

令和元年度 外来患者満足度調査 集計結果

令和元年8月20日(火)～令和元年8月21日(水)実施

外来診療等検討委員会

令和元年度 外来患者の満足度調査 集計結果一覧

I. 調査全体の結果

調査日	令和元年8月20日(火)～令和元年8月21日(水)
外来患者数	1,989
配付枚数	1,101
回収枚数	584
回収率(%)…※	53.04%

(8月20日…941人、8月21日…1,048人)
 (8月20日…522枚、8月21日…579枚)
 (8月20日…296枚、8月21日…288枚)
 ※回収率=回収枚数/配付枚数 ×100

II. 調査回答の結果 ※調査回答の結果では、比率について、「無回答」欄に端数調整分を含んでいます。

1. ご記入者

	ご記入者	患者さんご本人	ご本人以外	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	384	129	74	587
	比率	65.4%	22.0%	12.6%	100.0%

2. 患者さんご自身のことについてお尋ねします。

(1)	性別	男性	女性	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	179	371	37	587
	比率	30.5%	63.2%	6.3%	100.0%

(2)	年齢	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80歳以上	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	9	18	46	120	75	61	107	98	37	16	587
	比率	1.5%	3.1%	7.8%	20.4%	12.8%	10.4%	18.2%	16.7%	6.3%	2.7%	100.0%

(3)	住所	市内	市外	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	377	143	67	587
	比率	64.2%	24.4%	11.4%	100.0%

(4)	受診科	消化器内科	化学療法科	呼吸器内科	循環器内科	腎臓内科	内分泌糖尿病内科	神経内科	小児科	外科	呼吸器外科	小児外科
	回答数(人)	67	2	31	14	1	60	11	10	40	17	1
	比率	11.4%	0.3%	5.3%	2.4%	0.2%	10.2%	1.9%	1.7%	6.8%	2.9%	0.2%
	形成外科	乳腺外科	脳神経外科	心臓血管外科	整形外科	皮膚科	泌尿器科	産科	婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	
回答数(人)	0	10	17	13	33	9	27	78	31	10	24	
比率	0.0%	1.7%	2.9%	2.2%	5.6%	1.5%	4.6%	13.3%	5.3%	1.7%	4.1%	
回答数(人)	12	0	4	0	1	4	4	56	合計(複数有)			
比率	2.0%	0.0%	0.7%	0.0%	0.2%	0.7%	0.7%	9.5%	587			
									100.0%			

(5)	来院状況	初診で予約	再診で予約	予約無	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	37	460	40	50	587
	比率	6.3%	78.4%	6.8%	8.5%	93.7%

※受診科については、併科受診含む。

(6)	来院方法	徒歩・自転車	バス	タクシー	自家用車	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	22	84	36	401	44	587
	比率	3.7%	14.3%	6.1%	68.3%	7.5%	100.0%

3. 待ち時間に関する満足度についてお尋ねします。

(1)	診察まで	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	117	87	153	151	63	16	587
	比率	19.9%	14.8%	26.1%	25.7%	10.7%	2.7%	100.0%
(2)	検査	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	111	107	163	127	54	25	587
	比率	18.9%	18.2%	27.8%	21.6%	9.2%	4.3%	100.0%
(3)	会計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	191	153	167	36	21	19	587
	比率	32.5%	26.1%	28.4%	6.1%	3.6%	3.2%	100.0%

4. 医療従事者の接遇についてお尋ねします。

(1) 医師

	態度・言葉づかい	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	219	71	175	54	30	38	587
	比率	37.3%	12.1%	29.8%	9.2%	5.1%	6.5%	100.0%
	服装・身だしなみ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	186	142	170	58	14	17	587
	比率	31.7%	24.2%	29.0%	9.9%	2.4%	2.9%	100.0%
	病状・検査結果の説明	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	170	144	199	39	20	15	587
	比率	29.0%	24.5%	33.9%	6.6%	3.4%	2.6%	100.0%
	治療内容の説明	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	201	104	178	59	21	24	587
	比率	34.2%	17.7%	30.3%	10.1%	3.6%	4.1%	100.0%
	質問・相談のしやすさ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	154	134	217	30	18	34	587
	比率	26.2%	22.8%	37.0%	5.1%	3.1%	5.8%	100.0%

令和元年度 外来患者の満足度調査 集計結果一覧

(2) 看護師

項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
態度・言葉づかい	255	79	195	17	10	31	587
比率	43.4%	13.5%	33.2%	2.9%	1.7%	5.3%	100.0%
服装・身だしなみ	299	83	174	11	8	12	587
比率	50.9%	14.1%	29.6%	1.9%	1.4%	2.0%	100.0%
説明のわかりやすさ	210	147	189	11	15	15	587
比率	35.8%	25.0%	32.2%	1.9%	2.6%	2.6%	100.0%
プライバシーの配慮について	223	102	188	23	20	31	587
比率	38.0%	17.4%	32.0%	3.9%	3.4%	5.3%	100.0%

(3) 事務員

項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
態度・言葉づかい	198	76	211	41	39	22	587
比率	33.7%	12.9%	35.9%	7.0%	6.6%	3.7%	100.0%
服装・身だしなみ	278	91	178	8	12	20	587
比率	47.4%	15.5%	30.3%	1.4%	2.0%	3.4%	100.0%
受付での対応	215	190	130	16	11	25	587
比率	36.6%	32.4%	22.1%	2.7%	1.9%	4.3%	100.0%

(4) 薬局職員

項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
態度・言葉づかい	133	71	173	36	10	164	587
比率	22.7%	12.1%	29.5%	6.1%	1.7%	27.9%	100.0%
服装・身だしなみ	112	134	203	9	6	123	587
比率	19.1%	22.8%	34.6%	1.5%	1.0%	21.0%	100.0%
投薬窓口での薬剤説明	142	120	153	10	10	152	587
比率	24.2%	20.4%	26.1%	1.7%	1.7%	25.9%	100.0%
薬剤師外来での説明	110	153	133	8	15	168	587
比率	18.7%	26.1%	22.7%	1.4%	2.6%	28.6%	100.0%
おくり確認外来での説明	168	106	163	15	13	122	587
比率	28.6%	18.1%	27.8%	2.6%	2.2%	20.8%	100.0%
検査・リハビリの説明について	164	66	194	7	6	150	587
比率	27.9%	11.2%	33.0%	1.2%	1.0%	25.6%	100.0%

(5) 医療技術者(放射線科・臨床検査科・リハビリテーション科)

項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
態度・言葉づかい	163	77	171	9	20	147	587
比率	27.8%	13.1%	29.1%	1.5%	3.4%	25.0%	100.0%
服装・身だしなみ	188	79	134	6	3	177	587
比率	32.0%	13.5%	22.8%	1.0%	0.5%	30.2%	100.0%
検査・リハビリの説明について	148	96	187	9	9	138	587
比率	25.2%	16.4%	31.9%	1.5%	1.5%	23.5%	100.0%

