

平成29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30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に共通する課題として、外部講師による研修会を複数回実施しました。「患者さんの心に寄り添う医療者となるために」接遇インストラクターが各部署内で指導するなど継続的に活動していきます。「診療待ち時間」について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てる病院として、各科が勉強会を充実させるなど取り組んでいきます。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、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29年11月22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 | 有効回答数 |
|-----|-----|-----|-----|-------|-------|
| 外 来 | H29 | 700 | 610 | 95.6% | 569 |
| | H28 | 782 | 670 | 85.7% | 657 |
| 入 院 | H29 | 286 | 245 | 85.7% | 239 |
| | H28 | 314 | 281 | 89.5% | 275 |

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(2017年11月22日～2017年11月22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

2017年11月22日～2017年11月22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

II. 調査票

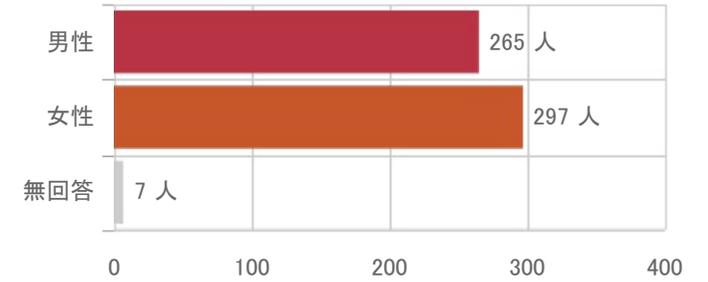
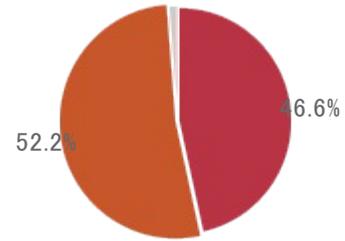
| 満足度調査 | 結果表示(グラフ・表での表記) | 設問分類 | 属性調査 |
|----------------------------|-----------------|------------|-------------------|
| 1 診察までの待ち時間 | 診察待ち時間 | 医療サービス | 1 性別 |
| 2 待合の構造・設備や雰囲気 | 待合の雰囲気 | 施設・設備・情報提供 | 2 年齢 |
| 3 駐車場のスペース、利便性 | 駐車場の利便性 | 施設・設備・情報提供 | 3 本日の受診予約 |
| 4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ | 情報提供の適切さ | 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」297 人、「男性」265 人で「女性」が多いです。

| 選択肢 | 回答数(人) | 構成比 |
|-----|--------|--------|
| 男性 | 265 | 46.6% |
| 女性 | 297 | 52.2% |
| 無回答 | 7 | 1.2% |
| 合計 | 569 | 100.0% |



Ⅲ. 属性調査 2 / 6

年齢

「70～79歳」が176人と最も多いです。次いで「60～69歳」107人、「80歳以上」74人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の9人です。

| 選択肢 | 回答数(人) | 構成比 |
|--------|--------|--------|
| 10歳未満 | 11 | 1.9% |
| 10～19歳 | 9 | 1.6% |
| 20～29歳 | 19 | 3.3% |
| 30～39歳 | 42 | 7.4% |
| 40～49歳 | 65 | 11.4% |
| 50～59歳 | 62 | 10.9% |
| 60～69歳 | 107 | 18.8% |
| 70～79歳 | 176 | 30.9% |
| 80歳以上 | 74 | 13.0% |
| 無回答 | 4 | 0.7% |
| 合計 | 569 | 100.0% |

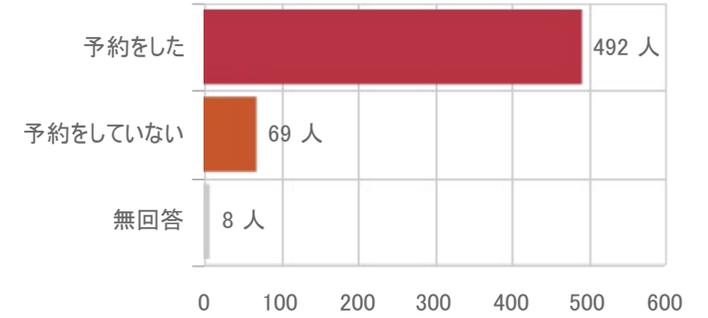
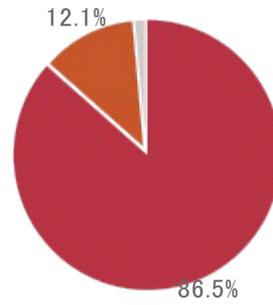


III. 属性調査 3 / 6

本日の受診予約

「予約をした」492 人、「予約をしていない」69 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 | 492 | 86.5% |
| 予約をしていない | 69 | 12.1% |
| 無回答 | 8 | 1.4% |
| 合計 | 569 | 100.0% |

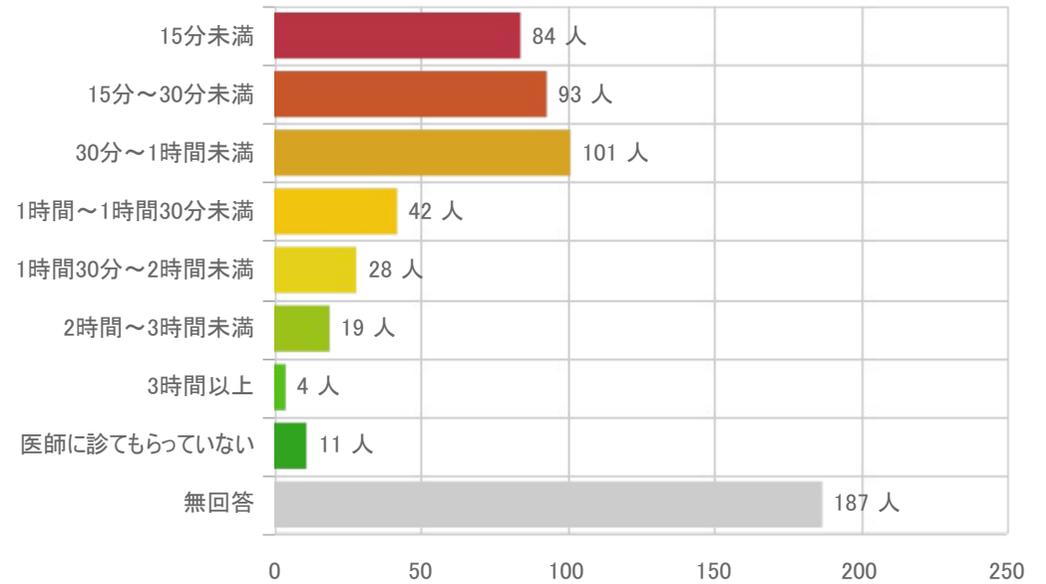


III. 属性調査 4 / 6

本日の診察待ち時間

「30分～1時間未満」が 101 人と最も多いです。次いで「15分～30分未満」93 人、「15分未満」84 人となっています。最も少ないのは「3時間以上」の 4 人です。

| 選択肢 | 回答数(人) | 構成比 |
|--------------|--------|--------|
| 15分未満 | 84 | 14.8% |
| 15分～30分未満 | 93 | 16.3% |
| 30分～1時間未満 | 101 | 17.8% |
| 1時間～1時間30分未満 | 42 | 7.4% |
| 1時間30分～2時間未満 | 28 | 4.9% |
| 2時間～3時間未満 | 19 | 3.3% |
| 3時間以上 | 4 | 0.7% |
| 医師に診てもらっていない | 11 | 1.9% |
| 無回答 | 187 | 32.9% |
| 合計 | 569 | 100.0% |

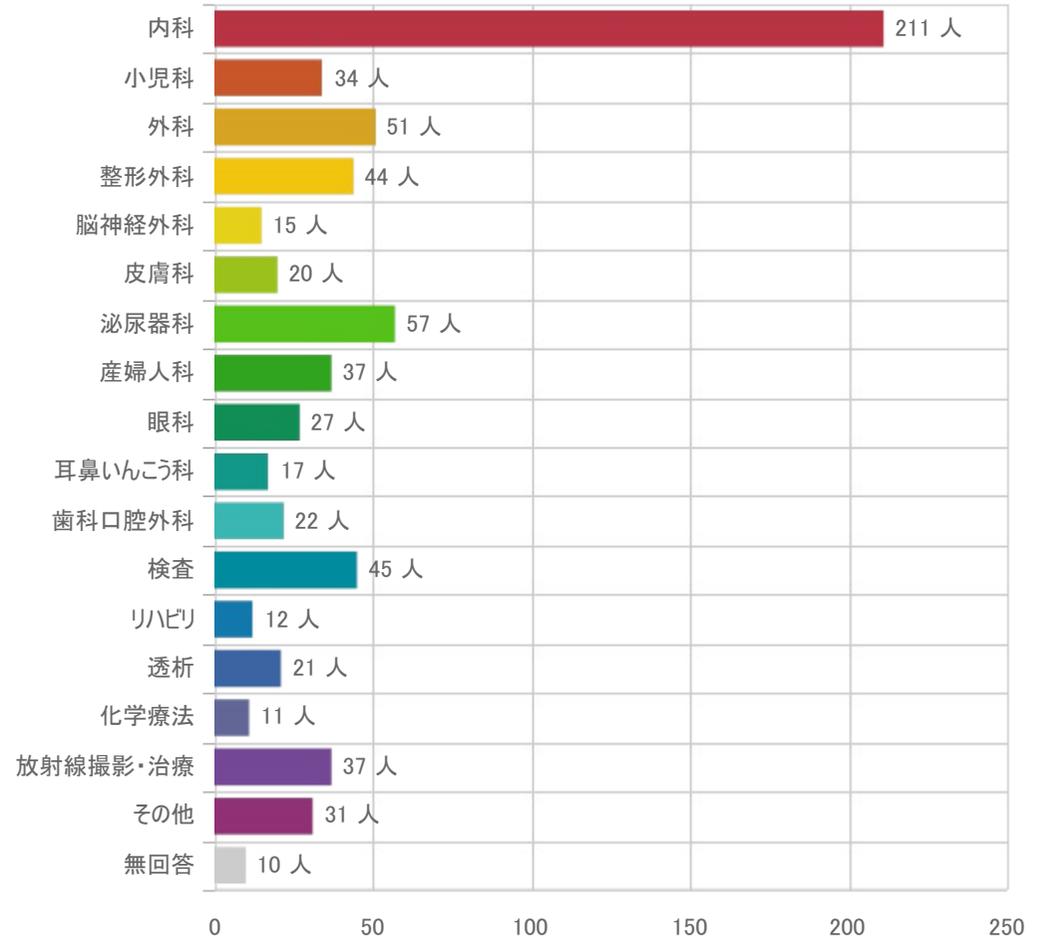


III. 属性調査 5 / 6

複数 本日の受診科目

「内科」が 211 人と最も多いです。次いで「泌尿器科」57 人、「外科」51 人となっています。最も少ないのは「化学療法」の 11 人です。

| 選択肢 | 回答数 |
|----------|-----|
| 内科 | 211 |
| 小児科 | 34 |
| 外科 | 51 |
| 整形外科 | 44 |
| 脳神経外科 | 15 |
| 皮膚科 | 20 |
| 泌尿器科 | 57 |
| 産婦人科 | 37 |
| 眼科 | 27 |
| 耳鼻いんこう科 | 17 |
| 歯科口腔外科 | 22 |
| 検査 | 45 |
| リハビリ | 12 |
| 透析 | 21 |
| 化学療法 | 11 |
| 放射線撮影・治療 | 37 |
| その他 | 31 |
| 無回答 | 10 |

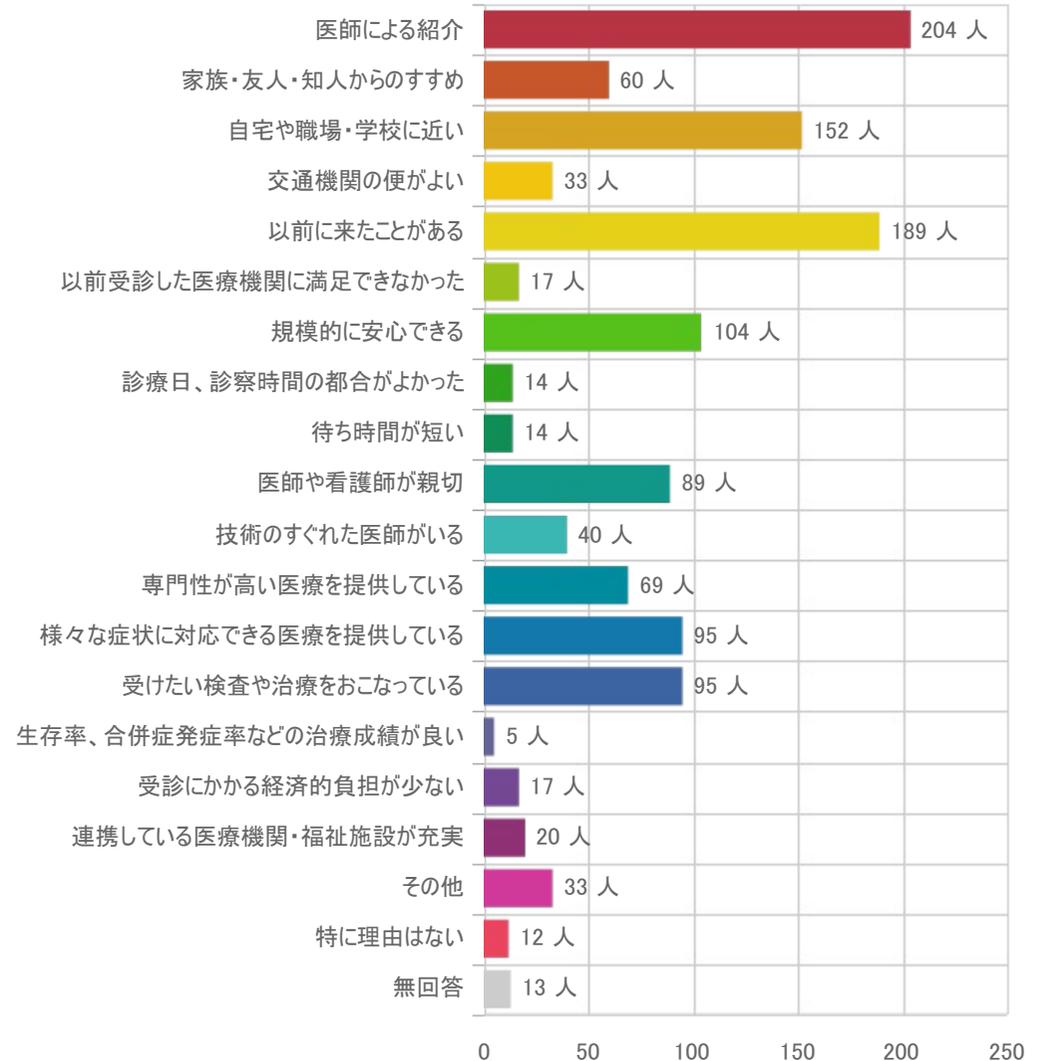


Ⅲ. 属性調査 6 / 6

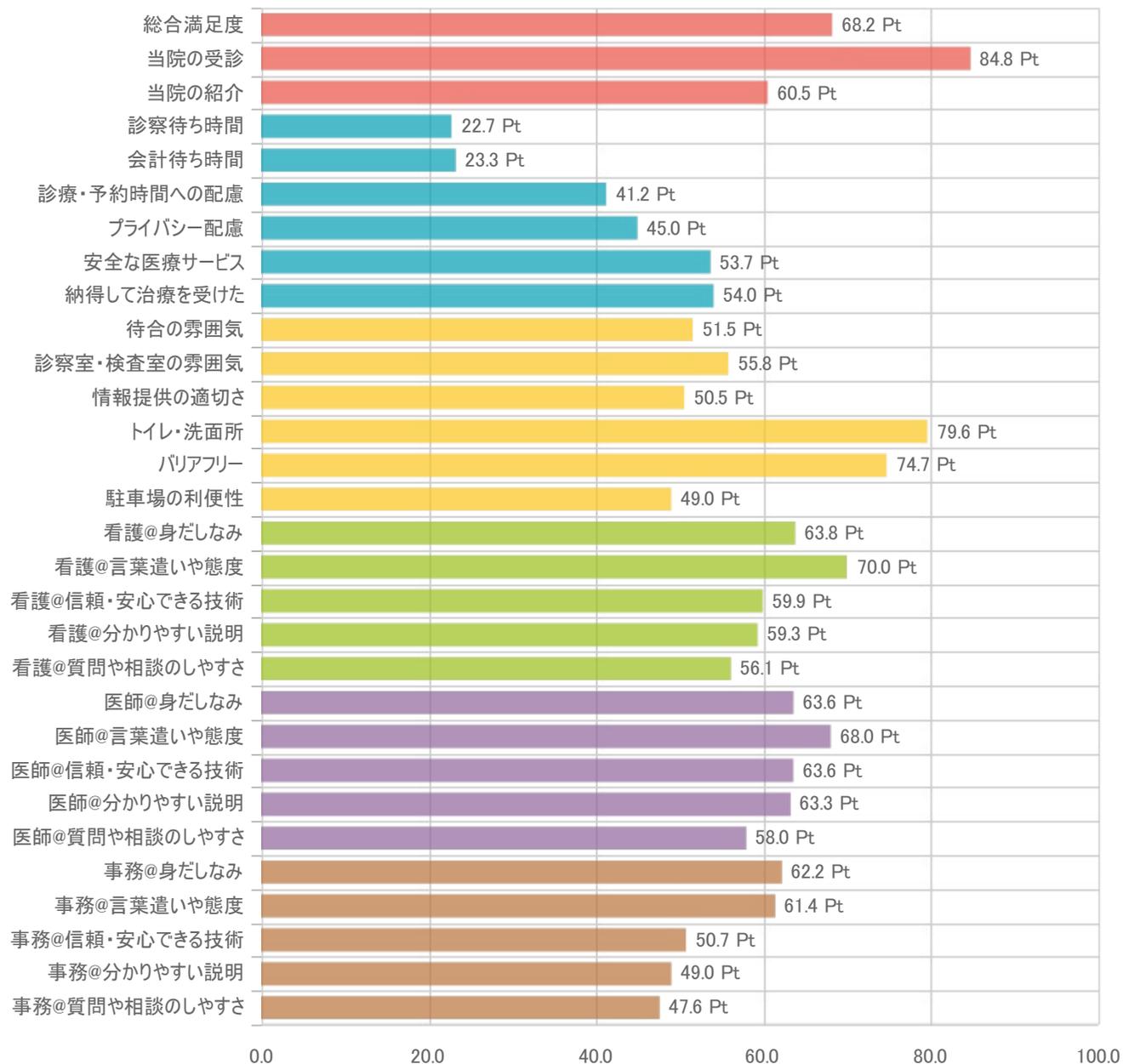
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 204 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」189 人、「自宅や職場・学校に近い」152 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 5 人です。

