

平成23年度

1. 「外来患者アンケート」 および
「入院患者アンケート」 集計報告
2. 外来診察待ち時間調査報告

平成24年1月

JA愛知厚生連 江南厚生病院
患者サービス向上委員会

1. 「外来患者アンケート」 および 「入院患者アンケート」 集計報告

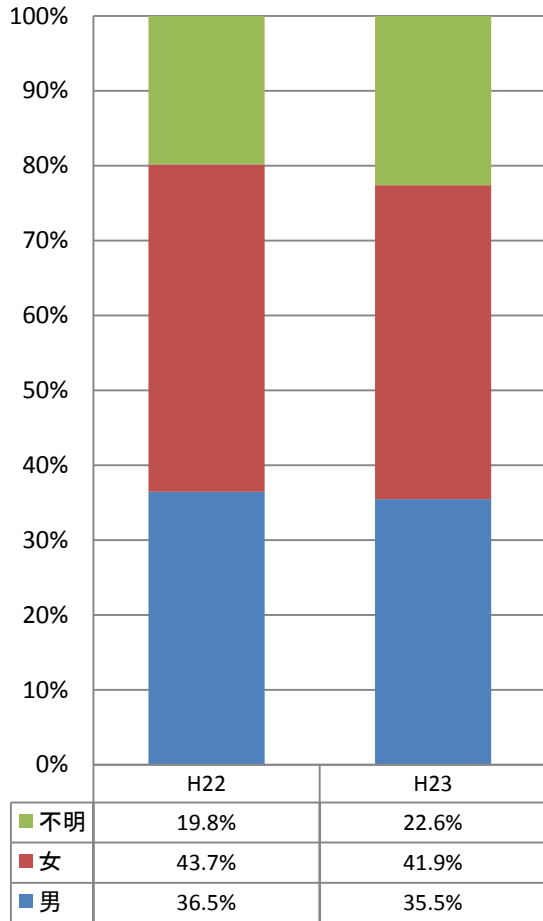
当院では、平成23年11月16日(水)に医療サービスの向上を目的として、病院を利用される方々を対象にアンケートを実施いたしました。外来、入院ともに多くのご回答をいただきましたことを心よりお礼申し上げます。

このたび集計結果がまとまりましたのでご報告いたします。

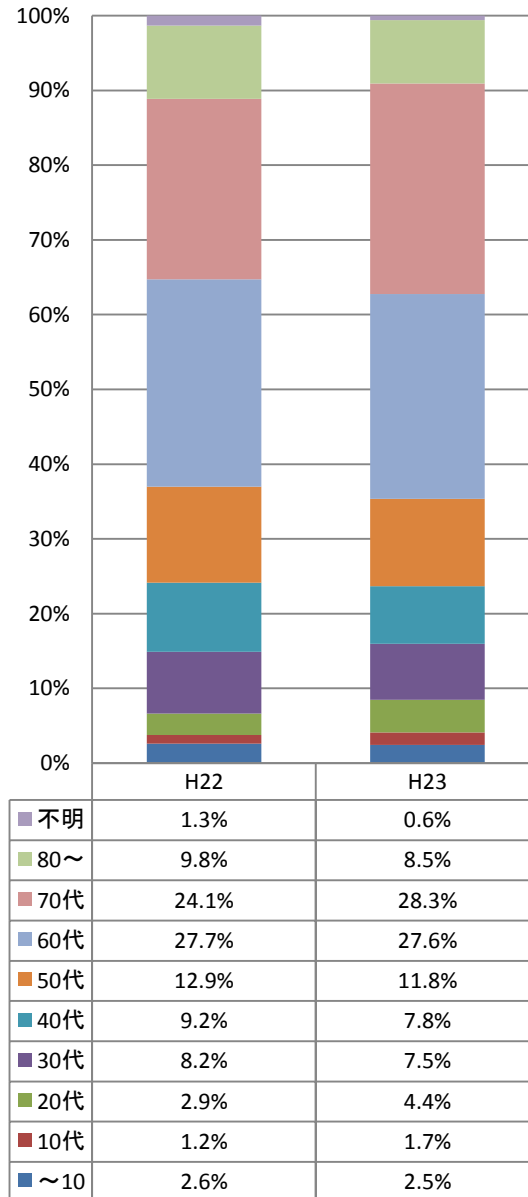
		配布数	回収数	回収率
外 来	H23	960	778	81.0%
	H22	854	691	80.9%
入 院	H23	337	326	96.7%
	H22	354	321	90.7%

外来患者アンケート

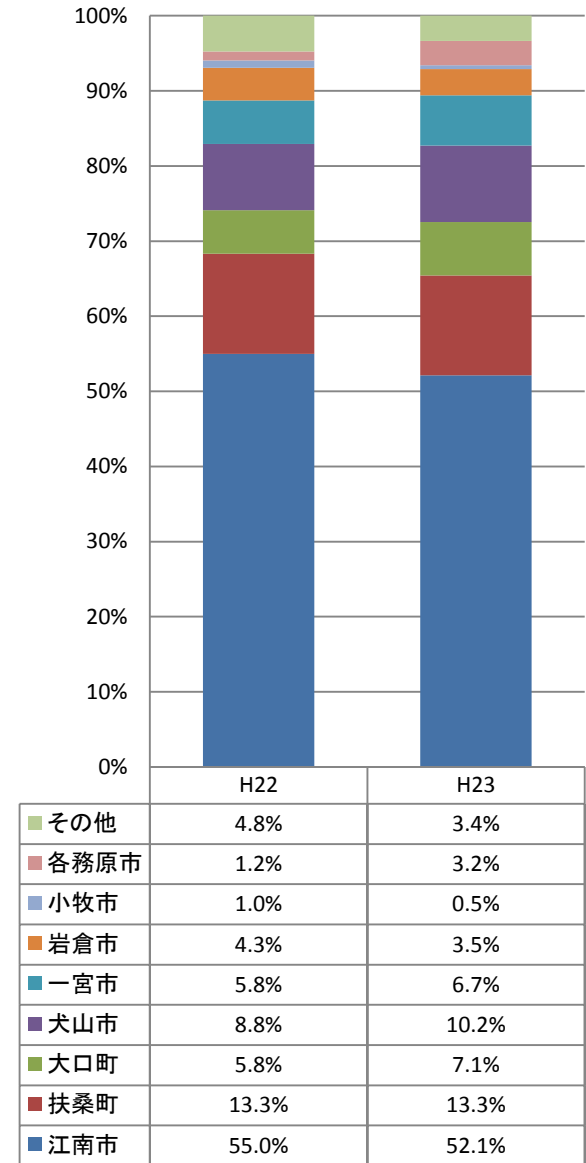
●性別●



●年齢●

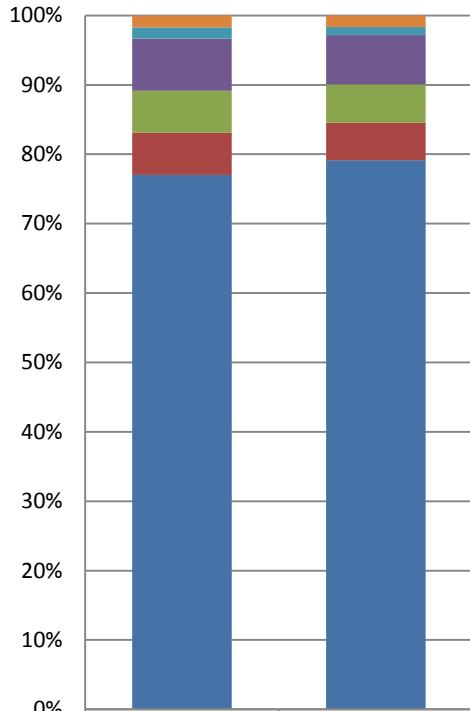


●住所●



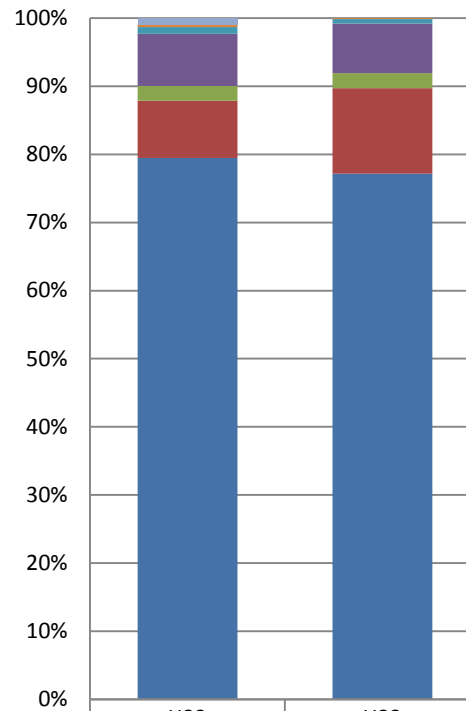
外来患者アンケート

●交通手段●



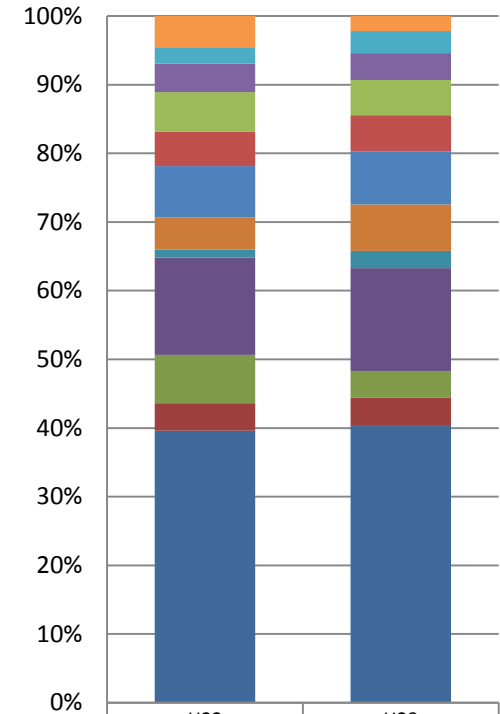
■ その他	1.7%	1.7%
■ 徒歩	1.6%	1.2%
■ 自転車	7.5%	7.1%
■ タクシー	6.1%	5.5%
■ バス	6.1%	5.4%
■ 車	77.0%	79.1%

●来院理由●



■ その他	1.0%	0.0%
■ 透析	0.3%	0.1%
■ リハビリ	1.0%	0.7%
■ 検査	7.7%	7.3%
■ くすり・注射	2.2%	2.2%
■ 予約外診察	8.4%	12.5%
■ 予約診察	79.5%	77.2%

