

# 患者満足度調査(外来) 報告書

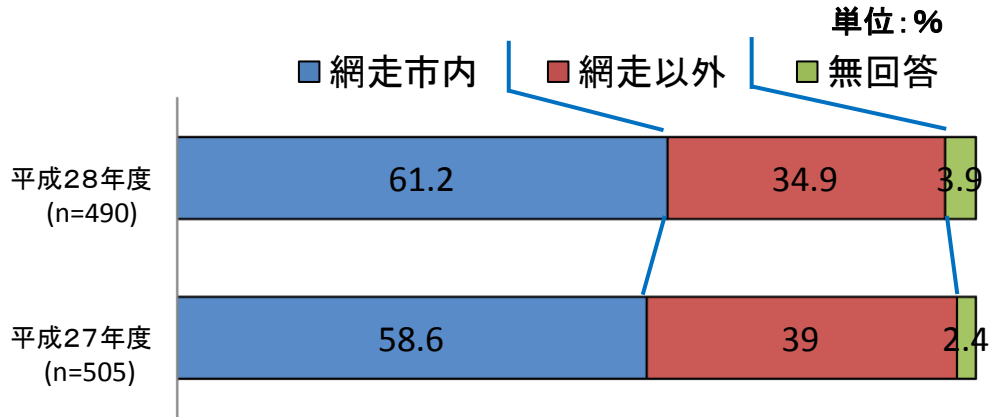
平成29年1月11日  
サービス向上委員会  
患者満足度調査部会

外来の患者満足度調査は平成28年11月14日～18日にアンケートを実施した。  
アンケートは500枚配布し442枚が回収された。(回収率88%)  
配布以外に、48枚が追加で回収されたので含めて集計した。  
平成29年1月10日に実施した調査部会でまとめたアンケート結果を報告する。

## 目次

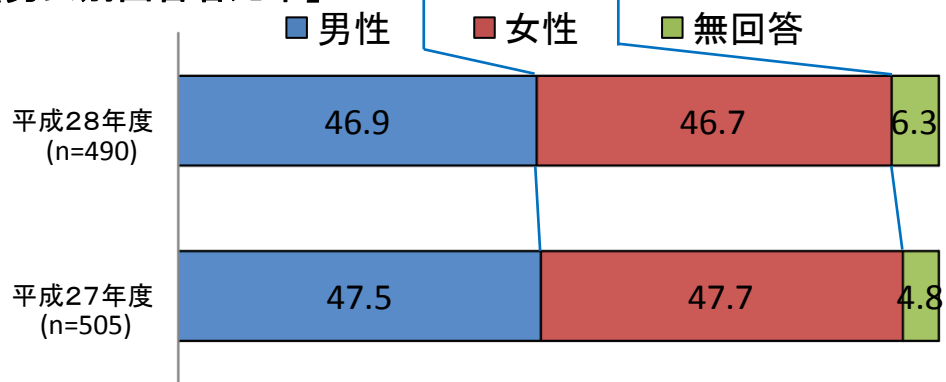
- 1、患者属性
  - 1)住所
  - 2)性別・年齢
  - 3)病院の選択理由
  - 4)受診科(新患・再来・予約)
- 2、職員の言動・態度について
  - 1)医師
  - 2)看護師
  - 3)事務員
- 3、待ち時間について
  - 1)受付～診察
  - 2)会計
  - 3)薬
- 4、改善要望事項
- 5、病院評価
- 6、まとめ
- 7、コメント

