

平成22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23年1月

JA愛知厚生連 江南厚生病院
患者サービス向上委員会

1. 「外来患者アンケート」 および 「入院患者アンケート」 集計報告

当院では、平成22年11月17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。

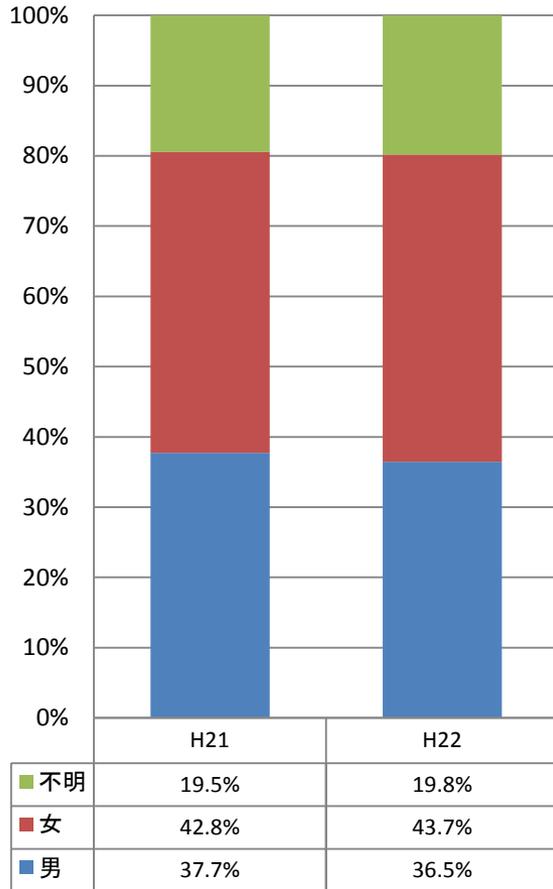
このたび集計結果がまとまりましたのでご報告いたします。

		配布数	回収数	回収率
外 来	H22	854	691	80.9%
	H21 ※	1421	1154	81.2%
入 院	H22	354	321	90.7%
	H21	403	380	94.3%

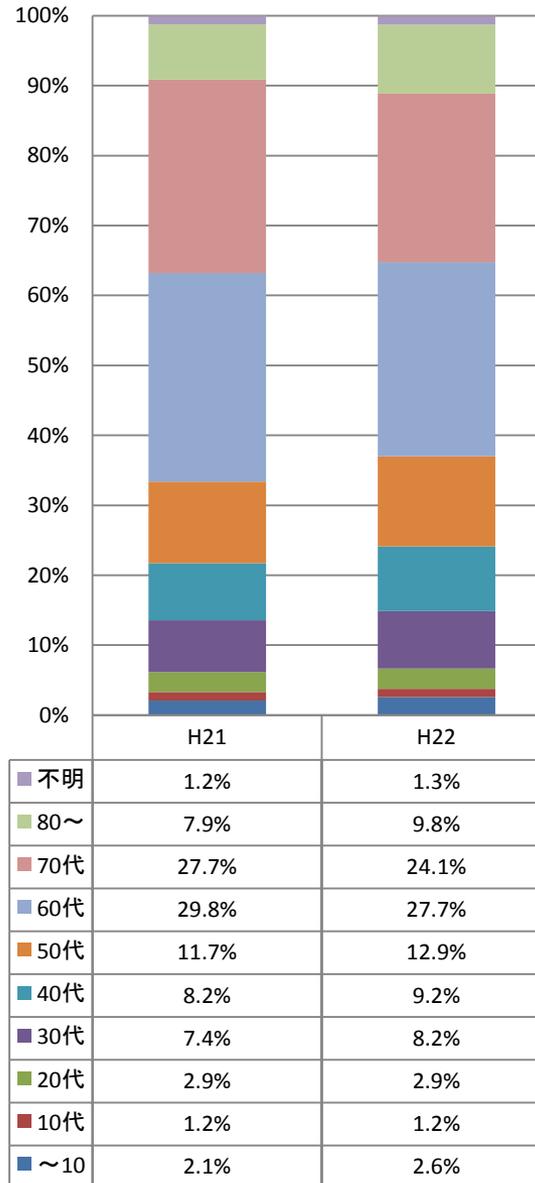
※H21年の外来は2日間実施

外来患者アンケート

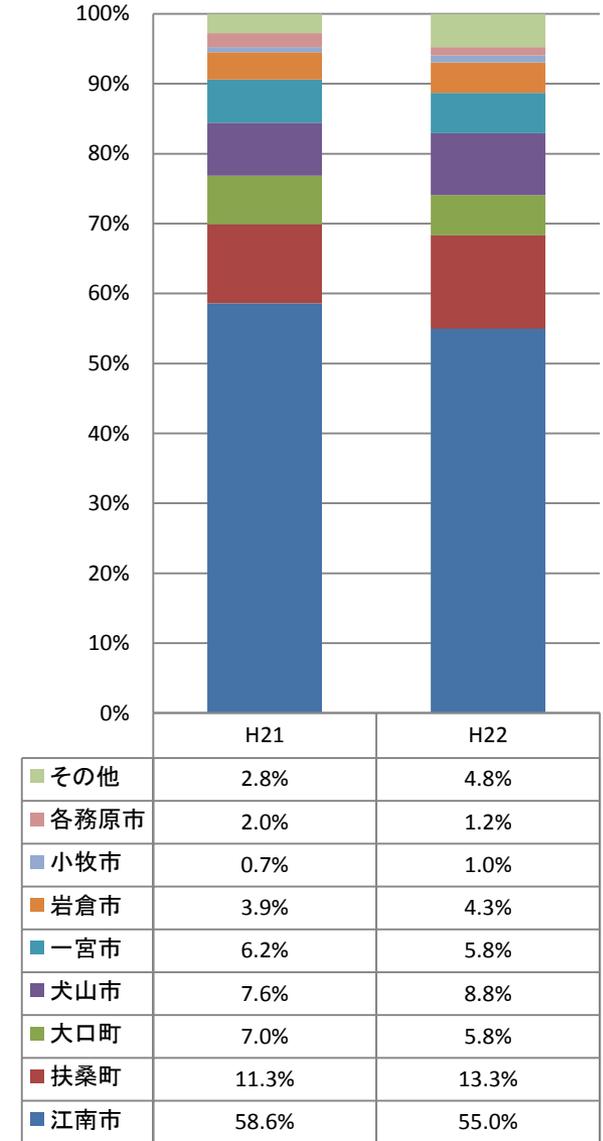
●性別●



●年齢●

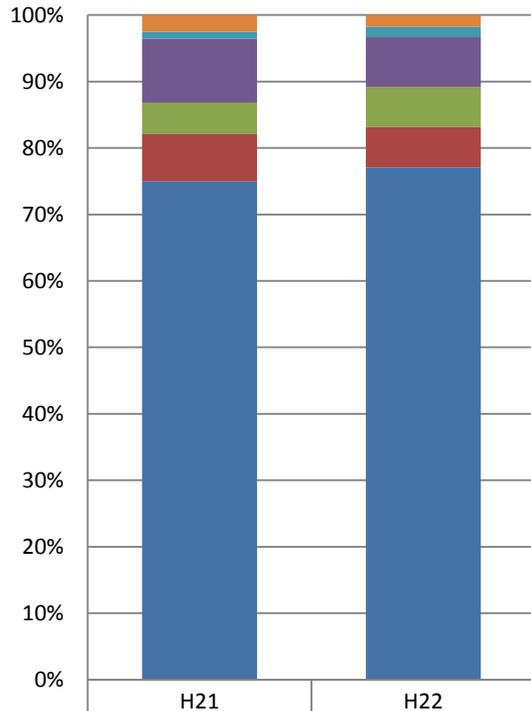


●住所●



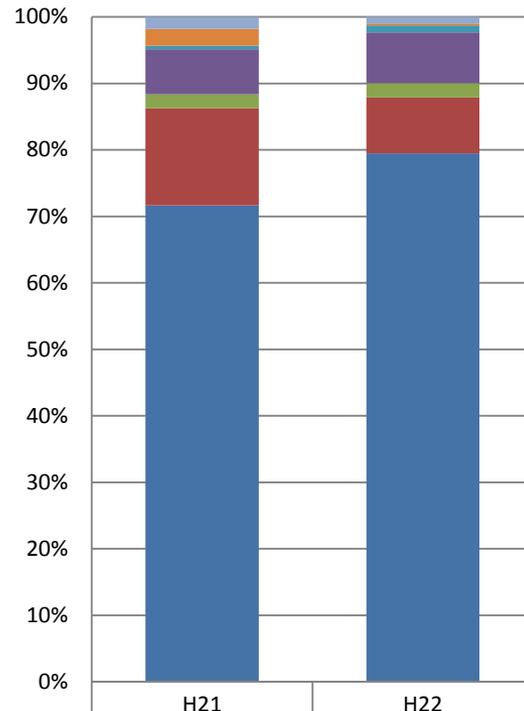
外来患者アンケート

●交通手段●



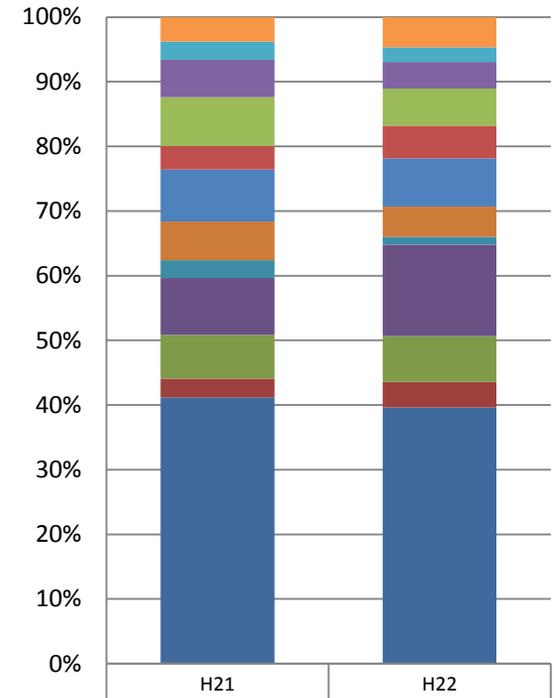
その他	2.5%	1.7%
徒歩	1.0%	1.6%
自転車	9.6%	7.5%
タクシー	4.7%	6.1%
バス	7.1%	6.1%
車	75.0%	77.0%

