

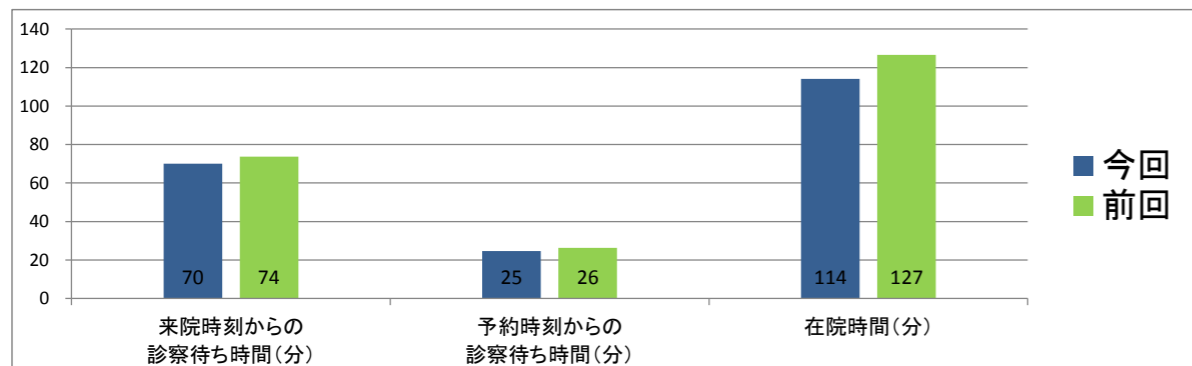
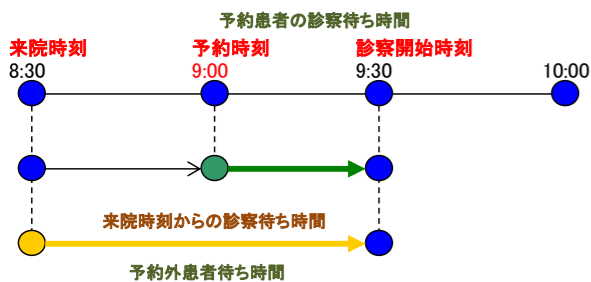
外来待ち時間調査結果報告

調査日 平成27年9月12日(土)～平成27年9月18日(金)



患者様に気持ち良く受診していただくために、私たちは待ち時間調査を行いました。調査結果を基に待ち時間の短縮案の検討・実施・評価を行い、安心して待ち時間を過ごせる環境を作ってまいります。