## 1. 住所

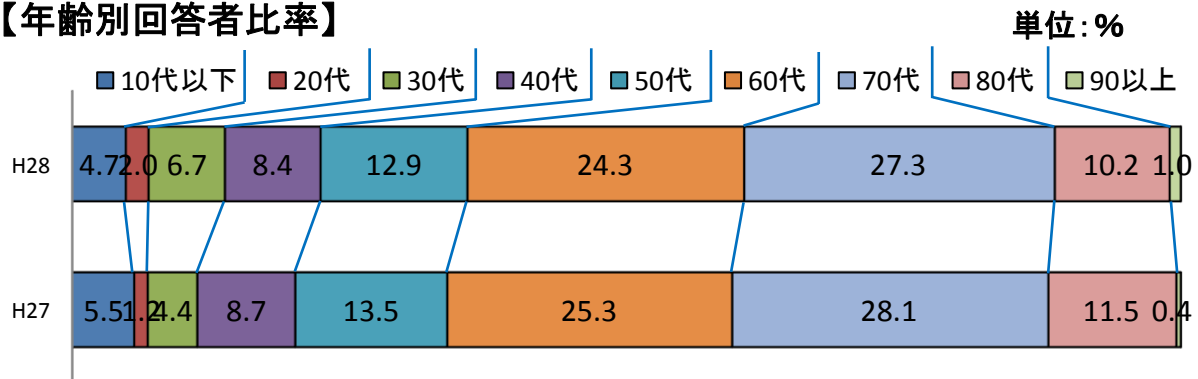


## 2. 性別、年齢

【男女別回答者比率】



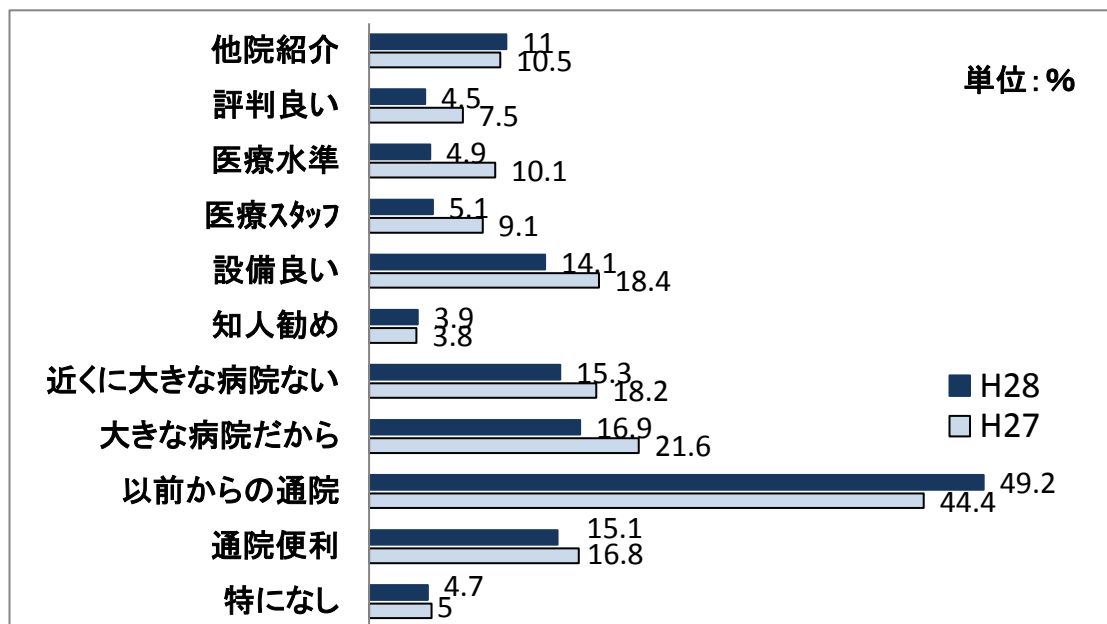
【年齢別回答者比率】



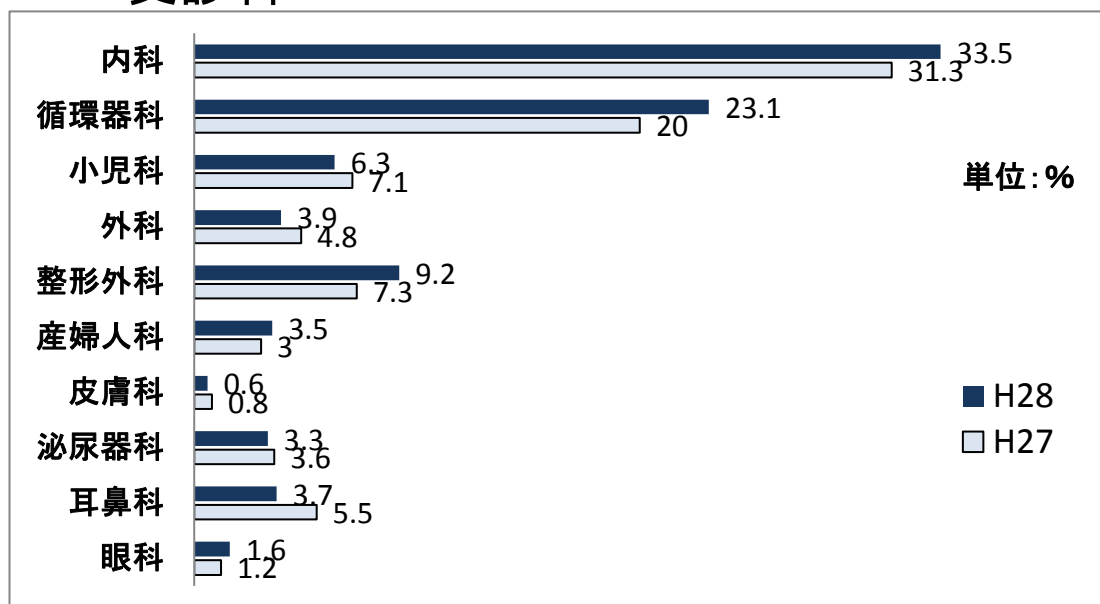
【年齢別回答者数】

	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	無回答	合計
平成28年度	23	10	33	41	63	119	134	50	5	12	490
平成27年度	28	6	22	44	68	128	142	58	2	7	505

## 3. 病院の選択理由(複数選択)



## 4. 受診科



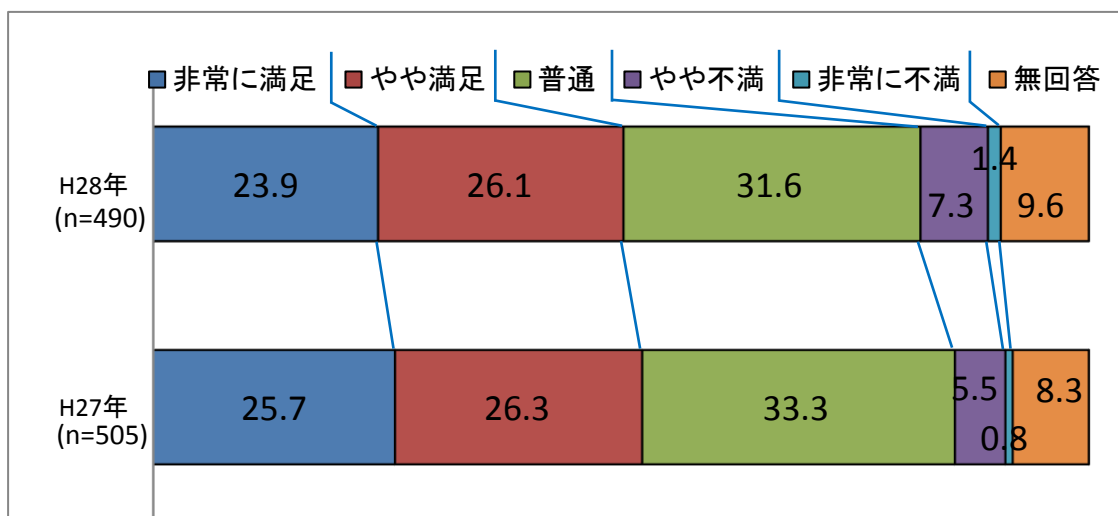
平成28年度	内科	循環器科	小児科	外科	整形外科	産婦人科	皮膚科	泌尿器科	耳鼻科	眼科	無回・複数	合計
人数	164	113	31	19	45	17	3	16	18	8	56	490
割合%	33.5	23.1	6.3	3.9	9.2	3.5	0.6	3.3	3.7	1.6	11.4	100

### 【新患・再来・予約の人数・割合】

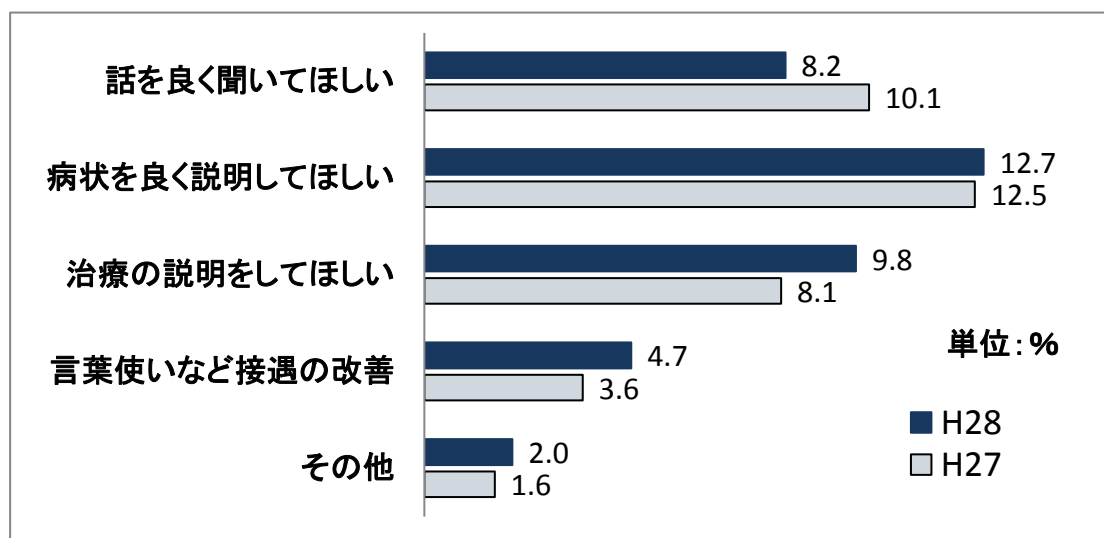
平成28年度	初診	再来	予約	無回答	合計
人数	19	129	260	82	490
割合%	3.9	26.3	53.1	16.7	100

