

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25年10月22日（火）、25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、自由意見。

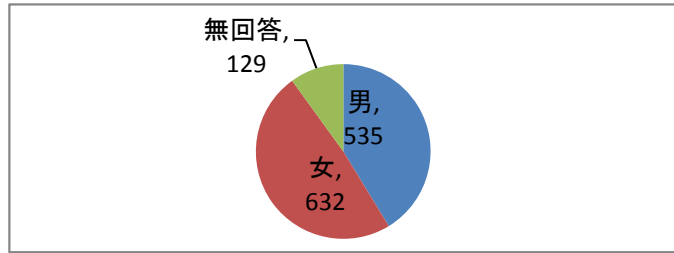
5. サンプル数

- ・配布数 1,422件、有効回収数 1,296件、有効回収率 91.1%

I 患者様について

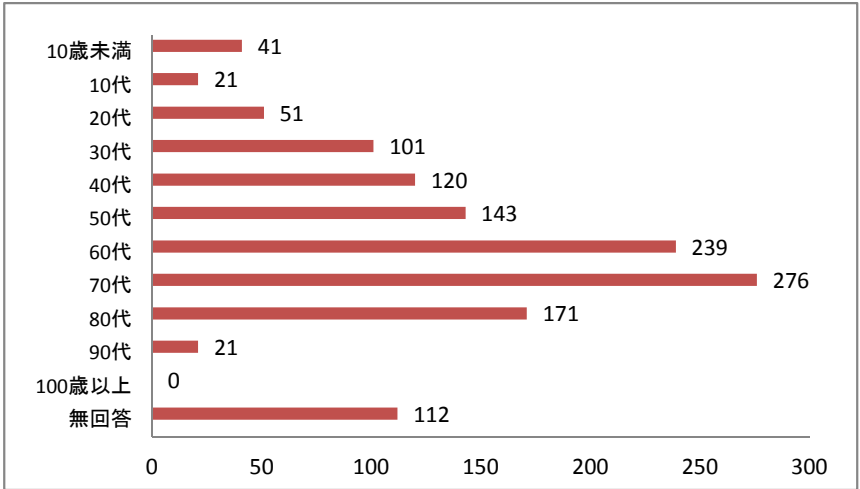
I-1 性別

性別	回答数	構成比
男	535	41.3%
女	632	48.8%
無回答	129	10.0%
総計	1,296	100%



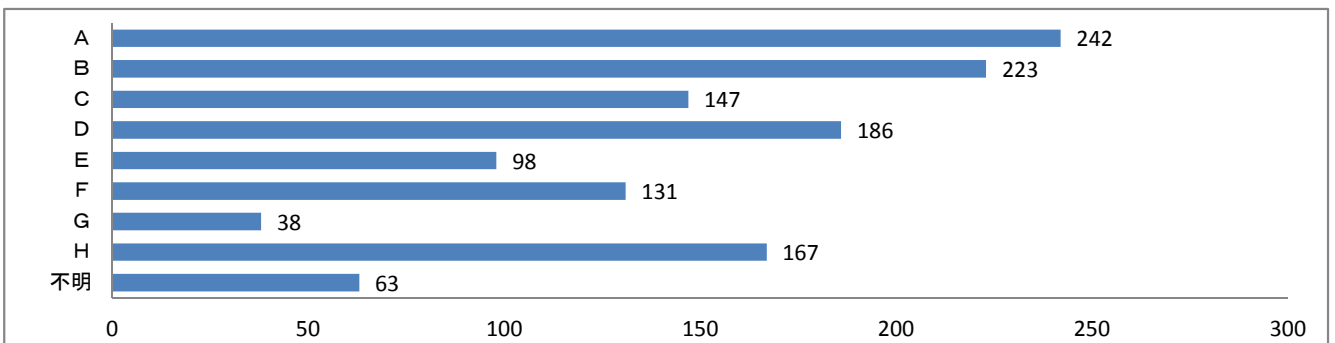
年齢

年齢	回答数	構成比
10歳未満	41	3.2%
10代	21	1.6%
20代	51	3.9%
30代	101	7.8%
40代	120	9.3%
50代	143	11.0%
60代	239	18.4%
70代	276	21.3%
80代	171	13.2%
90代	21	1.6%
100歳以上	0	0.0%
無回答	112	8.6%
総計	1,296	100%



