



外来待ち時間調査の結果について

令和元年7月22日～24日実施


小樽市立病院 御中



令和1年度 外来待ち時間に関するアンケート調査報告書

【令和2年3月】

株式会社ニチイ学館

ニチイ 札幌支店

平成31年度 待ち時間調査結果の概要

サービス向上委員会事務局

○調査実施期間：令和元年7月22日（月）～24日（水）

（8時40分～14時30分：5時間50分）

○有効回収数：837件（1,200枚配布）（昨年度より95件減） [P. 5]

I) 調査概要

アンケート回答者の年齢構成は、全体の69.7%が60歳以上で、前回調査よりも3.8ポイント減少、60歳未満の方は3.0ポイント増加であった。[P. 6]

受診科は、整形外科、皮膚科、泌尿器科に受診された方が33.0%を占めており、続いて消化器内科、眼科、循環器科の受診患者さんが多かった。[P. 7]

II) 調査結果（各項目ごとの調査結果の概要） [P. 8～P. 13]

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。

項目ごとの満足率については、「診察までの待ち時間」は39.2%（前回比較3.1ポイント増）[P. 9]、「医師の診療時間」は61.7%（同4.7ポイント増）[P. 10]、「血液などの検査の待ち時間」は52.3%（同2.3ポイント増）[P. 11]、「レントゲン検査の待ち時間」は50.4%（同4.3ポイント増）[P. 12]、「会計の待ち時間」は63.6%（同10.1ポイント増）[P. 13]であり、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82.3%（前回比較1.5ポイント増）、「医師の診療時間」は96.4%（同0.3ポイント増）、「血液などの検査の待ち時間」は94.4%（同2.3ポイント増）、「レントゲン検査の待ち時間」は90.8%（同0.1ポイント増）

減)、「会計の待ち時間」は97.7% (同 1.7ポイント増) 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」については不満に思われている方がやや多いことが分かる。

Ⅲ) 待ち時間別集計 [P. 14~P. 21]

「診察までの待ち時間」に関する満足度について、前回と比べて満足率が「予約あり」で2.4ポイント増加し[P. 16]、「予約なし」でも6.6ポイント増加した[P. 17]。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、徐々に満足度は増加している。

今後は、更に「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。この結果は前回同様だが、待ち時間が60分を超えた場合は、53.6%の方が不満と感じており、この対象患者数は全体の7.1%45名となっている。

今回は、「満足・やや満足」が40.7%となっており、前回と比較して2.4ポイント増加、「やや不満・不満」も2.4ポイント減少しており、改善傾向にあると思われる。[P. 16]

「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13%に留まっている。しかし、60分を超えると4割強の方が不満に感じる結果となっており、これは、「予約なし」の患者さん161名の20.5%33名に当たり、前回と比較すると2.5ポイント増えている。対応患者数は前回よりも17名減少したが、120分超の人数が前回の20名から11名増となっており、長時間の待ち時間の患者さんが増えている。

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うのは、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、「予約なし」の患者さんについても待ち時間の短縮を検討していく必要がある。[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96.4%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、前回対比で満足率4.7ポイントの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68.7%の患者さんが呼ばれており、これは前回よりも6.8ポイント増加した結果となっており、満足度の向上に影響したと思われる。30分以内では2.6%（前回10.1%）、60分以内では23.5%（前回38.1%）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]

対応患者数が前回対比で83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2.3ポイント増、不満2.3ポイント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53.4%（前回59.4%）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採血などの検査の待ち時間結果と同様に、不満が増え始める傾向にあることが分かる。

待ち時間15分以内の割合が53.4%70名で前回より6.0ポイント28名減少し、30分以内の割合が33.6%44名で前回より4.5ポイント増加4名減少していることから、15分以内で対応できる患者数の減少が満足度4.3ポイント減少につながったと考えられる。採血などの検査と比較しても30分超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」に関する満足度について、15分以内で全体の97.4%の患者さんが呼ばれており、不満の割合も全体の2.3%と低い結果であった。特に15分を超える人数は、前回調査では22名だったのに対し、今回の調査では8名と14名減の結果となっており、時間短縮の改善が見られる。[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、案内スタッフを配置していることで、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1.7ポイント減少につながったものと思われる。

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、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 [P. 22～P. 35]

回答者の予約割合としては、79.3%の方が予約診療という結果であり、前回の80.2%から0.9ポイントとわずかに減少した。

患者数（有効回答数）が多い診療科は、予約ありで、整形外科、泌尿器科、消化器内科の順となっている。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。

受診科別、診察までの待ち時間の満足度について、「予約あり」の患者さんについて不満の割合が多い診療科は、外科（25.7%、前回8.0%）、眼科（24.5%、前回29.7%）、脳神経外科（23.4%、前回21.7%）の順となっている。いずれも待ち時間が30分超の割合が40%程度あり、不満の割合が高くなっている一因と思われる。

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つながることも考えられるので、今後の見直し検討が必要と思われる。
[P. 23～25]

「予約なし」の患者さんについては、全体の対象者が163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分超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24.2%で、同じく待ち時間60分超の患者さんの割合が43.6%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35.9%64名でだったのに対し、今回は43.5%71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分かる。これに伴い不満割合が、前回の22.5%から1.7ポイント増加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96.4%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、好結果と言える。[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、209名[P. 30]で全体の25.0%となっている。そのうち、89.1%の患者さんは待ち時間が30分以内となっており、94.4%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. 30-32]

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、143 名で全体の 17.1% となっている。そのうち、88.3%の患者さんは待ち時間が 30 分以内となっており、同じく 90.8%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 5.8^ポ 点減少しており、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。前回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 [P. 36~P. 40]

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ている。

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~P. 40]

VI) 自由記載 [P. 41~P. 51]

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 19 件（前回 17 件から 2 件増加）、会計待ち時間に関する要望 4 件（前回同数）が寄せられた。

診察までの待ち時間については、当日受診した診療科に係わらずご意見をいただいております。「待ち時間が長い」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、自動精算機の台数を増やしてほしいという要望（2 件）や年配には機械操作が難しく感じるとのご意見が寄せられた。[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 2 件いただき、改善要望件数が前回の 9 件から 17 件と増加した。「今日は

早かった。」というご意見が寄せられる一方、「待つ時と待たない時の差が大きい」というご意見や「もう少し早くして欲しい。」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、徐々にでも実行していく必要があると思われる。[P. 46～48]

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	52

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

R1.7.22 ~ R1.7.24

(H30年度)
H30.7.23 ~ H30.7.25

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： 837 枚
回収率： 69.8%

(H30年度)
アンケート配布数： 1,200 枚
回収数： 932 枚
回収率： 77.7%

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」

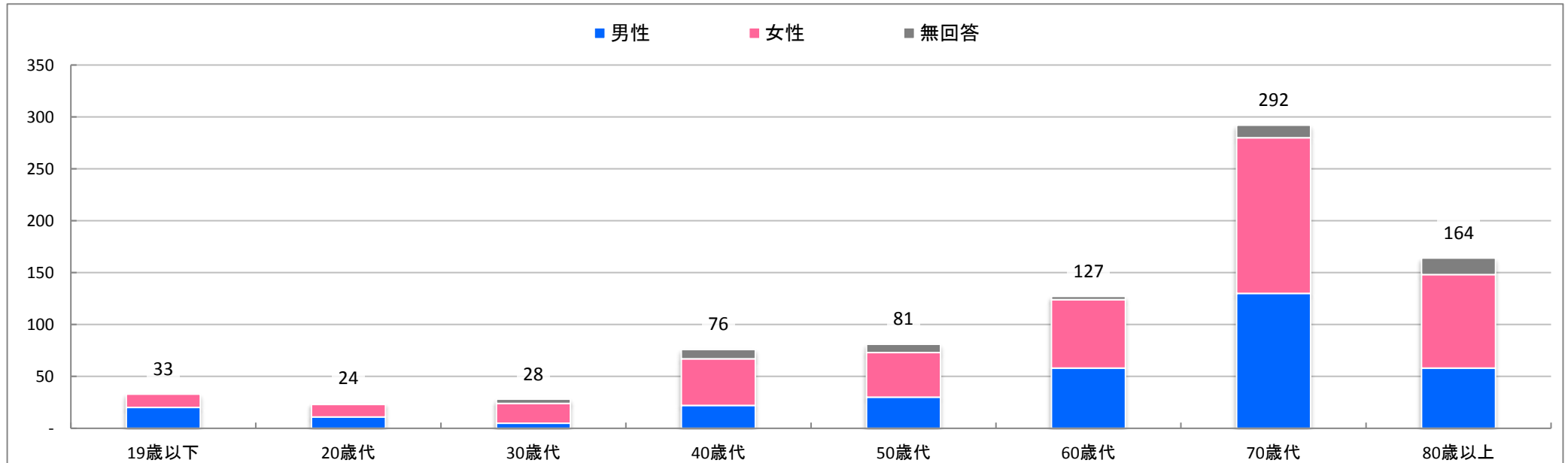
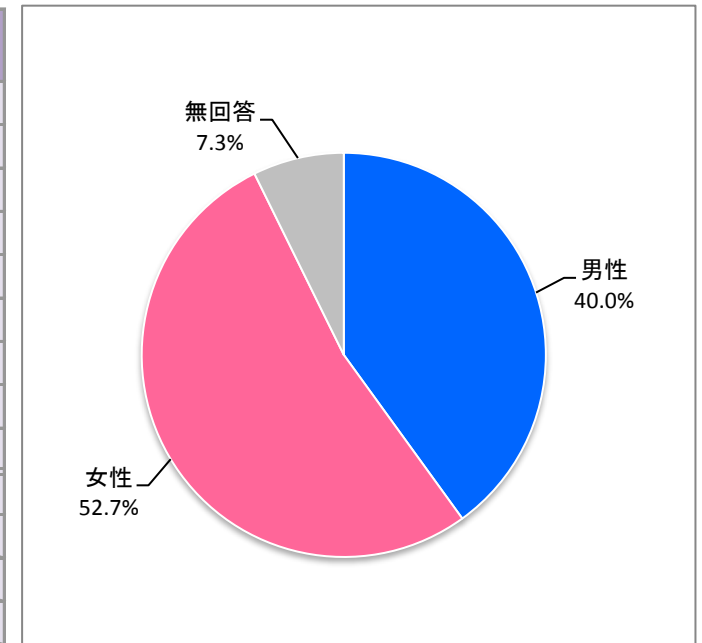
- ・質問4の回答が“空白”で、関連する質問(①②)が無回答のデータは“予約無し”にメンテナンス
- ・質問4の回答が“予約無し”または“空白”で、関連する質問(①②)に回答がある場合は“予約あり”にメンテナンス

「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」

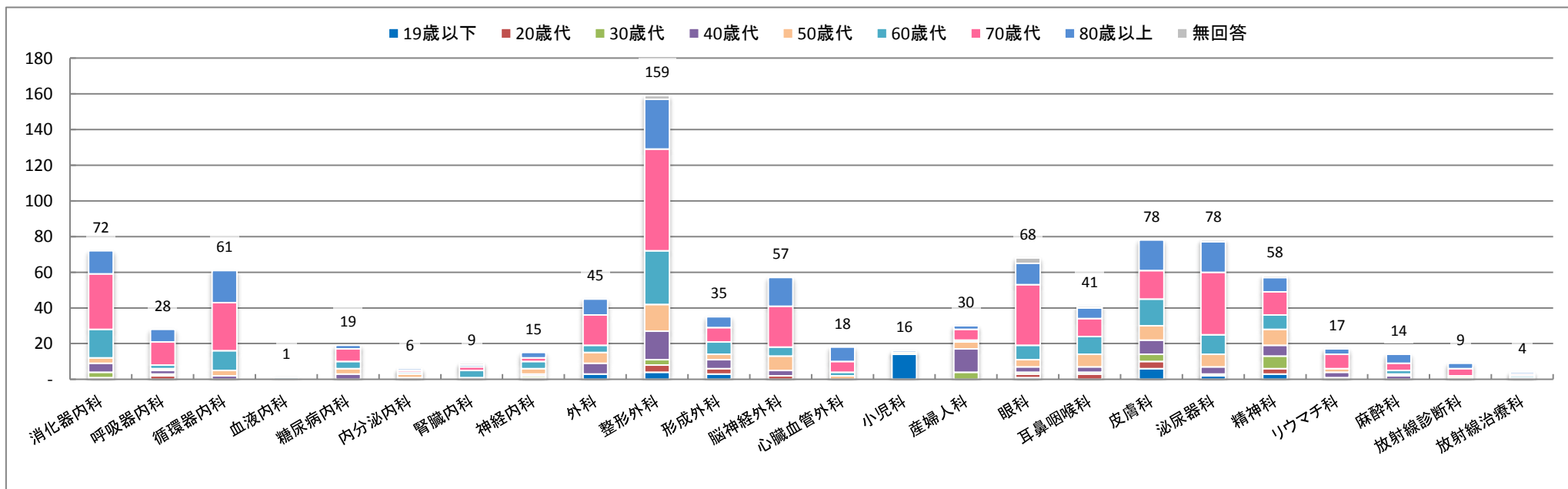
年齢	性別			合計	比率(%)	【H30年度】 合計	【H30年度】 比率(%)
	男性	女性	無回答				
19歳以下	20	13	-	33	3.9%	46	4.9%
20歳代	11	12	1	24	2.9%	16	1.7%
30歳代	5	19	4	28	3.3%	29	3.1%
40歳代	22	45	9	76	9.1%	69	7.4%
50歳代	30	43	8	81	9.7%	81	8.7%
60歳代	58	66	3	127	15.2%	176	18.9%
70歳代	130	150	12	292	34.9%	290	31.1%
80歳以上	58	90	16	164	19.6%	219	23.5%
無回答	1	3	8	12	1.4%	6	0.6%
合計	335	441	61	837	100.0%	932	100.0%
比率(%)	40.0%	52.7%	7.3%	100.0%			
【H30年度】合計	367	472	93	932			
【H30年度】比率(%)	39.4%	50.6%	10.0%	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(%)		
		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
年齢	19歳以下	-	-	-	-	-	-	-	-	3	4	3	-	-	14	-	1	-	6	2	3	-	-	-	-	-	36	3.8%
	20歳代	1	2	-	-	-	1	-	1	-	4	3	2	-	-	-	2	3	4	-	3	-	-	-	-	-	26	2.7%
	30歳代	3	1	-	-	-	-	-	1	-	3	-	-	-	1	4	1	1	4	1	7	1	-	1	-	1	30	3.1%
	40歳代	5	2	2	-	3	-	1	1	6	16	5	3	-	-	13	3	3	8	4	6	3	2	-	1	1	88	9.2%
	50歳代	3	1	3	-	3	2	-	3	6	15	3	8	2	-	4	4	7	8	7	9	2	1	1	-	1	93	9.7%
	60歳代	16	2	11	1	4	1	4	4	4	30	7	5	2	-	1	8	10	15	11	8	-	2	-	1	2	149	15.6%
	70歳代	31	13	27	-	7	1	2	2	17	57	8	23	6	-	6	34	10	16	35	13	8	4	4	1	6	331	34.7%
	80歳以上	13	7	18	-	2	1	1	3	9	28	6	16	8	1	2	12	6	17	17	8	3	5	3	1	2	189	19.8%
	無回答	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	-	-	-	-	-	3	1	-	1	1	-	-	-	-	4	13	1.4%
	合計		72	28	61	1	19	6	9	15	45	159	35	57	18	16	30	68	41	78	78	58	17	14	9	4	17	955
比率(%)		7.5%	2.9%	6.4%	0.1%	2.0%	0.6%	0.9%	1.6%	4.7%	16.6%	3.7%	6.0%	1.9%	1.7%	3.1%	7.1%	4.3%	8.2%	8.2%	6.1%	1.8%	1.5%	0.9%	0.4%	1.8%	100.0%	
【H30年度】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	
【H30年度】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%	

※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？

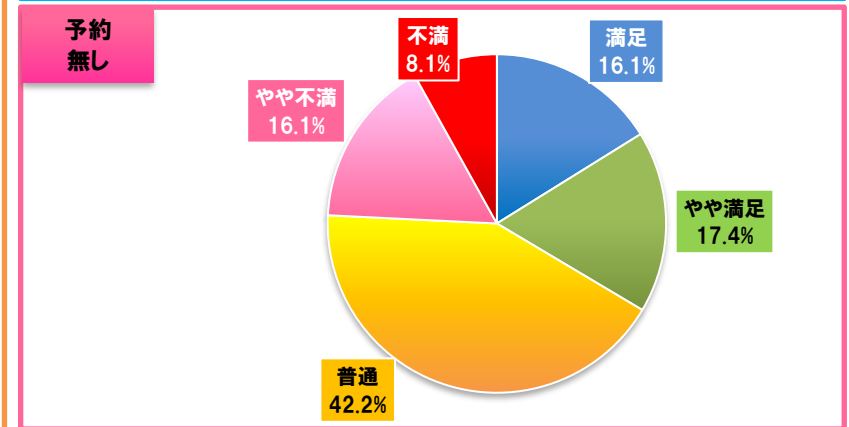
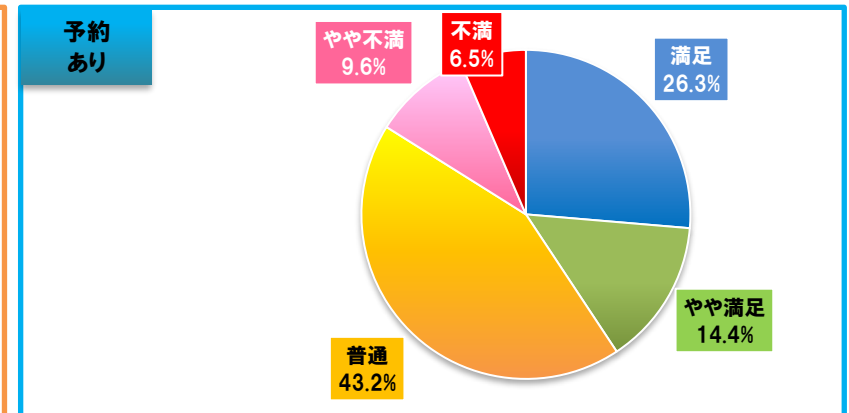
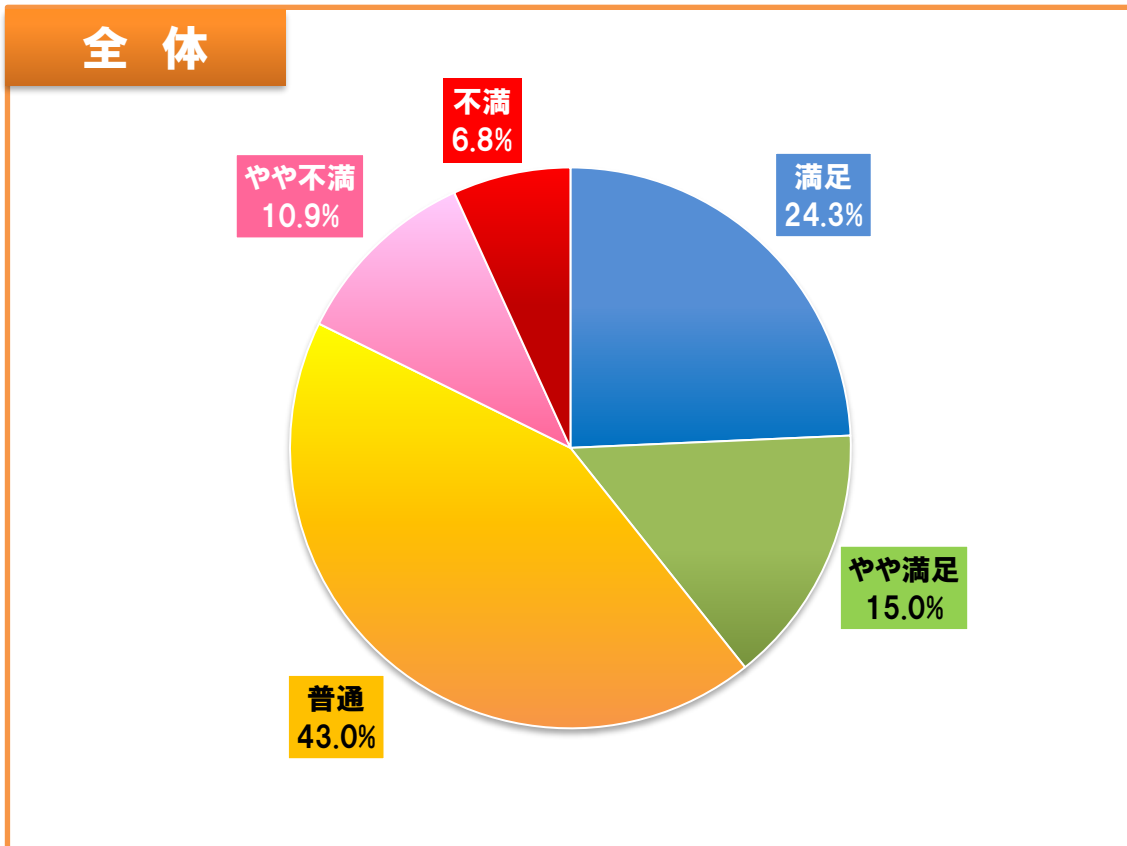
	今回(なし)				前回(H30年度)			
	予約あり	予約無し	合計	比率(%)	予約あり	予約無し	合計	比率(%)
満足	167	26	193	24.3%	165	23	188	20.8%
やや満足	91	28	119	15.0%	113	25	138	15.3%
普通	274	68	342	43.0%	314	90	404	44.7%
やや不満	61	26	87	10.9%	94	31	125	13.8%
不満	41	13	54	6.8%	40	9	49	5.4%
有効回答数	634	161	795	100.0%	726	178	904	100.0%
無回答	30	12	42		21	7	28	

