

# 平成 28 年度 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 28 年 10 月 24 日（月）～10 月 28 日（金）の 5 日間

（アンケート配布時間：午前 7 時 45 分から午前 11 時 45 分頃まで）

## 3 実施方法

- |      |   |
|------|---|
| 配布対象 | 外来患者<br>（外来化学療法室を含む、救命救急センター及び血液浄化センターを除く）  |
| 配布数  | 1,500（300×5日間）  |
| 配布方法 | 再来受付機、初診受付、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）<br>再来受付機での配布については、7時45分から1時間おきに数を決めて配付。 |
| 回収方法 | 回収箱を玄関付近（総合案内等）と自動支払機付近に設置。<br>また、スタッフへの手渡しによる回収。   |

## 4 調査項目

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

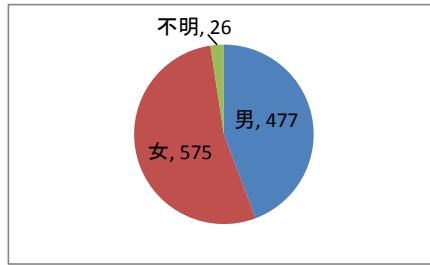
## 5 サンプル数

- |       |       |
|-------|-------|
| 配布数   | 1,500 |
| 有効回収数 | 1,078 |
| 有効回収率 | 71.9% |

**I 患者さまについて**

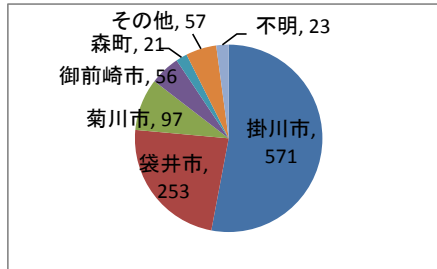
1-1 性別

性別	回答数	割合
男	477	44.2%
女	575	53.3%
不明	26	2.4%
計	1078	100%



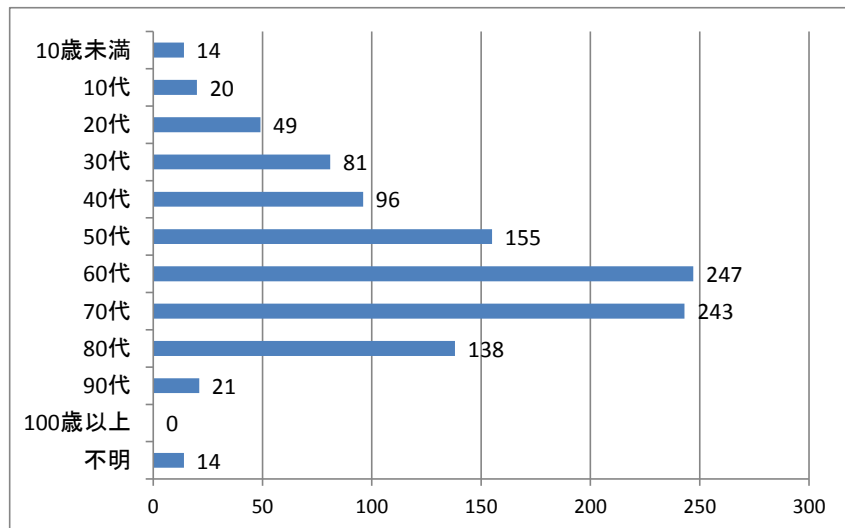
1-2 居住地

居住地	回答数	割合
掛川市	571	53.0%
袋井市	253	23.5%
菊川市	97	9.0%
御前崎市	56	5.2%
森町	21	1.9%
その他	57	5.3%
不明	23	2.1%
計	1078	100%



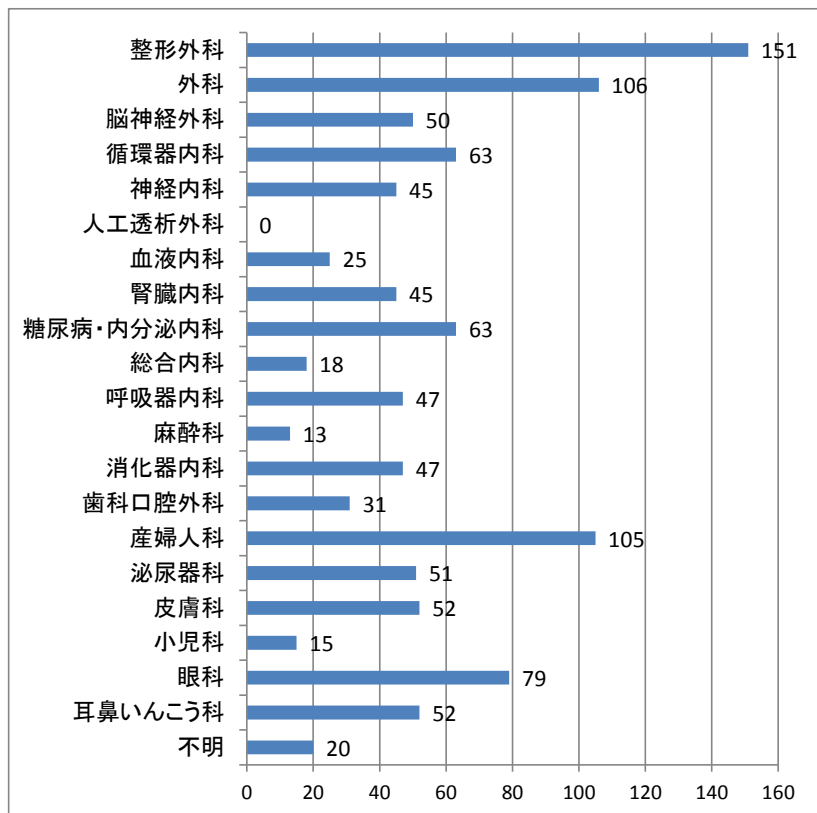
1-3 年齢

年代	回答数	割合
10歳未満	14	1.3%
10代	20	1.9%
20代	49	4.5%
30代	81	7.5%
40代	96	8.9%
50代	155	14.4%
60代	247	22.9%
70代	243	22.5%
80代	138	12.8%
90代	21	1.9%
100歳以上	0	0.0%
不明	14	1.3%
計	1078	100%



