

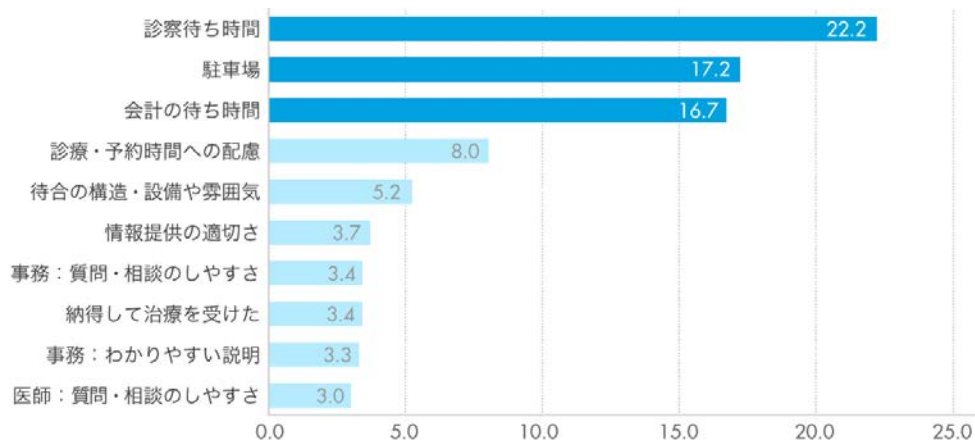
待ち時間が長いと、医師の診療へも不満が出やすい？ 病院での待ち時間に対する患者意識 ～外来患者満足度調査から不満度をクローズアップ～

13の医療機関で無記名アンケート方式で外来患者満足度調査を実施。調査結果から「不満度」をクローズアップし、外来患者の抱える「待ち時間」に関する不満について分析しました。

診察前の待ち時間の長さは、患者不満足に繋がる要素として医療機関にとって長年の課題となっています。予約制の導入や電子カルテによるシステム化など、多くの医療機関が待ち時間短縮のために対策を行っていますが、うまく機能していないのが実際のようなようです。

診察前の待ち時間 5人に1人が不満

外来患者の不満トップ10



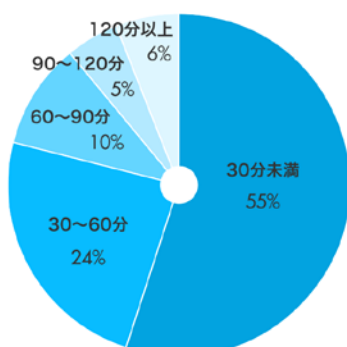
■ 不満度の算出方法

医療サービス、職員の接遇、施設・設備・情報提供の3つのカテゴリで30の設問項目について満足度を調査。「非常に満足」「満足」「普通」「やや不満」「不満」の5段階にて評価いただき、「やや不満」「不満」と回答された方の割合を算出。

$$\frac{\text{「やや不満」} + \text{「不満の回答数」}}{\text{有効回答数}} = \text{不満度 (\%)}$$

「診察待ち時間」に対する不満が22.2%と最も多く、次いで「駐車場」17.2%、「会計待ち時間」16.7%と続きます。また、「診療・予約時間への配慮」もトップ10入りしていることから、外来患者からの「時間」に関する不満が高いことがうかがえます。

今回の調査対象者(外来患者)の診察待ち時間 (n=4347 無回答を除く)



厚生労働省の「平成23年受療行動調査」における【外来患者の診察までの待ち時間】をみると、1時間未満の待ち時間の割合が多いという結果が出ています。今回実施した調査でも、ほぼ同様の結果が得られました。30分未満が55%、30分～1時間が24%となっています。

