

令和7年度
外来待ち時間調査の結果について

アンケート結果のご報告

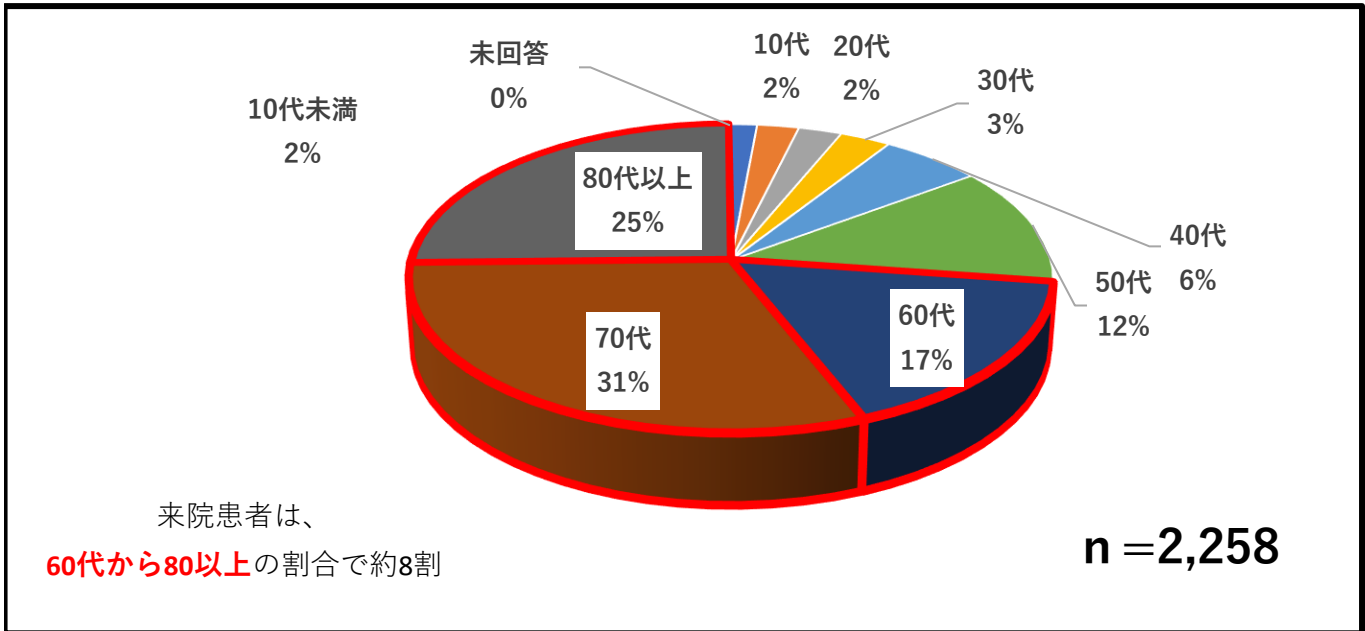
当院では令和7年10月27日～10月31日に、外来待ち時間調査を実施いたしました。

お忙しい中、調査にご協力いただき感謝申し上げます。
おかげさまで70%の回答をいただくことができました。
この結果を真摯に受け止め、今後も引き続き、医療サービス向上に努めて参ります。