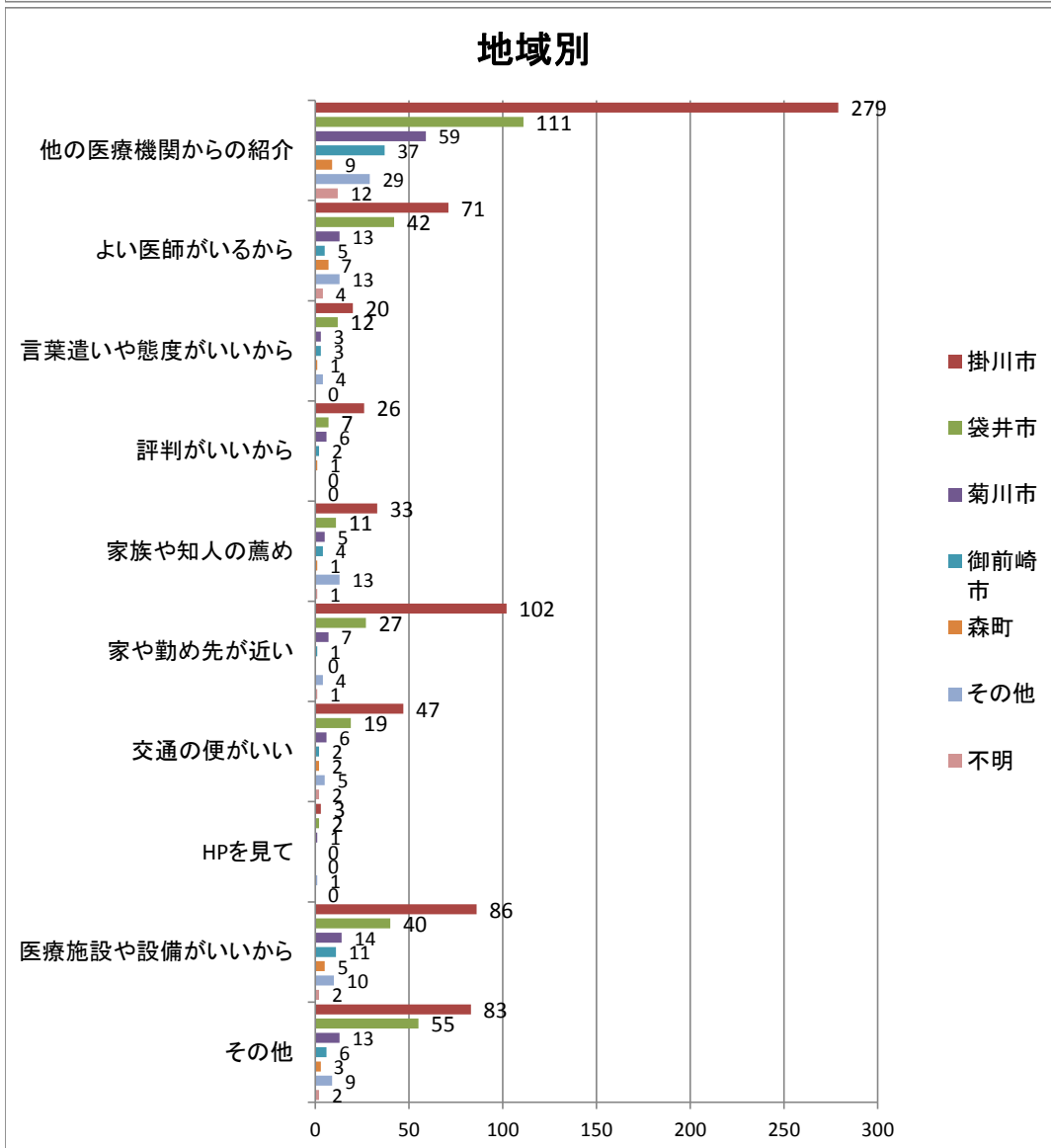
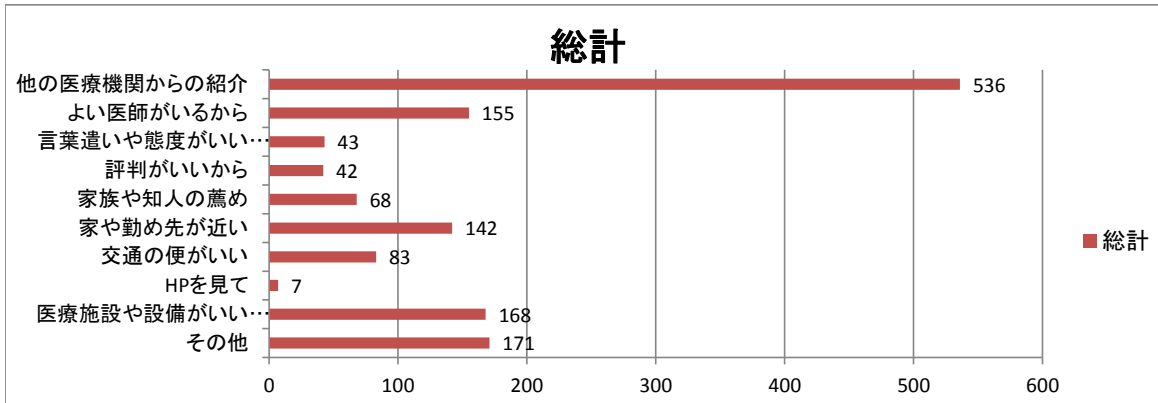
1-4 受診科

受診科	回答数	割合
整形外科	151	14.0%
外科	106	9.8%
脳神経外科	50	4.6%
循環器内科	63	5.8%
神経内科	45	4.2%
人工透析外科	0	0.0%
血液内科	25	2.3%
腎臓内科	45	4.2%
糖尿病・内分泌内科	63	5.8%
総合内科	18	1.7%
呼吸器内科	47	4.4%
麻酔科	13	1.2%
消化器内科	47	4.4%
歯科口腔外科	31	2.9%
産婦人科	105	9.7%
泌尿器科	51	4.7%
皮膚科	52	4.8%
小児科	15	1.4%
眼科	79	7.3%
耳鼻いんこう科	52	4.8%
不明	20	1.9%
合計	1078	100%



2 当院を受診した理由(複数回答可)

受診理由	総計	掛川市	袋井市	菊川市	御前崎市	森町	その他	不明
他の医療機関からの紹介	536	279	111	59	37	9	29	12
よい医師がいるから	155	71	42	13	5	7	13	4
言葉遣いや態度がいいから	43	20	12	3	3	1	4	0
評判がいいから	42	26	7	6	2	1	0	0
家族や知人の薦め	68	33	11	5	4	1	13	1
家や勤め先が近い	142	102	27	7	1	0	4	1
交通の便がいい	83	47	19	6	2	2	5	2
HPを見て	7	3	2	1	0	0	1	0
医療施設や設備がいいから	168	86	40	14	11	5	10	2
その他	171	83	55	13	6	3	9	2

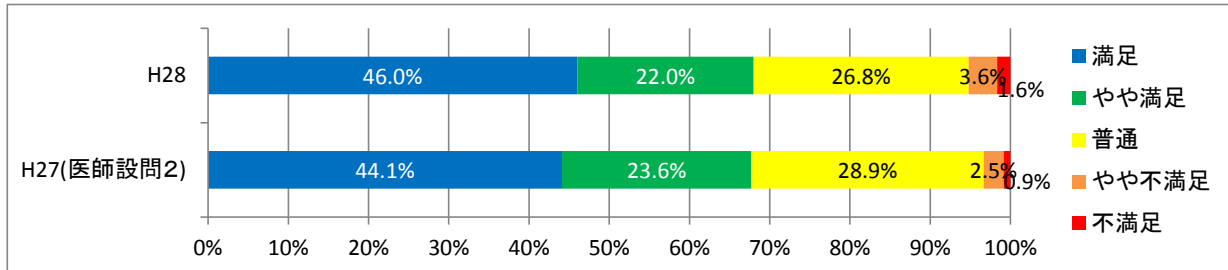


## Ⅱ 職員の対応

### 【医師について】

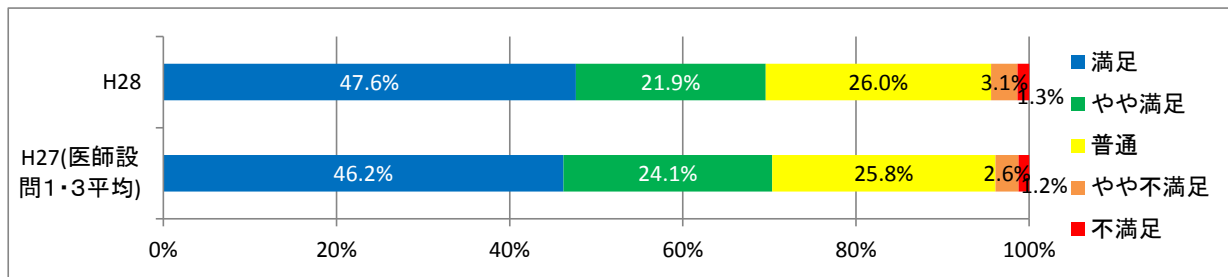
#### 1 医師による診療(診察、説明、処置など)はいかがでしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28	978	450	215	262	35	16	4.07
構成比		46.0%	22.0%	26.8%	3.6%	1.6%	
H27(医師設問2)	1047	462	247	303	26	9	4.08
構成比		44.1%	23.6%	28.9%	2.5%	0.9%	



