

平成30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31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

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。

ご意見の多かった「接遇」について、職種や経験年数に関係なく全職員が「患者さんの心に寄り添う医療者」となるために、外部講師による研修会と接遇インストラクターによる指導を継続的に実施していきます。「診療待ち時間」について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ます。診察開始時間に対する医師の意識向上、診察枠の見直しなどを再度検討していきます。また、待ち時間を少しでも快適に過ごしていただけるよう、メディネット(情報配信端末)の内容を充実させていきます。「医師の診療能力」について研修医を含む若手医師を育成する病院として、救急外来や各研修科で上級医、指導医が責任をもつとともに診療にあたり受診される方の不安軽減に努めていきます。さらに、「駐車場の不便、危険性」については高齢者駐車場、車椅子専用駐車場などご指摘のあった箇所を担当部署が確認し、逆走防止など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を、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

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30年11月21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	H30	839	714	85.1%
	H29	700	610	87.1%
入 院	H30	270	246	91.1%
	H29	286	245	85.7%

外来患者 満足度調査 結果報告書

調査期間: 患者・職員満足度調査(2018年11月21日～2018年11月21日)

JA愛知厚生連

江南厚生病院 様

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

VII. 経年変化グラフ(全項目満足度一覧の前回値との比較)

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

2018年11月21日～2018年11月21日

調査日数

1

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

839

回収数

715

回収率

85.2%

有効回答数

701

有効回答率

98.0%

II. 調査票

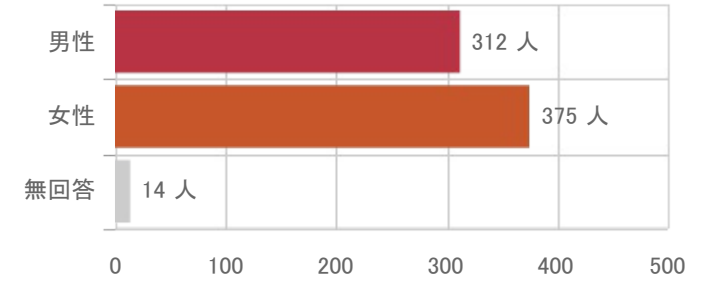
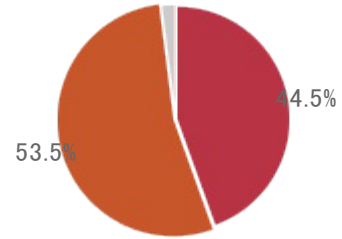
満足度調査	結果表示(グラフ・表での表記)	設問分類	属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目(複数選択可)
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理由(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」375 人、「男性」312 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数(人)	構成比
男性	312	44.5%
女性	375	53.5%
無回答	14	2.0%
合計	701	100.0%

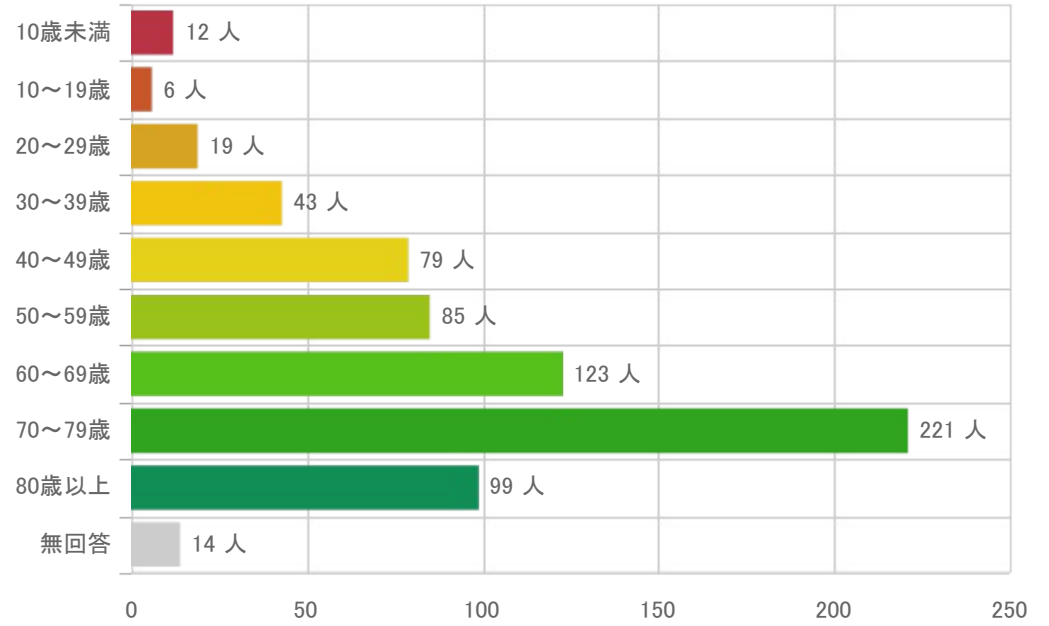


Ⅲ. 属性調査 2 / 6

年齢

「70～79歳」が 221 人と最も多いです。次いで「60～69歳」123 人、「80歳以上」99 人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の 6 人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
10歳未満	12	1.7%
10～19歳	6	0.9%
20～29歳	19	2.7%
30～39歳	43	6.1%
40～49歳	79	11.3%
50～59歳	85	12.1%
60～69歳	123	17.5%
70～79歳	221	31.5%
80歳以上	99	14.1%
無回答	14	2.0%
合計	701	100.0%

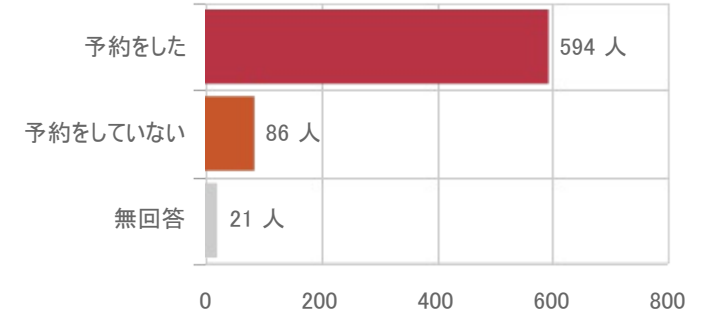
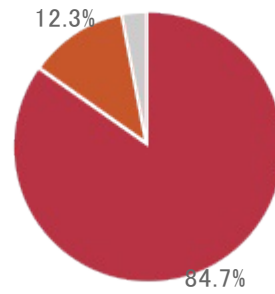


Ⅲ. 属性調査 3 / 6

本日の受診予約

「予約をした」594 人、「予約をしていない」86 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	594	84.7%
予約をしていない	86	12.3%
無回答	21	3.0%
合計	701	100.0%

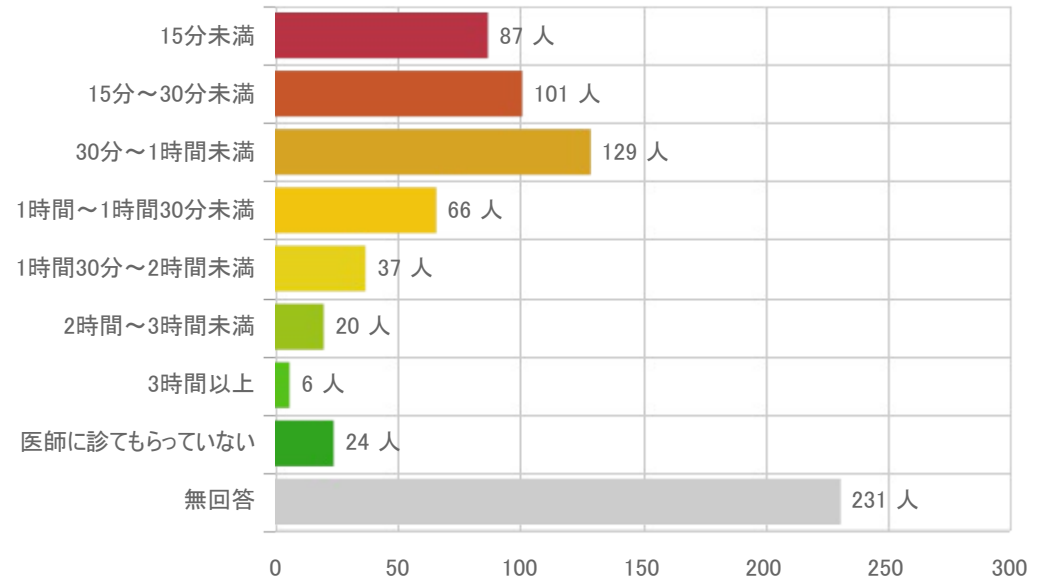


III. 属性調査 4 / 6

本日の診察待ち時間

「30分～1時間未満」が129人と最も多いです。次いで「15分～30分未満」101人、「15分未満」87人となっています。最も少ないのは「3時間以上」の6人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
15分未満	87	12.4%
15分～30分未満	101	14.4%
30分～1時間未満	129	18.4%
1時間～1時間30分未満	66	9.4%
1時間30分～2時間未満	37	5.3%
2時間～3時間未満	20	2.9%
3時間以上	6	0.9%
医師に診てもらっていない	24	3.4%
無回答	231	33.0%
合計	701	100.0%

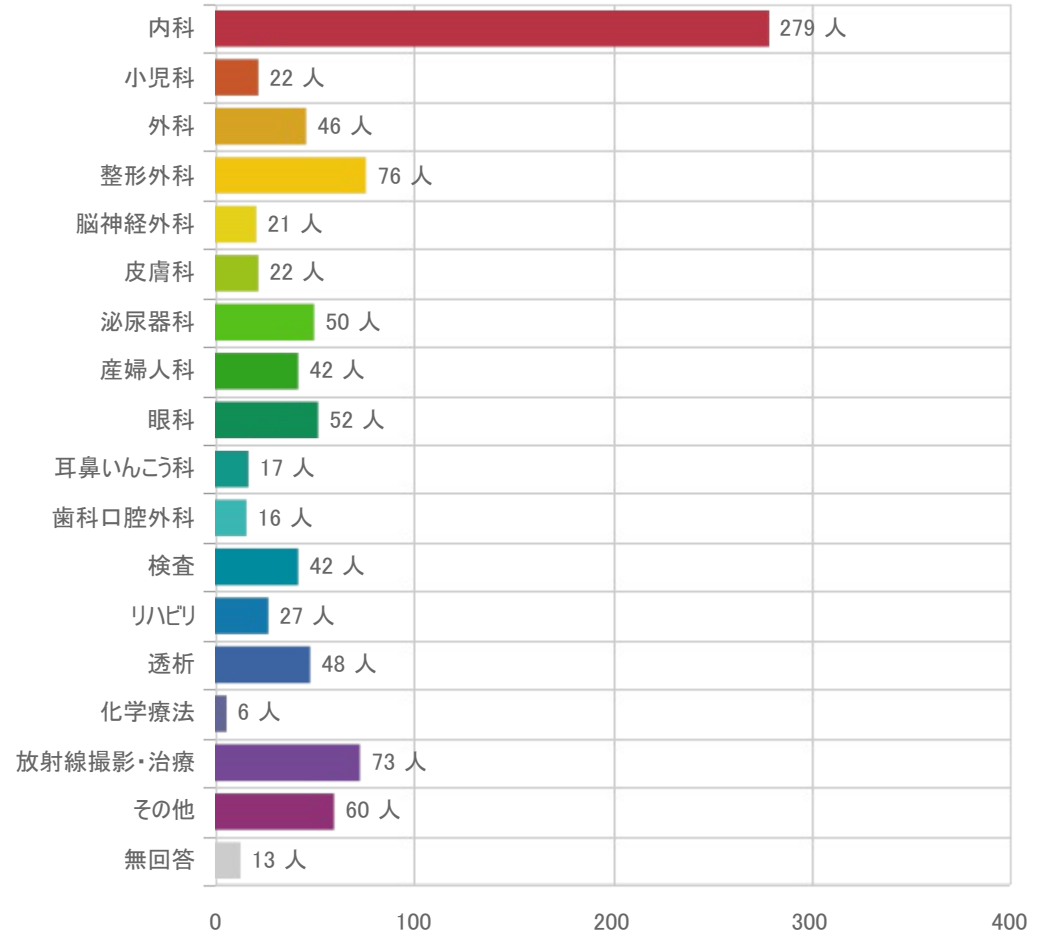


Ⅲ. 属性調査 5 / 6

複数 本日の受診科目

「内科」が 279 人と最も多いです。次いで「整形外科」76 人、「放射線撮影・治療」73 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	279
小児科	22
外科	46
整形外科	76
脳神経外科	21
皮膚科	22
泌尿器科	50
産婦人科	42
眼科	52
耳鼻いんこう科	17
歯科口腔外科	16
検査	42
リハビリ	27
透析	48
化学療法	6
放射線撮影・治療	73
その他	60
無回答	13

