



外来待ち時間調査の結果について

平成30年7月23日～25日実施


小樽市立病院 御中



平成30年度 外来待ち時間に関するアンケート調査報告書

【平成30年9月】

株式会社ニチイ学館

ニチイ 札幌支店

平成30年度 待ち時間調査結果の概要

H31.1.9 サービス向上委員会

○調査実施期間：平成30年7月23日（月）～25日（水）
（8時40分～14時30分：5時間50分）

○有効回収数：932件（1,200枚配布）[P.5]（昨年度より59件増）

I) 調査概要

アンケート回答者の年齢構成は、全体の73.5%が60歳以上で、前回調査よりも8.1%増加、60歳未満の方は7.7%減で高齢の患者層が増加傾向。[P.6]

受診科は、昨年同様、整形外科、眼科、泌尿器科に受診された方が35.3%を占めており、これらの診療科の受診患者さんが多かった事が分かる。[P.7]

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。

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

各項目ごとの満足率については、「診察までの待ち時間」は36.1%（前回比較6.5%増）[P.9]、「医師の診療時間」は57.0%（同4.0%増）[P.10]、「検査の待ち時間」は50.0%（同4.6%増）[P.11]、「レントゲン検査の待ち時間」は46.1%（同5.8%減）[P.12]、「会計の待ち時間」は53.5%（同7.9%増）[P.13]であり、レントゲン検査の満足度減少以外は、全項目において満足度が増加している結果となった。

これに、満足度が「普通」までを加えると、「診察までの待ち時間」は80.8%（前回比較3.3%増）[P.9]、「医師の診療時間」は96.1%（前回比較 同値）[P.10]、「検査の待ち時間」は92.1%（同4.2%増）[P.11]、「レントゲン検査の待ち時間」は90.9%（同2.1%減）

[P. 12]、「会計の待ち時間」は96.0% (4.8%増) [P. 13]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分かる。また、今回はレントゲンの待ち時間に関する満足度低下があったが、それでも待ち時間について、問題ない（普通以上）と捉えている方が、9割を超えており、良好な結果であったことが分かる。

Ⅲ) 待ち時間別集計（「実際の待ち時間」に関する調査結果）

今年度は予約ありで「満足」が5.7%増加し、予約なしでも6.5%増加した。まだまだ不満と感じている方はいるため、さらなる向上は必要であるが、改善の成果が大きくみられた。

今後は、特に予約ありの待ち時間を60分以内に留める工夫が必要である。

「予約あり」の患者さんについて、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。この結果は前年同様だが、待ち時間が60分を超えた場合は、54.6%の方が不満と感じており、この対象患者数は全体の8.1%59名となっている。[P. 16]

今年度は、「満足」が38.3%となっており、前年度と比較して5.7%増加、「不満」もわずかだが1.1%減少しており、改善傾向にあると思われる。

「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16%に留まっている。しかし、60分を超えると4割強の方が不満を感じる結果となっており、これは、予約なしの患者さん178名の18.0%32名に当たる。これは前年度と比較すると6.3%18名分の改善が図られた結果である。予約外が前年よりも28名減少したが、120分以上の人数が前年の41名から21名減となっており、長時間の待ち時間が改善傾向にあると思われる。

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ふのは、一定程度は避けられないことではあるが、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る。[P. 17]

「医師の診療時間」に関する満足度について、診療時間5分以内が約6割、10分以内が3割となっており、5分以内のうち5%は不満ありとの回答であったが、それでも全体の96.1%の方が普通以上の回答であり、良好な結果となっている。診察に呼ばれるのが早くなり、待ち時間の少ない中で医師としっかり話せたことが、前年対比で満足割合4.0%向上につながったと考えられる。[P. 18]

「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61.9%の患者さんが呼ばれており、これは前年度よりも8.5%増加した結果となっており、満足度向上に大きく影響したと思われる。15分を超えると10.1%（前回19.3%）、30分を超えると38.1%（前回43.2%）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分以内が満足の見込みであることが分かる。[P. 19]

対応患者数が前年対比で35名減少したこともあるかと思うが、対応時間が早くなっていることが満足4.6%増、不満4.1%減につながったと思われる。

「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59.4%(前回65.8%)の患者さんが呼ばれており、患者さんも満足されている結果であったが、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分かる。

待ち時間15分以内の割合が59.4%98名で前年より6.4%6名減少し、30分以内の割合が29.1%48名で前年より5.7%11名増加していることから、15分以内で対応できる患者数の減少が満足度5.8%減少につながったと考えられる。検査と比較しても30分以上の待ち時間になる患者さんは約1割と変わらないが、放射線検査への不満を感じられる方が多いことが分かる。[P. 20]

「会計の待ち時間」に関する満足率について、15分以内で全体の95.5%の患者さんが呼ばれており、患者さんも満足されている結果であったが、15分を超えると不満が増えてくる傾向にあることが分かる。特に15分を超える人数が、前回調査では52名だったのに対し、今回の調査では22名と30名減の結果となっており、改善が見られる。[P. 21]

会計番号の発券機端末には会計の待ち時間を色分けで表示するようになっており、15分以内を意識して業務に取り組んだ結果が現れている。また、今年度から案内スタッフを配置したことにより、使用にとまどう方の減少やトラブル解消につながり、不満の4.8%減少につながったものと思われる。

ここまでが、満足率調査5項目に対する結果となっており、全体を通してみると、対応スピードがアップしたことにより、それに比例して満足度が向上していることが分かる。各部門における努力が実を結んだものと思われる。

IV) 部署・検査内容別集計

回答者の予約割合としては、80.2%の方が予約診療という結果であり、前回の75.6%からさらに予約診療が推進されていることが分かる。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た。[P. 23]

患者数（有効回答数）が多い診療科は、予約ありで、整形外科、眼科、泌尿器科の順となっているが、患者さんの不満割合が多い診療科は、内分泌内科（37.5%、前回16.7%）、眼科（29.7%、前回35.9%）、泌尿器科（27.9%、前回28.9%）となっている。不満割合が多かった、内分泌内科は対象患者数6名だが半数は30分以上の待ち時間となっており、不満が多い。昨年不満割合が高かった婦人科、精神科はいずれも30分以上の待ち時間が50%を超えており、不満の割合が高くなっていると思われる。一方、整形外科は患者数が多い診療科の一つだが、73.8%の患者さんが30分以内の待ち時間に収まっており、満足度も高くなっている。診療科の特色や検査の内容により待ち時間は大きく異なるが、事前に検査結果が出るまでにかかる時間の説明や検査の必要性についての案内を工夫し、理解を得ることなどにより満足度向上に寄与するものと考えられるので、今後の見直し検討が有効かと思われる。[P. 23～25]

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178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、60分を超える待ち時間で不満になる傾向となっていることが分かる。それは、「予約なし」の患者さんのやや不満・不満の割合が22.5%で、同じく待ち時間60分超の患者さんの割合が35.9%であることから見て取れる。また、前回は60分超の待ち時間の患者さんが85名だったのに対し、今回は64名となっており、予約なしの患者さんの待ち時間が減少している事が分かる。これに伴い不満割合が、前回の32.0%から9.5%減少しているものと思われる。[P. 26-27]

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96.1%と高い比率であることから満足いただけていると言える。これは前回調査と同率であり、医師の診察における満足度が高いということが証明されており、素晴らしい結果だと言える。[P. 28-29]

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、307名[P. 30]で全体の32.9%となっている。そのうち、88.7%の患者さんは待ち時間が30分以内となっており、92.1%の患者さんが満足度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り、同

時に待ち時間 30 分以内の割合増加が満足度向上につながっていることも分かる。[P. 30-31]

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、183 名で全体の 2 割弱となっている。そのうち、89.6%の患者さんは待ち時間が 30 分以内となっており、同じく 90.9%の患者さんが満足度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の検査についても、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分かる。

しかしながら、待ち時間としては 15 分以内の割合が 6.2%減少しており、その分全体的な満足度減少につながっているように見受けられる。前年と比較してレントゲンと MRI の待ち時間が増加していることから、検査予約方法の改善または案内の工夫などが有用と考えられる。[P. 33-35]

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 ページに掲載した。

今回、各項目において不満と返答している割合が多いのが 30～50 歳代の働く世代という傾向が見られた。仕事を抜けて来る方も多いと考えられ、事前に必要な時間の説明等をよりていねいに行うことが改善につながる一つの方法と考えられる。[P. 38]

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の中で、診察までの待ち時間に関する改善希望については、診察までの待ち時間に関する要望 17 件（前回 8 件から 9 件増加）、会計待ち時間に関する要望 4 件（前回 15 件から 11 件減少）が寄せられた。[P. 43～48]

詳細としては、当日受診した診療科に係らずご意見をいただいております、17 件中泌尿器科 5 件、整形外科 4 件、皮膚科 3 件のご意見があり、「待ち時間は 30 分以内を目指してほしい。」や「予約時間通りにしてほしい。」とのご意見が多数寄せられていた。

会計の待ち時間については、ほぼ自動精算機の台数を増やしてほしいという要望で 4 件のご意見が寄せられた。前年に比べ改善要望は大幅に減少しており、自動精算機に案内スタッフがいることでスムーズに精算できるようになったことが改善につながったと考えている。[P. 46]

全体的には、今回の調査結果により、満足というご意見を 9 件いただき、改善要望件数が前年の 15 件から 9 件と減少した。「前年よりも早くなっている。」というご意見や「率直に満足している。」というご意見も寄せられる一方、「もう少しスピーディーに。」というご意見や「仕方ないと思うが早くなるとありがたい。」というご意見も寄せられており、さらなる改善について検討し、実行していく必要があると思われる。[P. 44～48]

今回の調査結果より、全体的に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レントゲン検査の待ち時間については、さらなる改善が必要という結果となった。今後も患者さんの一言一言に耳を傾け、改善できる項目を少しずつでも実現させていくことにより、患者さんが気持ちよく診療を受けられる病院になっていくものとする。

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	49

I. 調査概要

1.実施目的

小樽市立病院 様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

H30.7.23 ~ H30.7.25

(H29年度)
H29.7.24 ~ H29.7.26

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： 932 枚
回収率： 77.7%

(H29年度)
アンケート配布数： 1,200 枚
回収数： 873 枚
回収率： 72.8%

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」

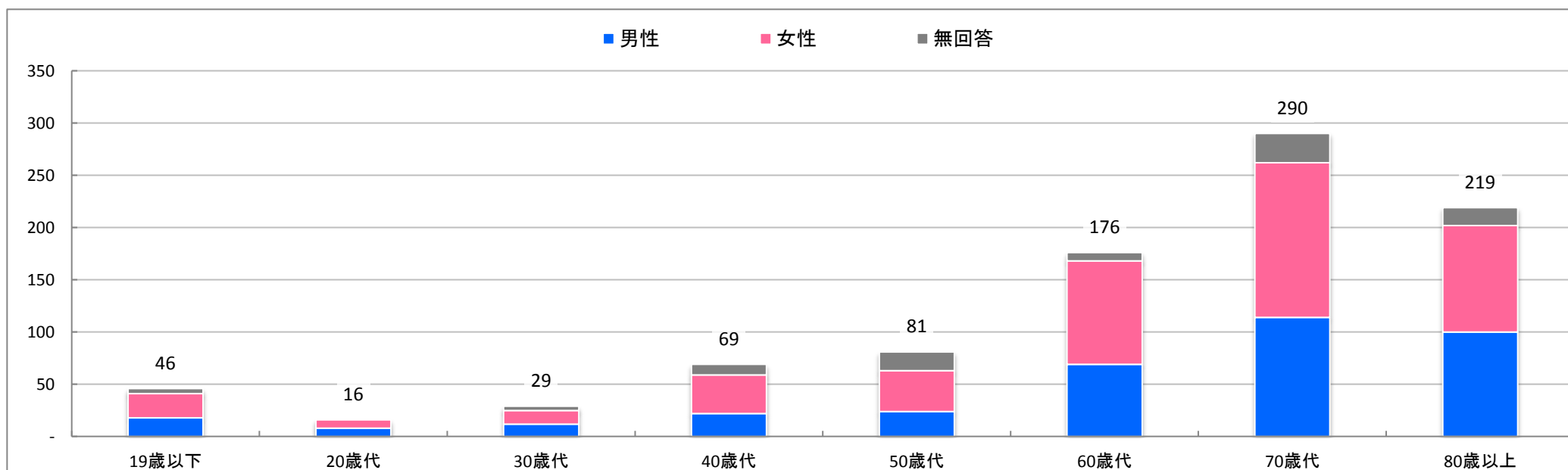
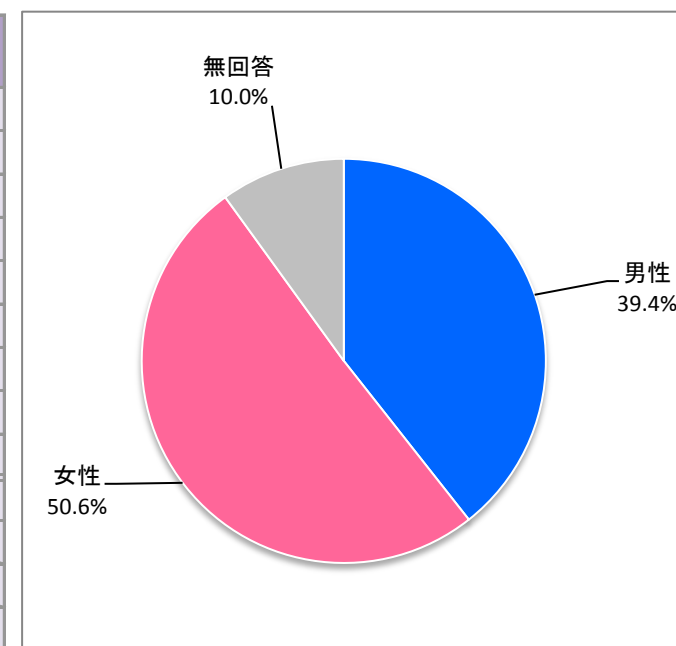
- ・質問4の回答が“空白”で、関連する質問(①②)が無回答のデータは“予約無し”にメンテナンス
- ・質問4の回答が“予約無し”または“空白”で、関連する質問(①②)に回答がある場合は“予約あり”にメンテナンス

「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”または“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」

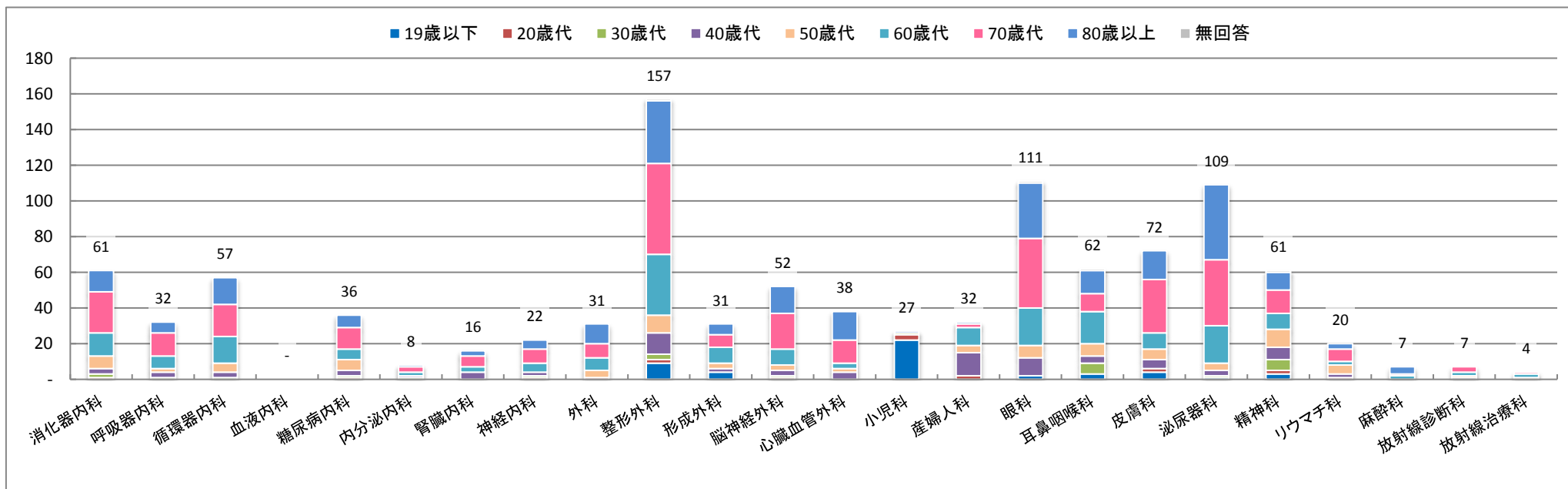
年齢	性別			合計	比率(%)	【H29年度】 合計	【H29年度】 比率(%)
	男性	女性	無回答				
19歳以下	18	23	5	46	4.9%	57	6.5%
20歳代	8	8	-	16	1.7%	24	2.7%
30歳代	12	13	4	29	3.1%	46	5.3%
40歳代	22	37	10	69	7.4%	64	7.3%
50歳代	24	39	18	81	8.7%	102	11.7%
60歳代	69	99	8	176	18.9%	173	19.8%
70歳代	114	148	28	290	31.1%	249	28.5%
80歳以上	100	102	17	219	23.5%	149	17.1%
無回答	-	3	3	6	0.6%	9	1.0%
合計	367	472	93	932	100.0%	873	100.0%
比率(%)	39.4%	50.6%	10.0%	100.0%			
【H29年度】合計	329	405	139	873			
【H29年度】比率(%)	37.7%	46.4%	15.9%	100.0%			



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)																							合計	比率(%)		
年齢		消化器内科	呼吸器内科	循環器内科	血液内科	糖尿病内科	内分泌内科	腎臓内科	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	リウマチ科	麻酔科	放射線診断科			放射線治療科	無回答
19歳以下		-	-	-	-	-	-	-	-	-	9	4	-	-	22	-	2	3	4	1	3	-	-	-	-	-	48	4.5%
20歳代		1	-	-	-	1	-	-	1	1	2	-	1	-	3	2	-	-	2	-	2	1	-	-	-	1	18	1.7%
30歳代		2	1	1	-	1	1	-	1	-	3	-	1	-	1	-	-	6	-	1	6	-	-	-	-	4	29	2.7%
40歳代		3	3	3	-	3	1	4	2	-	12	2	3	4	-	13	10	4	5	3	7	2	-	1	-	85	8.0%	
50歳代		7	2	5	-	6	-	-	-	4	10	3	3	2	-	4	7	7	6	4	10	5	-	1	1	87	8.1%	
60歳代		13	7	15	-	6	2	3	5	7	34	9	9	3	-	10	21	18	9	21	9	2	2	2	2	1	210	19.7%
70歳代		23	13	18	-	12	3	6	8	8	51	7	20	13	-	2	39	10	30	37	13	7	1	3	1	5	330	30.9%
80歳以上		12	6	15	-	7	1	3	5	11	35	6	15	16	1	1	31	13	16	42	10	3	4	-	-	2	255	23.9%
無回答		-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	2	6	0.6%
合計		61	32	57	-	36	8	16	22	31	157	31	52	38	27	32	111	62	72	109	61	20	7	7	4	15	1,068	100.0%
比率(%)		5.7%	3.0%	5.3%	0.0%	3.4%	0.7%	1.5%	2.1%	2.9%	14.7%	2.9%	4.9%	3.6%	2.5%	3.0%	10.4%	5.8%	6.7%	10.2%	5.7%	1.9%	0.7%	0.7%	0.4%	1.4%	100.0%	
[H29年度]合計		84	37	43	8	35	12	9	16	33	100	31	48	25	33	25	107	61	65	96	85	21	10	9	5	11	1,009	
[H29年度]比率(%)		8.3%	3.7%	4.3%	0.8%	3.5%	1.2%	0.9%	1.6%	3.3%	9.9%	3.1%	4.8%	2.5%	3.3%	2.5%	10.6%	6.0%	6.4%	9.5%	8.4%	2.1%	1.0%	0.9%	0.5%	1.1%	100.0%	

※複数回答がある場合は、それぞれの項目でカウントを行っております。



Ⅱ. 調査結果

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(H30年度)				前回(H29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	165	23	188	20.8%	143	29	172	20.3%
やや満足	113	25	138	15.3%	66	13	79	9.3%
普通	314	90	404	44.7%	308	98	406	47.9%
やや不満	94	31	125	13.8%	87	38	125	14.7%
不満	40	9	49	5.4%	38	28	66	7.8%
有効回答数	726	178	904	100.0%	642	206	848	100.0%
無回答	21	7	28		18	7	25	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

