

令和元年度 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

令和元年 11 月 18 日（月）～11 月 22 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、待ち時間に関する追加アンケート、各設問の回答理由。

5 サンプル数

- 配布数 1,500
有効回収数 996
有効回収率 66.4%

6 留意事項

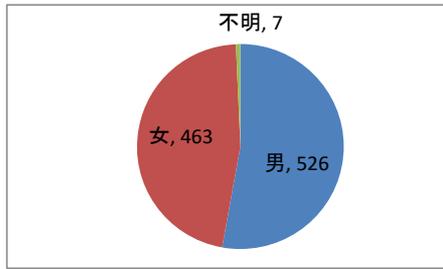
本年度より、回答の方式について以下のとおり変更しました。

	従前	本年度
設問	「～について満足している」	単語化
回答	「全くそうだ」「ややそうだ」「どちらでもない」「ややちがう」「全くちがう」	「満足」「やや満足」「どちらでもない」「やや不満」「不満」

I 患者さまについて

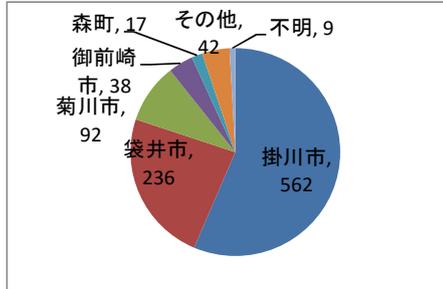
1-1 性別

性別	回答数	割合
男	526	52.8%
女	463	46.5%
不明	7	0.7%
計	996	100%



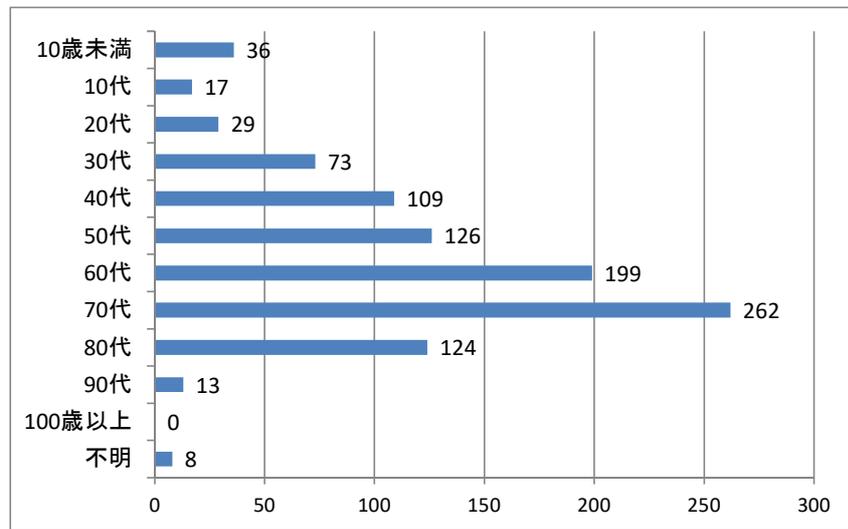
1-2 居住地

居住地	回答数	割合
掛川市	562	56.4%
袋井市	236	23.7%
菊川市	92	9.2%
御前崎市	38	3.8%
森町	17	1.7%
その他	42	4.2%
不明	9	0.9%
計	996	100%



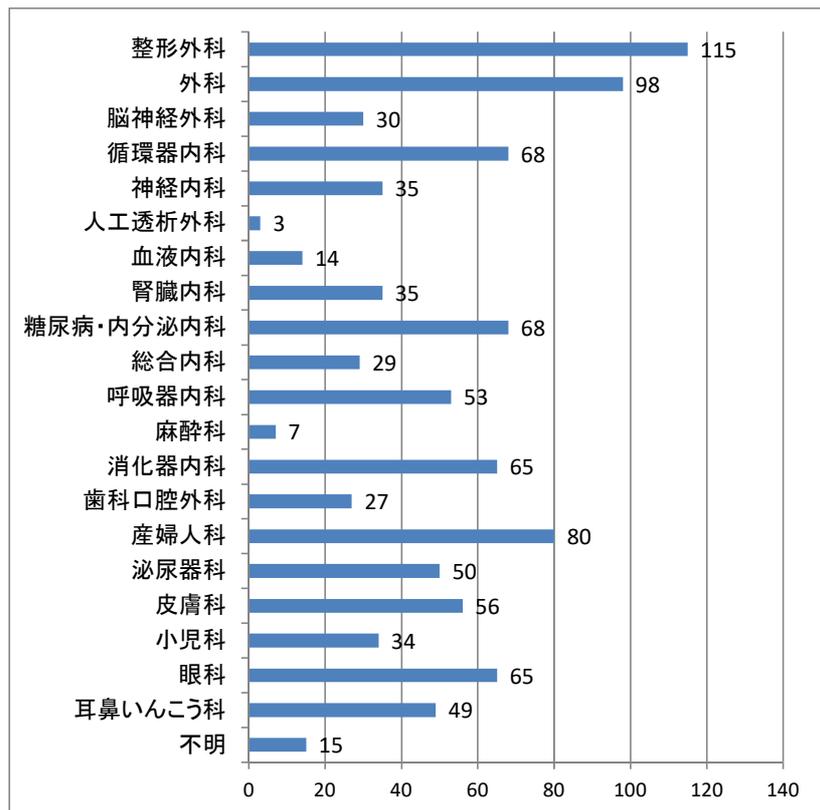
1-3 年齢

年代	回答数	割合
10歳未満	36	3.6%
10代	17	1.7%
20代	29	2.9%
30代	73	7.3%
40代	109	10.9%
50代	126	12.7%
60代	199	20.0%
70代	262	26.3%
80代	124	12.4%
90代	13	1.3%
100歳以上	0	0.0%
不明	8	0.8%
計	996	100%



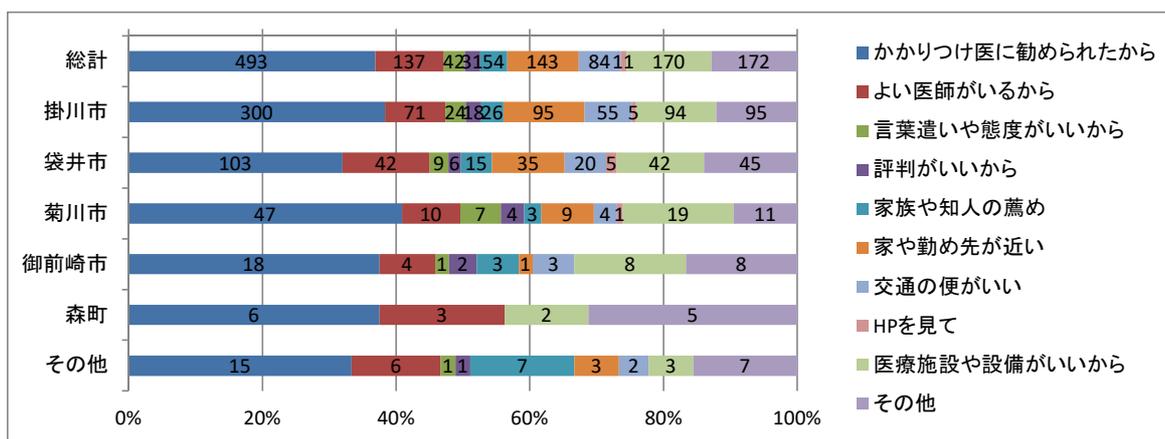
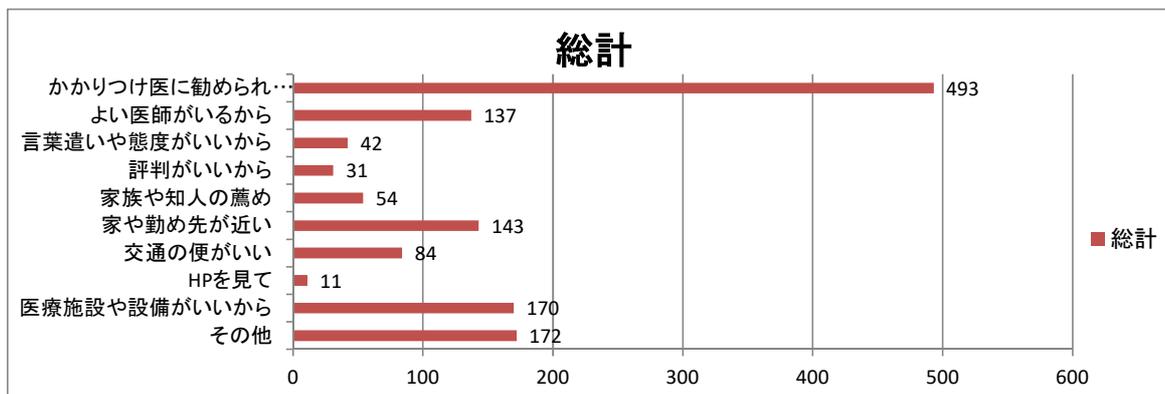
1-4 受診科

