

外来受診に関するアンケート調査 結果報告

1 調査目的

- ①日ごろ提供している医療サービスを患者がどのように評価し、また何を望んでいるのかを再確認する。
- ②調査結果を分析することにより改善すべき点を明確化し、優先順位に基づき改善を実施する。
- ③継続的に調査を行うことで、より良いサービスの向上に努める。

2 実施期間

平成26年10月21日（火）、24日（金）の2日間
（アンケート配布時間：午前7時45分から午後5時）

3 実施方法

- 配布先 救急センターを除くすべての外来患者
（血液浄化センター、外来化学療法室を含む）
- 配布枚数 1,000枚×2日間を予定
- 配布方法 初診受付、再来受付機、地域連携室の各所にて職員が説明しながらアンケート用紙を配布。
（黄色のファイルにアンケート用紙と記入用の鉛筆を入れる）
- 回収方法 回収箱を玄関付近（総合受付、受付カウンター）と自動支払機付近に設置。
また、スタッフへの手渡しによる回収を行う。

4 調査項目

対象者の属性、当院の選択理由、総合評価、職員の対応、施設サービス、予約の有無、診察・会計待ちの時間、各設問の回答理由。

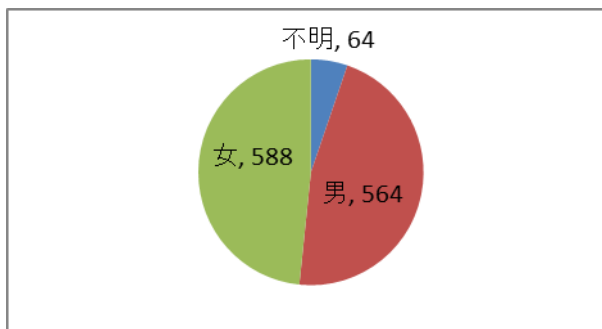
5 サンプル数

- 配布数 1,712件
- 有効回収数 1,398件
- 有効回収率 81.7%

I 患者様について

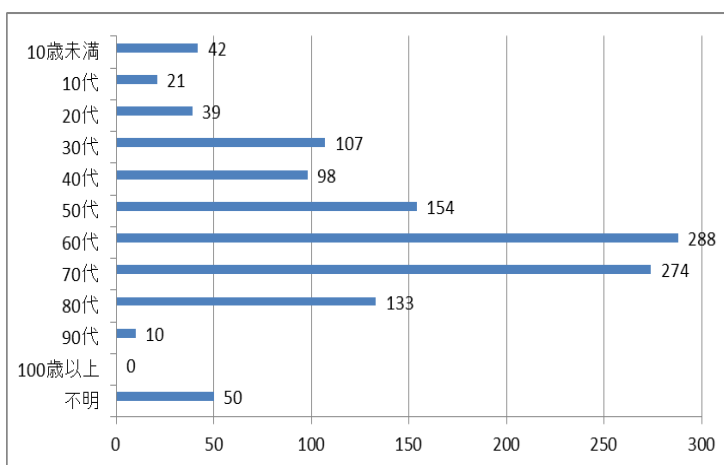
I-1 性別

性別	回答数	構成比
男	564	46.4%
女	588	48.4%
不明	64	5.3%
総計	1,216	100.0%



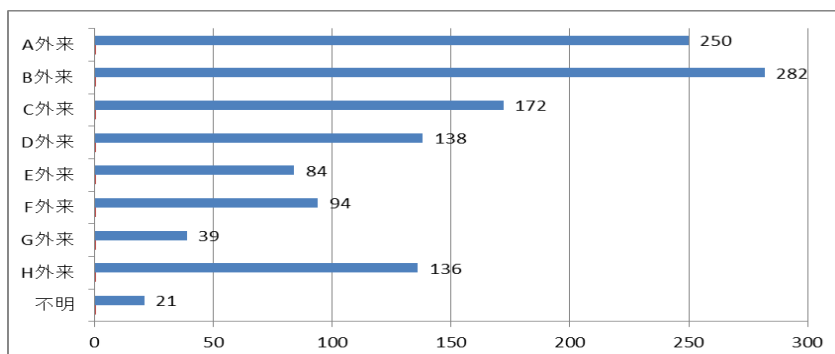
年齢

年代	回答数	構成比
10歳未満	42	3.5%
10代	21	1.7%
20代	39	3.2%
30代	107	8.8%
40代	98	8.1%
50代	154	12.7%
60代	288	23.7%
70代	274	22.5%
80代	133	10.9%
90代	10	0.8%
100歳以上	0	0.0%
不明	50	4.1%
総計	1,216	100.0%



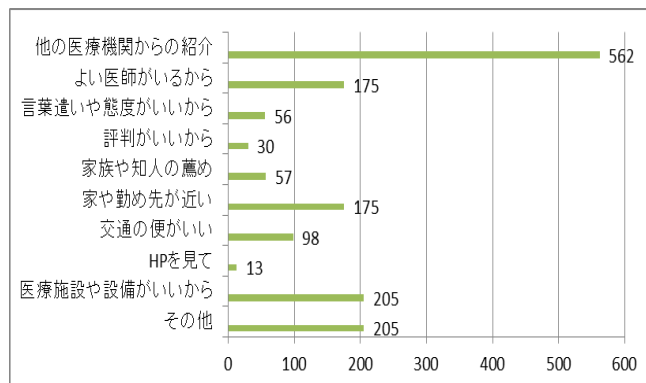
受診科

受診科		人数	構成比
A 外来	(整形外科・外科)	250	20.6%
B 外来	(脳神経外科・循環器内科・神経内科・人工透析外科・血液内科)	282	23.2%
C 外来	(腎臓内科・糖尿病・内分泌内科・内科・呼吸器内科)	172	14.1%
D 外来	(麻酔科・消化器内科・歯科口腔外科)	138	11.3%
E 外来	(産婦人科)	84	6.9%
F 外来	(泌尿器科・皮膚科)	94	7.7%
G 外来	(小児科)	39	3.2%
H 外来	(眼科・耳鼻いんこう科)	136	11.2%
不明		21	1.7%



