小樽市立病院
OTARU GENERAL HOSPITAL

外来待ち時間調査の結果について

平成２８年７月25日～27日実施

平成 28 年度　待ち時間調査結果の概要及び今後の対策

小樽市立病院サービス向上委員会

〇調査実施期間：平成 28 年 7 月 25 日（月）～27 日（水）（8 時 40 分～14 時 30 分）
〇有効回収数：869 件

Ⅰ）調査概要

アンケート回答者の年齢構成は、全体の 70.8%が 60 歳以上で、前回調査よりも 1.0%減少、60 歳未満の方は 1.6%増でしたが、前回同様に高齢の患者層が多い結果となりました。

受診科は、泌尿器科、整形外科、眼科に受診された方が約 3 割を占めており、前回同様この 3 診療科の受診患者さんが多かった事がわかります。

Ⅱ）調査結果（各項目ごとの調査結果の概要）

調査項目は、「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アンケート形式で調査しました。満足度は、「満足・やや満足・普通・やや不満・不満」の 5 段階としました。

調査報告書 9 ページから 13 ページ右上の満足度は、「満足・やや満足」を満足と捉え、回答者全体から見た比率を示しており、さらに前回調査との比較を表記しました。

各項目ごとの満足率については、「診察までの待ち時間」は 35.5%（前回比較 0.3%増）、「医師の診療時間」は 57.8%（同 3.2%減）、「検査の待ち時間」は 52.8%（同 3.9%増）、「レントゲン検査の待ち時間」は 61.4%（同 4.1%増）、「会計の待ち時間」は 46.9%（同 11.5%減）であり、検査及びレントゲンの待ち時間について満足度が向上する一方で、会計の待ち時間については満足度が大きく減少する結果となりました。

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 78.9%（前回比較 2.3%増）、「医師の診療時間」は 95.2%（同 1.3%減）、「検査の待ち時間」は 91.2%（同 1.3%増）、「レントゲン検査の待ち時間」は 96.2%（同 2.9%増）、「会計の待ち時間」は 90.6%（3.9%減）となり、前回同様に他の項目に比べて診察までの待ち時間について不満に思われている方が多いことがわかります。診察までの待ち時間以外の項目については、医師の診療時間と会計の待ち時間が前回比較で微減となっているものの、問題ない（普通以上）と捉えられている方が、いずれも 9 割を超えており、ほぼ良好な結果であったと言えます。

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」の患者さんについて、時間帯別で見た診察までの待ち時間では、予約時間が 8 時台から時間が進むにつれて、待ち時間が「30 分を超える」割合が増えていき、11 時台では 61.3%と極端に高い割合になっていますが、12 時を過ぎると急激に減少しています。

満足度については、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りますが、それでも 60 分以内であれば 7 割の方が仕方ないと許容していただけていることがわかります。一方、待ち時間が 60 分を超えると 51%、48 名の方が不満に感じられており、これは、予約ありの患者さん 667 名の 7.2%に当たるものの、前年比較では 2.0%、14 名減少しており、患者さんが待ち時間に関してある程度はやむを得ないと考えられる傾向が、わずかに高まっていることが窺えます。

「予約なし」の患者さんについて、こちらは予約外であるということを認識されているからか、診察までの待ち時間が 60 分以内であれば不満の割合は 2 割未満に留まっています。しかし、60 分を超えると 5 割強の方が不満に感じる結果となっており、これは、予約なしの患者さん 175 名の 22%（39 名）に当たるもので、予約ありの患者さんとは対照的に、前年比較で 7%、15 名の増となりました。

患者さんの混雑状況によって診察までの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すが、患者さんの満足度を向上させるためには、待ち時間を 60 分以内に留める工夫を今後も考えていく必要があります。

「医師の診療時間」に関する満足度について、診療時間 5 分以内が 6 割強、10 分以内が 3 割弱となっており、5 分以内のうち 7%は不満ありとの回答でしたが、それでも全体の 93.0%の方が普通以上の回答であり、良好な結果となっています。しかし、前回比較でみると、この設問全体の不満割合が、前回調査の 3.5%から 4.8%に微増する結果となりました。

「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 割強の患者さんが呼ばれており、患者さんも概ね満足されている結果でしたが、15 分を超えると 14.1%（前回 19.0%）、30 分を超えると 44.4%（前回 31.8%）の方が不満と感じられているので、検査の待ち時間としては 15 分以内が満足の目安であることがわかります。この傾向は前回調査と同様ですが、この設問全体としては、前回比較で 3.9%の満足度増となりました。

「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 割強の患者さんが呼ばれており、患者さんも概ね満足されている結果でしたが、15 分を超えると前項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わかります。この傾向は前回調査と同様ですが、この設問全体としては、前回比較で 4.1%の満足度増となりました。

「会計の待ち時間」に関する満足度について、15 分以内で全体の 9 割弱の患者さんが呼ばれており、患者さんもほぼ満足されている結果でしたが、15 分を超えると不満が増えてくる傾向にあることがわかります。特に 15 分を超える人数が、前回調査では 29 名だったのに対し、今回の調査では 72

名と 43 名増の結果となっており、何らかの対策が必要であると考えられます。

会計に関しては、本調査業務の受託業者である（株）ニチイ学館へ業務委託をしており、同社が、今回の問題点について分析を行なった結果、混雑時のフォロー体制が不足していたことが原因として判明しました。この対策として、今後、担当者間での声掛けを行う体制を構築し、待ち時間が 15 分以上にならないよう管理徹底を行っていくこととしています。

ここまでが、満足度調査 5 項目に対する結果となっており、全体を通してみると、「診察までの待ち時間の緩和策」及び不満が増加している「会計待ち時間」の解消が重要課題であることがわかります。

Ⅳ）部署・検査内容別集計

回答者の予約割合としては、約 8 割の方が予約診療という結果であり、前回同様に予約診療が推進されていることがわかります。なお、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ました。

患者数（有効回答数）が多い診療科は、泌尿器科、整形外科、眼科、内科の順となっていますが、予約ありの患者さんの不満割合が多い診療科は、眼科（32.4%、前回 48.2%）、精神科（31.3%、前回 12.9%）、外科（26.9%、前回 29.0%）となっています。前回調査で不満が多かった 4 つの診療科について、今回の調査では、呼吸器内科の不満割合は 23.2%減（36.6%→13.4%）、外科は同 2.1%減（29.0%→26.9%）、眼科は同 15.8%減（48.2%→32.4%）、泌尿器科は同 3.9%減（27.7%→23.8%）となっており、すべて改善傾向にありました。眼科に関しては、待ち時間が 30 分以上の患者さんが半数を超えていることが不満の割合が高くなっている原因と思われますが、外科に関しては待ち時間自体は 30 分超が 14.0%減（51.9%→37.9%）となっているにも係わらず不満割合が 2.1%減に留まっているため、不満要因が他にないか分析が必要と思われます。

精神科は、不満割合が前回調査から 18.4%増加しており、眼科同様に待ち時間が 30 分以上の患者さんが半数を超えていることが不満の割合が高くなっている原因と思われます。

診察までの待ち時間について、「予約なし」の患者さんは、全体の対象者が 173 名と少ないこともあり一概には言えないところもありますが、「予約あり」の患者さんが 30 分以上の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、120 分以上の待ち時間で不満になる傾向となっていることがわかります。それは、「予約なし」の患者さんのやや不満・不満の割合が 29.8%で、同じく待ち時間 120 分超の患者さんの割合が 20.8%であることからも見て取れます。また、前回は 60 分超の待ち時間の患者さんが 41 名だったのに対し、今回は 74 名となっており、予約なしの患者さんの待ち時間が増加している事がわかります。これに伴い不満割合が、前回の 24.4%から 5.4%増加していると思われます。

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 割が 10 分以内となっており、普通と回答した方を含めると適切であると感じている方が 95.2%と高い比率であることから概ね満足いただけていると言えます。これは前回調査と同様の結果であり、医師の診察においての満足度が高いということが証明された結果だと言えます。

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採血等の検査があった方は、284 名で全体の 3 割強となっています。そのうち、91.0%の患者さんは待ち時間が 30 分以内となっており、91.2%の患者さんが満足度普通以上の回答をしています。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わかり、この結果は、前回調査とほぼ変わらない傾向となっています。

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、158 名で全体の 2 割弱となっています。そのうち、92.9%の患者さんは待ち時間が 30 分以内となっており、同じく 96.2%の患者さんが満足度普通以上の回答をしています。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方が多いことがわかります。この結果は前回調査とほぼ変わらない傾向となっていますが、15 分以内の割合が 4.2%増加し、満足との回答も 3.7%増加しているのは、改善効果が表れた結果と言えます。

Ⅴ）クロス集計

クロス集計については、前述までの数値結果を質問項目に沿ってまとめ、調査報告書の 36 ページから 40 ページに掲載しました。

なお、今回の調査で新しく質問項目として追加した『質問 6：待ち時間についての職員対応（声掛け・説明）がありましたか？』について、「声掛けがあった」と回答された方は、全体 805 名のうち 308 名、38.3%でした。この設問は、アンケート対象者全員に対して聞いているので、待ち時間がなかったために声掛けしていないケースがあることを考えると、高い頻度で声掛けが実行されたと言えます。前回の待ち時間調査の結果を受け、待ち時間に対する声掛けを行っており、仮に待ち時間 30 分未満の患者さん 436 名を除いた場合に、残る患者さんの 8 割以上に声掛けをしたことになります。今回の結果及び今後の待ち時間緩和として、予約患者さんには 30 分未満のうちに声を掛け、予約外の患者さんにも 60 分未満のうちに声掛けをすると、不満となる方がさらに減少するのではないかと思われます。

Ⅵ）部署・検査内容別集計

自由記載として患者さんから頂いたご意見について、改善に関する主なご意見としては、診察までの待ち時間に関する要望 16 件（前回 32 件から 16 件減少）、会計待ち時間に関する要望 18 件（前回 15 件から 3 件増加）、その他施設に関する要望 22 件（前回 32 件から 10 件減少）が寄せられました。前回は、駐車場に関する改善要望が 6 件寄せられていましたが、前回調査後に新駐車場が完成したことから今回の調査での改善要望は皆無でした。

診察までの待ち時間に関する改善希望については、当日受診した診療科に係らずご意見を頂いており、16 件中眼科に関するご意見が 8 件と最も多く、「予約時間に対して待ち時間が長すぎる」との不満が多く寄せられています。次いで泌尿器科の 3 件となっており、同様の理由となっています。また「待ち時間についての声掛け」の希望や「目安の時間を表示して欲しい」などのご意見もありました。この結果により、予約の取り方に関する改善の再検討が望まれるところであり、また、前回の待ち時間調査以降、待ち時間に対する声掛けが行われており、これをさらに進めるために電子カルテ上での待ち時間を参考に、声掛けをしてみるのも一つの方法として考えられます。

会計の待ち時間については、18 件中 7 件（前回 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、7 件が「料金計算自体の迅速化」を求める声となっています。その他にも、「会計受付票への料金の記入」を希望する声や「座る場所を確保して欲しい」というご意見もありました。前回も同様でしたが、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わかります。この状況の解消には、ご意見にも多くあるように自動精算機の台数を増やすことが即効性のある方法ですが、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りません。また、料金精算の迅速化については、前述した委託事業者の改善策の効果も見極めていく必要があります。

全体的には、今回の調査結果により、検査や放射線での待ち時間については改善傾向にあり、診察までの待ち時間と会計待ち時間においては更なる改善が必要であるという結果となりました。また、患者さんの『慣れと諦め』が出てきていると推測される部分も多く見受けられました。

一方で、ご意見の中には、21 件のお褒めの言葉もあり、「全体的に良好・満足」というご意見や「スムーズです」、「医師、看護師が親切で感謝している」という声も多数いただいており、職員の日頃の努力を感じている患者さんも少なからずいることがわかりました。

また、「大きな病院での待ち時間はある程度は致し方ないと思っている」とのご意見も多く寄せられており、声掛けにより患者さんの気持ちが変化してきている傾向が窺えます。

課題のある部分では、一部の部門に限られるものもありますが、今回の結果を踏まえ各部門が一丸となり改善の取り組みをさらに進めていくことが求められます。

小樽市立病院 様

平成２８年度
外来待ち時間に関するアンケート調査報告書

【平成28年10月】

株式会社ニチイ学館
ニチイ 札幌支店

Powered by メディボイス

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 22

Ⅴ．クロス集計 P 36

Ⅵ．自由記載 P 41

Ⅶ．アンケート用紙 P 52

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

Ⅰ．調査概要

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

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

H28.7.25　～　H28.7.27

（H27年度）
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：　869 枚
回収率：　72.4%

（H27年度）
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

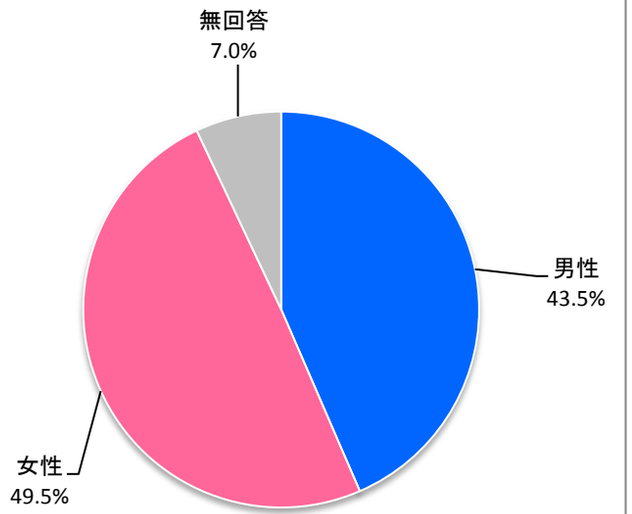
「質問４　診察の予約有無」
・質問４の回答が“空白”で、関連する質問（①②）が無回答のデータは“予約無し”にメンテナンス
・質問４の回答が”２：“予約無し”および“空白”で、関連する質問（①②）に回答がある場合は“予約あり”にメンテナンス

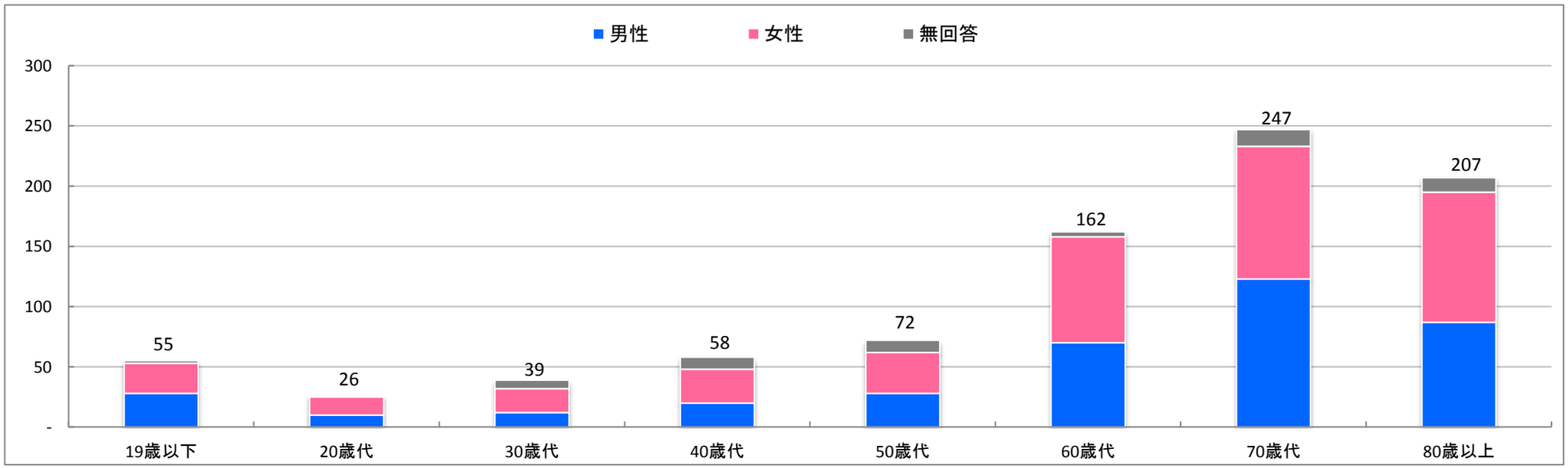
「質問10　採血など（レントゲン除く）検査の有無」、「質問11　レントゲン検査有無」
・質問10（11）の回答が“空白”で、関連する質問（①～③）が無回答のデータは“検査無し”にメンテナンス
・質問10（11）の回答が“検査無し”および、“空白”で、関連する質問（①～③）に回答がある場合は“検査あり”にメンテナンス

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

7.回答者構成-①　患者さんの「年齢」×「性別」

年齢＼性別	男性	女性	無回答	合計	比率(%)	【H27年度】合計	【H27年度】比率(%)
19歳以下	28	25	2	55	6.3%	40	4.5%
20歳代	10	15	1	26	3.0%	20	2.2%
30歳代	12	20	7	39	4.5%	29	3.2%
40歳代	20	28	10	58	6.7%	68	7.6%
50歳代	28	34	10	72	8.3%	87	9.7%
60歳代	70	88	4	162	18.6%	185	20.6%
70歳代	123	110	14	247	28.4%	263	29.3%
80歳以上	87	108	12	207	23.8%	196	21.9%
無回答	-	2	1	3	0.3%	9	1.0%
合計	378	430	61	869	100.0%	897	100.0%
比率(%)	43.5%	49.5%	7.0%	100.0%			
【H27年度】合計	394	434	69	897			
【H27年度】比率(%)	43.9%	48.4%	7.7%	100.0%			



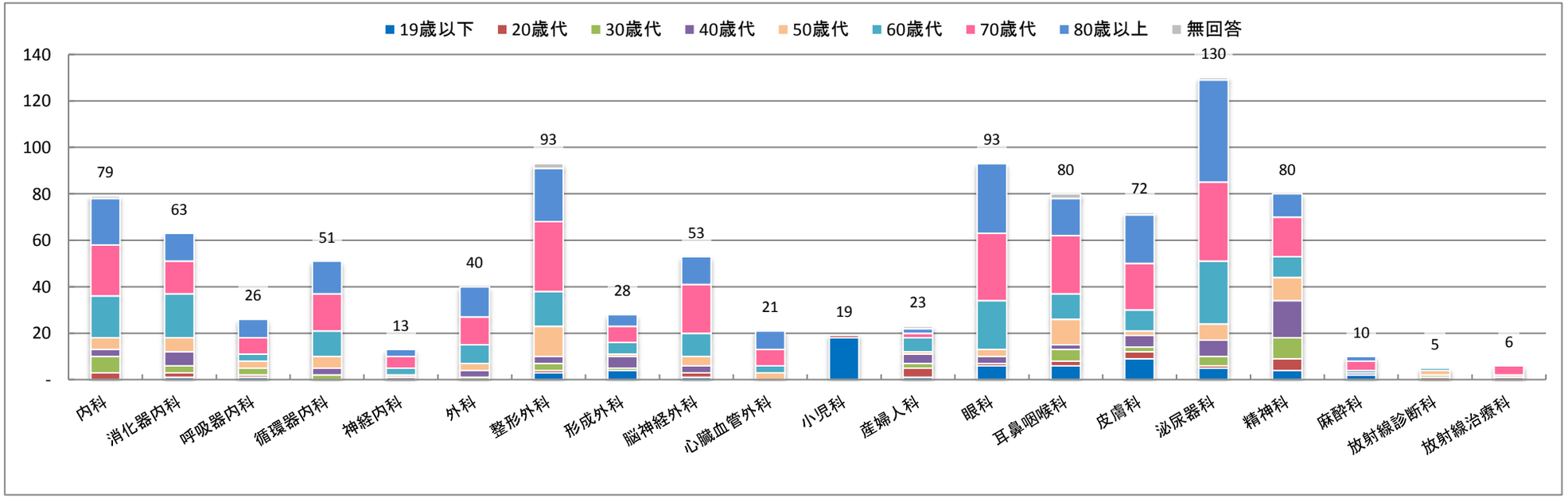


Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

7.回答者構成-②　「年齢」×「受診科（複数回答あり）」

受診科（複数回答あり）

年齢	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	産婦人科	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	合計	比率（%）
19歳以下	-	1	1	-	-	-	3	4	1	-	18	1	6	6	9	5	4	2	-	-	1	62	6.3%
20歳代	3	2	1	-	-	-	1	-	2	-	1	4	1	2	3	1	5	-	1	-	-	27	2.7%
30歳代	7	3	3	2	-	1	3	1	-	-	-	2	-	5	2	4	9	-	1	-	-	43	4.4%
40歳代	3	6	-	3	1	3	3	5	3	-	-	4	3	2	5	7	16	1	-	1	1	67	6.8%
50歳代	5	6	3	5	1	3	13	1	4	3	-	1	3	11	2	7	10	-	2	1	1	82	8.3%
60歳代	18	19	3	11	3	8	15	5	10	3	-	6	21	11	9	27	9	1	1	-	-	180	18.2%
70歳代	22	14	7	16	5	12	30	7	21	7	-	2	29	25	20	34	17	4	-	4	-	276	27.9%
80歳以上	20	12	8	14	3	13	23	5	12	8	-	2	30	16	21	44	10	2	-	-	-	243	24.6%
無回答	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1	-	2	1	1	-	-	-	-	-	8	0.8%
合計	79	63	26	51	13	40	93	28	53	21	19	23	93	80	72	130	80	10	5	6	3	988	100.0%
比率(%)	8.0%	6.4%	2.6%	5.2%	1.3%	4.0%	9.4%	2.8%	5.4%	2.1%	1.9%	2.3%	9.4%	8.1%	7.3%	13.2%	8.1%	1.0%	0.5%	0.6%	0.3%	100.0%	
【H27年度】合計	72	88	33	60	20	38	111	25	40	34	21	19	99	81	60	114	73	5	5	2	12	1,012	
【H27年度】比率(%)	7.1%	8.7%	3.3%	5.9%	2.0%	3.8%	11.0%	2.5%	4.0%	3.4%	2.1%	1.9%	9.8%	8.0%	5.9%	11.3%	7.2%	0.5%	0.5%	0.2%	1.2%	100.0%	



Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

Ⅱ．調査結果

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

Ⅱ-1　質問7 診察までの待ち時間についてはいかがでしたか？

	今回(H28年度)				前回(H27年度)			
	予約あり	予約無し	合計	比率(%)	予約あり	予約無し	合計	比率(%)
満足	173	38	211	25.1%	163	46	209	25.0%
やや満足	76	12	88	10.5%	70	15	85	10.2%
普通	292	73	365	43.3%	283	63	346	41.4%
やや不満	77	33	110	13.1%	109	27	136	16.3%
不満	49	19	68	8.1%	46	13	59	7.1%
有効回答数	667	175	842	100.0%	671	164	835	100.0%
無回答	19	8	27		49	13	62	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

Ⅱ-1　質問7 診察までの待ち時間についてはいかがでしたか？

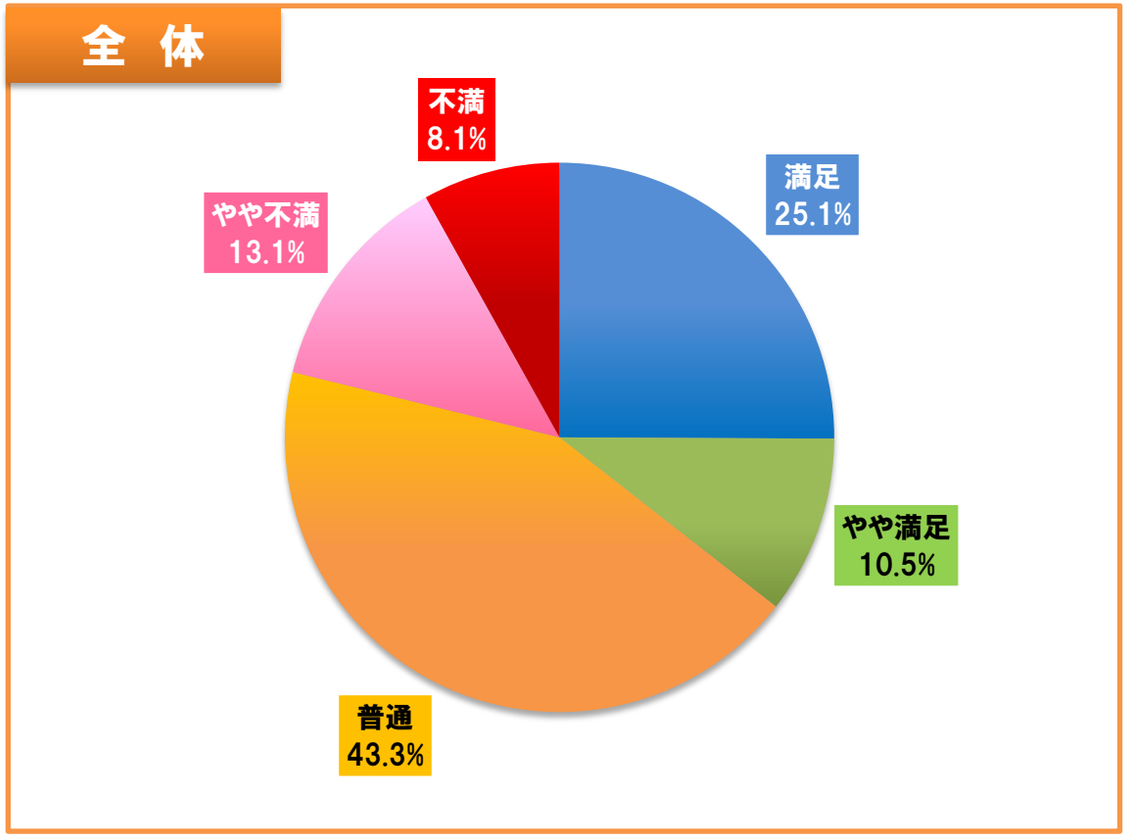
満足率

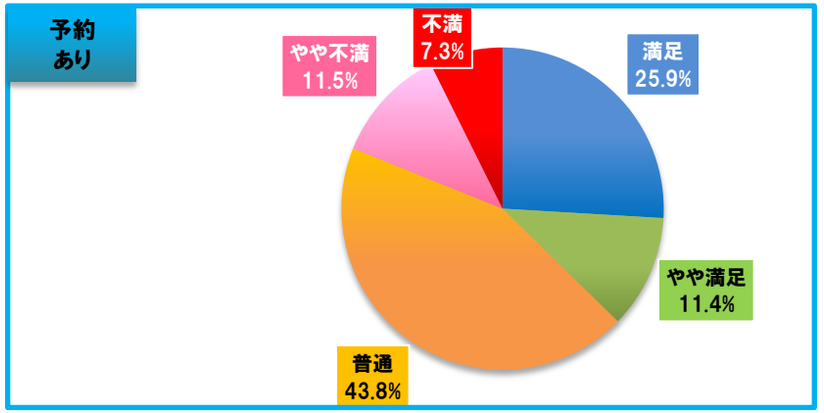
35.5%

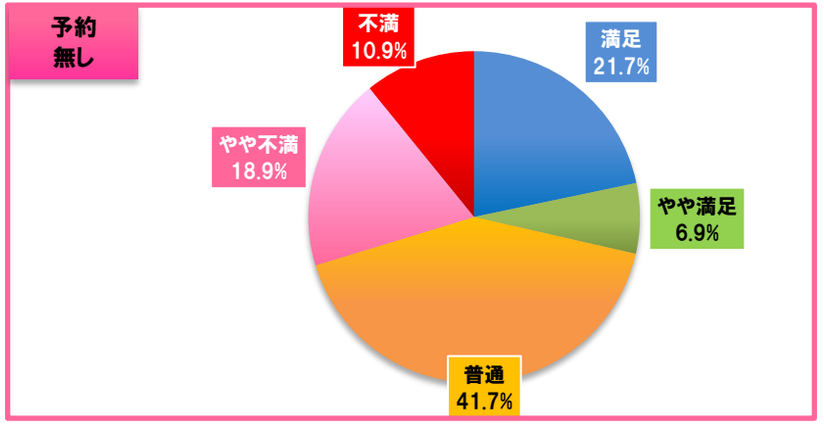
（前回：35.2%）

前回との差異

0.3%







Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

Ⅱ-2　質問9 医師の診療時間についてはいかがでしたか？

	今回(H28年度)				前回(H27年度)			
	予約あり	予約無し	合計	比率(%)	予約あり	予約無し	合計	比率(%)
満足	314	63	377	45.5%	325	77	402	48.2%
やや満足	82	20	102	12.3%	92	15	107	12.8%
普通	233	77	310	37.4%	231	65	296	35.5%
やや不満	18	12	30	3.6%	13	6	19	2.3%
不満	8	2	10	1.2%	9	1	10	1.2%
有効回答数	655	174	829	100.0%	670	164	834	100.0%
無回答	31	9	40		50	13	63	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

