

平成 27 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 27 年 10 月 26 日（月）、29 日（木）の 2 日間
（アンケート配布時間：午前 7 時 45 分から午前 11 時頃まで）

3 実施方法

配布先	救命救急センター及び血液浄化センターを除くすべての外来患者 （外来化学療法室を含む）
配布枚数	700 枚程度×2 日間
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、総合評価、職員の対応、施設サービス、予約の有無、診察・会計の待ち時間、各設問の回答理由。

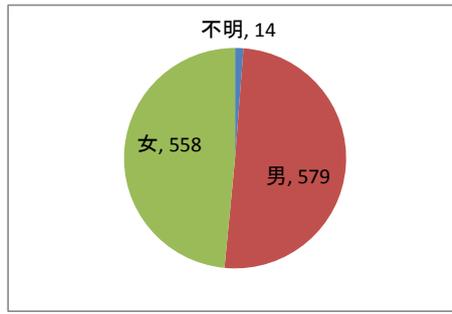
5 サンプル数

配布数	1, 470 件
有効回収数	1, 151 件
有効回収率	78.3%

I 患者様について

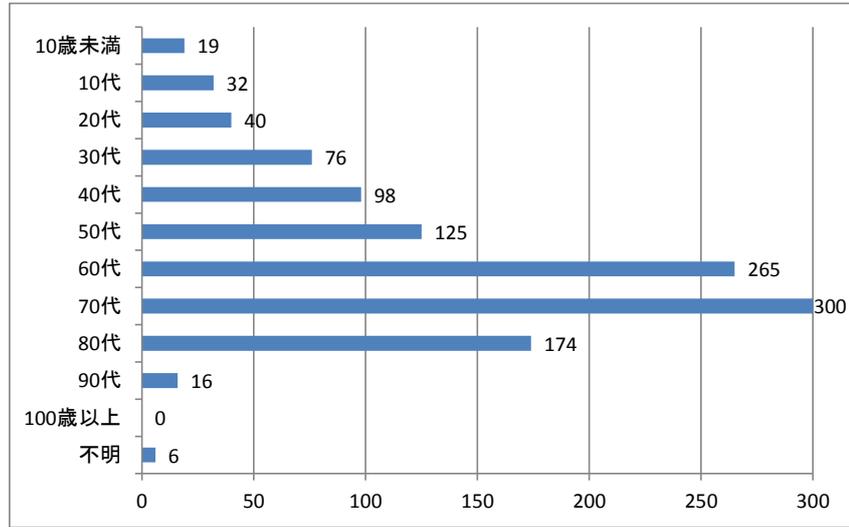
I-1 性別

性別	回答数	構成比
不明	14	1.22%
男	579	50.30%
女	558	48.48%
総計	1151	100.00%



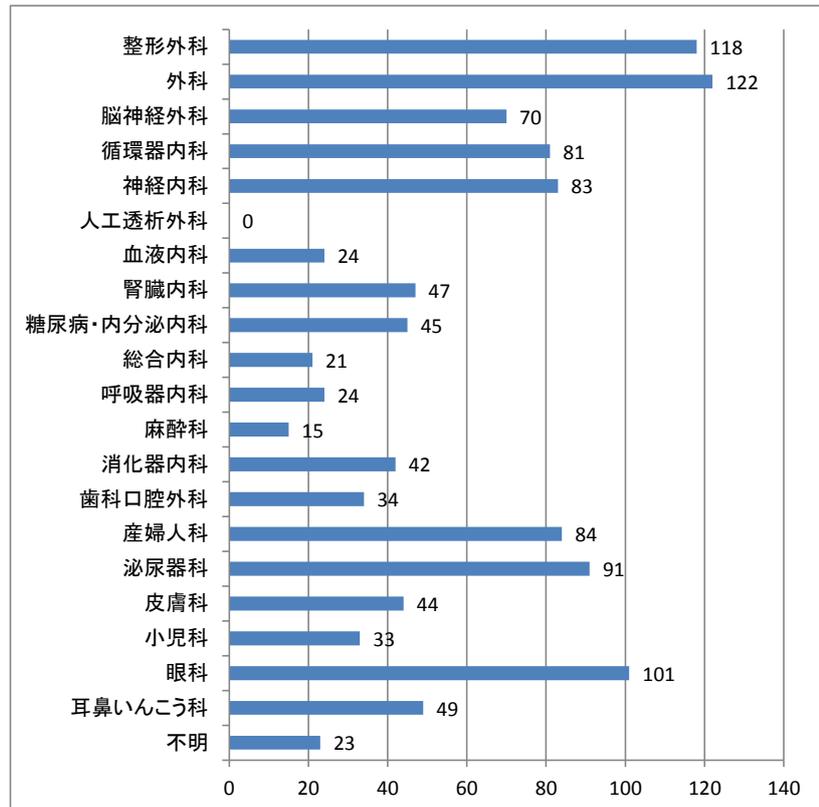
年齢別

年代	回答数	構成比
10歳未満	19	1.65%
10代	32	2.78%
20代	40	3.48%
30代	76	6.60%
40代	98	8.51%
50代	125	10.86%
60代	265	23.02%
70代	300	26.06%
80代	174	15.12%
90代	16	1.39%
100歳以上	0	0.00%
不明	6	0.52%
総計	1151	100.00%