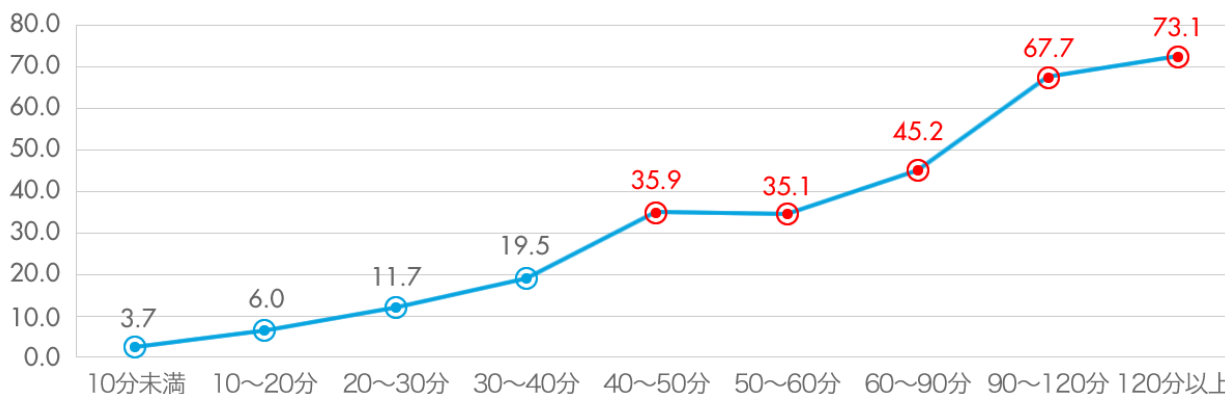
待ち時間 30 分を超えると不満要素に、90 分を超えると診療への不満にも繋がる…？

患者待ち時間別 不満度トップ 3

	不満度1位	不満度2位	不満度3位
10分未満	駐車場	会計待ち時間	診察待ち時間
10～20分	駐車場	会計待ち時間	診察待ち時間
20～30分	駐車場	会計待ち時間	診察待ち時間
30～40分	診察待ち時間	会計待ち時間	駐車場
40～50分	診察待ち時間	駐車場	会計待ち時間
50～60分	診察待ち時間	会計待ち時間	駐車場
60～90分	診察待ち時間	駐車場	会計待ち時間
90～120分	診察待ち時間	診療・予約時間への配慮	会計待ち時間
120分以上	診察待ち時間	診療・予約時間への配慮	会計待ち時間

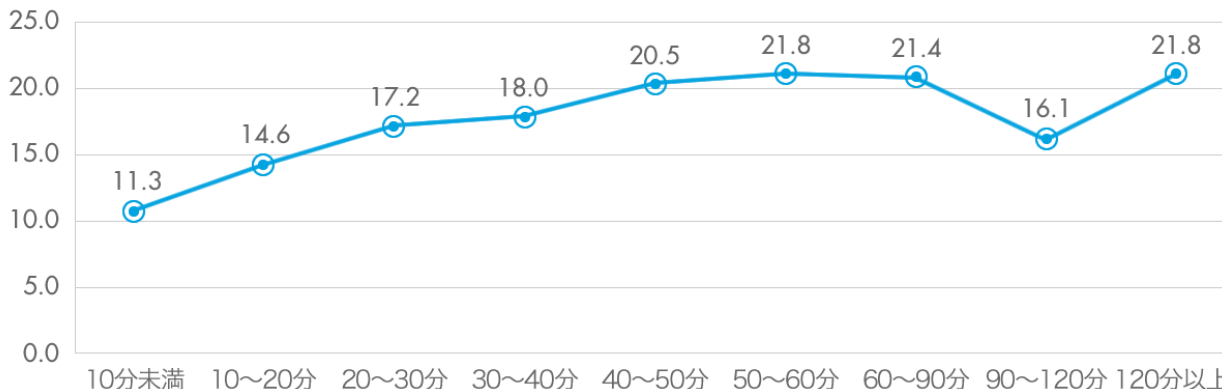
診察待ち時間別の不満度をみると、30 分までは「駐車場」への不満が最も高く 1 位、30 分を超えると「診察待ち時間」への不満が最も高くなります。そして、90 分以上になるとトップ 3 すべてが「時間」に関する項目になっており、他の時間帯では無かった「診療・予約時間へ配慮」への不満が 2 位に入ってきます。