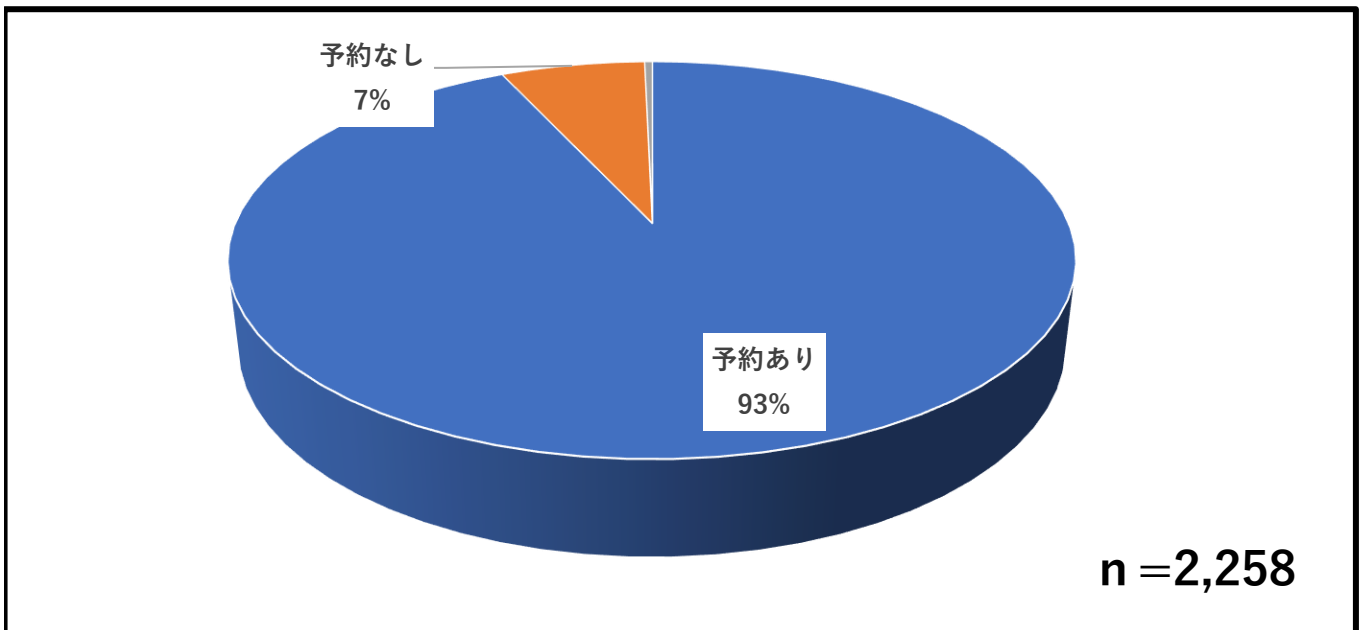
10月27日～10月31日アンケート集計結果

配布枚数： 3,152枚 集計枚数： 2,258枚 回収率： 71.6%

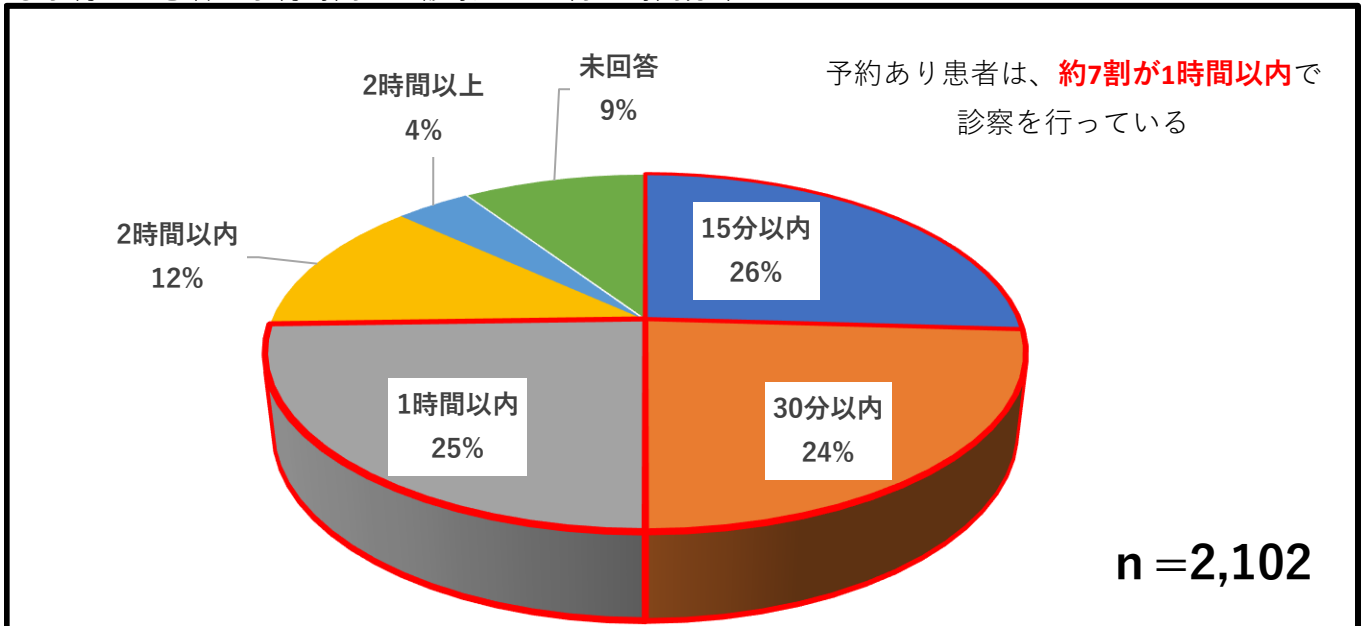
●回答患者の年齢分布



●予約の有無

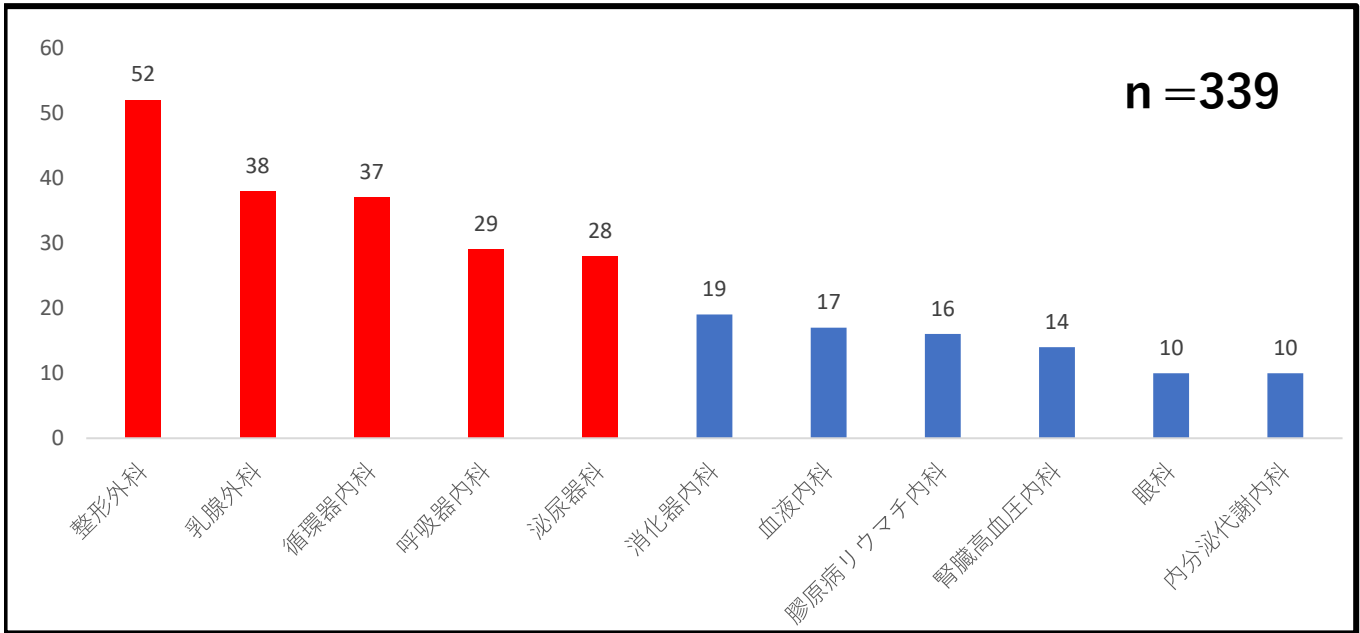


●予約あり患者の予約時間から診察までの待ち時間分布

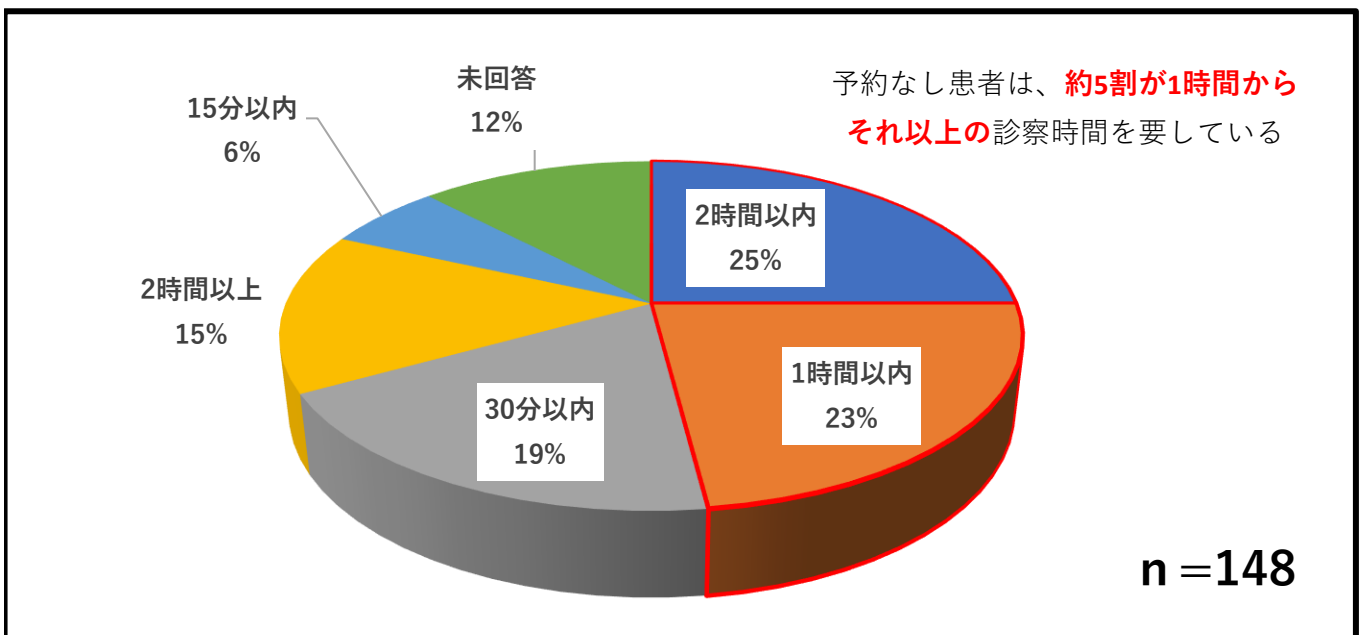


10月27日～10月31日アンケート集計結果

