

令和5年度 外来待ち時間調査結果

おゆみの中央病院 患者サポート委員会

【目的】

おゆみの中央病院の待ち時間に対する患者様の満足度・要望を把握し、医療サービスのさらなる向上を図るため。

【調査時期・対象・方法】

令和5年9月25日（月）～9月30日（土）に当院外来に来院した患者に対してアンケート用紙を手渡し配布し、回収

【サンプル数】

上記期間中の外来患者延べ数：1,835名

回収数：672件（36.6%）

【使用調査票】

A 4 用紙両面 1 枚

待ち時間・満足度アンケート調査

外来を受診された患者さまの待ち時間・満足度についてご意見を伺うアンケート調査です。皆様からの率直なご意見やご要望を、今後の病院運営と患者さまに対するサービス充実に役立ててまいりますので、ご理解とご協力を何卒よろしくお願い申し上げます。

該当する項目の□内にチェックをお願いします。 記入例：□

◀受診日について▶

質問1 受診された曜日（本日の曜日）を教えてください。

月曜 火曜 水曜 木曜 金曜 土曜

質問2 本日のご来院の方法について教えてください。（複数選択可）

電車・バス 徒歩 タクシー 車(自分で運転) 車(家族等が運転)

◀患者さまの年齢について▶

質問3 診察を受ける方のご年齢をお聞かせください。

19歳以下 20歳代 30歳代 40歳代 50歳代
 60歳代 70歳代 80歳以上

◀本日の受診内容について▶

質問4 何科を受診されましたか。（複数選択可）

整形外科 内科 循環器内科 呼吸器内科 糖尿病内科
 形成外科 麻酔科 脳神経外科 リウマチ科 消化器内科
 リハビリのみ 検査のみ

◀診察待ち時間について▶

質問5 診察のご予約をされましたか。

予約あり 予約なし

質問5-1へ 質問5-2へ

質問5で「予約あり」と回答された方は、下記の質問にチェックをお願いします。

質問5-1 予約時間から実際の診察までの待ち時間はどれくらいでしたか。

10分以内 20分以内 30分以内 60分以内 60分超

質問5で「予約なし」と回答された方は、下記の質問にチェックをお願いします。

質問5-2 受付された時間から、診察までの待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内 30分以内 60分以内 90分以内 120分以内 120分超

質問6 診察までの待ち時間についてはいかがでしたか。

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

◀検査について▶

質問7 検査（採血や心電図、レントゲンやCT・MRIなど）はありましたか。

検査あり 検査なし

上記質問で「検査あり」と回答された方は、下記の質問にチェックをお願いします。

質問7-1 検査の待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内 30分以内 60分以内 120分以内 120分超

質問7-2 検査の待ち時間についてはいかがでしたか。

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

◀会計の待ち時間について▶

質問8 会計の待ち時間はどれくらいでしたか。

5分以内 10分以内 15分以内 30分以内 30分超

質問9 会計の待ち時間についてはいかがでしたか。

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

◀職員の対応・マナー・身だしなみについて▶

質問10 職員の対応・マナー・身だしなみについてはいかがでしたか。

| | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満 | 不満 |
|--------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 医師 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 看護師 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 事務員（受付など） | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 検査技師 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 放射線技師 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. リハビリ担当者 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

