

令和2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2年10月19日（月）～10月23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、職員の対応、施設設備・サービス、診察・会計の待ち時間
総合評価、今後の改善要望。

5 サンプル数

配布数 1,500
有効回収数 973
有効回収率 64.9%

6 留意事項

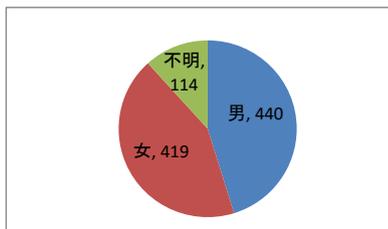
本年度より、回答の方式について以下のとおり変更しました。

	従前	本年度
用紙	当院独自の用紙	日本医療機能評価機構の用紙
設問	当院独自の設問	日本医療機能評価機構の設問
回答	「満足」「やや満足」「どちらでもない」「やや不満」「不満」	「とても満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「とても不満」

I 患者さまについて

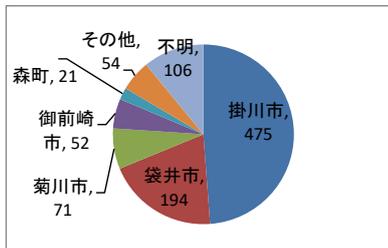
1-1 性別

性別	回答数	割合
男	440	45.2%
女	419	43.1%
不明	114	11.7%
計	973	100%



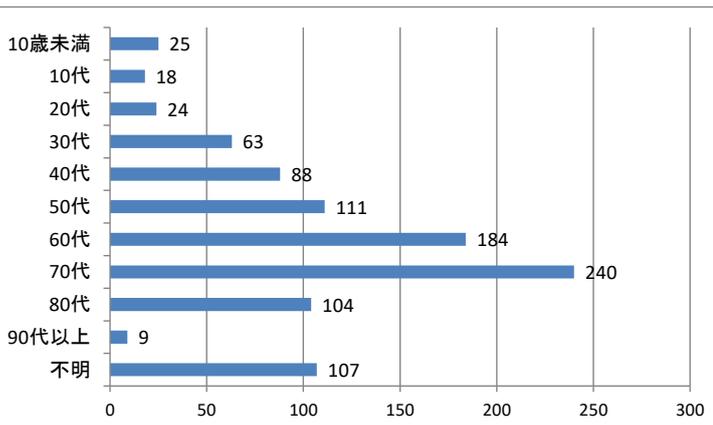
1-2 居住地

居住地	回答数	割合
掛川市	475	48.8%
袋井市	194	19.9%
菊川市	71	7.3%
御前崎市	52	5.3%
森町	21	2.2%
その他	54	5.5%
不明	106	10.9%
計	973	100%



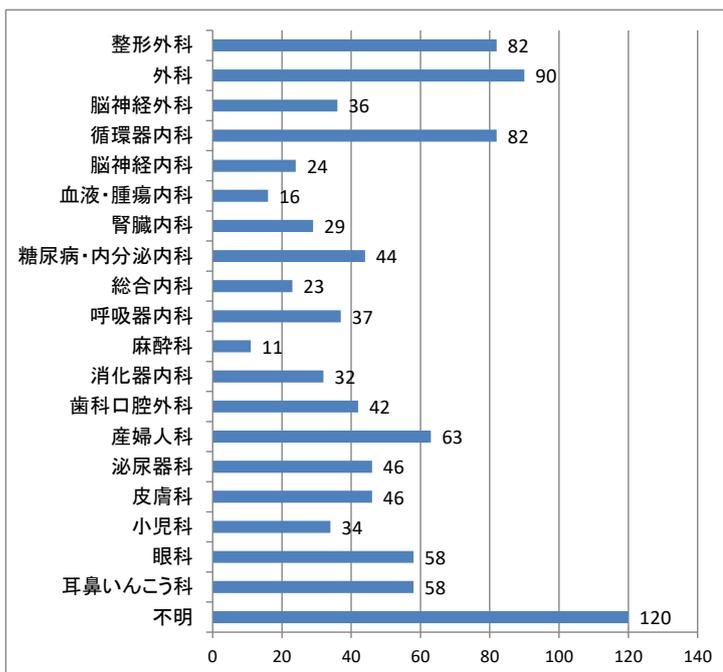
1-3 年齢

年代	回答数	割合
10歳未満	25	2.6%
10代	18	1.8%
20代	24	2.5%
30代	63	6.5%
40代	88	9.0%
50代	111	11.4%
60代	184	18.9%
70代	240	24.7%
80代	104	10.7%
90代以上	9	0.9%
不明	107	11.0%
計	973	100%



1-4 受診科

受診科	回答数	割合
整形外科	82	8.4%
外科	90	9.2%
脳神経外科	36	3.7%
循環器内科	82	8.4%
脳神経内科	24	2.5%
血液・腫瘍内科	16	1.6%
腎臓内科	29	3.0%
糖尿病・内分泌内科	44	4.5%
総合内科	23	2.4%
呼吸器内科	37	3.8%
麻酔科	11	1.1%
消化器内科	32	3.3%
歯科口腔外科	42	4.3%
産婦人科	63	6.5%
泌尿器科	46	4.7%
皮膚科	46	4.7%
小児科	34	3.5%
眼科	58	6.0%
耳鼻いんこう科	58	6.0%
不明	120	12.3%
合計	973	100%

