

平成 29 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 23 日（月）～10 月 27 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 (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) 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。 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、今後の改善要望、病院情報の収集、各設問の回答理由。

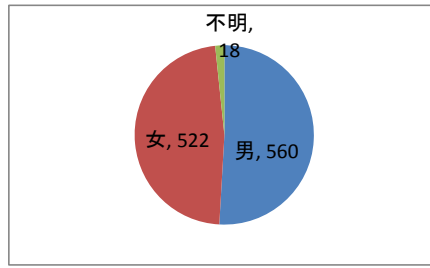
5 サンプル数

配布数	1,500
有効回収数	1,100
有効回収率	73.3%

I 患者さまについて

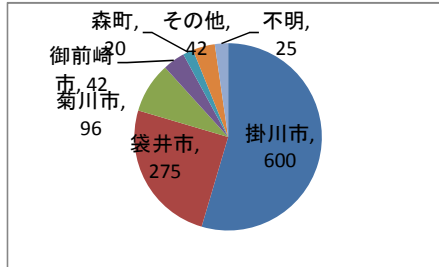
1-1 性別

性別	回答数	割合
男	560	50.9%
女	522	47.5%
不明	18	1.6%
計	1,100	100%



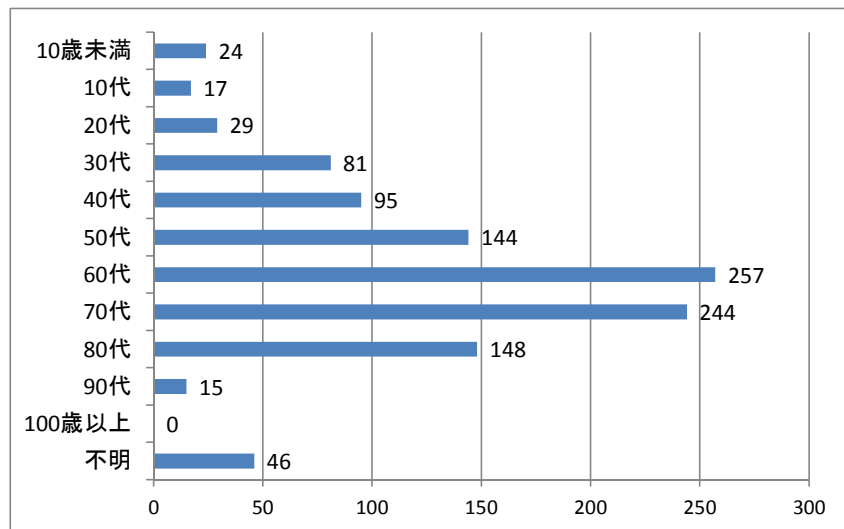
1-2 居住地

居住地	回答数	割合
掛川市	600	54.5%
袋井市	275	25.0%
菊川市	96	8.7%
御前崎市	42	3.8%
森町	20	1.8%
その他	42	3.8%
不明	25	2.3%
計	1,100	100%



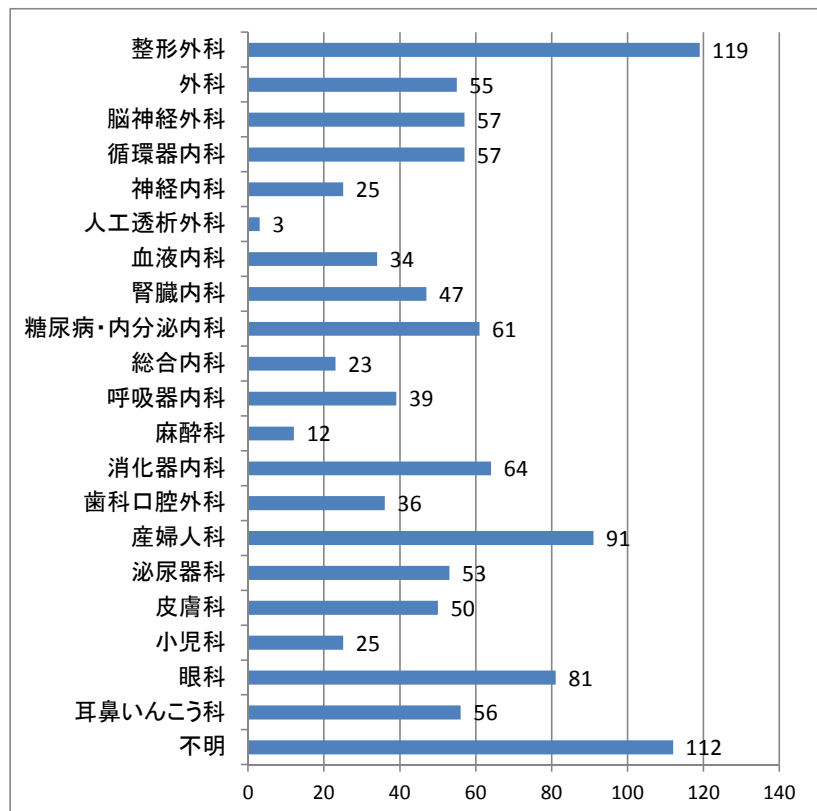
1-3 年齢

年代	回答数	割合
10歳未満	24	2.2%
10代	17	1.5%
20代	29	2.6%
30代	81	7.4%
40代	95	8.6%
50代	144	13.1%
60代	257	23.4%
70代	244	22.2%
80代	148	13.5%
90代	15	1.4%
100歳以上	0	0.0%
不明	46	4.2%
計	1,100	100%



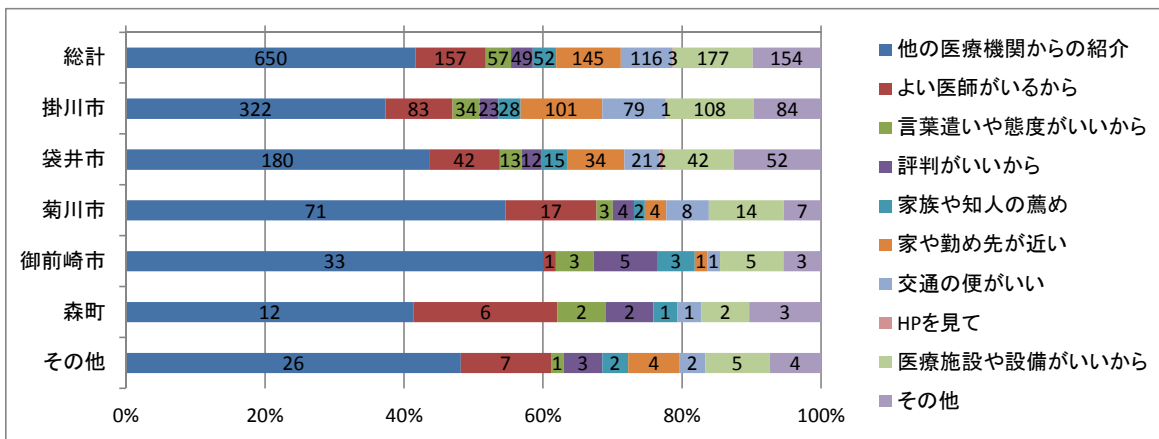
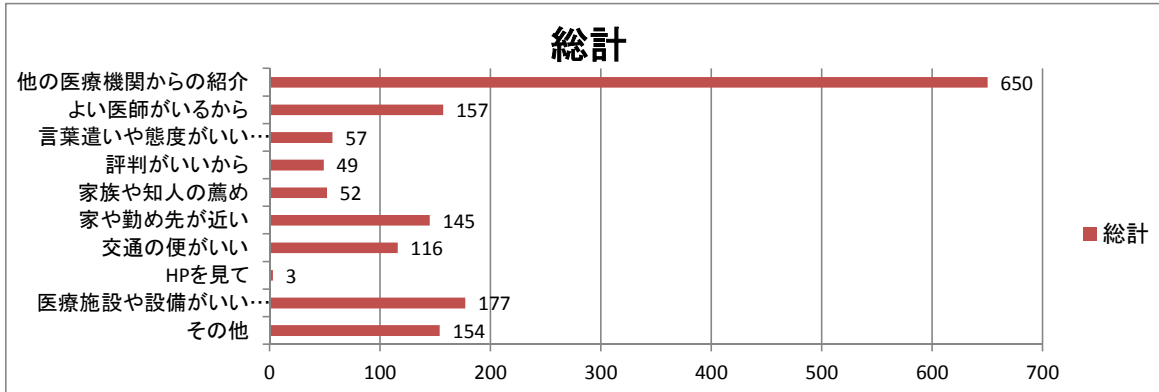
1-4 受診科