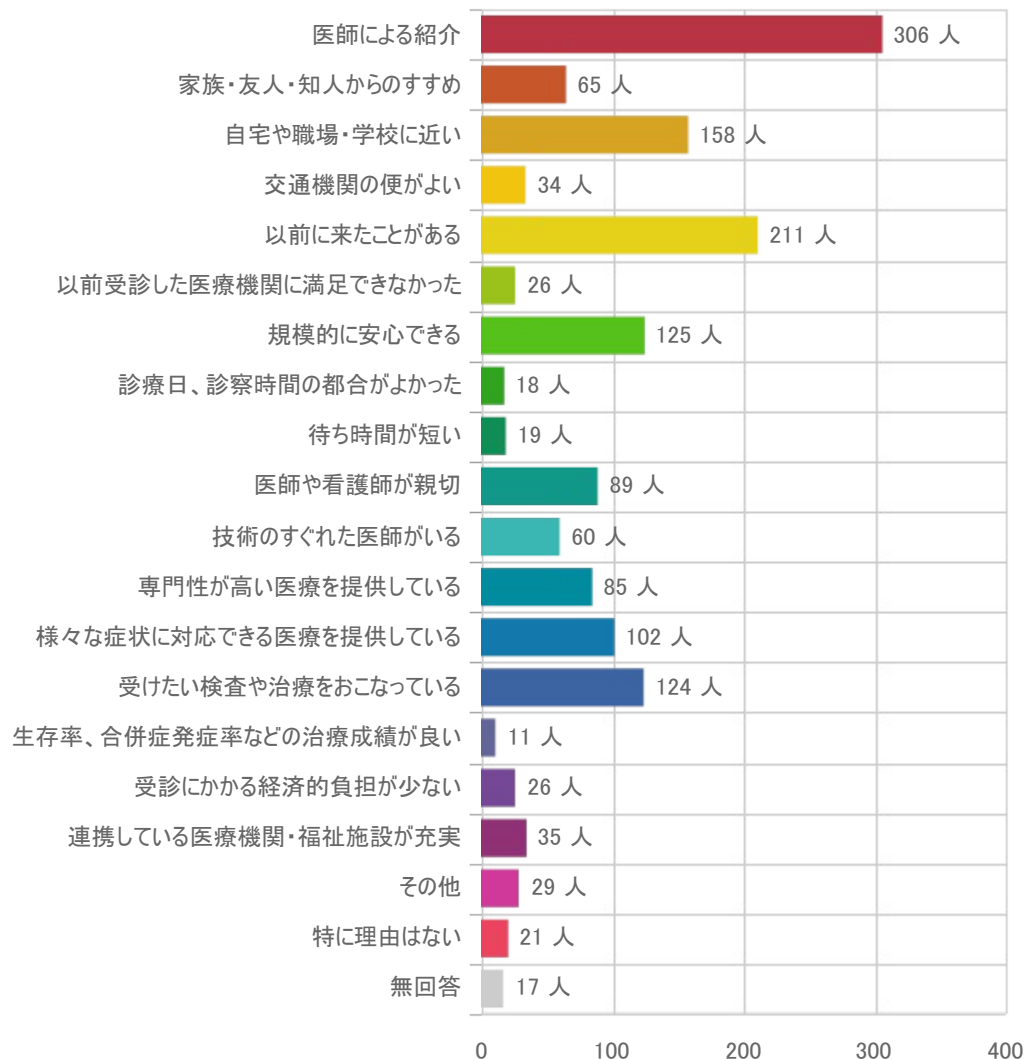


Ⅲ. 属性調査 6 / 6

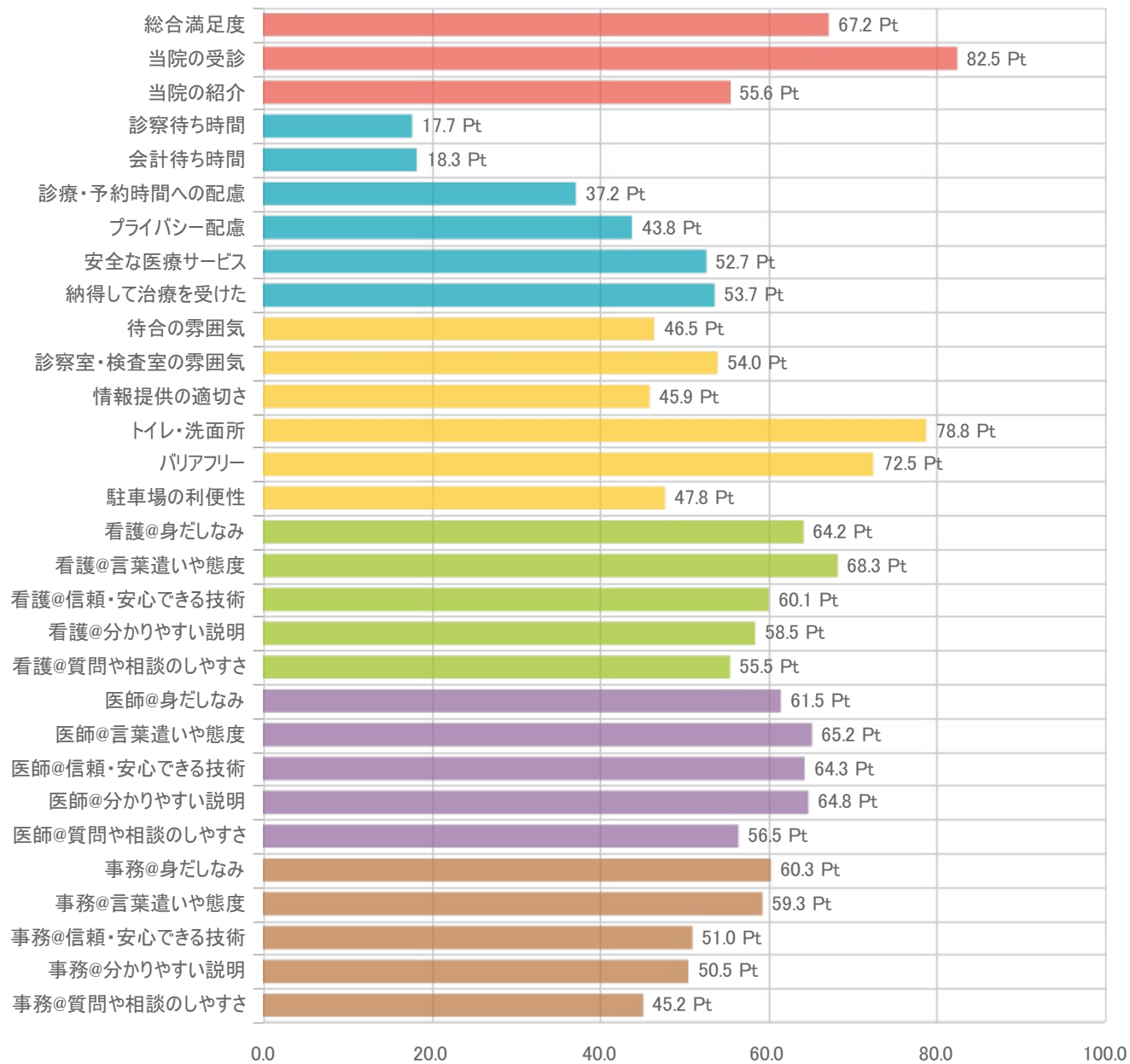
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 306 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」211 人、「自宅や職場・学校に近い」158 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 11 人です。

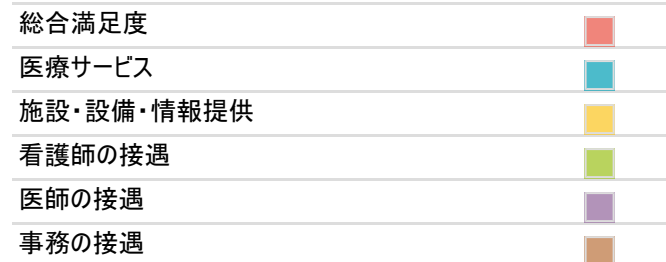
選択肢	回答数
医師による紹介	306
家族・友人・知人からのすすめ	65
自宅や職場・学校に近い	158
交通機関の便がよい	34
以前に来たことがある	211
以前受診した医療機関に満足できなかった	26
規模的に安心できる	125
診療日、診察時間の都合がよかった	18
待ち時間が短い	19
医師や看護師が親切	89
技術のすぐれた医師がいる	60
専門性が高い医療を提供している	85
様々な症状に対応できる医療を提供している	102
受けたい検査や治療をおこなっている	124
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	11
受診にかかる経済的負担が少ない	26
連携している医療機関・福祉施設が充実	35
その他	29
特に理由はない	21
無回答	17



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **67.2** ポイント



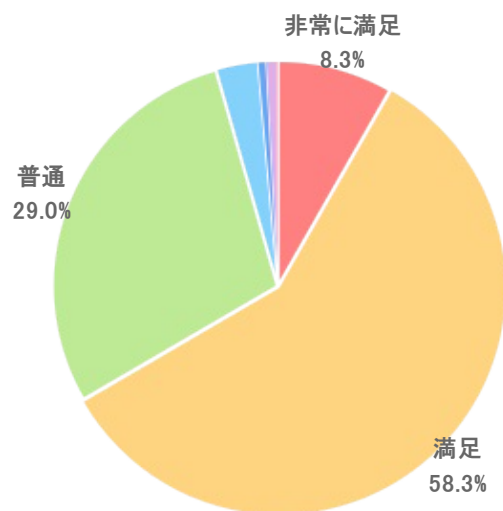
最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 82.5 ポイントです。
 次いで「トイレ・洗面所」の 78.8 ポイント、「バリアフリー」の 72.5 ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 17.7 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

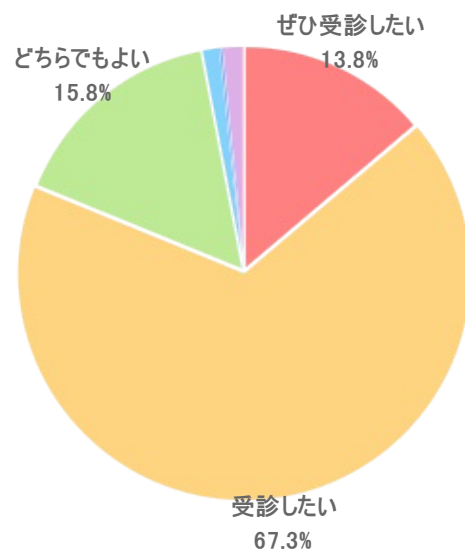
V-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

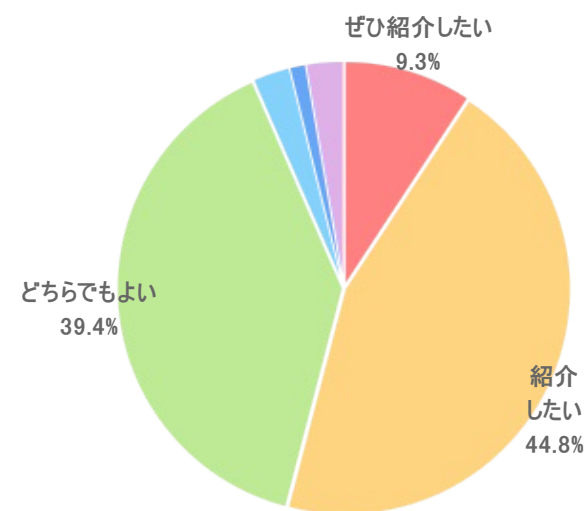
総合満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	58	8.3%
満足	409	58.3%
普通	203	29.0%
やや不満	21	3.0%
不満	4	0.6%
無回答	6	0.9%
合計	701	100.0%



当院の受診	回答数(人)	構成比
ぜひ受診したい	97	13.8%
受診したい	472	67.3%
どちらでもよい	111	15.8%
あまり受診したくない	9	1.3%
受診したくない	1	0.1%
無回答	11	1.6%
合計	701	100.0%



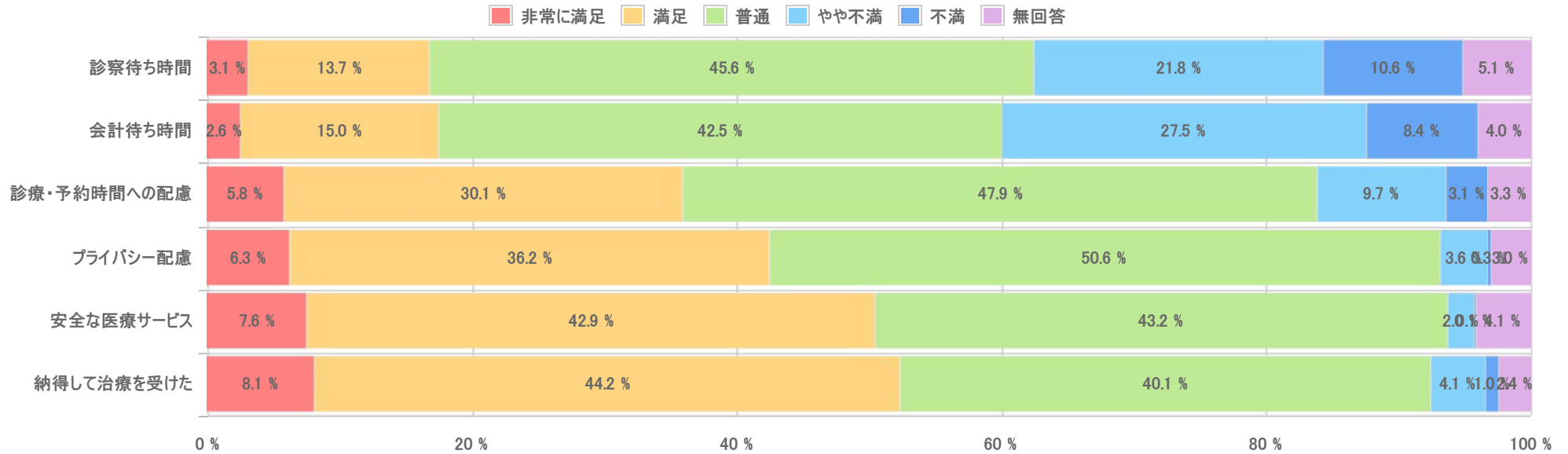
当院の紹介	回答数(人)	構成比
ぜひ紹介したい	65	9.3%
紹介したい	314	44.8%
どちらでもよい	276	39.4%
あまり紹介したくない	19	2.7%
紹介したくない	8	1.1%
無回答	19	2.7%
合計	701	100.0%



V-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

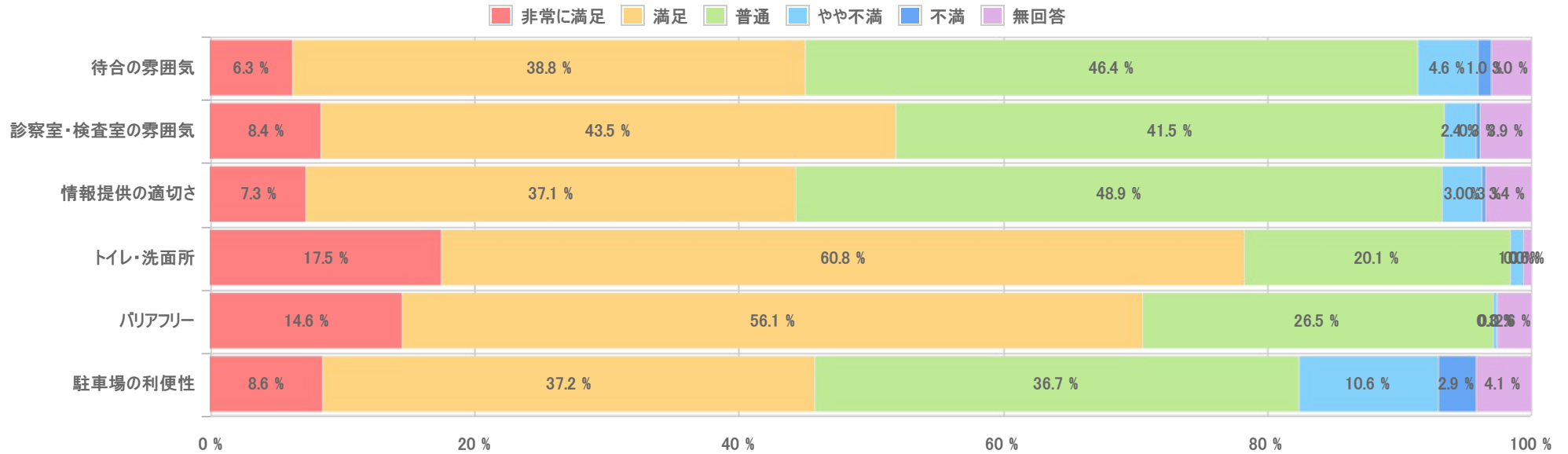
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	22人	3.1%	96人	13.7%	320人	45.6%	153人	21.8%	74人	10.6%	36人	5.1%	701人	100.0%
会計待ち時間	18人	2.6%	105人	15.0%	298人	42.5%	193人	27.5%	59人	8.4%	28人	4.0%	701人	100.0%
診療・予約時間への配慮	41人	5.8%	211人	30.1%	336人	47.9%	68人	9.7%	22人	3.1%	23人	3.3%	701人	100.0%
プライバシー配慮	44人	6.3%	254人	36.2%	355人	50.6%	25人	3.6%	2人	0.3%	21人	3.0%	701人	100.0%
安全な医療サービス	53人	7.6%	301人	42.9%	303人	43.2%	14人	2.0%	1人	0.1%	29人	4.1%	701人	100.0%
納得して治療を受けた	57人	8.1%	310人	44.2%	281人	40.1%	29人	4.1%	7人	1.0%	17人	2.4%	701人	100.0%



V-2. カテゴリー別満足度構成比 3 / 6

施設・設備・情報提供

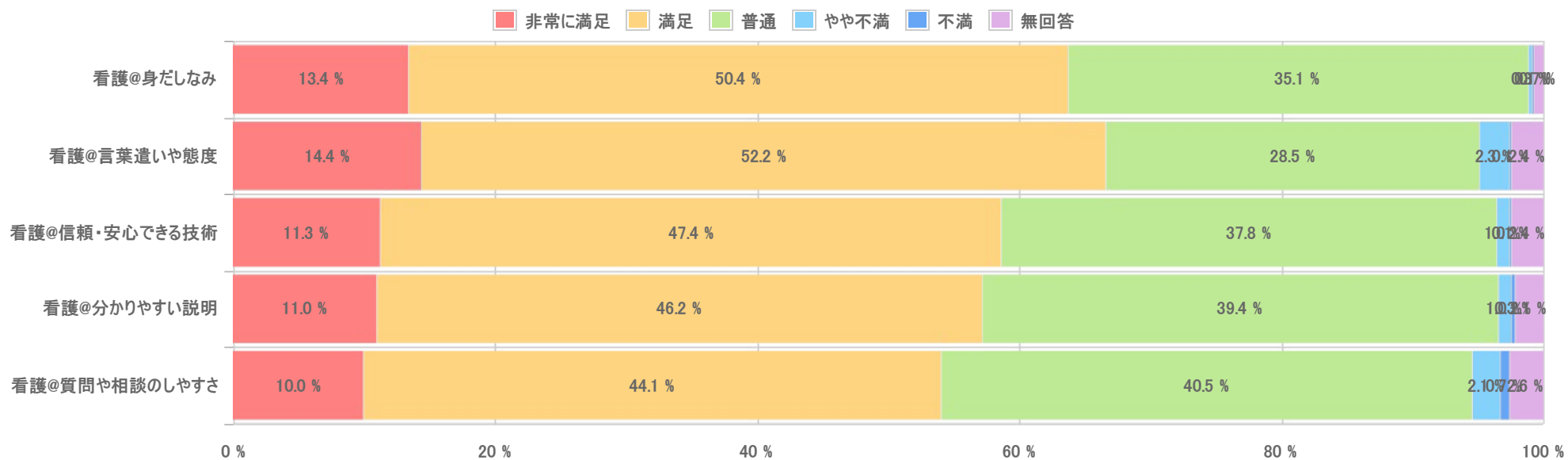
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
待合の雰囲気	44人	6.3%	272人	38.8%	325人	46.4%	32人	4.6%	7人	1.0%	21人	3.0%	701人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	59人	8.4%	305人	43.5%	291人	41.5%	17人	2.4%	2人	0.3%	27人	3.9%	701人	100.0%
情報提供の適切さ	51人	7.3%	260人	37.1%	343人	48.9%	21人	3.0%	2人	0.3%	24人	3.4%	701人	100.0%
トイレ・洗面所	123人	17.5%	426人	60.8%	141人	20.1%	7人	1.0%	0人	0.0%	4人	0.6%	701人	100.0%
バリアフリー	102人	14.6%	393人	56.1%	186人	26.5%	2人	0.3%	0人	0.0%	18人	2.6%	701人	100.0%
駐車場の利便性	60人	8.6%	261人	37.2%	257人	36.7%	74人	10.6%	20人	2.9%	29人	4.1%	701人	100.0%



