

平成27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28年1月14日（木）～平成28年1月15日（金）

（作成）サービス品質推進委員会 アンケートグループ

五月女 和義	事務部総務課
脇元 章博	医療技師
永瀬 優子	看護師
久保田 孝一	ビルテック
野本 良和	環境アクセス



平成27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 : 2016年1月14日(木)～2016年1月15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28年1月14日（木）診療開始から平成28年1月15日（金）診療終了まで
 - 実施方法：アンケートGおよび推進員、事務部社員にて配布、趣旨および記載方法の説明、回収を実施尚、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

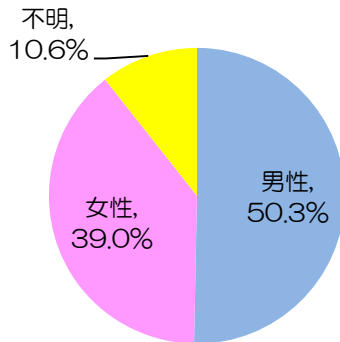
① ご回答いただいた患者さまについて

Q1. アンケート回収

配布・回収状況	回収率
配布 850	96.1%
回収 817	

Q2. 回答者の属性（性別）

性別	人数	比率
男性	411	50.3%
女性	319	39.0%
不明	87	10.6%
合計	817	100.0%

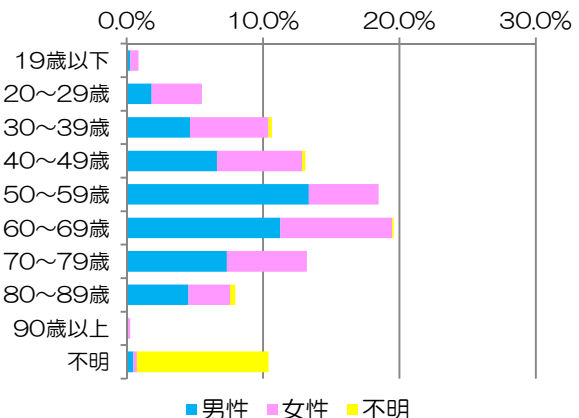


Q3. 回答者の属性（受診科別）多科受診含む

診療科名	回答数	割合
神経内科	37	3.7%
脳神経外科	9	0.9%
循環器内科	97	9.7%
心臓外科	7	0.7%
呼吸器内科	104	10.4%
呼吸器外科	6	0.6%
消化器内科	75	7.5%
消化器外科	23	2.3%
産婦人科	49	4.9%
乳腺・内分泌外科	29	2.9%
糖尿病・内分泌内科	62	6.2%
血液・腫瘍内科	17	1.7%
リウマチ・膠原病科	26	2.6%
成人科	0	0.0%
精神科	30	3.0%
小児科	9	0.9%
放射線科	5	0.5%
整形外科	67	6.7%
形成外科	6	0.6%
麻酔科	14	1.4%
皮膚科	92	9.2%
耳鼻咽喉科	59	5.9%
眼科	63	6.3%
泌尿器科	59	5.9%
歯科口腔外科	19	1.9%
リハビリ科	2	0.2%
人間ドック	5	0.5%
救急総合診療科	4	0.4%
緩和ケア科	0	0.0%
無記載	22	2.2%
合計	997	100.0%