●来院理由●



その他	1.8%	1.0%
透析	2.5%	0.3%
リハビリ	0.5%	1.0%
検査	6.8%	7.7%
くすり・注射	2.1%	2.2%
予約外診察	14.6%	8.4%
予約診察	71.7%	79.5%

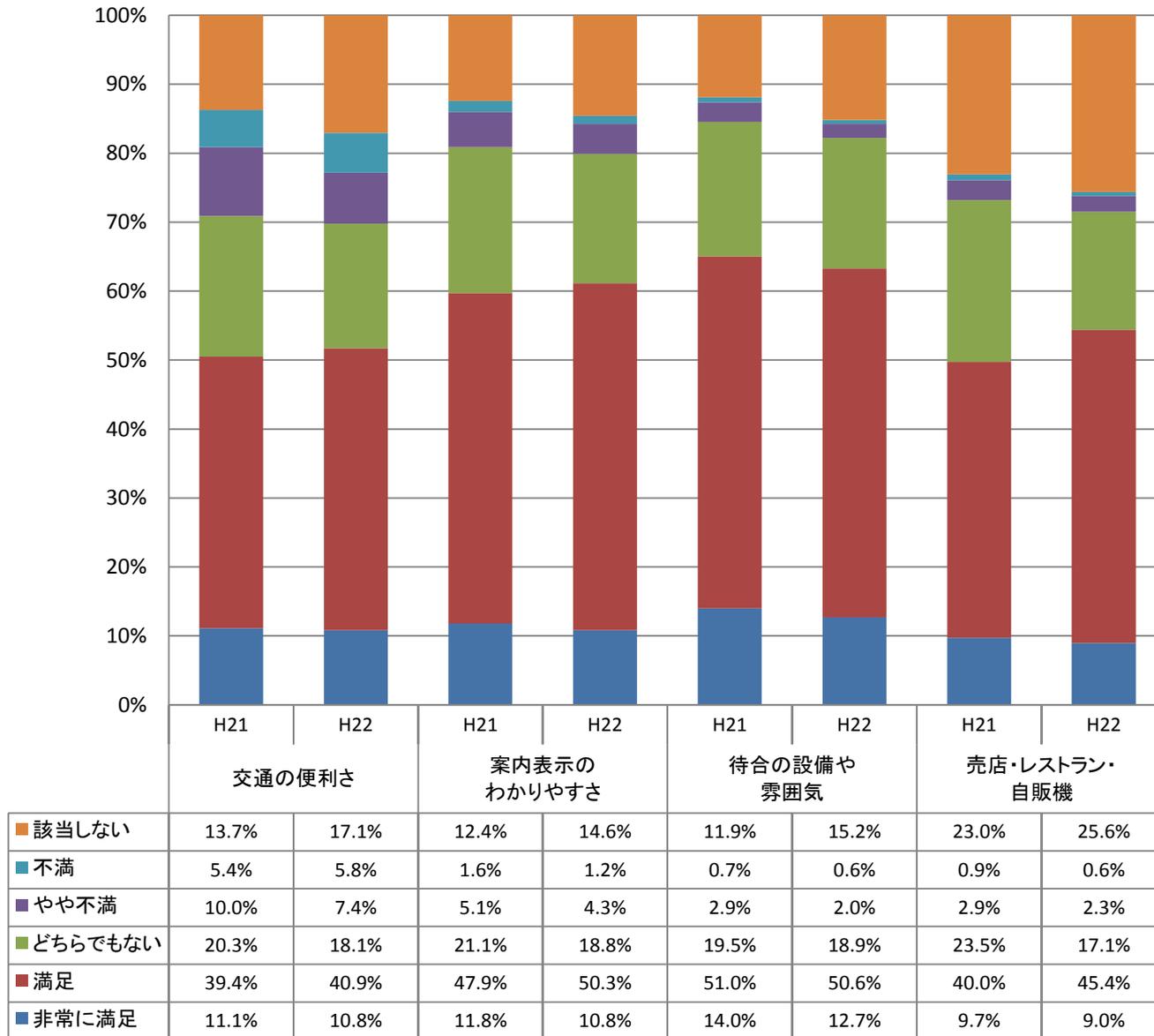
●受診科●



その他	3.8%	4.7%
歯科口腔外科	2.8%	2.3%
耳鼻いんこう科	5.8%	4.1%
眼科	7.6%	5.7%
産婦人科	3.7%	5.1%
泌尿器科	8.0%	7.5%
皮膚科	6.0%	4.7%
脳神経外科	2.7%	1.2%
整形外科	8.8%	14.1%
外科	6.8%	7.1%
小児科	2.9%	4.0%
内科	41.2%	39.6%

