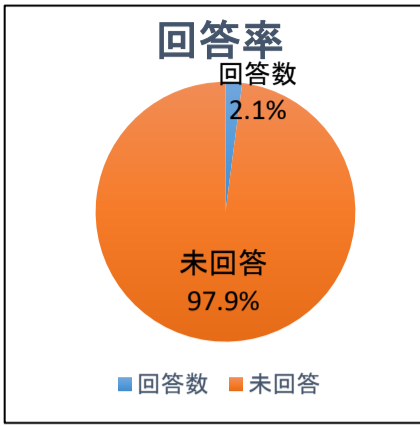
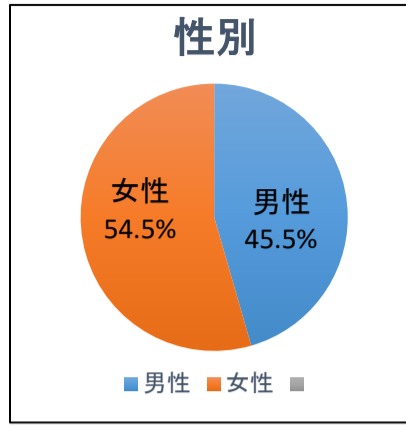


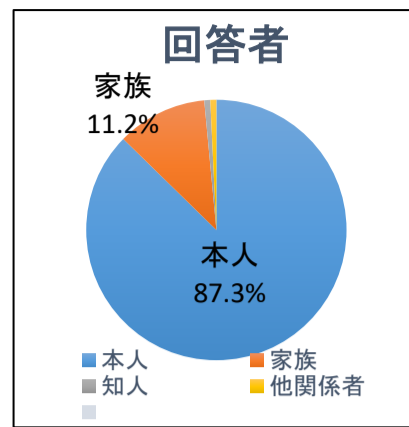
外来患者アンケート結果 (調査期間:2018.11.5~9)



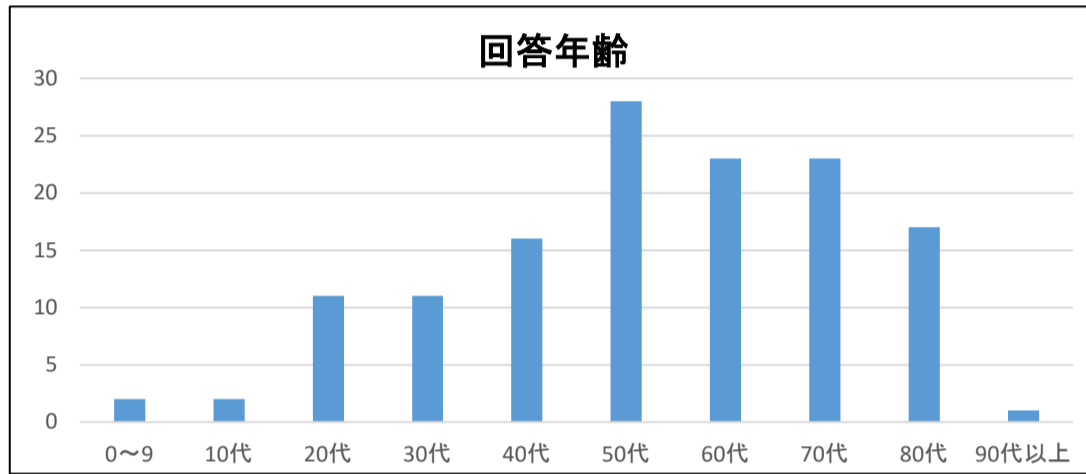
| 外来患者数 | 回答数 | 未回答 |
|-------|------|-------|
| 6,481 | 134 | 6,347 |
| 100% | 2.1% | 97.9% |



| 性別 | 男性 | 女性 |
|------|-------|-------|
| 134 | 61 | 73 |
| 100% | 45.5% | 54.5% |



| 有効回答者 | 本人 | 家族 | 知人 | 他関係者 |
|-------|-------|-------|------|------|
| 134 | 117 | 15 | 1 | 1 |
| 100% | 87.3% | 11.2% | 0.7% | 0.7% |

