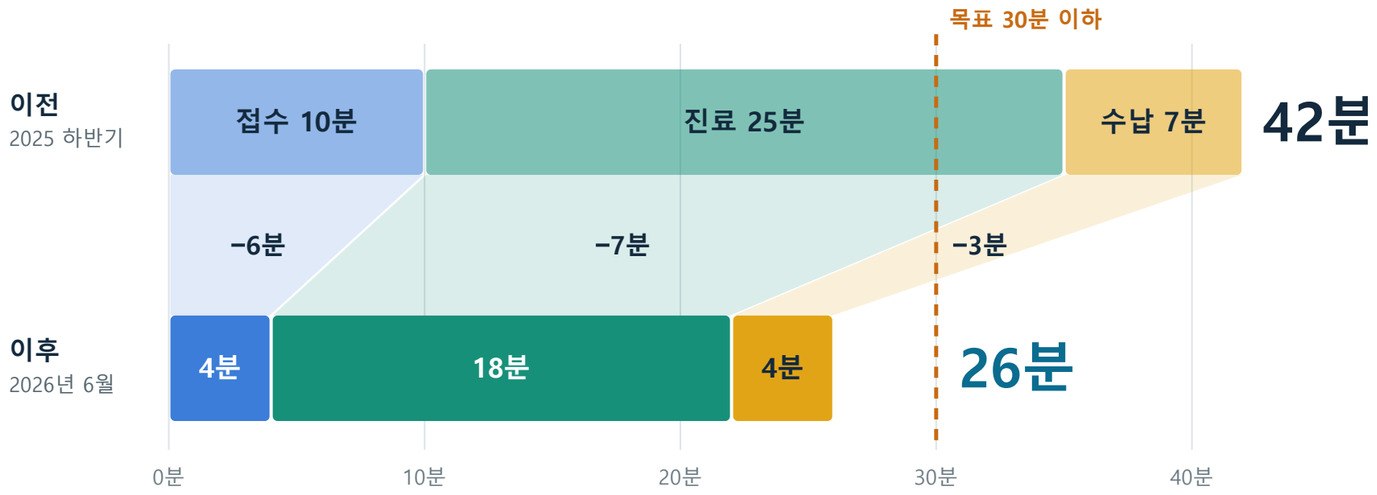
2026년 상반기 결과 보고, 운영혁신팀

외래 평균 대기 42분 → 26분, 목표 30분 이하를 달성했습니다

대기시간 16분(38.1%) 단축, 전반 만족도 3.4 → 4.2점, 노쇼율 9.0% → 6.5%, 상반기 투자 1억 8,000만 원

환자 1인 평균 대기, 단계별 구성

접수 + 진료 + 수납 대기, 진료 시간 제외



세 단계 모두 줄었고, 6월 평균 **26분**은 목표선 30분보다 **4분** 짧습니다. 계산 30 − 26

전반 만족도 (5점 만점)

3.4 → 4.2 점 +0.8점

이전 3.4
이후 4.2

예약 부도(노쇼)율

9.0 → 6.5 % −2.5%p

이전 9.0%
이후 6.5%

상반기 투자 (모바일 앱, 키오스크, 예약 시스템)

1억 8,000 만 원 3개 조치

앱 9,000 | 키오스크 6,000 | 예약 3,000

오늘의 요청

고령 환자 디지털 안내 인력 4명, 연 1억 6,000만 원 예산 승인

하반기 목표 평균 대기 22분, 창구에 남는 고령 환자를 현장에서 안내합니다.

