



外来待ち時間調査の結果について

平成27年7月27日～7月29日実施

平成27年度 待ち時間調査結果の概要

小樽市立病院サービス向上委員会

○調査実施期間：平成27年7月27日（月）～29日（水）（8時30分～12時30分）

○有効回収数：897件

※本アンケート調査は、株式会社ニチイ学館へ調査及び分析を委託して実施したものです。

I）調査概要

アンケート回答者の年齢構成は、全体の71.8%が60歳以上となっており、高齢の患者比率が多い結果となっている。

受診科は、泌尿器科、整形外科、眼科、消化器内科、耳鼻咽喉科に受診された方が約半数を占めており、この5診療科の受診患者さんが多かった事が分かる。

II）調査結果（各項目ごとの調査結果の概要）

「診察までの待ち時間」、「医師の診療時間」、「血液などの検査の待ち時間」、「レントゲン検査の待ち時間」、「会計の待ち時間」の5項目について、実際の待ち時間とそれぞれの満足度を調査した。満足度は、「満足、やや満足、普通、やや不満、不満」の5段階とした。

調査票8ページから13ページの右上に書かれている「満足率」は、「満足、やや満足」を満足と捉え、回答者全体から見た比率を出したものとなっている。

各項目ごとの満足率については、「診察までの待ち時間」は35.2%、「医師の診療時間」は61%、「検査の待ち時間」は48.9%、「レントゲン検査の待ち時間」は57.3%、「会計の待ち時間」は58.4%という結果であった。

ここに、満足度が「普通」までを加えると、「診察までの待ち時間」は76.6%、「医師の診療時間」は96.5%、「検査の待ち時間」は89.9%、「レントゲン検査の待ち時間」は93.3%、「会計の待ち時間」は94.5%となり、「診察までの待ち時間」について不満と思われる方が多いことが分かる。しかしながら、それ以外の項目に関しては、問題ないと捉えられている方が9割を超えており、ほぼ良好な結果であったと言える。

III）待ち時間別集計（「実際の待ち時間」に関する調査結果）

「予約あり」の患者さんの満足度について、予約時間から実際の診察までの待ち時間が30分を超えてくると不満の割合が大きくなるが、それ

でも60分以内であれば約7割の方が仕方ないと許容していただけていることが分かる。しかし、60分を超えると65%の方が不満と感じられている。なお、60分を超えた患者さんは、予約ありの患者さん671人のうち14.3%の96名であった。

「**予約なし**」の患者さんの満足度について、こちらは予約外であるということ認識されているからか、60分を超えて120分以内であれば50%の不満に留まっているが、120分を超えると73.3%が不満と感じる結果となっている。なお、120分を超えた患者さんは、予約なしの患者さん164人のうち9.1%の15名であった。

患者さんの混雑具合によって待ち時間が長くなってしまうのは、一定程度は避けられないことではあるが、今後、この結果を受けて、どれだけ待ち時間を改善できるのか、また、待ち時間中の気持ちの緩和策として何が出来るのかを考えていく必要がある。

「**医師の診療時間**」に関する満足度について、こちらは診療時間5分以内が6割、10分以内が3割となっており、5分以内のうち4.5%は不満ありとの回答であったが、それでも全体の9割以上の方が普通以上の回答であり、良好な結果となっている。また、アンケート聞き取りの際にも「医師からの説明は自分の聞きたい事を全て言っていたので満足している」という声が多数聞かれた。

「**採血・採尿・心電図・エコーなどの検査の待ち時間**」に関する満足度について、15分以内で全体の6割が呼ばれており、患者さんも概ね満足されている結果であったが、15分を超えると19%、30分を超えると31.8%の方が不満と感じられているので、患者さんの検査の待ち時間としては、15分以内が満足が目安であることが分かる。

「**CT・MRIなどレントゲン検査の待ち時間**」に関する満足度について、15分以内で全体の7割が呼ばれており、患者さんも概ね満足されている結果であったが、15分を超えると、先程の検査の待ち時間結果同様に、不満が増えてくる傾向にあることが分かる。

「**会計の待ち時間**」に関する満足度について、10分以内で全体の8割が呼ばれており、患者さんもほぼ満足されている結果であったが、10分を超えると不満が増えてくる傾向にあることが分かる。特に、待ち時間が15分を超えた患者さんが29名おり、これらの患者さんへの対策は必要と考える。会計に関しては、本調査業務の受託業者であるニチイ学館へ業務委託をしており、同社も、待ち時間が15分以上とならないよう現場と相談し、対策を講じていきたいとしている。

ここまでが、5項目に対する満足度調査の結果となっており、全体を通してみると、「診察までの待ち時間の緩和策」が一番の課題であることが分かる。

IV) 部署・検査内容別集計

回答者の予約割合としては、8割の方が予約診療という結果であり、予約診療が推進されていることが分かる。また、予約患者さんについては、「予約時間」から「実際の診察」までの待ち時間についての満足度を調査した。

患者数（有効回答数）が多い診療科は、泌尿器科、眼科、整形外科、消化器内科の順となっているが、待ち時間とともに不満割合が多い診療科は、眼科(48.2%)、呼吸器内科(36.6%)、外科(29%)、泌尿器科（27.7%）となっている。この4つの診療科の共通事項としては、「待ち時間が30分以上になっている患者さんが半数を超えている」ということが分かる。

診察までの待ち時間については、「予約なし」の患者さんは、対象者が173名と少ないこともあり一概には言えないところもあるが、「予約あり」の患者さんが30分を超えると待ち時間で不満の割合が増えているのに対し、「予約なし」の患者さんは待ち時間が60分を超えると不満になる傾向となっていることがわかる

受診科別、医師の診察時間の満足度について、医師の診察時間の9割は10分以内となっており、普通と回答した方も含めると9割以上の患者さんが適切と感じている結果となっており、診察時間については満足いただけていると言える。診察までの待ち時間が長く辛いと感じている方が多い一方、診察に入ってから満足度は高い状況となっており、他の医療機関では長く待たされている分、早く終わってしまう診察に不満を抱く傾向が多い中で、良好な結果であったと言える。

受診科別、採血等検査の待ち時間の満足度について、今回の回答者のうち検査があった方は全体の4割となっている。そのうち、9割の患者さんは待ち時間が30分以内となっており、同じく9割の患者さんが普通以上の回答をしている。この結果から、血液等の検査については、30分以内が待ち時間の許容範囲と見ている患者さんが多いということが分かる。

受診科別、レントゲン検査の待ち時間の満足度について、今回の回答者のうちレントゲン検査があった方は全体の2割となっている。そのうち、9割強の患者さんは待ち時間が30分以内となっており、同じく9割強の患者さんが普通以上の回答をしている。この結果から、血液等の検査と同じく、レントゲン検査についても、30分以内が待ち時間の許容範囲と見ている患者さんが多いということが分かる。

V) クロス集計…省略

VI) 自由記載

自由記載として患者さんから頂いたご意見については、124件あり、そのうち、診察までの待ち時間に関する改善希望（32件）、会計の待ち時間（15件）、その他施設に関する要望（32件）が多く寄せられた。

診察までの待ち時間に関する改善要望としては、当日受診した診療科に関わらずご意見を頂いており、消化器内科、泌尿器科、眼科に関する要望が多く見受けられ、特に「予約時間と実際の診察時間までのかい離」に対するご意見が8件、「新患や予約外の時に待ち時間がとても長い」というご意見が5件と多く寄せられていた。また、待合において「長く待たされる時の声かけ」を希望していたり、「体調がとても悪いときに気遣って欲しい」という意見もあった。

このことから、予約の取り方に関する改善や新患・予約外患者の入れ方の再検討のほか、外来は待合に目が届かない構造であることから、待合へ目を配らせる方法の検討が必要と考えられる。

これらのことへの対策としては、昨今需要が高まっている「病院コンシェルジュ」を配置し、待ち時間に不安や不満を抱いている患者さんへの声かけや目配り、気配りをすることにより、少しでも気持ちの緩和が図られるものと考えられる。

会計の待ち時間については、15件中9件が自動精算機の台数を増やして欲しいという要望であり、会計が集中する時間帯に、自動精算機前に並ぶ事が苦痛と感じている患者さんが多いことが分かる。この状況の解消には、自動精算機の台数を増やすことが最も有効な方法であるが、導入の検討に当たっては初期費用やランニングコストが病院経営に与える影響も十分考慮しなければならない。

その他施設に関する要望については、一番多かったのが駐車場及びバスの便が少ないという意見で8件あった。これに関しては、駐車場のオープンが10月16日に決まっているので、今後、改善が図られると思われる。

次に多かったのが、Cブロック（内科、泌尿器科、婦人科）に関するご意見で5件あった。Cブロックは当院に受診される患者さんの3分の1が集まるブロックであり、今回のアンケート結果を見ても分かるとおり、検査が必要となる患者さんが一番多いブロックでもある。現行でも、委託事業者が人数的フォローを入れる等の対応を行っているが、更なるフォロー体制や対応方法を検討する必要があると考えられる。

その他のご意見として多かったのが、「朝一番で自動再来機での受付待ちの列が長くなり分かりにくい」「並ぶのが辛い」というものであり、また、「椅子が少ない」「紙が多く無駄」「待ち合いの換気が良くない」等の意見もあった。

ご意見の中には、全体の感想として19件のお褒めの言葉もいただいております。「開院当初はとまどったが古い時より早くなった」というご意見や「スタッフが親切でありがたい」「対応が早く臨機応変に動いてもらっている」「スムーズです」という意見もあり、新病院になり改善されていると感じている患者さんがいることも分かった。

課題のある部分では、一部の患者さんに限られるものもあるが、今回の結果を踏まえ各部門が一丸となり改善に向けた取り組みを進めていくことが求められる。

小樽市立病院 様



外来待ち時間に関するアンケート調査報告書

【平成27年9月】

株式会社ニチイ学館

 ニチイ 札幌支店

目次

I. 調査概要	P	4
II. 調査結果	P	8
III. 待ち時間別集計	P	14
IV. 部署・検査内容別集計	P	21
V. クロス集計	P	35
VI. 自由記載	P	40
VII. アンケート用紙	P	53

I. 調査概要

1.実施目的

小樽市立病院 の待ち時間に対する患者さまのご評価・ご要望を把握し、医療サービスの更なる向上を図るとともに、運営の基礎資料として活用する。

2.実施期間

H27.7.27 ~ H27.7.29

3.対象

外来・・・調査期間に来院された外来患者様

4.回収数

アンケート配布数：	1,200 枚
回収数：	897 枚
回収率：	74.8%

5.言葉の定義

合計・・・・・・「無回答」を含む回答数の計

有効回答数・・「無回答」を除いた回答数

満足率・・・・・・有効回答数のうち「満足」「やや満足」と答えた人の割合。

6.不整合データのメンテナンス

「質問4 診察の予約有無」

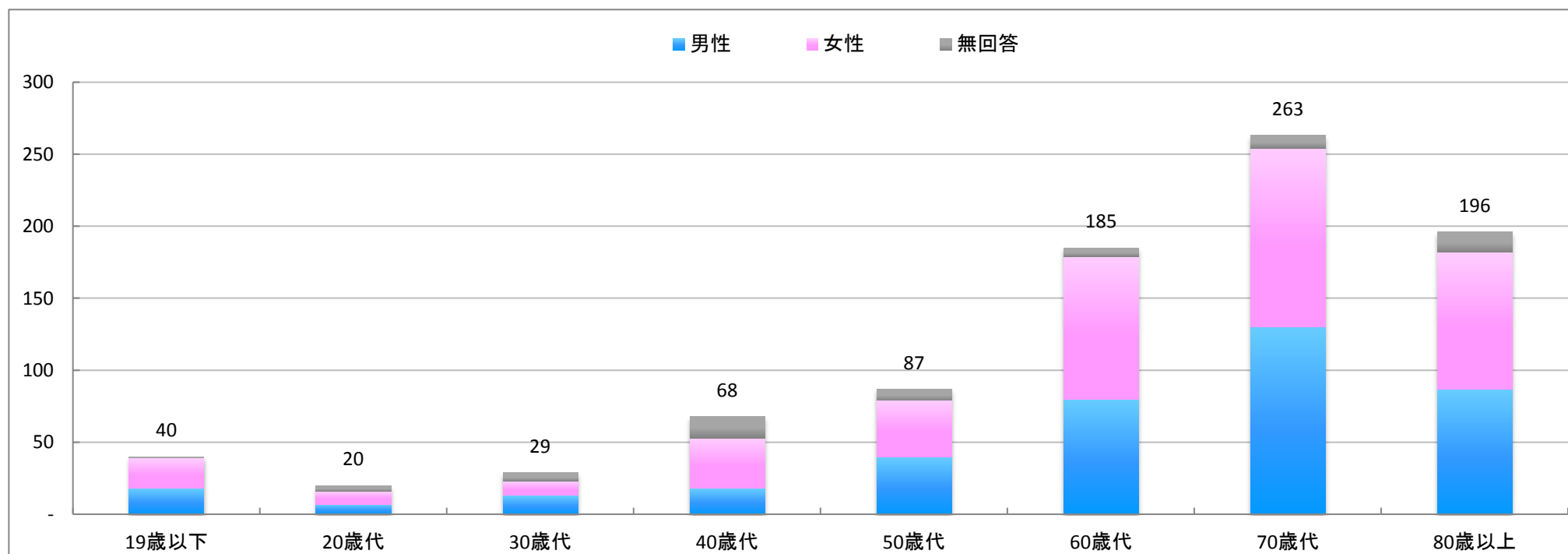
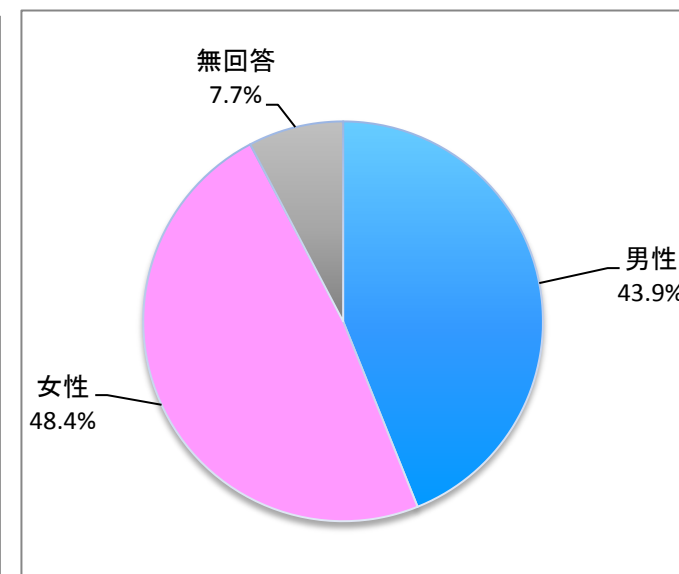
- ・質問4の回答が” 空白” で、関連する質問（①②）が無回答のデータは” 予約無し” にメンテナンス
- ・質問4の回答が” 2：予約無し” および” 空白” で、関連する質問（①②）に回答がある場合は” 予約あり” にメンテナンス

「質問9 採血など（レントゲン除く）検査の有無」、「質問10 レントゲン検査有無」

- ・質問9（10）の回答が” 空白” で、関連する質問（①～③）が無回答のデータは” 検査無し” にメンテナンス
- ・質問9（10）の回答が” 検査無し” および、” 空白” で、関連する質問（①～③）に回答がある場合は” 検査あり” にメンテナンス

7.回答者構成-① 患者さんの「年齢」×「性別」

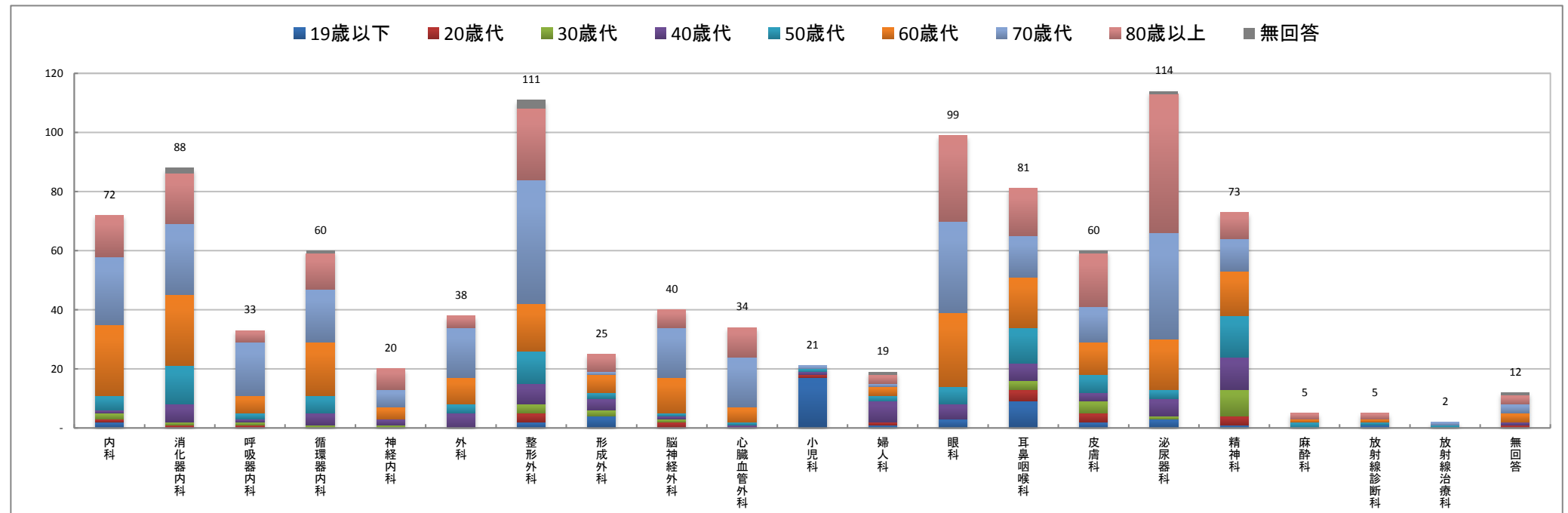
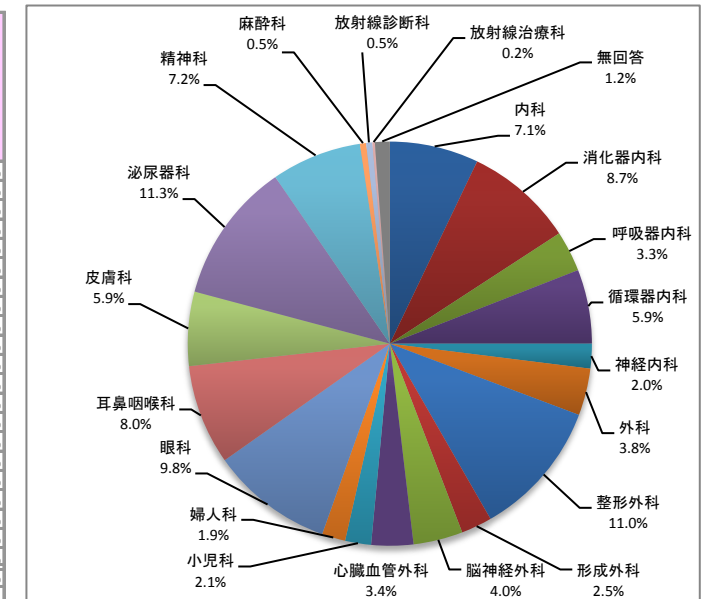
	男性	女性	無回答	合計	比率(%)
19歳以下	18	21	1	40	4.5%
20歳代	7	9	4	20	2.2%
30歳代	13	10	6	29	3.2%
40歳代	18	35	15	68	7.6%
50歳代	40	39	8	87	9.7%
60歳代	80	99	6	185	20.6%
70歳代	130	124	9	263	29.3%
80歳以上	87	95	14	196	21.9%
無回答	1	2	6	9	1.0%
合計	394	434	69	897	100.0%
比率(%)	43.9%	48.4%	7.7%	100.0%	



7.回答者構成-② 「受診科（複数回答あり）」×「年齢」

	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	無回答	合計	比率（％）
内科	2	1	2	1	5	24	23	14	-	72	7.1%
消化器内科	-	1	1	1	6	13	24	17	2	88	8.7%
呼吸器内科	-	1	1	1	2	6	18	4	-	33	3.3%
循環器内科	-	-	1	4	6	18	18	12	1	60	5.9%
神経内科	-	-	1	2	-	4	6	7	-	20	2.0%
外科	-	-	-	5	3	9	17	4	-	38	3.8%
整形外科	2	3	3	7	11	16	42	24	3	111	11.0%
形成外科	4	-	2	4	2	6	1	6	-	25	2.5%
脳神経外科	-	2	1	1	1	12	17	6	-	40	4.0%
心臓血管外科	-	-	-	1	1	5	17	10	-	34	3.4%
小児科	17	1	-	1	1	-	1	-	-	21	2.1%
婦人科	1	1	-	7	2	3	1	3	1	19	1.9%
眼科	3	-	-	5	6	25	31	29	-	99	9.8%
耳鼻咽喉科	9	4	3	6	12	17	14	16	-	81	8.0%
皮膚科	2	3	4	3	6	11	12	18	1	60	5.9%
泌尿器科	3	-	1	6	3	17	36	47	1	114	11.3%
精神科	1	3	9	11	14	15	11	9	-	73	7.2%
麻酔科	-	-	-	-	2	1	-	2	-	5	0.5%
放射線診断科	1	-	-	-	1	1	-	2	-	5	0.5%
放射線治療科	-	-	-	-	1	-	1	-	-	2	0.2%
無回答	-	1	-	1	-	3	3	3	1	12	1.2%
合計	45	21	29	72	92	217	293	233	10	1,012	100.0%
比率（％）	4.4%	2.1%	2.9%	7.1%	9.1%	21.4%	29.0%	23.0%	1.0%	100.0%	

※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。



Ⅱ. 調査結果

Ⅱ-1 質問6 診察までの待ち時間についてはいかがでしたか？

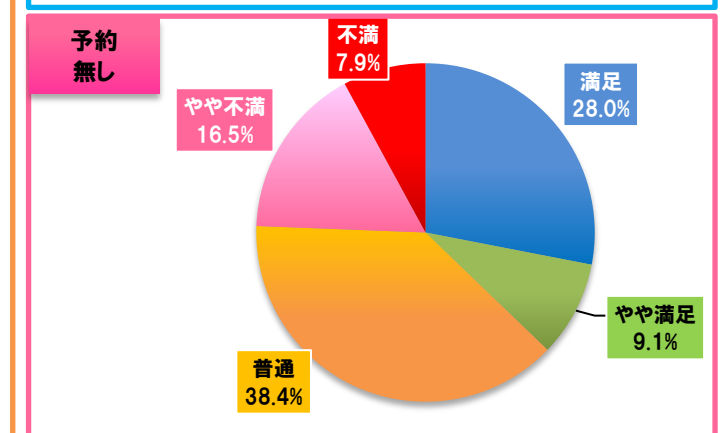
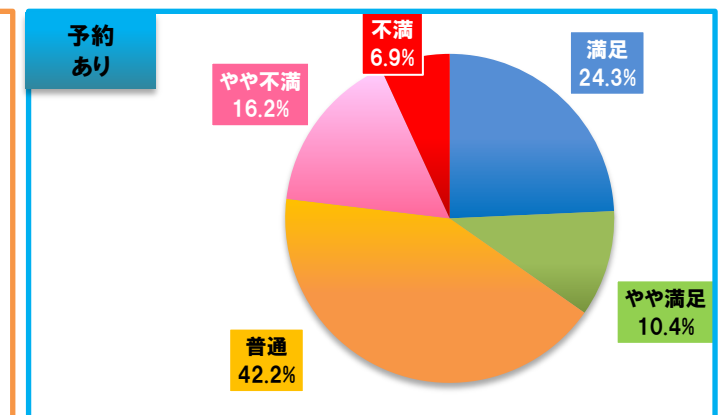
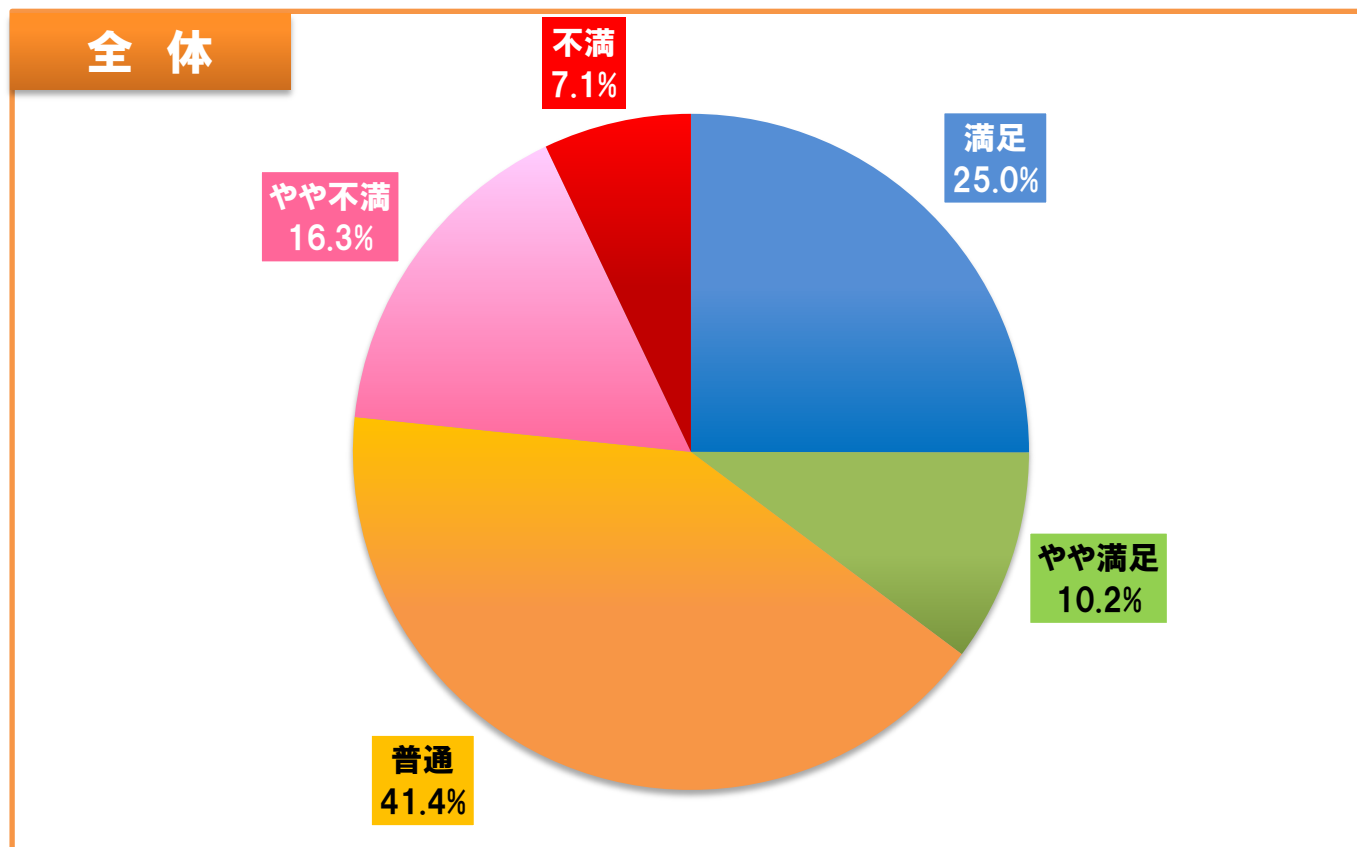
	予約あり	予約無し(新患)	合計	比率(%)
満足	163	46	209	25.0%
やや満足	70	15	85	10.2%
普通	283	63	346	41.4%
やや不満	109	27	136	16.3%
不満	46	13	59	7.1%
有効回答数	671	164	835	100.0%
無回答	49	13	62	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

