

調査期間	平成29年8月21日	~	平成29年8月25日
------	------------	---	------------

○予約制について

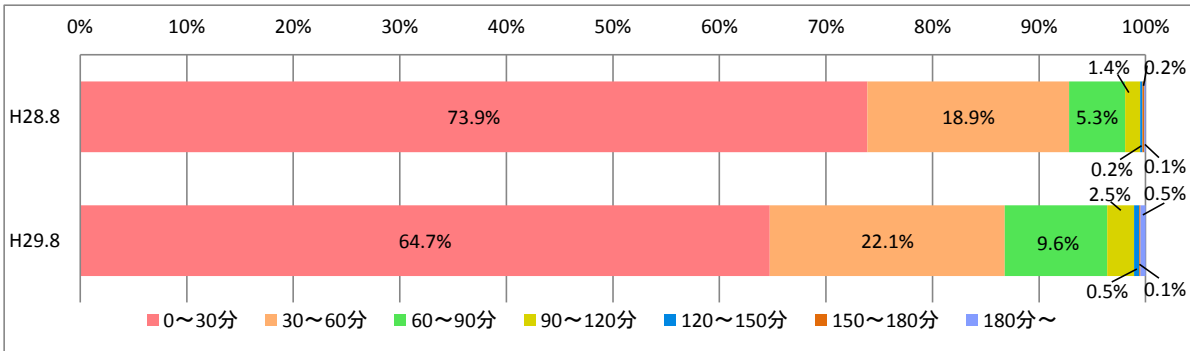
当院では、全ての診療科において、再診の場合、予約制を導入しております。

◇外来 予約あり
予約時刻から
診察開始までの時

	H28.8		H29.8	
	内訳(人)	割合	内訳(人)	割合
0~30分	1,758	73.9%	1,543	64.7%
30~60分	450	18.9%	526	22.1%
60~90分	125	5.3%	229	9.6%
90~120分	34	1.4%	60	2.5%
120~150分	5	0.2%	12	0.5%
150~180分	4	0.2%	3	0.1%
180分~	3	0.1%	11	0.5%
合計	2,379		2,384	

※「予約時刻」と「来院時刻」を比較し、遅い時刻から「診察開始」までの時間

平均時間	平均時間
0:20	0:27



コメント欄

- ・前回調査と比較し、平均待ち時間は7分増加する結果となりました。60分を超える患者数が増加したことが要因と考えられます。
- ・この状況を各診療科に伝え、予約枠の調整をするなどし、できる限り予約時間に近い形で診察が受けられるように努めて参ります。

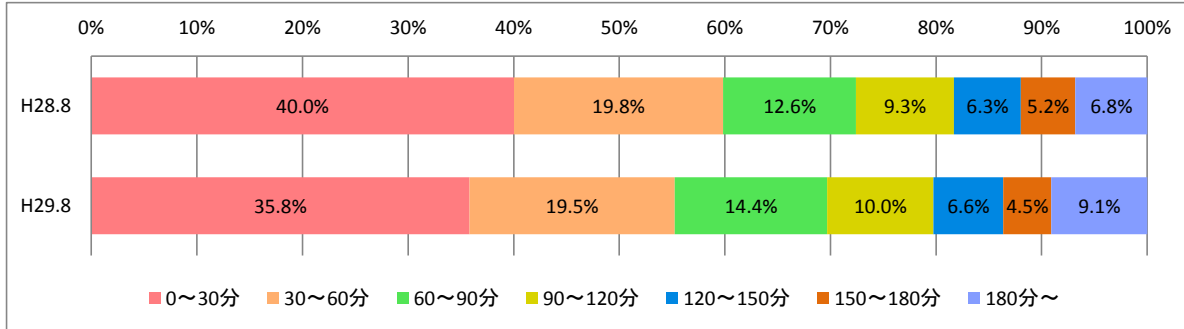
◆外来 予約なし

来院時刻から
診察開始までの時間

	H28.8		H29.8	
	内訳(人)	割合	内訳(人)	割合
0~30分	505	40.0%	449	35.8%
30~60分	250	19.8%	244	19.5%
60~90分	159	12.6%	181	14.4%
90~120分	117	9.3%	126	10.0%
120~150分	80	6.3%	83	6.6%
150~180分	65	5.2%	57	4.5%
180分~	86	6.8%	114	9.1%
合計	1,262		1,254	

