

# 令和3年度

1. 「外来患者満足度調査」、  
「入院患者満足度調査」報告
2. 外来診察待ち時間調査報告

令和4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

お忙しい中、アンケートにご協力いただきありがとうございました。

入院生活での不快な経験、院内施設の不便さについてご指摘がありました。また、検査や手術を受けられる患者さん、ご家族のつらさについて率直なご意見をいただきました。これらをふまえ、職員一人一人が患者さんの心情にそって職務にあたっているのかを振り返り、部署ごとに改善策を検討し実施していきます。

外来においては診察、検査、会計、薬処方の待ち時間についてご指摘がありました。部署内で現状を確認し、院内の滞在時間が短縮できるよう、新しい手順を作成していきます。

事務部門に対する質問や相談のしやすさを求めるご意見については、定期的に勉強会をもち改善していきます。医師の診療能力、待ち時間の改善、理解しやすい説明を求めるご意見については、研修医を含む若手医師を育成する病院として、救急外来、各研修科の上級医、指導医が診療に立ち合い、指導しながら改善に努めます。全ての職員が【患者さんの心に寄り添う医療者】となるために、皆様からの貴重なご意見を共有し、心に留めています。

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

# 「外来患者・入院患者満足度調査」報告

当院では、令和3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	R03	726	614	84.6%
	R02	—	—	—
	R01	702	584	83.2%
入院	R03	230	211	91.7%
	R02	243	219	90.1%
	R01	281	264	94.0%

令和2年外来患者満足度調査は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止いたしました。

# 外来患者 満足度調査 結果報告書

---

調査期間：2021年 患者・職員満足度調査（2021年11月17日～2021年11月17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

2021年11月17日～2021年11月17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

726

---

## 回収数

614

---

## 回収率

84.6%

---

## 有効回答数

601

---

## 有効回答率

97.9%

---

## II. 調査票

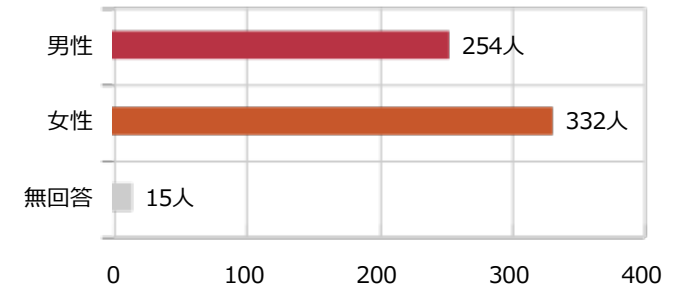
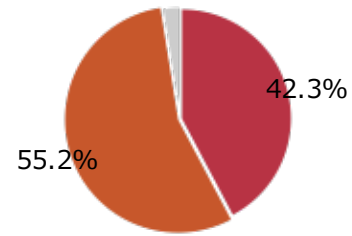
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目（複数選択可）
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理由（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」332 人、「男性」254 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	254	42.3%
女性	332	55.2%
無回答	15	2.5%
合計	601	100.0%



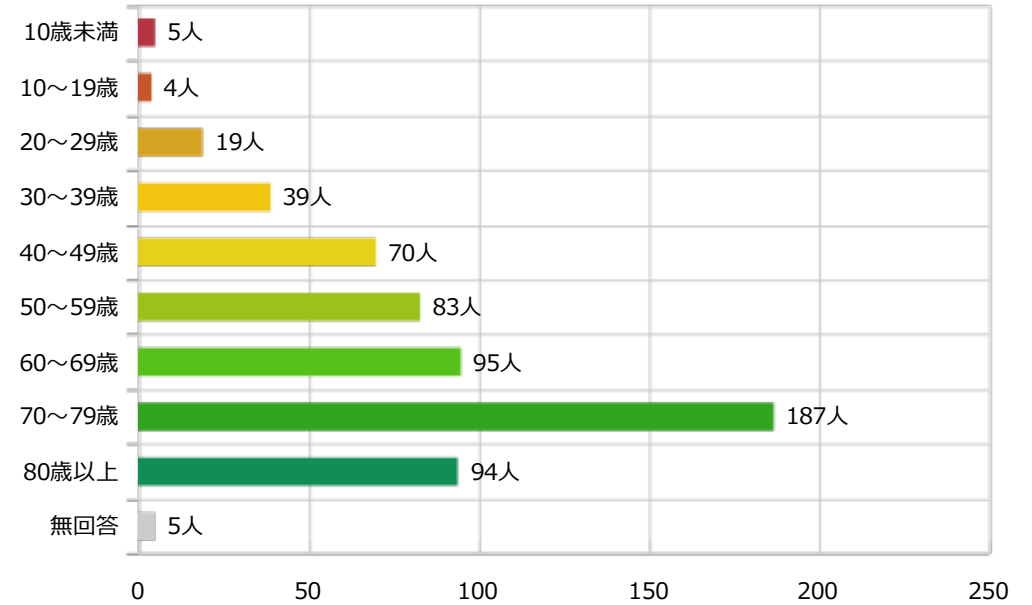


### Ⅲ. 属性調査 2 / 6

#### 年齢

「70～79歳」が 187 人と最も多いです。次いで「60～69歳」95 人、「80歳以上」94 人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の 4 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
10歳未満	5	0.8%
10～19歳	4	0.7%
20～29歳	19	3.2%
30～39歳	39	6.5%
40～49歳	70	11.6%
50～59歳	83	13.8%
60～69歳	95	15.8%
70～79歳	187	31.1%
80歳以上	94	15.6%
無回答	5	0.8%
合計	601	100.0%

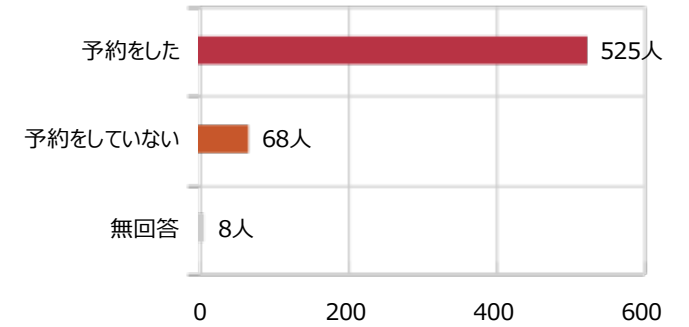
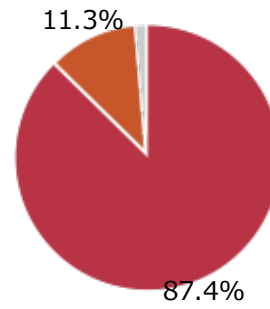


### Ⅲ. 属性調査 3 / 6

#### 本日の受診予約

「予約をした」525人、「予約をしていない」68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	■	525	87.4%
予約をしていない	■	68	11.3%
無回答	■	8	1.3%
合計		601	100.0%

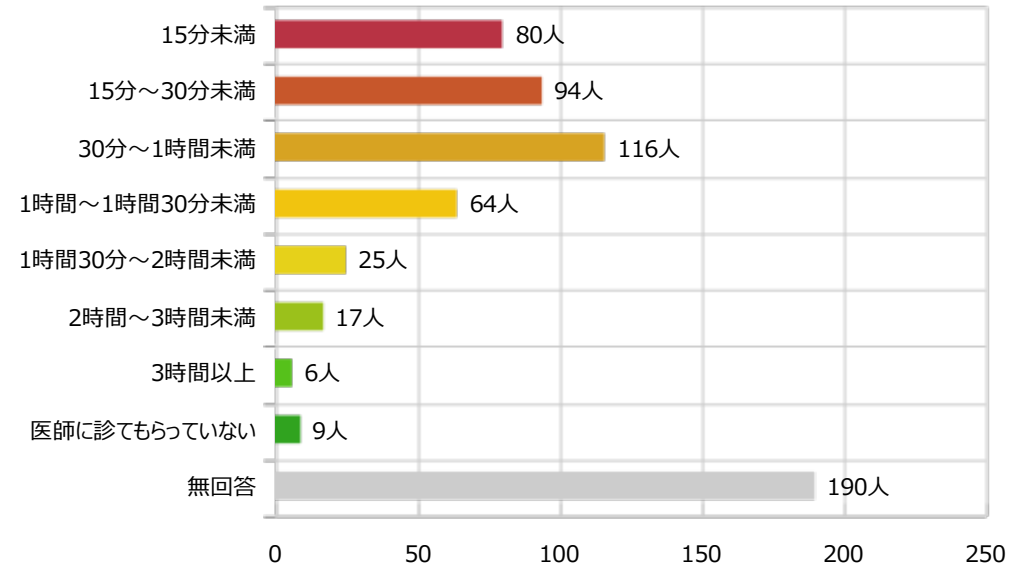


### Ⅲ. 属性調査 4 / 6

#### 本日の診察待ち時間

「30分～1時間未満」が 116 人と最も多いです。次いで「15分～30分未満」94人、「15分未満」80人となっています。最も少ないのは「3時間以上」の6人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
15分未満	80	13.3%
15分～30分未満	94	15.6%
30分～1時間未満	116	19.3%
1時間～1時間30分未満	64	10.6%
1時間30分～2時間未満	25	4.2%
2時間～3時間未満	17	2.8%
3時間以上	6	1.0%
医師に診てもらっていない	9	1.5%
無回答	190	31.6%
合計	601	100.0%

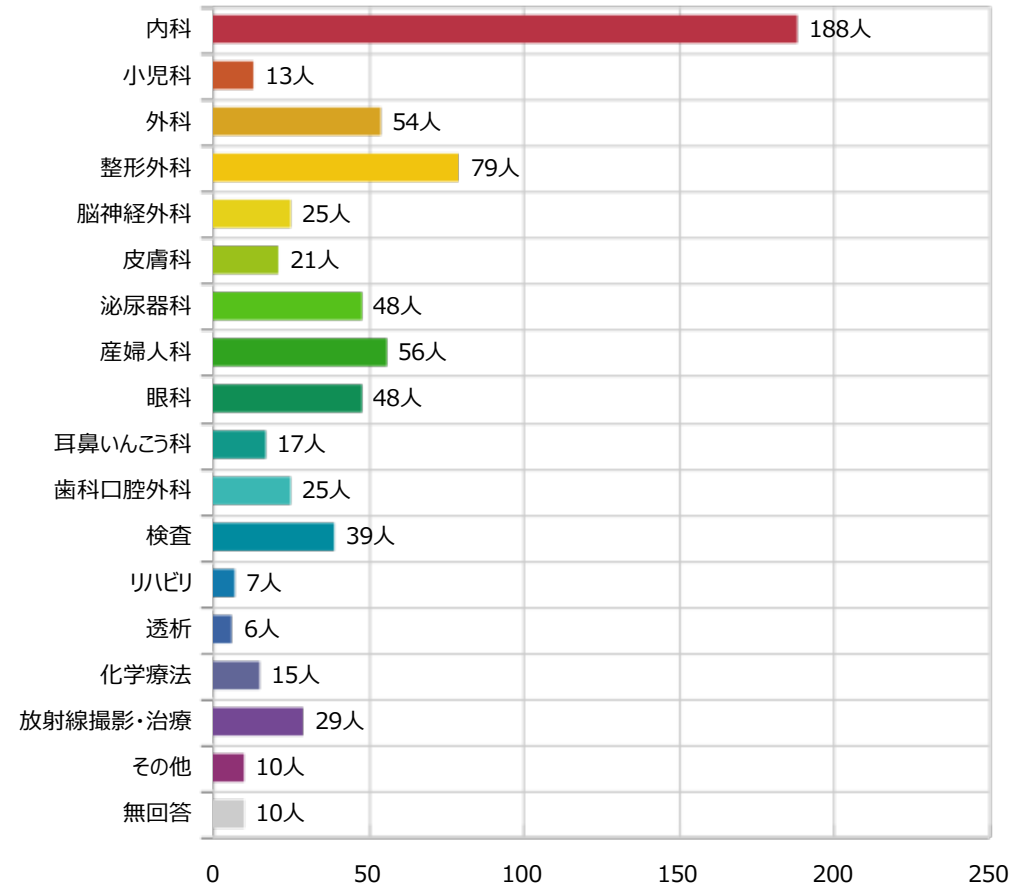


### III. 属性調査 5 / 6

#### 複数 本日の受診科目

「内科」が 188 人と最も多いです。次いで「整形外科」79 人、「産婦人科」56 人となっています。最も少ないのは「透析」の 6 人です。

選択肢	回答数
内科	188
小児科	13
外科	54
整形外科	79
脳神経外科	25
皮膚科	21
泌尿器科	48
産婦人科	56
眼科	48
耳鼻いんこう科	17
歯科口腔外科	25
検査	39
リハビリ	7
透析	6
化学療法	15
放射線撮影・治療	29
その他	10
無回答	10