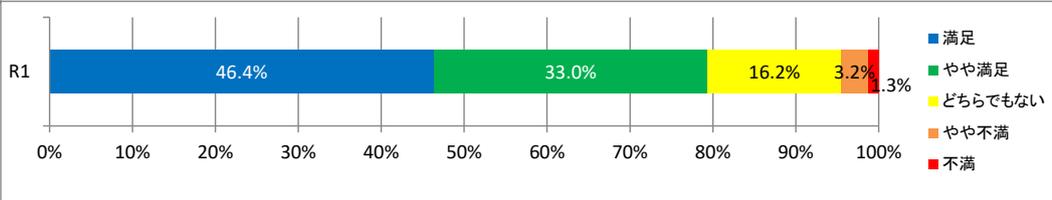
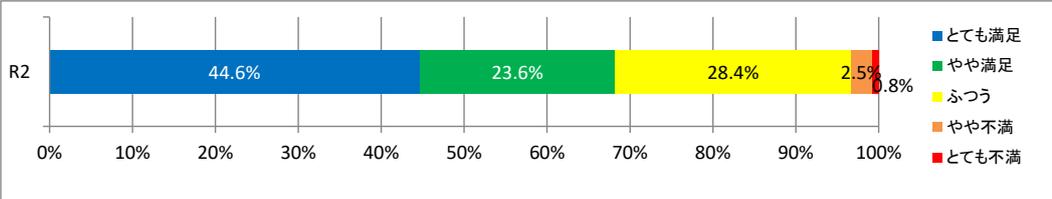


II 職員の対応

【医師について】

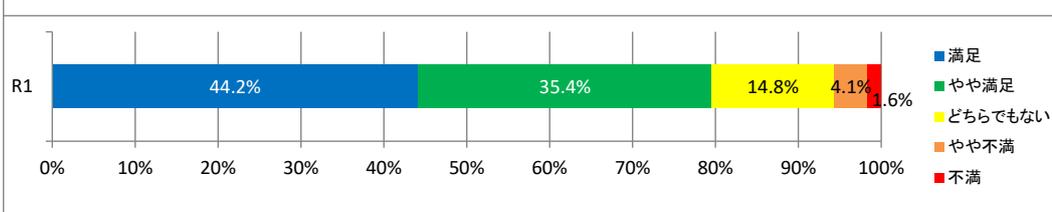
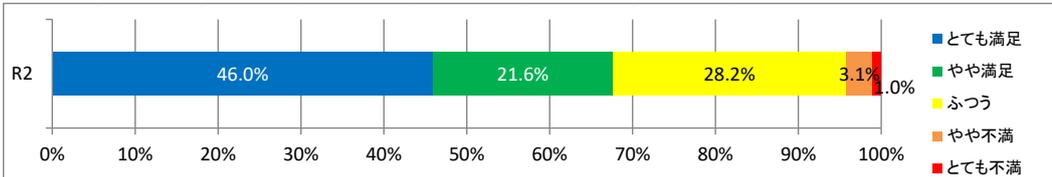
1 医師による診療・治療内容

	有効回答数	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	※平均値
R2	948	423	224	269	24	8	4.09
構成比		44.6%	23.6%	28.4%	2.5%	0.8%	
	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	934	433	308	151	30	12	4.20
構成比		46.4%	33.0%	16.2%	3.2%	1.3%	



2 医師との対話

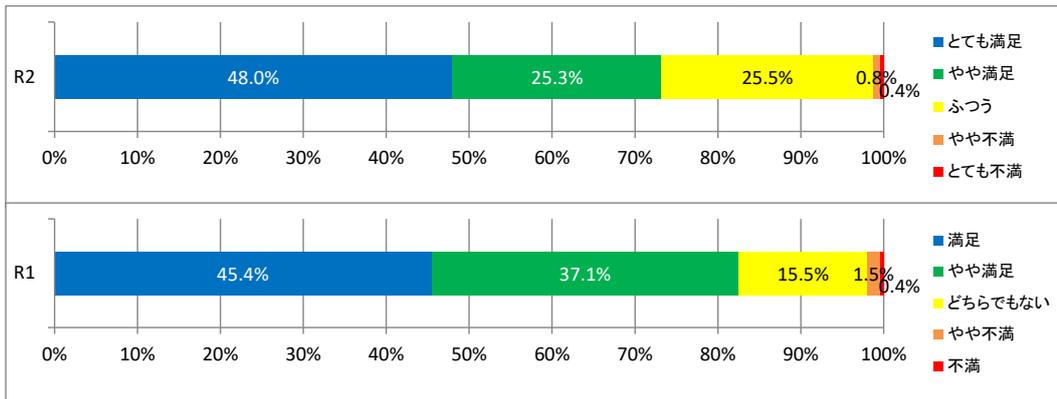
	有効回答数	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	※平均値
R2	953	438	206	269	30	10	4.08
構成比		46.0%	21.6%	28.2%	3.1%	1.0%	
	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	
R1	935	413	331	138	38	15	4.16
構成比		44.2%	35.4%	14.8%	4.1%	1.6%	