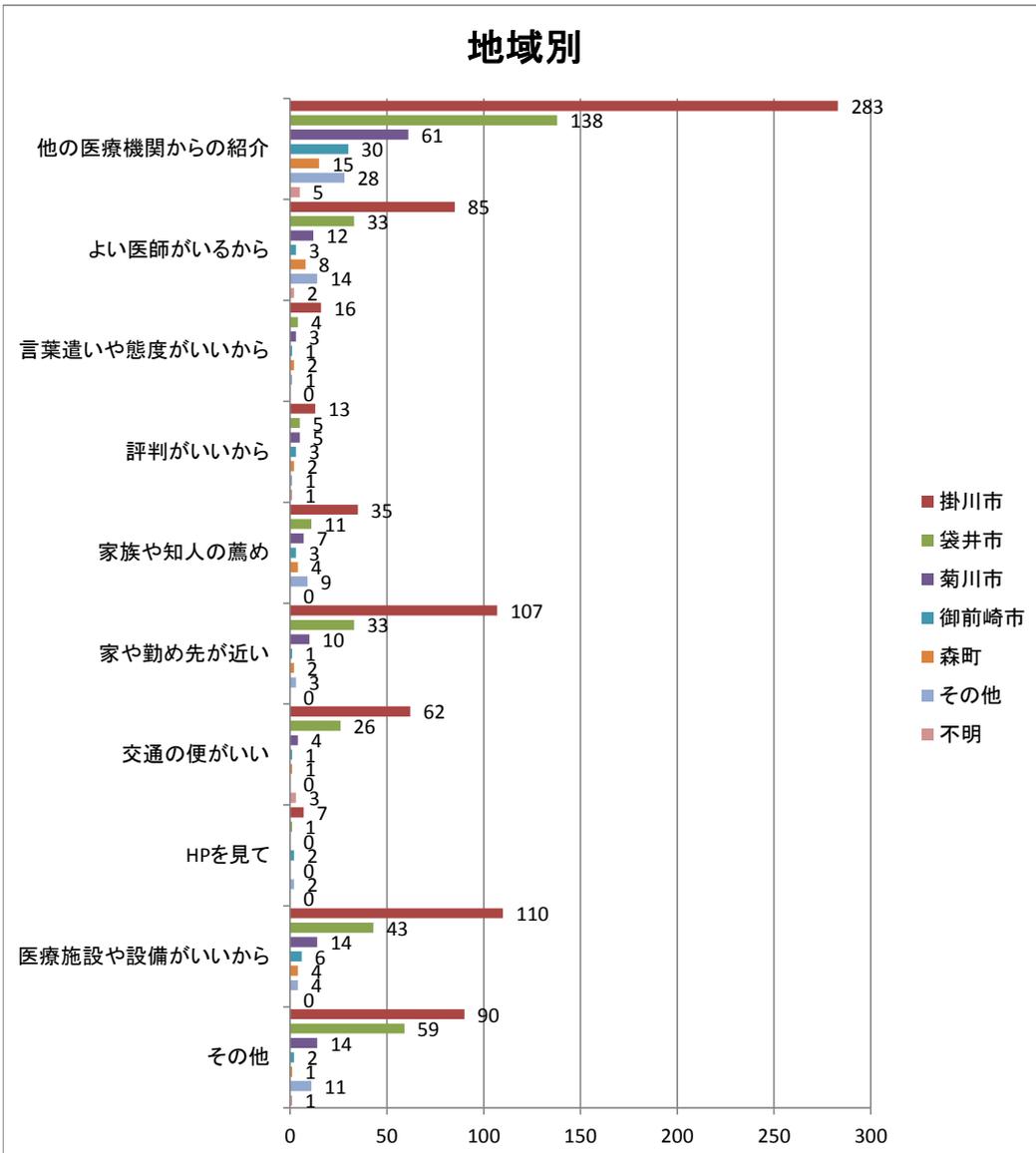
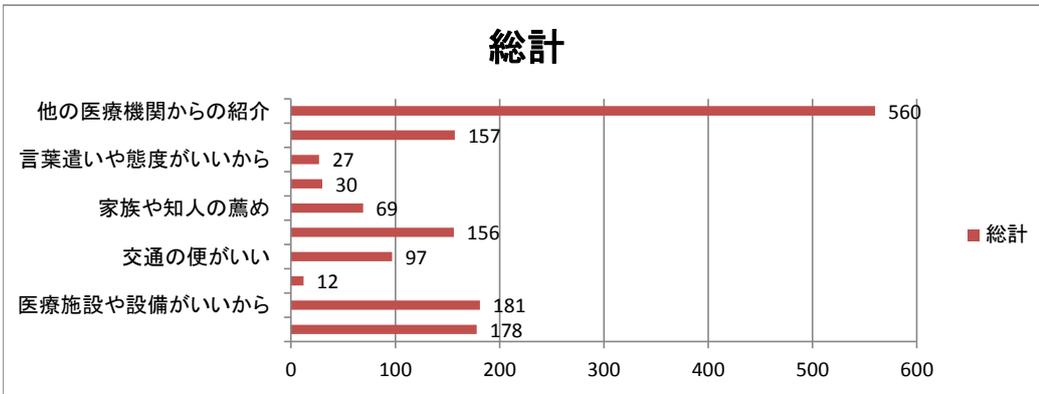
受診科別

受診科	人数	構成比
整形外科	118	10.25%
外科	122	10.60%
脳神経外科	70	6.08%
循環器内科	81	7.04%
神経内科	83	7.21%
人工透析外科	0	0.00%
血液内科	24	2.09%
腎臓内科	47	4.08%
糖尿病・内分泌内科	45	3.91%
総合内科	21	1.82%
呼吸器内科	24	2.09%
麻酔科	15	1.30%
消化器内科	42	3.65%
歯科口腔外科	34	2.95%
産婦人科	84	7.30%
泌尿器科	91	7.91%
皮膚科	44	3.82%
小児科	33	2.87%
眼科	101	8.77%
耳鼻いんこう科	49	4.26%
不明	23	2.00%
合計	1151	100.00%



