

調査期間	平成30年8月27日	~	平成30年8月31日
------	------------	---	------------

○予約制について

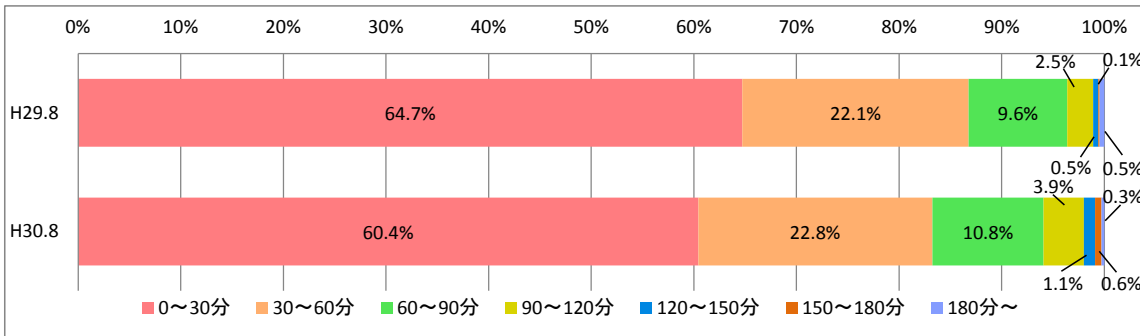
当院では、全ての診療科において、再診の場合、予約制を導入しております。

◇外来 予約あり  
予約時刻から  
診察開始までの時

※「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

	H29.8		H30.8	
	内訳(人)	割合	内訳(人)	割合
0~30分	1,543	64.7%	1,460	60.4%
30~60分	526	22.1%	551	22.8%
60~90分	229	9.6%	262	10.8%
90~120分	60	2.5%	95	3.9%
120~150分	12	0.5%	26	1.1%
150~180分	3	0.1%	15	0.6%
180分~	11	0.5%	7	0.3%
合計	2,384		2,416	

平均時間	平均時間
0:27	0:30



コメント欄

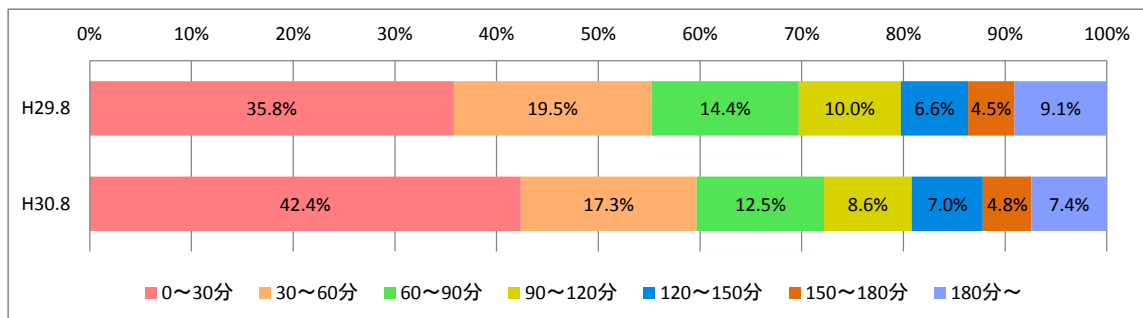
- ・ 前回調査と比較し、平均待ち時間は3分増加する結果となりました。90分を超える患者数が増加したことが要因と考えられます。
- ・ 診療科によってばらつきはありますが、この状況を周知するとともに予約枠の調整をするなどし、できる限り予約時間に近い形で診察が受けれるように努めて参ります。

◆外来 予約なし  
来院時刻から  
診察開始までの時間

※「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

	H29.8		H30.8	
	内訳(人)	割合	内訳(人)	割合
0～30分	449	35.8%	515	42.4%
30～60分	244	19.5%	210	17.3%
60～90分	181	14.4%	152	12.5%
90～120分	126	10.0%	105	8.6%
120～150分	83	6.6%	85	7.0%
150～180分	57	4.5%	58	4.8%
180分～	114	9.1%	90	7.4%
合計	1,254		1,215	

平均時間	平均時間
1:13	1:05



コメント欄

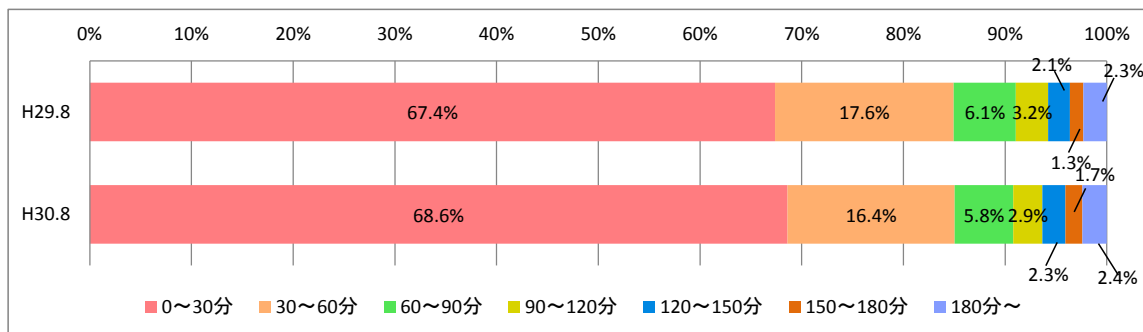
- ・前回調査と比較し、平均待ち時間は8分短縮する結果となりました。
- ・当院では予約患者を優先し、予約外の患者の診察を行っておりますので、どうしても予約患者より診察までの時間がかかっております。特に外来患者数の多い診療科において、60分以上の待ち時間がかかっている状況です。
- ・待ち時間を感じさせない取り組みとして、当院では院内の出店の充実や、ピアノ・バイオリンの生演奏などの癒しの提供を行っております。

診察終了から  
会計\*までの時間

※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)

	H29.8		H30.8	
	内訳(人)	割合	内訳(人)	割合
0～30分	2,395	67.4%	2,488	68.6%
30～60分	624	17.6%	596	16.4%
60～90分	217	6.1%	209	5.8%
90～120分	113	3.2%	104	2.9%
120～150分	76	2.1%	82	2.3%
150～180分	47	1.3%	61	1.7%
180分～	82	2.3%	87	2.4%
合計	3,554		3,627	

平均時間	平均時間
0:36	0:36



コメント欄

- ・前回調査と比較し、平均待ち時間は変わらない結果となりました。
- ・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もあるようですので、速やかに会計へと流れるように努めます。また、外来での診察終了後の事務処理についてもスムーズに行えるよう対策を講じます。
- ・会計待ち時間を感じさせない取り組みとして、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。