

# 外来待ち時間調査結果

平成22年12月17日（金）・20日（月）実施

配布数	626枚
有効回収数	420枚
有効回収率	67%

接遇プロジェクト委員会

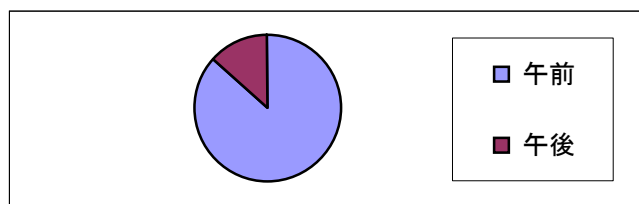
## H22年度 待ち時間アンケート調査結果

H22年 12月17日・20日実施

### 1. 患者様ご自身についてお尋ねします

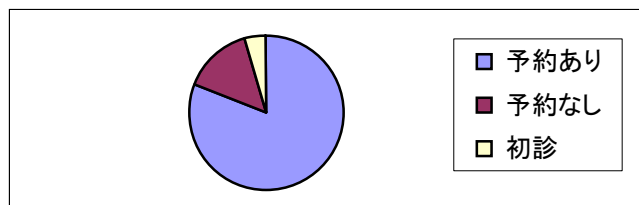
#### ① 受診されたのは午前ですか、午後ですか

午前	361
午後	55



#### ② ご予約はされておりましたか

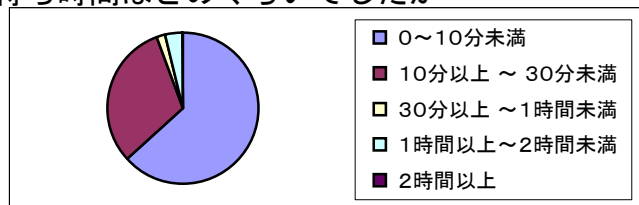
予約あり	335
予約なし	61
初診	19



### 2. 初診の方のみにお尋ねします

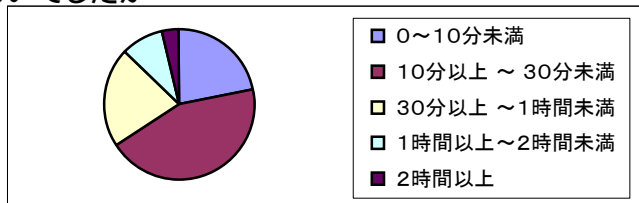
#### ① 1階初診受付で、カルテが作成されるまでの待ち時間はどのくらいでしたか

0～10分未満	34
10分以上～30分未満	17
30分以上～1時間未満	1
1時間以上～2時間未満	2
2時間以上	0



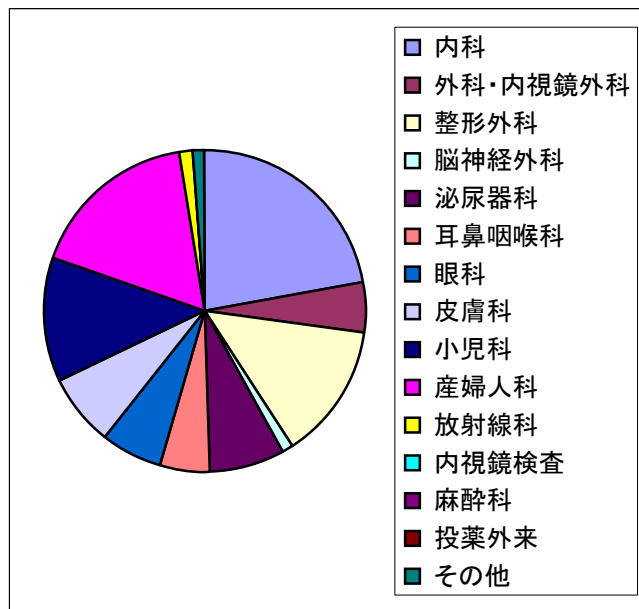
#### ② 1階初診受付でカルテを受け取り、受診科の受付(窓口)にカルテを出してから実際に診察に呼ばれるまでの待ち時間はどのくらいでしたか