12% 65세 이상 모바일 접수 이용률

22분 하반기 평균 대기 목표

결론 **대기 단축 목표는 달성했고, 남은 과제는 모바일을 쓰지 않는 고령 환자입니다.**

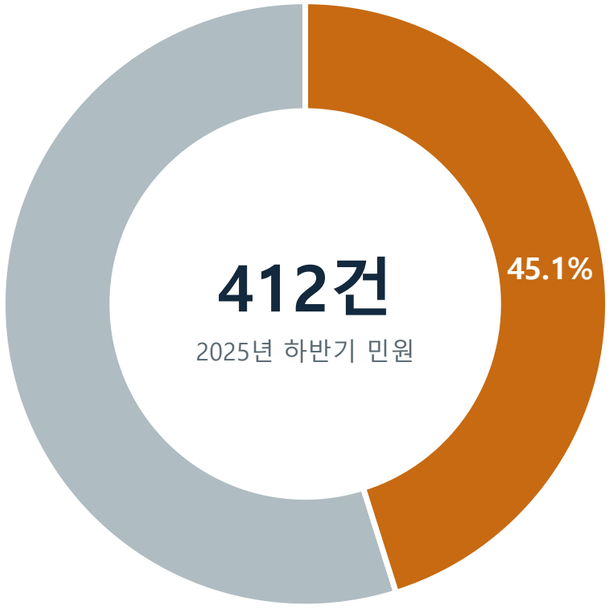
원본 1·2·10번 슬라이드. ※ 가상 자료: 실제 병원·환자·성과가 아닙니다.

대기는 민원 1위였습니다: 하반기 민원 412건 중 186건(45.1%)

하루 외래 환자 약 1,850명, 2025년 하반기 평균 대기 42분, 목표는 평균 대기 30분 이하

민원 412건의 구성

2025년 하반기 6개월



186건
대기 관련 민원, 전체의 45.1%로 유형 1위

226건
그 밖의 민원 **계산 412 − 186**

민원 열 건 중 네 건 이상이 **기다림**에 관한 것이었습니다.

대기가 남기는 영향

원본 3번 슬라이드

긴 외래 대기
접수, 진료, 수납 대기를 합쳐 평균 42분 (2025년 하반기)

대기 중 이탈과 불만
대기 관련 민원 186건, 민원 1위

재방문 의향 하락
2025년 12월 조사 재방문 의향 71%

재방문 의향 71%는 원본 8번 슬라이드의 이전 조사 값입니다.

목표

평균 대기 30분 이하

약 1,850명
하루 외래 환자, 매일 이만큼의 환자가 기다립니다

12분 이상 단축
42분에서 30분 이하로, 출발점의 28.6% **계산 (42 − 30) ÷ 42**



배경 하루 1,850명이 겪는 대기를 30분 이하로 줄이는 것이 프로젝트의 목표였습니다.

원본 3번 슬라이드 (민원: 2025년 하반기 6개월), 재방문 의향 8번

세 단계마다 한 가지씩, 세 조치에 1억 8,000만 원을 투자했습니다

접수 앱 9,000만 원, 진료 예약 슬롯 3,000만 원, 키오스크·모바일 수납 6,000만 원, 3월 1차 도입

대상: 접수 대기 · 3월 1차 도입

모바일 사전 접수 앱

9,000 만 원 — 투자의 50.0%

접수 대기 변화

−6분 (−60.0%)



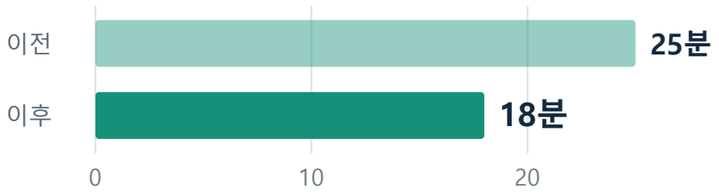
대상: 진료 대기 · 3월 1차 도입

15분 단위 진료 예약 슬롯

3,000 만 원 — 투자의 16.7%

진료 대기 변화

−7분 (−28.0%)



대상: 수납 대기 · 3월 1차 도입

키오스크 6대·모바일 수납

6,000 만 원 — 투자의 33.3%

수납 대기 변화

−3분 (−42.9%)



도입 일정과 측정 기준

합계 1억 8,000만 원 = 9,000 + 3,000 + 6,000만 원

2025년 하반기	2026년 1–2월	3월	4월	5월	6월
이전 값 (평균)	도입 전	세 조치 1차 도입	안정화	안정화	이후 값 측정

단계 변화는 같은 기간 대상 단계의 수치이며, 원본은 조치별 효과를 따로 분리해 제시하지 않습니다. 투자 비율 = 조치별 투자 ÷ 18,000만 원 (계산).

조치 환자 동선의 세 지점마다 대기를 줄이는 조치를 하나씩 넣었습니다.

