

# 第16回 外来患者さま向け



## アンケート調査結果

2019年8月

大隅鹿屋病院

# 目 次

## Ⅱ 調査項目

Q1 患者さまご自身についてお聞きます。

- ① 年齢を教えてください。
- ② 性別を教えてください。
- ③ 病院までの交通手段は何ですか。
- ④ 来院時間帯はいつですか。
- ⑤ 本日の受診は予約されていますか。

Q2 今日受診したのは主に何科ですか？

Q3 来院して診察を受けるまでの待ち時間は？

Q4 診察が終わって病院を出るまでの待ち時間は？

Q5 待ち時間について職員から何らかの配慮はありましたか？

Q6 医師の診察内容・態度はどうでしたか？

- ① 患者さまへの配慮
- ② 内容の説明
- ③ 診断や治療方針の説明を受けた際の疑問や意見は、医師に伝えられましたか？

Q7 職員の対応・サービスはどうでしたか？

- |        |             |
|--------|-------------|
| ① 看護職員 | ⑤ 会計        |
| ② 総合受付 | ⑥ 検査        |
| ③ 各科受付 | ⑦ 放射線       |
| ④ 薬局   | ⑧ リハビリテーション |

Q8 病院の施設・設備・環境はどうですか？

- ① 清掃状況
- ② 掲示物
- ③ 待合室
- ④ トイレ
- ⑤ 駐車場

Q9 安全管理について職員の説明はどうでしたか？

- ① 診察や診療、検査の前にフルネームと生年月日、または患者IDのうち2つ以上の識別を用いて本人確認されましたか？

Q10 知人等に当院を紹介や推薦したいと思いますか？

Q11 この病院について総合的にはどう思われますか？

## Ⅲ 評価のまとめ

◆このアンケートは徳洲会グループ本部の主導で行っています◆



外来患者さまへ

# アンケート調査



皆さまの率直なご意見で 当院のサービスを改善いたします。  
ぜひご協力をお願いいたします。

〇〇徳洲会病院

◆あてはまる数字に○をつけてください。

Q1 患者さまご自身についてお聞きします。

①年齢を教えてください。

1. 10歳未満  
2. 11～19歳代  
3. 20～29歳代  
4. 30～39歳代  
5. 40～49歳代  
6. 50歳代以上

②性別を教えてください。

1. 男性  
2. 女性

③病院までの交通手段を教えてください。

1. 徒歩、自転車  
2. 自動車  
3. タクシー  
4. その他

④来院時間は？

1. 午前(9:00～12:00)  
2. 午後(13:00～17:00)  
3. 夜間(18:00～23:00)

⑤本日の受診科

1. はい 2. いいえ

Q2 今日受診した科は？

1. 内科 2. 小児科  
3. 産婦人科 4. 泌尿器科  
5. 皮膚科 6. その他

①各科受付

1. 大変よい 2. ややよい 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満

②総合受付

1. 大変よい 2. ややよい 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満

③会計

1. 大変よい 2. ややよい 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満

④検査

1. 大変よい 2. ややよい 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満

⑤放射線

1. 大変よい 2. ややよい 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満

⑥リハビリテーション

1. 大変よい 2. ややよい 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満

⑦搬送機

1. 大変よい 2. ややよい 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満

⑧エレベーター

1. 大変よい 2. ややよい 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満

⑨トイレ

1. 大変よい 2. ややよい 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満

⑩駐車場

1. 大変よい 2. ややよい 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満

⑪設備・機器の充実度への満足度はどうですか？(駐車場、空間など)

1. 大変よい 2. ややよい 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満

⑫清潔状況

1. 大変よい 2. ややよい 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満

⑬掲示物

1. 大変よい 2. ややよい 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満

⑭待合室

1. 大変よい 2. ややよい 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満

⑮職員

1. 大変よい 2. ややよい 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満

⑯対応・サービスはどうか？(お気づきの点がございましたら下記の欄にご記入ください)

1. 大変よい 2. ややよい 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満

⑰安全管理について職員の説明はどうか？

1. 非常に丁寧 2. 丁寧 3. どちらともいえない 4. あまり丁寧なかった 5. 全く丁寧なかった

⑱知人等に当院を紹介や推薦をしたいと思いますか？

1. ぜひしたい 2. まあしたい 3. どちらでもない 4. あまりしたくない 5. 全くしたくない

⑳この病院について総合的にはどう思われますか？

1. 満足 2. やや満足 3. どちらともいえない 4. やや不満 5. 不満



アンケートへのご協力  
ありがとうございました。

I 調査対象者の属性

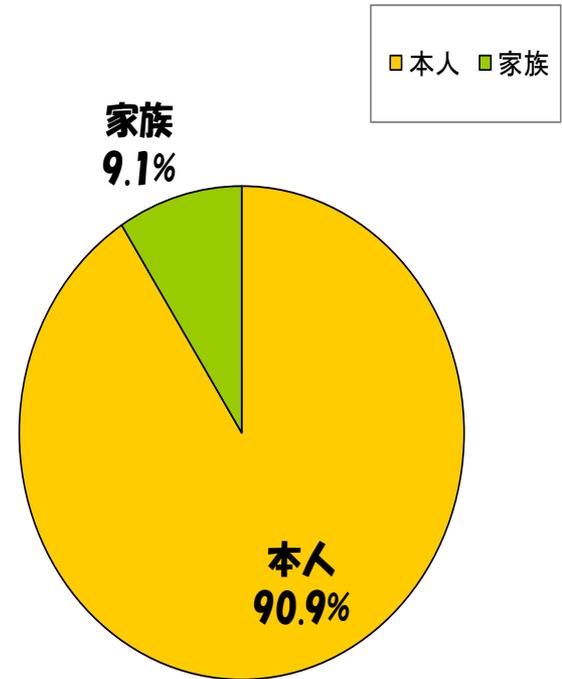
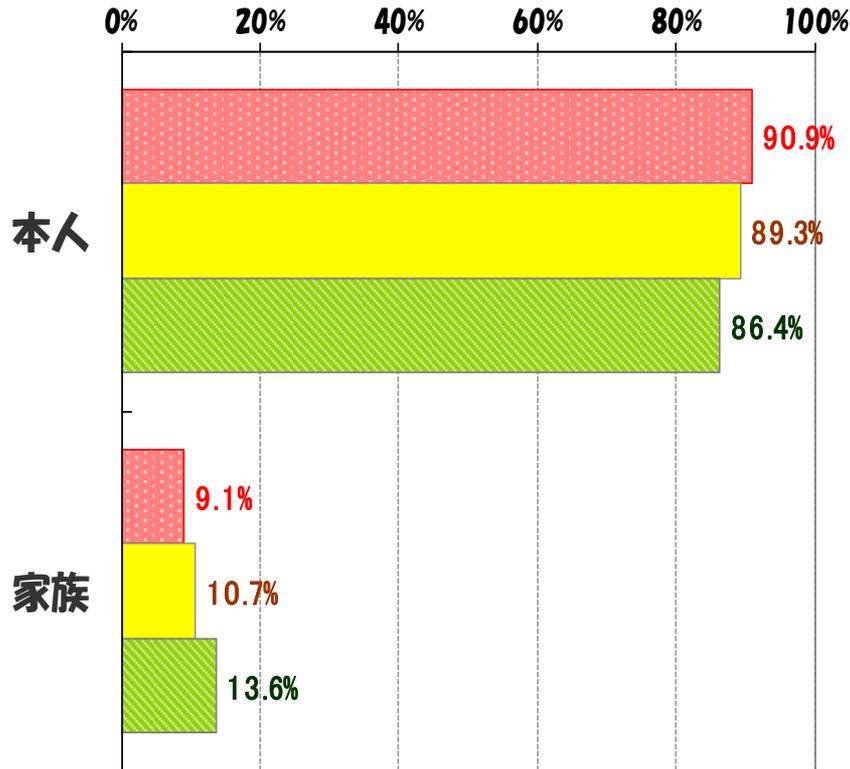
Q. アンケートに答える方はどちらですか

■分布状況

<凡例：有効件数>

上段	： 当院	430 件
中段	： 同規模病院	4,603 件
下段	： 調査全病院	22,807 件

■当院の分布状況



## I 調査対象者の属性

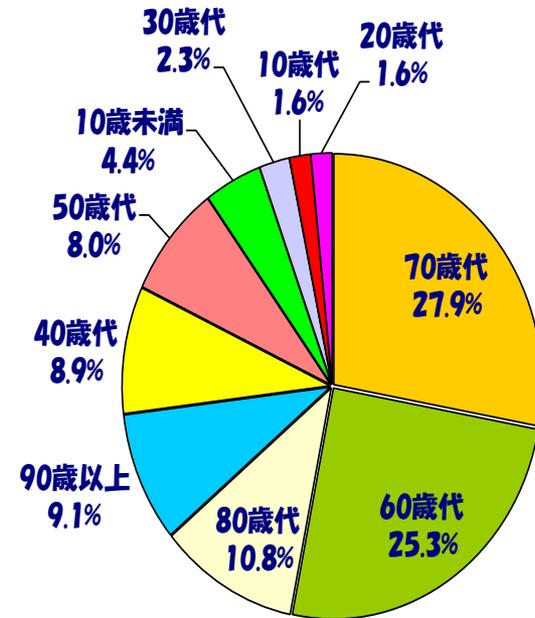
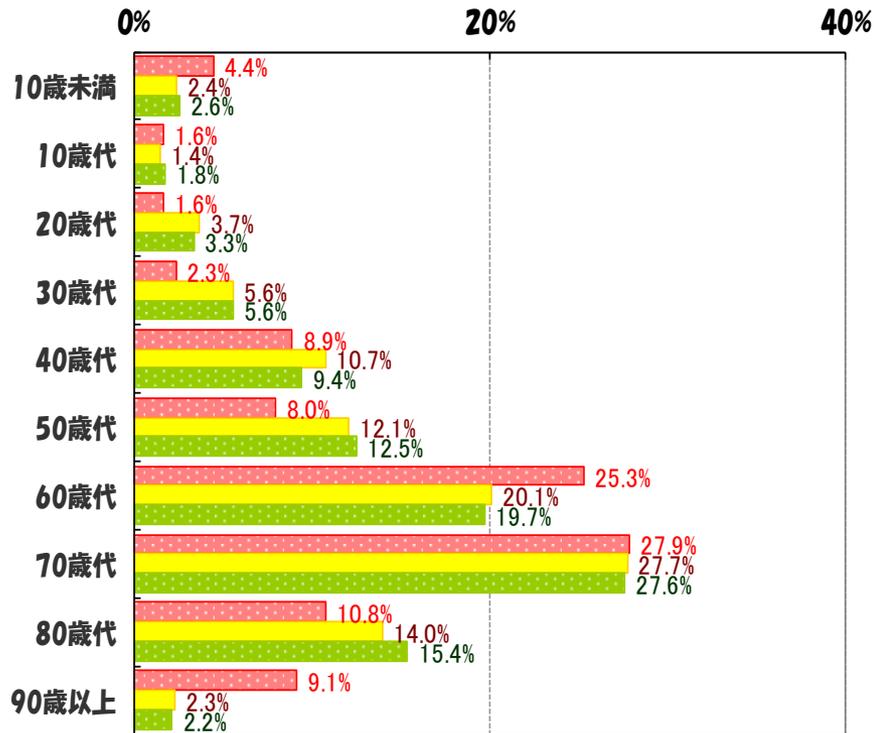
## Q1-①. 年齢