0～10分未満	12
10分以上～30分未満	24
30分以上～1時間未満	12
1時間以上～2時間未満	5
2時間以上	2



#### ③ それは、どちらの科でしたか

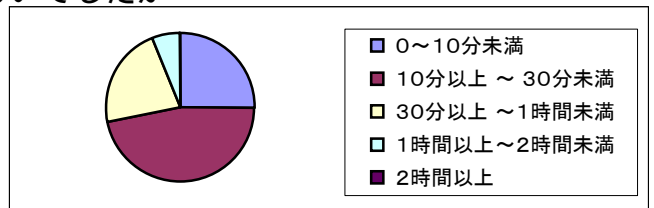
内科	18
外科・内視鏡外科	4
整形外科	11
脳神経外科	1
泌尿器科	6
耳鼻咽喉科	4
眼科	5
皮膚科	6
小児科	10
産婦人科	14
放射線科	1
内視鏡検査	0
麻酔科	0
投薬外来	0
その他	1



### 3. 予約があり、来院された方のみにお尋ねします

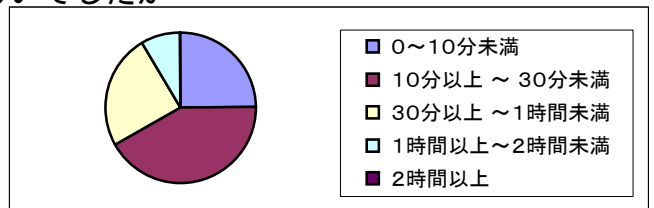
※ それは、どちらの科でしたか

内科	95
①「診察」に呼ばれるまでの待ち時間はどのくらいでしたか	
0～10分未満	25
10分以上～30分未満	46
30分以上～1時間未満	22
1時間以上～2時間未満	6
2時間以上	0



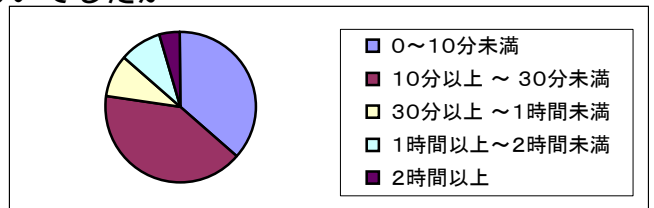
※ それは、どちらの科でしたか

外科	11
①「診察」に呼ばれるまでの待ち時間はどのくらいでしたか	
0～10分未満	3
10分以上～30分未満	5
30分以上～1時間未満	3
1時間以上～2時間未満	1
2時間以上	0



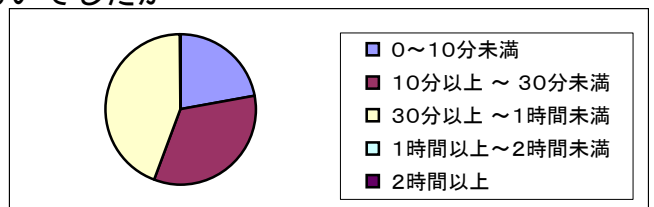
※ それは、どちらの科でしたか

整形外科	20
①「診察」に呼ばれるまでの待ち時間はどのくらいでしたか	
0～10分未満	8
10分以上～30分未満	9
30分以上～1時間未満	2
1時間以上～2時間未満	2
2時間以上	1



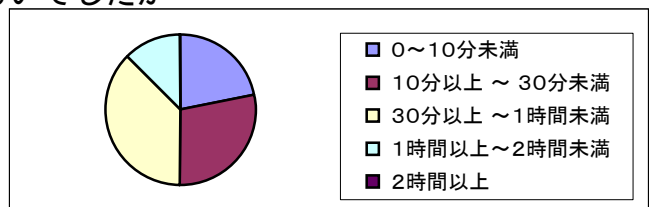
※ それは、どちらの科でしたか

脳神経外科	7
①「診察」に呼ばれるまでの待ち時間はどのくらいでしたか	
0～10分未満	2
10分以上～30分未満	3
30分以上～1時間未満	4
1時間以上～2時間未満	0
2時間以上	0



