

2019年度

# 外来待ち時間調査のご報告

サービス向上委員会

実施期間 5日間  
 令和元年6月24日(月)～6月28日(金)  
 配付収枚数 436枚  
 回収枚数 436枚 (回収率 100%)

このたび2019年6月に実施いたしました『外来待ち時間調査』の結果が  
 まとまりましたのでご報告いたします。  
 ご協力いただきました患者さん・ご家族の皆様にはご協力に対し、  
 心からお礼申し上げます。

## 1. 全体としての待ち時間について

### <診察室>

| 各科         | 平均  |
|------------|-----|
| 内科         | 10分 |
| 神経内科       | 20分 |
| リハビリテーション科 | 11分 |
| 整形外科       | 15分 |
| 小児科        | 27分 |
| その他        | 12分 |
| 診察室平均      | 20分 |

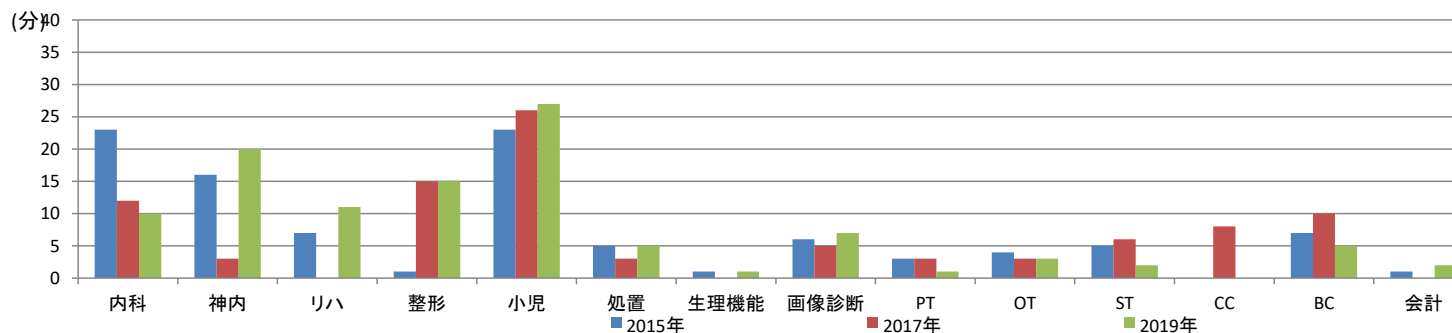
### <リハビリテーション部>

| 各科            | 平均  |
|---------------|-----|
| PT(理学療法室)     | 01分 |
| OT(作業療法室)     | 03分 |
| ST(言語療法室)     | 02分 |
| CP(臨床心理室)     | 00分 |
| CC(チェアクリニック)  | -   |
| BC(プレースクリニック) | 05分 |
| リハ部平均         | 02分 |

### <部署別>

| 各科         | 平均  |
|------------|-----|
| 診察室        | 20分 |
| 臨床検査科      | 01分 |
| 放射線技術科     | 07分 |
| リハビリテーション部 | 02分 |
| 看護部(処置)    | 05分 |
| 医事科(会計)    | 02分 |
| 全体平均       | 07分 |

### <待ち時間(年による比較)>



## 2. 全体について(まとめ)

### 結果

- 診察室、リハビリテーション(各療法)の待ち時間は、予約時刻から診療開始までの時間を計算していますが、予約時刻に遅れた方については、受付時刻から診療開始までの時間を計算しています。
- 診察室の平均待ち時間は20分で、リハビリテーション(各療法)の平均待ち時間は2分で、全体の平均待ち時間は7分でした。
- 待ち時間の中には、小児科・神経内科・整形外科において60分を超え、患者様・ご家族に長い時間お待ちいただくケースが発生していました。
- 前回調査に比べて、診察室の平均待ち時間の2分延長、リハビリテーション(各療法)の平均待ち時間の2分短縮、全体の平均待ち時間の1分延長がみられました。
- 今後とも待ち時間の短縮に努めて参りますのでよろしくお願い申し上げます。

### まとめ

リハビリテーション(各療法)はほぼ予約時間にお待たせすることなく実施することができています。当院は小児科の来院患者数が多いことが特徴であり、待ち時間も長くなっていました。職員一同、効率性や効果性を追求しながらも、医療の質を大切にしながら努力を続けております。今後とも待ち時間の短縮を図れるよう、全職員で取り組んでまいります。