

# 令和元年度

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

令和2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実施していきます。

診察、検査、会計、薬処方の「待ち時間」については各部署で改善策を検討し、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、指導医が責任をもって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、車椅子専用駐車場などご指摘のあった箇所を定期的に担当部署が確認し、逆走防止など安全対策を行います。その他、病棟内施設、入院中の不都合な点など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、令和2年11月20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	R01	702	584	83.2%
	H30	839	714	85.1%
入 院	R01	281	264	94.0%
	H30	271	249	91.9%

# 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（2019年11月20日～2019年11月20日）

.....  
.....  
.....

.....  
.....

# 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

2019年11月20日～2019年11月20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

712

## 回収数

585

## 回収率

82.2%

## 有効回答数

574

## 有効回答率

98.1%

## II. 調査票

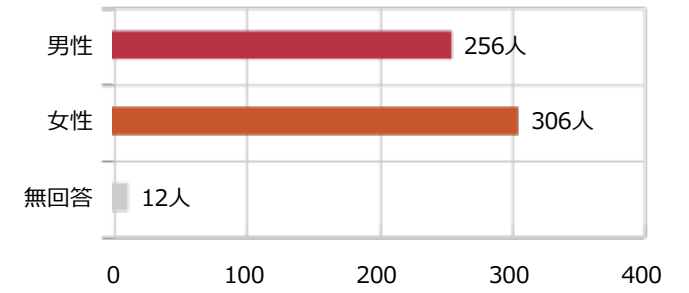
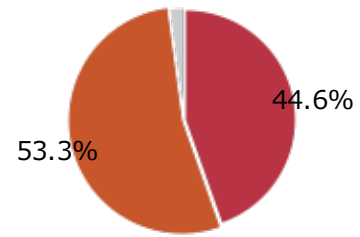
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目（複数選択可）
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理由（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	
<b>総合満足度</b>			
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	
<b>接遇</b>			
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・安心できる知識や技術	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・安心できる知識や技術	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・安心できる知識や技術	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」306 人、「男性」256 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	256	44.6%
女性	306	53.3%
無回答	12	2.1%
合計	574	100.0%



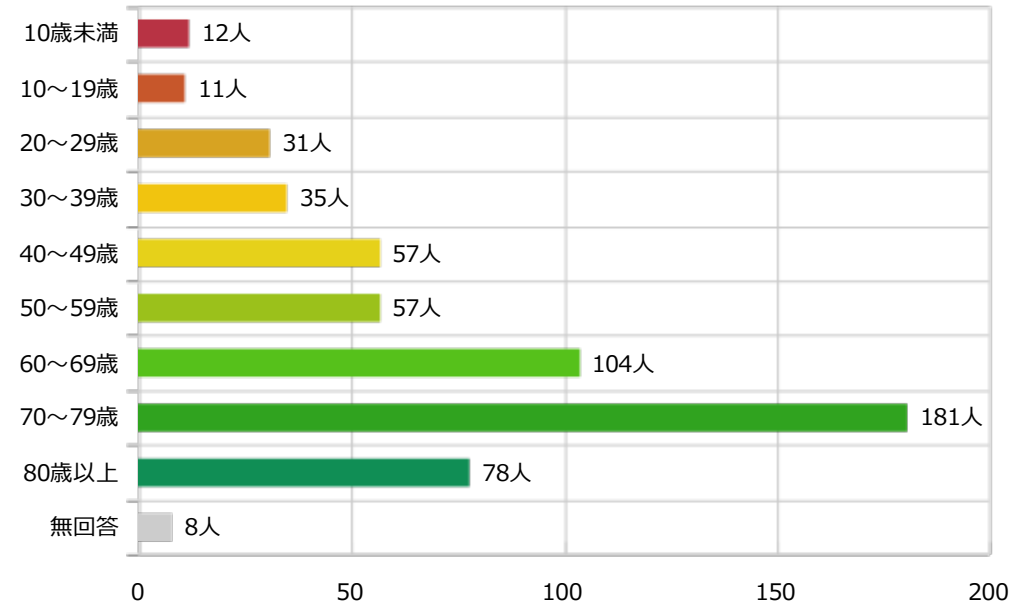


### Ⅲ. 属性調査 2 / 6

#### 年齢

「70～79歳」が 181 人と最も多いです。次いで「60～69歳」104 人、「80歳以上」78 人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の 11 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
10歳未満	12	2.1%
10～19歳	11	1.9%
20～29歳	31	5.4%
30～39歳	35	6.1%
40～49歳	57	9.9%
50～59歳	57	9.9%
60～69歳	104	18.1%
70～79歳	181	31.5%
80歳以上	78	13.6%
無回答	8	1.4%
合計	574	100.0%

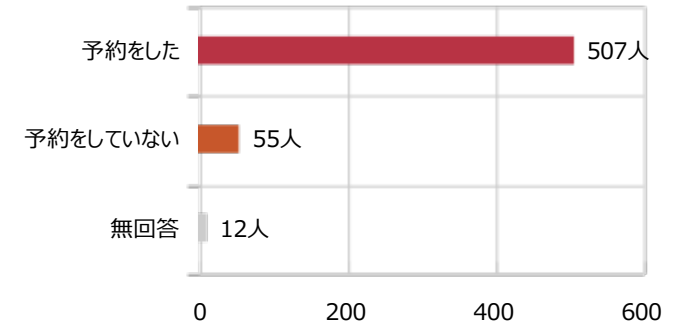
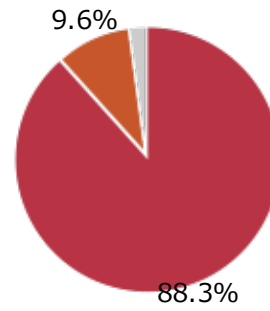


### III. 属性調査 3 / 6

#### 本日の受診予約

「予約をした」507 人、「予約をしていない」55 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	■	507	88.3%
予約をしていない	■	55	9.6%
無回答	■	12	2.1%
合計		574	100.0%

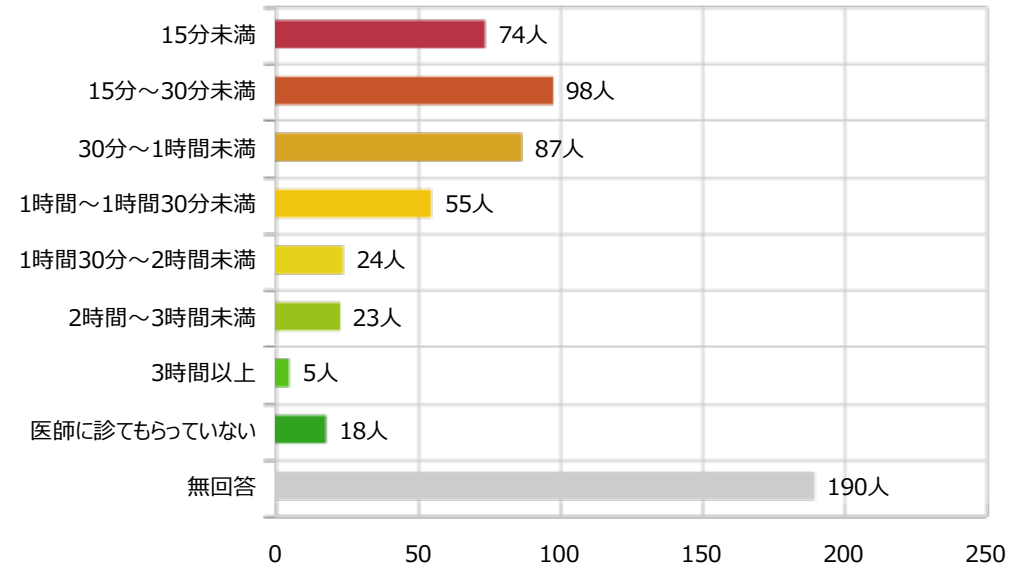


### Ⅲ. 属性調査 4 / 6

#### 本日の診察待ち時間

「15分～30分未満」が 98 人と最も多いです。次いで「30分～1時間未満」87 人、「15分未満」74 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	74	12.9%
15分～30分未満	98	17.1%
30分～1時間未満	87	15.2%
1時間～1時間30分未満	55	9.6%
1時間30分～2時間未満	24	4.2%
2時間～3時間未満	23	4.0%
3時間以上	5	0.9%
医師に診てもらっていない	18	3.1%
無回答	190	33.1%
合計	574	100.0%

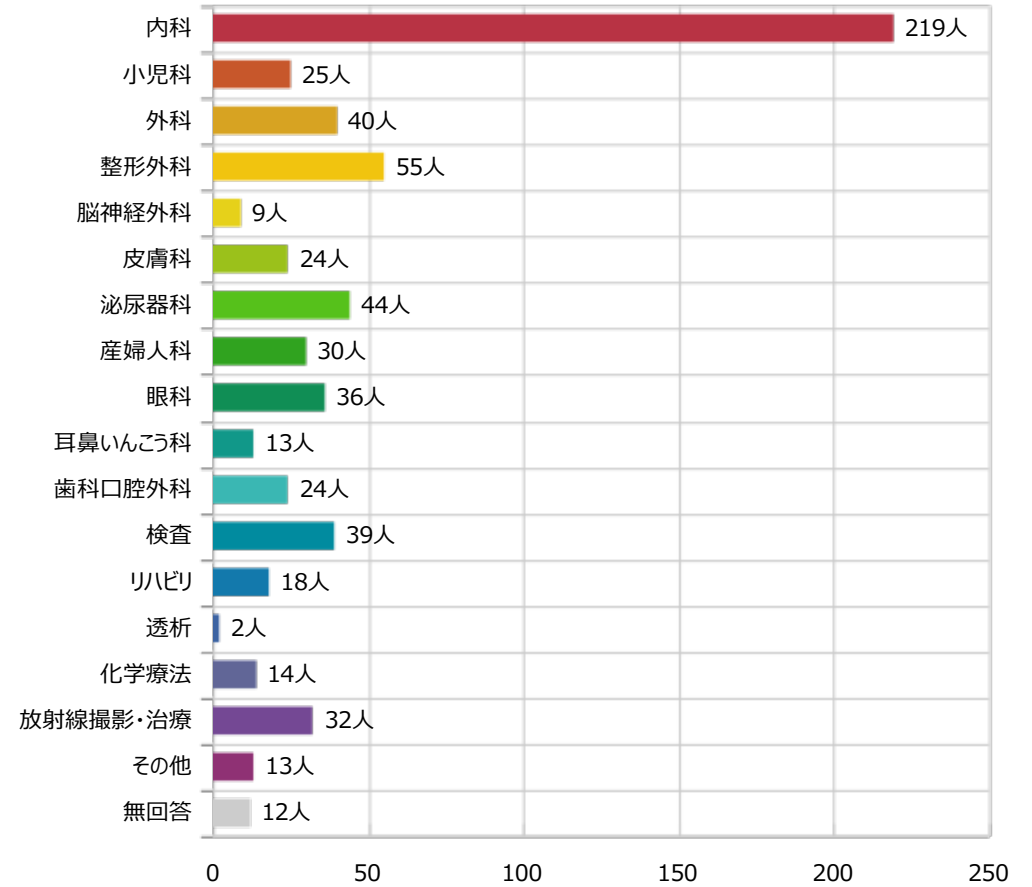


### Ⅲ. 属性調査 5 / 6

#### 複数 本日の受診科目

「内科」が 219 人と最も多いです。次いで「整形外科」55 人、「泌尿器科」44 人となっています。最も少ないのは「透析」の 2 人です。

選択肢	回答数
内科	219
小児科	25
外科	40
整形外科	55
脳神経外科	9
皮膚科	24
泌尿器科	44
産婦人科	30
眼科	36
耳鼻いんこう科	13
歯科口腔外科	24
検査	39
リハビリ	18
透析	2
化学療法	14
放射線撮影・治療	32
その他	13
無回答	12

