

平成29年度 外来患者満足度調査 集計結果

平成29年8月21日(月)～平成29年8月22日(火)実施

外来診療等検討委員会

平成29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	平成29年8月21日(月)～平成29年8月22日(火)	
外来患者数	1,831	(8月21日…894人、8月22日…933人)
配付枚数	1,064	(8月21日…535枚、8月22日…529枚)
回収枚数	501	(8月21日…248枚、8月22日…253枚)
回収率(%)…※	47.1%	※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)	316	111	74	501
比率	63.1%	22.2%	14.8%	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	309	13	501							
	比率	35.7%	61.7%	2.6%	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)	14	12	27	75	46	74	101	106	38	8	501
	比率	2.8%	2.4%	5.4%	15.0%	9.2%	14.8%	20.2%	21.2%	7.6%	1.6%	100.0%
(3)	住所	市内	市外	その他(無回答)	合計							
	回答数(人)	303	144	54	501							
	比率	60.5%	28.7%	10.8%	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)	30	0	23	10	0	37	19	16	36	12	2
	比率	5.7%	0.0%	4.4%	1.9%	0.0%	7.1%	3.6%	3.1%	6.9%	2.3%	0.4%
	回答数(人)	0	12	6	8	29	16	27	53	47	22	31
	比率	0.0%	2.3%	1.1%	1.5%	5.6%	3.1%	5.2%	10.2%	9.0%	4.2%	5.9%
	回答数(人)	29	1	2	0	0	2	5	47	合計(複数有)		
	比率	5.6%	0.2%	0.4%	0.0%	0.0%	0.4%	1.0%	9.0%	522		
												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)	18	423	28	50	501						
	比率	3.6%	84.4%	5.6%	10.0%	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)	18	54	19	368	42	501					
	比率	3.6%	10.8%	3.8%	73.5%	8.4%	100.0%					

※受診科については、併科受診含む。

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)	92	56	187	109	41	16	501
	比率	18.4%	11.2%	37.3%	21.8%	8.2%	3.2%	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)	99	51	214	72	22	43	501
	比率	19.8%	10.2%	42.7%	14.4%	4.4%	8.6%	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)	176	73	201	13	8	30	501
	比率	35.1%	14.6%	40.1%	2.6%	1.6%	6.0%	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)	258	67	133	14	10	19	501
	比率	51.5%	13.4%	26.5%	2.8%	2.0%	3.8%	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)	263	66	144	4	1	23	501
	比率	52.5%	13.2%	28.7%	0.8%	0.2%	4.6%	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)	241	75	124	24	9	28	501
	比率	48.1%	15.0%	24.8%	4.8%	1.8%	5.6%	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)	229	86	125	26	8	27	501
	比率	45.7%	17.2%	25.0%	5.2%	1.6%	5.4%	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)	225	78	129	26	17	26	501
	比率	44.9%	15.6%	25.7%	5.2%	3.4%	5.2%	100.0%

平成29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	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)	259	81	136	5	3	17	501
比率	51.7%	16.2%	27.1%	1.0%	0.6%	3.4%	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)	268	65	141	1	1	25	501
比率	53.5%	13.0%	28.1%	0.2%	0.2%	5.0%	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(人)	235	92	132	11	2	29	501
比率	46.9%	18.4%	26.3%	2.2%	0.4%	5.8%	100.0%
プライバシーの配慮について	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(人)	234	63	161	9	3	31	501
比率	46.7%	12.6%	32.1%	1.8%	0.6%	6.2%	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	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)	202	82	163	16	5	33	501
比率	40.3%	16.4%	32.5%	3.2%	1.0%	6.6%	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)	227	73	162	4	2	33	501
比率	45.3%	14.6%	32.3%	0.8%	0.4%	6.6%	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(人)	204	77	161	17	4	38	501
比率	40.7%	15.4%	32.1%	3.4%	0.8%	7.6%	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	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)	128	47	118	2	1	205	501
比率	25.5%	9.4%	23.6%	0.4%	0.2%	40.9%	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(人)	138	43	111	1	1	207	501
比率	27.5%	8.6%	22.2%	0.2%	0.2%	41.3%	100.0%
検査・リハビリの説明について	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(人)	131	43	109	4	1	213	501
比率	26.1%	8.6%	21.8%	0.8%	0.2%	42.5%	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	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)	146	56	109	9	2	179	501
比率	29.1%	11.2%	21.8%	1.8%	0.4%	35.7%	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(人)	153	51	113	1	1	182	501
比率	30.5%	10.2%	22.6%	0.2%	0.2%	36.3%	100.0%
検査・リハビリの説明について	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(人)	142	48	116	6	1	188	501
比率	28.3%	9.6%	23.2%	1.2%	0.2%	37.5%	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	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)	217	117	121	14	6	26	501
比率	43.3%	23.4%	24.2%	2.8%	1.2%	5.2%	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)	248	99	123	8	2	21	501
比率	49.5%	19.8%	24.6%	1.6%	0.4%	4.2%	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)	192	101	162	10	3	33	501
比率	38.3%	20.2%	32.3%	2.0%	0.6%	6.6%	100.0%
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)	147	88	166	36	5	59	501
比率	29.3%	17.6%	33.1%	7.2%	1.0%	11.8%	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)	152	62	136	9	1	141	501
比率	30.3%	12.4%	27.1%	1.8%	0.2%	28.1%	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)	108	62	154	89	20	68	501
比率	21.6%	12.4%	30.7%	17.8%	4.0%	13.6%	100.0%

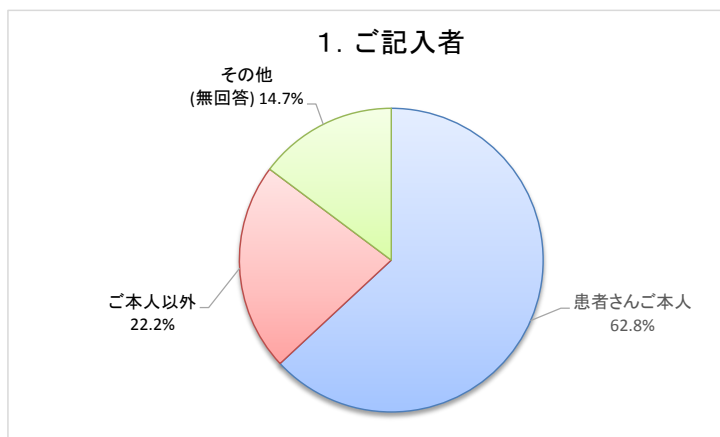
7. 病院の総合的な評価についてお尋ねします。

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)	160	149	106	24	9	53	501
比率	31.9%	29.7%	21.2%	4.8%	1.8%	10.6%	100.0%

