

## 平成29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

平成29年12月4日（月）

#### 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

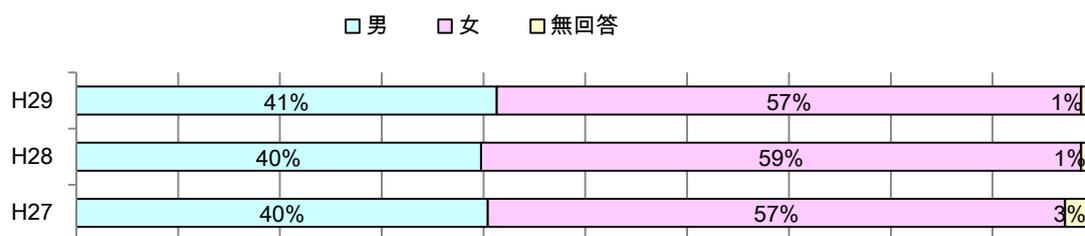
230 件

### ■回答者の属性

#### 1 患者さんについて

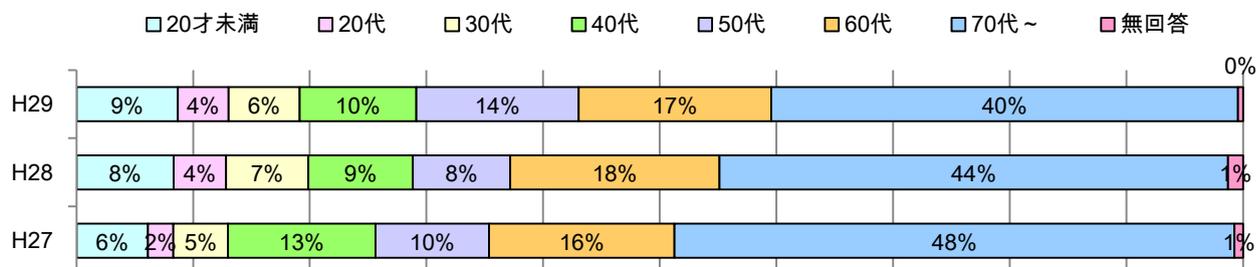
##### ① 性別

	男	女	無回答	合計
29年度	95 (41%)	132 (57%)	3 (1%)	230 (100%)
28年度	62 (40%)	92 (59%)	2 (1%)	156 (100%)
27年度	112 (40%)	157 (57%)	8 (3%)	277 (100%)



##### ② 年齢

	20才未満	20才代	30才代	40才代	50才代	60才代	70才以上	無回答	合計
29年度	20 (9%)	10 (4%)	14 (9%)	23 (10%)	32 (14%)	38 (17%)	92 (40%)	1 (0%)	230 (100%)
28年度	13 (8%)	7 (4%)	11 (7%)	14 (9%)	13 (8%)	28 (18%)	68 (44%)	2 (1%)	156 (100%)
27年度	17 (6%)	6 (2%)	13 (5%)	35 (13%)	27 (10%)	44 (16%)	133 (48%)	2 (1%)	277 (100%)



##### ③ 受診された診療科（複数回答有）

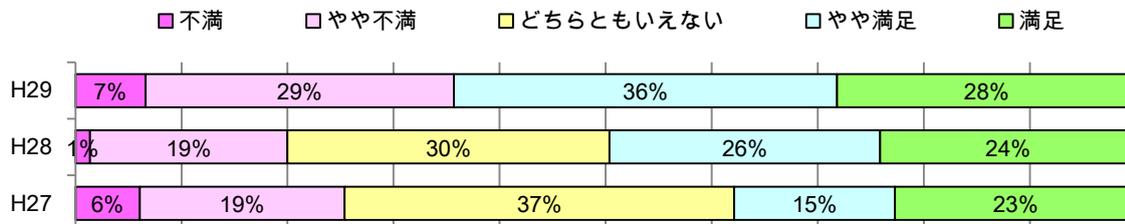
	消化器内科	呼吸器内科	循環器内科	内分泌内科	腎臓内科	神経内科	その他内科	小児科	外科	整形外科	形成外科
29年度	14 (5%)	15 (5%)	23 (8%)	6 (2%)	4 (1%)	8 (3%)	15 (5%)	12 (4%)	30 (11%)	18 (6%)	14 (5%)
28年度	22 (11%)	11 (5%)	11 (5%)	5 (2%)	0 (0%)	5 (2%)	12 (6%)	11 (5%)	16 (8%)	23 (11%)	16 (8%)
27年度	41 (12%)	25 (7%)	24 (7%)	10 (3%)	10 (3%)	14 (4%)	8 (2%)	10 (3%)	29 (9%)	36 (11%)	7 (2%)