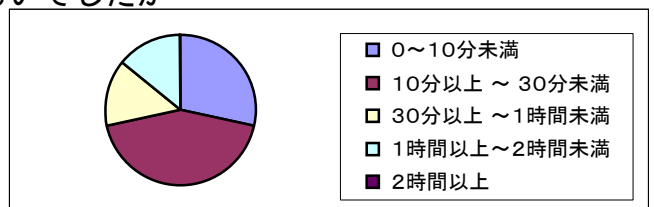
※ それは、どちらの科でしたか

泌尿器科	32
①「診察」に呼ばれるまでの待ち時間はどのくらいでしたか	
0～10分未満	7
10分以上～30分未満	9
30分以上～1時間未満	12
1時間以上～2時間未満	4
2時間以上	0



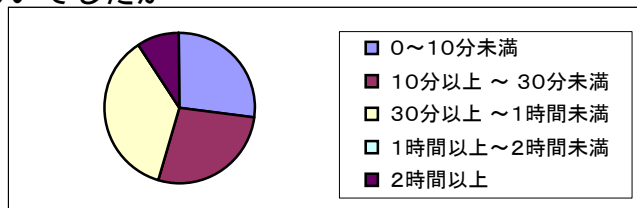
※ それは、どちらの科でしたか

耳鼻咽喉科	7
①「診察」に呼ばれるまでの待ち時間はどのくらいでしたか	
0～10分未満	2
10分以上～30分未満	3
30分以上～1時間未満	1
1時間以上～2時間未満	1
2時間以上	0



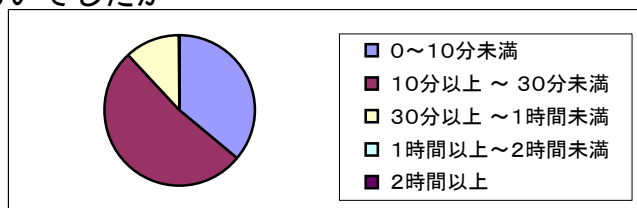
※ それは、どちらの科でしたか

眼科	10
①「診察」に呼ばれるまでの待ち時間はどのくらいでしたか	
0～10分未満	3
10分以上～30分未満	3
30分以上～1時間未満	4
1時間以上～2時間未満	0
2時間以上	1



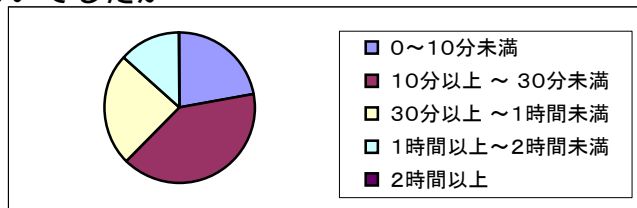
※ それは、どちらの科でしたか

皮膚科	22
①「診察」に呼ばれるまでの待ち時間はどのくらいでしたか	
0～10分未満	9
10分以上～30分未満	13
30分以上～1時間未満	3
1時間以上～2時間未満	0
2時間以上	0



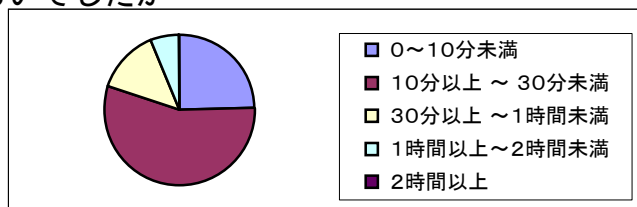
※ それは、どちらの科でしたか

小児科	45
①「診察」に呼ばれるまでの待ち時間はどのくらいでしたか	
0～10分未満	10
10分以上～30分未満	18
30分以上～1時間未満	11
1時間以上～2時間未満	6
2時間以上	0