患者待ち時間別 「診察待ち時間」に対する不満度



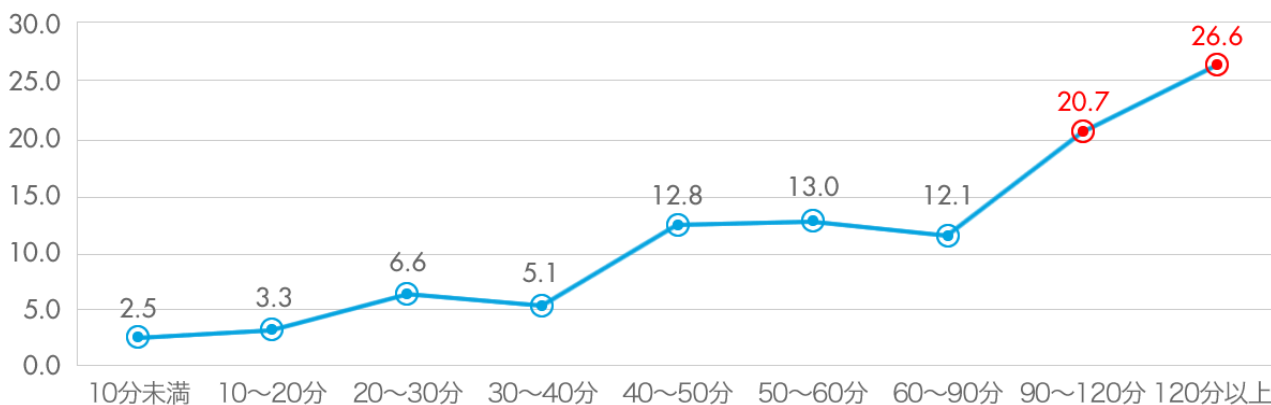
診察待ち時間に対する不満度は、10 分未満から 40 分までは 20% 以下ですが、40 分を超えると 40% 近くになり、倍増します。さらに 90 分を超えると、約 70% と大幅に高くなっていきます。

患者待ち時間別 「会計待ち時間」に対する不満度



会計待ち時間に対する不満度は、各時間帯間で大きな差はみられません。診察前と比べると会計待ち時間は短い傾向があり、大きな不満は出にくいようです。これは、電子カルテや医事会計システムの導入・普及により待ち時間短縮の取り組みが行われているためと考えられます。

患者待ち時間別 「診療・予約時間への配慮」に対する不満度



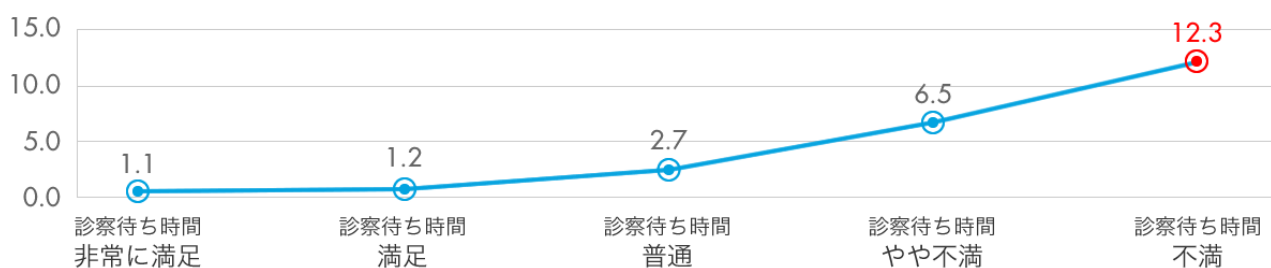
診察・予約時間への配慮に対する不満度は、40分までが5%前後と低い数値を示していますが、40分を超えると13%程度になり、90分以上になると一気に20%台へと増加しています。

