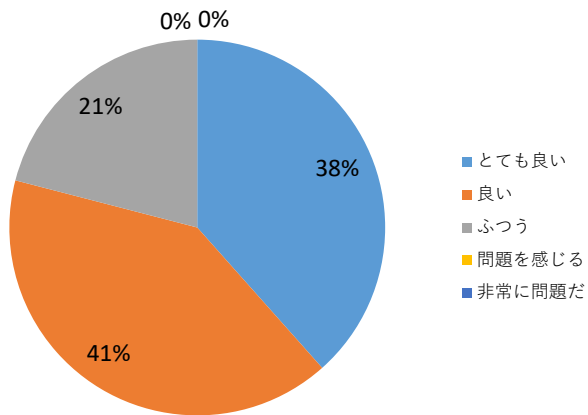
問11 受診時の説明の
わかりやすさ



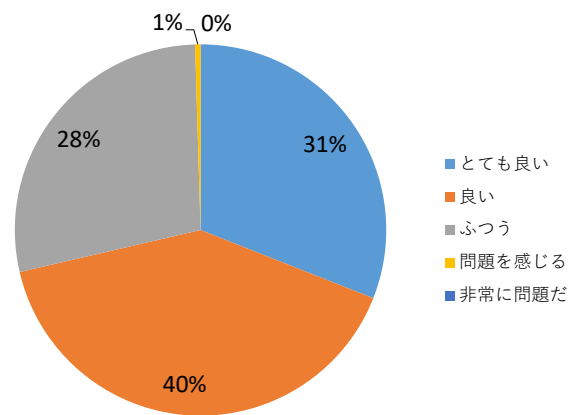
問12 案内表示のわかりやすさ



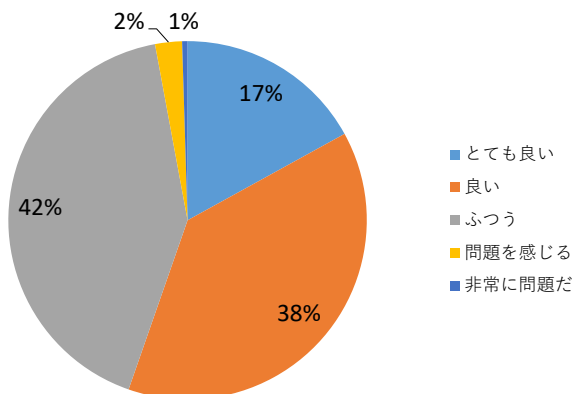
問13 診察の時の医師からの説明の
わかりやすさ



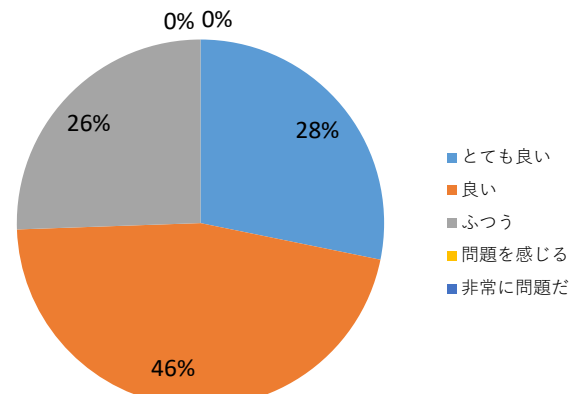
問14 検査説明、採血説明の
わかりやすさ



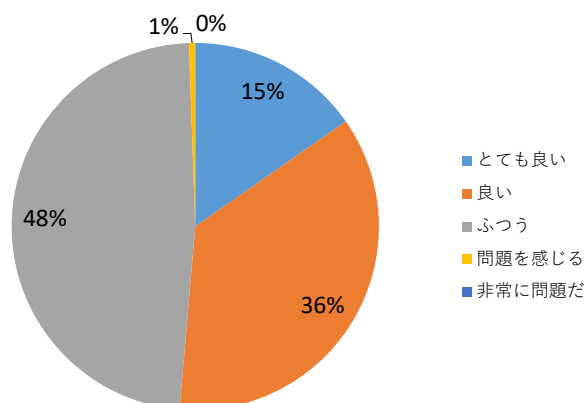
問15 売店などの
利便性



問16 病院内の清掃や衛生管理
状態



問17 ホームページなどの
情報の活用しやすさ



問11 受診時の説明のわかりやすさは良い・とても良いが67%であった。問題を感じるは1%であった。