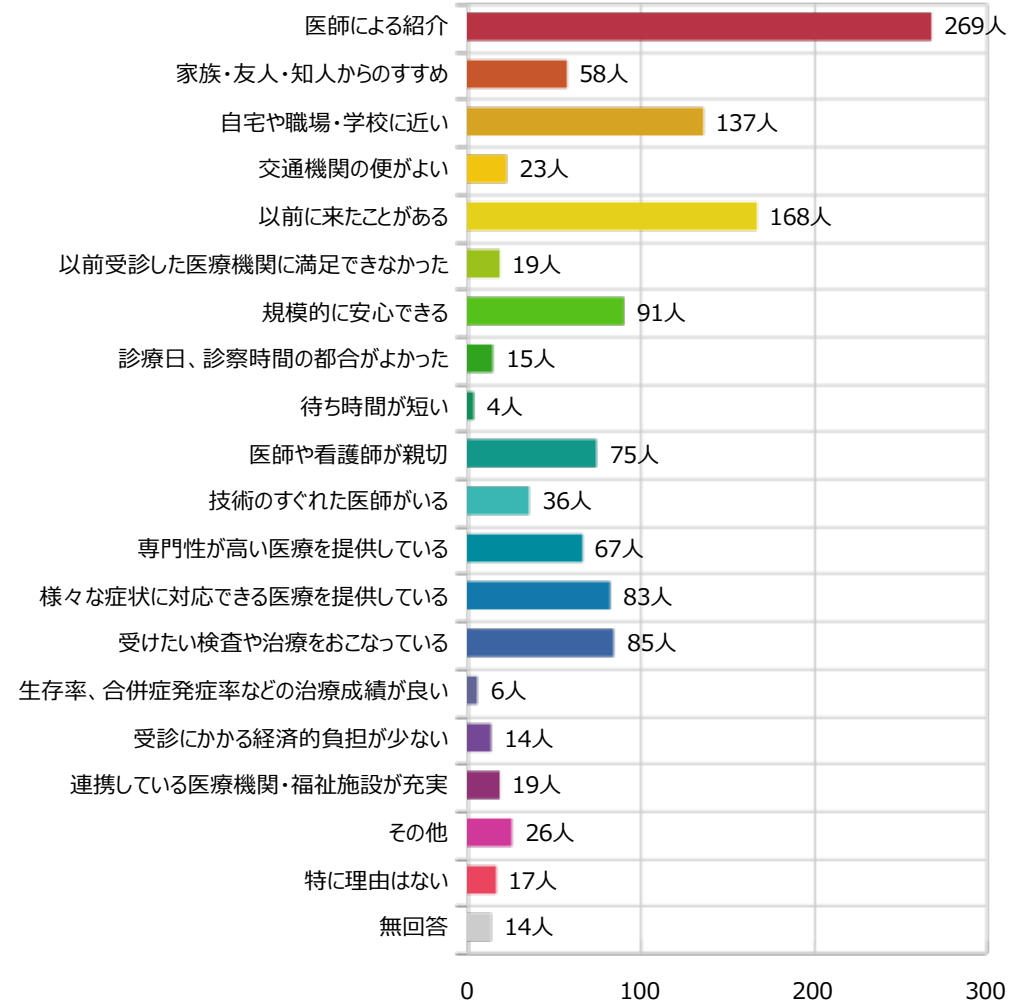


### III. 属性調査 6 / 6

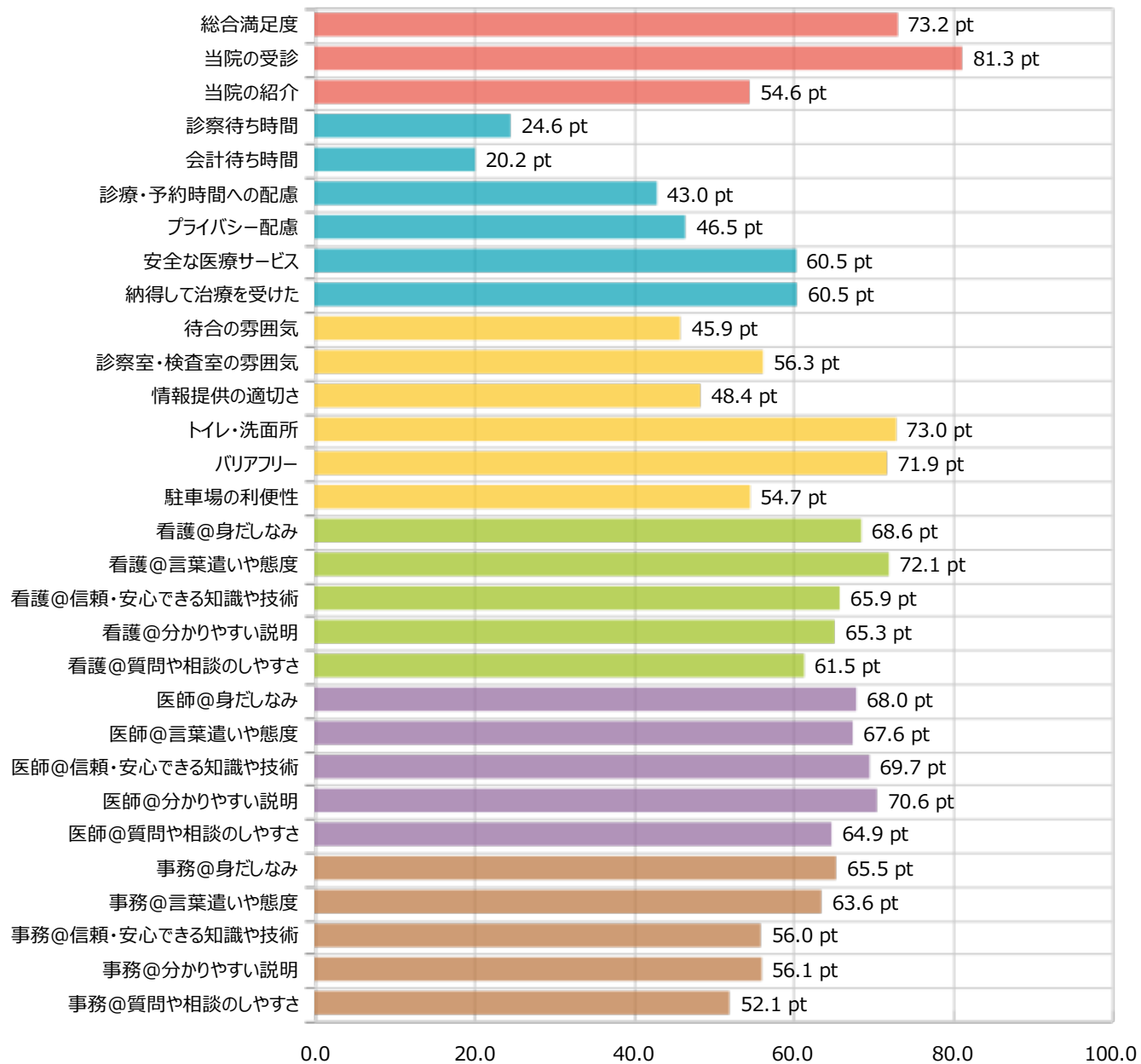
#### 複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 269 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」168 人、「自宅や職場・学校に近い」137 人となっています。最も少ないのは「待ち時間が短い」の 4 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	269
家族・友人・知人からのすすめ	58
自宅や職場・学校に近い	137
交通機関の便がよい	23
以前に来たことがある	168
以前受診した医療機関に満足できなかった	19
規模的に安心できる	91
診療日、診察時間の都合がよかった	15
待ち時間が短い	4
医師や看護師が親切	75
技術のすぐれた医師がいる	36
専門性が高い医療を提供している	67
様々な症状に対応できる医療を提供している	83
受けたい検査や治療をおこなっている	85
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	6
受診にかかる経済的負担が少ない	14
連携している医療機関・福祉施設が充実	19
その他	26
特に理由はない	17
無回答	14



## IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **73.2** 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	■

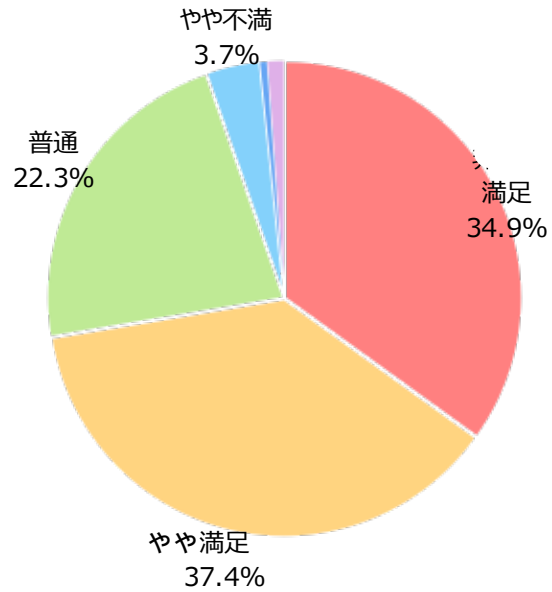
最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 81.3 ポイントです。  
 次いで「総合満足度」の 73.2 ポイント、「トイレ・洗面所」の 73.0 ポイントとなっています。  
 最もポイントが低いのは、「会計待ち時間」の 20.2 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

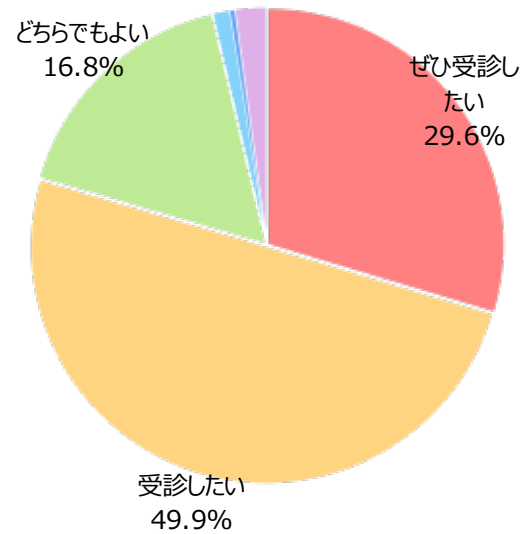
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

### 総合

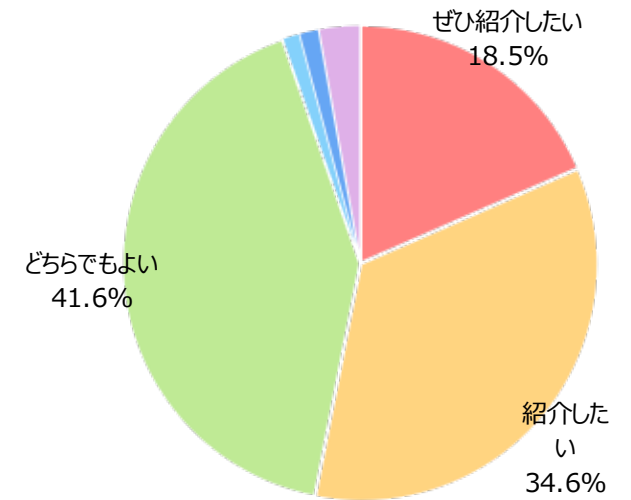
総合満足度	回答数（人）	構成比
満足	210	34.9%
やや満足	225	37.4%
普通	134	22.3%
やや不満	22	3.7%
不満	3	0.5%
無回答	7	1.2%
合計	601	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	178	29.6%
受診したい	300	49.9%
どちらでもよい	101	16.8%
あまり受診したくない	7	1.2%
受診したくない	2	0.3%
無回答	13	2.2%
合計	601	100.0%



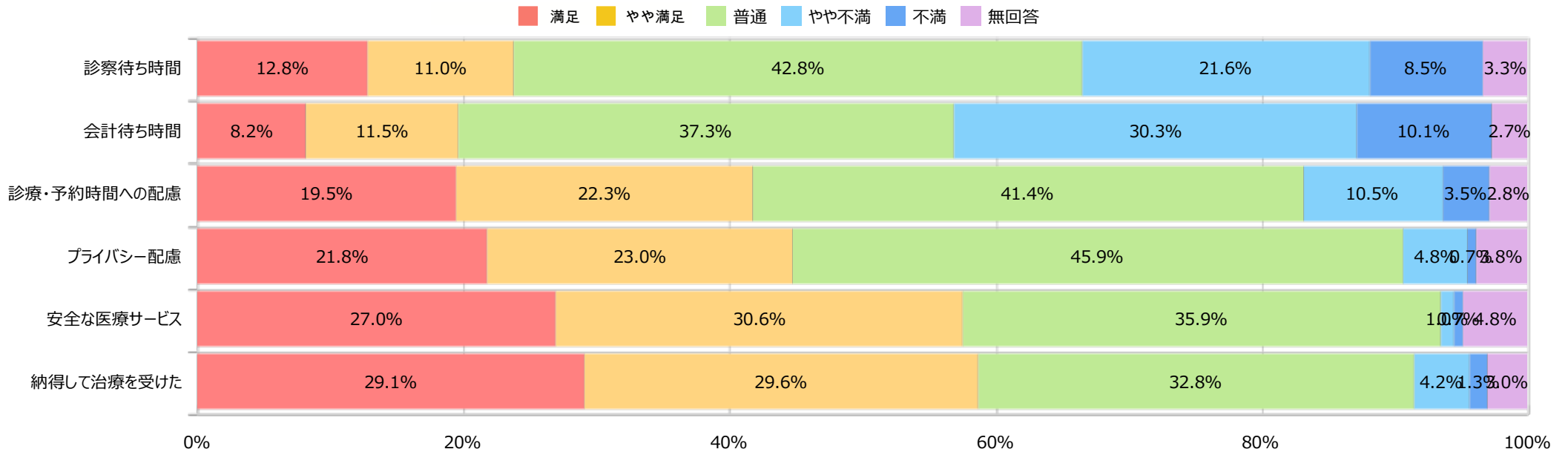
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	111	18.5%
紹介したい	208	34.6%
どちらでもよい	250	41.6%
あまり紹介したくない	7	1.2%
紹介したくない	8	1.3%
無回答	17	2.8%
合計	601	100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

### 医療サービス

項目	満足		やや満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	77人	12.8%	66人	11.0%	257人	42.8%	130人	21.6%	51人	8.5%	20人	3.3%	601人	100.0%
会計待ち時間	49人	8.2%	69人	11.5%	224人	37.3%	182人	30.3%	61人	10.1%	16人	2.7%	601人	100.0%
診療・予約時間への配慮	117人	19.5%	134人	22.3%	249人	41.4%	63人	10.5%	21人	3.5%	17人	2.8%	601人	100.0%
プライバシー配慮	131人	21.8%	138人	23.0%	276人	45.9%	29人	4.8%	4人	0.7%	23人	3.8%	601人	100.0%
安全な医療サービス	162人	27.0%	184人	30.6%	216人	35.9%	6人	1.0%	4人	0.7%	29人	4.8%	601人	100.0%
納得して治療を受けた	175人	29.1%	178人	29.6%	197人	32.8%	25人	4.2%	8人	1.3%	18人	3.0%	601人	100.0%

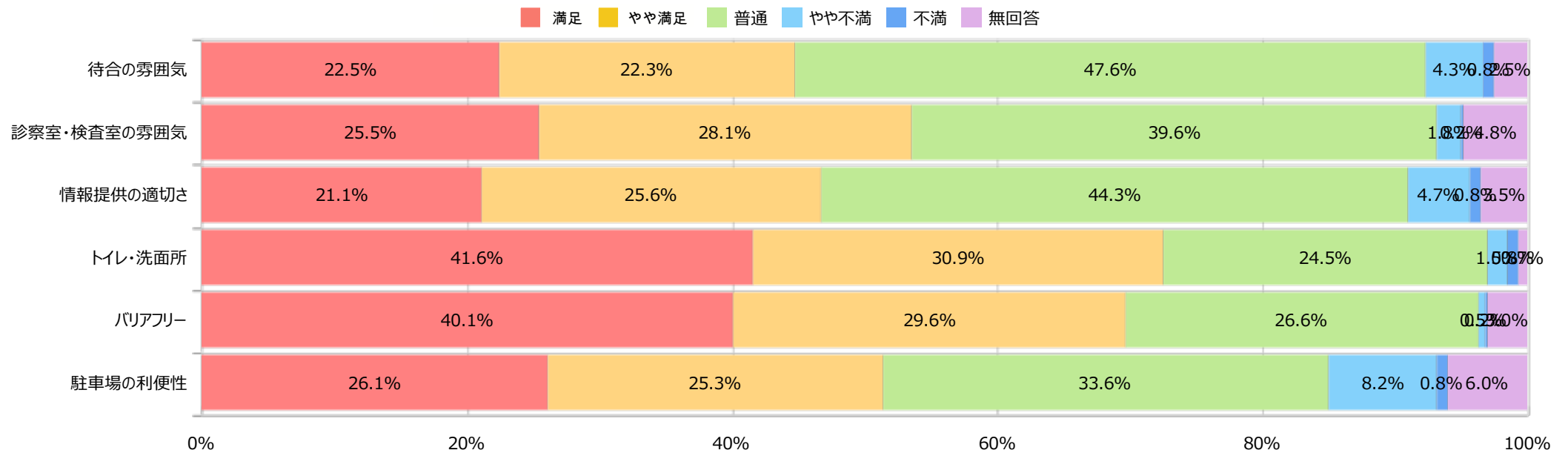




## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 3 / 6

### 施設・設備・情報提供

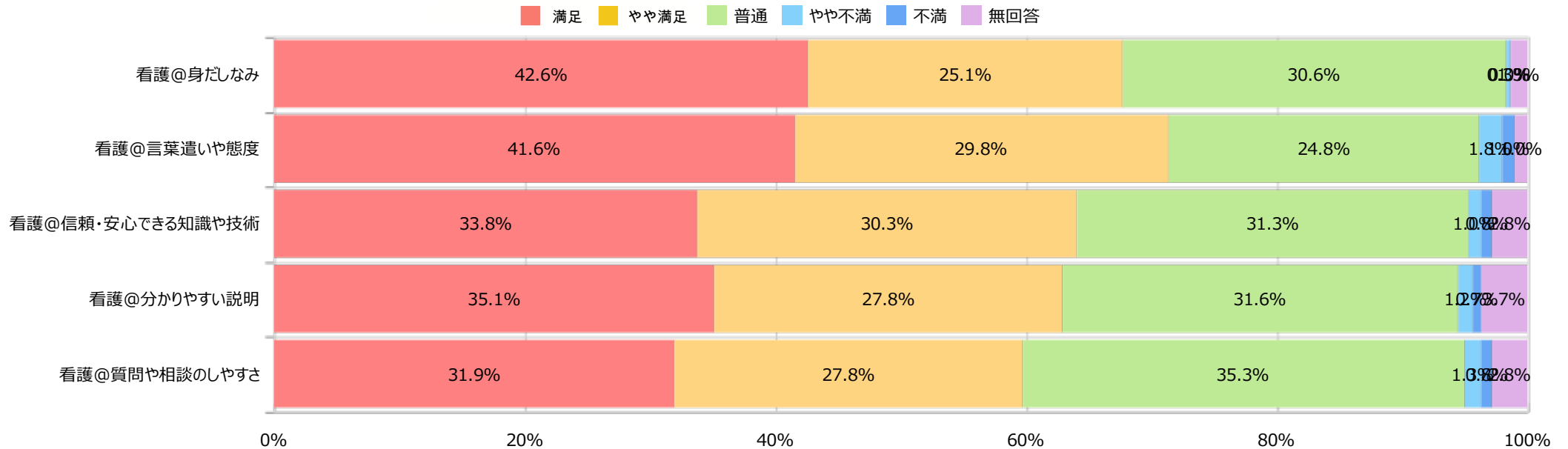
項目	満足		やや満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
待合の雰囲気	135人	22.5%	134人	22.3%	286人	47.6%	26人	4.3%	5人	0.8%	15人	2.5%	601人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	153人	25.5%	169人	28.1%	238人	39.6%	11人	1.8%	1人	0.2%	29人	4.8%	601人	100.0%
情報提供の適切さ	127人	21.1%	154人	25.6%	266人	44.3%	28人	4.7%	5人	0.8%	21人	3.5%	601人	100.0%
トイレ・洗面所	250人	41.6%	186人	30.9%	147人	24.5%	9人	1.5%	5人	0.8%	4人	0.7%	601人	100.0%
バリアフリー	241人	40.1%	178人	29.6%	160人	26.6%	3人	0.5%	1人	0.2%	18人	3.0%	601人	100.0%
駐車場の利便性	157人	26.1%	152人	25.3%	202人	33.6%	49人	8.2%	5人	0.8%	36人	6.0%	601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