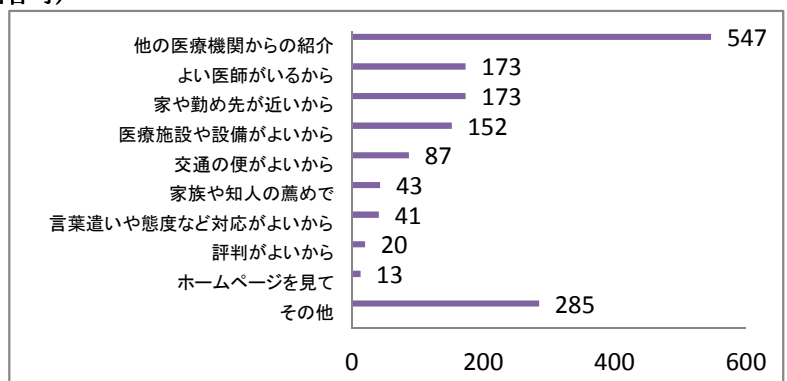
受診科

受診科	人数	構成比
A 外来 (整形外科・外科)	242	18.7%
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)	223	17.2%
C 外来 (腎臓内科・糖尿病・内分泌内科・内科・呼吸器内科)	147	11.4%
D 外来 (麻酔科・消化器内科・歯科口腔外科)	186	14.4%
E 外来 (産婦人科)	98	7.6%
F 外来 (泌尿器科・皮膚科)	131	10.1%
G 外来 (小児科)	38	2.9%
H 外来 (眼科・耳鼻いんこう科)	167	12.9%
無回答	63	4.9%



I-2 当院を受診した理由をお答えください。(複数回答可)

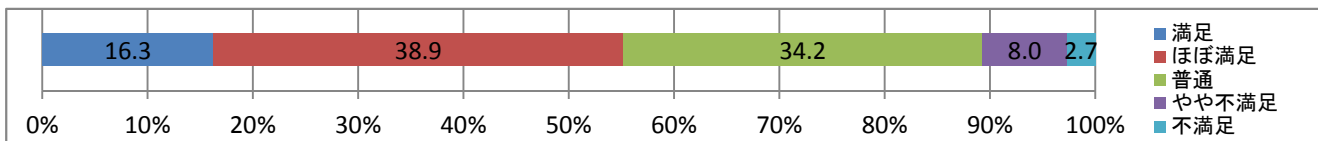
受診理由	回答数	構成比
他の医療機関からの紹介	547	35.6%
よい医師がいるから	173	11.3%
家や勤め先が近いから	173	11.3%
医療施設や設備がよいから	152	9.9%
交通の便がよいから	87	5.7%
家族や知人の薦めで	43	2.8%
言葉遣いや態度など対応がよいから	41	2.7%
評判がよいから	20	1.3%
ホームページを見て	13	0.8%
その他	285	18.6%
総計	1,534	100%



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
1,199	195	466	410	96	32	3.6
100%	16.3%	38.9%	34.2%	8.0%	2.7%	