Ⅱ-1 質問6 診察までの待ち時間についてはいかがでしたか？

満足率 **35.2%**

※「満足」、「やや満足」の合算



Ⅱ-2 質問8 医師の診療時間についてはいかがでしたか？

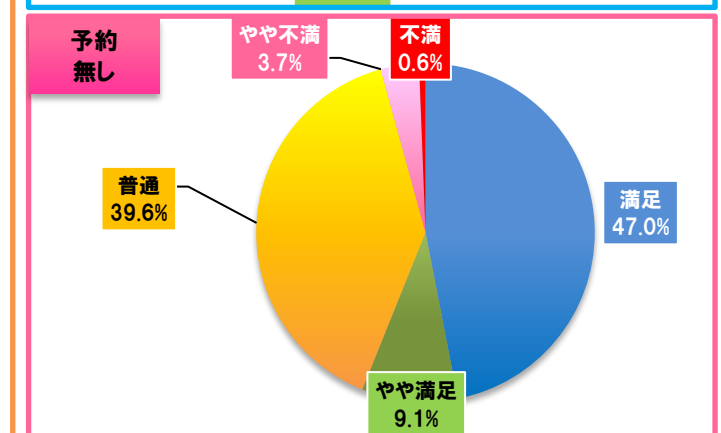
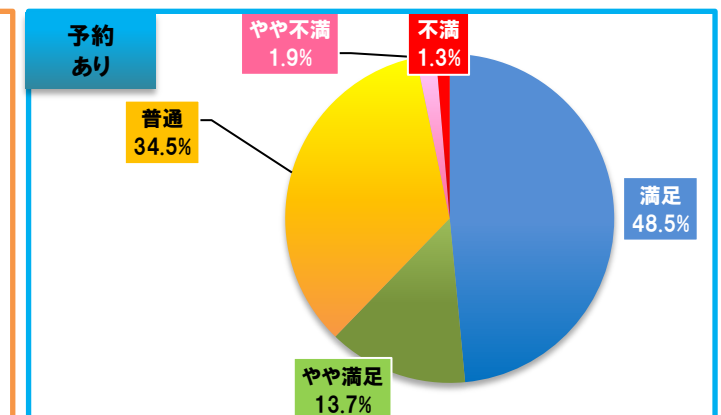
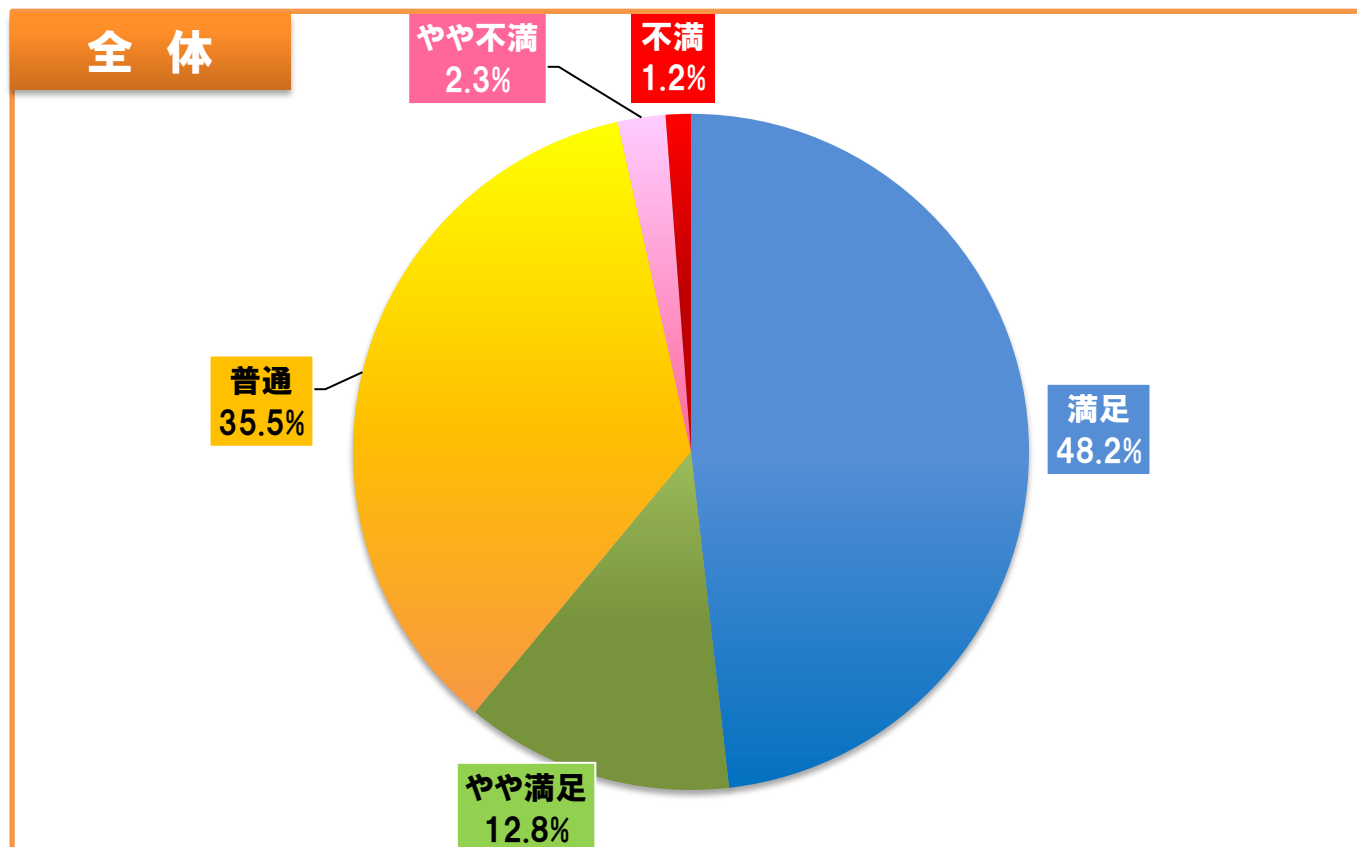
	予約あり	予約無し(新患)	合計	比率(%)
満足	325	77	402	48.2%
やや満足	92	15	107	12.8%
普通	231	65	296	35.5%
やや不満	13	6	19	2.3%
不満	9	1	10	1.2%
有効回答数	670	164	834	100.0%
無回答	50	13	63	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

Ⅱ-2 質問8 医師の診療時間についてはいかがでしたか？

満足率 **61.0%**

※「満足」、「やや満足」の合算



Ⅱ-3 質問9 ③ 検査（採血・採尿・心電図・エコーなど）の待ち時間についてはいかがでしたか？

	予約あり	予約無し(新患)	合計	比率(%)
満足	111	13	124	39.1%
やや満足	25	6	31	9.8%
普通	118	12	130	41.0%
やや不満	23	2	25	7.9%
不満	6	1	7	2.2%
有効回答数	283	34	317	100.0%
無回答	437	143	580	

※質問9で「検査あり」と回答した人のみ集計

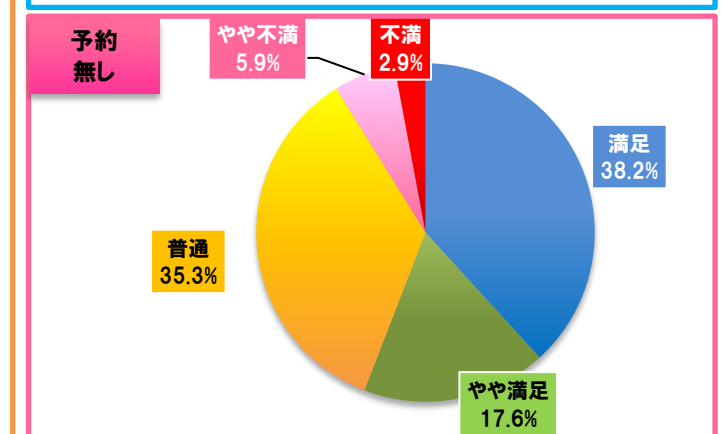
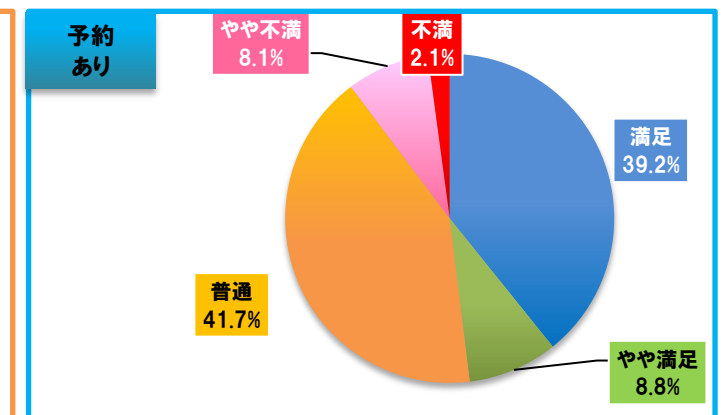
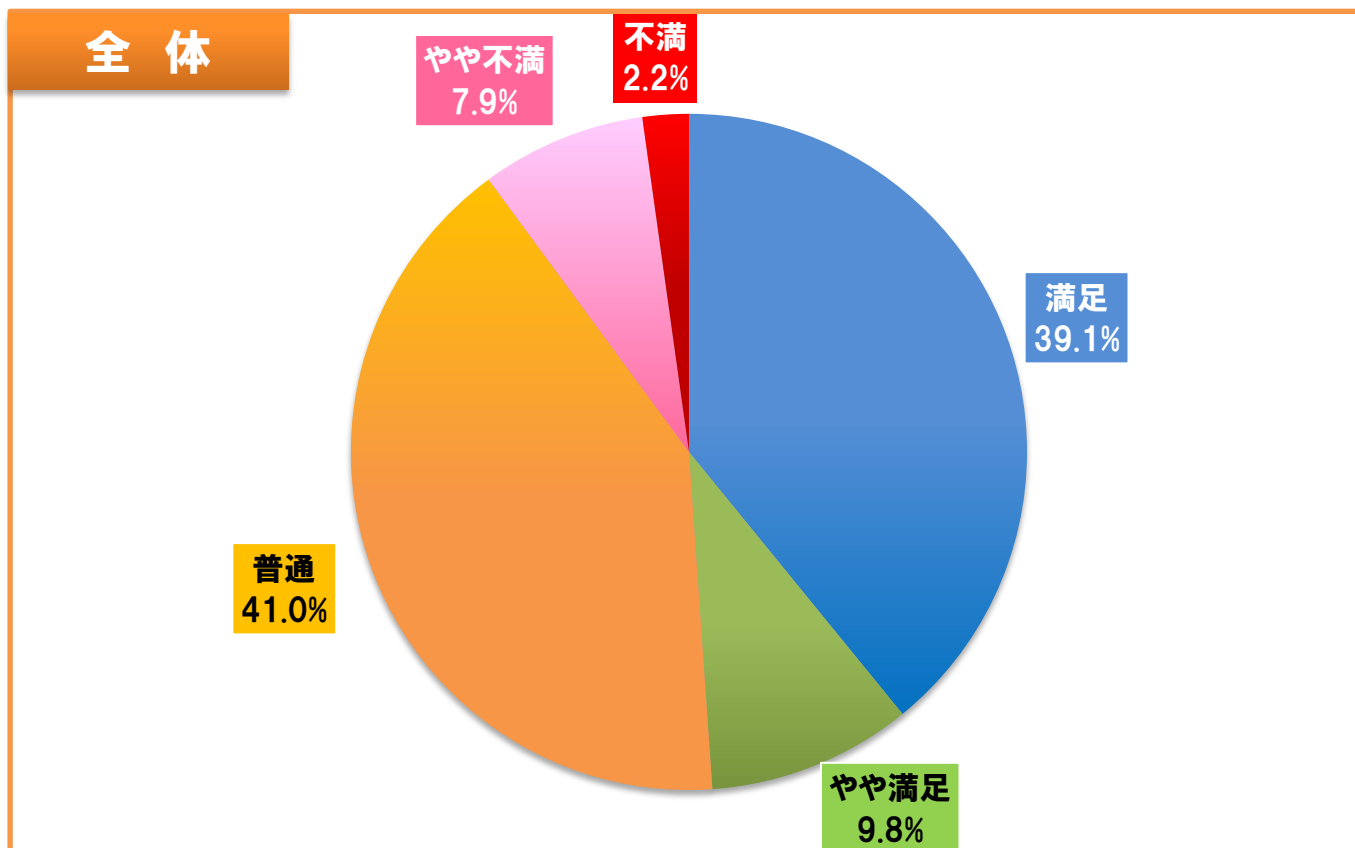
※有効回答数・・・「無回答」を除く

Ⅱ-3 質問9 ③ 検査（採血・採尿・心電図・エコーなど）の待ち時間についてはいかがでしたか？

満足率

48.9%

※「満足」、「やや満足」の合算



Ⅱ-4 質問10 ③ レントゲン検査の待ち時間についてはいかがでしたか？

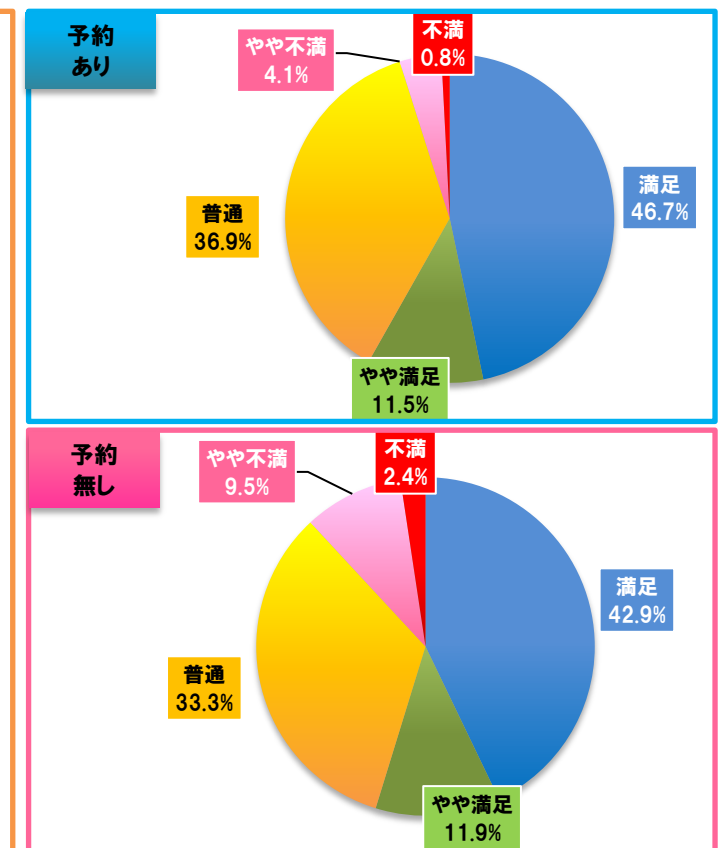
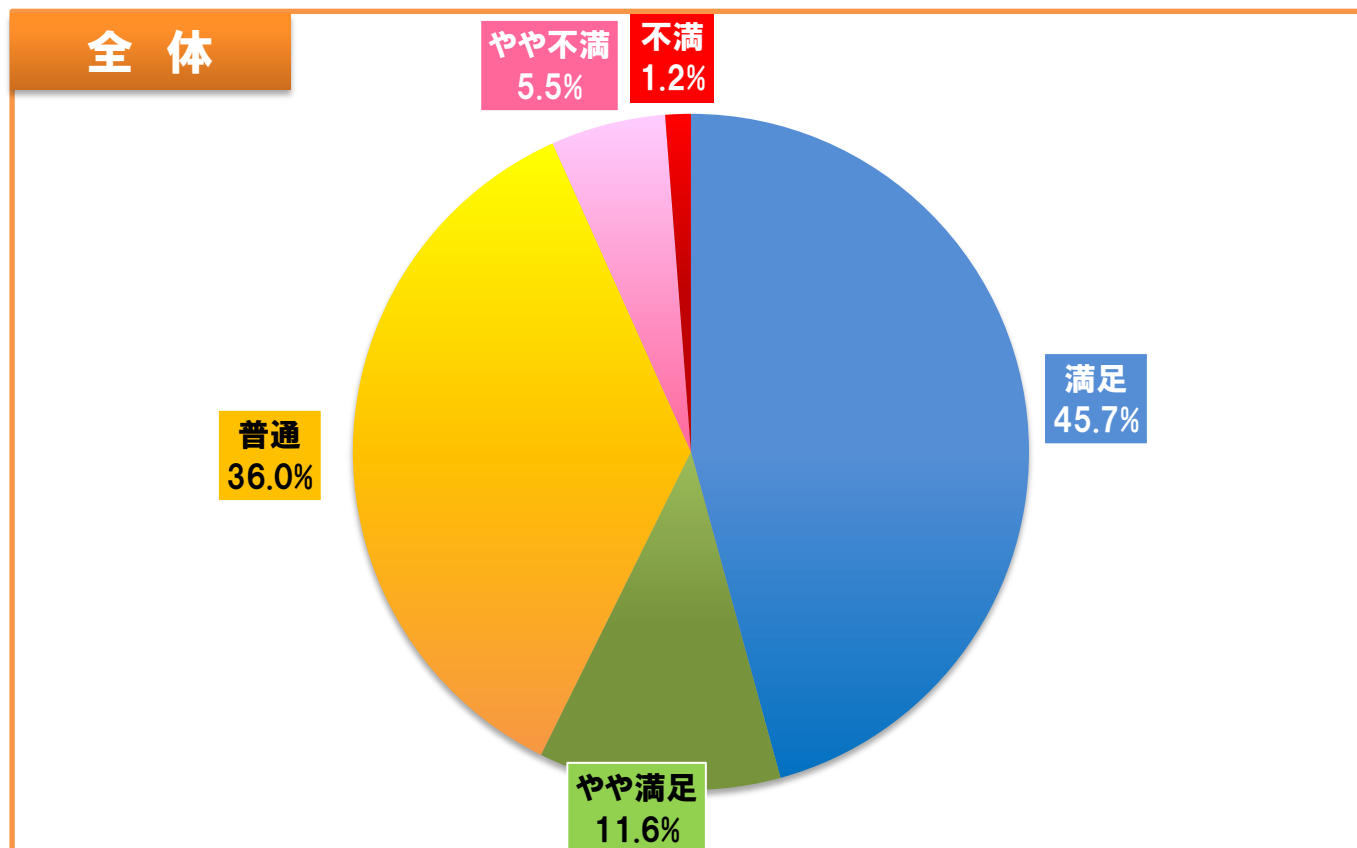
	予約あり	予約無し(新患)	合計	比率(%)
満足	57	18	75	45.7%
やや満足	14	5	19	11.6%
普通	45	14	59	36.0%
やや不満	5	4	9	5.5%
不満	1	1	2	1.2%
有効回答数	122	42	164	100.0%
無回答	598	135	733	

※質問10で「検査あり」と回答した人のみ集計 ※有効回答数・・・「無回答」を除く

Ⅱ-4 質問10 ③ レントゲン検査の待ち時間についてはいかがでしたか？

満足率 **57.3%**

※「満足」、「やや満足」の合算



Ⅱ-5 質問12 会計の待ち時間についてはいかがでしたか？

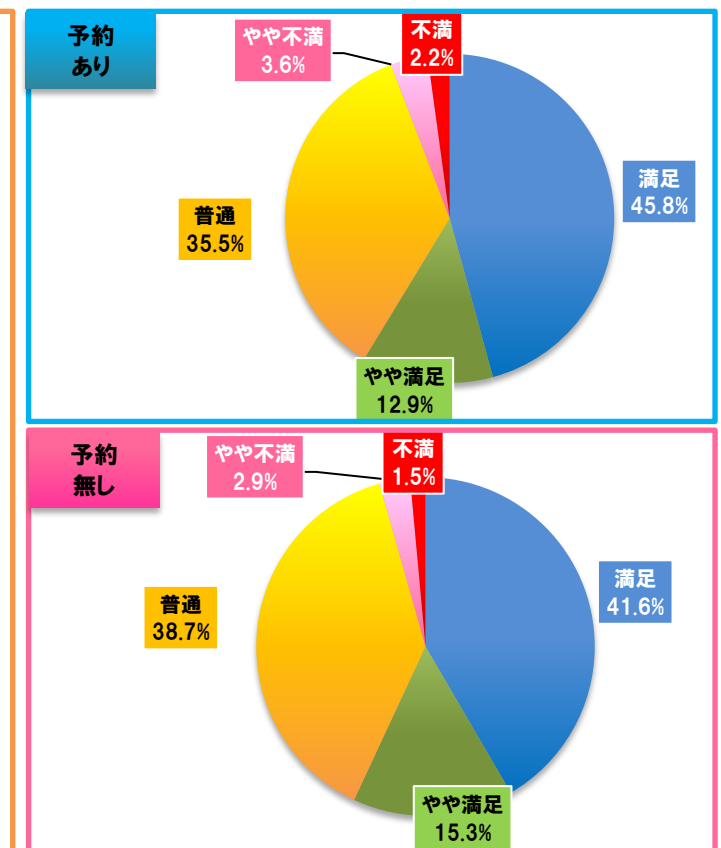
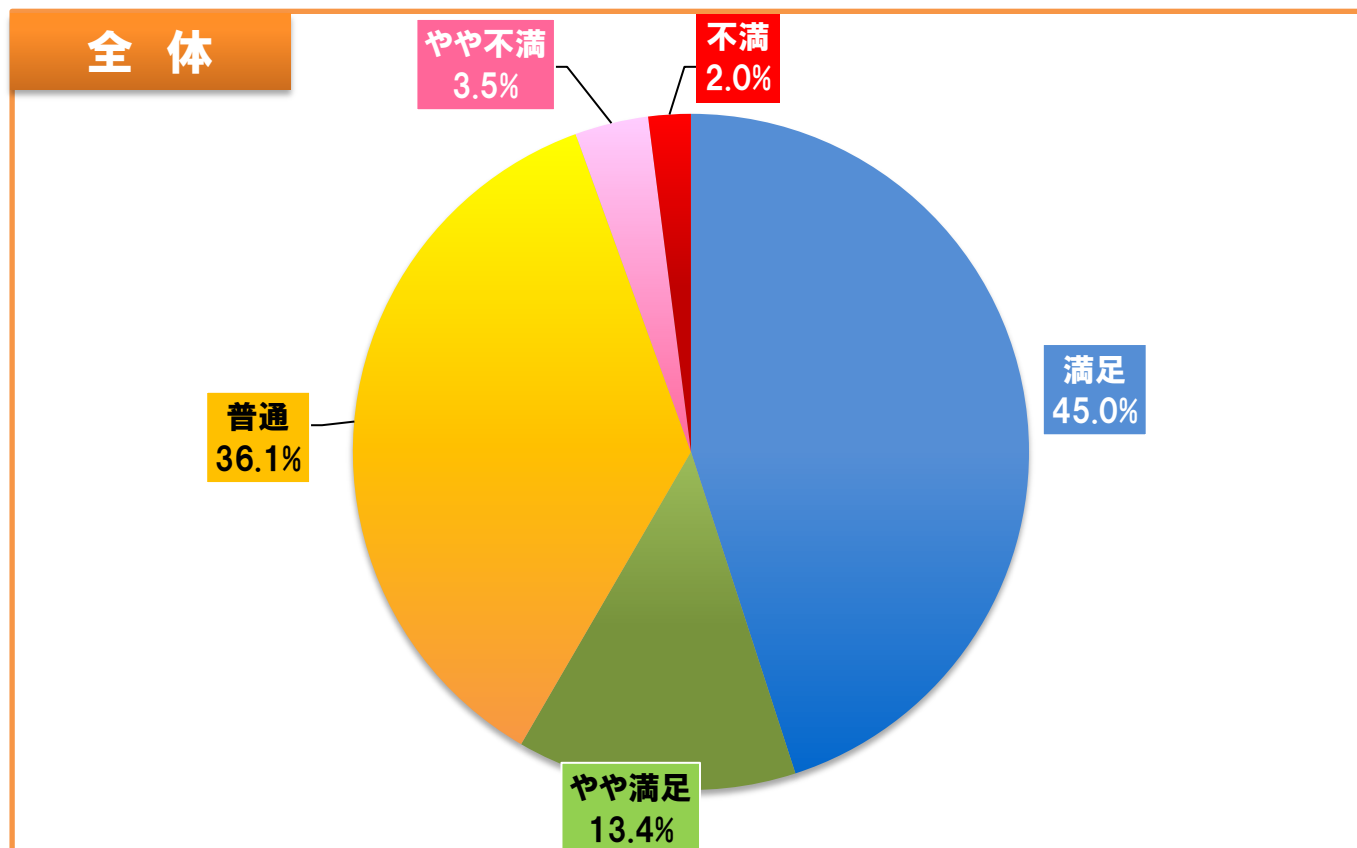
	予約あり	予約無し(新患)	合計	比率(%)
満足	276	57	333	45.0%
やや満足	78	21	99	13.4%
普通	214	53	267	36.1%
やや不満	22	4	26	3.5%
不満	13	2	15	2.0%
有効回答数	603	137	740	100.0%
無回答	117	40	157	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