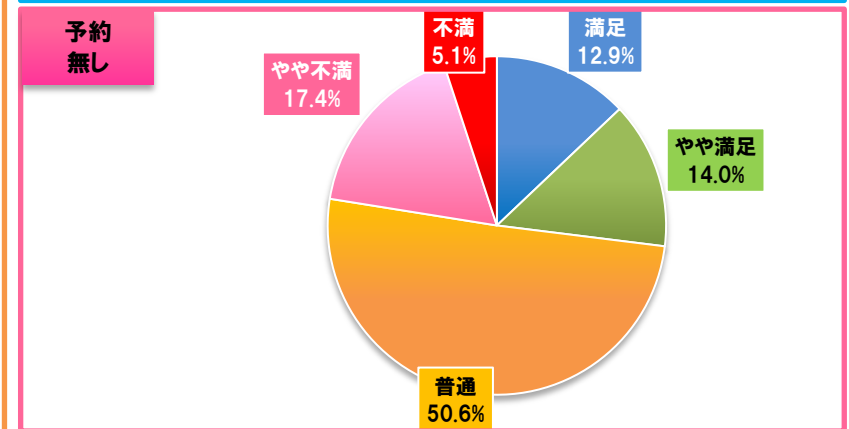
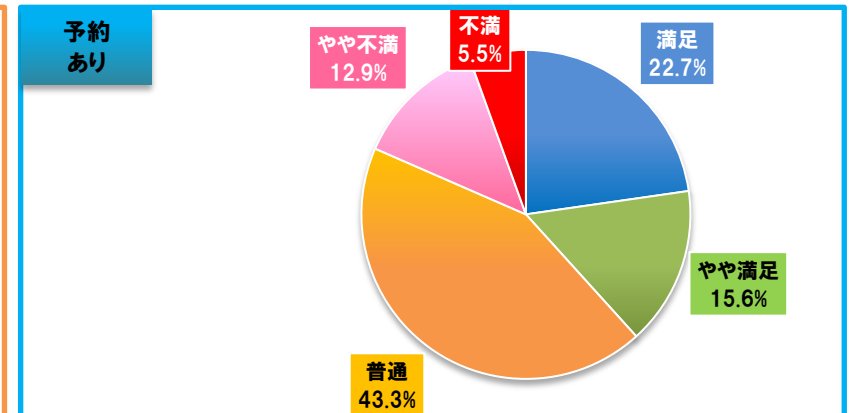
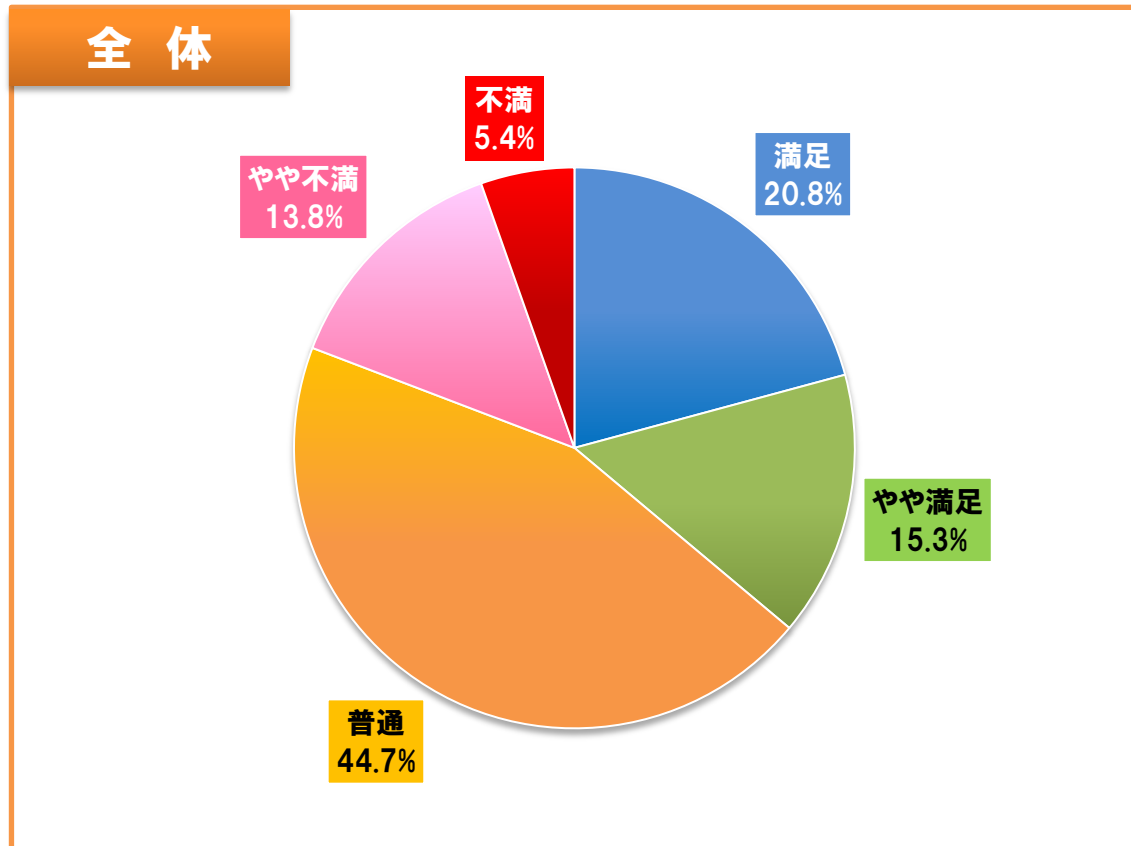
Ⅱ-1 質問7 診察までの待ち時間についてはいかがでしたか？

満足率

前回との差異

36.1%
(前回：29.6%)

6.5%



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(H30年度)				前回(H29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	299	59	358	40.1%	263	68	331	39.6%
やや満足	120	31	151	16.9%	82	30	112	13.4%
普通	272	77	349	39.1%	266	94	360	43.1%
やや不満	22	3	25	2.8%	16	6	22	2.6%
不満	7	3	10	1.1%	8	3	11	1.3%
有効回答数	720	173	893	100.0%	635	201	836	100.0%
無回答	27	12	39		25	12	37	

※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？

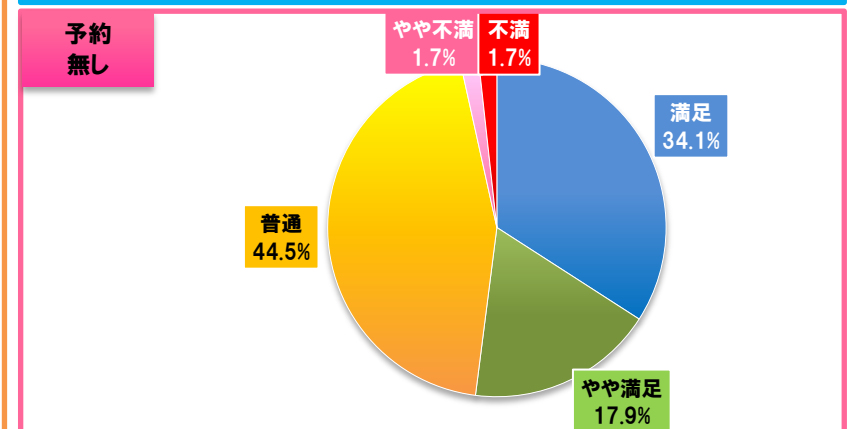
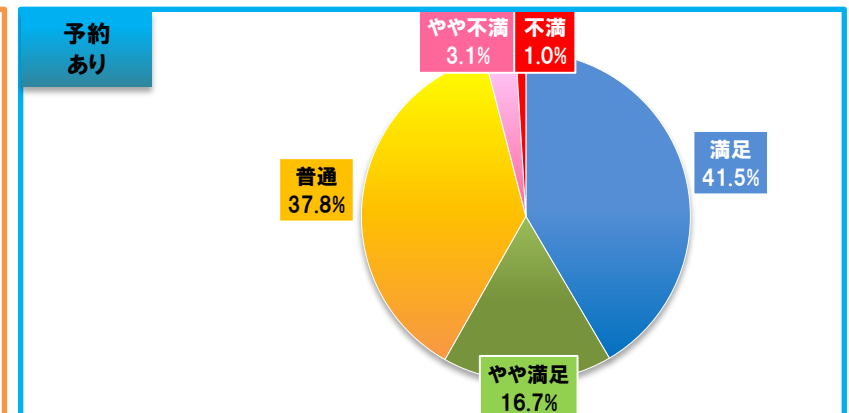
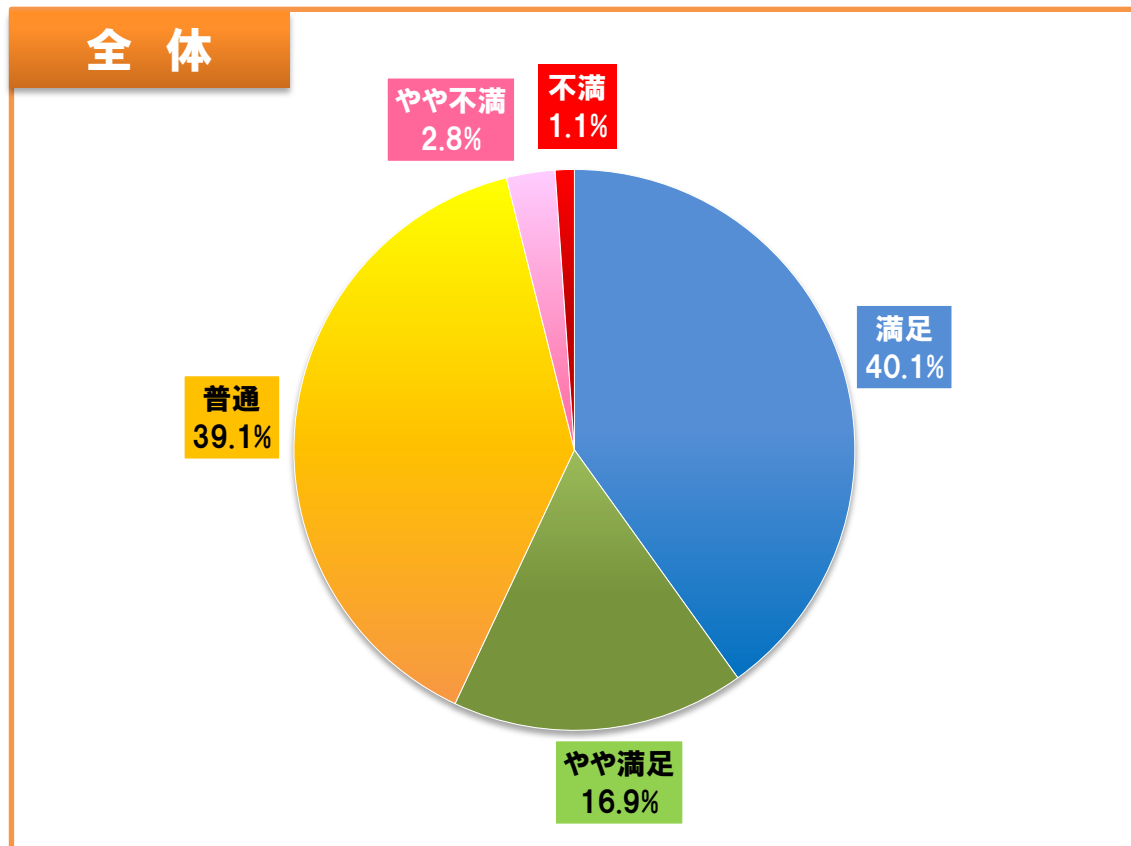
満足率

前回との差異

57.0%

4.0%

(前回：53.0%)



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(H30年度)				前回(H29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	75	14	89	32.0%	79	18	97	31.0%
やや満足	46	4	50	18.0%	37	8	45	14.4%
普通	102	15	117	42.1%	110	23	133	42.5%
やや不満	14	2	16	5.8%	26	1	27	8.6%
不満	6	-	6	2.2%	9	2	11	3.5%
有効回答数	243	35	278	100.0%	261	52	313	100.0%
無回答	504	150	654		399	161	560	

※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？

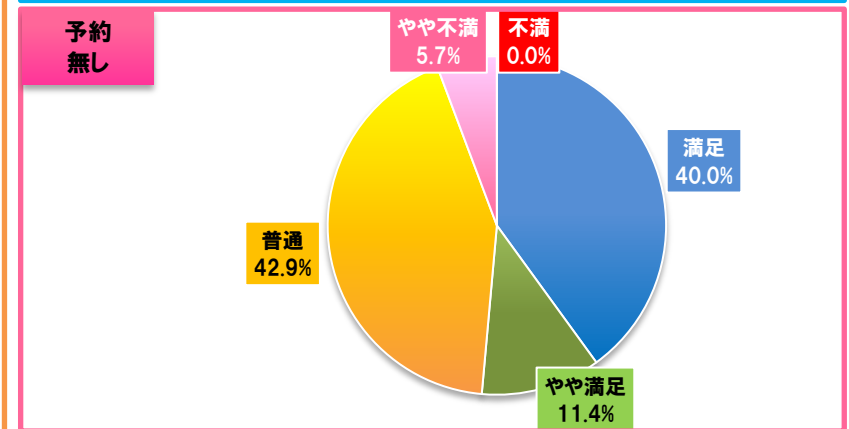
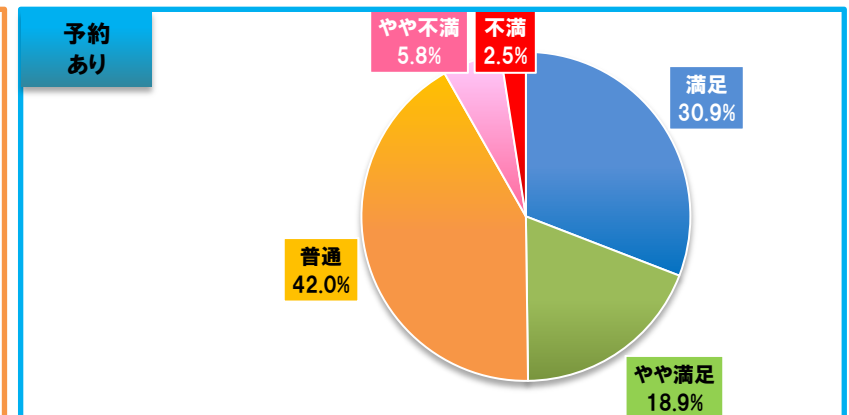
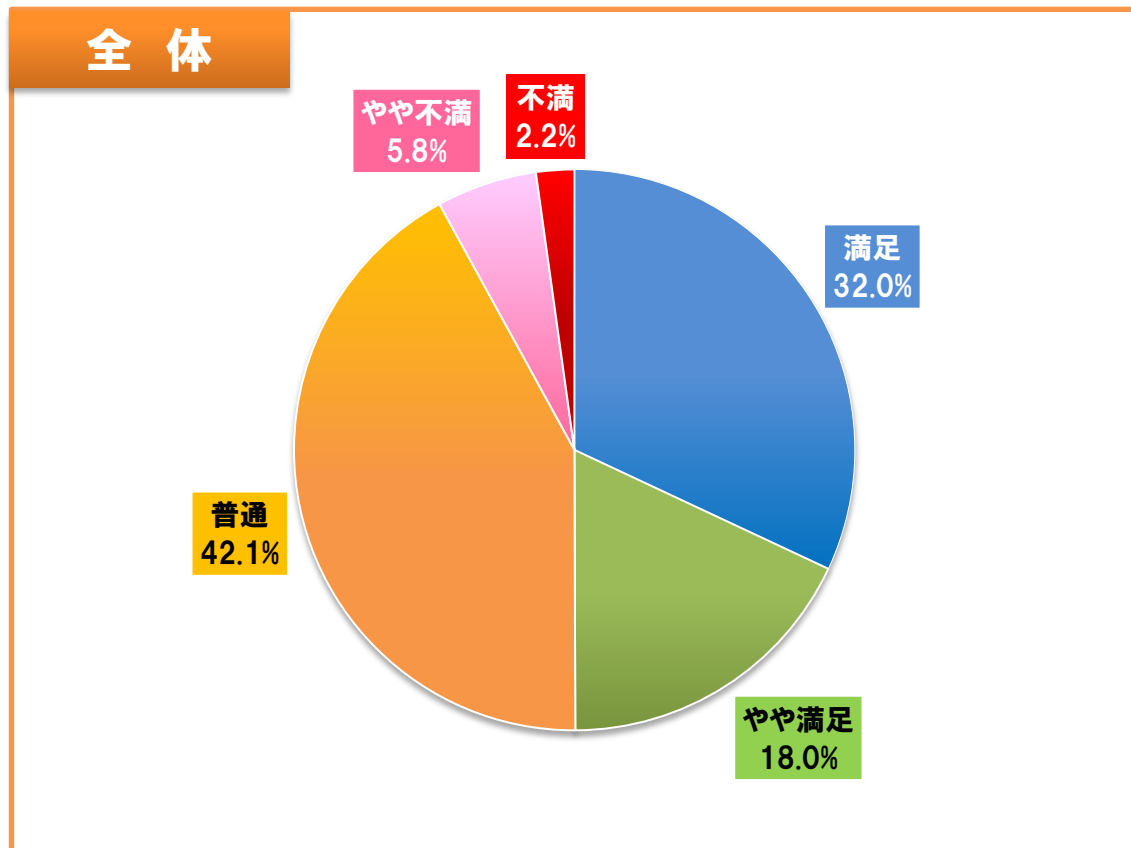
満足率

前回との差異

50.0%

4.6%

(前回：45.4%)



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？

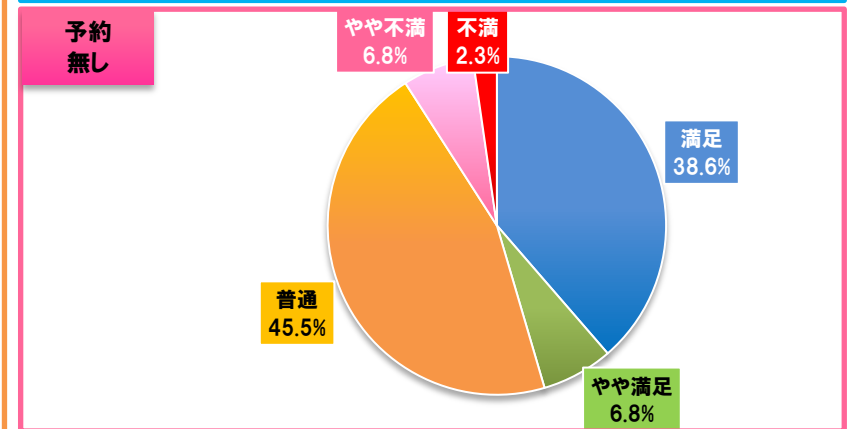
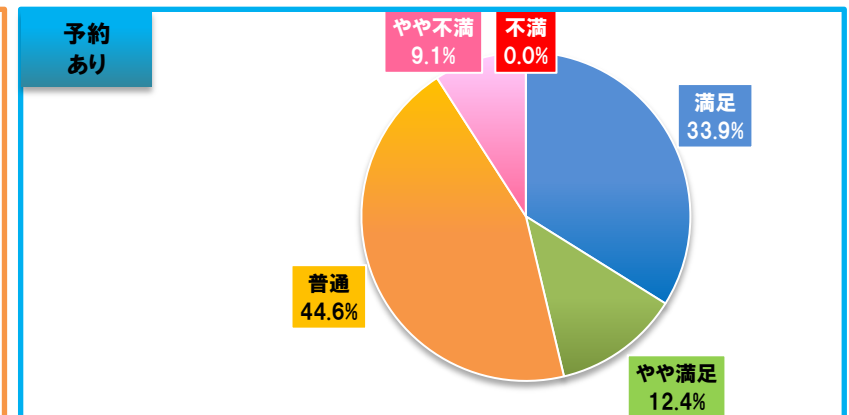
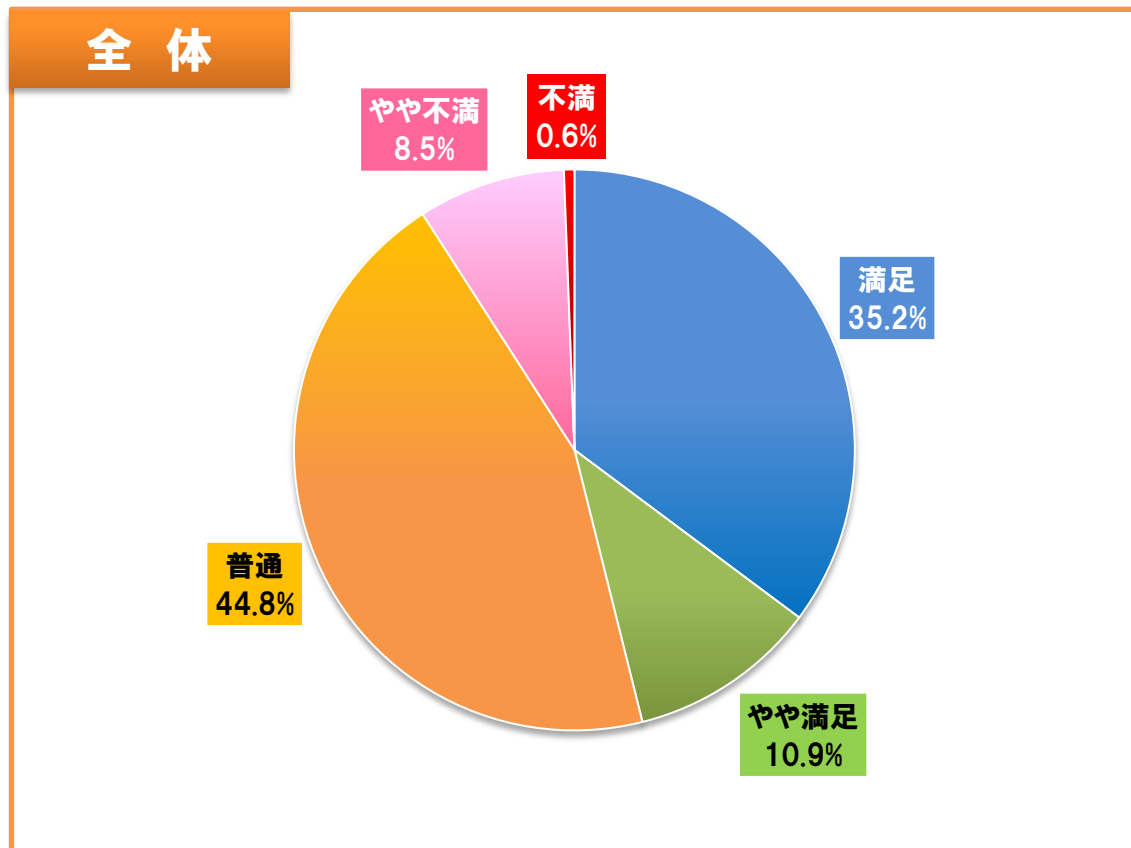
	今回(H30年度)				前回(H29年度)			
	予約あり	予約無し	合計	比率(%)	予約あり	予約無し	合計	比率(%)
満足	41	17	58	35.2%	44	20	64	40.5%
やや満足	15	3	18	10.9%	15	3	18	11.4%
普通	54	20	74	44.8%	50	15	65	41.1%
やや不満	11	3	14	8.5%	6	4	10	6.3%
不満	-	1	1	0.6%	-	1	1	0.6%
有効回答数	121	44	165	100.0%	115	43	158	100.0%
無回答	626	141	767		545	170	715	

※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
46.1%
(前回：51.9%)

前回との差異
▲ 5.8%



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(H30年度)				前回(H29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	216	48	264	38.2%	177	55	232	34.2%
やや満足	94	12	106	15.3%	61	16	77	11.4%
普通	231	63	294	42.5%	238	71	309	45.6%
やや不満	14	4	18	2.6%	35	14	49	7.2%
不満	6	4	10	1.4%	9	2	11	1.6%
有効回答数	561	131	692	100.0%	520	158	678	100.0%
無回答	186	54	240		140	55	195	