【看護師について】

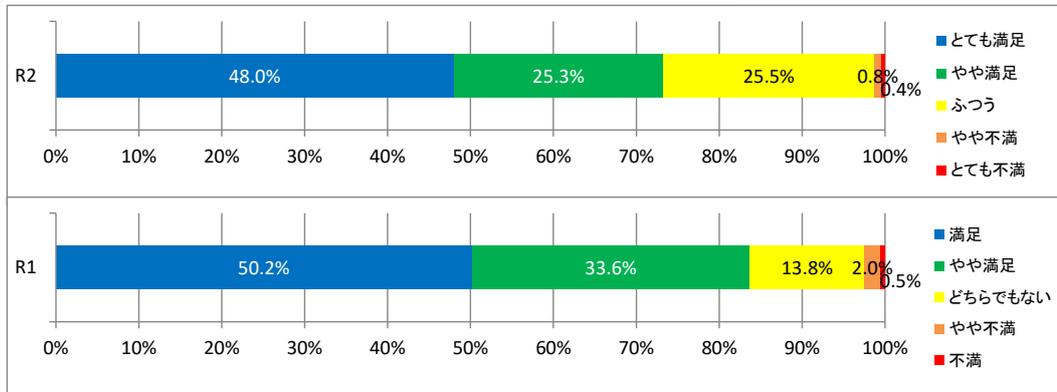
1 看護師 ※R1看護師の説明(わかりやすさ)

	有効回答数	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	※平均値
R2	942	452	238	240	8	4	4.20
構成比		48.0%	25.3%	25.5%	0.8%	0.4%	
	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	911	414	338	141	14	4	4.26
構成比		45.4%	37.1%	15.5%	1.5%	0.4%	



2 看護師 ※R1看護師の態度・言葉づかい

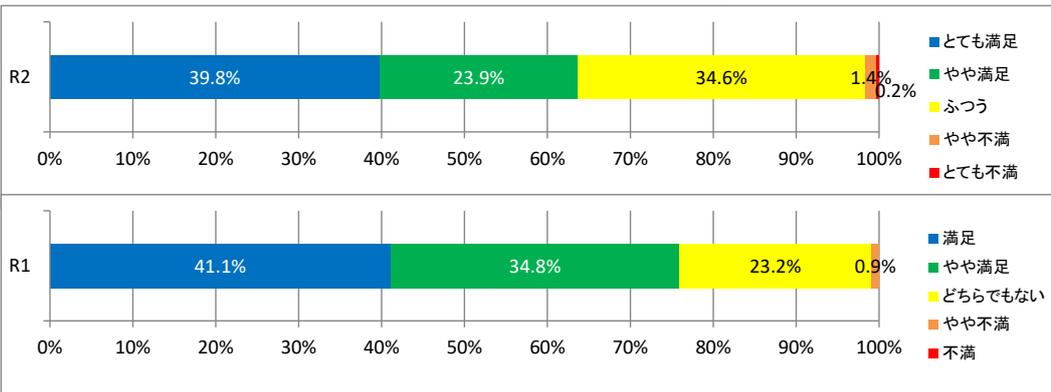
	有効回答数	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	※平均値
R2	942	452	238	240	8	4	4.20
構成比		48.0%	25.3%	25.5%	0.8%	0.4%	
	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	
R1	915	459	307	126	18	5	4.31
構成比		50.2%	33.6%	13.8%	2.0%	0.5%	



【その他の職員について】

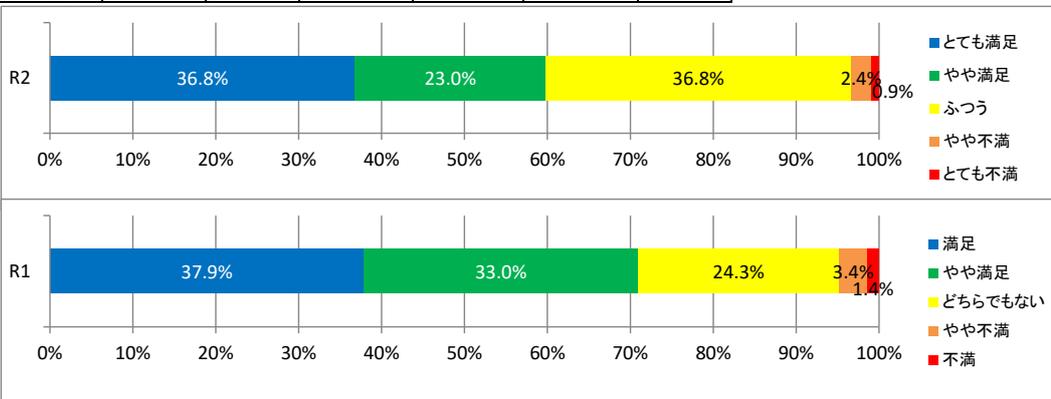
1 看護助手（ピンク・水色のユニフォーム）

	有効回答数	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	※平均値
R2	837	333	200	290	12	2	4.02
構成比		39.8%	23.9%	34.6%	1.4%	0.2%	
	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%	