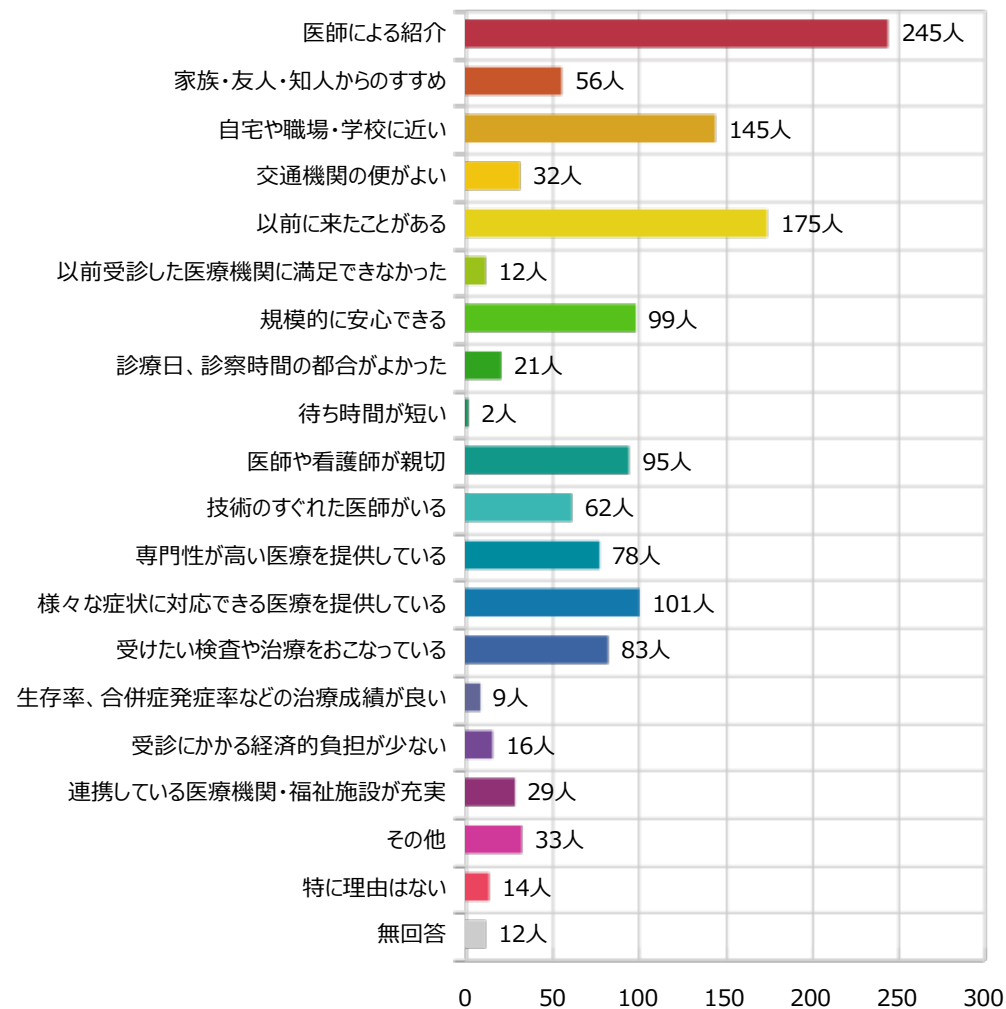


### Ⅲ. 属性調査 6 / 6

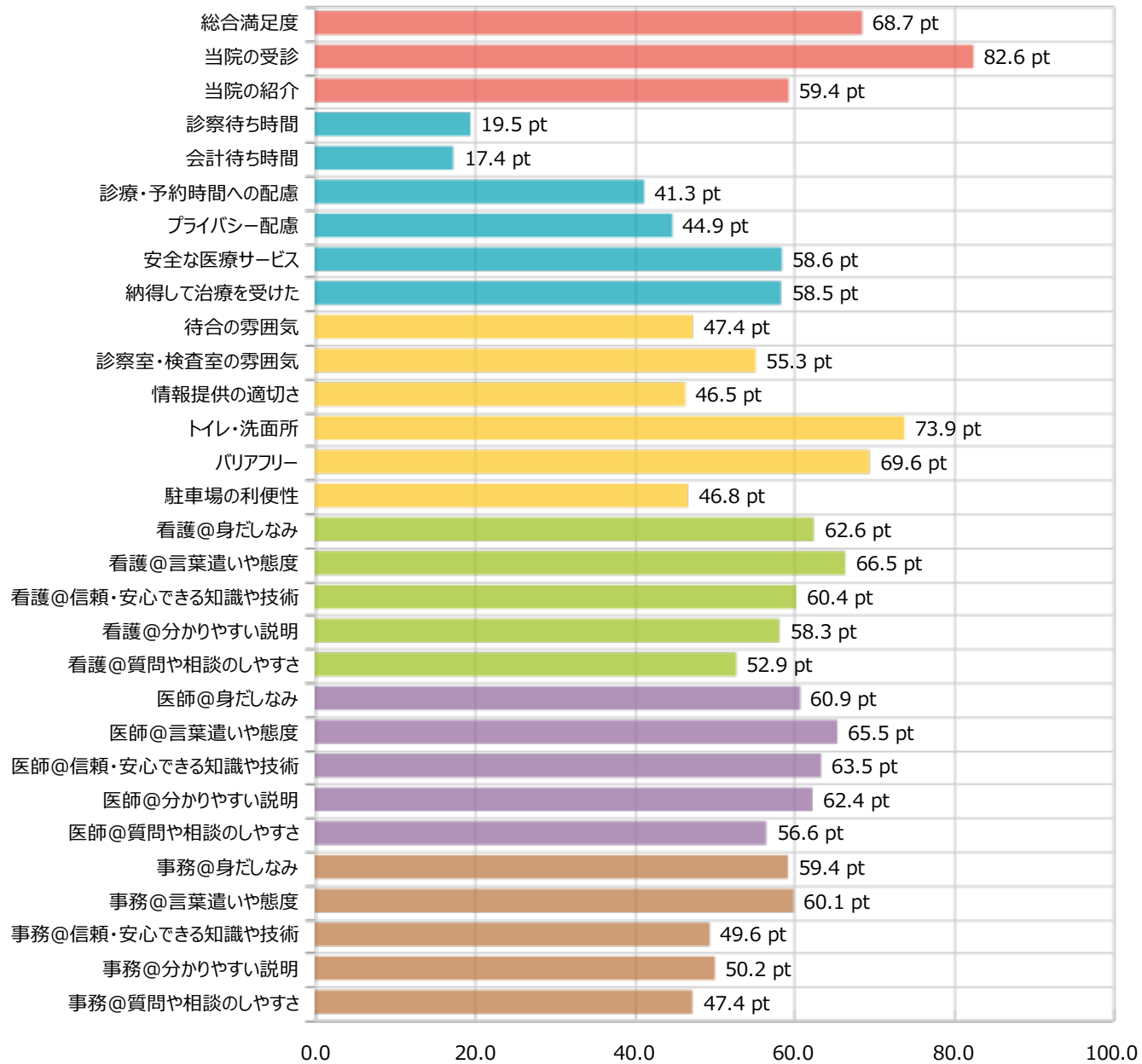
#### 複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 245 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」175 人、「自宅や職場・学校に近い」145 人となっています。最も少ないのは「待ち時間が短い」の 2 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	245
家族・友人・知人からのすすめ	56
自宅や職場・学校に近い	145
交通機関の便がよい	32
以前に来たことがある	175
以前受診した医療機関に満足できなかった	12
規模的に安心できる	99
診療日、診察時間の都合がよかった	21
待ち時間が短い	2
医師や看護師が親切	95
技術のすぐれた医師がいる	62
専門性が高い医療を提供している	78
様々な症状に対応できる医療を提供している	101
受けたい検査や治療をおこなっている	83
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	9
受診にかかる経済的負担が少ない	16
連携している医療機関・福祉施設が充実	29
その他	33
特に理由はない	14
無回答	12



## IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **68.7** ポイント

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	■

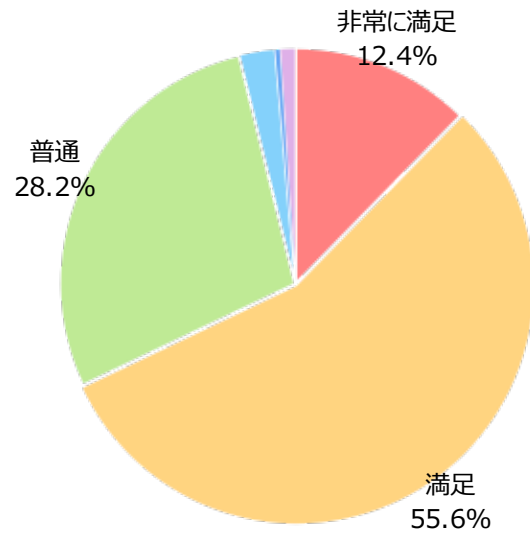
最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 82.6 ポイントです。  
 次いで「トイレ・洗面所」の 73.9 ポイント、「バリアフリー」の 69.6 ポイントとなっています。  
 最もポイントが低いのは、「会計待ち時間」の 17.4 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

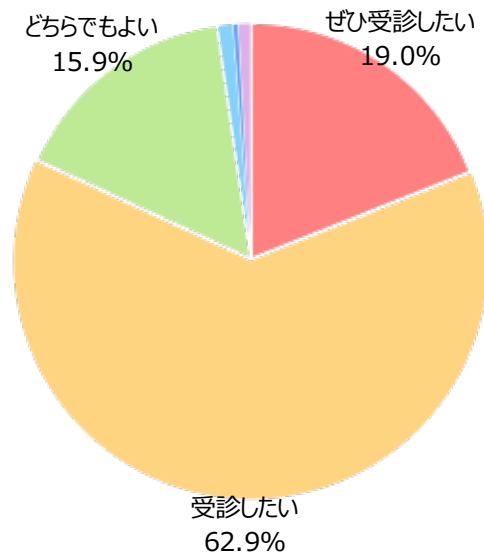
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

### 総合

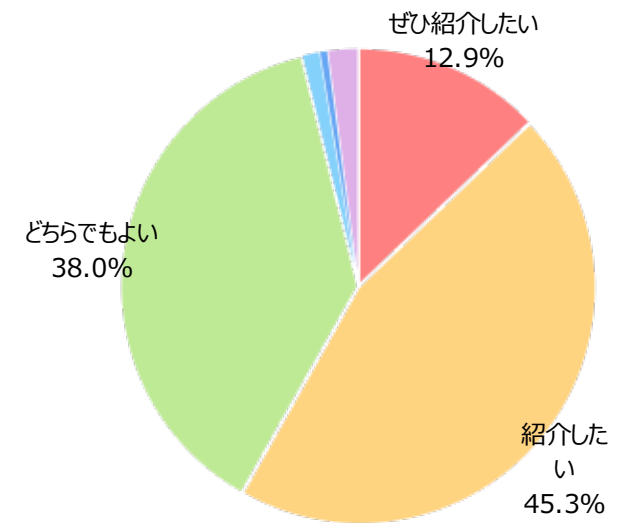
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	71	12.4%
満足	319	55.6%
普通	162	28.2%
やや不満	14	2.4%
不満	2	0.3%
無回答	6	1.0%
合計	574	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	109	19.0%
受診したい	361	62.9%
どちらでもよい	91	15.9%
あまり受診したくない	6	1.0%
受診したくない	2	0.3%
無回答	5	0.9%
合計	574	100.0%



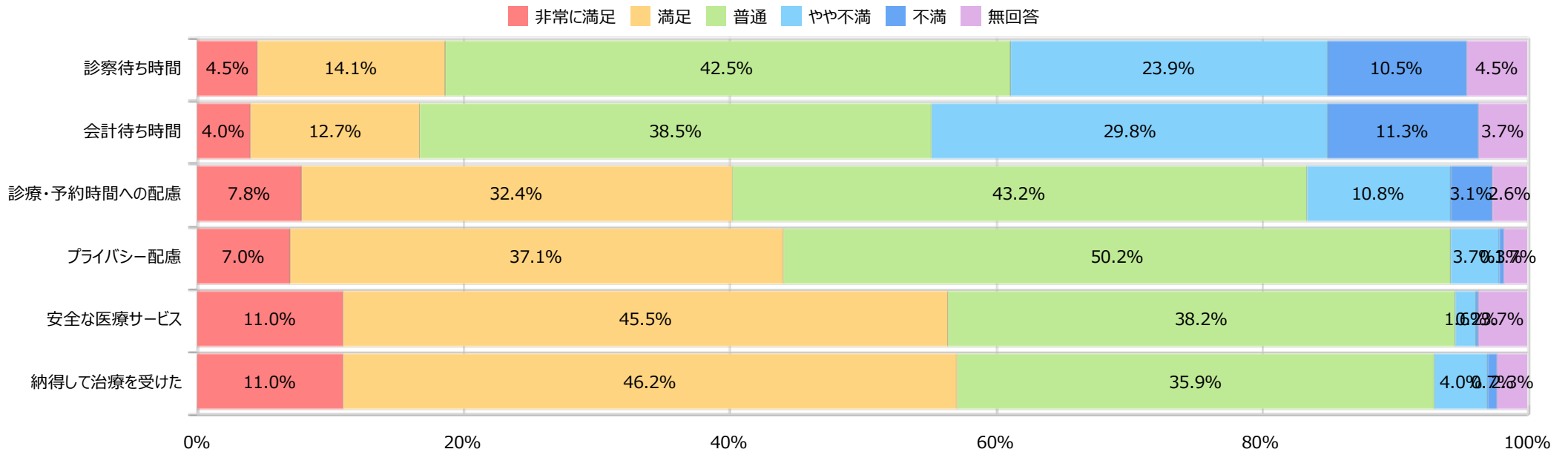
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	74	12.9%
紹介したい	260	45.3%
どちらでもよい	218	38.0%
あまり紹介したくない	7	1.2%
紹介したくない	3	0.5%
無回答	12	2.1%
合計	574	100.0%



## 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	26人	4.5%	81人	14.1%	244人	42.5%	137人	23.9%	60人	10.5%	26人	4.5%	574人	100.0%
会計待ち時間	23人	4.0%	73人	12.7%	221人	38.5%	171人	29.8%	65人	11.3%	21人	3.7%	574人	100.0%
診療・予約時間への配慮	45人	7.8%	186人	32.4%	248人	43.2%	62人	10.8%	18人	3.1%	15人	2.6%	574人	100.0%
プライバシー配慮	40人	7.0%	213人	37.1%	288人	50.2%	21人	3.7%	2人	0.3%	10人	1.7%	574人	100.0%
安全な医療サービス	63人	11.0%	261人	45.5%	219人	38.2%	9人	1.6%	1人	0.2%	21人	3.7%	574人	100.0%
納得して治療を受けた	63人	11.0%	265人	46.2%	206人	35.9%	23人	4.0%	4人	0.7%	13人	2.3%	574人	100.0%

