

# 令和2年度 外来患者満足度調査結果

## I 実施状況

(1) 実施日 令和2年11月9日～13日、令和3年1月18日～22日の10日間

(2) 実施方法 調査員による配布のみ、回収箱により回収

(3) 配付先

年度	一般外来	透析室	検査科	放射線科	リハビリテーション科
H29	361	19	70	101	
H30	367	23	35	106	
R01	403	18	26	90	46
R02	447	22	49	94	30

## II 調査結果概要 (単位は特別な記載がない場合: 人である)

1. 回答者の概要(性別、年齢、住所等)

(1) 回答者

年度	患者本人	付添い	未回答	合計
H29	367	110	74	551
H30	359	104	68	531
R01	405	105	73	583
R02	412	150	80	642

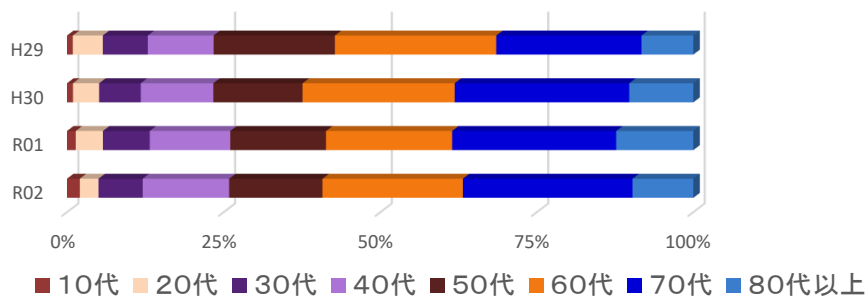
(2) 性別

年度	男性	女性	未回答
H29	191	326	34
H30	202	309	20
R01	226	327	30
R02	250	370	22

(3) 年齢

年度	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	未回答
H29	5	26	39	57	105	140	126	45	8
H30	5	22	35	61	75	128	147	54	4
R01	8	25	43	74	88	116	151	71	7
R02	13	19	45	88	95	143	173	62	4

外来患者の年齢構成

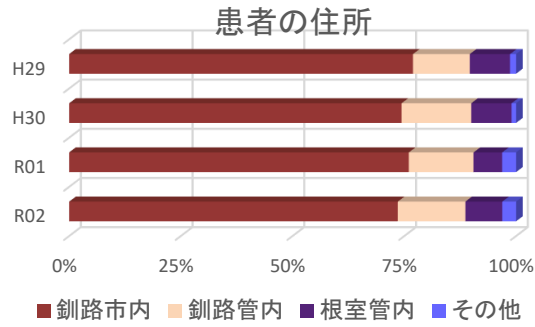


【説明】  
外来患者の59.2%が60歳以上となっています。(未回答除く)(令和元年度58.7%)

(4) 住所

年度	釧路市内	釧路管内	根室管内	その他
H29	394	65	46	7
H30	363	76	44	5
R01	415	79	35	17
R02	428	88	48	18

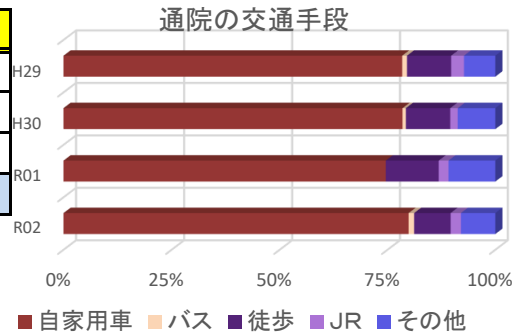
【説明】  
外来患者の73.5%(令和元年度76.0%)が釧路市内の居住です。



(5) 通院の交通手段

年度	自家用車	バス	徒歩	JR	その他
H29	421	6	55	16	39
H30	405	4	53	9	45
R01	426	0	70	13	62
R02	501	8	53	15	50

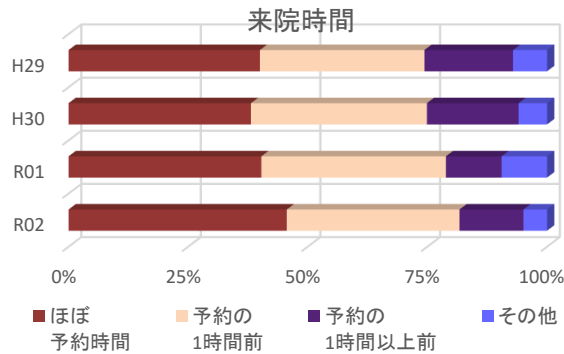
【説明】  
外来患者の79.9%(令和元年度74.6%)が自家用車での来院となっており、誘導の充実などが課題となっています。



