

58

## 外来待ち時間（平均）

自院

## 指標の意義

外来待ち時間が発生する要因として①診療科によって曜日や時間帯による患者数の偏りがあること②診療にかかる時間の予期せぬ変動③体調不良や救急の対応などがあげられます。外来待ち時間が長くなることは外来通院中の患者・家族にとって大きな負担になります。待ち時間の持続的な評価、診療科ごとの分析を継続的に行い、待ち時間短縮のための改善に取り組むことが外来診療における患者満足度の向上につながると考えます。

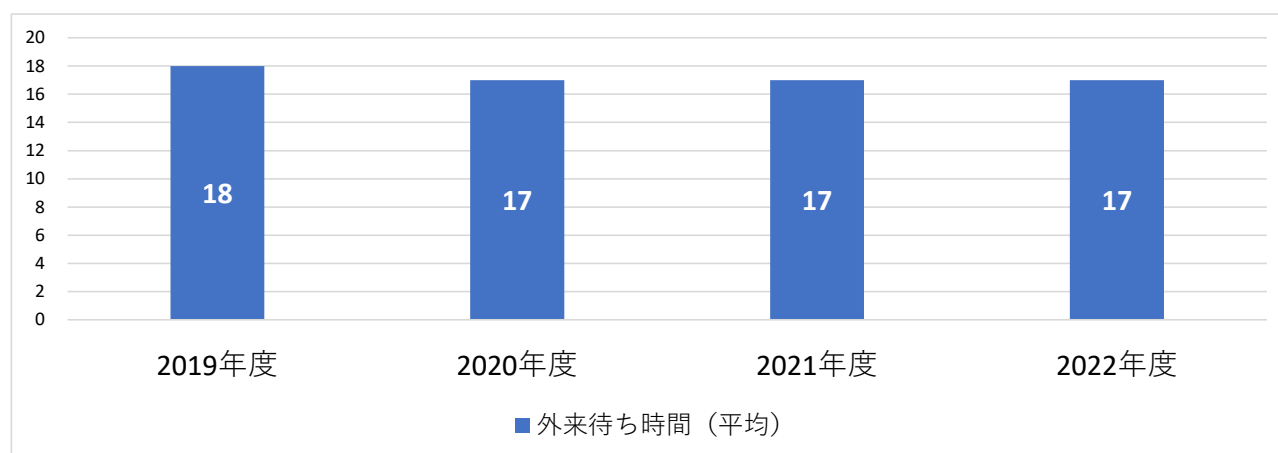
## 定義

**分子** 診察呼込み時刻－予約枠開始時刻（予約枠開始時刻より早く来院の場合）

**分母** 診察呼込み時刻－外来ブース受付時刻（予約枠開始時刻より遅く来院の場合）

## 当院の実績

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	
外来待ち時間（平均）	18	17	17	17	（分）



## 指標の説明

当院の1日の平均外来患者数は約1200人です。診療科によって外来患者数にばらつきがあり、特に外来化学療法を受ける患者が多い診療科においては特定の時間に患者が集中する傾向がありました。そのため採血室の開始時刻と診察開始時間を変更するなどの対策を講じてきました。昨年度より外来看護師が定期的に待合をラウンドし、患者の体調確認や待合環境の整備を行う体制を整えました。医師一人当たりの外来患者数が多い、外来診療を行う医師の数が少ない診療科においても継続的な分析を行い、外来医師業務のタスクシフトなどを検討するなど外来診療全体の待ち時間の軽減に取り組んでいます。

59

## くすり待ち時間（中央値）

自院

## 指標の意義

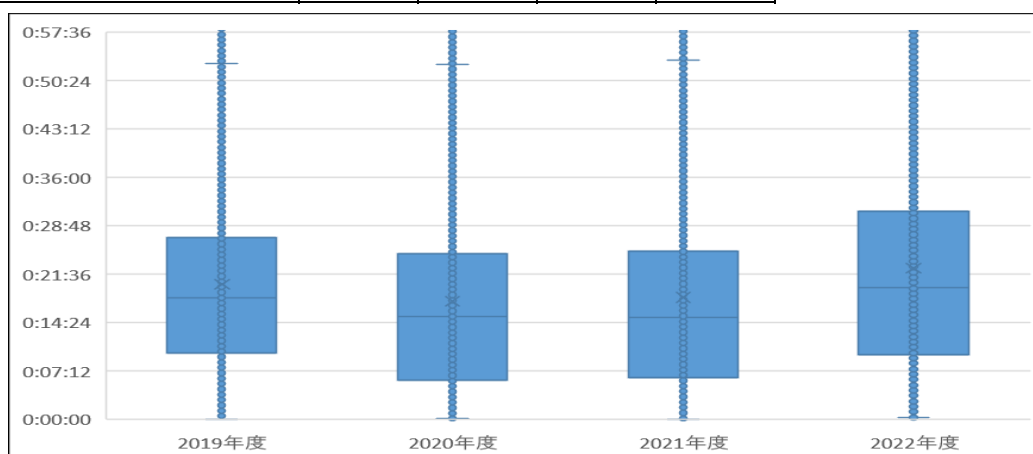
外来患者さんが会計窓口での支払いからお薬の交付を受けるまでの所要時間の平均値を示します。お薬の待ち時間は外来患者さんにとって苦痛になりかねない時間ですので、その推移を毎月見えています。

