

# 平成29年度 外来患者満足度調査結果

## I 実施状況

(1) 実施日 平成29年11月13日～17日の5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～平成29年度よりアンケート配布先に検査科、放射線科を追加

年度	一般外来	透析室	検査科	放射線科
H29	361	19	70	101

## 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

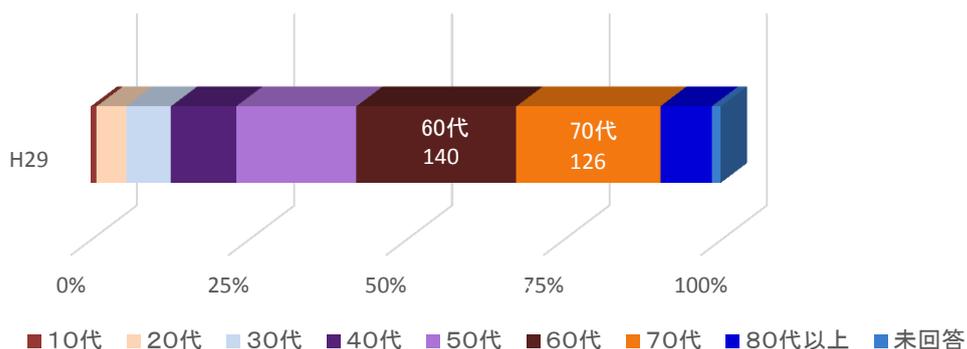
#### (2) 性別

年度	男性	女性	未回答
H29	191	326	34

#### (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

外来患者の年齢構成



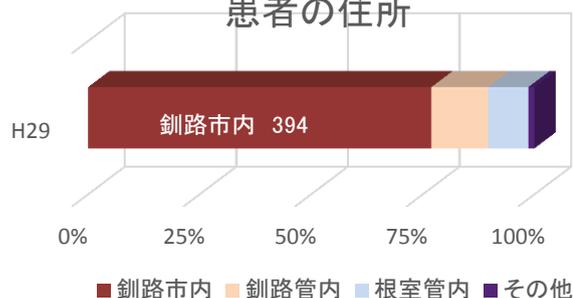
**【説明】**

外来患者の57.3%が60歳以上となっています。(未回答除く)

#### (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

患者の住所



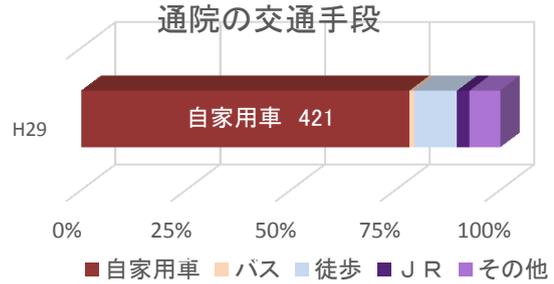
**【説明】**

外来患者の77.0%が釧路市内に住んでいます。

(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

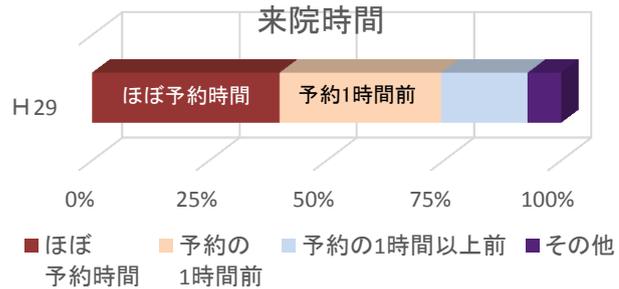
【説明】  
 外来患者の78.4%が自家用車で来院となっており、駐車場の確保、誘導の充実などが必須となっている。