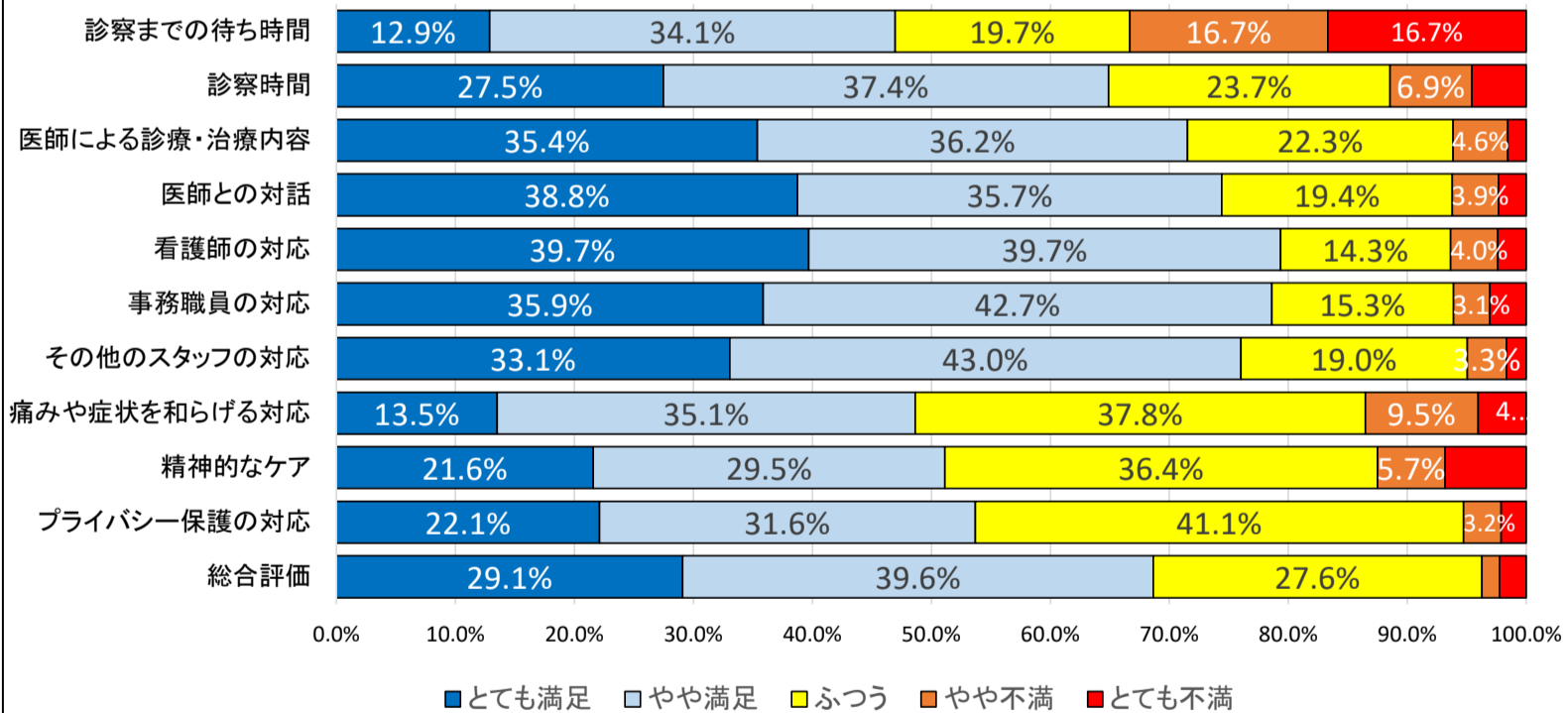


| 年齢 | 0~9 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代 | 90代以上 |
|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 134 | 2 | 2 | 11 | 11 | 16 | 28 | 23 | 23 | 17 | 1 |
| 100% | 1.5% | 1.5% | 8.2% | 8.2% | 11.9% | 20.9% | 17.2% | 17.2% | 12.7% | 0.7% |

当院選択の理由

| 理由 | 件数 |
|-------------|-----|
| 他医からの紹介 | 83 |
| 自宅・職場・学校が近い | 12 |
| 専門医がいる | 21 |
| かかりつけ医師がいる | 14 |
| 救急車搬入 | 0 |
| 医療設備がよい | 1 |
| 診療科目が多い | 1 |
| 交通の便がいい | 0 |
| その他 | 2 |
| 無回答 | 0 |
| 計 | 134 |

