

平成26年度 患者さま満足度アンケート集計結果 【外来】

調査期間：平成27年1月15日（木）～平成27年1月16日（金）

（作成）サービス品質推進委員会 アンケートグループ

牛川 多恵	診療放射線技師
渡辺 尚子	看護師
永瀬 優子	看護師
小峯 諭	臨床工学技士
鈴木 弘臣	環境アクセス



平成26年度 患者さま満足度アンケート集計結果のご報告【外来】

アンケート調査期間 : 2015年1月15日(木)～2015年1月16日(金)

- ★ 患者さま満足度アンケート調査の実施概要
- 実施主体：サービス品質推進委員会 アンケートグループ
 - 実施対象：外来受診者（無作為抽出にてアンケート用紙を受け取ってくれた患者さま）
 - 実施時期：平成27年1月15日(木)診療開始から平成27年1月16日(金)診療終了まで
 - 実施方法：アンケートGおよび推進員にて配布、趣旨および記載方法の説明、回収を実施した
尚、アンケート実施にあたり、事前にポスター、電光掲示板で広報した

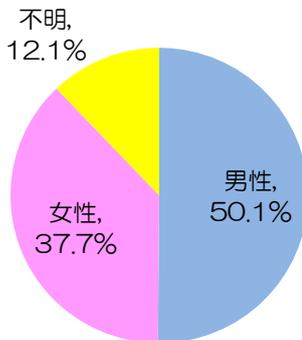
① ご回答いただいた患者さまについて

Q1. アンケート回収

配布・回収状況	回収率
配布 1293	87.9%
回収 1137	

Q2. 回答者の属性（性別）

性別	人数	比率
男性	570	50.1%
女性	429	37.7%
不明	138	12.1%
合計	1137	100.0%

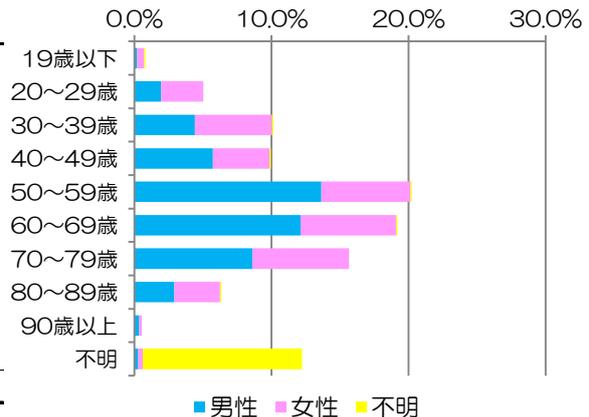


Q3. 回答者の属性（受診科別）多科受診含む

診療科名	回答数	割合
神経内科	63	4.7%
脳神経外科	25	1.9%
循環器内科	118	8.8%
心臓外科	8	0.6%
呼吸器内科	140	10.4%
呼吸器外科	11	0.8%
消化器内科	110	8.2%
消化器外科	39	2.9%
産婦人科	78	5.8%
乳腺・内分泌外科	45	3.4%
糖尿病・内分泌内科	83	6.2%
血液・腫瘍内科	25	1.9%
リウマチ・膠原病科	28	2.1%
成人科	0	0.0%
精神科	30	2.2%
小児科	9	0.7%
放射線科	10	0.7%
整形外科	97	7.2%
形成外科	8	0.6%
麻酔科	19	1.4%
皮膚科	90	6.7%
耳鼻咽喉科	73	5.4%
眼科	89	6.6%
泌尿器科	66	4.9%
歯科口腔外科	21	1.6%
リハビリ科	13	1.0%
人間ドック	1	0.1%
救急総合診療科	0	0.0%
緩和ケア科	1	0.1%
無記載	40	3.0%
合計	1340	100.0%

