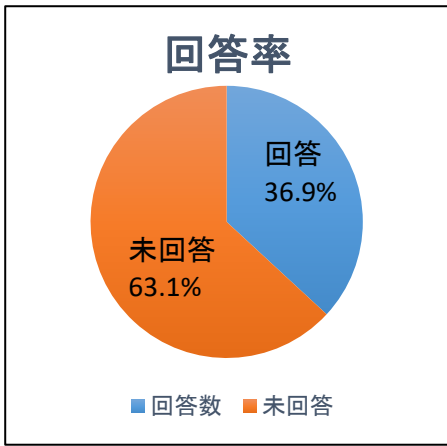
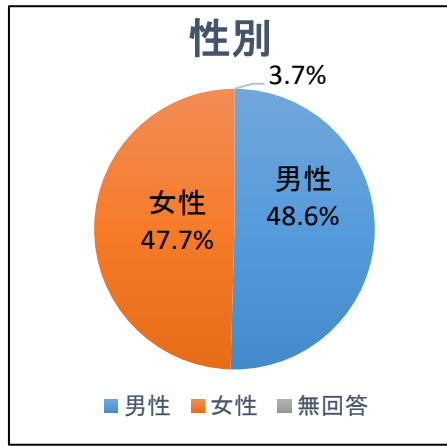


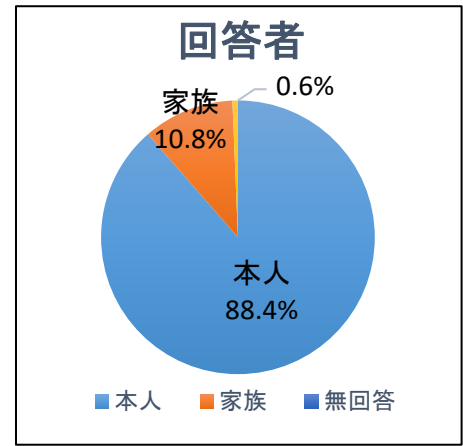
外来患者アンケート結果(調査日:2021.11.17)



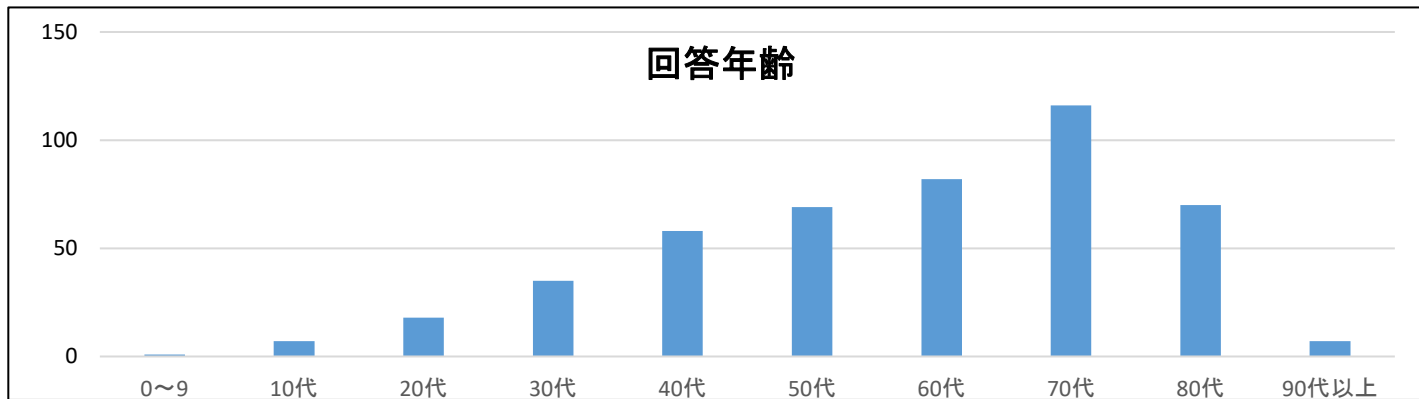
| 外来患者数 | 回答数   | 有効回答数 | 無効回答数 |
|-------|-------|-------|-------|
| 1,280 | 472   | 465   | 7     |
| 100%  | 36.9% |       |       |



| 性別   | 男性    | 女性    | 無回答  |
|------|-------|-------|------|
| 465  | 226   | 222   | 17   |
| 100% | 48.6% | 47.7% | 3.7% |