V-2. カテゴリー別満足度構成比 4 / 6

看護師の接遇

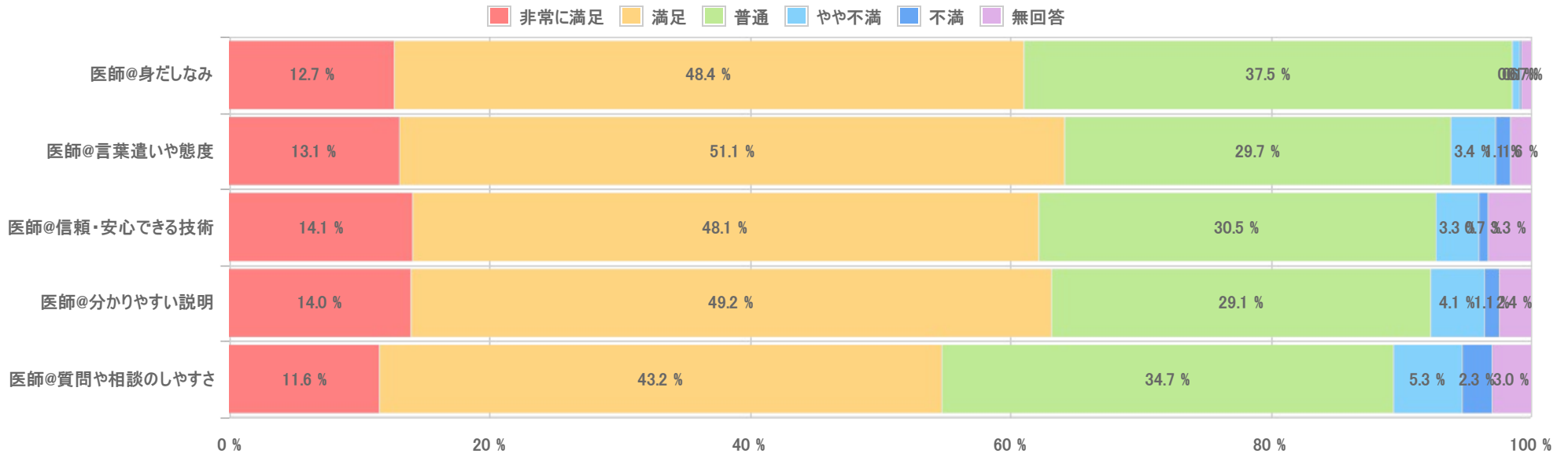
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	94人	13.4%	353人	50.4%	246人	35.1%	2人	0.3%	1人	0.1%	5人	0.7%	701人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	101人	14.4%	366人	52.2%	200人	28.5%	16人	2.3%	1人	0.1%	17人	2.4%	701人	100.0%
看護@信頼・安心できる技術	79人	11.3%	332人	47.4%	265人	37.8%	7人	1.0%	1人	0.1%	17人	2.4%	701人	100.0%
看護@分かりやすい説明	77人	11.0%	324人	46.2%	276人	39.4%	7人	1.0%	2人	0.3%	15人	2.1%	701人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	70人	10.0%	309人	44.1%	284人	40.5%	15人	2.1%	5人	0.7%	18人	2.6%	701人	100.0%



V-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

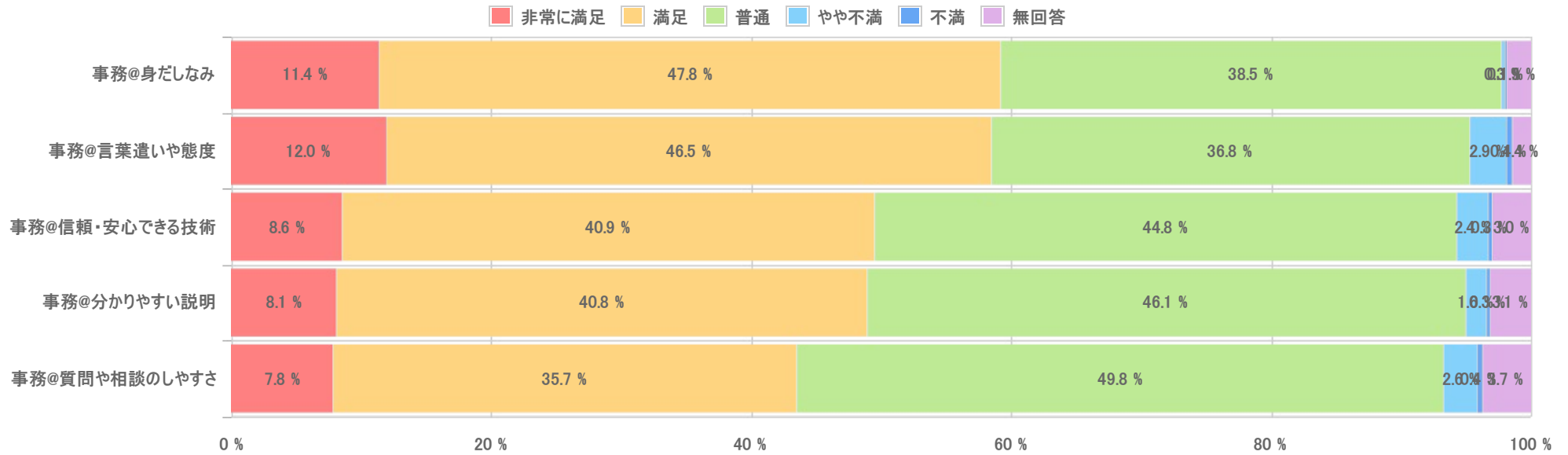
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
医師@身だしなみ	89人	12.7%	339人	48.4%	263人	37.5%	4人	0.6%	1人	0.1%	5人	0.7%	701人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	92人	13.1%	358人	51.1%	208人	29.7%	24人	3.4%	8人	1.1%	11人	1.6%	701人	100.0%
医師@信頼・安心できる技術	99人	14.1%	337人	48.1%	214人	30.5%	23人	3.3%	5人	0.7%	23人	3.3%	701人	100.0%
医師@分かりやすい説明	98人	14.0%	345人	49.2%	204人	29.1%	29人	4.1%	8人	1.1%	17人	2.4%	701人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	81人	11.6%	303人	43.2%	243人	34.7%	37人	5.3%	16人	2.3%	21人	3.0%	701人	100.0%



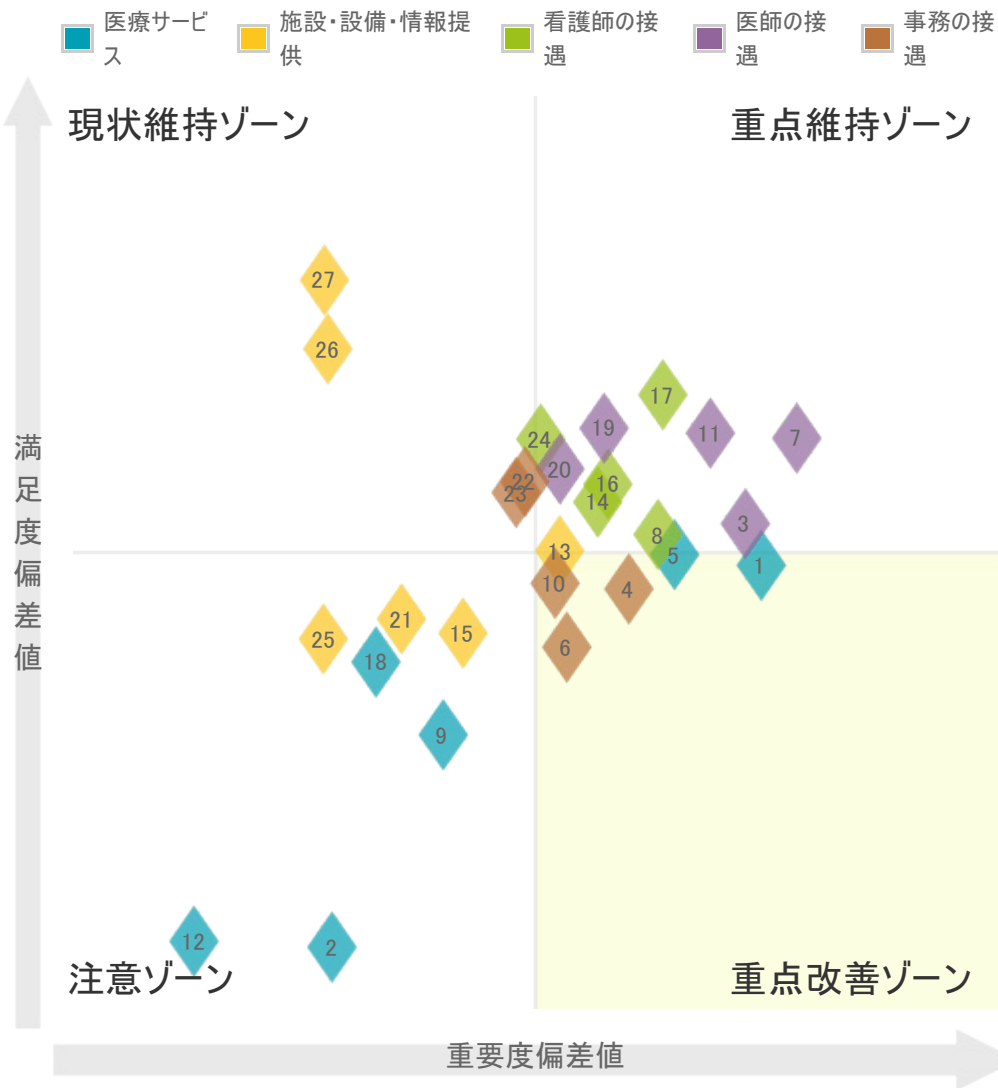
V-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	
	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
事務@身だしなみ	80人	11.4%	335人	47.8%	270人	38.5%	2人	0.3%	1人	0.1%	13人	1.9%	701人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	84人	12.0%	326人	46.5%	258人	36.8%	20人	2.9%	3人	0.4%	10人	1.4%	701人	100.0%
事務@信頼・安心できる技術	60人	8.6%	287人	40.9%	314人	44.8%	17人	2.4%	2人	0.3%	21人	3.0%	701人	100.0%
事務@分かりやすい説明	57人	8.1%	286人	40.8%	323人	46.1%	11人	1.6%	2人	0.3%	22人	3.1%	701人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	55人	7.8%	250人	35.7%	349人	49.8%	18人	2.6%	3人	0.4%	26人	3.7%	701人	100.0%



VI. 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	安全な医療サービス	7.874	52.7
◆2	診察待ち時間	5.831	17.7
◆3	医師@質問や相談のしやすさ	5.672	56.5
◆4	事務@分かりやすい説明	4.819	50.5
◆5	納得して治療を受けた	4.601	53.7
◆6	事務@質問や相談のしやすさ	4.591	45.2
◆7	医師@信頼・安心できる技術	4.347	64.3
◆8	看護@質問や相談のしやすさ	3.267	55.5
◆9	診療・予約時間への配慮	2.750	37.2
◆10	事務@信頼・安心できる技術	2.052	51.0
◆11	医師@分かりやすい説明	1.587	64.8
◆12	会計待ち時間	1.534	18.3
◆13	診察室・検査室の雰囲気	0.719	54.0
◆14	看護@分かりやすい説明	0.331	58.5
◆15	待合の雰囲気	0.271	46.5
◆16	看護@信頼・安心できる技術	0.100	60.1
◆17	看護@言葉遣いや態度	-0.946	68.3
◆18	プライバシー配慮	-1.422	43.8
◆19	医師@言葉遣いや態度	-1.695	65.2
◆20	医師@身だしなみ	-1.833	61.5
◆21	駐車場の利便性	-1.977	47.8
◆22	事務@身だしなみ	-2.781	60.3
◆23	事務@言葉遣いや態度	-2.876	59.3
◆24	看護@身だしなみ	-3.510	64.2
◆25	情報提供の適切さ	-3.730	45.9
◆26	バリアフリー	-19.023	72.5
◆27	トイレ・洗面所	-20.627	78.8

VI. 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

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」

事務の接遇「事務@分かりやすい説明」「事務@質問や相談のしやすさ」「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

施設・設備・情報提供「診察室・検査室の雰囲気」

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@言葉遣いや態度」「看護@身だしなみ」

医師の接遇「医師@質問や相談のしやすさ」「医師@信頼・安心できる技術」「医師@分かりやすい説明」「医師@言葉遣いや態度」「医師@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「バリアフリー」「トイレ・洗面所」

事務の接遇「事務@身だしなみ」「事務@言葉遣いや態度」

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

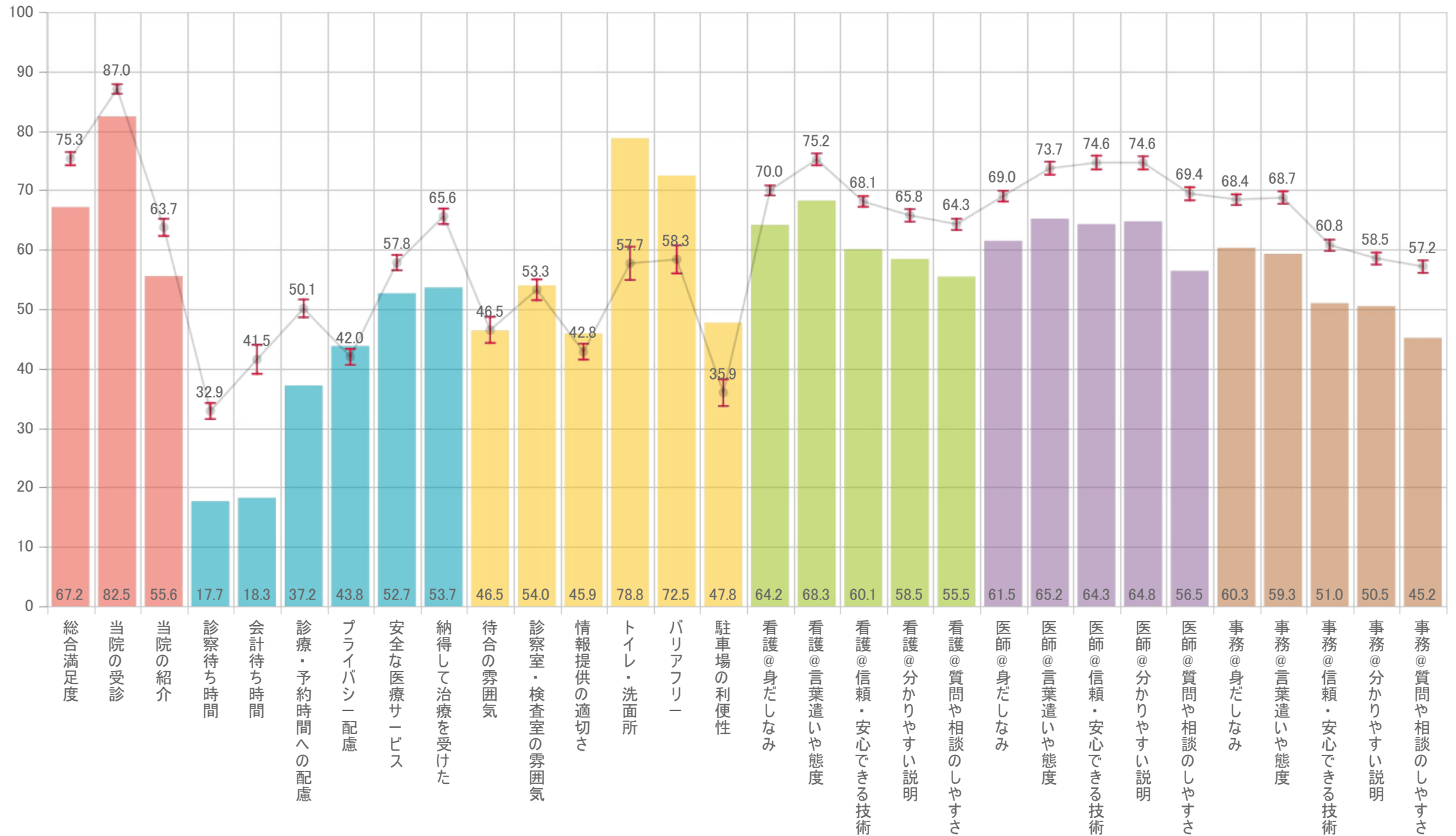
施設・設備・情報提供「待合の雰囲気」「駐車場の利便性」「情報提供の適切さ」

VII. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 40 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2019年1月8日 19:13:12 現在



