

# 平成30年度 外来患者満足度調査 集計結果

平成30年8月20日(月)～平成30年8月21日(火)実施

外来診療等検討委員会

# 平成30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30年8月20日(月)～平成30年8月21日(火)	
外来患者数	1,922	(8月20日…971人、8月21日…951人)
配付枚数	1,077	(8月20日…545枚、8月21日…532枚)
回収枚数	547	(8月21日…261枚、8月22日…286枚)
回収率(%)…※	50.8%	※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)	360	113	74	547
比率	65.8%	20.7%	13.5%	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)	180	341	26	547							
	比率	32.9%	62.3%	4.8%	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)	13	15	35	103	51	71	101	102	41	15	547
	比率	2.4%	2.7%	6.4%	18.8%	9.3%	13.0%	18.5%	18.6%	7.5%	2.7%	100.0%
(3)	住所	市内	市外	その他(無回答)	合計							
	回答数(人)	337	152	58	547							
	比率	61.6%	27.8%	10.6%	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)	57	1	20	11	0	54	15	14	34	11	1
	比率	9.9%	0.2%	3.5%	1.9%	0.0%	9.4%	2.6%	2.4%	5.9%	1.9%	0.2%
	回答数(人)	0	14	9	11	35	14	22	65	49	14	27
	比率	0.0%	2.4%	1.6%	1.9%	6.1%	2.4%	3.8%	11.3%	8.5%	2.4%	4.7%
	回答数(人)	27	1	3	0	0	5	4	57			575
	比率	4.7%	0.2%	0.5%	0.0%	0.0%	0.9%	0.7%	9.9%			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	451	37	41	547						
	比率	3.3%	82.4%	6.8%	7.5%	96.7%						
(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)	28	70	24	384	41	547					
	比率	5.1%	12.8%	4.4%	70.2%	7.5%	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)	123	56	175	130	47	16	547
	比率	22.5%	10.2%	32.0%	23.8%	8.6%	2.9%	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)	124	78	167	117	34	27	547
	比率	22.7%	14.3%	30.5%	21.4%	6.2%	4.9%	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)	187	128	192	16	7	17	547
	比率	34.2%	23.4%	35.1%	2.9%	1.3%	3.1%	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)	244	71	161	28	14	29	547
	比率	44.6%	13.0%	29.4%	5.1%	2.6%	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(人)	240	93	174	11	6	23	547
	比率	43.9%	17.0%	31.8%	2.0%	1.1%	4.2%	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)	213	99	145	47	22	21	547
	比率	38.9%	18.1%	26.5%	8.6%	4.0%	3.8%	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)	227	101	147	33	4	35	547
	比率	41.5%	18.5%	26.9%	6.0%	0.7%	6.4%	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)	175	113	211	17	11	20	547
	比率	32.0%	20.7%	38.6%	3.1%	2.0%	3.7%	100.0%

## 平成30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	270	59	167	18	7	26	547
比率	49.4%	10.8%	30.5%	3.3%	1.3%	4.8%	100.0%
服装・身だしなみ	287	88	154	3	3	12	547
比率	52.5%	16.1%	28.2%	0.5%	0.5%	2.2%	100.0%
説明のわかりやすさ	248	101	167	5	10	16	547
比率	45.3%	18.5%	30.5%	0.9%	1.8%	2.9%	100.0%
プライバシーの配慮について	211	91	184	13	1	47	547
比率	38.6%	16.6%	33.6%	2.4%	0.2%	8.6%	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	184	95	198	34	15	21	547
比率	33.6%	17.4%	36.2%	6.2%	2.7%	3.8%	100.0%
服装・身だしなみ	259	88	165	2	4	29	547
比率	47.3%	16.1%	30.2%	0.4%	0.7%	5.3%	100.0%
受付での対応	234	85	174	9	11	34	547
比率	42.8%	15.5%	31.8%	1.6%	2.0%	6.2%	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	105	86	154	2	3	197	547
比率	19.2%	15.7%	28.2%	0.4%	0.5%	36.0%	100.0%
服装・身だしなみ	124	71	136	4	1	211	547
比率	22.7%	13.0%	24.9%	0.7%	0.2%	38.6%	100.0%
検査・リハビリの説明について	166	34	136	1	2	208	547
比率	30.3%	6.2%	24.9%	0.2%	0.4%	38.0%	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	159	68	128	6	5	181	547
比率	29.1%	12.4%	23.4%	1.1%	0.9%	33.1%	100.0%
服装・身だしなみ	178	68	93	3	1	204	547
比率	32.5%	12.4%	17.0%	0.5%	0.2%	37.3%	100.0%
検査・リハビリの説明について	169	69	134	8	10	157	547
比率	30.9%	12.6%	24.5%	1.5%	1.8%	28.7%	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	240	151	108	28	4	16	547
比率	43.9%	27.6%	19.7%	5.1%	0.7%	2.9%	100.0%
トイレ	261	119	143	4	3	17	547
比率	47.7%	21.8%	26.1%	0.7%	0.5%	3.1%	100.0%
案内表示・掲示	222	99	165	16	9	36	547
比率	40.6%	18.1%	30.2%	2.9%	1.6%	6.6%	100.0%
売店	249	143	121	10	5	19	547
比率	45.5%	26.1%	22.1%	1.8%	0.9%	3.5%	100.0%
薬局ファクスコーナー	177	77	157	8	3	125	547
比率	32.4%	14.1%	28.7%	1.5%	0.5%	22.9%	100.0%
駐車場	101	71	222	77	35	41	547
比率	18.5%	13.0%	40.6%	14.1%	6.4%	7.5%	100.0%

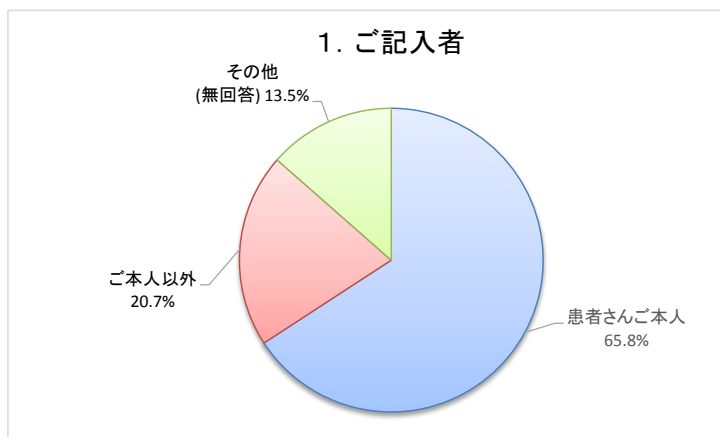
## 7. 病院の総合的な評価についてお尋ねします。

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	201	174	106	34	10	22	547
比率	36.7%	31.8%	19.4%	6.2%	1.8%	4.0%	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