Ⅱ-2　質問9 医師の診療時間についてはいかがでしたか？

満足率

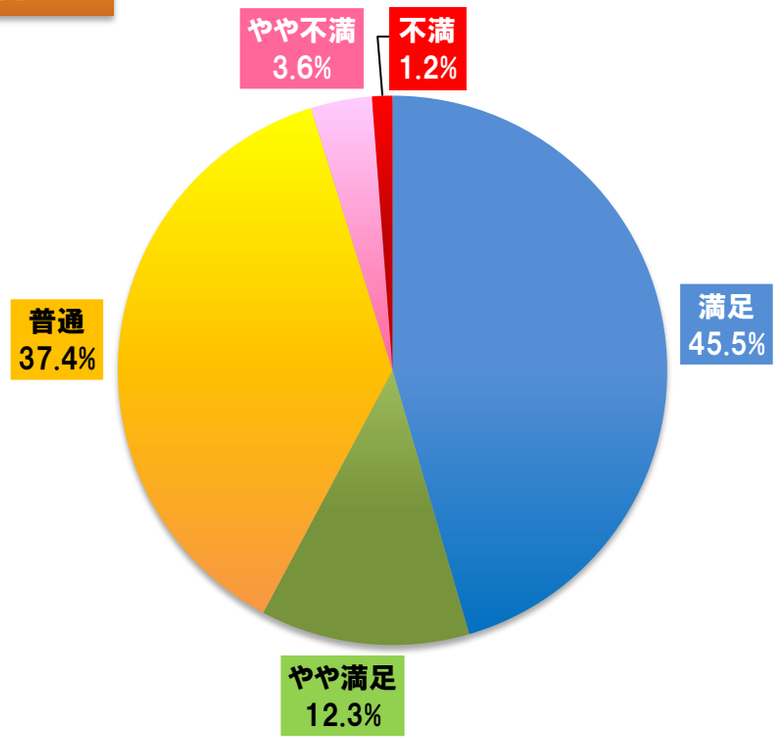
57.8%

（前回：61.0%）

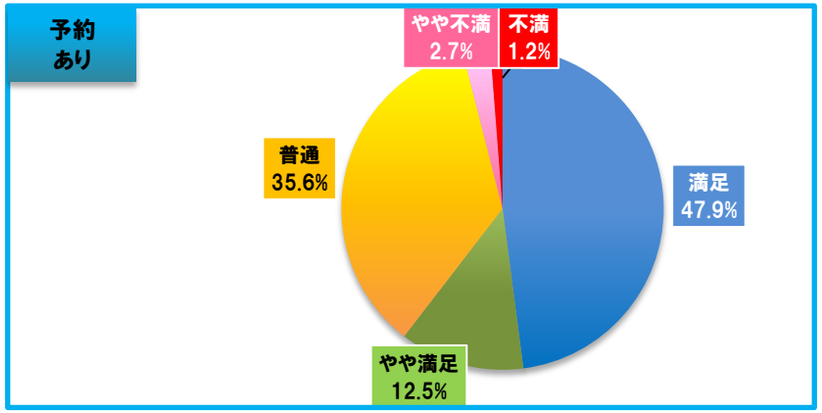
前回との差異

▲ 3.2%

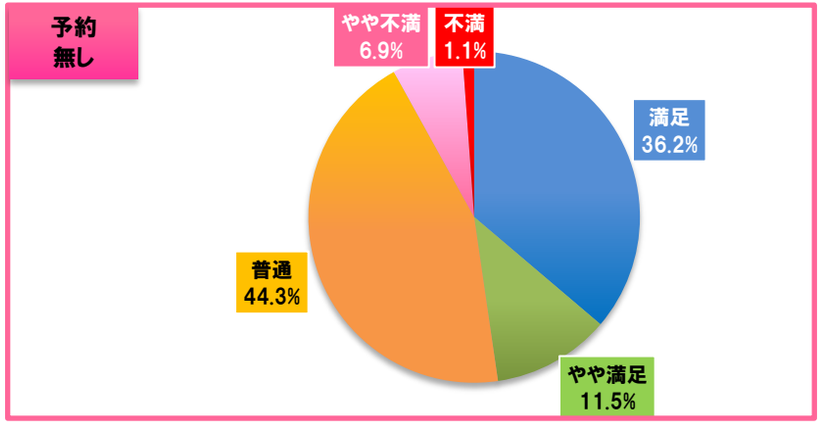
全　体



予約あり



予約無し



Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

Ⅱ-3　質問10 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？

	今回(H28年度)				前回（H27年度）			
	予約あり	予約無し	合計	比率(%)	予約あり	予約無し	合計	比率(%)
満足	103	10	113	39.8%	111	13	124	39.1%
やや満足	34	3	37	13.0%	25	6	31	9.8%
普通	91	18	109	38.4%	118	12	130	41.0%
やや不満	20	−	20	7.0%	23	2	25	7.9%
不満	4	1	5	1.8%	6	1	7	2.2%
有効回答数	252	32	284	100.0%	283	34	317	100.0%
無回答	434	151	585		437	143	580	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

Ⅱ-3　質問10 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？

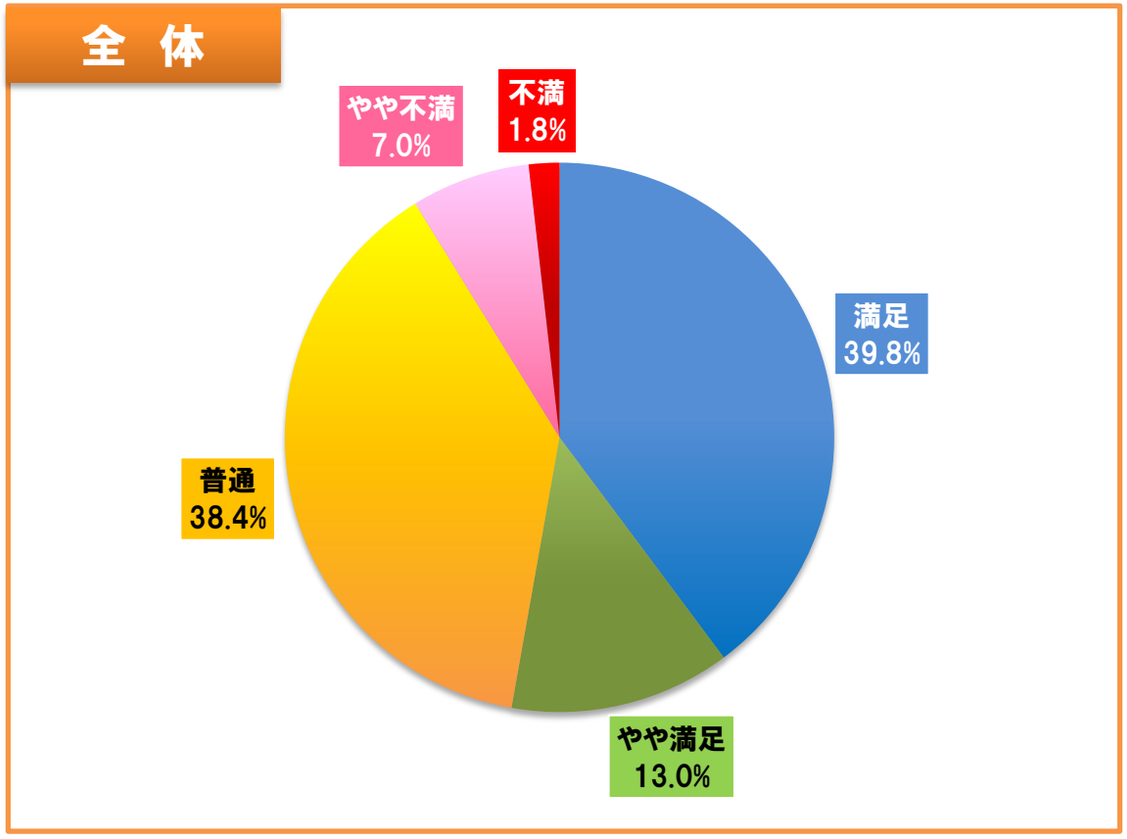
満足率

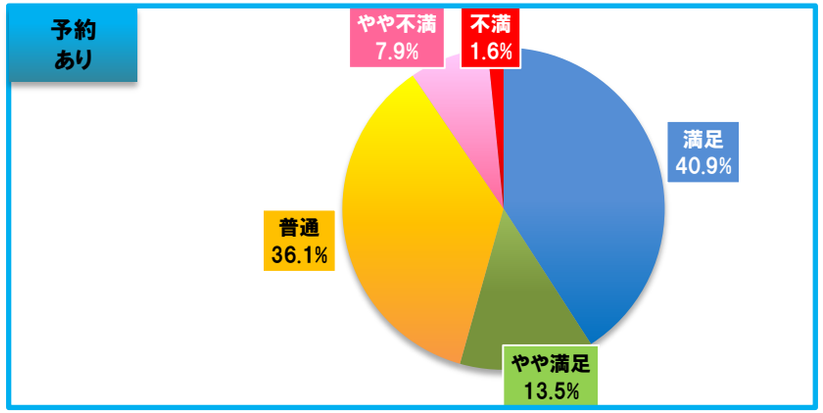
52.8%

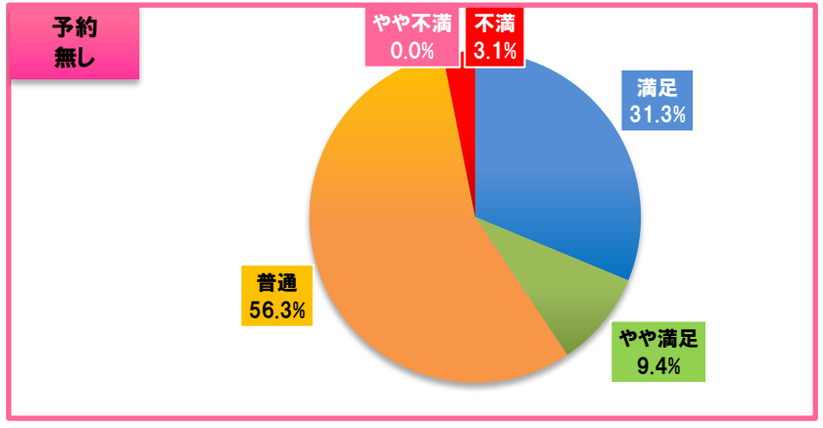
（前回：48.9%）

前回との差異

3.9%







Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

Ⅱ-4　質問11 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？

	今回(H28年度)				前回(H27年度)			
	予約あり	予約無し	合計	比率(%)	予約あり	予約無し	合計	比率(%)
満足	56	22	78	49.4%	57	18	75	45.7%
やや満足	16	3	19	12.0%	14	5	19	11.6%
普通	39	16	55	34.8%	45	14	59	36.0%
やや不満	3	3	6	3.8%	5	4	9	5.5%
不満	−	−	−	0.0%	1	1	2	1.2%
有効回答数	114	44	158	100.0%	122	42	164	100.0%
無回答	572	139	711		598	135	733	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

Ⅱ-4　質問11 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？

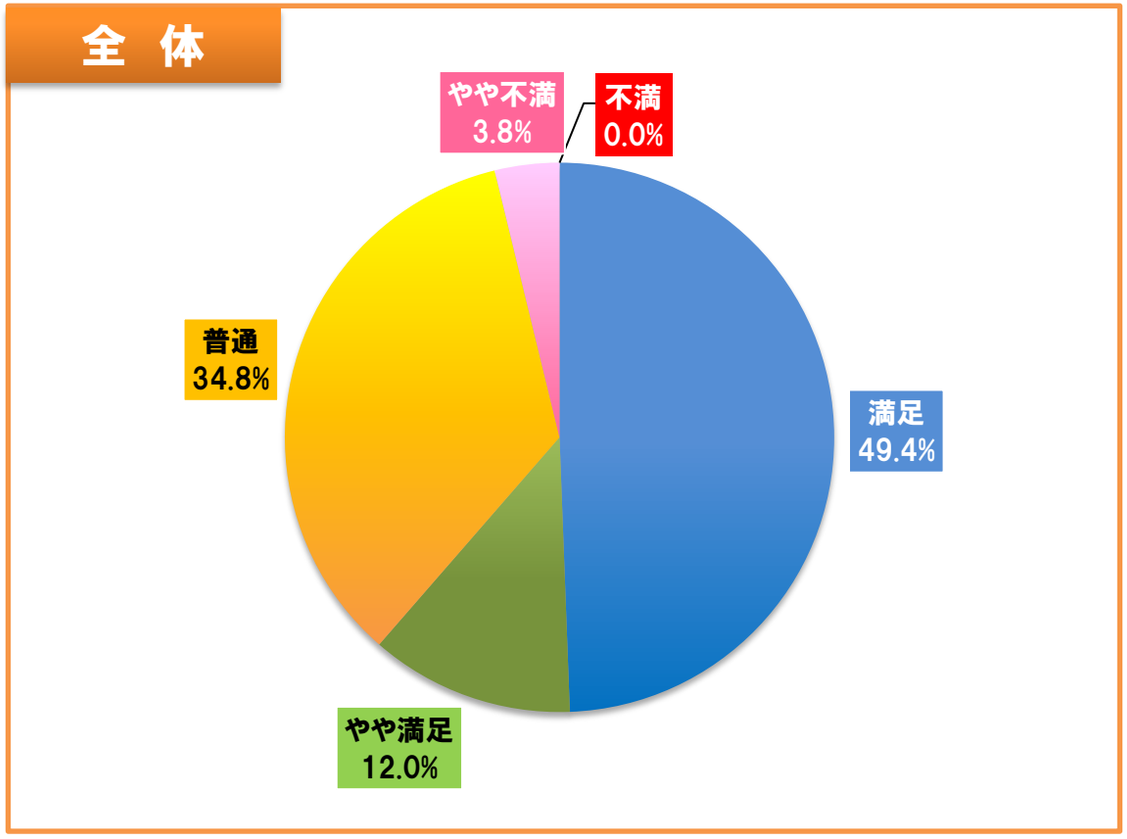
満足率

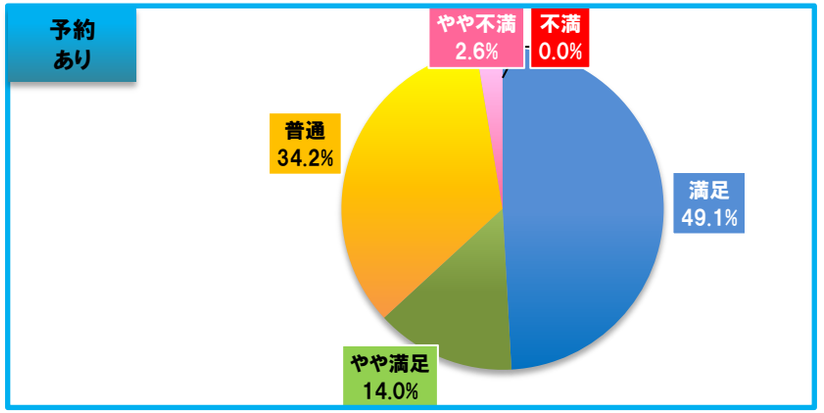
61.4%

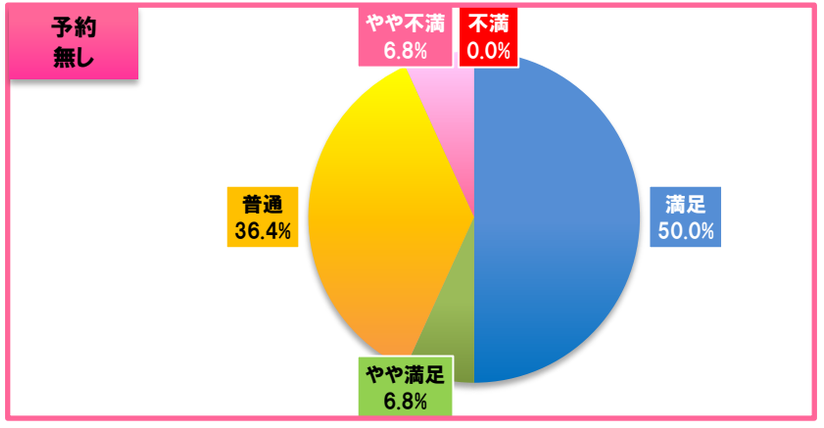
（前回：57.3%）

前回との差異

4.1%







Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

Ⅱ-5　質問13 会計の待ち時間についてはいかがでしたか？

	今回(H28年度)				前回（H27年度）			
	予約あり	予約無し	合計	比率(%)	予約あり	予約無し	合計	比率(%)
満足	186	48	234	33.9%	276	57	333	45.0%
やや満足	69	21	90	13.0%	78	21	99	13.4%
普通	236	66	302	43.7%	214	53	267	36.1%
やや不満	29	8	37	5.4%	22	4	26	3.5%
不満	25	3	28	4.1%	13	2	15	2.0%
有効回答数	545	146	691	100.0%	603	137	740	100.0%
無回答	141	37	178		117	40	157	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

Ⅱ-5　質問13 会計の待ち時間についてはいかがでしたか？

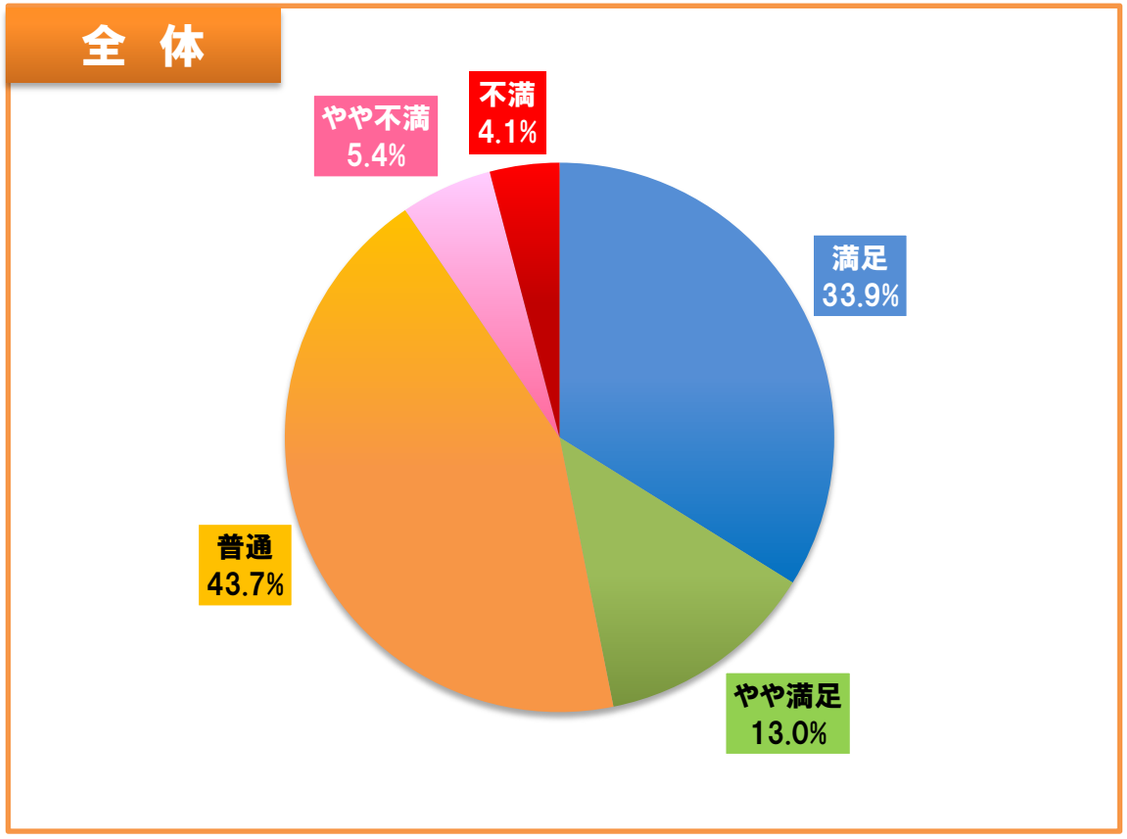
満足率

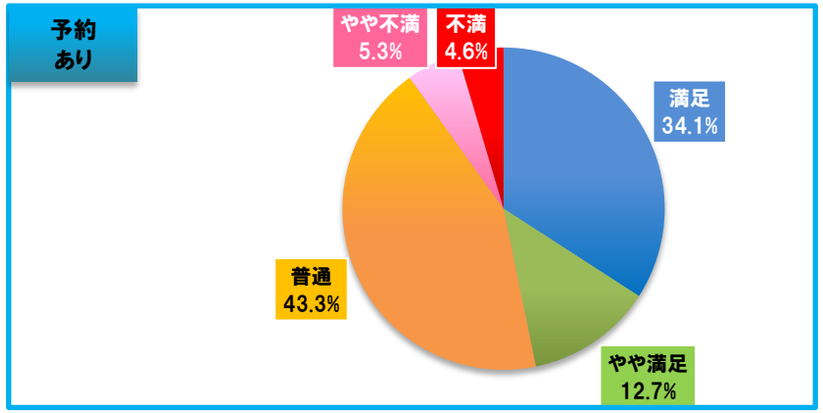
46.9%

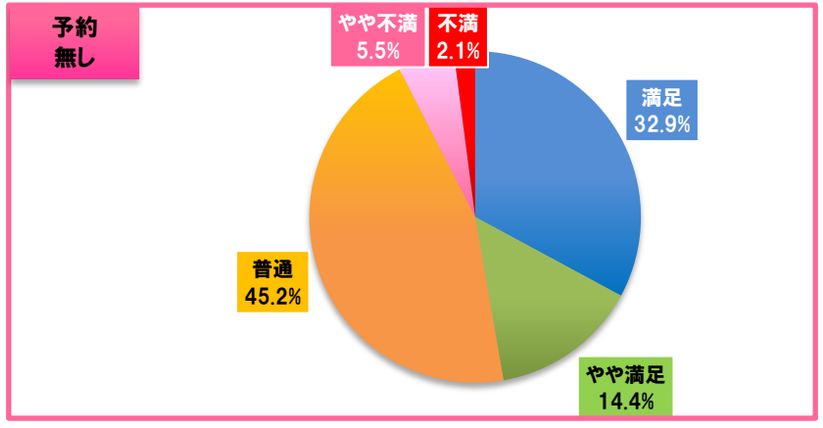
（前回：58.4%）

前回との差異

▲ 11.5%







Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

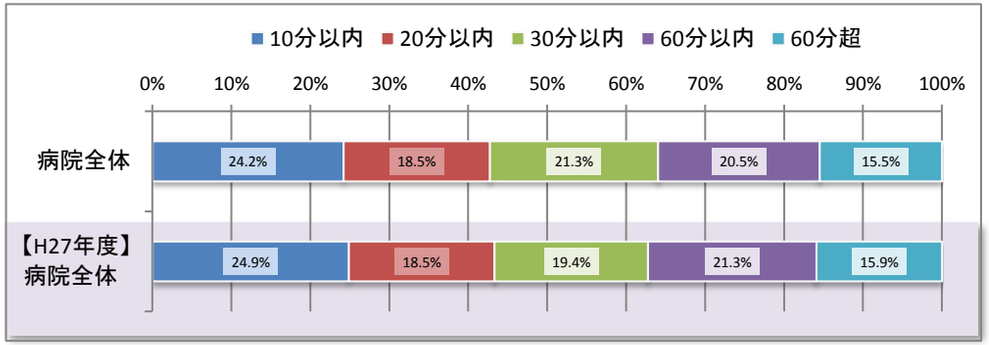
Ⅲ. 待ち時間別集計

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

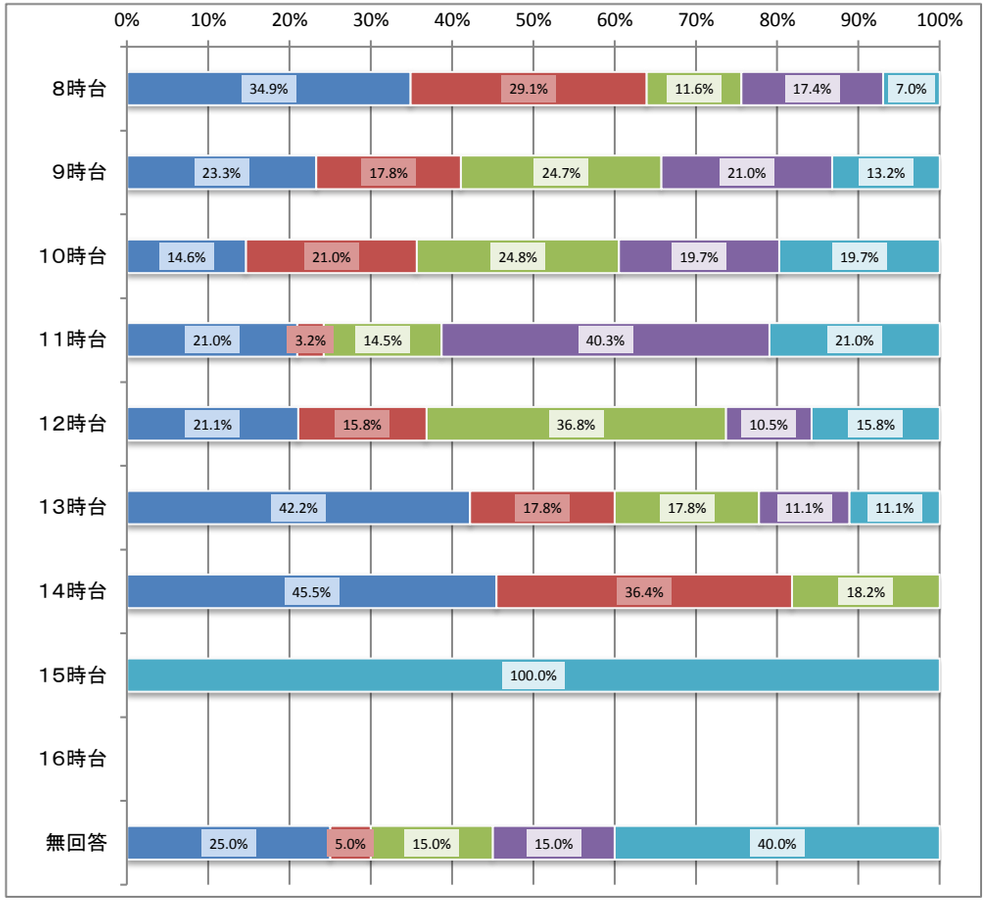
Ⅲ-1（予約あり）①「予約時間」×「予約時間から実際の診察までの待ち時間」

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
病院全体	150	115	132	127	96	66	620
【H27年度】病院全体	155	115	121	133	99	97	623