◀全体的な満足度について▶

質問11 ご家族やご友人に当院を勧めますか。

必ず勧める おそらく勧める どちらともいえない おそらく勧めない 絶対に勧めない

質問12 全体的に見て当院に満足されていますか。

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

質問13 お気づきの点やご要望等がございましたらご自由にお書きください。

ご記入いただいたあとは

こちらの用紙と鉛筆をご投函ください。 ご協力いただき、誠にありがとうございました。

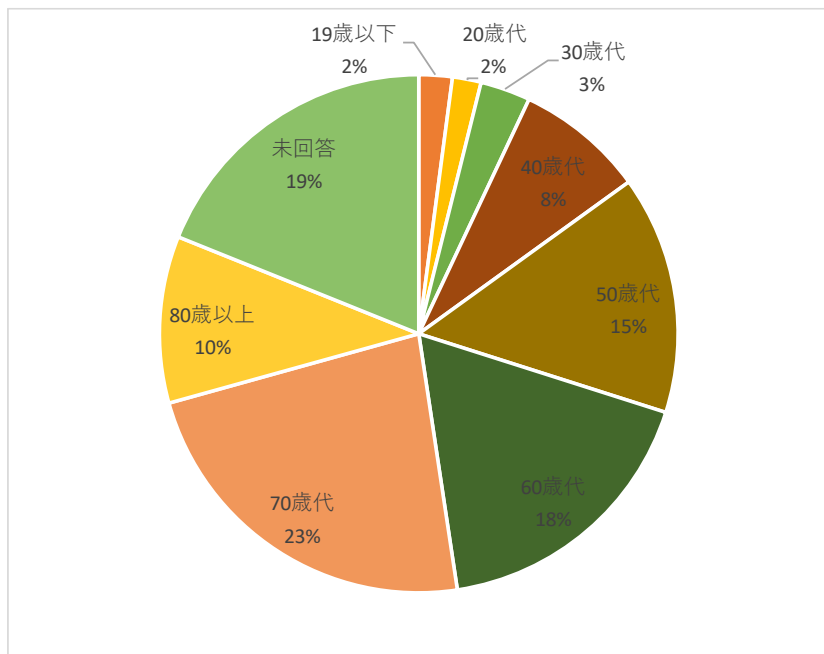
投函場所 正国玄関の投函箱へ

このアンケートで集められた情報は当院の待ち時間・満足度調査の目的以外に使用いたしません。

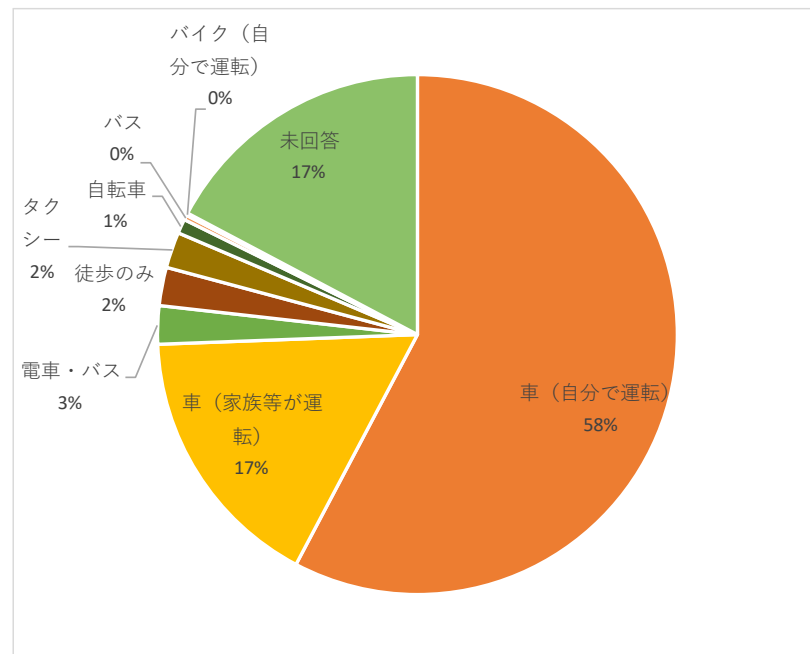
医療法人社団淳英会 おゆみの中央病院

【調査対象者属性】

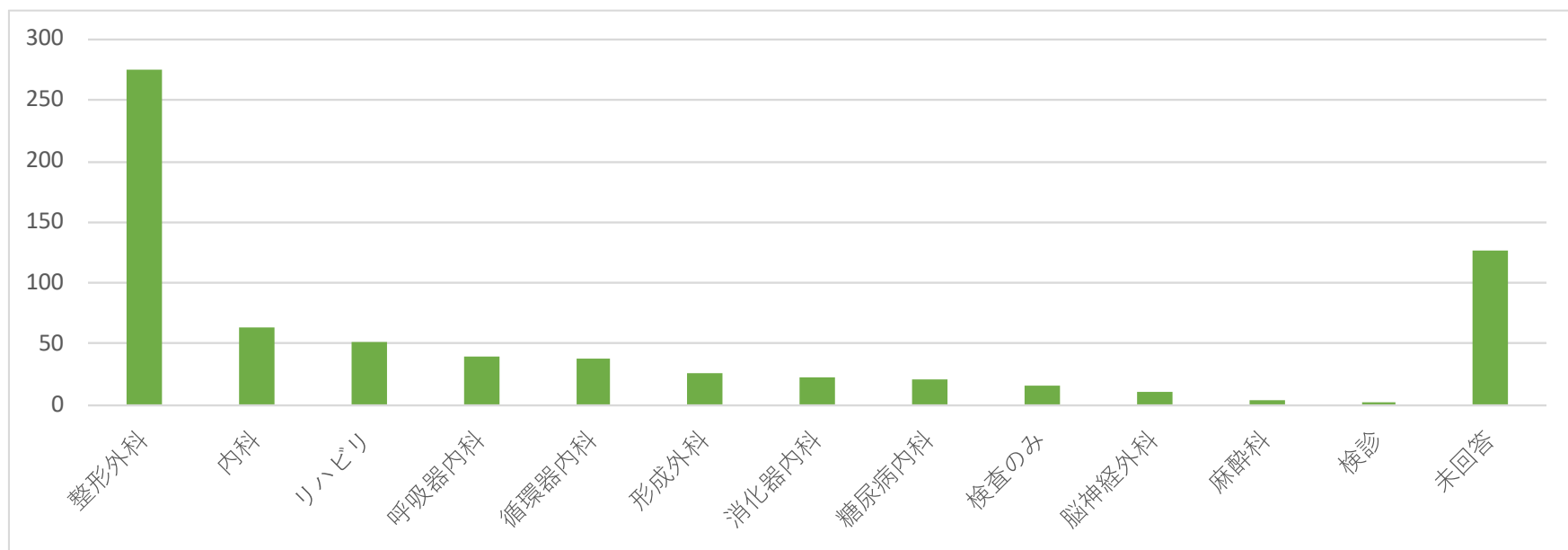
1. 年代



2. 来院方法



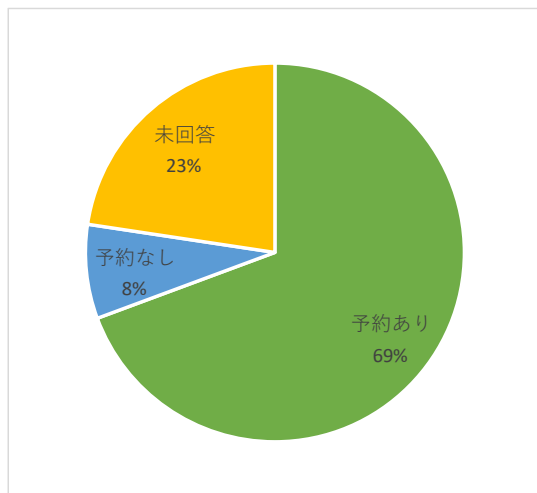
