



外来待ち時間調査の結果について

平成29年7月24日～26日実施

平成 29 年度 待ち時間調査結果の概要

サービス向上委員会

○調査実施期間：平成 29 年 7 月 24 日（月）～26 日（水）（8 時 40 分～14 時 30 分：5 時間 50 分）

○有効回収数：873 件（1,200 枚配布）[P. 5]

I) 調査概要

アンケート回答者の年齢構成は、全体の 65.4%が 60 歳以上で、前回調査よりも 5.4%減少、60 歳未満の方は 4.8%増で前回同様に高齢の患者層が多いが、徐々に 60 歳未満の患者も増加傾向となっている。[P. 6]

受診科は、昨年同様、眼科、整形外科、泌尿器科に受診された方が約 3 割を占めており、さらに消化器内科と精神科を加えた 5 診療科で全体の 5 割弱となり、これらの診療科の受診患者さんが多かった事がわかる。[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。

各項目の満足率については、「診察までの待ち時間」は 29.6%（前回比較 5.9%減）[P. 9]、「医師の診療時間」は 53.0%（同 4.8%減）[P. 10]、「検査の待ち時間」は 45.4%（同 7.4%減）[P. 11]、「レントゲン検査の待ち時間」は 51.9%（同 9.5%減）[P. 12]、「会計の待ち時間」は 45.6%（同 1.3%減）[P. 13]であり、全項目において満足度が減少している結果となった。

ここに、満足度が「普通」までを加えると、「診察までの待ち時間」は 77.5%（前回比較 1.4%減）[P. 9]、「医師の診療時間」は 96.1%（同 0.9%増）[P. 10]、「検査の待ち時間」は 87.9%（同 3.3%減）[P. 11]、「レントゲン検査の待ち時間」は 93.0%（同 3.2%減）[P. 12]、「会計の待ち時間」は 91.2%（0.6%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わかる。また、今回は検査とレントゲンの待ち時間に関する満足度低下が大きく現れており、特に検査の待ち時間に関しては不満の割合も増えてきていることから、要因分析及び対策が必要と思われる。その他の部署においては、問題ない（普通以上）と捉えられている方が、9 割を超えており、ほぼ良好な結果であったと言える。

Ⅲ) 待ち時間別集計（「実際の待ち時間」に関する調査結果）

昨年度までは時間が進むにつれて 30 分以上の待ち時間が増えていき、11 時台で 60%以上の方が「30 分以上」の待ち時間となっている状況だったが、今年度は、10 時台の待ち時間 30 分以上が約 50%で前年度対比 10.3%増となり、11 時台の割合は 42.8%と減少傾向となった。[P. 15]

「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わかる。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、前年度の不満割合は 51.1%だったが、今年度は 60.6%と 1 割増えており、この対象患者数が全体の 8.9%57 名となっている。[P. 16]

今年度の結果としては、全体的にみて「不満」の割合は大きく変化していないが、「満足」が 4.7%減少しており、改善検討が必要と思われる。

「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 15%に留まっている。しかし、60 分を超えると 4 割弱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 206 名の 24.3%（50 名）に当たる。予約外が前年よりも多いためか、2 時間以内の待ち時間であればしかたないと思われる方の割合が前年よりも 1 割増えており、新病院になってから 3 年経過し総合病院に対する予約外受診における待ち時間の許容が増えている傾向にある。

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、患者さんの満足率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 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。しかも、前回比較でみると、この設問全体の満足割合が、前回調査の 4.8%減少したが、不満割合も 0.9%減少する結果となった。[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 53.4%の患者さんが呼ばれており、患者さんも概ね満足されている結果であったが、15 分を超えると 19.3%（前回 14.1%）、30 分を超えると 43.2%（前回 44.4%）の方が不満と感じられているので、検査の待ち時間としては 15 分以内が満足の目安であることがわかる。しかしながら、15 分以内に検査に呼ばれているという結果が前年度 62.3%に対し、今年度 53.4%と 1 割減少しており、この結果が全体の満足度にも影響していると考えられる。[P. 19]

「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 65.8%(前回 73.4%)の患者さんが呼ばれており、患者さ

人も概ね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わかる。この傾向は前回調査と同様であるが、今年度は前年度0名であった120分以内が4名となっており、さらに15分以内の割合も前年度は73.4%であったが、今年度は65.8%と悪化傾向にある。[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9割の患者さんが呼ばれており、患者さんもほぼ満足されている結果であったが、15分を超えると不満が増えてくる傾向にあることがわかる。特に15分を超える人数が、前回調査では72名だったのに対し、今回の調査では52名と20名減の結果となっており、改善が見られる。[P. 21]

会計に関しては、本調査業務の受託業者である（株）ニチイ学館へ業務委託をしており、同社は、自動精算機前に長く並ばないように計算を出す上限を定めたり、患者対応等で計算が出せない状況が続いたりする場合は必ずヘルプに入るように対応した。しかし、まとまって患者さんが会計に来た場合は、自動精算機前に長く並び、待ち時間が15分以上になるケースや、今年度より自動精算機前の案内が不在になったことから、患者さんへの案内不足により患者さん1人当たりの精算時間が長くなったり、自動精算機が詰まったりする等のトラブルも多く発生するなどの影響もあった。

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、「診察までの待ち時間の緩和」と不満が増加している「検査の待ち時間緩和」が重要課題であることがわかる。

IV) 部署・検査内容別集計

回答者の予約割合としては、75.6%の方が予約診療という結果であり、前回同様に予約診療が推進されていることが分かる。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、眼科、泌尿器科、整形外科、消化器内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、産婦人科（50.0%、前回14.2%）、精神科（38.4%、前回31.3%）、眼科（35.9%、前回32.4%）となっている。不満割合が多かった、婦人科、精神科、眼科はいずれも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、回転の良い診療科と時間がかかる診療科との違いを分析してみることも有用かと思われる。[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207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

ることがわかる。それは、「予約なし」の患者さんのやや不満・不満の割合が 32.0%で、同じく待ち時間 60 分超の患者さんの割合が 41.1%であることから見て取れる。また、前は 60 分超の待ち時間の患者さんが 74 名だったのに対し、今回は 85 名となっており、予約なしの患者さんの待ち時間が増している事がわかる。これに伴い不満割合が、前回の 29.8%から 2.2%増加していると思われる。[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。これは前回調査から微増しており、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、313 名 [P. 11] で全体の 4 割弱となっている。そのうち、85.7%の患者さんは待ち時間が 30 分以内となっており、87.9%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、血液等の検査については、30 分以内が待ち時間の許容範囲と見ている患者さんが多いということがわかり、この結果は、前回調査とほぼ変わらない傾向となっている。[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、158 名 [P. 12] で全体の 2 割弱となっている。そのうち、90.6%の患者さんは待ち時間が 30 分以内となっており、同じく 93.0%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検査についても、30 分以内が待ち時間の許容範囲と見ている方が多いことがわかり、この結果は前回調査とほぼ変わらない傾向となっている。検査内容からみると、MRI の満足度が低くなっており、満足度普通以上が前年度よりも 8.4%悪化していることから、要因分析が必要と考えられる。[P. 33-34]

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。

なお、前回の調査から質問項目として追加した『質問 6：待ち時間についての職員対応（声掛け・説明）がありましたか？』について、「声掛けがあった」と回答された方は、全体 816 名のうち 322 名、39.5%であった。この設問は、アンケート対象者全員に対して聞いているので、待ち時間が無かったために声掛けしていないケースがあることを考えると、高い頻度で声掛けが実行されたと言える。前回の待ち時間調査の結果を受け、待ち時間に対する声掛けを行っており、仮に待ち時間 30 分以内の患者さん 356 名を除いた場合に、残る患者さんの 7 割に声掛けをしたことになる。今回の結果及び今後の待ち時間緩和として、予約患者さんには 30 分未満のうちに声を掛け、予約外の患者さんにも 60 分未満のうちに声掛けをすると、不満となる方がさらに減少するのではないかとと思われる。[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について、改善に関する主なご意見としては、診察までの待ち時間に関する要望 8 件（前回 16 件から 8 件減少）、会計待ち時間に関する要望 15 件（前回 18 件から 3 件減少）、その他施設に関する要望 11 件（前回 22 件から 11 件減少）が寄せられた。[P. 44]

診察までの待ち時間に関する改善希望については、当日受診した診療科に係らずご意見をいただいております、8 件中眼科、循環器内科、整形外科に関するご意見が各 2 件あり、「予約外での待ち時間案内が不足している。」や「予約なのに長く待たされる。」とのご意見が寄せられていた。この結果により、予約外である場合には、予めおおよその時間を伝える、検査を行った場合には検査結果が出るまでに最低でもこのくらいかかる等の目安を伝えることにより見通しや安心感を与えることができると思われる。また、現在行われている、待ち時間に対する声掛けも、前述のような患者さんからの要望が多い項目に絞って確実に声掛けをすることにより、対応者の負担軽減を図りつつ、効率よく患者さんの待ち時間に対する不安や不満を緩和できるものとする。[P. 45]

会計の待ち時間については、15 件中 4 件（前回 18 件中 7 件）が「自動精算機の台数を増やして欲しい」という要望になっているが、前年に比べ半減しており、患者さん自身が操作に慣れてきたことや貼り紙、声掛けが功を奏し、番号が出る前に並ぶ方のクレームが減少した可能性が考えられる。次に、料金計算自体の迅速化を求める声が 12 件と多く、診療が終わって疲れているところを待たされたくないという意見が多く見受けられた。また、(株)ニチイ学館は、スタッフ内で料金計算迅速化を図るべく改善を図っており、7 月の調査実施時期より、待ち時間は減少している。[P. 46]

検査の待ち時間については、採血の待ち時間が長いとする意見が 6 件中 3 件あり、時間がかかっている際の声掛けなど、工夫が必要と思われる。[P. 45-46]

全体的には、今回の調査結果により、前年よりも良いという件数が 6 件から 12 件と 6 件増え、改善要望件数が前年の 12 件から 15 件と 3 件増加した。「スタッフの対応に満足している。」や「きれいな病院で素晴らしい。」というご意見も寄せられる一方、待ち時間に関して苦痛と感じられている意見も多く寄せられており、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, 47-49]

今回の調査結果より、会計の待ち時間については改善がみられたが、診察までの待ち時間や検査待ち時間においては更なる改善が必要であるという結果がみえた。また、患者さんへの声掛けにより、待ち時間がゆとりの時間になることがあるということもご意見から気付かされるなど、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。

小樽市立病院 様



平成29年度 外来待ち時間に関するアンケート調査報告書

【平成29年9月】

株式会社ニチイ学館

ニチイ 札幌支店

目次

I. 調査概要	P	4
II. 調査結果	P	8
III. 待ち時間別集計	P	14
IV. 部署・検査内容別集計	P	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	53

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

H29.7.24 ~ H29.7.26

(H28年度)
H28.7.25 ~ H28.7.27

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： 873 枚
回収率： 72.8%

(H28年度)
アンケート配布数： 1,200 枚
回収数： 869 枚
回収率： 72.4%

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」

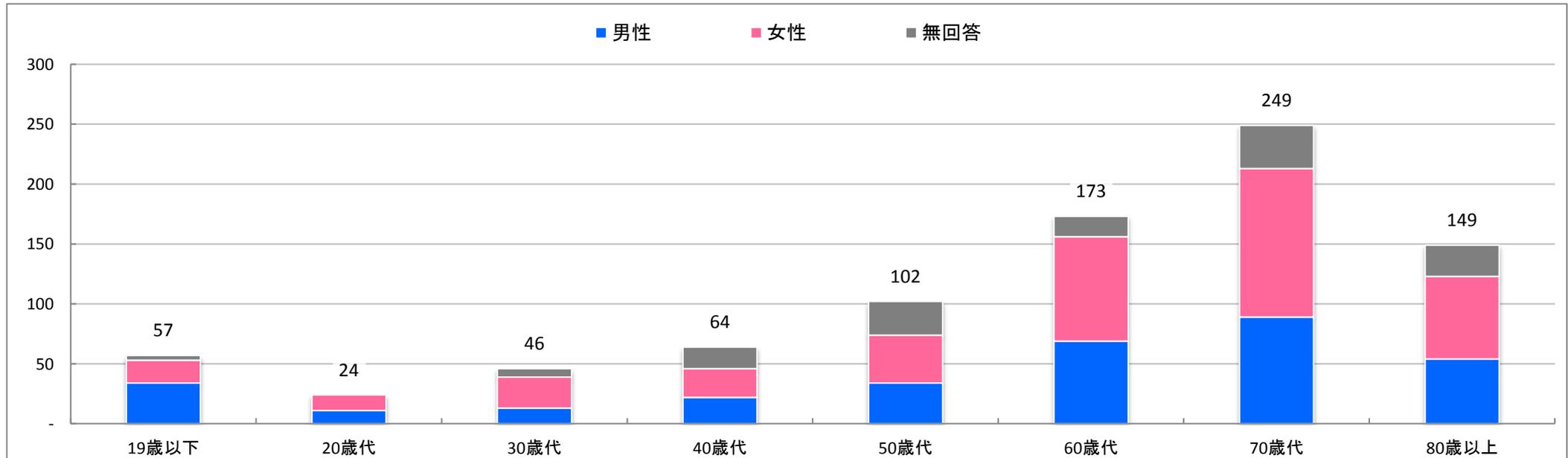
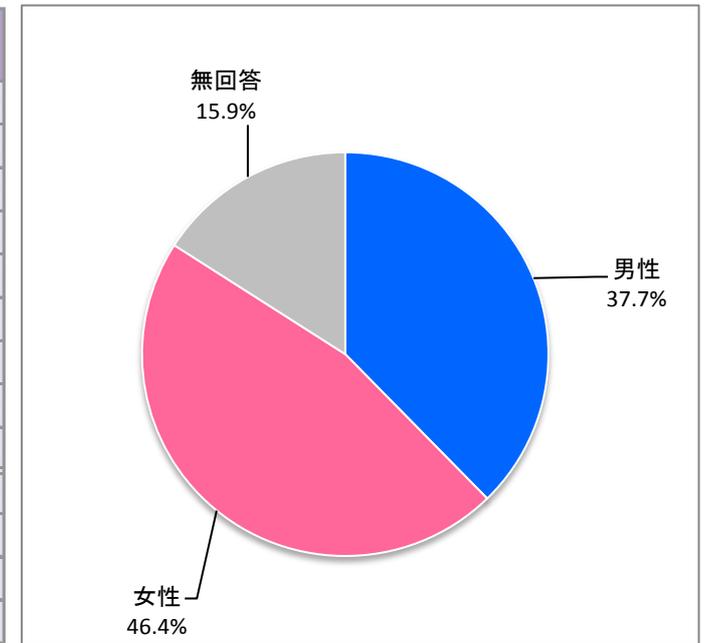
- ・質問4の回答が“空白”で、関連する質問(①②)が無回答のデータは“予約無し”にメンテナンス
- ・質問4の回答が“予約無し”および“空白”で、関連する質問(①②)に回答がある場合は“予約あり”にメンテナンス

「質問10 採血など(レントゲン除く)検査の有無」、「質問11 レントゲン検査有無」

- ・質問10(11)の回答が“空白”で、関連する質問(①~③)が無回答のデータは“検査無し”にメンテナンス
- ・質問10(11)の回答が“検査無し”および、“空白”で、関連する質問(①~③)に回答がある場合は“検査あり”にメンテナンス

7.回答者構成-① 患者さんの「年齢」×「性別」

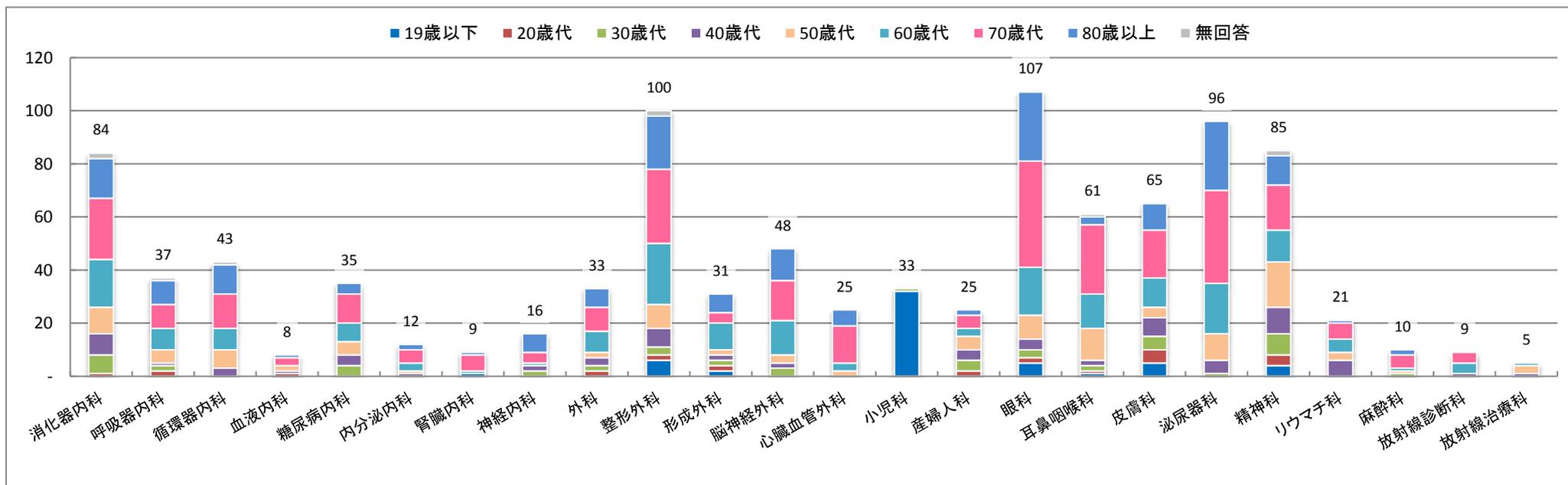
年齢	性別			合計	比率(%)	【H28年度】 合計	【H28年度】 比率(%)
	男性	女性	無回答				
19歳以下	34	19	4	57	6.5%	55	6.3%
20歳代	11	13	-	24	2.7%	26	3.0%
30歳代	13	26	7	46	5.3%	39	4.5%
40歳代	22	24	18	64	7.3%	58	6.7%
50歳代	34	40	28	102	11.7%	72	8.3%
60歳代	69	87	17	173	19.8%	162	18.6%
70歳代	89	124	36	249	28.5%	247	28.4%
80歳以上	54	69	26	149	17.1%	207	23.8%
無回答	3	3	3	9	1.0%	3	0.3%
合計	329	405	139	873	100.0%	869	100.0%
比率(%)	37.7%	46.4%	15.9%	100.0%			
【H28年度】合計	378	430	61	869			
【H28年度】比率(%)	43.5%	49.5%	7.0%	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	-	-	-	-	-	-	1	-	-	6	2	-	-	32	-	5	1	5	-	4	-	-	-	-	1	57	5.6%
	20歳代	1	2	-	1	-	-	-	-	2	2	2	-	-	-	2	2	1	5	-	4	-	-	-	-	-	24	2.4%
	30歳代	7	2	-	-	4	-	-	2	2	3	2	3	-	1	4	3	2	5	1	8	-	1	-	-	1	51	5.1%
	40歳代	8	1	3	1	4	1	-	2	3	7	2	2	-	-	4	4	2	7	5	10	6	-	1	1	1	75	7.4%
	50歳代	10	5	7	2	5	1	-	-	2	9	2	3	2	-	5	9	12	4	10	17	3	1	-	3	1	113	11.2%
	60歳代	18	8	8	-	7	3	1	1	8	23	10	13	3	-	3	18	13	11	19	12	5	1	4	1	2	192	19.0%
	70歳代	23	9	13	3	11	5	6	4	9	28	4	15	14	-	5	40	26	18	35	17	6	5	4	-	3	303	30.0%
	80歳以上	15	9	11	1	4	2	1	7	7	20	7	12	6	-	2	26	3	10	26	11	1	2	-	-	-	183	18.1%
	無回答	2	1	1	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	-	-	-	-	2	11	1.1%
	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	100.0%
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%		
【H28年度】合計	63	26	51	-	-	-	-	13	40	93	28	53	21	19	23	93	80	72	130	80	-	10	5	6	3	909		
【H28年度】比率(%)	6.9%	2.9%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	4.4%	10.2%	3.1%	5.8%	2.3%	2.1%	2.5%	10.2%	8.8%	7.9%	14.3%	8.8%	0.0%	1.1%	0.6%	0.7%	0.3%	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。
 ※H28年度の数字について、昨年の回答項目から「内科」が外れたことで、昨年の報告書内容から合計回答数及び回答比率が変動しております。



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(H29年度)				前回(H28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	143	29	172	20.3%	173	38	211	25.1%
やや満足	66	13	79	9.3%	76	12	88	10.5%
普通	308	98	406	47.9%	292	73	365	43.3%
やや不満	87	38	125	14.7%	77	33	110	13.1%
不満	38	28	66	7.8%	49	19	68	8.1%
有効回答数	642	206	848	100.0%	667	175	842	100.0%
無回答	18	7	25		19	8	27	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