予約時間							
8時台	30	25	10	15	6	8	86
9時台	51	39	54	46	29	17	219
10時台	23	33	39	31	31	23	157
11時台	13	2	9	25	13	11	62
12時台	4	3	7	2	3	2	19
13時台	19	8	8	5	5	3	45
14時台	5	4	2	–	–	–	11
15時台	–	–	–	–	1	–	1
16時台	–	–	–	–	–	–	–
無回答	5	1	3	3	8	2	20



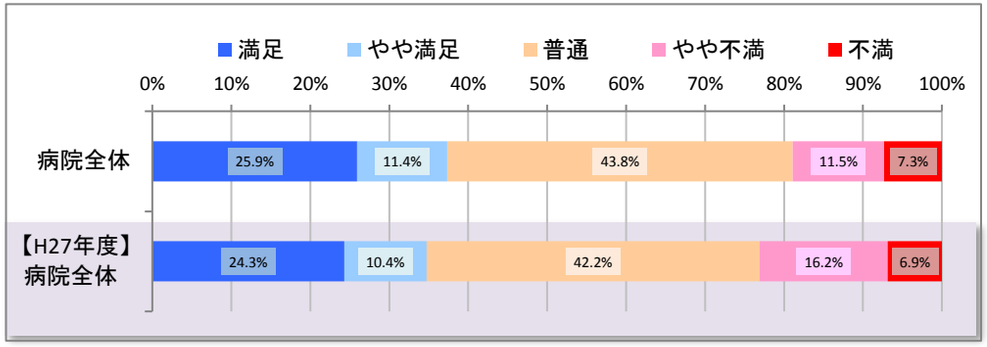
※有効回答数・・・「無回答」を除く

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

Ⅲ-2（予約あり）②「予約時間から実際の診察までの待ち時間」×「診察待ち時間の満足度」

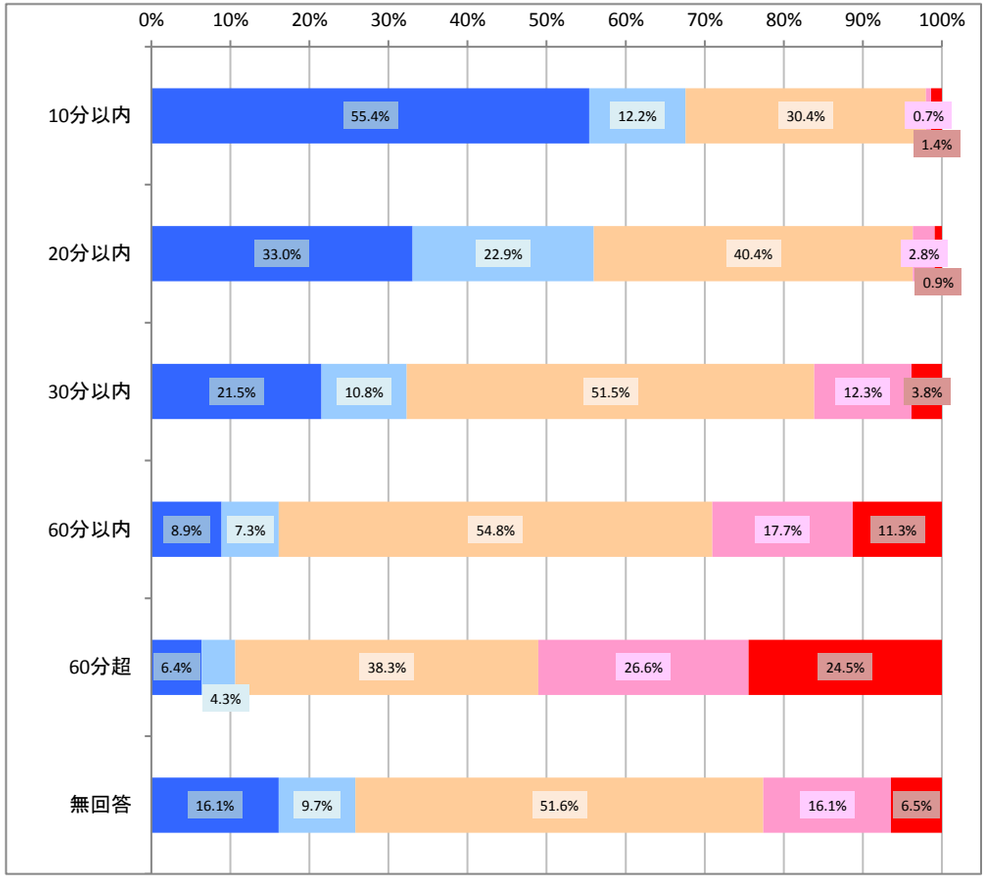
診察待ち時間の満足度

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数
病院全体	173	76	292	77	49	19	667
【H27年度】病院全体	163	70	283	109	46	49	671



予約時間から実際の診察までの待ち時間

10分以内	82	18	45	1	2	2	148
20分以内	36	25	44	3	1	6	109
30分以内	28	14	67	16	5	2	130
60分以内	11	9	68	22	14	3	124
60分超	6	4	36	25	23	2	94
無回答	10	6	32	10	4	4	62



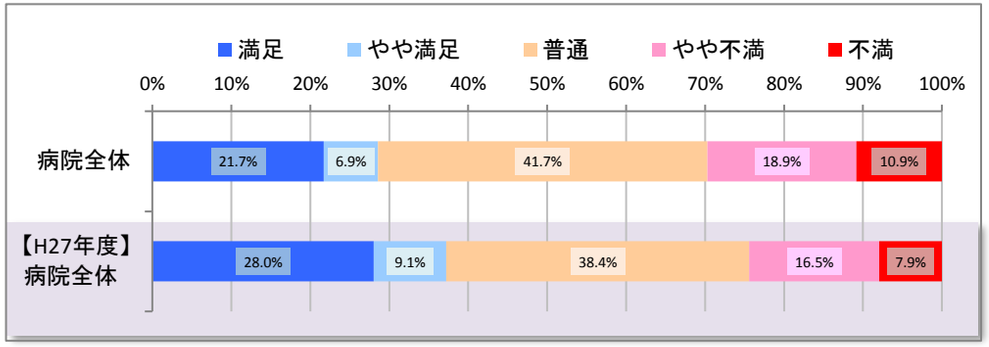
※有効回答数・・・「無回答」を除く

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

Ⅲ-3（予約無し）「受付された時間から、診察までの待ち時間」×「診察待ち時間の満足度」

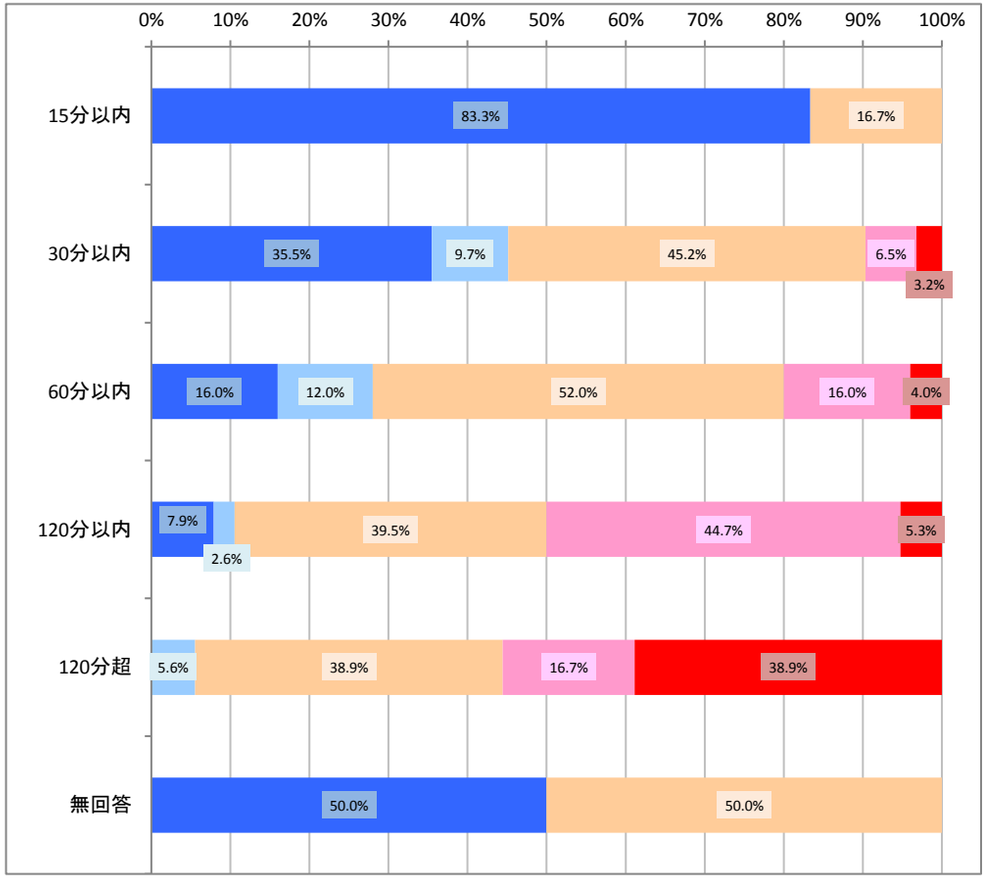
診察待ち時間の満足度

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数
病院全体	38	12	73	33	19	8	175
【H27年度】病院全体	46	15	63	27	13	13	164



受付された時間から、診察までの待ち時間

15分以内	15	–	3	–	–	–	18
30分以内	11	3	14	2	1	–	31
60分以内	8	6	26	8	2	–	50
120分以内	3	1	15	17	2	–	38
120分超	–	2	14	6	14	–	36
無回答	1	–	1	–	–	8	2



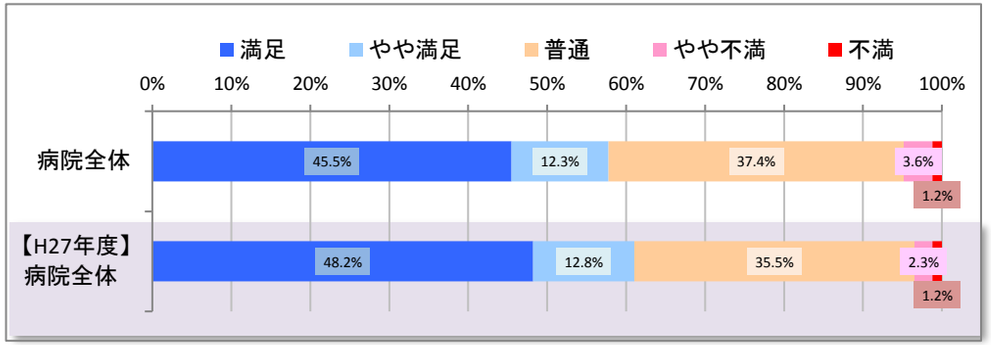
※有効回答数・・・「無回答」を除く

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

Ⅲ-4　「医師の診察時間」×「医師の診療時間の満足度」

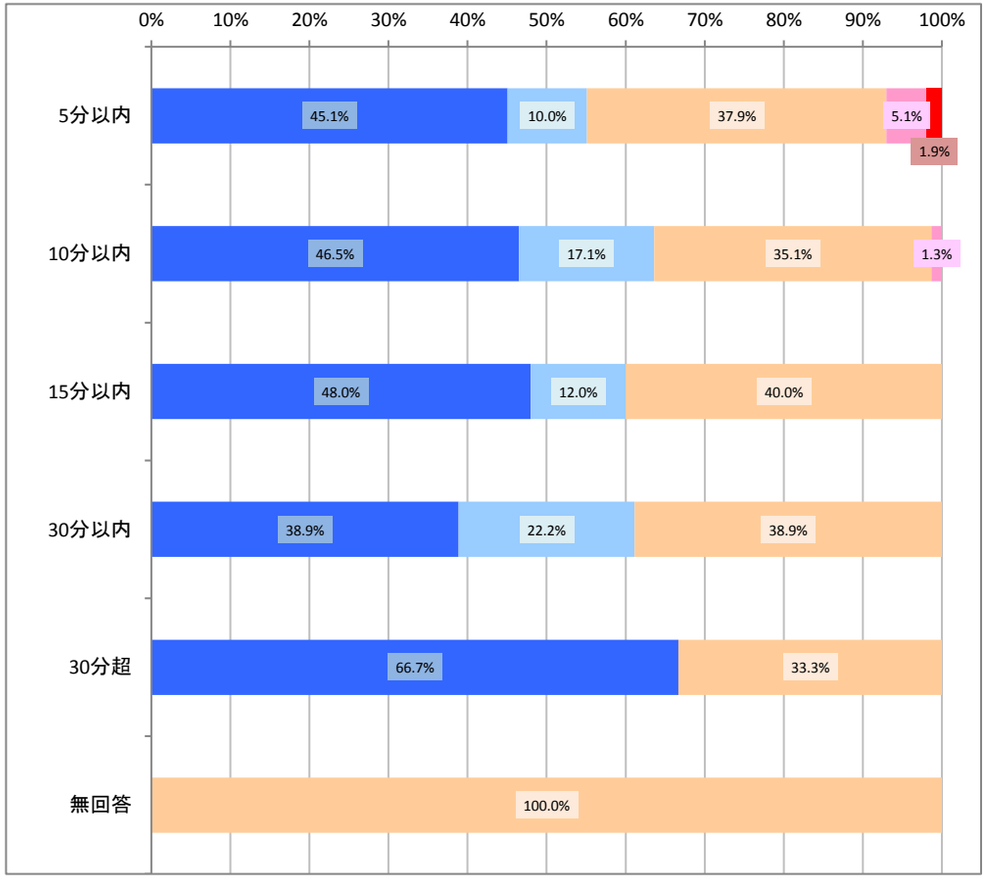
医師の診療時間の満足度

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数
病院全体	377	102	310	30	10	40	829
【H27年度】病院全体	402	107	296	19	10	63	834



医師の診察時間

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数
5分以内	238	53	200	27	10	2	528
10分以内	106	39	80	3	－	1	228
15分以内	24	6	20	－	－	－	50
30分以内	7	4	7	－	－	－	18
30分超	2	－	1	－	－	－	3
無回答	－	－	2	－	－	37	2



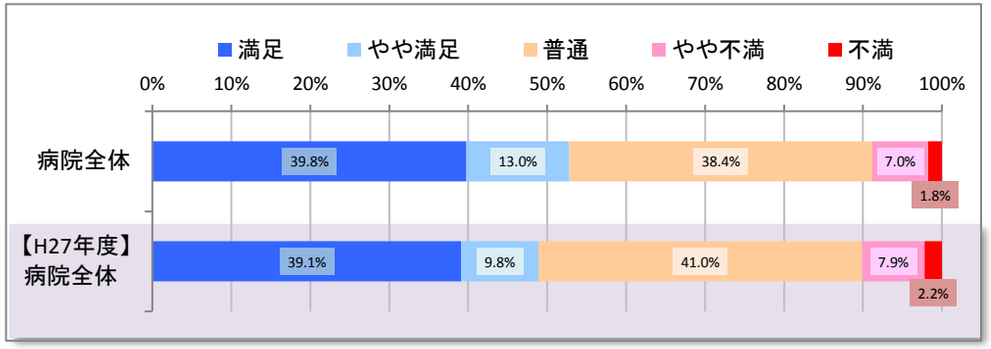
※有効回答数・・・「無回答」を除く

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

Ⅲ-5　（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」

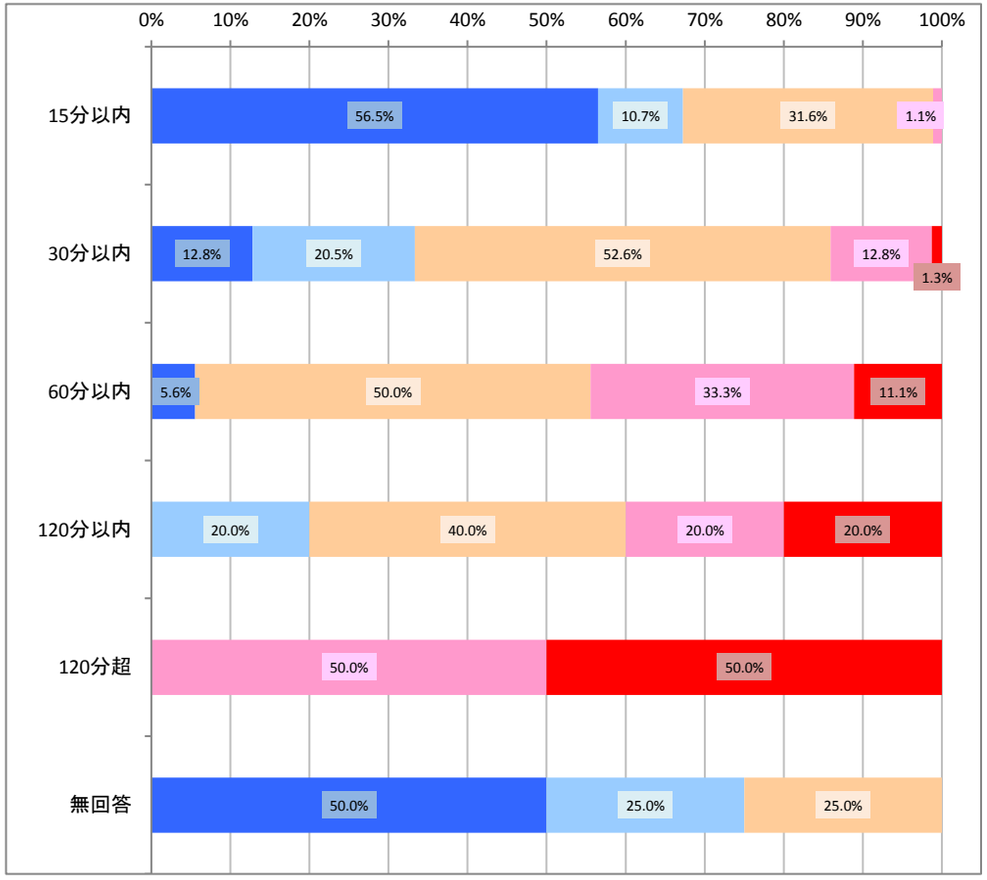
検査の待ち時間の満足度

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数
病院全体	113	37	109	20	5	23	284
【H27年度】病院全体	124	31	130	25	7	32	317



検査待ち時間

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数
15分以内	100	19	56	2	−	6	177
30分以内	10	16	41	10	1	4	78
60分以内	1	−	9	6	2	1	18
120分以内	−	1	2	1	1	−	5
120分超	−	−	−	1	1	−	2
無回答	2	1	1	−	−	12	4



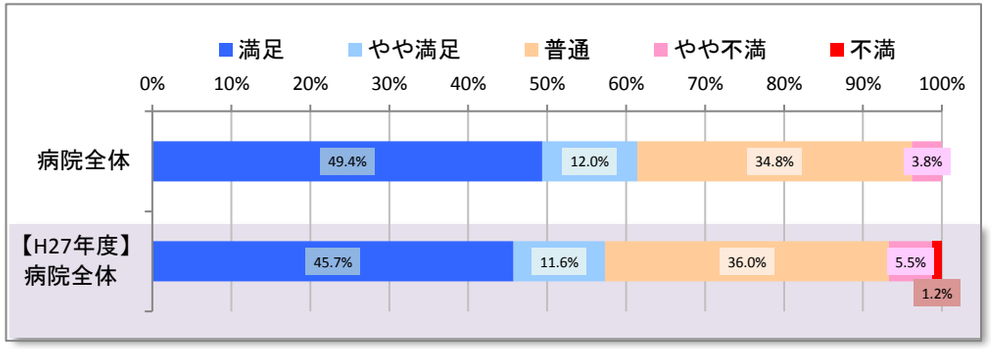
※有効回答数・・・「無回答」を除く

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

Ⅲ-6　（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」

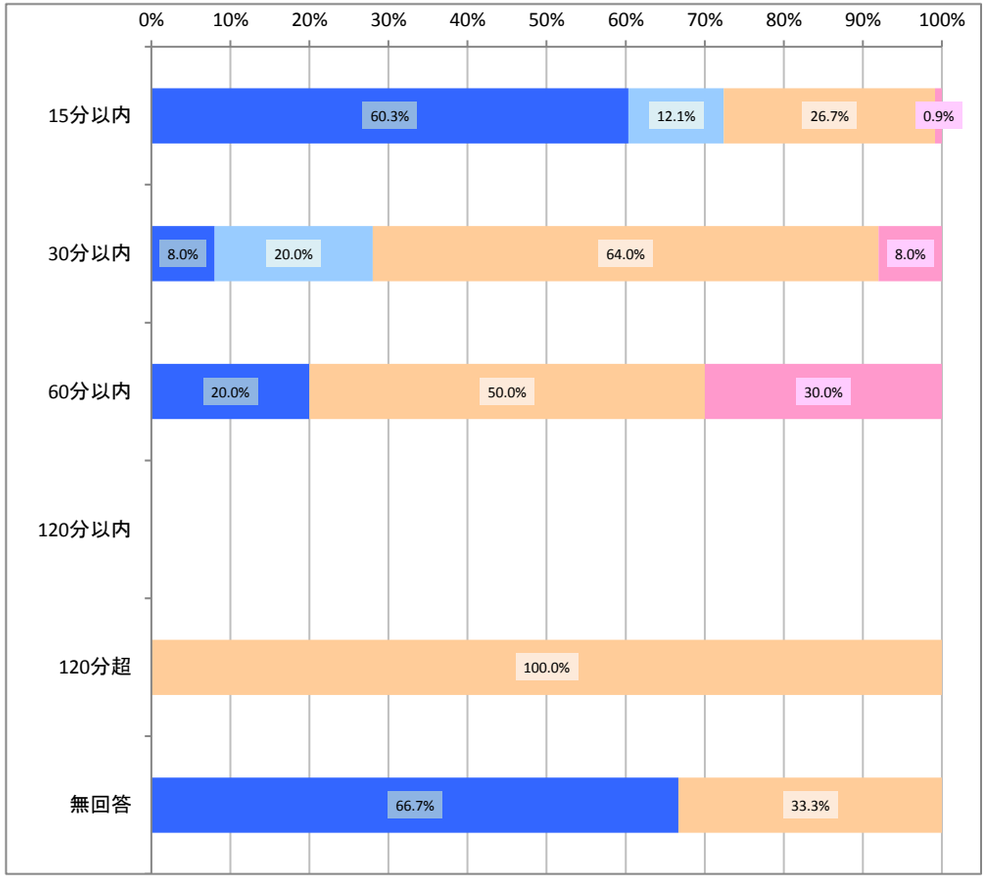
検査の待ち時間の満足度

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数
病院全体	78	19	55	6	－	12	158
【H27年度】病院全体	75	19	59	9	2	9	164



検査待ち時間

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数
15分以内	70	14	31	1	－	－	116
30分以内	2	5	16	2	－	3	25
60分以内	2	－	5	3	－	－	10
120分以内	－	－	－	－	－	－	－
120分超	－	－	1	－	－	－	1
無回答	4	－	2	－	－	9	6