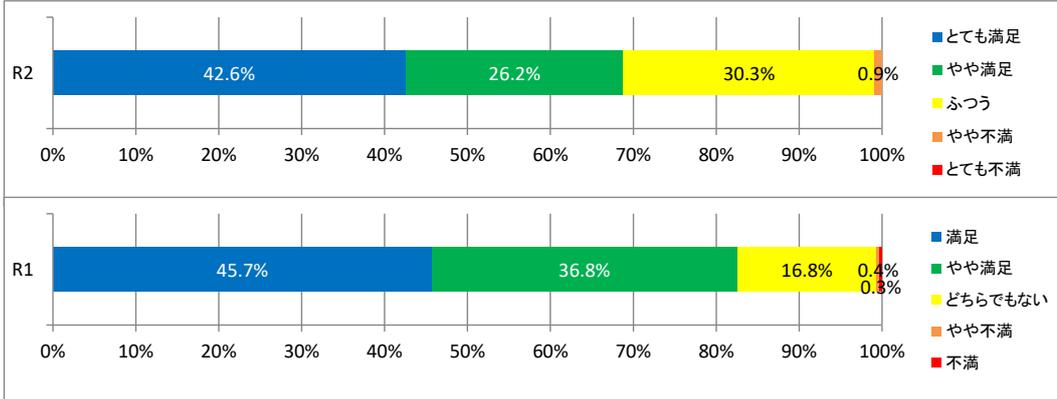
2 事務職員（受付・会計担当）

	有効回答数	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	※平均値
R2	948	349	218	349	23	9	3.92
構成比		36.8%	23.0%	36.8%	2.4%	0.9%	
	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%	



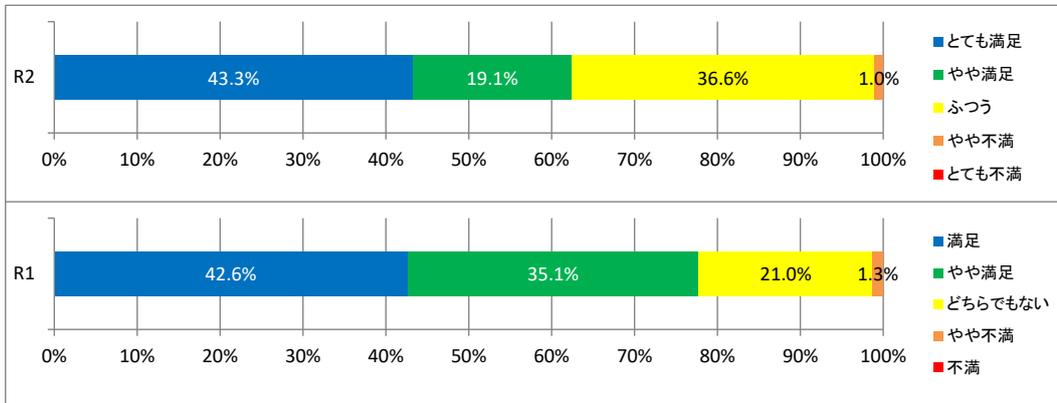
3 検査職員（採血・エコー・心電図検査）

	有効回答数	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	※平均値
R2	686	292	180	208	6	0	4.10
構成比		42.6%	26.2%	30.3%	0.9%	0.0%	
	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	772	353	284	130	3	2	4.27
構成比		45.7%	36.8%	16.8%	0.4%	0.3%	



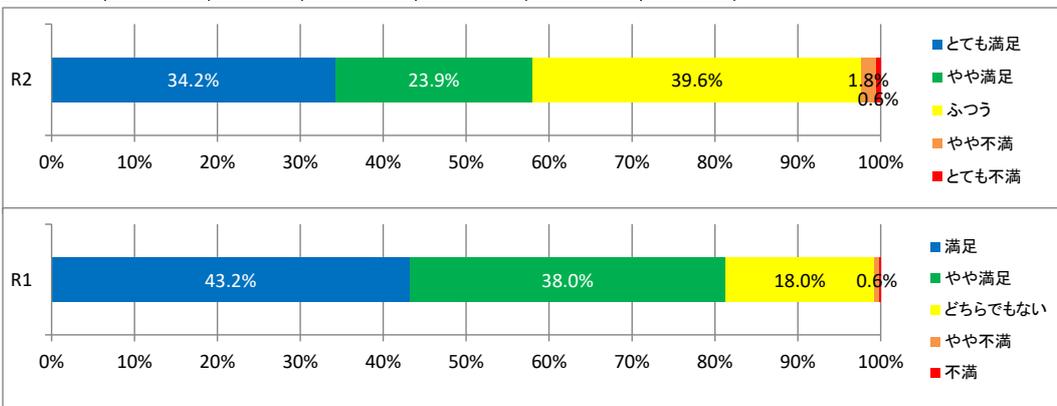
4 リハビリ職員

	有効回答数	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	※平均値
R2	194	84	37	71	2	0	4.05
構成比		43.3%	19.1%	36.6%	1.0%	0.0%	
	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	319	136	112	67	4	0	4.19
構成比		42.6%	35.1%	21.0%	1.3%	0.0%	



