

## 1. 待ち時間調査シート回収率

令和4年度の待ち時間調査は、9月12日(月)の1日間で行われました。  
 大変多くの患者さまにご協力を頂き、下記記載の通り、非常に高い回収結果となりました。

調査日	対象者	配布物	配布枚数	回収枚数	回収率
9月12日	患者様	アンケート	309	297	96.1%
	スタッフ	調査シート	314	306	97.5%

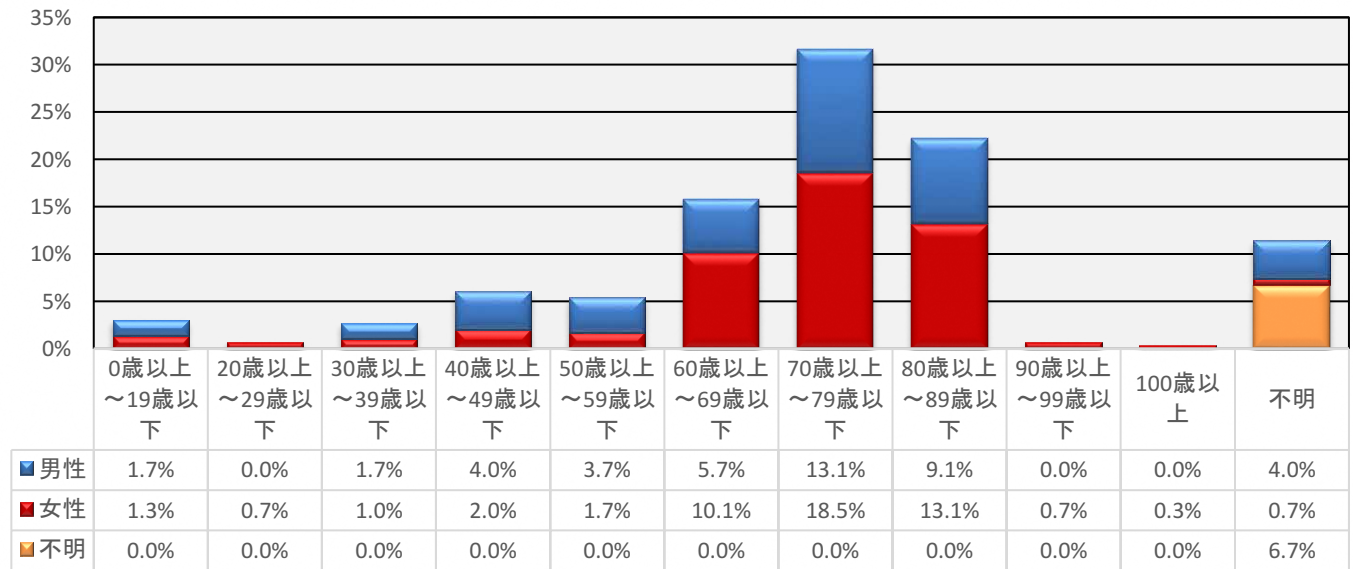
## 2. 来院患者

60歳以上の患者さまが全体の80.0%を占めており、外来患者の高齢化が見受けられます。

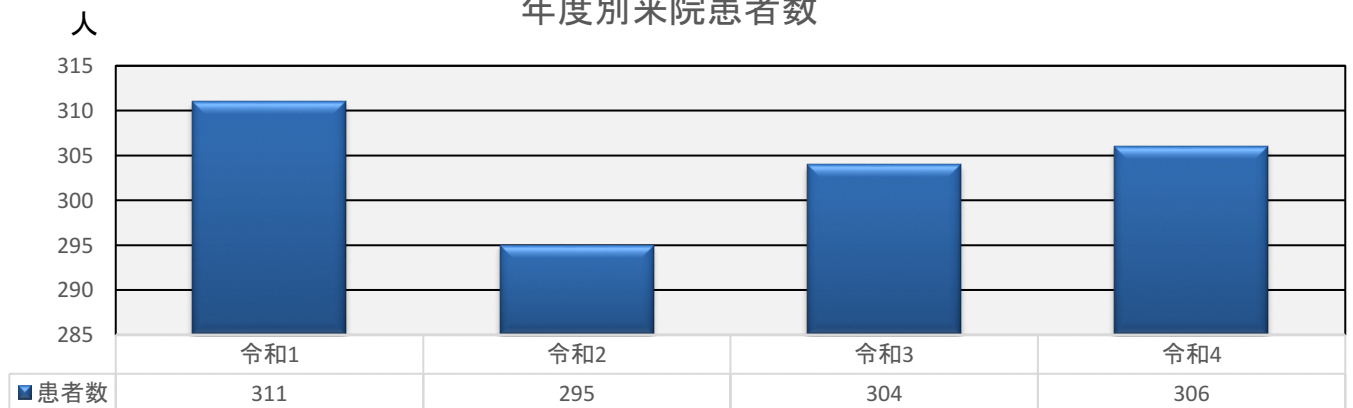
性別	患者数	構成率
男性	128	43.1%
女性	149	50.2%
不明	20	6.7%
計	297	100.0%