I-2 当院を受診した理由をお答えください。(複数回答可)

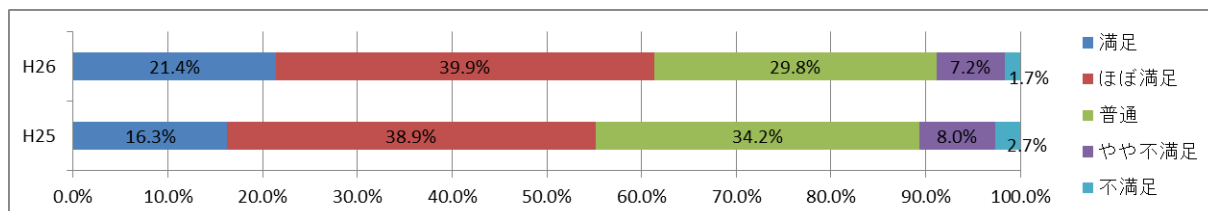
受診理由	総計	割合
他の医療機関からの紹介	562	46.2%
よい医師がいるから	175	14.4%
言葉遣いや態度がいいから	56	4.6%
評判がいいから	30	2.5%
家族や知人の薦め	57	4.7%
家や勤め先が近い	175	14.4%
交通の便がいい	98	8.1%
HPを見て	13	1.1%
医療施設や設備がいいから	205	16.9%
その他	205	16.9%



II 総合評価

II-1 当院を総合的にみて満足していただきましたか？

	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	1,184	253	473	353	85	20	3.7
構成比		21.4%	39.9%	29.8%	7.2%	1.7%	
H25	1,199	195	466	410	96	32	3.6
構成比		16.3%	38.9%	34.2%	8.0%	2.7%	

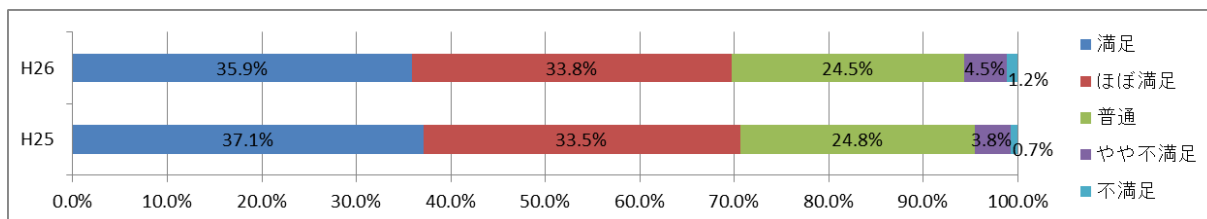


III 職員の対応

【医師について】

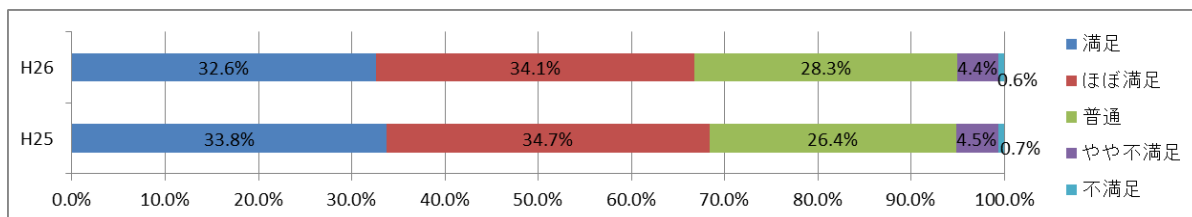
III-1 あなたを担当した医師は、あなたの症状に関する訴えや話をよく聞いてくれましたか？

	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	1,105	397	374	271	50	13	4.0
構成比		35.9%	33.8%	24.5%	4.5%	1.2%	
H25	1,204	447	403	299	46	9	4.0
構成比		37.1%	33.5%	24.8%	3.8%	0.7%	



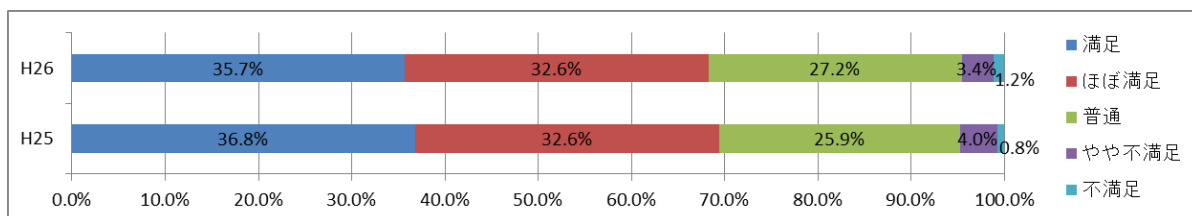
III-2 医師からの症状や検査・薬などの説明は、わかりやすかったですか？

	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	1,097	358	374	310	48	7	3.9
構成比		32.6%	34.1%	28.3%	4.4%	0.6%	
H25	1,194	403	414	315	54	8	4.0
構成比		33.8%	34.7%	26.4%	4.5%	0.7%	



