

# 平成30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30年12月3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

250 件

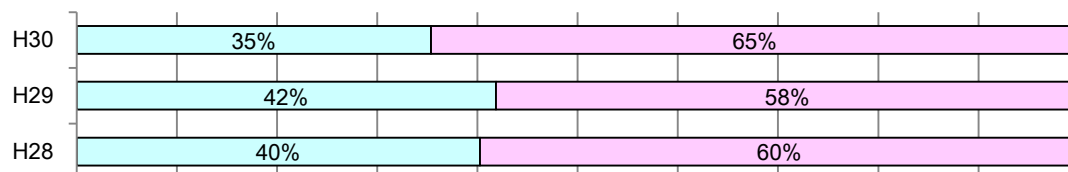
## ■回答者の属性

### 1 患者さんについて

#### ① 性別

	男	女	合計	無回答
30年度	64 (35%)	117 (65%)	181 (100%)	69
29年度	95 (42%)	132 (58%)	227 (100%)	3
28年度	62 (40%)	92 (60%)	154 (100%)	2

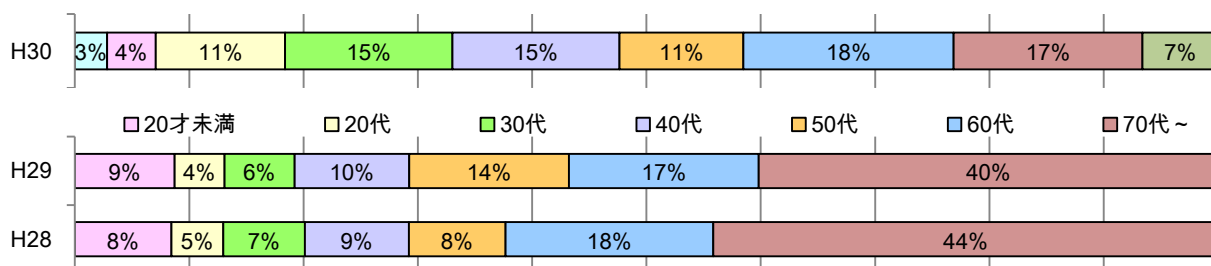
□男 □女



#### 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
30年度	6 (3%)	9 (4%)	24 (11%)	31 (9%)	31 (10%)	23 (11%)	39 (18%)	35 (17%)	14 (7%)	212 (100%)	38
29年度		20 (9%)	10 (4%)	14 (9%)	23 (10%)	32 (14%)	38 (17%)	92 (40%)		229 (100%)	1
28年度		13 (8%)	7 (5%)	11 (7%)	14 (9%)	13 (8%)	28 (18%)	68 (44%)		154 (100%)	2

□10才未満 □10代 □20代 □30代 □40代 □50代 □60代 □70代 □80才以上



#### 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	神経内科	小児科	外科	整形外科	形成外科
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%)
28年度	12 (6%)	22 (11%)	11 (5%)	11 (5%)	5 (2%)	0 (0%)	5 (2%)	11 (5%)	16 (8%)	23 (11%)	16 (8%)

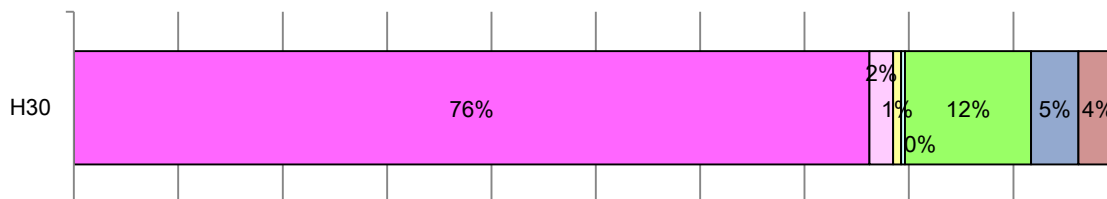
	脳神経外科	皮膚科	泌尿器科	産婦人科	眼科	耳鼻いんこう科	放射線科	歯科口腔外科	その他(複数)	合計	無回答
30年度	9 (3%)	21 (8%)	10 (4%)	23 (8%)	19 (7%)	19 (7%)	0 (0%)	3 (1%)	4 (1%)	280 (100%)	0
29年度	16 (6%)	14 (5%)	16 (6%)	14 (5%)	16 (6%)	31 (11%)	2 (1%)	5 (2%)	6 (2%)	279 (100%)	0
28年度	7 (3%)	15 (7%)	9 (4%)	14 (7%)	5 (2%)	14 (7%)	2 (1%)	3 (1%)	6 (3%)	207 (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
30年度	202 (76%)	6 (2%)	2 (1%)	1 (0%)	32 (12%)	0 (0%)	12 (5%)	10 (4%)	265 (100%)	5