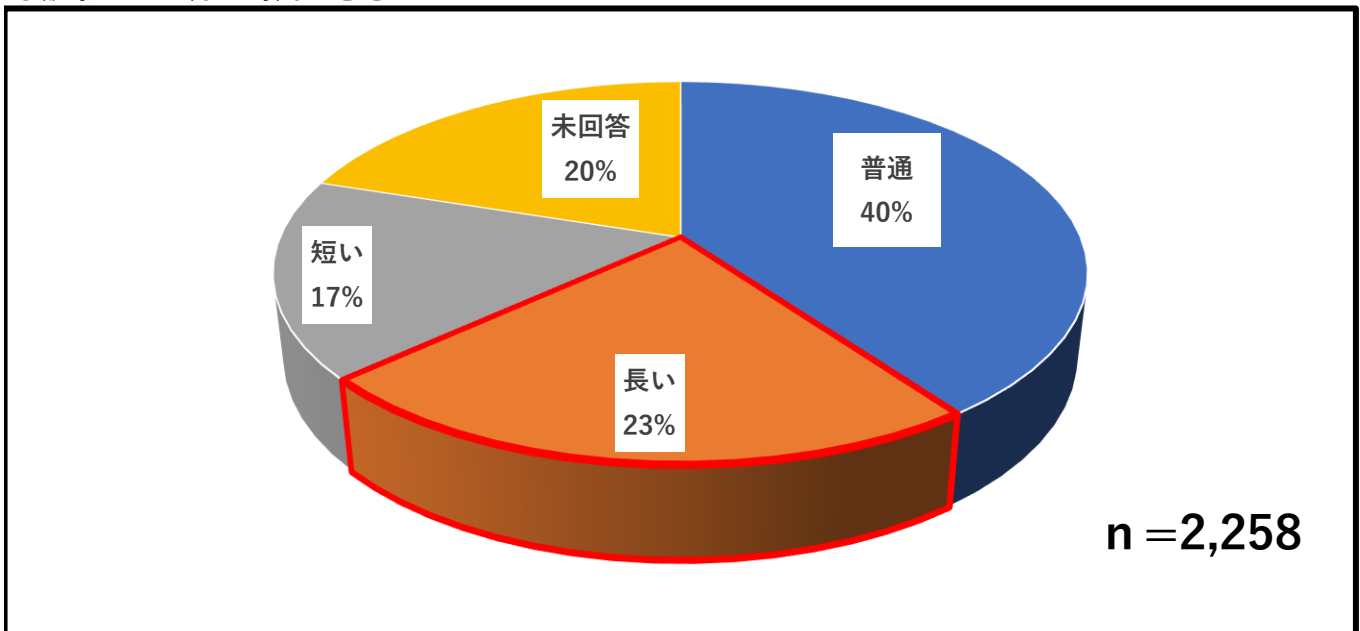
●予約あり患者のうち、診察時間までに1時間以上を要した診療科トップ10



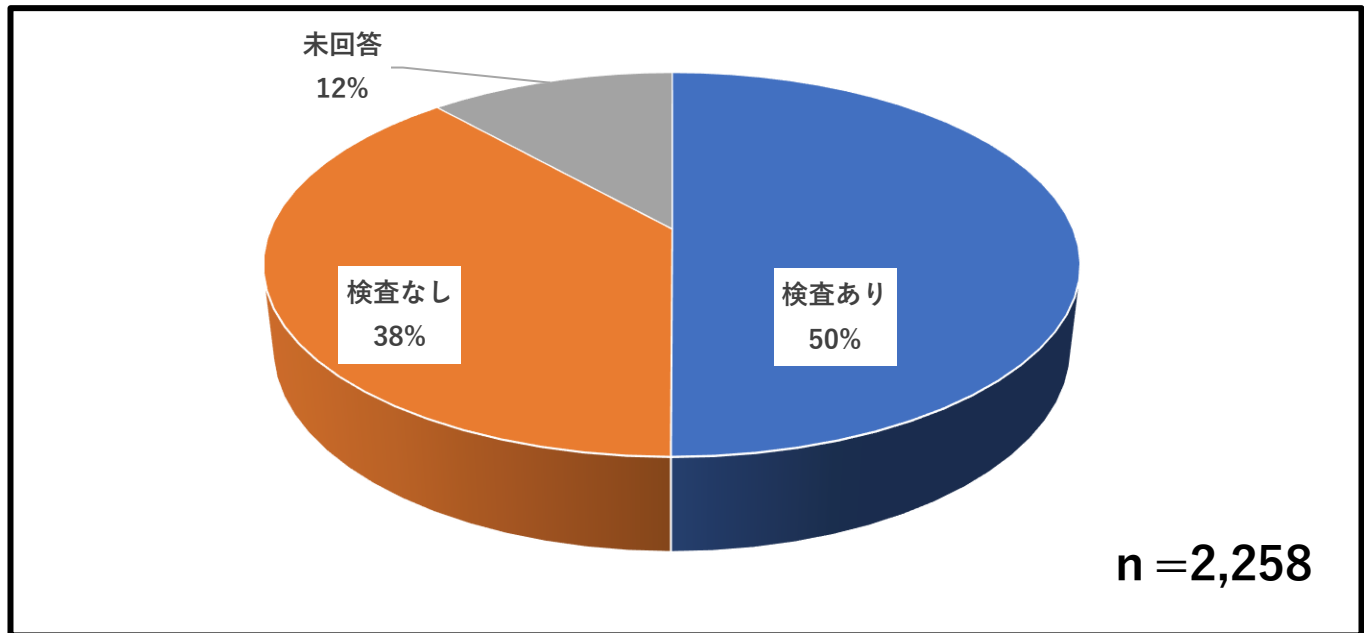
●予約なし患者の予約時間から診察までの待ち時間分布



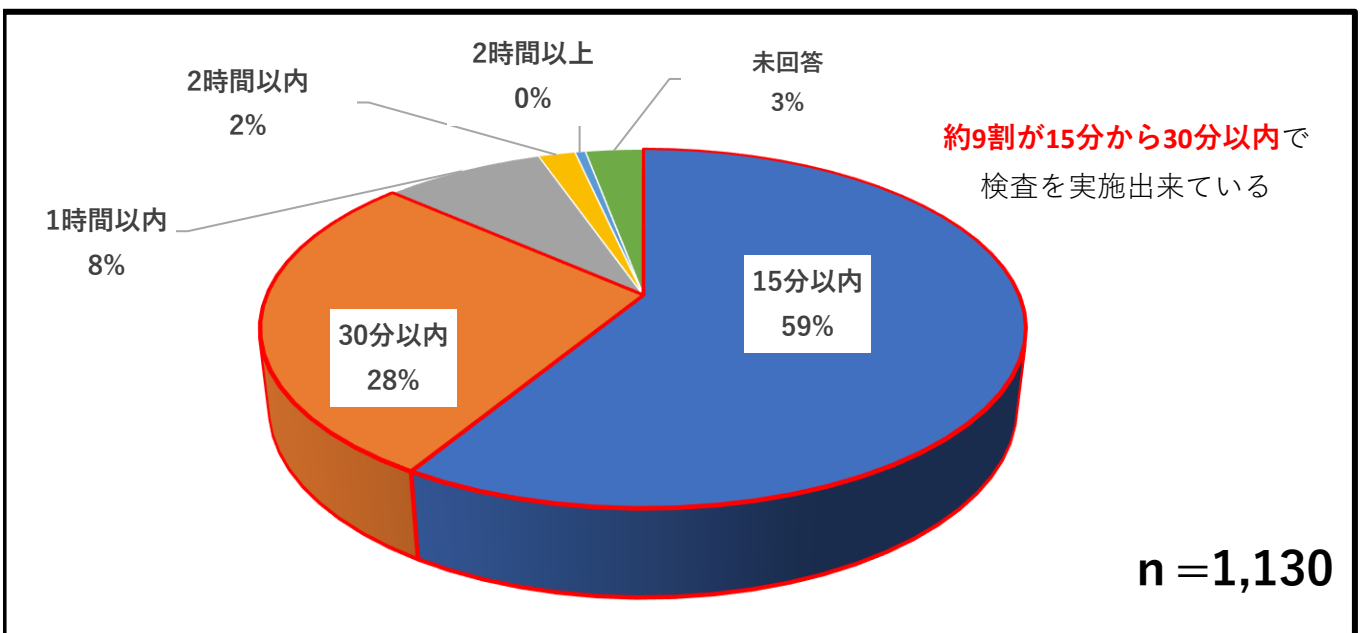
●診察までの待ち時間の感想



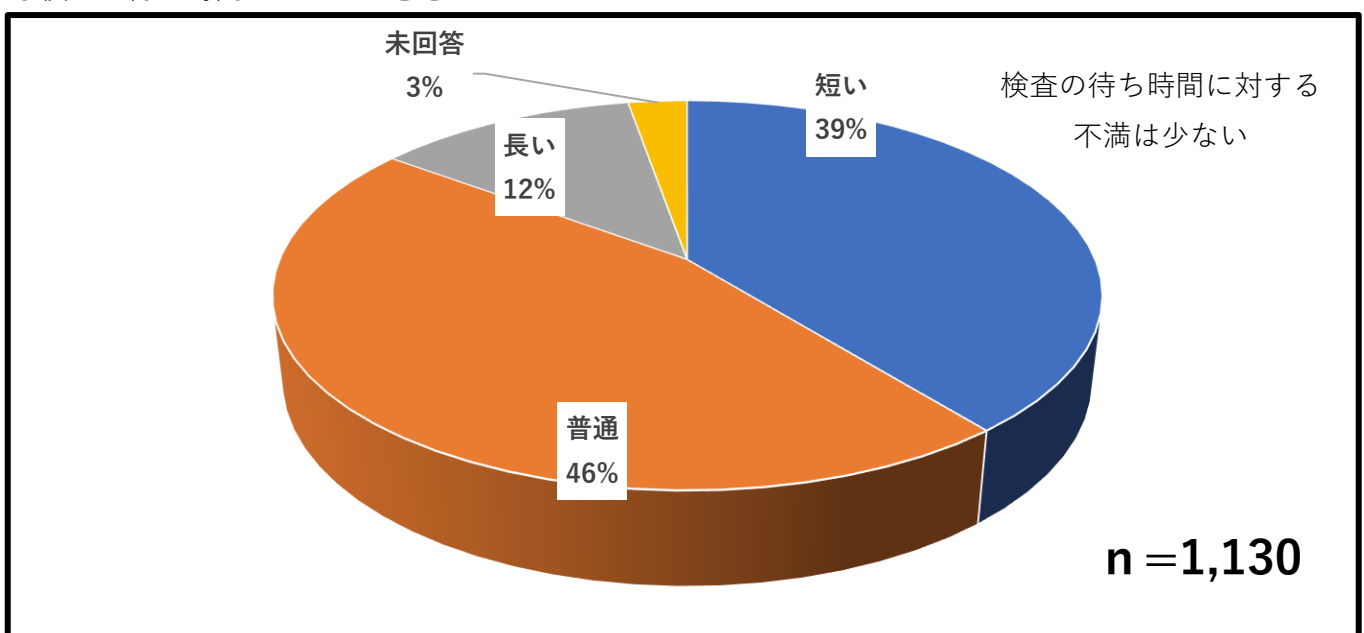
●検査の有無について