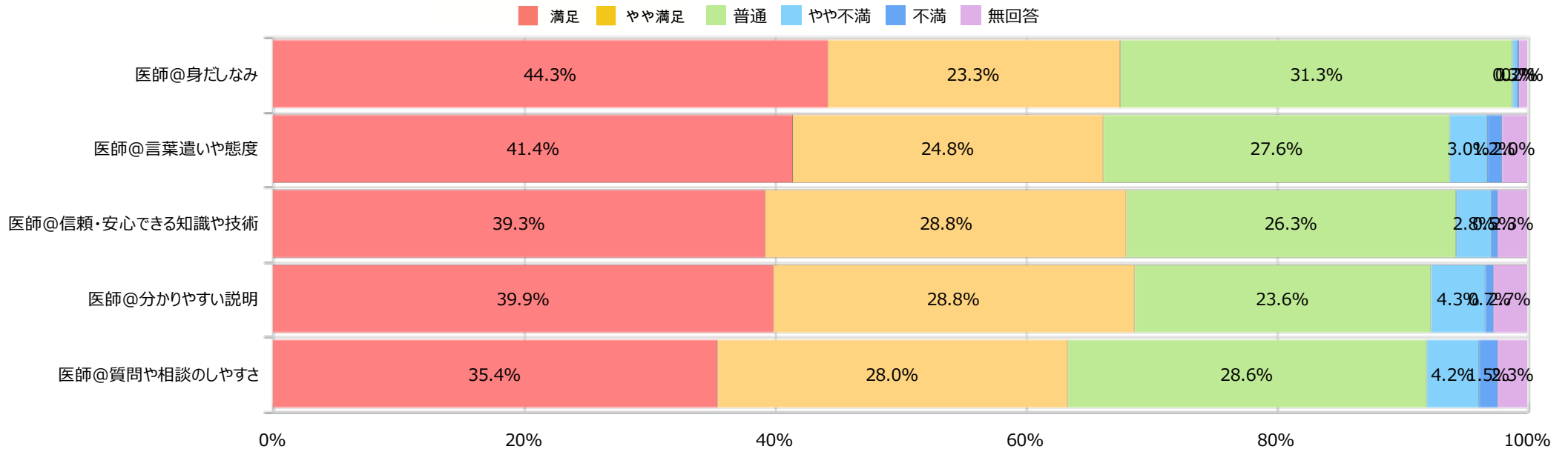
項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	256人 42.6%	151人 25.1%	184人 30.6%	2人 0.3%	0人 0.0%	8人 1.3%	601人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	250人 41.6%	179人 29.8%	149人 24.8%	11人 1.8%	6人 1.0%	6人 1.0%	601人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	203人 33.8%	182人 30.3%	188人 31.3%	6人 1.0%	5人 0.8%	17人 2.8%	601人 100.0%
看護@分かりやすい説明	211人 35.1%	167人 27.8%	190人 31.6%	7人 1.2%	4人 0.7%	22人 3.7%	601人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	192人 31.9%	167人 27.8%	212人 35.3%	8人 1.3%	5人 0.8%	17人 2.8%	601人 100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

### 医師の接遇

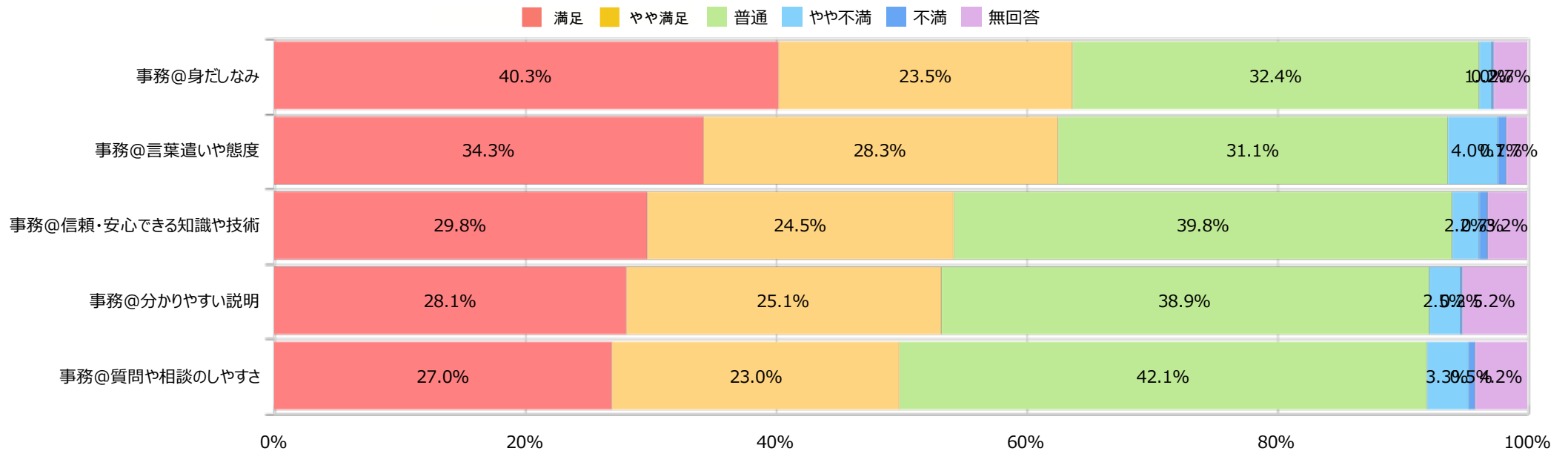
項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	266 人 44.3%	140 人 23.3%	188 人 31.3%	2 人 0.3%	1 人 0.2%	4 人 0.7%	601 人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	249 人 41.4%	149 人 24.8%	166 人 27.6%	18 人 3.0%	7 人 1.2%	12 人 2.0%	601 人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	236 人 39.3%	173 人 28.8%	158 人 26.3%	17 人 2.8%	3 人 0.5%	14 人 2.3%	601 人 100.0%
医師@分かりやすい説明	240 人 39.9%	173 人 28.8%	142 人 23.6%	26 人 4.3%	4 人 0.7%	16 人 2.7%	601 人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	213 人 35.4%	168 人 28.0%	172 人 28.6%	25 人 4.2%	9 人 1.5%	14 人 2.3%	601 人 100.0%



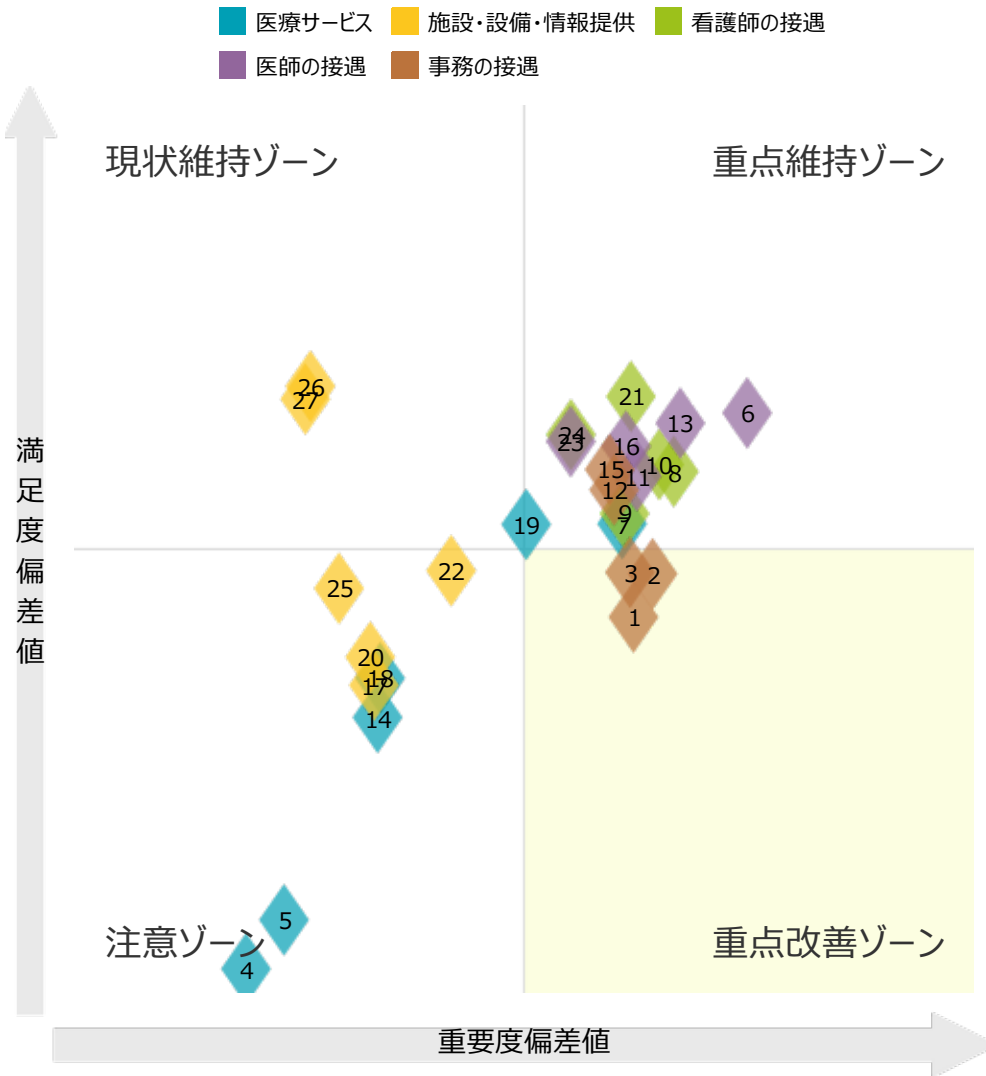
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

### 事務の接遇

項目	満足		やや満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
事務@身だしなみ	242 人	40.3%	141 人	23.5%	195 人	32.4%	6 人	1.0%	1 人	0.2%	16 人	2.7%	601 人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	206 人	34.3%	170 人	28.3%	187 人	31.1%	24 人	4.0%	4 人	0.7%	10 人	1.7%	601 人	100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	179 人	29.8%	147 人	24.5%	239 人	39.8%	13 人	2.2%	4 人	0.7%	19 人	3.2%	601 人	100.0%
事務@分かりやすい説明	169 人	28.1%	151 人	25.1%	234 人	38.9%	15 人	2.5%	1 人	0.2%	31 人	5.2%	601 人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	162 人	27.0%	138 人	23.0%	253 人	42.1%	20 人	3.3%	3 人	0.5%	25 人	4.2%	601 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	7.405	52.1
2	事務@信頼・安心できる知識や技術	5.443	56.0
3	事務@分かりやすい説明	4.638	56.1
4	会計待ち時間	4.461	20.2
5	診察待ち時間	4.113	24.6
6	医師@分かりやすい説明	2.587	70.6
7	納得して治療を受けた	2.287	60.5
8	看護@分かりやすい説明	2.176	65.3
9	看護@質問や相談のしやすさ	2.008	61.5
10	看護@信頼・安心できる知識や技術	1.502	65.9
11	医師@質問や相談のしやすさ	1.168	64.9
12	事務@言葉遣いや態度	0.915	63.6
13	医師@信頼・安心できる知識や技術	0.866	69.7
14	診療・予約時間への配慮	0.731	43.0
15	事務@身だしなみ	0.155	65.5
16	医師@言葉遣いや態度	-0.056	67.6
17	待合の雰囲気	-0.357	45.9
18	プライバシー配慮	-0.386	46.5
19	安全な医療サービス	-0.736	60.5
20	情報提供の適切さ	-1.327	48.4
21	看護@言葉遣いや態度	-1.438	72.1
22	診察室・検査室の雰囲気	-1.587	56.3
23	医師@身だしなみ	-1.908	68.0
24	看護@身だしなみ	-2.124	68.6
25	駐車場の利便性	-4.600	54.7
26	トイレ・洗面所	-19.453	73.0
27	バリアフリー	-19.760	71.9

## 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

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

医師の接遇「医師@分かりやすい説明」「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」「医師@身だしなみ」

事務の接遇「事務@言葉遣いや態度」「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「トイレ・洗面所」「バリアフリー」

### 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」

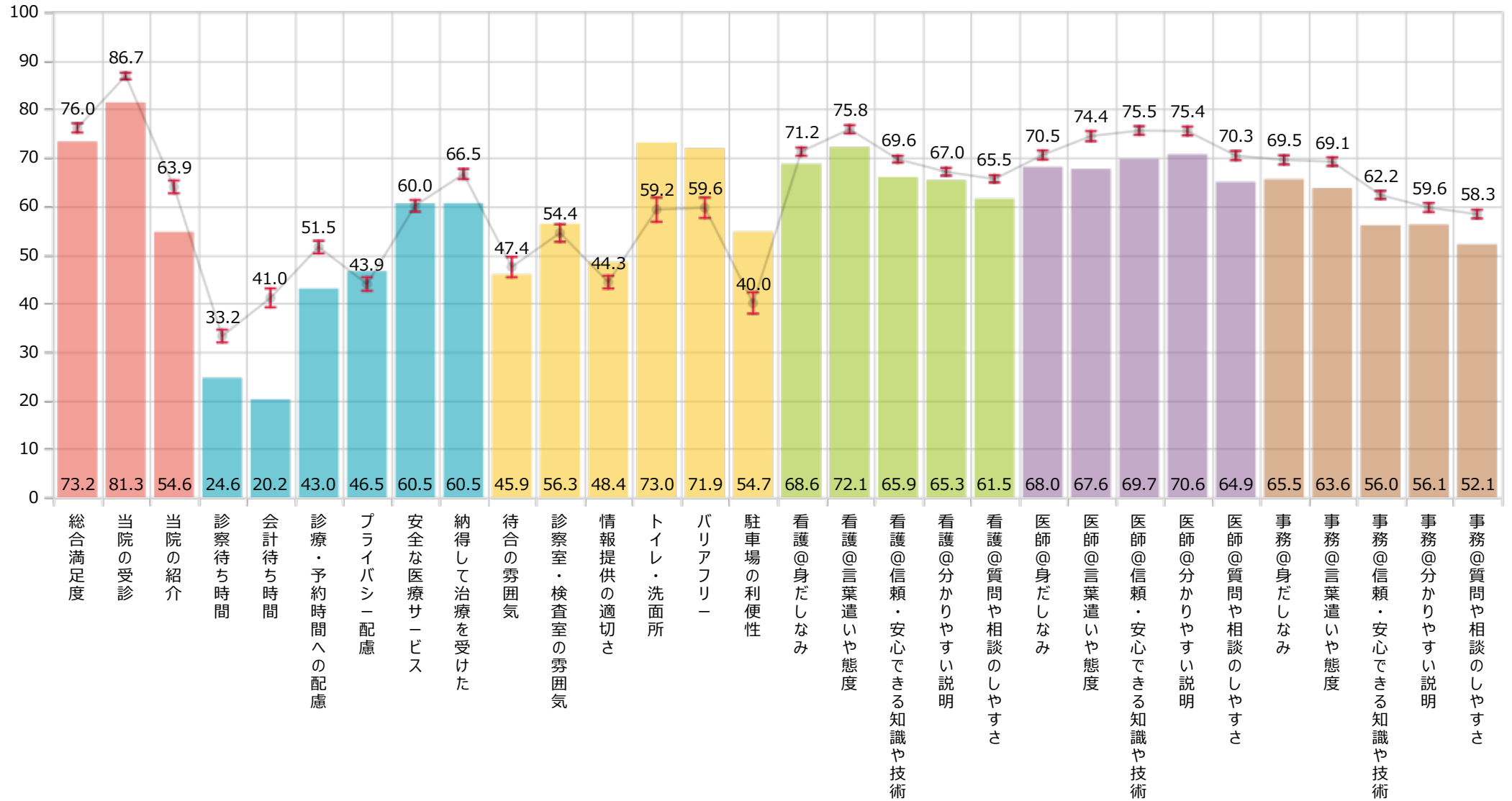
施設・設備・情報提供「待合の雰囲気」「情報提供の適切さ」「診察室・検査室の雰囲気」「駐車場の利便性」

## VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 54 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2022年1月17日 10:22:04 現在



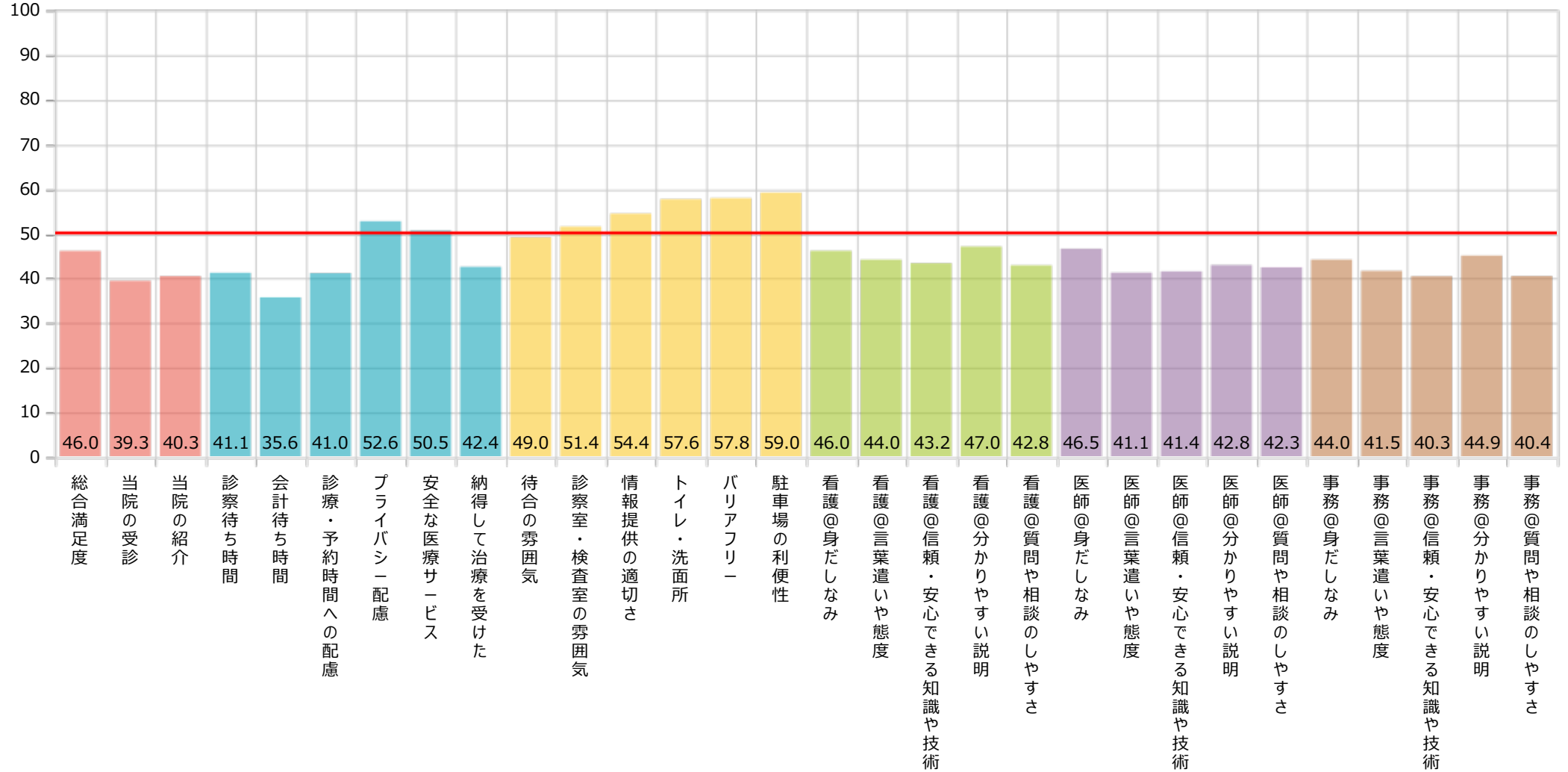
## VI. ベンチマーク分析 2 / 2

### 偏差値グラフ 全 54 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。

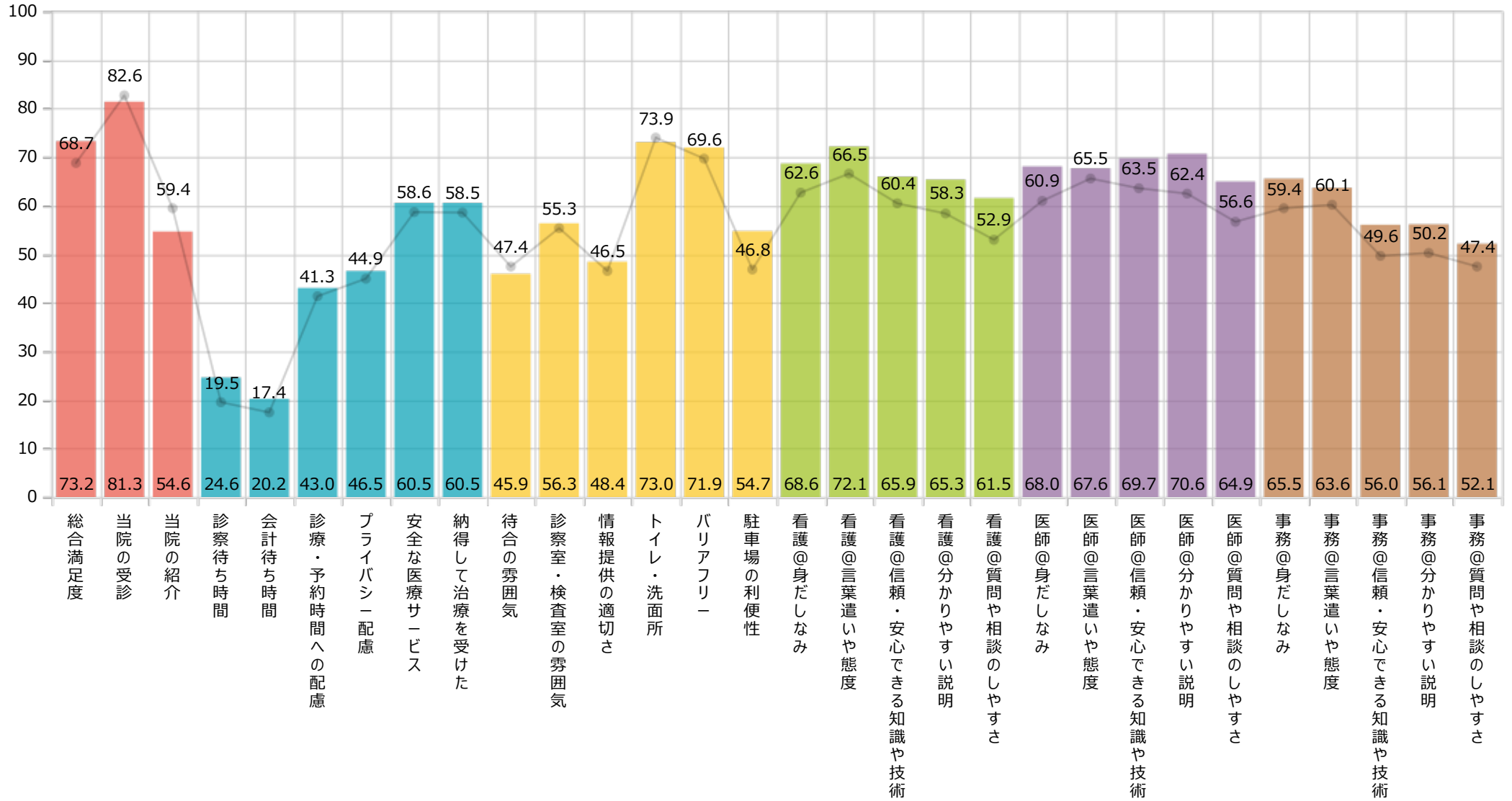
50よりも高ければ平均より上、50よりも低ければ平均より下ということになります。





## VI. 経年変化(全項目満足度一覧の前回値との比較)

■ 今回 2021年11月17日～2021年11月17日 ● 前回 2019年11月20日～2019年11月20日



# 入院患者 満足度調査 結果報告書

---

調査期間：2021年 患者・職員満足度調査（2021年11月17日～2021年11月17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

2021年11月17日～2021年11月17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

---

## 配布数

230

---

## 回収数

211

---

## 回収率

91.7%

---

## 有効回答数

206

---

## 有効回答率

97.6%

---

## II. 調査票

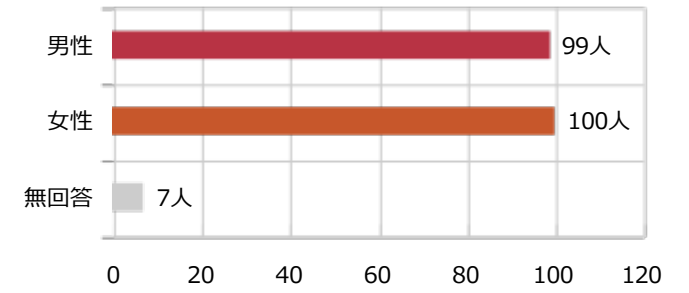
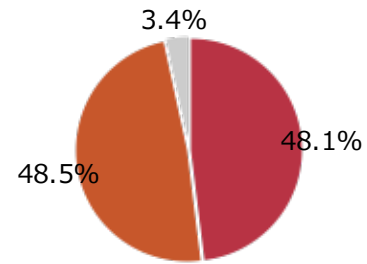
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にかかる時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由（複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供	
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	
<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せんか？	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 / 5

#### 性別

「女性」100 人、「男性」99 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	99	48.1%
女性	100	48.5%
無回答	7	3.4%
合計	206	100.0%

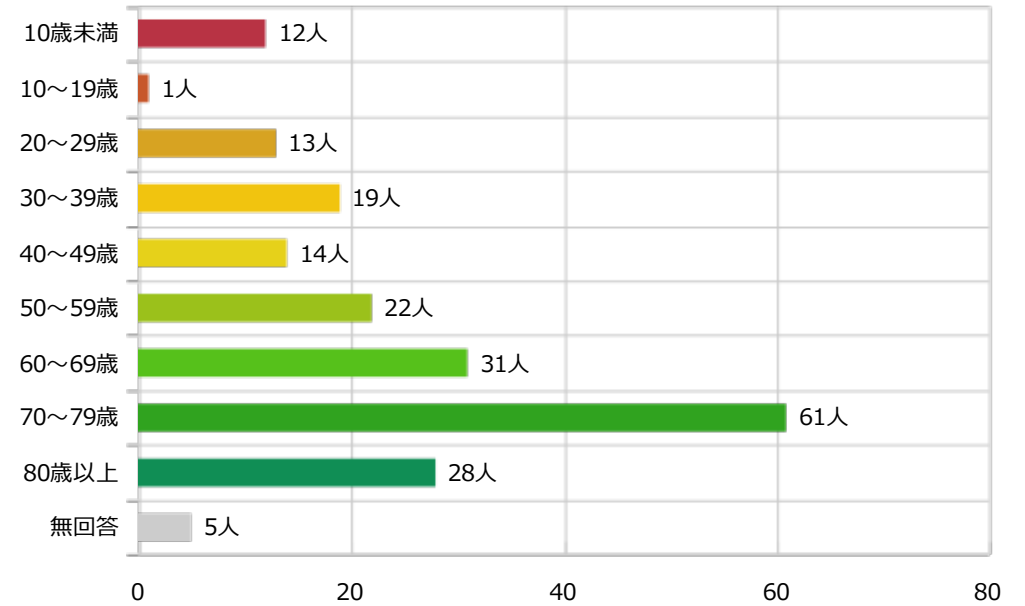


### Ⅲ. 属性調査 2 / 5

#### 年齢

「70～79歳」が 61 人と最も多いです。次いで「60～69歳」31人、「80歳以上」28人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の1人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
10歳未満	12	5.8%
10～19歳	1	0.5%
20～29歳	13	6.3%
30～39歳	19	9.2%
40～49歳	14	6.8%
50～59歳	22	10.7%
60～69歳	31	15.0%
70～79歳	61	29.6%
80歳以上	28	13.6%
無回答	5	2.4%
合計	206	100.0%

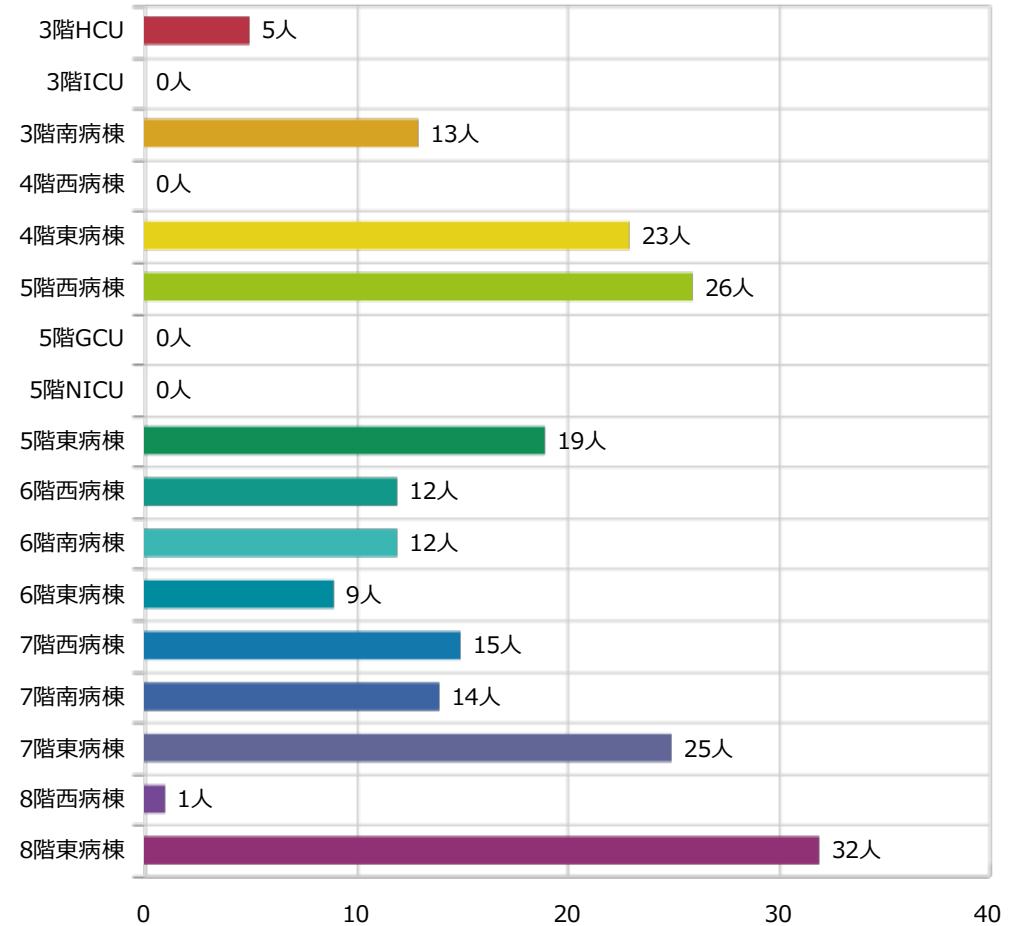


### Ⅲ. 属性調査 3 / 5

#### 入院病棟

「8階東病棟」が 32 人と最も多いです。次いで「5階西病棟」26 人、「7階東病棟」25 人となっています。最も少ないのは「3階ICU」「4階西病棟」「5階GCU」「5階NICU」の 0 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
3階HCU	5	2.4%
3階ICU	0	0.0%
3階南病棟	13	6.3%
4階西病棟	0	0.0%
4階東病棟	23	11.2%
5階西病棟	26	12.6%
5階GCU	0	0.0%
5階NICU	0	0.0%
5階東病棟	19	9.2%
6階西病棟	12	5.8%
6階南病棟	12	5.8%
6階東病棟	9	4.4%
7階西病棟	15	7.3%
7階南病棟	14	6.8%
7階東病棟	25	12.1%
8階西病棟	1	0.5%
8階東病棟	32	15.5%
合計	206	100.0%