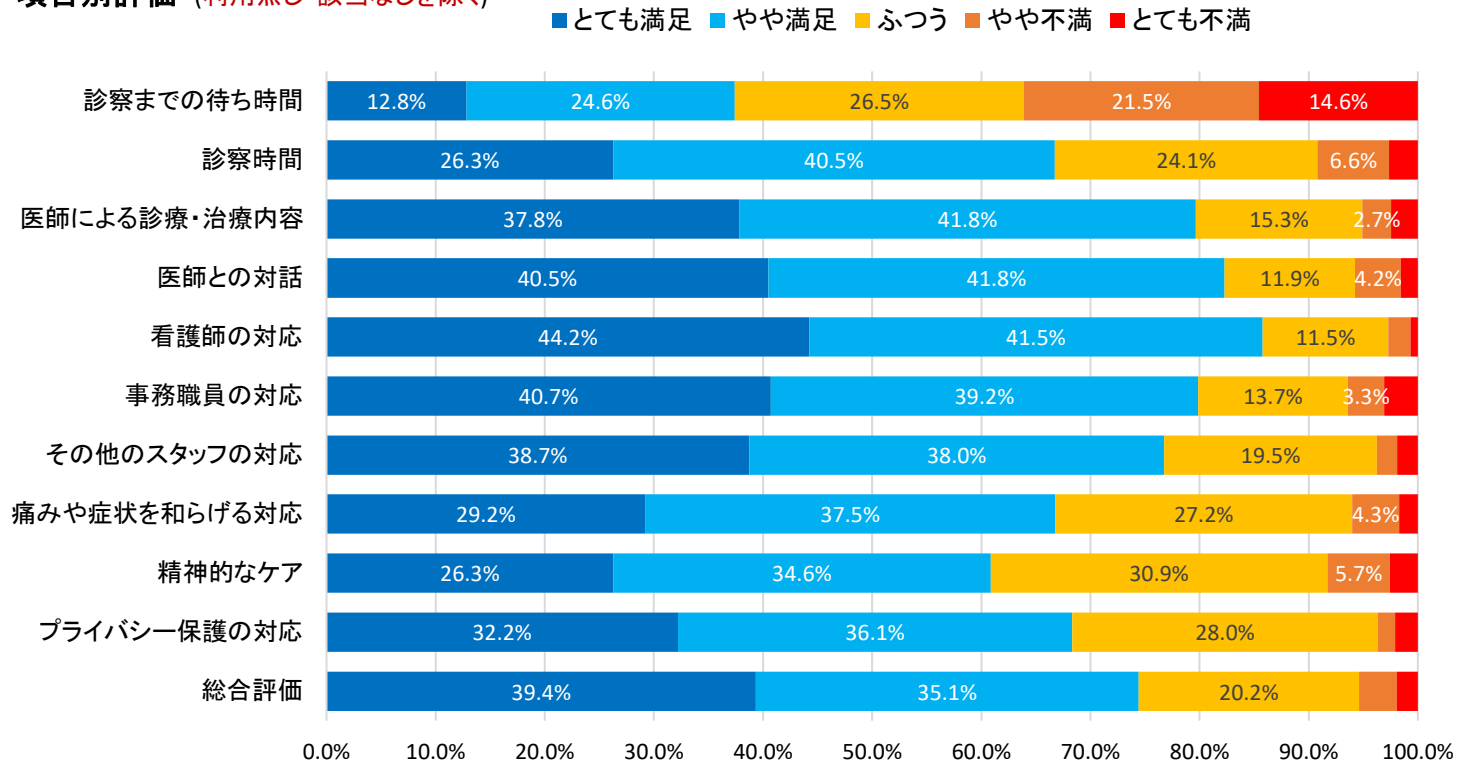


| 回答者  | 本人    | 家族    | 知人   | 他関係者 | 無回答  |
|------|-------|-------|------|------|------|
| 465  | 411   | 50    | 0    | 3    | 1    |
| 100% | 88.4% | 10.8% | 0.0% | 0.6% | 0.2% |