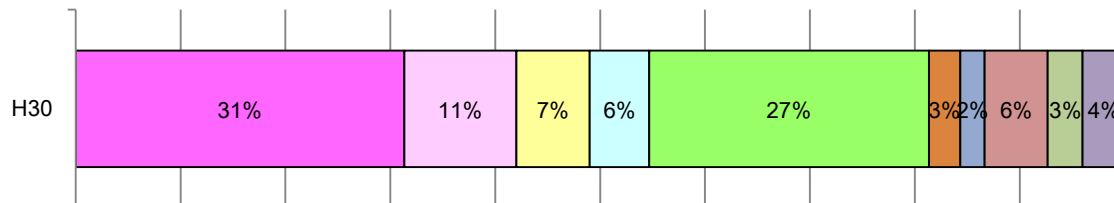
■ 以前から □ 広報紙 ■ 当院HP □ インターネット ■ 紹介状 ■ テレビ ■ 家族、知人 ■ その他



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
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%)
											無回答
											8

■ 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

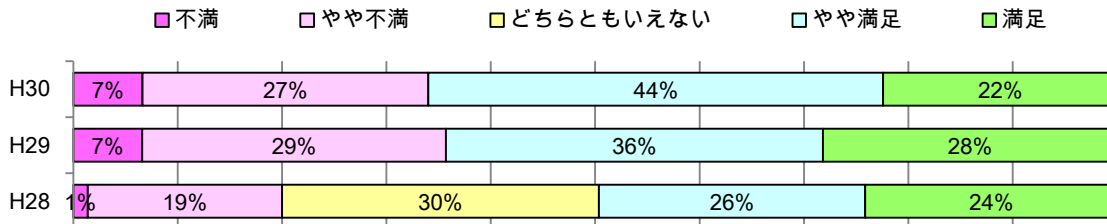


■当院の満足度

3 待ち時間について

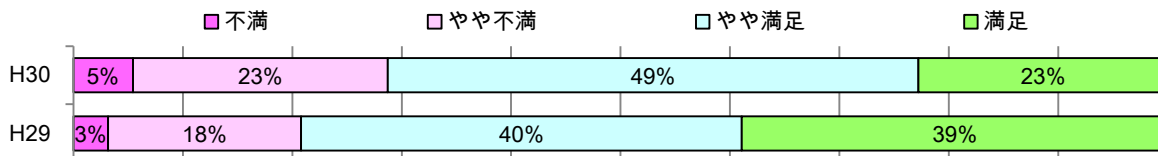
① 待ち時間の適切さ

	不満	やや不満	どちらともいえない	やや満足	満足	計	無回答
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
28年度	2 (1%)	27 (19%)	44 (30%)	37 (26%)	35 (24%)	145 (100%)	11