※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？

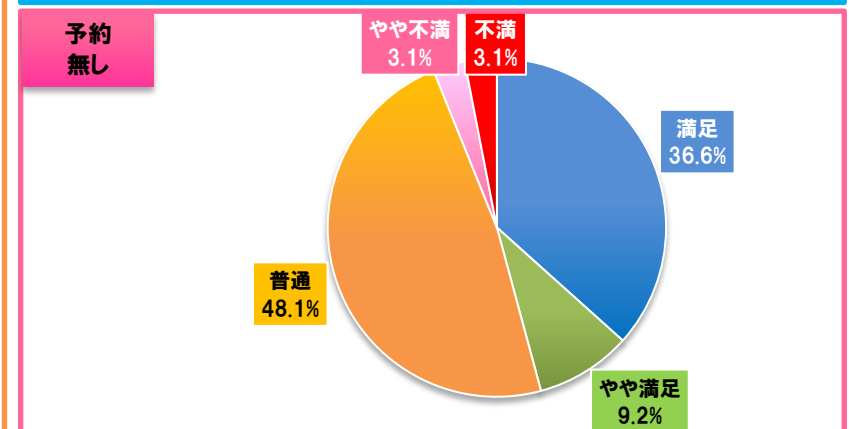
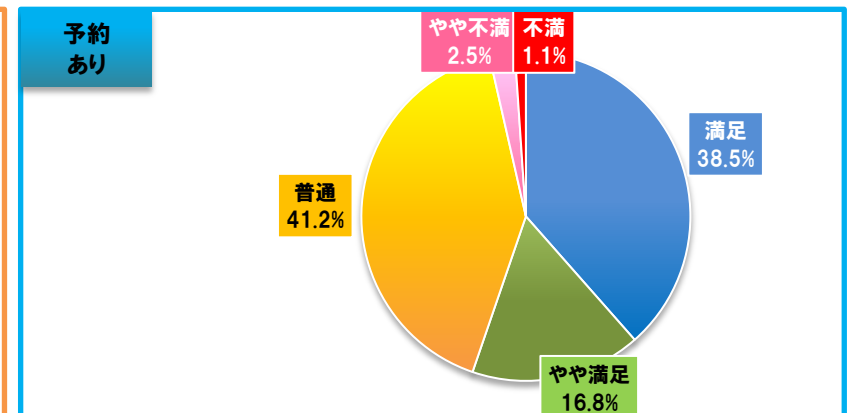
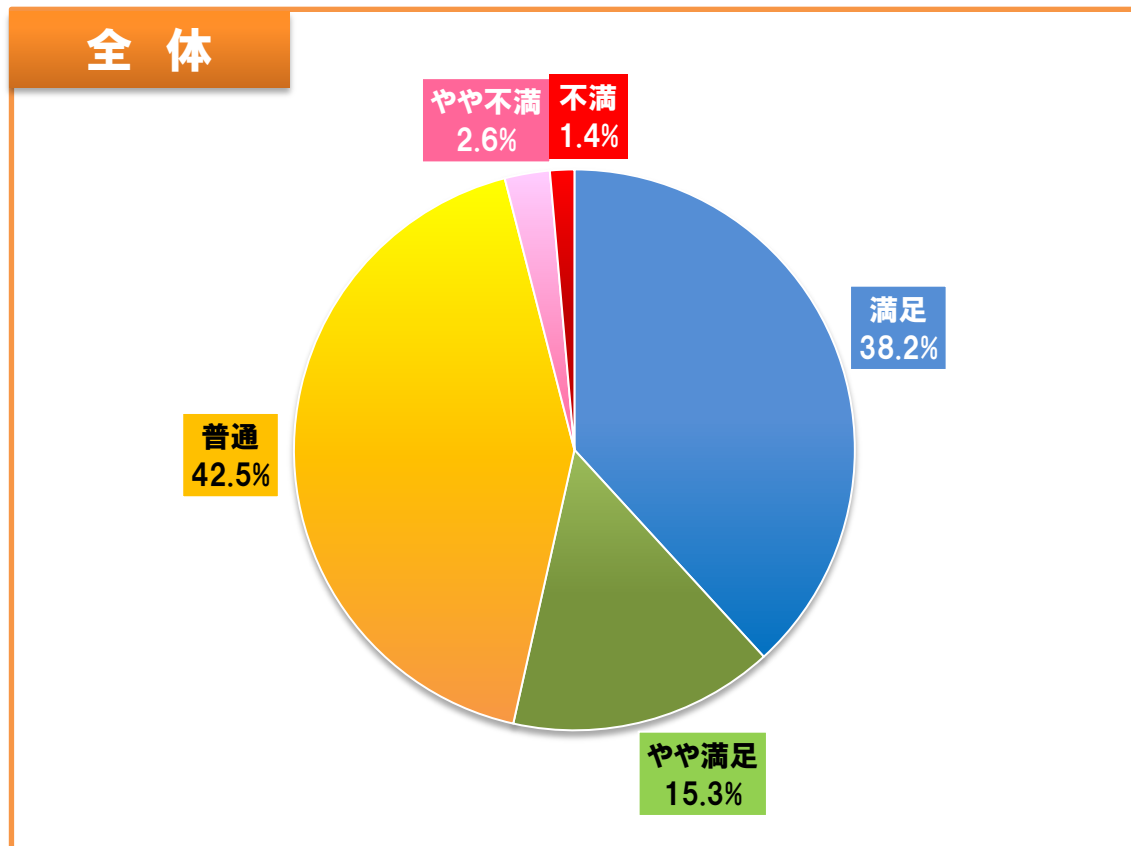
満足率

前回との差異

53.5%

7.9%

(前回：45.6%)

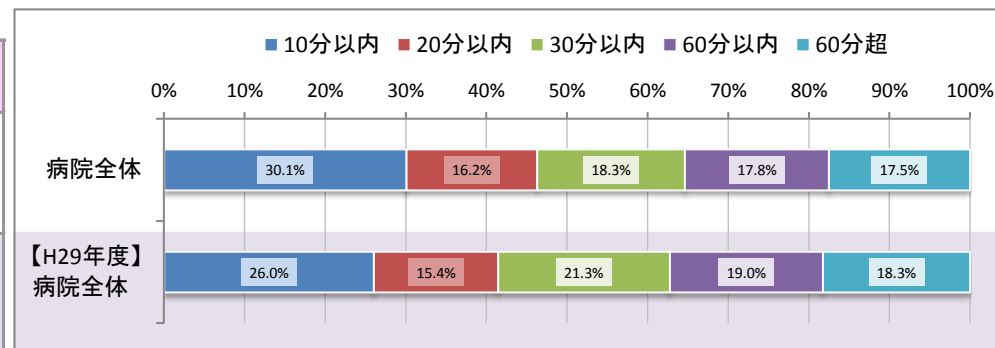


Ⅲ. 待ち時間別集計

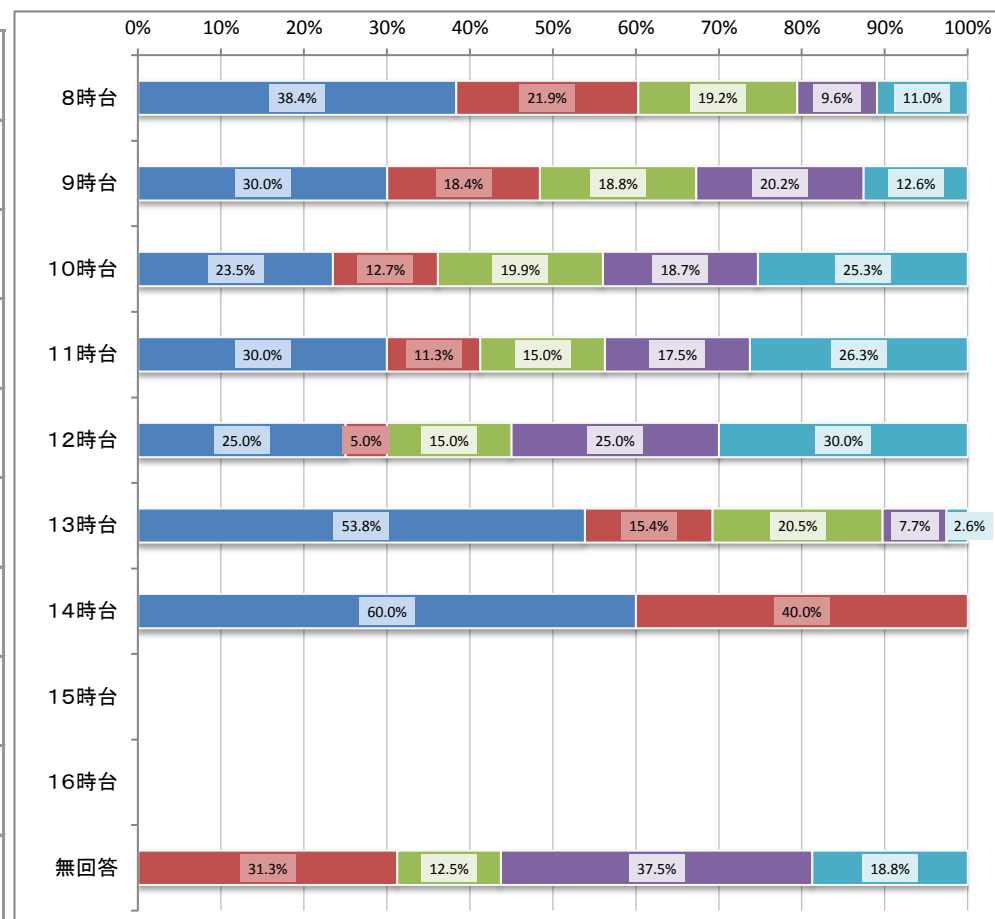
Ⅲ-1（予約あり）①「予約時間」×「予約時間から実際の診察までの待ち時間」

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	187	101	114	111	109	125	622
【H29年度】病院全体	137	81	112	100	96	134	526



予約時間	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
8時台	28	16	14	7	8	13	73
9時台	67	41	42	45	28	46	223
10時台	39	21	33	31	42	41	166
11時台	24	9	12	14	21	14	80
12時台	5	1	3	5	6	1	20
13時台	21	6	8	3	1	3	39
14時台	3	2	-	-	-	1	5
15時台	-	-	-	-	-	-	-
16時台	-	-	-	-	-	-	-
無回答	-	5	2	6	3	6	16

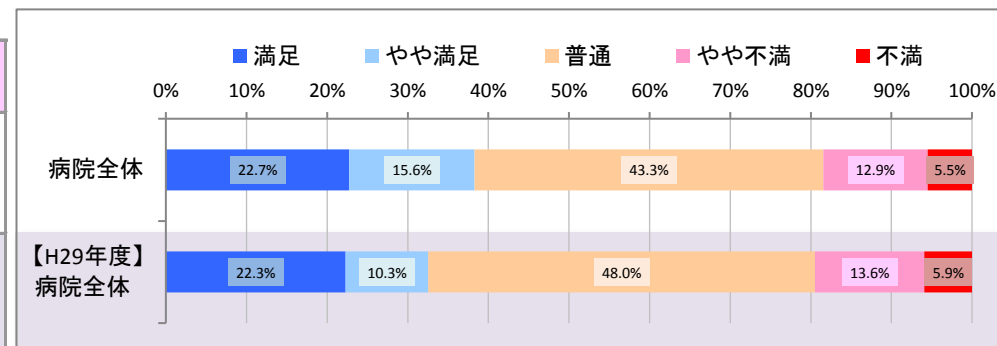


※有効回答数・・・「無回答」を除く

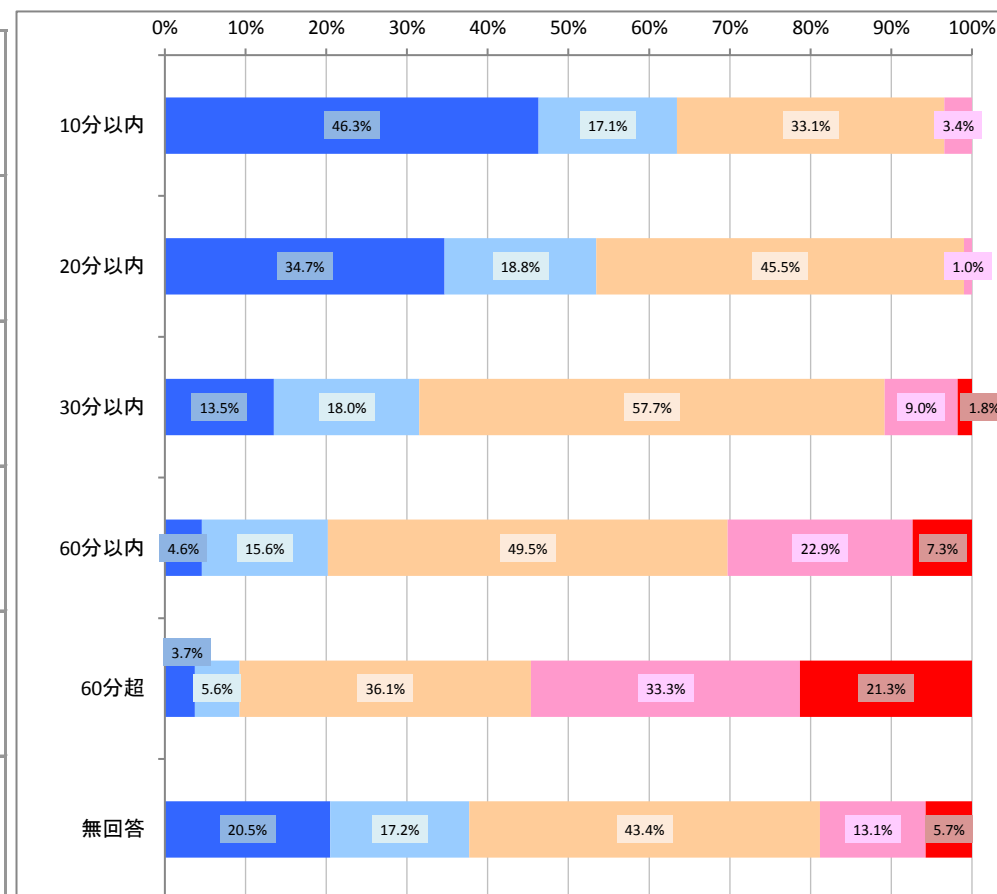
Ⅲ-2（予約あり）②「予約時間から実際の診察までの待ち時間」×「診察待ち時間の満足度」

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	165	113	314	94	40	21	726
【H29年度】病院全体	143	66	308	87	38	18	642



予約時間から実際の診察までの待ち時間	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数
10分以内	81	30	58	6	-	12	175
20分以内	35	19	46	1	-	-	101
30分以内	15	20	64	10	2	3	111
60分以内	5	17	54	25	8	2	109
60分超	4	6	39	36	23	1	108
無回答	25	21	53	16	7	3	122

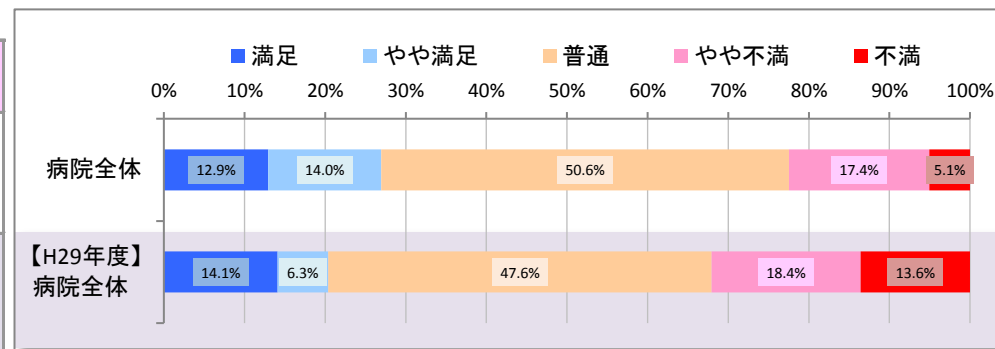


※有効回答数・・・「無回答」を除く

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」

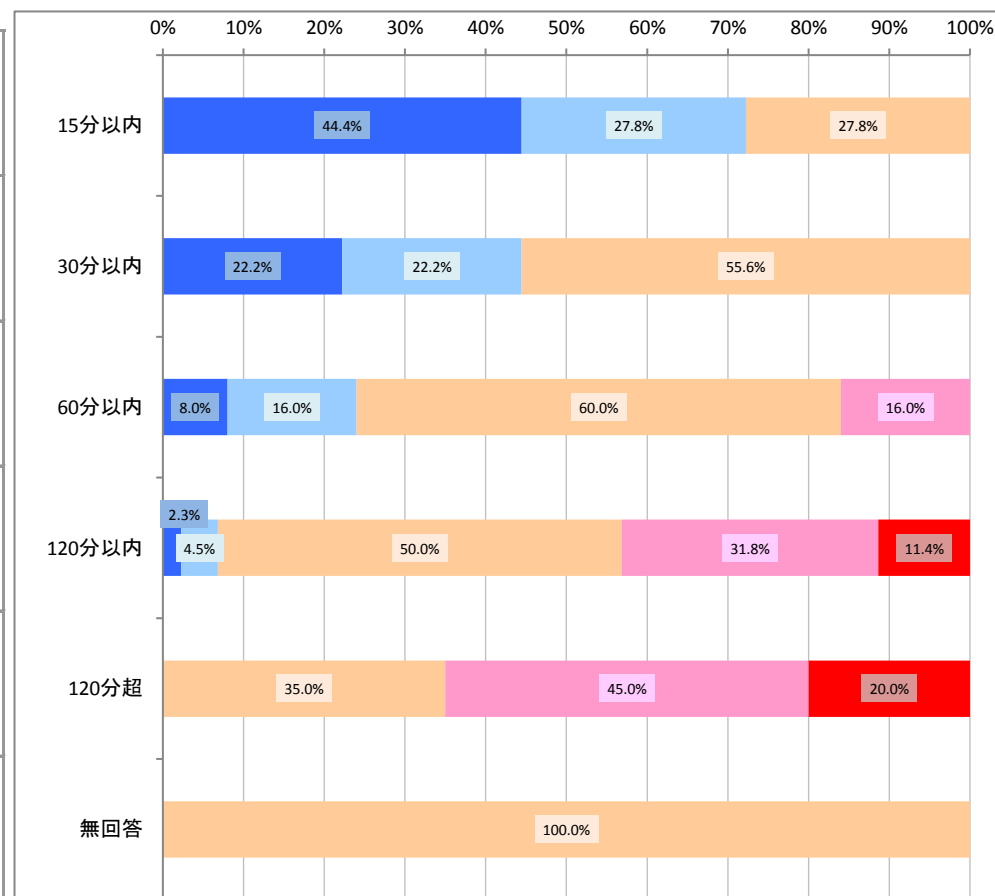
診察待ち時間の満足度

	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	23	25	90	31	9	7	178
【H29年度】病院全体	29	13	98	38	28	7	206



受付された時間から、診察までの待ち時間

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	8	5	5	-	-	-	18
30分以内	10	10	25	-	-	1	45
60分以内	4	8	30	8	-	-	50
120分以内	1	2	22	14	5	-	44
120分超	-	-	7	9	4	-	20
無回答	-	-	1	-	-	6	1

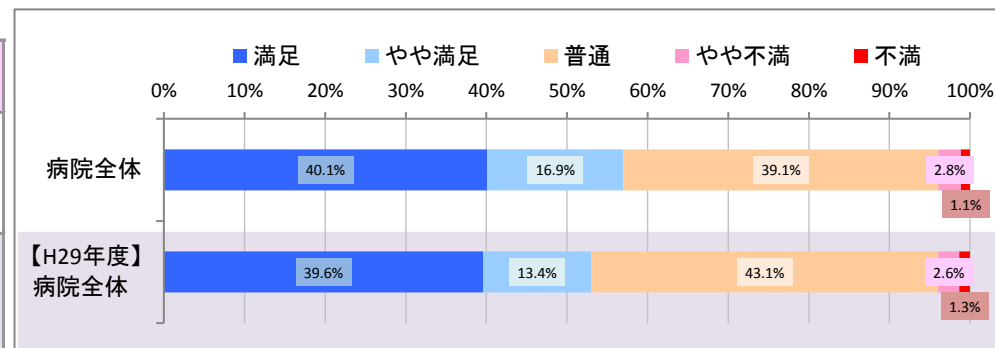


※有効回答数・・・「無回答」を除く

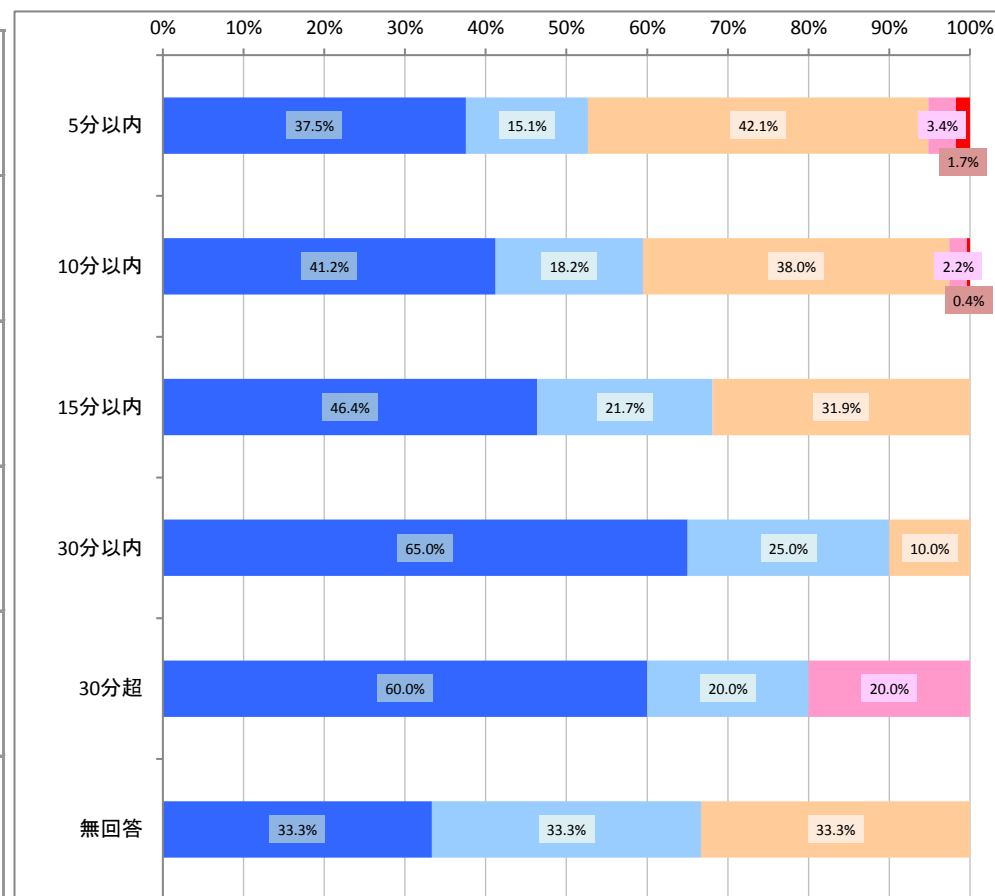
Ⅲ-4 「医師の診察時間」×「医師の診療時間の満足度」

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	358	151	349	25	10	39	893
【H29年度】病院全体	331	112	360	22	11	37	836



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	196	79	220	18	9	5	522
10分以内	113	50	104	6	1	3	274
15分以内	32	15	22	-	-	2	69
30分以内	13	5	2	-	-	-	20
30分超	3	1	-	1	-	-	5
無回答	1	1	1	-	-	29	3

