

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を行い、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。

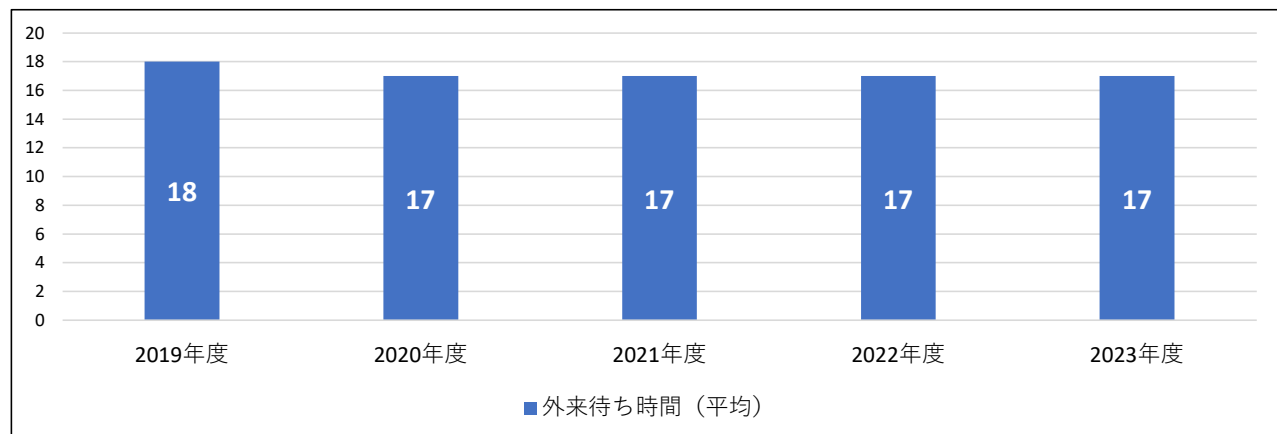
定義

分子 診察呼び込み時刻－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 診察呼び込み時刻－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	2023年度	
外来待ち時間（平均）	18	17	17	17	17	（分）



指標の説明

全患者の平均待ち時間は、ここ数年大きく変わることがなく17分前後で推移しています。しかし、診療科や医師個別になると実際には待ち時間が1時間を超えている場合があり、診療科別・医師別に実態調査を行い待ち時間のばらつきを減らすよう検討していきます。

59

くすり待ち時間（中央値）

自院

指標の意義

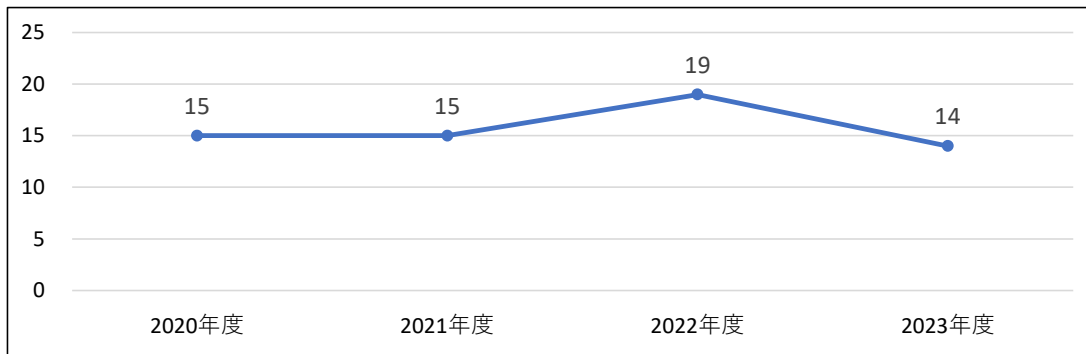
外来患者さんが会計窓口での支払いからお薬の交付を受けるまでの所要時間の平均値を示します。お薬の待ち時間は外来患者さんにとって苦痛になりかねない時間ですので、その推移を毎月見えています。

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

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	
くすり待ち時間（中央値）	15	15	19	14	（分）



