

# 平成28年度「外来患者さまアンケート」結果集計(平成28年11月実施)概要

実施期間:平成28年11月 1日～14日  
※ 設問毎に回答数が違ってきます

回収数 : 685

## 1. ご自身のことについておたずねします

### 1-① 性別

・男性 288名 42%、女性 397名 58%

### 1-② 年齢

・60才以上が49%、50才以上でみると67%と高齢者が多い  
・80才以上は62名

### 1-③ 当院までの時間

・1時間以内が41%と一番多く、次いで30分以内の32%であった

### 1-④ 交通手段

・自動車が50%で一番多く、次いでバス・電車が34%であった

### 1-⑤ 利用開始時期

・10年以上通院38%、10年以内17%、5年以内26%、1年以内13%、純初診6%

## 2. 当院を選んだ理由

・通院のきっかけは、他医療機関からの紹介が一番多く17%。受診の際は紹介状持参のアナウンスをしていること、また、紹介状なく受診した場合、特定療養費の実費負担が発生することも理由と考えられる  
・“医師の専門性や技術が高い”が次いで12%となっており、大学病院の特性が現れているか  
その他の理由は概ね6～9%で突出したものは見られない

## 3. 当院の施設や設備について

・総合的な満足度は、“満足” “やや満足”で52%  
“ふつう” 38%、“やや不満足” “不満足”で10%であり施設・設備面は患者の満足を得られていると考えられる  
・項目別に“やや不満足” “不満足”の項目をみるとトイレに83票、売店やレストラン129票、駐車場・駐輪場が94票あった（詳細はご意見・ご希望の項目参照）

## 4. 受付・会計窓口での手続きや対応について

### 4-① 受付や会計手続きの分かりやすさ

・“満足” 32%、“やや満足” 37%の2項目で約70%  
通院歴の長い患者が多いため、慣れもあるか

### 4-② 会計の領収書や明細書の分かりやすさ

・手続きの分かりやすさ同様、約7割が“満足”の回答  
“ふつう”もカウントすると97%と、大きな問題はなさそうである

### 4-③ 会計の待ち時間

・5分以内は77%、15分以内で約90%は会計が終わっている  
・概ね、お待たせせずに会計が済んでいると思われるが45分以上が4%、うち60分以上も1% (5票) あった（原因は不明）

### 4-④ 会計の待ち時間の感じ方

・“短い” “やや短い”の2項目で 54%、“ふつう” 39%であった

## 5. 本日診察を受けた方

### 5-① 受診した診療科

精神科	55%
神経 耳科	20%
神経内科	8%
心臓二次予防	9%
リハビリテーション科	4%
循環器	3%
その他	1%

### 5-②-(1) 診察医師の説明の分かりやすさ

・“満足” 45% “やや満足” 23% “ふつう” 34%と、分かりやすい説明がなされていると考えられる

5-②-(2) 診断や治療についての信頼

・診断や治療については“満足”52% “やや満足”23%と  
75%に満足していただいているようである

5-③ 医師からもっとよく説明してほしいこと

・“特にない”が36%で一番多く、次いで16%の“病気について”であった

5-④ 受付が終わってから診察を受けるまでの待ち時間

60分以内	32%	・受付終了後、診察までの時間は 73%が60分以内となっている
15分以内	21%	
30分以内	20%	
90分以内	14%	
120分以内	8%	
120分以上	5%	・割合は少ないが、2時間待ちの方もいる ・診察前に検査が入っている場合は、結果待ちも含め時間がかかることになる

5-⑤ 受付から診察が終わるまでの待ち時間の感じ方

・待ち時間については“ふつう”39% “やや長い”24% “長い”17%が  
“短い”13% “やや短い”7%を上回っており、まだかと思いつつ順番を待っている  
様子が窺える

5-⑥ 診察室の雰囲気

・“ふつう”が41%、34%の“良かった”23%の“まあ良かった”を上回った

5-⑦ 診察室で気になったこと

・“特にない”が64% 他の項目は1~8%

6. 検査について  
待ち時間

・検査の多くは待ち時間が5分以内であり  
30分以内でほぼ終わっているが  
聴力検査は60分以上の待ち時間の患者が  
他の検査と比較し10%(10人)と多くなっている

待ち時間の感想

・前項目で多くの検査が30分以内に呼ばれているが  
普通~長いと感じる人が多い

7. 職員の対応・接遇・説明の仕方についておたずねします

・全体的にみると“満足”“やや満足”で70%を占め、  
“やや不満足”“不満足”は2%となっている  
職種別では、医師、看護師、療法士は“満足”が50%を超えている

8. 当院に望むことについておたずねします

・一番は“待ち時間をもっと短くして欲しい”が30%となっており  
二位の“特にない”と同じくらいの回答であった。次いで  
“医師は患者の不安や悩みをもっとわかってほしい”の12%であった