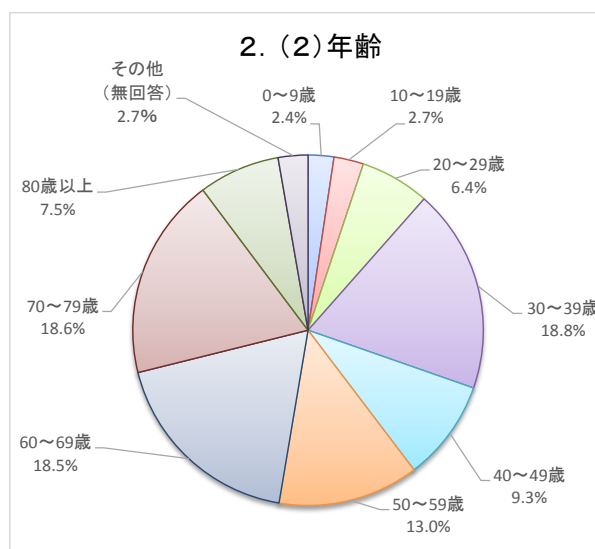
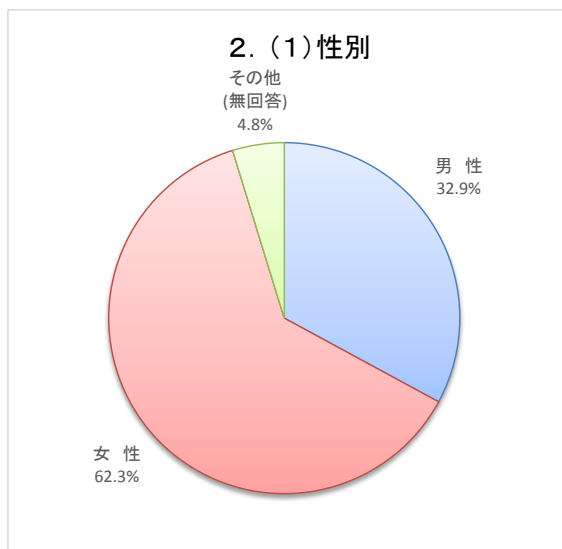
ご記入者	患者さんご本人	ご本人以外	その他(無回答)	合計
回答数(人)	360	113	74	547
比率	65.8%	20.7%	13.5%	100.0%



### 2. 患者さんご自身—その1 (性別・年齢)

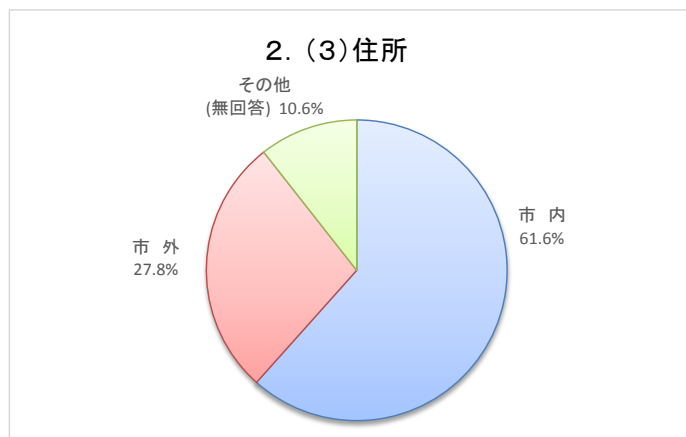
(1)性別	男性	女性	その他(無回答)	合計
回答数(人)	180	341	26	547
比率(%)	32.9%	62.3%	4.8%	100.0%

(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)	13	15	35	103	51	71	101
比率(%)	2.4%	2.7%	6.4%	18.8%	9.3%	13.0%	18.5%
	70～79歳	80歳以上	その他(無回答)	合計			
回答数(人)	102	41	15	547			
比率(%)	18.6%	7.5%	2.7%	100.0%			



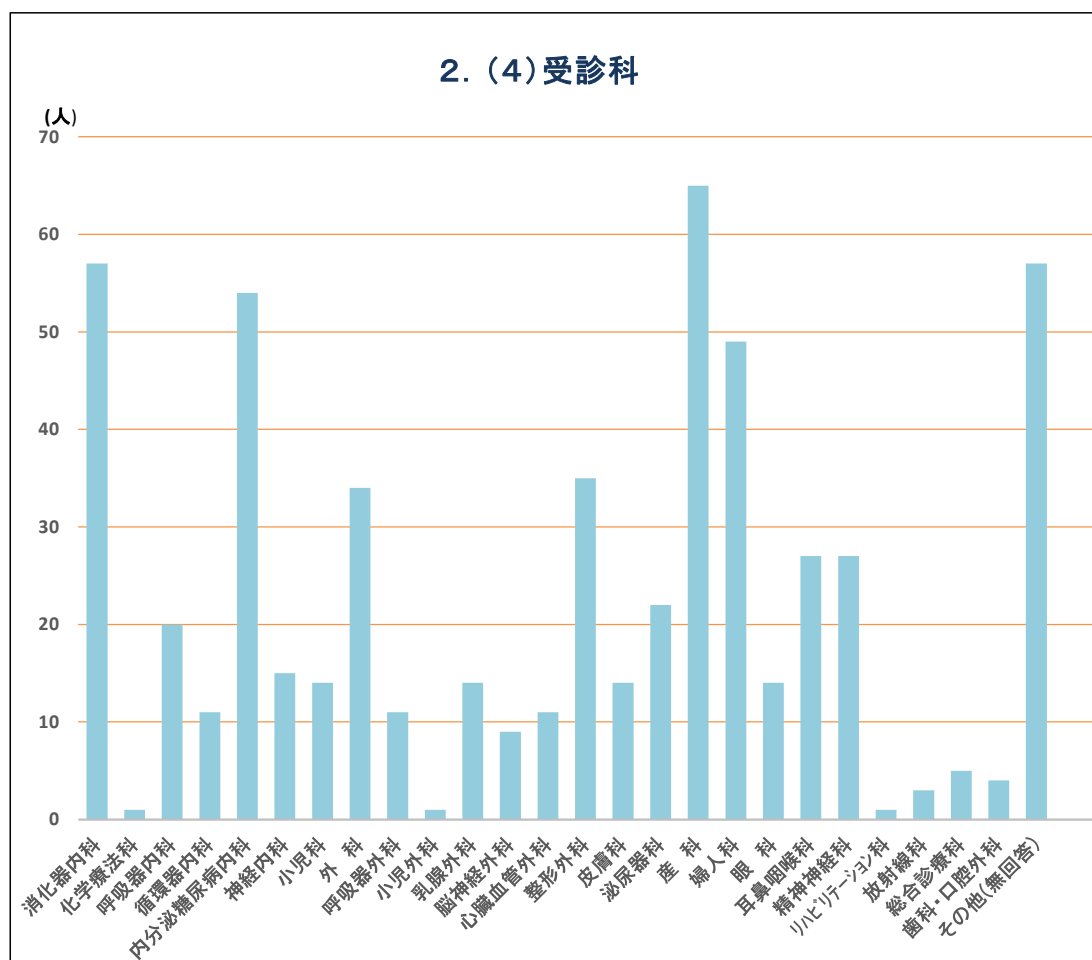
## 2. 患者さんご自身—その2 (住所)

