

令和元年度 外来患者アンケート集計結果

■アンケート概要

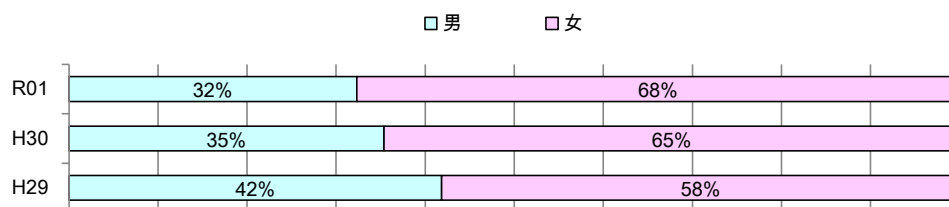
- 1 目的
外来患者さんの意見や当院への満足度等を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てる
- 2 対象
外来患者さん
- 3 調査日
令和元年11月21日（木）
- 4 調査方法
会計受付後の外来患者さんにアンケート用紙を配布し回収箱にて回収
- 5 回答数
236 件

■回答者の属性

1 患者さんについて

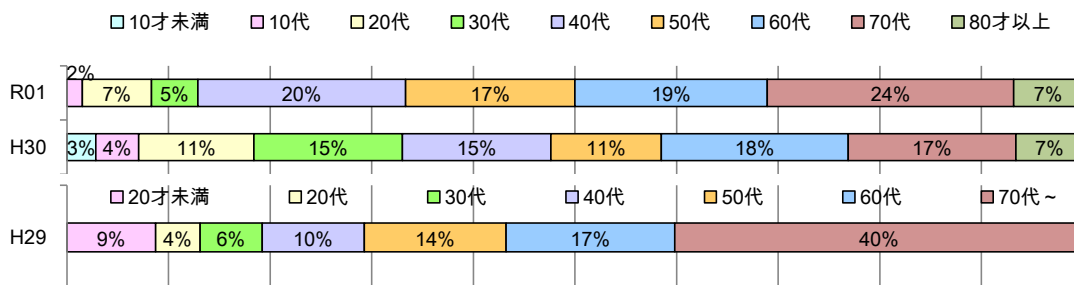
① 性別

	男	女	合計	無回答
元年度	42 (32%)	88 (68%)	130 (100%)	106
30年度	64 (35%)	117 (65%)	181 (100%)	69
29年度	95 (42%)	132 (58%)	227 (100%)	3



② 年齢

	10才未満	10才代	20才代	30才代	40才代	50才代	60才代	70才代	80才以上	合計	無回答
元年度	0 (0%)	2 (2%)	9 (7%)	6 (5%)	27 (20%)	22 (17%)	25 (19%)	32 (24%)	9 (7%)	132 (100%)	104
30年度	6 (3%)	9 (4%)	24 (11%)	31 (15%)	31 (15%)	23 (11%)	39 (18%)	35 (17%)	14 (7%)	212 (100%)	38
29年度	20 (9%)	10 (4%)	14 (6%)	14 (6%)	23 (10%)	32 (14%)	38 (17%)	92 (40%)		229 (100%)	1



③ 受診された診療科（複数回答有）

	内科	消化器内科	呼吸器内科	循環器内科	内分泌内科	腎臓内科	脳神経内科	小児科	外科	整形外科	形成外科
元年度	22 (8%)	21 (7%)	9 (3%)	24 (8%)	21 (7%)	9 (3%)	19 (7%)	1 (0%)	15 (5%)	22 (8%)	12 (4%)
30年度	19 (7%)	21 (8%)	12 (4%)	20 (7%)	2 (1%)	3 (1%)	10 (4%)	12 (4%)	37 (13%)	17 (6%)	19 (7%)
29年度	15 (5%)	14 (5%)	15 (5%)	23 (8%)	6 (2%)	4 (1%)	8 (3%)	12 (4%)	30 (11%)	18 (6%)	14 (5%)

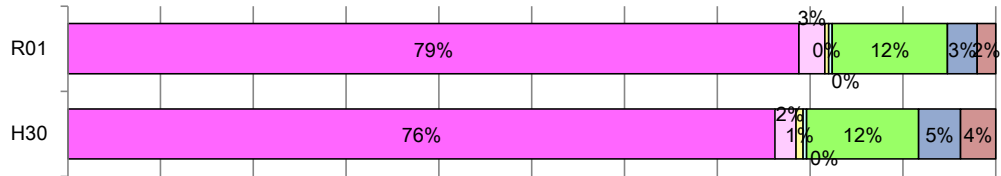
	脳神経外科	皮膚科	泌尿器科	産婦人科	眼科	耳鼻いんこう科	放射線科	歯科口腔外科	その他(複数)	合計	無回答
元年度	0 (0%)	30 (10%)	10 (3%)	14 (5%)	22 (8%)	23 (8%)	4 (1%)	5 (2%)	8 (3%)	291 (100%)	0
30年度	9 (3%)	21 (8%)	10 (4%)	23 (8%)	19 (7%)	19 (7%)	0 (0%)	3 (1%)	4 (1%)	280 (100%)	0
29年度	16 (6%)	14 (5%)	16 (6%)	14 (5%)	16 (6%)	31 (11%)	2 (1%)	5 (2%)	6 (2%)	279 (100%)	0