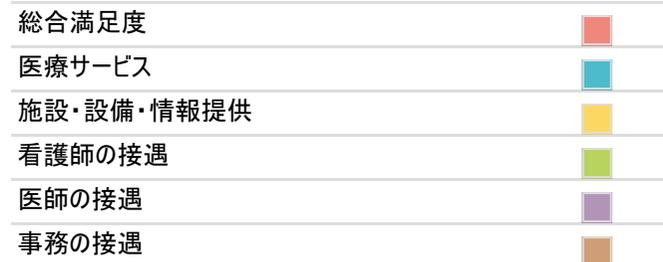
| 選択肢 | 回答数 |
|----------------------|-----|
| 医師による紹介 | 204 |
| 家族・友人・知人からのすすめ | 60 |
| 自宅や職場・学校に近い | 152 |
| 交通機関の便がよい | 33 |
| 以前に来たことがある | 189 |
| 以前受診した医療機関に満足できなかった | 17 |
| 規模的に安心できる | 104 |
| 診療日、診察時間の都合がよかった | 14 |
| 待ち時間が短い | 14 |
| 医師や看護師が親切 | 89 |
| 技術のすぐれた医師がいる | 40 |
| 専門性が高い医療を提供している | 69 |
| 様々な症状に対応できる医療を提供している | 95 |
| 受けたい検査や治療をおこなっている | 95 |
| 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 | 17 |
| 連携している医療機関・福祉施設が充実 | 20 |
| その他 | 33 |
| 特に理由はない | 12 |
| 無回答 | 13 |



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **68.2** ポイント



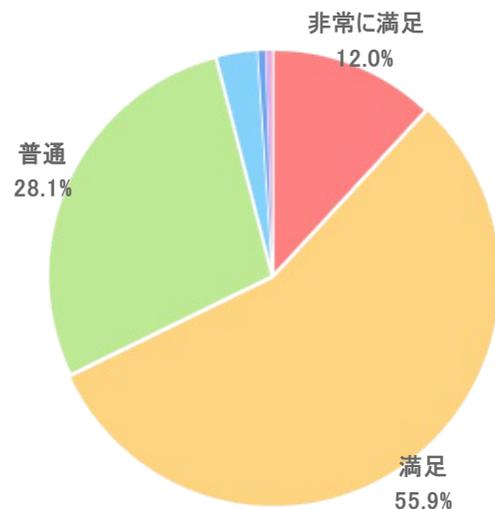
最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 84.8 ポイントです。
 次いで「トイレ・洗面所」の 79.6 ポイント、「バリアフリー」の 74.7 ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 22.7 ポイントです。

※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

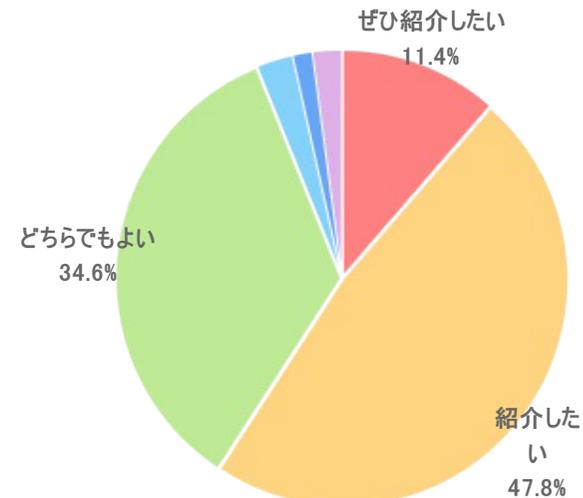
| 総合満足度 | 回答数(人) | 構成比 |
|-------|--------|--------|
| 非常に満足 | 68 | 12.0% |
| 満足 | 318 | 55.9% |
| 普通 | 160 | 28.1% |
| やや不満 | 17 | 3.0% |
| 不満 | 3 | 0.5% |
| 無回答 | 3 | 0.5% |
| 合計 | 569 | 100.0% |



| 当院の受診 | 回答数(人) | 構成比 |
|------------|--------|--------|
| ぜひ受診したい | 100 | 17.6% |
| 受診したい | 378 | 66.4% |
| どちらでもよい | 76 | 13.4% |
| あまり受診したくない | 10 | 1.8% |
| 受診したくない | 0 | 0.0% |
| 無回答 | 5 | 0.9% |
| 合計 | 569 | 100.0% |



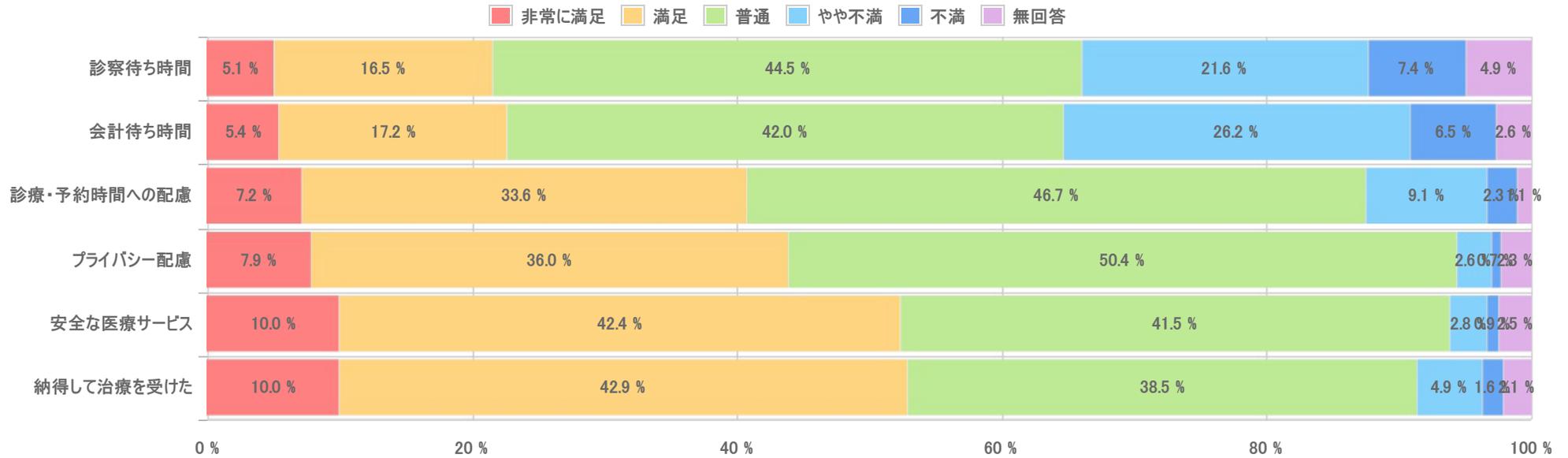
| 当院の紹介 | 回答数(人) | 構成比 |
|------------|--------|--------|
| ぜひ紹介したい | 65 | 11.4% |
| 紹介したい | 272 | 47.8% |
| どちらでもよい | 197 | 34.6% |
| あまり紹介したくない | 15 | 2.6% |
| 紹介したくない | 8 | 1.4% |
| 無回答 | 12 | 2.1% |
| 合計 | 569 | 100.0% |



V-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

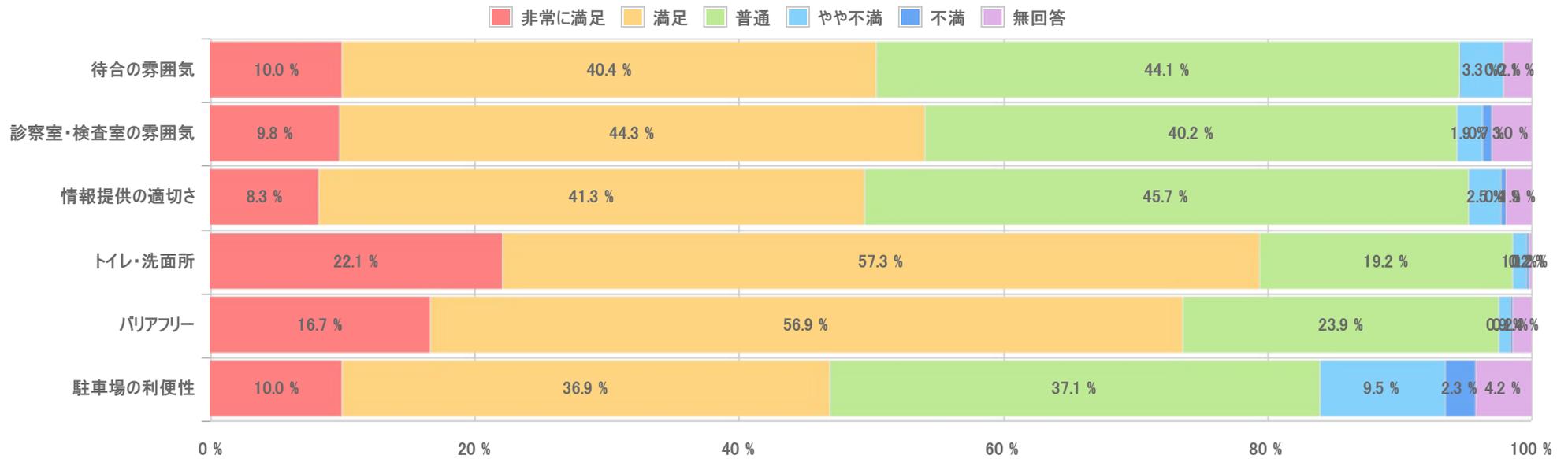
| 項目 | 非常に満足 | | 満足 | | 普通 | | やや不満 | | 不満 | | 無回答 | | 合計 | |
|-------------|-------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|-----|------|-----|------|------|--------|
| 診察待ち時間 | 29人 | 5.1% | 94人 | 16.5% | 253人 | 44.5% | 123人 | 21.6% | 42人 | 7.4% | 28人 | 4.9% | 569人 | 100.0% |
| 会計待ち時間 | 31人 | 5.4% | 98人 | 17.2% | 239人 | 42.0% | 149人 | 26.2% | 37人 | 6.5% | 15人 | 2.6% | 569人 | 100.0% |
| 診療・予約時間への配慮 | 41人 | 7.2% | 191人 | 33.6% | 266人 | 46.7% | 52人 | 9.1% | 13人 | 2.3% | 6人 | 1.1% | 569人 | 100.0% |
| プライバシー配慮 | 45人 | 7.9% | 205人 | 36.0% | 287人 | 50.4% | 15人 | 2.6% | 4人 | 0.7% | 13人 | 2.3% | 569人 | 100.0% |
| 安全な医療サービス | 57人 | 10.0% | 241人 | 42.4% | 236人 | 41.5% | 16人 | 2.8% | 5人 | 0.9% | 14人 | 2.5% | 569人 | 100.0% |
| 納得して治療を受けた | 57人 | 10.0% | 244人 | 42.9% | 219人 | 38.5% | 28人 | 4.9% | 9人 | 1.6% | 12人 | 2.1% | 569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

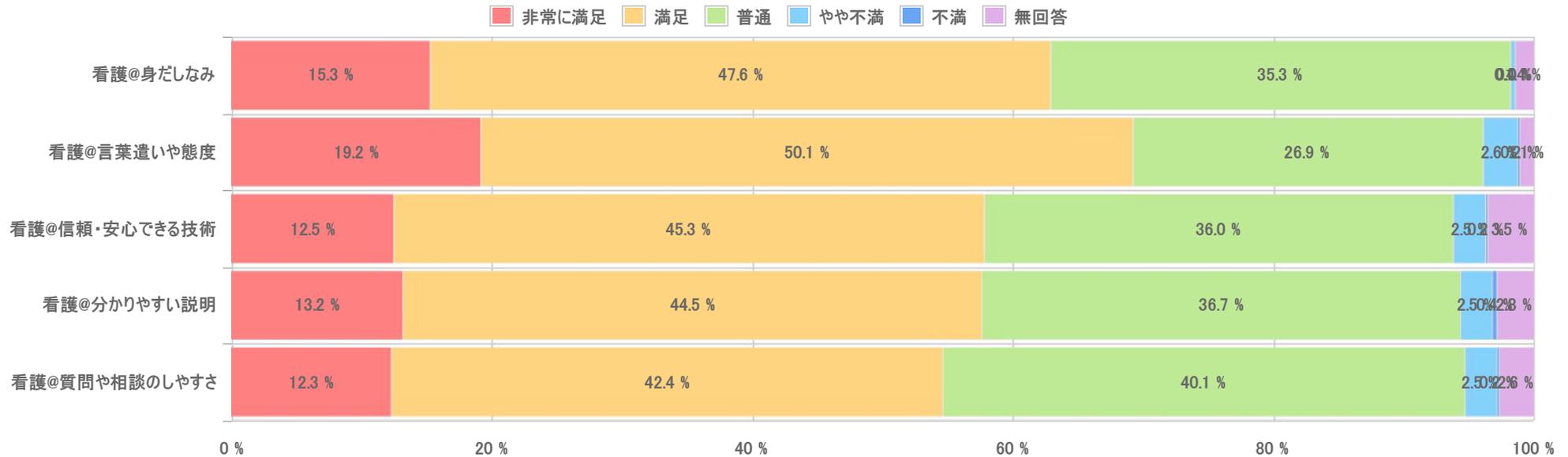
| 項目 | 非常に満足 | | 満足 | | 普通 | | やや不満 | | 不満 | | 無回答 | | 合計 | |
|-------------|-------|-------|------|-------|------|-------|------|------|-----|------|-----|------|------|--------|
| 待合の雰囲気 | 57人 | 10.0% | 230人 | 40.4% | 251人 | 44.1% | 19人 | 3.3% | 0人 | 0.0% | 12人 | 2.1% | 569人 | 100.0% |
| 診察室・検査室の雰囲気 | 56人 | 9.8% | 252人 | 44.3% | 229人 | 40.2% | 11人 | 1.9% | 4人 | 0.7% | 17人 | 3.0% | 569人 | 100.0% |
| 情報提供の適切さ | 47人 | 8.3% | 235人 | 41.3% | 260人 | 45.7% | 14人 | 2.5% | 2人 | 0.4% | 11人 | 1.9% | 569人 | 100.0% |
| トイレ・洗面所 | 126人 | 22.1% | 326人 | 57.3% | 109人 | 19.2% | 6人 | 1.1% | 1人 | 0.2% | 1人 | 0.2% | 569人 | 100.0% |
| バリアフリー | 95人 | 16.7% | 324人 | 56.9% | 136人 | 23.9% | 5人 | 0.9% | 1人 | 0.2% | 8人 | 1.4% | 569人 | 100.0% |
| 駐車場の利便性 | 57人 | 10.0% | 210人 | 36.9% | 211人 | 37.1% | 54人 | 9.5% | 13人 | 2.3% | 24人 | 4.2% | 569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

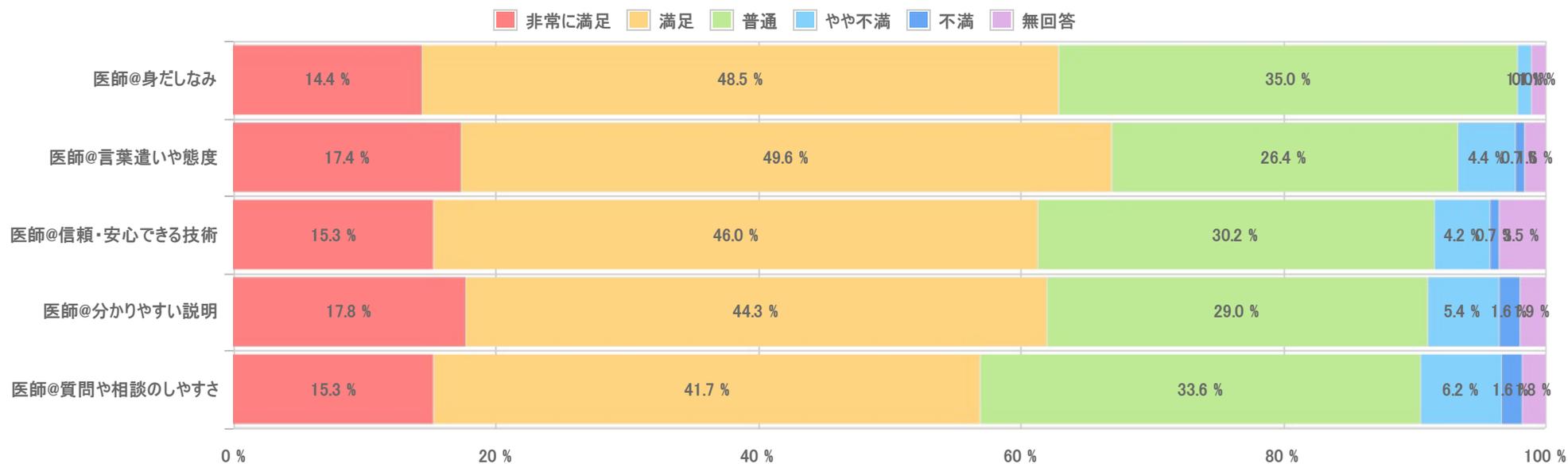
| 項目 | 非常に満足 | | 満足 | | 普通 | | やや不満 | | 不満 | | 無回答 | | 合計 | |
|---------------|-------|-------|------|-------|------|-------|------|------|----|------|-----|------|------|--------|
| 看護@身だしなみ | 87人 | 15.3% | 271人 | 47.6% | 201人 | 35.3% | 2人 | 0.4% | 0人 | 0.0% | 8人 | 1.4% | 569人 | 100.0% |
| 看護@言葉遣いや態度 | 109人 | 19.2% | 285人 | 50.1% | 153人 | 26.9% | 15人 | 2.6% | 1人 | 0.2% | 6人 | 1.1% | 569人 | 100.0% |
| 看護@信頼・安心できる技術 | 71人 | 12.5% | 258人 | 45.3% | 205人 | 36.0% | 14人 | 2.5% | 1人 | 0.2% | 20人 | 3.5% | 569人 | 100.0% |
| 看護@分かりやすい説明 | 75人 | 13.2% | 253人 | 44.5% | 209人 | 36.7% | 14人 | 2.5% | 2人 | 0.4% | 16人 | 2.8% | 569人 | 100.0% |
| 看護@質問や相談のしやすさ | 70人 | 12.3% | 241人 | 42.4% | 228人 | 40.1% | 14人 | 2.5% | 1人 | 0.2% | 15人 | 2.6% | 569人 | 100.0% |