2. 来院時間と予約時間

(1) 来院時間

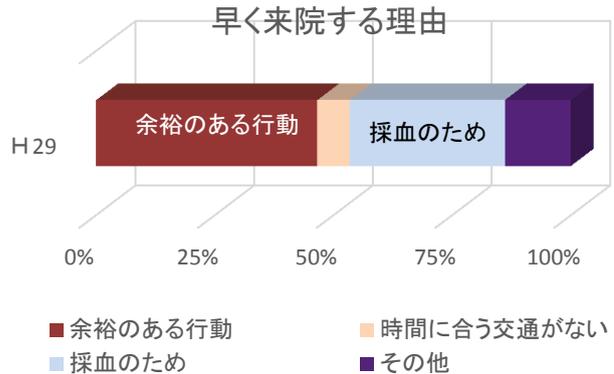
年度	ほぼ予約時間	予約の1時間前	予約の1時間以上前	その他
H29	214	184	99	38



(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

【説明】  
 予約患者の46.6%が時間に余裕をもって行動したいとの理由から、32.6%が採血のため、予約時間の1時間前から来院している。



3. 受診診療科

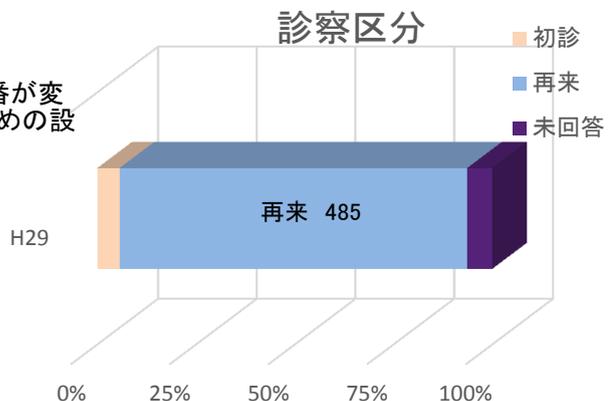
複数科を受診している場合には、どの診療科のことについてアンケートに答えたのか不明確となってしまうため、複数科を受診していても、あえて一つの診療科に絞ってアンケートに答えていただきました。

年度	消化器内科	心臓血管内科	呼吸器内科	小児科	外科	心臓血管外科	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	
年度	産婦人科	耳鼻科	眼科	麻酔科	精神科	歯科	未回答				
H29	47	43	26		9	11	14				

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



## 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

○ その他では次のような回答をいただきました。

- ・他科にかかっている
- ・職員の対応が良い
- ・ドクヘリの利用のため
- ・救急搬送
- ・市からの勧めで
- ・ここで生まれた

### 【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「総合病院だから」「他の医療機関からの紹介」「自宅近隣」の順となっております。

### 評価方式の変更

設問6・7については、平成29年度より5段階評価から4段階評価に変更。あわせて評価方式を評価点方式から評価率方式に変更しました。満足～不満の合計から満足、やや満足の率を算定しております。