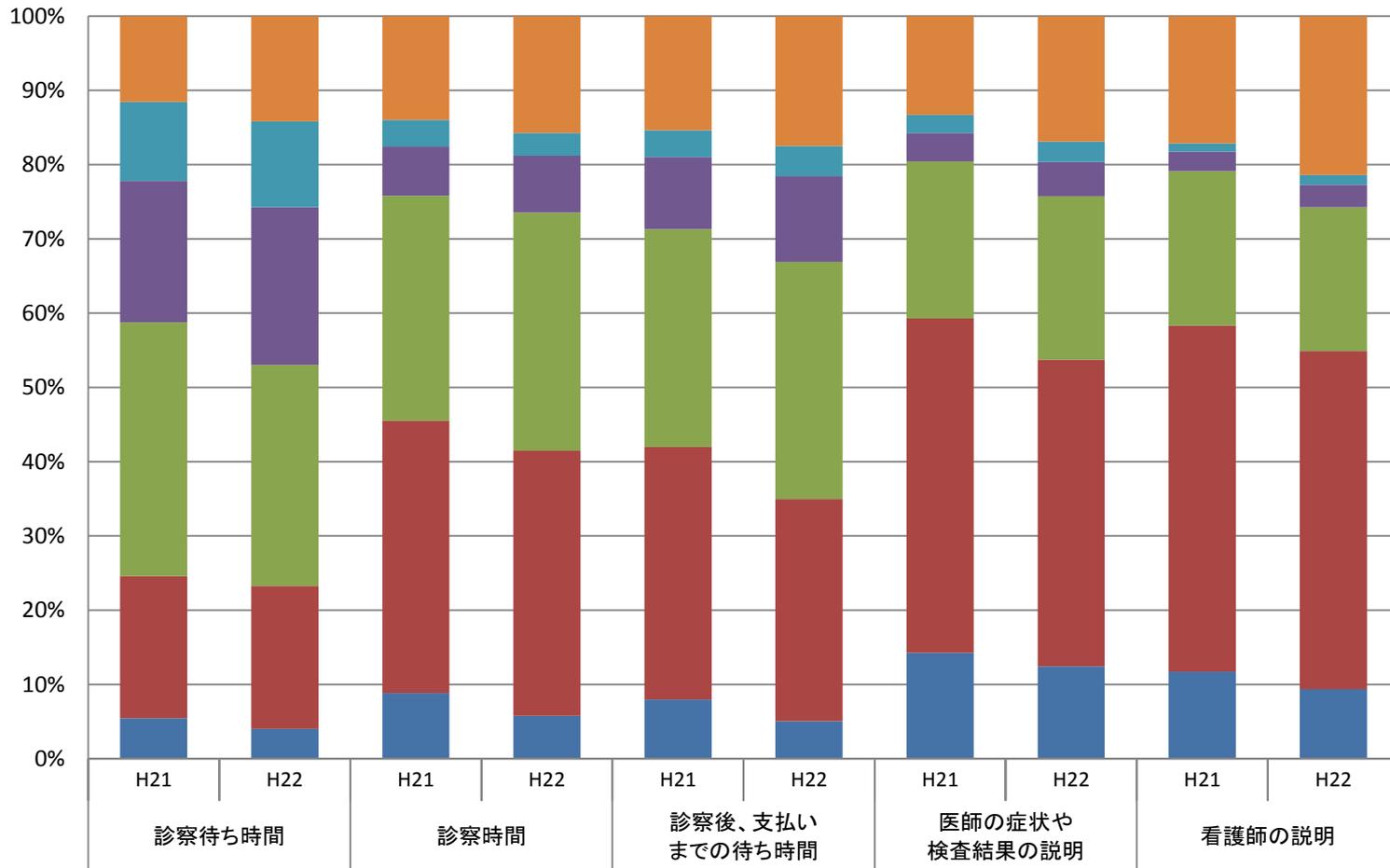
外来患者アンケート

●施設●



外来患者アンケート

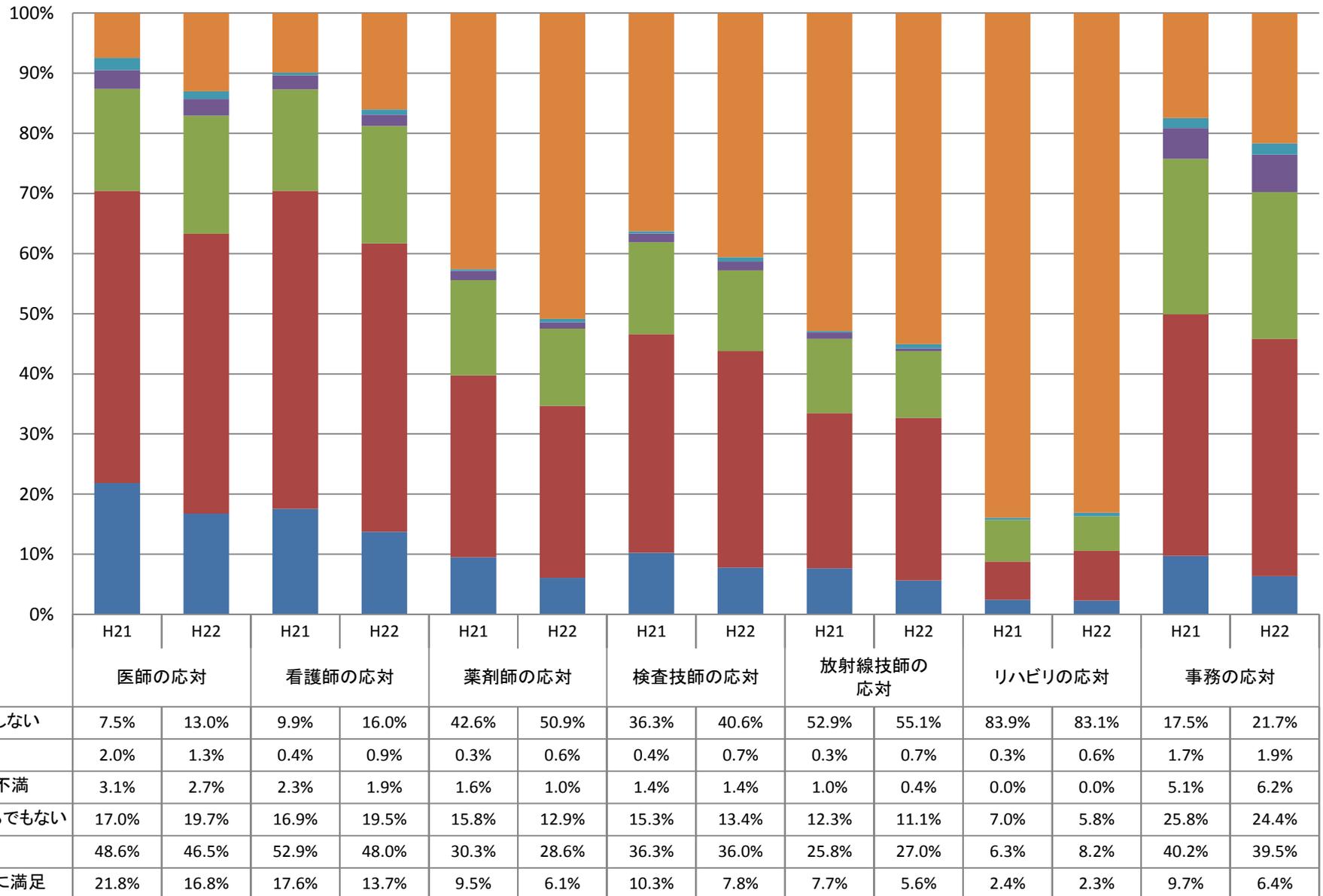
●医療サービス●



■ 該当しない	11.6%	14.2%	14.0%	15.8%	15.4%	17.5%	13.3%	16.9%	17.1%	21.4%
■ 不満	10.6%	11.6%	3.6%	3.0%	3.6%	4.0%	2.4%	2.7%	1.1%	1.3%
■ やや不満	19.0%	21.2%	6.6%	7.7%	9.7%	11.6%	3.8%	4.6%	2.6%	3.0%
■ どちらでもない	34.2%	29.8%	30.3%	32.1%	29.3%	31.9%	21.1%	22.0%	20.8%	19.4%
■ 満足	19.1%	19.2%	36.7%	35.7%	34.0%	29.9%	45.0%	41.3%	46.6%	45.5%
■ 非常に満足	5.5%	4.0%	8.9%	5.8%	8.0%	5.1%	14.3%	12.4%	11.7%	9.4%

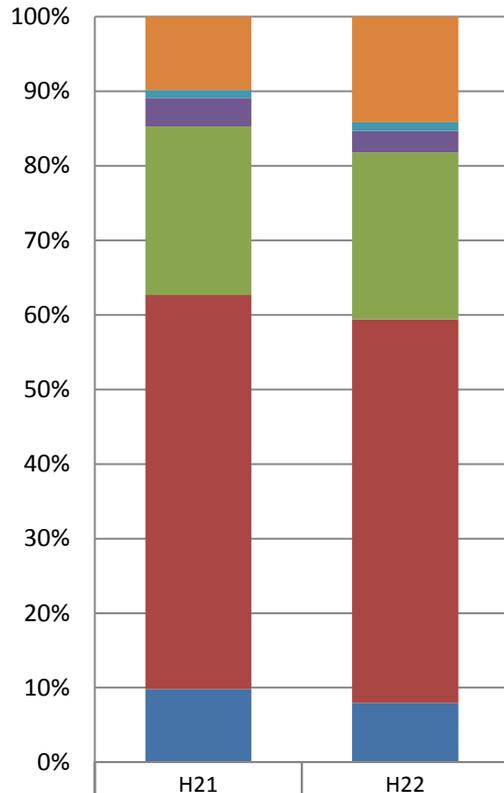
外来患者アンケート

●接 遇●



外来患者アンケート

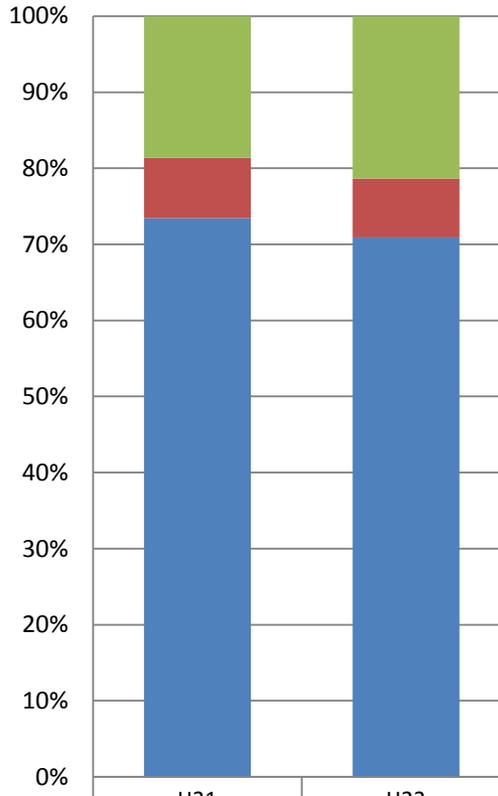
●病院全体●



総合的に評価
すると

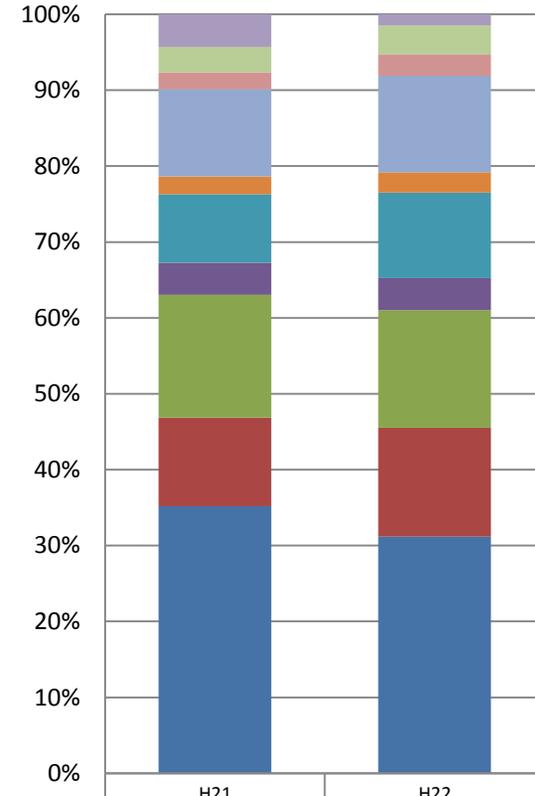
■ 該当しない	9.8%	14.2%
■ 不満	1.0%	1.2%
■ やや不満	3.8%	2.9%
■ どちらでもない	22.6%	22.4%
■ 満足	52.9%	51.4%
■ 非常に満足	9.8%	7.9%

●当院を勧めたいか●



■ その他	18.6%	21.4%
■ いいえ	7.9%	7.7%
■ はい	73.5%	70.9%

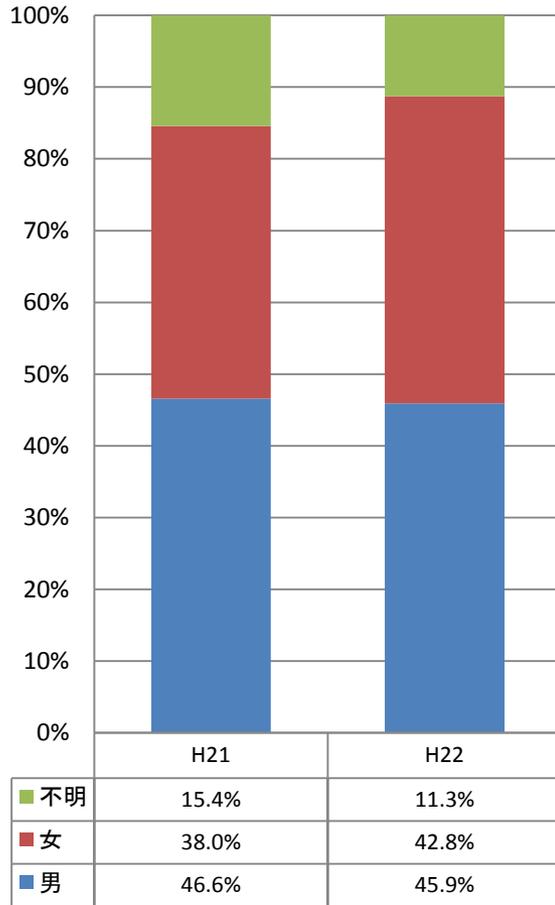
●当院を選んだ理由●



■ その他	4.3%	1.5%
■ 職員の対応が良いから	3.3%	3.8%
■ 評判が良いから	2.2%	2.8%
■ 医療機器・設備がよいから	11.5%	12.7%
■ 家族や知人のすすめで	2.3%	2.7%
■ 他医療機関からの紹介で	9.0%	11.3%
■ 交通の便がよいから	4.2%	4.2%
■ 複数の診療科があるから	16.2%	15.5%
■ 家や勤務先から近いから	11.7%	14.3%
■ 以前より受診しているから	35.2%	31.2%