平成29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)	316	111	74	501
比率	63.1%	22.2%	14.8%	100.0%

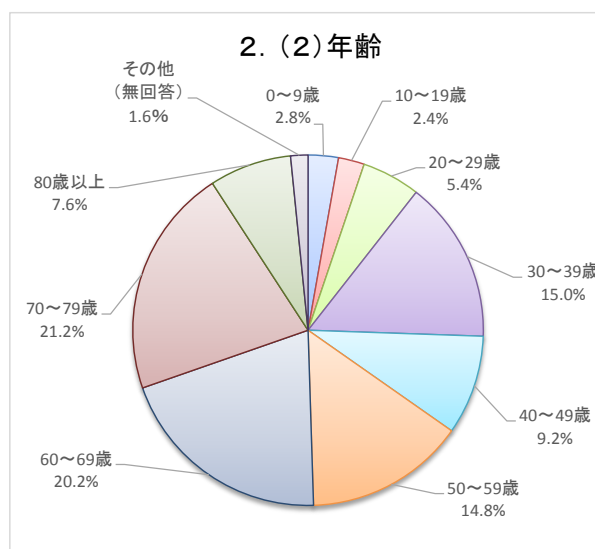
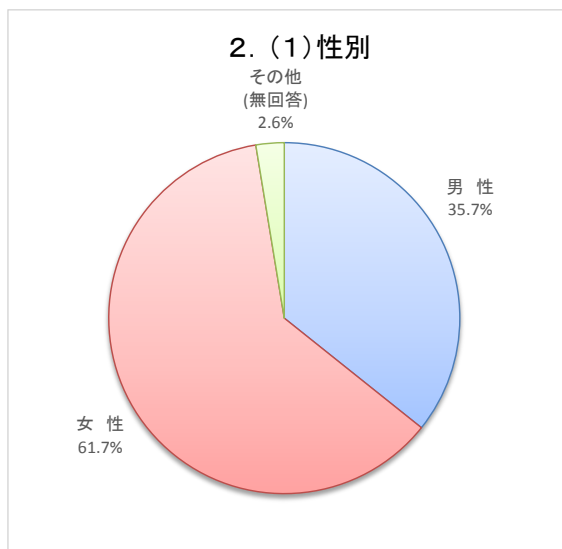


2. 患者さんご自身—その1 (性別・年齢)

(1)性別	男性	女性	その他(無回答)	合計
回答数(人)	179	309	13	501
比率(%)	35.7%	61.7%	2.6%	100.0%

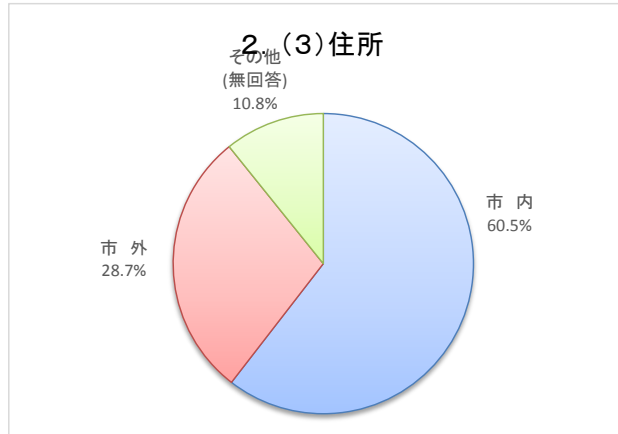
(2)年齢	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳
回答数(人)	14	12	27	75	46	74	101
比率(%)	2.8%	2.4%	5.4%	15.0%	9.2%	14.8%	20.2%