受診科	回答数	割合
整形外科	119	10.8%
外科	55	5.0%
脳神経外科	57	5.2%
循環器内科	57	5.2%
神経内科	25	2.3%
人工透析外科	3	0.3%
血液内科	34	3.1%
腎臓内科	47	4.3%
糖尿病・内分泌内科	61	5.5%
総合内科	23	2.1%
呼吸器内科	39	3.5%
麻酔科	12	1.1%
消化器内科	64	5.8%
歯科口腔外科	36	3.3%
産婦人科	91	8.3%
泌尿器科	53	4.8%
皮膚科	50	4.5%
小児科	25	2.3%
眼科	81	7.4%
耳鼻いんこう科	56	5.1%
不明	112	10.2%
合計	1100	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	650	322	180	71	33	12	26	6
よい医師がいるから	157	83	42	17	1	6	7	1
言葉遣いや態度がいいから	57	34	13	3	3	2	1	1
評判がいいから	49	23	12	4	5	2	3	0
家族や知人の薦め	52	28	15	2	3	1	2	1
家や勤め先が近い	145	101	34	4	1	0	4	1
交通の便がいい	116	79	21	8	1	1	2	4
HPを見て	3	1	2	0	0	0	0	0
医療施設や設備がいいから	177	108	42	14	5	2	5	1
その他	154	84	52	7	3	3	4	1

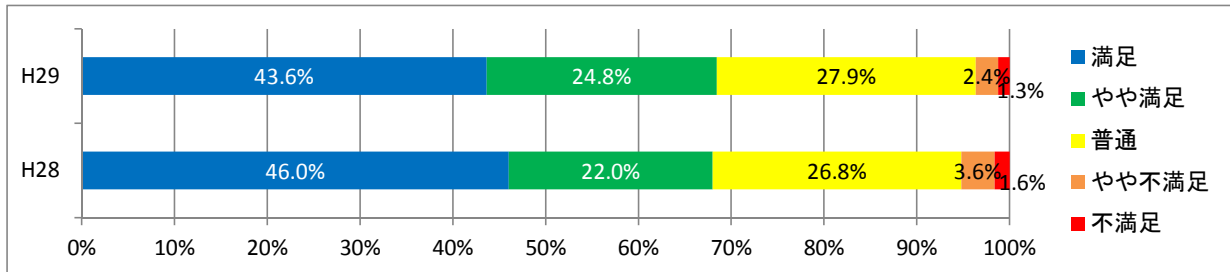


Ⅱ 職員の対応

【医師について】

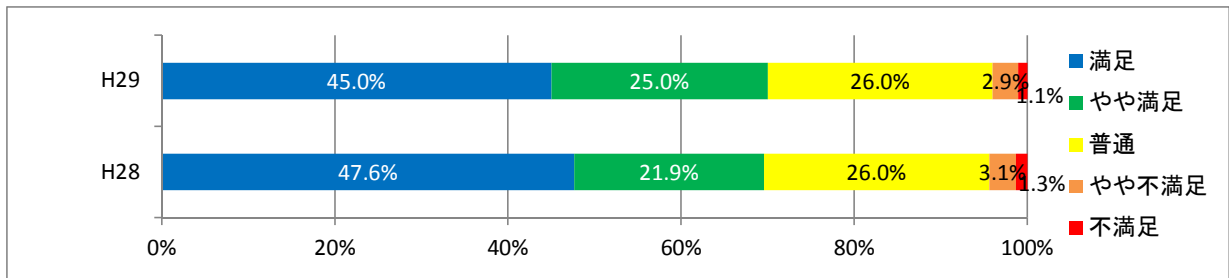
1 医師による診療(診察、説明、処置など)はいかがでしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	1036	452	257	289	25	13	4.07
構成比		43.6%	24.8%	27.9%	2.4%	1.3%	
H28	978	450	215	262	35	16	4.07
構成比		46.0%	22.0%	26.8%	3.6%	1.6%	



2 医師の対応(わかりやすさ、態度など)はいかがでしたか？

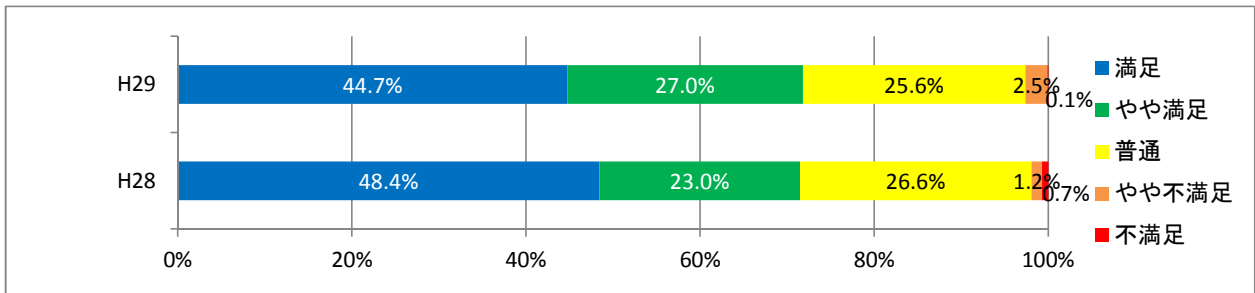
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	1020	459	255	265	30	11	4.10
構成比		45.0%	25.0%	26.0%	2.9%	1.1%	
H28	976	465	214	254	30	13	4.11
構成比		47.6%	21.9%	26.0%	3.1%	1.3%	



【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？

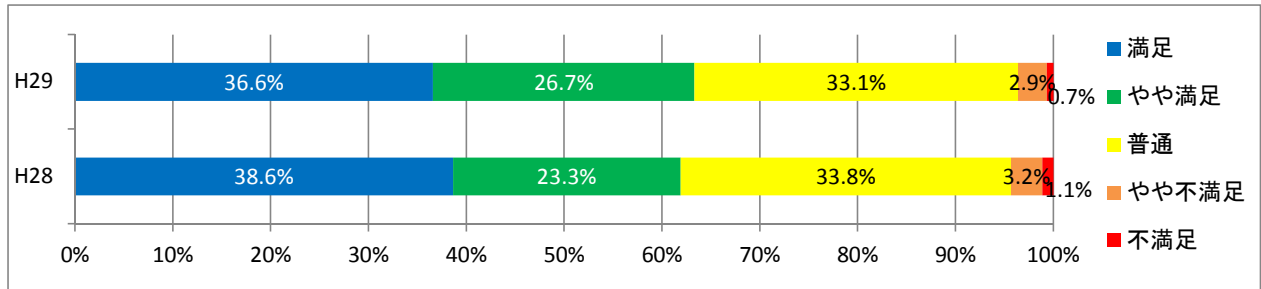
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	1028	460	278	263	26	1	4.14
構成比		44.7%	27.0%	25.6%	2.5%	0.1%	
H28	981	475	226	261	12	7	4.17
構成比		48.4%	23.0%	26.6%	1.2%	0.7%	