Q4. 回答者の属性（年齢層）

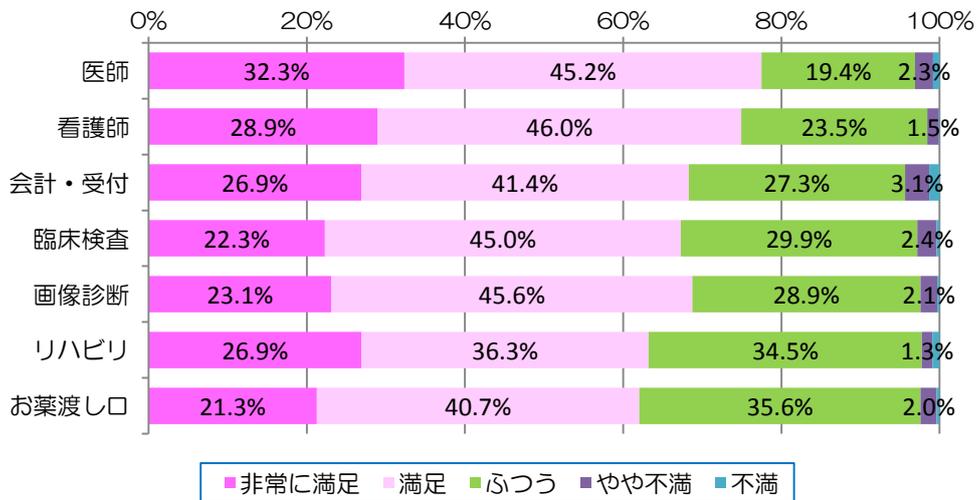
年齢層	全体	割合	男性	女性	不明
19歳以下	9	0.8%	2	6	1
20～29歳	57	5.0%	22	35	0
30～39歳	115	10.1%	50	64	1
40～49歳	113	9.9%	65	47	1
50～59歳	230	20.2%	155	74	1
60～69歳	218	19.2%	138	79	1
70～79歳	178	15.7%	98	80	0
80～89歳	72	6.3%	33	38	1
90歳以上	6	0.5%	4	2	0
不明	139	12.2%	3	4	132
合計	1137	100.0%	570	429	138



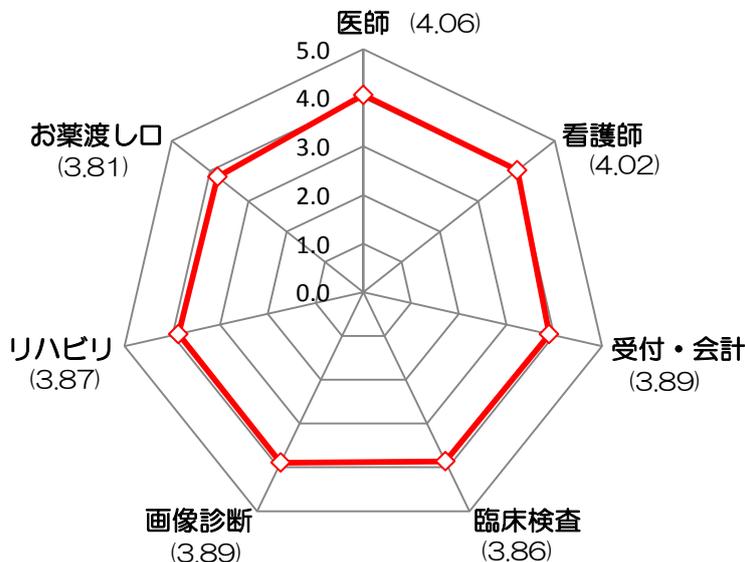
② 医療スタッフの接遇について（職種・部門別）

評価(点数) (平均評価点)	医師 (4.06)	看護師 (4.02)	受付・会計 (3.89)
非常に満足(5)	355 (32.3%)	299 (28.9%)	289 (26.9%)
満足(4)	496 (45.2%)	475 (46.0%)	445 (41.4%)
ふつう(3)	213 (19.4%)	243 (23.5%)	294 (27.3%)
やや不満(2)	25 (2.3%)	15 (1.5%)	33 (3.1%)
不満(1)	9 (0.8%)	1 (0.1%)	14 (1.3%)
合計	1098	1033	1075

評価(点数) (平均評価点)	検査部門 (3.86)	画像診断 (3.89)	リハビリ (3.87)	お薬渡し口 (3.81)
非常に満足(5)	175 (22.3%)	153 (23.1%)	60 (26.9%)	177 (21.3%)
満足(4)	353 (45.0%)	302 (45.6%)	81 (36.3%)	339 (40.7%)
ふつう(3)	235 (29.9%)	191 (28.9%)	77 (34.5%)	296 (35.6%)
やや不満(2)	19 (2.4%)	14 (2.1%)	3 (1.3%)	17 (2.0%)
不満(1)	3 (0.4%)	2 (0.3%)	2 (0.9%)	3 (0.4%)
合計	785	662	223	832