受診科	回答数	割合
整形外科	115	11.5%
外科	98	9.8%
脳神経外科	30	3.0%
循環器内科	68	6.8%
神経内科	35	3.5%
人工透析外科	3	0.3%
血液内科	14	1.4%
腎臓内科	35	3.5%
糖尿病・内分泌内科	68	6.8%
総合内科	29	2.9%
呼吸器内科	53	5.3%
麻酔科	7	0.7%
消化器内科	65	6.5%
歯科口腔外科	27	2.7%
産婦人科	80	8.0%
泌尿器科	50	5.0%
皮膚科	56	5.6%
小児科	34	3.4%
眼科	65	6.5%
耳鼻いんこう科	49	4.9%
不明	15	1.5%
合計	996	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
かかりつけ医に勧められたから	493	300	103	47	18	6	15
よい医師がいるから	137	71	42	10	4	3	6
言葉遣いや態度がいいから	42	24	9	7	1	0	1
評判がいいから	31	18	6	4	2	0	1
家族や知人の薦め	54	26	15	3	3	0	7
家や勤め先が近い	143	95	35	9	1	0	3
交通の便がいい	84	55	20	4	3	0	2
HPを見て	11	5	5	1	0	0	0
医療施設や設備がいいから	170	94	42	19	8	2	3
その他	172	95	45	11	8	5	7

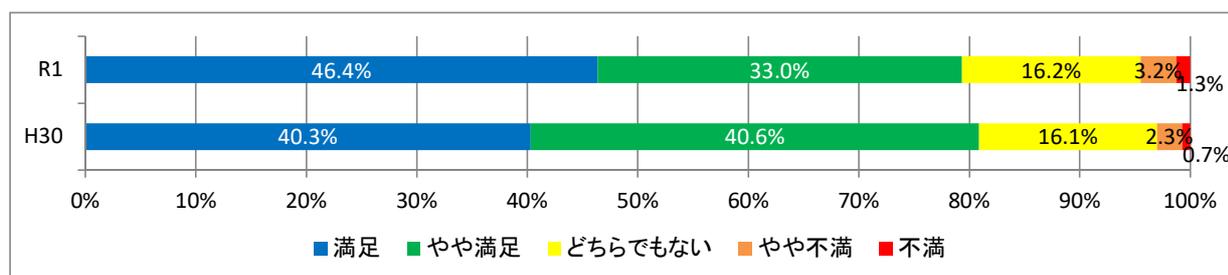


II 職員の対応

【医師について】

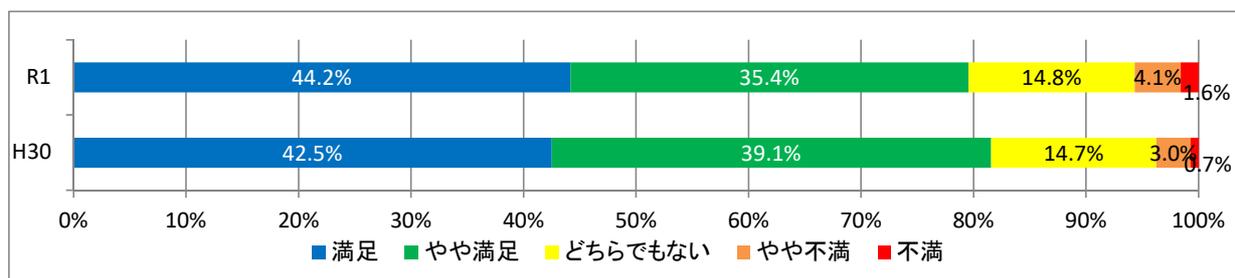
1 医師による診療・治療内容

	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	934	433	308	151	30	12	4.20
構成比		46.4%	33.0%	16.2%	3.2%	1.3%	
H30	963	388	391	155	22	7	4.17
構成比		40.3%	40.6%	16.1%	2.3%	0.7%	



2 医師との対話

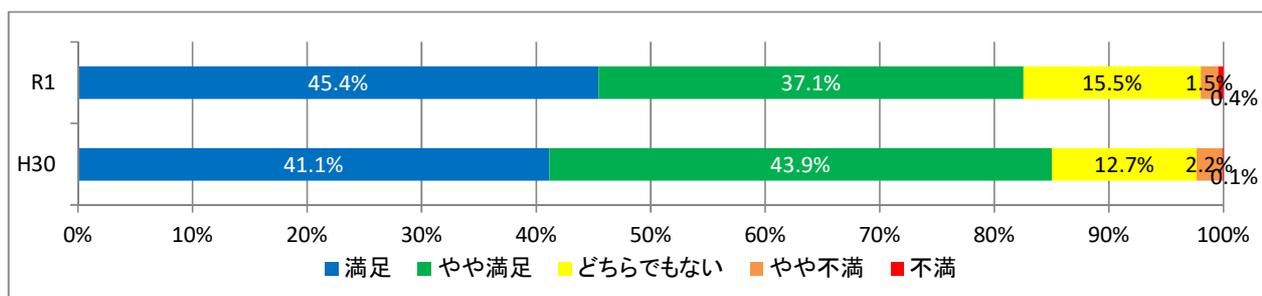
	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	935	413	331	138	38	15	4.16
構成比		44.2%	35.4%	14.8%	4.1%	1.6%	
H30	960	408	375	141	29	7	4.20
構成比		42.5%	39.1%	14.7%	3.0%	0.7%	



【看護師について】

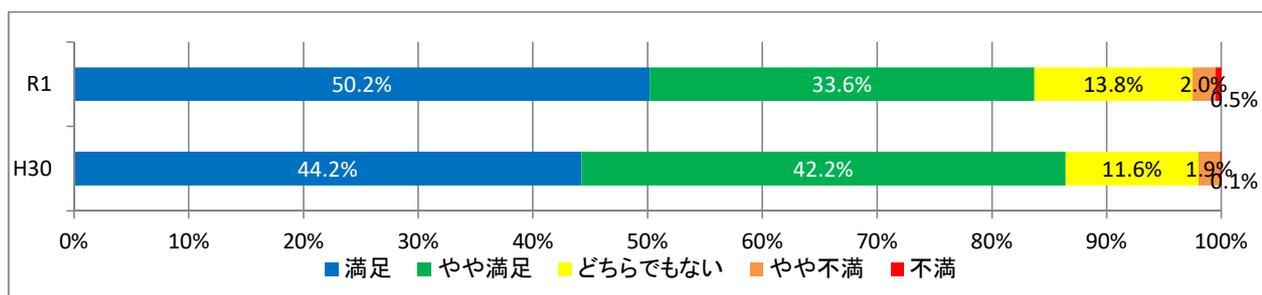
1 看護師の説明(わかりやすさ)

	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	911	414	338	141	14	4	4.26
構成比		45.4%	37.1%	15.5%	1.5%	0.4%	
H30	948	390	416	120	21	1	4.24
構成比		41.1%	43.9%	12.7%	2.2%	0.1%	



2 看護師の態度・言葉づかい

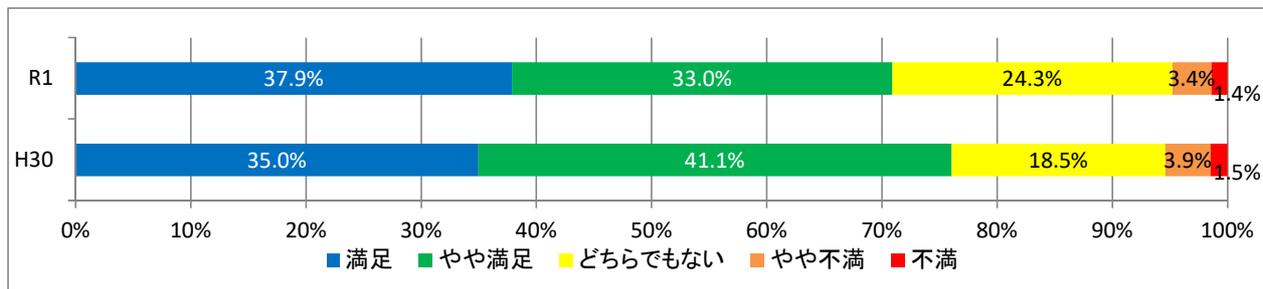
	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	915	459	307	126	18	5	4.31
構成比		50.2%	33.6%	13.8%	2.0%	0.5%	
H30	950	420	401	110	18	1	4.29
構成比		44.2%	42.2%	11.6%	1.9%	0.1%	



【その他の職員について】

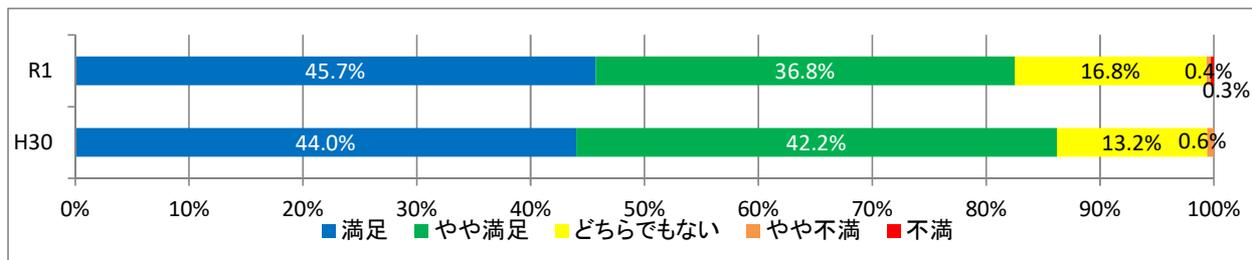
1 受付や会計担当(事務職員)