6. 病院の設備・環境についてお尋ねします。

項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
診察室・待合室	263	180	92	21	10	21	587
比率	44.8%	30.7%	15.7%	3.6%	1.7%	3.6%	100.0%
トイレ	277	99	178	2	5	26	587
比率	47.2%	16.9%	30.3%	0.3%	0.9%	4.4%	100.0%
案内表示・掲示	201	120	199	21	20	26	587
比率	34.2%	20.4%	33.9%	3.6%	3.4%	4.4%	100.0%
売店	271	110	155	29	8	14	587
比率	46.2%	18.7%	26.4%	4.9%	1.4%	2.4%	100.0%
薬局ファックスコーナー	176	88	169	10	8	136	587
比率	30.0%	15.0%	28.8%	1.7%	1.4%	23.2%	100.0%
駐車場	90	110	242	69	40	36	587
比率	15.3%	18.7%	41.2%	11.8%	6.8%	6.1%	100.0%

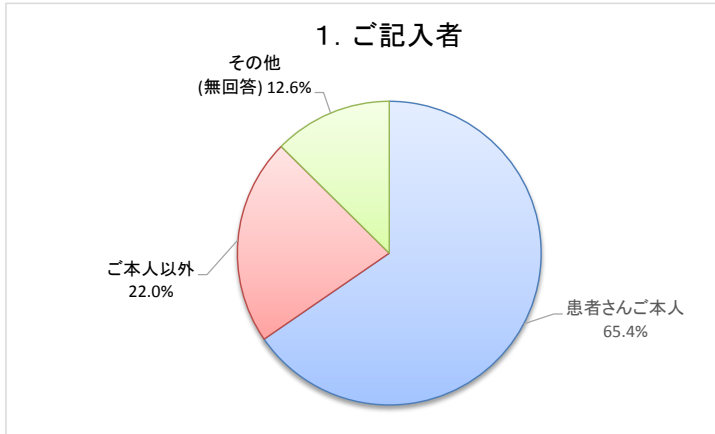
7. 病院の総合的な評価についてお尋ねします。

項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
総合的評価	256	147	120	30	15	19	587
比率	43.6%	25.0%	20.4%	5.1%	2.6%	3.2%	100.0%

平成30年度 外来患者の満足度調査 集計結果

1. ご記入者

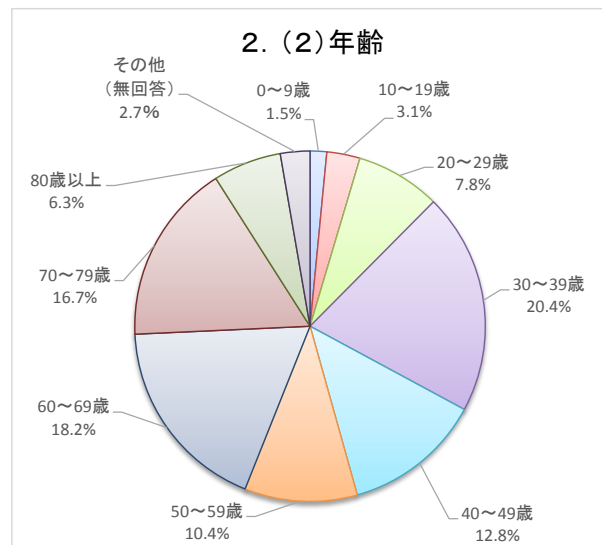
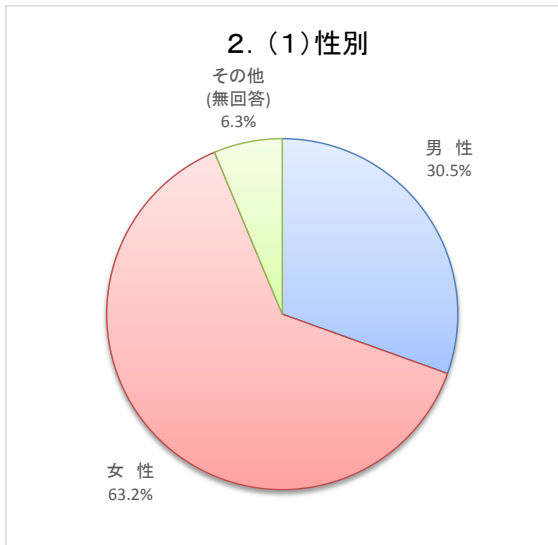
ご記入者	患者さんご本人	ご本人以外	その他(無回答)	合計
回答数(人)	384	129	74	587
比率	65.4%	22.0%	12.6%	100.0%



2. 患者さんご自身—その1 (性別・年齢)

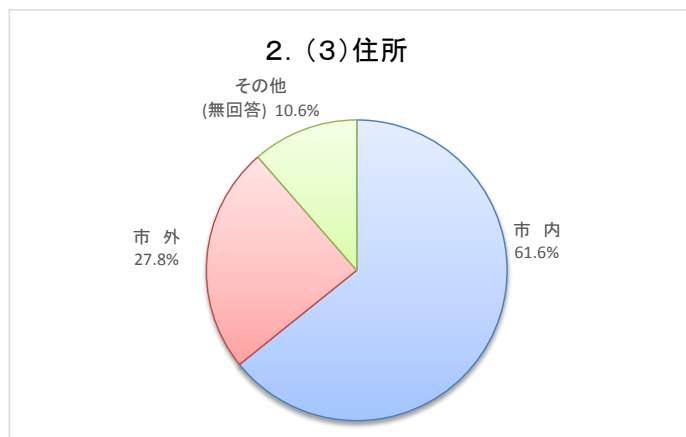
(1)性別	男性	女性	その他(無回答)	合計
回答数(人)	179	371	37	587
比率(%)	30.5%	63.2%	6.3%	100.0%

(2)年齢	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳
回答数(人)	9	18	46	120	75	61	107
比率(%)	1.5%	3.1%	7.8%	20.4%	12.8%	10.4%	18.2%
	70～79歳	80歳以上	その他(無回答)	合計			
回答数(人)	98	37	16	587			
比率(%)	16.7%	6.3%	2.7%	100.0%			