	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)	無回答	合計
29年度	16 (6%)	14 (5%)	16 (6%)	14 (5%)	16 (6%)	31 (11%)	2 (1%)	5 (2%)	6 (2%)	0 (0%)	279 (100%)
28年度	7 (3%)	15 (7%)	9 (4%)	14 (7%)	5 (2%)	14 (7%)	2 (1%)	3 (1%)	6 (3%)	0 (0%)	207 (100%)
27年度	11 (3%)	32 (9%)	10 (3%)	20 (6%)	20 (6%)	26 (8%)	1 (0%)	4 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	338 (100%)

■当院の満足度

2 待ち時間について  
待ち時間の適切さ

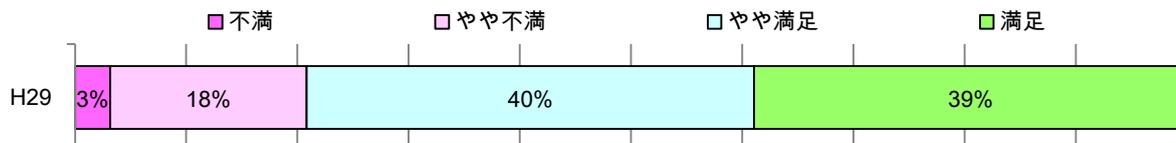
	不満	やや不満	どちらともいえない	やや満足	満足	計	無回答
29年度	15 (7%)	66 (29%)		82 (36%)	64 (28%)	227 (100%)	3
28年度	2 (1%)	27 (19%)	44 (30%)	37 (26%)	35 (24%)	145 (100%)	11
27年度	16 (6%)	51 (19%)	97 (37%)	40 (15%)	60 (23%)	264 (100%)	10



3 待合での対応

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
29年度	7 (3%)	39 (18%)	89 (40%)	86 (39%)	221 (100%)	9



