

# 平成 30 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

平成 30 年 10 月 22 日（月）～10 月 26 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、地域連携室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記入用の鉛筆を入れる）  
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）と自動支払機付近に設置。  
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、当院の選択理由、職員の対応、施設設備・サービス、予約の有無、診察・会計の待ち時間、総合評価、今後の改善要望、病院情報の収集、待ち時間に関する追加アンケート、各設問の回答理由。

## 5 サンプル数

- 配布数 1,500  
有効回収数 1,058  
有効回収率 70.5%

## 6 留意事項

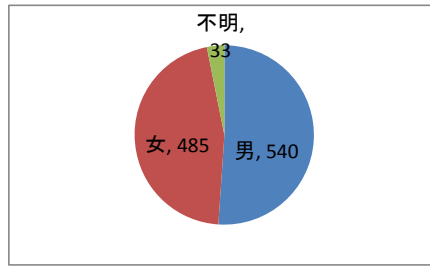
本年度より、回答の方式について以下のとおり変更しました。

	従前	本年度
設問	「～についていかがでしたか？」	「～について満足している」
回答	「満足」「やや満足」「普通」「やや不満足」「不満足」	「全くそうだ」「ややそうだ」「どちらでもない」「ややちがう」「全くちがう」

# I 患者さまについて

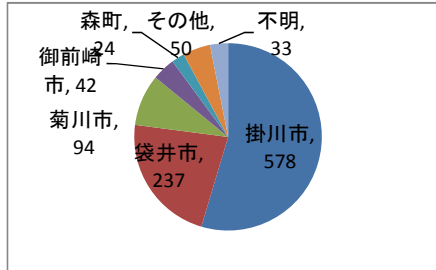
## 1-1 性別

性別	回答数	割合
男	540	51.0%
女	485	45.8%
不明	33	3.1%
計	1,058	100%



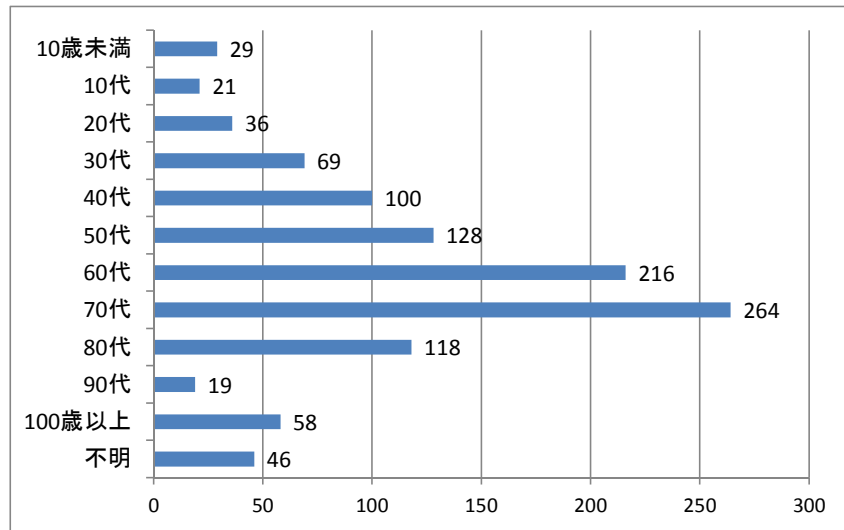
## 1-2 居住地

居住地	回答数	割合
掛川市	578	54.6%
袋井市	237	22.4%
菊川市	94	8.9%
御前崎市	42	4.0%
森町	24	2.3%
その他	50	4.7%
不明	33	3.1%
計	1,058	100%



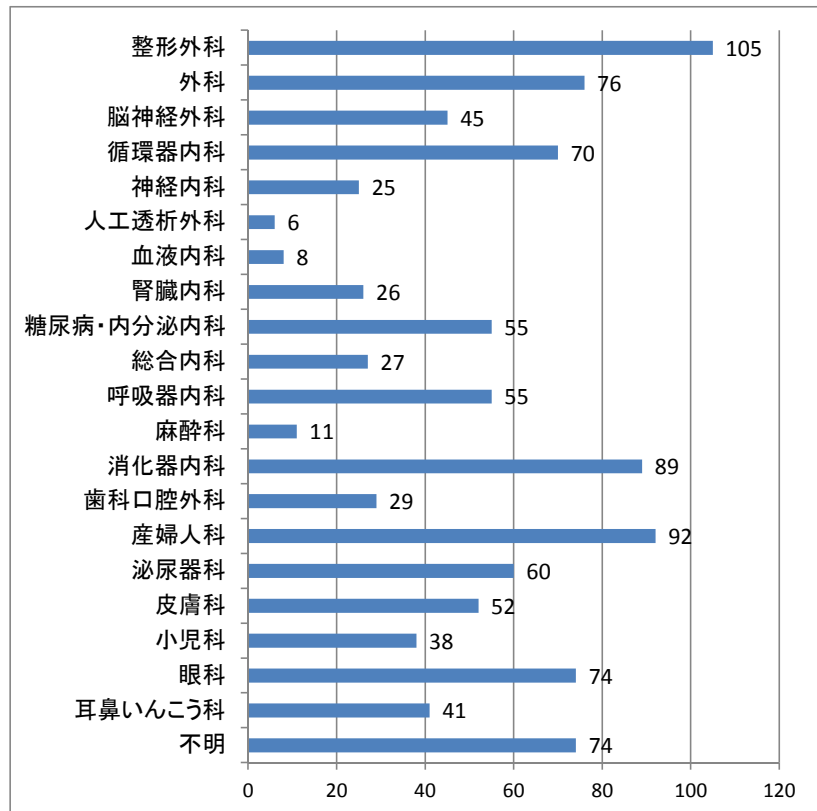
## 1-3 年齢

年代	回答数	割合
10歳未満	29	2.6%
10代	21	1.9%
20代	36	3.3%
30代	69	6.3%
40代	100	9.1%
50代	128	11.6%
60代	216	19.6%
70代	264	23.9%
80代	118	10.7%
90代	19	1.7%
100歳以上	58	4.2%
不明	46	4.2%
計	1,104	100%



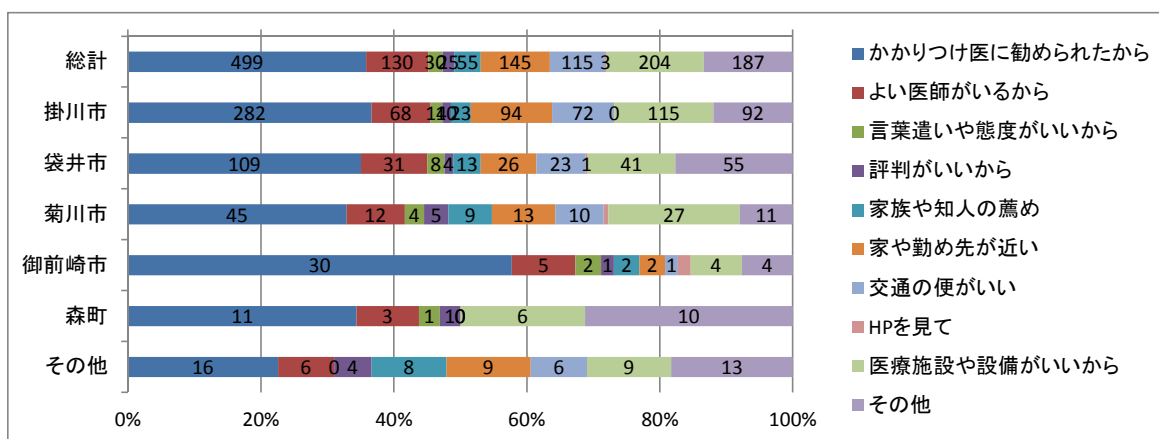
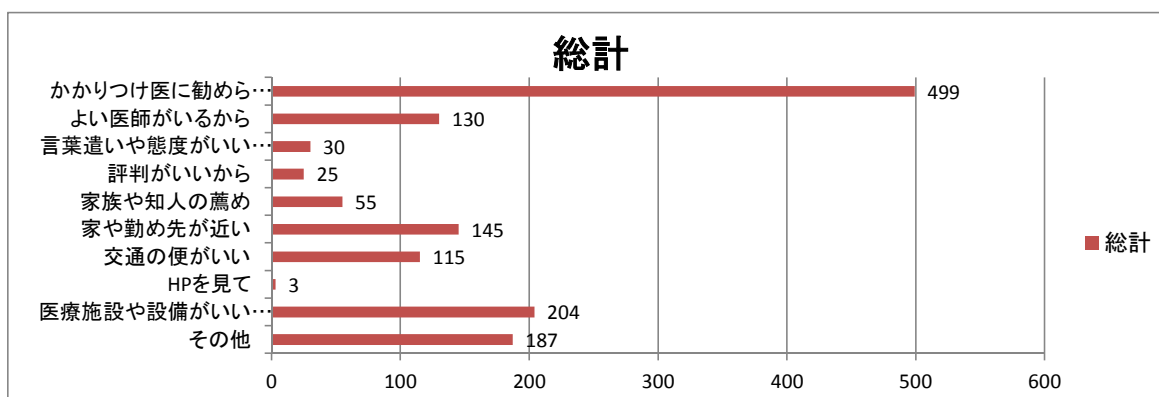
## 1-4 受診科