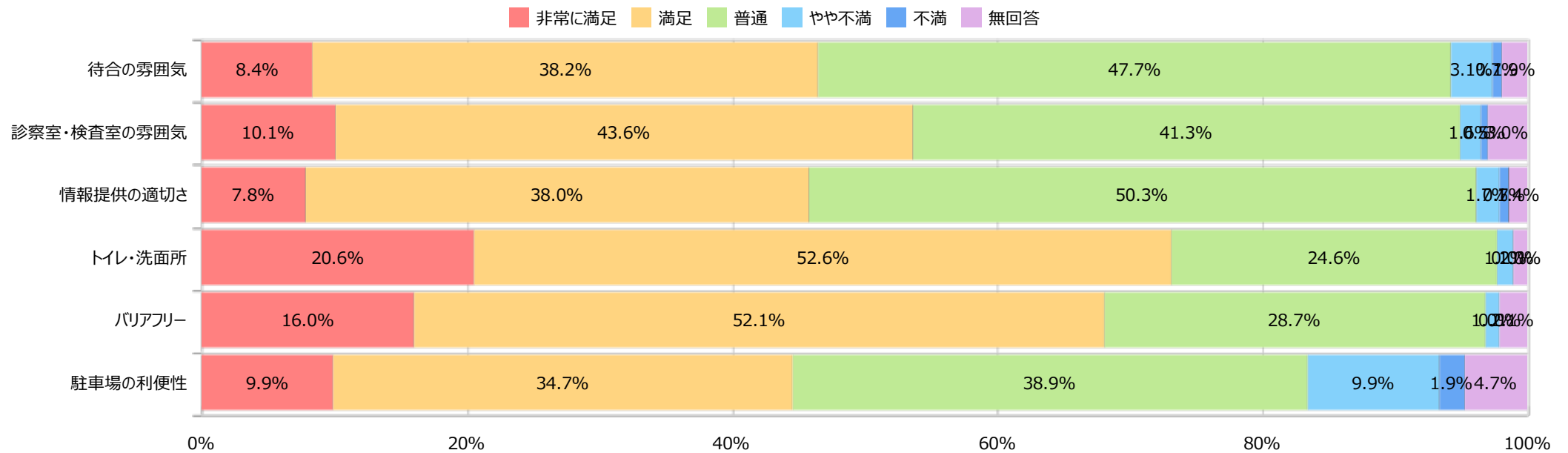




## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 3 / 6

### 施設・設備・情報提供

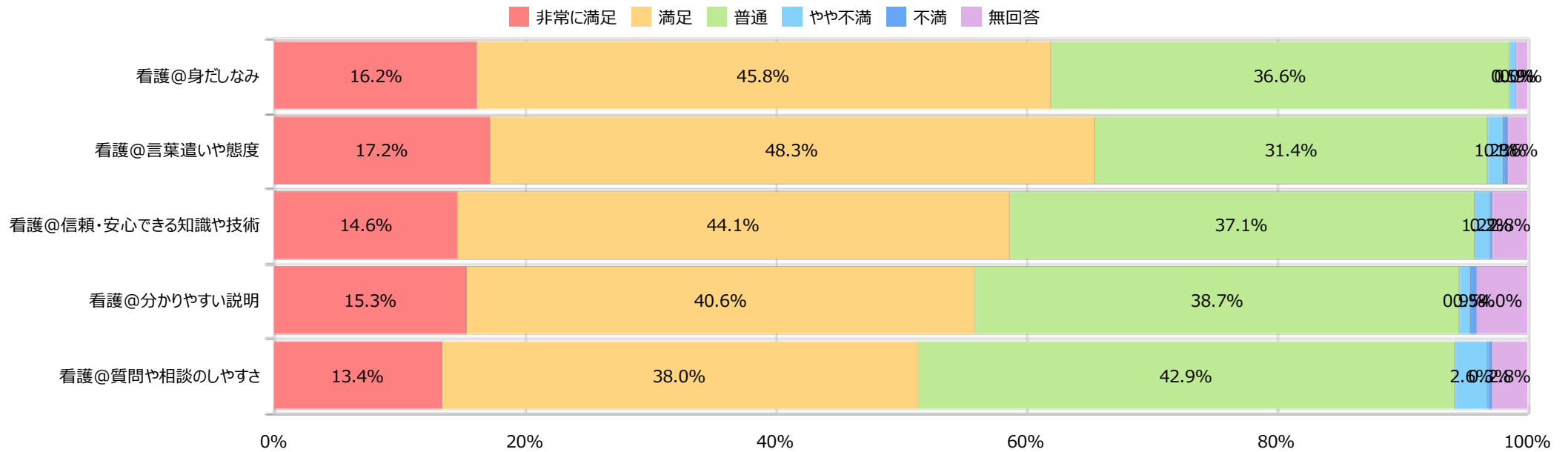
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
待合の雰囲気	48人	8.4%	219人	38.2%	274人	47.7%	18人	3.1%	4人	0.7%	11人	1.9%	574人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	58人	10.1%	250人	43.6%	237人	41.3%	9人	1.6%	3人	0.5%	17人	3.0%	574人	100.0%
情報提供の適切さ	45人	7.8%	218人	38.0%	289人	50.3%	10人	1.7%	4人	0.7%	8人	1.4%	574人	100.0%
トイレ・洗面所	118人	20.6%	302人	52.6%	141人	24.6%	7人	1.2%	0人	0.0%	6人	1.0%	574人	100.0%
バリアフリー	92人	16.0%	299人	52.1%	165人	28.7%	6人	1.0%	0人	0.0%	12人	2.1%	574人	100.0%
駐車場の利便性	57人	9.9%	199人	34.7%	223人	38.9%	57人	9.9%	11人	1.9%	27人	4.7%	574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

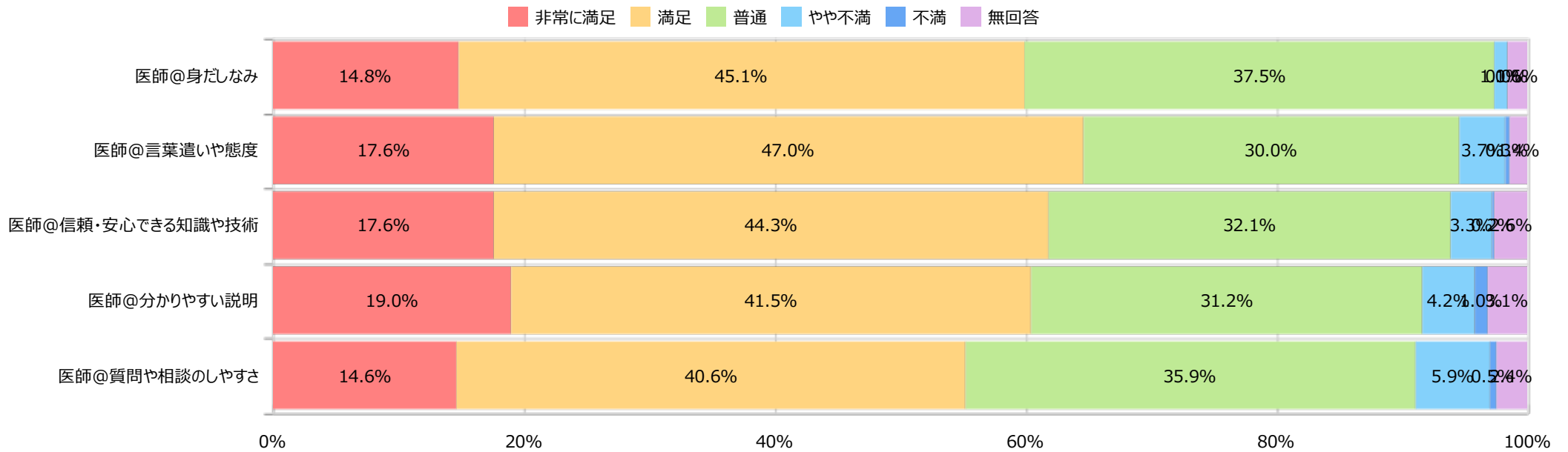
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	93 人 16.2%	263 人 45.8%	210 人 36.6%	3 人 0.5%	0 人 0.0%	5 人 0.9%	574 人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	99 人 17.2%	277 人 48.3%	180 人 31.4%	7 人 1.2%	2 人 0.3%	9 人 1.6%	574 人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	84 人 14.6%	253 人 44.1%	213 人 37.1%	7 人 1.2%	1 人 0.2%	16 人 2.8%	574 人 100.0%
看護@分かりやすい説明	88 人 15.3%	233 人 40.6%	222 人 38.7%	5 人 0.9%	3 人 0.5%	23 人 4.0%	574 人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	77 人 13.4%	218 人 38.0%	246 人 42.9%	15 人 2.6%	2 人 0.3%	16 人 2.8%	574 人 100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

### 医師の接遇

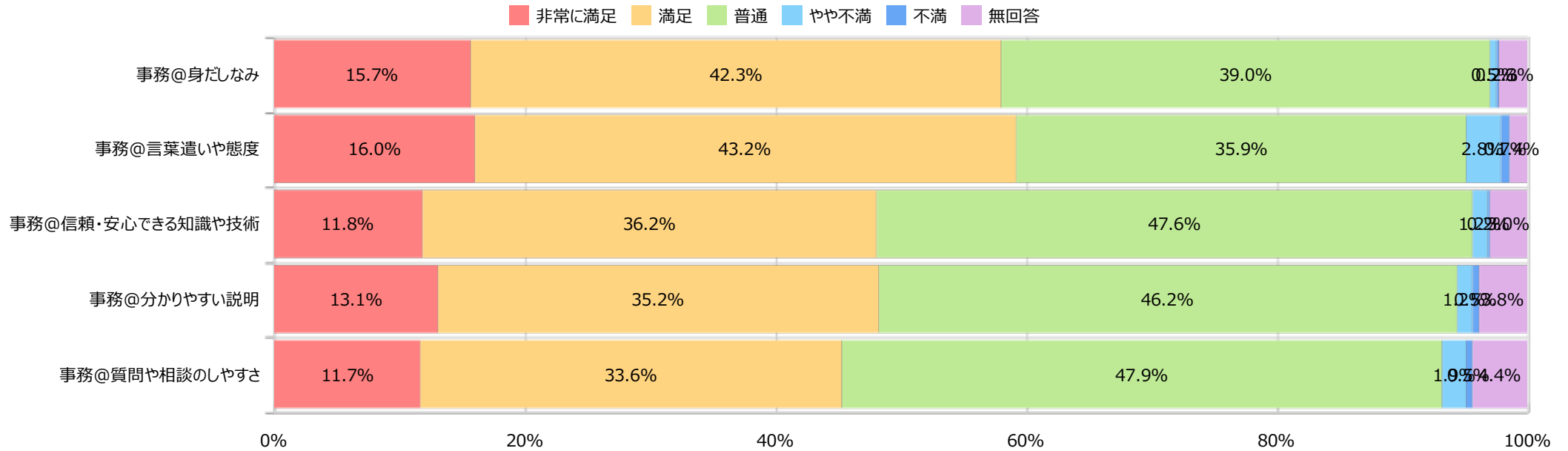
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	85人 14.8%	259人 45.1%	215人 37.5%	6人 1.0%	0人 0.0%	9人 1.6%	574人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	101人 17.6%	270人 47.0%	172人 30.0%	21人 3.7%	2人 0.3%	8人 1.4%	574人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	101人 17.6%	254人 44.3%	184人 32.1%	19人 3.3%	1人 0.2%	15人 2.6%	574人 100.0%
医師@分かりやすい説明	109人 19.0%	238人 41.5%	179人 31.2%	24人 4.2%	6人 1.0%	18人 3.1%	574人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	84人 14.6%	233人 40.6%	206人 35.9%	34人 5.9%	3人 0.5%	14人 2.4%	574人 100.0%



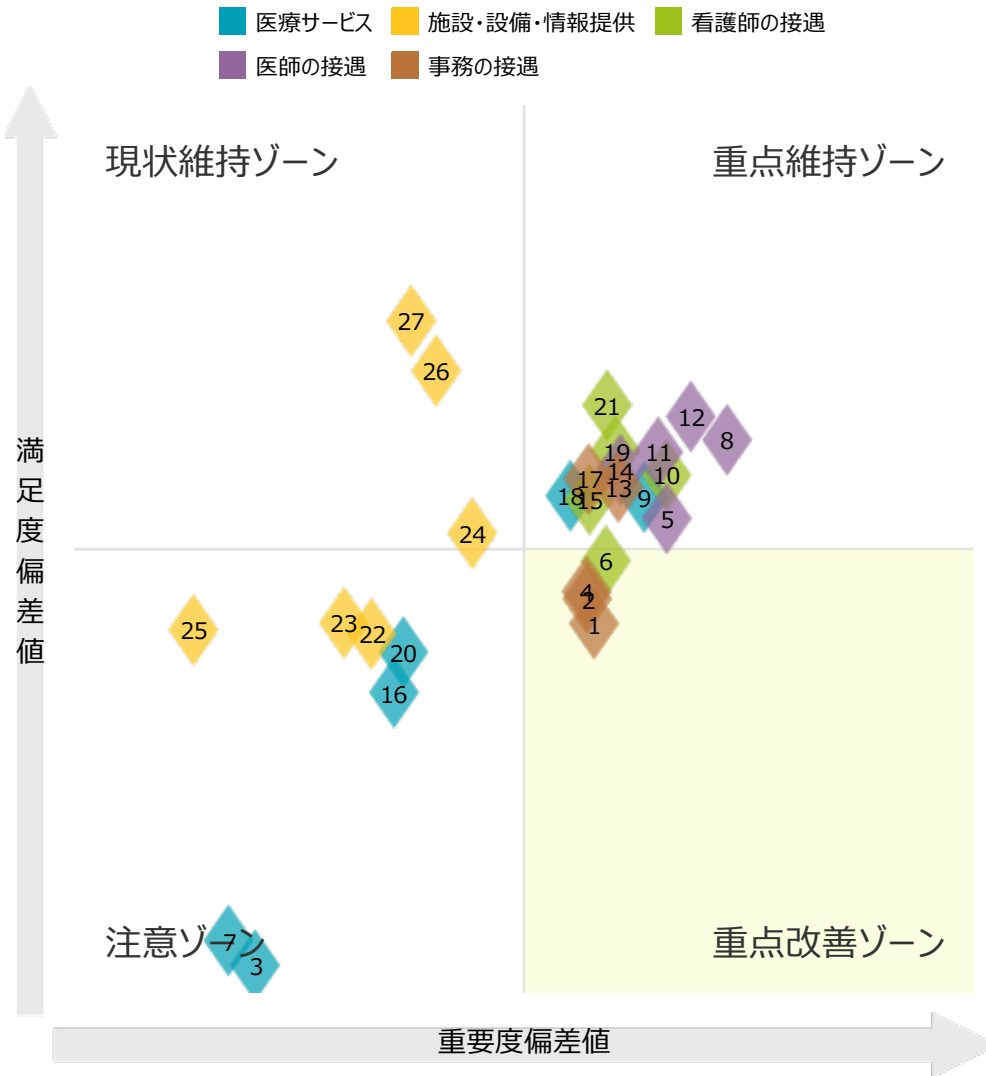
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

