

平成28年度

「外来患者・入院患者満足度調査」報告

「外来診察待ち時間調査」報告

平成29年1月

J A 愛知厚生連 江南厚生病院
患者サービス向上委員会

入院・外来患者満足度調査について

アンケートにご協力いただきありがとうございました。

昨年度要望が多かったクレジットカードによる支払いについては、今年度から利用していただけるようになりました。ご意見が多かった「診療待ち時間」については、予約にもかかわらず待ち時間がかなり長い診療科があり、診察開始時間、診察枠の見直しなどを検討していきます。「医師の診察」については各医師が自覚し、検討会を充実させるなど取り組んでいきます。また、「接遇」に関しては全部署に共通する課題として認識し、外部講師による研修会を実施するとともに、接遇インストラクターが当院の接遇マニュアルにそって指導するなど継続的に活動していきます。さらに、「駐車場の混雑、危険性」についてはご指摘のあった箇所を担当部署が確認し、安全のための措置を行います。その他、皆様からいただきました貴重なご意見、ご要望、お褒めの言葉は、患者サービス向上委員会より全部署に周知し、検討・改善していきます。

今後も地域の皆様から信頼され、安心して診療を受けていただける病院を目指し、努力していきますのでよろしくお願いいたします。

患者サービス向上委員会 委員長 木村直美

「外来患者・入院患者満足度調査」報告

当院では、平成28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満足度調査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	H28	782	670	85.7%
	H27	923	765	82.9%
入 院	H28	314	281	89.5%
	H27	326	306	93.9%

【外来患者】満足度調査報告書

調査日：2016年11月16日

JA愛知厚生連

江南厚生病院

目次

I. 調査概要

調査目的
調査期間
調査対象
調査方法
サンプル数

II. 調査票

III. 属性調査結果

性別
年齢
本日の受診予約
本日の診察待ち時間
本日の受診科目
当院を選んだ理由

IV. 満足度調査結果

1. 満足度ポイント一覧
2. 満足度構成比率
 - 総合満足度
 - 医療サービス
 - 施設・設備・情報提供
 - 看護師の接遇
 - 医師の接遇
 - 事務の接遇

V. ポートフォリオ分析

VI. ベンチマーク分析

I. 調査概要

調査目的

患者さんの実態や、当院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てる

調査期間

2016年11月16日 ~ 2016年11月16日

調査対象

調査実施期間内に来院した外来患者様

調査方法

アンケート用紙を配布し、無記名回答方式により実施

配布数

782

回収数

670

回収率

85.7%

有効回答数

657

有効回答率

98.1%

II. 調査票

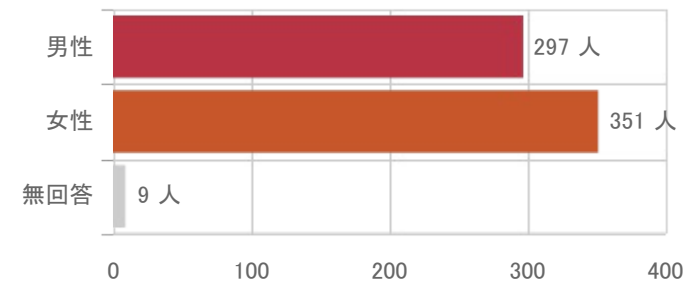
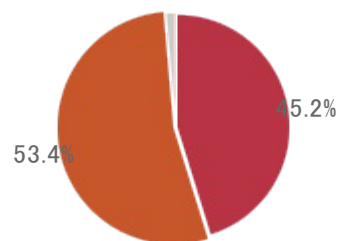
満足度調査	結果表示(グラフ・表での表記)	設問分類	属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目(複数選択可)
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理由(複数選択可)
7 診察室・検査室の構造・設備や雰囲気	診察室・検査室の雰囲気	施設・設備・情報提供	
8 会計までの待ち時間	会計待ち時間	医療サービス	
9 診療時間・予約時間への配慮	診療・予約時間への配慮	医療サービス	
10 納得して治療を受けることができた	納得して治療を受けた	医療サービス	
11 トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ	トイレ・洗面所	施設・設備・情報提供	
12 段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮	バリアフリー	施設・設備・情報提供	
総合満足度			
1 全体として当院に満足していますか？	総合満足度	総合満足度	
2 次回も当院を受診したいですか？	当院の受診	総合満足度	
3 当院を他の方へ紹介したいと思いますか？	当院の紹介	総合満足度	
接遇			
1 医師の言葉遣いや態度	医師@言葉遣いや態度	医師の接遇	
2 看護師の言葉遣いや態度	看護@言葉遣いや態度	看護師の接遇	
3 事務の言葉遣いや態度	事務@言葉遣いや態度	事務の接遇	
4 医師の身だしなみ	医師@身だしなみ	医師の接遇	
5 看護師の身だしなみ	看護@身だしなみ	看護師の接遇	
6 事務の身だしなみ	事務@身だしなみ	事務の接遇	
7 医師は信頼し安心できる知識や技術を持っている	医師@信頼・安心できる技術	医師の接遇	
8 看護師は信頼し安心できる知識や技術を持っている	看護@信頼・安心できる技術	看護師の接遇	
9 事務は信頼し安心できる知識や技術を持っている	事務@信頼・安心できる技術	事務の接遇	
10 医師からわかりやすい説明を受けた	医師@分かりやすい説明	医師の接遇	
11 看護師からわかりやすい説明を受けた	看護@分かりやすい説明	看護師の接遇	
12 事務からわかりやすい説明を受けた	事務@分かりやすい説明	事務の接遇	
13 医師への質問や相談のしやすさ	医師@質問や相談のしやすさ	医師の接遇	
14 看護師への質問や相談のしやすさ	看護@質問や相談のしやすさ	看護師の接遇	
15 事務への質問や相談のしやすさ	事務@質問や相談のしやすさ	事務の接遇	

III. 属性調査 1 / 6

性別

「女性」351 人、「男性」297 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数(人)	構成比
男性	297	45.2%
女性	351	53.4%
無回答	9	1.4%
合計	657	100.0%



Ⅲ. 属性調査 2 / 6

年齢

「70～79歳」が188人と最も多いです。次いで「60～69歳」179人、「40～49歳」68人となっています。最も少ないのは「10歳未満」「10～19歳」の13人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
10歳未満	13	2.0%
10～19歳	13	2.0%
20～29歳	20	3.0%
30～39歳	43	6.5%
40～49歳	68	10.4%
50～59歳	63	9.6%
60～69歳	179	27.2%
70～79歳	188	28.6%
80歳以上	65	9.9%
無回答	5	0.8%
合計	657	100.0%

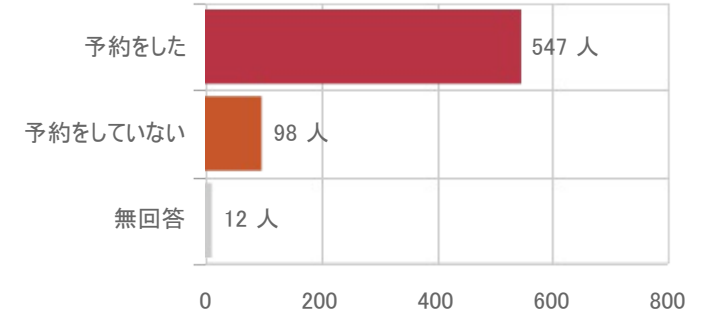
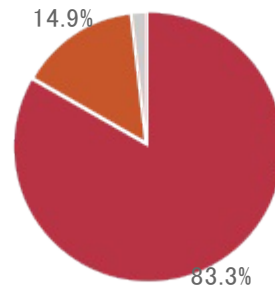


III. 属性調査 3 / 6

本日の受診予約

「予約をした」547 人、「予約をしていない」98 人で「予約をした」が多いです。

選択肢	回答数(人)	構成比
予約をした	547	83.3%
予約をしていない	98	14.9%
無回答	12	1.8%
合計	657	100.0%

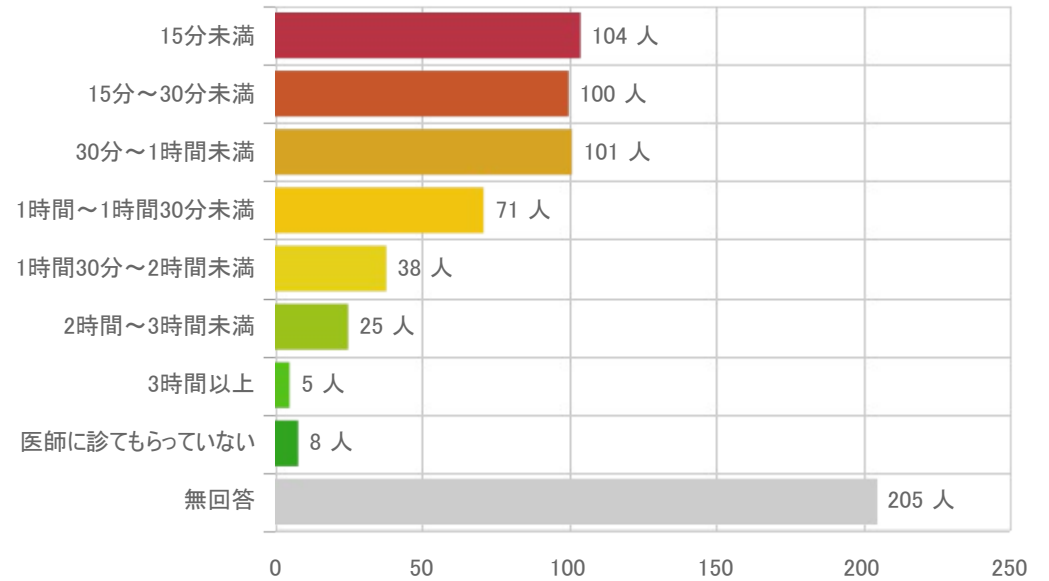


Ⅲ. 属性調査 4 / 6

本日の診察待ち時間

「15分未満」が104人と最も多いです。次いで「30分～1時間未満」101人、「15分～30分未満」100人となっています。最も少ないのは「3時間以上」の5人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
15分未満	104	15.8%
15分～30分未満	100	15.2%
30分～1時間未満	101	15.4%
1時間～1時間30分未満	71	10.8%
1時間30分～2時間未満	38	5.8%
2時間～3時間未満	25	3.8%
3時間以上	5	0.8%
医師に診てもらっていない	8	1.2%
無回答	205	31.2%
合計	657	100.0%

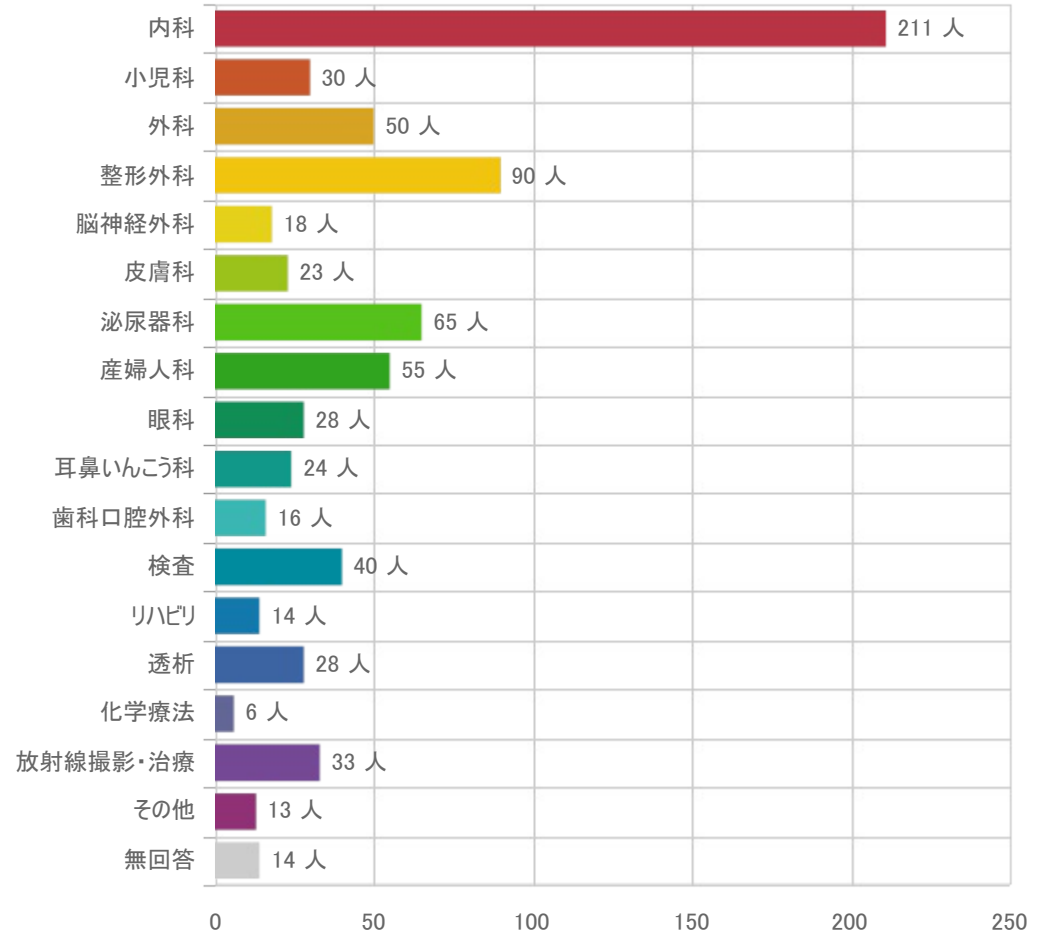


Ⅲ. 属性調査 5 / 6

複数 本日の受診科目

「内科」が 211 人と最も多いです。次いで「整形外科」90 人、「泌尿器科」65 人となっています。最も少ないのは「化学療法」の 6 人です。

選択肢	回答数
内科	211
小児科	30
外科	50
整形外科	90
脳神経外科	18
皮膚科	23
泌尿器科	65
産婦人科	55
眼科	28
耳鼻いんこう科	24
歯科口腔外科	16
検査	40
リハビリ	14
透析	28
化学療法	6
放射線撮影・治療	33
その他	13
無回答	14