I-2 当院を受診した理由をお答えください(複数回答可)

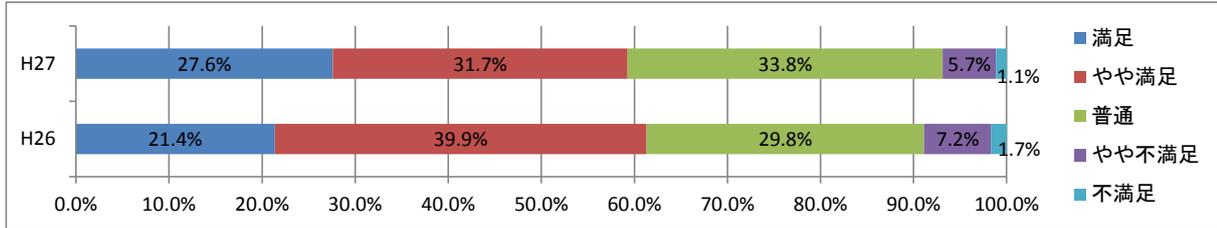
受診理由	総計	掛川市	袋井市	菊川市	御前崎市	森町	その他	不明
他の医療機関からの紹介	560	283	138	61	30	15	28	5
よい医師がいるから	157	85	33	12	3	8	14	2
言葉遣いや態度がいいから	27	16	4	3	1	2	1	0
評判がいいから	30	13	5	5	3	2	1	1
家族や知人の薦め	69	35	11	7	3	4	9	0
家や勤め先が近い	156	107	33	10	1	2	3	0
交通の便がいい	97	62	26	4	1	1	0	3
HPを見て	12	7	1	0	2	0	2	0
医療施設や設備がいいから	181	110	43	14	6	4	4	0
その他	178	90	59	14	2	1	11	1



II 総合評価

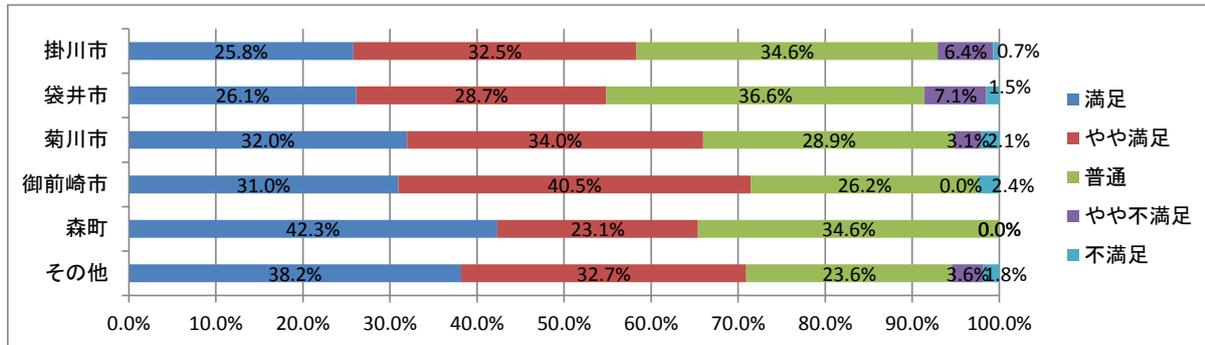
II-1 当院を総合的にみて満足していただけましたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	1184	253	473	353	85	20	3.72
構成比		21.4%	39.9%	29.8%	7.2%	1.7%	
H27	1061	293	336	359	61	12	3.79
構成比		27.6%	31.7%	33.8%	5.7%	1.1%	



地域別

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
掛川市	566	146	184	196	36	4	3.76
構成比		25.8%	32.5%	34.6%	6.4%	0.7%	
袋井市	268	70	77	98	19	4	3.71
構成比		26.1%	28.7%	36.6%	7.1%	1.5%	
菊川市	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	42	13	17	11	0	1	3.98
構成比		31.0%	40.5%	26.2%	0.0%	2.4%	
森町	26	11	6	9	0	0	4.08
構成比		42.3%	23.1%	34.6%	0.0%	0.0%	
その他	55	21	18	13	2	1	4.02
構成比		38.2%	32.7%	23.6%	3.6%	1.8%	

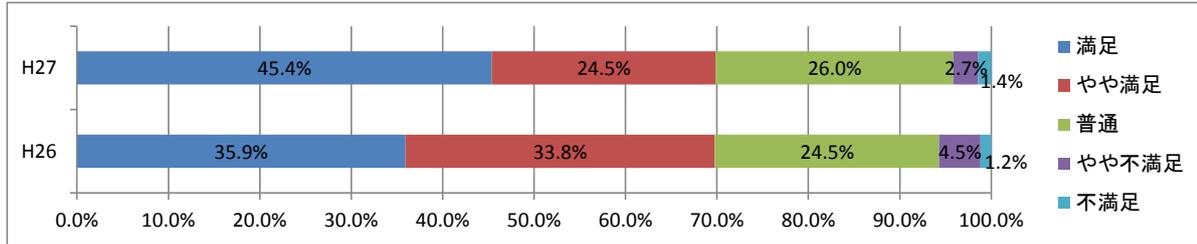


Ⅲ 職員の対応

【医師について】

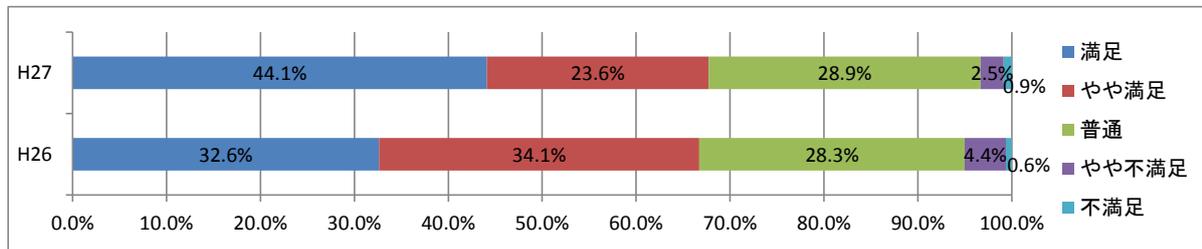
Ⅲ-1 あなたを担当した医師は、あなたの症状に関する訴えや話をよく聞いてくれましたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	1105	397	374	271	50	13	3.99
構成比		35.9%	33.8%	24.5%	4.5%	1.2%	
H27	1062	482	260	276	29	15	4.10
構成比		45.4%	24.5%	26.0%	2.7%	1.4%	