9. 全体的なことについておたずねします

9-① 当院を利用してよかったか

そう思う	61%
ややそう思う	26%
どちらともいえない	12%
あまりそう思わない	1%
そう思わない	0

9-② 当院を紹介しようと思うか

・そう思う	48%
ややそう思う	25%
どちらともいえない	21%
あまりそう思わない	3%
そう思わない	3%

・87%が当院を受診して良かったと思っても、他人に勧めるかの問いでは  
73%にとどまっており、“そう思わない”も3%存在する

# 平成28年度「外来患者さまアンケート」結果集計(平成28年11月実施)

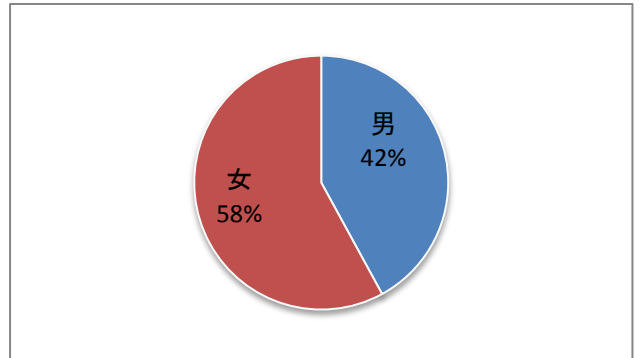
実施期間:平成28年11月 1日～14日  
 ※ 設問毎に回答数が違ってきます

回収数 : 685

## 1. ご自身のことについておたずねします

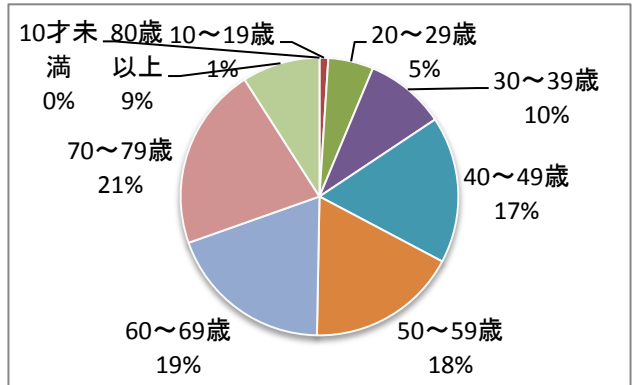
### 1-① 性別

男	288
女	397



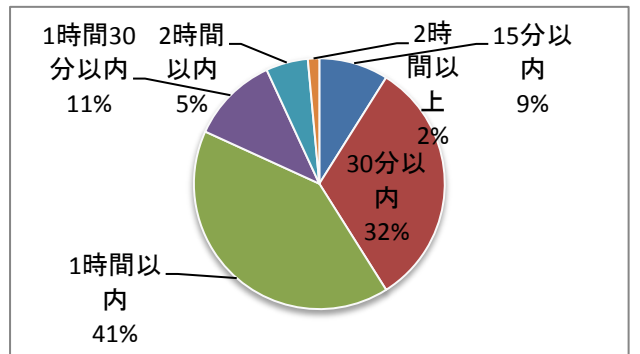
### 1-② 年齢

1	10才未満	0
2	10～19歳	7
3	20～29歳	36
4	30～39歳	64
5	40～49歳	117
6	50～59歳	120
7	60～69歳	132
8	70～79歳	146
9	80歳以上	62



