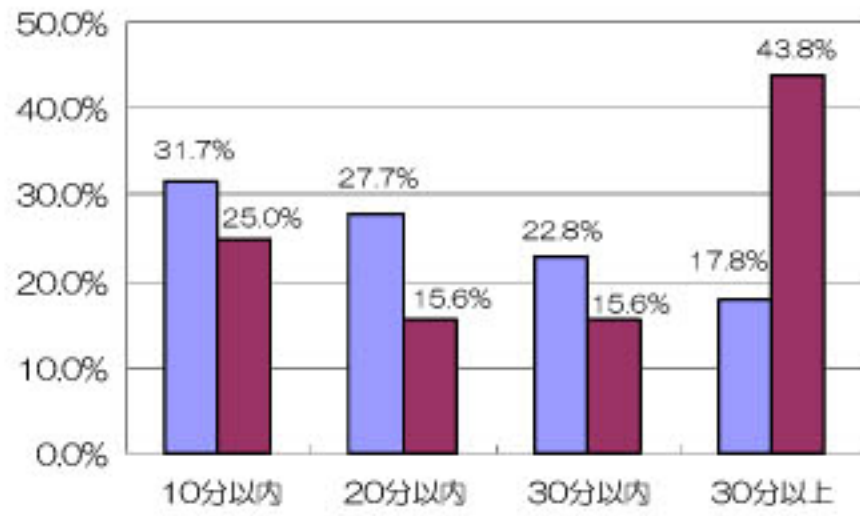


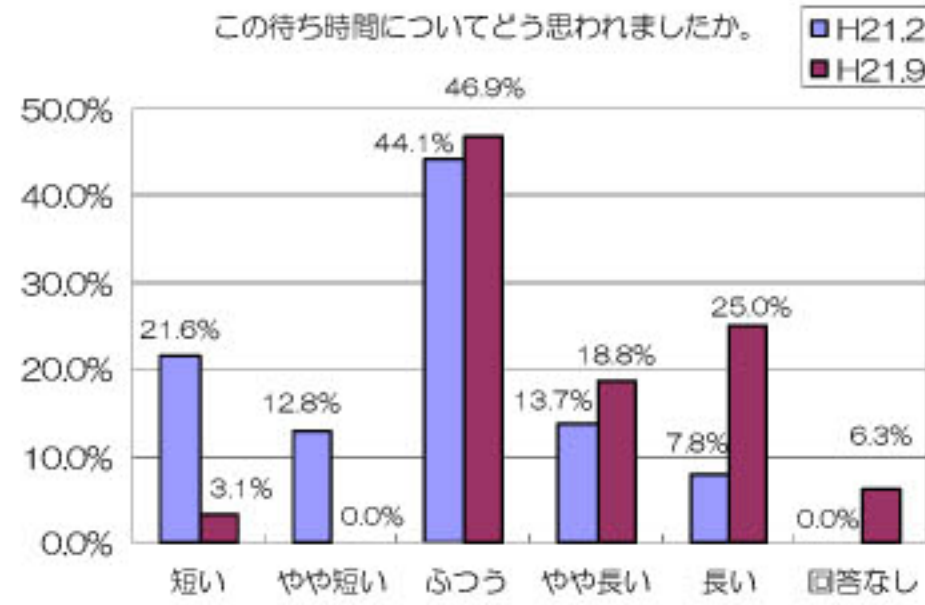


◆外来待ち時間調査の結果報告◆

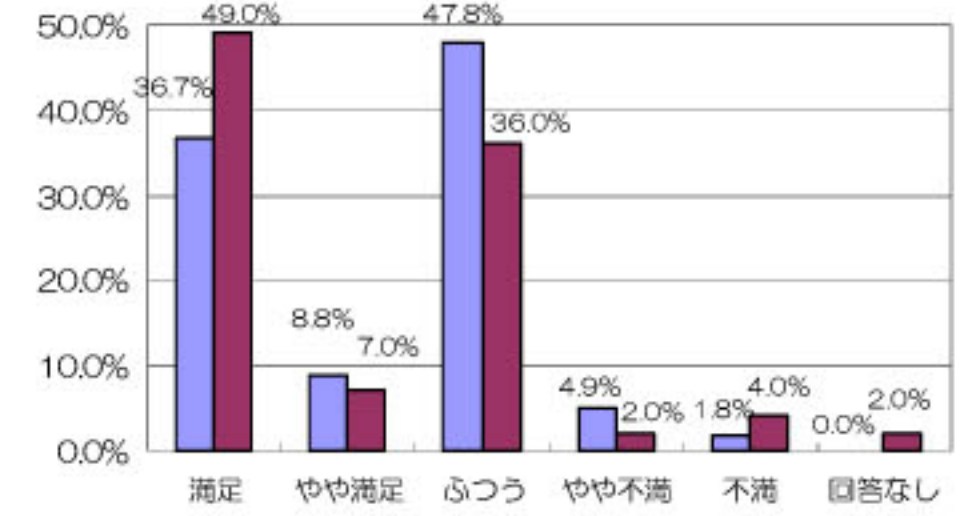
・予約時間から診察までの待ち時間はどれくらいでしたか。



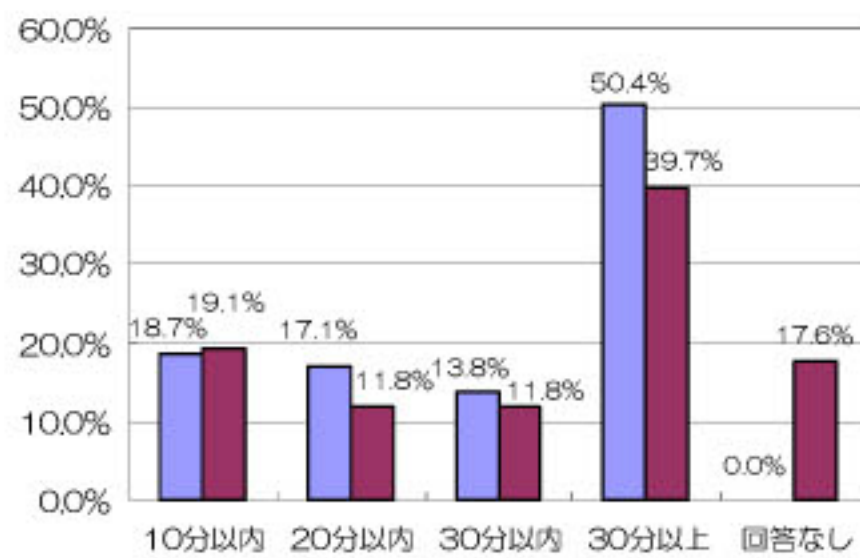
この待ち時間についてどう思われましたか。



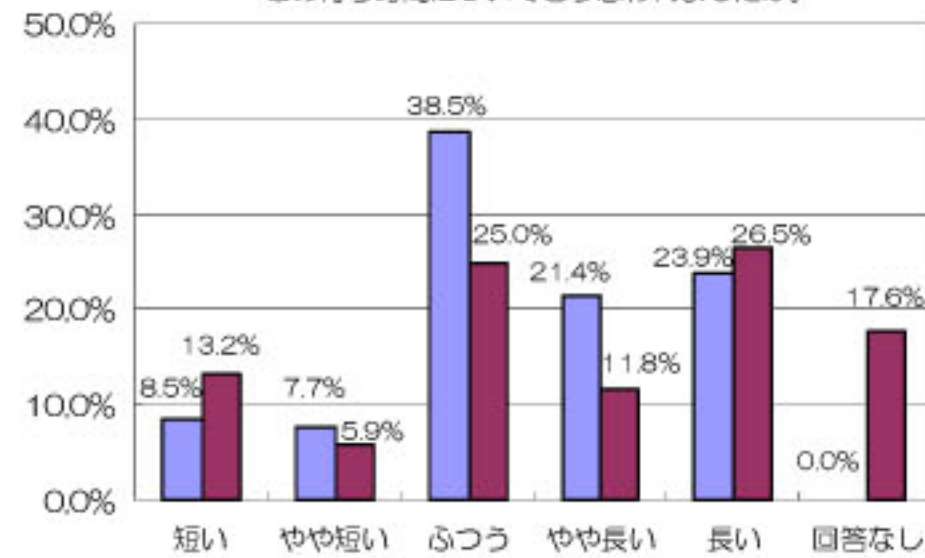
・診察にかかる時間についてどう思われましたか。