### 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	90 人 15.7%	243 人 42.3%	224 人 39.0%	3 人 0.5%	1 人 0.2%	13 人 2.3%	574 人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	92 人 16.0%	248 人 43.2%	206 人 35.9%	16 人 2.8%	4 人 0.7%	8 人 1.4%	574 人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	68 人 11.8%	208 人 36.2%	273 人 47.6%	7 人 1.2%	1 人 0.2%	17 人 3.0%	574 人 100.0%
事務@分かりやすい説明	75 人 13.1%	202 人 35.2%	265 人 46.2%	7 人 1.2%	3 人 0.5%	22 人 3.8%	574 人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	67 人 11.7%	193 人 33.6%	275 人 47.9%	11 人 1.9%	3 人 0.5%	25 人 4.4%	574 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	6.707	47.4
2	事務@信頼・安心できる知識や技術	5.001	49.6
3	会計待ち時間	4.625	17.4
4	事務@分かりやすい説明	4.480	50.2
5	医師@質問や相談のしやすさ	3.546	56.6
6	看護@質問や相談のしやすさ	3.276	52.9
7	診察待ち時間	3.051	19.5
8	医師@信頼・安心できる知識や技術	2.813	63.5
9	納得して治療を受けた	2.079	58.5
10	看護@信頼・安心できる知識や技術	2.065	60.4
11	医師@分かりやすい説明	1.091	62.4
12	医師@言葉遣いや態度	0.980	65.5
13	事務@身だしなみ	0.957	59.4
14	医師@身だしなみ	0.486	60.9
15	看護@分かりやすい説明	0.466	58.3
16	診療・予約時間への配慮	0.462	41.3
17	事務@言葉遣いや態度	-0.193	60.1
18	安全な医療サービス	-0.227	58.6
19	看護@身だしなみ	-0.249	62.6
20	プライバシー配慮	-0.485	44.9
21	看護@言葉遣いや態度	-1.898	66.5
22	情報提供の適切さ	-2.020	46.5
23	待合の雰囲気	-3.232	47.4
24	診察室・検査室の雰囲気	-4.722	55.3
25	駐車場の利便性	-7.833	46.8
26	バリアフリー	-10.548	69.6
27	トイレ・洗面所	-13.523	73.9

## 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

**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@信頼・安心できる知識や技術」「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**「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・安心できる知識や技術」「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@質問や相談のしやすさ」「医師@信頼・安心できる知識や技術」「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」

**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」「バリアフリー」「トイレ・洗面所」

**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」

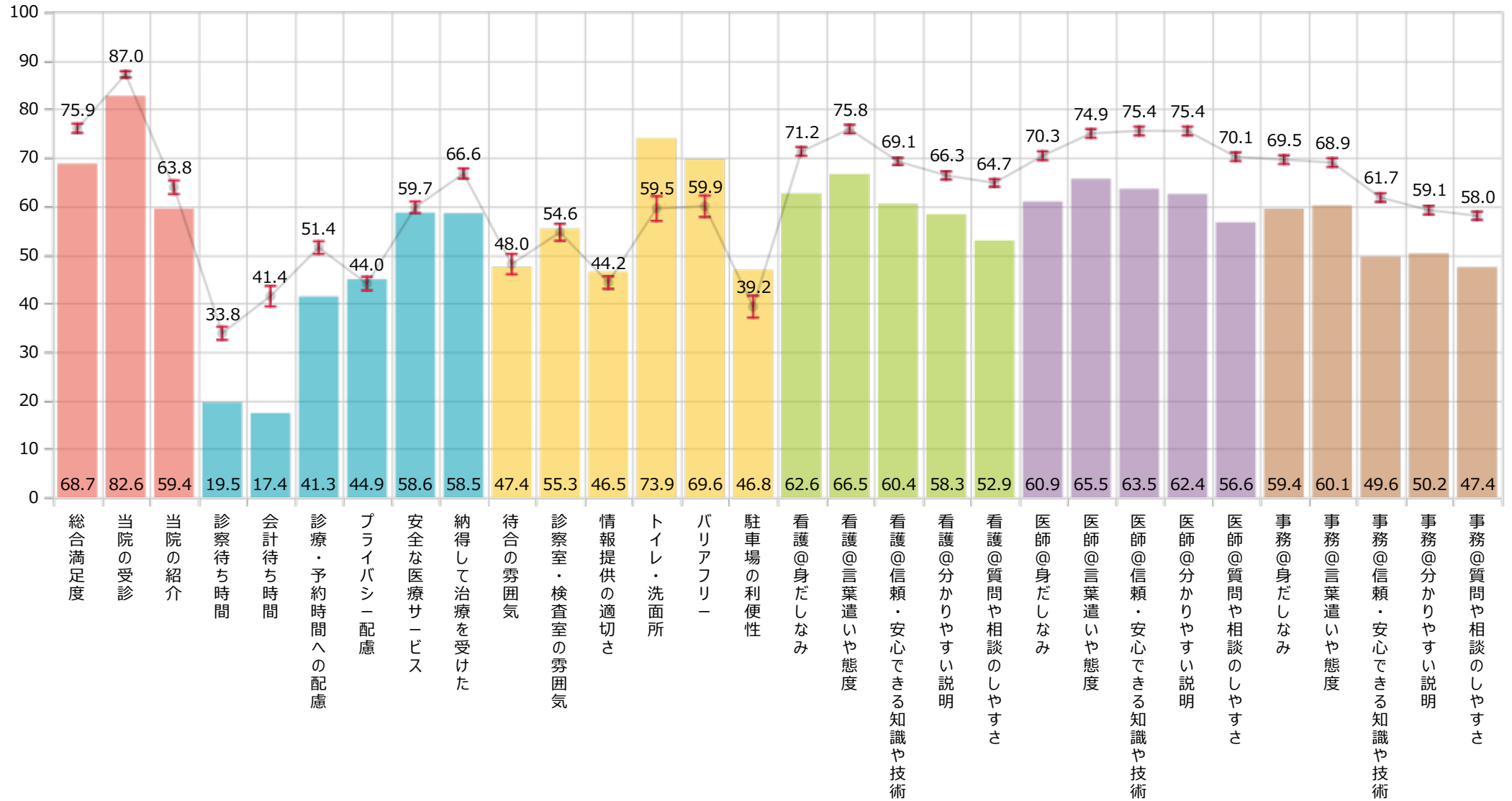
**施設・設備・情報提供**「情報提供の適切さ」「待合の雰囲気」「駐車場の利便性」

## VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 50 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2021年1月12日 13:45:59 現在



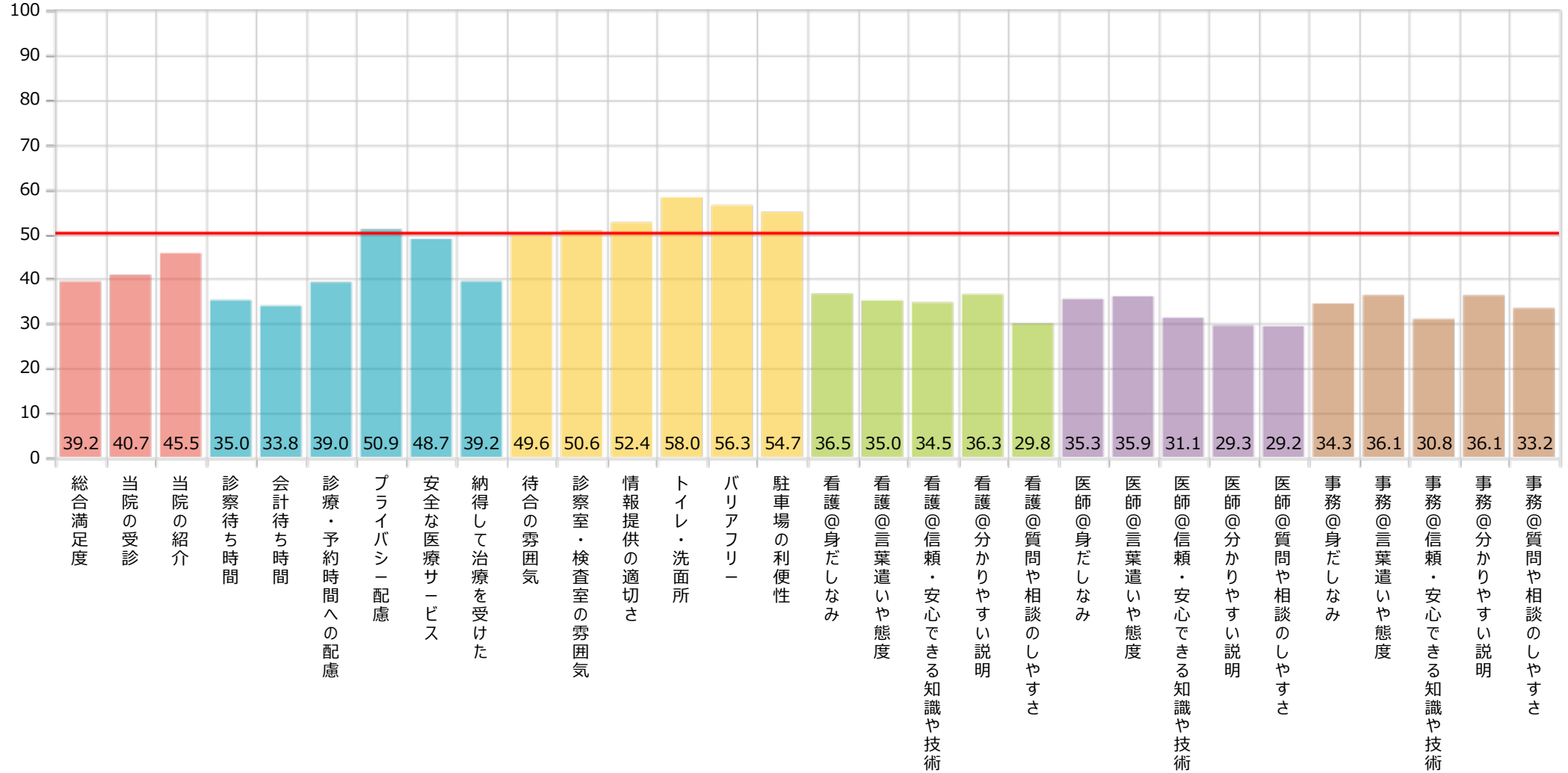
## VI. ベンチマーク分析 2 / 2

### 偏差値グラフ 全 50 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。

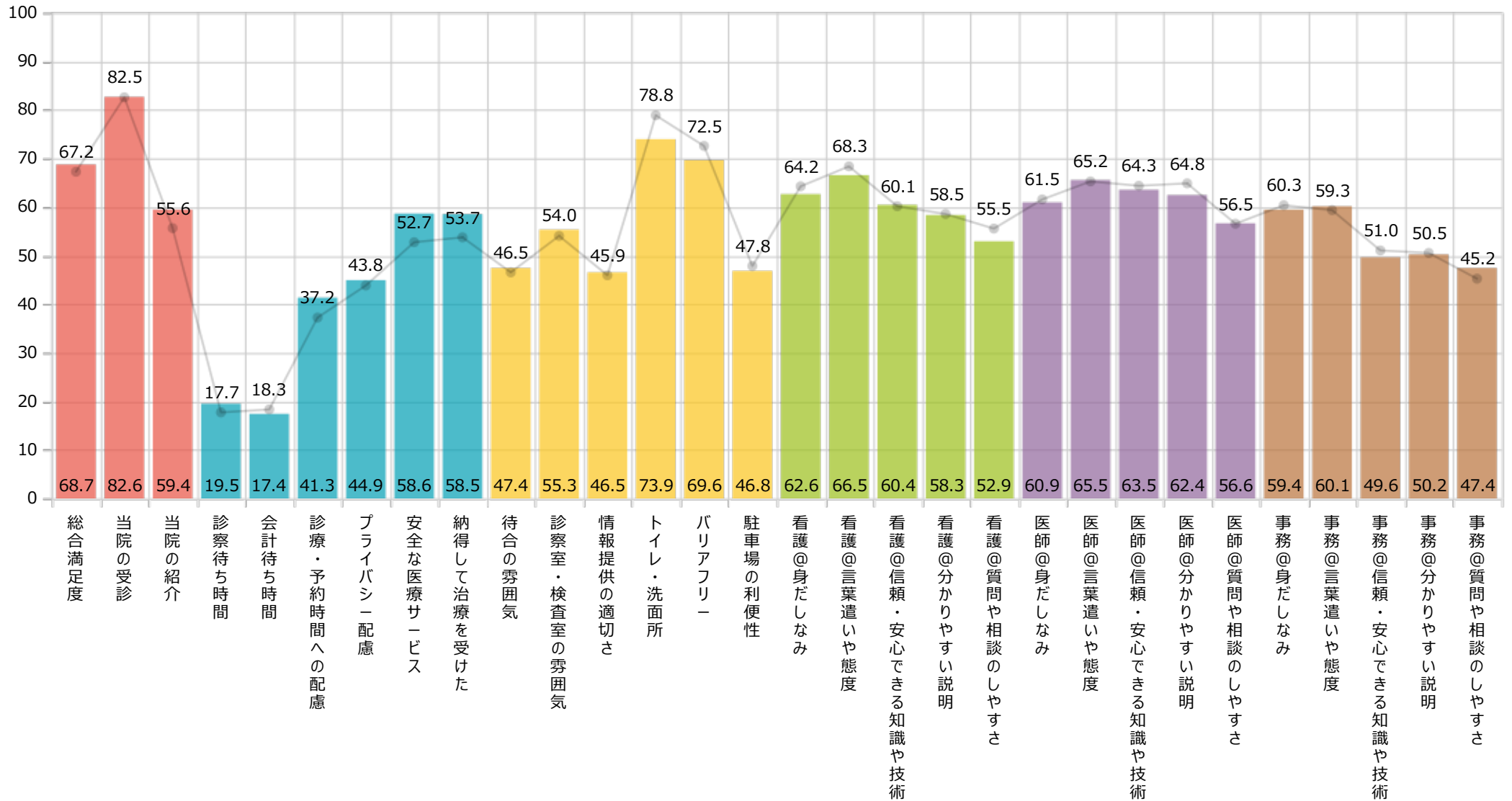
50よりも高ければ平均より上、50よりも低ければ平均より下ということになります。