## ■年代別分布状況

<凡例：有効件数：平均年齢>

上段	： 当院	427 件	65.3 歳
中段	： 同規模病院	6,414 件	62.6 歳
下段	： 調査全病院	34,353 件	62.9 歳

## ■当院の分布状況



## I 調査対象者の属性

## Q1-②. 性別

## ■性別分布状況

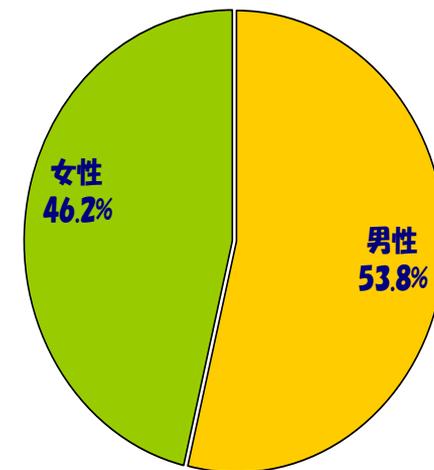
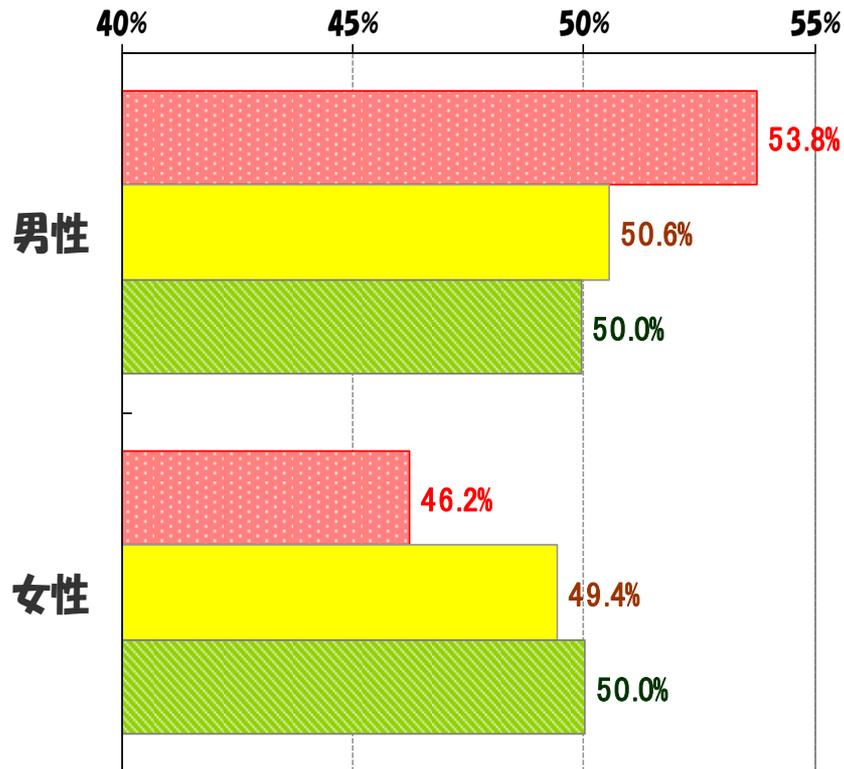
&lt;凡例：有効件数&gt;

上段	： 当院	426 件
中段	： 同規模病院	6,259 件
下段	： 調査全病院	33,375 件

## ■当院の分布状況

■ 男性

■ 女性



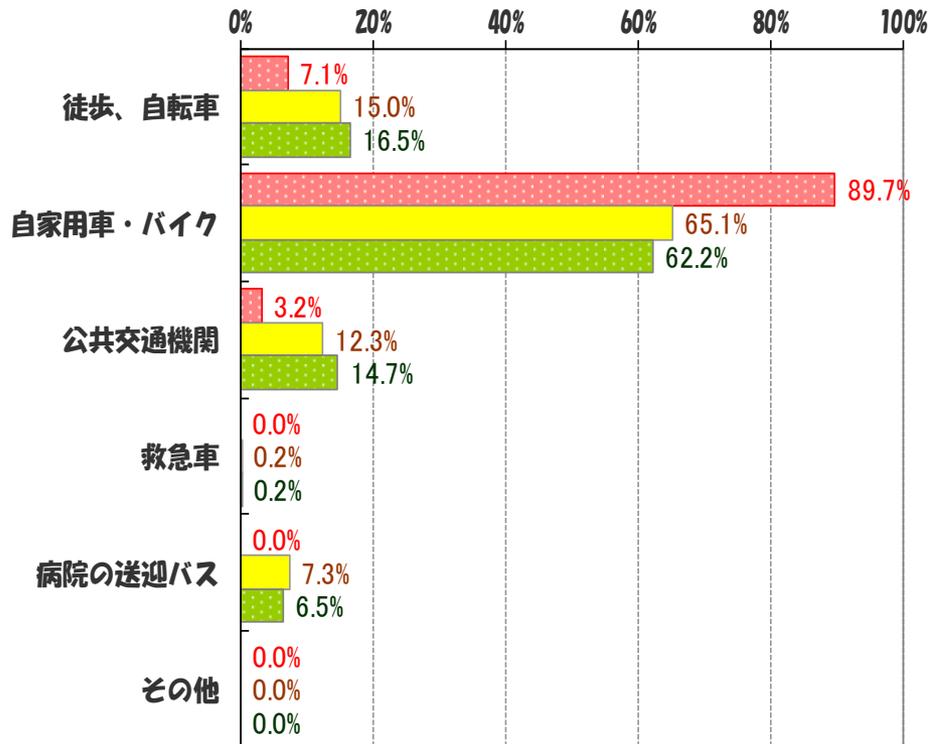
## I 調査対象者の属性

## Q1-③. 交通手段

## ■交通手段別分布状況

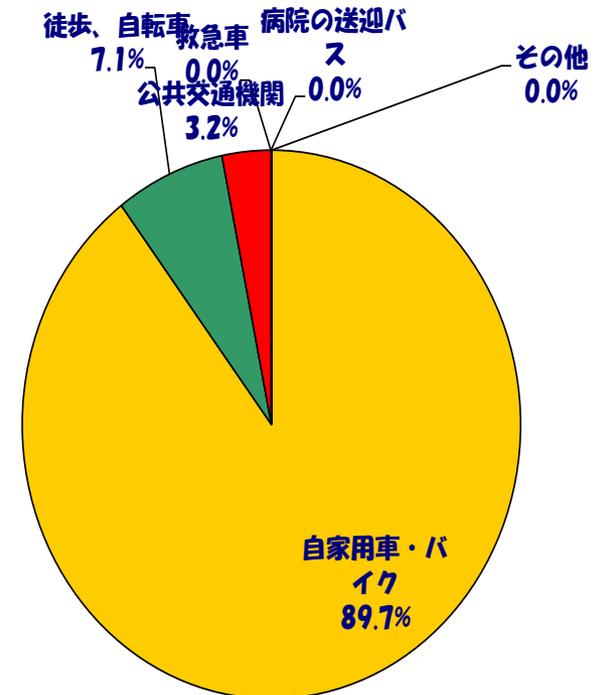
&lt;凡例：有効件数&gt;

上段	：当院	408	件
中段	：同規模病院	5,989	件
下段	：調査全病院	33,462	件



## ■当院の分布状況

- 自家用車・バイク
- 公共交通機関
- 病院の送迎バス
- 徒歩、自転車
- 救急車
- その他



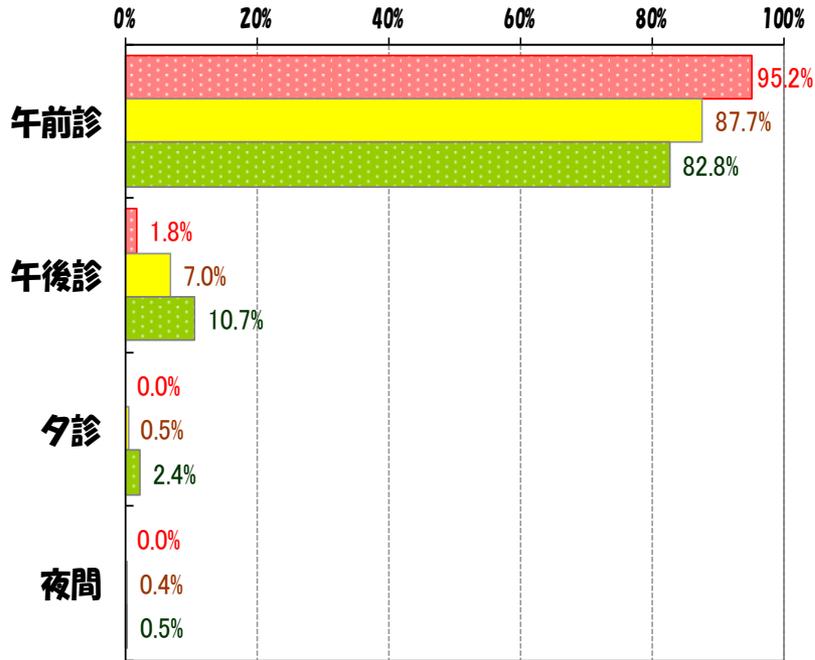
I 調査対象者の属性

Q1-④. 来院時間

■ 来院時間帯状況

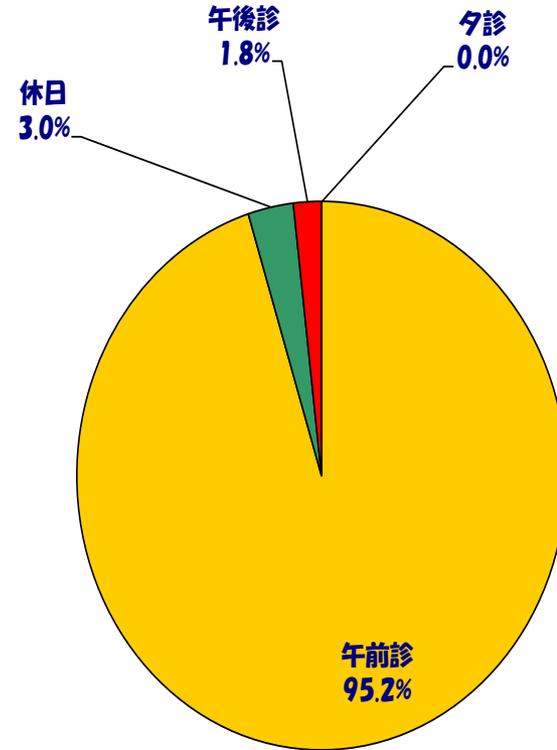
<凡例：有効件数>

上段	： 当院	434 件
中段	： 同規模病院	5,427 件
下段	： 調査全病院	33,874 件



■ 当院の分布状況

■ 午前診 ■ 休日 ■ 午後診 ■ 夕診



## I 調査対象者の属性

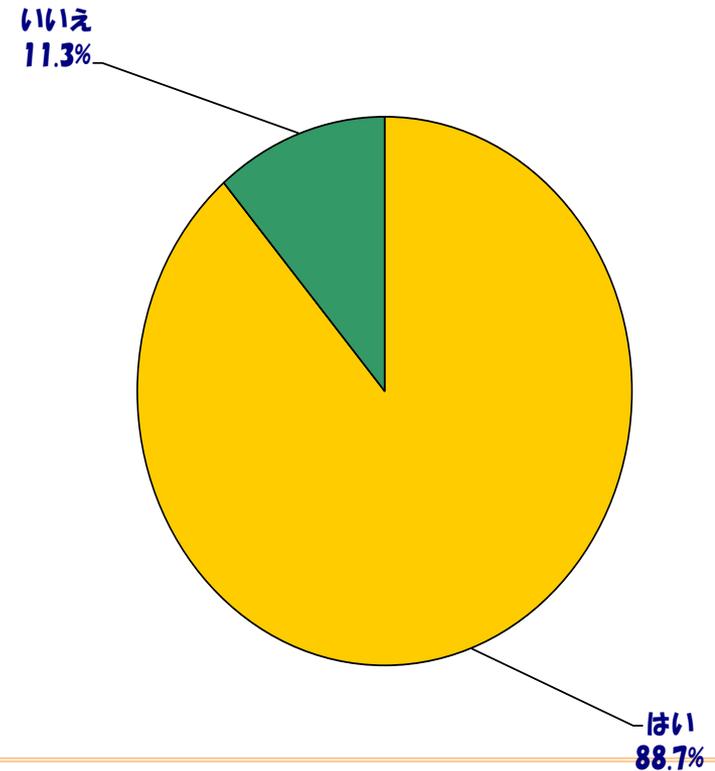
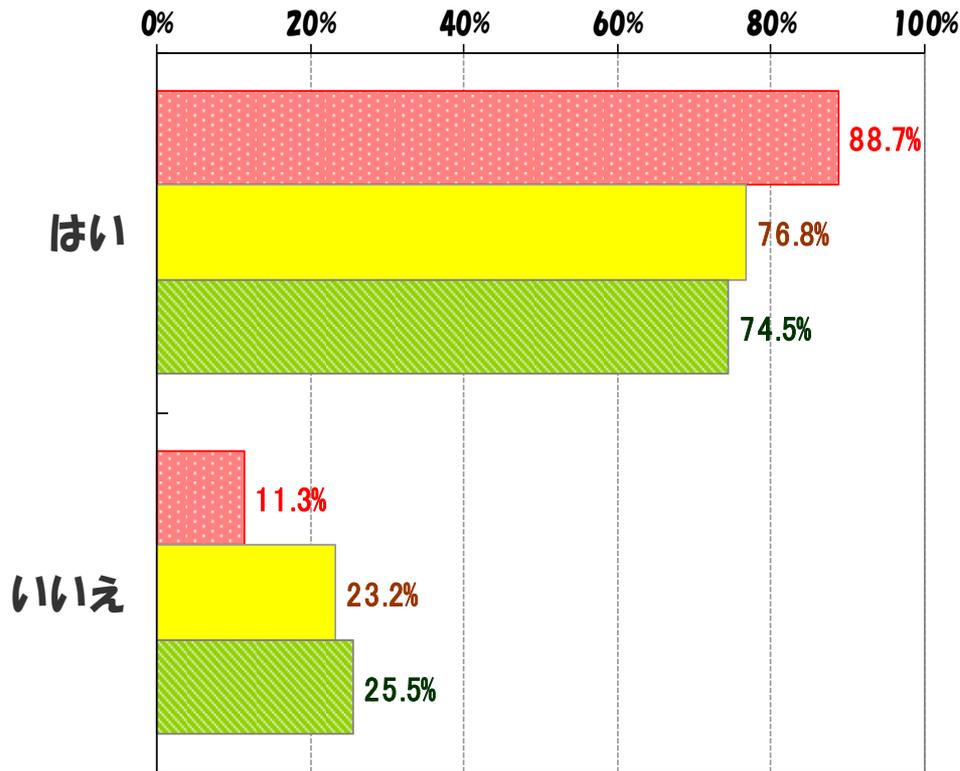
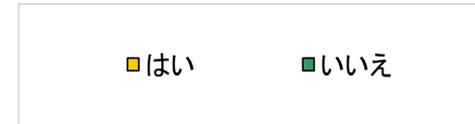
Q1-⑤. 本日の受診は予約されていますか