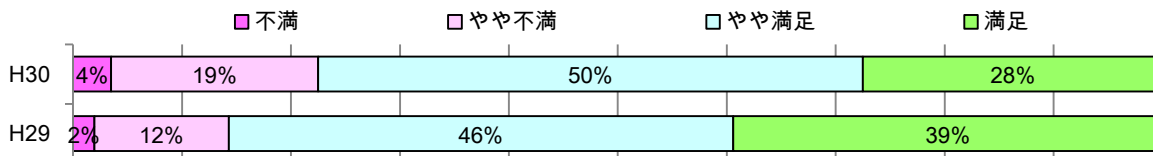
② 待ち時間に対する説明

	不満	やや不満	やや満足	満足	計	無回答
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



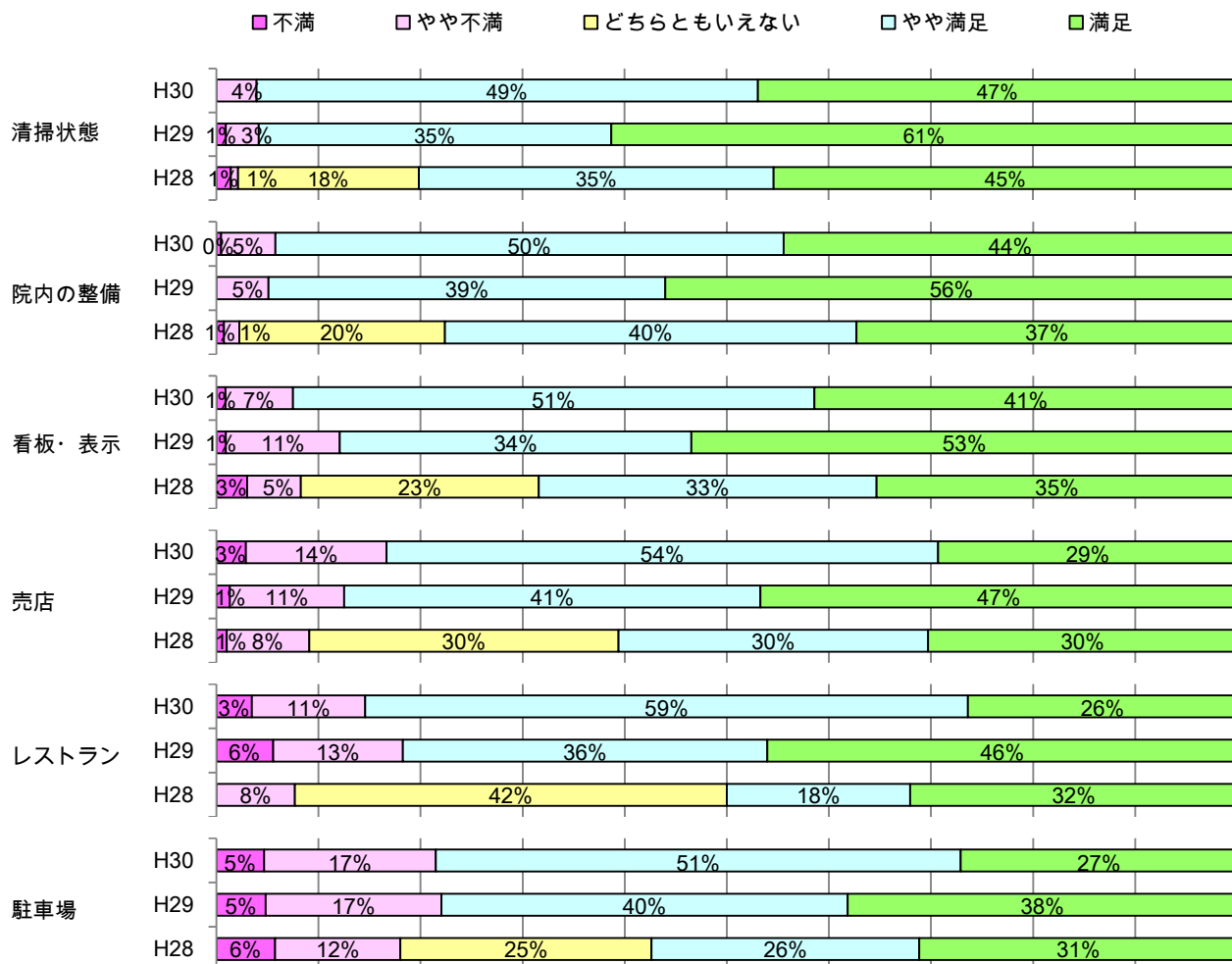
③ 待合の周辺環境

	不満	やや不満	やや満足	満足	計	無回答
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

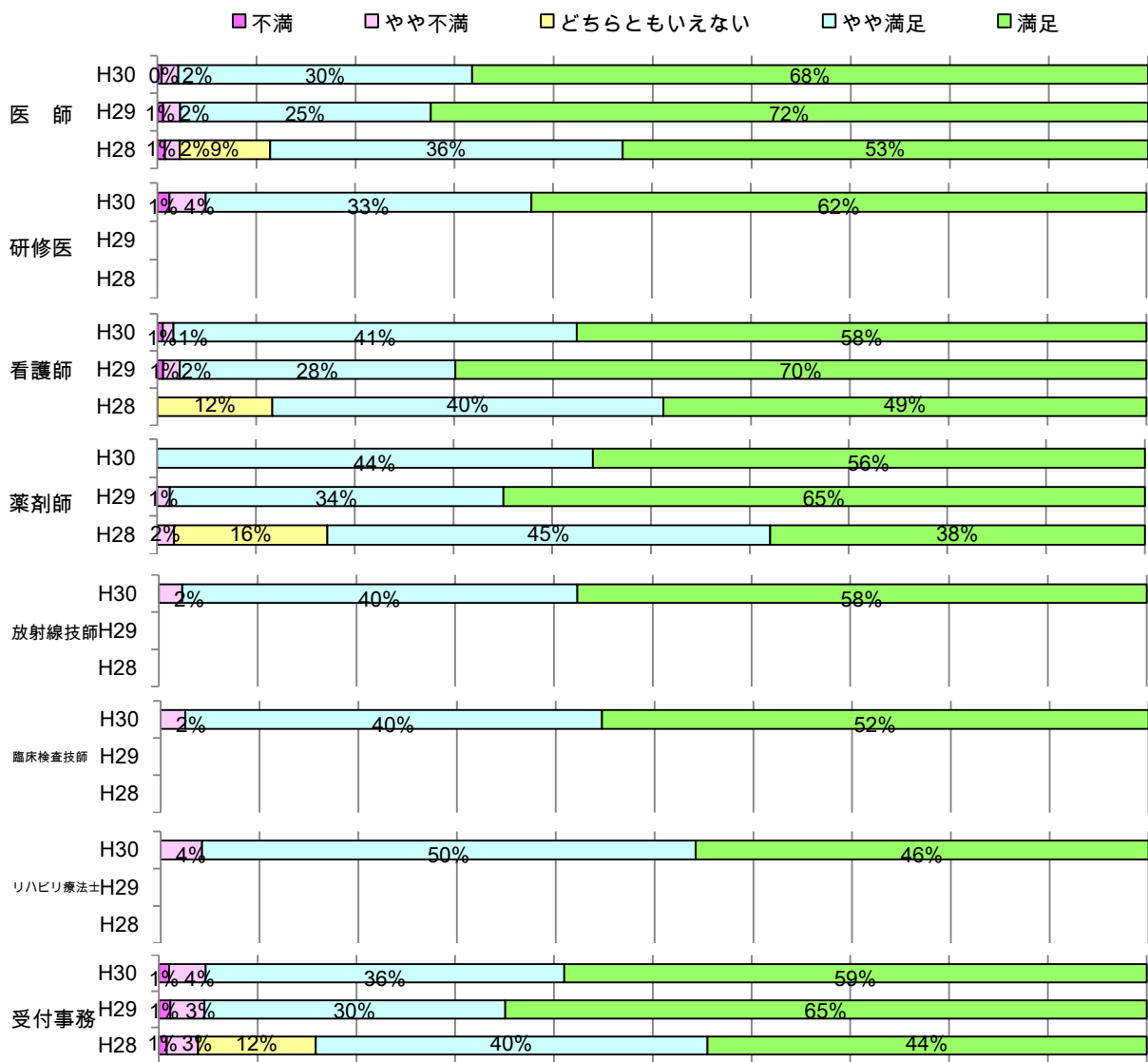
		不満	やや不満	どちらともいえない	やや満足	満足	計	利用しなかった・無回答
清掃状態	30年度	0 (0%)	9 (4%)		112 (49%)	107 (47%)	228 (100%)	22
	29年度	2 (1%)	7 (3%)		75 (35%)	133 (61%)	217 (100%)	13
	28年度	2 (1%)	1 (1%)	25 (18%)	49 (35%)	64 (45%)	141 (100%)	27
院内の整備	30年度	1 (0%)	12 (5%)		112 (50%)	100 (44%)	225 (100%)	25
	29年度	0 (0%)	11 (5%)		84 (39%)	121 (56%)	216 (100%)	14
	28年度	1 (1%)	2 (1%)	27 (20%)	54 (40%)	50 (37%)	134 (100%)	37
看板・表示の わかりやすさ	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
	28年度	4 (3%)	7 (5%)	31 (23%)	44 (33%)	47 (35%)	133 (100%)	35
売店	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
	28年度	1 (1%)	8 (8%)	30 (30%)	30 (30%)	30 (30%)	99 (100%)	81
レストラン	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
	28年度	0 (0%)	6 (8%)	33 (42%)	14 (18%)	25 (32%)	78 (100%)	136
駐車場	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
	28年度	7 (6%)	15 (12%)	30 (25%)	32 (26%)	38 (31%)	122 (100%)	57