원본 5번 슬라이드, 단계 변화 4번

세 단계 모두 줄었고, 진료 대기 −7분이 가장 컸습니다

접수 10 → 4분, 진료 25 → 18분, 수납 7 → 4분, 합계 42 → 26분(−16분, −38.1%)

단계별 평균 대기

이전 2025년 하반기 평균, 이후 2026년 6월

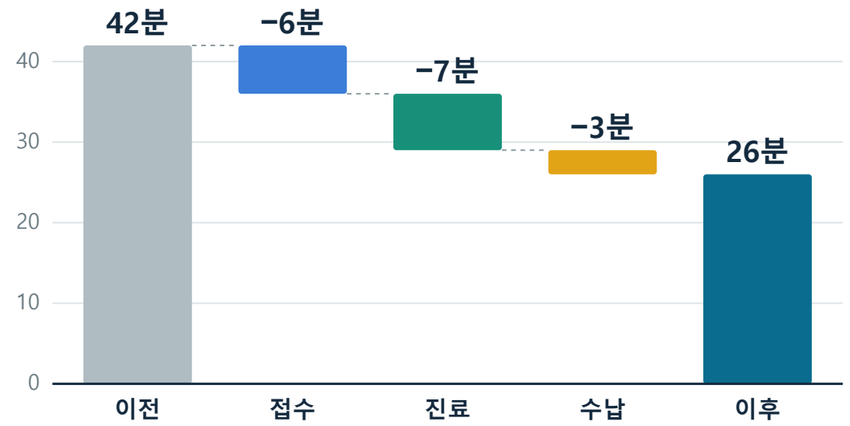
단계	이전	이후	이전 / 이후 (0–25분)	변화	감소율 (계산)
접수 대기 모바일 사전 접수 앱	10분	**4분**		**−6분**	−60.0%
진료 대기 15분 단위 진료 예약 슬롯	25분	**18분**		**−7분**	−28.0%
수납 대기 키오스크 6대·모바일 수납	7분	**4분**		**−3분**	−42.9%
합계	**42분**	**26분**	세 단계 합, 진료 시간 제외	**−16분**	**−38.1%**

줄어든 시간은 **진료 대기**가, 줄어든 비율은 **접수 대기**가 가장 큽니다.

▸ 진료과별 상세 보기

42분에서 26분까지

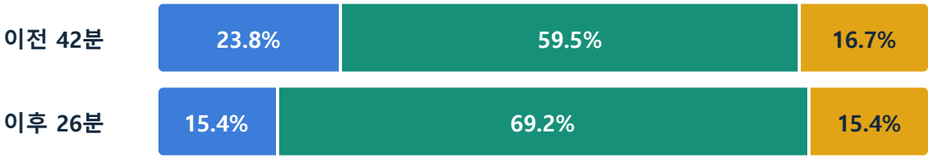
단계별 감소, 분



감소분 16분 중 진료 7분(43.8%), 접수 6분(37.5%), 수납 3분(18.8%) 계산

남은 대기의 구성

단계 ÷ 합계 계산



진료 대기 비중은 59.5%에서 **69.2%**로 커졌습니다. 남은 대기의 대부분이 진료 대기입니다.