## ■性別分布状況

&lt;凡例：有効件数&gt;

上段	: 当院	417 件
中段	: 同規模病院	6,232 件
下段	: 調査全病院	33,625 件

## ■当院の分布状況

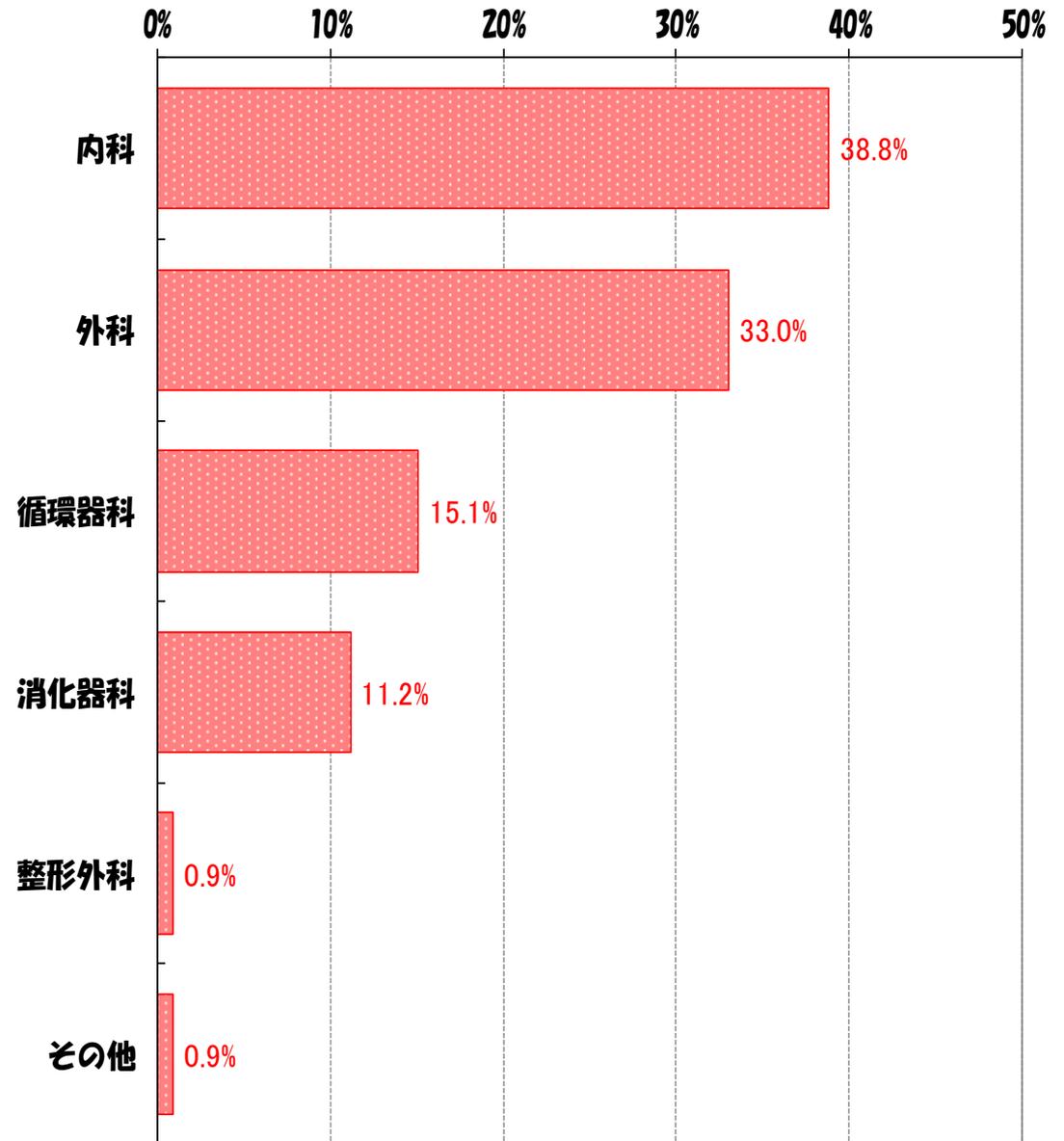


## Ⅱ 診療科目

## Q2. 診療科目

対象者が受診した診療科は次のとおりであった。

有効件数： 430 件



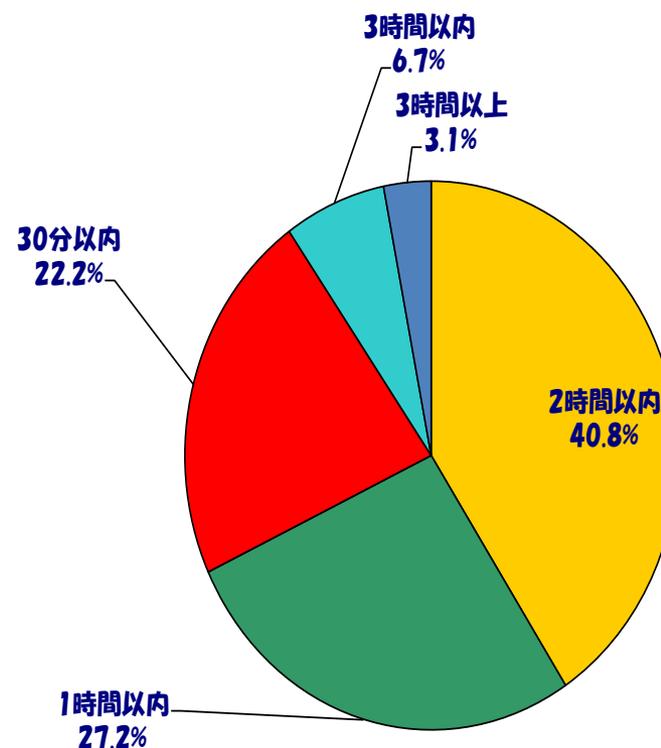
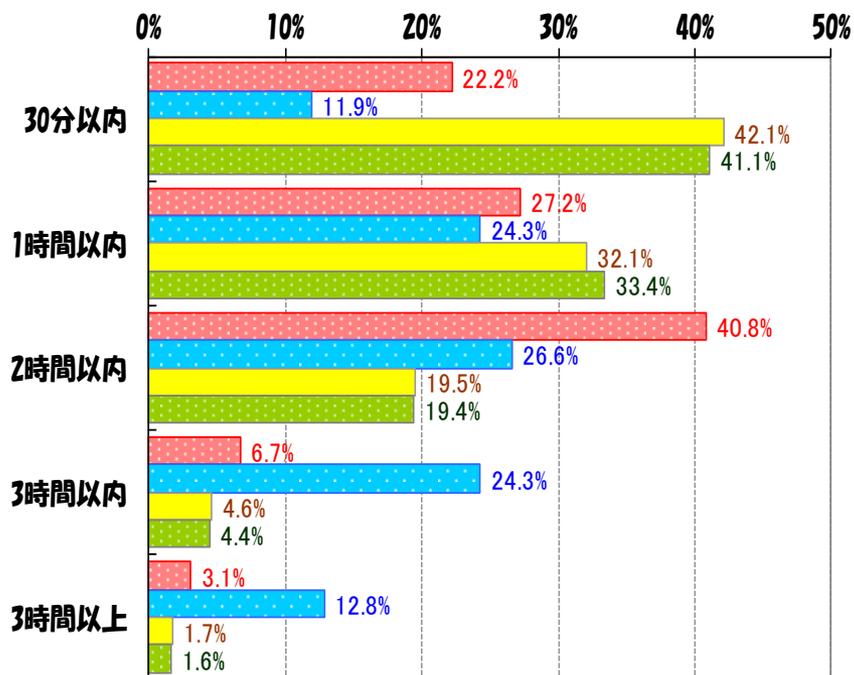
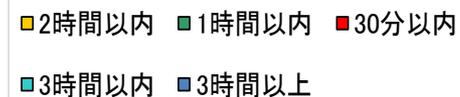
## Ⅲ 診療待ち時間

Q3. 来院して診療を受けるまでの待ち時間は？

## ■待ち時間状況

凡例		<有効件数>	<平均時間>
1段	: 当院 今回	419 件	67.9 分
2段	: 当院 前回	218 件	96.3 分
3段	: 同規模病院	6,061 件	48.3 分
4段	: 調査全病院	33,009 件	48.3 分

