

# 平成24年度

1. 「外来患者アンケート」 および  
「入院患者アンケート」 集計報告
2. 外来診察待ち時間調査報告

平成25年3月

JA愛知厚生連 江南厚生病院  
患者サービス向上委員会

# 1. 「外来患者アンケート」 および 「入院患者アンケート」 集計報告

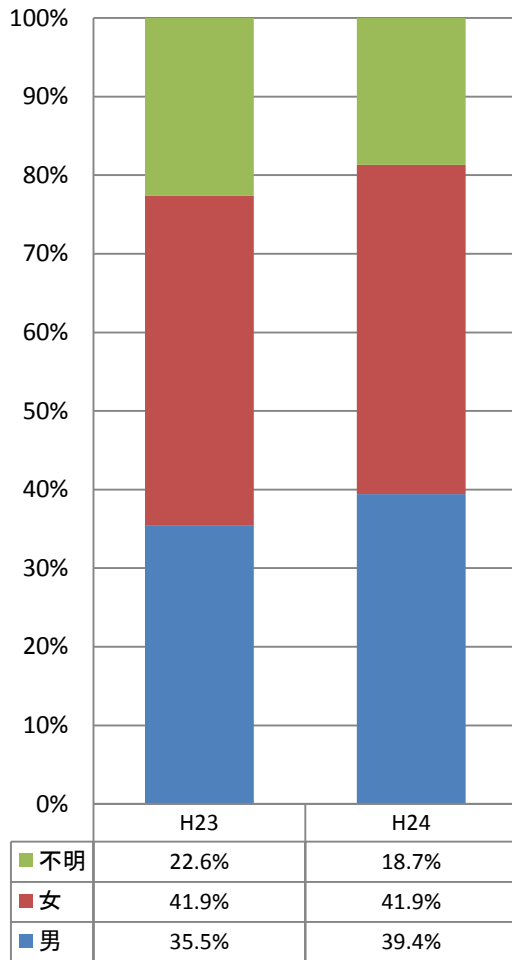
当院では、平成24年11月14日(水)に医療サービスの向上を目的として、病院を利用される方々を対象にアンケートを実施いたしました。外来、入院ともに多くのご回答をいただきましたことを心よりお礼申し上げます。

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。

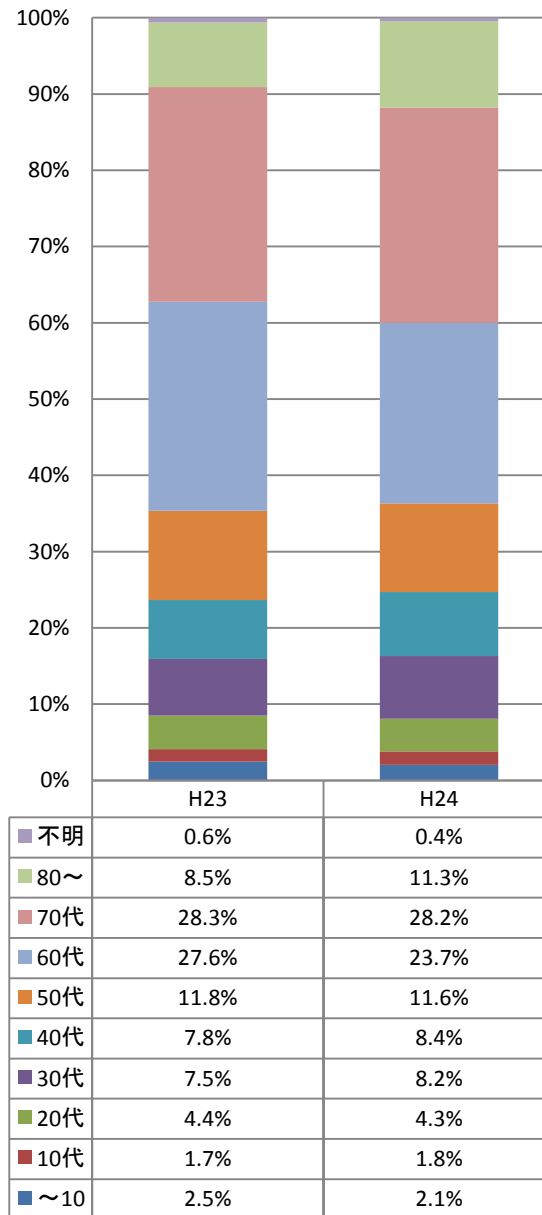
		配布数	回収数	回収率
外 来	H24	858	680	79.3%
	H23	960	778	81.0%
入 院	H24	299	276	92.3%
	H23	337	326	96.7%