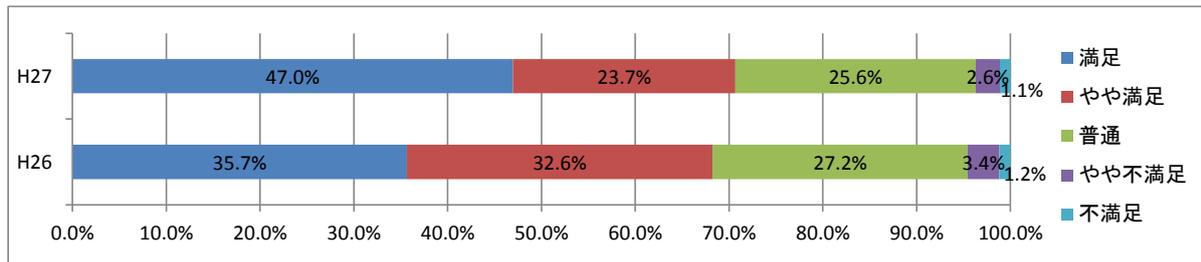
Ⅲ-2 医師からの病状や検査・薬などの説明はわかりやすかったですか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	1097	358	374	310	48	7	3.94
構成比		32.6%	34.1%	28.3%	4.4%	0.6%	
H27	1047	462	247	303	26	9	4.08
構成比		44.1%	23.6%	28.9%	2.5%	0.9%	



Ⅲ-3 医師の対応は、わかりやすく、ていねいでしたか？

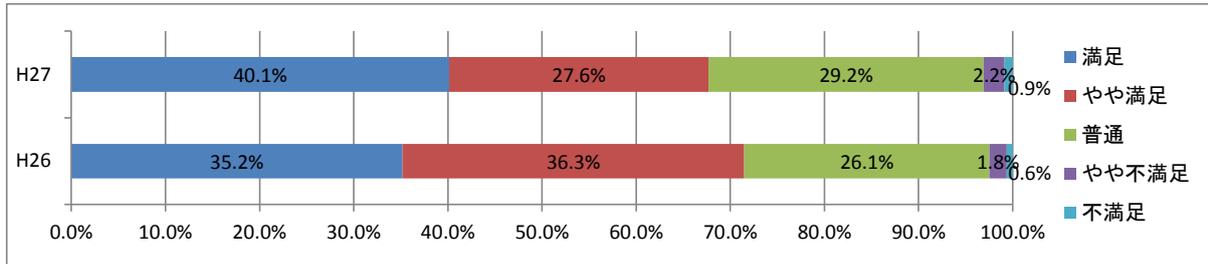
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	1102	393	359	300	37	13	3.98
構成比		35.7%	32.6%	27.2%	3.4%	1.2%	
H27	1054	495	250	270	27	12	4.13
構成比		47.0%	23.7%	25.6%	2.6%	1.1%	



【看護師について】

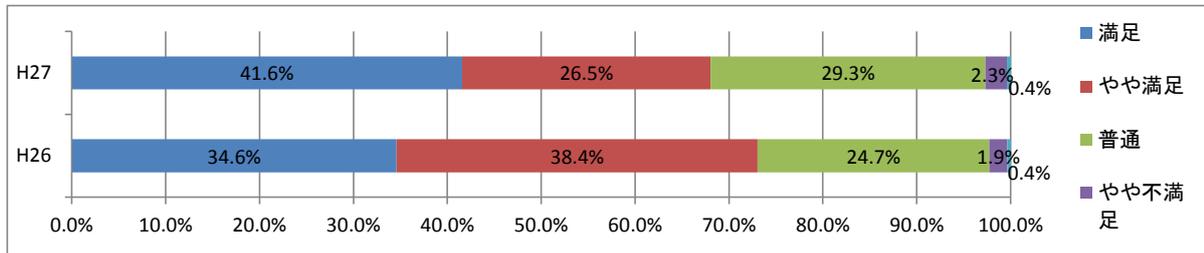
III-1 看護師はあなたの訴えや話をよく聞いてくれましたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	1094	385	397	285	20	7	4.04
構成比		35.2%	36.3%	26.1%	1.8%	0.6%	
H27	1034	415	285	302	23	9	4.04
構成比		40.1%	27.6%	29.2%	2.2%	0.9%	