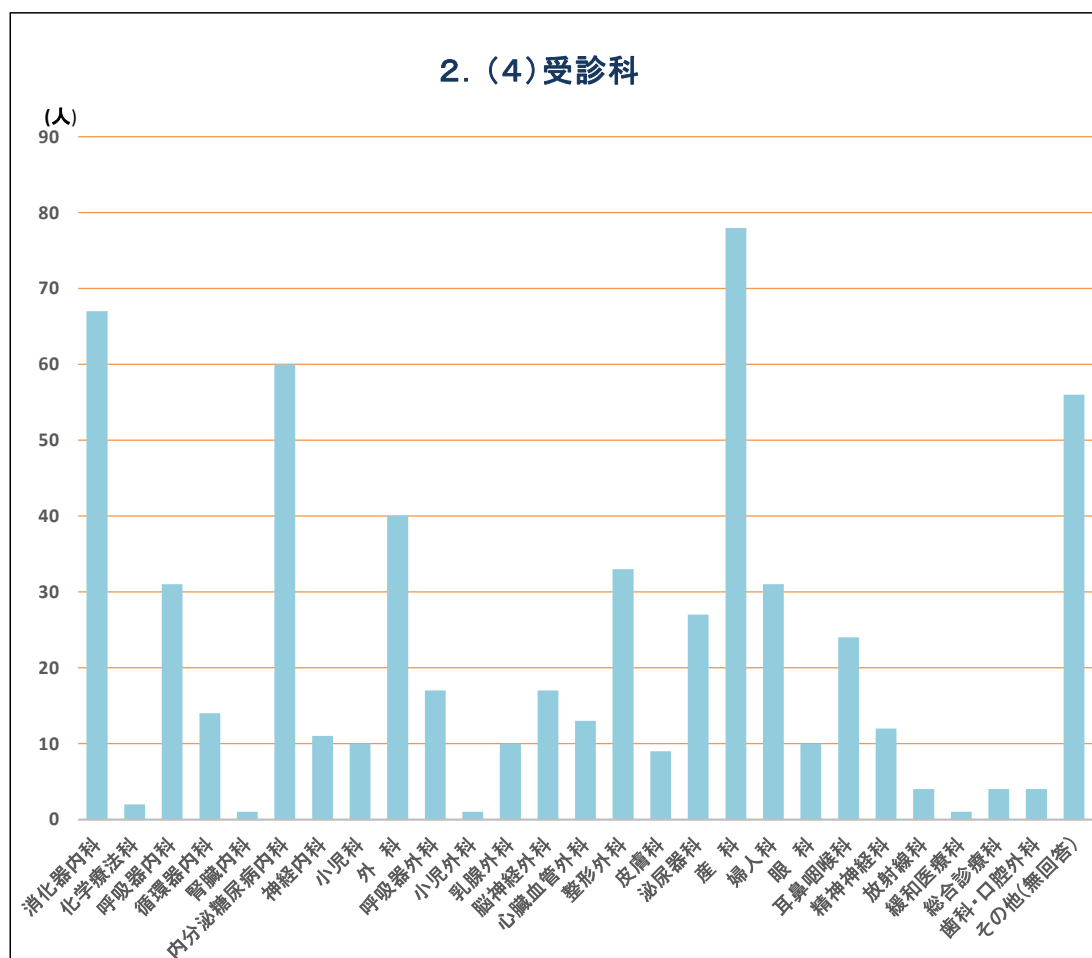
2. 患者さんご自身—その2 (住所)

(3)住所	市内	市外	その他(無回答)	合計
回答数(人)	377	143	67	587
比率(%)	64.2%	24.4%	11.4%	100.0%



2. 患者さんご自身—その3 (受診科)

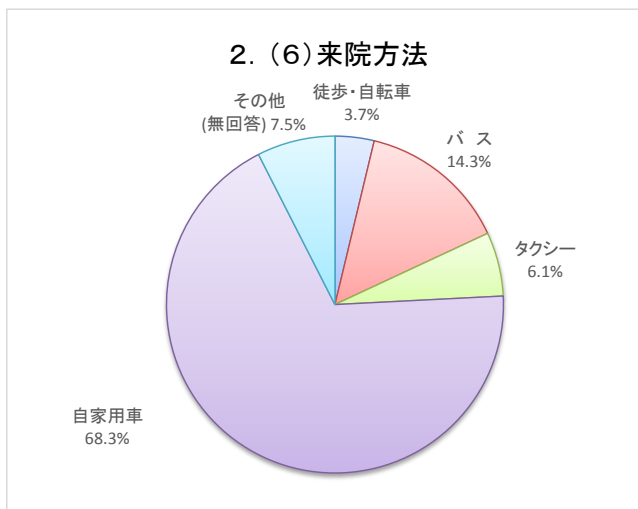
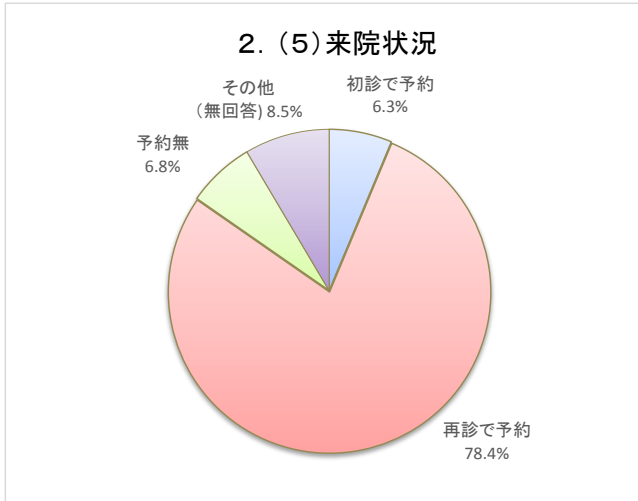
(4)受診科	消化器内科	化学療法科	呼吸器内科	循環器内科	腎臓内科	内分泌糖尿病内科	神経内科	小児科
回答数(人)	67	2	31	14	1	60	11	10
比率(%)	11.4%	0.3%	5.3%	2.4%	0.2%	10.2%	1.9%	1.7%
(4)受診科	外科	呼吸器外科	小児外科	形成外科	乳腺外科	脳神経外科	心血管外科	整形外科
回答数(人)	40	17	1	0	10	17	13	33
比率(%)	6.8%	2.9%	0.2%	0.0%	1.7%	2.9%	2.2%	5.6%
(4)受診科	皮膚科	泌尿器科	産科	婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	精神神経科	リハビリテーション科
回答数(人)	9	27	78	31	10	24	12	0
比率(%)	1.5%	4.6%	13.3%	5.3%	1.7%	4.1%	2.0%	0.0%
(4)受診科	放射線科	麻酔科	緩和医療科	総合診療科	歯科・口腔外科	その他(無回答)	合計(複数有)	
回答数(人)	4	0	1	4	4	56	587	
比率(%)	0.7%	0.0%	0.2%	0.7%	0.7%	9.5%	100.0%	



2, 患者さんご自身—その4 (来院状況・来院方法)

(5) 来院状況	初診で予約	再診で予約	予約無	その他(無回答)	合計
回答数(人)	37	460	40	50	587
比率(%)	6.3%	78.4%	6.8%	8.5%	100.0%

(6) 来院方法	徒歩・自転車	バス	タクシー	自家用車	その他(無回答)	合計
回答数(人)	22	84	36	401	44	587
比率(%)	3.7%	14.3%	6.1%	68.3%	7.5%	100.0%