# 外来患者アンケート

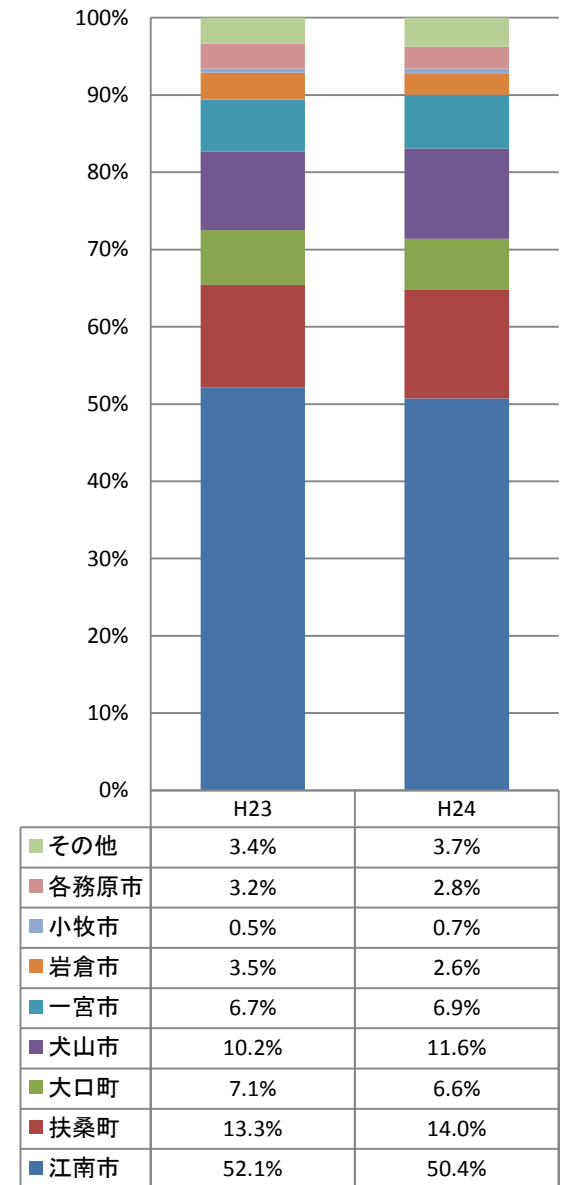
## ●性別●



## ●年齢●

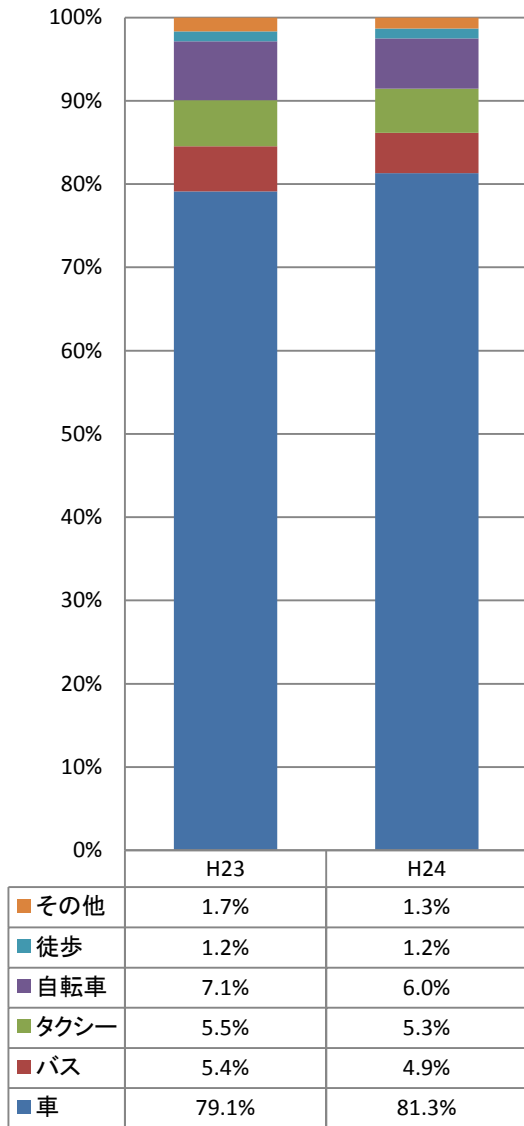


## ●住所●

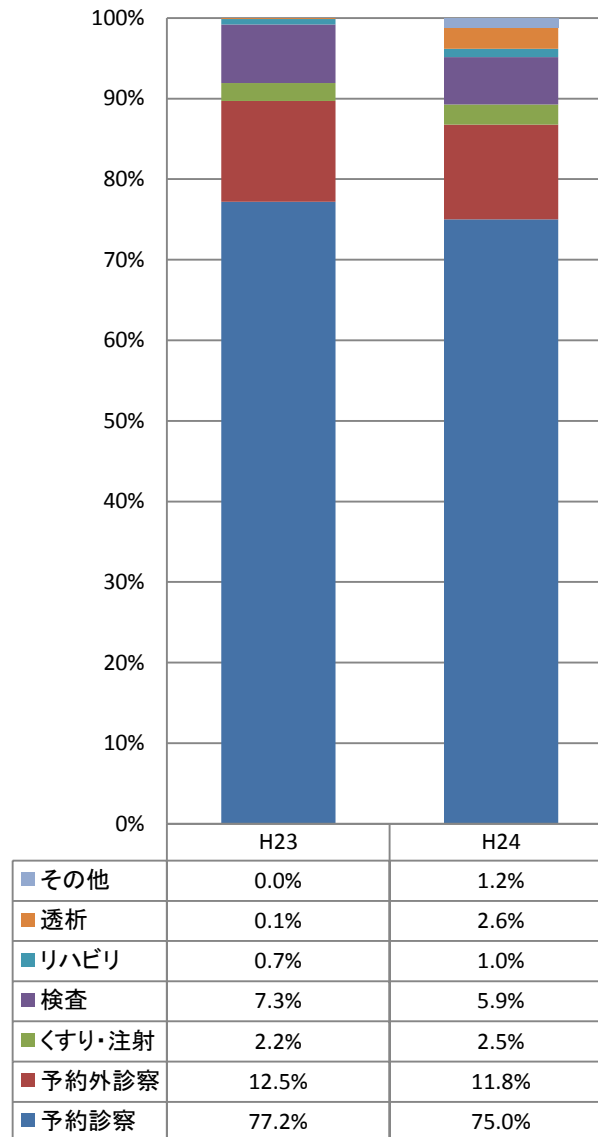


# 外来患者アンケート

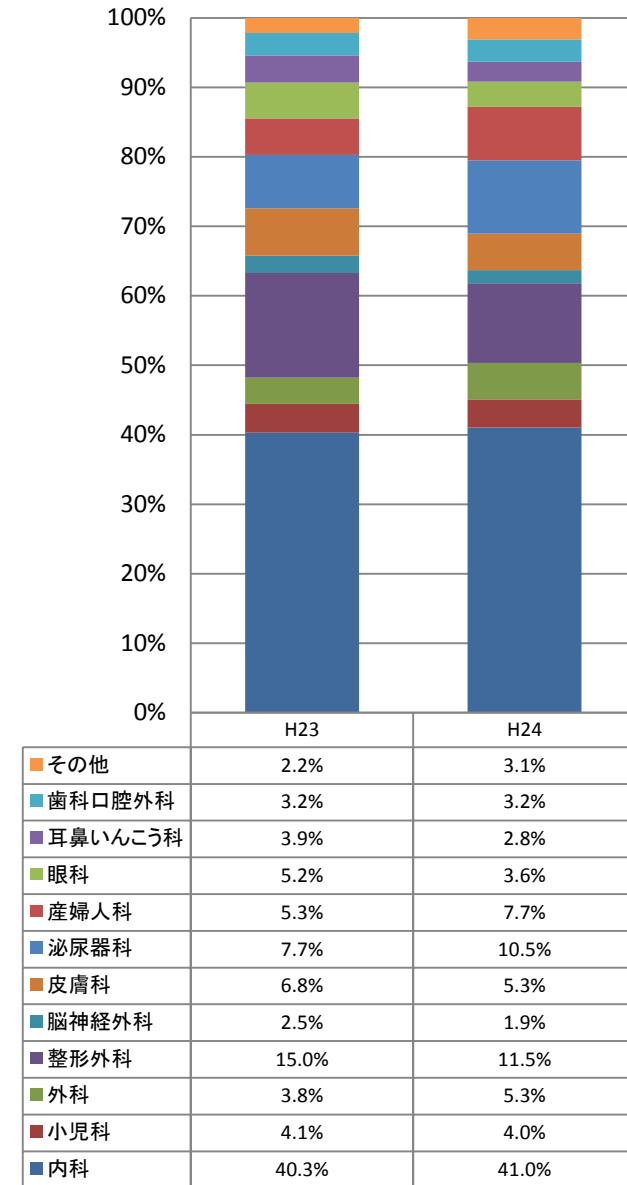
## ●交通手段●



## ●来院理由●

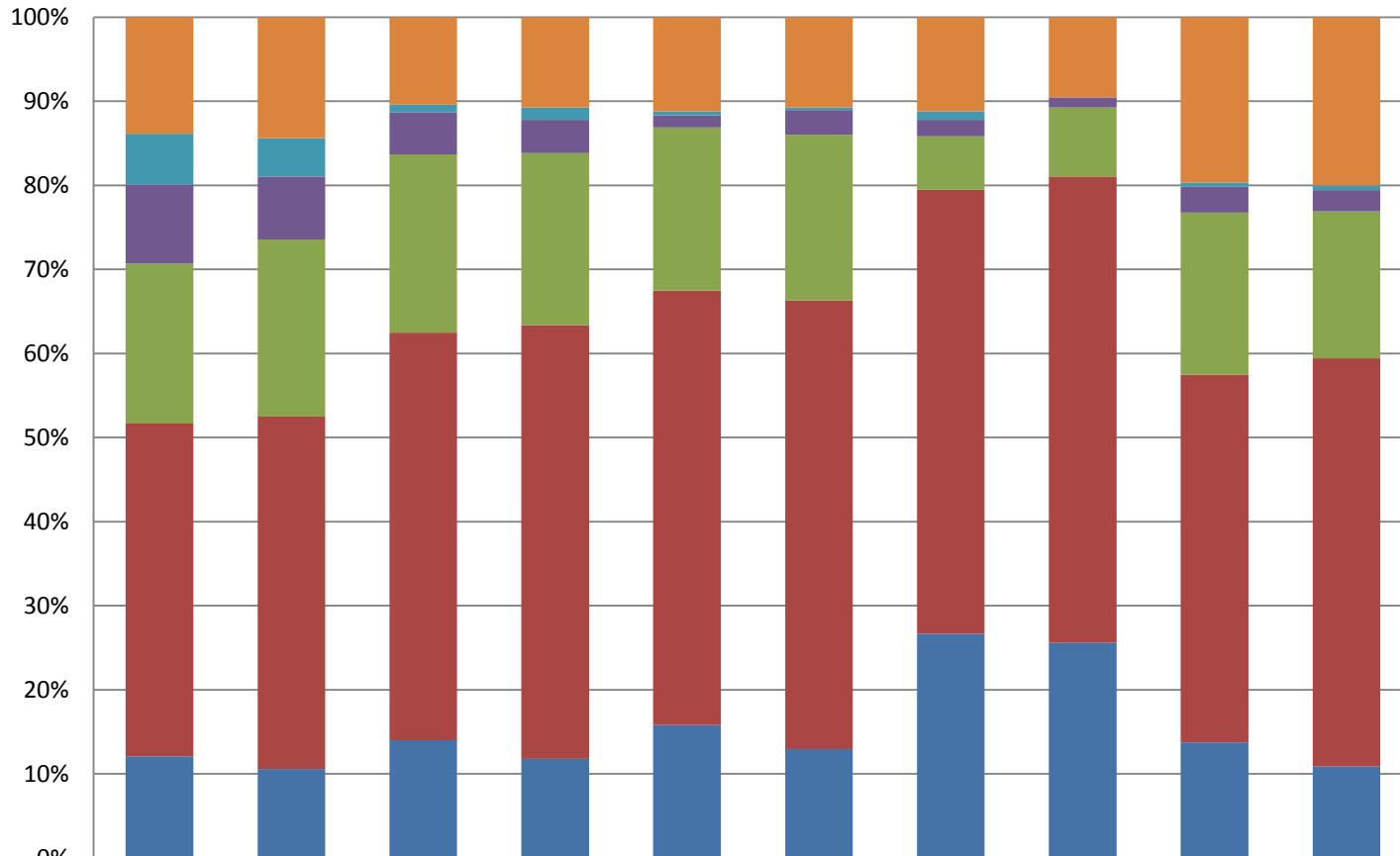


## ●受診科●



# 外来患者アンケート

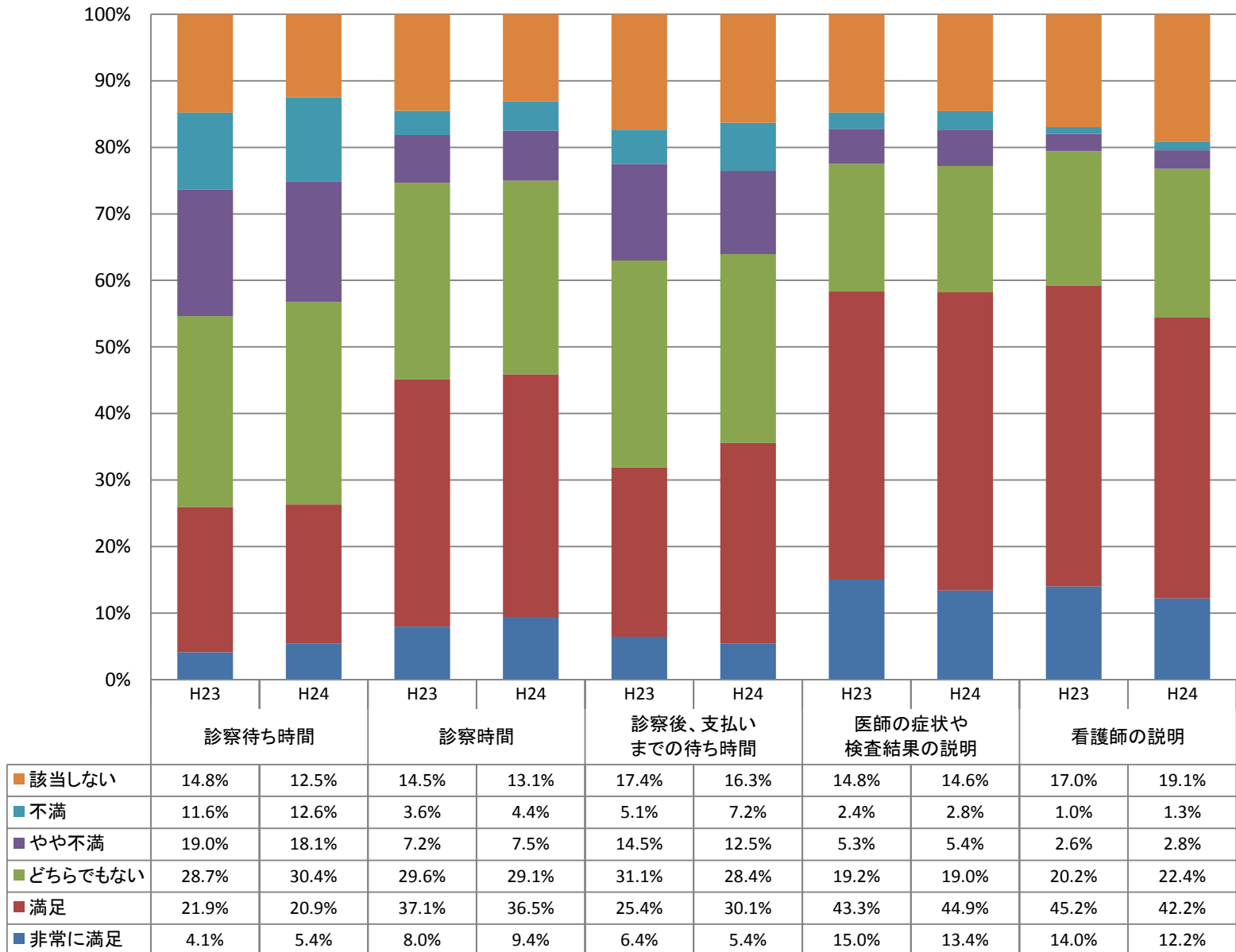
## ●施設●



	H23	H24	H23	H24	H23	H24	H23	H24	H23	H24
	交通の便しさ		案内表示のわかりやすさ		待合の設備や雰囲気 雰囲気		洗面・トイレ		売店・自販機・レストラン	
■ 該当しない	13.9%	14.4%	10.4%	10.7%	11.2%	10.7%	11.2%	9.6%	19.7%	20.0%
■ 不満	6.0%	4.6%	0.9%	1.5%	0.5%	0.3%	1.0%	0.0%	0.5%	0.6%
■ やや不満	9.4%	7.5%	5.0%	4.0%	1.4%	2.9%	2.0%	1.2%	3.1%	2.5%
■ どちらでもない	19.0%	21.0%	21.2%	20.4%	19.4%	19.7%	6.4%	8.2%	19.3%	17.5%
■ 満足	39.6%	41.9%	48.5%	51.6%	51.7%	53.4%	52.8%	55.4%	43.7%	48.5%
■ 非常に満足	12.1%	10.6%	14.0%	11.8%	15.8%	12.9%	26.7%	25.6%	13.8%	10.9%

