

外来待ち時間アンケート の結果について

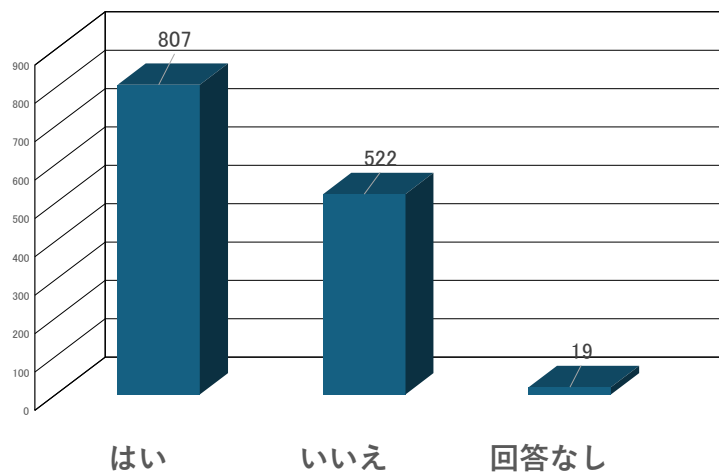
令和6年9月に外来待ち時間などに関するアンケートをとらせていただきました。アンケートにご協力くださりありがとうございました。

その結果と頂いたご意見を掲載しています。

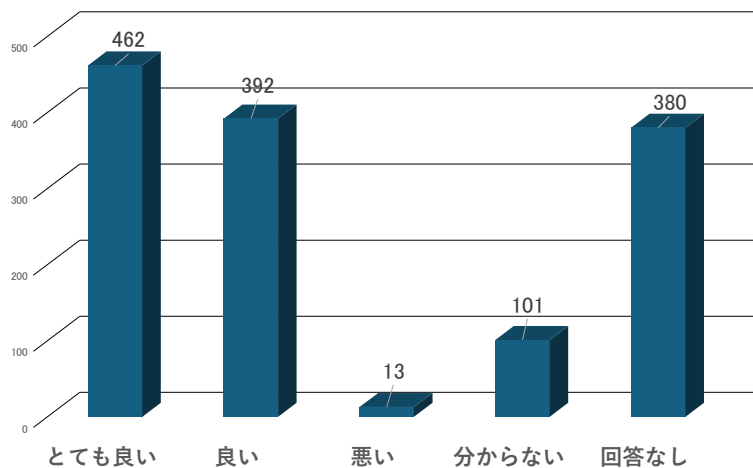
当院に通われている皆様のお声と受け止め、今後
も改善に向け努力していきたいと考えています。

幡多けんみん病院 外来

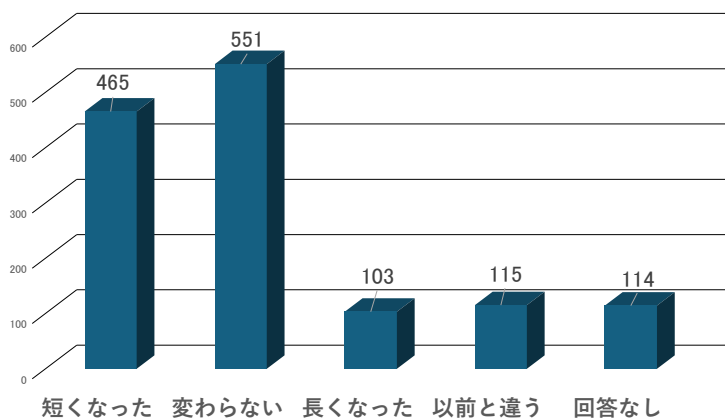
受付票だけで検査に行ったことがある



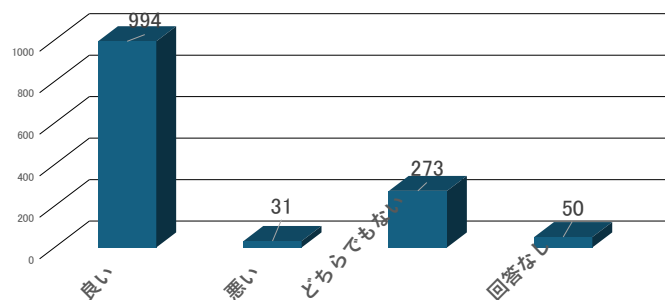
受付票だけで検査に行くことについて



ブロック前での待ち時間について



診察室への呼び出し方法（番号を表示して呼び出す方法）について



【受付票だけで検査に行くことについて】

◎待ち時間の短縮になる

- ・病院内を歩く時間が短くなった
- ・あちこちしなくていい
- ・予約の科の受付に行く手間が省ける
- ・検査までの時間が短くなった
- ・ブロックの前で並ぶが、検査が終わっているなので以前とは違う

・受付票に順番が書かれていないので不安

・検査によって処置室にいても外来受付に戻される

受付票に各検査へ案内する順番は表示できません。

「検体検査」「心機能検査」「放射線一般撮影」の項目は、どの検査から行っても問題はありません。ただし、採血・採尿などの「検体検査」は、結果が出るまでに時間を要しますので、「検体検査」がある場合は先にFへ行っていただくようお願いします