2. 来院時間と予約時間

(1) 来院時間

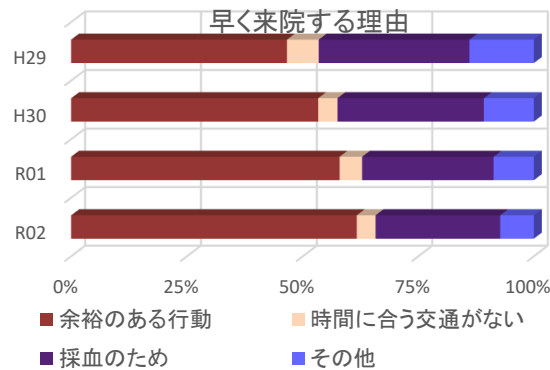
年度	ほぼ予約時間	予約の1時間前	予約の1時間以上前	その他
H29	214	184	99	38
H30	199	192	100	31
R01	229	219	66	54
R02	287	227	84	31



(2) 早く来院する理由

年度	余裕のある行動	時間に合う交通がない	採血のため	その他
H29	177	26	124	53
H30	217	17	129	44
R01	226	19	111	34
R02	288	19	126	34

【説明】  
予約患者の61.7%が時間に余裕をもって行動したいとの理由から、また、27.0%が採血のため、予約時間の1時間前から来院しています。



### 3. 受診診療科

複数科を受診している場合には、どの診療科のことについてアンケートに答えたのか不明確となってしまうため、複数科を受診している場合、あえて一つの診療科に絞ってアンケートに答えていただきました。

年度	消化器内科	心血管内科	呼吸器内科	小児科	外科	心血管外科	整形外科	脳神経外科	皮膚科	泌尿器科
H29	68	88	51	25	27	21	50	26	12	33
H30	92	67	59	18	17	15	63	12	8	51
R01	86	85	58	28	19	12	75	21	9	42
R02	97	113	79	26	28	16	78	22	7	38

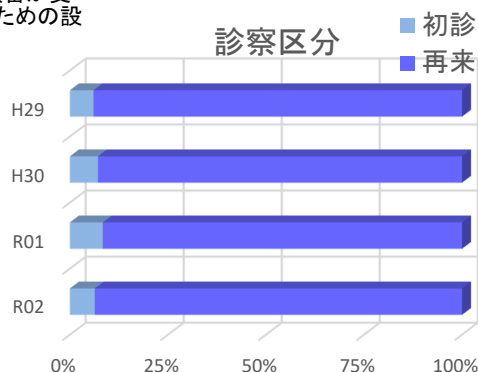
  

年度	産婦人科	耳鼻科	眼科	麻酔科	精神科	歯科	形成外科	未回答
H29	47	43	26	0	9	11		14
H30	32	18	11	0	30	16		22
R01	43	25	1	3	50	11		15
R02	33	43	5	0	25	12	4	16

### 4. 本日の診察区分

初診、再来の区分により、診察の順番や検査の順番が変わってきます。これらの区分での違いを明確にするための設問です。

年度	初診	再来	未回答
H29	31	485	35
H30	36	467	28
R01	47	514	22
R02	39	578	25



### 5. 当院を選んだ理由

患者さんが医療機関を受診する際、どの点に重点を置いて、医療機関を選んでいるのかを把握しようとした設問です。

年度	自宅・勤務先から近隣	他の医療機関からの紹介	家族・知人の勧め	交通の便が良い	良い職員がいる	総合病院だから	医療施設・設備	その他
H29	118	202	36	31	45	203	77	41
H30	134	186	30	40	45	221	79	58
R01	133	215	38	43	47	222	93	63
R02	141	272	34	36	46	252	105	68

その他では次のような回答をいただきました。

- ・入院治療からの継続通院のため・発達外来専門の受診のため・出産経験のある病院のため・この病院しか専門機関がないため・複数科受診しているため・昔から受診しているため

【説明】  
 複数回答可としています。  
 当院を選んだ理由としては「他の医療機関からの紹介」、「総合病院だから」、「自宅近隣」の順となっており、昨年度とほぼ同様の傾向です。