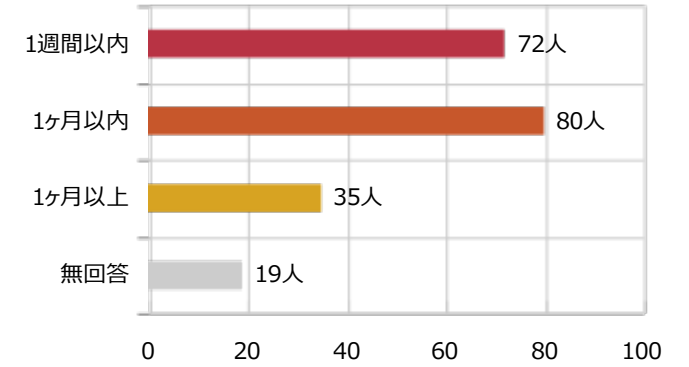
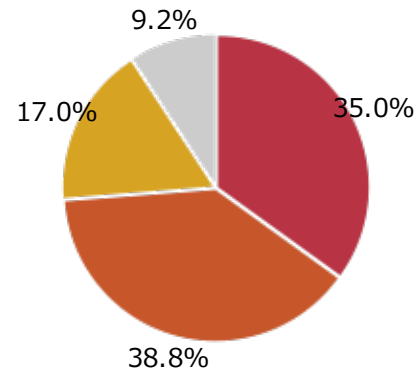


### Ⅲ. 属性調査 4 / 5

#### 入院日数

最も多いのは「1ヶ月以内」80 人 です。最も少ないのは「1ヶ月以上」35 人 です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
1週間以内	72	35.0%
1ヶ月以内	80	38.8%
1ヶ月以上	35	17.0%
無回答	19	9.2%
合計	206	100.0%

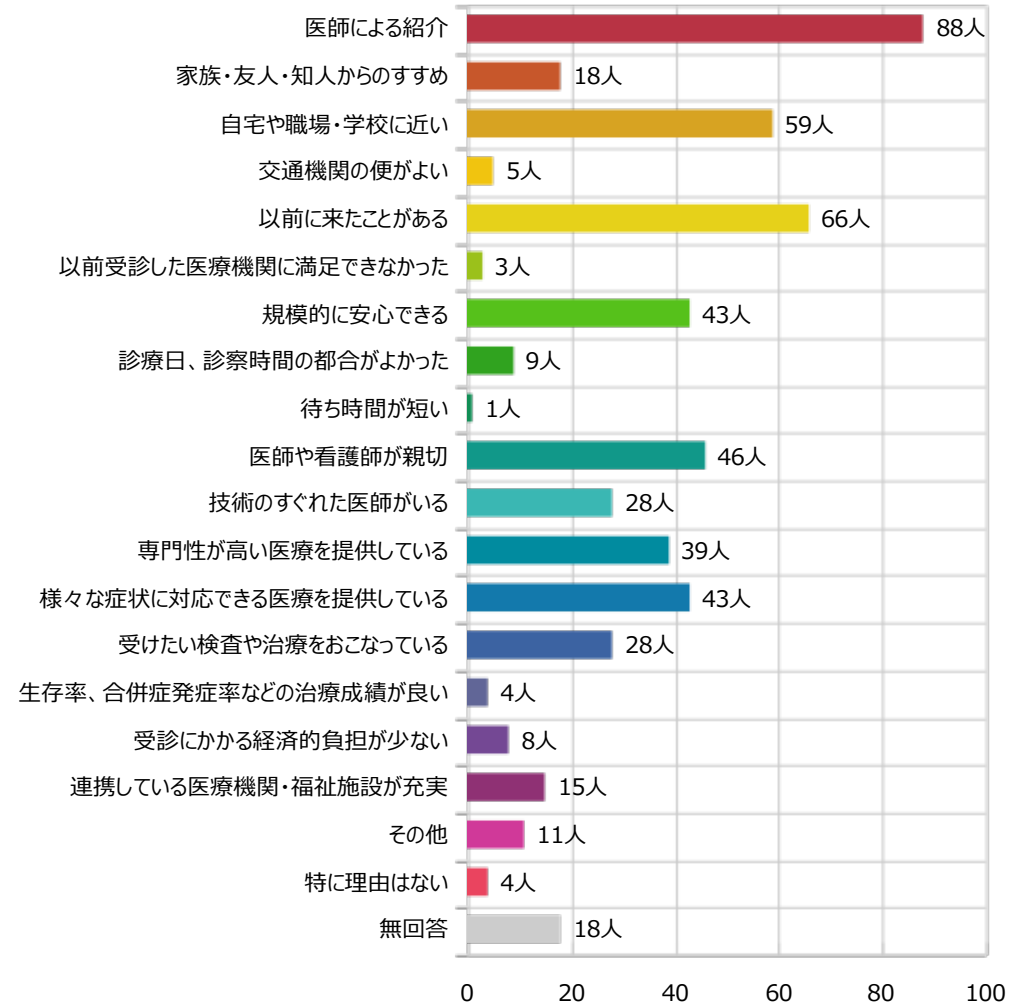


### Ⅲ. 属性調査 5 / 5

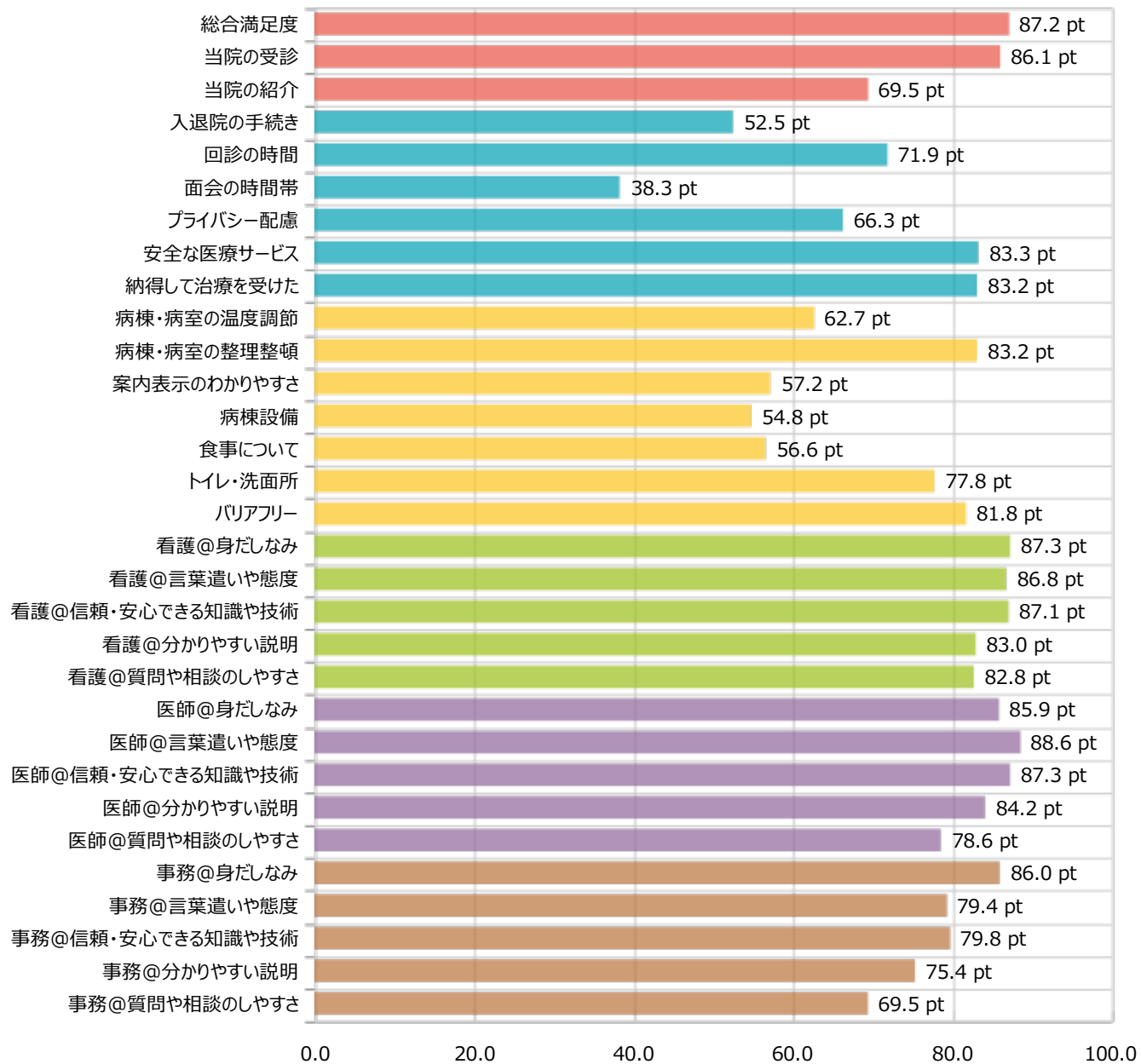
#### 複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 88 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」66 人、「自宅や職場・学校に近い」59 人となっています。最も少ないのは「待ち時間が短い」の 1 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	88
家族・友人・知人からのすすめ	18
自宅や職場・学校に近い	59
交通機関の便がよい	5
以前に来たことがある	66
以前受診した医療機関に満足できなかった	3
規模的に安心できる	43
診療日、診察時間の都合がよかった	9
待ち時間が短い	1
医師や看護師が親切	46
技術のすぐれた医師がいる	28
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	43
受けたい検査や治療をおこなっている	28
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	4
受診にかかる経済的負担が少ない	8
連携している医療機関・福祉施設が充実	15
その他	11
特に理由はない	4
無回答	18



## IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **87.2** 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	■

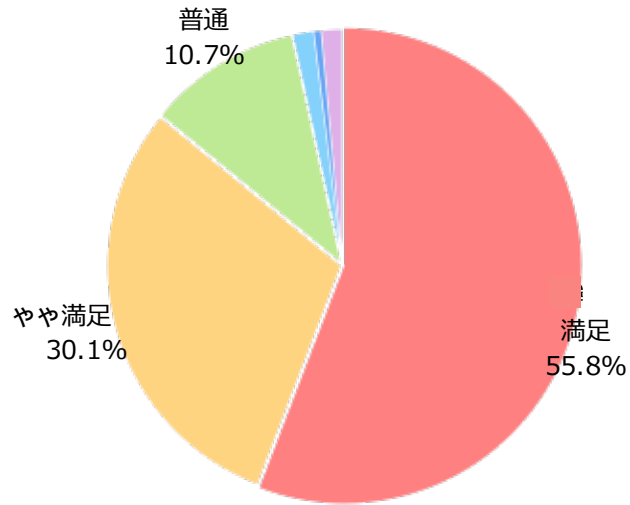
最もポイントが高いのは、「医師@言葉遣いや態度」の88.6ポイントです。  
 次いで「看護@身だしなみ」「医師@信頼・安心できる知識や技術」の87.3ポイント、「総合満足度」の87.2ポイントとなっています。  
 最もポイントが低いのは、「面会の時間帯」の38.3ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

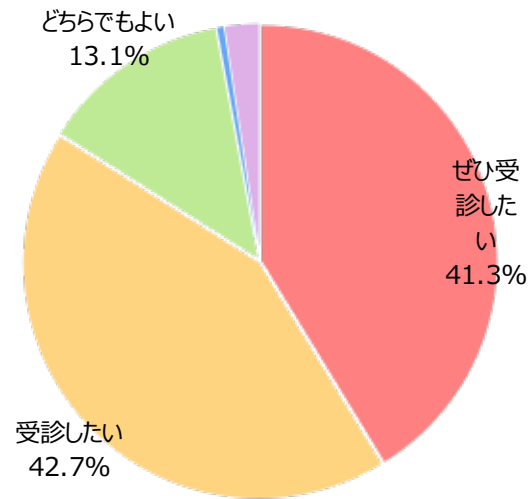
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

### 総合

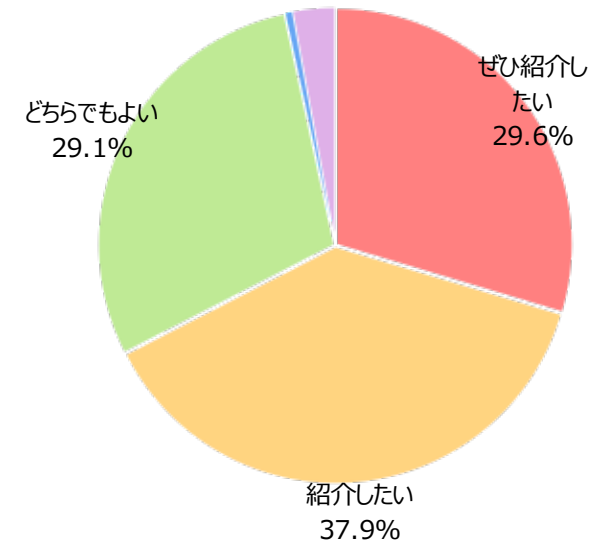
総合満足度	回答数（人）	構成比
満足	115	55.8%
やや満足	62	30.1%
普通	22	10.7%
やや不満	3	1.5%
不満	1	0.5%
無回答	3	1.5%
合計	206	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	85	41.3%
受診したい	88	42.7%
どちらでもよい	27	13.1%
あまり受診したくない	0	0.0%
受診したくない	1	0.5%
無回答	5	2.4%
合計	206	100.0%



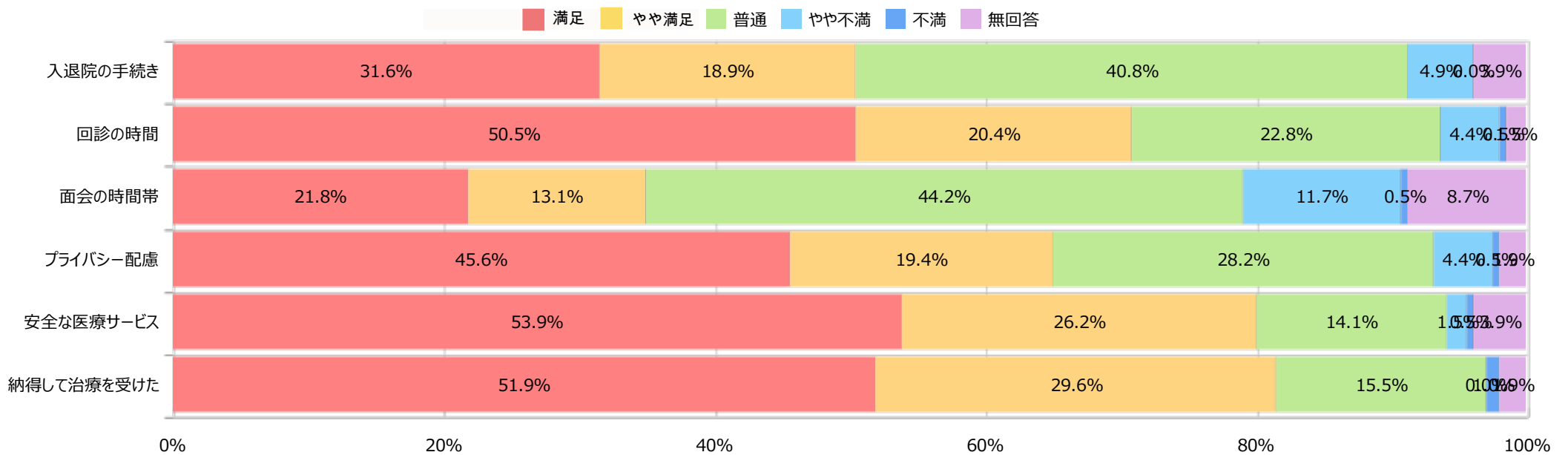
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	61	29.6%
紹介したい	78	37.9%
どちらでもよい	60	29.1%
あまり紹介したくない	0	0.0%
紹介したくない	1	0.5%
無回答	6	2.9%
合計	206	100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