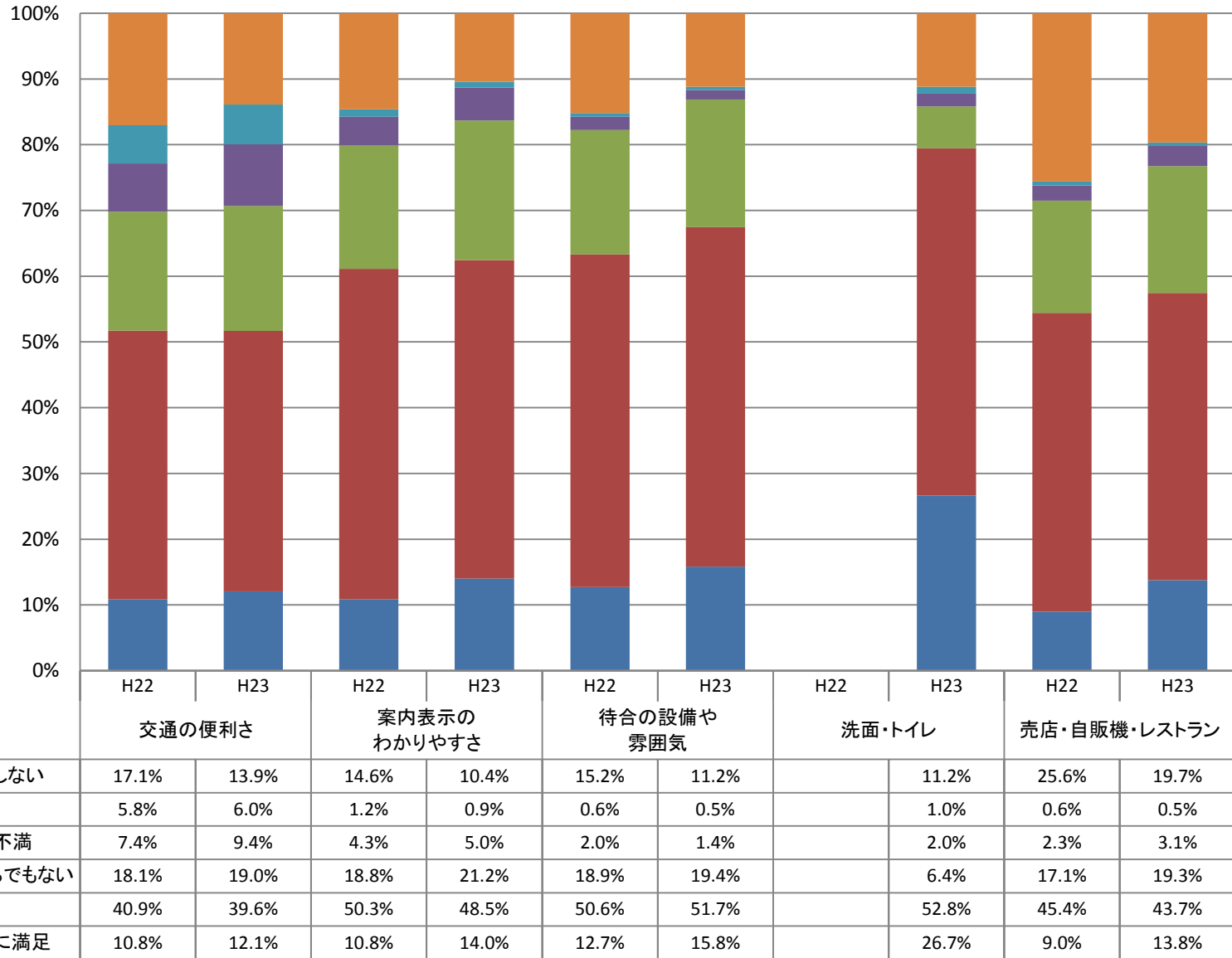
●受診科●



■ その他	4.7%	2.2%
■ 歯科口腔外科	2.3%	3.2%
■ 耳鼻いんこう科	4.1%	3.9%
■ 眼科	5.7%	5.2%
■ 産婦人科	5.1%	5.3%
■ 泌尿器科	7.5%	7.7%
■ 皮膚科	4.7%	6.8%
■ 脳神経外科	1.2%	2.5%
■ 整形外科	14.1%	15.0%
■ 外科	7.1%	3.8%
■ 小児科	4.0%	4.1%
■ 内科	39.6%	40.3%

外来患者アンケート

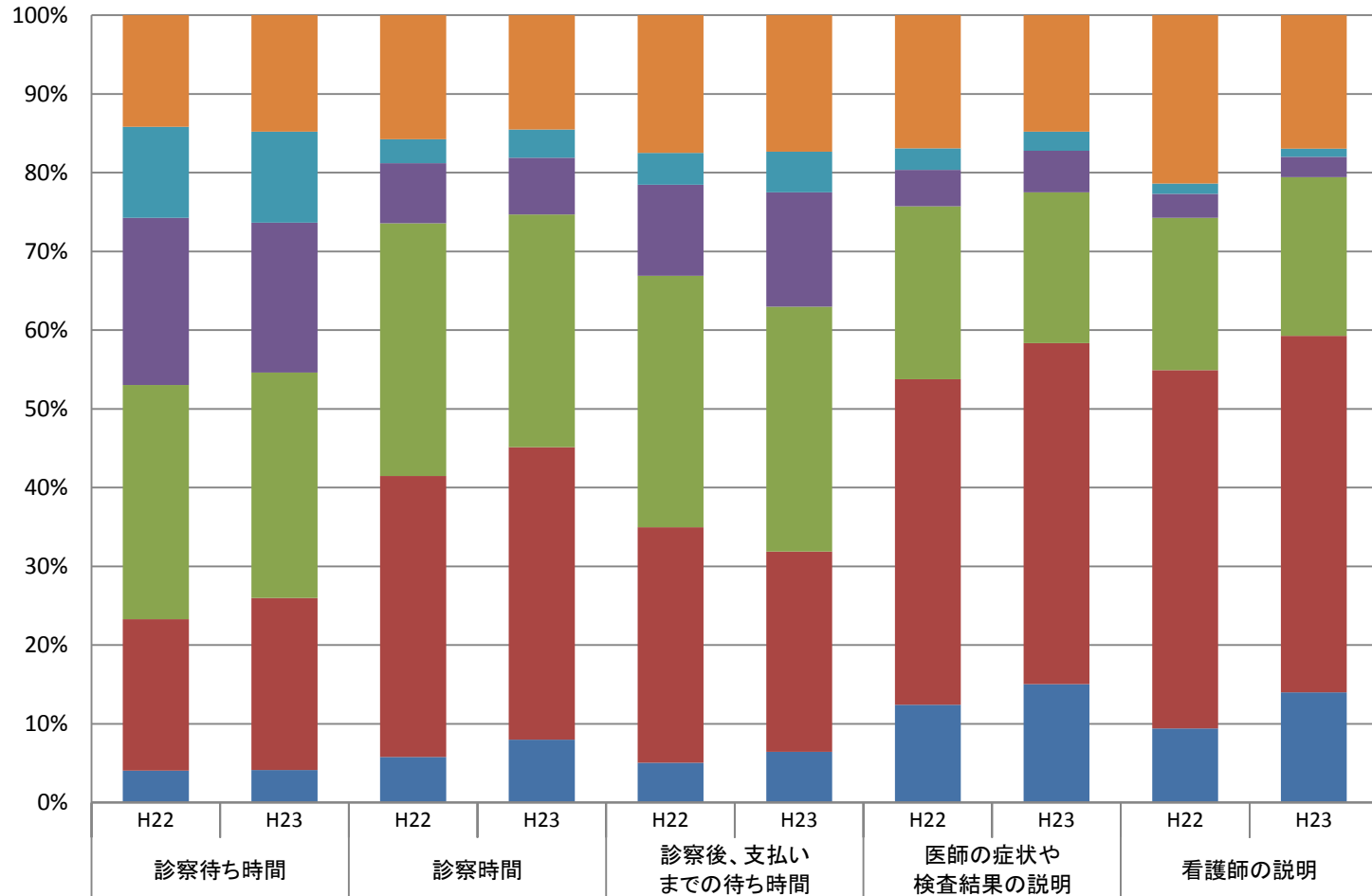
●施設●



※H23年より洗面・トイレ項目を追加しました

外来患者アンケート

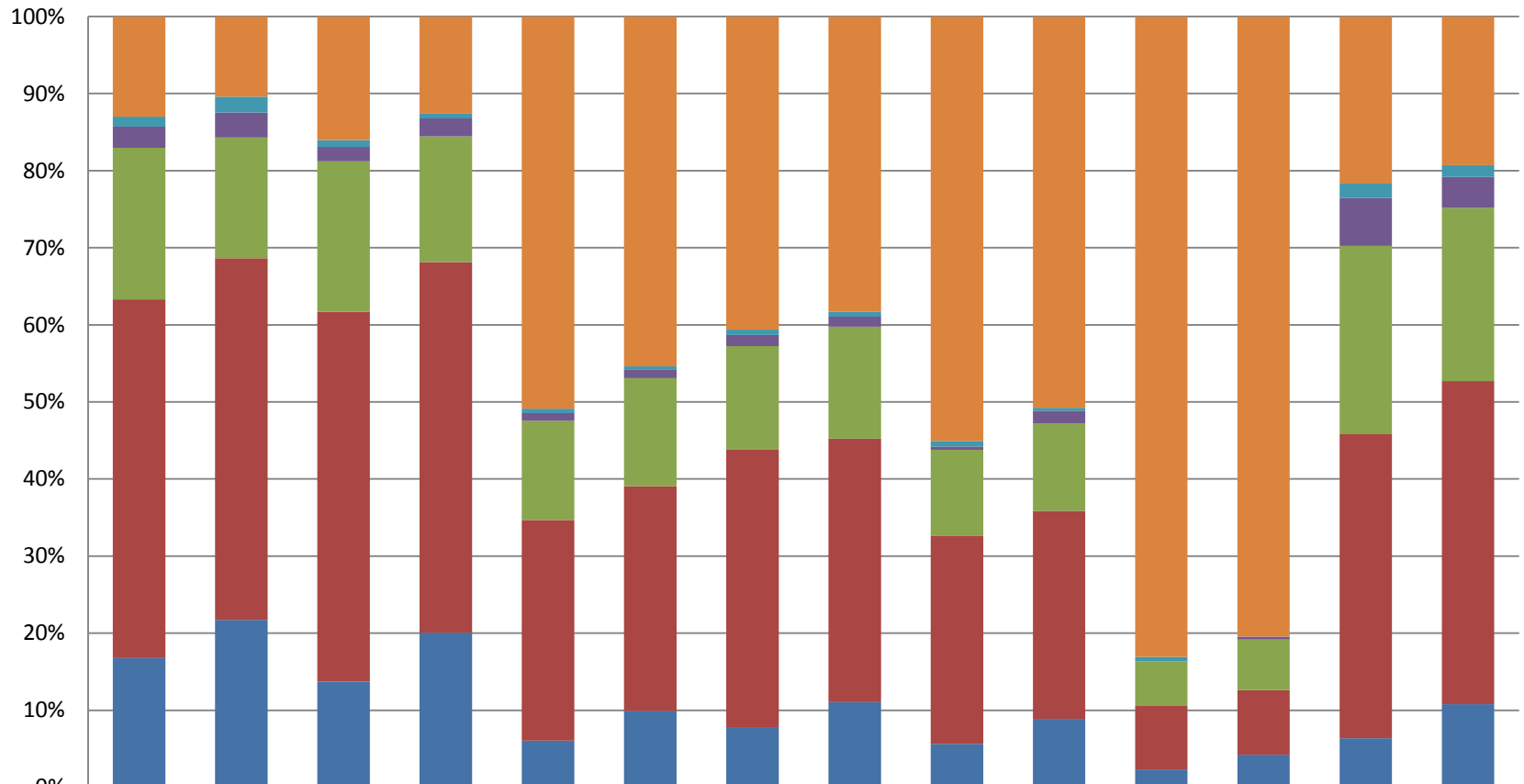
●医療サービス●



	診察待ち時間		診察時間		診察後、支払い までの待ち時間		医師の症状や 検査結果の説明		看護師の説明	
	H22	H23	H22	H23	H22	H23	H22	H23	H22	H23
■ 該当しない	14.2%	14.8%	15.8%	14.5%	17.5%	17.4%	16.9%	14.8%	21.4%	17.0%
■ 不満	11.6%	11.6%	3.0%	3.6%	4.0%	5.1%	2.7%	2.4%	1.3%	1.0%
■ やや不満	21.2%	19.0%	7.7%	7.2%	11.6%	14.5%	4.6%	5.3%	3.0%	2.6%
■ どちらでもない	29.8%	28.7%	32.1%	29.6%	31.9%	31.1%	22.0%	19.2%	19.4%	20.2%
■ 満足	19.2%	21.9%	35.7%	37.1%	29.9%	25.4%	41.3%	43.3%	45.5%	45.2%
■ 非常に満足	4.0%	4.1%	5.8%	8.0%	5.1%	6.4%	12.4%	15.0%	9.4%	14.0%

外来患者アンケート

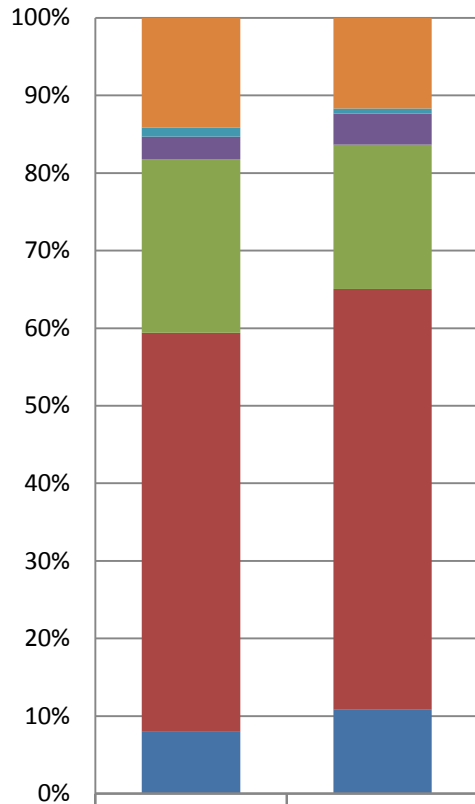
● 接 遇 ●



	H22	H23	H22	H23	H22	H23	H22	H23	H22	H23	H22	H23	H22	H23
	医師の応対		看護師の応対		薬剤師の応対		検査技師の応対		放射線技師の応対		リハビリの応対		事務の応対	
■ 該当しない	13.0%	10.4%	16.0%	12.6%	50.9%	45.4%	40.6%	38.3%	55.1%	50.8%	83.1%	80.5%	21.7%	19.3%
■ 不満	1.3%	2.1%	0.9%	0.6%	0.6%	0.4%	0.7%	0.6%	0.7%	0.4%	0.6%	0.0%	1.9%	1.5%
■ やや不満	2.7%	3.2%	1.9%	2.3%	1.0%	1.2%	1.4%	1.3%	0.4%	1.7%	0.0%	0.4%	6.2%	4.0%
■ どちらでもない	19.7%	15.7%	19.5%	16.3%	12.9%	14.0%	13.4%	14.5%	11.1%	11.3%	5.8%	6.6%	24.4%	22.5%
■ 満足	46.5%	46.9%	48.0%	48.1%	28.6%	29.2%	36.0%	34.2%	27.0%	27.0%	8.2%	8.4%	39.5%	41.9%
■ 非常に満足	16.8%	21.7%	13.7%	20.1%	6.1%	9.9%	7.8%	11.1%	5.6%	8.9%	2.3%	4.2%	6.4%	10.8%