問12 案内表示のわかりやすさは良い・とても良いが63%であった。問題を感じるは3%であった。

問13 診察時の医師からの説明のわかりやすさは良い・とても良いが79%と高値であった。

問14 検査説明、採血説明の分かりやすさはよい・とても良いが71%と高値で問題を感じるは1%であった。

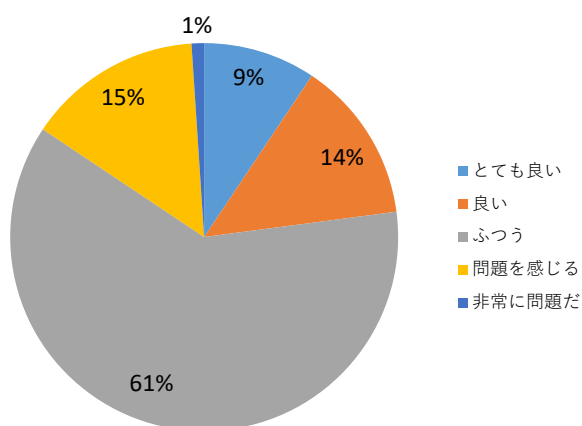
問15 売店などの利便性は良い・とても良いが55%で問題を感じるは2%であった。

問16 病院内の清掃や衛生管理状態は良い・とても良いが74%と高値であった。

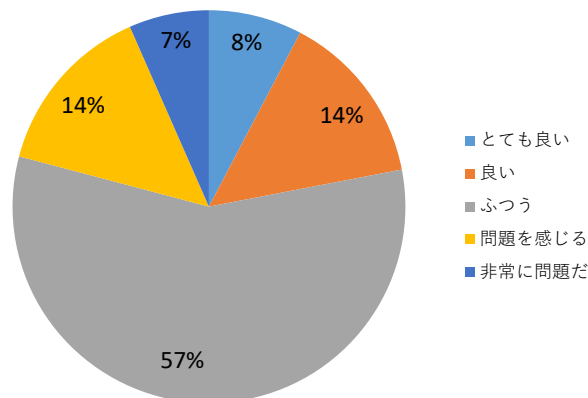
問17 ホームページなどの情報の活用しやすさはよい・とても良いが51%で問題を感じるは1%であった。
病院の仕組みと設備については問題を感じるという意見は少なかった。

