

外来患者 待ち時間調査結果報告

調査日時: 2020/6/25(木)～6/27(土)、6/29(月)～7/1(水) AM9:00～PM6:00

調査対象者: 外来患者全般

調査対象数: 外来受診患者総数489名中、調査数195名

【集計・まとめ】

	受付終了後から 最初にお呼びするまでの待ち時間	最終退室から 会計にお呼びするまでの待ち時間
6/25平均	13.35分	4.17分
6/26平均	10.5分	5.23分
6/27平均	3.26分	1.51分
6/29平均	13.1分	3.48分
6/30平均	16.18分	7.17分
7/1平均	18分	5.37分
総平均	12.40分	4.49分

外来受診患者 489名内195名調査

日付	6月25日	6月26日	6月27日	6月29日	6月30日	7月1日
曜日	木	金	土	月	火	水
患者数	67名	90名	24名	97名	95名	116名

※歯科診療、訪問診療、病棟診療、予約入院診療を除く

外来診療科数(枠)

日付	6月25日	6月26日	6月27日	6月29日	6月30日	7月1日
曜日	木	金	土	月	火	水
診療科数	2	5	3	4	6	5

【待ち時間調査の結果 医事課からの考察】 医事課

①受付所要時間について

一般病院での受付終了時から診察開始時間までの平均待ち時間は15分程度と言われ、今回の調査で平均約13分だった事は予約制の効果があると考えます。待ち時間の一番長い日は、7月1日(水)18分であり、原因として1診療科に予約枠以上の患者さんが集中したことが原因でした。

②会計処理所要時間について

平均2分もかからない曜日があれば、7分以上かかる曜日もあります。お会計をお呼びするまでの待ち時間の原因となっているのが、支払窓口が一つしかなく、自動精算機が普及しない事が挙げられます。今後も会計時間を縮める努力は当然ですが、待ち時間解決の1つとして、自動精算機のご利用をお願い致します。操作等でご不明な点はお気軽にお声かけ下さい。

③まとめ

皆様に長時間の待ち時間でご不便をおかけし、誠に申し訳ありません。予約制の外来診療として、出来る限り患者さんの希望時間を調整をさせて頂いています。時間帯によっては希望が集中し、待ち時間の発生の原因となっていることが分かりました。改善に向けて、今後皆様とご相談の上、待ち時間が発生しない予約を調整していきます。コロナ禍での3密を避ける為にもご協力お願い申し上げます。

【待ち時間調査の結果 外来診療部からの考察】 外来診療科師長

曜日によって待ち時間が3分の箇所もあれば18分のところもあり、ご迷惑をおかけして申し訳なく思っております。出来る限り待ち時間を短縮できるよう日頃から職員も心がけております。あとどれくらい待たなければならぬか予測が立たず待つことは、その方の時間に対する対策や行動をうばってしまい大きなストレスになると言われているため、「あと何番目くらいで呼ばれるのか」「トイレに行く時間があるのか」等の質問があれば、お気軽にスタッフにお声かけをお願いします。ひとつひとつ丁寧に対応させて頂きたいと思っております。よろしくお願い致します。