| 年齢   | 0~9  | 10代  | 20代  | 30代  | 40代   | 50代   | 60代   | 70代   | 80代   | 90代以上 | 無回答  |
|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| 465  | 1    | 7    | 18   | 35   | 58    | 69    | 82    | 116   | 70    | 7     | 2    |
| 100% | 0.2% | 1.5% | 3.9% | 7.5% | 12.5% | 14.8% | 17.6% | 24.9% | 15.1% | 1.5%  | 0.4% |

項目別評価 (利用無し・該当なしを除く)



|                                    | 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<br>該当なし | 計   |
|------------------------------------|-------|------|-----|------|-------|--------------|-----|
| 診察までの待ち時間                          | 59    | 113  | 122 | 99   | 67    | 5            | 465 |
| 診察時間                               | 120   | 185  | 110 | 30   | 12    | 8            | 465 |
| 医師による診察・治療内容                       | 171   | 189  | 69  | 12   | 11    | 13           | 465 |
| 医師との対話                             | 183   | 189  | 54  | 19   | 7     | 13           | 465 |
| 看護師の対応                             | 196   | 184  | 51  | 9    | 3     | 22           | 465 |
| 事務職員の対応                            | 184   | 177  | 62  | 15   | 14    | 13           | 465 |
| その他のスタッフの対応                        | 165   | 162  | 83  | 8    | 8     | 39           | 465 |
| 痛みや症状を和らげる対応                       | 102   | 131  | 95  | 15   | 6     | 116          | 465 |
| 精神的なケア                             | 92    | 121  | 108 | 20   | 9     | 115          | 465 |
| プライバシー保護の対応                        | 123   | 138  | 107 | 6    | 8     | 83           | 465 |
| 総合評価<br>(当院を親しい方にも勧めよう<br>と思いますか?) | 183   | 163  | 94  | 16   | 9     | —            | 465 |

| 当院選択の理由     | 数   |
|-------------|-----|
| 他医からの紹介     | 233 |
| 専門医がいる      | 69  |
| 自宅・職場・学校が近い | 67  |
| かかりつけ医師がいる  | 53  |
| 救急車搬入       | 10  |
| 医療設備がよい     | 9   |
| 診療科目が多い     | 6   |
| 交通の便がいい     | 2   |
| その他         | 10  |
| 無回答         | 6   |
| 計           | 465 |

# 2021年度 待ち時間調査集計表

## 1 アンケート実施日

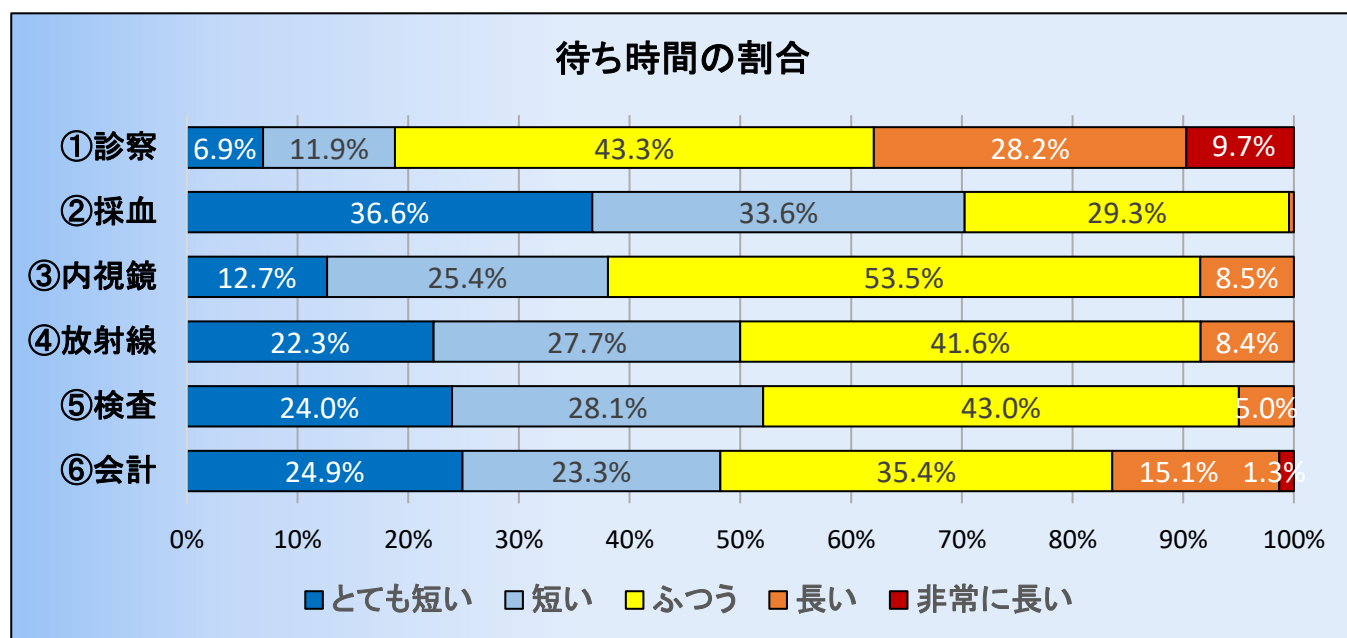
2021年11月17日(水)