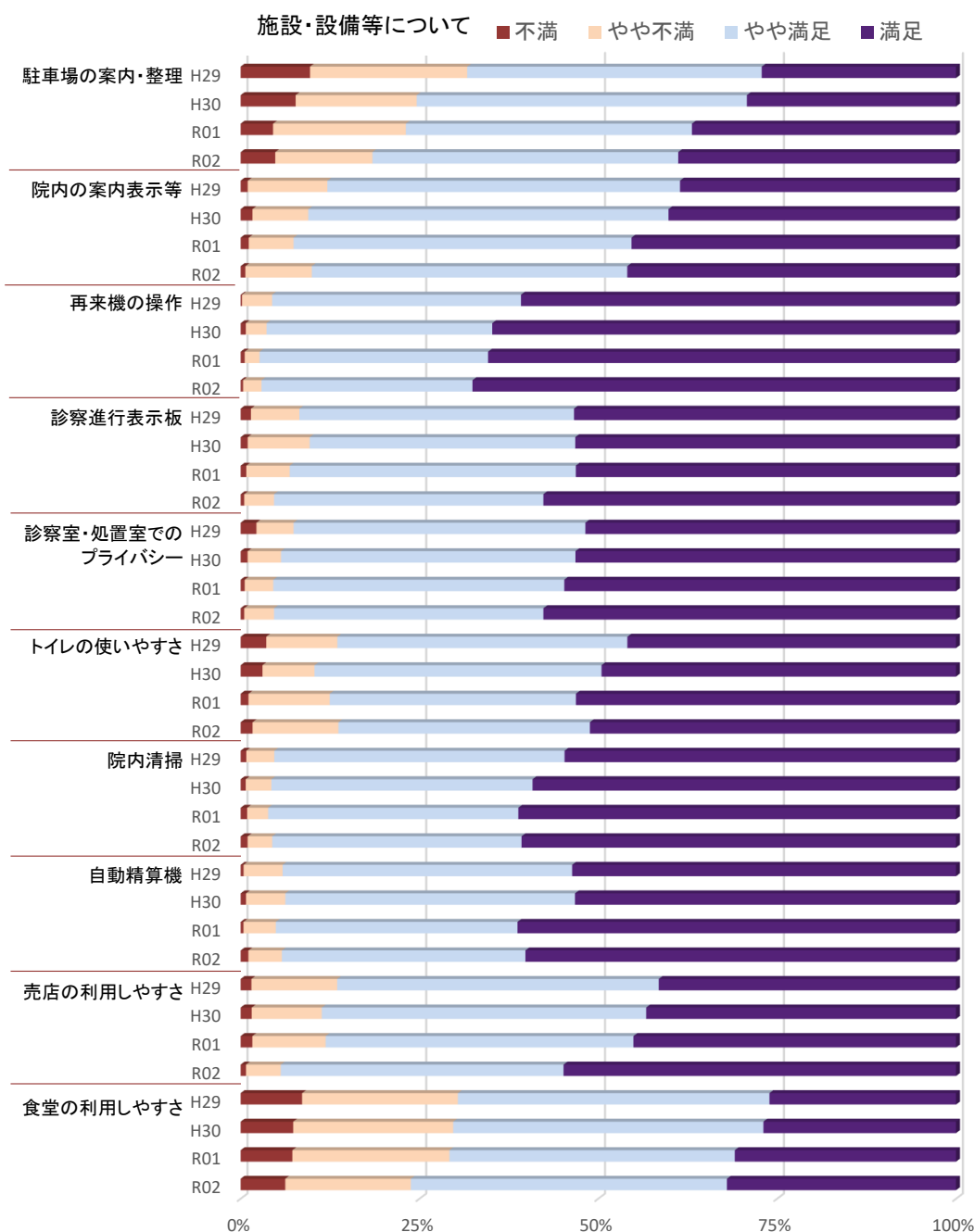
## 6. 当院の施設・設備

病院施設の整備・管理状況や使いやすさなど、患者さんのニーズに応えられているかを把握しようとした設問です。

	年度	不満	やや不満	やや満足	満足	該当なし	評価率
駐車場の案内・整理	H29	45	102	191	126	87	68.3%
	H30	30	66	180	114	141	75.4%
	R01	22	90	194	179	98	76.9%
	R02	27	76	239	217	83	81.6%
院内の案内表示等	H29	5	56	248	194	48	87.9%
	H30	7	33	213	170	108	90.5%
	R01	6	33	249	239	56	92.6%
	R02	4	56	266	277	39	90.0%
再来機の操作	H29	1	21	174	304	51	95.6%
	H30	3	12	131	269	116	96.4%
	R01	3	11	169	346	54	97.4%
	R02	2	15	172	394	59	97.1%
診察進行表示板での診察順番	H29	7	33	187	260	64	91.8%
	H30	4	35	150	215	127	90.3%
	R01	4	31	204	271	73	93.1%
	R02	3	25	226	346	42	95.3%
診察室、処置室でのプライバシー	H29	11	26	204	259	51	92.6%
	H30	4	19	168	217	123	94.4%
	R01	3	21	214	288	57	95.4%
	R02	3	25	226	346	42	95.3%
トイレの使いやすさ	H29	18	50	204	231	48	86.5%
	H30	13	31	171	211	105	89.7%
	R01	6	62	188	290	37	87.5%
	R02	10	72	211	307	42	86.3%
院内の清掃	H29	4	20	207	279	41	95.3%
	H30	3	15	153	248	112	95.7%
	R01	5	16	191	334	37	96.2%
	R02	6	21	213	371	31	95.6%
自動精算機の操作	H29	2	27	200	265	57	94.1%
	H30	3	22	162	213	131	93.8%
	R01	2	23	172	312	74	95.1%
	R02	6	26	189	334	87	94.2%
売店の利用しやすさ	H29	7	56	210	194	84	86.5%
	H30	6	38	176	168	143	88.7%
	R01	8	50	210	220	95	88.1%
	R02	4	26	212	294	106	94.4%
食堂の利用しやすさ	H29	30	76	152	91	202	69.6%
	H30	21	64	124	77	245	70.3%
	R01	25	76	138	107	237	70.8%
	R02	22	62	156	113	289	76.2%

### 【説明】

今回の調査では、「駐車場の案内・整理」「トイレの使いやすさ」「食堂の利用しやすさ」が90%を下回る結果となりました。今回の個々のご意見や意見箱等で、外来患者さんの満足度をアップさせるために、患者、家族の皆さんのご意見を聴き、引き続き研究、検討することが必要と考えております。