#### 2 医師の対応(わかりやすさ、態度など)はいかがでしたか？

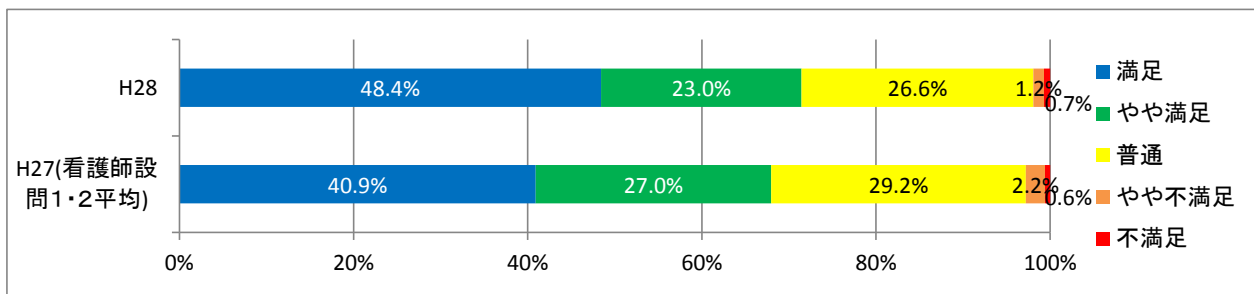
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28	976	465	214	254	30	13	4.11
構成比		47.6%	21.9%	26.0%	3.1%	1.3%	
H27(医師設問1・3平均)	1058	489	255	273	28	13	4.11
構成比		46.2%	24.1%	25.8%	2.6%	1.2%	



### 【看護師について】

#### 看護師の対応(わかりやすさ、態度など)はいかがでしたか？

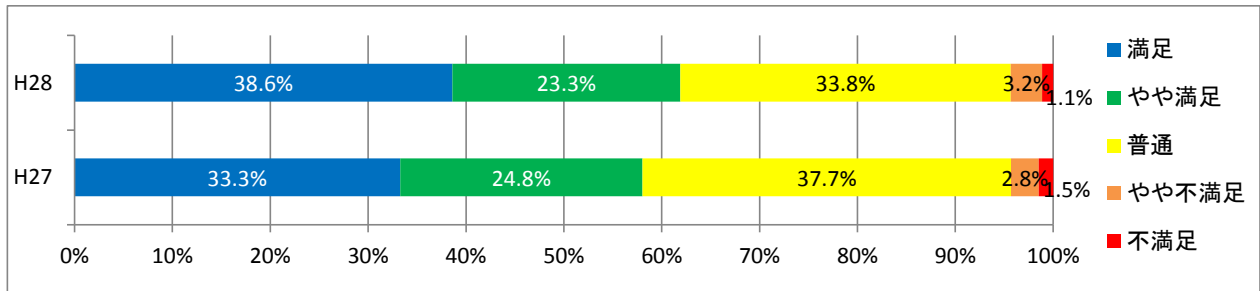
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28	981	475	226	261	12	7	4.17
構成比		48.4%	23.0%	26.6%	1.2%	0.7%	
H27(看護師設問1・2平均)	1036	424	280	303	23	6	4.06
構成比		40.9%	27.0%	29.2%	2.2%	0.6%	



【その他の職員について】

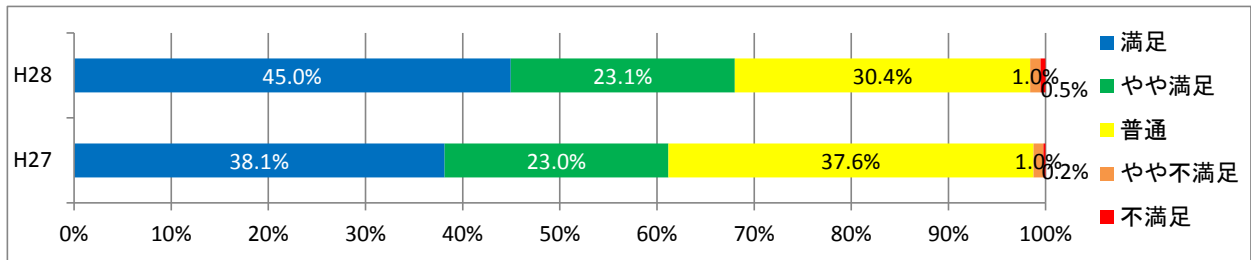
1 受付や会計担当スタッフの対応(わかりやすさ、態度など)はいかがでしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28	971	375	226	328	31	11	3.95
構成比		38.6%	23.3%	33.8%	3.2%	1.1%	
H27	1094	364	271	412	31	16	3.86
構成比		33.3%	24.8%	37.7%	2.8%	1.5%	



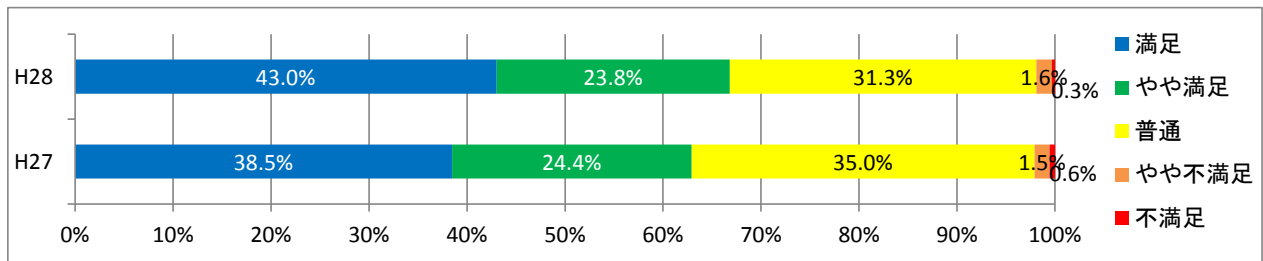
2 検査技師(採血や心電図検査などを担当した職員)の対応(わかりやすさ、態度など)はいかがでしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28	763	343	176	232	8	4	4.11
構成比		45.0%	23.1%	30.4%	1.0%	0.5%	
H27	881	336	203	331	9	2	3.98
構成比		38.1%	23.0%	37.6%	1.0%	0.2%	