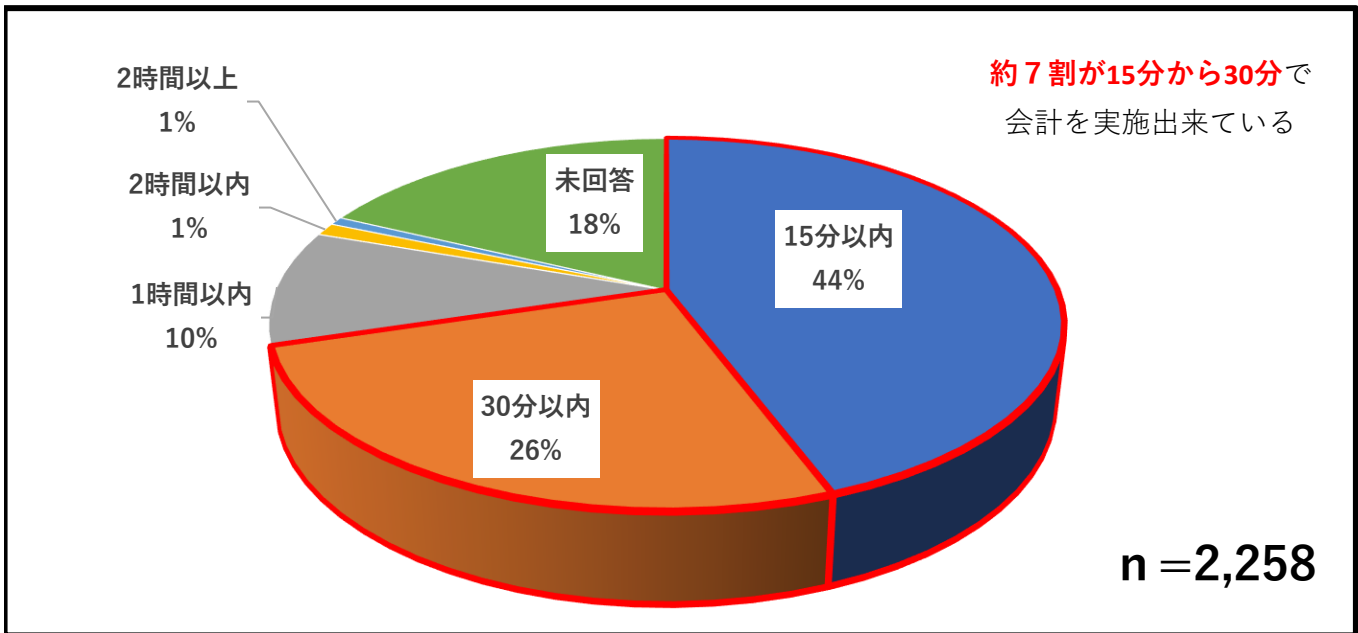
●検査の待ち時間について



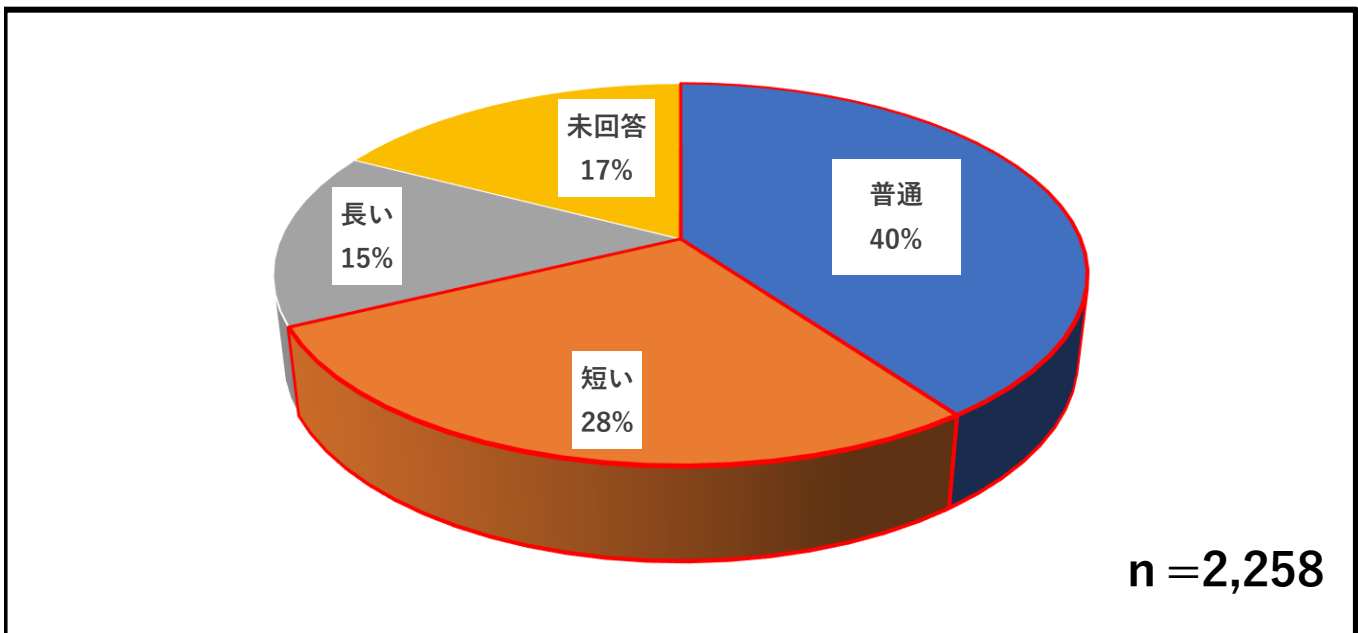
●検査の待ち時間についての感想



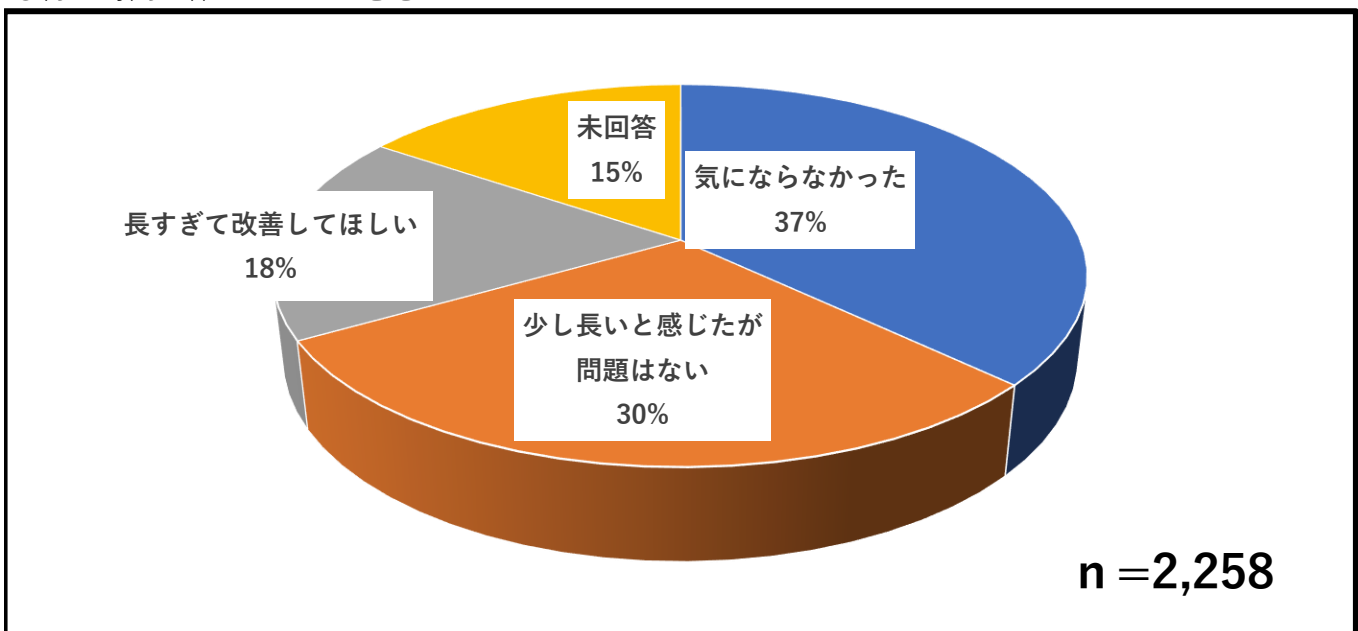
●会計の待ち時間について



●会計の待ち時間についての感想



●待ち時間全体についての感想



●待ち時間に対する意見等

- ・待ち時間が非常に長い、予約通りに診察が進まない、他の主管病院と比べても待ち時間が長すぎる、待ち時間が長く疲れてしまう等 他94件