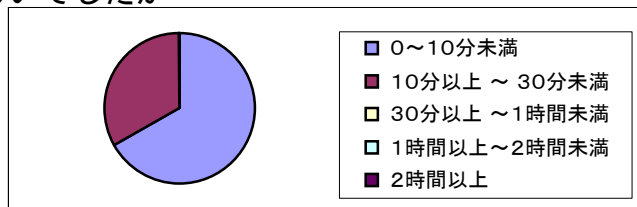
※ それは、どちらの科でしたか

産婦人科	59
①「診察」に呼ばれるまでの待ち時間はどのくらいでしたか	
0～10分未満	16
10分以上～30分未満	36
30分以上～1時間未満	9
1時間以上～2時間未満	4
2時間以上	0



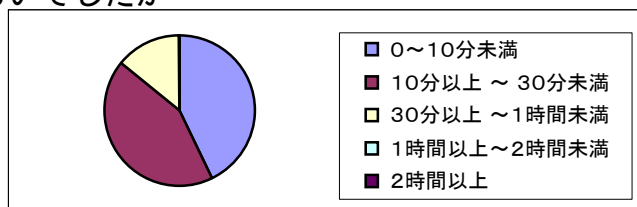
※ それは、どちらの科でしたか

放射線科	3
①「診察」に呼ばれるまでの待ち時間はどのくらいでしたか	
0～10分未満	2
10分以上～30分未満	1
30分以上～1時間未満	0
1時間以上～2時間未満	0
2時間以上	0



※ それは、どちらの科でしたか

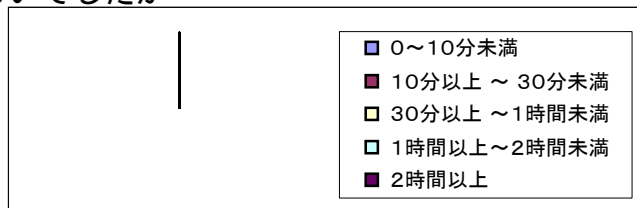
内視鏡検査	6
①「診察」に呼ばれるまでの待ち時間はどのくらいでしたか	
0～10分未満	3
10分以上～30分未満	3
30分以上～1時間未満	1
1時間以上～2時間未満	0
2時間以上	0



