

38 保健相談所の発育相談の待ち時間を短縮

保健相談所で実施しているお子さまの発育相談は、丁寧な対応が求められることから、想定時間よりも長くかかり、長時間お待たせすることがありましたので、次の対策を行いました。

予約を受け付ける時間枠を30分単位から10分単位に細分化しました。問診前に経過記録を確認し、保護者からの聞き取り時間の短縮を図りました。

当日の進捗管理を行う担当を設け、待ち時間の状況を適宜ご案内するようにしました。

きっかけ・動機

来所された方から、待ち時間が長いというご意見が寄せられました。時間がかかっても丁寧な対応が必要と考える一方で、少しでも待ち時間を短縮させる必要があると考え、対応を検討しました。

担当

健康部 石神井保健相談所