(3)住所	市内	市外	その他(無回答)	合計
回答数(人)	337	152	58	547
比率(%)	61.6%	27.8%	10.6%	100.0%



## 2. 患者さんご自身—その3 (受診科)

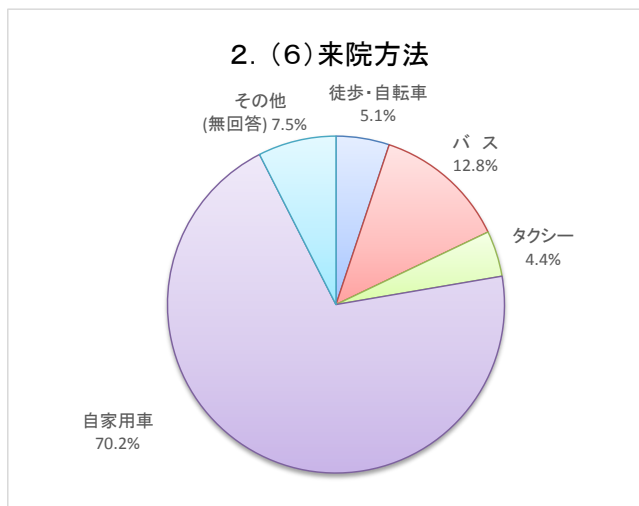
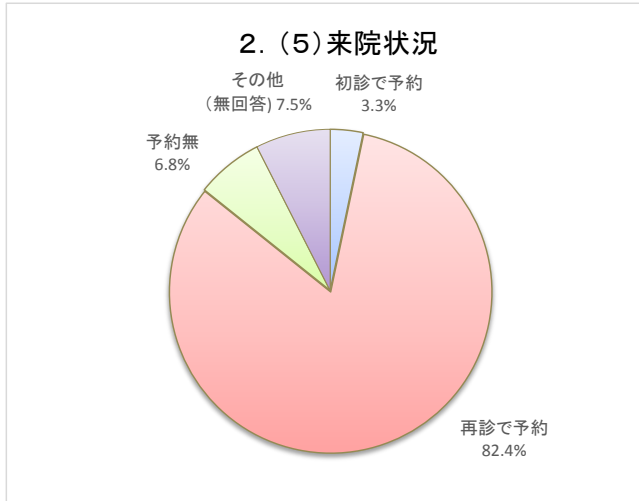
(4)受診科	消化器内科	化学療法科	呼吸器内科	循環器内科	腎臓内科	内分泌糖尿病内科	神経内科	小児科
回答数(人)	57	1	20	11	0	54	15	14
比率(%)	9.9%	0.2%	3.5%	1.9%	0.0%	9.4%	2.6%	2.4%
	外科	呼吸器外科	小児外科	形成外科	乳腺外科	脳神経外科	心血管外科	整形外科
回答数(人)	34	11	1	0	14	9	11	35
比率(%)	5.9%	1.9%	0.2%	0.0%	2.4%	1.6%	1.9%	6.1%
	皮膚科	泌尿器科	産科	婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	精神神経科	リハビリテーション科
回答数(人)	14	22	65	49	14	27	27	1
比率(%)	2.4%	3.8%	11.3%	8.5%	2.4%	4.7%	4.7%	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(人)	3	0	0	5	4	57	575	
比率(%)	0.5%	0.0%	0.0%	0.9%	0.7%	9.9%	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	451	37	41	547
比率(%)	3.3%	82.4%	6.8%	7.5%	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)	28	70	24	384	41	547
比率(%)	5.1%	12.8%	4.4%	70.2%	7.5%	100.0%