【その他の職員について】

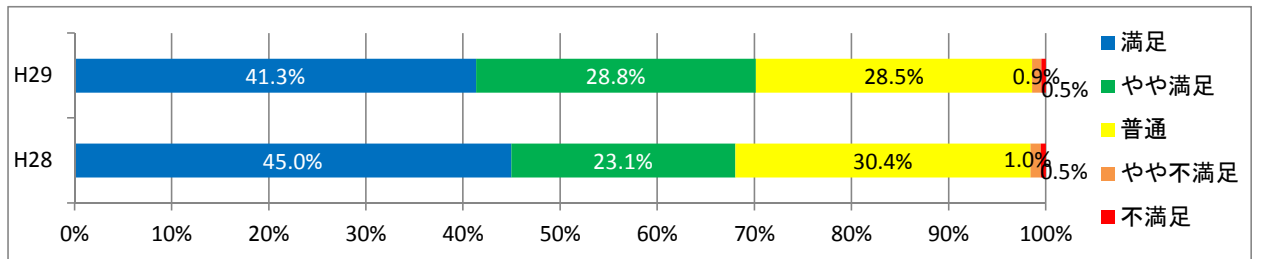
1 受付や会計担当スタッフの対応(わかりやすさ、態度など)はいかがでしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	1025	375	274	339	30	7	3.96
構成比		36.6%	26.7%	33.1%	2.9%	0.7%	
H28	971	375	226	328	31	11	3.95
構成比		38.6%	23.3%	33.8%	3.2%	1.1%	



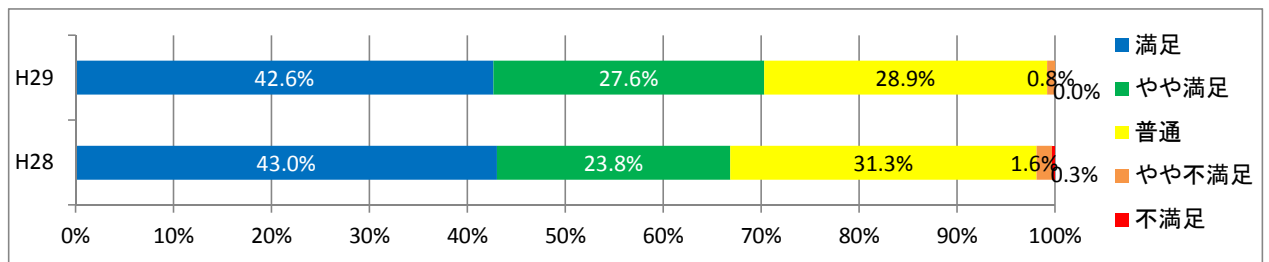
2 検査技師(採血や心電図検査などを担当した職員)の対応(わかりやすさ、態度など)はいかがでしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	847	350	244	241	8	4	4.10
構成比		41.3%	28.8%	28.5%	0.9%	0.5%	
H28	763	343	176	232	8	4	4.11
構成比		45.0%	23.1%	30.4%	1.0%	0.5%	



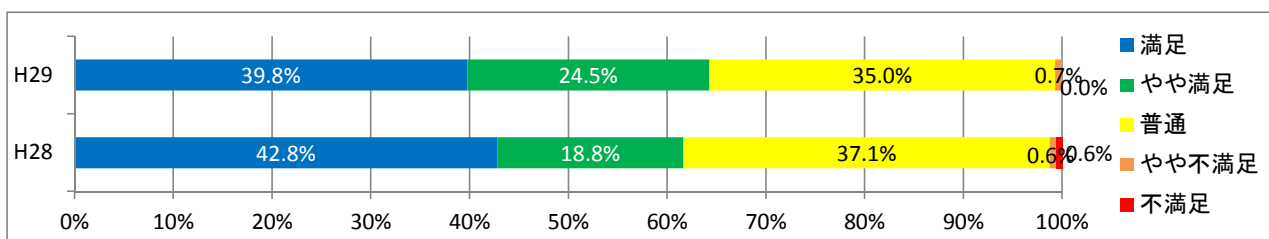
3 放射線技師(レントゲン、CT、MRIなどを担当した職員)の対応(わかりやすさ、態度など)はいかがでしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	720	307	199	208	6	0	4.12
構成比		42.6%	27.6%	28.9%	0.8%	0.0%	
H28	630	271	150	197	10	2	4.08
構成比		43.0%	23.8%	31.3%	1.6%	0.3%	



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？

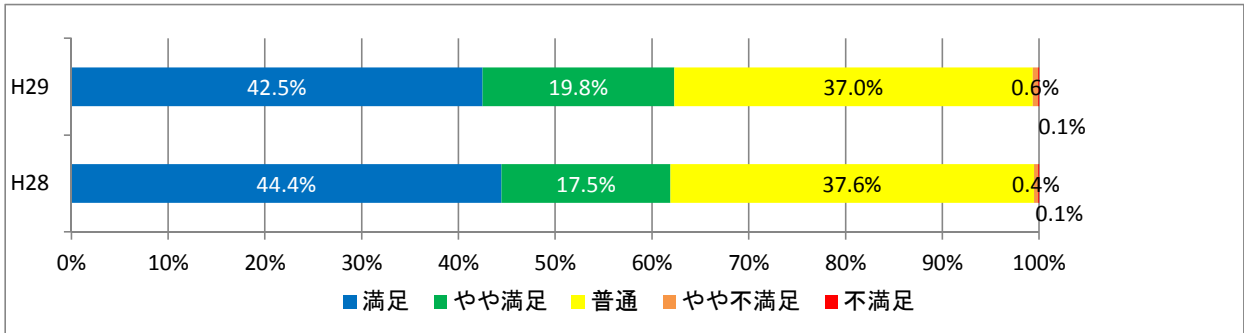
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	420	167	103	147	3	0	4.03
構成比		39.8%	24.5%	35.0%	0.7%	0.0%	
H28	313	134	59	116	2	2	4.03
構成比		42.8%	18.8%	37.1%	0.6%	0.6%	



【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？

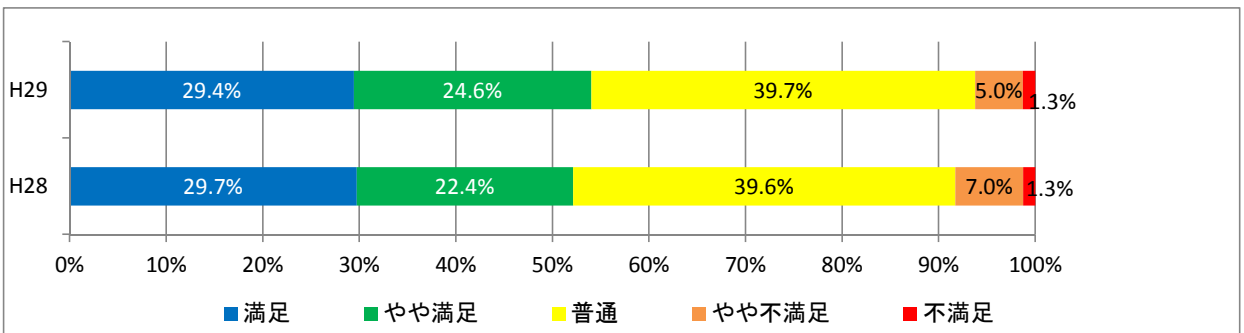
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	1029	437	204	381	6	1	4.04
構成比		42.5%	19.8%	37.0%	0.6%	0.1%	
H28	945	420	165	355	4	1	4.06
構成比		44.4%	17.5%	37.6%	0.4%	0.1%	