3 放射線技師(レントゲン、CT、MRIなどを担当した職員)の対応(わかりやすさ、態度など)はいかがでしたか？

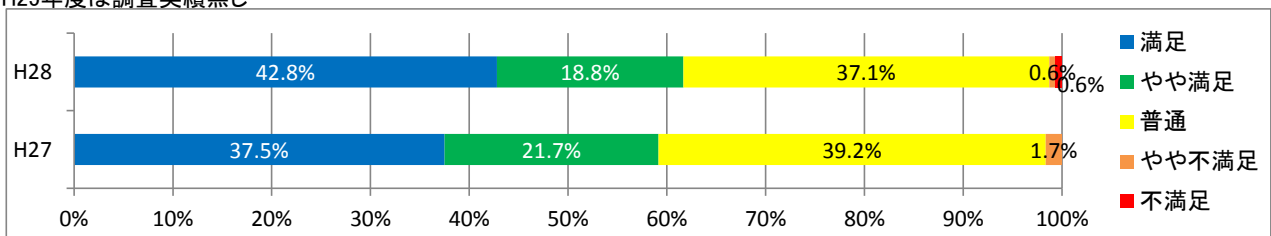
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28	630	271	150	197	10	2	4.08
構成比		43.0%	23.8%	31.3%	1.6%	0.3%	
H27	720	277	176	252	11	4	3.99
構成比		38.5%	24.4%	35.0%	1.5%	0.6%	



4 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士(リハビリを担当した職員)の対応(わかりやすさ、態度など)はいかがでしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28	313	134	59	116	2	2	4.03
構成比		42.8%	18.8%	37.1%	0.6%	0.6%	
H27	360	135	78	141	6	0	3.95
構成比		37.5%	21.7%	39.2%	1.7%	0.0%	

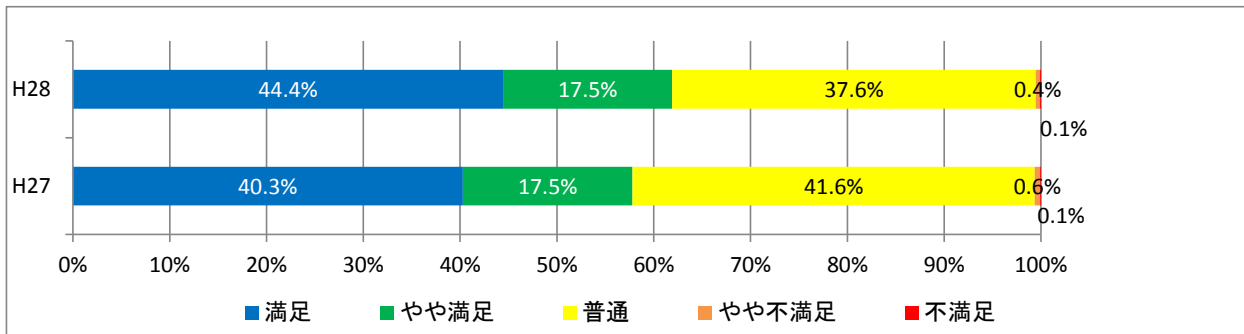
※H25年度は調査実績無し



【職員の服装について】

職員の身だしなみ・服装はいかがでしたか？

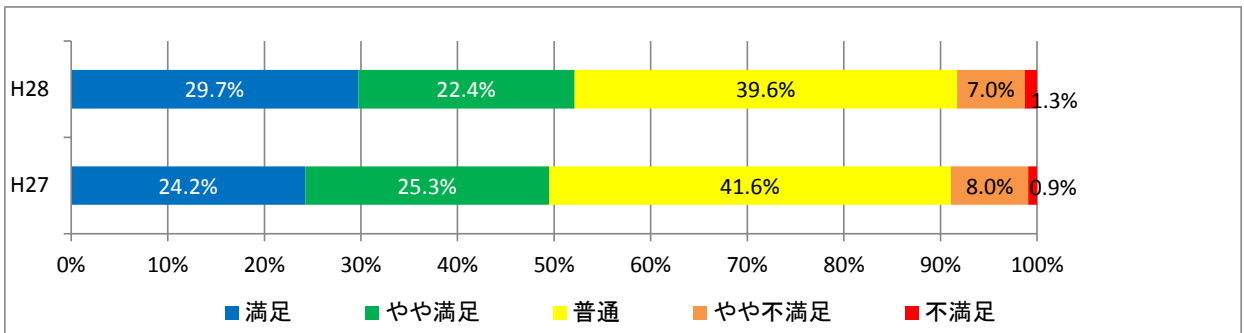
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28	945	420	165	355	4	1	4.06
構成比		44.4%	17.5%	37.6%	0.4%	0.1%	
H27	1090	439	191	453	6	1	3.97
構成比		40.3%	17.5%	41.6%	0.6%	0.1%	



Ⅲ 施設設備・サービス

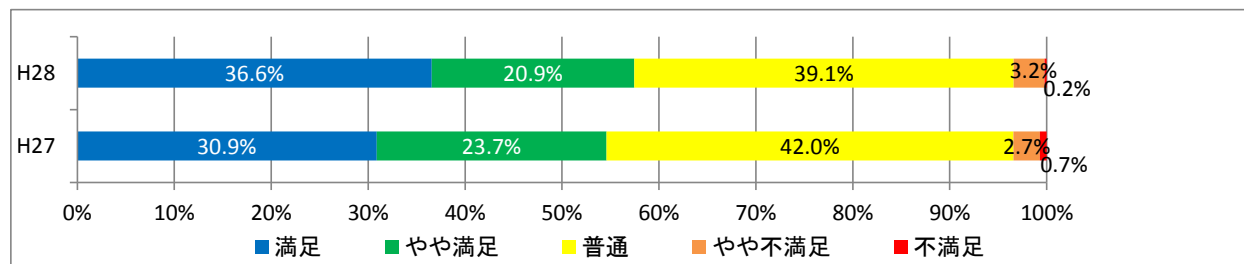
1 院内の案内表示はわかりやすかったですか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28	942	280	211	373	66	12	3.72
構成比		29.7%	22.4%	39.6%	7.0%	1.3%	
H27	998	242	252	415	80	9	3.64
構成比		24.2%	25.3%	41.6%	8.0%	0.9%	



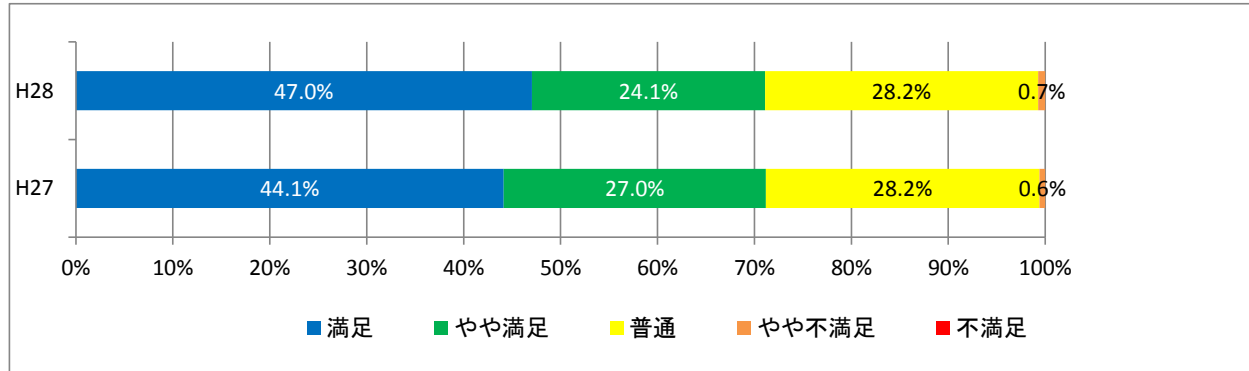
2 受付や診察時、プライバシーに配慮されていると感じましたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28	938	343	196	367	30	2	3.90
構成比		36.6%	20.9%	39.1%	3.2%	0.2%	
H27	991	306	235	416	27	7	3.81
構成比		30.9%	23.7%	42.0%	2.7%	0.7%	