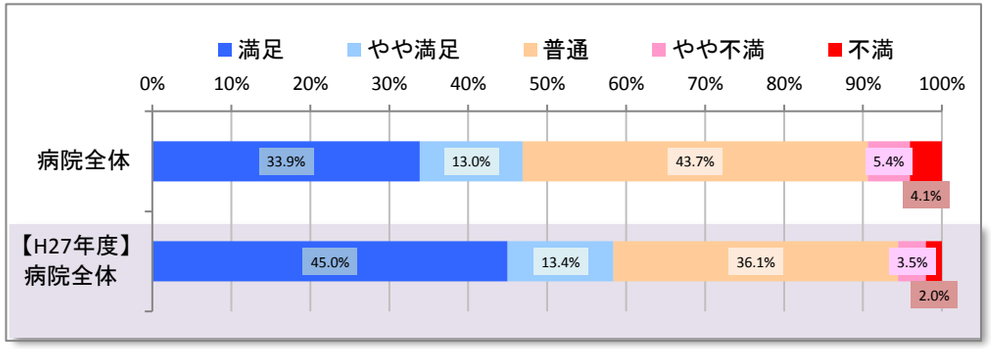
※有効回答数・・・「無回答」を除く

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

Ⅲ-7　「会計待ち時間」×「会計待ち時間の満足度」

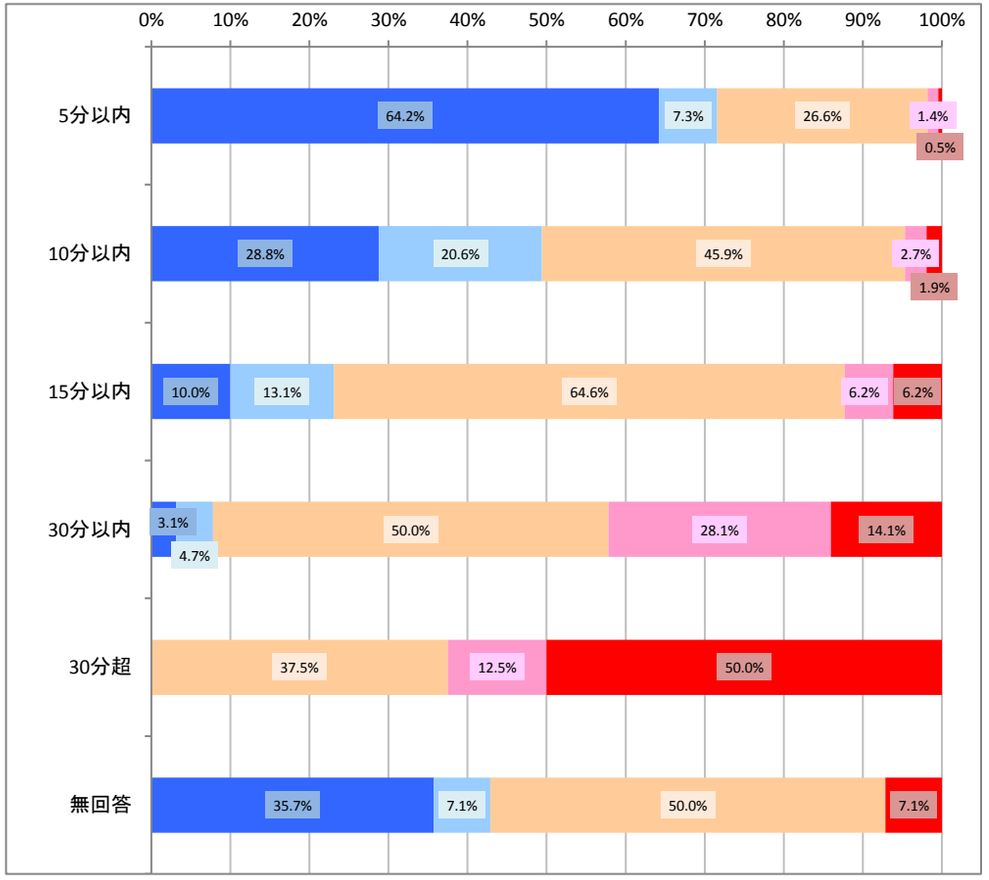
会計待ち時間の満足度

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数
病院全体	234	90	302	37	28	178	691
【H27年度】病院全体	333	99	267	26	15	157	740



会計待ち時間

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数
5分以内	140	16	58	3	1	3	218
10分以内	74	53	118	7	5	7	257
15分以内	13	17	84	8	8	4	130
30分以内	2	3	32	18	9	3	64
30分超	−	−	3	1	4	1	8
無回答	5	1	7	−	1	160	14



※有効回答数・・・「無回答」を除く

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

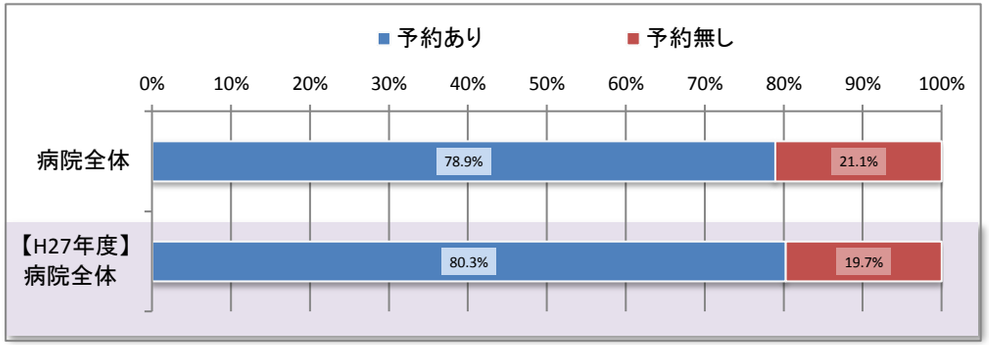
Ⅳ. 部署・検査内容別集計

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

Ⅳ-1　「受診科（複数回答あり）」×「診察の予約有無」

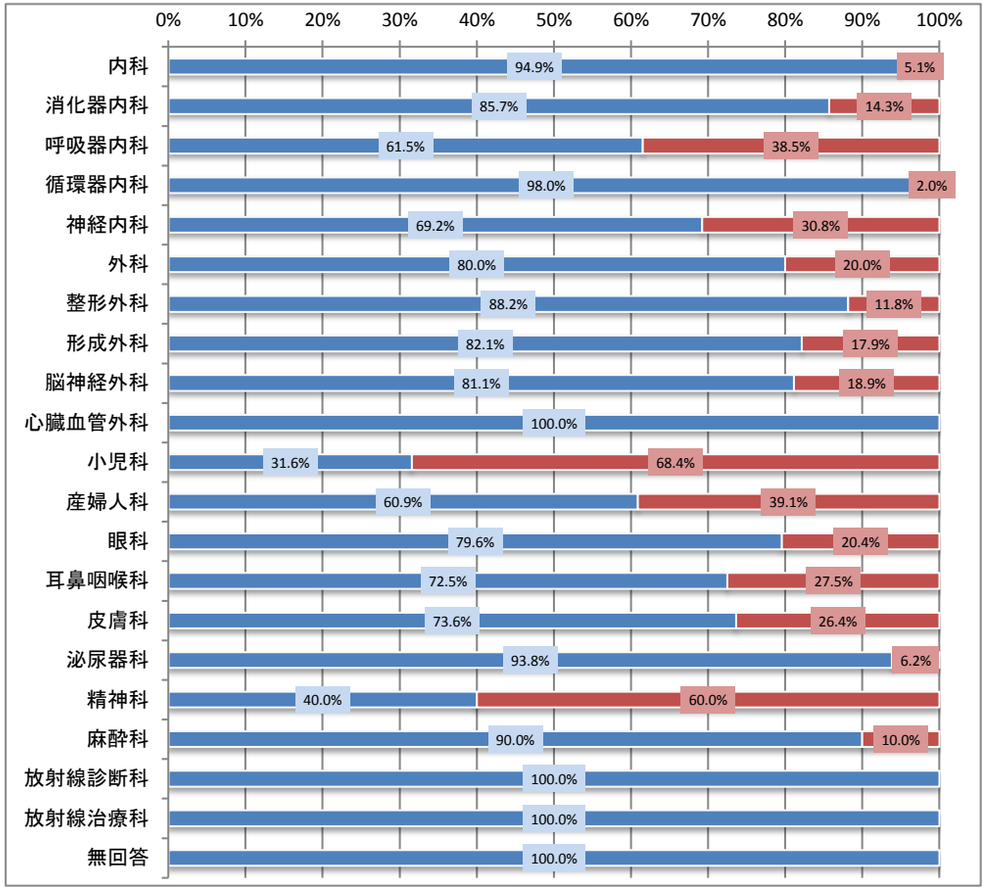
診察の予約有無

	予約あり	予約無し	無回答	有効回答数
病院全体	686	183	–	869
【H27年度】病院全体	720	177	–	897



受診科（複数回答あり）

	予約あり	予約無し	無回答	有効回答数
内科	75	4	–	79
消化器内科	54	9	–	63
呼吸器内科	16	10	–	26
循環器内科	50	1	–	51
神経内科	9	4	–	13
外科	32	8	–	40
整形外科	82	11	–	93
形成外科	23	5	–	28
脳神経外科	43	10	–	53
心臓血管外科	21	–	–	21
小児科	6	13	–	19
産婦人科	14	9	–	23
眼科	74	19	–	93
耳鼻咽喉科	58	22	–	80
皮膚科	53	19	–	72
泌尿器科	122	8	–	130
精神科	32	48	–	80
麻酔科	9	1	–	10
放射線診断科	5	–	–	5
放射線治療科	6	–	–	6
無回答	3	–	–	3



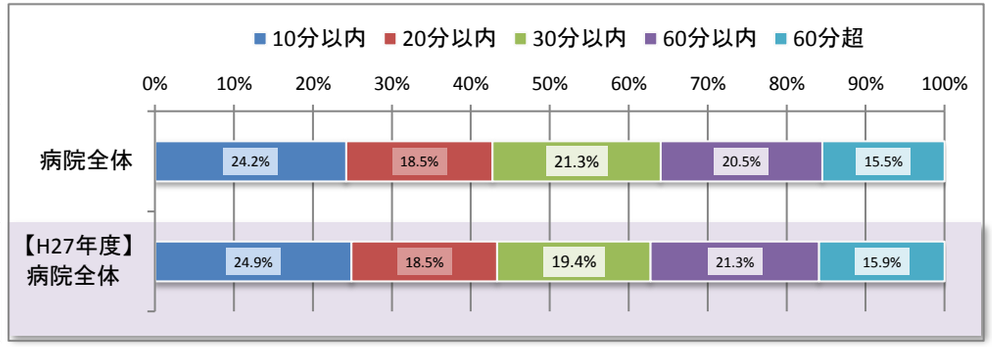
※有効回答数・・・「無回答」を除く

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

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

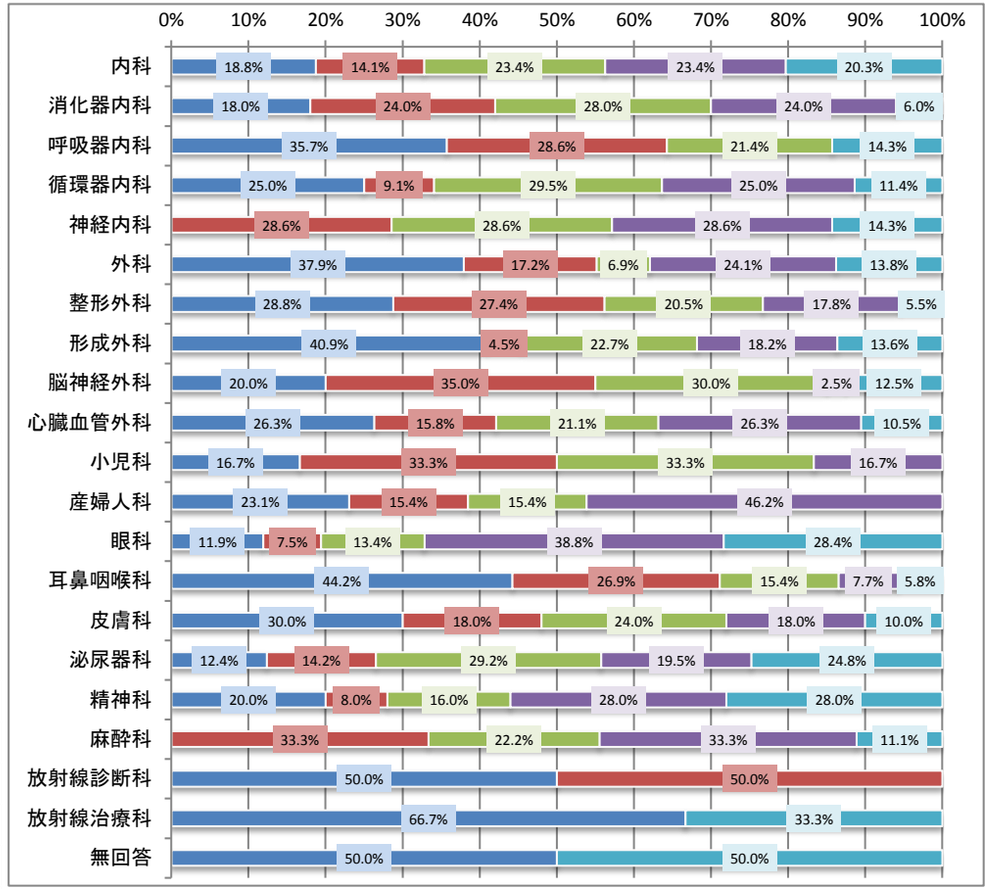
予約時間から実際の診察までの待ち時間

	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
病院全体	150	115	132	127	96	66	620
【H27年度】病院全体	155	115	121	133	99	97	623



受診科（複数回答あり）

	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
内科	12	9	15	15	13	11	64
消化器内科	9	12	14	12	3	4	50
呼吸器内科	5	4	3	−	2	2	14
循環器内科	11	4	13	11	5	6	44
神経内科	−	2	2	2	1	2	7
外科	11	5	2	7	4	3	29
整形外科	21	20	15	13	4	9	73
形成外科	9	1	5	4	3	1	22
脳神経外科	8	14	12	1	5	3	40
心臓血管外科	5	3	4	5	2	2	19
小児科	1	2	2	1	−	−	6
産婦人科	3	2	2	6	−	1	13
眼科	8	5	9	26	19	7	67
耳鼻咽喉科	23	14	8	4	3	6	52
皮膚科	15	9	12	9	5	3	50
泌尿器科	14	16	33	22	28	9	113
精神科	5	2	4	7	7	7	25
麻酔科	−	3	2	3	1	−	9
放射線診断科	2	2	−	−	−	1	4
放射線治療科	4	−	−	−	2	−	6
無回答	1	−	−	−	1	1	2



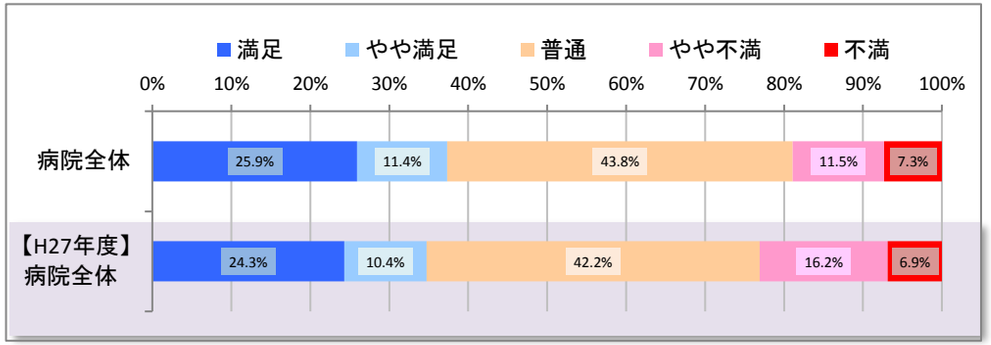
※有効回答数・・・「無回答」を除く

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

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

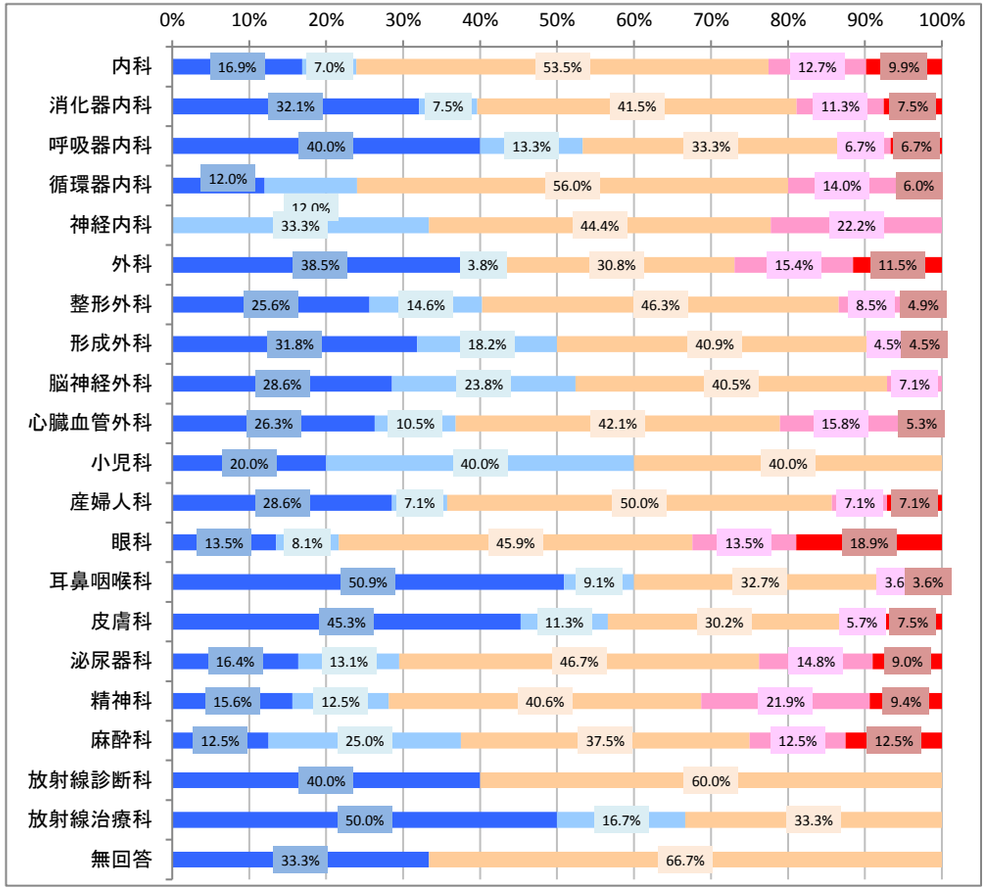
診察までの待ち時間の満足度

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数
病院全体	173	76	292	77	49	19	667
【H27年度】病院全体	163	70	283	109	46	49	671



受診科（複数回答あり）

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数
内科	12	5	38	9	7	4	71
消化器内科	17	4	22	6	4	1	53
呼吸器内科	6	2	5	1	1	1	15
循環器内科	6	6	28	7	3	–	50
神経内科	–	3	4	2	–	–	9
外科	10	1	8	4	3	6	26
整形外科	21	12	38	7	4	–	82
形成外科	7	4	9	1	1	1	22
脳神経外科	12	10	17	3	–	1	42
心臓血管外科	5	2	8	3	1	2	19
小児科	1	2	2	–	–	1	5
産婦人科	4	1	7	1	1	–	14
眼科	10	6	34	10	14	–	74
耳鼻咽喉科	28	5	18	2	2	3	55
皮膚科	24	6	16	3	4	–	53
泌尿器科	20	16	57	18	11	–	122
精神科	5	4	13	7	3	–	32
麻酔科	1	2	3	1	1	1	8
放射線診断科	2	–	3	–	–	–	5
放射線治療科	3	1	2	–	–	–	6
無回答	1	–	2	–	–	–	3



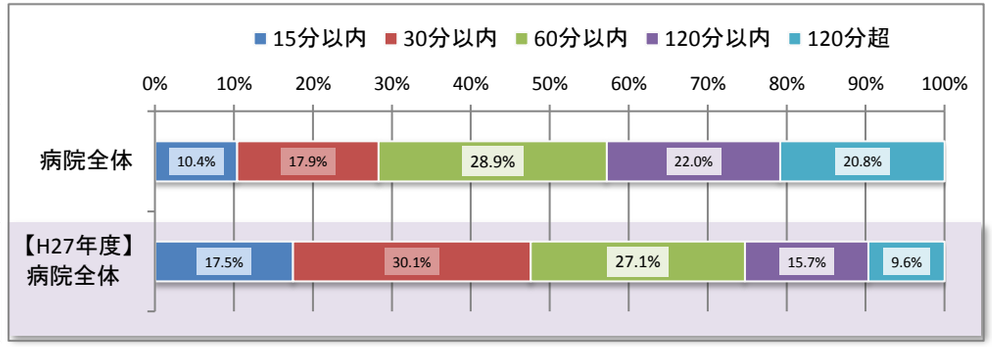
※有効回答数・・・「無回答」を除く

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

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

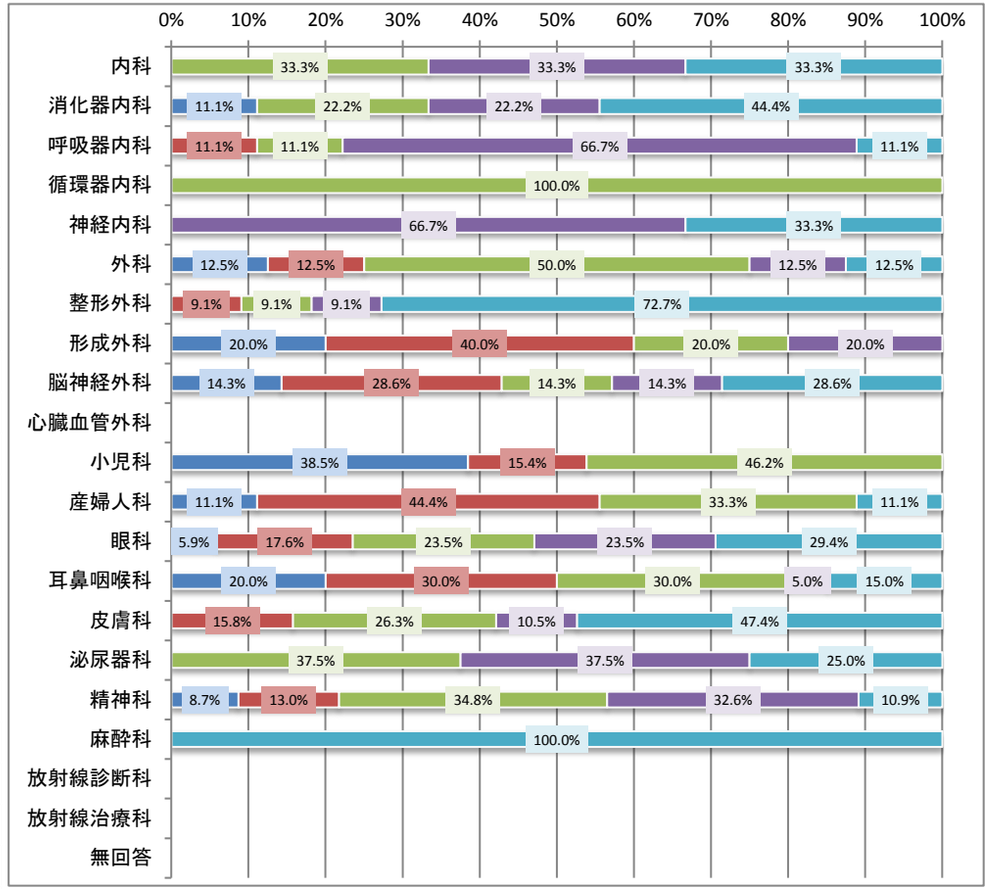
受付された時間から、診察までの待ち時間

	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
病院全体	18	31	50	38	36	10	173
【H27年度】病院全体	29	50	45	26	16	11	166



受診科（複数回答あり）

内科	－	－	1	1	1	1	3
消化器内科	1	－	2	2	4	－	9
呼吸器内科	－	1	1	6	1	1	9
循環器内科	－	－	1	－	－	－	1
神経内科	－	－	－	2	1	1	3
外科	1	1	4	1	1	－	8
整形外科	－	1	1	1	8	－	11
形成外科	1	2	1	1	－	－	5
脳神経外科	1	2	1	1	2	3	7
心臓血管外科	－	－	－	－	－	－	－
小児科	5	2	6	－	－	－	13
産婦人科	1	4	3	－	1	－	9
眼科	1	3	4	4	5	2	17
耳鼻咽喉科	4	6	6	1	3	2	20
皮膚科	－	3	5	2	9	－	19
泌尿器科	－	－	3	3	2	－	8
精神科	4	6	16	15	5	2	46
麻酔科	－	－	－	－	1	－	1
放射線診断科	－	－	－	－	－	－	－
放射線治療科	－	－	－	－	－	－	－
無回答	－	－	－	－	－	－	－