※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
39.2%
(前回：36.1%)

前回との差異
3.1%



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(なし)				前回(H30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	292	67	359	45.7%	299	59	358	40.1%
やや満足	94	31	125	15.9%	120	31	151	16.9%
普通	213	60	273	34.8%	272	77	349	39.1%
やや不満	20	2	22	2.8%	22	3	25	2.8%
不満	5	1	6	0.8%	7	3	10	1.1%
有効回答数	624	161	785	100.0%	720	173	893	100.0%
無回答	40	12	52		27	12	39	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

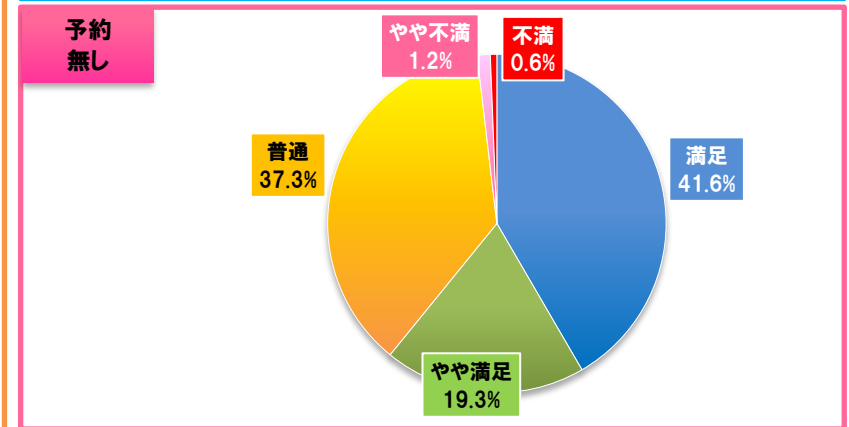
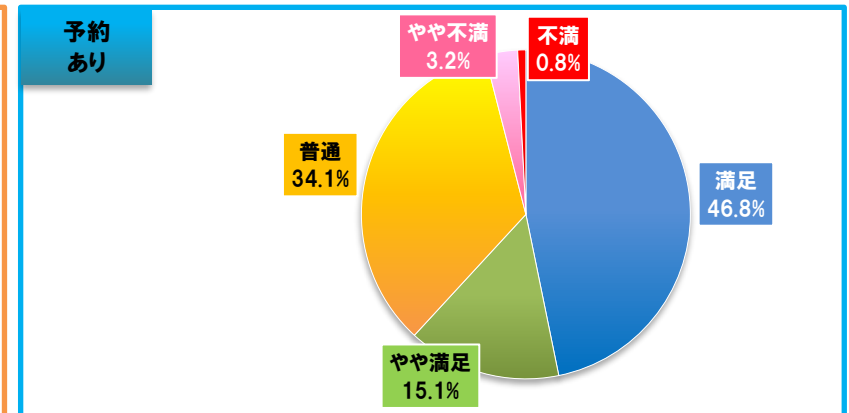
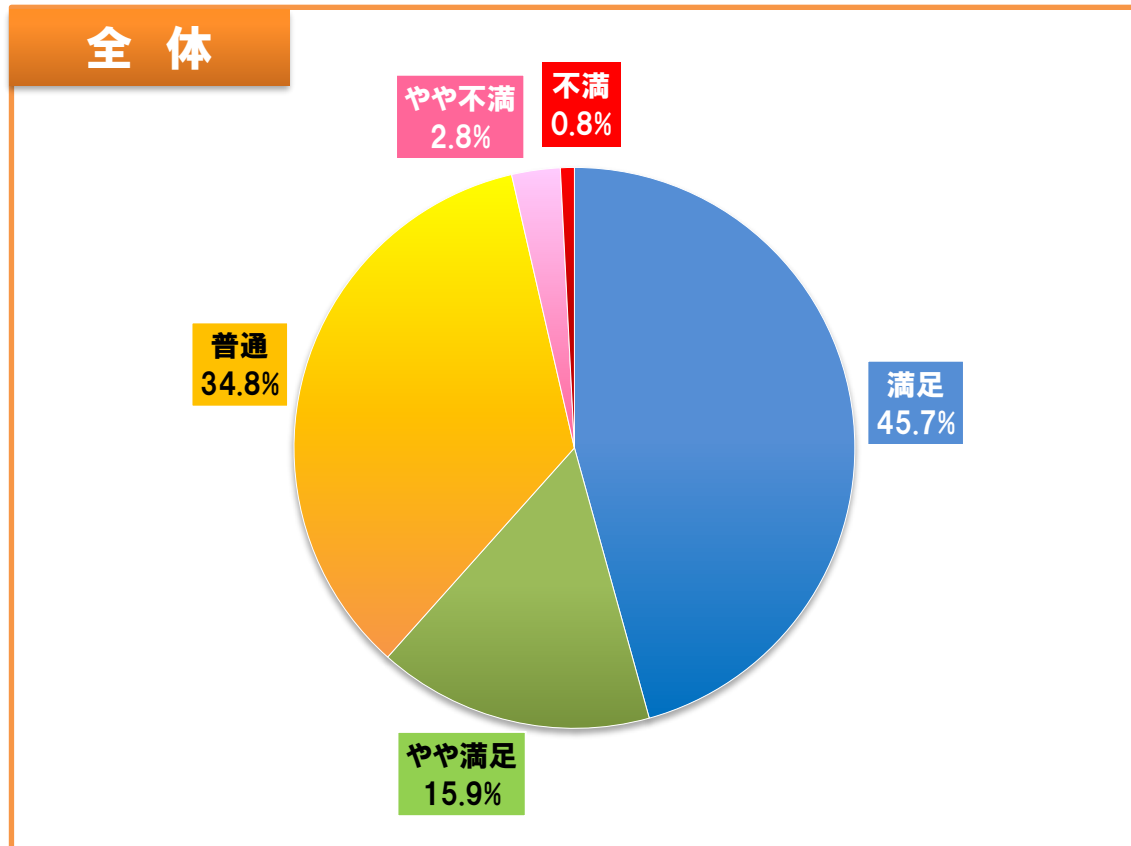
Ⅱ-2 質問9 医師の診療時間についてはいかがでしたか？

満足率

前回との差異

61.7%
(前回：57.0%)

4.7%



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(なし)				前回(H30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	72	3	75	38.5%	75	14	89	32.0%
やや満足	24	3	27	13.8%	46	4	50	18.0%
普通	73	9	82	42.1%	102	15	117	42.1%
やや不満	5	2	7	3.6%	14	2	16	5.8%
不満	2	2	4	2.1%	6	-	6	2.2%
有効回答数	176	19	195	100.0%	243	35	278	100.0%
無回答	488	154	642		504	150	654	

※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

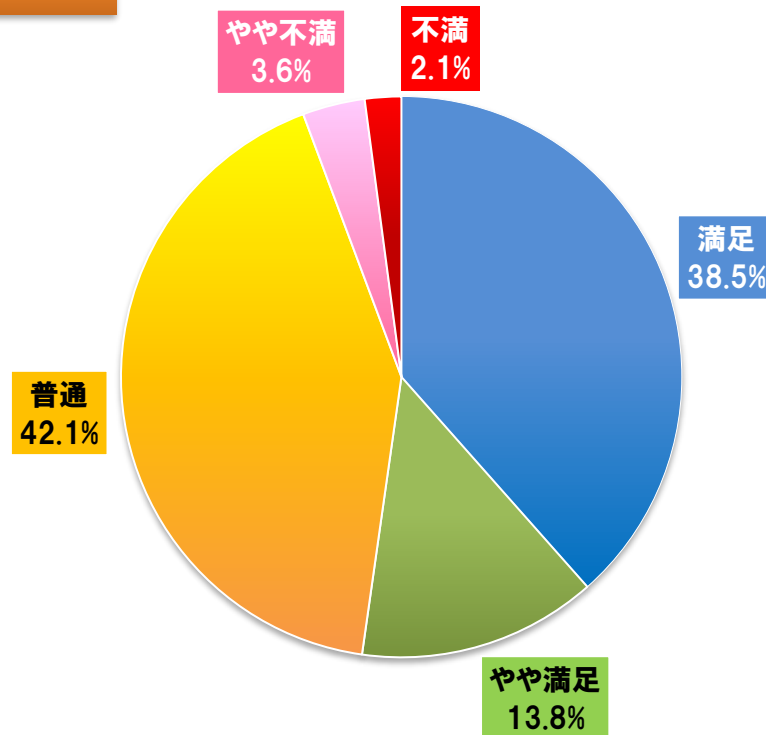
前回との差異

52.3%

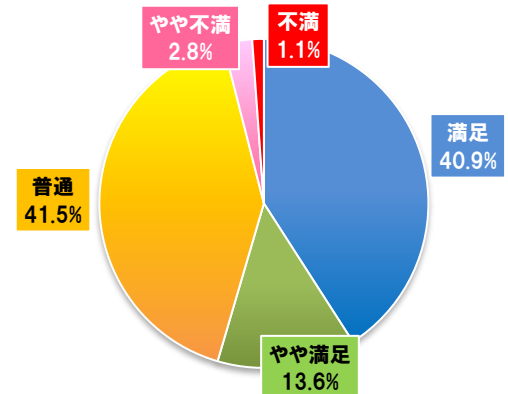
2.3%

(前回：50.0%)

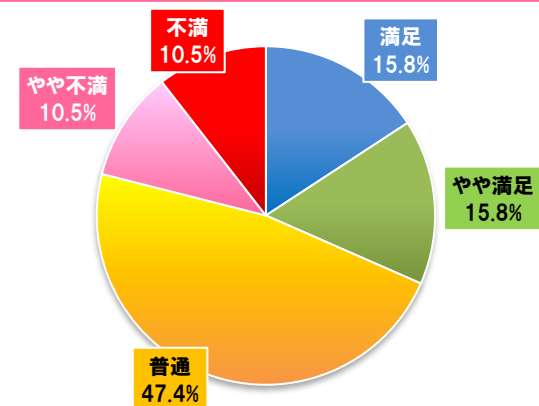
全体



予約あり



予約無し



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？

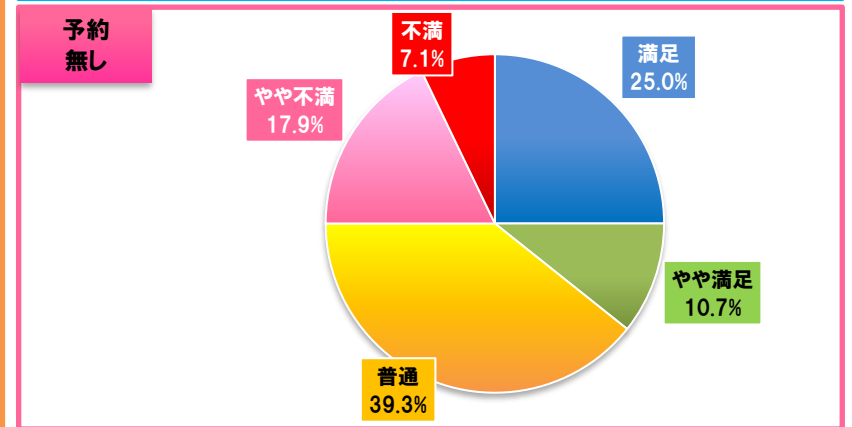
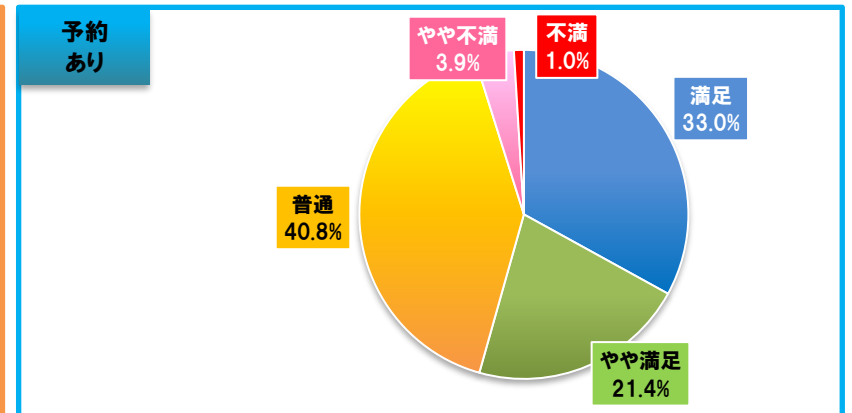
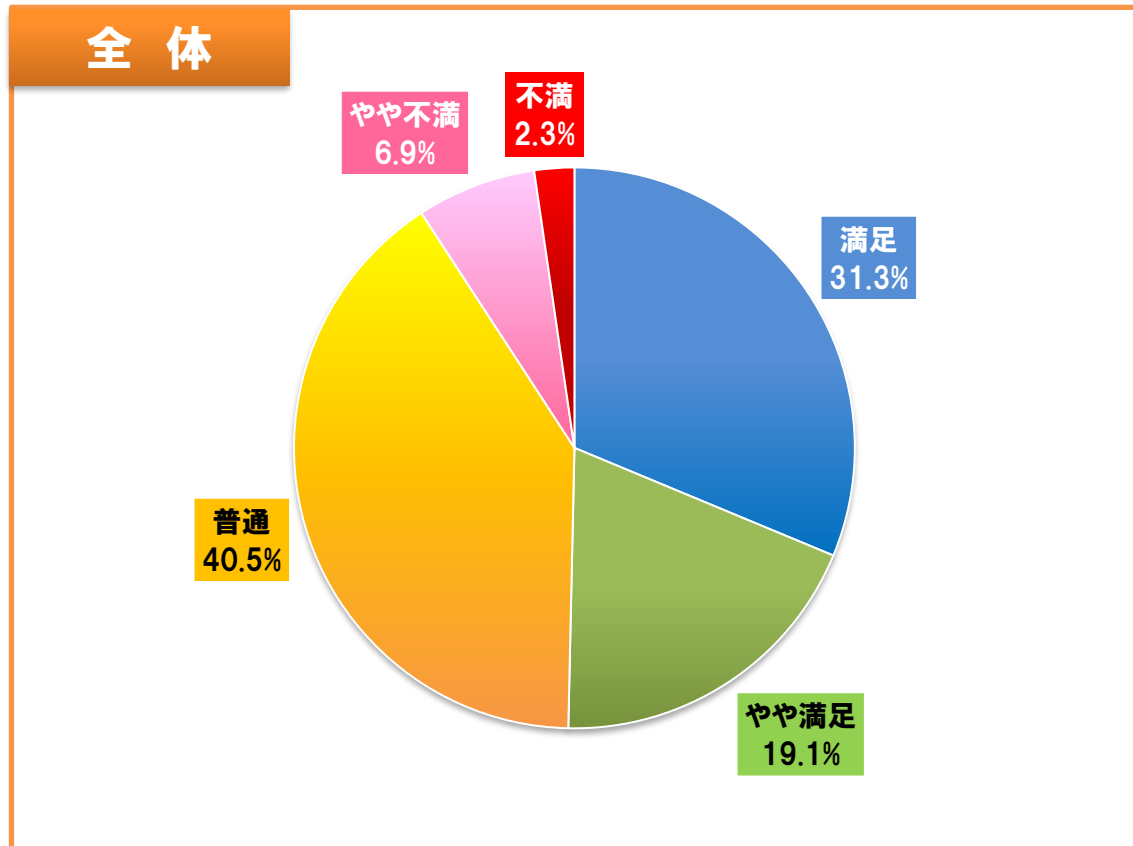
	今回(なし)				前回(H30年度)			
	予約あり	予約無し	合計	比率(%)	予約あり	予約無し	合計	比率(%)
満足	34	7	41	31.3%	41	17	58	35.2%
やや満足	22	3	25	19.1%	15	3	18	10.9%
普通	42	11	53	40.5%	54	20	74	44.8%
やや不満	4	5	9	6.9%	11	3	14	8.5%
不満	1	2	3	2.3%	-	1	1	0.6%
有効回答数	103	28	131	100.0%	121	44	165	100.0%
無回答	561	145	706		626	141	767	

※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
50.4%
 (前回：46.1%)

前回との差異
4.3%



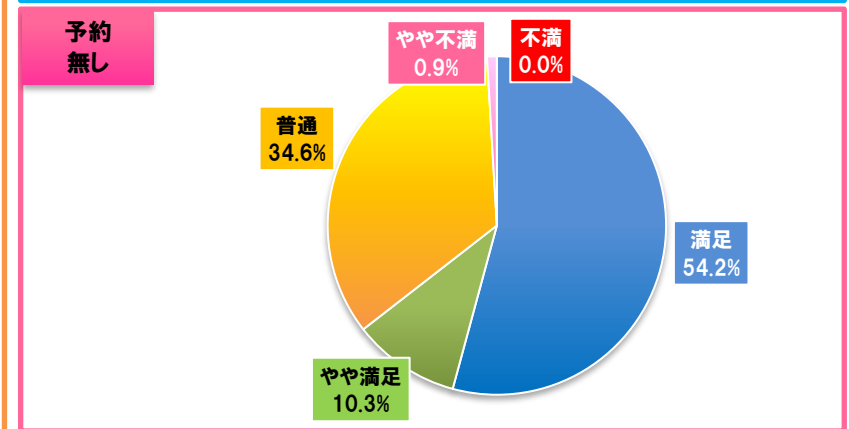
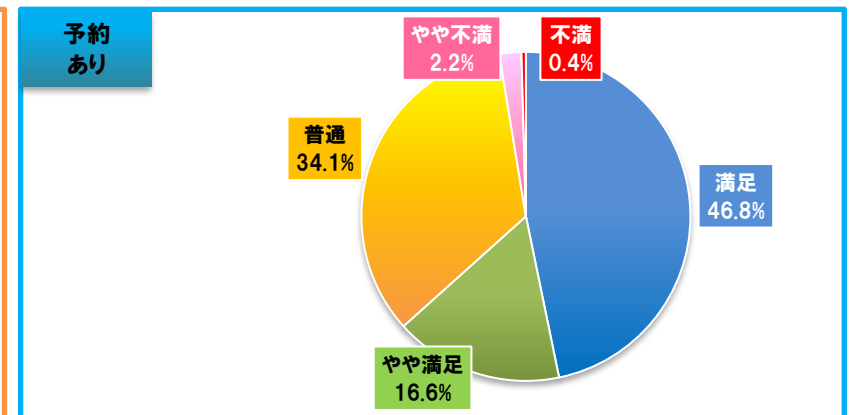
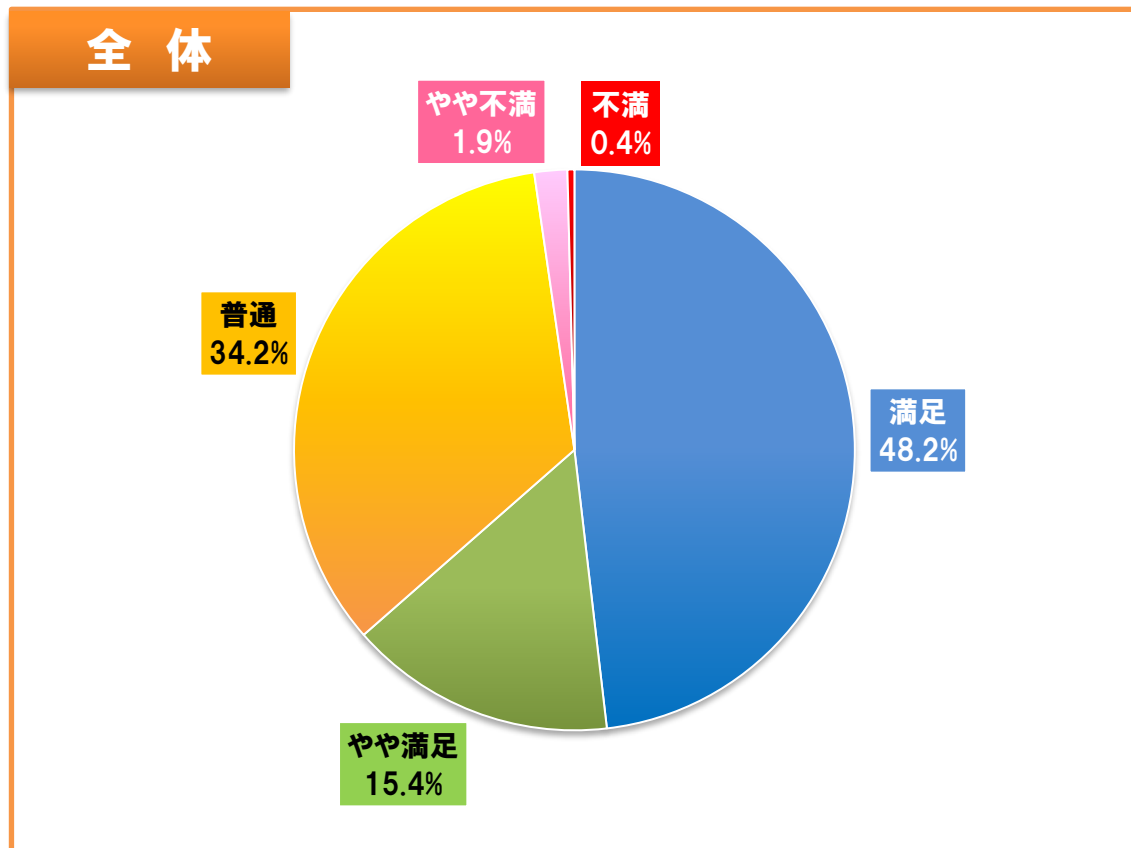
Ⅱ-5 質問13 会計の待ち時間についてはいかがでしたか？

