

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、次の診療科で一部予約制を導入しております。

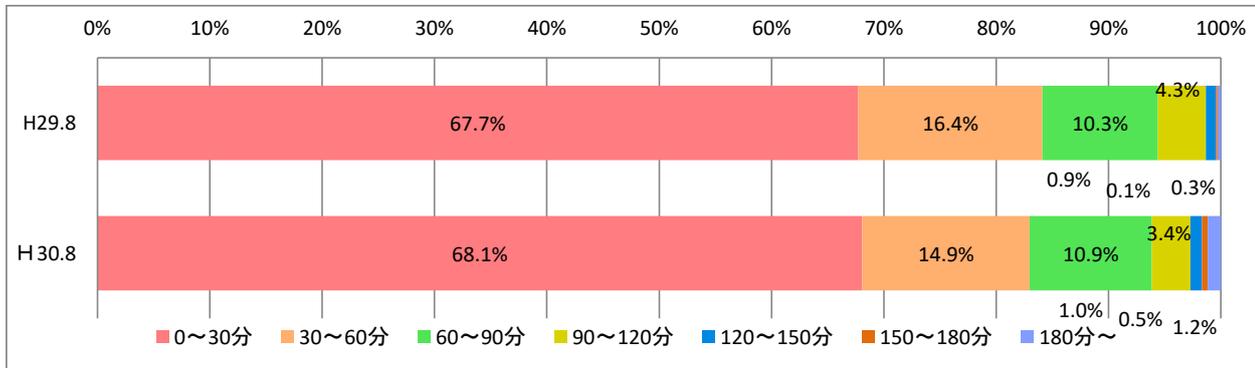
・消化器内科	・呼吸器内科	・循環器内科	・産婦人科	・整形外科
・外科	・泌尿器科	・眼科	・神経内科	・眼科
・小児科（健診）	・皮膚科	・精神科		

◇外来 予約あり
 予約時刻から
 診察開始までの時

	H29.8		H30.8	
	内訳(人)	割合	内訳(人)	割合
0～30分	917	67.7%	928	68.1%
30～60分	222	16.4%	203	14.9%
60～90分	139	10.3%	148	10.9%
90～120分	58	4.3%	47	3.4%
120～150分	12	0.9%	14	1.0%
150～180分	2	0.1%	7	0.5%
180分～	4	0.3%	16	1.2%
合計	1,354		1,363	

※「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
0:25	0:26



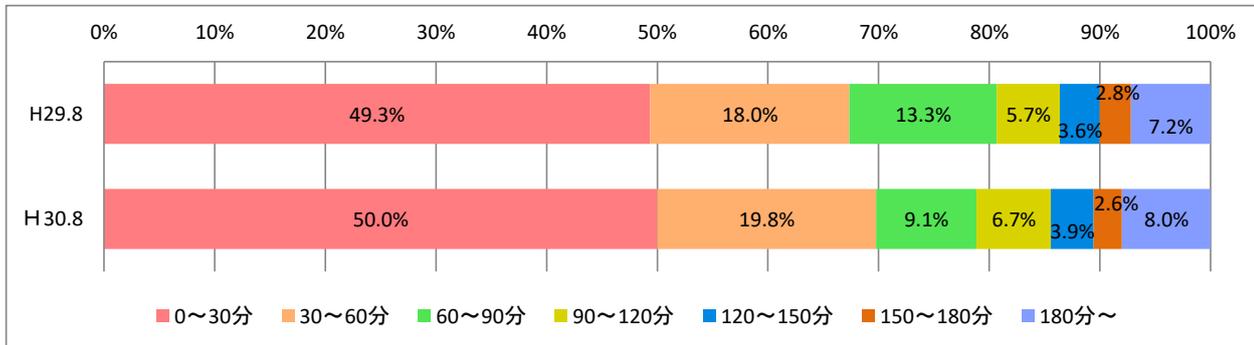
予約患者さんの待ち時間は30分以内が68.1%となりました。待ち時間は昨年とほぼ同様の結果となりましたが、検査等に時間を要し、長時間お待たせしてしまった患者数が増加しております。今後、予約につきましてはより実態に合わせた予約体制の整備等を行い、待ち時間の短縮に努めてまいります。また、外来表示システムで目に見えるアナウンス（進捗状況や遅延理由の説明等）を行うこと、患者さんに大まかな待ち時間をお伝えすることにより、心理的な待ち時間の負担軽減にも努めてまいります。

◆外来 予約なし
来院時刻から
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	493	49.3%	506	50.0%
30～60分	180	18.0%	200	19.8%
60～90分	133	13.3%	92	9.1%
90～120分	57	5.7%	68	6.7%
120～150分	36	3.6%	39	3.9%
150～180分	28	2.8%	26	2.6%
180分～	72	7.2%	81	8.0%
合計	999		1,012	

※「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」

平均時間	平均時間
0:58	1:00



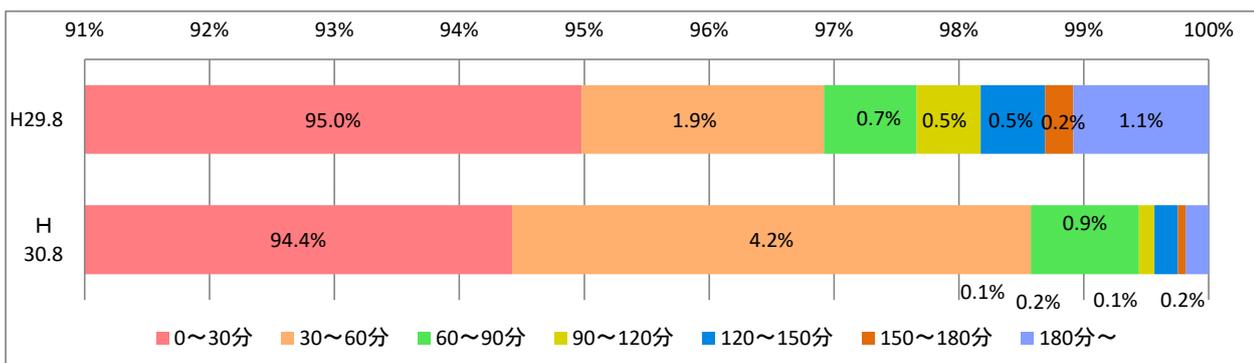
予約外患者さんの待ち時間は30分以内が50.0%となりました。こちらも昨年とほぼ同様の結果となり、検査等に時間を要し、長時間お待たせしてしまった患者さんの数が増加しております。予約制の診療科では予約患者を優先して診療を行うため、予約外の方は待ち時間が長くなる傾向があります。今後、予約制の診療科拡大検討等も行い、予約外の患者さんの待ち時間も短縮できるよう努めてまいります。

診察終了から
会計*までの時間

	H29.8		H30.8	
	内訳(人)	割合	内訳(人)	割合
0～30分	1,665	95.0%	1,524	94.4%
30～60分	34	1.9%	67	4.2%
60～90分	13	0.7%	14	0.9%
90～120分	9	0.5%	2	0.1%
120～150分	9	0.5%	3	0.2%
150～180分	4	0.2%	1	0.1%
180分～	19	1.1%	3	0.2%
合計	1,753		1,614	

※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
0:12	0:09



診察が終了してからの会計待ち時間は30分以内が95.0%となりました。全体的な平均待ち時間は9分と短縮しておりますが、診療内容確認のため15分以上お待たせする割合も増加してしまいました。待ち時間が最小限となるように配慮いたしますが、適切な会計処理のため一定の時間を要す場合がありますので、どうかご理解くださいますようお願いいたします。

*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。