## 2. 病院職員の言動・態度について(医師)

### 【医師の病状・治療方針等の説明】



### 【不満を感じた内容】

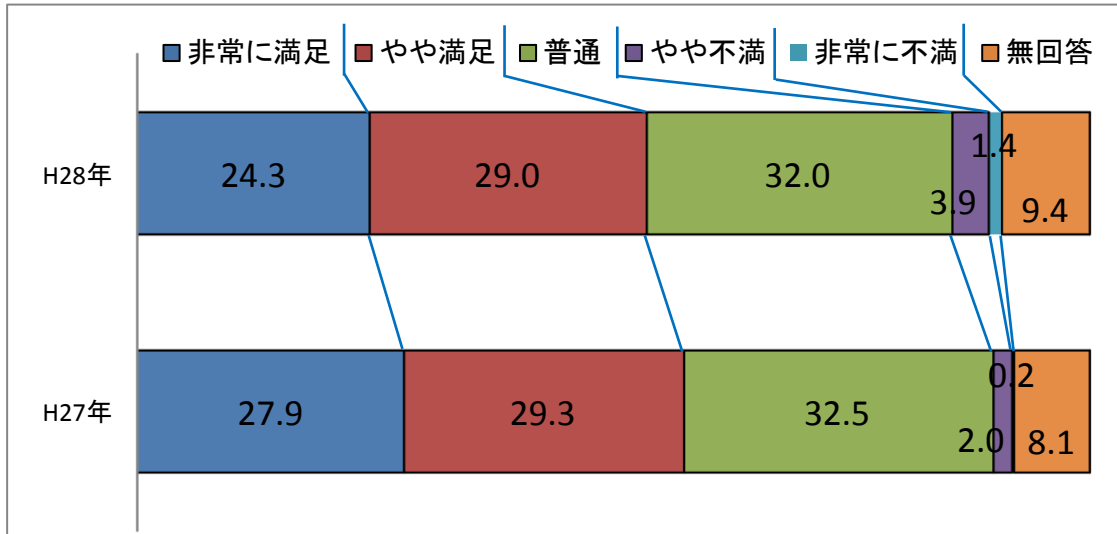


### 【不満を感じた内容の件数・割合(複数回答)】

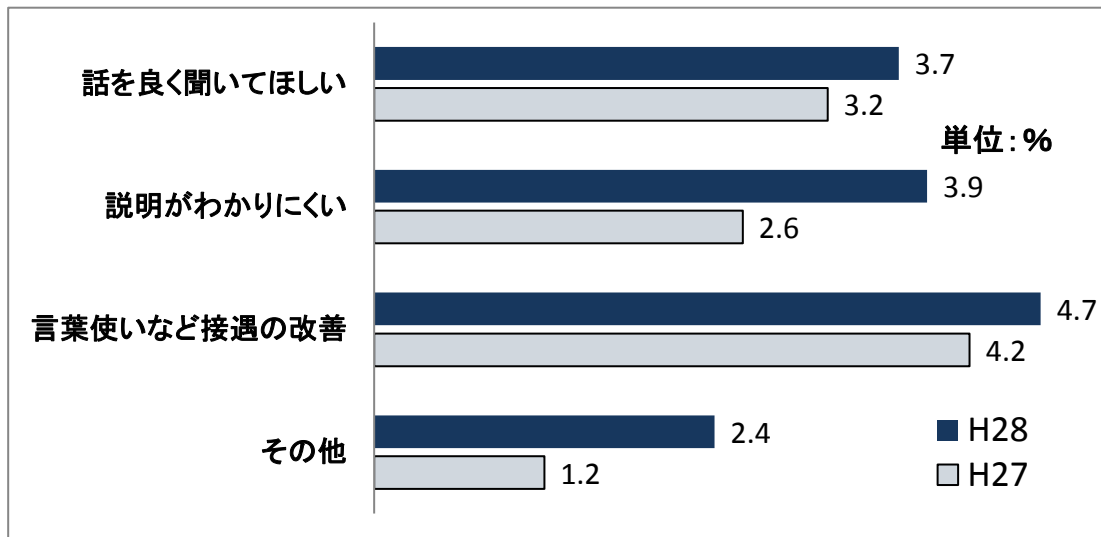
平成28年度	話を聞いて	病状説明	治療説明	接遇改善	その他	無回答	合計
人数	40	62	48	23	10	385	568
割合%	8.2	12.7	9.8	4.7	2.0	78.6	115.9

## 2. 病院職員の言動・態度について(看護師)

### 【看護師の言動・態度・説明】



### 【不満を感じた内容】



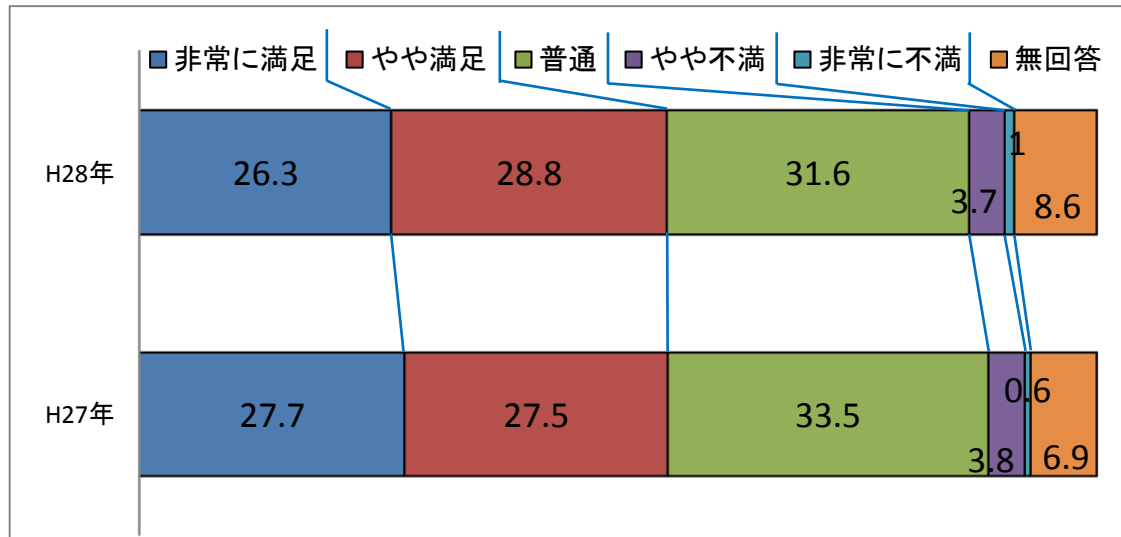
### 【不満を感じた内容の件数・割合(複数回答)】

平成28年度	話を聞いて	説明	接遇改善	その他	無回答	合計
人数	18	19	23	12	434	506
割合%	3.7	3.9	4.7	2.4	88.6	103.3