III-3 医師の対応は、わかりやすく、ていねいでしたか？

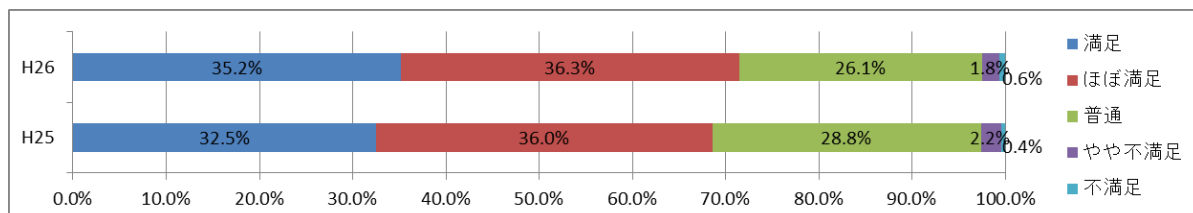
	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	1,102	393	359	300	37	13	4.0
構成比		35.7%	32.6%	27.2%	3.4%	1.2%	
H25	1,199	441	391	310	48	9	4.0
構成比		36.8%	32.6%	25.9%	4.0%	0.8%	



【看護師について】

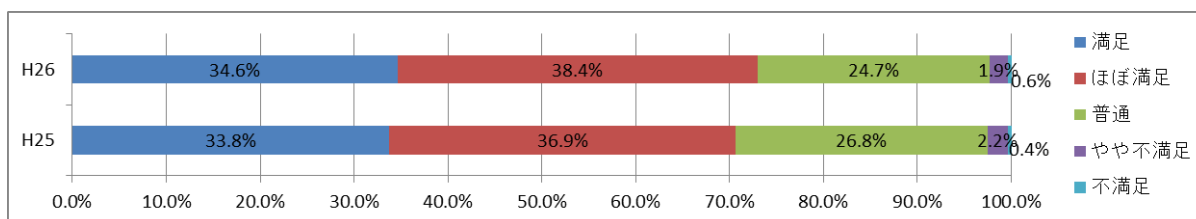
Ⅲ－４ 看護師は、あなたの訴えや話をよく聞いてくれましたか？

	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	1,094	385	397	285	20	7	4.0
構成比		35.2%	36.3%	26.1%	1.8%	0.6%	
H25	1,193	388	430	344	26	5	4.0
構成比		32.5%	36.0%	28.8%	2.2%	0.4%	



Ⅲ－５ 看護師の対応は、わかりやすく、ていねいでしたか？

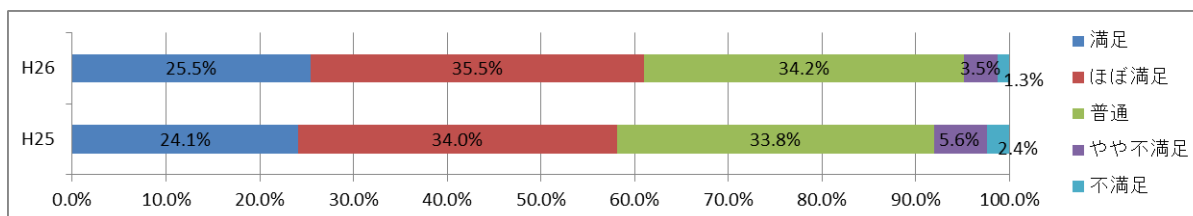
	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	1,098	380	422	271	21	4	4.0
構成比		34.6%	38.4%	24.7%	1.9%	0.4%	
H25	1,193	403	440	320	26	4	4.0
構成比		33.8%	36.9%	26.8%	2.2%	0.3%	



【その他の職員について】

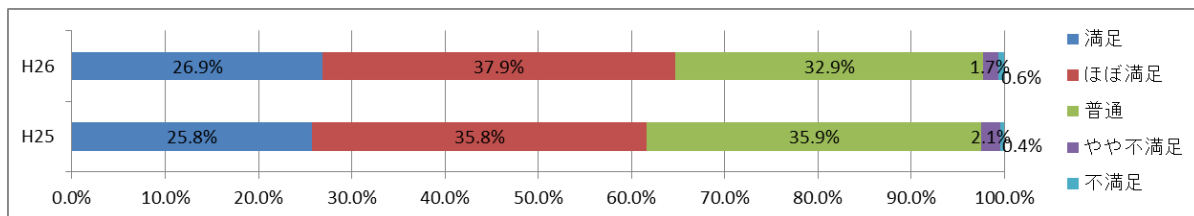
Ⅲ－６ 受付や会計を担当した職員の対応は、わかりやすく、ていねいでしたか？

	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	1,104	281	392	378	39	14	3.8
構成比		25.5%	35.5%	34.2%	3.5%	1.3%	
H25	1,191	287	405	403	67	29	3.7
構成比		24.1%	34.0%	33.8%	5.6%	2.4%	