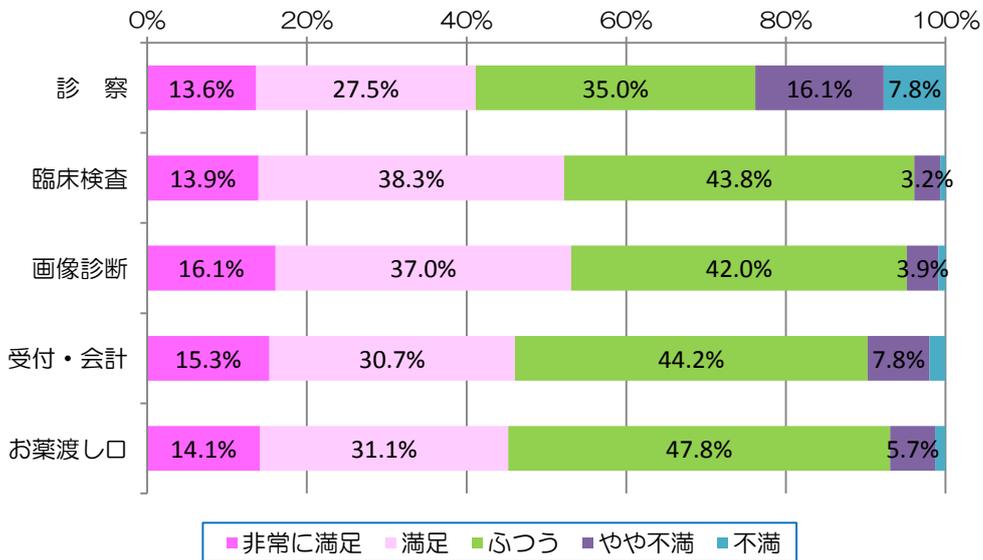
医療スタッフの接遇について（評価割合）



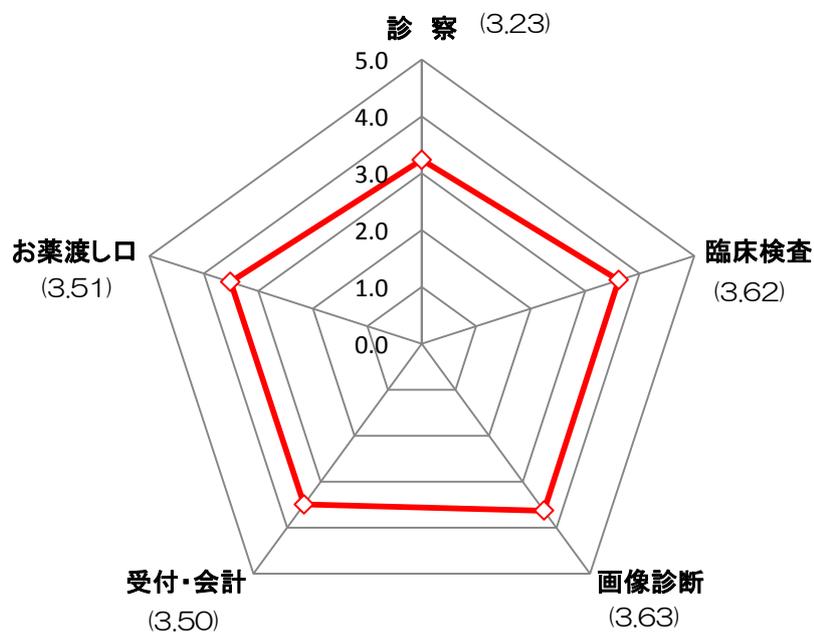
医療スタッフの接遇について（平均評価点）

③ 外来待ち時間について

評価(点数)	診察	臨床検査	画像診断	受付・会計	お薬渡し口
(平均評価点)	(3.23)	(3.62)	(3.63)	(3.50)	(3.51)
非常に満足(5)	130 (13.6%)	103 (13.9%)	106 (16.1%)	152 (15.3%)	120 (14.1%)
満足(4)	262 (27.5%)	283 (38.3%)	244 (37.0%)	305 (30.7%)	264 (31.1%)