	70～79歳	80歳以上	その他(無回答)	合計
回答数(人)	106	38	8	501
比率(%)	21.2%	7.6%	1.6%	100.0%



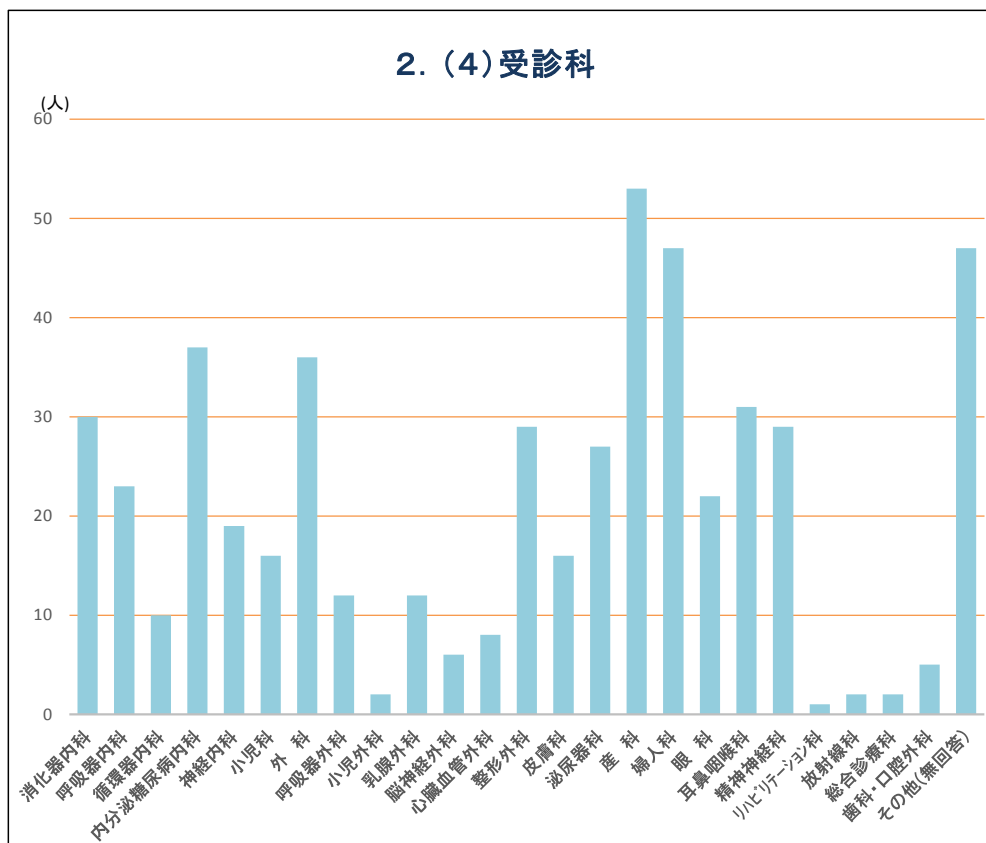
2. 患者さんご自身—その2（住所）

(3)住所	市内	市外	その他(無回答)	合計
回答数 (人)	303	144	54	501
比率(%)	60.5%	28.7%	10.8%	100.0%



2. 患者さんご自身—その3（受診科）

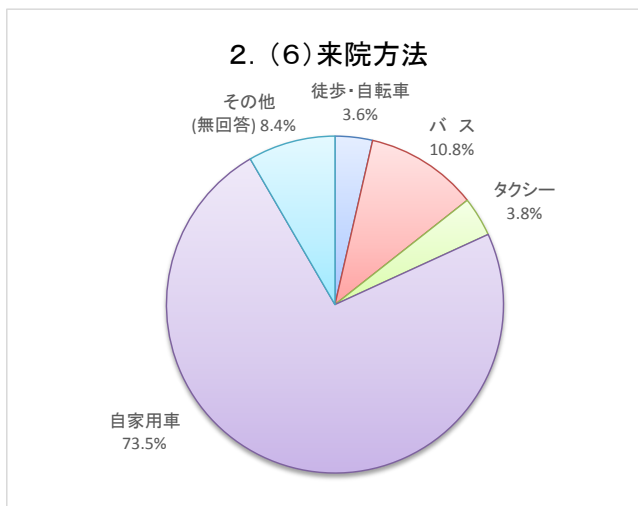
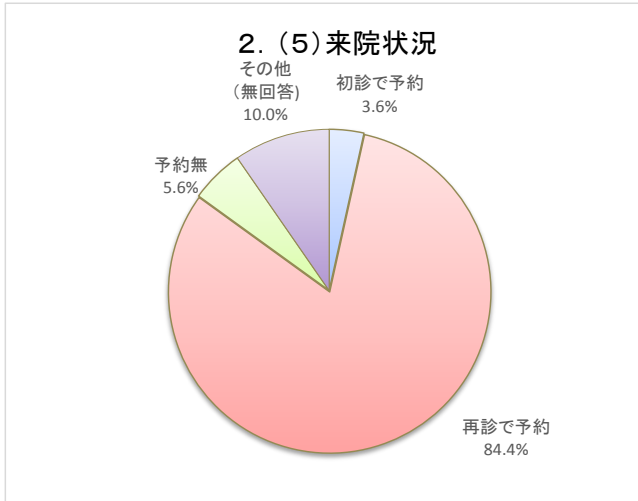
(4) 受診科	消化器内科	化学療法科	呼吸器内科	循環器内科	腎臓内科	内分泌糖尿病内科	神経内科	小児科
回答数	30	0	23	10	0	37	19	16
比率(%)	5.7%	0.0%	4.4%	1.9%	0.0%	7.1%	3.6%	3.1%
	外科	呼吸器外科	小児外科	形成外科	乳腺外科	脳神経外科	心臓血管外科	整形外科
回答数	36	12	2	0	12	6	8	29
比率(%)	6.9%	2.3%	0.4%	0.0%	2.3%	1.1%	1.5%	5.6%
	皮膚科	泌尿器科	産科	婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	精神神経科	リハビリテーション科
回答数	16	27	53	47	22	31	29	1
比率(%)	3.1%	5.2%	10.2%	9.0%	4.2%	5.9%	5.6%	0.2%
	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	2	0	0	2	5	47	522	
比率(%)	0.4%	0.0%	0.0%	0.4%	1.0%	9.0%	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)	18	423	28	50	501
比率(%)	3.6%	84.4%	5.6%	10.0%	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)	18	54	19	368	42	501
比率(%)	3.6%	10.8%	3.8%	73.5%	8.4%	100.0%

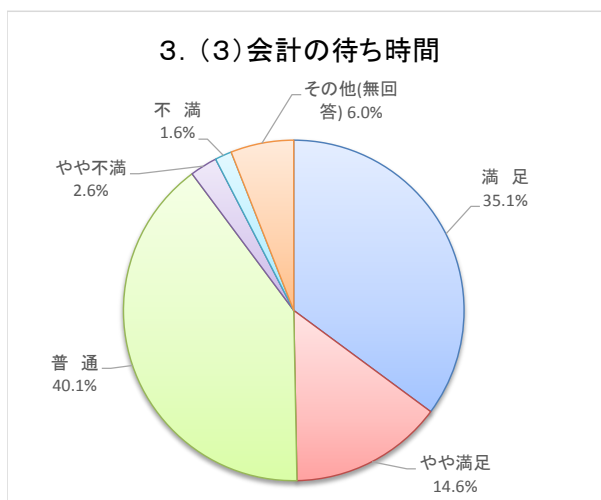
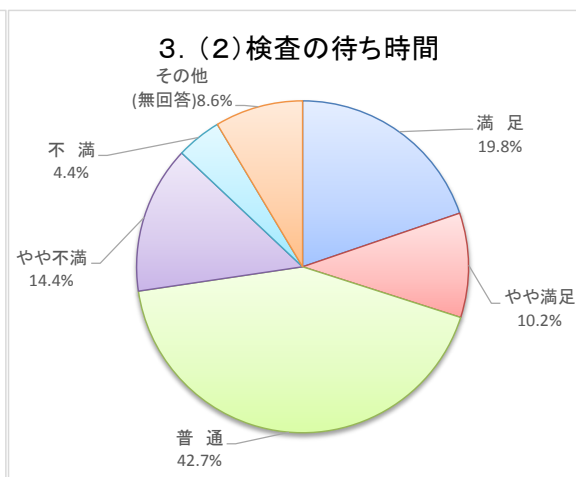
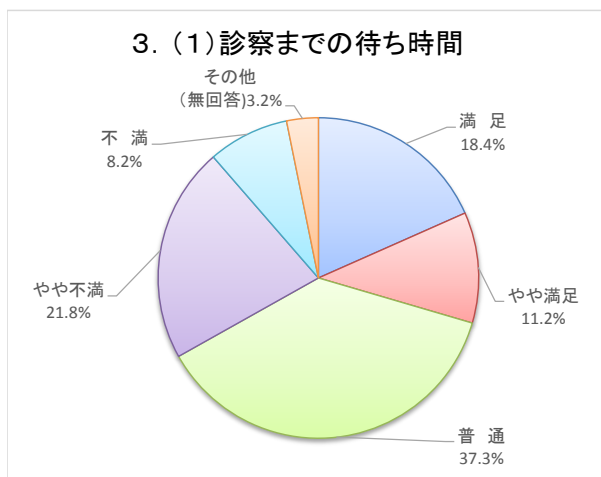