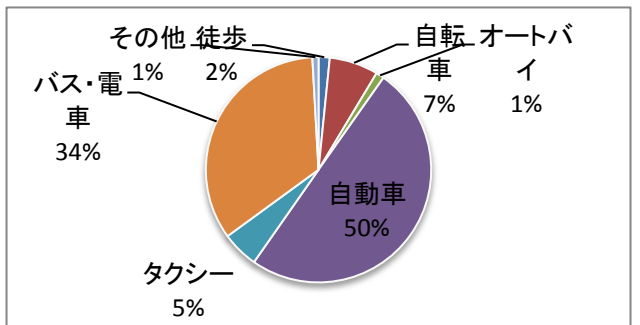
### 1-③ 当院までの時間

15分以内	61
30分以内	219
1時間以内	278
1時間30分以内	77
2時間以内	37
2時間以上	10



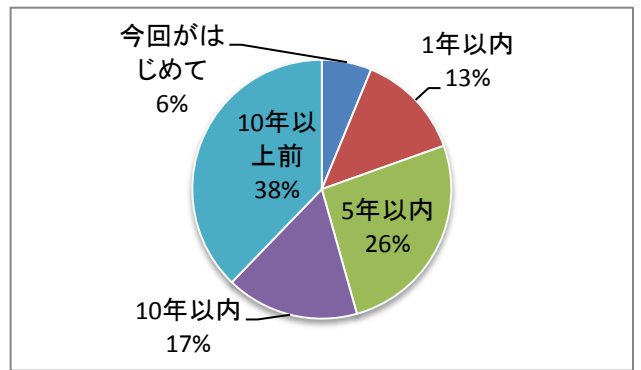
### 1-④ 交通手段

徒歩	11
自転車	48
オートバイ	8
自動車	342
タクシー	36
バス・電車	234
その他	6



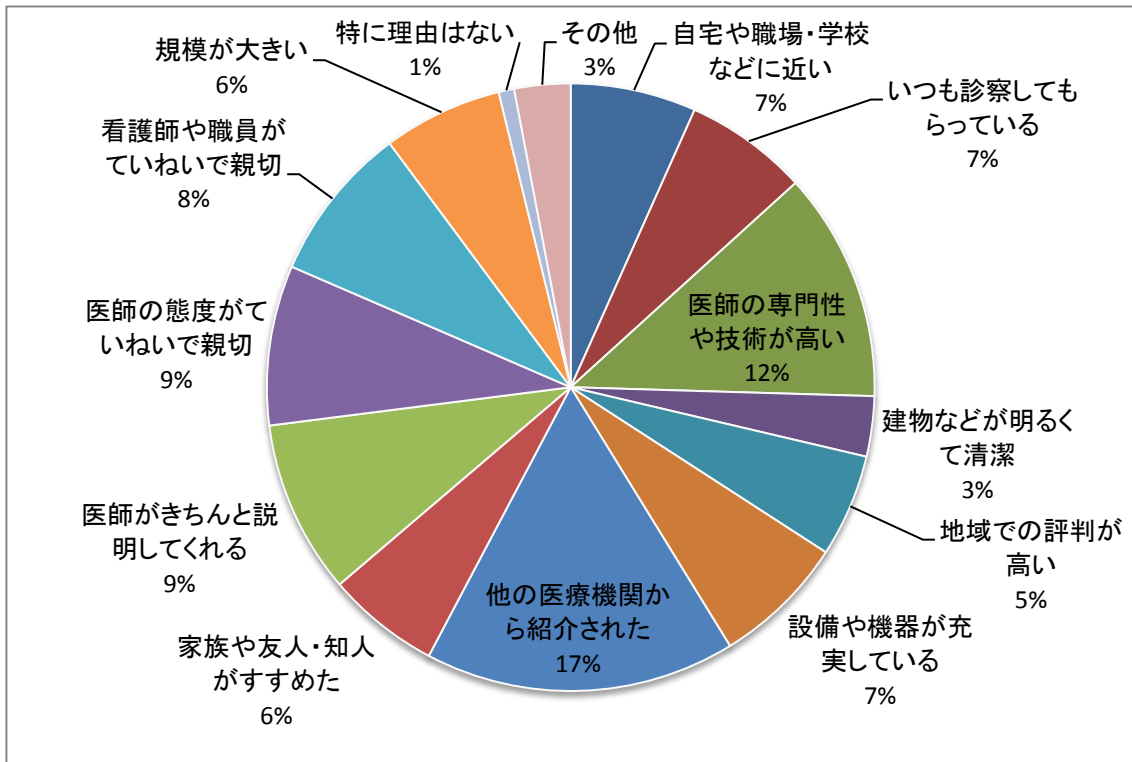
1-⑤ 利用開始時期

今回がはじめて	42
1年以内	90
5年以内	176
10年以内	112
10年以上前	255



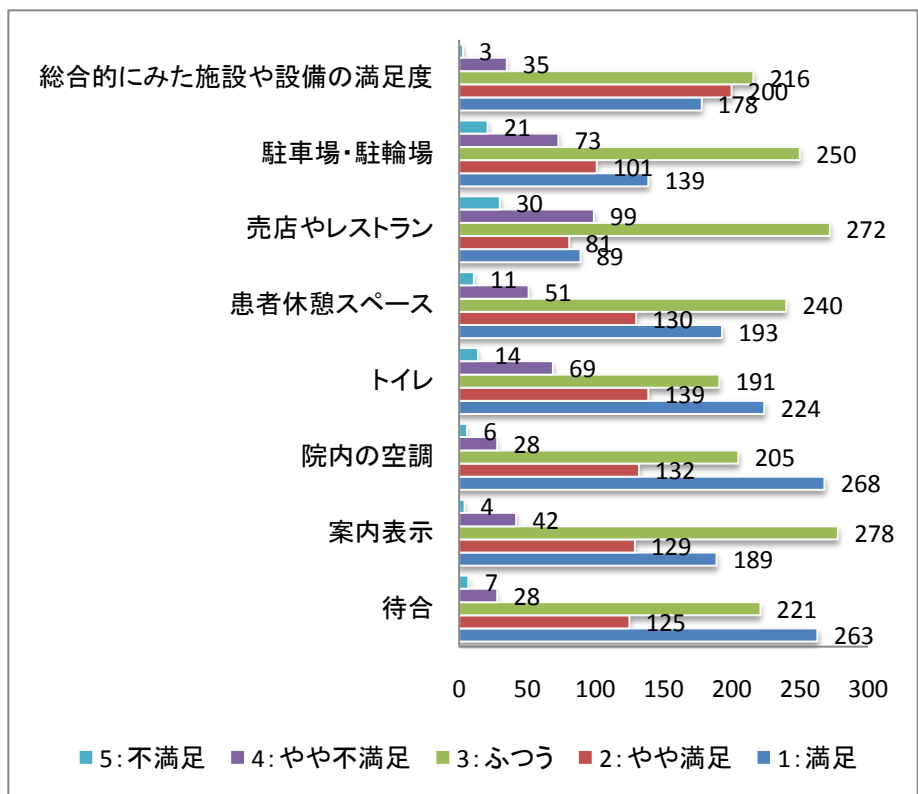
2. 当院を選んだ理由についておたずねします

自宅や職場・学校などに近い	121
いつも診察してもらっている	119
医師の専門性や技術が高い	221
建物などが明るくて清潔	58
地域での評判が高い	99
設備や機器が充実している	128
他の医療機関から紹介された	299
家族や友人・知人がすすめた	109
医師がきちんと説明してくれる	167
医師の態度がていねいで親切	154
看護師や職員がていねいで親切	151
規模が大きい	115
特に理由はない	15
その他	54