ふつう(3)	334 (35.0%)	324 (43.8%)	277 (42.0%)	438 (44.2%)	406 (47.8%)
やや不満(2)	153 (16.1%)	24 (3.2%)	26 (3.9%)	77 (7.8%)	48 (5.7%)
不満(1)	74 (7.8%)	5 (0.7%)	6 (0.9%)	20 (2.0%)	11 (1.3%)
合計	953	739	659	992	849



外来待ち時間について (評価割合)

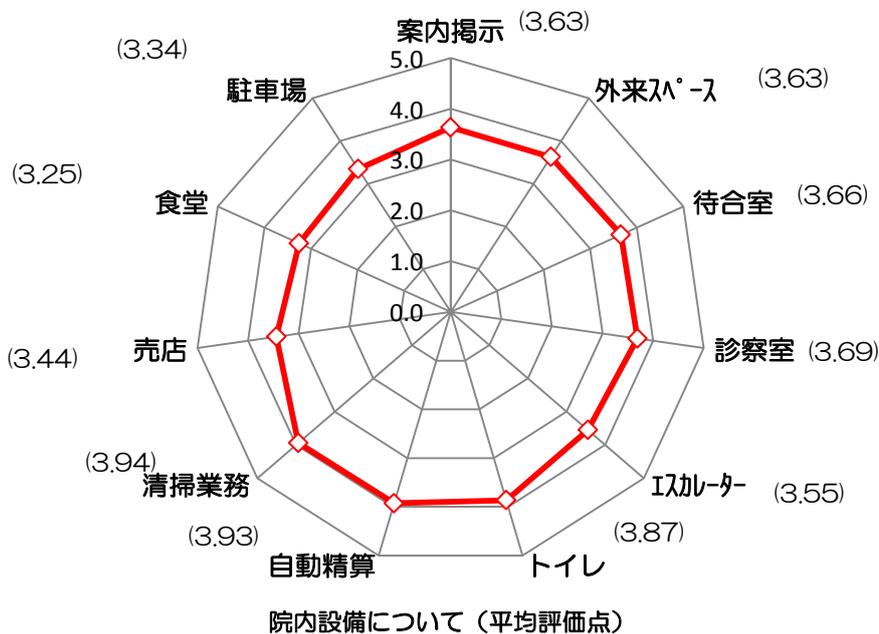
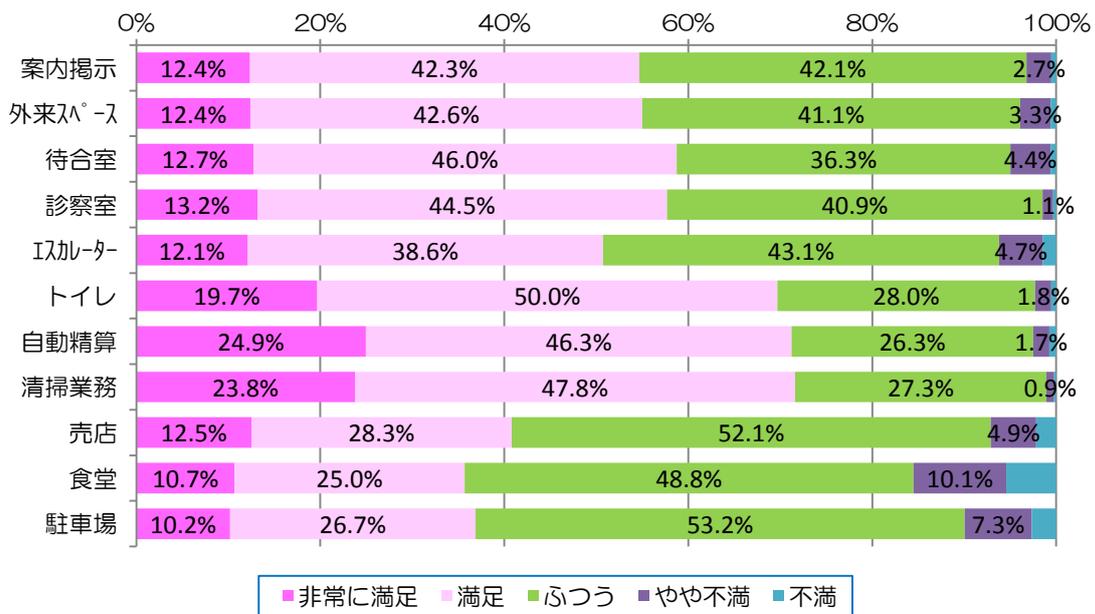