Q4. 回答者の属性（年齢層）

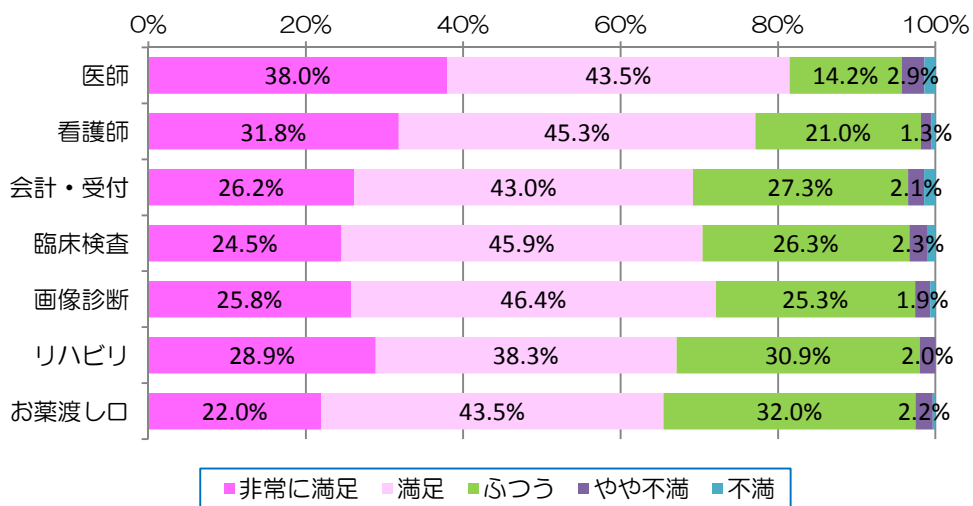
年齢層	全体	割合	男性	女性	不明
19歳以下	7	0.9%	2	5	0
20～29歳	45	5.5%	15	30	0
30～39歳	87	10.6%	38	47	2
40～49歳	107	13.1%	54	51	2
50～59歳	151	18.5%	109	42	0
60～69歳	160	19.6%	92	67	1
70～79歳	108	13.2%	60	48	0
80～89歳	65	8.0%	37	25	3
90歳以上	2	0.2%	0	2	0
不明	85	10.4%	4	2	79
合計	817	100.0%	411	319	87



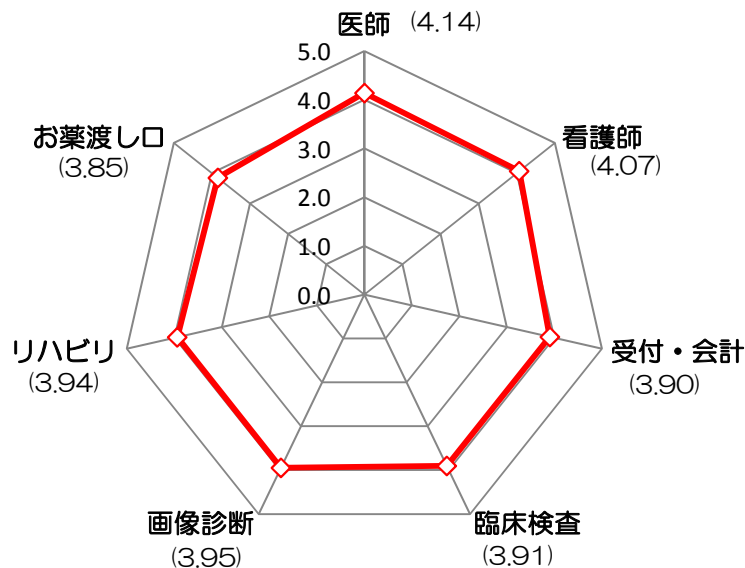
② 医療スタッフの接遇について（職種・部門別）

評価(点数) (平均評価点)	医師 (4.14)	看護師 (4.07)	受付・会計 (3.90)
非常に満足(5)	301 (38.0%)	242 (31.8%)	203 (26.2%)
満足(4)	345 (43.5%)	345 (45.3%)	334 (43.0%)
ふつう(3)	113 (14.2%)	160 (21.0%)	212 (27.3%)
やや不満(2)	23 (2.9%)	10 (1.3%)	16 (2.1%)
不満(1)	11 (1.4%)	4 (0.5%)	11 (1.4%)
合計	793	761	776

評価(点数) (平均評価点)	検査部門 (3.91)	画像診断 (3.95)	リハビリ (3.94)	お薬渡し口 (3.85)
非常に満足(5)	140 (24.5%)	120 (25.8%)	43 (28.9%)	138 (22.0%)
満足(4)	262 (45.9%)	216 (46.4%)	57 (38.3%)	273 (43.5%)
ふつう(3)	150 (26.3%)	118 (25.3%)	46 (30.9%)	201 (32.0%)
やや不満(2)	13 (2.3%)	9 (1.9%)	3 (2.0%)	14 (2.2%)
不満(1)	6 (1.1%)	3 (0.6%)	0 (0.0%)	2 (0.3%)
合計	571	466	149	628