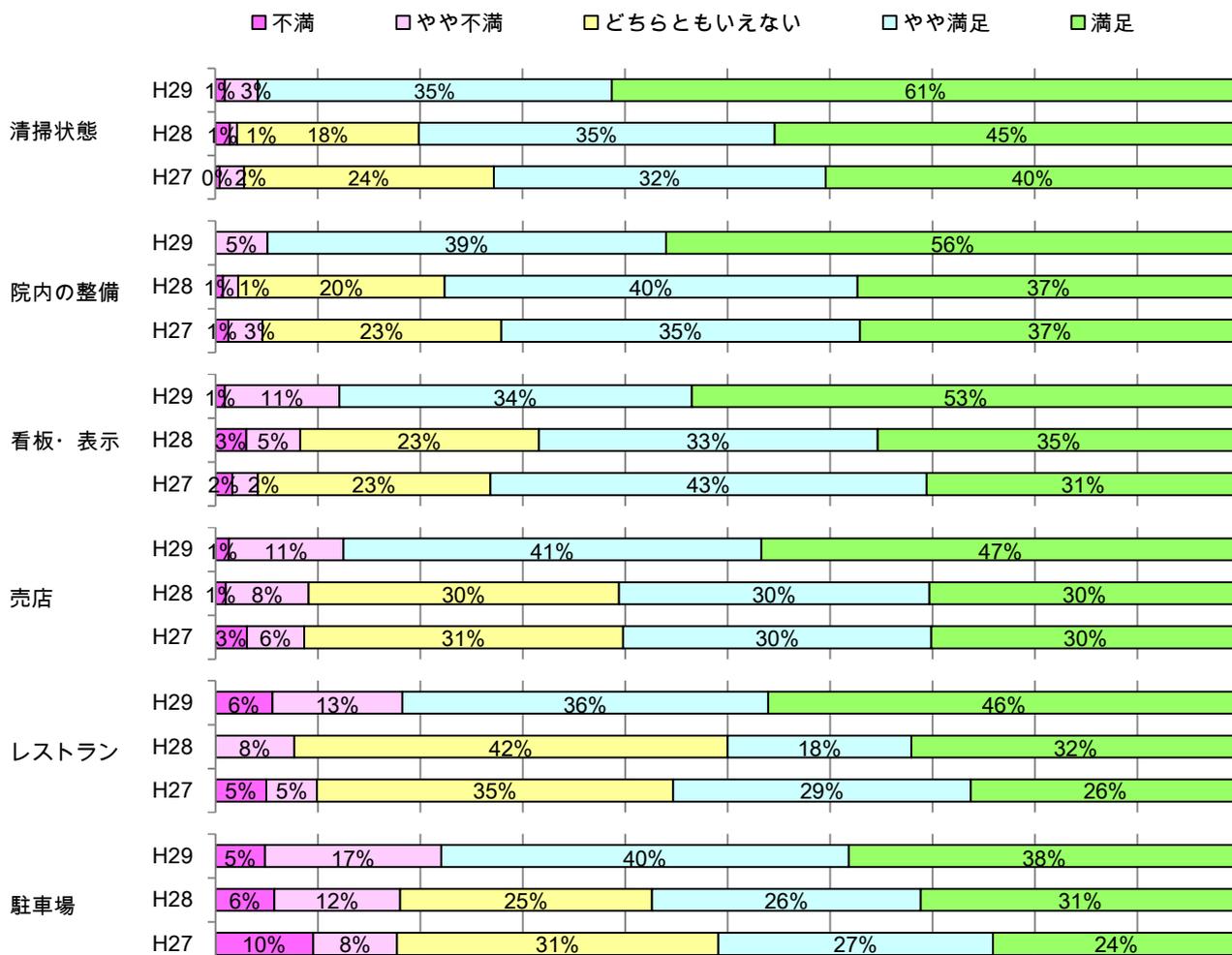
待合の周辺環境

	不満	やや不満	やや満足	満足	計	無回答
29年度	4 (2%)	25 (12%)	94 (46%)	80 (39%)	203 (100%)	27



4 施設・設備について

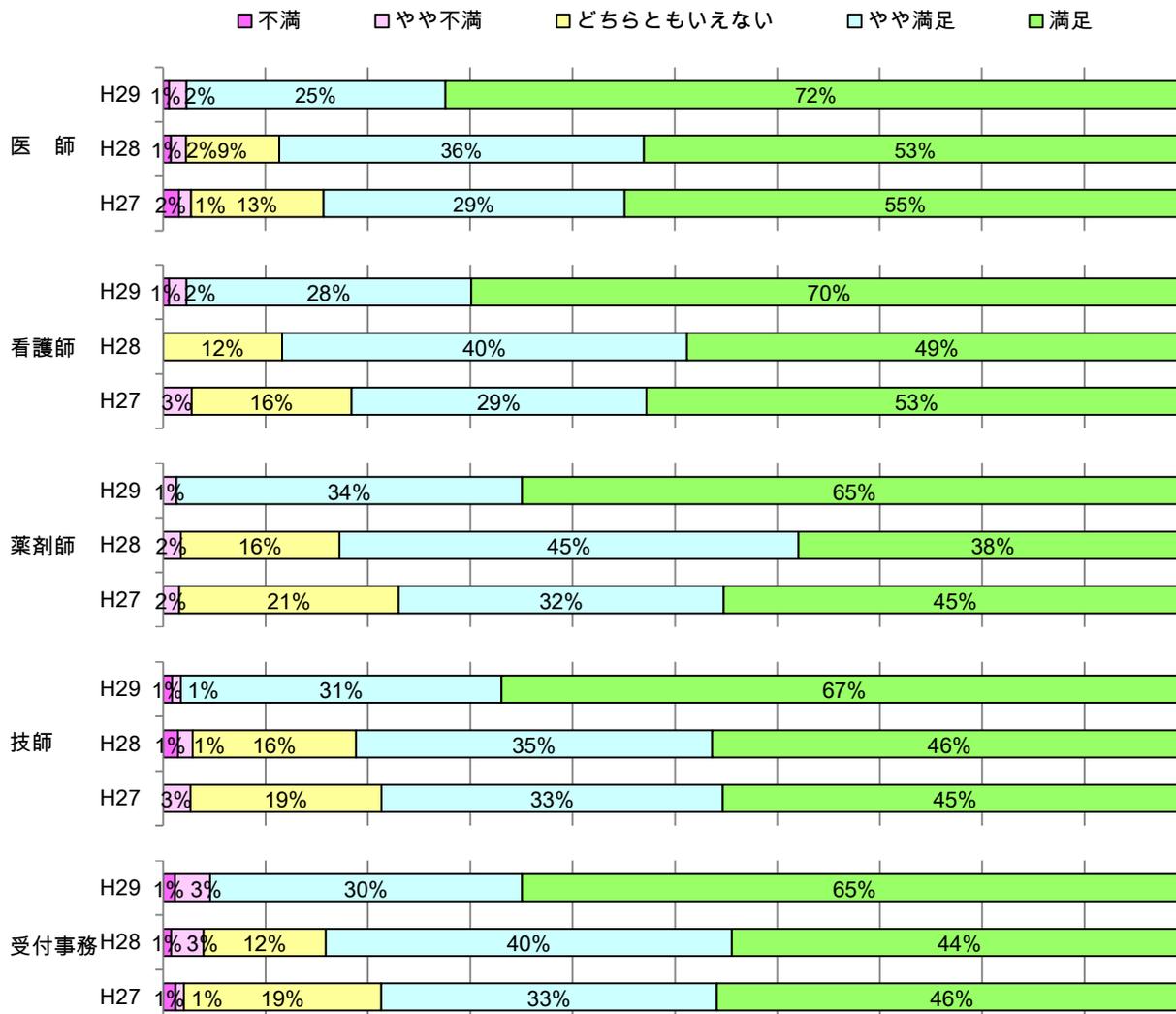
		不満	やや不満	どちらともいえない	やや満足	満足	計	接しなかった・無回答
清掃状態	29年度	2 (1%)	7 (3%)	△	75 (35%)	133 (61%)	217 (100%)	13
	28年度	2 (1%)	1 (1%)	25 (18%)	49 (35%)	64 (45%)	141 (100%)	15
	27年度	1 (0%)	6 (2%)	61 (24%)	81 (32%)	101 (40%)	250 (100%)	27
院内の整備	29年度	0 (0%)	11 (5%)	△	84 (39%)	121 (56%)	216 (100%)	14
	28年度	1 (1%)	2 (1%)	27 (20%)	54 (40%)	50 (37%)	134 (100%)	22
	27年度	3 (1%)	8 (3%)	56 (23%)	84 (35%)	89 (37%)	240 (100%)	37
看板・表示の わかりやすさ	29年度	2 (1%)	24 (11%)	△	74 (34%)	115 (53%)	215 (100%)	15