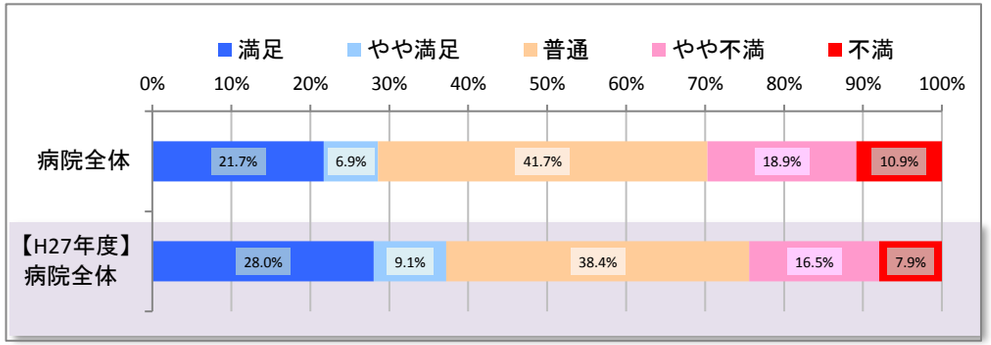
※有効回答数・・・「無回答」を除く

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

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

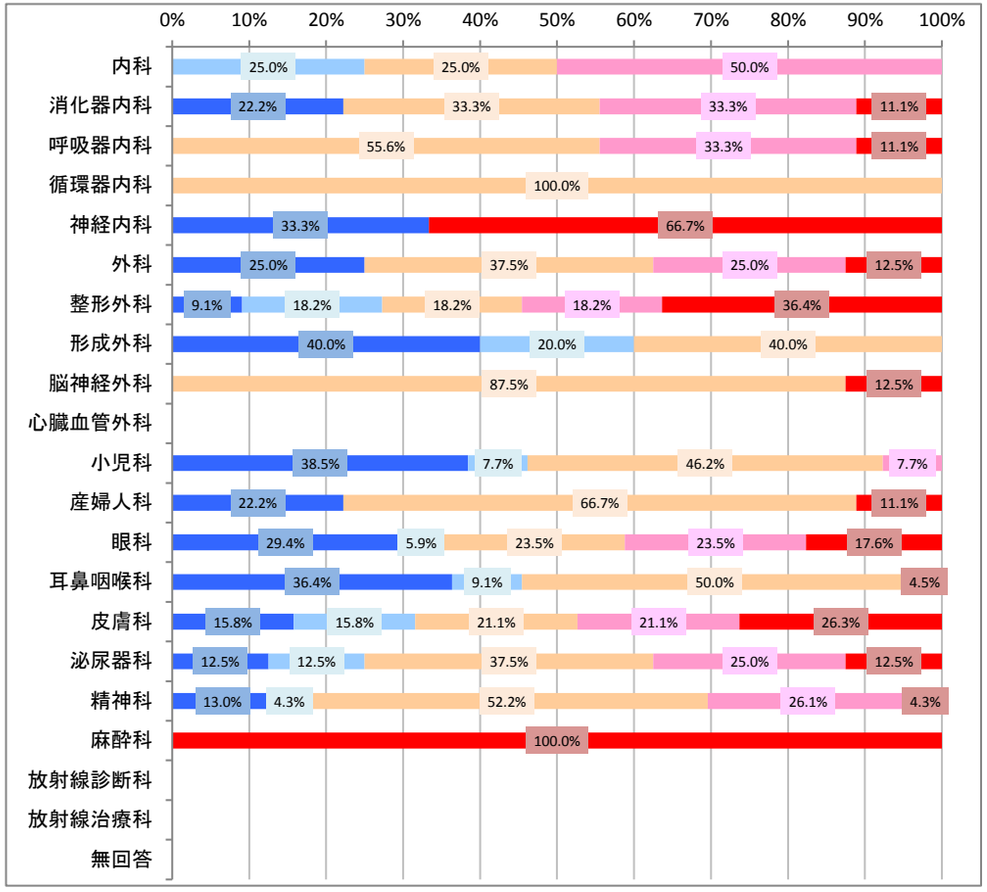
診察までの待ち時間の満足度

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数
病院全体	38	12	73	33	19	8	175
【H27年度】病院全体	46	15	63	27	13	13	164



受診科（複数回答あり）

内科	–	1	1	2	–	–	4
消化器内科	2	–	3	3	1	–	9
呼吸器内科	–	–	5	3	1	1	9
循環器内科	–	–	1	–	–	–	1
神経内科	1	–	–	–	2	1	3
外科	2	–	3	2	1	–	8
整形外科	1	2	2	2	4	–	11
形成外科	2	1	2	–	–	–	5
脳神経外科	–	–	7	–	1	2	8
心臓血管外科	–	–	–	–	–	–	–
小児科	5	1	6	1	–	–	13
産婦人科	2	–	6	–	1	–	9
眼科	5	1	4	4	3	2	17
耳鼻咽喉科	8	2	11	–	1	–	22
皮膚科	3	3	4	4	5	–	19
泌尿器科	1	1	3	2	1	–	8
精神科	6	2	24	12	2	2	46
麻酔科	–	–	–	–	1	–	1
放射線診断科	–	–	–	–	–	–	–
放射線治療科	–	–	–	–	–	–	–
無回答	–	–	–	–	–	–	–



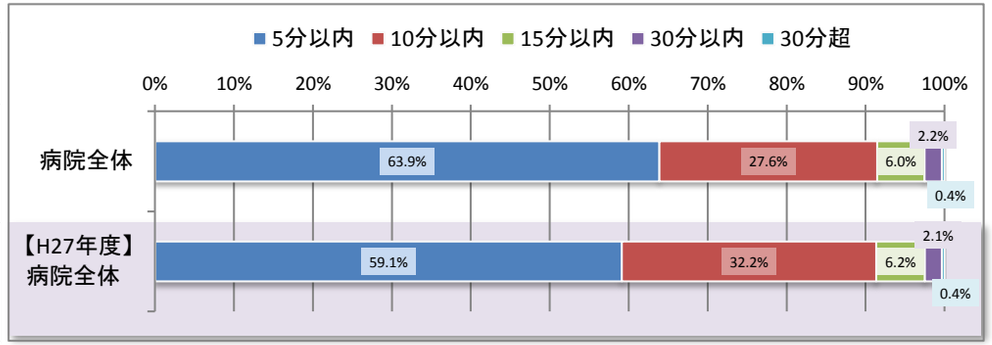
※有効回答数・・・「無回答」を除く

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

Ⅳ-2-①　「受診科（複数回答あり）」×「医師の診察時間」

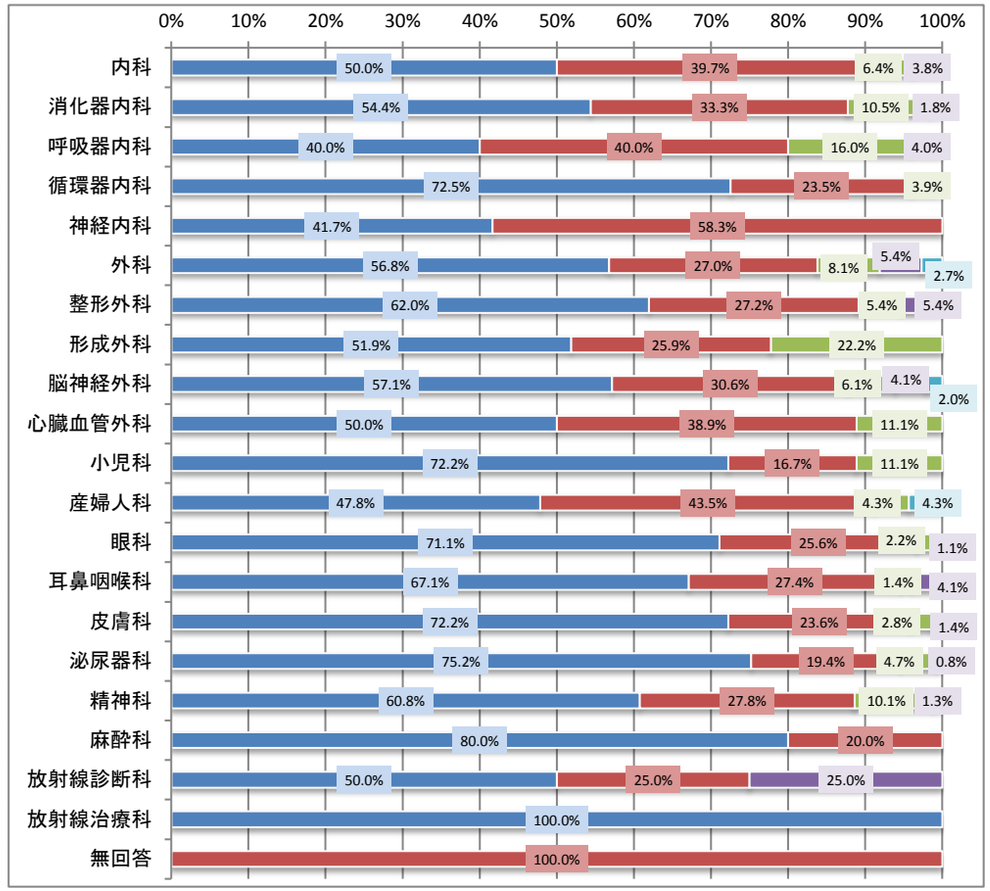
医師の診察時間

	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
病院全体	530	229	50	18	3	39	830
【H27年度】病院全体	499	272	52	18	3	53	844



受診科（複数回答あり）

内科	39	31	5	3	－	1	78
消化器内科	31	19	6	1	－	6	57
呼吸器内科	10	10	4	1	－	1	25
循環器内科	37	12	2	－	－	－	51
神経内科	5	7	－	－	－	1	12
外科	21	10	3	2	1	3	37
整形外科	57	25	5	5	－	1	92
形成外科	14	7	6	－	－	1	27
脳神経外科	28	15	3	2	1	4	49
心臓血管外科	9	7	2	－	－	3	18
小児科	13	3	2	－	－	1	18
産婦人科	11	10	1	－	1	－	23
眼科	64	23	2	1	－	3	90
耳鼻咽喉科	49	20	1	3	－	7	73
皮膚科	52	17	2	1	－	－	72
泌尿器科	97	25	6	1	－	1	129
精神科	48	22	8	1	－	1	79
麻酔科	8	2	－	－	－	－	10
放射線診断科	2	1	－	1	－	1	4
放射線治療科	3	－	－	－	－	3	3
無回答	－	2	－	－	－	1	2



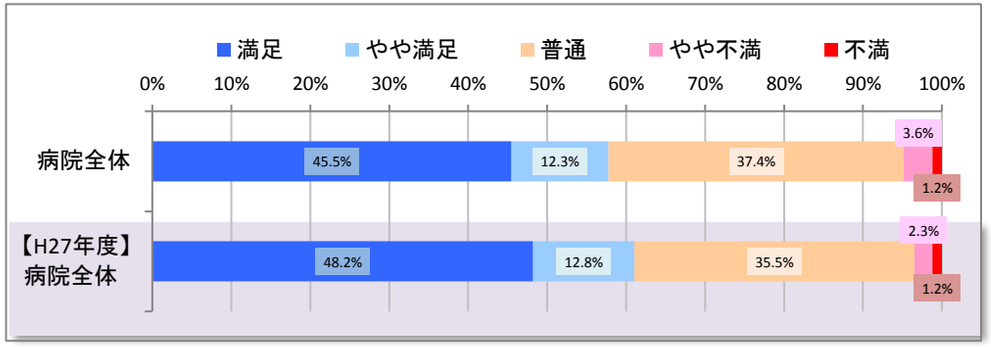
※有効回答数・・・「無回答」を除く

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

Ⅳ-2-②　「受診科（複数回答あり）」×「医師の診察時間の満足度」

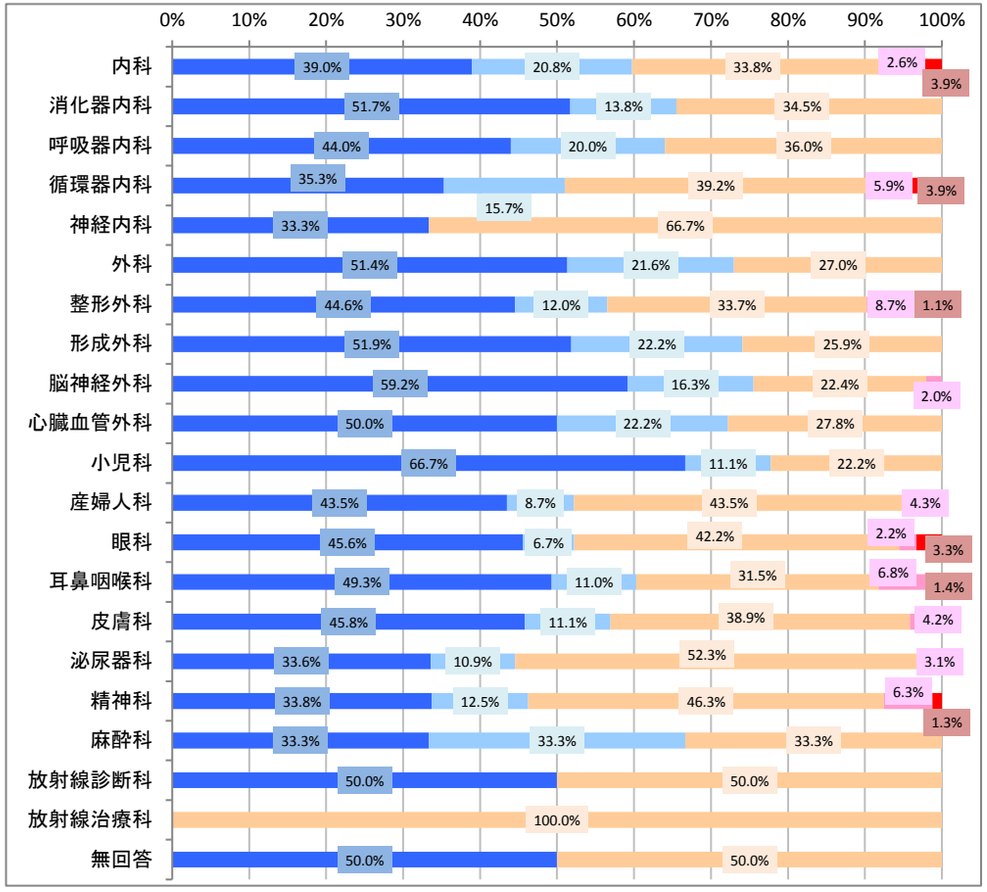
医師の診察時間の満足度

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数
病院全体	377	102	310	30	10	40	829
【H27年度】病院全体	402	107	296	19	10	63	834



受診科（複数回答あり）

内科	30	16	26	2	3	2	77
消化器内科	30	8	20	−	−	5	58
呼吸器内科	11	5	9	−	−	1	25
循環器内科	18	8	20	3	2	−	51
神経内科	4	−	8	−	−	1	12
外科	19	8	10	−	−	3	37
整形外科	41	11	31	8	1	1	92
形成外科	14	6	7	−	−	1	27
脳神経外科	29	8	11	1	−	4	49
心臓血管外科	9	4	5	−	−	3	18
小児科	12	2	4	−	−	1	18
産婦人科	10	2	10	1	−	−	23
眼科	41	6	38	2	3	3	90
耳鼻咽喉科	36	8	23	5	1	7	73
皮膚科	33	8	28	3	−	−	72
泌尿器科	43	14	67	4	−	2	128
精神科	27	10	37	5	1	−	80
麻酔科	3	3	3	−	−	1	9
放射線診断科	2	−	2	−	−	1	4
放射線治療科	−	−	3	−	−	3	3
無回答	1	−	1	−	−	1	2



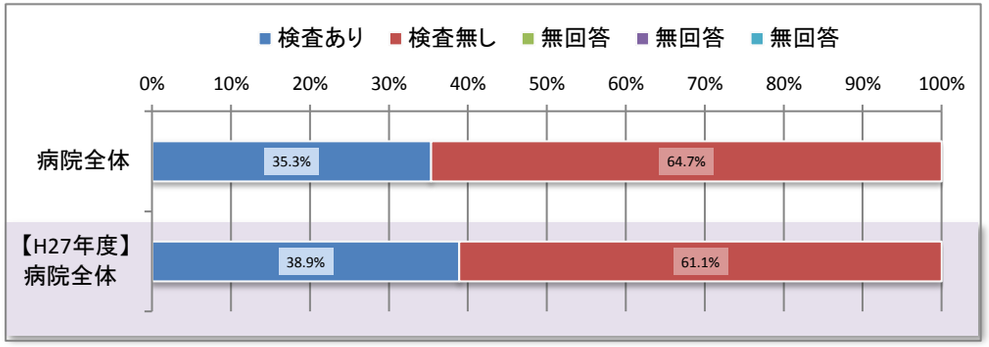
※有効回答数・・・「無回答」を除く

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

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」

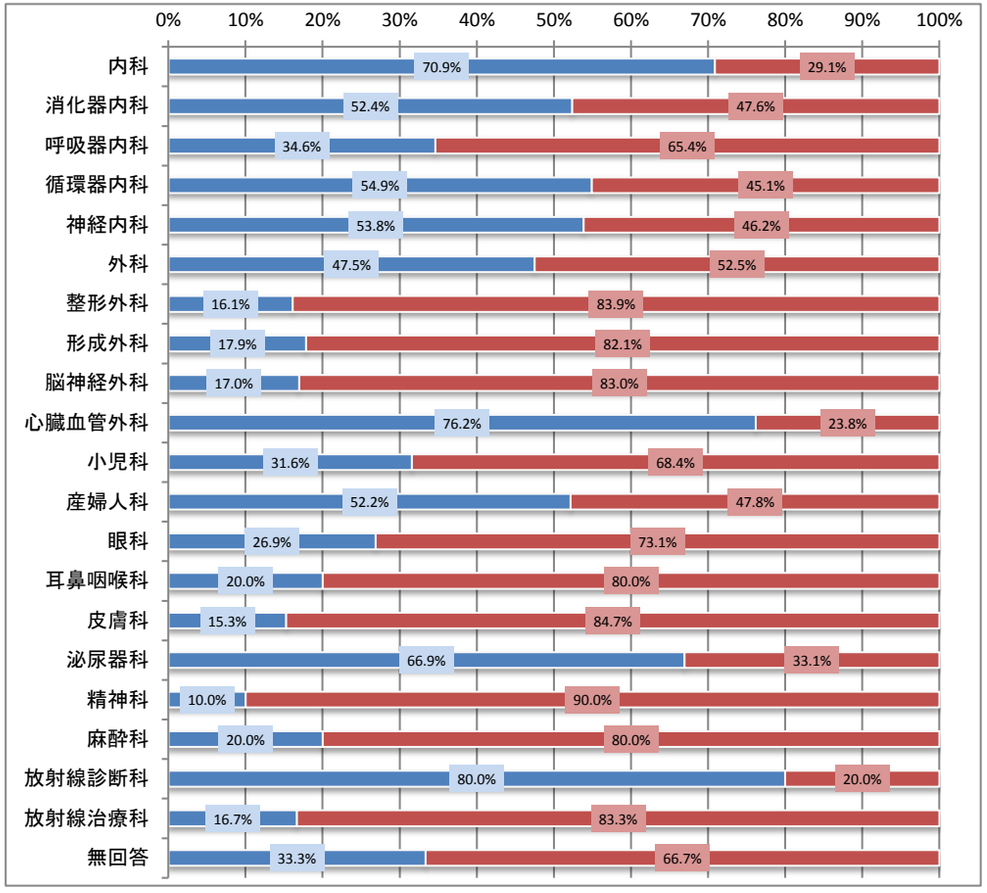
採血・採尿・心電図・エコーなどの検査有無

	検査あり	検査無し	無回答	有効回答数
病院全体	307	562	–	869
【H27年度】病院全体	349	548	–	897



受診科（複数回答あり）

	検査あり	検査無し	無回答	有効回答数
内科	56	23	–	79
消化器内科	33	30	–	63
呼吸器内科	9	17	–	26
循環器内科	28	23	–	51
神経内科	7	6	–	13
外科	19	21	–	40
整形外科	15	78	–	93
形成外科	5	23	–	28
脳神経外科	9	44	–	53
心臓血管外科	16	5	–	21
小児科	6	13	–	19
産婦人科	12	11	–	23
眼科	25	68	–	93
耳鼻咽喉科	16	64	–	80
皮膚科	11	61	–	72
泌尿器科	87	43	–	130
精神科	8	72	–	80
麻酔科	2	8	–	10
放射線診断科	4	1	–	5
放射線治療科	1	5	–	6
無回答	1	2	–	3



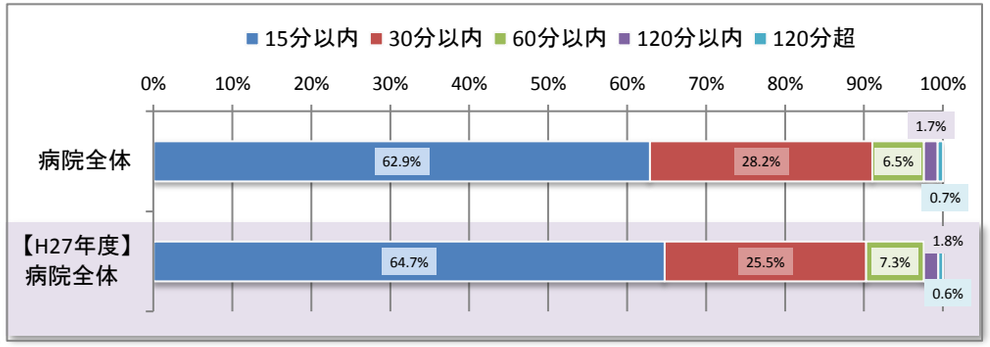
※有効回答数・・・「無回答」を除く

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

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

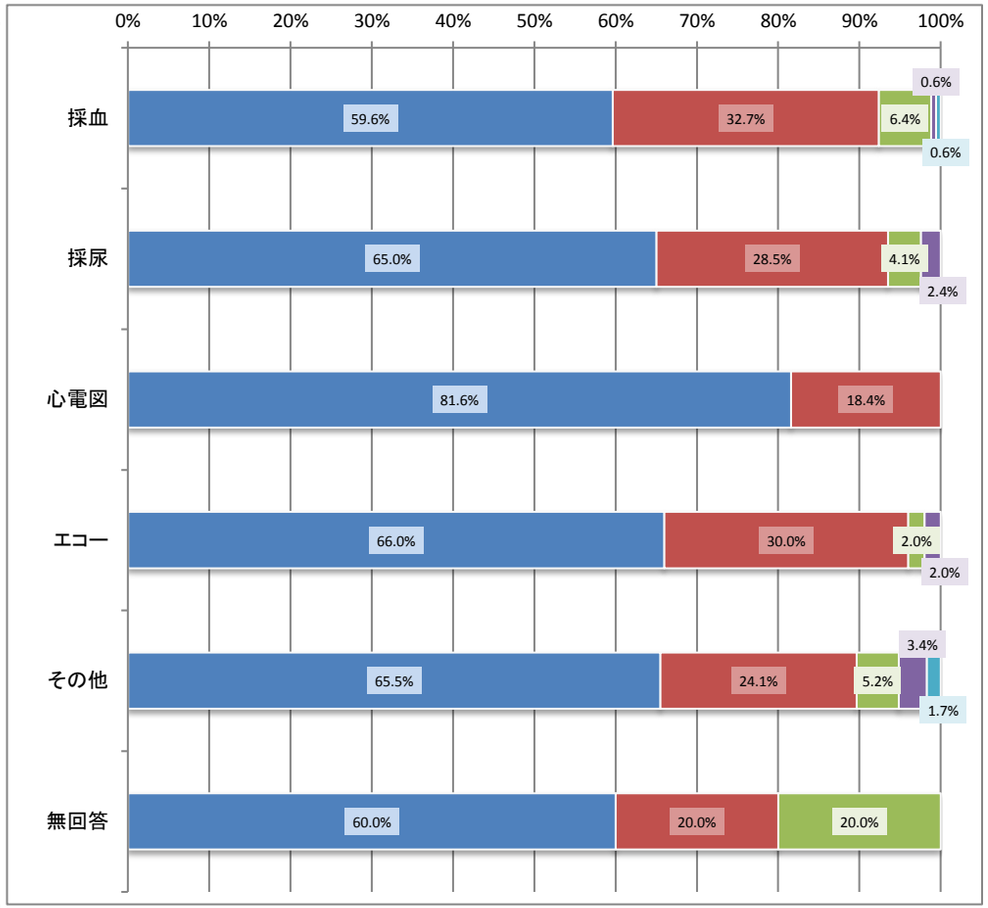
検査待ち時間

	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
病院全体	183	82	19	5	2	16	291
【H27年度】病院全体	213	84	24	6	2	20	329



検査内容（複数回答あり）

	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
採血	102	56	11	1	1	7	171
採尿	80	35	5	3	－	1	123
心電図	31	7	－	－	－	－	38
エコー	33	15	1	1	－	－	50
その他	38	14	3	2	1	－	58
無回答	9	3	3	－	－	9	15



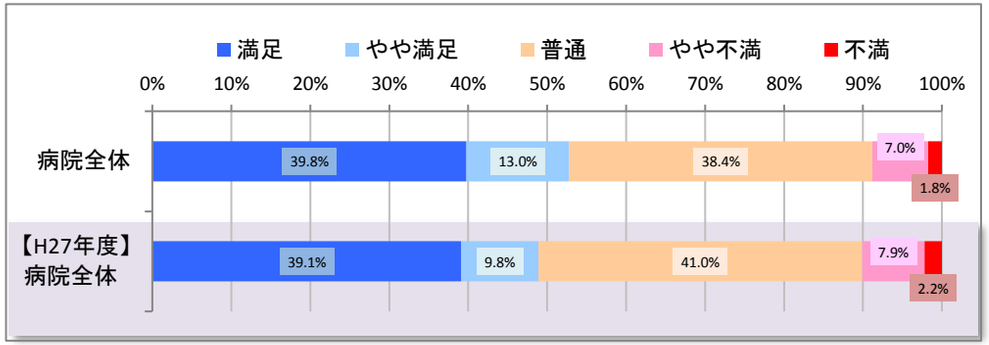
※有効回答数・・・「無回答」を除く

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

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

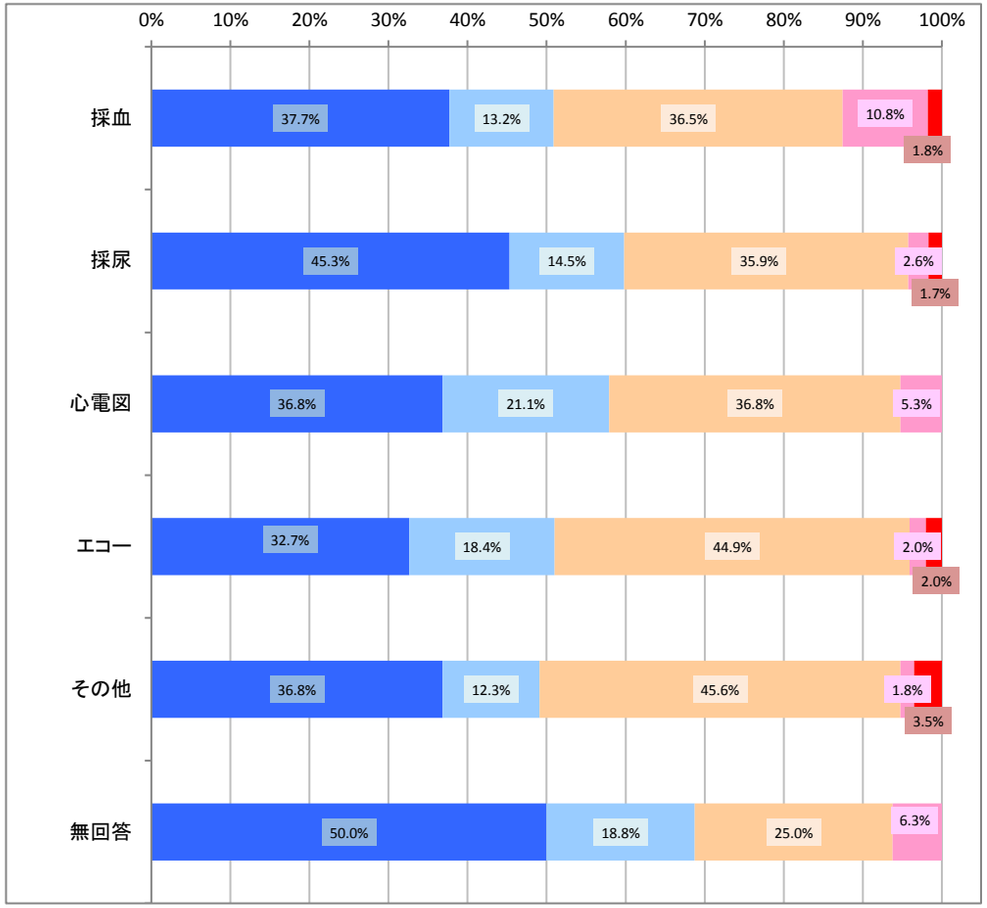
検査待ち時間の満足度

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数
病院全体	113	37	109	20	5	23	284
【H27年度】病院全体	124	31	130	25	7	32	317



