

## 外来患者アンケート調査結果をお知らせします（令和1年度）

実施日 令和元年11月21日(木)

配布数 505枚

アンケート回答数 311枚

回収率 61.6%

1. 本人	2. 家族	3. その他
84.9% (264人)	13.8% (43人)	0.3% (1人)

無回答 1.0% (3人)
---------------------

問2 患者の性別

1. 男性	2. 女性
42.1% (131人)	56.6% (176人)

無回答 1.3% (4人)
---------------------

問3 患者の年齢

1. 19歳以下	2. 20歳～29歳	3. 30歳～39歳
2.6% (8人)	1.3% (4人)	3.2% (10人)
4. 40歳～49歳	5. 50歳～59歳	6. 60歳以上
8.0% (25人)	13.2% (41人)	71.1% (221人)

無回答 0.6% (2人)
---------------------

問4 本日受診された診療科をお聞かせください。(受診された全ての科に○をつけてください)

1. 内科	2. 糖尿病・内分泌内科	3. 血液内科	4. 消化器科	5. 循環器科
7.4% (23人)	0.0% (0人)	0.0% (0人)	10.6% (33人)	9.3% (29人)
6. 腎臓内科	7. 呼吸器科	8. 神経内科	9. 神経科	10. 小児科
0.0% (0人)	7.1% (22人)	2.3% (7人)	1.3% (4人)	1.0% (3人)
11. 外科	12. 小児外科	13. 心外科	14. 整形外科	15. 形成外科
9.6% (30人)	0.0% (0人)	0.0% (0人)	7.4% (23人)	7.7% (24人)
16. 皮膚科	17. 泌尿器科	18. 産婦人科	19. 眼科	20. 耳鼻咽喉科
4.2% (13人)	6.4% (20人)	3.5% (11人)	4.8% (15人)	6.1% (19人)
21. 脳神経外科	22. 歯科	23. 放射線科		
3.9% (12人)	1.3% (4人)	4.5% (14人)		無回答 1.6% (5人)

問5 当院を選んだ理由をお聞かせください。(あてはまる番号すべてに○をつけてください)

1. 自宅や勤務先に近いから	2. 前に来たことがあるから	3. 病院・診療所からの紹介で
23.5% (73人)	16.7% (52人)	31.2% (97人)
4. 知人・家族にすすめられて	5. 設備が整っているから	6. かかりつけの医師がいるから
1.6% (5人)	6.1% (19人)	10.9% (34人)
7. 医師や看護師などの評判がよい	8. 前の病院・診療所に満足出来ず	9. その他
4.5% (14人)	0.6% (2人)	3.2% (10人)

無回答 1.6% (5人)
---------------------

問6 本日当院に来られた目的は何ですか。(該当する番号を一つ選んで○をつけてください)

1. 診療をうけるため	2. 薬をもらうため	3. リハビリのため
55.0% (171人)	4.2% (13人)	0.6% (2人)
4. 検査を受けたり検査結果を聞くため	5. 注射や処置(手術、ガーゼ交換など)のため	
32.8% (102人)	4.2% (13人)	

無回答 3.2% (10人)
----------------------

問7 本日の受診の日付、時間は前もって予約したものですか。

1. 予約していない	2. 予約した	3. わからない
5.8% (18人)	92.3% (287人)	0.6% (2人)

無回答 1.3% (4人)
---------------------

問8 来院から待合室までについて、お答えください。

①交通の便や駐車場の広さに満足していますか。

不満である	←	1	2	3	→	満足している
		17.7% (55人)	45.7% (142人)	33.8% (105人)		

無回答 2.9% (9人)
---------------------

②受付(1番、3番窓口)の事務職員の言葉遣いや対応に満足していますか。

不満である	←	1	2	3	→	満足している	無回答
		3.9%	32.8%	57.9%			5.5%
		(12人)	(102人)	(180人)			(17人)

③診療までの待ち時間は負担になりましたか。

負担が大きい	←	1	2	3	→	負担が小さい	無回答
		28.0%	42.1%	25.7%			4.2%
		(87人)	(131人)	(80人)			(13人)