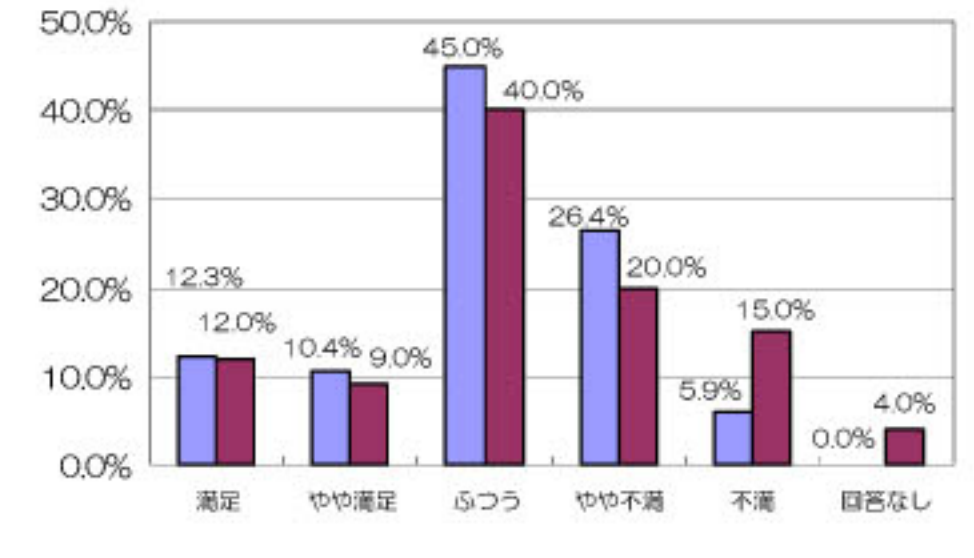
・予約がない場合、診察までの待ち時間はどれくらいでしたか。



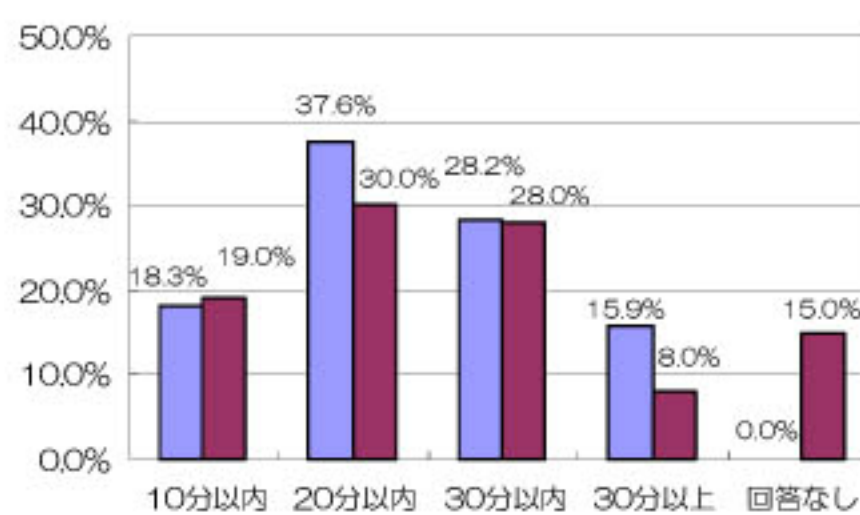
この待ち時間についてどう思われましたか。



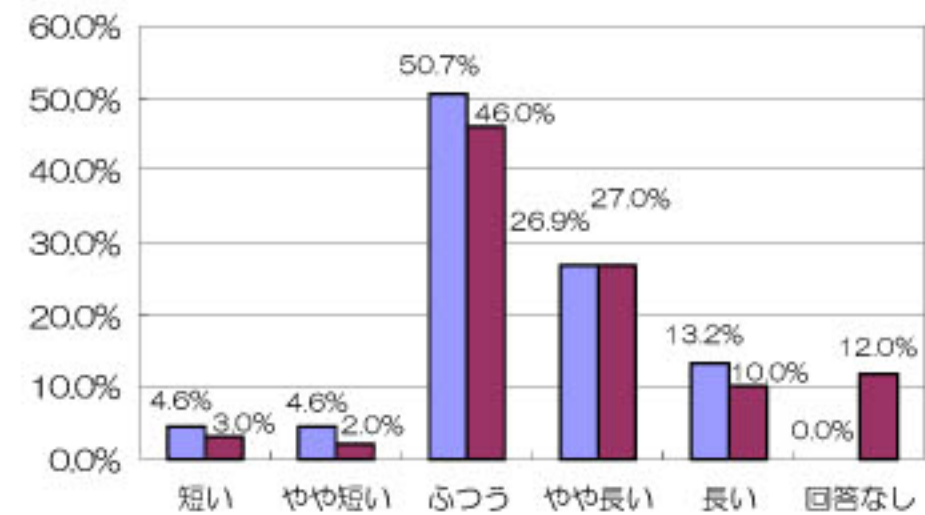
・総合的にみて待ち時間についてどう思われましたか。



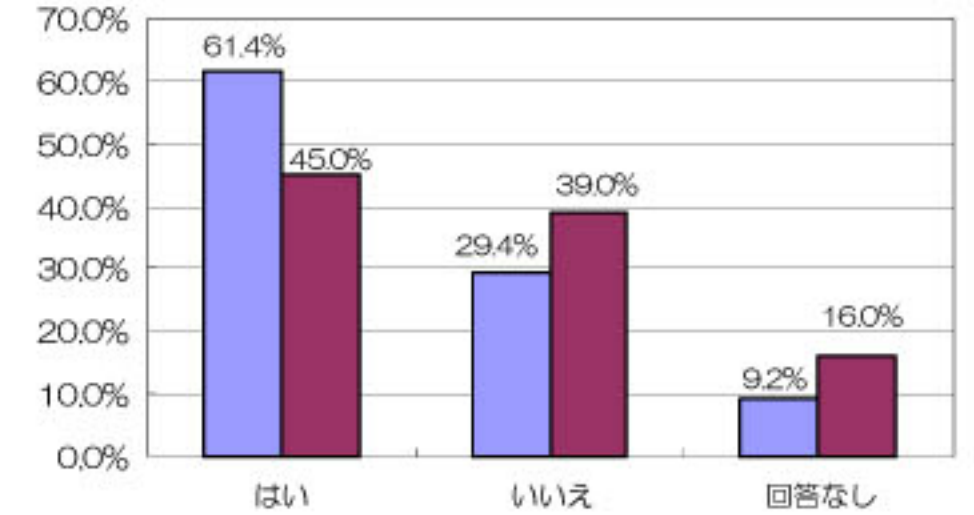
・薬局・会計での待ち時間はどれくらいでしたか。



この待ち時間についてどう思われましたか。