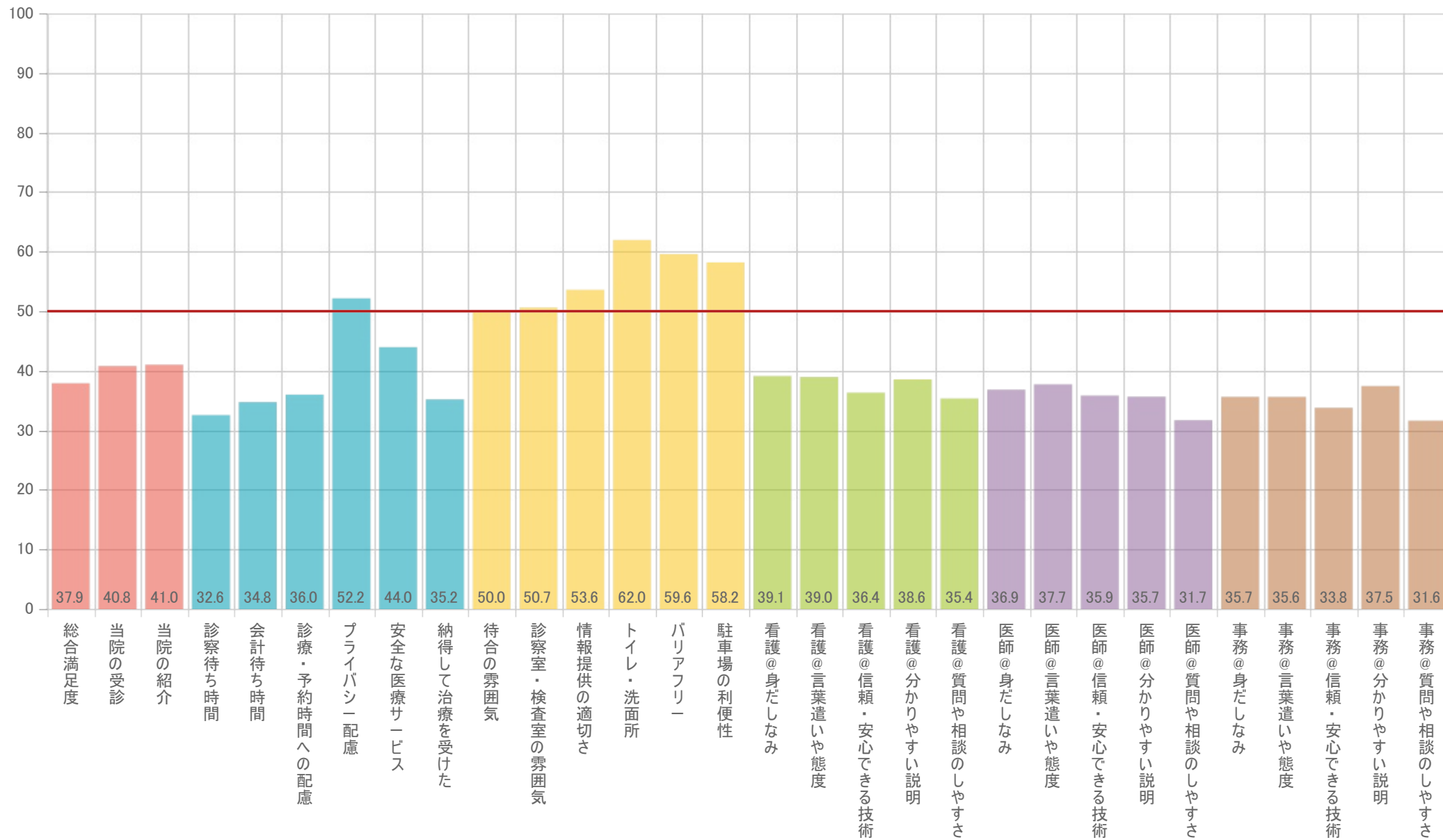
VII. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 40 病院で実施

偏差値とは

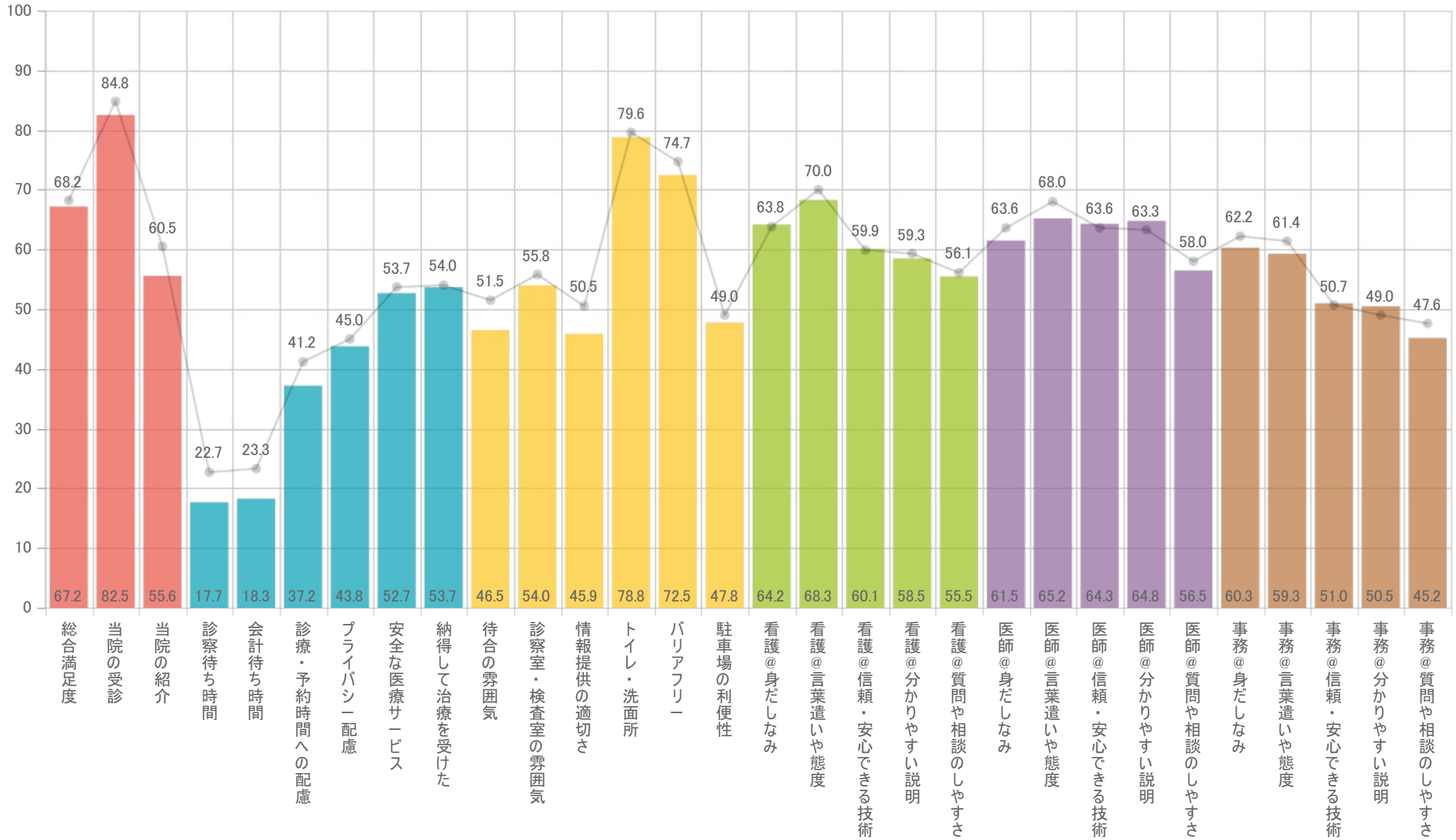
全体(全調査病院)の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

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。



VIII. 経年変化(全項目満足度一覧の前回値との比較)

■ 今回 2018年11月21日～2018年11月21日 ● 前回 2017年11月22日～2017年11月22日



入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間: 患者・職員満足度調査(2018年11月21日～2018年11月21日)

JA愛知厚生連

江南厚生病院 様

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

VII. 経年変化グラフ(全項目満足度一覧の前回値との比較)

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

2018年11月21日～2018年11月21日

調査日数

1

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

271

回収数

253

回収率

93.4%

有効回答数

251

有効回答率

99.2%

II. 調査票

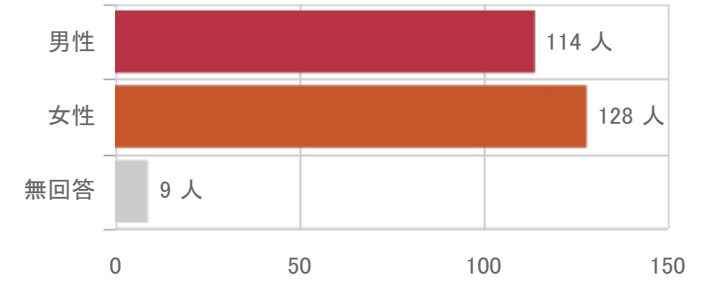
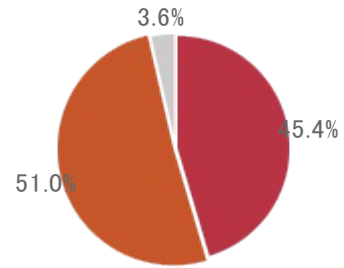
満足度調査	結果表示(グラフ・表での表記)	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にかける時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由(複数選択可)
6 食事について(メニュー、時間、味、温度、量)	食事について	施設・設備・情報提供	
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」128 人、「男性」114 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数(人)	構成比
男性	114	45.4%
女性	128	51.0%
無回答	9	3.6%
合計	251	100.0%

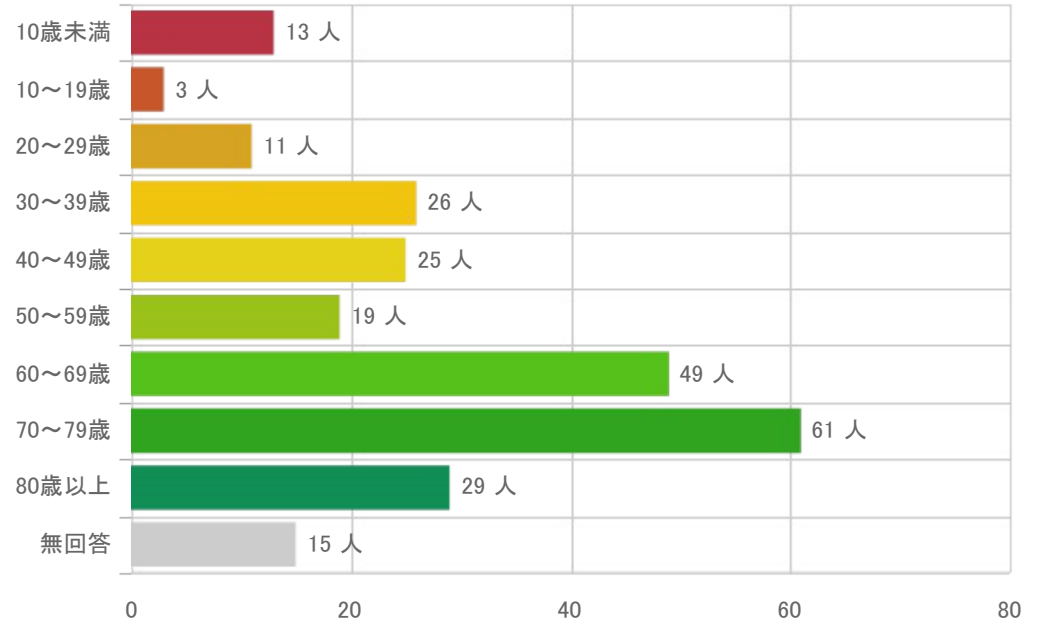


Ⅲ. 属性調査 2 / 5

年齢

「70～79歳」が61人と最も多いです。次いで「60～69歳」49人、「80歳以上」29人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の3人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
10歳未満	13	5.2%
10～19歳	3	1.2%
20～29歳	11	4.4%
30～39歳	26	10.4%
40～49歳	25	10.0%
50～59歳	19	7.6%
60～69歳	49	19.5%
70～79歳	61	24.3%
80歳以上	29	11.6%
無回答	15	6.0%
合計	251	100.0%

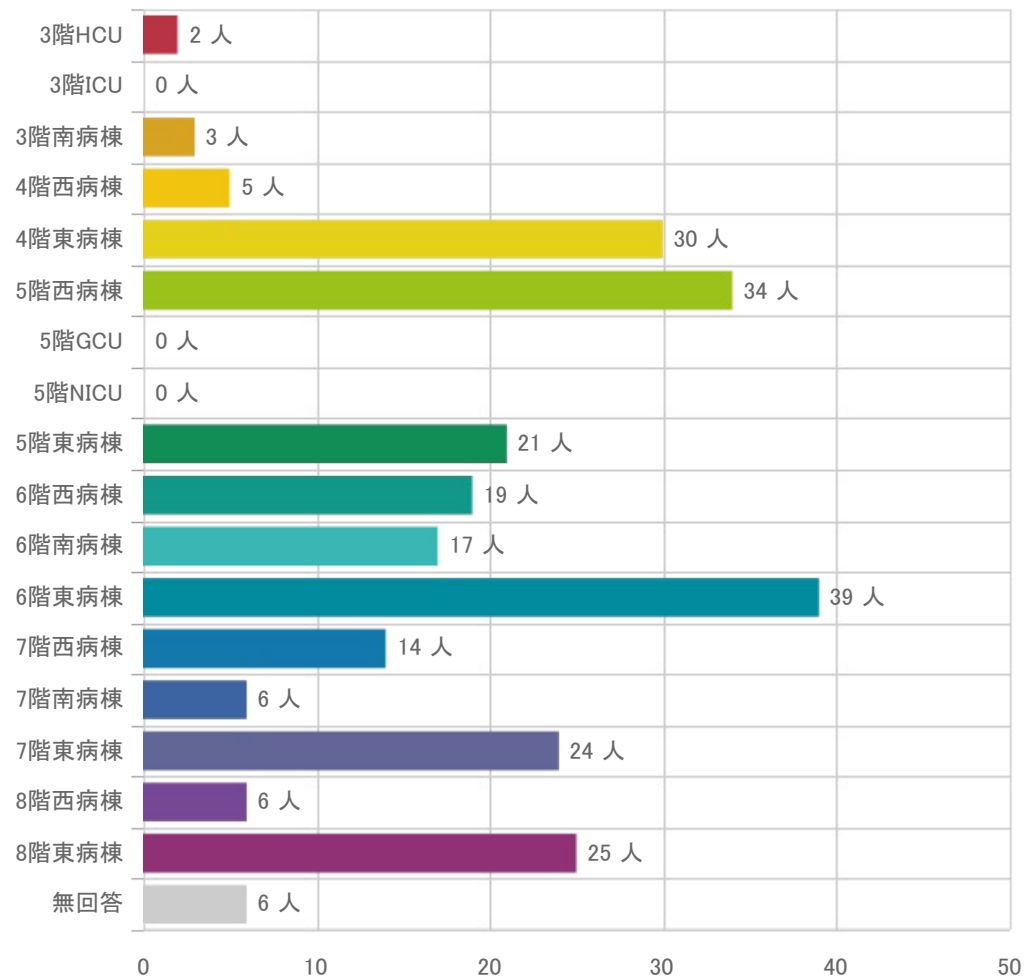


III. 属性調査 3 / 5

入院病棟

「6階東病棟」が 39 人と最も多いです。次いで「5階西病棟」34 人、「4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	2	0.8%
3階ICU	0	0.0%
3階南病棟	3	1.2%
4階西病棟	5	2.0%
4階東病棟	30	12.0%
5階西病棟	34	13.5%
5階GCU	0	0.0%
5階NICU	0	0.0%
5階東病棟	21	8.4%
6階西病棟	19	7.6%
6階南病棟	17	6.8%
6階東病棟	39	15.5%
7階西病棟	14	5.6%
7階南病棟	6	2.4%
7階東病棟	24	9.6%
8階西病棟	6	2.4%
8階東病棟	25	10.0%
無回答	6	2.4%
合計	251	100.0%