3. 診療科



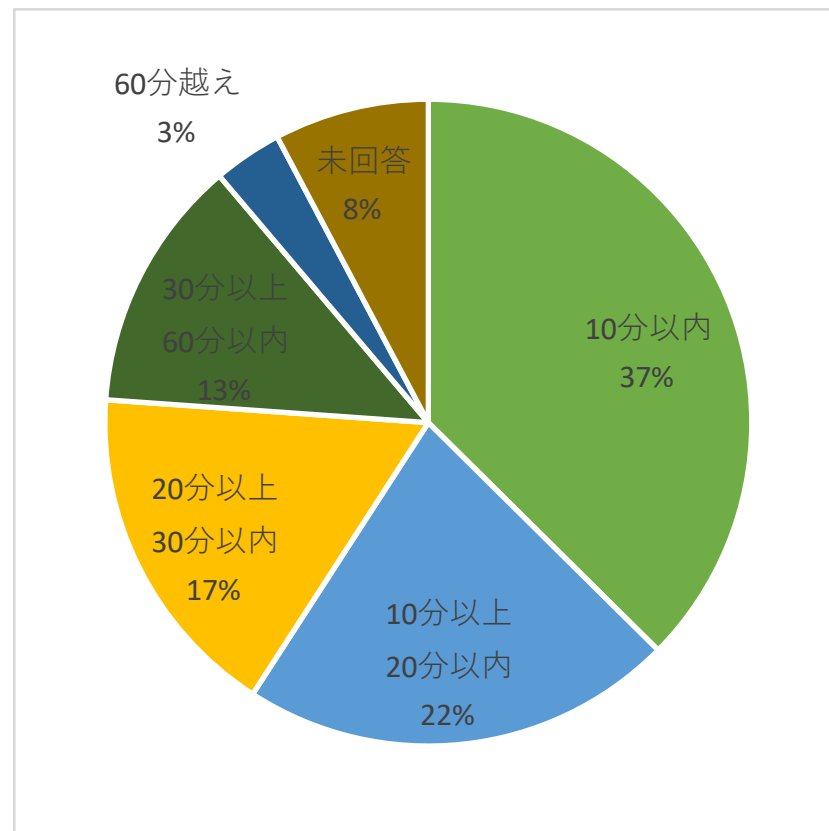
【回答結果】

4. 診察の待ち時間

4-1. 診察予約の有無



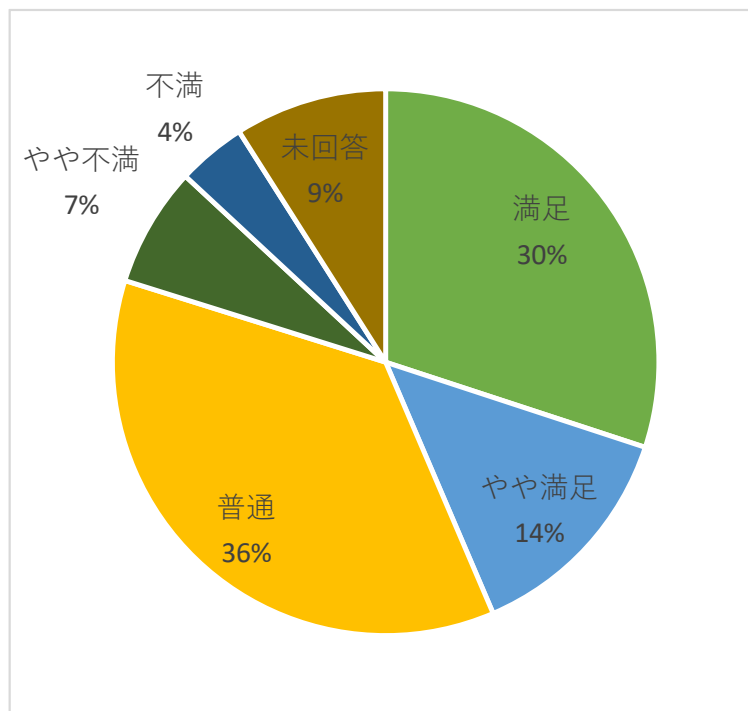
4-2. 予約から診察までの待ち時間 (予約ありの場合のみ)



【回答結果】

4. 診察の待ち時間

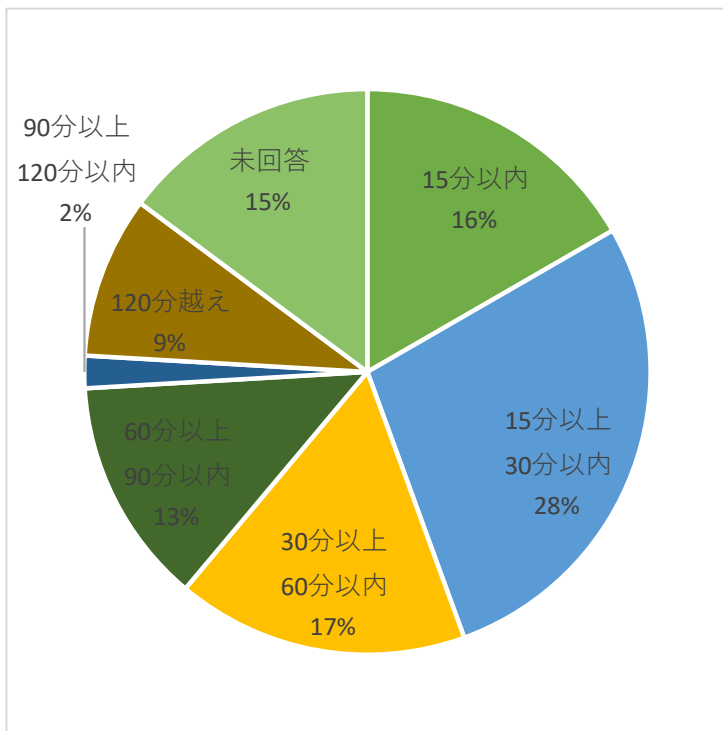
4 - 3. 予約時間から診察までの待ち時間の満足度 (予約ありの場合のみ)