V-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

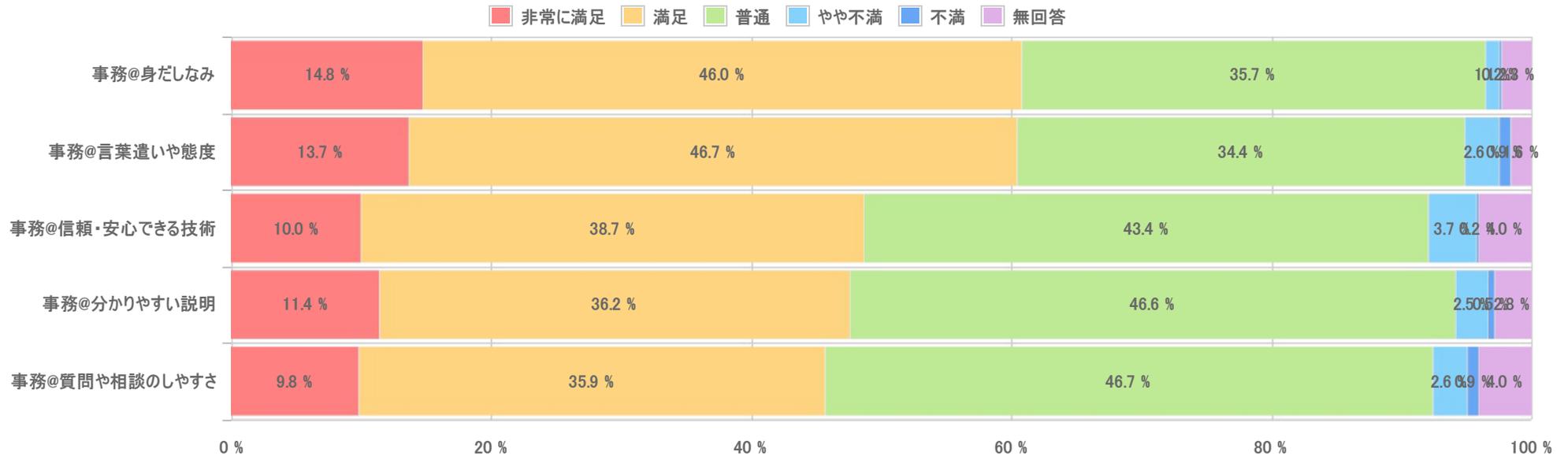
| 項目 | 非常に満足 | | 満足 | | 普通 | | やや不満 | | 不満 | | 無回答 | | 合計 | |
|---------------|-------|-------|------|-------|------|-------|------|------|----|------|-----|------|------|--------|
| 医師@身だしなみ | 82人 | 14.4% | 276人 | 48.5% | 199人 | 35.0% | 6人 | 1.1% | 0人 | 0.0% | 6人 | 1.1% | 569人 | 100.0% |
| 医師@言葉遣いや態度 | 99人 | 17.4% | 282人 | 49.6% | 150人 | 26.4% | 25人 | 4.4% | 4人 | 0.7% | 9人 | 1.6% | 569人 | 100.0% |
| 医師@信頼・安心できる技術 | 87人 | 15.3% | 262人 | 46.0% | 172人 | 30.2% | 24人 | 4.2% | 4人 | 0.7% | 20人 | 3.5% | 569人 | 100.0% |
| 医師@分かりやすい説明 | 101人 | 17.8% | 252人 | 44.3% | 165人 | 29.0% | 31人 | 5.4% | 9人 | 1.6% | 11人 | 1.9% | 569人 | 100.0% |
| 医師@質問や相談のしやすさ | 87人 | 15.3% | 237人 | 41.7% | 191人 | 33.6% | 35人 | 6.2% | 9人 | 1.6% | 10人 | 1.8% | 569人 | 100.0% |



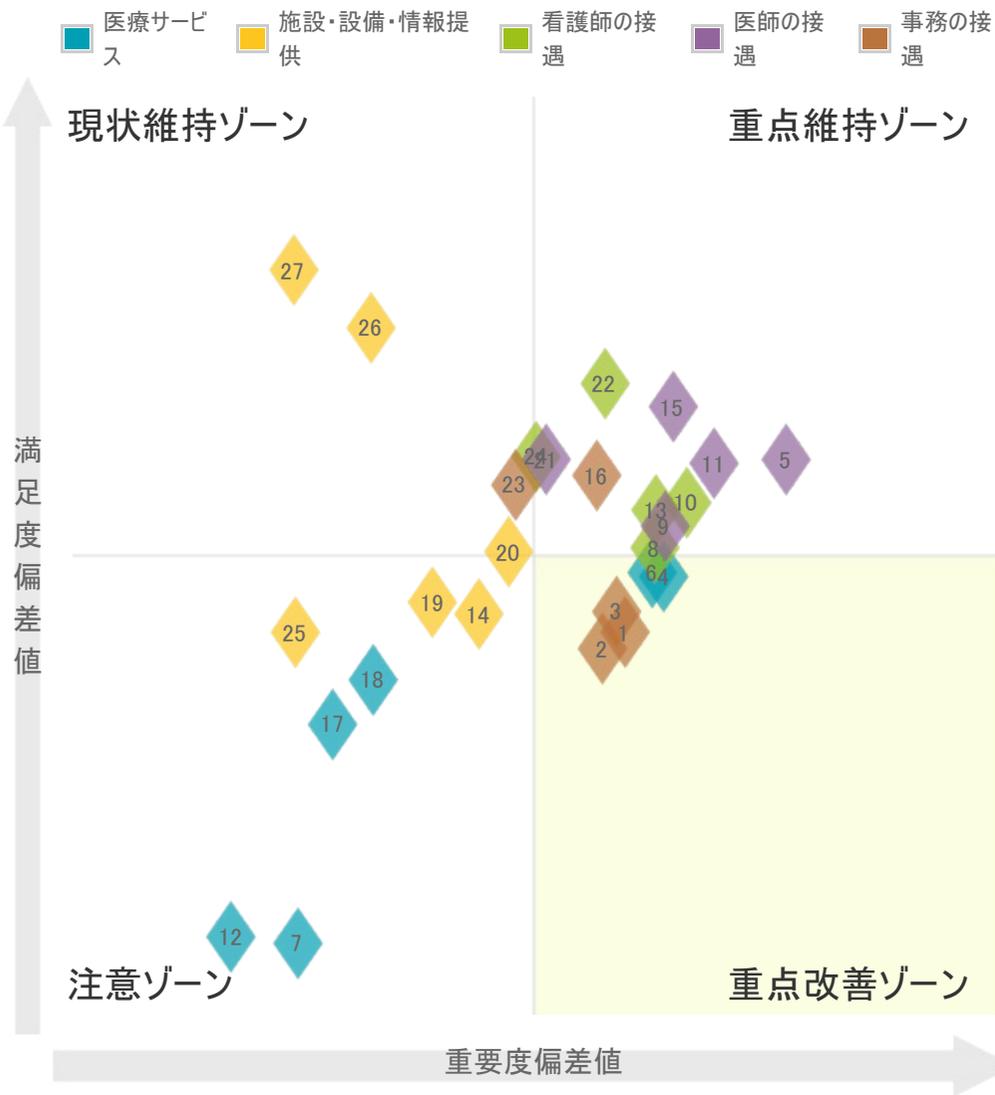
V-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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 | 84人 | 14.8% | 262人 | 46.0% | 203人 | 35.7% | 6人 | 1.1% | 1人 | 0.2% | 13人 | 2.3% | 569人 | 100.0% |
| 事務@言葉遣いや態度 | 78人 | 13.7% | 266人 | 46.7% | 196人 | 34.4% | 15人 | 2.6% | 5人 | 0.9% | 9人 | 1.6% | 569人 | 100.0% |
| 事務@信頼・安心できる技術 | 57人 | 10.0% | 220人 | 38.7% | 247人 | 43.4% | 21人 | 3.7% | 1人 | 0.2% | 23人 | 4.0% | 569人 | 100.0% |
| 事務@分かりやすい説明 | 65人 | 11.4% | 206人 | 36.2% | 265人 | 46.6% | 14人 | 2.5% | 3人 | 0.5% | 16人 | 2.8% | 569人 | 100.0% |
| 事務@質問や相談のしやすさ | 56人 | 9.8% | 204人 | 35.9% | 266人 | 46.7% | 15人 | 2.6% | 5人 | 0.9% | 23人 | 4.0% | 569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 | 事務@分かりやすい説明 | 7.345 | 49.0 |
| 2 | 事務@質問や相談のしやすさ | 6.814 | 47.6 |
| 3 | 事務@信頼・安心できる技術 | 5.739 | 50.7 |
| 4 | 安全な医療サービス | 5.159 | 53.7 |
| 5 | 医師@信頼・安心できる技術 | 4.702 | 63.6 |
| 6 | 納得して治療を受けた | 4.597 | 54.0 |
| 7 | 診察待ち時間 | 4.549 | 22.7 |
| 8 | 看護@質問や相談のしやすさ | 3.619 | 56.1 |
| 9 | 医師@質問や相談のしやすさ | 3.145 | 58.0 |
| 10 | 看護@信頼・安心できる技術 | 3.030 | 59.9 |
| 11 | 医師@分かりやすい説明 | 2.603 | 63.3 |
| 12 | 会計待ち時間 | 2.354 | 23.3 |
| 13 | 看護@分かりやすい説明 | 2.305 | 59.3 |
| 14 | 情報提供の適切さ | 0.115 | 50.5 |
| 15 | 医師@言葉遣いや態度 | -0.294 | 68.0 |
| 16 | 事務@身だしなみ | -0.511 | 62.2 |
| 17 | 診療・予約時間への配慮 | -0.920 | 41.2 |
| 18 | プライバシー配慮 | -1.044 | 45.0 |
| 19 | 待合の雰囲気 | -1.628 | 51.5 |
| 20 | 診察室・検査室の雰囲気 | -2.310 | 55.8 |
| 21 | 医師@身だしなみ | -2.654 | 63.6 |
| 22 | 看護@言葉遣いや態度 | -3.045 | 70.0 |
| 23 | 事務@言葉遣いや態度 | -3.136 | 61.4 |
| 24 | 看護@身だしなみ | -3.137 | 63.8 |
| 25 | 駐車場の利便性 | -4.901 | 49.0 |
| 26 | バリアフリー | -16.310 | 74.7 |
| 27 | トイレ・洗面所 | -22.943 | 79.6 |

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

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

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@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」

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」

事務の接遇「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」「会計待ち時間」「診療・予約時間への配慮」「プライバシー配慮」

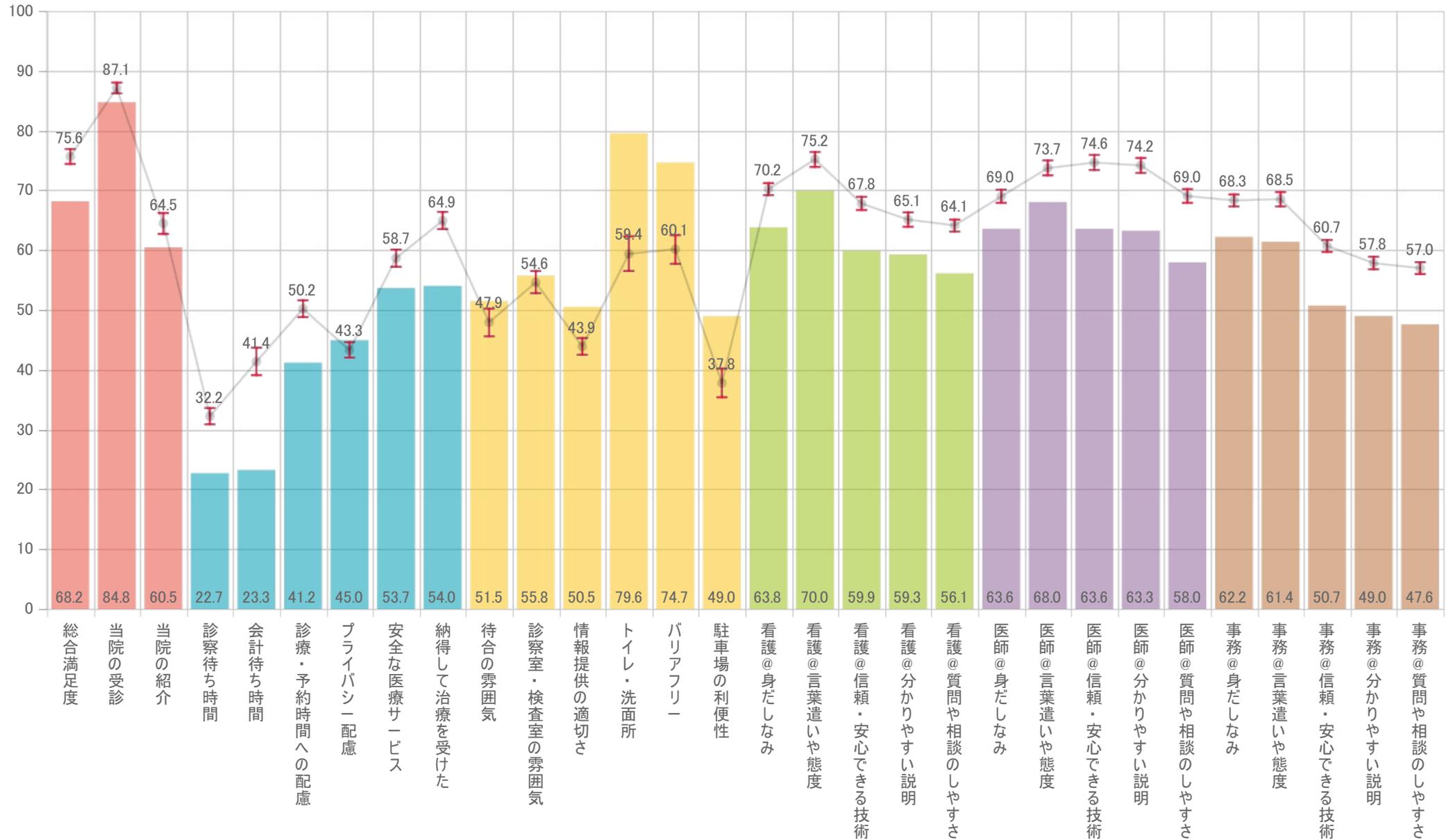
施設・設備・情報提供「情報提供の適切さ」「待合の雰囲気」「駐車場の利便性」

VII. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 36 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2018年3月12日 9:54:11 現在



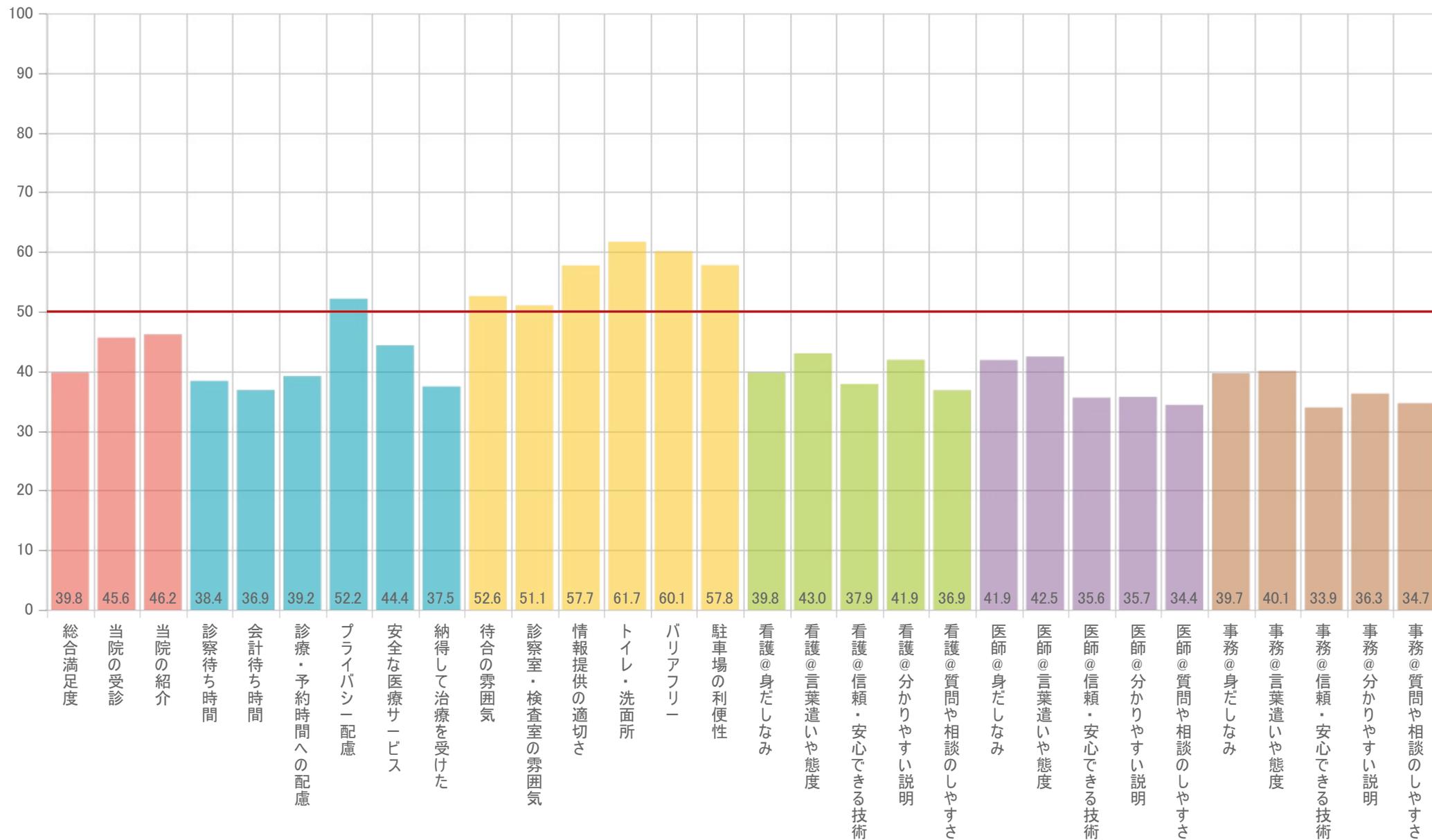
VII. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 36 病院で実施