年齢	患者数	構成率
19歳以下	9	3.0%
20歳以上～29歳以下	2	0.7%
30歳以上～39歳以下	8	2.7%
40歳以上～49歳以下	18	6.1%
50歳以上～59歳以下	16	5.4%
60歳以上～69歳以下	47	15.8%
70歳以上～79歳以下	94	31.6%
80歳以上～89歳以下	66	22.2%
90歳以上～99歳以下	2	0.7%
100歳以上	1	0.3%
不明	34	11.4%
計	297	100.0%

外来患者年齢構成



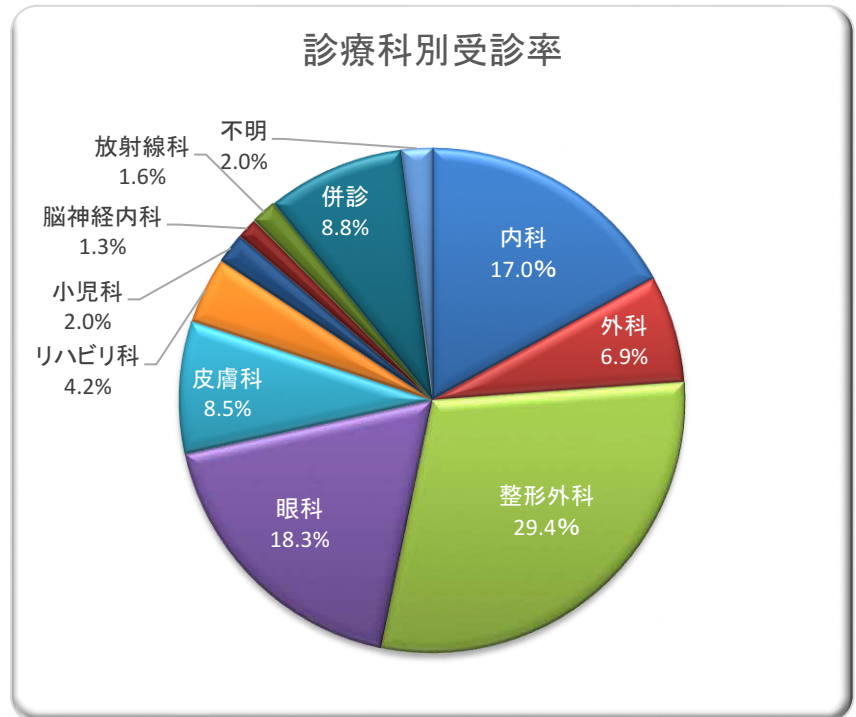
年度別来院患者数



### 3. 受診科

今回の調査では、内科・外科・整形外科・眼科の4診療科が全体の64.7%と大きな割合を占めています。

