

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 29 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。

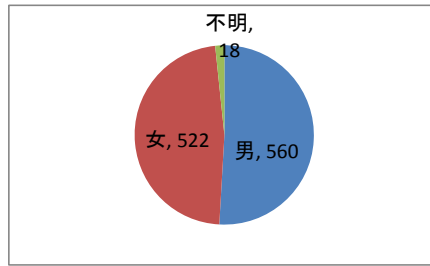
5 サンプル数

- | | |
|-------|-------|
| 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

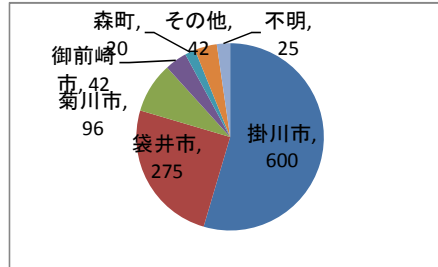
1-1 性別

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



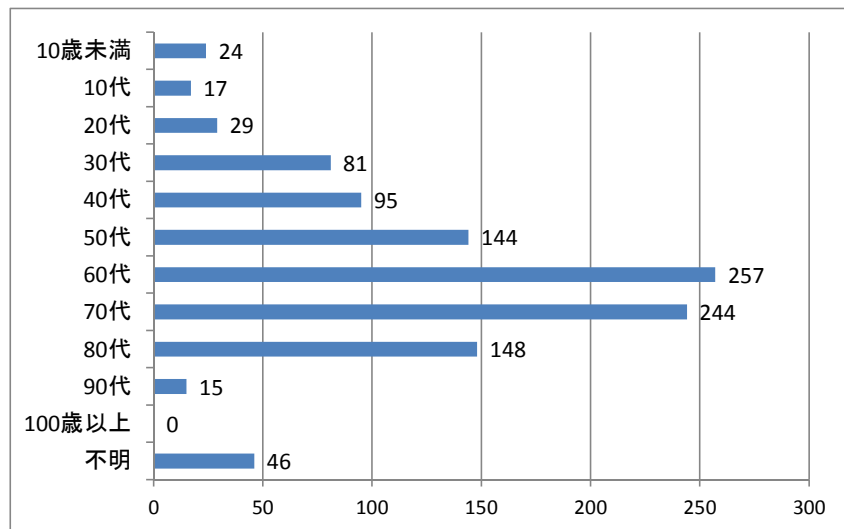
1-2 居住地

| 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% |



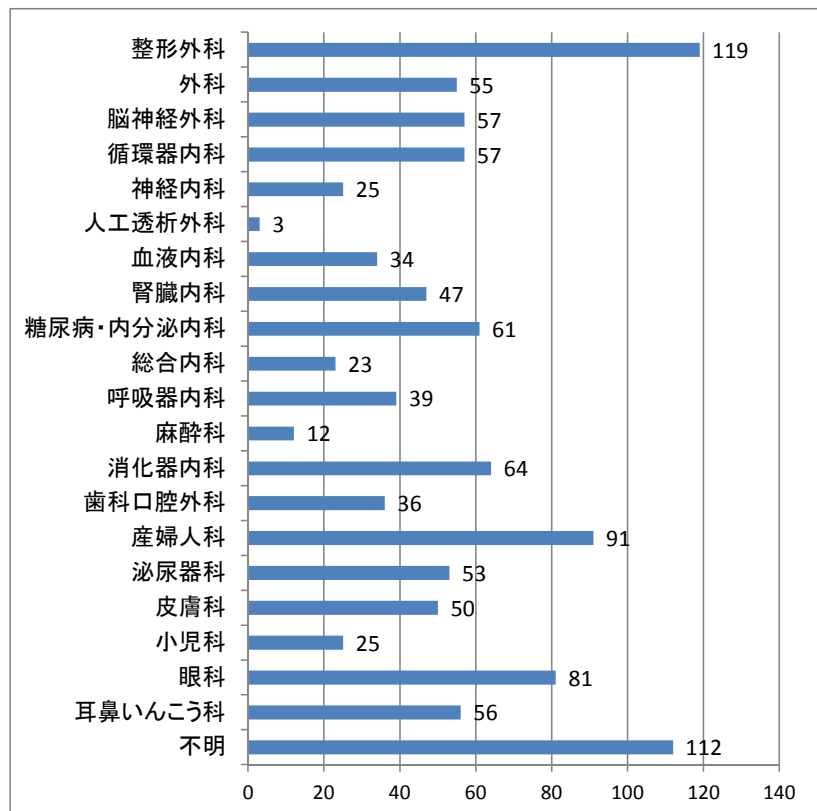
1-3 年齢

| 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% |



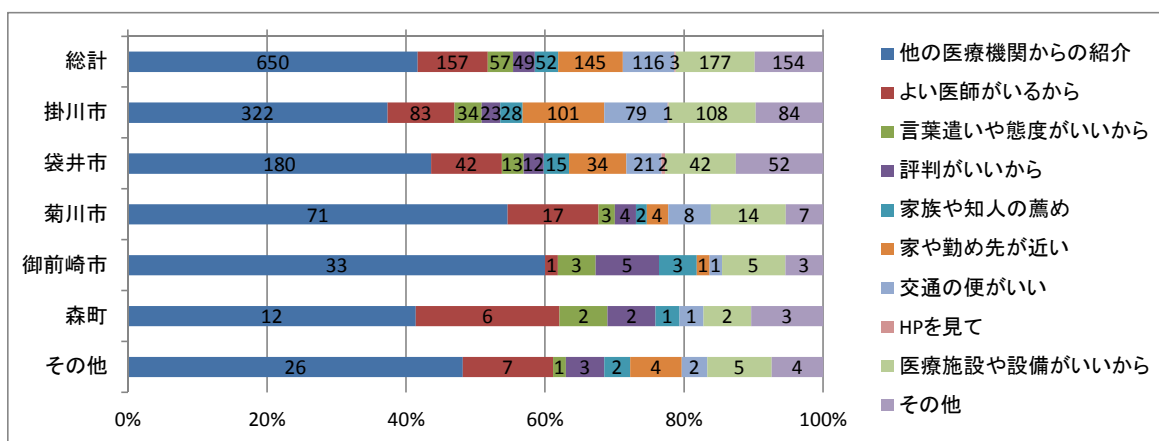
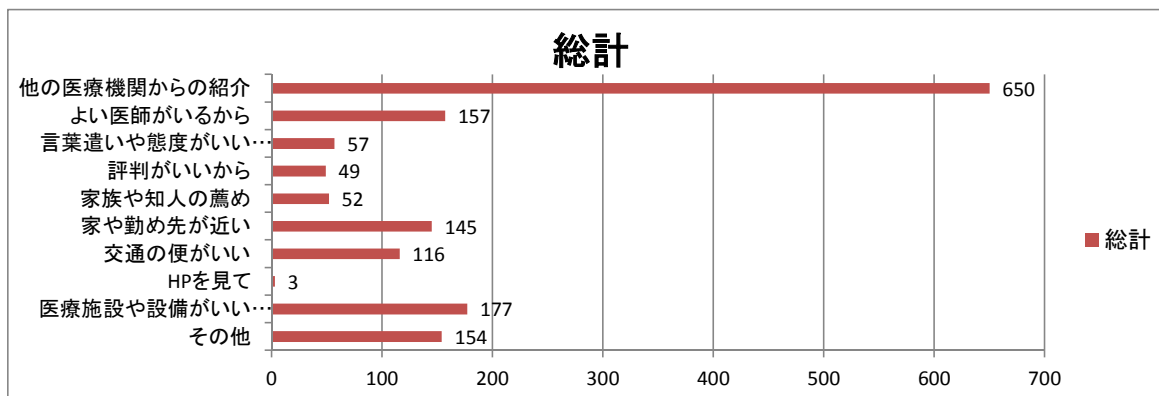
1-4 受診科