### 医療サービス

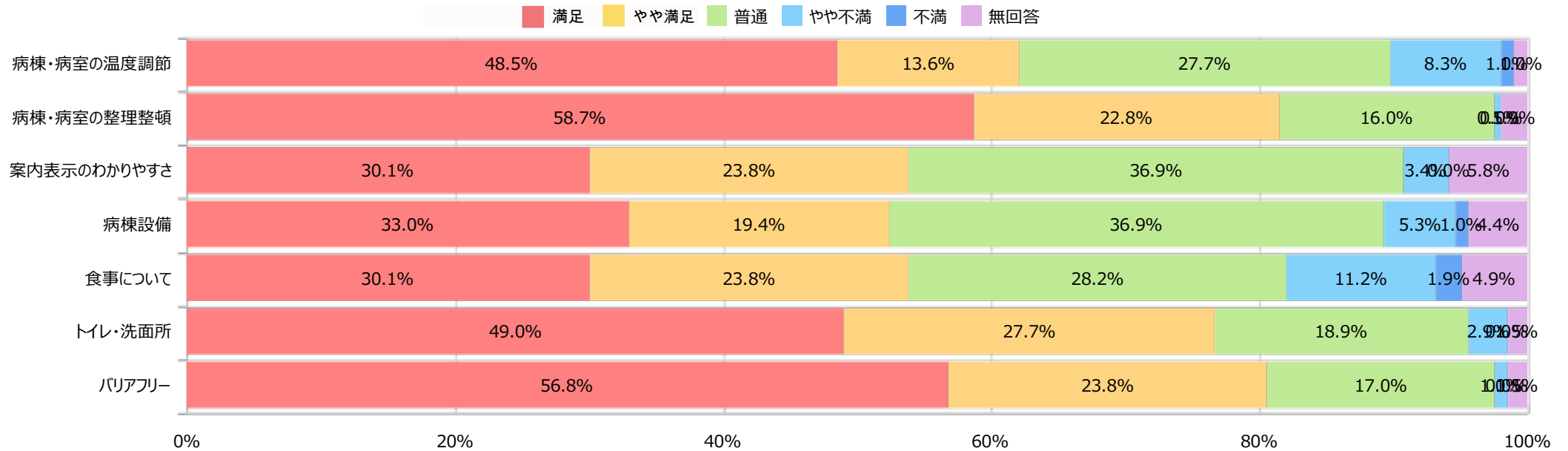
項目	満足		やや満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	65 人	31.6%	39 人	18.9%	84 人	40.8%	10 人	4.9%	0 人	0.0%	8 人	3.9%	206 人	100.0%
回診の時間	104 人	50.5%	42 人	20.4%	47 人	22.8%	9 人	4.4%	1 人	0.5%	3 人	1.5%	206 人	100.0%
面会の時間帯	45 人	21.8%	27 人	13.1%	91 人	44.2%	24 人	11.7%	1 人	0.5%	18 人	8.7%	206 人	100.0%
プライバシー配慮	94 人	45.6%	40 人	19.4%	58 人	28.2%	9 人	4.4%	1 人	0.5%	4 人	1.9%	206 人	100.0%
安全な医療サービス	111 人	53.9%	54 人	26.2%	29 人	14.1%	3 人	1.5%	1 人	0.5%	8 人	3.9%	206 人	100.0%
納得して治療を受けた	107 人	51.9%	61 人	29.6%	32 人	15.5%	0 人	0.0%	2 人	1.0%	4 人	1.9%	206 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

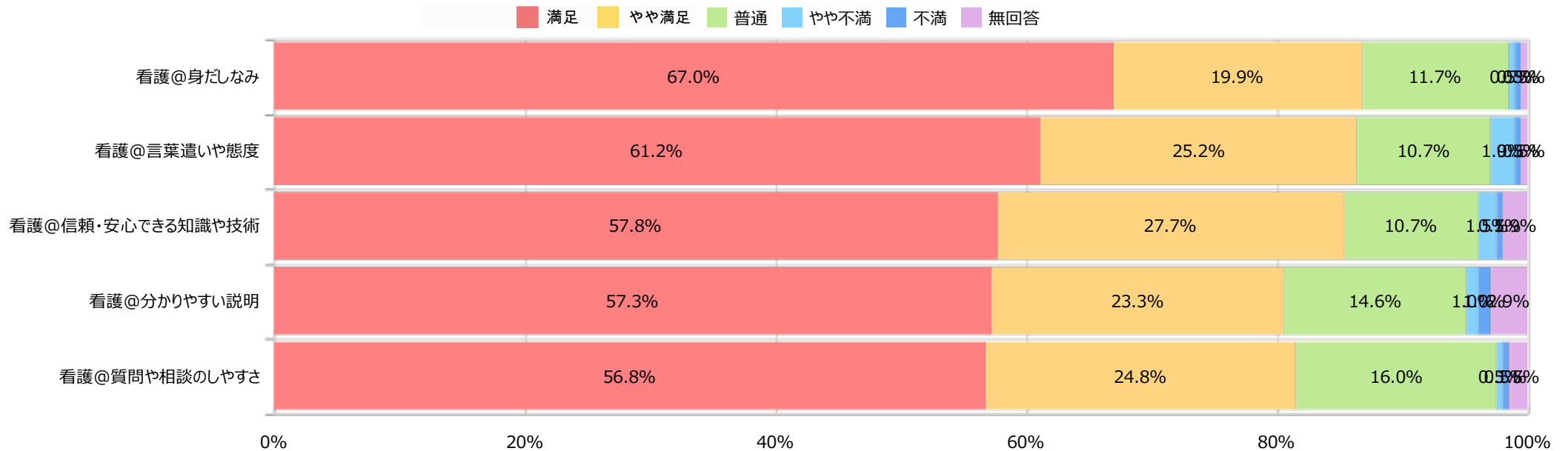
項目	満足		やや満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	100 人	48.5%	28 人	13.6%	57 人	27.7%	17 人	8.3%	2 人	1.0%	2 人	1.0%	206 人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	121 人	58.7%	47 人	22.8%	33 人	16.0%	1 人	0.5%	0 人	0.0%	4 人	1.9%	206 人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	62 人	30.1%	49 人	23.8%	76 人	36.9%	7 人	3.4%	0 人	0.0%	12 人	5.8%	206 人	100.0%
病棟設備	68 人	33.0%	40 人	19.4%	76 人	36.9%	11 人	5.3%	2 人	1.0%	9 人	4.4%	206 人	100.0%
食事について	62 人	30.1%	49 人	23.8%	58 人	28.2%	23 人	11.2%	4 人	1.9%	10 人	4.9%	206 人	100.0%
トイレ・洗面所	101 人	49.0%	57 人	27.7%	39 人	18.9%	6 人	2.9%	0 人	0.0%	3 人	1.5%	206 人	100.0%
バリアフリー	117 人	56.8%	49 人	23.8%	35 人	17.0%	2 人	1.0%	0 人	0.0%	3 人	1.5%	206 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

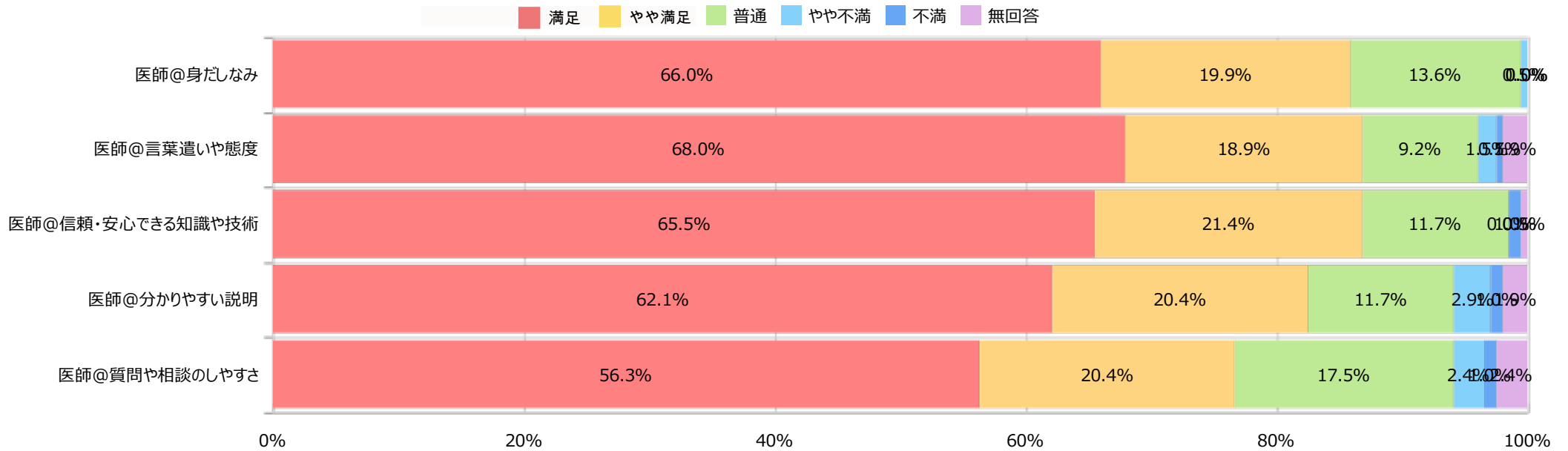
項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	138人 67.0%	41人 19.9%	24人 11.7%	1人 0.5%	1人 0.5%	1人 0.5%	206人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	126人 61.2%	52人 25.2%	22人 10.7%	4人 1.9%	1人 0.5%	1人 0.5%	206人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	119人 57.8%	57人 27.7%	22人 10.7%	3人 1.5%	1人 0.5%	4人 1.9%	206人 100.0%
看護@分かりやすい説明	118人 57.3%	48人 23.3%	30人 14.6%	2人 1.0%	2人 1.0%	6人 2.9%	206人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	117人 56.8%	51人 24.8%	33人 16.0%	1人 0.5%	1人 0.5%	3人 1.5%	206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	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	136人 66.0%	41人 19.9%	28人 13.6%	1人 0.5%	0人 0.0%	0人 0.0%	206人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	140人 68.0%	39人 18.9%	19人 9.2%	3人 1.5%	1人 0.5%	4人 1.9%	206人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	135人 65.5%	44人 21.4%	24人 11.7%	0人 0.0%	2人 1.0%	1人 0.5%	206人 100.0%
医師@分かりやすい説明	128人 62.1%	42人 20.4%	24人 11.7%	6人 2.9%	2人 1.0%	4人 1.9%	206人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	116人 56.3%	42人 20.4%	36人 17.5%	5人 2.4%	2人 1.0%	5人 2.4%	206人 100.0%

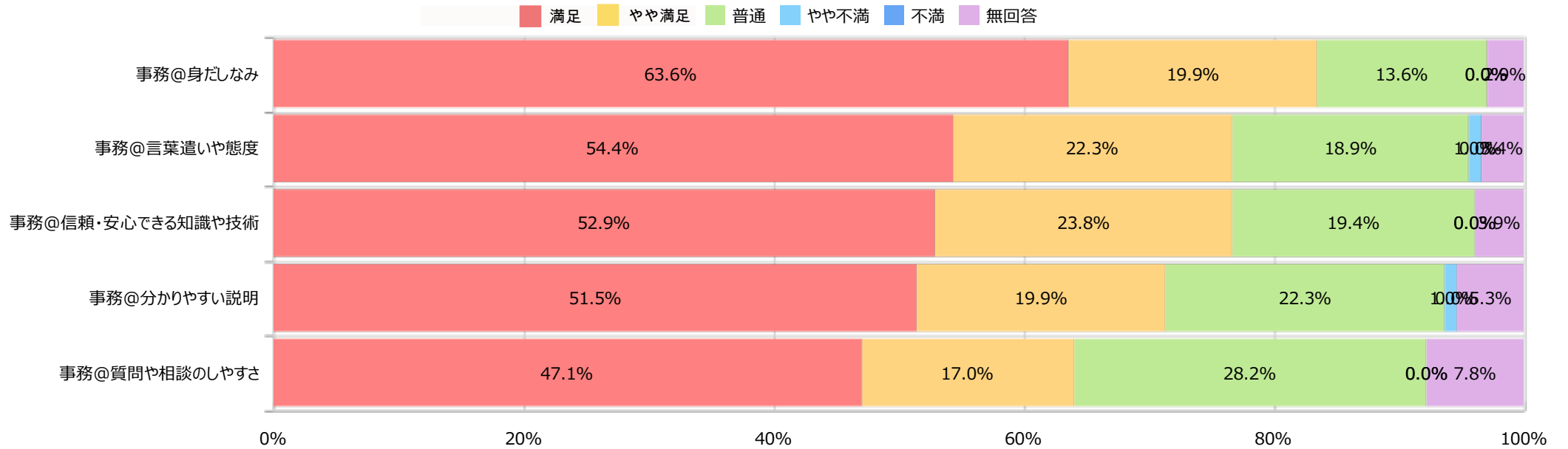




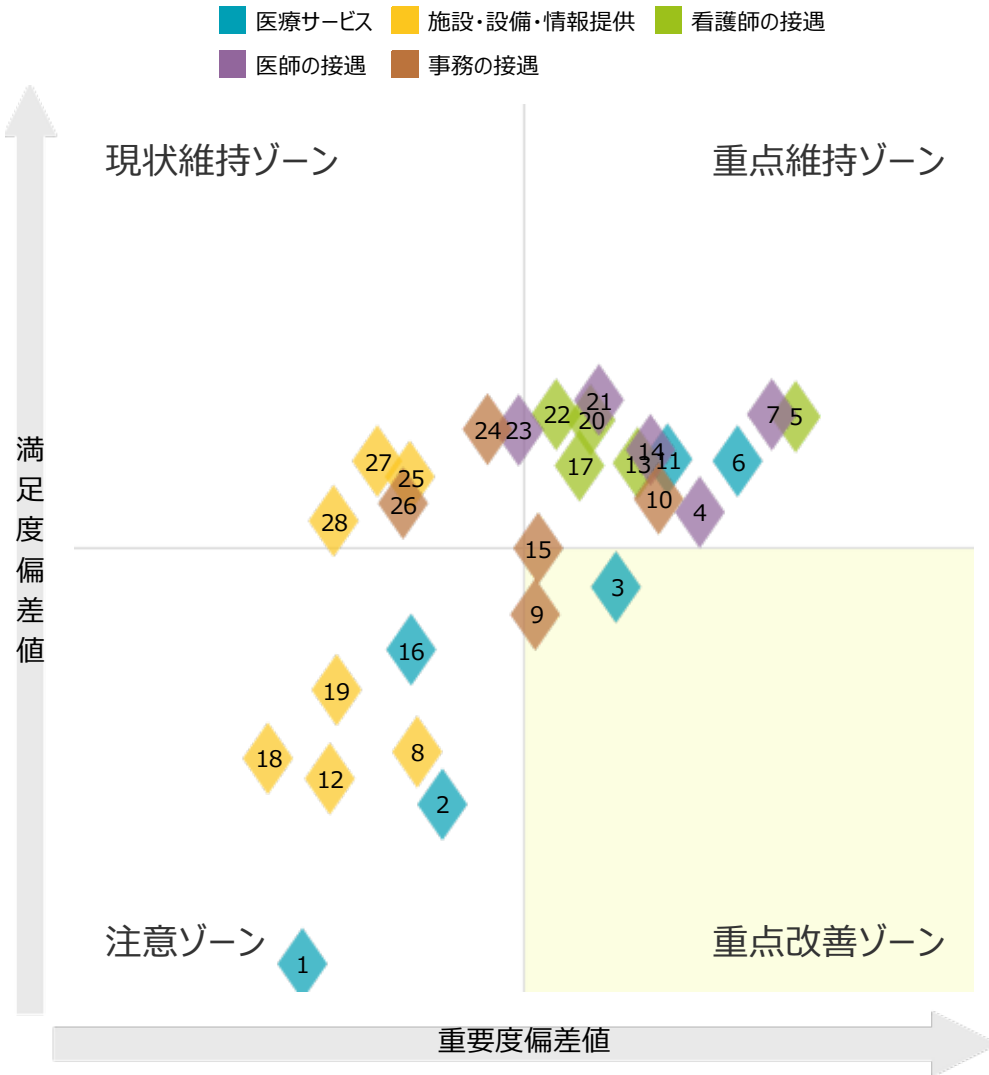
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