3. 待ち時間に関する満足度

(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	92	56	187	109	41	16	501
比率(%)	18.4%	11.2%	37.3%	21.8%	8.2%	3.2%	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	99	51	214	72	22	43	501
比率(%)	19.8%	10.2%	42.7%	14.4%	4.4%	8.6%	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	176	73	201	13	8	30	501
比率(%)	35.1%	14.6%	40.1%	2.6%	1.6%	6.0%	100.0%



4. 医療従事者の接遇

(1) 医師

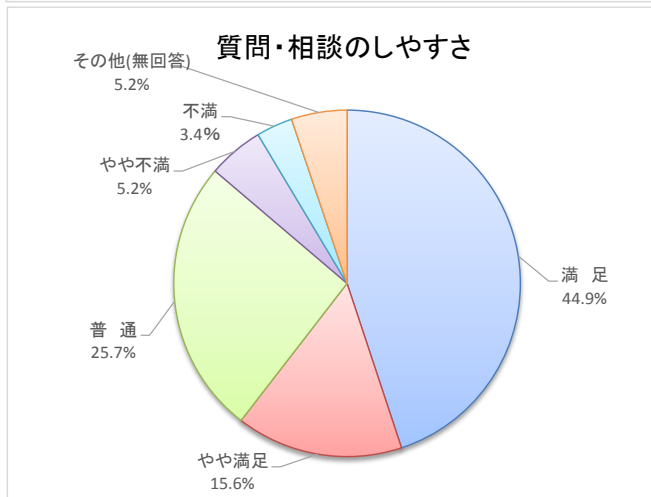
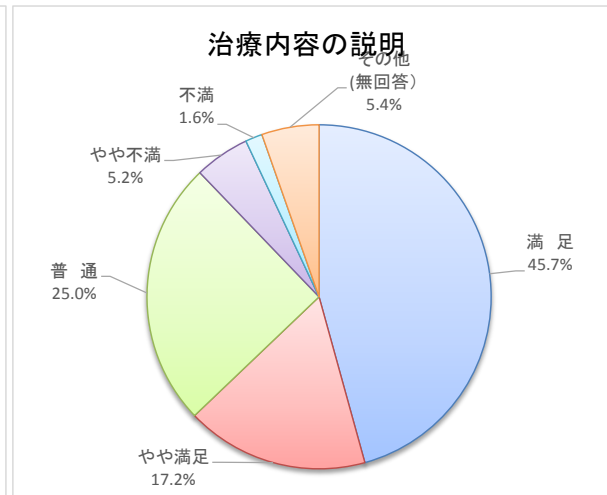
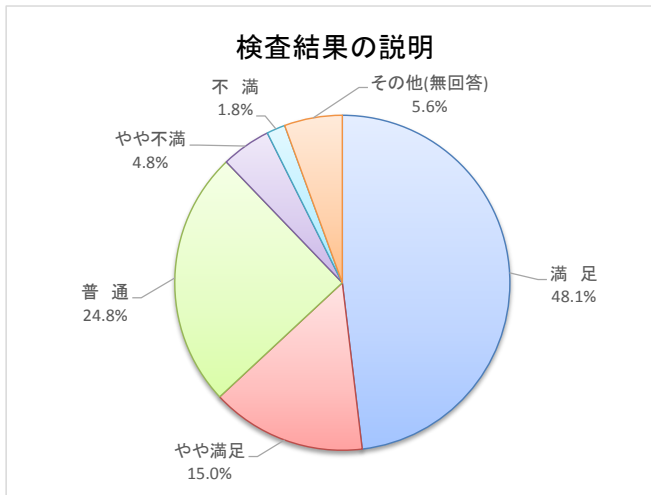
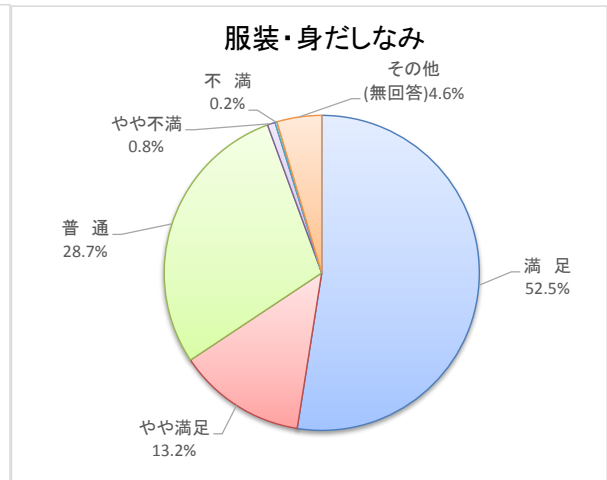
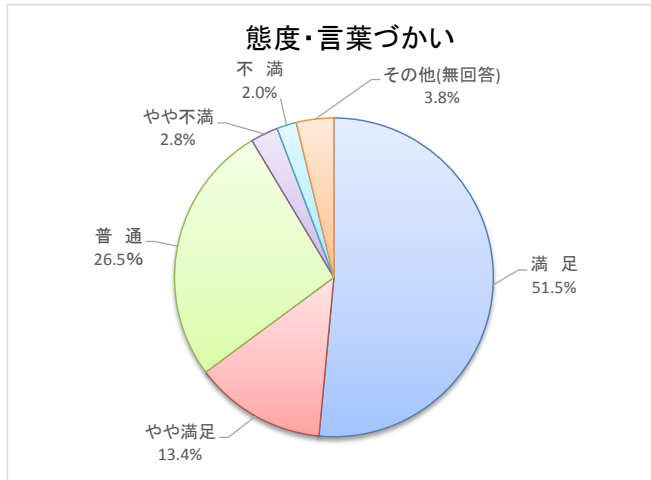
態度・言葉づかい	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	258	67	133	14	10	19	501
比率(%)	51.5%	13.4%	26.5%	2.8%	2.0%	3.8%	100.0%