Ⅱ-5 質問12 会計の待ち時間についてはいかがでしたか？

満足率 **58.4%**

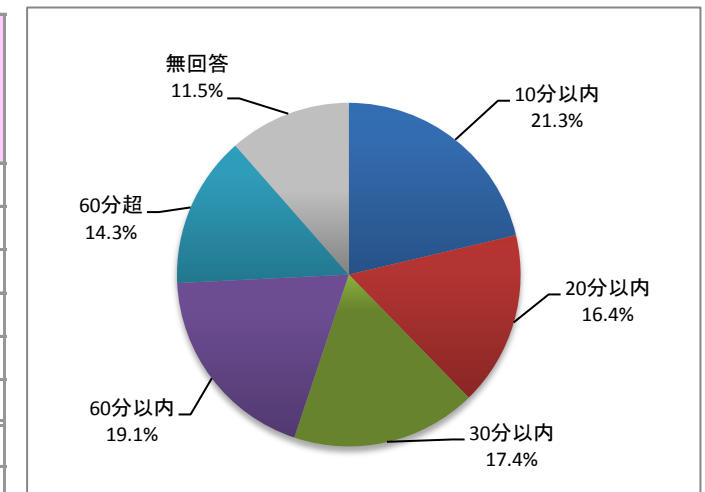
※「満足」、「やや満足」の合算



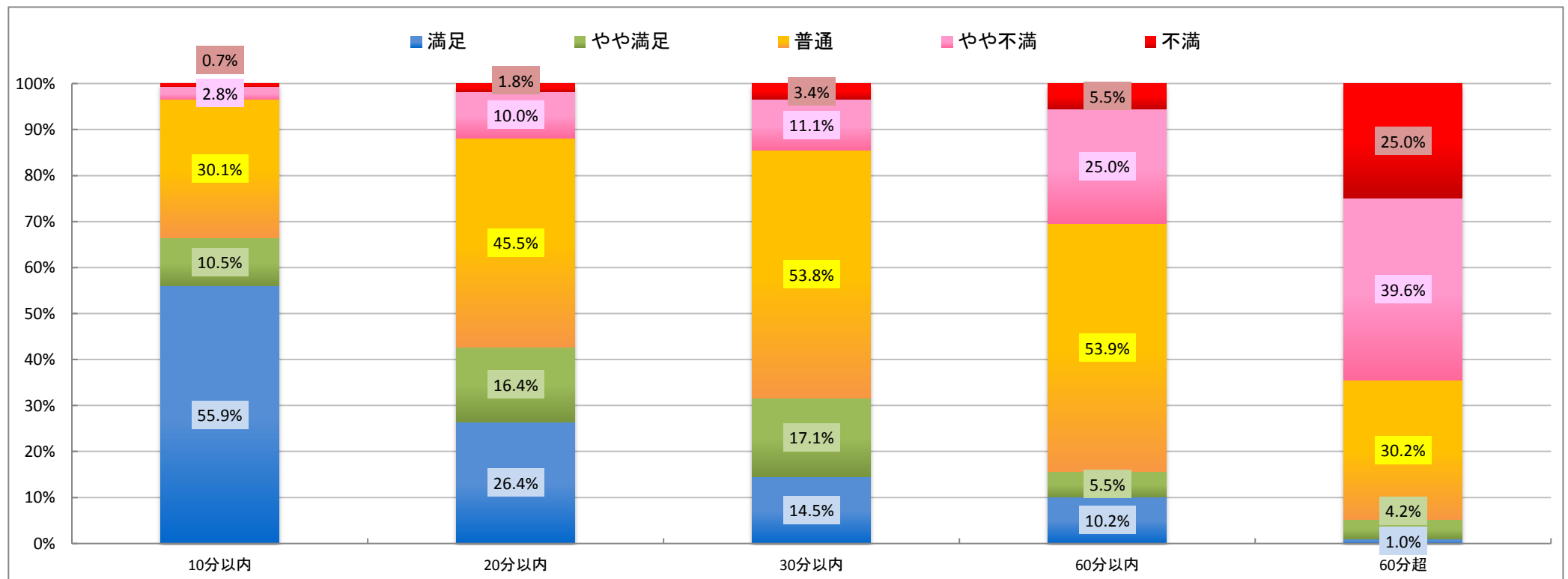
Ⅲ. 待ち時間別集計

Ⅲ-1 （予約あり）「予約時間から実際の診察までの待ち時間」×「診察までの待ち時間の満足度」

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数	比率（％）
10分以内	80	15	43	4	1	12	143	21.3%
20分以内	29	18	50	11	2	5	110	16.4%
30分以内	17	20	63	13	4	4	117	17.4%
60分以内	13	7	69	32	7	5	128	19.1%
60分超	1	4	29	38	24	3	96	14.3%
無回答	23	6	29	11	8	20	77	11.5%
合計	163	70	283	109	46	49	671	100.0%
比率(%)	24.3%	10.4%	42.2%	16.2%	6.9%		100.0%	

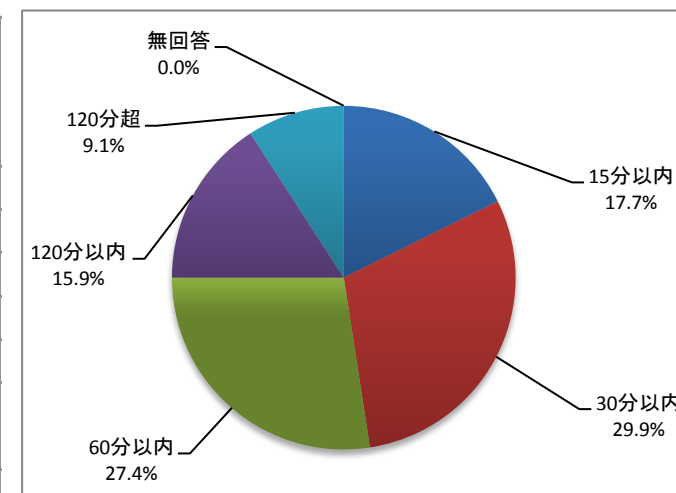


※有効回答数・・・「無回答」を除く

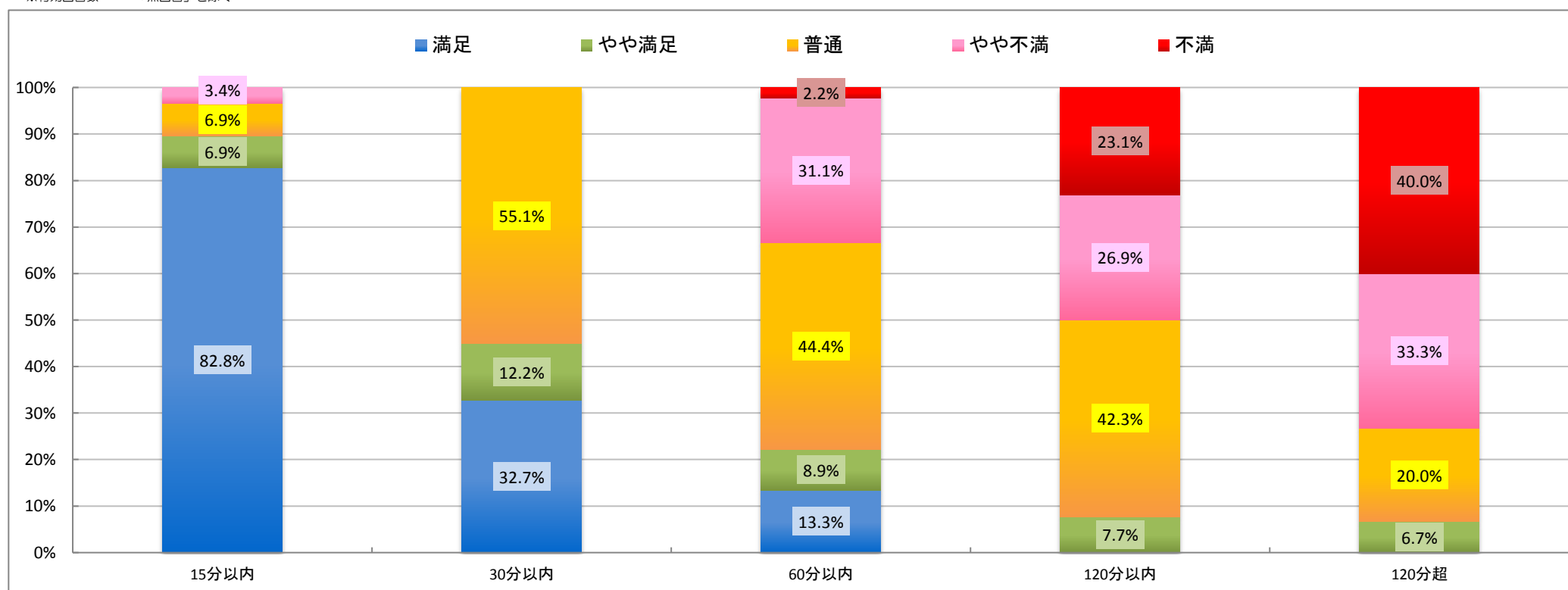


Ⅲ-2 （予約無し[新患]）「受付された時間から、診察までの待ち時間」×「診察までの待ち時間の満足度」

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数	比率（％）
15分以内	24	2	2	1	-	-	29	17.7%
30分以内	16	6	27	-	-	1	49	29.9%
60分以内	6	4	20	14	1	-	45	27.4%
120分以内	-	2	11	7	6	-	26	15.9%
120分超	-	1	3	5	6	1	15	9.1%
無回答	-	-	-	-	-	11	-	0.0%
合計	46	15	63	27	13	13	164	100.0%
比率(%)	28.0%	9.1%	38.4%	16.5%	7.9%		100.0%	

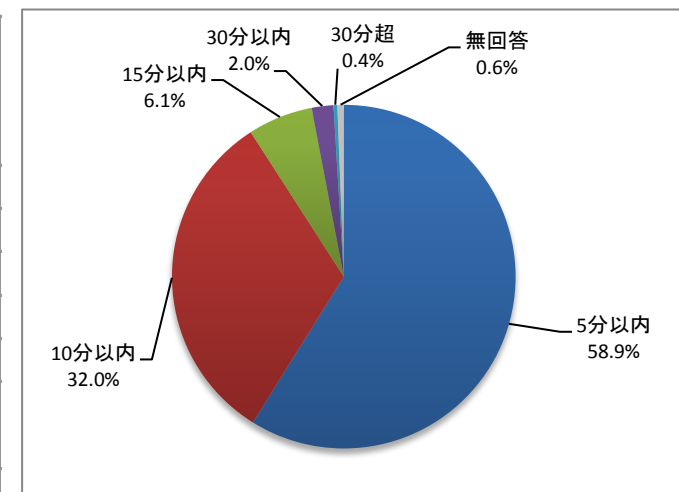


※有効回答数・・・「無回答」を除く

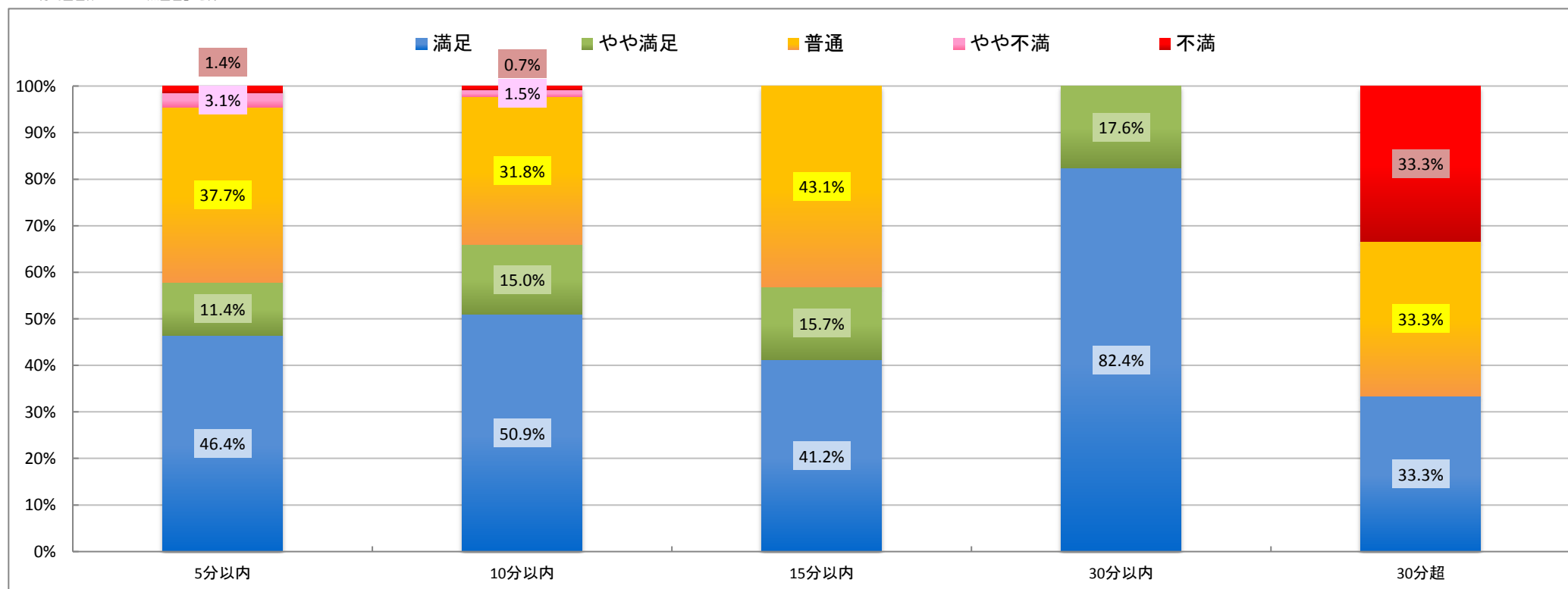


Ⅲ-3 「医師の診療時間」×「医師の診療時間の満足度」

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数	比率（％）
5分以内	228	56	185	15	7	8	491	58.9%
10分以内	136	40	85	4	2	5	267	32.0%
15分以内	21	8	22	-	-	1	51	6.1%
30分以内	14	3	-	-	-	1	17	2.0%
30分超	1	-	1	-	1	-	3	0.4%
無回答	2	-	3	-	-	48	5	0.6%
合計	402	107	296	19	10	63	834	100.0%
比率(%)	48.2%	12.8%	35.5%	2.3%	1.2%		100.0%	

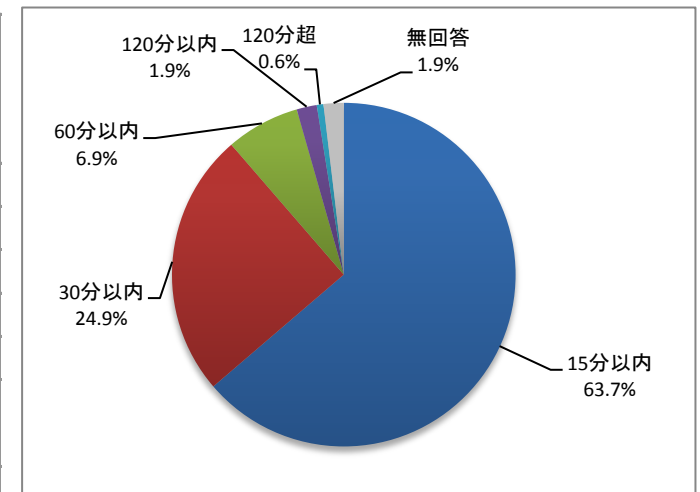


※有効回答数・・・「無回答」を除く

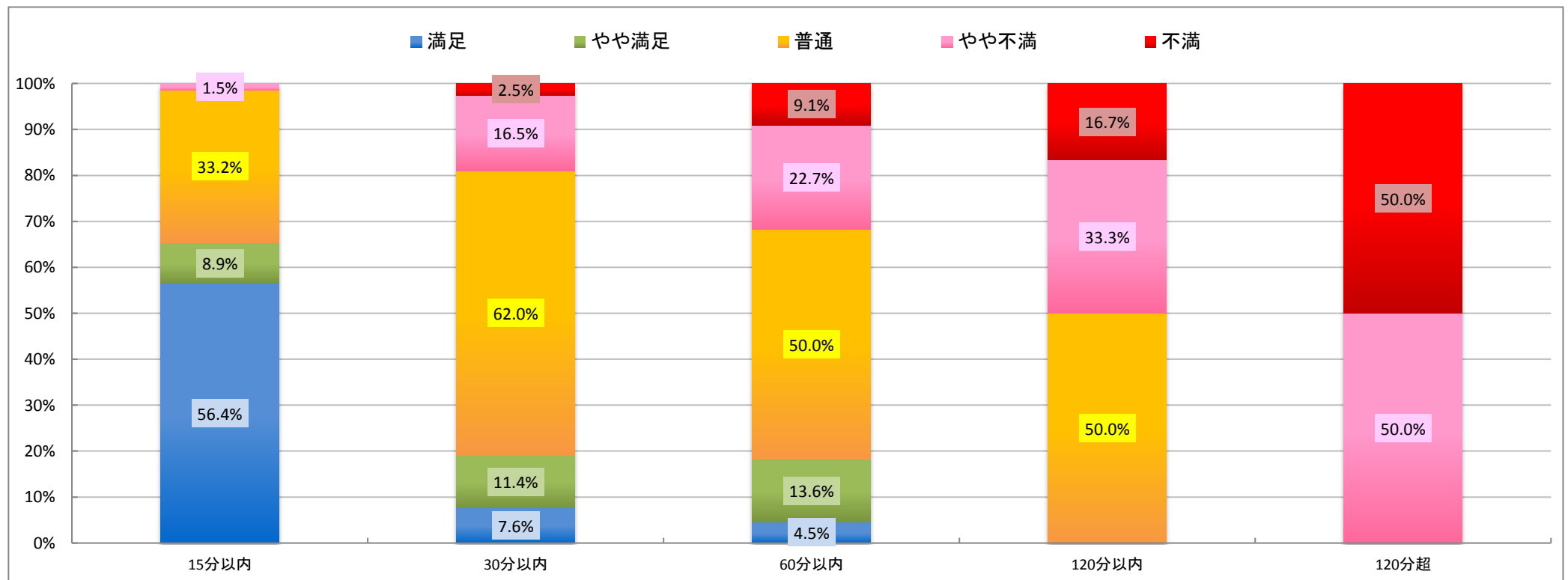


Ⅲ-4 （採血・採尿・心電図・エコーなどの検査あり）「検査待ち時間」×「検査の待ち時間の満足度」

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数	比率（％）
15分以内	114	18	67	3	-	11	202	63.7%
30分以内	6	9	49	13	2	5	79	24.9%
60分以内	1	3	11	5	2	2	22	6.9%
120分以内	-	-	3	2	1	-	6	1.9%
120分超	-	-	-	1	1	-	2	0.6%
無回答	3	1	-	1	1	14	6	1.9%
合計	124	31	130	25	7	32	317	100.0%
比率(%)	39.1%	9.8%	41.0%	7.9%	2.2%		100.0%	

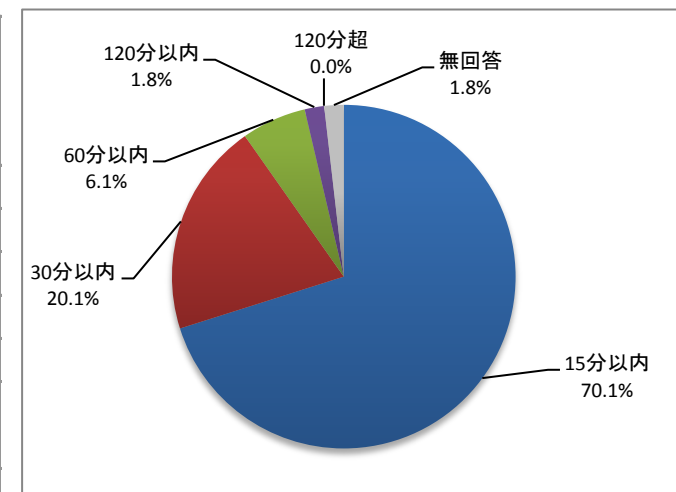


※有効回答数・・・「無回答」を除く

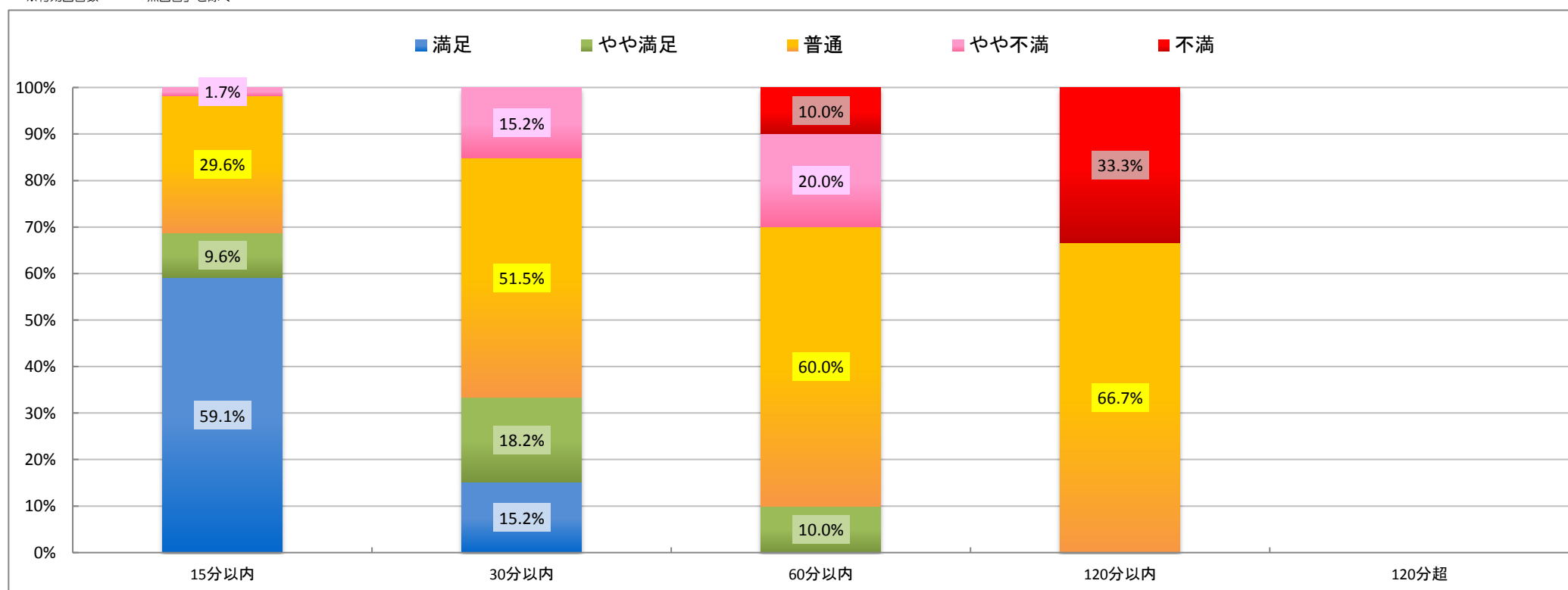


Ⅲ-5 (レントゲン(CT・MRI含む)検査あり)「検査待ち時間」×「検査の待ち時間の満足度」

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数	比率(%)
15分以内	68	11	34	2	-	-	115	70.1%
30分以内	5	6	17	5	-	2	33	20.1%
60分以内	-	1	6	2	1	-	10	6.1%
120分以内	-	-	2	-	1	-	3	1.8%
120分超	-	-	-	-	-	-	-	0.0%
無回答	2	1	-	-	-	7	3	1.8%
合計	75	19	59	9	2	9	164	100.0%
比率(%)	45.7%	11.6%	36.0%	5.5%	1.2%		100.0%	

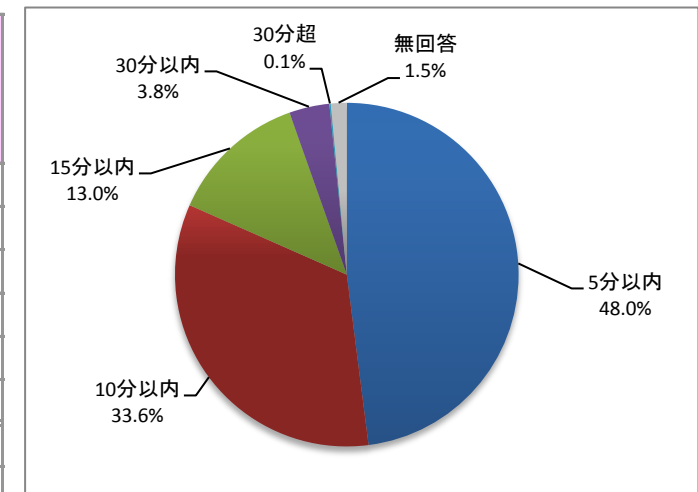


※有効回答数・・・「無回答」を除く

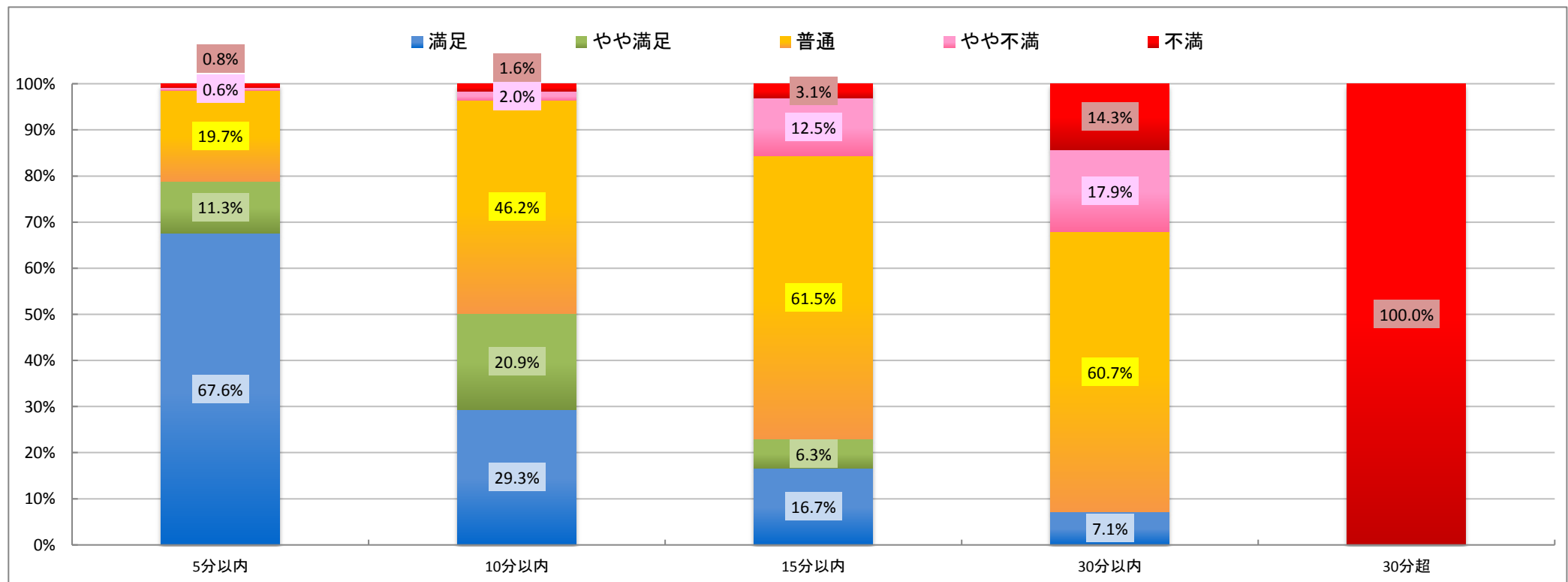


Ⅲ-6 「会計待ち時間」×「会計待ち時間の満足度」

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数	比率（％）
5分以内	240	40	70	2	3	7	355	48.0%
10分以内	73	52	115	5	4	6	249	33.6%
15分以内	16	6	59	12	3	1	96	13.0%
30分以内	2	-	17	5	4	1	28	3.8%
30分超	-	-	-	-	1	-	1	0.1%
無回答	2	1	6	2	-	142	11	1.5%
合計	333	99	267	26	15	157	740	100.0%
比率(%)	45.0%	13.4%	36.1%	3.5%	2.0%		100.0%	