## 6. 当院の施設・設備

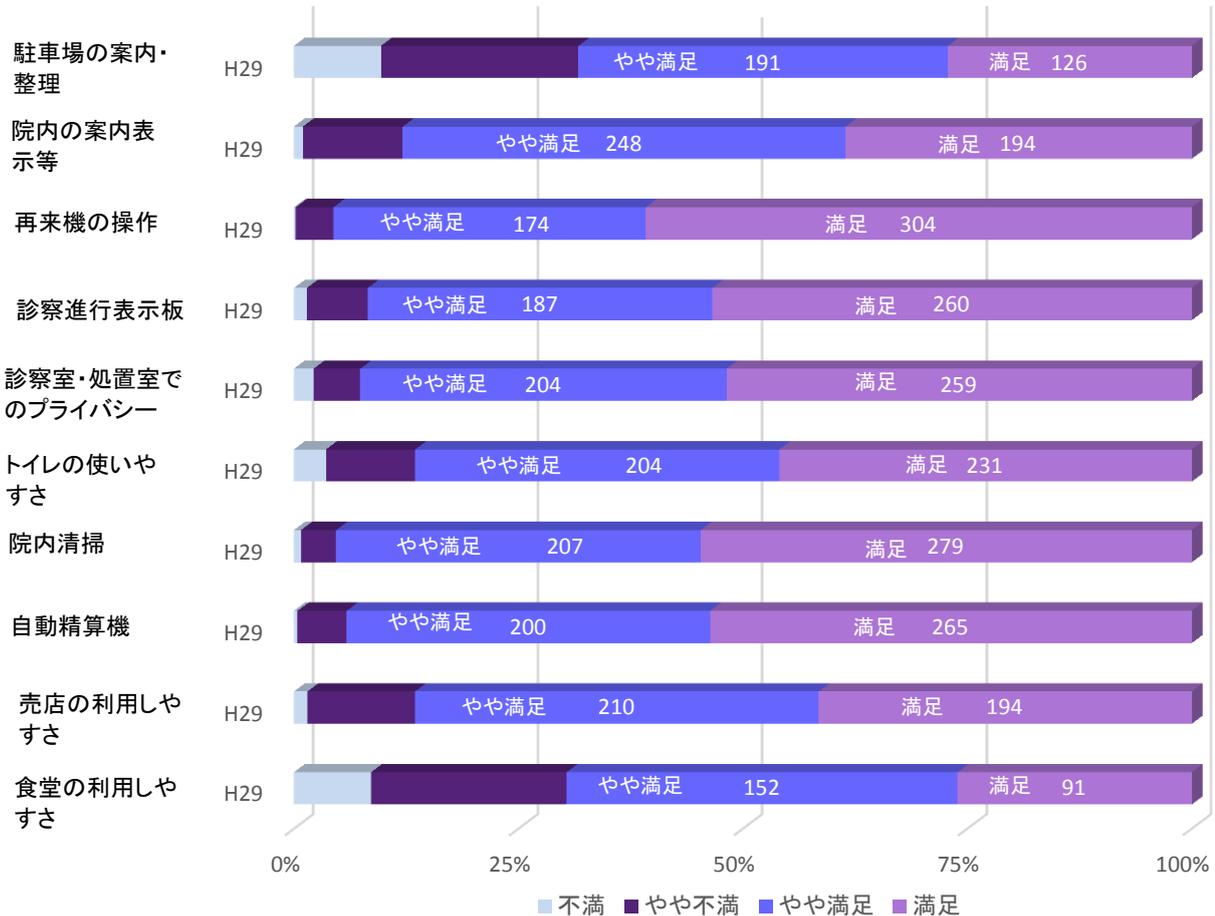
病院施設の整備・管理状況や使いやすさなど、患者さんのニーズに応えられているかを把握しようとした設問です。

	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%
院内の案内表示等	H29	5	56	248	194	48	87.9%
再来機の操作	H29	1	21	174	304	51	95.6%
診察進行表示板での診察順番	H29	7	33	187	260	64	91.8%
診察室、処置室でのプライバシー	H29	11	26	204	259	51	92.6%
トイレの使いやすさ	H29	18	50	204	231	48	86.5%
院内の清掃	H29	4	20	207	279	41	95.3%
自動精算機の操作	H29	2	27	200	265	57	94.1%
売店の利用しやすさ	H29	7	56	210	194	84	86.5%
食堂の利用しやすさ	H29	30	76	152	91	202	69.6%

### 【説明】

今回の調査では、「駐車場の案内・整理」「院内の案内表示等」「トイレの使いやすさ」「売店の利用しやすさ」「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。