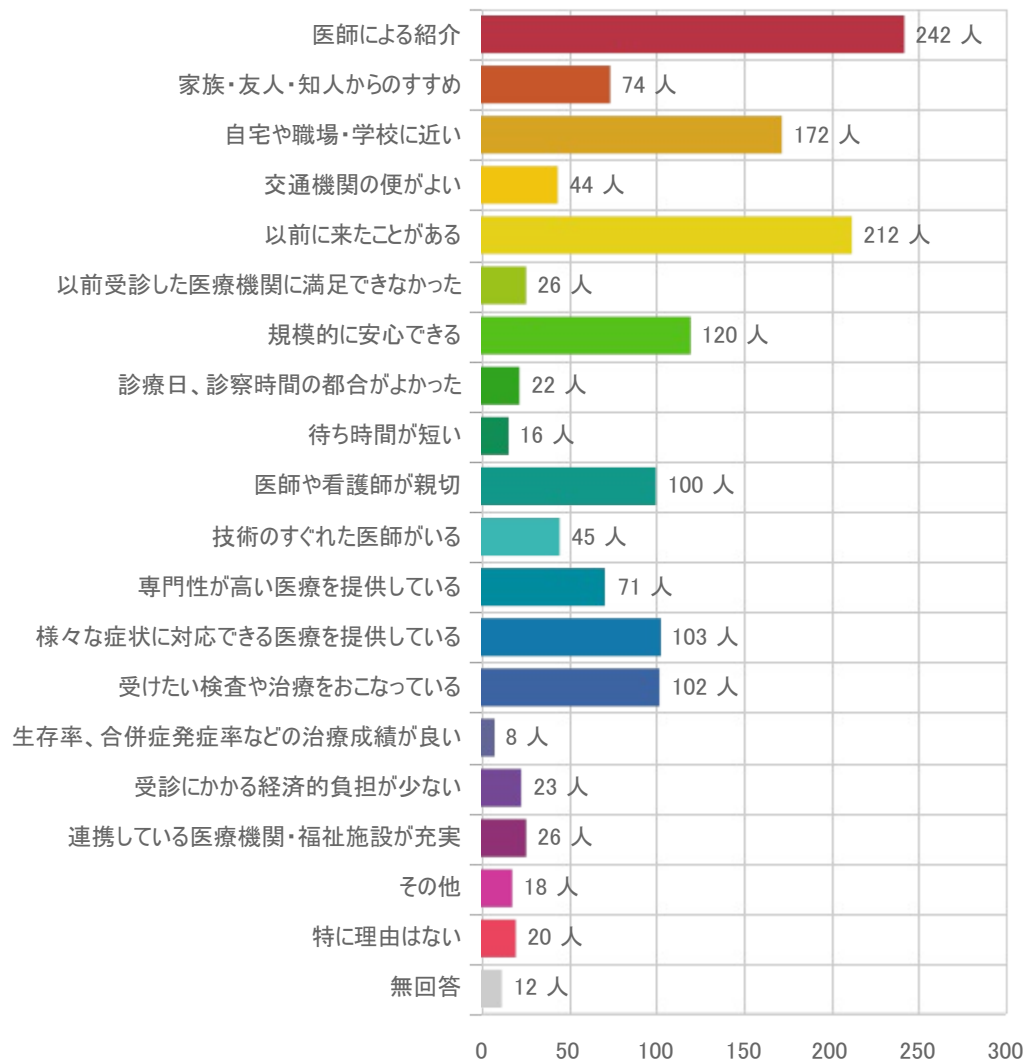


III. 属性調査 6 / 6

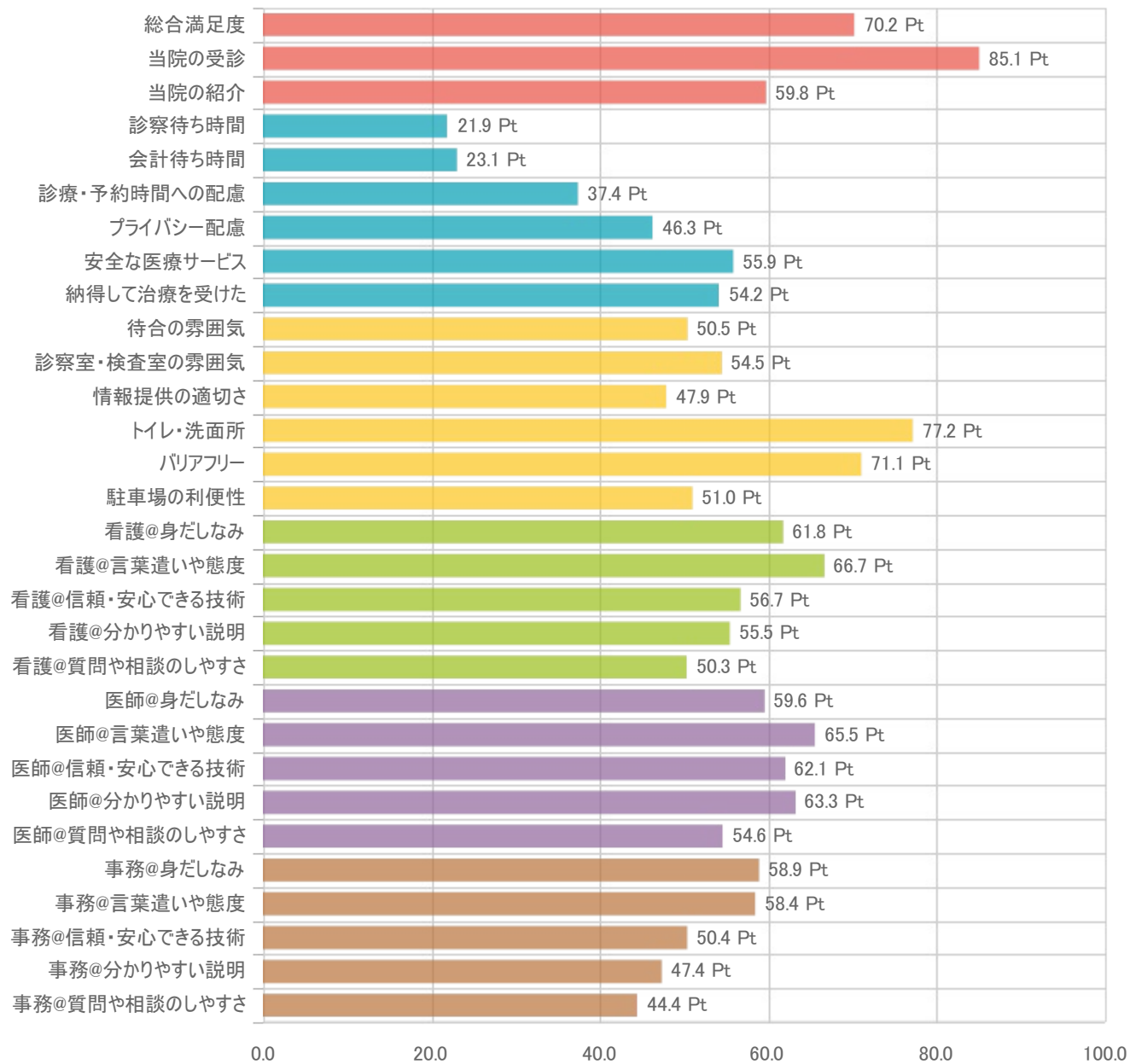
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 242 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」212 人、「自宅や職場・学校に近い」172 人となっています。最も少ないのは「生存率、合併症発症率などの治療成績が良い」の 8 人です。

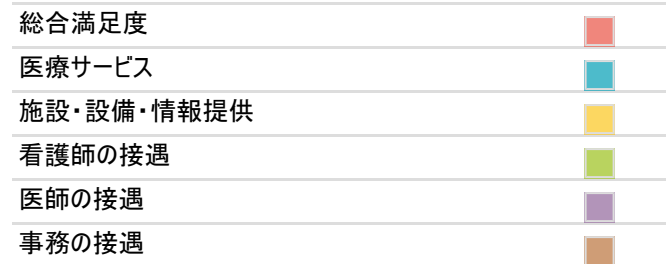
選択肢	回答数
医師による紹介	242
家族・友人・知人からのすすめ	74
自宅や職場・学校に近い	172
交通機関の便がよい	44
以前に来たことがある	212
以前受診した医療機関に満足できなかった	26
規模的に安心できる	120
診療日、診察時間の都合がよかった	22
待ち時間が短い	16
医師や看護師が親切	100
技術のすぐれた医師がいる	45
専門性が高い医療を提供している	71
様々な症状に対応できる医療を提供している	103
受けたい検査や治療をおこなっている	102
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	8
受診にかかる経済的負担が少ない	23
連携している医療機関・福祉施設が充実	26
その他	18
特に理由はない	20
無回答	12



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **70.2** ポイント



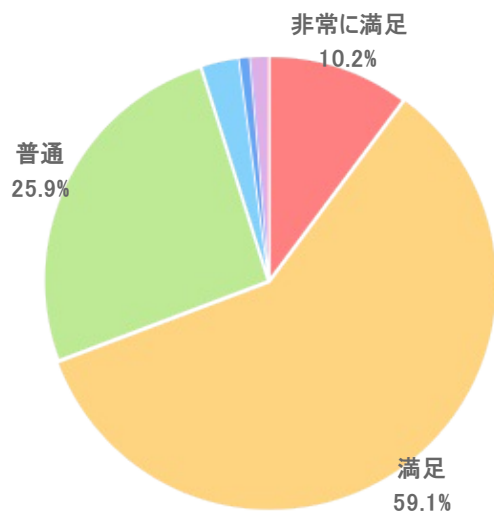
最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 85.1 ポイントです。
 次いで「トイレ・洗面所」の 77.2 ポイント、「バリアフリー」の 71.1 ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 21.9 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

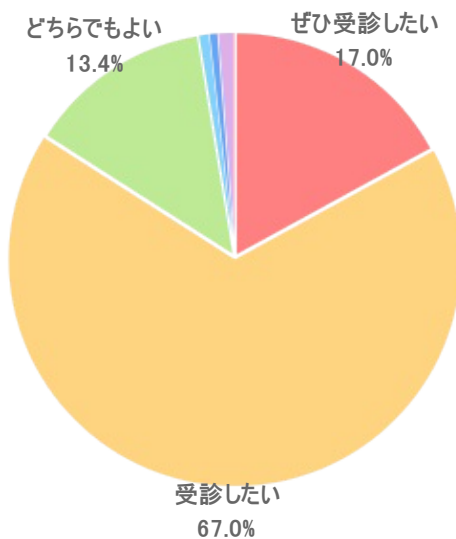
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

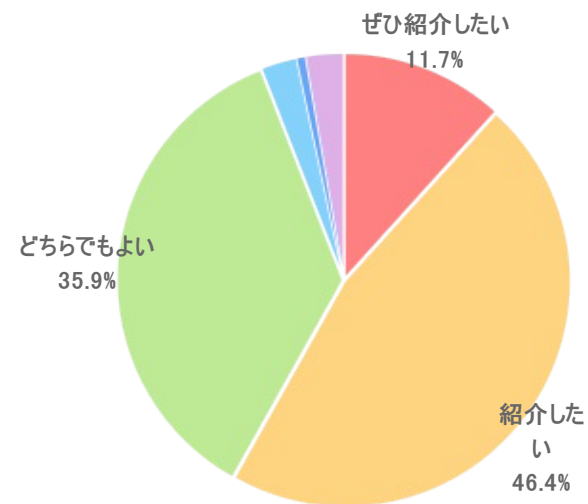
総合満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	67	10.2%
満足	388	59.1%
普通	170	25.9%
やや不満	18	2.7%
不満	5	0.8%
無回答	9	1.4%
合計	657	100.0%



当院の受診	回答数(人)	構成比
ぜひ受診したい	112	17.0%
受診したい	440	67.0%
どちらでもよい	88	13.4%
あまり受診したくない	5	0.8%
受診したくない	4	0.6%
無回答	8	1.2%
合計	657	100.0%



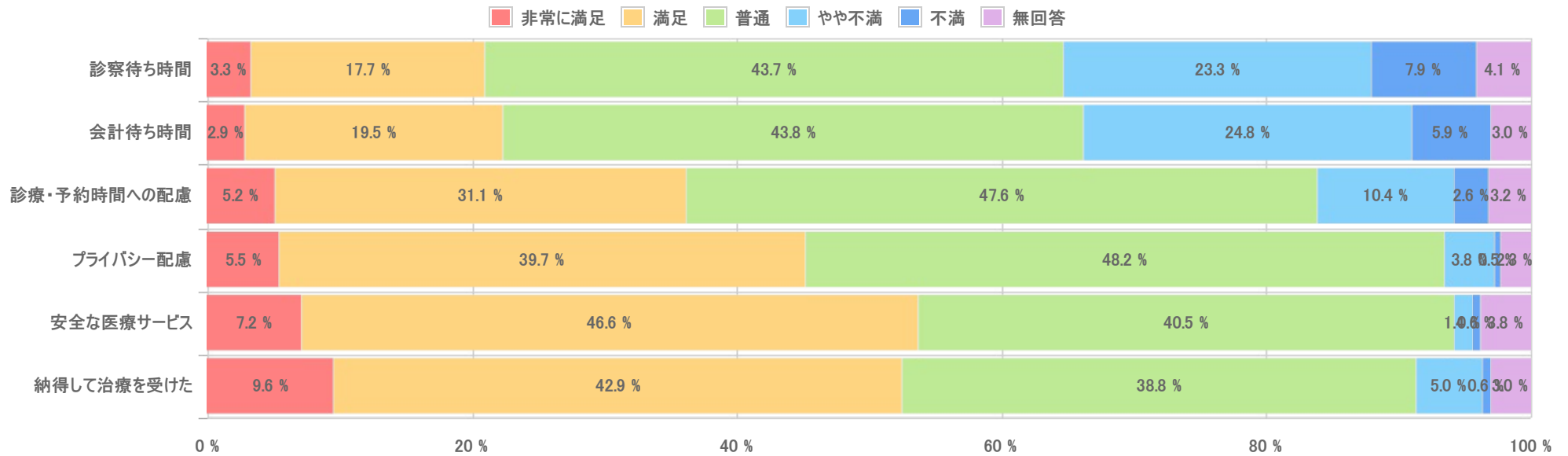
当院の紹介	回答数(人)	構成比
ぜひ紹介したい	77	11.7%
紹介したい	305	46.4%
どちらでもよい	236	35.9%
あまり紹介したくない	17	2.6%
紹介したくない	4	0.6%
無回答	18	2.7%
合計	657	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

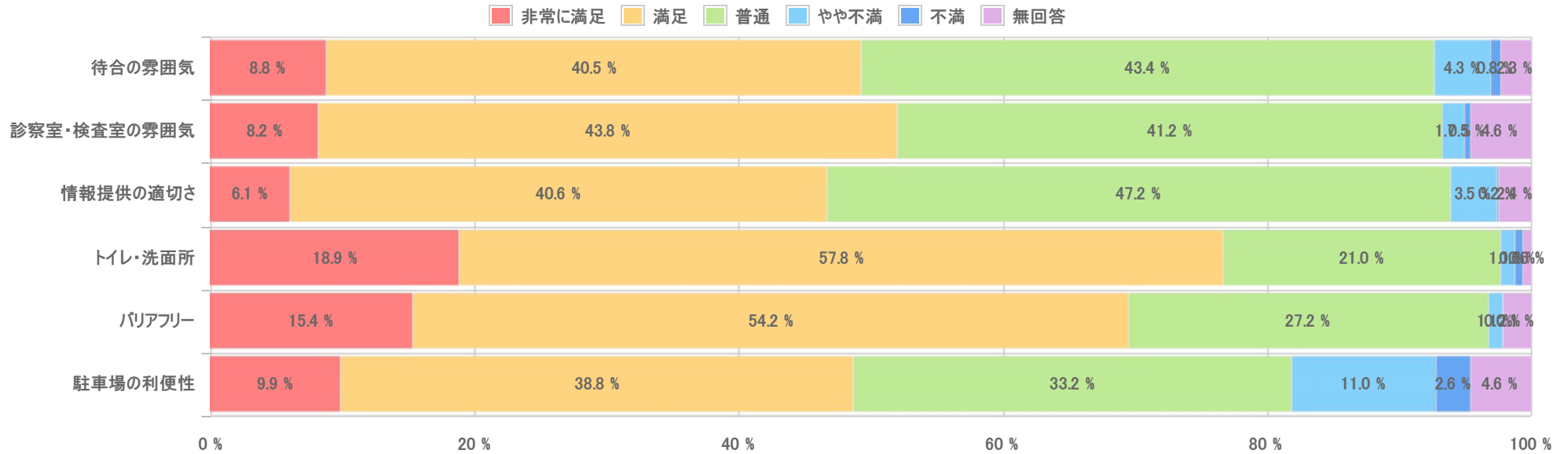
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	22 人	3.3%	116 人	17.7%	287 人	43.7%	153 人	23.3%	52 人	7.9%	27 人	4.1%	657 人	100.0%
会計待ち時間	19 人	2.9%	128 人	19.5%	288 人	43.8%	163 人	24.8%	39 人	5.9%	20 人	3.0%	657 人	100.0%
診療・予約時間への配慮	34 人	5.2%	204 人	31.1%	313 人	47.6%	68 人	10.4%	17 人	2.6%	21 人	3.2%	657 人	100.0%
プライバシー配慮	36 人	5.5%	261 人	39.7%	317 人	48.2%	25 人	3.8%	3 人	0.5%	15 人	2.3%	657 人	100.0%
安全な医療サービス	47 人	7.2%	306 人	46.6%	266 人	40.5%	9 人	1.4%	4 人	0.6%	25 人	3.8%	657 人	100.0%
納得して治療を受けた	63 人	9.6%	282 人	42.9%	255 人	38.8%	33 人	5.0%	4 人	0.6%	20 人	3.0%	657 人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 3 / 6