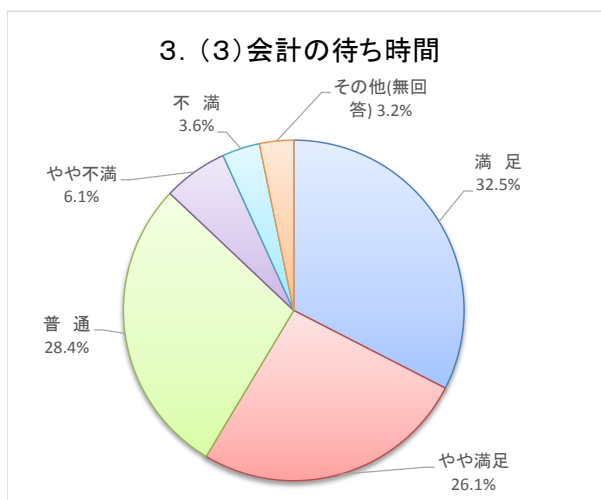
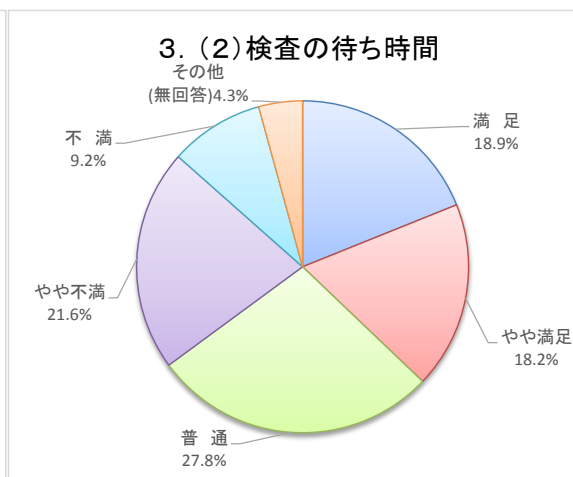
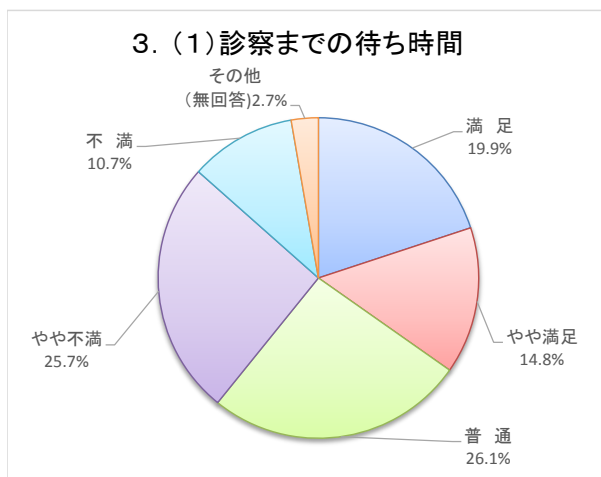


3. 待ち時間に関する満足度

(1)診察まで	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数(人)	117	87	153	151	63	16	587
比率(%)	19.9%	14.8%	26.1%	25.7%	10.7%	2.7%	100.0%

(2)検査	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数(人)	111	107	163	127	54	25	587
比率(%)	18.9%	18.2%	27.8%	21.6%	9.2%	4.3%	100.0%

(3)会計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数(人)	191	153	167	36	21	19	587
比率(%)	32.5%	26.1%	28.4%	6.1%	3.6%	3.2%	100.0%



4. 医療従事者の接遇

(1) 医師

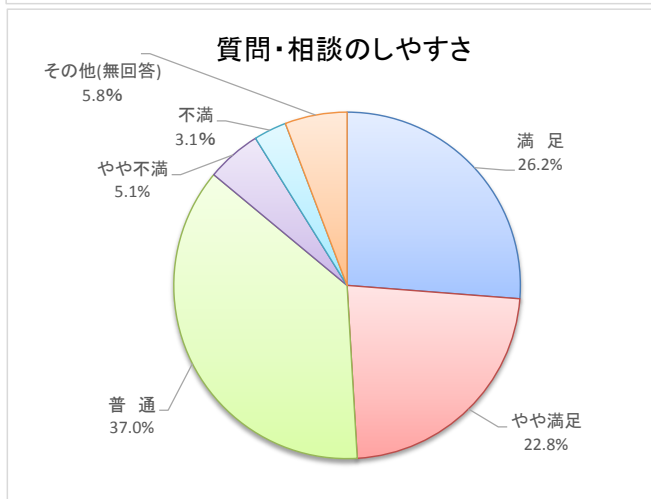
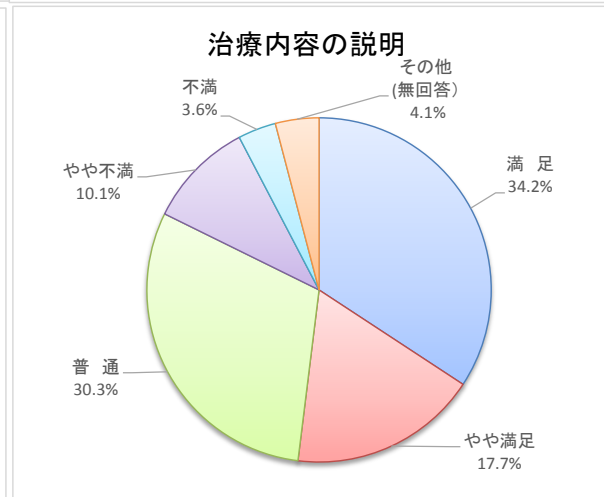
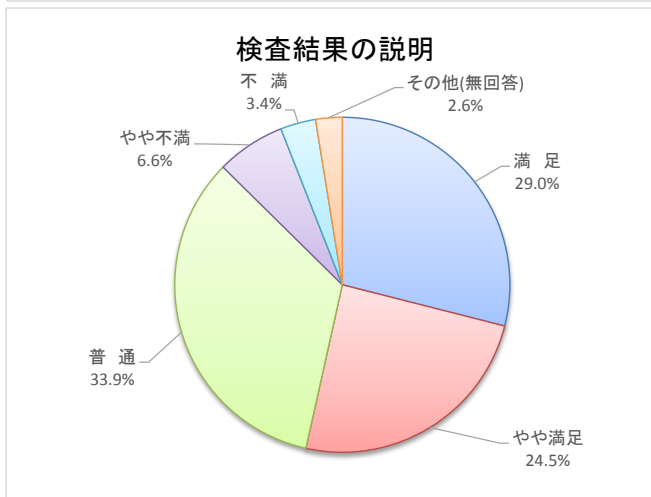
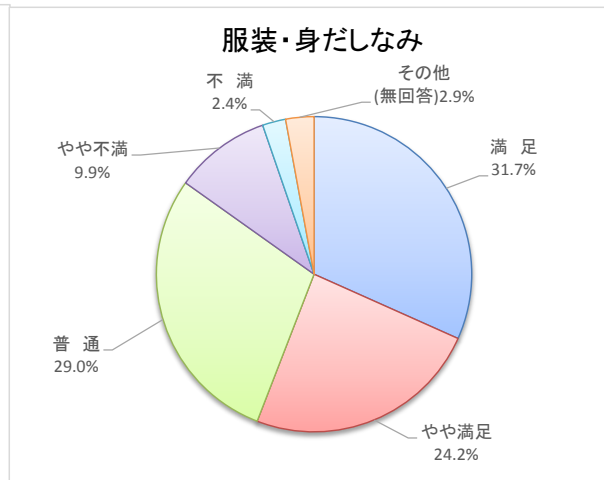
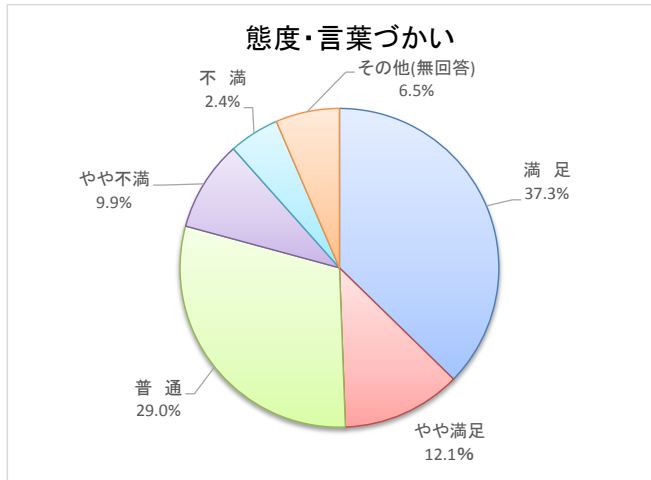
態度・言葉づかい	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	219	71	175	54	30	38	587
比率(%)	37.3%	12.1%	29.8%	9.2%	5.1%	6.5%	100.0%

