

令和3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3年10月18日（月）～10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、地域医療支援センター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）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。

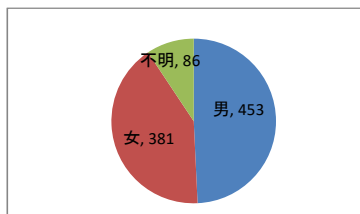
5 サンプル数

配布数	1,500
有効回収数	920
有効回収率	61.3% (前回回収率 64.9%)

I 患者さまについて

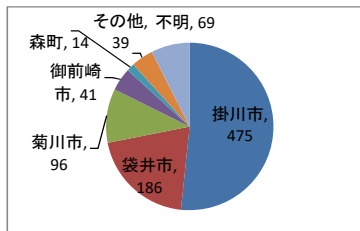
1-1 性別

性別	回答数	割合
男	453	49.2%
女	381	41.4%
不明	86	9.3%
計	920	100%



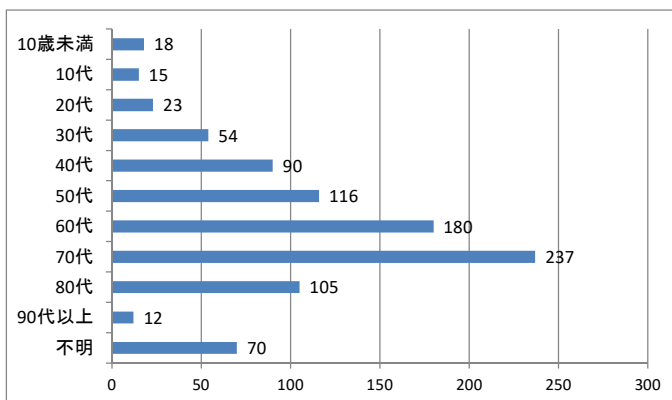
1-2 居住地

居住地	回答数	割合
掛川市	475	51.6%
袋井市	186	20.2%
菊川市	96	10.4%
御前崎市	41	4.5%
森町	14	1.5%
その他	39	4.2%
不明	69	7.5%
計	920	100%



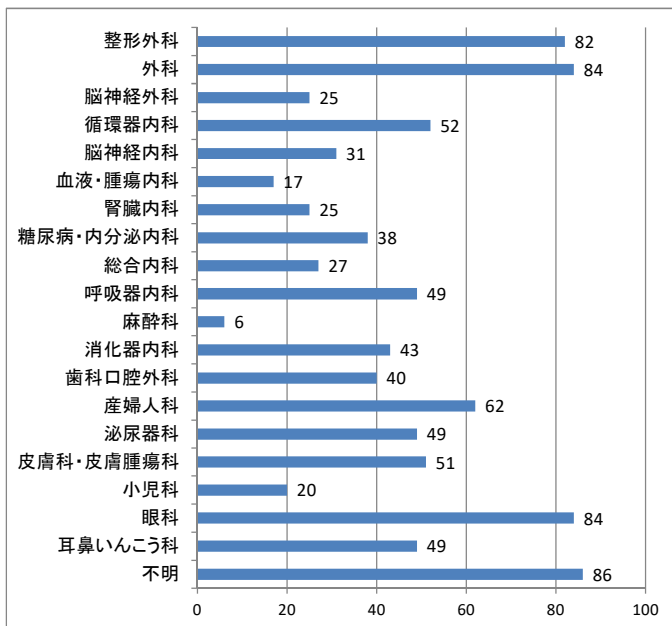
1-3 年齢

年代	回答数	割合
10歳未満	18	2.0%
10代	15	1.6%
20代	23	2.5%
30代	54	5.9%
40代	90	9.8%
50代	116	12.6%
60代	180	19.6%
70代	237	25.8%
80代	105	11.4%
90代以上	12	1.3%
不明	70	7.6%
計	920	100%



1-4 受診科

受診科	回答数	割合
整形外科	82	8.9%
外科	84	9.1%
脳神経外科	25	2.7%
循環器内科	52	5.7%
脳神経内科	31	3.4%
血液・腫瘍内科	17	1.8%
腎臓内科	25	2.7%
糖尿病・内分泌内科	38	4.1%
総合内科	27	2.9%
呼吸器内科	49	5.3%
麻酔科	6	0.7%
消化器内科	43	4.7%
歯科口腔外科	40	4.3%
産婦人科	62	6.7%
泌尿器科	49	5.3%
皮膚科・皮膚腫瘍科	51	5.5%
小児科	20	2.2%
眼科	84	9.1%
耳鼻いんこう科	49	5.3%
不明	86	9.3%
合計	920	100%

