

# 令和2年度 患者満足度調査 (外来患者) アンケート集計表

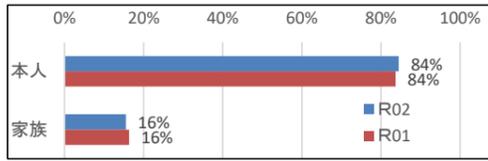
【実施日】 令和2年12月8日・9日 \*受診後の会計待ちの患者さんにアンケートを依頼し、396名の方から回答をいただきました。

## 《外来患者の概要》

記入者、性別は、昨年度と大きな変化は見られませんでした。受診科は、内科、整形外科、外科、眼科で全体の半数以上を占めており、昨年度とほぼ同様でした。再診者の割合が多く、受診理由は「かかりつけ」「近い」が多くを占めています。60歳以上の受診者が全体の73%とプラス3ポイント増加しました。交通手段は昨年同様自家用車(自分で運転・家族が運転)が95%を占めました。往復バスは増便されましたが、自由記載では六日町駅からのバスの連絡の改善など交通の便に関する意見がありました。

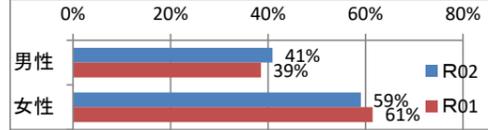
### 1. 記入者

	R02	R01
本人	84%	84%
家族	16%	16%



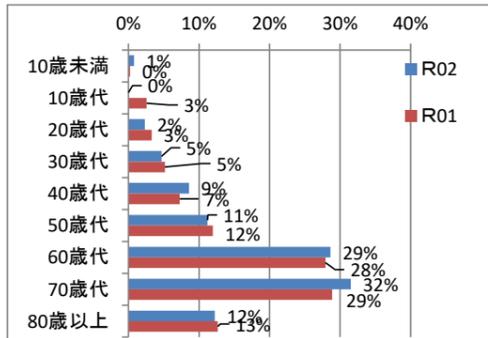
### 2. 性別

	R02	R01
男性	41%	39%
女性	59%	61%



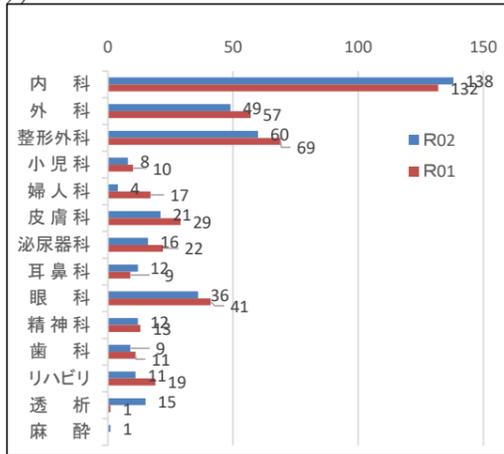
### 3. 年齢

	R02	R01
10歳未満	1%	0%
10歳代	0%	3%
20歳代	2%	3%
30歳代	5%	5%
40歳代	9%	7%
50歳代	11%	12%
60歳代	29%	28%
70歳代	32%	29%
80歳以上	12%	13%



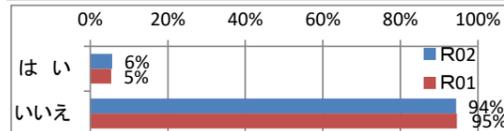
### 4. 受診科(複数回答のため人数のみ)

	R02	R01
内科	138	132
外科	49	57
整形外科	60	69
小児科	8	10
婦人科	4	17
皮膚科	21	29
泌尿器科	16	22
耳鼻科	12	9
眼科	36	41
精神科	12	13
歯科	9	11
リハビリ	11	19
透析	15	1
麻酔	1	



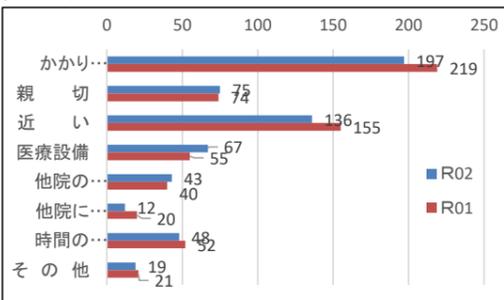
### 5. 受診は初めてですか

	R02	R01
はい	6%	5%
いいえ	94%	95%



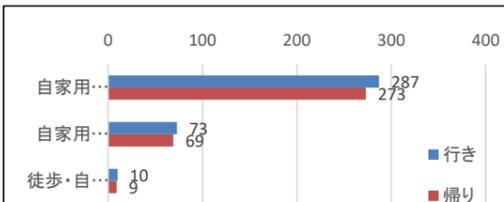
### 6. 選んだ理由(複数回答のため人数のみ)