項目別評価(割合)



| 項目別評価(件数) | とても満足 | やや満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | 利用なし 該当なし | 計 |
|--------------|-------|------|-----|------|-------|--------------|-----|
| 診察までの待ち時間 | 17 | 45 | 26 | 22 | 22 | 2 | 134 |
| 診察時間 | 36 | 49 | 31 | 9 | 6 | 3 | 134 |
| 医師による診療・治療内容 | 46 | 47 | 29 | 6 | 2 | 4 | 134 |
| 医師との対話 | 50 | 46 | 25 | 5 | 3 | 5 | 134 |
| 看護師の対応 | 50 | 50 | 18 | 5 | 3 | 8 | 134 |
| 事務職員の対応 | 47 | 56 | 20 | 4 | 4 | 3 | 134 |
| その他のスタッフの対応 | 40 | 52 | 23 | 4 | 2 | 13 | 134 |
| 痛みや症状を和らげる対応 | 10 | 26 | 28 | 7 | 3 | 60 | 134 |
| 精神的なケア | 19 | 26 | 32 | 5 | 6 | 46 | 134 |
| プライバシー保護の対応 | 21 | 30 | 39 | 3 | 2 | 39 | 134 |
| 総合評価 | 39 | 53 | 37 | 2 | 3 | 0 | 134 |