施設・設備・情報提供

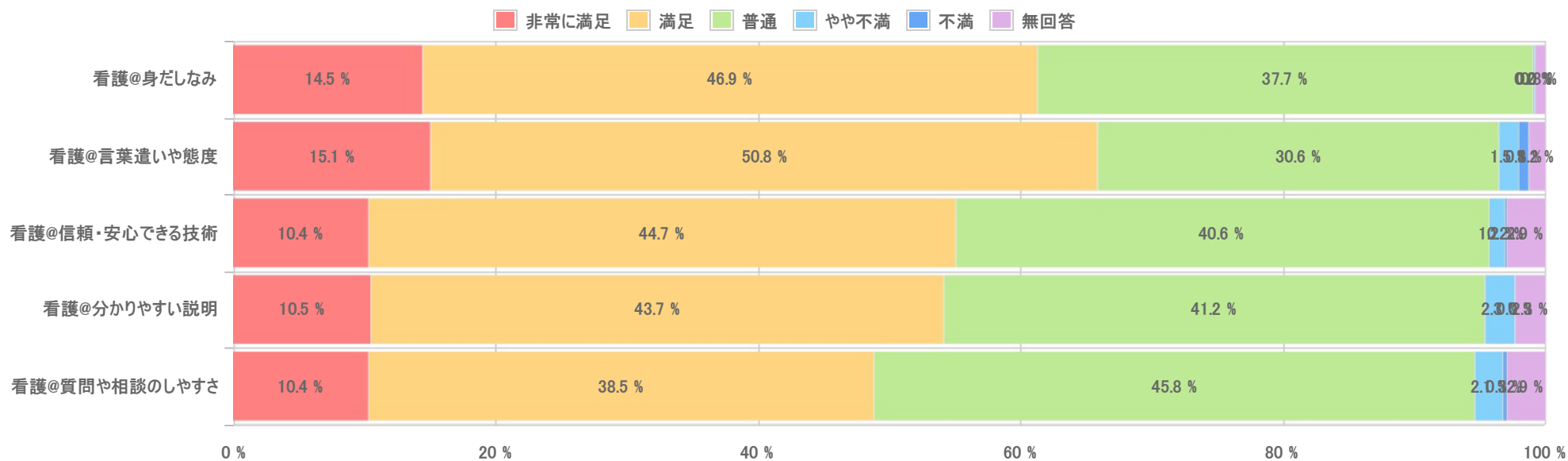
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
待合の雰囲気	58人	8.8%	266人	40.5%	285人	43.4%	28人	4.3%	5人	0.8%	15人	2.3%	657人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	54人	8.2%	288人	43.8%	271人	41.2%	11人	1.7%	3人	0.5%	30人	4.6%	657人	100.0%
情報提供の適切さ	40人	6.1%	267人	40.6%	310人	47.2%	23人	3.5%	1人	0.2%	16人	2.4%	657人	100.0%
トイレ・洗面所	124人	18.9%	380人	57.8%	138人	21.0%	7人	1.1%	4人	0.6%	4人	0.6%	657人	100.0%
バリアフリー	101人	15.4%	356人	54.2%	179人	27.2%	7人	1.1%	0人	0.0%	14人	2.1%	657人	100.0%
駐車場の利便性	65人	9.9%	255人	38.8%	218人	33.2%	72人	11.0%	17人	2.6%	30人	4.6%	657人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 4 / 6

看護師の接遇

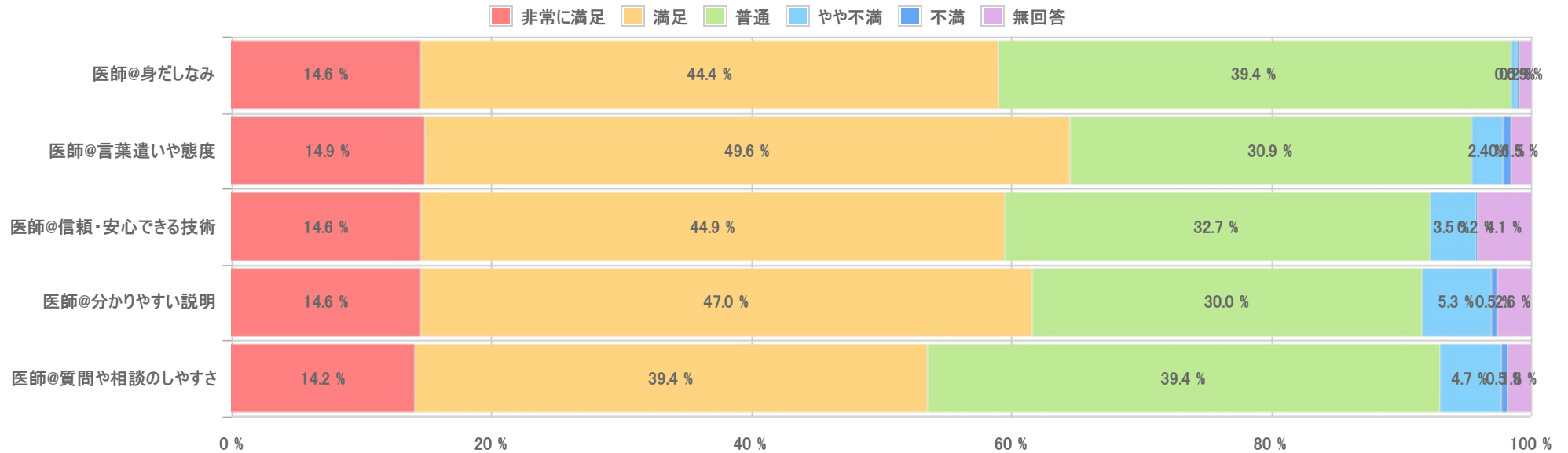
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
看護@身だしなみ	95人	14.5%	308人	46.9%	248人	37.7%	1人	0.2%	0人	0.0%	5人	0.8%	657人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	99人	15.1%	334人	50.8%	201人	30.6%	10人	1.5%	5人	0.8%	8人	1.2%	657人	100.0%
看護@信頼・安心できる技術	68人	10.4%	294人	44.7%	267人	40.6%	8人	1.2%	1人	0.2%	19人	2.9%	657人	100.0%
看護@分かりやすい説明	69人	10.5%	287人	43.7%	271人	41.2%	15人	2.3%	0人	0.0%	15人	2.3%	657人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	68人	10.4%	253人	38.5%	301人	45.8%	14人	2.1%	2人	0.3%	19人	2.9%	657人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

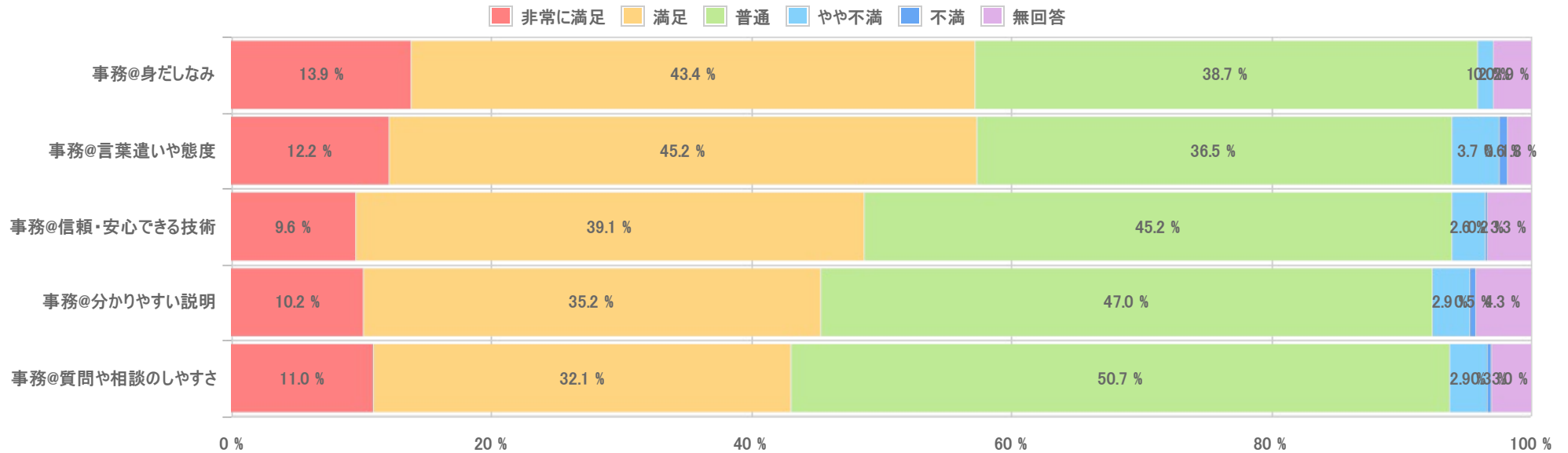
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
医師@身だしなみ	96人	14.6%	292人	44.4%	259人	39.4%	3人	0.5%	1人	0.2%	6人	0.9%	657人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	98人	14.9%	326人	49.6%	203人	30.9%	16人	2.4%	4人	0.6%	10人	1.5%	657人	100.0%
医師@信頼・安心できる技術	96人	14.6%	295人	44.9%	215人	32.7%	23人	3.5%	1人	0.2%	27人	4.1%	657人	100.0%
医師@分かりやすい説明	96人	14.6%	309人	47.0%	197人	30.0%	35人	5.3%	3人	0.5%	17人	2.6%	657人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	93人	14.2%	259人	39.4%	259人	39.4%	31人	4.7%	3人	0.5%	12人	1.8%	657人	100.0%



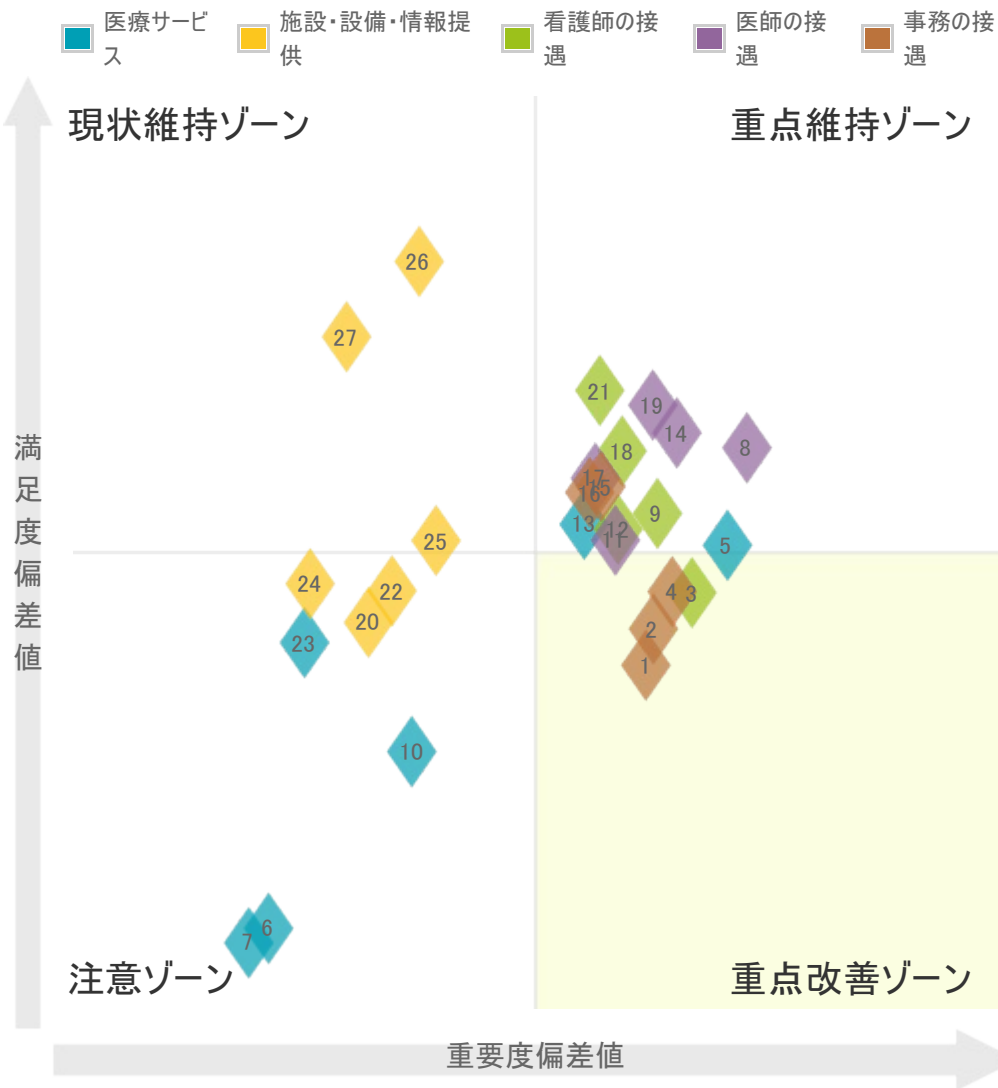
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

事務の接遇

項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
事務@身だしなみ	91人	13.9%	285人	43.4%	254人	38.7%	8人	1.2%	0人	0.0%	19人	2.9%	657人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	80人	12.2%	297人	45.2%	240人	36.5%	24人	3.7%	4人	0.6%	12人	1.8%	657人	100.0%
事務@信頼・安心できる技術	63人	9.6%	257人	39.1%	297人	45.2%	17人	2.6%	1人	0.2%	22人	3.3%	657人	100.0%
事務@分かりやすい説明	67人	10.2%	231人	35.2%	309人	47.0%	19人	2.9%	3人	0.5%	28人	4.3%	657人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	72人	11.0%	211人	32.1%	333人	50.7%	19人	2.9%	2人	0.3%	20人	3.0%	657人	100.0%



V. ポートフォリオ分析 1 / 2



※ 満足度と重要度の単位をそろえるため、偏差値を用いて算出しています。

優先改善項目ランキング

※改善度指数の目安 10以上…即改善、5以上…要改善、5未満…改善不要

順位	設問項目	改善度指数	満足度
1	事務@質問や相談のしやすさ	10.197	44.4
2	事務@分かりやすい説明	7.959	47.4
3	看護@質問や相談のしやすさ	6.949	50.3
4	事務@信頼・安心できる技術	6.283	50.4
5	納得して治療を受けた	5.931	54.2
6	会計待ち時間	3.347	23.1
7	診察待ち時間	3.190	21.9
8	医師@信頼・安心できる技術	3.133	62.1
9	看護@信頼・安心できる技術	2.501	56.7
10	診療・予約時間への配慮	2.301	37.4
11	医師@質問や相談のしやすさ	2.108	54.6
12	看護@分かりやすい説明	1.804	55.5
13	安全な医療サービス	0.601	55.9
14	医師@分かりやすい説明	0.590	63.3
15	事務@身だしなみ	-0.043	58.9
16	事務@言葉遣いや態度	-0.192	58.4
17	医師@身だしなみ	-0.448	59.6
18	看護@身だしなみ	-0.471	61.8
19	医師@言葉遣いや態度	-0.935	65.5
20	情報提供の適切さ	-2.871	47.9
21	看護@言葉遣いや態度	-2.997	66.7
22	待合の雰囲気	-3.195	50.5
23	プライバシー配慮	-4.191	46.3
24	駐車場の利便性	-6.065	51.0
25	診察室・検査室の雰囲気	-9.242	54.5
26	トイレ・洗面所	-15.192	77.2
27	バリアフリー	-17.868	71.1