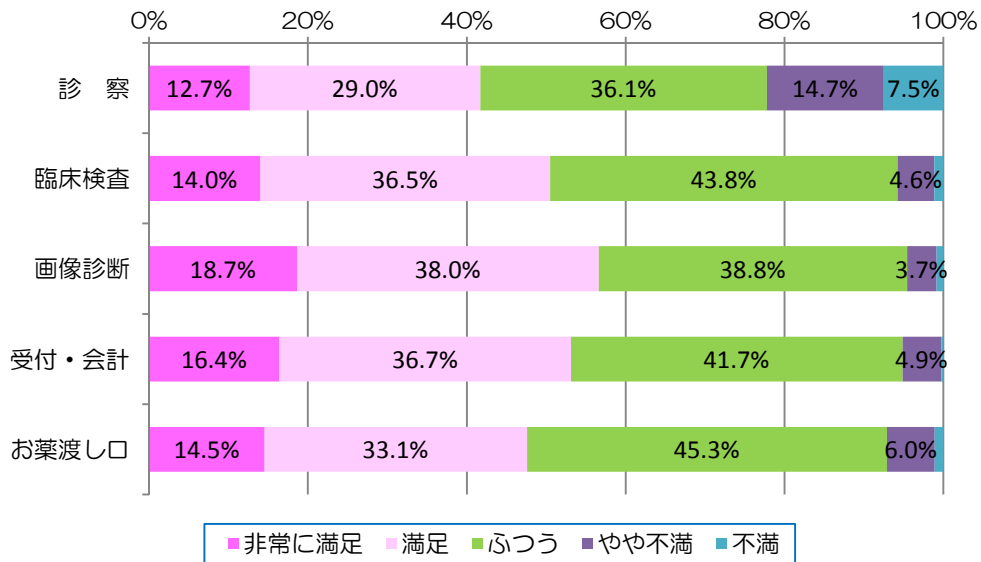
医療スタッフの接遇について（評価割合）



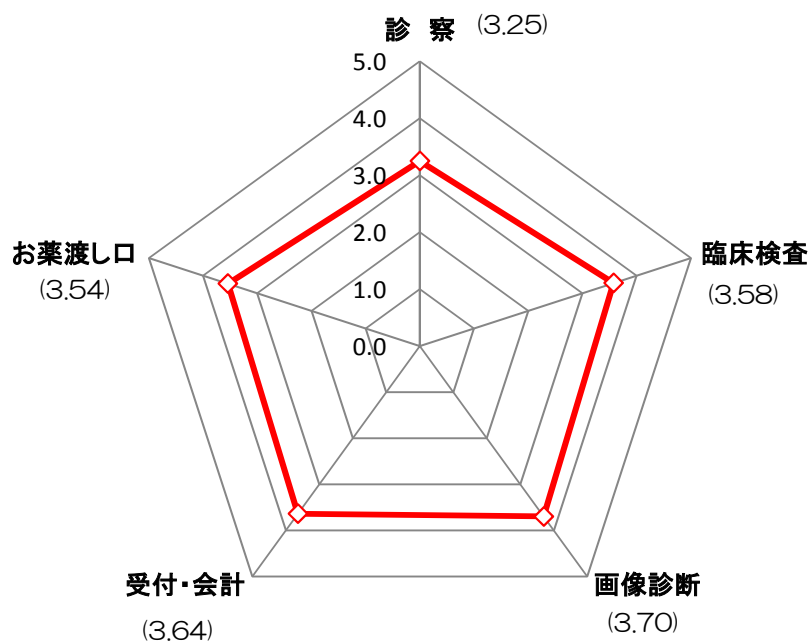
医療スタッフの接遇について（平均評価点）

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)	(3.25)	(3.58)	(3.70)	(3.64)	(3.54)
非常に満足(5)	88 (12.7%)	73 (14.0%)	86 (18.7%)	121 (16.4%)	94 (14.5%)
満足(4)	201 (29.0%)	190 (36.5%)	175 (38.0%)	271 (36.7%)	214 (33.1%)
ふつう(3)	250 (36.1%)	228 (43.8%)	179 (38.8%)	308 (41.7%)	293 (45.3%)
やや不満(2)	102 (14.7%)	24 (4.6%)	17 (3.7%)	36 (4.9%)	39 (6.0%)
不満(1)	52 (7.5%)	6 (1.2%)	4 (0.9%)	2 (0.3%)	7 (1.1%)
合計	693	521	461	738	647