外来患者アンケート

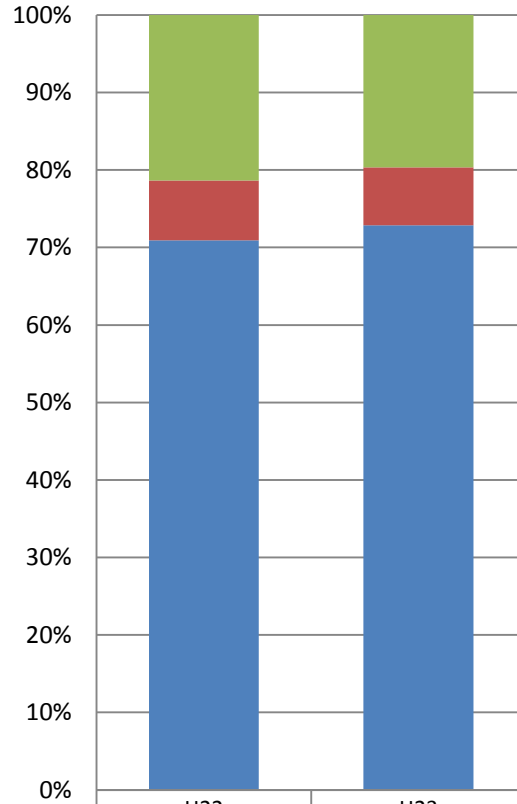
●病院全体●



総合的に評価
すると

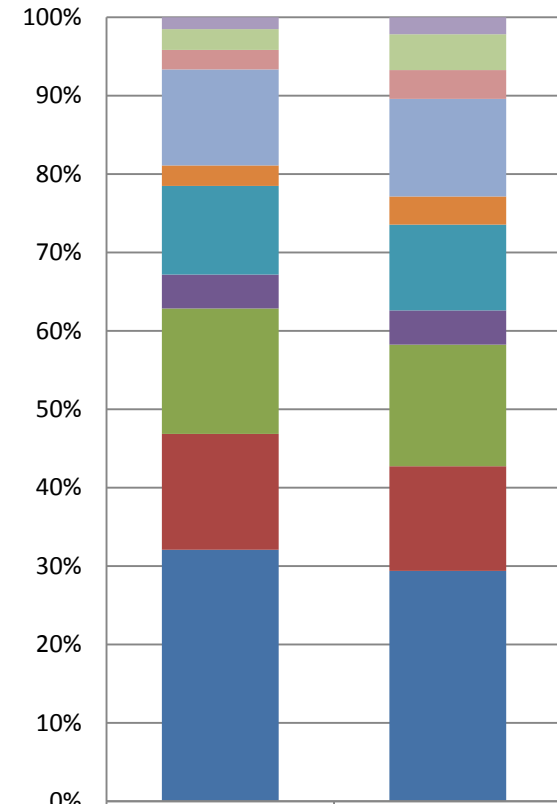
■ 該当しない	14.2%	11.7%
■ 不満	1.2%	0.6%
■ やや不満	2.9%	4.0%
■ どちらでもない	22.4%	18.6%
■ 満足	51.4%	54.2%
■ 非常に満足	7.9%	10.8%

●当院を勧めたいか●



■ その他	21.4%	19.7%
■ いいえ	7.7%	7.5%
■ はい	70.9%	72.9%

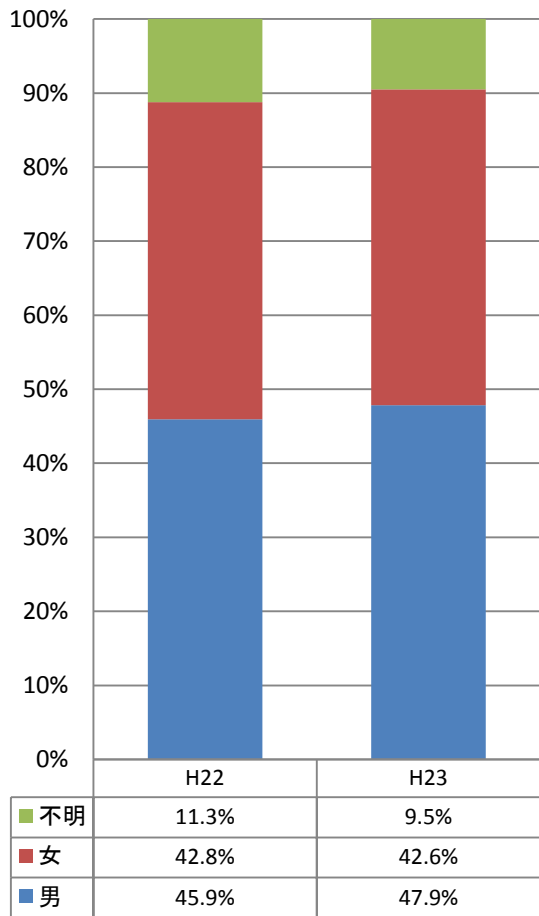
●当院を選んだ理由●



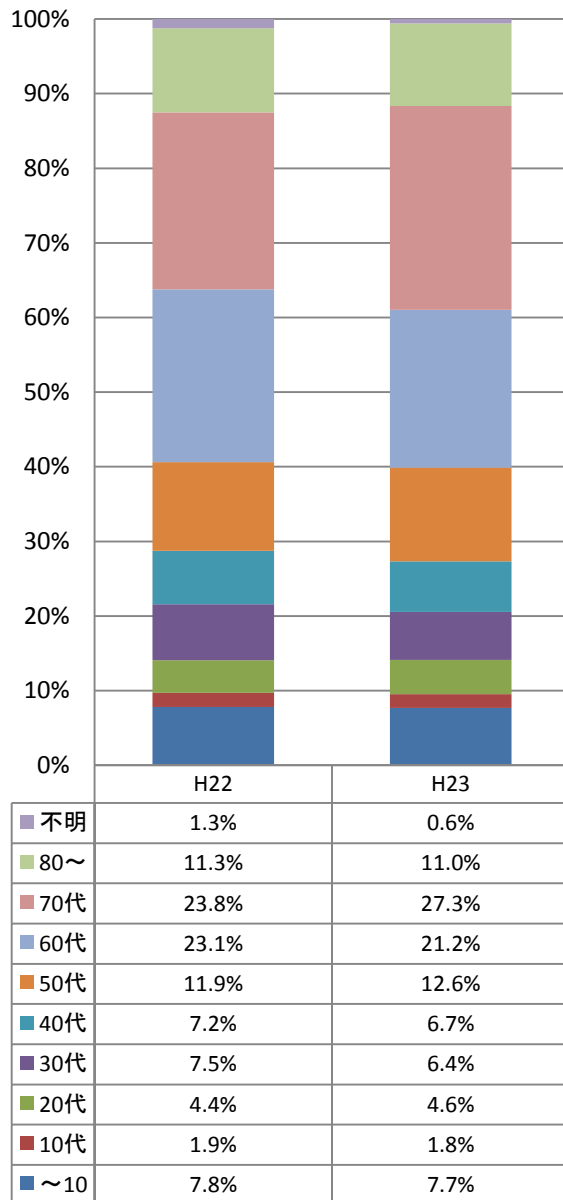
■ その他	1.5%	2.2%
■ 職員の対応が良いから	2.7%	4.6%
■ 評判が良いから	2.5%	3.7%
■ 医療機器・設備がよいから	12.3%	12.4%
■ 家族や知人のすすめで	2.6%	3.6%
■ 他医療機関からの紹介で	11.3%	10.9%
■ 交通の便がよいから	4.3%	4.4%
■ 複数の診療科があるから	16.0%	15.5%
■ 家や勤務先から近いから	14.8%	13.3%
■ 以前より受診しているから	32.1%	29.4%

入院患者アンケート

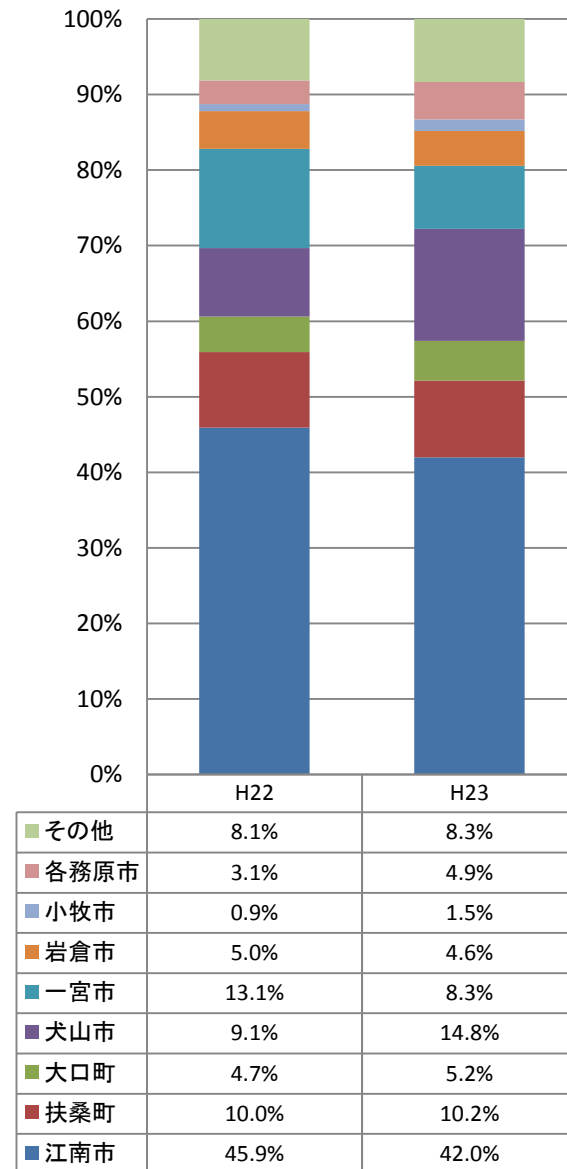
●性別●



●年齢●

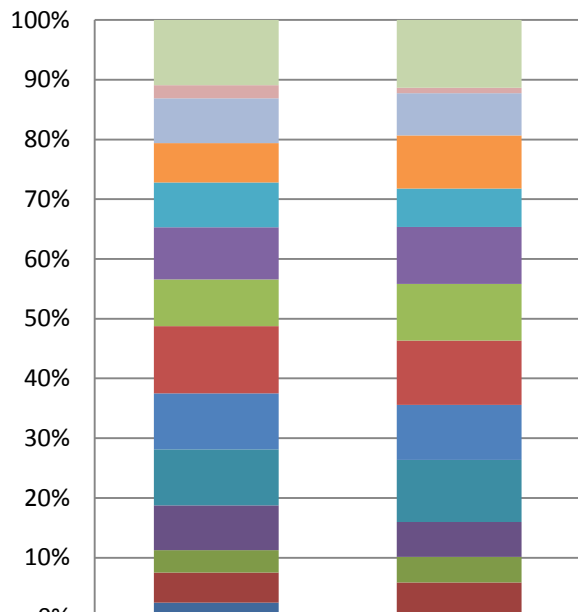


●住所●



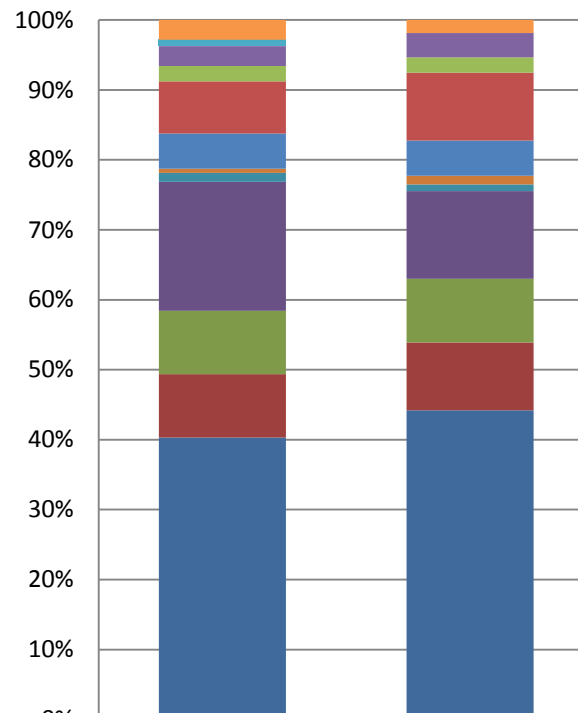
入院患者アンケート

●入院病棟●



	H22	H23
その他	0.0%	0.0%
8東	10.9%	11.3%
8西	2.2%	0.9%
7東	7.5%	7.1%
7南	6.6%	8.9%
7西	7.5%	6.4%
6東	8.8%	9.5%
6南	7.8%	9.5%
6西	11.3%	10.7%
5東	9.4%	9.2%
5南	0.0%	0.0%
5西	9.4%	10.4%
4東	7.5%	5.8%
4西	3.8%	4.3%
3南	5.0%	5.2%
3西	2.5%	0.6%