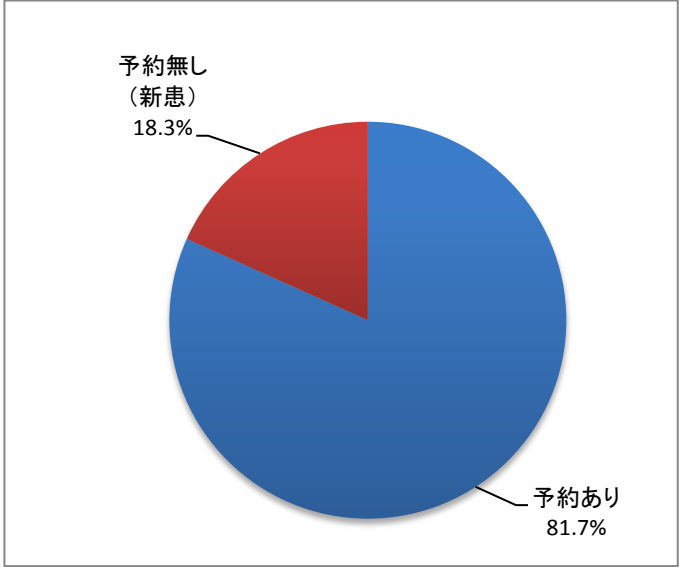
※有効回答数・・・「無回答」を除く



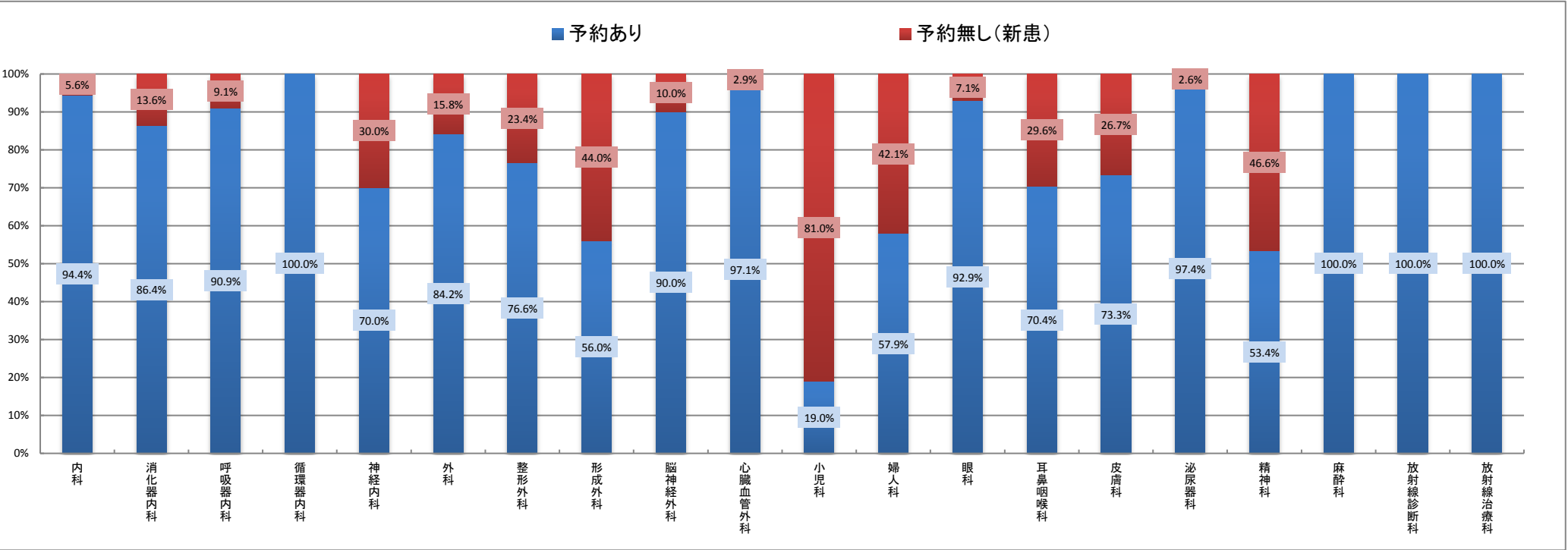
IV. 部署・検査内容別集計

IV-1 「受診科（複数回答あり）」×「診察の予約有無」

	予約あり	（予約無し （新患）	合計	比率 （％）
内科	68	4	72	7.1%
消化器内科	76	12	88	8.7%
呼吸器内科	30	3	33	3.3%
循環器内科	60	-	60	5.9%
神経内科	14	6	20	2.0%
外科	32	6	38	3.8%
整形外科	85	26	111	11.0%
形成外科	14	11	25	2.5%
脳神経外科	36	4	40	4.0%
心臓血管外科	33	1	34	3.4%
小児科	4	17	21	2.1%
婦人科	11	8	19	1.9%
眼科	92	7	99	9.8%
耳鼻咽喉科	57	24	81	8.0%
皮膚科	44	16	60	5.9%
泌尿器科	111	3	114	11.3%
精神科	39	34	73	7.2%
麻酔科	5	-	5	0.5%
放射線診断科	5	-	5	0.5%
放射線治療科	2	-	2	0.2%
無回答	9	3	12	1.2%
合計	827	185	1,012	100.0%
比率（％）	81.7%	18.3%	100.0%	



※有効回答数・・・「無回答」を除く ※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。（実際の予約件数とは異なります。）

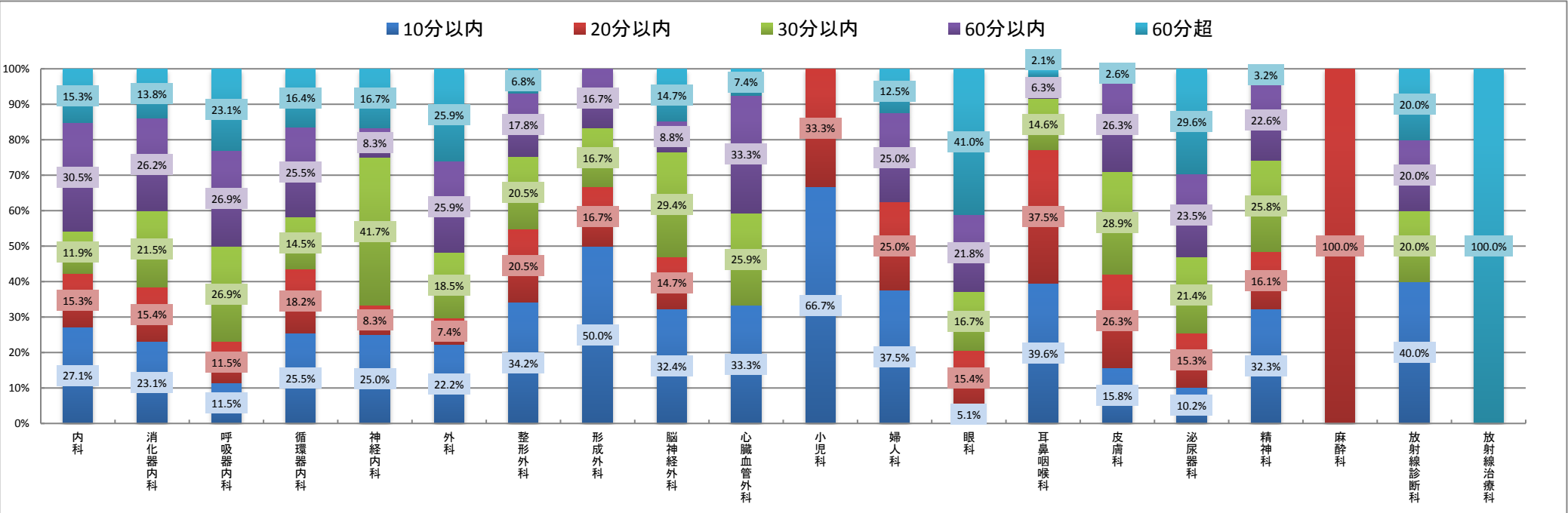
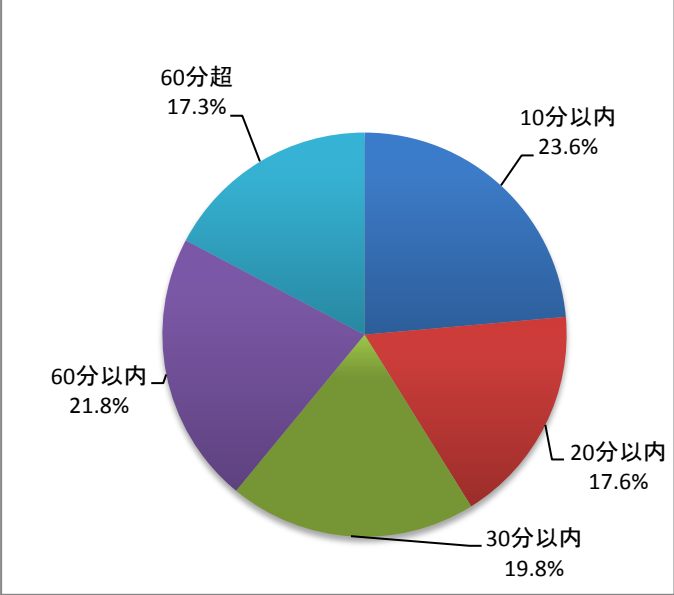


IV-1-① （予約あり）「受診科（複数回答可）」×「予約時間から実際の診察までの待ち時間」

	10分以内	20分以内	30分以内	60分以内	60分超	無回答	有効回答数	比率（％）
内科	16	9	7	18	9	9	59	8.3%
消化器内科	15	10	14	17	9	11	65	9.1%
呼吸器内科	3	3	7	7	6	4	26	3.7%
循環器内科	14	10	8	14	9	5	55	7.7%
神経内科	3	1	5	1	2	2	12	1.7%
外科	6	2	5	7	7	5	27	3.8%
整形外科	25	15	15	13	5	12	73	10.3%
形成外科	6	2	2	2	-	2	12	1.7%
脳神経外科	11	5	10	3	5	2	34	4.8%
心臓血管外科	9	-	7	9	2	6	27	3.8%
小児科	2	1	-	-	-	1	3	0.4%
婦人科	3	2	-	2	1	3	8	1.1%
眼科	4	12	13	17	32	14	78	11.0%
耳鼻咽喉科	19	18	7	3	1	9	48	6.7%
皮膚科	6	10	11	10	1	6	38	5.3%
泌尿器科	10	15	21	23	29	13	98	13.8%
精神科	10	5	8	7	1	8	31	4.4%
麻酔科	-	3	-	-	-	2	3	0.4%
放射線診断科	2	-	1	1	1	-	5	0.7%
放射線治療科	-	-	-	-	1	1	1	0.1%
無回答	4	2	-	1	2	-	9	1.3%
合計	168	125	141	155	123	115	712	100.0%
比率（％）	23.6%	17.6%	19.8%	21.8%	17.3%	-	100.0%	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

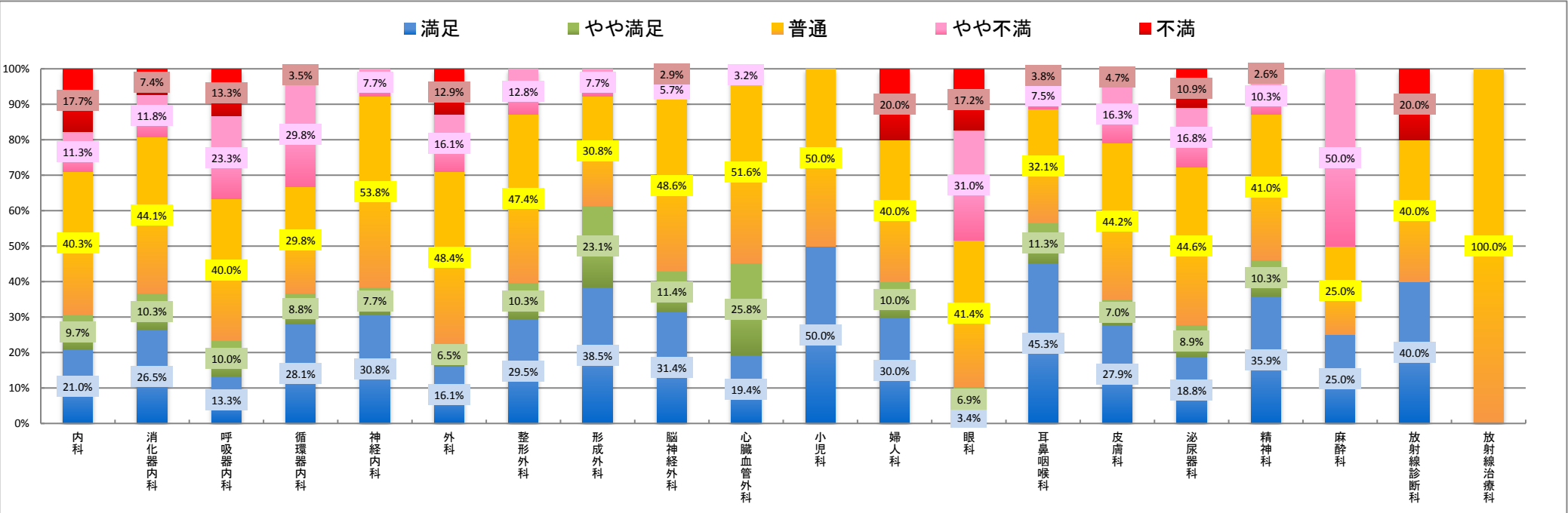
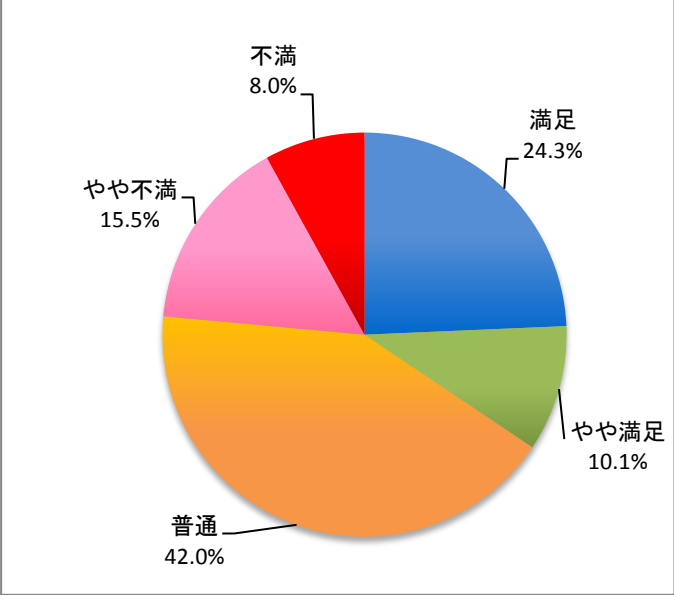
※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。



IV-1-② （予約あり）「受診科（複数回答可）」×「診察までの待ち時間の満足度」

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数	比率（％）
内科	13	6	25	7	11	6	62	8.0%
消化器内科	18	7	30	8	5	8	68	8.8%
呼吸器内科	4	3	12	7	4	-	30	3.9%
循環器内科	16	5	17	17	2	3	57	7.4%
神経内科	4	1	7	1	-	1	13	1.7%
外科	5	2	15	5	4	1	31	4.0%
整形外科	23	8	37	10	-	7	78	10.1%
形成外科	5	3	4	1	-	1	13	1.7%
脳神経外科	11	4	17	2	1	1	35	4.5%
心臓血管外科	6	8	16	1	-	2	31	4.0%
小児科	2	-	2	-	-	-	4	0.5%
婦人科	3	1	4	-	2	1	10	1.3%
眼科	3	6	36	27	15	5	87	11.3%
耳鼻咽喉科	24	6	17	4	2	4	53	6.9%
皮膚科	12	3	19	7	2	1	43	5.6%
泌尿器科	19	9	45	17	11	10	101	13.1%
精神科	14	4	16	4	1	-	39	5.0%
麻酔科	1	-	1	2	-	1	4	0.5%
放射線診断科	2	-	2	-	1	-	5	0.6%
放射線治療科	-	-	1	-	-	1	1	0.1%
無回答	3	2	2	-	1	1	8	1.0%
合計	188	78	325	120	62	54	773	100.0%
比率(%)	24.3%	10.1%	42.0%	15.5%	8.0%	-	100.0%	

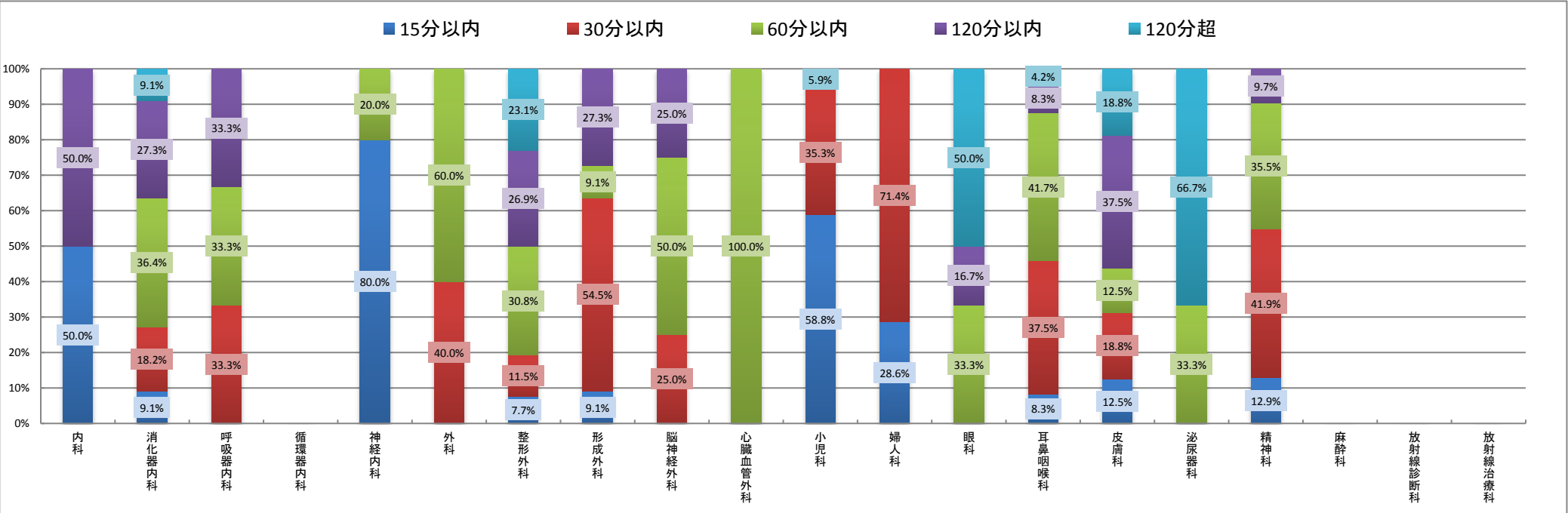
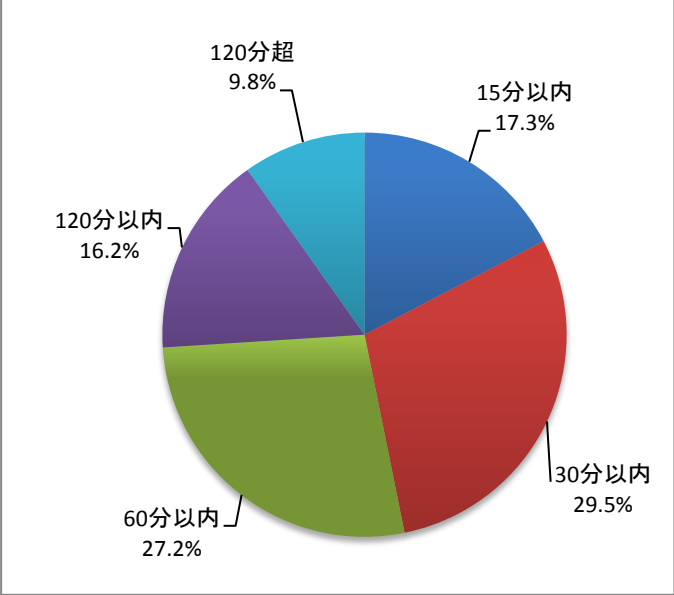
※有効回答数・・・「無回答」を除く ※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。



IV-1-③ （予約無し[新患]）「受診科（複数回答可）」×「受付された時間から、診察までの待ち時間」

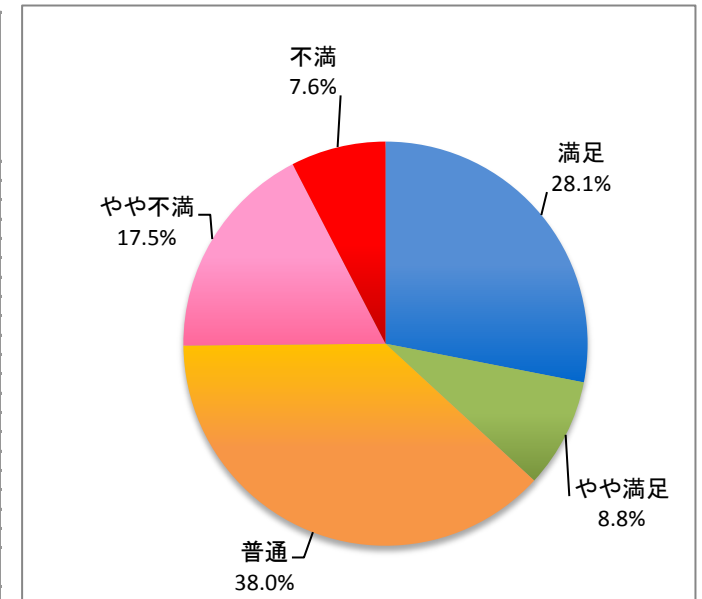
	15分以内	30分以内	60分以内	120分以内	120分超	無回答	有効回答数	比率（％）
内科	1	-	-	1	-	2	2	1.2%
消化器内科	1	2	4	3	1	-	11	6.4%
呼吸器内科	-	1	1	1	-	-	3	1.7%
循環器内科	-	-	-	-	-	-	-	0.0%
神経内科	4	-	1	-	-	1	5	2.9%
外科	-	2	3	-	-	1	5	2.9%
整形外科	2	3	8	7	6	-	26	15.0%
形成外科	1	6	1	3	-	-	11	6.4%
脳神経外科	-	1	2	1	-	-	4	2.3%
心臓血管外科	-	-	1	-	-	-	1	0.6%
小児科	10	6	-	-	1	-	17	9.8%
婦人科	2	5	-	-	-	1	7	4.0%
眼科	-	-	2	1	3	1	6	3.5%
耳鼻咽喉科	2	9	10	2	1	-	24	13.9%
皮膚科	2	3	2	6	3	-	16	9.2%
泌尿器科	-	-	1	-	2	-	3	1.7%
精神科	4	13	11	3	-	3	31	17.9%
麻酔科	-	-	-	-	-	-	-	0.0%
放射線診断科	-	-	-	-	-	-	-	0.0%
放射線治療科	-	-	-	-	-	-	-	0.0%
無回答	1	-	-	-	-	2	1	0.6%
合計	30	51	47	28	17	-	173	100.0%
比率（％）	17.3%	29.5%	27.2%	16.2%	9.8%	-	100.0%	

※有効回答数・・・「無回答」を除く ※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。



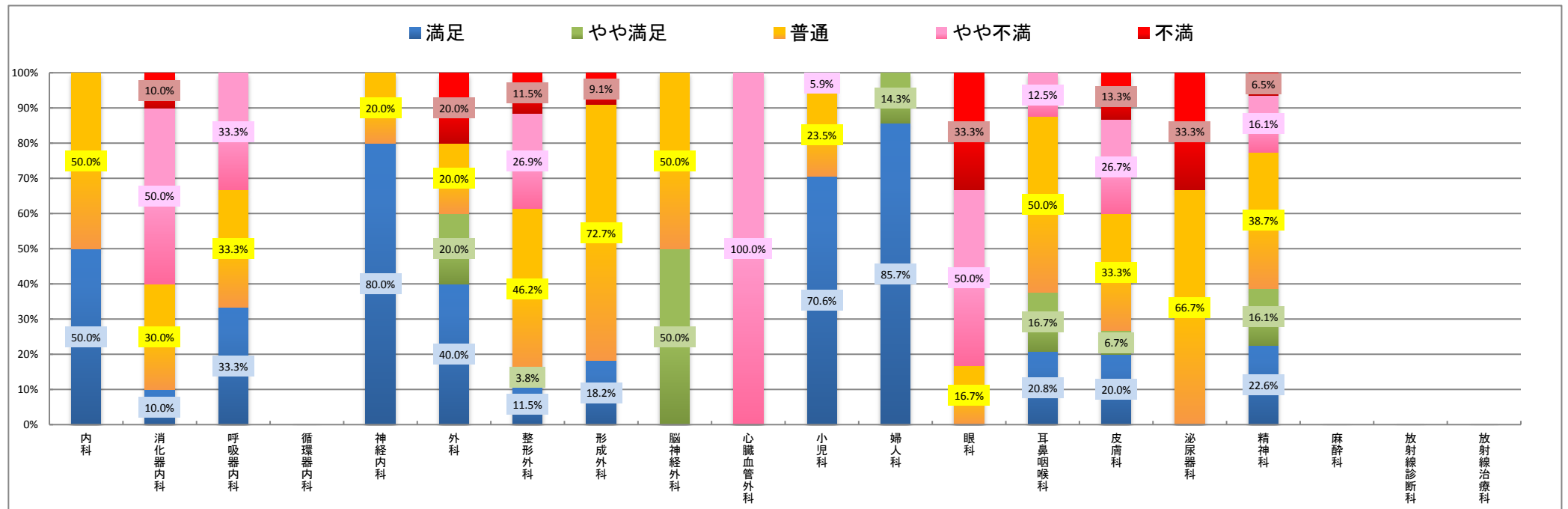
IV-1-④ （予約無し[新患]）「受診科（複数回答可）」×「診察までの待ち時間の満足度」