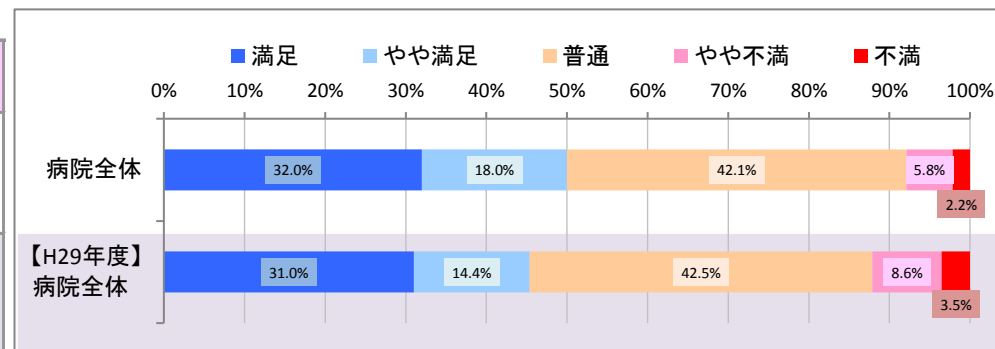


※有効回答数・・・「無回答」を除く

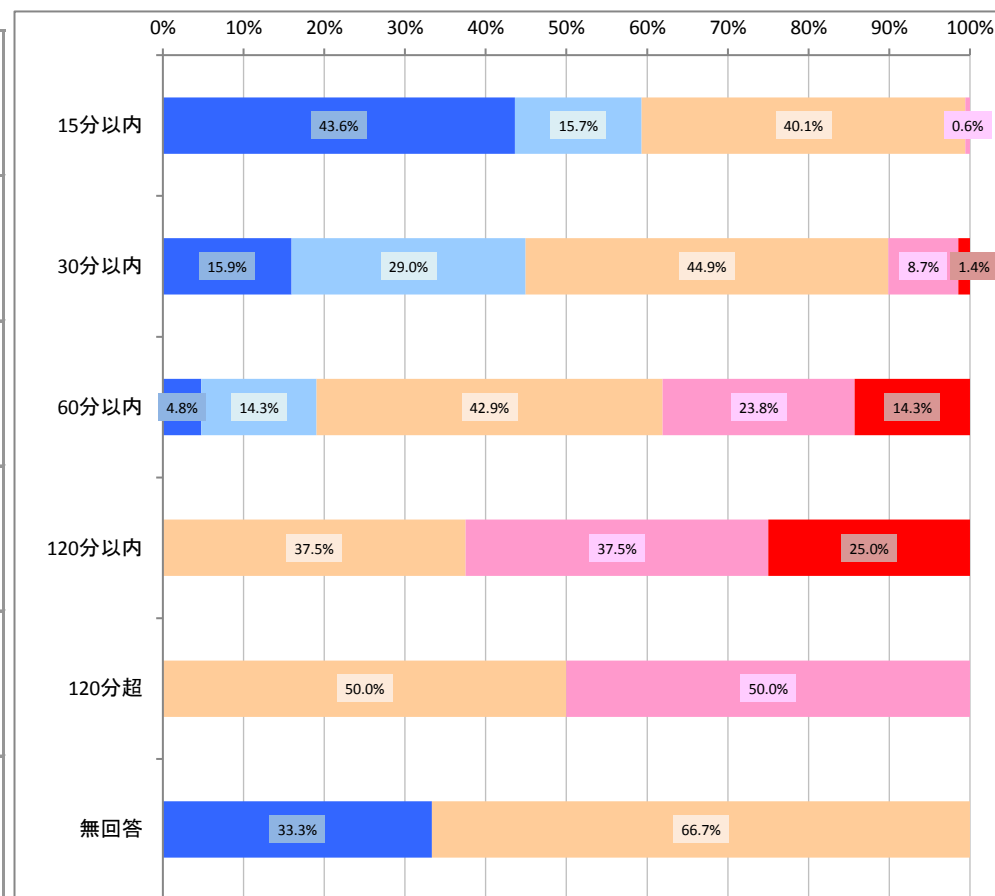
Ⅲ-5 (採血・採尿・心電図・エコーなどの検査あり) 「検査待ち時間」×「検査の待ち時間の満足度」

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	89	50	117	16	6	29	278
【H29年度】病院全体	97	45	133	27	11	31	313



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	75	27	69	1	-	9	172
30分以内	11	20	31	6	1	2	69
60分以内	1	3	9	5	3	1	21
120分以内	-	-	3	3	2	-	8
120分超	-	-	1	1	-	-	2
無回答	2	-	4	-	-	17	6

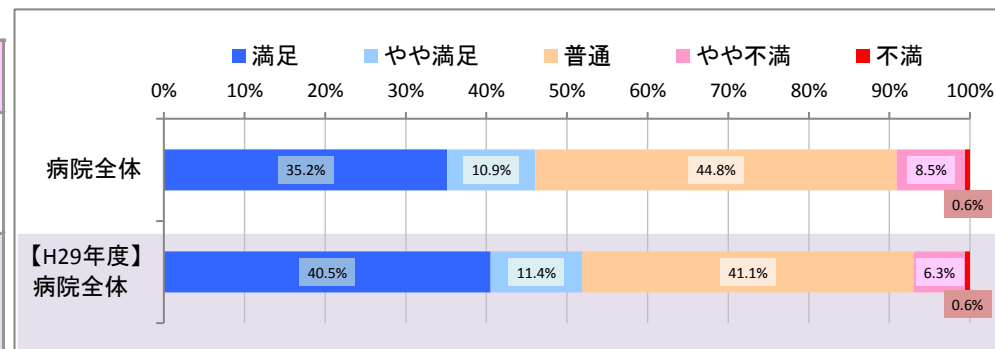


※有効回答数・・・「無回答」を除く

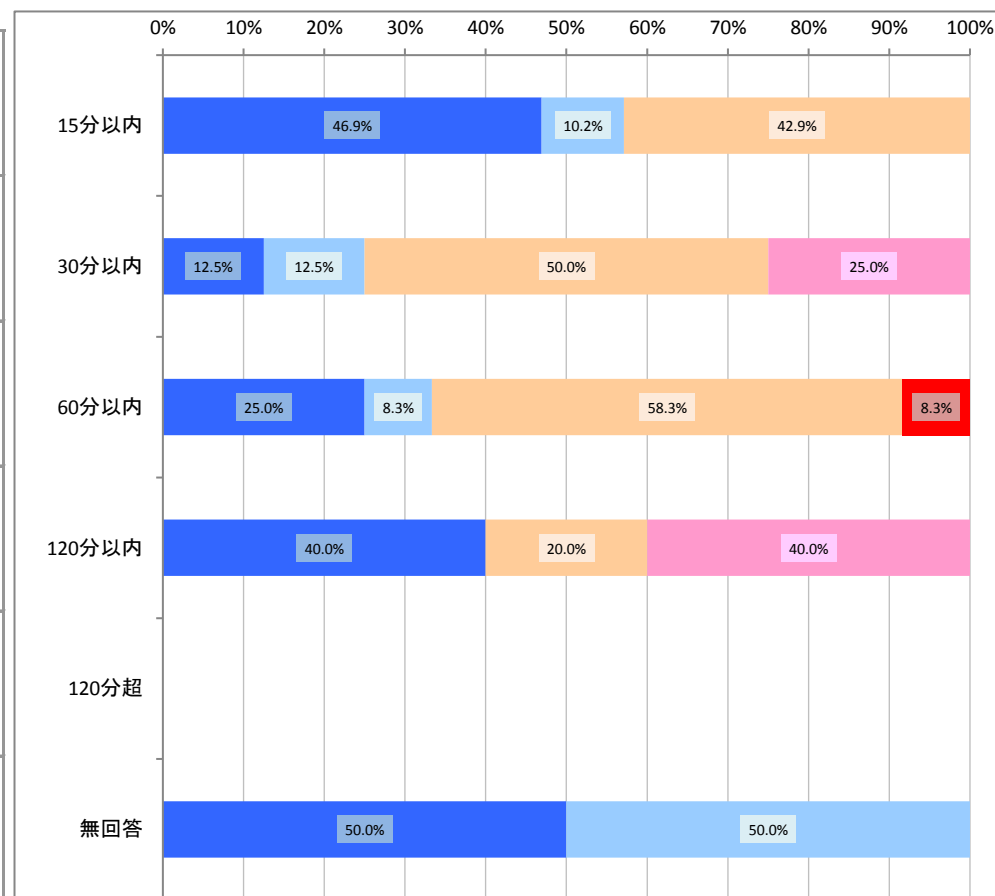
Ⅲ-6 (レントゲン (CT・MRI含む) 検査あり) 「検査待ち時間」×「検査の待ち時間の満足度」

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	58	18	74	14	1	18	165
【H29年度】病院全体	64	18	65	10	1	15	158



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	46	10	42	-	-	6	98
30分以内	6	6	24	12	-	2	48
60分以内	3	1	7	-	1	1	12
120分以内	2	-	1	2	-	-	5
120分超	-	-	-	-	-	-	-
無回答	1	1	-	-	-	9	2

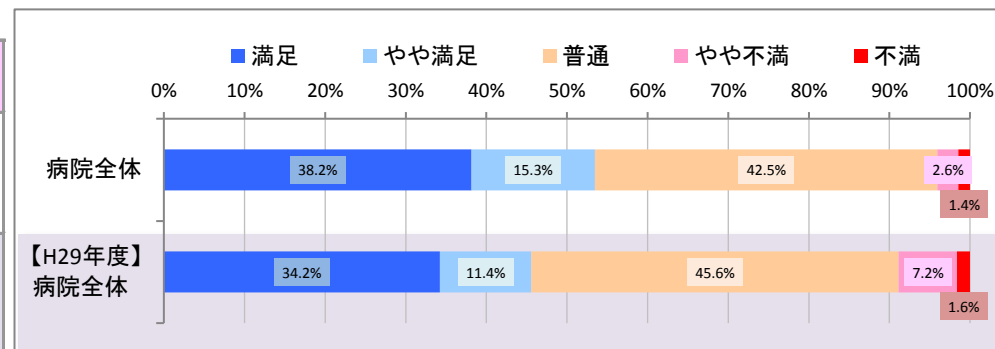


※有効回答数・・・「無回答」を除く

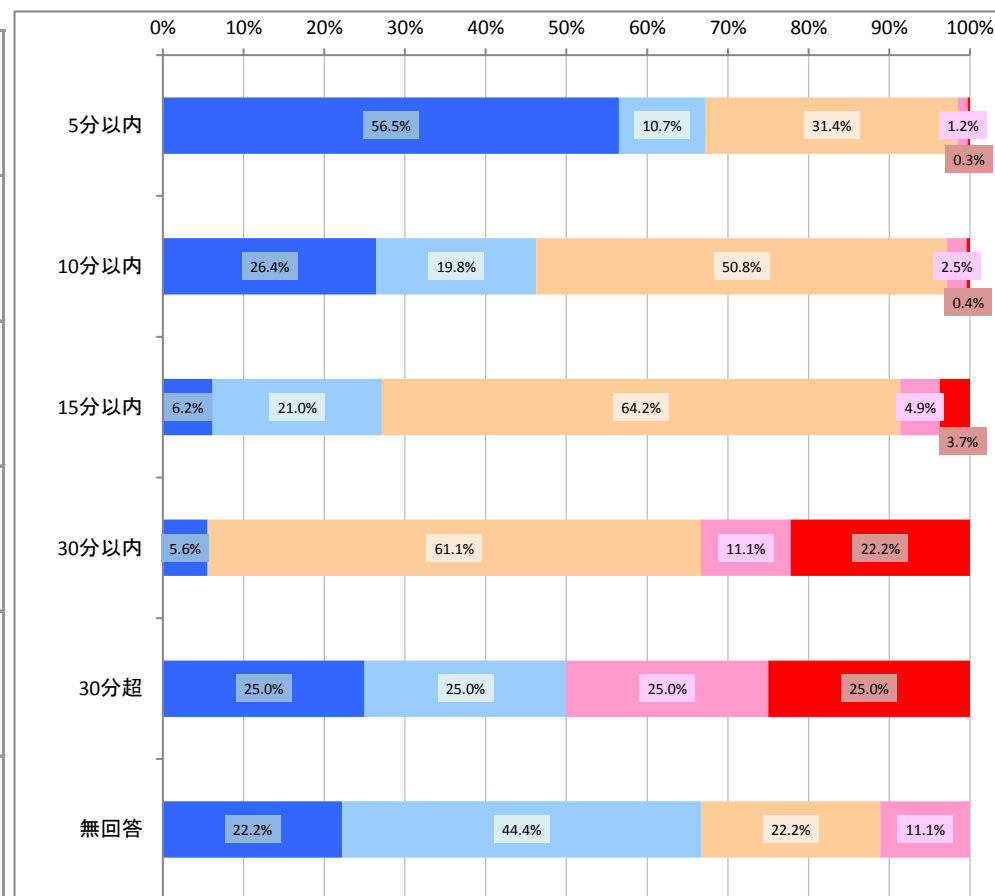
Ⅲ-7 「会計待ち時間」×「会計待ち時間の満足度」

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	264	106	294	18	10	240	692
【H29年度】病院全体	232	77	309	49	11	195	678



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	191	36	106	4	1	7	338
10分以内	64	48	123	6	1	11	242
15分以内	5	17	52	4	3	4	81
30分以内	1	-	11	2	4	-	18
30分超	1	1	-	1	1	1	4
無回答	2	4	2	1	-	217	9



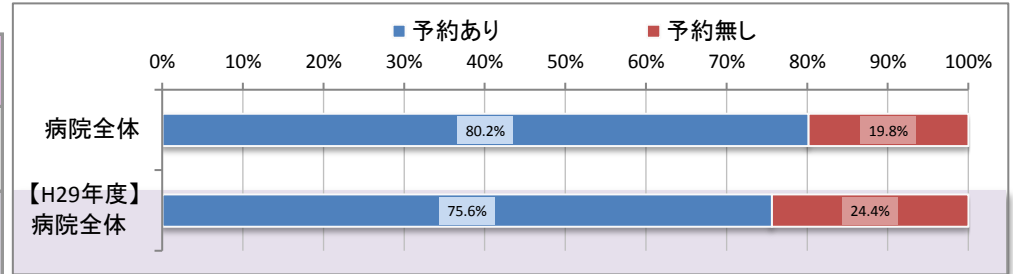
※有効回答数・・・「無回答」を除く

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」

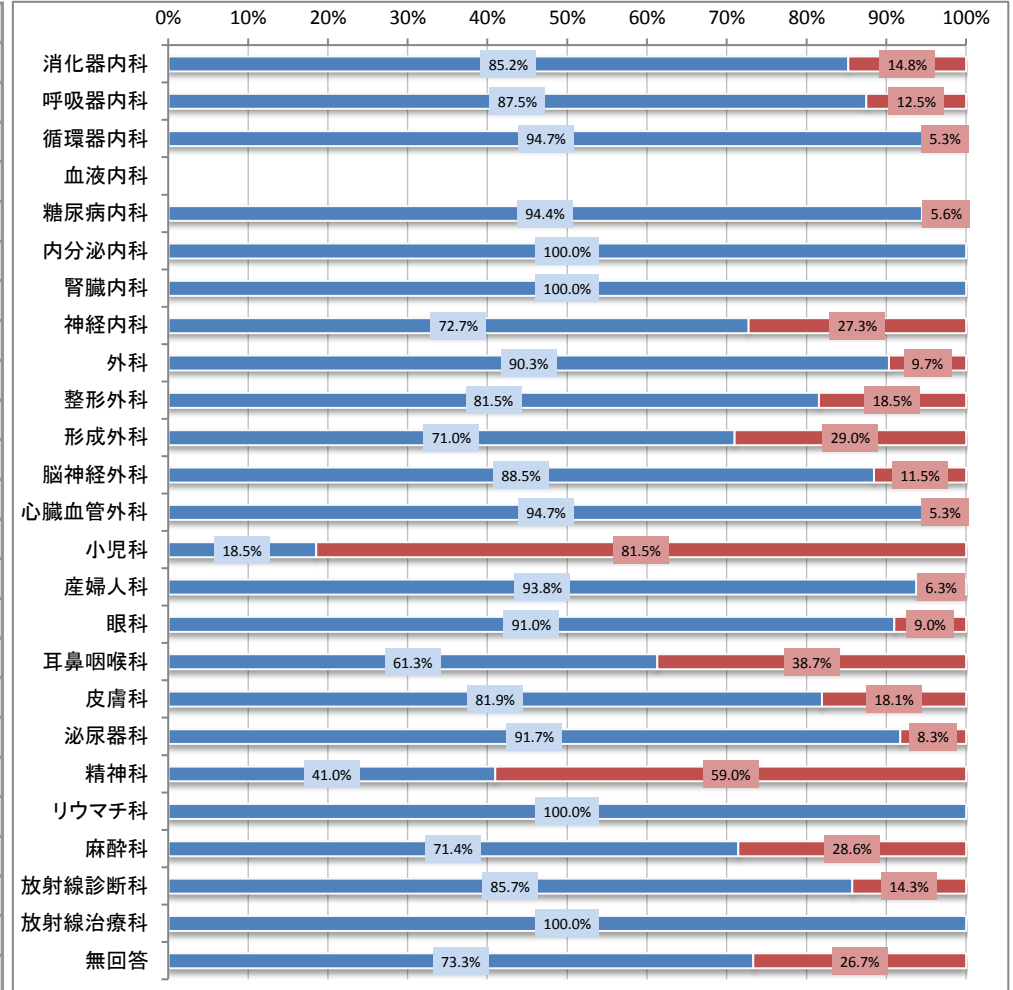
診察の予約有無

	予約あり	予約無し	合計
病院全体	747	185	932
【H29年度】病院全体	660	213	873



受診科（複数回答あり）

消化器内科	52	9	61
呼吸器内科	28	4	32
循環器内科	54	3	57
血液内科	-	-	-
糖尿病内科	34	2	36
内分泌内科	8	-	8
腎臓内科	16	-	16
神経内科	16	6	22
外科	28	3	31
整形外科	128	29	157
形成外科	22	9	31
脳神経外科	46	6	52
心臓血管外科	36	2	38
小児科	5	22	27
産婦人科	30	2	32
眼科	101	10	111
耳鼻咽喉科	38	24	62
皮膚科	59	13	72
泌尿器科	100	9	109
精神科	25	36	61
リウマチ科	20	-	20
麻酔科	5	2	7
放射線診断科	6	1	7
放射線治療科	4	-	4
無回答	11	4	15



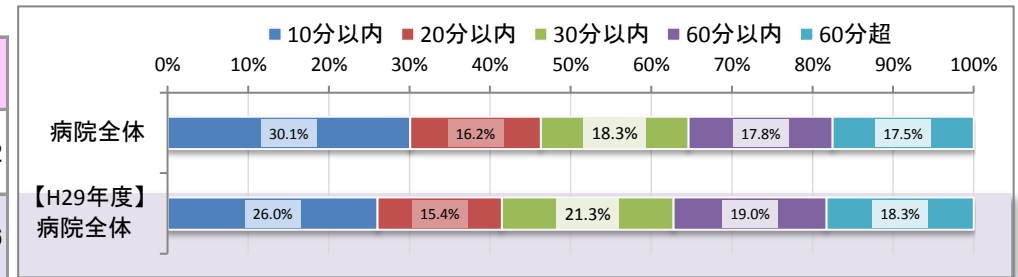
「質問4 診察の予約有無」について

- ・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“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

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	187	101	114	111	109	125	622
【H29年度】病院全体	137	81	112	100	96	134	526



受診科(複数回答あり)

受診科	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
消化器内科	9	7	6	9	9	12	40
呼吸器内科	9	7	4	2	4	2	26
循環器内科	16	2	13	9	7	7	47
血液内科	-	-	-	-	-	-	-
糖尿病内科	3	7	8	8	5	3	31
内分泌内科	1	2	-	1	2	2	6
腎臓内科	-	1	5	2	3	5	11
神経内科	4	4	5	1	-	2	14
外科	6	1	5	3	6	7	21
整形外科	41	17	24	19	10	17	111
形成外科	6	3	2	2	3	6	16
脳神経外科	9	5	1	11	11	9	37
心臓血管外科	10	9	4	5	1	7	29
小児科	1	-	2	1	-	1	4
産婦人科	5	3	5	3	11	3	27
眼科	18	9	13	14	28	19	82
耳鼻咽喉科	15	7	5	4	3	4	34
皮膚科	21	13	9	10	2	4	55
泌尿器科	13	6	17	24	24	16	84
精神科	1	1	3	9	2	9	16
リウマチ科	6	3	2	3	2	4	16
麻酔科	-	2	2	-	-	1	4
放射線診断科	2	-	1	1	2	-	6
放射線治療科	3	-	1	-	-	-	4
無回答	4	2	-	1	2	2	9