V. ポートフォリオ分析 2 / 2

重点改善ゾーン - 重要度が高いのに満足度が低い 最優先に考慮すべき項目

看護師の接遇「看護@質問や相談のしやすさ」

事務の接遇「事務@質問や相談のしやすさ」「事務@分かりやすい説明」「事務@信頼・安心できる技術」

重点維持ゾーン - 重要度も満足度も高い 重要な魅力点であり維持・促進すべき項目

医療サービス「納得して治療を受けた」「安全な医療サービス」

看護師の接遇「看護@信頼・安心できる技術」「看護@分かりやすい説明」「看護@身だしなみ」「看護@言葉遣いや態度」

医師の接遇「医師@信頼・安心できる技術」「医師@質問や相談のしやすさ」「医師@分かりやすい説明」「医師@身だしなみ」「医師@言葉遣いや態度」

事務の接遇「事務@身だしなみ」「事務@言葉遣いや態度」

現状維持ゾーン - 満足度は高いが重要度が低い 現状を維持しておけばよい項目

施設・設備・情報提供「診察室・検査室の雰囲気」「トイレ・洗面所」「バリアフリー」

注意ゾーン - 重要度も満足度も低い 改善が必要だが優先順位は低い項目

医療サービス「会計待ち時間」「診察待ち時間」「診療・予約時間への配慮」「プライバシー配慮」

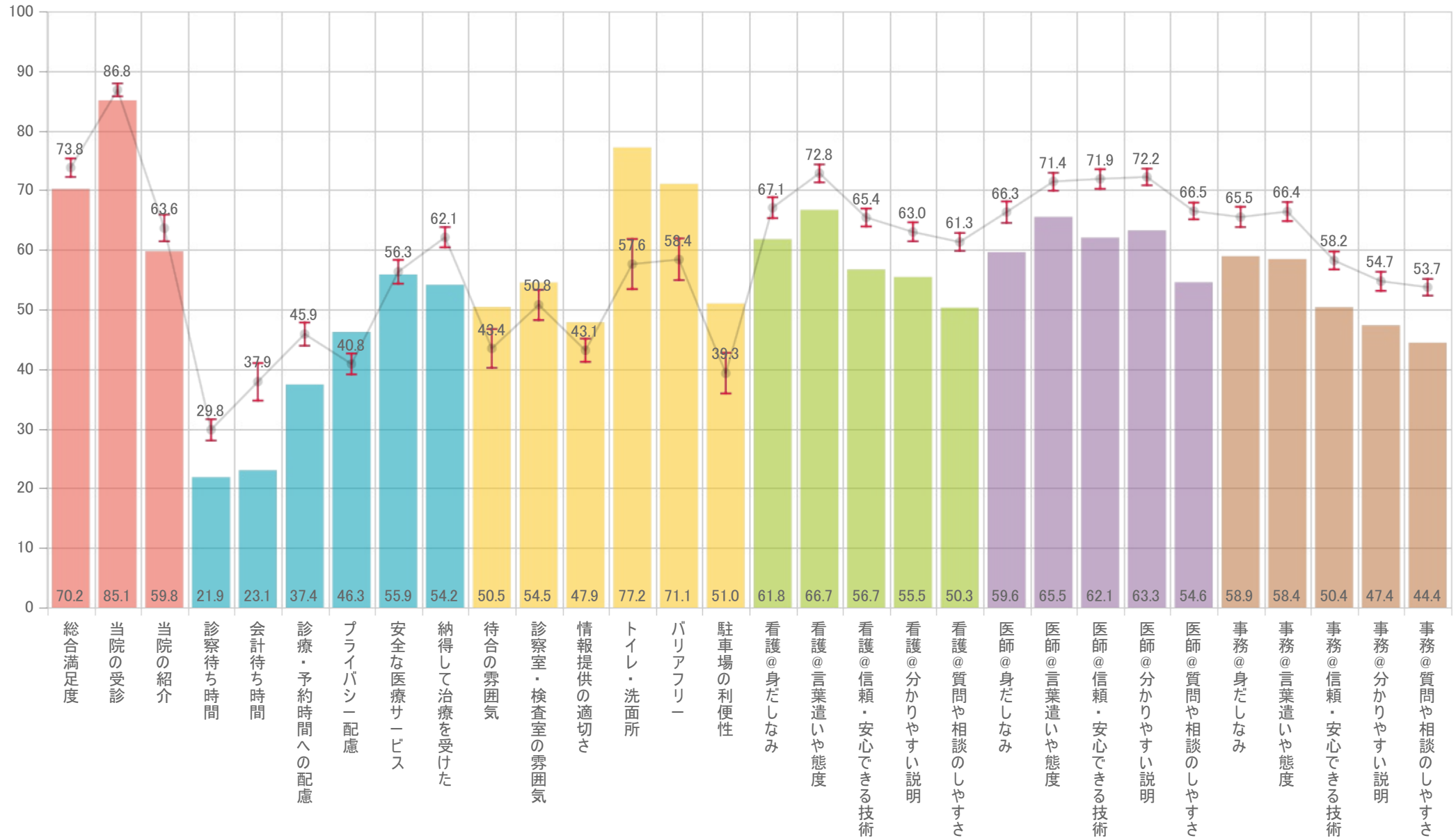
施設・設備・情報提供「情報提供の適切さ」「待合の雰囲気」「駐車場の利便性」

VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 22 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2016年12月13日 12:44:08 現在



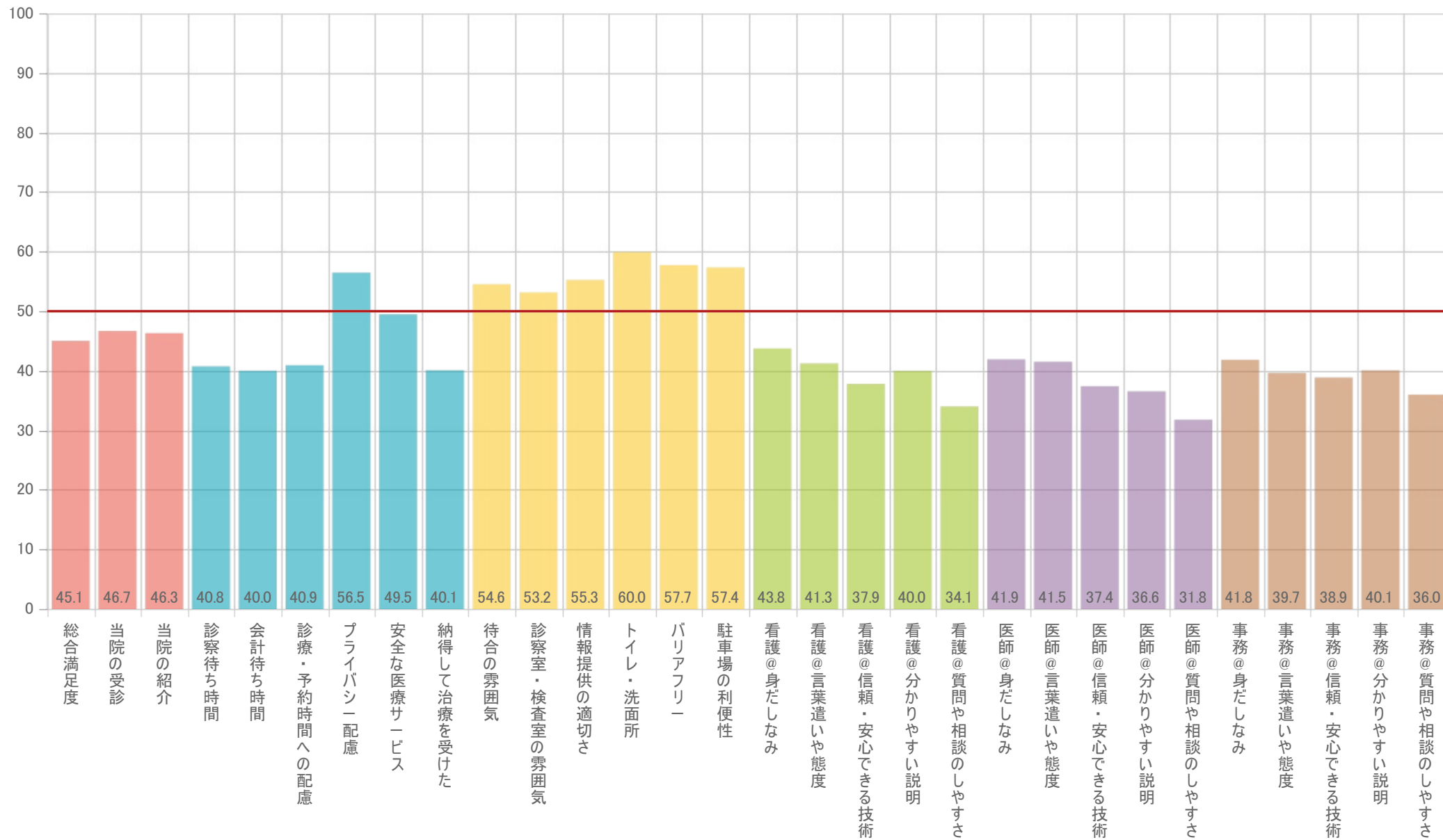
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 22 病院で実施

偏差値とは

全体(全調査病院)の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

50よりも高ければ平均より上、50よりも低ければ平均より下ということになります。



【入院患者】満足度調査結果報告書

調査日：2016年11月16日

JA愛知厚生連

江南厚生病院

目次

I. 調査概要

調査目的
調査期間
調査対象
調査方法
サンプル数

II. 調査票

III. 属性調査結果

性別
年齢
入院病棟
入院日数
当院を選んだ理由

IV. 満足度調査結果

1. 満足度ポイント一覧
2. 満足度構成比率
 - 総合満足度
 - 医療サービス
 - 施設・設備・情報提供
 - 看護師の接遇
 - 医師の接遇
 - 事務の接遇

V. ポートフォリオ分析

VI. ベンチマーク分析

I. 調査概要

調査目的

患者さんの実態や、当院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てる

調査期間

2016年11月16日 ~ 2016年11月16日

調査対象

調査実施期間内に入院していた病棟患者様

調査方法

アンケート用紙を配布し、無記名回答方式により実施

配布数

314

回収数

281

回収率

89.5%

有効回答数

275

有効回答率

97.9%

II. 調査票

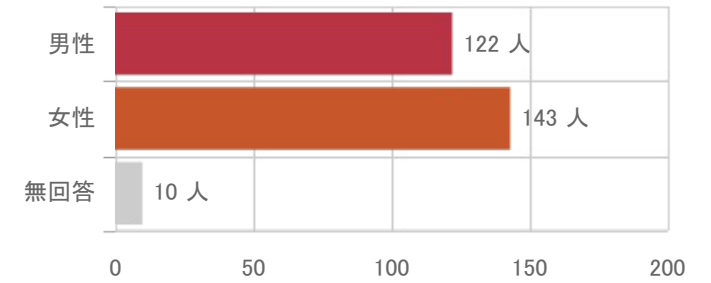
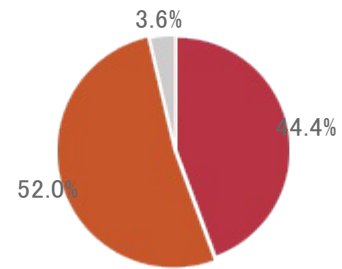
満足度調査	結果表示(グラフ・表での表記)	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にかける時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由(複数選択可)
6 食事について(メニュー、時間、味、温度、量)	食事について	施設・設備・情報提供	
7 病棟設備(浴室、洗濯室、売店、自動販売機など)の利用	病棟設備	施設・設備・情報提供	
8 病棟の案内表示のわかりやすさ	案内表示のわかりやすさ	施設・設備・情報提供	
9 面会の時間帯	面会の時間帯	医療サービス	
10 入・退院手続きのわかりやすさ	入退院の手続き	医療サービス	
11 納得して治療を受けることができた	納得して治療を受けた	医療サービス	
12 トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ	トイレ・洗面所	施設・設備・情報提供	
13 段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮	バリアフリー	施設・設備・情報提供	
総合満足度			
1 全体として当院に満足していますか?	総合満足度	総合満足度	
2 次回も当院を受診したいですか?	当院の受診	総合満足度	
3 当院を他の方へ紹介したいと思いますか?	当院の紹介	総合満足度	
接遇			
1 医師の言葉遣いや態度	医師@言葉遣いや態度	医師の接遇	
2 看護師の言葉遣いや態度	看護@言葉遣いや態度	看護師の接遇	
3 事務の言葉遣いや態度	事務@言葉遣いや態度	事務の接遇	
4 医師の身だしなみ	医師@身だしなみ	医師の接遇	
5 看護師の身だしなみ	看護@身だしなみ	看護師の接遇	
6 事務の身だしなみ	事務@身だしなみ	事務の接遇	
7 医師は信頼し安心できる知識や技術を持っている	医師@信頼・安心できる技術	医師の接遇	
8 看護師は信頼し安心できる知識や技術を持っている	看護@信頼・安心できる技術	看護師の接遇	
9 事務は信頼し安心できる知識や技術を持っている	事務@信頼・安心できる技術	事務の接遇	
10 医師からわかりやすい説明を受けた	医師@分かりやすい説明	医師の接遇	
11 看護師からわかりやすい説明を受けた	看護@分かりやすい説明	看護師の接遇	
12 事務からわかりやすい説明を受けた	事務@分かりやすい説明	事務の接遇	
13 医師への質問や相談のしやすさ	医師@質問や相談のしやすさ	医師の接遇	
14 看護師への質問や相談のしやすさ	看護@質問や相談のしやすさ	看護師の接遇	
15 事務への質問や相談のしやすさ	事務@質問や相談のしやすさ	事務の接遇	

Ⅲ. 属性調査 1 / 5

性別

「女性」143 人、「男性」122 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数(人)	構成比
男性	122	44.4%
女性	143	52.0%
無回答	10	3.6%
合計	275	100.0%

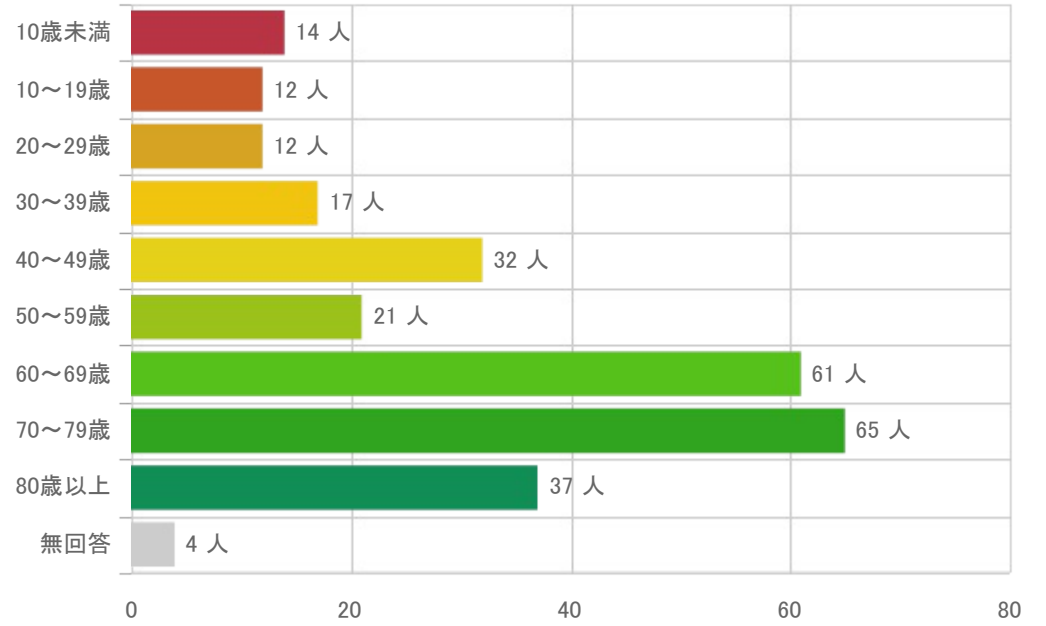


Ⅲ. 属性調査 2 / 5

年齢

「70～79歳」が 65 人と最も多いです。次いで「60～69歳」61 人、「80歳以上」37 人となっています。最も少ないのは「10～19歳」「20～29歳」の 12 人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
10歳未満	14	5.1%
10～19歳	12	4.4%
20～29歳	12	4.4%
30～39歳	17	6.2%
40～49歳	32	11.6%
50～59歳	21	7.6%
60～69歳	61	22.2%
70～79歳	65	23.6%
80歳以上	37	13.5%
無回答	4	1.5%
合計	275	100.0%