2018年 待ち時間調査集計表

1 アンケート実施日

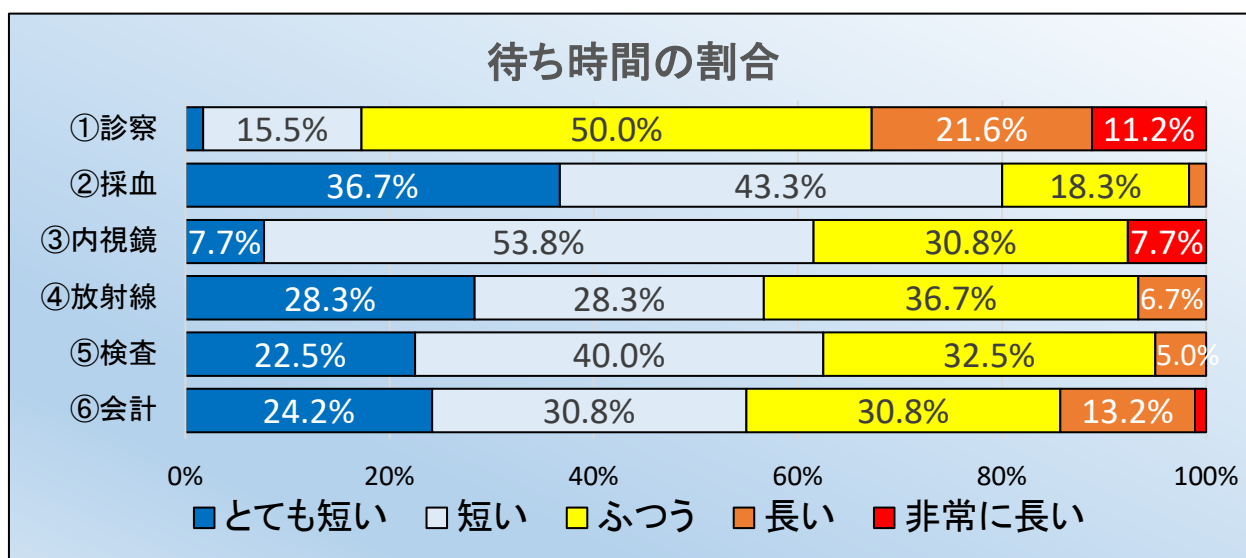
2018年11月5日(月)～9日(金)まで

2 アンケート回答率

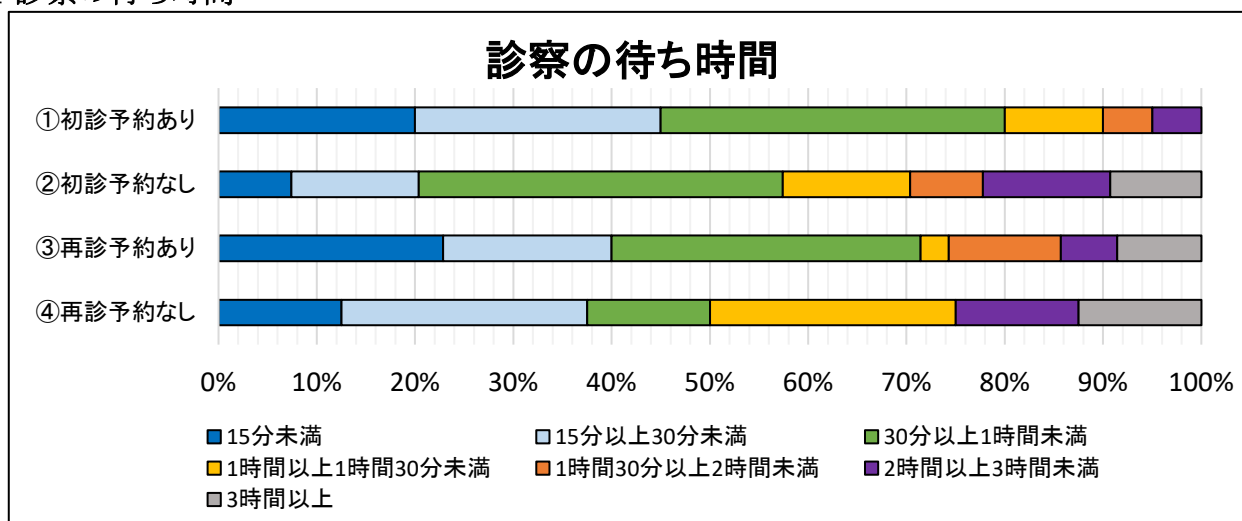
| 初診 | 再診 | 外来患者 | 回答数 | 回答率 |
|-----|-------|-------|-----|------|
| 520 | 5,961 | 6,481 | 116 | 1.8% |

3 待ち時間調査

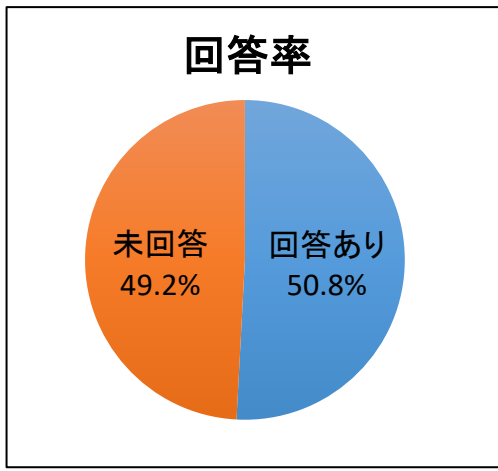
| | ①診察 | | ②採血 | | ③内視鏡 | | ④放射線 | | ⑤検査 | | ⑥会計 | |
|---------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|----------|--------|---------|--------|----------|--------|
| | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 |
| 1 とても短い | 2 | 1.7% | 22 | 36.7% | 1 | 7.7% | 17 | 28.3% | 9 | 22.5% | 22 | 24.2% |
| 2 短い | 18 | 15.5% | 26 | 43.3% | 7 | 53.8% | 17 | 28.3% | 16 | 40.0% | 28 | 30.8% |
| 3 ふつう | 58 | 50.0% | 11 | 18.3% | 4 | 30.8% | 22 | 36.7% | 13 | 32.5% | 28 | 30.8% |
| 4 長い | 25 | 21.6% | 1 | 1.7% | 0 | 0.0% | 4 | 6.7% | 2 | 5.0% | 12 | 13.2% |
| 5 非常に長い | 13 | 11.2% | 0 | 0.0% | 1 | 7.7% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 1.1% |
| 計 | 116 | 100.0% | 60 | 100.0% | 13 | 100.0% | 60 | 100.0% | 40 | 100.0% | 91 | 100.0% |
| 平均待ち時間 | 下記4を参照 | | 平均 5.8分 | | 平均 50分 | | 平均 10.1分 | | 平均 9.9分 | | 平均 10.0分 | |



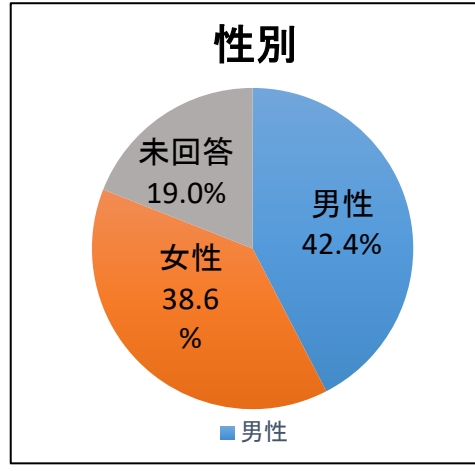
4 診察の待ち時間



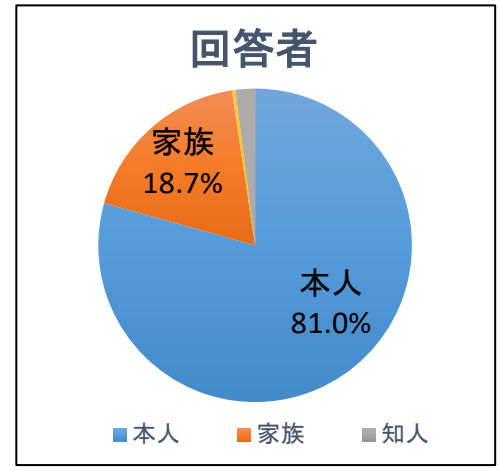
入院患者アンケート結果 (調査期間:2018.11.1~11.30)