	今回(なし)				前回(H30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	217	58	275	48.2%	216	48	264	38.2%
やや満足	77	11	88	15.4%	94	12	106	15.3%
普通	158	37	195	34.2%	231	63	294	42.5%
やや不満	10	1	11	1.9%	14	4	18	2.6%
不満	2	-	2	0.4%	6	4	10	1.4%
有効回答数	464	107	571	100.0%	561	131	692	100.0%
無回答	200	66	266		186	54	240	

※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
63.6% **10.1%**
 (前回：53.5%)

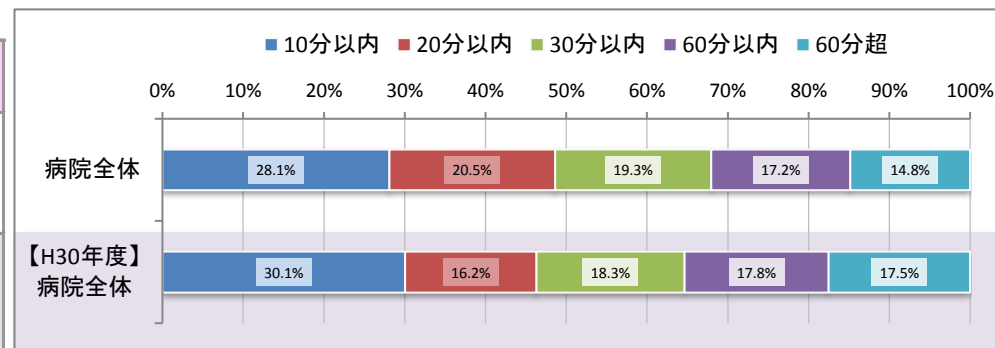


Ⅲ. 待ち時間別集計

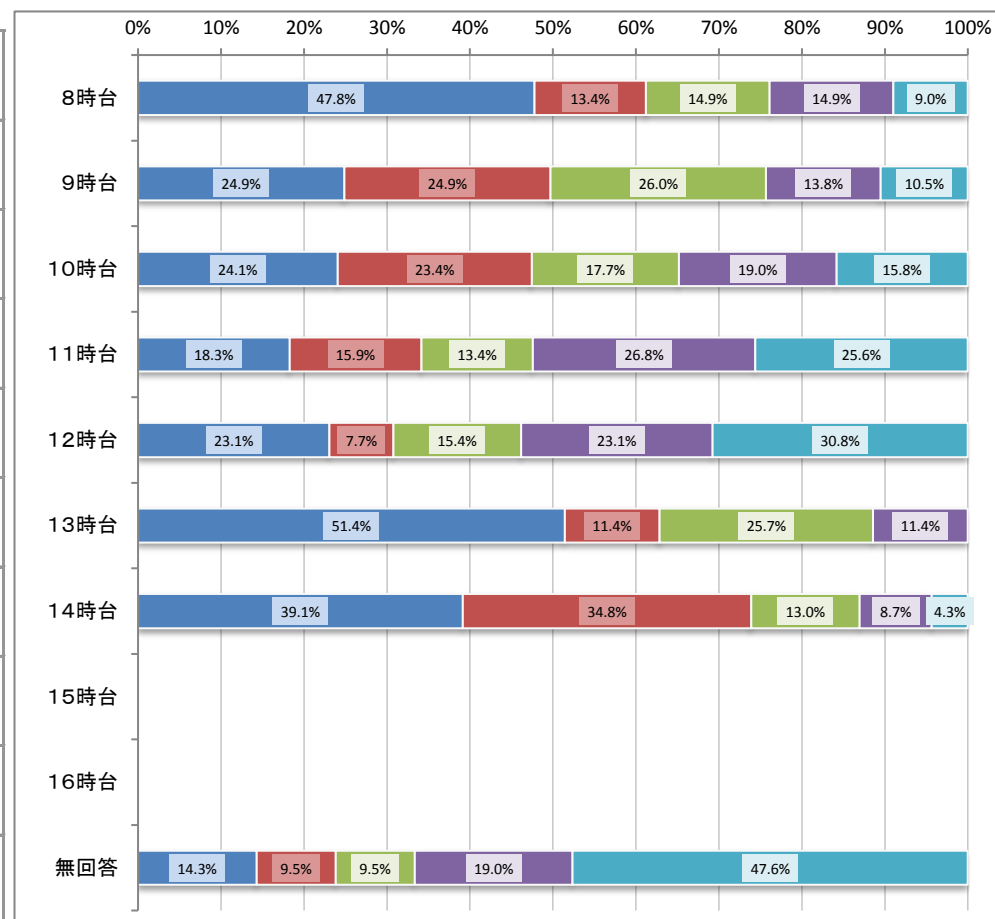
Ⅲ-1（予約あり）①「予約時間」×「予約時間から実際の診察までの待ち時間」

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	163	119	112	100	86	84	580
【H30年度】病院全体	187	101	114	111	109	125	622



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	32	9	10	10	6	16	67
9時台	45	45	47	25	19	25	181
10時台	38	37	28	30	25	19	158
11時台	15	13	11	22	21	14	82
12時台	3	1	2	3	4	1	13
13時台	18	4	9	4	-	2	35
14時台	9	8	3	2	1	-	23
15時台	-	-	-	-	-	-	-
16時台	-	-	-	-	-	1	-
無回答	3	2	2	4	10	6	21

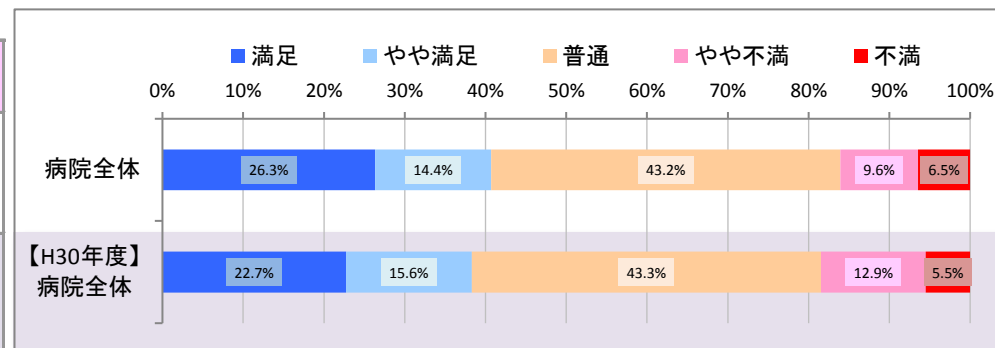


※有効回答数・・・「無回答」を除く

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」

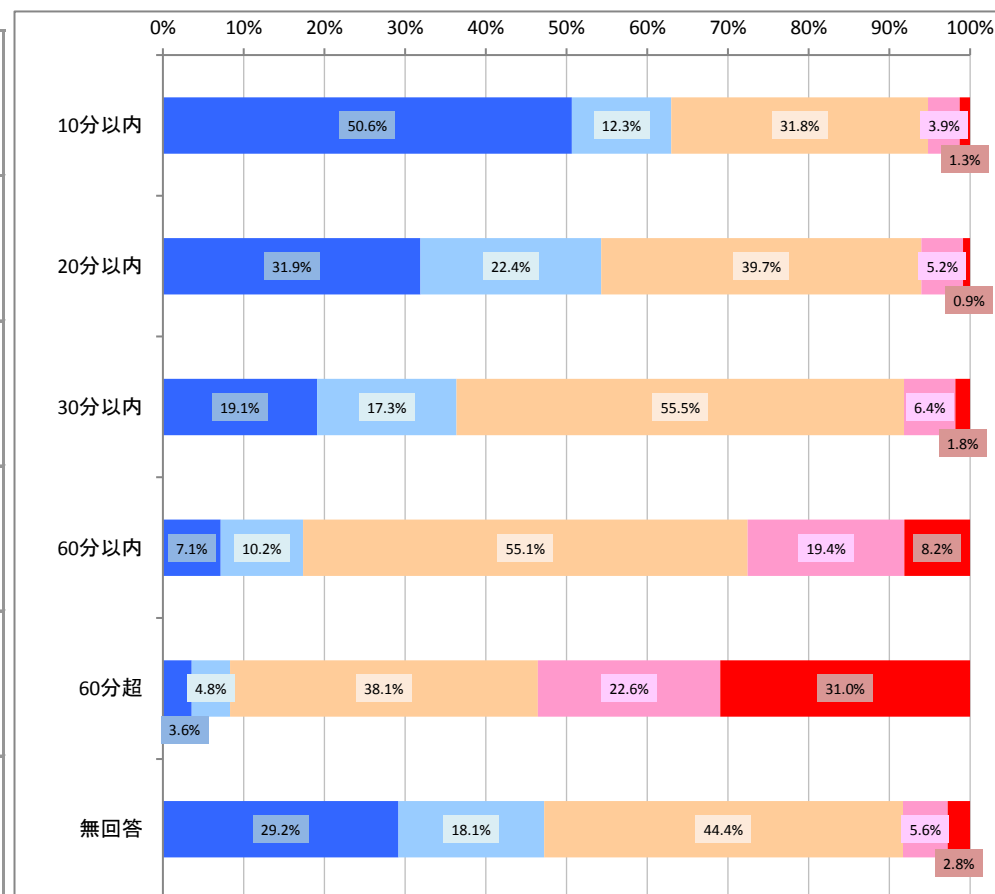
診察待ち時間の満足度

	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	167	91	274	61	41	30	634
【H30年度】病院全体	165	113	314	94	40	21	726



予約時間から実際の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
10分以内	78	19	49	6	2	9	154
20分以内	37	26	46	6	1	3	116
30分以内	21	19	61	7	2	2	110
60分以内	7	10	54	19	8	2	98
60分超	3	4	32	19	26	2	84
無回答	21	13	32	4	2	12	72

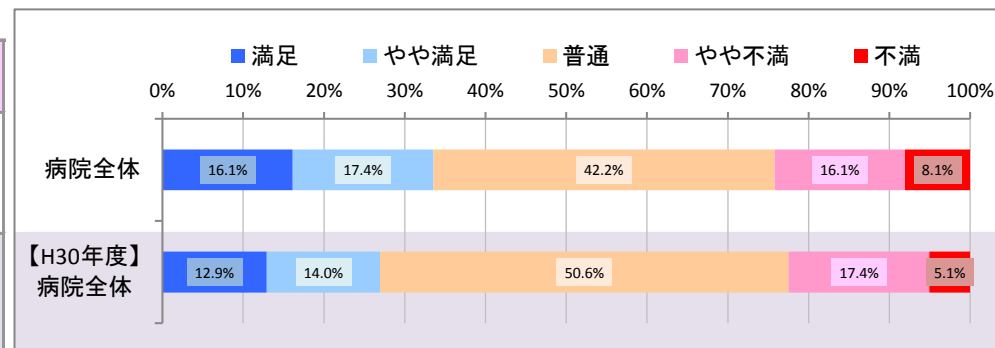


※有効回答数・・・「無回答」を除く

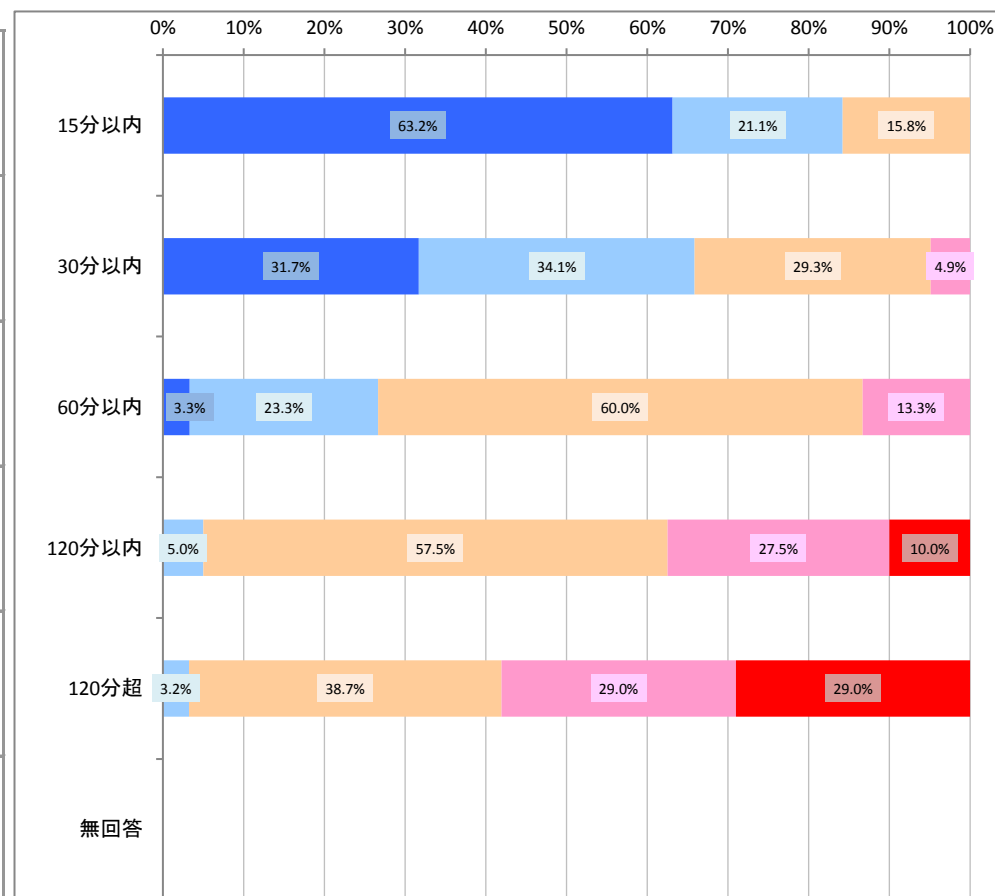
Ⅲ-3（予約無し）「受付された時間から、診察までの待ち時間」×「診察待ち時間の満足度」

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	26	28	68	26	13	12	161
【H30年度】病院全体	23	25	90	31	9	7	178



受付された時間から、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
15分以内	12	4	3	-	-	-	19
30分以内	13	14	12	2	-	1	41
60分以内	1	7	18	4	-	1	30
120分以内	-	2	23	11	4	-	40
120分超	-	1	12	9	9	-	31
無回答	-	-	-	-	-	10	-

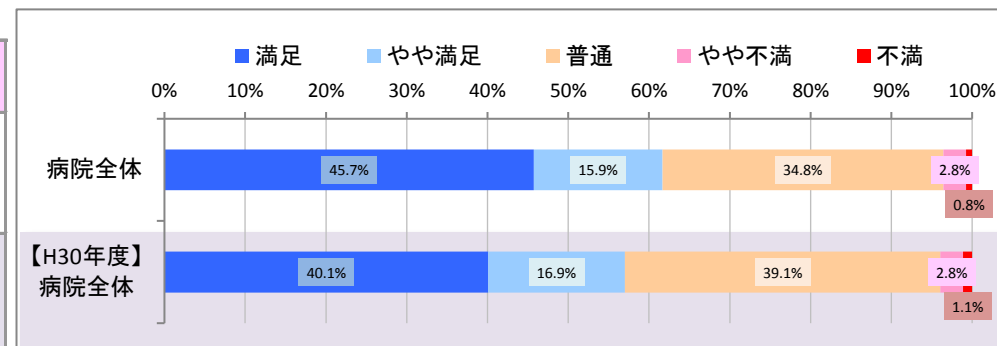


※有効回答数・・・「無回答」を除く

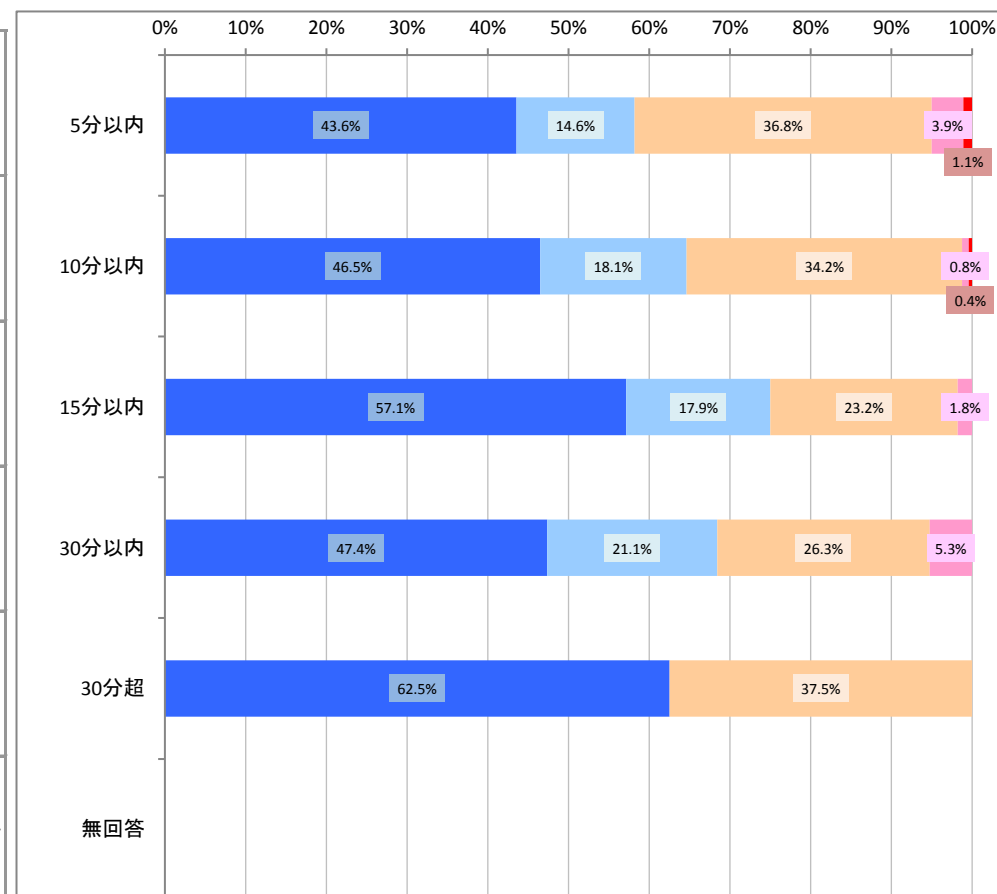
Ⅲ-4 「医師の診察時間」×「医師の診療時間の満足度」

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	359	125	273	22	6	52	785
【H30年度】病院全体	358	151	349	25	10	39	893



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	200	67	169	18	5	7	459
10分以内	113	44	83	2	1	3	243
15分以内	32	10	13	1	-	-	56
30分以内	9	4	5	1	-	-	19
30分超	5	-	3	-	-	-	8
無回答	-	-	-	-	-	42	-

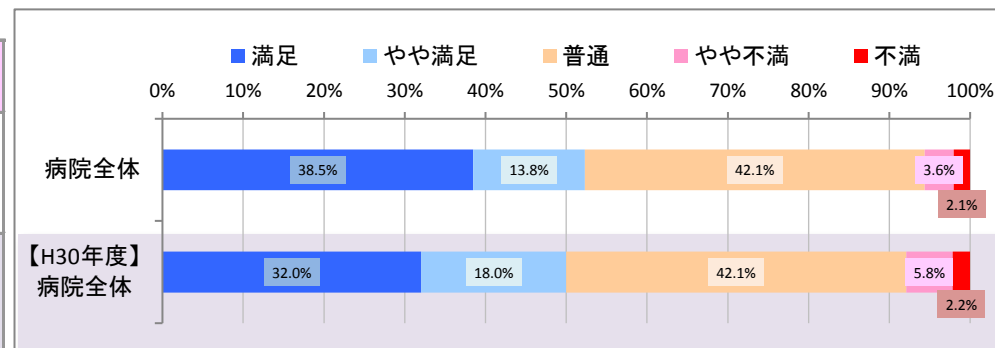


※有効回答数・・・「無回答」を除く

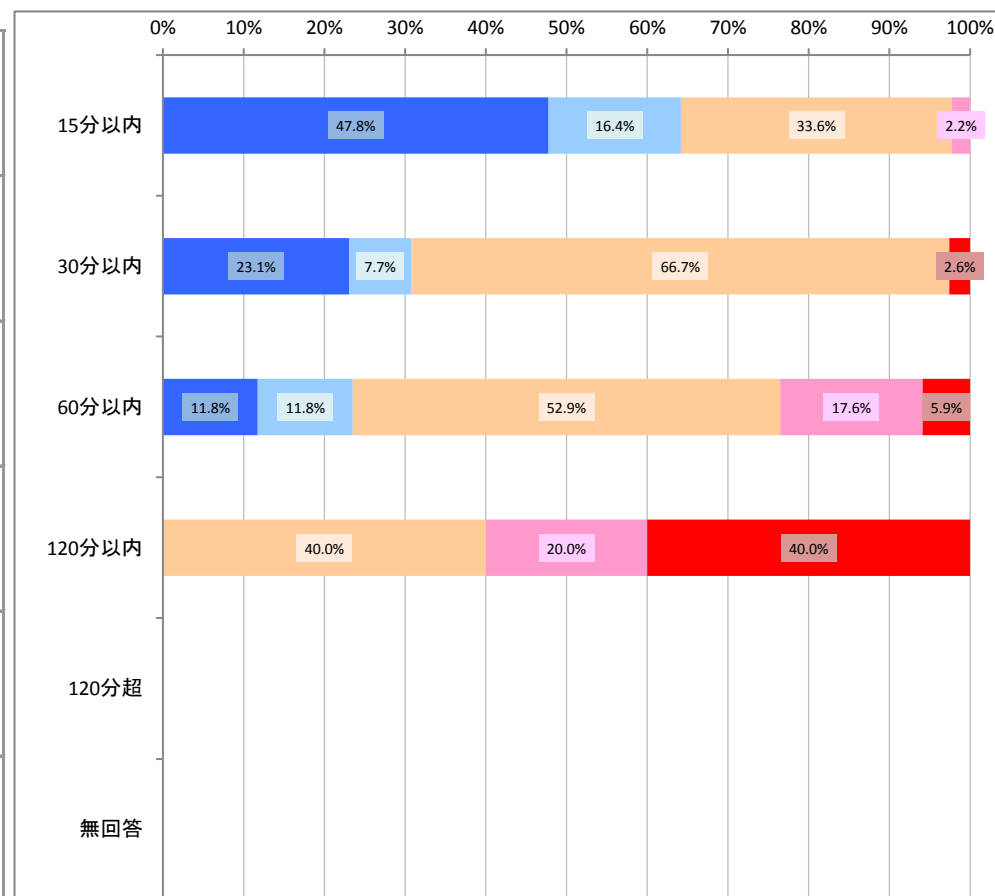
Ⅲ-5 (採血・採尿・心電図・エコーなどの検査あり) 「検査待ち時間」×「検査の待ち時間の満足度」