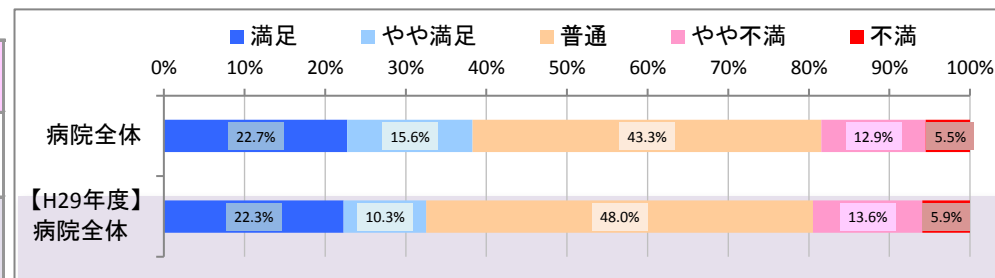
※有効回答数・・・「無回答」を除く



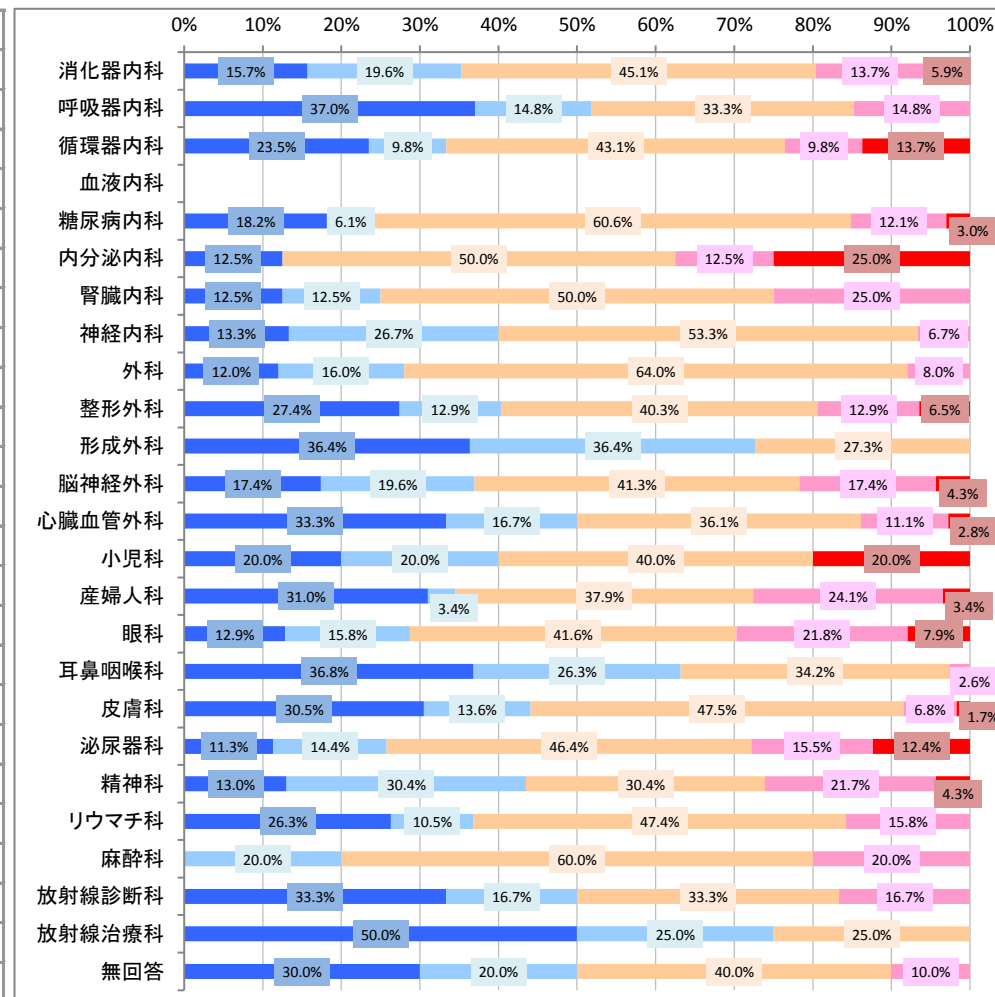
IV-1-② (予約あり)「受診科(複数回答あり)」×「診察までの待ち時間の満足度」

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	165	113	314	94	40	21	726
【H29年度】病院全体	143	66	308	87	38	18	642



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
消化器内科	8	10	23	7	3	1	51
呼吸器内科	10	4	9	4	-	1	27
循環器内科	12	5	22	5	7	3	51
血液内科	-	-	-	-	-	-	-
糖尿病内科	6	2	20	4	1	1	33
内分泌内科	1	-	4	1	2	-	8
腎臓内科	2	2	8	4	-	-	16
神経内科	2	4	8	1	-	1	15
外科	3	4	16	2	-	3	25
整形外科	34	16	50	16	8	4	124
形成外科	8	8	6	-	-	-	22
脳神経外科	8	9	19	8	2	-	46
心臓血管外科	12	6	13	4	1	-	36
小児科	1	1	2	-	1	-	5
産婦人科	9	1	11	7	1	1	29
眼科	13	16	42	22	8	-	101
耳鼻咽喉科	14	10	13	1	-	-	38
皮膚科	18	8	28	4	1	-	59
泌尿器科	11	14	45	15	12	3	97
精神科	3	7	7	5	1	2	23
リウマチ科	5	2	9	3	-	1	19
麻酔科	-	1	3	1	-	-	5
放射線診断科	2	1	2	1	-	-	6
放射線治療科	2	1	1	-	-	-	4
無回答	3	2	4	1	-	1	10

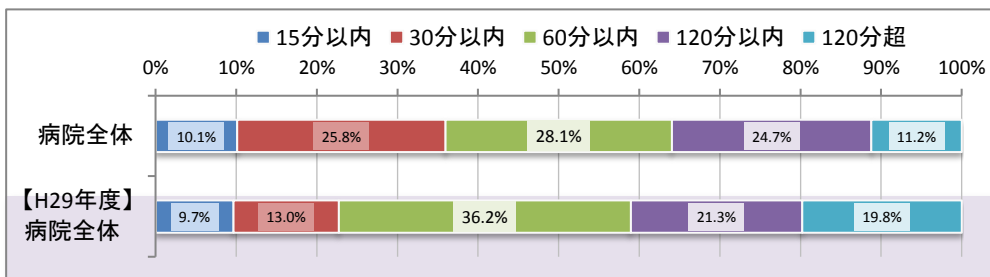


※有効回答数...「無回答」を除く

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	46	50	44	20	7	178
【H29年度】病院全体	20	27	75	44	41	6	207



受診科(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
消化器内科	-	3	1	2	3	-	9
呼吸器内科	-	-	1	2	1	-	4
循環器内科	-	1	1	1	-	-	3
血液内科	-	-	-	-	-	-	-
糖尿病内科	-	-	-	1	-	1	1
内分泌内科	-	-	-	-	-	-	-
腎臓内科	-	-	-	-	-	-	-
神経内科	-	-	4	2	-	-	6
外科	-	-	1	2	-	-	3
整形外科	3	6	6	5	8	1	28
形成外科	3	2	3	-	1	-	9
脳神経外科	2	3	1	-	-	-	6
心臓血管外科	-	1	-	-	-	1	1
小児科	2	11	3	5	1	-	22
産婦人科	-	-	-	2	-	-	2
眼科	-	2	4	3	1	-	10
耳鼻咽喉科	3	6	8	7	-	-	24
皮膚科	1	5	6	1	-	-	13
泌尿器科	2	1	-	2	4	-	9
精神科	2	8	14	11	1	-	36
リウマチ科	-	-	-	-	-	-	-
麻酔科	-	-	2	-	-	-	2
放射線診断科	-	-	1	-	-	-	1
放射線治療科	-	-	-	-	-	-	-
無回答	-	-	-	-	-	4	-

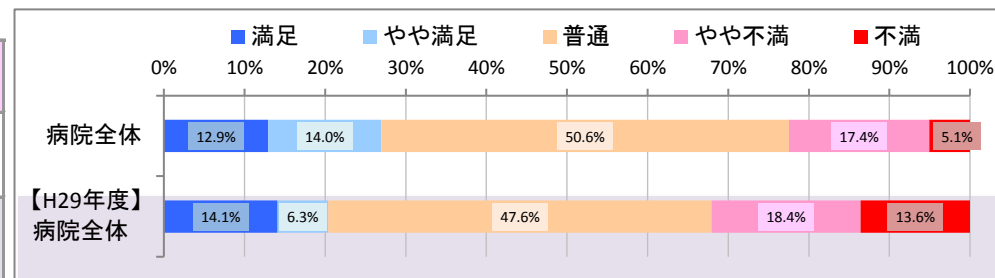


※有効回答数・・・「無回答」を除く

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	23	25	90	31	9	7	178
【H29年度】病院全体	29	13	98	38	28	7	206



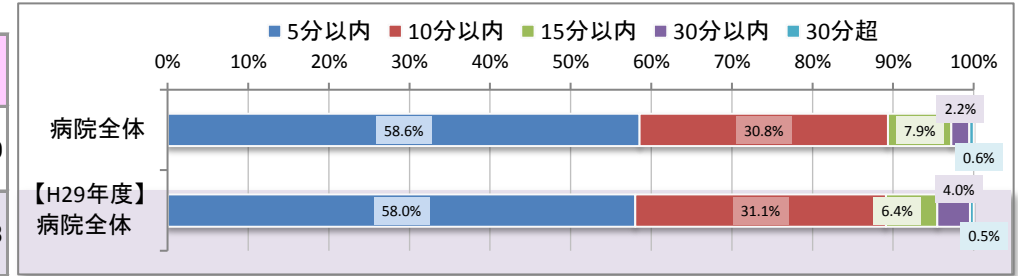
受診科(複数回答あり)	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数
消化器内科	2	-	3	4	-	-	9
呼吸器内科	-	-	2	2	-	-	4
循環器内科	1	-	2	-	-	-	3
血液内科	-	-	-	-	-	-	-
糖尿病内科	-	-	1	-	-	1	1
内分泌内科	-	-	-	-	-	-	-
腎臓内科	-	-	-	-	-	-	-
神経内科	-	1	4	1	-	-	6
外科	-	-	2	-	1	-	3
整形外科	4	3	14	6	2	-	29
形成外科	3	2	4	-	-	-	9
脳神経外科	2	-	4	-	-	-	6
心臓血管外科	1	-	-	-	-	1	1
小児科	2	4	13	3	-	-	22
産婦人科	-	-	-	2	-	-	2
眼科	2	1	6	-	1	-	10
耳鼻咽喉科	3	3	14	3	-	1	23
皮膚科	2	4	5	2	-	-	13
泌尿器科	-	2	3	2	2	-	9
精神科	2	6	18	7	3	-	36
リウマチ科	-	-	-	-	-	-	-
麻酔科	-	-	2	-	-	-	2
放射線診断科	-	-	1	-	-	-	1
放射線治療科	-	-	-	-	-	-	-
無回答	-	-	-	-	-	4	-



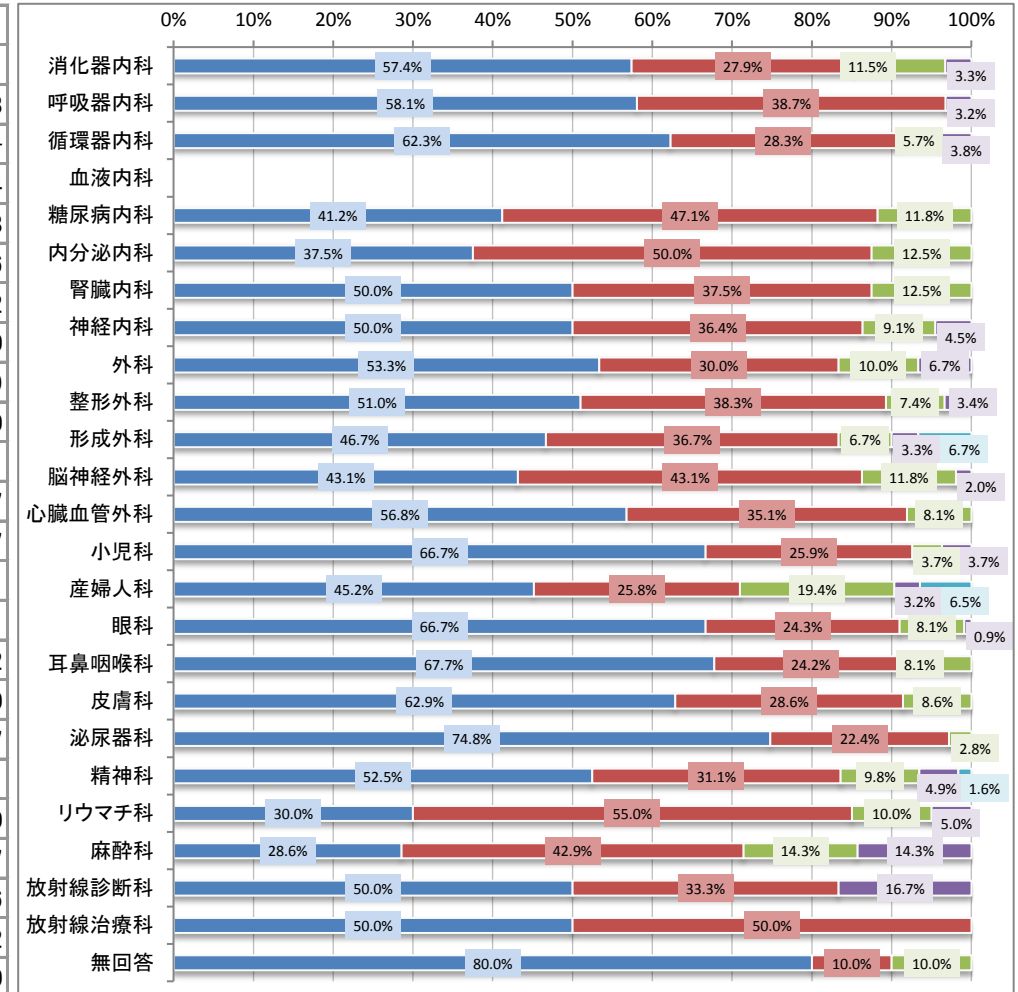
※有効回答数...「無回答」を除く

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						有効回答数
	5分以内	10分以内	15分以内	30分以内	30分超	無回答	
病院全体	527	277	71	20	5	32	900
【H29年度】病院全体	489	262	54	34	4	30	843



受診科（複数回答あり）	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
消化器内科	35	17	7	2	-	-	61
呼吸器内科	18	12	-	1	-	1	31
循環器内科	33	15	3	2	-	4	53
血液内科	-	-	-	-	-	-	-
糖尿病内科	14	16	4	-	-	2	34
内分泌内科	3	4	1	-	-	-	8
腎臓内科	8	6	2	-	-	-	16
神経内科	11	8	2	1	-	-	22
外科	16	9	3	2	-	1	30
整形外科	76	57	11	5	-	8	149
形成外科	14	11	2	1	2	1	30
脳神経外科	22	22	6	1	-	1	51
心臓血管外科	21	13	3	-	-	1	37
小児科	18	7	1	1	-	-	27
産婦人科	14	8	6	1	2	1	31
眼科	74	27	9	1	-	-	111
耳鼻咽喉科	42	15	5	-	-	-	62
皮膚科	44	20	6	-	-	2	70
泌尿器科	80	24	3	-	-	2	107
精神科	32	19	6	3	1	-	61
リウマチ科	6	11	2	1	-	-	20
麻酔科	2	3	1	1	-	-	7
放射線診断科	3	2	-	1	-	1	6
放射線治療科	1	1	-	-	-	2	2
無回答	8	1	1	-	-	5	10

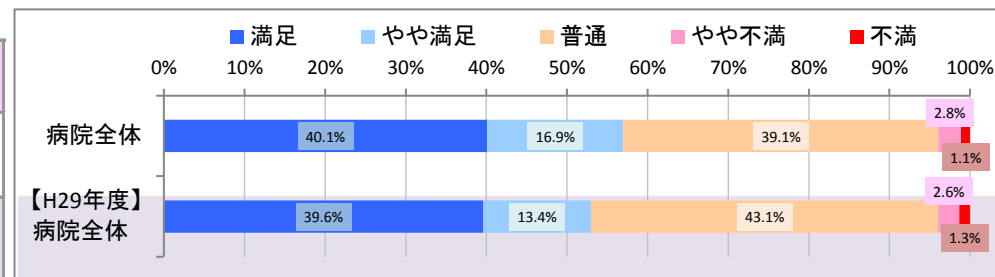


※有効回答数・・・「無回答」を除く

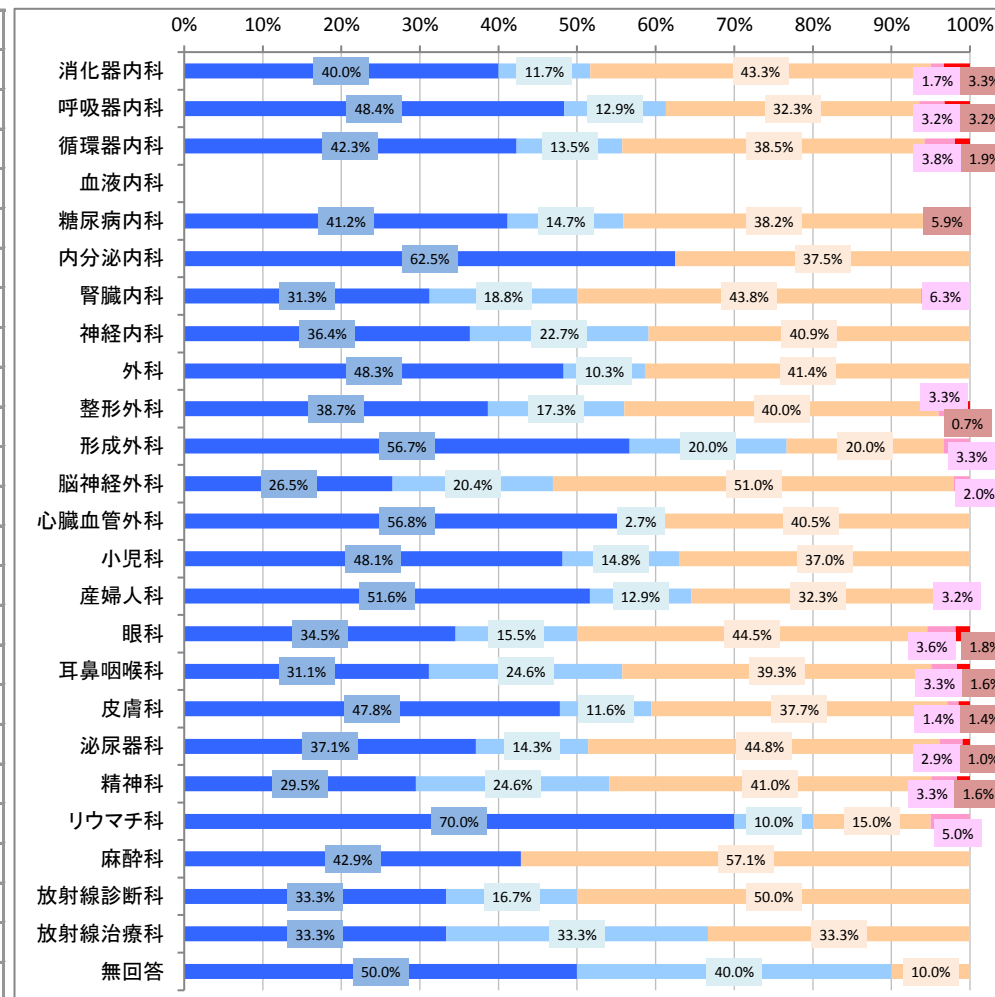
IV-2-② 「受診科（複数回答あり）」×「医師の診察時間の満足度」

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	358	151	349	25	10	39	893
【H29年度】病院全体	331	112	360	22	11	37	836



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
消化器内科	24	7	26	1	2	1	60
呼吸器内科	15	4	10	1	1	1	31
循環器内科	22	7	20	2	1	5	52
血液内科	-	-	-	-	-	-	-
糖尿病内科	14	5	13	-	2	2	34
内分泌内科	5	-	3	-	-	-	8
腎臓内科	5	3	7	1	-	-	16
神経内科	8	5	9	-	-	-	22
外科	14	3	12	-	-	2	29
整形外科	58	26	60	5	1	7	150
形成外科	17	6	6	1	-	1	30
脳神経外科	13	10	25	1	-	3	49
心臓血管外科	21	1	15	-	-	1	37
小児科	13	4	10	-	-	-	27
産婦人科	16	4	10	1	-	1	31
眼科	38	17	49	4	2	1	110
耳鼻咽喉科	19	15	24	2	1	1	61
皮膚科	33	8	26	1	1	3	69
泌尿器科	39	15	47	3	1	4	105
精神科	18	15	25	2	1	-	61
リウマチ科	14	2	3	1	-	-	20
麻酔科	3	-	4	-	-	-	7
放射線診断科	2	1	3	-	-	1	6
放射線治療科	1	1	1	-	-	1	3
無回答	5	4	1	-	-	5	10

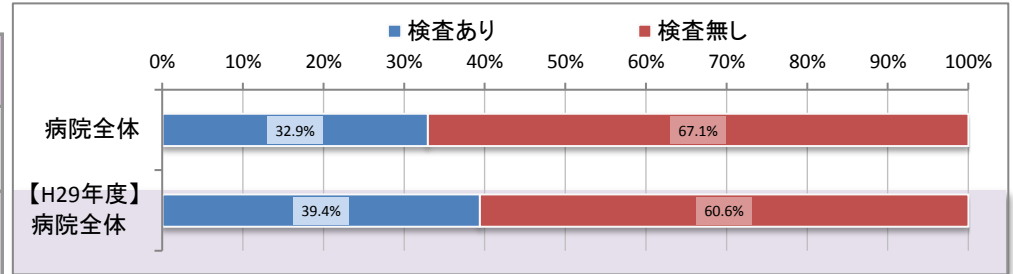


※有効回答数・・・「無回答」を除く

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」

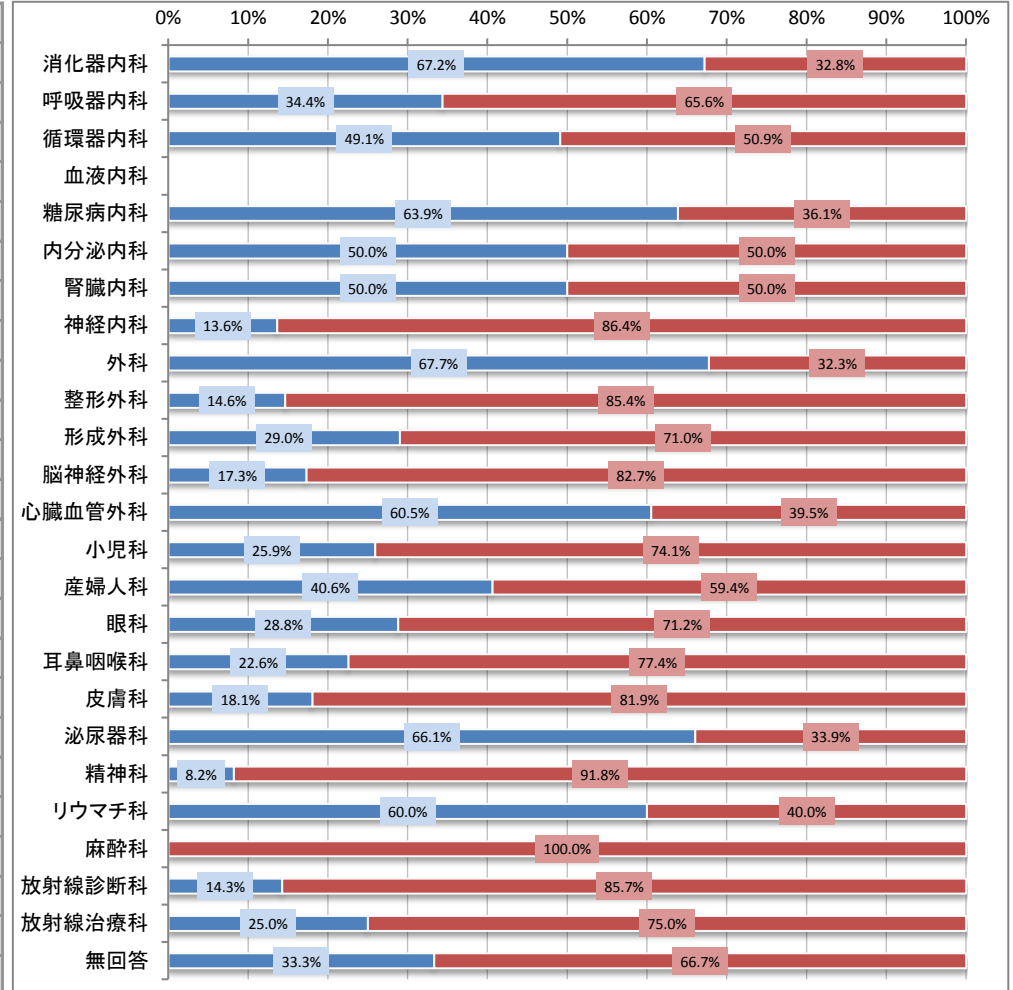
採血・採尿・心電図・エコーなどの検査有無

	検査あり	検査無し	有効回答数
病院全体	307	625	932
【H29年度】病院全体	344	529	873



受診科（複数回答あり）

受診科	検査あり	検査無し	有効回答数
消化器内科	41	20	61
呼吸器内科	11	21	32
循環器内科	28	29	57
血液内科	-	-	-
糖尿病内科	23	13	36
内分泌内科	4	4	8
腎臓内科	8	8	16
神経内科	3	19	22
外科	21	10	31
整形外科	23	134	157
形成外科	9	22	31
脳神経外科	9	43	52
心臓血管外科	23	15	38
小児科	7	20	27
産婦人科	13	19	32
眼科	32	79	111
耳鼻咽喉科	14	48	62
皮膚科	13	59	72
泌尿器科	72	37	109
精神科	5	56	61
リウマチ科	12	8	20
麻酔科	-	7	7
放射線診断科	1	6	7
放射線治療科	1	3	4
無回答	5	10	15