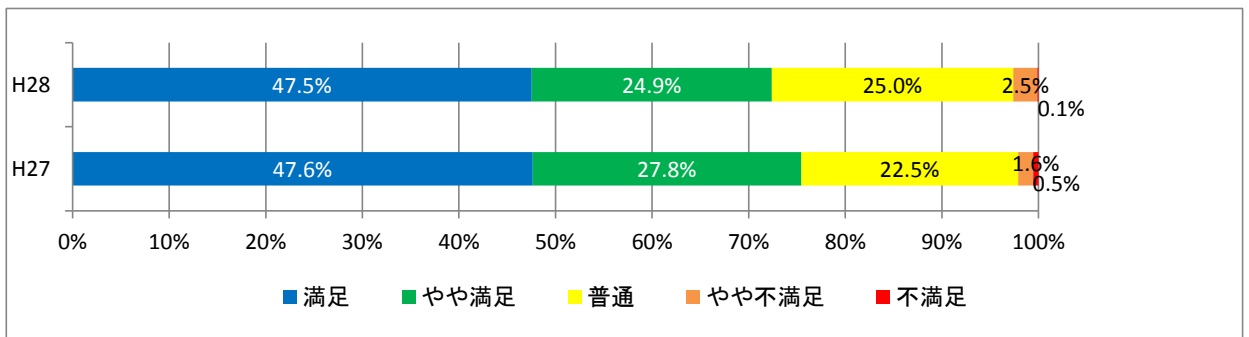
3 診察室や待合は清潔でしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28	948	446	228	267	7	0	4.17
構成比		47.0%	24.1%	28.2%	0.7%	0.0%	
H27	1006	444	272	284	6	0	4.15
構成比		44.1%	27.0%	28.2%	0.6%	0.0%	



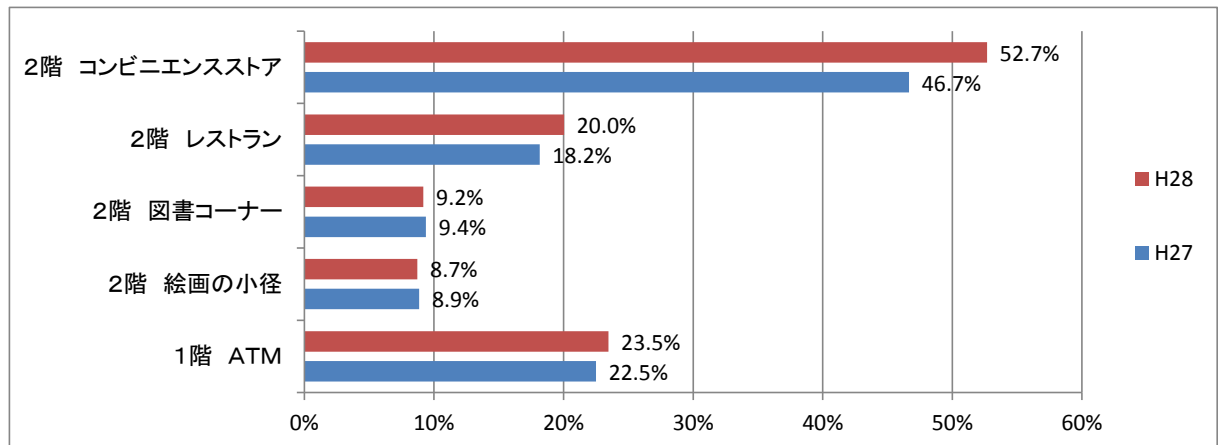
4 トイレは清潔でしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28	917	436	228	229	23	1	4.17
構成比		47.5%	24.9%	25.0%	2.5%	0.1%	
H27	953	454	265	214	15	5	4.20
構成比		47.6%	27.8%	22.5%	1.6%	0.5%	



5 院内で利用された施設をお答えください。(複数回答可)

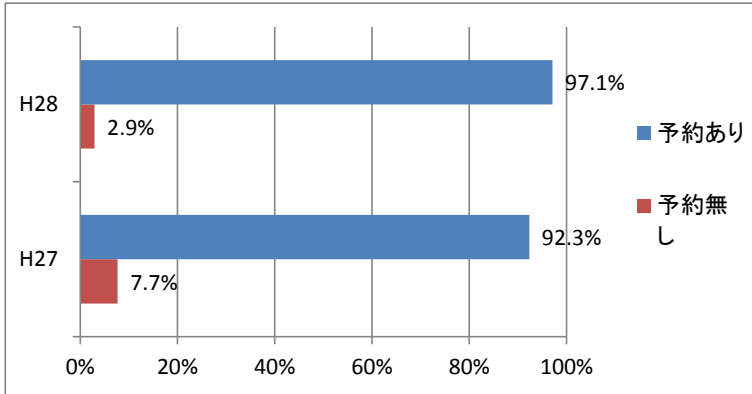
施設名	H28		H27	
	回答数	利用率	回答数	利用率
2階 コンビニエンスストア	568	52.7%	537	46.7%
2階 レストラン	216	20.0%	209	18.2%
2階 図書コーナー	99	9.2%	108	9.4%
2階 絵画の小径	94	8.7%	102	8.9%
1階 ATM	253	23.5%	259	22.5%



### IV 待ち時間

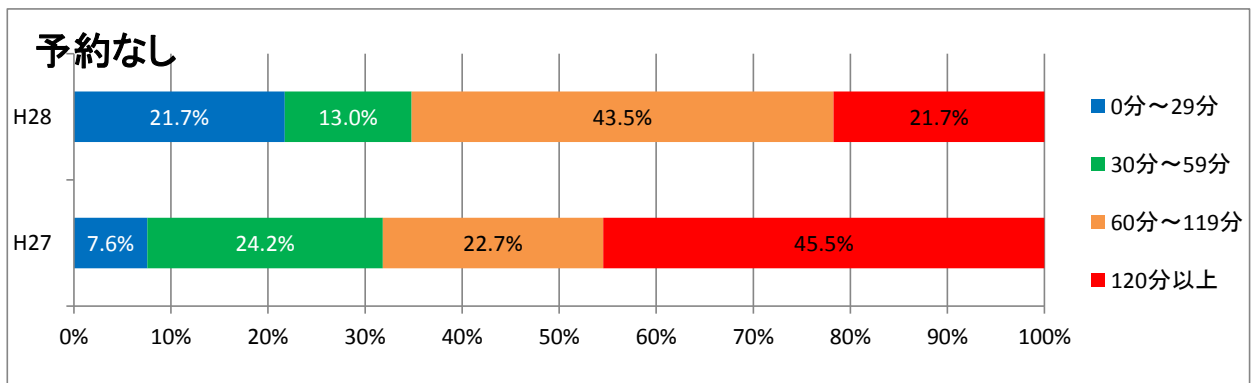
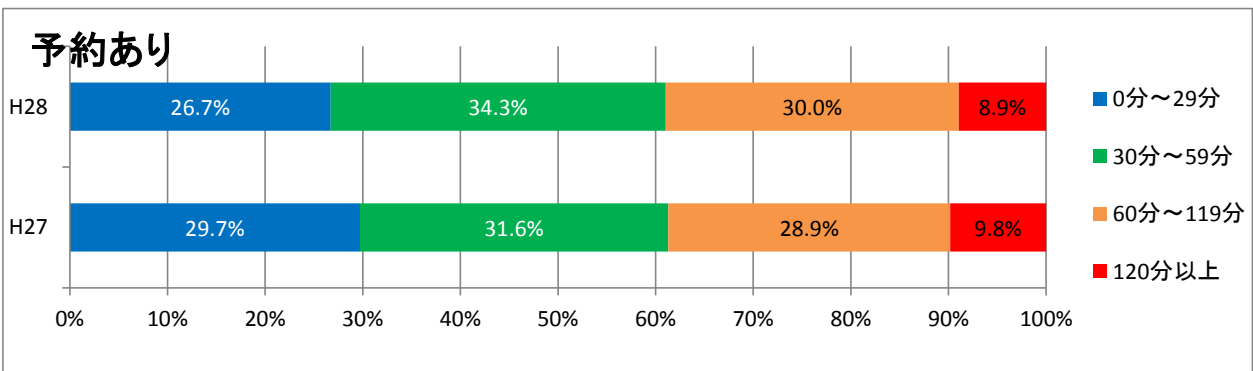
1 本日は予約受診ですか？