5 その他（放射線技師職員（レントゲン、CT、MRIなど））

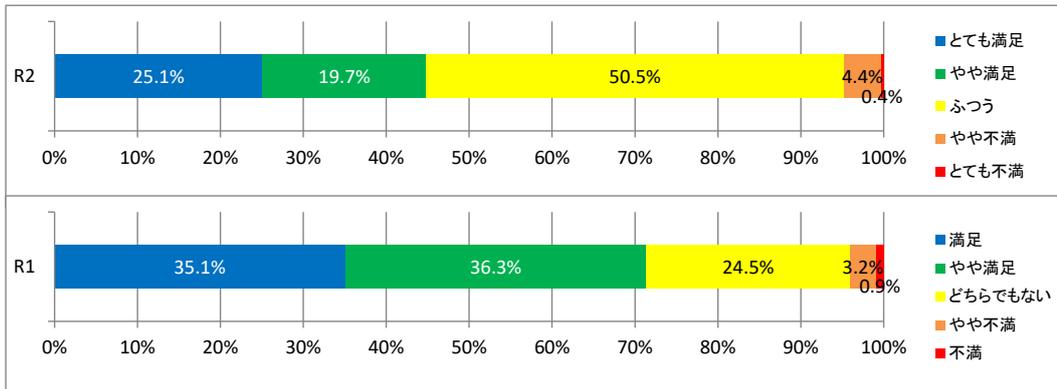
	有効回答数	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	※平均値
R2	503	172	120	199	9	3	3.89
構成比		34.2%	23.9%	39.6%	1.8%	0.6%	
	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	
R1	671	290	255	121	4	1	4.24
構成比		43.2%	38.0%	18.0%	0.6%	0.1%	



Ⅲ 施設設備・サービス

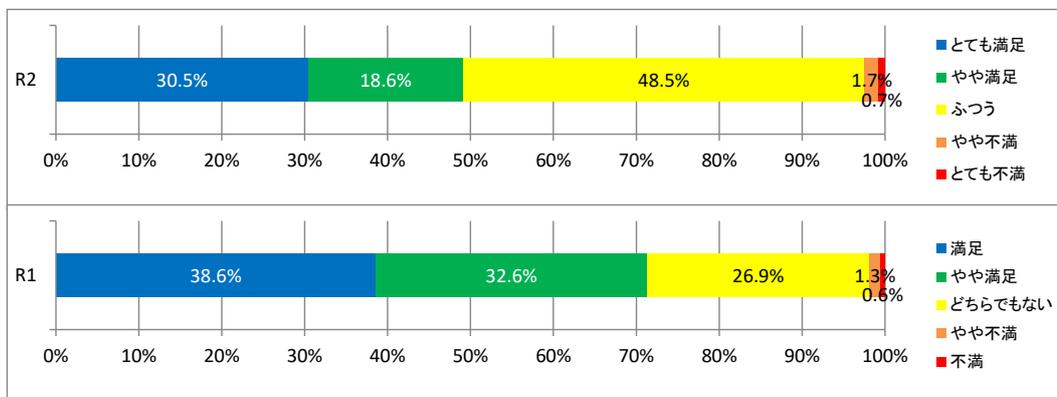
1 案内表示や掲示物

	有効回答数	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	※平均値
R2	844	212	166	426	37	3	3.65
構成比		25.1%	19.7%	50.5%	4.4%	0.4%	
R1	884	310	321	217	28	8	4.01
構成比		35.1%	36.3%	24.5%	3.2%	0.9%	



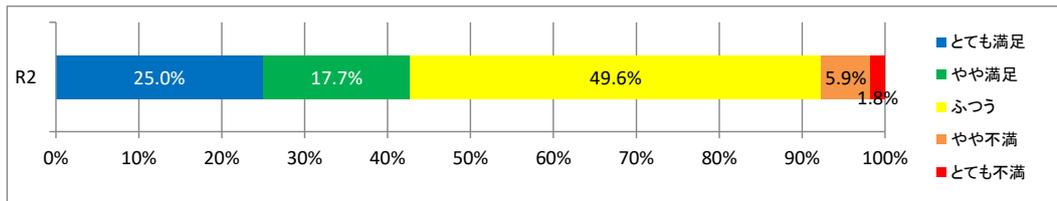
2 プライバシー保護の対応

	有効回答数	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	※平均値
R2	817	249	152	396	14	6	3.76
構成比		30.5%	18.6%	48.5%	1.7%	0.7%	
R1	870	336	284	234	11	5	4.07
構成比		38.6%	32.6%	26.9%	1.3%	0.6%	