⑤待ち時間に看護師の気遣いを感じましたか。

感じなかった	←	1	2	3	→	感じた	無回答
		27.7%	38.6%	26.7%			7.1%
		(86人)	(120人)	(83人)			(22人)

問9 診療について、お答えください。

①医師の手術や治療に関してわかりやすく説明しましたか。

わかりにくい	←	1	2	3	→	わかりやすい	無回答
		3.2%	19.9%	67.2%			9.6%
		(10人)	(62人)	(209人)			(30人)

②医師への質問や相談はしやすかったですか。

しにくい	←	1	2	3	→	しやすい	無回答
		3.2%	19.3%	70.1%			7.4%
		(10人)	(60人)	(218人)			(23人)

③医師の言葉遣いや対応に満足していますか。

不満	←	1	2	3	→	満足	無回答
		3.2%	19.9%	70.1%			6.8%
		(10人)	(62人)	(218人)			(21人)

④医師に診てもらっている時間に満足していますか。

不満	←	1	2	3	→	満足	無回答
		4.8%	30.2%	57.6%			7.4%
		(15人)	(94人)	(179人)			(23人)

⑤看護師の言葉遣いや対応に満足していますか。

不満	←	1	2	3	→	満足	無回答
		2.3%	27.0%	62.7%			8.0%
		(7人)	(84人)	(195人)			(25人)

問10 検査について、お答えください。

①どの検査を受けたか

1. 放射線	2. 心電図	3. エコー	4. 内視鏡	5. その他	6. 無回答
35.7%	2.9%	4.2%	2.6%	10.9%	43.7%
(111人)	(9人)	(13人)	(8人)	(34人)	(136人)

②職員は検査に関してわかりやすく説明しましたか。

わかりにくい	←	1	2	3	→	わかりやすい	無回答
		37.9%	22.8%	1.3%			37.9%
		(118人)	(71人)	(4人)			(118人)

③職員の言葉遣いや対応について

不満	←	1	2	3	→	満足	無回答
		41.8%	20.9%	1.9%			35.4%
		(130人)	(65人)	(6人)			(110人)

問11 お薬の窓口について、お答えください。

①薬剤師の言葉遣いや対応に満足していますか。

不満	←	1	2	3	→	満足	無回答
		15.1%	10.0%	0.3%			74.6%
		(47人)	(31人)	(1人)			(232人)

問12 会計の窓口について、お答えください。

(1)計算(5番窓口)、(6番窓口)、会計(7番窓口)の事務職員の言葉遣いや対応に満足していますか。

不満	←	1	2	3	→	満足	無回答
		50.2%	34.4%	2.6%			12.9%
		(156人)	(107人)	(8人)			(40人)

問13 施設環境と清潔について、お答えください。

①院内の案内表示はわかりやすかったですか。

わかりにくい	←	1	2	3	→	わかりやすい	無回答
		46.3%	41.5%	4.5%			7.7%
		(144人)	(129人)	(14人)			(24人)

②トイレは清潔でしたか。

清潔ではない	←	1	2	3	→	清潔	無回答
		45.7%	41.5%	4.2%			8.7%
		(142人)	(129人)	(13人)			(27人)

③待合スペースは清潔でしたか。

清潔ではない ←

1	2	3
53.7%	38.3%	1.3%
(167人)	(119人)	(4人)

→ 清潔

無回答

6.8%
(21人)

④プライバシーの配慮はなされていましたか。

されていない ←

1	2	3
45.3%	41.5%	4.8%
(141人)	(129人)	(15人)

→ されていた

無回答

8.4%
(26人)

問14 点滴や注射・検査及び診察の時、職員は患者さまにフルネームで名乗っていただくようお願いしましたか。

1.いつもあった 2.なかった 3.時々あった

65.3%	22.2%	2.9%
(203人)	(69人)	(9人)

無回答

9.6%
(30人)

問15 診察や会計の時のお呼び出しは、お名前又は番号のどちらが良いですか。

1.名前 2.番号 3.名前と番号

53.1%	30.5%	5.5%
(165人)	(95人)	(17人)

無回答

10.9%
(34人)

問16 総合的にみて、外来サービスに満足していますか。

不満である ←

1	2	3
49.5%	34.7%	4.8%
(154人)	(108人)	(15人)

→ 満足

無回答

10.9%
(34人)