### 事務の接遇

項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
事務@身だしなみ	131人 63.6%	41人 19.9%	28人 13.6%	0人 0.0%	0人 0.0%	6人 2.9%	206人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	112人 54.4%	46人 22.3%	39人 18.9%	2人 1.0%	0人 0.0%	7人 3.4%	206人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	109人 52.9%	49人 23.8%	40人 19.4%	0人 0.0%	0人 0.0%	8人 3.9%	206人 100.0%
事務@分かりやすい説明	106人 51.5%	41人 19.9%	46人 22.3%	2人 1.0%	0人 0.0%	11人 5.3%	206人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	97人 47.1%	35人 17.0%	58人 28.2%	0人 0.0%	0人 0.0%	16人 7.8%	206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 面会の時間帯	6.091	38.3
◆	2 入退院の手続き	5.564	52.5
◆	3 回診の時間	5.068	71.9
◆	4 医師@質問や相談のしやすさ	4.431	78.6
◆	5 看護@信頼・安心できる知識や技術	4.236	87.1
◆	6 納得して治療を受けた	3.864	83.2
◆	7 医師@信頼・安心できる知識や技術	3.429	87.3
◆	8 案内表示のわかりやすさ	3.044	57.2
◆	9 事務@質問や相談のしやすさ	2.759	69.5
◆	10 事務@信頼・安心できる知識や技術	2.627	79.8
◆	11 安全な医療サービス	1.619	83.3
◆	12 病棟設備	1.192	54.8
◆	13 看護@分かりやすい説明	0.827	83.0
◆	14 医師@分かりやすい説明	0.819	84.2
◆	15 事務@分かりやすい説明	0.489	75.4
◆	16 プライバシー配慮	-0.293	66.3
◆	17 看護@質問や相談のしやすさ	-0.842	82.8
◆	18 食事について	-1.288	56.6
◆	19 病棟・病室の温度調節	-1.310	62.7
◆	20 看護@言葉遣いや態度	-1.927	86.8
◆	21 医師@言葉遣いや態度	-2.290	88.6
◆	22 看護@身だしなみ	-3.253	87.3
◆	23 医師@身だしなみ	-4.208	85.9
◆	24 事務@身だしなみ	-5.757	86.0
◆	25 バリアフリー	-10.276	81.8
◆	26 事務@言葉遣いや態度	-10.948	79.4
◆	27 病棟・病室の整理整頓	-13.186	83.2
◆	28 トイレ・洗面所	-18.064	77.8

## 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

**医療サービス**「回診の時間」

**事務の接遇**「事務@質問や相談のしやすさ」「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@質問や相談のしやすさ」「看護@言葉遣いや態度」「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@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」

**事務の接遇**「事務@信頼・安心できる知識や技術」

**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**「バリアフリー」「病棟・病室の整理整頓」「トイレ・洗面所」

**医師の接遇**「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」

**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」

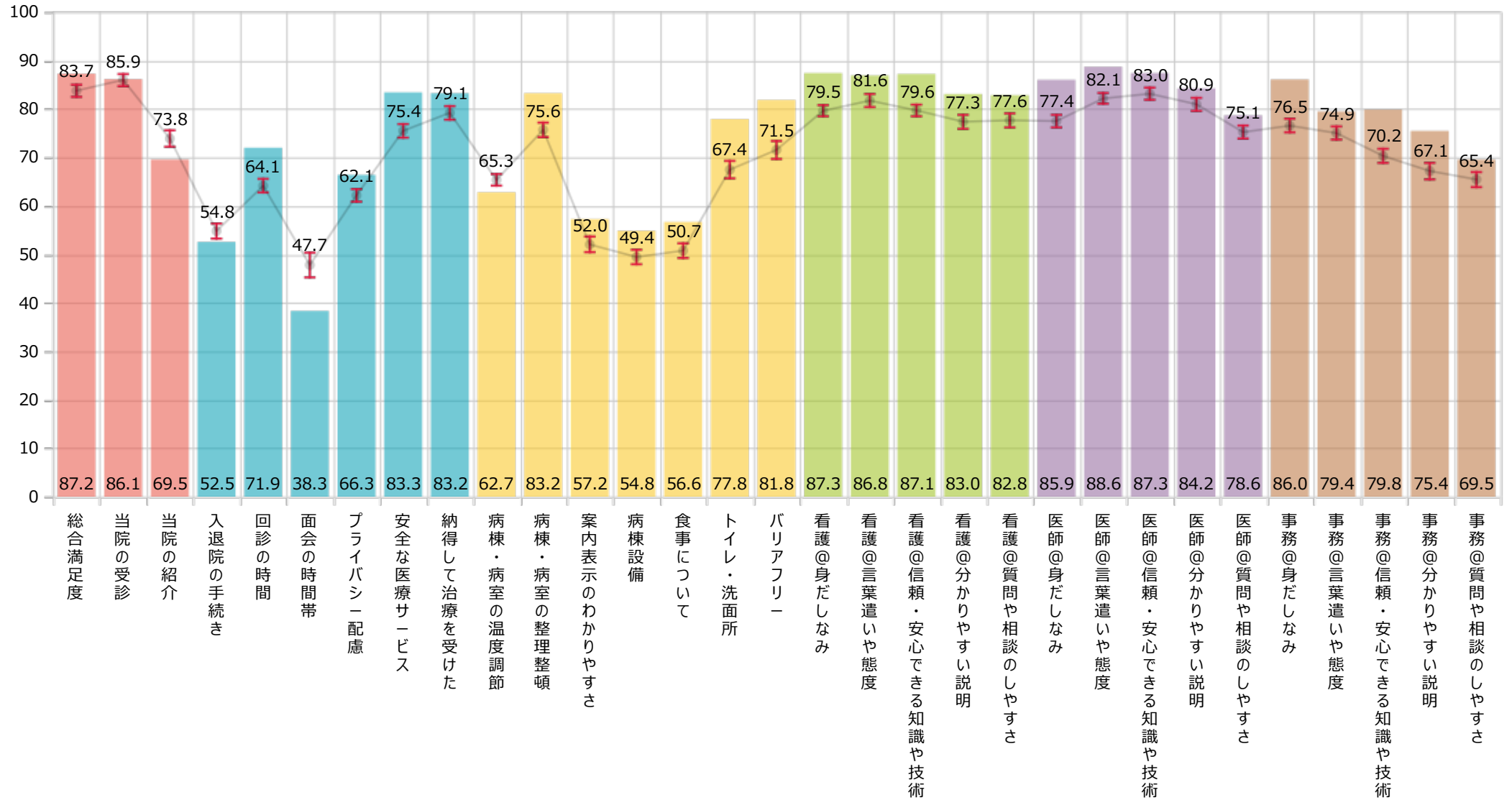
**施設・設備・情報提供**「案内表示のわかりやすさ」「病棟設備」「食事について」「病棟・病室の温度調節」

## VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 49 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2022年1月17日 10:23:25 現在



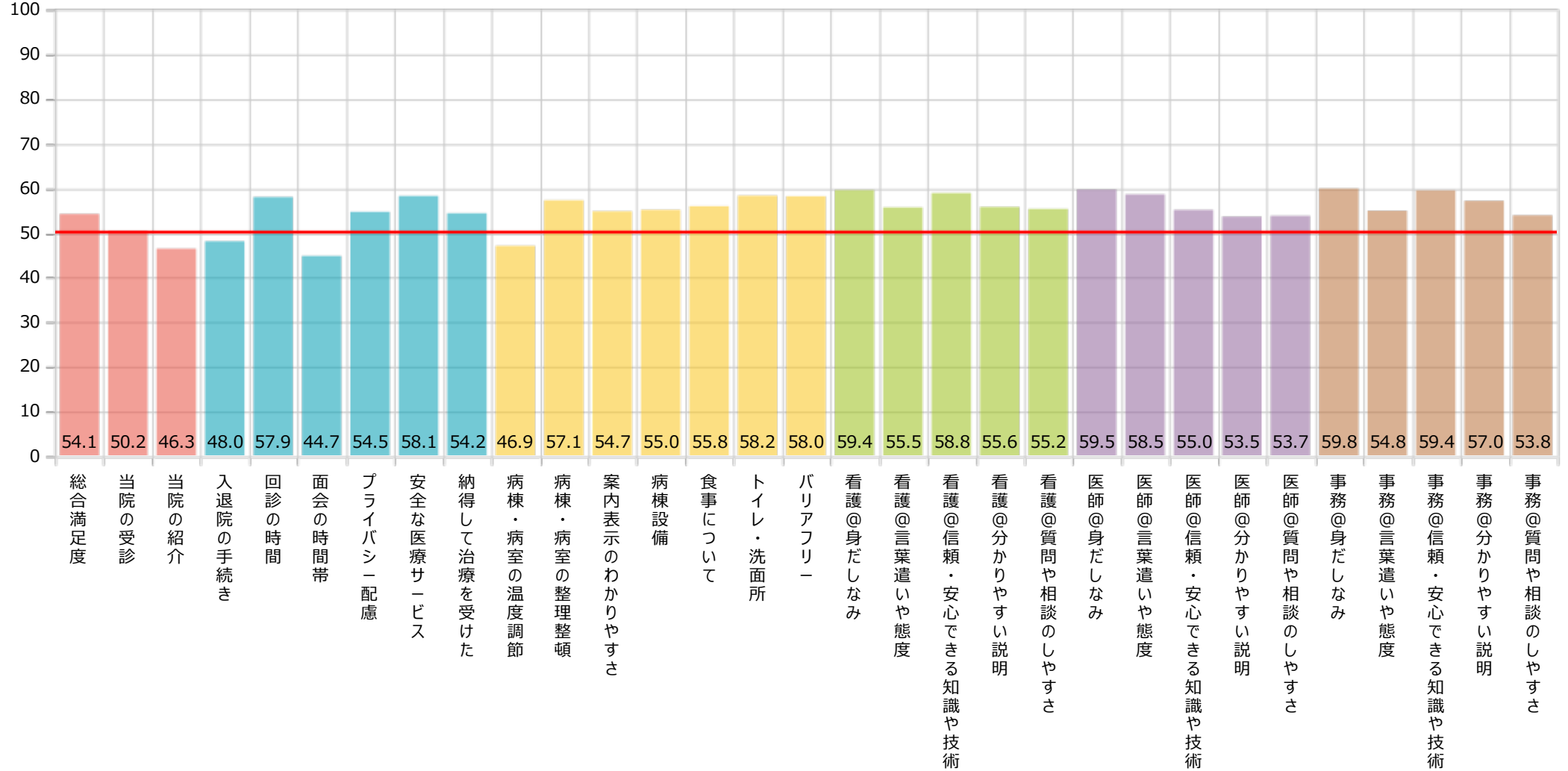
## VI. ベンチマーク分析 2 / 2

### 偏差値グラフ 全 49 病院で実施

#### 偏差値とは

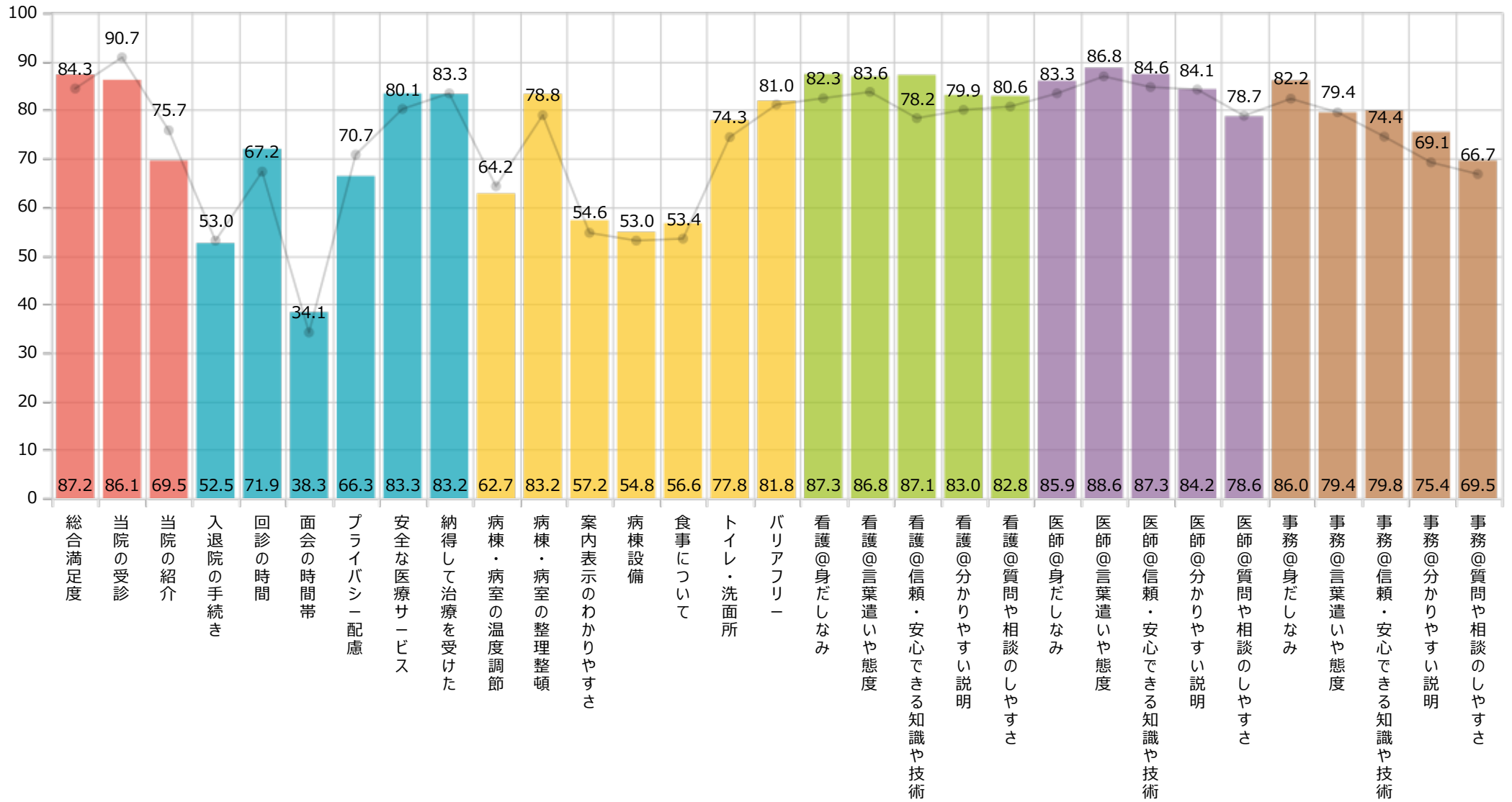
全体（全調査病院）の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

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 2021年11月17日～2021年11月17日 ● 前回 2020年11月18日～2020年11月18日