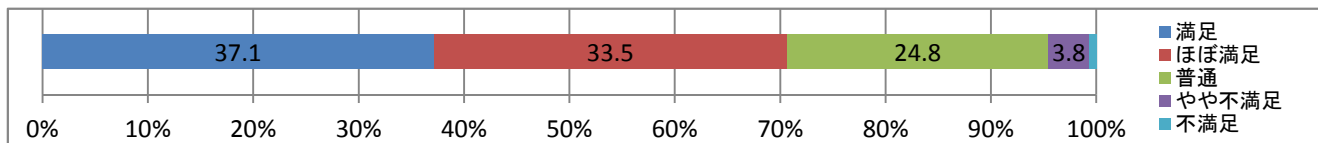


III 職員の対応

【医師について】

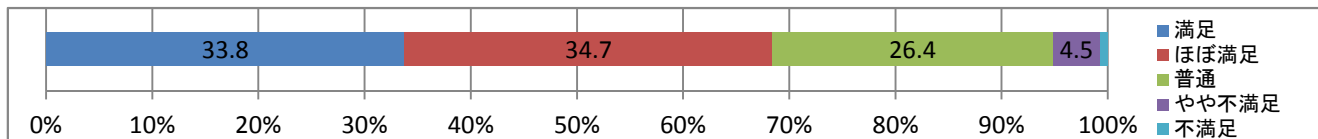
III-1 あなたを担当した医師は、あなたの症状に関する訴えや話をよく聞いてくれましたか？

有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
1,204	447	403	299	46	9	4.0
100%	37.1%	33.5%	24.8%	3.8%	0.7%	



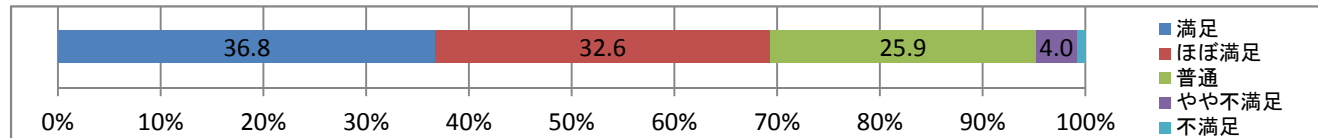
III-2 医師からの病状や検査・薬などの説明は、わかりやすかったですか？

有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
1,194	403	414	315	54	8	4.0
100%	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？

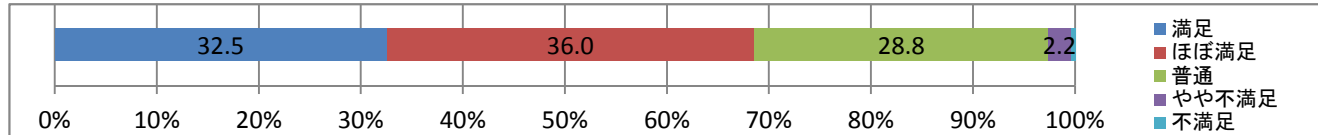
有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
1,199	441	391	310	48	9	4.0
100%	36.8%	32.6%	25.9%	4.0%	0.8%	



【看護師について】

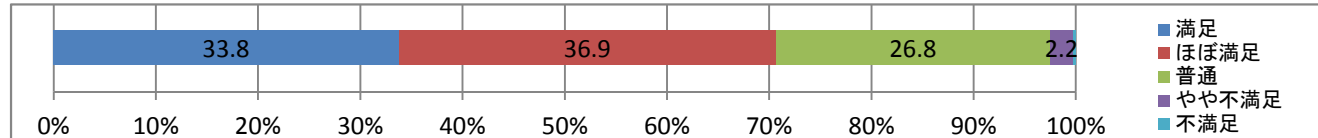
III-4 看護師は、あなたの訴えや話をよく聞いてくれましたか？

有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
1,193	388	430	344	26	5	4.0
100%	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？

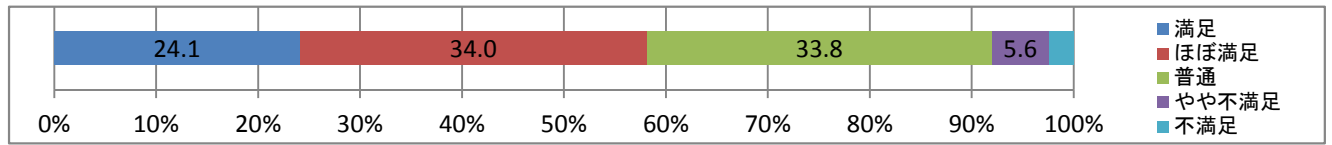
有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
1,193	403	440	320	26	4	4.0
100%	33.8%	36.9%	26.8%	2.2%	0.3%	