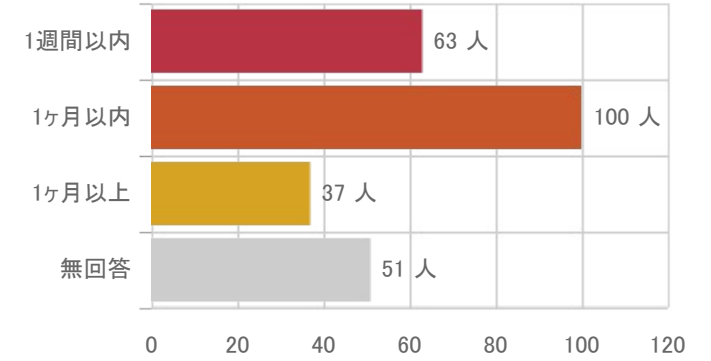
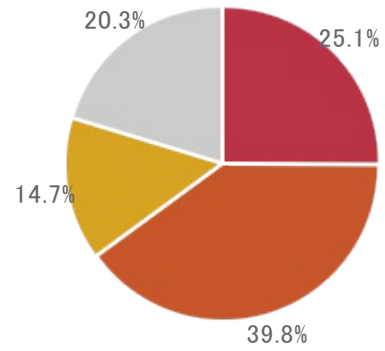


III. 属性調査 4 / 5

入院日数

最も多いのは「1ヶ月以内」100人です。最も少ないのは「1ヶ月以上」37人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
1週間以内	63	25.1%
1ヶ月以内	100	39.8%
1ヶ月以上	37	14.7%
無回答	51	20.3%
合計	251	100.0%

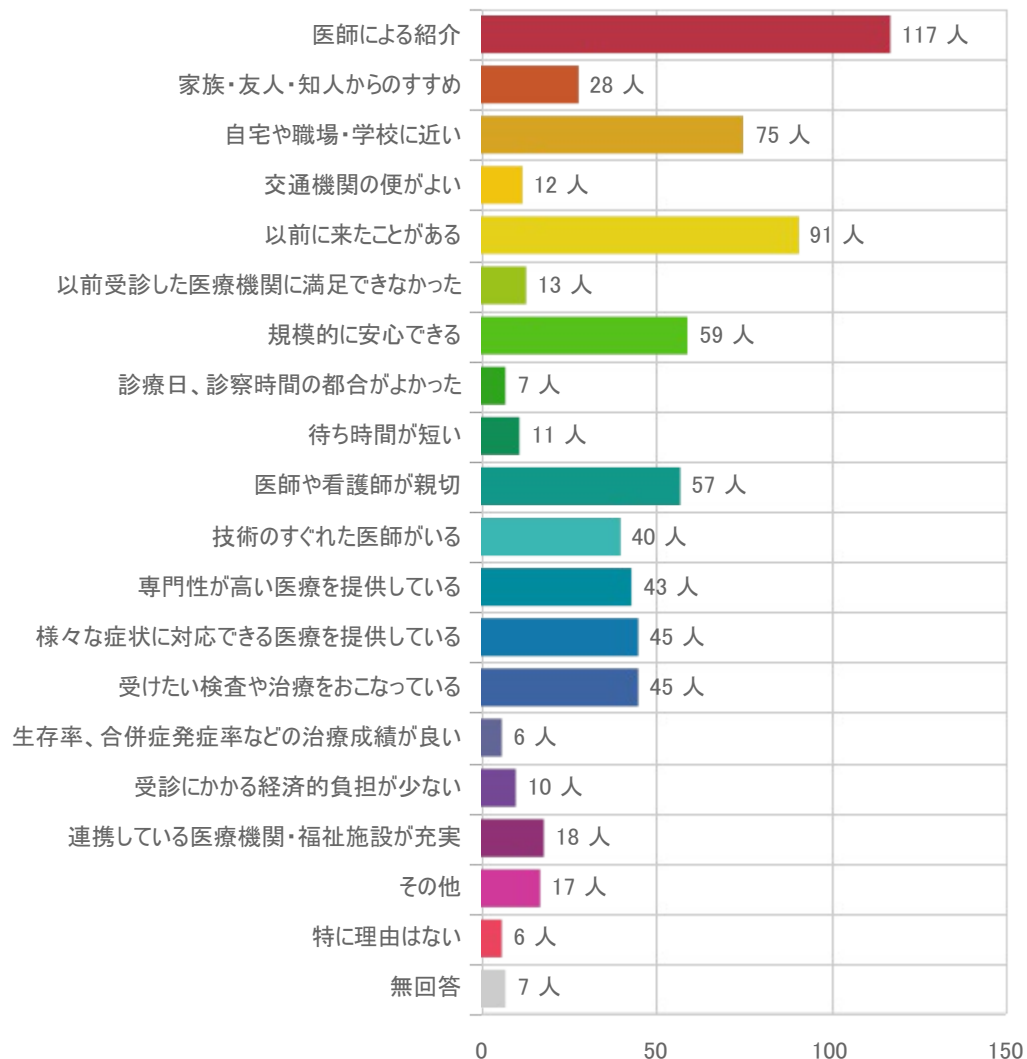


Ⅲ. 属性調査 5 / 5

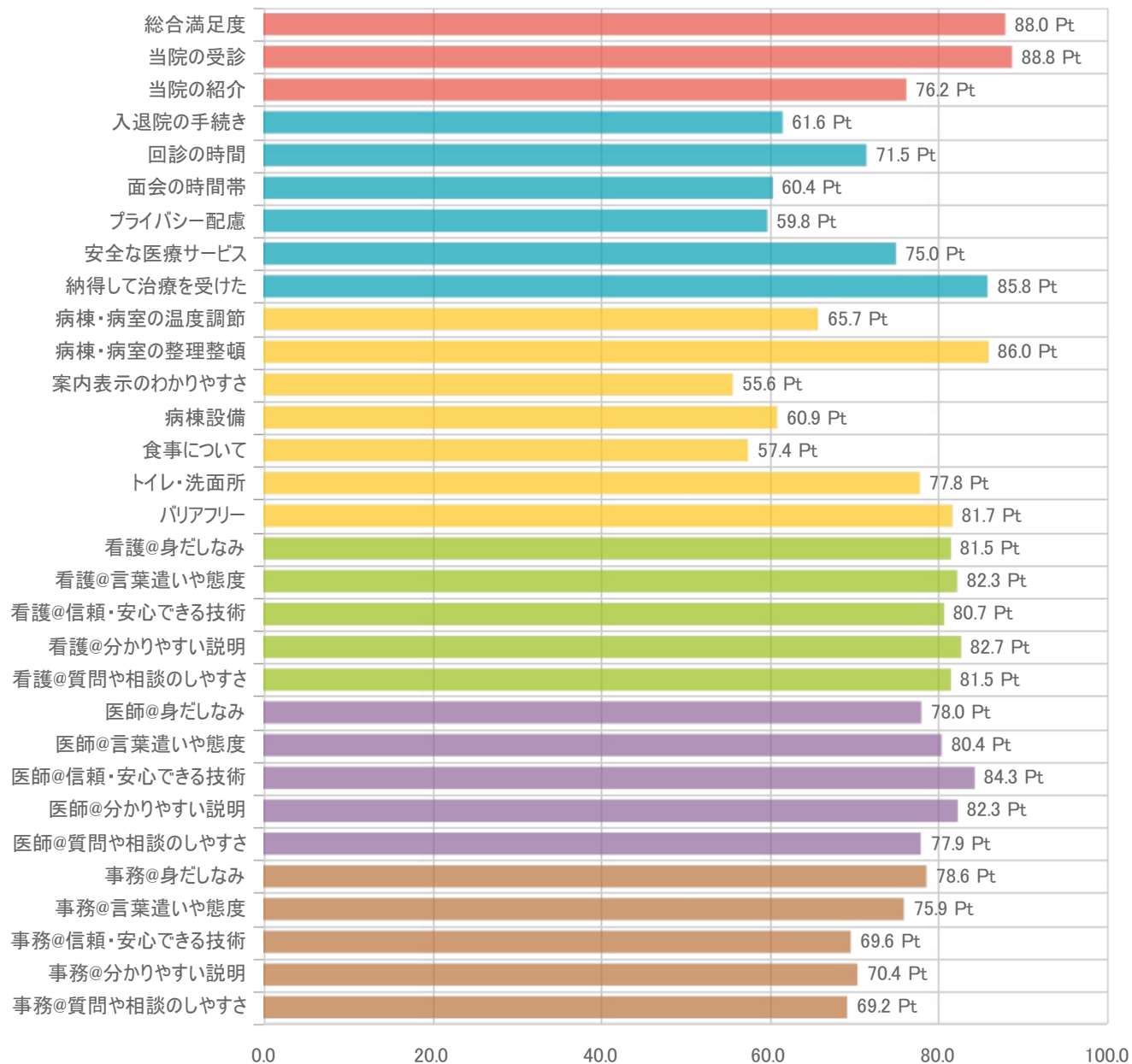
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 117 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」91 人、「自宅や職場・学校に近い」75 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」「特に理由はない」の 6 人です。

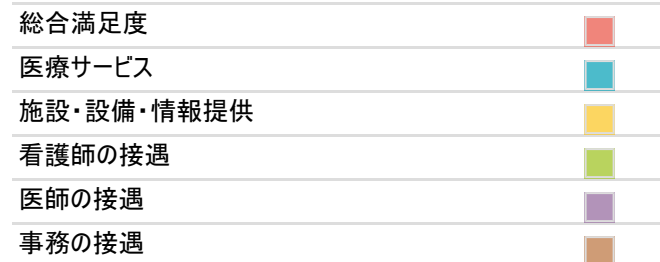
選択肢	回答数
医師による紹介	117
家族・友人・知人からのすすめ	28
自宅や職場・学校に近い	75
交通機関の便がよい	12
以前に来たことがある	91
以前受診した医療機関に満足できなかった	13
規模的に安心できる	59
診療日、診察時間の都合がよかった	7
待ち時間が短い	11
医師や看護師が親切	57
技術のすぐれた医師がいる	40
専門性が高い医療を提供している	43
様々な症状に対応できる医療を提供している	45
受けたい検査や治療をおこなっている	45
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	6
受診にかかる経済的負担が少ない	10
連携している医療機関・福祉施設が充実	18
その他	17
特に理由はない	6
無回答	7



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **88.0** ポイント



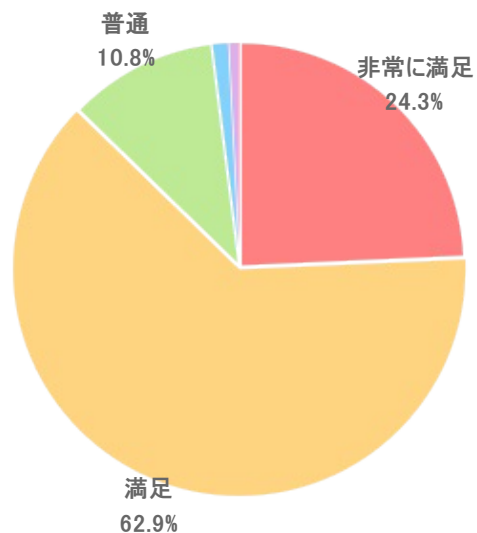
最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 88.8 ポイントです。
 次いで「総合満足度」の 88.0 ポイント、「病棟・病室の整理整頓」の 86.0 ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「案内表示のわかりやすさ」の 55.6 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

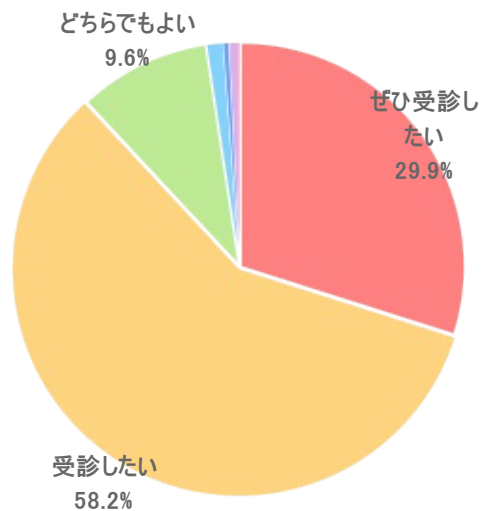
V-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

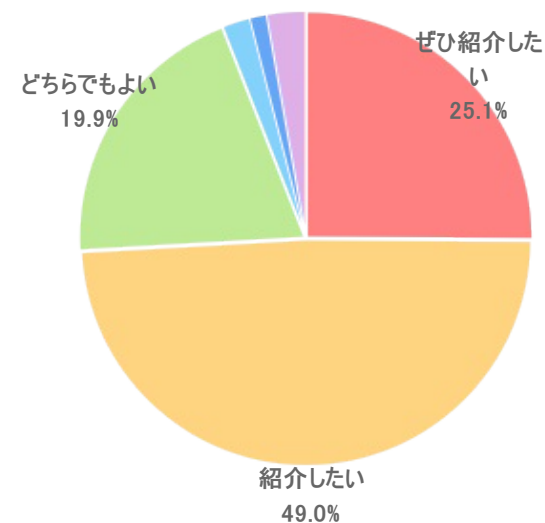
総合満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	61	24.3%
満足	158	62.9%
普通	27	10.8%
やや不満	3	1.2%
不満	0	0.0%
無回答	2	0.8%
合計	251	100.0%



当院の受診	回答数(人)	構成比
ぜひ受診したい	75	29.9%
受診したい	146	58.2%
どちらでもよい	24	9.6%
あまり受診したくない	3	1.2%
受診したくない	1	0.4%
無回答	2	0.8%
合計	251	100.0%



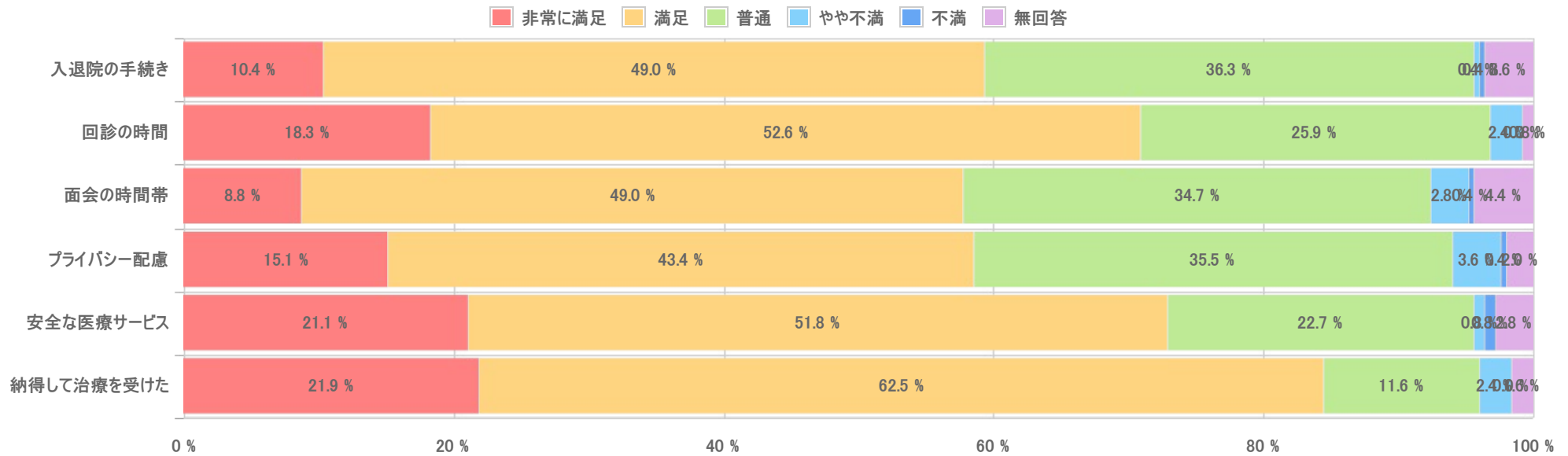
当院の紹介	回答数(人)	構成比
ぜひ紹介したい	63	25.1%
紹介したい	123	49.0%
どちらでもよい	50	19.9%
あまり紹介したくない	5	2.0%
紹介したくない	3	1.2%
無回答	7	2.8%
合計	251	100.0%