2 来院経緯

① 当院をどこで知ったか（複数回答有）

	以前から	広報紙	当院HP	インターネット	紹介状	テレビ	家族、知人	その他	計	無回答
元年度	197 (79%)	7 (3%)	1 (0%)	1 (0%)	31 (12%)	0 (0%)	8 (3%)	5 (2%)	250 (100%)	11
30年度	202 (76%)	6 (2%)	2 (1%)	1 (0%)	32 (12%)	0 (0%)	12 (5%)	10 (4%)	265 (100%)	5

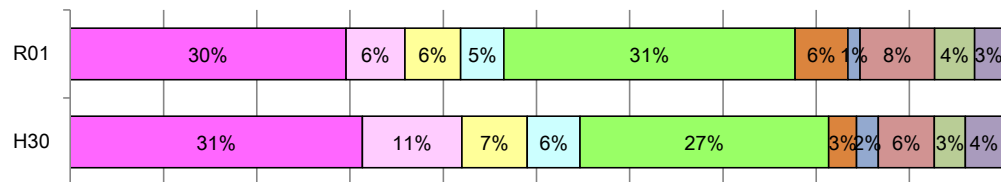
■ 以前から □ 広報紙 ■ 当院HP □ インターネット ■ 紹介状 ■ テレビ ■ 家族、知人 ■ その他



② 当院を選んだ理由（複数回答有）

	他院からの紹介	救急搬送	家族、知人から	診てほしい医師がいる	近いから	交通の便が良い	評判が良い	施設・設備が良い	職員の対応が良い	その他	計
元年度	89 (30%)	19 (6%)	18 (6%)	14 (5%)	94 (31%)	17 (6%)	4 (1%)	24 (8%)	13 (4%)	9 (3%)	301 (100%)
30年度	94 (31%)	32 (11%)	21 (7%)	17 (6%)	80 (27%)	9 (3%)	7 (2%)	18 (6%)	10 (3%)	12 (4%)	300 (100%)

■ 他院からの紹介 □ 救急搬送 ■ 家族、知人から □ 診てほしい医師がいる
 ■ 近いから ■ 交通の便が良い ■ 評判が良い ■ 施設・設備が良い
 ■ 職員の対応が良い ■ その他

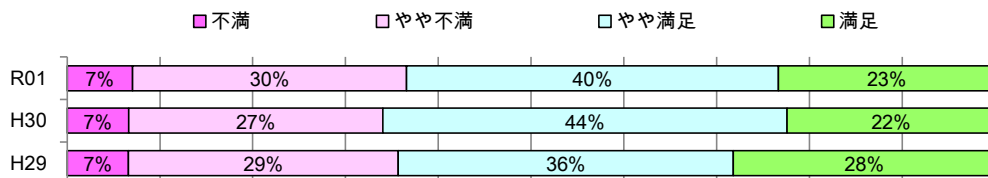


■当院の満足度

3 待ち時間について

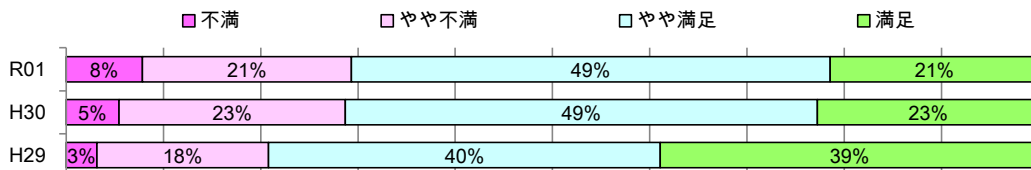
① 待ち時間の適切さ

	不満	やや不満	やや満足	満足	計	無回答
元年度	16 (7%)	67 (30%)	91 (40%)	53 (23%)	227 (100%)	9
30年度	16 (7%)	66 (27%)	105 (44%)	54 (22%)	241 (100%)	9
29年度	15 (7%)	66 (29%)	82 (36%)	64 (28%)	227 (100%)	3



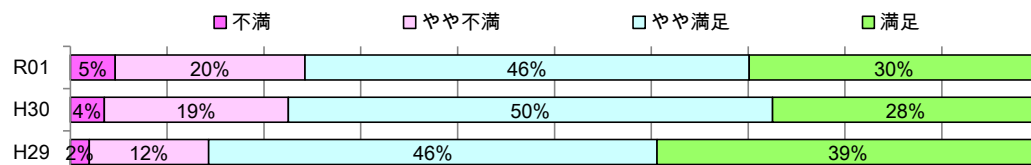
② 待ち時間に対する説明

	不満	やや不満	やや満足	満足	計	無回答
元年度	15 (8%)	41 (21%)	94 (49%)	41 (21%)	191 (100%)	45
30年度	11 (5%)	47 (23%)	98 (49%)	46 (23%)	202 (100%)	48
29年度	7 (3%)	39 (18%)	89 (40%)	86 (39%)	221 (100%)	9