| 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 |

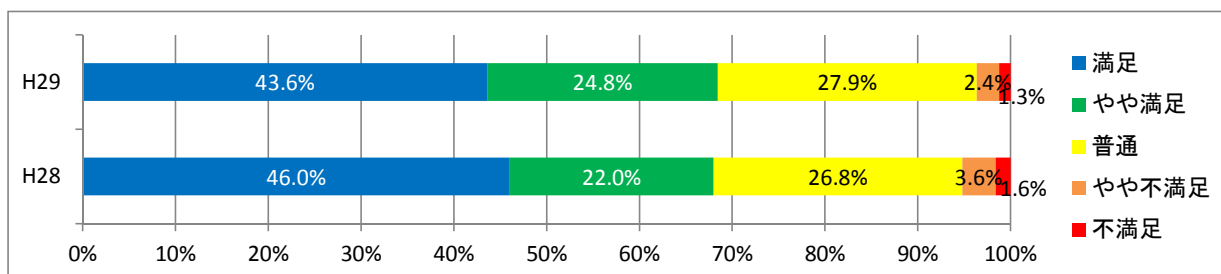


Ⅱ 職員の対応

【医師について】

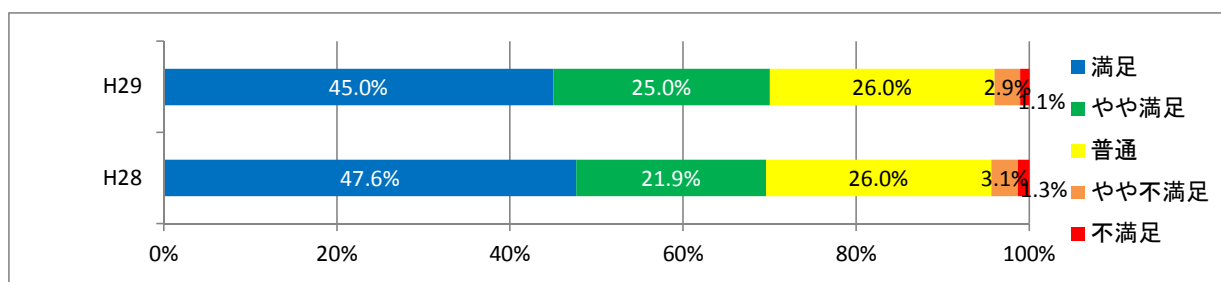
1 医師による診療(診察、説明、処置など)はいかがでしたか？

| | 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？

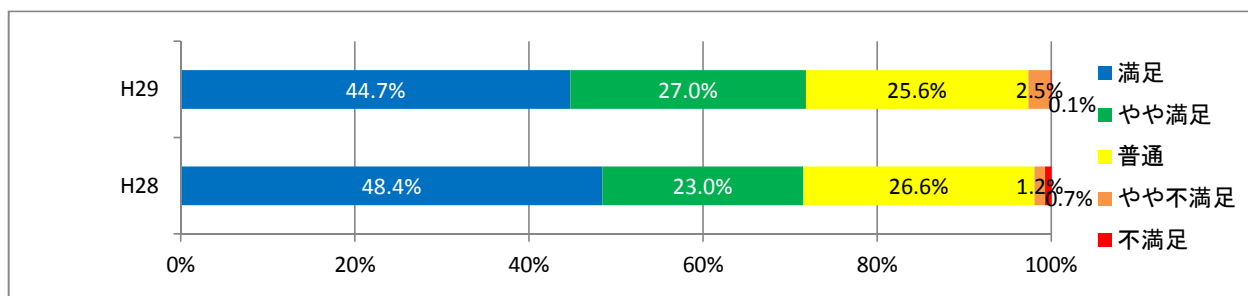
| | 有効回答数 | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満足 | 不満足 | ※平均値 |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|
| H29 | 1020 | 459 | 255 | 265 | 30 | 11 | 4.10 |
| 構成比 | | 45.0% | 25.0% | 26.0% | 2.9% | 1.1% | |
| H28 | 976 | 465 | 214 | 254 | 30 | 13 | 4.11 |
| 構成比 | | 47.6% | 21.9% | 26.0% | 3.1% |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

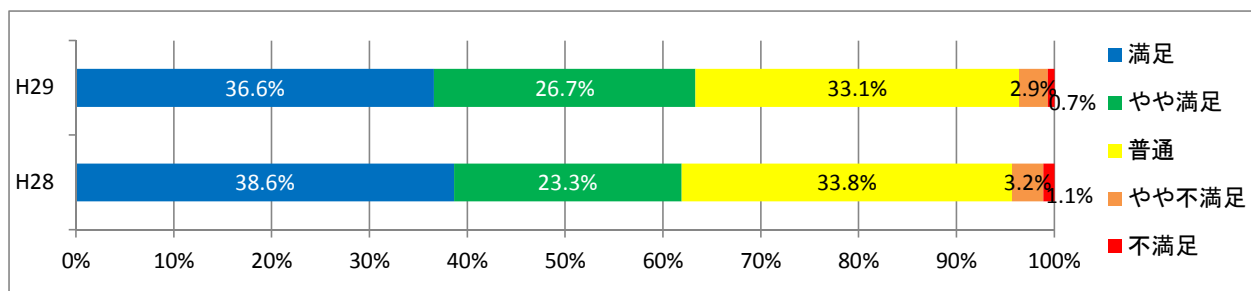
| | 有効回答数 | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満足 | 不満足 | ※平均値 |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|
| H29 | 1028 | 460 | 278 | 263 | 26 | 1 | 4.14 |
| 構成比 | | 44.7% | 27.0% | 25.6% | 2.5% | 0.1% | |
| H28 | 981 | 475 | 226 | 261 | 12 | 7 | 4.17 |
| 構成比 | | 48.4% | 23.0% | 26.6% | 1.2% | 0.7%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