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	75	27	82	7	4	14	195
【H30年度】病院全体	89	50	117	16	6	29	278



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	64	22	45	3	-	4	134
30分以内	9	3	26	-	1	2	39
60分以内	2	2	9	3	1	-	17
120分以内	-	-	2	1	2	-	5
120分超	-	-	-	-	-	-	-
無回答	-	-	-	-	-	8	-

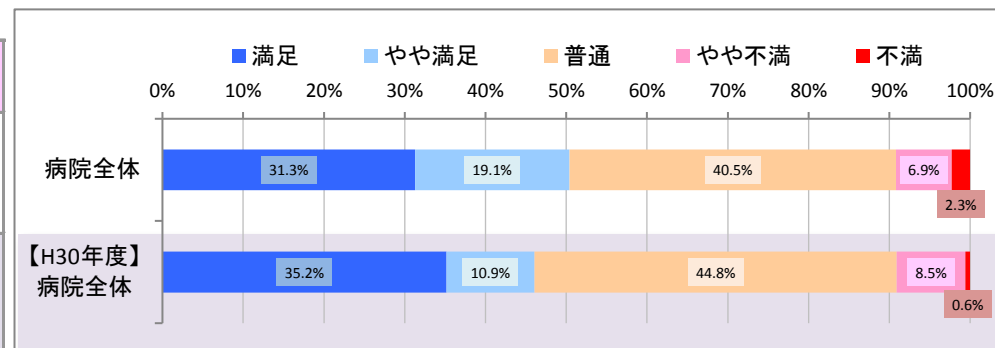


※有効回答数・・・「無回答」を除く

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」

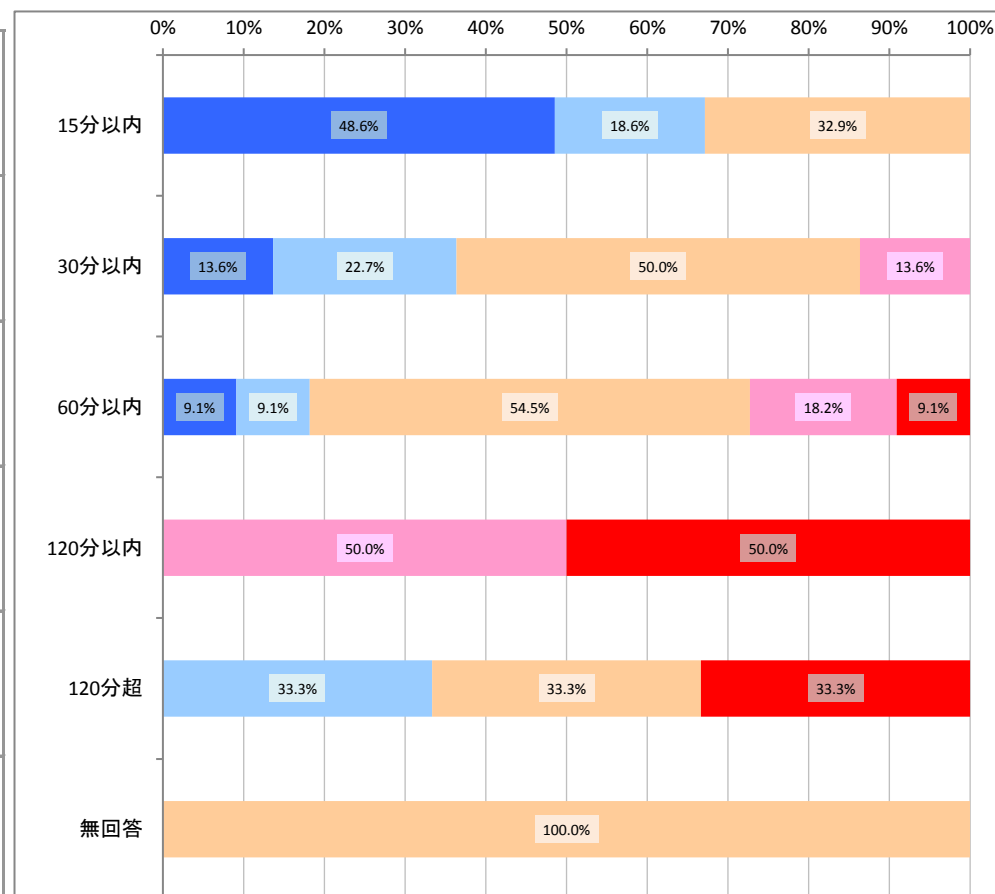
検査の待ち時間の満足度

	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	41	25	53	9	3	12	131
【H30年度】病院全体	58	18	74	14	1	18	165



検査待ち時間

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	34	13	23	-	-	5	70
30分以内	6	10	22	6	-	2	44
60分以内	1	1	6	2	1	-	11
120分以内	-	-	-	1	1	-	2
120分超	-	1	1	-	1	-	3
無回答	-	-	1	-	-	5	1

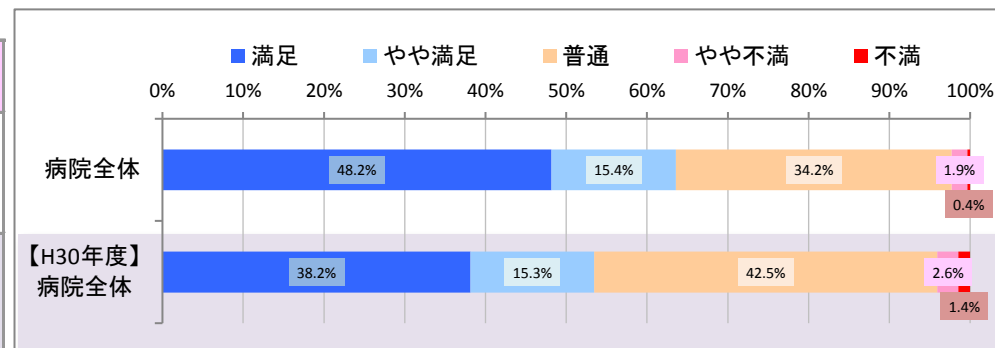


※有効回答数・・・「無回答」を除く

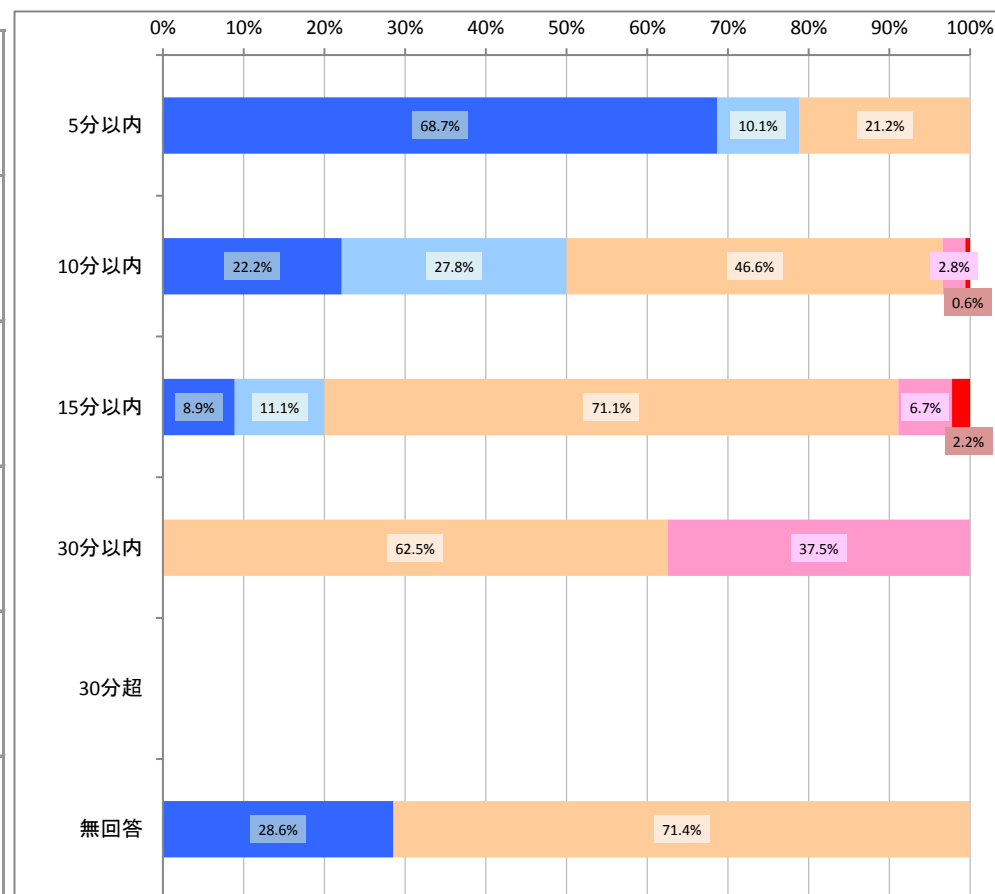
Ⅲ-7 「会計待ち時間」×「会計待ち時間の満足度」

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	275	88	195	11	2	266	571
【H30年度】病院全体	264	106	294	18	10	240	692



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	230	34	71	-	-	7	335
10分以内	39	49	82	5	1	6	176
15分以内	4	5	32	3	1	-	45
30分以内	-	-	5	3	-	-	8
30分超	-	-	-	-	-	-	-
無回答	2	-	5	-	-	253	7



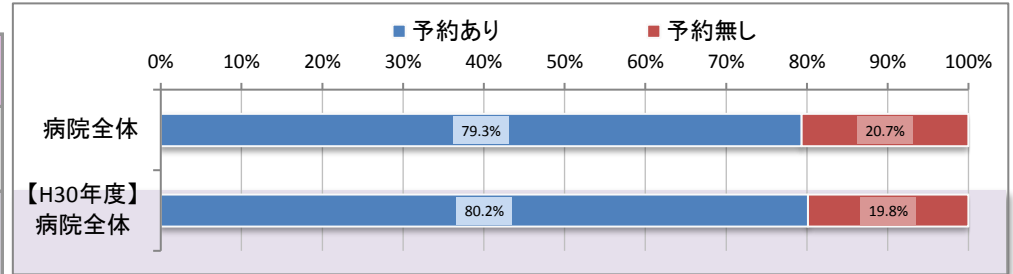
※有効回答数・・・「無回答」を除く

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」

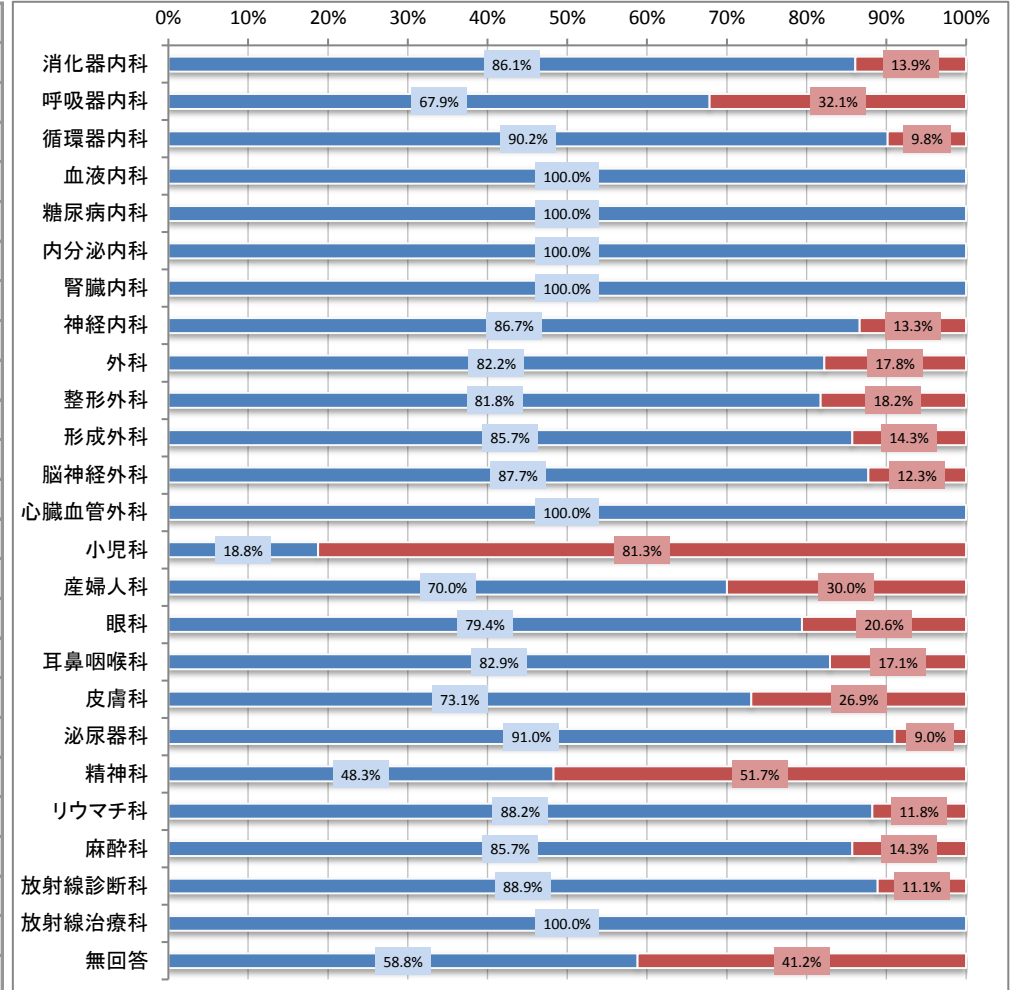
診察の予約有無

	予約あり	予約無し	合計
病院全体	664	173	837
【H30年度】病院全体	747	185	932



受診科（複数回答あり）

消化器内科	62	10	72
呼吸器内科	19	9	28
循環器内科	55	6	61
血液内科	1	-	1
糖尿病内科	19	-	19
内分泌内科	6	-	6
腎臓内科	9	-	9
神経内科	13	2	15
外科	37	8	45
整形外科	130	29	159
形成外科	30	5	35
脳神経外科	50	7	57
心臓血管外科	18	-	18
小児科	3	13	16
産婦人科	21	9	30
眼科	54	14	68
耳鼻咽喉科	34	7	41
皮膚科	57	21	78
泌尿器科	71	7	78
精神科	28	30	58
リウマチ科	15	2	17
麻酔科	12	2	14
放射線診断科	8	1	9
放射線治療科	4	-	4
無回答	10	7	17



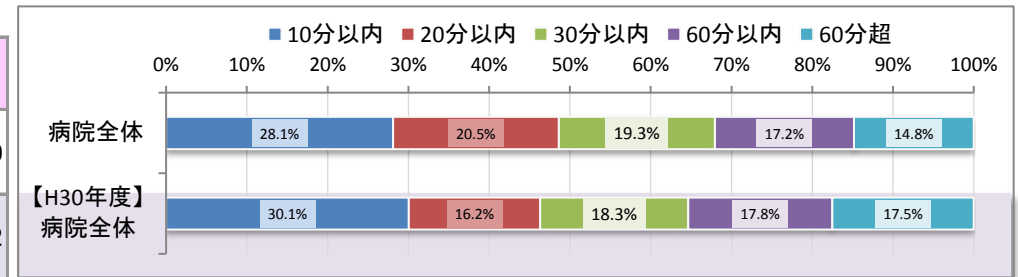
「質問4 診察の予約有無」について

- ・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	163	119	112	100	86	84	580
【H30年度】病院全体	187	101	114	111	109	125	622



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	22	11	9	8	1	11	51
呼吸器内科	7	5	3	-	2	2	17
循環器内科	10	10	9	10	6	10	45
血液内科	-	1	-	-	-	-	1
糖尿病内科	6	3	5	4	-	1	18
内分泌内科	1	1	1	1	1	1	5
腎臓内科	3	1	3	-	1	1	8
神経内科	4	4	-	1	2	2	11
外科	5	5	8	6	7	6	31
整形外科	40	29	13	19	17	12	118
形成外科	13	6	5	1	3	2	28
脳神経外科	6	9	11	4	13	7	43
心臓血管外科	3	5	4	1	4	1	17
小児科	2	-	-	1	-	-	3
産婦人科	5	4	3	6	1	2	19
眼科	6	8	14	12	9	5	49
耳鼻咽喉科	13	9	4	1	3	4	30
皮膚科	14	11	12	6	4	10	47
泌尿器科	5	11	13	17	18	7	64
精神科	6	2	8	4	4	4	24
リウマチ科	1	2	2	6	3	1	14
麻酔科	3	3	2	3	-	1	11
放射線診断科	4	-	2	1	1	-	8
放射線治療科	2	-	-	1	-	1	3
無回答	1	-	2	2	2	3	7

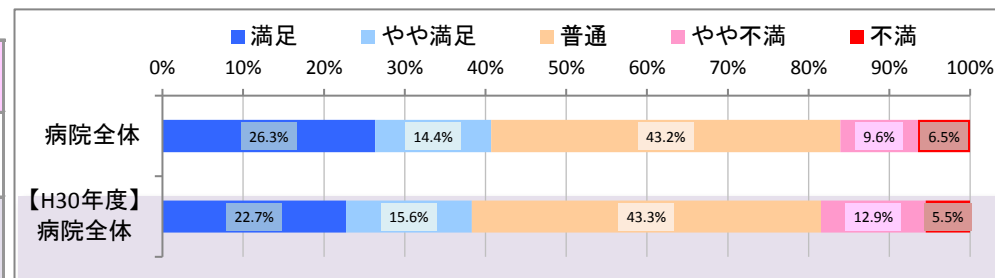
※有効回答数・・・「無回答」を除く



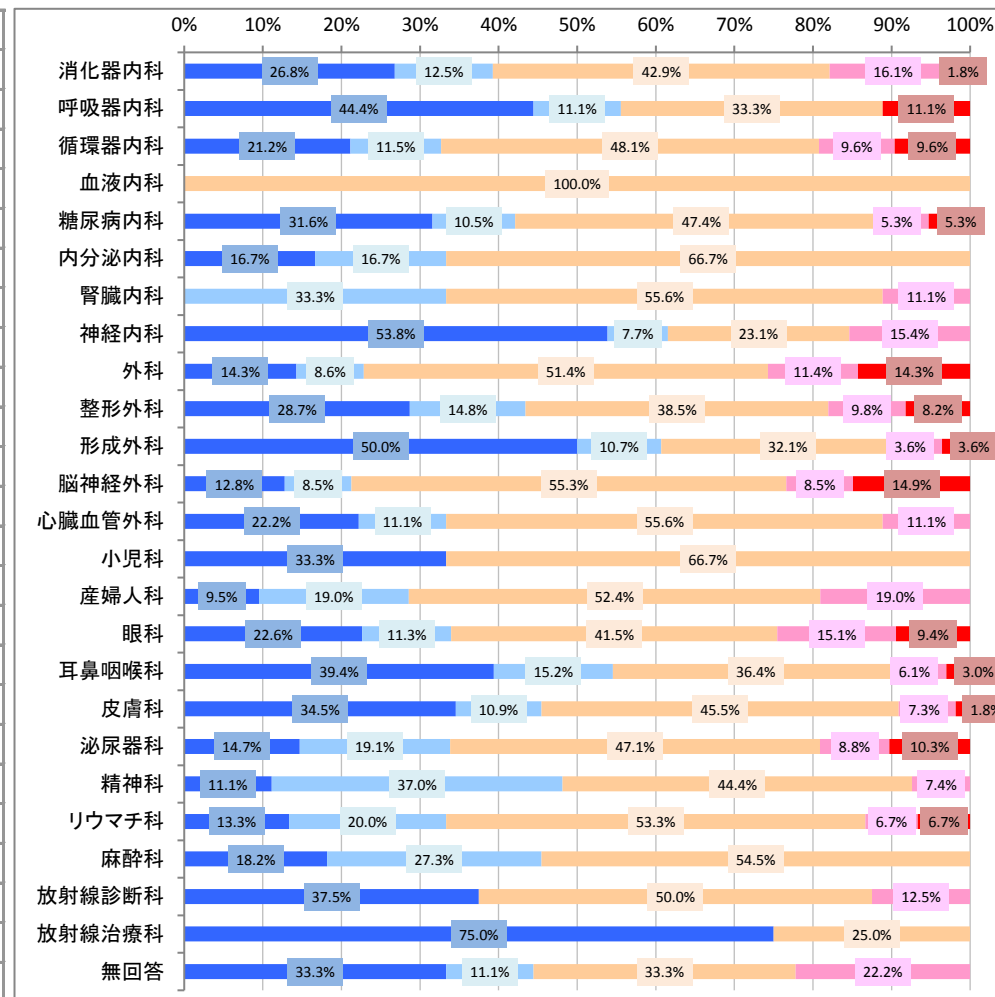
IV-1-② (予約あり)「受診科(複数回答あり)」×「診察までの待ち時間の満足度」