	28年度	4 (3%)	7 (5%)	31 (23%)	44 (33%)	47 (35%)	133 (100%)	23
	27年度	4 (2%)	6 (2%)	55 (23%)	103 (43%)	74 (31%)	242 (100%)	35
売店	29年度	2 (1%)	17 (11%)	△	62 (41%)	71 (47%)	152 (100%)	78
	28年度	1 (1%)	8 (8%)	30 (30%)	30 (30%)	30 (30%)	99 (100%)	57
	27年度	6 (3%)	11 (6%)	61 (31%)	59 (30%)	59 (30%)	196 (100%)	81
レストラン	29年度	7 (6%)	16 (13%)	△	45 (36%)	58 (46%)	126 (100%)	104
	28年度	0 (0%)	6 (8%)	33 (42%)	14 (18%)	25 (32%)	78 (100%)	78
	27年度	7 (5%)	7 (5%)	49 (35%)	41 (29%)	37 (26%)	141 (100%)	136
駐車場	29年度	9 (5%)	32 (17%)	△	74 (40%)	71 (38%)	186 (100%)	44
	28年度	7 (6%)	15 (12%)	30 (25%)	32 (26%)	38 (31%)	122 (100%)	34
	27年度	21 (10%)	18 (8%)	69 (31%)	59 (27%)	53 (24%)	220 (100%)	57