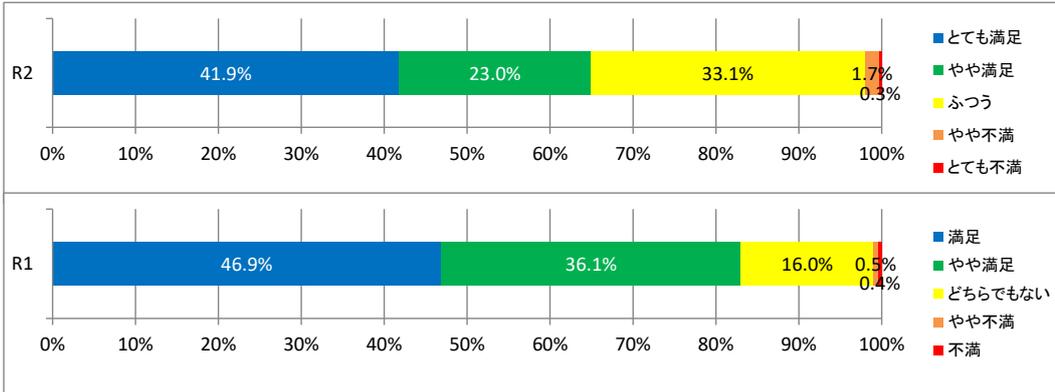
3 要望や苦情への対応 ※新設

	有効回答数	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	※平均値
R2	508	127	90	252	30	9	3.58
構成比		25.0%	17.7%	49.6%	5.9%	1.8%	
R1							
構成比							



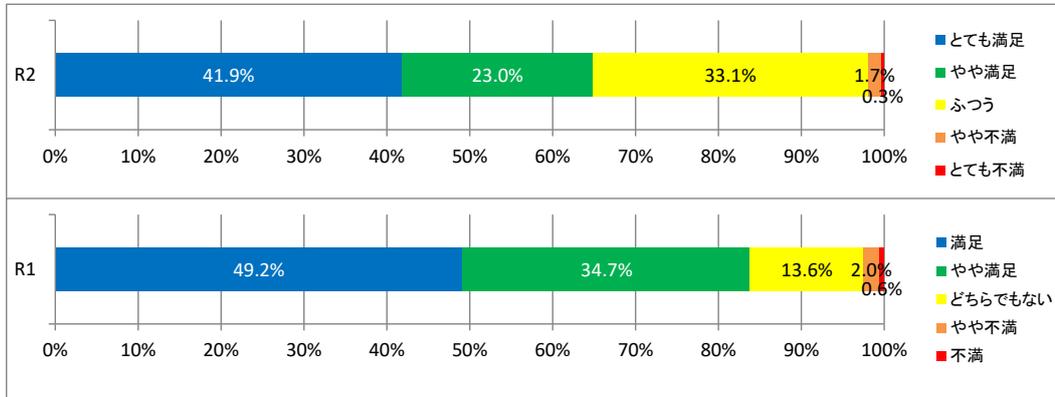
4 清掃の状況 ※R1診察室や待合いの清掃状況

	有効回答数	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	※平均値
R2	908	380	209	301	15	3	4.04
構成比		41.9%	23.0%	33.1%	1.7%	0.3%	
	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	919	431	332	147	5	4	4.29
構成比		46.9%	36.1%	16.0%	0.5%	0.4%	



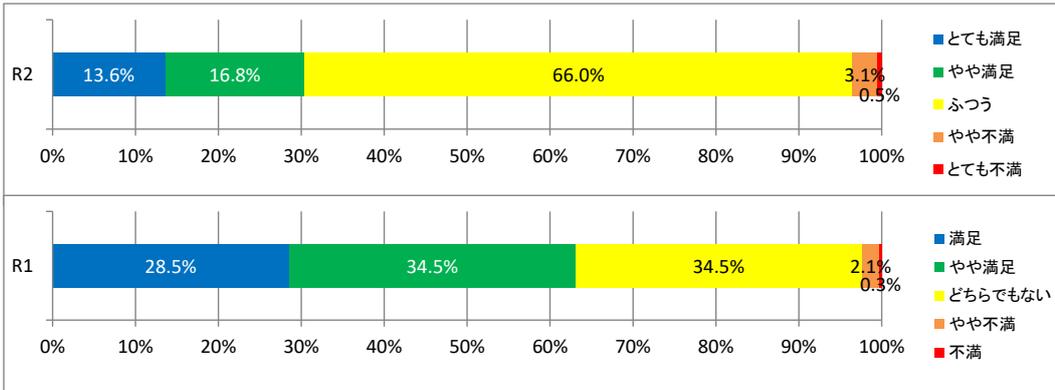
5 清掃の状況 ※R1トイレの清掃状況

	有効回答数	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	※平均値
R2	908	380	209	301	15	3	4.04
構成比		41.9%	23.0%	33.1%	1.7%	0.3%	
	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	905	445	314	123	18	5	4.30
構成比		49.2%	34.7%	13.6%	2.0%	0.6%	