	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	921	349	304	224	31	13	4.03
構成比		37.9%	33.0%	24.3%	3.4%	1.4%	
H30	944	330	388	175	37	14	4.04
構成比		35.0%	41.1%	18.5%	3.9%	1.5%	



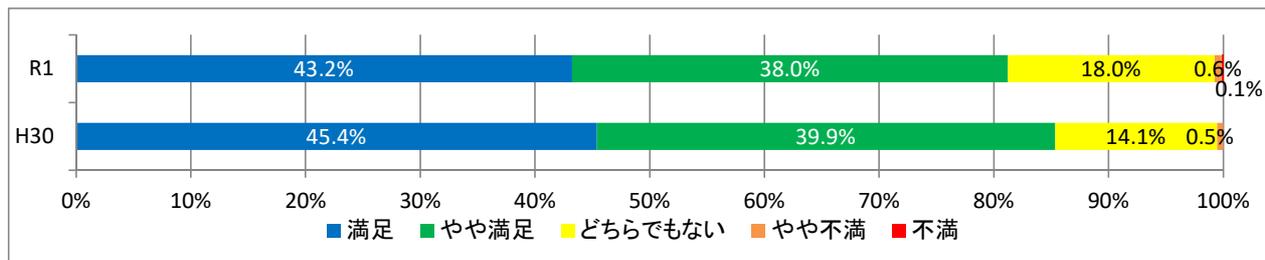
2 検査技師(採血や心電図検査など)

	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	772	353	284	130	3	2	4.27
構成比		45.7%	36.8%	16.8%	0.4%	0.3%	
H30	834	367	352	110	5	0	4.30
構成比		44.0%	42.2%	13.2%	0.6%	0.0%	



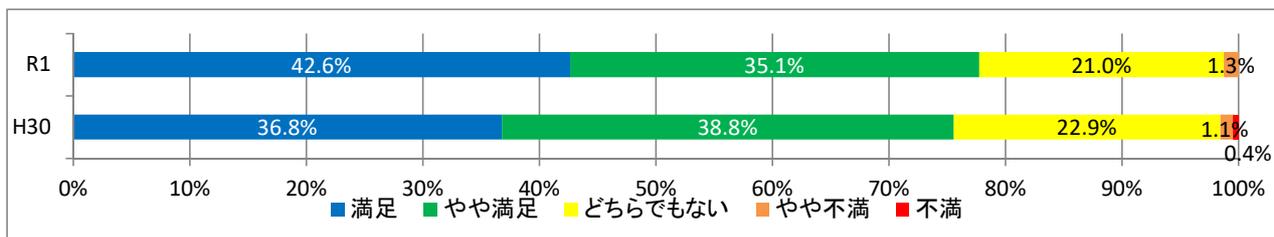
3 放射線技師(レントゲン、CT、MRIなど)

	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	671	290	255	121	4	1	4.24
構成比		43.2%	38.0%	18.0%	0.6%	0.1%	
H30	736	334	294	104	4	0	4.30
構成比		45.4%	39.9%	14.1%	0.5%	0.0%	



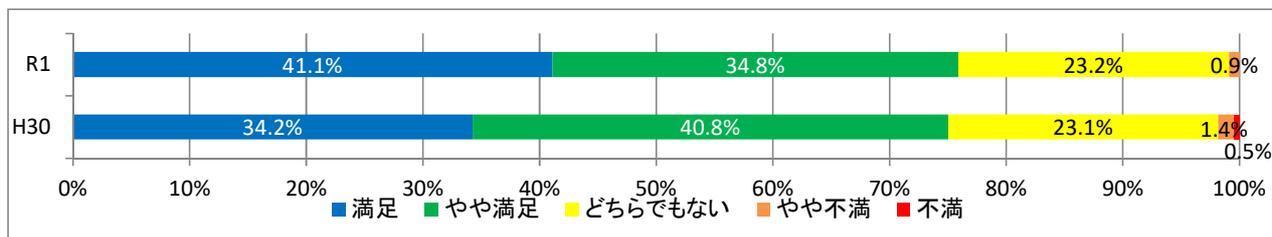
4 リハビリ職員

	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	319	136	112	67	4	0	4.19
構成比		42.6%	35.1%	21.0%	1.3%	0.0%	
H30	446	164	173	102	5	2	4.10
構成比		36.8%	38.8%	22.9%	1.1%	0.4%	



5 看護補助者等(ピンク・水色のユニフォーム)

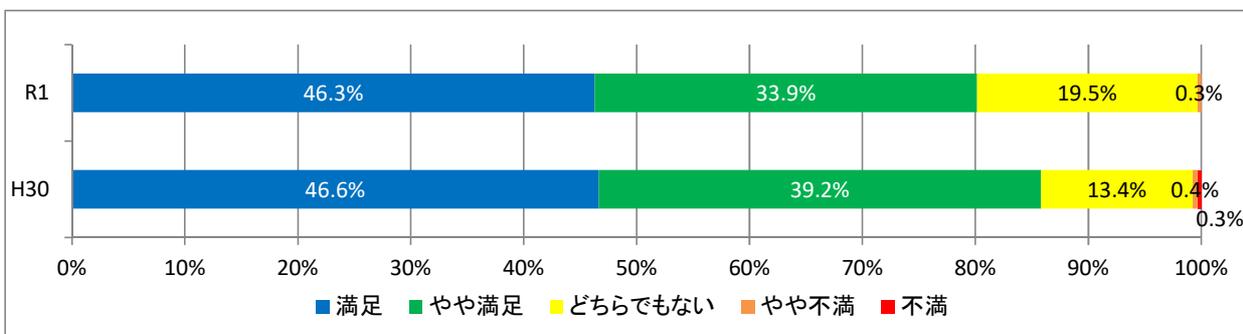
	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	788	324	274	183	7	0	4.16
構成比		41.1%	34.8%	23.2%	0.9%	0.0%	
H30	657	225	268	152	9	3	4.07
構成比		34.2%	40.8%	23.1%	1.4%	0.5%	



【職員の服装について】

職員の身だしなみ・服装

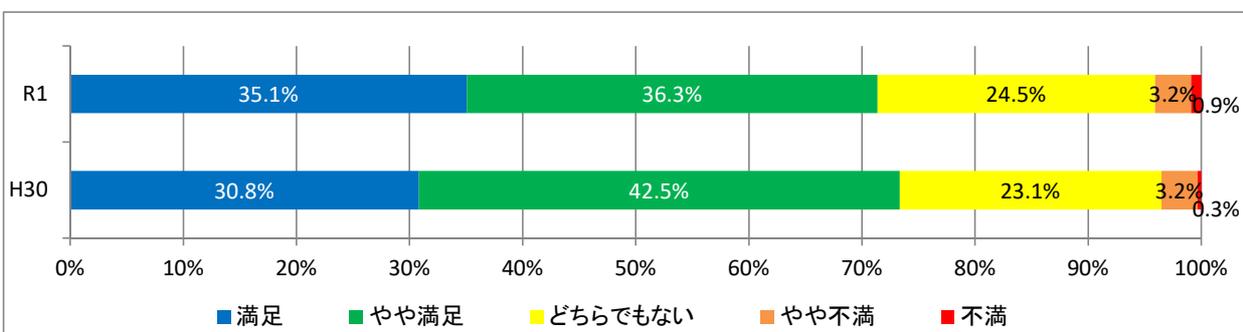
	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	877	406	297	171	3	0	4.26
構成比		46.3%	33.9%	19.5%	0.3%	0.0%	
H30	939	438	368	126	4	3	4.31
構成比		46.6%	39.2%	13.4%	0.4%	0.3%	



Ⅲ 施設設備・サービス

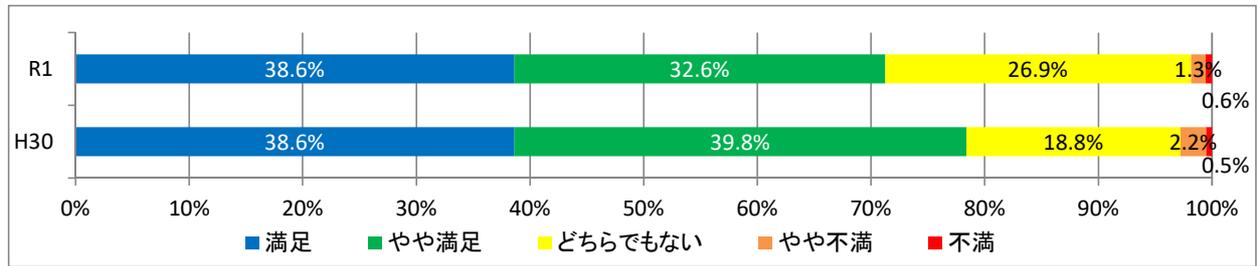
1 案内や掲示

	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	884	310	321	217	28	8	4.01
構成比		35.1%	36.3%	24.5%	3.2%	0.9%	
H30	934	288	397	216	30	3	4.00
構成比		30.8%	42.5%	23.1%	3.2%	0.3%	