III-2 看護師の対応は、わかりやすく、ていねいでしたか？

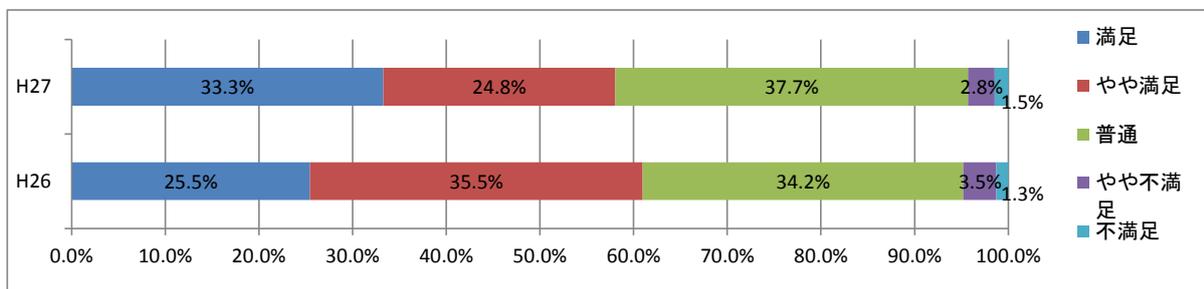
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	1098	380	422	271	21	4	4.05
構成比		34.6%	38.4%	24.7%	1.9%	0.4%	
H27	1039	432	275	304	24	4	4.07
構成比		41.6%	26.5%	29.3%	2.3%	0.4%	



【その他の職員について】

III-1 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？

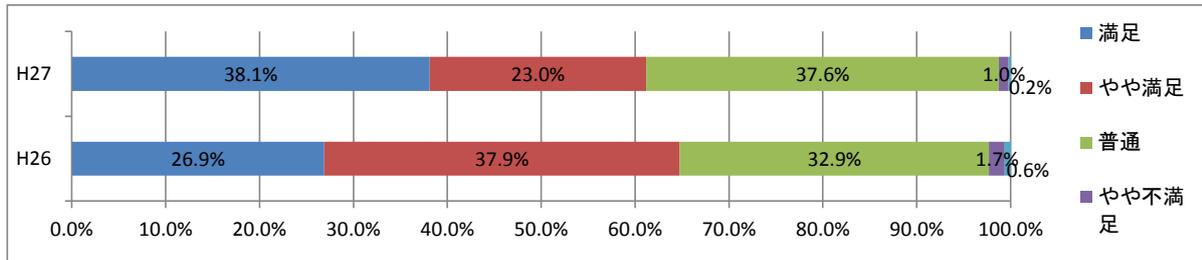
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	1104	281	392	378	39	14	3.80
構成比		25.5%	35.5%	34.2%	3.5%	1.3%	
H27	1094	364	271	412	31	16	3.86
構成比		33.3%	24.8%	37.7%	2.8%	1.5%	



平成27年度 患者満足度調査【外来】

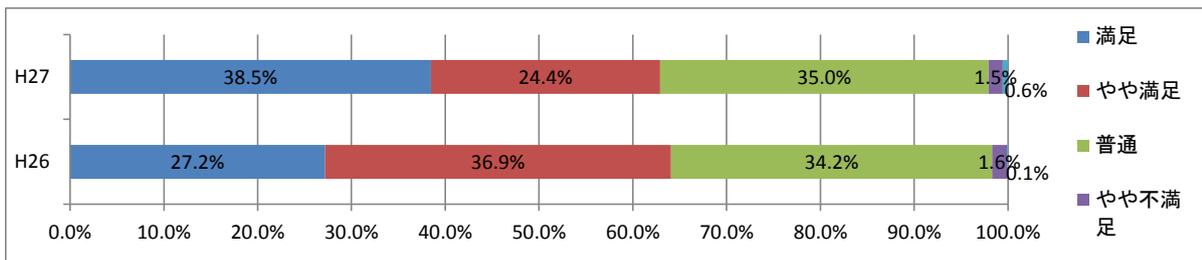
III-2 検査技師からの説明はわかりやすく、ていねいでしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	956	257	362	315	16	6	3.89
構成比		26.9%	37.9%	32.9%	1.7%	0.6%	
H27	881	336	203	331	9	2	3.98
構成比		38.1%	23.0%	37.6%	1.0%	0.2%	



III-3 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？

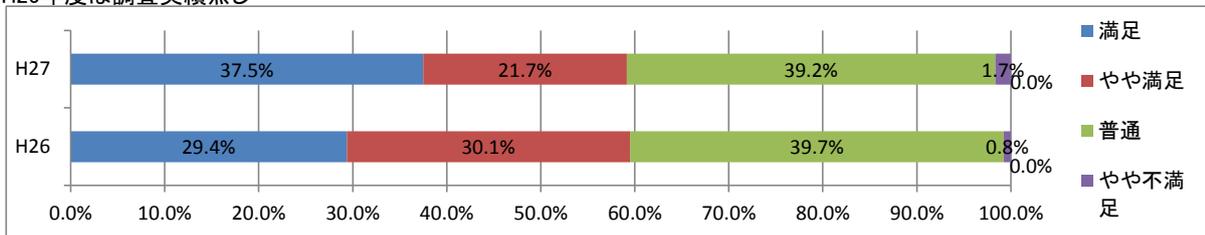
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	824	224	304	282	13	1	3.89
構成比		27.2%	36.9%	34.2%	1.6%	0.1%	
H27	720	277	176	252	11	4	3.99
構成比		38.5%	24.4%	35.0%	1.5%	0.6%	



III-4 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？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	395	116	119	157	3	0	3.88
構成比		29.4%	30.1%	39.7%	0.8%	0.0%	
H27	360	135	78	141	6	0	3.95
構成比		37.5%	21.7%	39.2%	1.7%	0.0%	