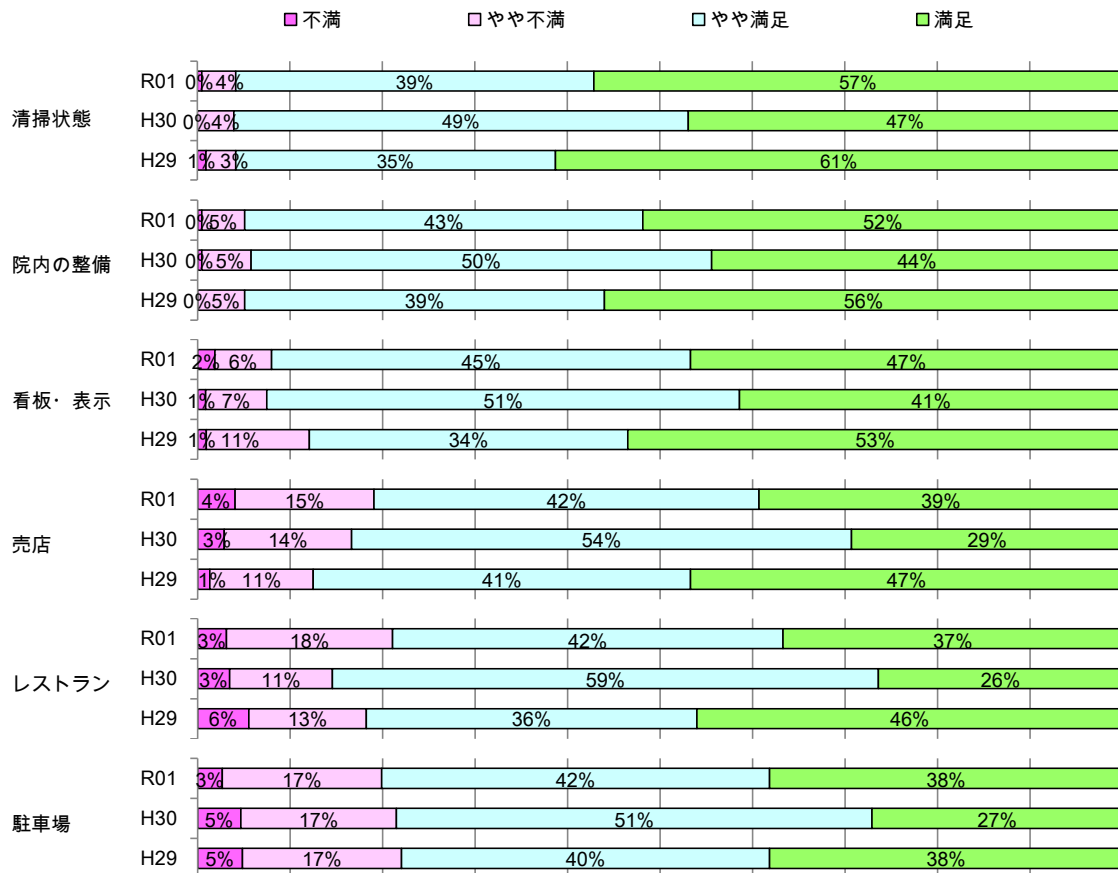
③ 待合の周辺環境

	不満	やや不満	やや満足	満足	計	無回答
元年度	9 (5%)	38 (20%)	89 (46%)	58 (30%)	194 (100%)	42
30年度	7 (4%)	38 (19%)	100 (50%)	55 (28%)	200 (100%)	50
29年度	4 (2%)	25 (12%)	94 (46%)	80 (39%)	203 (100%)	27