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数	比率（％）
内科	1	-	1	-	-	2	2	1.2%
消化器内科	1	-	3	5	-	2	10	5.8%
呼吸器内科	1	-	1	1	-	-	3	1.8%
循環器内科	-	-	-	-	-	-	-	0.0%
神経内科	4	-	1	-	-	1	5	2.9%
外科	2	1	1	-	1	1	5	2.9%
整形外科	3	1	12	7	3	-	26	15.2%
形成外科	2	-	8	-	1	-	11	6.4%
脳神経外科	-	2	2	-	-	-	4	2.3%
心臓血管外科	-	-	-	1	-	-	1	0.6%
小児科	12	-	4	1	-	-	17	9.9%
婦人科	6	1	-	-	-	1	7	4.1%
眼科	-	-	1	3	2	1	6	3.5%
耳鼻咽喉科	5	4	12	3	-	-	24	14.0%
皮膚科	3	1	5	4	2	1	15	8.8%
泌尿器科	-	-	2	-	1	-	3	1.8%
精神科	7	5	12	5	2	3	31	18.1%
麻酔科	-	-	-	-	-	-	-	0.0%
放射線診断科	-	-	-	-	-	-	-	0.0%
放射線治療科	-	-	-	-	-	-	-	0.0%
無回答	1	-	-	-	-	2	1	0.6%
合計	48	15	65	30	13	14	171	100.0%
比率（％）	28.1%	8.8%	38.0%	17.5%	7.6%	-	100.0%	



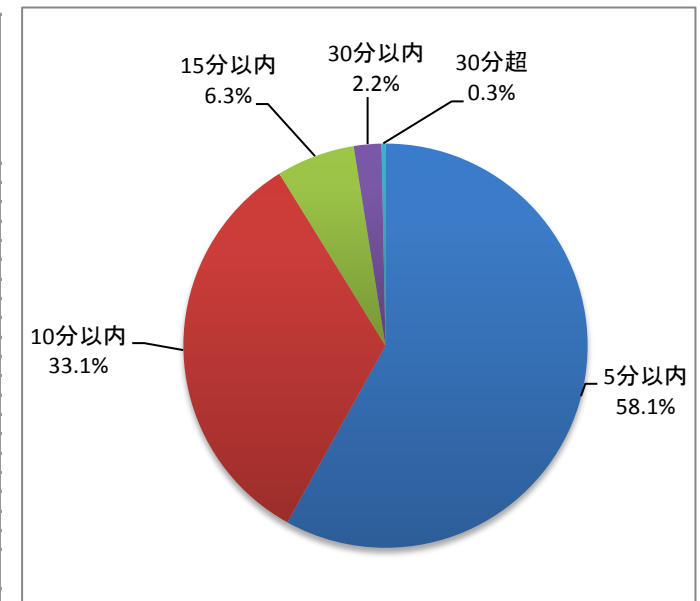
※有効回答数・・・「無回答」を除く

※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。



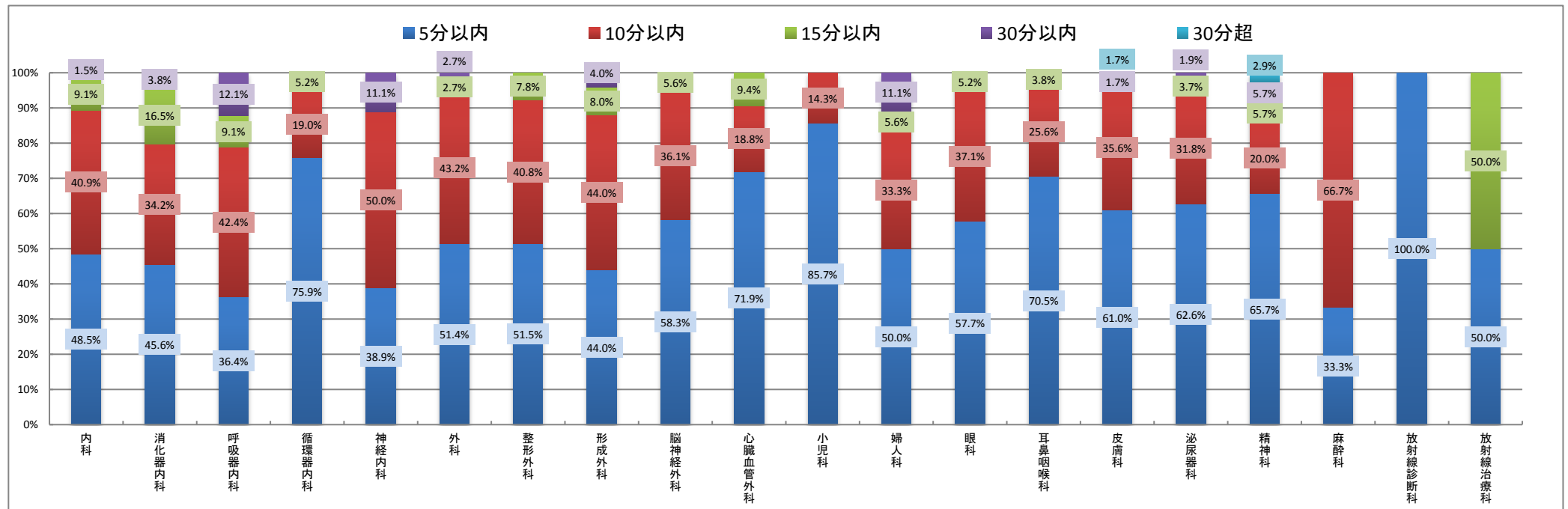
Ⅳ-2-① 「受診科（複数回答可）」×「医師の診察時間」

	5分以内	10分以内	15分以内	30分以内	30分超	無回答	有効回答数	比率（％）
内科	32	27	6	1	-	6	66	6.9%
消化器内科	36	27	13	3	-	9	79	8.3%
呼吸器内科	12	14	3	4	-	-	33	3.5%
循環器内科	44	11	3	-	-	2	58	6.1%
神経内科	7	9	-	2	-	2	18	1.9%
外科	19	16	1	1	-	1	37	3.9%
整形外科	53	42	8	-	-	8	103	10.8%
形成外科	11	11	2	1	-	-	25	2.6%
脳神経外科	21	13	2	-	-	4	36	3.8%
心臓血管外科	23	6	3	-	-	2	32	3.4%
小児科	18	3	-	-	-	-	21	2.2%
婦人科	9	6	1	2	-	1	18	1.9%
眼科	56	36	5	-	-	2	97	10.2%
耳鼻咽喉科	55	20	3	-	-	3	78	8.2%
皮膚科	36	21	-	1	1	1	59	6.2%
泌尿器科	67	34	4	2	-	7	107	11.2%
精神科	46	14	4	4	2	3	70	7.3%
麻酔科	1	2	-	-	-	2	3	0.3%
放射線診断科	5	-	-	-	-	-	5	0.5%
放射線治療科	1	-	1	-	-	-	2	0.2%
無回答	2	4	1	-	-	5	7	0.7%
合計	554	316	60	21	3	58	954	100.0%
比率（％）	58.1%	33.1%	6.3%	2.2%	0.3%		100.0%	



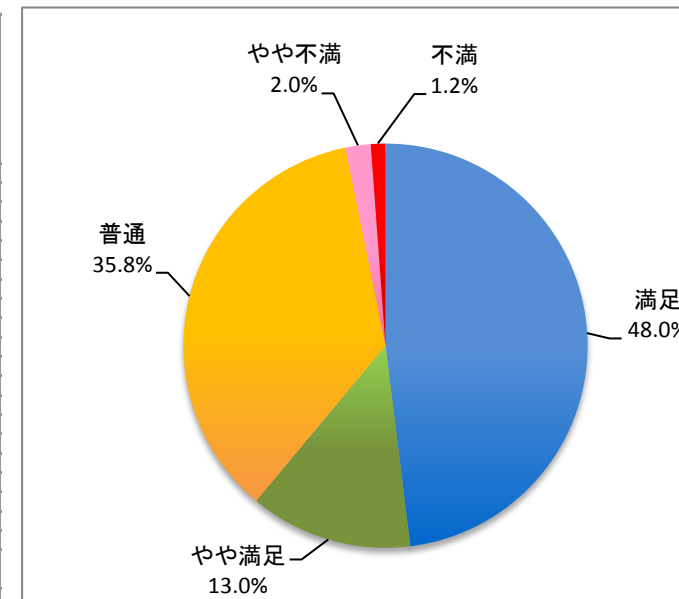
※有効回答数・・・「無回答」を除く

※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。



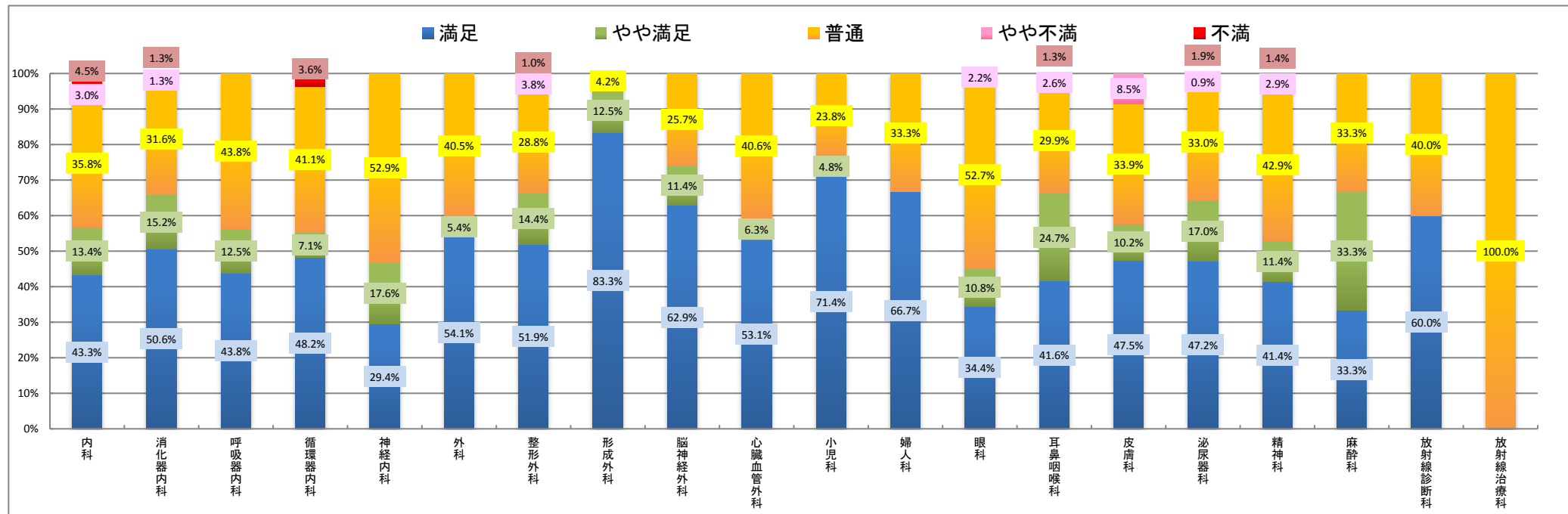
Ⅳ-2-② 「受診科（複数回答可）」×「医師の診察時間の満足度」

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数	比率（％）
内科	29	9	24	2	3	5	67	7.1%
消化器内科	40	12	25	1	1	9	79	8.4%
呼吸器内科	14	4	14	-	-	1	32	3.4%
循環器内科	27	4	23	-	2	4	56	5.9%
神経内科	5	3	9	-	-	3	17	1.8%
外科	20	2	15	-	-	1	37	3.9%
整形外科	54	15	30	4	1	7	104	11.0%
形成外科	20	3	1	-	-	1	24	2.5%
脳神経外科	22	4	9	-	-	5	35	3.7%
心臓血管外科	17	2	13	-	-	2	32	3.4%
小児科	15	1	5	-	-	-	21	2.2%
婦人科	12	-	6	-	-	1	18	1.9%
眼科	32	10	49	2	-	6	93	9.8%
耳鼻咽喉科	32	19	23	2	1	4	77	8.1%
皮膚科	28	6	20	5	-	1	59	6.2%
泌尿器科	50	18	35	1	2	8	106	11.2%
精神科	29	8	30	2	1	3	70	7.4%
麻酔科	1	1	1	-	-	2	3	0.3%
放射線診断科	3	-	2	-	-	-	5	0.5%
放射線治療科	-	-	2	-	-	-	2	0.2%
無回答	4	2	2	-	-	4	8	0.8%
合計	454	123	338	19	11	67	945	100.0%
比率(%)	48.0%	13.0%	35.8%	2.0%	1.2%		100.0%	



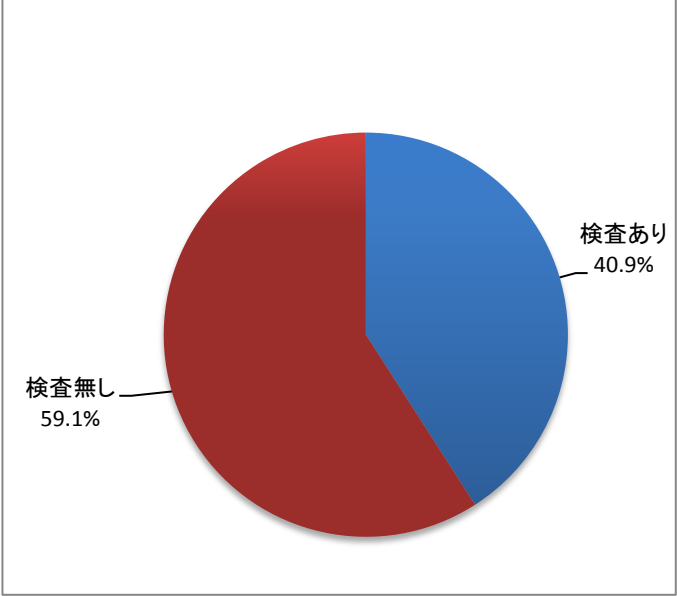
※有効回答数・・・「無回答」を除く

※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。

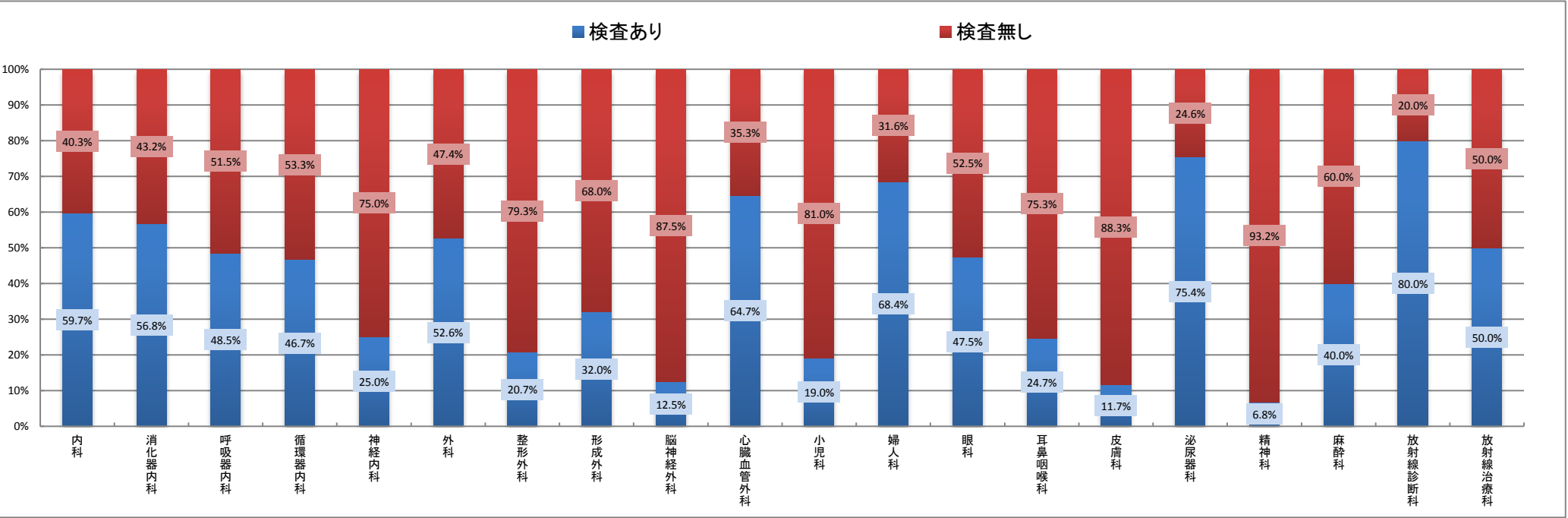


Ⅳ-3 「受診科（複数回答あり）」×「採血・採尿・心電図・エコーなどの検査有無」

	検査あり	検査無し	合計	比率（％）
内科	43	29	72	7.1%
消化器内科	50	38	88	8.7%
呼吸器内科	16	17	33	3.3%
循環器内科	28	32	60	5.9%
神経内科	5	15	20	2.0%
外科	20	18	38	3.8%
整形外科	23	88	111	11.0%
形成外科	8	17	25	2.5%
脳神経外科	5	35	40	4.0%
心臓血管外科	22	12	34	3.4%
小児科	4	17	21	2.1%
婦人科	13	6	19	1.9%
眼科	47	52	99	9.8%
耳鼻咽喉科	20	61	81	8.0%
皮膚科	7	53	60	5.9%
泌尿器科	86	28	114	11.3%
精神科	5	68	73	7.2%
麻酔科	2	3	5	0.5%
放射線診断科	4	1	5	0.5%
放射線治療科	1	1	2	0.2%
無回答	5	7	12	1.2%
合計	414	598	1,012	100.0%
比率（％）	40.9%	59.1%	100.0%	

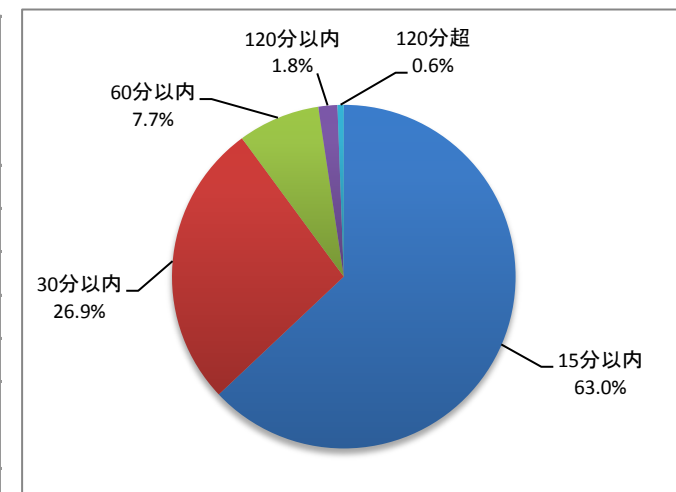


※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。（1つの科でも検査があった場合、選択されている全ての受診科でカウントを行っています。）



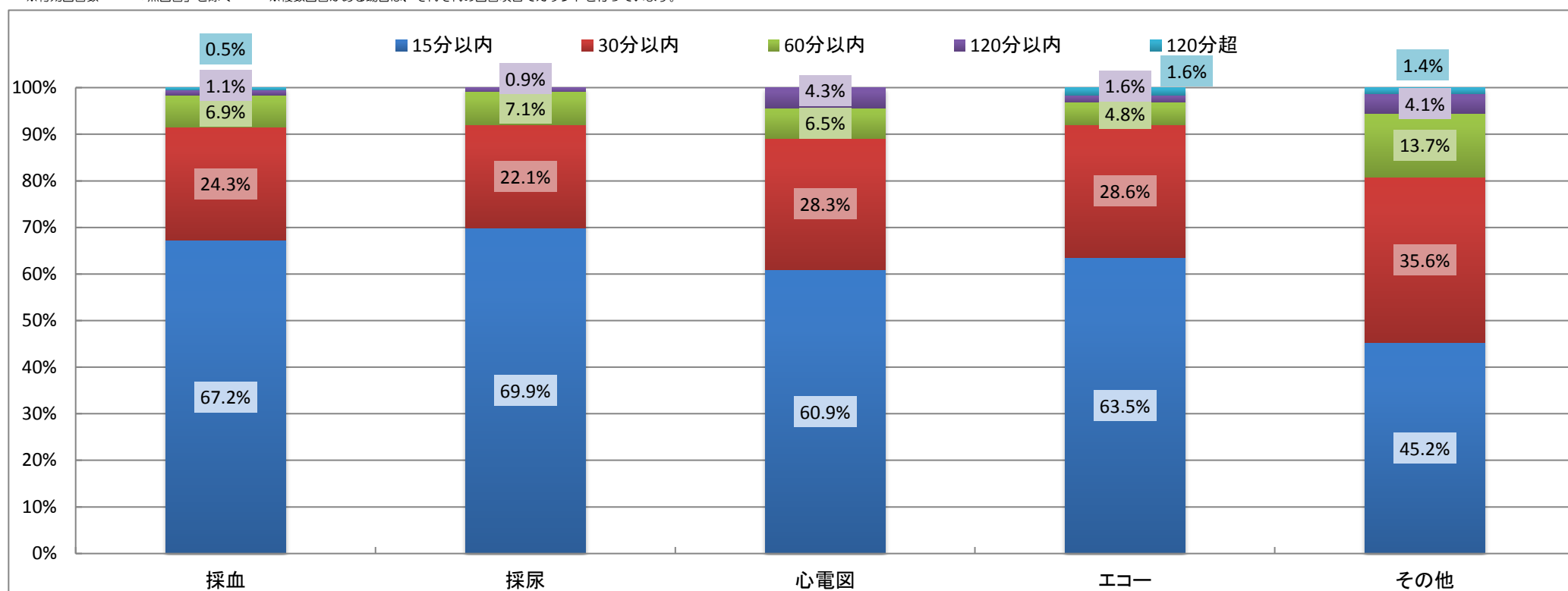
IV-3-① （採血・採尿・心電図・エコーなどの検査あり）「検査内容（複数回答可）」×「検査待ち時間」

	15分以内	30分以内	60分以内	120分以内	120分超	無回答	有効回答数	比率（％）
採血	127	46	13	2	1	7	189	37.4%
採尿	79	25	8	1	-	6	113	22.4%
心電図	28	13	3	2	-	2	46	9.1%
エコー	40	18	3	1	1	2	63	12.5%
その他	33	26	10	3	1	7	73	14.5%
無回答	11	8	2	-	-	4	21	4.2%
合計	318	136	39	9	3	28	505	100.0%
比率（％）	63.0%	26.9%	7.7%	1.8%	0.6%		100.0%	



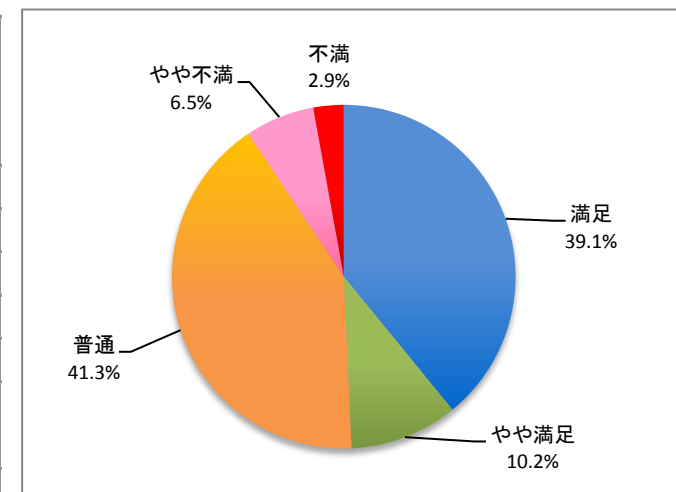
※有効回答数・・・「無回答」を除く

※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。



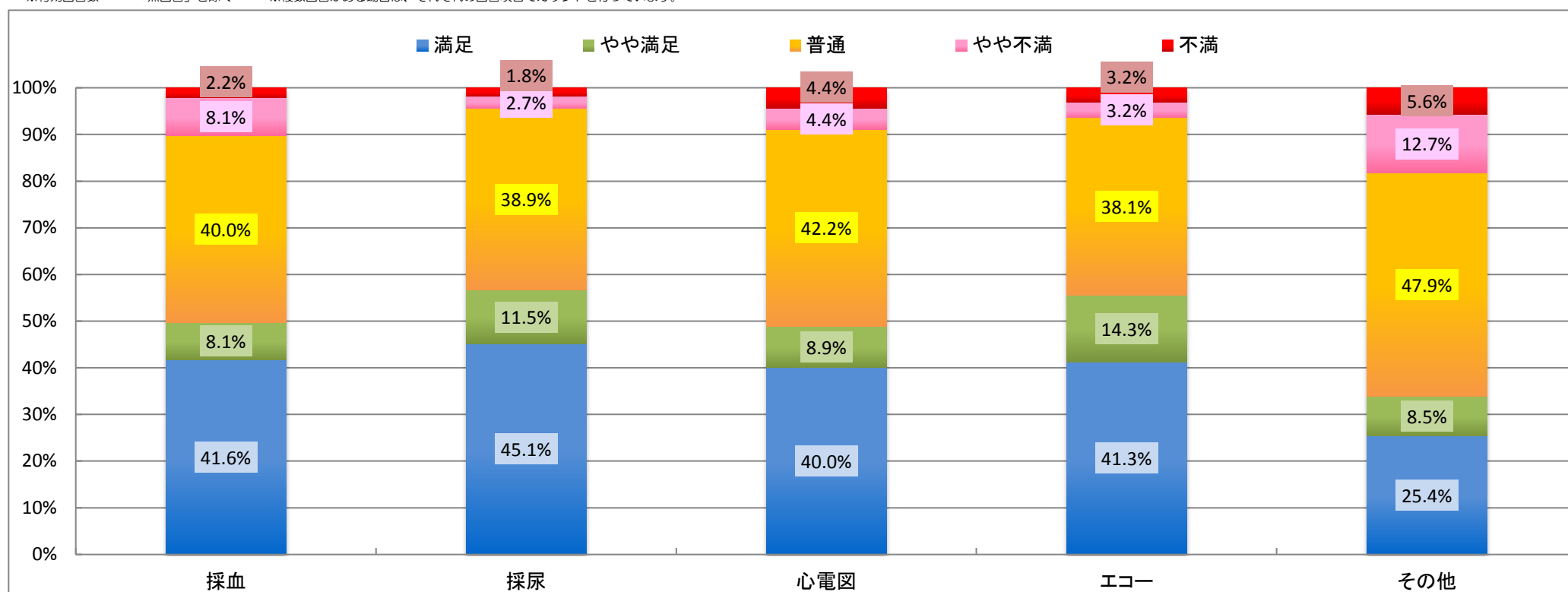
IV-3-② （採血・採尿・心電図・エコーなどの検査あり）「検査内容（複数回答可）」×「検査待ち時間の満足度」