## 2. 病院職員の言動・態度について(事務員・その他)

P5

### 【事務員の言動・態度・説明】



### 【不満を感じた内容の件数・割合(複数回答)】

平成28年度	挨拶	接遇	身だしなみ	その他	無回答	合計
人数	11	28	4	14	442	499
割合%	2.2	5.7	0.8	2.9	90.2	101.8

### 【言動・態度・説明などで記入のあったその他の職員】

平成28年度	薬剤師	放射線	臨床検査	理学療法	臨床工学	栄養士	
人数	1	6	1	0	0	1	
割合%	0.2	1.2	0.2	0.0	0.0	0.2	
			ローソン	清掃員	駐車場	無回答	合計
			7	0	2	472	490
			1.4	0.0	0.4	96.3	100.0

### 【その他の職員～不満を感じた内容の件数・割合(複数回答)】

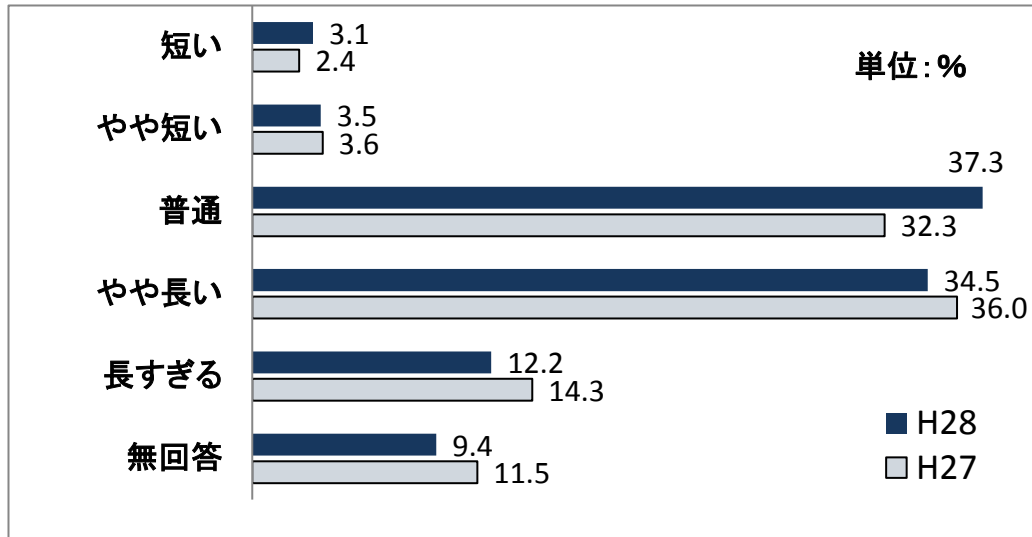
平成28年度	挨拶	接遇	身だしなみ	その他	無回答	合計
人数	0	12	0	0	478	490
割合%	0.0	2.4	0.0	0.0	97.6	100.0

挨拶: 挨拶ができていない  
 接遇: 言葉使いなど接遇の改善  
 身だしなみ: 身だしなみの改善

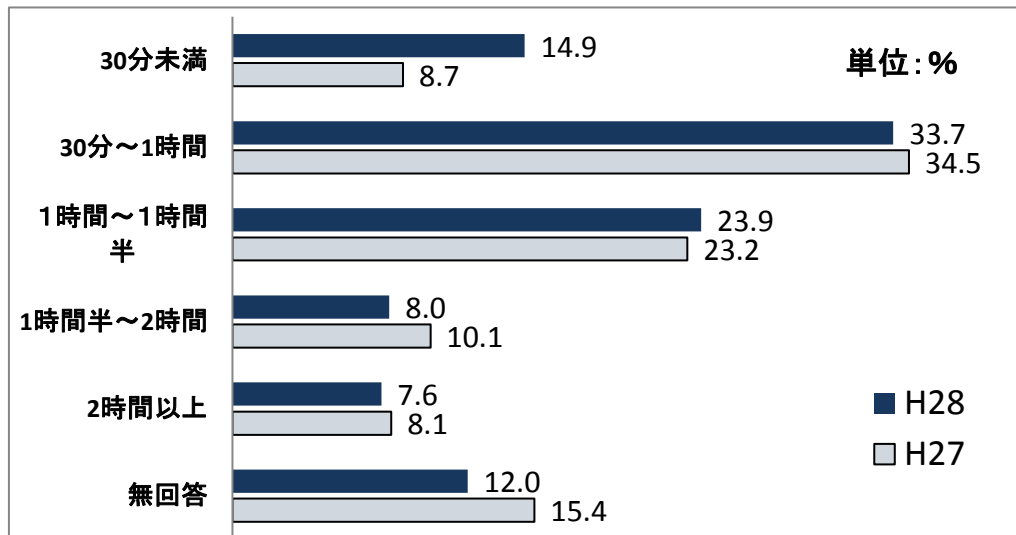
- 薬剤師: ・病棟(6階)薬剤師が良い。  
 放射線技師: ・とても業務的で説明不足。  
 ・検査時のおしゃべりがひどく不愉快だった。  
 ・忙しい時、せかされたりイライラされたりするのは困る。  
 ・優しい対応を学んでほしい。  
 ・移動時に介助してほしい。  
 栄養士: ・説明が細やかで親切だった。  
 ローソン: ・表情、笑顔がない。

【受付から診察までの待ち時間について(全体)】

『感想』



『待ち時間』



【待ち時間の感想と時間～回答者数と割合(H28年)】

感想	短い	やや短い	普通	やや長い	長すぎる	無回答	合計
人数	15	17	183	169	60	46	490
割合%	3.1	3.5	37.3	34.5	12.2	9.4	100

待ち時間	30分未満	30分～1時間	1時間～1時間半	1時間半～2時間	2時間以上	無回答	合計
人数	73	165	117	39	37	59	490
割合%	14.9	33.7	23.9	8.0	7.6	12.0	100

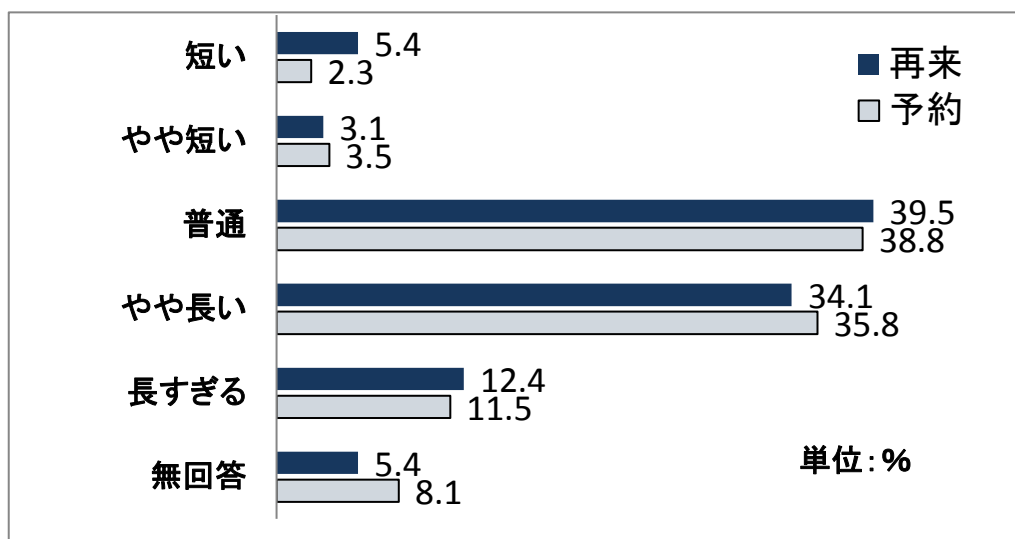
### 3. 待ち時間について(受付～診察まで)