	R02	R01
かかりつけ	197	219
親切	75	74
近い	136	155
医療設備	67	55
他院の紹介	43	40
他院に不満	12	20
時間の都合	48	52
その他	19	21



### 7. 交通手段(人数のみ) 行き

	R02	R01
自家用車(自)	287	75%
自家用車(家)	73	19%
徒歩・自転車	10	3%
路線バス	7	2%
市民バス	5	1%
タクシー	9	2%
その他	2	1%



	R02	R01
自家用車(自)	273	76%
自家用車(家)	69	19%
徒歩・自転車	9	3%
路線バス	6	2%
市民バス	3	1%
タクシー	14	4%
その他	2	1%

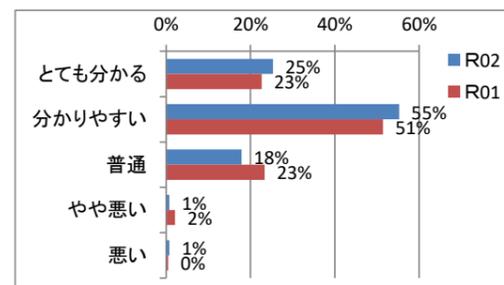


## 《案内表示・環境》

案内表示では「とても分かる」「分かりやすい」は80%と6ポイント増加しました。環境は「良い」「やや良い」が81%で昨年度とほぼ同様の結果でした。案内表示では「明るくきれい」という意見の一方で「案内がない」とまづどこに行ってもいいのかわからない」という意見がありました。

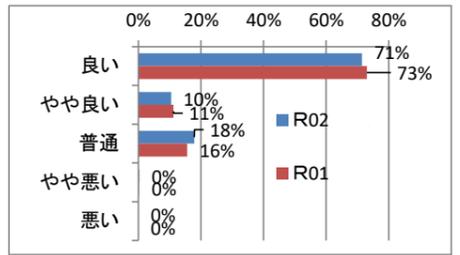
### 7. 案内表示

	R02	R01
とても分かる	25%	23%
分かりやすい	55%	51%
普通	18%	23%
やや悪い	1%	2%
悪い	1%	0%



### 8. 病院の環境

	R02	R01
良い	71%	73%
やや良い	10%	11%
普通	18%	16%
やや悪い	0%	0%
悪い	0%	0%

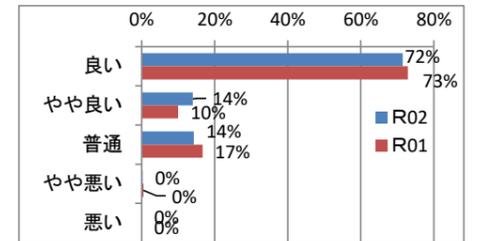


## 《患者対応》

8つの部署のうち4つの部署において「良い」「やや良い」の回答が昨年度より増加する結果となりました。自由記載では「皆さん親切にしてくださいました」「丁寧に対応して頂き気持ちよく診察を受けられました」という意見がありました。一方で「若い人の声小さく、大きい声で話してほしい」という意見もありました。