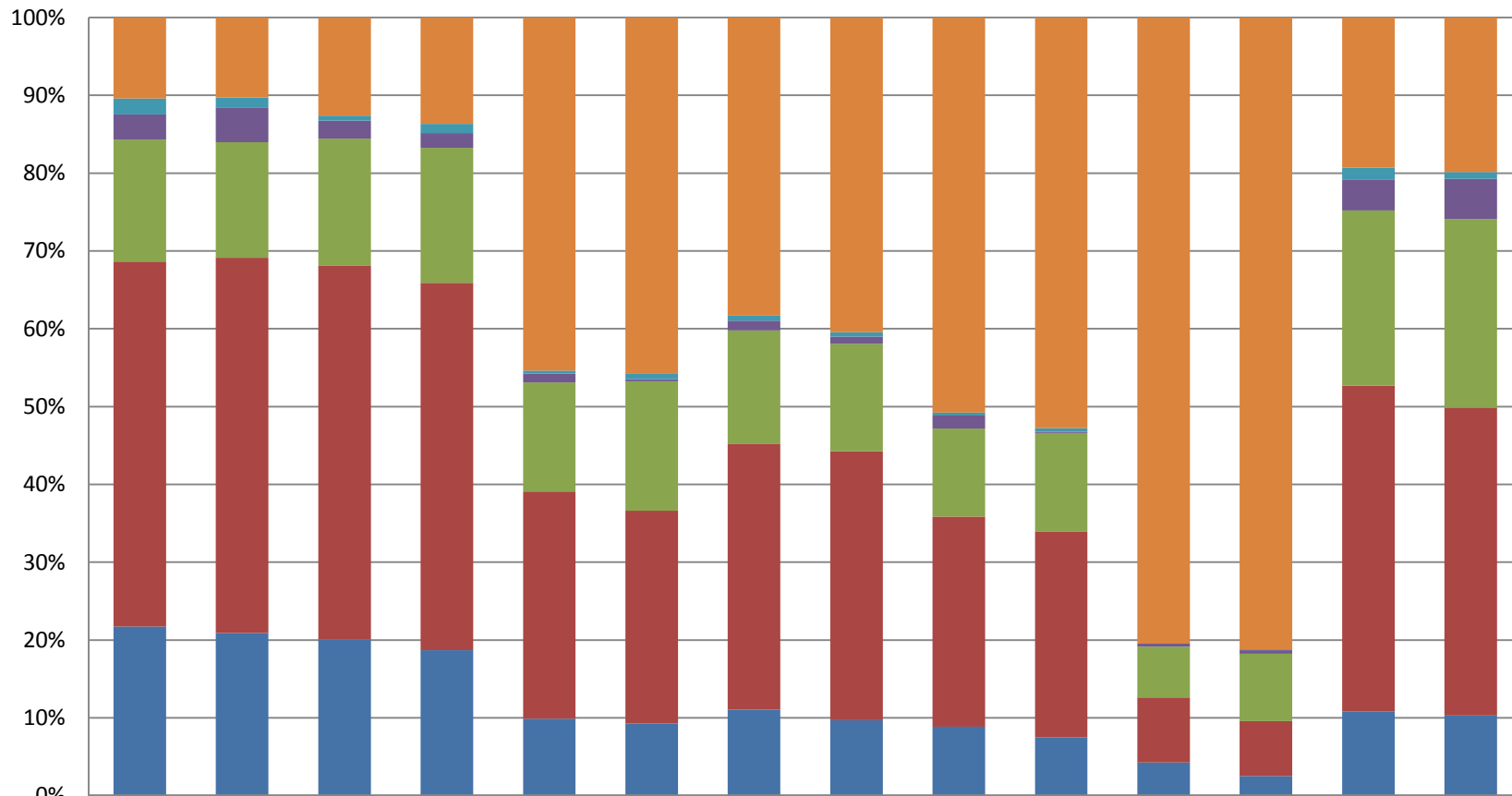
# 外来患者アンケート

## ●医療サービス●



# 外来患者アンケート

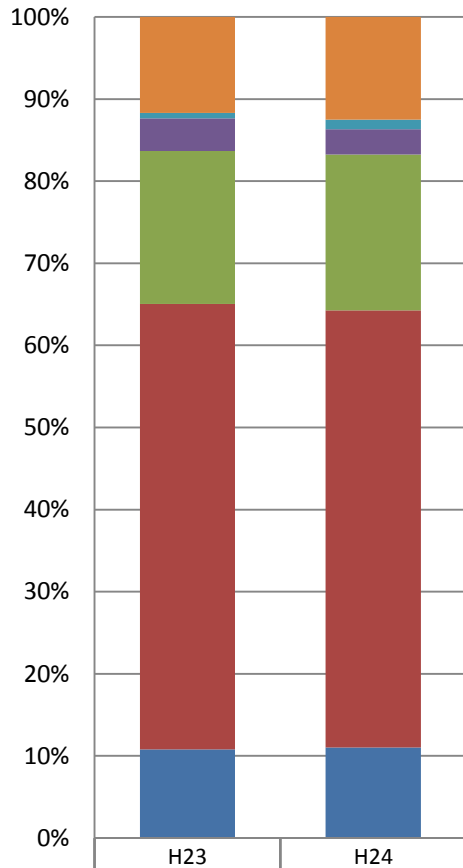
## ● 接 遇 ●



	H23	H24	H23	H24	H23	H24	H23	H24	H23	H24	H23	H24	H23	H24
	医師の応対		看護師の応対		薬剤師の応対		検査技師の応対		放射線技師の 応対		リハビリの応対		事務の応対	
■ 該当しない	10.4%	10.3%	12.6%	13.7%	45.4%	45.7%	38.3%	40.4%	50.8%	52.8%	80.5%	81.2%	19.3%	19.9%
■ 不満	2.1%	1.3%	0.6%	1.2%	0.4%	0.7%	0.6%	0.6%	0.4%	0.4%	0.0%	0.1%	1.5%	0.9%
■ やや不満	3.2%	4.4%	2.3%	1.9%	1.2%	0.3%	1.3%	0.9%	1.7%	0.1%	0.4%	0.4%	4.0%	5.1%
■ どちらでもない	15.7%	14.9%	16.3%	17.4%	14.0%	16.6%	14.5%	13.8%	11.3%	12.6%	6.6%	8.7%	22.5%	24.3%
■ 満足	46.9%	48.2%	48.1%	47.2%	29.2%	27.4%	34.2%	34.6%	27.0%	26.5%	8.4%	7.1%	41.9%	39.6%
■ 非常に満足	21.7%	20.9%	20.1%	18.7%	9.9%	9.3%	11.1%	9.7%	8.9%	7.5%	4.2%	2.5%	10.8%	10.3%

# 外来患者アンケート

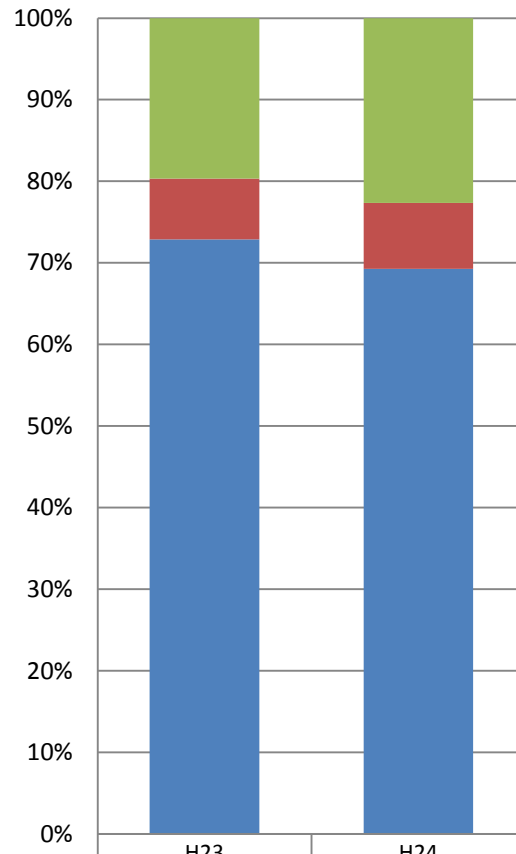
## ●病院全体●



総合的に評価  
すると

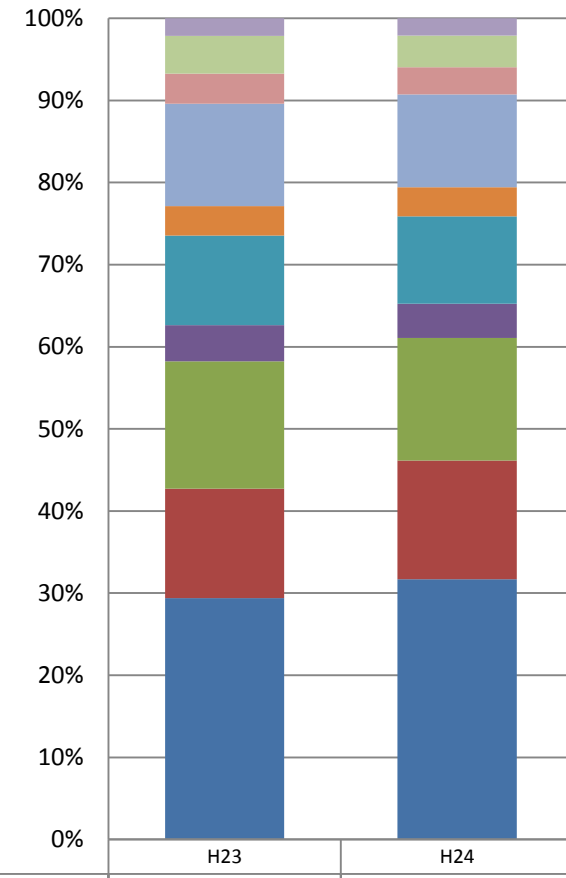
該当しない	11.7%	12.5%
不満	0.6%	1.2%
やや不満	4.0%	3.1%
どちらでもない	18.6%	19.0%
満足	54.2%	53.2%
非常に満足	10.8%	11.0%

## ●当院を勧めたいか●



その他	19.7%	22.6%
いいえ	7.5%	8.1%
はい	72.9%	69.3%

## ●当院を選んだ理由●

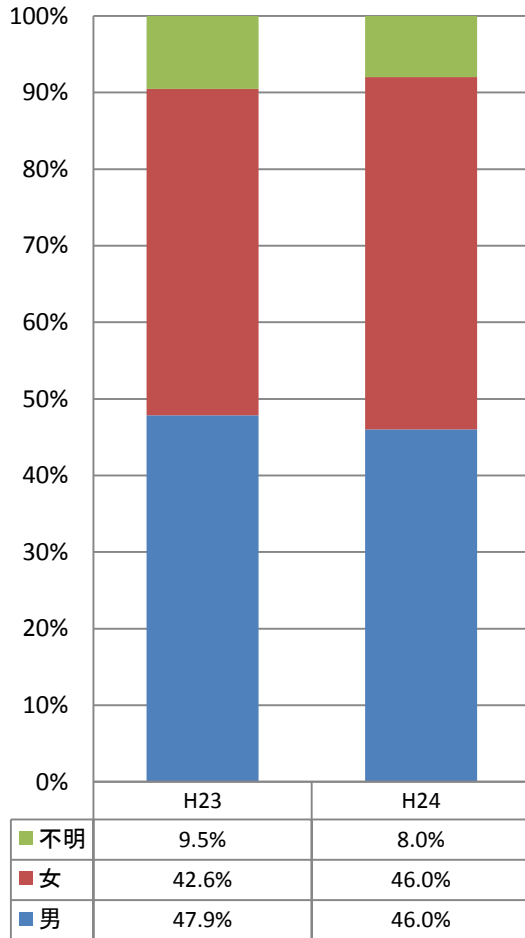


その他	2.2%	2.1%
職員の対応が良いから	4.6%	3.8%
評判が良いから	3.7%	3.3%
医療機器・設備がよいから	12.4%	11.3%
家族や知人のすすめで	3.6%	3.6%
他医療機関からの紹介で	10.9%	10.6%
交通の便がよいから	4.4%	4.2%
複数の診療科があるから	15.5%	15.0%
家や勤務先から近いから	13.3%	14.4%
以前より受診しているから	29.4%	31.7%

