

外来待ち時間に関するアンケート調査 結果報告!

今年の1月末に患者さまにご協力いただき、外来受診時の待ち時間に関する調査を行いました。
今回の調査の内容は、患者さまがどの位待ったのか?ではなく、待ち時間をどのように感じているか?を重点において調査を行いました。「待たされた」という感覚は単に時間の問題ではなく、そこで働く職員の対応・言葉掛けなどの配慮・環境の整備によって感じ方が違ってくことと思います。今回の調査結果を活かし、今後も、待ち時間の短縮はもちろんのこと、待ち時間を感じさせない配慮・工夫も積極的に行っていきたいと思っております。

■調査期間 1月19日(月) ~ 1月23日(金)



●本日、受診時の待ち時間はどうでしたか?

- ①とても待ち時間が長い ②待ち時間が長い ③多少待った ④ほとんど待ち時間はなかった



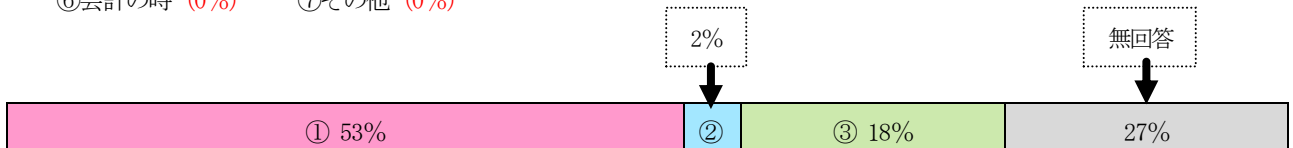
●これまでの受診の際にお待ち頂くことはありましたか?

- ①いつも待たされる ②時々待ち時間が長いことがある ③あまり待つことはない ④待つことはない



●どの場面で待ち時間が長いと感じますか?

- ①受付してから診察まで ②検査の時 ③採血・注射の時 ④点滴をする時 (0%) ⑤リハビリ前 (0%)
⑥会計の時 (0%) ⑦その他 (0%)



●どの位の時間が経過すると待ち時間が長いと感じますか?

- ①5分位 (0%) ②5分~10分 ③10分~20分 ④20分~30分 ⑤30分~45分 ⑥45分以上



●お待ち頂くことがある時に考えること、感じることはありますか?

- ①待ち時間が長すぎて病院を変えたいと思う (0%) ②待つのは嫌だが仕方がないから来ている
③どこの病院でも待ち時間はこのくらいあると思っている ④待ってもよいから診てもらいたいと思っている