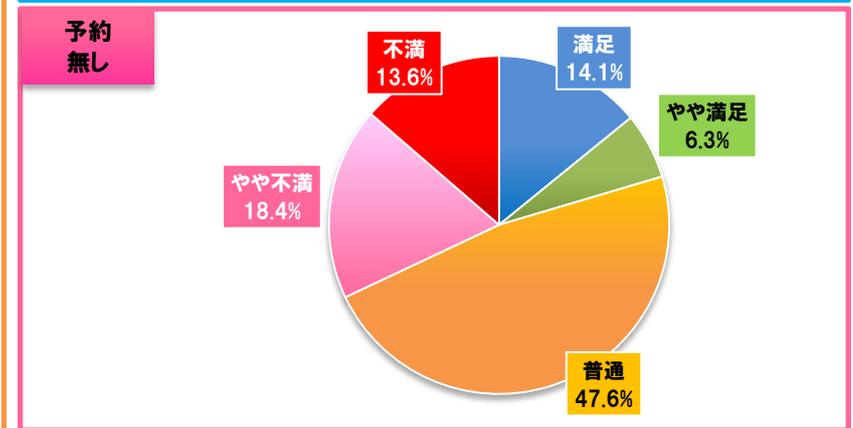
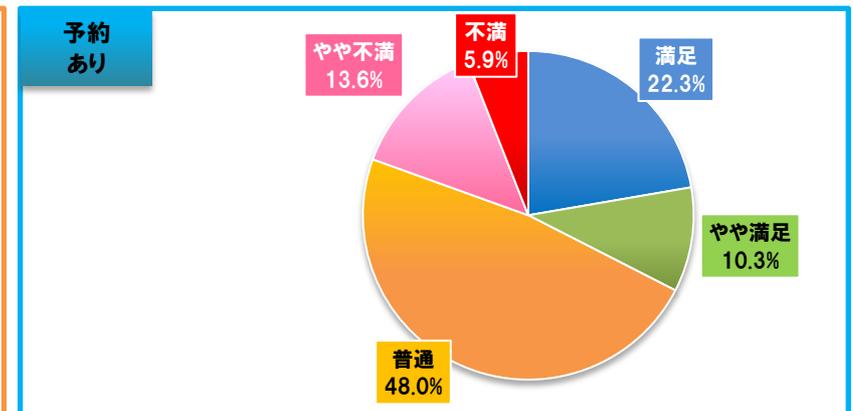
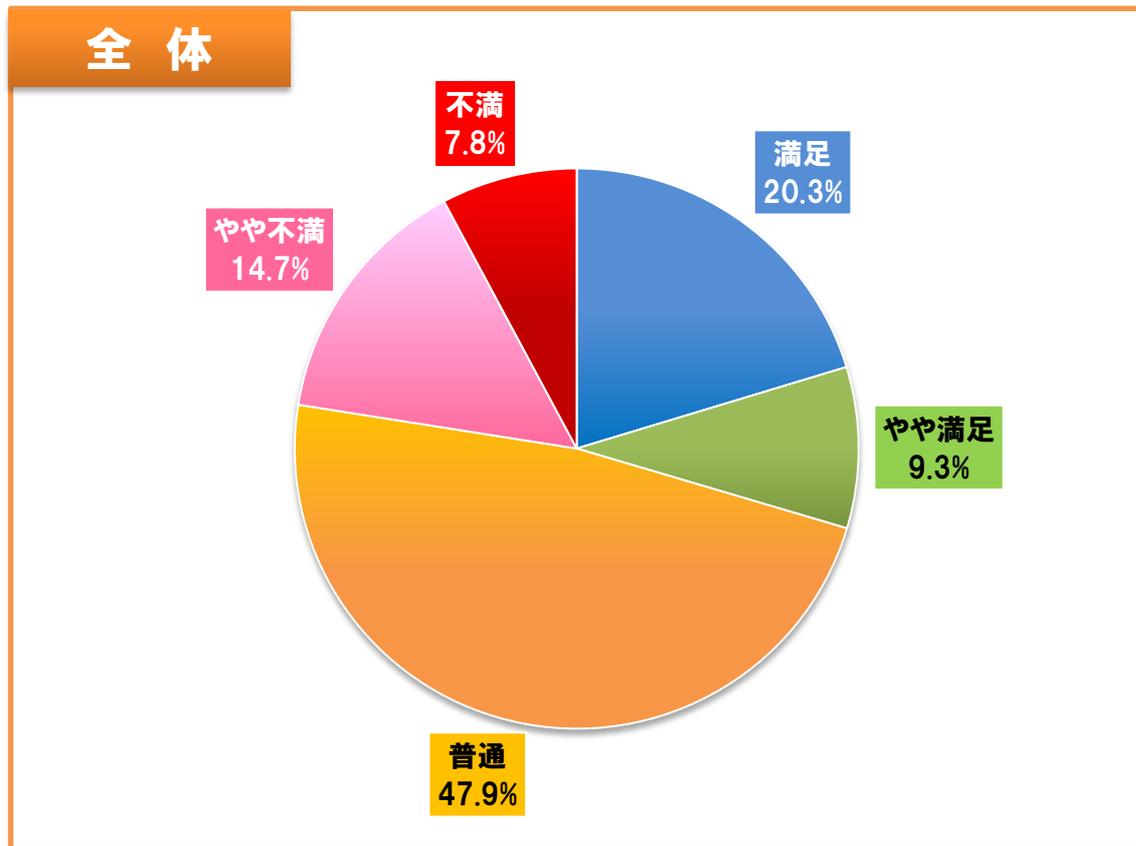
Ⅱ-1 質問7 診察までの待ち時間についてはいかがでしたか？

満足率

前回との差異

29.6% ▲ 5.9%

(前回：35.5%)



Ⅱ-2 質問9 医師の診療時間についてはいかがでしたか？

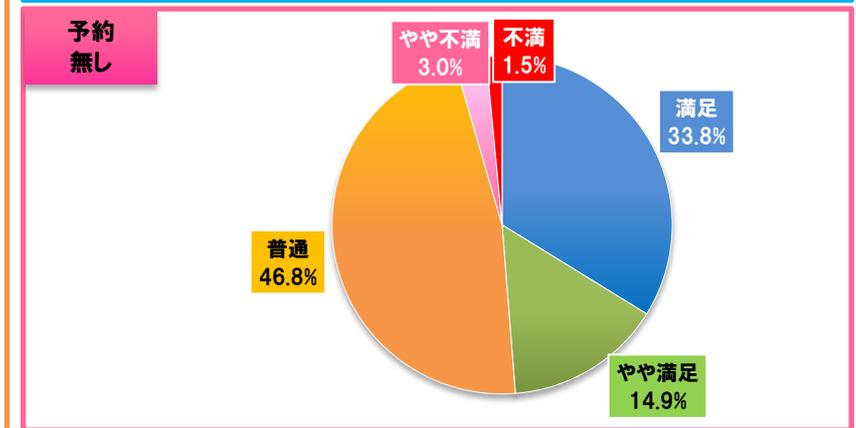
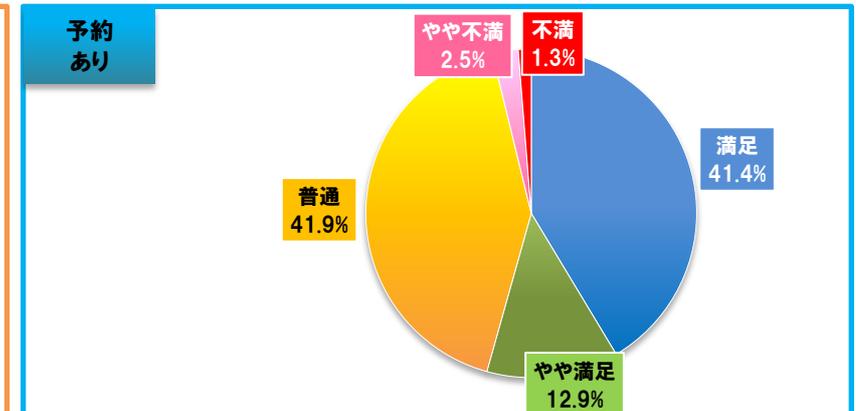
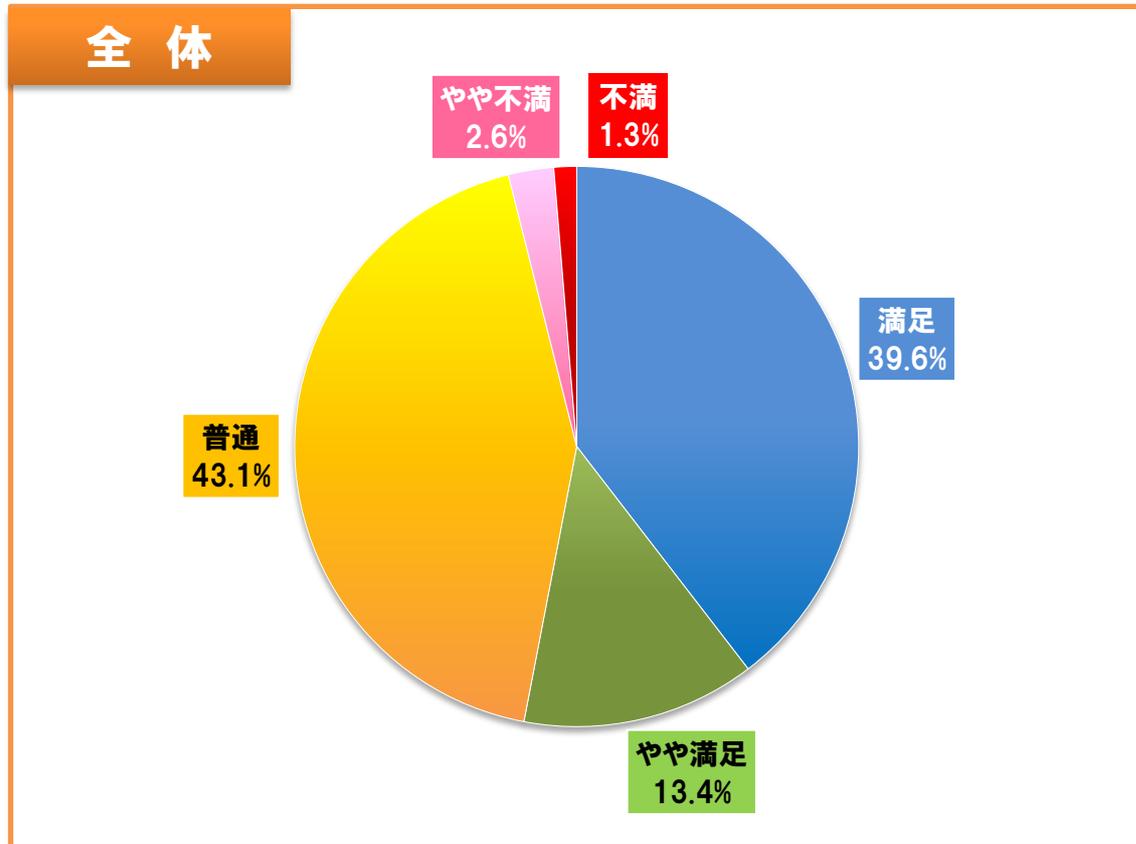
	今回(H29年度)				前回(H28年度)			
	予約あり	予約無し	合計	比率(%)	予約あり	予約無し	合計	比率(%)
満足	263	68	331	39.6%	314	63	377	45.5%
やや満足	82	30	112	13.4%	82	20	102	12.3%
普通	266	94	360	43.1%	233	77	310	37.4%
やや不満	16	6	22	2.6%	18	12	30	3.6%
不満	8	3	11	1.3%	8	2	10	1.2%
有効回答数	635	201	836	100.0%	655	174	829	100.0%
無回答	25	12	37		31	9	40	

※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
53.0%
 (前回：57.8%)

前回との差異
▲ 4.8%



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(H29年度)				前回(H28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	79	18	97	31.0%	103	10	113	39.8%
やや満足	37	8	45	14.4%	34	3	37	13.0%
普通	110	23	133	42.5%	91	18	109	38.4%
やや不満	26	1	27	8.6%	20	-	20	7.0%
不満	9	2	11	3.5%	4	1	5	1.8%
有効回答数	261	52	313	100.0%	252	32	284	100.0%
無回答	399	161	560		434	151	585	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

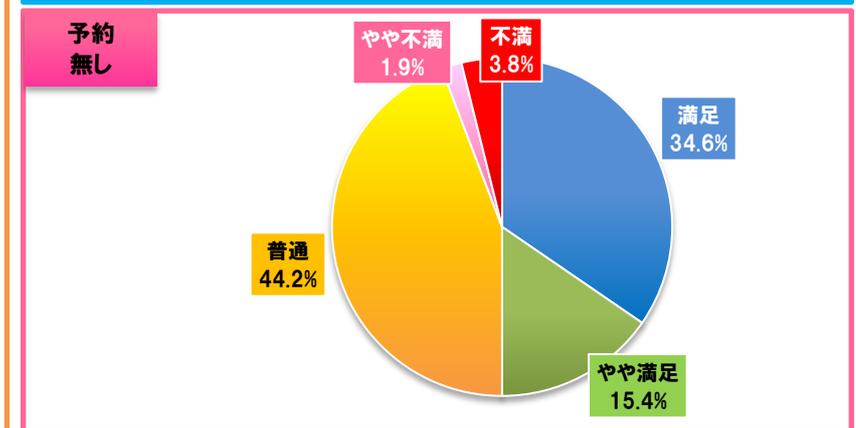
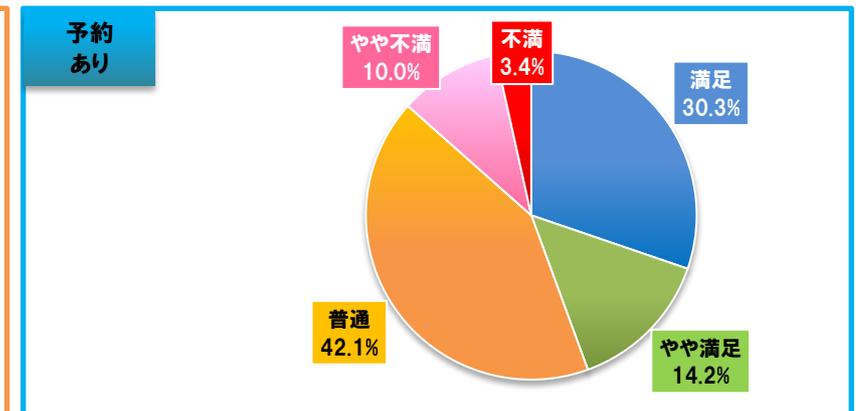
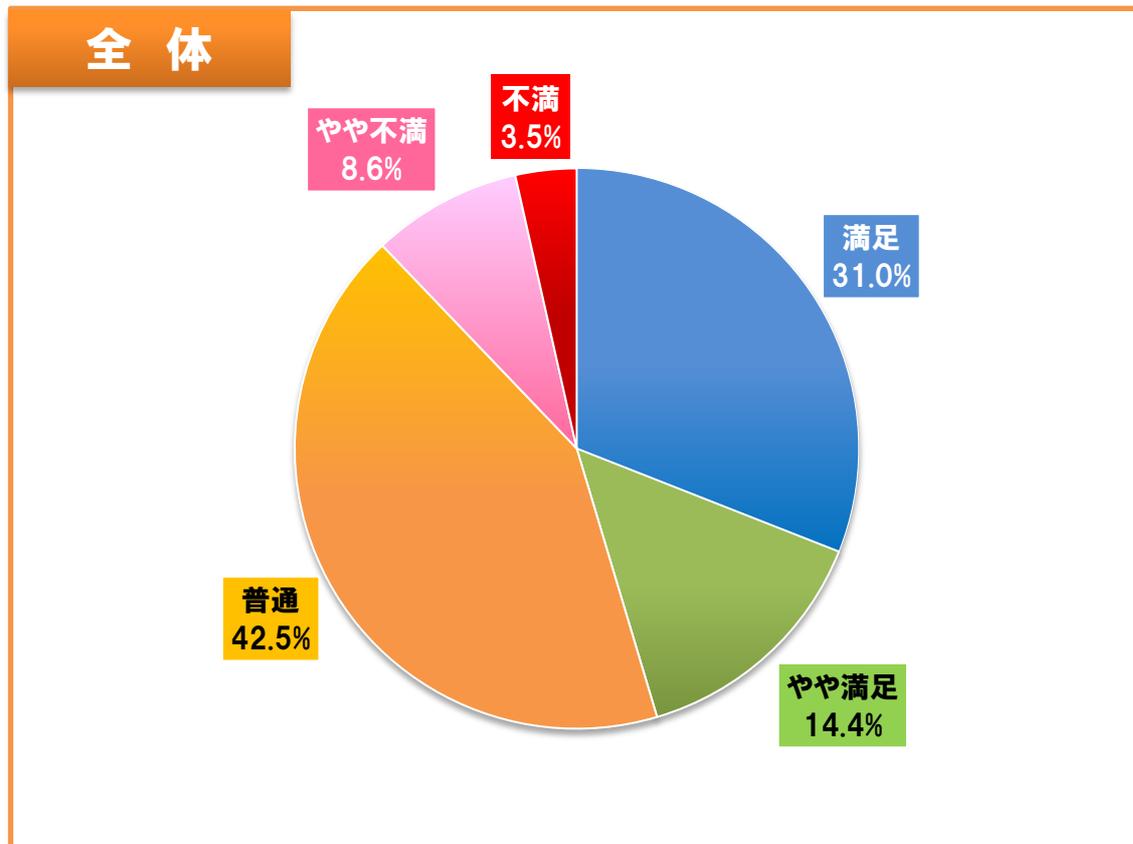
Ⅱ-3 質問10 ③ 検査（採血・採尿・心電図・エコーなど）の待ち時間についてはいかがでしたか？

満足率

前回との差異

45.4% ▲ 7.4%

(前回：52.8%)



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(H29年度)				前回(H28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	44	20	64	40.5%	56	22	78	49.4%
やや満足	15	3	18	11.4%	16	3	19	12.0%
普通	50	15	65	41.1%	39	16	55	34.8%
やや不満	6	4	10	6.3%	3	3	6	3.8%
不満	-	1	1	0.6%	-	-	-	0.0%
有効回答数	115	43	158	100.0%	114	44	158	100.0%
無回答	545	170	715		572	139	711	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

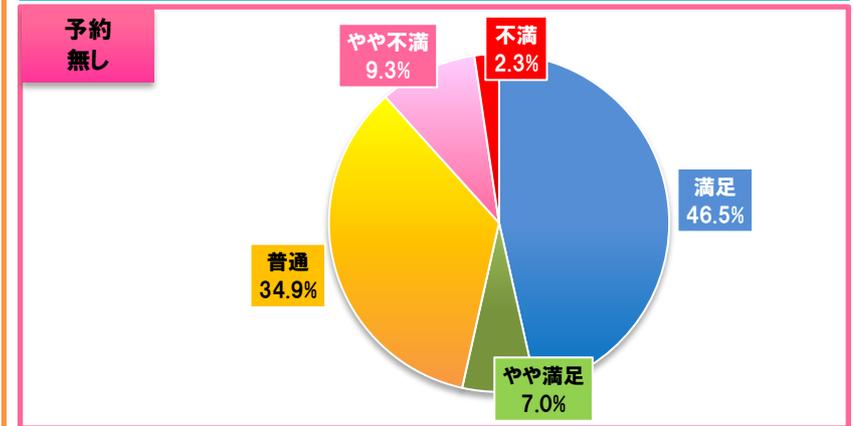
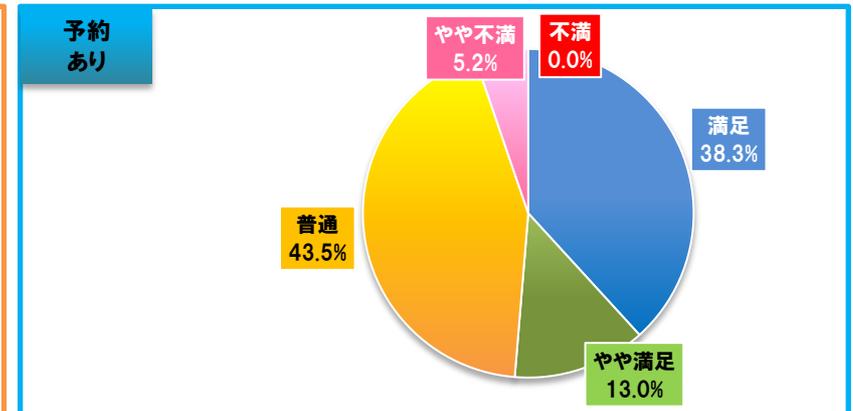
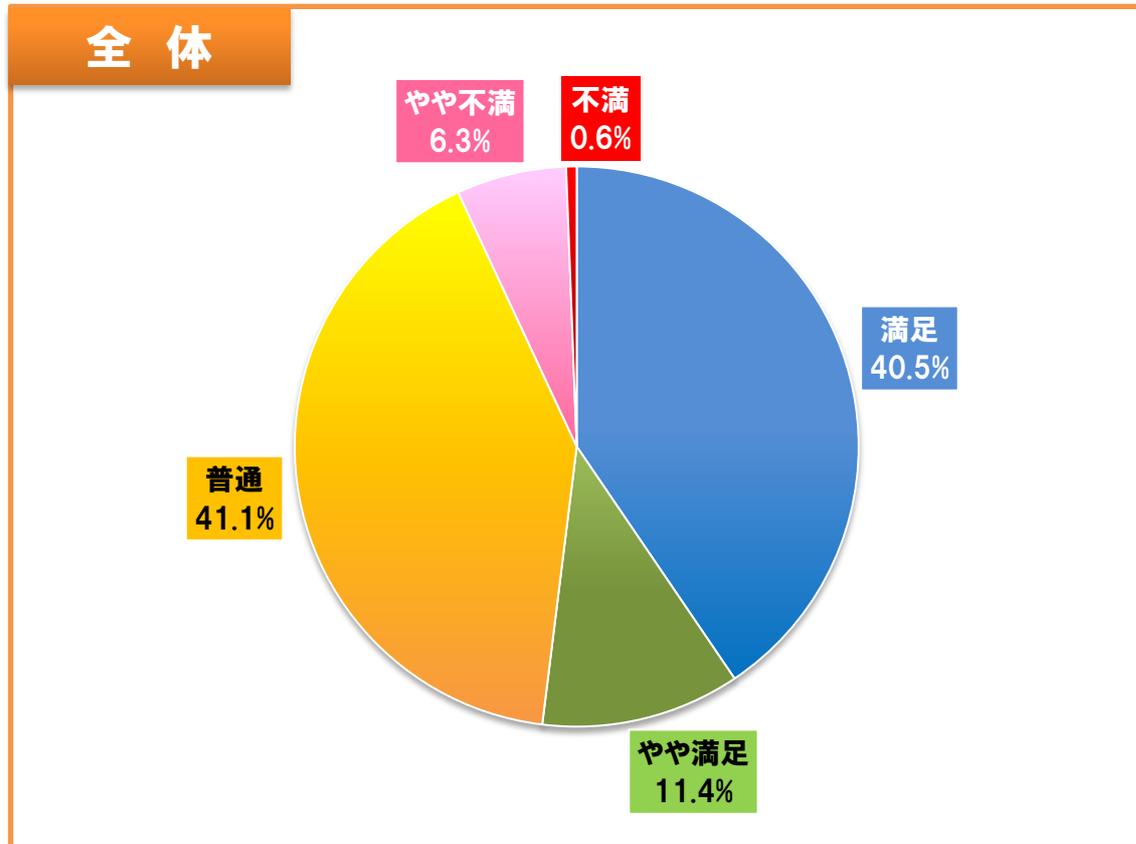
Ⅱ-4 質問11 ③ レントゲン検査の待ち時間についてはいかがでしたか？

満足率

前回との差異

51.9% ▲ 9.5%

(前回：61.4%)



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(H29年度)				前回(H28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	177	55	232	34.2%	186	48	234	33.9%
やや満足	61	16	77	11.4%	69	21	90	13.0%
普通	238	71	309	45.6%	236	66	302	43.7%
やや不満	35	14	49	7.2%	29	8	37	5.4%
不満	9	2	11	1.6%	25	3	28	4.1%
有効回答数	520	158	678	100.0%	545	146	691	100.0%
無回答	140	55	195		141	37	178	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