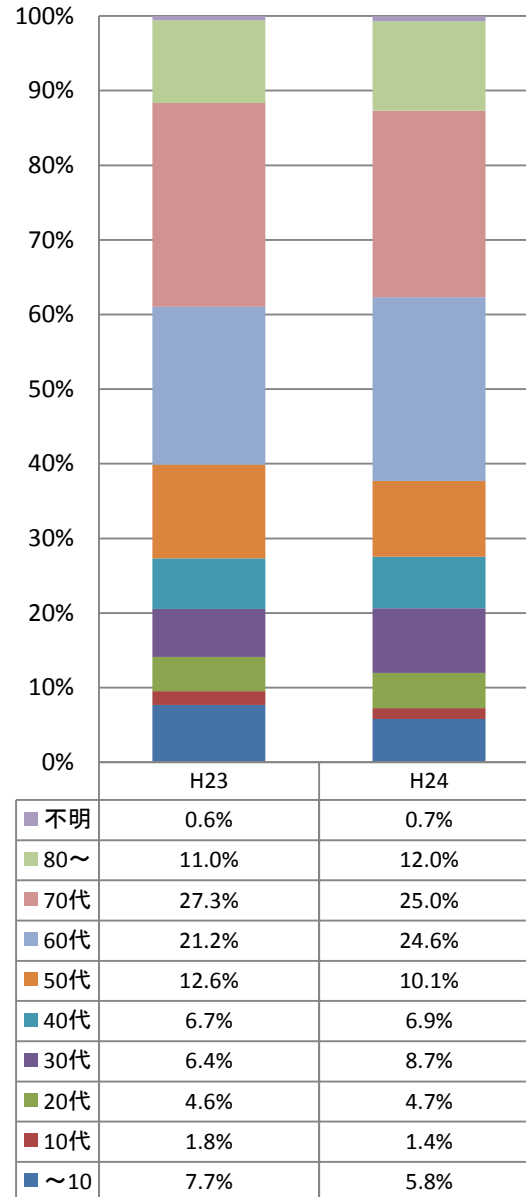


# 入院患者アンケート

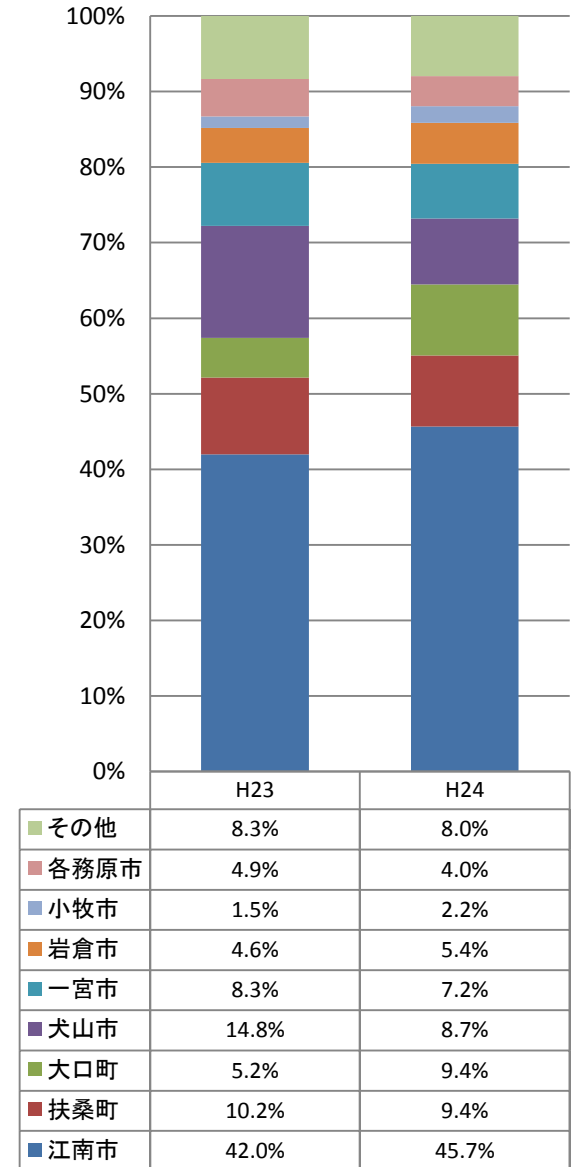
## ●性別●



## ●年齢●

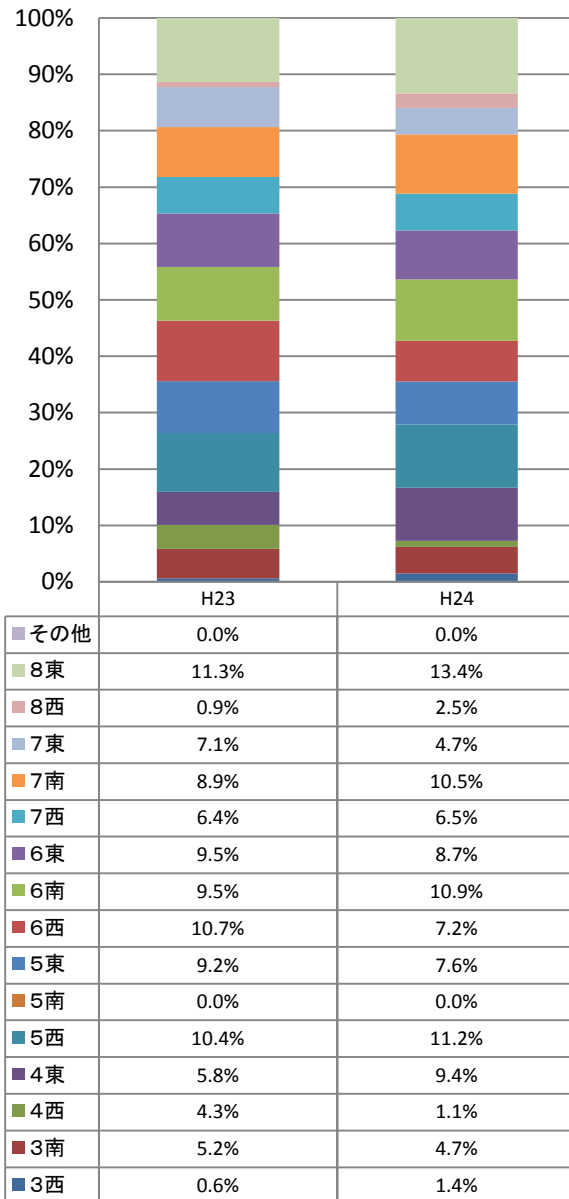


## ●住所●

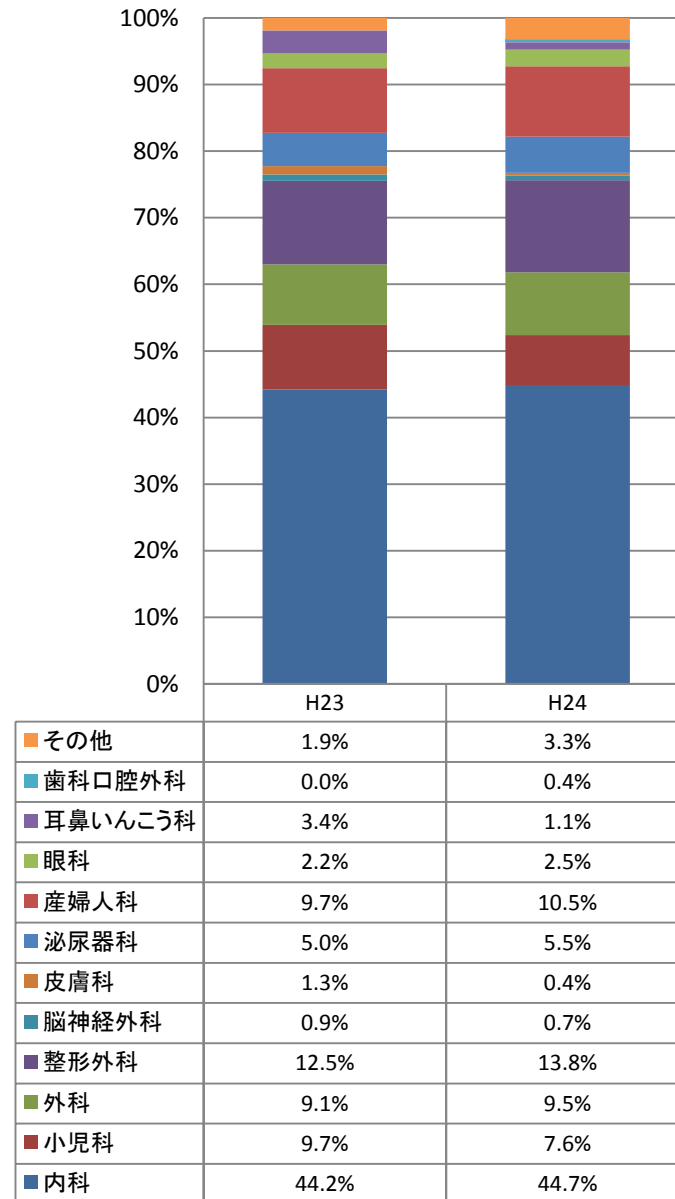


# 入院患者アンケート

## ●入院病棟●

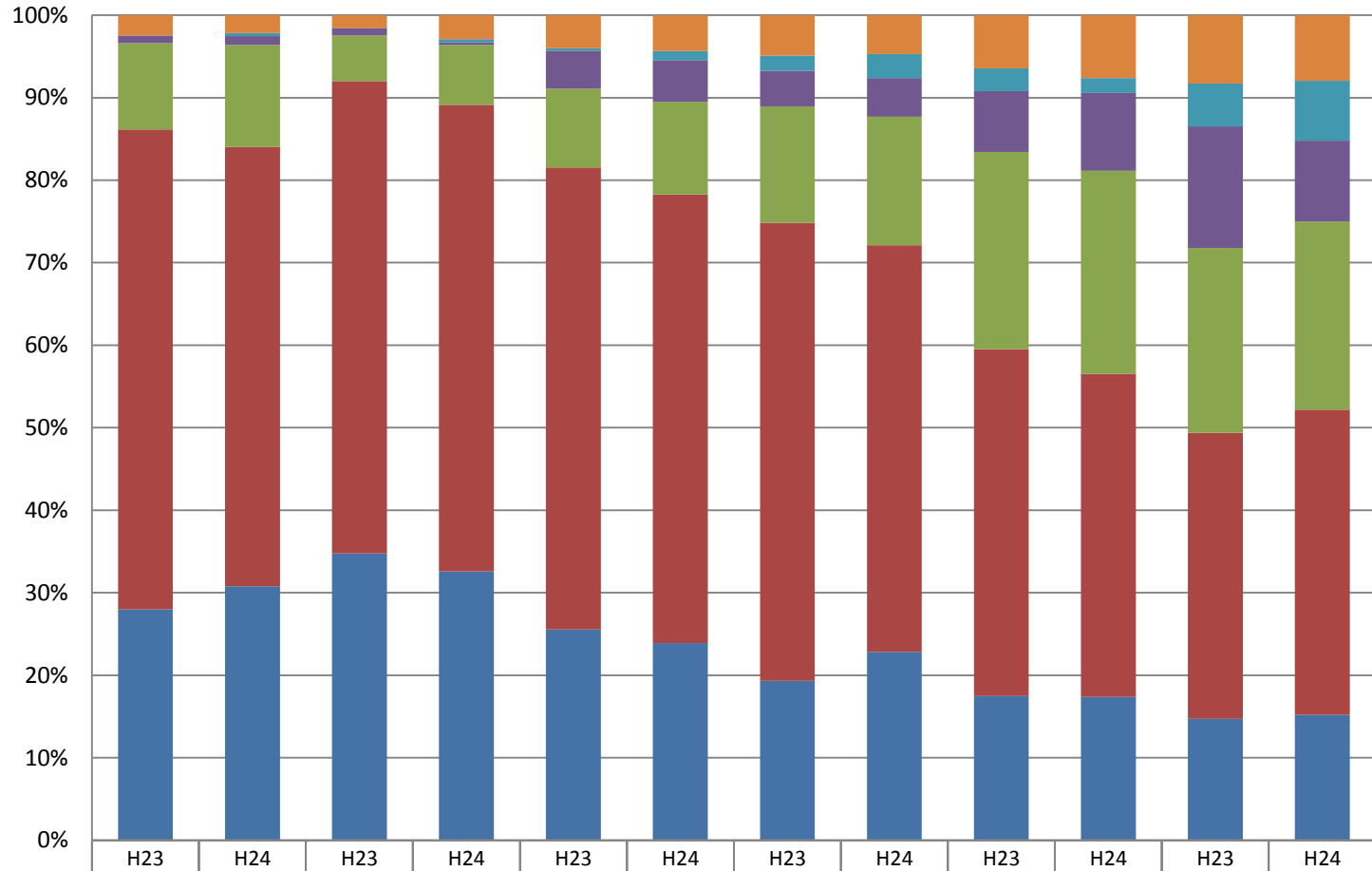


## ●入院科●



# 入院患者アンケート

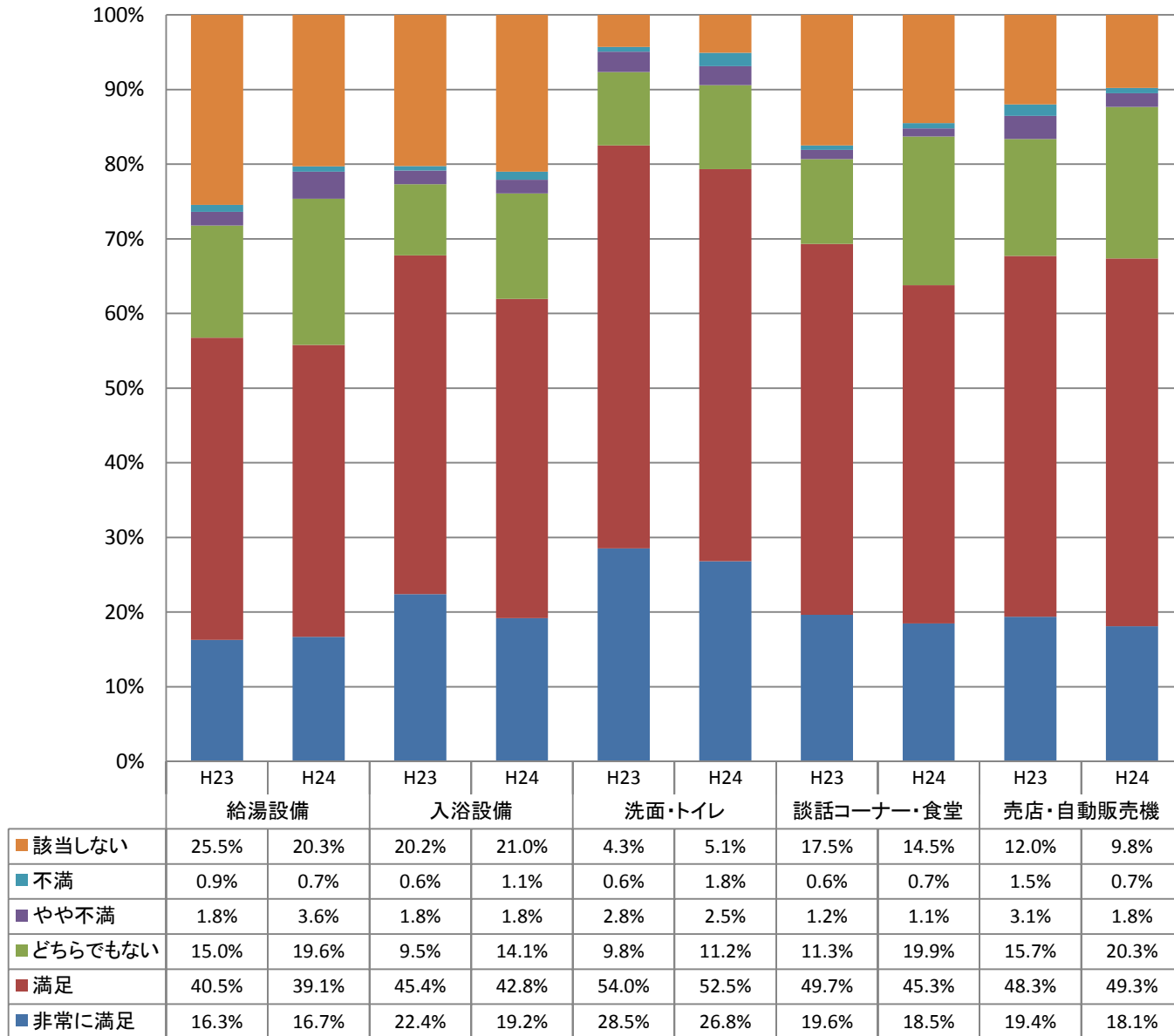
## ●病室●



■ 該当しない	2.5%	2.2%	1.5%	2.9%	4.0%	4.3%	4.9%	4.7%	6.4%	7.6%	8.3%	8.0%
■ 不満	0.0%	0.4%	0.0%	0.4%	0.3%	1.1%	1.8%	2.9%	2.8%	1.8%	5.2%	7.2%
■ やや不満	0.9%	1.1%	0.9%	0.4%	4.6%	5.1%	4.3%	4.7%	7.4%	9.4%	14.7%	9.8%
■ どちらでもない	10.5%	12.3%	5.5%	7.2%	9.5%	11.2%	14.1%	15.6%	23.9%	24.6%	22.4%	22.8%
■ 満足	58.2%	53.3%	57.2%	56.5%	56.0%	54.3%	55.5%	49.3%	42.0%	39.1%	34.7%	37.0%
■ 非常に満足	28.0%	30.8%	34.8%	32.6%	25.5%	23.9%	19.3%	22.8%	17.5%	17.4%	14.7%	15.2%

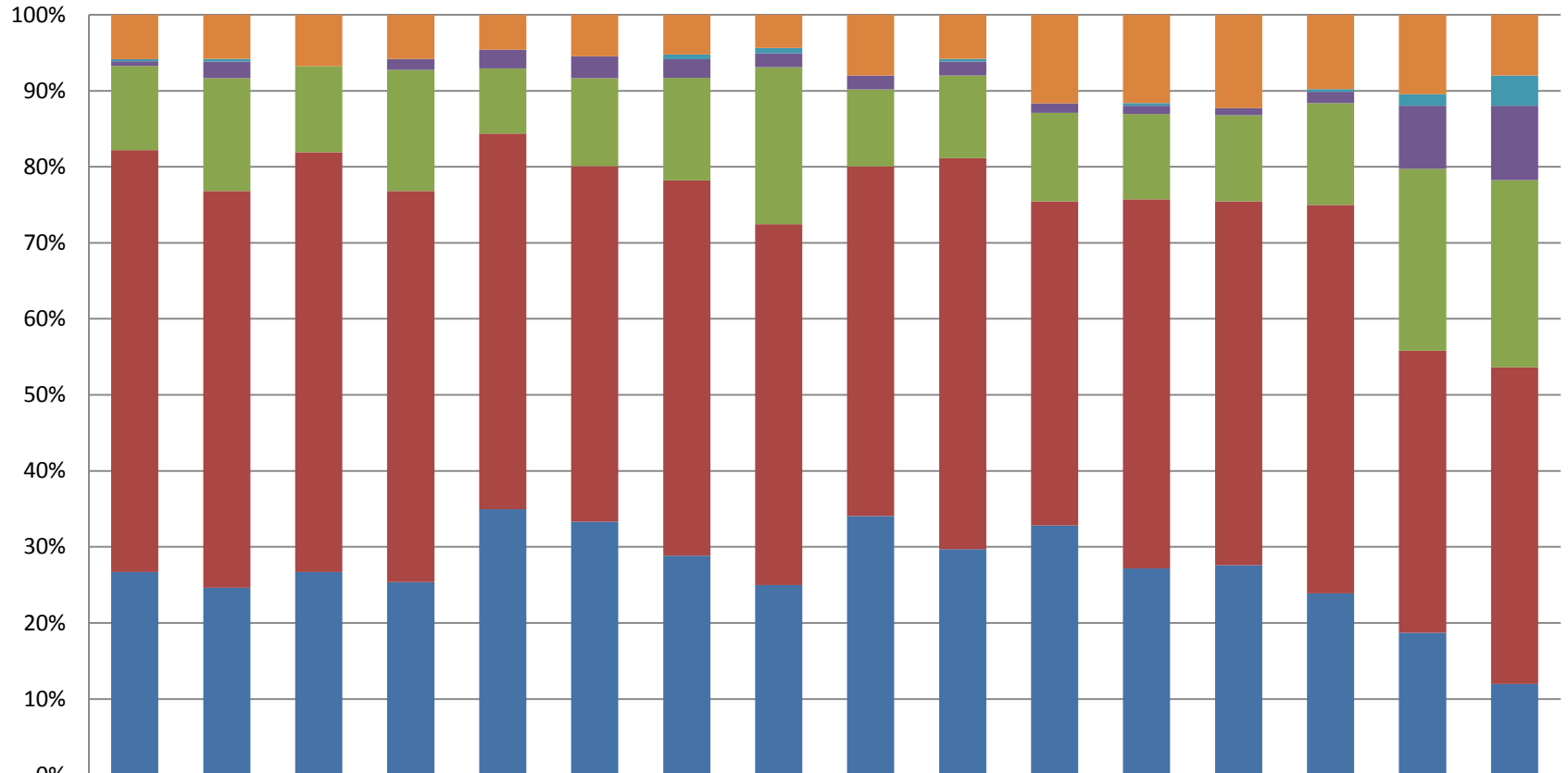