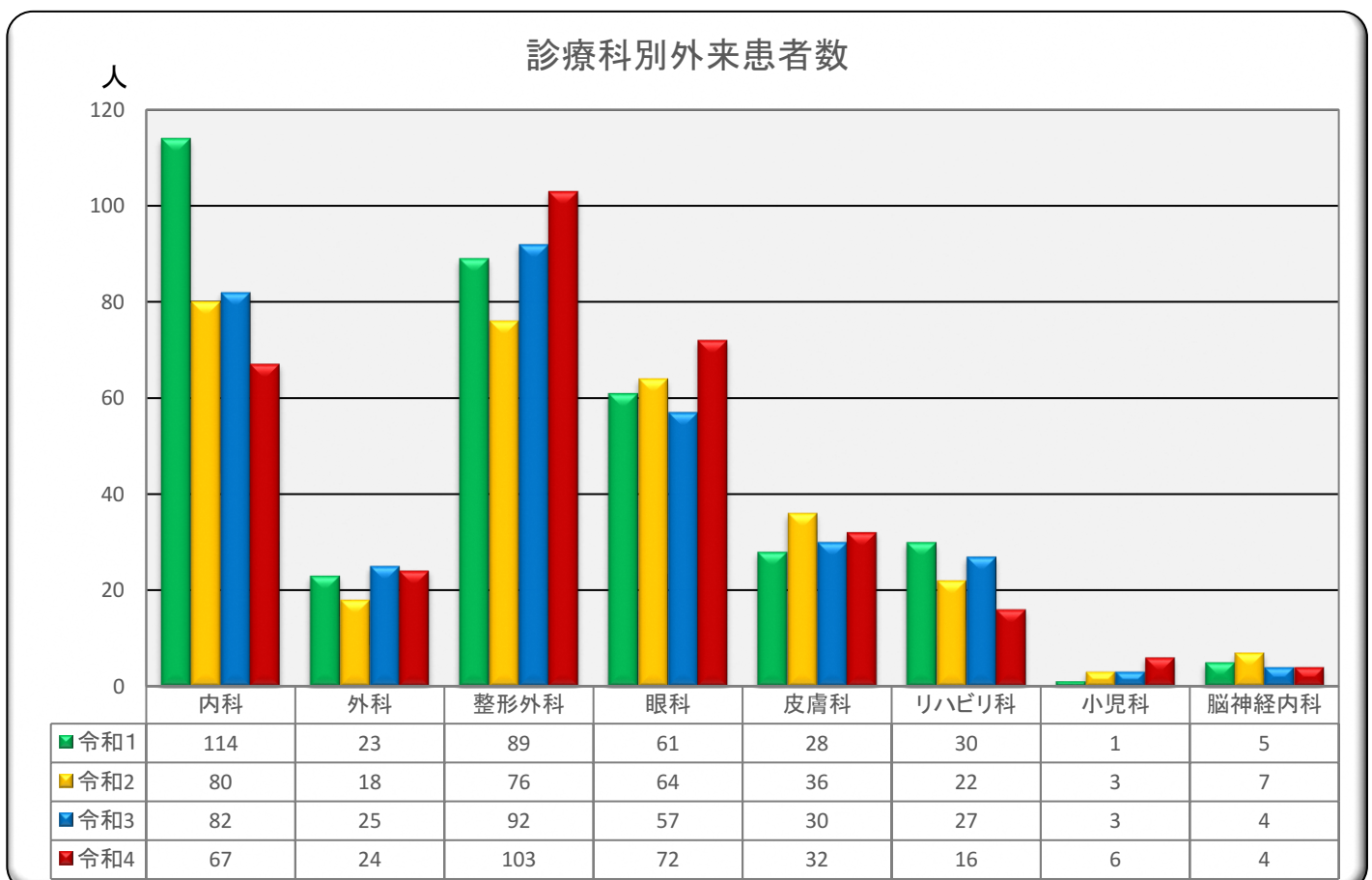
診療科	患者数	受診率
内科	52	17.0%
外科	21	6.9%
整形外科	90	29.4%
眼科	56	18.3%
皮膚科	26	8.5%
リハビリ科	13	4.2%
小児科	6	2.0%
脳神経内科	4	1.3%
放射線科	5	1.6%
医療相談	0	0.0%
併診	27	8.8%
その他	0	0.0%
不明	6	2.0%
計	306	100.0%



### 4. 待ち時間について

患者数の多い診療科は1時間前後の待ち時間が発生し、科によっては最大で2時間弱の待ち時間が発生する結果となりましたが、待ち時間が長くなるケースでは予約時間に対して患者様が早く来院したケース、診療・治療内容により必然的に発生する待ち時間等、一律的な解消が困難である要因がほとんどとなります。