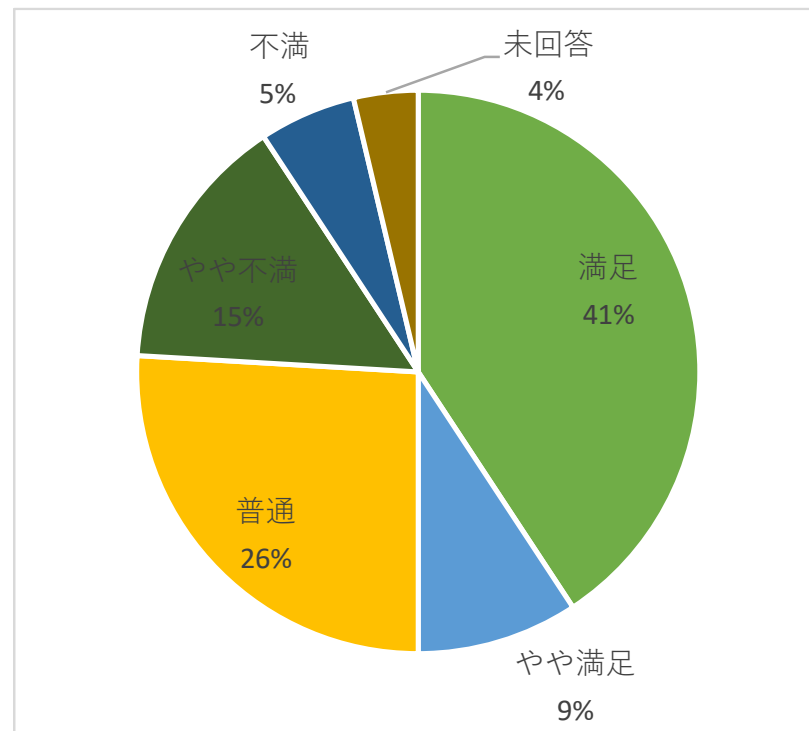
【回答結果】

4. 診察の待ち時間

4-4. 受付から診察までの待ち時間 (予約なしの場合のみ)



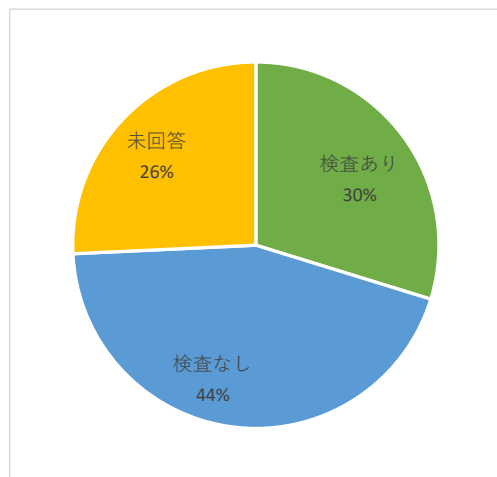
4-5. 予約時間から診察までの待ち時間の満足度 (予約ありの場合のみ)