外来待ち時間について (平均評価点)

④ 院内設備について

評価	案内掲示	外来スペース	待合室	診察室	エスカレーター	トイレ
(平均評価点)	3.63	3.63	3.66	3.69	3.55	3.87
非常に満足(5)	(12.4%)	(12.4%)	(12.7%)	(13.2%)	(12.1%)	(19.7%)
満足(4)	(42.3%)	(42.6%)	(46.0%)	(44.5%)	(38.6%)	(50.0%)
ふつう(3)	(42.1%)	(41.1%)	(36.3%)	(40.9%)	(43.1%)	(28.0%)
やや不満(2)	(2.7%)	(3.3%)	(4.4%)	(1.1%)	(4.7%)	(1.8%)
不満(1)	(0.5%)	(0.6%)	(0.6%)	(0.3%)	(1.5%)	(0.5%)

評価	自動精算	清掃業務	売店	食堂	駐車場
(平均評価点)	3.93	3.94	3.44	3.25	3.34
非常に満足(5)	(24.9%)	(23.8%)	(12.5%)	(10.7%)	(10.2%)
満足(4)	(46.3%)	(47.8%)	(28.3%)	(25.0%)	(26.7%)
ふつう(3)	(26.3%)	(27.3%)	(52.1%)	(48.8%)	(53.2%)
やや不満(2)	(1.7%)	(0.9%)	(4.9%)	(10.1%)	(7.3%)
不満(1)	(0.8%)	(0.2%)	(2.2%)	(5.4%)	(2.7%)