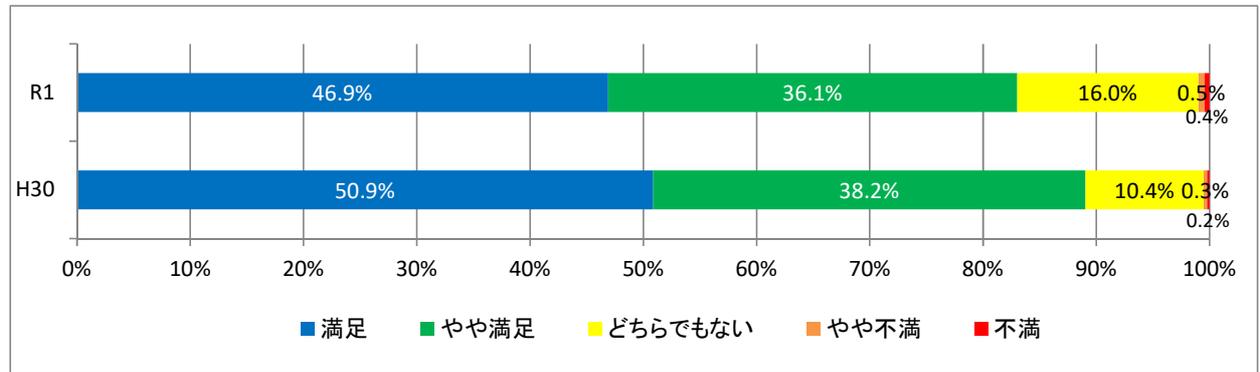
2 プライバシー保護の対応

	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	870	336	284	234	11	5	4.07
構成比		38.6%	32.6%	26.9%	1.3%	0.6%	
H30	940	363	374	177	21	5	4.14
構成比		38.6%	39.8%	18.8%	2.2%	0.5%	



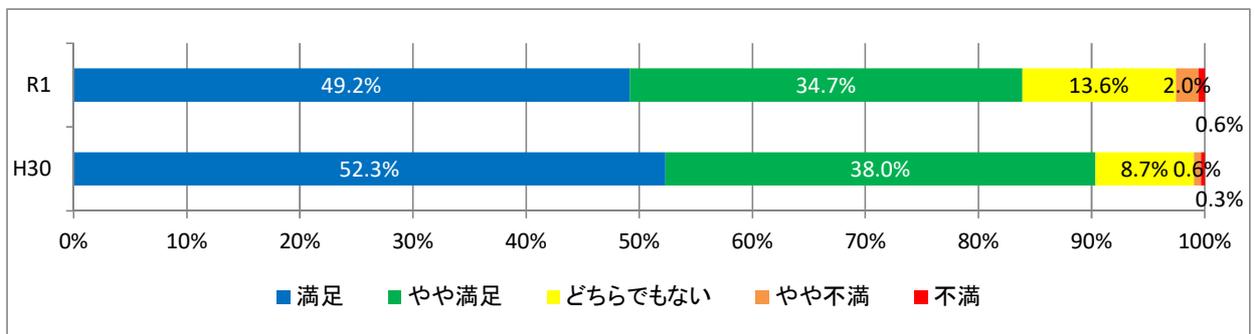
3 診察室や待合いの清掃状況

	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	919	431	332	147	5	4	4.29
構成比		46.9%	36.1%	16.0%	0.5%	0.4%	
H30	951	484	363	99	3	2	4.39
構成比		50.9%	38.2%	10.4%	0.3%	0.2%	



4 トイレの清掃状況

	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	905	445	314	123	18	5	4.30
構成比		49.2%	34.7%	13.6%	2.0%	0.6%	
H30	942	493	358	82	6	3	4.41
構成比		52.3%	38.0%	8.7%	0.6%	0.3%	



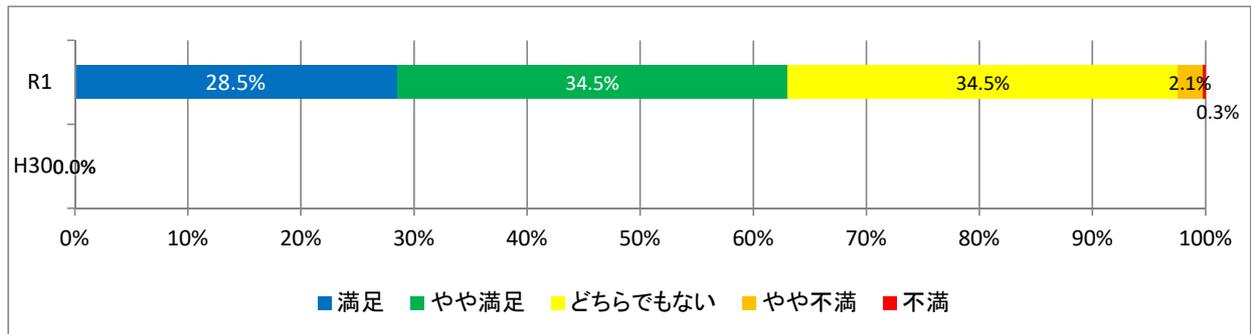
5 病院からの情報発信(広報) ※R1新設

	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
R1	750	214	259	259	16	2
構成比		28.5%	34.5%	34.5%	2.1%	0.3%
H30						
構成比		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

※平均値

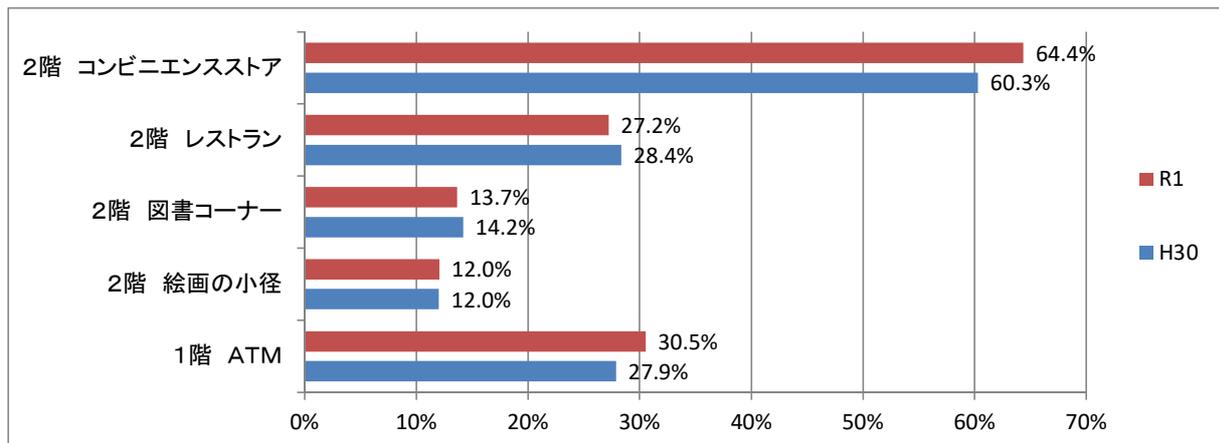
3.89

#DIV/0!



5 院内で利用された施設をお答えください。(複数回答可)

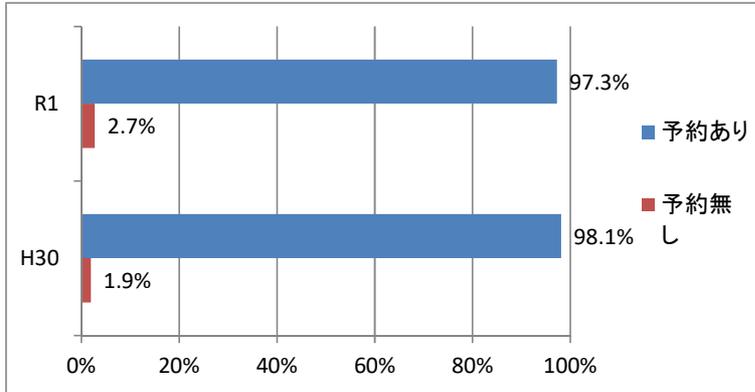
施設名	R1		H30	
	回答数	利用率	回答数	利用率
2階 コンビニエンスストア	641	64.4%	638	60.3%
2階 レストラン	271	27.2%	300	28.4%
2階 図書コーナー	136	13.7%	150	14.2%
2階 絵画の小径	120	12.0%	127	12.0%
1階 ATM	304	30.5%	295	27.9%