## ■当院の分布状況



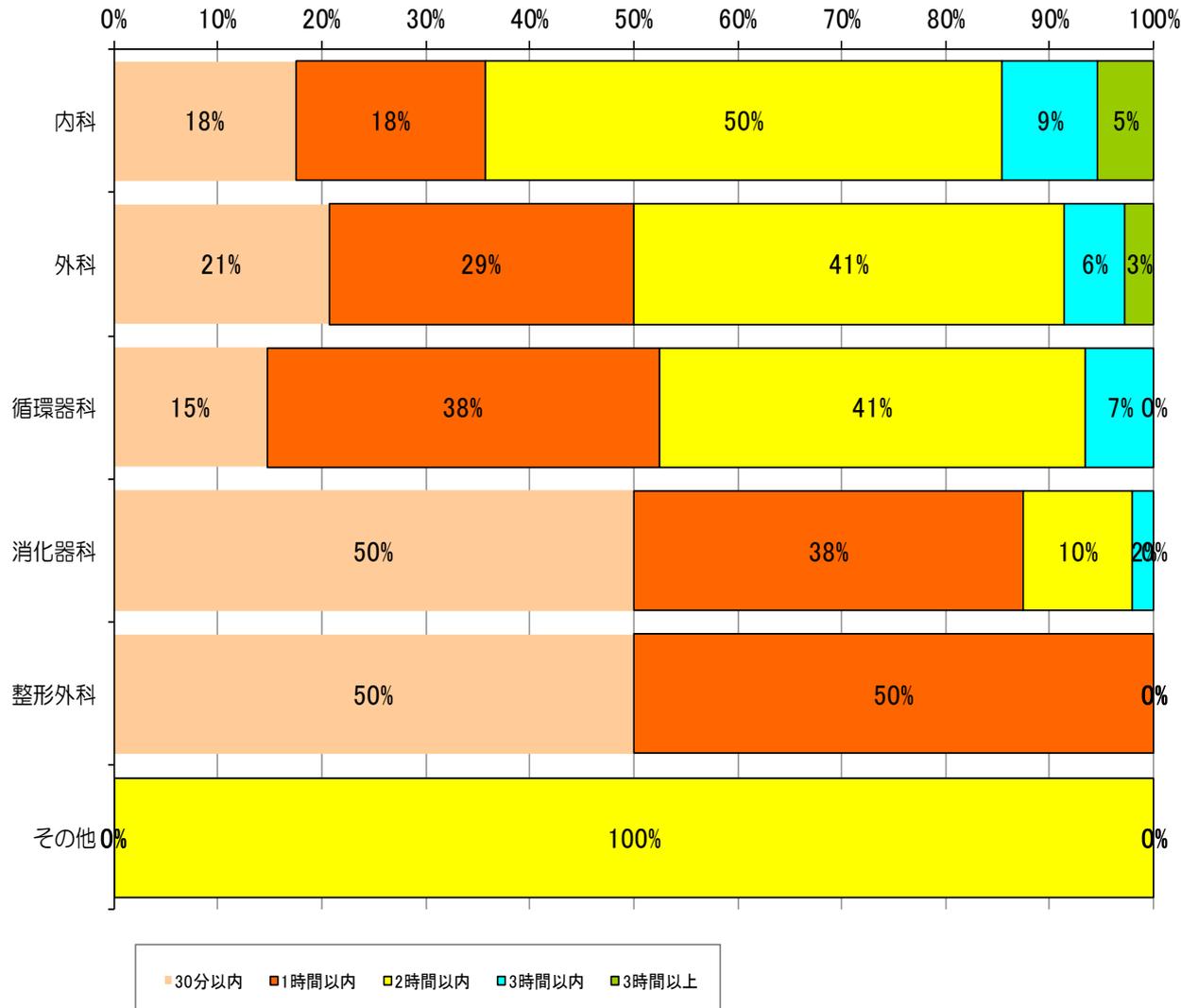
## Ⅲ 診療待ち時間

## 科別比較

Q3. 来院して診療を受けるまでの待ち時間は？

対象者の診療待ち時間は次のとおりであった。

診療科	有効件数
内科	165件
外科	140件
循環器科	61件
消化器科	48件
整形外科	4件
その他	1件



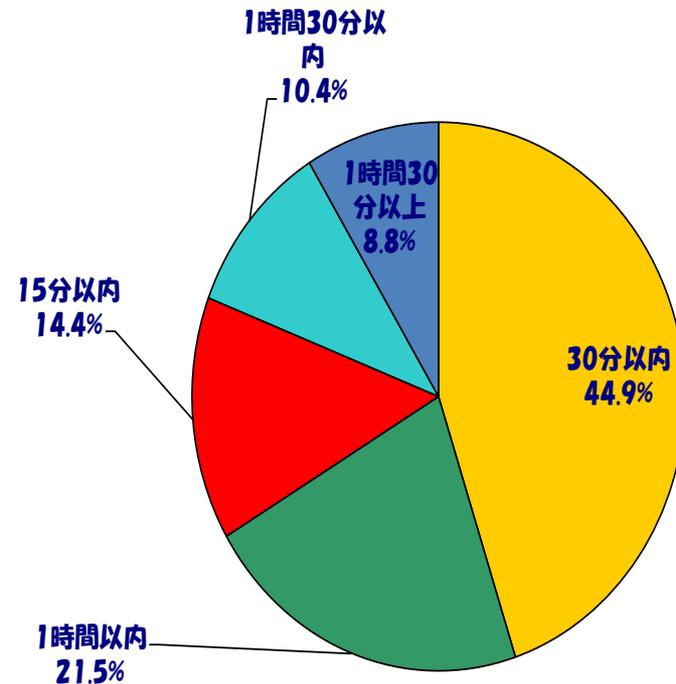
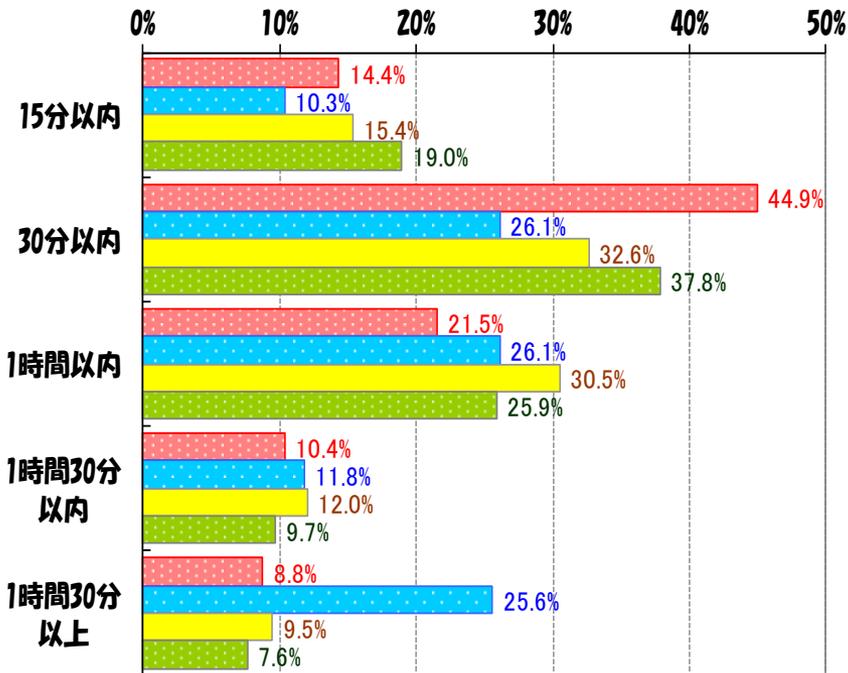
Ⅲ 診療待ち時間

Q4. 診察が終わって病院を出るまでの待ち時間は？

■待ち時間状況

<凡例>		<有効件数>	<平均時間>
1段	: 当院 今回	376 件	37.9 分
2段	: 当院 前回	203 件	54.2 分
3段	: 同規模病院	5,462 件	41.2 分
4段	: 調査全病院	30,265 件	36.9 分

■当院の分布状況

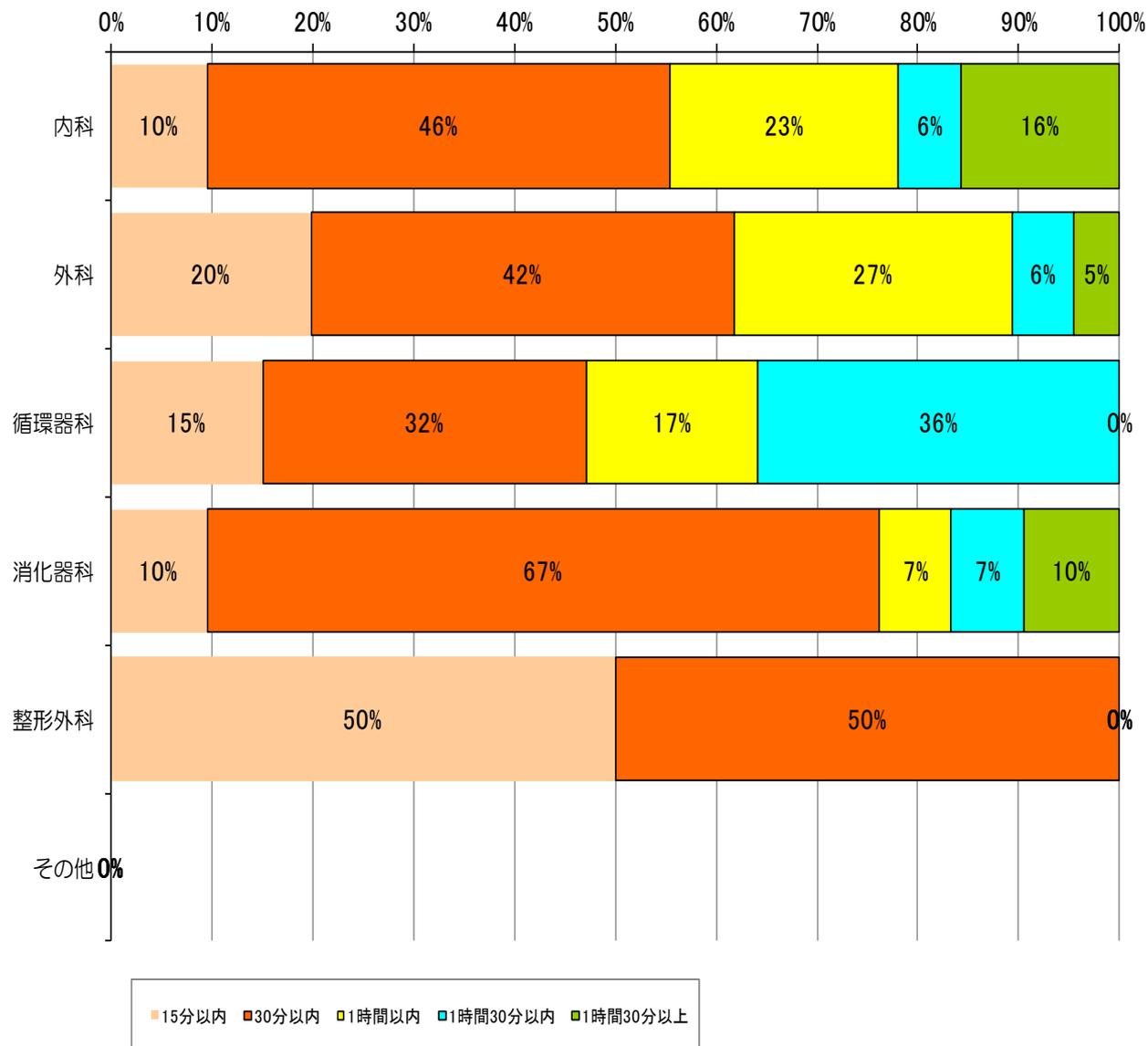


## Ⅲ 診療待ち時間

Q4. 診察が終わって病院を出るまでの待ち時間は？

対象者の診療待ち時間は次のとおりであった。

## 科別比較



## 診療科 有効件数

内科	146件
外科	131件
循環器科	53件
消化器科	42件
整形外科	4件
その他	0件

Ⅲ 診療待ち時間

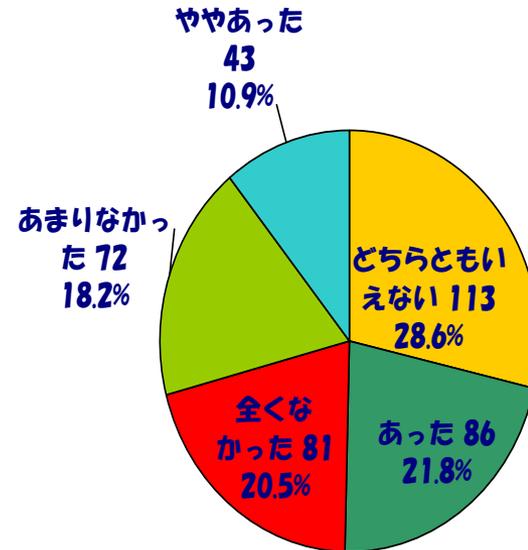
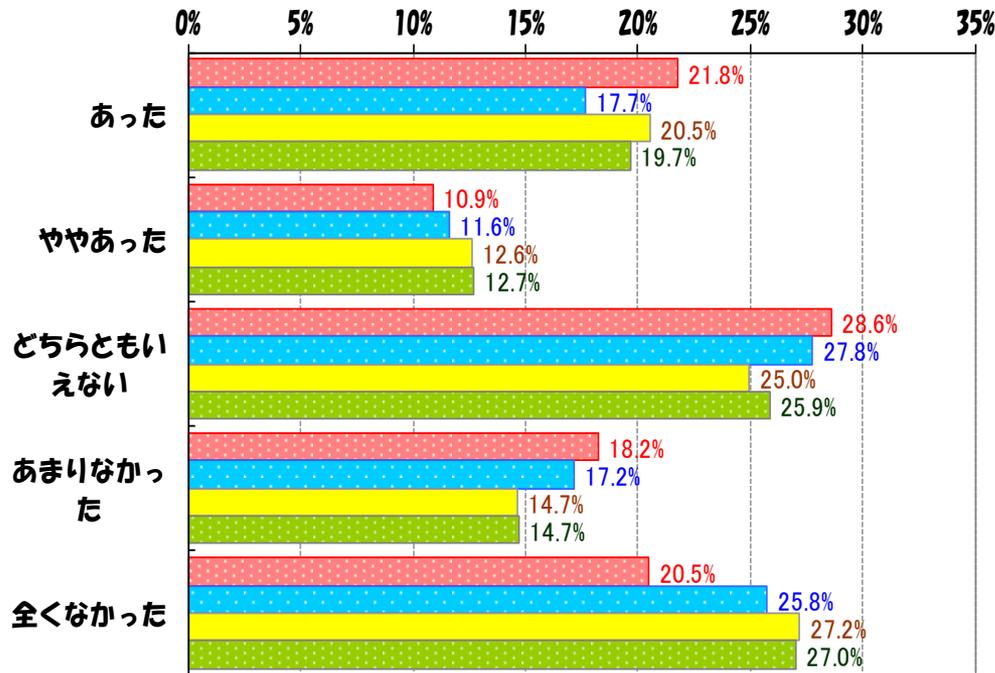
Q5. 待ち時間について職員から何らかの配慮はありましたか？

■待ち時間状況

<凡例>		<有効件数>	
1段	: 当院 今回	395	件
2段	: 当院 前回	198	件
3段	: 同規模病院	5,679	件
4段	: 調査全病院	30,638	件