Ⅲ 施設設備・サービス

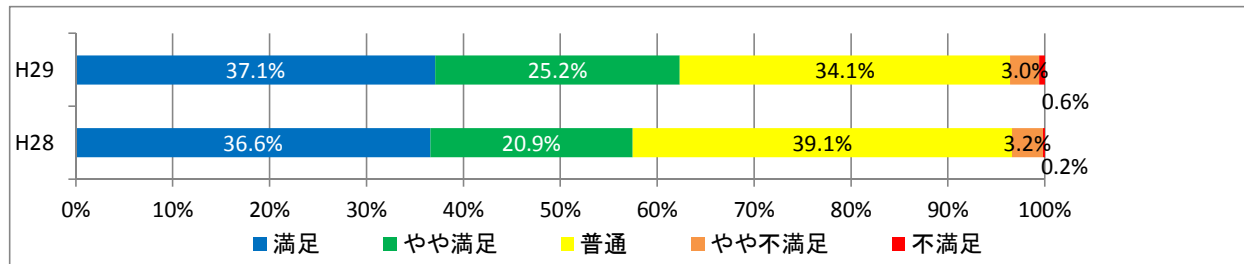
1 院内の案内表示はわかりやすかったですか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	1009	297	248	401	50	13	3.76
構成比		29.4%	24.6%	39.7%	5.0%	1.3%	
H28	942	280	211	373	66	12	3.72
構成比		29.7%	22.4%	39.6%	7.0%	1.3%	



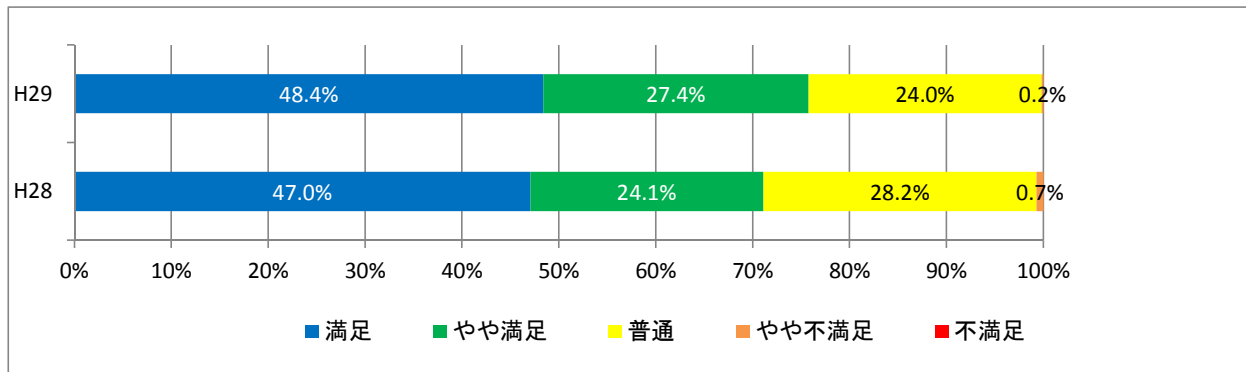
2 受付や診察時、プライバシーに配慮されていると感じましたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	1003	372	253	342	30	6	3.95
構成比		37.1%	25.2%	34.1%	3.0%	0.6%	
H28	938	343	196	367	30	2	3.90
構成比		36.6%	20.9%	39.1%	3.2%	0.2%	



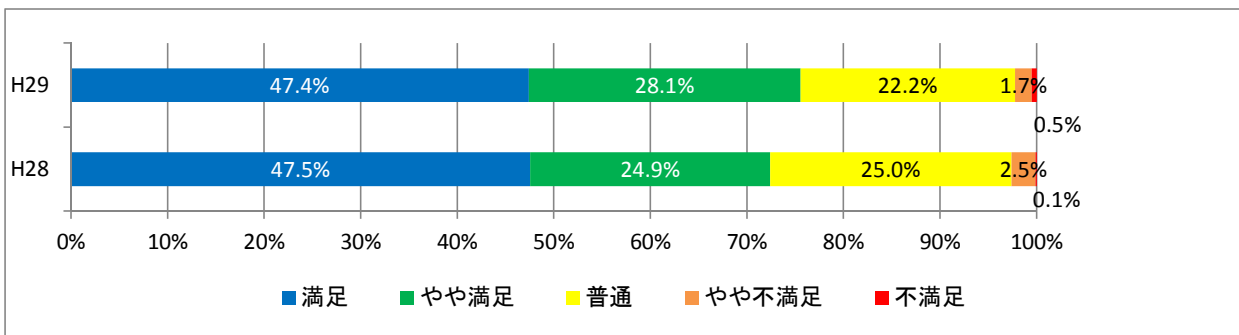
3 診察室や待合は清潔でしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	1023	495	280	246	2	0	4.24
構成比		48.4%	27.4%	24.0%	0.2%	0.0%	
H28	948	446	228	267	7	0	4.17
構成比		47.0%	24.1%	28.2%	0.7%	0.0%	



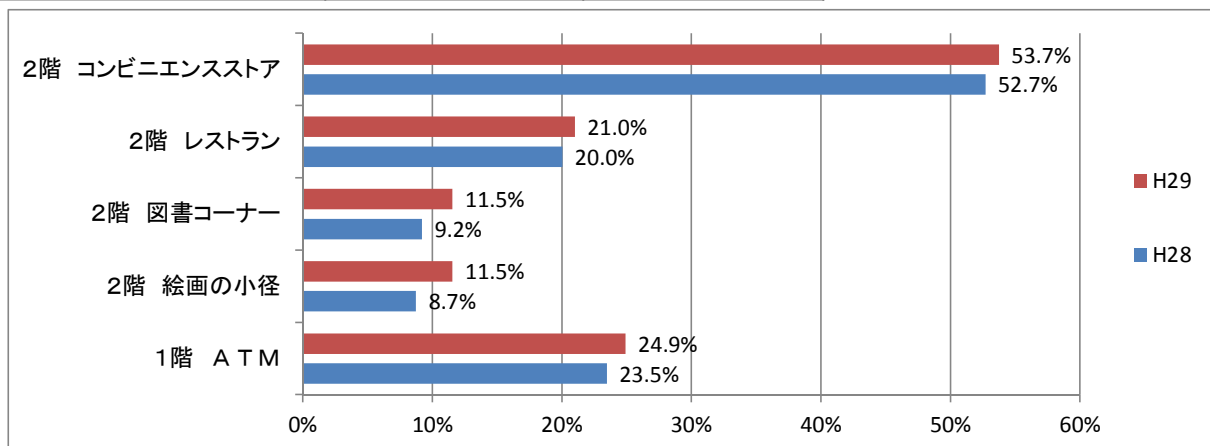
4 トイレは清潔でしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	981	465	276	218	17	5	4.20
構成比		47.4%	28.1%	22.2%	1.7%	0.5%	
H28	917	436	228	229	23	1	4.17
構成比		47.5%	24.9%	25.0%	2.5%	0.1%	



5 院内で利用された施設をお答えください。(複数回答可)

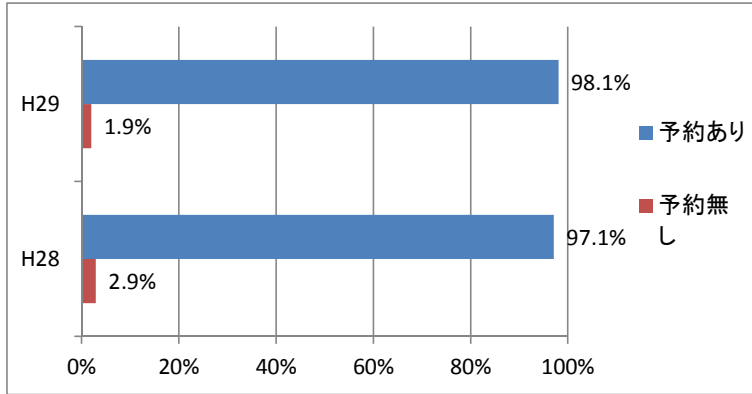
施設名	H29		H28	
	回答数	利用率	回答数	利用率
2階 コンビニエンスストア	591	53.7%	568	52.7%
2階 レストラン	231	21.0%	216	20.0%
2階 図書コーナー	127	11.5%	99	9.2%
2階 絵画の小径	127	11.5%	94	8.7%
1階 ATM	274	24.9%	253	23.5%