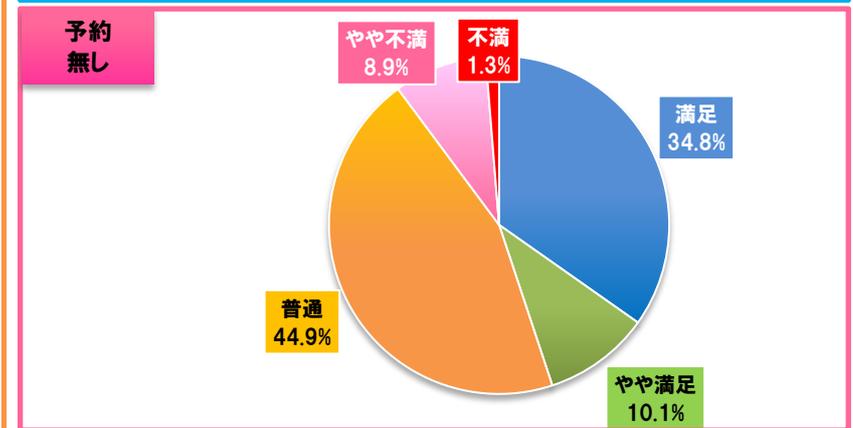
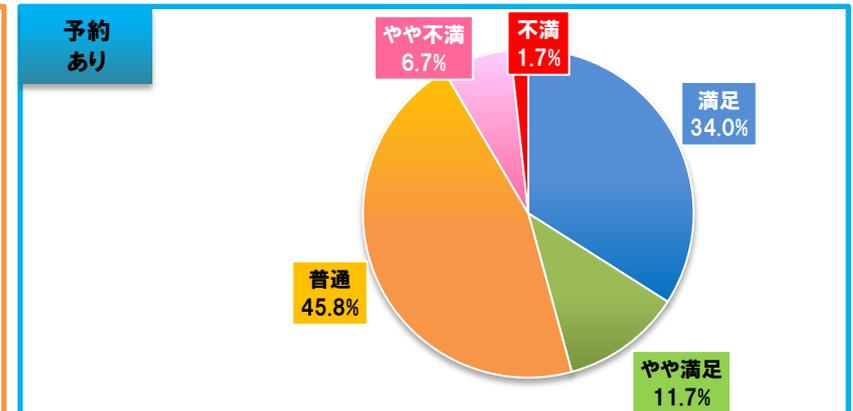
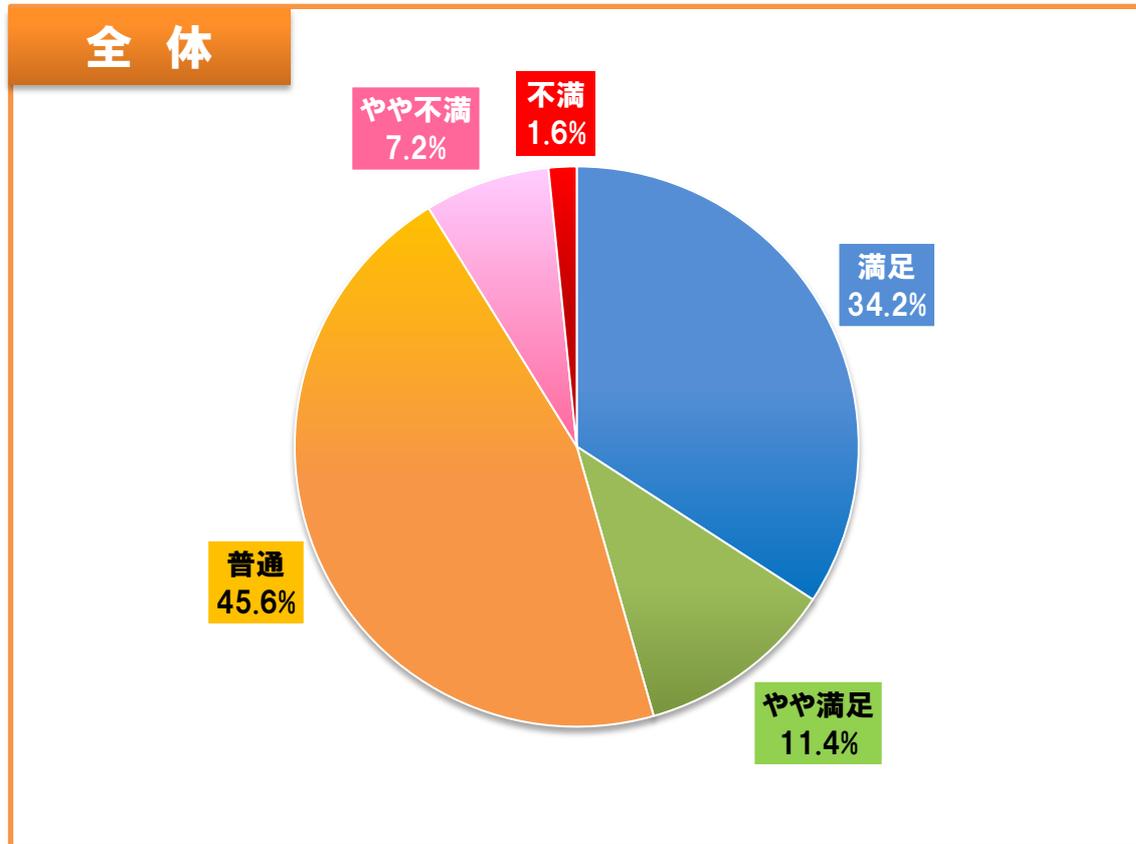
Ⅱ-5 質問13 会計の待ち時間については
いかがでしたか？

満足率

前回との差異

45.6% ▲ 1.3%

(前回：46.9%)

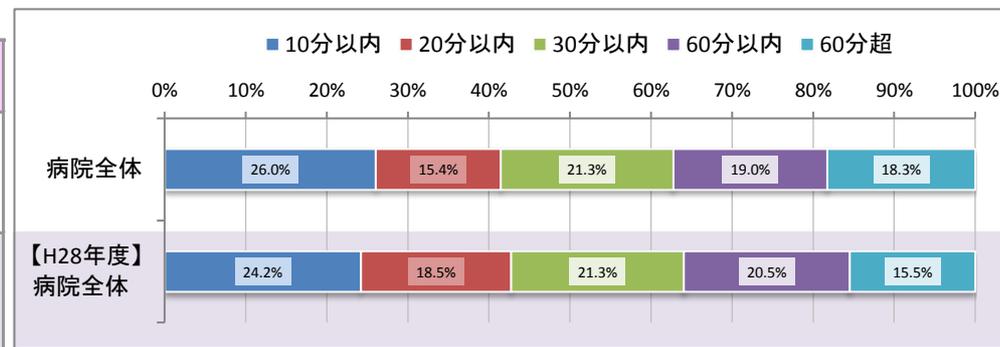


Ⅲ. 待ち時間別集計

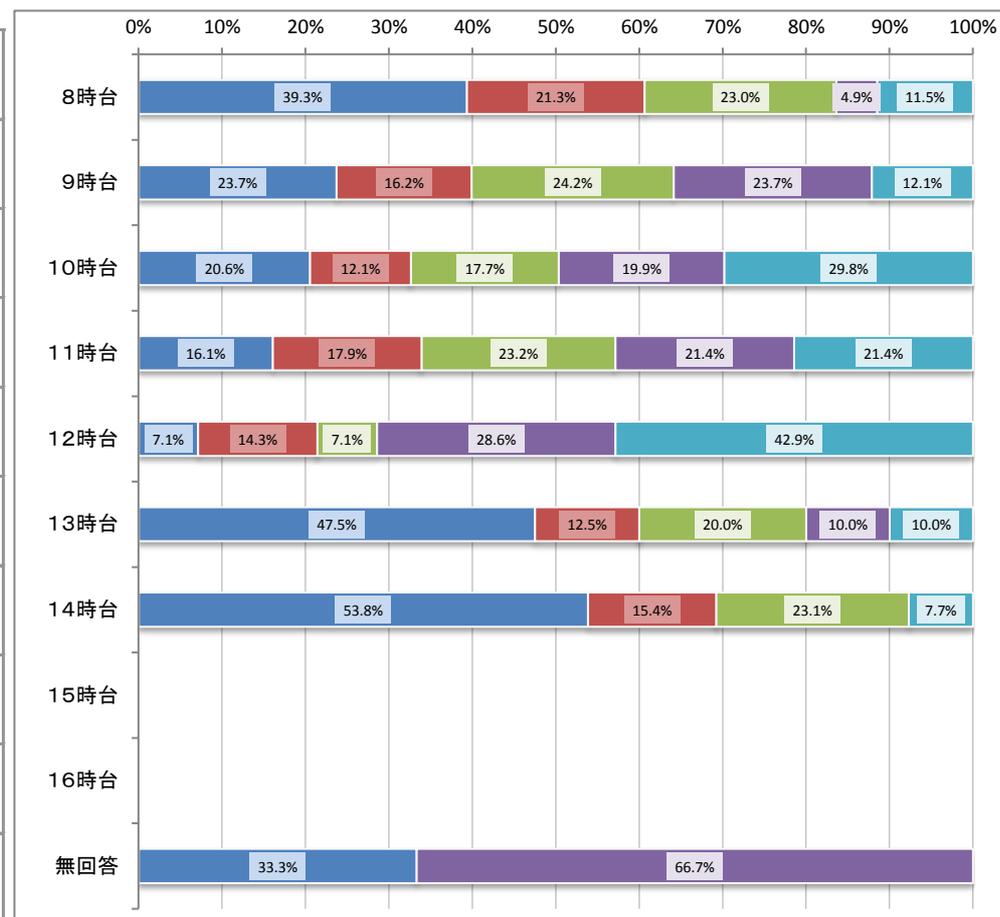
Ⅲ-1（予約あり）①「予約時間」×「予約時間から実際の診察までの待ち時間」

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	137	81	112	100	96	134	526
【H28年度】病院全体	150	115	132	127	96	66	620



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	24	13	14	3	7	20	61
9時台	47	32	48	47	24	51	198
10時台	29	17	25	28	42	29	141
11時台	9	10	13	12	12	17	56
12時台	1	2	1	4	6	4	14
13時台	19	5	8	4	4	5	40
14時台	7	2	3	-	1	4	13
15時台	-	-	-	-	-	-	-
16時台	-	-	-	-	-	-	-
無回答	1	-	-	2	-	4	3

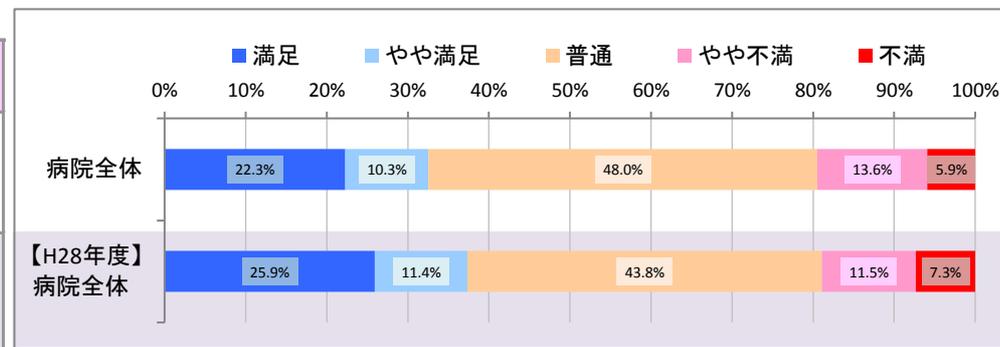


※有効回答数・・・「無回答」を除く

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」

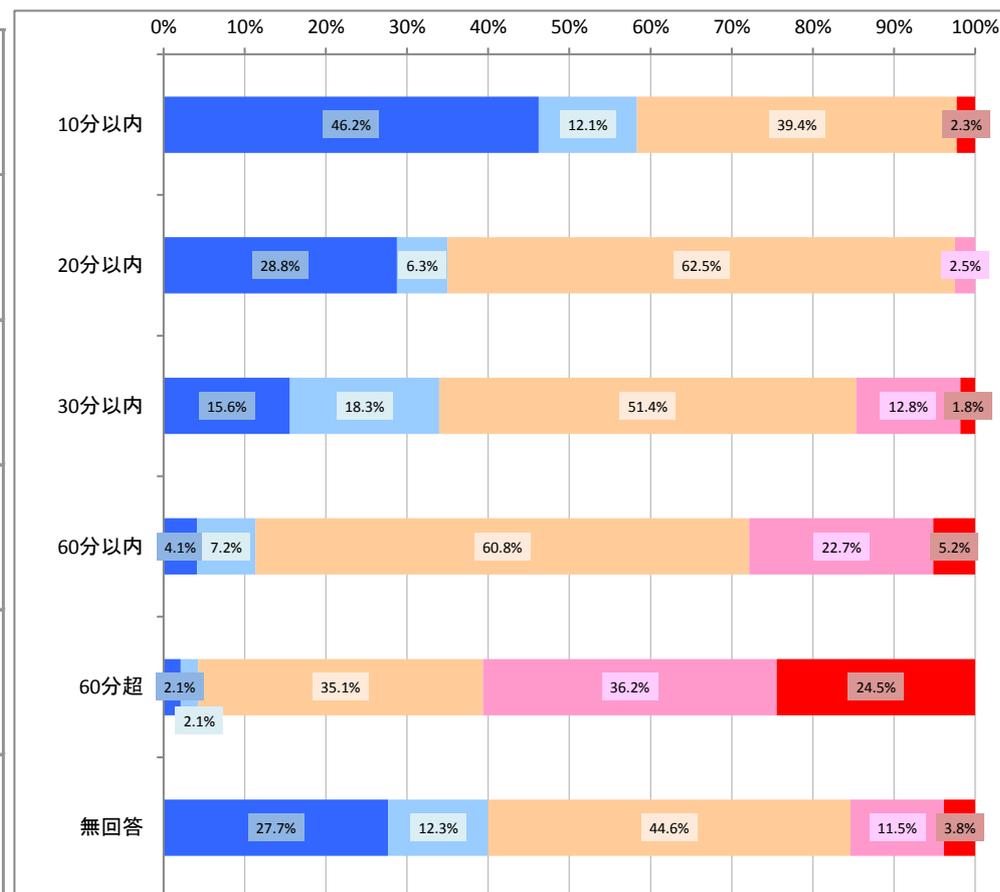
診察待ち時間の満足度

	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	143	66	308	87	38	18	642
【H28年度】病院全体	173	76	292	77	49	19	667



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	61	16	52	-	3	5	132
20分以内	23	5	50	2	-	1	80
30分以内	17	20	56	14	2	3	109
60分以内	4	7	59	22	5	3	97
60分超	2	2	33	34	23	2	94
無回答	36	16	58	15	5	4	130

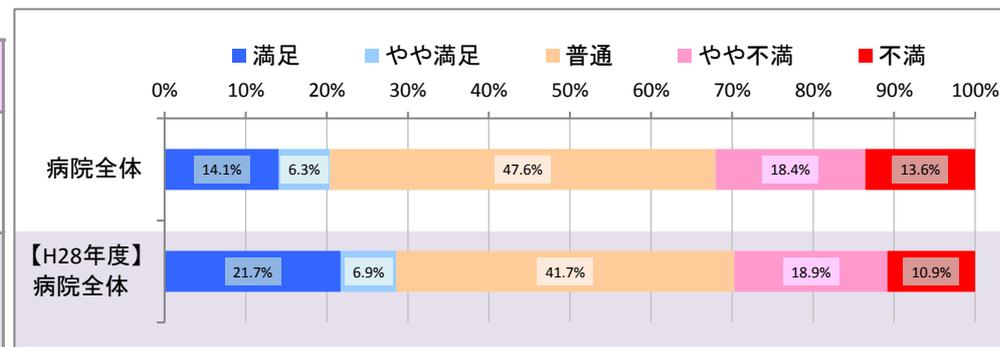


※有効回答数・・・「無回答」を除く

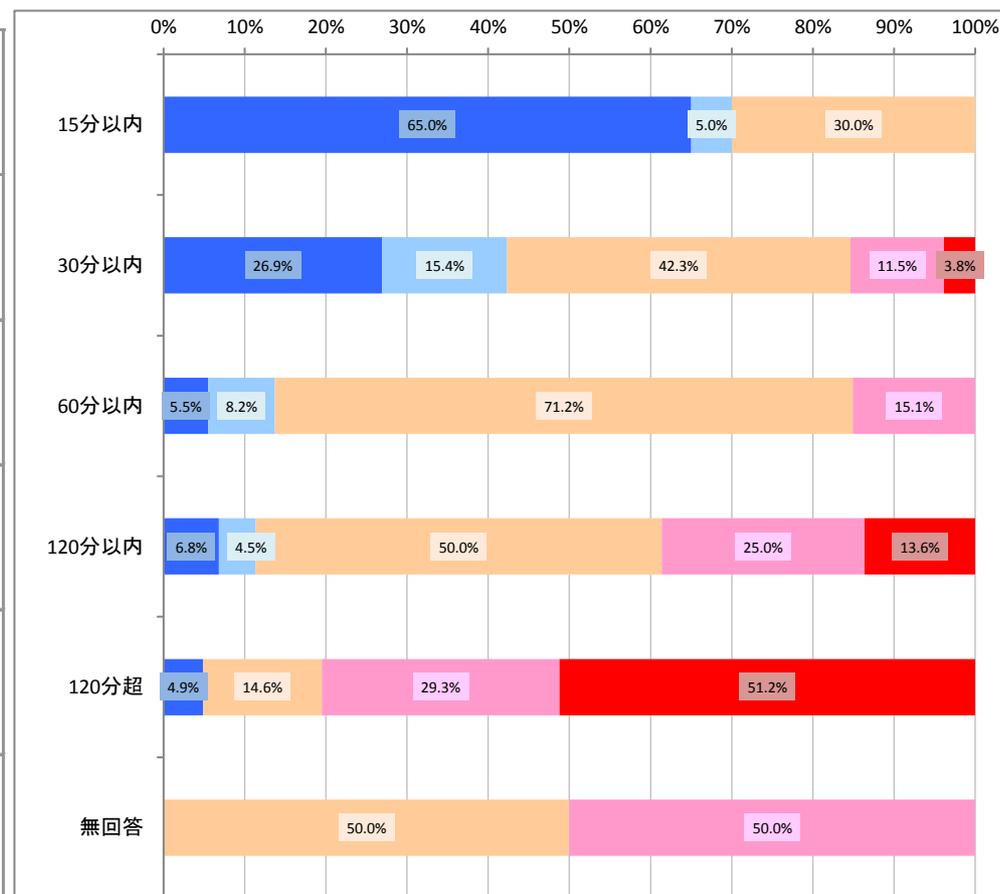
Ⅲ-3（予約無し）「受付された時間から、診察までの待ち時間」×「診察待ち時間の満足度」

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	29	13	98	38	28	7	206
【H28年度】病院全体	38	12	73	33	19	8	175



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	13	1	6	-	-	-	20
30分以内	7	4	11	3	1	1	26
60分以内	4	6	52	11	-	2	73
120分以内	3	2	22	11	6	-	44
120分超	2	-	6	12	21	-	41
無回答	-	-	1	1	-	4	2

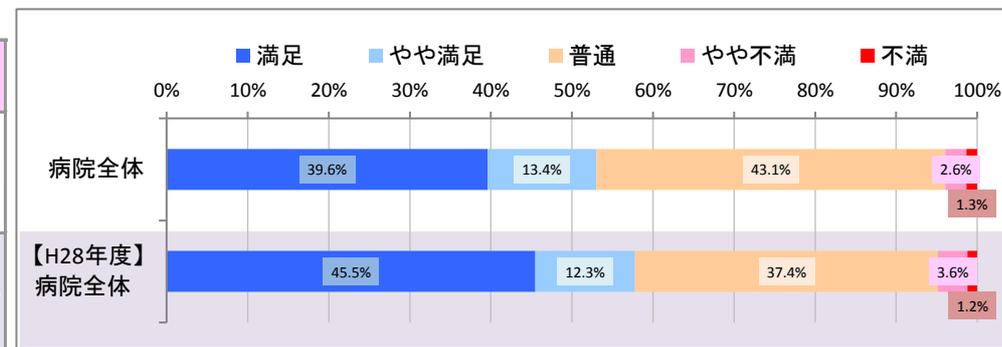


※有効回答数・・・「無回答」を除く

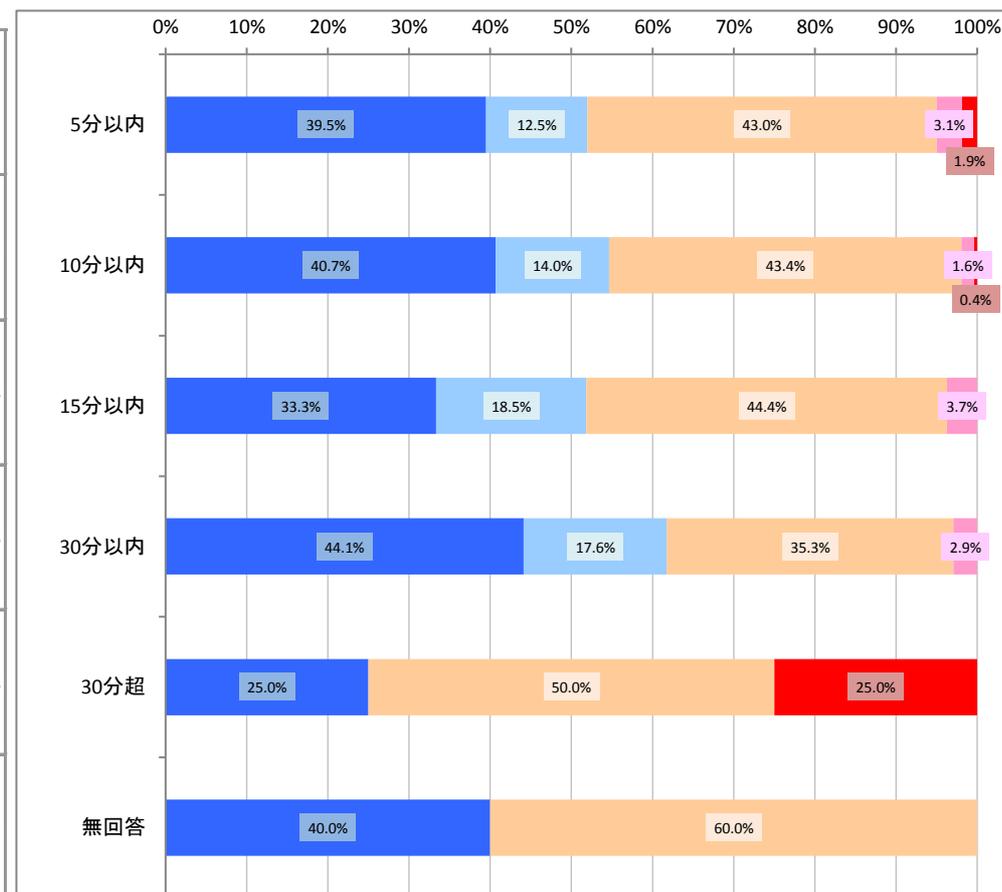
Ⅲ-4 「医師の診察時間」×「医師の診療時間の満足度」

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	331	112	360	22	11	37	836
【H28年度】病院全体	377	102	310	30	10	40	829



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	190	60	207	15	9	8	481
10分以内	105	36	112	4	1	4	258
15分以内	18	10	24	2	-	-	54
30分以内	15	6	12	1	-	-	34
30分超	1	-	2	-	1	-	4
無回答	2	-	3	-	-	25	5