■当院の分布状況

■ どちらともいえない 113	■ あった 86
■ 全くなかった 81	■ あまりなかった 72
■ ややあった 43	

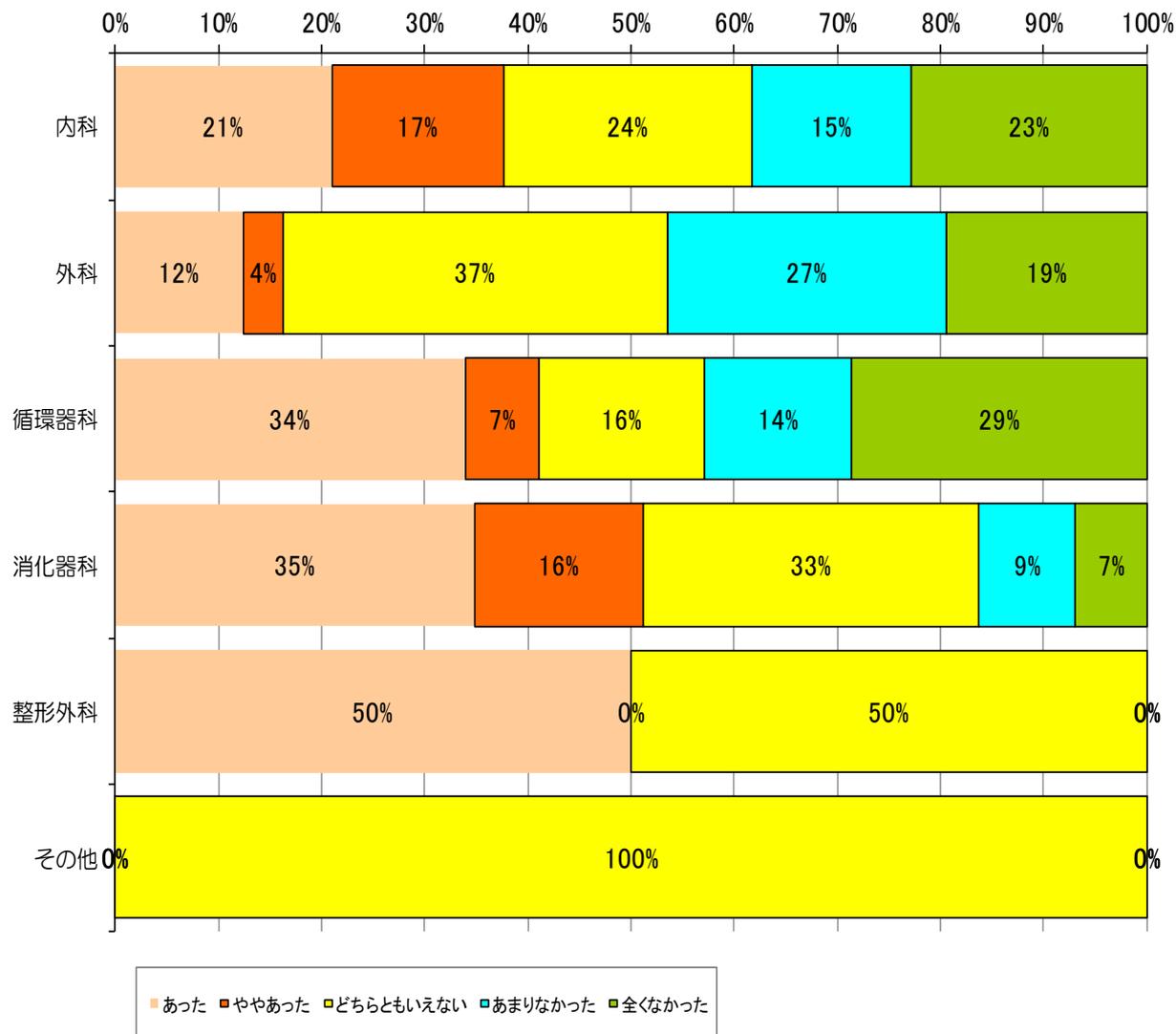


## Ⅲ 診療待ち時間

## 科別比較

Q5. 待ち時間について職員から何らかの配慮はありましたか？

診療科	有効件数
内科	162件
外科	129件
循環器科	56件
消化器科	43件
整形外科	4件
その他	1件



## IV 医師の対応

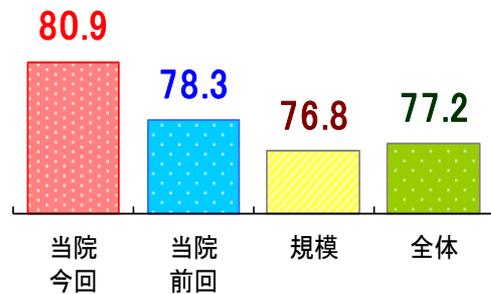
Q6. 医師の診察内容・態度はどうでしたか？

&lt;凡例：有効件数&gt;