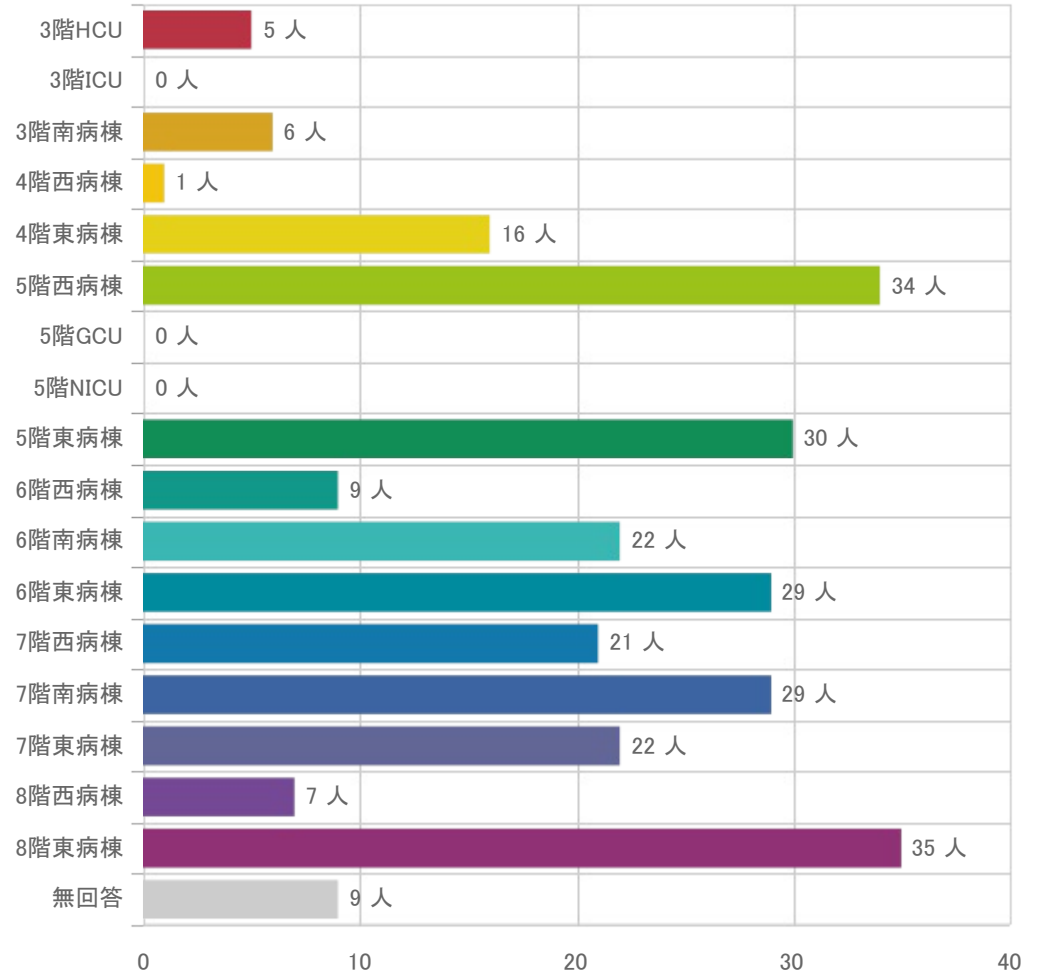


Ⅲ. 属性調査 3 / 5

入院病棟

「8階東病棟」が 35 人と最も多いです。次いで「5階西病棟」34 人、「5階東病棟」30 人となっています。最も少ないのは「3階ICU」「5階GCU」「5階NICU」の 0 人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
3階HCU	5	1.8%
3階ICU	0	0.0%
3階南病棟	6	2.2%
4階西病棟	1	0.4%
4階東病棟	16	5.8%
5階西病棟	34	12.4%
5階GCU	0	0.0%
5階NICU	0	0.0%
5階東病棟	30	10.9%
6階西病棟	9	3.3%
6階南病棟	22	8.0%
6階東病棟	29	10.5%
7階西病棟	21	7.6%
7階南病棟	29	10.5%
7階東病棟	22	8.0%
8階西病棟	7	2.5%
8階東病棟	35	12.7%
無回答	9	3.3%
合計	275	100.0%

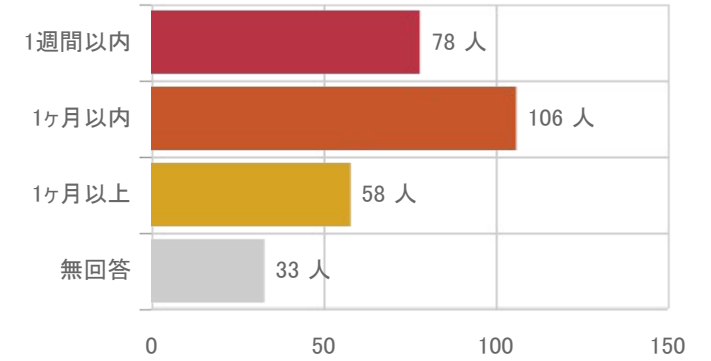
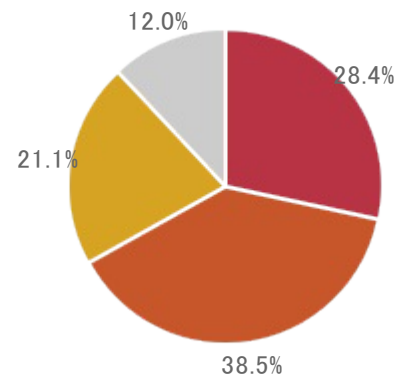


III. 属性調査 4 / 5

入院日数

最も多いのは「1ヶ月以内」106 人です。最も少ないのは「1ヶ月以上」58 人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
1週間以内	78	28.4%
1ヶ月以内	106	38.5%
1ヶ月以上	58	21.1%
無回答	33	12.0%
合計	275	100.0%

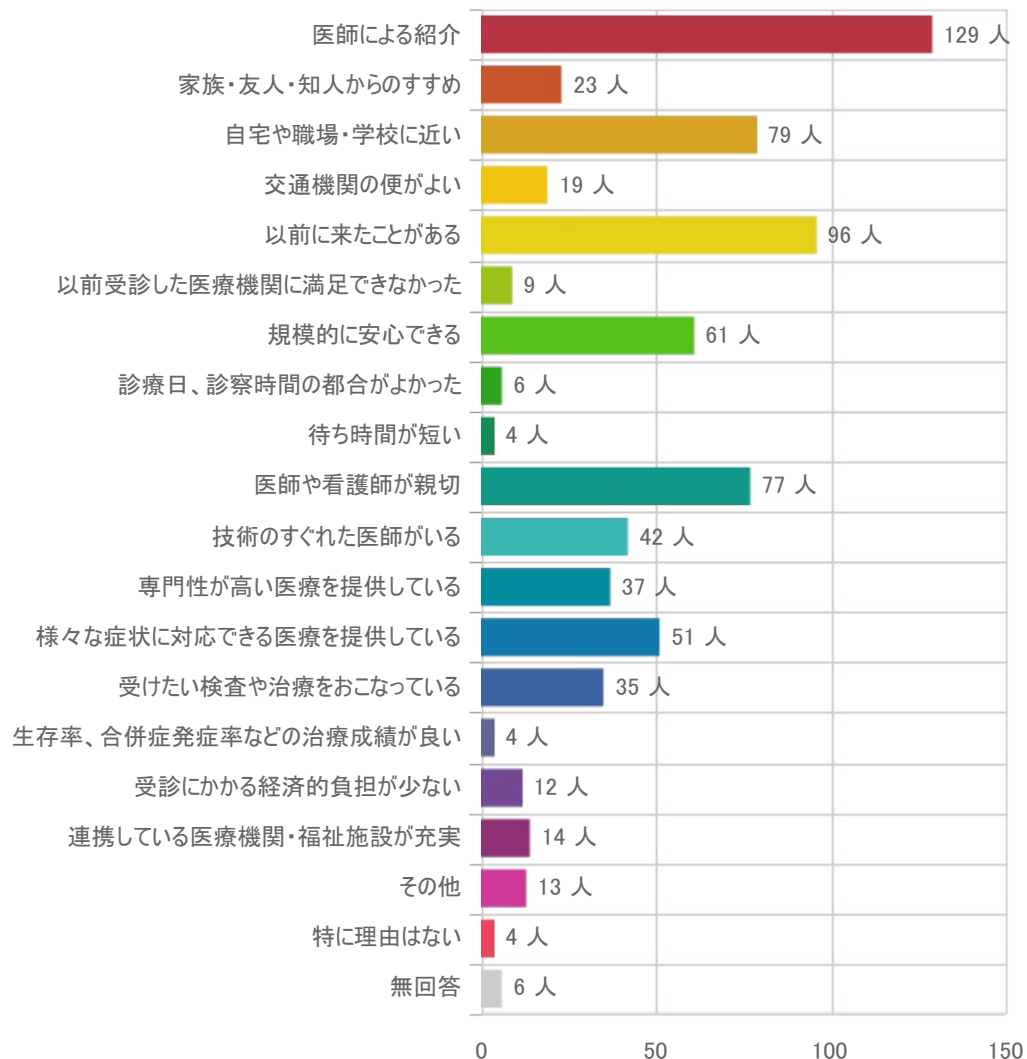


Ⅲ. 属性調査 5 / 5

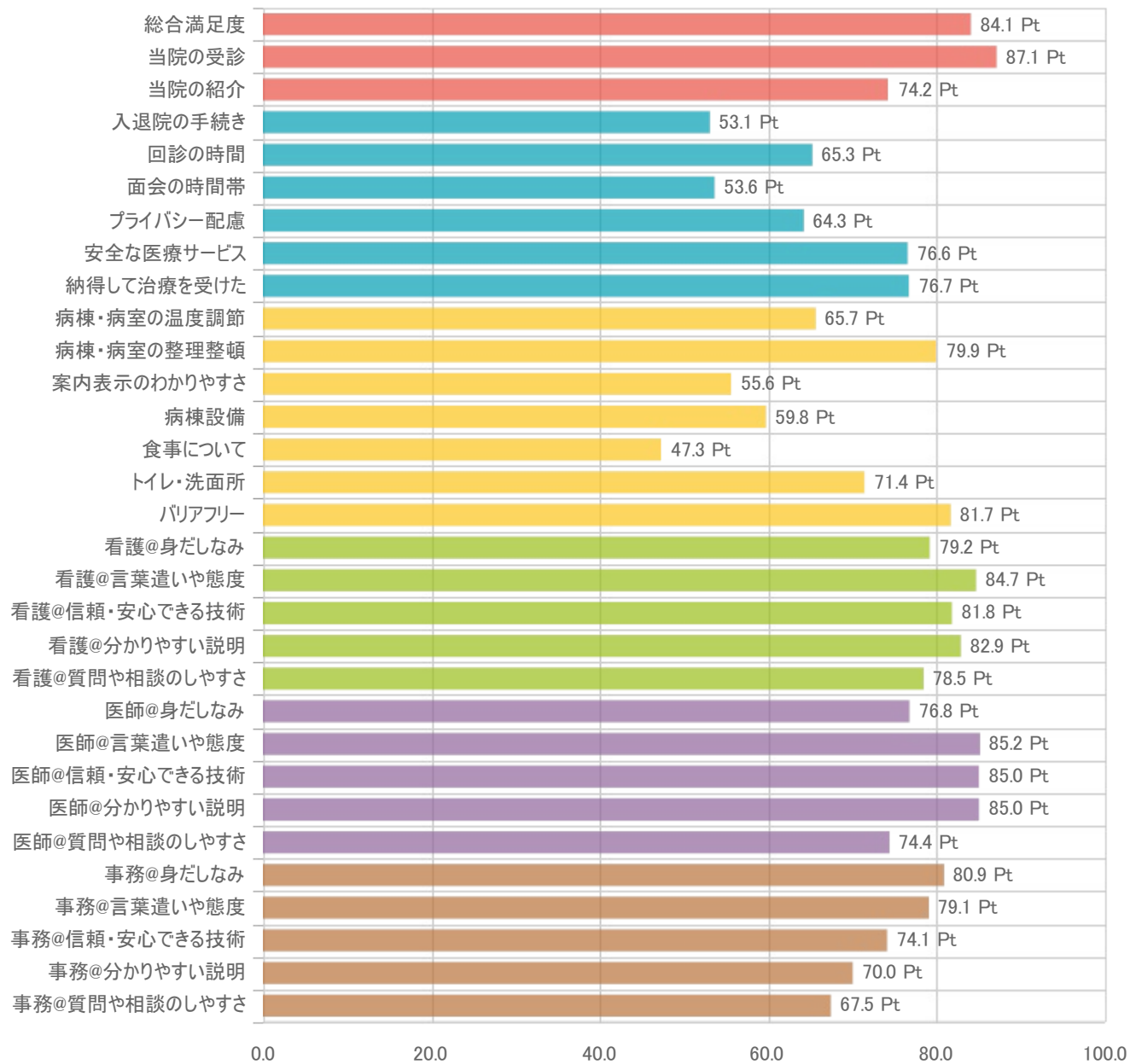
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 129 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」96 人、「自宅や職場・学校に近い」79 人となっています。最も少ないのは「待ち時間が短い」「生存率、合併症発症率などの治療成績が良い」「特に理由はない」の 4 人です。

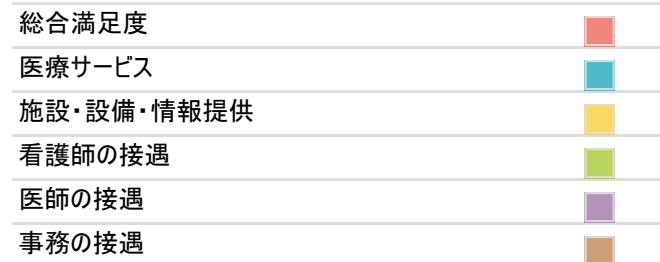
選択肢	回答数
医師による紹介	129
家族・友人・知人からのすすめ	23
自宅や職場・学校に近い	79
交通機関の便がよい	19
以前に来たことがある	96
以前受診した医療機関に満足できなかった	9
規模的に安心できる	61
診療日、診察時間の都合がよかった	6
待ち時間が短い	4
医師や看護師が親切	77
技術のすぐれた医師がいる	42
専門性が高い医療を提供している	37
様々な症状に対応できる医療を提供している	51
受けたい検査や治療をおこなっている	35
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	4
受診にかかる経済的負担が少ない	12
連携している医療機関・福祉施設が充実	14
その他	13
特に理由はない	4
無回答	6



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **84.1** ポイント



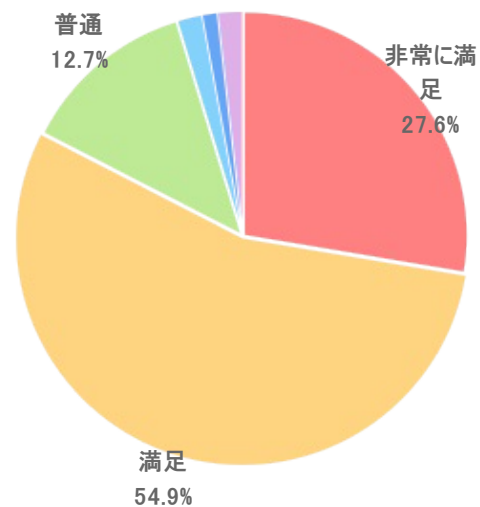
最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 87.1 ポイントです。
 次いで「医師@言葉遣いや態度」の 85.2 ポイント、「医師@分かりやすい説明」の 85.0 ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「食事について」の 47.3 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

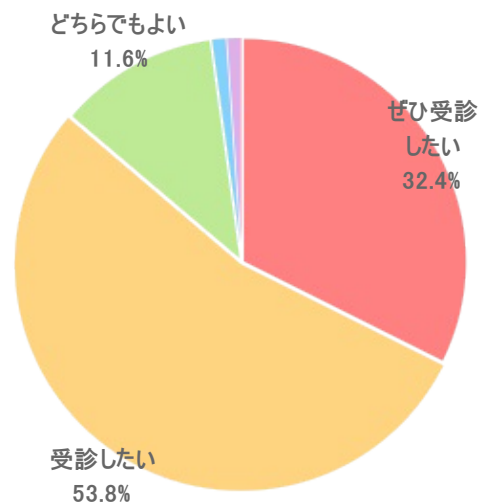
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

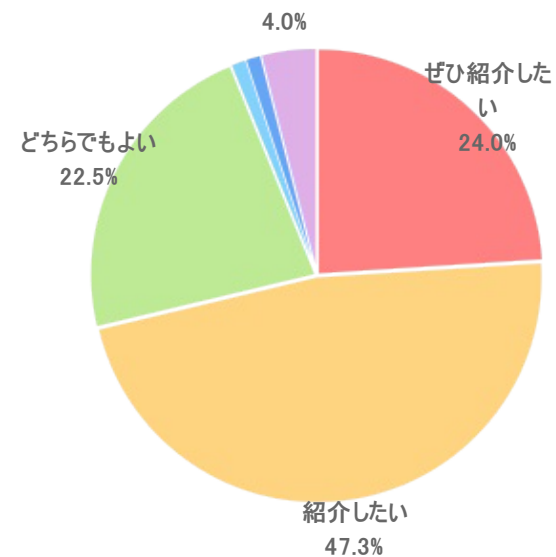
総合満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	76	27.6%
満足	151	54.9%
普通	35	12.7%
やや不満	5	1.8%
不満	3	1.1%
無回答	5	1.8%
合計	275	100.0%



当院の受診	回答数(人)	構成比
ぜひ受診したい	89	32.4%
受診したい	148	53.8%
どちらでもよい	32	11.6%
あまり受診したくない	3	1.1%
受診したくない	0	0.0%
無回答	3	1.1%
合計	275	100.0%



