

令和元年度 患者満足度調査 (外来患者) アンケート集計表

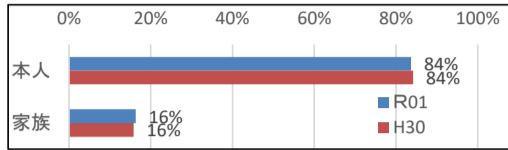
【実施日】 令和元年12月10日・11日 *受診後の会計待ちの患者さんにアンケートを依頼し、437名の方から回答をいただきました。

《外来患者の概要》

記入者、性別、年齢は、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、外科で全体の半数以上を占めており、昨年度とほぼ同様の結果となりました。再診者の割合が増え、受診理由は「かかりつけ」が大きく増加しました。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、公共交通機関の利用が少ない結果でした。自由記載では「交通手段が不便」「土曜も市民バス、路線バスを通してもらいたい」など交通の便に関する意見がありました。

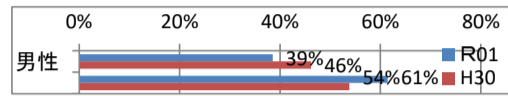
1. 記入者

	R01	H30
本人	84%	84%
家族	16%	16%



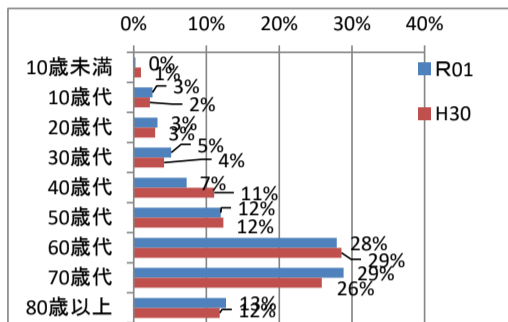
2. 性別

	R01	H30
男性	39%	46%
女性	61%	54%



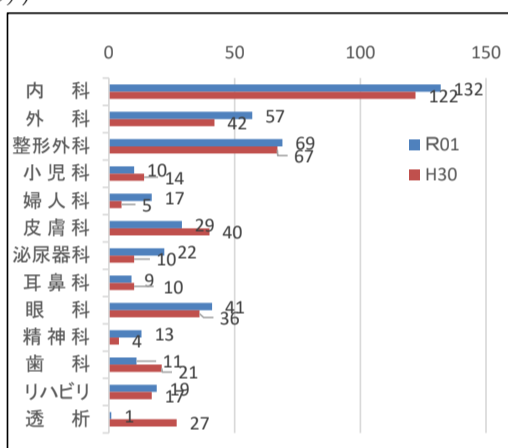
3. 年齢

	R01	H30
10歳未満	0%	1%
10歳代	3%	2%
20歳代	3%	3%
30歳代	5%	4%
40歳代	7%	11%
50歳代	12%	12%
60歳代	28%	29%
70歳代	29%	26%
80歳以上	13%	12%



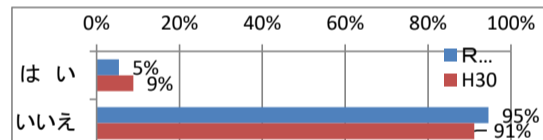
4. 受診科(複数回答のため人数のみ)

	R01	H30
内科	132	122
外科	57	42
整形外科	69	67
小児科	10	14
婦人科	17	5
皮膚科	29	40
泌尿器科	22	10
耳鼻科	9	10
眼科	41	36
精神科	13	4
歯科	11	21
リハビリ	19	17
透析	1	27



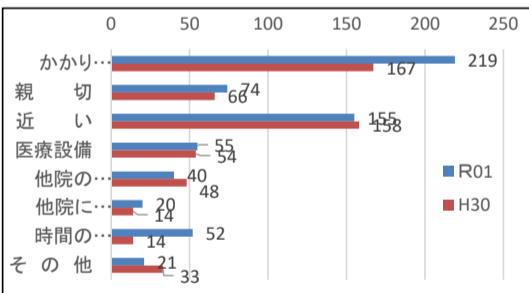
5. 受診は初めてですか

	R01	H30
はい	5%	9%
いいえ	95%	91%



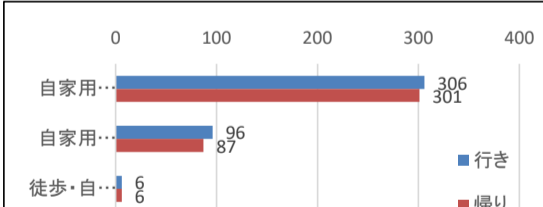
6. 選んだ理由(複数回答のため人数のみ)