4 施設・設備について

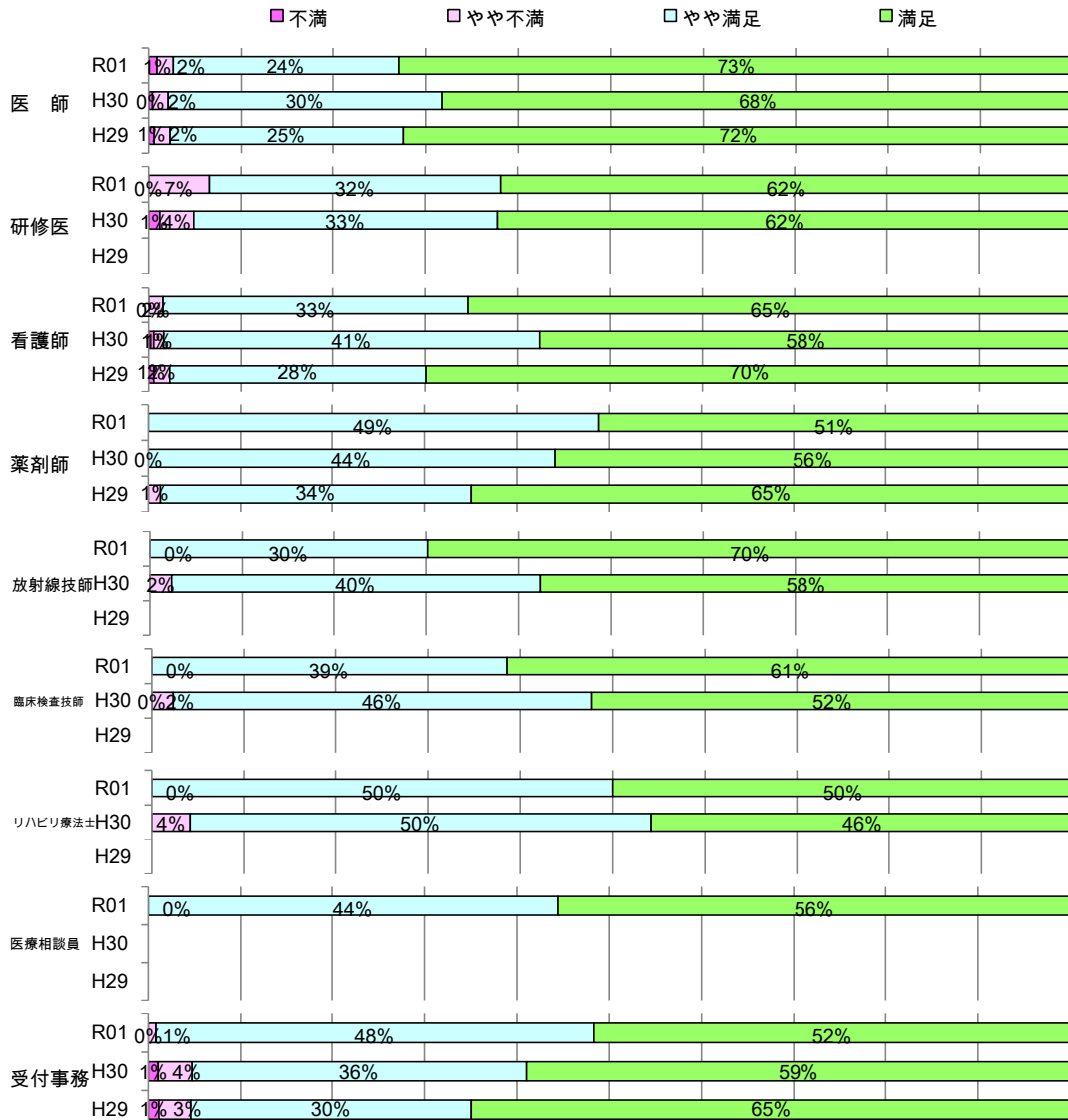
		不満	やや不満	やや満足	満足	計	利用しな かった・無 回答
清掃状態	元年度	1 (0%)	8 (4%)	84 (39%)	124 (57%)	217 (100%)	19
	30年度	0 (0%)	9 (4%)	112 (49%)	107 (47%)	228 (100%)	22
	29年度	2 (1%)	7 (3%)	75 (35%)	133 (61%)	217 (100%)	13
院内の整備	元年度	1 (0%)	10 (5%)	93 (43%)	112 (52%)	216 (100%)	20
	30年度	1 (0%)	12 (5%)	112 (50%)	100 (44%)	225 (100%)	25
	29年度	0 (0%)	11 (5%)	84 (39%)	121 (56%)	216 (100%)	14
看板・表示の わかりやすさ	元年度	4 (2%)	13 (6%)	96 (45%)	99 (47%)	212 (100%)	24
	30年度	2 (1%)	15 (7%)	116 (51%)	94 (41%)	227 (100%)	23
	29年度	2 (1%)	24 (11%)	74 (34%)	115 (53%)	215 (100%)	15
売店	元年度	7 (4%)	26 (15%)	72 (42%)	68 (39%)	173 (100%)	63
	30年度	5 (3%)	24 (14%)	94 (54%)	51 (29%)	174 (100%)	76
	29年度	2 (1%)	17 (11%)	62 (41%)	71 (47%)	152 (100%)	78
レストラン	元年度	4 (3%)	23 (18%)	54 (42%)	47 (37%)	128 (100%)	108
	30年度	5 (3%)	16 (11%)	85 (59%)	38 (26%)	144 (100%)	106
	29年度	7 (6%)	16 (13%)	45 (36%)	58 (46%)	126 (100%)	104
駐車場	元年度	5 (3%)	32 (17%)	78 (42%)	71 (38%)	186 (100%)	50
	30年度	10 (5%)	36 (17%)	110 (51%)	58 (27%)	214 (100%)	36
	29年度	9 (5%)	32 (17%)	74 (40%)	71 (38%)	186 (100%)	44