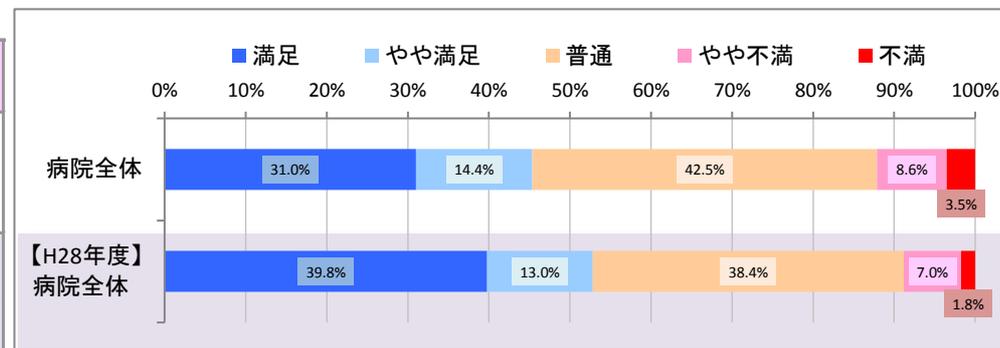


※有効回答数・・・「無回答」を除く

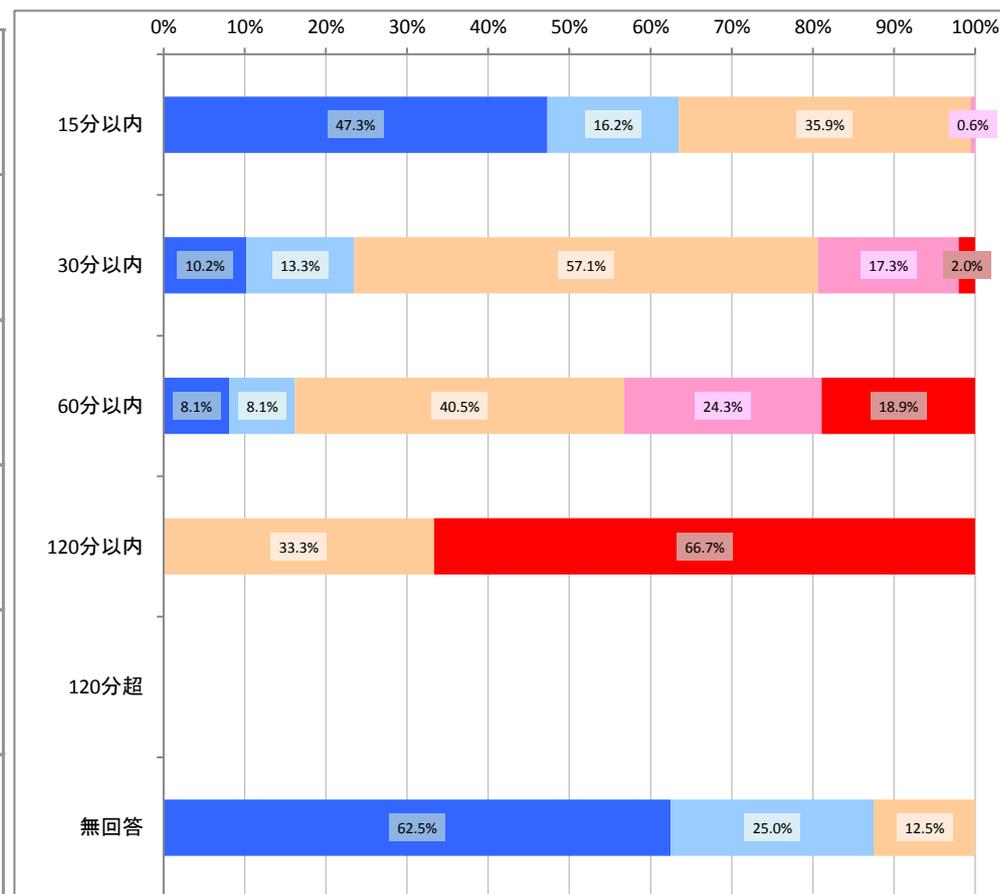
Ⅲ-5 (採血・採尿・心電図・エコーなどの検査あり) 「検査待ち時間」×「検査の待ち時間の満足度」

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	97	45	133	27	11	31	313
【H28年度】病院全体	113	37	109	20	5	23	284



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	79	27	60	1	-	6	167
30分以内	10	13	56	17	2	5	98
60分以内	3	3	15	9	7	4	37
120分以内	-	-	1	-	2	1	3
120分超	-	-	-	-	-	1	-
無回答	5	2	1	-	-	14	8

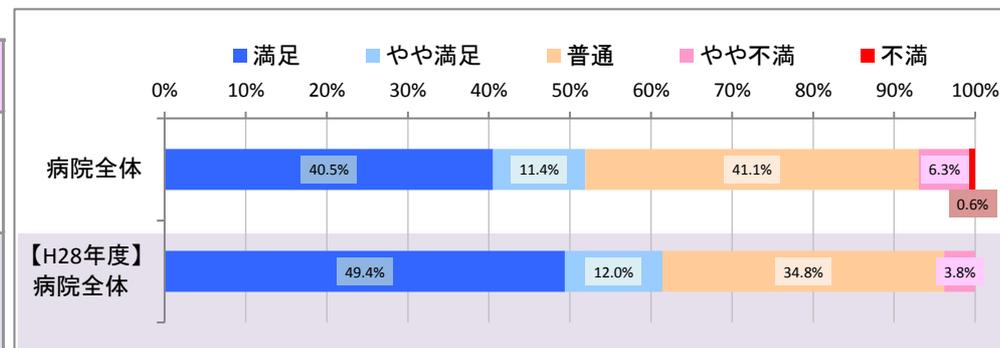


※有効回答数・・・「無回答」を除く

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」

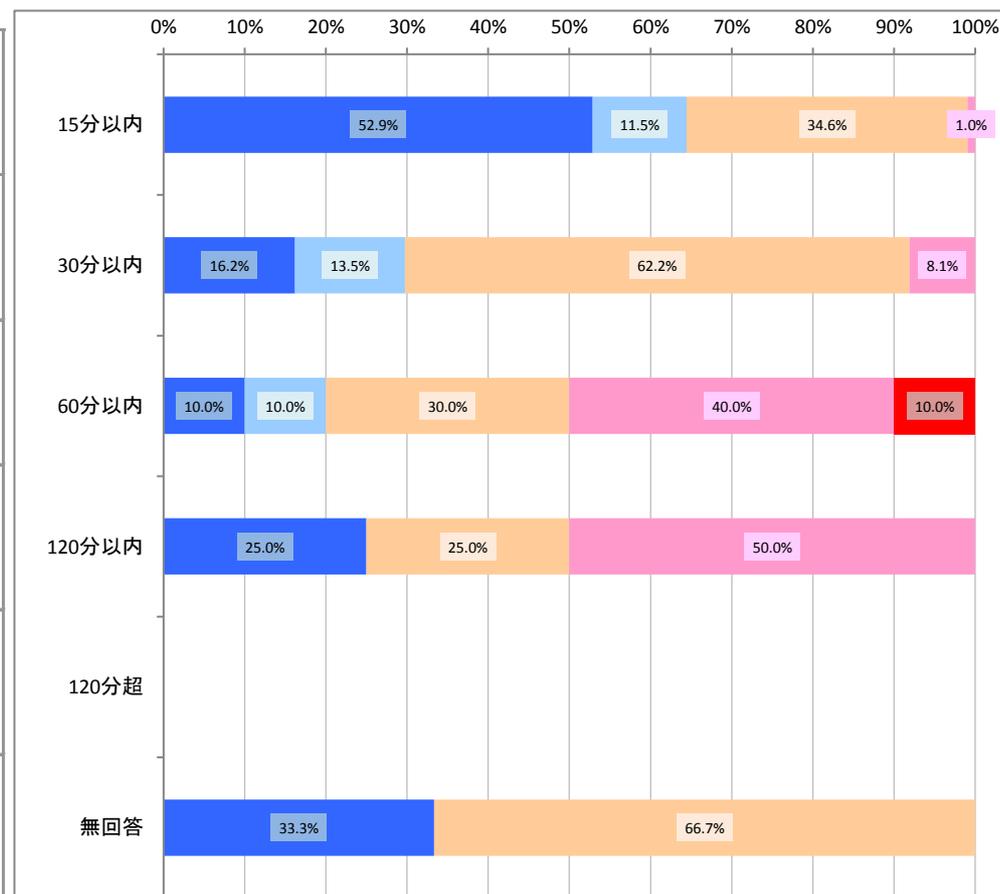
検査の待ち時間の満足度

	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	64	18	65	10	1	15	158
【H28年度】病院全体	78	19	55	6	-	12	158



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	55	12	36	1	-	2	104
30分以内	6	5	23	3	-	1	37
60分以内	1	1	3	4	1	1	10
120分以内	1	-	1	2	-	-	4
120分超	-	-	-	-	-	-	-
無回答	1	-	2	-	-	11	3

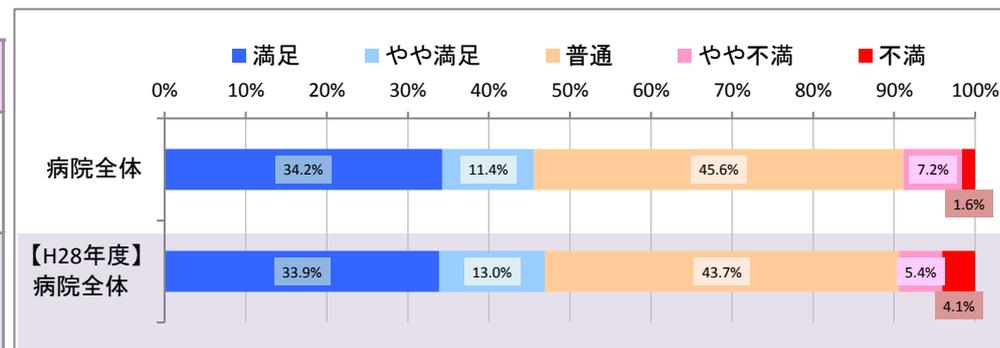


※有効回答数・・・「無回答」を除く

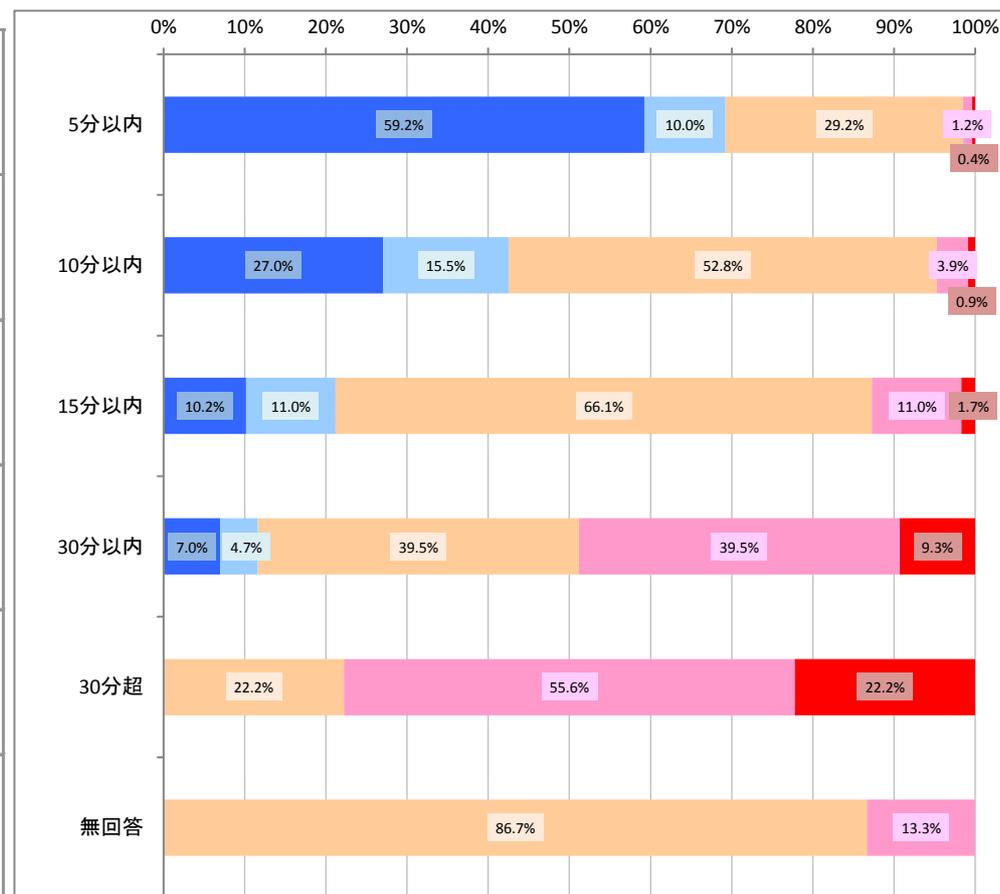
Ⅲ-7 「会計待ち時間」×「会計待ち時間の満足度」

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	232	77	309	49	11	195	678
【H28年度】病院全体	234	90	302	37	28	178	691



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	154	26	76	3	1	6	260
10分以内	63	36	123	9	2	10	233
15分以内	12	13	78	13	2	5	118
30分以内	3	2	17	17	4	4	43
30分超	-	-	2	5	2	1	9
無回答	-	-	13	2	-	169	15



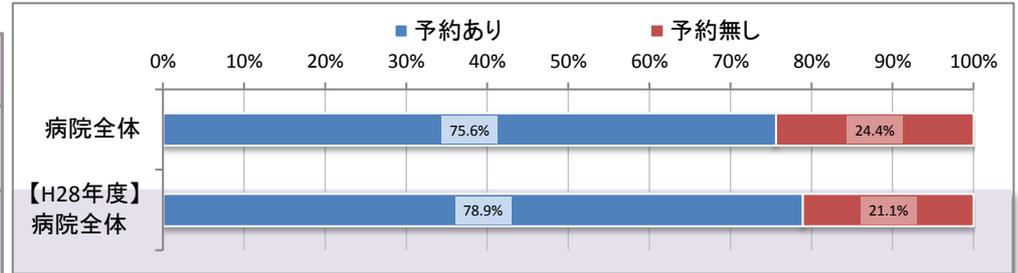
※有効回答数・・・「無回答」を除く

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」

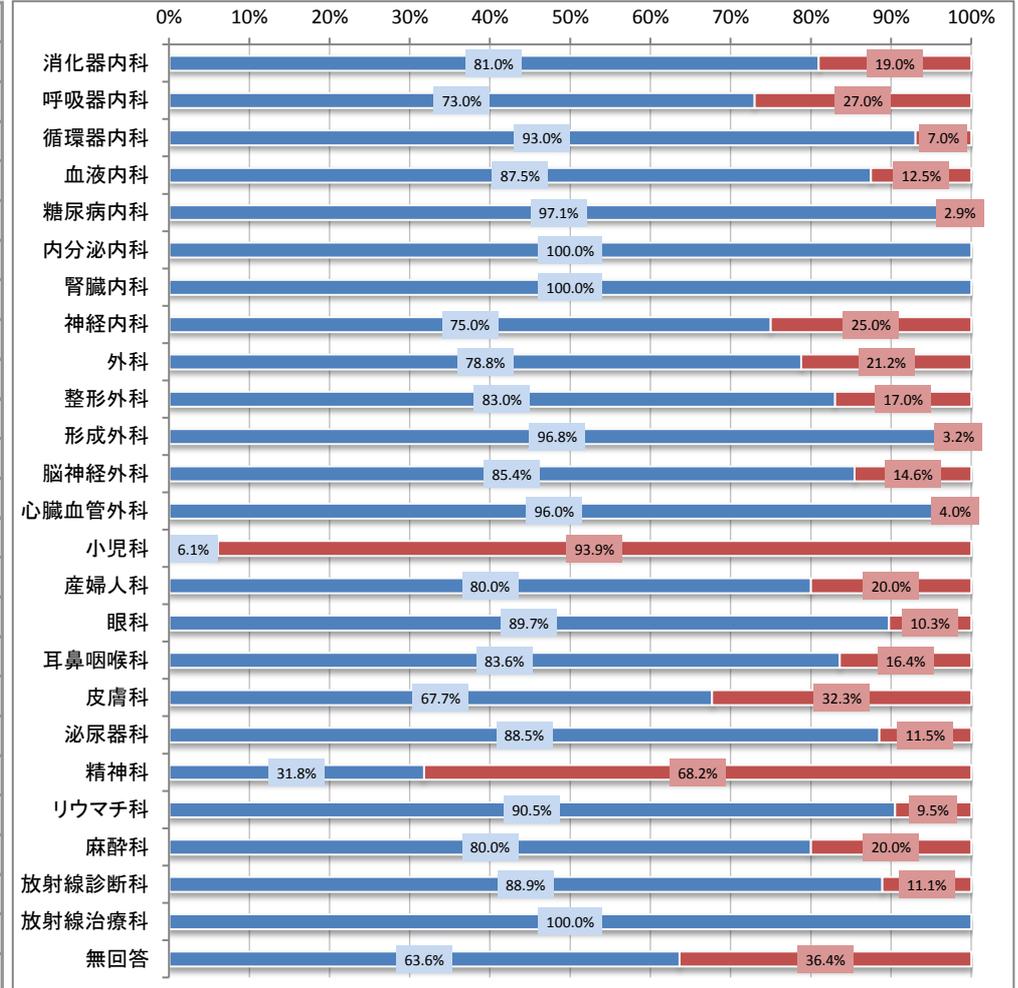
診察の予約有無

	予約あり	予約無し	合計
病院全体	660	213	873
【H28年度】病院全体	686	183	869



受診科（複数回答あり）

消化器内科	68	16	84
呼吸器内科	27	10	37
循環器内科	40	3	43
血液内科	7	1	8
糖尿病内科	34	1	35
内分泌内科	12	-	12
腎臓内科	9	-	9
神経内科	12	4	16
外科	26	7	33
整形外科	83	17	100
形成外科	30	1	31
脳神経外科	41	7	48
心臓血管外科	24	1	25
小児科	2	31	33
産婦人科	20	5	25
眼科	96	11	107
耳鼻咽喉科	51	10	61
皮膚科	44	21	65
泌尿器科	85	11	96
精神科	27	58	85
リウマチ科	19	2	21
麻酔科	8	2	10
放射線診断科	8	1	9
放射線治療科	5	-	5
無回答	7	4	11



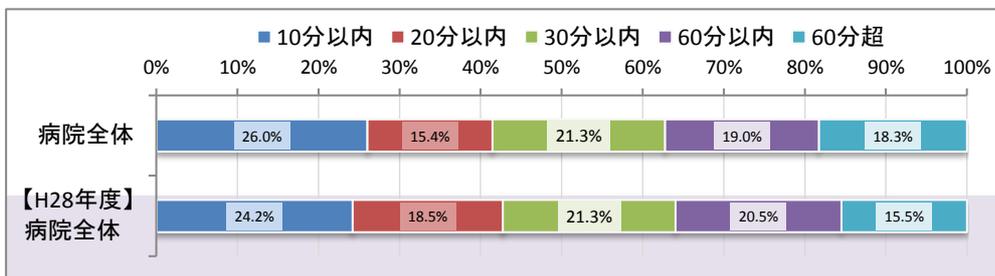
「質問4 診察の予約有無」について

- ・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	137	81	112	100	96	134	526
【H28年度】病院全体	150	115	132	127	96	66	620



受診科(複数回答あり)	10分以内	20分以内	30分以内	60分以内	60分超	無回答	有効回答数
消化器内科	14	8	15	12	8	11	57
呼吸器内科	6	5	5	2	2	7	20
循環器内科	6	6	6	7	3	12	28
血液内科	2	1	1	-	1	2	5
糖尿病内科	7	2	4	8	7	6	28
内分泌内科	2	4	2	2	1	1	11
腎臓内科	-	3	2	-	4	-	9
神経内科	2	2	-	4	3	1	11
外科	5	2	5	4	5	5	21
整形外科	24	10	14	9	8	18	65
形成外科	9	5	2	3	1	10	20
脳神経外科	6	1	7	10	6	11	30
心臓血管外科	4	6	4	3	-	7	17
小児科	-	-	1	-	-	1	1
産婦人科	1	1	4	4	9	1	19
眼科	9	7	17	21	27	15	81
耳鼻咽喉科	20	11	7	1	2	10	41
皮膚科	12	4	7	6	4	11	33
泌尿器科	9	3	17	17	21	18	67
精神科	2	1	6	4	6	8	19
リウマチ科	6	3	4	2	1	3	16
麻酔科	1	1	2	-	1	3	5
放射線診断科	2	3	2	-	1	-	8
放射線治療科	2	-	-	1	-	2	3
無回答	1	-	2	2	-	2	5

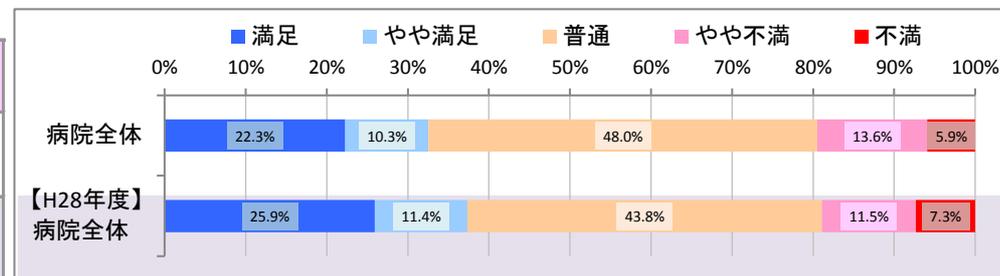


※有効回答数・・・「無回答」を除く

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」

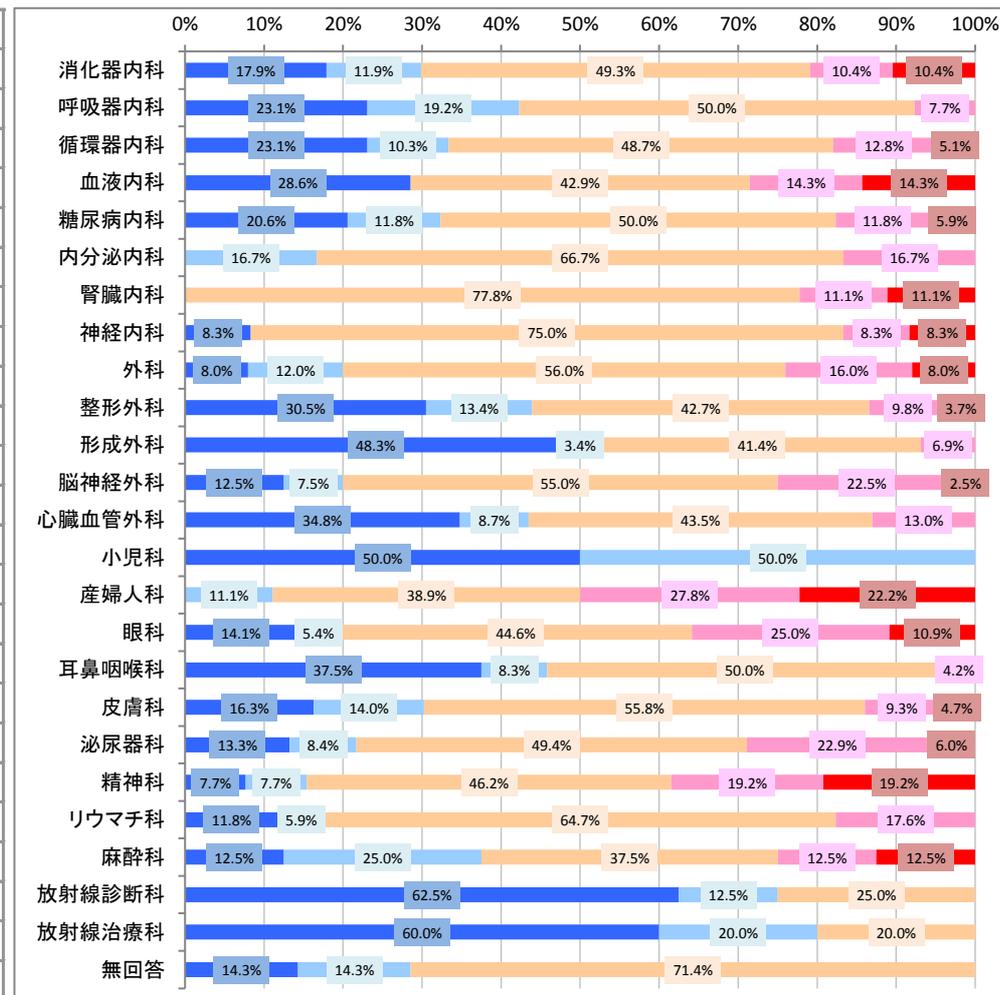
診察までの待ち時間の満足度

	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	143	66	308	87	38	18	642
【H28年度】病院全体	173	76	292	77	49	19	667