【その他の職員について】

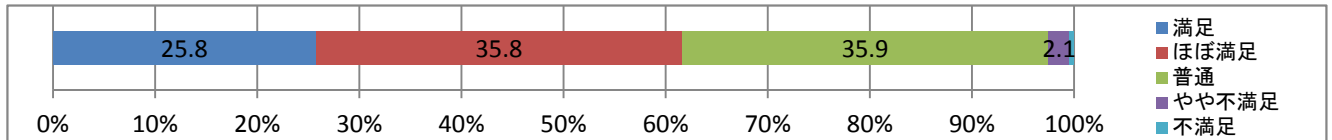
Ⅲ-6 受付や会計を担当した職員の対応は、わかりやすく、ていねいでしたか？

有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
1,191	287	405	403	67	29	3.7
100%	24.1%	34.0%	33.8%	5.6%	2.4%	



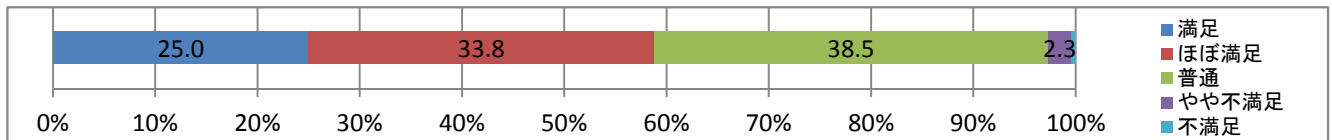
Ⅲ-7 検査技師からの検査の説明は、わかりやすく、ていねいでしたか？

有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
974	251	349	350	20	4	3.8
100%	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？

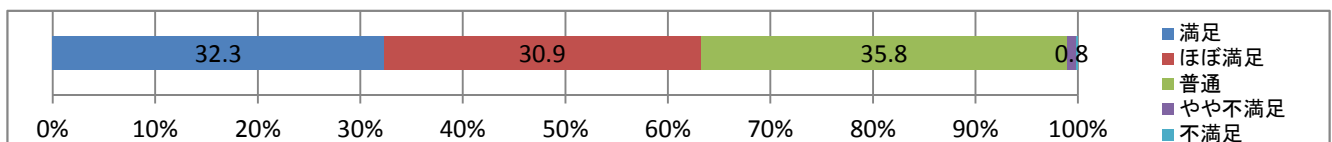
有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
767	192	259	295	18	3	3.8
100%	25.0%	33.8%	38.5%	2.3%	0.4%	



【職員の服装について】

Ⅲ-9 職員の身だしなみ・服装はいかがでしたか？

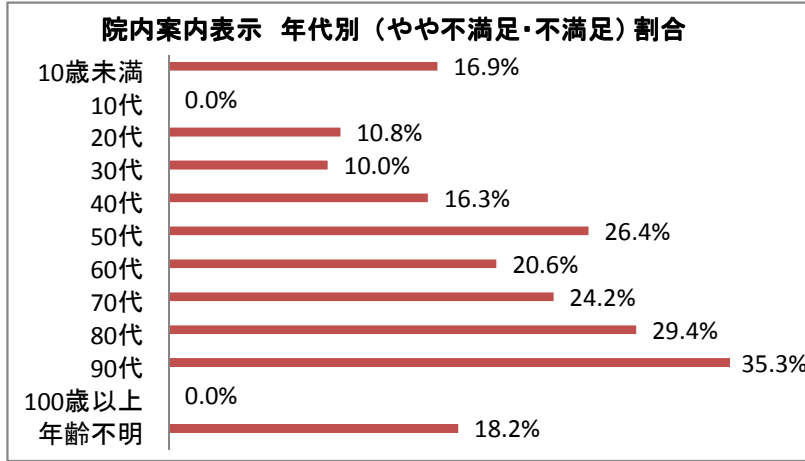
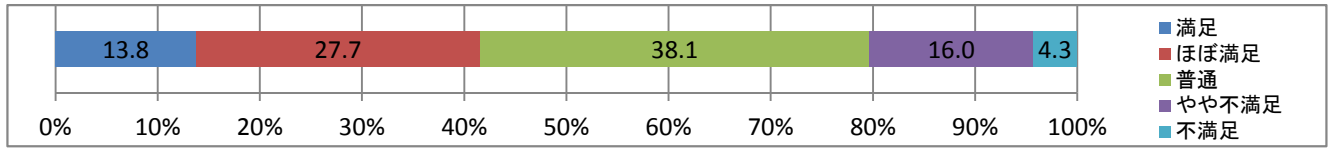
有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
1,197	387	370	429	9	2	3.9
100%	32.3%	30.9%	35.8%	0.8%	0.2%	