# 入院患者アンケート

## ●施設・設備●



# 入院患者アンケート

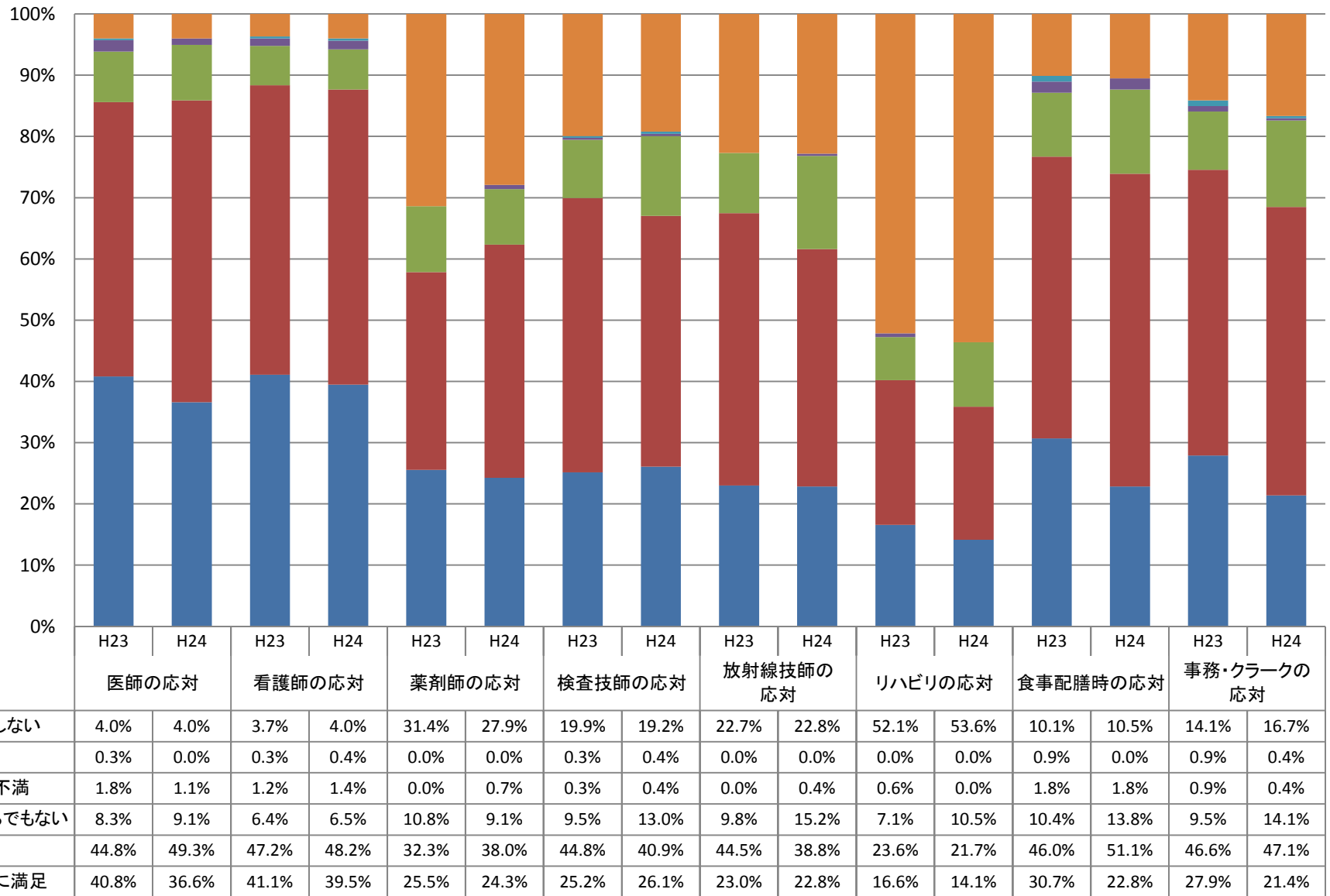
## ●医療サービス●



	H23	H24	H23	H24	H23	H24	H23	H24	H23	H24	H23	H24	H23	H24	H23	H24
	入院手続きの説明		入院生活の説明		医師による症状や検査結果の説明		医師の回診回数や時間		ナースコールへの対応		看護支援		くすりの説明		食事の内容	
■ 該当しない	5.8%	5.8%	6.7%	5.8%	4.6%	5.4%	5.2%	4.3%	8.0%	5.8%	11.7%	11.6%	12.3%	9.8%	10.4%	8.0%
■ 不満	0.3%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.7%	0.0%	0.4%	0.0%	0.4%	0.0%	0.4%	1.5%	4.0%
■ やや不満	0.6%	2.2%	0.0%	1.4%	2.5%	2.9%	2.5%	1.8%	1.8%	1.8%	1.2%	1.1%	0.9%	1.4%	8.3%	9.8%
■ どちらでもない	11.0%	14.9%	11.3%	15.9%	8.6%	11.6%	13.5%	20.7%	10.1%	10.9%	11.7%	11.2%	11.3%	13.4%	23.9%	24.6%
■ 満足	55.5%	52.2%	55.2%	51.4%	49.4%	46.7%	49.4%	47.5%	46.0%	51.4%	42.6%	48.6%	47.9%	51.1%	37.1%	41.7%
■ 非常に満足	26.7%	24.6%	26.7%	25.4%	35.0%	33.3%	28.8%	25.0%	34.0%	29.7%	32.8%	27.2%	27.6%	23.9%	18.7%	12.0%