	R01	H30
かかりつけ	219	167
親切	74	66
近い	155	158
医療設備	55	54
他院の紹介	40	48
他院に不満	20	14
時間の都合	52	14
その他	21	33

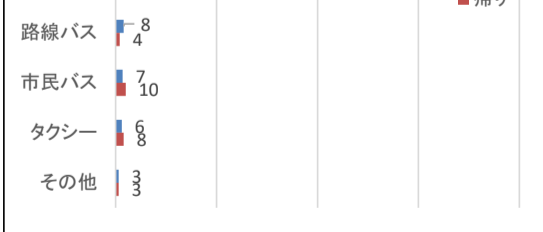


7. 交通手段(人数のみ) 行き

	R01	H30
自家用車(自)	306	72%
自家用車(家)	96	23%
徒歩・自転車	6	1%
路線バス	8	2%
市民バス	7	2%
タクシー	6	1%
その他	3	1%



帰り		
	R01	H30
自家用車(自)	301	74%
自家用車(家)	87	21%
徒歩・自転車	6	1%
路線バス	4	1%
市民バス	10	2%
タクシー	8	2%
その他	3	1%

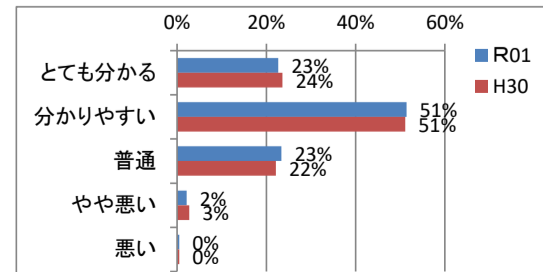


《案内表示・環境》

案内表示では「とても分かる」「分かりやすい」は74%、環境は「良い」「やや良い」が84%で昨年度とほぼ同様の結果でした。案内表示では「やや悪い」という評価もあり、自由記載では「受付前の床にも並び順の案内を出してほしい」「各科の番号の案内表示が光って見えにくい」という意見がありました。

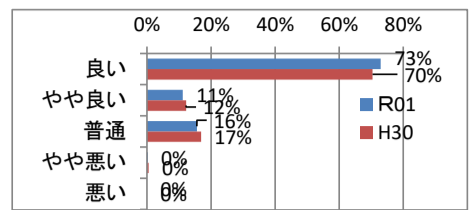
7. 案内表示

	R01	H30
とても分かる	23%	24%
分かりやすい	51%	51%
普通	23%	22%
やや悪い	2%	3%
悪い	0%	0%



8. 病院の環境

	R01	H30
良い	73%	70%
やや良い	11%	12%
普通	16%	17%
やや悪い	0%	0%
悪い	0%	0%

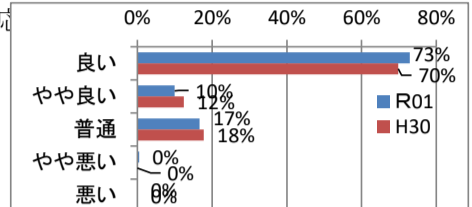


《患者対応》

8つの部署のうち6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「皆さん対応も優しく丁寧で有難かったです」「診察が終わって帰るまで気分よく過ごせる」という意見がありました。一方で「挨拶が元気がなくて少し残念でした」「初めて来院の時は、全く分からず説明もない。対応を検討してほしい」という意見もありました。