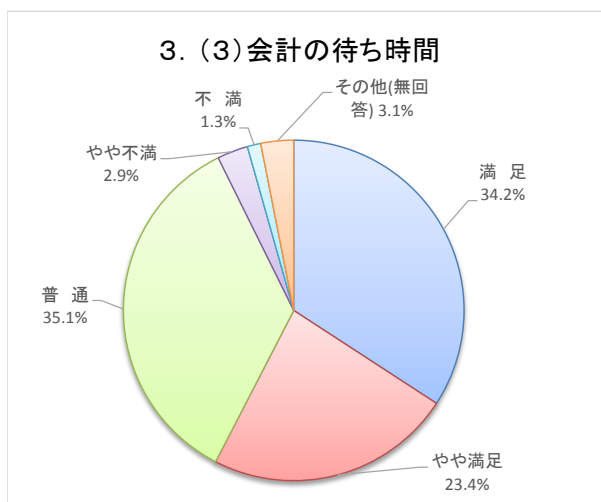
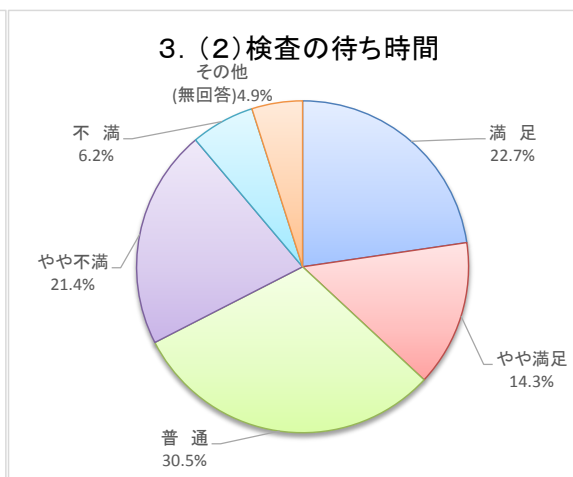
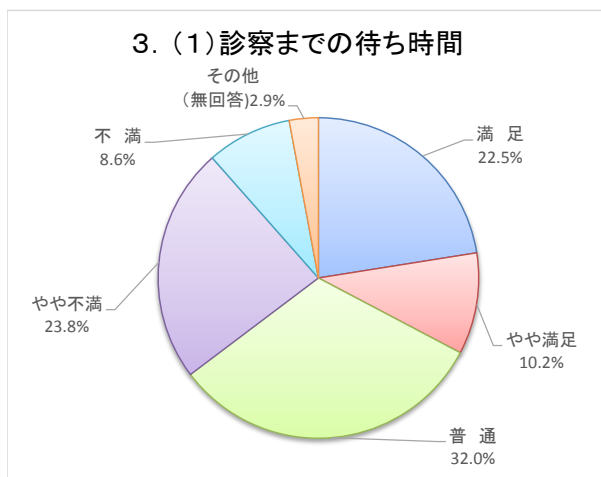


### 3. 待ち時間に関する満足度

(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)	123	56	175	130	47	16	547
比率(%)	22.5%	10.2%	32.0%	23.8%	8.6%	2.9%	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)	124	78	167	117	34	27	547
比率(%)	22.7%	14.3%	30.5%	21.4%	6.2%	4.9%	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)	187	128	192	16	7	17	547
比率(%)	34.2%	23.4%	35.1%	2.9%	1.3%	3.1%	100.0%



#### 4. 医療従事者の接遇

##### (1) 医師

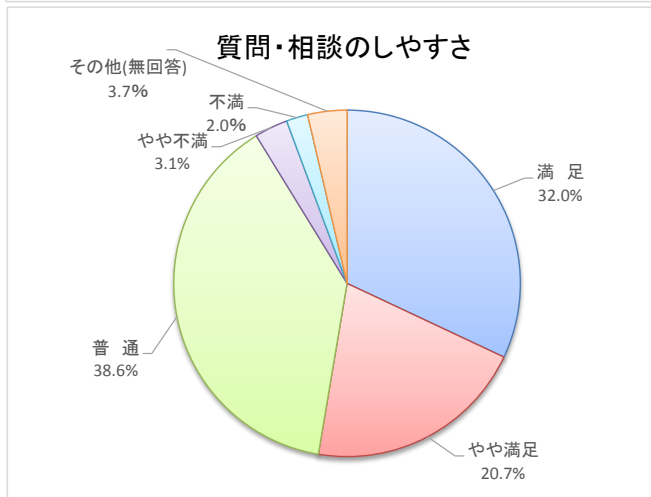
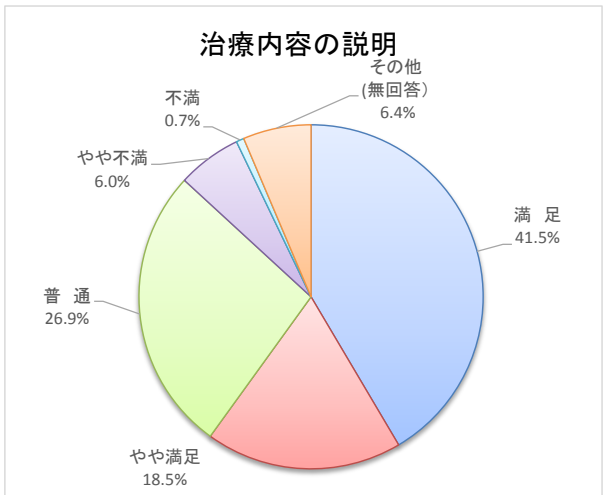
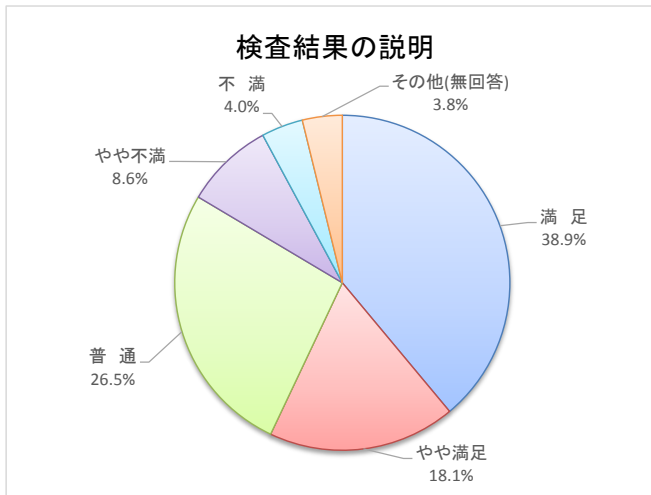
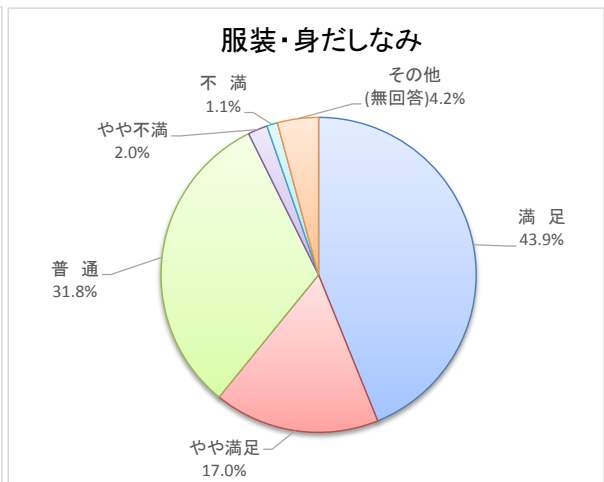
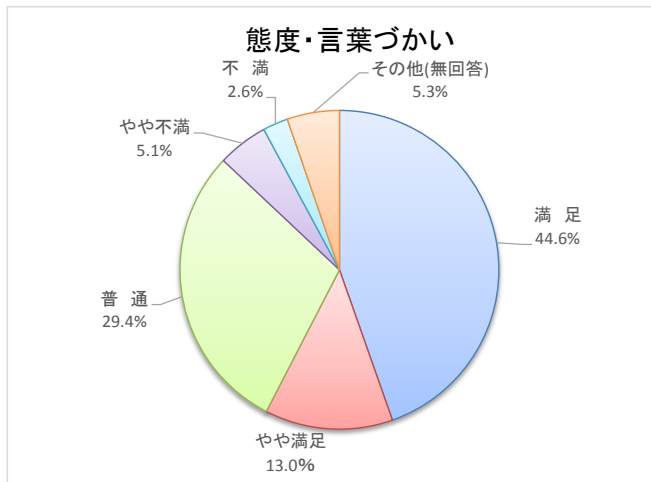
態度・言葉づかい	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	244	71	161	28	14	29	547
比率(%)	44.6%	13.0%	29.4%	5.1%	2.6%	5.3%	100.0%