5 当院のサービスについて

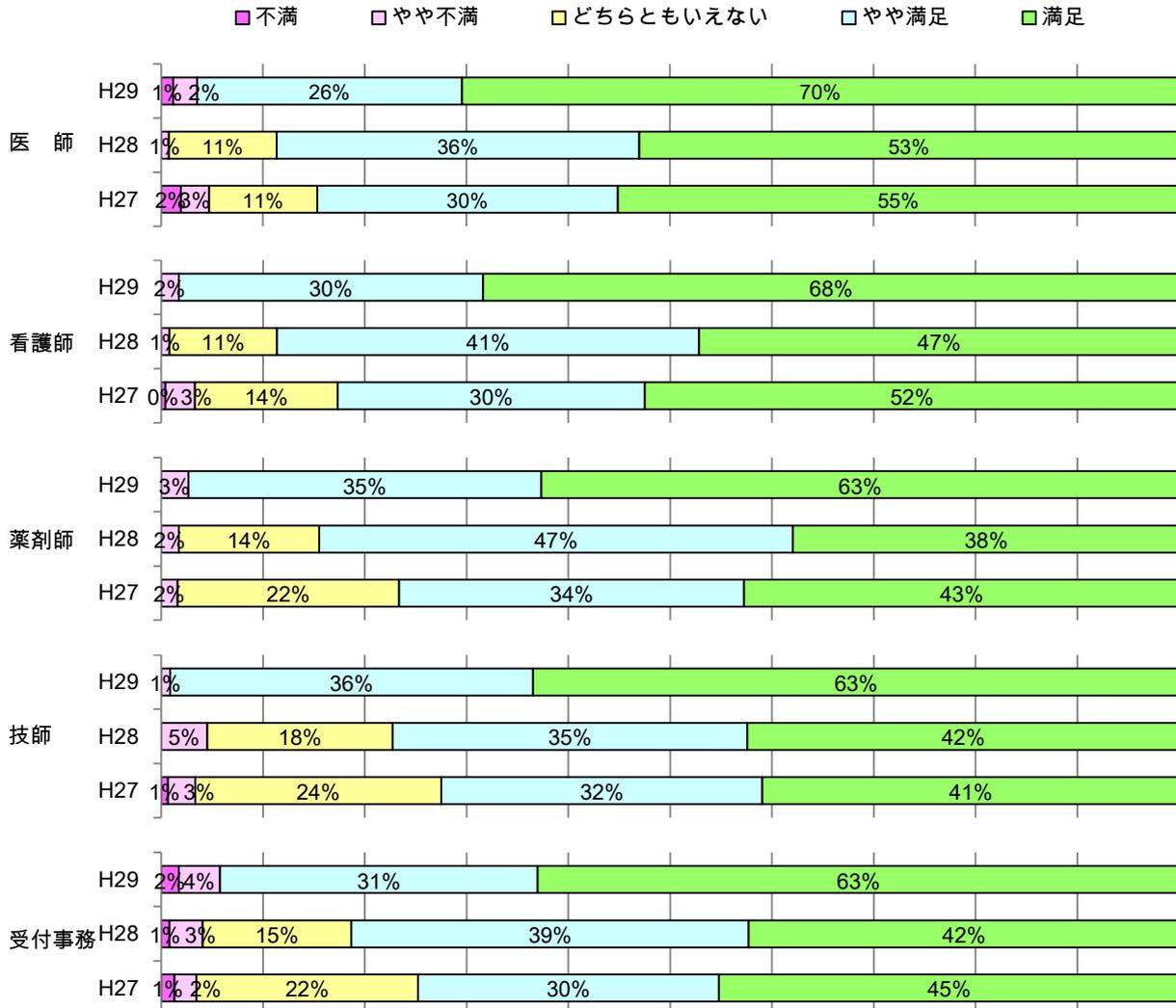
① 身だしなみ・言葉づかい・態度

		不満	やや不満	どちらとも いえない	やや満足	満足	計	接しなかつ た・無回答
医師	29年度	1 (1%)	3 (2%)		44 (25%)	126 (72%)	174 (100%)	56
	28年度	1 (1%)	2 (2%)	12 (9%)	47 (36%)	70 (53%)	132 (100%)	22
	27年度	4 (2%)	3 (1%)	33 (13%)	75 (29%)	140 (55%)	255 (100%)	15
看護師	29年度	1 (1%)	3 (2%)		49 (28%)	123 (70%)	176 (100%)	54
	28年度	0 (0%)	0 (0%)	15 (12%)	51 (40%)	63 (49%)	129 (100%)	27
	27年度	0 (0%)	7 (3%)	39 (16%)	72 (29%)	132 (53%)	250 (100%)	20
薬剤師	29年度	0 (0%)	1 (1%)		26 (34%)	50 (65%)	77 (100%)	153
	28年度	0 (0%)	1 (2%)	9 (16%)	26 (45%)	22 (38%)	58 (100%)	151
	27年度	0 (0%)	2 (2%)	27 (21%)	40 (32%)	57 (45%)	126 (100%)	115
技師	29年度	1 (1%)	1 (1%)		36 (31%)	77 (67%)	115 (100%)	115
	28年度	1 (1%)	1 (1%)	11 (16%)	24 (35%)	32 (46%)	69 (100%)	127
	27年度	0 (0%)	4 (3%)	28 (19%)	50 (33%)	68 (45%)	150 (100%)	98
受付・事務	29年度	2 (1%)	6 (3%)		53 (30%)	113 (65%)	174 (100%)	56
	28年度	1 (1%)	4 (3%)	15 (12%)	50 (40%)	56 (44%)	126 (100%)	33
	27年度	3 (1%)	2 (1%)	47 (19%)	80 (33%)	112 (46%)	244 (100%)	21