#### 【予約・再来・初診の人数と割合(H28年)】

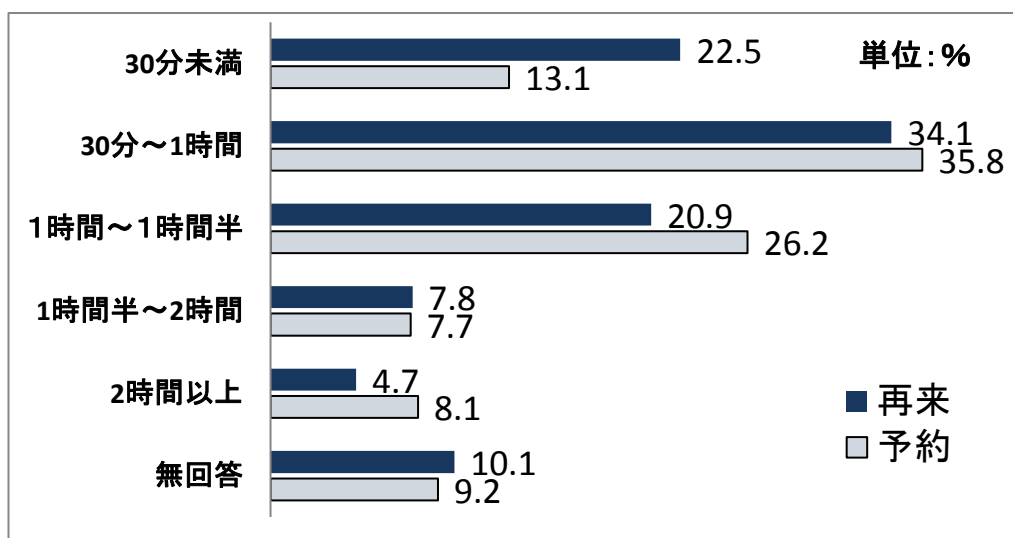
平成28年度	予約	再来	初診	合計
人数	250	129	19	398
割合%	62.8	32.4	4.8	100