偏差値とは

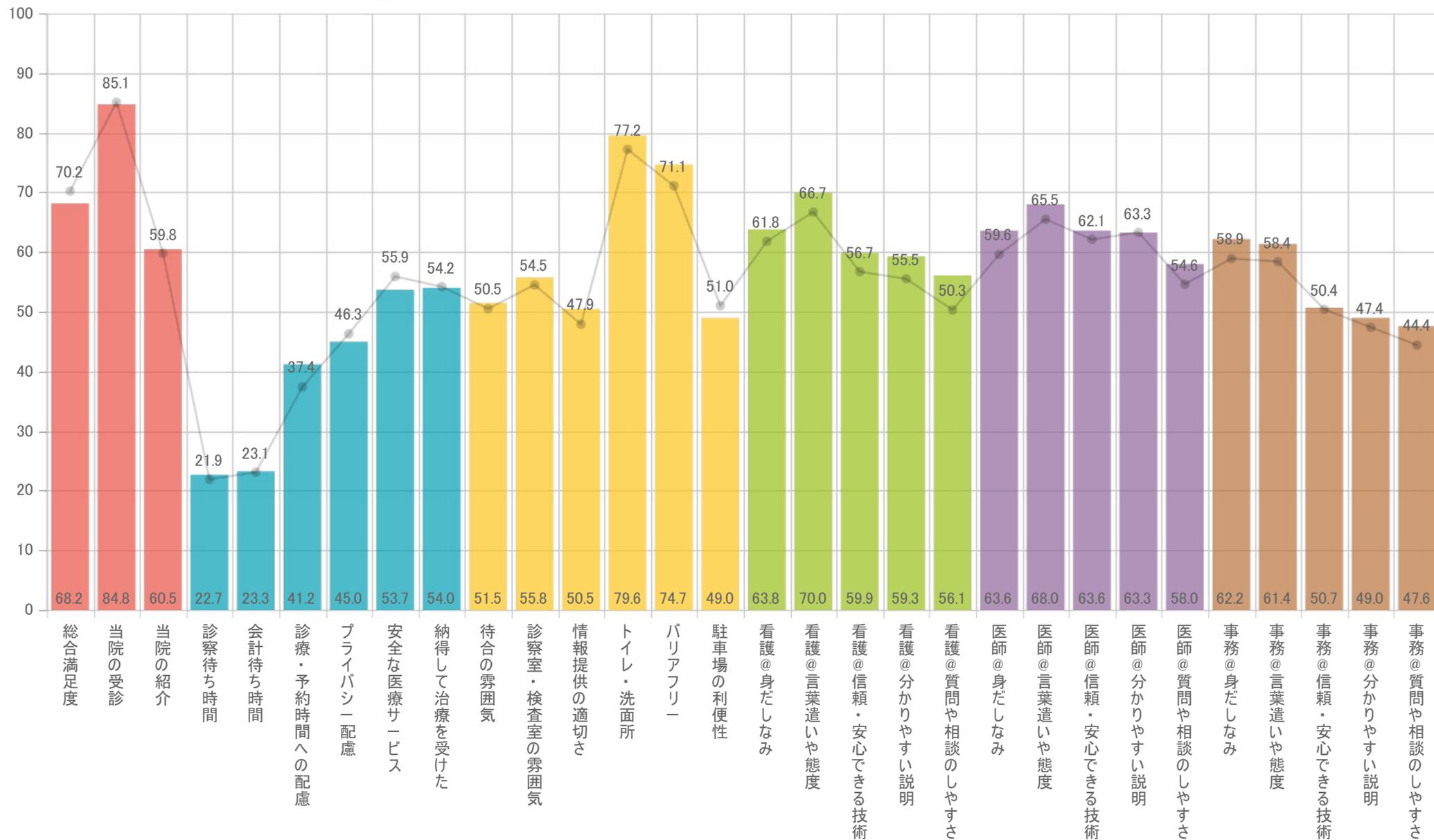
全体(全調査病院)の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

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 2017年11月22日～2017年11月22日 ● 前回 2016年05月10日～2016年11月16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(2017年11月22日～2017年11月22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
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

2017年11月22日～2017年11月22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

II. 調査票

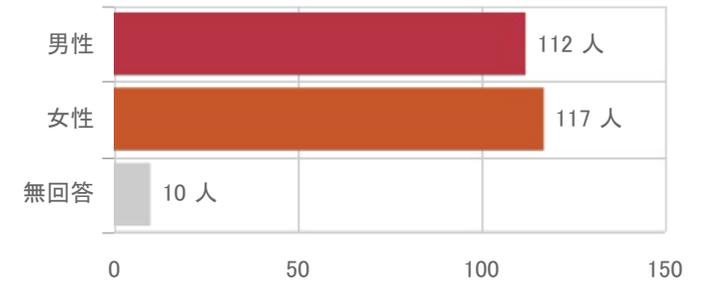
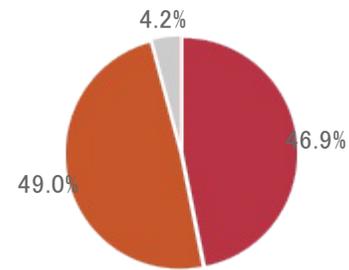
| 満足度調査 | 結果表示(グラフ・表での表記) | 設問分類 | 属性調査 |
|------------------------------|-----------------|------------|-------------------|
| 1 病棟および病室の温度調節 | 病棟・病室の温度調節 | 施設・設備・情報提供 | 1 性別 |
| 2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態 | 病棟・病室の整理整頓 | 施設・設備・情報提供 | 2 年齢 |
| 3 回診時間、回診にかける時間の適切さ | 回診の時間 | 医療サービス | 3 入院病棟 |
| 4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮 | 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」117 人、「男性」112 人で「女性」が多いです。

| 選択肢 | 回答数(人) | 構成比 |
|-----|--------|--------|
| 男性 | 112 | 46.9% |
| 女性 | 117 | 49.0% |
| 無回答 | 10 | 4.2% |
| 合計 | 239 | 100.0% |

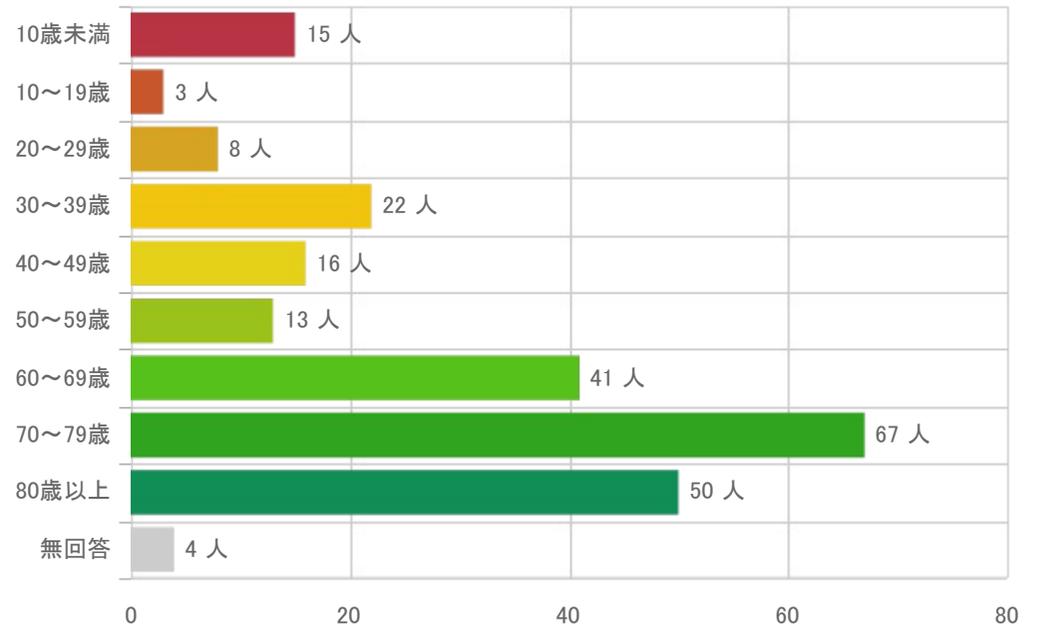


Ⅲ. 属性調査 2 / 5

年齢

「70～79歳」が67人と最も多いです。次いで「80歳以上」50人、「60～69歳」41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 | 15 | 6.3% |
| 10～19歳 | 3 | 1.3% |
| 20～29歳 | 8 | 3.3% |
| 30～39歳 | 22 | 9.2% |
| 40～49歳 | 16 | 6.7% |
| 50～59歳 | 13 | 5.4% |
| 60～69歳 | 41 | 17.2% |
| 70～79歳 | 67 | 28.0% |
| 80歳以上 | 50 | 20.9% |
| 無回答 | 4 | 1.7% |
| 合計 | 239 | 100.0% |

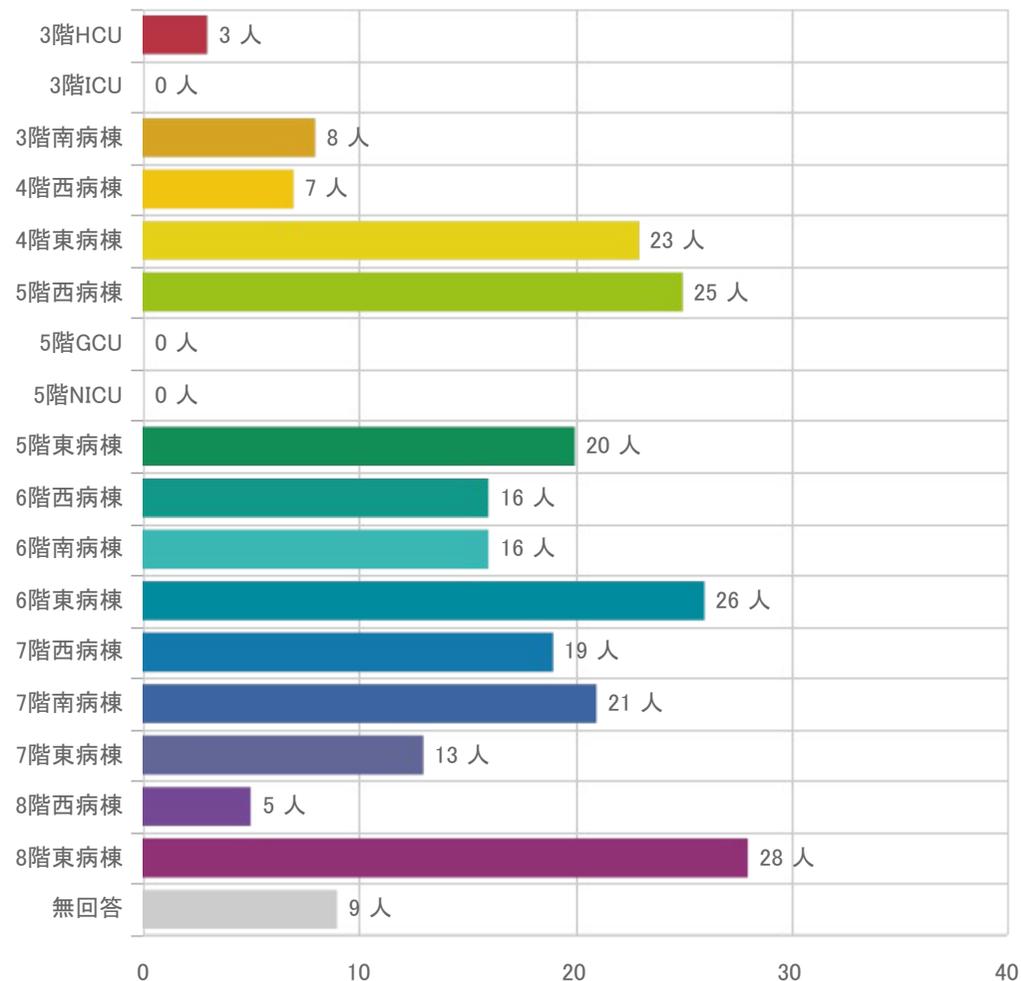


Ⅲ. 属性調査 3 / 5

入院病棟

「8階東病棟」が 28 人と最も多いです。次いで「6階東病棟」26 人、「5階西病棟」25 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 | 3 | 1.3% |
| 3階ICU | 0 | 0.0% |
| 3階南病棟 | 8 | 3.3% |
| 4階西病棟 | 7 | 2.9% |
| 4階東病棟 | 23 | 9.6% |
| 5階西病棟 | 25 | 10.5% |
| 5階GCU | 0 | 0.0% |
| 5階NICU | 0 | 0.0% |
| 5階東病棟 | 20 | 8.4% |
| 6階西病棟 | 16 | 6.7% |
| 6階南病棟 | 16 | 6.7% |
| 6階東病棟 | 26 | 10.9% |
| 7階西病棟 | 19 | 7.9% |
| 7階南病棟 | 21 | 8.8% |
| 7階東病棟 | 13 | 5.4% |
| 8階西病棟 | 5 | 2.1% |
| 8階東病棟 | 28 | 11.7% |
| 無回答 | 9 | 3.8% |
| 合計 | 239 | 100.0% |

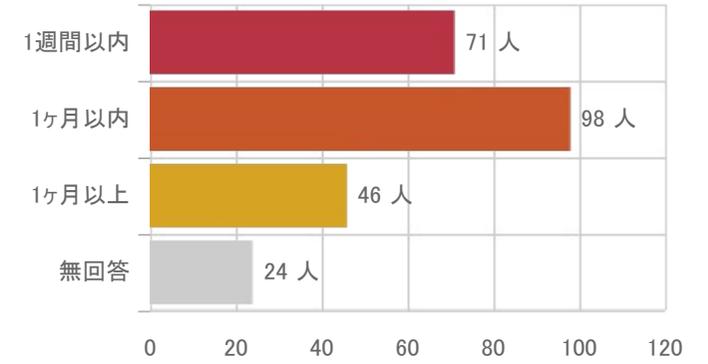
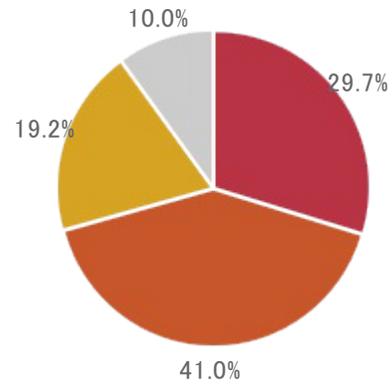


III. 属性調査 4 / 5

入院日数

最も多いのは「1ヶ月以内」98人です。最も少ないのは「1ヶ月以上」46人です。

| 選択肢 | 回答数(人) | 構成比 |
|-------|--------|--------|
| 1週間以内 | 71 | 29.7% |
| 1ヶ月以内 | 98 | 41.0% |
| 1ヶ月以上 | 46 | 19.2% |
| 無回答 | 24 | 10.0% |
| 合計 | 239 | 100.0% |