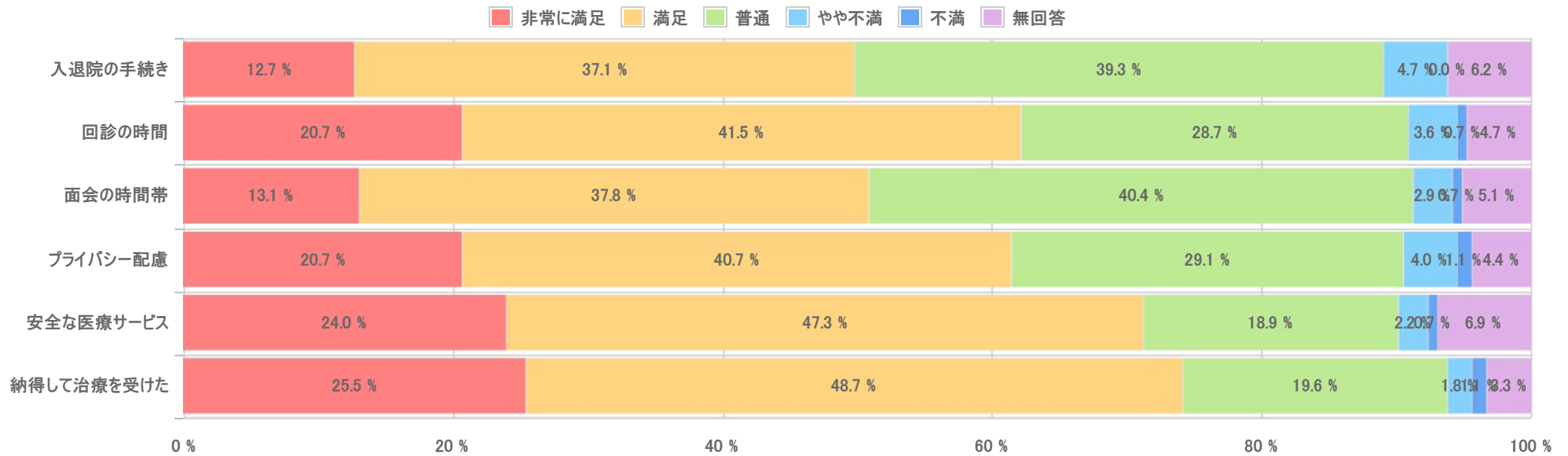
当院の紹介	回答数(人)	構成比
ぜひ紹介したい	66	24.0%
紹介したい	130	47.3%
どちらでもよい	62	22.5%
あまり紹介したくない	3	1.1%
紹介したくない	3	1.1%
無回答	11	4.0%
合計	275	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

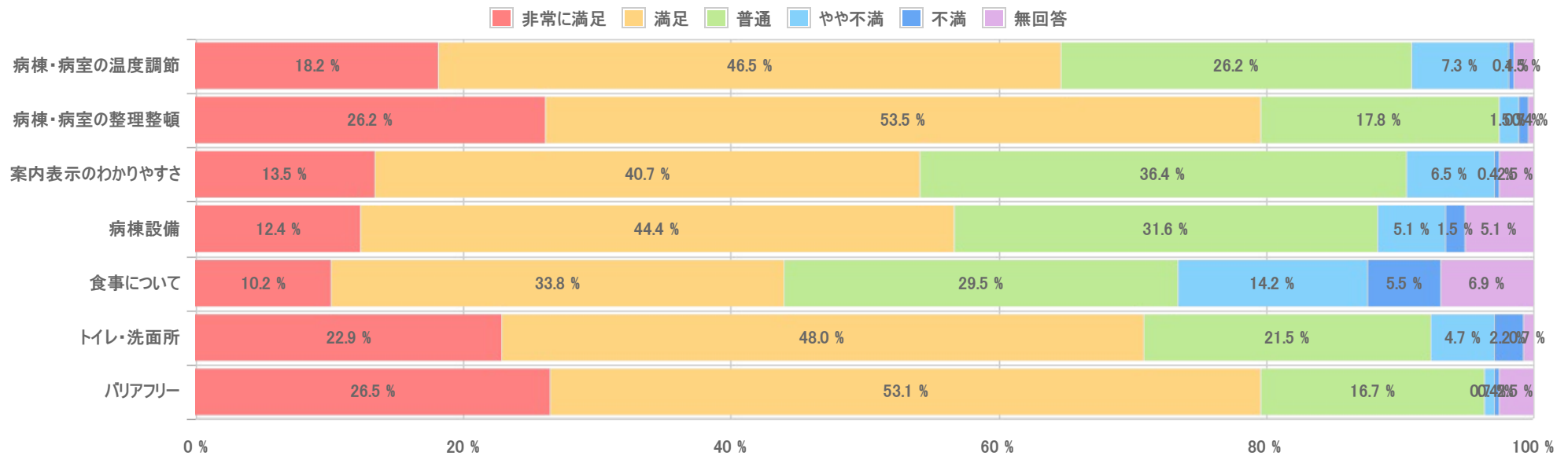
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
入退院の手続き	35人	12.7%	102人	37.1%	108人	39.3%	13人	4.7%	0人	0.0%	17人	6.2%	275人	100.0%
回診の時間	57人	20.7%	114人	41.5%	79人	28.7%	10人	3.6%	2人	0.7%	13人	4.7%	275人	100.0%
面会の時間帯	36人	13.1%	104人	37.8%	111人	40.4%	8人	2.9%	2人	0.7%	14人	5.1%	275人	100.0%
プライバシー配慮	57人	20.7%	112人	40.7%	80人	29.1%	11人	4.0%	3人	1.1%	12人	4.4%	275人	100.0%
安全な医療サービス	66人	24.0%	130人	47.3%	52人	18.9%	6人	2.2%	2人	0.7%	19人	6.9%	275人	100.0%
納得して治療を受けた	70人	25.5%	134人	48.7%	54人	19.6%	5人	1.8%	3人	1.1%	9人	3.3%	275人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 3 / 6

施設・設備・情報提供

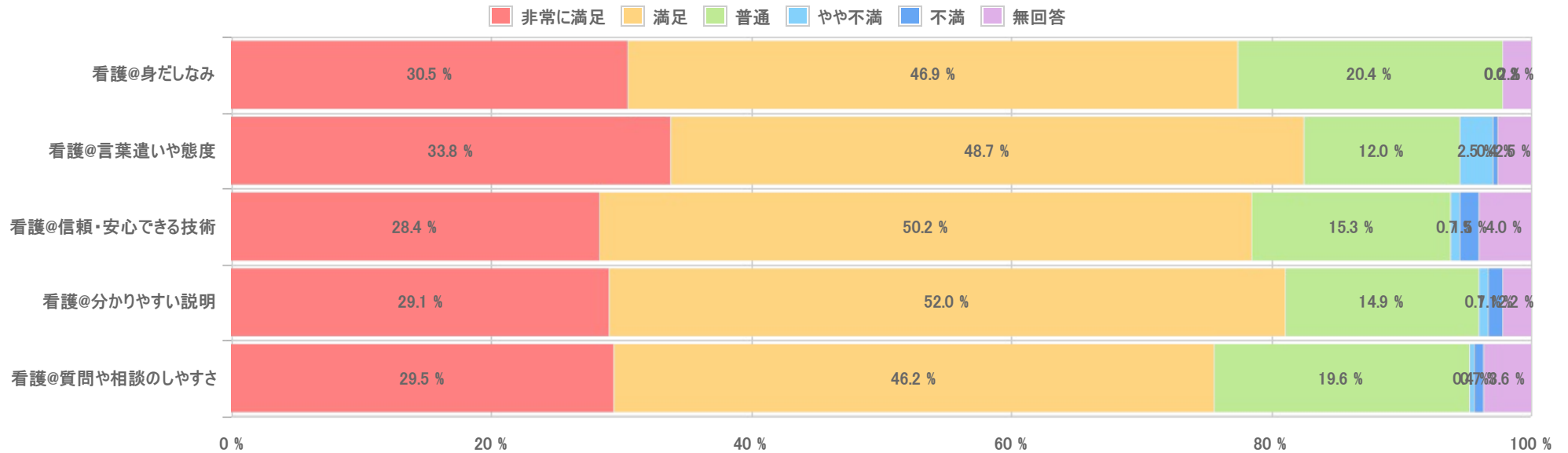
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
病棟・病室の温度調節	50人	18.2%	128人	46.5%	72人	26.2%	20人	7.3%	1人	0.4%	4人	1.5%	275人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	72人	26.2%	147人	53.5%	49人	17.8%	4人	1.5%	2人	0.7%	1人	0.4%	275人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	37人	13.5%	112人	40.7%	100人	36.4%	18人	6.5%	1人	0.4%	7人	2.5%	275人	100.0%
病棟設備	34人	12.4%	122人	44.4%	87人	31.6%	14人	5.1%	4人	1.5%	14人	5.1%	275人	100.0%
食事について	28人	10.2%	93人	33.8%	81人	29.5%	39人	14.2%	15人	5.5%	19人	6.9%	275人	100.0%
トイレ・洗面所	63人	22.9%	132人	48.0%	59人	21.5%	13人	4.7%	6人	2.2%	2人	0.7%	275人	100.0%
バリアフリー	73人	26.5%	146人	53.1%	46人	16.7%	2人	0.7%	1人	0.4%	7人	2.5%	275人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 4 / 6

看護師の接遇

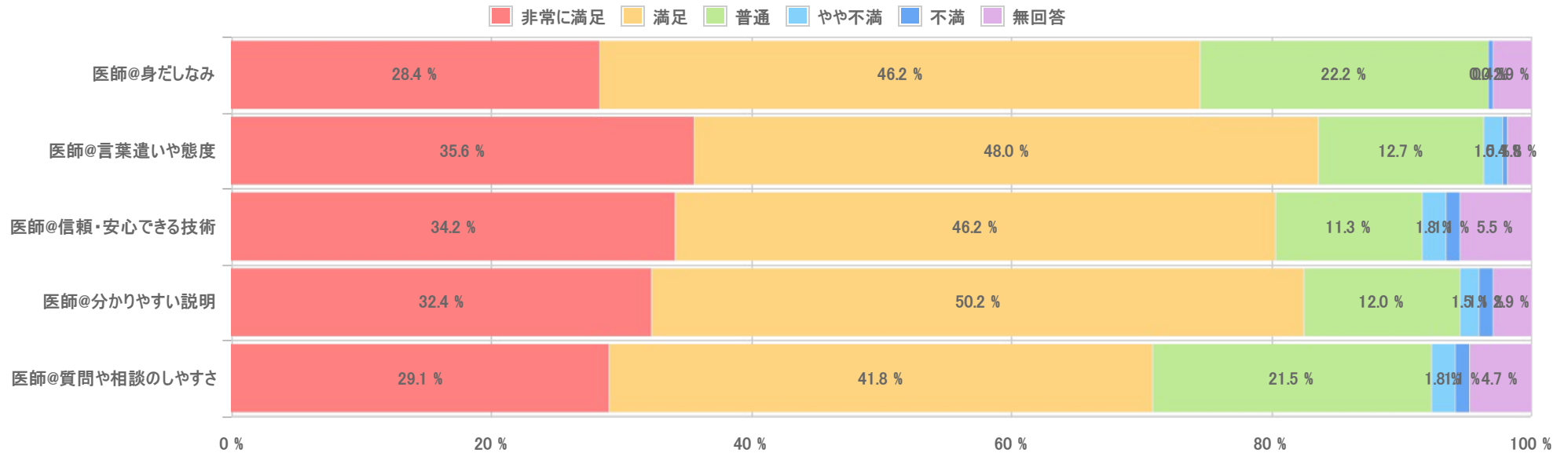
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
看護@身だしなみ	84人	30.5%	129人	46.9%	56人	20.4%	0人	0.0%	0人	0.0%	6人	2.2%	275人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	93人	33.8%	134人	48.7%	33人	12.0%	7人	2.5%	1人	0.4%	7人	2.5%	275人	100.0%
看護@信頼・安心できる技術	78人	28.4%	138人	50.2%	42人	15.3%	2人	0.7%	4人	1.5%	11人	4.0%	275人	100.0%
看護@分かりやすい説明	80人	29.1%	143人	52.0%	41人	14.9%	2人	0.7%	3人	1.1%	6人	2.2%	275人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	81人	29.5%	127人	46.2%	54人	19.6%	1人	0.4%	2人	0.7%	10人	3.6%	275人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

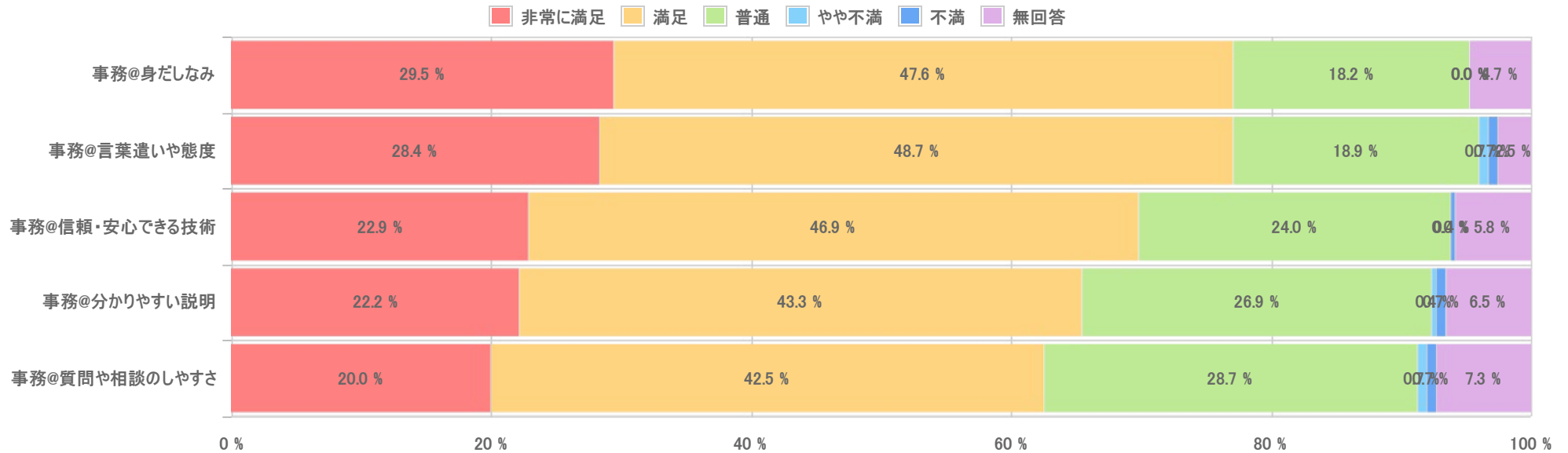
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
医師@身だしなみ	78人	28.4%	127人	46.2%	61人	22.2%	0人	0.0%	1人	0.4%	8人	2.9%	275人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	98人	35.6%	132人	48.0%	35人	12.7%	4人	1.5%	1人	0.4%	5人	1.8%	275人	100.0%
医師@信頼・安心できる技術	94人	34.2%	127人	46.2%	31人	11.3%	5人	1.8%	3人	1.1%	15人	5.5%	275人	100.0%
医師@分かりやすい説明	89人	32.4%	138人	50.2%	33人	12.0%	4人	1.5%	3人	1.1%	8人	2.9%	275人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	80人	29.1%	115人	41.8%	59人	21.5%	5人	1.8%	3人	1.1%	13人	4.7%	275人	100.0%