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数	比率（％）
採血	77	15	74	15	4	11	185	37.7%
採尿	51	13	44	3	2	6	113	23.0%
心電図	18	4	19	2	2	3	45	9.2%
エコー	26	9	24	2	2	2	63	12.8%
その他	18	6	34	9	4	9	71	14.5%
無回答	2	3	8	1	-	11	14	2.9%
合計	192	50	203	32	14	42	491	100.0%
比率(%)	39.1%	10.2%	41.3%	6.5%	2.9%		100.0%	



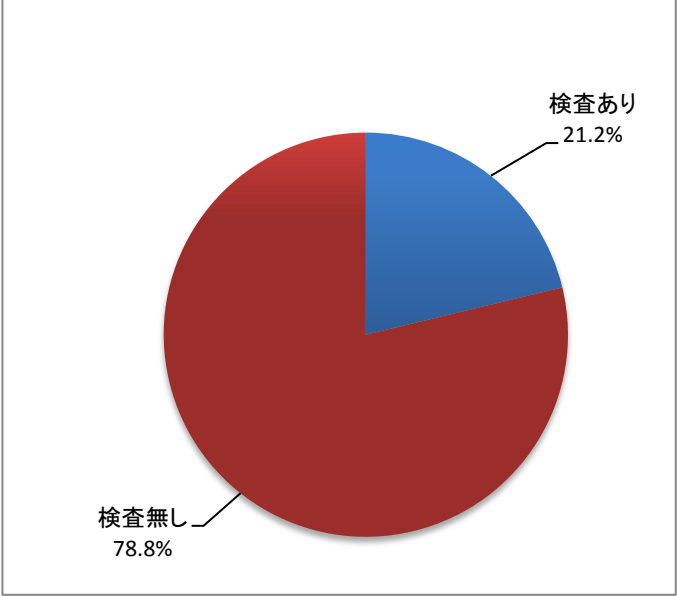
※有効回答数・・・「無回答」を除く

※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。

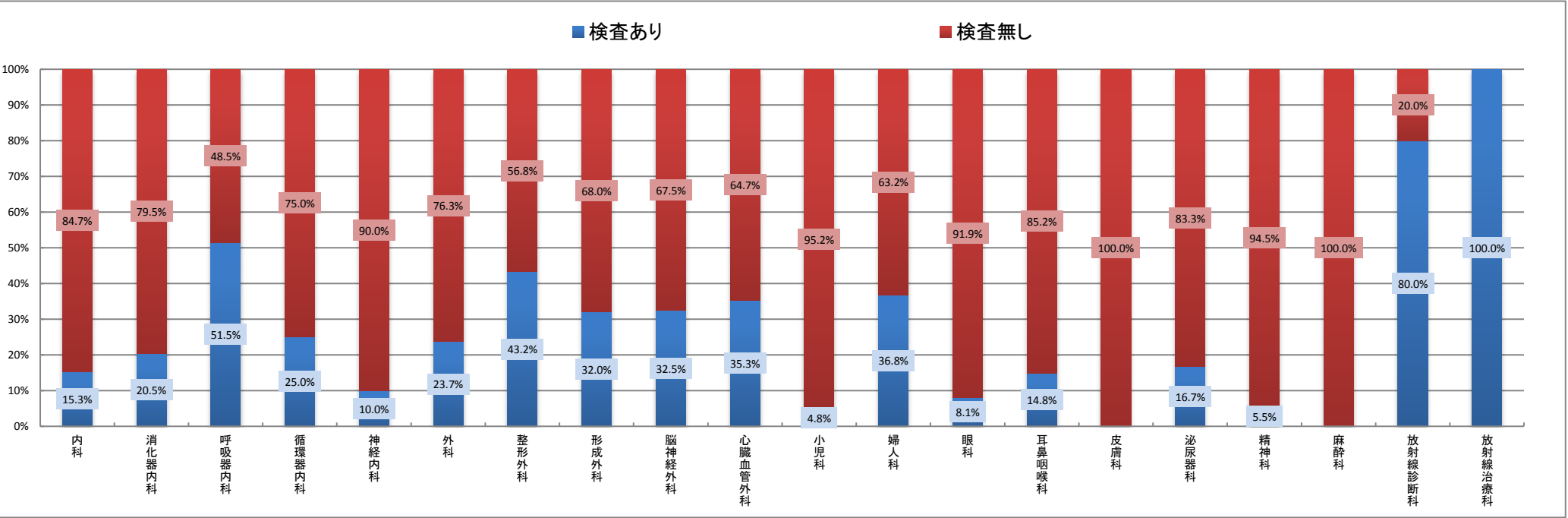


Ⅳ-4 「受診科（複数回答あり）」×「レントゲン検査（CT・MRI含む）の検査有無」

	検査あり	検査無し	合計	比率（％）
内科	11	61	72	7.1%
消化器内科	18	70	88	8.7%
呼吸器内科	17	16	33	3.3%
循環器内科	15	45	60	5.9%
神経内科	2	18	20	2.0%
外科	9	29	38	3.8%
整形外科	48	63	111	11.0%
形成外科	8	17	25	2.5%
脳神経外科	13	27	40	4.0%
心臓血管外科	12	22	34	3.4%
小児科	1	20	21	2.1%
婦人科	7	12	19	1.9%
眼科	8	91	99	9.8%
耳鼻咽喉科	12	69	81	8.0%
皮膚科	-	60	60	5.9%
泌尿器科	19	95	114	11.3%
精神科	4	69	73	7.2%
麻酔科	-	5	5	0.5%
放射線診断科	4	1	5	0.5%
放射線治療科	2	-	2	0.2%
無回答	5	7	12	1.2%
合計	215	797	1,012	100.0%
比率（％）	21.2%	78.8%	100.0%	

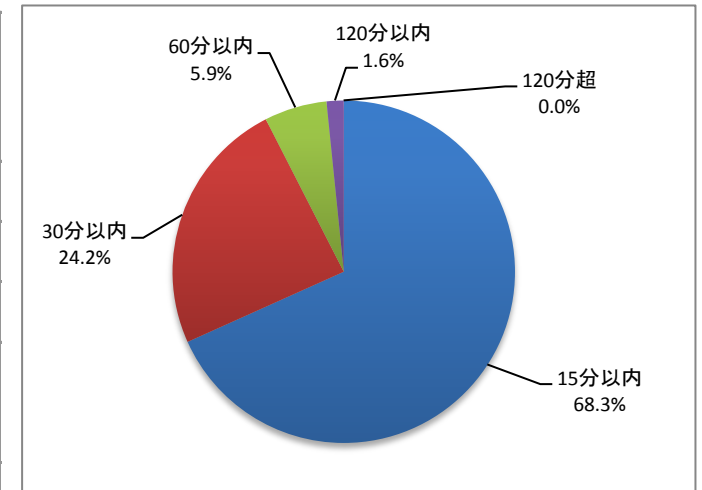


※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。（1つの科でも検査があった場合、選択されている全ての受診科でカウントを行っています。）

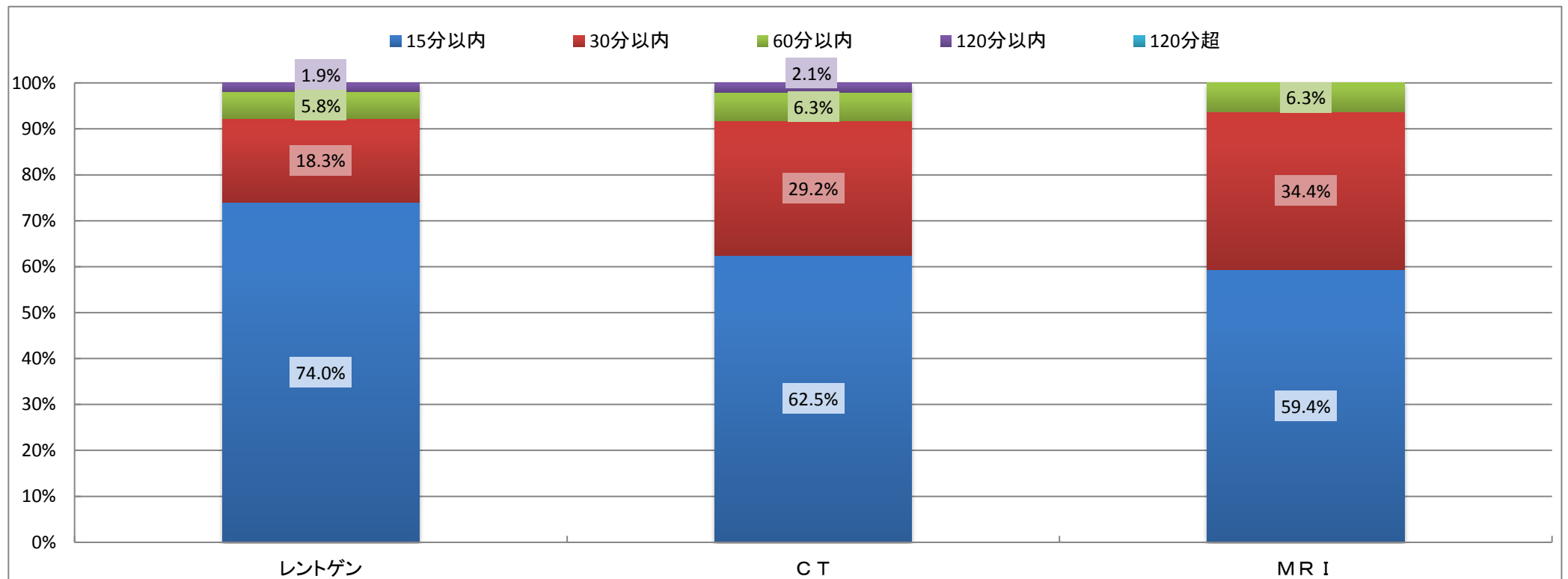


Ⅳ-4-① (レントゲン (CT・MRI 含む) 検査あり) 「検査内容 (複数回答可)」×「検査待ち時間」

	15分以内	30分以内	60分以内	120分以内	120分超	無回答	有効回答数	比率(%)
レントゲン	77	19	6	2	-	4	104	55.9%
CT	30	14	3	1	-	3	48	25.8%
MRI	19	11	2	-	-	4	32	17.2%
無回答	1	1	-	-	-	1	2	1.1%
合計	127	45	11	3	-	12	186	100.0%
比率(%)	68.3%	24.2%	5.9%	1.6%	0.0%		100.0%	

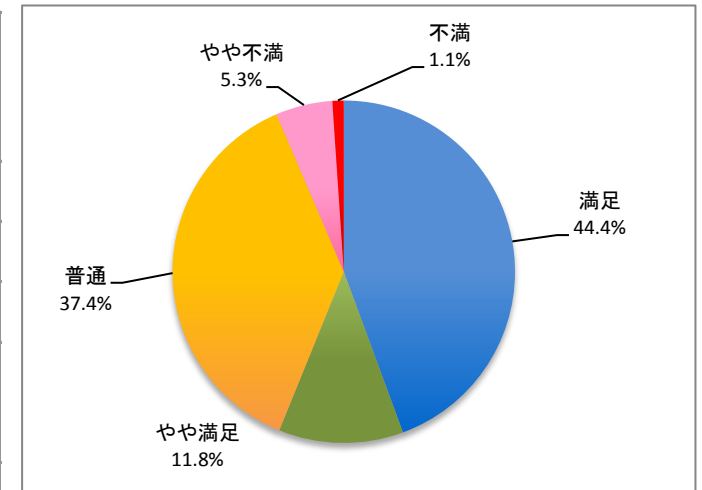


※有効回答数・・・「無回答」を除く ※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。

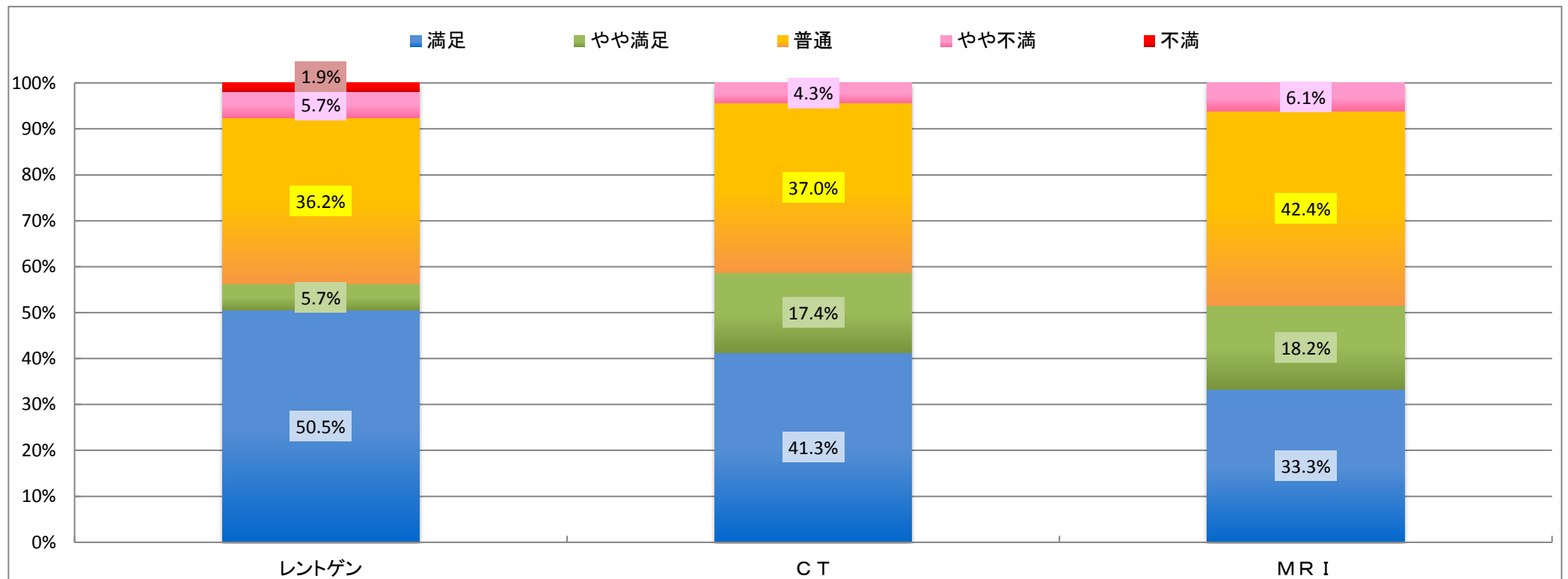


Ⅳ-4-② (レントゲン(CT・MRI含む)検査あり)「検査内容(複数回答可)」×「検査待ち時間の満足度」

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数	比率(%)
レントゲン	53	6	38	6	2	3	105	56.1%
CT	19	8	17	2	-	5	46	24.6%
MRI	11	6	14	2	-	3	33	17.6%
無回答	-	2	1	-	-	-	3	1.6%
合計	83	22	70	10	2	11	187	100.0%
比率(%)	44.4%	11.8%	37.4%	5.3%	1.1%		100.0%	



※有効回答数・・・「無回答」を除く ※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。



V. クロス集計

患者さんについて

質問01

診療を受ける方のご年齢をお聞かせ下さい。

質問02

診療を受ける方の性別をお聞かせください。

本日の受診内容について

質問03

何科を受診されましたか。（複数回答可）

質問04

診療のご予約をされましたか？

上段:回答数(人) 下段:構成比(%) ※構成比は、無回答を除いた有効回答の構成比率を表示		全体	1 9 歳 以下	2 0 歳 代	3 0 歳 代	4 0 歳 代	5 0 歳 代	6 0 歳 代	7 0 歳 代	8 0 歳 以上	無 回 答	男性	女性	無 回 答	内科	消化 器 内科	呼吸 器 内科	循環 器 内科	神経 内科	外科	整形 外科	形成 外科	脳 神 経 外科	心 臓 血 管 外科	小 児 科	婦 人 科	眼科	耳 鼻 咽 喉 科	皮膚 科	泌尿 器 科	精神 科	麻 酔 科	放射 線 診断 科	放射 線 治療 科	無 回 答	予 約 あり	予 約 無し （新患）	無 回 答	
全体		897	40	20	29	68	87	185	263	196	9	394	434	69	72	88	33	60	20	38	111	25	40	34	21	19	99	81	60	114	73	5	5	2	12	720	177	-	
			4.5	2.3	3.3	7.7	9.8	20.8	29.6	22.1		47.6	52.4		7.2	8.8	3.3	6.0	2.0	3.8	11.1	2.5	4.0	3.4	2.1	1.9	9.9	8.1	6.0	11.4	7.3	0.5	0.5	0.2		80.3	19.7		
性別	男性	394	18	7	13	18	40	80	130	87	1	394	-	-	31	42	22	30	7	11	35	12	19	23	6	1	34	37	24	72	26	1	1	1	4	330	64	-	
	女性	434	21	9	10	35	39	99	124	95	2	-	434	-	36	35	6	26	12	26	69	10	19	9	13	15	58	40	27	37	40	4	4	1	7	336	98	-	
	無回答	69	1	4	6	15	8	6	9	14	6	-	-	69	5	11	5	4	1	1	7	3	2	2	2	3	7	4	9	5	7	-	-	-	1	54	15	-	
			1.6	6.3	9.5	23.8	12.7	9.5	14.3	22.2		-	-		6.4	14.1	6.4	5.1	1.3	1.3	9.0	3.8	2.6	2.6	2.6	3.8	9.0	5.1	11.5	6.4	9.0	-	-	-		78.3	21.7		
年代	19歳以下	40	40	-	-	-	-	-	-	-	-	18	21	1	2	-	-	-	-	-	2	4	-	-	17	1	3	9	2	3	1	-	1	-	-	18	22	-	
			100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	46.2	53.8		4.4	-	-	-	-	-	4.4	8.9	-	-	37.8	2.2	6.7	20.0	4.4	6.7	2.2	-	2.2	-		45.0	55.0		
	20歳代	20	-	20	-	-	-	-	-	-	-	7	9	4	1	1	1	-	-	-	3	-	2	-	1	1	-	4	3	-	3	-	-	-	1	10	10	-	
			-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	43.8	56.3		5.0	5.0	5.0	-	-	-	15.0	-	10.0	-	5.0	5.0	-	20.0	15.0	-	15.0	-	-	-		50.0	50.0		
	30歳代	29	-	-	29	-	-	-	-	-	-	13	10	6	2	1	1	1	1	-	3	2	1	-	-	-	-	3	4	1	9	-	-	-	-	17	12	-	
			-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	56.5	43.5		6.9	3.4	3.4	3.4	3.4	-	10.3	6.9	3.4	-	-	-	-	10.3	13.8	3.4	31.0	-	-	-		58.6	41.4		
	40歳代	68	-	-	-	68	-	-	-	-	-	18	35	15	1	6	1	4	2	5	7	4	1	1	1	7	5	6	3	6	11	-	-	-	1	44	24	-	
			-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	34.0	66.0		1.4	8.5	1.4	5.6	2.8	7.0	9.9	5.6	1.4	1.4	1.4	9.9	7.0	8.5	4.2	8.5	15.5	-	-	-		64.7	35.3		
	50歳代	87	-	-	-	-	87	-	-	-	-	40	39	8	5	13	2	6	-	3	11	2	1	1	1	2	6	12	6	3	14	2	1	1	-	66	21	-	
			-	-	-	-	100.0	-	-	-	50.6	49.4		5.4	14.1	2.2	6.5	-	3.3	12.0	2.2	1.1	1.1	1.1	2.2	6.5	13.0	6.5	3.3	15.2	2.2	1.1	1.1		75.9	24.1			
60歳代	185	-	-	-	-	-	185	-	-	-	80	99	6	24	24	6	18	4	9	16	6	12	5	-	3	25	17	11	17	15	1	1	-	3	154	31	-		
			-	-	-	-	100.0	-	-	-	44.7	55.3		11.2	11.2	2.8	8.4	1.9	4.2	7.5	2.8	5.6	2.3	-	1.4	11.7	7.9	5.1	7.9	7.0	0.5	0.5	-		83.2	16.8			
70歳代	263	-	-	-	-	-	-	-	263	-	130	124	9	23	24	18	18	6	17	42	1	17	17	1	1	31	14	12	36	11	-	-	1	3	230	33	-		
			-	-	-	-	-	-	100.0	-	51.2	48.8		7.9	8.3	6.2	6.2	2.1	5.9	14.5	0.3	5.9	5.9	0.3	0.3	10.7	4.8	4.1	12.4	3.8	-	-	0.3		87.5	12.5			
80歳以上	196	-	-	-	-	-	-	-	-	196	87	95	14	14	17	4	12	7	4	24	6	6	10	-	3	29	16	18	47	9	2	2	-	3	173	23	-		
			-	-	-	-	-	-	-	100.0	47.8	52.2		6.1	7.4	1.7	5.2	3.0	1.7	10.4	2.6	2.6	4.3	-	1.3	12.6	7.0	7.8	20.4	3.9	0.9	0.9	-		88.3	11.7			
無回答	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9	1	2	6	-	2	-	1	-	-	3	-	-	-	-	1	-	-	1	1	-	-	-	-	1	8	1	-	
			-	-	-	-	-	-	-	-	33.3	66.7		-	22.2	-	11.1	-	-	-	33.3	-	-	-	-	-	11.1	-	11.1	11.1	-	-	-	-		88.9	11.1		
予約有無	予約あり	720	18	10	17	44	66	154	230	173	8	330	336	54	68	76	30	60	14	32	85	14	36	33	4	11	92	57	44	111	39	5	5	2	9	720	-	-	
			2.5	1.4	2.4	6.2	9.3	21.6	32.3	24.3		49.5	50.5		8.3	9.3	3.7	7.3	1.7	3.9	10.4	1.7	4.4	4.0	0.5	1.3	11.2	7.0	5.4	13.6	4.8	0.6	0.6	0.2		100.0	-		
予約無し(新患)	177	22	10	12	24	21	31	33	23	1	64	98	15	4	12	3	-	6	6	26	11	4	1	17	8	7	24	16	3	34	-	-	-	3	-	177	-	-	
			12.5	5.7	6.8	13.6	11.9	17.6	18.8	13.1		39.5	60.5		2.2	6.6	1.6	-	3.3	3.3	14.3	6.0	2.2	0.5	9.3	4.4	3.8	13.2	8.8	1.6	18.7	-	-	-		-	100.0		
検査有無	検査あり	349	9	3	4	21	31	79	115	83	4	165	156	28	43	50	16	28	5	20	23	8	5	22	4	13	47	20	7	86	5	2	4	1	5	311	38	-	
			2.6	0.9	1.2	6.1	9.0	22.9	33.3	24.1		51.4	48.6		10.5	12.2	3.9	6.8	1.2	4.9	5.6	2.0	1.2	5.4	1.0	3.2	11.5	4.9	1.7	21.0	1.2	0.5	1.0	0.2		89.1	10.9		
検査無し	548	31	17	25	47	56	106	148	113	5	229	278	41	29	38	17	32	15	18	88	17	35	12	17	6	52	61	53	28	68	3	1	1	7	409	139	-		
			5.7	3.1	4.6	8.7	10.3	19.5	27.3	20.8		45.2	54.8		4.9	6.4	2.9	5.4	2.5	3.0	14.9	2.9	5.9	2.0	2.9	1.0	8.8	10.3	9.0	4.7	11.5	0.5	0.2	0.2		74.6	25.4		
レントゲン	検査あり	173	6	6	-	15	19	33	59	34	1	78	82	13	11	18	17	15	2	9	48	8	13	12	1	7	8	12	-	19	4	-	4	2	5	128	45	-	
			3.5	3.5	-	8.7	11.0	19.2	34.3	19.8		48.8	51.3		5.2	8.6	8.1	7.1	1.0	4.3	22.9	3.8	6.2	5.7	0.5	3.3	3.8	5.7	-	9.0	1.9	-	1.9	1.0		74.0	26.0		
検査無し	724	34	14	29	53	68	152	204	162	8	316	352	56	61	70	16	45	18	29	63	17	27	22	20	12	91	69	60	95	69	5	1	-	7	592	132	-		
			4.7	2.0	4.1	7.4	9.5	21.2	28.5	22.6		47.3	52.7		7.7	8.9	2.0	5.7	2.3	3.7	8.0	2.2	3.4	2.8	2.5	1.5	11.5	8.7	7.6	12.0	8.7	0.6	0.1	-		81.8	18.2		