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	263	66	144	4	1	23	501
比率(%)	52.5%	13.2%	28.7%	0.8%	0.2%	4.6%	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	241	75	124	24	9	28	501
比率(%)	48.1%	15.0%	24.8%	4.8%	1.8%	5.6%	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	229	86	125	26	8	27	501
比率(%)	45.7%	17.2%	25.0%	5.2%	1.6%	5.4%	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	225	78	129	26	17	26	501
比率(%)	44.9%	15.6%	25.7%	5.2%	3.4%	5.2%	100.0%



4. 医療従事者の接遇

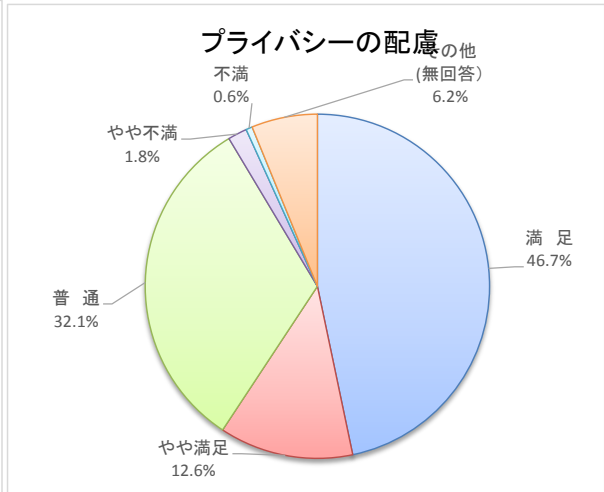
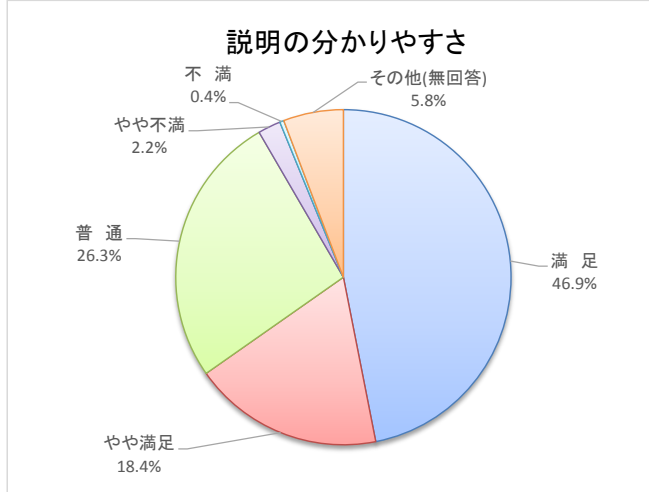
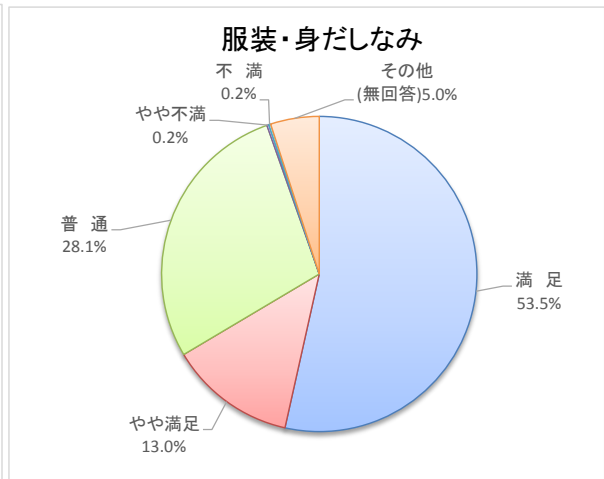
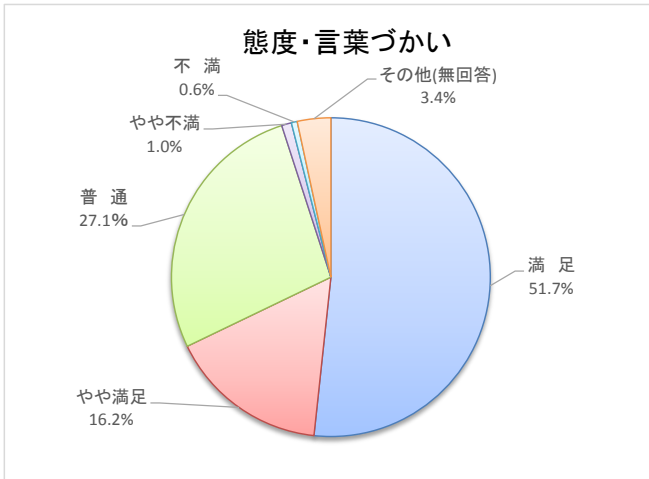
(2) 看護師

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	259	81	136	5	3	17	501
比率(%)	51.7%	16.2%	27.1%	1.0%	0.6%	3.4%	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	268	65	141	1	1	25	501
比率(%)	53.5%	13.0%	28.1%	0.2%	0.2%	5.0%	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	235	92	132	11	2	29	501
比率(%)	46.9%	18.4%	26.3%	2.2%	0.4%	5.8%	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	234	63	161	9	3	31	501
比率(%)	46.7%	12.6%	32.1%	1.8%	0.6%	6.2%	100.0%