#### 【受付から診察までの待ち時間について(再診と予約の対比)】

##### 『感想』



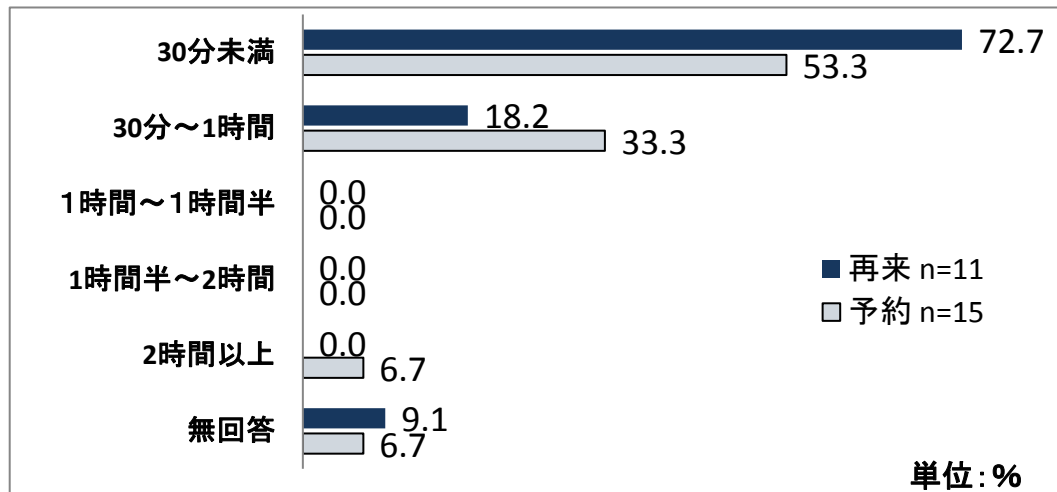
##### 『待ち時間』



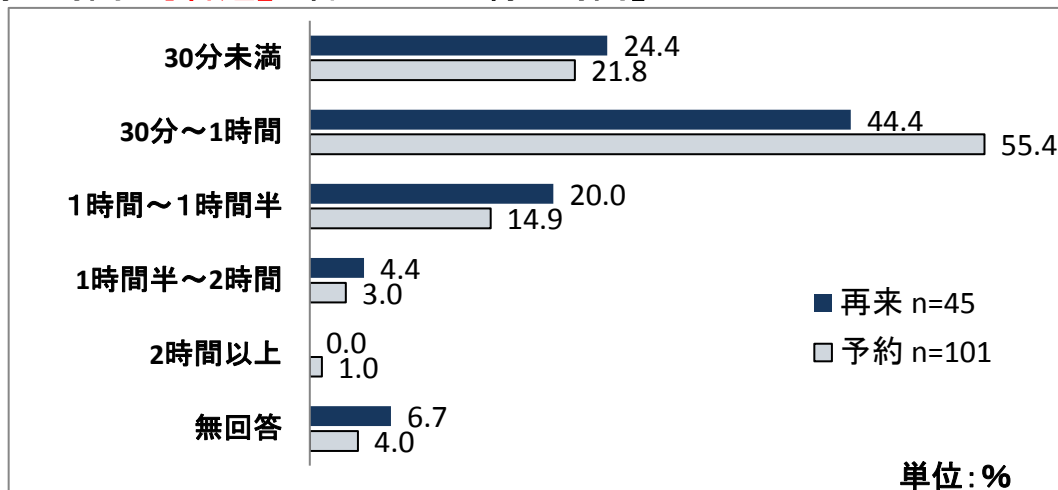


### 3. 待ち時間について(受付～診察まで)

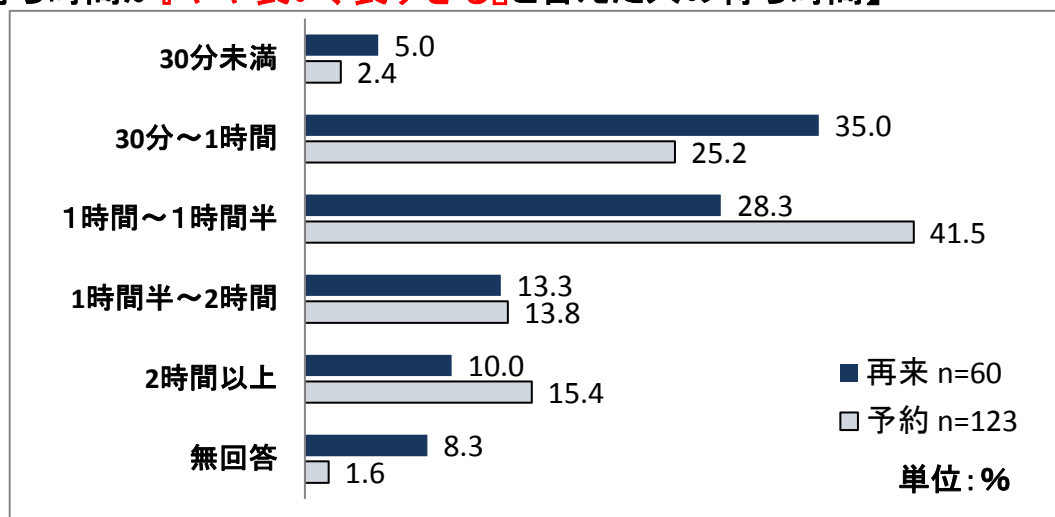
#### 【待ち時間が『短い、やや短い』と答えた人の待ち時間】



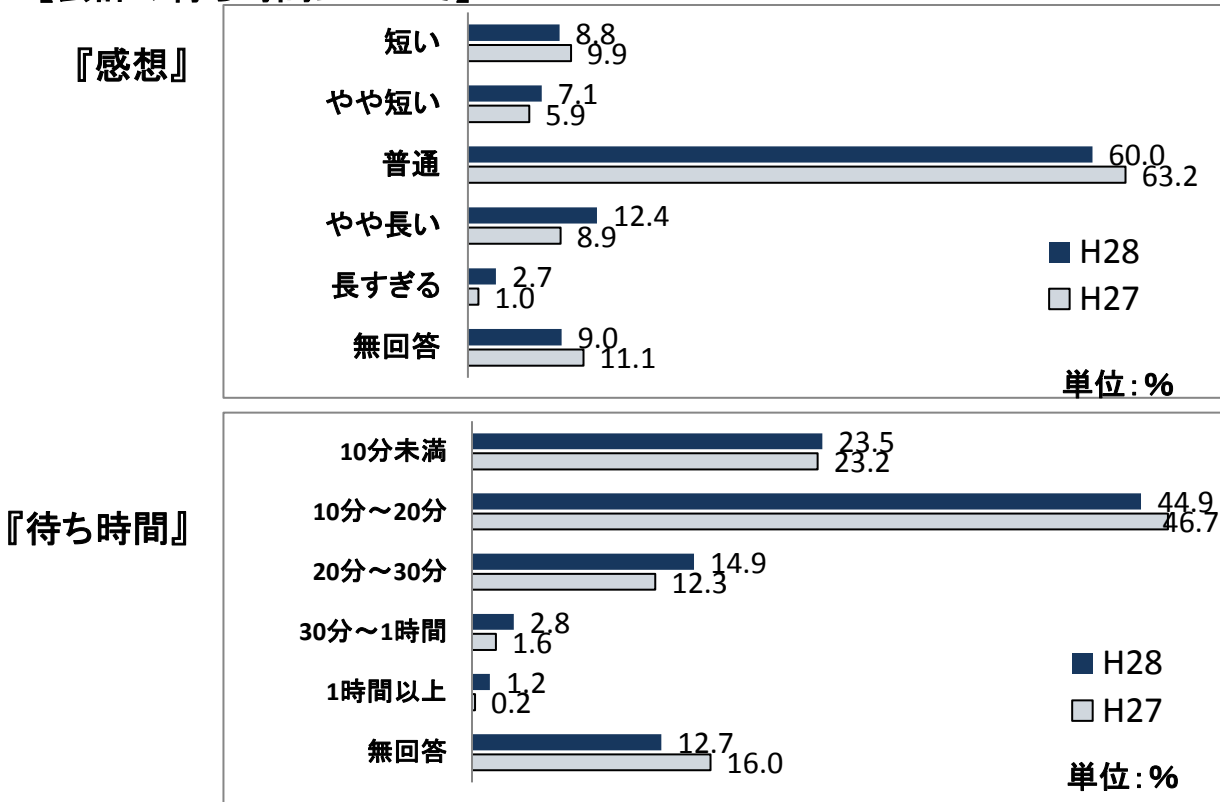
#### 【待ち時間が『普通』と答えた人の待ち時間】



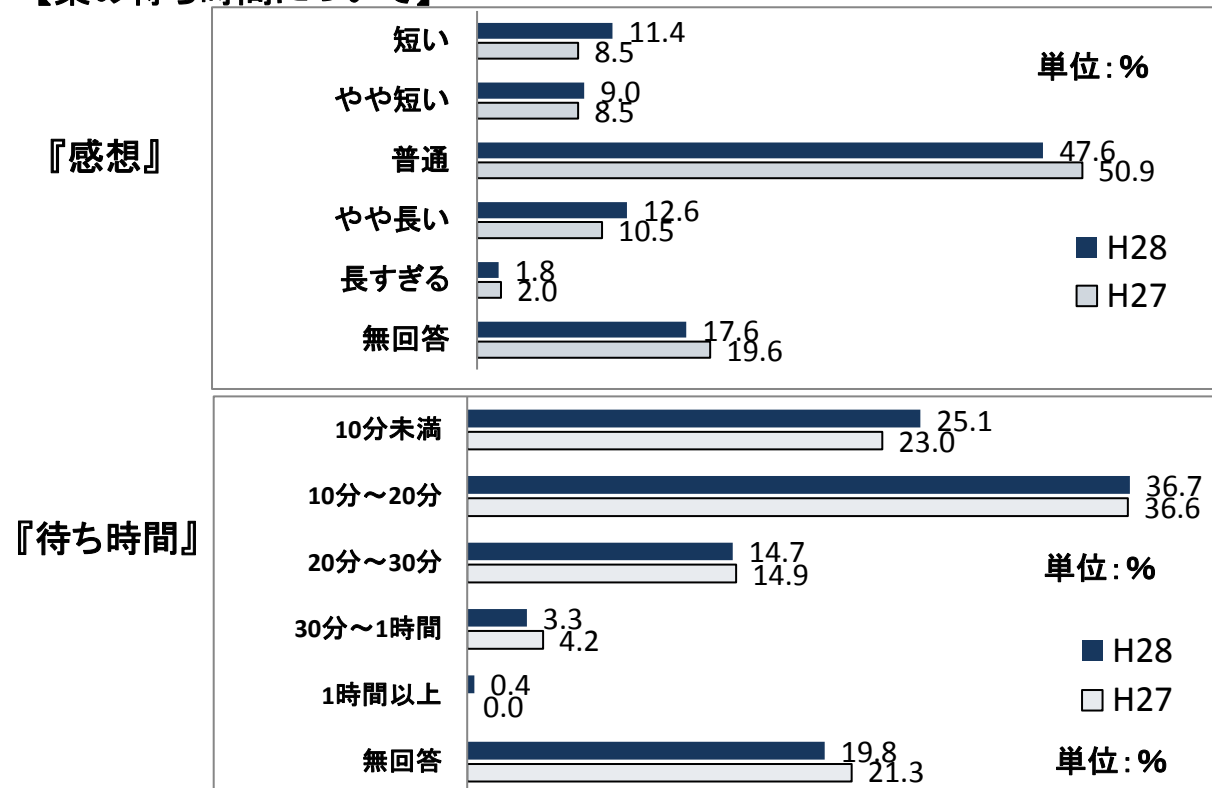
#### 【待ち時間が『やや長い、長すぎる』と答えた人の待ち時間】



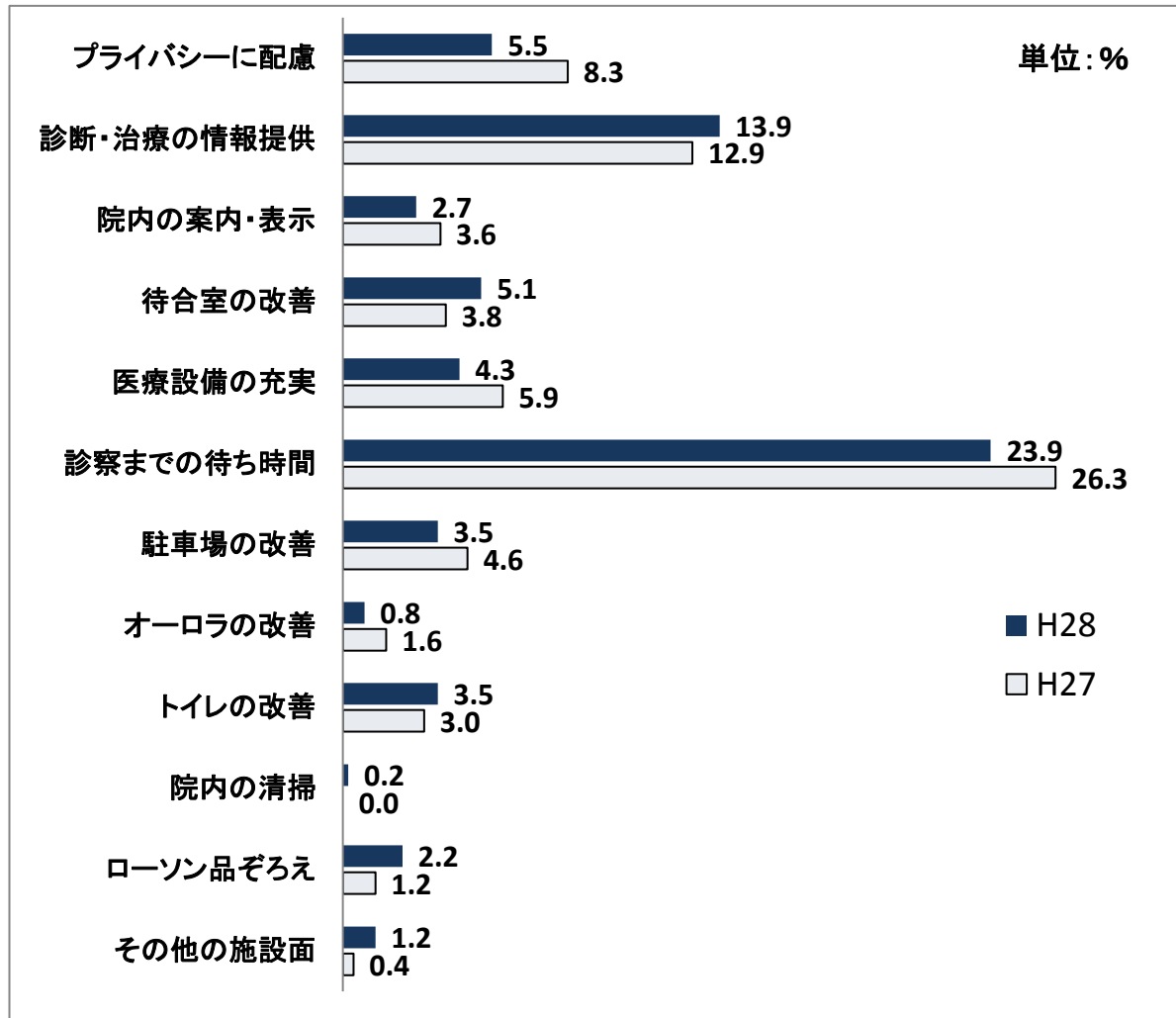
#### 【会計の待ち時間について】



#### 【薬の待ち時間について】



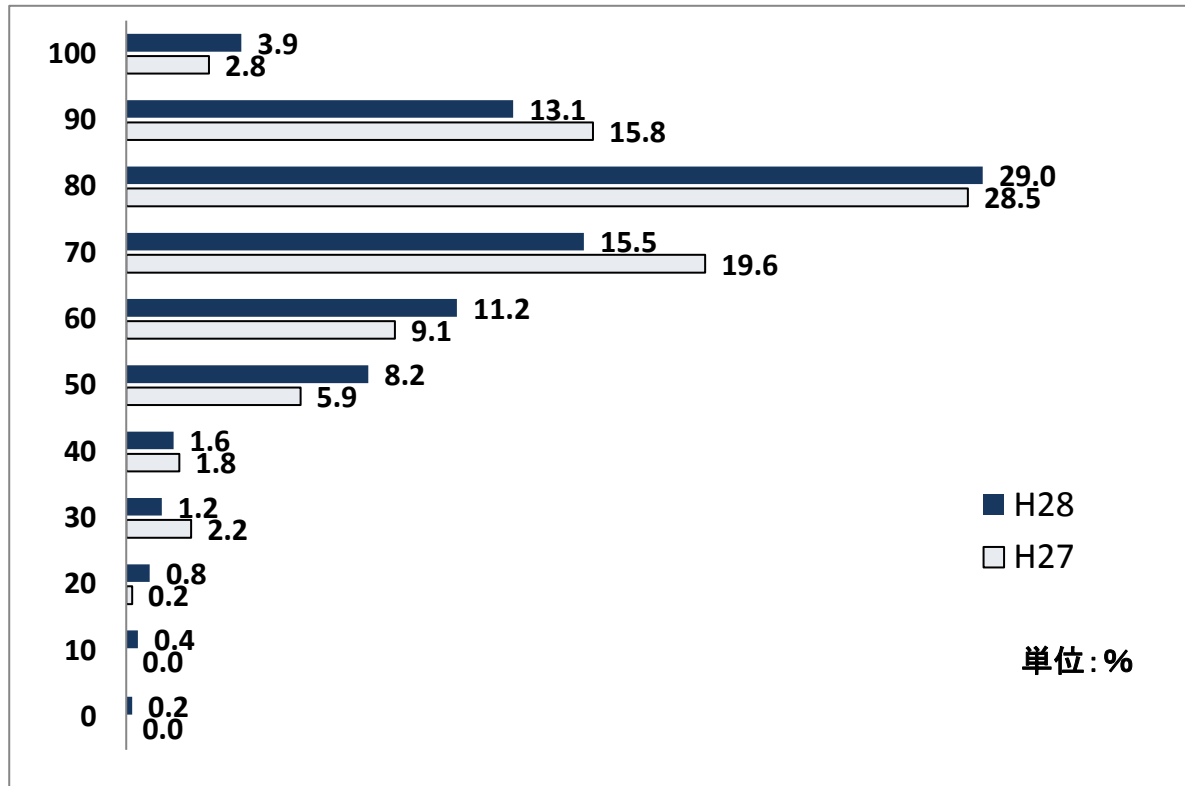
## 【病院の改善要望事項について】



## 【病院の改善要望事項の回答者と割合(複数回答)】

平成28年度	プライバシーに配慮	診断・治療の情報提供	院内の案内・表示	待合室の改善	医療設備の充実	診察までの待ち時間	駐車場の改善	オーロラの改善		
人数	27	68	13	25	21	117	17	4		
割合%	5.5	13.9	2.7	5.1	4.3	23.9	3.5	0.8		
									トイレの改善	院内の清掃
									17	1
									3.5	0.2
									ローソン品ぞろえ	その他の施設面
									11	6
									53.7	120.4
									無回答	合計