服装・身だしなみ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	186	142	170	58	14	17	587
比率(%)	31.7%	24.2%	29.0%	9.9%	2.4%	2.9%	100.0%

検査結果の説明	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	170	144	199	39	20	15	587
比率(%)	29.0%	24.5%	33.9%	6.6%	3.4%	2.6%	100.0%

治療内容の説明	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	201	104	178	59	21	24	587
比率(%)	34.2%	17.7%	30.3%	10.1%	3.6%	4.1%	100.0%

質問・相談のしやすさ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	154	134	217	30	18	34	587
比率(%)	26.2%	22.8%	37.0%	5.1%	3.1%	5.8%	100.0%



4. 医療従事者の接遇

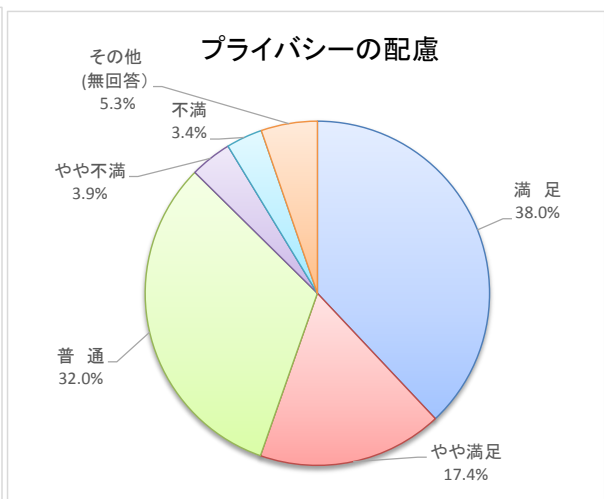
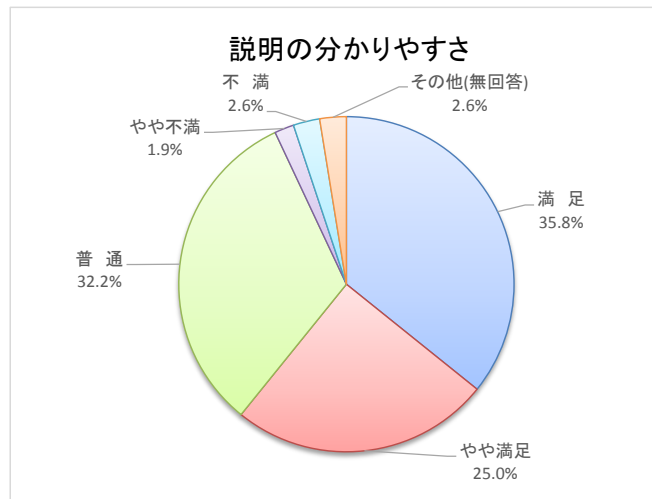
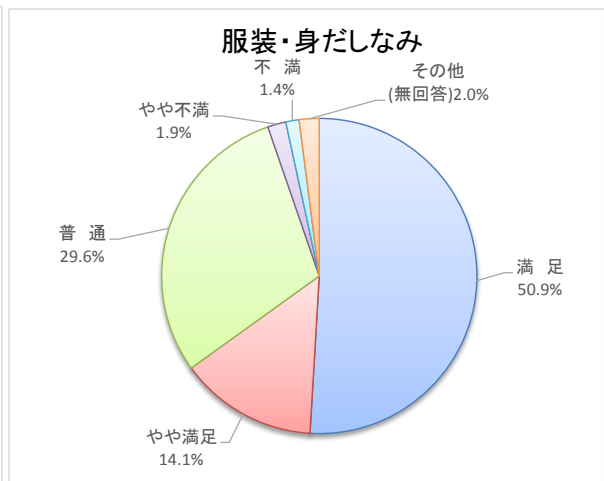
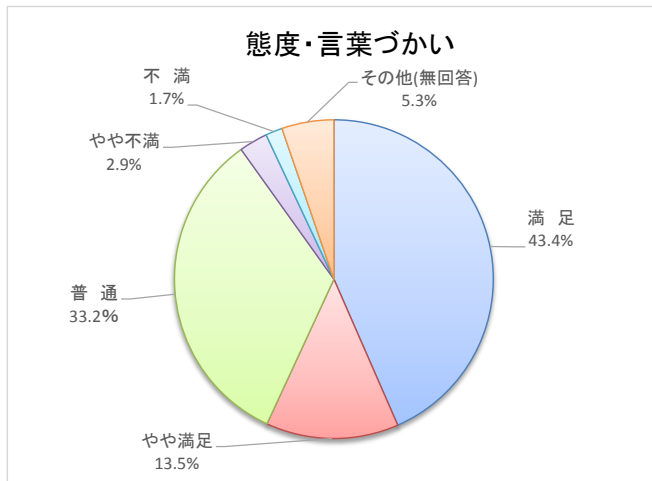
(2) 看護師

態度・言葉づかい	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	255	79	174	17	10	31	587
比率(%)	43.4%	13.5%	33.2%	2.9%	1.7%	5.3%	100.0%

服装・身だしなみ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	299	83	174	11	8	12	587
比率(%)	50.9%	14.1%	29.6%	1.9%	1.4%	2.0%	100.0%

説明のわかりやすさ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	210	147	189	11	15	15	587
比率(%)	35.8%	25.0%	32.2%	1.9%	2.6%	2.6%	100.0%

プライバシーの配慮	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	223	102	188	23	20	31	587
比率(%)	38.0%	17.4%	32.0%	3.9%	3.4%	5.3%	100.0%