## 2 アンケート回答率

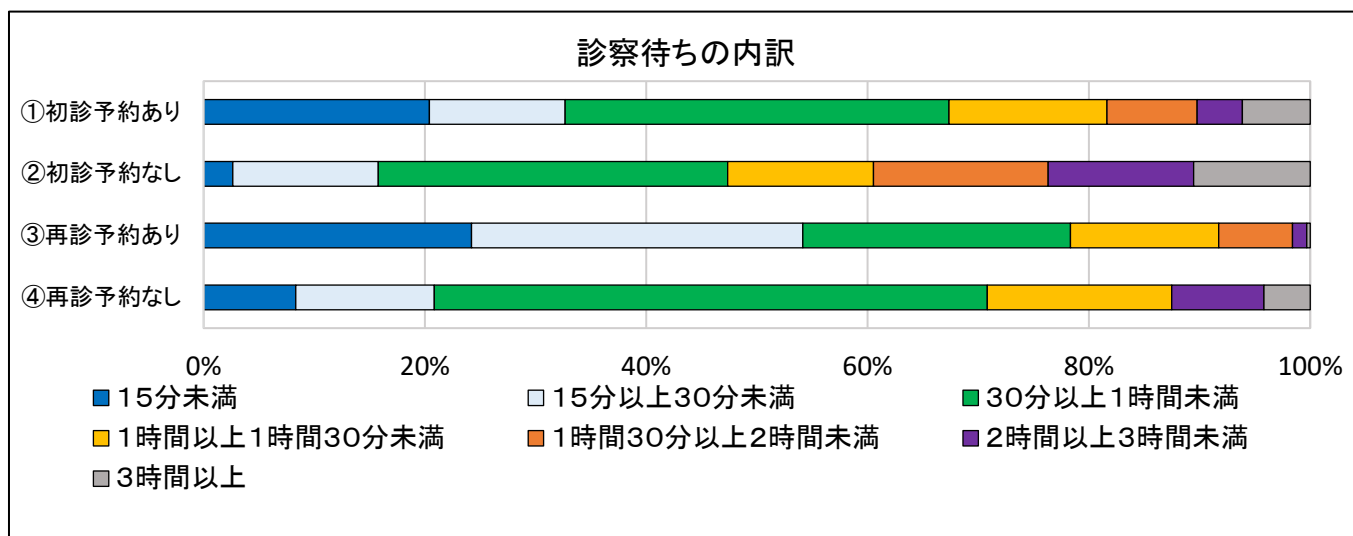
| 初診  | 再診    | 外来患者数 | 回答数 | 回答率   |
|-----|-------|-------|-----|-------|
| 111 | 1,169 | 1,280 | 429 | 33.5% |