初診の待ち時間

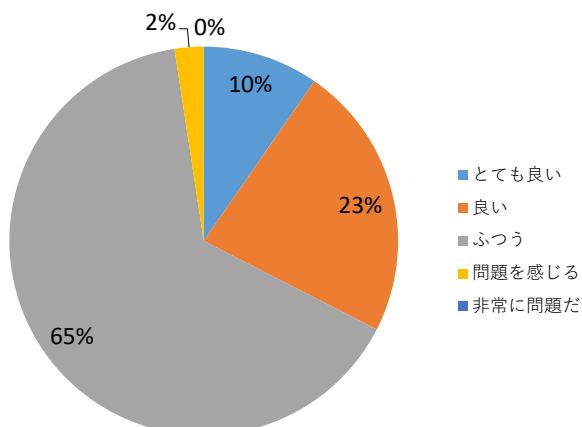
18-1 受付から問診まで



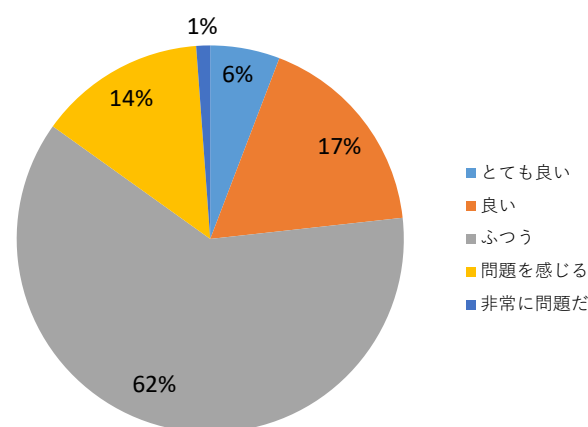
18-2 問診後から診察まで



18-3 検査・採血の待ち時間

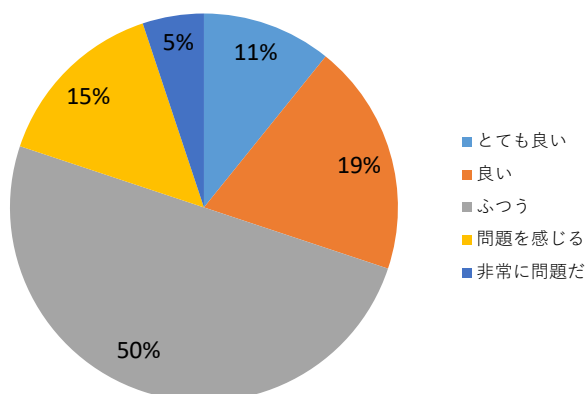


18-4 診察終了から会計まで

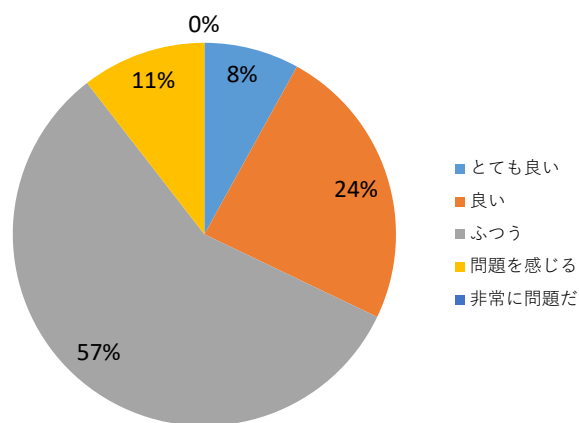


再診の待ち時間

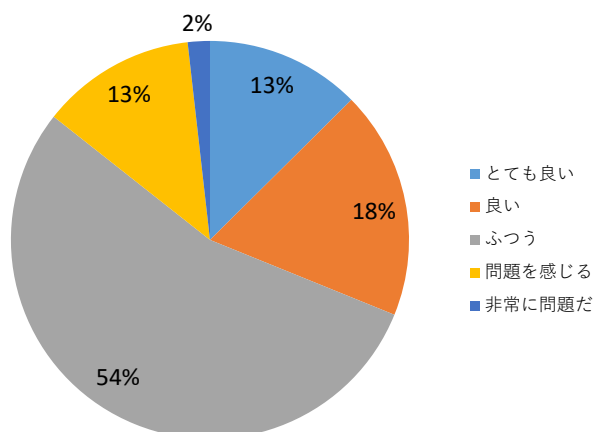
19-1 受付から診察開始まで



19-2 検査・採血の待ち時間



19-3 診察終了から会計まで



問18 初診の待ち時間

問18－1～4では約23%が良い・とても良いと回答、ふつうは60%前後であった。

検査・採血待ち時間で問題を感じるは2%であったが、それ以外の項目では15%が問題と感じていた。

加えて、問診から診察までは7%が非常に問題と感じていた。

問19 再診の待ち時間

問19－1～3では約31%が良い・とても良いと回答、ふつうは55%前後であった。

各項目で11～15%が問題を感じていた。加えて、受付から診察開始までは5%が非常に問題と感じていた。

再診の方の予約時間と診察を受けた時間の乖離

有効回答 144人

予約時間前に開始	9人	最大45分	平均16.1分
予約時間超過	136人	最大225分	平均44.9分

予約時間10分以内に診察を受けられた人は144人中、23人だった。予約時間前に診察開始となった人は9人で45分前に開始されたケースがあった。予約しても平均44.9分の待ち時間があった。最長は225分（3時45分間）であった。