IV 待ち時間

1 本日は予約受診ですか？

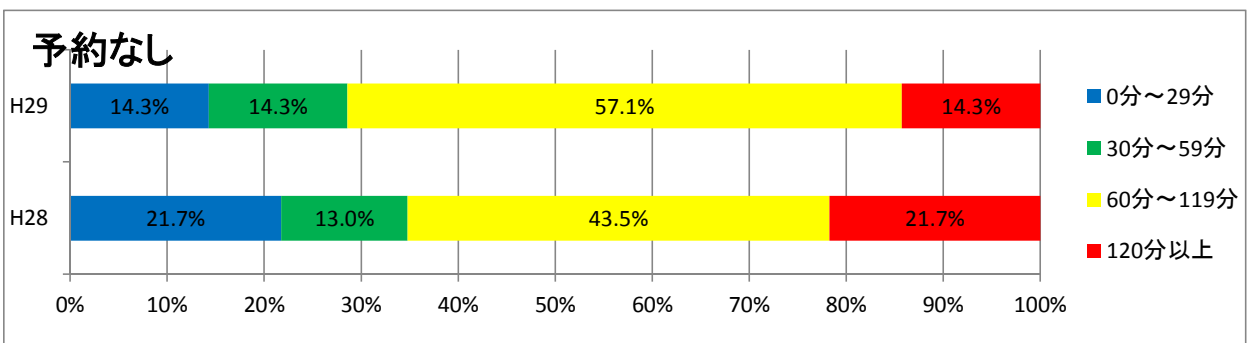
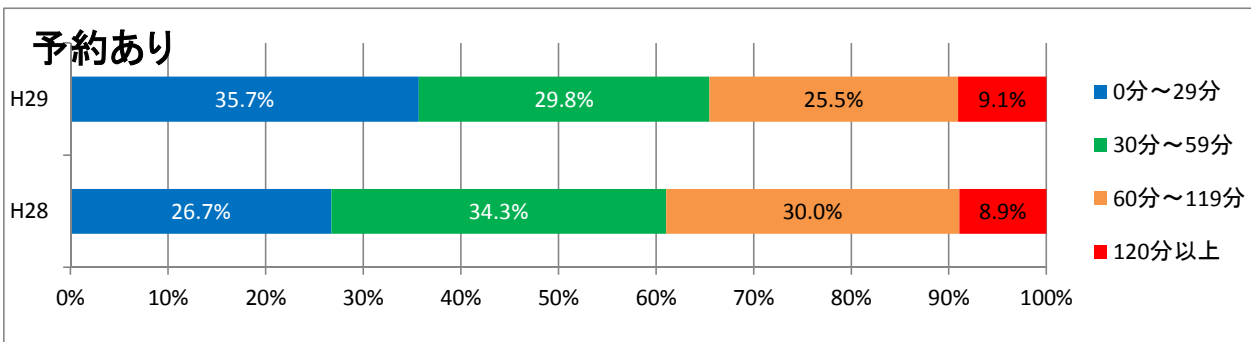
	H29		H28	
	回答数	構成比	回答数	構成比
予約あり	1011	98.1%	906	97.1%
予約無し	20	1.9%	27	2.9%
計	1031	100%	933	100%



2 予約時間(予約のない場合は各外来受付)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			
	H29		H28		H29		H28	
	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	248	35.7%	218	26.7%	2	14.3%	5	21.7%
30分～59分	207	29.8%	280	34.3%	2	14.3%	3	13.0%
60分～119分	177	25.5%	245	30.0%	8	57.1%	10	43.5%
120分以上	63	9.1%	73	8.9%	2	14.3%	5	21.7%
計	695	100%	816	100%	14	100%	23	100%

※H28は「各外来受付から診療まで」。

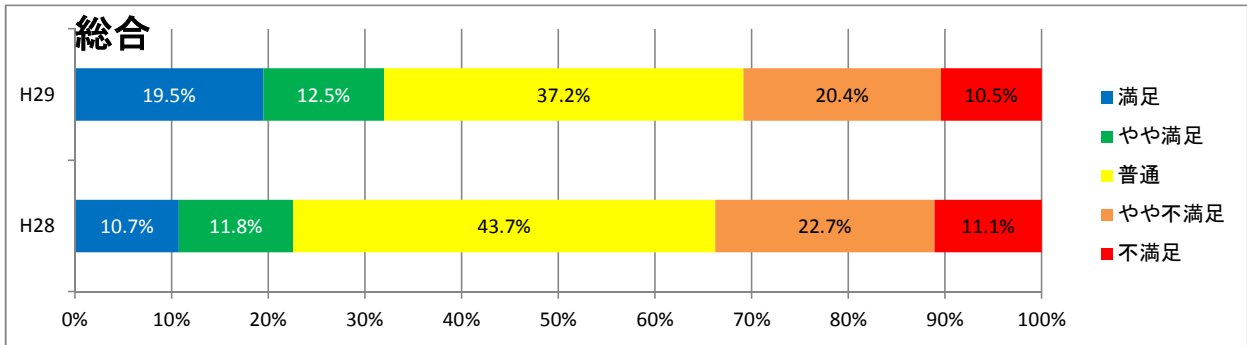


平成29年度 患者満足度調査【外来】

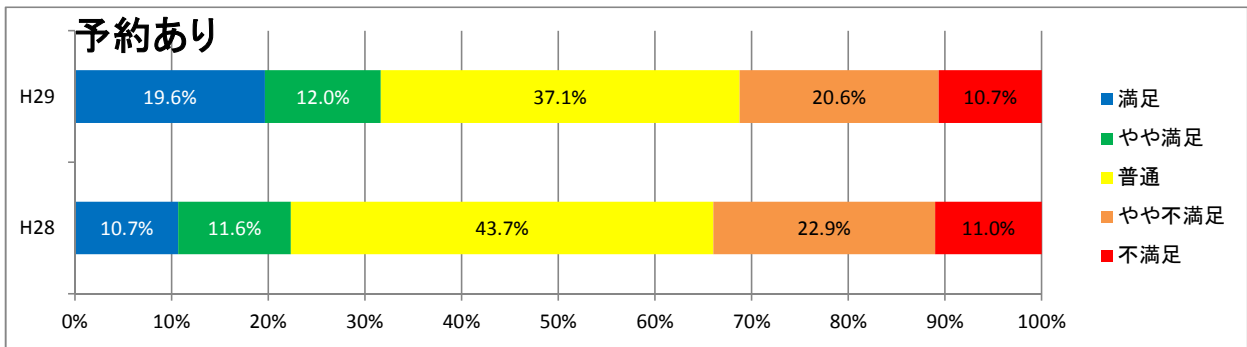
3 予約時間(予約のない場合は各外来受付)から診療までの待ち時間について、どのように感じましたか？

総合	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	842	164	105	313	172	88	3.10
構成比		19.5%	12.5%	37.2%	20.4%	10.5%	
H28	856	92	101	374	194	95	2.88
構成比		10.7%	11.8%	43.7%	22.7%	11.1%	