※ それは、どちらの科でしたか

麻酔科	0
0～10分未満	0
10分以上～30分未満	0
30分以上～1時間未満	0
1時間以上～2時間未満	0
2時間以上	0

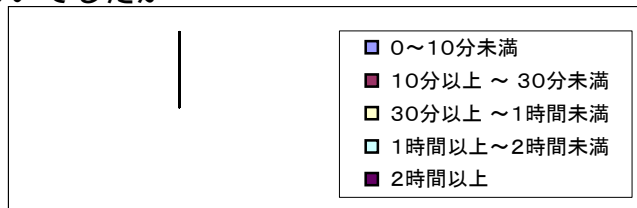
① 「診察」に呼ばれるまでの待ち時間はどのくらいでしたか



※ それは、どちらの科でしたか

投薬外来	0
0～10分未満	0
10分以上～30分未満	0
30分以上～1時間未満	0
1時間以上～2時間未満	0
2時間以上	0

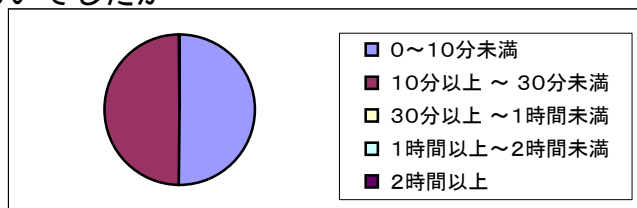
① 「診察」に呼ばれるまでの待ち時間はどのくらいでしたか



※ それは、どちらの科でしたか

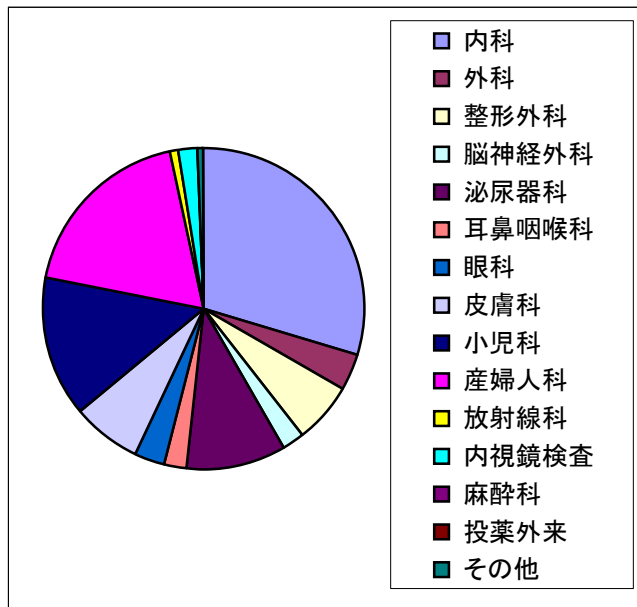
その他	2
0～10分未満	1
10分以上～30分未満	1
30分以上～1時間未満	0
1時間以上～2時間未満	0
2時間以上	0

① 「診察」に呼ばれるまでの待ち時間はどのくらいでしたか



※ 予約があり、来院された方の各科総数一覧表

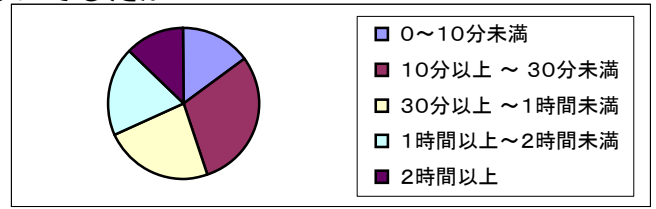
内科	95
外科	11
整形外科	20
脳神経外科	7
泌尿器科	32
耳鼻咽喉科	7
眼科	10
皮膚科	22
小児科	45
産婦人科	59
放射線科	3
内視鏡検査	6
麻酔科	0
投薬外来	0
その他	2



4. 予約なしで受診に来られた方のみにお尋ねします

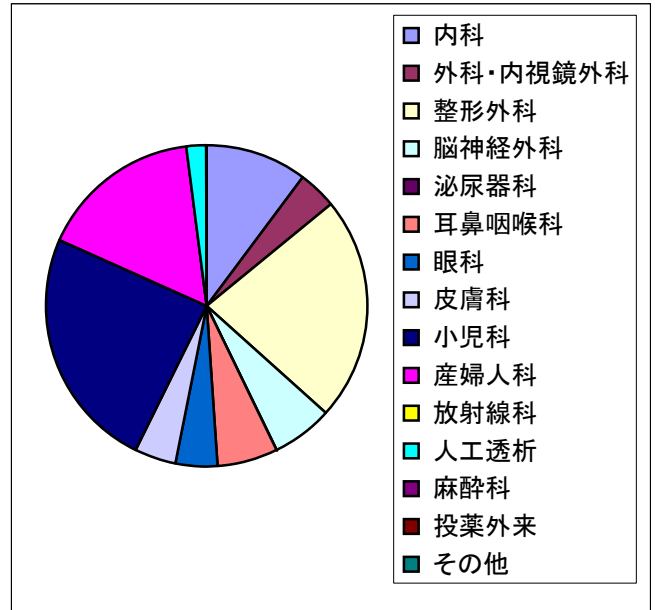
① 「診察」に呼ばれるまでの待ち時間はどのくらいでしたか

0～10分未満	7
10分以上～30分未満	14
30分以上～1時間未満	11
1時間以上～2時間未満	9
2時間以上	6



② それは、どちらの科でしたか

内科	5
外科・内視鏡外科	2
整形外科	11
脳神経外科	3
泌尿器科	0
耳鼻咽喉科	3
眼科	2
皮膚科	2
小児科	12
産婦人科	8
放射線科	0
人工透析	1
麻酔科	0
投薬外来	0
その他	0