受付票だけでいける検査があったとしても、予約時間の決まっている検査（CT・MRI・エコーなど）が同日にある場合は一旦ブロック受付に来ていただく必要があります

【診察室への呼び出し方法について】

- ・ 待合が混んでいる際、表のモニターで確認できる
- ・ 時間を無駄に過ごすことが減る
- ・ アプリで状況がわかるので便利
- ※コンシェルジュ加入者数**584**人
- ・ 目で見ると気持ちが楽になる
- ・ 個人情報からみても番号がいい
- ・ 静かに待ってられる
- ・ 表示されることで次に呼ばれるとわかるのでイライラ感が軽減する
- ・ 自分の番が確認できてよい
- ・ 耳が遠いので分かりやすい
- ・ 待ち時間の目安になってよい
- ・ トイレに行きやすい、我慢しなくてよかった
- ・ 短時間席を外すのが楽になった
- ・ 名前と呼ばれるより間違いが減ると思う

- ・ まもなく呼ばれますに番号が表示されると準備して待てるが、そのまま呼出・診察になるときがあり慌てる

呼出が近い番号がモニター（黄色の枠内）に表示されます。活用が不十分な診療科や医師には声をかけています。診察の待ち時間については各診療科担当の看護師や受付にお声かけ下さい

- ・ 番号を表示して尚且つ「何番の方、何番の診察室にお入りください」と放送してほしい

- ・ 気がつかないことがある
- ・ 何回も見なくてはいけない
- ・ 年寄りには大変
- ・ 番号を表示するものをもっといろいろなところに設置してほしい
- ・ 番号が見えるところが限られているので気がつかないことがある
- ・ 番号がいつ出るかわからないので待ち時間がわからない
- ・ 画面をいつも見ていないといけないので疲れる
- ・ 目の不自由な方には不便ではないか
- ・ 目が悪いものにはマイクの方が良いこともある
- ・ お知らせの画面が多くて、番号表示が見づらい

番号呼出で気づかない患者様・目の不自由な方には、看護師が直接お名前を呼んで対応しております。お知らせの画面は少なくしました。

- ・ 各ブロックの呼出も番号にして
- ・ ブロック窓口で個人名を大きな声で呼ぶのは控えてほしい

ブロック受付では受付票の番号での呼出ができません。
名前を呼んでほしくない患者様は申し出ていただければ、名前を呼ばずに呼び出せるよう対応させていただいています。

現段階ではできません

【その他のご意見】

- ・診察は予約時間から1時間以上待ちます
- ・予約時間とのズレが2～3時間あるのが普通になっていますがなんとかありませんか

診察の待ち時間については皆様にご迷惑をおかけしています。
血液検査がある場合、結果が出るまでに1時間～1時間30分ほどかかる検査もあります。検査結果がでないと診察ができません。
9時から外来診療を開始していますが、病棟・検査・急患対応なども行っており開始が遅れることもあります。ご了承下さい。
長くお待たせする場合は、お声かけさせていただきます

- ・診察が終わってから伝票をもらうまでの待ち時間が長い
- ・診察終了後の待ち時間が短縮されるとうれしいです
- ・特に長く感じるのは診察後から会計までの時間
- ・窓口での受付は、検査済みの人と他の人の列を分けてほしい
- ・会計が機械になっても待ち時間は一緒

診察終了後から会計終了までの待ち時間について多数ご意見をいただきました。診察終了後、処方・次回の予約状況（検査の内容など）の確認や、検査同意書などの処理（これらの診察終了後の業務に時間を要する場合があります）を行った後、会計の確認をブロック受付（1人あたり3分程度）で行っています。

さらに、患者様の数が多く、また1名のスタッフで対応しているため、待ち時間はどうしても発生してしまいます。確認業務を行うスタッフの増員は難しい状況です。今後さらに検討し、改善に向けて取り組まなければならないことと認識しています

- ・注射の待ち時間が長い

中央処置室のスタッフを増員し、対応させていただいています

【その他のご意見】

- ・トイレの身障者用を増やしてはどうか
- ・診察室からトイレが年寄りには遠すぎる

大変ご不便をおかけしていますが、現段階では対応が困難です

- ・待つところ誰か見回りしてほしい

1時間毎に看護師が待合室を見回るようにしています

- ・待ち時間は異常に長い、診察は5分程度と理不尽すぎる。座る場所もなく2時間以上立って待たされる

待合室や廊下（A・B・F）の椅子を増やしました

- ・予約外の診察は予約の後と知らず、ずっと待っていた。一言教えてほしかった

説明が不十分であったようで申し訳ありません。予約外の診療については診療科によって異なります。該当する診療科でご確認ください

- ・生理検査室でも番号呼び出しをしてほしい

現段階では対応できていません

- ・採血を8時から始めると結果が早く出るので診療時間が早くできると思います。市立宇和島病院は9時から診察始めています

当院では採血・採尿検査のみの患者様は8時20分から開始しています。ただし時間予約のある検査（CT・MRI・エコーなど）がある方は、先にブロック受付に行ってください必要があります