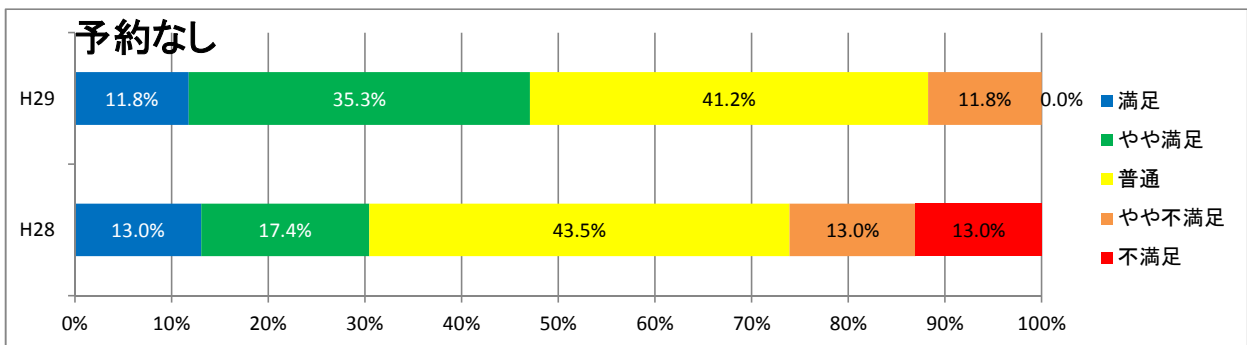
※H28は「各外来受付から診療まで」。



予約あり	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	825	162	99	306	170	88	3.09
構成比		19.6%	12.0%	37.1%	20.6%	10.7%	
H28	833	89	97	364	191	92	2.88
構成比		10.7%	11.6%	43.7%	22.9%	11.0%	

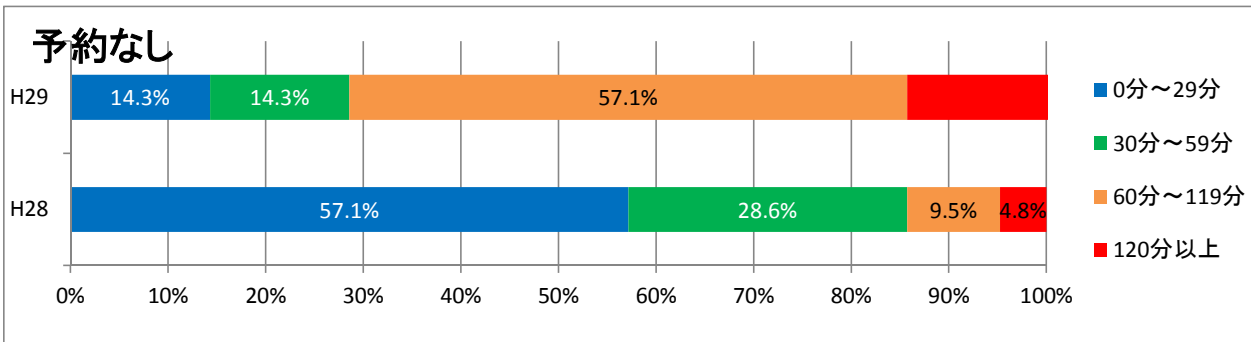
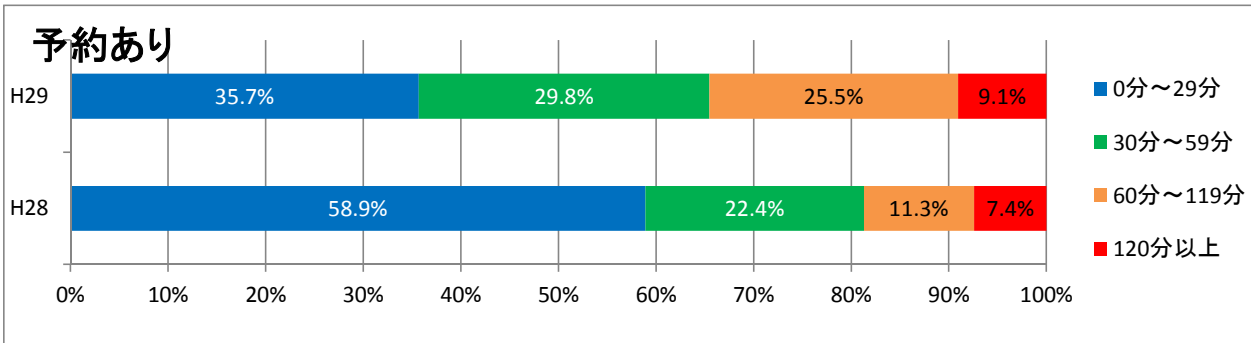


予約なし	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	17	2	6	7	2	0	3.47
構成比		11.8%	35.3%	41.2%	11.8%	0.0%	
H28	23	3	4	10	3	3	3.04
構成比		13.0%	17.4%	43.5%	13.0%	13.0%	



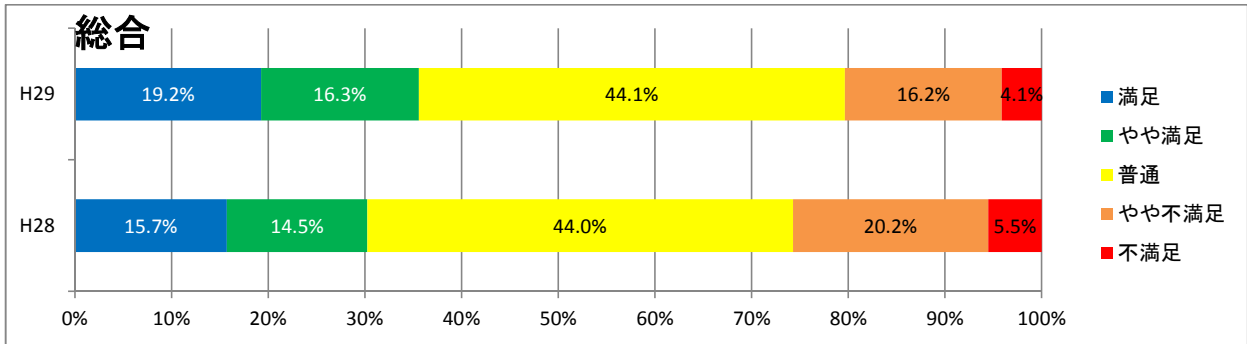
4 診療(診察・検査・治療等)終了から会計終了までの待ち時間はどのくらいでしたか？

	予約あり				予約なし			
	H29		H28		H29		H28	
	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	248	35.7%	460	58.9%	2	14.3%	12	57.1%
30分～59分	207	29.8%	175	22.4%	2	14.3%	6	28.6%
60分～119分	177	25.5%	88	11.3%	8	57.1%	2	9.5%
120分以上	63	9.1%	58	7.4%	2	14.3%	1	4.8%
計	695	100%	781	100%	14	100%	21	100%

