

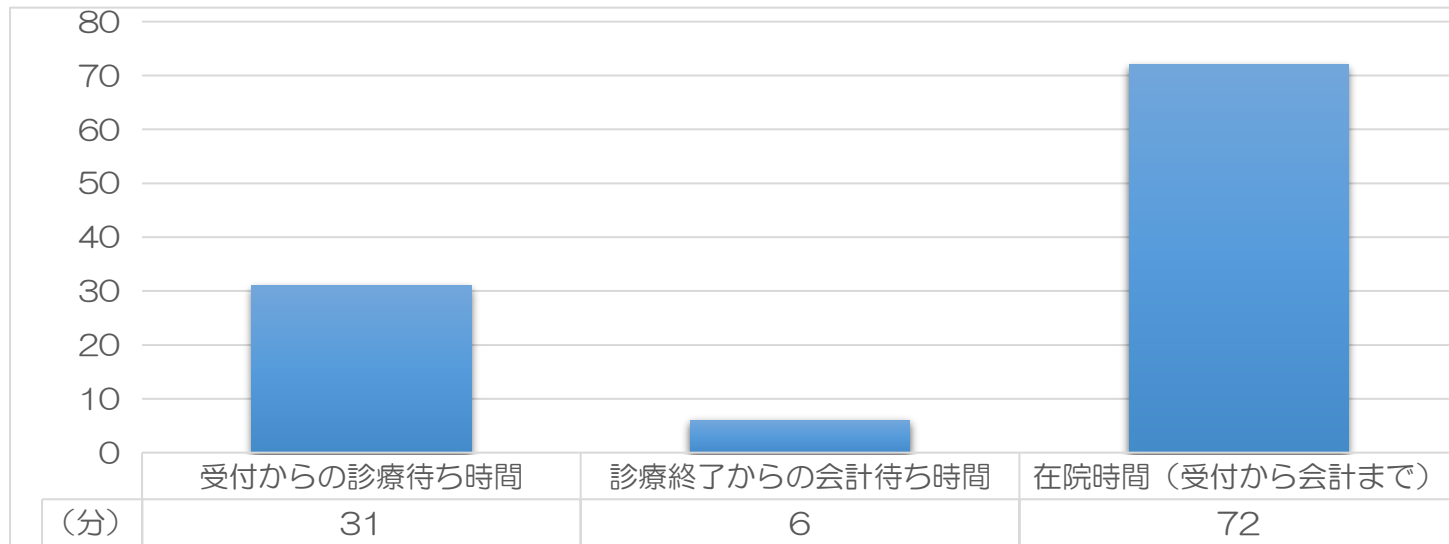
外来待ち時間調査 結果報告

調査日：平成29年9月13日（水）・15日（金）

日ごろから、病院運営にご理解、ご協力いただきまして、誠にありがとうございます。当院では、サービス向上、質改善の一環として、外来待ち時間調査を行いました。調査結果を踏まえて、待ち時間短縮のための対策の検討・実施・評価を行ってまいります。

調査概要

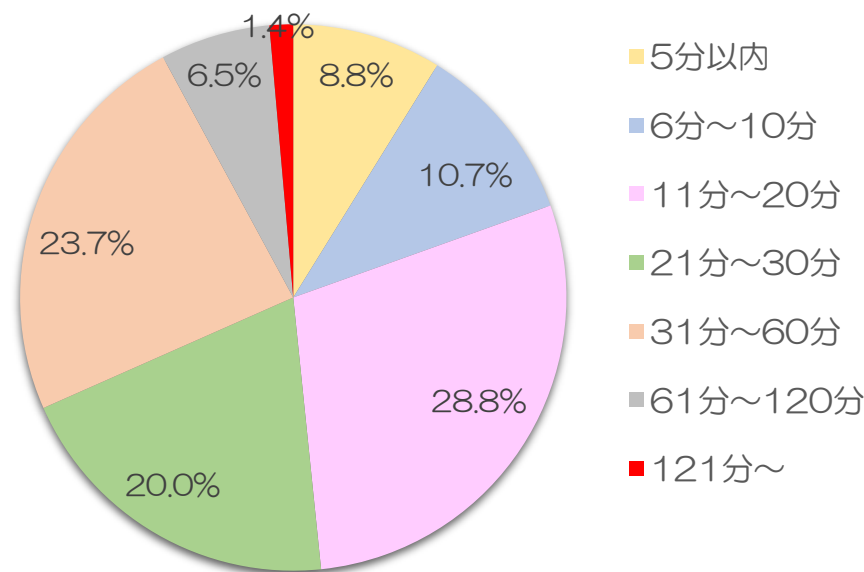
- 対象は、9月13日（水）・15日（金）の午前中に外来受診された患者さま、計217名です。
- 受付、診療（検査含む）開始、診療終了、会計のそれぞれの時間を調査、集計しました。



