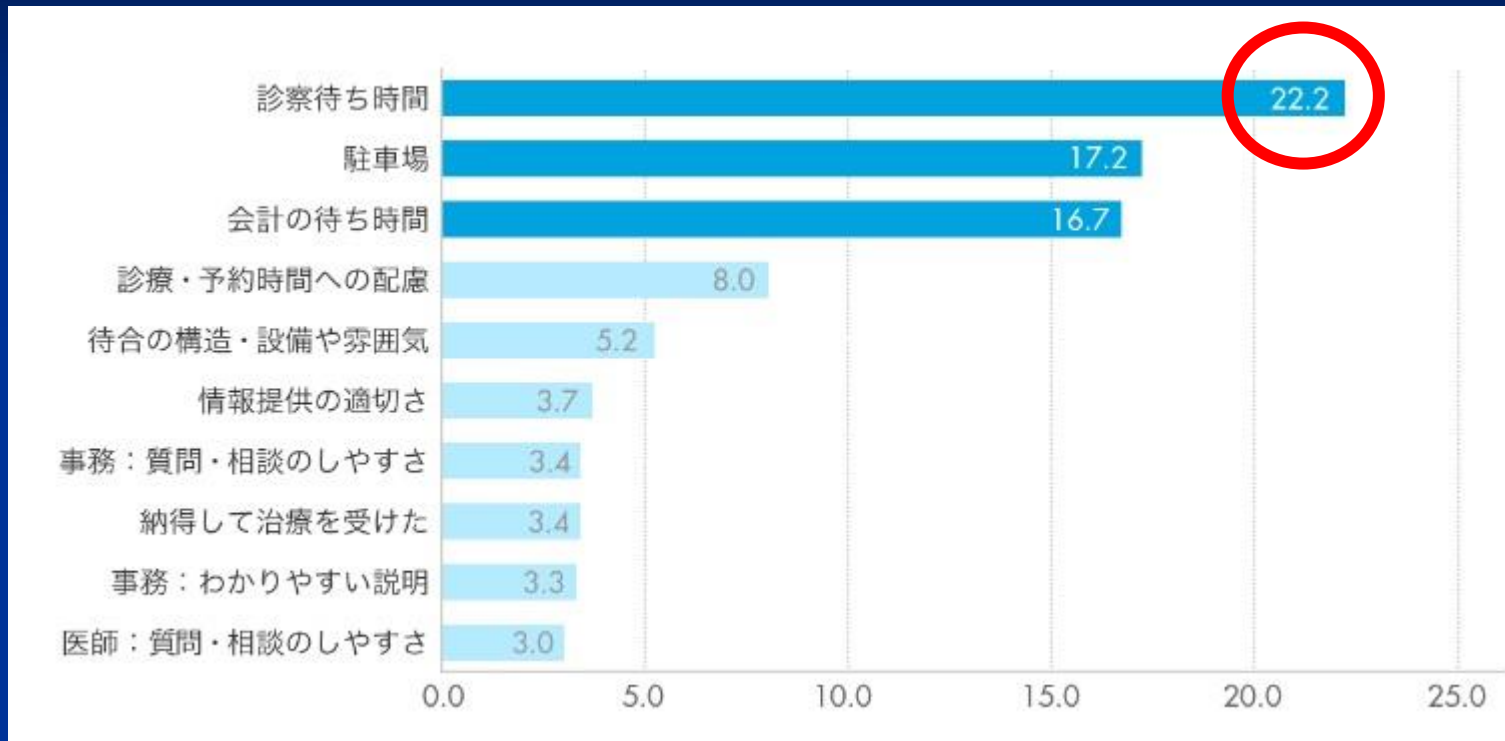


# 外来患者の不満トップ 10



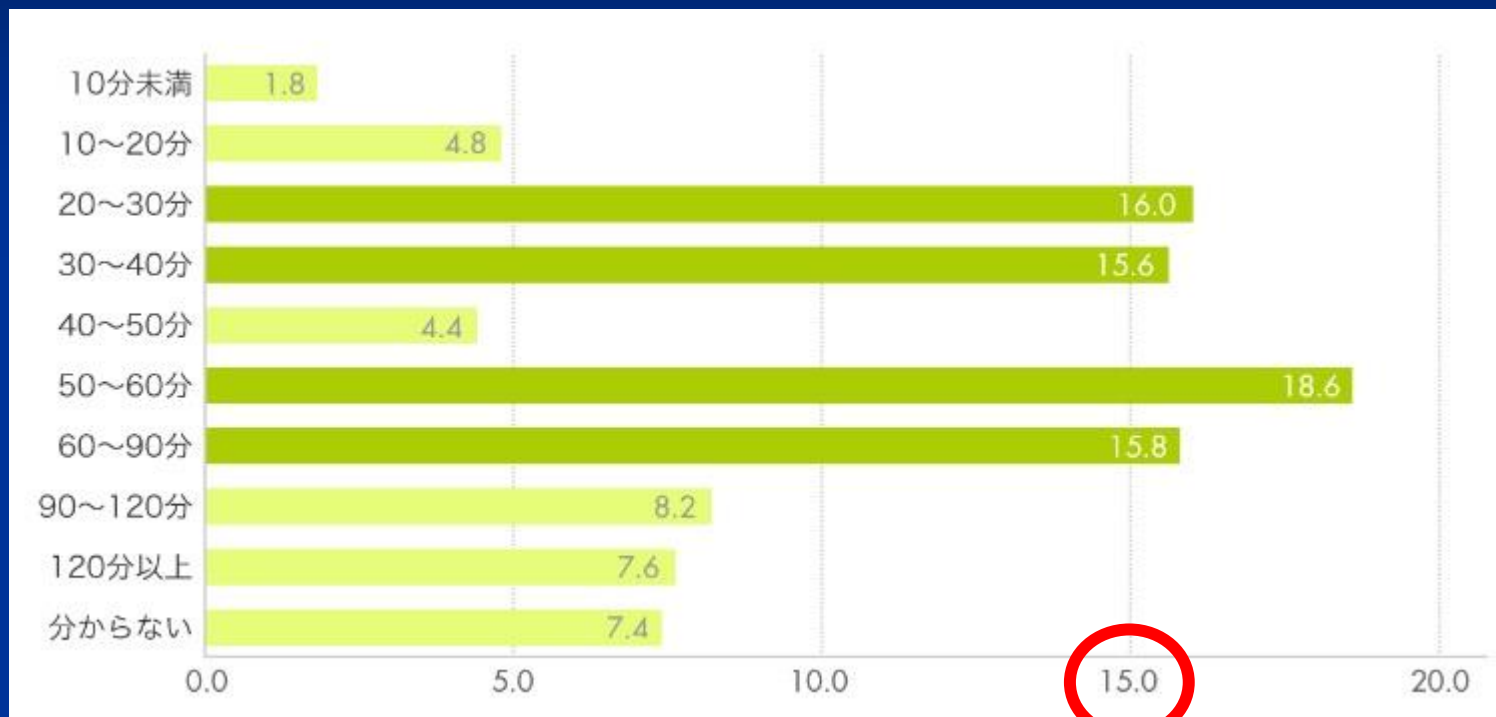
**「診察待ち時間」に対する不満が22.2%と最も多い。**  
次いで「駐車場」の17.2%、「会計待ち時間」の16.7%

(メディネットのクラウドサービス「病院満足度調査」アンケートより)

13病院・4681名へ調査を実施

# 一般の人が考える「診療待ち時間」の限界

(ウェブサイトを使った一般の人への調査)



