

令和5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5年11月21日（火）

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

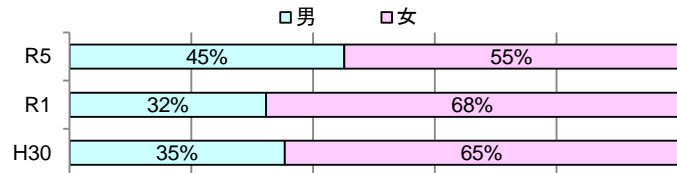
197 件

※ 新型コロナウイルス感染症の影響により、R2～4年度は外来患者アンケート実施せず。

1 回答者の属性

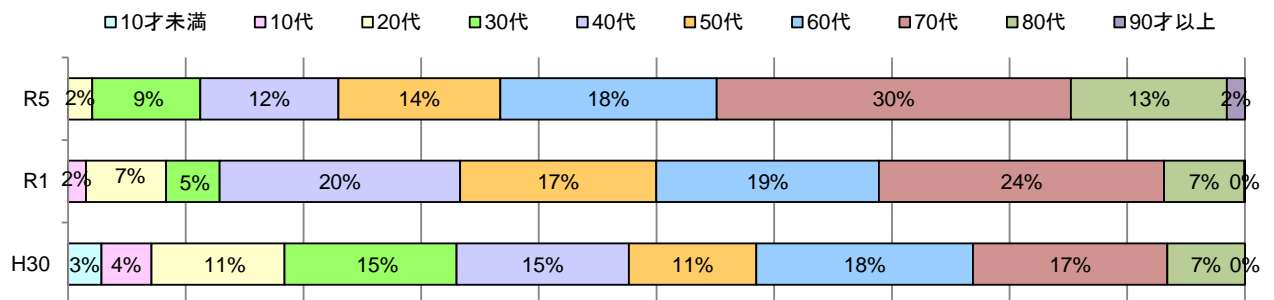
① 性別

	男	女	合計	無回答
R5年度	88 (45%)	107 (55%)	195 (100%)	2
R1年度	42 (32%)	88 (68%)	130 (100%)	106
H30年度	64 (35%)	117 (65%)	181 (100%)	69



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才代	90才以上	合計	無回答
R5年度	0 (0%)	0 (0%)	4 (2%)	18 (9%)	23 (12%)	27 (14%)	36 (18%)	59 (30%)	26 (13%)	3 (2%)	196 (100%)	1
R1年度	0 (0%)	2 (2%)	9 (7%)	6 (5%)	27 (20%)	22 (17%)	25 (19%)	32 (24%)	9 (7%)	0	132 (100%)	104
H30年度	6 (3%)	9 (4%)	24 (11%)	31 (15%)	31 (15%)	23 (11%)	39 (18%)	35 (17%)	14 (7%)	0	212 (100%)	38



③ 受診された診療科

	内科	消化器内科	循環器内科	呼吸器内科	脳神経内科	内分泌内科	腎臓内科	小児科	外科・消化器外科	整形外科	脳神経外科
R5年度	22 (11%)	22 (11%)	16 (8%)	12 (6%)	13 (7%)	7 (4%)	6 (3%)	5 (3%)	9 (5%)	26 (13%)	2 (1%)
R1年度	22 (8%)	21 (7%)	24 (8%)	9 (3%)	19 (7%)	21 (7%)	9 (3%)	1 (0%)	15 (5%)	22 (8%)	0 (0%)
H30年度	19 (7%)	21 (8%)	20 (7%)	12 (4%)	10 (4%)	2 (1%)	3 (1%)	12 (4%)	37 (13%)	17 (6%)	9 (3%)