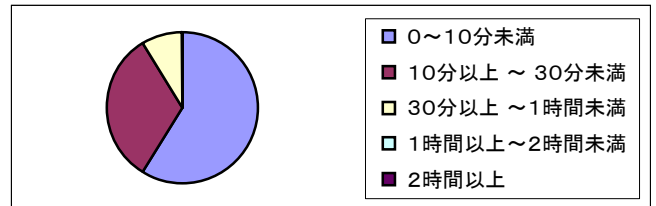


※ここからはすべての患者さまにお尋ねします

5. 実際の待ち時間についてにお尋ねします

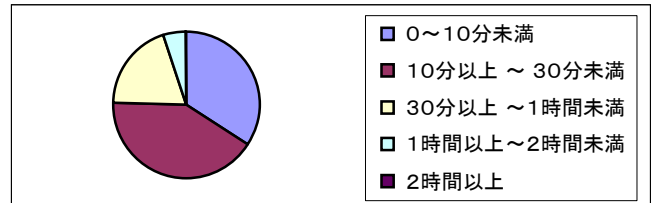
① 「採血」の待ち時間はどのくらいでしたか

0～10分未満	95
10分以上～30分未満	53
30分以上～1時間未満	14
1時間以上～2時間未満	0
2時間以上	0



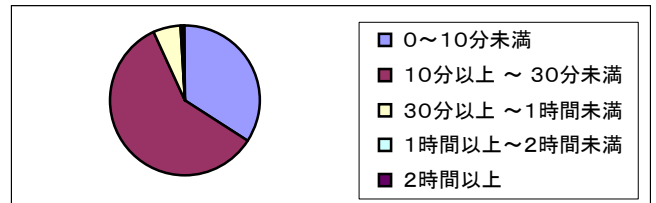
② 「検査」の待ち時間はどのくらいでしたか

0～10分未満	62
10分以上～30分未満	75
30分以上～1時間未満	36
1時間以上～2時間未満	9
2時間以上	0



③ 「会計」の待ち時間はどのくらいでしたか

0～10分未満	76
10分以上～30分未満	132
30分以上～1時間未満	13
1時間以上～2時間未満	1
2時間以上	1

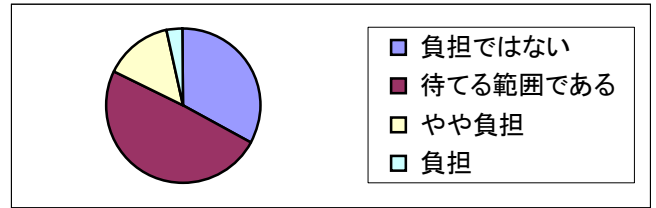


6. 待ち時間のご負担についてお尋ねします

① 1階初診受付でカルテが作成されるまでの待ち時間はご負担になりましたか

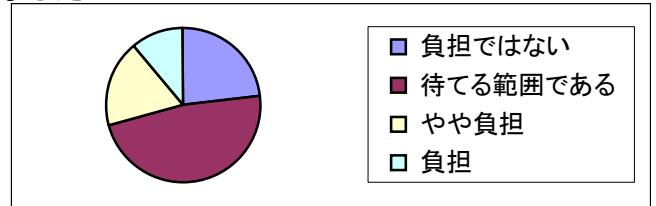
(①は初診の方のみ)