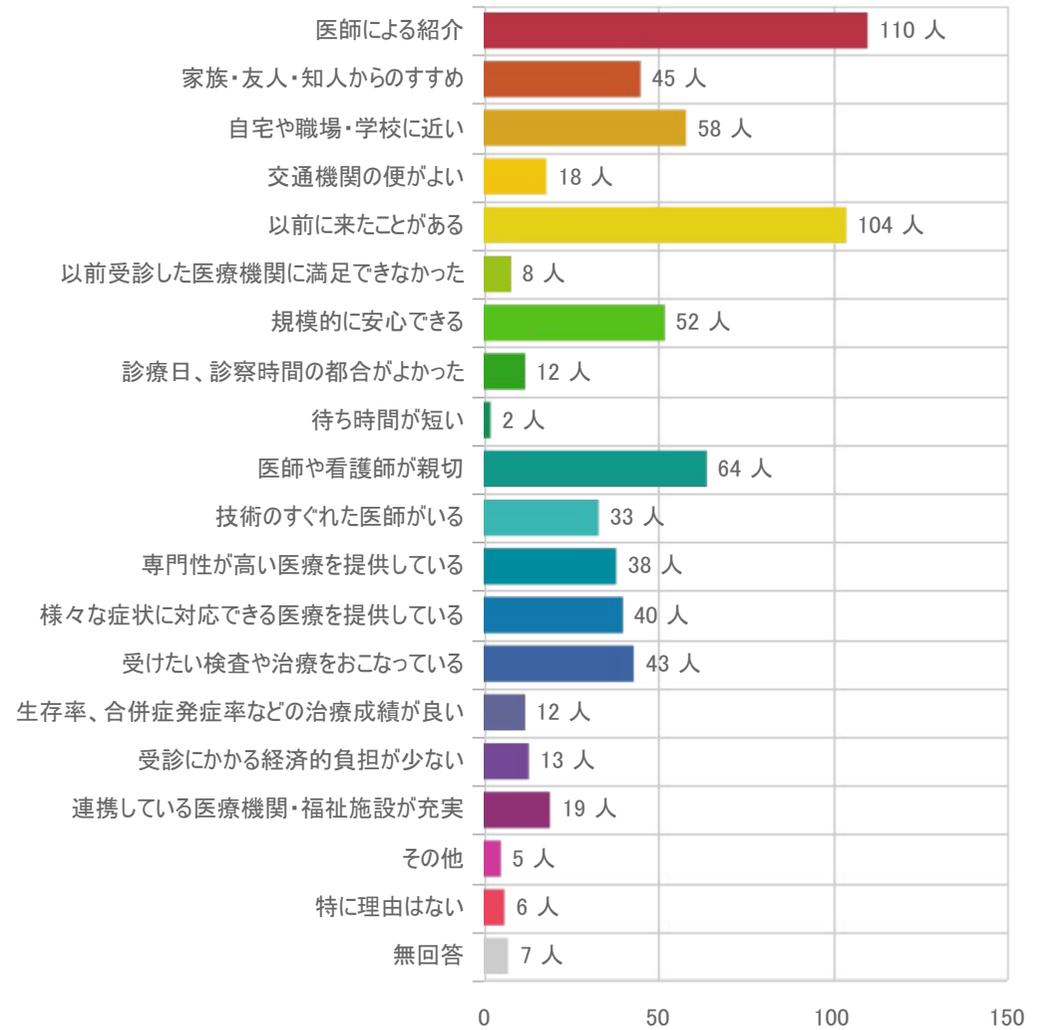


Ⅲ. 属性調査 5 / 5

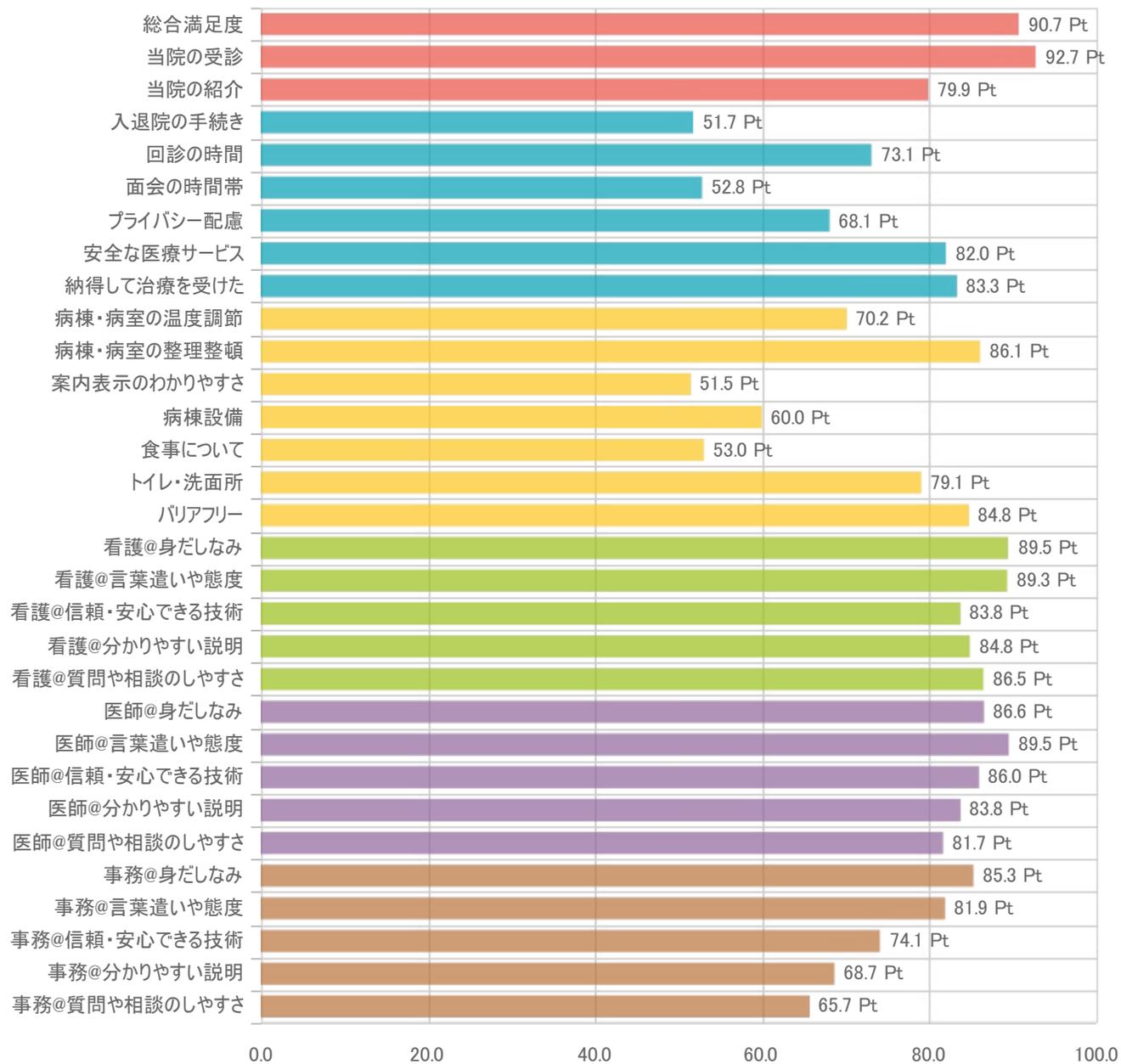
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 110 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」104 人、「医師や看護師が親切」64 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。

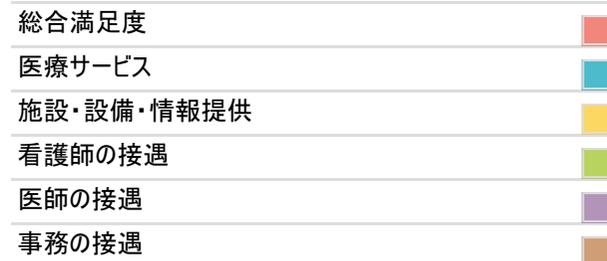
| 選択肢 | 回答数 |
|----------------------|-----|
| 医師による紹介 | 110 |
| 家族・友人・知人からのすすめ | 45 |
| 自宅や職場・学校に近い | 58 |
| 交通機関の便がよい | 18 |
| 以前に来たことがある | 104 |
| 以前受診した医療機関に満足できなかった | 8 |
| 規模的に安心できる | 52 |
| 診療日、診察時間の都合がよかった | 12 |
| 待ち時間が短い | 2 |
| 医師や看護師が親切 | 64 |
| 技術のすぐれた医師がいる | 33 |
| 専門性が高い医療を提供している | 38 |
| 様々な症状に対応できる医療を提供している | 40 |
| 受けたい検査や治療をおこなっている | 43 |
| 生存率、合併症発症率などの治療成績が良い | 12 |
| 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 | 19 |
| その他 | 5 |
| 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 **90.7** ポイント



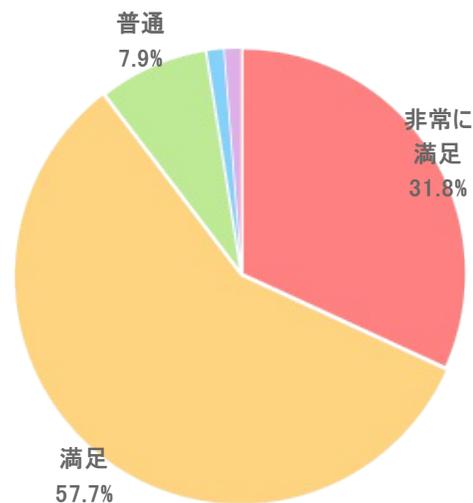
最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 92.7 ポイントです。
 次いで「総合満足度」の 90.7 ポイント、「医師@言葉遣いや態度」の 89.5 ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「案内表示のわかりやすさ」の 51.5 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

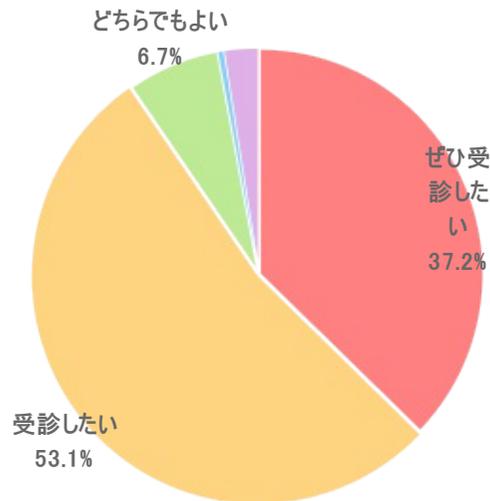
V-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

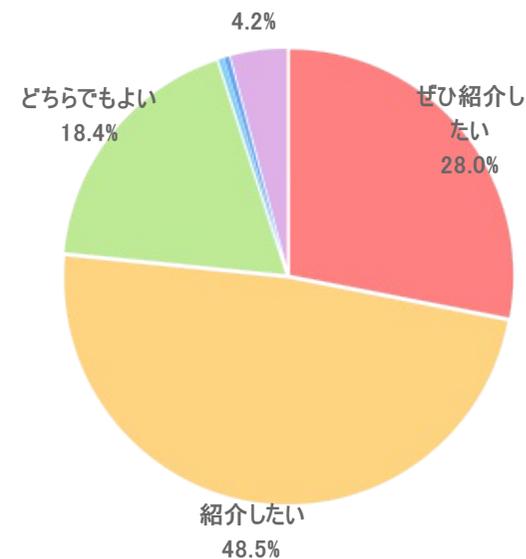
| 総合満足度 | 回答数(人) | 構成比 |
|-------|--------|--------|
| 非常に満足 | 76 | 31.8% |
| 満足 | 138 | 57.7% |
| 普通 | 19 | 7.9% |
| やや不満 | 3 | 1.3% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 無回答 | 3 | 1.3% |
| 合計 | 239 | 100.0% |



| 当院の受診 | 回答数(人) | 構成比 |
|------------|--------|--------|
| ぜひ受診したい | 89 | 37.2% |
| 受診したい | 127 | 53.1% |
| どちらでもよい | 16 | 6.7% |
| あまり受診したくない | 1 | 0.4% |
| 受診したくない | 0 | 0.0% |
| 無回答 | 6 | 2.5% |
| 合計 | 239 | 100.0% |



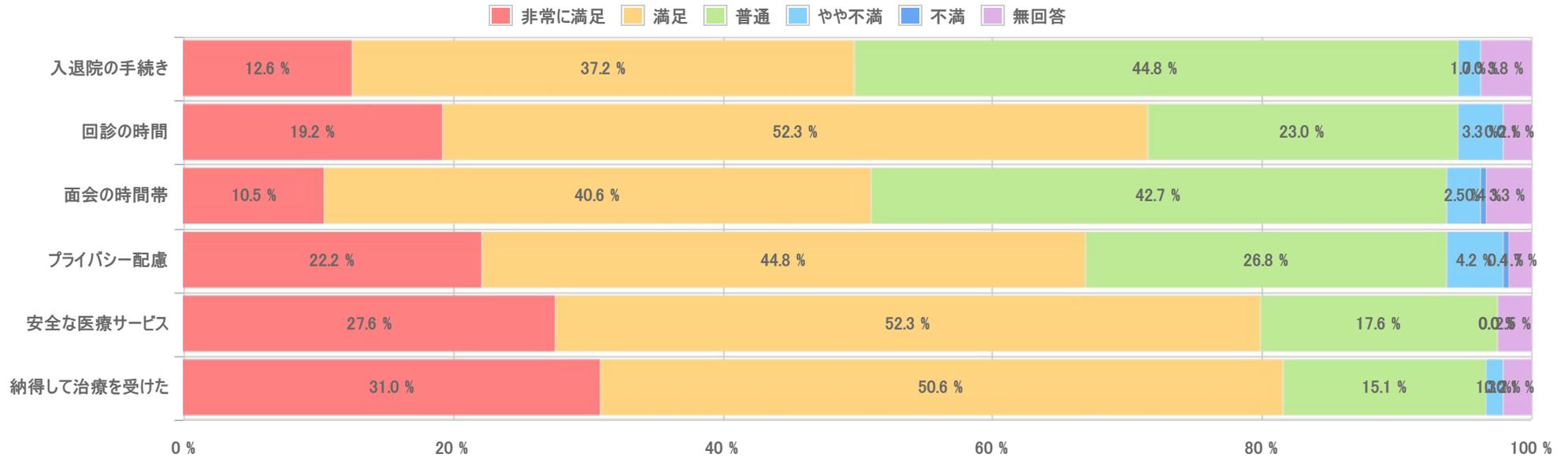
| 当院の紹介 | 回答数(人) | 構成比 |
|------------|--------|--------|
| ぜひ紹介したい | 67 | 28.0% |
| 紹介したい | 116 | 48.5% |
| どちらでもよい | 44 | 18.4% |
| あまり紹介したくない | 1 | 0.4% |
| 紹介したくない | 1 | 0.4% |
| 無回答 | 10 | 4.2% |
| 合計 | 239 | 100.0% |



V-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

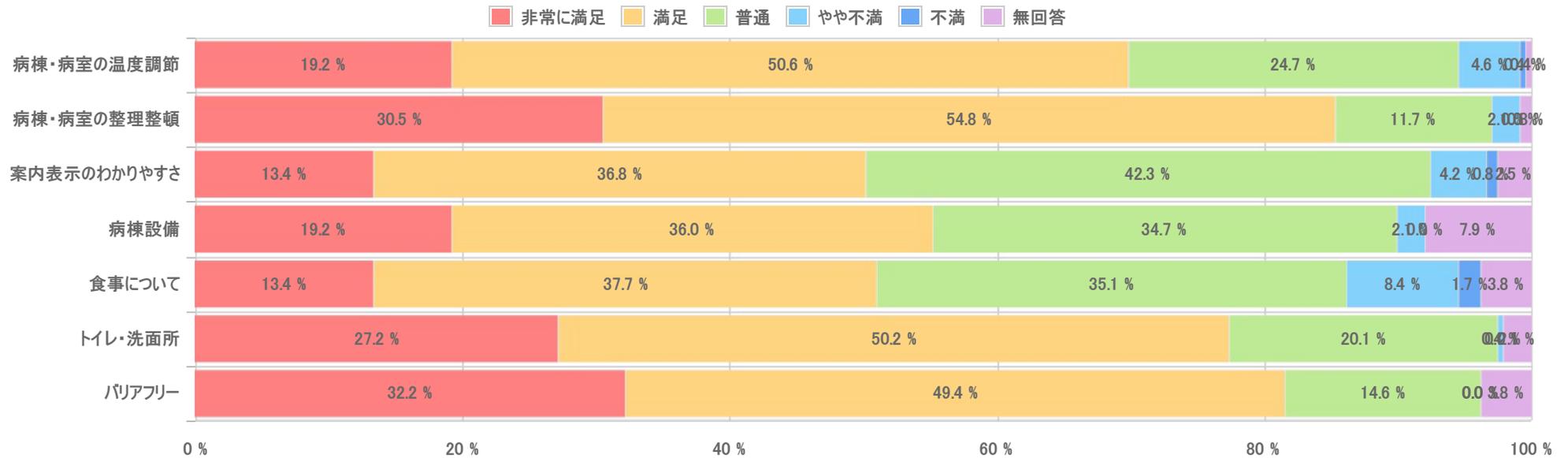
| 項目 | 非常に満足 | | 満足 | | 普通 | | やや不満 | | 不満 | | 無回答 | | 合計 | |
|------------|-------|-------|------|-------|------|-------|------|------|----|------|-----|------|------|--------|
| | 人数 | 割合 | 人数 | 割合 | 人数 | 割合 | 人数 | 割合 | 人数 | 割合 | 人数 | 割合 | 人数 | 割合 |
| 入退院の手続き | 30人 | 12.6% | 89人 | 37.2% | 107人 | 44.8% | 4人 | 1.7% | 0人 | 0.0% | 9人 | 3.8% | 239人 | 100.0% |
| 回診の時間 | 46人 | 19.2% | 125人 | 52.3% | 55人 | 23.0% | 8人 | 3.3% | 0人 | 0.0% | 5人 | 2.1% | 239人 | 100.0% |
| 面会の時間帯 | 25人 | 10.5% | 97人 | 40.6% | 102人 | 42.7% | 6人 | 2.5% | 1人 | 0.4% | 8人 | 3.3% | 239人 | 100.0% |
| プライバシー配慮 | 53人 | 22.2% | 107人 | 44.8% | 64人 | 26.8% | 10人 | 4.2% | 1人 | 0.4% | 4人 | 1.7% | 239人 | 100.0% |
| 安全な医療サービス | 66人 | 27.6% | 125人 | 52.3% | 42人 | 17.6% | 0人 | 0.0% | 0人 | 0.0% | 6人 | 2.5% | 239人 | 100.0% |
| 納得して治療を受けた | 74人 | 31.0% | 121人 | 50.6% | 36人 | 15.1% | 3人 | 1.3% | 0人 | 0.0% | 5人 | 2.1% | 239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

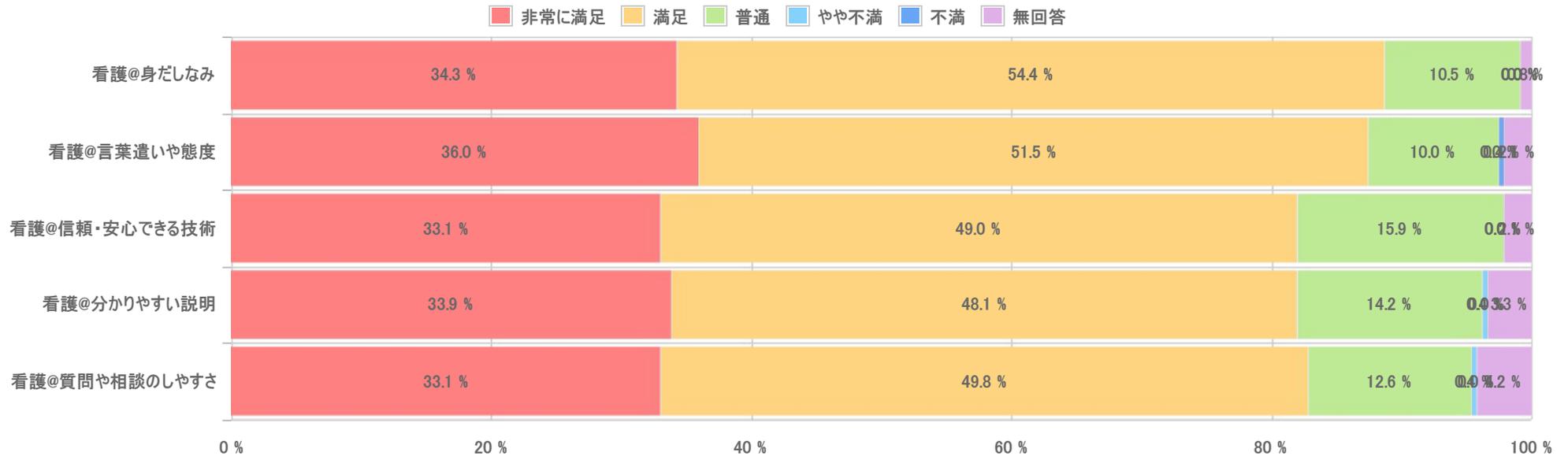
| 項目 | 非常に満足 | | 満足 | | 普通 | | やや不満 | | 不満 | | 無回答 | | 合計 | |
|-------------|-------|-------|------|-------|------|-------|------|------|----|------|-----|------|------|--------|
| | 人数 | 割合 | 人数 | 割合 | 人数 | 割合 | 人数 | 割合 | 人数 | 割合 | 人数 | 割合 | 人数 | 割合 |
| 病棟・病室の温度調節 | 46人 | 19.2% | 121人 | 50.6% | 59人 | 24.7% | 11人 | 4.6% | 1人 | 0.4% | 1人 | 0.4% | 239人 | 100.0% |
| 病棟・病室の整理整頓 | 73人 | 30.5% | 131人 | 54.8% | 28人 | 11.7% | 5人 | 2.1% | 0人 | 0.0% | 2人 | 0.8% | 239人 | 100.0% |
| 案内表示のわかりやすさ | 32人 | 13.4% | 88人 | 36.8% | 101人 | 42.3% | 10人 | 4.2% | 2人 | 0.8% | 6人 | 2.5% | 239人 | 100.0% |
| 病棟設備 | 46人 | 19.2% | 86人 | 36.0% | 83人 | 34.7% | 5人 | 2.1% | 0人 | 0.0% | 19人 | 7.9% | 239人 | 100.0% |
| 食事について | 32人 | 13.4% | 90人 | 37.7% | 84人 | 35.1% | 20人 | 8.4% | 4人 | 1.7% | 9人 | 3.8% | 239人 | 100.0% |
| トイレ・洗面所 | 65人 | 27.2% | 120人 | 50.2% | 48人 | 20.1% | 1人 | 0.4% | 0人 | 0.0% | 5人 | 2.1% | 239人 | 100.0% |
| バリアフリー | 77人 | 32.2% | 118人 | 49.4% | 35人 | 14.6% | 0人 | 0.0% | 0人 | 0.0% | 9人 | 3.8% | 239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