【その他の職員について】

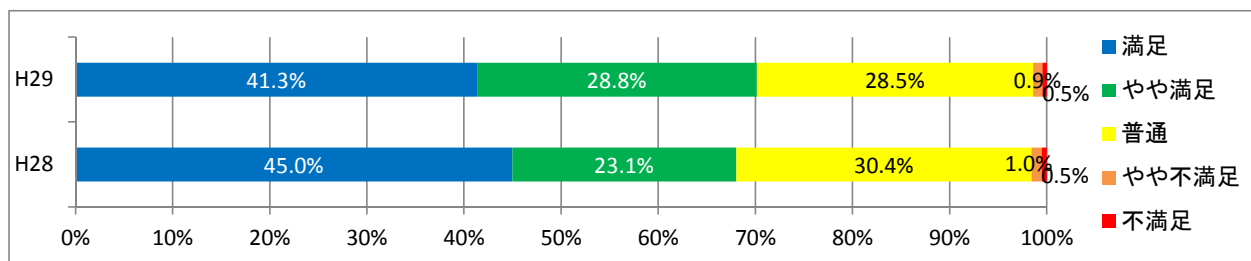
1 受付や会計担当スタッフの対応(わかりやすさ、態度など)はいかがでしたか？

| | 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% | |



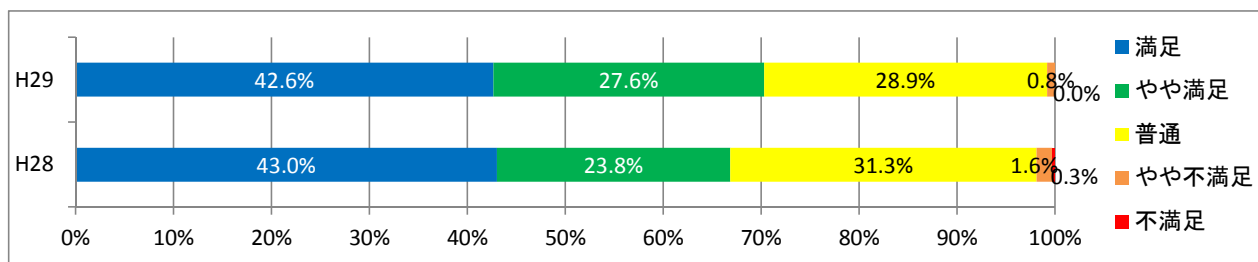
2 検査技師(採血や心電図検査などを担当した職員)の対応(わかりやすさ、態度など)はいかがでしたか？

| | 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% | |



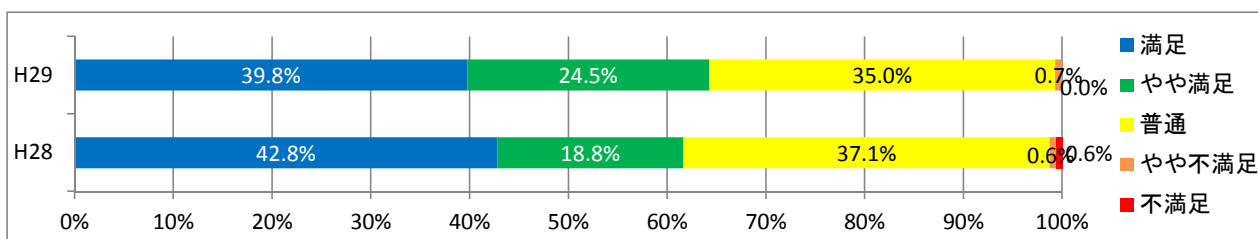
3 放射線技師(レントゲン、CT、MRIなどを担当した職員)の対応(わかりやすさ、態度など)はいかがでしたか？

| | 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？

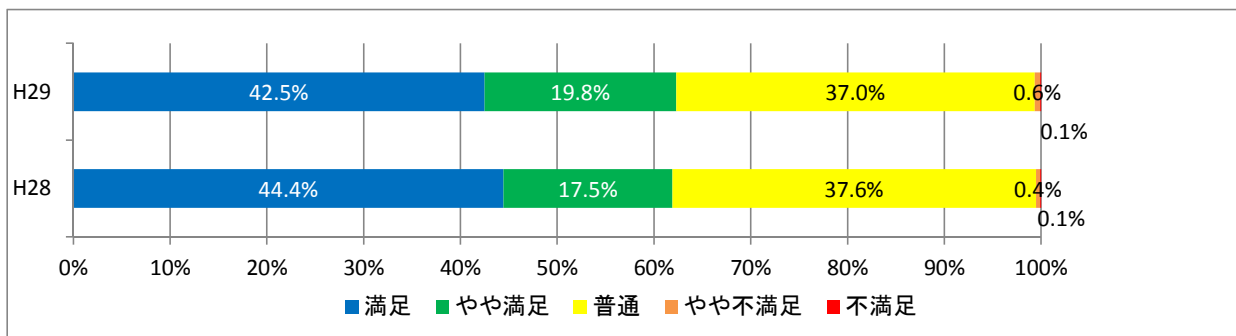
| | 有効回答数 | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満足 | 不満足 | ※平均値 |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|
| H29 | 420 | 167 | 103 | 147 | 3 | 0 | 4.03 |
| 構成比 | | 39.8% | 24.5% | 35.0% | 0.7% | 0.0% | |
| H28 | 313 | 134 | 59 | 116 | 2 | 2 | 4.03 |
| 構成比 | | 42.8% | 18.8% | 37.1% | 0.6% | 0.6%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



【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？

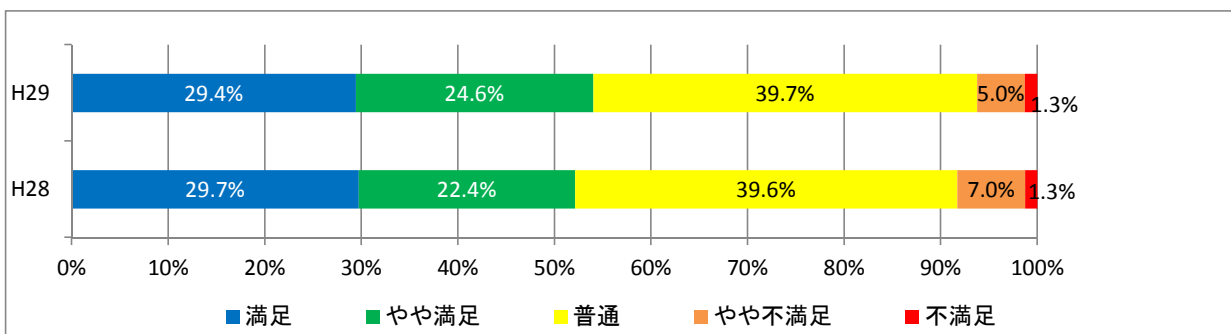
| | 有効回答数 | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満足 | 不満足 | ※平均値 |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|
| H29 | 1029 | 437 | 204 | 381 | 6 | 1 | 4.04 |
| 構成比 | | 42.5% | 19.8% | 37.0% | 0.6% | 0.1% | |
| H28 | 945 | 420 | 165 | 355 | 4 | 1 | 4.06 |
| 構成比 | | 44.4% | 17.5% | 37.6% | 0.4% | 0.1%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