## 3 待ち時間調査

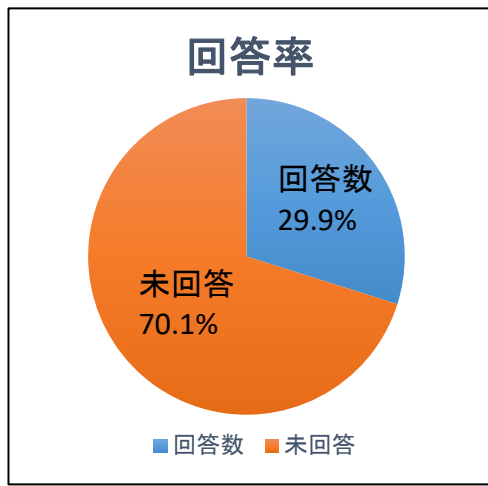
|         | ①診察    |        | ②採血  |        | ③内視鏡  |        | ④放射線  |        | ⑤検査   |        | ⑥会計   |        |
|---------|--------|--------|------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|         | 件数     | 割合     | 件数   | 割合     | 件数    | 割合     | 件数    | 割合     | 件数    | 割合     | 件数    | 割合     |
| 1 とても短い | 26     | 6.9%   | 59   | 21.7%  | 15    | 19.5%  | 54    | 27.3%  | 42    | 28.8%  | 67    | 18.1%  |
| 2 短い    | 44     | 11.7%  | 97   | 35.7%  | 20    | 26.0%  | 46    | 23.2%  | 46    | 31.5%  | 83    | 22.4%  |
| 3 ふつう   | 167    | 44.3%  | 99   | 36.4%  | 36    | 46.8%  | 80    | 40.4%  | 52    | 35.6%  | 140   | 37.7%  |
| 4 長い    | 99     | 26.3%  | 17   | 6.3%   | 6     | 7.8%   | 17    | 8.6%   | 6     | 4.1%   | 68    | 18.3%  |
| 5 非常に長い | 41     | 10.9%  | 0    | 0.0%   | 0     | 0.0%   | 1     | 0.5%   | 0     | 0.0%   | 13    | 3.5%   |
| 計       | 377    | 100.0% | 272  | 100.0% | 77    | 100.0% | 198   | 100.0% | 146   | 100.0% | 371   | 100.0% |
| 平均待ち時間  | 下記4を参照 |        | 9.5分 |        | 14.8分 |        | 11.7分 |        | 10.4分 |        | 13.9分 |        |



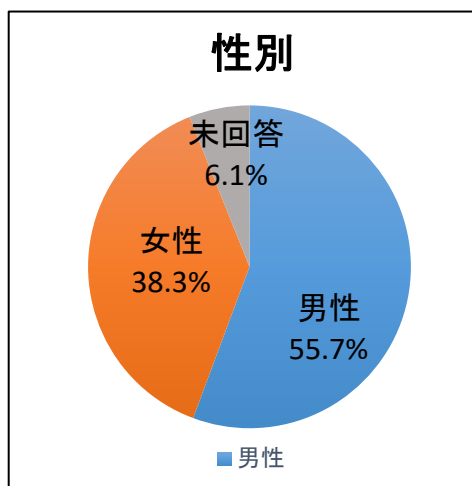
## 4 診察の待ち時間



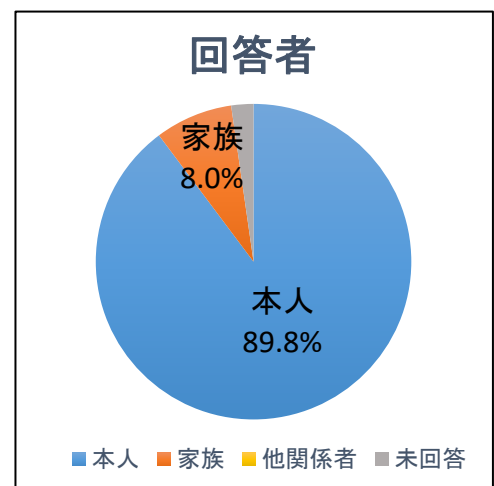
入院患者アンケート結果調査期間 (2021.11.1~11.30)