	H28		H27	
	回答数	構成比	回答数	構成比
予約あり	906	97.1%	915	92.3%
予約無し	27	2.9%	76	7.7%
計	933	100%	991	100%



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？

	予約あり				予約なし			
	H28		H27		H28		H27	
	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
0分～29分	218	26.7%	251	29.7%	5	21.7%	5	7.6%
30分～59分	280	34.3%	267	31.6%	3	13.0%	16	24.2%
60分～119分	245	30.0%	244	28.9%	10	43.5%	15	22.7%
120分以上	73	8.9%	83	9.8%	5	21.7%	30	45.5%
計	816	100%	845	100%	23	100%	66	100%

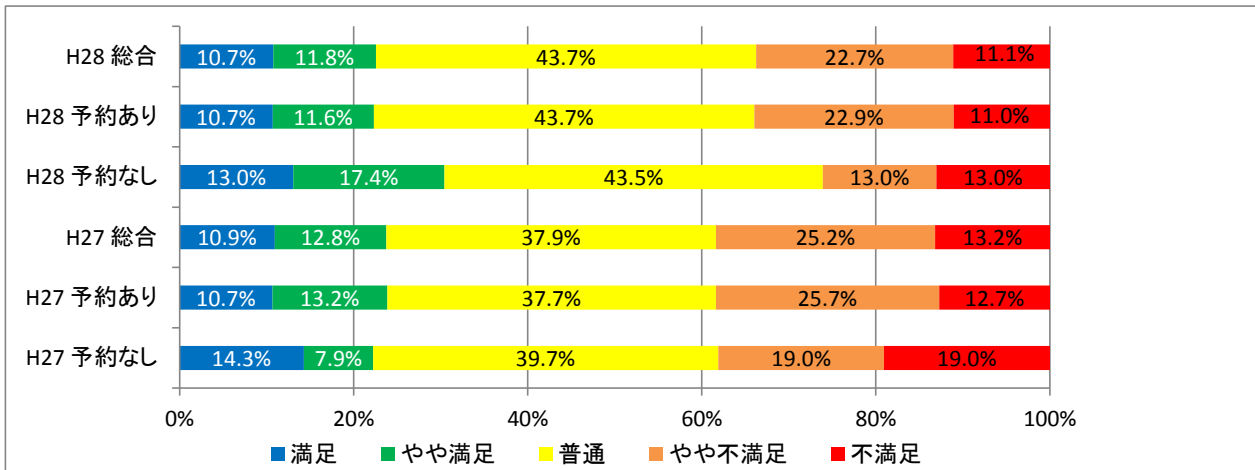




3 各外来受付から診療までの待ち時間について、どのように感じましたか？

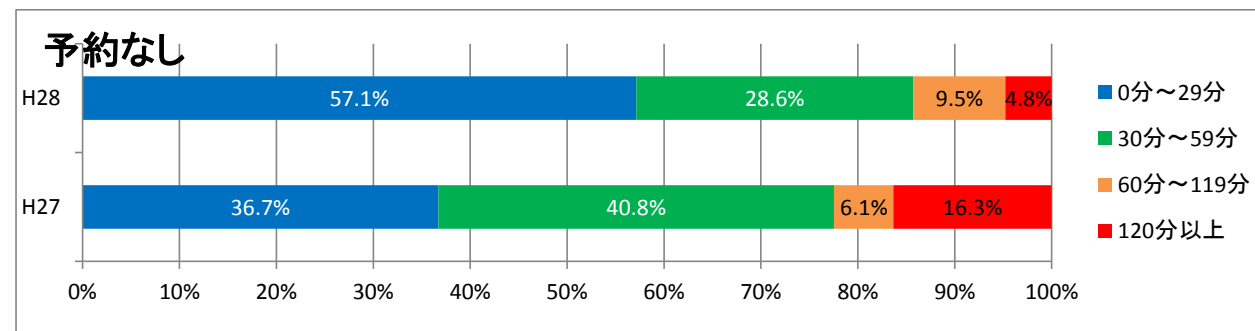
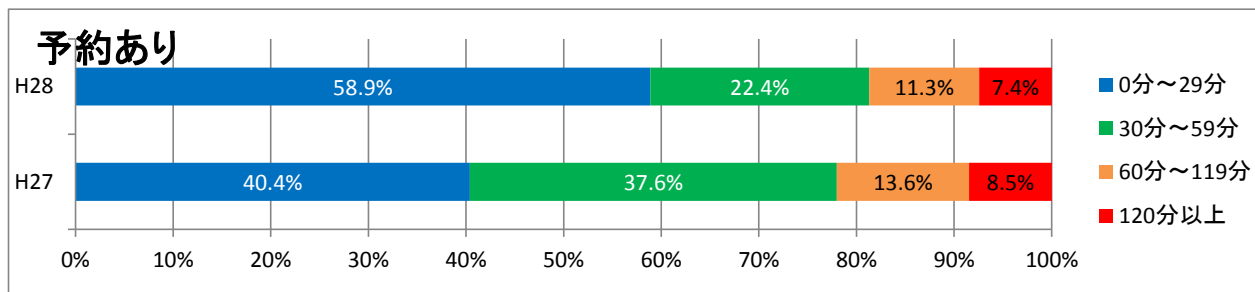
	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28 総合	856	92	101	374	194	95	2.88
構成比		10.7%	11.8%	43.7%	22.7%	11.1%	
H28 予約あり	833	89	97	364	191	92	2.88
構成比		10.7%	11.6%	43.7%	22.9%	11.0%	
H28 予約なし	23	3	4	10	3	3	3.04
構成比		13.0%	17.4%	43.5%	13.0%	13.0%	

	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H27 総合	842	92	108	319	212	111	2.83
構成比		10.9%	12.8%	37.9%	25.2%	13.2%	
H27 予約あり	779	83	103	294	200	99	2.83
構成比		10.7%	13.2%	37.7%	25.7%	12.7%	
H27 予約なし	63	9	5	25	12	12	2.79
構成比		14.3%	7.9%	39.7%	19.0%	19.0%	