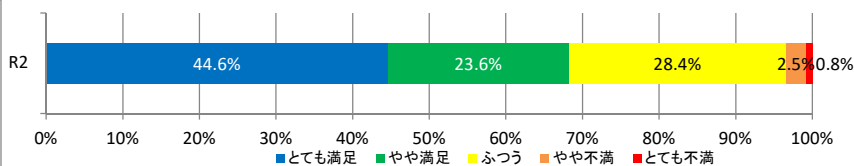
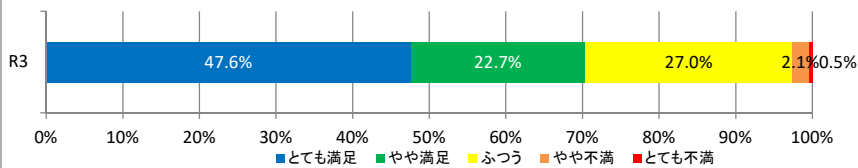


Ⅱ 職員の応対

【医師について】

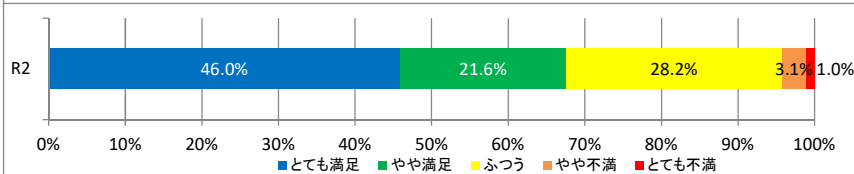
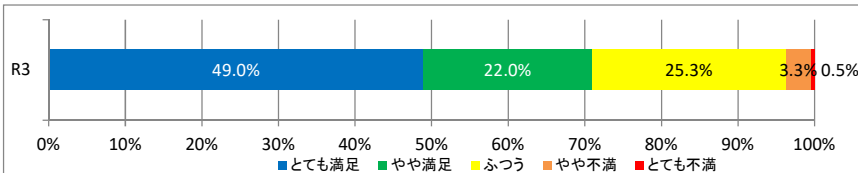
1 医師による診療・治療内容

	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
R3	888	423	202	240	19	4	4.15
構成比		47.6%	22.7%	27.0%	2.1%	0.5%	
R2	948	423	224	269	24	8	4.09
構成比		44.6%	23.6%	28.4%	2.5%	0.8%	



2 医師との対話

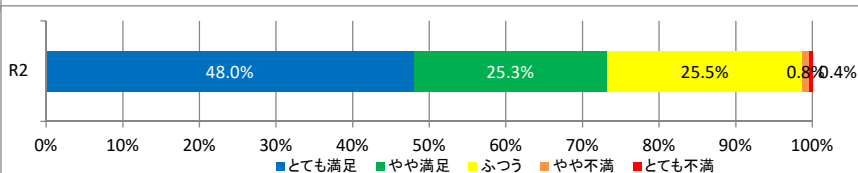
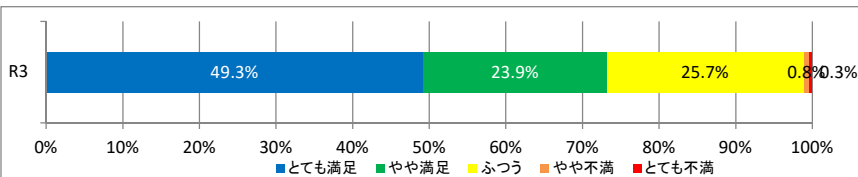
	有効回答数	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	※平均値
R3	888	435	195	225	29	4	4.16
構成比		49.0%	22.0%	25.3%	3.3%	0.5%	
R2	953	438	206	269	30	10	4.08
構成比		46.0%	21.6%	28.2%	3.1%	1.0%	