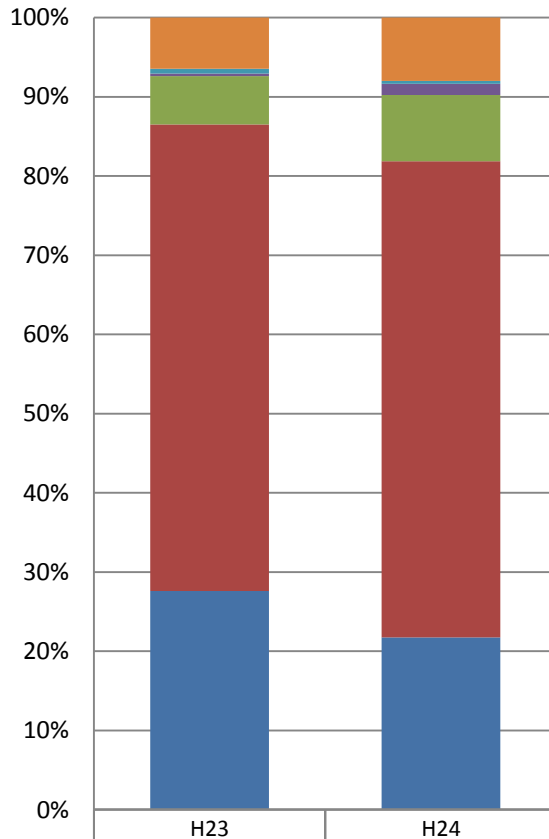
# 入院患者アンケート

## ●接 遇●



# 入院患者アンケート

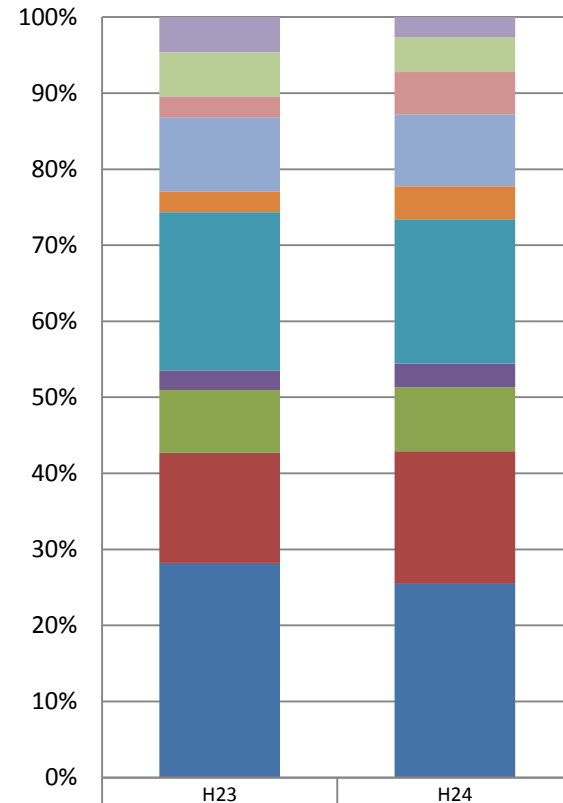
## ●病院全体●



総合的に評価  
すると

■ 該当しない	6.4%	8.0%
■ 不満	0.6%	0.4%
■ やや不満	0.3%	1.4%
■ どちらでもない	6.1%	8.3%
■ 満足	58.9%	60.1%
■ 非常に満足	27.6%	21.7%

## ●当院を選んだ理由●



■ その他	4.6%	2.7%
■ 職員の対応が良いから	5.8%	4.5%
■ 評判が良いから	2.7%	5.6%
■ 医療機器・設備がよいから	9.7%	9.5%
■ 家族や知人のすすめで	2.7%	4.3%
■ 他医療機関からの紹介で	20.9%	19.0%
■ 交通の便がよいから	2.6%	3.1%
■ 複数の診療科があるから	8.2%	8.5%
■ 家や勤務先から近いから	14.5%	17.3%
■ 以前より受診しているから	28.2%	25.6%





## 2. 外来診察待ち時間調査報告

11月14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12日(月)～11月17日(土))の待ち時間データを電子カルテシステムより抽出し、予約、予約外に分けて科別に集計しましたのでご報告いたします。

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

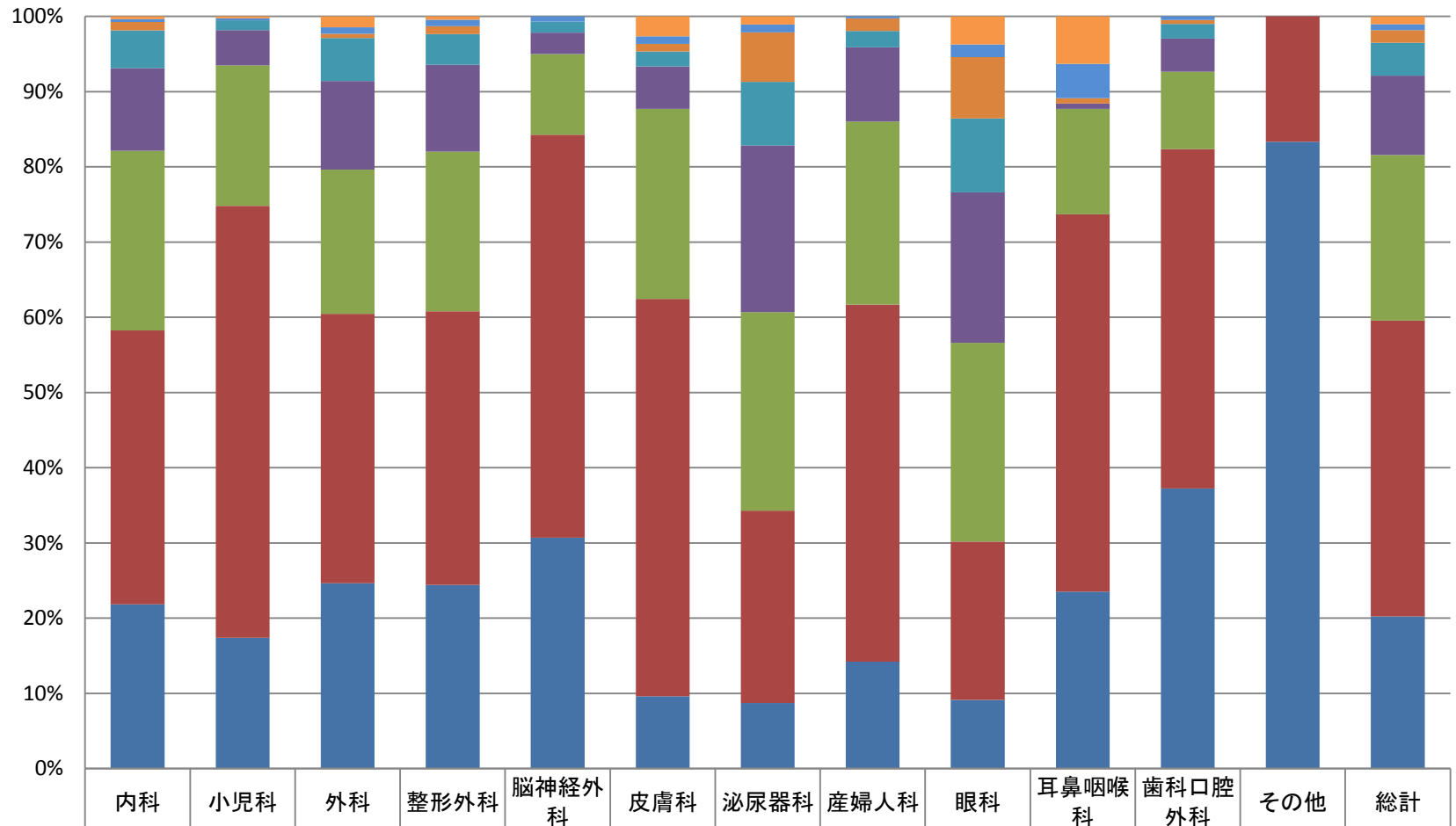
【予約の方】 予約時間から診察開始時間までの時間

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

### 《注意》

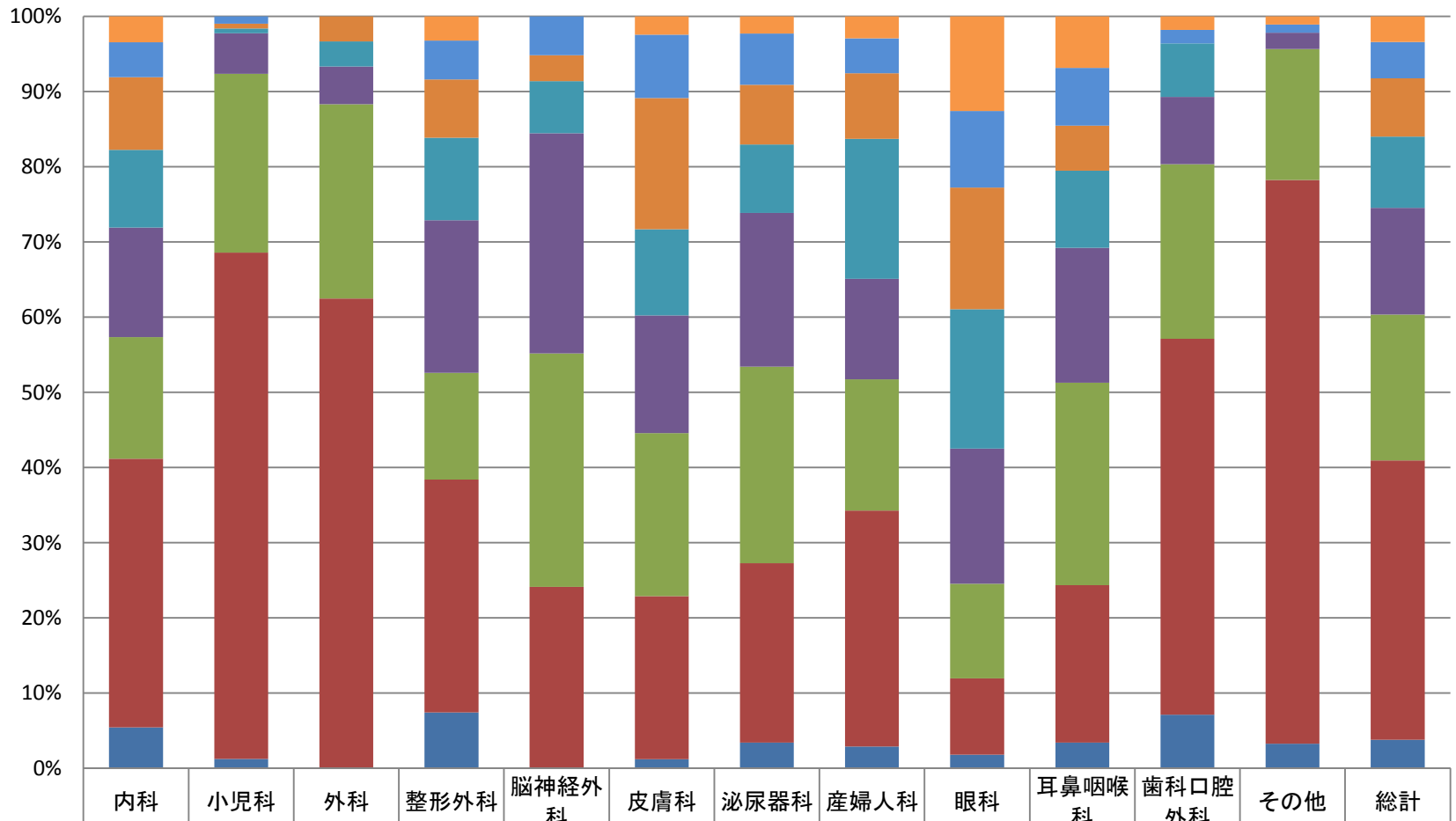
- ・ 予約の場合は30分枠(例 10:00枠 10:00～10:30)であり、集計上は枠内での順番は考慮されていません。尚、医師により一枠の人数は異なります。
- ・ インフルエンザ等の予防接種、リハビリ、検査のみの来院の方も含まれています。
- ・ 診察前の検査や放射線撮影等による診察の開始の遅れは考慮されていません。
- ・ 複数科受診の方は、受付処理が1回のため、あとで受診される科ほど待ち時間が長く集計されています。

# 【予約患者】 外来診察待ち時間 (2012/11/12~17)



	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	9	1	5	2		8	4		11	18			58
151-180	9	1	3	4	1	3	4	1	5	13	1		45
121-150	27		2	5		3	25	7	24	2	1		96
91-120	123	5	20	19	2	6	32	9	29		4		249
61-90	268	18	41	54	4	17	84	41	59	2	9		597
31-60	583	72	67	99	15	76	100	101	78	40	21		1252
1-30	889	221	125	170	75	159	97	197	62	143	92	3	2233
<1	533	67	86	114	43	29	33	59	27	67	76	15	1149

# 【予約外患者】 外来診察待ち時間（2012/11/12～17）



	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	26			10		4	2	5	21	16	1	1	86
■ 151-180	35	3		16	3	14	6	8	17	18	1	1	122
■ 121-150	73	2	4	24	2	29	7	15	27	14			197
■ 91-120	78	2	4	34	4	19	8	32	31	24	4		240
■ 61-90	110	17	6	63	17	26	18	23	30	42	5	2	359
■ 31-60	122	75	31	44	18	36	23	30	21	63	13	16	492
■ 1-30	270	212	75	96	14	36	21	54	17	49	28	69	941
■ <1	41	4		23		2	3	5	3	8	4	3	96

# 科別・曜日別待ち時間（2012/11/12～17）

## 【内科】

予約	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	77	113	80	113	126	24
1-30	145	169	168	182	168	57
31-60	87	106	112	123	118	37
61-90	40	65	47	46	44	26
91-120	5	33	18	23	30	14
121-150	3	8	2	2	11	1
151-180	3	4		2		
>180	3	2	1	1	2	
計	363	500	428	492	499	159