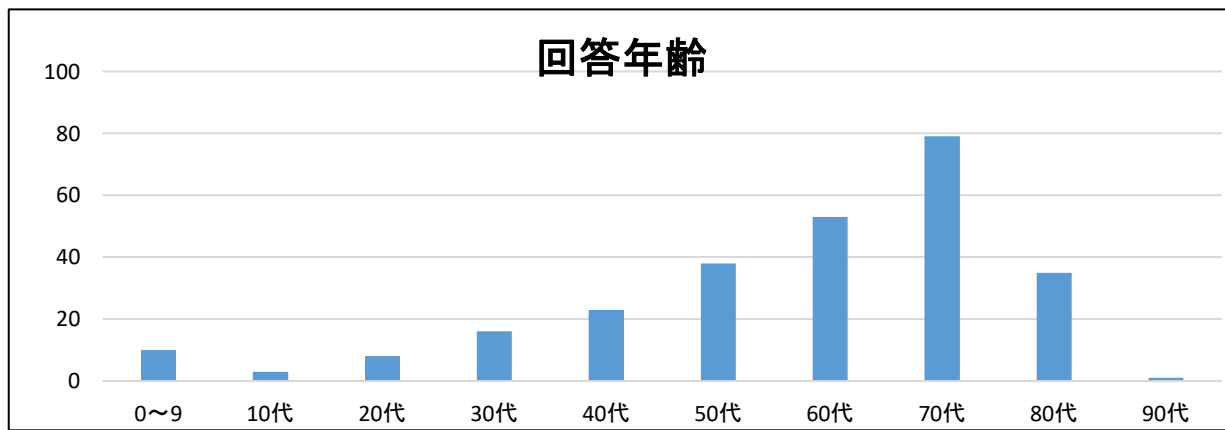
| 退院患者 | 回答数   | 有効回答 | 無効回答 | 未回答   |
|------|-------|------|------|-------|
| 887  | 265   | 264  | 1    | 622   |
| 100% | 29.9% |      |      | 70.1% |



| 性別   | 男性    | 女性    | 未回答  |
|------|-------|-------|------|
| 264  | 147   | 101   | 16   |
| 100% | 55.7% | 38.3% | 6.1% |



| 回答者  | 本人    | 家族   | 知人   | 他関係者 | 未回答  |
|------|-------|------|------|------|------|
| 264  | 237   | 21   | 0    | 0    | 6    |
| 100% | 89.8% | 8.0% | 0.0% | 0.0% | 2.3% |