受診科	回答数	割合
整形外科	105	9.9%
外科	76	7.2%
脳神経外科	45	4.3%
循環器内科	70	6.6%
神経内科	25	2.4%
人工透析外科	6	0.6%
血液内科	8	0.8%
腎臓内科	26	2.5%
糖尿病・内分泌内科	55	5.2%
総合内科	27	2.6%
呼吸器内科	55	5.2%
麻酔科	11	1.0%
消化器内科	89	8.4%
歯科口腔外科	29	2.7%
産婦人科	92	8.7%
泌尿器科	60	5.7%
皮膚科	52	4.9%
小児科	38	3.6%
眼科	74	7.0%
耳鼻いんこう科	41	3.9%
不明	74	7.0%
合計	1,058	100%



## 2 当院を受診した理由(複数回答可)

受診理由	総計	掛川市	袋井市	菊川市	御前崎市	森町	その他
かかりつけ医に勧められたから	499	282	109	45	30	11	16
よい医師がいるから	130	68	31	12	5	3	6
言葉遣いや態度がいいから	30	14	8	4	2	1	0
評判がいいから	25	10	4	5	1	1	4
家族や知人の薦め	55	23	13	9	2	0	8
家や勤め先が近い	145	94	26	13	2	0	9
交通の便がいい	115	72	23	10	1	0	6
HPを見て	3	0	1	1	1	0	0
医療施設や設備がいいから	204	115	41	27	4	6	9
その他	187	92	55	11	4	10	13

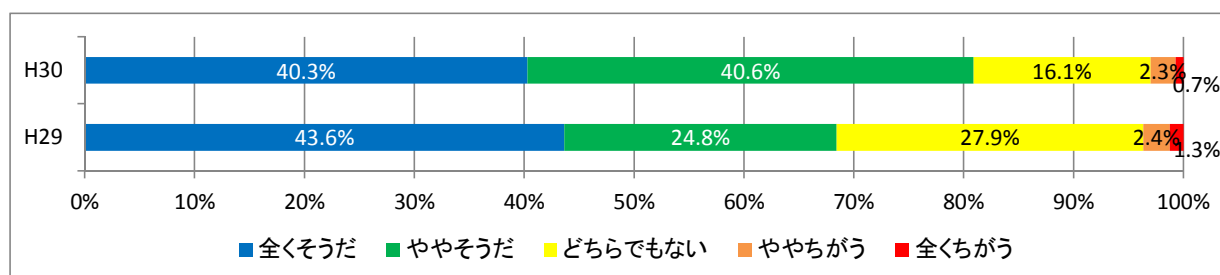


## II 職員の対応

### 【医師について】

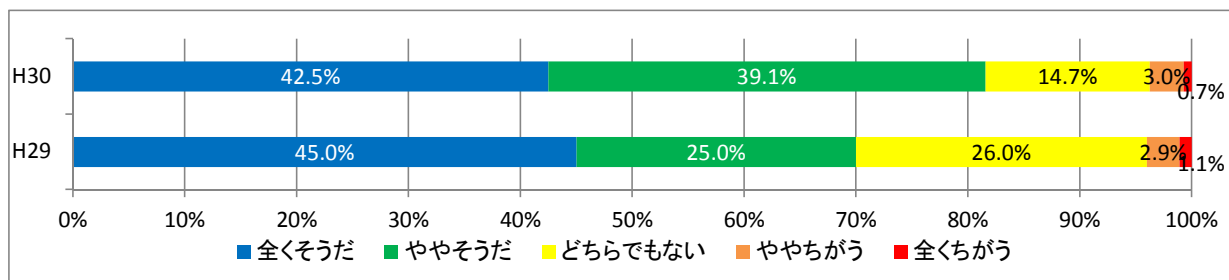
1 医師による診療(診察、説明、処置など)に満足している。

	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	963	388	391	155	22	7	4.17
構成比		40.3%	40.6%	16.1%	2.3%	0.7%	
H29	1036	452	257	289	25	13	4.07
構成比		43.6%	24.8%	27.9%	2.4%	1.3%	



2 医師の対応(わかりやすさ、態度など)に満足している。

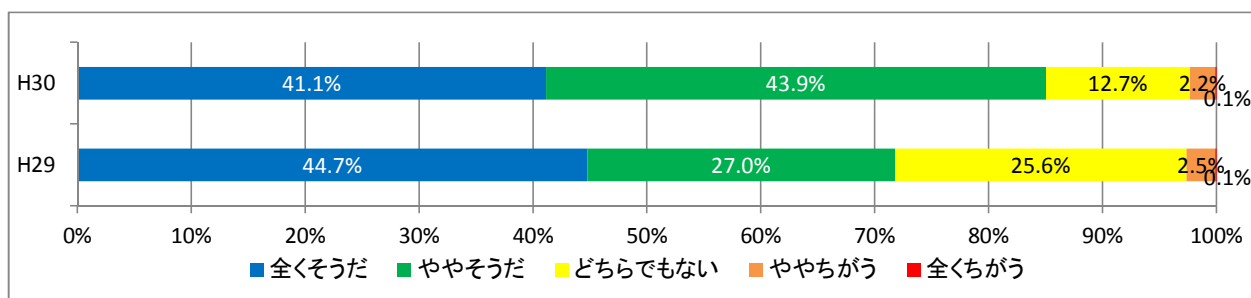
	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	960	408	375	141	29	7	4.20
構成比		42.5%	39.1%	14.7%	3.0%	0.7%	
H29	1020	459	255	265	30	11	4.10
構成比		45.0%	25.0%	26.0%	2.9%	1.1%	



【看護師について】

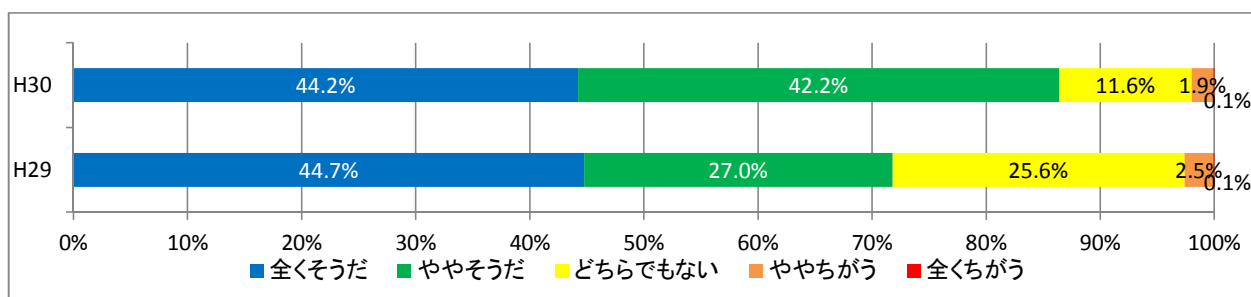
1 看護師の説明(わかりやすさ)に満足している。 ※H29は「対応(わかりやすさ・態度など)」

	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	948	390	416	120	21	1	4.24
構成比		41.1%	43.9%	12.7%	2.2%	0.1%	
H29	1028	460	278	263	26	1	4.14
構成比		44.7%	27.0%	25.6%	2.5%	0.1%	