## VI. 経年変化(全項目満足度一覧の前回値との比較)

■ 今回 2019年11月20日～2019年11月20日 ● 前回 2018年11月21日～2018年11月21日



# 入院満足度調査 結果報告書

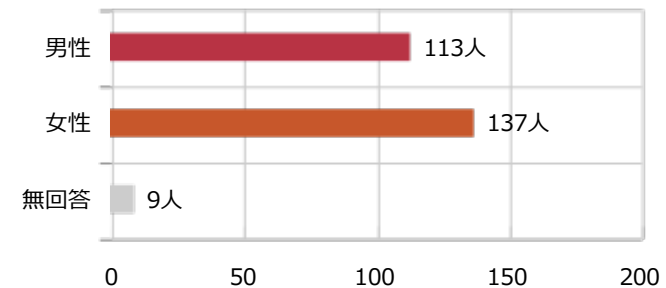
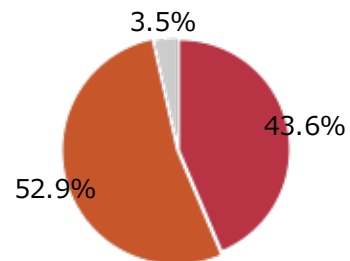
調査期間：患者・職員満足度調査（2019年11月20日～2019年11月20日）

## 入院患者 属性 1 / 5 (患者・職員満足度調査 2019/11/20～ 2019/11/20)

### 性別

「女性」137 人、「男性」113 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	113	43.6%
女性	137	52.9%
無回答	9	3.5%
合計	259	100.0%

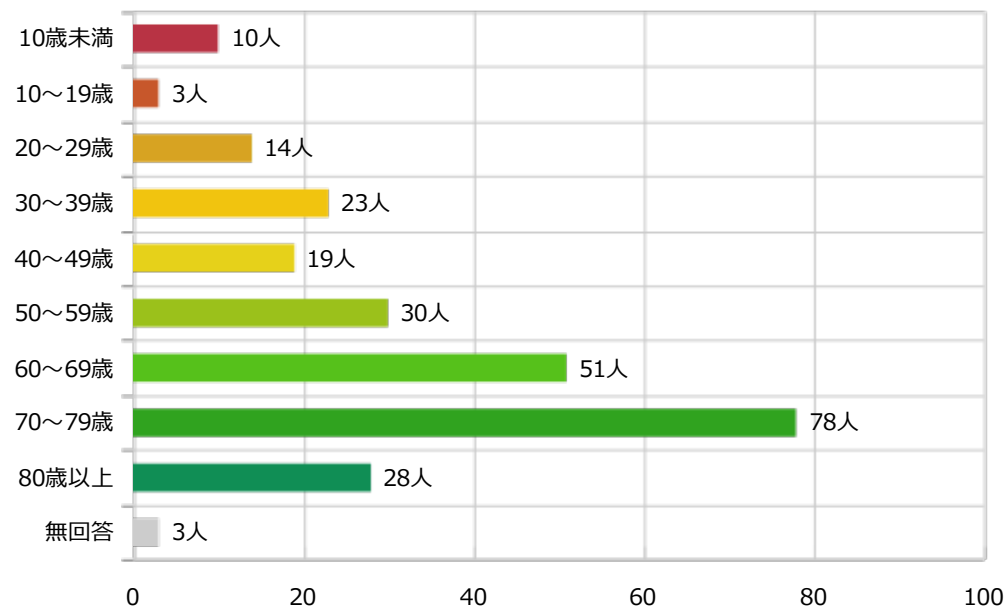


## 入院患者 属性 2 / 5 (患者・職員満足度調査 2019/11/20～ 2019/11/20)

### 年齢

「70～79歳」が 78 人と最も多いです。次いで「60～69歳」51 人、「50～59歳」30 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	10	3.9%
10～19歳	3	1.2%
20～29歳	14	5.4%
30～39歳	23	8.9%
40～49歳	19	7.3%
50～59歳	30	11.6%
60～69歳	51	19.7%
70～79歳	78	30.1%
80歳以上	28	10.8%
無回答	3	1.2%
合計	259	100.0%

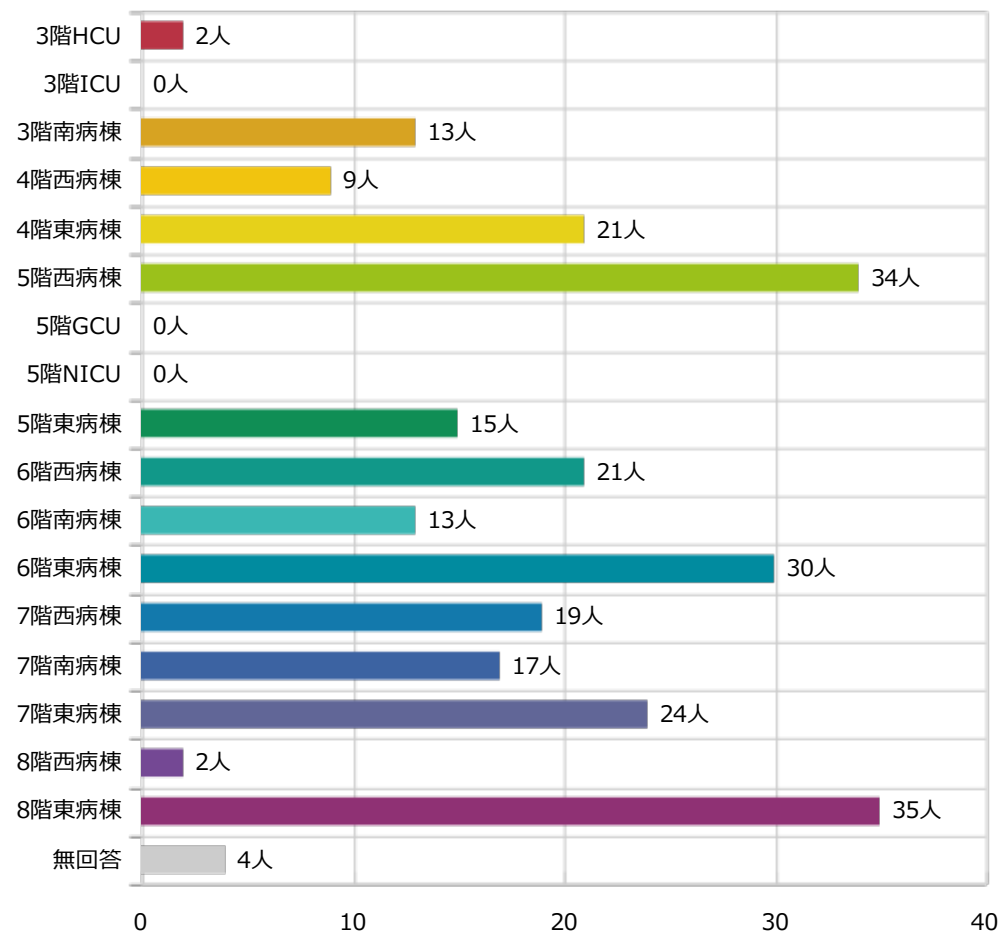


## 入院患者 属性 3 / 5 (患者・職員満足度調査 2019/11/20～ 2019/11/20)

### 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、「6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	13	5.0%
4階西病棟	9	3.5%
4階東病棟	21	8.1%
5階西病棟	34	13.1%
5階GCU	0	0.0%
5階NICU	0	0.0%
5階東病棟	15	5.8%
6階西病棟	21	8.1%
6階南病棟	13	5.0%
6階東病棟	30	11.6%
7階西病棟	19	7.3%
7階南病棟	17	6.6%
7階東病棟	24	9.3%
8階西病棟	2	0.8%
8階東病棟	35	13.5%
無回答	4	1.5%
合計	259	100.0%

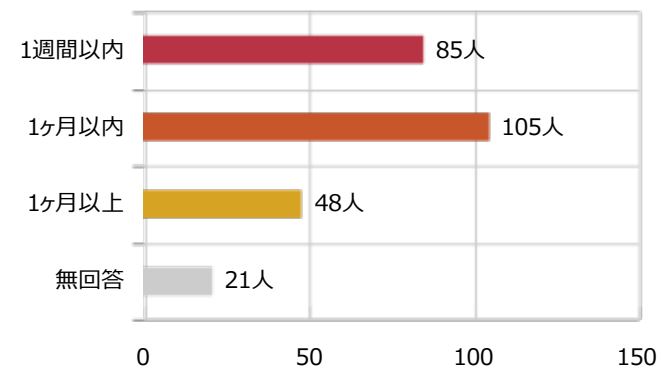
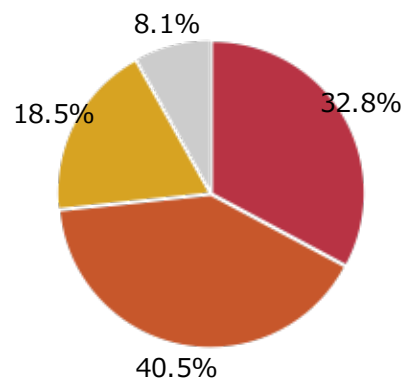


## 入院患者 属性 4 / 5 (患者・職員満足度調査 2019/11/20～ 2019/11/20)

### 入院日数

最も多いのは「1ヶ月以内」105 人 です。最も少ないのは「1ヶ月以上」48 人 です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
1週間以内	85	32.8%
1ヶ月以内	105	40.5%
1ヶ月以上	48	18.5%
無回答	21	8.1%
合計	259	100.0%