3. 当院の施設や設備についておたずねします

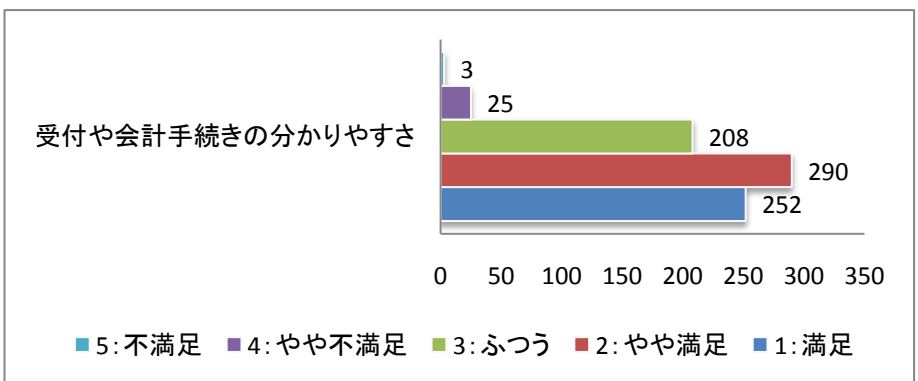
場所・設備	1:満足	2:やや満足	3:ふつう	4:やや不満足	5:不満足
待合	263	125	221	28	7
案内表示	189	129	278	42	4
院内の空調	268	132	205	28	6
トイレ	224	139	191	69	14
患者休憩スペース	193	130	240	51	11
売店やレストラン	89	81	272	99	30
駐車場・駐輪場	139	101	250	73	21
総合的にみた施設や設備の満足	178	200	216	35	3