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	167	91	274	61	41	30	634
【H30年度】病院全体	165	113	314	94	40	21	726



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	15	7	24	9	1	6	56
呼吸器内科	8	2	6	-	2	1	18
循環器内科	11	6	25	5	5	3	52
血液内科	-	-	1	-	-	-	1
糖尿病内科	6	2	9	1	1	-	19
内分泌内科	1	1	4	-	-	-	6
腎臓内科	-	3	5	1	-	-	9
神経内科	7	1	3	2	-	-	13
外科	5	3	18	4	5	2	35
整形外科	35	18	47	12	10	8	122
形成外科	14	3	9	1	1	2	28
脳神経外科	6	4	26	4	7	3	47
心臓血管外科	4	2	10	2	-	-	18
小児科	1	-	2	-	-	-	3
産婦人科	2	4	11	4	-	-	21
眼科	12	6	22	8	5	1	53
耳鼻咽喉科	13	5	12	2	1	1	33
皮膚科	19	6	25	4	1	2	55
泌尿器科	10	13	32	6	7	3	68
精神科	3	10	12	2	-	1	27
リウマチ科	2	3	8	1	1	-	15
麻酔科	2	3	6	-	-	1	11
放射線診断科	3	-	4	1	-	-	8
放射線治療科	3	-	1	-	-	-	4
無回答	3	1	3	2	-	1	9

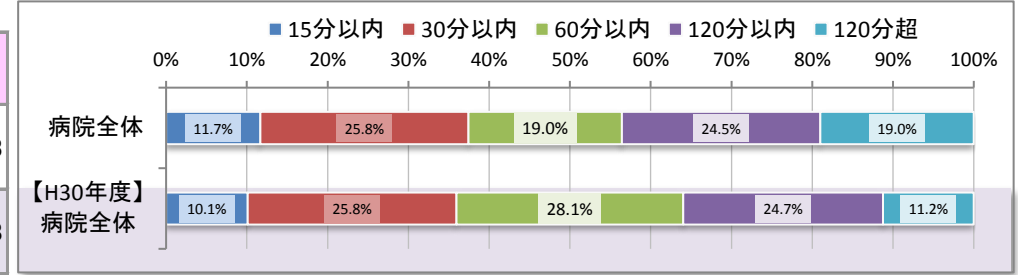


※有効回答数...「無回答」を除く

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	19	42	31	40	31	10	163
【H30年度】病院全体	18	46	50	44	20	7	178



受診科(複数回答あり)

受診科	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	2	3	3	1	-	1	9
呼吸器内科	1	5	1	2	-	-	9
循環器内科	1	3	-	1	-	1	5
血液内科	-	-	-	-	-	-	-
糖尿病内科	-	-	-	-	-	-	-
内分泌内科	-	-	-	-	-	-	-
腎臓内科	-	-	-	-	-	-	-
神経内科	-	-	2	-	-	-	2
外科	-	3	-	2	3	-	8
整形外科	-	5	3	14	7	-	29
形成外科	1	3	1	-	-	-	5
脳神経外科	-	1	1	1	3	1	6
心臓血管外科	-	-	-	-	-	-	-
小児科	7	4	1	1	-	-	13
産婦人科	-	-	3	3	3	-	9
眼科	2	2	-	5	5	-	14
耳鼻咽喉科	1	1	-	-	5	-	7
皮膚科	1	4	7	4	5	-	21
泌尿器科	2	-	-	2	3	-	7
精神科	-	9	10	9	2	-	30
リウマチ科	1	1	-	-	-	-	2
麻酔科	-	-	1	-	1	-	2
放射線診断科	-	1	-	-	-	-	1
放射線治療科	-	-	-	-	-	-	-
無回答	-	-	-	-	-	7	-

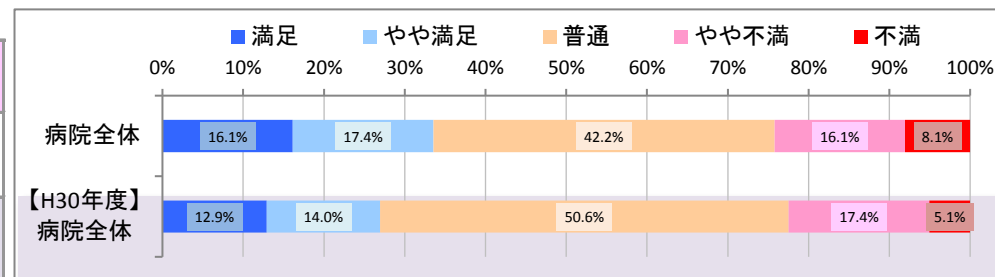


※有効回答数・・・「無回答」を除く

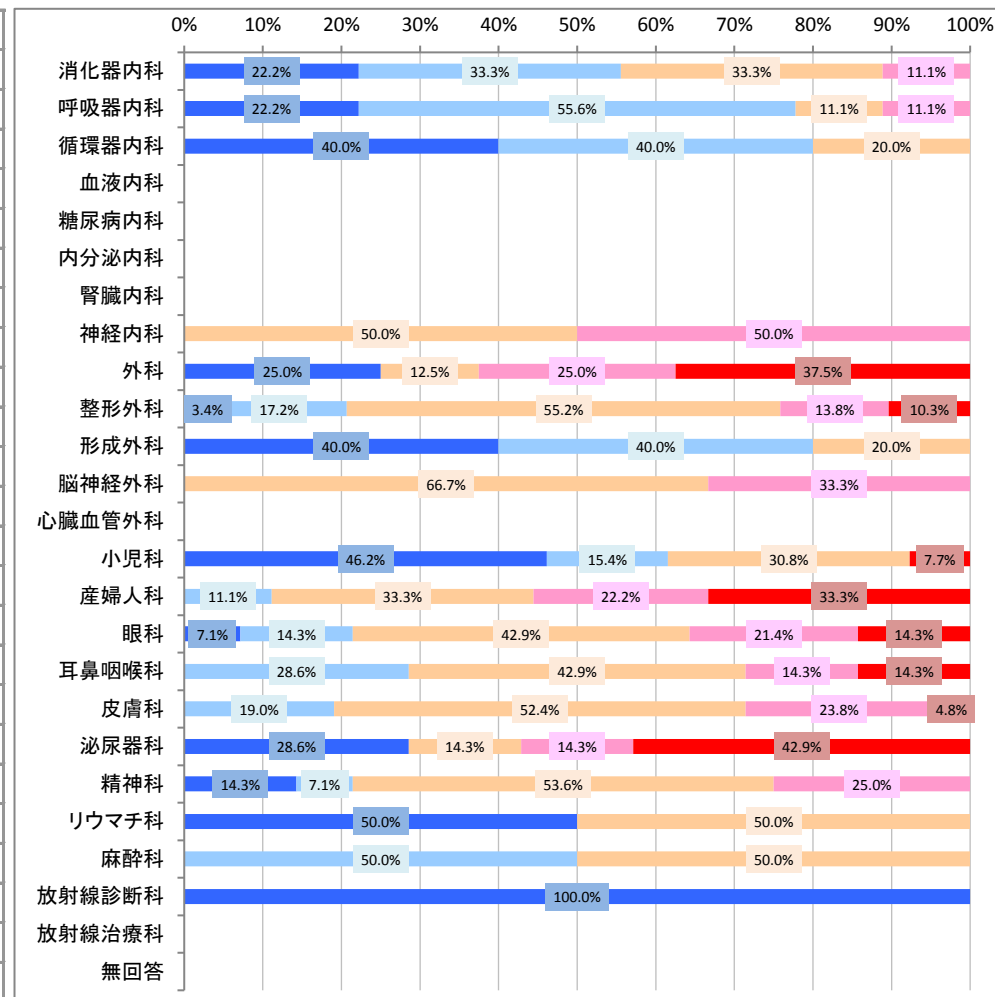
IV-1-④ (予約無し)「受診科(複数回答あり)」×「診察までの待ち時間の満足度」

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	26	28	68	26	13	12	161
【H30年度】病院全体	23	25	90	31	9	7	178



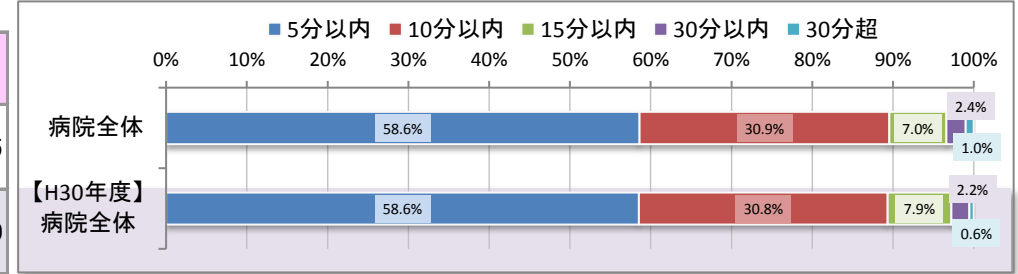
受診科(複数回答あり)	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数
消化器内科	2	3	3	1	-	1	9
呼吸器内科	2	5	1	1	-	-	9
循環器内科	2	2	1	-	-	1	5
血液内科	-	-	-	-	-	-	-
糖尿病内科	-	-	-	-	-	-	-
内分泌内科	-	-	-	-	-	-	-
腎臓内科	-	-	-	-	-	-	-
神経内科	-	-	1	1	-	-	2
外科	2	-	1	2	3	-	8
整形外科	1	5	16	4	3	-	29
形成外科	2	2	1	-	-	-	5
脳神経外科	-	-	4	2	-	1	6
心臓血管外科	-	-	-	-	-	-	-
小児科	6	2	4	-	1	-	13
産婦人科	-	1	3	2	3	-	9
眼科	1	2	6	3	2	-	14
耳鼻咽喉科	-	2	3	1	1	-	7
皮膚科	-	4	11	5	1	-	21
泌尿器科	2	-	1	1	3	-	7
精神科	4	2	15	7	-	2	28
リウマチ科	1	-	1	-	-	-	2
麻酔科	-	1	1	-	-	-	2
放射線診断科	1	-	-	-	-	-	1
放射線治療科	-	-	-	-	-	-	-
無回答	-	-	-	-	-	7	-



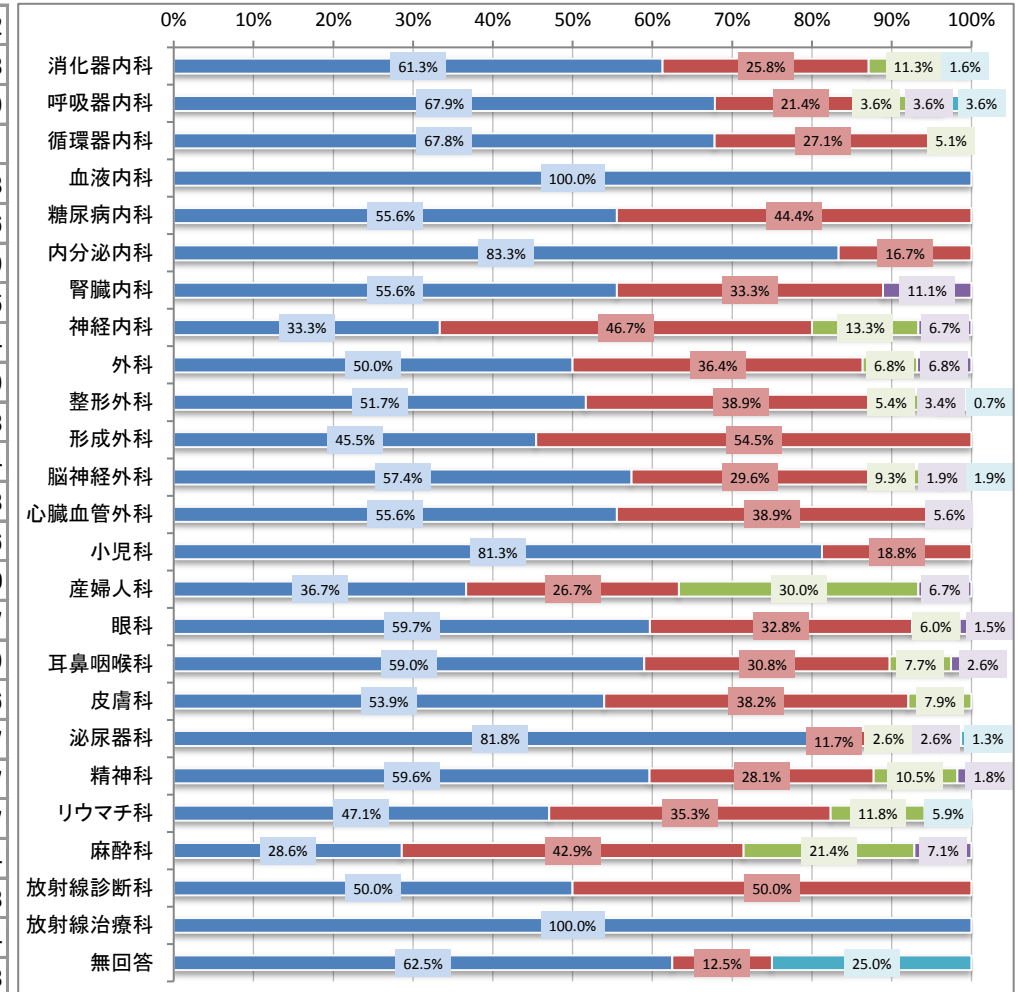
※有効回答数・・・「無回答」を除く

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					無回答	有効回答数
	5分以内	10分以内	15分以内	30分以内	30分超		
病院全体	466	246	56	19	8	42	795
【H30年度】病院全体	527	277	71	20	5	32	900



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	38	16	7	-	1	10	62
呼吸器内科	19	6	1	1	1	-	28
循環器内科	40	16	3	-	-	2	59
血液内科	1	-	-	-	-	-	1
糖尿病内科	10	8	-	-	-	1	18
内分泌内科	5	1	-	-	-	-	6
腎臓内科	5	3	-	1	-	-	9
神経内科	5	7	2	1	-	-	15
外科	22	16	3	3	-	1	44
整形外科	77	58	8	5	1	10	149
形成外科	15	18	-	-	-	2	33
脳神経外科	31	16	5	1	1	3	54
心臓血管外科	10	7	-	1	-	-	18
小児科	13	3	-	-	-	-	16
産婦人科	11	8	9	2	-	-	30
眼科	40	22	4	1	-	1	67
耳鼻咽喉科	23	12	3	1	-	2	39
皮膚科	41	29	6	-	-	2	76
泌尿器科	63	9	2	2	1	1	77
精神科	34	16	6	1	-	1	57
リウマチ科	8	6	2	-	1	-	17
麻酔科	4	6	3	1	-	-	14
放射線診断科	4	4	-	-	-	1	8
放射線治療科	4	-	-	-	-	-	4
無回答	5	1	-	-	2	9	8

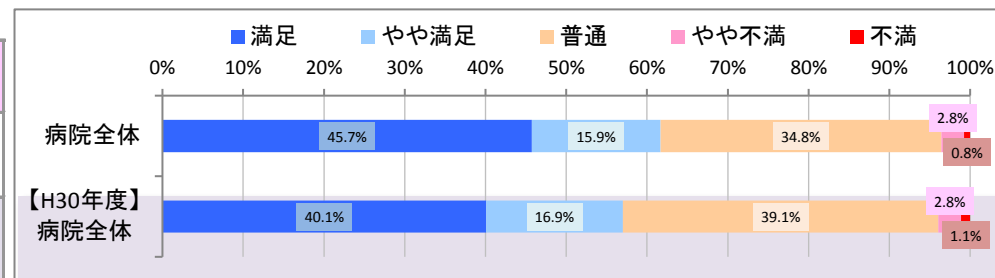


※有効回答数・・・「無回答」を除く

IV-2-② 「受診科（複数回答あり）」×「医師の診察時間の満足度」

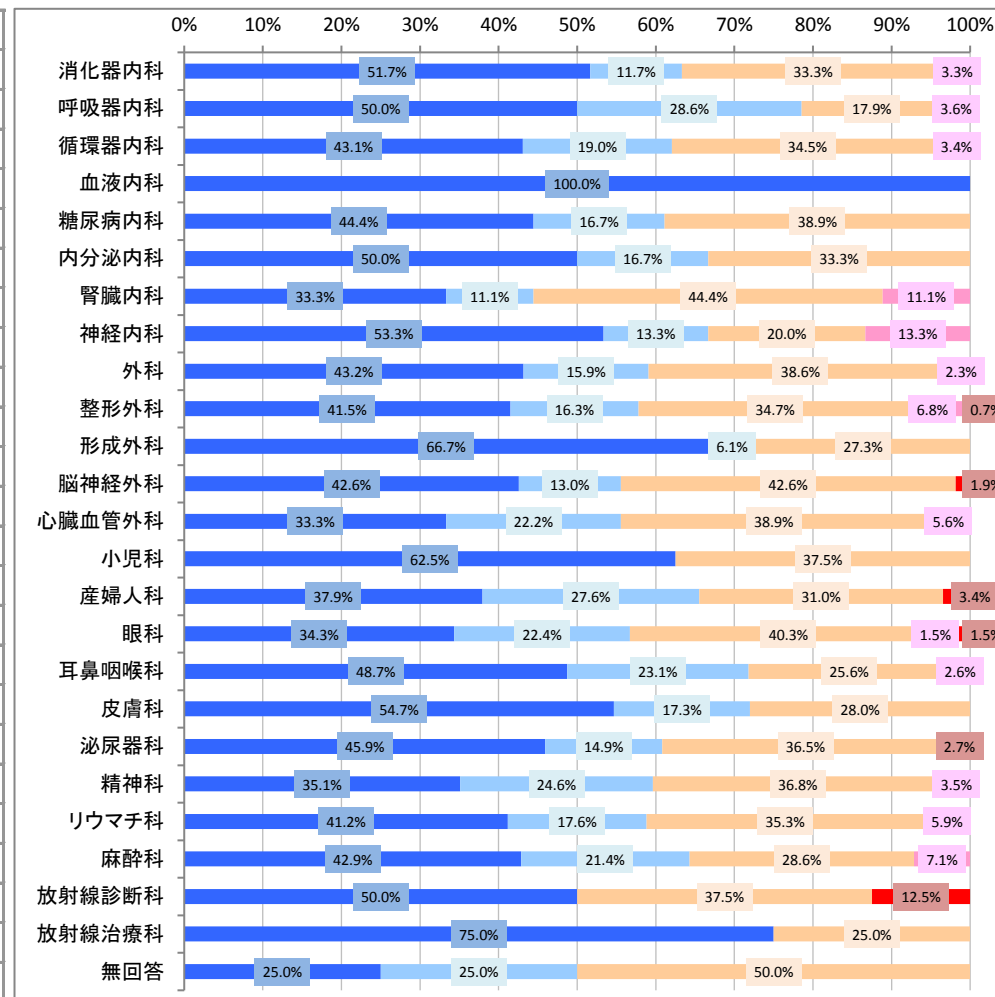
医師の診察時間の満足度

	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	359	125	273	22	6	52	785
【H30年度】病院全体	358	151	349	25	10	39	893



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	31	7	20	2	-	12	60
呼吸器内科	14	8	5	1	-	-	28
循環器内科	25	11	20	2	-	3	58
血液内科	1	-	-	-	-	-	1
糖尿病内科	8	3	7	-	-	1	18
内分泌内科	3	1	2	-	-	-	6
腎臓内科	3	1	4	1	-	-	9
神経内科	8	2	3	2	-	-	15
外科	19	7	17	1	-	1	44
整形外科	61	24	51	10	1	12	147
形成外科	22	2	9	-	-	2	33
脳神経外科	23	7	23	-	1	3	54
心臓血管外科	6	4	7	1	-	-	18
小児科	10	-	6	-	-	-	16
産婦人科	11	8	9	-	1	1	29
眼科	23	15	27	1	1	1	67
耳鼻咽喉科	19	9	10	1	-	2	39
皮膚科	41	13	21	-	-	3	75
泌尿器科	34	11	27	-	2	4	74
精神科	20	14	21	2	-	1	57
リウマチ科	7	3	6	1	-	-	17
麻酔科	6	3	4	1	-	-	14
放射線診断科	4	-	3	-	1	1	8
放射線治療科	3	-	1	-	-	-	4
無回答	2	2	4	-	-	9	8