V-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

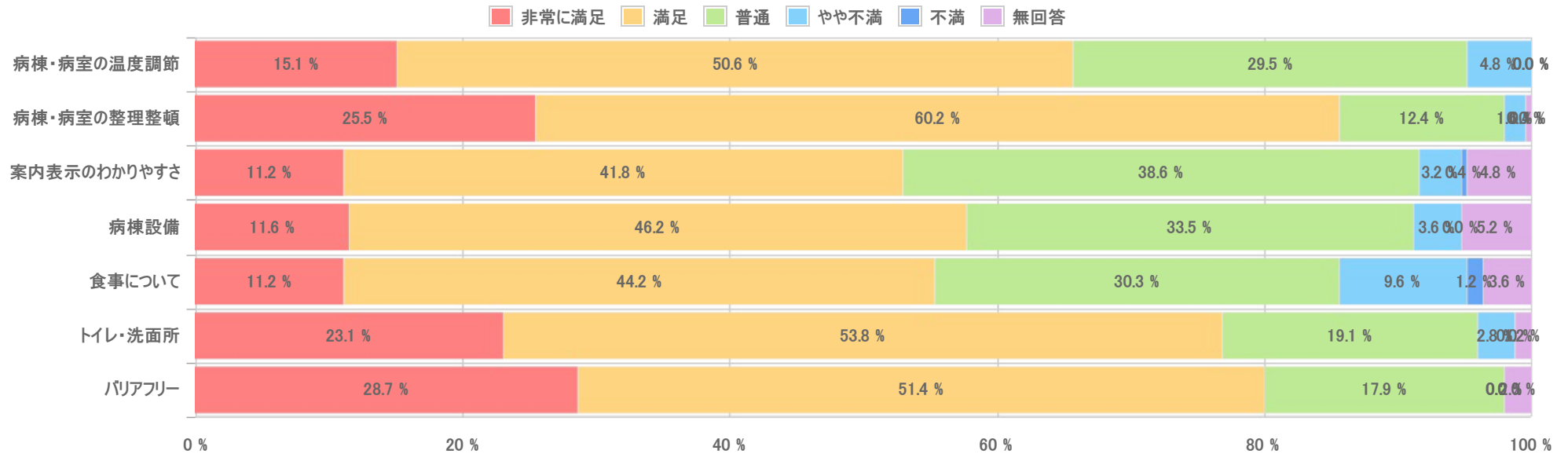
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
入退院の手続き	26人	10.4%	123人	49.0%	91人	36.3%	1人	0.4%	1人	0.4%	9人	3.6%	251人	100.0%
回診の時間	46人	18.3%	132人	52.6%	65人	25.9%	6人	2.4%	0人	0.0%	2人	0.8%	251人	100.0%
面会の時間帯	22人	8.8%	123人	49.0%	87人	34.7%	7人	2.8%	1人	0.4%	11人	4.4%	251人	100.0%
プライバシー配慮	38人	15.1%	109人	43.4%	89人	35.5%	9人	3.6%	1人	0.4%	5人	2.0%	251人	100.0%
安全な医療サービス	53人	21.1%	130人	51.8%	57人	22.7%	2人	0.8%	2人	0.8%	7人	2.8%	251人	100.0%
納得して治療を受けた	55人	21.9%	157人	62.5%	29人	11.6%	6人	2.4%	0人	0.0%	4人	1.6%	251人	100.0%



V-2. カテゴリー別満足度構成比 3 / 6

施設・設備・情報提供

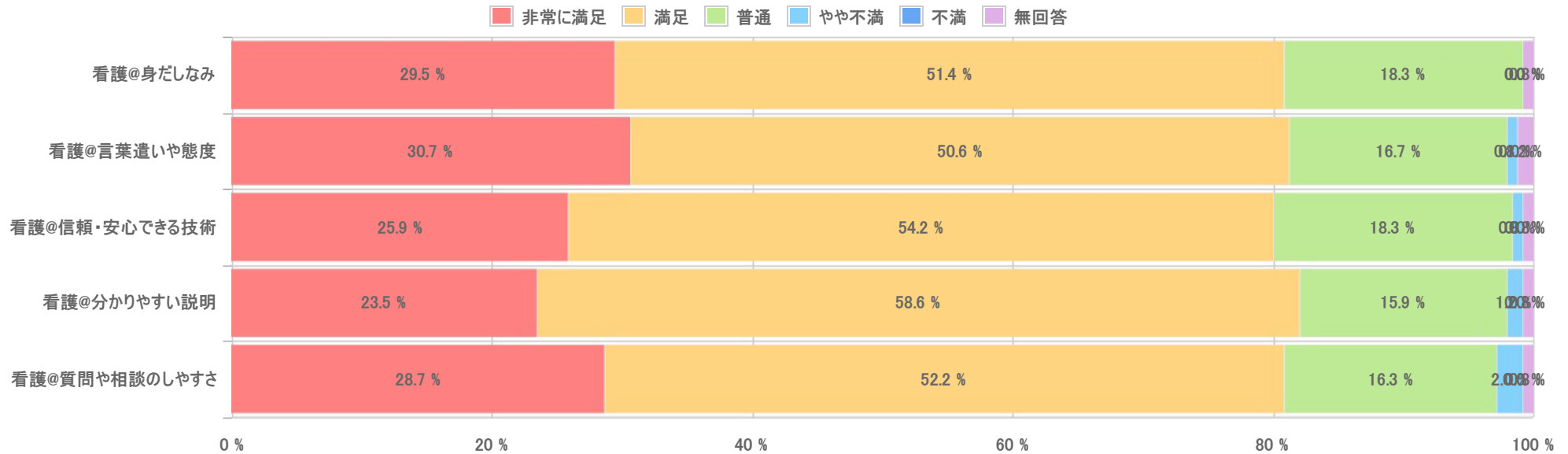
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
病棟・病室の温度調節	38人	15.1%	127人	50.6%	74人	29.5%	12人	4.8%	0人	0.0%	0人	0.0%	251人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	64人	25.5%	151人	60.2%	31人	12.4%	4人	1.6%	0人	0.0%	1人	0.4%	251人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	28人	11.2%	105人	41.8%	97人	38.6%	8人	3.2%	1人	0.4%	12人	4.8%	251人	100.0%
病棟設備	29人	11.6%	116人	46.2%	84人	33.5%	9人	3.6%	0人	0.0%	13人	5.2%	251人	100.0%
食事について	28人	11.2%	111人	44.2%	76人	30.3%	24人	9.6%	3人	1.2%	9人	3.6%	251人	100.0%
トイレ・洗面所	58人	23.1%	135人	53.8%	48人	19.1%	7人	2.8%	0人	0.0%	3人	1.2%	251人	100.0%
バリアフリー	72人	28.7%	129人	51.4%	45人	17.9%	0人	0.0%	0人	0.0%	5人	2.0%	251人	100.0%



V-2. カテゴリー別満足度構成比 4 / 6

看護師の接遇

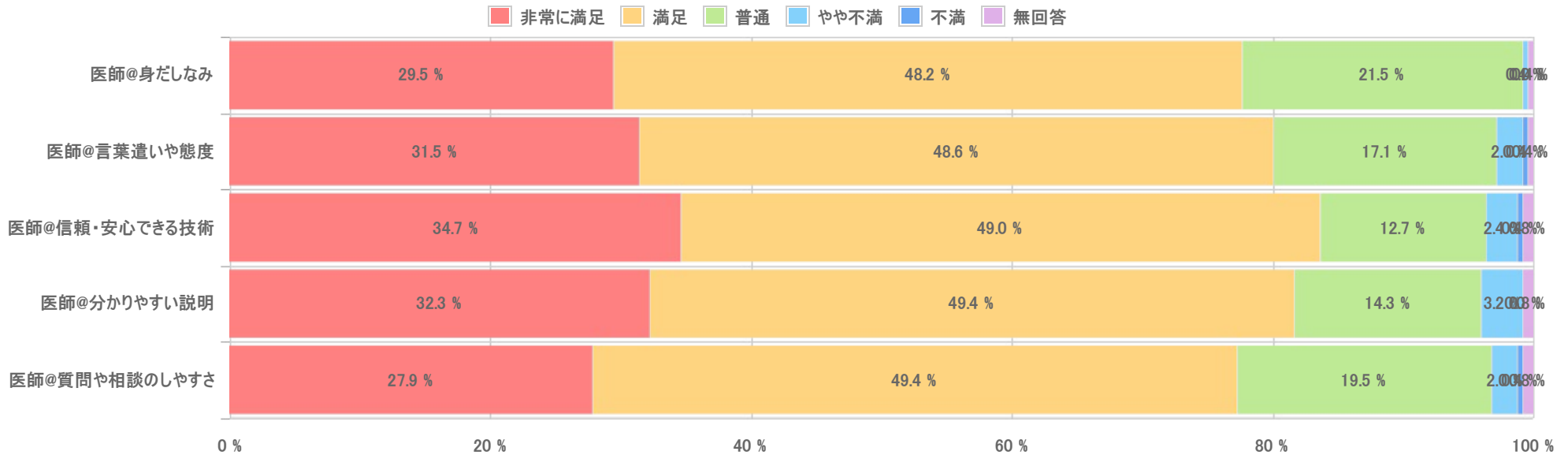
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	74人	29.5%	129人	51.4%	46人	18.3%	0人	0.0%	0人	0.0%	2人	0.8%	251人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	77人	30.7%	127人	50.6%	42人	16.7%	2人	0.8%	0人	0.0%	3人	1.2%	251人	100.0%
看護@信頼・安心できる技術	65人	25.9%	136人	54.2%	46人	18.3%	2人	0.8%	0人	0.0%	2人	0.8%	251人	100.0%
看護@分かりやすい説明	59人	23.5%	147人	58.6%	40人	15.9%	3人	1.2%	0人	0.0%	2人	0.8%	251人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	72人	28.7%	131人	52.2%	41人	16.3%	5人	2.0%	0人	0.0%	2人	0.8%	251人	100.0%



V-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

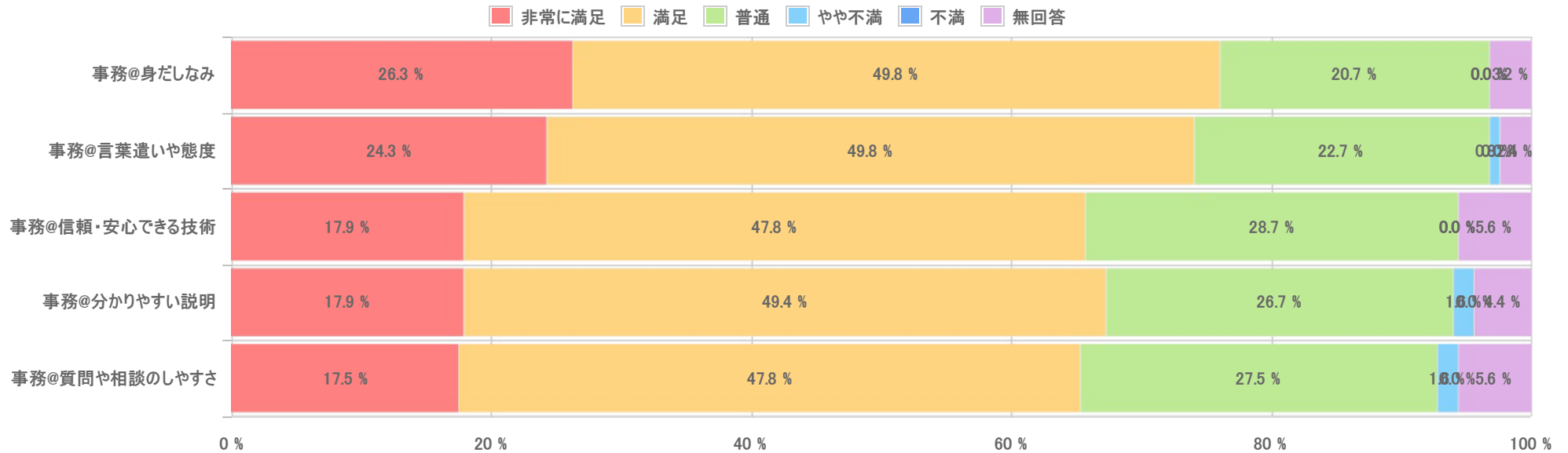
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
医師@身だしなみ	74 人	29.5%	121 人	48.2%	54 人	21.5%	1 人	0.4%	0 人	0.0%	1 人	0.4%	251 人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	79 人	31.5%	122 人	48.6%	43 人	17.1%	5 人	2.0%	1 人	0.4%	1 人	0.4%	251 人	100.0%
医師@信頼・安心できる技術	87 人	34.7%	123 人	49.0%	32 人	12.7%	6 人	2.4%	1 人	0.4%	2 人	0.8%	251 人	100.0%
医師@分かりやすい説明	81 人	32.3%	124 人	49.4%	36 人	14.3%	8 人	3.2%	0 人	0.0%	2 人	0.8%	251 人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	70 人	27.9%	124 人	49.4%	49 人	19.5%	5 人	2.0%	1 人	0.4%	2 人	0.8%	251 人	100.0%



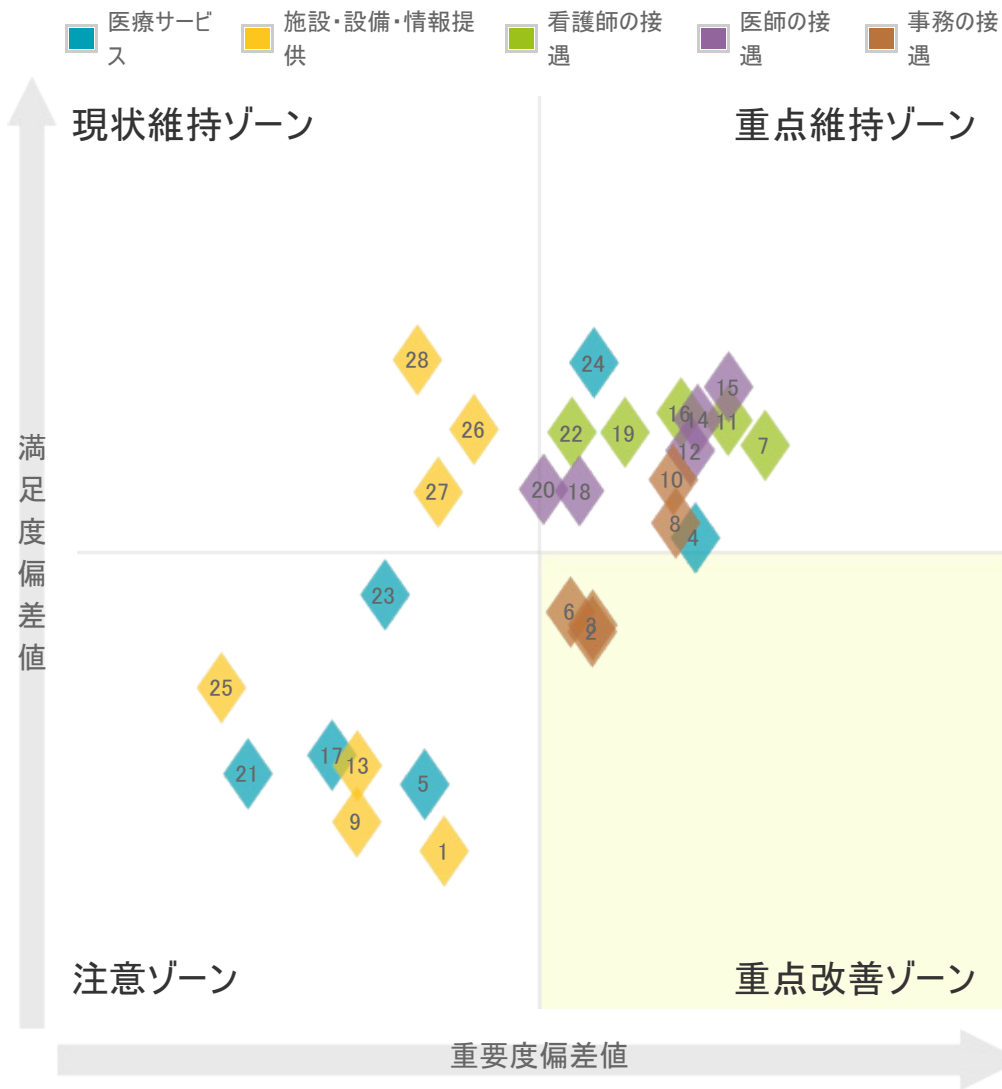
V-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	66人	26.3%	125人	49.8%	52人	20.7%	0人	0.0%	0人	0.0%	8人	3.2%	251人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	61人	24.3%	125人	49.8%	57人	22.7%	2人	0.8%	0人	0.0%	6人	2.4%	251人	100.0%
事務@信頼・安心できる技術	45人	17.9%	120人	47.8%	72人	28.7%	0人	0.0%	0人	0.0%	14人	5.6%	251人	100.0%
事務@分かりやすい説明	45人	17.9%	124人	49.4%	67人	26.7%	4人	1.6%	0人	0.0%	11人	4.4%	251人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	44人	17.5%	120人	47.8%	69人	27.5%	4人	1.6%	0人	0.0%	14人	5.6%	251人	100.0%