4 診療(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？

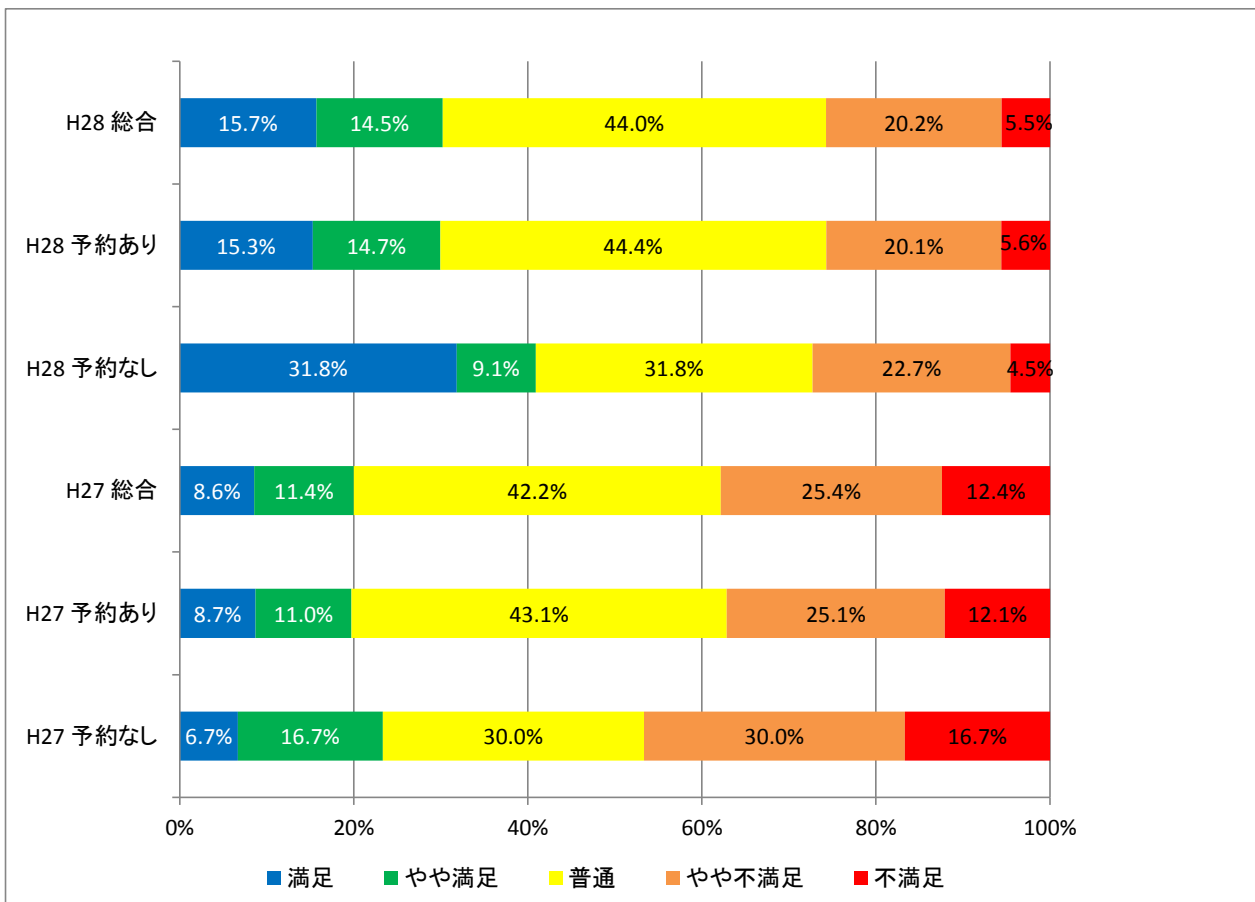
	予約あり				予約なし			
	H28		H27		H28		H27	
	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
0分～29分	460	58.9%	301	40.4%	12	57.1%	18	36.7%
30分～59分	175	22.4%	280	37.6%	6	28.6%	20	40.8%
60分～119分	88	11.3%	101	13.6%	2	9.5%	3	6.1%
120分以上	58	7.4%	63	8.5%	1	4.8%	8	16.3%
計	781	100%	745	100%	21	100%	49	100%



5 診療(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？

	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28 総合	847	133	123	373	171	47	3.15
構成比		15.7%	14.5%	44.0%	20.2%	5.5%	
H28 予約あり	825	126	121	366	166	46	3.14
構成比		15.3%	14.7%	44.4%	20.1%	5.6%	
H28 予約なし	22	7	2	7	5	1	3.41
構成比		31.8%	9.1%	31.8%	22.7%	4.5%	

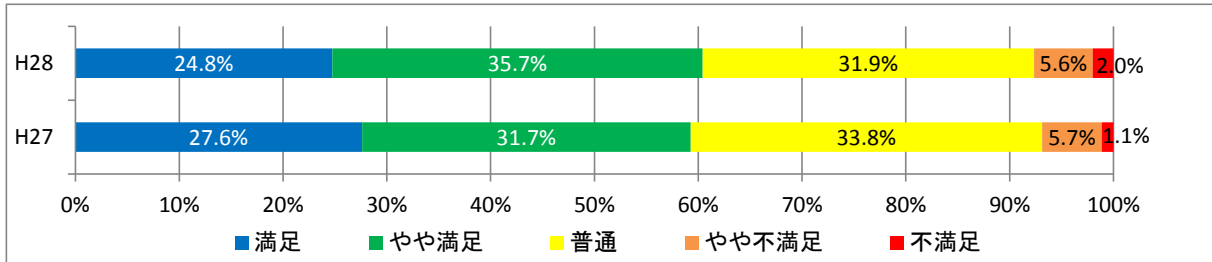
	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H27 総合	830	71	95	350	211	103	2.78
構成比		8.6%	11.4%	42.2%	25.4%	12.4%	
H27 予約あり	770	67	85	332	193	93	2.79
構成比		8.7%	11.0%	43.1%	25.1%	12.1%	
H27 予約なし	60	4	10	18	18	10	2.67
構成比		6.7%	16.7%	30.0%	30.0%	16.7%	