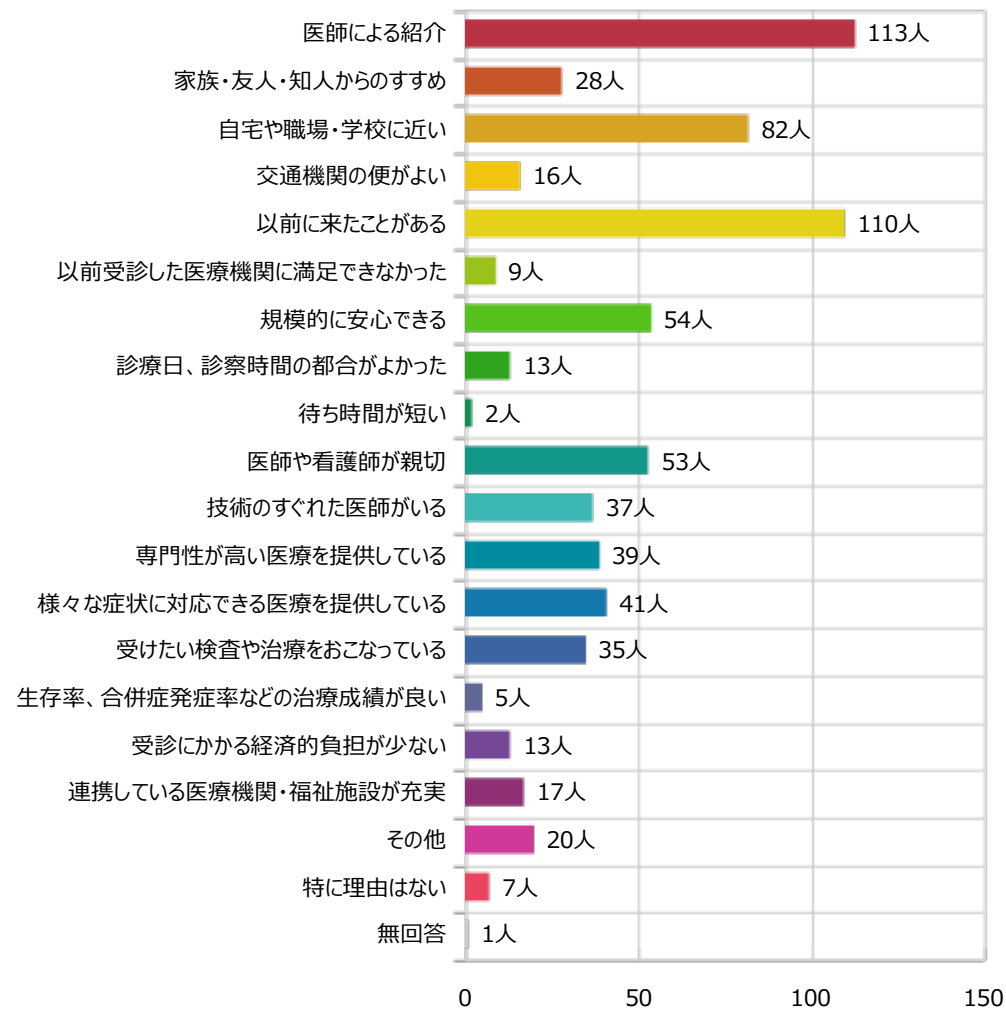


## 入院患者 属性 5 / 5 (患者・職員満足度調査 2019/11/20～ 2019/11/20)

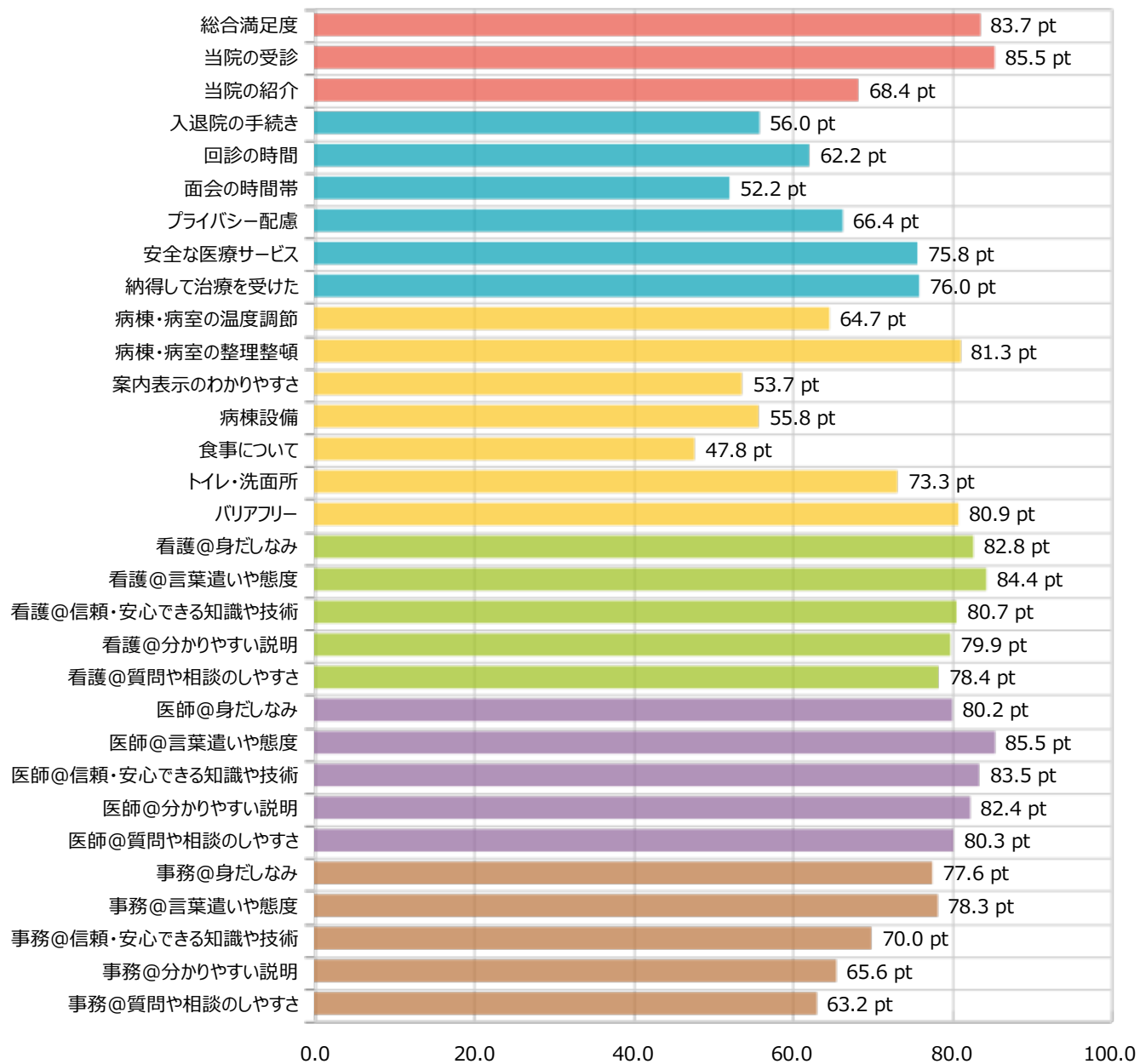
### 複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 113 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」110 人、「自宅や職場・学校に近い」82 人となっています。最も少ないのは「待ち時間が短い」の 2 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	113
家族・友人・知人からのすすめ	28
自宅や職場・学校に近い	82
交通機関の便がよい	16
以前に来たことがある	110
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	54
診療日、診察時間の都合がよかった	13
待ち時間が短い	2
医師や看護師が親切	53
技術のすぐれた医師がいる	37
専門性が高い医療を提供している	39
様々な症状に対応できる医療を提供している	41
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	5
受診にかかる経済的負担が少ない	13
連携している医療機関・福祉施設が充実	17
その他	20
特に理由はない	7
無回答	1



# 入院患者 満足度ポイント一覧 (患者・職員満足度調査 2019/11/20～ 2019/11/20)



総合満足度 **83.7** ポイント

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	■

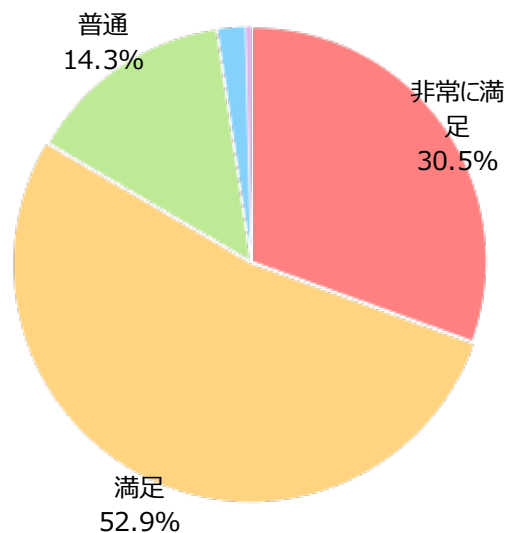
最もポイントが高いのは、「医師@言葉遣いや態度」の 85.5 ポイントです。  
 次いで「当院の受診」の 85.5 ポイント、「看護@言葉遣いや態度」の 84.4 ポイントとなっています。  
 最もポイントが低いのは、「食事について」の 47.8 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

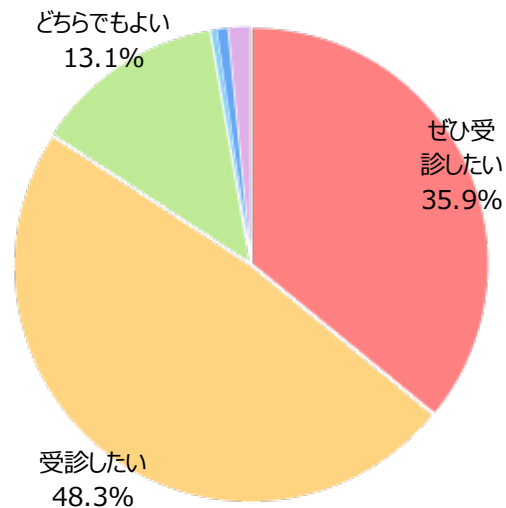


# 入院患者 カテゴリー別満足度構成比: 総合 (患者・職員満足度調査 2019/11/20~ 2019/11/20)

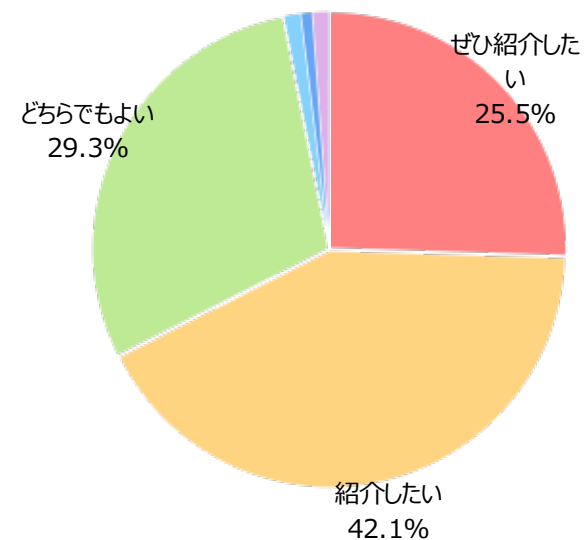
総合満足度	回答数 (人)	構成比
非常に満足	79	30.5%
満足	137	52.9%
普通	37	14.3%
やや不満	5	1.9%
不満	0	0.0%
無回答	1	0.4%
合計	259	100.0%



当院の受診	回答数 (人)	構成比
ぜひ受診したい	93	35.9%
受診したい	125	48.3%
どちらでもよい	34	13.1%
あまり受診したくない	1	0.4%
受診したくない	2	0.8%
無回答	4	1.5%
合計	259	100.0%

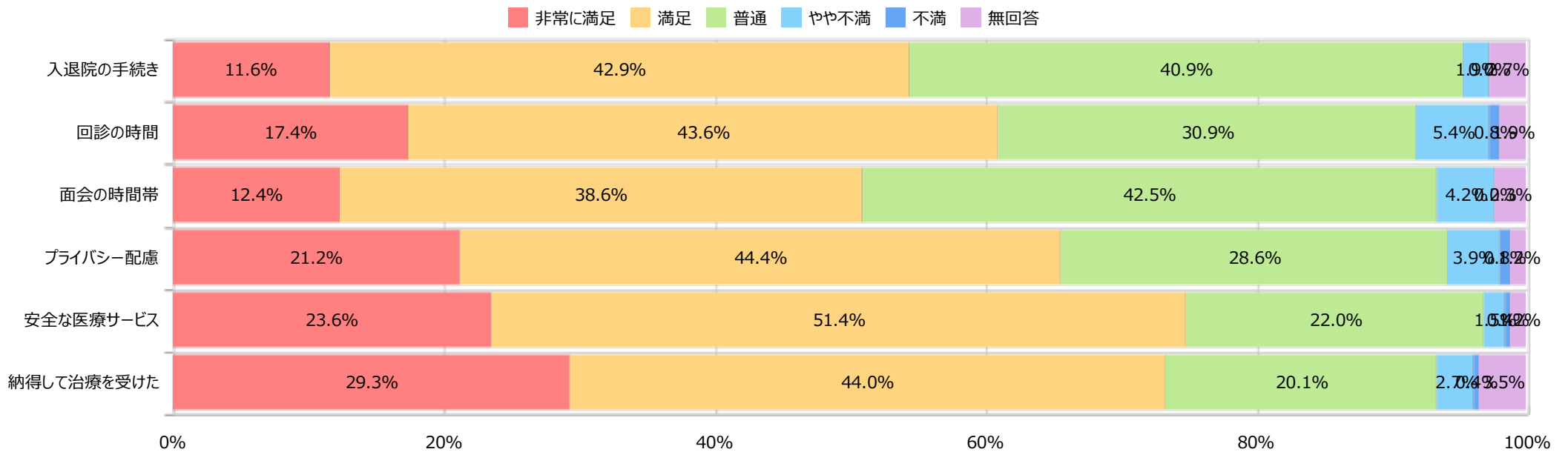


当院の紹介	回答数 (人)	構成比
ぜひ紹介したい	66	25.5%
紹介したい	109	42.1%
どちらでもよい	76	29.3%
あまり紹介したくない	3	1.2%
紹介したくない	2	0.8%
無回答	3	1.2%
合計	259	100.0%



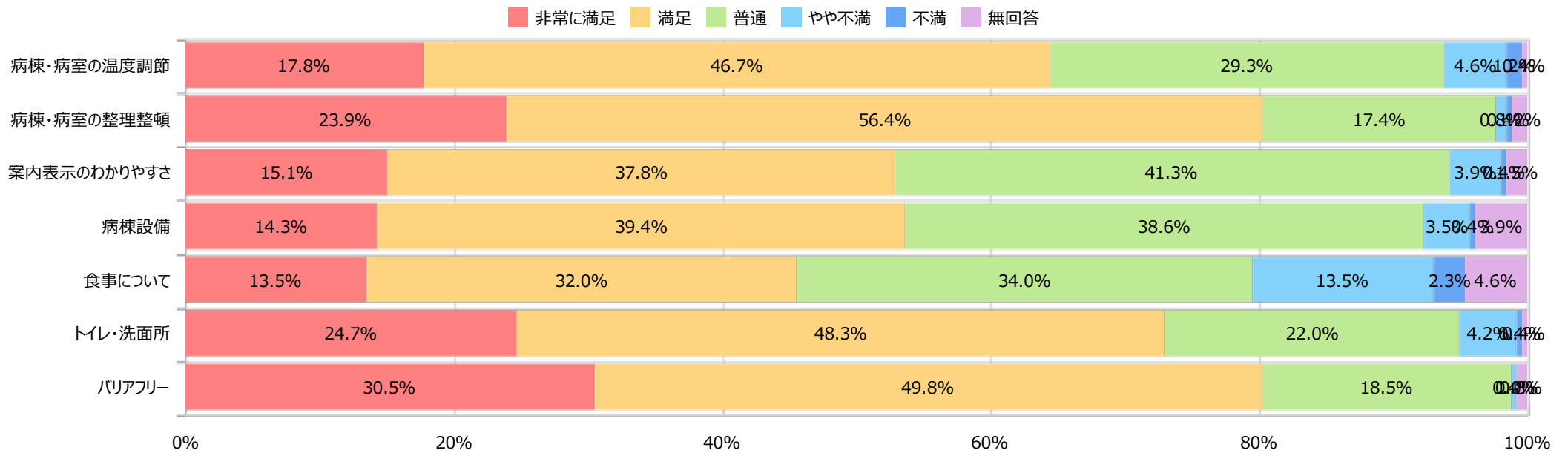
## 入院患者 カテゴリー別満足度構成比: 医療サービス (患者・職員満足度調査 2019/11/20~ 2019/11/20)