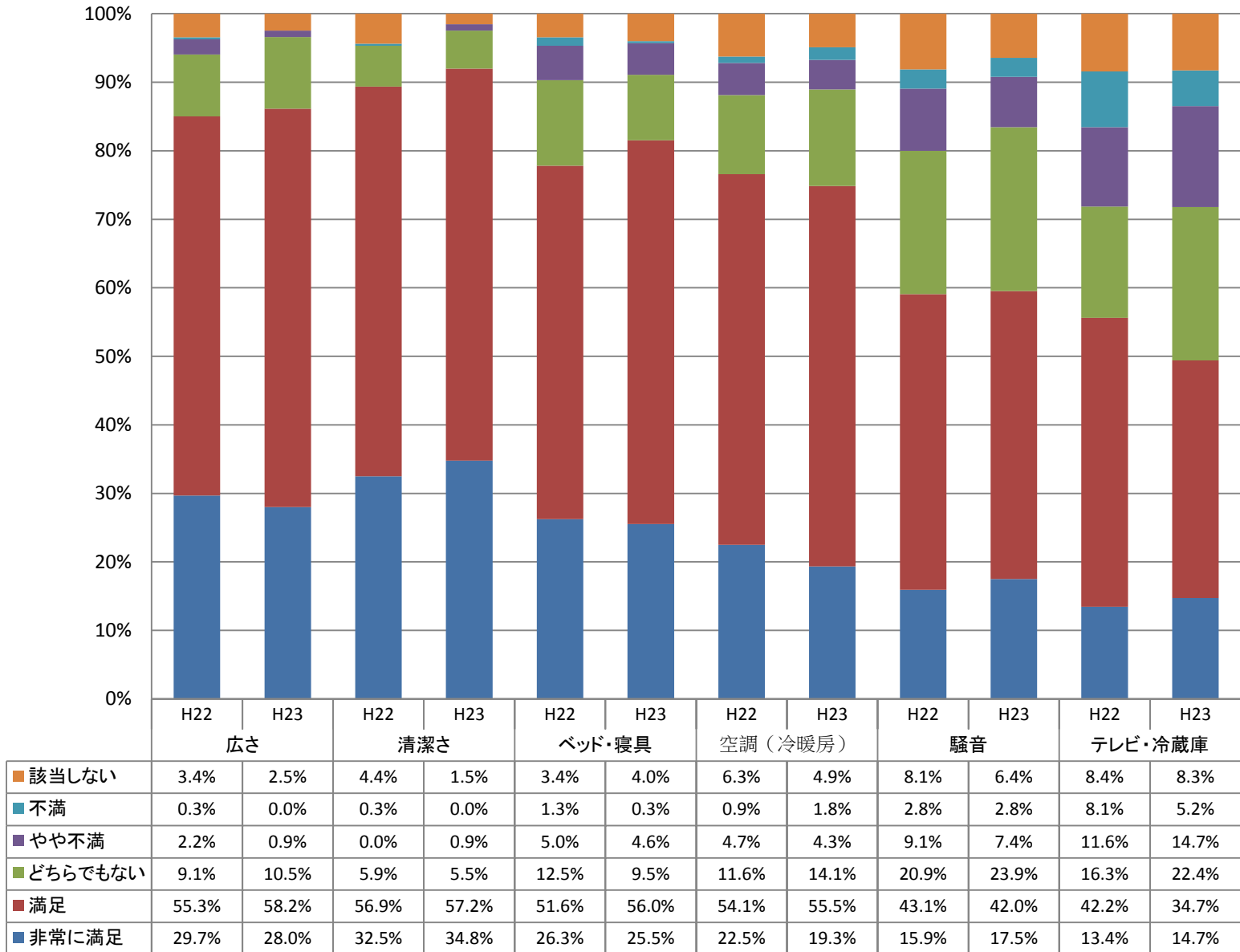
●入院科●



	H22	H23
その他	2.8%	1.9%
歯科口腔外科	0.9%	0.0%
耳鼻いんこう科	2.8%	3.4%
眼科	2.2%	2.2%
産婦人科	7.5%	9.7%
泌尿器科	5.0%	5.0%
皮膚科	0.6%	1.3%
脳神経外科	1.3%	0.9%
整形外科	18.4%	12.5%
外科	9.1%	9.1%
小児科	9.1%	9.7%
内科	40.3%	44.2%