※「午前診療開始 8:30」と「来院時刻」を比較し、
遅い時刻から「診察開始」までの時間

平均時間	平均時間
1:05	1:13



コメント欄

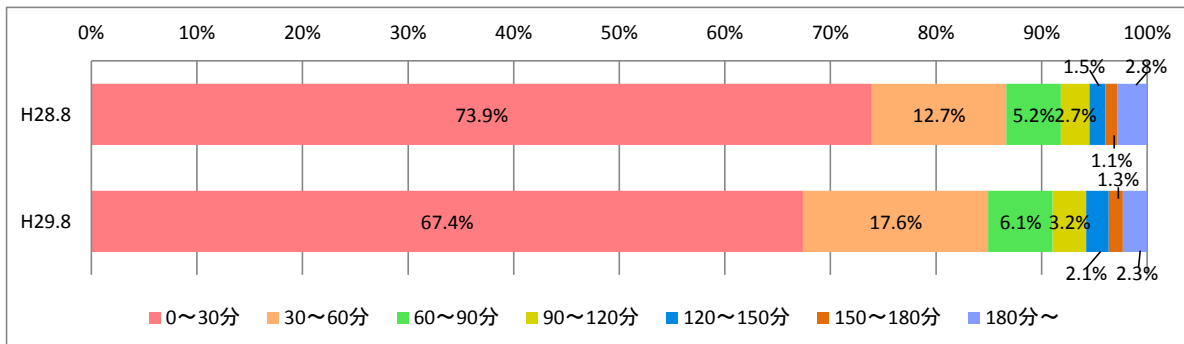
- ・前回調査と比較し、平均待ち時間は8分増加する結果となりました。
- ・当院では予約患者さんを優先し、その後、予約外の患者さんの診察を行っておりますので、どうしても予約患者さんより診察までの時間がかかっております。
- ・待ち時間を感じさせない取り組みとして、院内の出店の充実や、ピアノ・バイオリンの生演奏などの癒しの提供を行っております。

診察終了から
会計*までの時間

	H28.8		H29.8	
	内訳(人)	割合	内訳(人)	割合
0~30分	2,642	73.9%	2,395	67.4%
30~60分	455	12.7%	624	17.6%
60~90分	185	5.2%	217	6.1%
90~120分	97	2.7%	113	3.2%
120~150分	54	1.5%	76	2.1%
150~180分	40	1.1%	47	1.3%
180分~	101	2.8%	82	2.3%
合計	3,574		3,554	

※診察が終了してから、請求書を発行するまでの時間を調査しております。(平成27年度から調査)

平均時間	平均時間
0:33	0:36



コメント欄

- ・前回調査と比較し、平均待ち時間は3分増加する結果となりました。
- ・医師の診察終了が「診察終了」の時間となりますので、診察後に検査等を実施した場合、会計までの時間が長くなり、それが60分を超える数のほとんどであると考えられます。実際は患者さんがスケジュール票をカウンターに提出後、概ね15分程度で会計は済んでおります。ただし、検査等の実施状況を確認する場合は、30分以上の時間を要する場合がありますので、その際は速やかに会計を行うように努めます。
- ・会計待ち時間を感じさせない取り組みとして、4月から会計表示板横に患者さん用のデジタルサイネージを設置し、県内外のニュースの他、院内の情報について発信しております。

*診察が終了してから、請求書を発行するまでの時間を調査しております。