【看護師について】

1 看護師

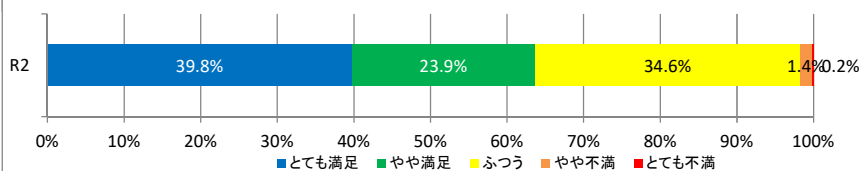
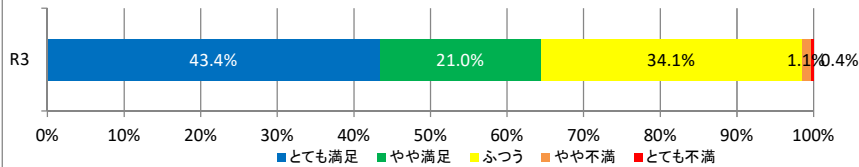
	有効回答数	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	※平均値
R3	869	428	208	223	7	3	4.21
構成比		49.3%	23.9%	25.7%	0.8%	0.3%	
R2	942	452	238	240	8	4	4.20
構成比		48.0%	25.3%	25.5%	0.8%	0.4%	



【その他の職員について】

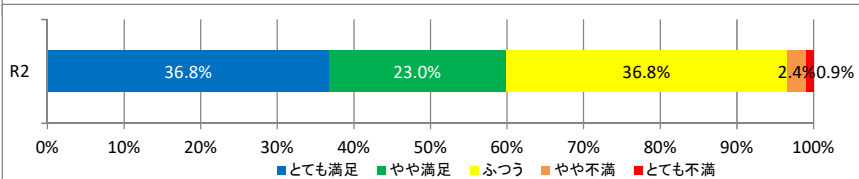
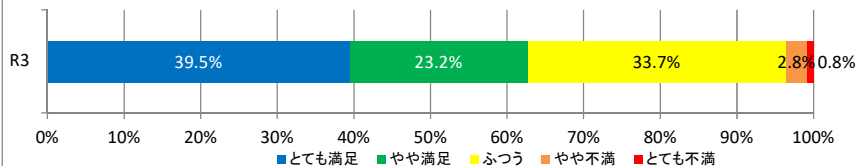
1 看護助手（ピンク・水色のユニフォーム）

	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
R3	795	345	167	271	9	3	4.06
構成比		43.4%	21.0%	34.1%	1.1%	0.4%	
R2	837	333	200	290	12	2	4.02
構成比		39.8%	23.9%	34.6%	1.4%	0.2%	



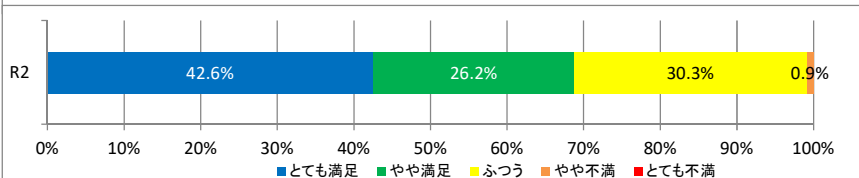
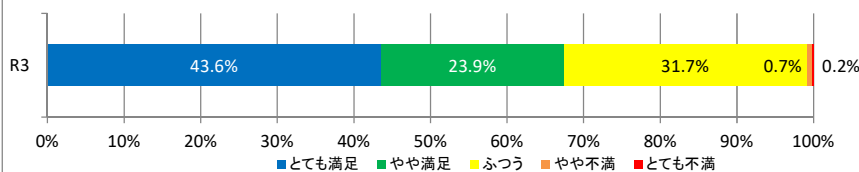
2 事務職員（受付・会計担当）

	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
R3	887	350	206	299	25	7	3.98
構成比		39.5%	23.2%	33.7%	2.8%	0.8%	
R2	948	349	218	349	23	9	3.92
構成比		36.8%	23.0%	36.8%	2.4%	0.9%	