2 看護師の態度・言葉づかいに満足している。 ※H29は「対応(わかりやすさ・態度など)」

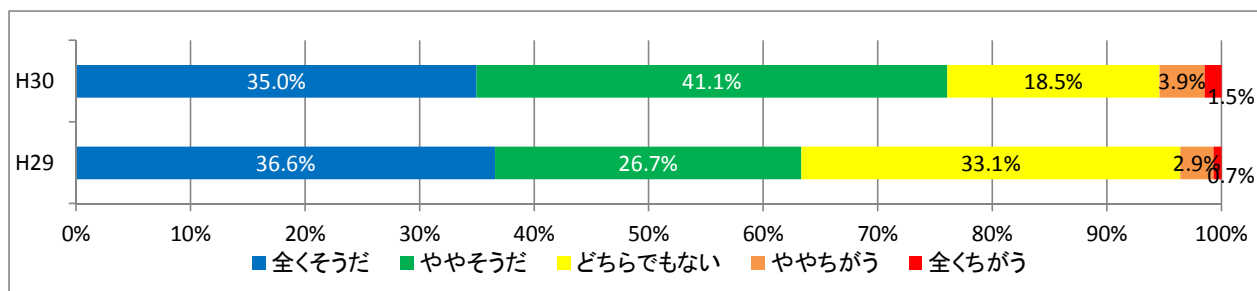
	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	950	420	401	110	18	1	4.29
構成比		44.2%	42.2%	11.6%	1.9%	0.1%	
H29	1028	460	278	263	26	1	4.14
構成比		44.7%	27.0%	25.6%	2.5%	0.1%	



【その他の職員について】

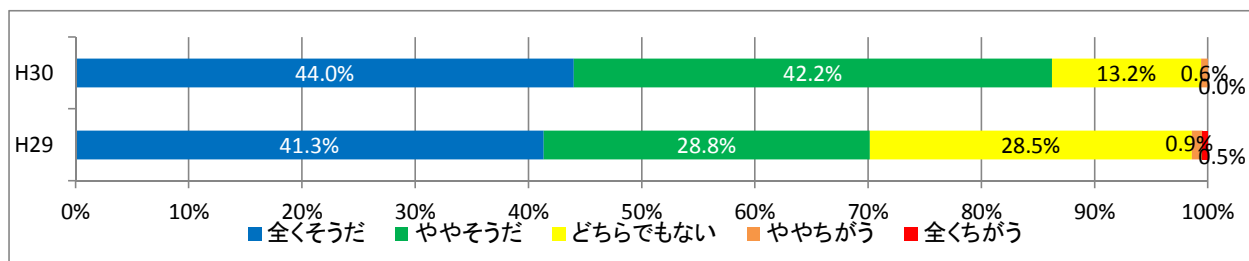
1 受付や会計担当スタッフの対応(わかりやすさ、態度など)に満足している。

	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	944	330	388	175	37	14	4.04
構成比		35.0%	41.1%	18.5%	3.9%	1.5%	
H29	1025	375	274	339	30	7	3.96
構成比		36.6%	26.7%	33.1%	2.9%	0.7%	



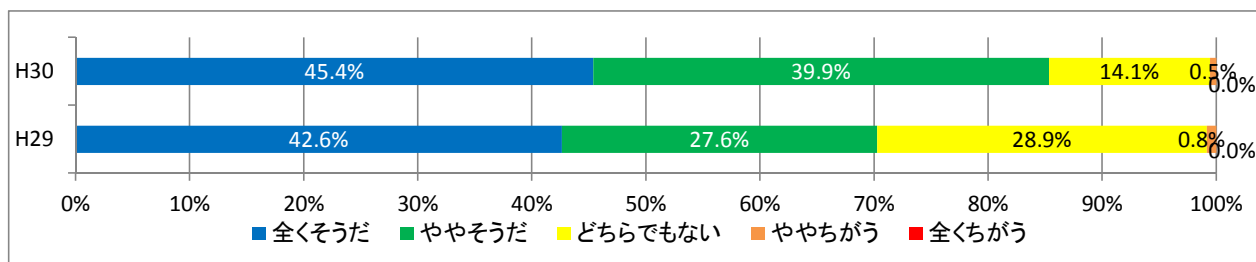
2 検査技師(採血や心電図検査などを担当した職員)の対応(わかりやすさ、態度など)に満足している。

	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	834	367	352	110	5	0	4.30
構成比		44.0%	42.2%	13.2%	0.6%	0.0%	
H29	847	350	244	241	8	4	4.10
構成比		41.3%	28.8%	28.5%	0.9%	0.5%	



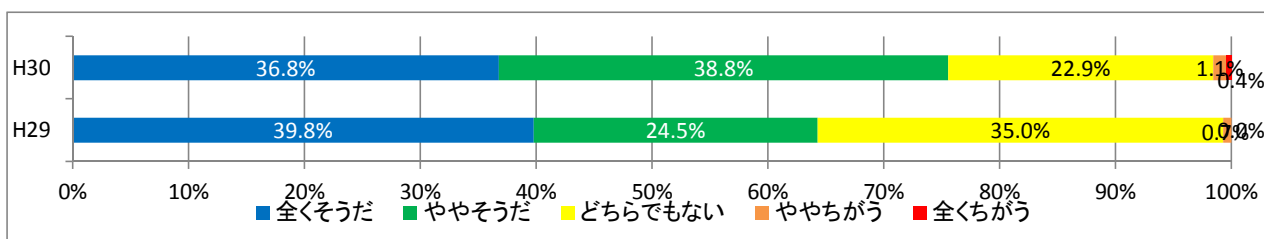
3 放射線技師(レントゲン、CT、MRIなどを担当した職員)の対応(わかりやすさ、態度など)に満足している。

	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	736	334	294	104	4	0	4.30
構成比		45.4%	39.9%	14.1%	0.5%	0.0%	
H29	720	307	199	208	6	0	4.12
構成比		42.6%	27.6%	28.9%	0.8%	0.0%	



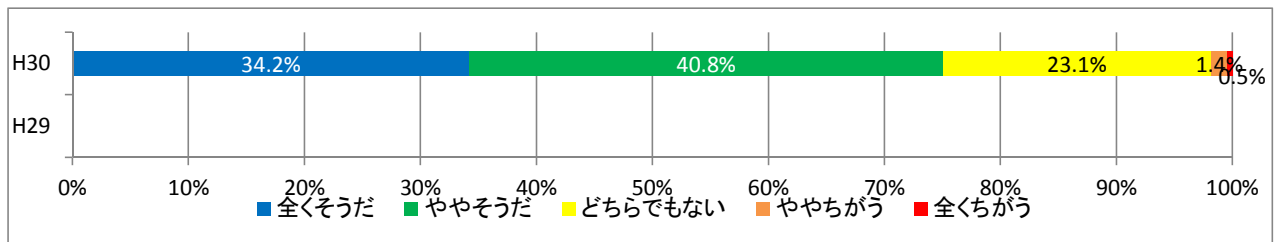
4 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士(リハビリを担当した職員)の対応(わかりやすさ、態度など)に満足している。

	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	446	164	173	102	5	2	4.10
構成比		36.8%	38.8%	22.9%	1.1%	0.4%	
H29	420	167	103	147	3	0	4.03
構成比		39.8%	24.5%	35.0%	0.7%	0.0%	



5 看護補助者(水色のユニフォーム)の対応(わかりやすさ、態度など)に満足している。 ※H30新設

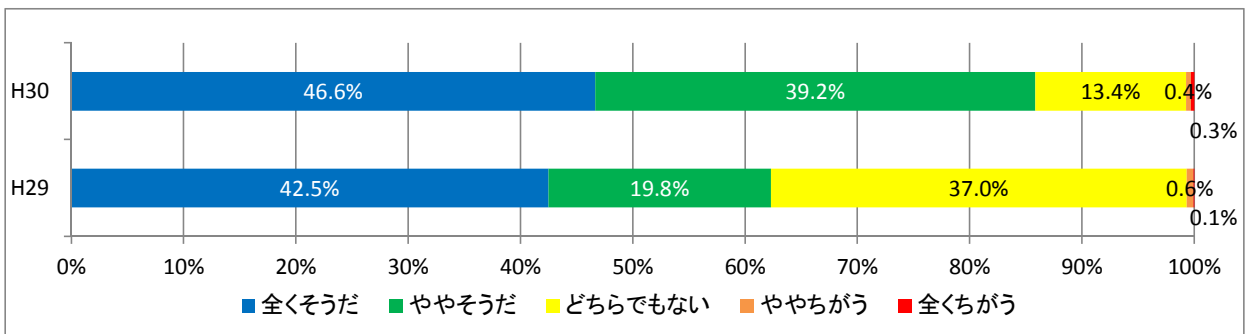
	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	657	225	268	152	9	3	4.07
構成比		34.2%	40.8%	23.1%	1.4%	0.5%	
H29							
構成比							