調査概要

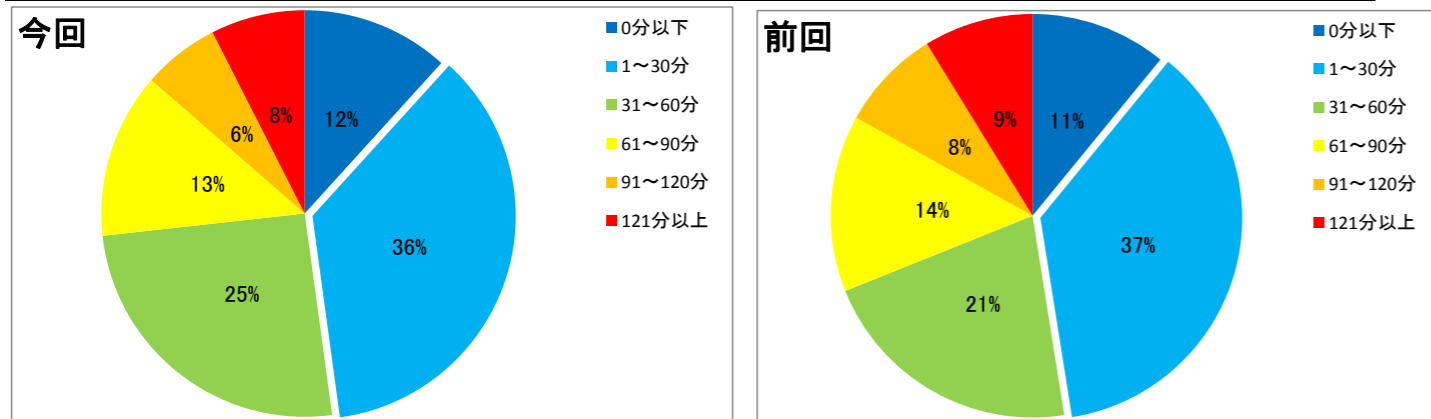


前回の待ち時間調査と比較すると、全体的に診察待ち時間も、在院時間も全体で12分の短縮されています。

診察待ち時間調査

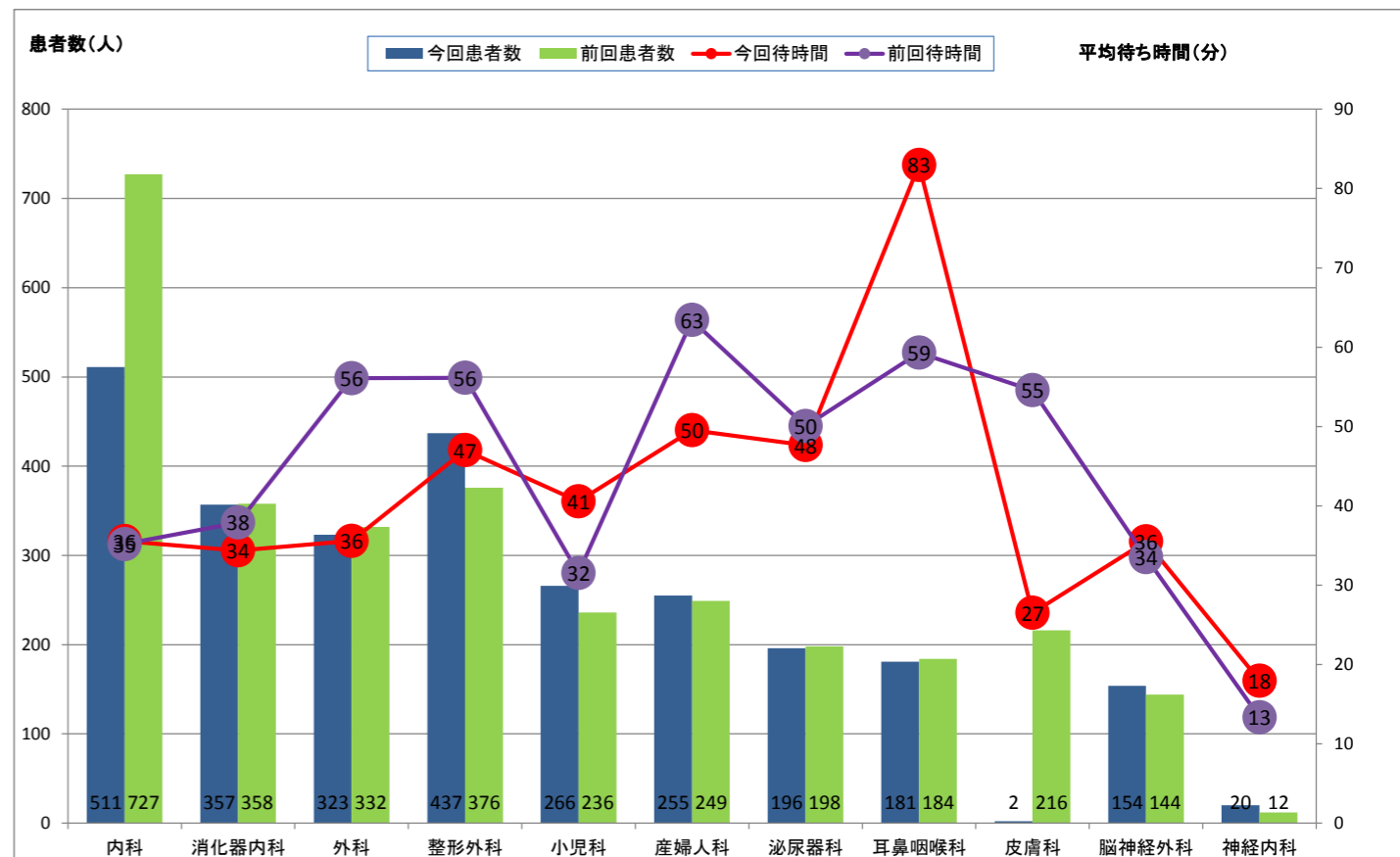
予約患者様は、予約時刻から診察までの時間を調査し、予約のない患者様は来院時刻から診察までの時間を調査しました。30分毎に患者様をカウントし、人数の割合を検討しました。