6 その他（病院からの情報発信(広報)）

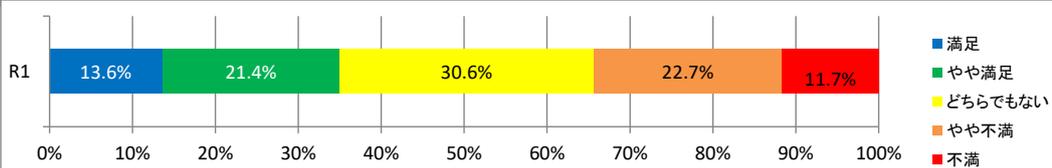
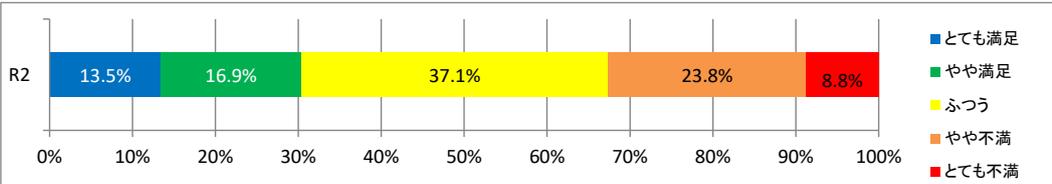
	有効回答数	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	※平均値
R2	618	84	104	408	19	3	3.40
構成比		13.6%	16.8%	66.0%	3.1%	0.5%	
	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	
R1	750	214	259	259	16	2	3.89
構成比		28.5%	34.5%	34.5%	2.1%	0.3%	



IV 待ち時間

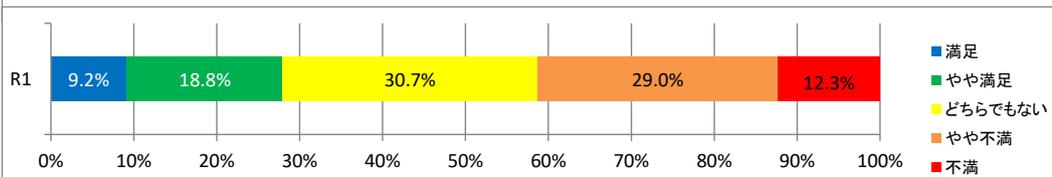
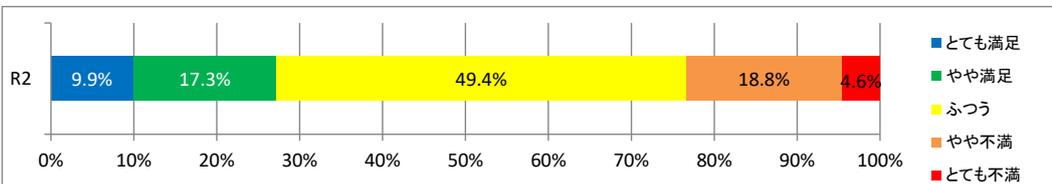
1 診察までの待ち時間 ※R1予約時間から診療開始までの待ち時間(予約がない場合は各外来受付から診察開始まで)

	有効回答数	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	※平均値
R2	936	126	158	347	223	82	3.02
構成比		13.5%	16.9%	37.1%	23.8%	8.8%	
R1	823	112	176	252	187	96	3.04
構成比		13.6%	21.4%	30.6%	22.7%	11.7%	



2 その他(会計の待ち時間) ※R1診療終了から会計終了までの待ち時間

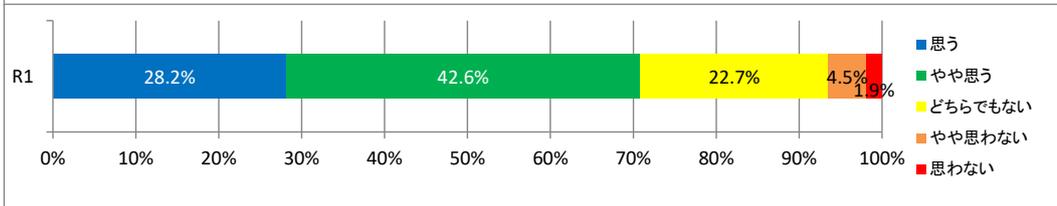
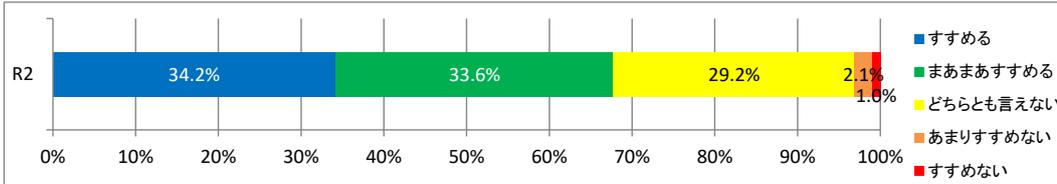
	有効回答数	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	※平均値
R2	915	91	158	452	172	42	3.09
構成比		9.9%	17.3%	49.4%	18.8%	4.6%	
R1	772	71	145	237	224	95	2.84
構成比		9.2%	18.8%	30.7%	29.0%	12.3%	