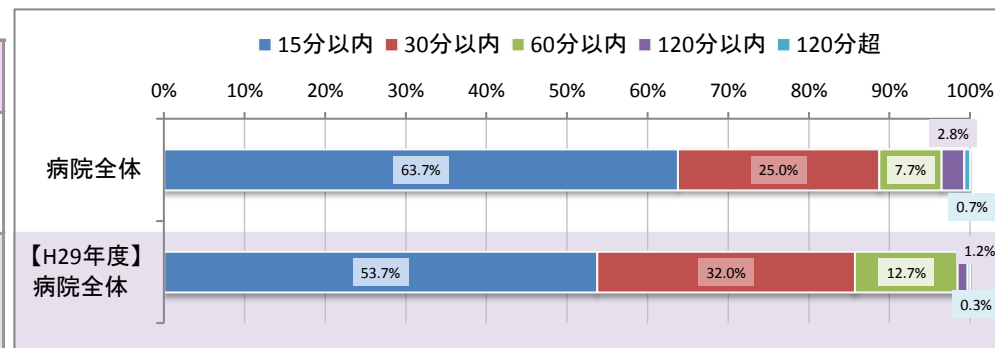


「質問10 採血など(レントゲン除く)検査の有無」について

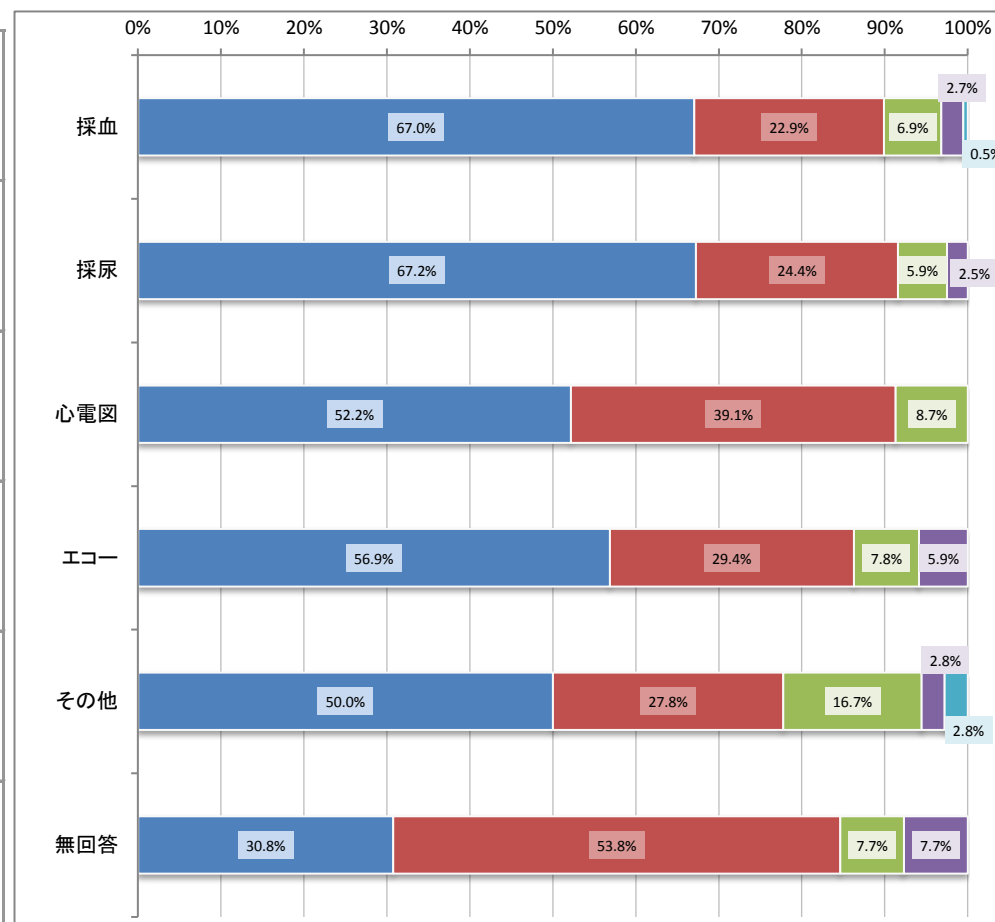
- ・質問10の回答が“空白”で、関連する質問(①~③)が無回答のデータは“検査無し”にメンテナンス
- ・質問10の回答が“検査無し”および、“空白”で、関連する質問(①~③)に回答がある場合は“検査あり”にメンテナンス

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					無回答	有効回答数
	15分以内	30分以内	60分以内	120分以内	120分超		
病院全体	181	71	22	8	2	23	284
【H29年度】病院全体	173	103	41	4	1	22	322



検査内容(複数回答あり)	検査待ち時間					無回答	有効回答数
	15分以内	30分以内	60分以内	120分以内	120分超		
採血	126	43	13	5	1	11	188
採尿	80	29	7	3	-	5	119
心電図	24	18	4	-	-	2	46
エコー	29	15	4	3	-	3	51
その他	18	10	6	1	1	2	36
無回答	4	7	1	1	-	8	13

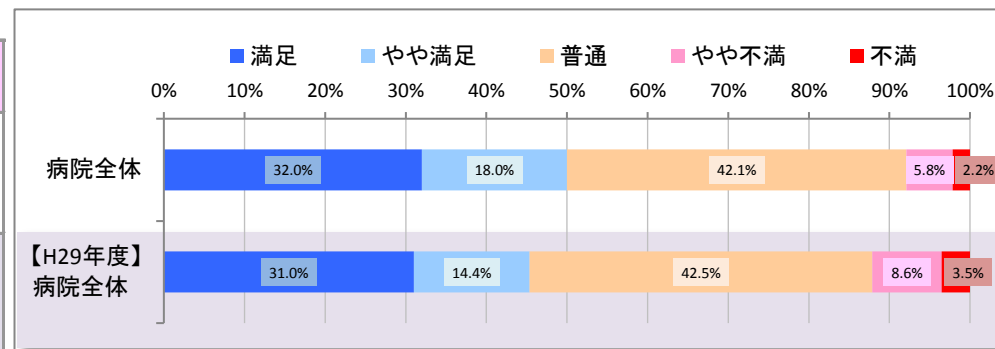


※有効回答数・・・「無回答」を除く

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」

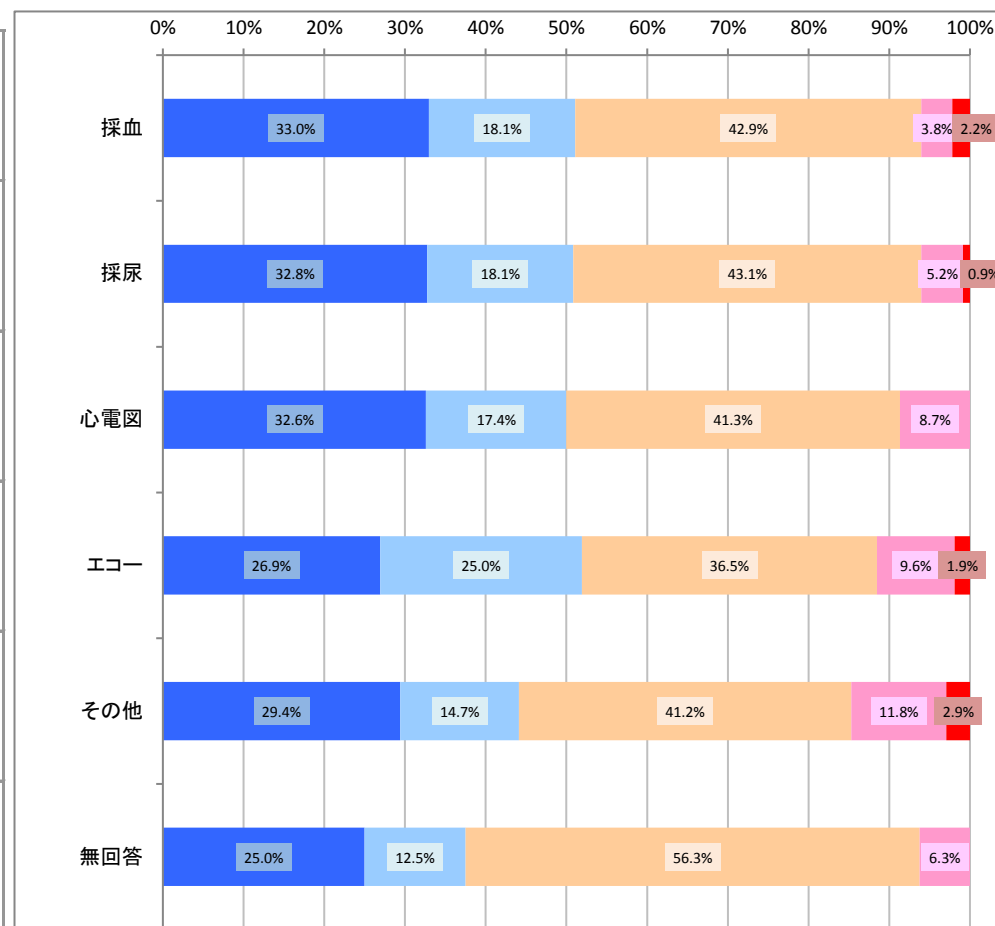
検査待ち時間の満足度

	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	89	50	117	16	6	29	278
【H29年度】病院全体	97	45	133	27	11	31	313



検査内容(複数回答あり)

検査内容	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数
採血	60	33	78	7	4	17	182
採尿	38	21	50	6	1	8	116
心電図	15	8	19	4	-	2	46
エコー	14	13	19	5	1	2	52
その他	10	5	14	4	1	4	34
無回答	4	2	9	1	-	5	16

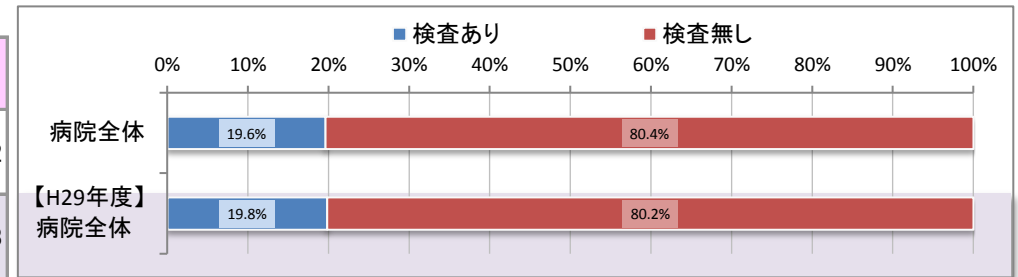


※有効回答数・・・「無回答」を除く

IV-4 「受診科（複数回答あり）」×「レントゲン検査の検査有無」

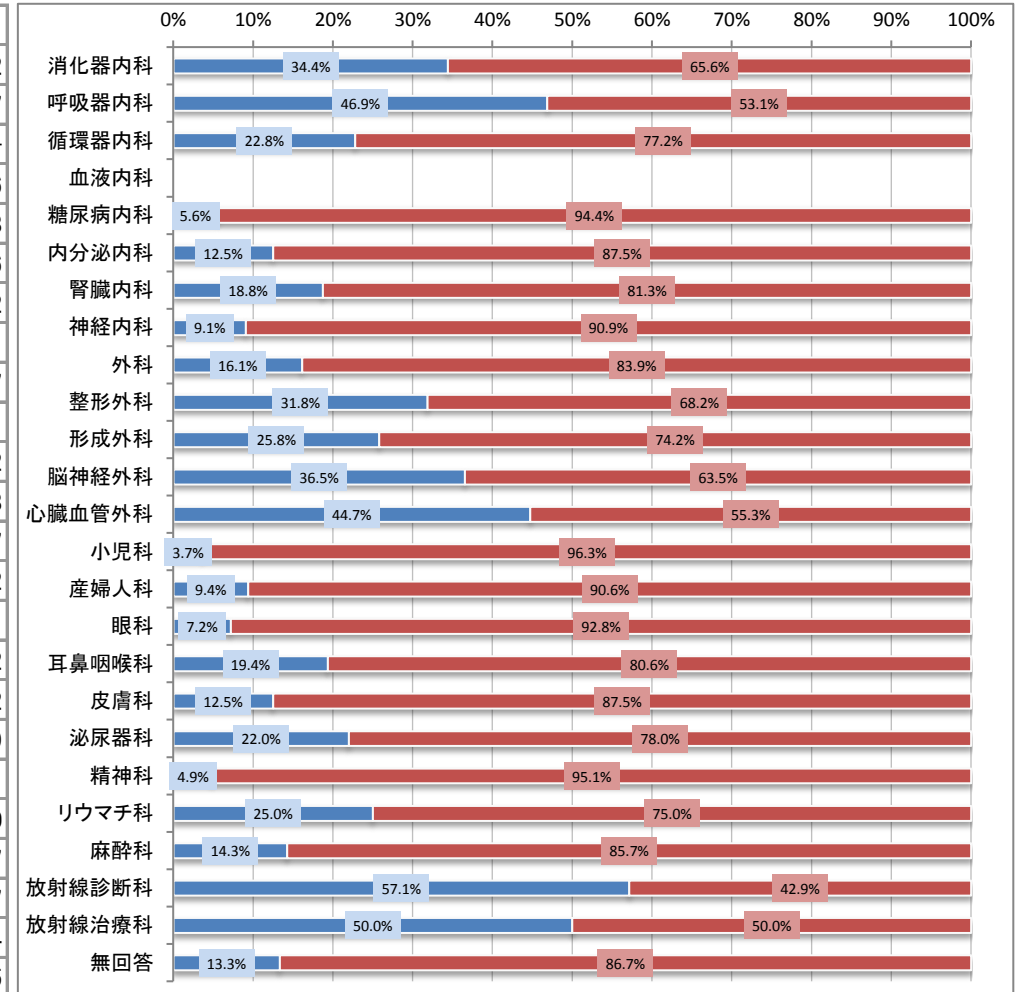
レントゲン検査(CT・MRI含む)の検査有無

	検査あり	検査無し	有効 回答数
病院全体	183	749	932
【H29年度】病院全体	173	700	873



受診科
(複数回答あり)

受診科	検査あり	検査無し	有効 回答数
消化器内科	21	40	61
呼吸器内科	15	17	32
循環器内科	13	44	57
血液内科	-	-	-
糖尿病内科	2	34	36
内分泌内科	1	7	8
腎臓内科	3	13	16
神経内科	2	20	22
外科	5	26	31
整形外科	50	107	157
形成外科	8	23	31
脳神経外科	19	33	52
心臓血管外科	17	21	38
小児科	1	26	27
産婦人科	3	29	32
眼科	8	103	111
耳鼻咽喉科	12	50	62
皮膚科	9	63	72
泌尿器科	24	85	109
精神科	3	58	61
リウマチ科	5	15	20
麻酔科	1	6	7
放射線診断科	4	3	7
放射線治療科	2	2	4
無回答	2	13	15

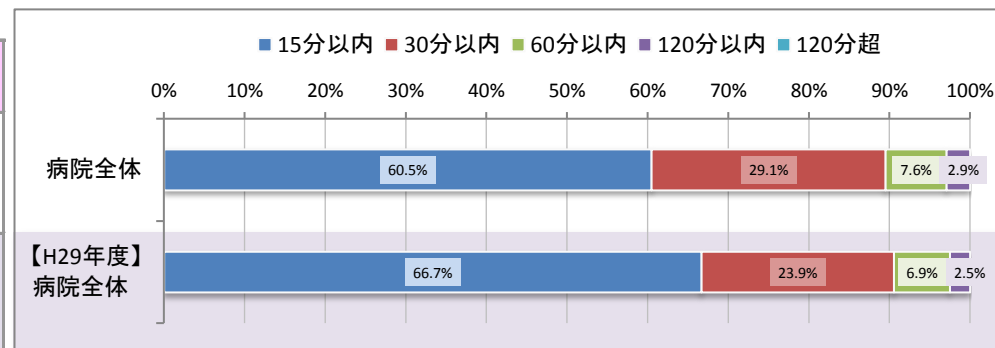


「質問11 レントゲン検査の有無」について

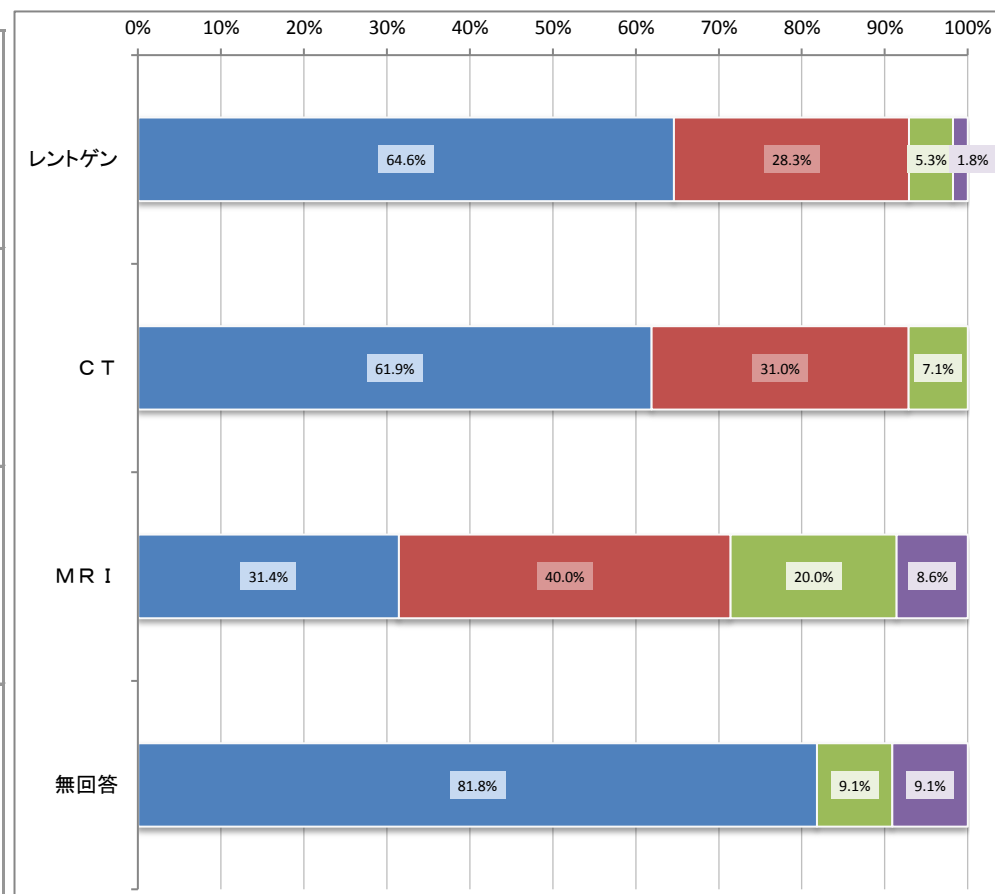
- ・質問11の回答が“空白”で、関連する質問(①~③)が無回答のデータは“検査無し”にメンテナンス
- ・質問11の回答が“検査無し”および、“空白”で、関連する質問(①~③)に回答がある場合は“検査あり”にメンテナンス

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					無回答	有効回答数
	15分以内	30分以内	60分以内	120分以内	120分超		
病院全体	104	50	13	5	-	11	172
【H29年度】病院全体	106	38	11	4	-	14	159



検査内容(複数回答あり)	検査待ち時間					無回答	有効回答数
	15分以内	30分以内	60分以内	120分以内	120分超		
レントゲン	73	32	6	2	-	3	113
CT	26	13	3	-	-	4	42
MRI	11	14	7	3	-	2	35
無回答	9	-	1	1	-	3	11