外来待ち時間について (評価割合)

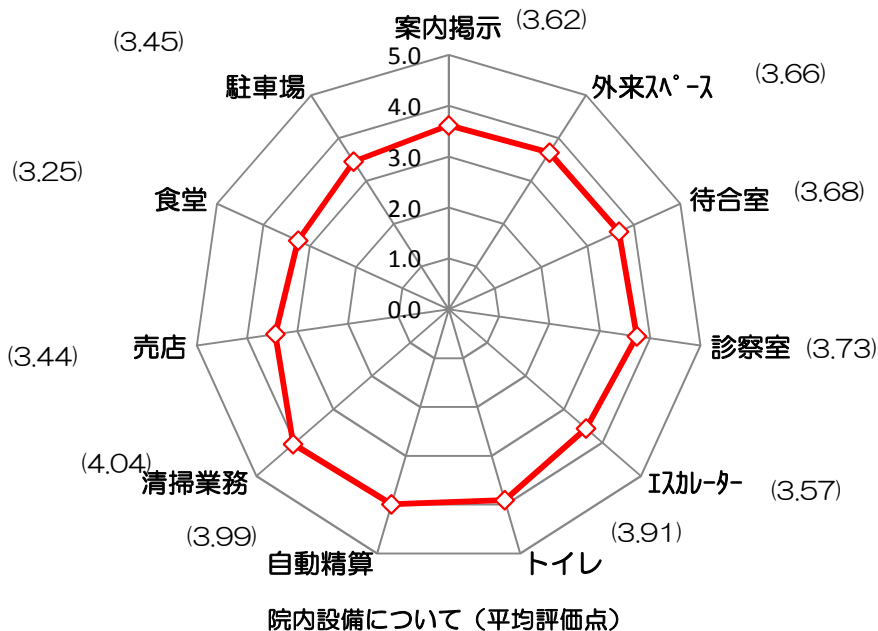
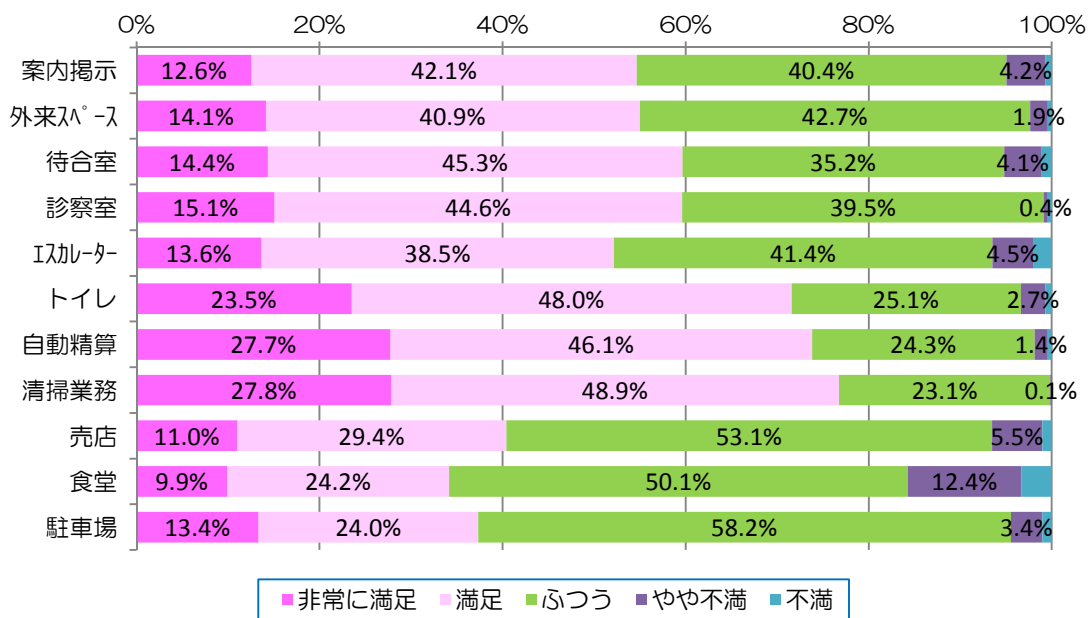