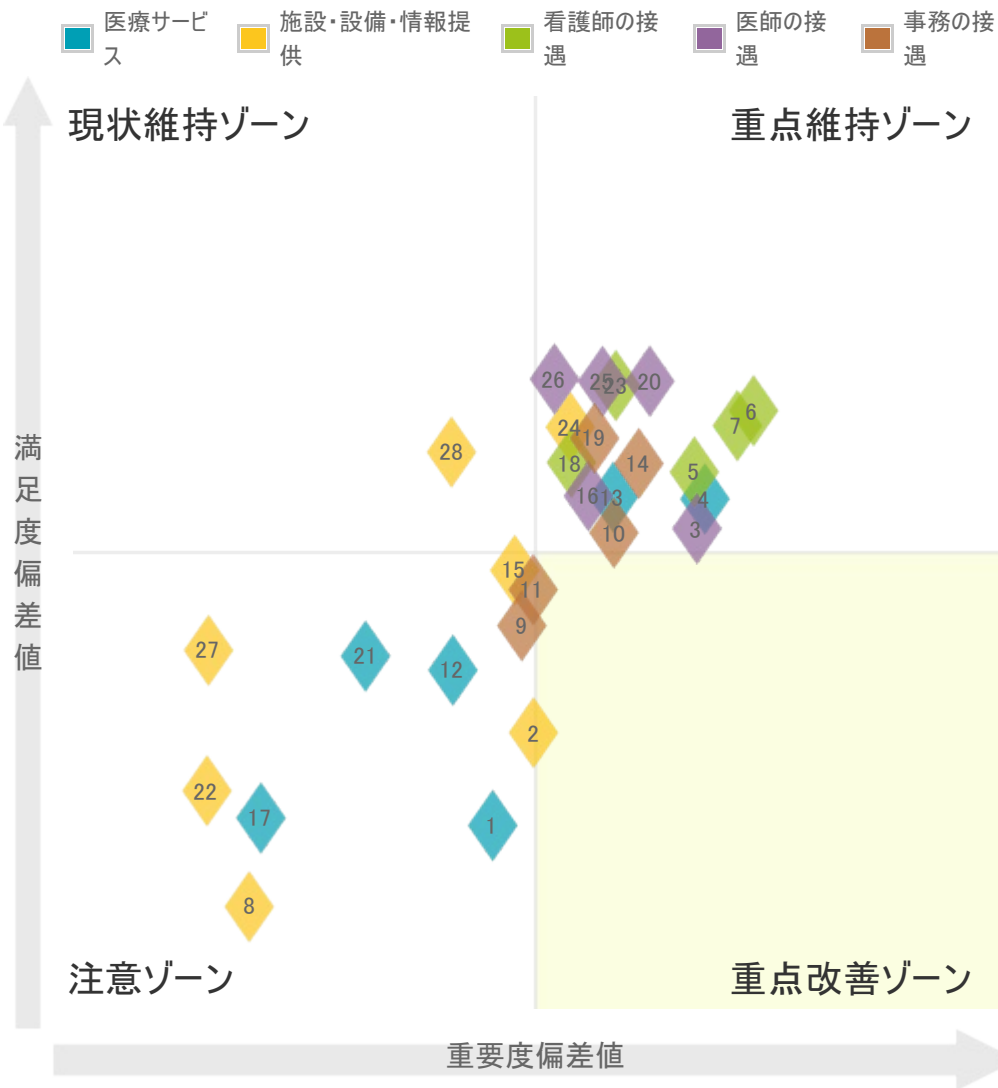
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

事務の接遇

項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
事務@身だしなみ	81人	29.5%	131人	47.6%	50人	18.2%	0人	0.0%	0人	0.0%	13人	4.7%	275人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	78人	28.4%	134人	48.7%	52人	18.9%	2人	0.7%	2人	0.7%	7人	2.5%	275人	100.0%
事務@信頼・安心できる技術	63人	22.9%	129人	46.9%	66人	24.0%	0人	0.0%	1人	0.4%	16人	5.8%	275人	100.0%
事務@分かりやすい説明	61人	22.2%	119人	43.3%	74人	26.9%	1人	0.4%	2人	0.7%	18人	6.5%	275人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	55人	20.0%	117人	42.5%	79人	28.7%	2人	0.7%	2人	0.7%	20人	7.3%	275人	100.0%



V. ポートフォリオ分析 1 / 2



※ 満足度と重要度の単位をそろえるため、偏差値を用いて算出しています。

優先改善項目ランキング

※改善度指数の目安 10以上…即改善、5以上…要改善、5未満…改善不要

順位	設問項目	改善度指数	満足度
◆	1 入退院の手続き	7.307	53.1
◆	2 病棟設備	5.841	59.8
◆	3 医師@質問や相談のしやすさ	4.294	74.4
◆	4 安全な医療サービス	3.496	76.6
◆	5 看護@質問や相談のしやすさ	2.300	78.5
◆	6 看護@分かりやすい説明	2.192	82.9
◆	7 看護@信頼・安心できる技術	2.164	81.8
◆	8 食事について	2.128	47.3
◆	9 事務@質問や相談のしやすさ	1.883	67.5
◆	10 事務@信頼・安心できる技術	1.794	74.1
◆	11 事務@分かりやすい説明	1.136	70.0
◆	12 プライバシー配慮	1.079	64.3
◆	13 納得して治療を受けた	0.642	76.7
◆	14 事務@言葉遣いや態度	0.389	79.1
◆	15 トイレ・洗面所	-0.074	71.4
◆	16 医師@身だしなみ	-0.125	76.8
◆	17 面会の時間帯	-0.159	53.6
◆	18 看護@身だしなみ	-1.659	79.2
◆	19 事務@身だしなみ	-1.677	80.9
◆	20 医師@分かりやすい説明	-1.740	85.0
◆	21 回診の時間	-1.911	65.3
◆	22 案内表示のわかりやすさ	-2.549	55.6
◆	23 看護@言葉遣いや態度	-2.639	84.7
◆	24 バリアフリー	-2.813	81.7
◆	25 医師@信頼・安心できる技術	-3.192	85.0
◆	26 医師@言葉遣いや態度	-4.950	85.2
◆	27 病棟・病室の温度調節	-6.923	65.7
◆	28 病棟・病室の整理整頓	-8.033	79.9

V. ポートフォリオ分析 2 / 2

重点改善ゾーン - 重要度が高いのに満足度が低い 最優先に考慮すべき項目

該当なし

重点維持ゾーン - 重要度も満足度も高い 重要な魅力点であり維持・促進すべき項目

医療サービス「安全な医療サービス」「納得して治療を受けた」

施設・設備・情報提供「バリアフリー」

看護師の接遇「看護@質問や相談のしやすさ」「看護@分かりやすい説明」「看護@信頼・安心できる技術」「看護@身だしなみ」「看護@言葉遣いや態度」

医師の接遇「医師@質問や相談のしやすさ」「医師@身だしなみ」「医師@分かりやすい説明」「医師@信頼・安心できる技術」「医師@言葉遣いや態度」

事務の接遇「事務@信頼・安心できる技術」「事務@言葉遣いや態度」「事務@身だしなみ」

現状維持ゾーン - 満足度は高いが重要度が低い 現状を維持しておけばよい項目

施設・設備・情報提供「病棟・病室の整理整頓」

注意ゾーン - 重要度も満足度も低い 改善が必要だが優先順位は低い項目

医療サービス「入退院の手続き」「プライバシー配慮」「面会の時間帯」「回診の時間」

施設・設備・情報提供「病棟設備」「食事について」「トイレ・洗面所」「案内表示のわかりやすさ」「病棟・病室の温度調節」

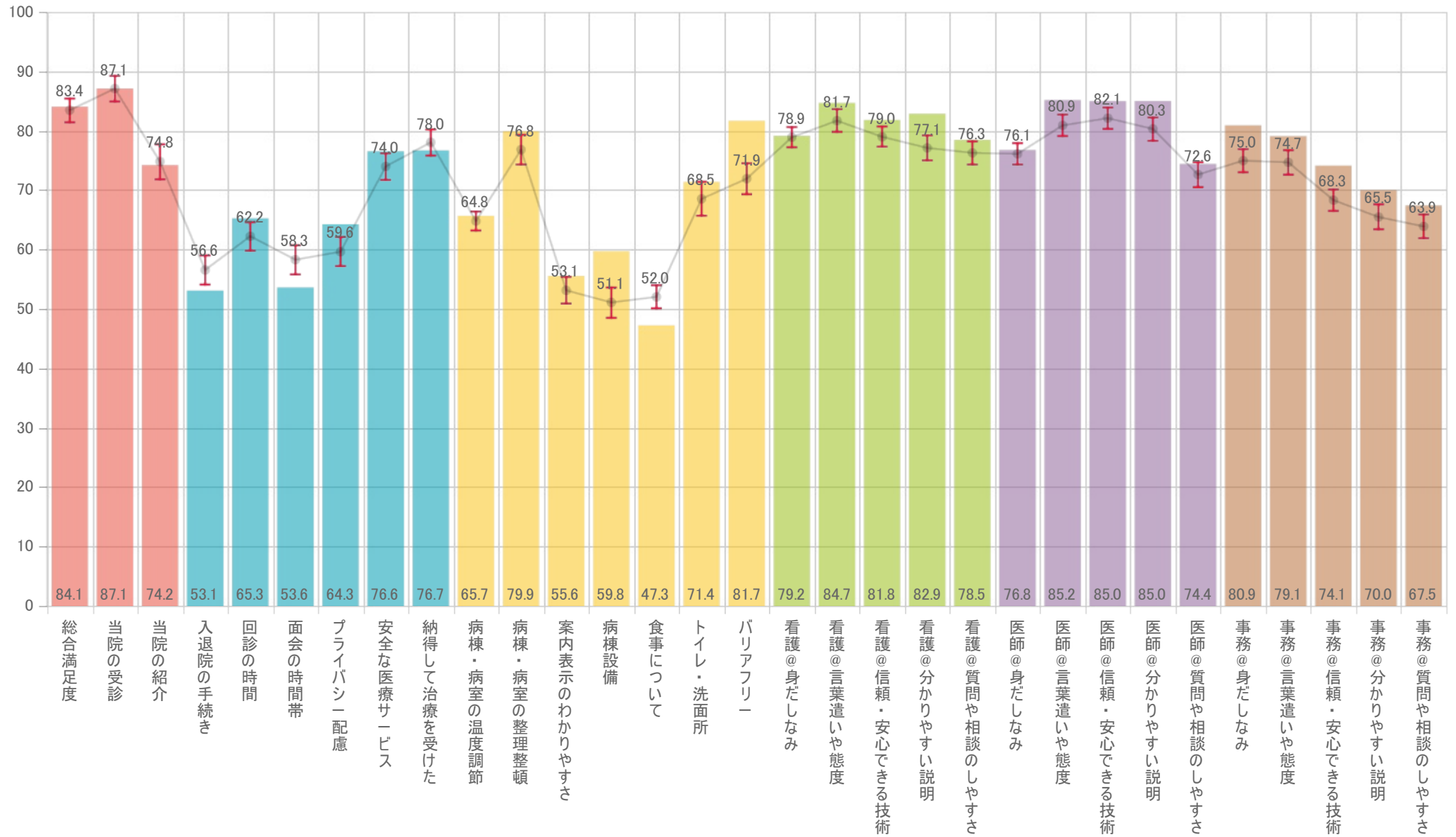
事務の接遇「事務@質問や相談のしやすさ」「事務@分かりやすい説明」

VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 21 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2016年12月13日 12:45:30 現在



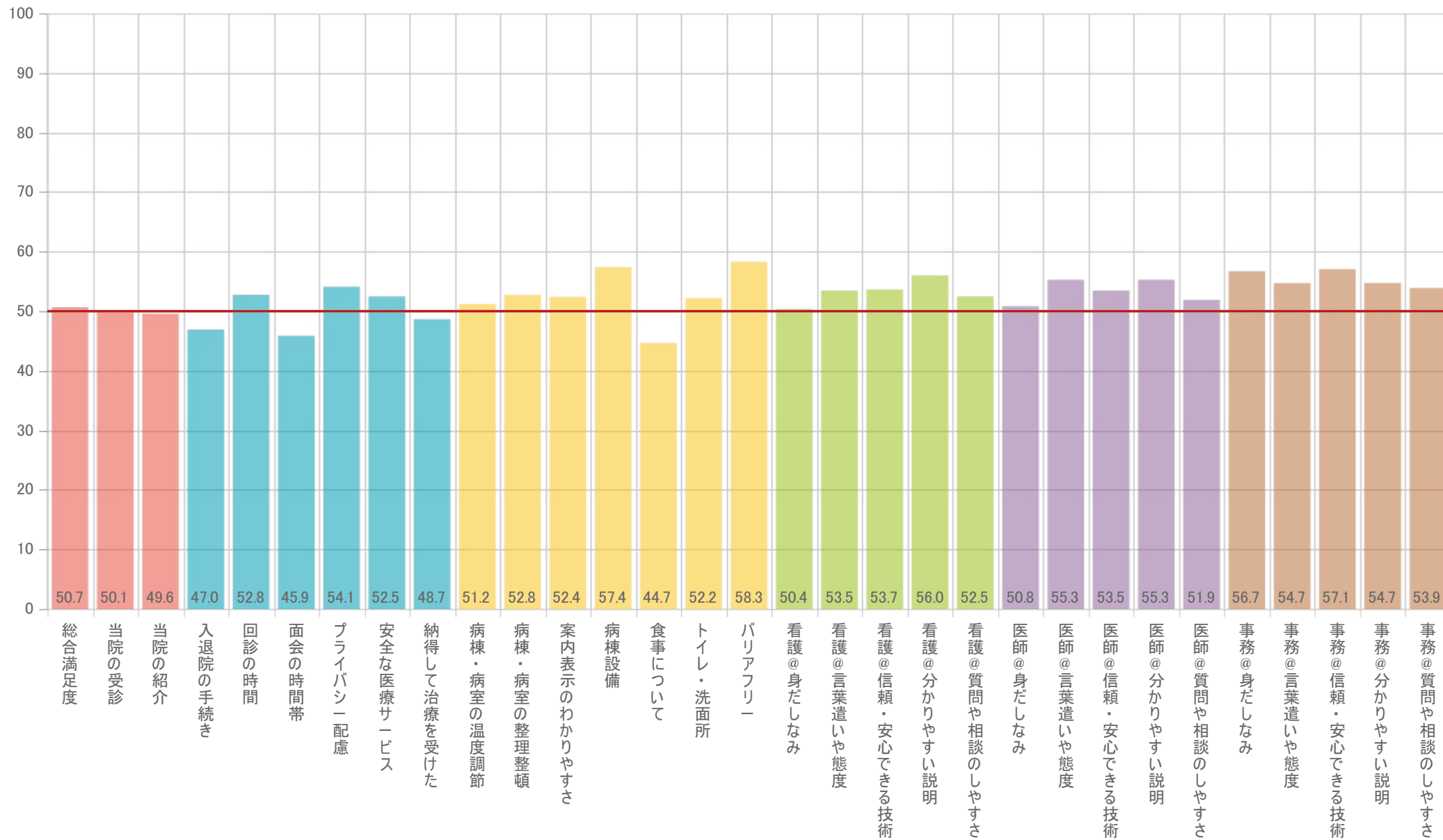
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 21 病院で実施

偏差値とは

全体(全調査病院)の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

50よりも高ければ平均より上、50よりも低ければ平均より下ということになります。



「外来診察待ち時間調査」報告

11月16日（水）に実施した外来満足度調査に併せて、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18日（金））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、次頁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。

〈診察待ち時間の算出条件〉

【予約の方】 予約時間から診察開始時間までの時間

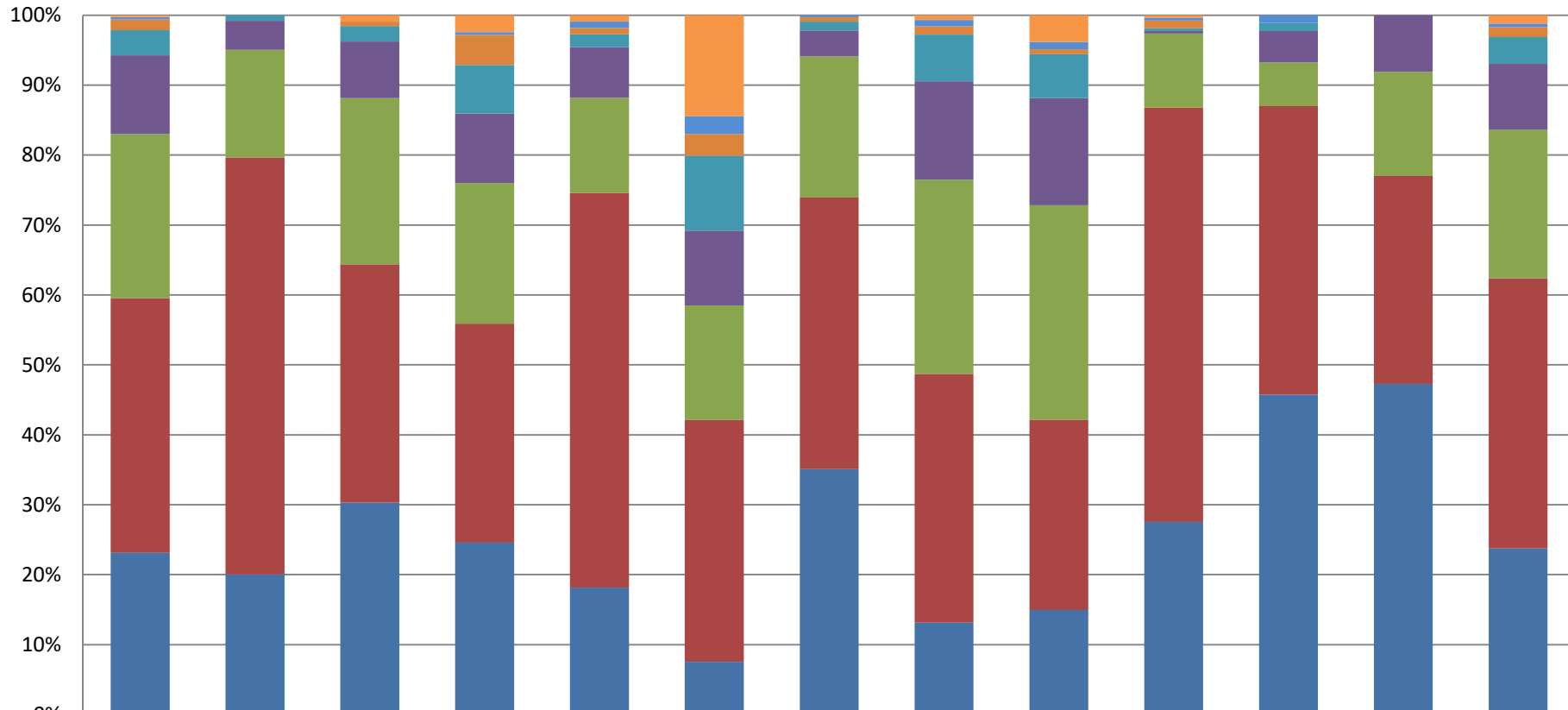
【予約外の方】 再来機受付時間から診察開始時間までの時間

(9：00以前受付の場合は9：00を受付時間として算出)