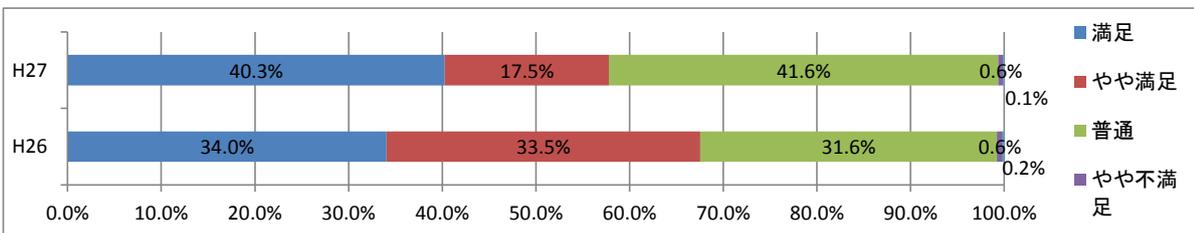
※H25年度は調査実績無し



【職員の服装について】

III-1 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
H26	1128	384	378	357	7	2	4.01
構成比		34.0%	33.5%	31.6%	0.6%	0.2%	
H27	1090	439	191	453	6	1	3.97
構成比		40.3%	17.5%	41.6%	0.6%	0.1%	



IV 施設設備・サービス

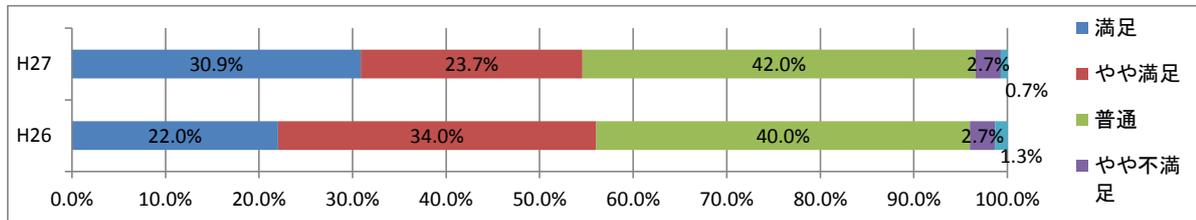
IV-1 院内の案内表示はわかりやすかったですか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	1145	215	374	405	122	29	3.54
構成比		18.8%	32.7%	35.4%	10.7%	2.5%	
H27	998	242	252	415	80	9	3.64
構成比		24.2%	25.3%	41.6%	8.0%	0.9%	



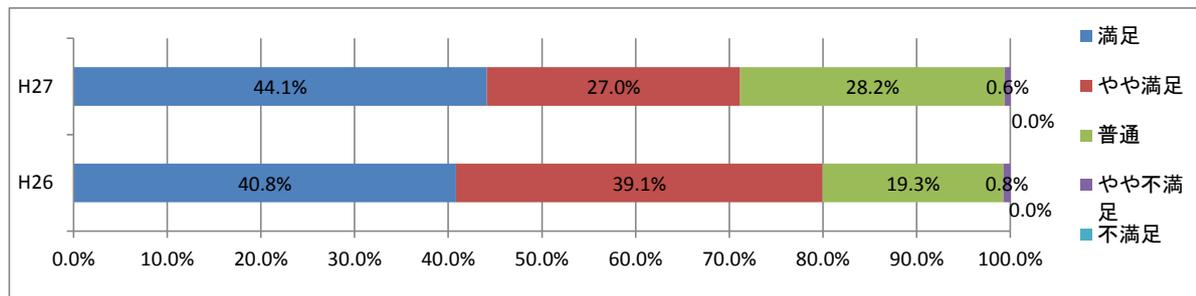
IV-2 受付や診察時、プライバシーに配慮されていると感じましたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	1126	248	383	450	30	15	3.73
構成比		22.0%	34.0%	40.0%	2.7%	1.3%	
H27	991	306	235	416	27	7	3.81
構成比		30.9%	23.7%	42.0%	2.7%	0.7%	



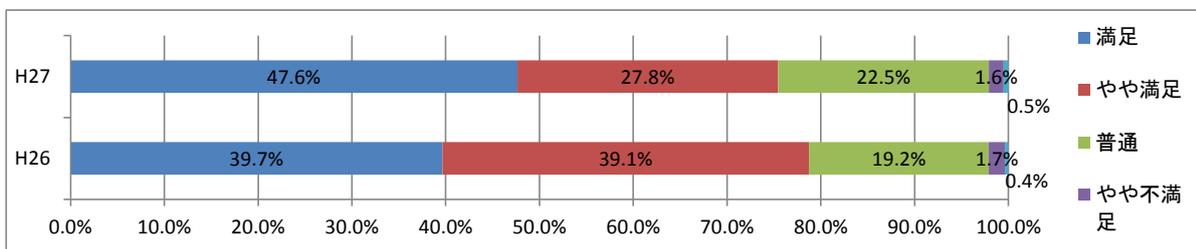
IV-3 診察室は清潔でしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	1063	434	416	205	8	0	4.20
構成比		40.8%	39.1%	19.3%	0.8%	0.0%	
H27	1006	444	272	284	6	0	4.15
構成比		44.1%	27.0%	28.2%	0.6%	0.0%	