IV 待ち時間

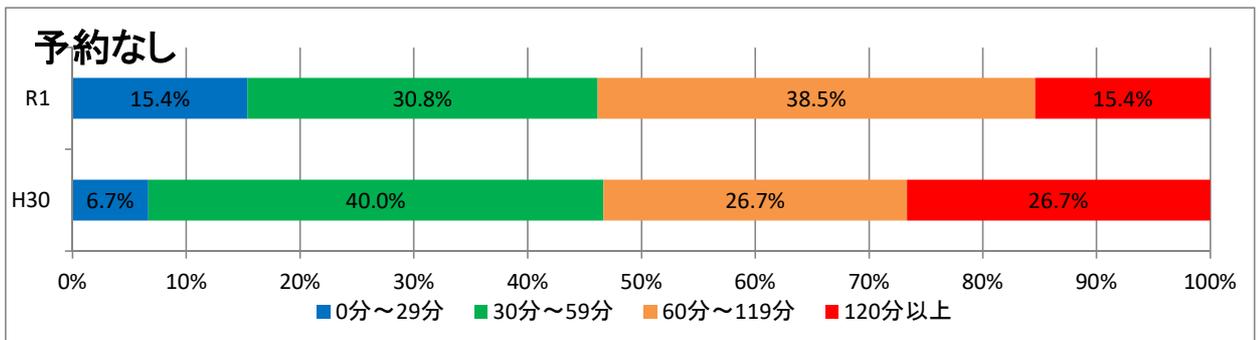
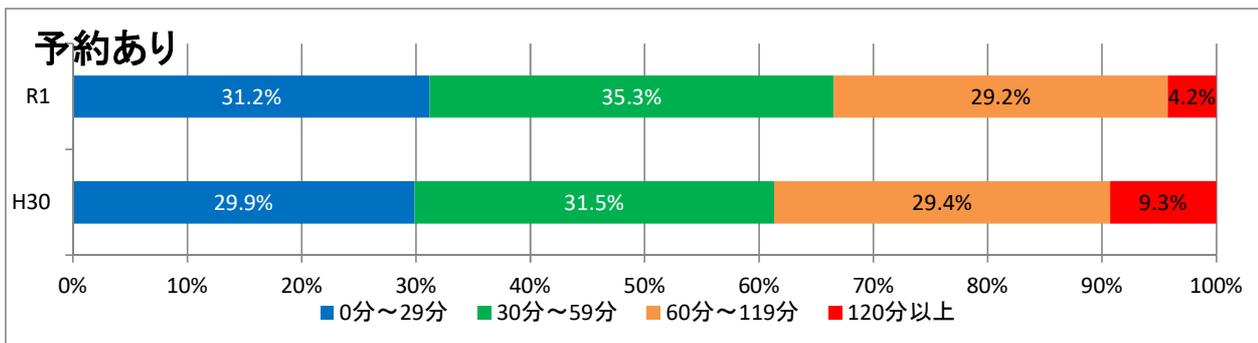
1 予約の有無

	R1		H30	
	回答数	構成比	回答数	構成比
予約あり	855	97.3%	936	98.1%
予約無し	24	2.7%	18	1.9%
計	879	100%	954	100%



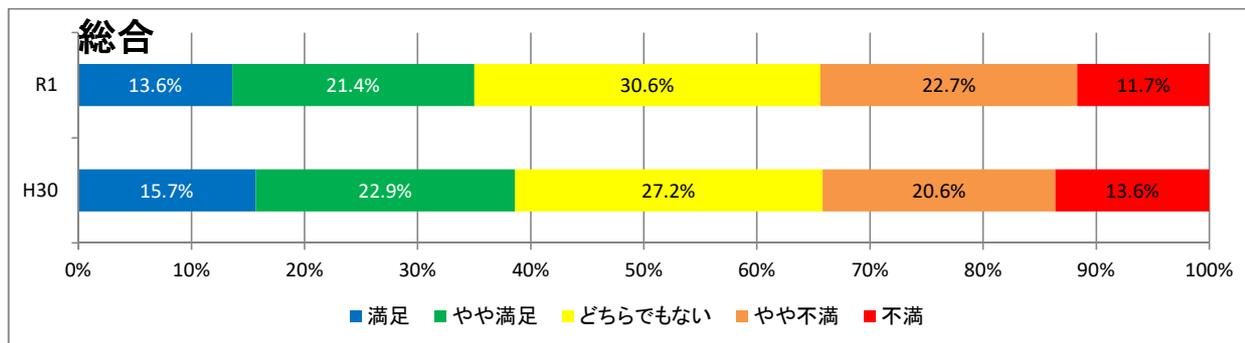
2 予約時間から診療開始までの待ち時間(予約がない場合は各外来受付から診察開始まで)

	予約あり				予約なし			
	R1		H30		R1		H30	
	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	221	31.2%	183	29.9%	2	15.4%	1	6.7%
30分～59分	250	35.3%	193	31.5%	4	30.8%	6	40.0%
60分～119分	207	29.2%	180	29.4%	5	38.5%	4	26.7%
120分以上	30	4.2%	57	9.3%	2	15.4%	4	26.7%
計	708	100%	613	100%	13	100%	15	100%

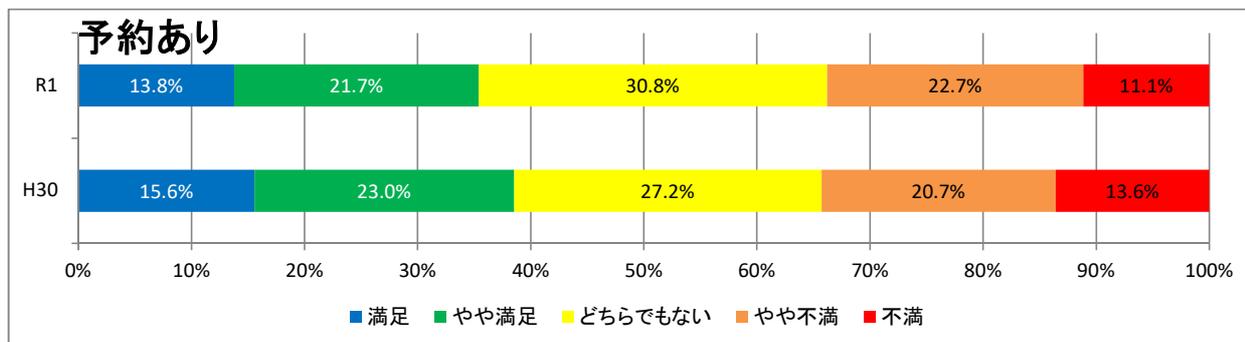


3 予約時間から診療開始までの待ち時間(予約がない場合は各外来受付から診察開始まで)

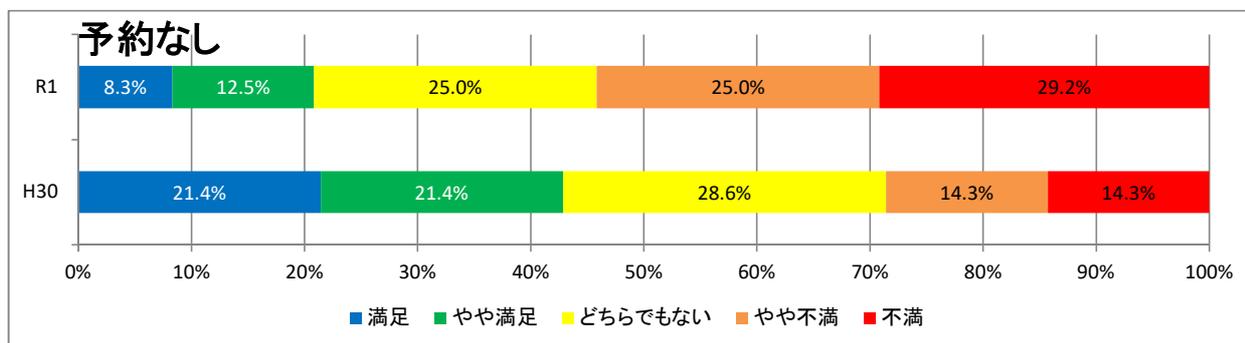
総合	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	823	112	176	252	187	96	3.03
構成比		13.6%	21.4%	30.6%	22.7%	11.7%	
H30	772	121	177	210	159	105	3.06
構成比		15.7%	22.9%	27.2%	20.6%	13.6%	



予約あり	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	799	110	173	246	181	89	3.04
構成比		13.8%	21.7%	30.8%	22.7%	11.1%	
H30	758	118	174	206	157	103	3.06
構成比		15.6%	23.0%	27.2%	20.7%	13.6%	

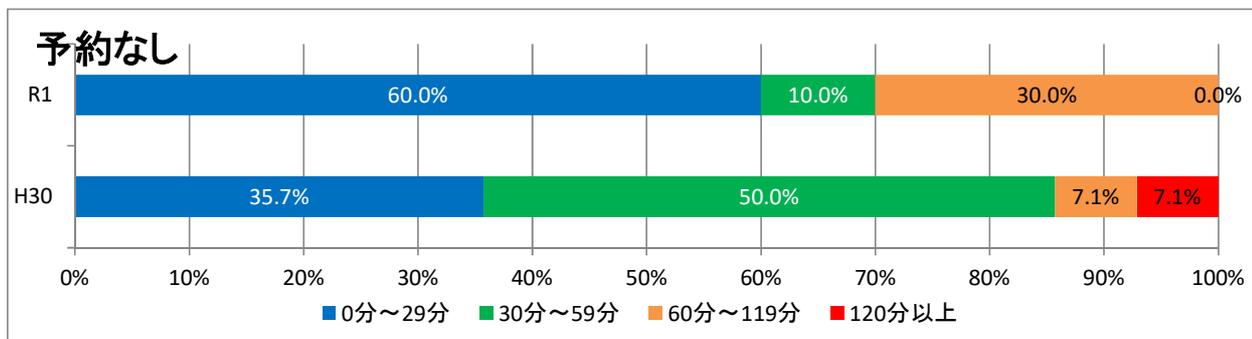
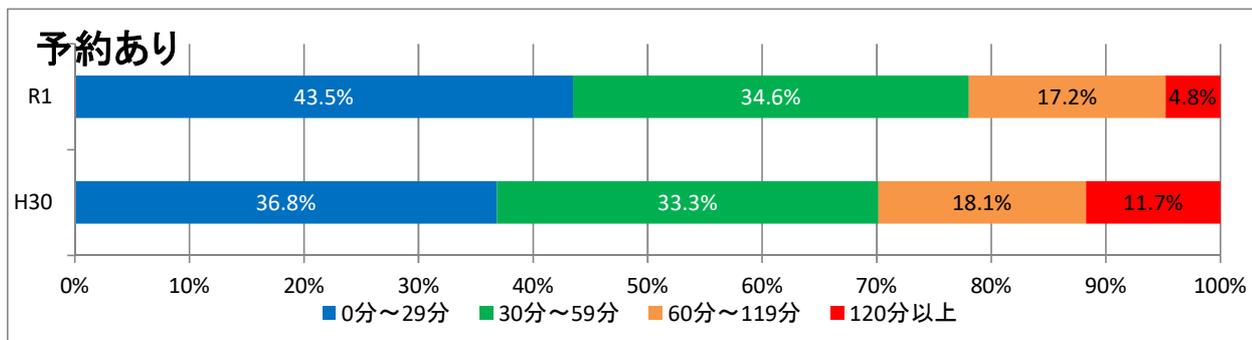