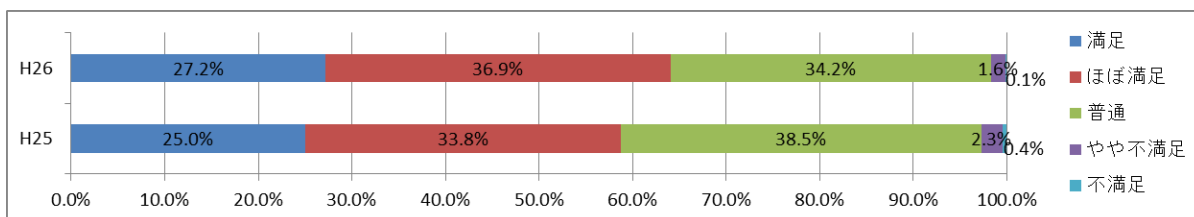
Ⅲ－ 7 検査技師からの検査の説明は、わかりやすく、ていねいでしたか？

	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	956	257	362	315	16	6	3.8
構成比		26.9%	37.9%	32.9%	1.7%	0.6%	
H25	974	251	349	350	20	4	3.8
構成比		25.8%	35.8%	35.9%	2.1%	0.4%	



Ⅲ－ 8 放射線技師からの検査の説明は、わかりやすく、ていねいでしたか？

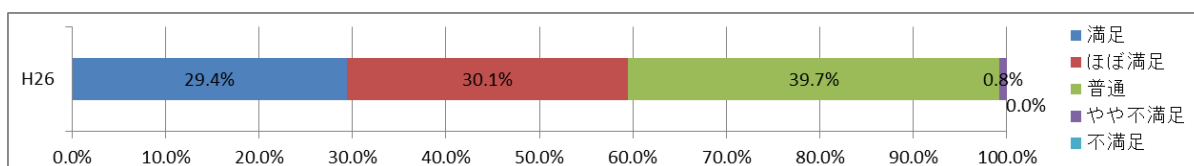
	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	824	224	304	282	13	1	3.9
構成比		27.2%	36.9%	34.2%	1.6%	0.1%	
H25	767	192	259	295	18	3	3.8
構成比		25.0%	33.8%	38.5%	2.3%	0.4%	



Ⅲ－ 9 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士によるリハビリの説明は、わかりやすくていねいでしたか？

(平成26年度調査より追加した項目です)

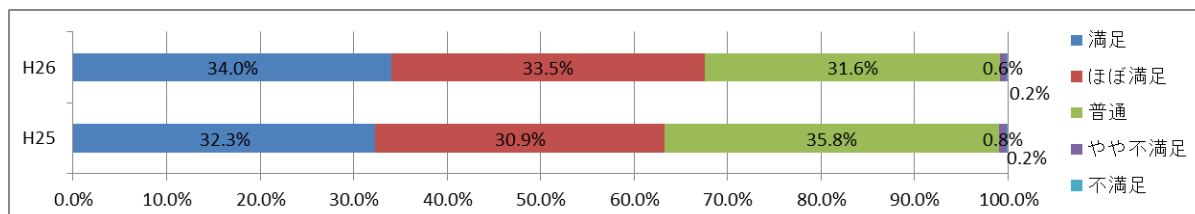
	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	395	116	119	157	3	0	3.9
構成比		29.4%	30.1%	39.7%	0.8%	0.0%	



【職員の服装について】

Ⅲ-10 職員の身だしなみ・服装はいかがでしたか？

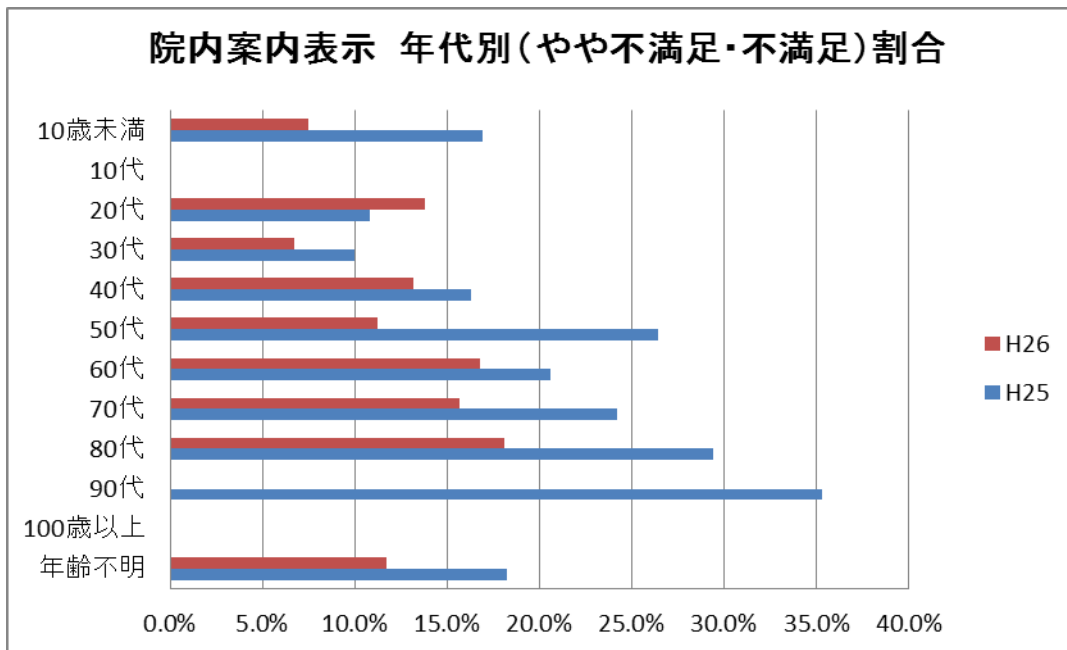
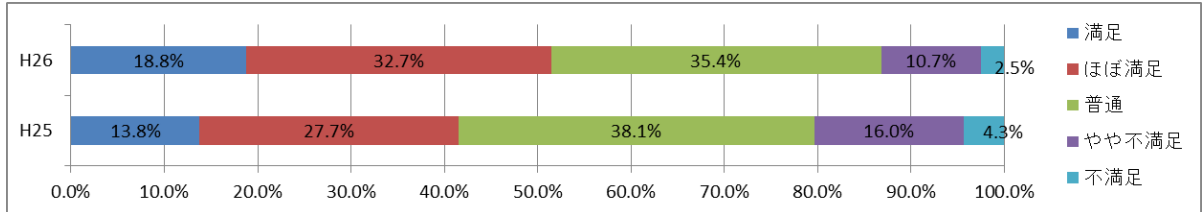
	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	1,128	384	378	357	7	2	4.0
構成比		34.0%	33.5%	31.6%	0.6%	0.2%	
H25	1,197	387	370	429	9	2	3.9
構成比		32.3%	30.9%	35.8%	0.8%	0.2%	