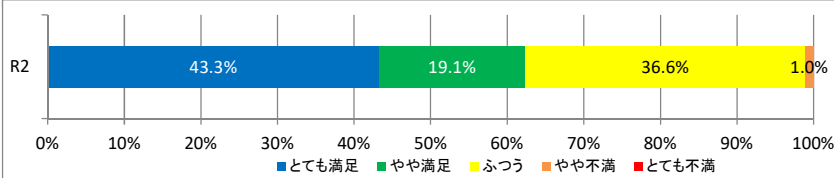
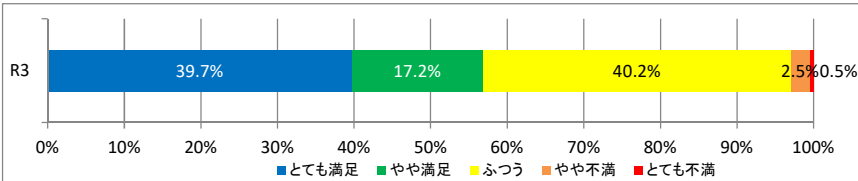
3 検査職員（採血・エコー・心電図検査）

	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
R3	574	250	137	182	4	1	4.10
構成比		43.6%	23.9%	31.7%	0.7%	0.2%	
R2	686	292	180	208	6	0	4.10
構成比		42.6%	26.2%	30.3%	0.9%	0.0%	



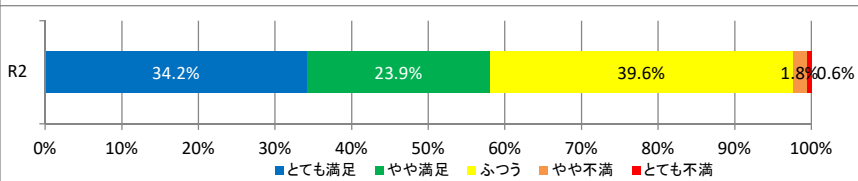
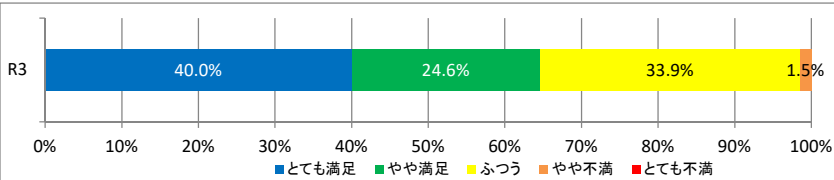
4 リハビリ職員

	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
R3	204	81	35	82	5	1	3.93
構成比		39.7%	17.2%	40.2%	2.5%	0.5%	
R2	194	84	37	71	2	0	4.05
構成比		43.3%	19.1%	36.6%	1.0%	0.0%	



5 その他（放射線技師職員（レントゲン、CT、MRIなど））

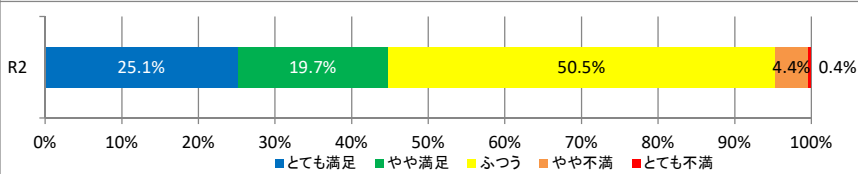
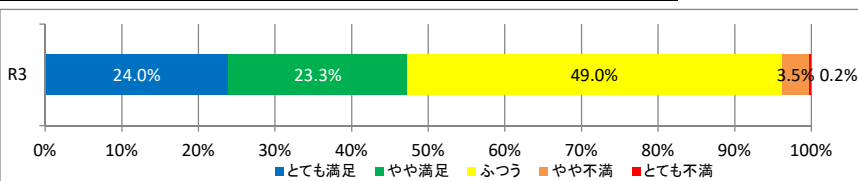
	有効回答数	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	※平均値
R3	475	190	117	161	7	0	4.03
構成比		40.0%	24.6%	33.9%	1.5%	0.0%	
R2	503	172	120	199	9	3	3.89
構成比		34.2%	23.9%	39.6%	1.8%	0.6%	