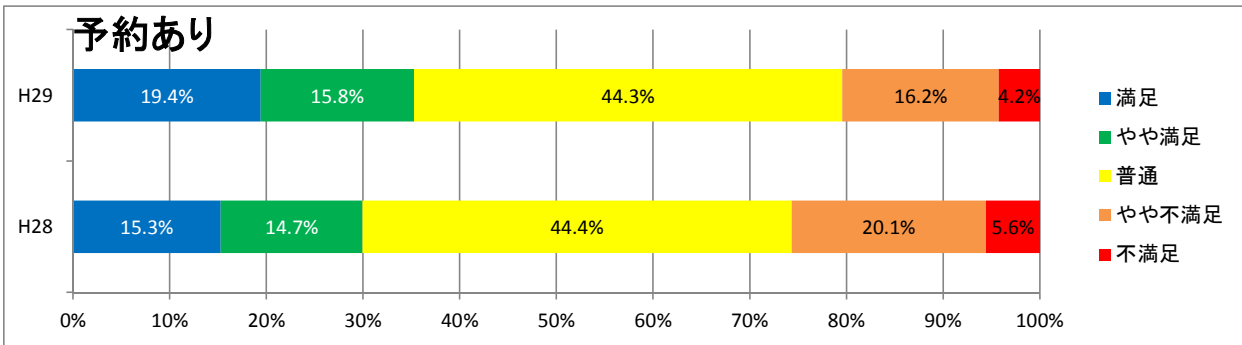


5 予約時間(予約のない場合は各外来受付)から診療までの待ち時間について、どのように感じましたか？

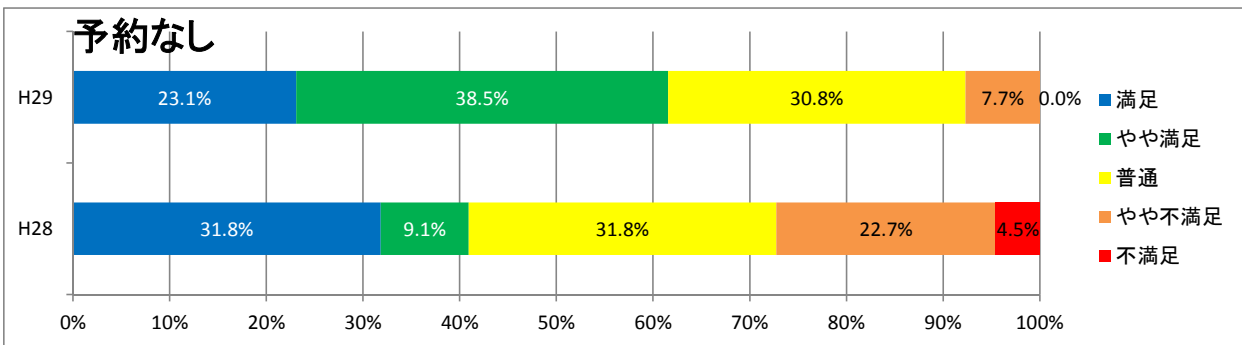
総合	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	894	172	146	394	145	37	3.30
構成比		19.2%	16.3%	44.1%	16.2%	4.1%	
H28	847	133	123	373	171	47	3.15
構成比		15.7%	14.5%	44.0%	20.2%	5.5%	



予約あり	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	871	169	138	386	141	37	3.30
構成比		19.4%	15.8%	44.3%	16.2%	4.2%	
H28	825	126	121	366	166	46	3.14
構成比		15.3%	14.7%	44.4%	20.1%	5.6%	



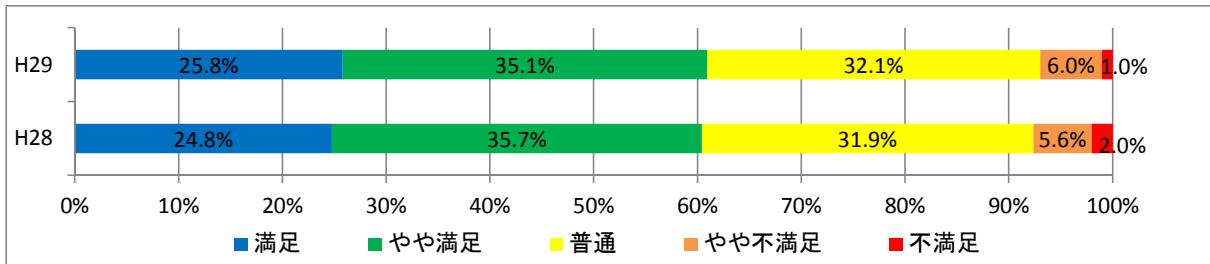
予約なし	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	13	3	5	4	1	0	3.77
構成比		23.1%	38.5%	30.8%	7.7%	0.0%	
H28	22	7	2	7	5	1	3.41
構成比		31.8%	9.1%	31.8%	22.7%	4.5%	



V 総合評価

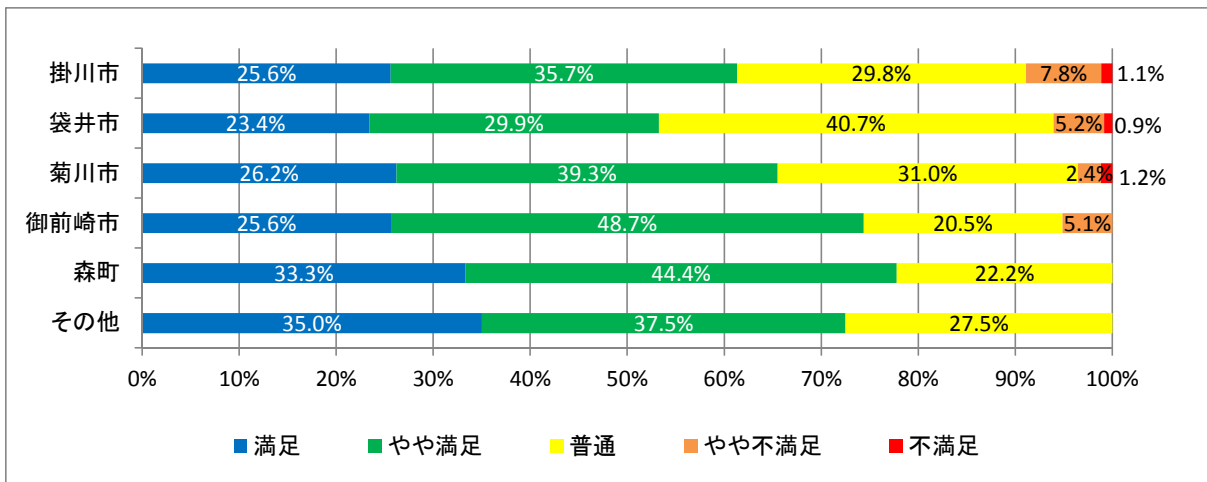
当院の外来診療について総合的にいかがでしたか？

	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	957	247	336	307	57	10	3.79
構成比		25.8%	35.1%	32.1%	6.0%	1.0%	
H28	1046	259	373	334	59	21	3.76
構成比		24.8%	35.7%	31.9%	5.6%	2.0%	



【居住地別】

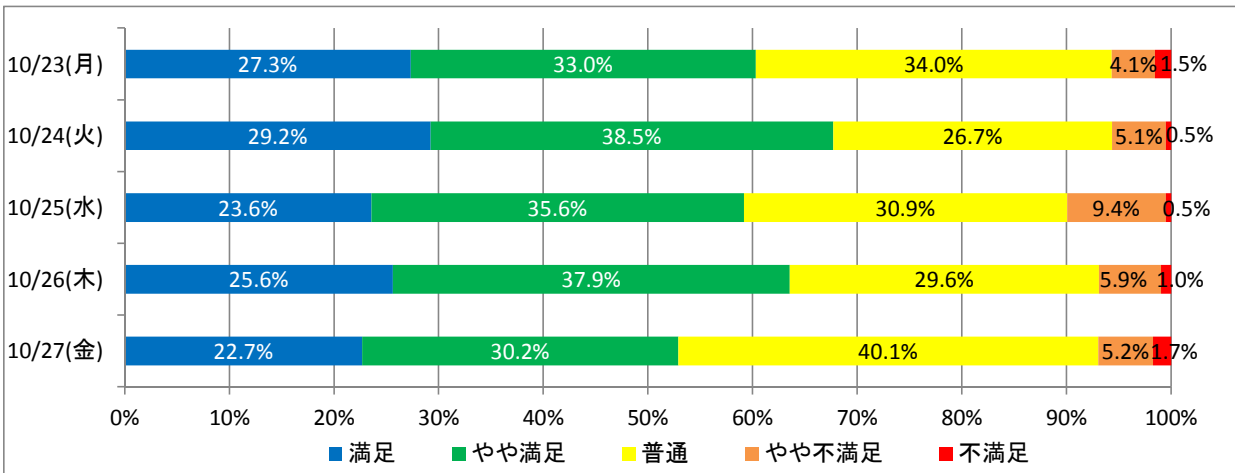
	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
掛川市	527	135	188	157	41	6	3.77
構成比		25.6%	35.7%	29.8%	7.8%	1.1%	
袋井市	231	54	69	94	12	2	3.70
構成比		23.4%	29.9%	40.7%	5.2%	0.9%	
菊川市	84	22	33	26	2	1	3.87
構成比		26.2%	39.3%	31.0%	2.4%	1.2%	
御前崎市	39	10	19	8	2	0	3.95
構成比		25.6%	48.7%	20.5%	5.1%	0.0%	
森町	18	6	8	4	0	0	4.11
構成比		33.3%	44.4%	22.2%	0.0%	0.0%	
その他	40	14	15	11	0	0	4.08
構成比		35.0%	37.5%	27.5%	0.0%	0.0%	