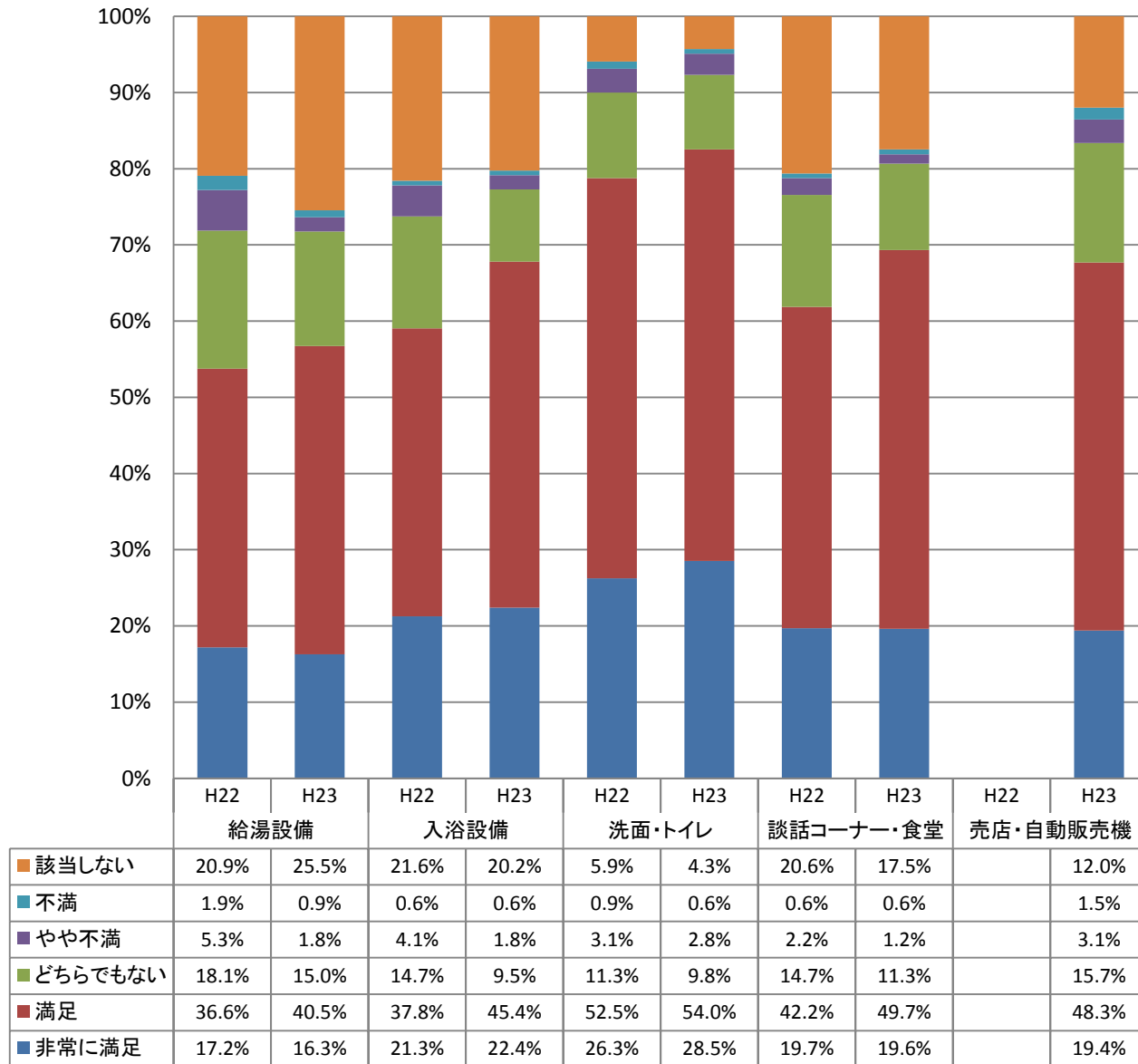
入院患者アンケート

●病室●



入院患者アンケート

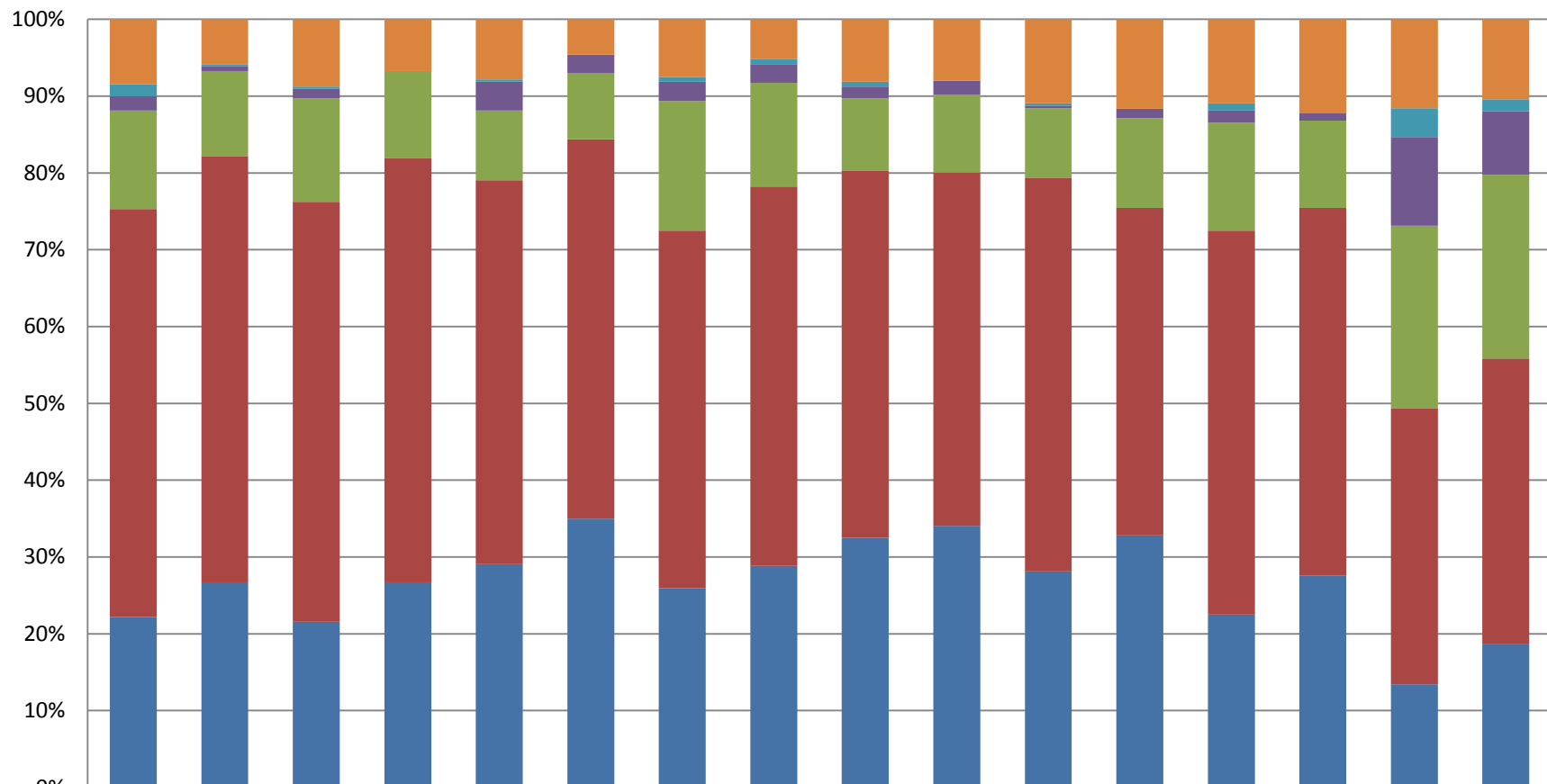
●施設・設備●



※H23年より売店・自動販売機項目を追加しました

入院患者アンケート

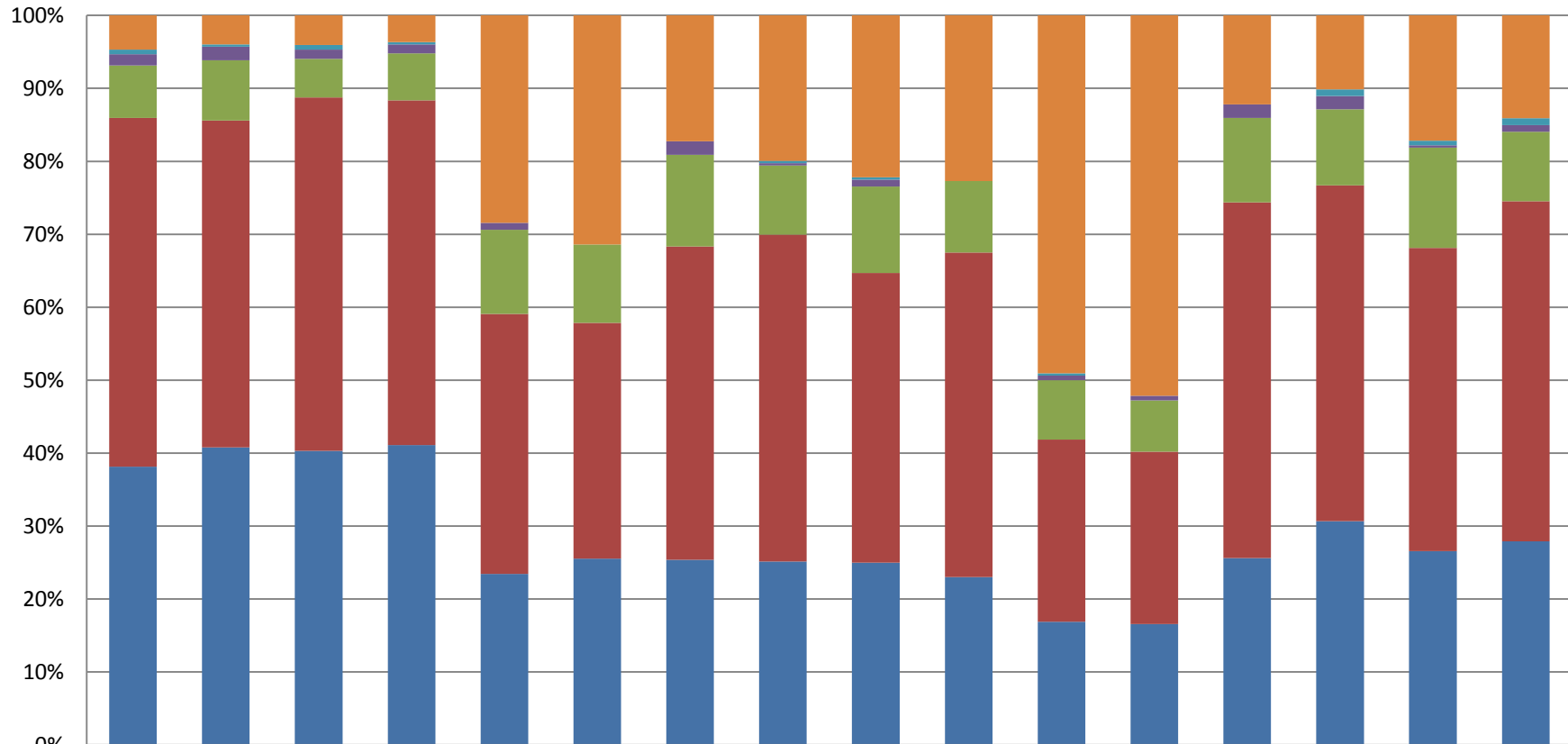
●医療サービス●



	H22	H23	H22	H23	H22	H23	H22	H23	H22	H23	H22	H23	H22	H23	H22	H23
	入院手続きの説明		入院生活の説明		医師による症状や検査結果の説明		医師の回診回数や時間		ナースコールへの対応		看護支援		くすりの説明		食事の内容	
■ 該当しない	8.4%	5.8%	8.8%	6.7%	7.8%	4.6%	7.5%	5.2%	8.1%	8.0%	10.9%	11.7%	10.9%	12.3%	11.6%	10.4%
■ 不満	1.6%	0.3%	0.3%	0.0%	0.3%	0.0%	0.6%	0.6%	0.6%	0.0%	0.3%	0.0%	0.9%	0.0%	3.8%	1.5%
■ やや不満	1.9%	0.6%	1.3%	0.0%	3.8%	2.5%	2.5%	2.5%	1.6%	1.8%	0.3%	1.2%	1.6%	0.9%	11.6%	8.3%
■ どちらでもない	12.8%	11.0%	13.4%	11.3%	9.1%	8.6%	16.9%	13.5%	9.4%	10.1%	9.1%	11.7%	14.1%	11.3%	23.8%	23.9%
■ 満足	53.1%	55.5%	54.7%	55.2%	50.0%	49.4%	46.6%	49.4%	47.8%	46.0%	51.3%	42.6%	50.0%	47.9%	35.9%	37.1%
■ 非常に満足	22.2%	26.7%	21.6%	26.7%	29.1%	35.0%	25.9%	28.8%	32.5%	34.0%	28.1%	32.8%	22.5%	27.6%	13.4%	18.7%

入院患者アンケート

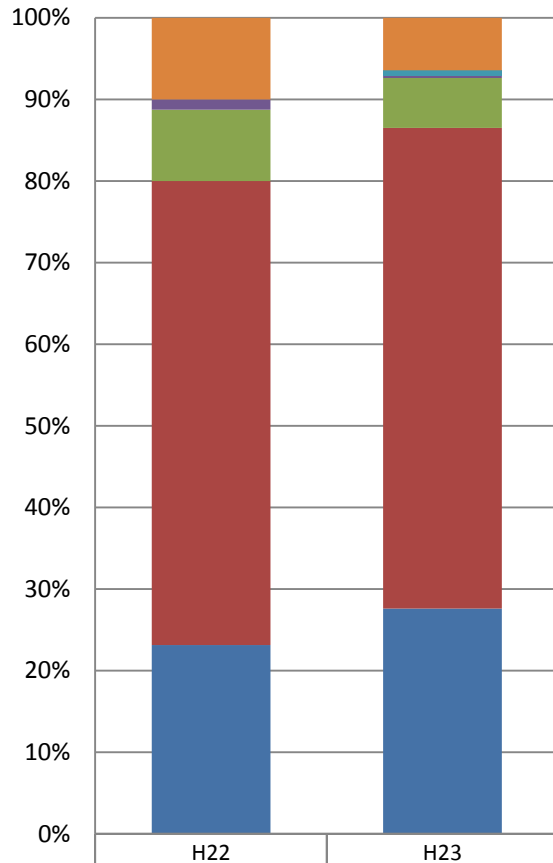
● 接 遇 ●



	H22	H23	H22	H23	H22	H23	H22	H23	H22	H23	H22	H23	H22	H23	H22	H23
	医師の応対		看護師の応対		薬剤師の応対		検査技師の応対		放射線技師の応対		リハビリの応対		食事配膳時の応対		事務・クラークの応対	
■ 該当しない	4.7%	4.0%	4.1%	3.7%	28.4%	31.4%	17.2%	19.9%	22.2%	22.7%	49.1%	52.1%	12.2%	10.1%	17.2%	14.1%
■ 不満	0.6%	0.3%	0.6%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.3%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.9%	0.6%	0.9%
■ やや不満	1.6%	1.8%	1.3%	1.2%	0.9%	0.0%	1.9%	0.3%	0.9%	0.0%	0.6%	0.6%	1.9%	1.8%	0.3%	0.9%
■ どちらでもない	7.2%	8.3%	5.3%	6.4%	11.6%	10.8%	12.5%	9.5%	11.9%	9.8%	8.1%	7.1%	11.6%	10.4%	13.8%	9.5%
■ 満足	47.8%	44.8%	48.4%	47.2%	35.6%	32.3%	42.9%	44.8%	39.7%	44.5%	25.0%	23.6%	48.8%	46.0%	41.6%	46.6%
■ 非常に満足	38.1%	40.8%	40.3%	41.1%	23.4%	25.5%	25.4%	25.2%	25.0%	23.0%	16.9%	16.6%	25.6%	30.7%	26.6%	27.9%

入院患者アンケート

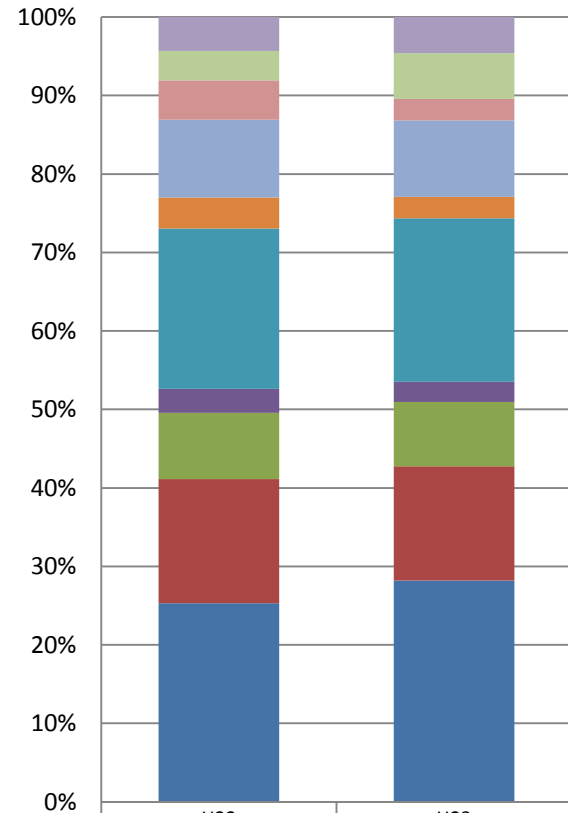
●病院全体●



総合的に評価
すると

■ 該当しない	10.0%	6.4%
■ 不満	0.0%	0.6%
■ やや不満	1.3%	0.3%
■ どちらでもない	8.8%	6.1%
■ 満足	56.9%	58.9%
■ 非常に満足	23.1%	27.6%

●当院を選んだ理由●



■ その他	4.3%	4.6%
■ 職員の対応が良いから	3.8%	5.8%
■ 評判が良いから	5.0%	2.7%
■ 医療機器・設備がよいから	9.9%	9.7%
■ 家族や知人のすすめで	3.9%	2.7%
■ 他医療機関からの紹介で	20.5%	20.9%
■ 交通の便がよいから	3.1%	2.6%
■ 複数の診療科があるから	8.4%	8.2%
■ 家や勤務先から近いから	15.8%	14.5%
■ 以前より受診しているから	25.3%	28.2%