VI. 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	案内表示のわかりやすさ	6.289	55.6
◆2	事務@質問や相談のしやすさ	5.431	69.2
◆3	事務@信頼・安心できる技術	5.292	69.6
◆4	安全な医療サービス	4.471	75.0
◆5	プライバシー配慮	3.581	59.8
◆6	事務@分かりやすい説明	3.542	70.4
◆7	看護@信頼・安心できる技術	3.488	80.7
◆8	事務@言葉遣いや態度	3.289	75.9
◆9	食事について	2.659	57.4
◆10	事務@身だしなみ	1.778	78.6
◆11	看護@言葉遣いや態度	1.610	82.3
◆12	医師@言葉遣いや態度	1.398	80.4
◆13	病棟設備	0.991	60.9
◆14	医師@分かりやすい説明	0.683	82.3
◆15	医師@信頼・安心できる技術	0.626	84.3
◆16	看護@分かりやすい説明	0.005	82.7
◆17	入退院の手続き	-0.058	61.6
◆18	医師@質問や相談のしやすさ	-0.660	77.9
◆19	看護@身だしなみ	-1.060	81.5
◆20	医師@身だしなみ	-1.909	78.0
◆21	面会の時間帯	-1.966	60.4
◆22	看護@質問や相談のしやすさ	-2.723	81.5
◆23	回診の時間	-3.404	71.5
◆24	納得して治療を受けた	-4.201	85.8
◆25	病棟・病室の温度調節	-5.411	65.7
◆26	バリアフリー	-7.378	81.7
◆27	トイレ・洗面所	-8.854	77.8
◆28	病棟・病室の整理整頓	-12.773	86.0

VI. 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

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

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」

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

医師の接遇「医師@言葉遣いや態度」「医師@分かりやすい説明」「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@身だしなみ」

事務の接遇「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「バリアフリー」「トイレ・洗面所」「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「プライバシー配慮」「入退院の手続き」「面会の時間帯」「回診の時間」

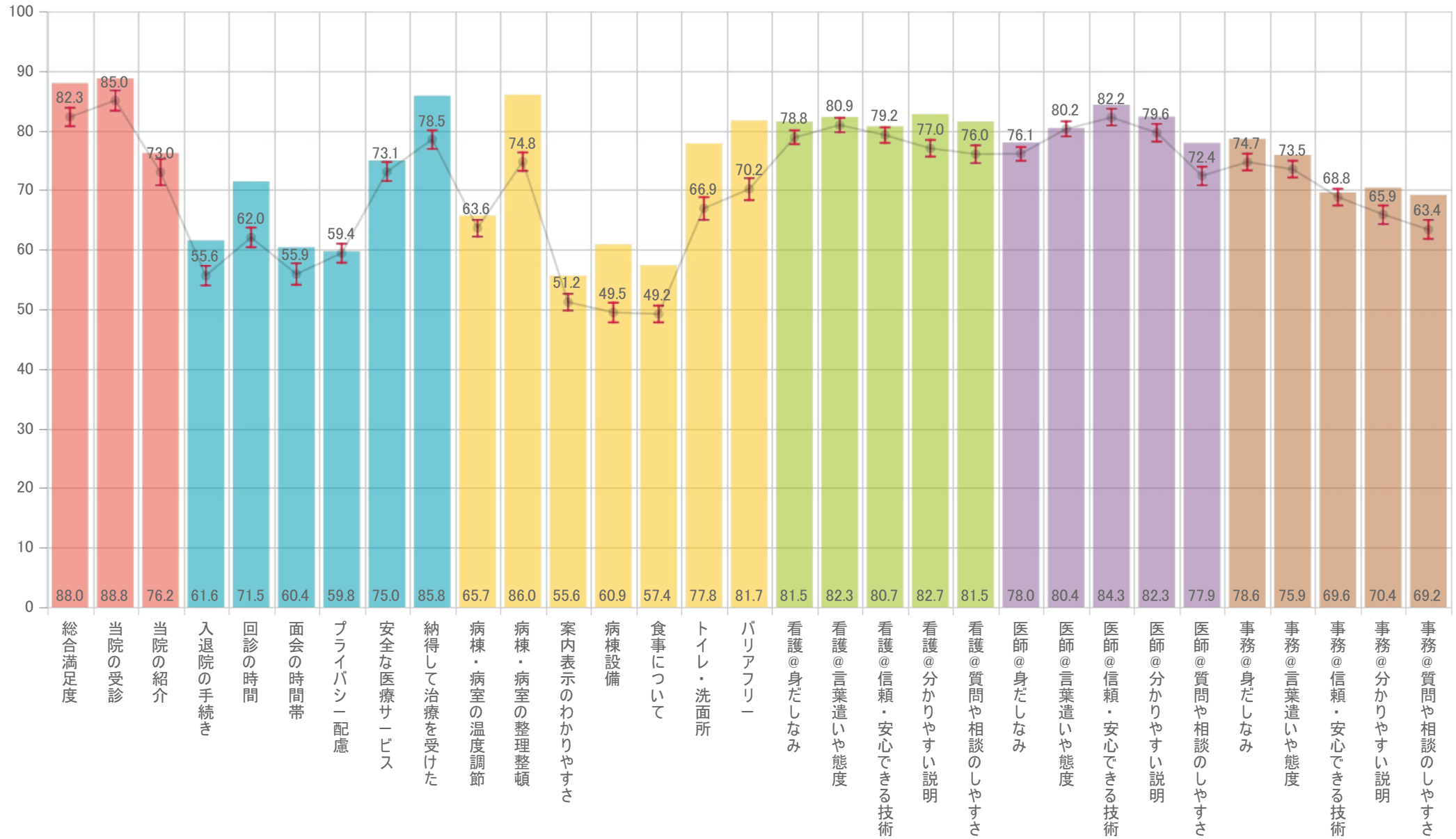
施設・設備・情報提供「案内表示のわかりやすさ」「食事について」「病棟設備」「病棟・病室の温度調節」

VII. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 39 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2019年1月8日 19:13:55 現在



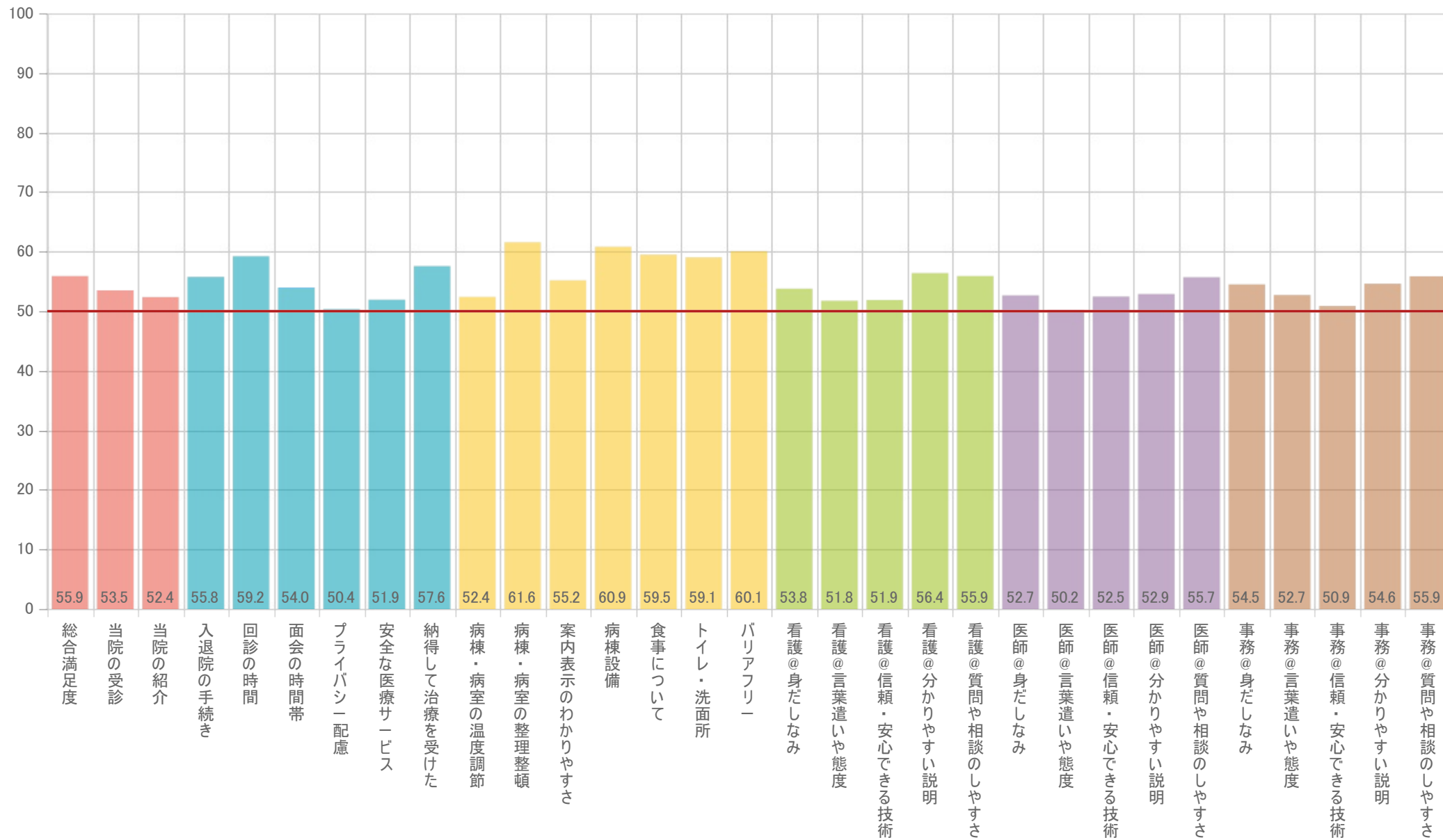
VII. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 39 病院で実施

偏差値とは

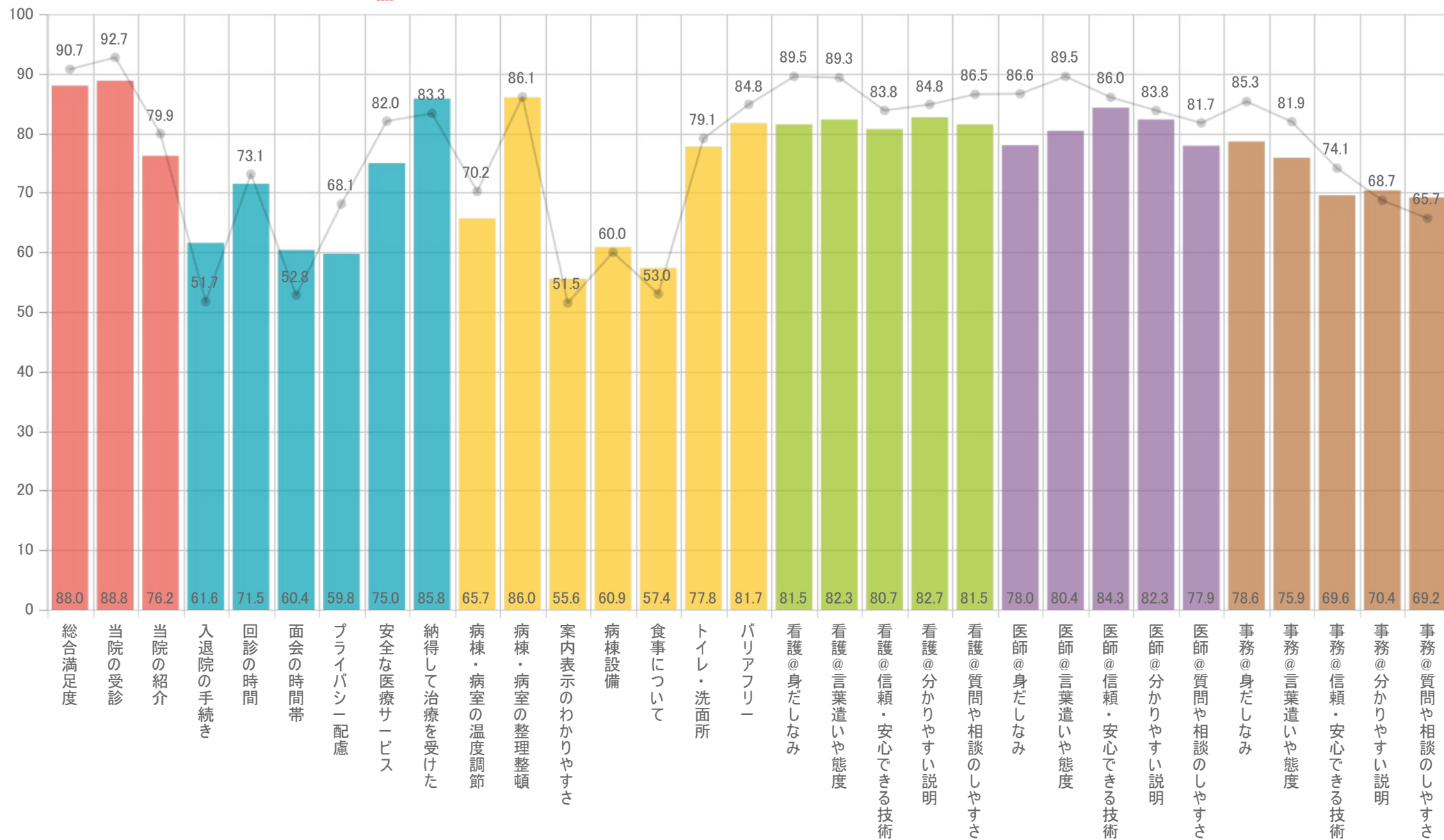
全体(全調査病院)の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

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。



VIII. 経年変化(全項目満足度一覧の前回値との比較)

■ 今回 2018年11月21日～2018年11月21日 ● 前回 2017年11月22日～2017年11月22日



2. 外来診察待ち時間調査報告

11月21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19日(月)～11月22日(木))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。