Ⅲ 施設設備・サービス

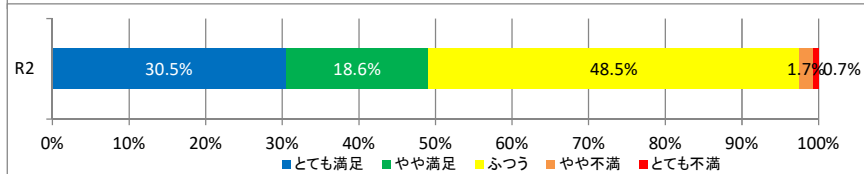
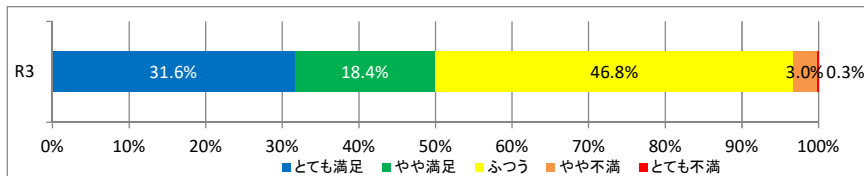
1 案内表示や掲示物

	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
R3	817	196	190	400	29	2	3.67
構成比		24.0%	23.3%	49.0%	3.5%	0.2%	
R2	844	212	166	426	37	3	3.65
構成比		25.1%	19.7%	50.5%	4.4%	0.4%	



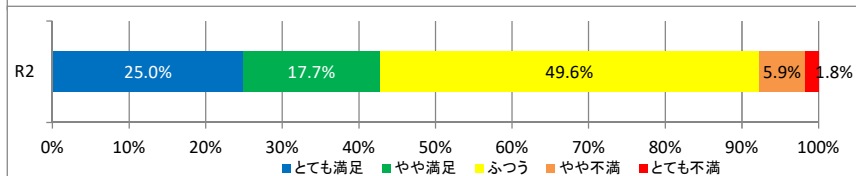
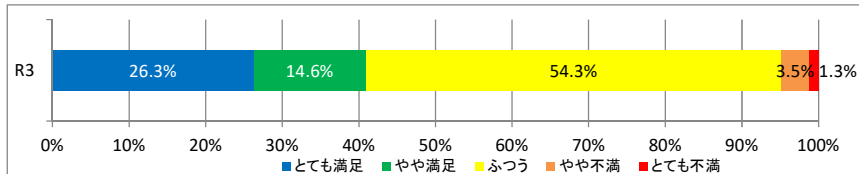
2 プライバシー保護の対応

	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
R3	800	253	147	374	24	2	3.78
構成比		31.6%	18.4%	46.8%	3.0%	0.3%	
R2	817	249	152	396	14	6	3.76
構成比		30.5%	18.6%	48.5%	1.7%	0.7%	



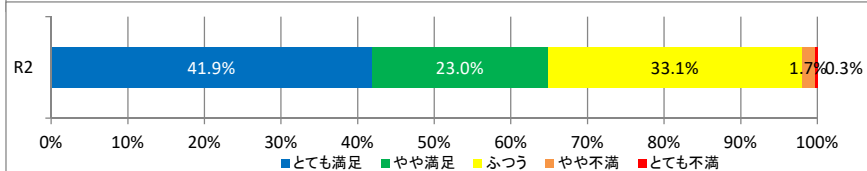
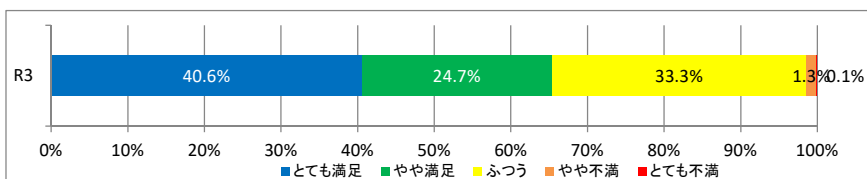
3 要望や苦情への対応

	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
R3	479	126	70	260	17	6	3.61
構成比		26.3%	14.6%	54.3%	3.5%	1.3%	
R2	508	127	90	252	30	9	3.58
構成比		25.0%	17.7%	49.6%	5.9%	1.8%	