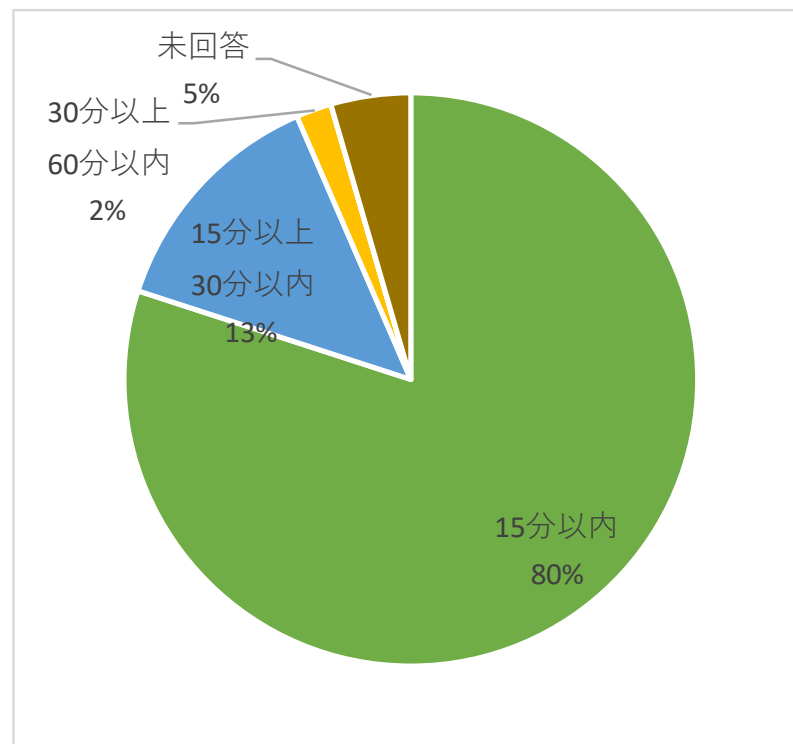
【回答結果】

5. 検査の待ち時間

5-1. 検査の有無



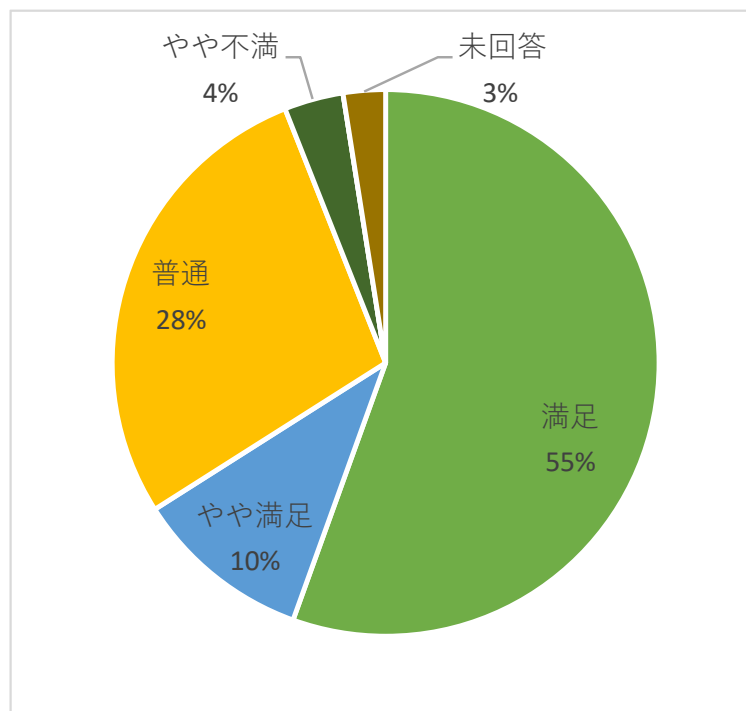
5-2. 検査の待ち時間 (検査ありの場合のみ)



【回答結果】

5. 検査の待ち時間

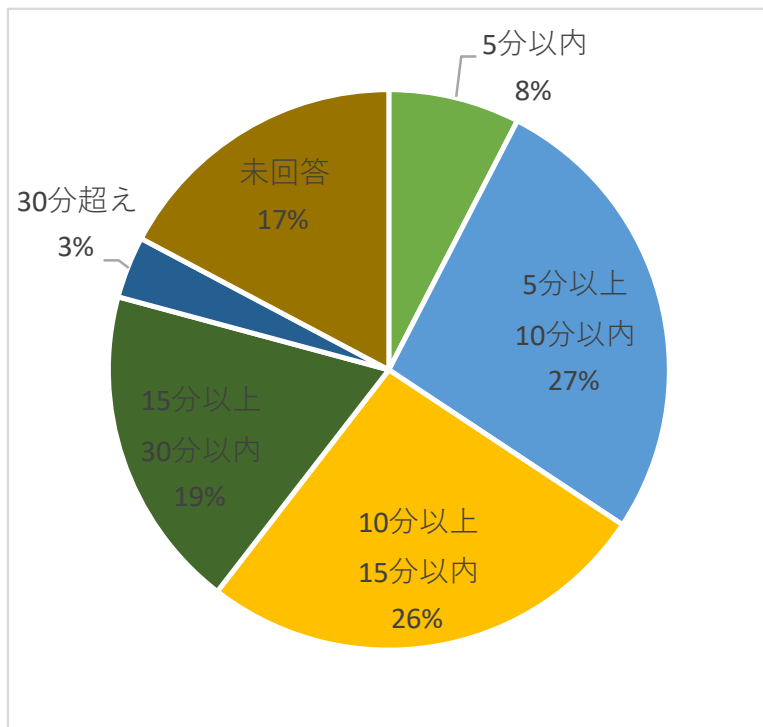
5 - 3. 検査の待ち時間の満足度 (検査ありの場合のみ)