Ⅲ 施設設備・サービス

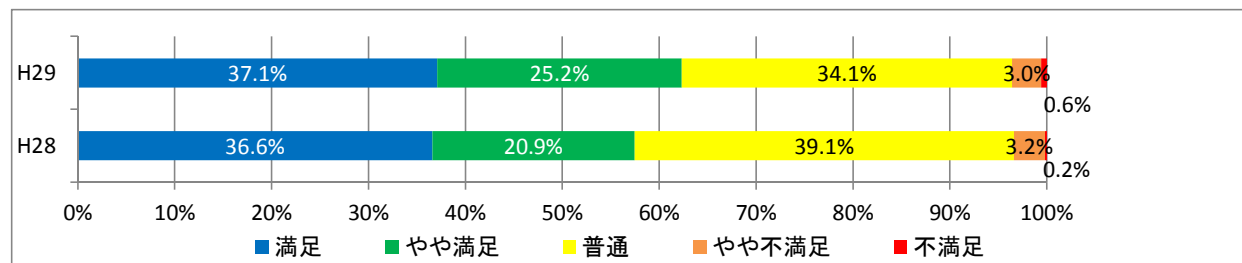
1 院内の案内表示はわかりやすかったですか？

| | 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% | |



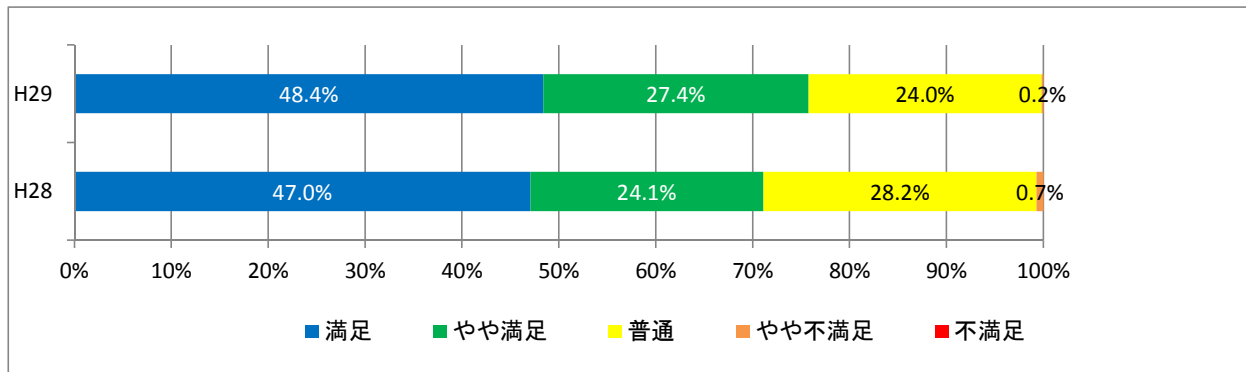
2 受付や診察時、プライバシーに配慮されていると感じましたか？

| | 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% | |



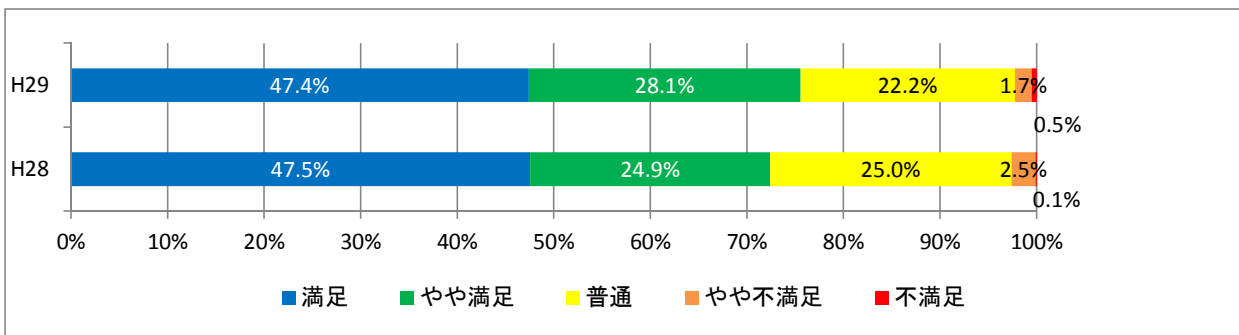
3 診察室や待合は清潔でしたか？

| | 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% | |



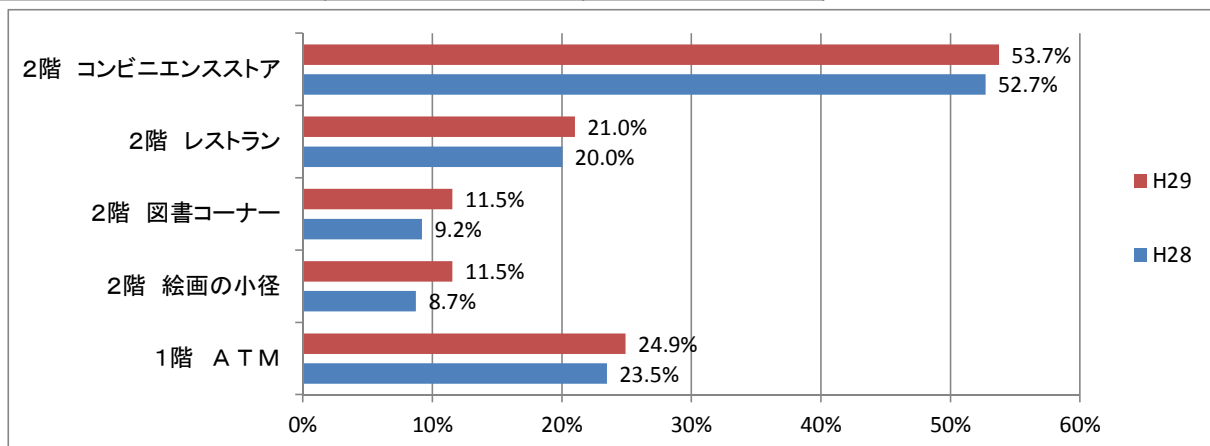
4 トイレは清潔でしたか？

| | 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)

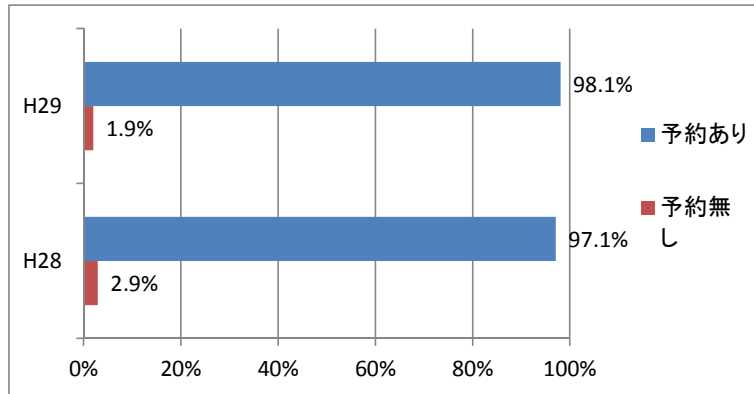
| 施設名 | H29 | | H28 | |
|---------------|-----|-------|-----|-------|
| | 回答数 | 利用率 | 回答数 | 利用率 |
| 2階 コンビニエンスストア | 591 | 53.7% | 568 | 52.7% |
| 2階 レストラン | 231 | 21.0% | 216 | 20.0% |
| 2階 図書コーナー | 127 | 11.5% | 99 | 9.2% |
| 2階 絵画の小径 | 127 | 11.5% | 94 | 8.7% |
| 1階 ATM | 274 | 24.9% | 253 | 23.5%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