外来待ち時間について (平均評価点)

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)	3.62	3.66	3.68	3.73	3.57	3.91
非常に満足(5)	(12.6%)	(14.1%)	(14.4%)	(15.1%)	(13.6%)	(23.5%)
満足(4)	(42.1%)	(40.9%)	(45.3%)	(44.6%)	(38.5%)	(48.0%)
ふつう(3)	(40.4%)	(42.7%)	(35.2%)	(39.5%)	(41.4%)	(25.1%)
やや不満(2)	(4.2%)	(1.9%)	(4.1%)	(0.4%)	(4.5%)	(2.7%)
不満(1)	(0.7%)	(0.4%)	(1.1%)	(0.4%)	(2.0%)	(0.7%)

評価	自動精算	清掃業務	売店	食堂	駐車場
(平均評価点)	3.99	4.04	3.44	3.25	3.45
非常に満足(5)	(27.7%)	(27.8%)	(11.0%)	(9.9%)	(13.4%)
満足(4)	(46.1%)	(48.9%)	(29.4%)	(24.2%)	(24.0%)
ふつう(3)	(24.3%)	(23.1%)	(53.1%)	(50.1%)	(58.2%)
やや不満(2)	(1.4%)	(0.1%)	(5.5%)	(12.4%)	(3.4%)
不満(1)	(0.4%)	(0.0%)	(1.0%)	(3.3%)	(1.0%)

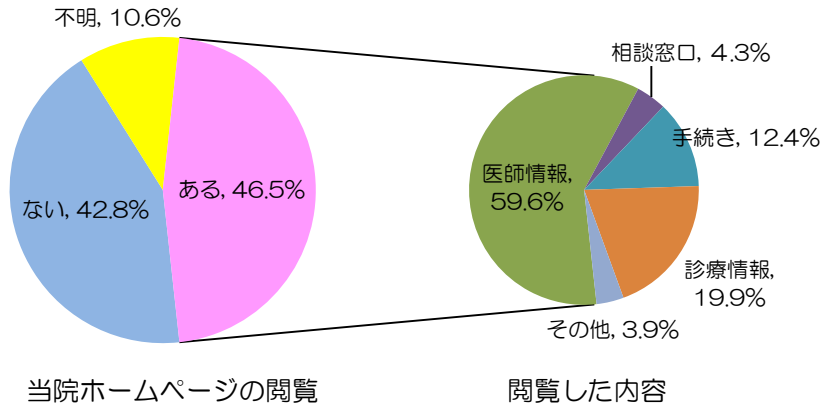


⑤ 当院ホームページについて

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）

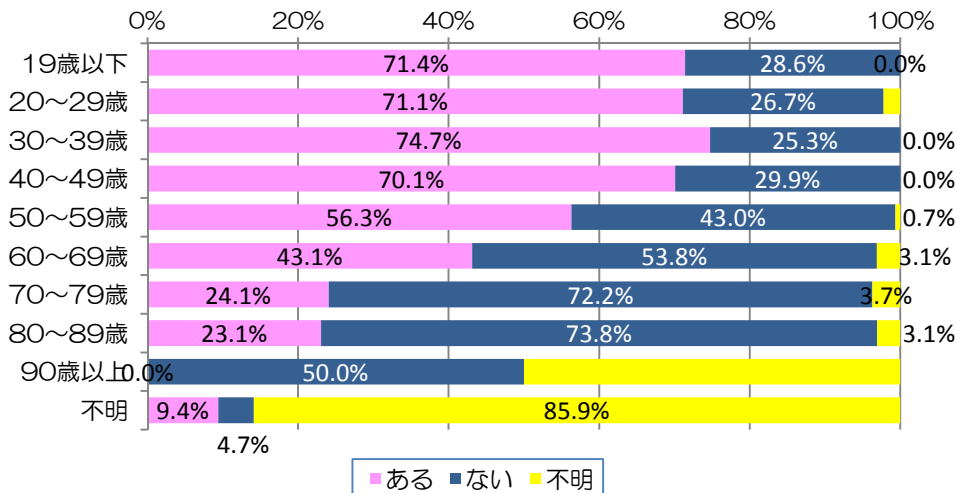
閲覧	回答数	割合	閲覧内容	回答数	割合
ある	380	46.5%	医師情報	308	59.6%
ない	350	42.8%	相談窓口	22	4.3%
不明	87	10.6%	手続き関連	64	12.4%
合計	817		診療情報	103	19.9%
			その他	20	3.9%