V 総合評価

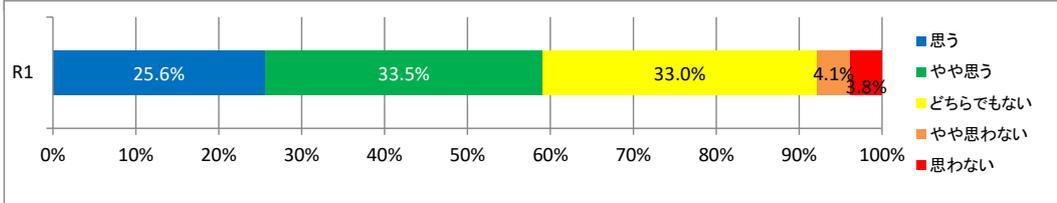
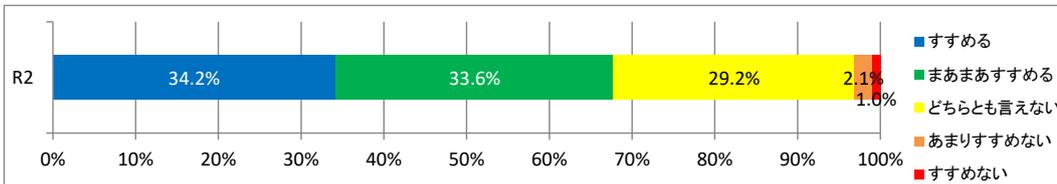
1 中東遠総合医療センターを親しい方にもすすめようと思いますか？ ※R1当院の外来診療について総合的に満足している。

	有効回答数	すすめる	まあまあすすめる	どちらとも言えない	あまりすすめない	すすめない	※平均値
R2	813	278	273	237	17	8	3.98
構成比		34.2%	33.6%	29.2%	2.1%	1.0%	
	有効回答数	思う	やや思う	どちらでもない	やや思わない	思わない	※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%	



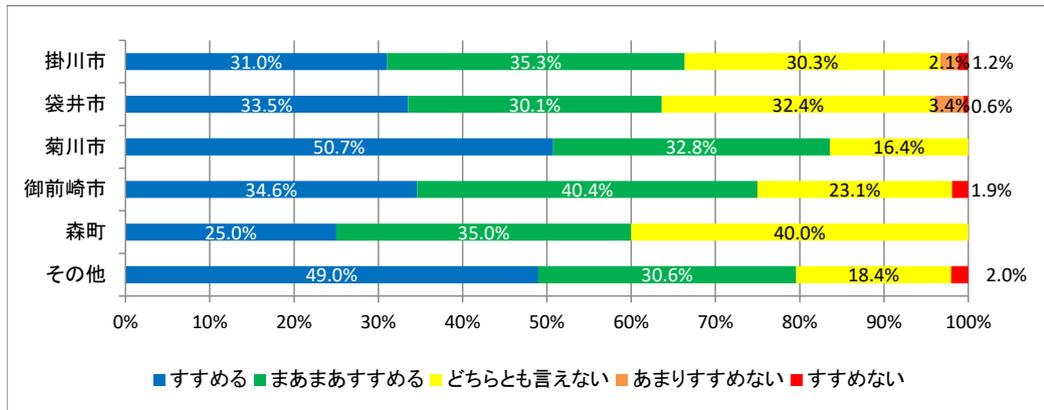
2 中東遠総合医療センターを親しい方にもすすめようと思いますか？

	有効回答数	すすめる	まあまあすすめる	どちらとも言えない	あまりすすめない	すすめない	※平均値
R2	813	278	273	237	17	8	3.98
構成比		34.2%	33.6%	29.2%	2.1%	1.0%	
	有効回答数	思う	やや思う	どちらでもない	やや思わない	思わない	※平均値
R1	875	224	293	289	36	33	3.73
構成比		25.6%	33.5%	33.0%	4.1%	3.8%	



【居住地別】※QRコード回答含まない。

	有効回答数	すすめる	まあまあすすめる	どちらとも言えない	あまりすすめない	すすめない	※平均値
掛川市	422	131	149	128	9	5	3.93
構成比		31.0%	35.3%	30.3%	2.1%	1.2%	
袋井市	176	59	53	57	6	1	3.93
構成比		33.5%	30.1%	32.4%	3.4%	0.6%	
菊川市	67	34	22	11	0	0	4.34
構成比		50.7%	32.8%	16.4%	0.0%	0.0%	
御前崎市	52	18	21	12	0	1	4.06
構成比		34.6%	40.4%	23.1%	0.0%	1.9%	
森町	20	5	7	8	0	0	3.85
構成比		25.0%	35.0%	40.0%	0.0%	0.0%	
その他	49	24	15	9	0	1	4.24
構成比		49.0%	30.6%	18.4%	0.0%	2.0%	



【調査日(曜日)別】※QRコード回答含まない。

	有効回答数	すすめる	まあまあすすめる	どちらとも言えない	あまりすすめない	すすめない	※平均値	【参考】外来患者総数(透析除く)
10/19(月)	164	55	52	51	5	1	3.95	1,033
構成比		33.5%	31.7%	31.1%	3.0%	0.6%		
10/20(火)	174	67	61	41	3	2	4.08	971
構成比		38.5%	35.1%	23.6%	1.7%	1.1%		
10/21(水)	144	54	50	35	4	1	4.06	1,019
構成比		37.5%	34.7%	24.3%	2.8%	0.7%		
10/22(木)	161	51	61	48	0	1	4.00	1,011
構成比		31.7%	37.9%	29.8%	0.0%	0.6%		
10/23(金)	153	47	46	53	4	3	3.85	1,057
構成比		30.7%	30.1%	34.6%	2.6%	2.0%		