予約なし	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	24	2	3	6	6	7	2.46
構成比		8.3%	12.5%	25.0%	25.0%	29.2%	
H30	14	3	3	4	2	2	3.21
構成比		21.4%	21.4%	28.6%	14.3%	14.3%	



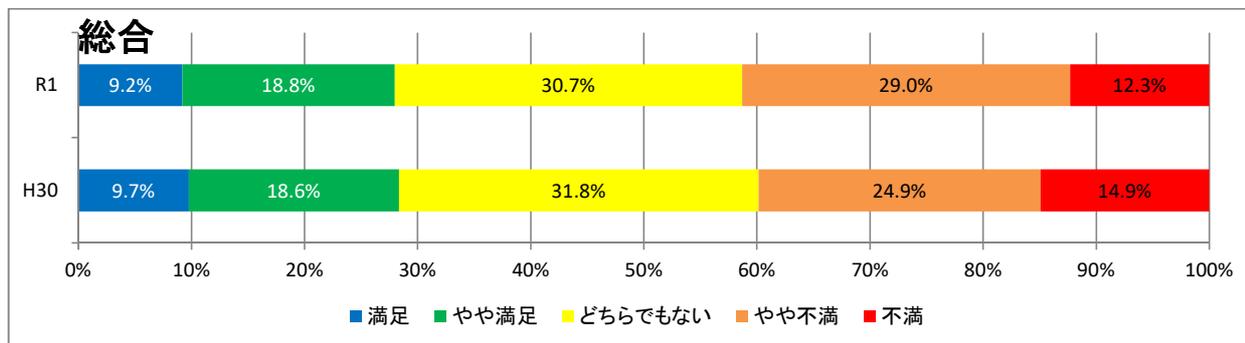
4 診療終了から会計終了までの待ち時間

	予約あり				予約なし			
	R1		H30		R1		H30	
	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	299	43.5%	248	36.8%	6	60.0%	5	35.7%
30分～59分	238	34.6%	224	33.3%	1	10.0%	7	50.0%
60分～119分	118	17.2%	122	18.1%	3	30.0%	1	7.1%
120分以上	33	4.8%	79	11.7%	0	0.0%	1	7.1%
計	688	100%	673	100%	10	100%	14	100%

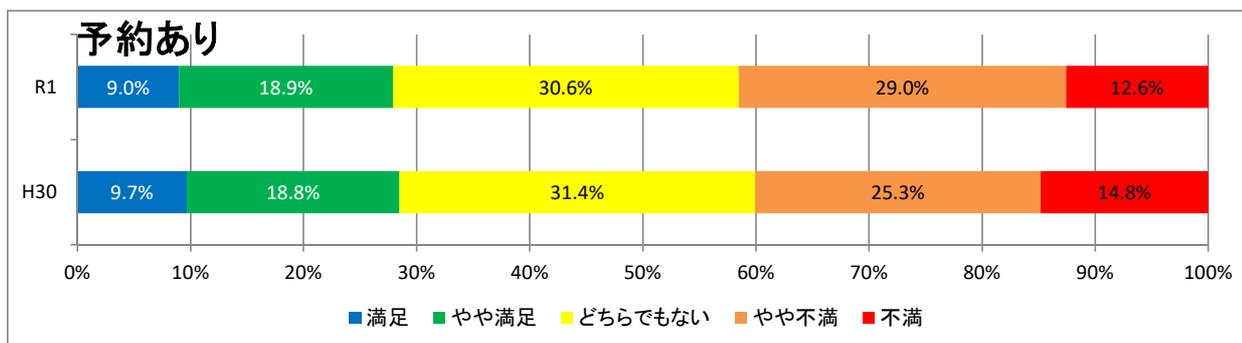


5 診療終了から会計終了までの待ち時間

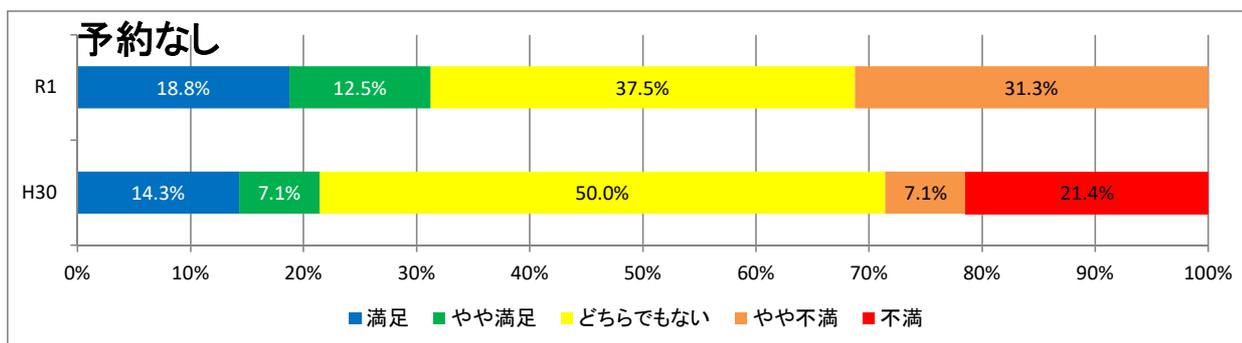
総合	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	772	71	145	237	224	95	2.84
構成比		9.2%	18.8%	30.7%	29.0%	12.3%	
H30	790	77	147	251	197	118	2.83
構成比		9.7%	18.6%	31.8%	24.9%	14.9%	



予約あり	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	756	68	143	231	219	95	2.83
構成比		9.0%	18.9%	30.6%	29.0%	12.6%	
H30	776	75	146	244	196	115	2.83
構成比		9.7%	18.8%	31.4%	25.3%	14.8%	



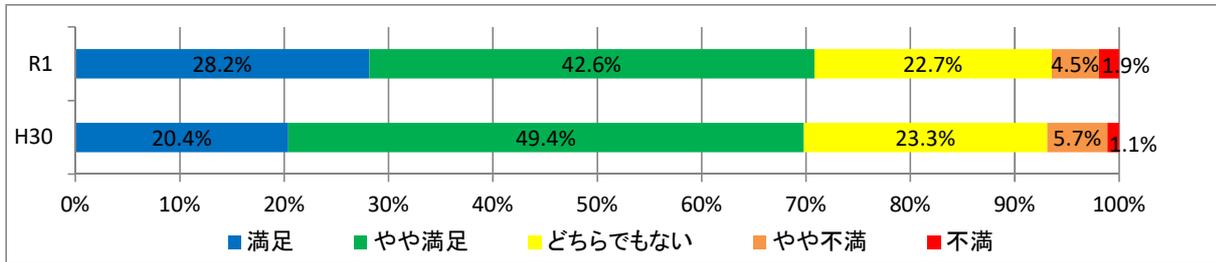
予約なし	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	16	3	2	6	5	0	3.19
構成比		18.8%	12.5%	37.5%	31.3%	0.0%	
H30	14	2	1	7	1	3	2.86
構成比		14.3%	7.1%	50.0%	7.1%	21.4%	



V 総合評価

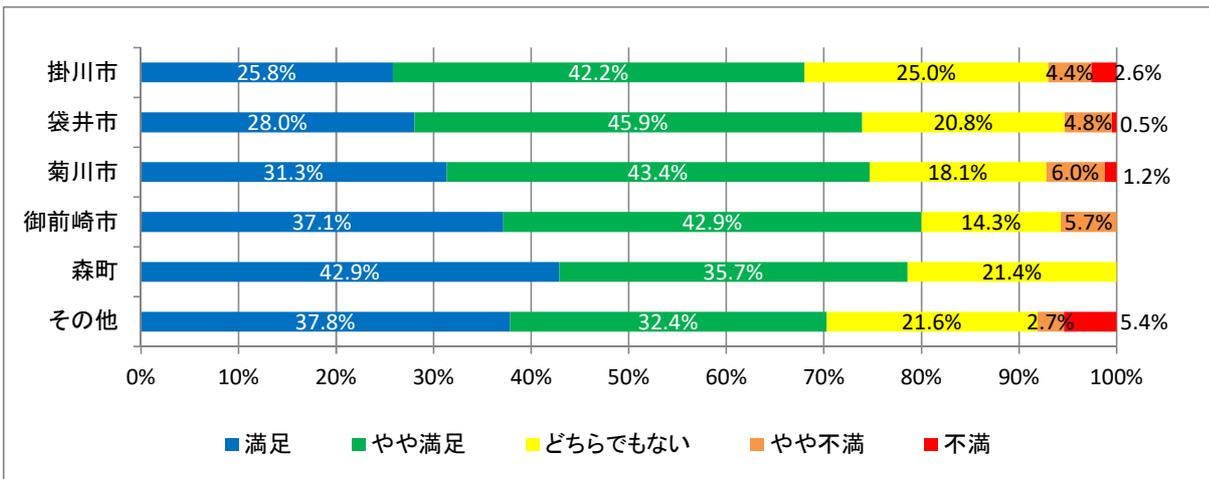
1 当院の外来診療について総合的に満足している。

	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	884	249	377	201	40	17	3.91
構成比		28.2%	42.6%	22.7%	4.5%	1.9%	
H30	887	181	438	207	51	10	3.82
構成比		20.4%	49.4%	23.3%	5.7%	1.1%	