2. 外来診察待ち時間調査報告

11月16日(水)に実施した外来アンケートに併せて、診察待ち時間調査を実施しました。

また一週間(11月14日(月)～11月19日(土))の待ち時間データを電子カルテシステムより抽出し、予約、予約外に分けて科別に集計しましたのでご報告いたします。

尚、以下のとおりの条件で集計していますので、実際に感じられる診察待ち時間と異なる場合がありますのでご了承ください。

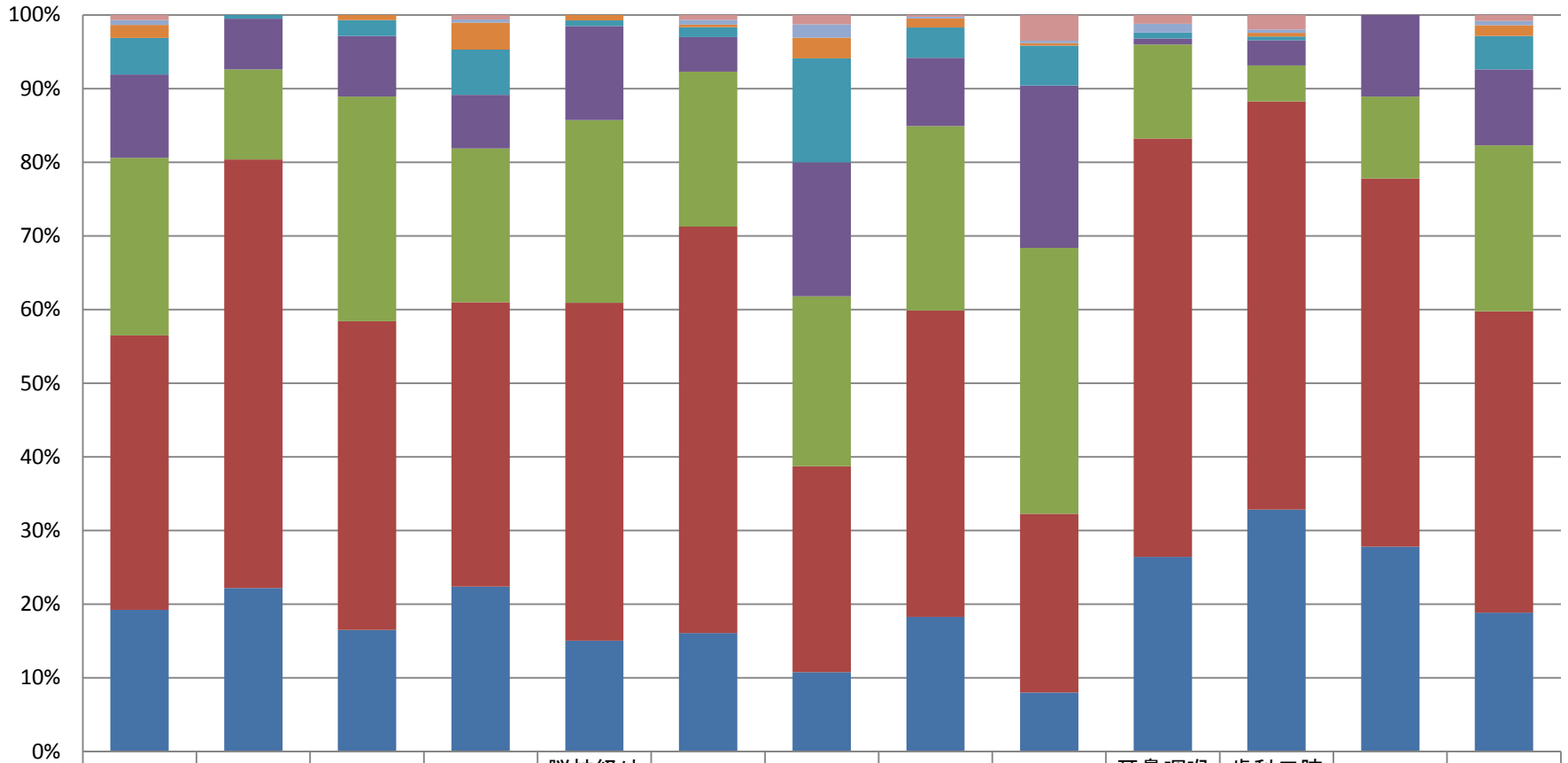
【予約の方】 予約時間から診察開始時間までの時間

【予約外の方】 再来機受付時間から診察開始時間までの時間
(9:00以前受付の場合は9:00を受付時間として算出)

《注意》

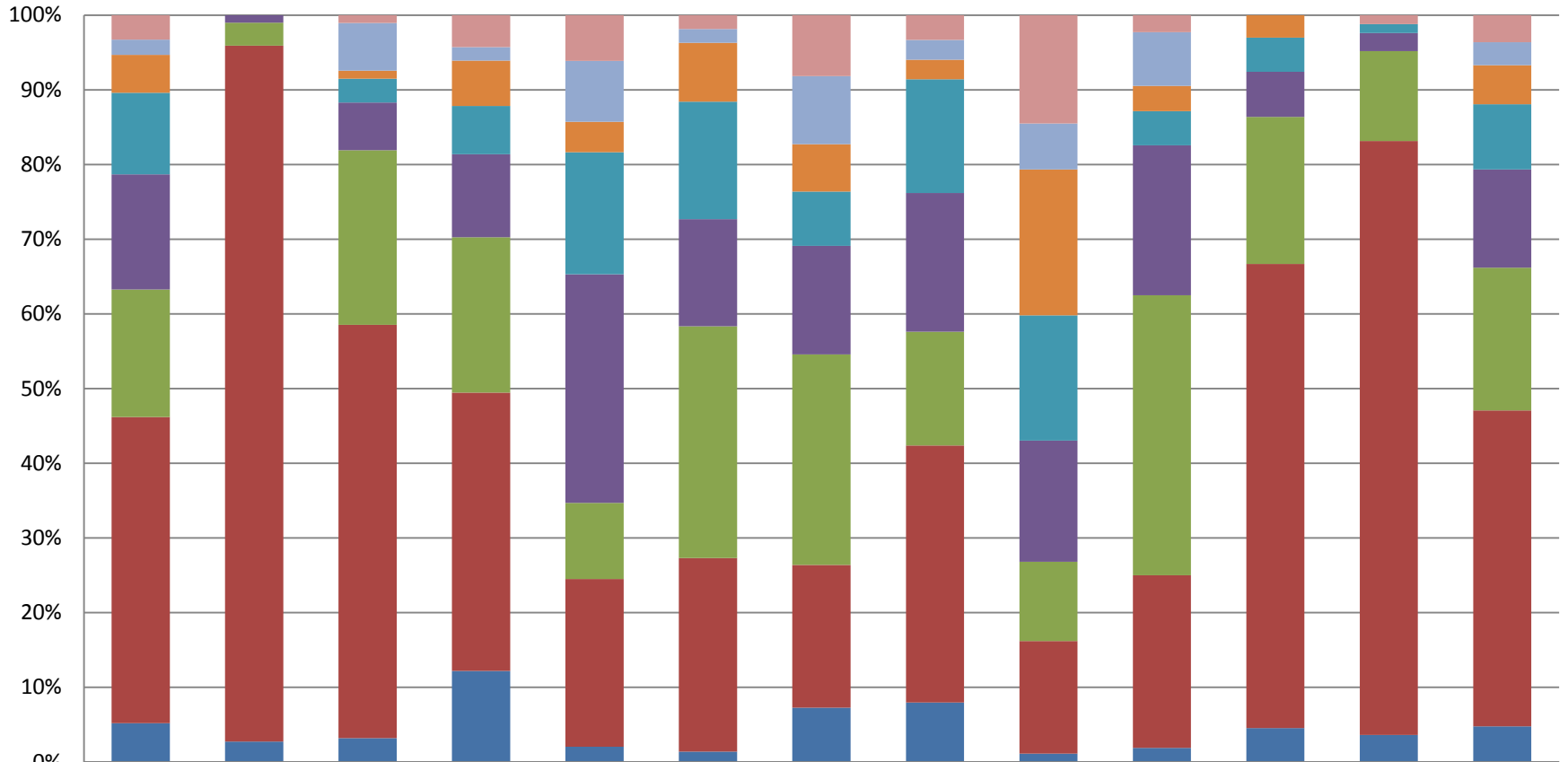
- ・ 予約の場合は30分枠(例 10:00枠 10:00～10:30)であり、集計上は枠内での順番は考慮されていません。尚、医師により一枠の人数は異なります。
- ・ インフルエンザ等の予防接種、リハビリ、検査のみの来院の方も含まれています。
- ・ 診察前の検査や放射線撮影等による診察の開始の遅れは考慮されていません。
- ・ 複数科受診の方は、受付処理が1回のため、あとで受診される科ほど待ち時間が長く集計されています。

【予約患者】 外来診察待ち時間 (2011/11/14~19)



	内科	小児科	外科	整形外科	脳神経外科	皮膚科	泌尿器科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	歯科口腔外科	その他	総計
>180	16			3		2	5	1	11	3	4		45
151-180	14			2		2	7	1	1	3	1		31
121-150	39		2	17	1	1	11	5	1		1		78
91-120	110	2	6	29	1	4	55	17	17	2	1		244
61-90	249	27	23	34	17	14	71	38	69	2	7	2	553
31-60	532	48	85	98	33	63	90	103	113	32	10	2	1209
1-30	823	228	117	181	61	165	109	171	76	142	113	9	2195
<1	424	87	46	105	20	48	42	75	25	66	67	5	1010

【予約外患者】 外来診察待ち時間 (2011/11/14~19)



	内科	小児科	外科	整形外科	脳神経外科	皮膚科	泌尿器科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	歯科口腔外科	その他	総計
>180	24		1	12	3	4	9	5	26	6		1	91
151-180	15		6	5	4	4	10	4	11	19			78
121-150	37		1	17	2	17	7	4	35	9	2		131
91-120	80		3	18	8	34	8	23	30	12	3	1	220
61-90	113	3	6	31	15	31	16	28	29	53	4	2	331
31-60	125	9	22	58	5	67	31	23	19	99	13	10	481
1-30	300	273	52	104	11	56	21	52	27	61	41	66	1064
<1	38	8	3	34	1	3	8	12	2	5	3	3	120

科別・曜日別待ち時間 (2011/11/14~19)

【内科】

予約	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	86	118	89	91	108	29
1-30	152	150	183	179	151	63
31-60	113	120	121	123	101	27
61-90	50	54	59	77	31	20
91-120	9	15	20	17	18	6
121-150	2		5	7	10	1
151-180	2	1	1		2	
>180	1	1	1		1	
計	415	459	479	494	422	146

予約外	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	7	7	8	3	20	7
1-30	58	74	78	74	73	54
31-60	27	35	24	31	22	32
61-90	34	18	25	12	9	26
91-120	13	7	13	23	13	10
121-150	27	1	14	4	5	
151-180	8	1	15	3	2	2
>180	1	2	10	14	9	
計	175	145	187	164	153	131

合計	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	93	124	97	94	128	36
1-30	210	224	262	253	224	117
31-60	140	155	145	154	123	59
61-90	84	72	84	89	40	46
91-120	22	22	33	40	31	16
121-150	29	1	19	11	15	1
151-180	10	2	16	3	4	2
>180	2	3	11	14	10	
計	590	603	667	658	575	277

【小児科】

予約	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	12	8	12	23	9	1
1-30	44	31	49	74	49	25
31-60	4	6	10	16	23	1
61-90	1	1	2		2	5
91-120			1	1		
121-150						
151-180						
>180						
計	61	46	74	114	83	32

予約外	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	1		2	3	4	
1-30	88	47	56	41	43	63
31-60	3		5	8	1	1
61-90	6	3	1		5	
91-120					1	
121-150						
151-180						
>180						
計	98	50	64	52	54	64

合計	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	13	8	14	26	13	1
1-30	132	78	105	115	92	88
31-60	7	6	15	24	24	2
61-90	7	4	3		7	5
91-120			1	1	1	
121-150						
151-180						
>180						
計	159	96	138	166	137	96

科別・曜日別待ち時間 (2011/11/14~19)

【外科】

予約	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	22	5	15	6	14	4
1-30	28	25	25	19	24	34
31-60	13	9	2	9	12	9
61-90	6	4	2	2	5	10
91-120		2	1	1	1	3
121-150						1
151-180					1	
>180				1	3	
計	69	45	45	38	60	61

予約外	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1						
1-30	8	7	9	5	9	4
31-60	1	1	9	9	7	7
61-90	1	10		3	14	4
91-120	1				1	1
121-150		2				
151-180					3	
>180	2	2			1	
計	13	22	18	17	35	16

合計	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	22	5	15	6	14	4
1-30	36	32	34	24	33	38
31-60	14	10	11	18	19	16
61-90	7	14	2	5	19	14
91-120	1	2	1	1	2	4
121-150		2				1
151-180					4	
>180	2	2		1	4	
計	82	67	63	55	95	77

【整形外科】

予約	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	29	37	28	24	19	5
1-30	24	39	58	41	26	13
31-60	19	33	28	20	8	3
61-90	8	3	29	2	4	
91-120			15			
121-150		2	11		1	
151-180			6		1	
>180	1		7		3	
計	81	114	182	87	62	21

予約外	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	14		8	4		8
1-30	17	18	9	22	14	23
31-60	12	9	11	5	12	4
61-90	13	12	12		6	2
91-120	14	11	4		5	2
121-150		1	6	1	2	
151-180		2	8		3	
>180	1	5	5		1	
計	71	58	63	32	43	39

合計	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	43	37	36	28	19	13
1-30	41	57	67	63	40	36
31-60	31	42	39	25	20	7
61-90	21	15	41	2	10	2
91-120	14	11	19		5	2
121-150		3	17	1	3	
151-180		2	14		4	
>180	2	5	12		4	
計	152	172	245	119	105	60

科別・曜日別待ち時間 (2011/11/14~19)

【脳神経外科】

予約	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	9	1	1	22	2	
1-30	25	7	12	18	8	3
31-60		5	8		7	1
61-90					3	1
91-120			1			
121-150						
151-180						
>180						
計	34	13	22	40	20	5

【皮膚科】

予約	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	8	6	9	4	4	
1-30	24	37	36	36	48	
31-60	10	25	29	25	25	
61-90	9	1	8	6	7	
91-120	2	1	1	3	2	
121-150						
151-180	1					
>180	3	2	5	1	2	
計	57	72	88	75	88	

予約外	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1						
1-30	2	2	4	4	1	7
31-60	6	4	1	3	1	1
61-90	2		2	1		
91-120						
121-150			1		1	
151-180					8	
>180						
計	10	6	8	8	11	8

予約外	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	1	4		3	1	
1-30	7	2	3	2	4	9
31-60	4	5	4	4	1	9
61-90	5	4	3	3	7	11
91-120	17	7	9	7	10	14
121-150	7	2	6	1	2	13
151-180	2	1	1		3	2
>180	4	5	4	3	6	1
計	47	30	30	23	34	59

合計	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	9	1	1	22	2	
1-30	27	9	16	22	9	10
31-60	6	9	9	3	8	2
61-90	2		2	1	3	1
91-120			1			
121-150			1		1	
151-180					8	
>180						
計	44	19	30	48	31	13