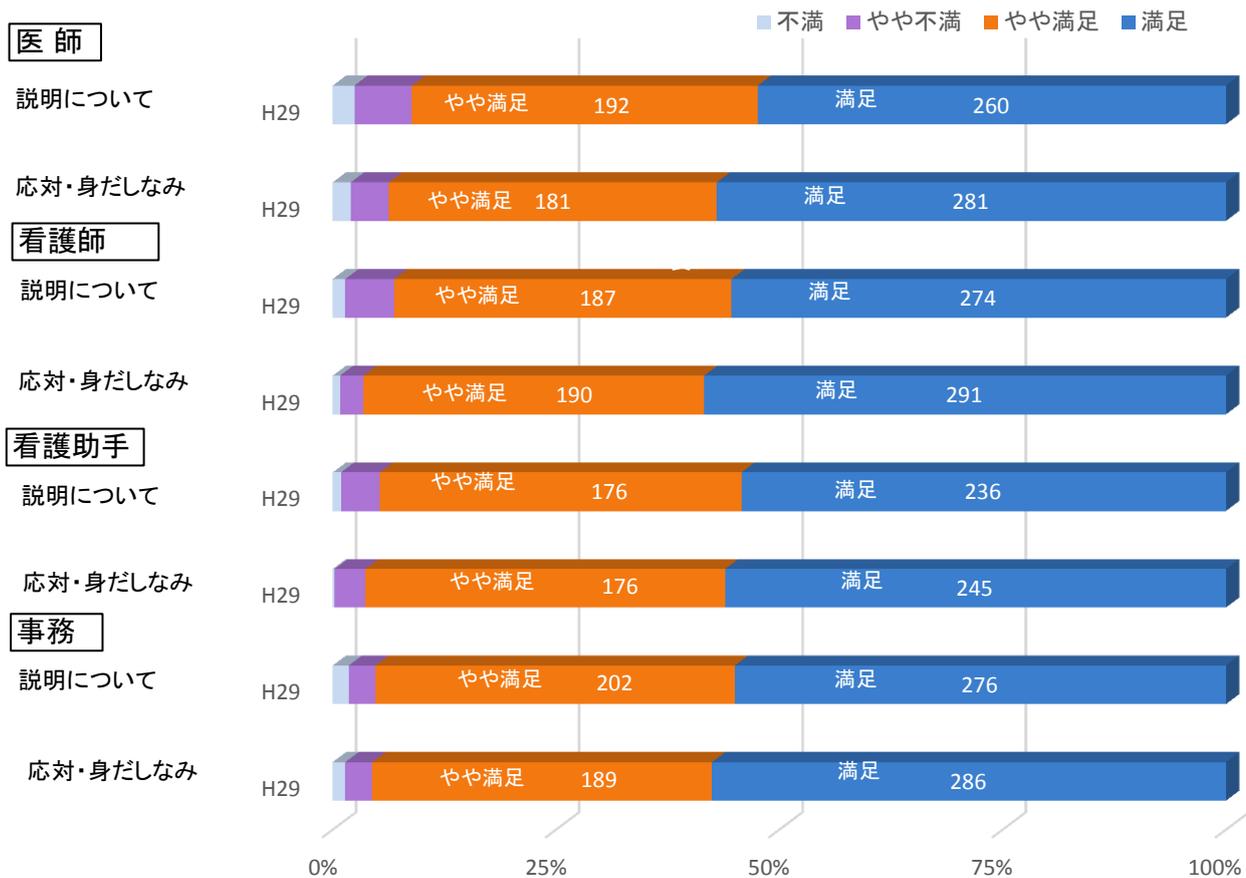
### 施設・設備等について



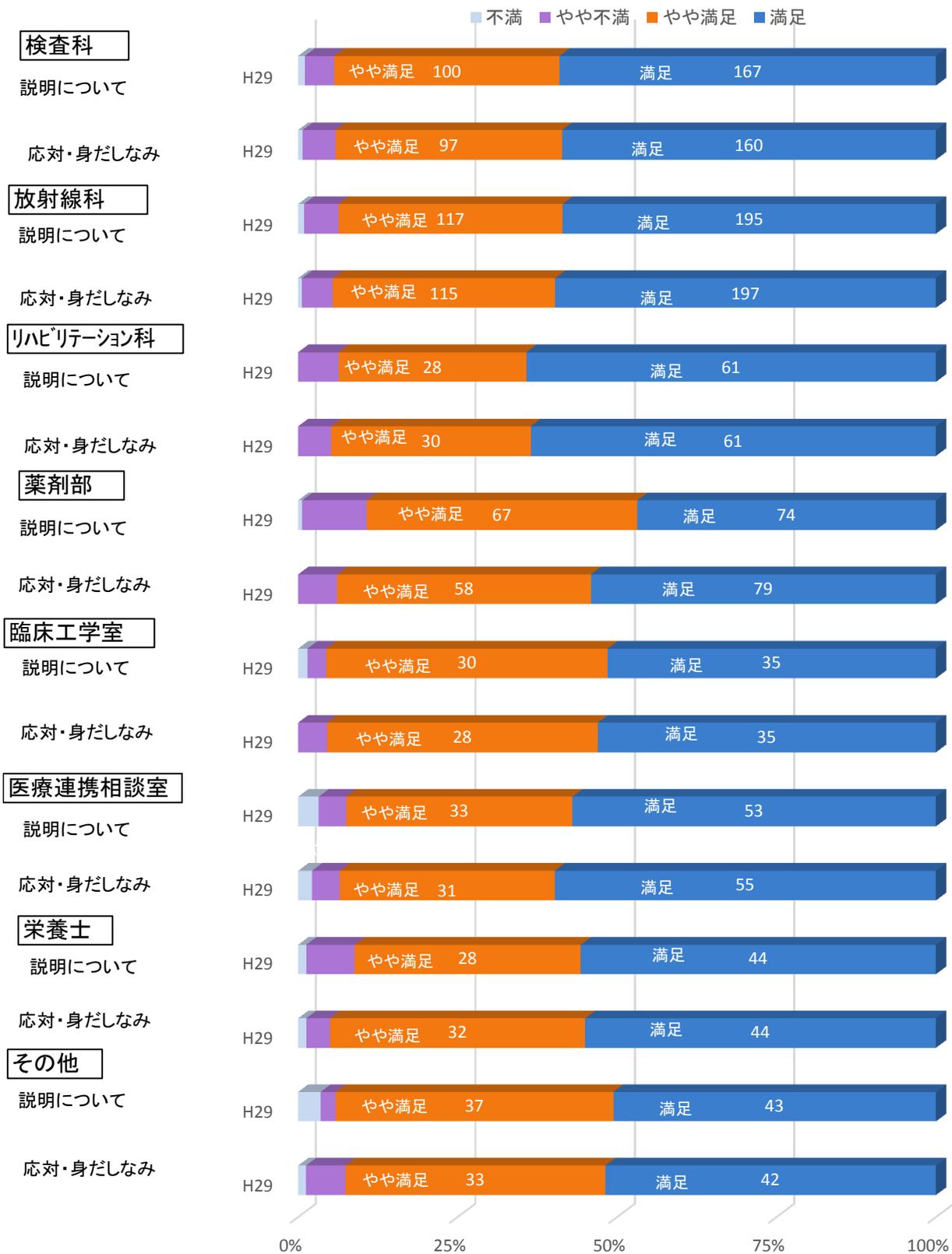
### 7. 職員の接遇・患者さんへの説明

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%
【医師】対応・身だしなみに満足	H29	10	21	181	281	58	93.7%
【看護師】説明はわかりやすい	H29	7	27	187	274	56	93.1%
【看護師】対応・身だしなみに満足	H29	4	13	190	291	53	96.6%
【看護助手】説明はわかりやすい	H29	4	19	176	236	116	94.7%
【看護助手】対応・身だしなみに満足	H29	1	15	176	245	114	96.3%
【事務】説明はわかりやすい	H29	9	15	202	276	49	95.2%
【事務】対応・身だしなみに満足	H29	7	15	189	286	54	95.6%



	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%
【検査科】対応・身だしなみに満足	H29	2	14	97	160	278	94.1%
【放射線科】説明はわかりやすい	H29	3	18	117	195	218	93.7%
【放射線科】対応・身だしなみに満足	H29	2	16	115	197	221	94.5%
【リハビリテーション科】説明はわかりやすい	H29		6	28	61	456	93.7%
【リハビリテーション科】対応・身だしなみに満足	H29		5	30	61	455	94.8%
【薬剤部】説明はわかりやすい	H29	1	16	67	74	393	89.2%
【薬剤部】対応・身だしなみに満足	H29		9	58	79	405	93.8%
【臨床工学室】説明はわかりやすい	H29	1	2	30	35	483	95.6%
【臨床工学室】対応・身だしなみに満足	H29		3	28	35	485	95.5%
【医療連携相談室】説明はわかりやすい	H29	3	4	33	53	458	92.5%
【医療連携相談室】対応・身だしなみに満足	H29	2	4	31	55	459	93.5%
【栄養士】説明はわかりやすい	H29	1	6	28	44	472	91.1%
【栄養士】対応・身だしなみに満足	H29	1	3	32	44	471	95.0%
【その他】説明はわかりやすい	H29	3	2	37	43	466	94.1%
【その他】対応・身だしなみに満足	H29	1	5	33	42	470	92.6%