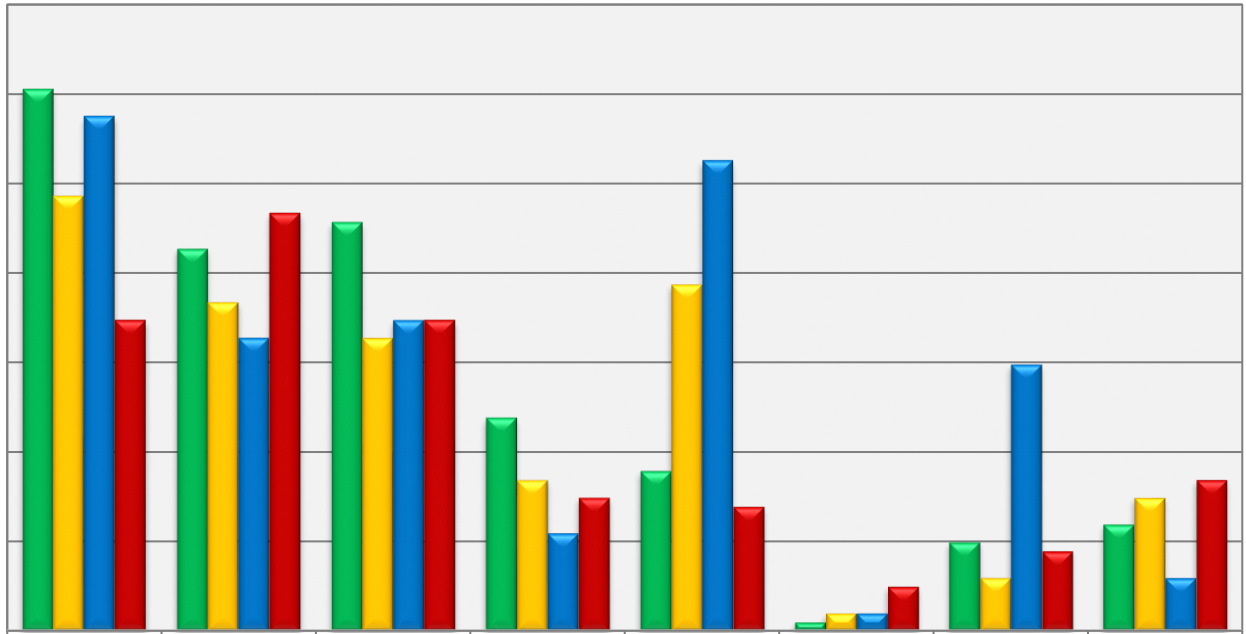
昨年と比較すると、上記要因により外科・眼科・脳神経内科では昨年よりも待ち時間が増加する結果となりましたが、内科・皮膚科・小児科では昨年より待ち時間が短縮されております。



診療科別外来患者平均待ち時間

分  
1:10

1:00  
0:50  
0:40  
0:30  
0:20  
0:10  
0:00



	内科	外科	整形外科	眼科	皮膚科	リハ科	小児科	脳神経内科
令和1	1:01	0:43	0:46	0:24	0:18	0:01	0:10	0:12
令和2	0:49	0:37	0:33	0:17	0:39	0:02	0:06	0:15
令和3	0:58	0:33	0:35	0:11	0:53	0:02	0:30	0:06
令和4	0:35	0:47	0:35	0:15	0:14	0:05	0:09	0:17

待ち時間	内科	外科	整形外科	眼科	皮膚科	リハビリ科	小児科	脳神経内科
平均待ち時間	0:35	0:47	0:35	0:15	0:14	0:05	0:09	0:17
最小待ち時間	0:02	0:01	0:02	0:02	0:02	0:00	0:05	0:10
最大待ち時間	1:57	1:29	1:55	0:58	0:28	0:37	0:16	0:23