5 当院のサービスについて

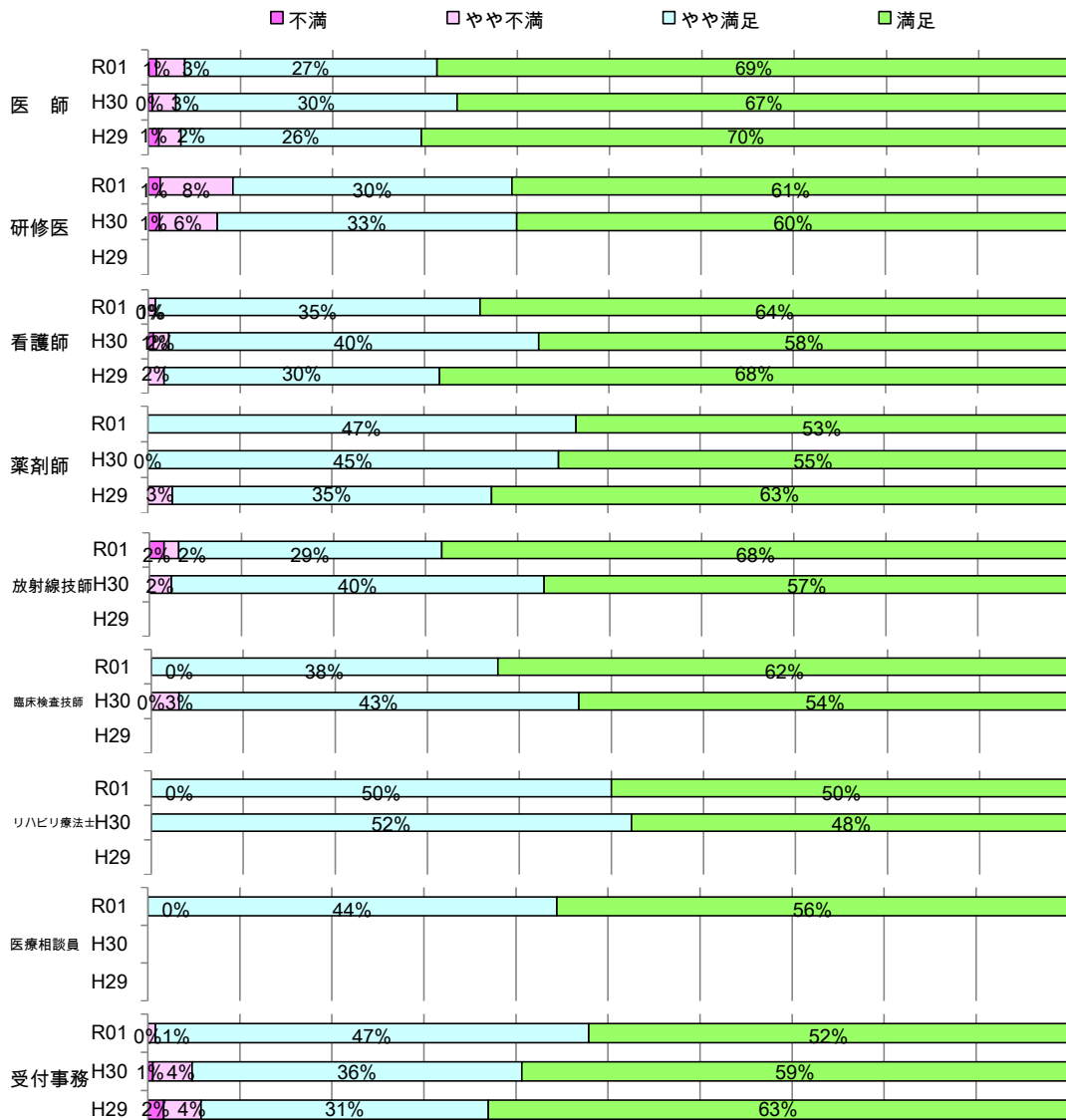
① 身だしなみ・言葉づかい・態度

		不満	やや不満	やや満足	満足	計	接しなかった・無回答
医師	元年度	2 (1%)	4 (2%)	55 (24%)	164 (73%)	225 (100%)	11
	30年度	1 (0%)	4 (2%)	70 (30%)	161 (68%)	236 (100%)	14
	29年度	1 (1%)	3 (2%)	44 (25%)	126 (72%)	174 (100%)	56
研修医	元年度	0 (0%)	5 (7%)	24 (32%)	47 (62%)	76 (100%)	160
	30年度	1 (1%)	3 (4%)	27 (33%)	51 (62%)	82 (100%)	168
	29年度						
看護師	元年度	0 (0%)	2 (2%)	42 (33%)	83 (65%)	127 (100%)	109
	30年度	1 (1%)	2 (1%)	75 (41%)	106 (58%)	184 (100%)	66
	29年度	1 (1%)	3 (2%)	49 (28%)	123 (70%)	176 (100%)	54
薬剤師	元年度	0 (0%)	0 (0%)	21 (49%)	22 (51%)	43 (100%)	193
	30年度	0 (0%)	0 (0%)	30 (44%)	38 (56%)	68 (100%)	182
	29年度	0 (0%)	1 (1%)	26 (34%)	50 (65%)	77 (100%)	153
放射線技師	元年度	0 (0%)	0 (0%)	19 (30%)	44 (70%)	63 (100%)	173
	30年度	0 (0%)	2 (2%)	34 (40%)	49 (58%)	85 (100%)	165
	29年度						
臨床検査技師	元年度	0 (0%)	0 (0%)	27 (39%)	43 (61%)	70 (100%)	166
	30年度	0 (0%)	2 (2%)	46 (46%)	53 (52%)	101 (100%)	149
	29年度						
リハビリ療法士	元年度	0 (0%)	0 (0%)	6 (50%)	6 (50%)	12 (100%)	224
	30年度	0 (0%)	1 (4%)	12 (50%)	11 (46%)	24 (100%)	226
	29年度						
医療相談員	元年度	0 (0%)	0 (0%)	8 (44%)	10 (56%)	18 (100%)	218
	30年度						
	29年度						
受付・事務	元年度	0 (0%)	1 (1%)	57 (48%)	62 (52%)	120 (100%)	116
	30年度	2 (1%)	7 (4%)	69 (36%)	112 (59%)	190 (100%)	60
	29年度	2 (1%)	6 (3%)	53 (30%)	113 (65%)	174 (100%)	56