	形成外科	皮膚科	泌尿器科	婦人科	眼科	耳鼻いんこう科	放射線科	歯科口腔外科	リハビリ科	合計	無回答
R5年度	3 (2%)	10 (5%)	7 (4%)	9 (5%)	4 (2%)	11 (6%)	4 (2%)	1 (1%)	4 (2%)	193 (100%)	4
R1年度	12 (4%)	30 (11%)	10 (4%)	14 (5%)	22 (8%)	23 (8%)	4 (1%)	5 (2%)	0	283 (100%)	0
H30年度	19 (7%)	21 (8%)	10 (4%)	23 (8%)	19 (7%)	19 (7%)	0 (0%)	3 (1%)	0	276 (100%)	0

2 質問項目

- 1 診察までの待ち時間（診察までの待ち時間は適切でしたか）
- 2 診察時間（診察時間は適切でしたか）
- 3 医師による診療・治療内容（医師による診療・治療内容に満足していますか）
- 4 医師との対話（医師との対話に満足していますか）
- 5 看護師（看護師の対応に満足していますか）
- 6 事務職員（事務職員の対応に満足していますか）
- 7 その他のスタッフの対応（その他の病院スタッフの対応に満足していますか）
- 8 職員の接遇（職員全体の身だしなみ・言葉使い・態度に満足していますか）
- 9 案内や掲示（案内板や表示に満足していますか）
- 10 駐車場（駐車場の利便性に満足していますか）
- 11 食堂（レストランの利便性に満足していますか）
- 12 売店（売店の利便性に満足していますか）