検査内容（複数回答あり）

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数
採血	63	22	61	18	3	11	167
採尿	53	17	42	3	2	7	117
心電図	14	8	14	2	−	−	38
エコー	16	9	22	1	1	1	49
その他	21	7	26	1	2	1	57
無回答	8	3	4	1	−	8	16



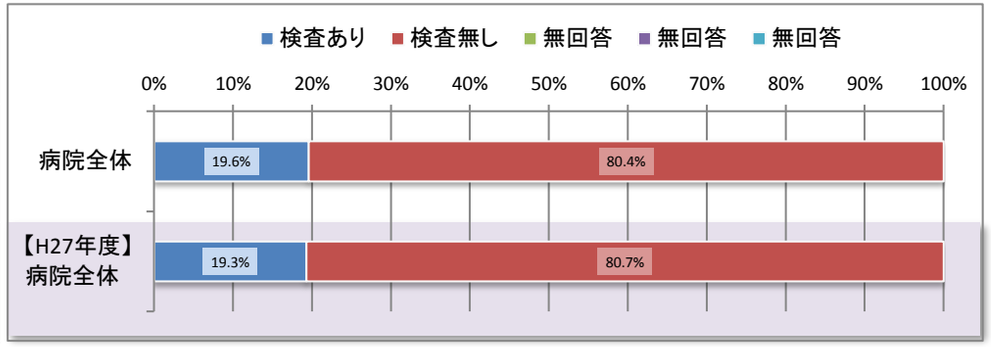
※有効回答数・・・「無回答」を除く

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

Ⅳ-4　「受診科（複数回答あり）」×「レントゲン検査の検査有無」

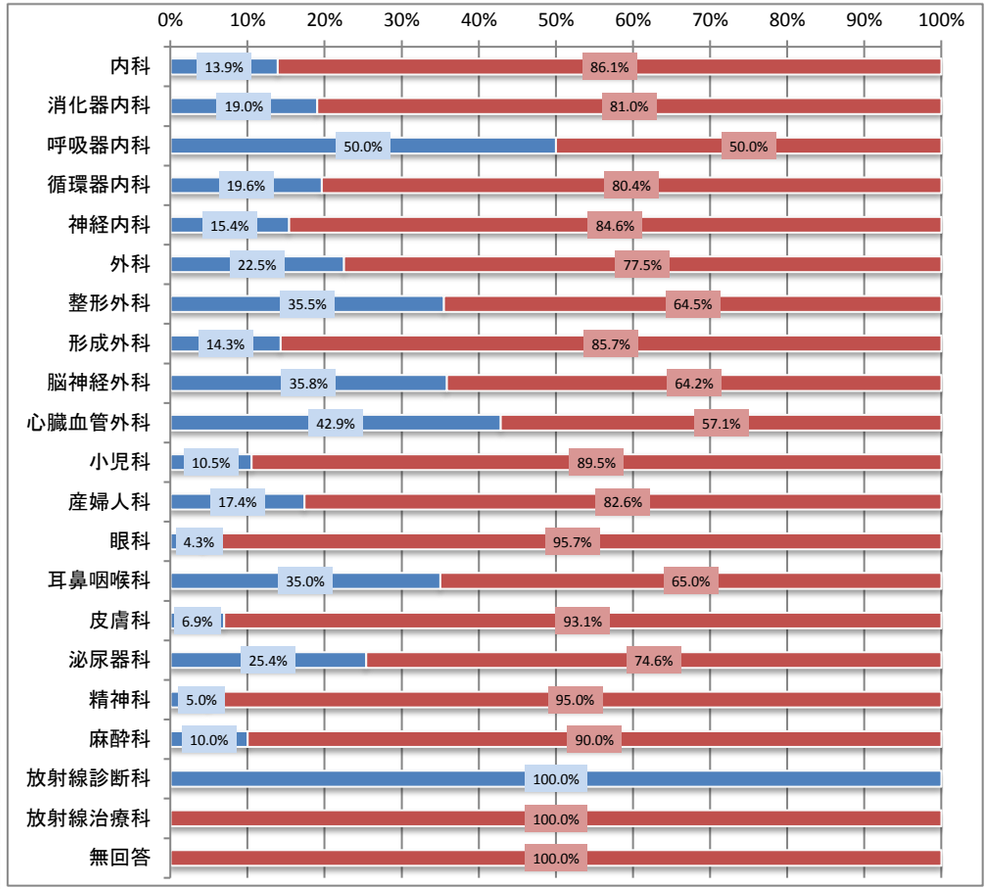
レントゲン検査（CT・MRI含む）の検査有無

	検査あり	検査無し	無回答	有効回答数
病院全体	170	699	–	869
【H27年度】病院全体	173	724	–	897



受診科（複数回答あり）

内科	11	68	–	79
消化器内科	12	51	–	63
呼吸器内科	13	13	–	26
循環器内科	10	41	–	51
神経内科	2	11	–	13
外科	9	31	–	40
整形外科	33	60	–	93
形成外科	4	24	–	28
脳神経外科	19	34	–	53
心臓血管外科	9	12	–	21
小児科	2	17	–	19
産婦人科	4	19	–	23
眼科	4	89	–	93
耳鼻咽喉科	28	52	–	80
皮膚科	5	67	–	72
泌尿器科	33	97	–	130
精神科	4	76	–	80
麻酔科	1	9	–	10
放射線診断科	5	–	–	5
放射線治療科	–	6	–	6
無回答	–	3	–	3



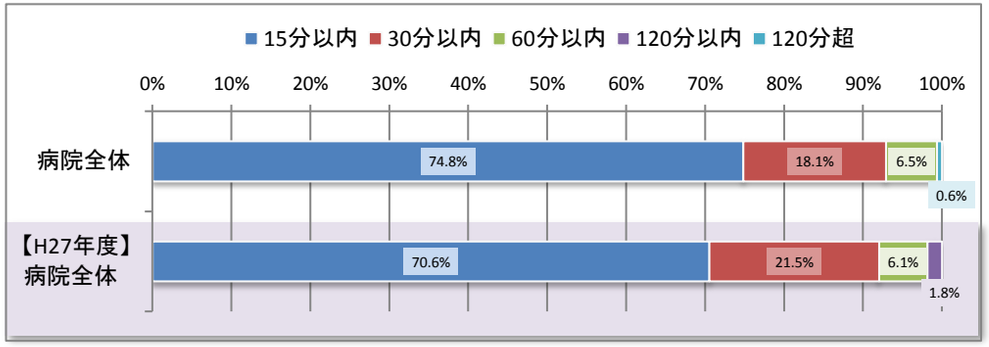
※有効回答数・・・「無回答」を除く

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

Ⅳ-4-①　（レントゲン検査あり）「検査内容（複数回答あり）」×「検査待ち時間」

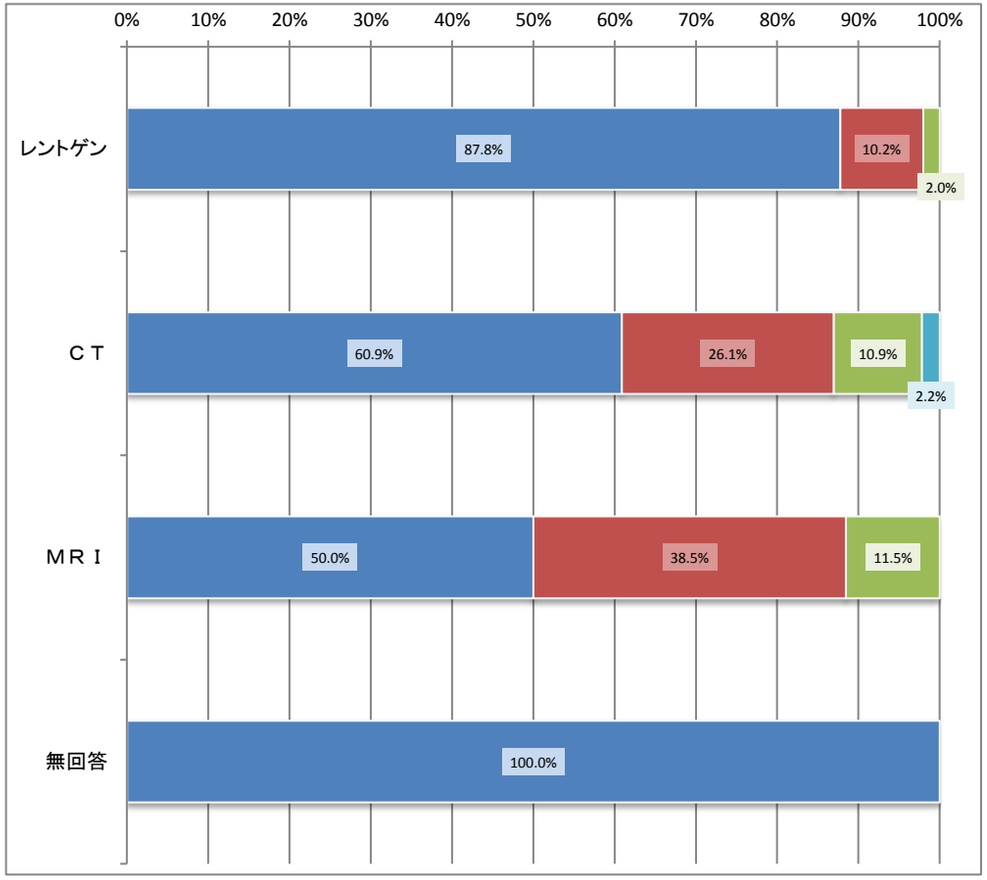
検査待ち時間

	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
病院全体	116	28	10	－	1	15	155
【H27年度】病院全体	115	35	10	3	－	10	163



検査内容（複数回答あり）

	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
レントゲン	86	10	2	－	－	4	98
CT	28	12	5	－	1	2	46
MRI	13	10	3	－	－	1	26
無回答	4	－	－	－	－	8	4



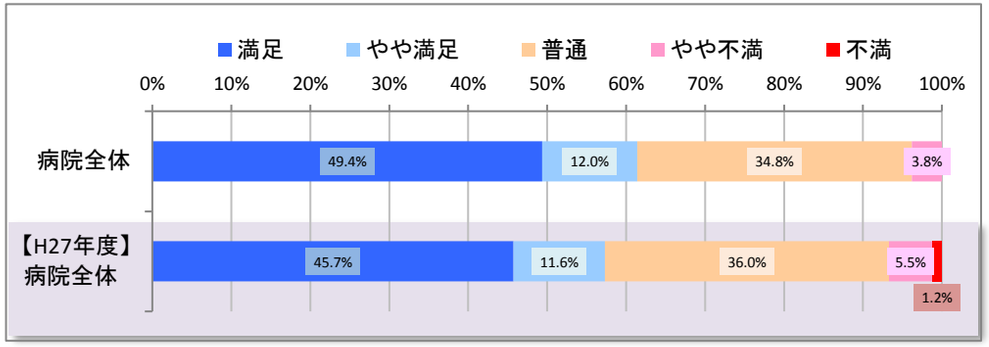
※有効回答数・・・「無回答」を除く

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

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

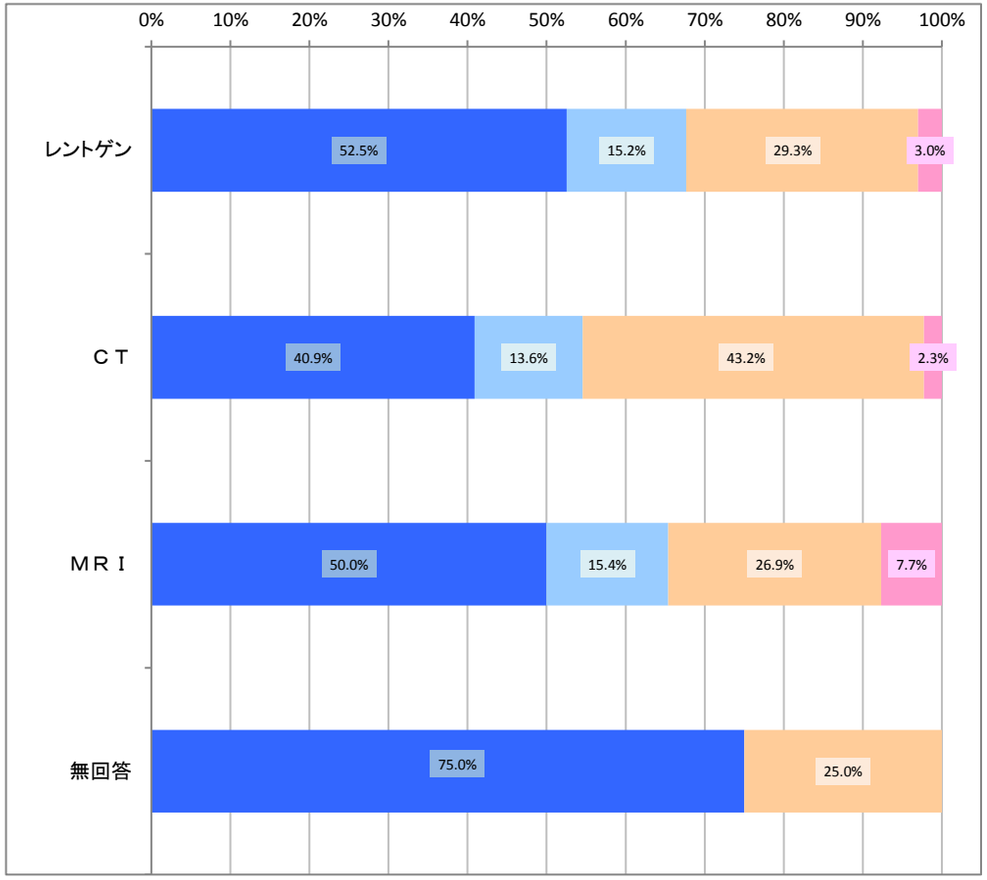
検査待ち時間の満足度

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数
病院全体	78	19	55	6	－	12	158
【H27年度】病院全体	75	19	59	9	2	9	164



検査内容（複数回答あり）

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数
レントゲン	52	15	29	3	－	3	99
CT	18	6	19	1	－	4	44
MRI	13	4	7	2	－	1	26
無回答	6	－	2	－	－	4	8



※有効回答数・・・「無回答」を除く

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

Ⅴ．クロス集計

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

患者さんについて

質問01
診察を受ける方のご年齢をお聞かせ下さい。

質問02
診察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
診察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	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	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	産婦人科	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	無回答
全体		869	55	26	39	58	72	162	247	207	3	378	430	61	79	63	26	51	13	40	93	28	53	21	19	23	93	80	72	130	80	10	5	6	3	686	183	0
			6.4	3.0	4.5	6.7	8.3	18.7	28.5	23.9		46.8	53.2		8.0	6.4	2.6	5.2	1.3	4.1	9.4	2.8	5.4	2.1	1.9	2.3	9.4	8.1	7.3	13.2	8.1	1.0	0.5	0.6		78.9	21.1	
性別	男性	378	28	10	12	20	28	70	123	87	–	378	0	–	30	30	10	30	8	11	32	13	29	11	11	0	40	33	31	79	27	6	1	1	1	310	68	–
			7.4	2.6	3.2	5.3	7.4	18.5	32.5	23.0		100.0	–		6.9	6.9	2.3	6.9	1.8	2.5	7.4	3.0	6.7	2.5	2.5	–	9.2	7.6	7.2	18.2	6.2	1.4	0.2	0.2		82.0	18.0	
	女性	430	25	15	20	28	34	88	110	108	2	0	430	–	46	27	12	17	5	28	55	14	22	9	8	21	49	40	35	38	45	4	4	5	1	330	100	–
			5.8	3.5	4.7	6.5	7.9	20.6	25.7	25.2		–	100.0		9.5	5.6	2.5	3.5	1.0	5.8	11.4	2.9	4.5	1.9	1.7	4.3	10.1	8.3	7.2	7.9	9.3	0.8	0.8	1.0		76.7	23.3	
	無回答	61	2	1	7	10	10	4	14	12	1	0	0	61	3	6	4	4	0	1	6	1	2	1	0	2	4	7	6	13	8	0	0	0	1	46	15	–
			3.3	1.7	11.7	16.7	16.7	6.7	23.3	20.0		–	–		4.4	8.8	5.9	5.9	–	1.5	8.8	1.5	2.9	1.5	–	2.9	5.9	10.3	8.8	19.1	11.8	–	–	–		75.4	24.6	
年代	19歳以下	55	55	0	0	0	0	0	0	0	–	28	25	2	0	1	1	0	0	0	3	4	1	0	18	1	6	6	9	5	4	2	0	0	1	29	26	–
			100.0	–	–	–	–	–	–	–		52.8	47.2		–	1.6	1.6	–	–	–	4.9	6.6	1.6	–	29.5	1.6	9.8	9.8	14.8	8.2	6.6	3.3	–	–		52.7	47.3	
	20歳代	26	0	26	0	0	0	0	0	0	–	10	15	1	3	2	1	0	0	0	1	0	2	0	1	4	1	2	3	1	5	0	1	0	–	13	13	–
			–	100.0	–	–	–	–	–	–		40.0	60.0		11.1	7.4	3.7	–	–	–	3.7	–	7.4	–	3.7	14.8	3.7	7.4	11.1	3.7	18.5	–	3.7	–		50.0	50.0	
	30歳代	39	0	0	39	0	0	0	0	0	–	12	20	7	7	3	3	2	0	1	3	1	0	0	0	2	0	5	2	4	9	0	1	0	–	24	15	–
			–	–	100.0	–	–	–	–	–		37.5	62.5		16.3	7.0	7.0	4.7	–	2.3	7.0	2.3	–	–	–	4.7	–	11.6	4.7	9.3	20.9	–	2.3	–		61.5	38.5	
	40歳代	58	0	0	0	58	0	0	0	0	–	20	28	10	3	6	0	3	1	3	3	5	3	0	0	4	3	2	5	7	16	1	0	1	1	41	17	–
			–	–	–	100.0	–	–	–	–		41.7	58.3		4.5	9.1	–	4.5	1.5	4.5	4.5	7.6	4.5	–	–	6.1	4.5	3.0	7.6	10.6	24.2	1.5	–	1.5		70.7	29.3	
	50歳代	72	0	0	0	0	72	0	0	0	–	28	34	10	5	6	3	5	1	3	13	1	4	3	0	1	3	11	2	7	10	0	2	1	1	54	18	–
			–	–	–	–	100.0	–	–	–		45.2	54.8		6.2	7.4	3.7	6.2	1.2	3.7	16.0	1.2	4.9	3.7	–	1.2	3.7	13.6	2.5	8.6	12.3	–	2.5	1.2		75.0	25.0	
	60歳代	162	0	0	0	0	0	162	0	0	–	70	88	4	18	19	3	11	3	8	15	5	10	3	0	6	21	11	9	27	9	1	1	0	–	136	26	–
			–	–	–	–	–	100.0	–	–		44.3	55.7		10.0	10.6	1.7	6.1	1.7	4.4	8.3	2.8	5.6	1.7	–	3.3	11.7	6.1	5.0	15.0	5.0	0.6	0.6	–		84.0	16.0	
	70歳代	247	0	0	0	0	0	0	247	0	–	123	110	14	22	14	7	16	5	12	30	7	21	7	0	2	29	25	20	34	17	4	0	4	–	209	38	–
			–	–	–	–	–	–	100.0	–		52.8	47.2		8.0	5.1	2.5	5.8	1.8	4.3	10.9	2.5	7.6	2.5	–	0.7	10.5	9.1	7.2	12.3	6.2	1.4	–	1.4		84.6	15.4	
	80歳以上	207	0	0	0	0	0	0	0	207	–	87	108	12	20	12	8	14	3	13	23	5	12	8	0	2	30	16	21	44	10	2	0	0	–	177	30	–
			–	–	–	–	–	–	–	100.0		44.6	55.4		8.2	4.9	3.3	5.8	1.2	5.3	9.5	2.1	4.9	3.3	–	0.8	12.3	6.6	8.6	18.1	4.1	0.8	–	–		85.5	14.5	
	無回答	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	2	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	2	1	1	0	0	0	0	–	3	0	–
			–	–	–	–	–	–	–	–		–	100.0		12.5	–	–	–	–	–	25.0	–	–	–	–	12.5	–	25.0	12.5	12.5	–	–	–	–		100.0	–	
予約有無	予約あり	686	29	13	24	41	54	136	209	177	3	310	330	46	75	54	16	50	9	32	82	23	43	21	6	14	74	58	53	122	32	9	5	6	3	686	0	–
			4.2	1.9	3.5	6.0	7.9	19.9	30.6	25.9		48.4	51.6		9.6	6.9	2.0	6.4	1.1	4.1	10.5	2.9	5.5	2.7	0.8	1.8	9.4	7.4	6.8	15.6	4.1	1.1	0.6	0.8		100.0	–	
	予約無し	183	26	13	15	17	18	26	38	30	–	68	100	15	4	9	10	1	4	8	11	5	10	0	13	9	19	22	19	8	48	1	0	0	–	0	183	–
			14.2	7.1	8.2	9.3	9.8	14.2	20.8	16.4		40.5	59.5		2.0	4.5	5.0	0.5	2.0	4.0	5.5	2.5	5.0	–	6.5	4.5	9.5	10.9	9.5	4.0	23.9	0.5	–	–		–	100.0	
採血等検査有無	検査あり	307	13	9	10	14	18	76	86	80	1	152	136	19	56	33	9	28	7	19	15	5	9	16	6	12	25	16	11	87	8	2	4	1	1	274	33	–
			4.2	2.9	3.3	4.6	5.9	24.8	28.1	26.1		52.8	47.2		15.2	8.9	2.4	7.6	1.9	5.1	4.1	1.4	2.4	4.3	1.6	3.3	6.8	4.3	3.0	23.6	2.2	0.5	1.1	0.3		89.3	10.7	
	検査無し	562	42	17	29	44	54	86	161	127	2	226	294	42	23	30	17	23	6	21	78	23	44	5	13	11	68	64	61	43	72	8	1	5	2	412	150	–
			7.5	3.0	5.2	7.9	9.6	15.4	28.8	22.7		43.5	56.5		3.7	4.9	2.8	3.7	1.0	3.4	12.7	3.7	7.1	0.8	2.1	1.8	11.0	10.4	9.9	7.0	11.7	1.3	0.2	0.8		73.3	26.7	
レントゲン検査有無	検査あり	170	10	7	7	6	14	35	48	41	2	69	90	11	11	12	13	10	2	9	33	4	19	9	2	4	4	28	5	33	4	1	5	0	–	125	45	–
			6.0	4.2	4.2	3.6	8.3	20.8	28.6	24.4		43.4	56.6		5.3	5.8	6.3	4.8	1.0	4.3	15.9	1.9	9.1	4.3	1.0	1.9	1.9	13.5	2.4	15.9	1.9	0.5	2.4	–		73.5	26.5	
	検査無し	699	45	19	32	52	58	127	199	166	1	309	340	50	68	51	13	41	11	31	60	24	34	12	17	19	89	52	67	97	76	9	0	6	3	561	138	–
			6.4	2.7	4.6	7.4	8.3	18.2	28.5	23.8		47.6	52.4		8.8	6.6	1.7	5.3	1.4	4.0	7.7	3.1	4.4	1.5	2.2	2.4	11.5	6.7	8.6	12.5	9.8	1.2	–	0.8		80.3	19.7	

