



診察までの待ち時間について

外来患者さまからのご意見

対象者は無作為に選んだ来院者500名です。職員が直接手渡し、正面玄関、再診受付機周辺、初診受付、各外来受付・診察室周辺にて配布しました。平成21年度は、「院内施設・環境」、「職員の接遇」、「待ち時間」について実施いたしましたが今回は、その内の「待ち時間」についてご報告いたします。

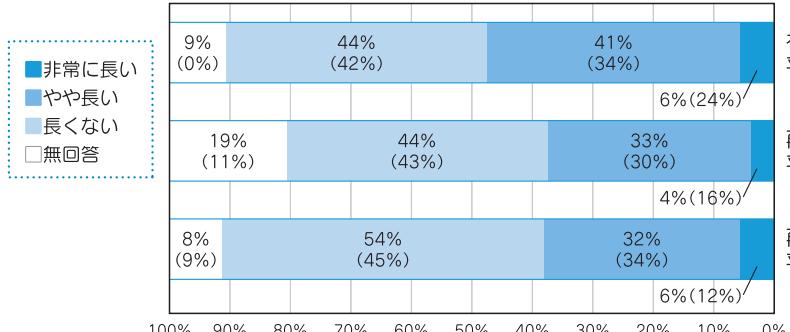
アンケートの概要

■実施日	平成22年2月24日(水)
■対象	無作為に選んだ来院者500名
■回収枚数	391枚
■回収率	78%
■当日外来患者数	1,385人



今回の結果

本日の待ち時間をどうお感じになりましたか?



※グラフの()内数字は前回値です。

初診の患者さま(34件)
平均待ち時間※ 1時間10分

再診・予約なしの患者さま(69件)
平均待ち時間※ 1時間11分

再診・予約の患者さま(257件)
平均待ち時間※ 1時間17分

※平均待ち時間は全ての診療科の平均となっております。
待ち時間は診療科ごとに異なりますので、ご了承ください。

「非常に長い」と「やや長い」を合わせると、初診で47%（前回より11%減少）、再診・予約なしで37%（9%減）、再診・予約で38%（8%減）でした。その内、「耐えられる」と答えた方は初診で50%（前回より9%増加）、再診・予約なしで62%（4%増）、再診・予約で55%（3%減）と過半数を占めており、待ち時間があっても当院にかかりたいという患者様が多くみられました。

皆様のご協力により貴重なご意見を多数いただけました。誠にありがとうございました。今後の参考にさせていただき改善に努めさせていただきますので、よろしくお願ひ申し上げます。



↑ 外来受付Aと外来受付Bの間に
ある書籍コーナーです。



外来書籍コーナーはこちらです

月刊誌等が置いてあります
児童書が置いてあります



各外来に書籍コーナーを設け、患者さまの待ち時間の有効利用に努めさせていただいているります。



待ち時間にご利用ください

また、売店（ハローショップ）隣接の軽食コーナーでは、飲食や休憩がとれるほか、携帯電話等PC機器使用可能区域となっています。



↑ 1階ハローショップ隣接の軽食コーナーです。

書籍ご利用後の返却にご協力いただき、ありがとうございます。

診察の待ち時間の他、会計処理の迅速化として、自動精算機の設置やクレジットカードでの支払い希望も寄せられておりました。平成23年の電子カルテ化に伴い、これらの利用が可能になりますので、ご利用ください。



当院では外来アンケートを年3回実施し、患者様の声をよりよい病院作りのための参考とさせて頂いております。