※「ある」と回答した方のみ（複数回答）



Q2. 年齢層別（回答数）

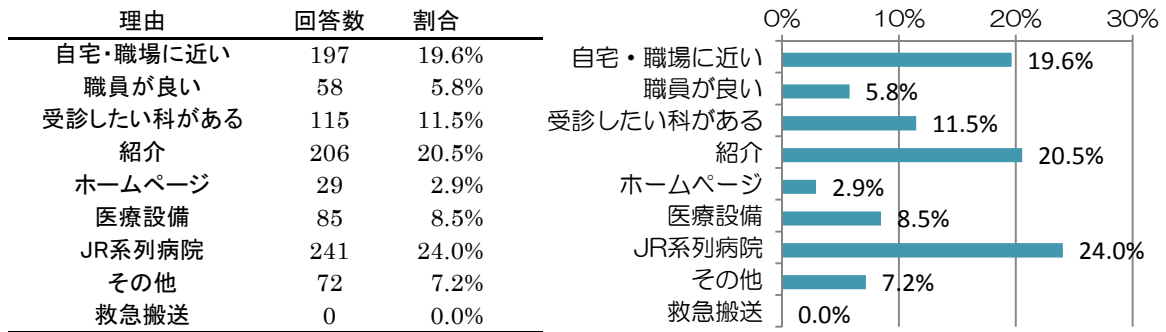
年齢別	ある	割合	ない	割合	不明	割合	世代合計
19歳以下	5	71.4%	2	28.6%	0	0.0%	7
20～29歳	32	71.1%	12	26.7%	1	2.2%	45
30～39歳	65	74.7%	22	25.3%	0	0.0%	87
40～49歳	75	70.1%	32	29.9%	0	0.0%	107
50～59歳	85	56.3%	65	43.0%	1	0.7%	151
60～69歳	69	43.1%	86	53.8%	5	3.1%	160
70～79歳	26	24.1%	78	72.2%	4	3.7%	108
80～89歳	15	23.1%	48	73.8%	2	3.1%	65
90歳以上	0	0.0%	1	50.0%	1	50.0%	2
不明	8	9.4%	4	4.7%	73	85.9%	85
合計	380		350		87		817



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）



【外来アンケート自由記載】

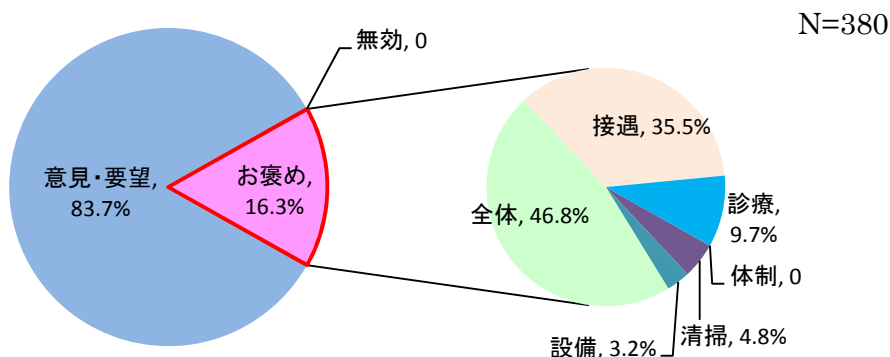
項目 (回収枚数)	枚数	(割合)	自由記載欄に書かれた内容			
			内容数	意見・要望	お褒め	無効
自由	170	(20.8%)	199	194 (97.5%)	5 (2.5%)	0 (0.0%)
記載欄	137	(16.8%)	181	124 (68.5%)	57 (31.5%)	0 (0.0%)