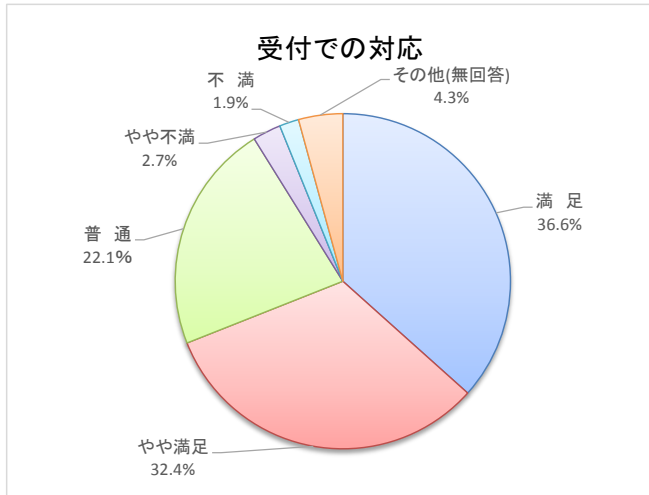
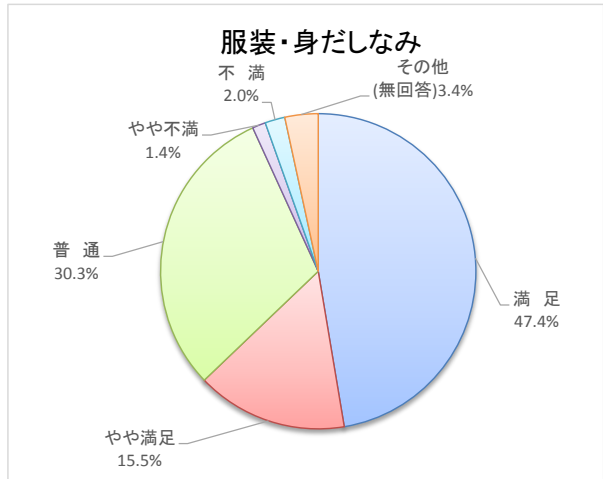
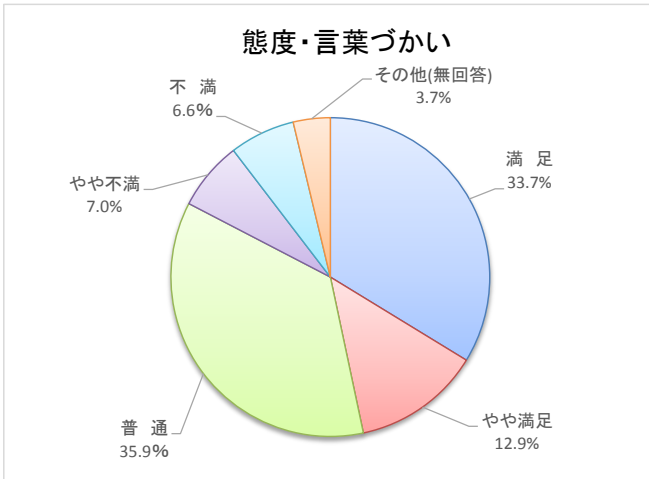
4. 医療従事者の接遇

(3) 事務員

態度・言葉づかい	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	198	76	211	41	39	22	587
比率(%)	33.7%	12.9%	35.9%	7.0%	6.6%	3.7%	100.0%

服装・身だしなみ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	278	91	178	8	12	20	587
比率(%)	47.4%	15.5%	30.3%	1.4%	2.0%	3.4%	100.0%

受付での対応	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	215	190	130	16	11	25	587
比率(%)	36.6%	32.4%	22.1%	2.7%	1.9%	4.3%	100.0%



4. 医療従事者の接遇

(4) 薬局職員

態度・言葉づかい	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	133	71	203	36	10	164	587
比率(%)	22.7%	12.1%	29.5%	6.1%	1.7%	27.9%	100.0%

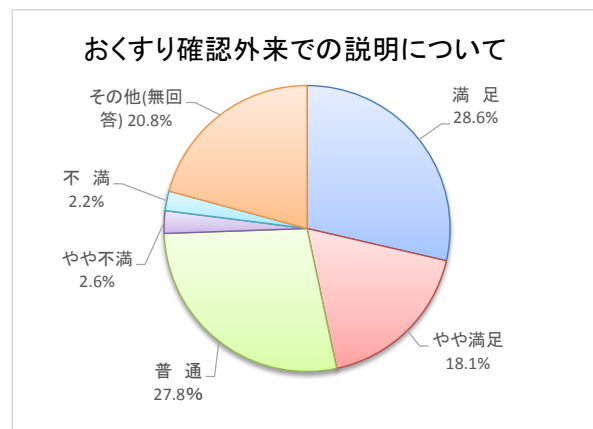
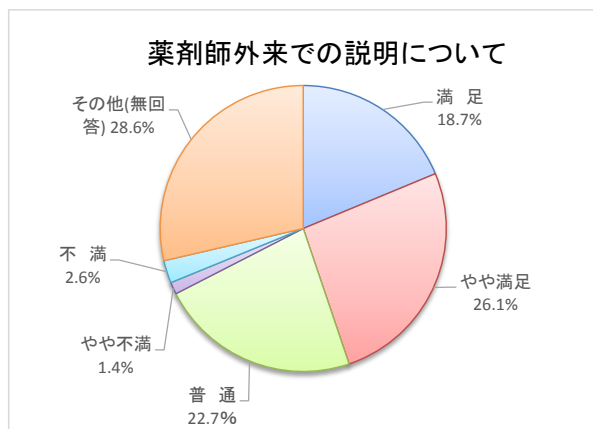
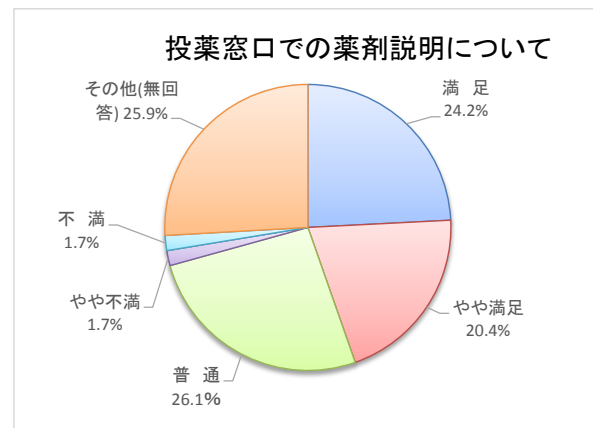
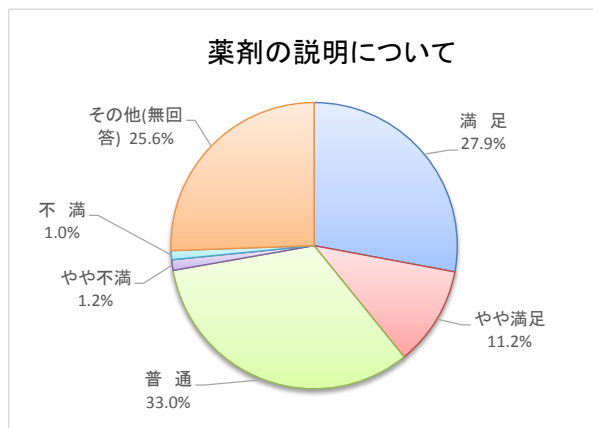
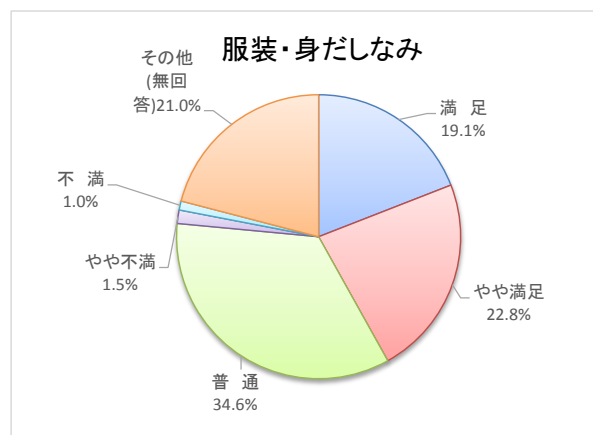
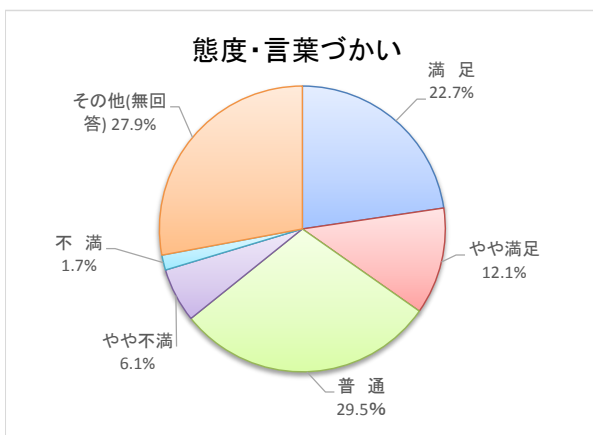
服装・身だしなみ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	112	134	203	9	6	123	587
比率(%)	19.1%	22.8%	34.6%	1.5%	1.0%	21.0%	100.0%