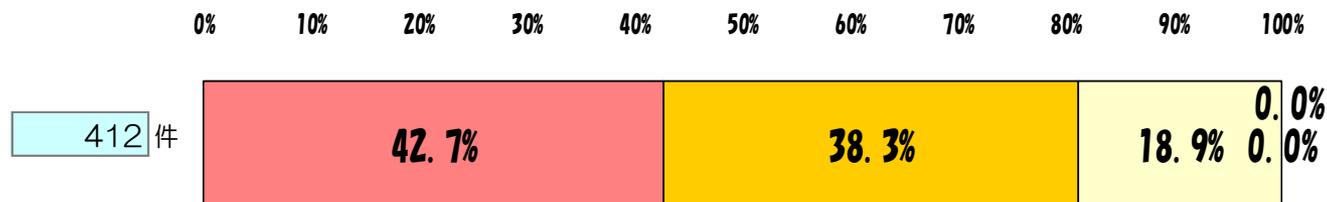
評点 n=100



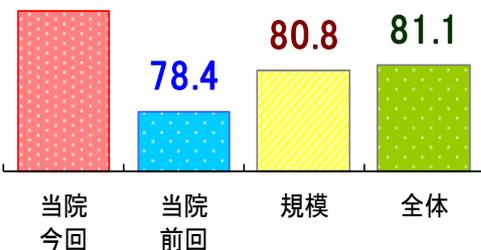
評点



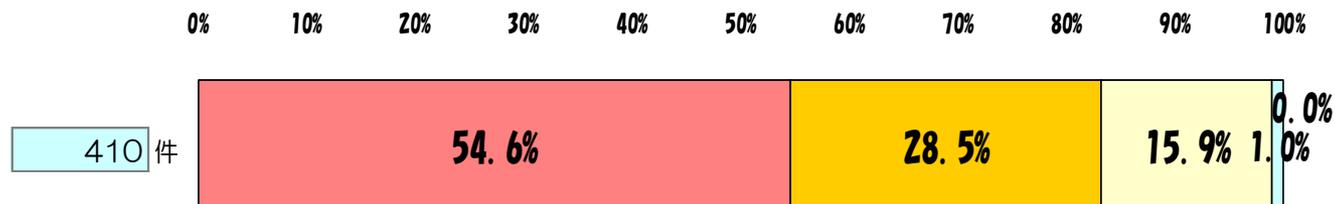
Q6-①. 患者さまへの配慮



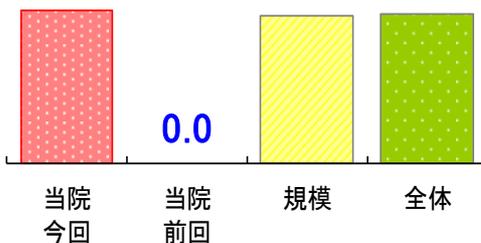
84.2



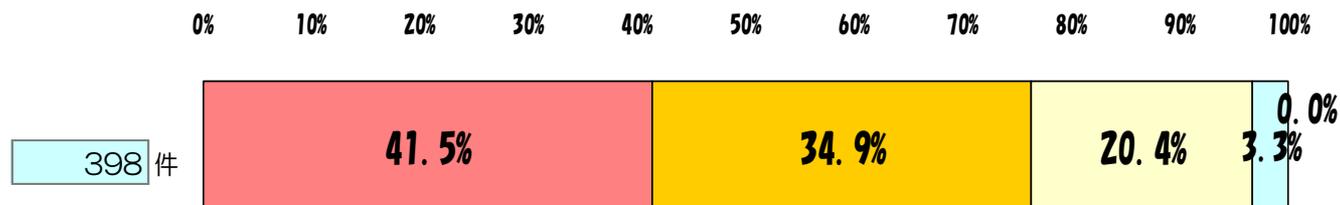
Q6-②. 内容の説明



78.6



Q6-③. 診断や治療方針の説明を受けた際の疑問や意見を、医師に伝えられたか

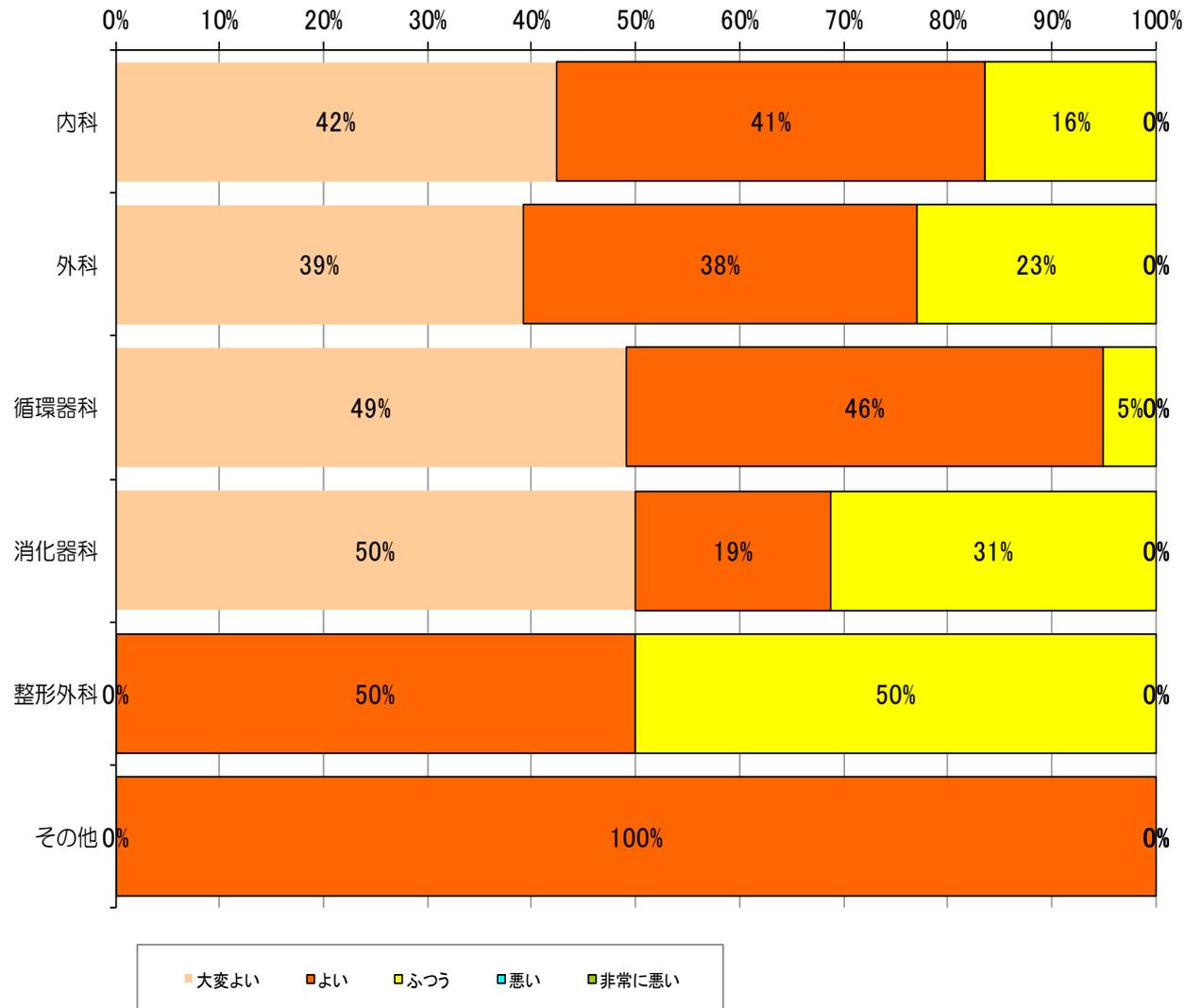


## IV 医師の対応

・医師の診察内容・態度はどうでしたか？

## 科別比較

Q6-①. 患者さまへの配慮



診療科	有効件数
内科	165件
外科	135件
循環器科	59件
消化器科	48件
整形外科	4件
その他	1件

## IV 医師の対応

・医師の診察内容・態度はどうでしたか？

## 科別比較

## Q6-②. 内容の説明

診療科 有効件数

内科 161件

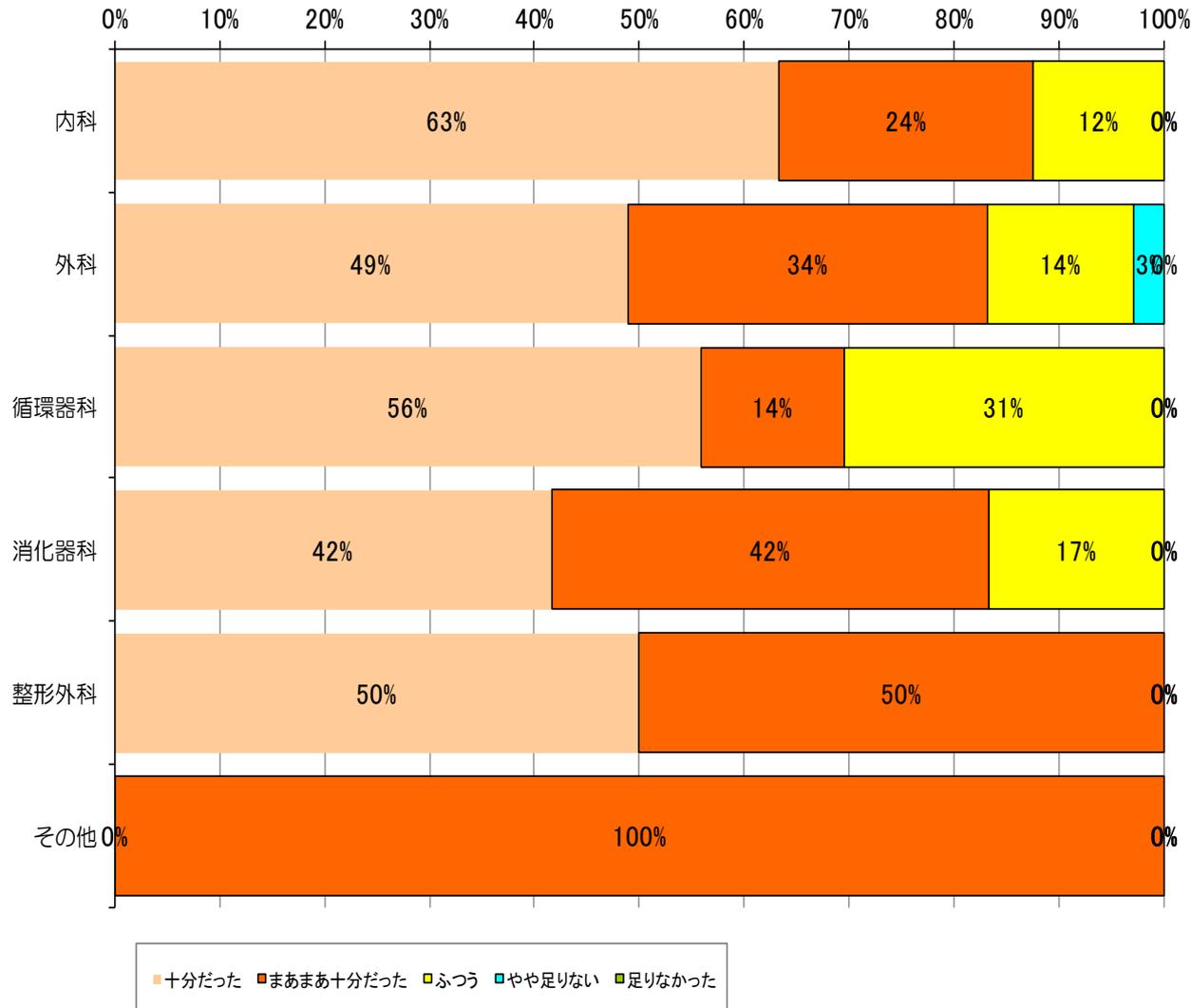
外科 137件

循環器科 59件

消化器科 48件

整形外科 4件

その他 1件

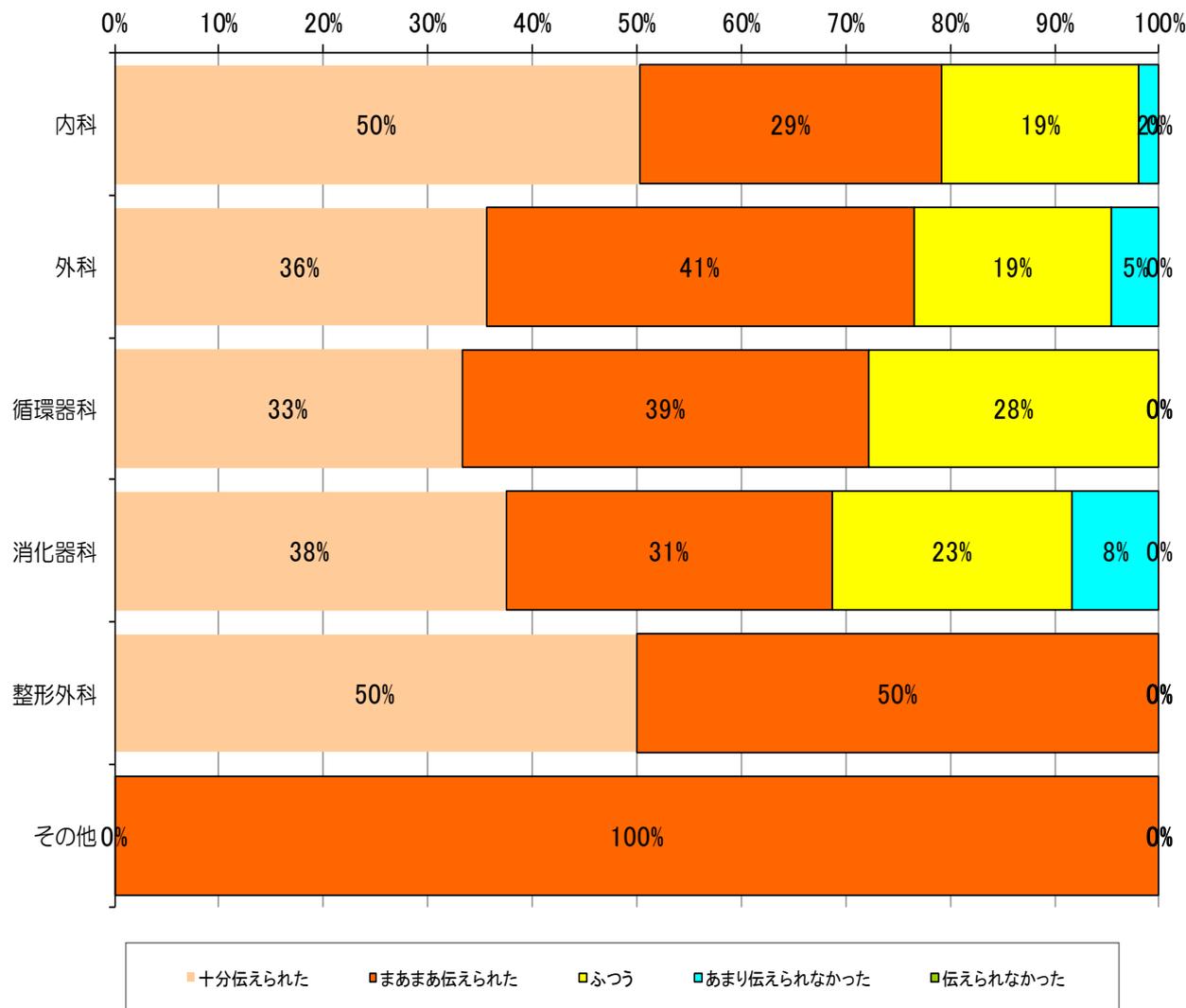


## IV 医師の対応

・診断や治療方針の説明を受けた際の疑問や意見は、医師に伝えられましたか？

## 科別比較

Q6-③. 診断や治療方針の説明を受けた際の疑問や意見を、医師に伝えられたか



## 診療科 有効件数

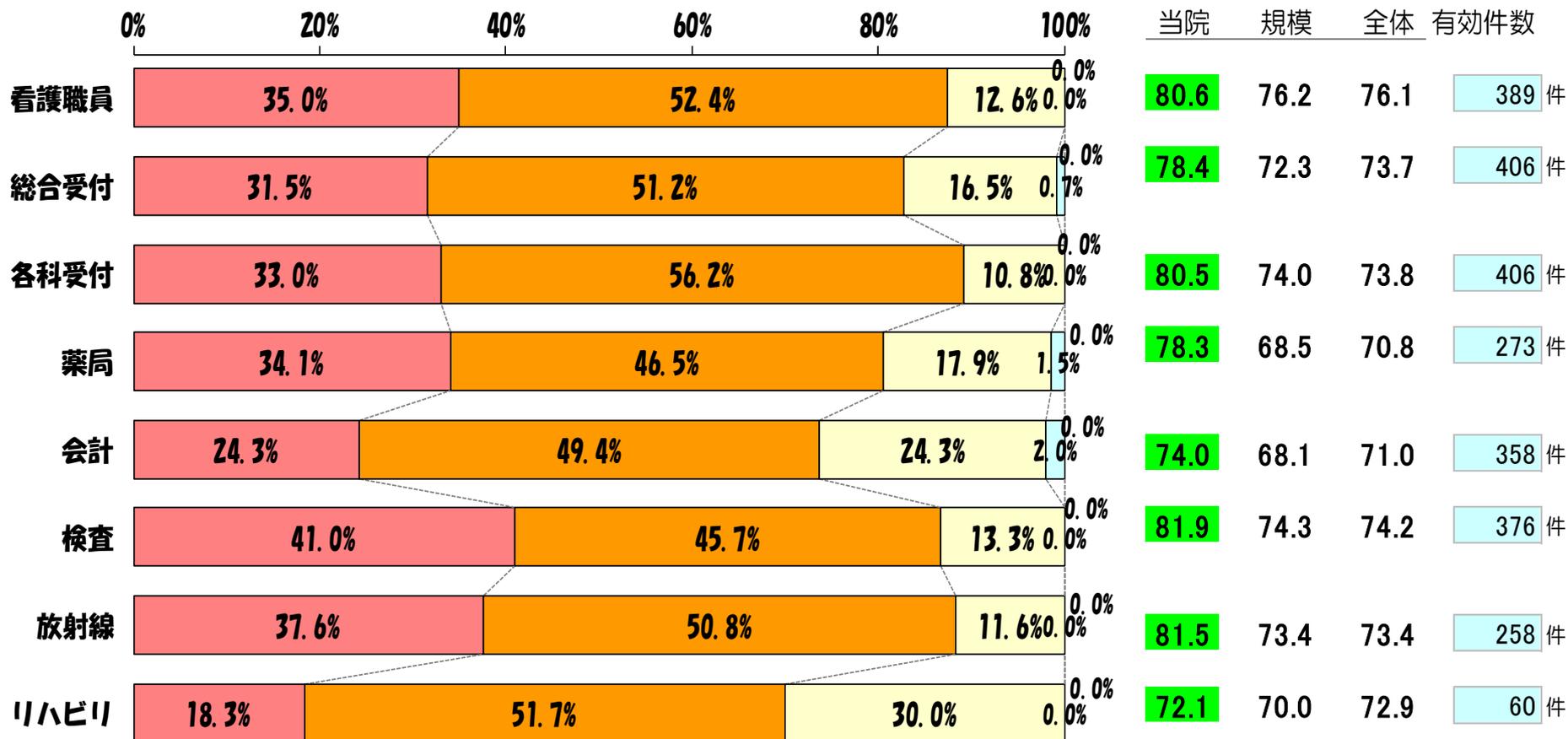
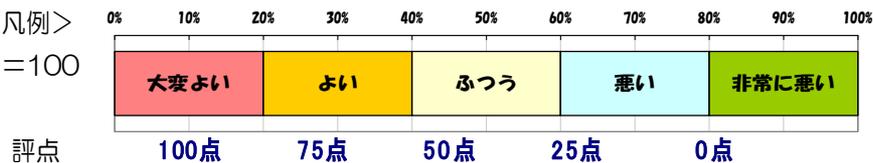
内科	159件
外科	132件
循環器科	54件
消化器科	48件
整形外科	4件
その他	1件