| | 調査対象患者数(人) | 0分以下(人) | 1～30分(人) | 31～60分(人) | 61～90分(人) | 91～120分(人) | 121分以上(人) |
|-------|------------|---------|----------|-----------|-----------|------------|-----------|
| 全体 | 2684 | 315 | 969 | 682 | 353 | 164 | 201 |
| 予約患者 | 1704 | 299 | 751 | 450 | 152 | 27 | 25 |
| 予約外患者 | 870 | 6 | 183 | 210 | 176 | 129 | 166 |
| 新患 | 110 | 10 | 35 | 22 | 25 | 8 | 10 |
| 前回 | 2931 | 320 | 1072 | 628 | 415 | 239 | 257 |



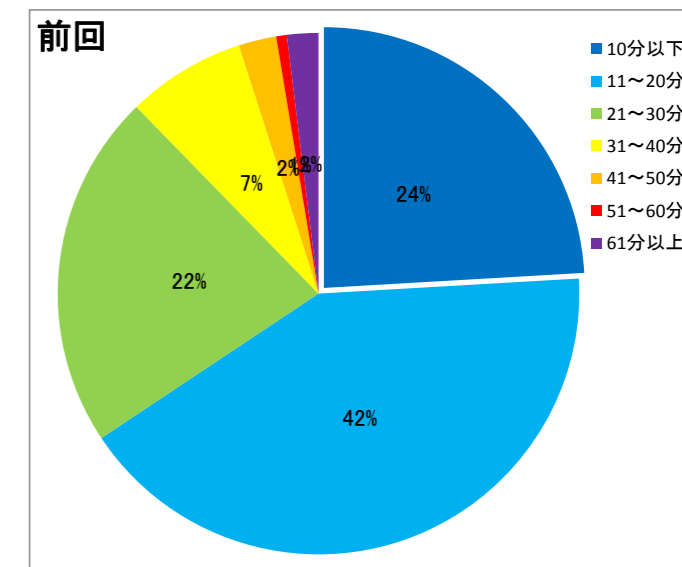
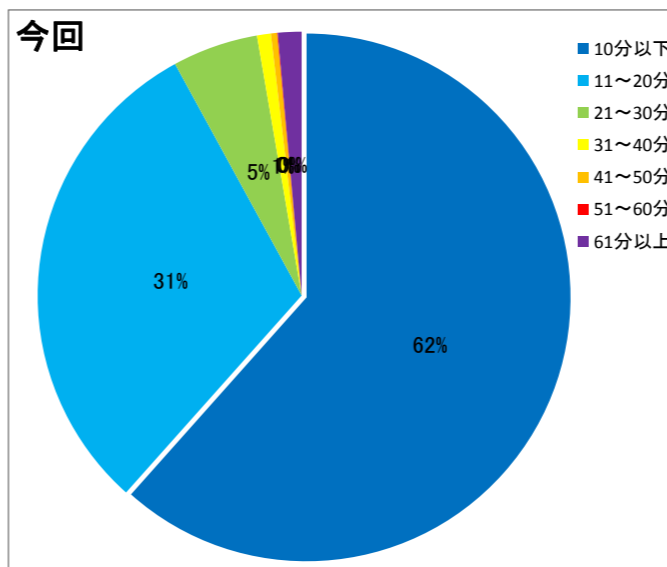
診察待ち時間は前回同様、「1～30分」の時間帯が一番多く969人でした。予約があるにもかかわらず1時間以上待っている患者様が11.9%もいることが分かりました。

診療科別 診察待ち時間調査



外科・産婦人科において診察待ち時間が短縮されていました。整形外科では受診者数が31名増えているにもかかわらず、10分短縮されています。耳鼻科においては、前回調査よりも大幅に待ち時間が長くなっています。

会計待ち時間調査



待ち時間を減らすため、医事か会計係は、患者様からファイルを受け取る際に時間を記入致します。その時間を意識し、なるべく早く会計ができるよう努めて参りました。その結果10分以下の割合が24%だったものが62%という結果となり、会計時間短縮につながりました。

谷津保健病院では、「待たせない病院」をコンセプトの一つに掲げています。すべての職員が一丸となり、患者様に満足していただける病院をめざし、日々努力してまいります。