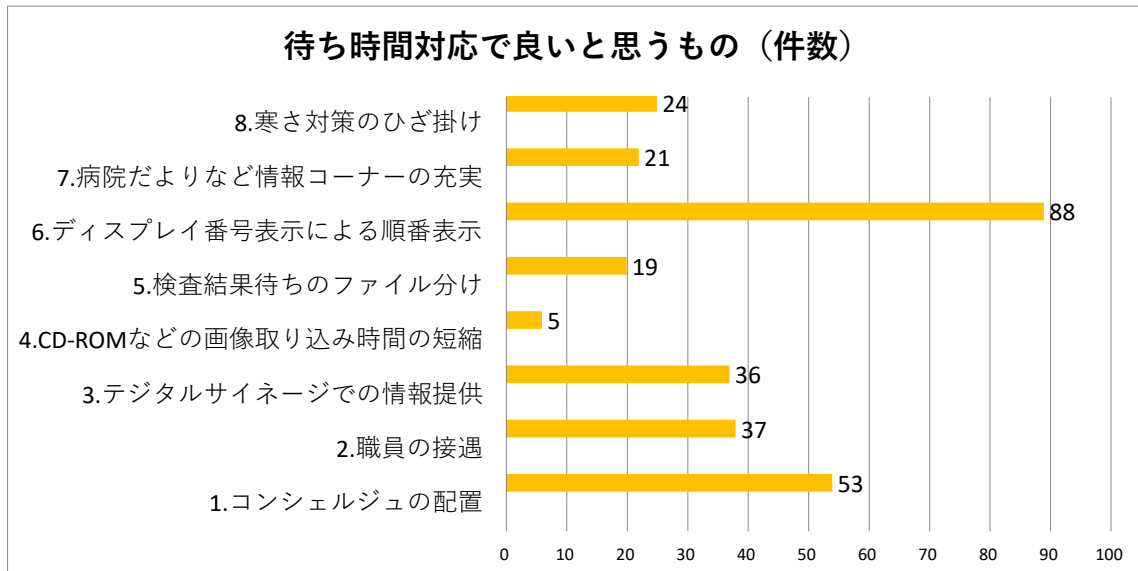
当院の待ち時間対策の取り組みについての評価

問20 待ち時間の対応で良いと思うもの

当院での待ち時間対策について選択式（複数回答可）で回答を得た。

ハード面での対策で有効であったのはディスプレイ番号表示による順番表示で88件の評価があった。次いでデジタルサイネージでの情報提供であった。夏場の調査であったが寒さ対策のひざ掛けは24件の評価があった。