IV 待ち時間

1 本日は予約受診ですか？

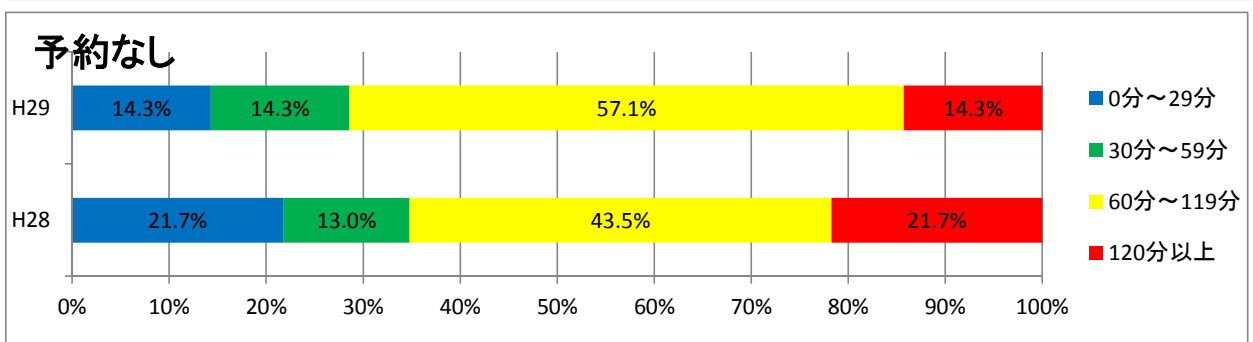
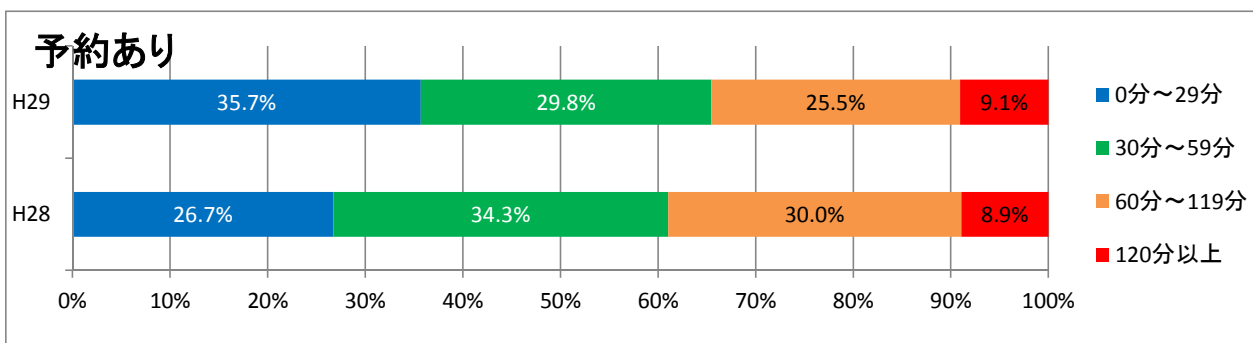
| | H29 | | H28 | |
|------|------|-------|-----|-------|
| | 回答数 | 構成比 | 回答数 | 構成比 |
| 予約あり | 1011 | 98.1% | 906 | 97.1% |
| 予約無し | 20 | 1.9% | 27 | 2.9% |
| 計 | 1031 | 100% | 933 | 100% |



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% |

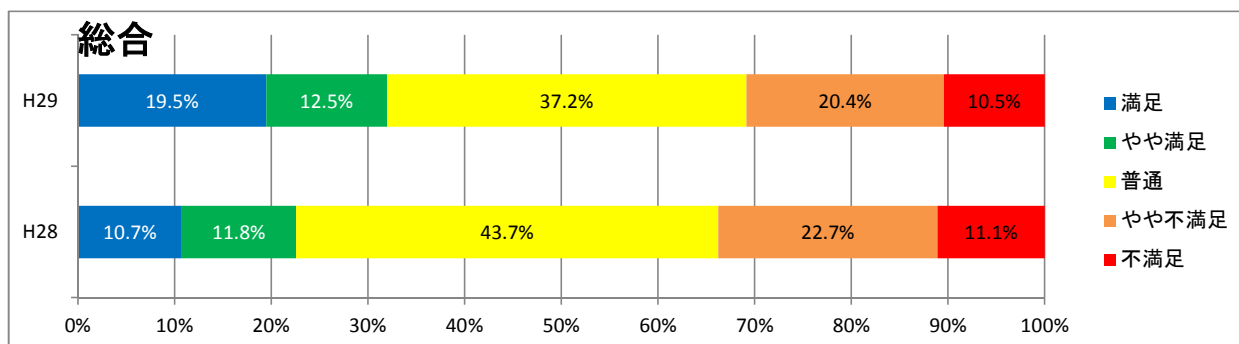
※H28は「各外来受付から診療まで」。



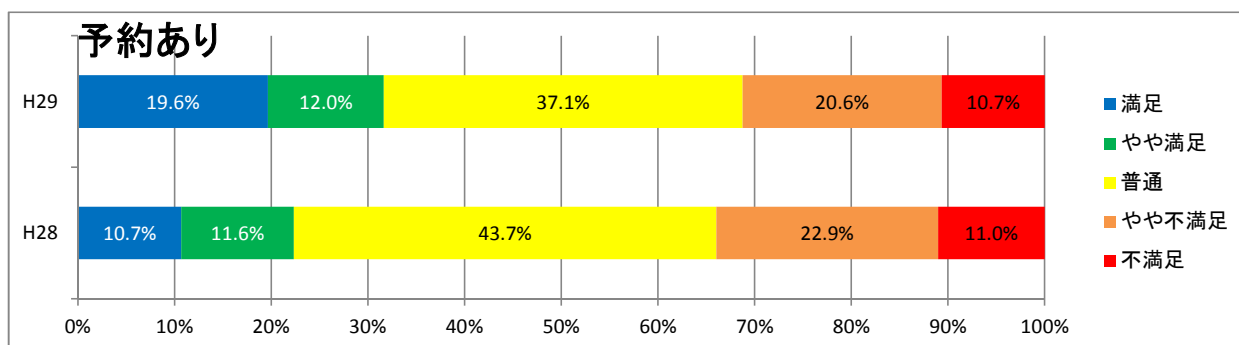
3 予約時間(予約のない場合は各外来受付)から診療までの待ち時間について、どのように感じましたか？