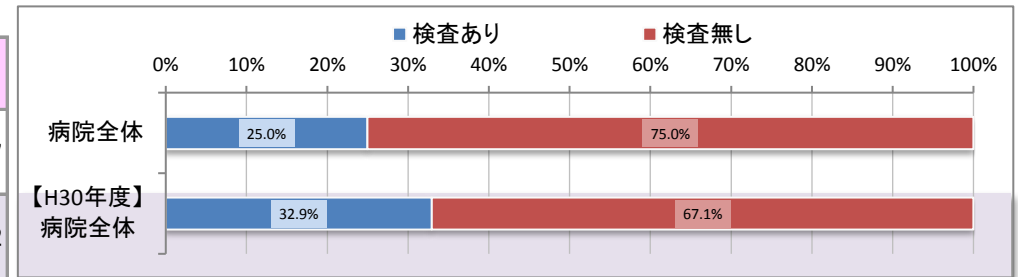
※有効回答数・・・「無回答」を除く



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」

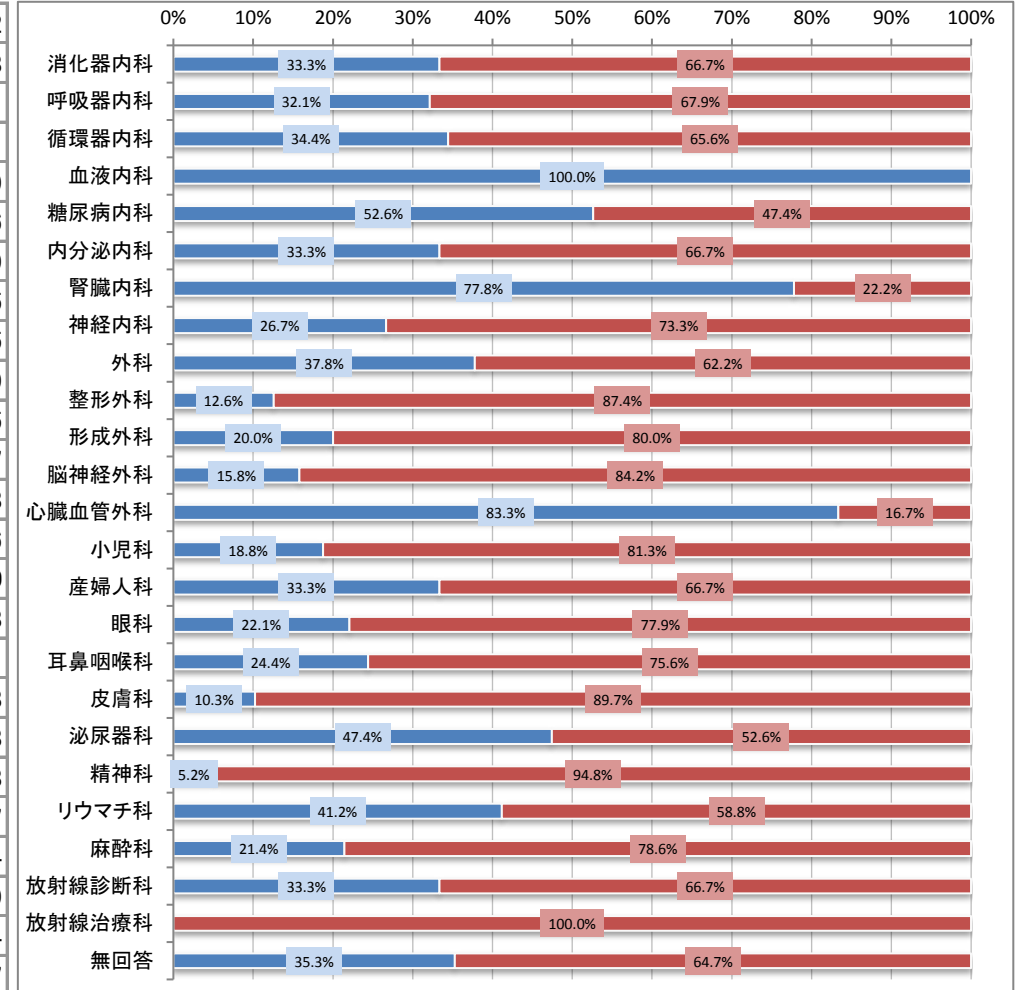
採血・採尿・心電図・エコーなどの検査有無

	検査あり	検査無し	有効回答数
病院全体	209	628	837
【H30年度】病院全体	307	625	932



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	24	48	72
呼吸器内科	9	19	28
循環器内科	21	40	61
血液内科	1	-	1
糖尿病内科	10	9	19
内分泌内科	2	4	6
腎臓内科	7	2	9
神経内科	4	11	15
外科	17	28	45
整形外科	20	139	159
形成外科	7	28	35
脳神経外科	9	48	57
心臓血管外科	15	3	18
小児科	3	13	16
産婦人科	10	20	30
眼科	15	53	68
耳鼻咽喉科	10	31	41
皮膚科	8	70	78
泌尿器科	37	41	78
精神科	3	55	58
リウマチ科	7	10	17
麻酔科	3	11	14
放射線診断科	3	6	9
放射線治療科	-	4	4
無回答	6	11	17

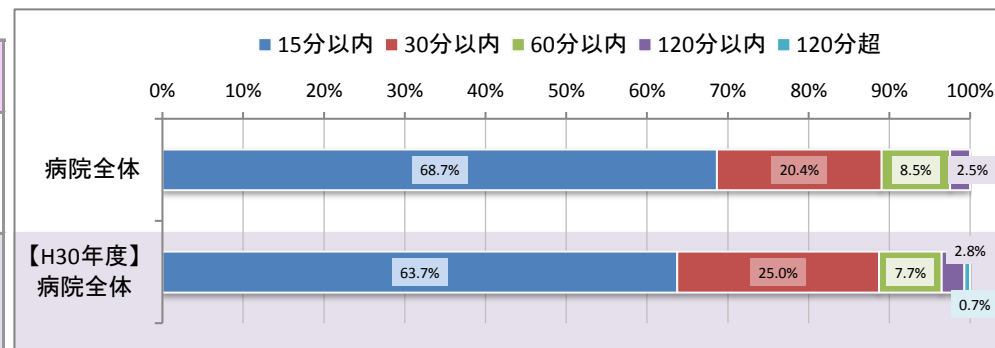


「質問10 採血など(レントゲン除く)検査の有無」について

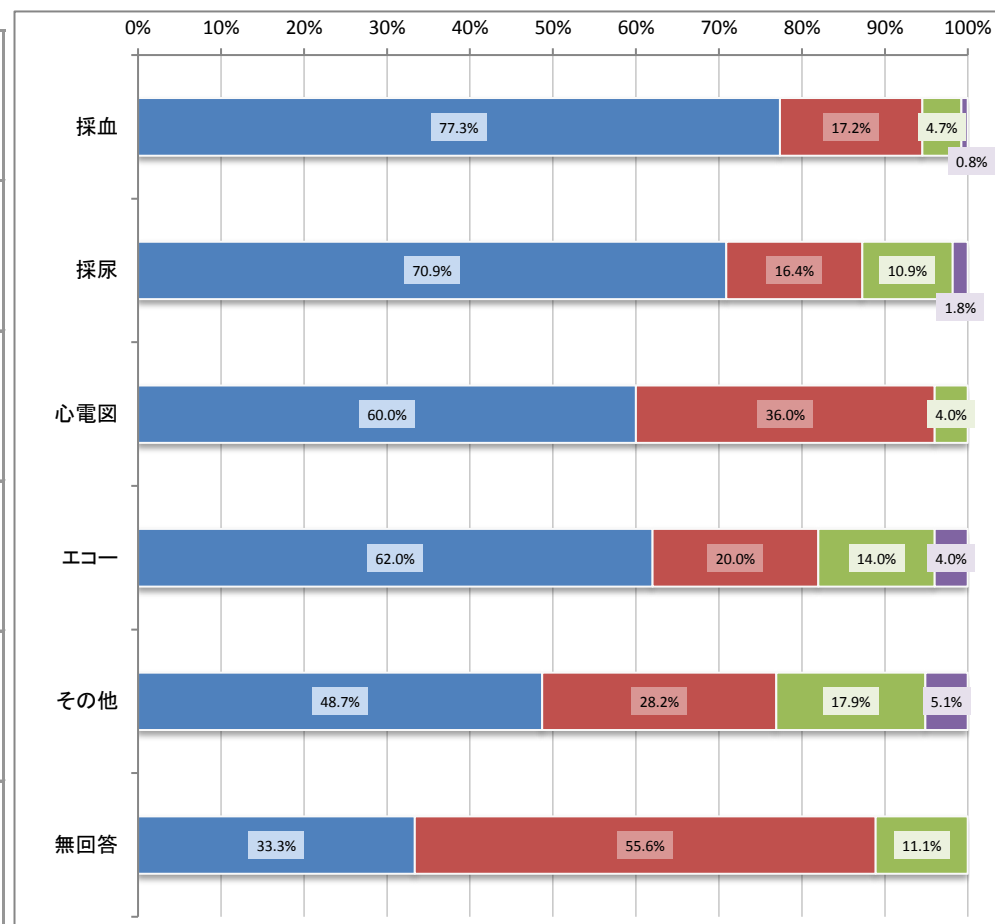
- ・質問10の回答が“空白”で、関連する質問(①~③)が無回答のデータは“検査無し”にメンテナンス
- ・質問10の回答が“検査無し”および、“空白”で、関連する質問(①~③)に回答がある場合は“検査あり”にメンテナンス

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	138	41	17	5	-	8	201
【H30年度】病院全体	181	71	22	8	2	23	284



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	99	22	6	1	-	5	128
採尿	39	9	6	1	-	1	55
心電図	15	9	1	-	-	1	25
エコー	31	10	7	2	-	1	50
その他	19	11	7	2	-	4	39
無回答	3	5	1	-	-	-	9

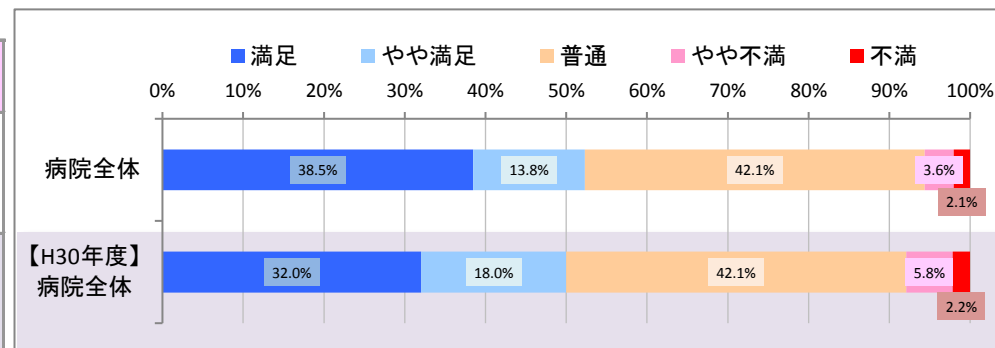


※有効回答数・・・「無回答」を除く

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」

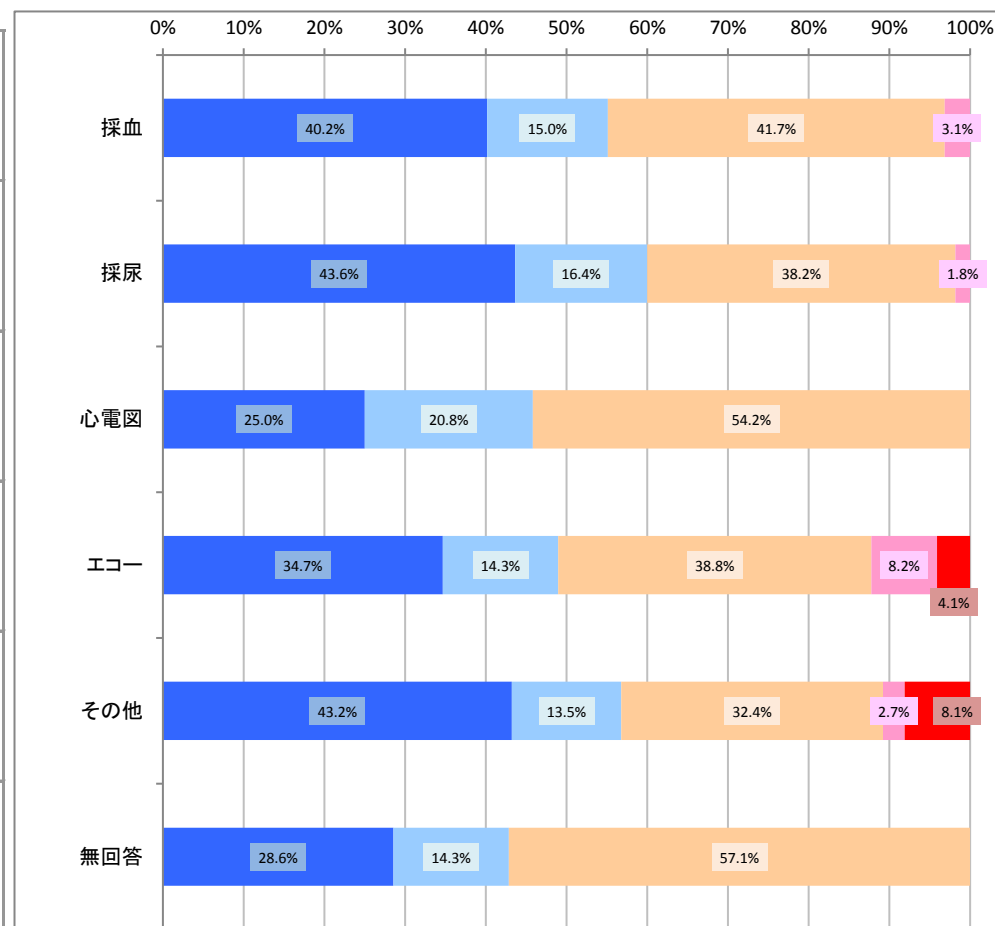
検査待ち時間の満足度

	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	75	27	82	7	4	14	195
【H30年度】病院全体	89	50	117	16	6	29	278



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	51	19	53	4	-	6	127
採尿	24	9	21	1	-	1	55
心電図	6	5	13	-	-	2	24
エコー	17	7	19	4	2	2	49
その他	16	5	12	1	3	6	37
無回答	2	1	4	-	-	2	7

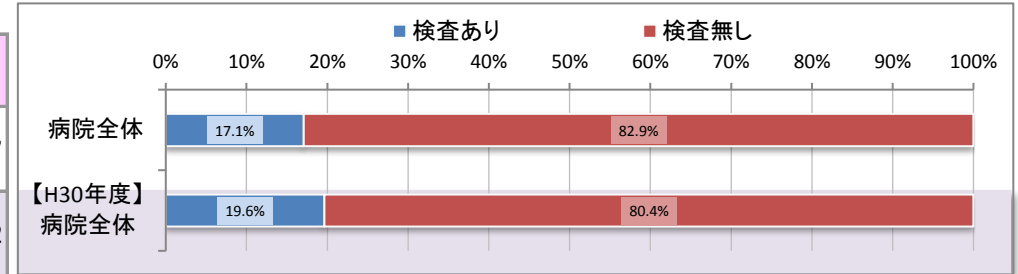


※有効回答数・・・「無回答」を除く

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	143	694	837
【H30年度】病院全体	183	749	932



受診科（複数回答あり）

消化器内科	6	66	72
呼吸器内科	11	17	28
循環器内科	7	54	61
血液内科	-	1	1
糖尿病内科	2	17	19
内分泌内科	1	5	6
腎臓内科	-	9	9
神経内科	-	15	15
外科	14	31	45
整形外科	48	111	159
形成外科	6	29	35
脳神経外科	16	41	57
心臓血管外科	10	8	18
小児科	3	13	16
産婦人科	4	26	30
眼科	6	62	68
耳鼻咽喉科	7	34	41
皮膚科	7	71	78
泌尿器科	12	66	78
精神科	1	57	58
リウマチ科	3	14	17
麻酔科	4	10	14
放射線診断科	3	6	9
放射線治療科	1	3	4
無回答	5	12	17

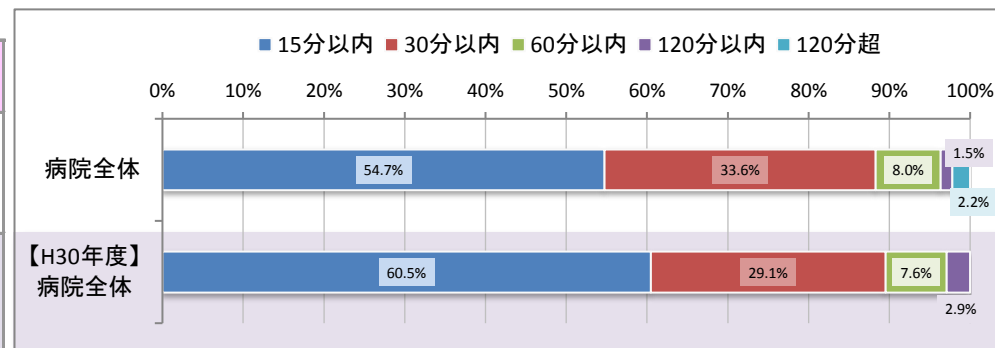


「質問11 レントゲン検査の有無」について

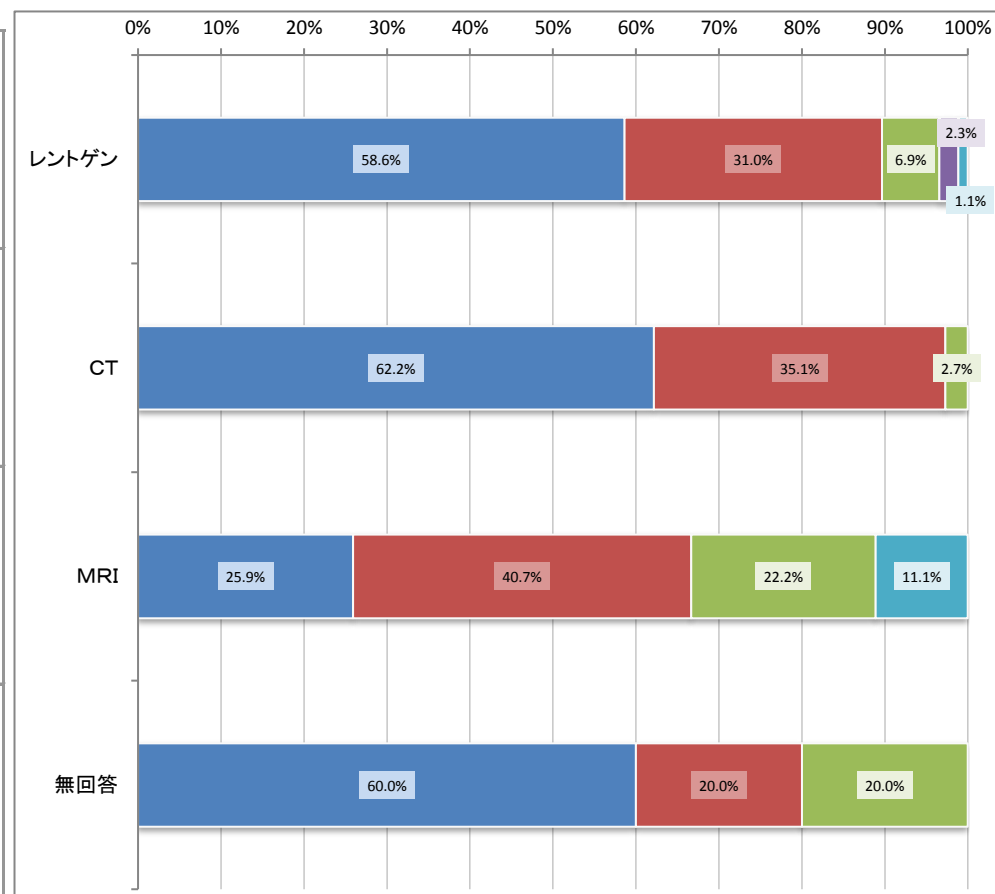
- ・質問11の回答が“空白”で、関連する質問(①~③)が無回答のデータは“検査無し”にメンテナンス
- ・質問11の回答が“検査無し”および、“空白”で、関連する質問(①~③)に回答がある場合は“検査あり”にメンテナンス

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	75	46	11	2	3	6	137
【H30年度】病院全体	104	50	13	5	-	11	172



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	51	27	6	2	1	4	87
CT	23	13	1	-	-	-	37
MRI	7	11	6	-	3	-	27
無回答	3	1	1	-	-	2	5

