



外来患者さん待ち時間調査結果の報告

当院では、令和元年11月11日～15日中に外来受診された患者さんに待ち時間調査を実施させて頂きました。

ご協力頂いた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げますとともに、ここに、調査結果の概要についてご報告させていただきます。

●目的

外来待ち時間を短縮することにより、患者さん満足度の向上につながると考えています。また、待ち時間の実態を把握することで、課題が明らかになり、改善策を見出し対応し、患者さんの満足度を高めることを目的としています。

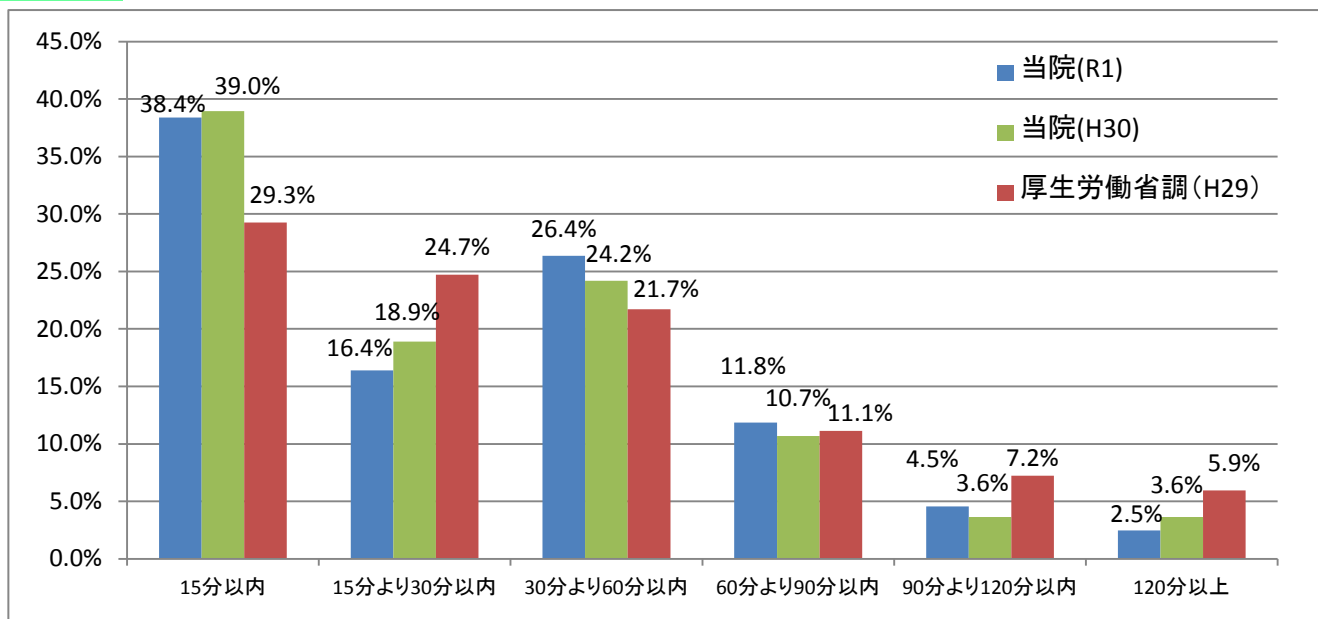
●方法

予約時間又は受付時間から各診察場所で診察開始した時間を集計

●対象

令和元年11月11日（月）から15日（金）の5日間に外来を受診された患者さん1,055人（救急外来、放射線治療科、透析除く）

●結果



今年度の調査結果では、予約時間からの平均待ち時間は1人あたり34分という結果となり、昨年と同じ待ち時間となりました。

また、15分以内の待ち時間者は38.4%となり、厚生労働省調べの29.3%と比較して待ち時間が少ない方が9.1%多く、さらに、80%以上の方は60分以内の待ち時間となっており、厚生労働省調べと比べても約5%程度待ち時間が少ない人の割合が多い結果となりました。

上記のとおり、厚生労働省調べより良い結果であったが、約20%近くの患者さんは60分以上の待ち時間が必要となっている現状であります。当院では待ち時間調査の結果を受けて、患者さんにとっての不安や苦痛な時間である待ち時間を改善するように努めるとともに、患者さんへの声掛けや新聞・雑誌、テレビ、談話コーナーなどの充実も図りたいと考えています。

* 全国の一般病院を対象として、層化無作為に抽出された一般病院を利用する患者さんを対象に待ち時間の調査を実施し、3年毎に厚生労働省が取りまとめて公表したものです。（H29実施）