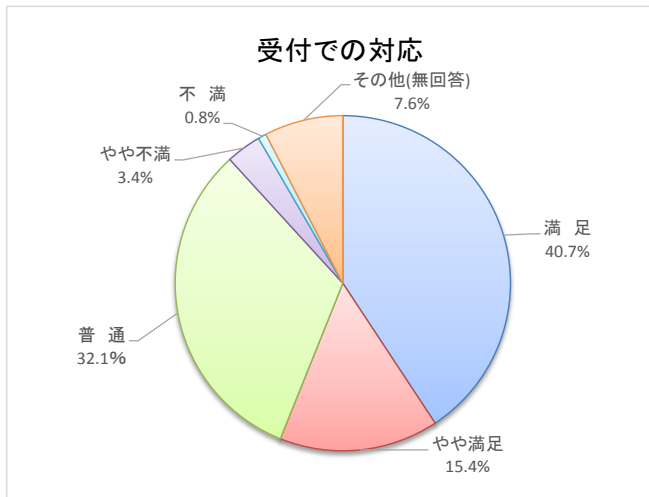
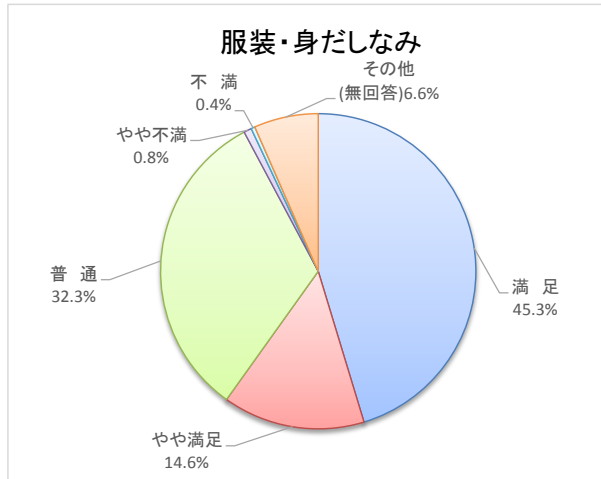
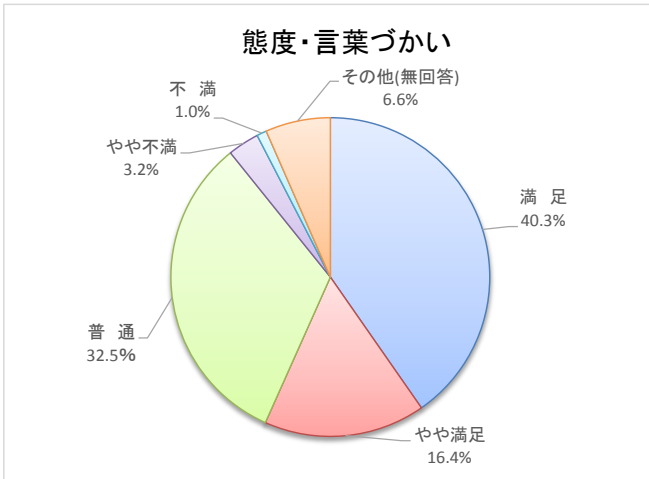
4. 医療従事者の接遇

(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	202	82	163	16	5	33	501
比率(%)	40.3%	16.4%	32.5%	3.2%	1.0%	6.6%	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	227	73	162	4	2	33	501
比率(%)	45.3%	14.6%	32.3%	0.8%	0.4%	6.6%	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	204	77	161	17	4	38	501
比率(%)	40.7%	15.4%	32.1%	3.4%	0.8%	7.6%	100.0%



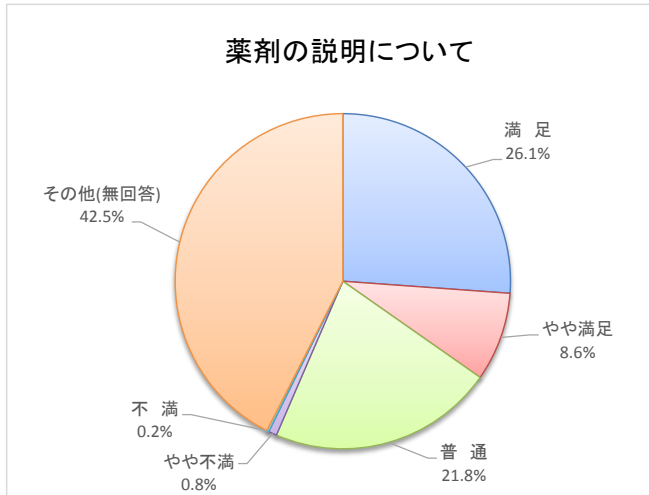
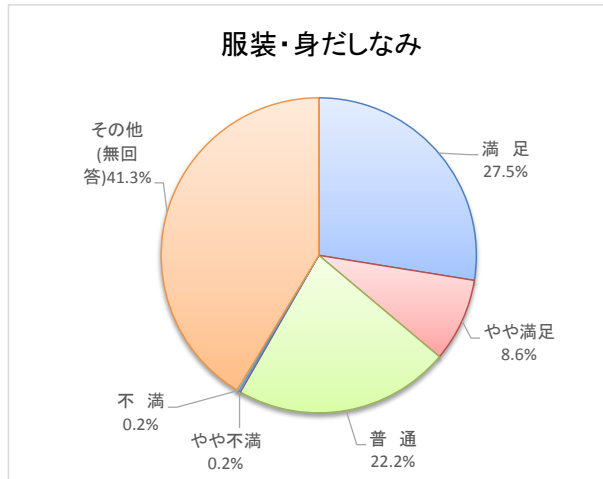
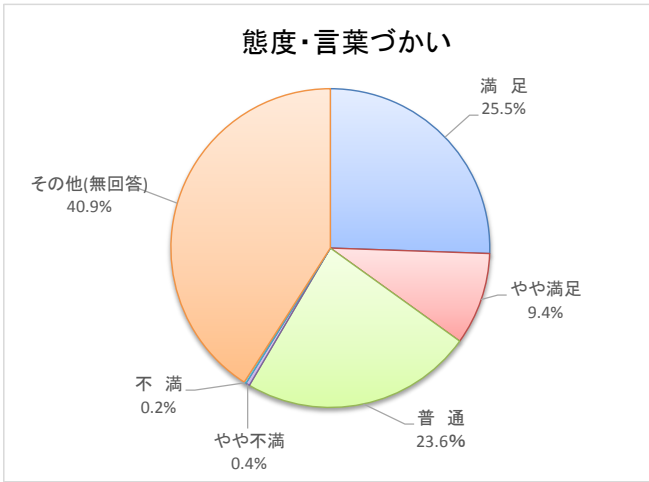
4. 医療従事者の接遇