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	240	93	174	11	6	23	547
比率(%)	43.9%	17.0%	31.8%	2.0%	1.1%	4.2%	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	213	99	145	47	22	21	547
比率(%)	38.9%	18.1%	26.5%	8.6%	4.0%	3.8%	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	227	101	147	33	4	35	547
比率(%)	41.5%	18.5%	26.9%	6.0%	0.7%	6.4%	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	175	113	211	17	11	20	547
比率(%)	32.0%	20.7%	38.6%	3.1%	2.0%	3.7%	100.0%





#### 4. 医療従事者の接遇

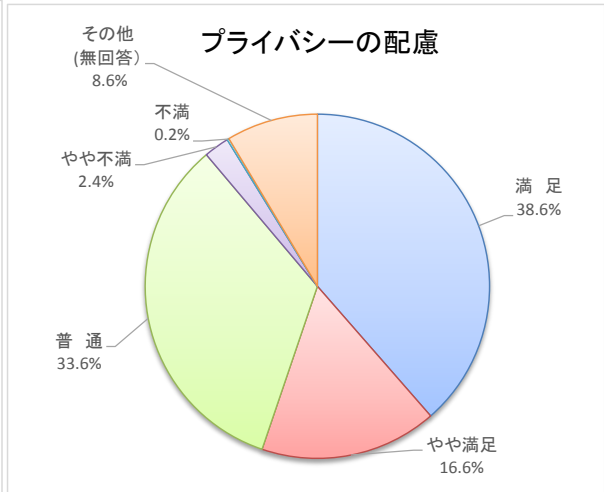
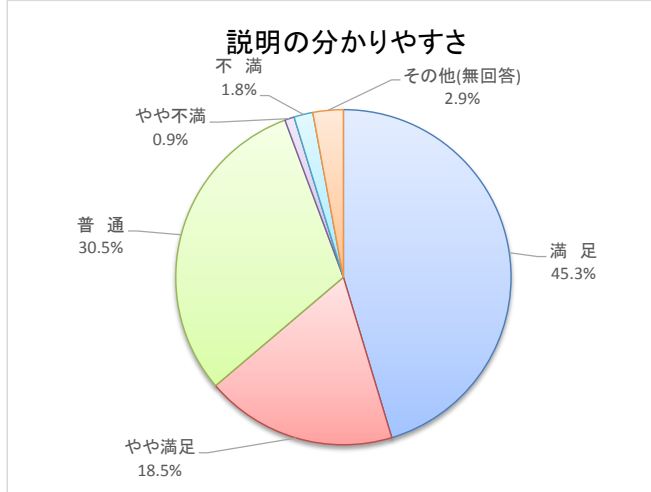
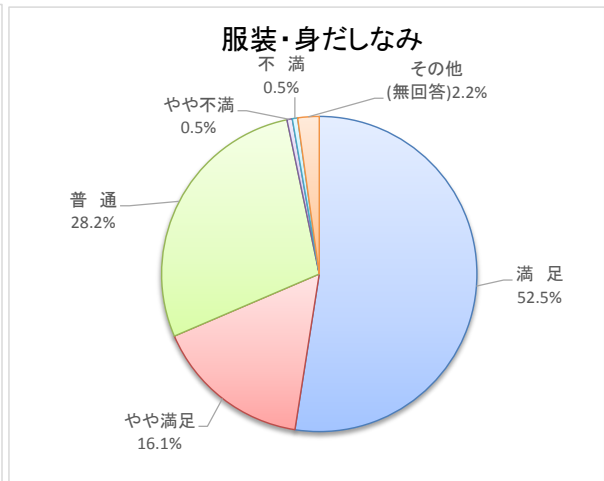
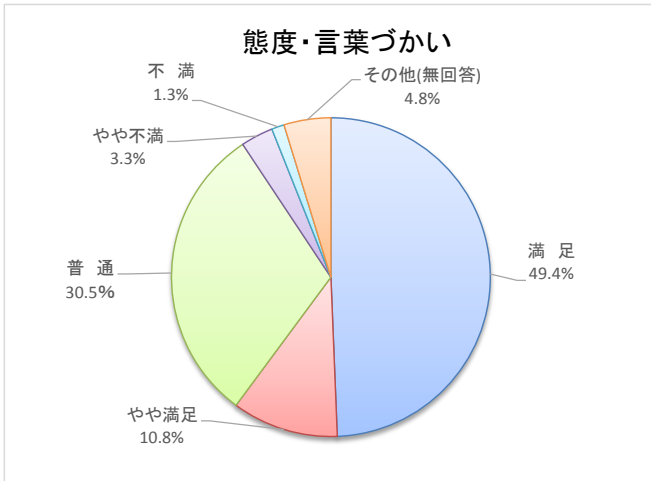
##### (2) 看護師

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	270	59	154	18	7	26	547
比率(%)	49.4%	10.8%	30.5%	3.3%	1.3%	4.8%	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	287	88	154	3	3	12	547
比率(%)	52.5%	16.1%	28.2%	0.5%	0.5%	2.2%	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	248	101	167	5	10	16	547
比率(%)	45.3%	18.5%	30.5%	0.9%	1.8%	2.9%	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	211	91	184	13	1	47	547
比率(%)	38.6%	16.6%	33.6%	2.4%	0.2%	8.6%	100.0%