【職員の服装について】

職員の身だしなみ・服装は適切である。

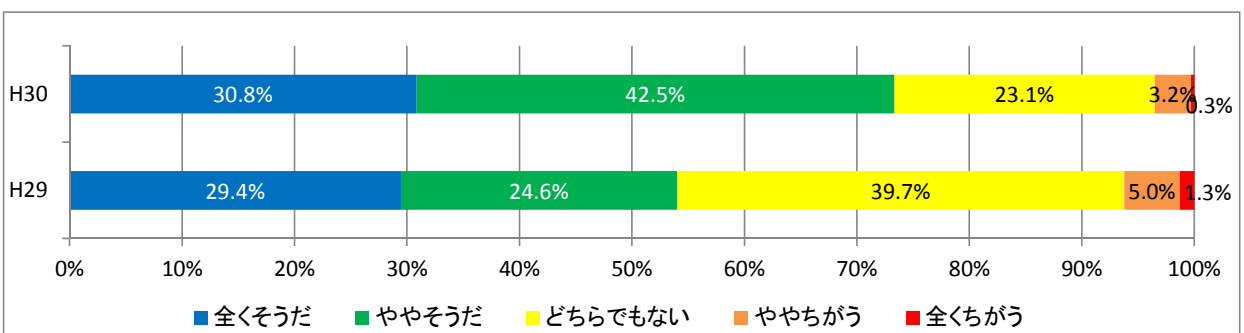
	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	939	438	368	126	4	3	4.31
構成比		46.6%	39.2%	13.4%	0.4%	0.3%	
H29	1029	437	204	381	6	1	4.04
構成比		42.5%	19.8%	37.0%	0.6%	0.1%	



Ⅲ 施設設備・サービス

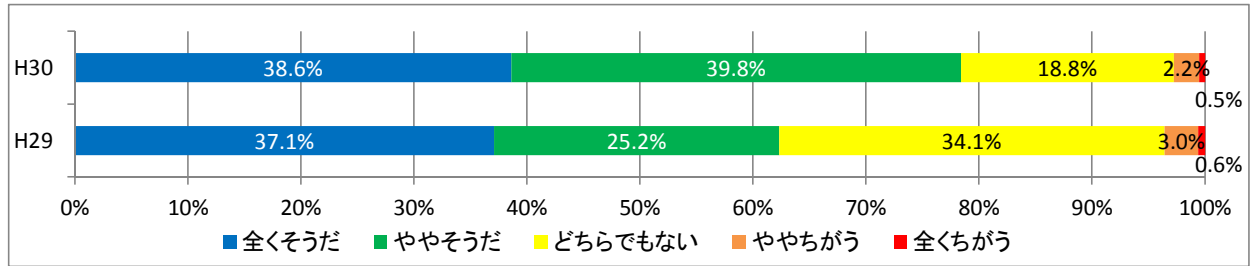
1 院内の案内表示は適切である。

	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	934	288	397	216	30	3	4.00
構成比		30.8%	42.5%	23.1%	3.2%	0.3%	
H29	1009	297	248	401	50	13	3.76
構成比		29.4%	24.6%	39.7%	5.0%	1.3%	



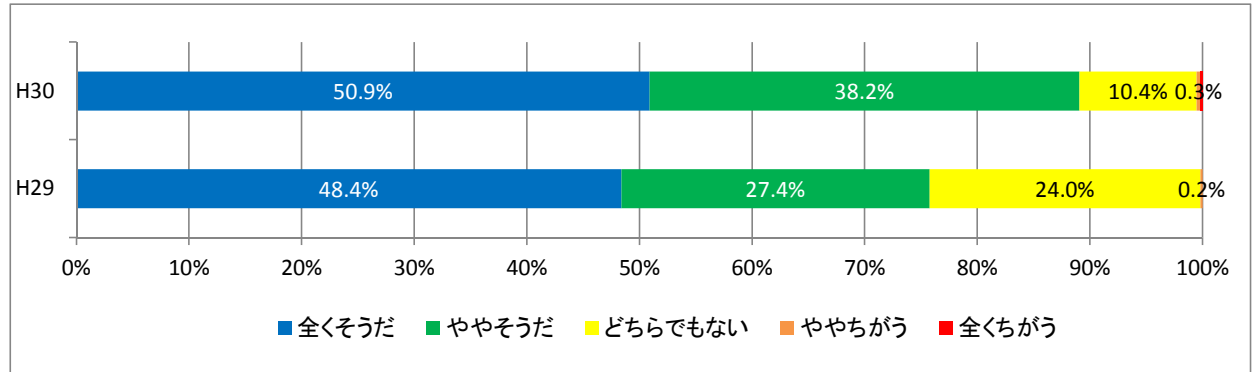
2 受付や診察時、プライバシーでの配慮がなされている。

	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	940	363	374	177	21	5	4.14
構成比		38.6%	39.8%	18.8%	2.2%	0.5%	
H29	1003	372	253	342	30	6	3.95
構成比		37.1%	25.2%	34.1%	3.0%	0.6%	



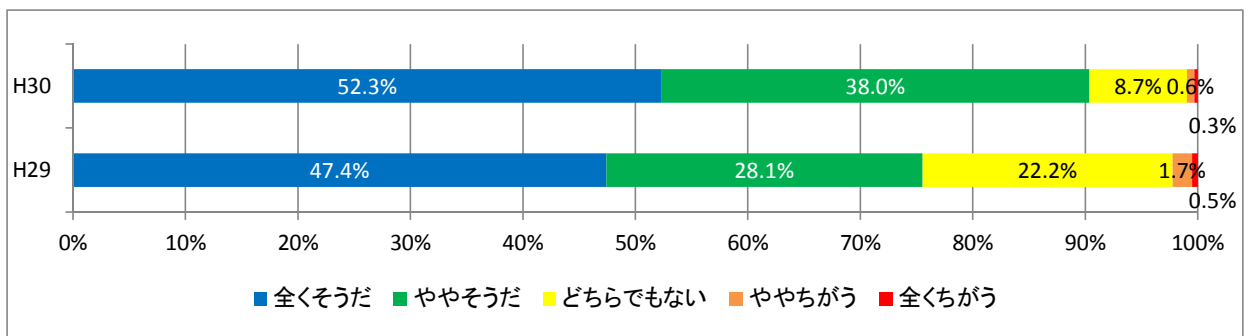
3 診察室や待合は清潔である。

	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	951	484	363	99	3	2	4.39
構成比		50.9%	38.2%	10.4%	0.3%	0.2%	
H29	1023	495	280	246	2	0	4.24
構成比		48.4%	27.4%	24.0%	0.2%	0.0%	



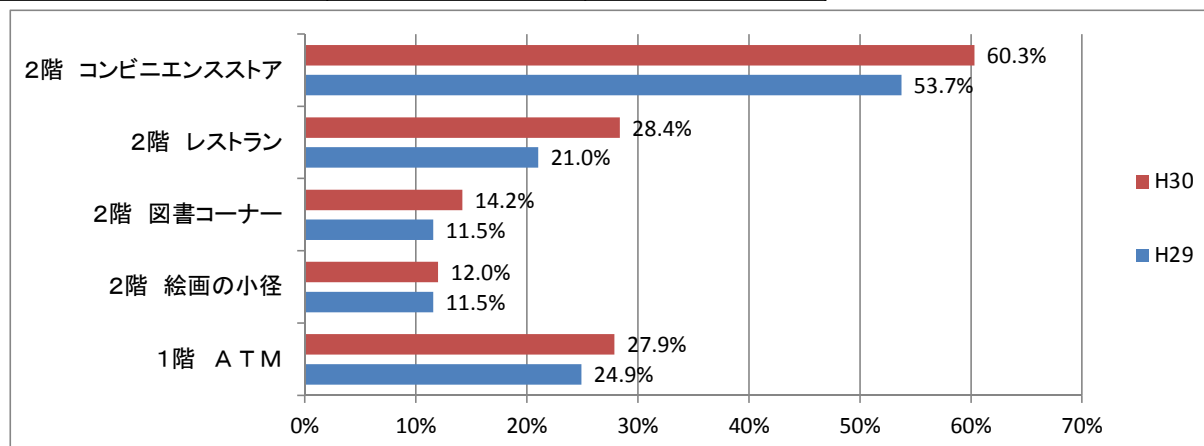
4 トイレは清潔である。

	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	942	493	358	82	6	3	4.41
構成比		52.3%	38.0%	8.7%	0.6%	0.3%	
H29	981	465	276	218	17	5	4.20
構成比		47.4%	28.1%	22.2%	1.7%	0.5%	



5 院内で利用された施設をお答えください。(複数回答可)