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	12	8	33	7	7	1	67
呼吸器内科	6	5	13	2	-	1	26
循環器内科	9	4	19	5	2	1	39
血液内科	2	-	3	1	1	-	7
糖尿病内科	7	4	17	4	2	-	34
内分泌内科	-	2	8	2	-	-	12
腎臓内科	-	-	7	1	1	-	9
神経内科	1	-	9	1	1	-	12
外科	2	3	14	4	2	1	25
整形外科	25	11	35	8	3	1	82
形成外科	14	1	12	2	-	1	29
脳神経外科	5	3	22	9	1	1	40
心臓血管外科	8	2	10	3	-	1	23
小児科	1	1	-	-	-	-	2
産婦人科	-	2	7	5	4	2	18
眼科	13	5	41	23	10	4	92
耳鼻咽喉科	18	4	24	2	-	3	48
皮膚科	7	6	24	4	2	1	43
泌尿器科	11	7	41	19	5	2	83
精神科	2	2	12	5	5	1	26
リウマチ科	2	1	11	3	-	2	17
麻酔科	1	2	3	1	1	-	8
放射線診断科	5	1	2	-	-	-	8
放射線治療科	3	1	1	-	-	-	5
無回答	1	1	5	-	-	-	7

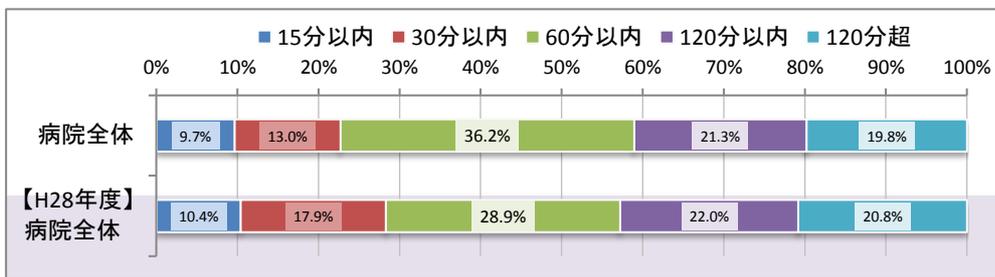
※有効回答数・・・「無回答」を除く



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	20	27	75	44	41	6	207
【H28年度】病院全体	18	31	50	38	36	10	173



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	1	1	4	6	2	2	14
呼吸器内科	1	1	4	3	1	-	10
循環器内科	-	-	2	1	-	-	3
血液内科	-	-	-	-	-	1	-
糖尿病内科	1	-	-	-	-	-	1
内分泌内科	-	-	-	-	-	-	-
腎臓内科	-	-	-	-	-	-	-
神経内科	1	1	1	-	1	-	4
外科	2	1	3	1	-	-	7
整形外科	-	2	6	4	5	-	17
形成外科	1	-	-	-	-	-	1
脳神経外科	-	-	2	2	3	-	7
心臓血管外科	-	-	-	1	-	-	1
小児科	7	7	9	5	3	-	31
産婦人科	2	-	3	-	-	-	5
眼科	1	1	-	4	5	-	11
耳鼻咽喉科	1	3	6	-	-	-	10
皮膚科	-	4	8	4	5	-	21
泌尿器科	-	-	2	1	7	1	10
精神科	2	5	30	14	6	1	57
リウマチ科	1	-	-	-	-	1	1
麻酔科	1	-	1	-	-	-	2
放射線診断科	-	1	-	-	-	-	1
放射線治療科	-	-	-	-	-	-	-
無回答	-	-	-	-	3	1	3

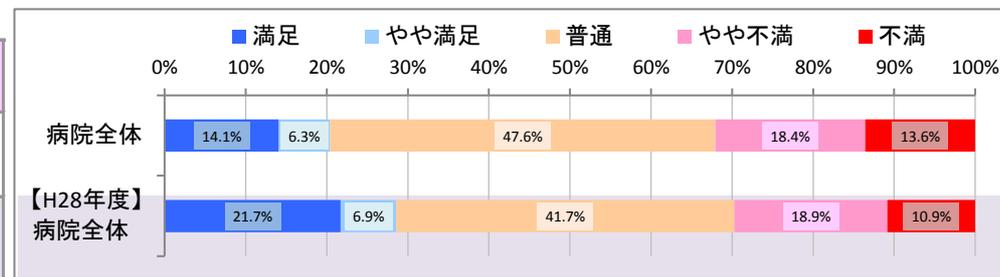


※有効回答数・・・「無回答」を除く

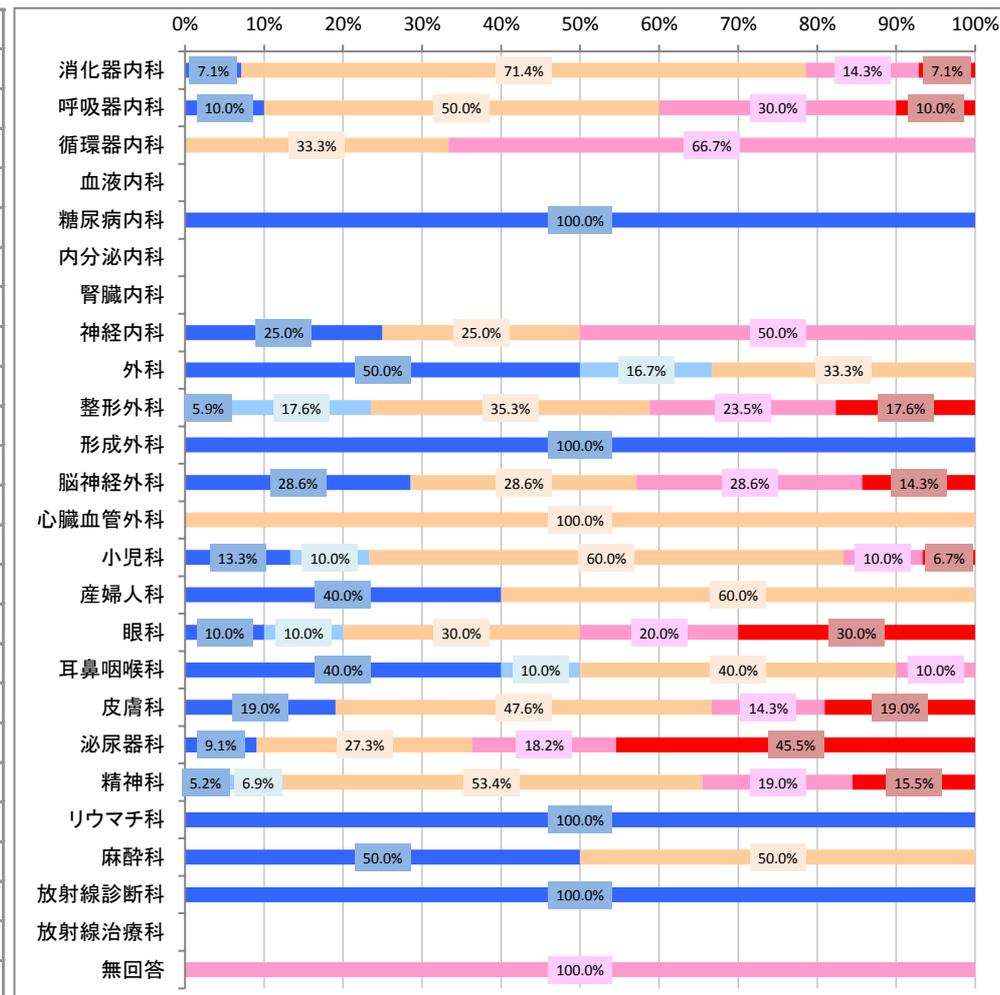
IV-1-④ (予約無し)「受診科(複数回答あり)」×「診察までの待ち時間の満足度」

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	29	13	98	38	28	7	206
【H28年度】病院全体	38	12	73	33	19	8	175



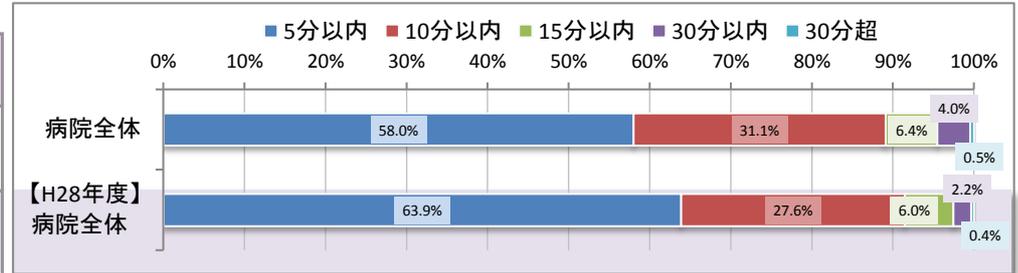
受診科(複数回答あり)	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	有効回答数
消化器内科	1	-	10	2	1	2	14
呼吸器内科	1	-	5	3	1	-	10
循環器内科	-	-	1	2	-	-	3
血液内科	-	-	-	-	-	1	-
糖尿病内科	1	-	-	-	-	-	1
内分泌内科	-	-	-	-	-	-	-
腎臓内科	-	-	-	-	-	-	-
神経内科	1	-	1	2	-	-	4
外科	3	1	2	-	-	1	6
整形外科	1	3	6	4	3	-	17
形成外科	1	-	-	-	-	-	1
脳神経外科	2	-	2	2	1	-	7
心臓血管外科	-	-	1	-	-	-	1
小児科	4	3	18	3	2	1	30
産婦人科	2	-	3	-	-	-	5
眼科	1	1	3	2	3	1	10
耳鼻咽喉科	4	1	4	1	-	-	10
皮膚科	4	-	10	3	4	-	21
泌尿器科	1	-	3	2	5	-	11
精神科	3	4	31	11	9	-	58
リウマチ科	1	-	-	-	-	1	1
麻酔科	1	-	1	-	-	-	2
放射線診断科	1	-	-	-	-	-	1
放射線治療科	-	-	-	-	-	-	-
無回答	-	-	-	3	-	1	3



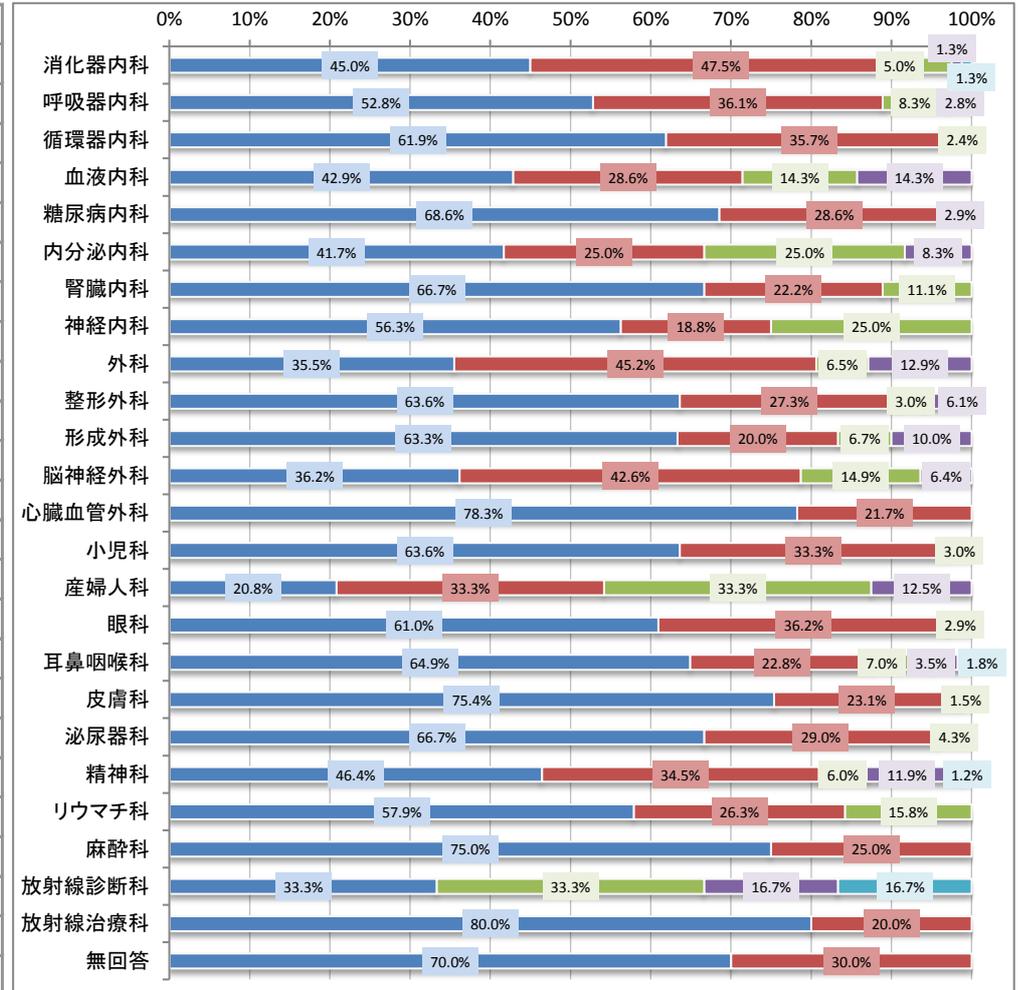
※有効回答数・・・「無回答」を除く

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	489	262	54	34	4	30	843
【H28年度】病院全体	530	229	50	18	3	39	830



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	36	38	4	1	1	4	80
呼吸器内科	19	13	3	1	-	1	36
循環器内科	26	15	1	-	-	1	42
血液内科	3	2	1	1	-	1	7
糖尿病内科	24	10	-	1	-	-	35
内分泌内科	5	3	3	1	-	-	12
腎臓内科	6	2	1	-	-	-	9
神経内科	9	3	4	-	-	-	16
外科	11	14	2	4	-	2	31
整形外科	63	27	3	6	-	1	99
形成外科	19	6	2	3	-	1	30
脳神経外科	17	20	7	3	-	1	47
心臓血管外科	18	5	-	-	-	2	23
小児科	21	11	1	-	-	-	33
産婦人科	5	8	8	3	-	1	24
眼科	64	38	3	-	-	2	105
耳鼻咽喉科	37	13	4	2	1	4	57
皮膚科	49	15	1	-	-	-	65
泌尿器科	62	27	4	-	-	3	93
精神科	39	29	5	10	1	1	84
リウマチ科	11	5	3	-	-	2	19
麻酔科	6	2	-	-	-	2	8
放射線診断科	2	-	2	1	1	3	6
放射線治療科	4	1	-	-	-	-	5
無回答	7	3	-	-	-	1	10

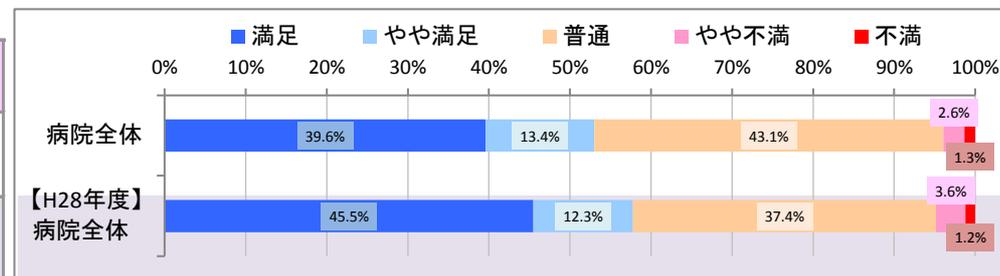


※有効回答数・・・「無回答」を除く

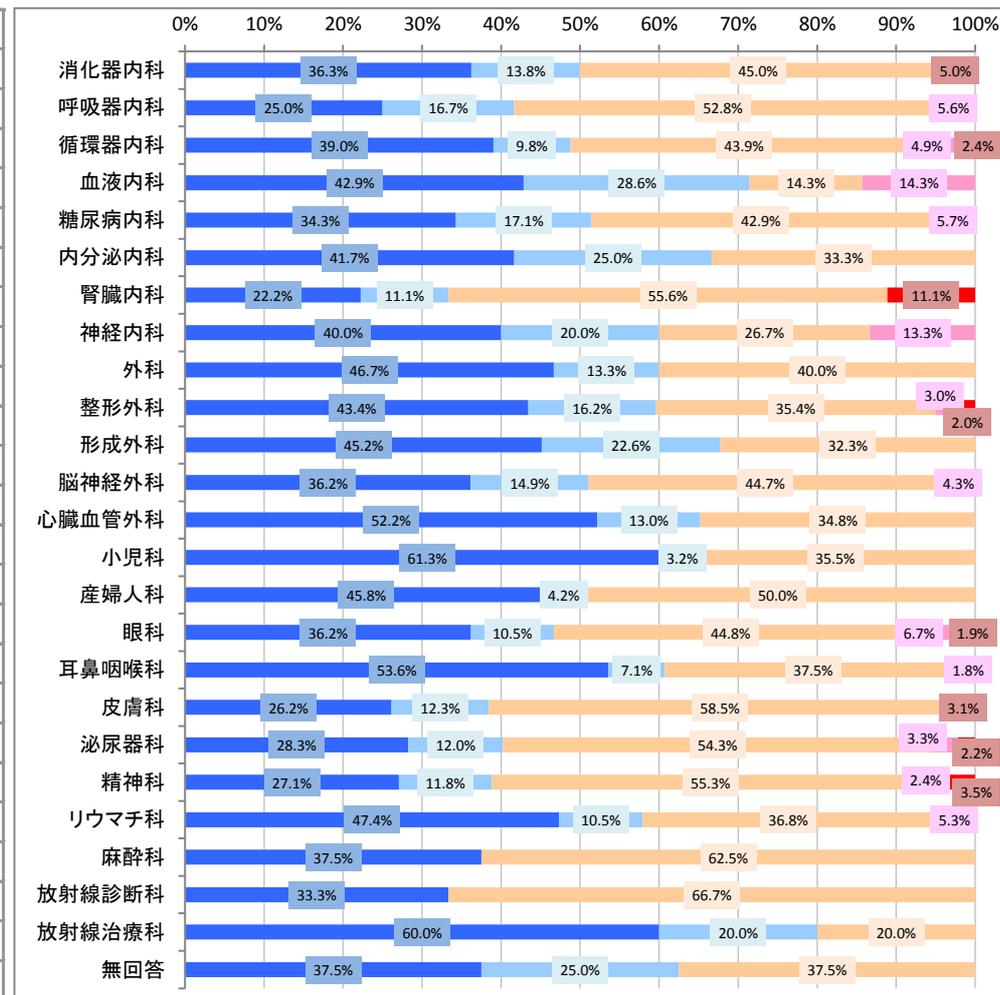
IV-2-② 「受診科（複数回答あり）」×「医師の診察時間の満足度」

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	331	112	360	22	11	37	836
【H28年度】病院全体	377	102	310	30	10	40	829



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	29	11	36	-	4	4	80
呼吸器内科	9	6	19	2	-	1	36
循環器内科	16	4	18	2	1	2	41
血液内科	3	2	1	1	-	1	7
糖尿病内科	12	6	15	2	-	-	35
内分泌内科	5	3	4	-	-	-	12
腎臓内科	2	1	5	-	1	-	9
神経内科	6	3	4	2	-	1	15
外科	14	4	12	-	-	3	30
整形外科	43	16	35	3	2	1	99
形成外科	14	7	10	-	-	-	31
脳神経外科	17	7	21	2	-	1	47
心臓血管外科	12	3	8	-	-	2	23
小児科	19	1	11	-	-	2	31
産婦人科	11	1	12	-	-	1	24
眼科	38	11	47	7	2	2	105
耳鼻咽喉科	30	4	21	1	-	5	56
皮膚科	17	8	38	-	2	-	65
泌尿器科	26	11	50	3	2	4	92
精神科	23	10	47	2	3	-	85
リウマチ科	9	2	7	1	-	2	19
麻酔科	3	-	5	-	-	2	8
放射線診断科	2	-	4	-	-	3	6
放射線治療科	3	1	1	-	-	-	5
無回答	3	2	3	-	-	3	8