**【説明】**

ほとんどの職種で評価率90%以上となりましたが、今後、今回の個々のご意見や意見箱を参考に、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んでまいります。

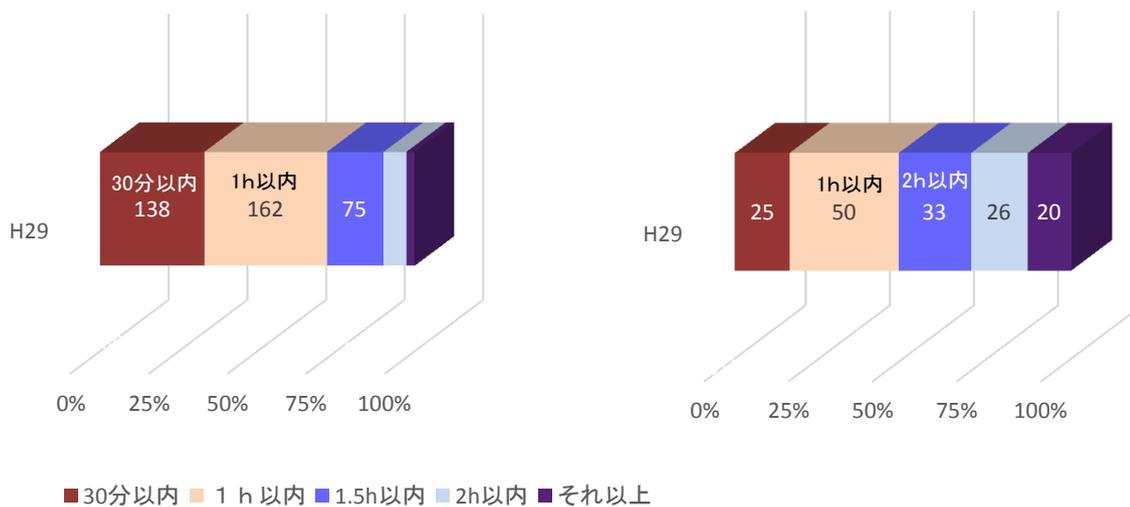
## 8. 待ち時間

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
予約外	H29	25	50	33	26	20	397

予約診療の待ち時間

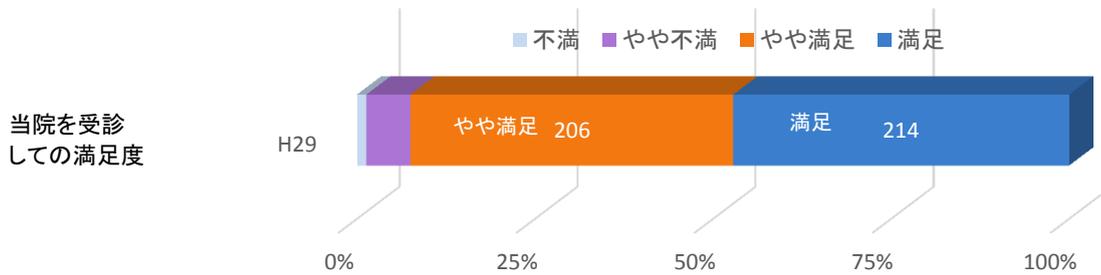
予約外診療の待ち時間



(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
CT・MRI・心電図検査	H29	200	33	5	2	1	310
その他	H29	35	6	9	4	1	496

## 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%



### 最後に

患者満足度調査は、平成24年度から5年間実施して、調査結果の検証・改善を行ってきました。それを基に、より一層患者様が満足される病院となる様、平成29年度より院内各所属職員により患者満足度調査検討部会を立ち上げ、調査項目・調査方法の見直しを行い、調査を実施し、調査結果分析・検討を行ってきました。

今回の外来の満足度は、やや満足以上が92.5%で前年比0.8%増となっております。