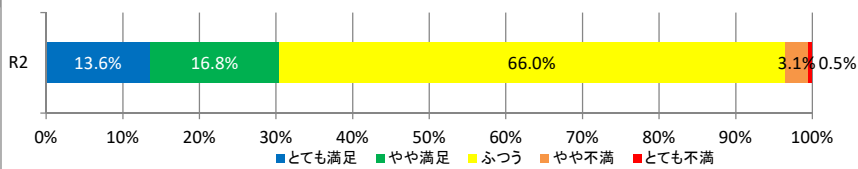
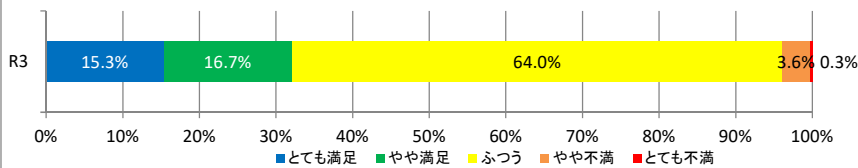
4 清掃の状況

	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
R3	857	348	212	285	11	1	4.04
構成比		40.6%	24.7%	33.3%	1.3%	0.1%	
R2	908	380	209	301	15	3	4.04
構成比		41.9%	23.0%	33.1%	1.7%	0.3%	



5 その他（病院からの情報発信（広報））

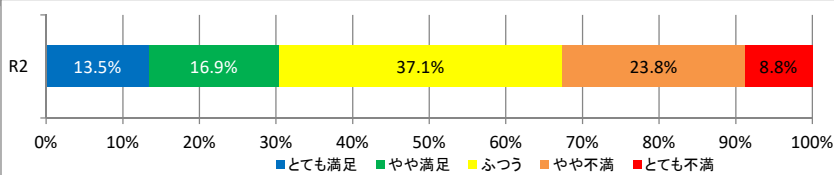
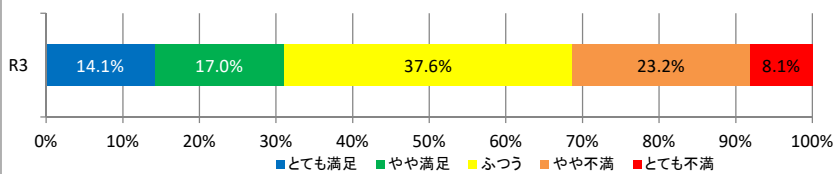
	有効回答数	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	※平均値
R3	645	99	108	413	23	2	3.43
構成比		15.3%	16.7%	64.0%	3.6%	0.3%	
R2	618	84	104	408	19	3	3.40
構成比		13.6%	16.8%	66.0%	3.1%	0.5%	



IV 待ち時間

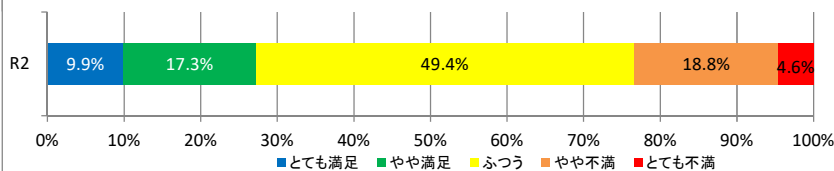
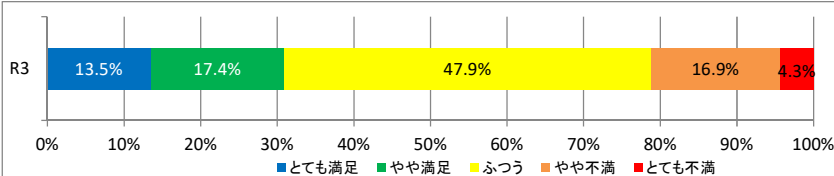
1 診察までの待ち時間

	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
R3	878	124	149	330	204	71	3.06
構成比		14.1%	17.0%	37.6%	23.2%	8.1%	
R2	936	126	158	347	223	82	3.02
構成比		13.5%	16.9%	37.1%	23.8%	8.8%	