| 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% | |

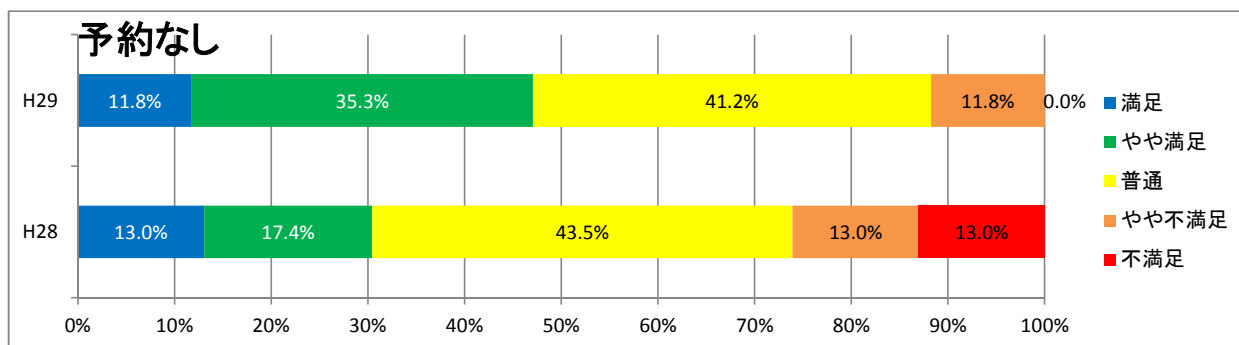
※H28は「各外来受付から診療まで」。



| 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% | |

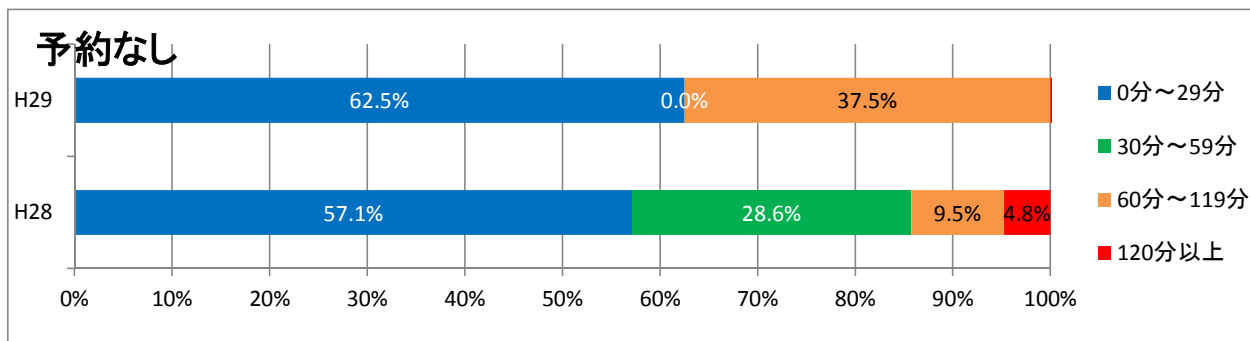
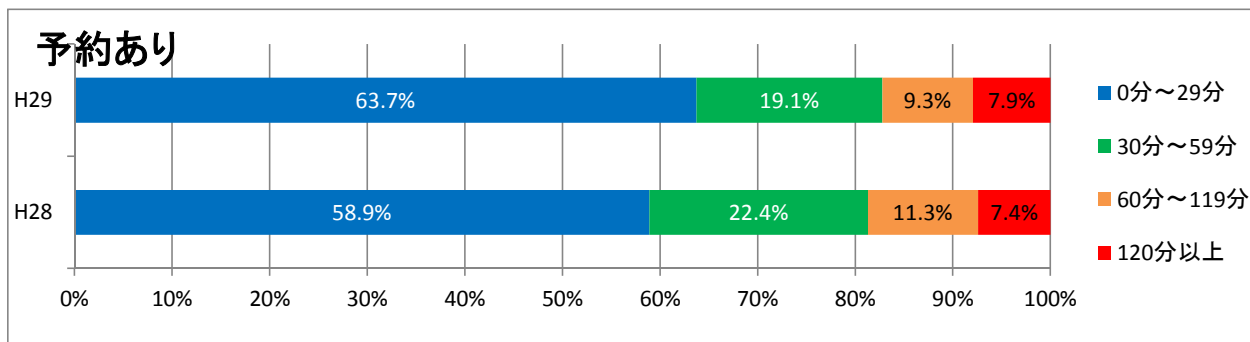


| 予約なし | 回答数 | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満足 | 不満足 | ※平均値 |
|------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| H29 | 17 | 2 | 6 | 7 | 2 | 0 | 3.47 |
| 構成比 | | 11.8% | 35.3% | 41.2% | 11.8% | 0.0% | |
| H28 | 23 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3.04 |
| 構成比 | | 13.0% | 17.4% | 43.5% | 13.0% | 13.0% | |



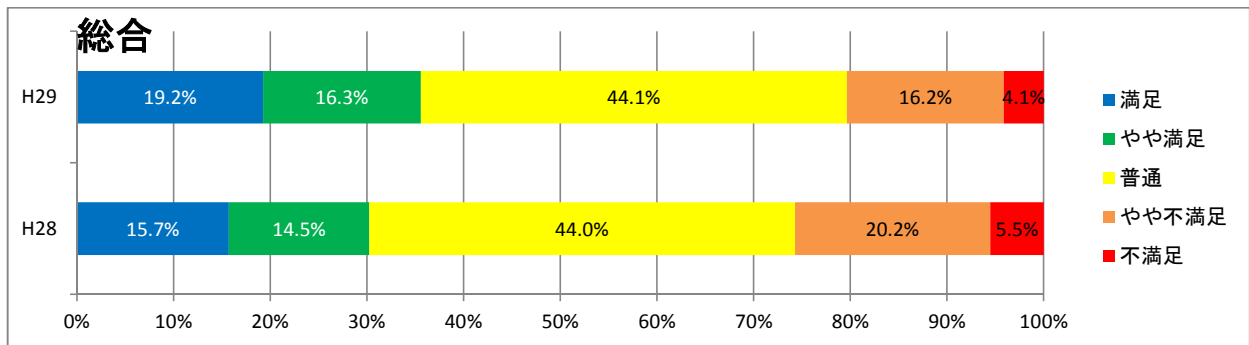
4 診療(診察・検査・治療等)終了から会計終了までの待ち時間はどのくらいでしたか？

| | 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 | 481 | 63.7% | 460 | 58.9% | 5 | 62.5% | 12 | 57.1% |
| 30分～59分 | 144 | 19.1% | 175 | 22.4% | 0 | 0.0% | 6 | 28.6% |
| 60分～119分 | 70 | 9.3% | 88 | 11.3% | 3 | 37.5% | 2 | 9.5% |
| 120分以上 | 60 | 7.9% | 58 | 7.4% | 0 | 0.0% | 1 | 4.8% |
| 計 | 755 | 100% | 781 | 100% | 8 | 100% | 21 | 100% |