指標の説明

2020年度・2021年度の15分から2022年度は19分へ増加したが、2023年度は①調剤補助員の増員により調剤業務にかかわる人員を増やすことができたこと。②繁忙時間帯には、外来調剤を優先させるため、病棟担当の薬剤師がサポートする体制を強化したこと等に取り組、くすりの待ち時間については、一定の改善の傾向を示すことができました。

2024年度は改善傾向を維持できるよう、さらに業務改善の工夫があれば、取り組んでいきます。

60

患者サロン：勉強会参加者数

自院

指標の意義

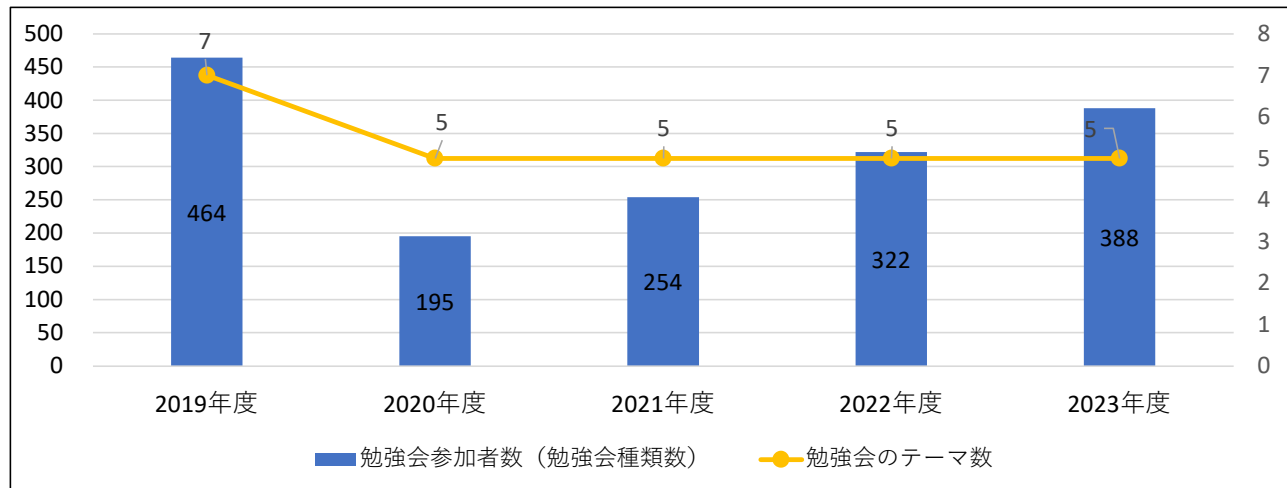
患者サロンは、病院における患者・家族支援の設備の一つです。くつろぎと対話の場の提供、病気や暮らしに関する勉強をする機会の提供を行っています。

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	2023年度	
勉強会テーマ数	7	5	5	5	5	(数)
勉強会参加者数(勉強会種類数)	464	195	254	322	388	(日人)