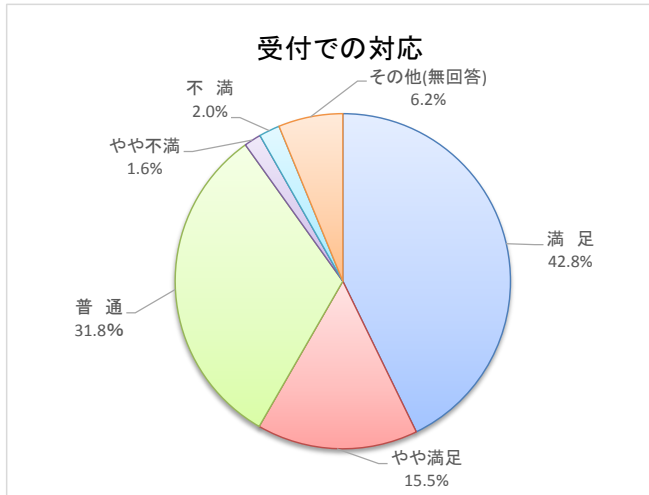
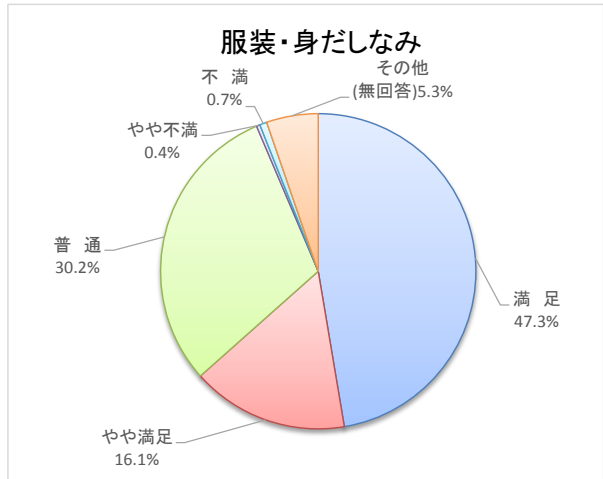
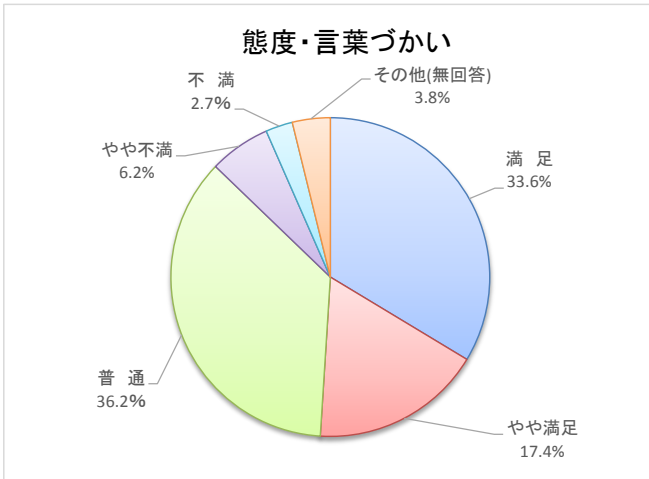
#### 4. 医療従事者の接遇

##### (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	184	95	198	34	15	21	547
比率(%)	33.6%	17.4%	36.2%	6.2%	2.7%	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	259	88	165	2	4	29	547
比率(%)	47.3%	16.1%	30.2%	0.4%	0.7%	5.3%	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	234	85	174	9	11	34	547
比率(%)	42.8%	15.5%	31.8%	1.6%	2.0%	6.2%	100.0%



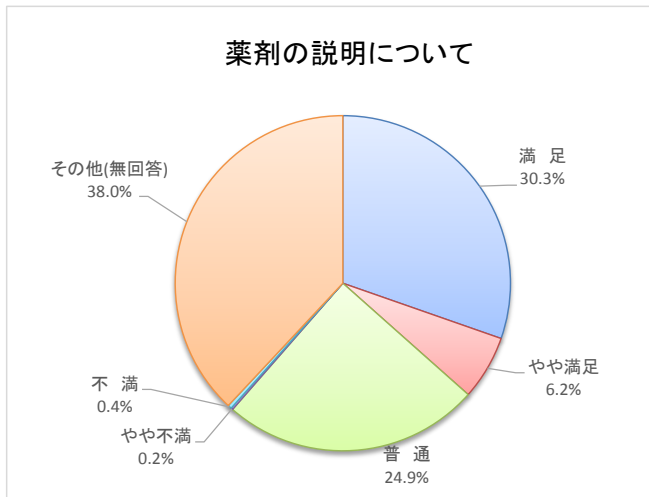
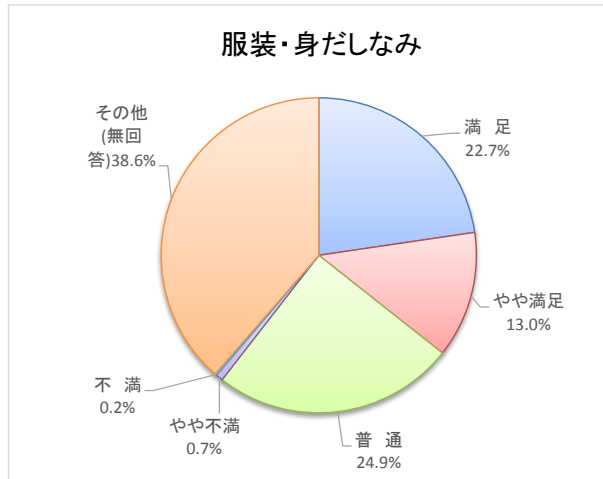
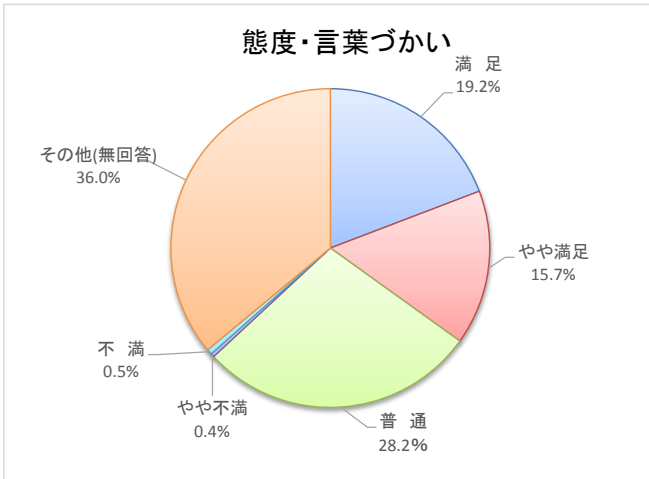
#### 4. 医療従事者の接遇