IV 施設設備・サービス

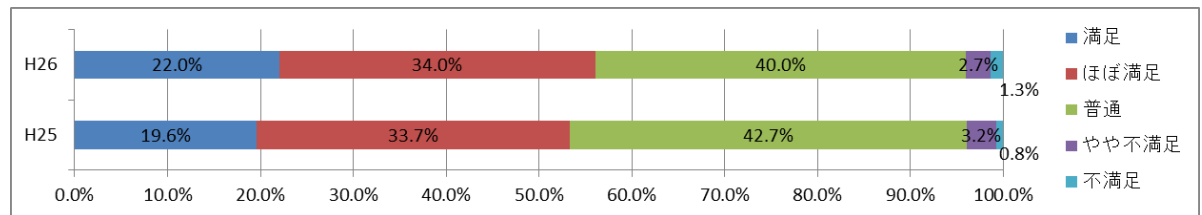
IV-1 院内の案内表示はわかりやすかったですか？

	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	1,145	215	374	405	122	29	3.5
構成比		18.8%	32.7%	35.4%	10.7%	2.5%	
H25	1,175	162	326	448	188	51	3.3
構成比		13.8%	27.7%	38.1%	16.0%	4.3%	



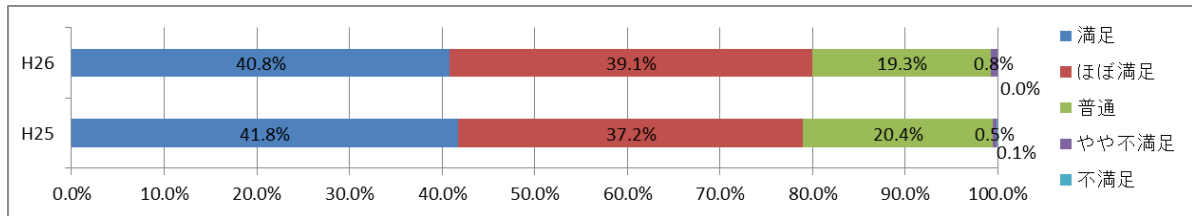
IV-2 受付や診察時、プライバシーに配慮されていると感じましたか？

	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	1,126	248	383	450	30	15	3.7
構成比		22.0%	34.0%	40.0%	2.7%	1.3%	
H25	1,168	229	394	499	37	9	3.7
構成比		19.6%	33.7%	42.7%	3.2%	0.8%	



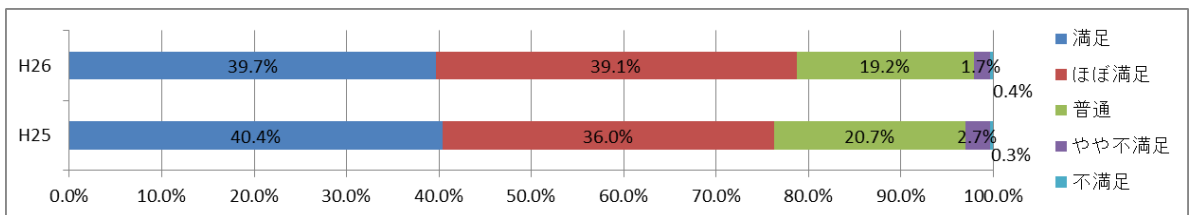
IV-3 診察室は清潔でしたか？

	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	1,063	434	416	205	8	0	4.2
構成比		40.8%	39.1%	19.3%	0.8%	0.0%	
H25	1,185	495	441	242	6	1	4.2
構成比		41.8%	37.2%	20.4%	0.5%	0.1%	



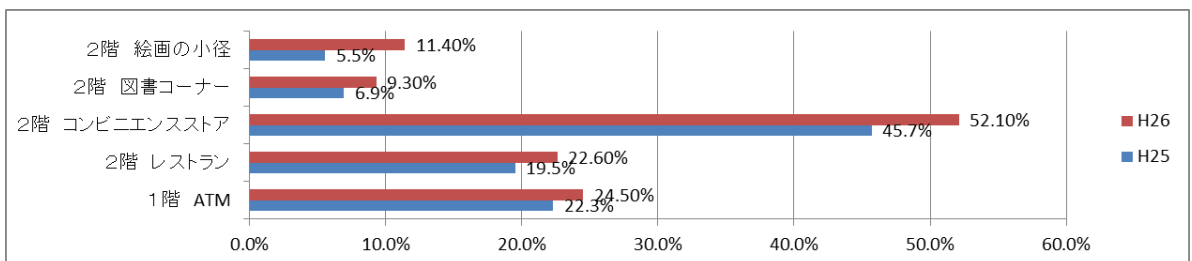
IV-4 トイレは清潔でしたか？

	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	1,044	414	408	200	18	4	4.2
構成比		39.7%	39.1%	19.2%	1.7%	0.4%	
H25	1,157	467	416	239	31	4	4.1
構成比		40.4%	36.0%	20.7%	2.7%	0.3%	