項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	30 人	11.6%	111 人	42.9%	106 人	40.9%	5 人	1.9%	0 人	0.0%	7 人	2.7%	259 人	100.0%
回診の時間	45 人	17.4%	113 人	43.6%	80 人	30.9%	14 人	5.4%	2 人	0.8%	5 人	1.9%	259 人	100.0%
面会の時間帯	32 人	12.4%	100 人	38.6%	110 人	42.5%	11 人	4.2%	0 人	0.0%	6 人	2.3%	259 人	100.0%
プライバシー配慮	55 人	21.2%	115 人	44.4%	74 人	28.6%	10 人	3.9%	2 人	0.8%	3 人	1.2%	259 人	100.0%
安全な医療サービス	61 人	23.6%	133 人	51.4%	57 人	22.0%	4 人	1.5%	1 人	0.4%	3 人	1.2%	259 人	100.0%
納得して治療を受けた	76 人	29.3%	114 人	44.0%	52 人	20.1%	7 人	2.7%	1 人	0.4%	9 人	3.5%	259 人	100.0%



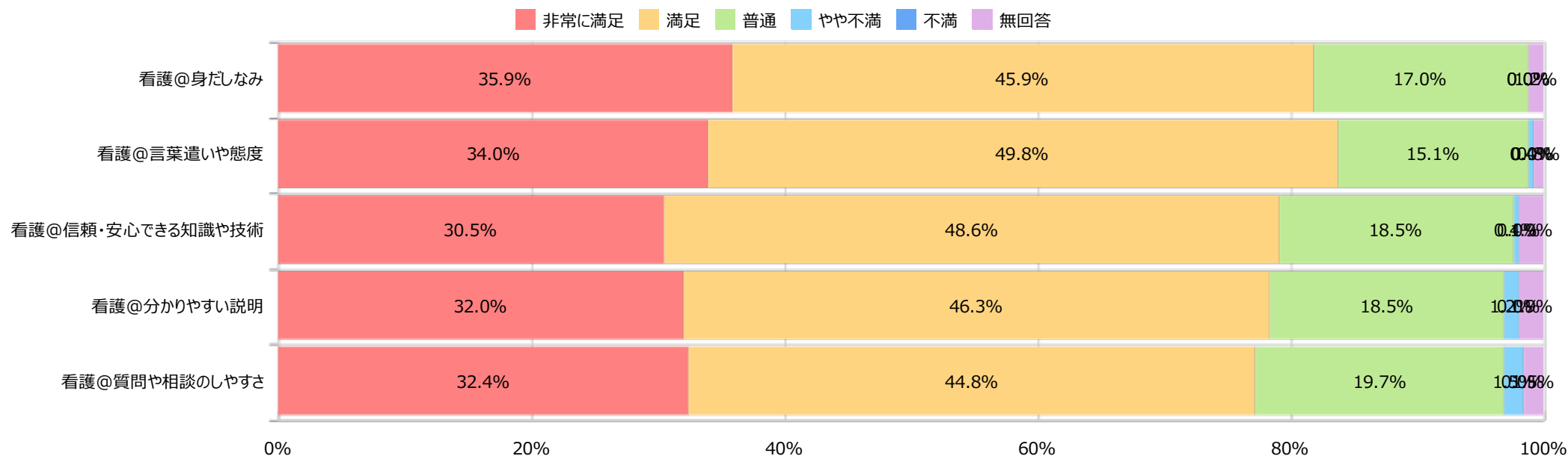
# 入院患者 カテゴリー別満足度構成比:施設・設備・情報提供 (患者・職員満足度調査 2019/11/20~ 2019/11/20)

項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
病棟・病室の温度調節	46人 17.8%	121人 46.7%	76人 29.3%	12人 4.6%	3人 1.2%	1人 0.4%	259人 100.0%
病棟・病室の整理整頓	62人 23.9%	146人 56.4%	45人 17.4%	2人 0.8%	1人 0.4%	3人 1.2%	259人 100.0%
案内表示のわかりやすさ	39人 15.1%	98人 37.8%	107人 41.3%	10人 3.9%	1人 0.4%	4人 1.5%	259人 100.0%
病棟設備	37人 14.3%	102人 39.4%	100人 38.6%	9人 3.5%	1人 0.4%	10人 3.9%	259人 100.0%
食事について	35人 13.5%	83人 32.0%	88人 34.0%	35人 13.5%	6人 2.3%	12人 4.6%	259人 100.0%
トイレ・洗面所	64人 24.7%	125人 48.3%	57人 22.0%	11人 4.2%	1人 0.4%	1人 0.4%	259人 100.0%
バリアフリー	79人 30.5%	129人 49.8%	48人 18.5%	1人 0.4%	0人 0.0%	2人 0.8%	259人 100.0%



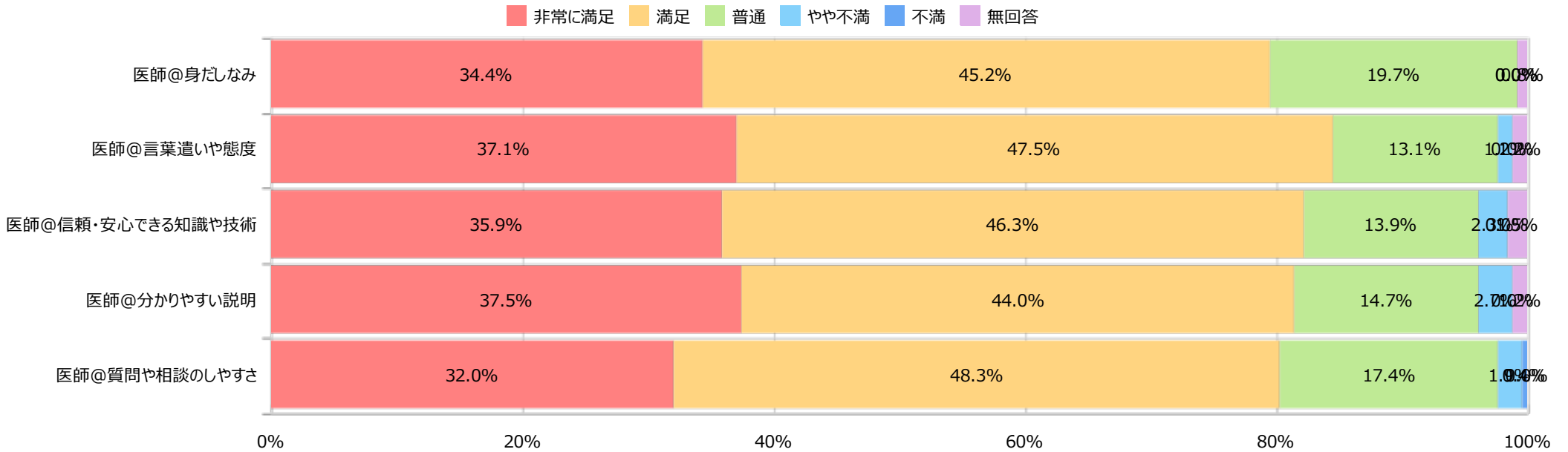
## 入院患者 カテゴリー別満足度構成比: 看護師の接遇 (患者・職員満足度調査 2019/11/20~ 2019/11/20)

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	93人 35.9%	119人 45.9%	44人 17.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	3人 1.2%	259人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	88人 34.0%	129人 49.8%	39人 15.1%	1人 0.4%	0人 0.0%	2人 0.8%	259人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	79人 30.5%	126人 48.6%	48人 18.5%	1人 0.4%	0人 0.0%	5人 1.9%	259人 100.0%
看護@分かりやすい説明	83人 32.0%	120人 46.3%	48人 18.5%	3人 1.2%	0人 0.0%	5人 1.9%	259人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	84人 32.4%	116人 44.8%	51人 19.7%	4人 1.5%	0人 0.0%	4人 1.5%	259人 100.0%



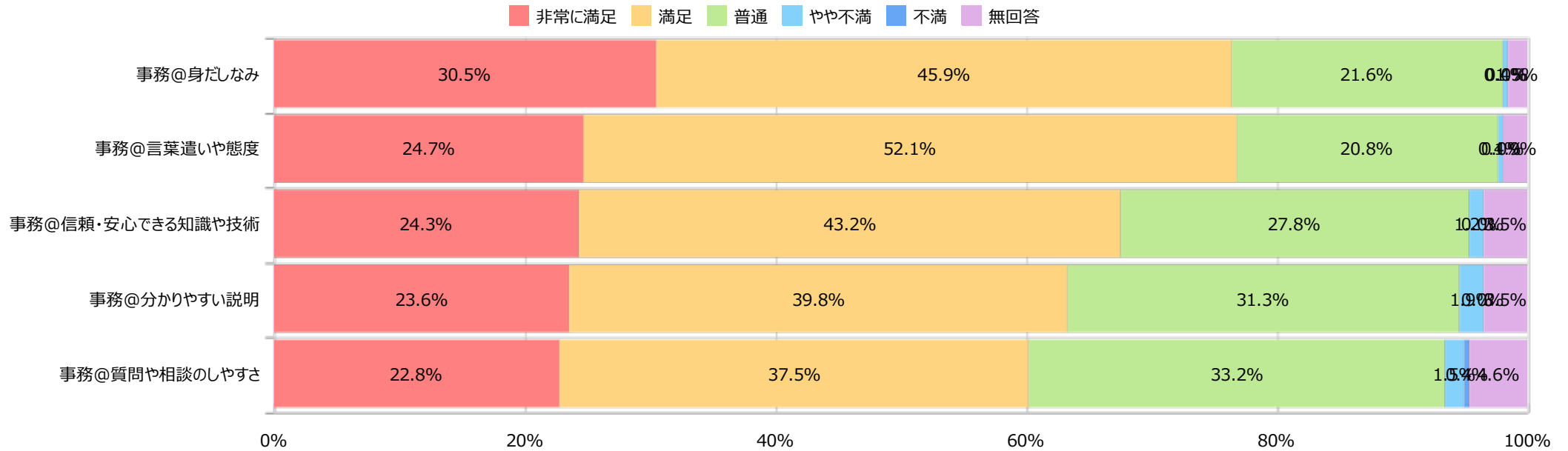
# 入院患者 カテゴリー別満足度構成比: 医師の接遇 (患者・職員満足度調査 2019/11/20~ 2019/11/20)

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 34.4%	117人 45.2%	51人 19.7%	0人 0.0%	0人 0.0%	2人 0.8%	259人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	96人 37.1%	123人 47.5%	34人 13.1%	3人 1.2%	0人 0.0%	3人 1.2%	259人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	93人 35.9%	120人 46.3%	36人 13.9%	6人 2.3%	0人 0.0%	4人 1.5%	259人 100.0%
医師@分かりやすい説明	97人 37.5%	114人 44.0%	38人 14.7%	7人 2.7%	0人 0.0%	3人 1.2%	259人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	83人 32.0%	125人 48.3%	45人 17.4%	5人 1.9%	1人 0.4%	0人 0.0%	259人 100.0%



## 入院患者 カテゴリー別満足度構成比:事務の接遇 (患者・職員満足度調査 2019/11/20~ 2019/11/20)

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	79人 30.5%	119人 45.9%	56人 21.6%	1人 0.4%	0人 0.0%	4人 1.5%	259人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	64人 24.7%	135人 52.1%	54人 20.8%	1人 0.4%	0人 0.0%	5人 1.9%	259人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	63人 24.3%	112人 43.2%	72人 27.8%	3人 1.2%	0人 0.0%	9人 3.5%	259人 100.0%
事務@分かりやすい説明	61人 23.6%	103人 39.8%	81人 31.3%	5人 1.9%	0人 0.0%	9人 3.5%	259人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	59人 22.8%	97人 37.5%	86人 33.2%	4人 1.5%	1人 0.4%	12人 4.6%	259人 100.0%