(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	128	47	118	2	1	205	501
比率(%)	25.5%	9.4%	23.6%	0.4%	0.2%	40.9%	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	138	43	111	1	1	207	501
比率(%)	27.5%	8.6%	22.2%	0.2%	0.2%	41.3%	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	131	43	109	4	1	213	501
比率(%)	26.1%	8.6%	21.8%	0.8%	0.2%	42.5%	100.0%



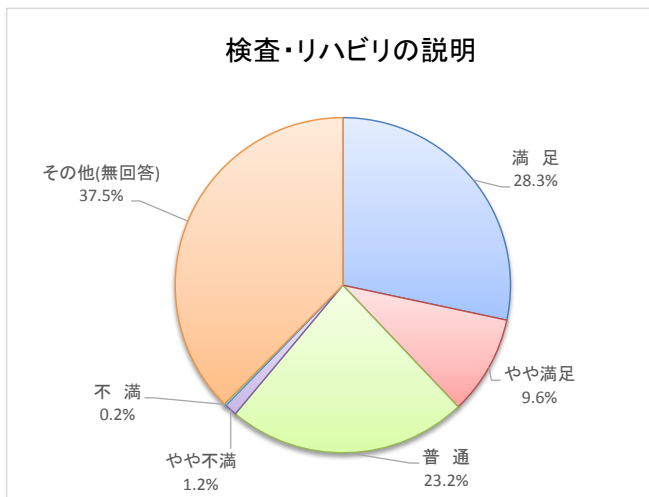
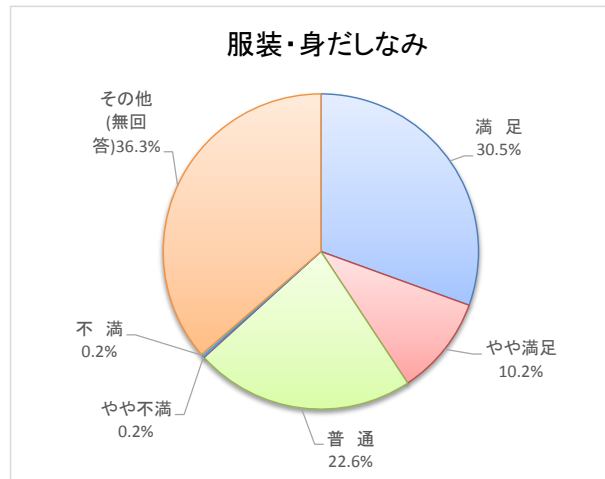
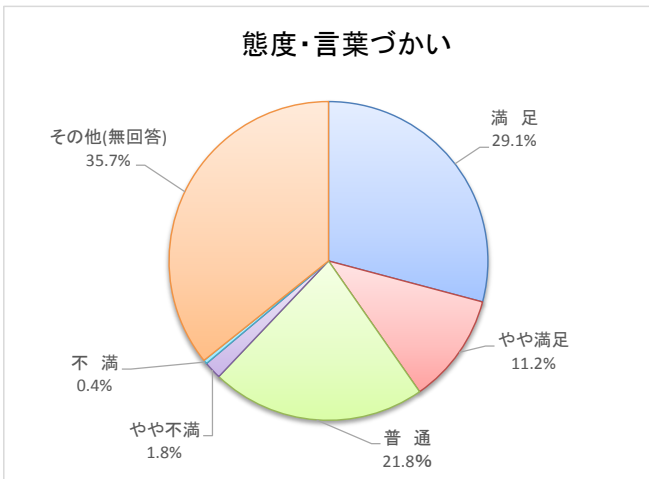
4. 医療従事者の接遇

(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	146	56	109	9	2	179	501
比率(%)	29.1%	11.2%	21.8%	1.8%	0.4%	35.7%	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	153	51	113	1	1	182	501
比率(%)	30.5%	10.2%	22.6%	0.2%	0.2%	36.3%	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	142	48	116	6	1	188	501
比率(%)	28.3%	9.6%	23.2%	1.2%	0.2%	37.5%	100.0%

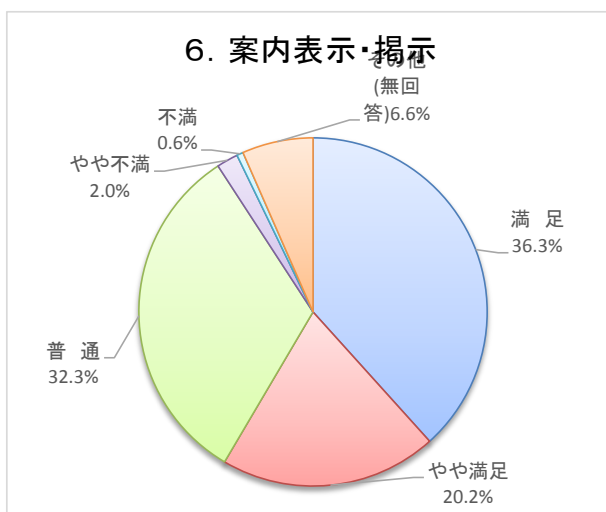
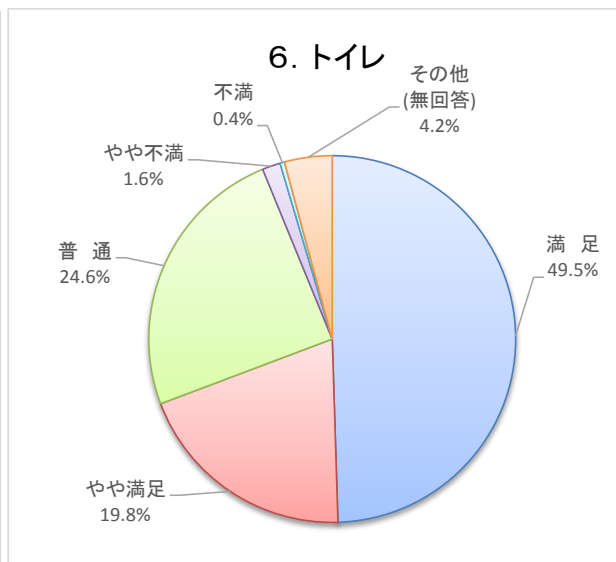
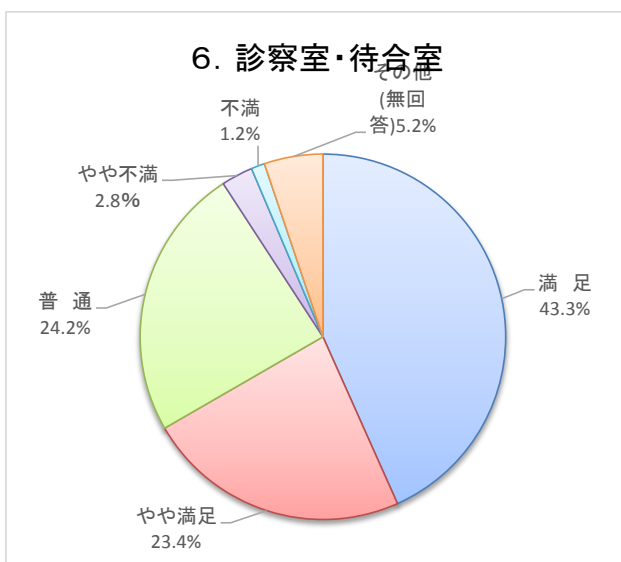