IV-5 院内で利用された施設をお答えください。(複数回答可)

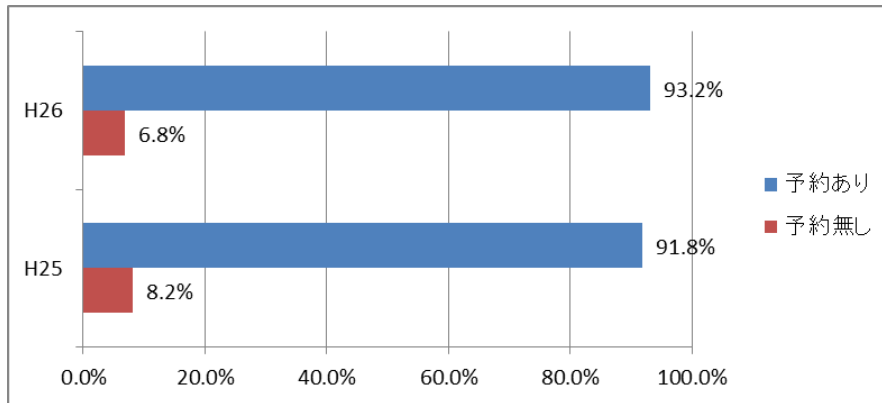
施設名	H26		H25	
	回答数	利用率	回答数	利用率
2階 絵画の小径	139	11.4%	75	5.5%
2階 図書コーナー	113	9.3%	94	6.9%
2階 コンビニエンスストア	633	52.1%	620	45.7%
2階 レストラン	275	22.6%	265	19.5%
1階 ATM	298	24.5%	302	22.3%



V 待ち時間

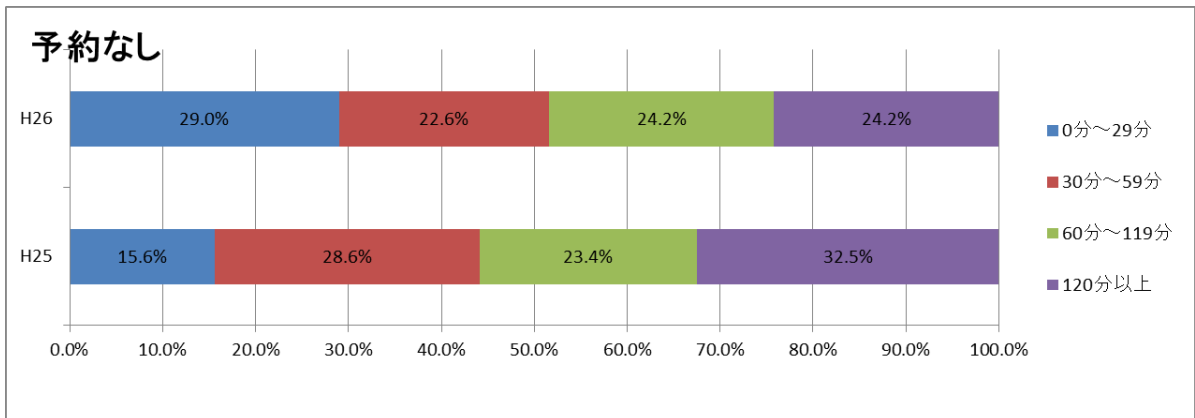
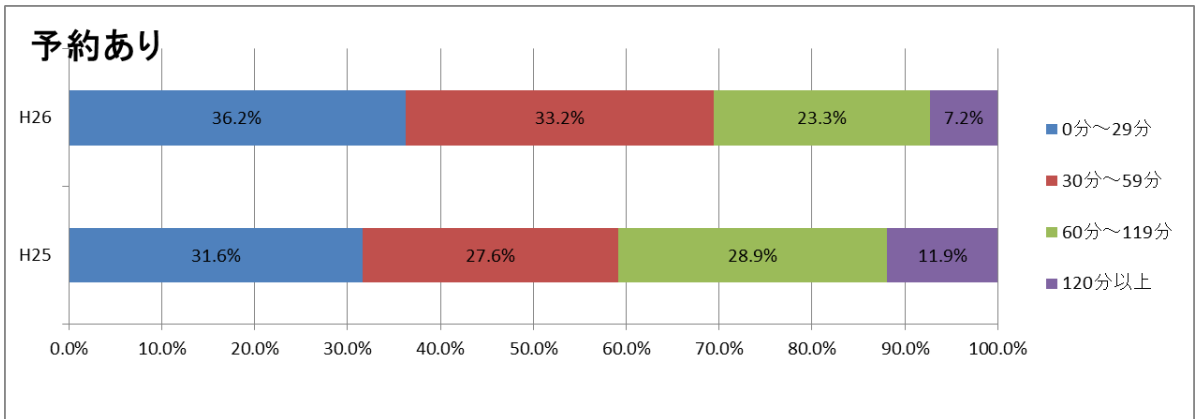
V-1 本日は予約受診ですか？

	H26		H25	
	有効回答数	構成比	有効回答数	構成比
予約あり	966	93.2%	1,077	91.8%
予約無し	71	6.8%	96	8.2%
計	1,037	100.0%	1,173	100.0%