《注意》

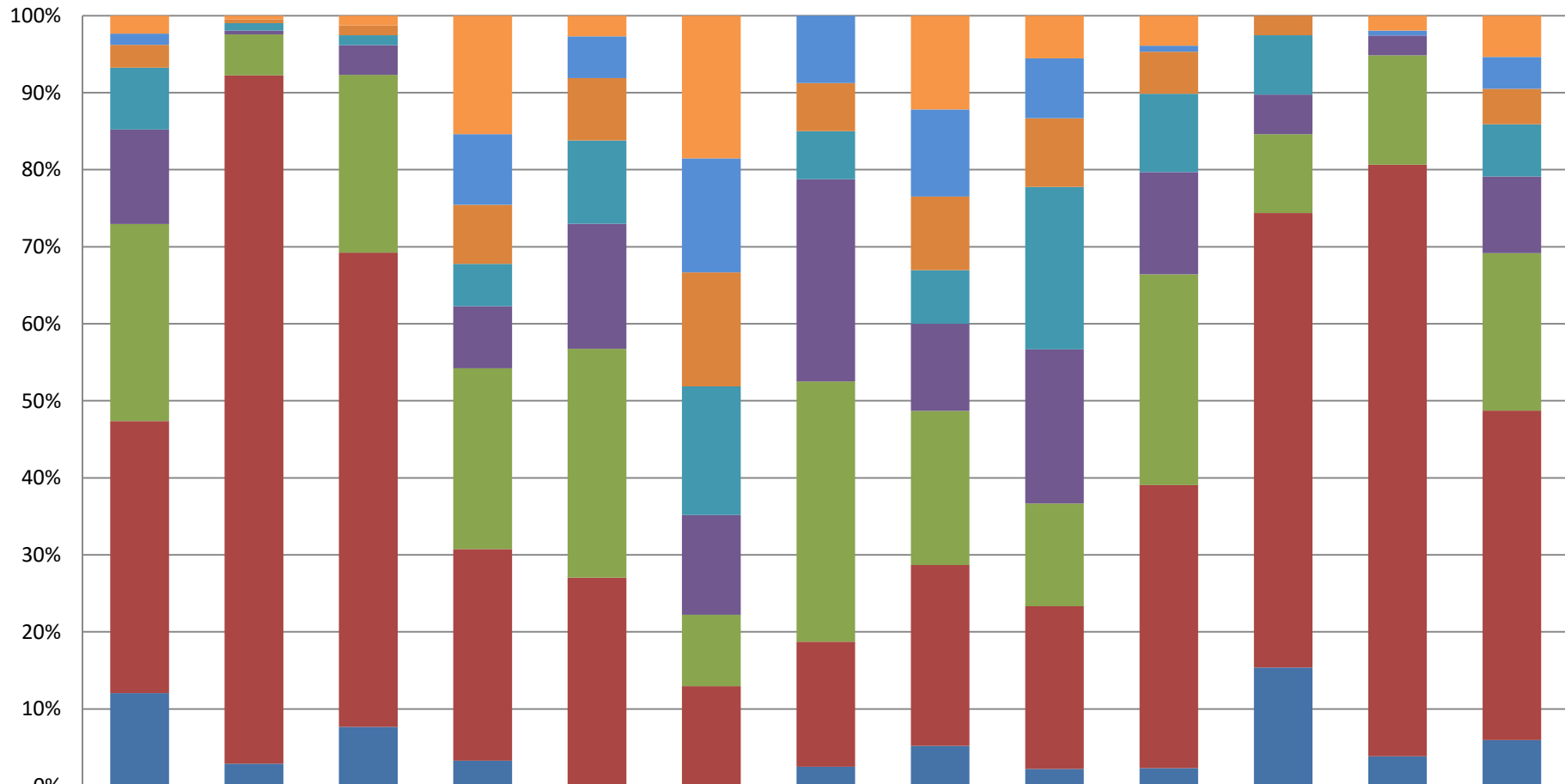
- 予約の場合は30分枠（例 10：00枠 10：00～10：30）であり、集計上は枠内での順番は考慮されていません。尚、医師により一枠の人数は異なります。
- インフルエンザ等の予防接種、リハビリ、検査のみの方も含まれています。
- 診察前の検査や放射線撮影等による診察の開始の遅れは考慮されていません。
- 複数科受診の方は、受付処理が1回のため、あとで受診される科ほど待ち時間が長く集計されています。

予約



	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
>181	5	-	3	13	1	23	-	3	11	1	-	-	60
151-180	7	-	-	2	1	4	1	4	3	1	2	-	25
121-150	30	-	2	23	1	5	2	5	2	3	-	-	73
91-120	71	3	7	37	2	17	4	29	18	1	2	-	191
61-90	221	15	26	53	8	17	12	61	44	1	8	6	472
31-60	462	56	76	107	15	26	65	120	88	28	11	11	1,065
1-30	715	217	109	167	62	55	125	154	78	157	73	22	1,934
<1	455	73	97	131	20	12	113	57	43	73	81	35	1,190

【予約外患者】 外来診察待ち時間 (2015/11/16~20)



	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
>181	11	1	1	42	1	10	-	14	5	5	-	3	93
151-180	7	-	-	25	2	8	7	13	7	1	-	1	71
121-150	14	1	1	21	3	8	5	11	8	7	1	-	80
91-120	38	2	1	15	4	9	5	8	19	13	3	-	117
61-90	58	1	3	22	6	7	21	13	18	17	2	4	172
31-60	121	11	18	64	11	5	27	23	12	35	4	22	353
1-30	167	184	48	75	10	7	13	27	19	47	23	119	739
<1	57	6	6	9	-	-	2	6	2	3	6	6	103

科別・曜日別待ち時間 (2016/11/14~18)

【内科】

予約	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	91	88	55	121	100
1-30	125	152	124	150	164
31-60	82	84	91	108	97
61-90	41	54	34	57	35
91-120	1	17	10	25	18
121-150	1	3	9	13	4
151-180			7		
>180		2	2	1	
計	341	400	332	475	418

予約外	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	13	13	10	11	10
1-30	42	33	21	32	39
31-60	35	27	28	9	22
61-90	7	14	14	9	14
91-120	11	9	10	3	5
121-150	1	3	5	1	4
151-180	2		1	2	2
>180		4	3	1	3
計	111	103	92	68	99

合計	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	104	101	65	132	110
1-30	167	185	145	182	203
31-60	117	111	119	117	119
61-90	48	68	48	66	49
91-120	12	26	20	28	23
121-150	2	6	14	14	8
151-180	2		8	2	2
>180		6	5	2	3
計	452	503	424	543	517

【小児科】

予約	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	21	13	14	20	5
1-30	40	31	42	67	37
31-60	8	4	11	21	12
61-90		1	3	4	7
91-120	1			1	1
121-150					
151-180					
>180					
計	70	49	70	113	62

予約外	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	2	2	1	1	
1-30	53	29	36	33	33
31-60	7	1	2	1	
61-90	1				
91-120		2			
121-150					1
151-180					
>180				1	
計	63	34	39	36	34

合計	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	23	15	15	21	5
1-30	93	60	78	100	70
31-60	15	5	13	22	12
61-90	1	1	3	4	7
91-120	1	2		1	1
121-150					1
151-180					
>180				1	
計	133	83	109	149	96

科別・曜日別待ち時間 (2016/11/14~18)

【外科】

予約	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	20	26	12	18	21
1-30	22	18	21	24	24
31-60	25	9	12	16	14
61-90	7		6	1	12
91-120				1	6
121-150		1			1
151-180					
>180	2		1		
計	76	54	52	60	78

予約外	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	1	3	1	1	
1-30	9	6	10	11	12
31-60	5	4	5	1	3
61-90				2	1
91-120			1		
121-150			1		
151-180					
>180		1			
計	15	14	18	15	16

合計	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	21	29	13	19	21
1-30	31	24	31	35	36
31-60	30	13	17	17	17
61-90	7		6	3	13
91-120			1	1	6
121-150		1	1		1
151-180					
>180	2	1	1		
計	91	68	70	75	94

【整形外科】

予約	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	21	54	13	21	22
1-30	41	17	46	35	28
31-60	33	4	23	16	31
61-90	17	2	13	5	16
91-120	2	6	21	3	5
121-150	1	1	19	1	1
151-180		1	1		
>180	7	2	1	2	1
計	122	87	137	83	104

予約外	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	1	2	4		2
1-30	7	10	22	18	18
31-60	5	6	15	17	21
61-90	4	4	1	3	10
91-120	5	5		1	4
121-150	6	14			1
151-180	10	13			2
>180	33	5		1	3
計	71	59	42	40	61

合計	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	22	56	17	21	24
1-30	48	27	68	53	46
31-60	38	10	38	33	52
61-90	21	6	14	8	26
91-120	7	11	21	4	9
121-150	7	15	19	1	2
151-180	10	14	1		2
>180	40	7	1	3	4
計	193	146	179	123	165

科別・曜日別待ち時間（2016/11/14～18）

【脳神経外科】

予約	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	5	4	2	5	4
1-30	10	11	13	19	9
31-60	3	2	9		1
61-90			1	1	6
91-120					2
121-150					1
151-180					1
>180		1			
計	18	18	25	25	24

予約外	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1					
1-30	3	1	2	3	1
31-60	2	3	2	2	2
61-90	5				1
91-120	3				1
121-150	1				2
151-180	1				1
>180	1				
計	16	4	4	5	8

合計	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	5	4	2	5	4
1-30	13	12	15	22	10
31-60	5	5	11	2	3
61-90	5		1	1	7
91-120	3				3
121-150	1				3
151-180	1				2
>180	1	1			
計	34	22	29	30	32

【皮膚科】

予約	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	8	3			1
1-30	3	10	11	5	26
31-60	4	9	4	6	3
61-90	5	2	6	3	1
91-120	5	2	7	1	2
121-150		3	2		
151-180	1	1	2		
>180	4	4	8	6	1
計	30	34	40	21	34

予約外	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1					
1-30	2	1	2	1	1
31-60		2		1	2
61-90		2	1	2	2
91-120	1	3	1	2	2
121-150	1	3		4	
151-180	6		2		
>180	4	1	4		1
計	14	12	10	10	8

合計	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	8	3			1
1-30	5	11	13	6	27
31-60	4	11	4	7	5
61-90	5	4	7	5	3
91-120	6	5	8	3	4
121-150	1	6	2	4	
151-180	7	1	4		
>180	8	5	12	6	2
計	44	46	50	31	42

科別・曜日別待ち時間 (2016/11/14~18)

【泌尿器科】

予約	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	18	1	32	58	4
1-30	30	3	41	28	23
31-60	14		34	5	12
61-90	5		3	1	3
91-120	1		2		1
121-150	2				
151-180					1
>180					
計	70	4	112	92	44

予約外	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	2				
1-30		2	3	4	4
31-60	3	4	6	7	7
61-90	3		4	8	6
91-120	3			1	1
121-150	5				
151-180	5	1		1	
>180					
計	21	7	13	21	18

合計	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	20	1	32	58	4
1-30	30	5	44	32	27
31-60	17	4	40	12	19
61-90	8		7	9	9
91-120	4		2	1	2
121-150	7				
151-180	5	1		1	1
>180					
計	91	11	125	113	62

【産婦人科】

予約	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	9	13	17	9	9
1-30	22	39	38	32	23
31-60	30	18	21	30	21
61-90	23	5	6	9	18
91-120	1	2	6	1	19
121-150	1		1		3
151-180				1	3
>180					3
計	86	77	89	82	99

予約外	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1		2	2	2	
1-30	6	7	9	2	3
31-60	5	4	5	5	4
61-90	4	3	4	2	
91-120			1	3	4
121-150	4		1	2	4
151-180	7		2	4	
>180	3		8	1	2
計	29	16	32	21	17

合計	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	9	15	19	11	9
1-30	28	46	47	34	26
31-60	35	22	26	35	25
61-90	27	8	10	11	18
91-120	1	2	7	4	23
121-150	5		2	2	7
151-180	7		2	5	3
>180	3		8	1	5
計	115	93	121	103	116

科別・曜日別待ち時間 (2016/11/14~18)

【眼科】

予約	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	9	3	13	8	10
1-30	21	4	17	21	15
31-60	20	2	17	23	26
61-90	13	2	7	17	5
91-120	7		1	9	1
121-150	1				1
151-180	1			2	
>180	4	3		4	
計	76	14	55	84	58

予約外	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1		1			1
1-30	3	7	5	2	2
31-60	2	3		6	1
61-90	3	3	2	2	8
91-120	4	2	4	4	5
121-150	3	1	3		1
151-180	3	2			2
>180	1		3		1
計	19	19	17	14	21

合計	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	9	4	13	8	11
1-30	24	11	22	23	17
31-60	22	5	17	29	27
61-90	16	5	9	19	13
91-120	11	2	5	13	6
121-150	4	1	3		2
151-180	4	2		2	2
>180	5	3	3	4	1
計	95	33	72	98	79

【耳鼻咽喉科】

予約	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	9	23	6	7	28
1-30	34	43	25	14	41
31-60	7	6	4	3	8
61-90	1				
91-120				1	
121-150	1		1	1	
151-180	1				
>180			1		
計	53	72	37	26	77

予約外	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	1				2
1-30	4	14	7	12	10
31-60	7	5	9	10	4
61-90	6	1	3	1	6
91-120	6	1	2	2	2
121-150	4		1		2
151-180			1		
>180			4		1
計	28	21	27	25	27

合計	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	10	23	6	7	30
1-30	38	57	32	26	51
31-60	14	11	13	13	12
61-90	7	1	3	1	6
91-120	6	1	2	3	2
121-150	5		2	1	2
151-180	1		1		
>180			5		1
計	81	93	64	51	104

科別・曜日別待ち時間 (2016/11/14~18)

【歯科口腔外科】

予約	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	13	17	19	18	14
1-30	14	18	14	15	12
31-60	2	1	3		5
61-90	3		2	1	2
91-120			1	1	
121-150					
151-180			1		1
>180					
計	32	36	40	35	34

予約外	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1		1	2		3
1-30	6	8	3	1	5
31-60		1	1	1	1
61-90		1	1		
91-120		1			2
121-150			1		
151-180					
>180					
計	6	12	8	2	11

合計	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	13	18	21	18	17
1-30	20	26	17	16	17
31-60	2	2	4	1	6
61-90	3	1	3	1	2
91-120		1	1	1	2
121-150			1		
151-180			1		1
>180					
計	38	48	48	37	45

【合計】

予約	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	228	257	187	292	226
1-30	362	357	398	412	405
31-60	228	140	232	228	237
61-90	115	67	86	99	105
91-120	18	27	48	43	55
121-150	7	8	32	15	11
151-180	3	2	11	3	6
>180	17	12	13	13	5
計	978	870	1,007	1,105	1,050

予約外	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	23	24	21	17	18
1-30	155	139	148	144	153
31-60	72	64	81	64	72
61-90	33	28	33	30	48
91-120	33	23	19	16	26
121-150	25	21	12	7	15
151-180	34	16	7	7	7
>180	43	11	22	5	12
計	418	326	343	290	351

合計	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	251	281	208	309	244
1-30	517	496	546	556	558
31-60	300	204	313	292	309
61-90	148	95	119	129	153
91-120	51	50	67	59	81
121-150	32	29	44	22	26
151-180	37	18	18	10	13
>180	60	23	35	18	17
計	1,396	1,196	1,350	1,395	1,401