##### (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	105	86	154	2	3	197	547
比率(%)	19.2%	15.7%	28.2%	0.4%	0.5%	36.0%	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	124	71	136	4	1	211	547
比率(%)	22.7%	13.0%	24.9%	0.7%	0.2%	38.6%	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	166	34	136	1	2	208	547
比率(%)	30.3%	6.2%	24.9%	0.2%	0.4%	38.0%	100.0%



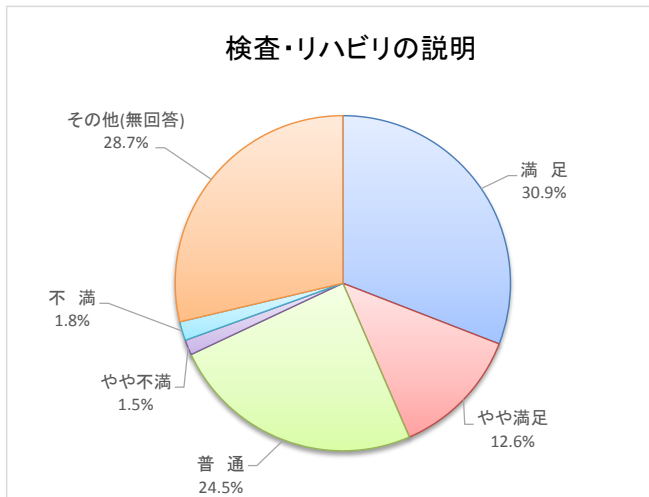
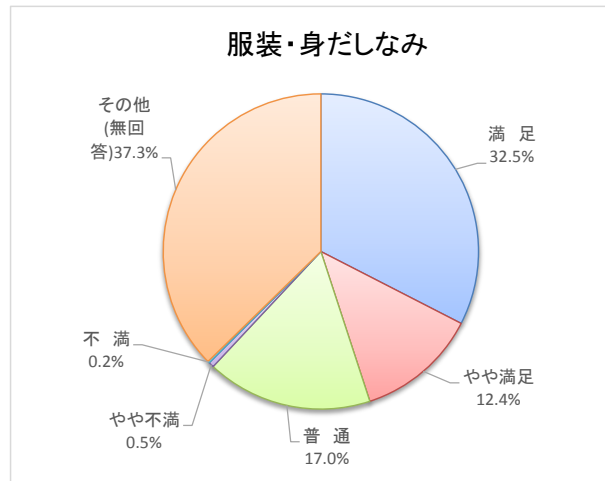
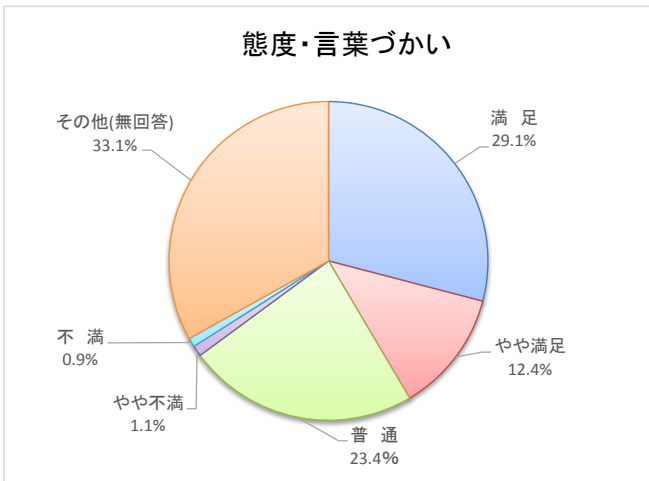
#### 4. 医療従事者の接遇

##### (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	159	68	128	6	5	181	547
比率(%)	29.1%	12.4%	23.4%	1.1%	0.9%	33.1%	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	178	68	93	3	1	204	547
比率(%)	32.5%	12.4%	17.0%	0.5%	0.2%	37.3%	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	169	69	134	8	10	157	547
比率(%)	30.9%	12.6%	24.5%	1.5%	1.8%	28.7%	100.0%