平成29年度 患者満足度調査【外来】

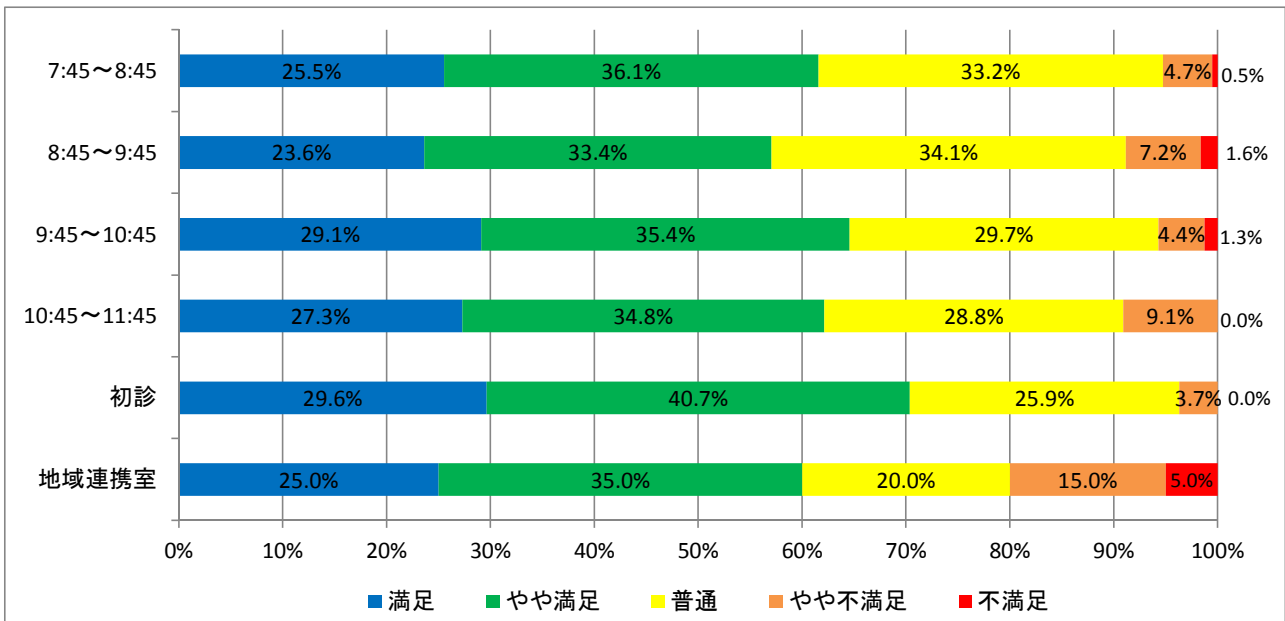
【調査日(曜日)別】

	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)
10/23(月)	194	53	64	66	8	3	3.80	1,153
構成比		27.3%	33.0%	34.0%	4.1%	1.5%		
10/24(火)	195	57	75	52	10	1	3.91	1,081
構成比		29.2%	38.5%	26.7%	5.1%	0.5%		
10/25(水)	191	45	68	59	18	1	3.72	1,100
構成比		23.6%	35.6%	30.9%	9.4%	0.5%		
10/26(木)	203	52	77	60	12	2	3.81	1,167
構成比		25.6%	37.9%	29.6%	5.9%	1.0%		
10/27(金)	172	39	52	69	9	3	3.67	1,217
構成比		22.7%	30.2%	40.1%	5.2%	1.7%		



【配布時間帯別】

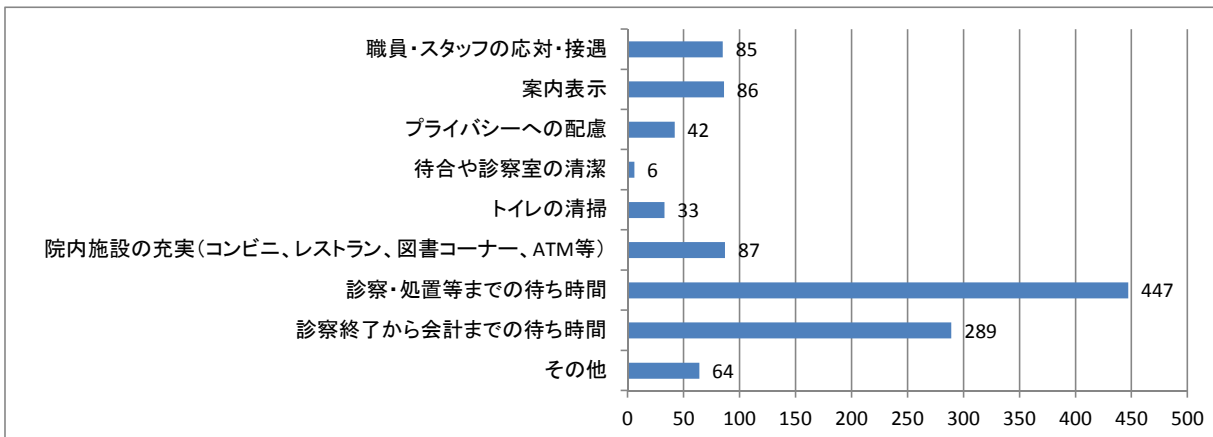
	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
7:45～8:45	380	97	137	126	18	2	3.81
構成比		25.5%	36.1%	33.2%	4.7%	0.5%	
8:45～9:45	305	72	102	104	22	5	3.70
構成比		23.6%	33.4%	34.1%	7.2%	1.6%	
9:45～10:45	158	46	56	47	7	2	3.87
構成比		29.1%	35.4%	29.7%	4.4%	1.3%	
10:45～11:45	66	18	23	19	6	0	3.80
構成比		27.3%	34.8%	28.8%	9.1%	0.0%	
初診	27	8	11	7	1	0	3.96
構成比		29.6%	40.7%	25.9%	3.7%	0.0%	
地域連携室	20	5	7	4	3	1	3.60
構成比		25.0%	35.0%	20.0%	15.0%	5.0%	



VI 改善要望

当院は外来に関して、どのようなことを改善していけば良いと思いますか？（複数回答可）

受診理由	回答数	割合
職員・スタッフの対応・接遇	85	7.5%
案内表示	86	7.6%
プライバシーへの配慮	42	3.7%
待合や診察室の清潔	6	0.5%
トイレの清掃	33	2.9%
院内施設の充実(コンビニ、レストラン、図書コーナー、ATM等)	87	7.6%
診察・処置等までの待ち時間	447	39.2%
診察終了から会計までの待ち時間	289	25.4%
その他	64	5.6%
計	1139	100%



VII 病院情報の収集

病院からのお知らせや診療に関する情報をどのように得ていますか？（複数回答可）

受診理由	回答数	割合
病院ホームページ	176	17.1%
病院広報紙「きんもくせい」	273	26.5%
市・町の広報誌	262	25.4%
院内掲示	192	18.6%
電話等による問い合わせ	112	10.9%
その他	15	1.5%
計	1030	100%