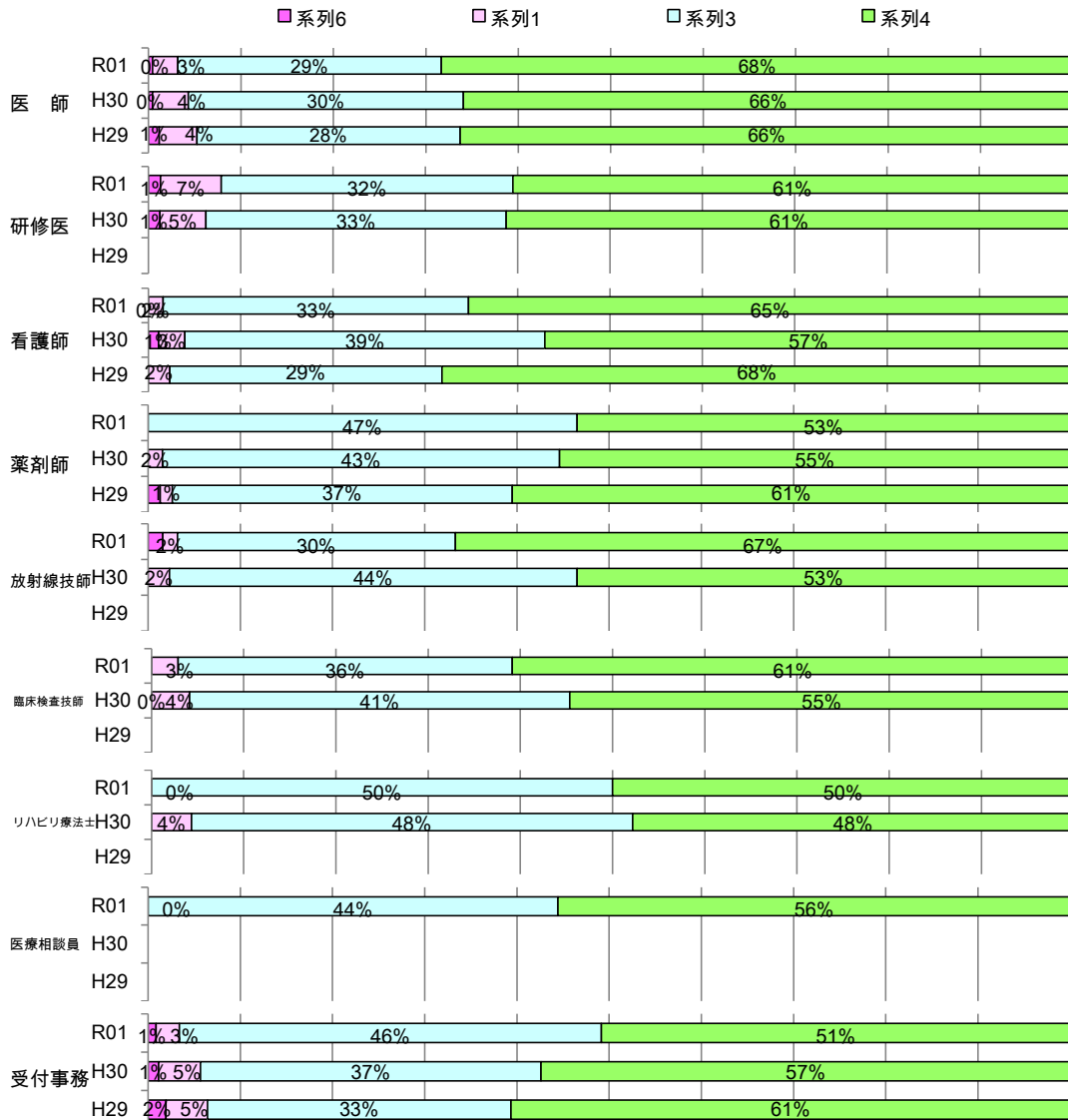
② 質問のしやすさ・対応

		不満	やや不満	やや満足	満足	計	接しなかった・無回答
医師	元年度	2 (1%)	7 (3%)	62 (27%)	156 (69%)	227 (100%)	9
	30年度	1 (0%)	6 (3%)	71 (30%)	155 (67%)	233 (100%)	17
	29年度	2 (1%)	4 (2%)	44 (26%)	119 (70%)	169 (100%)	61
研修医	元年度	1 (1%)	6 (8%)	23 (30%)	46 (61%)	76 (100%)	160
	30年度	1 (1%)	5 (6%)	26 (33%)	48 (60%)	80 (100%)	170
	29年度						
看護師	元年度	0 (0%)	1 (1%)	44 (35%)	80 (64%)	125 (100%)	111
	30年度	1 (1%)	3 (2%)	71 (40%)	102 (58%)	177 (100%)	73
	29年度	0 (0%)	3 (2%)	52 (30%)	119 (68%)	174 (100%)	56
薬剤師	元年度	0 (0%)	0 (0%)	20 (47%)	23 (53%)	43 (100%)	193
	30年度	0 (0%)	0 (0%)	29 (45%)	36 (55%)	65 (100%)	185
	29年度	0 (0%)	2 (3%)	26 (35%)	47 (63%)	75 (100%)	155
放射線技師	元年度	1 (2%)	1 (2%)	18 (29%)	43 (68%)	63 (100%)	173
	30年度	0 (0%)	2 (2%)	34 (40%)	48 (57%)	84 (100%)	166
	29年度						
臨床検査技師	元年度	0 (0%)	0 (0%)	26 (38%)	43 (62%)	69 (100%)	167
	30年度	0 (0%)	3 (3%)	43 (43%)	53 (54%)	99 (100%)	151
	29年度						
リハビリ療法士	元年度	0 (0%)	0 (0%)	6 (50%)	6 (50%)	12 (100%)	224
	30年度	0 (0%)	0 (0%)	12 (52%)	11 (48%)	23 (100%)	227
	29年度						
医療相談員	元年度	0 (0%)	0 (0%)	8 (44%)	10 (56%)	18 (100%)	218
	30年度						
	29年度						
受付・事務	元年度	0 (0%)	1 (1%)	56 (47%)	62 (52%)	119 (100%)	117
	30年度	1 (1%)	8 (4%)	67 (36%)	111 (59%)	187 (100%)	63
	29年度	3 (2%)	7 (4%)	54 (31%)	109 (63%)	173 (100%)	57