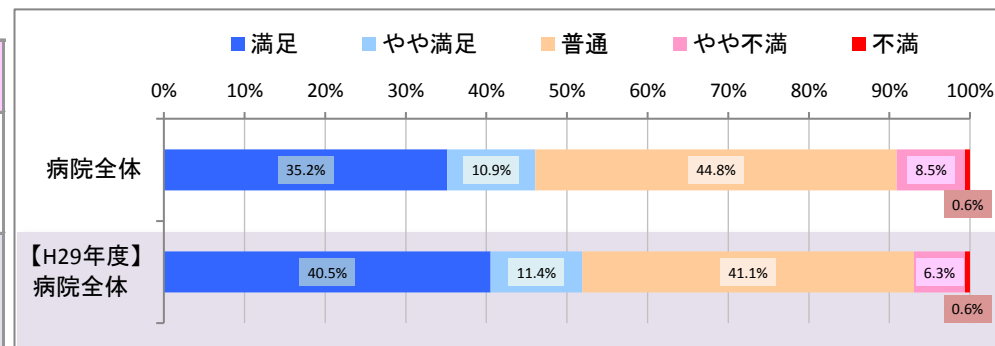


※有効回答数・・・「無回答」を除く

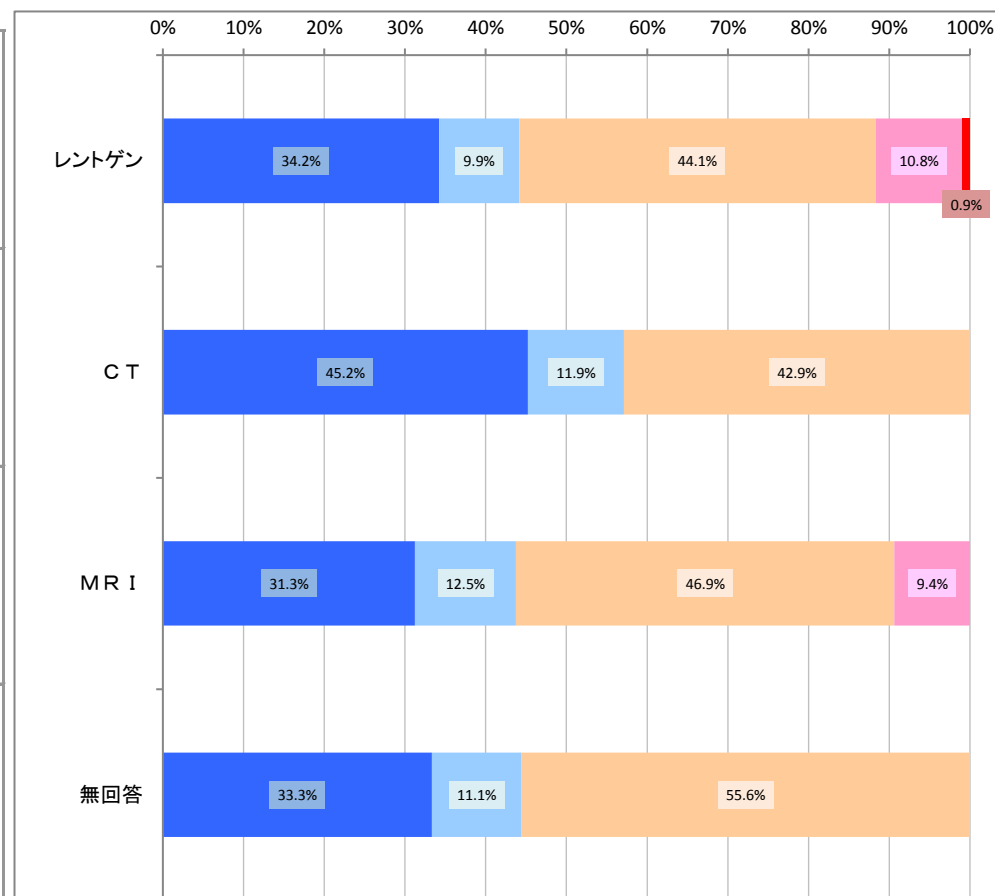
IV-4-② (レントゲン検査あり)「検査内容(複数回答あり)」×「検査待ち時間の満足度」

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	58	18	74	14	1	18	165
【H29年度】病院全体	64	18	65	10	1	15	158



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	38	11	49	12	1	5	111
CT	19	5	18	-	-	4	42
MRI	10	4	15	3	-	5	32
無回答	3	1	5	-	-	5	9



※有効回答数・・・「無回答」を除く

V. クロス集計

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
約をされたか
ですか？

		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	消化器内科	呼吸器内科	循環器内科	血液内科	糖尿病内科	内分泌内科	腎臓内科	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	リウマチ科	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	
全体		932	46	16	29	69	81	176	290	219	6	367	472	93	61	32	57	0	36	8	16	22	31	157	31	52	38	27	32	111	62	72	109	61	20	7	7	4	15	747	185	
		5.0	1.7	3.1	7.5	8.7	19.0	31.3	23.7			43.7	56.3		5.8	3.0	5.4	-	3.4	0.8	1.5	2.1	2.9	14.9	2.9	4.9	3.6	2.6	3.0	10.5	5.9	6.8	10.4	5.8	1.9	0.7	0.7	0.4		80.2	19.8	
性別	男性	367	18	8	12	22	24	69	114	100	-	367	0	-	28	12	33	0	18	5	9	9	8	58	11	25	22	12	1	36	17	27	64	21	7	2	5	2	4	301	66	
	女性	472	23	8	13	37	39	99	148	102	3	0	472	-	27	19	15	0	15	3	5	10	21	84	16	25	14	11	29	62	40	39	32	35	12	2	2	2	6	370	102	
	無回答	93	5	0	4	10	18	8	28	17	3	0	0	93	6	1	9	0	3	0	2	3	2	15	4	2	2	4	2	13	5	6	13	5	1	3	0	0	5	76	17	
年代	19歳以下	46	46	0	0	0	0	0	0	0	-	18	23	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	4	0	0	22	0	2	3	4	1	3	0	0	0	0	-	19	27	
	20歳代	16	0	16	0	0	0	0	0	0	-	8	8	-	1	0	0	0	1	0	0	1	1	2	0	1	0	3	2	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1	11	5
	30歳代	29	0	0	29	0	0	0	0	0	-	12	13	4	2	1	1	0	1	1	0	1	0	3	0	1	0	1	0	0	6	0	1	6	0	0	0	0	0	4	18	11
	40歳代	69	0	0	0	69	0	0	0	0	-	22	37	10	3	3	3	0	3	1	4	2	0	12	2	3	4	0	13	10	4	5	3	7	2	0	1	0	-	54	15	
	50歳代	81	0	0	0	0	81	0	0	0	-	24	39	18	7	2	5	0	6	0	0	0	4	10	3	3	2	0	4	7	7	6	4	10	5	0	1	1	-	68	13	
	60歳代	176	0	0	0	0	0	176	0	0	-	69	99	8	13	7	15	0	6	2	3	5	7	34	9	9	3	0	10	21	18	9	21	9	2	2	2	2	2	1	143	33
	70歳代	290	0	0	0	0	0	0	290	0	-	114	148	28	23	13	18	0	12	3	6	8	8	51	7	20	13	0	2	39	10	30	37	13	7	1	3	1	5	251	39	
	80歳以上	219	0	0	0	0	0	0	0	219	-	100	102	17	12	6	15	0	7	1	3	5	11	35	6	15	16	1	1	31	13	16	42	10	3	4	0	0	2	181	38	
	無回答	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	2	2	4	
予約有無	予約あり	747	19	11	18	54	68	143	251	181	2	301	370	76	52	28	54	0	34	8	16	16	28	128	22	46	36	5	30	101	38	59	100	25	20	5	6	4	11	747	0	
	予約無し	185	27	5	11	15	13	33	39	38	4	66	102	17	9	4	3	0	2	0	0	6	3	29	9	6	2	22	2	10	24	13	9	36	0	2	1	0	4	0	185	
検査有無 採血等	検査あり	307	10	3	10	21	22	60	101	80	-	138	140	29	41	11	28	0	23	4	8	3	21	23	9	9	23	7	13	32	14	13	72	5	12	0	1	1	5	268	39	
	検査無し	625	36	13	19	48	59	116	189	139	6	229	332	64	20	21	29	0	13	4	8	19	10	134	22	43	15	20	19	79	48	59	37	56	8	7	6	3	10	479	146	
検査有無 レントゲン	検査あり	183	9	3	6	7	15	32	58	51	2	78	90	15	21	15	13	0	2	1	3	2	5	50	8	19	17	1	3	8	12	9	24	3	5	1	4	2	2	135	48	
	検査無し	749	37	13	23	62	66	144	232	168	4	289	382	78	40	17	44	0	34	7	13	20	26	107	23	33	21	26	29	103	50	63	85	58	15	6	3	2	13	612	137	

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察までの待ち時間はどのくらいでしたか？

診察待ち時間について
質問05
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？

質問06
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？

質問07
診察までの待ち時間についてはいかがでしたか？

診察時間について
質問08
医師の診療時間はどのくらいでしたか？

		本日の受診内容について										診察待ち時間について						職員の対応			診察時間について																		
		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		932	86	269	207	94	21	42	6	0	0	207	187	101	114	111	109	310	189	234	237	168	61	43	316	545	71	188	138	404	125	49	28	527	277	71	20	5	32
			11.9	37.1	28.6	13.0	2.9	5.8	0.8	-	-		30.1	16.2	18.3	17.8	17.5		21.3	26.3	26.7	18.9	6.9		36.7	63.3		20.8	15.3	44.7	13.8	5.4		58.6	30.8	7.9	2.2	0.6	
性別	男性	367	46	112	79	36	10	9	3	0	0	72	74	42	50	47	43	111	66	99	94	71	20	17	138	206	23	80	58	147	51	21	10	216	107	23	11	1	9
	女性	472	29	128	110	49	10	30	2	0	0	114	107	48	54	50	56	157	109	110	113	83	36	21	141	294	37	89	67	217	60	24	15	267	141	36	7	3	18
	無回答	93	11	29	18	9	1	3	1	0	0	21	6	11	10	14	10	42	14	25	30	14	5	5	37	45	11	19	13	40	14	4	3	44	29	12	2	1	5
			15.3	40.3	25.0	12.5	1.4	4.2	1.4	-	-		11.8	21.6	19.6	27.5	19.6		15.9	28.4	34.1	15.9	5.7		45.1	54.9		21.1	14.4	44.4	15.6	4.4		50.0	33.0	13.6	2.3	1.1	
年代	19歳以下	46	4	5	7	1	0	0	0	0	0	29	5	4	1	1	3	32	8	21	7	7	3	-	22	23	1	13	5	23	4	1	-	29	10	5	2	0	-
	20歳代	16	3	3	3	1	0	1	0	0	0	5	5	2	2	0	1	6	6	6	2	1	0	1	7	7	2	6	3	5	1	0	1	6	7	2	1	0	-
	30歳代	29	3	5	5	2	0	0	0	0	0	14	5	1	3	5	2	13	5	9	8	5	2	-	12	17	-	4	5	12	5	3	-	16	10	2	0	1	-
	40歳代	69	6	16	14	9	0	7	1	0	0	16	12	7	8	8	9	25	18	15	12	17	4	3	30	37	2	19	9	24	14	2	1	40	19	6	0	2	2
	50歳代	81	10	21	18	7	2	6	1	0	0	16	19	9	11	6	7	29	18	26	17	15	2	3	34	43	4	20	13	37	9	2	-	40	27	8	3	0	3
	60歳代	176	22	53	34	17	3	7	2	0	0	38	31	23	25	20	22	55	32	44	56	23	12	9	58	103	15	42	25	78	16	9	6	102	51	12	6	0	5
	70歳代	290	18	105	68	36	7	12	1	0	0	43	66	28	35	48	31	82	61	67	74	51	23	14	93	173	24	50	48	130	37	15	10	163	87	21	5	2	12
	80歳以上	219	20	61	57	21	9	9	1	0	0	41	44	26	29	23	33	64	41	45	61	47	14	11	59	139	21	33	30	94	38	16	8	128	65	15	3	0	8
	無回答	6	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0	1	0	0	1	4	0	1	0	2	1	2	1	3	2	1	0	1	1	1	2	3	1	0	0	0	2
			-	-	100.0	-	-	-	-	-	-		-	50.0	-	-	50.0		-	25.0	-	50.0	25.0		25.0	75.0		25.0	-	25.0	25.0	25.0		75.0	25.0	-	-	-	
予約有無	予約あり	747	86	269	207	94	21	42	6	0	0	22	187	101	114	111	109	125	171	188	187	124	41	36	240	456	51	165	113	314	94	40	21	434	221	55	13	3	21
	予約無し	185	0	0	0	0	0	0	0	0	0	185	0	0	0	0	0	185	18	46	50	44	20	7	76	89	20	23	25	90	31	9	7	93	56	16	7	2	11
			-	-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-	10.1	25.8	28.1	24.7	11.2		46.1	53.9		12.9	14.0	50.6	17.4	5.1		53.4	32.2	9.2	4.0	1.1	
検査有無	検査あり	307	31	100	71	35	13	14	0	0	0	43	50	31	41	46	58	81	44	58	90	70	30	15	113	173	21	46	41	145	49	21	5	163	109	20	7	2	6
	検査無し	625	55	169	136	59	8	28	6	0	0	164	137	70	73	65	51	229	145	176	147	98	31	28	203	372	50	142	97	259	76	28	23	364	168	51	13	3	26
			11.9	36.7	29.5	12.8	1.7	6.1	1.3	-	-		34.6	17.7	18.4	16.4	12.9		24.3	29.5	24.6	16.4	5.2		35.3	64.7		23.6	16.1	43.0	12.6	4.7		60.8	28.0	8.5	2.2	0.5	
レントゲン検査有無	検査あり	183	12	48	36	22	3	10	0	0	0	52	25	21	22	21	26	68	31	46	46	28	22	10	76	93	14	32	25	87	26	8	5	80	70	18	5	1	9
	検査無し	749	74	221	171	72	18	32	6	0	0	155	162	80	92	90	83	242	158	188	191	140	39	33	240	452	57	156	113	317	99	41	23	447	207	53	15	4	23
			12.5	37.2	28.8	12.1	3.0	5.4	1.0	-	-		32.0	15.8	18.1	17.8	16.4		22.1	26.3	26.7	19.6	5.4		34.7	65.3		21.5	15.6	43.7	13.6	5.6		61.6	28.5	7.3	2.1	0.6	

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10①
どのような検査をされましたか？（複数選択可）

質問10②
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10③
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11①
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11②
レントゲン検査の待ち時間はどのくらいでしたか？

		診察時間について							採血・採尿・心電図・エコーなどの検査について							レントゲン検査について																								
		全体	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	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	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		932	358	151	349	25	10	39	307	625	199	124	48	54	38	646	181	71	22	8	2	648	89	50	117	16	6	654	183	749	116	46	37	763	104	50	13	5	0	760
性別	男性	367	149	69	126	9	2	12	138	229	84	66	30	25	15	240	82	33	8	5	1	238	49	26	45	6	2	239	78	289	53	19	14	294	46	25	3	2	0	291
	女性	472	181	65	183	15	8	20	140	332	97	45	13	26	18	337	88	27	10	3	1	343	34	23	57	9	2	347	90	382	54	22	19	390	52	20	9	3	0	388
	無回答	93	28	17	40	1	-	7	29	64	18	13	5	3	5	69	11	11	4	0	0	67	6	1	15	1	2	68	15	78	9	5	4	79	6	5	1	0	0	81
年代	19歳以下	46	25	8	12	1	-	-	10	36	8	5	1	0	0	37	8	1	0	0	0	37	6	0	3	0	0	37	9	37	6	1	0	39	9	0	0	0	0	37
	20歳代	16	9	3	4	-	-	-	3	13	1	0	0	2	0	13	2	0	0	0	1	13	1	0	2	0	0	13	3	13	2	1	0	13	2	1	0	0	0	13
	30歳代	29	10	6	10	2	-	1	10	19	7	5	2	3	2	20	7	1	1	0	0	20	4	1	4	0	0	20	6	23	5	0	1	23	4	2	0	0	0	23
	40歳代	69	27	11	22	5	2	2	21	48	17	7	3	4	3	49	9	8	1	0	0	51	6	1	7	1	0	54	7	62	3	4	1	62	3	2	1	0	0	63
	50歳代	81	25	18	31	4	2	1	22	59	15	10	4	5	3	63	15	3	2	0	0	61	6	4	7	2	1	61	15	66	9	3	3	66	7	5	1	1	0	67
	60歳代	176	76	27	62	2	2	7	60	116	41	22	6	15	7	120	34	16	6	0	1	119	17	13	24	2	0	120	32	144	20	8	4	147	17	9	2	0	0	148
	70歳代	290	107	43	121	2	2	15	101	189	63	41	14	12	14	194	61	23	6	3	0	197	23	21	38	5	2	201	58	232	35	16	14	238	33	17	6	1	0	233
	80歳以上	219	77	34	86	9	2	11	80	139	47	34	18	13	9	144	45	19	6	5	0	144	26	10	32	6	3	142	51	168	35	13	13	171	28	14	3	3	0	171
	無回答	6	2	1	1	-	-	2	0	6	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	6	2	4	1	0	1	4	1	0	0	0	0	5
予約有無	予約あり	747	299	120	272	22	7	27	268	479	175	109	45	45	29	497	159	63	20	6	1	498	75	46	102	14	6	504	135	612	83	38	30	623	77	39	8	3	0	620
	予約無し	185	59	31	77	3	3	12	39	146	24	15	3	9	9	149	22	8	2	2	1	150	14	4	15	2	0	150	48	137	33	8	7	140	27	11	5	2	0	140
検査有無	検査あり	307	124	43	122	8	3	7	307	0	199	124	48	54	38	21	181	71	22	8	2	23	89	50	117	16	6	29	108	199	72	30	18	207	64	30	5	1	0	207
	検査無し	625	234	108	227	17	7	32	0	625	0	0	0	0	0	625	0	0	0	0	0	625	0	0	0	0	0	625	75	550	44	16	19	556	40	20	8	4	0	553
レントゲン検査有無	検査あり	183	58	28	77	5	5	10	108	75	74	45	33	30	17	86	60	31	6	1	1	84	31	15	44	5	2	86	183	0	116	46	37	14	104	50	13	5	0	11
	検査無し	749	300	123	272	20	5	29	199	550	125	79	15	24	21	560	121	40	16	7	1	564	58	35	73	11	4	568	0	749	0	0	0	749	0	0	0	0	0	749

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？

質問13
 会計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						会計の待ち時間について						会計の待ち時間について						
		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
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		932	58	18	74	14	1	767	345	253	85	18	5	226	264	106	294	18	10	240
			35.2	10.9	44.8	8.5	0.6		48.9	35.8	12.0	2.5	0.7		38.2	15.3	42.5	2.6	1.4	
性別	男性	367	32	7	27	7	0	294	138	97	36	7	2	87	114	47	104	9	4	89
			43.8	9.6	37.0	9.6	-		49.3	34.6	12.9	2.5	0.7		41.0	16.9	37.4	3.2	1.4	
	女性	472	23	10	38	7	1	393	180	135	42	10	2	103	130	55	162	9	4	112
		29.1	12.7	48.1	8.9	1.3		48.8	36.6	11.4	2.7	0.5		36.1	15.3	45.0	2.5	1.1		
	無回答	93	3	1	9	0	0	80	27	21	7	1	1	36	20	4	28	0	2	39
			23.1	7.7	69.2	-	-		47.4	36.8	12.3	1.8	1.8		37.0	7.4	51.9	-	3.7	
年代	19歳以下	46	5	0	4	0	0	37	19	14	1	0	0	12	15	5	14	0	0	12
			55.6	-	44.4	-	-		55.9	41.2	2.9	-	-		44.1	14.7	41.2	-	-	
	20歳代	16	1	0	2	0	0	13	7	5	0	0	1	3	7	0	5	0	1	3
			33.3	-	66.7	-	-		53.8	38.5	-	-	7.7		53.8	-	38.5	-	7.7	
	30歳代	29	3	0	2	1	0	23	8	11	3	1	0	6	8	3	7	4	0	7
			50.0	-	33.3	16.7	-		34.8	47.8	13.0	4.3	-		36.4	13.6	31.8	18.2	-	
	40歳代	69	2	0	2	0	1	64	28	20	7	1	0	13	27	5	20	1	2	14
			40.0	-	40.0	-	20.0		50.0	35.7	12.5	1.8	-		49.1	9.1	36.4	1.8	3.6	
	50歳代	81	4	3	6	0	0	68	29	17	5	1	1	28	22	9	21	1	0	28
		30.8	23.1	46.2	-	-		54.7	32.1	9.4	1.9	1.9		41.5	17.0	39.6	1.9	-		
60歳代	176	7	4	17	0	0	148	56	52	16	2	1	49	55	19	50	2	1	49	
		25.0	14.3	60.7	-	-		44.1	40.9	12.6	1.6	0.8		43.3	15.0	39.4	1.6	0.8		
70歳代	290	17	7	20	7	0	239	103	77	29	8	2	71	72	40	95	6	3	74	
		33.3	13.7	39.2	13.7	-		47.0	35.2	13.2	3.7	0.9		33.3	18.5	44.0	2.8	1.4		
80歳以上	219	18	4	21	6	0	170	93	56	24	5	0	41	56	25	81	4	3	50	
		36.7	8.2	42.9	12.2	-		52.2	31.5	13.5	2.8	-		33.1	14.8	47.9	2.4	1.8		
	無回答	6	1	0	0	0	0	5	2	1	0	0	0	3	2	0	1	0	0	3
			100.0	-	-	-	-		66.7	33.3	-	-	-		66.7	-	33.3	-	-	
予約有無	予約あり	747	41	15	54	11	0	626	284	201	67	14	4	177	216	94	231	14	6	186
			33.9	12.4	44.6	9.1	-		49.8	35.3	11.8	2.5	0.7		38.5	16.8	41.2	2.5	1.1	
	予約無し	185	17	3	20	3	1	141	61	52	18	4	1	49	48	12	63	4	4	54
			38.6	6.8	45.5	6.8	2.3		44.9	38.2	13.2	2.9	0.7		36.6	9.2	48.1	3.1	3.1	
検査採血有無	検査あり	307	32	13	46	5	1	210	137	95	44	7	4	20	105	50	121	5	4	22
			33.0	13.4	47.4	5.2	1.0		47.7	33.1	15.3	2.4	1.4		36.8	17.5	42.5	1.8	1.4	
	検査無し	625	26	5	28	9	0	557	208	158	41	11	1	206	159	56	173	13	6	218
			38.2	7.4	41.2	13.2	-		49.6	37.7	9.8	2.6	0.2		39.1	13.8	42.5	3.2	1.5	
レントゲン検査有無	検査あり	183	58	18	74	14	1	18	77	63	24	3	3	13	67	28	70	4	3	11
			35.2	10.9	44.8	8.5	0.6		45.3	37.1	14.1	1.8	1.8		39.0	16.3	40.7	2.3	1.7	
	検査無し	749	0	0	0	0	0	749	268	190	61	15	2	213	197	78	224	14	7	229
			-	-	-	-	-		50.0	35.4	11.4	2.8	0.4		37.9	15.0	43.1	2.7	1.3	