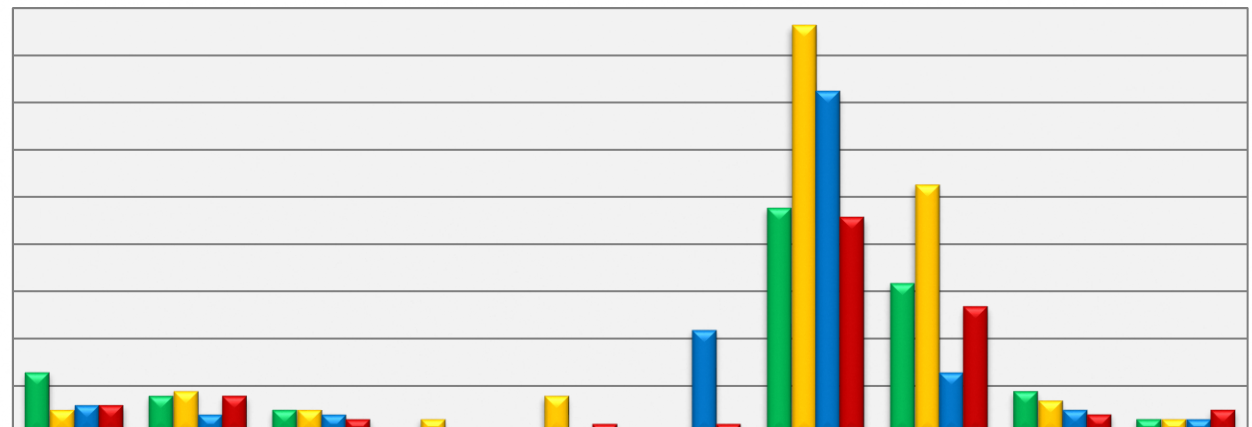
### 5. 各部門別の平均待ち時間

待ち時間は、患者数や検査内容によって影響を受けるところもありますが、少しでも待ち時間が改善されるよう引き続き努めて参ります。

各部門別平均待ち時間

分  
1:30

1:20  
1:10  
1:00  
0:50  
0:40  
0:30  
0:20  
0:10  
0:00



	検体検査	生理検査	一般撮影	CT (予約あり)	CT (予約なし)	MRI (予約あり)	MRI (予約なし)	視能眼科	リハビリ室	会計
令和1	0:13	0:08	0:05	0:00	0:00	0:01	0:48	0:32	0:09	0:03
令和2	0:05	0:09	0:05	0:03	0:08	0:00	1:27	0:53	0:07	0:03
令和3	0:06	0:04	0:04	0:00	0:01	0:22	1:13	0:13	0:05	0:03
令和4	0:06	0:08	0:03	0:00	0:02	0:02	0:46	0:27	0:04	0:05