**20-30分でも15%を超えてくる！**

待ち時間を30分以内にするのが理想的だが、待ち時間が30分以上になる場合は、「待ち時間の見える化」や「退屈せずに待ち時間を過ごせる環境づくり」などの配慮が必要。

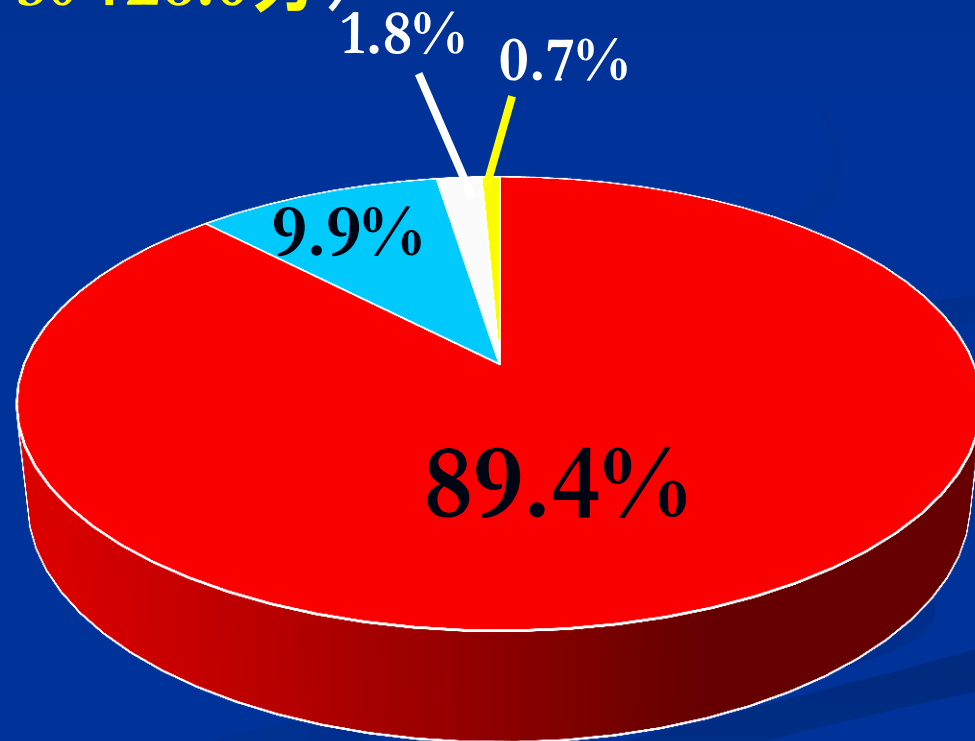
# 外来待ち時間調査の結果(医師事務作業補助者導入後)

2017/7/24(月)~7/29(土)

脳外科外来 予約あり: 予約時間から診察開始までの時間

平均時間 **10.9分** (2016/3/30 : 26.0分)

0~30分	89.4%
31~60分	9.9%
61~90分	1.8%
91~120分	0.7%



(もみのき病院)

■ 0-30分 ■ 31-60分 ■ 61-90分 ■ 91-120分

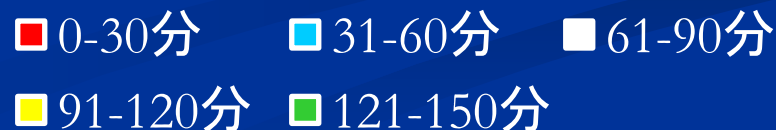
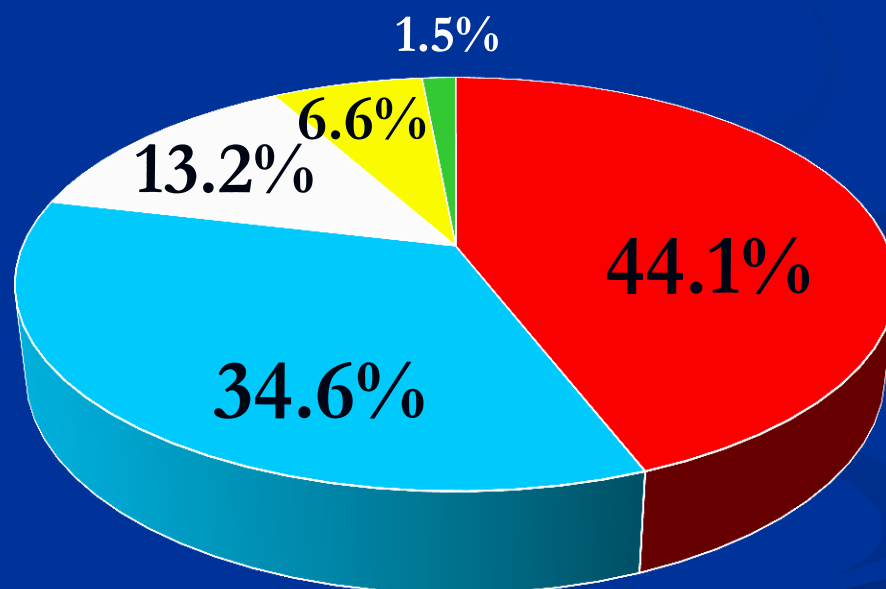
# 外来待ち時間調査の結果

2017/7/24(月)～7/29(土)

脳外科外来 **予約なし**: 来院時間から診察開始までの時間

平均時間 **41.9分** (2016/3/30: 24分)

0～30分	44.1%
31～60分	34.6%
61～90分	13.2%
91～120分	6.6%
121～150分	1.5%



(もみのき病院)