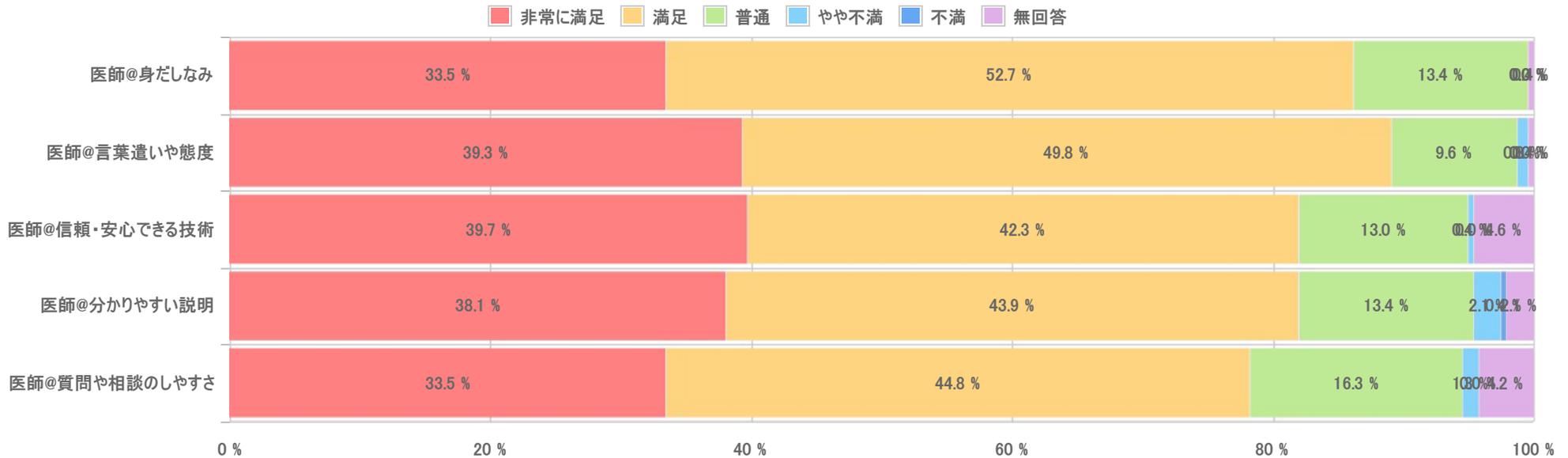
| 項目 | 非常に満足 | | 満足 | | 普通 | | やや不満 | | 不満 | | 無回答 | | 合計 | |
|---------------|-------|-------|------|-------|-----|-------|------|------|----|------|-----|------|------|--------|
| 看護@身だしなみ | 82人 | 34.3% | 130人 | 54.4% | 25人 | 10.5% | 0人 | 0.0% | 0人 | 0.0% | 2人 | 0.8% | 239人 | 100.0% |
| 看護@言葉遣いや態度 | 86人 | 36.0% | 123人 | 51.5% | 24人 | 10.0% | 0人 | 0.0% | 1人 | 0.4% | 5人 | 2.1% | 239人 | 100.0% |
| 看護@信頼・安心できる技術 | 79人 | 33.1% | 117人 | 49.0% | 38人 | 15.9% | 0人 | 0.0% | 0人 | 0.0% | 5人 | 2.1% | 239人 | 100.0% |
| 看護@分かりやすい説明 | 81人 | 33.9% | 115人 | 48.1% | 34人 | 14.2% | 1人 | 0.4% | 0人 | 0.0% | 8人 | 3.3% | 239人 | 100.0% |
| 看護@質問や相談のしやすさ | 79人 | 33.1% | 119人 | 49.8% | 30人 | 12.6% | 1人 | 0.4% | 0人 | 0.0% | 10人 | 4.2% | 239人 | 100.0% |



V-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

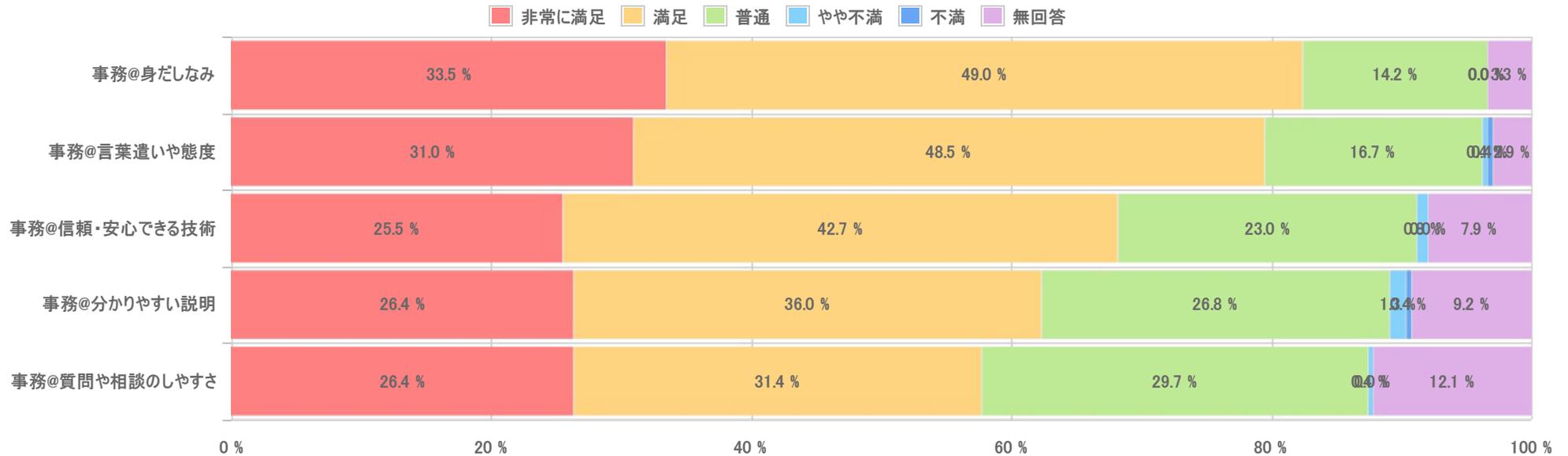
| 項目 | 非常に満足 | | 満足 | | 普通 | | やや不満 | | 不満 | | 無回答 | | 合計 | |
|---------------|-------|-------|------|-------|-----|-------|------|------|----|------|-----|------|------|--------|
| 医師@身だしなみ | 80人 | 33.5% | 126人 | 52.7% | 32人 | 13.4% | 0人 | 0.0% | 0人 | 0.0% | 1人 | 0.4% | 239人 | 100.0% |
| 医師@言葉遣いや態度 | 94人 | 39.3% | 119人 | 49.8% | 23人 | 9.6% | 2人 | 0.8% | 0人 | 0.0% | 1人 | 0.4% | 239人 | 100.0% |
| 医師@信頼・安心できる技術 | 95人 | 39.7% | 101人 | 42.3% | 31人 | 13.0% | 1人 | 0.4% | 0人 | 0.0% | 11人 | 4.6% | 239人 | 100.0% |
| 医師@分かりやすい説明 | 91人 | 38.1% | 105人 | 43.9% | 32人 | 13.4% | 5人 | 2.1% | 1人 | 0.4% | 5人 | 2.1% | 239人 | 100.0% |
| 医師@質問や相談のしやすさ | 80人 | 33.5% | 107人 | 44.8% | 39人 | 16.3% | 3人 | 1.3% | 0人 | 0.0% | 10人 | 4.2% | 239人 | 100.0% |



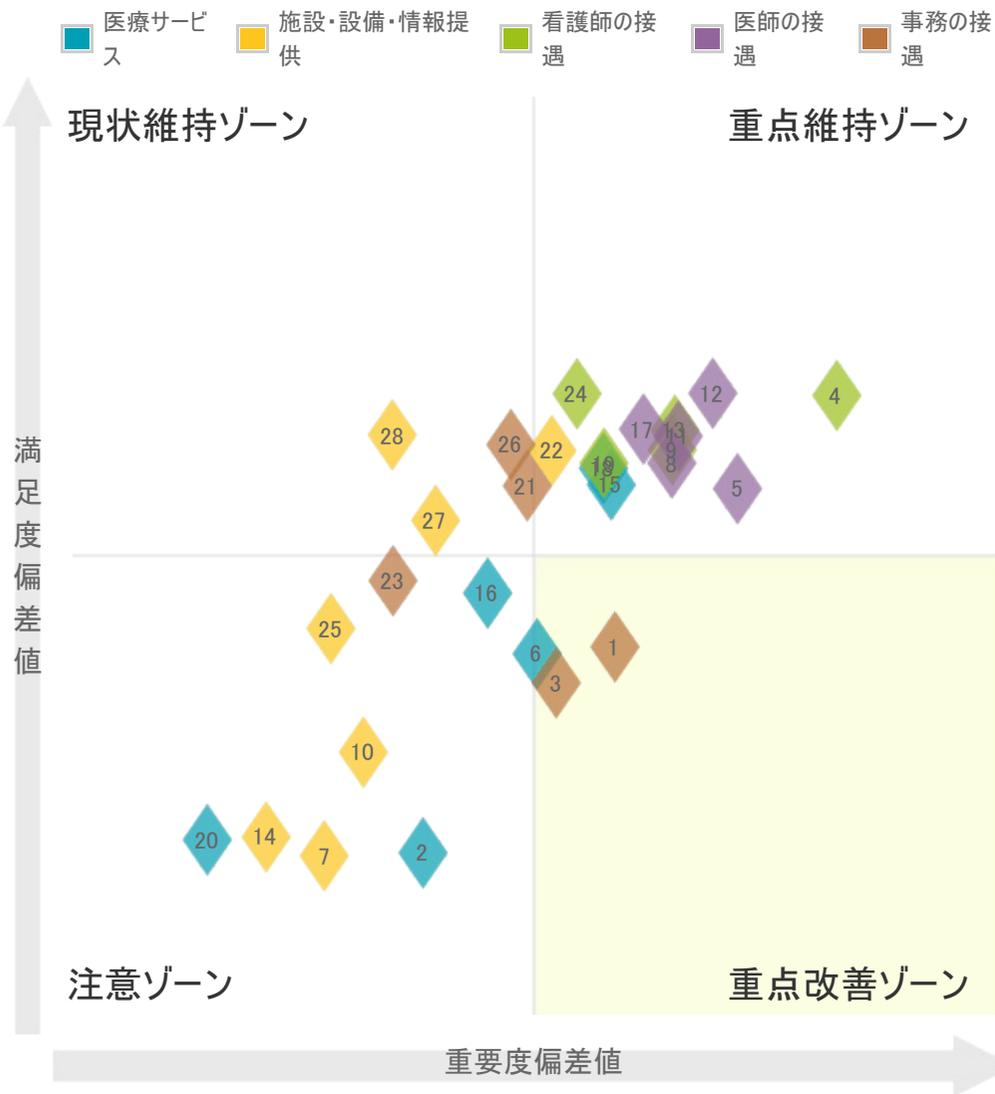
V-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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 | 80人 | 33.5% | 117人 | 49.0% | 34人 | 14.2% | 0人 | 0.0% | 0人 | 0.0% | 8人 | 3.3% | 239人 | 100.0% |
| 事務@言葉遣いや態度 | 74人 | 31.0% | 116人 | 48.5% | 40人 | 16.7% | 1人 | 0.4% | 1人 | 0.4% | 7人 | 2.9% | 239人 | 100.0% |
| 事務@信頼・安心できる技術 | 61人 | 25.5% | 102人 | 42.7% | 55人 | 23.0% | 2人 | 0.8% | 0人 | 0.0% | 19人 | 7.9% | 239人 | 100.0% |
| 事務@分かりやすい説明 | 63人 | 26.4% | 86人 | 36.0% | 64人 | 26.8% | 3人 | 1.3% | 1人 | 0.4% | 22人 | 9.2% | 239人 | 100.0% |
| 事務@質問や相談のしやすさ | 63人 | 26.4% | 75人 | 31.4% | 71人 | 29.7% | 1人 | 0.4% | 0人 | 0.0% | 29人 | 12.1% | 239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 | 事務@分かりやすい説明 | 7.659 | 68.7 |
| 2 | 入退院の手続き | 5.678 | 51.7 |
| 3 | 事務@質問や相談のしやすさ | 5.154 | 65.7 |
| 4 | 看護@言葉遣いや態度 | 4.226 | 89.3 |
| 5 | 医師@質問や相談のしやすさ | 4.144 | 81.7 |
| 6 | プライバシー配慮 | 3.352 | 68.1 |
| 7 | 案内表示のわかりやすさ | 2.710 | 51.5 |
| 8 | 医師@分かりやすい説明 | 1.331 | 83.8 |
| 9 | 看護@分かりやすい説明 | 0.947 | 84.8 |
| 10 | 病棟設備 | 0.800 | 60.0 |
| 11 | 医師@信頼・安心できる技術 | 0.722 | 86.0 |
| 12 | 医師@言葉遣いや態度 | 0.467 | 89.5 |
| 13 | 看護@質問や相談のしやすさ | 0.445 | 86.5 |
| 14 | 食事について | 0.444 | 53.0 |
| 15 | 安全な医療サービス | 0.189 | 82.0 |
| 16 | 回診の時間 | -0.246 | 73.1 |
| 17 | 医師@身だしなみ | -0.511 | 86.6 |
| 18 | 納得して治療を受けた | -0.528 | 83.3 |
| 19 | 看護@信頼・安心できる技術 | -0.666 | 83.8 |
| 20 | 面会の時間帯 | -1.197 | 52.8 |
| 21 | 事務@言葉遣いや態度 | -2.558 | 81.9 |
| 22 | バリアフリー | -2.726 | 84.8 |
| 23 | 事務@信頼・安心できる技術 | -3.597 | 74.1 |
| 24 | 看護@身だしなみ | -3.655 | 89.5 |
| 25 | 病棟・病室の温度調節 | -3.915 | 70.2 |
| 26 | 事務@身だしなみ | -4.655 | 85.3 |
| 27 | トイレ・洗面所 | -8.682 | 79.1 |
| 28 | 病棟・病室の整理整頓 | -12.711 | 86.1 |

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「プライバシー配慮」

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」

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@言葉遣いや態度」「看護@分かりやすい説明」「看護@質問や相談のしやすさ」「看護@信頼・安心できる技術」「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@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」「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「トイレ・洗面所」「病棟・病室の整理整頓」

事務の接遇「事務@言葉遣いや態度」「事務@身だしなみ」

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」「回診の時間」「面会の時間帯」

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

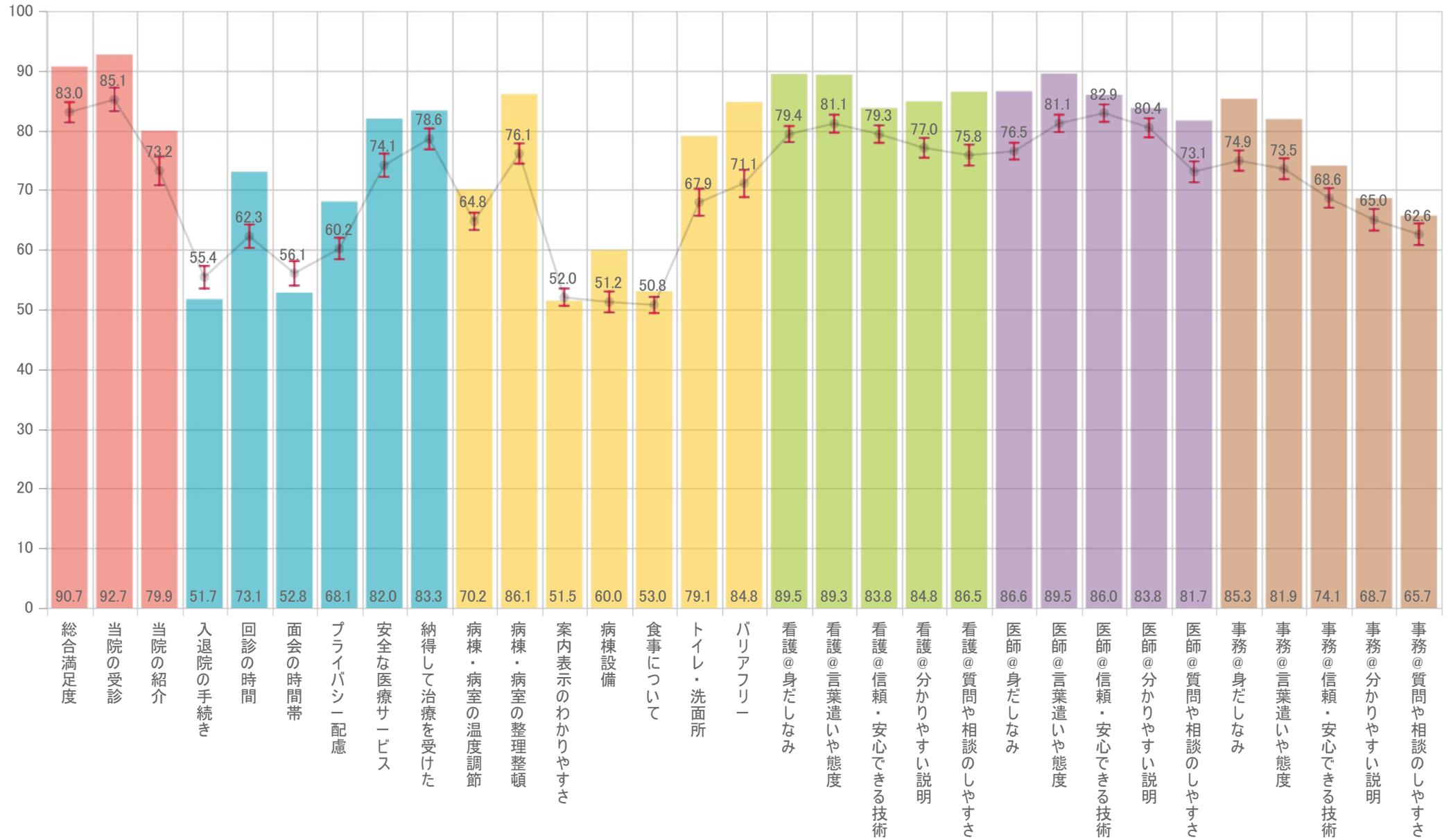
事務の接遇「事務@信頼・安心できる技術」

VII. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 35 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2018年3月12日 9:54:36 現在