4. 受付・会計窓口での手続きや対応についておたずねします

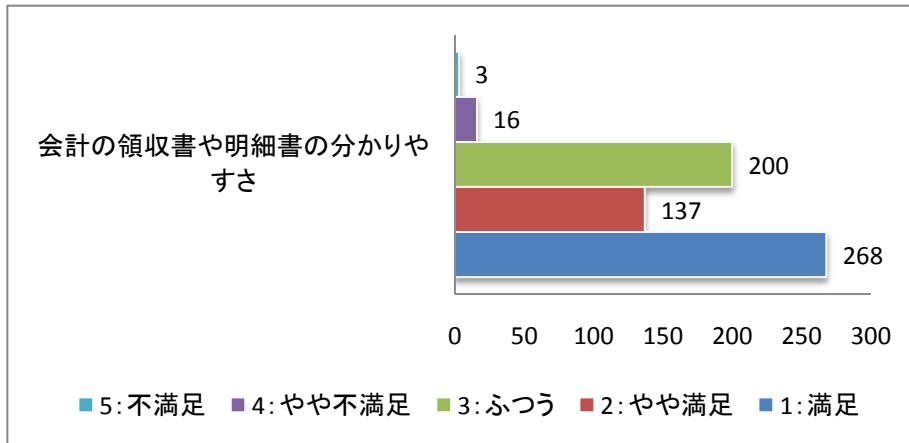
4-① 受付や会計手続きの分かりやすさ

	1:満足	2:やや満足	3:ふつう	4:やや不満足	5:不満足
受付や会計手続きの分かりやすさ	252	290	208	25	3



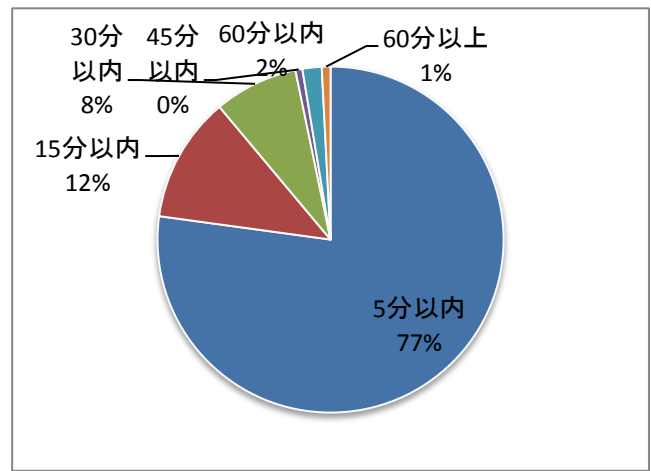
4-② 会計の領収書や明細書の分かりやすさ

	1:満足	2:やや満足	3:ふつう	4:やや不満足	5:不満足
会計の領収書や明細書の分かりやすさ	268	137	200	16	3



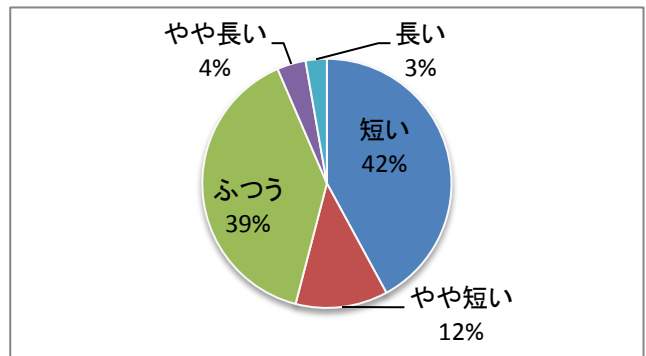
4-③ 会計の待ち時間

5分以内	473
15分以内	72
30分以内	48
45分以内	4
60分以内	11
60分以上	5



4-④ 会計の待ち時間について

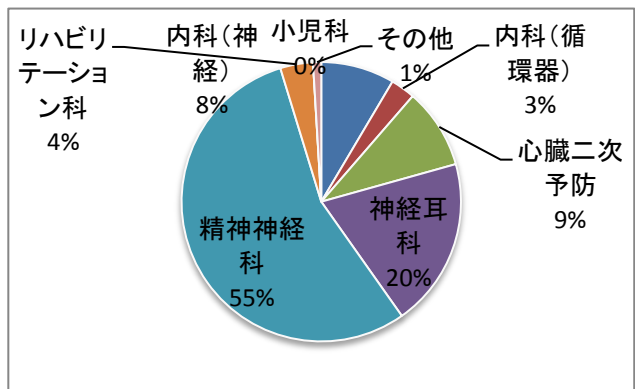
短い	210
やや短い	59
ふつう	188
やや長い	20
長い	12



5. 本日診察を受けた方におたずねします

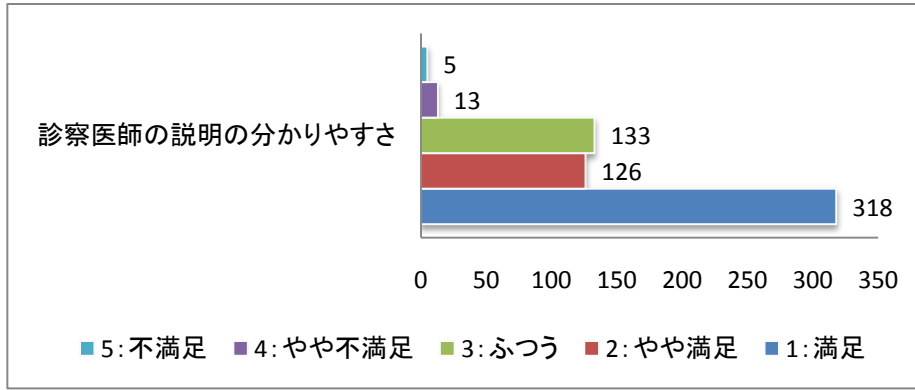
5-① どの診療科を受診したか

内科(神経)	54
内科(循環器)	18
心臓二次予防	59
神経耳科	124
精神神経科	349
リハビリテーション科	24
小児科	0
その他	6



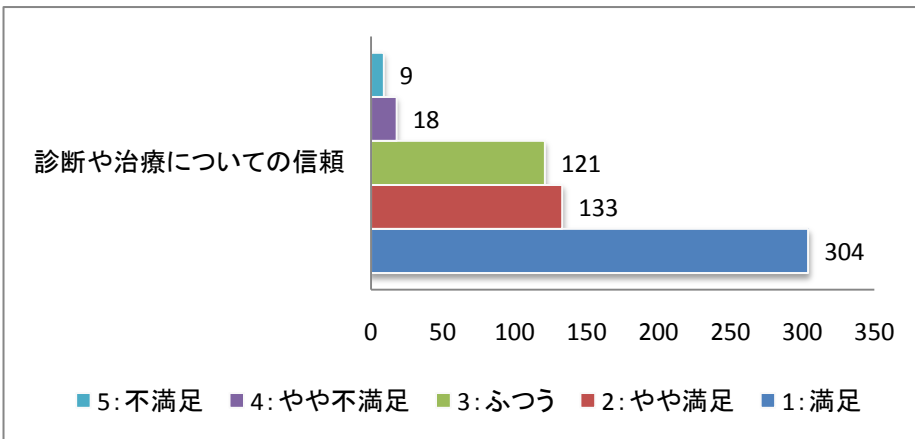
5-②-(1) 診察医師の説明の分かりやすさ

	1:満足	2:やや満足	3:ふつう	4:やや不満足	5:不満足
診察医師の説明の分かりやすさ	318	126	133	13	5