本日の受診内容について

質問04 ①

予約された時間をお聞かせ下さい。

質問04 ②

予約時間から実際の診療までの待ち時間はどのくらいでしたか？

診療待ち時間について

質問05

受付された時間から、診療までの待ち時間はどのくらいでしたか？

質問06

診療までの待ち時間についてはいかがでしたか？

診療時間について

質問07

医師の診療時間はどのくらいでしたか？

質問08

医師の診療時間についてはいかがでしたか？

上段:回答数(人) 下段:構成比(%) ※構成比は、無回答を除いた有効回答の構成比率を表示		全体	8時台	9時台	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台	無回答	10分以内	20分以内	30分以内	60分以内	60分超	無回答	15分以内	30分以内	60分以内	120分以内	120分超	無回答	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	5分以内	10分以内	15分以内	30分以内	30分超	無回答	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
全体		897	104	286	215	103	6	4	-	2	-	206	155	115	121	133	99	274	145	220	265	137	51	79	209	85	346	136	59	62	499	272	52	18	3	53	402	107	296	19	10	63
性別	男性	394	43	135	92	52	3	2	-	1	-	77	73	51	59	66	53	92	55	91	115	72	23	38	86	38	153	63	26	28	212	122	22	13	-	25	184	45	125	7	4	29
	女性	434	52	124	109	47	1	2	-	1	-	112	76	56	57	55	42	148	83	106	125	60	25	35	111	43	163	65	28	24	250	128	27	4	3	22	191	51	150	10	4	28
	無回答	69	9	27	14	4	2	-	-	-	-	17	6	8	5	12	4	34	7	23	25	5	3	6	12	4	30	8	5	10	37	22	3	1	-	6	27	11	21	2	2	6
年代	19歳以下	40	5	9	3	-	-	-	-	-	-	23	7	4	1	2	2	24	18	12	5	3	1	1	20	1	10	8	-	1	33	5	-	-	1	1	25	6	9	-	-	-
	20歳代	20	1	3	4	1	-	-	-	-	-	11	3	3	2	1	-	11	6	7	6	1	-	-	5	7	7	1	-	-	14	5	1	-	-	-	12	1	7	-	-	-
	30歳代	29	-	7	3	4	1	-	-	-	-	14	5	1	6	3	-	14	5	11	8	4	1	-	5	3	17	-	4	-	17	9	1	1	1	-	14	3	10	-	1	1
	40歳代	68	7	18	9	9	-	-	-	-	-	30	12	5	7	10	3	31	13	27	15	5	3	5	21	5	24	13	1	4	43	17	3	2	-	3	35	3	24	3	-	3
	50歳代	87	18	26	17	4	-	1	-	-	-	22	17	11	11	14	3	31	15	27	31	9	2	3	17	6	38	15	6	5	53	23	5	3	-	3	37	7	30	7	2	4
	60歳代	185	25	64	40	20	2	-	-	1	-	37	32	24	29	31	21	48	29	34	68	26	11	17	45	19	77	21	12	11	90	69	11	3	-	12	76	27	61	4	2	15
	70歳代	263	26	90	75	35	2	3	-	-	-	39	47	34	37	47	40	58	31	61	72	54	17	28	48	25	99	47	19	25	140	84	16	4	-	19	107	34	91	4	4	23
	80歳以上	196	21	67	62	29	1	-	-	1	-	27	30	33	27	23	29	54	26	38	58	35	16	23	46	19	70	31	16	14	107	57	14	5	1	12	93	25	62	1	1	14
	無回答	9	1	2	2	1	-	-	-	-	-	3	2	-	1	2	1	3	2	3	2	-	-	2	2	-	4	-	1	2	2	3	1	-	-	3	3	1	2	-	-	3
予約有無	予約あり	720	104	286	215	103	6	4	-	2	-	29	155	115	121	133	99	97	116	170	220	111	35	68	163	70	283	109	46	49	394	224	41	16	2	43	325	92	231	13	9	50
	予約無し(新患)	177	-	-	-	-	-	-	-	-	-	177	-	-	-	-	-	177	29	50	45	26	16	11	46	15	63	27	13	13	105	48	11	2	1	10	77	15	65	6	1	13
検査有無	検査あり	349	55	124	94	44	4	-	-	2	-	43	44	37	50	69	63	86	29	69	117	79	29	26	58	30	147	63	30	21	182	112	30	9	1	15	160	48	116	5	5	15
	検査無し	548	49	162	121	59	2	4	-	-	-	163	111	78	71	64	36	188	116	151	148	58	22	53	151	55	199	73	29	41	317	160	22	9	2	38	242	59	180	14	5	48
レントゲン検査有無	検査あり	173	13	56	45	15	1	-	-	2	-	49	26	14	21	21	24	67	20	41	45	35	16	16	33	14	75	25	10	16	78	59	18	5	-	13	85	24	47	1	4	12
	検査無し	724	91	230	170	88	5	4	-	-	-	157	129	101	100	112	75	207	125	179	220	102	35	63	176	71	271	111	49	46	421	213	34	13	3	40	317	83	249	18	6	51

採血・採尿・心電図・エコーなどの検査について

質問09
採血・採尿・心電図・エコーなどの検査（レントゲン・CT・MRI除く）はありましたか？

質問09 ①
どのような検査をされましたか？（複数選択可）

質問09 ②
検査（採血・採尿・心電図・エコーなど）の待ち時間はどのくらいでしたか？

質問09 ③
検査（採血・採尿・心電図・エコーなど）の待ち時間についてはいかがでしたか？

レントゲン検査（CT・MRI含む）について

質問10
レントゲン検査（CT・MRI含む）はありましたか？

質問10 ①
どのようなレントゲン検査をされましたか？（複数選択可）

質問10 ②
レントゲン検査の待ち時間はどのくらいでしたか？

質問10 ③
レントゲン検査の待ち時間についてはいかがでしたか？

上段:回答数(人) 下段:構成比(%) ※構成比は、無回答を除いた有効回答の構成比率を表示			全体	検査あり	検査無し	無回答	採血	採尿	心電図	エコー	その他	検査なし・無回答	15分以内	30分以内	60分以内	120分以内	120分超	検査なし・無回答	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	検査なし・無回答	検査あり	検査無し	検査なし・無回答	レントゲン	CT	MRI	検査なし・無回答	15分以内	30分以内	60分以内	120分以内	120分超	検査なし・無回答	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	
			897	349	548	-	196	119	48	65	80	573	213	84	24	6	2	568	124	31	130	25	7	580	173	724	-	-	-	-	727	115	35	10	3	-	734	75	19	59	9	2	733	
性別	男性	394	165	229	-	94	63	23	35	39	241	107	34	11	3	2	237	59	14	61	14	5	241	78	316	-	-	-	-	316	53	17	4	1	-	319	34	9	26	4	2	319		
	女性	434	156	278	-	86	50	20	28	35	287	93	40	10	2	-	289	55	13	61	9	2	294	82	352	-	-	-	-	354	55	16	4	1	-	358	37	7	27	5	-	358		
	無回答	69	28	41	-	16	6	5	2	6	45	13	10	3	1	-	42	10	4	8	2	-	45	13	56	-	-	-	-	57	7	2	2	1	-	57	4	3	6	-	-	56		
年代	19歳以下	40	9	31	-	5	3	2	-	2	33	6	2	-	-	-	32	3	-	5	-	-	32	6	34	-	-	-	-	34	5	1	-	-	-	34	4	-	2	-	-	34		
	20歳代	20	3	17	-	2	1	-	-	2	17	2	-	1	-	-	17	1	1	-	-	-	18	6	14	-	-	-	-	14	4	1	1	-	-	14	1	1	2	1	-	15		
	30歳代	29	4	25	-	3	1	-	1	-	25	4	-	-	-	-	25	3	-	1	-	-	25	-	29	-	-	-	29	-	-	-	-	-	-	29	-	-	-	-	-	29		
	40歳代	68	21	47	-	13	8	2	7	6	49	10	8	1	-	-	49	8	4	6	-	1	49	15	53	-	-	-	54	8	5	1	-	-	54	6	2	5	1	-	54			
	50歳代	87	31	56	-	19	7	6	7	9	56	17	10	2	-	-	58	8	1	14	4	2	58	19	68	-	-	-	68	8	6	3	-	-	70	6	2	5	4	1	69			
	60歳代	185	79	106	-	45	21	11	11	22	113	54	13	6	1	-	111	30	8	29	5	1	112	33	152	-	-	-	152	24	5	1	-	-	155	15	6	7	1	-	156			
	70歳代	263	115	148	-	62	37	13	25	27	153	70	29	7	3	1	153	43	8	45	9	-	158	59	204	-	-	-	204	39	13	4	1	-	206	25	7	23	2	-	206			
	80歳以上	196	83	113	-	44	40	13	14	12	121	47	21	7	2	1	118	27	9	29	7	3	121	34	162	-	-	-	164	26	4	-	2	-	164	18	1	14	-	1	162			
	無回答	9	4	5	-	3	1	1	-	-	6	3	1	-	-	-	5	1	-	1	-	-	7	1	8	-	-	-	8	1	-	-	-	-	8	-	-	1	-	-	8			
予約有無	予約あり	720	311	409	-	175	112	44	51	66	431	192	75	21	5	1	426	111	25	118	23	6	437	128	592	-	-	-	594	89	22	6	3	-	600	57	14	45	5	1	598			
	予約無し(新患)	177	38	139	-	21	7	4	14	14	142	21	9	3	1	1	142	13	6	12	2	1	143	45	132	-	-	-	133	26	13	4	-	-	134	18	5	14	4	1	135			
検査有無	検査あり	349	349	-	-	196	119	48	65	80	25	213	84	24	6	2	20	124	31	130	25	7	32	109	240	-	-	-	243	70	25	6	2	-	246	44	17	38	3	1	246			
	検査無し	548	-	548	-	-	-	-	-	-	548	-	-	-	-	-	548	-	-	-	-	-	548	64	484	-	-	-	484	45	10	4	1	-	488	31	2	21	6	1	487			
検査有無	検査あり	173	109	64	-	63	32	34	33	22	74	63	27	8	3	1	71	34	13	46	3	2	75	173	-	-	-	3	115	35	10	3	-	10	75	19	59	9	2	9				
	検査無し	724	240	484	-	133	87	14	32	58	499	150	57	16	3	1	497	90	18	84	22	5	505	-	724	-	-	-	724	-	-	-	-	-	724	-	-	-	-	-	724			

会計待ち時間について

質問11

会計の待ち時間はどのくらいでしたか？

質問12

会計の待ち時間についてはいかがでしたか？

上段:回答数(人) 下段:構成比(%) ※構成比は、無回答を除いた有効回答の構成比率を表示		全体	5分以内	10分以内	15分以内	30分以内	30分超	無回答	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
全体		897	362	255	97	29	1	153	333	99	267	26	15	157
性別	男性	394	159	121	37	11	-	66	151	42	117	13	3	68
	女性	434	180	116	49	15	1	73	163	49	126	11	10	75
	無回答	69	23	18	11	3	-	14	19	8	24	2	2	14
年代	19歳以下	40	22	8	1	1	-	8	21	4	8	-	-	7
	20歳代	20	8	9	-	-	-	3	7	4	7	-	-	2
	30歳代	29	14	4	6	-	-	5	13	1	8	-	1	6
	40歳代	68	21	20	6	3	-	18	21	7	19	-	2	19
	50歳代	87	41	15	10	5	-	16	29	6	27	5	2	18
	60歳代	185	77	52	20	7	1	28	74	25	49	2	4	31
	70歳代	263	87	91	30	9	-	46	85	29	88	11	6	44
	80歳以上	196	89	54	22	3	-	28	81	21	57	8	-	29
	無回答	9	3	2	2	1	-	1	2	2	4	-	-	1
予約有無	予約あり	720	291	211	80	25	-	113	276	78	214	22	13	117
	予約無し(新患)	177	71	44	17	4	1	40	57	21	53	4	2	40
検査有無 採血等	検査あり	349	146	120	42	15	-	26	124	54	125	12	6	28
	検査無し	548	216	135	55	14	1	127	209	45	142	14	9	129
検査有無 レントゲン	検査あり	173	76	57	21	6	-	13	67	29	57	5	1	14
	検査無し	724	286	198	76	23	1	140	266	70	210	21	14	143

VI. 自由記載

質問09 ①どのような検査をされましたか？ その他自由記載欄

【質問13 待ち時間について、ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。 （自由回答）】

質問09 ①どのような検査をされましたか？ その他自由記載欄

NO.	その他検査	受診科	年齢	性別
1	カメラの説明	02.消化器内科	05.50歳代	99無回答
2	ガン	06.外科,12.婦人科	04.40歳代	99無回答
3	胃カメラ	02.消化器内科	05.50歳代	01.男性
4	胃カメラ	02.消化器内科	05.50歳代	01.男性
5	胃カメラ	02.消化器内科	07.70歳代	01.男性
6	胃カメラ	01.内科	06.60歳代	02.女性
7	胃カメラ	02.消化器内科	07.70歳代	02.女性
8	眼	11.小児科,13.眼科	05.50歳代	02.女性
9	眼	13.眼科	08.80歳以上	02.女性
10	眼	13.眼科	06.60歳代	99無回答
11	眼(糖尿)	13.眼科	06.60歳代	02.女性
12	眼の検査	13.眼科	07.70歳代	02.女性
13	眼圧等	13.眼科	07.70歳代	02.女性
14	眼科	13.眼科	07.70歳代	01.男性
15	眼底	01.内科,13.眼科	06.60歳代	01.男性
16	眼底	13.眼科	06.60歳代	01.男性
17	眼底	13.眼科	01.19歳以下	02.女性
18	眼底	13.眼科	07.70歳代	02.女性
19	眼底	13.眼科	07.70歳代	02.女性
20	眼底検査	13.眼科	04.40歳代	01.男性
21	眼底検査	13.眼科	06.60歳代	01.男性
22	眼底検査	13.眼科	08.80歳以上	01.男性
23	眼底検査	13.眼科	05.50歳代	02.女性
24	眼底検査	13.眼科	06.60歳代	02.女性
25	眼底検査	13.眼科	06.60歳代	02.女性

質問09 ①どのような検査をされましたか？ その他自由記載欄

NO.	その他検査	受診科	年齢	性別
26	眼底検査	13.眼科,16.泌尿器科	06.60歳代	02.女性
27	眼底検査	13.眼科	07.70歳代	02.女性
28	眼底検査	13.眼科	07.70歳代	02.女性
29	眼底検査	13.眼科	07.70歳代	02.女性
30	眼底検査	13.眼科	08.80歳以上	02.女性
31	眼底検査等	13.眼科	07.70歳代	01.男性
32	血圧・身長・体重	16.泌尿器科	05.50歳代	01.男性
33	血圧・体重	01.内科,16.泌尿器科,17.精神科	08.80歳以上	01.男性
34	健診の為。	01.内科,12.婦人科,16.泌尿器科,19.放射線診断科	01.19歳以下	02.女性
35	視力	13.眼科	07.70歳代	01.男性
36	視力・眼底	13.眼科	06.60歳代	02.女性
37	真菌	15.皮膚科	07.70歳代	01.男性
38	身長、体重	01.内科	02.20歳代	02.女性
39	生検	15.皮膚科	08.80歳以上	02.女性
40	大腸内視鏡	02.消化器内科	04.40歳代	02.女性
41	聴力	14.耳鼻咽喉科	02.20歳代	01.男性
42	聴力検査	14.耳鼻咽喉科	06.60歳代	02.女性
43	動脈硬化&全身	10.心臓血管外科	08.80歳以上	99無回答
44	内視鏡	16.泌尿器科	07.70歳代	01.男性
45	内視鏡	02.消化器内科	06.60歳代	99無回答
46	尿	16.泌尿器科	07.70歳代	02.女性
47	白内障	13.眼科	08.80歳以上	01.男性
48	歩行不可	03.呼吸器内科,05.神経内科	08.80歳以上	01.男性
49	目まい	14.耳鼻咽喉科	06.60歳代	01.男性
50	目視	15.皮膚科	06.60歳代	01.男性

質問09 ①どのような検査をされましたか？ その他自由記載欄

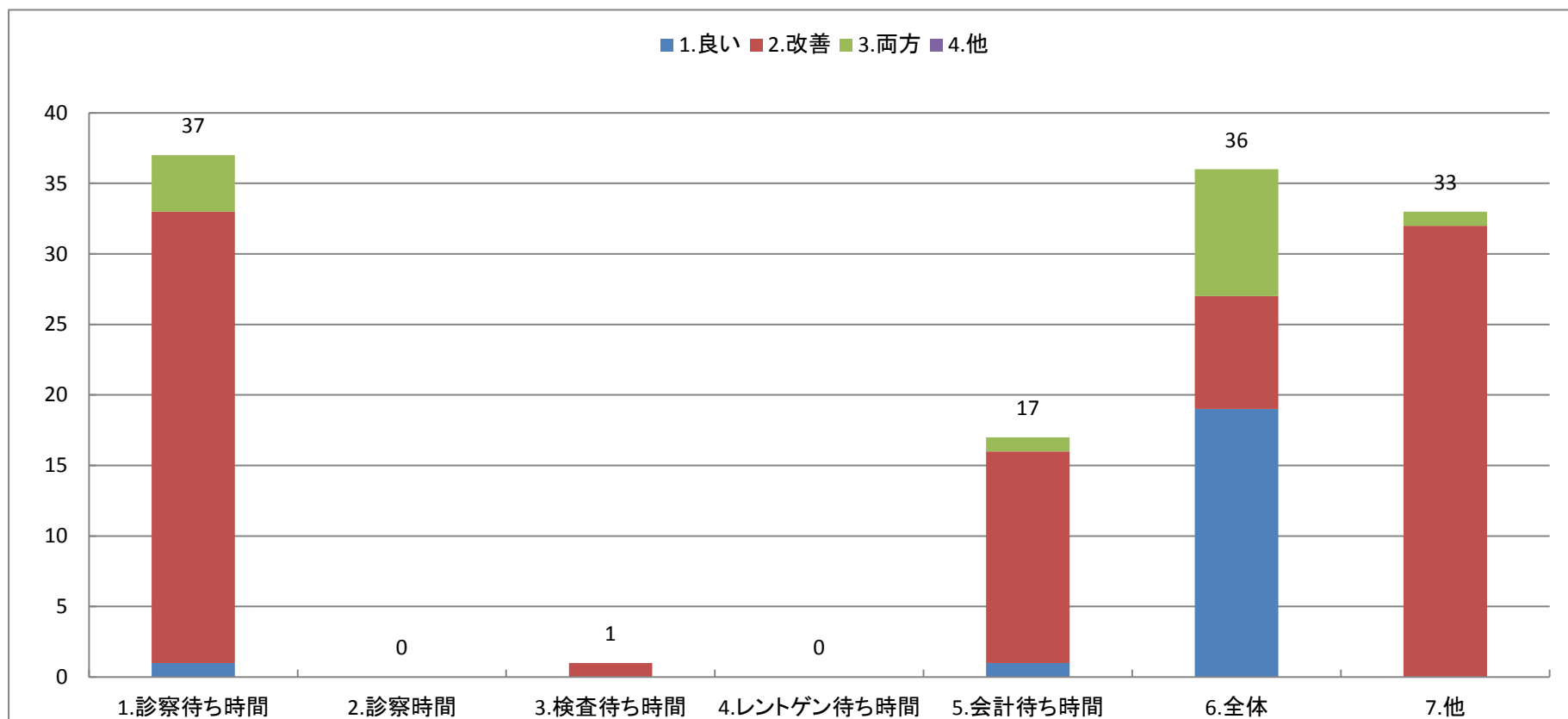
NO.	その他検査	受診科	年齢	性別
51	輸血	16.泌尿器科	06.60歳代	01.男性
52	膀胱鏡	16.泌尿器科	07.70歳代	01.男性

「【質問13 待ち時間について、ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。（自由回答）】」集計

【良・改】 \ 【区分】	1.診察待ち時間	2.診察時間	3.検査待ち時間	4.レントゲン待ち時間	5.会計待ち時間	6.全体	7.他	回答数	構成比率
1.良い	1	0	0	0	1	19	0	21	16.9%
2.改善	32	0	1	0	15	8	32	88	71.0%
3.両方	4	0	0	0	1	9	1	15	12.1%
4.他	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
回答数	37	0	1	0	17	36	33	124	100.0%
構成比率	29.8%	0.0%	0.8%	0.0%	13.7%	29.0%	26.6%	100.0%	

※ 有効回答数には、空白、特になしなど良い点・悪い点の判断がつかない回答はカウントしておりません。

※ 区分は、独自の判断基準で仕分けしております。回答内容を区分毎に仕分けしております。（回答数と回答者数は同じではありません。）



【質問13 待ち時間について、ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。（自由回答）】

NO.	区分	良・改	受診科	年齢	性別	ご意見・ご要望	アンケート回答				
							診察待ち時間	診察時間	検査待ち時間	レントゲン待ち時間	会計待ち時間
1	1.診察待ち時間	1.良い	16.泌尿器科	08.80歳以上	01.男性	今日は早く診察できたので、良かったと思います。	やや満足	やや満足	満足	無回答	やや満足
2	1.診察待ち時間	2.改善	01.内科	05.50歳代	99無回答	時間が長すぎる。	不満	やや不満	やや不満	やや満足	普通
3	1.診察待ち時間	2.改善	02.消化器内科	04.40歳代	02.女性	新患で来院した時、診察・検査で相当待ちました。	やや不満	満足	普通	普通	無回答
4	1.診察待ち時間	2.改善	02.消化器内科	06.60歳代	02.女性	先日、眼科の診療を受けた時4時間かかったのにはびっくりしました。	やや不満	普通	満足	無回答	普通
5	1.診察待ち時間	2.改善	02.消化器内科	06.60歳代	99無回答	長く待たされる時があるが、その時は急患があったとか、理由を患者さんに周知した方が、良いと思います。	無回答	満足	やや満足	無回答	やや満足
6	1.診察待ち時間	2.改善	02.消化器内科	07.70歳代	01.男性	診察まで待ち時間が長いのに、待ち合い室のイスの数が少ない。	不満	普通	満足	無回答	満足
7	1.診察待ち時間	2.改善	02.消化器内科	99無回答	99無回答	診察までの待ち時間が長い。	不満	無回答	無回答	無回答	無回答
8	1.診察待ち時間	2.改善	03.呼吸器内科,12.婦人科	07.70歳代	01.男性	予約外の受診も具合が悪くて来るのだから、配慮があってもいいのでは。強い咳をしながら診察まで4時間待ちました。	不満	満足	満足	満足	やや不満
9	1.診察待ち時間	2.改善	04.循環器内科	06.60歳代	01.男性	・診察までの待ち時間が長い。・効率よい診療の流れにしてほしい。・Dr.の診療時間をもう少し長くしてほしい(話を聞いてほしい)。	不満	不満	やや満足	やや満足	やや満足
10	1.診察待ち時間	2.改善	04.循環器内科	08.80歳以上	02.女性	予約時間より長い時間待つのは、予約の入れ方が適正ではないのではないかと。	やや不満	普通	無回答	無回答	普通
11	1.診察待ち時間	2.改善	06.外科	05.50歳代	02.女性	受付時間をスムーズにしてほしい。	不満	満足	やや不満	無回答	やや満足
12	1.診察待ち時間	2.改善	06.外科	07.70歳代	01.男性	月曜日は特に長い。	やや不満	やや満足	やや不満	無回答	普通
13	1.診察待ち時間	2.改善	07.整形外科	05.50歳代	02.女性	今日たまたま速かったが、日頃不満ばかり。特に泌尿器科は昔から患者が多くて、混雑してるのに効率が悪い。それから内科→他科に予約入れたら予約無しの人くらい待った。待つこと事前に知らせてほしかった。	やや不満	やや満足	無回答	普通	普通
14	1.診察待ち時間	2.改善	07.整形外科	06.60歳代	02.女性	予約しても待たされる1, 5hぐらい。不満。	不満	普通	無回答	無回答	満足

【質問13 待ち時間について、ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。（自由回答）】

NO.	区分	良・改	受診科	年齢	性別	ご意見・ご要望	アンケート回答				
							診察待ち時間	診察時間	検査待ち時間	レントゲン待ち時間	会計待ち時間
15	1.診察待ち時間	2.改善	07.整形外科,15.皮膚科	99無回答	99無回答	早い時間に来てでも待つ。少しでも予約時間を過ぎるとすぐ待つ。	普通	やや満足	無回答	無回答	やや満足
16	1.診察待ち時間	2.改善	12.婦人科	06.60歳代	02.女性	以前に予約無しで来院した時は、とても時間がかかり(5時間)、疲れました。(泌尿科) 母(車イス)の付き添いで来ていたので、本人はもっと疲れたと思います。(2時間ぐらいいは仕方がないかなあ、とは思いますが。5時間はきつかったです。)	普通	満足	無回答	無回答	満足
17	1.診察待ち時間	2.改善	13.眼科	04.40歳代	01.男性	予約時間と実際の診察時間がかけ離れていると、仕事に間に合わなくなる為、困る。	普通	満足	不満	無回答	満足
18	1.診察待ち時間	2.改善	13.眼科	07.70歳代	01.男性	もう少し早く受診出来る様にして欲しい。	不満	普通	無回答	無回答	普通
19	1.診察待ち時間	2.改善	13.眼科	08.80歳以上	01.男性	予約したのに待ち時間長い。順番の見通しがたたない。順番がいつたりきたりしている。	不満	普通	無回答	無回答	満足
20	1.診察待ち時間	2.改善	13.眼科	08.80歳以上	02.女性	待ち時間が長い。検査の都合もあるのは、分かるが番号が飛び飛びなので、いつまで待てば良いのか不安になる。	不満	普通	無回答	無回答	無回答
21	1.診察待ち時間	2.改善	15.皮膚科	01.19歳以下	01.男性	学校に通っているので、なるべく早く来るのですが、やっぱり授業に遅れてしまうので、もう少し待ち時間が少なくなると、いいなあと思います。	やや不満	普通	無回答	無回答	満足
22	1.診察待ち時間	2.改善	15.皮膚科	03.30歳代	99無回答	HPを施設利用者、順次、変えている。→泌尿器の時、予約していても待ち時間長い。	普通	満足	無回答	無回答	満足
23	1.診察待ち時間	2.改善	15.皮膚科	06.60歳代	02.女性	初診の時2, 3時間待った。	普通	普通	無回答	無回答	やや不満
24	1.診察待ち時間	2.改善	15.皮膚科	07.70歳代	01.男性	掲示板の番号が出ない。	不満	満足	無回答	無回答	満足
25	1.診察待ち時間	2.改善	16.泌尿器科	06.60歳代	02.女性	今日はもうイライラ2時間以上待った。	不満	普通	満足	無回答	普通
26	1.診察待ち時間	2.改善	16.泌尿器科	07.70歳代	01.男性	待ち時間が長すぎる。	やや不満	普通	満足	無回答	普通
27	1.診察待ち時間	2.改善	16.泌尿器科	07.70歳代	02.女性	10:00台の予約が一番混むので、9:00にしている。10:00の予約だと、2時間以上かかるので長い。	普通	やや満足	満足	無回答	やや満足
28	1.診察待ち時間	2.改善	16.泌尿器科	08.80歳以上	01.男性	・検査が終わってから、診察までの間の待ち時間が、少し長く感じる。地方から来るので、長いと冬場は困る。・駐車場が不便(遠い)。	やや不満	満足	満足	無回答	満足
29	1.診察待ち時間	2.改善	16.泌尿器科	99無回答	99無回答	9時に来て、帰ったの16時でした。初診は後回しと言われたけど、あまりにも酷い。	無回答	無回答	無回答	無回答	満足
30	1.診察待ち時間	2.改善	16.泌尿器科,19.放射線診断科	08.80歳以上	02.女性	・新患(初診)で来た時、診察まで5時間待ちました。いつ呼ばれるかわからず、トイレも行きづらかった。お腹もすきました。予約優先なのはわかるけど待ちすぎ…。待ち時間ではないですが…。→※アンケート用紙・えんぴつ付き・台紙付きでとても良いが、荷物が多く車イスを押す人間にとって、えんぴつブラブラして邪魔、服汚れる、用紙が傷む、でした。好き勝手言ってすいません。	普通	満足	満足	満足	やや満足
31	1.診察待ち時間	2.改善	17.精神科	03.30歳代	02.女性	精神科は午前中のみの為、混み合うと2時間以上普通に待つことも有るので、予約制になると尚、良いと思います。	普通	普通	無回答	無回答	普通

