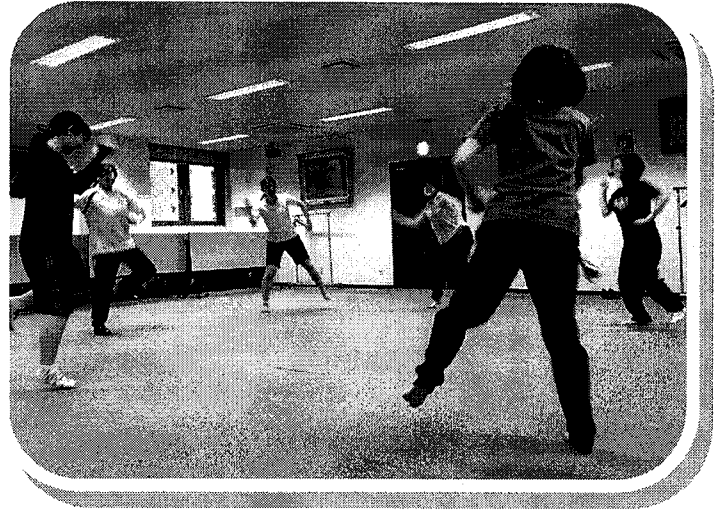


永田会計 紹介コーナー

来る7月27日土曜日に開催
されます、ながさきみなとまつ
りの先賢行列長崎さるきのパレ
ードに当社職員8名が演舞隊と
して参加させていただくことと
なりました！！



先賢行列は、長崎市大波止夢彩都横のおくち広場を19時にスタートし、水辺の森公園特設ステージまで演舞隊と山車が練り歩きます。

私達は、本番に向け仕事の後に練習したり、団体練習に参加しています。毎日デスクワークで運動不足の身には過酷な練習で、翌日には筋肉痛を訴える者も出てきていますが、仕事の後に2時間近く練習をして、本番に向け日々努力を重ねています。

まだまだ、不揃いですが本番ではビシッと揃えてかっこよく踊り切りますので、お時間のある方はご声援いただければ幸いです。

経営に役立つメールマガジン



永田経営グループでは、定期的に皆様のお役に立つような記事をメールマガジンでも発行しております。

経営、労務、税務、会計、マーケティング、業種別情報等様々な情報を提供させていただきます。

全て2、3分程度で読め、すぐ実践していただける内容ばかりです。ぜひ、ご覧ください。

なお、配信ご希望の方は、mm@nagatakaikei.co.jp 宛に、会社名、お名前を記載の上、空メールを送信してください。

パソコン用メールアドレスのみとなりますので、ご了承ください。

診察までの待ち時間に対する外来患者の満足度

診察までの待ち時間の長さは、医療機関の満足度に大きく影響を与えます。ここでは、外来患者が不満を感じる待ち時間はどのくらいなのか、厚生労働省の調査結果からご紹介します。

☆待ち時間が1時間を超えると・・・

平成25年2月に厚生労働省から発表された「受療行動調査」から、外来患者の診察までの待ち時間に対する満足度を、予約の有無別にまとめると次のようになります。

【予約をした場合】

予約をした場合の待ち時間では、30分未満の場合は、満足の割合が不満の割合を上回っています。30分を超えると不満の割合が満足の割合を上回り、1時間を超えると不満の割合が50%を超えるという結果になりました。



外来患者の診察までの待ち時間別満足度（予約をした場合）

（単位：％）

待ち時間	総数	満足			ふつう	不満			その他	無回答
		非常に満足	やや満足	不満		やや不満	非常に不満			
15分未満	100.0	48.4	24.7	23.7	36.2	11.0	8.9	2.1	0.2	4.2
15分～30分未満	100.0	31.5	9.6	21.8	45.5	18.4	15.5	2.9	0.1	4.5
30分～1時間未満	100.0	15.5	4.3	11.2	44.9	34.9	28.2	6.7	0.1	4.6
1時間～1時間30分未満	100.0	7.9	2.1	5.9	33.8	53.7	38.1	15.6	0.2	4.3
1時間30分～2時間未満	100.0	5.7	1.7	4.0	28.2	60.4	37.1	23.3	0.1	5.6
2時間～3時間未満	100.0	4.1	1.4	2.7	21.2	69.4	34.5	35.0	0.3	4.9
3時間以上	100.0	4.0	1.2	2.8	14.3	73.7	30.0	43.8	0.2	7.7
無回答	100.0	9.2	3.6	5.6	16.7	12.9	9.0	3.9	0.1	61.2

厚生労働省「平成23年受療行動調査」より作成

【予約をしていない場合】

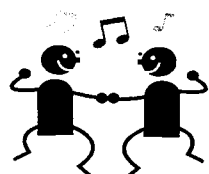
予約をしていない場合も、待ち時間が30分未満の場合は満足の割合が不満を上回っています。30分を超えると不満の割合が満足を上回りますが、不満の割合が50%を超えるのは1時間30分を過ぎてからとなりました。予約をした場合よりも30分ほど長くなりました。

外来患者の診察までの待ち時間別満足度（予約をしていない場合）

（単位：％）

待ち時間	総数	満足			ふつう	不満			その他	無回答
		非常に満足	やや満足	不満		やや不満	非常に不満			
15分未満	100.0	56.8	32.8	24.0	34.0	6.1	4.9	1.1	0.2	3.1
15分～30分未満	100.0	37.3	14.8	22.4	46.9	11.4	9.8	1.6	0.1	4.3
30分～1時間未満	100.0	19.9	5.7	14.2	50.1	24.9	20.7	4.3	0.3	4.7
1時間～1時間30分未満	100.0	10.1	2.8	7.3	39.5	44.6	32.9	11.7	0.4	5.3
1時間30分～2時間未満	100.0	6.4	1.1	5.3	31.3	56.5	35.8	20.7	0.2	5.6
2時間～3時間未満	100.0	2.7	0.5	2.3	22.4	67.6	36.3	31.3	0.5	6.7
3時間以上	100.0	5.3	3.5	1.8	13.8	73.0	28.7	44.3	1.2	6.6
無回答	100.0	13.2	5.0	8.2	23.2	13.0	9.4	3.7	0.2	50.4

厚生労働省「平成23年受療行動調査」より作成



医療機関にとって、待ち時間対策は頭を悩ませる問題だと思われそうですが、患者の不満を少しでも和らげる取組をしていきたいものです。