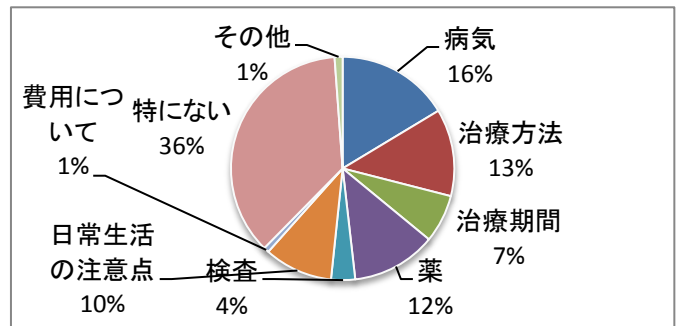
5-②-(2) 診断や治療についての信頼

	1:満足	2:やや満足	3:ふつう	4:やや不満足	5:不満足
診断や治療についての信頼	304	133	121	18	9



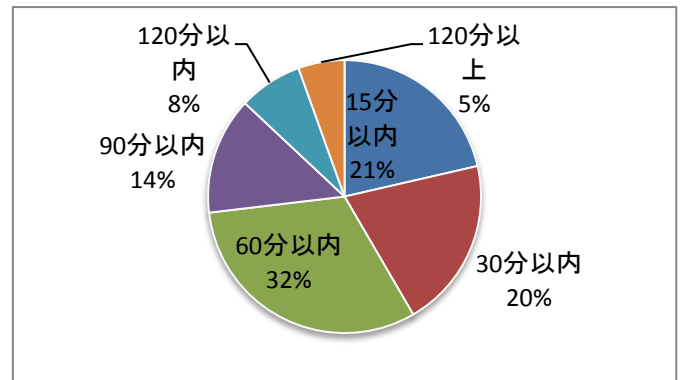
5-③ 医師からもっとよく説明してほしいこと

病気	127
治療方法	98
治療期間	54
薬	95
検査	27
日常生活の注意点	77
費用について	6
特にない	283
その他	9



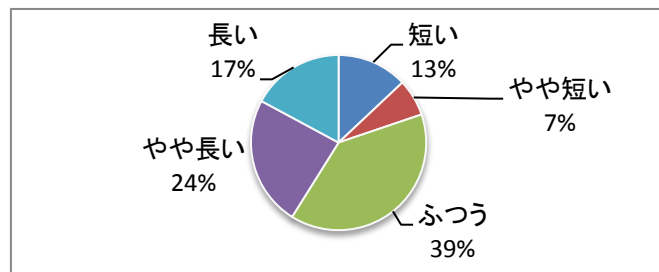
5-④ 受付が終わってから診察を受けるまでの待ち時間

15分以内	125
30分以内	118
60分以内	184
90分以内	81
120分以内	44
120分以上	32



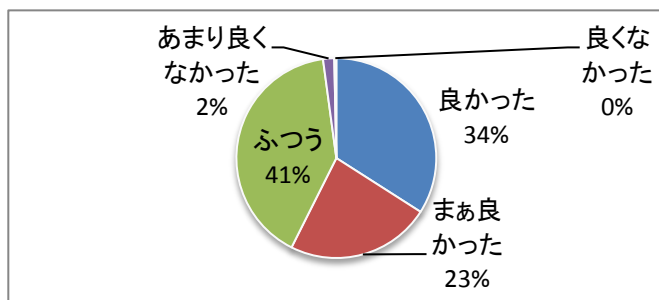
5-⑤ 受付から診察が終わるまでの待ち時間について

短い	78
やや短い	41
ふつう	235
やや長い	144
長い	103



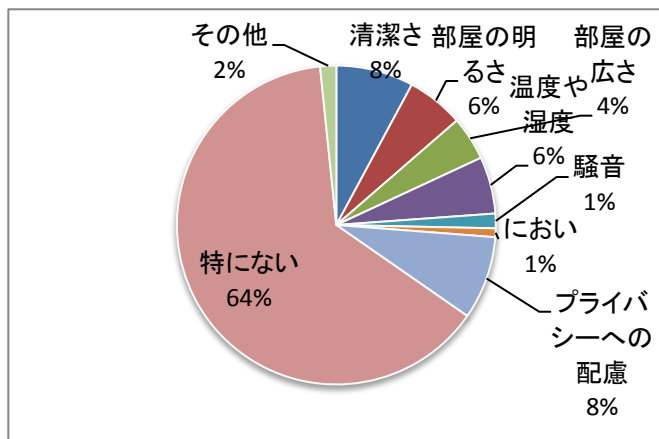
5-⑥ 診察室の雰囲気

良かった	207
まあ良かった	142
ふつう	246
あまり良くなかった	11
良くなかった	2



5-⑦ 診察室で気になったこと

清潔さ	53
部屋の明るさ	39
部屋の広さ	30
温度や湿度	39
騒音	10
におい	6
プライバシーへの配慮	57
特にない	430
その他	11

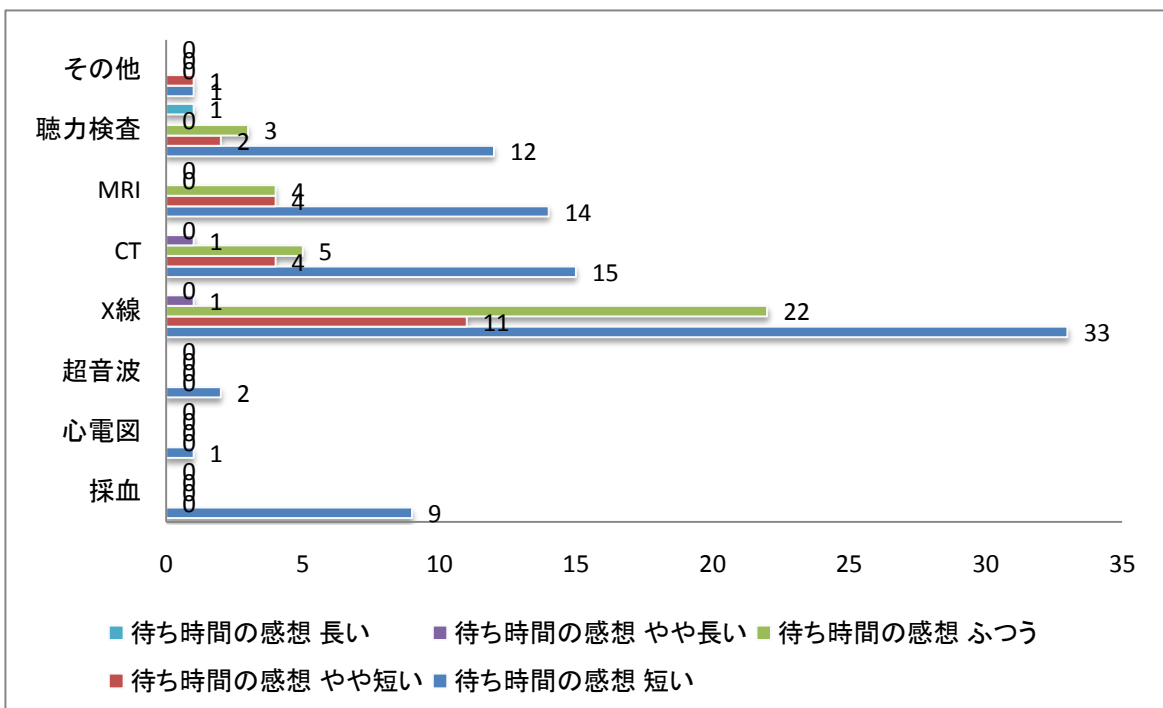
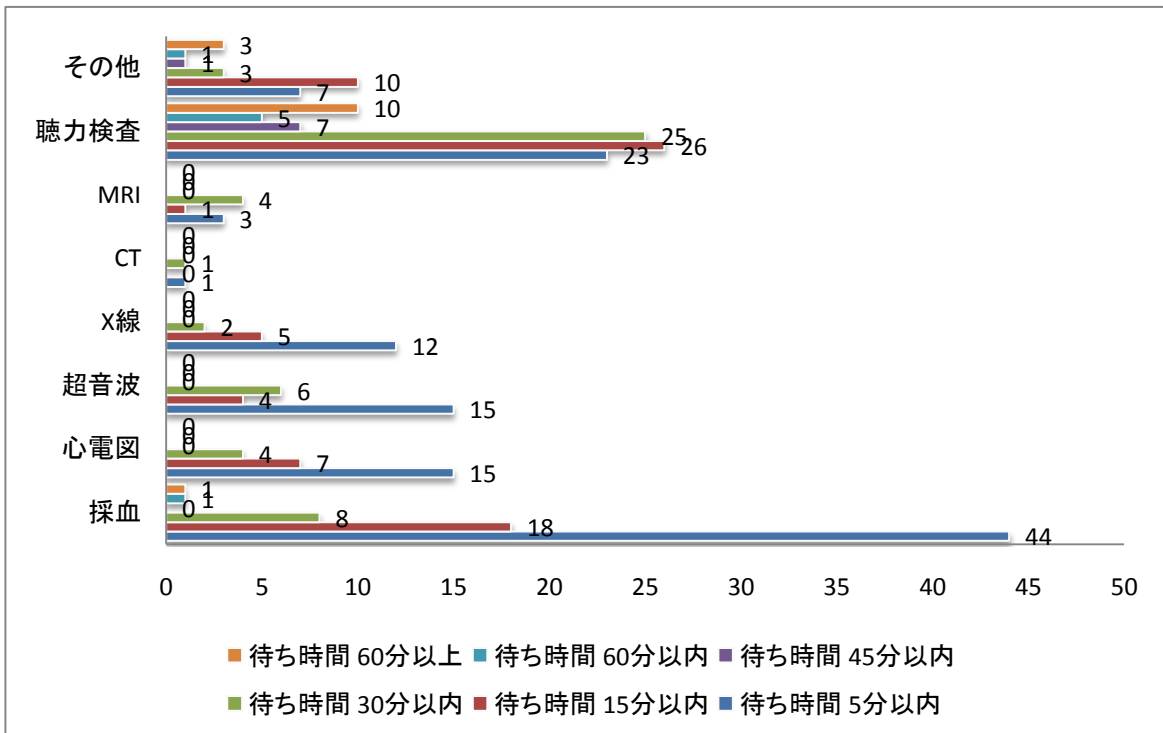