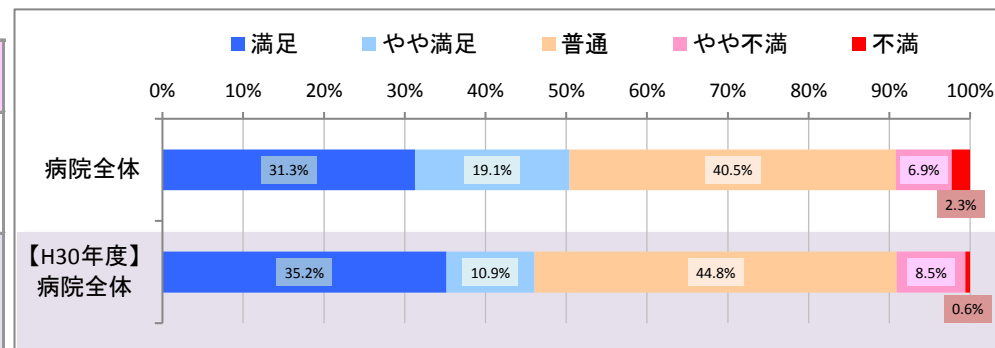


※有効回答数・・・「無回答」を除く

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」

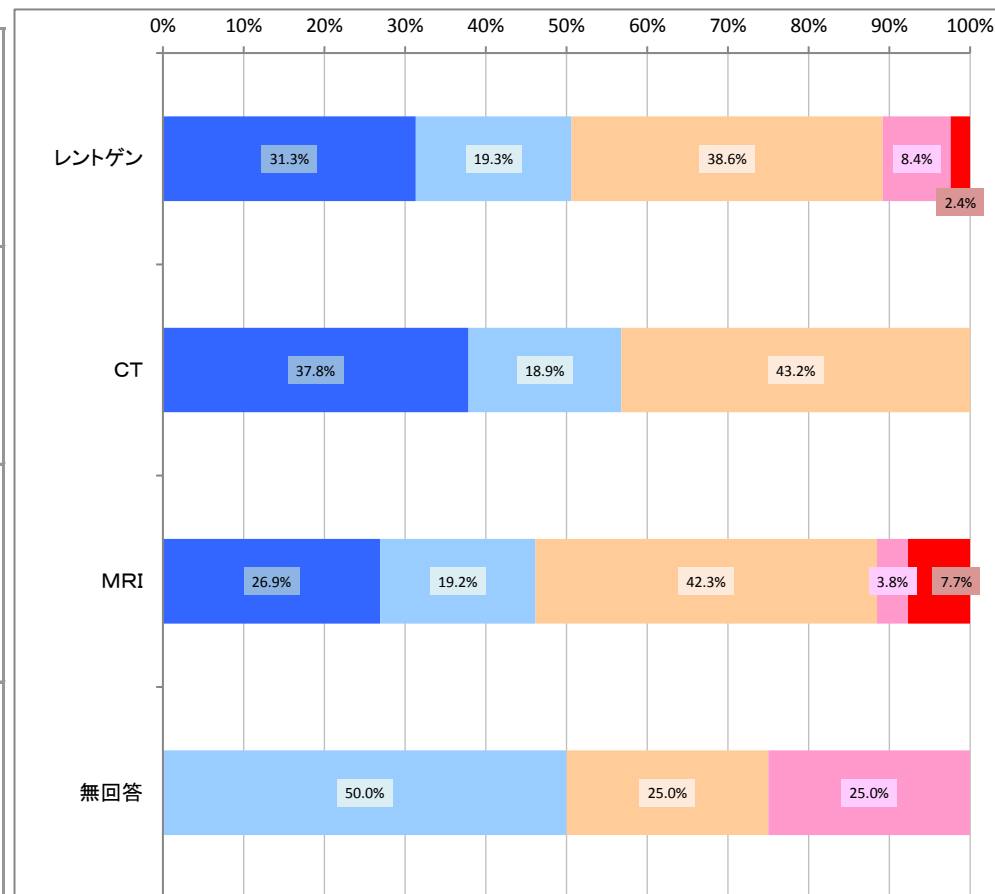
検査待ち時間の満足度

	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	41	25	53	9	3	12	131
【H30年度】病院全体	58	18	74	14	1	18	165



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
レントゲン	26	16	32	7	2	8	83
CT	14	7	16	-	-	-	37
MRI	7	5	11	1	2	1	26
無回答	-	2	1	1	-	3	4



※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
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		患者さんについて										本日の受診内容について										質問04																			
		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		837	33	24	28	76	81	127	292	164	12	335	441	61	72	28	61	1	19	6	9	15	45	159	35	57	18	16	30	68	41	78	78	58	17	14	9	4	17	664	173
			4.0	2.9	3.4	9.2	9.8	15.4	35.4	19.9		43.2	56.8		7.7	3.0	6.5	0.1	2.0	0.6	1.0	1.6	4.8	17.0	3.7	6.1	1.9	1.7	3.2	7.2	4.4	8.3	8.3	6.2	1.8	1.5	1.0	0.4		79.3	20.7
性別	男性	335	20	11	5	22	30	58	130	58	1	335	0	-	34	11	34	1	15	1	4	4	19	47	16	29	14	9	0	26	17	27	48	21	5	4	1	0	4	277	58
	女性	441	13	12	19	45	43	66	150	90	3	0	441	-	35	16	26	0	3	5	3	9	24	97	16	24	3	6	26	37	23	45	25	33	11	9	6	3	9	338	103
	無回答	61	0	1	4	9	8	3	12	16	8	0	0	61	3	1	1	0	1	0	2	2	2	15	3	4	1	1	4	5	1	6	5	4	1	1	2	1	4	49	12
			-	1.9	7.5	17.0	15.1	5.7	22.6	30.2		-	-		4.5	1.5	1.5	-	1.5	-	3.0	3.0	3.0	22.7	4.5	6.1	1.5	1.5	6.1	7.6	1.5	9.1	7.6	6.1	1.5	1.5	3.0	1.5		80.3	19.7
年代	19歳以下	33	33	0	0	0	0	0	0	0	-	20	13	-	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4	3	0	0	14	0	1	0	6	2	3	0	0	0	0	-	10	23
	20歳代	24	0	24	0	0	0	0	0	0	-	11	12	1	1	2	0	0	0	1	0	1	0	4	3	2	0	0	2	3	4	0	3	0	0	0	0	0	-	18	6
	30歳代	28	0	0	28	0	0	0	0	0	-	5	19	4	3	1	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	1	4	1	1	4	1	7	1	0	1	0	1	17	11	
	40歳代	76	0	0	0	76	0	0	0	0	-	22	45	9	5	2	2	0	3	0	1	1	6	16	5	3	0	0	13	3	3	8	4	6	3	2	0	1	1	56	20
	50歳代	81	0	0	0	0	81	0	0	0	-	30	43	8	3	1	3	0	3	2	0	3	6	15	3	8	2	0	4	4	7	8	7	9	2	1	1	0	1	63	18
	60歳代	127	0	0	0	0	0	127	0	0	-	58	66	3	16	2	11	1	4	1	4	4	4	30	7	5	2	0	1	8	10	15	11	8	0	2	0	1	2	110	17
	70歳代	292	0	0	0	0	0	0	292	0	-	130	150	12	31	13	27	0	7	1	2	2	17	57	8	23	6	0	6	34	10	16	35	13	8	4	4	1	6	239	53
	80歳以上	164	0	0	0	0	0	0	0	164	-	58	90	16	13	7	18	0	2	1	1	3	9	28	6	16	8	1	2	12	6	17	17	8	3	5	3	1	2	142	22
	無回答	12	0	0	0	0	0	0	0	0	12	1	3	8	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	3	1	0	1	1	0	0	0	0	4	9	3	
			-	-	-	-	-	-	-	-		25.0	75.0		-	-	-	-	-	-	11.1	-	-	22.2	-	-	-	-	33.3	11.1	-	11.1	11.1	-	-	-	-	-		75.0	25.0
予約有無	予約あり	664	10	18	17	56	63	110	239	142	9	277	338	49	62	19	55	1	19	6	9	13	37	130	30	50	18	3	21	54	34	57	71	28	15	12	8	4	10	664	0
	予約無し	173	23	6	11	20	18	17	53	22	3	58	103	12	10	9	6	0	0	0	0	2	8	29	5	7	0	13	9	14	7	21	7	30	2	2	1	0	7	0	173
			13.5	3.5	6.5	11.8	10.6	10.0	31.2	12.9		36.0	64.0		5.5	4.9	3.3	-	-	-	-	1.1	4.4	15.9	2.7	3.8	-	7.1	4.9	7.7	3.8	11.5	3.8	16.5	1.1	1.1	0.5	-		-	100.0
検査有無 採血等	検査あり	209	4	3	5	20	21	32	81	40	3	93	101	15	24	9	21	1	10	2	7	4	17	20	7	9	15	3	10	15	10	8	37	3	7	3	3	0	6	190	19
	検査無し	628	29	21	23	56	60	95	211	124	9	242	340	46	48	19	40	0	9	4	2	11	28	139	28	48	3	13	20	53	31	70	41	55	10	11	6	4	11	474	154
			4.7	3.4	3.7	9.0	9.7	15.3	34.1	20.0		41.6	58.4		6.9	2.7	5.8	-	1.3	0.6	0.3	1.6	4.0	20.1	4.0	6.9	0.4	1.9	2.9	7.6	4.5	10.1	5.9	7.9	1.4	1.6	0.9	0.6		75.5	24.5
検査有無 レントゲン	検査あり	143	4	4	5	13	16	17	58	24	2	56	75	12	6	11	7	0	2	1	0	0	14	48	6	16	10	3	4	6	7	7	12	1	3	4	3	1	5	115	28
	検査無し	694	29	20	23	63	65	110	234	140	10	279	366	49	66	17	54	1	17	5	9	15	31	111	29	41	8	13	26	62	34	71	66	57	14	10	6	3	12	549	145
			4.2	2.9	3.4	9.2	9.5	16.1	34.2	20.5		43.3	56.7		8.6	2.2	7.0	0.1	2.2	0.7	1.2	2.0	4.0	14.5	3.8	5.4	1.0	1.7	3.4	8.1	4.4	9.3	8.6	7.4	1.8	1.3	0.8	0.4		79.1	20.9

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？

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		質問04 ①										質問04 ②						質問05						質問06			質問07						質問08						
		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		837	83	206	177	96	14	37	23	0	1	200	163	119	112	100	86	257	177	221	206	108	70	55	296	461	80	193	119	342	87	54	42	466	246	56	19	8	42
性別	男性	335	36	88	67	40	10	16	8	0	0	70	60	56	55	36	41	87	65	89	93	43	26	19	126	178	31	78	42	148	29	23	15	191	107	18	6	1	12
	女性	441	39	99	102	46	4	20	14	0	1	116	96	55	52	58	39	141	98	119	101	52	41	30	151	251	39	100	67	177	50	26	21	244	125	30	11	6	25
	無回答	61	8	19	8	10	0	1	1	0	0	14	7	8	5	6	6	29	14	13	12	13	3	6	19	32	10	15	10	17	8	5	6	31	14	8	2	1	5
年代	19歳以下	33	2	4	0	0	0	1	1	0	0	25	4	2	2	0	1	24	15	10	3	4	1	-	18	14	1	15	2	14	0	2	-	20	11	2	0	0	-
	20歳代	24	3	5	6	3	0	0	0	0	0	7	9	4	0	2	2	7	10	5	7	1	1	-	16	7	1	12	1	7	3	1	-	13	10	1	0	0	-
	30歳代	28	1	6	6	3	0	0	1	0	0	11	3	5	3	4	1	12	4	10	8	3	1	2	5	22	1	4	5	11	6	1	1	14	7	3	2	1	1
	40歳代	76	9	23	12	5	0	4	3	0	0	20	18	9	10	10	3	26	16	17	22	9	9	3	26	49	1	19	7	35	8	7	-	47	19	7	1	2	-
	50歳代	81	11	12	20	11	4	2	1	0	0	20	17	13	9	5	8	29	16	18	18	11	10	8	26	44	11	12	9	37	5	8	10	41	22	8	2	0	8
	60歳代	127	18	32	27	16	2	8	2	0	0	22	23	21	22	19	7	35	26	38	34	18	5	6	49	70	8	34	18	56	11	4	4	72	38	7	5	0	5
	70歳代	292	26	81	55	36	6	14	11	0	1	62	65	39	40	39	33	76	48	78	75	43	25	23	102	160	30	65	46	117	33	16	15	162	93	12	5	3	17
	80歳以上	164	13	40	48	20	2	7	4	0	0	30	22	25	25	19	30	43	40	43	36	17	18	10	52	89	23	30	30	62	20	14	8	89	45	16	4	2	8
	無回答	12	0	3	3	2	0	1	0	0	0	3	2	1	1	2	1	5	2	2	3	2	0	3	2	6	4	2	1	3	1	1	4	8	1	0	0	0	3
予約有無	予約あり	664	83	206	177	96	14	37	23	0	1	27	163	119	112	100	86	84	158	179	175	68	39	45	233	365	66	167	91	274	61	41	30	371	196	42	17	7	31
	予約無し	173	0	0	0	0	0	0	0	0	0	173	0	0	0	0	0	173	19	42	31	40	31	10	63	96	14	26	28	68	26	13	12	95	50	14	2	1	11
検査有無	検査あり	209	18	66	49	30	8	11	5	0	0	22	34	32	33	41	27	42	38	48	57	39	13	14	83	109	17	41	27	96	22	13	10	119	62	11	6	3	8
	検査無し	628	65	140	128	66	6	26	18	0	1	178	129	87	79	59	59	215	139	173	149	69	57	41	213	352	63	152	92	246	65	41	32	347	184	45	13	5	34
レントゲン検査有無	検査あり	143	11	49	21	17	4	6	5	0	0	30	26	25	16	15	21	40	21	31	36	23	21	11	61	72	10	29	16	61	17	14	6	79	48	3	1	4	8
	検査無し	694	72	157	156	79	10	31	18	0	1	170	137	94	96	85	65	217	156	190	170	85	49	44	235	389	70	164	103	281	70	40	36	387	198	53	18	4	34

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		837	359	125	273	22	6	52	209	628	133	56	26	51	43	637	138	41	17	5	0	636	75	27	82	7	4	642	143	694	91	37	27	701	75	46	11	2	3	700
性別	男性	335	153	46	113	6	3	14	93	242	61	30	18	21	8	248	63	19	7	1	0	245	36	8	42	2	1	246	56	279	37	12	10	282	32	20	1	0	0	282
	女性	441	177	72	147	10	3	32	101	340	64	24	7	29	30	343	66	18	9	4	0	344	33	17	35	5	3	348	75	366	46	24	15	368	38	21	9	2	3	368
	無回答	61	29	7	13	6	-	6	15	46	8	2	1	1	5	46	9	4	1	0	0	47	6	2	5	0	0	48	12	49	8	1	2	51	5	5	1	0	0	50
年代	19歳以下	33	20	2	11	-	-	-	4	29	4	1	1	0	0	29	3	1	0	0	0	29	2	0	2	0	0	29	4	29	4	0	0	29	2	2	0	0	0	29
	20歳代	24	17	5	2	-	-	-	3	21	1	1	1	1	2	21	0	0	3	0	0	21	0	1	1	0	1	21	4	20	4	1	1	20	1	2	1	0	0	20
	30歳代	28	10	6	10	1	-	1	5	23	2	1	0	2	2	24	4	1	0	0	0	23	3	0	1	1	0	23	5	23	4	2	1	23	3	2	0	0	0	23
	40歳代	76	37	10	20	4	2	3	20	56	15	9	4	4	2	57	14	6	0	0	0	56	8	5	6	0	0	57	13	63	8	3	2	63	6	5	1	0	1	63
	50歳代	81	20	20	31	1	-	9	21	60	12	6	1	6	4	62	15	3	1	0	0	62	7	3	7	2	0	62	16	65	9	4	3	65	6	8	1	1	0	65
	60歳代	127	61	12	49	-	-	5	32	95	20	6	2	9	6	97	21	7	4	0	0	95	14	1	17	0	0	95	17	110	11	5	1	111	8	8	0	0	0	111
	70歳代	292	127	34	97	9	3	22	81	211	52	24	12	21	17	213	53	15	6	3	0	215	27	12	29	4	2	218	58	234	36	18	13	237	35	12	5	1	2	237
	80歳以上	164	66	33	51	5	1	8	40	124	25	8	5	8	9	125	26	7	3	2	0	126	13	5	17	0	1	128	24	140	14	4	6	142	12	7	3	0	0	142
	無回答	12	1	3	2	2	-	4	3	9	2	0	0	0	1	9	2	1	0	0	0	9	1	0	2	0	0	9	2	10	1	0	0	11	2	0	0	0	0	10
予約有無	予約あり	664	292	94	213	20	5	40	190	474	124	54	25	46	38	481	126	37	16	3	0	482	72	24	73	5	2	488	115	549	72	33	22	555	66	34	8	1	1	554
	予約無し	173	67	31	60	2	1	12	19	154	9	2	1	5	5	156	12	4	1	2	0	154	3	3	9	2	2	154	28	145	19	4	5	146	9	12	3	1	2	146
検査有無	検査あり	209	79	37	76	2	3	12	209	0	133	56	26	51	43	9	138	41	17	5	0	8	75	27	82	7	4	14	78	131	58	24	8	133	47	26	3	1	0	132
	検査無し	628	280	88	197	20	3	40	0	628	0	0	0	0	0	628	0	0	0	0	0	628	0	0	0	0	0	628	65	563	33	13	19	568	28	20	8	1	3	568
レントゲン検査有無	検査あり	143	56	26	48	2	3	8	78	65	52	21	20	25	22	68	43	25	3	2	0	70	25	11	32	1	0	74	143	0	91	37	27	7	75	46	11	2	3	6
	検査無し	694	303	99	225	20	3	44	131	563	81	35	6	26	21	569	95	16	14	3	0	566	50	16	50	6	4	568	0	694	0	0	0	694	0	0	0	0	0	694

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		837	41	25	53	9	3	706	342	182	45	8	0	260	275	88	195	11	2	266
			31.3	19.1	40.5	6.9	2.3		59.3	31.5	7.8	1.4	-		48.2	15.4	34.2	1.9	0.4	
性別	男性	335	17	8	23	2	0	285	135	70	23	3	0	104	109	32	78	7	1	108
	女性	441	22	15	26	5	3	370	186	102	20	5	0	128	147	53	106	4	1	130
	無回答	61	2	2	4	2	0	51	21	10	2	0	0	28	19	3	11	0	0	28
			20.0	20.0	40.0	20.0	-		63.6	30.3	6.1	-	-		57.6	9.1	33.3	-	-	
年代	19歳以下	33	1	0	1	1	0	30	18	3	1	0	0	11	15	2	4	0	0	12
	20歳代	24	1	1	1	1	0	20	11	3	2	1	0	7	10	1	6	0	0	7
	30歳代	28	4	0	0	1	0	23	13	2	1	1	0	11	13	0	3	1	0	11
	40歳代	76	2	3	6	1	0	64	34	21	1	0	0	20	31	7	17	1	0	20
	50歳代	81	4	4	5	1	1	66	34	15	4	2	0	26	28	11	15	1	0	26
	60歳代	127	4	3	9	0	0	111	43	22	9	0	0	53	39	9	27	0	0	52
	70歳代	292	20	8	22	2	1	239	117	73	19	2	0	81	92	36	79	3	1	81
	80歳以上	164	5	5	9	2	1	142	67	40	8	2	0	47	44	21	41	5	1	52
	無回答	12	0	1	0	0	0	11	5	3	0	0	0	4	3	1	3	0	0	5
			-	100.0	-	-	-		62.5	37.5	-	-	-		42.9	14.3	42.9	-	-	
予約有無	予約あり	664	34	22	42	4	1	561	268	159	38	8	0	191	217	77	158	10	2	200
	予約無し	173	7	3	11	5	2	145	74	23	7	0	0	69	58	11	37	1	0	66
			25.0	10.7	39.3	17.9	7.1		71.2	22.1	6.7	-	-		54.2	10.3	34.6	0.9	-	
検査採血有無	検査あり	209	23	16	28	4	1	137	100	72	20	8	0	9	90	31	71	5	1	11
	検査無し	628	18	9	25	5	2	569	242	110	25	0	0	251	185	57	124	6	1	255
			30.5	15.3	42.4	8.5	3.4		64.2	29.2	6.6	-	-		49.6	15.3	33.2	1.6	0.3	
レントゲン検査有無	検査あり	143	41	25	53	9	3	12	81	41	13	3	0	5	73	17	45	3	1	4
	検査無し	694	0	0	0	0	0	694	261	141	32	5	0	255	202	71	150	8	1	262
			31.3	19.1	40.5	6.9	2.3		58.7	29.7	9.4	2.2	-		52.5	12.2	32.4	2.2	0.7	
			-	-	-	-	-		59.5	32.1	7.3	1.1	-		46.8	16.4	34.7	1.9	0.2	

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	CT、MRI。	整形外科	70歳代	女性
2	CT、レントゲン。	呼吸器内科	80歳以上	女性
3	CT。	呼吸器内科、外科	70歳代	女性
4	CT。	循環器内科、皮膚科	70歳代	男性
5	CT。	外科	60歳代	女性
6	CT。	脳神経外科	40歳代	女性
7	CT。	脳神経外科	50歳代	無回答
8	CT。	眼科、耳鼻咽喉科	80歳以上	女性
9	CT。	耳鼻咽喉科、皮膚科	60歳代	女性
10	CT。	泌尿器科	70歳代	男性
11	MRI。	消化器内科	60歳代	女性
12	MRI。	整形外科、脳神経外科、麻酔科	70歳代	男性
13	レントゲン、CT。	整形外科	80歳以上	女性
14	レントゲン。	呼吸器内科	70歳代	男性
15	レントゲン。	糖尿病内科、泌尿器科	80歳以上	無回答
16	レントゲン。	整形外科	60歳代	女性
17	レントゲン。	整形外科	60歳代	女性
18	レントゲン。	泌尿器科	30歳代	女性