시사점 **진료 대기는 가장 많이 줄었지만 남은 대기의 69.2%를 차지합니다.**

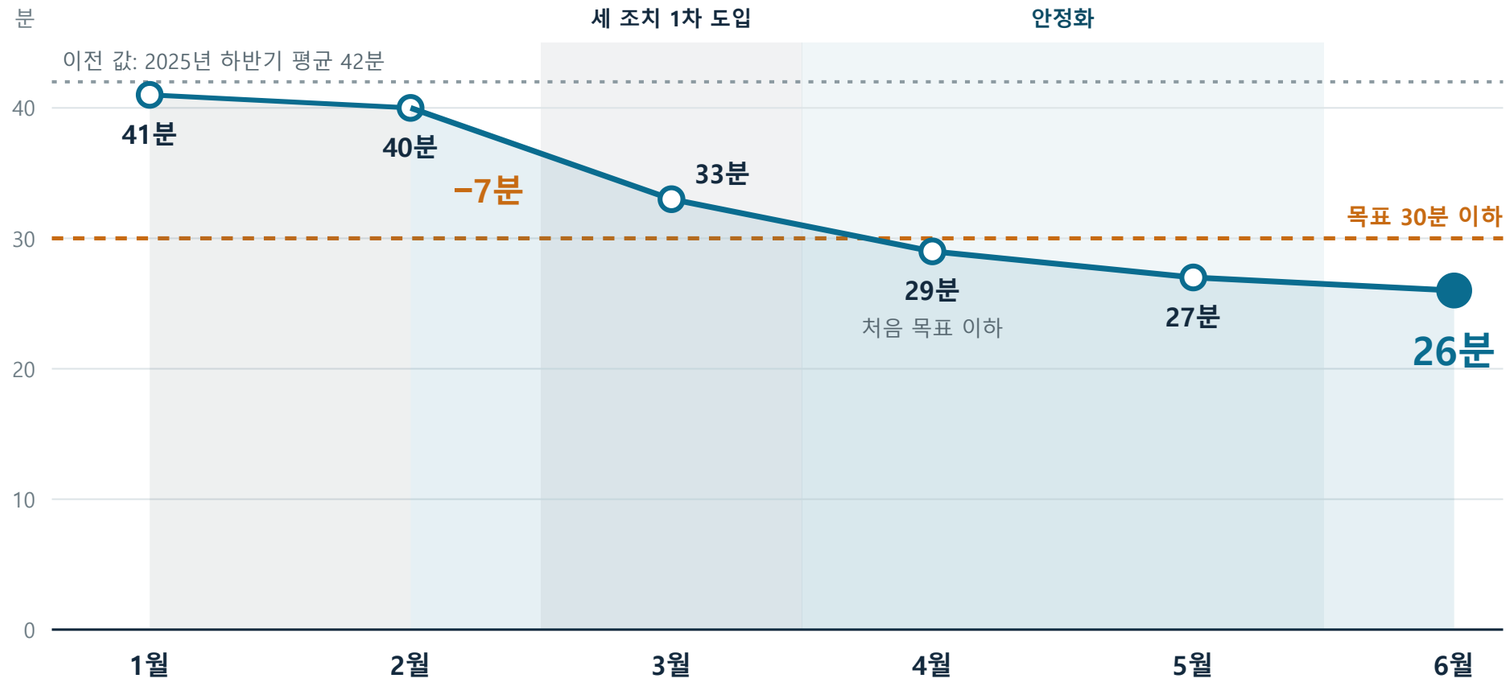
원본 4번 슬라이드, 구성비는 계산

3월 도입 직후 한 달에 7분 줄었고, 4월부터 목표 아래입니다

2026년 월평균 대기 1월 41분, 2월 40분, 3월 33분, 4월 29분, 5월 27분, 6월 26분

월평균 외래 대기시간, 2026년

단위 분, 세로축 0부터, 전월 대비·목표 대비는 계산



	1월	2월	3월	4월	5월	6월
전월 대비	—	−1분	−7분	−4분	−2분	−1분
목표 대비	+11분	+10분	+3분	−1분	−3분	−4분

추이에서 읽을 점

계산

40.5분
1–2월 평균. 도입 전에는 2025년 하반기(42분)와 비슷했습니다

−7분
2월 40분 → 3월 33분. 여섯 달 중 가장 큰 월간 하락으로, 세 조치 1차 도입과 같은 달입니다

−14분
2월 → 6월 누적 하락 (40 → 26분)