入院患者アンケート

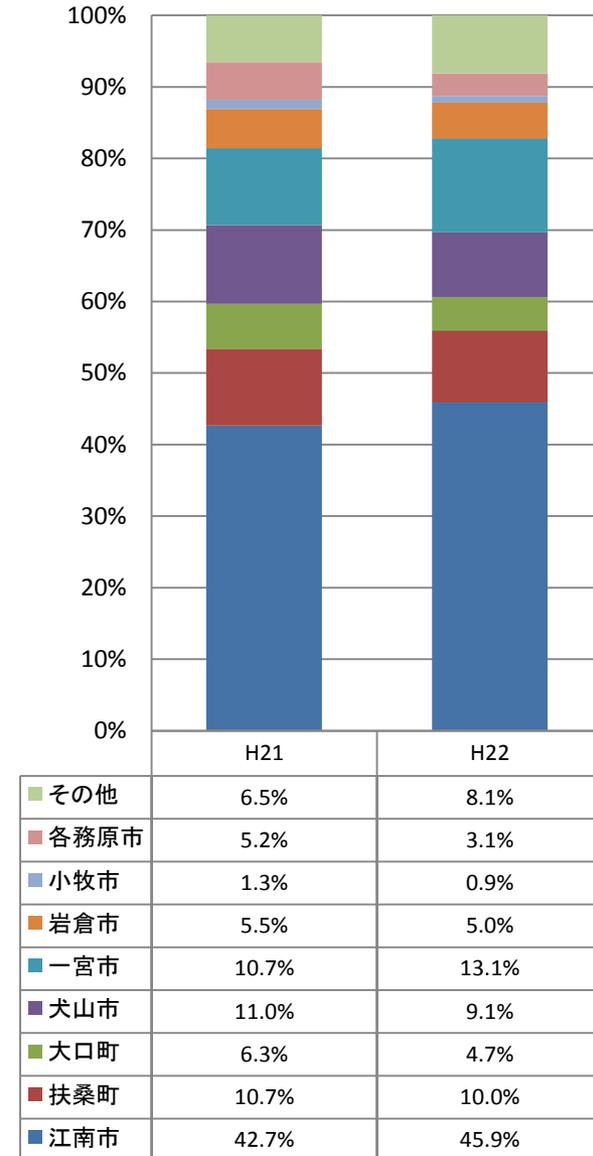
●性別●



●年齢●

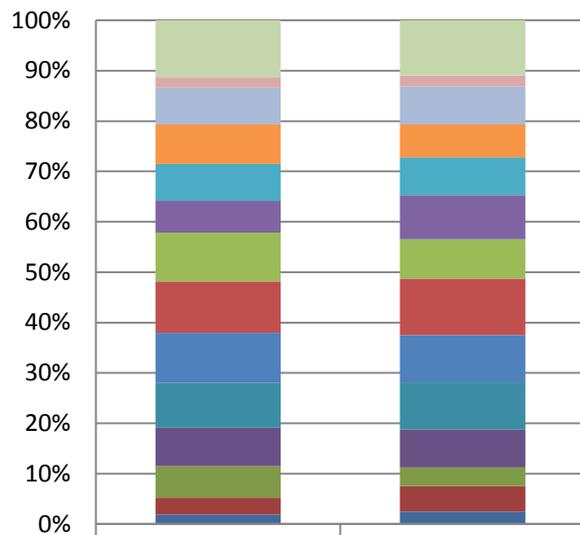


●住所●



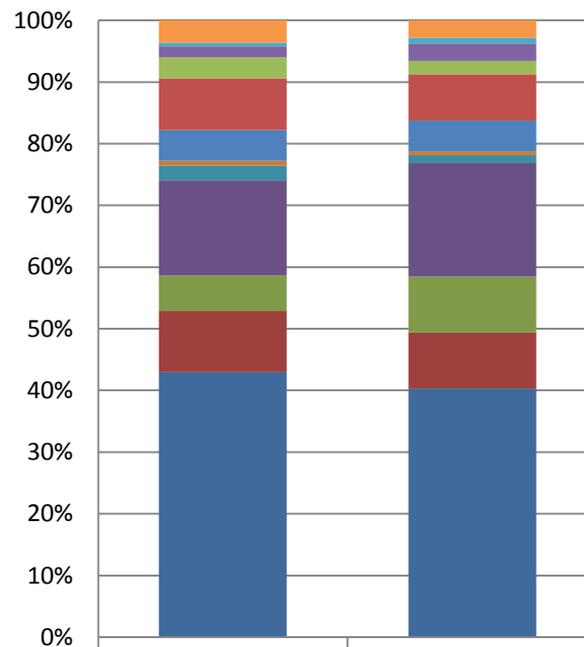
入院患者アンケート

●入院病棟●



	H21	H22
その他	0.0%	0.0%
8東	11.3%	10.9%
8西	2.1%	2.2%
7東	7.3%	7.5%
7南	7.9%	6.6%
7西	7.3%	7.5%
6東	6.3%	8.8%
6南	9.7%	7.8%
6西	10.2%	11.3%
5東	9.9%	9.4%
5南	0.0%	0.0%
5西	8.9%	9.4%
4東	7.6%	7.5%
4西	6.3%	3.8%
3南	3.4%	5.0%
3西	1.8%	2.5%

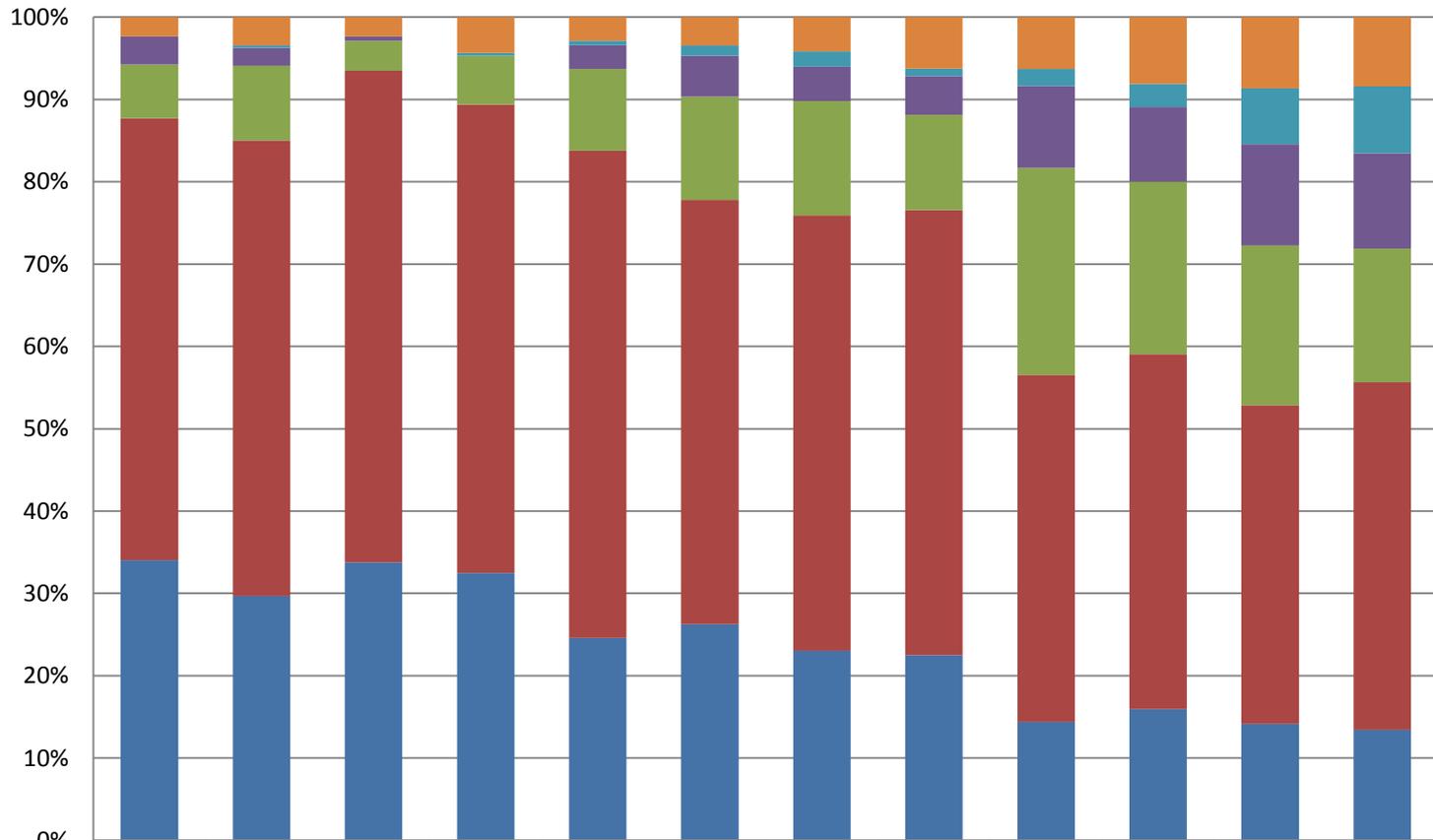
●入院科●



	H21	H22
その他	3.7%	2.8%
歯科口腔外科	0.5%	0.9%
耳鼻いんこう科	1.8%	2.8%
眼科	3.4%	2.2%
産婦人科	8.4%	7.5%
泌尿器科	5.0%	5.0%
皮膚科	0.8%	0.6%
脳神経外科	2.4%	1.3%
整形外科	15.4%	18.4%
外科	5.8%	9.1%
小児科	9.9%	9.1%
内科	42.9%	40.3%