・院長と高橋医師は予約制を導入しておりますが、今後すべての医師の外来診療においても予約制がいいと思われますか。



待ち時間の短縮やその他のサービス向上を目的として、外来に来られた患者さんに診察及び会計までの待ち時間に対する意識調査を9月に行いました。

前回行った2月の調査と比較して、予約がある場合もない場合も総じて待ち時間が長いと感じられた患者さんが増えました。診察にかかる時間については、満足な患者さんが12.3%増えた反面、不満と回答された患者さんも2.2%増えています。薬局での待ち時間については多少は改善傾向にありますが、まだまだ不満と感じている患者さんも多いのでさらなる改善に努めていかなければなりません。総合的にみた待ち時間については、不満と回答された患者さんが前回より9.1%も増えており、いろいろな面から原因を分析し、早急に改善していくように努めなければなりません。また、予約制の導入については、前回より予約制でない方がいいとの回答が9.6%も増えており、予約の方法等について今後検討していかなければならないと思います。

患者さんからのご意見では、「予約していても予約時間より1時間以上待ちました」「薬の待ち時間が長い」などのご意見をいただきました。良い点では「院内がきれいで、職員が親切で礼儀正しい」など職員の対応にいい評価をいただきました。

原因の分析を早急に行い、職員一丸となって待ち時間の短縮とその他のサービスの向上に取り組んでいきます。