- ・内科会計待ちが長い、清算書類の待ち時間改善を望む、受診や検査の待ち時間よりも会計待ちが長い、会計の計算が遅い等 他69件
- ・メール等での呼び出しシステムを導入してほしい、他病院の様にオンライン会計を導入してほしい、受診までの時間の目安を教えてください、待ち時間の呼び出しブザーを導入してほしい等 他32件
- ・予約して30分以上待つのはありえない、予約なのに3時間待たされた、予約時間が機能しておらず意味がない、予約枠の人数を減らすべき等 他23件
- ・保険証確認窓口の人数を増やしてほしい、マイナンバー確認に時間がかかる等 他14件
- ・駐車場がいつも待つので困る、駐車場の待ち時間が長い、駐車場が少ない等 他12件
- ・受付に違う場所を案内されそのまま謝罪もなかった、受付の女性の態度が気になる。わからないから聞いているのにひどい対応をされた、会計に行ってくれと言われたが、何をすべきか指示がなかった、予約変更の電話での対応がひどくあたりが強い等 他11件
- ・よりかけられる椅子にしてほしい、背中面が低く背中が痛い、椅子を変えてほしい
長く座っていると腰が痛い等 他8件
- ・エレベーターを増やしてほしい

待ち時間調査に対するご意見への回答

院内外問わず順番待ちの状況がわかるシステムを入れてほしい

☞ご不便をおかけし申し訳ございません。

当院では待ち時間の短縮と予約システムの利便性向上を目的として、令和8年3月23日より、通院支援アプリ「HOPE LifeMark-コンシェルジュ」を導入いたしました。

ご登録いただくと、診療科への呼び出し通知に加え、予約状況の確認、予約変更申請、予約通知などのサービスを無料でご利用いただけます。

現在、外来棟2階にて導入支援サービスのブースを開設しております。

ぜひ、この機会にご活用いただければ幸いです。

会計の待ち時間が他の病院よりも長い、会計待ち時間対策をしてほしい

☞現在、当院では会計待ち時間の短縮と利便性向上を目的として、

会計の後払いシステムの導入に向けた協議を行っております。

間もなく、患者さんにご利用いただけるよう準備を進めておりますので、今しばらくお待ちくださいますようお願いいたします。

職員の口調や接遇の態度が悪い

☞ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。

当院では職員に対して、毎年接遇に関する研修を実施しておりますが、

今回いただいたご意見を真摯に受け止め、外部講師を招聘するなどして、研修の内容や実施回数の見直しを行ってまいります。

今後も患者さんが安心して診療を受けられるよう、職員一人ひとりの接遇向上に努め、より良い医療サービス提供に取り組んでまいります。