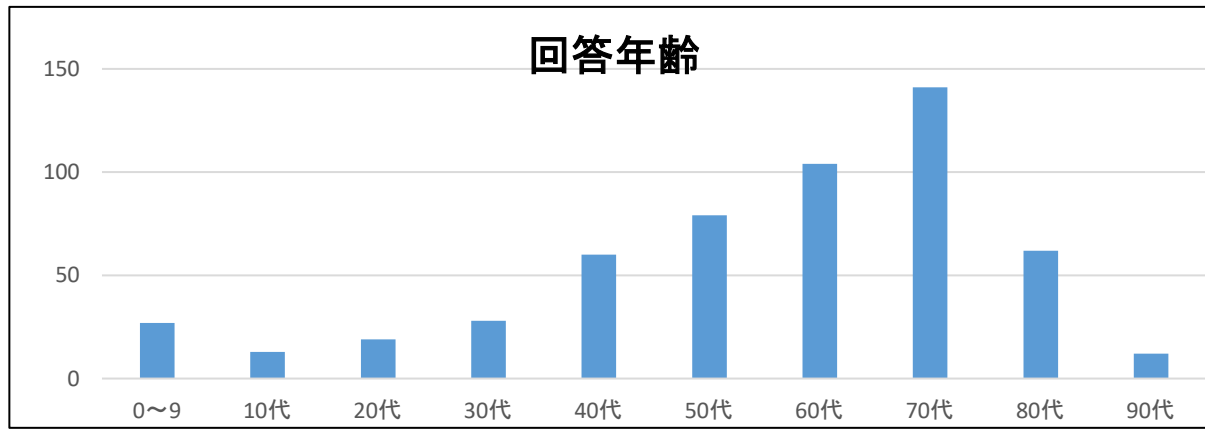
| 退院患者 | 回答数 | 未回答 |
|-------|-------|-------|
| 1,076 | 547 | 529 |
| 100% | 50.8% | 49.2% |



| 性別 | 男性 | 女性 | 未回答 |
|------|-------|-------|-------|
| 547 | 232 | 211 | 104 |
| 100% | 42.4% | 38.6% | 19.0% |



| 回答者 | 本人 | 家族 | 知人 | 他関係者 | 未回答 |
|------|-------|-------|------|------|------|
| 547 | 434 | 100 | 0 | 2 | 11 |
| 100% | 79.3% | 18.3% | 0.0% | 0.4% | 2.0% |