−4, −2, −1분
4·5·6월 월간 하락 폭. 계속 줄었지만 하락 폭은 작아지고 있습니다

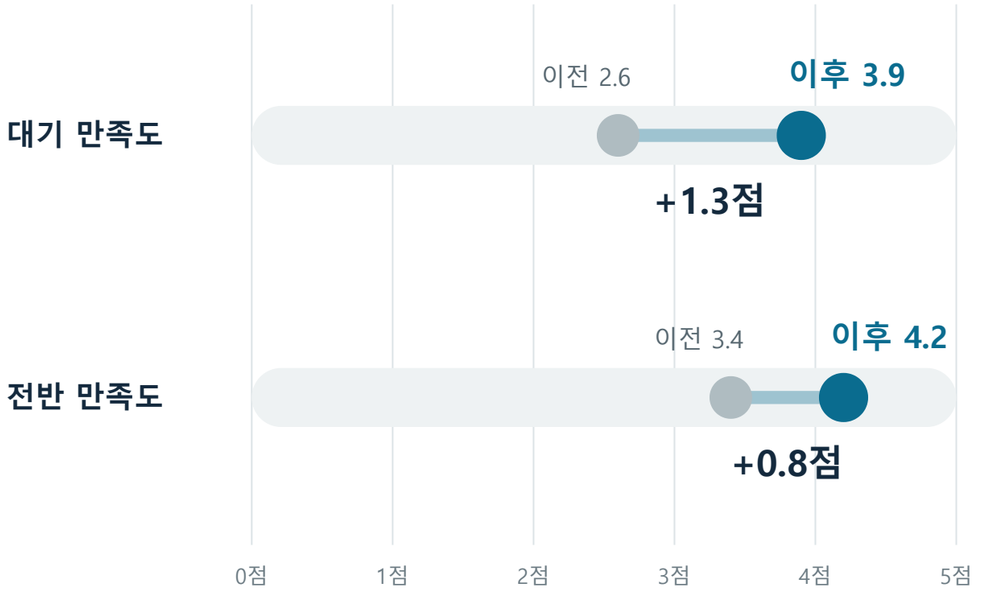
시사점 큰 하락은 도입 시점과 겹치고, 4–5월 안정화 기간에도 줄어 6월 26분에 이르렀습니다.

대기 만족도가 2.6 → 3.9점으로 가장 크게 올랐습니다

대기 만족도 +1.3점, 전반 만족도 +0.8점, 재방문 의향 71% → 84%, 노쇼율 9.0% → 6.5%

만족도 (5점 만점)

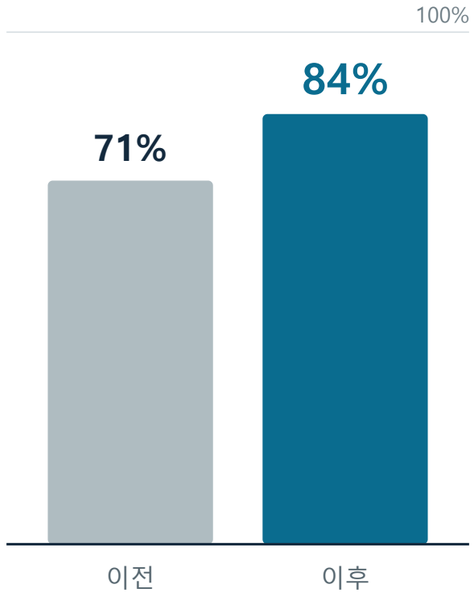
이전 2025년 12월 조사, 이후 2026년 6월 1,200명



대기 만족도가 **+1.3점**으로 전반 만족도(+0.8점)보다 더 크게 올랐습니다. 계산 3.9 − 2.6, 4.2 − 3.4

재방문 의향

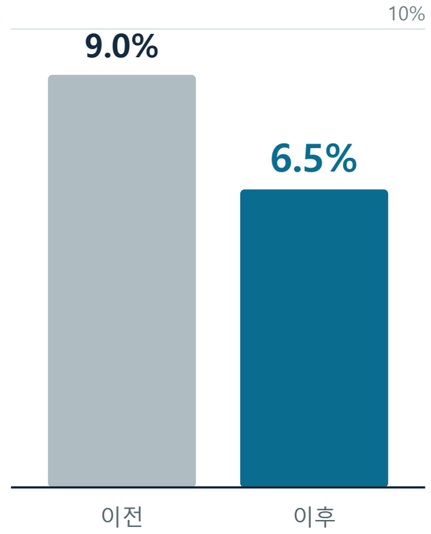
같은 설문



+13%p 상승 계산 84 − 71

예약 부도(노쇼)율

낮을수록 좋음



−2.5%p 하락 계산 9.0 − 6.5

원본 핵심 요약 수치, 측정 기간은 원본에 없습니다. 막대 높이는 0–10% 눈금입니다.