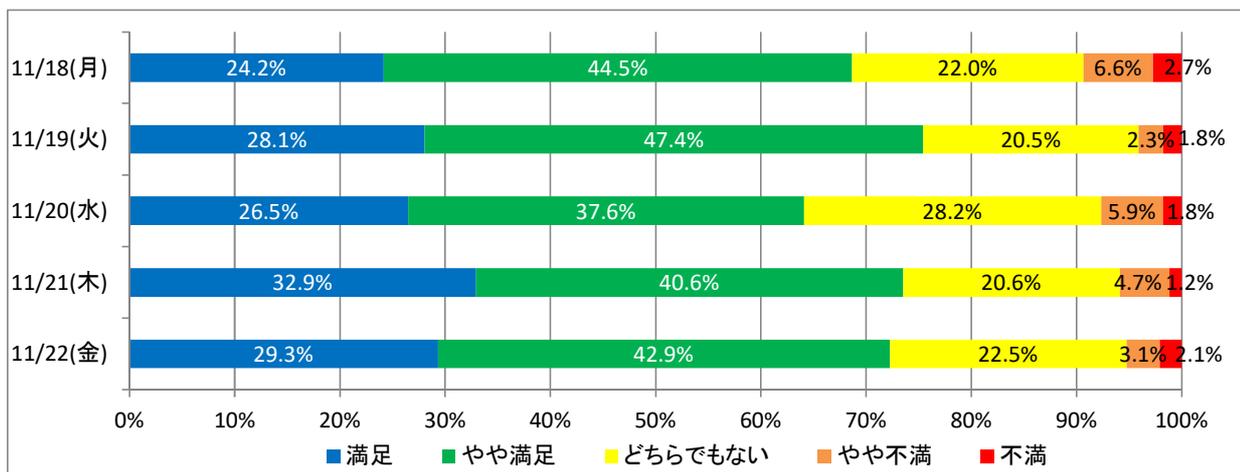
【居住地別】

	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
掛川市	500	129	211	125	22	13	3.84
構成比		25.8%	42.2%	25.0%	4.4%	2.6%	
袋井市	207	58	95	43	10	1	3.96
構成比		28.0%	45.9%	20.8%	4.8%	0.5%	
菊川市	83	26	36	15	5	1	3.98
構成比		31.3%	43.4%	18.1%	6.0%	1.2%	
御前崎市	35	13	15	5	2	0	4.11
構成比		37.1%	42.9%	14.3%	5.7%	0.0%	
森町	14	6	5	3	0	0	4.21
構成比		42.9%	35.7%	21.4%	0.0%	0.0%	
その他	37	14	12	8	1	2	3.95
構成比		37.8%	32.4%	21.6%	2.7%	5.4%	



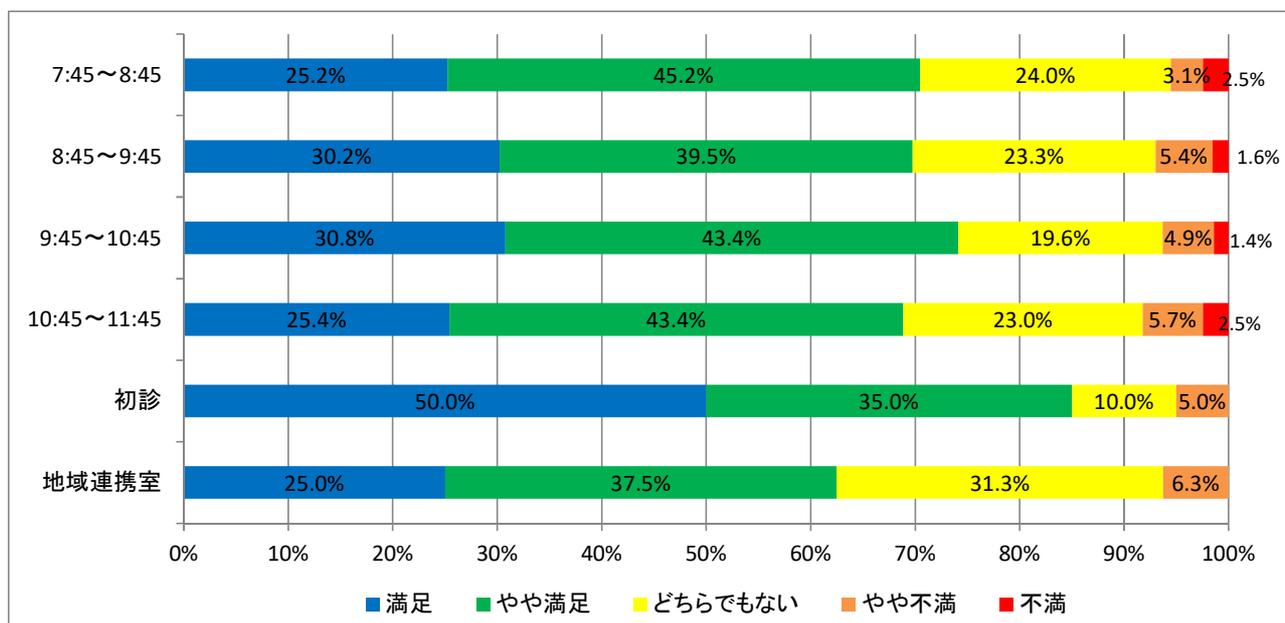
【調査日(曜日)別】

	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値	【参考】外来患者総数(透析除く)
11/18(月)	182	44	81	40	12	5	3.81	1,157
構成比		24.2%	44.5%	22.0%	6.6%	2.7%		
11/19(火)	171	48	81	35	4	3	3.98	1,075
構成比		28.1%	47.4%	20.5%	2.3%	1.8%		
11/20(水)	170	45	64	48	10	3	3.81	1,227
構成比		26.5%	37.6%	28.2%	5.9%	1.8%		
11/21(木)	170	56	69	35	8	2	3.99	1,100
構成比		32.9%	40.6%	20.6%	4.7%	1.2%		
11/22(金)	191	56	82	43	6	4	3.94	1,154
構成比		29.3%	42.9%	22.5%	3.1%	2.1%		



【配布時間帯別】

	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
7:45~8:45	325	82	147	78	10	8	3.88
構成比		25.2%	45.2%	24.0%	3.1%	2.5%	
8:45~9:45	258	78	102	60	14	4	3.91
構成比		30.2%	39.5%	23.3%	5.4%	1.6%	
9:45~10:45	143	44	62	28	7	2	3.97
構成比		30.8%	43.4%	19.6%	4.9%	1.4%	
10:45~11:45	122	31	53	28	7	3	3.84
構成比		25.4%	43.4%	23.0%	5.7%	2.5%	
初診	20	10	7	2	1	0	4.30
構成比		50.0%	35.0%	10.0%	5.0%	0.0%	
地域連携室	16	4	6	5	1	0	3.81
構成比		25.0%	37.5%	31.3%	6.3%	0.0%	

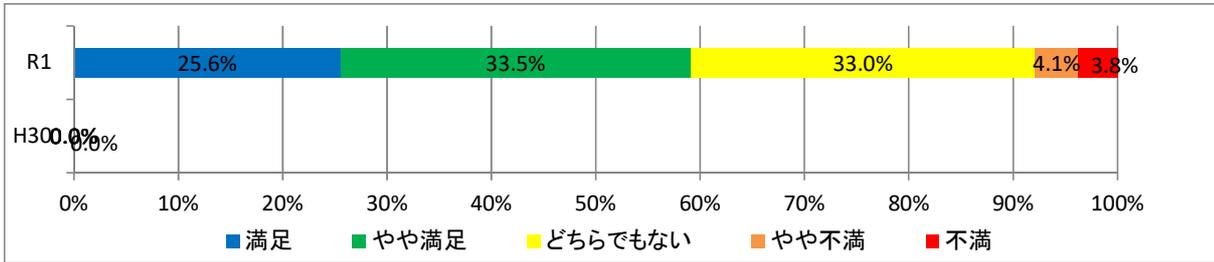


2 当院を親しい方にもすすめようと思いますか。

	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
R1	875	224	293	289	36	33
構成比		25.6%	33.5%	33.0%	4.1%	3.8%
H30	0					
構成比		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

※平均値
3.73

#DIV/0!