5 当院のサービスについて

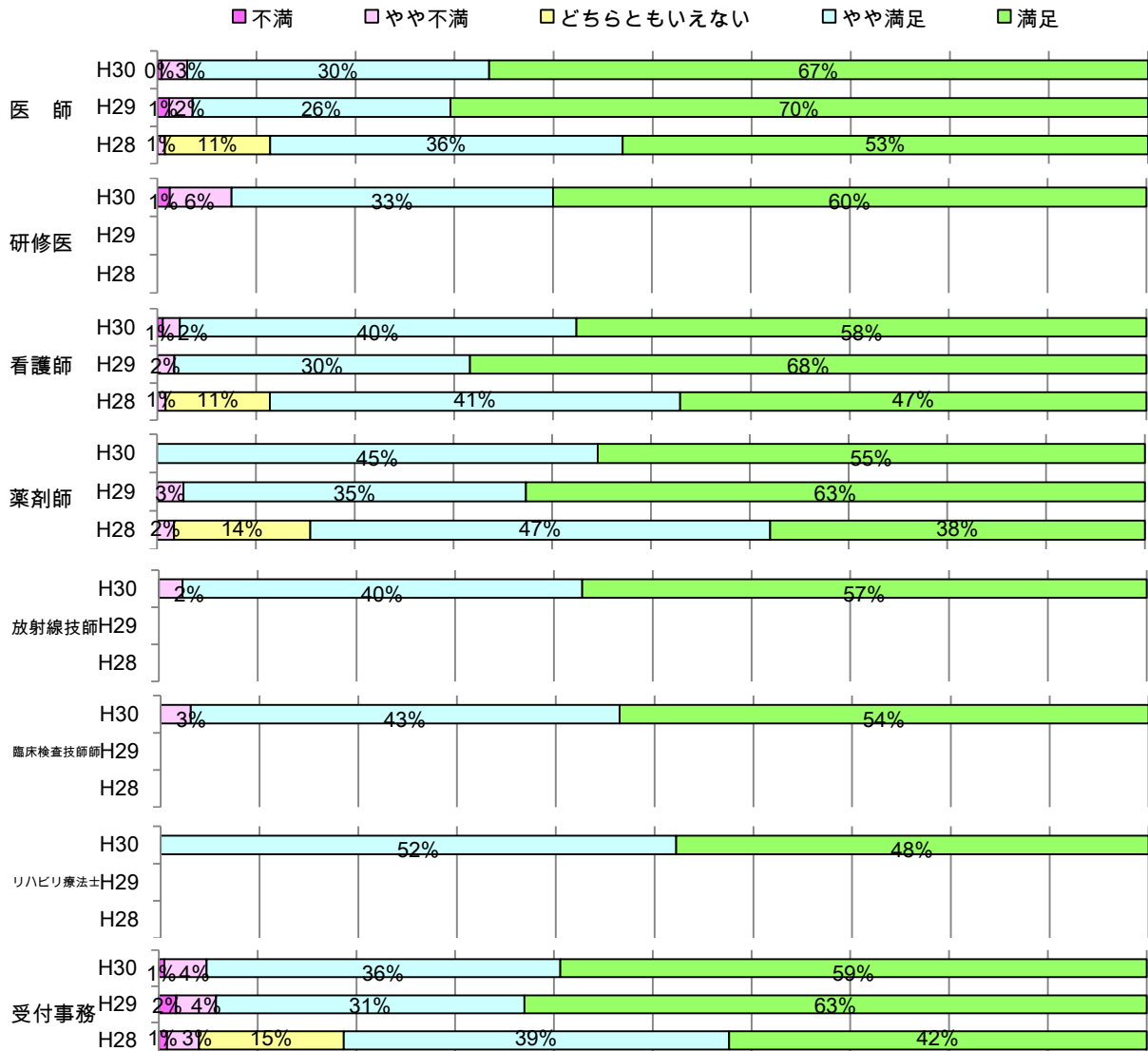
① 身だしなみ・言葉づかい・態度

		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	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
	28年度	1 (1%)	2 (2%)	12 (9%)	47 (36%)	70 (53%)	132 (100%)	15
研修医	30年度	1 (1%)	3 (4%)		27 (33%)	51 (62%)	82 (100%)	168
	29年度							
	28年度							
看護師	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
	28年度	0 (0%)	0 (0%)	15 (12%)	51 (40%)	63 (49%)	129 (100%)	20
薬剤師	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
	28年度	0 (0%)	1 (2%)	9 (16%)	26 (45%)	22 (38%)	58 (100%)	115
放射線技師	30年度	0 (0%)	2 (2%)		34 (40%)	49 (58%)	85 (100%)	165
	29年度							
	28年度							
臨床検査技師	30年度	0 (0%)	2 (2%)		46 (46%)	53 (52%)	101 (100%)	149
	29年度							
	28年度							
リハビリ療法士	30年度	0 (0%)	1 (4%)		12 (50%)	11 (46%)	24 (100%)	226
	29年度							
	28年度							
受付・事務	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
	28年度	1 (1%)	4 (3%)	15 (12%)	50 (40%)	56 (44%)	126 (100%)	21