予約外	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	10	13	2	2	11	3
1-30	54	49	37	44	54	32
31-60	23	11	20	38	9	21
61-90	9	26	29	17	20	9
91-120	20	11	15	9	11	12
121-150	13	10	11	8	6	25
151-180	14	3	4	3	5	6
>180	9	6	5	1	4	1
計	152	129	123	122	120	109

合計	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	87	126	82	115	137	27
1-30	199	218	205	226	222	89
31-60	110	117	132	161	127	58
61-90	49	91	76	63	64	35
91-120	25	44	33	32	41	26
121-150	16	18	13	10	17	26
151-180	17	7	4	5	5	6
>180	12	8	6	2	6	1
計	515	629	551	614	619	268

## 【小児科】

予約	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	15	11	13	19	7	2
1-30	34	19	41	58	50	19
31-60	28	10	2	13	13	6
61-90	5	3	1	2	4	3
91-120	2		1		2	
121-150						
151-180	1	1				
>180						
計	85	44	58	92	76	30

予約外	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1			1	3		
1-30	32	46	40	31	29	34
31-60	45	4	1	11	1	13
61-90	3	3	3	1	3	4
91-120			1	1		
121-150				2		
151-180	2			1		
>180						
計	82	53	46	50	33	51

合計	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	15	11	14	22	7	2
1-30	66	65	81	89	79	53
31-60	73	14	3	24	14	19
61-90	8	6	4	3	7	7
91-120	2		2	1	2	
121-150				2		
151-180	3	1		1		
>180						
計	167	97	104	142	109	81

# 科別・曜日別待ち時間（2012/11/12～17）

## 【外科】

予約	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	20	7	10	9	20	20
1-30	27	17	13	18	27	23
31-60	7	11	10	11	22	6
61-90	4	11	3	6	13	4
91-120	1	9	5	1	2	2
121-150	1				1	
151-180		1	2			
>180			2	1	2	
計	60	56	45	46	87	55

予約外	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1						
1-30	17	7	7	18	14	12
31-60	11	5	4	4	5	2
61-90	1	3			2	
91-120	2				2	
121-150		1			2	1
151-180						
>180						
計	31	16	11	22	25	15

合計	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	20	7	10	9	20	20
1-30	44	24	20	36	41	35
31-60	18	16	14	15	27	8
61-90	5	14	3	6	15	4
91-120	3	9	5	1	4	2
121-150	1	1			3	1
151-180		1	2			
>180			2	1	2	
計	91	72	56	68	112	70

## 【整形外科】

予約	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	24	35	20	10	22	3
1-30	40	38	36	25	30	1
31-60	14	20	31	5	26	3
61-90	8	7	13	2	23	1
91-120	3	2	2	1	10	1
121-150					5	
151-180	1				3	
>180			1		1	
計	90	102	103	43	120	9

予約外	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	3	8	1	1	6	4
1-30	9	17	26	12	6	26
31-60	10	7	18	2	3	4
61-90	21	3	19	12	7	1
91-120	10	9	4	3	8	
121-150	7		4	3	10	
151-180	6				10	
>180	3	1	1	1	4	
計	69	45	73	34	54	35

合計	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	27	43	21	11	28	7
1-30	49	55	62	37	36	27
31-60	24	27	49	7	29	7
61-90	29	10	32	14	30	2
91-120	13	11	6	4	18	1
121-150	7		4	3	15	
151-180	7				13	
>180	3	1	2	1	5	
計	159	147	176	77	174	44

# 科別・曜日別待ち時間（2012/11/12～17）

## 【脳神経外科】

予約	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	16	2	3	22		
1-30	18	7	12	15	16	7
31-60		5	1	5	4	
61-90						4
91-120	1	1				
121-150						
151-180						1
>180						
計	35	15	16	42	20	12

予約外	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1						
1-30	2	3	3	2	4	
31-60	7	1	3	1	3	3
61-90	12	1	1	2		1
91-120	1			2	1	
121-150	2					
151-180	1				1	1
>180						
計	25	5	7	7	9	5

合計	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	16	2	3	22		
1-30	20	10	15	17	20	7
31-60	7	6	4	6	7	3
61-90	12	1	1	2		5
91-120	2	1		2	1	
121-150	2					
151-180	1				1	2
>180						
計	60	20	23	49	29	17

## 【皮膚科】

予約	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	5	5	4	6	9	
1-30	22	39	40	21	37	
31-60	7	16	12	15	26	
61-90		1	9		7	
91-120	1	1		1	3	
121-150					3	
151-180				1	2	
>180	1	2	3		2	
計	36	64	68	44	89	

予約外	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1				1	1	
1-30	8	2	7	5	1	13
31-60	4	6	8	11	1	6
61-90	9	4	2	3	2	6
91-120	3	1	5		3	7
121-150			5		5	19
151-180	2		2	1	5	4
>180			3		1	
計	26	13	32	21	19	55

合計	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	5	5	4	7	10	
1-30	30	41	47	26	38	13
31-60	11	22	20	26	27	6
61-90	9	5	11	3	9	6
91-120	4	2	5	1	6	7
121-150			5		8	19
151-180	2		2	2	7	4
>180	1	2	6		3	
計	62	77	100	65	108	55

# 科別・曜日別待ち時間（2012/11/12～17）

## 【泌尿器科】

予約	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	7	1		12	8	5
1-30	23	1	14	28	18	13
31-60	20	1	17	32	18	12
61-90	15		31	9	29	
91-120	4		12	2	13	1
121-150	2		20	1	2	
151-180			4			
>180			1	1	2	
計	71	3	99	85	90	31

## 【産婦人科】

予約	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	6	16	8	15	7	7
1-30	38	39	55	34	19	12
31-60	21	12	15	20	13	20
61-90	18		2	6	9	6
91-120	2		1		6	
121-150					7	
151-180					1	
>180						
計	71	67	81	75	62	45

予約外	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1		1				2
1-30	3	5	6	1	2	4
31-60	5	3	6	4	3	2
61-90		3	6	2	4	3
91-120	2		4		1	1
121-150	3		1	1	1	1
151-180	1			4	1	
>180	1		1			
計	15	12	24	12	12	13

予約外	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	1	1	1		1	1
1-30	5	5	20	5	8	11
31-60	3	5	3	7	5	7
61-90	3	3		4	7	6
91-120	10	6		7	5	4
121-150	5	1	2		3	4
151-180		4		1	1	2
>180	1	3		1		
計	15	28	26	25	30	35

合計	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	7	2		12	8	7
1-30	26	6	20	29	20	17
31-60	25	4	23	36	21	14
61-90	15	3	37	11	33	3
91-120	6		16	2	14	2
121-150	5		21	2	3	1
151-180	1		4	4	1	
>180	1		2	1	2	
計	86	15	123	97	102	44

合計	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	7	17	9	15	8	8
1-30	43	44	75	39	27	23
31-60	24	17	18	27	18	27
61-90	21	3	2	10	16	12
91-120	12	6	1	7	11	4
121-150	5	1	2		10	4
151-180		4		1	2	2
>180	1	3		1		
計	113	95	107	100	92	80



# 科別・曜日別待ち時間（2012/11/12～17）

## 【眼科】

予約	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	4	2	7	4	10	
1-30	11	2	6	21	21	1
31-60	21		11	32	14	
61-90	16	2	7	9	19	6
91-120	6	1	5	4	11	2
121-150	7		8	2	7	
151-180			4		1	
>180	1	3	2	2	2	1
計	66	10	50	74	85	10

予約外	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1		2			1	
1-30	4	4	4	2	3	
31-60	4	5	3	2	1	6
61-90	4	4	2	6	3	11
91-120	6	10	1	4	4	6
121-150	3	5	9	2	5	3
151-180	4	2	1	6	2	2
>180	9	5	3	1	1	2
計	34	37	23	23	20	30

合計	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	4	4	7	4	11	
1-30	15	6	10	23	24	1
31-60	25	5	14	34	15	6
61-90	20	6	9	15	22	17
91-120	12	11	6	8	15	8
121-150	10	5	17	4	12	3
151-180	4	2	5	6	3	2
>180	10	8	5	3	3	3
計	100	47	73	97	105	40

## 【耳鼻咽喉科】

予約	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	15	16	7	8	20	1
1-30	18	49	13	24	38	1
31-60	3	13	10	3	11	
61-90					2	
91-120						
121-150		1	1			
151-180			4	5	4	
>180	7	7	1	1	2	
計	43	86	36	41	77	2

予約外	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1		2	1	1		4
1-30	5	2	9	7		26
31-60	8	4	13	13	9	16
61-90	18	2	1	14	4	3
91-120	6	9	1	5	2	1
121-150	5	5	1		2	1
151-180	2	10	2	3	1	
>180	4	6	5	1		
計	48	40	33	44	18	51

合計	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	15	18	8	9	20	5
1-30	23	51	22	31	38	27
31-60	11	17	23	16	20	16
61-90	18	2	1	14	6	3
91-120	6	9	1	5	2	1
121-150	5	6	2		2	1
151-180	2	10	6	8	5	
>180	11	13	6	2	2	
計	91	126	69	85	95	53

# 科別・曜日別待ち時間（2012/11/12～17）

## 【歯科口腔外科】

予約	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	12	15	18	10	17	4
1-30	12	16	20	14	11	19
31-60		3	8	2	2	6
61-90		1	1	2		5
91-120			2			2
121-150				1		
151-180		1				
>180						
計	24	36	49	29	30	36

予約外	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	1	1				2
1-30	6	1	6	6	5	4
31-60	4	1		2	1	5
61-90	1	1	1	1		1
91-120		1		3		
121-150						
151-180			1			
>180			1			
計	12	5	9	12	6	12

合計	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	13	16	18	10	17	6
1-30	18	17	26	20	16	23
31-60	4	4	8	4	3	11
61-90	1	2	2	3		6
91-120		1	2	3		2
121-150				1		
151-180		1	1			
>180			1			
計	36	41	58	41	36	48

## 【合計】

予約	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	203	223	170	233	254	66
1-30	389	397	419	440	435	153
31-60	208	197	229	261	267	90
61-90	106	90	114	82	150	55
91-120	25	47	46	32	77	22
121-150	13	9	31	6	36	1
151-180	5	7	14	8	11	1
>180	12	14	11	6	13	1
計	961	984	1,034	1,068	1,243	389

予約外	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	15	28	6	10	21	16
1-30	160	152	176	147	144	162
31-60	124	57	82	97	47	85
61-90	81	54	65	62	52	45
91-120	60	47	31	34	37	31
121-150	38	22	33	16	34	54
151-180	32	19	11	19	26	15
>180	27	21	20	5	10	3
計	537	400	424	390	371	411

合計	11/12(月)	11/13(火)	11/14(水)	11/15(木)	11/16(金)	11/17(土)
<1	218	251	176	243	275	82
1-30	549	549	595	587	579	315
31-60	332	254	311	358	314	175
61-90	187	144	179	144	202	100
91-120	85	94	77	66	114	53
121-150	51	31	64	22	70	55
151-180	37	26	25	27	37	16
>180	39	35	31	11	23	4
計	1,498	1,384	1,458	1,458	1,614	800

アンケート実施に際して、お忙しい中御協力いただきました皆様には心からお礼を申し上げます。今回の結果を見ますと、以前に比べて明らかに、施設、接遇、医療サービス全体にわたって満足度の低下傾向が認められました。これに対しては、各部門に持ち帰って十分に検討し、反省や業務の見直しをする必要があると思われました。自由記載欄にも多くの御意見をいただいておりますが、外来診察待ち時間の改善がみられないとの指摘については、症状が安定した患者さんを近くの開業医さんに紹介していくという病診連携を推進するなどにより、改善を図っていきたいと考えております。

その他、皆様から御指摘のあった多くの貴重な御意見、要望については患者サービス向上委員会より、全部署に周知徹底し、改善に向け検討致します。

今後も最善の医療を提供できるよう、スタッフ一同が努力していくとともに、地域の皆様に信頼して受診していただけるように全職員が努力をしていきますので宜しくお願い申し上げます。