薬剤の説明について	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	164	66	194	7	6	150	587
比率(%)	27.9%	11.2%	33.0%	1.2%	1.0%	25.6%	100.0%

投薬窓口での薬剤説明	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数(人)	142	120	153	10	10	152	587
比率	24.2%	20.4%	26.1%	1.7%	1.7%	25.9%	100.0%

薬剤師外来での説明	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数(人)	110	153	133	8	15	168	587
比率	18.7%	26.1%	22.7%	1.4%	2.6%	28.6%	100.0%

おくすり確認外来での説明	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数(人)	168	106	163	15	13	122	587
比率	28.6%	18.1%	27.8%	2.6%	2.2%	20.8%	100.0%



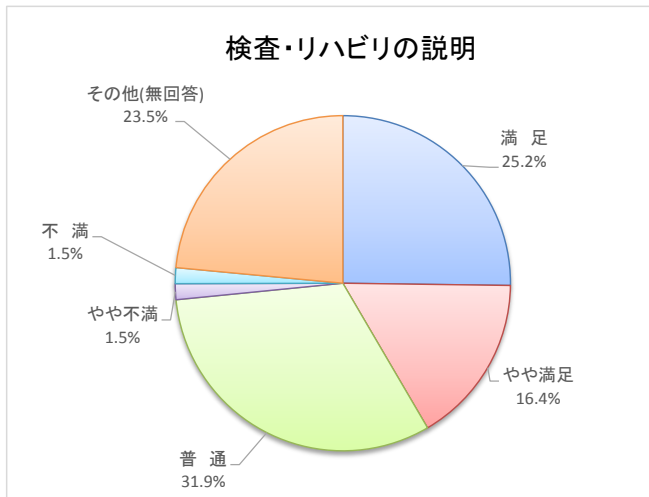
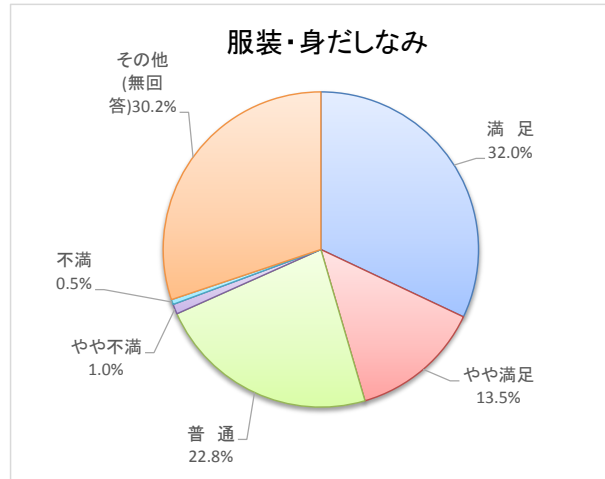
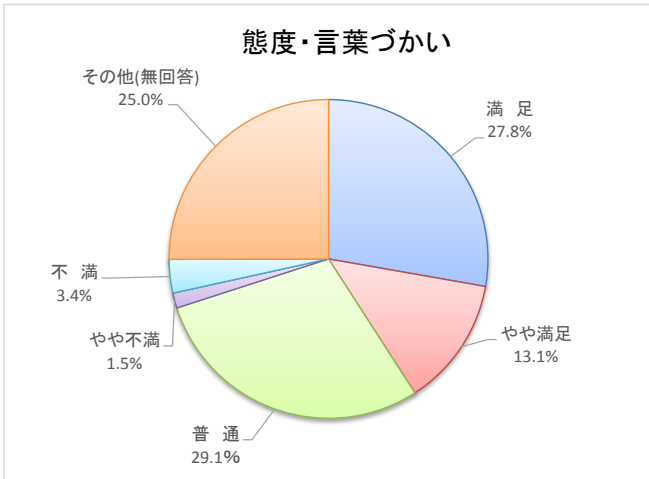
4. 医療従事者の接遇

(5) 医療技術者(放射線科・臨床検査科・リハビリテーション科)

態度・言葉づかい	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	163	77	171	9	20	147	587
比率(%)	27.8%	13.1%	29.1%	1.5%	3.4%	25.0%	100.0%

服装・身だしなみ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	188	79	134	6	3	177	587
比率(%)	32.0%	13.5%	22.8%	1.0%	0.5%	30.2%	100.0%

検査・リハビリの説明	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	148	96	187	9	9	138	587
比率(%)	25.2%	16.4%	31.9%	1.5%	1.5%	23.5%	100.0%