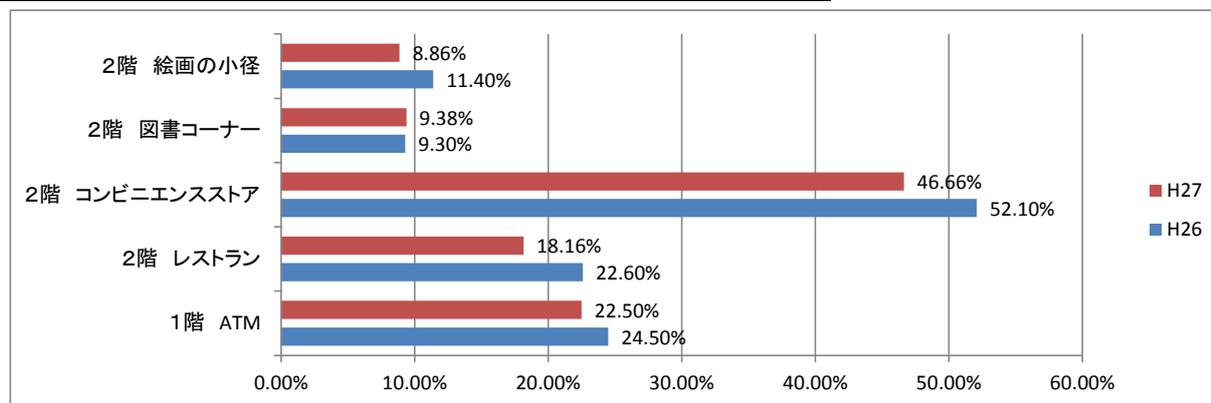
IV-4 トイレは清潔でしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	1044	414	408	200	18	4	4.16
構成比		39.7%	39.1%	19.2%	1.7%	0.4%	
H27	953	454	265	214	15	5	4.20
構成比		47.6%	27.8%	22.5%	1.6%	0.5%	



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)

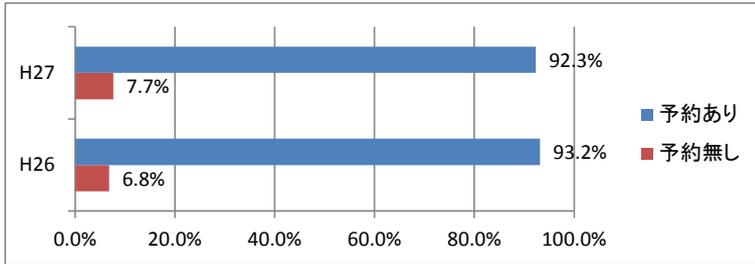
施設名	H26		H27	
	回答数	利用率	回答数	利用率
1階 ATM	298	24.50%	259	22.50%
2階 レストラン	275	22.60%	209	18.16%
2階 コンビニエンスストア	633	52.10%	537	46.66%
2階 図書コーナー	113	9.30%	108	9.38%
2階 絵画の小径	139	11.40%	102	8.86%



V 待ち時間

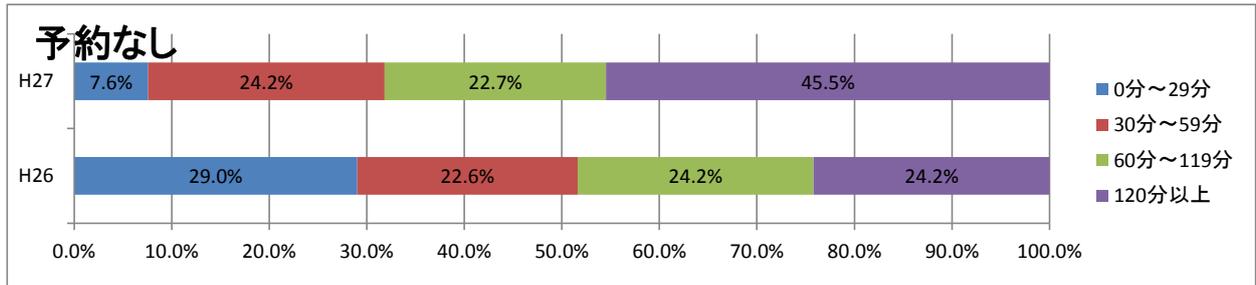
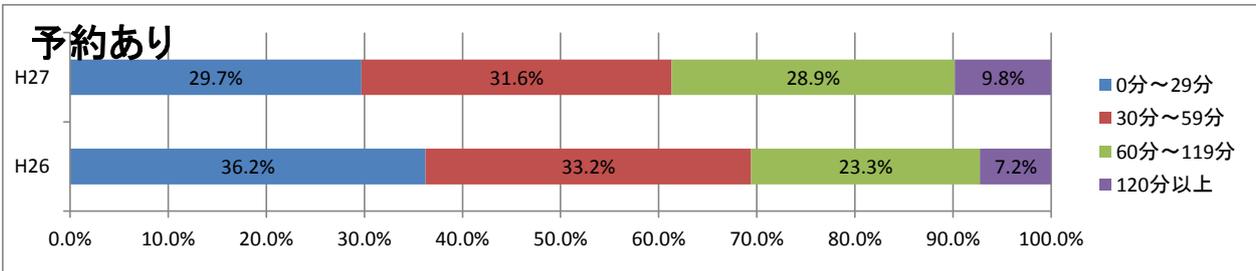
V-1 本日は予約受診ですか？

	H26		H27	
	有効回答数	構成比	有効回答数	構成比
予約あり	966	93.2%	915	92.3%
予約無し	71	6.8%	76	7.7%
計	1037	100.0%	991	100.0%



V-2 各科外来受付から診療までの待つ時間はどのくらいでしたか？

	H26				H27			
	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
0分～29分	320	36.2%	18	29.0%	251	29.7%	5	7.6%
30分～59分	293	33.2%	14	22.6%	267	31.6%	16	24.2%
60分～119分	206	23.3%	15	24.2%	244	28.9%	15	22.7%
120分以上	64	7.2%	15	24.2%	83	9.8%	30	45.5%
計	883		62		845		66	