2 その他（会計の待ち時間）

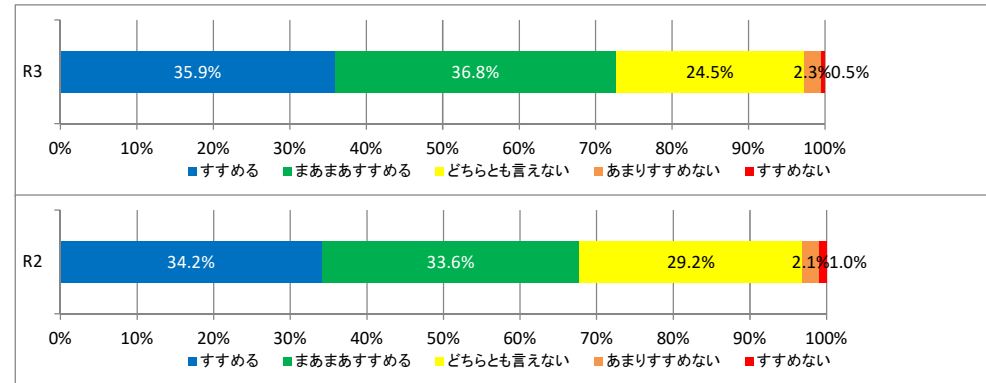
	有効回答数	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	※平均値
R3	854	115	149	409	144	37	3.19
構成比		13.5%	17.4%	47.9%	16.9%	4.3%	
R2	915	91	158	452	172	42	3.09
構成比		9.9%	17.3%	49.4%	18.8%	4.6%	



V 総合評価

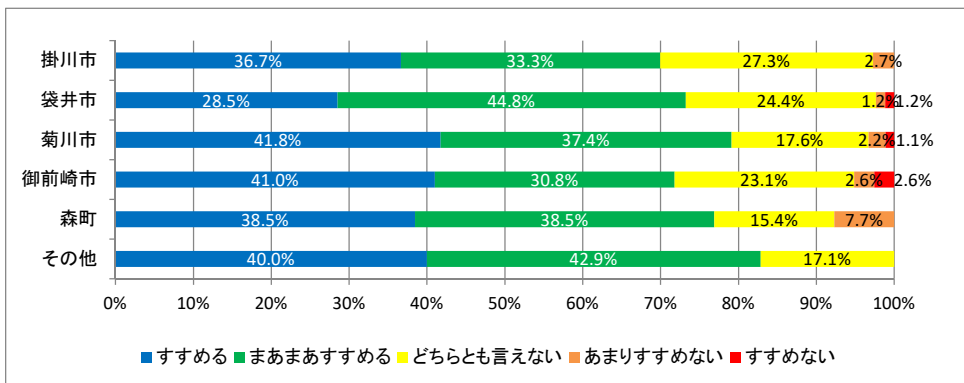
1 中東遠総合医療センターを親しい方にもすすめようと思いますか？

	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
R3	799	287	294	196	18	4	4.05
構成比		35.9%	36.8%	24.5%	2.3%	0.5%	
R2	813	278	273	237	17	8	3.98
構成比		34.2%	33.6%	29.2%	2.1%	1.0%	



【居住地別】

	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	439	161	146	120	12	0	4.04
構成比		36.7%	33.3%	27.3%	2.7%	0.0%	
袋井市	172	49	77	42	2	2	3.98
構成比		28.5%	44.8%	24.4%	1.2%	1.2%	
菊川市	91	38	34	16	2	1	4.16
構成比		41.8%	37.4%	17.6%	2.2%	1.1%	
御前崎市	39	16	12	9	1	1	4.05
構成比		41.0%	30.8%	23.1%	2.6%	2.6%	
森町	13	5	5	2	1	0	4.08
構成比		38.5%	38.5%	15.4%	7.7%	0.0%	
その他	35	14	15	6	0	0	4.23
構成比		40.0%	42.9%	17.1%	0.0%	0.0%	



【調査日(曜日)別】

	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)
10/18(月)	168	60	68	35	3	2	4.08	968
構成比		35.7%	40.5%	20.8%	1.8%	1.2%		
10/19(火)	165	51	67	43	2	2	3.99	1,048
構成比		30.9%	40.6%	26.1%	1.2%	1.2%		
10/20(水)	169	61	59	41	8	0	4.02	958
構成比		36.1%	34.9%	24.3%	4.7%	0.0%		
10/21(木)	143	59	42	39	3	0	4.10	920
構成比		41.3%	29.4%	27.3%	2.1%	0.0%		
10/22(金)	154	56	58	38	2	0	4.09	1,005
構成比		36.4%	37.7%	24.7%	1.3%	0.0%		