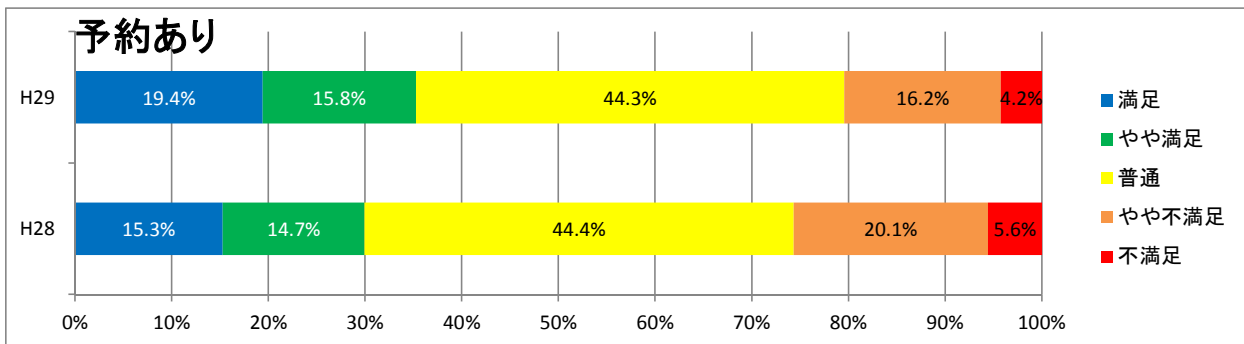


5 予約時間(予約のない場合は各外来受付)から診療までの待ち時間について、どのように感じましたか？

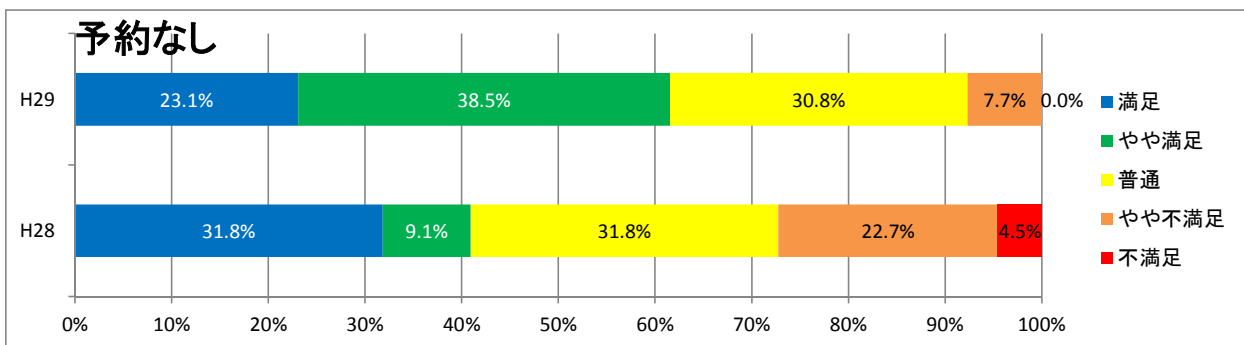
| 総合 | 回答数 | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満足 | 不満足 | ※平均値 |
|-----|-----|-------|-------|-------|-------|------|------|
| H29 | 894 | 172 | 146 | 394 | 145 | 37 | 3.30 |
| 構成比 | | 19.2% | 16.3% | 44.1% | 16.2% | 4.1% | |
| H28 | 847 | 133 | 123 | 373 | 171 | 47 | 3.15 |
| 構成比 | | 15.7% | 14.5% | 44.0% | 20.2%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



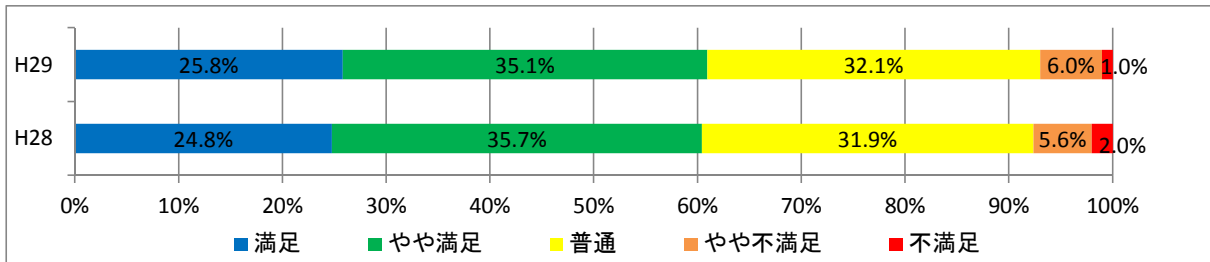
| 予約なし | 回答数 | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満足 | 不満足 | ※平均値 |
|------|-----|-------|-------|-------|-------|------|------|
| H29 | 13 | 3 | 5 | 4 | 1 | 0 | 3.77 |
| 構成比 | | 23.1% | 38.5% | 30.8% | 7.7% | 0.0% | |
| H28 | 22 | 7 | 2 | 7 | 5 | 1 | 3.41 |
| 構成比 | | 31.8% | 9.1% | 31.8% | 22.7% | 4.5% | |