① 自由記載欄への記入は、アンケート回収枚数817枚に対して

「待ち時間」「院内設備」についての不満	170 枚	20.8%
その他、ご意見	137 枚	16.8%

② 自由記載欄の内容を集計した380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	318 件	83.7%
「お褒め」と思われる内容	62 件	16.3%
「無効」または「内容不明」	0 件	0.0%



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）	29 件	46.8%
「接遇」（病院スタッフの対応）	22 件	35.5%
「診療」（外来の診療体制に対する内容）	8 件	9.7%
「体制」（医療サービスの提供に対する内容）	0 件	0.0%
「清掃」	3 件	4.8%
「設備」	2 件	3.2%

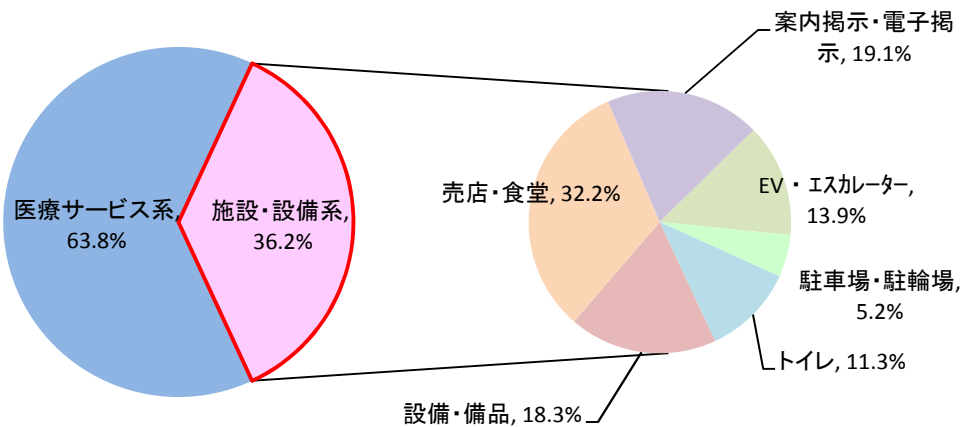
項目	自由記載抜粋（お褒め）
病院 全体	<p>落ち着きがあり、スタッフ共にバタバタしたり、焦ったりしてはなく言葉の口調が丁寧でやさしい。聞きやすく話を受け入れてくれる姿勢がみられて安心できる。</p> <p>入院中は大変お世話になりました。スタッフの皆様の明るい対応で元気をもらいました。ありがとうございました。食事もおいしかったです。</p> <p>昨年12月からの受診ですが、ドクターも親切に穏やかに対応して下さるので、有り難く思っています。待ち時間も大きな病院なので仕方ないと思っています。</p>
接遇	<p>職員、看護師さん、その他のスタッフ。本当に感じ良いです。皆さん、イライラせず対応して下さい感謝しています。病人にはやさしい言葉は何よりの薬です。いつもありがとう。</p> <p>スタッフの対応は病院とは思えない丁寧さで良い。医師も理解出来るまで説明してくれる。入院時は看護師が情報のハブとなり患者と医師、薬剤部、検査部などをつなぎ要望に応じてくれた。この病院にこれで良かったです。</p>
診療 体制	<p>一人目をJR病院で出産しとても快適な出産を経験しました。二人目も今回こちらで出産予定ですし、3人目ができてこちらでお世話になりたいです。助産婦さん医師の皆さんとても対応が気持ちいいです。</p> <p>良い医療に恵まれ担当の〇〇先生にはいつも感謝をして遠くから月一通っています。これからも末長くお世話になりたいと思っています。</p>

④ 「意見・要望」を頂いた318件の内訳

「施設・設備関係」および「売店・食堂」と思われる内容	115 件	36.2%
「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	203 件	63.8%

<施設・設備等に関する内訳>

N=115



<医療サービス等に関する内訳>

N=203