V-2 各外来受付から診療までの待ち時間はどのくらいでしたか？

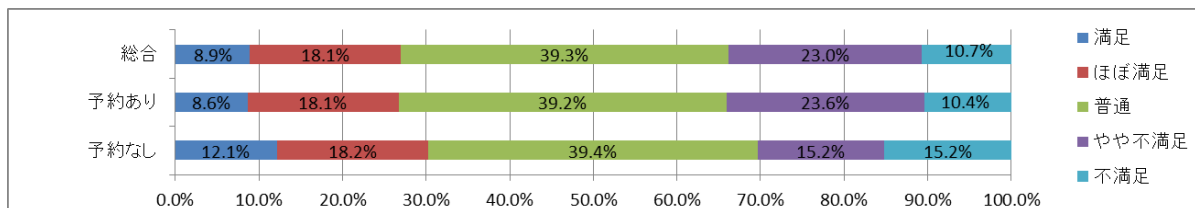
	H26				H25			
	予約あり		予約なし		予約あり		予約なし	
	有効 回答数	構成比	有効 回答数	構成比	有効 回答数	構成比	有効 回答数	構成比
10分以内	87	9.9%	2	3.2%	98	10.0%	0	0.0%
10～19分	136	15.4%	10	16.1%	118	12.0%	6	7.8%
20～29分	97	11.0%	6	9.7%	94	9.6%	6	7.8%
30～39分	134	15.2%	7	11.3%	139	14.2%	7	9.1%
40～49分	82	9.3%	5	8.1%	74	7.6%	9	11.7%
50～59分	77	8.7%	2	3.2%	57	5.8%	6	7.8%
60～69分	91	10.3%	7	11.3%	125	12.8%	7	9.1%
70～99分	75	8.5%	2	3.2%	98	10.0%	8	10.4%
100～119分	40	4.5%	6	9.7%	60	6.1%	3	3.9%
120分以上	64	7.2%	15	24.2%	117	11.9%	25	32.5%
計	883		62		980		77	



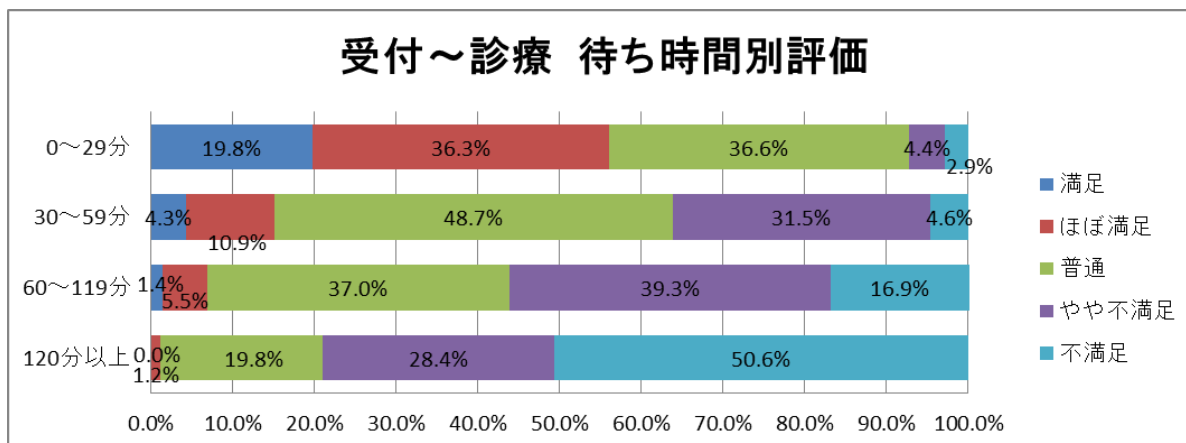
V-3 各外来受付から診療までの待ち時間について、どのように感じましたか？

(平成26年度調査より追加した項目です)

	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
総合	968	86	175	380	223	104	2.9
構成比		8.9%	18.1%	39.3%	23.0%	10.7%	
予約あり	902	78	163	354	213	94	2.9
構成比		8.6%	18.1%	39.2%	23.6%	10.4%	
予約なし	66	8	12	26	10	10	3.0
構成比		12.1%	18.2%	39.4%	15.2%	15.2%	