## V 職員の対応

Q7. 職員の対応・サービスはどうでしたか？

&lt;凡例&gt;

n=100

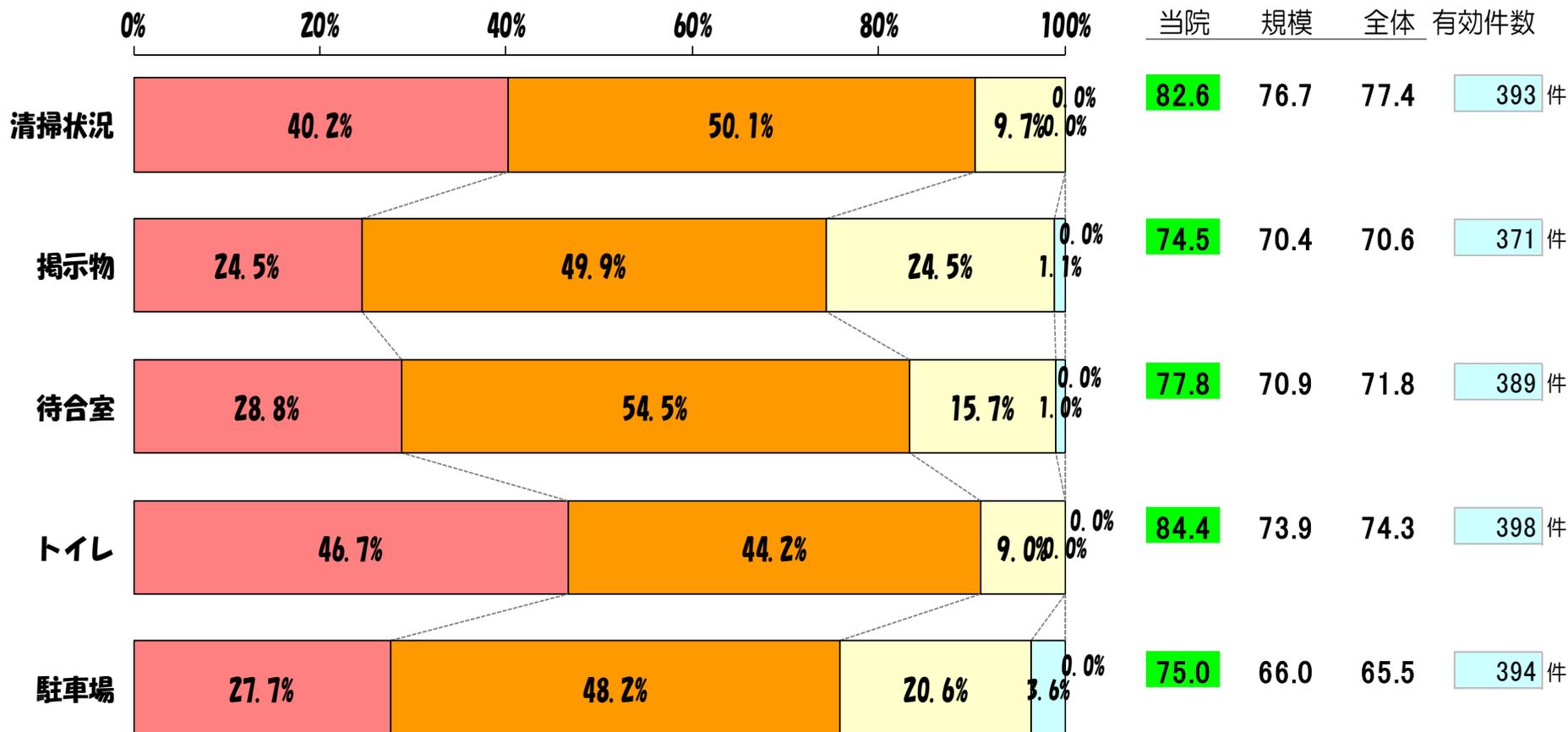
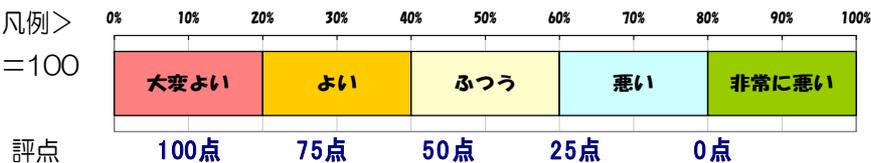


## VI 施設環境

Q8. 病院の施設・設備・環境はどうか？

&lt;凡例&gt;

n=100

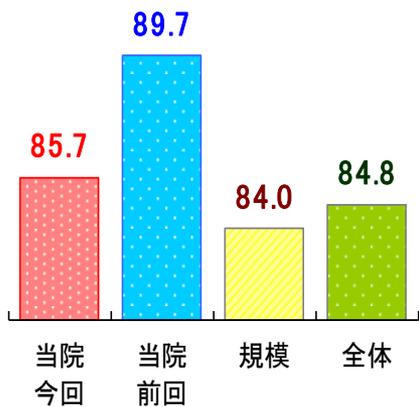


評点

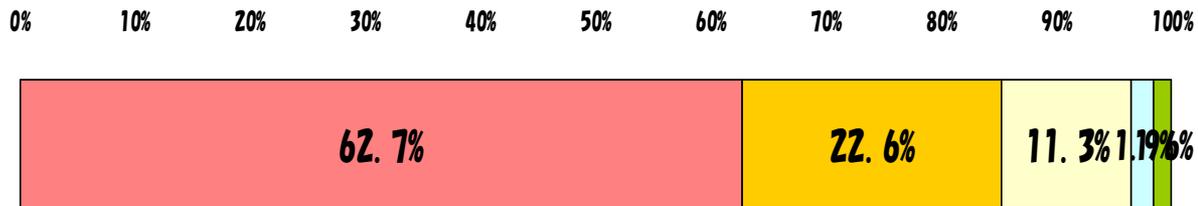
Ⅸ

Q9. 安全管理について職員の説明はどうでしたか？

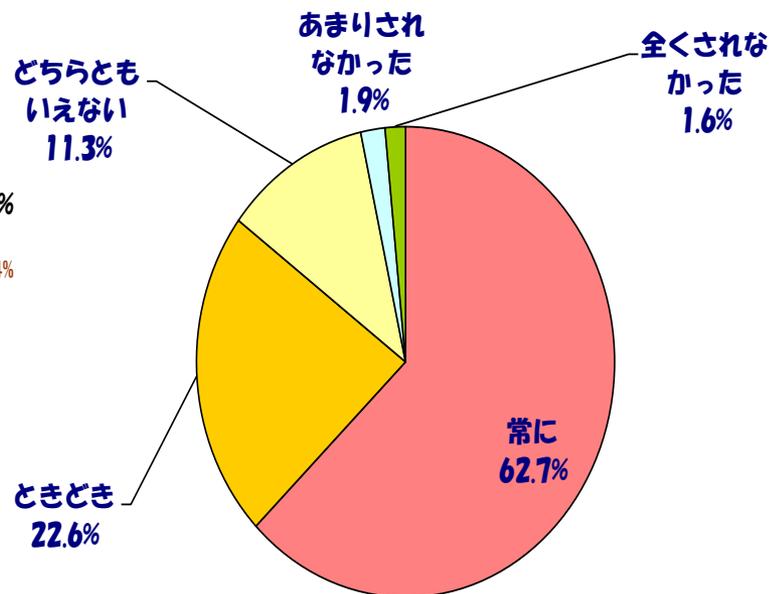
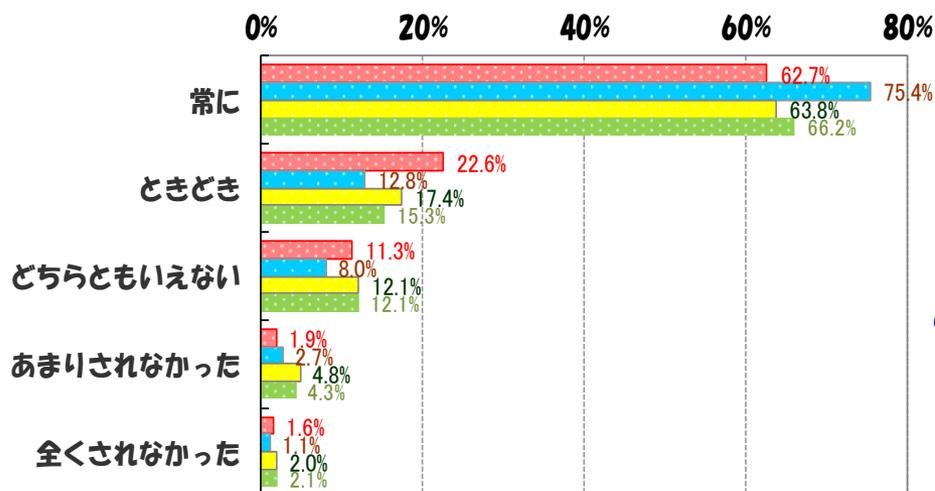
<凡例>  
n=100  
評点



319 件



1段	: 当院 今回	319 件
2段	: 当院 前回	187 件
3段	: 同規模病院	4,810 件
4段	: 調査全病院	26,689 件

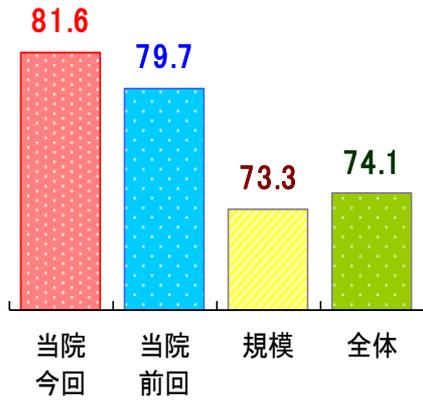


評点

Ⅶ 紹介意欲

Q10. 知人等に当院を紹介や推薦したいと思いますか? <凡例>

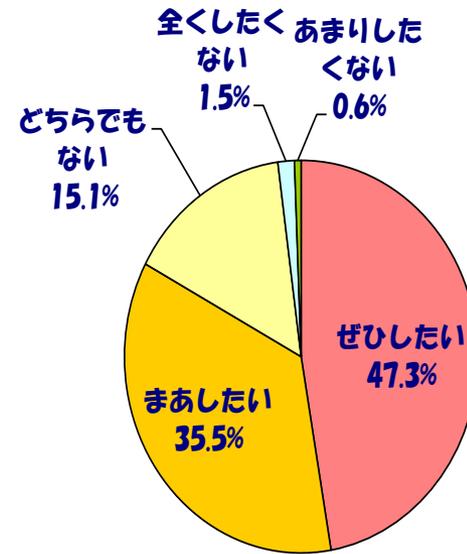
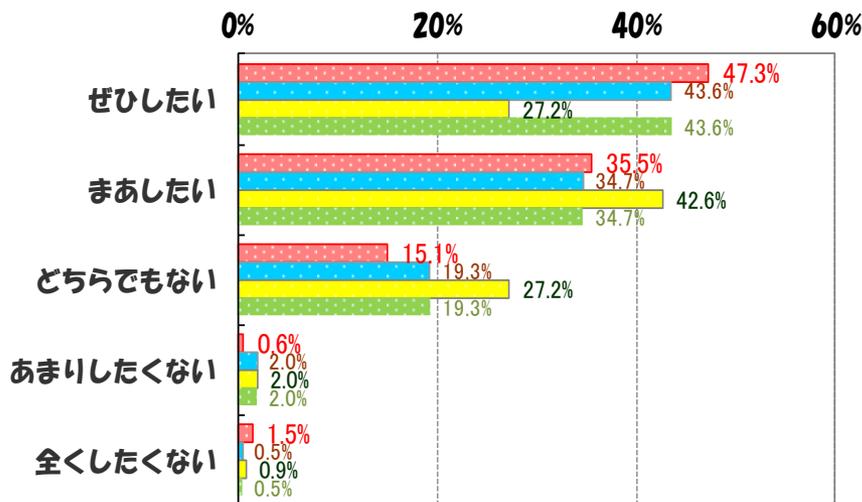
n=100  
評点



332 件



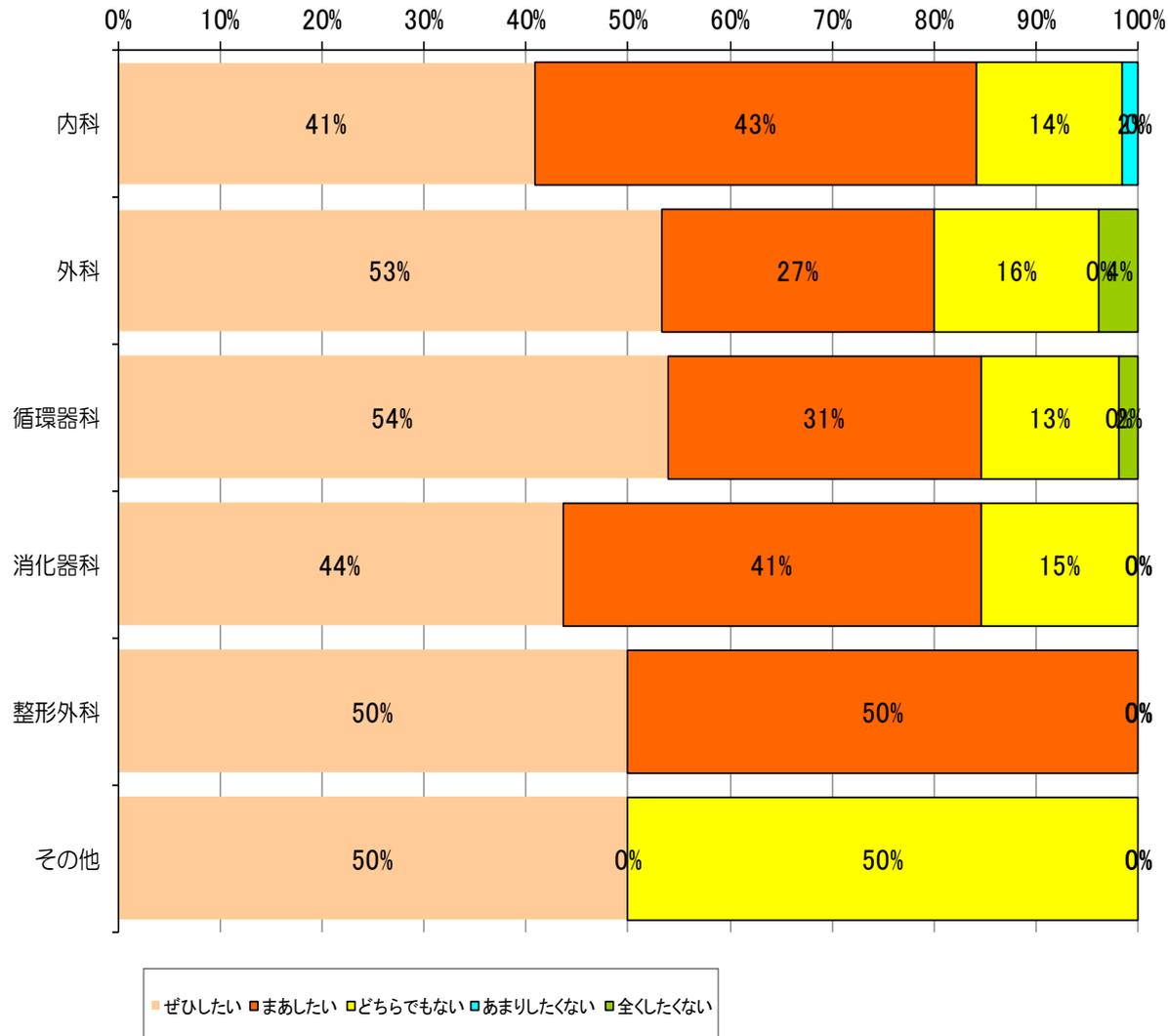
1段	: 当院 今回	332 件
2段	: 当院 前回	202 件
3段	: 同規模病院	5,090 件
4段	: 調査全病院	27,794 件