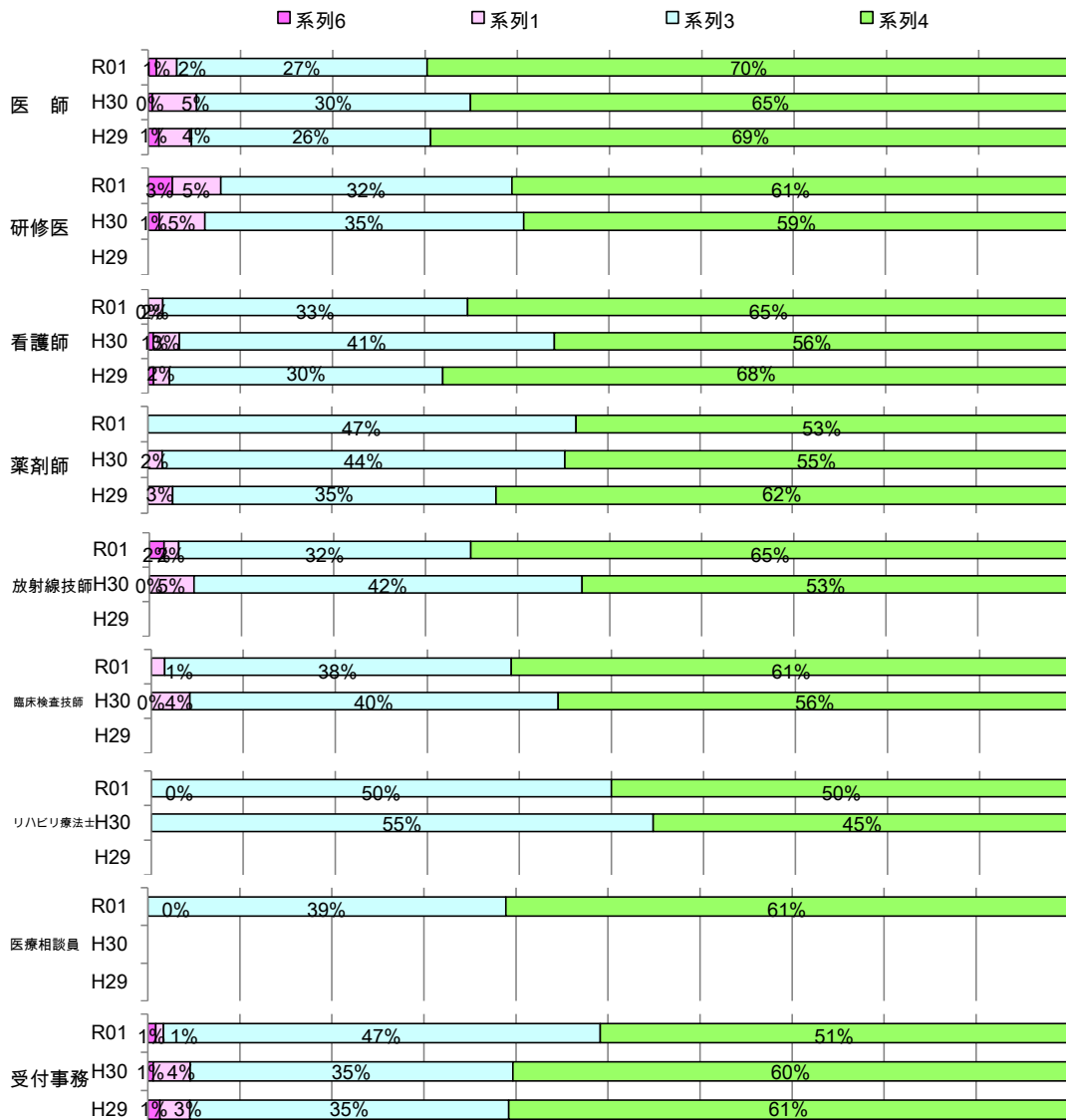
③ 病状に対する気遣い

		不満	やや不満	やや満足	満足	計	接しなかった・無回答
医師	元年度	1 (0%)	6 (3%)	63 (29%)	151 (68%)	221 (100%)	15
	30年度	1 (0%)	9 (4%)	69 (30%)	153 (66%)	232 (100%)	18
	29年度	2 (1%)	7 (4%)	49 (28%)	114 (66%)	172 (100%)	58
研修医	元年度	1 (1%)	5 (7%)	24 (32%)	46 (61%)	76 (100%)	160
	30年度	1 (1%)	4 (5%)	26 (33%)	49 (61%)	80 (100%)	170
	29年度						
看護師	元年度	0 (0%)	2 (2%)	41 (33%)	81 (65%)	124 (100%)	112
	30年度	2 (1%)	5 (3%)	69 (39%)	101 (57%)	177 (100%)	73
	29年度	0 (0%)	4 (2%)	51 (29%)	118 (68%)	173 (100%)	57
薬剤師	元年度	0 (0%)	0 (0%)	20 (47%)	23 (53%)	43 (100%)	193
	30年度	0 (0%)	1 (2%)	28 (43%)	36 (55%)	65 (100%)	185
	29年度	1 (1%)	1 (1%)	28 (37%)	46 (61%)	76 (100%)	154
放射線技師	元年度	1 (2%)	1 (2%)	19 (30%)	42 (67%)	63 (100%)	173
	30年度	0 (0%)	2 (2%)	38 (44%)	46 (53%)	86 (100%)	164
	29年度						
臨床検査技師	元年度	0 (0%)	2 (3%)	25 (36%)	42 (61%)	69 (100%)	167
	30年度	0 (0%)	4 (4%)	40 (41%)	53 (55%)	97 (100%)	153
	29年度						
リハビリ療法士	元年度	0 (0%)	0 (0%)	6 (50%)	6 (50%)	12 (100%)	224
	30年度	0 (0%)	1 (4%)	11 (48%)	11 (48%)	23 (100%)	227
	29年度						
医療相談員	元年度	0 (0%)	0 (0%)	8 (44%)	10 (56%)	18 (100%)	218
	30年度						
	29年度						
受付・事務	元年度	1 (1%)	3 (3%)	54 (46%)	60 (51%)	118 (100%)	118
	30年度	2 (1%)	8 (5%)	65 (37%)	101 (57%)	176 (100%)	74
	29年度	3 (2%)	7 (5%)	51 (33%)	94 (61%)	155 (100%)	75



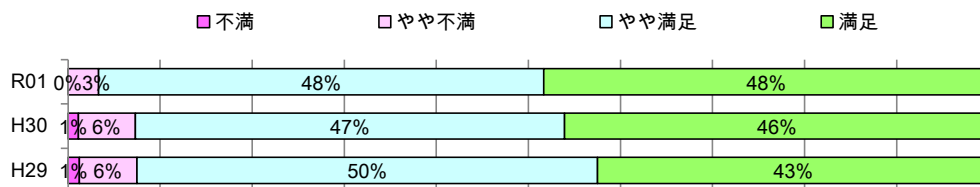
④ 治療・検査などの説明

		不満	やや不満	やや満足	満足	計	接しなかった・無回答
医師	元年度	2 (1%)	5 (2%)	61 (27%)	157 (70%)	225 (100%)	11