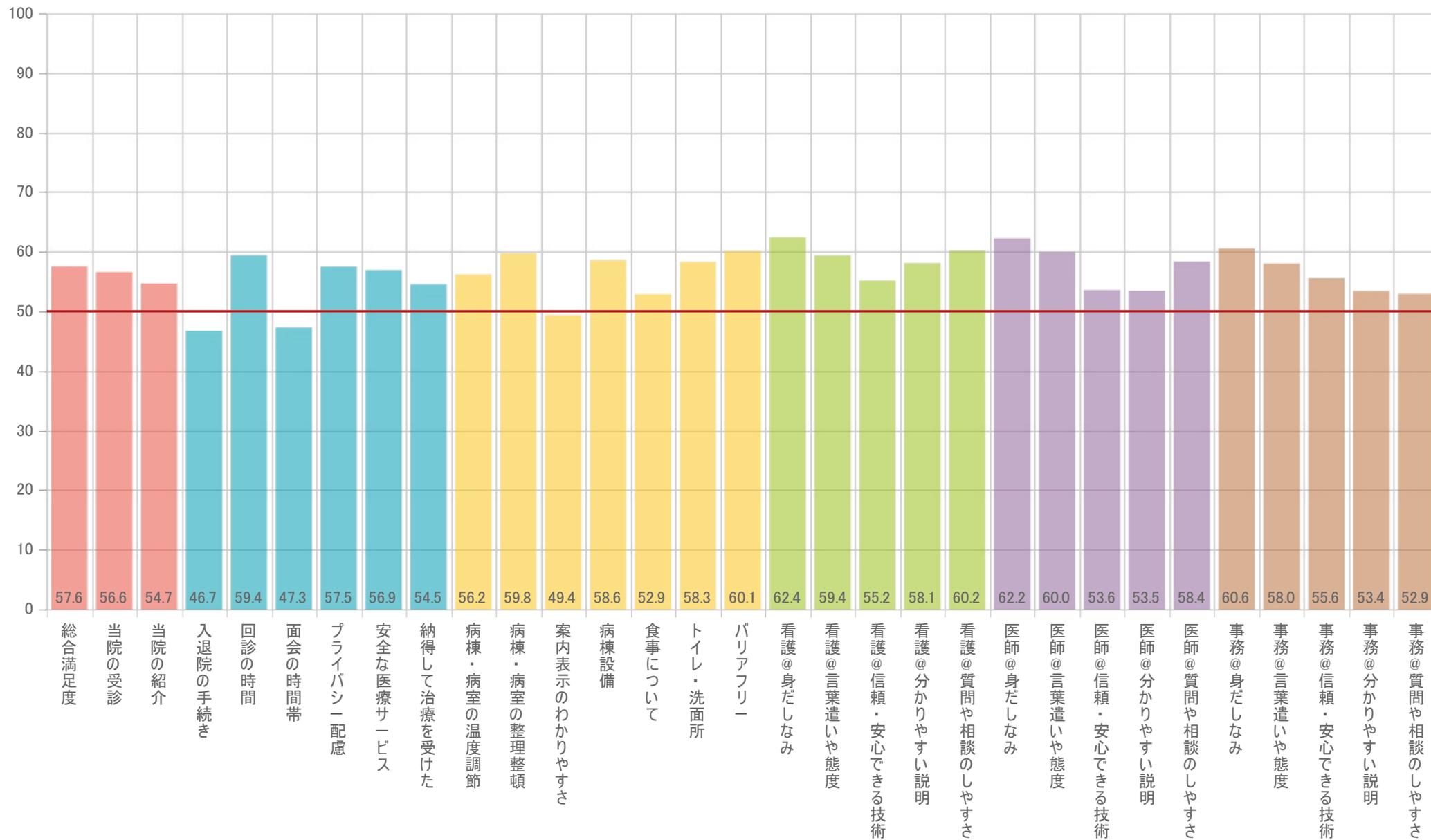
VII. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 35 病院で実施

偏差値とは

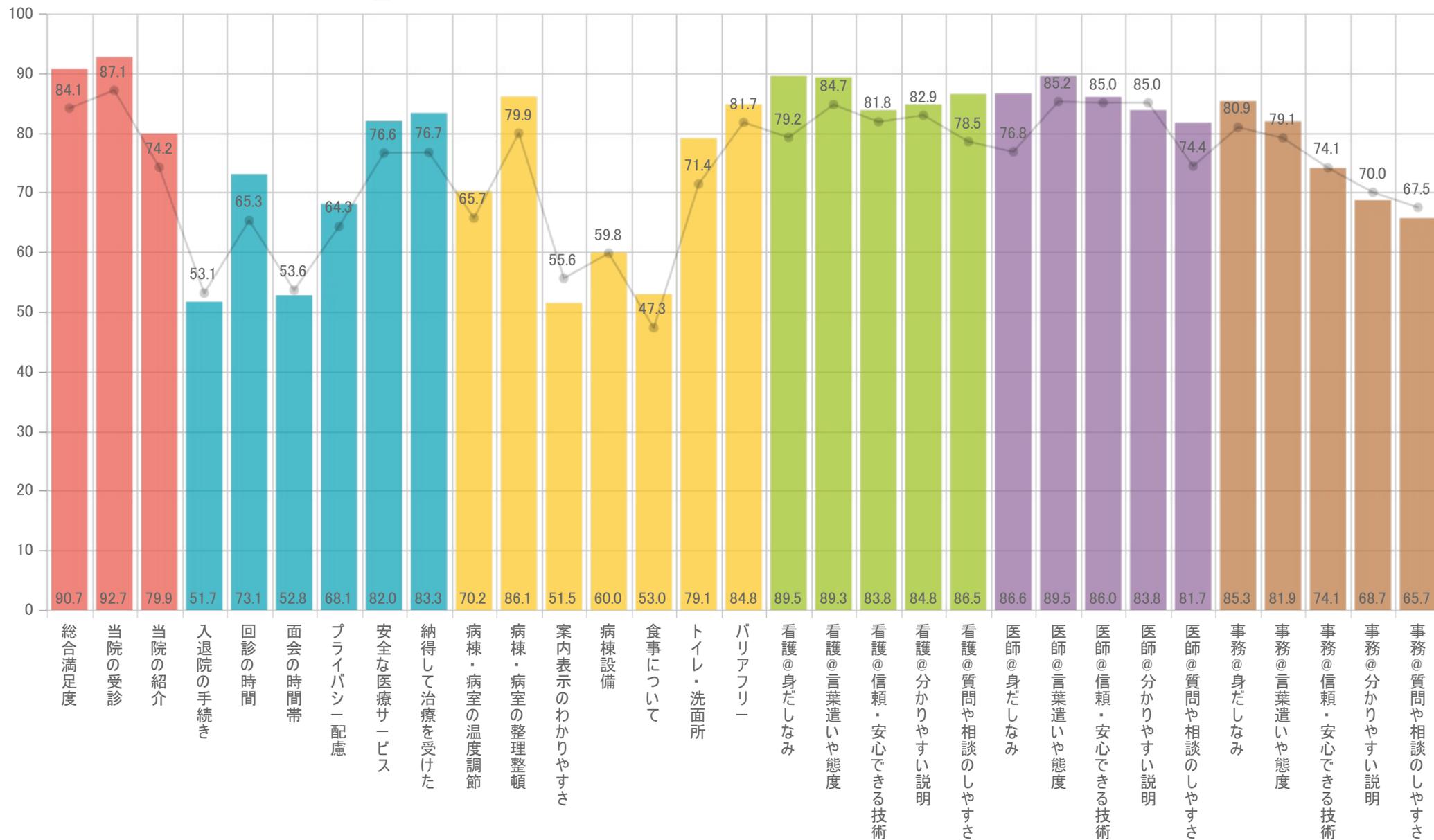
全体(全調査病院)の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

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 2017年11月22日～2017年11月22日 ● 前回 2016年05月10日～2016年11月16日



2. 外来診察待ち時間調査報告

11月22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20日(月)～11月24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、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。

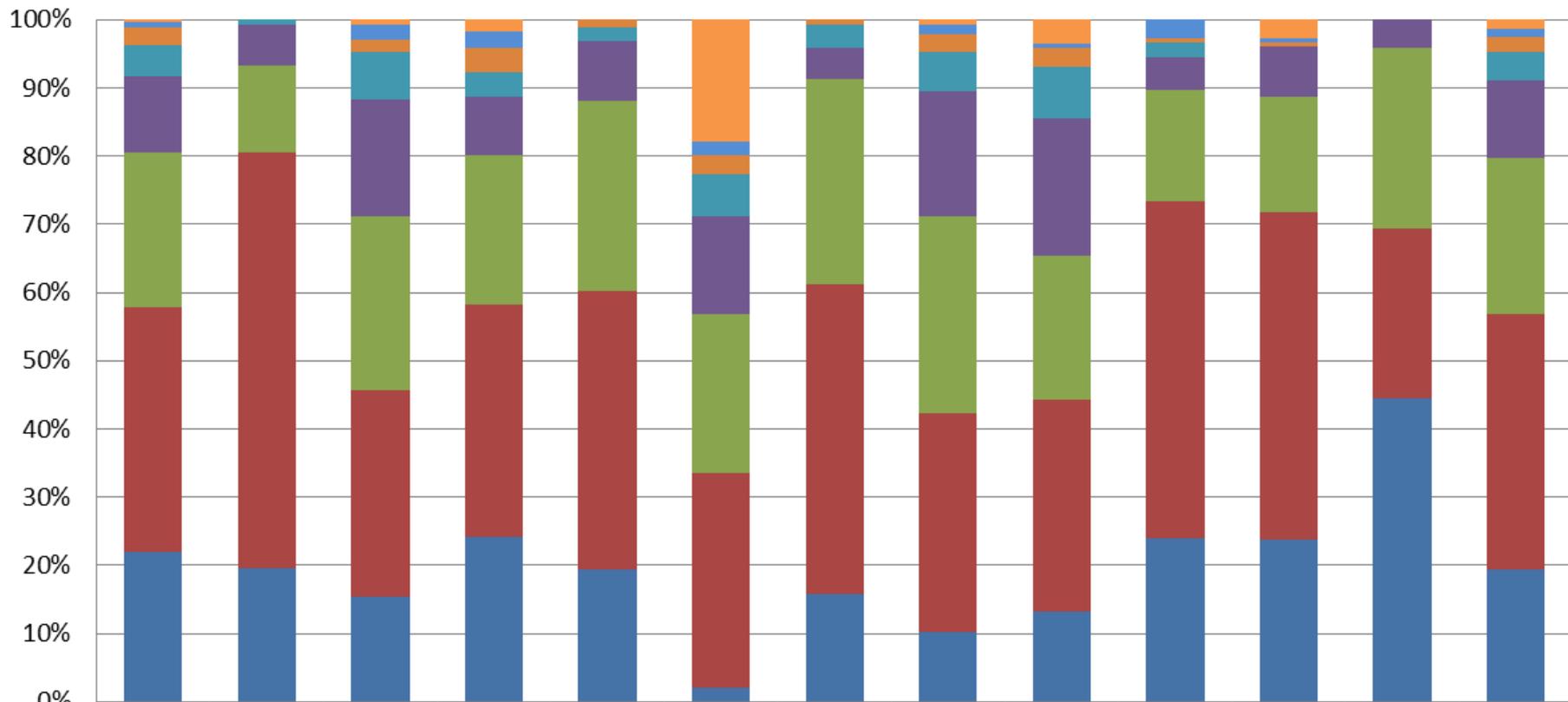
【予約の方】 予約時間から診察開始時間までの時間

【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》

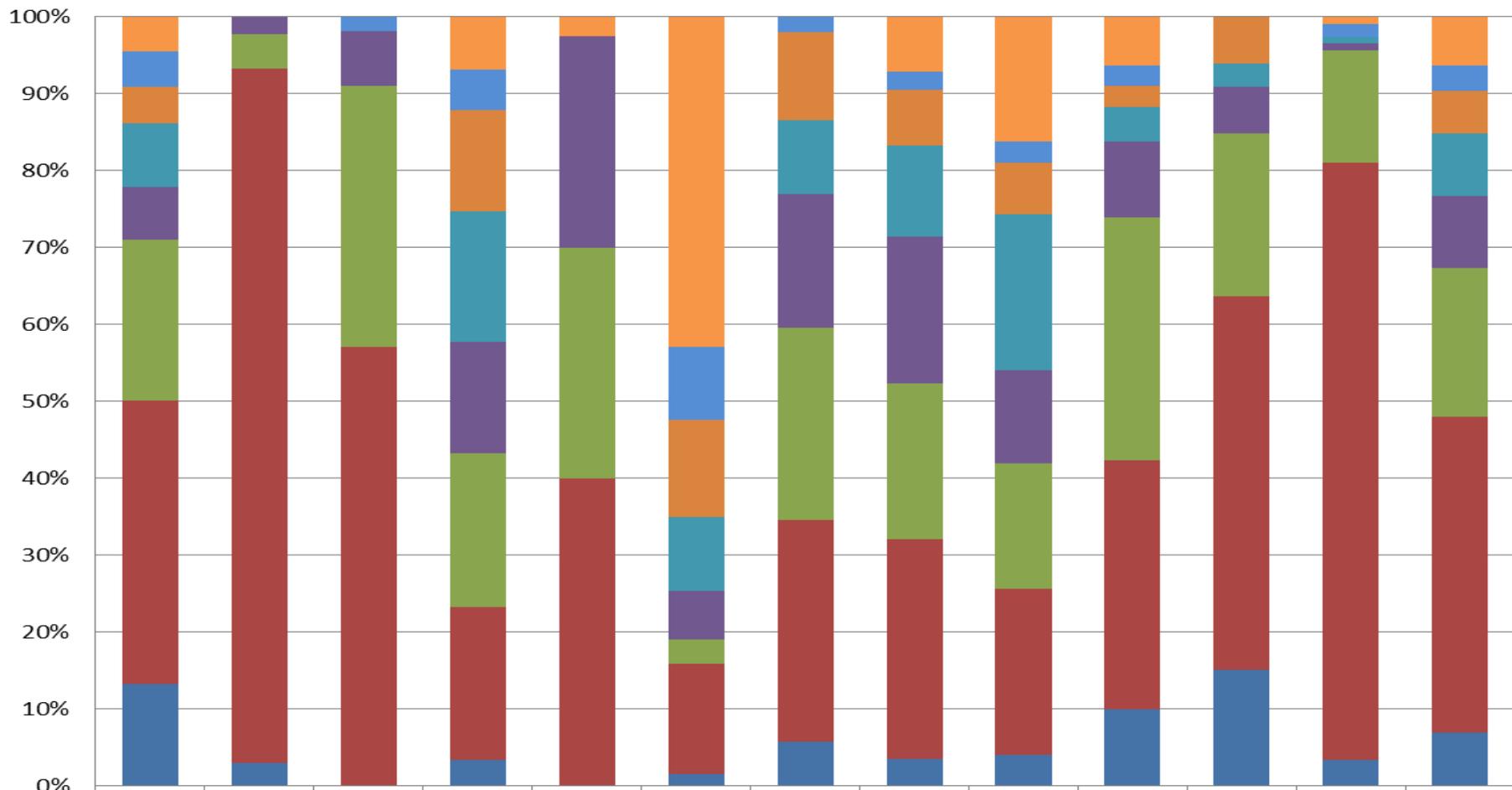
- ・ 予約の場合は30分枠(例 10:00枠 10:00～10:30)であり、集計上は枠内での順番は考慮されていません。尚、医師により一枠の人数は異なります。
- ・ インフルエンザ等の予防接種、リハビリ、検査のみの来院の方も含まれています。
- ・ 診察前の検査や放射線撮影等による診察の開始の遅れは考慮されていません。
- ・ 複数科受診の方は、受付処理が1回のため、あとで受診される科ほど待ち時間が長く集計されています。

【予約患者】 外来診察待ち時間（2017/11/20～24）



| | 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 | - | 2 | 8 | - | 26 | - | 3 | 10 | - | 5 | - | 59 |
| 151-180 | 14 | - | 6 | 12 | - | 3 | - | 5 | 2 | 4 | 1 | - | 47 |
| 121-150 | 38 | - | 5 | 17 | 1 | 4 | 2 | 10 | 8 | 1 | 1 | - | 87 |
| 91-120 | 73 | 2 | 19 | 17 | 2 | 9 | 8 | 21 | 22 | 3 | - | - | 176 |
| 61-90 | 176 | 16 | 47 | 41 | 8 | 21 | 11 | 69 | 58 | 7 | 13 | 3 | 470 |
| 31-60 | 354 | 34 | 70 | 104 | 26 | 34 | 72 | 108 | 61 | 24 | 30 | 19 | 936 |
| 1-30 | 561 | 163 | 83 | 163 | 38 | 46 | 109 | 120 | 90 | 72 | 85 | 18 | 1,548 |
| <1 | 343 | 52 | 42 | 115 | 18 | 3 | 38 | 38 | 38 | 35 | 42 | 32 | 796 |

【予約外患者】 外来診察待ち時間（2017/11/20～24）



| | 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 | 19 | - | - | 14 | 1 | 27 | - | 6 | 12 | 7 | - | 1 | 87 |
| 151-180 | 19 | - | 1 | 11 | - | 6 | 1 | 2 | 2 | 3 | - | 2 | 47 |
| 121-150 | 20 | - | - | 27 | - | 8 | 6 | 6 | 5 | 3 | 2 | - | 77 |
| 91-120 | 35 | - | - | 35 | - | 6 | 5 | 10 | 15 | 5 | 1 | 1 | 113 |
| 61-90 | 29 | 3 | 4 | 30 | 11 | 4 | 9 | 16 | 9 | 11 | 2 | 1 | 129 |
| 31-60 | 88 | 6 | 19 | 41 | 12 | 2 | 13 | 17 | 12 | 35 | 7 | 17 | 269 |
| 1-30 | 155 | 120 | 32 | 41 | 16 | 9 | 15 | 24 | 16 | 36 | 16 | 90 | 570 |
| <1 | 56 | 4 | - | 7 | - | 1 | 3 | 3 | 3 | 11 | 5 | 4 | 97 |