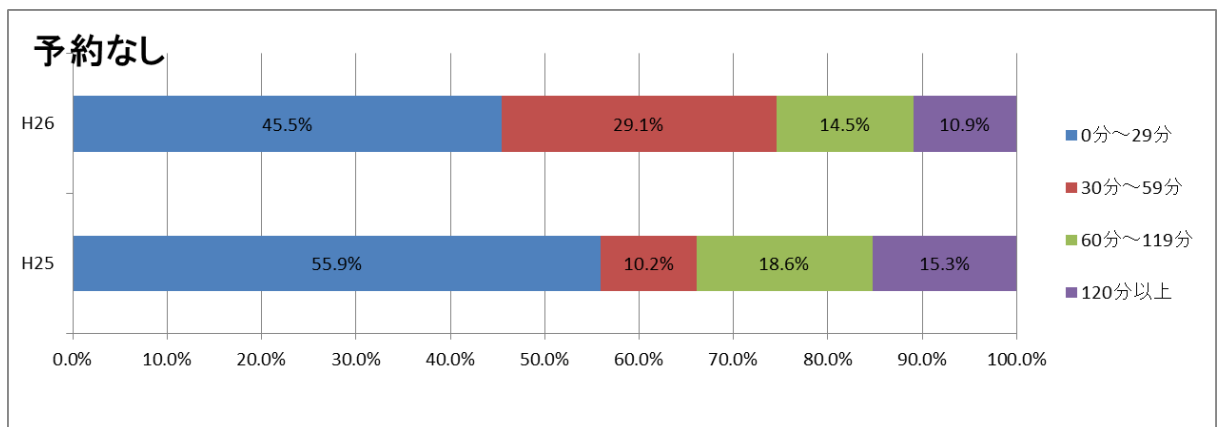
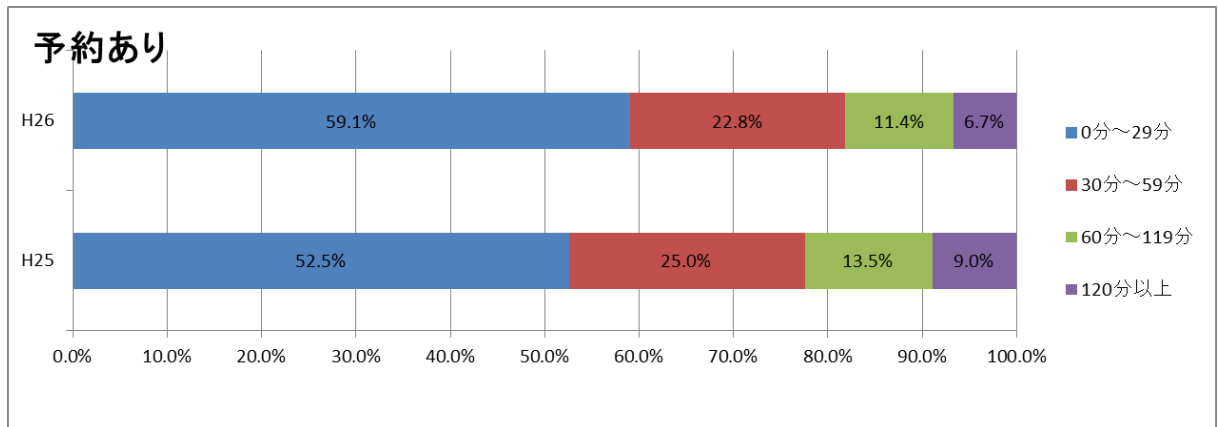


	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足
0～29分	339	67	123	124	15	10
構成比		19.8%	36.3%	36.6%	4.4%	2.9%
30～59分	302	13	33	147	95	14
構成比		4.3%	10.9%	48.7%	31.5%	4.6%
60～119分	219	3	12	81	86	37
構成比		1.4%	5.5%	37.0%	39.3%	16.9%
120分以上	81	0	1	16	23	41
構成比		0.0%	1.2%	19.8%	28.4%	50.6%



V-4 診察（検査・治療等）終了から会計終了までの待ち時間はどのくらいでしたか？

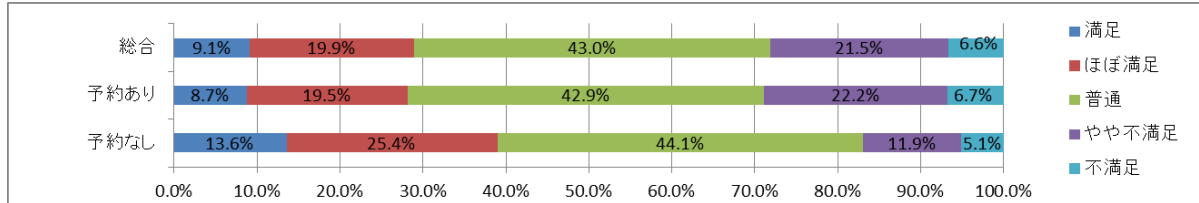
	H26				H25			
	予約あり		予約なし		予約あり		予約なし	
	有効 回答数	構成比	有効 回答数	構成比	有効 回答数	構成比	有効 回答数	構成比
10分以内	97	11.4%	8	14.5%	130	14.4%	11	18.6%
10～19分	243	28.7%	11	20.0%	211	23.3%	11	18.6%
20～29分	161	19.0%	6	10.9%	134	14.8%	11	18.6%
30～39分	118	13.9%	8	14.5%	139	15.4%	5	8.5%
40～49分	48	5.7%	4	7.3%	56	6.2%	1	1.7%
50～59分	27	3.2%	4	7.3%	31	3.4%	0	0.0%
60～69分	43	5.1%	2	3.6%	45	5.0%	4	6.8%
70～99分	33	3.9%	4	7.3%	41	4.5%	4	6.8%
100～119分	21	2.5%	2	3.6%	36	4.0%	3	5.1%
120分以上	57	6.7%	6	10.9%	81	9.0%	9	15.3%
計	848		55		904		59	



V-5 診察（検査・治療等）終了から会計終了までの待ち時間について、どのように感じましたか？

（平成26年度調査より追加した項目です）

	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
総合	861	78	171	370	185	57	3.0
構成比		9.1%	19.9%	43.0%	21.5%	6.6%	
予約あり	802	70	156	344	178	54	3.0
構成比		8.7%	19.5%	42.9%	22.2%	6.7%	
予約なし	59	8	15	26	7	3	3.3
構成比		13.6%	25.4%	44.1%	11.9%	5.1%	



	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足
0～29分	478	64	129	210	64	11
構成比		13.4%	27.0%	43.9%	13.4%	2.3%
30～59分	186	7	22	85	56	16
構成比		3.8%	11.8%	45.7%	30.1%	8.6%
60～119分	93	4	6	41	31	11
構成比		4.3%	6.5%	44.1%	33.3%	11.8%
120分以上	55	1	5	14	19	16
構成比		1.8%	9.1%	25.5%	34.5%	29.1%