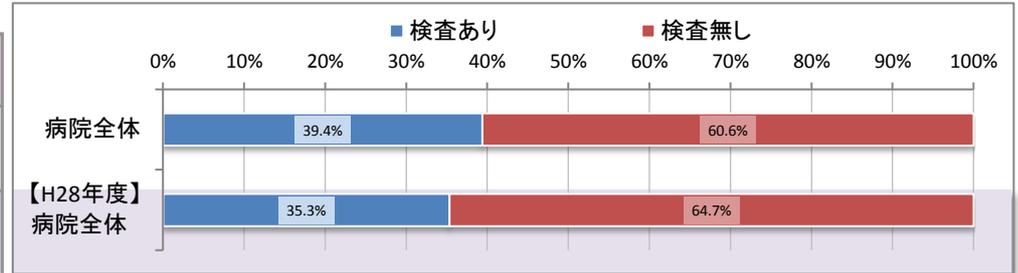


※有効回答数・・・「無回答」を除く

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」

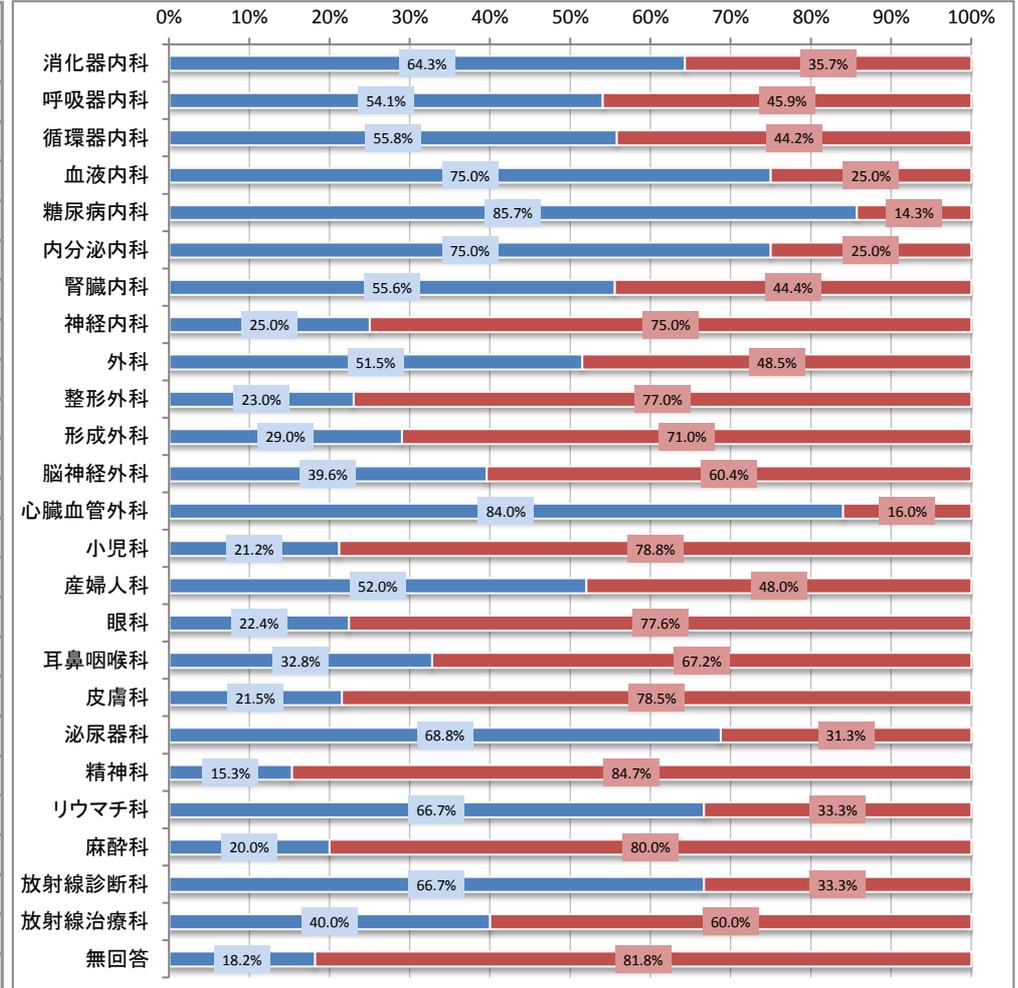
採血・採尿・心電図・エコーなどの検査有無

	検査あり	検査無し	有効回答数
病院全体	344	529	873
【H28年度】病院全体	307	562	869



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	54	30	84
呼吸器内科	20	17	37
循環器内科	24	19	43
血液内科	6	2	8
糖尿病内科	30	5	35
内分泌内科	9	3	12
腎臓内科	5	4	9
神経内科	4	12	16
外科	17	16	33
整形外科	23	77	100
形成外科	9	22	31
脳神経外科	19	29	48
心臓血管外科	21	4	25
小児科	7	26	33
産婦人科	13	12	25
眼科	24	83	107
耳鼻咽喉科	20	41	61
皮膚科	14	51	65
泌尿器科	66	30	96
精神科	13	72	85
リウマチ科	14	7	21
麻酔科	2	8	10
放射線診断科	6	3	9
放射線治療科	2	3	5
無回答	2	9	11

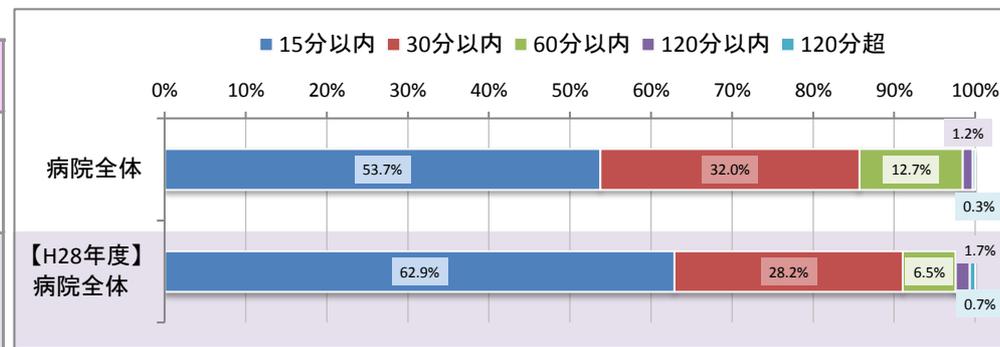


「質問10 採血など(レントゲン除く)検査の有無」について

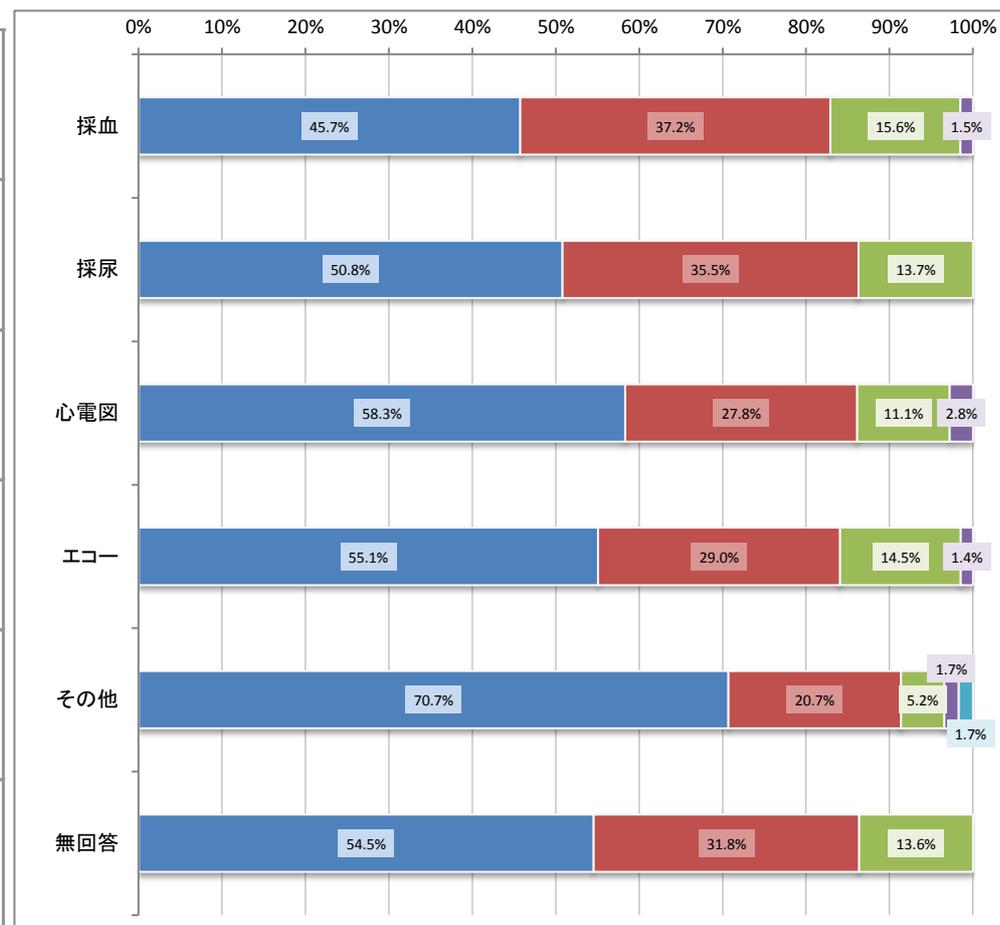
- ・質問10の回答が“空白”で、関連する質問(①~③)が無回答のデータは“検査無し”にメンテナンス
- ・質問10の回答が“検査無し”および、“空白”で、関連する質問(①~③)に回答がある場合は“検査あり”にメンテナンス

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	173	103	41	4	1	22	322
【H28年度】病院全体	183	82	19	5	2	16	291



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	91	74	31	3	-	9	199
採尿	63	44	17	-	-	6	124
心電図	21	10	4	1	-	4	36
エコー	38	20	10	1	-	3	69
その他	41	12	3	1	1	7	58
無回答	12	7	3	-	-	3	22

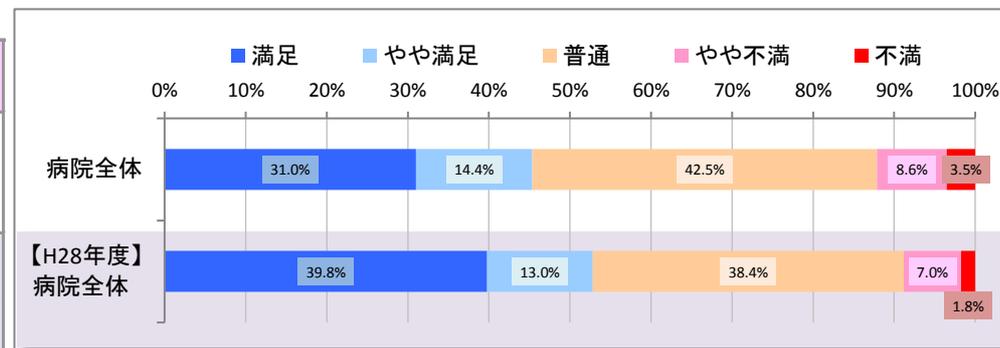


※有効回答数・・・「無回答」を除く

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」

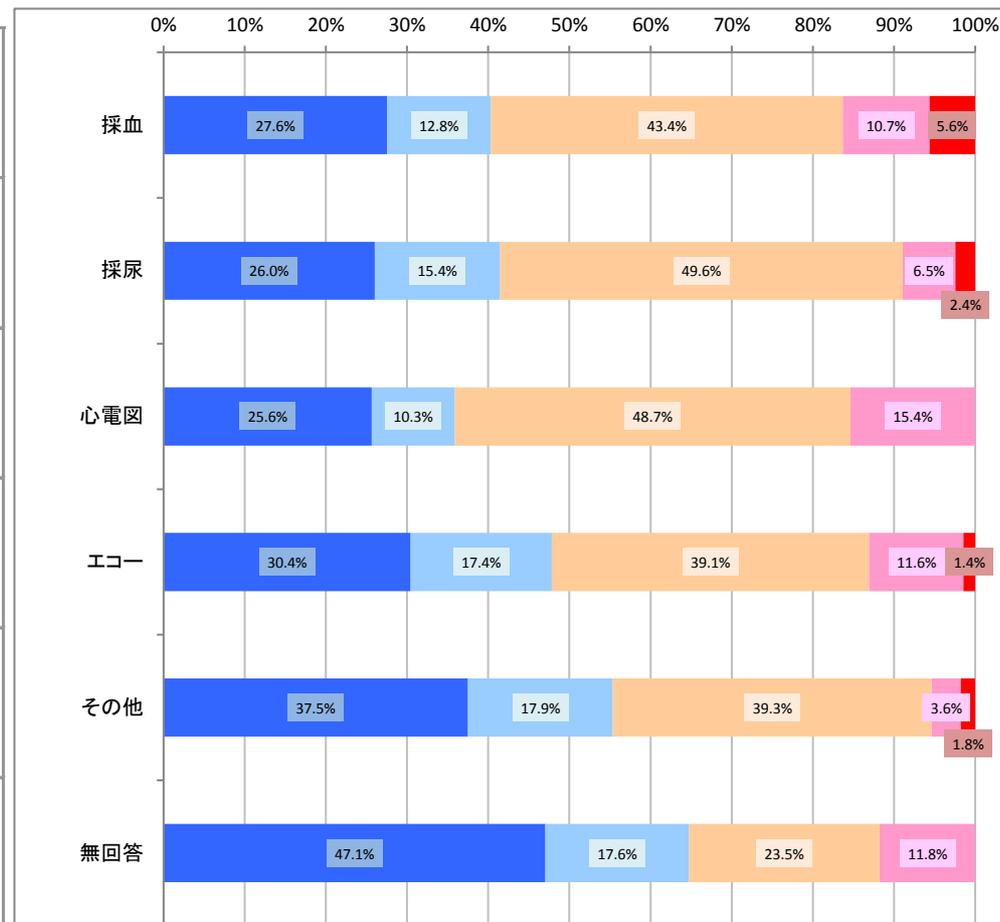
検査待ち時間の満足度

	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	97	45	133	27	11	31	313
【H28年度】病院全体	113	37	109	20	5	23	284



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	54	25	85	21	11	12	196
採尿	32	19	61	8	3	7	123
心電図	10	4	19	6	-	1	39
エコー	21	12	27	8	1	3	69
その他	21	10	22	2	1	9	56
無回答	8	3	4	2	-	8	17

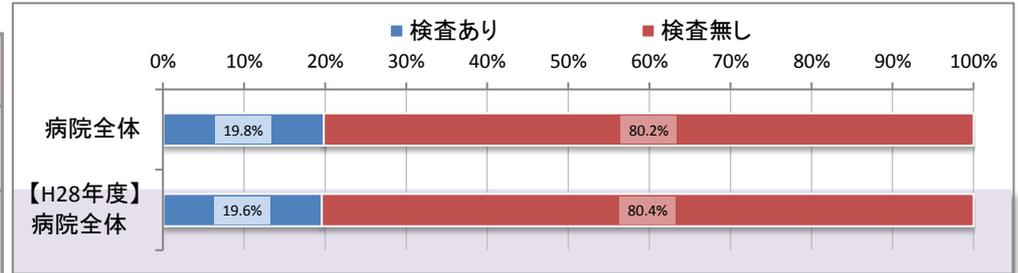


※有効回答数・・・「無回答」を除く

IV-4 「受診科（複数回答あり）」×「レントゲン検査の検査有無」

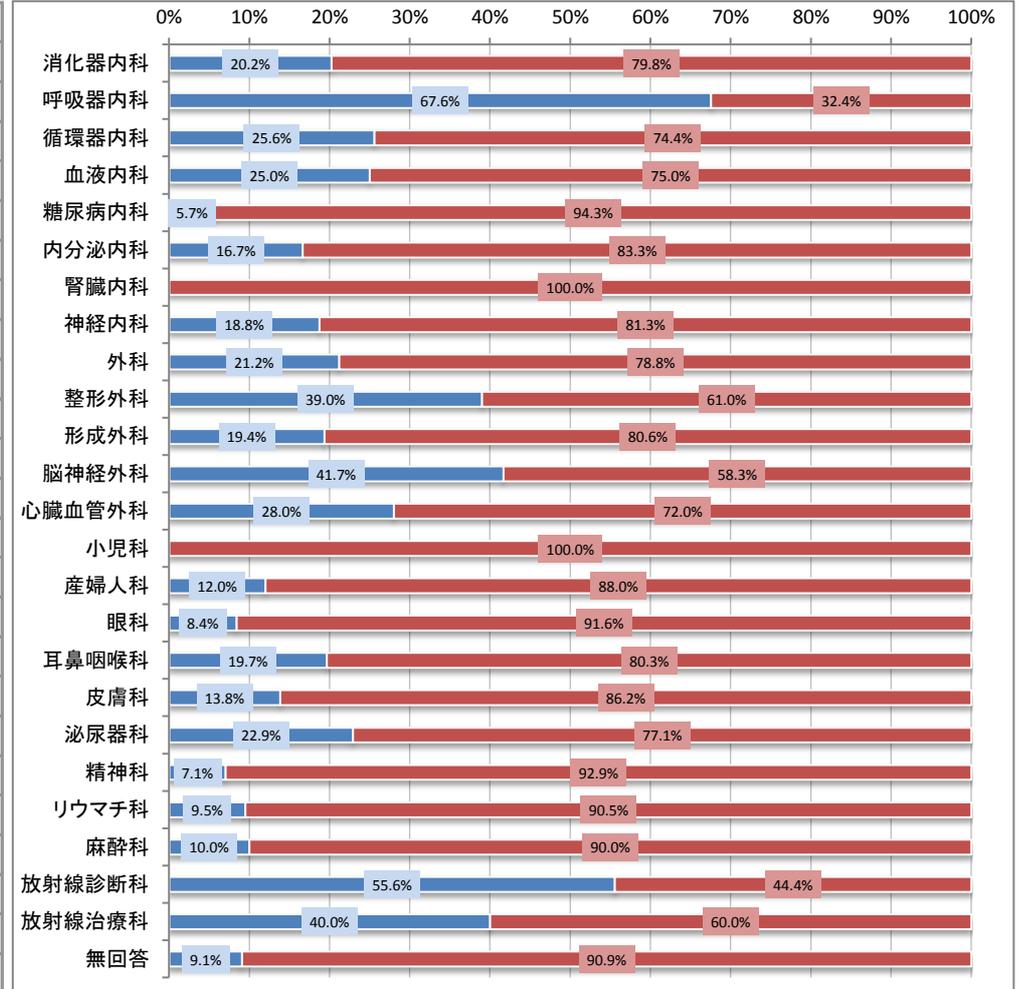
レントゲン検査(CT・MRI含む)の検査有無

	検査あり	検査無し	有効回答数
病院全体	173	700	873
【H28年度】病院全体	170	699	869



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	17	67	84
呼吸器内科	25	12	37
循環器内科	11	32	43
血液内科	2	6	8
糖尿病内科	2	33	35
内分泌内科	2	10	12
腎臓内科	-	9	9
神経内科	3	13	16
外科	7	26	33
整形外科	39	61	100
形成外科	6	25	31
脳神経外科	20	28	48
心臓血管外科	7	18	25
小児科	-	33	33
産婦人科	3	22	25
眼科	9	98	107
耳鼻咽喉科	12	49	61
皮膚科	9	56	65
泌尿器科	22	74	96
精神科	6	79	85
リウマチ科	2	19	21
麻酔科	1	9	10
放射線診断科	5	4	9
放射線治療科	2	3	5
無回答	1	10	11

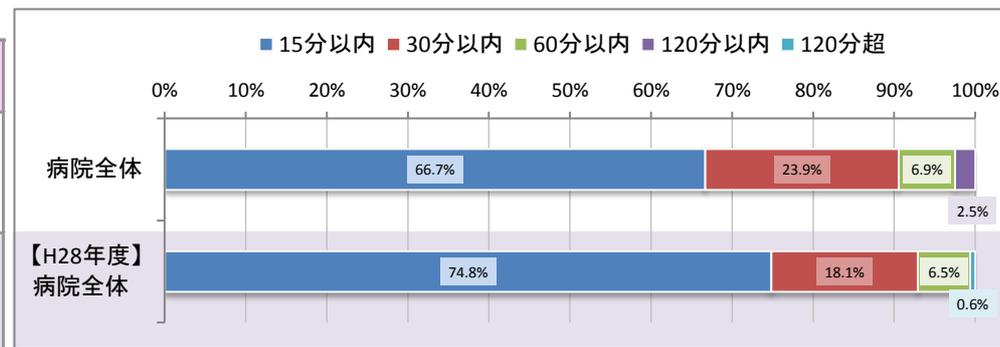


「質問11 レントゲン検査の有無」について

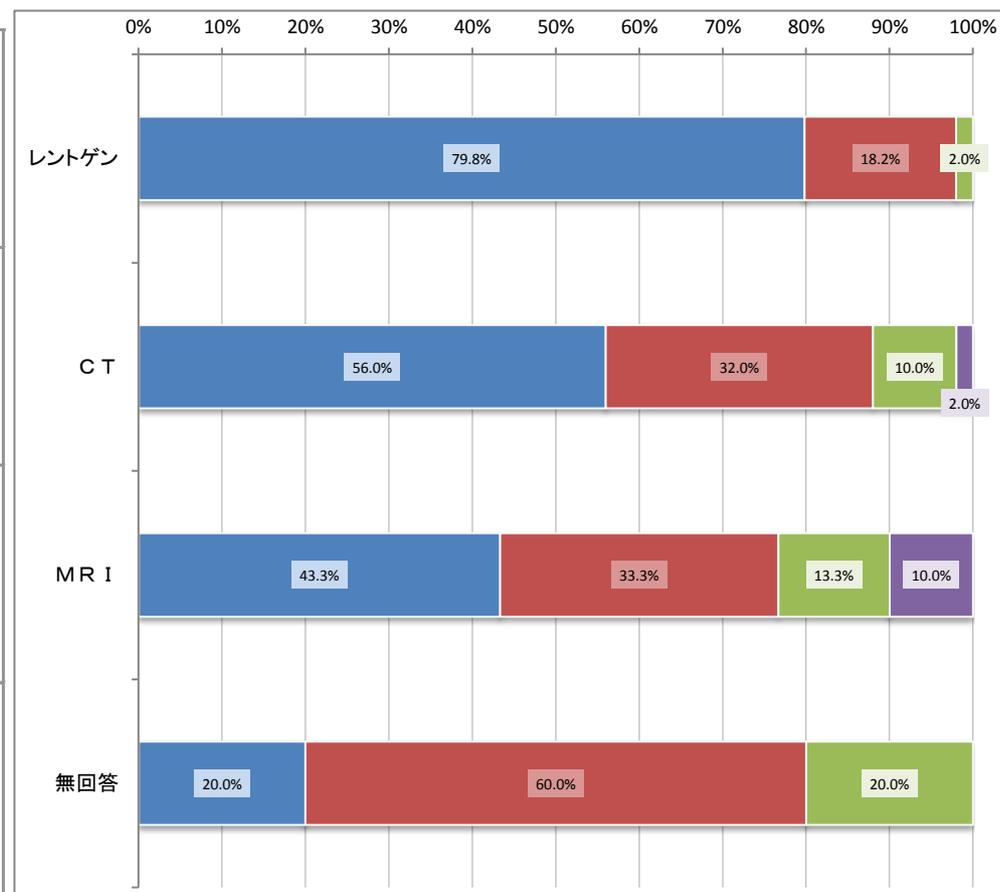
- ・質問11の回答が“空白”で、関連する質問(①~③)が無回答のデータは“検査無し”にメンテナンス
- ・質問11の回答が“検査無し”および、“空白”で、関連する質問(①~③)に回答がある場合は“検査あり”にメンテナンス

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	106	38	11	4	-	14	159
【H28年度】病院全体	116	28	10	-	1	15	155



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	79	18	2	-	-	2	99
CT	28	16	5	1	-	4	50
MRI	13	10	4	3	-	5	30
無回答	1	3	1	-	-	5	5