施設名	H30		H29	
	回答数	利用率	回答数	利用率
2階 コンビニエンスストア	638	60.3%	591	53.7%
2階 レストラン	300	28.4%	231	21.0%
2階 図書コーナー	150	14.2%	127	11.5%
2階 絵画の小径	127	12.0%	127	11.5%
1階 ATM	295	27.9%	274	24.9%

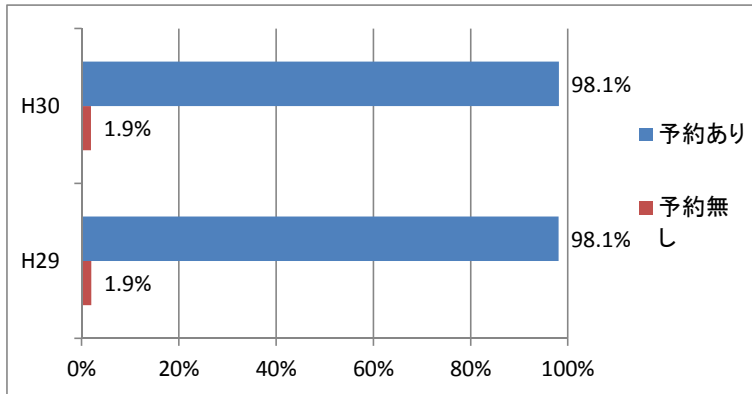




## IV 待ち時間

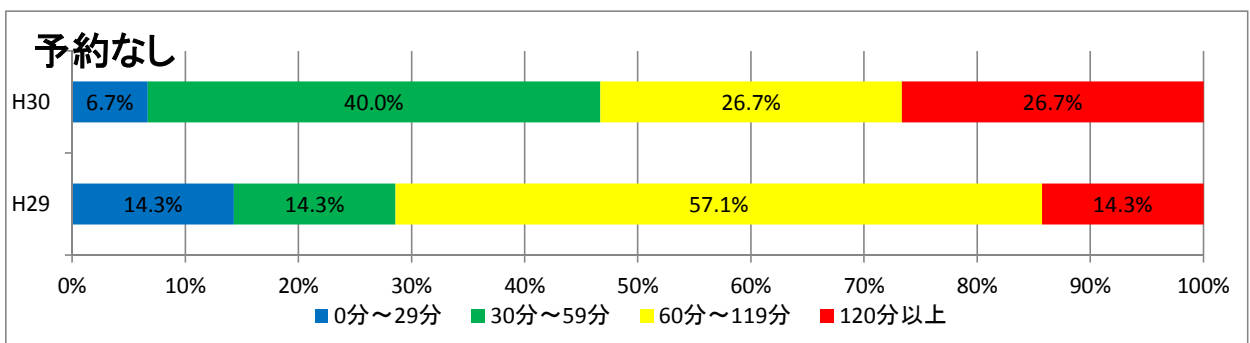
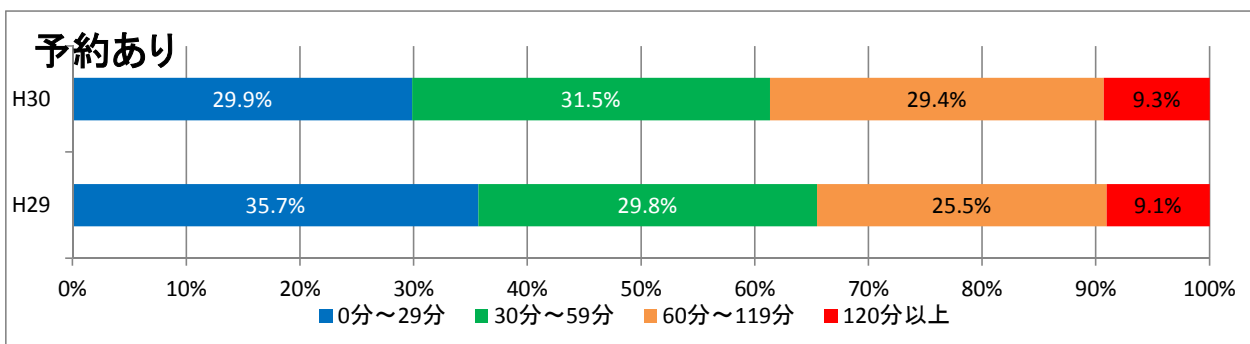
1 本日は予約受診ですか？

	H30		H29	
	回答数	構成比	回答数	構成比
予約あり	936	98.1%	1011	98.1%
予約無し	18	1.9%	20	1.9%
計	954	100%	1031	100%



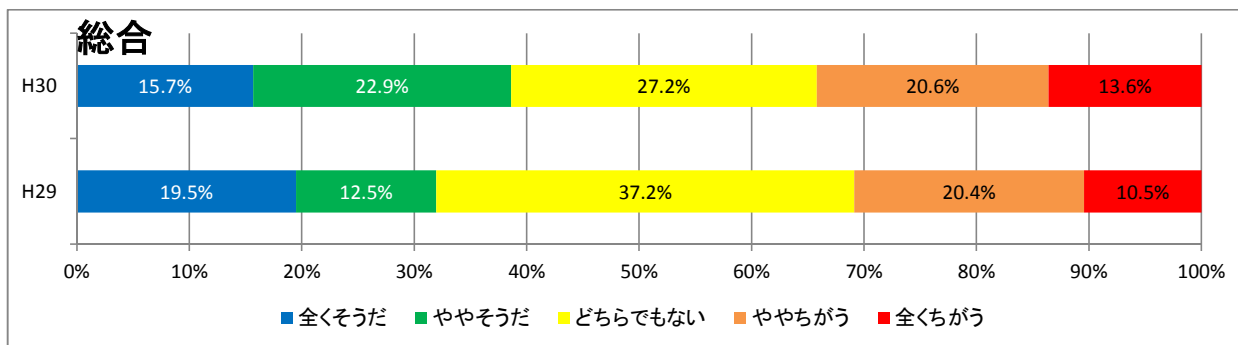
2 予約時間(予約のない場合は各外来受付)から診療までの待ち時間はどのくらいでしたか？

	予約あり				予約なし			
	H30		H29		H30		H29	
	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
0分～29分	183	29.9%	248	35.7%	1	6.7%	2	14.3%
30分～59分	193	31.5%	207	29.8%	6	40.0%	2	14.3%
60分～119分	180	29.4%	177	25.5%	4	26.7%	8	57.1%
120分以上	57	9.3%	63	9.1%	4	26.7%	2	14.3%
計	613	100%	695	100%	15	100%	14	100%

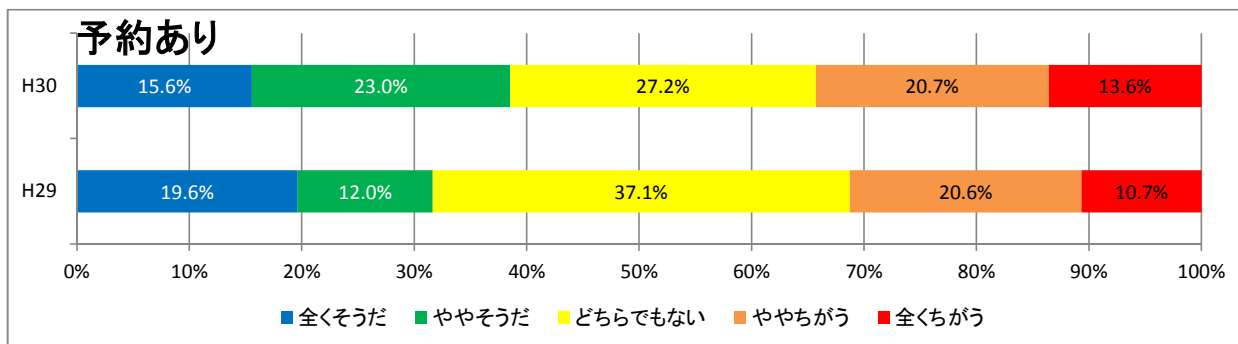


3 予約時間(予約のない場合は各外来受付)から診療までの待ち時間について満足している。

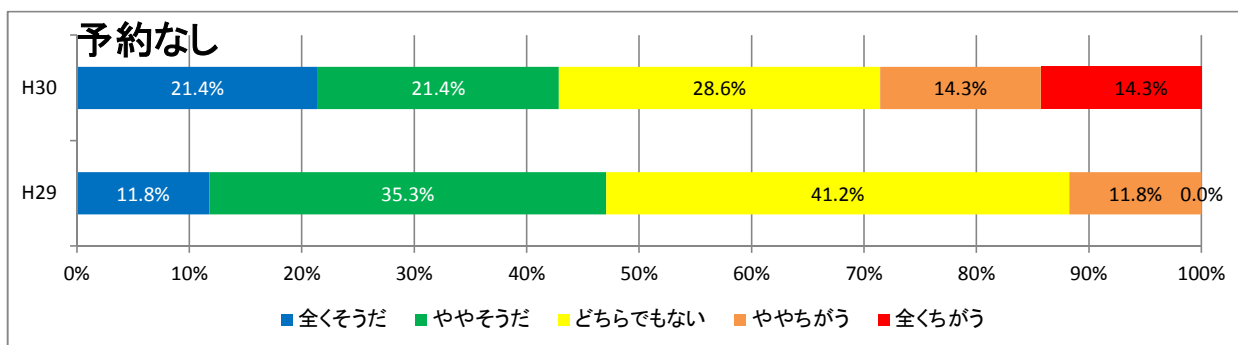
総合	回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	772	121	177	210	159	105	3.06
構成比		15.7%	22.9%	27.2%	20.6%	13.6%	
H29	842	164	105	313	172	88	3.10
構成比		19.5%	12.5%	37.2%	20.4%	10.5%	