負担ではない	41
待てる範囲である	61
やや負担	18
負担	4



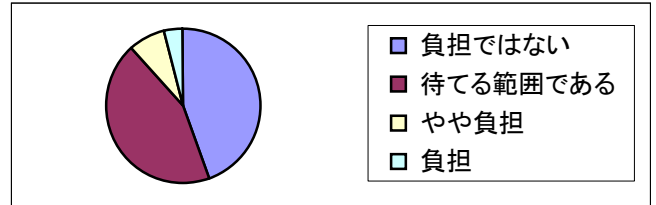
② 「診察」に呼ばれるまでの待ち時間はご負担になりましたか

負担ではない	61
待てる範囲である	123
やや負担	48
負担	29



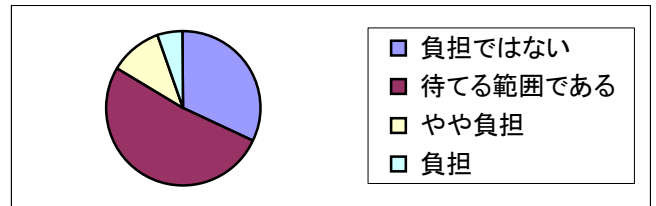
③ 「採血」の待ち時間は負担になりましたか

負担ではない	69
待てる範囲である	68
やや負担	12
負担	6



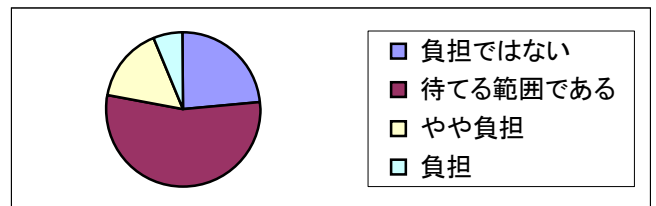
④ 「検査」の待ち時間は負担になりましたか

負担ではない	60
待てる範囲である	97
やや負担	21
負担	10



⑤ 「会計」の待ち時間は負担になりましたか

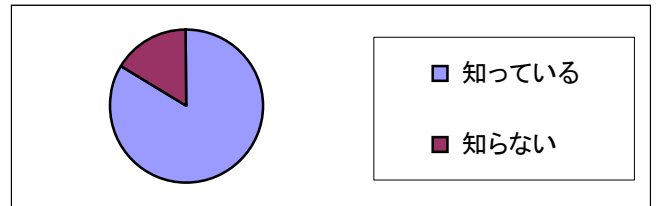
負担ではない	59
待てる範囲である	135
やや負担	40
負担	15



7. 診察順番予定の表示板モニターについてお尋ねします

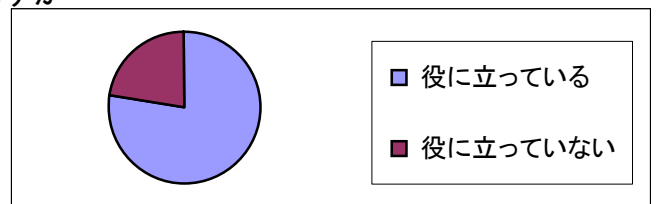
① 診察順番予定の表示板モニターをご存知ですか

知っている	313
知らない	61



② 診察順番予定の表示板モニターは役に立っていますか

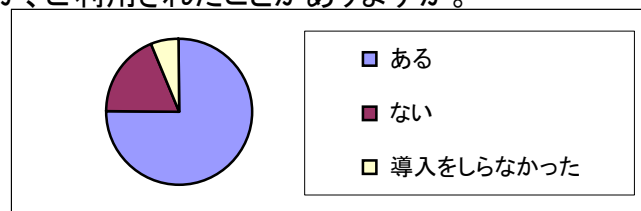
役に立っている	253
役に立っていない	74



## 8. 自動精算機についてお尋ねします

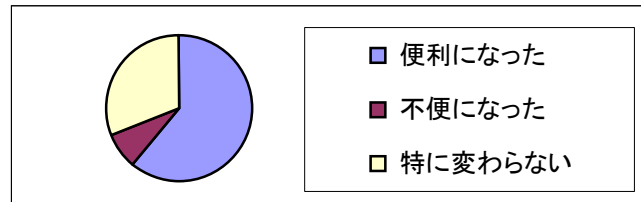
① 平成22年10月より自動精算機が導入されましたが、ご利用されたことがありますか。

ある	283
ない	71
導入をしらなかった	23



② 導入についてどう思われますか

便利になった	207
不便になった	27
特に変わらない	106



平成22年度 接遇プロジェクト委員会