患者サービス向上委員会  
委員長 野木森 剛

# 外来患者アンケートご意見&回答（2012年）

患者サービス向上委員会

No.	ご意見	回答
1	<p>曜日により待ち時間が異なる、人員配置など策に工夫をお願いしたい。</p>	<p>曜日や時間帯によって、患者さんが集中してお待ちいただくことがございます。                      外来患者数が多く、医師不足で医師の増員もできない状況です。また、受付窓口については、現時点では窓口数の増減は考えておりませんが、窓口が十分機能するための体制づくりは今後とも検討してまいります。</p>
2	<p>子どもの医療費を国が負担してくれていても、3カ月来院していないだけで2,100円を支払うシステムは期間が短かすぎる。                      本来、健康でいられることが良いことなのに、半年～1年はみて欲しい。</p>	<p>初診時保険外併用療養費は初診時に算定します。                      初診は健康保険法で以下のとおり定義されています。                      ・病院に初めて受診する場合。                      ・以前に受診したことはあるが、治療期間が終了（治癒した）後に再び受診する場合。                      ・患者さんが任意に診療を中止し、改めて受診する場合。                      以上の初診の定義を踏まえ、以前受診をしてから3ヶ月間受診がなければ、治癒もしくは治療が中止されていることが予測されるため、最終受診日から3ヶ月経った患者さんが受診した場合、初診料と併せて保険外併用療養費を請求しています。                      しかし、医師の指示で3ヶ月以上経過した後に受診をされた患者さんには、初診料はもとより保険外併用療養費も請求しておりません。ご理解いただくようお願いいたします。</p>
3	<p>科によって違うと思いますが、医師はパソコンに向かってばかりで顔も見ない。                      患者は不安を抱えてくるので、しっかり対応してほしい。</p>	<p>外来患者さんが多いことから、患者さん一人一人の診察時間が短くなっています。限られた時間の中で患者さんの症状の確認、検査や処方指示を出すことから、パソコンに向かう時間が長くなっています。疑問点や不明点がございましたら、遠慮なく質問いただくようお願いいたします。</p>
4	<p>毎回高額5万円以上のお金を支払っていましたが、高額医療等の説明なく市役所の説明で今回より楽になった。声かけなどしてほしい。</p>	<p>不愉快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。                      今後は事務員から高額医療の説明を行うよう指導してまいります。                      また医療費についてご不明な点があれば医事課へご相談してください。</p>
5	<p>支払の際、クレジットカードが使えるようにしてほしい。1ヶ月の診察で2～3万円支払います。現金持ち歩きの危険とポイントの楽しみがあるのもいいです。是非、是非お願いします。</p>	<p>申し訳ございませんがクレジットカードの導入予定のご予定はございません。                      ①通信回線や決裁機器等の設備投資が必要となるため。                      ②カード会社に病院が手数料を支払う必要があり、病院がその負担に耐えられないため。ご理解頂くようお願い致します。                      なお、振り込み(JA、UFJに限る)は対応しておりますので会計窓口へお申し出下さい。またキャッシュコーナー(1階はJA、他の金融機関は2階ミニストップ)もございますのでご利用ください。</p>
6	<p>病院が新しくなって4年弱。以前のように看護師さん達と出会う機会が少なくなり少し不安。聞き忘れていたこと等ちょっと相談したいことができなくなりました。</p>	<p>不安な思いをさせてしまい申し訳ありません。午前中は各受付付近に看護師も立つようにしました。また、受付の事務員でもよいので、看護師を呼んでもらうよう伝えていただければ対応させていただきます。</p>
7	<p>診察室の電光盤、診察が予定より遅れた場合、説明周知が非常に悪い。</p>	<p>診療時間の遅れに対し、対応が不十分で申し訳ありません。今後、対応において何が出来るか検討していきたいと思っております。</p>
8	<p>採血後の綿の処分について、診察場に設置してほしいです(希望)。</p>	<p>現在、基本的に採血室で5分止血をして頂いておりますので専用のゴミ箱は採血室に設置しております。病院では血液が付着したものは、特別な感染ゴミという形になるので、十分に検討して設置場所を増やすなど検討していきたいと思っております。</p>

# 外来患者アンケートご意見&回答（2012年）

患者サービス向上委員会

No.	ご意見	回答
9	駐車場内の案内が不足(立駐内)、空場所をランプ等で知らせて欲しい。	大変ご迷惑をお掛けしております。案内については、検討させていただきます。空車場所に関しては、各階の満空表示をしておりますので、空いている場所に車輛をお止め下さい。
10	駐車場、シルバー専用いつきても満車。該当以外の方の駐車が多い。取締、又は表示板の取付を指導してほしい。	大変ご不便をおかけしまして、誠に申し訳ありません。正面玄関の車いす対応駐車場は、障害者に限定せず、妊婦さんや歩行に不自由がある方を対象に設置しています。健常者が駐車しないよう、警備員を配置しておりますが、ご利用される方のモラルにも頼っている状況です。
11	障害者の駐車場のゲートチケットが取れない。入れにくい。	車いす対応駐車場には、ゲートバーおよび発券機は設置されておられません。平成23年に平面駐車出入口ゲート、立体駐車場出口ゲートの移設を行ないました。ご理解とご協力をお願いします。
12	福祉車両駐車場が天気の悪い日早く電気をつけてほしい。暗すぎる、目が悪い人、年寄りにはあぶない。	正面ロータリーの照明は、タイマーにて点灯を行なっておりますが、天候により暗い場合には、その都度係員が点灯しています。お声かけいただければ点灯いたします。お手数をおかけいたしますが、ご理解とご協力をお願いします。
13	立体駐車場が暗い。ライトをつければいいのだがほとんどの人はつけていない。逆走する車が多いため危険。表示も分かりにくいからある程度は仕方ないかも。少し工夫して欲しい。	公共の施設の駐車場やデパートの立体駐車場と同等の照度を保つように設定しております。どうか慎重な運転を心掛けていただきますよう、ご協力をお願い致します。表示については分かり易くなるよう検討いたします。
14	売店前のテーブルを増やしてほしい	設置場所のスペース等がないため、現段階ではテーブルの増設は困難であります。ご理解とご協力をお願いします。
15	待ち合いで席(イス)がなく立っていなければならない時がある。受診する科によってあるので混雑している時は増やしてほしい。	大変ご迷惑をおかけしております。待ち合いが混雑するときは、職員により、パイプ椅子の設置を心掛けておりますが、数が間に合わないこともございますので、ご了承ください。
16	歩行が困難で何かつかまって行動できる押し車がほしいです。院内が広いので、杖で移動するのに不便です。	正面玄関入口付近に車いす・歩行補助車を用意しておりますが、数に限りがあります。お困りの方は、お近くの職員にお申し付けください。
17	薬の待ち時間が長い。	患者さんにお渡しする薬の安心・安全を第一に調剤しています。確認等で時間を要する場合があります。また曜日や時間帯によっては、患者さんが集中して、結果的にお待ちいただくことがございます。しかし、少しでも早く薬をお渡しできるよう、現状の薬剤師の人員の中で、業務配置を見直し、今後も[検討⇒改善]を行ってまいります。
18	予約している時間に来ても、必ずといって良い程30分は待つ。子供と一緒にだとすごく大変です。遊んで待てる(子供が)広場があれば嬉しい。	風邪、胃腸炎等が感染する危険性を考え、遊び場は設置できません。ご了承ください。

# 外来患者アンケートご意見&回答（2012年）

患者サービス向上委員会

No.	ご意見	回答
19	<p>発達障害を判断してくれる医師がいらした助かります。療育の教室も作ってほしい、又は紹介して欲しい。</p>	<p>精神科領域ですが、症状によっては診察できる医師が限定されます。精神科医の確保は大学医局に働きかけていますが、医師不足のために見通しが見つからない状況です。また、療育の教室については市町村に相談いただくようお願いいたします。</p>
20	<p>診察を受ける際、電光掲示板に自分の番号が出て、自分の順番が来た事を知るのですが、雑誌等を見ていると見過ごす。絶えず首を上げ注意していなければならぬが、何とかならないか。</p>	<p>電光掲示板には診察中の番号と次の二人の番号が表示されます。診察の方で診察室にお入りにならない時は、職員よがお声かけさせていただきます。万が一見過ごした場合は、受付もしくはお近くの職員にお申し出ください。仕組みの変更が困難なことから、システム更新時の検討課題とさせていただきます。</p>
21	<p>IBD(炎症性腸疾患)でも食べれる腸に優しいメニューがレストランに欲しい。レストランのメニューが少ない。</p>	<p>腸にやさしいメニューという点ではありませんが、病院のレストランとして塩分、カロリーを抑えた減塩膳をメニューでお出ししていますが、現状では平均すると1日1食に満たない食数しか出ていない状況もあり特殊なメニューを取り入れることに慎重にならざるを得ない状況にあります。 また、お客様の年齢層が高いこともありますが、麺類を軟らかくしたりモーニングメニューでは、お粥の対応もしております。 当店も、一企業の一店舗として、新メニューの開発、病院内の店舗として魅力あるメニューの提案をしてみたいと思います。</p>

# 入院患者アンケートご意見&回答（2012年）

患者サービス向上委員会

No.	ご意見	回答
1	小児病棟には子どもメニューをもう少し考えて欲しいです。	小児病棟では普段の献立とあわせ小児プレート等の子どもメニューを取り入れています。今後もメニューの種類を広げていきたいと思えます。
2	食事、同じ材料、料理が多い。	献立の見直しをはかり患者さんに喜ばれる食事が提供出来ますように今後も努めて参ります。
3	食事配膳時についてやや不満としたのは手術後、なかなか食べられず、時間を掛けようと思っても30分位で下げに来る。	下膳時間は食事配膳後30分を目安に行っておりますが食事がお済みでない場合は下膳する事はありませんので、ご自分のペースでお召上がり下さい。
4	子どもと寝るにはベッドが狭い。	お子さんの年齢や状態・ご希望によって、料金がかかりますが付き添いベッドを出すことができます。現状のベッドを大きな物に替えることはできません。ご了承ください。
5	血液検査の結果を画面で見せて欲しい、検査の結果がいつ分かるか分からない、数値が高い原因(熱の原因)、退院の見通し、入院費がいくらなのか、退院の手続きなどわかりにくく、その面に不安な気持ちが残りました。	ご希望の方は、血液検査結果をお渡ししています。検査の結果はすぐに出るものから数日かかるものもありますので総合的な診断としてお話ししており退院の見通しも入院診療計画書と違ってくる場合に再度説明しています。入院費は、治癒経過や加入保健(負担割)により異なり退院前日までわかりにくいいため、ご希望の方は前日におおよそでお知らせすることができます。お気軽にお尋ねください。
6	どれだけ辛くても、8東内ではマスクを着用してほしい。四人部屋でよく咳をされる方が、マスクをしてないと、こちらがずっとマスクをしていても気が気じゃない。 マスクをしてないことを看護師が注意してるのを見た(聞いた)こともない。8東でマスクは義務ですよ?	咳エチケットとして、声をかける必要があったと思います。配慮が十分に行き届かず、不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。マスクの着用は義務とはしていませんが、8東では易感染の患者さんがたくさんみえるので患者さんと身近に接する医療者として感染の伝播予防にマスク着用を心がけています。しかし、血液疾患以外の患者さんも入院することがあるため、全員がマスクを着用する必要はありません。今後は、咳エチケットとして、咳をしている方にはマスク着用をしていただけるよう配慮していきます。
7	TVのイヤホン使用、携帯電話の使用(マナーモード設定・歩行できる方は病室外で受発信して欲しい)などについて、新規に大部屋に入る方へ徹底して欲しい。	入院時のオリエンテーションでTVイヤホンや携帯電話の使用について説明できているか再度周知して実践していくことにします。
8	各洗面所にふきんを一枚置いてあると使用後の水しぶきなどひと拭きで後に使う人が気持ち良くお互い出来るのでは	衛生的な面から、布巾を置くことは控えさせていただいております。水しぶきや汚れなど、お気づきの点があればお声をかけていただければその場で対応させていただきます。
9	入院時に非常出口階段の説明は必要だと思います。	入院時のオリエンテーションで説明すべき内容ですので、全員が同じように行えるよう周知いたします。ご指摘ありがとうございました。
10	トイレの高さが高い。	便座の高さは、メーカーに確認したところ、標準の高さ(日本人の平均身長が伸びていることもあり、以前よりは高い設定)となっております。大変ご迷惑をお掛けしますが、ご了承ください。
11	センサー蛇口は使いづらい。	感染防止のためと水の出っぱなしを防止するため、センサー付きの蛇口を採用しております。大変ご迷惑をおかけしておりますが、ご了承ください。

# 入院患者アンケートご意見&回答（2012年）

患者サービス向上委員会

No.	ご意見	回答
12	AMラジオが受信できるように要望します。	大変ご迷惑をおかけしております。当院の建物の構造が「S造（鉄骨構造）」のため、電波状況の悪い場所があります。ご了承ください。
13	こどもが入院した時にお風呂にはいるために帰るのがめんどくさかったので病院でお風呂に入れたら楽だと思う。	病院のシャワー室等は、入院患者さんの利用するために設置しております。ご理解とご協力をお願いします。