科別・曜日別待ち時間（2017/11/20～24）

【内科】

| 予約 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 78 | 107 | 72 | | 86 |
| 1-30 | 136 | 156 | 151 | | 118 |
| 31-60 | 52 | 110 | 95 | | 97 |
| 61-90 | 42 | 58 | 29 | | 47 |
| 91-120 | 19 | 26 | 18 | | 10 |
| 121-150 | 11 | 5 | 8 | | 14 |
| 151-180 | 6 | 3 | | | 5 |
| >180 | 1 | 3 | | | 1 |
| 計 | 345 | 468 | 373 | | 378 |

| 予約外 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 15 | 9 | 9 | | 23 |
| 1-30 | 36 | 27 | 30 | | 62 |
| 31-60 | 24 | 28 | 19 | | 17 |
| 61-90 | 4 | 12 | 10 | | 3 |
| 91-120 | 8 | 7 | 12 | | 8 |
| 121-150 | 4 | 5 | 6 | | 5 |
| 151-180 | 5 | 8 | 2 | | 4 |
| >180 | 1 | 7 | 7 | | 4 |
| 計 | 97 | 103 | 95 | | 126 |

| 合計 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 93 | 116 | 81 | | 109 |
| 1-30 | 172 | 183 | 181 | | 180 |
| 31-60 | 76 | 138 | 114 | | 114 |
| 61-90 | 46 | 70 | 39 | | 50 |
| 91-120 | 27 | 33 | 30 | | 18 |
| 121-150 | 15 | 10 | 14 | | 19 |
| 151-180 | 11 | 11 | 2 | | 9 |
| >180 | 2 | 10 | 7 | | 5 |
| 計 | 442 | 571 | 468 | | 504 |

【小児科】

| 予約 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 9 | 11 | 13 | | 19 |
| 1-30 | 53 | 29 | 33 | | 48 |
| 31-60 | 4 | 6 | 7 | | 17 |
| 61-90 | 1 | | 4 | | 11 |
| 91-120 | | | 1 | | 1 |
| 121-150 | | | | | |
| 151-180 | | | | | |
| >180 | | | | | |
| 計 | 67 | 46 | 58 | | 96 |

| 予約外 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | | 2 | 1 | | 1 |
| 1-30 | 48 | 15 | 29 | | 28 |
| 31-60 | 2 | 1 | 2 | | 1 |
| 61-90 | | | 1 | | 2 |
| 91-120 | | | | | |
| 121-150 | | | | | |
| 151-180 | | | | | |
| >180 | | | | | |
| 計 | 50 | 18 | 33 | | 32 |

| 合計 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 9 | 13 | 14 | | 20 |
| 1-30 | 101 | 44 | 62 | | 76 |
| 31-60 | 6 | 7 | 9 | | 18 |
| 61-90 | 1 | | 5 | | 13 |
| 91-120 | | | 1 | | 1 |
| 121-150 | | | | | |
| 151-180 | | | | | |
| >180 | | | | | |
| 計 | 117 | 64 | 91 | | 128 |

科別・曜日別待ち時間（2017/11/20～24）

【外科】

| 予約 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 15 | 14 | 5 | | 8 |
| 1-30 | 34 | 16 | 16 | | 17 |
| 31-60 | 19 | 7 | 28 | | 16 |
| 61-90 | 6 | 12 | 12 | | 17 |
| 91-120 | 6 | 1 | 7 | | 5 |
| 121-150 | 4 | | 1 | | |
| 151-180 | 3 | | 3 | | |
| >180 | 2 | | | | |
| 計 | 89 | 50 | 72 | | 63 |

| 予約外 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | | | | | |
| 1-30 | 4 | 12 | 7 | | 9 |
| 31-60 | 8 | 2 | 7 | | 2 |
| 61-90 | 2 | | 2 | | |
| 91-120 | | | | | |
| 121-150 | | | | | |
| 151-180 | 1 | | | | |
| >180 | | | | | |
| 計 | 15 | 14 | 16 | | 11 |

| 合計 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 15 | 14 | 5 | | 8 |
| 1-30 | 38 | 28 | 23 | | 26 |
| 31-60 | 27 | 9 | 35 | | 18 |
| 61-90 | 8 | 12 | 14 | | 17 |
| 91-120 | 6 | 1 | 7 | | 5 |
| 121-150 | 4 | | 1 | | |
| 151-180 | 4 | | 3 | | |
| >180 | 2 | | | | |
| 計 | 104 | 64 | 88 | | 74 |

【整形外科】

| 予約 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 21 | 49 | 8 | | 37 |
| 1-30 | 44 | 27 | 38 | | 54 |
| 31-60 | 28 | 16 | 24 | | 36 |
| 61-90 | 20 | 5 | 2 | | 14 |
| 91-120 | 4 | 5 | 3 | | 5 |
| 121-150 | 5 | 4 | | | 8 |
| 151-180 | 2 | 3 | | | 7 |
| >180 | 5 | | | | 3 |
| 計 | 129 | 109 | 75 | | 164 |

| 予約外 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 1 | | 2 | | 4 |
| 1-30 | 8 | 10 | 19 | | 4 |
| 31-60 | 11 | 14 | 6 | | 10 |
| 61-90 | 5 | 9 | 9 | | 7 |
| 91-120 | 12 | 2 | 3 | | 18 |
| 121-150 | 4 | 7 | | | 16 |
| 151-180 | 3 | 2 | 1 | | 5 |
| >180 | 10 | 1 | 1 | | 2 |
| 計 | 54 | 45 | 41 | | 66 |

| 合計 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 22 | 49 | 10 | | 41 |
| 1-30 | 52 | 37 | 57 | | 58 |
| 31-60 | 39 | 30 | 30 | | 46 |
| 61-90 | 25 | 14 | 11 | | 21 |
| 91-120 | 16 | 7 | 6 | | 23 |
| 121-150 | 9 | 11 | | | 24 |
| 151-180 | 5 | 5 | 1 | | 12 |
| >180 | 15 | 1 | 1 | | 5 |
| 計 | 183 | 154 | 116 | | 230 |

科別・曜日別待ち時間（2017/11/20～24）

【脳神経外科】

| 予約 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 4 | 7 | 3 | | 4 |
| 1-30 | 12 | 10 | 12 | | 4 |
| 31-60 | 3 | 4 | 10 | | 9 |
| 61-90 | 2 | 1 | 4 | | 1 |
| 91-120 | | | 2 | | |
| 121-150 | | | 1 | | |
| 151-180 | | | | | |
| >180 | | | | | |
| 計 | 21 | 22 | 32 | | 18 |

| 予約外 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | | | | | |
| 1-30 | 6 | 2 | 5 | | 3 |
| 31-60 | 2 | 4 | 1 | | 5 |
| 61-90 | 7 | 1 | 2 | | 1 |
| 91-120 | | | | | |
| 121-150 | | | | | |
| 151-180 | | | | | |
| >180 | | | 1 | | |
| 計 | 15 | 7 | 9 | | 9 |

| 合計 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 4 | 7 | 3 | | 4 |
| 1-30 | 18 | 12 | 17 | | 7 |
| 31-60 | 5 | 8 | 11 | | 14 |
| 61-90 | 9 | 2 | 6 | | 2 |
| 91-120 | | | 2 | | |
| 121-150 | | | 1 | | |
| 151-180 | | | | | |
| >180 | | | 1 | | |
| 計 | 36 | 29 | 41 | | 27 |

【皮膚科】

| 予約 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | | 1 | 2 | | |
| 1-30 | 8 | 10 | 16 | | 12 |
| 31-60 | 7 | 11 | 4 | | 12 |
| 61-90 | 6 | 7 | 4 | | 4 |
| 91-120 | 2 | 4 | 1 | | 2 |
| 121-150 | 1 | 1 | 2 | | |
| 151-180 | | 2 | | | 1 |
| >180 | 6 | 7 | | | 13 |
| 計 | 30 | 43 | 29 | | 44 |

| 予約外 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | | 1 | | | |
| 1-30 | | 3 | 5 | | 1 |
| 31-60 | 1 | | 1 | | |
| 61-90 | 1 | | 2 | | 1 |
| 91-120 | 1 | | 4 | | 1 |
| 121-150 | | | 2 | | 6 |
| 151-180 | 3 | 1 | 1 | | 1 |
| >180 | 10 | 7 | 1 | | 9 |
| 計 | 16 | 12 | 16 | | 19 |

| 合計 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | | 2 | 2 | | |
| 1-30 | 8 | 13 | 21 | | 13 |
| 31-60 | 8 | 11 | 5 | | 12 |
| 61-90 | 7 | 7 | 6 | | 5 |
| 91-120 | 3 | 4 | 5 | | 3 |
| 121-150 | 1 | 1 | 4 | | 6 |
| 151-180 | 3 | 3 | 1 | | 2 |
| >180 | 16 | 14 | 1 | | 22 |
| 計 | 46 | 55 | 45 | | 63 |

科別・曜日別待ち時間（2017/11/20～24）

【泌尿器科】

| 予約 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 14 | | 4 | | 20 |
| 1-30 | 22 | 2 | 38 | | 47 |
| 31-60 | 11 | 1 | 47 | | 13 |
| 61-90 | 3 | 1 | 3 | | 4 |
| 91-120 | 6 | | | | 2 |
| 121-150 | 1 | 1 | | | |
| 151-180 | | | | | |
| >180 | | | | | |
| 計 | 57 | 5 | 92 | | 86 |

| 予約外 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 1 | | | | 2 |
| 1-30 | 3 | 3 | 4 | | 5 |
| 31-60 | 2 | 2 | 3 | | 6 |
| 61-90 | 3 | 3 | 3 | | |
| 91-120 | 3 | 2 | | | |
| 121-150 | 4 | | 1 | | 1 |
| 151-180 | | 1 | | | |
| >180 | | | | | |
| 計 | 16 | 11 | 11 | | 14 |

| 合計 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 15 | | 4 | | 22 |
| 1-30 | 25 | 5 | 42 | | 52 |
| 31-60 | 13 | 3 | 50 | | 19 |
| 61-90 | 6 | 4 | 6 | | 4 |
| 91-120 | 9 | 2 | | | 2 |
| 121-150 | 5 | 1 | 1 | | 1 |
| 151-180 | | 1 | | | |
| >180 | | | | | |
| 計 | 73 | 16 | 103 | | 100 |

【産婦人科】

| 予約 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 10 | 7 | 16 | | 5 |
| 1-30 | 24 | 40 | 25 | | 31 |
| 31-60 | 37 | 27 | 18 | | 26 |
| 61-90 | 26 | 14 | 8 | | 21 |
| 91-120 | 7 | 4 | 3 | | 7 |
| 121-150 | 1 | 1 | | | 8 |
| 151-180 | 1 | | 1 | | 3 |
| >180 | | | | | 3 |
| 計 | 106 | 93 | 71 | | 104 |

| 予約外 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 1 | | 1 | | 1 |
| 1-30 | 1 | 7 | 8 | | 8 |
| 31-60 | 2 | 2 | 8 | | 5 |
| 61-90 | 7 | 6 | 3 | | |
| 91-120 | 4 | 2 | 1 | | 3 |
| 121-150 | | 5 | | | 1 |
| 151-180 | | 1 | | | 1 |
| >180 | 2 | 3 | 1 | | |
| 計 | 17 | 26 | 22 | | 19 |

| 合計 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 11 | 7 | 17 | | 6 |
| 1-30 | 25 | 47 | 33 | | 39 |
| 31-60 | 39 | 29 | 26 | | 31 |
| 61-90 | 33 | 20 | 11 | | 21 |
| 91-120 | 11 | 6 | 4 | | 10 |
| 121-150 | 1 | 6 | | | 9 |
| 151-180 | 1 | 1 | 1 | | 4 |
| >180 | 2 | 3 | 1 | | 3 |
| 計 | 123 | 119 | 93 | | 123 |

科別・曜日別待ち時間（2017/11/20～24）

【眼科】

| 予約 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 5 | 2 | 15 | | 16 |
| 1-30 | 20 | 4 | 31 | | 35 |
| 31-60 | 19 | | 18 | | 24 |
| 61-90 | 23 | 5 | 12 | | 18 |
| 91-120 | 4 | 2 | 2 | | 14 |
| 121-150 | | 2 | 1 | | 5 |
| 151-180 | | 1 | | | 1 |
| >180 | 1 | 4 | 2 | | 3 |
| 計 | 72 | 20 | 81 | | 116 |

| 予約外 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | | 2 | | | 1 |
| 1-30 | 3 | 5 | 4 | | 4 |
| 31-60 | 3 | 3 | 3 | | 3 |
| 61-90 | 2 | 4 | 1 | | 2 |
| 91-120 | 2 | 3 | 8 | | 2 |
| 121-150 | 2 | 1 | | | 2 |
| 151-180 | 1 | | 1 | | |
| >180 | 2 | 1 | 1 | | 8 |
| 計 | 15 | 19 | 18 | | 22 |

| 合計 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 5 | 4 | 15 | | 17 |
| 1-30 | 23 | 9 | 35 | | 39 |
| 31-60 | 22 | 3 | 21 | | 27 |
| 61-90 | 25 | 9 | 13 | | 20 |
| 91-120 | 6 | 5 | 10 | | 16 |
| 121-150 | 2 | 3 | 1 | | 7 |
| 151-180 | 1 | 1 | 1 | | 1 |
| >180 | 3 | 5 | 3 | | 11 |
| 計 | 87 | 39 | 99 | | 138 |

【耳鼻咽喉科】

| 予約 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 6 | 17 | 1 | | 11 |
| 1-30 | 10 | 30 | 6 | | 26 |
| 31-60 | 7 | 4 | 3 | | 10 |
| 61-90 | | 4 | 1 | | 2 |
| 91-120 | 1 | 1 | | | 1 |
| 121-150 | | | | | 1 |
| 151-180 | 2 | 2 | | | |
| >180 | | | | | |
| 計 | 26 | 58 | 11 | | 51 |

| 予約外 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 2 | 3 | 1 | | 5 |
| 1-30 | 7 | 7 | 12 | | 10 |
| 31-60 | 8 | 11 | 6 | | 10 |
| 61-90 | 6 | 1 | 3 | | 1 |
| 91-120 | 3 | | 1 | | 1 |
| 121-150 | 1 | 1 | | | 1 |
| 151-180 | 2 | 1 | | | |
| >180 | | 3 | 1 | | 3 |
| 計 | 29 | 27 | 24 | | 31 |

| 合計 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 8 | 20 | 2 | | 16 |
| 1-30 | 17 | 37 | 18 | | 36 |
| 31-60 | 15 | 15 | 9 | | 20 |
| 61-90 | 6 | 5 | 4 | | 3 |
| 91-120 | 4 | 1 | 1 | | 2 |
| 121-150 | 1 | 1 | | | 2 |
| 151-180 | 4 | 3 | | | |
| >180 | | 3 | 1 | | 3 |
| 計 | 55 | 85 | 35 | | 82 |

科別・曜日別待ち時間（2017/11/20～24）

【歯科口腔外科】

| 予約 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 10 | 11 | 12 | | 9 |
| 1-30 | 19 | 14 | 37 | | 15 |
| 31-60 | 9 | 2 | 11 | | 8 |
| 61-90 | 7 | | | | 6 |
| 91-120 | | | | | |
| 121-150 | 1 | | | | |
| 151-180 | | | 1 | | |
| >180 | 1 | 2 | 1 | | 1 |
| 計 | 47 | 29 | 62 | | 39 |

| 予約外 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 1 | 1 | 1 | | 2 |
| 1-30 | 5 | 2 | 4 | | 5 |
| 31-60 | 2 | 2 | 1 | | 2 |
| 61-90 | | 1 | | | 1 |
| 91-120 | 1 | | | | |
| 121-150 | | | 1 | | 1 |
| 151-180 | | | | | |
| >180 | | | | | |
| 計 | 9 | 6 | 7 | | 11 |

| 合計 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 11 | 12 | 13 | | 11 |
| 1-30 | 24 | 16 | 41 | | 20 |
| 31-60 | 11 | 4 | 12 | | 10 |
| 61-90 | 7 | 1 | | | 7 |
| 91-120 | 1 | | | | |
| 121-150 | 1 | | 1 | | 1 |
| 151-180 | | | 1 | | |
| >180 | 1 | 2 | 1 | | 1 |
| 計 | 56 | 35 | 69 | | 50 |

【合計】

| 予約 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 184 | 233 | 152 | | 227 |
| 1-30 | 383 | 347 | 408 | | 410 |
| 31-60 | 197 | 193 | 278 | | 268 |
| 61-90 | 136 | 110 | 79 | | 145 |
| 91-120 | 49 | 43 | 37 | | 47 |
| 121-150 | 24 | 14 | 13 | | 36 |
| 151-180 | 14 | 11 | 5 | | 17 |
| >180 | 16 | 16 | 3 | | 24 |
| 計 | 1,003 | 967 | 975 | | 1,174 |

| 予約外 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 24 | 19 | 15 | | 39 |
| 1-30 | 140 | 119 | 147 | | 164 |
| 31-60 | 67 | 70 | 68 | | 64 |
| 61-90 | 37 | 37 | 36 | | 19 |
| 91-120 | 34 | 16 | 29 | | 34 |
| 121-150 | 15 | 19 | 10 | | 33 |
| 151-180 | 15 | 14 | 7 | | 11 |
| >180 | 25 | 22 | 13 | | 27 |
| 計 | 357 | 316 | 325 | | 391 |

| 合計 | 11月20日 | 11月21日 | 11月22日 | 11月23日 | 11月24日 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <1 | 208 | 252 | 167 | | 266 |
| 1-30 | 523 | 466 | 555 | | 574 |
| 31-60 | 264 | 263 | 346 | | 332 |
| 61-90 | 173 | 147 | 115 | | 164 |
| 91-120 | 83 | 59 | 66 | | 81 |
| 121-150 | 39 | 33 | 23 | | 69 |
| 151-180 | 29 | 25 | 12 | | 28 |
| >180 | 41 | 38 | 16 | | 51 |
| 計 | 1,360 | 1,283 | 1,300 | | 1,565 |