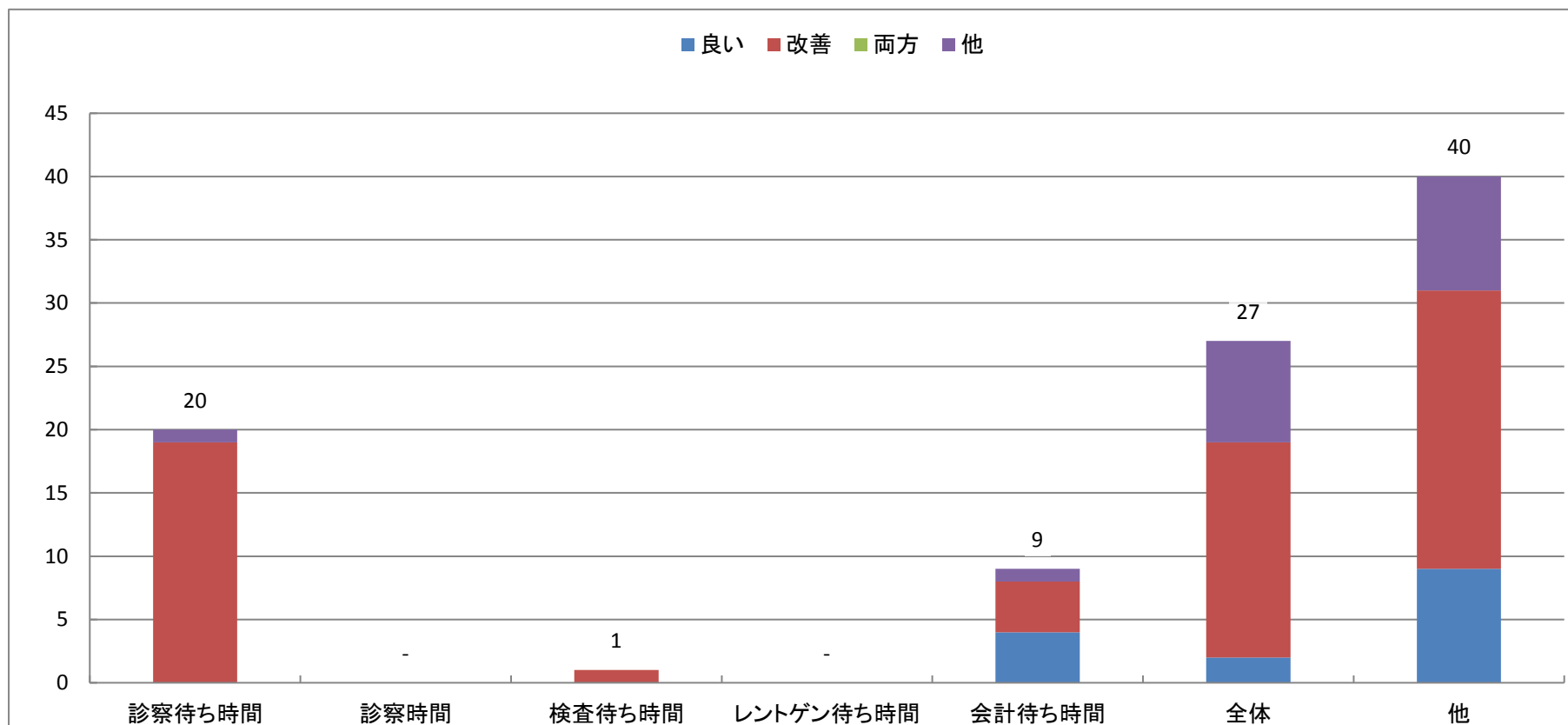
質問10 ①どのような検査をされましたか？（その他記載欄）

NO.	その他検査	受診科	年齢	性別
19	レントゲン。	泌尿器科	70歳代	女性
20	胃カメラ。	消化器内科	20歳代	女性
21	胃カメラ。	消化器内科	60歳代	女性
22	眼、耳。	耳鼻咽喉科	70歳代	女性
23	眼圧。	眼科	40歳代	女性
24	眼圧。	眼科	70歳代	女性
25	眼圧検査。	眼科	70歳代	男性
26	眼科系一式。	眼科	無回答	女性
27	眼底。	腎臓内科、眼科	70歳代	女性
28	眼底検査。	眼科	70歳代	女性
29	眼底検査。	眼科	80歳以上	女性
30	健診。	無回答	70歳代	女性
31	骨密度。	整形外科、耳鼻咽喉科	80歳以上	女性
32	視野。	眼科	70歳代	女性
33	聴力。	耳鼻咽喉科	80歳以上	女性
34	内視鏡。	消化器内科	80歳以上	女性
35	脳波。	神経内科	80歳以上	女性
36	脳波。	神経内科、脳神経外科	20歳代	男性

「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	0	0	0	0	4	2	9	15	15.5%
改善	19	0	1	0	4	17	22	63	64.9%
両方	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
他	1	0	0	0	1	8	9	19	19.6%
回答数	20	0	1	0	9	27	40	97	100.0%
構成比率	20.6%	0.0%	1.0%	0.0%	9.3%	27.8%	41.2%	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	改善	お昼をまたいで、11時予約で13時診察と言われていたとはいえ、やはり時間がかかるなあといった印象。	消化器内科	60歳代	男性	やや満足	満足	満足	無回答	満足
2	診察待ち時間	改善	とにかく長い。いつも1時間近くかかる(呼内に1時間、循環器に1時間)。	呼吸器内科、循環器内科	80歳以上	男性	不満	やや満足	無回答	無回答	満足
3	診察待ち時間	改善	眼科)形成)耳鼻科)婦人科。眼科が特に長い。	眼科	40歳代	女性	不満	不満	満足	満足	満足
4	診察待ち時間	改善	眼科の待ち時間が長すぎる。	整形外科、眼科	70歳代	女性	不満	やや不満	無回答	無回答	普通
5	診察待ち時間	改善	今日はリハビリで来たのですぐ呼ばれたが、診察があるときは、予約しても3時間待たされる日もある。少し不満に思う。	整形外科	80歳以上	女性	満足	無回答	無回答	無回答	満足
6	診察待ち時間	改善	市立病院ですし、診察までに時間が掛かるのは皆さん想定内だと思いますが、科目によっては待ち時間が長すぎだと思います。	形成外科	19歳以下	男性	普通	満足	無回答	無回答	満足
7	診察待ち時間	改善	主治医のいない患者については、時間の空いている先生に回して、診てほしいです。	外科	50歳代	女性	不満	満足	無回答	普通	普通
8	診察待ち時間	改善	受付の時間から、診察までの時間が長すぎます。	形成外科	80歳以上	女性	不満	満足	無回答	無回答	満足
9	診察待ち時間	改善	診察待ち時間について、2人目だったのに1時間以上待った。説明等がほしかった。	呼吸器内科	30歳代	女性	やや不満	満足	満足	満足	満足
10	診察待ち時間	改善	整形の待ち時間が長すぎる。	整形外科	80歳以上	男性	不満	普通	無回答	無回答	普通
11	診察待ち時間	改善	整形は混みすぎ。先生を多くしてほしい。	整形外科、泌尿器科	50歳代	女性	不満	やや満足	無回答	不満	満足
12	診察待ち時間	改善	整形外科、泌尿器科の待ち時間が長い。	外科	80歳以上	女性	普通	普通	無回答	無回答	やや満足
13	診察待ち時間	改善	設備が整っている点では良いが、診察までの時間が科により1時間以上かかる場合もある。	麻酔科	40歳代	女性	普通	やや不満	無回答	無回答	普通
14	診察待ち時間	改善	待つときは30分以上待つ(予約なしだから仕方ないけど)。	精神科	70歳代	女性	満足	満足	無回答	無回答	満足
15	診察待ち時間	改善	泌尿器・整形・眼科等の待ち時間はかなりかかっており、改善が必要だと思います。	呼吸器内科	70歳代	無回答	普通	満足	無回答	やや満足	普通
16	診察待ち時間	改善	婦人科が長い。	外科、産婦人科	40歳代	無回答	不満	満足	普通	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	予約しているのに、待ち時間が2時間もあるのはなぜか。諦めてはいるが、納得はいかない。	整形外科	70歳代	女性	不満	普通	無回答	無回答	満足
18	診察待ち時間	改善	予約しても時間が長い。	整形外科	60歳代	女性	やや不満	普通	無回答	普通	普通
19	診察待ち時間	改善	予約をした時間に診察してもらえないので、予約の意味がない。	産婦人科	30歳代	女性	やや不満	普通	やや不満	無回答	やや不満
20	診察待ち時間	他	9:30の予約だが、1時間半くらいかかると聞いていたので、そんなに不満ではない。	脳神経外科	80歳以上	女性	普通	満足	無回答	やや満足	満足
21	検査待ち時間	改善	検査時に待つので診察まで時間がかかる。	放射線診断科	70歳代	女性	普通	普通	無回答	普通	普通
22	会計待ち時間	改善	会計の機械を増やしてほしいなと思います。	小児科	19歳以下	男性	満足	普通	無回答	無回答	やや満足
23	会計待ち時間	改善	会計番号の下に金額が書いてあれば、もっとスムーズになると思う。	循環器内科	80歳以上	男性	やや不満	満足	やや満足	やや満足	不満
24	会計待ち時間	改善	自動精算機を増やしてほしい。	糖尿病内科、皮膚科	50歳代	男性	不満	やや満足	普通	無回答	満足
25	会計待ち時間	改善	年配には会計の機械は困る。難しく感じる。	皮膚科	80歳以上	男性	普通	やや満足	無回答	無回答	やや満足
26	会計待ち時間	他	自動精算機に行く前に金額がわかれば、機械を取らず迷惑をかけなくてすむ。	麻酔科	80歳以上	男性	やや満足	普通	無回答	無回答	無回答
27	会計待ち時間	良い	ようやく会計システムにも慣れてきた。導入されて速くなったと思う。	眼科	60歳代	女性	満足	満足	無回答	無回答	満足
28	会計待ち時間	良い	会計システムになって、待たされることが減った。	呼吸器内科	40歳代	女性	普通	満足	無回答	無回答	満足
29	会計待ち時間	良い	会計については、すぐ窓口で行ってもらえるので助かっている。	整形外科	80歳以上	女性	満足	無回答	無回答	無回答	満足
30	会計待ち時間	良い	支払いが機械で出来るので、早くていいです。	小児科	19歳以下	男性	やや満足	満足	無回答	無回答	満足
31	全体	改善	たまに、待ち時間が人数に比べ長いときがある。	精神科	50歳代	男性	やや不満	やや満足	無回答	無回答	満足
32	全体	改善	もう少し早くしてほしい。1日がかりになってしまう。	眼科	70歳代	女性	不満	普通	無回答	無回答	普通

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	改善	月曜日は混む。仕方ないと思っている。	泌尿器科	70歳代	男性	満足	満足	満足	無回答	満足
34	全体	改善	今回は早かったのですが、11時以降は待ち時間が長く、機械がもう1台あったらとも思います。	整形外科	70歳代	女性	満足	満足	無回答	無回答	満足
35	全体	改善	今日は早いですが、予約時間から1時間平気で待たされることもあるので、意味がない予約はいらないと思います。	耳鼻咽喉科	40歳代	男性	普通	やや不満	無回答	無回答	普通
36	全体	改善	今日は早かったが、いつもはもっとかかっている。	泌尿器科	70歳代	男性	普通	満足	普通	普通	満足
37	全体	改善	最初は整形ですんなり終わって、ついでだからと「混んでない」と言われた外科にもかかったが、そう言われたのに2時間待たされた。それにガッカリした。	外科、整形外科	70歳代	男性	不満	満足	無回答	無回答	満足
38	全体	改善	自動再来機を朝イチに稼働させてほしい。なぜ並ばせるのか。	呼吸器内科、循環器内科	80歳以上	女性	無回答	普通	無回答	無回答	無回答
39	全体	改善	受診する科によって、待ち時間はまちまち。仕方ない。	脳神経外科	80歳以上	女性	不満	やや満足	無回答	やや満足	やや満足
40	全体	改善	初診の時は2～3時間待った。	耳鼻咽喉科	50歳代	男性	やや満足	やや満足	無回答	無回答	普通
41	全体	改善	診査時によって、まちまちで一概に言えないが、1時間以内だと良いと思います。	泌尿器科	80歳以上	男性	普通	普通	満足	無回答	無回答
42	全体	改善	診療にもよるが、遅い時間帯ほど待ち時間が長くなるようだ。何らかの対策が必要では。	整形外科	60歳代	男性	満足	満足	無回答	満足	満足
43	全体	改善	全体的に、もう少し待ち時間が短くなればいい。待ち時間が長いですが、診察は短い。	眼科、泌尿器科	80歳以上	男性	やや不満	普通	無回答	無回答	やや不満
44	全体	改善	待ち時間がとにかく長い。この前は検査が終わってから3時間。	脳神経外科	70歳代	男性	やや不満	普通	無回答	無回答	無回答
45	全体	改善	待つ時と待たない時の差が大きい。	整形外科	60歳代	女性	満足	満足	無回答	無回答	やや満足
46	全体	改善	待つ時と待たない時の差が大きい。疲れてしまう。	呼吸器内科	80歳以上	女性	満足	満足	満足	無回答	やや満足
47	全体	改善	短いと嬉しい。	脳神経外科	40歳代	女性	不満	満足	やや満足	やや満足	満足
48	全体	他	この混み様では仕方がないですね。	眼科	80歳以上	女性	やや不満	普通	普通	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	これからも待ち時間が短縮されるよう、努力して下さると嬉しいです。	外科、産婦人科	40歳代	女性	やや不満	やや満足	無回答	満足	満足
50	全体	他	初診だったので、待ち時間が長いのは仕方ないと思っています。TELでの予約や、順番が来たら携帯で呼び出してくれるなどのサービスがあれば、もっとよいかと思います。	皮膚科	40歳代	女性	やや不満	満足	無回答	無回答	満足
51	全体	他	総合病院なので、ある程度の待ち時間は、仕方ないと思っている。	消化器内科	60歳代	女性	普通	満足	無回答	無回答	満足
52	全体	他	待ち時間は少し長いと感じましたが、仕方のないことです。	眼科	20歳代	男性	普通	満足	無回答	無回答	普通
53	全体	他	大きな病院なので、待ち時間は覚悟して来ているので。仕方ないと思います。	消化器内科、皮膚科、泌尿器科	80歳以上	男性	普通	満足	満足	無回答	やや満足
54	全体	他	特に不満はない。時間については、こんなもんだと思って待つしかない。	心臓血管外科	80歳以上	男性	満足	満足	やや満足	無回答	満足
55	全体	他	予約しないで来ているときは、待つと思って来ています。	皮膚科	80歳以上	女性	普通	満足	無回答	無回答	満足
56	全体	良い	なし、いつも親切です。	皮膚科	60歳代	男性	満足	満足	無回答	無回答	満足
57	全体	良い	今日は全体的に早かったです。	泌尿器科	50歳代	男性	満足	満足	満足	無回答	満足
58	他	改善	9階のイスのクッションが硬く、座りづらい。	整形外科、脳神経外科、麻酔科	70歳代	男性	やや満足	やや満足	満足	やや満足	やや満足
59	他	改善	MRIの着替えの際にロッカーの鏡が、ものすごく高い位置にあって意味がない。イスを使って見ろということなのか。改善が必須だと感じる。	整形外科	70歳代	女性	不満	満足	無回答	不満	満足
60	他	改善	スターボックスを入れてほしい。	心臓血管外科	70歳代	女性	普通	普通	普通	無回答	普通
61	他	改善	ニチイの人の態度が嫌いです。改めてほしいです。その他にもニチイの人は、私の名前は『モリセ シオリ』なのに、『セリモ シオン』と間違えました。ニチイの人の上から目線に腹が立ちます。良い人も中にはいます。	外科	40歳代	無回答	やや不満	満足	やや満足	無回答	やや満足
62	他	改善	ベンチが無い。路上駐車が気になる。ロードヒーティングにしてほしい。改善されないから、アンケートには答えない。	無回答	60歳代	男性	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答
63	他	改善	医師が少ない。せっかく良い医師なのに力が発揮できない。	腎臓内科	無回答	無回答	やや不満	やや不満	普通	無回答	普通
64	他	改善	鉛筆がとがりすぎてこわいです。	精神科	19歳以下	女性	満足	やや満足	無回答	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
65	他	改善	会計の待ち行列が長い時があった。その日の料金が先に分かれば、準備して待てるのに。	麻酔科	80歳以上	男性	普通	満足	無回答	無回答	無回答
66	他	改善	会計の列が長くなっても、ついている人が誘導しない。手すりをつけてほしい。手すりのあるところに、イスや自販機を置いている。アンケートをしても、改善されていない。	無回答	70歳代	男性	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答
67	他	改善	看護師の採血の技術が低い。いつも納豆粒くらいの血の塊ができる。	循環器内科	70歳代	男性	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答
68	他	改善	機械の会計は年寄りには優しくない。人との対面でした方がよい。	循環器内科	80歳以上	女性	不満	満足	無回答	無回答	普通
69	他	改善	採血のチーフマネージャーが、順序よく説明できていない。信頼して来ているので、対応に注意してほしい。	泌尿器科	80歳以上	男性	不満	満足	満足	無回答	満足
70	他	改善	傘や杖を置くスペースを、もっと増やしてほしい。	整形外科	70歳代	男性	普通	普通	無回答	無回答	満足
71	他	改善	自動精算機に職員を配置されているが、混んでいる時は、全く機能していない。職員が高齢の方へ説明するのは、もう少しやさしくても良いと思う。	整形外科	50歳代	女性	普通	普通	無回答	無回答	普通
72	他	改善	自分の番号が電光掲示板から消えてしまう。わからなくなる。	消化器内科	70歳代	男性	普通	普通	普通	普通	普通
73	他	改善	初診のときの待ち時間が長く、どの程度待つのかを誰に聞けばよいのかもわからず困った。最初は長い待ち時間をひたすら座って待っていなければならないと思ったので、席をはずしても良いことをわかりやすくしてほしい。	精神科	30歳代	女性	やや満足	やや満足	無回答	無回答	満足
74	他	改善	診察室の前の通路が、もう少し広いといいです。	呼吸器内科	80歳以上	女性	満足	普通	やや満足	やや満足	満足
75	他	改善	先生の対応に不満がある。	整形外科	80歳以上	男性	やや不満	不満	無回答	無回答	無回答
76	他	改善	待ち時間ではないが、正面玄関の身障者駐車スペースに、普通車が止まっているのを注意してほしい。	無回答	70歳代	男性	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答
77	他	改善	待ち時間ではないのですが、駐車場の金額において説明がなく、病院で100円、駐車場で600円とられました。診察券の提示忘れてでしたが、院内で払う時に言ってくれば……。	泌尿器科	19歳以下	男性	満足	満足	無回答	無回答	満足
78	他	改善	脳神経外科のドクターが不快だった。待ち時間、対応含め、もうかからないと決めた。	脳神経外科、泌尿器科	70歳代	男性	やや満足	不満	無回答	無回答	普通
79	他	改善	病院の敷地内は禁煙なのだが、すぐそばでタバコを吸っている人がいる。敷地外とはいえ、敷地内のすぐそばなので煙がくる。心臓が悪いので、とても困る。	無回答	80歳以上	女性	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答
80	他	他	アンケートがめんどくさい。	皮膚科	19歳以下	男性	普通	満足	無回答	無回答	やや満足

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
81	他	他	バスの都合上、基本予約時間より30～60分早く着くように心掛けているので、あまり参考にならないかと思います。待つのが苦じゃない工夫をしているので、対応等にも不満は無いです。	精神科	20歳代	女性	普通	満足	無回答	無回答	満足
82	他	他	何度か通院していますが、曜日により患者様が多かったり少なかったりで、こちらも勉強して、次の曜日を決めようかな。やはり容体の悪い方を優先させないとね。	整形外科	70歳代	女性	普通	普通	無回答	無回答	やや満足
83	他	他	会計は、人になりたい。	循環器内科、整形外科	70歳代	男性	普通	満足	無回答	満足	普通
84	他	他	今日はあまり混んでいなかったです。	泌尿器科	50歳代	女性	普通	無回答	普通	無回答	普通
85	他	他	今日は予約診察・手術だったので、とてもスムーズでした。でも以前子どもがかぜ症状で受診した時は、1時間以上待った上に、診察対象とならない旨の対応をされ、他のクリニックに回らざるを得なかったことがありました。とても具合が悪く、子どもも辛かったので、このアンケートが基となり、このようなケースが改善されることを望みます。	形成外科	40歳代	女性	満足	満足	満足	無回答	満足
86	他	他	診察なし、リハビリのみ。	整形外科	50歳代	女性	無回答	無回答	無回答	無回答	普通
87	他	他	待ち時間はいつも「こんなもんだろう」という気である。	泌尿器科	70歳代	女性	普通	満足	無回答	無回答	満足
88	他	他	特に不満はありません。皆さん待つ時間は同じだと思うので。診察が大事だと思います。	精神科	40歳代	女性	やや満足	満足	無回答	無回答	やや満足
89	他	良い	Dr.の前に、看護師さんに詳しい経緯を説明した。親切で満足でした。そのおかげか、Drとは2～3分で終わった。	泌尿器科	70歳代	男性	やや満足	満足	満足	満足	満足
90	他	良い	いつもありがとうございます。	神経内科	30歳代	女性	満足	満足	満足	無回答	満足
91	他	良い	いつもお世話になっております。ありがとうございます。	泌尿器科	19歳以下	男性	満足	満足	無回答	無回答	無回答
92	他	良い	お気遣い有難うございます。	皮膚科	40歳代	女性	普通	普通	無回答	無回答	満足
93	他	良い	医師の患者に対する態度は、とてもよかった。優しく親しみが持てた。ありがとうございました。	形成外科	80歳以上	女性	不満	満足	無回答	無回答	満足
94	他	良い	何十年も通っているが、昔の病院の頃と比べたらはるかに良くなった。	消化器内科	80歳以上	女性	満足	満足	無回答	無回答	やや満足
95	他	良い	会計の機械に人がいてくれて助かる。いないと、わからなくて時間がかかってしまう。	泌尿器科	70歳代	女性	やや満足	やや満足	満足	普通	やや満足

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
96	他	良い	心臓の医師は素晴らしい。職員も良い人ばかり。	脳神経外科	70歳代	男性	やや不満	普通	無回答	無回答	無回答
97	他	良い	前よりずっと良くなった。	整形外科	80歳以上	女性	やや満足	満足	無回答	無回答	やや満足

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

集計使用欄 1,9,1,1,0

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、何卒よろしくお願ひ申し上げます。

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。
質問 2 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 3 何科を受診されましたか? (複数回答可)
質問 4 診察のご予約をされましたか?
【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?
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?
質問 7 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 8 医師の診療時間はどのくらいでしたか?
質問 9 医師の診療時間についてはいかがでしたか?

設問は、裏面にもございます。ご協力ください。

《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?
【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?
【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?
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頂いた情報は、「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。