〈総合評価〉

- 13 総合的な満足度について

とても満足	5点
やや満足	4点
ふつう	3点
やや不満	2点
とても不満	1点
利用なし・無回答	集計に含めない

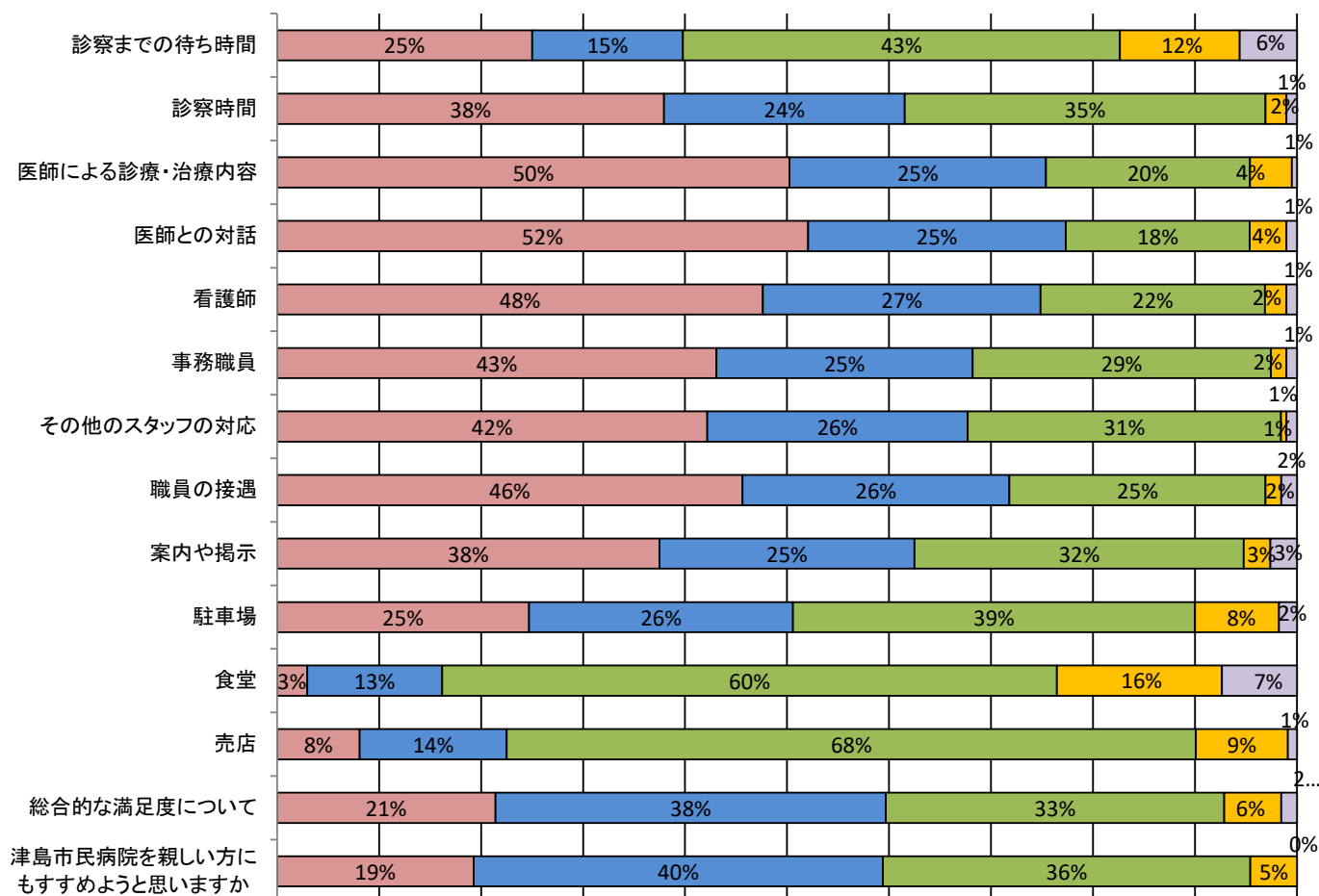
- 14 津島市民病院を親しい方にもすすめようと思いますか

すすめる	5点
まあまあすすめる	4点
どちらともいえない	3点
あまりすすめない	2点
すすめない	1点
無回答	集計に含めない

	5点	4点	3点	2点	1点	平均点	無回答など	ベンチマーク
1 診察までの待ち時間	49 (25%)	29 (15%)	84 (43%)	23 (12%)	11 (6%)	3.4	1	3.3
2 診察時間	74 (38%)	46 (24%)	69 (35%)	4 (2%)	2 (1%)	4.0	2	3.8
3 医師による診療・治療内容	98 (50%)	49 (25%)	39 (20%)	8 (4%)	1 (1%)	4.2	2	4.1
4 医師との対話	101 (52%)	49 (25%)	35 (18%)	7 (4%)	2 (1%)	4.2	3	4.2
5 看護師	91 (48%)	52 (27%)	42 (22%)	4 (2%)	2 (1%)	4.2	6	4.2
6 事務職員	84 (43%)	49 (25%)	57 (29%)	3 (2%)	2 (1%)	4.1	2	4.1
7 その他のスタッフの対応	81 (42%)	49 (26%)	59 (31%)	1 (1%)	2 (1%)	4.1	5	4.0
8 職員の接遇	89 (46%)	51 (26%)	49 (25%)	3 (2%)	3 (2%)	4.1	2	
9 案内や掲示	72 (38%)	48 (25%)	62 (32%)	5 (3%)	5 (3%)	3.9	5	
10 駐車場	42 (25%)	44 (26%)	67 (39%)	14 (8%)	3 (2%)	3.6	27	
11 食堂	2 (3%)	9 (13%)	41 (60%)	11 (16%)	5 (7%)	2.9	129	
12 売店	9 (8%)	16 (14%)	75 (68%)	10 (9%)	1 (1%)	3.2	86	
13 総合的な満足度について	42 (21%)	75 (38%)	65 (33%)	11 (6%)	3 (2%)	3.7	1	
14 津島市民病院を親しい方にもすすめようと思いますか	38 (19%)	79 (40%)	71 (36%)	9 (5%)	0 (0%)	3.7	0	4.1

※ベンチマークは、同じ調査を行った222病院の平均（当院独自の質問項目についてはベンチマーク欄は空欄）

5点 4点 3点 2点 1点



アンケートにご協力いただきありがとうございました。

皆様のご意見を真摯に受け止め、よりよい療養環境を整えるべく改善に努めてまいります。

貴重なご意見ありがとうございました。