비교 기준			
2025년 12월 이전 만족도·재방문 조사 (응답 수는 원본에 없음)	**2026년 6월, 1,200명** 이후 설문 응답	**6개월** 두 조사 사이 간격 계산	**기간 미기재** 노쇼율 9.0% → 6.5%

시사점 **환자가 느끼는 대기와 예약 이행이 함께 좋아졌습니다.**

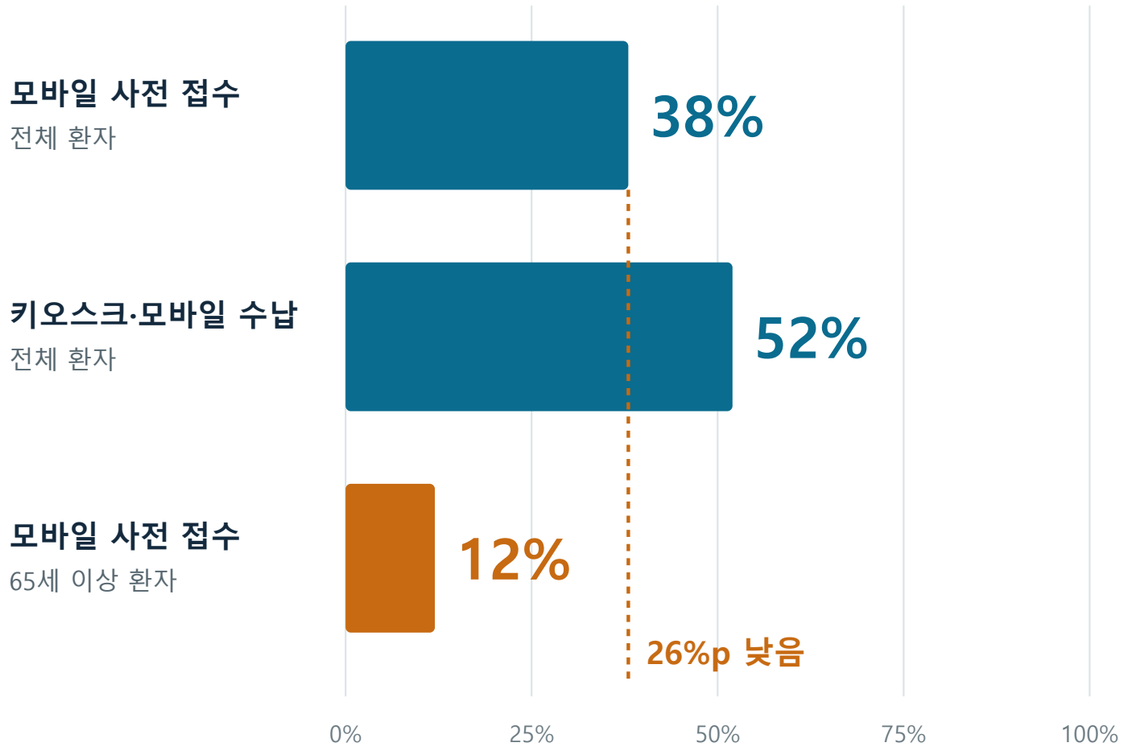
원본 8번 슬라이드 (2026년 6월 1,200명, 이전 2025년 12월), 노쇼율 2번

65세 이상 모바일 접수 이용률은 12%에 그칩니다

모바일 사전 접수 38%, 키오스크·모바일 수납 52%, 65세 이상 환자 모바일 접수 12%

새 접수·수납 방식 이용률

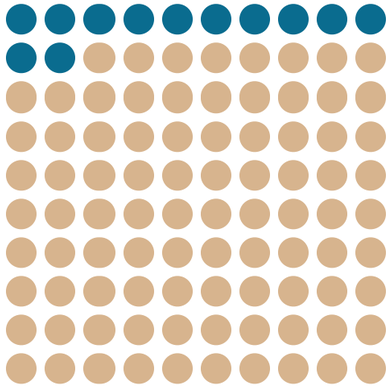
원본 9번 슬라이드



65세 이상의 모바일 접수 이용률은 전체(38%)보다 **26%p** 낮습니다. 계산 38 − 12

65세 이상 환자 100명으로 보면

계산 100 × 12%



12명
모바일로 미리 접수

88명
모바일 사전 접수를 쓰지 않음

65세 이상 이용률 12%를 100명에 적용한 환산입니다.