IV 施設設備・サービス

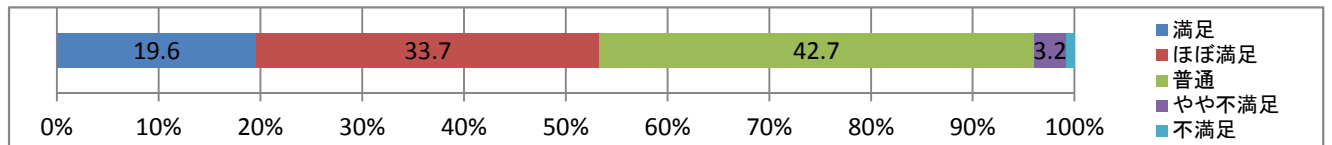
IV-1 院内の案内表示はわかりやすかったですか？

有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
1,175	162	326	448	188	51	3.3
100%	13.8%	27.7%	38.1%	16.0%	4.3%	



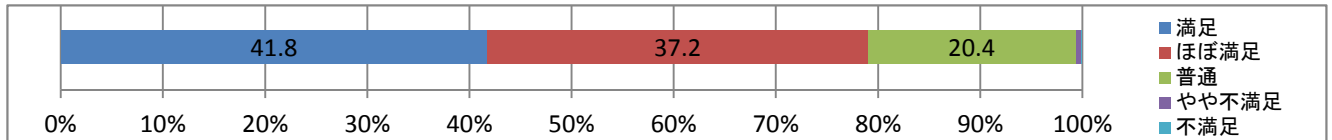
IV-2 受付や診察時、プライバシーに配慮されていると感じましたか？

有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
1,168	229	394	499	37	9	3.7
100%	19.6%	33.7%	42.7%	3.2%	0.8%	



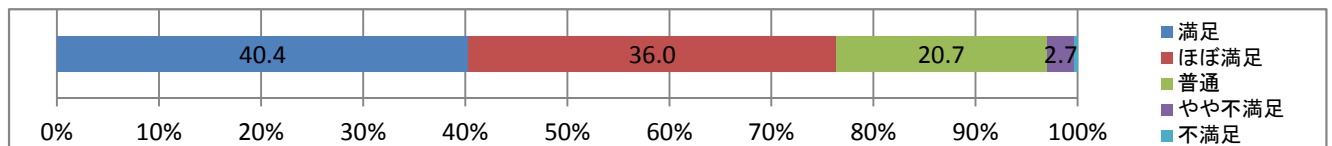
IV-3 診察室は清潔でしたか？

有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
1,185	495	441	242	6	1	4.2
100%	41.8%	37.2%	20.4%	0.5%	0.1%	



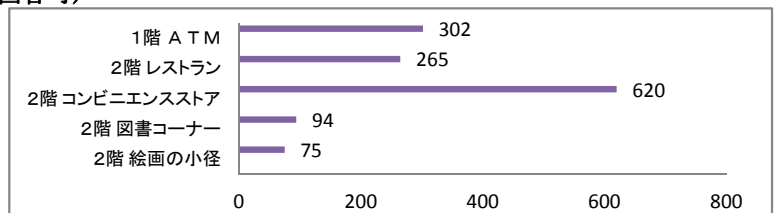
IV-4 トイレは清潔でしたか？

有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
1,157	467	416	239	31	4	4.1
100%	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）

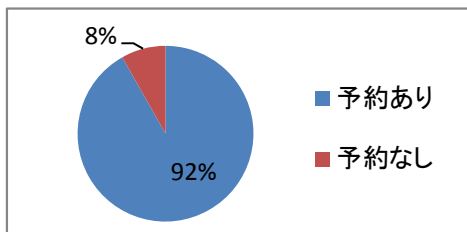
施設名	回答数	構成比
1階 ATM	302	22.3%
2階 レストラン	265	19.5%
2階 コンビニエンスストア	620	45.7%
2階 図書コーナー	94	6.9%
2階 絵画の小径	75	5.5%
総計	1,356	100%