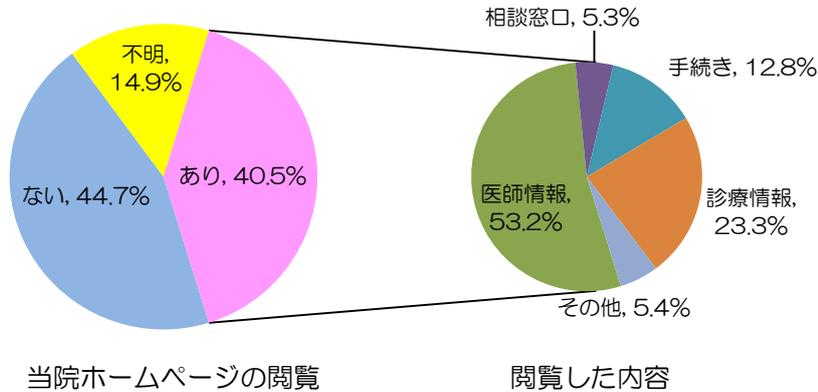


⑤ 当院ホームページについて

Q1. 当院ホームページを閲覧したことがありますか？
「ある」と答えた方：何について調べましたか？（複数回答可）

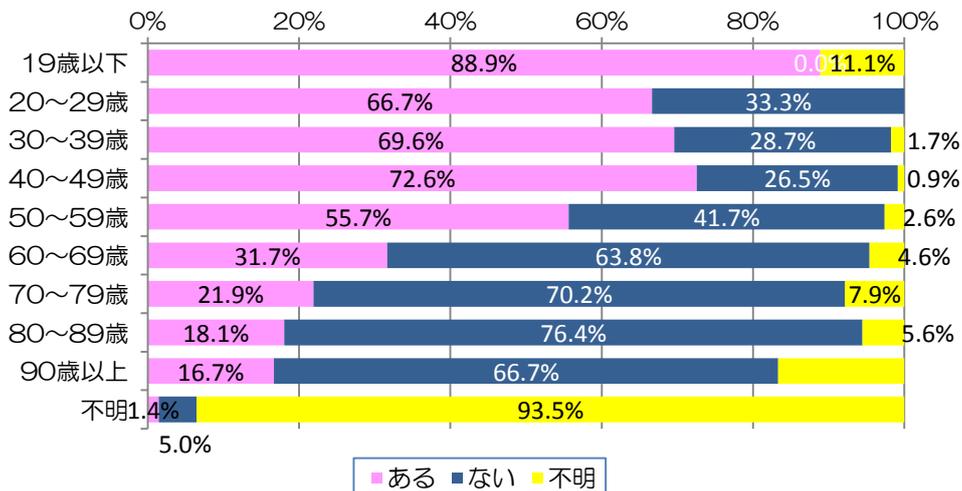
閲覧	回答数	(割合)	閲覧内容	回答数	(割合)
ある	460	(40.5%)	医師情報	342	(53.2%)
ない	508	(44.7%)	相談窓口	34	(5.3%)
不明	169	(14.9%)	手続き関連	82	(12.8%)
合計	1137		診療情報	150	(23.3%)
			その他	35	(5.4%)

※「ある」と回答した方のみ(複数回答)



Q2. 年齢層別（回答数）

年齢別	ある	ない	不明	世代合計
19歳以下	8 88.9%	0 0.0%	1 11.1%	9
20～29歳	38 66.7%	19 33.3%	0 0.0%	57
30～39歳	80 69.6%	33 28.7%	2 1.7%	115
40～49歳	82 72.6%	30 26.5%	1 0.9%	113
50～59歳	128 55.7%	96 41.7%	6 2.6%	230
60～69歳	69 31.7%	139 63.8%	10 4.6%	218
70～79歳	39 21.9%	125 70.2%	14 7.9%	178
80～89歳	13 18.1%	55 76.4%	4 5.6%	72
90歳以上	1 16.7%	4 66.7%	1 16.7%	6
不明	2 1.4%	7 5.0%	130 93.5%	139
合計	460	508	169	1137

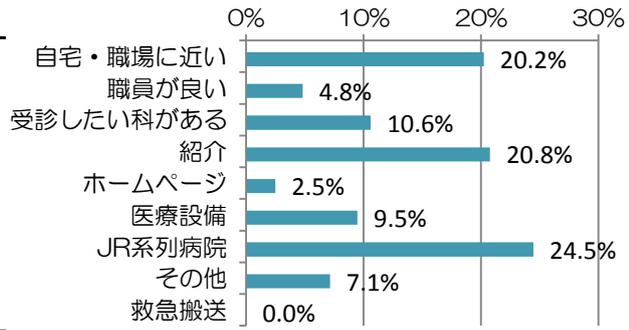


当院のホームページ閲覧回答（年齢層別 閲覧比）

⑥ 利用した理由について

Q1. 当院をご利用いただいた理由について（複数回答可）

理由	回答数	割合
自宅・職場に近い	269	20.2%
職員が良い	64	4.8%
受診したい科がある	141	10.6%
紹介	276	20.8%
ホームページ	33	2.5%
医療設備	126	9.5%
JR系列病院	325	24.5%
その他	95	7.1%
救急搬送	0	0.0%



【外来アンケート自由記載】

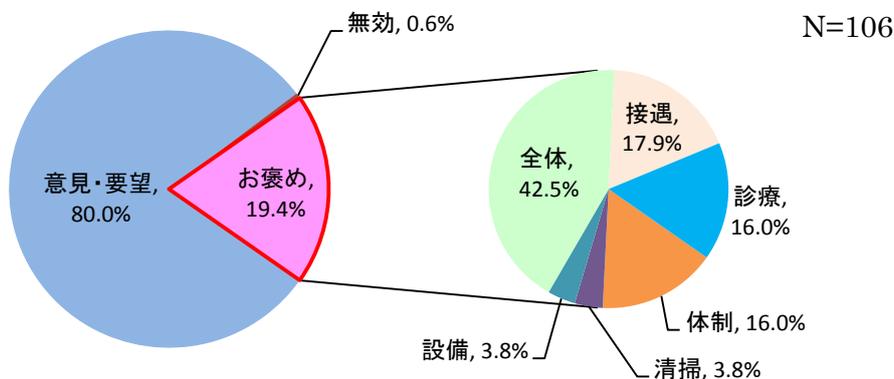
項目 (回収枚数)	枚数	(割合)	自由記載欄に書かれた内容			
			内容数	意見・要望	お褒め	無効
自由	272	(23.9%)	359	342 (95.3%)	14 (3.9%)	3 (0.8%)
記載欄	173	(15.2%)	188	95 (50.5%)	93 (49.5%)	0 (0.0%)