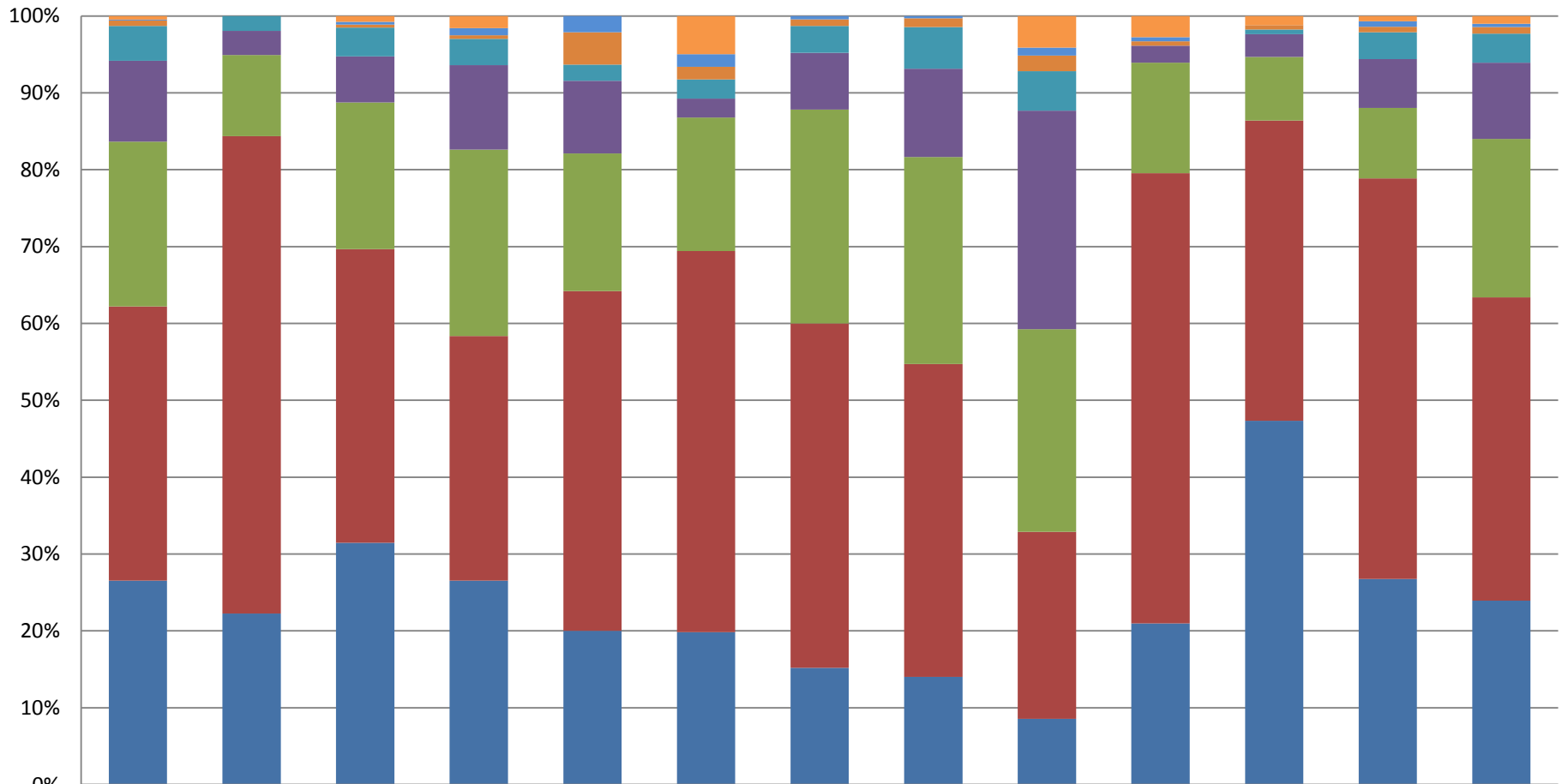
【予約の方】 予約時間から診察開始時間までの時間

【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》

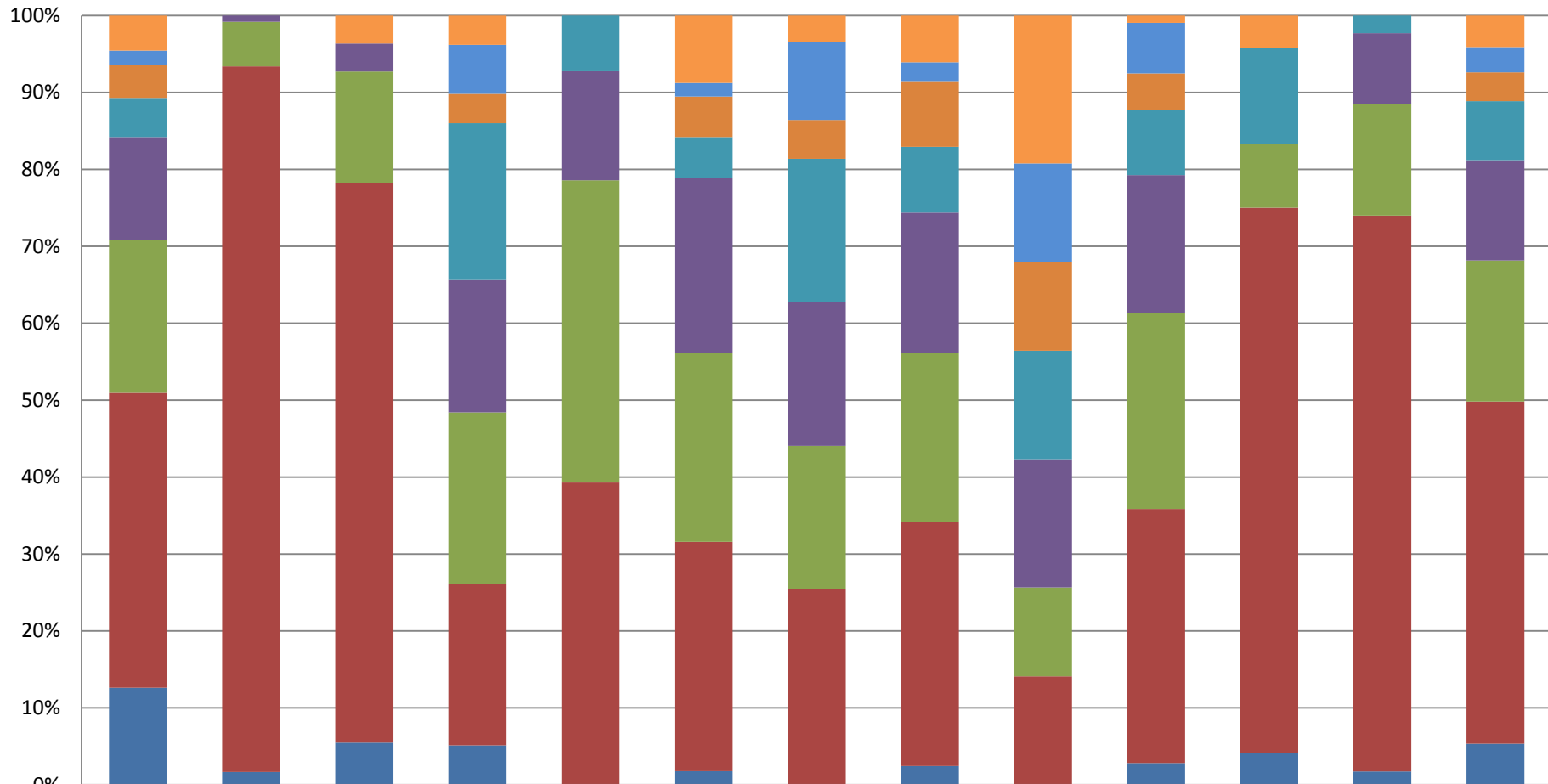
- ・ 予約の場合は30分枠(例 10:00枠 10:00～10:30)であり、集計上は枠内での順番は考慮されていません。尚、医師により一枠の人数は異なります。
- ・ インフルエンザ等の予防接種、リハビリ、検査のみの来院の方も含まれています。
- ・ 診察前の検査や放射線撮影等による診察の開始の遅れは考慮されていません。
- ・ 複数科受診の方は、受付処理が1回のため、あとで受診される科ほど待ち時間が長く集計されています。

【予約患者】 外来診察待ち時間（2018/11/19～22）



	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	8	-	2	7	-	6	-	-	12	5	2	1	43
151-180	2	-	1	4	2	2	1	1	3	1	-	1	18
121-150	12	-	1	2	4	2	2	4	6	1	1	1	36
91-120	76	5	10	15	2	3	8	19	15	-	1	5	159
61-90	177	8	16	48	9	3	17	40	83	4	5	9	419
31-60	360	27	51	106	17	21	64	94	77	26	14	13	870
1-30	600	159	102	139	42	60	103	142	71	106	66	74	1,664
<1	446	57	84	116	19	24	35	49	25	38	80	38	1,011

【予約外患者】 外来診察待ち時間（2018/11/19～22）



	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	17	-	2	6	-	5	2	5	15	1	1	-	54
151-180	7	-	-	10	-	1	6	2	10	7	-	-	43
121-150	16	-	-	6	-	3	3	7	9	5	-	-	49
91-120	19	-	-	32	2	3	11	7	11	9	3	4	101
61-90	50	1	2	27	4	13	11	15	13	19	-	16	171
31-60	74	7	8	35	11	14	11	18	9	27	2	25	241
1-30	143	111	40	33	11	17	15	26	11	35	17	125	584
<1	47	2	3	8	-	1	-	2	-	3	1	3	70

科別・曜日別待ち時間（2018/11/19～22）

【内科】

予約	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	77	128	99	142	
1-30	112	142	180	166	
31-60	80	84	126	70	
61-90	31	61	56	29	
91-120	10	24	26	16	
121-150	2	3	5	2	
151-180			1	1	
>180		1	5	2	
計	312	443	498	428	

予約外	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	14	12	12	9	
1-30	27	41	39	36	
31-60	26	14	18	16	
61-90	16	9	13	12	
91-120	6	4	5	4	
121-150	3	3	5	5	
151-180	2		3	2	
>180	4	6	5	2	
計	98	89	100	86	

合計	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	91	140	111	151	
1-30	139	183	219	202	
31-60	106	98	144	86	
61-90	47	70	69	41	
91-120	16	28	31	20	
121-150	5	6	10	7	
151-180	2		4	3	
>180	4	7	10	4	
計	410	532	598	514	

【小児科】

予約	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	20	10	10	17	
1-30	36	32	57	34	
31-60	10	5	6	6	
61-90	2		5	1	
91-120	2		1	2	
121-150					
151-180					
>180					
計	70	47	79	60	

予約外	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1			2		
1-30	49	21	17	24	
31-60	2	3	2		
61-90		1			
91-120					
121-150					
151-180					
>180					
計	51	25	21	24	

合計	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	20	10	12	17	
1-30	85	53	74	58	
31-60	12	8	8	6	
61-90	2	1	5	1	
91-120	2		1	2	
121-150					
151-180					
>180					
計	121	72	100	84	

科別・曜日別待ち時間（2018/11/19～22）

【外科】

予約	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	23	24	18	19	
1-30	34	14	23	31	
31-60	10	6	17	18	
61-90	4		8	4	
91-120	3	1	5	1	
121-150				1	
151-180				1	
>180				2	
計	74	45	71	77	

予約外	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	1	1		1	
1-30	10	6	5	19	
31-60	3	2	3		
61-90	2				
91-120					
121-150					
151-180					
>180	2				
計	18	9	8	20	

合計	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	24	25	18	20	
1-30	44	20	28	50	
31-60	13	8	20	18	
61-90	6		8	4	
91-120	3	1	5	1	
121-150				1	
151-180				1	
>180	2			2	
計	92	54	79	97	

【整形外科】

予約	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	41	44	13	18	
1-30	45	30	30	34	
31-60	27	11	34	34	
61-90	11	6	22	9	
91-120	6	3	3	3	
121-150	1	1			
151-180		2	2		
>180	4	3			
計	135	100	104	98	

予約外	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	1		5	2	
1-30	7	7	11	8	
31-60	5	3	15	12	
61-90	3	6	6	12	
91-120	15	12	3	2	
121-150	3	2	1		
151-180	7	1	1	1	
>180	4	1		1	
計	45	32	42	38	

合計	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	42	44	18	20	
1-30	52	37	41	42	
31-60	32	14	49	46	
61-90	14	12	28	21	
91-120	21	15	6	5	
121-150	4	3	1		
151-180	7	3	3	1	
>180	8	4		1	
計	180	132	146	136	

科別・曜日別待ち時間（2018/11/19～22）

【脳神経外科】

予約	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	8	3	6	2	
1-30	16	8	9	9	
31-60		5	8	4	
61-90		1	2	6	
91-120			2		
121-150		1	3		
151-180			2		
>180					
計	24	18	32	21	

予約外	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1					
1-30	4	3	3	1	
31-60	3	4	1	3	
61-90	3			1	
91-120	1			1	
121-150					
151-180					
>180					
計	11	7	4	6	

合計	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	8	3	6	2	
1-30	20	11	12	10	
31-60	3	9	9	7	
61-90	3	1	2	7	
91-120	1		2	1	
121-150		1	3		
151-180			2		
>180					
計	35	25	36	27	

【皮膚科】

予約	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	6	5	6	7	
1-30	11	12	15	22	
31-60	4	7	2	8	
61-90		1	1	1	
91-120		3			
121-150		2			
151-180		1		1	
>180	3		1	2	
計	24	31	25	41	

予約外	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	1				
1-30	6	5	1	5	
31-60	4	1	4	5	
61-90	1	2	6	4	
91-120	1		2		
121-150	2		1		
151-180	1				
>180	2		2	1	
計	18	8	16	15	

合計	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	7	5	6	7	
1-30	17	17	16	27	
31-60	8	8	6	13	
61-90	1	3	7	5	
91-120	1	3	2		
121-150	2	2	1		
151-180	1	1		1	
>180	5		3	3	
計	42	39	41	56	

科別・曜日別待ち時間（2018/11/19～22）

【泌尿器科】

予約	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	13		12	10	
1-30	27		31	45	
31-60	18		17	29	
61-90	3	1	8	5	
91-120	2	4	1	1	
121-150	1		1		
151-180	1				
>180					
計	65	5	70	90	

予約外	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1					
1-30	4	3	4	4	
31-60	3	2	2	4	
61-90	2	1	3	5	
91-120	1	3	2	5	
121-150		2		1	
151-180		3	2	1	
>180		1	1		
計	10	15	14	20	

合計	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	13		12	10	
1-30	31	3	35	49	
31-60	21	2	19	33	
61-90	5	2	11	10	
91-120	3	7	3	6	
121-150	1	2	1	1	
151-180	1	3	2	1	
>180		1	1		
計	75	20	84	110	

【産婦人科】

予約	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	9	11	12	17	
1-30	34	27	41	40	
31-60	28	29	15	22	
61-90	8	14	7	11	
91-120	4	4	3	8	
121-150			4		
151-180				1	
>180					
計	83	85	82	99	

予約外	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1		1		1	
1-30	9	8	7	2	
31-60	5		4	9	
61-90	4	6	3	2	
91-120	2		2	3	
121-150	1	2		4	
151-180	1			1	
>180			1	4	
計	22	17	17	26	

合計	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	9	12	12	18	
1-30	43	35	48	42	
31-60	33	29	19	31	
61-90	12	20	10	13	
91-120	6	4	5	11	
121-150	1	2	4	4	
151-180	1			2	
>180			1	4	
計	105	102	99	125	

科別・曜日別待ち時間（2018/11/19～22）

【眼科】

予約	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	5	4	8	8	
1-30	14	3	31	23	
31-60	18		30	29	
61-90	31	5	20	27	
91-120	7	1	3	4	
121-150	3	1	1	1	
151-180	2	1			
>180	4	2	2	4	
計	84	17	95	96	

予約外	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1					
1-30	1	4	3	3	
31-60	1	5	1	2	
61-90	2	6	2	3	
91-120	1	2		8	
121-150		1	4	4	
151-180	4		4	2	
>180	3	3	6	3	
計	12	21	20	25	

合計	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	5	4	8	8	
1-30	15	7	34	26	
31-60	19	5	31	31	
61-90	33	11	22	30	
91-120	8	3	3	12	
121-150	3	2	5	5	
151-180	6	1	4	2	
>180	7	5	8	7	
計	96	38	115	121	

【耳鼻咽喉科】

予約	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	5	15	6	12	
1-30	16	45	9	36	
31-60		14	6	6	
61-90		2	1	1	
91-120					
121-150	1				
151-180				1	
>180	1	3		1	
計	23	79	22	57	

予約外	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	2	1			
1-30	6	5	12	12	
31-60	6	9	4	8	
61-90	7	9	1	2	
91-120	7	1		1	
121-150	2	1		2	
151-180	1	4	1	1	
>180				1	
計	31	30	18	27	

合計	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	7	16	6	12	
1-30	22	50	21	48	
31-60	6	23	10	14	
61-90	7	11	2	3	
91-120	7	1		1	
121-150	3	1		2	
151-180	1	4	1	2	
>180	1	3		2	
計	54	109	40	84	

科別・曜日別待ち時間（2018/11/19～22）

【歯科口腔外科】

予約	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	15	17	27	21	
1-30	12	16	16	22	
31-60	2	5	3	4	
61-90		1	2	2	
91-120				1	
121-150				1	
151-180					
>180		1	1		
計	29	40	49	51	

予約外	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1				1	
1-30	6	2	5	4	
31-60	1	1			
61-90					
91-120		2		1	
121-150					
151-180					
>180				1	
計	7	5	5	7	

合計	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	15	17	27	22	
1-30	18	18	21	26	
31-60	3	6	3	4	
61-90		1	2	2	
91-120		2		2	
121-150				1	
151-180					
>180		1	1	1	
計	36	45	54	58	

【合計】

予約	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	235	273	220	283	
1-30	377	349	457	481	
31-60	197	168	270	235	
61-90	91	95	136	97	
91-120	36	41	45	37	
121-150	8	8	15	5	
151-180	3	4	6	5	
>180	12	10	9	12	
計	959	948	1,158	1,155	

予約外	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	20	17	19	14	
1-30	151	133	148	152	
31-60	60	49	62	70	
61-90	43	44	39	45	
91-120	34	24	15	28	
121-150	11	11	11	16	
151-180	16	8	11	8	
>180	15	11	15	13	
計	350	297	320	346	

合計	11月19日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日
<1	255	290	239	297	
1-30	528	482	605	633	
31-60	257	217	332	305	
61-90	134	139	175	142	
91-120	70	65	60	65	
121-150	19	19	26	21	
151-180	19	12	17	13	
>180	27	21	24	25	
計	1,309	1,245	1,478	1,501	