予約あり	回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	758	118	174	206	157	103	3.06
構成比		15.6%	23.0%	27.2%	20.7%	13.6%	
H29	825	162	99	306	170	88	3.09
構成比		19.6%	12.0%	37.1%	20.6%	10.7%	

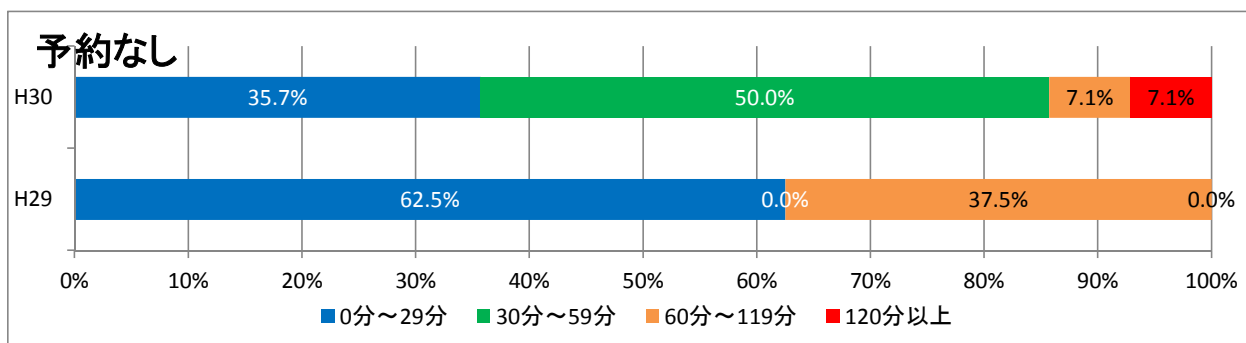
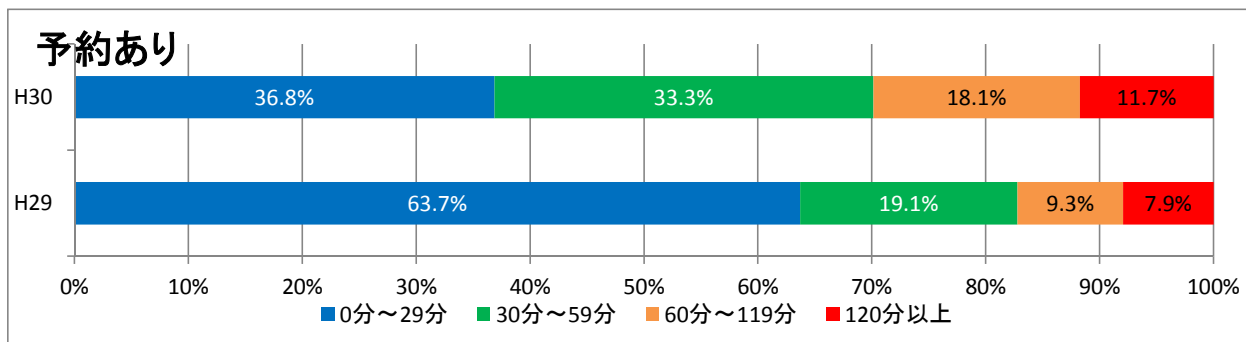


予約なし	回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	14	3	3	4	2	2	3.21
構成比		21.4%	21.4%	28.6%	14.3%	14.3%	
H29	17	2	6	7	2	0	3.47
構成比		11.8%	35.3%	41.2%	11.8%	0.0%	



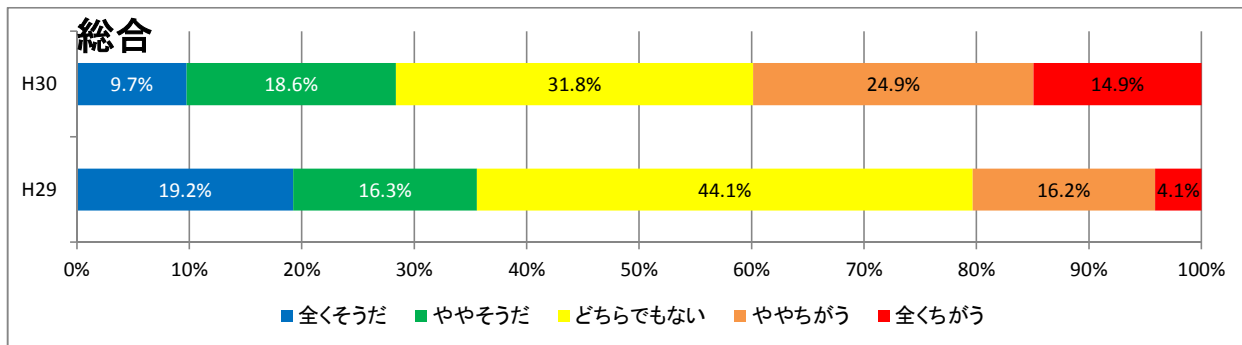
4 診療(診察・検査・治療等)終了から会計終了までの待ち時間はどのくらいでしたか？

	予約あり				予約なし			
	H30		H29		H30		H29	
	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
0分～29分	248	36.8%	481	63.7%	5	35.7%	5	62.5%
30分～59分	224	33.3%	144	19.1%	7	50.0%	0	0.0%
60分～119分	122	18.1%	70	9.3%	1	7.1%	3	37.5%
120分以上	79	11.7%	60	7.9%	1	7.1%	0	0.0%
計	673	100%	755	100%	14	100%	8	100%