① 自由記載欄への記入は、アンケート回収枚数1137枚に対して

「医療スタッフの接遇」「待ち時間」「院内設備」についての不満	272 枚	23.9%
その他、ご意見	173 枚	15.2%

② 自由記載欄の内容を集計した544件のご意見内容を「意見・要望」と「お褒め」に分類

「意見・要望」と思われる内容	435 件	80.0%
「お褒め」と思われる内容	106 件	19.5%
「無効」または「内容不明」	3 件	0.6%



③ 「お褒め」を頂いた内容の内訳は、

「病院全体」（病院・スタッフ全体に向けた内容）	45 件	42.5%
「接遇」（病院スタッフの対応）	19 件	17.9%
「診療」（外来の診療体制に対する内容）	17 件	16.0%
「体制」（医療サービスの提供に対する内容）	17 件	16.0%
「清掃」	4 件	3.8%
「設備」	4 件	3.8%

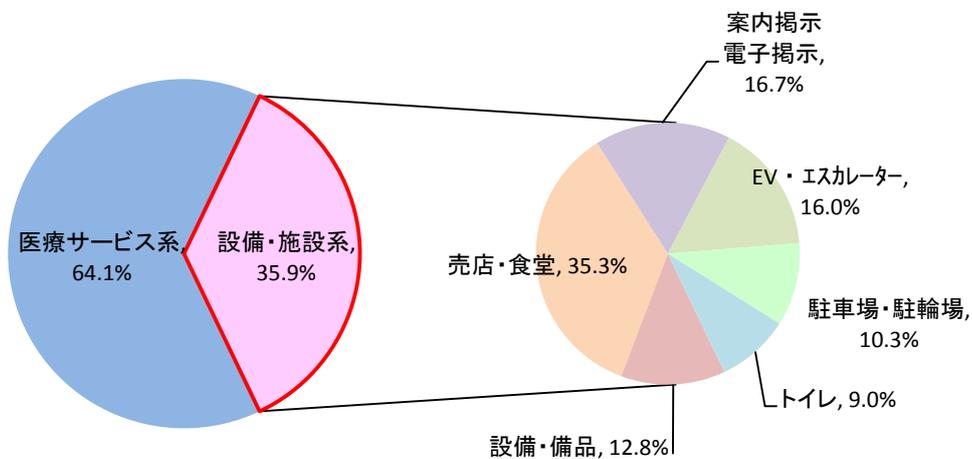
項目	自由記載抜粋（お褒め）
病院 全体	いつも、診察・入院で家族共々、お世話になっています。アンケートは良い取り組みですね。先生スタッフの皆さんが優しく、明るく優秀で安心して通院させていただいています。今後もクオリティーを是非、保っていただきたく、よろしく願います。 入院、外来供、職員方の徹底した教育に感心しました。患者が安心して診察が受けられる病院だと思います。 いつも気持ちよく利用させていただき、ありがとうございます。引き続き、より良い病院となるよう、改善等よろしく願います。
診療 体制	家族の心臓の手術で、治して頂いてから眼科・乳腺外科・耳鼻科・どの科の先生も誠実で嬉しかった。これからも益々よくなると安心してお世話になります。 担当医だけでなく、入院中は他の医師も声かけをして下さるので、安心して入院できました。また、看護師さんも親切なので不安なく入院できました。
清掃	清掃が行き届いてとても気持ちよく感じました。 病院特有の暗さやにおいもなく明るい感じでとても良く感じました。 清掃の方も含め、病院内の方はとても良いと思います。

④ 「意見・要望」を頂いた437件の内訳

「施設・設備関係」および「売店・食堂」と思われる内容	156 件	35.9%
「診療・医療サービス」および「スタッフの接遇」と思われる内容	279 件	64.1%

<施設・設備等に関する内訳>

N=156



<医療サービス等に関する内訳>

N=279