남은 과제

원본 9번 슬라이드

고령 환자는 여전히 창구 대기
모바일 접수 12%

→

현장 안내 필요
창구 앞 디지털 접수·수납 안내

→

하반기 요청
안내 인력 4명 배치

과제 고령 환자는 여전히 창구에서 기다리며, 현장 안내가 필요합니다.

원본 9번 슬라이드, 격차·100명 환산은 계산

안내 인력 4명, 연 1억 6,000만 원 예산 승인을 요청합니다

하반기 목표 평균 대기 22분, 디지털 안내 인력 4명 배치, 검사실(채혈·영상) 대기 개선 착수

승인 요청

고령 환자 디지털 안내 인력 예산 연 1억 6,000만 원

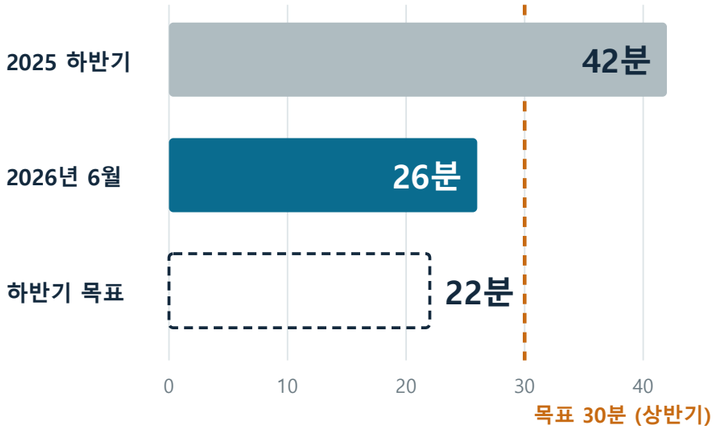
4명 배치, 1인당 연 4,000만 원 기준

4명 안내 인력

22분 하반기 목표

하반기 목표

평균 외래 대기, 분



6월 26분에서 **4분** 더 줄이는 목표입니다. 계산 26 − 22

요청 예산의 산정

연간



배치 인원	**4명**
1인당 연간 비용	**4,000만 원**
합계 (4 × 4,000만)	**1억 6,000만 원**

12%

배치 근거: 65세 이상 환자의 모바일 접수 이용률 (원본 9번)

함께 착수: 검사실 대기

요청 예산과 별도



검사실의 동선 위치는 개념 표시입니다

검사실 개선의 예산·일정은 원본에 없습니다.

▸ 수치 기준 보기

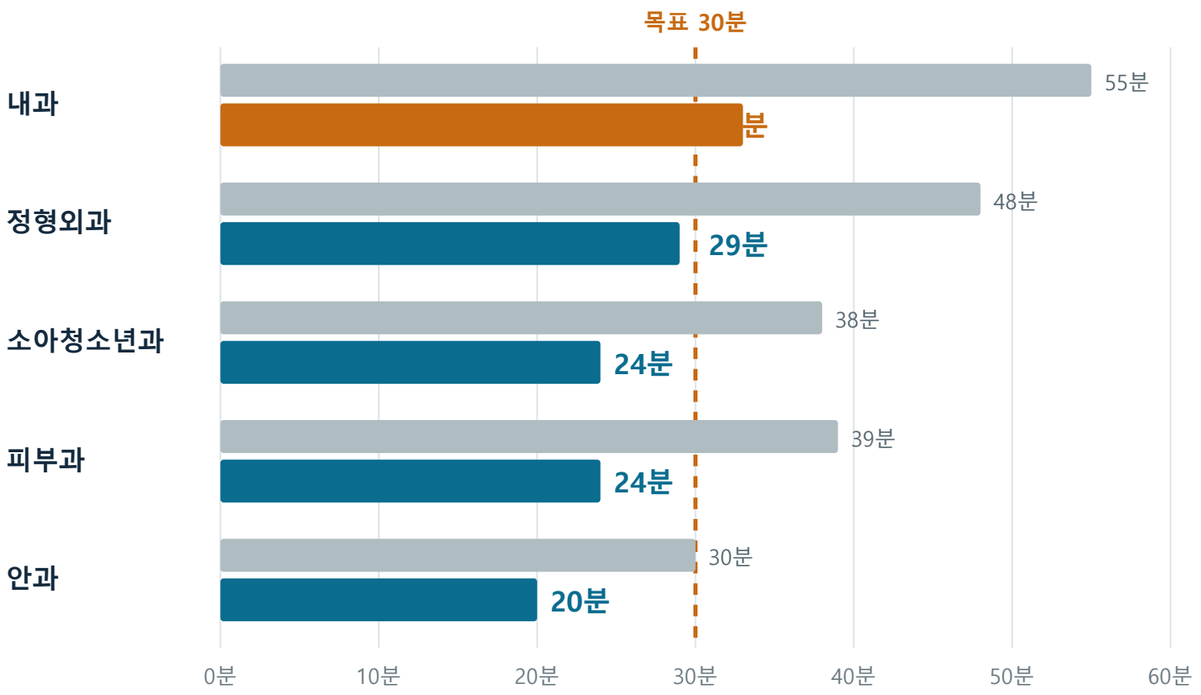
요청 **안내 인력 예산 1억 6,000만 원을 승인해 주시면 하반기 22분 목표에 착수합니다.**