ソフト面での対策で有効であったのは「コンシェルジュの配置」53件、「職員の接遇」37件であった。



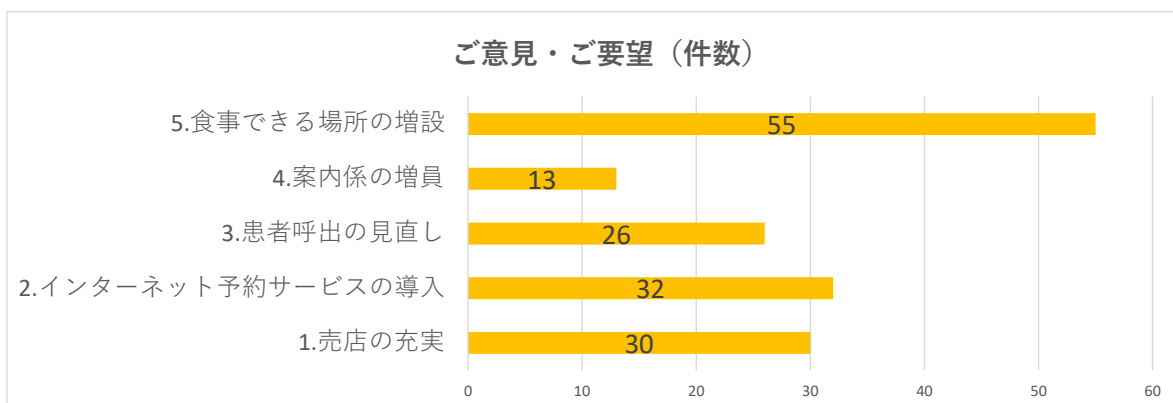
その他の意見としてTV等の設置、カフェの設置、診療科の情報提供があった。

待ち時間対策のご意見・ご要望

問21 待ち時間対策でのご意見やご要望

ハード面でのご意見・ご要望は食事できる場所の増設が55件と最も多かった。次いでインターネット予約サービスの導入32件であった。売店の充実・美味しい昼食販売・食事できる場所の増設なども待ち時間対策の要望に含まれていた。

ソフト面では案内係の増員が13件あった。



その他の意見として待合室にネットが繋がるようにしてほしい、美味しい昼食販売があった。

記述式回答の分析

その他、ご意見をお聞かせください

記述式回答結果

不満に関するご意見	カテゴリー	コードと数
	予約システム	予約の意味がない（2） 予約システムは不要（1） Web予約が良い（1） 予約の取り方が分からない（1）
	待合室の環境	TVの用意（1） 暑さ対策（1） 椅子の数の不足（1） 高齢者は辛い（1） 年配者への配慮（2）
	ネット環境	Wi-Fi接続環境が悪い（7）
	駐車場	駐車場が狭い（4） 駐車場待ちが長い（5） 無料にしてほしい（1） ぬかるみが多い（1） 立体駐車場がよい（1）
	患者呼び出し	音声聞き取りにくい（5）
	待ち時間表示	表示がされず不便（4）
	精算機が少ない	精算機が少ない（2）
	職員の対応	接遇（2） 採血の技術（1）
	待つ時間が苦痛	診察時 採血時 検査後 次回検査説明 受付・問診・診察 薬剤師からの説明順番 初診時 会計
満足に関するご意見	医師の説明が的確	院内が清潔で好感が持てる（1） 医師の説明が分かりやすい（2） 医師の説明が丁寧（3）
	看護師の説明が的確	看護師の説明で理解できた（1）
	対応が良い	全体を通して丁寧な対応（8） （医師・看護師・内科受付・警備員・薬剤師・案内係）
	苦にならない	待ち時間は苦にならなかった（4）
	感謝している	満足・感謝（6）

自由記載 記述式回答では改善要望として左記の項目が得られた。

<不満に関するご意見>

予約システムは問21のご意見・ご要望でも予約サービスのニーズが高かった。一方、予約しても時間通りにできないため予約の意味がないという不満の意見もあった。

待合室の環境では具体的な意見が得られた。ネット環境の改善も待ち時間の利便性においてニーズが高かった。

待合の環境では待つ間の高齢者や障がい者への配慮が必要である。

駐車場への意見が複数寄せられ、駐車待ち時間への不満が目立った。

患者呼び出しは聞き取りにくいとの意見が複数あった。

待ち時間表示は問20の待ち時間対策でもディスプレイによる順番表示の要望が上がっており、表示されないことによる不便さの訴えが目立った。

職員の対応では採血手技の未熟さへの意見があった。

待つ時間が苦痛については各項目での不満足さがあり、今回の調査項目とほぼ一致していた。会計待ちでは精算機増台の要望が2件あった。

<満足に関するご意見>

医師からの丁寧な説明や的確な説明に満足が得られていた。看護師の説明も同様である。

職員の丁寧な対応が待ち時間の満足度に影響するとの意見もあった。

改善要望（件数）

