

## 患者が待ち時間をどのように感じているか～保険適用後のアンケート調査～

調査期間 2023 年 3 月 6 日～3 月 13 日にみなさまにご協力いただいた、待ち時間についてのアンケート調査の結果報告を行ってきました。

【対象・方法】 当院通院中の 160 名。質問項目 1 診療待ち時間についてどのように感じているか。2 診察、説明、会計のうちいつが待ち時間が長いと感じるか。3 保険適用前との比較。4 看護師説明の希望スタイルについて無記名式質問用紙を用いた選択回答方式のアンケート調査を行った。

【結果】 回収率 96%。1 待ち時間が長い 61%、曜日によって適切 32%、適切 7%。2 診察まで 62%、会計まで 17%、看護師説明まで 15%、受付 2%、その他 4%。3 保険適用前から通院している患者は全体の 40%で、その患者のうち保険適用後の待ち時間比較では、変わらず長い 53%、長くなった 25%、短くなった 17% 変わらず短い 5%。4 従来通りの看護師説明希望 65%、紙媒体と電子媒体希望 15%、電子媒体 9%、説明資料を充実させて看護師説明の削除希望 8%、その他 3%。

【考察】 待ち時間は長いと感じている患者が多く、診察までの待ち時間が一番長いと感じていることがわかり、診察室での滞在時間の検討も含め、診察の進め方について医師と検討する必要がある。

→これについては、以前当院が運営する公式 LINE アカウントや院内掲示板でお知らせした通り、内診室で医師とお話を行うことをはじめ診察室での滞在時間を短縮することで、ご案内までの時間を短くできるように考慮させていただいております。ただし、診察室で医師とじっくり相談したい場合などのご遠慮なくお申し付けください。

看護師の説明資料については新規作成したものと既存のものを修正中です。動画などの作成も随時行い、待ち時間の短縮に努めてまいります。ご意見などございましたら看護師にお申し付けください。