6. 検査についておたずねします

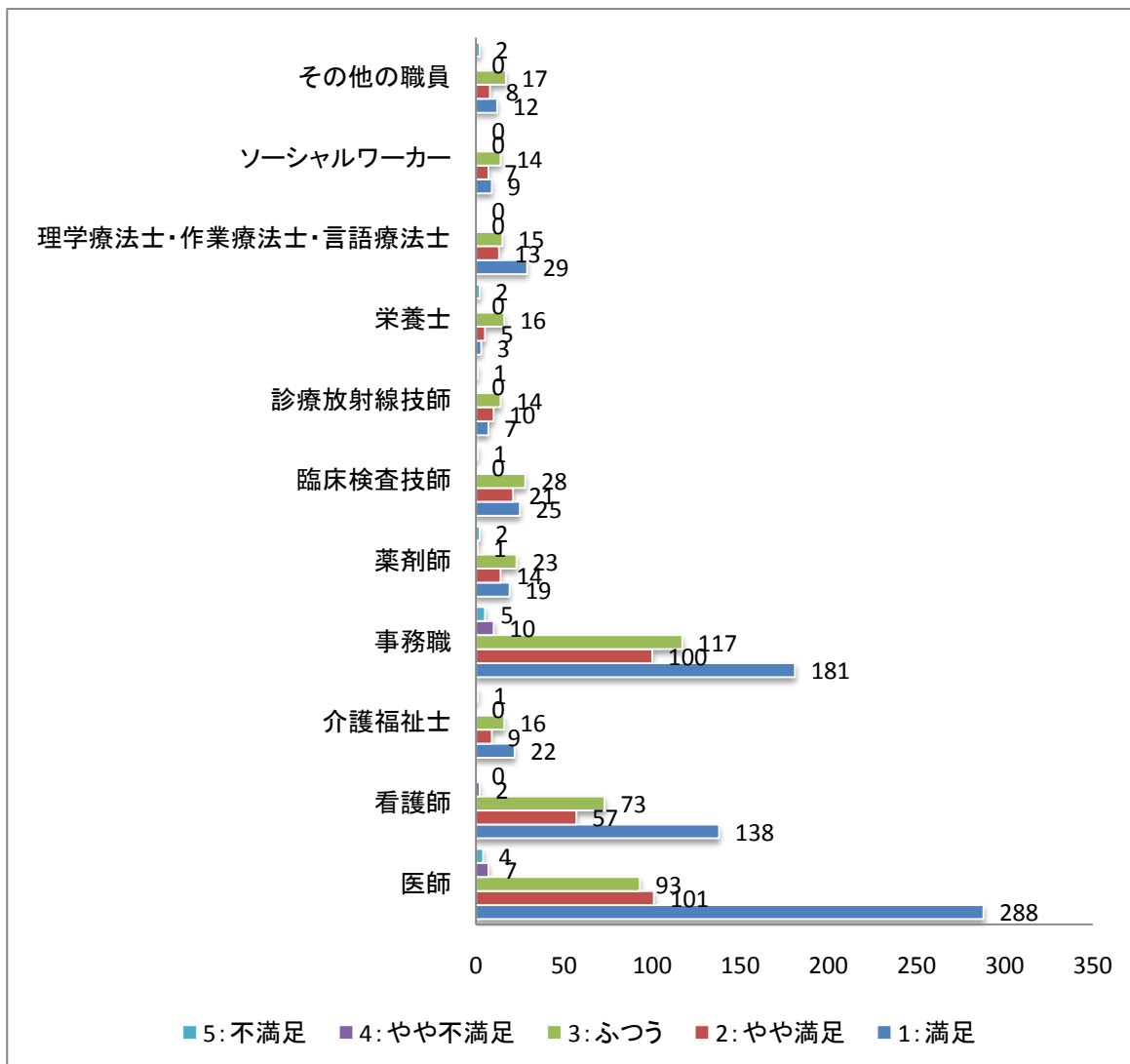
受けた検査	待ち時間					
	5分以内	15分以内	30分以内	45分以内	60分以内	60分以上
採血	44	18	8	0	1	1
心電図	15	7	4	0	0	0
超音波	15	4	6	0	0	0
X線	12	5	2	0	0	0
CT	1	0	1	0	0	0
MRI	3	1	4	0	0	0
聴力検査	23	26	25	7	5	10
その他	7	10	3	1	1	3