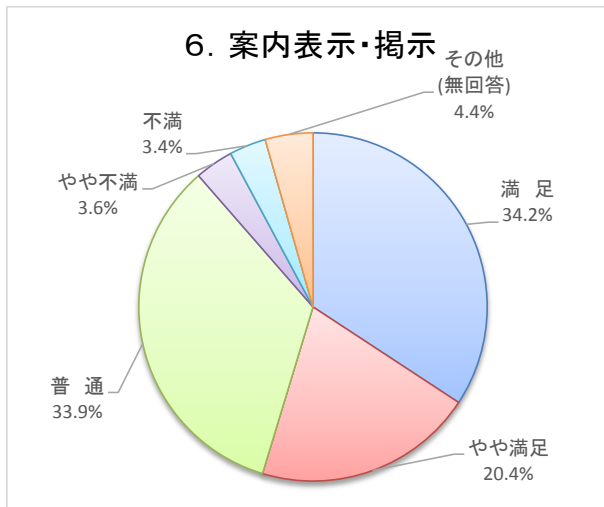
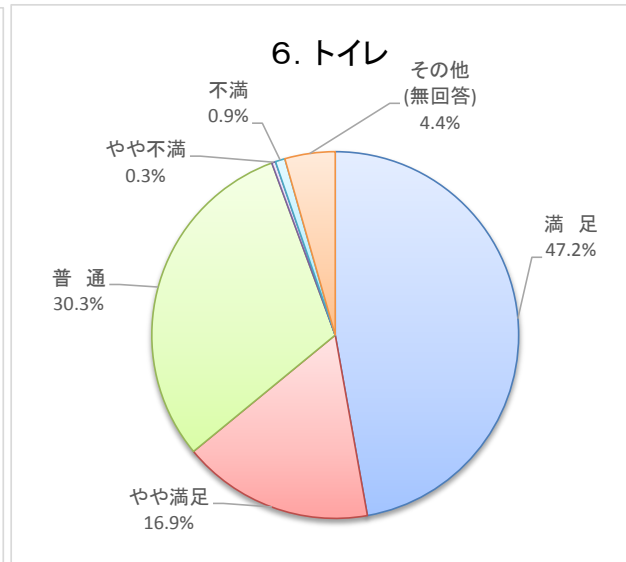
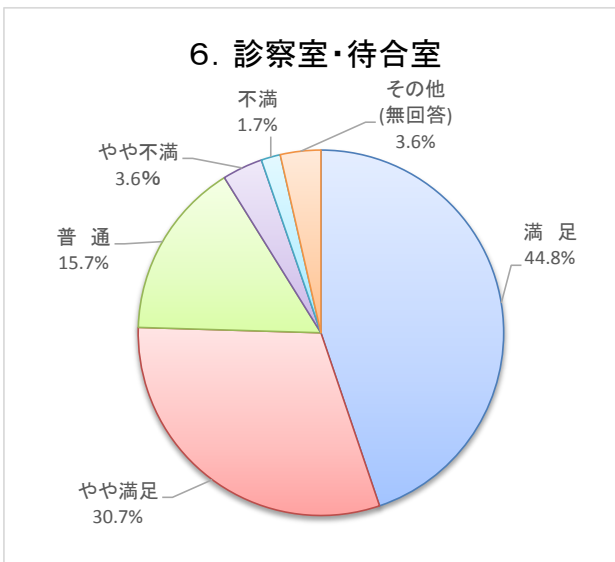


6. 病院の設備・環境—その1（診察室・待合室・トイレ・案内表示掲示）

診察室・待合室	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数(人)	263	180	92	21	10	21	587
比率	44.8%	30.7%	15.7%	3.6%	1.7%	3.6%	100.0%

トイレ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数(人)	277	99	178	2	5	26	587
比率	47.2%	16.9%	30.3%	0.3%	0.9%	4.4%	100.0%

案内表示・掲示	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数(人)	201	120	199	21	20	26	587
比率	34.2%	20.4%	33.9%	3.6%	3.4%	4.4%	100.0%

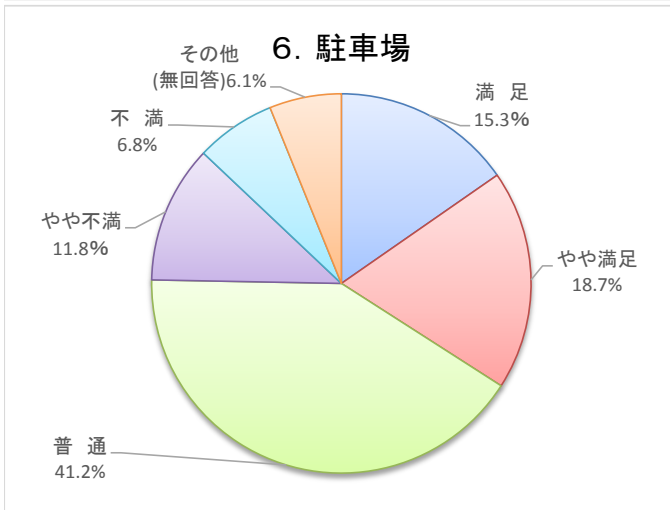
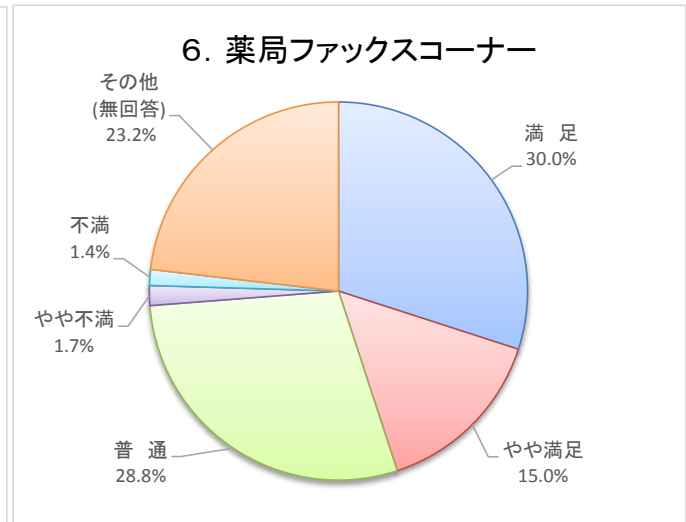
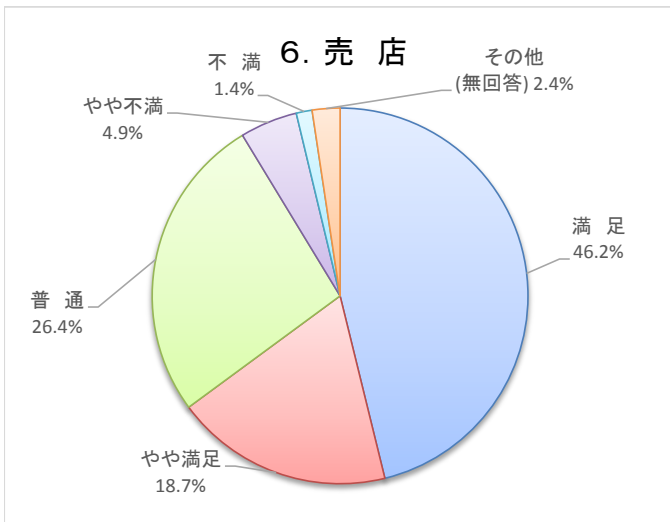


6. 病院の設備・環境—その2（売店・薬局ファックスコーナー・駐車場）

売店	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数(人)	271	110	155	29	8	14	587
比率	46.2%	18.7%	26.4%	4.9%	1.4%	2.4%	100.0%

薬局ファックスコーナー	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数(人)	176	88	169	10	8	136	587
比率	30.0%	15.0%	28.8%	1.7%	1.4%	23.2%	100.0%

駐車場	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数(人)	90	110	242	69	40	36	587
比率	15.3%	18.7%	41.2%	11.8%	6.8%	6.1%	100.0%



7. 病院の総合的な評価に関する満足度

総合的な評価	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数(人)	256	147	120	30	15	19	587
比率(%)	43.6%	25.0%	20.4%	5.1%	2.6%	3.2%	100.0%