	30年度	1 (0%)	11 (5%)	68 (30%)	149 (65%)	229 (100%)	21
	29年度	2 (1%)	6 (4%)	44 (26%)	118 (69%)	170 (100%)	60
研修医	元年度	2 (3%)	4 (5%)	24 (32%)	46 (61%)	76 (100%)	160
	30年度	1 (1%)	4 (5%)	28 (35%)	48 (59%)	81 (100%)	169
	29年度						
看護師	元年度	0 (0%)	2 (2%)	41 (33%)	81 (65%)	124 (100%)	112
	30年度	1 (1%)	5 (3%)	72 (41%)	99 (56%)	177 (100%)	73
	29年度	1 (1%)	3 (2%)	51 (30%)	117 (68%)	172 (100%)	58
薬剤師	元年度	0 (0%)	0 (0%)	20 (47%)	23 (53%)	43 (100%)	193
	30年度	0 (0%)	1 (2%)	28 (44%)	35 (55%)	64 (100%)	186
	29年度	0 (0%)	2 (3%)	26 (35%)	46 (62%)	74 (100%)	156
放射線技師	元年度	1 (2%)	1 (2%)	20 (32%)	41 (65%)	63 (100%)	173
	30年度	0 (0%)	4 (5%)	35 (42%)	44 (53%)	83 (100%)	167
	29年度						
臨床検査技師	元年度	0 (0%)	1 (1%)	26 (38%)	42 (61%)	69 (100%)	167
	30年度	0 (0%)	4 (4%)	38 (40%)	53 (56%)	95 (100%)	155
	29年度						
リハビリ療法士	元年度	0 (0%)	0 (0%)	6 (50%)	6 (50%)	12 (100%)	224
	30年度	0 (0%)	0 (0%)	12 (55%)	10 (45%)	22 (100%)	228
	29年度						
医療相談員	元年度	0 (0%)	0 (0%)	7 (39%)	11 (61%)	18 (100%)	218
	30年度						
	29年度						
受付・事務	元年度	1 (1%)	1 (1%)	56 (47%)	60 (51%)	118 (100%)	118
	30年度	1 (1%)	7 (4%)	61 (35%)	105 (60%)	174 (100%)	76
	29年度	2 (1%)	5 (3%)	53 (35%)	93 (61%)	153 (100%)	77



■ 総合評価
6 当院の評価

	不満	やや不満	やや満足	満足	計	無回答
元年度	0 (0%)	4 (3%)	58 (48%)	58 (48%)	120 (100%)	116
30年度	2 (1%)	11 (6%)	83 (47%)	82 (46%)	178 (100%)	72
29年度	2 (1%)	10 (6%)	80 (50%)	68 (43%)	160 (100%)	70



アンケートにご協力いただきありがとうございました。
皆様からの声を病院全体で受け止め、更なるサービスの向上を図り信頼される病院づくりに努めていきます。