V 総合評価

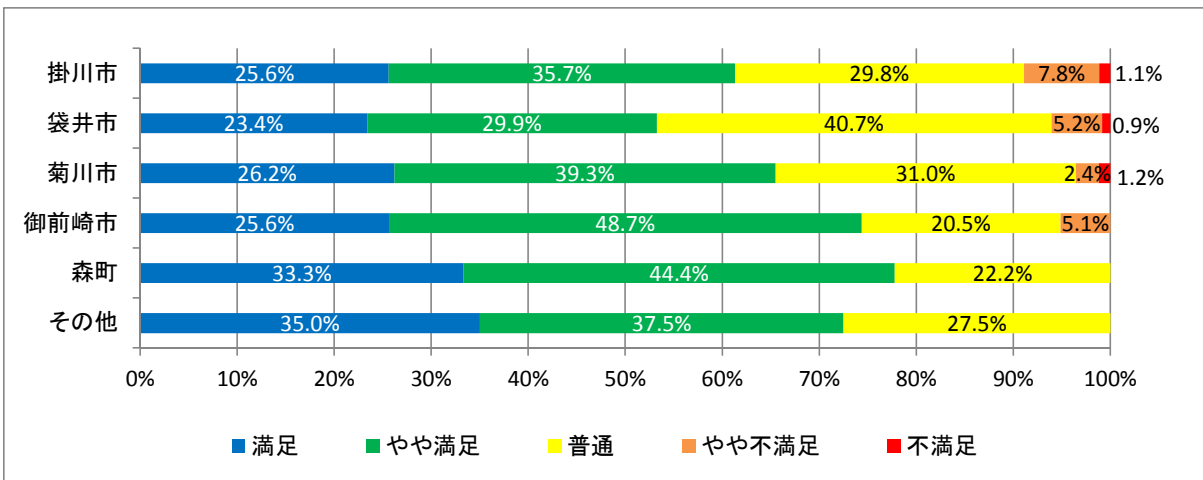
当院の外来診療について総合的にいかがでしたか？

| | 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% | |



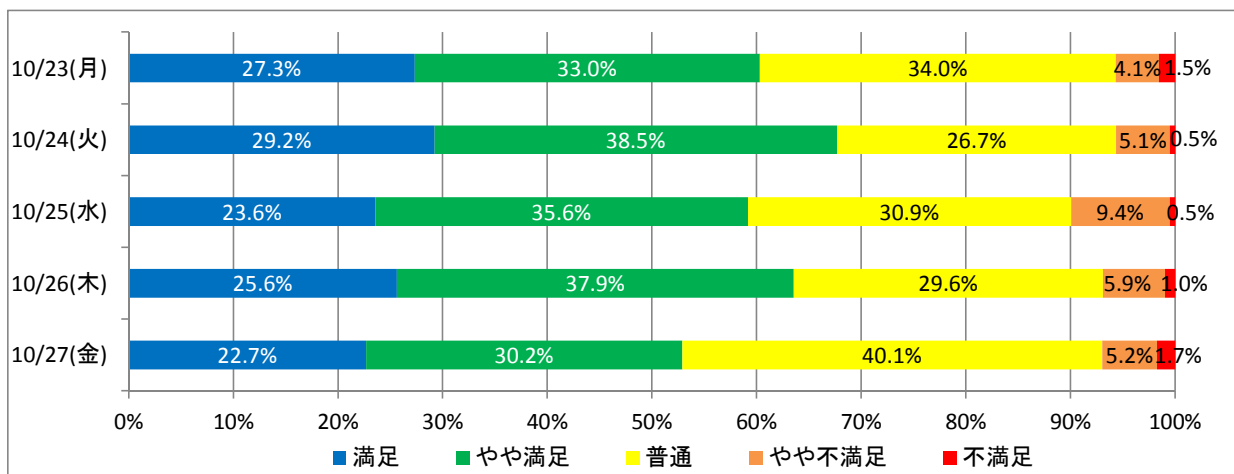
【居住地別】

| | 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% | |



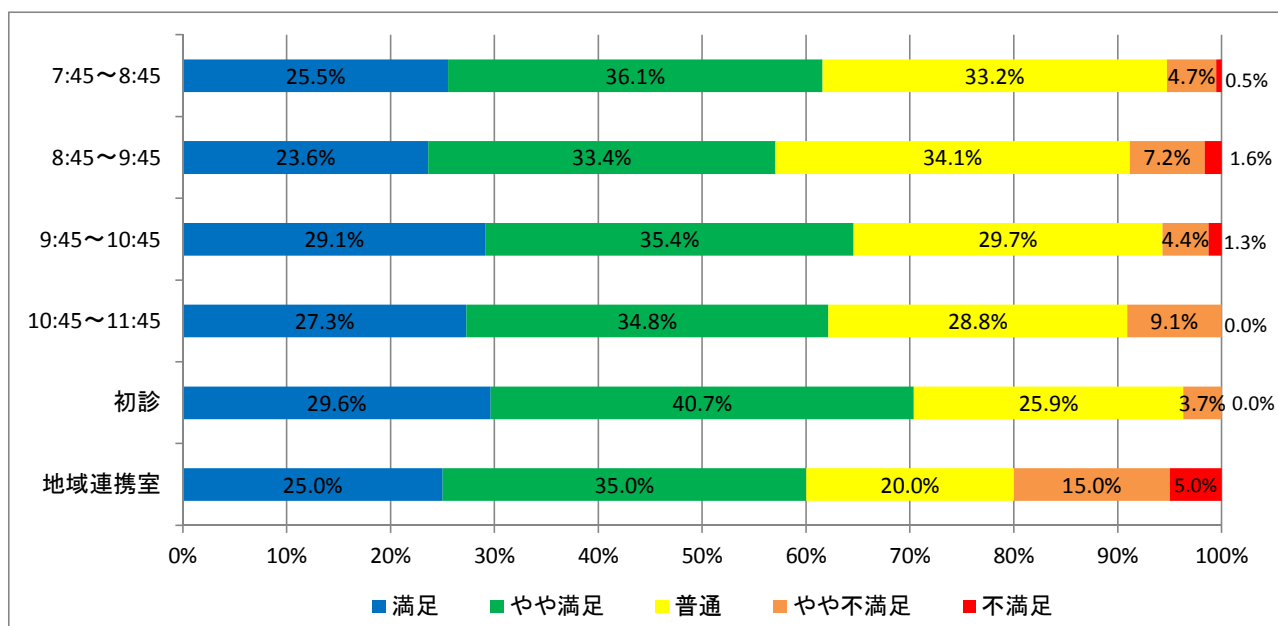
【調査日(曜日)別】

| | 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】

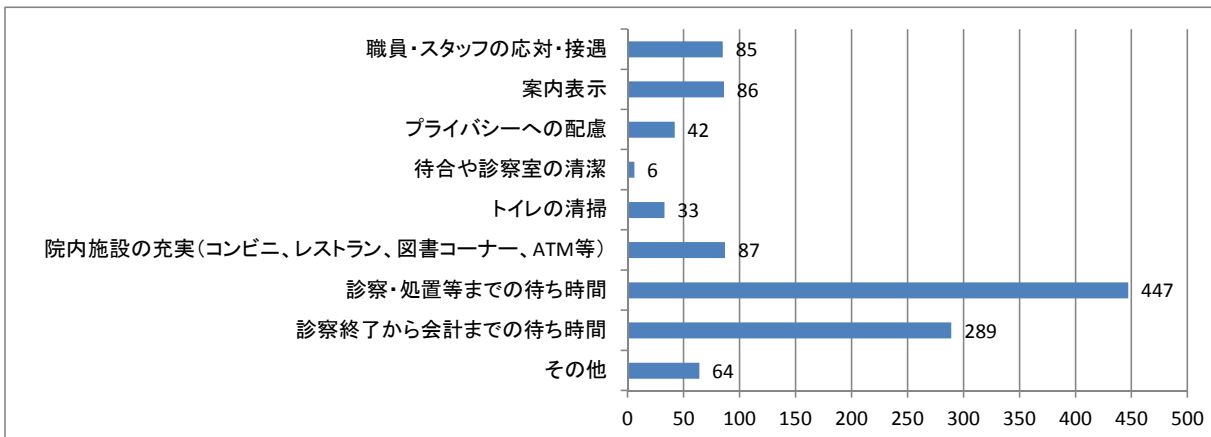
| | 回答数 | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満足 | 不満足 | ※平均値 |
|-------------|-----|-------|-------|-------|-------|------|------|
| 7:45~8:45 | 380 | 97 | 137 | 126 | 18 | 2 | 3.81 |
| 構成比 | | 25.5% | 36.1% | 33.2% | 4.7% | 0.5% | |
| 8:45~9:45 | 305 | 72 | 102 | 104 | 22 | 5 | 3.70 |
| 構成比 | | 23.6% | 33.4% | 34.1% | 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% |