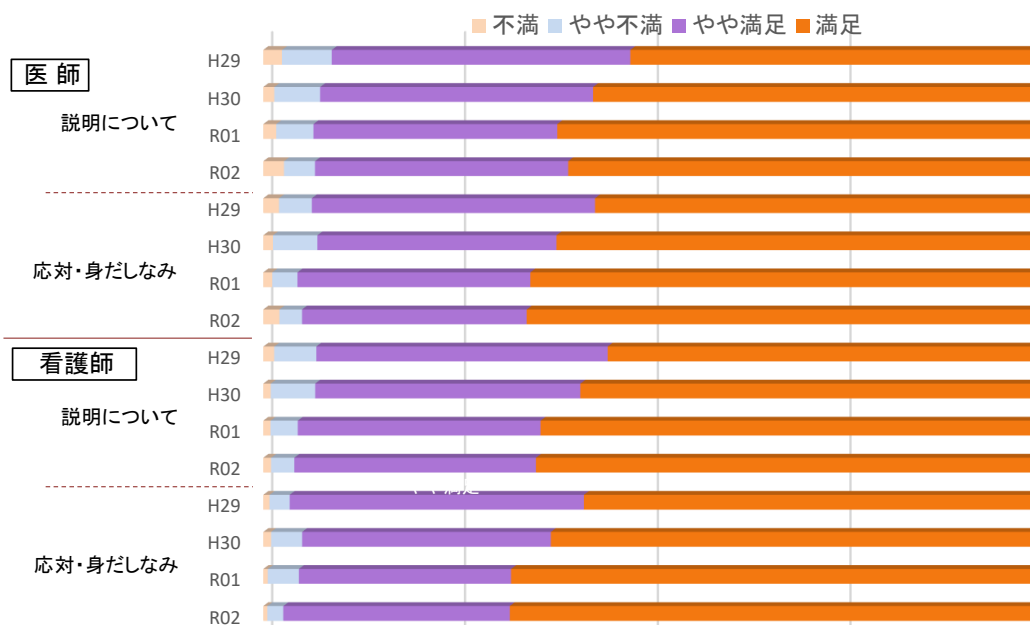


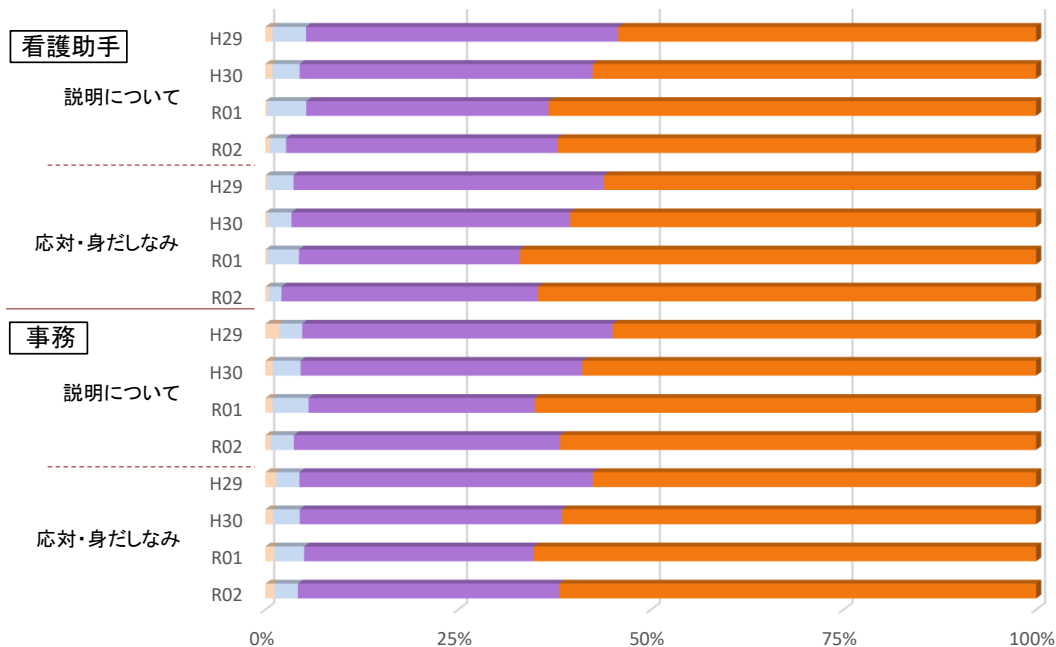
## 7. 職員の待遇・患者さんへの説明

医療では、患者さんへの説明責任が大きなウェイトを占めています。治療方針の説明、手術の説明、検査の説明、医療費の説明など、様々な説明がそれぞれの職種により行われています。この項目では、各職種での説明責任の実施、対応・身だしなみについて、患者さんがどのように受け止めているのかを把握し、改善に結びつけていこうとする設問です。

	年度	不満	やや不満	やや満足	満足	該当なし	評価率
【医師】 説明はわかりやすい	H29	12	32	192	260	55	91.1%
	H30	6	25	149	241	110	92.6%
	R01	9	26	170	333	45	93.5%
	R02	16	24	196	361	45	93.3%

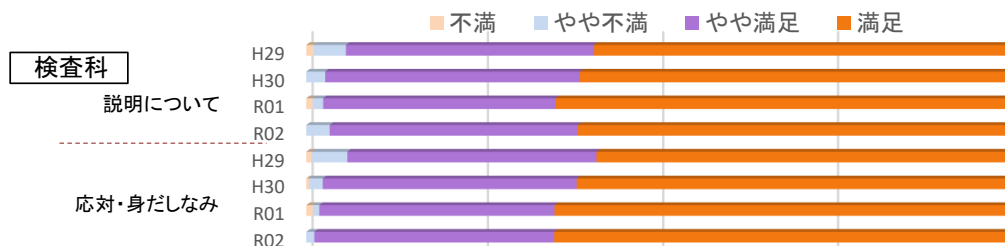
【医師】 対応・身だしなみに満足	H29	10	21	181	281	58	93.7%
	H30	5	23	124	248	131	93.0%
	R01	6	17	157	340	63	95.6%
	R02	12	17	168	380	65	95.0%
【看護師】 説明はわかりやすい	H29	7	27	187	274	56	93.1%
	H30	4	24	143	245	115	93.3%
	R01	5	19	169	344	46	95.5%
	R02	6	18	187	386	45	96.0%
【看護師】 対応・身だしなみに満足	H29	4	13	190	291	53	96.6%
	H30	4	16	128	249	134	95.0%
	R01	3	21	143	353	63	95.4%
	R02	3	12	170	394	63	97.4%
【看護助手】 説明はわかりやすい	H29	4	19	176	236	116	94.7%
	H30	3	12	128	194	194	95.5%
	R01	1	23	142	286	131	94.7%
	R02	3	10	170	300	159	97.3%
【看護助手】 対応・身だしなみに満足	H29	1	15	176	245	114	96.3%
	H30	1	10	117	196	207	96.6%
	R01	1	18	125	292	147	95.6%
	R02	2	8	159	309	164	97.9%
【事務】 説明はわかりやすい	H29	9	15	202	276	49	95.2%
	H30	4	15	152	245	115	95.4%
	R01	5	25	157	348	48	94.4%
	R02	4	18	205	367	48	96.3%
【事務】 対応・身だしなみに満足	H29	7	15	189	286	54	95.6%
	H30	4	14	137	248	128	95.5%
	R01	6	20	154	337	66	95.0%
	R02	7	18	200	366	51	95.8%