指標の説明

コロナ感染症対策を取りながら勉強会の開催を継続してきました。参加者数は徐々に回復してきています。2024年度は勉強会の数を増やす予定です。

61

患者図書館利用者数

自院

指標の意義

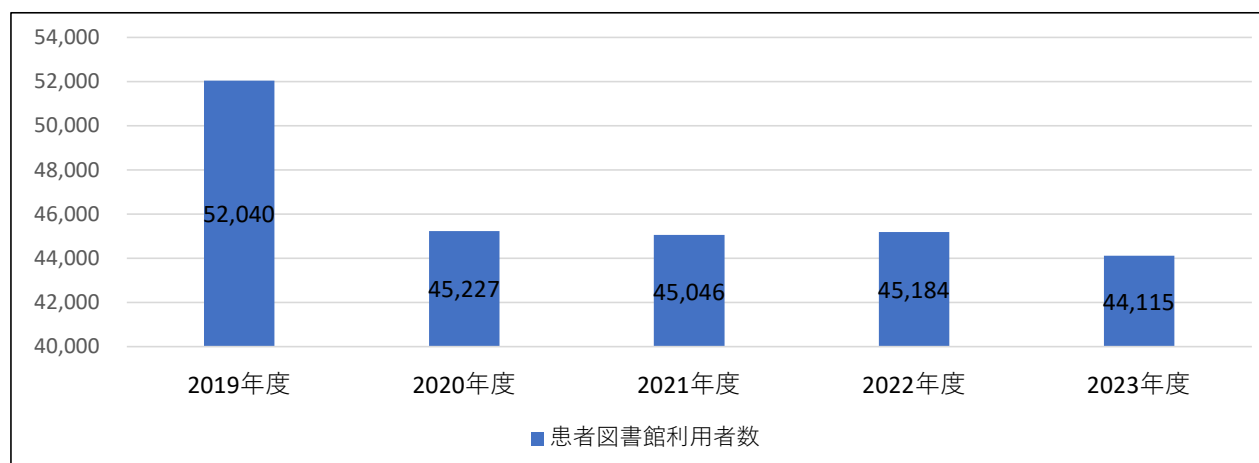
患者図書館「あすなろ図書館」は、静岡がんセンターの1階にあり、患者さん以外の一般の方も利用できる図書館です。「本を楽しみたい」「病気のことを知りたい」「インターネットで情報を得たい」「くつろげる場が欲しい」といった患者さんの希望に沿う場所です。

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	2023年度
患者図書館利用者数	52,040	45,227	45,046	45,184	44,115



指標の説明

コロナ感染以降、病院の入館者数制限の影響で、2020年度から図書館利用者数は減少しています。こうしたことから、貸出冊数を入院中の患者に限り休日前には5冊まで増やすなどして、入院患者の利便性を高める取り組みをしています。

62

く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。

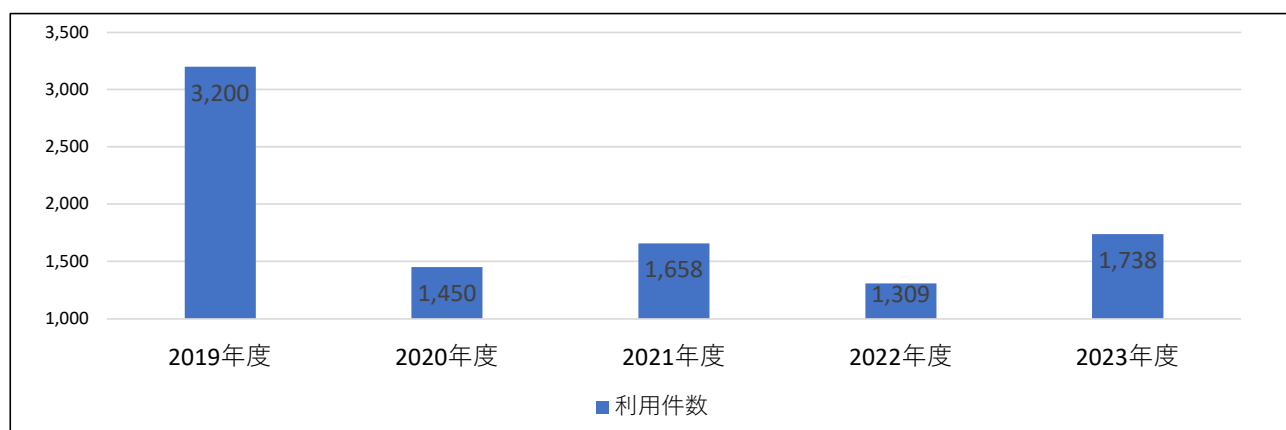
定義

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	2023年度
利用件数	3,200	1,450	1,658	1,309	1,738



指標の説明

利用件数についてはコロナウイルス感染症の影響に大きく左右されていると考えられる。入館者数制限もあることから、直近3年間は2019年度の半分以下で推移していた。2023年度に入り、コロナウイルス感染症の落ち着きとともに利用件数が増加傾向となり、特に宿泊、観光に関する相談が増加しています。2024年度は更に利用件数が増加することを見込んでおり、宿泊や観光、食事関連等、幅広く情報収集に努めて行く予定です。