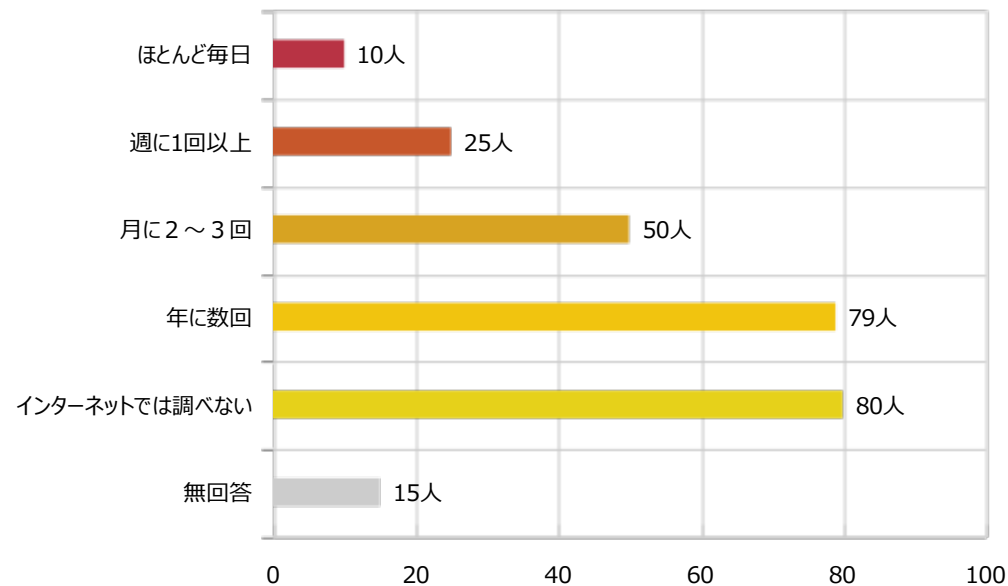


## 入院患者 意識調査（患者・職員満足度調査 2019/11/20～ 2019/11/20）

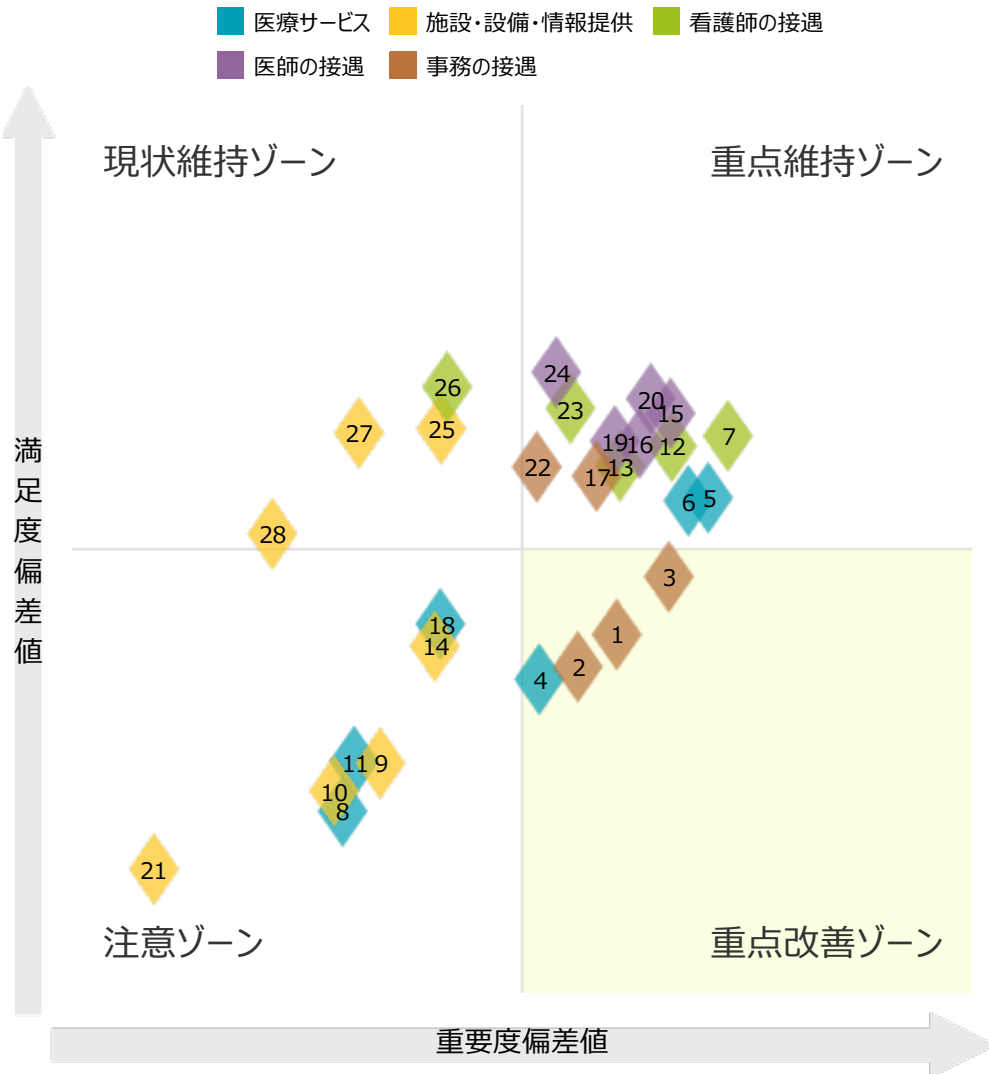
インターネットを利用して病気や薬などに関する情報を調べることはありますか？

「インターネットでは調べない」が 80 人と最も多いです。次いで「年に数回」79 人、「月に2～3回」50 人となっています。最も少ないのは「ほとんど毎日」の 10 人です。

選択肢	回答数（人）	構成比
ほとんど毎日	10	3.9%
週に1回以上	25	9.7%
月に2～3回	50	19.3%
年に数回	79	30.5%
インターネットでは調べない	80	30.9%
無回答	15	5.8%
合計	259	100.0%



# 入院患者 ポートフォリオ分析 1 / 2 (患者・職員満足度調査 2019/11/20～ 2019/11/20)



※ 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@分かりやすい説明	8.327	65.6
2	事務@質問や相談のしやすさ	6.842	63.2
3	事務@信頼・安心できる知識や技術	6.185	70.0
4	回診の時間	5.172	62.2
5	納得して治療を受けた	4.214	76.0
6	安全な医療サービス	3.675	75.8
7	看護@信頼・安心できる知識や技術	2.774	80.7
8	面会の時間帯	2.611	52.2
9	病棟設備	2.280	55.8
10	案内表示のわかりやすさ	1.728	53.7
11	入退院の手続き	1.431	56.0
12	看護@分かりやすい説明	1.383	79.9
13	看護@質問や相談のしやすさ	0.411	78.4
14	病棟・病室の温度調節	0.336	64.7
15	医師@分かりやすい説明	0.332	82.4
16	医師@身だしなみ	0.310	80.2
17	事務@身だしなみ	0.023	77.6
18	プライバシー配慮	-0.169	66.4
19	医師@質問や相談のしやすさ	-0.498	80.3
20	医師@信頼・安心できる知識や技術	-0.704	83.5
21	食事について	-1.306	47.8
22	事務@言葉遣いや態度	-2.183	78.3
23	看護@身だしなみ	-2.929	82.8
24	医師@言葉遣いや態度	-4.617	85.5
25	病棟・病室の整理整頓	-8.501	81.3
26	看護@言葉遣いや態度	-9.290	84.4
27	バリアフリー	-14.765	80.9
28	トイレ・洗面所	-24.360	73.3



## 入院患者 ポートフォリオ分析 2 / 2 (患者・職員満足度調査 2019/11/20～ 2019/11/20)

### 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「回診の時間」

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・安心できる知識や技術」

### 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・安心できる知識や技術」「看護@分かりやすい説明」「看護@質問や相談のしやすさ」「看護@身だしなみ」

医師の接遇「医師@分かりやすい説明」「医師@身だしなみ」「医師@質問や相談のしやすさ」「医師@信頼・安心できる知識や技術」「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「病棟・病室の整理整頓」「バリアフリー」「トイレ・洗面所」

看護師の接遇「看護@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「面会の時間帯」「入退院の手続き」「プライバシー配慮」

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

## 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。

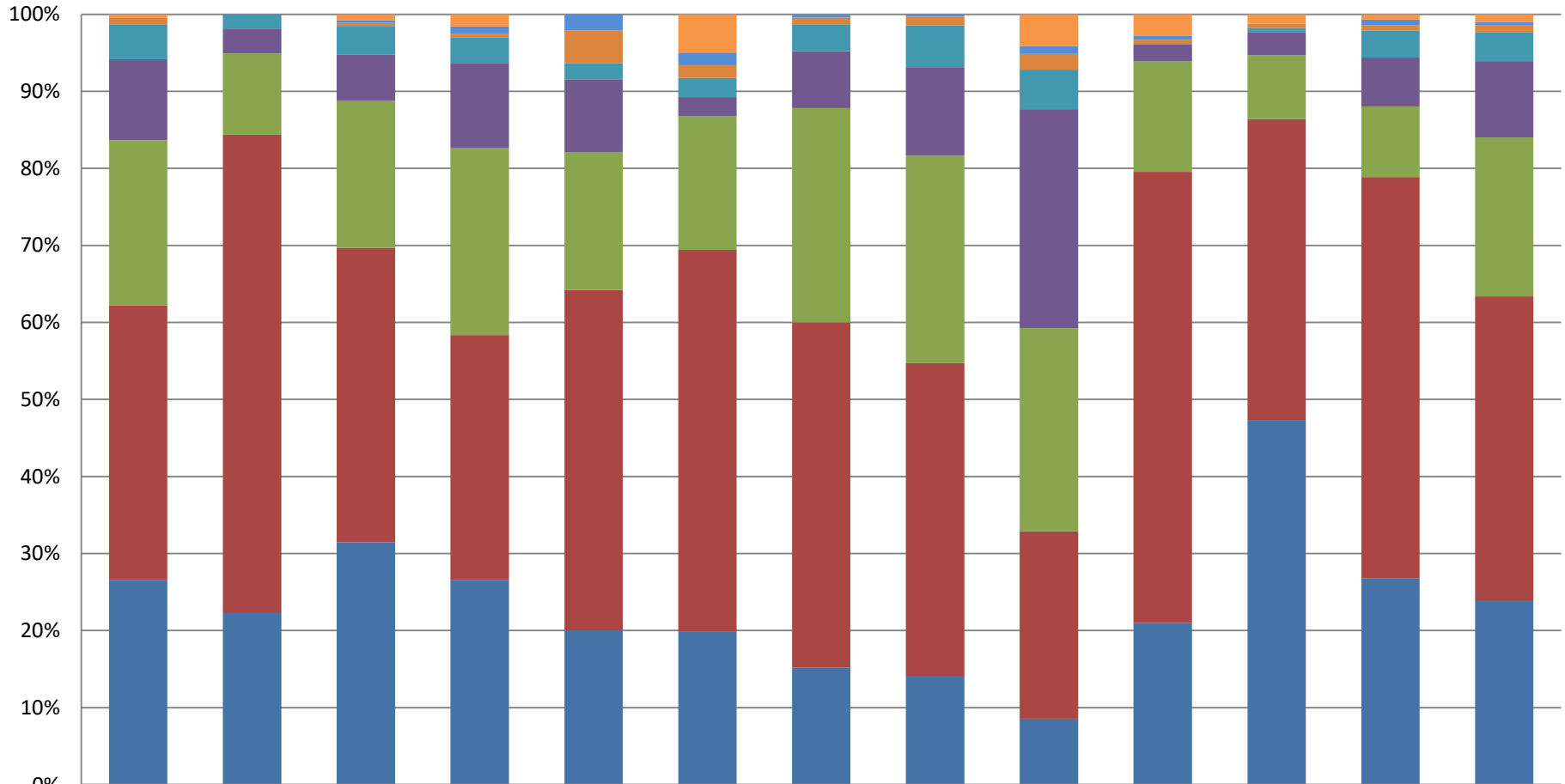
【予約の方】 予約時間から診察開始時間までの時間

【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》

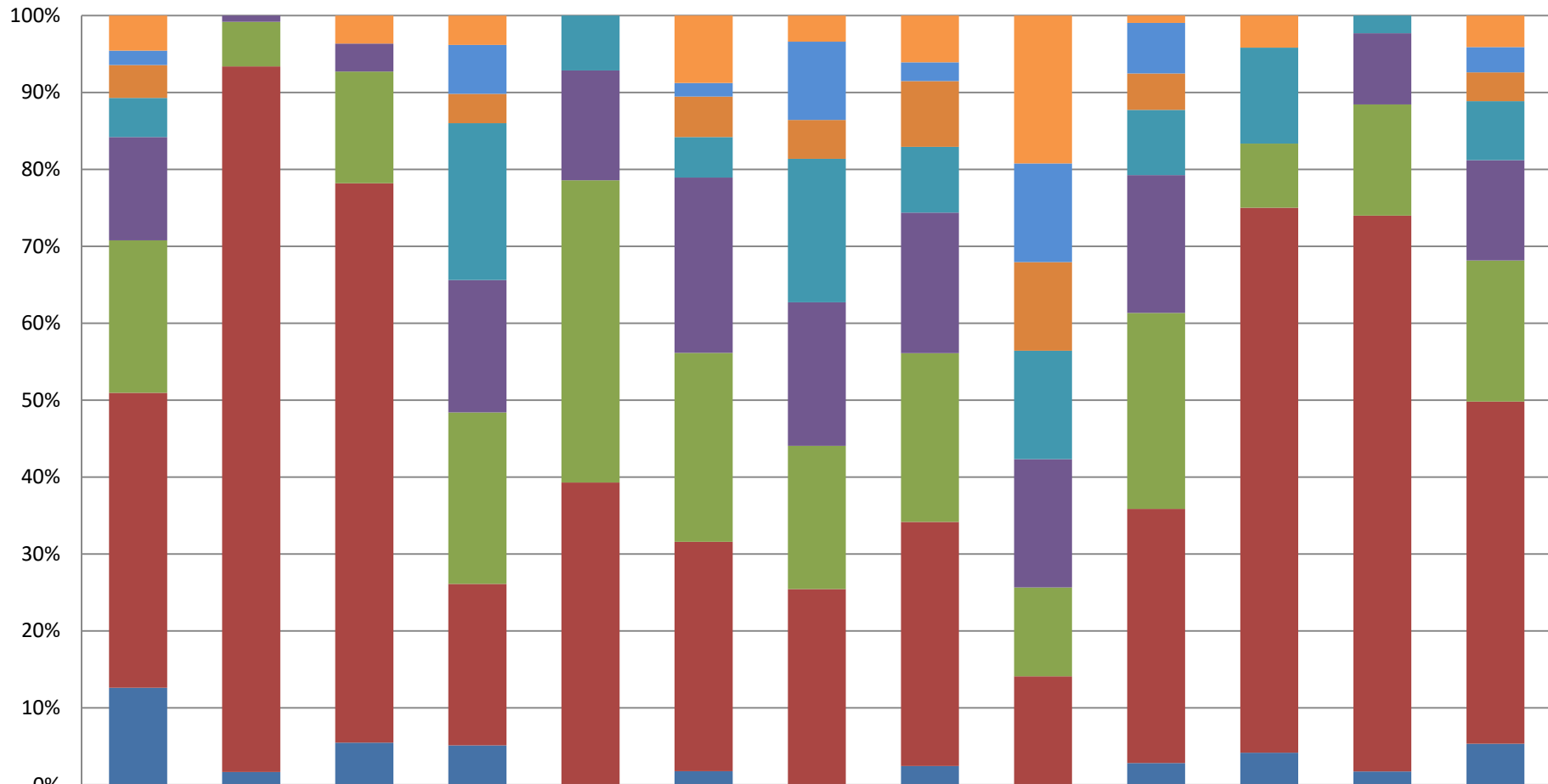
- ・ 予約の場合は30分枠(例 10:00枠 10:00～10:30)であり、集計上は枠内での順番は考慮されていません。尚、医師により一枠の人数は異なります。
- ・ インフルエンザ等の予防接種、リハビリ、検査のみの来院の方も含まれています。
- ・ 診察前の検査や放射線撮影等による診察の開始の遅れは考慮されていません。
- ・ 複数科受診の方は、受付処理が1回のため、あとで受診される科ほど待ち時間が長く集計されています。

# 【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	