

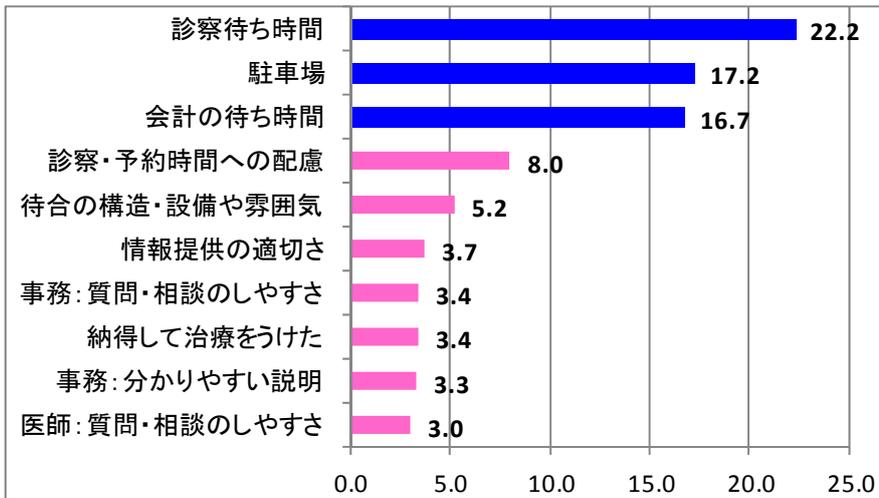
診察前の待ち時間、30分を超えると不満要素に

診察前の待ち時間の長さは、患者不満足につながる要素として医療機関にとって長年の課題となっています。予約制の導入や電子カルテによるシステム化など、多くの医療機関が待ち時間短縮のために対策を行っていますが、うまく機能していないのが実情のようです。

最近、(株)メディネットという会社が、外来患者の抱える待ち時間に関する不満についての調査を行いましたので、その調査結果の概要を下記に記します。

①診察前の待ち時間 5人に1人が不満

＜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%と最も多く、次いで「駐車場」17.2%、「会計待ち時間」16.7%と続きます。

また、「診察・予約時間への配慮」もトップ10入りしていることから、外来患者からの「時間」に関する不満が高いことがうかがえます。

②待ち時間30分を超えると不満要素に、90分を超えると診療への不満へも繋がる…?

＜患者待ち時間 不満度トップ3＞

待ち時間	不満度1位	不満度2位	不満度3位
10分未満	駐車場	会計待ち時間	診察待ち時間
10～20分	駐車場	会計待ち時間	診察待ち時間
20～30分	駐車場	会計待ち時間	診察待ち時間
30～40分	診察待ち時間	会計待ち時間	駐車場
40～50分	診察待ち時間	駐車場	会計待ち時間
50～60分	診察待ち時間	会計待ち時間	駐車場
60～90分	診察待ち時間	駐車場	会計待ち時間
90～120分	診察待ち時間	診療・予約時間への配慮	会計待ち時間
120分以上	診察待ち時間	診療・予約時間への配慮	会計待ち時間

診察待ち時間別の不満度をみると、30分までは「駐車場」への不満が1位、30分を超えると「診察時間待ち」への不満が最も高くなります。

そして、90分以上になるとトップ3すべてが「時間」に関する項目になっており、他の時間帯では無かった「診療・予約時間への配慮」への不満が2位に入ってきます。