VI. 自由記載

【質問10_①】 検査その他（記入欄）

【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）

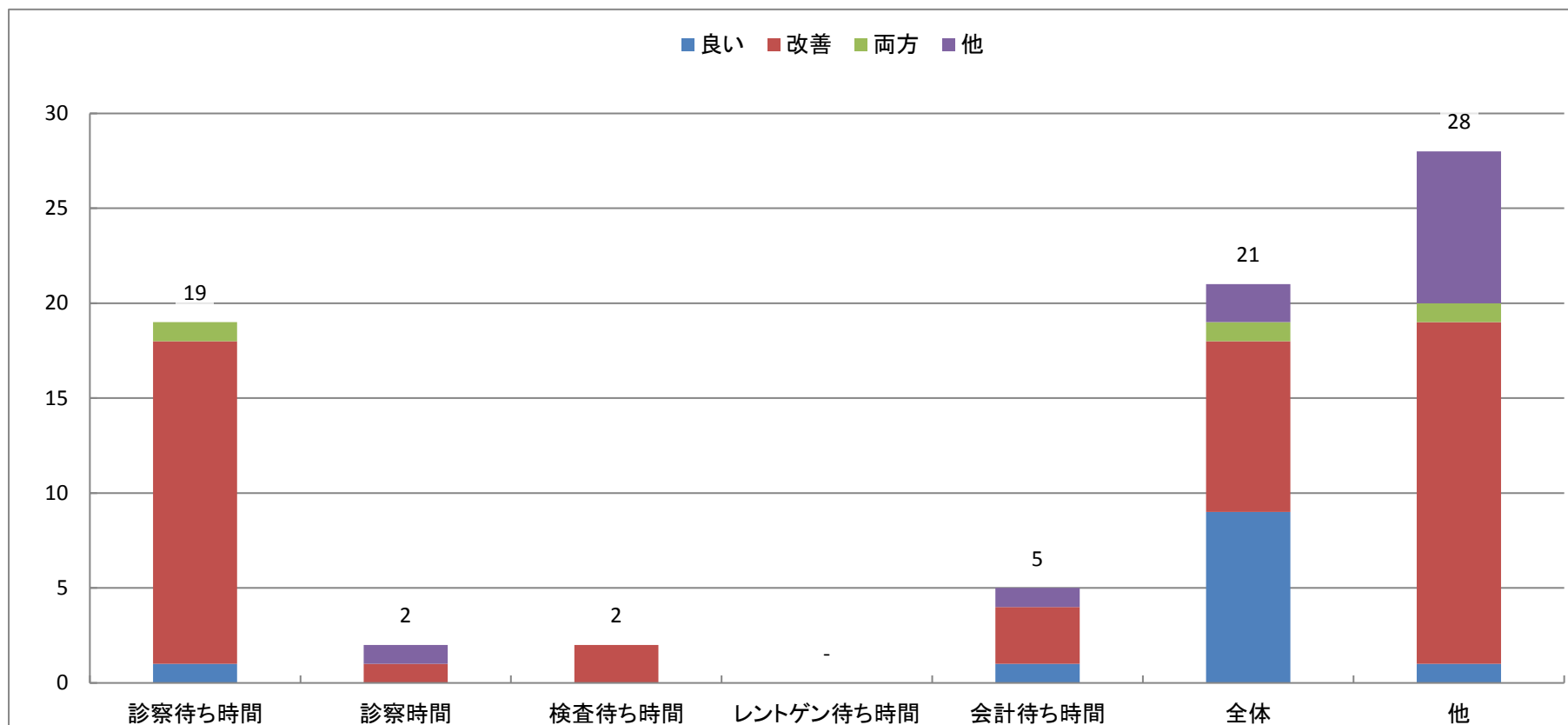
質問10 ①どのような検査をされましたか？（その他記載欄）

NO.	その他検査	受診科	年齢	性別
1	マンモ。	消化器内科、呼吸器内科、外科、産婦人科、眼科、耳鼻咽喉科、放射線診断科	60歳代	女性
2	胃カメラ。	消化器内科	30歳代	女性
3	胃カメラ。	無回答	30歳代	男性
4	眼。	眼科	80歳以上	女性
5	眼底。	形成外科	70歳代	男性
6	骨密度。	形成外科	80歳以上	無回答
7	視力検査など。	眼科	40歳代	無回答
8	赤外線。	糖尿病内科	80歳以上	女性
9	体重。	糖尿病内科	70歳代	女性
10	聴力検査。	耳鼻咽喉科	60歳代	女性
11	目。	眼科	60歳代	女性

「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。(自由回答欄)」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	1	0	0	0	1	9	1	12	15.6%
改善	17	1	2	0	3	9	18	50	64.9%
両方	1	0	0	0	0	1	1	3	3.9%
他	0	1	0	0	1	2	8	12	15.6%
回答数	19	2	2	0	5	21	28	77	100.0%
構成比率	24.7%	2.6%	2.6%	0.0%	6.5%	27.3%	36.4%	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。)



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	診療時間	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	月曜日で長く待つと思ったが、スムーズに流れて診察してもらえました。	整形外科	19歳以下	女性	普通	満足	無回答	満足	やや満足
2	診察待ち時間	改善	3ヶ月以上経って新患扱いになってしまい、新患受付で呼ばれるまでがすごく長かった。	精神科	70歳代	男性	普通	やや満足	無回答	無回答	やや満足
3	診察待ち時間	改善	血压検査後、待合で待っていたが、声掛けがなくずっと待ち続けてしまったので、予約時間から120分待ち。	脳神経外科	60歳代	女性	不満	普通	無回答	無回答	普通
4	診察待ち時間	改善	今日は空いていたけど、いつもはひどく待たされる(診察)。	泌尿器科	60歳代	男性	やや不満	やや満足	やや満足	無回答	やや満足
5	診察待ち時間	改善	受診する科によっては、予約時間を1時間半以上過ぎても呼ばれなくて、不安になる時があります。仕方がないと思いますが、せめて30分以内にならないだろうか。	皮膚科	50歳代	女性	やや満足	やや満足	無回答	無回答	やや不満
6	診察待ち時間	改善	少なくとも現状よりは悪くならぬよう願います。待ち時間30分以内を目指していただきたい。	皮膚科	70歳代	男性	やや不満	普通	無回答	無回答	満足
7	診察待ち時間	改善	新患の時はすごく待ちました。新患でも予約できれば良いのと思います。	形成外科	40歳代	女性	やや満足	やや満足	無回答	無回答	やや満足
8	診察待ち時間	改善	診察まで待つ。	整形外科	80歳以上	男性	普通	やや満足	無回答	無回答	やや満足
9	診察待ち時間	改善	診療科によって待ち時間が長い。	皮膚科	80歳以上	男性	やや不満	無回答	無回答	無回答	やや不満
10	診察待ち時間	改善	診療待ち時間をもう少し短くしてほしい。高齢なので大変そうでかわいそうです。	泌尿器科	80歳以上	男性	普通	満足	無回答	無回答	普通
11	診察待ち時間	改善	整形のある先生は、他の先生が8:30から呼んでも9時を過ぎます。遅いです。	整形外科	60歳代	女性	やや不満	満足	無回答	無回答	普通
12	診察待ち時間	改善	精神科も婦人科も長いです。	産婦人科、精神科	40歳代	女性	やや不満	満足	無回答	無回答	満足
13	診察待ち時間	改善	待ち時間がもう少し短い方が良い。番号順がよく分からない。	整形外科、泌尿器科	80歳以上	男性	やや不満	やや満足	満足	満足	満足
14	診察待ち時間	改善	待ち時間が大変です。	泌尿器科	60歳代	男性	不満	普通	無回答	無回答	満足
15	診察待ち時間	改善	予約していても長く待たされるのは、なぜかと思う。	整形外科	80歳以上	女性	普通	やや不満	無回答	やや不満	普通
16	診察待ち時間	改善	予約どおりの時間に診察してほしいです。	泌尿器科	70歳代	女性	不満	やや満足	やや不満	無回答	満足

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	診療時間	検査待ち時間	レントゲン待ち時間	会計待ち時間
17	診察待ち時間	改善	予約時間どおりにしてほしい。	眼科	70歳代	無回答	普通	やや満足	無回答	無回答	普通
18	診察待ち時間	改善	予約時間と実際の時間との差が大きい。	脳神経外科	70歳代	女性	不満	満足	無回答	無回答	やや満足
19	診察待ち時間	両方	耳鼻科と皮膚科は、もう少し早くしてほしい。循環器は早いです。	消化器内科、循環器内科、皮膚科	70歳代	男性	不満	不満	無回答	無回答	不満
20	診察時間	改善	Dr.について不満。時間がかかるDr.がいる不満。人員が1/3位。	泌尿器科	80歳以上	男性	やや満足	やや不満	普通	無回答	やや満足
21	診察時間	他	診察時間については自分も含めて時間がかかるのは仕方がないと思う。	産婦人科	40歳代	女性	不満	満足	普通	無回答	満足
22	検査待ち時間	改善	採血の結果が1時間かかるのは長いと思う。	脳神経外科、リウマチ科	40歳代	女性	やや満足	満足	満足	無回答	やや満足
23	検査待ち時間	改善	待つのはイヤ。検査を早くしてほしい。	泌尿器科	80歳以上	無回答	不満	無回答	不満	無回答	不満
24	会計待ち時間	良い	会計はそうでもない。	泌尿器科	60歳代	男性	やや不満	やや満足	やや満足	無回答	やや満足
25	会計待ち時間	改善	APKの待ち時間が長すぎる。台数を増やしてほしい。	精神科	60歳代	男性	普通	やや満足	満足	無回答	やや不満
26	会計待ち時間	改善	会計が遅い。	消化器内科、循環器内科、皮膚科	70歳代	男性	不満	不満	無回答	無回答	不満
27	会計待ち時間	改善	会計の受付をしてから支払の番号が出るまで、時間がかかる。自動支払精算機は、混雑時2台では足りないと思う。すごい列でまごついて、時間がかかって、並んでいる人がイライラしているのを目にする事もありました。	耳鼻咽喉科	30歳代	男性	普通	普通	普通	やや不満	やや不満
28	会計待ち時間	他	今日はアンケート調査があるので、会計がものすごく早いです。いつも20分以上かかります。	眼科	80歳以上	女性	満足	満足	無回答	無回答	普通
29	全体	良い	ほぼ迅速に対応していただけているかと思います。とてもよい対応ではないかと。	消化器内科	40歳代	男性	満足	満足	無回答	無回答	満足
30	全体	良い	今日は早い。	眼科	50歳代	無回答	やや満足	やや満足	無回答	無回答	満足
31	全体	良い	今日は早い方でした。ただ科によって、時間差はあります。皆さん優しく、一生懸命やってくれていると感じます。	泌尿器科	70歳代	女性	満足	満足	満足	無回答	満足
32	全体	良い	時間(空き時間)は正確ではないですが、今日は良い方です。10:00~12:00(昼には帰れました。前は9:00~、会計まで1:00でした。)	放射線治療科	50歳代	女性	やや満足	やや満足	やや満足	無回答	無回答

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	診療時間	検査待ち時間	レントゲン待ち時間	会計待ち時間
33	全体	良い	前年度より待ち時間がかからなくなり、助かります。	泌尿器科	80歳以上	男性	普通	普通	普通	無回答	やや満足
34	全体	良い	待ち時間については前よりも早くなったと思います。待ち時間について丁寧に説明して下さる職員さんいらっしゃいますが、何も言わない職員さんもあります。	リウマチ科	50歳代	女性	普通	普通	普通	普通	普通
35	全体	良い	満足しています。	眼科	60歳代	男性	やや満足	やや満足	やや満足	無回答	やや満足
36	全体	良い	満足しております。	呼吸器内科	60歳代	女性	満足	満足	無回答	無回答	満足
37	全体	良い	予約時間より早く来院受付したので時間がありましたが、待ち時間はいつも短い方です。	産婦人科	40歳代	女性	満足	満足	無回答	無回答	満足
38	全体	改善	①2科受診の場合、1科が終わらないと次の科に行けない。次の科では、検査が5分くらいで、診察まで20分くらいかかっています。	消化器内科、眼科	70歳代	女性	やや不満	普通	やや満足	無回答	普通
39	全体	改善	いつもながら長い。	整形外科	60歳代	女性	不満	やや不満	普通	普通	普通
40	全体	改善	いつも待ち時間はすごいが、どうしようもないので、音楽を聞いて待っています。	精神科	20歳代	女性	やや不満	満足	無回答	無回答	普通
41	全体	改善	お会計、診察を早くしてほしい。	心臓血管外科	60歳代	男性	不満	普通	普通	無回答	不満
42	全体	改善	バスの時間に間に合うようにしてほしい。	皮膚科	70歳代	女性	やや不満	やや不満	無回答	無回答	不満
43	全体	改善	もう少しスピーディーに。	糖尿病内科	70歳代	女性	不満	やや満足	やや不満	無回答	やや不満
44	全体	改善	患者がたくさんおり、やむを得ぬと思うが待ち時間が短くなれば大助かりです。	泌尿器科	80歳以上	無回答	やや不満	普通	普通	無回答	無回答
45	全体	改善	仕方ないけど早いほうがいいかな。	耳鼻咽喉科	80歳以上	女性	普通	やや満足	無回答	無回答	普通
46	全体	改善	流れ作業的診察なのによって感じます。	脳神経外科	40歳代	男性	やや不満	やや不満	無回答	満足	満足
47	全体	両方	時間帯やその日によって予約していてもすぐ待つ時もあるし、会計の時間もその日によってまちまちです。今日は早かったけど基本的に全てに於いて待ち時間は長いと思います。	産婦人科	40歳代	女性	満足	満足	無回答	無回答	満足
48	全体	他	日により長くなる事もある。	形成外科	70歳代	男性	やや満足	やや満足	満足	無回答	満足

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	診療時間	検査待ち時間	レントゲン待ち時間	会計待ち時間
49	全体	他	曜日や時間帯、時期によって待ち時間はまちまちですね。予約がなく臨時の時はぐったりするほど待たされます。救急の時はすぐく迅速にやってもらえます。だから時間外に来院したい気持ちも分かります。	消化器内科	50歳代	無回答	満足	満足	無回答	無回答	満足
50	他	良い	親切、丁寧で分かりやすい。	皮膚科	70歳代	無回答	満足	満足	無回答	無回答	満足
51	他	改善	②予約板に次の番号がきちんと入っていない。	消化器内科、眼科	70歳代	女性	やや不満	普通	やや満足	無回答	普通
52	他	改善	カードでサインをする場合を聞いたら、すぐに取り消しを押されて、会計に行くように言われた。紙は捨てられていたので、どうするのかを聞いたら、名前を言うように言われたのに、会計で「紙がないのか。診察券も出して。」と言われた。畑という受付の人は、無愛想で不親切だった。	呼吸器内科	40歳代	女性	やや不満	普通	無回答	満足	不満
53	他	改善	会計は、それぞれの機械の前に列ではなくて、2つの機械の後ろで1列の方が平等だと思います。	皮膚科	50歳代	女性	やや満足	やや満足	無回答	無回答	やや不満
54	他	改善	会計機がもう一台ほしい。	消化器内科	60歳代	女性	普通	普通	普通	無回答	普通
55	他	改善	眼科の待合室は介助の人も多くいるので、診察室前に座りたくても座れないことが多い。	眼科	40歳代	無回答	普通	やや不満	無回答	無回答	普通
56	他	改善	午前中はひどいので横になれるスペースがほしい。具合が悪くて来ているのだから座っているのも辛いんです。	整形外科	50歳代	女性	やや満足	やや不満	無回答	無回答	満足
57	他	改善	支払の機械を増設してほしい。	眼科、放射線診断科	70歳代	男性	やや不満	普通	無回答	満足	普通
58	他	改善	時間以上に腹立たしい事が、ここの病院はミスが多いです。TVにも出てました。ホチキスの使い回しや他、色々聞いています。手術に自信のない医者はやめて頂きたい。人の命をなんだと思ってるのか。自分の身内だったら、どう思うのか。せっかく新しく良い病院になったのに、もっとスタッフのスキルを上げてほしい。不安でしょうがない。ミーティングや講習をしっかりしてほしい。	放射線治療科	50歳代	女性	やや満足	やや満足	やや満足	無回答	無回答
59	他	改善	自動精算機の前でもたもた財布を開けてお金を準備すると、流れがスムーズじゃない。パネルに番号が表示された時に金額も分かれば、お金を準備しておけるのでスムーズだと思う。番号札を紙ではなく電子版にして表示すれば、スムーズだった。	循環器内科	80歳以上	男性	普通	満足	無回答	無回答	普通
60	他	改善	受診科によって、予約制だったり、予約できなかったり、訳が分からない。統一してほしい。婦人科なんて、ひどく待つ。	リウマチ科	50歳代	女性	普通	普通	普通	無回答	普通
61	他	改善	初めの説明不足。	泌尿器科	60歳代	男性	不満	満足	満足	無回答	満足
62	他	改善	紹介状の先生と違う医師だった。その説明もない。	眼科	70歳代	無回答	普通	やや満足	無回答	無回答	普通
63	他	改善	診察のおおよその待ち時間を出してほしい。会計もおおよその待ち時間を出してほしい。	精神科	30歳代	女性	やや不満	普通	無回答	無回答	やや不満

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）

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	診療時間	検査待ち時間	レントゲン待ち時間	会計待ち時間
64	他	改善	精算機が人のいない時は分からない。	皮膚科	70歳代	女性	普通	普通	無回答	無回答	普通
65	他	改善	精算機が分かりづらい。	精神科	40歳代	女性	普通	普通	無回答	不満	普通
66	他	改善	待ち時間が何分くらいなのか、分かるとありがたい。	泌尿器科	60歳代	男性	やや不満	満足	満足	無回答	満足
67	他	改善	長く待ってもいいがどの位かかるか分かると患者に理解されると思う。	消化器内科	30歳代	男性	やや不満	普通	満足	満足	満足
68	他	改善	並ぶのがちょっと…。	皮膚科	20歳代	女性	やや満足	普通	無回答	無回答	普通
69	他	両方	今回は早いですが、遅くて20分くらい待つことがある。	整形外科	60歳代	女性	満足	満足	無回答	無回答	やや満足
70	他	他	いつもお世話になりありがとうございます。	眼科	80歳以上	男性	普通	満足	無回答	無回答	普通
71	他	他	会計で並んでいる時に、列に並ばずに椅子に座っていて、自分の順番(番号)がきたらそこから会計をする人がいる。	皮膚科	19歳以下	女性	満足	満足	満足	無回答	やや満足
72	他	他	覚悟をして来ているのでこんなものかな、と。待ち時間でのイライラも、職員の対応で軽減すると思います。今回はスムーズに帰宅できそうですが、今後も職員の気遣いに期待します。	整形外科	80歳以上	女性	普通	普通	普通	普通	満足
73	他	他	先生の対応で、気持ちが変わるようです(付き人より)。	眼科	80歳以上	女性	普通	やや満足	無回答	無回答	普通
74	他	他	総合病院なのでこの位の時間は普通だと思っています。これからも色々大変でしょうが頑張って下さい。	外科	60歳代	女性	普通	満足	満足	満足	満足
75	他	他	待合室にテレビを置いてほしい。	消化器内科	80歳以上	男性	普通	普通	普通	無回答	普通
76	他	他	朝早くに来るとすぐ終わるのでなるべく朝早くに来る。待ち時間がその時で変わることがわかったので、自分で考えて来ています。	泌尿器科	60歳代	女性	普通	普通	普通	無回答	やや満足
77	他	他	別に何の期待もしてません。	循環器内科、整形外科、眼科	40歳代	男性	普通	普通	普通	無回答	普通

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。	
該当する項目の口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。 <input type="checkbox"/> 19歳以下 <input type="checkbox"/> 20歳代 <input type="checkbox"/> 30歳代 <input type="checkbox"/> 40歳代 <input type="checkbox"/> 50歳代 <input type="checkbox"/> 60歳代 <input type="checkbox"/> 70歳代 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 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） <input type="checkbox"/> 消化器内科 <input type="checkbox"/> 呼吸器内科 <input type="checkbox"/> 循環器内科 <input type="checkbox"/> 血液内科 <input type="checkbox"/> 糖尿病内科 <input type="checkbox"/> 内分泌内科 <input type="checkbox"/> 腎臓内科 <input type="checkbox"/> 神経内科 <input type="checkbox"/> 外科 <input type="checkbox"/> 整形外科 <input type="checkbox"/> 形成外科 <input type="checkbox"/> 脳神経外科 <input type="checkbox"/> 心臓血管外科 <input type="checkbox"/> 小児科 <input type="checkbox"/> 産婦人科 <input type="checkbox"/> 眼科 <input type="checkbox"/> 耳鼻咽喉科 <input type="checkbox"/> 皮膚科 <input type="checkbox"/> 泌尿器科 <input type="checkbox"/> 精神科 <input type="checkbox"/> リウマチ科 <input type="checkbox"/> 麻酔科 <input type="checkbox"/> 放射線診断科 <input type="checkbox"/> 放射線治療科
質問 4	診察のご予約をされましたか？ <input type="checkbox"/> 予約あり <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 8時台 <input type="checkbox"/> 9時台 <input type="checkbox"/> 10時台 <input type="checkbox"/> 11時台 <input type="checkbox"/> 12時台 <input type="checkbox"/> 13時台 <input type="checkbox"/> 14時台 <input type="checkbox"/> 15時台 <input type="checkbox"/> 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？ <input type="checkbox"/> 10分以内 <input type="checkbox"/> 20分以内 <input type="checkbox"/> 30分以内 <input type="checkbox"/> 60分以内 <input type="checkbox"/> 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？ <input type="checkbox"/> 15分以内 <input type="checkbox"/> 30分以内 <input type="checkbox"/> 60分以内 <input type="checkbox"/> 120分以内 <input type="checkbox"/> 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？ <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> 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？ <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満
【診察時間について】	
質問 8	医師の診察時間はどのくらいでしたか？ <input type="checkbox"/> 5分以内 <input type="checkbox"/> 10分以内 <input type="checkbox"/> 15分以内 <input type="checkbox"/> 30分以内 <input type="checkbox"/> 30分超
質問 9	医師の診察時間についてはいかがでしたか？ <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満

設問は、裏面にもございます。ご協力ください。

(1/2)

《裏》

該当する項目の口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？ <input type="checkbox"/> 検査あり <input type="checkbox"/> 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） <input type="checkbox"/> 採血 <input type="checkbox"/> 採尿 <input type="checkbox"/> 心電図 <input type="checkbox"/> エコー <input type="checkbox"/> その他（ ）	
② 検査の待ち時間はどのくらいでしたか？ <input type="checkbox"/> 15分以内 <input type="checkbox"/> 30分以内 <input type="checkbox"/> 60分以内 <input type="checkbox"/> 120分以内 <input type="checkbox"/> 120分超	
③ 検査の待ち時間についてはいかがでしたか？ <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 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？ <input type="checkbox"/> 検査あり <input type="checkbox"/> 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） <input type="checkbox"/> レントゲン <input type="checkbox"/> CT <input type="checkbox"/> MRI	
② レントゲン検査の待ち時間はどのくらいでしたか？ <input type="checkbox"/> 15分以内 <input type="checkbox"/> 30分以内 <input type="checkbox"/> 60分以内 <input type="checkbox"/> 120分以内 <input type="checkbox"/> 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？ <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 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？ <input type="checkbox"/> 5分以内 <input type="checkbox"/> 10分以内 <input type="checkbox"/> 15分以内 <input type="checkbox"/> 30分以内 <input type="checkbox"/> 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？ <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 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。

(2/2)