合計	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	9	10	9	7	5	
1-30	31	39	39	38	52	9
31-60	14	30	33	29	26	9
61-90	14	5	11	9	14	11
91-120	19	8	10	10	12	14
121-150	7	2	6	1	2	13
151-180	3	1	1		3	2
>180	7	7	9	4	8	1
計	104	102	118	98	122	59

科別・曜日別待ち時間 (2011/11/14~19)

【泌尿器科】

予約	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	14		10	22		3
1-30	34		50	65	12	10
31-60	17	1	40	14	35	10
61-90	10		4	6	33	
91-120	1		2		2	
121-150	1				2	
151-180			1	1	2	
>180	2	1	1	2		
計	79	2	108	110	86	23

予約外	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	2	1		1		5
1-30	2	7	4	5	5	
31-60	5	5	7	2		2
61-90	5	4	3	2	8	8
91-120	2	3	5	10		1
121-150		2		8		2
151-180			1	5	1	
>180	9			1		
計	25	22	20	34	14	18

合計	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	16	1	10	23		8
1-30	36	7	54	70	17	10
31-60	22	6	47	16	35	12
61-90	15	4	7	8	41	8
91-120	3	3	7	10	2	1
121-150	1	2		8	2	2
151-180			2	6	3	
>180	11	1	1	3		
計	104	24	128	144	100	41

【産婦人科】

予約	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	14	13	15	19	8	7
1-30	31	42	40	45	18	26
31-60	24	17	26	13	25	14
61-90	11	2		4	8	2
91-120	2				6	
121-150						
151-180						
>180			1	1	1	
計	82	74	82	82	66	49

予約外	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	4	4	1	2	5	4
1-30	11	10	11	11	6	9
31-60	3	1	5	6	3	6
61-90		4		3	6	6
91-120		5		9	4	6
121-150				1		2
151-180					2	1
>180			2			
計	18	24	19	32	26	34

合計	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	18	17	16	21	13	11
1-30	42	52	51	56	24	35
31-60	27	18	31	19	28	20
61-90	11	6		7	14	8
91-120	2	5		9	10	6
121-150				1		2
151-180					2	1
>180			3	1	1	
計	100	98	101	114	92	83

科別・曜日別待ち時間 (2011/11/14~19)

【眼科】

予約	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	6		3	4	4	1
1-30	18	3	20	24	43	2
31-60	21	4	22	27	34	3
61-90	19		20	19	14	
91-120	5	2	21	4	6	
121-150		2	10	2	2	
151-180			1		1	
>180	5	2	2	6	2	
計	74	13	99	86	106	6

予約外	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1			1	1	1	2
1-30	6	8	6	3	4	7
31-60	4	6	4	3	2	16
61-90	2	9	3	4	3	5
91-120	4	11	2	5	5	
121-150	7	3	7	8	1	1
151-180	16	1	3	4	2	
>180	3	1	2	1	12	1
計	42	39	28	29	30	32

合計	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	6		4	5	5	3
1-30	24	11	26	27	47	9
31-60	25	10	26	30	36	19
61-90	21	9	23	23	17	5
91-120	9	13	23	9	11	
121-150	7	5	17	10	3	1
151-180	16	1	4	4	3	
>180	8	3	4	7	14	1
計	116	52	127	115	136	38

【耳鼻咽喉科】

予約	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	18	13	4	8	8	
1-30	18	27	7	7	14	
31-60	2	13	11	1	8	
61-90	2	1	1		1	1
91-120	1			15		
121-150						
151-180						
>180	4	3		3	10	
計	45	57	23	34	41	1

予約外	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	1	2		3	3	3
1-30	14	22	25	33	24	45
31-60	17	18	21	8	12	31
61-90	23	6	7	2	5	2
91-120	1	9		4	1	2
121-150	5	3	5	2	3	3
151-180		3	1	1		1
>180	8	5	5	6	14	1
計	69	68	64	59	62	88

合計	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	19	15	4	11	11	3
1-30	32	49	32	40	38	45
31-60	19	31	32	9	20	31
61-90	25	7	8	2	6	3
91-120	2	9		19	1	2
121-150	5	3	5	2	3	3
151-180		3	1	1		1
>180	12	8	5	9	24	1
計	114	125	87	93	103	89

科別・曜日別待ち時間 (2011/11/14~19)

【歯科口腔外科】

予約	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	8	10	12	8	11	5
1-30	9	23	25	19	16	18
31-60	3	5	3	6	2	5
61-90					1	2
91-120		1				
121-150						
151-180						
>180						
計	20	39	40	33	30	30

予約外	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1			1			1
1-30	12	2	7	4	5	7
31-60	5	2	1	5		6
61-90		2	1	1	3	
91-120		1		3		
121-150						
151-180						
>180						
計	17	7	10	13	8	14

合計	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	8	10	13	8	11	6
1-30	21	25	32	23	21	25
31-60	8	7	4	11	2	11
61-90		2	1	1	4	2
91-120		2		3		
121-150						
151-180						
>180						
計	37	46	50	46	38	44

【合計】

予約	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	229	212	201	233	187	55
1-30	409	384	505	528	409	194
31-60	226	238	300	254	280	73
61-90	116	66	125	116	109	41
91-120	20	25	62	41	35	9
121-150	3	4	26	9	15	2
151-180	3	1	9	1	7	
>180	16	9	17	14	22	
計	1,022	939	1,245	1,196	1,064	374

予約外	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	40	18	29	25	34	30
1-30	242	211	231	219	201	228
31-60	89	92	96	86	63	115
61-90	91	76	59	31	66	64
91-120	52	54	33	61	40	36
121-150	47	14	39	25	14	21
151-180	26	8	29	13	24	6
>180	28	20	30	25	43	3
計	615	493	546	485	485	503

合計	11/14(月)	11/15(火)	11/16(水)	11/17(木)	11/18(金)	11/19(土)
<1	269	229	230	258	221	85
1-30	651	595	737	747	610	422
31-60	315	330	396	340	343	188
61-90	207	142	184	147	175	105
91-120	72	79	95	102	75	45
121-150	50	18	65	34	29	23
151-180	29	9	38	14	31	6
>180	44	29	47	39	65	3
計	1,637	1,431	1,792	1,681	1,549	877

アンケートに際し、皆様のご協力に心よりお礼申し上げます。

結果を見ますと、接遇については、おおむね改善傾向にあります。医療サービスについては、外来における診察後の支払い待ち時間が、前年より「非常に満足」「満足」が減り「不満」「やや不満」が増加し、自由記載欄にも多くのご意見をいただいております。時間帯により患者さんが集中して待ち時間が長くなっている状況です。業務改善や勉強会を行う等で短縮に努めるとともに、症状が安定した患者さんを開業医（患者さんの「かかりつけ医」になっていただく近隣の医院）へ紹介する病診連携を推進することも含めて検討してまいります。

また、駐車場の改修（入庫時に駐車券を取り易いよう変更）後より渋滞が激しくなったとのご意見を多くいただきましたが、最近では混雑も緩和傾向にあります。今後も継続的に状況を確認していきます。

その他、皆様からいただいた多数の貴重なご意見、ご要望等については、患者サービス向上委員会より全部署に周知し、改善に向け検討します。

今後も最善の医療を提供し続けていけるよう、スタッフ一同努力していくとともに、地域の皆様より信頼され、安心して受診いただける病院を目指してまいりますのでよろしくお願い申し上げます。

患者サービス向上委員会
委員長 野木森 剛

外来患者アンケートご意見&回答（2011年）

患者サービス向上委員会

No.	ご意見	回答
1	いつも意見が発信できる「意見箱」を置いてほしい。	意見箱は1階ホール、2階患者図書室、2階透析センター、3階患者待合室、3階南、4階西、4階東、5階西、5階東、6階、7階、8階西、8階東の各病棟に設置してあります。ご意見については、改善に向けて日時、診療科、診察室等を具体的に記入いただくようお願いいたします。
2	開業医からの紹介状がない場合、また、3ヶ月以上受診しない場合に2100円とられるのが納得できない。もっと気がねなくこれる病院になってほしい。	厚生労働省では、医療機関の適切な機能分担を進めています。これは、地域の診療所や小規模病院の「かかりつけ医」が初診診療を担う一方、大学病院などいわゆる「大病院」は、高度・専門医療を提供するというものです。 大学病院等の200床以上の病院では、患者さんが地域の診療所（かかりつけ医）からの紹介状を持参されず受診された場合には「特定療養費制度」により初診時に患者さんから特別の料金を徴収することを定めています。 特別料金の患者さんへの負担は、病院と診療所の機能分担の推進を図るために国が定めた制度ですので、どうしようもありません。もし、2,100円が高いというのであれば、診療の選択権は病院ではなく患者さん側にありますので、地域の診療所（かかりつけ医）を受診されることをおすすめいたします。
3	各科の受付8時からの順番があいまい。（整理券をおととかする。）	当院では、自動再来機での受付順で診察の順番が決まります。各科受付での順番は、診察に何ら影響ございませんので、ご安心ください。
4	掲示板の案内が、3人までしか表示されないの、実際の順番が把握できるようにしてほしい。	実際の順番は、患者さんの状態等によって変化することがございます。不明なことがあれば遠慮なく近くの職員にお尋ねください。
5	どこにいてもネットで順番が分かるようにしてほしい。	待ち時間については多くの患者さんからご意見をいただいております。システム面の対応は情報管理（セキュリティ）と設備投資の関係で限界があります。運用の検討等、出来る範囲で検討させていただきます。
6	予約診察なのに、診察の待ち時間が長い。時間が長くても、診察時間が予想できればよい。	待ち時間において不快な思いをさせ、申し訳ございませんでした。待ち時間短縮のために予約制を導入していますが、予約外の患者さんも多く、努力はしていますが、予定通りに進んでいないのが現状です。診察時間の予想については、近くの職員に声をかけていただければ、待ち患者数とおおよその時間をお伝えさせていただきます。
7	予約外の診察を多くしてほしい。	絶対的な医師不足の状況で、検査や入院患者さんの対応等があることから、外来診察を増やすことができません。
8	通常の外来診察を夕方まで行ってほしい。	当院の医師は、外来診察だけでなく、各種検査、手術、入院患者さんの診察、当直を行う等、朝から夜まで対応に追われており、開業医のような夕方の診察ができません。
9	病状・症状が変わらなければ、診察なしの薬のみの処方があればよい。	保険医療費担当規則（第12条）及び医師法（第20条）で、診察なく処方する「無診察投薬、処方」は違法となりますので、対応できません。
10	長期診療で診療毎に今後の方向性を知りたい。現状の説明、状態が良いのか悪いのか不安を持っている。	診察時に症状の説明はさせていただいておりますが、医師により説明に差があることも事実です。疑問点や不明点がございましたら遠慮なく質問いただくようお願いします。

外来患者アンケートご意見&回答（2011年）

患者サービス向上委員会

No.	ご意見	回答
11	もう少し患者の顔を見て診察してほしい。コンピューターは後で使ってほしい。	外来患者さんが多いことから、患者さん一人一人の診察時間が短くなっています。限られた時間の中で患者さんの症状の確認やカルテ記述、薬や検査の指示を出す必要があり、パソコンに向かう時間が長くなっています。随時、接遇面の指導は行っていますが、余裕がないのが現状です。
12	医師の病状説明について、患者に分かり易く、患者の立場になって対応してほしい。医師により親切な人もいるが不親切な人もいる。	接遇には心掛けていますが、絶対的な勤務医不足のため、病院の医師のほとんどは当直や手術で夜遅くまで働き過労状態にあります。このため、今後も接遇面で患者さんに不快な思いをさせることがないとは断言できません。医師の対応についての相談は医療福祉相談室が具体的なお話を伺い各科の部長と相談し対応させていただきます。
13	障害者、特に知的障害者への医療への理解と障害に配慮した医療（検査、外来、入院）に取り組んでほしい。	患者さんに配慮した対応に心がけます。また、専門用語は極力使用せず、患者さんに分かりやすい言葉を選択し、説明後に理解されたかを確認することで、不安や疑問点の確認を行います。
14	血液検査の採血時、人が代っても担当者は手の消毒をしないのがずっと気になる。（白血球が少ないことが判っているので、前の人のお病気がとても気になる。）	ご心配をおかけして申し訳ございません。手指の消毒を徹底します。
15	院内薬局の待ち時間が長すぎる。1時間以上という時も時々ある、できるだけ院外にするべき。（もう少し早くお待ちください）ではなく（大変お待たせしています）ではないか。	患者さんにお渡しする薬の安心・安全を第一に調剤しています。確認等で時間を要する場合があります。また曜日や時間帯によっては、患者さんが集中してしまい、結果的にお待ちいただくことがございます。しかし、少しでも早く薬をお渡しできるよう、現状の薬剤師の人員の中で、業務配置を見直し、今後も[検討⇒改善]を行ってまいります。また、処方については厚生労働省の方針に沿って院外処方を勧めています。
16	難聴者ですが、病院での呼び出しが有るのが一番困ることだが、当院は診察は番号呼び出し（表示）で助かる。各種検査では、呼び出し（声）なので不便であり、呼び出しても返事しないとか（来ない人とか）あればボードで番号呼び出して欲しい。	受付の際に申し出ていただければご不便をおかけしない様に対応します。
17	血液検査とレントゲンの受付時間が同時では、早く名前を書いても、来た順番と言われその時点の最後に廻されてしまうのでは早く来た意味がない。	おみえにならない場合は、定期的にお呼びしています。お戻りになられた時に、お声をおかけいただければ、その時点で順番に組み入れさせていただきます。（血液検査は採血台に座っている人の次＝6人目になります。）血液検査は結果が出るまでに30～60分を要しますので、血液検査とレントゲンがある患者さんは、採血を先に済ませてください。
18	どの科も同じだが、特に産婦人科の待ち合いの椅子の向きが良くない。内診室に出たり入ったりするときもあり、椅子も少ない。	診察室の入り口にはカーテンを付けて診察風景が見えないように配慮してあります。また、椅子の向きは、案内表示板が見やすいよう配置しており、椅子は通路を確保した上での配置となっていて、混雑時は一時的に椅子を設置させていただきます。
19	認知病Drを早急にお願いしたい。	報道でご承知かと思いますが、医師不足から専門医の採用は極めて困難な状況です。大学医局などに働きかけ、医師の確保に努めていますが見通しが見えない状況です。引き続き努力してまいります。