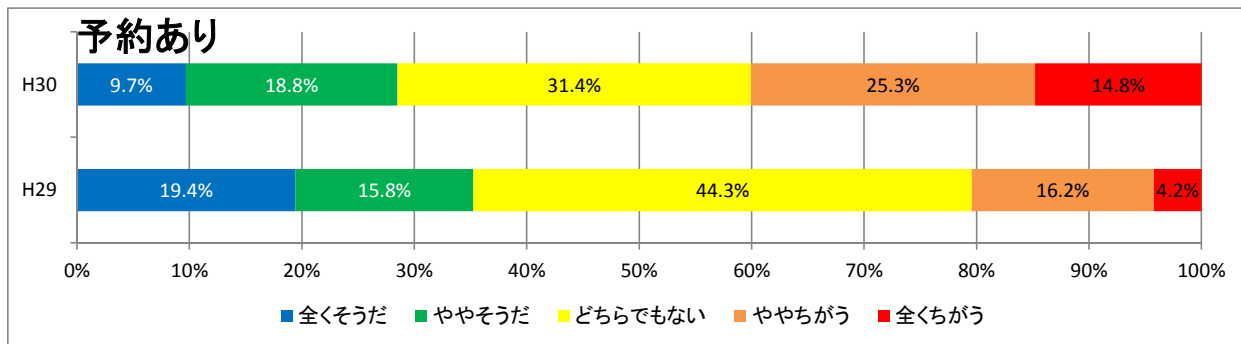


5 診療(診察・検査・治療等)終了から会計終了までの待ち時間について満足している。

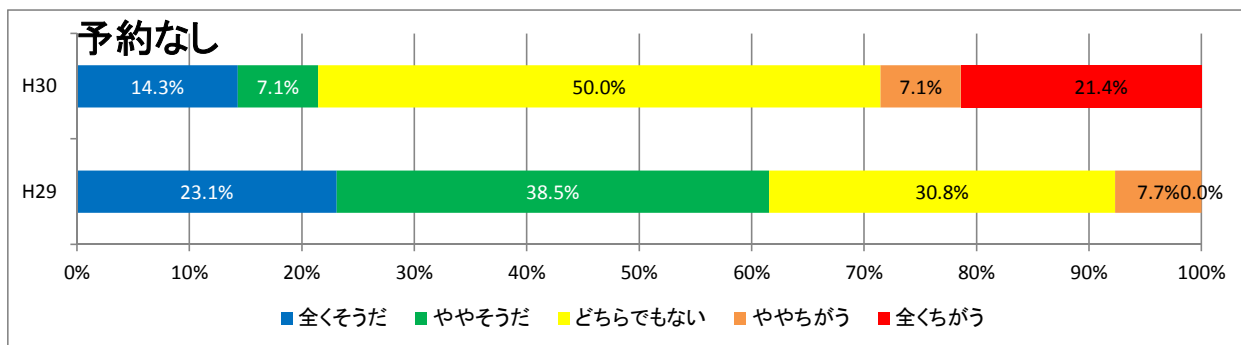
総合	回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	790	77	147	251	197	118	2.83
構成比		9.7%	18.6%	31.8%	24.9%	14.9%	
H29	894	172	146	394	145	37	3.30
構成比		19.2%	16.3%	44.1%	16.2%	4.1%	



予約あり	回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	776	75	146	244	196	115	2.83
構成比		9.7%	18.8%	31.4%	25.3%	14.8%	
H29	871	169	138	386	141	37	3.30
構成比		19.4%	15.8%	44.3%	16.2%	4.2%	



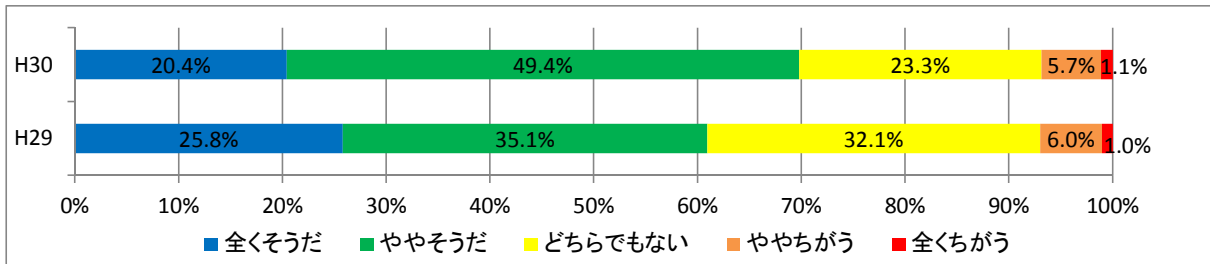
予約なし	回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	14	2	1	7	1	3	2.86
構成比		14.3%	7.1%	50.0%	7.1%	21.4%	
H29	13	3	5	4	1	0	3.77
構成比		23.1%	38.5%	30.8%	7.7%	0.0%	



## V 総合評価

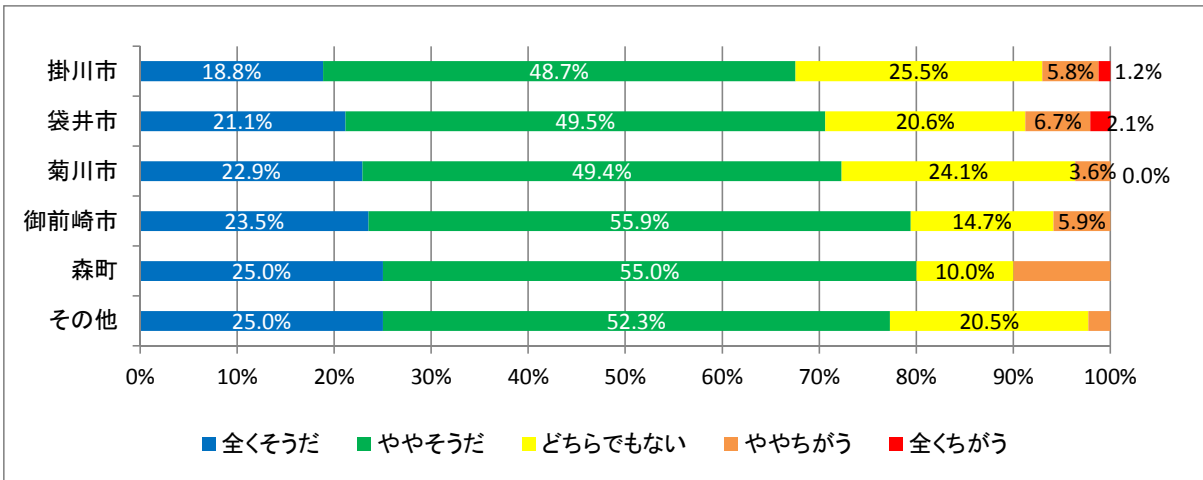
当院の外来診療について総合的に満足している。

	回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	887	181	438	207	51	10	3.82
構成比		20.4%	49.4%	23.3%	5.7%	1.1%	
H29	957	247	336	307	57	10	3.79
構成比		25.8%	35.1%	32.1%	6.0%	1.0%	



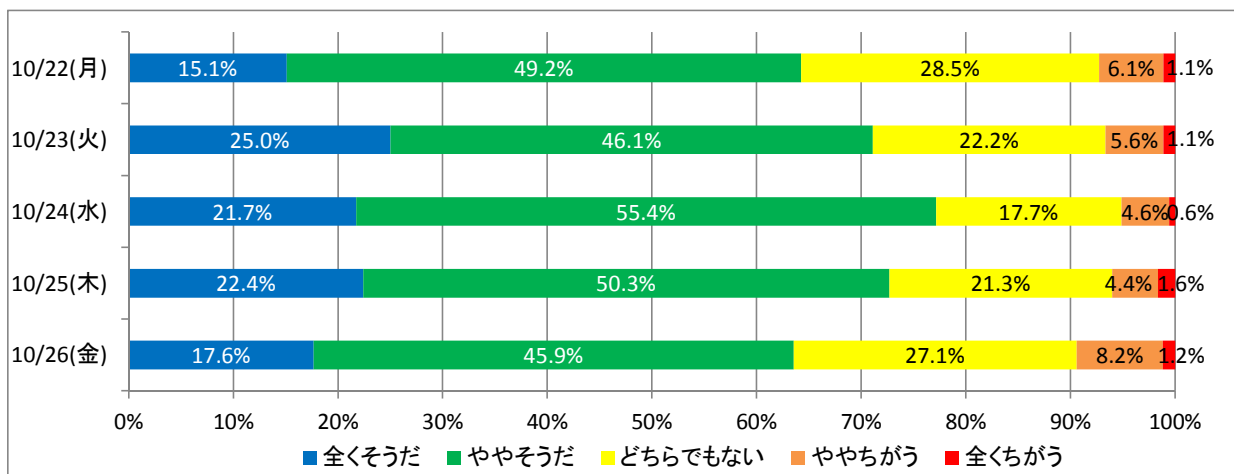
### 【居住地別】

	回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
掛川市	499	94	243	127	29	6	3.78
構成比		18.8%	48.7%	25.5%	5.8%	1.2%	
袋井市	194	41	96	40	13	4	3.81
構成比		21.1%	49.5%	20.6%	6.7%	2.1%	
菊川市	83	19	41	20	3	0	3.92
構成比		22.9%	49.4%	24.1%	3.6%	0.0%	
御前崎市	34	8	19	5	2	0	3.97
構成比		23.5%	55.9%	14.7%	5.9%	0.0%	
森町	20	5	11	2	2	0	3.95
構成比		25.0%	55.0%	10.0%	10.0%	0.0%	
その他	44	11	23	9	1	0	4.00
構成比		25.0%	52.3%	20.5%	2.3%	0.0%	