## Ⅶ 紹介意欲

## 科別比較

Q10. 知人等に当院を紹介や推薦したいと思いますか？



診療科 有効件数

内科 132件

外科 105件

循環器科 52件

消化器科 39件

整形外科 2件

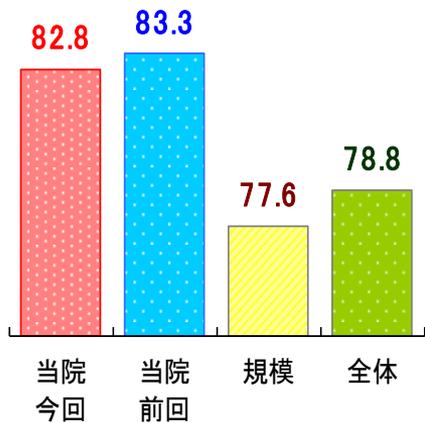
その他 2件

評点

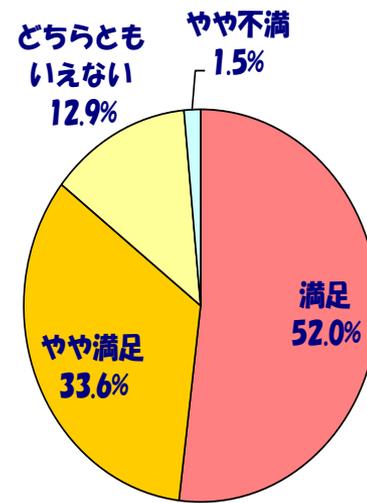
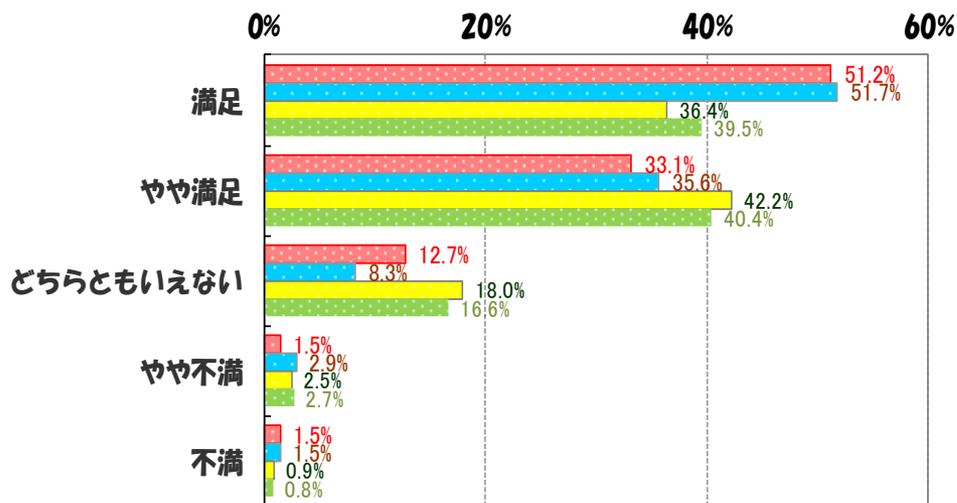
VII 総合評価

Q11. この病院について総合的にはどう思われますか？

<凡例>  
n=100  
評点



1段	: 当院 今回	338 件
2段	: 当院 前回	205 件
3段	: 同規模病院	5,170 件
4段	: 調査全病院	28,298 件



診療科 有効件数

内科 136件

外科 107件

循環器科 52件

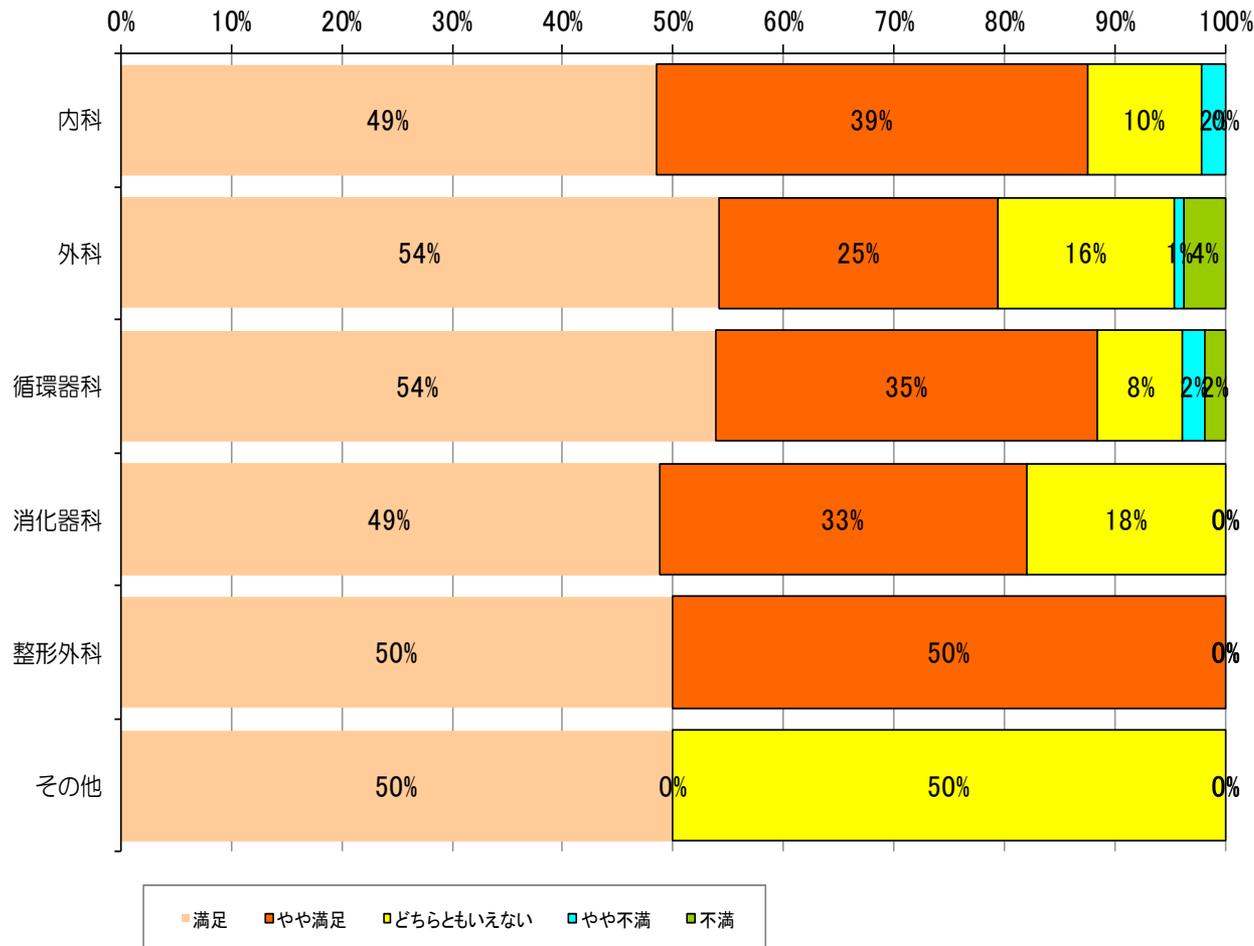
消化器科 39件

整形外科 2件

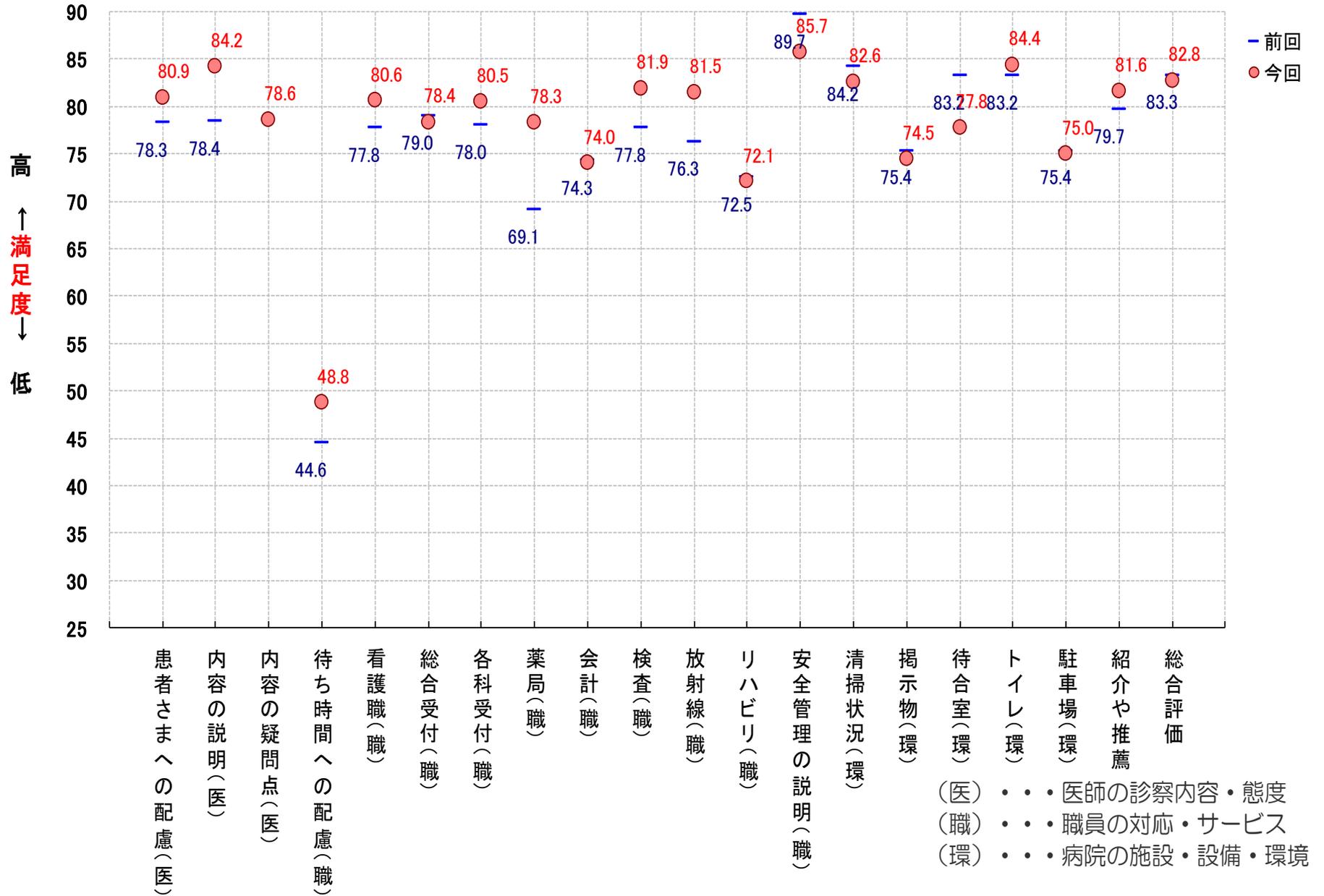
その他 2件

## 科別比較

Q11. この病院について総合的にはどう思われますか？



## 満足度調査



## 満足度調査

