

外来患者待ち時間調査 ご報告



より良いサービスを提供することを目的に「外来待ち時間調査」を行いました。

【調査日】2月7日(月)、2月17日(木)、3月9日(水)、3月28日(月) 4月7日(木)、4月20日(水)

5月9日(月)、5月23日(月)~5月28日(土)、6月1日(水) 6月20日(月)~25日(土)の午前診療

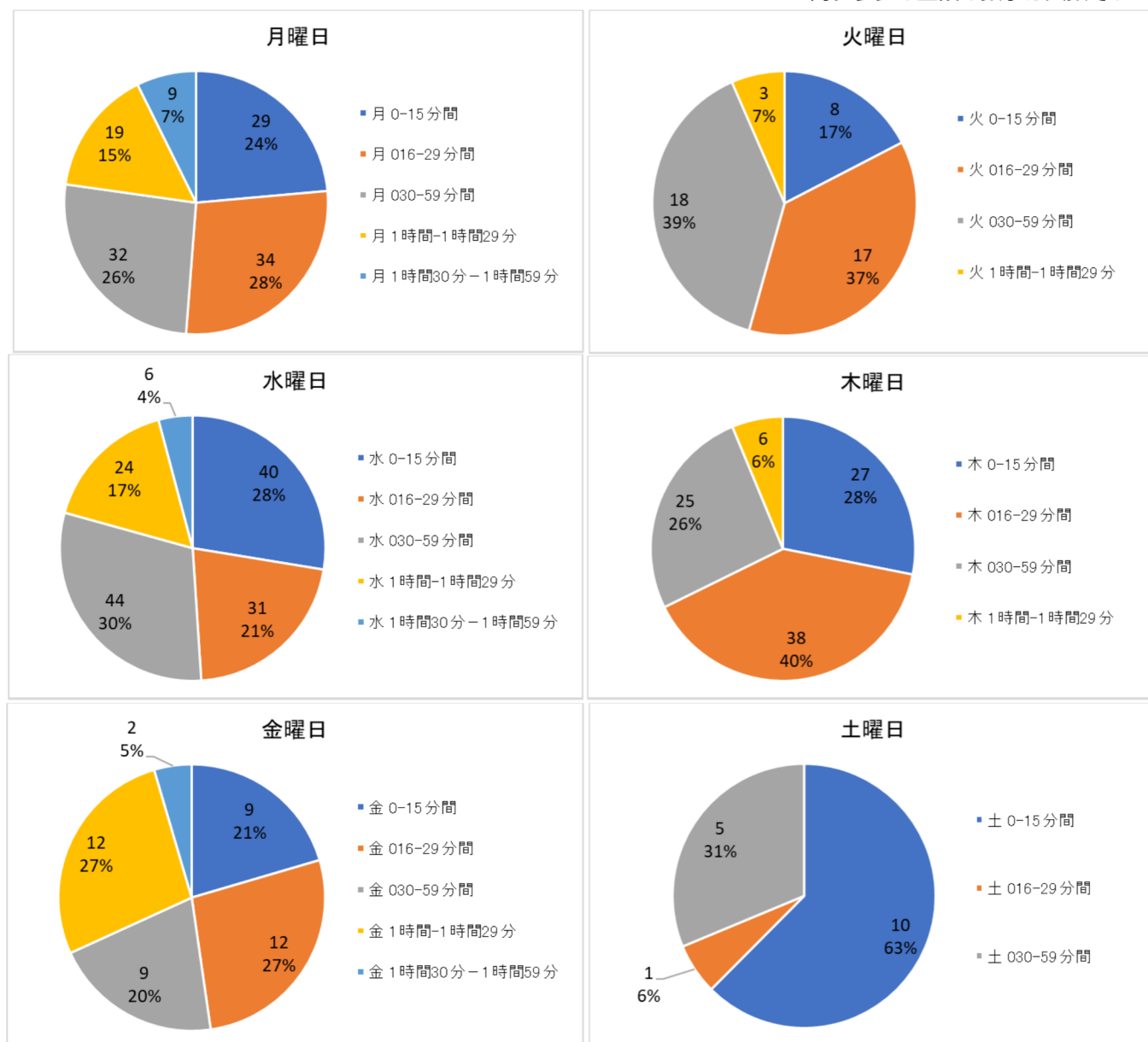
【調査対象】 外来受付患者の5番毎の患者

【待ち時間の考え方】 外来受付患者の5番毎の受診票ファイルに調査表を挟み、①受付時間②診察開始時間
③診察後の看護師カルテ確認時間④会計呼び出し時間の4箇所を時間を記入し
①と②の差し引き、③と④の差し引きを「待ち時間」として集計した結果です。