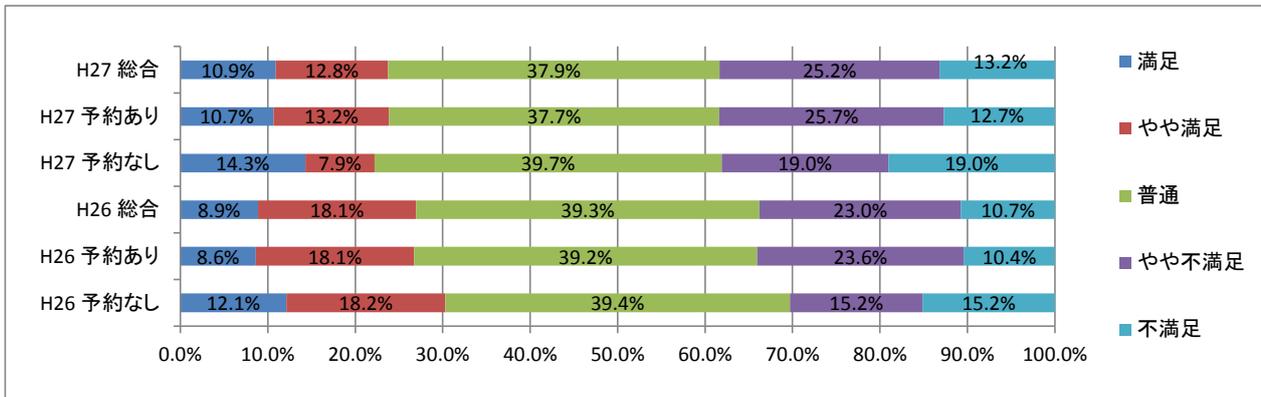


平成27年度 患者満足度調査【外来】

V-3 各科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？

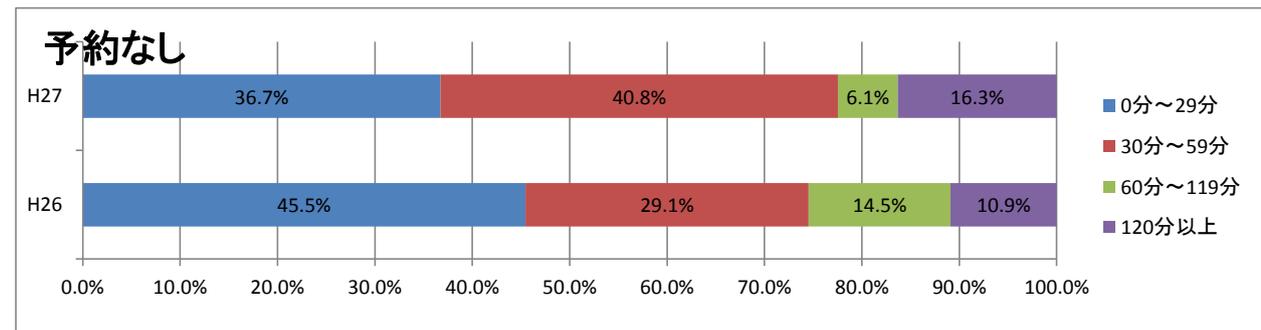
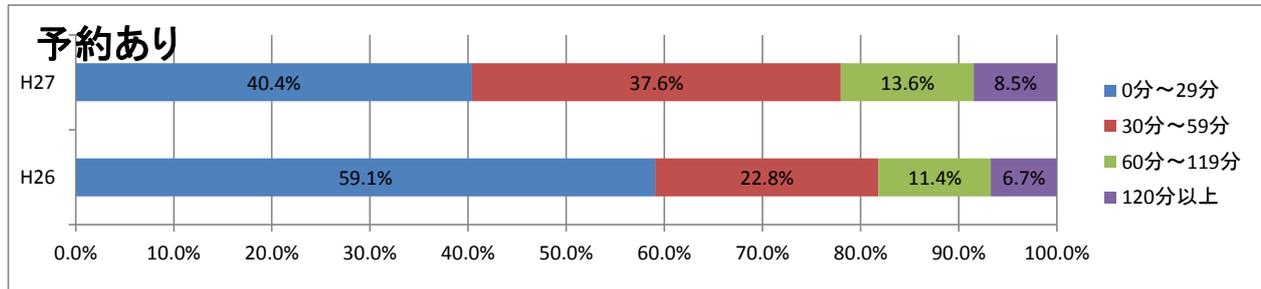
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H27 総合	842	92	108	319	212	111	2.83
構成比		10.9%	12.8%	37.9%	25.2%	13.2%	
H27 予約あり	779	83	103	294	200	99	2.83
構成比		10.7%	13.2%	37.7%	25.7%	12.7%	
H27 予約なし	63	9	5	25	12	12	2.79
構成比		14.3%	7.9%	39.7%	19.0%	19.0%	

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26 総合	968	86	175	380	223	104	2.91
構成比		8.9%	18.1%	39.3%	23.0%	10.7%	
H26 予約あり	902	78	163	354	213	94	2.91
構成比		8.6%	18.1%	39.2%	23.6%	10.4%	
H26 予約なし	66	8	12	26	10	10	2.97
構成比		12.1%	18.2%	39.4%	15.2%	15.2%	



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				H27			
	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
0分～29分	501	59.1%	25	45.5%	301	40.4%	18	36.7%
30分～59分	193	22.8%	16	29.1%	280	37.6%	20	40.8%
60分～119分	97	11.4%	8	14.5%	101	13.6%	3	6.1%
120分以上	57	6.7%	6	10.9%	63	8.5%	8	16.3%
計	848		55		745		49	



平成27年度 患者満足度調査【外来】

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？

	有効回答数	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%	

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26 総合	861	78	171	370	185	57	3.03
構成比		9.1%	19.9%	43.0%	21.5%	6.6%	
H26 予約あり	802	70	156	344	178	54	3.01
構成比		8.7%	19.5%	42.9%	22.2%	6.7%	
H26 予約なし	59	8	15	26	7	3	3.31
構成比		13.6%	25.4%	44.1%	11.9%	5.1%	