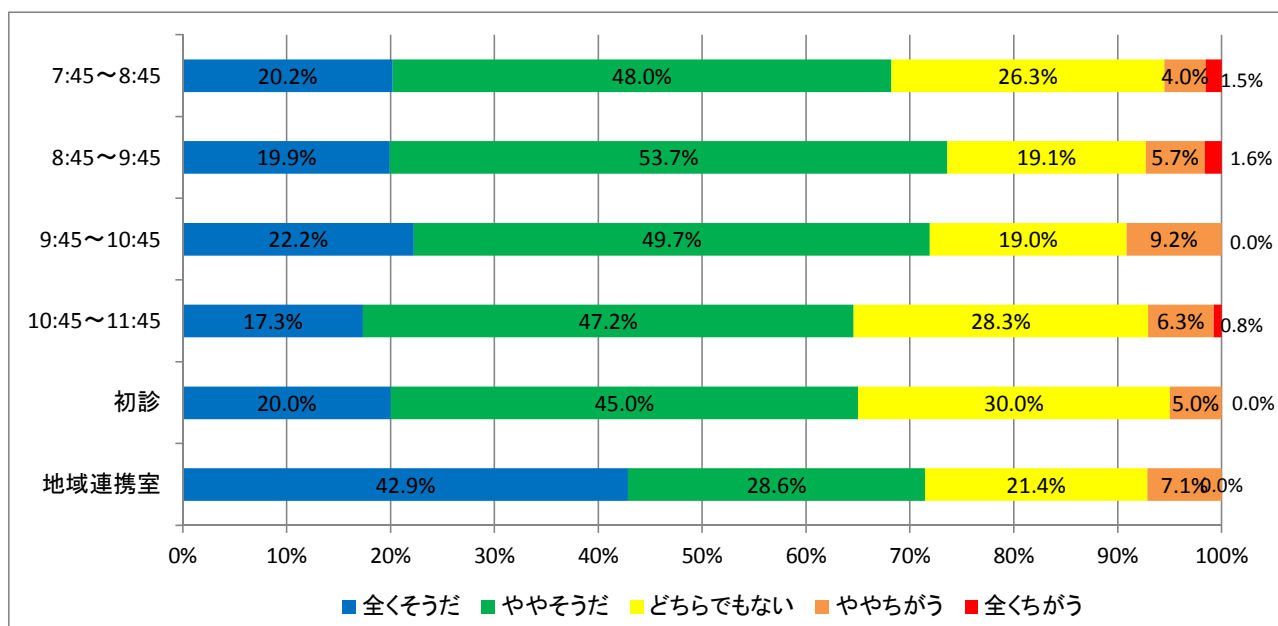
【調査日(曜日)別】

	回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値	【参考】外来患者総数(透析除く)
10/22(月)	179	27	88	51	11	2	3.71	1,133
構成比		15.1%	49.2%	28.5%	6.1%	1.1%		
10/23(火)	180	45	83	40	10	2	3.88	1,102
構成比		25.0%	46.1%	22.2%	5.6%	1.1%		
10/24(水)	175	38	97	31	8	1	3.93	1,079
構成比		21.7%	55.4%	17.7%	4.6%	0.6%		
10/25(木)	183	41	92	39	8	3	3.87	1,007
構成比		22.4%	50.3%	21.3%	4.4%	1.6%		
10/26(金)	170	30	78	46	14	2	3.71	1,124
構成比		17.6%	45.9%	27.1%	8.2%	1.2%		



【配布時間帯別】

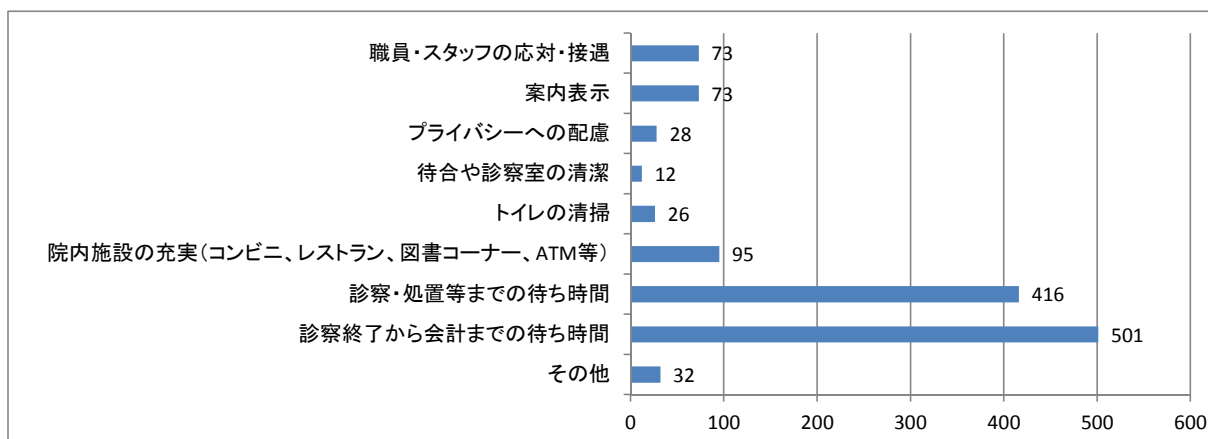
	回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
7:45~8:45	327	66	157	86	13	5	3.81
構成比		20.2%	48.0%	26.3%	4.0%	1.5%	
8:45~9:45	246	49	132	47	14	4	3.85
構成比		19.9%	53.7%	19.1%	5.7%	1.6%	
9:45~10:45	153	34	76	29	14	0	3.85
構成比		22.2%	49.7%	19.0%	9.2%	0.0%	
10:45~11:45	127	22	60	36	8	1	3.74
構成比		17.3%	47.2%	28.3%	6.3%	0.8%	
初診	20	4	9	6	1	0	3.80
構成比		20.0%	45.0%	30.0%	5.0%	0.0%	
地域連携室	14	6	4	3	1	0	4.07
構成比		42.9%	28.6%	21.4%	7.1%	0.0%	



## VI 改善要望

当院は外来に関して、どのようなことを改善していけば良いと思いますか？（複数回答可）

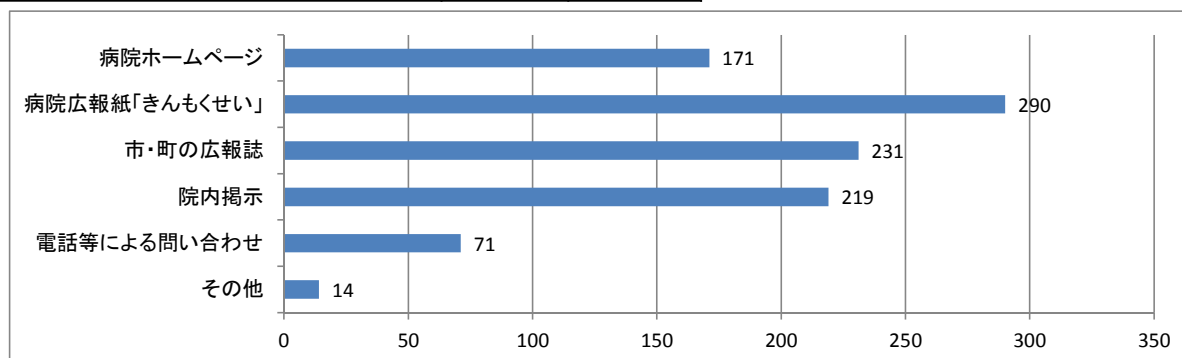
受診理由	回答数	割合
職員・スタッフの対応・接遇	73	5.8%
案内表示	73	5.8%
プライバシーへの配慮	28	2.2%
待合や診察室の清潔	12	1.0%
トイレの清掃	26	2.1%
院内施設の充実(コンビニ、レストラン、図書コーナー、ATM等)	95	7.6%
診察・処置等までの待ち時間	416	33.1%
診察終了から会計までの待ち時間	501	39.9%
その他	32	2.5%
計	1256	100%



## VII 病院情報の収集

病院からのお知らせや診療に関する情報をどのように得ていますか？（複数回答可）

受診理由	回答数	割合
病院ホームページ	171	17.2%
病院広報紙「きんもくせい」	290	29.1%
市・町の広報誌	231	23.2%
院内掲示	219	22.0%
電話等による問い合わせ	71	7.1%
その他	14	1.4%
計	996	100%



## Ⅷ 待ち時間に関する追加アンケート

外来受付から診察開始までの待ち時間において、皆様が導入してほしいと思うサービスについて、以下より3つお選びください。

受診理由	回答数	割合
ポケットベル等の呼び出し機器の導入	303	17.2%
無料Wi-Fiスポットの設置(レストランや図書コーナー等)	227	12.9%
待ち時間のより詳細な表示	443	25.1%
テレビモニターの増設(地上波番組の放送)	128	7.3%
テレビモニターの増設(医療情報、ミニ講座等の放送)	64	3.6%
呼び出し番号表示モニターの増設	140	7.9%
BGM(クラシック音楽等)の放送	103	5.8%
職員による相談コーナーの設置	100	5.7%
雑誌・図書の充実	135	7.7%
治療に関するパンフレット等の配布	82	4.7%
その他	38	2.2%
計	1763	100%