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

			本日の受診内容について										診察待ち時間について											診察時間について					
			質問04　①										質問04　②						質問05						質問06			質問07						質問08					
			予約された時間をお聞かせ下さい。										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？						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？						待ち時間について、職員の対応（声掛け・説明など）はありましたか？			診察までの待ち時間についてはいかがでしたか？						医師の診療時間はどのくらいでしたか？					
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	予約無し・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	はい	いいえ	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
全体		869	94	236	180	73	21	48	11	1	0	205	150	115	132	127	96	249	153	210	226	162	83	35	308	497	64	211	88	365	110	68	27	530	229	50	18	3	39
			14.2	35.5	27.1	11.0	3.2	7.2	1.7	0.2	–		24.2	18.5	21.3	20.5	15.5		18.3	25.2	27.1	19.4	10.0		38.3	61.7		25.1	10.5	43.3	13.1	8.1		63.9	27.6	6.0	2.2	0.4	
性別	男性	378	40	112	82	30	8	20	7	0	0	79	77	60	58	55	39	89	60	108	101	64	31	14	126	228	24	87	56	156	48	20	11	236	100	21	5	1	15
			13.4	37.5	27.4	10.0	2.7	6.7	2.3	–	–		26.6	20.8	20.1	19.0	13.5		16.5	29.7	27.7	17.6	8.5		35.6	64.4		23.7	15.3	42.5	13.1	5.4		65.0	27.5	5.8	1.4	0.3	
	女性	430	49	108	86	38	10	24	3	1	0	111	67	49	66	63	54	131	84	86	103	91	47	19	162	234	34	109	27	181	57	41	15	257	114	23	13	2	21
			15.4	33.9	27.0	11.9	3.1	7.5	0.9	0.3	–		22.4	16.4	22.1	21.1	18.1		20.4	20.9	25.1	22.1	11.4		40.9	59.1		26.3	6.5	43.6	13.7	9.9		62.8	27.9	5.6	3.2	0.5	
	無回答	61	5	16	12	5	3	4	1	0	0	15	6	6	8	9	3	29	9	16	22	7	5	2	20	35	6	15	5	28	5	7	1	37	15	6	0	0	3
			10.9	34.8	26.1	10.9	6.5	8.7	2.2	–	–		18.8	18.8	25.0	28.1	9.4		15.3	27.1	37.3	11.9	8.5		36.4	63.6		25.0	8.3	46.7	8.3	11.7		63.8	25.9	10.3	–	–	
年代	19歳以下	55	9	7	5	0	3	0	1	1	0	29	9	12	3	2	2	27	17	15	10	7	3	3	24	27	4	16	8	19	6	3	3	30	14	6	2	1	2
			34.6	26.9	19.2	–	11.5	–	3.8	3.8	–		32.1	42.9	10.7	7.1	7.1		32.7	28.8	19.2	13.5	5.8		47.1	52.9		30.8	15.4	36.5	11.5	5.8		56.6	26.4	11.3	3.8	1.9	
	20歳代	26	0	6	3	1	1	1	1	0	0	13	3	2	3	2	0	16	5	8	8	4	1	–	13	12	1	7	1	14	3	1	–	13	11	1	0	1	–
			–	46.2	23.1	7.7	7.7	7.7	7.7	–	–		30.0	20.0	30.0	20.0	–		19.2	30.8	30.8	15.4	3.8		52.0	48.0		26.9	3.8	53.8	11.5	3.8		50.0	42.3	3.8	–	3.8	
	30歳代	39	4	6	8	2	0	2	0	0	0	17	8	4	2	5	4	16	9	7	13	10	0	–	20	19	–	12	1	16	9	1	–	27	7	4	0	0	1
			18.2	27.3	36.4	9.1	–	9.1	–	–	–		34.8	17.4	8.7	21.7	17.4		23.1	17.9	33.3	25.6	–		51.3	48.7		30.8	2.6	41.0	23.1	2.6		71.1	18.4	10.5	–	–	
	40歳代	58	9	11	11	4	1	2	0	0	0	20	8	3	11	11	3	22	13	15	14	6	5	5	28	25	5	17	2	24	5	8	2	36	16	3	0	0	3
			23.7	28.9	28.9	10.5	2.6	5.3	–	–	–		22.2	8.3	30.6	30.6	8.3		24.5	28.3	26.4	11.3	9.4		52.8	47.2		30.4	3.6	42.9	8.9	14.3		65.5	29.1	5.5	–	–	
	50歳代	72	5	18	15	8	1	6	0	0	0	19	12	9	8	12	8	23	13	14	18	16	8	3	24	43	5	9	6	40	13	2	2	36	27	3	3	1	2
			9.4	34.0	28.3	15.1	1.9	11.3	–	–	–		24.5	18.4	16.3	24.5	16.3		18.8	20.3	26.1	23.2	11.6		35.8	64.2		12.9	8.6	57.1	18.6	2.9		51.4	38.6	4.3	4.3	1.4	
	60歳代	162	25	46	44	13	2	5	0	0	0	27	26	24	26	28	18	40	24	40	38	36	18	6	62	90	10	39	12	76	21	8	6	96	44	9	2	0	11
			18.5	34.1	32.6	9.6	1.5	3.7	–	–	–		21.3	19.7	21.3	23.0	14.8		15.4	25.6	24.4	23.1	11.5		40.8	59.2		25.0	7.7	48.7	13.5	5.1		63.6	29.1	6.0	1.3	–	
	70歳代	247	27	75	47	21	7	19	5	0	0	46	57	30	40	34	29	57	48	59	67	37	25	11	80	146	21	62	31	99	27	20	8	159	60	12	4	0	12
			13.4	37.3	23.4	10.4	3.5	9.5	2.5	–	–		30.0	15.8	21.1	17.9	15.3		20.3	25.0	28.4	15.7	10.6		35.4	64.6		25.9	13.0	41.4	11.3	8.4		67.7	25.5	5.1	1.7	–	
	80歳以上	207	14	65	47	24	6	13	4	0	0	34	26	31	38	33	32	47	23	51	58	46	22	7	57	133	17	46	27	77	26	25	6	132	48	12	7	0	8
			8.1	37.6	27.2	13.9	3.5	7.5	2.3	–	–		16.3	19.4	23.8	20.6	20.0		11.5	25.5	29.0	23.0	11.0		30.0	70.0		22.9	13.4	38.3	12.9	12.4		66.3	24.1	6.0	3.5	–	
	無回答	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0	–	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	–	0	2	1	3	0	0	0	0	–	1	2	0	0	0	–
			33.3	66.7	–	–	–	–	–	–	–		50.0	–	50.0	–	–		33.3	33.3	–	–	33.3		–	100.0		100.0	–	–	–	–		33.3	66.7	–	–	–	
予約有無	予約あり	686	94	236	180	73	21	48	11	1	0	22	150	115	132	127	96	66	135	179	176	124	47	25	230	410	46	173	76	292	77	49	19	426	187	29	14	0	30
			14.2	35.5	27.1	11.0	3.2	7.2	1.7	0.2	–		24.2	18.5	21.3	20.5	15.5		20.4	27.1	26.6	18.8	7.1		35.9	64.1		25.9	11.4	43.8	11.5	7.3		64.9	28.5	4.4	2.1	–	
	予約無し	183	0	0	0	0	0	0	0	0	0	183	0	0	0	0	0	183	18	31	50	38	36	10	78	87	18	38	12	73	33	19	8	104	42	21	4	3	9
			–	–	–	–	–	–	–	–	–		–	–	–	–	–		10.4	17.9	28.9	22.0	20.8		47.3	52.7		21.7	6.9	41.7	18.9	10.9		59.8	24.1	12.1	2.3	1.7	
採血等検査有無	検査あり	307	30	98	75	38	8	17	5	0	0	36	42	43	49	61	52	60	37	61	83	78	36	12	117	166	24	65	30	137	43	25	7	172	103	14	5	1	12
			11.1	36.2	27.7	14.0	3.0	6.3	1.8	–	–		17.0	17.4	19.8	24.7	21.1		12.5	20.7	28.1	26.4	12.2		41.3	58.7		21.7	10.0	45.7	14.3	8.3		58.3	34.9	4.7	1.7	0.3	
	検査無し	562	64	138	105	35	13	31	6	1	0	169	108	72	83	66	44	189	116	149	143	84	47	23	191	331	40	146	58	228	67	43	20	358	126	36	13	2	27
			16.3	35.1	26.7	8.9	3.3	7.9	1.5	0.3	–		29.0	19.3	22.3	17.7	11.8		21.5	27.6	26.5	15.6	8.7		36.6	63.4		26.9	10.7	42.1	12.4	7.9		66.9	23.6	6.7	2.4	0.4	
レントゲン検査有無	検査あり	170	12	32	48	13	6	8	4	0	0	47	25	24	19	17	24	61	28	30	34	36	29	13	67	87	16	34	20	68	25	14	9	91	53	6	5	1	14
			9.8	26.0	39.0	10.6	4.9	6.5	3.3	–	–		22.9	22.0	17.4	15.6	22.0		17.8	19.1	21.7	22.9	18.5		43.5	56.5		21.1	12.4	42.2	15.5	8.7		58.3	34.0	3.8	3.2	0.6	
	検査無し	699	82	204	132	60	15	40	7	1	0	158	125	91	113	110	72	188	125	180	192	126	54	22	241	410	48	177	68	297	85	54	18	439	176	44	13	2	25
			15.2	37.7	24.4	11.1	2.8	7.4	1.3	0.2	–		24.5	17.8	22.1	21.5	14.1		18.5	26.6	28.4	18.6	8.0		37.0	63.0		26.0	10.0	43.6	12.5	7.9		65.1	26.1	6.5	1.9	0.3	

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

		全体	診察時間について 質問09 医師の診療時間についてはいかがでしたか？						採血・採尿・心電図・エコーなどの検査について 質問10 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10 ① どのような検査をされましたか？（複数選択可）					質問10 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10 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？						レントゲン検査について 質問11 レントゲン検査（CT・MRI含む）はありましたか？			質問11 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11 ② レントゲン検査の待ち時間はどのくらいでしたか？					
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			満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	検査あり	検査無し	検査なし・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
全体		869	377	102	310	30	10	40	307	562	0	178	124	38	50	58	586	183	82	19	5	2	578	113	37	109	20	5	585	170	699	0	102	48	27	711	116	28	10	0	1	714
			45.5	12.3	37.4	3.6	1.2		35.3	64.7	–	39.7	27.7	8.5	11.2	12.9		62.9	28.2	6.5	1.7	0.7		39.8	13.0	38.4	7.0	1.8		19.6	80.4		57.6	27.1	15.3		74.8	18.1	6.5	–	0.6	
性別	男性	378	166	54	131	7	4	16	152	226	–	80	68	22	21	30	237	96	35	10	2	1	234	59	16	62	3	2	236	69	309	–	39	24	13	313	46	12	6	0	0	314
			45.9	14.9	36.2	1.9	1.1		40.2	59.8	–	36.2	30.8	10.0	9.5	13.6		66.7	24.3	6.9	1.4	0.7		41.5	11.3	43.7	2.1	1.4		18.3	81.7		51.3	31.6	17.1		71.9	18.8	9.4	–	–	
	女性	430	186	46	152	21	4	21	136	294	–	86	48	15	26	25	304	80	40	7	2	1	300	51	17	41	17	1	303	90	340	–	56	21	12	347	63	14	4	0	1	348
			45.5	11.2	37.2	5.1	1.0		31.6	68.4	–	43.0	24.0	7.5	13.0	12.5		61.5	30.8	5.4	1.5	0.8		40.2	13.4	32.3	13.4	0.8		20.9	79.1		62.9	23.6	13.5		76.8	17.1	4.9	–	1.2	
	無回答	61	25	2	27	2	2	3	19	42	–	12	8	1	3	3	45	7	7	2	1	0	44	3	4	6	0	2	46	11	50	–	7	3	2	51	7	2	0	0	0	52
			43.1	3.4	46.6	3.4	3.4		31.1	68.9	–	44.4	29.6	3.7	11.1	11.1		41.2	41.2	11.8	5.9	–		20.0	26.7	40.0	–	13.3		18.0	82.0		58.3	25.0	16.7		77.8	22.2	–	–	–	
年代	19歳以下	55	29	4	19	1	–	2	13	42	–	6	6	3	3	3	42	7	5	1	0	0	42	5	1	6	1	0	42	10	45	–	8	3	0	45	10	0	0	0	0	45
			54.7	7.5	35.8	1.9	–		23.6	76.4	–	28.6	28.6	14.3	14.3	14.3		53.8	38.5	7.7	–	–		38.5	7.7	46.2	7.7	–		18.2	81.8		72.7	27.3	–		100.0	–	–	–	–	
	20歳代	26	9	4	11	2	–	–	9	17	–	6	4	2	3	1	17	4	5	0	0	0	17	2	0	6	1	0	17	7	19	–	3	4	0	19	3	3	0	0	0	20
			34.6	15.4	42.3	7.7	–		34.6	65.4	–	37.5	25.0	12.5	18.8	6.3		44.4	55.6	–	–	–		22.2	–	66.7	11.1	–		26.9	73.1		42.9	57.1	–		50.0	50.0	–	–	–	
	30歳代	39	18	4	16	–	–	1	10	29	–	8	6	0	3	0	29	7	2	1	0	0	29	5	1	3	1	0	29	7	32	–	5	1	1	33	6	1	0	0	0	32
			47.4	10.5	42.1	–	–		25.6	74.4	–	47.1	35.3	–	17.6	–		70.0	20.0	10.0	–	–		50.0	10.0	30.0	10.0	–		17.9	82.1		71.4	14.3	14.3		85.7	14.3	–	–	–	
	40歳代	58	24	4	22	2	4	2	14	44	–	7	7	0	2	3	45	11	2	0	0	0	45	6	0	7	0	1	44	6	52	–	3	2	0	53	3	1	0	0	0	54
			42.9	7.1	39.3	3.6	7.1		24.1	75.9	–	36.8	36.8	–	10.5	15.8		84.6	15.4	–	–	–		42.9	–	50.0	–	7.1		10.3	89.7		60.0	40.0	–		75.0	25.0	–	–	–	
	50歳代	72	19	4	41	3	2	3	18	54	–	12	6	2	5	2	55	13	5	0	0	0	54	4	3	10	0	0	55	14	58	–	10	5	2	58	10	1	2	0	1	58
			27.5	5.8	59.4	4.3	2.9		25.0	75.0	–	44.4	22.2	7.4	18.5	7.4		72.2	27.8	–	–	–		23.5	17.6	58.8	–	–		19.4	80.6		58.8	29.4	11.8		71.4	7.1	14.3	–	7.1	
	60歳代	162	61	19	63	7	2	10	76	86	–	39	29	10	9	19	96	47	15	7	1	1	91	30	8	23	7	2	92	35	127	–	23	10	1	128	23	5	4	0	0	130
			40.1	12.5	41.4	4.6	1.3		46.9	53.1	–	36.8	27.4	9.4	8.5	17.9		66.2	21.1	9.9	1.4	1.4		42.9	11.4	32.9	10.0	2.9		21.6	78.4		67.6	29.4	2.9		71.9	15.6	12.5	–	–	
	70歳代	247	119	28	79	8	–	13	86	161	–	46	27	13	18	16	171	52	17	8	1	1	168	31	11	31	3	1	170	48	199	–	27	13	16	201	33	11	1	0	0	202
			50.9	12.0	33.8	3.4	–		34.8	65.2	–	38.3	22.5	10.8	15.0	13.3		65.8	21.5	10.1	1.3	1.3		40.3	14.3	40.3	3.9	1.3		19.4	80.6		48.2	23.2	28.6		73.3	24.4	2.2	–	–	
	80歳以上	207	95	35	59	7	2	9	80	127	–	53	38	8	6	14	129	42	30	2	3	0	130	29	13	23	7	1	134	41	166	–	22	9	6	173	27	5	3	0	0	172
			48.0	17.7	29.8	3.5	1.0		38.6	61.4	–	44.5	31.9	6.7	5.0	11.8		54.5	39.0	2.6	3.9	–		39.7	17.8	31.5	9.6	1.4		19.8	80.2		59.5	24.3	16.2		77.1	14.3	8.6	–	–	
	無回答	3	3	0	–	–	–	–	1	2	–	1	1	0	1	0	2	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	2	2	1	–	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1
			100.0	–	–	–	–		33.3	66.7	–	33.3	33.3	–	33.3	–		–	100.0	–	–	–		100.0	–	–	–	–		66.7	33.3		33.3	33.3	33.3		50.0	50.0	–	–	–	
予約有無	予約あり	686	314	82	233	18	8	31	274	412	–	160	114	36	42	50	434	167	70	17	4	1	427	103	34	91	20	4	434	125	561	–	66	39	26	572	81	23	7	0	1	574
			47.9	12.5	35.6	2.7	1.2		39.9	60.1	–	39.8	28.4	9.0	10.4	12.4		64.5	27.0	6.6	1.5	0.4		40.9	13.5	36.1	7.9	1.6		18.2	81.8		50.4	29.8	19.8		72.3	20.5	6.3	–	0.9	
	予約無し	183	63	20	77	12	2	9	33	150	–	18	10	2	8	8	152	16	12	2	1	1	151	10	3	18	0	1	151	45	138	–	36	9	1	139	35	5	3	0	0	140
			36.2	11.5	44.3	6.9	1.1		18.0	82.0	–	39.1	21.7	4.3	17.4	17.4		50.0	37.5	6.3	3.1	3.1		31.3	9.4	56.3	–	3.1		24.6	75.4		78.3	19.6	2.2		81.4	11.6	7.0	–	–	
採血等検査有無	検査あり	307	128	39	116	6	5	13	307	0	–	178	124	38	50	58	24	183	82	19	5	2	16	113	37	109	20	5	23	94	213	–	62	34	8	218	70	14	3	0	0	220
			43.5	13.3	39.5	2.0	1.7		100.0	–	–	39.7	27.7	8.5	11.2	12.9		62.9	28.2	6.5	1.7	0.7		39.8	13.0	38.4	7.0	1.8		30.6	69.4		59.6	32.7	7.7		80.5	16.1	3.4	–	–	
	検査無し	562	249	63	194	24	5	27	0	562	–	0	0	0	0	0	562	0	0	0	0	0	562	0	0	0	0	0	562	76	486	–	40	14	19	493	46	14	7	0	1	494
			46.5	11.8	36.3	4.5	0.9		–	100.0	–	–	–	–	–	–		–	–	–	–	–		–	–	–	–	–		13.5	86.5		54.8	19.2	26.0		67.6	20.6	10.3	–	1.5	
レントゲン検査有無	検査あり	170	64	25	59	8	2	12	94	76	–	57	36	26	29	17	84	62	22	5	0	0	81	37	13	35	5	0	80	170	0	–	102	48	27	12	116	28	10	0	1	15
			40.5	15.8	37.3	5.1	1.3		55.3	44.7	–	34.5	21.8	15.8	17.6	10.3		69.7	24.7	5.6	–	–		41.1	14.4	38.9	5.6	–		100.0	–		57.6	27.1	15.3		74.8	18.1	6.5	–	0.6	
	検査無し	699	313	77	251	22	8	28	213	486	–	121	88	12	21	41	502	121	60	14	5	2	497	76	24	74	15	5	505	0	699	–	0	0	0	699	0	0	0	0	0	699
			46.6	11.5	37.4	3.3	1.2		30.5	69.5	–	42.8	31.1	4.2	7.4	14.5		59.9	29.7	6.9	2.5	1.0		39.2	12.4	38.1	7.7	2.6		–	100.0		–	–	–		–	–	–	–	–	

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

レントゲン検査について
質問11 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？

会計待ち時間について
質問12
会計の待ち時間はどのくらいでしたか？

質問13
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	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		869	78	19	55	6	0	711	221	264	134	67	9	174	234	90	302	37	28	178
			49.4	12.0	34.8	3.8	−		31.8	38.0	19.3	9.6	1.3		33.9	13.0	43.7	5.4	4.1	
性別	男性	378	25	11	27	2	0	313	100	111	56	30	4	77	107	41	128	9	10	83
			38.5	16.9	41.5	3.1	−		33.2	36.9	18.6	10.0	1.3		36.3	13.9	43.4	3.1	3.4	
	女性	430	47	7	26	4	0	346	109	140	68	34	5	74	116	39	156	28	17	74
			56.0	8.3	31.0	4.8	−		30.6	39.3	19.1	9.6	1.4		32.6	11.0	43.8	7.9	4.8	
	無回答	61	6	1	2	0	0	52	12	13	10	3	0	23	11	10	18	0	1	21
			66.7	11.1	22.2	−	−		31.6	34.2	26.3	7.9	−		27.5	25.0	45.0	−	2.5	
年代	19歳以下	55	5	1	4	0	0	45	18	17	6	4	0	10	14	8	18	3	1	11
			50.0	10.0	40.0	−	−		40.0	37.8	13.3	8.9	−		31.8	18.2	40.9	6.8	2.3	
	20歳代	26	1	0	4	0	0	21	6	8	6	1	0	5	8	1	13	1	0	3
			20.0	−	80.0	−	−		28.6	38.1	28.6	4.8	−		34.8	4.3	56.5	4.3	−	
	30歳代	39	6	0	0	0	0	33	11	8	4	4	0	12	10	1	13	3	0	12
			100.0	−	−	−	−		40.7	29.6	14.8	14.8	−		37.0	3.7	48.1	11.1	−	
	40歳代	58	1	0	3	0	0	54	16	13	8	3	1	17	15	4	16	3	2	18
			25.0	−	75.0	−	−		39.0	31.7	19.5	7.3	2.4		37.5	10.0	40.0	7.5	5.0	
	50歳代	72	7	2	4	1	0	58	19	18	11	7	1	16	13	6	31	2	3	17
			50.0	14.3	28.6	7.1	−		33.9	32.1	19.6	12.5	1.8		23.6	10.9	56.4	3.6	5.5	
	60歳代	162	14	3	13	2	0	130	39	45	21	21	2	34	37	14	64	7	6	34
			43.8	9.4	40.6	6.3	−		30.5	35.2	16.4	16.4	1.6		28.9	10.9	50.0	5.5	4.7	
	70歳代	247	21	8	18	0	0	200	65	81	35	11	2	53	78	33	69	8	5	54
			44.7	17.0	38.3	−	−		33.5	41.8	18.0	5.7	1.0		40.4	17.1	35.8	4.1	2.6	
	80歳以上	207	22	5	9	3	0	168	45	73	43	16	3	27	56	23	78	10	11	29
			56.4	12.8	23.1	7.7	−		25.0	40.6	23.9	8.9	1.7		31.5	12.9	43.8	5.6	6.2	
	無回答	3	1	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	−	3	0	0	0	0	−
			100.0	−	−	−	−		66.7	33.3	−	−	−		100.0	−	−	−	−	
予約有無	予約あり	686	56	16	39	3	0	572	167	212	108	53	7	139	186	69	236	29	25	141
			49.1	14.0	34.2	2.6	−		30.5	38.8	19.7	9.7	1.3		34.1	12.7	43.3	5.3	4.6	
	予約無し	183	22	3	16	3	0	139	54	52	26	14	2	35	48	21	66	8	3	37
			50.0	6.8	36.4	6.8	−		36.5	35.1	17.6	9.5	1.4		32.9	14.4	45.2	5.5	2.1	
採血等検査有無	検査あり	307	39	17	30	0	0	221	74	105	58	38	7	25	88	34	130	18	11	26
			45.3	19.8	34.9	−	−		26.2	37.2	20.6	13.5	2.5		31.3	12.1	46.3	6.4	3.9	
	検査無し	562	39	2	25	6	0	490	147	159	76	29	2	149	146	56	172	19	17	152
			54.2	2.8	34.7	8.3	−		35.6	38.5	18.4	7.0	0.5		35.6	13.7	42.0	4.6	4.1	
レントゲン検査有無	検査あり	170	78	19	55	6	0	12	42	66	26	21	2	13	58	25	55	12	8	12
			49.4	12.0	34.8	3.8	−		26.8	42.0	16.6	13.4	1.3		36.7	15.8	34.8	7.6	5.1	
	検査無し	699	0	0	0	0	0	699	179	198	108	46	7	161	176	65	247	25	20	166
			−	−	−	−	−		33.3	36.8	20.1	8.6	1.3		33.0	12.2	46.3	4.7	3.8	

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

Ⅵ. 自由記載

質問10　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14　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）

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

質問10 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	CT。	心臓血管外科	70歳代	男性
2	CT。	泌尿器科	60歳代	男性
3	CT。	泌尿器科	80歳以上	女性
4	CT。	精神科	40歳代	女性
5	CT。レントゲン。	呼吸器内科	80歳以上	女性
6	X線。	呼吸器内科	60歳代	女性
7	X線。	循環器内科	70歳代	男性
8	X線。	循環器内科、耳鼻咽喉科	80歳以上	女性
9	X線。	放射線診断科	20歳代	女性
10	ペースメーカー。	心臓血管外科	70歳代	男性
11	ホルター。	循環器内科	60歳代	男性
12	胃カメラ。	消化器内科	60歳代	女性
13	胃カメラ。	消化器内科、循環器内科	40歳代	男性
14	胃カメラ。	循環器内科	60歳代	女性
15	眼圧。	眼科	70歳代	男性
16	眼圧測定。	眼科	60歳代	男性
17	眼圧測定。	眼科	80歳以上	女性
18	眼底。	小児科、眼科	19歳以下	女性
19	眼底検査。	眼科	70歳代	男性
20	眼底検査。	眼科	80歳以上	男性
21	眼底検査。視力検査。	眼科	80歳以上	女性
22	血圧、体重。	内科	60歳代	女性
23	血圧、体重。	内科	80歳以上	男性
24	血圧、体重。	内科、脳神経外科	80歳以上	女性
25	血圧、体重。	循環器内科	70歳代	男性
26	血圧。	内科、精神科	60歳代	女性