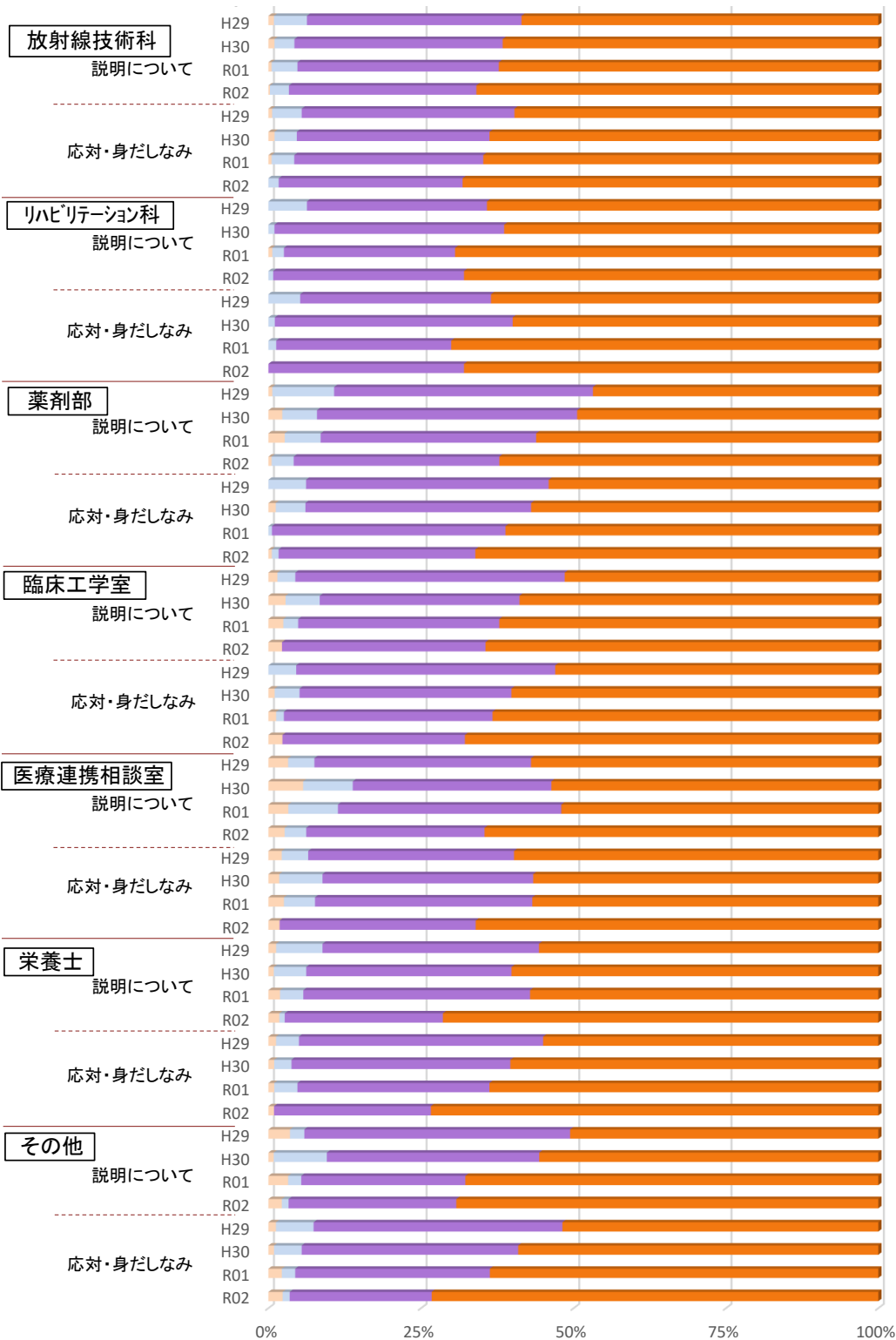


	年度	不満	やや不満	やや満足	満足	該当なし	評価率
【検査科】 説明はわかりやすい	H29	3	13	100	167	268	94.3%
	H30	0	7	94	158	272	97.3%
	R01	3	5	110	214	251	97.6%
	R02	0	12	127	220	283	96.7%
【検査科】 応対・身だしなみに満足	H29	2	14	97	160	278	94.1%
	H30	1	5	92	156	277	97.6%
	R01	3	3	108	208	261	98.1%
	R02	0	4	119	225	294	98.9%
【放射線技術科】 説明はわかりやすい	H29	3	18	117	195	218	93.7%
	H30	3	10	104	188	226	95.7%
	R01	2	16	125	236	204	95.3%
	R02	1	13	128	275	225	96.6%
【放射線技術科】 応対・身だしなみに満足	H29	2	16	115	197	221	94.5%
	H30	3	11	95	192	230	95.3%
	R01	2	14	117	245	205	95.8%
	R02	0	7	125	283	227	98.3%
【リハビリテーション科】 説明はわかりやすい	H29	0	6	28	61	456	93.7%
	H30	0	1	38	62	430	99.0%
	R01	1	3	44	109	426	97.5%
	R02	0	1	40	87	514	99.2%
【リハビリテーション科】 応対・身だしなみに満足	H29	0	5	30	61	455	94.8%
	H30	0	1	37	57	436	98.9%
	R01	0	2	45	110	426	98.7%
	R02	0	0	41	87	514	100.0%

【薬剤部】 説明はわかりやすい	H29	1	16	67	74	393	89.2%
	H30	4	10	75	87	355	92.0%
	R01	5	11	66	105	396	91.4%
	R02	1	7	65	120	449	95.9%
【薬剤部】 応対・身だしなみに満足	H29	0	9	58	79	405	93.8%
	H30	2	8	61	94	366	93.9%