外来患者アンケートご意見&回答（2011年）

患者サービス向上委員会

No.	ご意見	回答
20	会計の準備をもう少し早くしてほしい。	曜日や時間帯によっては、患者さんが集中してしまい、結果的にお待ちいただくことがございます。しかし、患者さんのご負担を少しでも軽減するために、今後も継続的な「検討→改善」を行ってまいります。
21	治療費の支払いがクレジットカード払いできるようにしてほしい。	申し訳ございませんが、下記の理由によりクレジットカードの導入予定はございません。 ① クレジットカードによる決済は、通信回線や決済機器等の設備投資が必要となるため。 ② クレジットカードによる決済は、カード会社に病院が手数料を支払う必要があり、病院がその負担に耐えられないため。 ご理解いただくようお願いします。 なお、振り込み(JA、UFJに限る)は対応しておりますので、会計窓口にお申し出ください。また、キャッシュコーナー(1階はJA、他の金融機関は2階ミニストップ)もございますのでご利用ください。
22	書類受け付けコーナーの待ち時間が以前にくらべて長い。	平成23年5月から文書作成期間の短縮を目的で、文書作成支援システムを導入しました。その成果として、ご依頼いただく「科」「医師」「書類」によって作成期間が前後しますが、全科平均の作成期間が「14日→6日」と大幅に短縮しています。また、患者さんが会計カウンターに集中することから書類受付の場所を移動しましたが、受付での対応は変わらないことから、一時的な混雑と思えます。
23	玄関から入った椅子の所にテレビを設置してほしい。	テレビは受付からのお呼び出しや院内放送が聞こえづらくなるため設置しておりません。
24	小児科、産婦人科近くに子どもが遊んで待てるスペースを作ってほしい。	風邪、胃腸炎等の流行性の疾患で受診される患者さんも多いことから、感染の危険性を考え、遊び場は設置できません。
25	コンビニの横にテーブルイスがありますが、イスを増やしてほしい。	十分な通路を確保する必要があり、スペース面から増設は困難です。
26	トイレに入ると自然に電気が切れるので、何か対応を考えてほしい。	電気の消し忘れ防止のため、人感センサーを採用しております。センサーの設定時間を再確認します。
27	広報的な事ですが、設備機器(CT、MR、他 ガン探査)、血液の話、消化器の話などの講座案内等があると嬉しい。	広報誌「なごみ」の特集や部門紹介への掲載や、不定期開催の公開医療福祉講座で取り上げる等を検討させていただきます。
28	交通の便が悪い。	愛北病院と昭和病院が老朽化、狭隘化が著しく、建て替えが必要となりましたが、各々の場所での全面新築は不可能でした。また、近年の医師不足の状況で中規模病院では必要な数の医師を確保することが困難なことから、2病院を統合して大規模・高機能な江南厚生病院を広い敷地が確保できた現在地に設立しました。通院等で一部の地域の皆様にはご不便をおかけしておりますがご理解いただくようお願いします。
29	現在、布袋駅⇄江南駅⇄当院のみの名鉄バス路線があるが、他地域(例えば柏森駅⇄江森⇄山尻⇄高屋)を結ぶバス(中型でよい)路線がほしい。	公共交通機関の整備は、市町村などの自治体が行います。市町村役場に要望を出していただければと思います。

外来患者アンケートご意見&回答（2011年）

患者サービス向上委員会

No.	ご意見	回答
30	江南駅から病院までのバスの時間を1時間にせめて3本に増やしてほしい。	多くの地域住民の方がバスを利用されることで増便を検討いただけるのではと思います。
31	障害者の駐車場を多くしてほしい。また、駐車の際、手帳を見せるなど対応してほしい。	車椅子用駐車場は、障害者手帳を持った患者さんだけでなく、妊婦や骨折等で歩行が困難等の患者さんのご利用を想定しています。規制が困難なために、ご利用される患者さんのモラルに頼っている状況です。大変ご迷惑をおかけしておりますが、駐車場の増設は現時点では予定しておりません。
32	駐車場の工事をしてから、外の道路まで渋滞するようになった。前のおりに戻してほしい。	駐車場の改修は、入庫、出庫時にカード発行機に接触したり、カードの取り入れがしづらいとのご意見が多かったため、以前より入出庫が楽になるよう変更しました。
33	公道から病院の入り口が非常に渋滞するため信号が必要。	信号機の設置により更に渋滞が想定されます。また、信号機の設置は、公道であり病院としては対応致しかねます。信号機の設置は、江南警察署(交通課)へお訪ねください。警察署では交通事故発生状況や交差点・道路の条件などを総合的に判断し、設置を検討します。
34	前回のアンケートにも書いたのに、改善されてない。救急外来の前にも、内科の前にも、順番がわかるにしてほしい。	患者さんからいただいたご意見は、必要性を考え対応可能なことについては、順次対応しておりますが、建物、設備、システムの追加、変更が必要なものは対応できない場合がございます。
35	毎年人間ドックを受診しているが、結果報告が3週間かかる。他病院では2週間で結果が返ってくるのに対し、なぜ3週間もかかるのか。	結果がお手元に届くのが遅くなり申し訳ございません。健康管理センターでは健診受診後、各検査項目により判定および画像の読影を専門医が行っております。読影に関しては2名の医師によりダブルチェックを行い、精度管理をしております。それらのデータが揃ったうえで総合的な診断を診察医が行っております。少しでも早く結果をお手元に届けられるよう努力しております。

入院患者アンケートご意見&回答（2011年）

患者サービス向上委員会

No.	ご意見	回答
1	請求書の食事代など料金の説明をしてほしい。	大変申し訳ございませんでした。料金(医療費)でご不明な点がございましたら、病棟事務(医事課)が常駐しておりますので、何なりとお尋ねください。
2	メンタル面のケアがあると良い。	患者さんとお話をさせていただくときにはパソコンの手を止めて、患者さんの訴えにしっかり耳を傾け、思いをしっかり受け止められるようなコミュニケーションに努めていきます。
3	付添、面会の時、折りたたみ椅子があるといい。ベッド柵にクッションカバーがほしい。	申し訳ありませんが、折りたたみの椅子は安全管理上設置していません。また、ベッド柵のクッションカバーについては、感染対策・汚染の問題もあり、今後検討させていただきます。
4	小児科病棟以外でもDVDが見れるようにしてほしい。	小児科病棟では、治療上安静が必要であっても安静に出来ないことがあるためDVDを設置しています。他科においては逆にDVD鑑賞が安静の妨げになることもあるため設置していません。
5	入浴に制限時間があるのであれば、浴室にも時計がほしい。	浴室内は湿度が多く故障の原因となるため時計を設置していません。脱衣所には時計を設置しておりますのでご利用ください。
6	術後、喉がからからでうまく話せない時、何度も名前を聞かれるのが苦しかったので、術後半日は別の方法で対処してほしい。	医療安全の観点から患者誤認防止のため患者様に名乗っていただくことを原則としています。ご意見を参考に今後の対応を検討させていただきます。
7	病棟が空いていないからと無理やり早く治し強引に退院させようとしている。	満床に近い状態が続き、入院を待ってみえる患者さんが多く、その上、急患で入院される患者さんもみえます。医師の判断で退院が可能な患者さんには、ご協力いただいております。
8	常時付き添いが必要になりますが、家族の都合がつかない時もあり困る時がある。	お困りの際は看護師にご相談ください。多くの患者さんがおみえになるので全ての状況にお答えできかねますが、どうしたらよいか一緒に考えたいと思います。
9	洗面所の水の出方が悪いところ、出過ぎるところがある。	お近くの職員に申し出ていただければ対応します。
10	談話コーナー、食堂に電子レンジをほしい。	電子レンジは、不特定多数の方が様々な食品で使用されることから衛生管理上の問題や使用中のトラブルの問題などがあり設置していません。
11	加湿器がほしい。または持って来たい。各病室に常備してほしい。	加湿器は、カビや雑菌の増殖を促してしまうこと恐れがあるため使用できません。加湿設備は全館で管理しており、院内で湿度40%前後を保つようにしております。
12	トイレの便座が高すぎ、足が床につかない。165cm以下の人には台座が必要。(特に子供)	車いす対応の便座を採用しているため、若干高い設定となっております。また、台座については衛生管理面から設置していません。
13	付き添いのシャワーがあると助かる。	付添いの方のシャワーに関しては、入院患者を優先すると時間や衛生管理上難しい状況です。

入院患者アンケートご意見&回答（2011年）

患者サービス向上委員会

No.	ご意見	回答
14	院内に理容室や美容院を作ってほしい。	病院のスペースは、診療が優先になって配置されており、理容室や美容院を設置できる余裕は現在のところありません。入院患者さんには、病室に向くかたちで月1回のペースでボランティアの方に理容サービスの提供をさせていただいております。また、希望の患者さんには、業者(有償)も紹介していますので、ご利用ください。
15	無菌室でも空調設備が全館と一緒にではおかしいのでは。フィルターで菌を除去しても完全と言えないのではないか。(見舞者の入室する時もエアシャワーで菌を落とさなくてもいいのか)	無菌室は、独立した空調で、超高性能エアフィルターを通して菌を除去した空気を一方向に送り込み、高い空気洗浄度を確保しています。また、部屋に空気を強制的に送り込むことで陽圧(外より圧力が高い状態:エアシャワーより効果が高い)になっているので、扉を開けると外に空気が流れ、外部からの菌侵入を防ぎます。
16	無菌室に入院していますが、空調の臭いの不快な時があり、改善してほしい。	大変ご迷惑をおかけしました。異臭につきましては、空調設備の改善を行いました。その他、気になる点がございましたら近くの職員にお声かけください。
17	1ヶ月入院していましたが、献立に変化がないのでもう少し工夫してほしい。	材料の入荷の都合で限りがございますが、献立内容、味付けなど調理師と検討し、質の向上を目指していきます。
18	昭和39年ごろ入院しました頃は、粥でも七分づきのお米でした。日本人は米麦混合の民族なので、パンでも胚芽パンを実現させてほしい。薬よりも食事療法の治療に変えてほしい。	一部の食事を除き胚芽パンは使用しており、また一部の治療食では麦ご飯を提供しております。ご指摘にあったように雑穀は健康に良いとされていますが、個人の嗜好の問題があります。
19	食堂の給茶器の使用時間の制限をなくしてほしい。	給茶器は食堂でお食事をされる患者さんにご利用いただくために設置しており、給茶器の安全管理面から時間制限を設けております。
20	病室の明りを調整できるようにしてほしい。	ご不便をおかけしますが、病室の電機設備は、明り調節ができません。
21	病室の24時間の強制換気運転はうるさい。	ご迷惑をおかけしますが、衛生面から換気を止めることはできません。
22	大部屋の時はテレビのイヤホンを必ず使用するよう指導してほしい。	入院時にお配りした当院「入院案内」をもとに説明をさせていただいておりますが、徹底されていない状況でもあります。また、看護師が巡回した際に気付いた場合は、再度患者さんへテレビの音量やイヤホンの使用について説明し、患者さん一人一人が療養環境について理解し、マナーを守って協力していただきますようお願いいたします。
23	面会時間は必ず守るように周知してほしい。	面会時間は、平日15:00~20:00、土・日・祝日13:00~20:00となっております。面会の方へは大勢で来られた際は患者食堂をご案内させていただいております。気になる場合は、看護師から声をかけさせていただきますのでお申し出下さい。