V 待ち時間

V-1 本日は予約受診ですか？

	有効回答数	構成比
予約あり	1,077	91.8%
予約なし	96	8.2%
計	1,173	100%



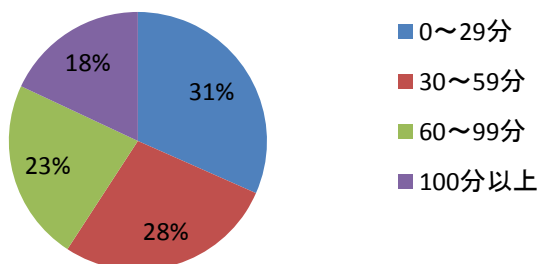
V-2 各外来受付から診療までの待ち時間はどのくらいでしたか？

	予約あり		予約なし	
	有効回答数	構成比	有効回答数	構成比
10分以内	98	10.0%	0	0.0%
10～19分	118	12.0%	6	7.8%
20～29分	94	9.6%	6	7.8%
30～39分	139	14.2%	7	9.1%
40～49分	74	7.6%	9	11.7%
50～59分	57	5.8%	6	7.8%
60～69分	125	12.8%	7	9.1%
70～99分	98	10.0%	8	10.4%
100～119分	60	6.1%	3	3.9%
120分以上	117	11.9%	25	32.5%
計	980	100%	77	100%

V-3 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？

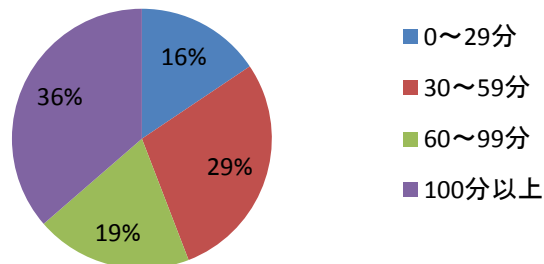
	予約あり		予約なし	
	有効回答数	構成比	有効回答数	構成比
10分以内	130	14.4%	11	18.6%
10～19分	211	23.3%	11	18.6%
20～29分	134	14.8%	11	18.6%
30～39分	139	15.4%	5	8.5%
40～49分	56	6.2%	1	1.7%
50～59分	31	3.4%	0	0.0%
60～69分	45	5.0%	4	6.8%
70～99分	41	4.5%	4	6.8%
100～119分	36	4.0%	3	5.1%
120分以上	81	9.0%	9	15.3%
計	904	100%	59	100%

各外来受付から診療までの待ち時間(予約あり)



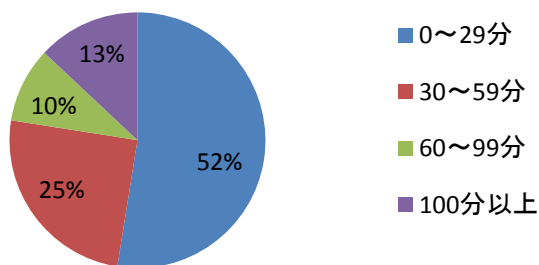
N=980

外来受付から診療までの待ち時間(予約なし)



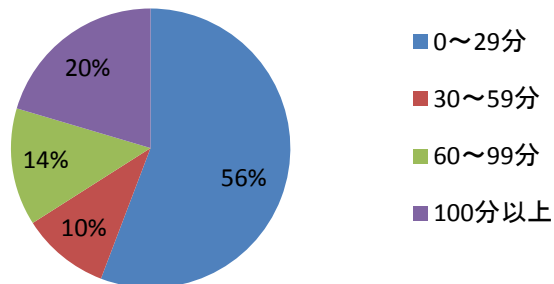
N=77

診療（検査・治療等）終了から会計終了までの待ち時間(予約あり)



N=904

診療（検査・治療等）終了から会計終了までの待ち時間(予約なし)



N=59