入院患者アンケート

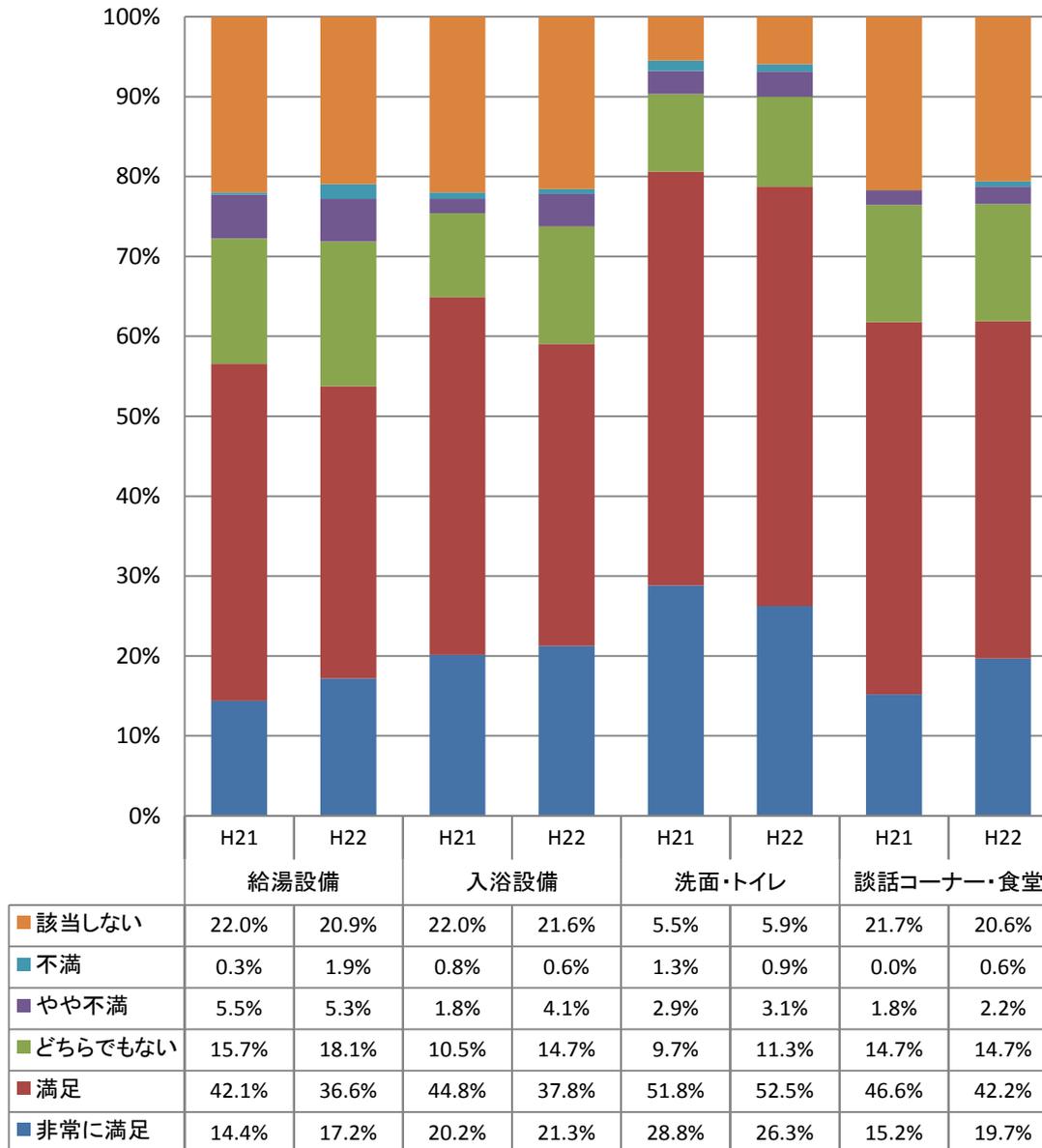
●病室●



	H21	H22	H21	H22	H21	H22	H21	H22	H21	H22	H21	H22
	広さ		清潔さ		ベッド・寝具		空調（冷暖房）		騒音		テレビ・冷蔵庫	
該当しない	2.4%	3.4%	2.4%	4.4%	2.9%	3.4%	4.2%	6.3%	6.3%	8.1%	8.6%	8.4%
不満	0.0%	0.3%	0.0%	0.3%	0.5%	1.3%	1.8%	0.9%	2.1%	2.8%	6.8%	8.1%
やや不満	3.4%	2.2%	0.5%	0.0%	2.9%	5.0%	4.2%	4.7%	9.9%	9.1%	12.3%	11.6%
どちらでもない	6.5%	9.1%	3.7%	5.9%	9.9%	12.5%	13.9%	11.6%	25.1%	20.9%	19.4%	16.3%
満足	53.7%	55.3%	59.7%	56.9%	59.2%	51.6%	52.9%	54.1%	42.1%	43.1%	38.7%	42.2%
非常に満足	34.0%	29.7%	33.8%	32.5%	24.6%	26.3%	23.0%	22.5%	14.4%	15.9%	14.1%	13.4%