## 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18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)

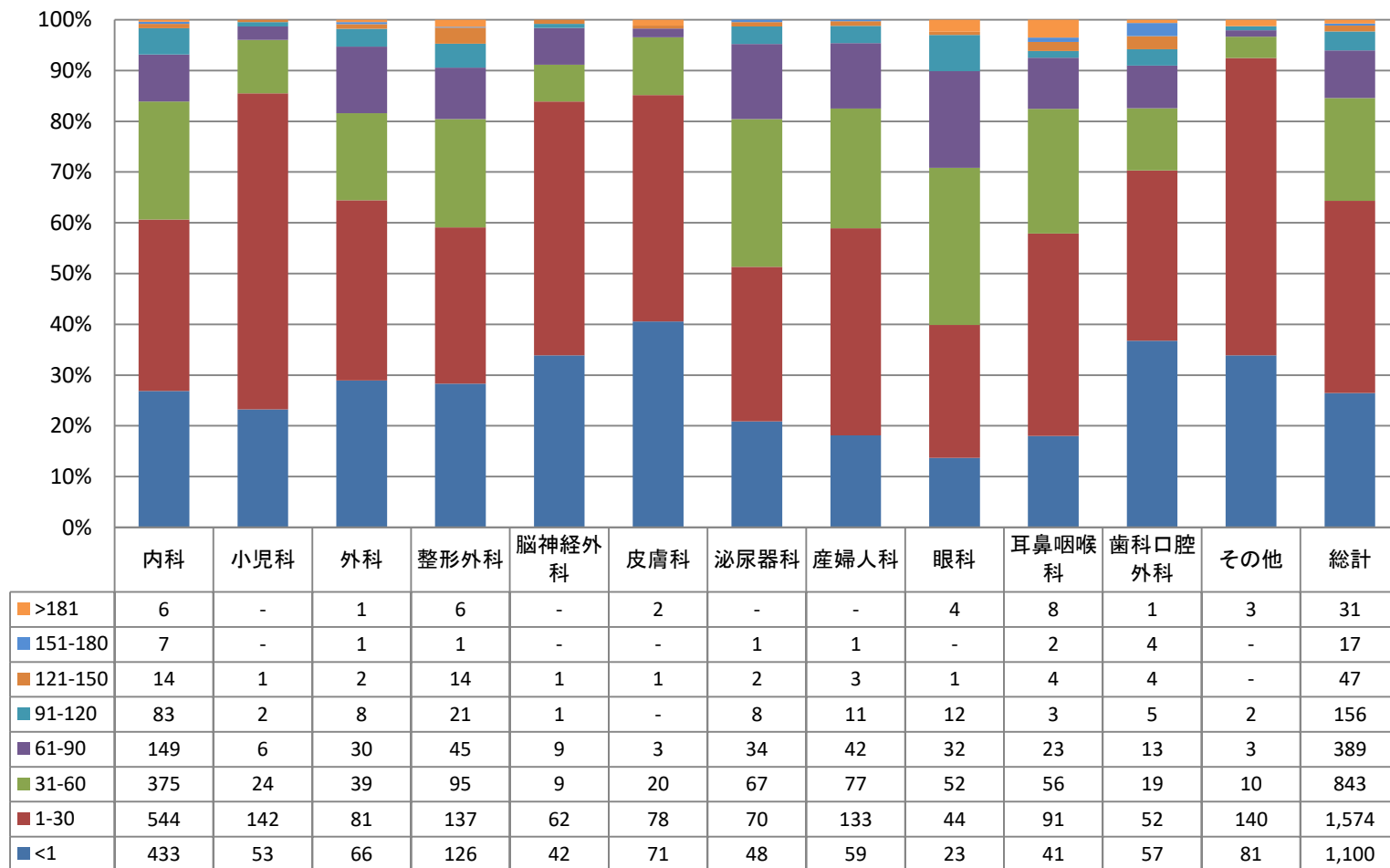
### 《注意》

- ・ 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。



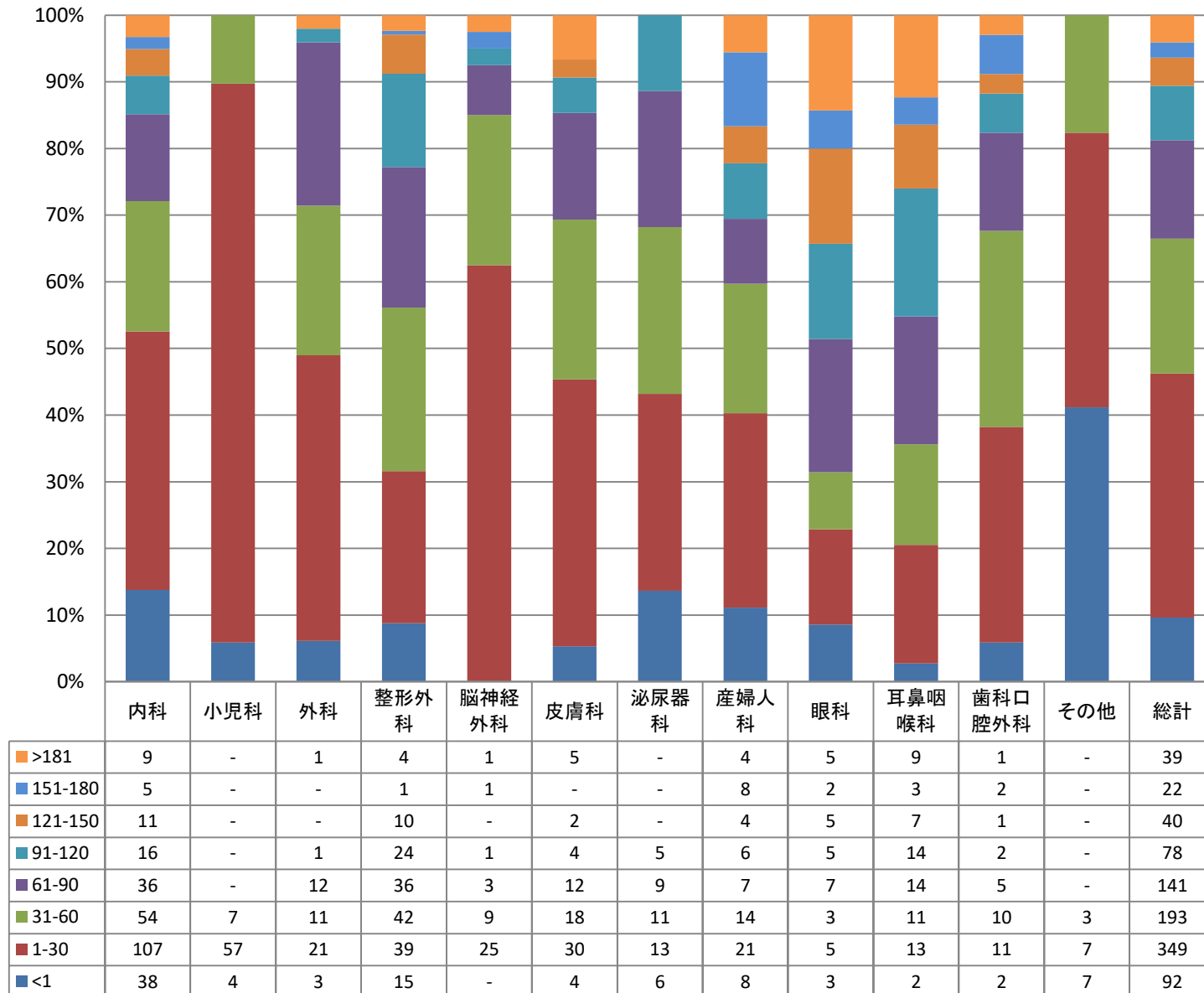
# 【予約患者】 外来診察待ち時間 (2021/11/15~18)

## 予約患者



# 【予約外患者】 外来診察待ち時間（2021/11/15～18）

## 予約外患者



# 科別・曜日別待ち時間（2021/11/15～18）

## 【内科】

予約	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	109	114	101	109
1-30	125	145	138	136
31-60	57	132	92	94
61-90	14	60	37	38
91-120	7	36	22	18
121-150	2	7	3	2
151-180		2	5	
>180	1	3	2	
計	315	499	400	397

予約外	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	11	12	7	8
1-30	38	26	20	23
31-60	22	7	9	16
61-90	8	6	8	14
91-120	1	5	2	8
121-150	3	3	3	2
151-180	1	2		2
>180	3	3	1	2
計	87	64	50	75

合計	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	120	126	108	117
1-30	163	171	158	159
31-60	79	139	101	110
61-90	22	66	45	52
91-120	8	41	24	26
121-150	5	10	6	4
151-180	1	4	5	2
>180	4	6	3	2
計	402	563	450	472

## 【小児科】

予約	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	11	11	14	17
1-30	38	29	29	46
31-60	4	4	3	13
61-90	1	3	1	1
91-120	1			1
121-150				1
151-180				
>180				
計	55	47	47	79

予約外	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	2			2
1-30	24	13	12	8
31-60	5			2
61-90				
91-120				
121-150				
151-180				
>180				
計	31	13	12	12

合計	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	13	11	14	19
1-30	62	42	41	54
31-60	9	4	3	15
61-90	1	3	1	1
91-120	1			1
121-150				1
151-180				
>180				
計	86	60	59	91

# 科別・曜日別待ち時間（2021/11/15～18）

## 【外科】

予 約	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	11	9	14	32
1-30	25	14	23	19
31-60	5	22	7	5
61-90	2	5	11	12
91-120	1	4	1	2
121-150	1	1		
151-180				1
>180				1
計	45	55	56	72

予約外	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1			2	1
1-30	4	4	10	3
31-60		1	4	6
61-90	5	4		3
91-120				1
121-150				
151-180				
>180		1		
計	9	10	16	14

合 計	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	11	9	16	33
1-30	29	18	33	22
31-60	5	23	11	11
61-90	7	9	11	15
91-120	1	4	1	3
121-150	1	1		
151-180				1
>180		1		1
計	54	65	72	86

## 【整形外科】

予 約	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	45	45	18	18
1-30	38	52	30	17
31-60	26	25	27	17
61-90	8	5	24	8
91-120	10		10	1
121-150			14	
151-180		1		
>180	3	1	2	
計	130	129	125	61

予約外	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	11	1	2	1
1-30	8	13	11	7
31-60	6	8	12	16
61-90	7	11	11	7
91-120	18	2	3	1
121-150	2	2	2	4
151-180				1
>180			3	1
計	52	37	44	38

合 計	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	56	46	20	19
1-30	46	65	41	24
31-60	32	33	39	33
61-90	15	16	35	15
91-120	28	2	13	2
121-150	2	2	16	4
151-180		1		1
>180	3	1	5	1
計	182	166	169	99

# 科別・曜日別待ち時間（2021/11/15～18）

## 【脳神経外科】

予約	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	7	12	9	14
1-30	22	11	19	10
31-60	5	2	1	1
61-90	1	3	5	
91-120			1	
121-150			1	
151-180				
>180				
計	35	28	36	25

予約外	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1				
1-30	6	4	7	8
31-60	7	1	1	
61-90	3			
91-120			1	
121-150				
151-180		1		
>180			1	
計	16	6	10	8

合計	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	7	12	9	14
1-30	28	15	26	18
31-60	12	3	2	1
61-90	4	3	5	
91-120			2	
121-150			1	
151-180		1		
>180			1	
計	51	34	46	33

## 【皮膚科】

予約	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	22	20	17	12
1-30	21	14	21	22
31-60	6	2	4	8
61-90	1	2		
91-120				
121-150		1		
151-180				
>180		1		1
計	50	40	42	43

予約外	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	2			2
1-30	9	4	6	11
31-60	7	3	2	6
61-90	1	5	5	1
91-120	2	1		1
121-150				2
151-180				
>180		1	1	3
計	21	14	14	26

合計	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	24	20	17	14
1-30	30	18	27	33
31-60	13	5	6	14
61-90	2	7	5	1
91-120	2	1		1
121-150		1		2
151-180				
>180		2	1	4
計	71	54	56	69

# 科別・曜日別待ち時間（2021/11/15～18）

## 【泌尿器科】

予 約	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	7	3	27	11
1-30	14	3	35	18
31-60	16	1	19	31
61-90	12			22
91-120	3		1	4
121-150	2			
151-180	1			
>180				
計	55	7	82	86

予約外	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1		3		3
1-30	2	3	2	6
31-60	4		5	2
61-90	3	2	4	
91-120	2	1	1	1
121-150				
151-180				
>180				
計	11	9	12	12

合 計	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	7	6	27	14
1-30	16	6	37	24
31-60	20	1	24	33
61-90	15	2	4	22
91-120	5	1	2	5
121-150	2			
151-180	1			
>180				
計	66	16	94	98

## 【産婦人科】

予 約	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	12	15	9	23
1-30	35	43	21	34
31-60	23	15	21	18
61-90	12	12	10	8
91-120	3	6	1	1
121-150	2		1	
151-180		1		
>180				
計	87	92	63	84

予約外	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	4	2	1	1
1-30	3	1	14	3
31-60	2	7	1	4
61-90	2	2	1	2
91-120	1	3		2
121-150				4
151-180	1	6		1
>180	2	1		1
計	15	22	17	18

合 計	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	16	17	10	24
1-30	38	44	35	37
31-60	25	22	22	22
61-90	14	14	11	10
91-120	4	9	1	3
121-150	2		1	4
151-180	1	7		1
>180	2	1		1
計	102	114	80	102

# 科別・曜日別待ち時間 (2021/11/15~18)

## 【眼科】

予約	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	7	2	11	3
1-30	16	2	19	7
31-60	19	1	24	8
61-90	11		14	7
91-120	6		6	
121-150		1		
151-180				
>180	3		1	
計	62	6	75	25

予約外	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	1	2		
1-30	2	1		2
31-60			1	2
61-90	1		3	3
91-120	3		2	
121-150	4		1	
151-180	1		1	
>180	1	1	3	
計	13	4	11	7

合計	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	8	4	11	3
1-30	18	3	19	9
31-60	19	1	25	10
61-90	12		17	10
91-120	9		8	
121-150	4	1	1	
151-180	1		1	
>180	4	1	4	
計	75	10	86	32

## 【耳鼻咽喉科】

予約	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	4	17	15	5
1-30	33	27	5	26
31-60	22	5	7	22
61-90	7	3		13
91-120		1		2
121-150	1	1		2
151-180		1		1
>180	2		2	4
計	69	55	29	75

予約外	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1		1	1	
1-30	4	2	6	1
31-60	3	4		4
61-90	3		7	4
91-120	7	3		4
121-150	5			2
151-180	1	2		
>180	6	3		
計	29	15	14	15

合計	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	4	18	16	5
1-30	37	29	11	27
31-60	25	9	7	26
61-90	10	3	7	17
91-120	7	4		6
121-150	6	1		4
151-180	1	3		1
>180	8	3	2	4
計	98	70	43	90

# 科別・曜日別待ち時間（2021/11/15～18）

## 【歯科口腔外科】

予約	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	21	14	11	11
1-30	14	15	13	10
31-60	5	3	5	6
61-90	1		11	1
91-120	1		4	
121-150		1	3	
151-180		1	2	1
>180		1		
計	42	35	49	29

予約外	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	1	1		
1-30	3	3	2	3
31-60	6		4	
61-90	2		3	
91-120		1		1
121-150			1	
151-180		1	1	
>180		1		
計	12	7	11	4

合計	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	22	15	11	11
1-30	17	18	15	13
31-60	11	3	9	6
61-90	3		14	1
91-120	1	1	4	1
121-150		1	4	
151-180		2	3	1
>180		2		
計	54	42	60	33

## 【合計】

予約	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	285	289	260	266
1-30	412	384	384	394
31-60	189	215	212	227
61-90	71	93	113	112
91-120	32	48	47	29
121-150	8	12	22	5
151-180	1	6	7	3
>180	10	6	8	7
計	1,008	1,053	1,053	1,043

予約外	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	33	23	17	19
1-30	103	75	92	79
31-60	63	31	39	60
61-90	35	30	42	34
91-120	34	16	9	19
121-150	14	5	7	14
151-180	4	12	2	4
>180	12	11	9	7
計	298	203	217	236

合計	11月15日	11月16日	11月17日	11月18日
<1	318	312	277	285
1-30	515	459	476	473
31-60	252	246	251	287
61-90	106	123	155	146
91-120	66	64	56	48
121-150	22	17	29	19
151-180	5	18	9	7
>180	22	17	17	14
計	1,306	1,256	1,270	1,279