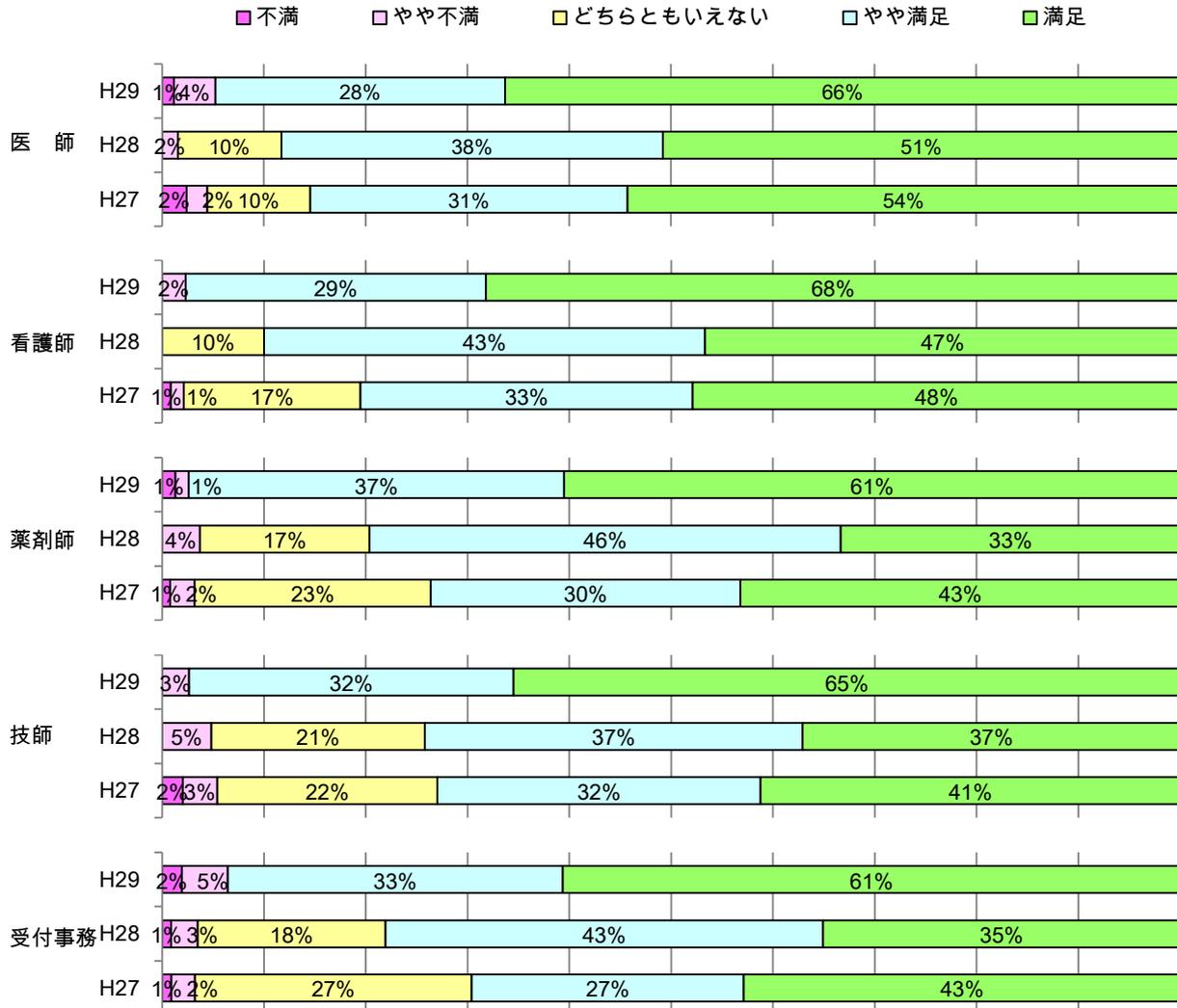
② 質問のしやすさ・対応

		不満	やや不満	どちらともいえない	やや満足	満足	計	接しなかった・無回答
医師	29年度	2 (1%)	4 (2%)		44 (26%)	119 (70%)	169 (100%)	61
	28年度	0 (0%)	1 (1%)	14 (11%)	47 (36%)	70 (53%)	132 (100%)	24
	27年度	5 (2%)	7 (3%)	27 (11%)	75 (30%)	140 (55%)	254 (100%)	23
看護師	29年度	0 (0%)	3 (2%)		52 (30%)	119 (68%)	174 (100%)	56
	28年度	0 (0%)	1 (1%)	13 (11%)	51 (41%)	58 (47%)	123 (100%)	33
	27年度	1 (0%)	7 (3%)	34 (14%)	73 (30%)	127 (52%)	242 (100%)	35
薬剤師	29年度	0 (0%)	2 (3%)		26 (35%)	47 (63%)	75 (100%)	155
	28年度	0 (0%)	1 (2%)	8 (14%)	27 (47%)	22 (38%)	58 (100%)	98
	27年度	0 (0%)	2 (2%)	27 (22%)	42 (34%)	53 (43%)	124 (100%)	153
技師	29年度	0 (0%)	1 (1%)		41 (36%)	73 (63%)	115 (100%)	115
	28年度	0 (0%)	3 (5%)	12 (18%)	23 (35%)	28 (42%)	66 (100%)	90
	27年度	1 (1%)	4 (3%)	36 (24%)	47 (32%)	61 (41%)	149 (100%)	128
受付・事務	29年度	3 (2%)	7 (4%)		54 (31%)	109 (63%)	173 (100%)	57
	28年度	1 (1%)	4 (3%)	18 (15%)	48 (39%)	52 (42%)	123 (100%)	33
	27年度	3 (1%)	5 (2%)	50 (22%)	68 (30%)	104 (45%)	230 (100%)	47