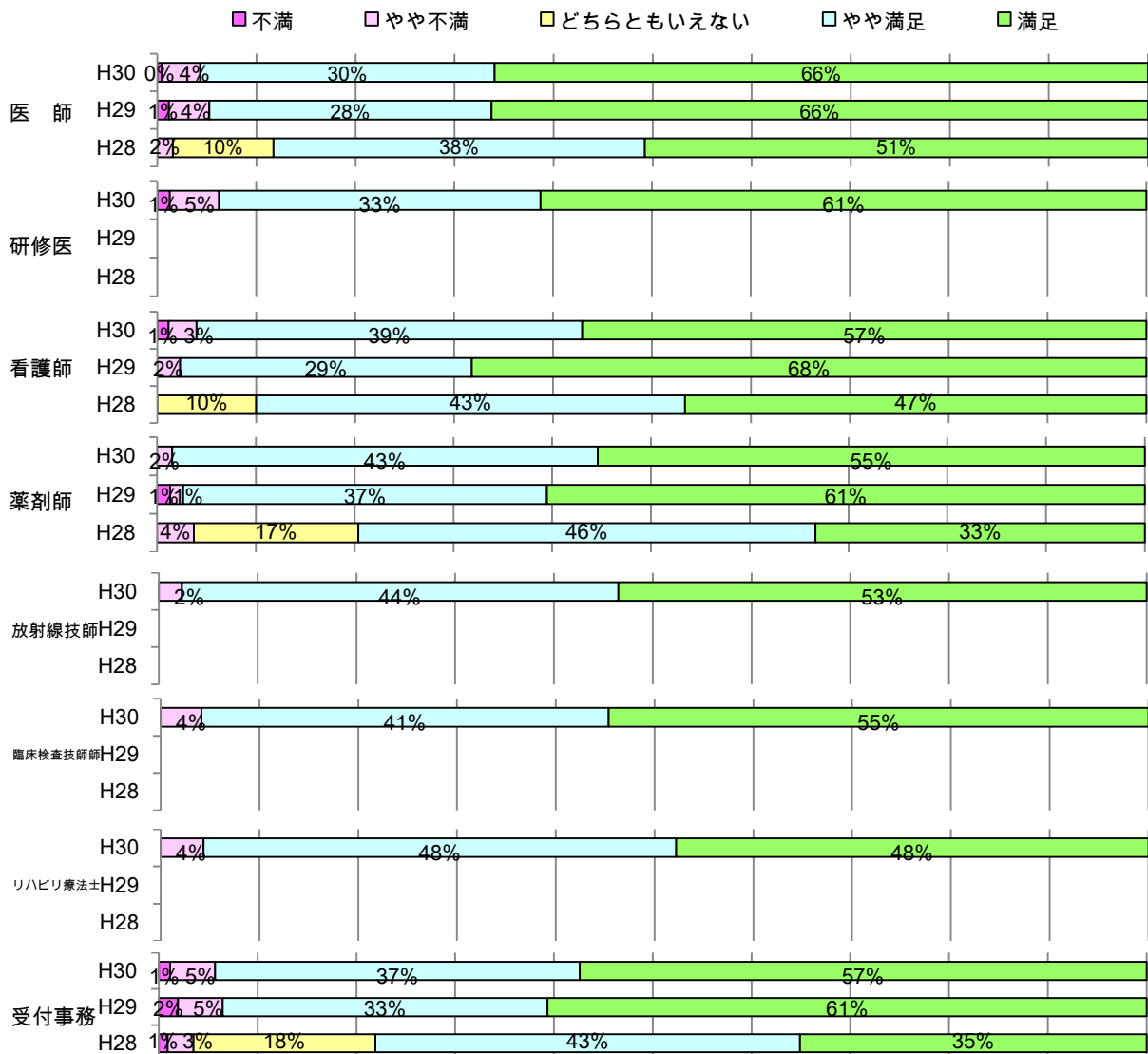
② 質問のしやすさ・対応

		不満	やや不満	どちらとも いえない	やや満足	満足	計	接しなかつ た・無回答
医師	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
	28年度	0 (0%)	1 (1%)	14 (11%)	47 (36%)	70 (53%)	132 (100%)	15
研修医	30年度	1 (1%)	5 (6%)		26 (33%)	48 (60%)	80 (100%)	170
	29年度							
	28年度							
看護師	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
	28年度	0 (0%)	1 (1%)	13 (11%)	51 (41%)	58 (47%)	123 (100%)	20
薬剤師	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
	28年度	0 (0%)	1 (2%)	8 (14%)	27 (47%)	22 (38%)	58 (100%)	115
放射線技師	30年度	0 (0%)	2 (2%)		34 (40%)	48 (57%)	84 (100%)	166
	29年度							
	28年度							
臨床検査技師	30年度	0 (0%)	3 (3%)		43 (43%)	53 (54%)	99 (100%)	151
	29年度							
	28年度							
リハビリ療法士	30年度	0 (0%)	0 (0%)		12 (52%)	11 (48%)	23 (100%)	227
	29年度							
	28年度							
受付・事務	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
	28年度	1 (1%)	4 (3%)	18 (15%)	48 (39%)	52 (42%)	123 (100%)	21