									263	590

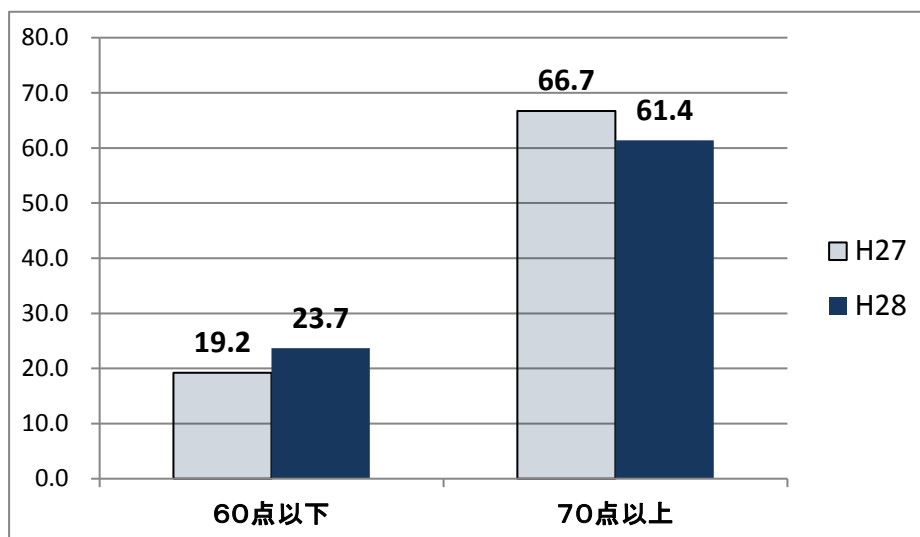
## 【病院の点数評価】



## 【病院の点数評価～回答者数と割合】

	点数	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	未記入	合計
H28年度	人数	1	2	4	6	8	40	55	76	142	64	19	73	490
	割合%	0.2	0.4	0.8	1.2	1.6	8.2	11.2	15.5	29.0	13.1	3.9	14.9	100
H27年度	人数	0	0	1	11	9	30	46	99	144	80	14	71	505
	割合%	0.0	0.0	0.2	2.2	1.8	5.9	9.1	19.6	28.5	15.8	2.8	14.1	100

## 【病院の点数評価～70点以上・60点以下】



### 1. 患者属性

- ・ 住所は網走市内が61.2%でした。市外34.9%は斜網地区でした。
- ・ 性別の構成比は昨年と変化ありませんでした。
- ・ 年齢構成は昨年比で30歳代以下で若干の増加、40歳代以上では変化はありませんでした。
- ・ 病院の選択理由では「以前からの通院」が49.2%で半数を占め、「大きな病院」「近くに大きな病院がない」「通院便利」の順となります。
- ・ 受診科は内科が33.5%と最も多く、次に循環器23.1%、整形外科9.2%、小児科6.3%と続きます。

### 2. 職員の言動・態度について

- ・ 医師の病状・治療方針等の説明に「非常に満足」「やや満足」を合わせて50%でした。不満を感じた内容としては「病状を良く説明してほしい」が最も多く、次いで「治療の説明をしてほしい」「話を良く聞いてほしい」が続きます。
- ・ 看護師の言動・態度については「非常に満足」「やや満足」を合わせて53.3%でした。不満を感じた内容としては「待遇改善」「説明がわかりにくい」が多く挙がっています。