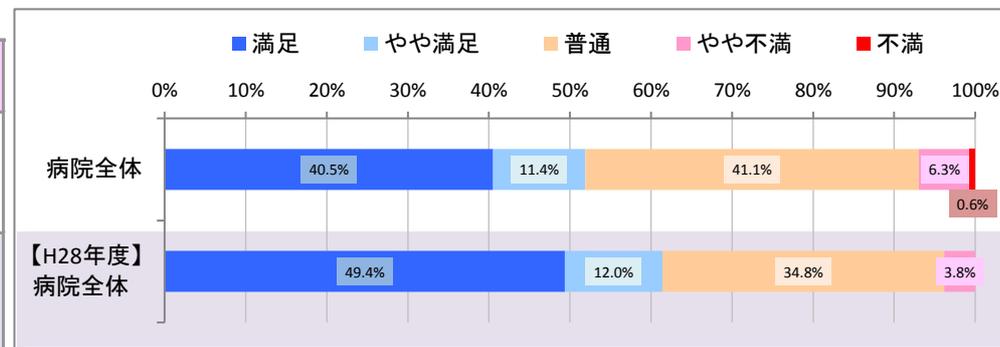


※有効回答数・・・「無回答」を除く

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」

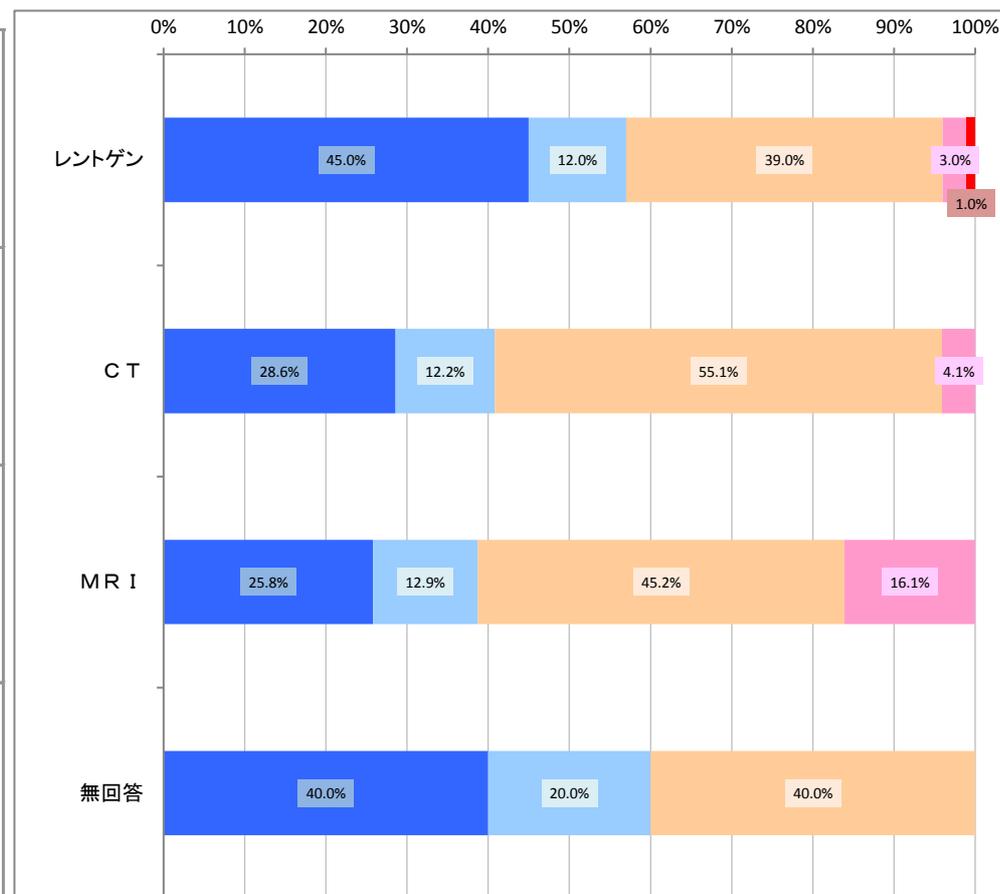
検査待ち時間の満足度

	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	64	18	65	10	1	15	158
【H28年度】病院全体	78	19	55	6	-	12	158



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	45	12	39	3	1	1	100
CT	14	6	27	2	-	5	49
MRI	8	4	14	5	-	4	31
無回答	2	1	2	-	-	5	5



※有効回答数・・・「無回答」を除く

V. クロス集計

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？

		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		873	84	260	173	74	20	45	18	0	0	199	140	81	115	107	105	325	157	199	266	142	79	30	322	494	57	172	79	406	125	66	25	489	262	54	34	4	30		
性別	男性	329	40	92	61	36	9	11	7	0	0	73	51	32	47	39	34	126	53	86	99	55	27	9	130	183	16	71	36	155	39	22	6	198	105	13	5	3	5		
	女性	405	28	125	89	28	8	23	6	0	0	98	73	36	54	52	61	129	72	80	130	69	40	14	149	227	29	71	32	190	63	37	12	219	115	31	23	1	16		
	無回答	139	16	43	23	10	3	11	5	0	0	28	16	13	14	16	10	70	32	33	37	18	12	7	43	84	12	30	11	61	23	7	7	72	42	10	6	0	9		
年代	19歳以下	57	9	7	3	1	0	3	0	0	0	34	7	4	2	1	3	40	16	15	13	8	4	1	24	31	2	12	5	28	5	4	3	38	18	1	0	0	-		
	20歳代	24	2	5	2	4	0	0	0	0	0	11	3	2	1	0	5	13	4	6	3	4	7	-	11	10	3	3	0	16	2	3	-	13	9	1	1	0	-		
	30歳代	46	1	11	6	3	1	3	0	0	0	21	5	2	5	3	6	25	6	5	17	9	8	1	17	27	2	7	1	22	10	5	1	18	15	5	4	1	3		
	40歳代	64	7	19	10	8	1	3	0	0	0	16	12	5	6	6	5	30	15	15	16	11	4	3	30	30	4	20	5	26	9	3	1	31	22	4	5	0	2		
	50歳代	102	10	28	19	9	3	5	5	0	0	23	25	13	12	16	9	27	20	24	33	17	7	1	37	62	3	24	4	47	16	8	3	56	29	8	6	0	3		
	60歳代	173	16	59	35	15	3	8	5	0	0	32	26	20	27	22	21	57	23	43	62	27	11	7	64	97	12	30	23	87	21	8	4	104	51	6	6	2	4		
	70歳代	249	26	81	62	21	9	11	2	0	0	37	37	23	41	38	30	80	44	54	87	38	17	9	93	134	22	54	32	100	33	20	10	146	67	16	7	0	13		
	80歳以上	149	12	49	34	12	3	11	6	0	0	22	24	11	21	19	25	49	28	35	34	27	20	5	43	99	7	21	8	76	27	15	2	80	47	13	5	1	3		
	無回答	9	1	1	2	1	0	1	0	0	0	3	1	1	0	2	1	4	1	2	1	1	1	3	3	4	2	1	1	4	2	0	1	3	4	0	0	0	2		
予約有無	予約あり	660	81	249	170	73	18	45	17	0	0	7	137	81	112	100	96	134	137	172	191	98	38	24	242	376	42	143	66	308	87	38	18	383	186	39	26	3	23		
	予約無し	213	3	11	3	1	2	0	1	0	0	192	3	0	3	7	9	191	20	27	75	44	41	6	80	118	15	29	13	98	38	28	7	106	76	15	8	1	7		
検査有無 採血等	検査あり	344	33	111	74	33	15	23	7	0	0	48	49	38	51	47	47	112	48	68	112	66	33	17	145	174	25	62	26	170	54	20	12	177	111	27	13	2	14		
	検査無し	529	51	149	99	41	5	22	11	0	0	151	91	43	64	60	58	213	109	131	154	76	46	13	177	320	32	110	53	236	71	46	13	312	151	27	21	2	16		
検査有無 レントゲン	検査あり	173	15	43	34	17	4	15	5	0	0	40	21	22	24	18	19	69	28	36	49	27	25	8	87	71	15	37	20	67	30	15	4	77	62	16	10	1	7		
	検査無し	700	69	217	139	57	16	30	13	0	0	159	119	59	91	89	86	256	129	163	217	115	54	22	235	423	42	135	59	339	95	51	21	412	200	38	24	3	23		

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）
 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？

		質問09							検査あり / 検査無し		質問10①						質問10②						質問10③						検査あり / 検査無し		質問11①				質問11②					
		全体	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答			採血	採尿	心電図	エコー	その他	検査なし・無回答	15分以内	30分以内	60分以内	120分以内	120分超	検査なし・無回答	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	検査なし・無回答			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		873	331	112	360	22	11	37	344	529	208	130	40	72	65	554	173	103	41	4	1	551	97	45	133	27	11	560	173	700	101	54	35	710	106	38	11	4	0	714
性別	男性	329	133	48	128	5	4	11	137	192	81	70	12	27	22	198	72	45	11	0	0	201	36	17	61	5	3	207	60	269	35	19	9	272	38	12	3	1	0	275
	女性	405	145	46	177	14	4	19	146	259	89	38	15	27	33	272	78	38	17	3	1	268	45	18	51	14	7	270	77	328	49	22	17	331	49	15	5	2	0	334
	無回答	139	53	18	55	3	3	7	61	78	38	22	13	18	10	84	23	20	13	1	0	82	16	10	21	8	1	83	36	103	17	13	9	107	19	11	3	1	0	105
年代	19歳以下	57	30	4	21	-	-	2	9	48	6	6	1	1	1	49	4	3	2	0	0	48	3	2	4	0	0	48	4	53	3	1	0	53	4	0	0	0	0	53
	20歳代	24	7	4	13	-	-	-	5	19	4	0	0	3	0	19	4	0	1	0	0	19	3	0	2	0	0	19	5	19	4	0	1	19	3	1	0	0	0	20
	30歳代	46	15	4	18	4	2	3	12	34	11	4	2	2	2	34	7	4	1	0	0	34	4	1	7	0	0	34	9	37	4	2	2	38	5	3	0	1	0	37
	40歳代	64	32	5	23	1	2	1	24	40	18	12	3	9	1	41	12	7	5	0	0	40	6	2	11	3	0	42	7	57	4	1	2	57	4	0	2	1	0	57
	50歳代	102	40	16	38	3	1	4	45	57	27	15	3	13	12	60	22	14	7	0	0	59	14	5	18	4	2	59	18	84	9	8	4	85	9	7	1	0	0	85
	60歳代	173	62	23	79	2	-	7	73	100	41	24	6	12	15	105	47	18	4	0	0	104	20	11	29	4	1	108	44	129	25	18	6	130	28	7	4	0	0	134
	70歳代	249	93	38	96	2	5	15	108	141	63	48	15	21	25	151	49	32	16	2	1	149	33	14	35	9	6	152	52	197	31	17	13	203	28	13	2	2	0	204
	80歳以上	149	48	16	71	10	1	3	66	83	36	20	9	11	9	88	28	23	5	2	0	91	14	9	26	7	2	91	32	117	20	6	5	118	24	6	2	0	0	117
	無回答	9	4	2	1	-	-	2	2	7	2	1	1	0	0	7	0	2	0	0	0	7	0	1	1	0	0	7	2	7	1	1	2	7	1	1	0	0	0	7
予約有無	予約あり	660	263	82	266	16	8	25	286	374	181	115	36	54	54	391	148	83	32	4	0	393	79	37	110	26	9	399	128	532	70	44	31	540	77	28	8	2	0	545
	予約無し	213	68	30	94	6	3	12	58	155	27	15	4	18	11	163	25	20	9	0	1	158	18	8	23	1	2	161	45	168	31	10	4	170	29	10	3	2	0	169
検査有無	検査あり	344	125	50	140	9	3	17	344	0	208	130	40	72	65	25	173	103	41	4	1	22	97	45	133	27	11	31	118	226	69	43	23	233	71	29	6	1	0	237
	検査無し	529	206	62	220	13	8	20	0	529	0	0	0	0	0	529	0	0	0	0	0	529	0	0	0	0	0	529	55	474	32	11	12	477	35	9	5	3	0	477
レントゲン	検査あり	173	57	33	69	3	3	8	118	55	60	33	24	39	36	69	56	34	15	3	0	65	37	13	46	9	2	66	173	0	101	54	35	10	106	38	11	4	0	14
	検査無し	700	274	79	291	19	8	29	226	474	148	97	16	33	29	485	117	69	26	1	1	486	60	32	87	18	9	494	0	700	0	0	0	700	0	0	0	0	0	700

レントゲン検査について
質問11 ③
 レントゲン検査の待ち時間については
 いかがでしたか？

会計待ち時間について
質問12
 会計の待ち時間はどのくらいでした
 か？

質問13
 会計の待ち時間についてはいかがで
 したか？

		レントゲン検査について						会計待ち時間について						会計の待ち時間についてはいかがでしたか？						
		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		873	64	18	65	10	1	715	266	243	123	47	10	184	232	77	309	49	11	195
性別	男性	329	25	7	20	1	0	276	112	96	42	12	4	63	98	43	107	15	5	61
	女性	405	26	10	29	5	1	334	114	114	63	25	5	84	98	25	159	24	5	94
	無回答	139	13	1	16	4	0	105	40	33	18	10	1	37	36	9	43	10	1	40
年代	19歳以下	57	3	0	1	0	0	53	16	24	4	2	0	11	13	8	22	1	0	13
	20歳代	24	4	0	1	0	0	19	8	6	4	1	1	4	9	0	8	1	1	5
	30歳代	46	3	1	2	2	0	38	17	10	5	3	2	9	13	2	19	3	0	9
	40歳代	64	0	0	4	2	1	57	20	21	3	5	0	15	21	0	21	3	1	18
	50歳代	102	9	1	6	1	0	85	30	28	9	9	0	26	31	9	28	3	2	29
	60歳代	173	15	4	19	1	0	134	61	48	25	7	1	31	47	19	62	11	2	32
	70歳代	249	18	7	20	1	0	203	76	63	40	14	4	52	69	23	84	17	2	54
	80歳以上	149	12	4	11	3	0	119	35	43	31	5	2	33	27	14	63	10	3	32
	無回答	9	0	1	1	0	0	7	3	0	2	1	0	3	2	2	2	0	0	3
予約有無	予約あり	660	44	15	50	6	0	545	203	184	93	38	5	137	177	61	238	35	9	140
	予約無し	213	20	3	15	4	1	170	63	59	30	9	5	47	55	16	71	14	2	55
検査採血有無	検査あり	344	46	13	44	5	0	236	124	111	59	24	6	20	105	32	155	24	5	23
	検査無し	529	18	5	21	5	1	479	142	132	64	23	4	164	127	45	154	25	6	172
レントゲン検査有無	検査あり	173	64	18	65	10	1	15	62	59	30	7	4	11	56	21	67	14	3	12
	検査無し	700	0	0	0	0	0	700	204	184	93	40	6	173	176	56	242	35	8	183

VI. 自由記載

質問10 ①どのような検査をされましたか？（その他記載欄）

質問14 待ち時間について、ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。（自由回答欄）

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	消化器内科	80歳以上	女性
2	CT	呼吸器内科	60歳代	女性
3	CT	耳鼻咽喉科	60歳代	男性
4	CT	泌尿器科	50歳代	男性
5	CT,レントゲン	消化器内科	60歳代	女性
6	MRI	形成外科	60歳代	無回答
7	MRI	脳神経外科	60歳代	女性
8	MRI	リウマチ科	50歳代	男性
9	MRI	放射線診断科	70歳代	無回答
10	X線	泌尿器科	70歳代	男性
11	がん検診	産婦人科	50歳代	女性
12	ピロリ	消化器内科	80歳以上	無回答
13	ポートフラッシュ	産婦人科	50歳代	女性
14	マンモグラフィー	外科	30歳代	女性
15	レントゲン	消化器内科	60歳代	男性
16	レントゲン	呼吸器内科	50歳代	男性
17	レントゲン	呼吸器内科	60歳代	男性
18	レントゲン	呼吸器内科	80歳以上	男性
19	レントゲン	循環器内科	70歳代	女性
20	レントゲン	整形外科	70歳代	無回答
21	レントゲン	脳神経外科	60歳代	女性
22	レントゲン	耳鼻咽喉科	80歳以上	男性
23	レントゲン	泌尿器科	70歳代	女性
24	レントゲン	泌尿器科	80歳以上	無回答
25	レントゲン	リウマチ科	60歳代	女性
26	レントゲン、CT	整形外科	70歳代	女性