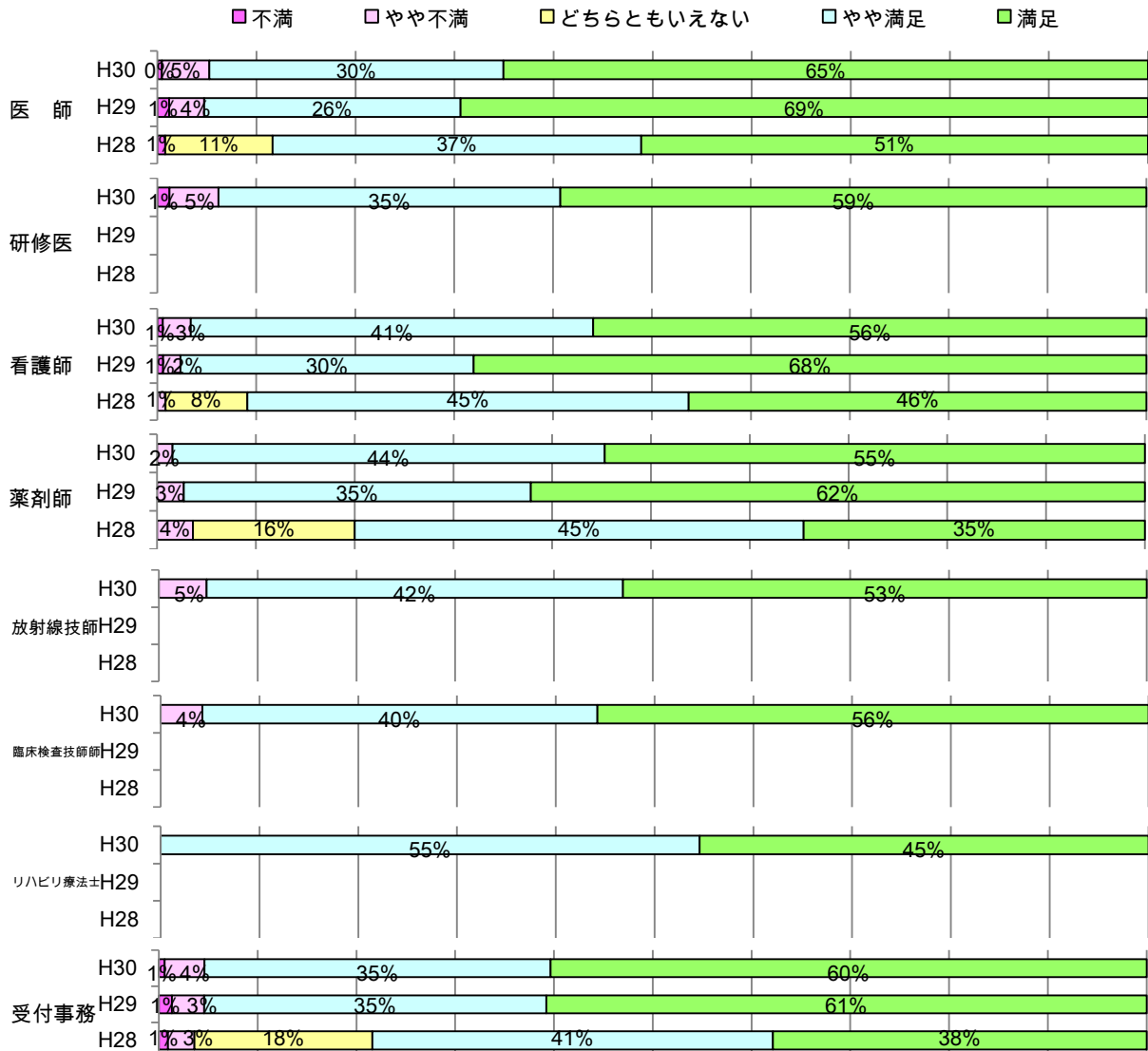
③ 病状に対する気遣い

		不満	やや不満	どちらとも いえない	やや満足	満足	計	接しなかつた・無回答
医師	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	
	28年度	0 (0%)	2 (2%)	13 (10%)	48 (38%)	65 (51%)	128 (100%)	
研修医	30年度	1 (1%)	4 (5%)	26 (33%)	49 (61%)	80 (100%)	170	
	29年度							
	28年度							
看護師	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	
	28年度	0 (0%)	0 (0%)	12 (10%)	52 (43%)	56 (47%)	120 (100%)	
薬剤師	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	
	28年度	0 (0%)	2 (4%)	9 (17%)	25 (46%)	18 (33%)	54 (100%)	
放射線技師	30年度	0 (0%)	2 (2%)	38 (44%)	46 (53%)	86 (100%)	164	
	29年度							
	28年度							
臨床検査技師	30年度	0 (0%)	4 (4%)	40 (41%)	53 (55%)	97 (100%)	153	
	29年度							
	28年度							
リハビリ療法士	30年度	0 (0%)	1 (4%)	11 (48%)	11 (48%)	23 (100%)	227	
	29年度							
	28年度							
受付・事務	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	
	28年度	1 (1%)	3 (3%)	21 (18%)	49 (43%)	40 (35%)	114 (100%)	



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	接しなかつた・無回答
医師	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