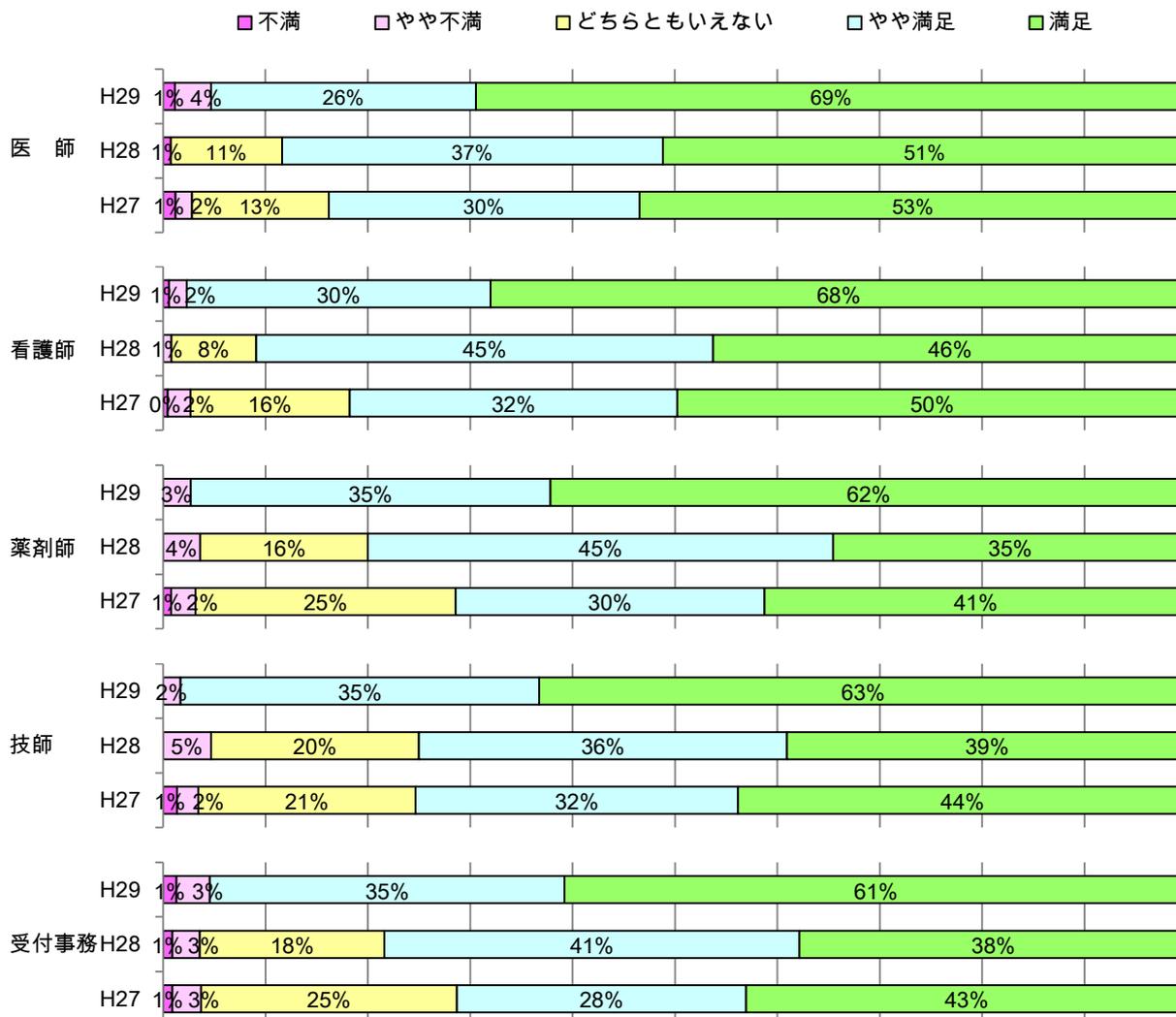
③ 病状に対する気遣い

		不満	やや不満	どちらともいえない	やや満足	満足	計	接しなかった・無回答
医師	29年度	2 (1%)	7 (4%)		49 (28%)	114 (66%)	172 (100%)	58
	28年度	0 (0%)	2 (2%)	13 (10%)	48 (38%)	65 (51%)	128 (100%)	28
	27年度	6 (2%)	5 (2%)	25 (10%)	77 (31%)	134 (54%)	247 (100%)	30
看護師	29年度	0 (0%)	4 (2%)		51 (29%)	118 (68%)	173 (100%)	57
	28年度	0 (0%)	0 (0%)	12 (10%)	52 (43%)	56 (47%)	120 (100%)	36
	27年度	2 (1%)	3 (1%)	41 (17%)	77 (33%)	113 (48%)	236 (100%)	41
薬剤師	29年度	1 (1%)	1 (1%)		28 (37%)	46 (61%)	76 (100%)	154
	28年度	0 (0%)	2 (4%)	9 (17%)	25 (46%)	18 (33%)	54 (100%)	102
	27年度	1 (1%)	3 (2%)	29 (23%)	38 (30%)	54 (43%)	125 (100%)	152
技師	29年度	0 (0%)	3 (3%)		36 (32%)	74 (65%)	113 (100%)	117
	28年度	0 (0%)	3 (5%)	13 (21%)	23 (37%)	23 (37%)	62 (100%)	94
	27年度	3 (2%)	5 (3%)	32 (22%)	47 (32%)	61 (41%)	148 (100%)	129
受付・事務	29年度	3 (2%)	7 (5%)		51 (33%)	94 (61%)	155 (100%)	75
	28年度	1 (1%)	3 (3%)	21 (18%)	49 (43%)	40 (35%)	114 (100%)	42
	27年度	2 (1%)	5 (2%)	59 (27%)	58 (27%)	93 (43%)	217 (100%)	60



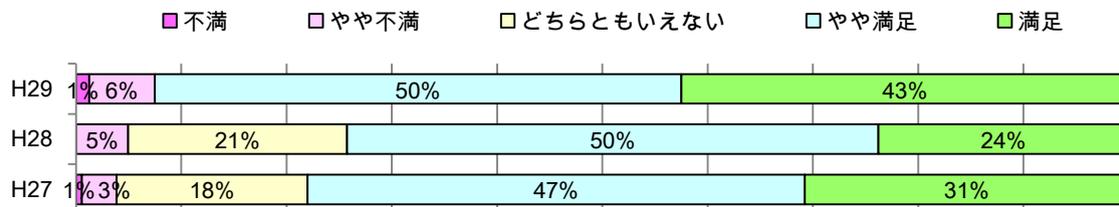
④ 治療・検査などの説明

		不満	やや不満	どちらともいえない	やや満足	満足	計	接しなかった・無回答
医師	29年度	2 (1%)	6 (4%)		44 (26%)	118 (69%)	170 (100%)	60