	R01	0	1	65	104	413	99.4%
	R02	1	2	58	119	462	98.3%
【臨床工学室】 説明はわかりやすい	H29	1	2	30	35	483	95.6%
	H30	3	6	35	63	424	91.6%
	R01	2	2	27	51	501	95.1%
	R02	2	0	30	58	552	97.8%
【臨床工学室】 応対・身だしなみに満足	H29	0	3	28	35	485	95.5%
	H30	1	4	34	59	433	94.9%
	R01	1	1	27	50	504	97.5%
	R02	2	0	26	59	555	97.7%
【医療連携相談室】 説明はわかりやすい	H29	3	4	33	53	458	92.5%
	H30	7	10	40	66	408	86.2%
	R01	4	10	45	64	460	88.6%
	R02	3	4	33	73	529	93.8%
【医療連携相談室】 応対・身だしなみに満足	H29	2	4	31	55	459	93.5%
	H30	2	8	39	64	418	91.2%
	R01	3	6	42	67	465	92.4%
	R02	2	0	35	72	533	98.2%
【栄養士】 説明はわかりやすい	H29	1	6	28	44	472	91.1%
	H30	1	6	38	68	418	93.8%
	R01	2	4	39	60	478	94.3%
	R02	2	1	29	80	530	97.3%
【栄養士】 応対・身だしなみに満足	H29	1	3	32	44	471	95.0%
	H30	1	3	38	64	425	96.2%
	R01	1	4	33	67	478	95.2%
	R02	1	0	28	80	533	99.1%
【その他】 説明はわかりやすい	H29	3	2	37	43	466	94.1%
	H30	1	10	40	64	416	90.4%
	R01	3	2	25	63	490	94.6%
	R02	2	1	25	63	551	96.7%
【その他】 応対・身だしなみに満足	H29	1	5	33	42	470	92.6%
	H30	1	5	39	65	421	94.5%
	R01	2	2	29	58	492	95.6%
	R02	2	1	20	63	556	96.5%