また、待ち時間への満足度と診療に対する満足度の関係を分析すると、次のような結果となりました。

【不満度】診療内容についてわかりやすい説明を受けた



【不満度】納得して治療を受けることができた



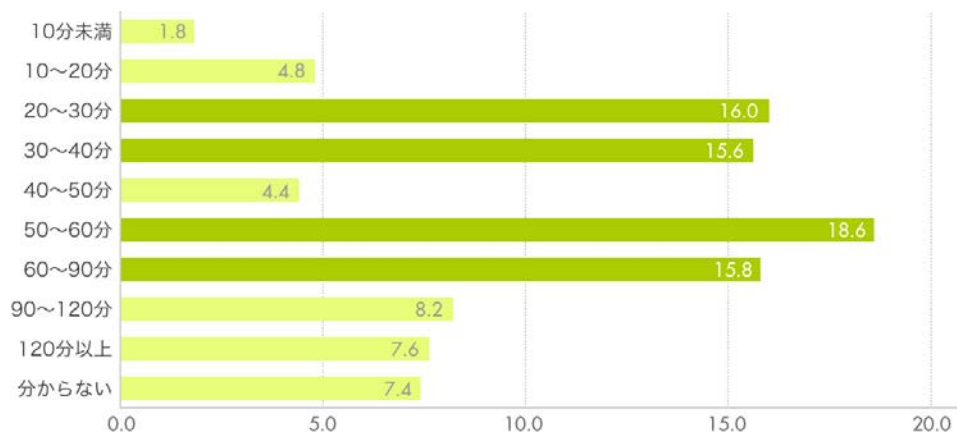
診察待ち時間への不満が上がるほど、「診療内容についてわかりやすい説明を受けた」「納得して治療を受けることができた」この2つの設問項目に対しての不満度も上がっていることがわかります。

以上の結果から、長時間待たされた割には、診療はあっという間に終わってしまった… いわゆる「3時間待ちの3分診療」ということが患者不満足に繋がっており、待ち時間の「長さ」よりも「質」、待ち時間の後の診療内容の質が重要である、ということが考えられます。

待ち時間が長くなる場合には、スタッフの対応や適切な情報提供により、患者さんのストレスや不満は軽減できるのではないのでしょうか。

最後に、ウェブサイトを使った一般の方への調査結果です。

病院での「診察待ち時間」の限界は？



調査サイト：[smileCLOVER](#)（運営：株式会社メディネット）

調査対象：2013年6月3日に掲載したアンケート募金への回答者 501名

病院での診察待ち時間の限界は「50～60分」が18.6%と最も多く、「20～30分」、「30～40分」、「1時間～1時間半」で15%を超えています。

約30分程度が許容可能な待ち時間と考えられます。可能な限り30分以内の待ち時間実現に向けて改善努力が必要といえるでしょう。しかしながら、医療機関においては、緊急を要する患者さんがいち早く必要な治療を受けられる外来であることも重要なことです。

自由記載欄には、「30～40分が理想」「わたしの通っている病院は予約であっても2時間は待たされます。診察は丁寧なので仕方ないかな...」等のコメントがありました。医療機関での診察待ち時間について、待たされることは本意ではないが、基本的には「仕方がない」と考えている方が多いようです。

本調査において、もっとも満足度が高かった項目は「医師」に関することでした。医療機関の本質サービスである「医療」に対する満足度が高ければ、ある程度の待ち時間は許容範囲なのでしょう。

しかしながら、病院を訪れる体調が悪い方々にとって「待たされること」が苦痛やストレスであることに変わりはありません。こうした状況を踏まえ、各医療機関では患者サービスの一環として、予約システムや待ち状況のモニター表示、待ち時間を利用した情報提供モニターなどを導入するケースが増えてきています。

待ち時間に対する不満を減少させるには、待ち時間を30分以内にするのが最も理想的ですが、待ち時間が30分以上になる場合は、「待ち時間の見える化」や「退屈せずに待ち時間を過ごせる環境づくり」などの配慮が必要であると言えるでしょう。

調査概要

調査対象：外来患者（13病院）

調査方法：アンケート用紙による無記名回答方式

調査期間：平成24年11月～平成25年4月

有効回答者数：外来患者 4861名

回答者の属性：

【男女内訳】男性 43.2%、女性 46.0%、無回答 10.8%

【年代別構成】10歳未満 1.0%、10代 1.6%、20代 3.1%、30代 5.6%、40代 9.1%、50代 13.0%、60代 24.1%、70代 27.9%、80代以上 13.1%、無回答 1.7%

株式会社メディネット

医療機関向けデジタルサイネージ「メディネットシステム」の企画販売を中心に、業界のパイオニアとして、全国 1,000 施設を超える医療機関へサービスの提供を行っています。

<詳細・問合せ>

<http://mdnt.co.jp/>

■会社概要

商号 : 株式会社メディネット
代表者 : 代表取締役社長 前平 秀志
所在地 : 〒569-1124 大阪府高槻市南芥川町 4-26
URL : <http://www.mdnt.co.jp/>