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

質問10 ①どのような検査をされましたか？（その他自由記載欄）

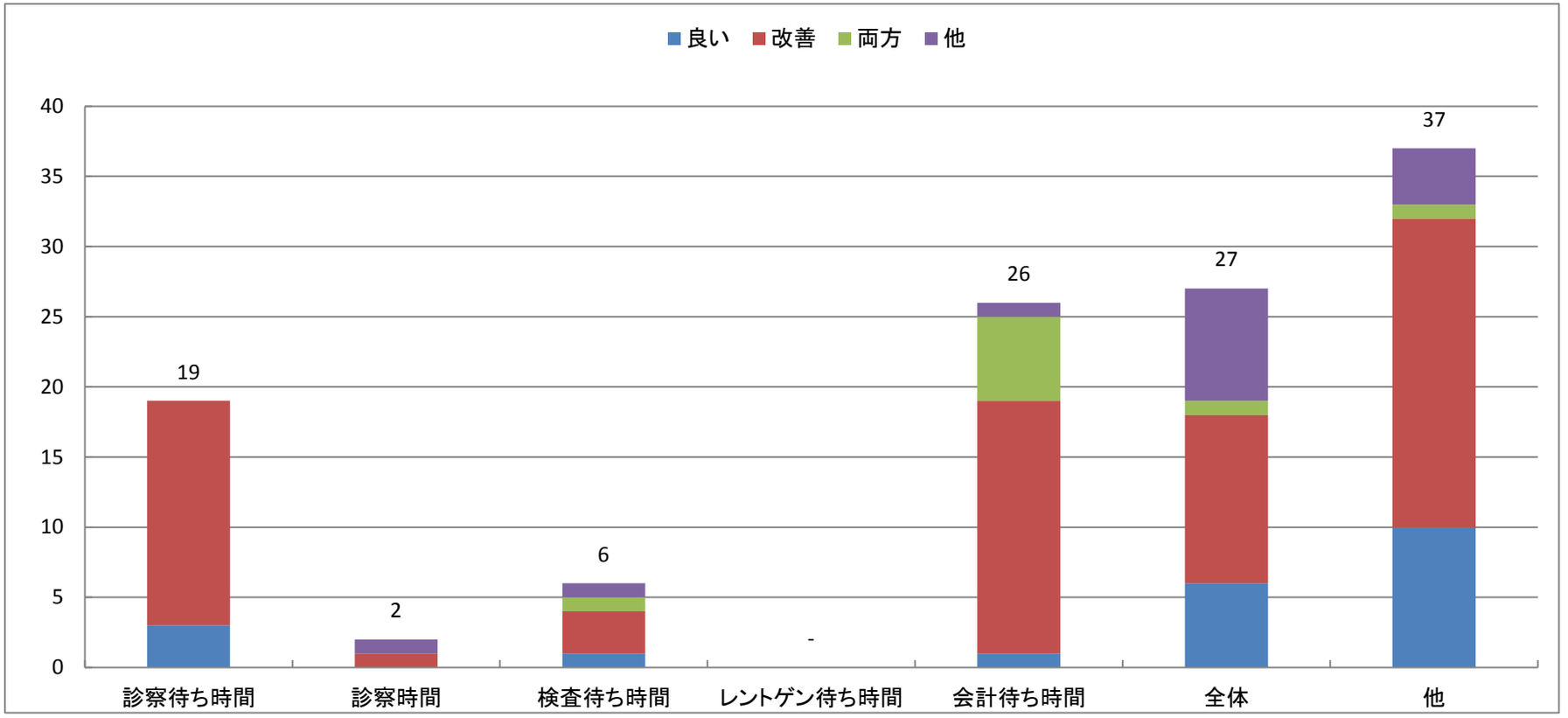
NO.	その他検査	受診科	年齢	性別
27	血圧。	循環器内科	70歳代	男性
28	血圧。	循環器内科、外科	70歳代	男性
29	検便。	小児科	19歳以下	女性
30	視力、眼底。	眼科	60歳代	男性
31	視力、眼底。	眼科	60歳代	女性
32	視力。	眼科	60歳代	女性
33	視力検査、眼底検査。	眼科	60歳代	男性
34	視力検査。	眼科	80歳以上	男性
35	視力検査。眼圧検査。	眼科	60歳代	男性
36	詳しい説明。	神経内科、脳神経外科	60歳代	男性
37	体重。	循環器内科	60歳代	男性
38	大腸の検査。	消化器内科	80歳以上	女性
39	聴覚。	小児科、耳鼻咽喉科	19歳以下	女性
40	聴力。	神経内科、耳鼻咽喉科	80歳以上	女性
41	内視鏡。	内科	70歳代	男性
42	内視鏡。	消化器内科	60歳代	女性
43	肺。	放射線治療科	70歳代	男性
44	目。	眼科	60歳代	女性
45	目。	眼科	70歳代	男性

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

「質問14　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】	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	全体	他	回答数	構成比率
良い	3	0	1	0	1	6	10	21	17.9%
改善	16	1	3	0	18	12	22	72	61.5%
両方	0	0	1	0	6	1	1	9	7.7%
他	0	1	1	0	1	8	4	15	12.8%
回答数	19	2	6	0	26	27	37	117	100.0%
構成比率	16.2%	1.7%	5.1%	0.0%	22.2%	23.1%	31.6%	100.0%	

※　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。）



Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

質問14　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	意見	受診科	年齢	性別	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	診察待ち時間	良い	午後予約のせいか、全体的に待ち時間が短くて良かったです。	内科	70歳代	女性	満足	やや満足	満足	無回答	満足
2	診察待ち時間	良い	泌尿器科の時、待ち時間が掛かり過ぎの時はありますが、看護師さんなどの声掛けもあり、ありがたいといつも思っています。	脳神経外科	70歳代	男性	普通	満足	無回答	無回答	普通
3	診察待ち時間	良い	予約時間より5分位の待ち時間で、問題ありません。	消化器内科	70歳代	女性	普通	満足	無回答	無回答	満足
4	診察待ち時間	改善	「急患対応中」とのはり紙はありましたが、せめて1時間にしてほしいです。	眼科	70歳代	女性	不満	満足	無回答	無回答	満足
5	診察待ち時間	改善	20～30分以上待つようなら、一言声をかけてくれれば、助かります。病院＝待つということは解っているので、少しの声掛けで、気持ちが変わるのではないかと思います。	皮膚科	19歳以下	男性	やや不満	普通	無回答	無回答	満足
6	診察待ち時間	改善	2つ掛け持ちの科があると、1つ目が終わって2つ目の科に行ってからの待ち時間が、早く受付したにもかかわらず、相当待たされる事が多い。早く来て受付した意味が無い。	眼科	60歳代	女性	普通	普通	無回答	無回答	普通
7	診察待ち時間	改善	4時間待ちました。受付で車椅子の案内もされず、時間もかかりすぎで不満です。	整形外科	60歳代	男性	不満	普通	普通	普通	普通
8	診察待ち時間	改善	もう少し待ち時間を少なくしてほしい。	眼科	70歳代	男性	普通	満足	無回答	無回答	満足
9	診察待ち時間	改善	何をするにでも、時間がかかりすぎる。予約9時のところ、終わったのが12時半とのことでした。もう来ません。	眼科	70歳代	男性	不満	普通	無回答	無回答	不満
10	診察待ち時間	改善	科目によって待ち時間の差が大きい。目安の時間を表示してもらうと、少しは良いと思う。	内科	30歳代	男性	満足	満足	満足	無回答	普通
11	診察待ち時間	改善	救急に来た時もだったが、待ち時間がありすぎる。不満だらけ。	眼科	80歳以上	女性	不満	普通	無回答	無回答	不満
12	診察待ち時間	改善	今回は早かったが、眼科は異常に待ち時間が長い。採血や眼科は効率が悪いように見えて不満です。診察しに人が来ても、眼科の受付の人は、しばらく無視をする。	内科、眼科	20歳代	女性	普通	普通	やや不満	無回答	普通
13	診察待ち時間	改善	受付してから15分以内には呼ばれたい。	小児科	19歳以下	男性	普通	満足	満足	無回答	無回答
14	診察待ち時間	改善	泌尿器科が予約していても、かなり待たされる。1時間はざら。どうにか改善して下さい。	整形外科	50歳代	男性	普通	普通	無回答	無回答	普通
15	診察待ち時間	改善	泌尿器科はいつも長時間待つ。改善してほしい。	内科、心臓血管外科、泌尿器科	80歳以上	男性	やや不満	やや満足	普通	無回答	普通
16	診察待ち時間	改善	泌尿器科は特に午前は待つ。	耳鼻咽喉科、泌尿器科	70歳代	女性	不満	普通	無回答	無回答	やや不満
17	診察待ち時間	改善	予約した時間通りに診察を受けたい。	泌尿器科	80歳以上	女性	不満	やや満足	無回答	無回答	やや満足

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

質問14　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	意見	受診科	年齢	性別	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
18	診察待ち時間	改善	予約しているのに待つ。負担が大きい。	眼科	80歳以上	女性	不満	満足	無回答	無回答	不満
19	診察待ち時間	改善	予約をして来ても2時間くらい待つ時がある。予約の意味ありますか。	眼科	70歳代	女性	不満	やや不満	無回答	無回答	やや満足
20	診察時間	改善	先生の診察が早くて、質問しづらかった。	耳鼻咽喉科	70歳代	女性	満足	やや不満	無回答	満足	無回答
21	診察時間	他	医師の待ち時間については、一生懸命しているので、満足度はつけられない。	内科	70歳代	男性	無回答	無回答	無回答	無回答	満足
22	検査待ち時間	良い	小児なので、混雑もなくスムーズに検査を行う事が出来ました。不安や疲れがストレスになるので、大変ありがたいと思います。	耳鼻咽喉科、麻酔科	19歳以下	女性	無回答	やや満足	満足	やや満足	やや満足
23	検査待ち時間	改善	月曜日と金曜日は採血をするのに時間が30分以上かかる時が有る。	産婦人科	60歳代	女性	普通	普通	やや不満	普通	普通
24	検査待ち時間	改善	採血の待ち時間が長いです。	外科	80歳以上	女性	普通	やや満足	やや不満	無回答	無回答
25	検査待ち時間	改善	体重、血圧採血が混雑しすぎて席がない。かつ待ち時間が長いと思います。	消化器内科、循環器内科	40歳代	男性	満足	満足	満足	無回答	満足
26	検査待ち時間	両方	検査の時はやむを得ないと思うが、診察日によっては、90分待つ時もあった。本日の受診は今迄で一番早かった。	泌尿器科	70歳代	女性	普通	普通	普通	無回答	普通
27	検査待ち時間	他	本人の体調次第なので、検査の待ち時間は別に気にしていません。	泌尿器科	80歳以上	男性	普通	普通	普通	無回答	やや不満
28	会計待ち時間	良い	会計が表示システムになって、早く、わかりやすく、良くなったと思う。	内科	80歳以上	男性	やや満足	満足	満足	無回答	満足
29	会計待ち時間	改善	その日によって、2～3時間待つこともある。精算機も2台では足りないのでは。	整形外科	80歳以上	女性	やや不満	やや不満	無回答	無回答	やや不満
30	会計待ち時間	改善	もう少しお会計が出来たらいいなと思います。	小児科	19歳以下	男性	やや満足	満足	無回答	無回答	やや不満
31	会計待ち時間	改善	会計が遅い。	眼科	70歳代	男性	不満	やや満足	普通	無回答	不満
32	会計待ち時間	改善	会計が遅い場合がある。診察室前で待っている時に、元気な付き添いの方も一緒に座ってお喋りをしていて、患者さんが座れない。	精神科	40歳代	女性	満足	満足	無回答	無回答	やや不満
33	会計待ち時間	改善	会計するのにいちいち窓口に書類を出して、その後支払機という二度手間。データ入力してから番号が出るまで時間がかかる。入力の人を増やすか、システム自体を改良してほしい。	精神科	40歳代	男性	やや不満	普通	無回答	無回答	無回答
34	会計待ち時間	改善	会計の機械を増やしてほしい。	泌尿器科	40歳代	女性	普通	普通	満足	無回答	普通

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

質問14　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	意見	受診科	年齢	性別	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
35	会計待ち時間	改善	会計の精算機が2台では少ない。	心臓血管外科	70歳代	女性	普通	満足	満足	満足	不満
36	会計待ち時間	改善	会計の待ち時間が時々長い事があり、もう1台あったら、と思う事があります。	皮膚科	80歳以上	女性	満足	満足	無回答	無回答	普通
37	会計待ち時間	改善	会計の待ち時間は、少しかかりすぎだと思います。何とか改善して欲しいと思います。	循環器内科	50歳代	女性	普通	満足	無回答	無回答	不満
38	会計待ち時間	改善	会計は待ってる時間が少ないが、診察までの時間が掛かるので不満です。	脳神経外科	70歳代	男性	不満	やや満足	無回答	無回答	やや満足
39	会計待ち時間	改善	会計をもう少し早くしてほしい。	心臓血管外科	80歳以上	男性	やや不満	満足	満足	無回答	不満
40	会計待ち時間	改善	会計をもっと円滑に。	循環器内科	60歳代	男性	やや満足	やや満足	やや満足	やや満足	不満
41	会計待ち時間	改善	会計受付票に料金の記入が欲しい。	泌尿器科	60歳代	女性	普通	やや満足	普通	無回答	普通
42	会計待ち時間	改善	会計場所が少し狭い気がする。	精神科	20歳代	男性	普通	やや満足	無回答	無回答	普通
43	会計待ち時間	改善	支払機に慣れない人で時間が掛かる事があるので、専用の機械を別に付けたらどうか。	精神科	70歳代	無回答	普通	普通	無回答	無回答	普通
44	会計待ち時間	改善	自動精算機の待ち時間もあり、操作もわずらわしい上に手間取る。出来れば中止希望、説明の方も居るのであれば人件費は同じ。合理化に成っていないのでは。	耳鼻咽喉科	70歳代	男性	無回答	無回答	無回答	普通	不満
45	会計待ち時間	改善	診察の待ち時間は、診療内容により長くなるのは仕方ないと思う。会計待ち時間はもっと短くしてほしい。診察がやっと終ったのに。診療科全体を対応するのに、事務人員と自動精算機の増設を希望する。病院受診で長時間かかるのは疲れる。	精神科	60歳代	女性	やや不満	やや不満	無回答	無回答	無回答
46	会計待ち時間	改善	並んでても順番に受けてくれない。精算機もいつも横入りされる。	脳神経外科	19歳以下	女性	普通	満足	無回答	普通	不満
47	会計待ち時間	両方	いつもは会計を待つが、今日は空いてて早かった。	整形外科	80歳以上	女性	普通	満足	無回答	無回答	満足
48	会計待ち時間	両方	いつも会計の待ち時間が20～30分。今日は早いほうだと思います。もう少しスムーズになればいいです。	皮膚科	80歳以上	女性	不満	普通	無回答	無回答	普通
49	会計待ち時間	両方	今日は雨降りのためか人数が少なく、会計の待ち時間がなかったが、いつもはひどく待つ。	泌尿器科	60歳代	無回答	普通	普通	やや満足	無回答	普通
50	会計待ち時間	両方	今日は早かったが、会計の待ち時間は掛かりすぎです。	眼科	70歳代	女性	やや満足	やや満足	無回答	無回答	やや満足
51	会計待ち時間	両方	今日は比較的、会計の時は空いているが、混んでいる時はイスに座れない。	眼科	70歳代	女性	やや不満	普通	無回答	無回答	普通

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

質問14　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	意見	受診科	年齢	性別	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
52	会計待ち時間	両方	診察待ちの順番がわかるモニターがあるので、助かっています。モニターの場所がもっと増えると良いと思います。	小児科、耳鼻咽喉科	19歳以下	女性	普通	やや満足	無回答	普通	普通
53	会計待ち時間	他	自動精算機前に並ぶのが苦痛。	泌尿器科	80歳以上	女性	不満	普通	無回答	やや不満	満足
54	全体	良い	今日はスムーズに進んだ。	眼科	80歳以上	男性	満足	満足	満足	無回答	満足
55	全体	良い	全体的に満足です。ありがとう。	整形外科、眼科、耳鼻咽喉科、皮膚科	70歳代	男性	満足	満足	満足	満足	満足
56	全体	良い	全般的に良好である。	脳神経外科	50歳代	男性	やや満足	満足	無回答	普通	やや不満
57	全体	良い	早くしていただいて満足している。	耳鼻咽喉科	80歳以上	女性	満足	満足	無回答	無回答	満足
58	全体	良い	非常にスムーズで良かった。	形成外科	40歳代	男性	満足	満足	無回答	無回答	満足
59	全体	良い	不満はありません。	泌尿器科	60歳代	女性	普通	普通	やや満足	無回答	普通
60	全体	改善	もう少しスムーズであれば良いです。	皮膚科	80歳以上	女性	不満	やや不満	無回答	無回答	不満
61	全体	改善	患者は健康な状態で来ているわけではないので、待ち時間を改善して下さい。	消化器内科、皮膚科	80歳以上	男性	普通	普通	普通	無回答	やや不満
62	全体	改善	具合が悪くて来てるのだから、なるべく待ち時間を少なく。	耳鼻咽喉科	19歳以下	男性	満足	満足	無回答	無回答	普通
63	全体	改善	月曜日だからか、長いように思う。	整形外科	60歳代	女性	普通	やや不満	無回答	やや不満	やや満足
64	全体	改善	今日は検査のみで、診察が無かったので早かったですが、前回はそれぞれの所で待ち時間が長く、年寄りなので、家に帰ってから「疲れた」と話していました。	心臓血管外科	80歳以上	女性	無回答	無回答	無回答	満足	普通
65	全体	改善	少し長く感じます。	消化器内科、循環器内科、神経内科	70歳代	男性	普通	満足	普通	無回答	普通
66	全体	改善	待ち時間が長い時は、すごく長い。	外科	70歳代	女性	普通	満足	無回答	満足	やや不満
67	全体	改善	待っている所もない。待ち時間が長くて、具合が悪くなる。	内科	40歳代	無回答	不満	不満	不満	無回答	不満
68	全体	改善	予約した時間はいつも当てにならなく、長く待つので、改善方法があれば宜しくお願いします。	循環器内科、耳鼻咽喉科	80歳以上	女性	不満	満足	満足	無回答	満足

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

質問14　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	意見	受診科	年齢	性別	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
69	全体	改善	予約していたが、急患のため、別日の診療になった。	外科	40歳代	女性	無回答	無回答	満足	無回答	普通
70	全体	改善	予約をしていても、急患が入ったり、患者の処置によっては時間が掛かる事もあると思いますが、予約時間よりも遅くなるような事があれば、スタッフからの説明が欲しいです。	形成外科	40歳代	男性	普通	普通	無回答	無回答	普通
71	全体	改善	予約時間前に採血してるのに、結果待ちで結局予約通りにはいかない。矛盾があるのでは。	産婦人科	60歳代	女性	普通	満足	満足	無回答	満足
72	全体	両方	午後は早い。午前は待ち時間が長い。	外科	80歳以上	女性	普通	普通	無回答	無回答	普通
73	全体	他	現状いたしかたないと思う。	整形外科	50歳代	女性	普通	普通	無回答	無回答	普通
74	全体	他	待ち時間があるのは、仕方ないとあきらめている。	眼科	80歳以上	女性	不満	満足	無回答	無回答	普通
75	全体	他	待ち時間は長いですが、仕方ないです。	精神科	20歳代	女性	やや不満	普通	無回答	無回答	満足
76	全体	他	大きい病院なので、待ち時間が長いのはしょうがないなと思っています。	脳神経外科	50歳代	女性	普通	やや満足	無回答	満足	やや不満
77	全体	他	特に不満なし。	消化器内科、泌尿器科	40歳代	男性	満足	満足	満足	無回答	満足
78	全体	他	普通です。	脳神経外科	80歳以上	男性	普通	普通	無回答	無回答	普通
79	全体	他	予約10:00のところ、受付09:30、尿、血液検査10:10に終了、問診11:20でした。混んでいるから仕方ないでしょう。	泌尿器科	50歳代	無回答	やや不満	無回答	無回答	無回答	満足
80	全体	他	予約がほぼ30分内で、待つのはやむを得ないかと思いました。	耳鼻咽喉科	70歳代	男性	普通	普通	無回答	満足	満足
81	他	良い	いつも有り難うございます。対応については大満足です。	産婦人科	80歳以上	女性	満足	満足	やや満足	満足	満足
82	他	良い	わからない時は、サポートして下さる方もいますし、良いです。	外科	50歳代	女性	無回答	満足	無回答	無回答	普通
83	他	良い	医師、看護師、職員の対応は良いです。	整形外科	70歳代	女性	普通	満足	無回答	無回答	普通
84	他	良い	医師との診察までの時間等、声掛けはいただいているので続けてほしい。	内科	50歳代	無回答	普通	普通	普通	無回答	普通
85	他	良い	看護師さんが親切で、主人と共にとても満足している。	眼科	70歳代	女性	満足	満足	無回答	無回答	満足

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

質問14　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	意見	受診科	年齢	性別	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	他	良い	空き椅子が沢山あるので、楽でした。	皮膚科	80歳以上	無回答	満足	満足	無回答	無回答	やや満足
87	他	良い	形成外科の看護師さんが優しく対応してくれて、子供も安心して治療をしてもらえました。	形成外科	19歳以下	女性	満足	満足	無回答	無回答	やや満足
88	他	良い	今日はいつもより1時間近く早かった。	心臓血管外科	80歳以上	男性	満足	満足	満足	満足	満足
89	他	良い	先生も看護師さんも親切です。	皮膚科	70歳代	女性	やや不満	満足	無回答	無回答	満足
90	他	良い	特にありません。いつも忙しそうで、気の毒に思います。その様な中で笑顔で親切に、心から感謝しています。	循環器内科	70歳代	女性	普通	普通	無回答	無回答	普通
91	他	改善	1年以上病院に来て、受付などのやり方を聞きましたが、忙しいのもあり、口調が強めで、聞いてもなんだか良い感じではありませんでした。	眼科	19歳以下	女性	普通	普通	無回答	無回答	普通
92	他	改善	コーヒーを飲みながら、会計の番号が見える所があれば良い。	神経内科、精神科	70歳代	男性	やや不満	普通	満足	無回答	無回答
93	他	改善	院内が広く、歩く距離が長いことが0才の子供には負担です。	小児科、皮膚科	19歳以下	女性	普通	満足	無回答	無回答	普通
94	他	改善	外来待ち合いが曜日、時間のせいか、ざわついていて、静かに待つ事があまり出来ませんでした。	循環器内科	70歳代	男性	普通	普通	普通	無回答	普通
95	他	改善	検査から診察までの待ち時間が長い。	泌尿器科	70歳代	男性	やや不満	満足	無回答	満足	満足
96	他	改善	傘を持ち歩かなくてはいけない。ところどころに傘立て等があると助かる。検討して下さい。	脳神経外科	60歳代	男性	普通	無回答	満足	満足	普通
97	他	改善	支払機の並び方を一列にしてほしい。	消化器内科	60歳代	女性	満足	満足	満足	満足	満足
98	他	改善	初診の受付が随分と待ち時間があるようです。もう少し、スムーズだと助かります。	外科	50歳代	女性	やや不満	普通	普通	やや満足	普通
99	他	改善	新患で来院。受付して完了するまで40～50分かかった。改善していただきたい。	泌尿器科	60歳代	女性	やや不満	やや不満	満足	満足	満足
100	他	改善	診察を終えてから、予約票等が出てくる時間が長いと思います。	呼吸器内科	80歳以上	男性	普通	普通	無回答	無回答	普通
101	他	改善	整形の先生は増やして欲しいです。	整形外科	60歳代	女性	普通	やや不満	無回答	満足	普通
102	他	改善	精算機の前で、順番でもないのに立っている人をよく見かけます。案内の方が1人いますが、機械の操作指導に掛かりきりです。順番が来た人だけが機械の前で並ぶよう、どなたか案内した方が良いと思います。	皮膚科	70歳代	男性	満足	普通	無回答	無回答	普通

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

質問14　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	意見	受診科	年齢	性別	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
103	他	改善	他の階は分かりませんが、1階のトイレに便器を消毒する物が無いのはどうしてですか。病院に無いのはこの小樽病院だけです。早急に取付お願いします。	耳鼻咽喉科	70歳代	女性	普通	満足	満足	満足	満足
104	他	改善	待ち時間の表示があるといいのではないでしょうか。	眼科	60歳代	男性	普通	普通	無回答	無回答	満足
105	他	改善	地下に行くエレベーターの待ち時間が長いです。階段使いたいです。	放射線治療科	40歳代	女性	満足	普通	無回答	無回答	やや満足
106	他	改善	朝8時に来て、番号を貰うのがわかりませんでした。どの機械に並んでいいのかもわからず、いつも9時くらいに来てました。	眼科	50歳代	無回答	満足	満足	無回答	無回答	やや満足
107	他	改善	乳がん検査に予約を取り入れた方が良いと思うし、昼から空いているなら、教えてくれたら良いのにと思う。	外科	60歳代	女性	不満	普通	無回答	満足	普通
108	他	改善	入院した時に、ポストが外にあるので冬は困る。	整形外科	70歳代	女性	不満	普通	無回答	無回答	満足
109	他	改善	毎度受付者が変わってて、書類に手こずって時間が掛かる。	整形外科	50歳代	男性	普通	普通	無回答	無回答	無回答
110	他	改善	薬の待ち時間が長い。	皮膚科	70歳代	男性	満足	満足	無回答	無回答	普通
111	他	改善	薬局へのFAXをしているのに、薬局でも毎回待たされる。何の為のFAXか。	耳鼻咽喉科	70歳代	女性	満足	無回答	無回答	無回答	満足
112	他	改善	冷房が効きすぎて寒かった。	呼吸器内科	50歳代	女性	やや不満	普通	無回答	満足	無回答
113	他	両方	診察の待ち時間は、診察前の検査もあり、それほど気にはならなかったですが、初診だったので、最初の受付からブロックへの案内までが長かったです。	呼吸器内科	30歳代	女性	やや不満	普通	無回答	満足	やや満足
114	他	他	おっしこが出なかったので診療までの時間がかかった。精神科は後日受診になった。	内科、泌尿器科、精神科	60歳代	男性	普通	普通	普通	普通	普通
115	他	他	どこの病院もこの位の時間だと思う。	眼科	80歳以上	女性	やや不満	普通	無回答	無回答	普通
116	他	他	会計の待ち時間は、生保と特定疾患なので関係ないです。扁桃腺の手術をしたのは20年ぐらい前です。	耳鼻咽喉科	40歳代	男性	満足	不満	無回答	無回答	無回答
117	他	他	目薬がなくなったので、診察なしで薬のみもらった。	眼科	70歳代	男性	無回答	無回答	無回答	無回答	普通

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

Ⅶ. アンケート用紙

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

《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。

≪ 集計使用欄 ≫

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ください。

□ 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

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　□ 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　□ 産婦人科　□ 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

質問 4　診察のご予約をされましたか？

□ 予約あり　□ 予約無し

↓

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　待ち時間について、職員の対応（声掛け・説明など）はありましたか？

□ はい　□ いいえ

質問 7　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 8　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 9　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

設問は、裏面にもございます。ご協力ください。

(1／2)

《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 10　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 11　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 12　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 13　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 14　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戴いた情報は、「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。

(2／2)

Copyright © NICHIIGAKKAN CO., LTD. All rights reserved.

ニチイ

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