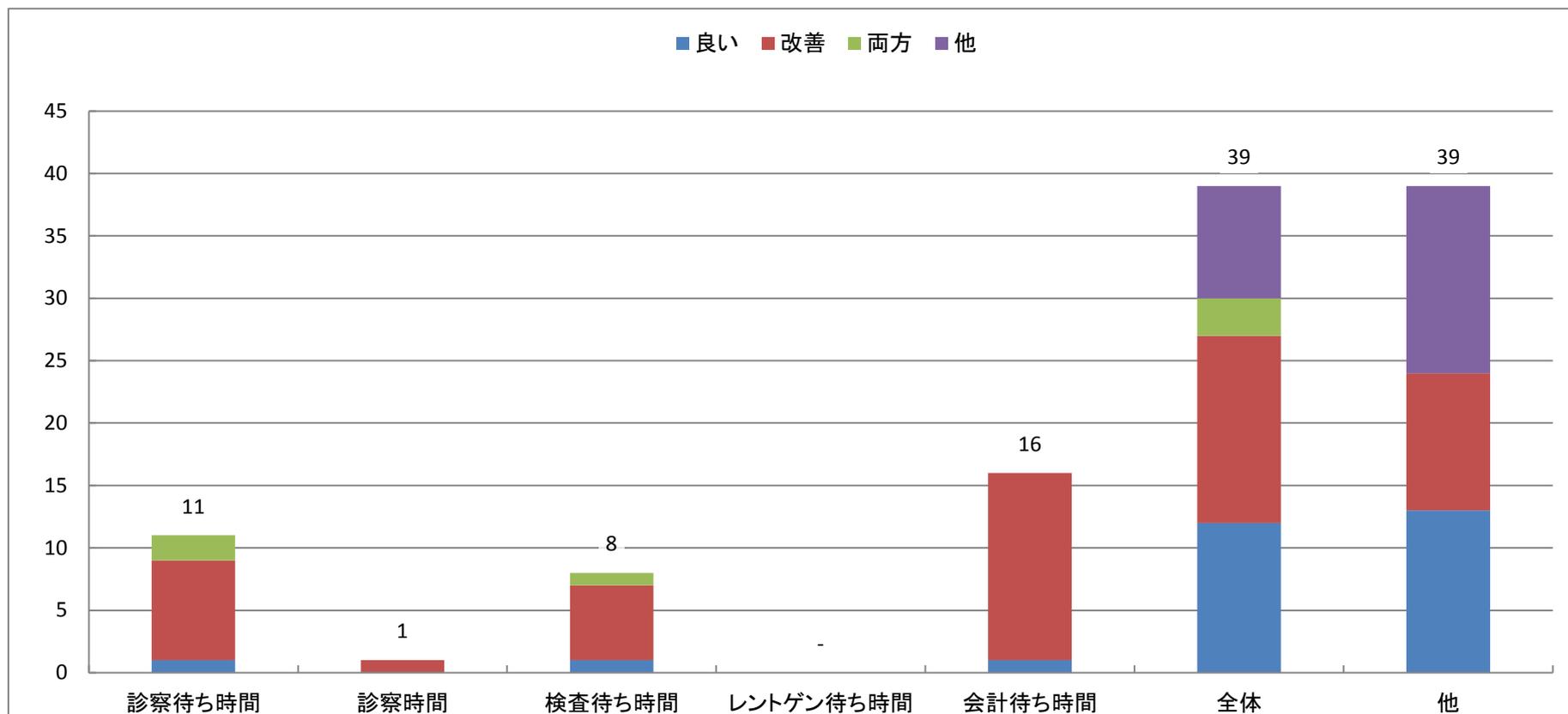
質問10 ①どのような検査をされましたか？（その他記載欄）

NO.	その他検査	受診科	年齢	性別
27	レントゲン・呼吸	外科	30歳代	女性
28	胃カメラ	消化器内科	50歳代	無回答
29	胃カメラ	呼吸器内科	60歳代	女性
30	眼	眼科	70歳代	男性
31	眼	眼科	70歳代	男性
32	眼	眼科	70歳代	女性
33	眼圧など	整形外科、眼科	60歳代	女性
34	眼底検査	糖尿病内科、眼科	50歳代	女性
35	眼底検査	眼科	50歳代	女性
36	眼底検査	眼科	60歳代	男性
37	血圧・体重	呼吸器内科、循環器内科、整形外科、泌尿器科	80歳以上	女性
38	残尿検査	泌尿器科	50歳代	男性
39	静注	消化器内科	60歳代	男性
40	体重、血圧	循環器内科	60歳代	男性
41	体重、血圧	循環器内科	70歳代	女性
42	内視鏡	消化器内科	60歳代	無回答
43	内視鏡	消化器内科	80歳以上	無回答
44	内視鏡	泌尿器科	70歳代	女性
45	内視鏡検査	消化器内科	80歳以上	男性
46	鼻ファイバー	耳鼻咽喉科	70歳代	女性
47	腹部エコー	泌尿器科	70歳代	男性
48	目の動きの検査	耳鼻咽喉科	50歳代	女性
49	溶連菌	小児科	19歳以下	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	1	0	1	0	1	12	13	28	24.6%
改善	8	1	6	0	15	15	11	56	49.1%
両方	2	0	1	0	0	3	0	6	5.3%
他	0	0	0	0	0	9	15	24	21.1%
回答数	11	1	8	0	16	39	39	114	100.0%
構成比率	9.6%	0.9%	7.0%	0.0%	14.0%	34.2%	34.2%	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	診察時間	検査待ち時間	レントゲン待ち時間	会計待ち時間
1	診察待ち時間	良い	患者さんの人数から、待ち時間など適切だと思ってます。	精神科	50歳代	女性	普通	普通	無回答	無回答	満足
2	診察待ち時間	改善	リハビリ・内科・整形・眼科・リウマチとかかっていますが、リハビリ・整形以外は必ず1時間くらい待ちます。何のための予約かといつも思っています。	リウマチ科	70歳代	女性	やや不満	やや不満	やや不満	無回答	普通
3	診察待ち時間	改善	眼科の場合は待ち時間が長い。	眼科	70歳代	男性	やや不満	やや不満	無回答	無回答	普通
4	診察待ち時間	改善	検査終了後の受付から医師の診察までの待ち時間を予め知らせて欲しい。	泌尿器科	70歳代	男性	やや不満	やや不満	普通	無回答	満足
5	診察待ち時間	改善	今日は朝の予約なので早かったが、15:00の予約の時は診察まで1時間半かかった。こちらから言うまで何も説明が無かった。	整形外科	19歳以下	男性	やや満足	やや満足	無回答	満足	満足
6	診察待ち時間	改善	新患だと待ち時間が長く、診察番号が出てない不安もあるので席も外れることが出来なくてイライラしたりしますので、改善して欲しいです。	循環器内科	60歳代	女性	やや不満	やや不満	普通	無回答	やや不満
7	診察待ち時間	改善	待ち時間が長くて診察は短い。昼からも診療があると良いと思います。	循環器内科	70歳代	女性	不満	不満	不満	無回答	満足
8	診察待ち時間	改善	予約外でしたので、眼科は2時間かかりました。	眼科、精神科	70歳代	女性	不満	不満	無回答	無回答	無回答
9	診察待ち時間	改善	隣に座っている方の予約時間が同じでした。工夫をしないからこのように待たされるのではないのでしょうか。	整形外科	20歳代	男性	不満	不満	無回答	普通	普通
10	診察待ち時間	両方	今回は検査のみだったので待ち時間はほとんど無かったです。前は午前予約でしたが終わると14時くらいになっていてかなり辛かったです。	外科	30歳代	女性	無回答	無回答	満足	満足	無回答
11	診察待ち時間	両方	予約した時間に診察が始まることは一度もない。リハビリと整形外科はほとんど予約時間にしてもらえます。	糖尿病内科、整形外科	70歳代	女性	普通	普通	やや不満	無回答	普通
12	診察時間	改善	待ち時間が長くて診察は短い。昼からも診療があると良いと思います。	循環器内科	70歳代	女性	不満	不満	不満	無回答	満足
13	検査待ち時間	良い	受付時間から診察までの待ち時間について、途中で検査があり120分以内。検査はすぐだった。	外科	30歳代	女性	満足	満足	満足	満足	無回答
14	検査待ち時間	改善	介護員の仕事をしており、検査等に時間がかかり受診までの間、利用者様は大変です。待合も混んでいてヘルパーの私は離れて立ち、遠くから見守ることもあります。	放射線治療科	50歳代	女性	満足	満足	満足	満足	やや満足
15	検査待ち時間	改善	検査(採血)の待ち時間が1時間以上あった時もある。採血するところが3人なのは少ない。もう少し増やすことが出来ないのでしょうか。診察の1時間前に来ても終わらなかった(6/23)	糖尿病内科	40歳代	女性	満足	満足	普通	無回答	やや不満
16	検査待ち時間	改善	検査の待ち時間が長い。特にエコー。具合悪かったらつらいと思う。	形成外科、泌尿器科	40歳代	女性	普通	普通	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	診察時間	検査待ち時間	レントゲン待ち時間	会計待ち時間
17	検査待ち時間	改善	受付開始前(8:00)から並ばないと検査でひどく待たされる	内分泌内科	40歳代	無回答	普通	普通	満足	無回答	満足
18	検査待ち時間	改善	注射の待ち時間が長い。	心臓血管外科、泌尿器科	70歳代	男性	普通	普通	やや不満	無回答	やや満足
19	検査待ち時間	改善	特に採血について、時間予約できませんか？	腎臓内科、眼科、皮膚科、泌尿器科	70歳代	男性	やや不満	やや不満	不満	無回答	やや満足
20	検査待ち時間	両方	本日は午後なので、待ち時間は短かったですが、午前中は長いです(検査)	リウマチ科	60歳代	女性	普通	普通	普通	無回答	無回答
21	会計待ち時間	良い	会計待ち時間について、昼過ぎると5分以内である。	精神科	30歳代	女性	やや不満	やや不満	無回答	無回答	やや不満
22	会計待ち時間	改善	その日によって長いときがある。今日はいい方。会計は毎回時間がかかっている。	循環器内科、脳神経外科	50歳代	男性	満足	満足	無回答	無回答	無回答
23	会計待ち時間	改善	会計が長い。	精神科	70歳代	女性	普通	普通	無回答	無回答	やや不満
24	会計待ち時間	改善	会計での確認だけのことで待ち時間があつた。	整形外科、麻酔科	70歳代	無回答	やや不満	やや不満	やや不満	やや不満	やや不満
25	会計待ち時間	改善	会計の待ち時間について、書類の不備があつたので時間がかかった。本人は車椅子で待ち時間が長いとお尻が痛い(お尻の肉が無い為)と言うので、ソファで横にならせたりします。	神経内科	80歳以上	男性	普通	普通	無回答	無回答	普通
26	会計待ち時間	改善	会計の待ち時間は今日は早かったがいつも遅いので不満があります。	整形外科	50歳代	無回答	普通	普通	無回答	無回答	やや不満
27	会計待ち時間	改善	会計時間もっと早い方がよい。	脳神経外科、心臓血管外科	60歳代	男性	普通	普通	満足	無回答	やや不満
28	会計待ち時間	改善	皆さんそうだと思いますが、痛んだ状態で人の多い所で待つということはとても体力を要します。診察が終わった時点でかなり疲れているので更に会計まで待つのは非常にづらい心持ちです。	皮膚科、リウマチ科	40歳代	女性	やや不満	やや不満	普通	無回答	普通
29	会計待ち時間	改善	今日はそれほど待ちませんでしたが、会計受付票を頂いてから支払いまでの待ち時間が長くイライラします。料金計算の方の人数が足りないのか？無駄口が多いのか？	皮膚科	60歳代	女性	普通	普通	無回答	無回答	普通
30	会計待ち時間	改善	今日は早く会計できたが、いつも30分以上待つのでとても不満。	呼吸器内科	50歳代	女性	普通	普通	無回答	無回答	不満
31	会計待ち時間	改善	市立病院は何度も利用しているが、会計の待ち時間が長いときが多い。30分以上待つことは度々あり、遅れている説明も無い。一度注意したことがある。	泌尿器科	60歳代	男性	普通	普通	普通	無回答	普通
32	会計待ち時間	改善	支払機の順番待ちに時間がかかる。	眼科	60歳代	女性	普通	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	診察時間	検査待ち時間	レントゲン待ち時間	会計待ち時間
33	会計待ち時間	改善	清算機の台数が2台では少ない。1時間以上待つ場合もある。もう少し増やせば待ち時間が解消されるのでは。	小児科	19歳以下	女性	普通	普通	無回答	無回答	普通
34	会計待ち時間	改善	待ち時間は仕方ないと思いますが、会計番号が出るまで時間がかかりすぎの日もある(途中で番号表示が数十分止まることある)	皮膚科	30歳代	女性	普通	普通	無回答	無回答	やや不満
35	会計待ち時間	改善	朝が早いときは会計も早い、清算機が2台で少ないと思う。かなり並んだり待つことが多い。	形成外科	19歳以下	男性	満足	満足	無回答	無回答	満足
36	会計待ち時間	改善	入院費ぐらいいは清算機が混んでいる時はレジで支払いたい。	耳鼻咽喉科	50歳代	無回答	普通	普通	無回答	無回答	満足
37	全体	良い	2箇所診察した割にはスムーズで問題ないです。	消化器内科、産婦人科	50歳代	無回答	満足	満足	普通	やや不満	満足
38	全体	良い	かなりスムーズになりましたよ。	精神科	60歳代	女性	普通	普通	無回答	無回答	やや満足
39	全体	良い	スムーズでIT化されていて便利で満足です。	形成外科	60歳代	女性	満足	満足	無回答	無回答	満足
40	全体	良い	そんなに気になりませんでした。	整形外科	80歳以上	無回答	普通	普通	無回答	普通	普通
41	全体	良い	皆親切で良いと思います。	耳鼻咽喉科	70歳代	女性	満足	満足	満足	無回答	満足
42	全体	良い	今日は○	心臓血管外科	80歳以上	男性	満足	満足	満足	無回答	やや不満
43	全体	良い	今日は待ち時間は少ない方でした。	消化器内科	80歳以上	無回答	普通	普通	やや満足	無回答	普通
44	全体	良い	時間がかかることを覚悟してたけどスムーズでした。	外科	30歳代	女性	満足	満足	満足	満足	無回答
45	全体	良い	前回まで(5月)に比べ、今回はどの点においても(検査・診察・会計)とても早く感じられた。	呼吸器内科、循環器内科、整形外科、泌尿器科	80歳以上	女性	普通	普通	普通	やや満足	満足
46	全体	良い	早いときもあれば遅いときもありますが、病院全体の対応が良いと思います。	産婦人科	60歳代	女性	普通	普通	やや満足	無回答	満足
47	全体	良い	待ち時間については全て満足でした。	耳鼻咽喉科	70歳代	女性	満足	満足	満足	満足	満足
48	全体	良い	朝早く来たので、待ち時間はありませんでした。	糖尿病内科	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	診察時間	検査待ち時間	レントゲン待ち時間	会計待ち時間
49	全体	改善	こんなに待たされたら予約の意味が無いのではと思います。	眼科	19歳以下	女性	不満	不満	無回答	無回答	満足
50	全体	改善	月曜日にお客が集中しているのでは？	眼科	60歳代	男性	普通	普通	無回答	無回答	やや不満
51	全体	改善	今日はそうでもなかったですが、全体的に待ち時間は長いと思います。	眼科	60歳代	女性	普通	普通	無回答	無回答	普通
52	全体	改善	今日は全体的にスムーズに進みましたが、今までは各所での待ち時間がすごく長かったです。調査している今日だけスムーズにいくということが疑問です。	形成外科、皮膚科、泌尿器科	80歳以上	無回答	普通	普通	無回答	無回答	普通
53	全体	改善	混んでいるので仕方ないですが、もう少し待ち時間が短いとありがたいです。	眼科	20歳代	女性	やや不満	やや不満	無回答	無回答	普通
54	全体	改善	全ての内容を一つにまとめて頂けたら待ち時間に一旦外出することも出来るのでいいかなと思います。	小児科	19歳以下	男性	普通	普通	満足	無回答	満足
55	全体	改善	全体的に長い(曜日による)	形成外科	60歳代	無回答	やや不満	やや不満	やや不満	やや不満	やや不満
56	全体	改善	待ち時間が長い。	泌尿器科	80歳以上	男性	やや不満	やや不満	無回答	無回答	普通
57	全体	改善	待ち時間が長すぎる。	消化器内科	60歳代	男性	やや不満	やや不満	無回答	無回答	無回答
58	全体	改善	待ち時間が長時間の場合、説明等何らかの指示をもらいたい。	泌尿器科	70歳代	男性	不満	不満	満足	無回答	やや満足
59	全体	改善	長時間待っている年配の方が辛そう	脳神経外科	30歳代	無回答	やや不満	やや不満	無回答	普通	普通
60	全体	改善	病院が新しくなってから待ち時間がとても長くなり、薬の処方も院外になりとても大変。見直して欲しい。	小児科	19歳以下	女性	不満	不満	無回答	無回答	やや不満
61	全体	改善	病院に来るのに待ち時間が長すぎて、具体が悪かったから来れないと思いました。	消化器内科	50歳代	無回答	不満	不満	普通	無回答	普通
62	全体	改善	予想できる時間があれば知りたいと思うが。	精神科	50歳代	無回答	普通	普通	普通	無回答	やや満足
63	全体	改善	予約の時も待ち時間は長いと思う	呼吸器内科	50歳代	女性	やや不満	やや不満	満足	満足	満足
64	全体	両方	7/26 今日は待ち時間も会計も早い。いつもは待たされます。	眼科	80歳以上	女性	普通	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	診察時間	検査待ち時間	レントゲン待ち時間	会計待ち時間
65	全体	両方	その時による	呼吸器内科	80歳以上	女性	普通	普通	やや不満	普通	普通
66	全体	両方	本日は午後からの予約、診察だったので全ての項目について待ち時間は短めでした。午前中だといつもかなり(数時間単位で)診察は係ります。会計もかなり待ちます。何のための電子化なのかと思います。	消化器内科	80歳以上	女性	普通	普通	普通	無回答	普通
67	全体	他	かかる科や内容によって長くなったり短くなったりするのは仕方ないですね。	精神科	30歳代	女性	不満	不満	無回答	無回答	満足
68	全体	他	患者さんがたくさんいるのは分かりますが、AM9:00前からAM12:00過ぎまで院内におり疲れました。	消化器内科、整形外科	60歳代	女性	普通	普通	満足	無回答	満足
69	全体	他	最初から覚悟して来院しているので長いには慣れました。	泌尿器科、精神科	50歳代	無回答	やや不満	やや不満	やや満足	無回答	無回答
70	全体	他	市立病院だから仕方ないけど、病気が病気なので他の人が待ち時間が長いといっているのを見るのはしんどいです。	精神科	30歳代	女性	やや不満	やや不満	無回答	無回答	やや不満
71	全体	他	時に急患もいるのでその時でやむを得ない事もあります。皆さん頑張っているので私は良いと思います。	耳鼻咽喉科	50歳代	男性	満足	満足	無回答	無回答	満足
72	全体	他	診察よりも採血に時間がかかるので、予約の1時間以上前に来て採血の内容が先生に届いて予約時間どおりです。病院なので待ち時間が長くてもしょうがないです。	循環器内科、皮膚科、リウマチ科	40歳代	女性	普通	普通	無回答	無回答	無回答
73	全体	他	待ち時間があるとときと無いときがある。	脳神経外科、眼科、精神科	70歳代	女性	普通	普通	無回答	やや満足	やや満足
74	全体	他	待ち時間長いと言いきすぎ。患者の数が少ない。	皮膚科	40歳代	男性	満足	満足	無回答	無回答	満足
75	全体	他	予約について。月曜日は避けるべしだと思いました。	皮膚科	70歳代	女性	普通	普通	無回答	無回答	普通
76	他	良い	OK	泌尿器科	70歳代	男性	普通	普通	普通	無回答	普通
77	他	良い	いい先生(中田圭医師)にあつて良かったですとの事	循環器内科	70歳代	女性	満足	満足	満足	無回答	満足
78	他	良い	この病院作ってくれてナミキ局長すばらしい！！	心臓血管外科	70歳代	男性	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答
79	他	良い	スタッフの対応がいい。	形成外科	60歳代	男性	満足	満足	無回答	無回答	無回答
80	他	良い	会計の人親切です。看護師も親切です。	消化器内科	60歳代	男性	不満	不満	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	診察時間	検査待ち時間	レントゲン待ち時間	会計待ち時間
81	他	良い	初めての病院でしたがキレイだし先生の診療、検査もていねい。看護師さんも優しくとても良かったです。	外科	30歳代	女性	満足	満足	満足	満足	無回答
82	他	良い	職員の方の対応が良かった。待ち時間は気になりません。	精神科	60歳代	男性	普通	普通	無回答	無回答	普通
83	他	良い	診察については、精神科なので待ち時間は気になりません。先生に不安に思っていることを聞いていただけてありがたいと思っています。会計も、会計の職員の方が顔を覚えてくださり、デイケア参加時の会計は、混んでいる時はお昼休みに伝票を出して、帰り(15時)に支払いが出来るよう配慮くださって親切だと思います。	精神科	40歳代	女性	普通	普通	満足	無回答	無回答
84	他	良い	大変丁寧な対応で満足しています。これからも頑張ってください。	整形外科	60歳代	男性	満足	満足	無回答	満足	満足
85	他	良い	長いことお世話になっています。感謝です。今後ともよろしく。	外科	80歳以上	男性	満足	満足	満足	無回答	満足
86	他	良い	本日、本人の受診については予約もあり満足しています。	放射線治療科	50歳代	女性	満足	満足	満足	満足	やや満足
87	他	良い	予約時間より早めにしてくれて助かりました。	放射線診断科	60歳代	女性	満足	満足	無回答	満足	満足
88	他	良い	良くして頂きよかった。	皮膚科	70歳代	女性	満足	満足	無回答	無回答	満足
89	他	改善	TVくらい付けてほしい(考えられない)。年寄りにとっては、うるさいおしゃべりをするだけでは具合悪くなる。静かではない(TVが無いからだと思う)	消化器内科	60歳代	男性	不満	不満	満足	無回答	満足
90	他	改善	もう少し早ければと思います。	眼科	60歳代	男性	やや不満	やや不満	無回答	無回答	普通
91	他	改善	寒い。	形成外科、泌尿器科	40歳代	女性	普通	普通	やや不満	無回答	満足
92	他	改善	受付してから診療科へ案内されるまで20分以上かかった。診療科の待ち時間は予約無しなので、ある程度は仕方ないと思った。	皮膚科	19歳以下	男性	普通	普通	無回答	無回答	普通
93	他	改善	診察の予約について、曜日と午前中までの予約しか出来ない。	精神科	30歳代	女性	やや不満	やや不満	無回答	無回答	やや不満
94	他	改善	診察室のモニターの高さが低くて頭に当たる。 手すりも物に隠れて意味が無い。 看板の色もオレンジ色で分かりづらい。 何回も同じこと伝えているがやる気あるの？改善する気あるの？	内分泌内科	60歳代	男性	やや不満	やや不満	無回答	無回答	不満
95	他	改善	診察待ちの間に検査が出来たのは良かったが、受診により他科受診の相談もしたかったのですが、診察時には他科の受付時間が終わっていて、希望の受診が出来なかった。お忙しいと思いますが、新患だけでも先に看護師さんなどが軽く受診目的について聞いてくれると良かったと思う。	呼吸器内科	30歳代	女性	やや不満	やや不満	普通	やや不満	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	診察時間	検査待ち時間	レントゲン待ち時間	会計待ち時間
96	他	改善	前の方の話が長すぎるのに不満を感じる次第です。(改善策を！)	精神科	50歳代	男性	不満	不満	無回答	無回答	満足
97	他	改善	朝、番号カードのやり方がイマイチわかりづらい。受付の仕方、今日も男性が揉めてた。	麻酔科	70歳代	女性	普通	普通	無回答	無回答	普通
98	他	改善	痛みがある場合などは早めに対応して欲しい。	泌尿器科	50歳代	男性	不満	不満	満足	満足	満足
99	他	改善	予約時間から検査がはじまるのはおかしいと思います。	眼科	30歳代	女性	不満	不満	無回答	無回答	満足
100	他	他	4ヶ月くらい前、予約無し及び紹介状無しで受診できなかった。	皮膚科	80歳以上	女性	普通	普通	無回答	無回答	普通
101	他	他	いつもごくろうさん	外科	70歳代	男性	やや満足	やや満足	無回答	無回答	満足
102	他	他	バス時間に焦ってしまう	脳神経外科	80歳以上	女性	普通	普通	無回答	無回答	やや不満
103	他	他	会計待ちが日によって長く待つこともあります、事情もあると思いますので特に無いです。	泌尿器科	80歳以上	女性	満足	満足	無回答	無回答	普通
104	他	他	機械の操作×	呼吸器内科	80歳以上	男性	やや満足	やや満足	無回答	満足	やや不満
105	他	他	仕方ない	循環器内科、泌尿器科	60歳代	男性	普通	普通	無回答	無回答	無回答
106	他	他	自動清算機でないほうが良い。	神経内科	80歳以上	男性	普通	普通	無回答	無回答	不満
107	他	他	受付(最初)は待つのはしょうがないと思う。その後センブンイレブンの前の椅子で8:10~9:00まで待っています。	消化器内科	50歳代	男性	やや不満	やや不満	無回答	無回答	満足
108	他	他	受付時間から診察までの待ち時間について、途中で検査がありました。	循環器内科	70歳代	女性	満足	満足	やや満足	満足	満足
109	他	他	足のつめ、自分で切れないので貴院でしてくれると聞いたら市内の皮膚科に行けといわれた。爪は皮膚が進化したもので皮膚科で対応するのが当たり前と聞いているが、貴院では皮膚、形成科ともに何故しないのです？しないのであれば案内板にその旨明記しておいて欲しいけれど。	整形外科	80歳以上	男性	やや不満	やや不満	無回答	無回答	普通
110	他	他	腸カメラ	消化器内科	50歳代	女性	満足	満足	満足	無回答	普通
111	他	他	特にありません(大きい病院なので患者さんたくさんいると思うので、不満はありません)	精神科	60歳代	女性	普通	普通	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	診察時間	検査待ち時間	レントゲン待ち時間	会計待ち時間
112	他	他	予約なので気にしていません	耳鼻咽喉科	70歳代	無回答	満足	満足	無回答	無回答	無回答
113	他	他	予約無しで来たせいもあるが、具体悪くて来ているので待ち時間は特に長く感じることを分かってほしい。	整形外科	80歳以上	女性	不満	不満	無回答	やや不満	普通
114	他	他	良	耳鼻咽喉科	60歳代	男性	満足	満足	満足	無回答	満足

VII. アンケート用紙

《表》

171110

外来待ち時間に関するアンケート調査

※ 集計使用欄

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。

19歳以下 20歳代 30歳代 40歳代 50歳代
 60歳代 70歳代 80歳以上

質問 2 診察を受ける方の性別をお聞かせください。

男性 女性

【本日の受診内容について】

質問 3 何科を受診されましたか？（複数回答可）

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

質問 4 診察のご予約をされましたか？

予約あり 予約無し

上記質問で、『予約あり』と回答された方は、下記の質問①～②にチェックをお願いします。

① 予約された時間をお聞かせ下さい。

8時台 9時台 10時台 11時台 12時台
 13時台 14時台 15時台 16時台

② 予約時間から実際の診察までの待ち時間はどのくらいでしたか？

10分以内 20分以内 30分以内 60分以内 60分超

【診察待ち時間について】

質問 5 受付された時間から、診察までの待ち時間はどのくらいでしたか？

15分以内 30分以内 60分以内 120分以内 120分超

質問 6 待ち時間について、職員への対応（声掛け・説明など）はありましたか？

はい いいえ

質問 7 診察までの待ち時間についてはいかがでしたか？

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

【診察時間について】

質問 8 医師の診療時間はどのくらいでしたか？

5分以内 10分以内 15分以内 30分以内 30分超

質問 9 医師の診療時間についてはいかがでしたか？

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

設問は、裏面にもございます。ご協力ください。

(1/2)

《裏》

該当する項目の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？

検査あり 検査無し

上記質問で、『検査あり』と回答された方は、下記質問①～③にチェックをお願いします。

① どのような検査をされましたか？（複数選択可）

採血 採尿 心電図 エコー
 その他（ ）

② 検査の待ち時間はどのくらいでしたか？

15分以内 30分以内 60分以内 120分以内 120分超

③ 検査の待ち時間についてはいかがでしたか？

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

【レントゲン検査（CT・MRI含む）について】

質問 11 レントゲン検査（CT・MRI含む）はありましたか？

検査あり 検査無し

上記質問で、『検査あり』と回答された方は、下記質問①～③にチェックをお願いします。

① どのようなレントゲン検査をされましたか？（複数選択可）

レントゲン CT MRI

② レントゲン検査の待ち時間はどのくらいでしたか？

15分以内 30分以内 60分以内 120分以内 120分超

③ レントゲン検査の待ち時間についてはいかがでしたか？

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

【会計の待ち時間について】

質問 12 会計の待ち時間はどのくらいでしたか？

5分以内 10分以内 15分以内 30分以内 30分超

質問 13 会計の待ち時間についてはいかがでしたか？

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

質問 14 待ち時間について、ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。（自由回答）

ご協力ありがとうございました。

◆情報の取扱い
 当アンケートにご記入いただいた情報は、「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)