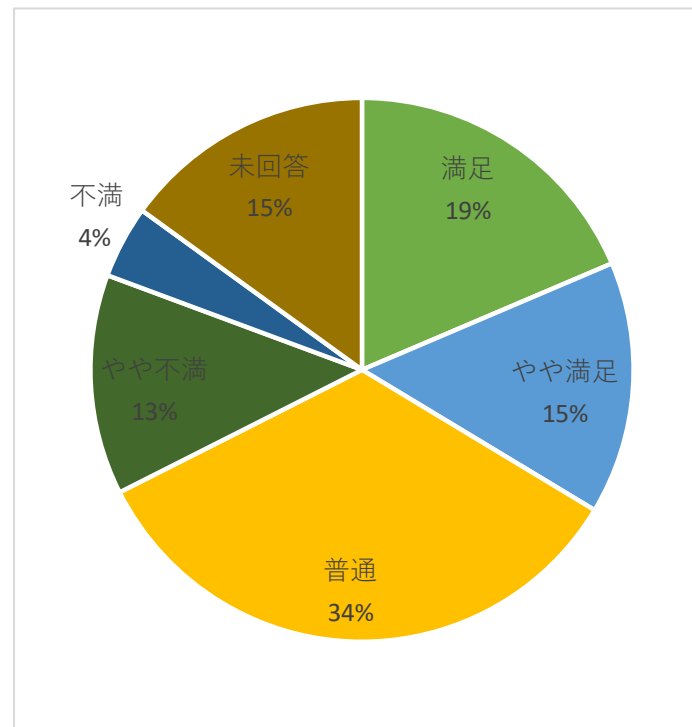
【回答結果】

6. 会計の待ち時間

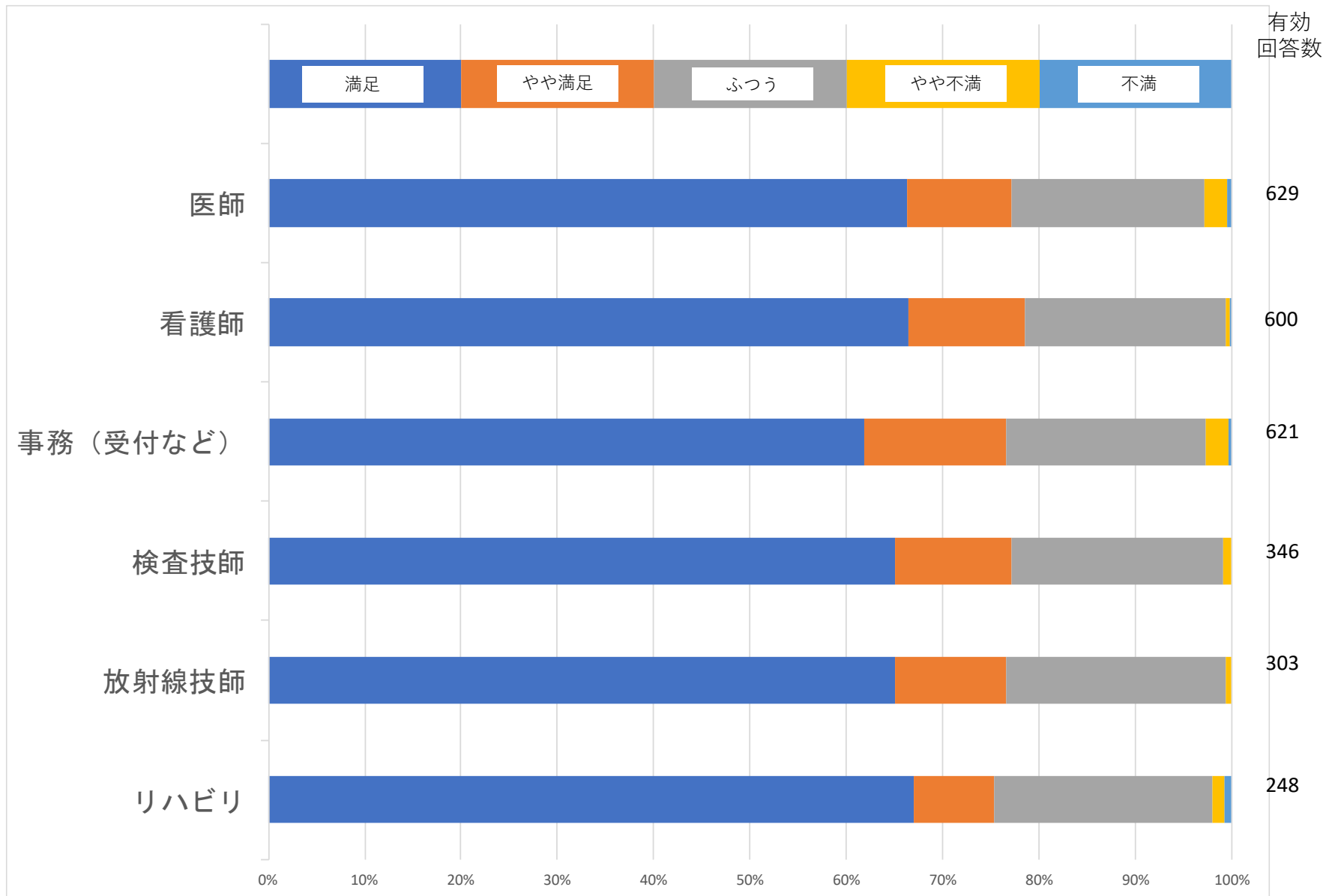
6-1. 会計の待ち時間



6-2. 会計の待ち時間の満足度