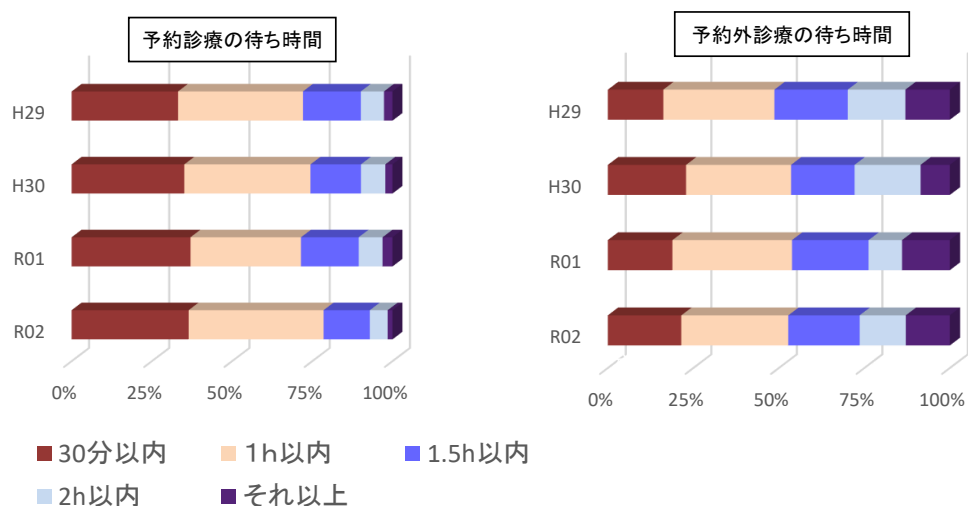
**【説明】**

全職種で評価率90%以上となりましたが、昨年と比して評価率が下がっている職種も見られました。今後、今回の個々のご意見を参考に、全ての職種において「満足」と評価をしていただけるよう、引き続き研修等を実施し改善に取り組み、また、患者さんに分かりやすい説明を心掛けたいと考えます。

## 8. 待ち時間

医療機関には、様々な待ち時間があります。この項目では、待ち時間を診療、検査、窓口での入力作業などに区分した上で、患者さんがどのように待ち時間を感じているかを把握し、改善に結びつける設問です。

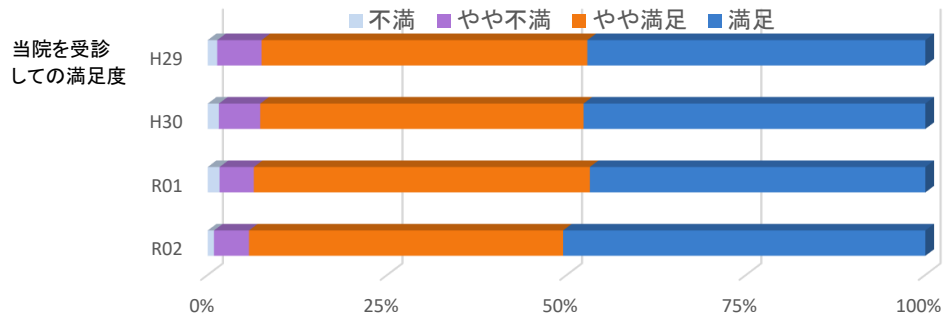
(1) 診療の待ち時間		30分以内	1h以内	1.5h以内	2h以内	それ以上	未回答
予約	H29	138	162	75	30	11	135
	H30	143	160	64	31	9	124
	R01	169	157	82	34	14	127
	R02	197	227	78	30	8	102
予約外	H29	25	50	33	26	20	397
	H30	32	43	26	27	12	391
	R01	27	50	32	14	20	440
	R02	35	51	34	22	21	479



(2) 検査等の待ち時間		30分以内	1h以内	1.5h以内	2h以内	それ以上	未回答
レントゲン	H29	220	32	10	3	1	285
	H30	246	23	2	0	3	257
	R01	279	24	3	2	3	272
	R02	337	28	6	0	3	268
CT・MRI・心電図検査	H29	200	33	5	2	1	310
	H30	189	27	1	3	4	307
	R01	234	37	4	1	1	306
	R02	307	36	2	0	3	294
その他	H29	35	6	9	4	1	496
	H30	27	6	3	0	5	490
	R01	40	6	2	2	1	532
	R02	49	15	1	0	4	573

### 9. 当院を受診しての満足度

	年度	不満	やや不満	やや満足	満足	該当なし	評価率
当院を受診しての満足度	H29	6	28	206	214	97	92.5%
	H30	7	26	203	215	80	92.7%
	R01	8	23	226	226	100	93.6%
	R02	5	28	251	290	68	94.3%



#### 最後に

今回の外来の満足度は、やや満足以上が94.3%で、前年比0.7%増となりました。  
 今後、病院機能向上委員会において、さらなる改善が図られるよう、検討を進めてまいります。