【診察待ち時間】

「①受付時間」から「②診察開始時間」までの待ち時間

円グラフの上段の数字は人数です

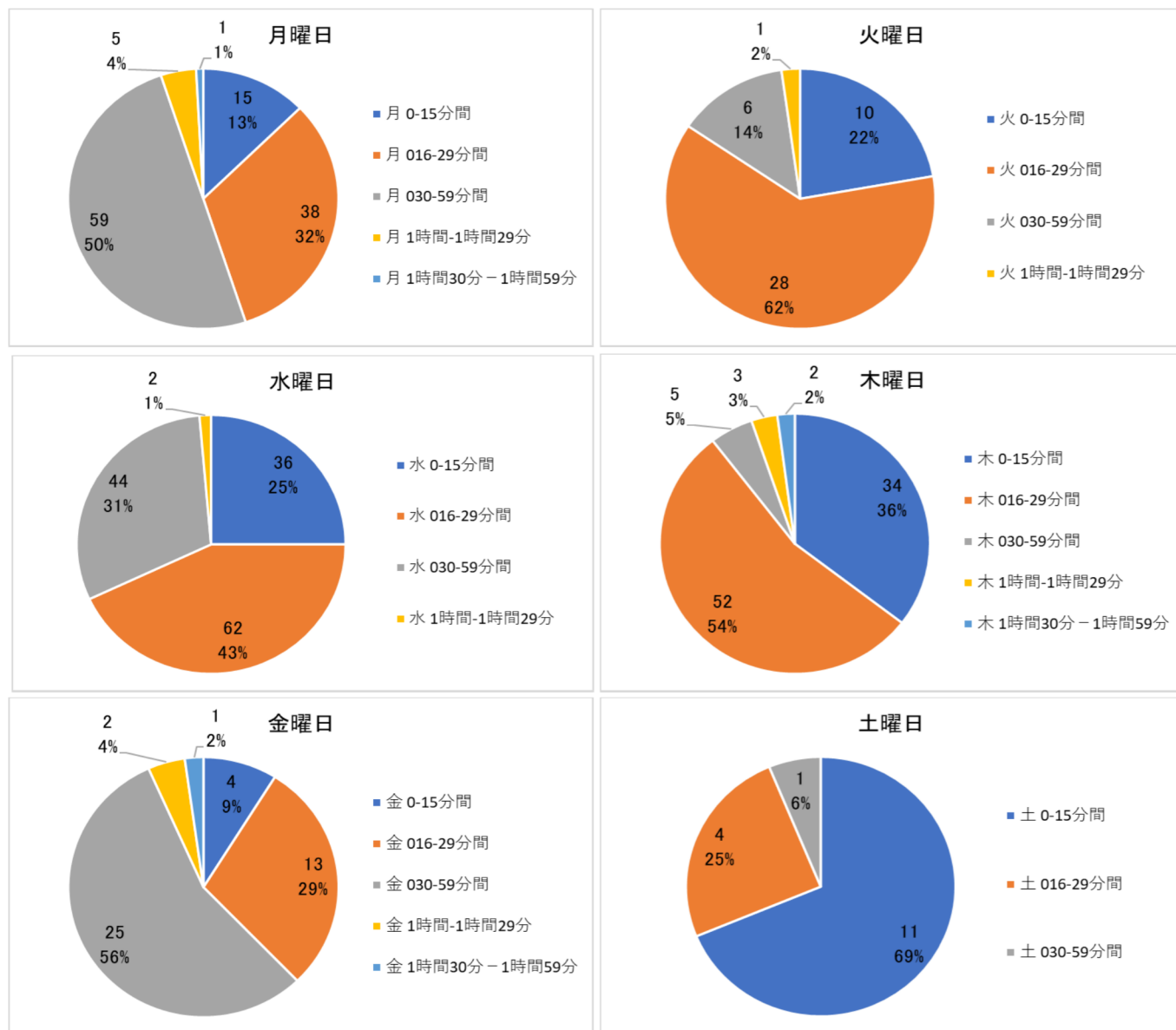


裏面につづきます

【会計待ち時間】

「③診察後の看護師カルテ確認時間」から「④会計呼び出し時間」までの待ち時間

円グラフの上段の数字は人数です



【調査結果】

診察待ち時間は、月～金曜日の平均で「15分以内」が23.6%、「29分以内」が30.6%でした。
 会計待ち時間は、月～金曜日の平均で「15分以内」が21%、「29分以内」が37.6%でした。
 土曜日の診療科は精神科外来のみとなり、診察待ち時間・会計待ち時間ともに「15分以内」が60%を超えており、比較的待ち時間が短い結果でした。
 引き続き、待ち時間の負担緩和のために、環境づくり等に努めてまいります。