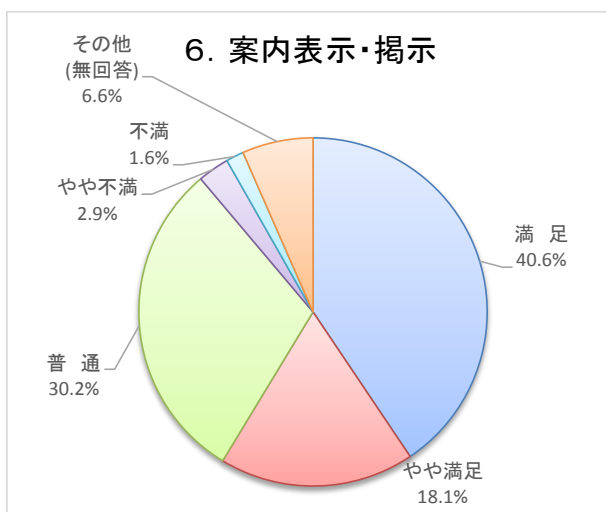
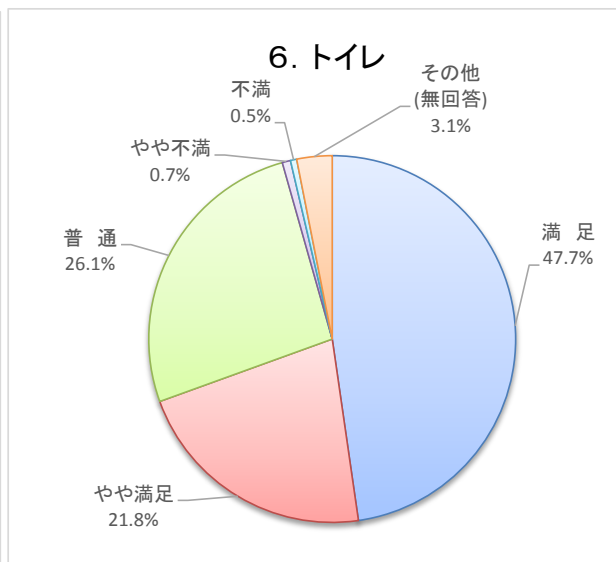
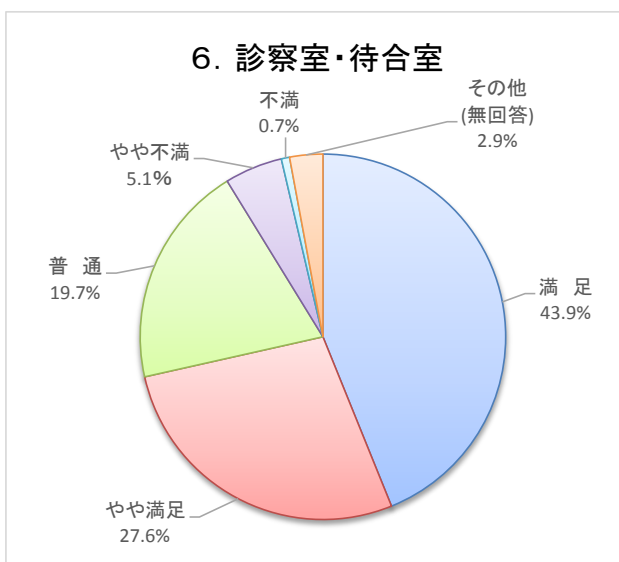


6. 病院の設備・環境—その1（診察室・待合室・トイレ・案内表示掲示）

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)	240	151	108	28	4	16	547
比率	43.9%	27.6%	19.7%	5.1%	0.7%	2.9%	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)	261	119	143	4	3	17	547
比率	47.7%	21.8%	26.1%	0.7%	0.5%	3.1%	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)	222	99	165	16	9	36	547
比率	40.6%	18.1%	30.2%	2.9%	1.6%	6.6%	100.0%

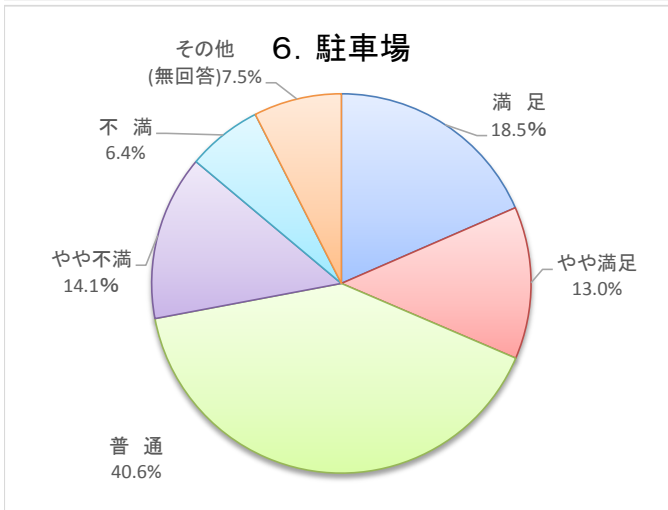
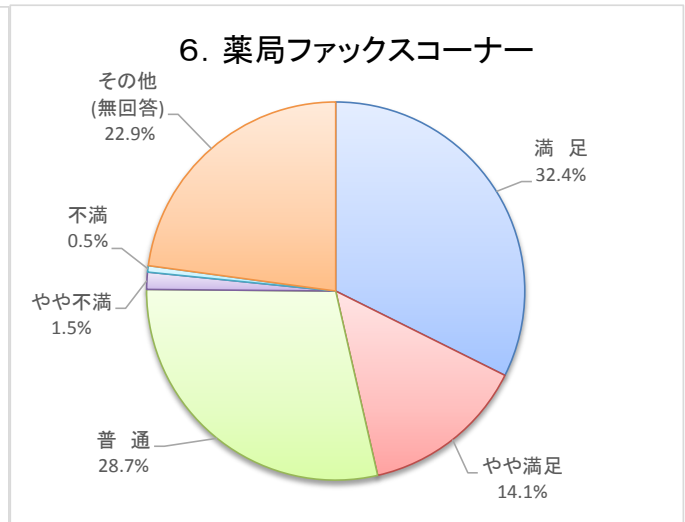
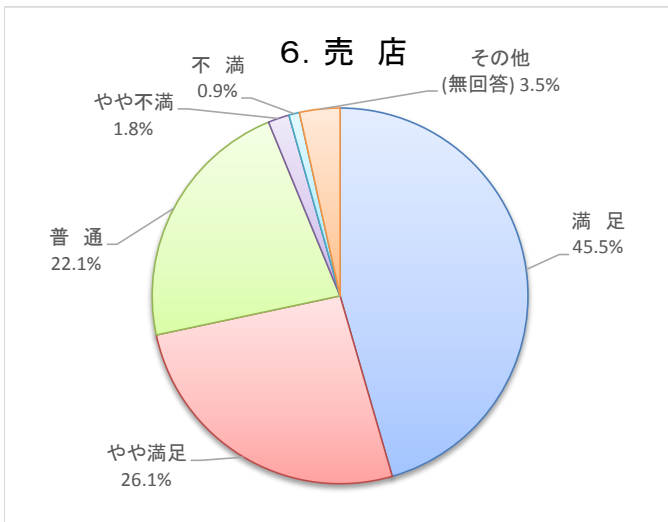


6. 病院の設備・環境—その2（売店・薬局ファックスコーナー・駐車場）

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)	249	143	121	10	5	19	547
比率	45.5%	26.1%	22.1%	1.8%	0.9%	3.5%	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)	177	77	157	8	3	125	547
比率	32.4%	14.1%	28.7%	1.5%	0.5%	22.9%	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)	101	71	222	77	35	41	547
比率	18.5%	13.0%	40.6%	14.1%	6.4%	7.5%	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)	201	174	106	34	10	22	547
比率(%)	36.7%	31.8%	19.4%	6.2%	1.8%	4.0%	100.0%