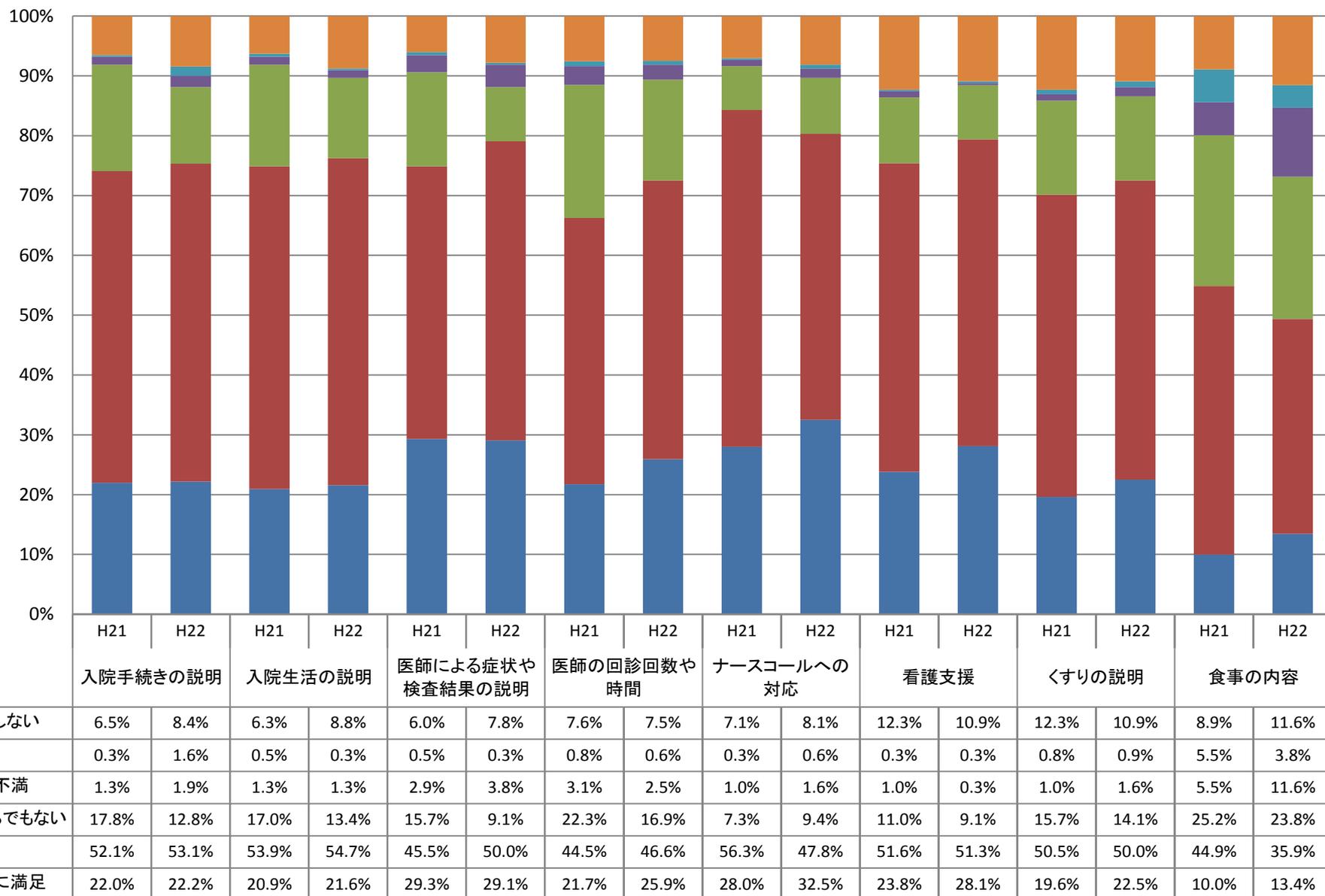
入院患者アンケート

●施設・設備●



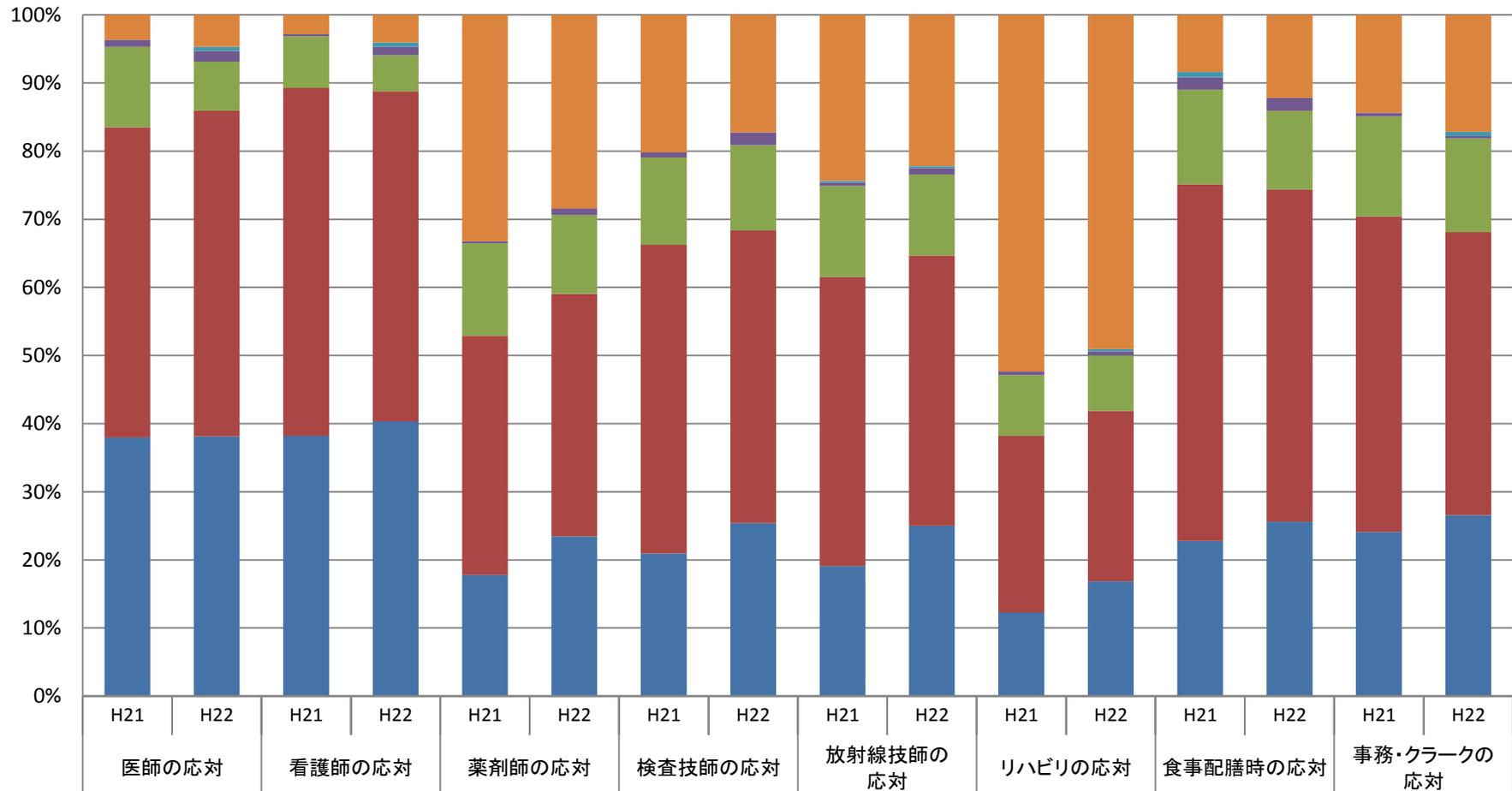
入院患者アンケート

●医療サービス●



入院患者アンケート

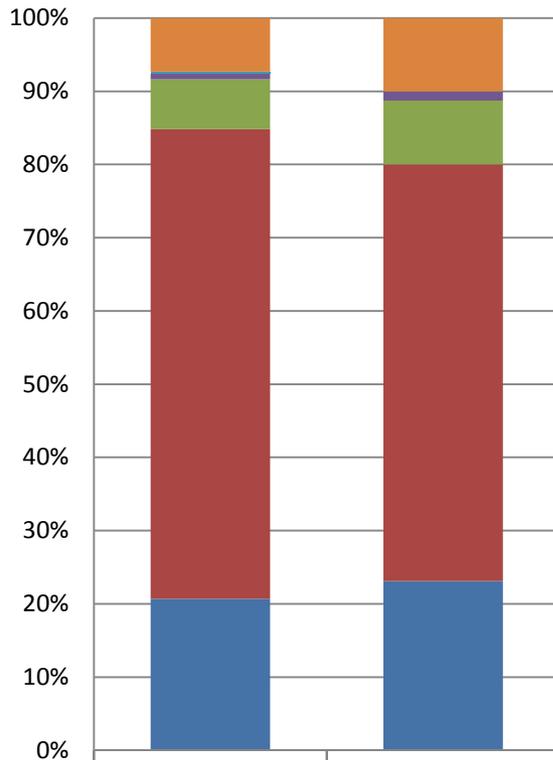
●接 遇●



■ 該当しない	3.7%	4.7%	2.9%	4.1%	33.2%	28.4%	20.2%	17.2%	24.3%	22.2%	52.4%	49.1%	8.4%	12.2%	14.4%	17.2%
■ 不満	0.0%	0.6%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.3%	0.0%	0.3%	0.8%	0.0%	0.0%	0.6%
■ やや不満	1.0%	1.6%	0.3%	1.3%	0.3%	0.9%	0.8%	1.9%	0.5%	0.9%	0.5%	0.6%	1.8%	1.9%	0.5%	0.3%
■ どちらでもない	11.8%	7.2%	7.6%	5.3%	13.6%	11.6%	12.8%	12.5%	13.4%	11.9%	8.9%	8.1%	13.9%	11.6%	14.7%	13.8%
■ 満足	45.5%	47.8%	51.0%	48.4%	35.1%	35.6%	45.3%	42.9%	42.4%	39.7%	25.9%	25.0%	52.4%	48.8%	46.3%	41.6%
■ 非常に満足	38.0%	38.1%	38.2%	40.3%	17.8%	23.4%	20.9%	25.4%	19.1%	25.0%	12.3%	16.9%	22.8%	25.6%	24.1%	26.6%

入院患者アンケート

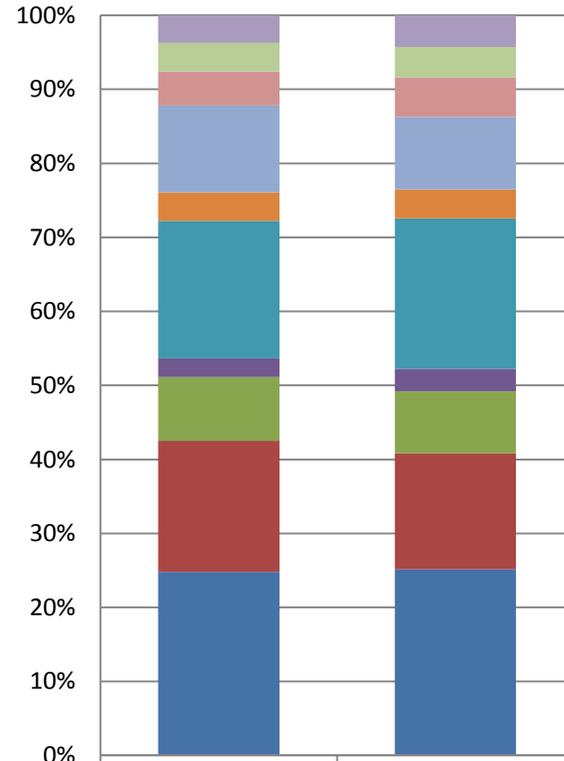
●病院全体●



総合的に評価
すると

■ 該当しない	7.3%	10.0%
■ 不満	0.3%	0.0%
■ やや不満	0.8%	1.3%
■ どちらでもない	6.8%	8.8%
■ 満足	64.1%	56.9%
■ 非常に満足	20.7%	23.1%

●当院を選んだ理由●



■ その他	3.7%	4.3%
■ 職員の応対が良いから	3.9%	4.1%
■ 評判が良いから	4.6%	5.3%
■ 医療機器・設備がよいから	11.7%	9.8%
■ 家族や知人のすすめで	3.9%	3.9%
■ 他医療機関からの紹介で	18.6%	20.3%
■ 交通の便がよいから	2.5%	3.0%
■ 複数の診療科があるから	8.6%	8.4%
■ 家や勤務先から近いから	17.7%	15.7%
■ 以前より受診しているから	24.8%	25.1%

2. 外来診察待ち時間調査報告

11月17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15日(月)～11月20日(土))の待ち時間データを電子カルテシステムより抽出し、予約、予約外に分けて科別に集計しましたのでご報告いたします。