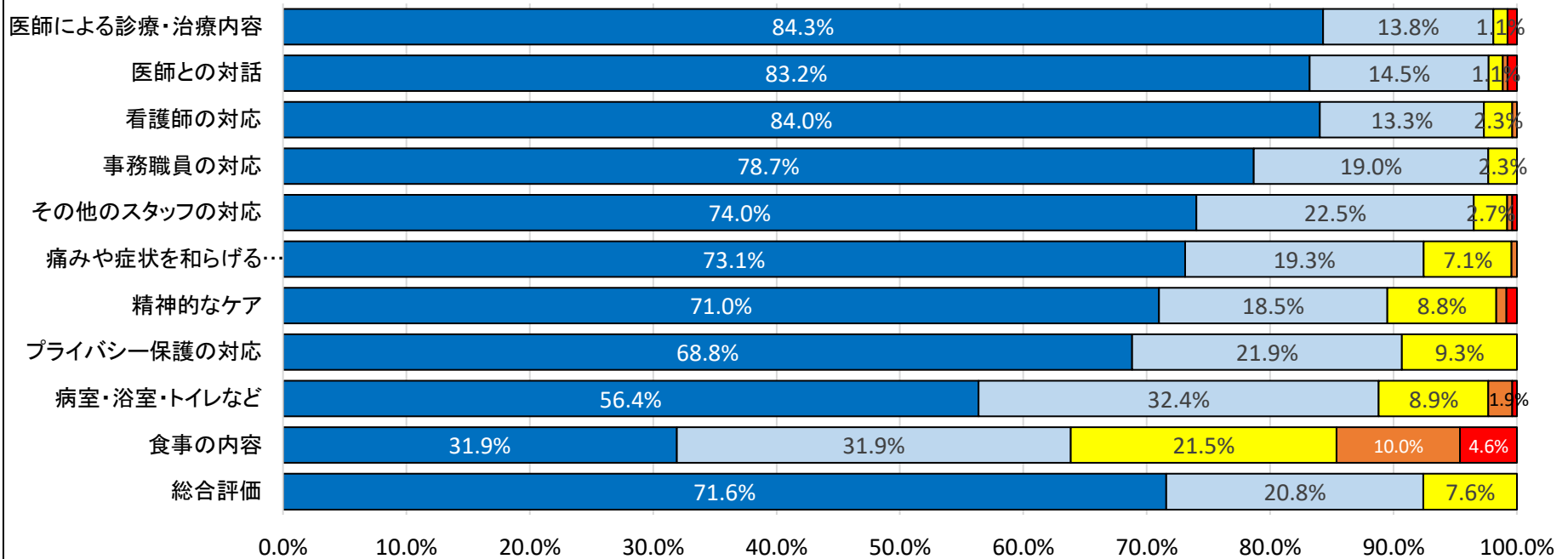
| 年齢   | 0~9  | 10代  | 20代  | 30代  | 40代  | 50代   | 60代   | 70代   | 80代   | 90代  | 未回答  |
|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|------|------|
| 267  | 10   | 3    | 8    | 16   | 23   | 38    | 53    | 79    | 35    | 1    | 1    |
| 100% | 3.7% | 1.1% | 3.0% | 6.0% | 8.6% | 14.2% | 19.9% | 29.6% | 13.1% | 0.4% | 0.4% |

当院選択の理由

| 理由          | 件数  |
|-------------|-----|
| 他医からの紹介     | 143 |
| かかりつけ医師がいる  | 33  |
| 自宅・職場・学校が近い | 30  |
| 専門医がいる      | 21  |
| 救急車搬入       | 18  |
| 診療科目が多い     | 6   |
| 医療設備がよい     | 3   |
| 交通の便がいい     | 1   |
| その他         | 3   |
| 無回答         | 6   |
| 計           | 264 |

項目別評価 (利用無し・該当なしを除く)

■とても満足 □やや満足 ■ふつう  
■やや不満 ■とても不満



|                                | とても満足      | やや満足               | ふつう                 | やや不満              | とても不満     | 利用無し<br>該当なし | 計   |
|--------------------------------|------------|--------------------|---------------------|-------------------|-----------|--------------|-----|
| 医師による診療・治療内容                   | 220        | 36                 | 3                   | 0                 | 2         | 3            | 264 |
| 医師との対話                         | 218        | 38                 | 3                   | 1                 | 2         | 2            | 264 |
| 看護師の対応                         | 221        | 35                 | 6                   | 1                 | 0         | 1            | 264 |
| 事務職員の対応                        | 203        | 49                 | 6                   | 0                 | 0         | 6            | 264 |
| その他のスタッフの対応                    | 191        | 58                 | 7                   | 1                 | 1         | 6            | 264 |
| 痛みや症状を和らげる対応                   | 174        | 46                 | 17                  | 1                 | 0         | 26           | 264 |
| 精神的なケア                         | 169        | 44                 | 21                  | 2                 | 2         | 26           | 264 |
| プライバシー保護の対応                    | 170        | 54                 | 23                  | 0                 | 0         | 17           | 264 |
| 病室・浴室・トイレなど                    | 146        | 84                 | 23                  | 5                 | 1         | 5            | 264 |
| 食事の内容                          | 83         | 83                 | 56                  | 26                | 12        | 4            | 264 |
| 総合評価<br>(当院を親しい方にも勧めようと思えますか?) | 勧める<br>189 | まあまあ<br>勧めます<br>55 | どちらとも<br>言えない<br>20 | あまり勧め<br>めない<br>0 | 勧めない<br>0 | —            | 264 |