## 定義

くすり待ち時間（中央値）＝会計終了時刻－お薬交付時刻

## 当院の実績

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	
くすり待ち時間（中央値）	18	15	15	19	（分）



## 指標の説明

くすり待ち時間（平均値）を毎月モニターしており、可能な限り短くなるように努力しています。概ね平均値で18分～20分を目標としています。

60

## 患者サロン：勉強会参加者数

自院

## 指標の意義

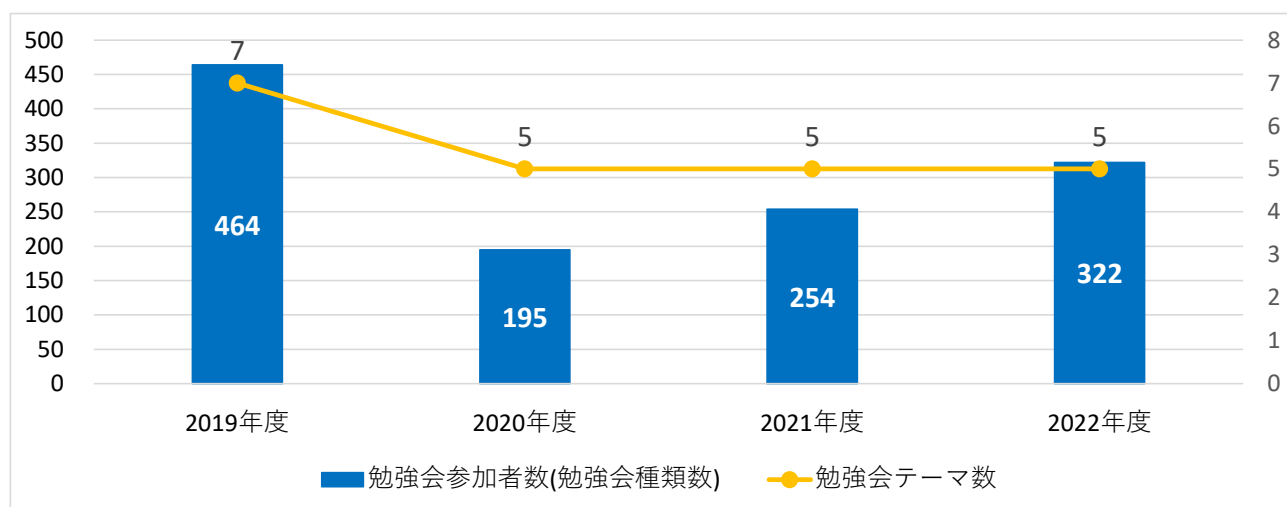
患者サロンは、病院における患者・家族支援の設備の一つです。くつろぎと対話の場の提供、病気や暮らしに関する勉強をする機会の提供を行っています。

## 定義

患者サロンで開催した勉強会参加者数（勉強会開催数）

## 当院の実績

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	
勉強会テーマ数	7	5	5	5	(数)
勉強会参加者数(勉強会種類数)	464	195	254	322	(日人)



## 指標の説明

2020年度から新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、勉強会のテーマの数を絞って開催しました。院内への入館制限のために参加数は減少しましたが、これからも患者さんや家族のニーズに合わせて継続していきます。

61

## 患者図書館利用者数

自院

## 指標の意義

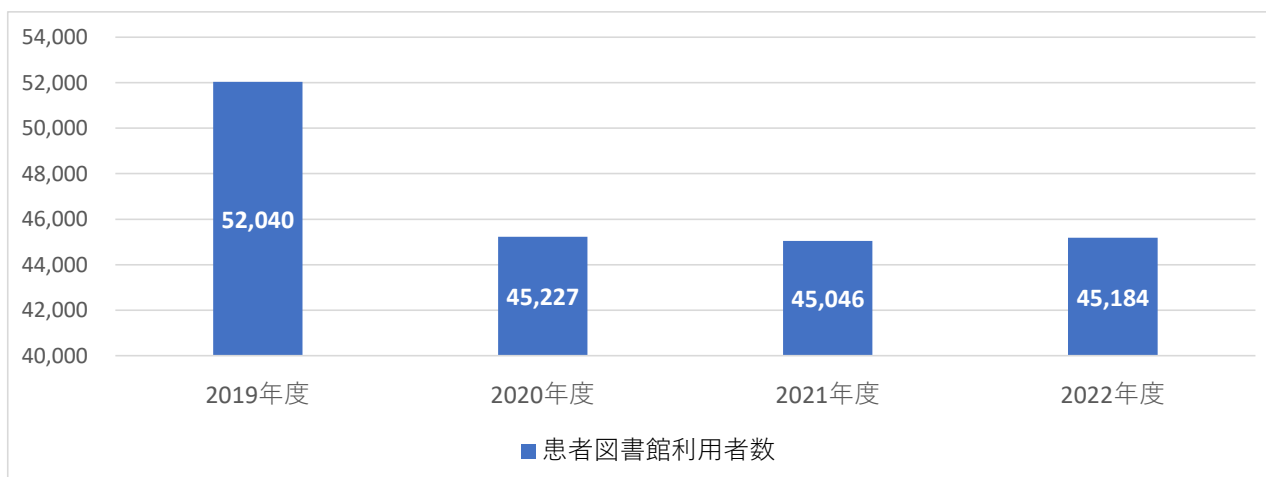
患者図書館「あすなろ図書館」は、静岡がんセンターの1階にあり、患者さん以外の一般の方も利用できる図書館です。「本を楽しみたい」「病気のことを知りたい」「インターネットで情報を得たい」「くつろげる場が欲しい」といった患者さんの希望に沿う場所です。