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

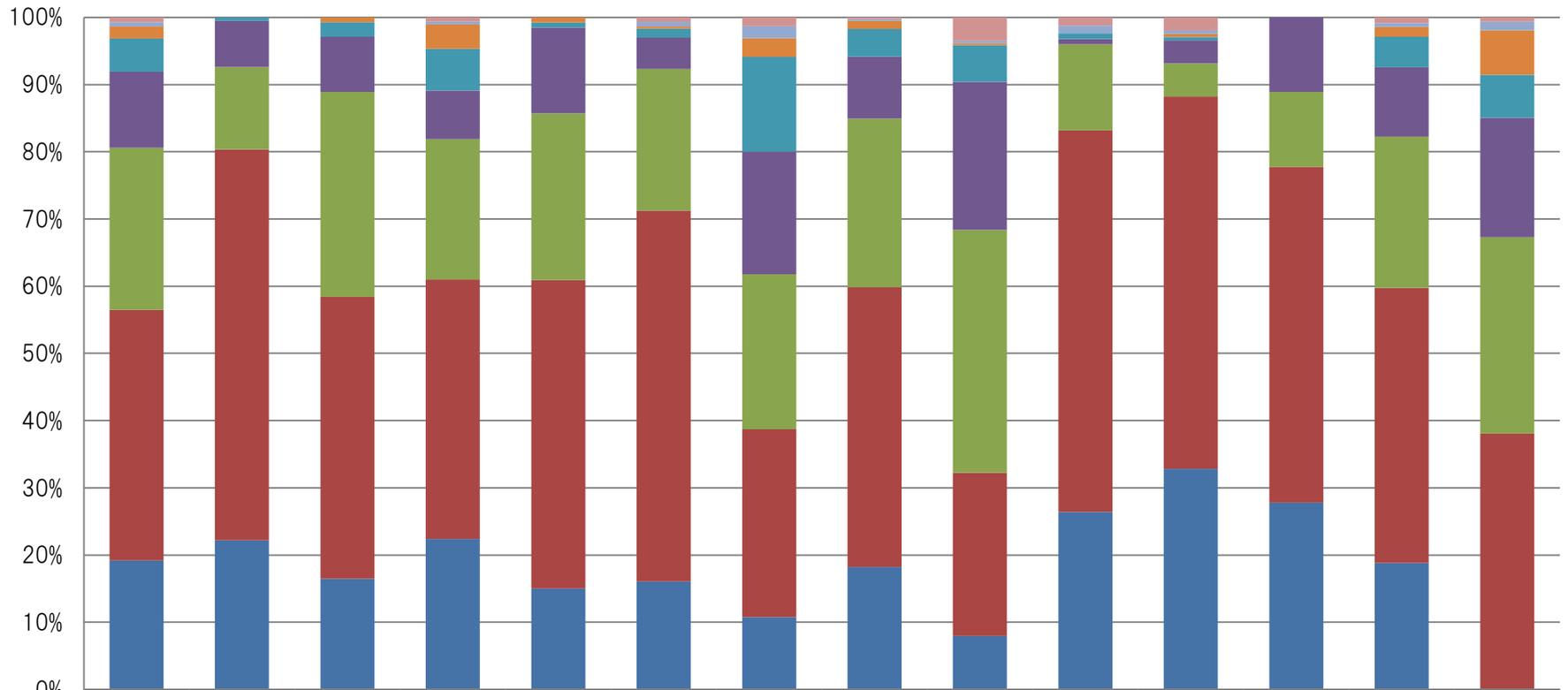
【予約の方】 予約時間から診察開始時間までの時間

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

《注意》

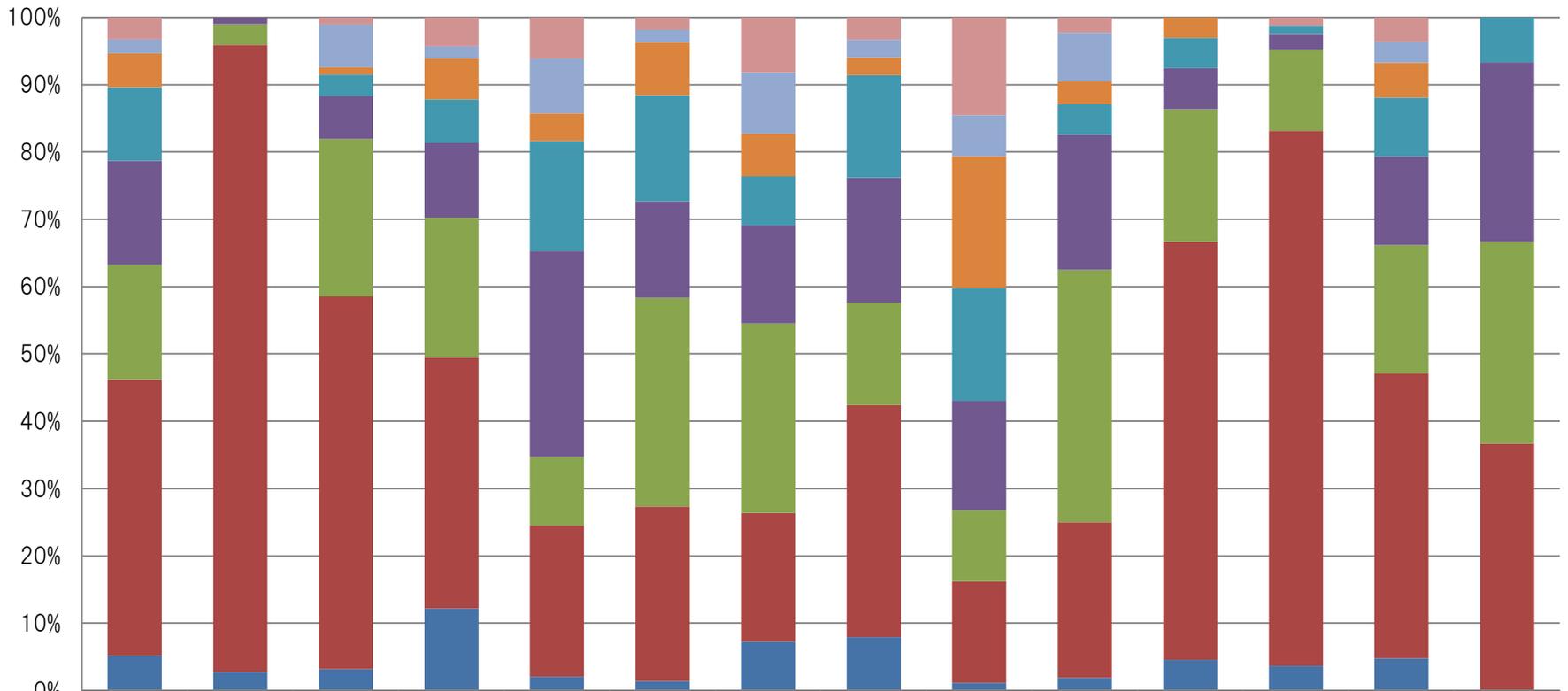
- ・ 予約の場合は30分枠(例 10:00枠 10:00～10:30)であり、集計上は枠内での順番は考慮されていません。尚、医師により一枠の人数は異なります。
- ・ インフルエンザ等の予防接種、リハビリ、検査のみの来院の方も含まれています。
- ・ 診察前の検査や放射線撮影等による診察の開始の遅れは考慮されていません。
- ・ 複数科受診の方は、受付処理が1回のため、あとで受診される科ほど待ち時間が長く集計されています。

【予約患者】 外来診察待ち時間 (2010/11/15~20)



	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	アンケート
>180	16			3		2	5	1	11	3	4		45	2
151-180	14			2		2	7	1	1	3	1		31	4
121-150	39		2	17	1	1	11	5	1		1		78	21
91-120	110	2	6	29	1	4	55	17	17	2	1		244	20
61-90	249	27	23	34	17	14	71	38	69	2	7	2	553	56
31-60	532	48	85	98	33	63	90	103	113	32	10	2	1209	92
1-30	823	228	117	181	61	165	109	171	76	142	113	9	2195	120
<1	424	87	46	105	20	48	42	75	25	66	67	5	1010	

【予約外患者】 外来診察待ち時間（2010/11/15～20）



	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	アンケート記入分
>180	24		1	12	3	4	9	5	26	6		1	91	
151-180	15		6	5	4	4	10	4	11	19			78	
121-150	37		1	17	2	17	7	4	35	9	2		131	
91-120	80		3	18	8	34	8	23	30	12	3	1	220	2
61-90	113	3	6	31	15	31	16	28	29	53	4	2	331	8
31-60	125	9	22	58	5	67	31	23	19	99	13	10	481	9
1-30	300	273	52	104	11	56	21	52	27	61	41	66	1064	11
<1	38	8	3	34	1	3	8	12	2	5	3	3	120	

科別・曜日別待ち時間 (2010/11/15~20)

【内科】

予約	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	68	108	52	81	98	15
1-30	164	147	152	154	147	57
31-60	108	89	123	96	84	32
61-90	34	54	55	51	39	16
91-120	11	26	30	14	24	5
121-150	1	9	10	5	14	
151-180	1	1	6	2	4	
>180	5	4	4		3	
計	392	438	432	403	413	125

予約外	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	11	6	9	3	8	1
1-30	58	41	44	46	61	50
31-60	21	22	15	19	19	29
61-90	19	23	20	22	16	13
91-120	23	10	17	7	14	9
121-150	15	6	4	4	5	3
151-180	7	2	2	3	1	
>180	4	3	4	8	5	
計	158	113	115	112	129	105

合計	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	79	114	61	84	106	16
1-30	222	188	196	200	208	107
31-60	129	111	138	115	103	61
61-90	53	77	75	73	55	29
91-120	34	36	47	21	38	14
121-150	16	15	14	9	19	3
151-180	8	3	8	5	5	
>180	9	7	8	8	8	
計	550	551	547	515	542	230

【小児科】

予約	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	17	20	10	27	11	2
1-30	41	32	35	71	36	13
31-60	8	10	10	10	8	2
61-90	3	6	5	5	4	4
91-120			1		1	
121-150						
151-180						
>180						
計	69	68	61	113	60	21

予約外	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	1	2	1		2	2
1-30	80	44	23	39	42	45
31-60	6			1	2	
61-90				2	1	
91-120						
121-150						
151-180						
>180						
計	87	46	24	42	47	47

合計	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	18	22	11	27	13	4
1-30	121	76	58	110	78	58
31-60	14	10	10	11	10	2
61-90	3	6	5	7	5	4
91-120			1		1	
121-150						
151-180						
>180						
計	156	114	85	155	107	68

科別・曜日別待ち時間 (2010/11/15~20)

【外科】

予約	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	14	7	10	7	7	1
1-30	23	15	30	22	13	14
31-60	26	3	9	12	14	21
61-90	7	1	7	3	2	3
91-120			3		3	
121-150			2			
151-180						
>180						
計	70	26	61	44	39	39

予約外	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	3					
1-30	11	5	9	11	9	7
31-60	2	8	1	2	4	5
61-90		3	2	1		
91-120	1	1				1
121-150			1			
151-180		1			5	
>180			1			
計	17	18	14	14	18	13