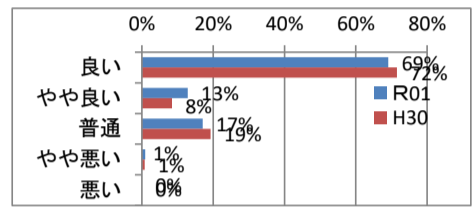
9. 医事課受付(受付窓口)の対応

	R01	H30
良い	73%	70%
やや良い	10%	12%
普通	17%	18%
やや悪い	0%	0%
悪い	0%	0%



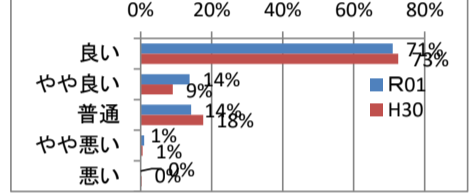
10. 看護師の対応

	R01	H30
良い	69%	72%
やや良い	13%	8%
普通	17%	19%
やや悪い	1%	1%
悪い	0%	0%



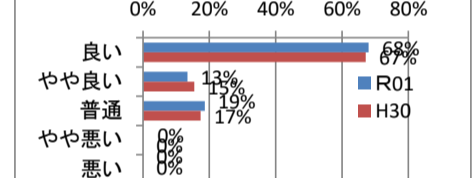
11. 医師の対応

	R01	H30
良い	71%	73%
やや良い	14%	9%
普通	14%	18%
やや悪い	1%	1%
悪い	0%	0%



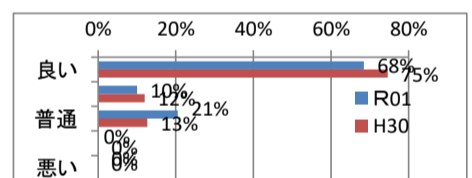
12. 検査・レントゲンの対応

	R01	H30
良い	68%	67%
やや良い	13%	15%
普通	19%	17%
やや悪い	0%	0%
悪い	0%	0%



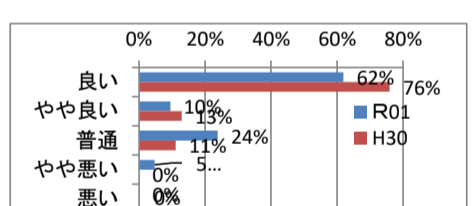
13. リハビリの対応

	R01	H30
良い	68%	75%
やや良い	10%	12%
普通	21%	13%
やや悪い	0%	0%
悪い	0%	0%



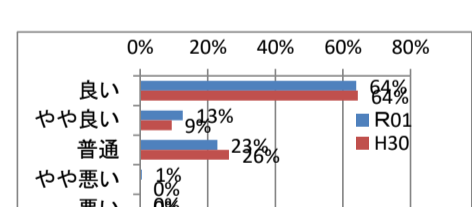
14. 歯科の対応

	R01	H30
良い	62%	76%
やや良い	10%	13%
普通	24%	11%
やや悪い	5%	0%
悪い	0%	0%



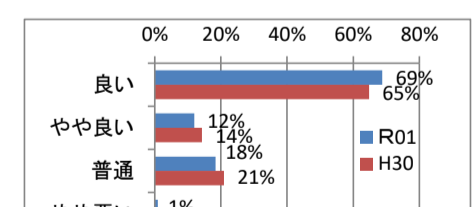
15. 会計の対応

	R01	H30
良い	64%	64%
やや良い	13%	9%
普通	23%	26%
やや悪い	1%	0%
悪い	0%	0%



16. 地域連携室の対応

	R01	H30
良い	69%	65%
やや良い	12%	14%
普通	18%	21%
やや悪い	1%	0%
悪い	0%	0%



《まとめ》

開院から4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の割合が増えており、地域の病院として定着してきているのではないかと考えられます。60歳以上の受診者の割合は70%を占めています。交通手段については、自家用車の利用が95%を占め、公共交通機関(バス)の利用が3~4%という結果でした。バスの増便については、昨年も同様の意見があったことから市と調整を行い、今年度から六日町駅~病院間の往復バスが増便されました。患者対応では昨年度と比較し、ほとんどの部署で「良い」「やや良い」との回答が増加する結果となりました。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。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、より一層の接遇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す。