	28年度	1 (1%)	0 (0%)	14 (11%)	48 (37%)	66 (51%)	129 (100%)	27
	27年度	3 (1%)	4 (2%)	33 (13%)	75 (30%)	132 (53%)	247 (100%)	30
看護師	29年度	1 (1%)	3 (2%)		51 (30%)	117 (68%)	172 (100%)	58
	28年度	0 (0%)	1 (1%)	10 (8%)	54 (45%)	56 (46%)	121 (100%)	35
	27年度	1 (0%)	5 (2%)	35 (16%)	72 (32%)	112 (50%)	225 (100%)	52
薬剤師	29年度	0 (0%)	2 (3%)		26 (35%)	46 (62%)	74 (100%)	156
	28年度	0 (0%)	2 (4%)	9 (16%)	25 (45%)	19 (35%)	55 (100%)	101
	27年度	1 (1%)	3 (2%)	32 (25%)	38 (30%)	52 (41%)	126 (100%)	151
技師	29年度	0 (0%)	2 (2%)		41 (35%)	74 (63%)	117 (100%)	113
	28年度	0 (0%)	3 (5%)	13 (20%)	23 (36%)	25 (39%)	64 (100%)	92
	27年度	2 (1%)	3 (2%)	31 (21%)	46 (32%)	64 (44%)	146 (100%)	131
受付・事務	29年度	2 (1%)	5 (3%)		53 (35%)	93 (61%)	153 (100%)	77
	28年度	1 (1%)	3 (3%)	20 (18%)	45 (41%)	42 (38%)	111 (100%)	45
	27年度	2 (1%)	6 (3%)	54 (25%)	61 (28%)	93 (43%)	216 (100%)	61



■ 総合評価  
6 当院の評価

	不満	やや不満	どちらともいえない	やや満足	満足	計	無回答
29年度	2 (1%)	10 (6%)		80 (50%)	68 (43%)	160 (100%)	70
28年度	0 (0%)	5 (5%)	21 (21%)	51 (50%)	24 (24%)	101 (100%)	55
27年度	1 (1%)	6 (3%)	33 (18%)	86 (47%)	56 (31%)	182 (100%)	32



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。