6. 病院の設備・環境—その1（診察室・待合室・トイレ・案内表示掲示）

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)	217	117	121	14	6	26	501
比率	43.3%	23.4%	24.2%	2.8%	1.2%	5.2%	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)	248	99	123	8	2	21	501
比率	49.5%	19.8%	24.6%	1.6%	0.4%	4.2%	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)	192	101	162	10	3	33	501
比率	38.3%	20.2%	32.3%	2.0%	0.6%	6.6%	100.0%

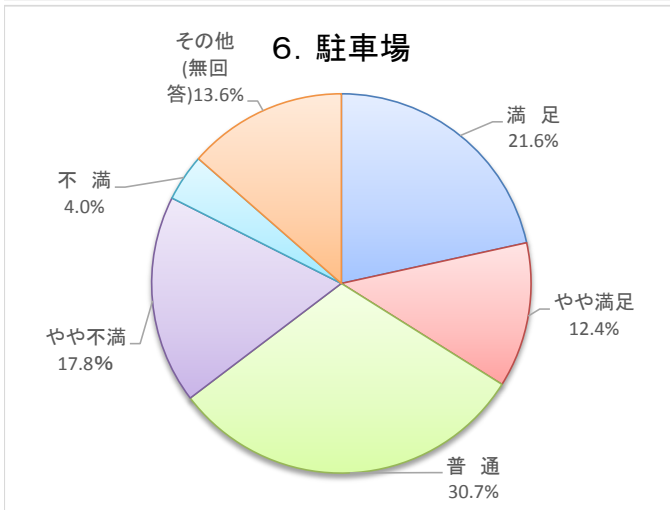
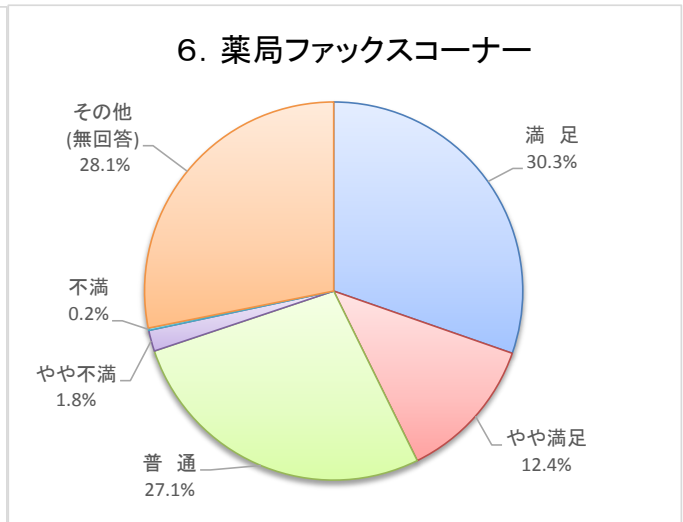
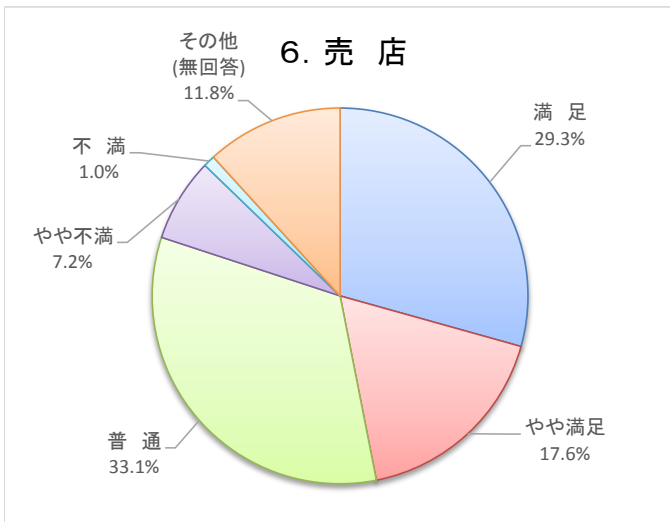


6. 病院の設備・環境—その2（売店・薬局ファックスコーナー・駐車場）

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)	147	88	166	36	5	59	501
比率	29.3%	17.6%	33.1%	7.2%	1.0%	11.8%	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)	152	62	136	9	1	141	501
比率	30.3%	12.4%	27.1%	1.8%	0.2%	28.1%	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)	108	62	154	89	20	68	501
比率	21.6%	12.4%	30.7%	17.8%	4.0%	13.6%	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)	160	149	106	24	9	53	501
比率(%)	31.9%	29.7%	21.2%	4.8%	1.8%	10.6%	100.0%