원본 10번 슬라이드. ※ 가상 자료: 실제 병원·환자·성과가 아닙니다.

모든 과가 줄었지만 내과(33분)는 아직 목표 30분 위입니다

감소율 33.3~40.0%, 내과 55 → 33분(−22분)이 가장 큰 폭, 안과 30 → 20분

진료과별 평균 대기



이전 2025년 하반기 평균, 이후 2026년 6월. 주황 점선 = 목표 30분.

과별 변화

감소율 = 변화 ÷ 이전 계산

진료과	이전	이후	변화	감소율
내과	55분	**33분**	−22분	−40.0%
정형외과	48분	**29분**	−19분	−39.6%
소아청소년과	38분	**24분**	−14분	−36.8%
피부과	39분	**24분**	−15분	−38.5%
안과	30분	**20분**	−10분	−33.3%
5개 과 단순 평균	**42분**	**26분**	**−16분**	**−38.1%**

5개 과 단순 평균(210 ÷ 5, 130 ÷ 5)은 전체 평균 42분 → 26분과 같습니다.

자료 **전체 목표는 달성했지만 내과는 과 단위로 한 번 더 볼 필요가 있습니다.**

원본 6번 슬라이드, 감소율·평균은 계산

수치의 정의, 기간과 남은 확인 사항

보고서의 모든 수치는 원본 PPT 10장에서 가져왔고, 계산 값은 화면마다 [계산]으로 표시했습니다

지표별 정의와 기간

주황 = 원본에서 확인되지 않은 부분

지표	정의와 기간	근거와 남은 확인
외래 대기시간	접수 대기 + 진료 대기 + 수납 대기의 합. 진료 시간은 제외	원본 2번 슬라이드 발표자 메모
이전 / 이후	이전 = 2025년 하반기 평균, 이후 = 2026년 6월	원본 4번 슬라이드 발표자 메모
월별 추이	2026년 1–6월 월평균. 1–2월은 도입 전	원본 7번 슬라이드, 도입 시점은 5번 메모
민원	2025년 하반기 6개월, 412건 중 대기 관련 186건	원본 3번 슬라이드와 발표자 메모
만족도·재방문 의향	이후 = 2026년 6월 설문 1,200명 응답, 이전 = 2025년 12월 조사	**이전 조사 응답자 수는 원본에 없음**
노쇼율	9.0% → 6.5%	**측정 기간과 분모 정의가 원본에 없음**
이용률	모바일 사전 접수 38%, 키오스크·모바일 수납 52%, 65세 이상 12%	**측정 기간과 분모 정의가 원본에 없음**
조치 일정	세 조치 모두 3월 1차 도입, 4–5월 안정화	원본 5번 슬라이드 발표자 메모
안내 인력 예산	4명 × 1인당 연 4,000만 원 = 연 1억 6,000만 원	원본 10번 슬라이드와 발표자 메모
계산 표시 값	감소율, 구성비, 전월 대비, 26%p 격차, 100명 환산 등은 원본 수치로 계산	각 화면의 [계산] 표시

확인 필요 **노쇼율과 이용률의 기간·분모, 이전 만족도 조사의 응답자 수는 원본에서 확인되지 않습니다.**