受けた検査	待ち時間の感想				
	短い	やや短い	ふつう	やや長い	長い
採血	9	0	0	0	0
心電図	1	0	0	0	0
超音波	2	0	0	0	0
X線	33	11	22	1	0
CT	15	4	5	1	0
MRI	14	4	4	0	0
聴力検査	12	2	3	0	1
その他	1	1	0	0	0



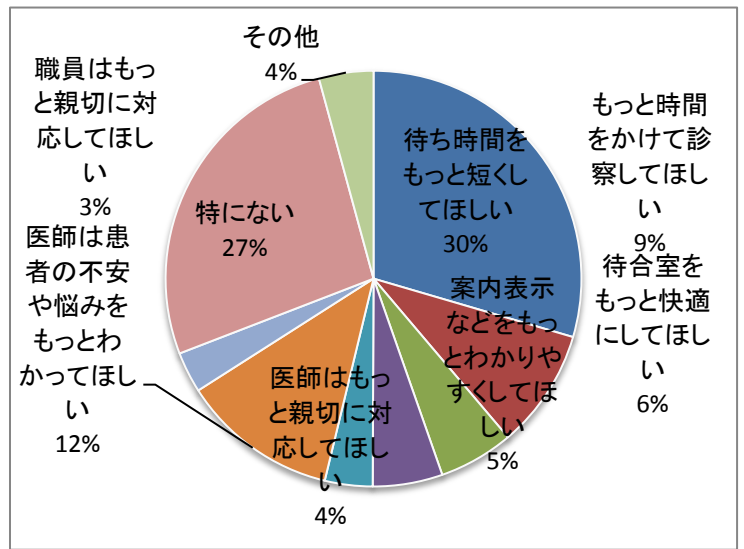
7. 職員の応対・接遇・説明の仕方についておたずねします

	1:満足	2:やや満足	3:ふつう	4:やや不満足	5:不満足
医師	288	101	93	7	4
看護師	138	57	73	2	0
介護福祉士	22	9	16	0	1
事務職	181	100	117	10	5
薬剤師	19	14	23	1	2
臨床検査技師	25	21	28	0	1
診療放射線技師	7	10	14	0	1
栄養士	3	5	16	0	2
理学療法士・作業療法士・言語療法士	29	13	15	0	0
ソーシャルワーカー	9	7	14	0	0
その他の職員	12	8	17	0	2



8. 当院に望むことについておたずねします

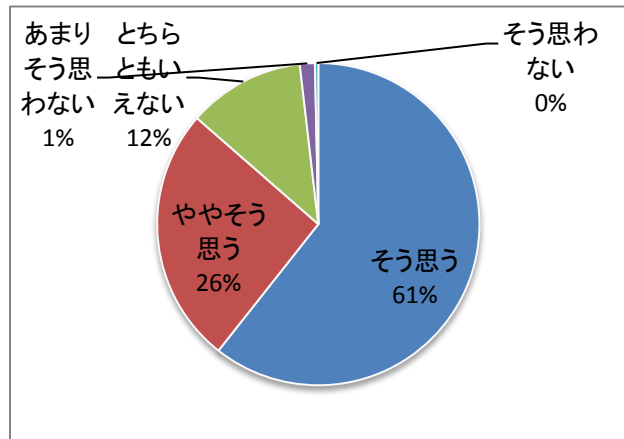
待ち時間をもっと短くしてほしい	223
もっと時間をかけて診察してほしい	70
待合室をもっと快適にしてほしい	44
案内表示などをもっとわかりやすくしてほしい	41
医師はもっと親切に対応してほしい	28
医師は患者の不安や悩みをもっとわかってほしい	92
職員はもっと親切に対応してほしい	24
特にな	201
その他	32



9. 全体的なことについておたずねします

9-① 当院を利用してよかったか

そう思う	362
ややそう思う	154
どちらともいえない	70
あまりそう思わない	9
そう思わない	2



9-② 当院を紹介しようと思うか

そう思う	284
ややそう思う	146
どちらともいえない	121
あまりそう思わない	19
そう思わない	15