- ・ 事務員の言動・態度については「非常に満足」「やや満足」を合わせて55.1%でした。不満を感じた内容としては「待遇改善」が最も多く挙げられました。
- ・ その他の職員については96%が無回答でしたが、回答があった職種(部門)は放射線6件、薬剤師、臨床検査、栄養士各1件、ローソン7件、駐車場係員2件で内容は「待遇面」が12件(2.4%)挙げられました。

### 3. 待ち時間について

#### 3-1) 受付～診察までの待ち時間

- ・ 「やや長い」「長すぎる」を合わせると46.7%が長いと感じている結果となりました。
- ・ 待ち時間は30分～1時間半で57.6%を占め、1時間半以上が15.6%(76名)という結果でした。
- ・ 予約と再来に分けて分析したものをP7・P8に示します。  
再来は「やや長い」「長すぎる」を合わせると46.5%が「長い」と感じています。  
予約では「やや長い」「長すぎる」を合わせて47.3%となっています。
- ・ 実際の待ち時間では30分～1時間で予約が35.8%、再来が34.1%と最も多い結果となりました。
- ・ 待ち時間が「普通」と答えた患者さまの実際の待ち時間は30分～1時間で再来44.4%、予約53.5%で両者とも最も高い割合となりました。

#### 3-2) 会計・薬の待ち時間

- ・ 会計・薬の待ち時間は、短い～普通を合わせて会計で75.9%、薬で68.0%でした。  
実際の待ち時間では20分以内が会計で68.4%、薬で61.8%と良好な結果でした。

### 4. 改善要望事項

- ・ 改善要望事項では「診察までの待ち時間」が最も多く23.9%で「診断・治療の情報提供」13.9%が続く結果となり昨年と変化ありませんでした。

### 5. 病院評価

- ・ 70点以上の評価が61.4%と昨年度と比較して5.3%減少し、60点以下が23.7%で4.5%増加しています。  
昨年よりも点数評価は低下しています。