受付から診療（検査含む）までの待ち時間

- 受付から診療までの平均待ち時間は、「31分7秒」でした。

待ち時間	(人)
5分以内	19
6～10分	23
11～20分	62
21～30分	43
31～60分	51
61～120分	14
121分以上	3

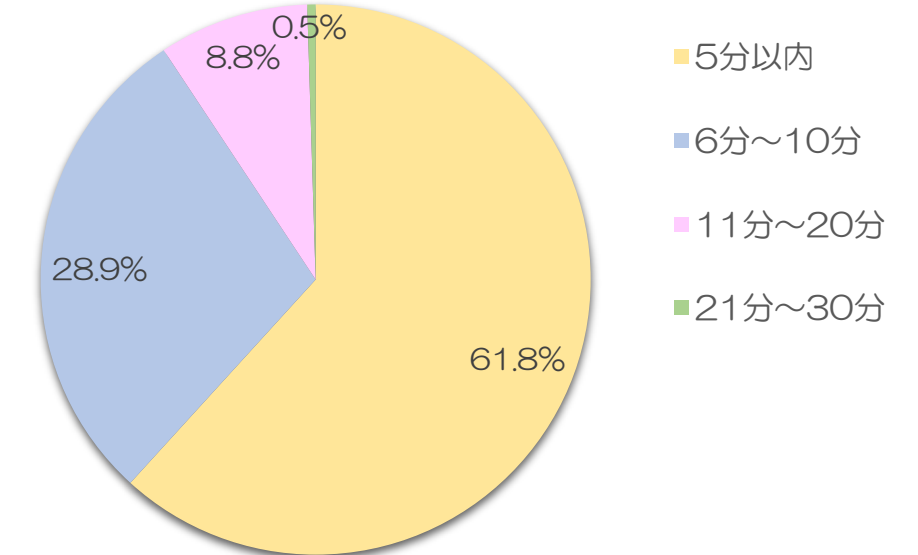


- 受付から診療までの待ち時間は、「11～20分」の時間帯が最も多く、62人(28.8%)でした。
- およそ半数の患者さま(48.3%)が、受付から診療までの待ち時間が「20分以内」でした。
- 1時間以上お待ちいただいた患者さまが、17人(7.9%)いることが分かりました。

診療終了から会計までの待ち時間

- 診療終了から会計までの平均待ち時間は、「5分51秒」でした。

待ち時間	(人)
5分以内	126
6～10分	59
11～20分	18
21～30分	1
31～60分	0
61～120分	0
121分以上	0

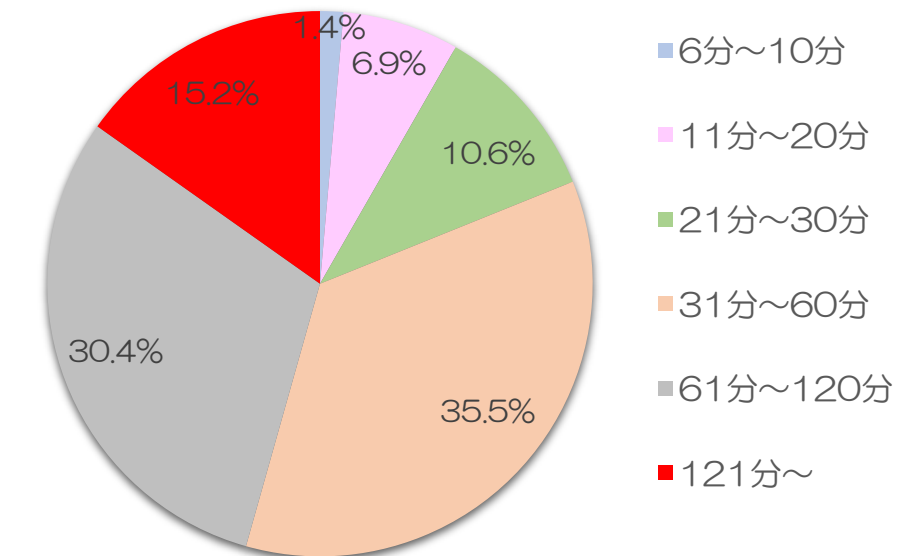


- 診療終了から会計までの待ち時間は、「5分以内」の時間帯が最も多く、126人(61.8%)でした。
- ほとんどの患者さま(90.7%)が、診療終了から会計までの待ち時間が「10分以内」でした。

在院時間

- 在院時間の平均時間は、「1時間11分44秒」でした。

待ち時間	(人)
5分以内	0
6～10分	3
11～20分	15
21～30分	23
31～60分	77
61～120分	66
121分以上	33



- 半数以上の患者さま(54.4%)が、在院時間が「60分以内」でした。

すべての患者さまに、より快適に受診していただけるように、今後も待ち時間調査を実施し、その結果をもとに、待ち時間短縮のための対策を検討・実施してまいります。

また、当院では、内科外来において予約制を導入いたしております。待ち時間短縮を推進する観点から、外来受診時に次回受診日の予約を推奨いたしております。

予約に関しては、診察時に医師または看護職員にお尋ねください。

医療法人 寺尾病院 サービス向上委員会