	28年度	1 (1%)	0 (0%)	14 (11%)	48 (37%)	66 (51%)	129 (100%)	15
研修医	30年度	1 (1%)	4 (5%)		28 (35%)	48 (59%)	81 (100%)	169
	29年度							
	28年度							
看護師	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
	28年度	0 (0%)	1 (1%)	10 (8%)	54 (45%)	56 (46%)	121 (100%)	20
薬剤師	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
	28年度	0 (0%)	2 (4%)	9 (16%)	25 (45%)	19 (35%)	55 (100%)	115
放射線技師	30年度	0 (0%)	4 (5%)		35 (42%)	44 (53%)	83 (100%)	167
	29年度							
	28年度							
臨床検査技師	30年度	0 (0%)	4 (4%)		38 (40%)	53 (56%)	95 (100%)	155
	29年度							
	28年度							
リハビリ療法士	30年度	0 (0%)	0 (0%)		12 (55%)	10 (45%)	22 (100%)	228
	29年度							
	28年度							
受付・事務	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
	28年度	1 (1%)	3 (3%)	20 (18%)	45 (41%)	42 (38%)	111 (100%)	21

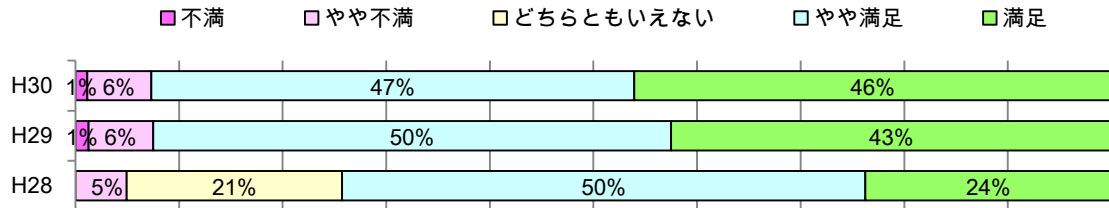




■ 総合評価

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
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
28年度	0 (0%)	5 (5%)	21 (21%)	51 (50%)	24 (24%)	101 (100%)	55



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。