## 定義

1年間の患者図書館利用者数（本・ビデオの貸出、インターネットの利用、ビデオ視聴）

## 当院の実績

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
患者図書館利用者数	52,040	45,227	45,046	45,184



## 指標の説明

2020年度以降利用者数が減少していますが、新型コロナウイルス感染対策として、入館制限が設けられたことが原因と考えられます。（2020年度、2021年度は利用者数に大きな変化はありませんでした）。

入院中の患者さんも外泊、外出、面会ができない状況のため、1回に貸し出しできる数を増やすなどして、対応を行っています。

62

## 暮らしのコンシェルジュサービス利用件数

自院

## 指標の意義

・暮らしの上で必要となる情報を、患者さんや患者さんのご家族に提供するサービスである「暮らしのコンシェルジュサービス」の利用状況を示しています。「暮らしのコンシェルジュサービス」は病院内の一角に位置しています。特に患者さんや患者さんのご家族に対して、静岡がんセンターでは積極的な支援を心掛けています。暮らし上の必要な情報提供を進める上で重要な指標です。

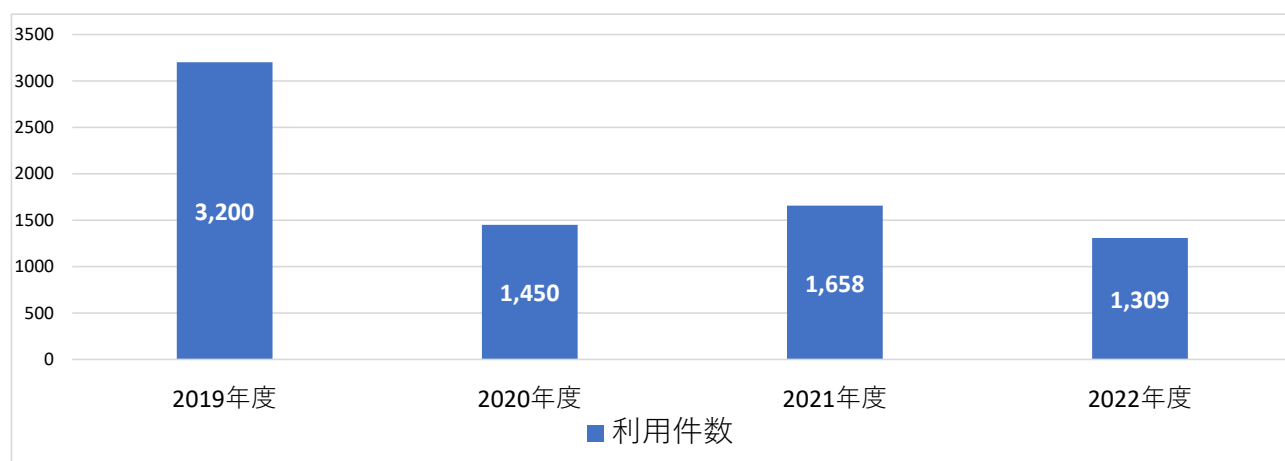
## 定義

暮らしのコンシェルジュサービスの提供内容

①癒しの温泉施設、②近隣の宿泊施設、③お食事処、④観光・レジャー、⑤交通案内

## 当院の実績

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
利用件数	3,200	1,450	1,658	1,309



## 指標の説明

・新型コロナウイルス感染症対策のため付き添い者や面会者を制限しているため、2019年度に比べ2020年度、2021年度、2022年度の利用件数は減少しています。

・2022年度の1,309件のサービス利用のうち、44.8%が「近隣の宿泊施設」、21.8%が「観光・レジャー」、20.9%が「交通案内」、10.4%が「お食事処」、2.1%が「癒しの温泉施設」となっています。今後、更なる情報提供ができるように、パンフレットの拡充や情報収集に努めていきます。