合計	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	17	7	10	7	7	1
1-30	34	20	39	33	22	21
31-60	28	11	10	14	18	26
61-90	7	4	9	4	2	3
91-120	1	1	3		3	1
121-150			3			
151-180		1			5	
>180			1			
計	87	44	75	58	57	52

【整形外科】

予約	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	6	14	28	18	27	12
1-30	12	38	65	30	27	9
31-60	9	31	36	15	4	3
61-90	8	6	13	2	3	2
91-120	1	1	24	1	2	
121-150	2	1	11	2	1	
151-180	1	1				
>180		1	1		1	
計	39	93	178	68	65	26

予約外	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	2	5	2	8	7	10
1-30	6	15	10	18	27	28
31-60	10	18	17	6	2	5
61-90	8	9	9	2	2	1
91-120	10	4	2	1	1	
121-150	9		5		3	
151-180	3		2			
>180	5		4	1	2	
計	53	51	51	36	44	44

合計	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	8	19	30	26	34	22
1-30	18	53	75	48	54	37
31-60	19	49	53	21	6	8
61-90	16	15	22	4	5	3
91-120	11	5	26	2	3	
121-150	11	1	16	2	4	
151-180	4	1	2			
>180	5	1	4	1	3	
計	92	144	229	104	109	70

科別・曜日別待ち時間 (2010/11/15~20)

【脳神経外科】

予約	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	5	4	1	10		
1-30	15	10	7	20	7	2
31-60	9	2	5	6	8	3
61-90	8		3	1	5	
91-120	1					
121-150		1				
151-180						
>180						
計	38	17	16	37	20	5

予約外	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1		1				
1-30	2			6	1	2
31-60	1	2		1		1
61-90	1	7	1		4	2
91-120	3	3	1		1	
121-150	1				1	
151-180	2		2			
>180	1			1	1	
計	11	13	4	8	8	5

合計	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	5	5	1	10		
1-30	17	10	7	26	8	4
31-60	10	4	5	7	8	4
61-90	9	7	4	1	9	2
91-120	4	3	1		1	
121-150	1	1			1	
151-180	2		2			
>180	1			1	1	
計	49	30	20	45	28	10

【皮膚科】

予約	2月24日	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	3	8	13	10	14	
1-30	19	38	29	31	48	
31-60	15	14	12	16	6	
61-90	6	4	1	2	1	
91-120				3	1	
121-150				1		
151-180			1		1	
>180		1			1	
計	43	65	56	63	72	

予約外	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1				2		1
1-30	9	6	5	9	8	19
31-60	3	15	13	12	6	18
61-90	5	4	11	3	2	6
91-120	18	1	2	3	4	6
121-150	8			2	2	5
151-180	2	1	1			
>180	1	2		1		
計	46	29	32	32	22	55

合計	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	3	8	13	12	14	1
1-30	28	44	34	40	56	19
31-60	18	29	25	28	12	18
61-90	11	8	12	5	3	6
91-120	18	1	2	6	5	6
121-150	8			3	2	5
151-180	2	1	2		1	
>180	1	3		1		
計	89	94	88	95	94	55

科別・曜日別待ち時間 (2010/11/15~20)

【泌尿器科】

予約	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	9	1	10	12		10
1-30	23	2	24	49	6	5
31-60	15	1	22	29	20	3
61-90	10		21	10	28	2
91-120			18	2	35	
121-150			2	1	8	
151-180	3	1		1	2	
>180	1		2		2	
計	61	5	99	104	101	20

予約外	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	2			2	2	2
1-30	2	1	6	5	4	3
31-60	2	6	7	4	7	5
61-90	3	1	1	3	2	6
91-120	2	1	1	1	3	
121-150	5			1	1	
151-180	9			1		
>180	1		1	5	2	
計	26	9	16	22	21	16

合計	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	11	1	10	14	2	12
1-30	25	3	30	54	10	8
31-60	17	7	29	33	27	8
61-90	13	1	22	13	30	8
91-120	2	1	19	3	38	
121-150	5		2	2	9	
151-180	12	1		2	2	
>180	2		3	5	4	
計	87	14	115	126	122	36

【産婦人科】

予約	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	13	16	15	7	10	14
1-30	35	30	24	33	24	25
31-60	19	11	20	17	26	10
61-90	7	4	10	2	10	5
91-120	6	1	2	1	7	
121-150	1	1		1	2	
151-180		1				
>180	1	3	1	1		6
計	82	64	71	61	79	54

予約外	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	3	2		1		6
1-30	6	11	6	4	11	14
31-60	4	4	4	7	3	1
61-90	6	3	4	7	8	
91-120	9	12	1		1	
121-150		4				
151-180		4				
>180	1	3	1			
計	29	43	16	19	23	21

合計	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	16	18	15	8	10	20
1-30	41	41	30	37	35	39
31-60	23	15	24	24	29	11
61-90	13	7	14	9	18	5
91-120	15	13	3	1	8	
121-150	1	5		1	2	
151-180		5				
>180	2	3	1			
計	111	107	87	80	102	75

科別・曜日別待ち時間 (2010/11/15~20)

【眼科】

予約	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	9		3	6	7	
1-30	22		14	28	12	
31-60	37	1	20	34	20	1
61-90	22	1	13	18	14	1
91-120	5		4	3	2	3
121-150	1					
151-180		1				
>180	1	2	2	5	1	
計	97	5	56	94	56	5

予約外	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1		1	1			
1-30	4	7	4	2	6	4
31-60	3	7	2	1	1	5
61-90	4	3	3	3	9	7
91-120	6		7	6	2	9
121-150	9	1		11	3	11
151-180	2		2	4	2	1
>180	1		10	9	5	
計	30	19	29	36	28	37

合計	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	9	1	4	6	7	
1-30	26	7	18	30	18	4
31-60	40	8	22	35	21	6
61-90	26	4	16	21	23	8
91-120	11		11	9	4	12
121-150	10	1		11	3	11
151-180	2	1	2	4	2	1
>180	3	2	12	14	6	
計	127	24	85	130	84	42

【耳鼻咽喉科】

予約	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	8	20	7	11	20	
1-30	16	45	28	24	29	
31-60	1	6	3	11	11	
61-90			1		1	
91-120		1			1	
121-150						
151-180		2		1		
>180		1	2			
計	25	75	41	47	62	

予約外	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	2			2	1	
1-30	10	6	7	10	4	24
31-60	13	17	15	16	12	26
61-90	8	6	5	4	6	24
91-120	4	2	4		1	1
121-150	2	2		2	1	2
151-180	5	2	4	3	5	
>180		3	1	1	1	
計	44	38	36	38	31	77

合計	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	10	20	7	13	21	
1-30	26	51	35	34	33	24
31-60	14	23	18	27	23	26
61-90	8	6	6	4	7	24
91-120	4	3	4		2	1
121-150	2	2		2	1	2
151-180	5	4	4	4	5	
>180		3	3	1	1	
計	69	113	77	85	93	77

科別・曜日別待ち時間 (2010/11/15~20)

【歯科口腔外科】

予約	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	9	12	22	16	6	2
1-30	17	18	14	24	24	16
31-60	4	2	2		2	
61-90		2	1	1	3	
91-120						1
121-150	1					
151-180					1	
>180	2	2				
計	33	36	39	41	36	19

予約外	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	3					
1-30	10	5	4	11	5	6
31-60	5	1	2		4	1
61-90	1			1	1	1
91-120	2		1			
121-150		1			1	
151-180						
>180						
計	21	7	7	12	11	8

合計	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	12	12	22	16	6	2
1-30	27	23	18	35	29	22
31-60	9	3	4		6	1
61-90	1	2	1	2	4	1
91-120	2		1			1
121-150	1	1			1	
151-180					1	
>180	2	2				
計	54	43	46	53	47	27

【合計】

予約	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	162	210	173	209	200	56
1-30	391	378	422	489	374	141
31-60	251	170	262	246	205	75
61-90	105	78	130	95	112	33
91-120	24	29	82	24	76	9
121-150	6	12	25	10	25	
151-180	5	7	7	4	8	
>180	10	11	11	5	8	
計	954	895	1,112	1,082	1,008	314

予約外	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	27	17	16	18	20	22
1-30	209	153	130	179	191	202
31-60	70	102	80	70	63	96
61-90	55	59	57	48	52	60
91-120	78	34	37	18	27	26
121-150	49	14	10	20	17	21
151-180	30	10	13	11	13	1
>180	15	11	23	26	16	
計	533	400	366	390	399	428

合計	11/15(月)	11/16(火)	11/17(水)	11/18(木)	11/19(金)	11/20(土)
<1	189	227	189	227	220	78
1-30	600	531	552	668	565	343
31-60	321	272	342	316	268	171
61-90	160	137	187	143	164	93
91-120	102	63	119	42	103	35
121-150	55	26	35	30	42	21
151-180	35	17	20	15	21	1
>180	25	22	34	31	24	
計	1,487	1,295	1,478	1,472	1,407	742

アンケートにご記入いただいたご意見のなかで、最も多かった「診療待ち時間」については、開院当初からの課題であり、各診療科で運用や診察開始時間の再確認、診察枠等の見直しを検討してまいります。

接遇に関しては、各部署に接遇インストラクターを配置し、あいさつ運動や研修会等日々向上に努めておりますが、今後も患者サービスの基本として継続的に活動してまいります。

その他多数いただいたご要望等に対しては、該当部署で検討して回答を作成し、代表的なものを取りまとめて掲示いたします。またよくある質問に関しては、院内のご意見箱にも回答集を掲示しております。

今回実施しました外来、入院アンケートで皆様からいただいた多くの貴重なご意見、ご要望、励ましのお言葉は、患者サービス向上委員会委員を通じて全部署に周知し、引き続き検討・改善活動を行ってまいります。今後も最善の医療を提供し続けていけるよう、スタッフ一同努力していくとともに、地域の皆様より信頼され、安心して診療を受けていただける病院を目指してまいりますのでよろしくお願いいたします。

患者サービス向上委員会
委員長 野木森 剛