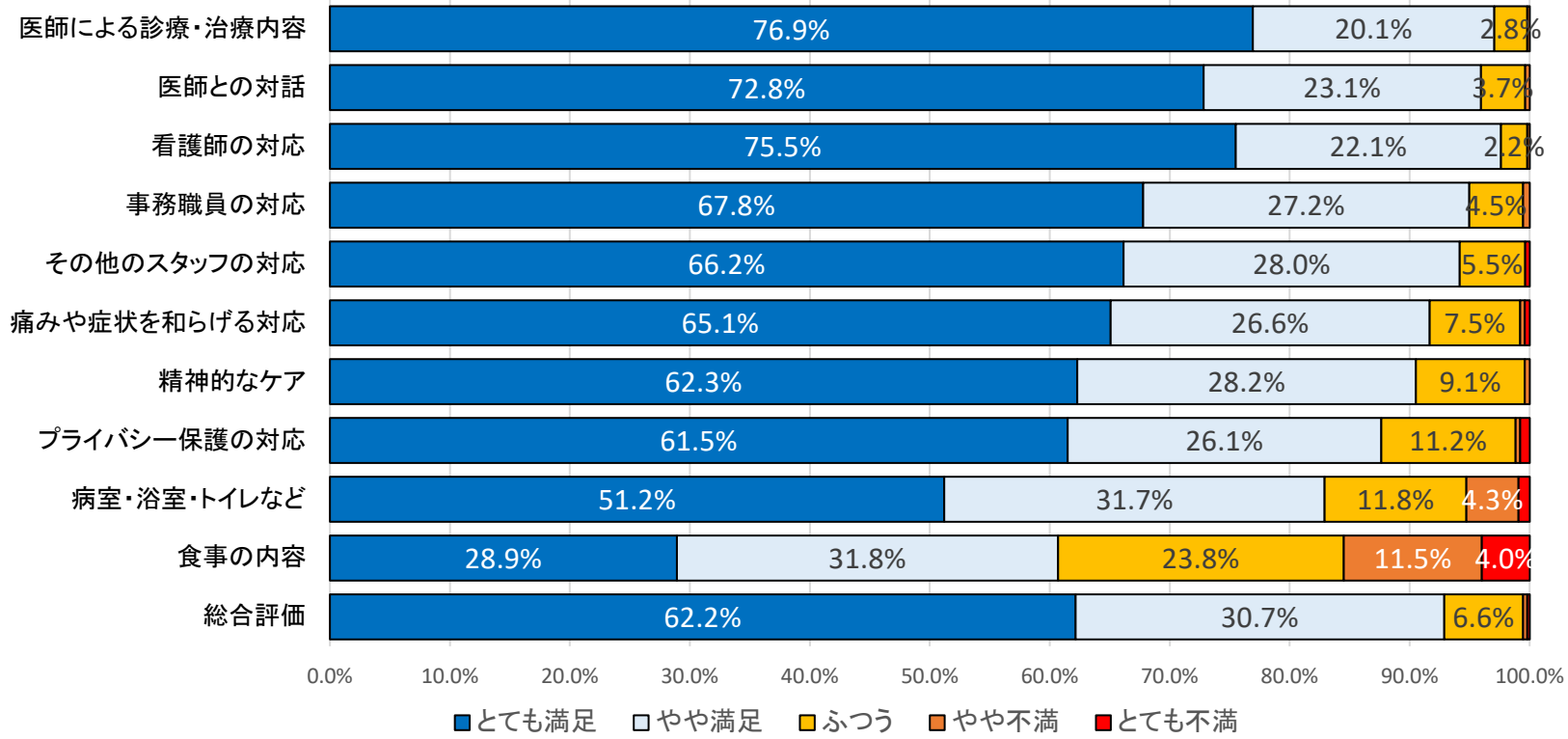


| 年齢 | 0~9 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代 | 90代 | 未回答 |
|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|
| 547 | 27 | 13 | 19 | 28 | 60 | 79 | 104 | 141 | 62 | 12 | 2 |
| 100% | 4.9% | 2.4% | 3.5% | 5.1% | 11.0% | 14.4% | 19.0% | 25.8% | 11.3% | 2.2% | 0.4% |

当院選択の理由

| 理由 | 件数 |
|-------------|-----|
| 他医からの紹介 | 255 |
| かかりつけ医師がいる | 90 |
| 自宅・職場・学校が近い | 83 |
| 専門医がいる | 43 |
| 救急車搬入 | 39 |
| 医療設備がよい | 9 |
| 診療科目が多い | 3 |
| 交通の便がいい | 2 |
| その他 | 13 |
| 無回答 | 10 |
| 計 | 547 |

項目別評価(割合)



| 項目別評価(件数) | とも満足 | やや満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | 利用無し 該当なし | 計 |
|--------------|------|------|-----|------|-------|--------------|-----|
| 医師による診療・治療内容 | 417 | 109 | 15 | 1 | 0 | 5 | 547 |
| 医師との対話 | 394 | 125 | 20 | 2 | 0 | 6 | 547 |
| 看護師の対応 | 410 | 120 | 12 | 1 | 0 | 4 | 547 |
| 事務職員の対応 | 364 | 146 | 24 | 3 | 0 | 10 | 547 |
| その他のスタッフの対応 | 352 | 149 | 29 | 0 | 2 | 15 | 547 |
| 痛みや症状を和らげる対応 | 328 | 134 | 38 | 2 | 2 | 43 | 547 |
| 精神的なケア | 309 | 140 | 45 | 2 | 0 | 51 | 547 |
| プライバシー保護の対応 | 313 | 133 | 57 | 2 | 4 | 38 | 547 |
| 病室・浴室・トイレなど | 273 | 169 | 63 | 23 | 5 | 14 | 547 |
| 食事の内容 | 153 | 168 | 126 | 61 | 21 | 18 | 547 |
| 総合評価 | 340 | 168 | 36 | 2 | 1 | | 547 |