【質問13 待ち時間について、ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。（自由回答）】

NO.	区分	良・改	受診科	年齢	性別	ご意見・ご要望	アンケート回答				
							診察待ち時間	診察時間	検査待ち時間	レントゲン待ち時間	会計待ち時間
32	1.診察待ち時間	2.改善	17.精神科	05.50歳代	02.女性	受付から診察までの待ち時間が長いので、改善してもらいたい。	やや不満	満足	無回答	無回答	満足
33	1.診察待ち時間	2.改善	17.精神科	07.70歳代	02.女性	時に待ち時間がもっと長いです。	やや満足	普通	無回答	無回答	普通
34	1.診察待ち時間	3.両方	01.内科	07.70歳代	02.女性	受診科や時間によって、凄く待つ。今日は内科で早かった。	やや満足	やや満足	無回答	無回答	満足
35	1.診察待ち時間	3.両方	07.整形外科	08.80歳以上	02.女性	初めて来たので、結構待った。予約されている方が優先と聞き納得。仕方がないと思います。	普通	満足	無回答	無回答	満足
36	1.診察待ち時間	3.両方	14.耳鼻咽喉科	04.40歳代	02.女性	検査後の待ち時間は長くても仕方がないが、受診科の待合場所以外でも診察順番が分かるのが良かったのですが…。7:40に来て全て終わったのが11:50。	普通	やや不満	やや満足	無回答	無回答
37	1.診察待ち時間	3.両方	16.泌尿器科	08.80歳以上	01.男性	いつもとても待つ。(診察まで)	不満	普通	無回答	無回答	普通
38	3.検査待ち時間	2.改善	04.循環器内科	05.50歳代	01.男性	特に、体重と血圧だけで30分もかかるのはありえない！ 体重と血圧だけは、早く進められる様、整備してほしい。	普通	満足	不満	無回答	不満
39	5.会計待ち時間	1.良い	04.循環器内科	08.80歳以上	01.男性	会計早いです。	普通	満足	無回答	満足	満足
40	5.会計待ち時間	2.改善	01.内科,07.整形外科	07.70歳代	02.女性	支払いに戸惑う。時間がかかる。	やや不満	やや満足	普通	普通	やや満足
41	5.会計待ち時間	2.改善	02.消化器内科	06.60歳代	01.男性	前回自動精算が行列でした。台数不足では？	満足	無回答	無回答	無回答	満足
42	5.会計待ち時間	2.改善	02.消化器内科	07.70歳代	02.女性	精算機がもう1台あった方がいいと思う。	やや不満	無回答	満足	無回答	やや不満
43	5.会計待ち時間	2.改善	02.消化器内科,13.眼科	06.60歳代	02.女性	以前の様にするか、又精算機をもっと多く置く。	やや不満	普通	無回答	無回答	不満
44	5.会計待ち時間	2.改善	04.循環器内科	08.80歳以上	02.女性	もう1台精算機があってもいい。	満足	満足	無回答	無回答	普通
45	5.会計待ち時間	2.改善	06.外科	07.70歳代	02.女性	番号がでないことあり(質問12)	普通	普通	無回答	無回答	やや不満
46	5.会計待ち時間	2.改善	06.外科,13.眼科	08.80歳以上	02.女性	お年寄りには会計の機械操作が大変。混んでいない時は、窓口で呼んでくれるとありがたい。	やや不満	普通	無回答	無回答	満足
47	5.会計待ち時間	2.改善	07.整形外科	07.70歳代	02.女性	会計の待ち時間に関して、混雑している時間の待ち時間が長く、自動精算機を増やしてほしい。	普通	やや満足	無回答	無回答	不満
48	5.会計待ち時間	2.改善	09.脳神経外科	08.80歳以上	02.女性	会計番号表示されていないのに、並ばれるのはいかがなものかと思う。精算機の前で待つことが多い。	普通	普通	無回答	普通	普通
49	5.会計待ち時間	2.改善	11.小児科	01.19歳以下	02.女性	横入りするお年寄りが多いです。(支払いの時)並ぶ所をわかりやすくした方がいいと思います。	満足	満足	無回答	無回答	満足

【質問13 待ち時間について、ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。（自由回答）】

NO.	区分	良・改	受診科	年齢	性別	ご意見・ご要望	アンケート回答				
							診察待ち時間	診察時間	検査待ち時間	レントゲン待ち時間	会計待ち時間
50	5.会計待ち時間	2.改善	13.眼科	04.40歳代	99無回答	精算機をもう1台増やしたらいいと思う。あるいは機械の他に人による精算があってもいいと思う。（高齢の人は大変そう）	満足	満足	満足	満足	満足
51	5.会計待ち時間	2.改善	13.眼科	07.70歳代	01.男性	自動精算機が壊れると、長蛇の列になり、大変。もう1台置く必要があると思う。	普通	満足	普通	無回答	やや満足
52	5.会計待ち時間	2.改善	16.泌尿器科	08.80歳以上	01.男性	会計いつもは10～15分くらい待ちます。	やや満足	やや満足	無回答	無回答	満足
53	5.会計待ち時間	2.改善	17.精神科	05.50歳代	02.女性	もう少し自動会計機を増やして下さい。	普通	やや不満	無回答	無回答	やや不満
54	5.会計待ち時間	2.改善	17.精神科	07.70歳代	02.女性	もっと精算機を増やして欲しい。患者数に対して2台では少なすぎる。	不満	普通	無回答	無回答	不満
55	5.会計待ち時間	3.両方	01.内科,13.眼科	06.60歳代	01.男性	会計いつもはもう少し待つ。	やや不満	普通	やや不満	無回答	満足
56	6.全体	1.良い	01.内科	07.70歳代	02.女性	前の病院の時より、満足です。	普通	満足	普通	無回答	満足
57	6.全体	1.良い	02.消化器内科,07.整形外科,14.耳鼻咽喉科	08.80歳以上	02.女性	やや満足。	普通	やや満足	やや満足	普通	やや満足
58	6.全体	1.良い	02.消化器内科,07.整形外科,15.皮膚科	06.60歳代	01.男性	皆さん親切です。	満足	満足	無回答	無回答	満足
59	6.全体	1.良い	04.循環器内科	07.70歳代	01.男性	改善されてます。	満足	満足	無回答	無回答	満足
60	6.全体	1.良い	04.循環器内科	99無回答	99無回答	このぐらいかかると思って納得している。	普通	満足	満足	無回答	普通
61	6.全体	1.良い	04.循環器内科,16.泌尿器科	04.40歳代	02.女性	古い時より、待ち時間も短く、早く帰れるようになった。	満足	満足	満足	無回答	満足
62	6.全体	1.良い	06.外科,12.婦人科	04.40歳代	99無回答	新しくなって初めて来ましたが、親切に教えて下さるのでわかりやすいです。	満足	満足	やや満足	やや満足	やや満足
63	6.全体	1.良い	07.整形外科	08.80歳以上	02.女性	今日はスムーズに済みましたので、良かったかと思います。大変親切にしてくださいと、90歳の母でも分かりやすく思います。	満足	満足	無回答	無回答	満足
64	6.全体	1.良い	07.整形外科,13.眼科,14.耳鼻咽喉科	08.80歳以上	02.女性	新しくなって少々迷いましたが、慣れたら良い感じに進んでいる様です。	やや満足	普通	普通	普通	満足
65	6.全体	1.良い	10.心臓血管外科	08.80歳以上	01.男性	以前より改善されているように感じる。	普通	満足	普通	満足	満足
66	6.全体	1.良い	11.小児科	01.19歳以下	02.女性	待ち時間は長くても仕方ないと思ってます。今日は小児科でしたが、DrもNsも親切であります。	普通	満足	無回答	無回答	普通
67	6.全体	1.良い	15.皮膚科	06.60歳代	02.女性	皆さん親切であります。	やや不満	やや不満	無回答	無回答	普通

【質問13 待ち時間について、ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。（自由回答）】

NO.	区分	良・改	受診科	年齢	性別	ご意見・ご要望	アンケート回答				
							診察待ち時間	診察時間	検査待ち時間	レントゲン待ち時間	会計待ち時間
68	6.全体	1.良い	15.皮膚科	06.60歳代	99無回答	現状で良いと思います。	普通	普通	無回答	無回答	満足
69	6.全体	1.良い	16.泌尿器科	01.19歳以下	01.男性	待ち時間が短く、良かったです。	無回答	満足	無回答	無回答	満足
70	6.全体	1.良い	16.泌尿器科	07.70歳代	01.男性	開院当初は待ち時間がとても長かったりしたが、現在是对応も早く臨機応変に動いてくれていると思う。	やや満足	やや満足	やや満足	無回答	やや満足
71	6.全体	1.良い	16.泌尿器科	08.80歳以上	01.男性	このくらいは仕方ないのかな…。	普通	普通	満足	無回答	やや満足
72	6.全体	1.良い	17.精神科	04.40歳代	01.男性	特にありませんお疲れ様です。	満足	普通	無回答	無回答	普通
73	6.全体	1.良い	18.麻酔科	06.60歳代	02.女性	早い方だと思います。	無回答	無回答	やや満足	無回答	やや満足
74	6.全体	1.良い	99.無回答	06.60歳代	02.女性	いつもより早い。	普通	普通	普通	無回答	普通
75	6.全体	2.改善	04.循環器内科	07.70歳代	01.男性	待ち時間を予想して、読み物等の準備があれば致し方ない。	普通	満足	満足	無回答	やや不満
76	6.全体	2.改善	04.循環器内科	07.70歳代	01.男性	病院からは、少しでも早く帰りたい。待ち時間は、少なければ少ない程良い。今日は早かったが、いつもは長く待つので大変。	無回答	無回答	無回答	無回答	やや不満
77	6.全体	2.改善	06.外科	08.80歳以上	02.女性	出来れば少ない方が良い。	普通	満足	普通	普通	普通
78	6.全体	2.改善	09.脳神経外科	02.20歳代	01.男性	診察までの待ち時間・会計までの待ち時間…とにかく長い！！今日はたまたまどっちも早かったけど、いつもはすごく時間かかる。	やや満足	普通	無回答	無回答	満足
79	6.全体	2.改善	16.泌尿器科	05.50歳代	01.男性	北大のスタッフ、医師、看護師、その他スタッフの対応が素晴らしい！！ぜひ小樽市立も取り入れて。リニューアルから1ヶ月は良かった。その後ダメ！ご意見アンケート書いても、回答掲示板に載るまで1ヵ月半かかる。遅い！	やや満足	満足	無回答	無回答	普通
80	6.全体	2.改善	16.泌尿器科	08.80歳以上	01.男性	紹介で初めてきたのに2時間以上検査にかかると言われた。こんなにかかるなら先に言って欲しい。	無回答	無回答	不満	普通	無回答
81	6.全体	2.改善	17.精神科	04.40歳代	01.男性	窓口増やす。そもそもの数を考えていなかったのでは。	やや不満	満足	無回答	無回答	普通
82	6.全体	2.改善	99.無回答	07.70歳代	01.男性	意識の問題、字が小さい、案内も分かりづらい。職員本位になっている。設計ミスだと思っている。	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答
83	6.全体	3.両方	07.整形外科	05.50歳代	01.男性	1時間以上の待ち時間になると辛い。仕方ない事だとは思いが…。	無回答	無回答	無回答	やや不満	やや不満
84	6.全体	3.両方	07.整形外科	08.80歳以上	02.女性	早ければ良いが、他の病院(個人)よりは良いと思う。	やや満足	満足	無回答	満足	無回答
85	6.全体	3.両方	08.形成外科	07.70歳代	02.女性	今日はすんなりと待ち時間はなかったけど、他の曜日は待つ時もある。	無回答	満足	無回答	無回答	満足

【質問13 待ち時間について、ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。（自由回答）】

NO.	区分	良・改	受診科	年齢	性別	ご意見・ご要望	アンケート回答				
							診察待ち時間	診察時間	検査待ち時間	レントゲン待ち時間	会計待ち時間
86	6.全体	3.両方	13.眼科	01.19歳以下	01.男性	しょうがないですが、あまり待ちたくはありません。	やや不満	満足	無回答	無回答	満足
87	6.全体	3.両方	13.眼科	07.70歳代	02.女性	月曜日はもっと混み合う。	やや不満	満足	無回答	無回答	不満
88	6.全体	3.両方	15.皮膚科	07.70歳代	01.男性	本日はスムーズに進んだが、日によって待つ時もある。	普通	満足	無回答	無回答	普通
89	6.全体	3.両方	16.泌尿器科	08.80歳以上	02.女性	今日は早く終わったが、いつもはもっと待つ。	満足	やや満足	満足	満足	満足
90	6.全体	3.両方	17.精神科	03.30歳代	01.男性	通常はスムーズなのですが、時々ものすごく混んでいることがあり、その時は大変です。	やや満足	満足	無回答	無回答	やや満足
91	6.全体	3.両方	17.精神科	06.60歳代	01.男性	今日はとても早いが、いつもは受診と会計で3時間ぐらいかかる時がある。	満足	満足	無回答	無回答	無回答
92	7.他	2.改善	01.内科	03.30歳代	02.女性	待ち時間と少しちがうけど、受付の機械より前に、人がいて教えてくれた方がよいと思った。みどりの番号のついた紙を持って列に並ぶのが、わからなかった。	普通	普通	無回答	無回答	普通
93	7.他	2.改善	01.内科	05.50歳代	02.女性	オタモイ入口からのバスが6:45、その他は9時台・10時台しかなくて、6:45に乗ってくる為、かなり待つ事になります。来てからはスムーズですが、できれば、中央バスとの連携で7時台を増やしてほしいです。検討していただきたいと思います。	普通	普通	普通	無回答	普通
94	7.他	2.改善	01.内科	06.60歳代	02.女性	内科C受付で、長い列に不満。受付機で基本票を出し、それをトレーにいれ、席に座って待てるようにしてほしい。（他の病院で実施中）診察券や保険証を何度出させるのもおかしい。老人目線をお願いします。	普通	やや満足	満足	無回答	普通
95	7.他	2.改善	01.内科	07.70歳代	02.女性	予約票や診断票など、紙の無駄遣いではないか。再利用や、紙を小さくするなど、工夫しないと不経済だ。	やや不満	やや満足	無回答	無回答	やや不満
96	7.他	2.改善	01.内科,07.整形外科	07.70歳代	02.女性	会計の前が狭い。もっとゆとりがほしい。	普通	満足	普通	満足	やや満足
97	7.他	2.改善	01.内科,16.泌尿器科,17.精神科	08.80歳以上	01.男性	以前の旧病院の受付の仕方の方がまだよかった。とにかく、2重受付など手間がかかり、長すぎる。受付票なども各科毎大きくて、紙のムダ。北大のようなやり方がスムーズでよい。	不満	普通	不満	無回答	無回答
98	7.他	2.改善	02.消化器内科	07.70歳代	01.男性	朝の内科の受付が、ものすごく混んでいるので「受付の機械を増やす」「窓口の受付を別にする」など、対応して欲しい。受付だけで、30分程立ちっぱなしです。	やや満足	満足	満足	無回答	やや満足
99	7.他	2.改善	02.消化器内科	07.70歳代	02.女性	初めて8時前に来院しました。（8時までに来院するよう指示があったため）流れについて説明されていましたが、初めて来た方を初めから（入口で声をかけて）別にして説明しては？ 途中から来た人にとっては前半どんな話が出たのだろうと心配になります。また、番号札を渡され何十人も機械（受付機）の前に並ばされたが、何のために病人を並ばせるのですか？ 待ち時間が長いだけでも疲れるのに。8時までに来るようにと指示したのなら、受付機を7:30～動かすべきだと思います。一斉に受付するため更に、受診する科にて並ばされます。立って並ばなければならない状況を改善して下さい。	無回答	無回答	満足	無回答	無回答
100	7.他	2.改善	02.消化器内科	08.80歳以上	01.男性	特にCの受付が混んでいますが…。	やや不満	満足	やや不満	普通	やや不満
101	7.他	2.改善	02.消化器内科,14.耳鼻咽喉科	08.80歳以上	02.女性	車の置く所が遠いのと少ない。	普通	普通	やや不満	無回答	普通

【質問13 待ち時間について、ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。（自由回答）】

NO.	区分	良・改	受診科	年齢	性別	ご意見・ご要望	アンケート回答				
							診察待ち時間	診察時間	検査待ち時間	レントゲン待ち時間	会計待ち時間
102	7.他	2.改善	03.呼吸器内科	03.30歳代	99無回答	ニチイ(Cブロック)宮崎、安倍というクラーク、会計のクラーク態度悪い。	普通	満足	無回答	無回答	不満
103	7.他	2.改善	03.呼吸器内科	07.70歳代	01.男性	座る場所がない。立って待ってる状況。	やや不満	普通	無回答	無回答	やや不満
104	7.他	2.改善	03.呼吸器内科	07.70歳代	01.男性	Cブロックの待ち時間が長い。	普通	満足	満足	満足	満足
105	7.他	2.改善	04.循環器内科	05.50歳代	02.女性	◎採血受付の方の柔軟剤の臭いが、気になります。体調が悪い時は、とてもキツイです。	無回答	無回答	無回答	満足	無回答
106	7.他	2.改善	04.循環器内科	07.70歳代	01.男性	車とめられない。不便だ。そのために早く来なきゃならない。薬も1ヵ月分しかくれない。第2紹介してもらったけど同じだった。	やや不満	普通	無回答	無回答	普通
107	7.他	2.改善	07.整形外科	05.50歳代	02.女性	ブロック受付(Cブロック)…朝早い時、待たされすぎ。呼吸器もかかっているので、せっかく早目に来ていても、Cブロック受付でもたついて、採血を受けるのに遅くなる。他の科も受けなければならない時は、すごく困る。Cブロック受付、もう少しスムーズに！！	満足	満足	無回答	無回答	満足
108	7.他	2.改善	07.整形外科	07.70歳代	01.男性	緑町からのバス不便。	やや満足	やや満足	普通	普通	普通
109	7.他	2.改善	08.形成外科	01.19歳以下	01.男性	駐車に一番時間がかかりました。	普通	やや満足	無回答	無回答	普通
110	7.他	2.改善	09.脳神経外科	03.30歳代	02.女性	自動受付終了後、各科の受付に行くが、その受付に、どのように並んで順番通り受付してもらおうのかわからず、先にいた人よりも後から来た人が先に受付されたりしているのを、どうにかしてほしい。どこへどのように並べばいいのかわかるように線を引くなり、矢印でしるすなりしてほしい。	満足	満足	無回答	無回答	無回答
111	7.他	2.改善	10.心臓血管外科	06.60歳代	01.男性	スタッフはとめれるのに、駐車場がない。その待ち時間が長い。	やや満足	満足	やや不満	無回答	満足
112	7.他	2.改善	10.心臓血管外科	07.70歳代	02.女性	bの待ち合いがあつすぎて具合悪くなる。心臓悪いのに息苦しくなる。もう少し換気してほしいと皆言ってます。	普通	満足	無回答	無回答	普通
113	7.他	2.改善	13.眼科	07.70歳代	02.女性	内科、循環器について応対が駄目、言葉が足りない。先生が横柄である。	普通	やや満足	無回答	無回答	普通
114	7.他	2.改善	13.眼科	08.80歳以上	02.女性	自分の思いが通る予約にしてほしい。	やや不満	普通	無回答	無回答	満足
115	7.他	2.改善	14.耳鼻咽喉科	06.60歳代	02.女性	1Fのトイレが少ない。自動精算機のゴミ箱が低すぎる。(ふらつきがある)2Fのテレビ、癒し系の番組を流してほしい。オリンピック等皆が見たい番組を流してほしい。	無回答	無回答	無回答	無回答	不満
116	7.他	2.改善	14.耳鼻咽喉科	07.70歳代	01.男性	前よりわかりにくくなった。受付会計どこ？	普通	普通	無回答	無回答	普通
117	7.他	2.改善	14.耳鼻咽喉科	08.80歳以上	01.男性	会計のところで呼んでいるが、耳が遠く聞きづらい。マイクで呼んではどうか。	普通	満足	無回答	無回答	普通
118	7.他	2.改善	15.皮膚科	05.50歳代	02.女性	皮膚科はいつも混んでいて、席が足りません。	普通	やや不満	無回答	無回答	普通

【質問13 待ち時間について、ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。（自由回答）】

NO.	区分	良・改	受診科	年齢	性別	ご意見・ご要望	アンケート回答				
							診察待ち時間	診察時間	検査待ち時間	レントゲン待ち時間	会計待ち時間
119	7.他	2.改善	15.皮膚科	07.70歳代	02.女性	食べ物だとか、注意したりすることなど細かく教えてほしい。	普通	やや不満	無回答	無回答	普通
120	7.他	2.改善	16.泌尿器科	08.80歳以上	01.男性	駐車場狭い。入れるのに待つ→受付遅れる→更に待つ。	不満	満足	満足	無回答	満足
121	7.他	2.改善	16.泌尿器科	08.80歳以上	01.男性	駐車場が不便。	満足	満足	満足	無回答	満足
122	7.他	2.改善	16.泌尿器科	08.80歳以上	02.女性	予約なので、余裕を持って来院するようにしています。朝の受付で並ぶことが、足腰の悪い老いた母にはつらいため、付添って来ています。順番待ちが大変です。	普通	普通	無回答	無回答	普通
123	7.他	2.改善	99.無回答	08.80歳以上	02.女性	座る所がなく、違う所に座っていたら呼ばれていた。レシートの紙どうにかならないのか！！	不満	普通	無回答	無回答	無回答
124	7.他	3.両方	06.外科	07.70歳代	02.女性	会計まち中。	無回答	満足	満足	満足	無回答

VII. アンケート用紙

《表》

外来待ち時間に関するアンケート調査

外来を受診された患者さんから待ち時間についてのご意見をお伺いするためのアンケート調査です。
皆様からの率直なご意見やご要望を、今後の病院運営と患者さんに対するサービス充実に役立ててまいりますので
ご理解とご協力を、何卒よろしくお願い申し上げます。

該当する項目の□内にチェックをお願いします。（記入例：☑）

【患者さんの年齢について】				
質問 1	診察を受ける方のご年齢をお聞かせ下さい。			
	☐ 19歳以下	☐ 20歳代	☐ 30歳代	☐ 40歳代
	☐ 60歳代	☐ 70歳代	☐ 80歳以上	
質問 2	診察を受ける方の性別をお聞かせください。			
	☐ 男性	☐ 女性		
【本日の受診内容について】				
質問 3	何科を受診されましたか。（複数回答可）			
	☐ 内科	☐ 消化器内科	☐ 呼吸器内科	☐ 循環器内科
	☐ 外科	☐ 整形外科	☐ 形成外科	☐ 脳神経外科
	☐ 小児科	☐ 婦人科	☐ 眼科	☐ 耳鼻咽喉科
	☐ 泌尿器科	☐ 精神科	☐ 麻酔科	☐ 放射線診断科
	☐ 皮膚科	☐ 放射線治療科		
質問 4	診察のご予約をされましたか？			
	☐ 予約あり	☐ 予約無し（新患）		
上記質問で、『予約あり』と回答された方は、下記の質問①～②にチェックをお願いします。				
① 予約された時間をお聞かせ下さい。				
	☐ 8時台	☐ 9時台	☐ 10時台	☐ 11時台
	☐ 12時台	☐ 13時台	☐ 14時台	☐ 15時台
	☐ 16時台			
② 予約時間から実際の診察までの待ち時間はどのくらいでしたか？				
	☐ 10分以内	☐ 20分以内	☐ 30分以内	☐ 60分以内
	☐ 60分超			
【診察待ち時間について】				
質問 5	受付された時間から、診察までの待ち時間はどのくらいでしたか？			
	☐ 15分以内	☐ 30分以内	☐ 60分以内	☐ 120分以内
	☐ 120分超			
質問 6	診察までの待ち時間についてはいかがでしたか？			
	☐ 満足	☐ やや満足	☐ 普通	☐ やや不満
	☐ 不満			
【診察時間について】				
質問 7	医師の診療時間はどのくらいでしたか？			
	☐ 5分以内	☐ 10分以内	☐ 15分以内	☐ 30分以内
	☐ 30分超			
質問 8	医師の診療時間についてはいかがでしたか？			
	☐ 満足	☐ やや満足	☐ 普通	☐ やや不満
	☐ 不満			



《裏》

該当する項目の□内にチェックをお願いします。（記入例：☑）

【採血・採尿・心電図・エコーなどの検査について】	
質問 9	採血・採尿・心電図・エコーなどの検査（レントゲン・CT・MRI除く）はありましたか？
	☐ 検査あり ☐ 検査無し
上記質問で、『検査あり』と回答された方は、下記質問①～③にチェックをお願いします。	
① どのような検査をされましたか？（複数選択可）	
	☐ 採血 ☐ 採尿 ☐ 心電図 ☐ エコー
	☐ その他（ ）
② 検査の待ち時間はどのくらいでしたか？	
	☐ 15分以内 ☐ 30分以内 ☐ 60分以内 ☐ 120分以内 ☐ 120分超
③ 検査の待ち時間についてはいかがでしたか？	
	☐ 満足 ☐ やや満足 ☐ 普通 ☐ やや不満 ☐ 不満
【レントゲン検査（CT・MRI含む）について】	
質問 10	レントゲン検査（CT・MRI含む）はありましたか？
	☐ 検査あり ☐ 検査無し
上記質問で、『検査あり』と回答された方は、下記質問①～③にチェックをお願いします。	
① どのようなレントゲン検査をされましたか？（複数選択可）	
	☐ レントゲン ☐ CT ☐ MRI
② レントゲン検査の待ち時間はどのくらいでしたか？	
	☐ 15分以内 ☐ 30分以内 ☐ 60分以内 ☐ 120分以内 ☐ 120分超
③ レントゲン検査の待ち時間についてはいかがでしたか？	
	☐ 満足 ☐ やや満足 ☐ 普通 ☐ やや不満 ☐ 不満
【会計の待ち時間について】	
質問 11	会計の待ち時間はどのくらいでしたか？
	☐ 5分以内 ☐ 10分以内 ☐ 15分以内 ☐ 30分以内 ☐ 30分超
質問 12	会計の待ち時間についてはいかがでしたか？
	☐ 満足 ☐ やや満足 ☐ 普通 ☐ やや不満 ☐ 不満
質問 13	待ち時間について、ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。（自由回答）

ご協力ありがとうございました。

◆情報の取扱い
当アンケートにご記入いただいた情報は、「株式会社ニチイ学館」において
アンケートの集計および分析のために使用させていただきます。





患者満足度調査 報告書

株式会社ニチイ学館

〒 101-8688

東京都千代田区神田駿河台2丁目9番地

TEL : 03-3291-2121

<http://www.nichiigakkan.co.jp>

札幌支店

〒 060-0005

北海道札幌市中央区北五条西2-5

JRタワーオフィスプラザさっぽろ18F

TEL : 011-252-2626