

2021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3年11月8日(月)～11月12日(金)
 配布枚数 337枚
 回収枚数 337枚 (回収率 100%)

このたび2021年11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	08分
神経内科	07分
リハビリテーション科	19分
整形外科	23分
小児科	16分
その他	02分
診察室平均	13分

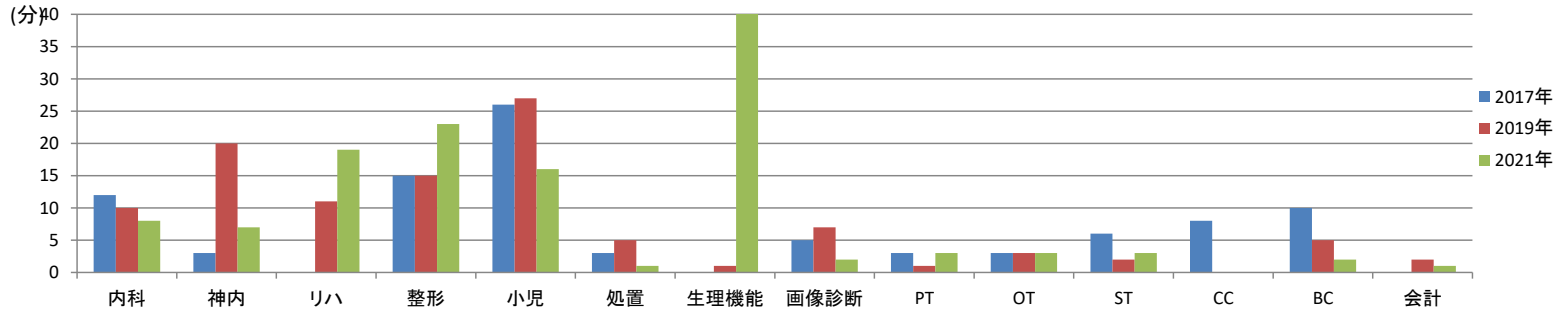
<リハビリテーション部>

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

<部署別>

各科	平均
診察室	13分
臨床検査科	49分
放射線技術科	02分
リハビリテーション部	02分
看護部(処置)	01分
医事科(会計)	01分
全体平均	06分

<待ち時間(年による比較)>



2. 全体について(まとめ)

結果/考察

- 診察の待ち時間は平均で13分、リハビリテーションの待ち時間は平均2分、全体の待ち時間は平均6分でした。
- 前回調査に比べて、診察室の平均待ち時間の7分短縮、全体の平均待ち時間の1分短縮がみられました。
- 小児科・整形外科において時折、60分を超え、患者様・ご家族に お待ちいただくケースが発生していました。
- 小児科は2017年、2019年と比較し、待ち時間が短縮できています。
- 整形外科は受付後にレントゲン・リハビリテーションを受けてから診察となるケースがあり、待ち時間が長くなっている場合があります。また、患者数の増加も影響していると考えられます。
- 生理機能検査は待ち時間が延長しています。必要な処置(鎮静)に時間がかかる影響だと考えられます。

まとめ

- 今回の調査で全体の待ち時間が短縮できていることがわかりました。
- 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。