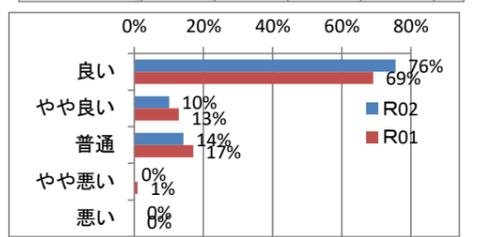
### 9. 医事課受付(受付窓口)の対応

	R02	R01
良い	72%	73%
やや良い	14%	10%
普通	14%	17%
やや悪い	0%	0%
悪い	0%	0%



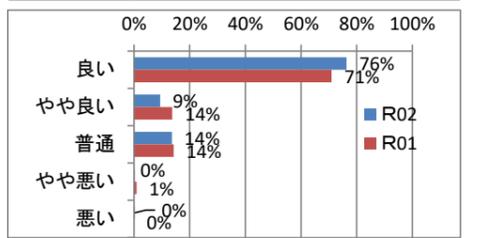
### 10. 看護師の対応

	R02	R01
良い	76%	69%
やや良い	10%	13%
普通	14%	17%
やや悪い	0%	1%
悪い	0%	0%



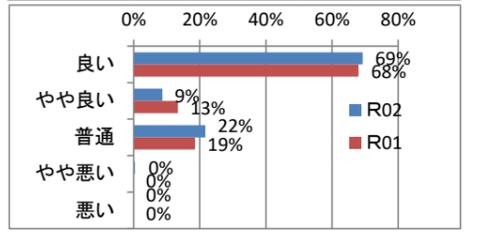
### 11. 医師の対応

	R02	R01
良い	76%	71%
やや良い	9%	14%
普通	14%	14%
やや悪い	0%	1%
悪い	0%	0%



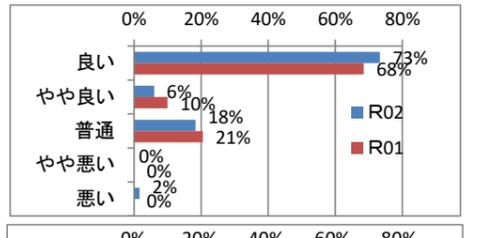
### 12. 検査・レントゲンの対応

	R02	R01
良い	69%	68%
やや良い	9%	13%
普通	22%	19%
やや悪い	0%	0%
悪い	0%	0%



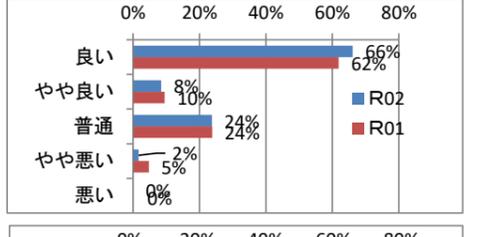
### 13. リハビリの対応

	R02	R01
良い	73%	68%
やや良い	6%	10%
普通	18%	21%
やや悪い	0%	0%
悪い	2%	0%



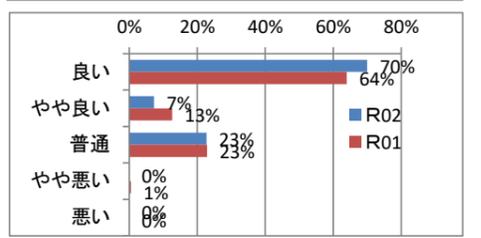
### 14. 歯科の対応

	R02	R01
良い	66%	62%
やや良い	8%	10%
普通	24%	24%
やや悪い	2%	5%
悪い	0%	0%



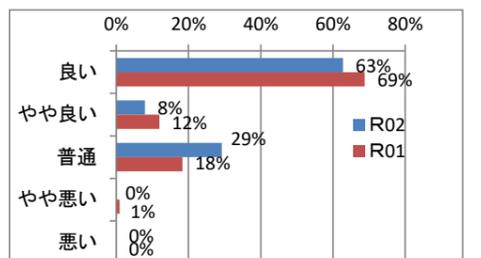
### 15. 会計の対応

	R02	R01
良い	70%	64%
やや良い	7%	13%
普通	23%	23%
やや悪い	0%	1%
悪い	0%	0%



### 16. 地域連携室の対応

	R02	R01
良い	63%	69%
やや良い	8%	12%
普通	29%	18%
やや悪い	0%	1%
悪い	0%	0%



## 《まとめ》

開院から5年が経過し、当院を「かかりつけ」として利用される患者さんに加え、他院からの紹介で受診される割合が増えており、地域の病院として定着してきていると思われます。患者対応では昨年度と比較し、ほとんどの部署で大きな変化は見られませんでした。自由記載では「予約だが待ち時間が長い」「親切で優しい対応で安心できる・感謝しています」という意見がありました。また、「大変ですが、コロナに負けず頑張ってください」「ありがとうございます」など励ましの言葉をいただきました。今回ご協力いただいた調査結果を外来全体へフィードバックし、より一層の接客向上に努めて参ります。アンケートにご協力いただきありがとうございました。