**V 総合評価**

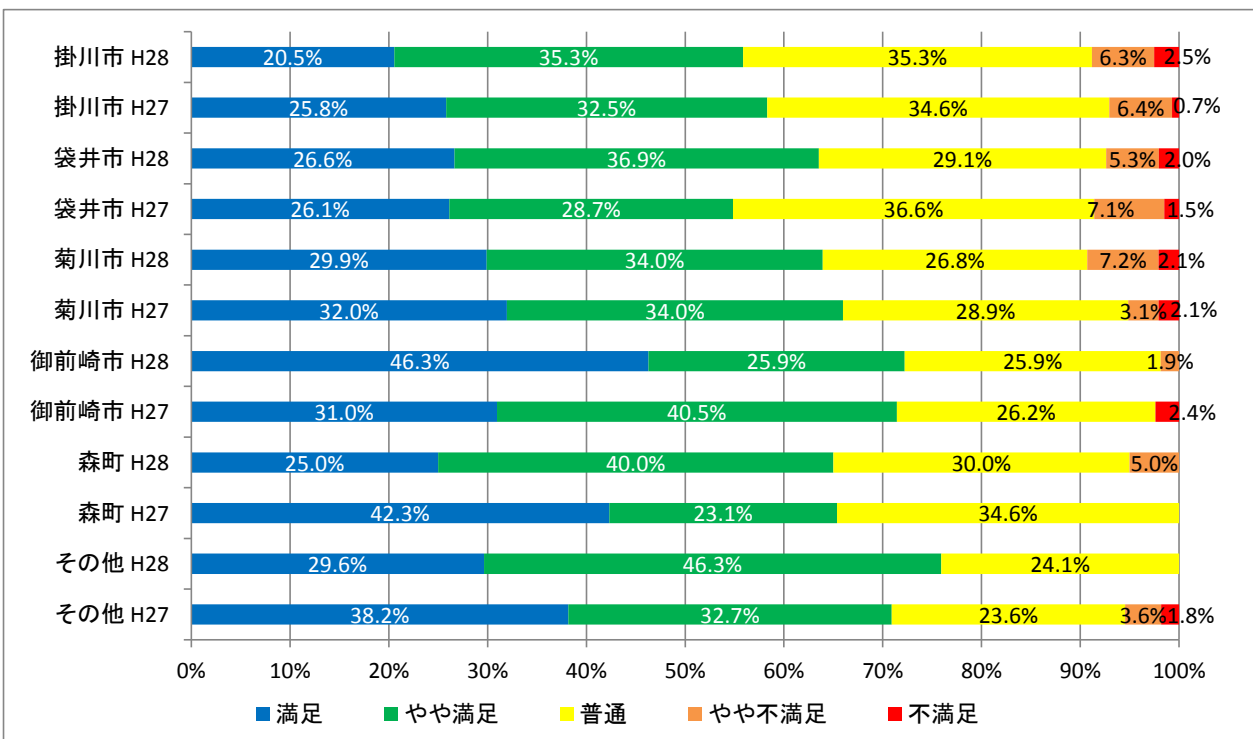
当院を総合的にみて満足していただけましたか？

	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28	1046	259	373	334	59	21	3.76
構成比		24.8%	35.7%	31.9%	5.6%	2.0%	
H27	1061	293	336	359	61	12	3.79
構成比		27.6%	31.7%	33.8%	5.7%	1.1%	



**【居住地別】**

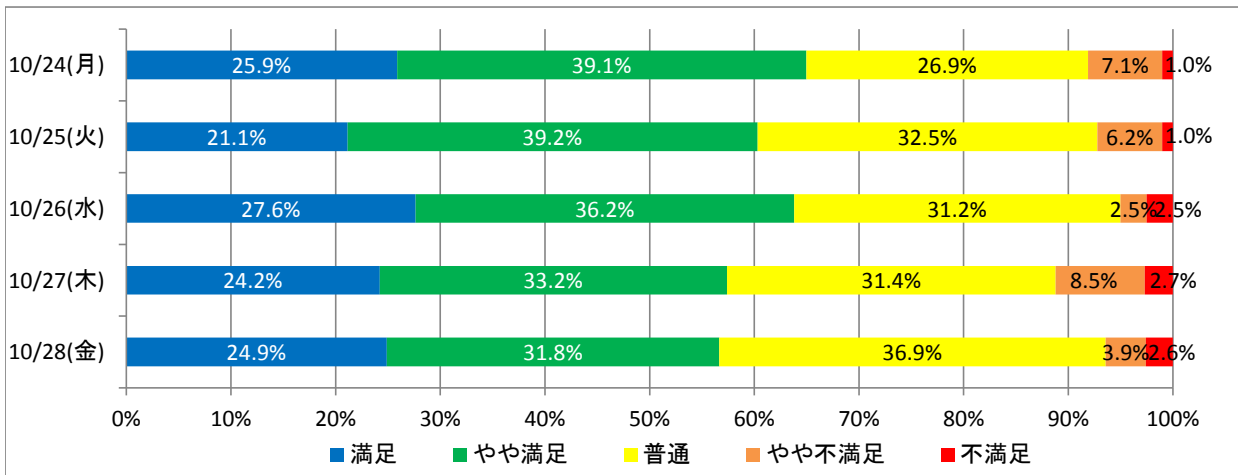
	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
掛川市 H28	555	114	196	196	35	14	3.65
構成比		20.5%	35.3%	35.3%	6.3%	2.5%	
掛川市 H27	566	146	184	196	36	4	3.76
構成比		25.8%	32.5%	34.6%	6.4%	0.7%	
袋井市 H28	244	65	90	71	13	5	3.81
構成比		26.6%	36.9%	29.1%	5.3%	2.0%	
袋井市 H27	268	70	77	98	19	4	3.71
構成比		26.1%	28.7%	36.6%	7.1%	1.5%	
菊川市 H28	97	29	33	26	7	2	3.82
構成比		29.9%	34.0%	26.8%	7.2%	2.1%	
菊川市 H27	97	31	33	28	3	2	3.91
構成比		32.0%	34.0%	28.9%	3.1%	2.1%	
御前崎市 H28	54	25	14	14	1	0	4.17
構成比		46.3%	25.9%	25.9%	1.9%	0.0%	
御前崎市 H27	42	13	17	11	0	1	3.98
構成比		31.0%	40.5%	26.2%	0.0%	2.4%	
森町 H28	20	5	8	6	1	0	3.85
構成比		25.0%	40.0%	30.0%	5.0%	0.0%	
森町 H27	26	11	6	9	0	0	4.08
構成比		42.3%	23.1%	34.6%	0.0%	0.0%	
その他 H28	54	16	25	13	0	0	4.06
構成比		29.6%	46.3%	24.1%	0.0%	0.0%	
その他 H27	55	21	18	13	2	1	4.02
構成比		38.2%	32.7%	23.6%	3.6%	1.8%	



平成28年度 患者満足度調査【外来】

【調査日(曜日)別】

	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値	【参考】外来患者総数(透析除く)
10/24(月)	197	51	77	53	14	2	3.82	1,209
構成比		25.9%	39.1%	26.9%	7.1%	1.0%		
10/25(火)	194	41	76	63	12	2	3.73	1,177
構成比		21.1%	39.2%	32.5%	6.2%	1.0%		
10/26(水)	199	55	72	62	5	5	3.84	1,099
構成比		27.6%	36.2%	31.2%	2.5%	2.5%		
10/27(木)	223	54	74	70	19	6	3.68	1,255
構成比		24.2%	33.2%	31.4%	8.5%	2.7%		
10/28(金)	233	58	74	86	9	6	3.73	1,031
構成比		24.9%	31.8%	36.9%	3.9%	2.6%		



【配布時間帯別】

	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
7:45~8:45	301	75	107	92	20	7	3.74
構成比		24.9%	35.5%	30.6%	6.6%	2.3%	
8:45~9:45	270	77	103	72	18	0	3.89
構成比		28.5%	38.1%	26.7%	6.7%	0.0%	
9:45~10:45	284	53	107	104	12	8	3.65
構成比		18.7%	37.7%	36.6%	4.2%	2.8%	
10:45~11:45	130	35	35	50	6	4	3.70
構成比		26.9%	26.9%	38.5%	4.6%	3.1%	
初診	27	10	5	8	2	2	3.70
構成比		37.0%	18.5%	29.6%	7.4%	7.4%	
地域連携室	34	9	16	8	1	0	3.97
構成比		26.5%	47.1%	23.5%	2.9%	0.0%	