【居住地別】

	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
掛川市	493	119	162	172	18	22
構成比		24.1%	32.9%	34.9%	3.7%	4.5%
袋井市	208	53	72	67	12	4
構成比		25.5%	34.6%	32.2%	5.8%	1.9%
菊川市	81	22	28	27	2	2
構成比		27.2%	34.6%	33.3%	2.5%	2.5%
御前崎市	34	10	12	8	3	1
構成比		29.4%	35.3%	23.5%	8.8%	2.9%
森町	14	5	5	4	0	0
構成比		35.7%	35.7%	28.6%	0.0%	0.0%
その他	37	12	11	10	1	3
構成比		32.4%	29.7%	27.0%	2.7%	8.1%

※平均値
3.69

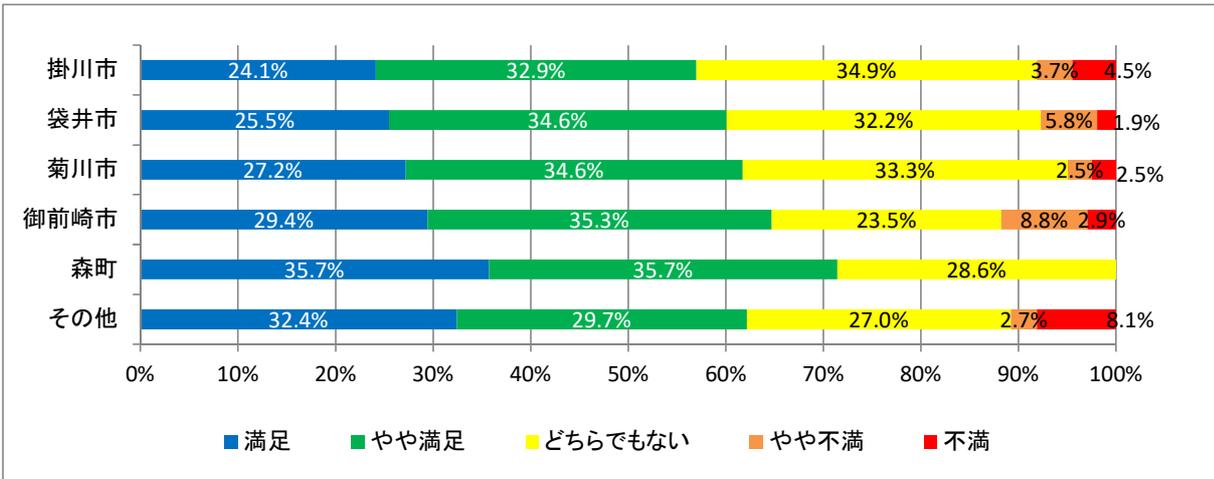
3.76

3.81

3.79

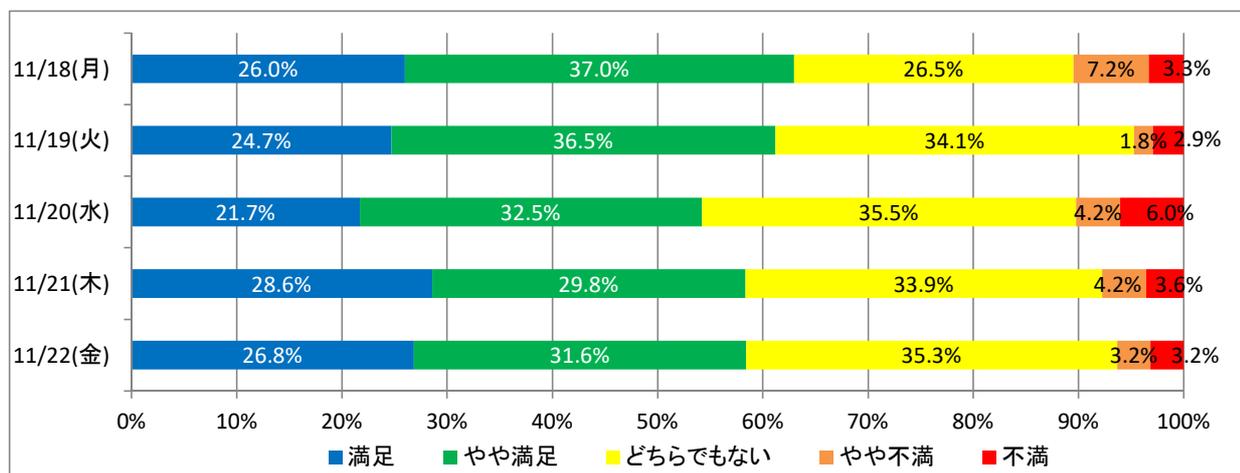
4.07

3.76



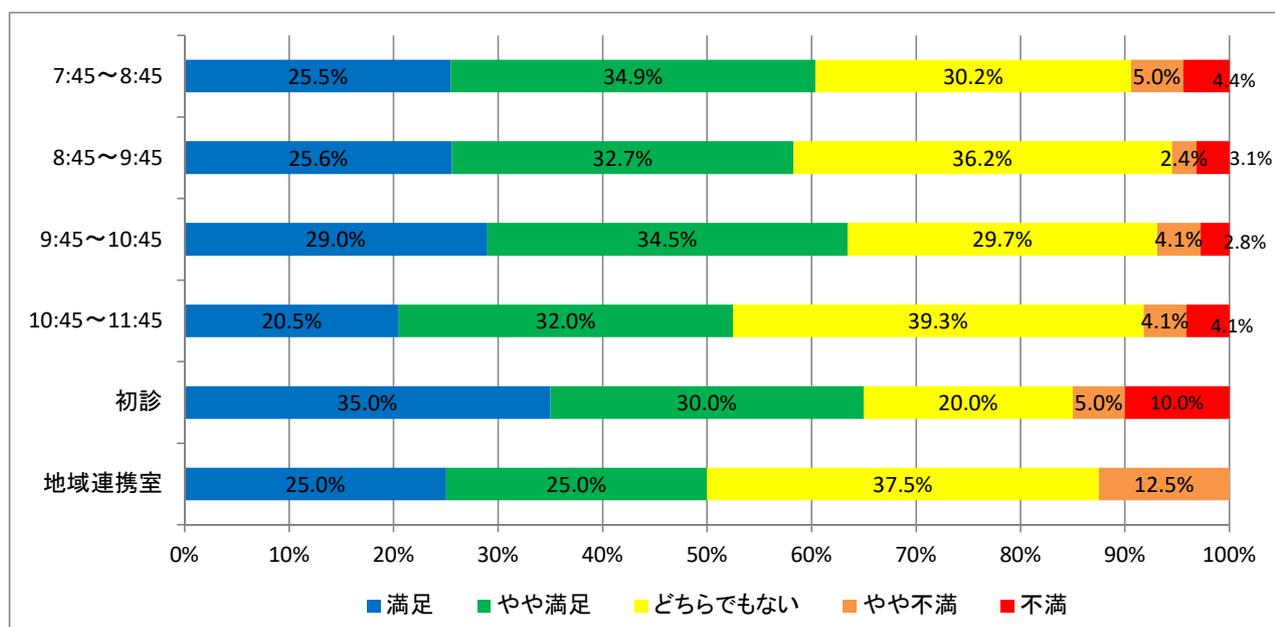
【調査日(曜日)別】

	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値	【参考】外来患者総数(透析除く)
11/18(月)	181	47	67	48	13	6	3.75	1,157
構成比		26.0%	37.0%	26.5%	7.2%	3.3%		
11/19(火)	170	42	62	58	3	5	3.78	1,075
構成比		24.7%	36.5%	34.1%	1.8%	2.9%		
11/20(水)	166	36	54	59	7	10	3.60	1,227
構成比		21.7%	32.5%	35.5%	4.2%	6.0%		
11/21(木)	168	48	50	57	7	6	3.76	1,100
構成比		28.6%	29.8%	33.9%	4.2%	3.6%		
11/22(金)	190	51	60	67	6	6	3.76	1,154
構成比		26.8%	31.6%	35.3%	3.2%	3.2%		



【配布時間帯別】

	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
7:45~8:45	318	81	111	96	16	14	3.72
構成比		25.5%	34.9%	30.2%	5.0%	4.4%	
8:45~9:45	254	65	83	92	6	8	3.75
構成比		25.6%	32.7%	36.2%	2.4%	3.1%	
9:45~10:45	145	42	50	43	6	4	3.83
構成比		29.0%	34.5%	29.7%	4.1%	2.8%	
10:45~11:45	122	25	39	48	5	5	3.61
構成比		20.5%	32.0%	39.3%	4.1%	4.1%	
初診	20	7	6	4	1	2	3.75
構成比		35.0%	30.0%	20.0%	5.0%	10.0%	
地域連携室	16	4	4	6	2	0	3.63
構成比		25.0%	25.0%	37.5%	12.5%	0.0%	



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	66	5.8%
案内表示	58	5.1%
プライバシーへの配慮	29	2.6%
待合や診察室の清潔	15	1.3%
トイレの清掃	30	2.6%
院内施設の充実(コンビニ、レストラン、図書コーナー、ATM等)	83	7.3%
診察・処置等までの待ち時間	372	32.8%
診察終了から会計までの待ち時間	425	37.4%
その他	57	5.0%
計	1135	100%