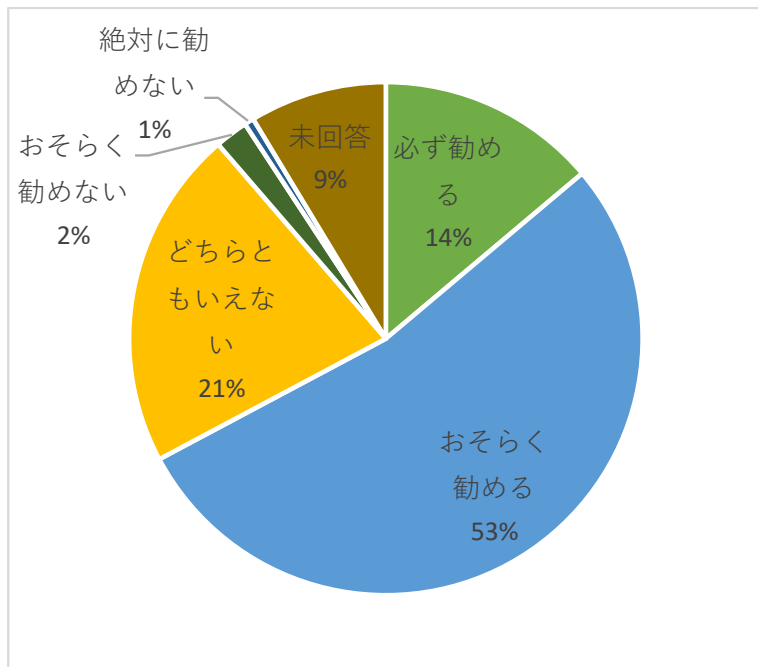


7. 職員の対応・マナー・身だしなみに対する満足度



8. 全体的な満足度

8-1. ご家族や友人に 当院を勧めるか



8-2. 全体的な満足度