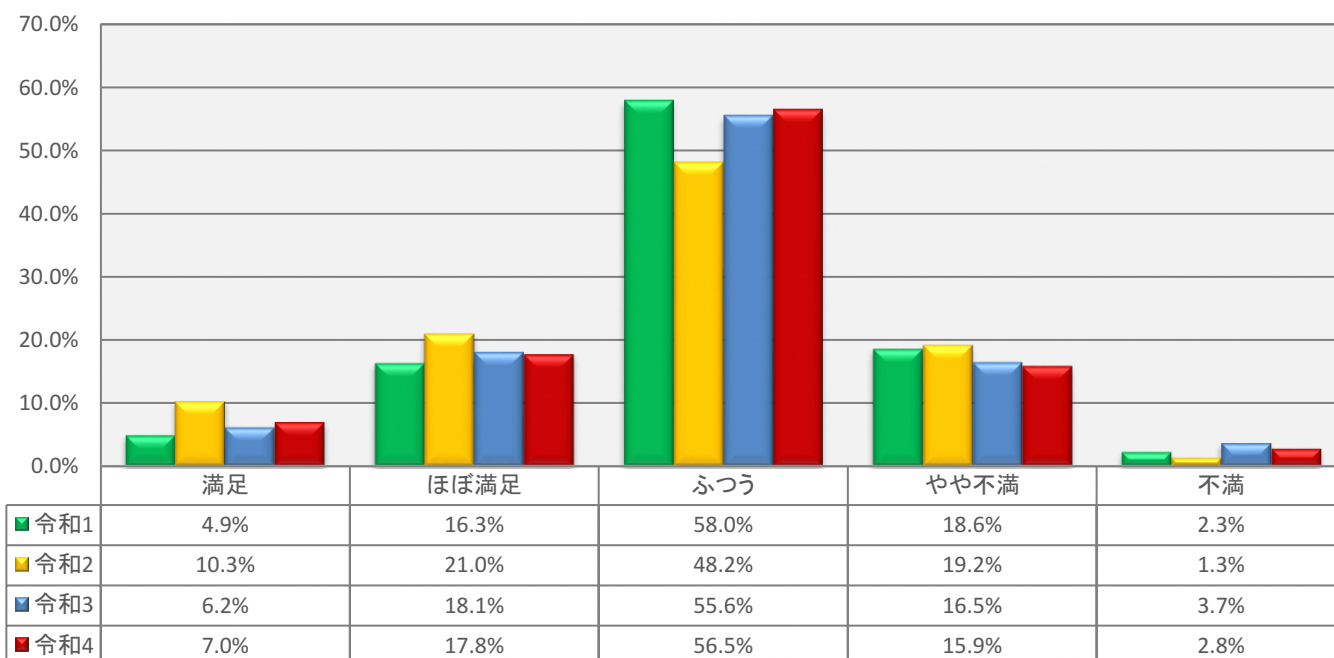
## 6. アンケート結果

【資料 8】

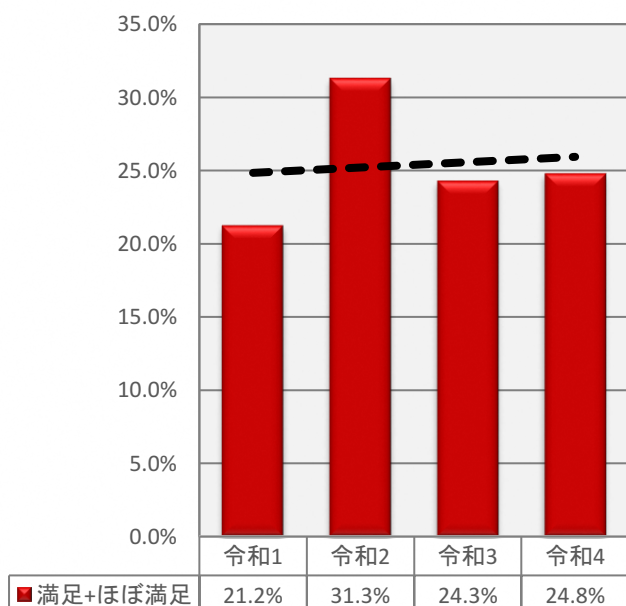
昨年と比較すると、「満足」「ほぼ満足」の割合が24.8%と昨年に比べると評価が微増しています。「不満」「やや不満」の割合も18.7%と最も低い結果となりましたが、昨年と比べると、「不満」が少しながら減少しています。今回の調査結果では「ふつう」とする評価が非常に多い結果となりました。今回のアンケート結果を踏まえ、少しでも満足して頂けるよう、努めて参ります。

総合的評価	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
満足	4.9%	10.3%	6.2%	7.0%
ほぼ満足	16.3%	21.0%	18.1%	17.8%
ふつう	58.0%	48.2%	55.6%	56.5%
やや不満	18.6%	19.2%	16.5%	15.9%
不満	2.3%	1.3%	3.7%	2.8%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

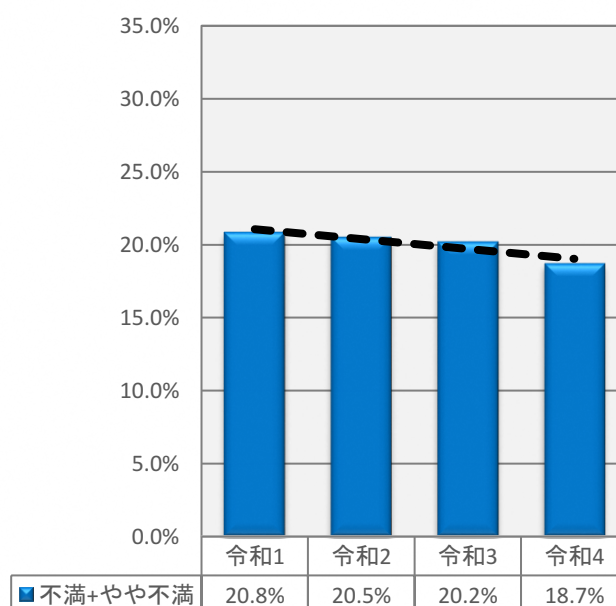
年度別総合満足度



年度別総合満足度『満足+ほぼ満足』



年度別総合満足度『不満+やや不満』



以上、アンケートのご協力本当にありがとうございました。  
『飯塚市立病院 医療サービス向上推進委員会』では、今回のアンケート結果を十分に検証し、今後の待ち時間短縮に向け、努めて参ります。

2022/10/28

飯塚市立病院 医療サービス向上推進委員会