



外来患者満足度調査の結果について

平成30年10月22日～24日実施

平成30年度 外来患者満足度調査結果（平成30年10月実施）

平成30年10月22日から24日までの3日間、外来患者満足度調査を実施し、小樽商科大学・伊藤ゼミのご協力をいただき、調査及び分析を行いましたので、その結果を公表いたします。

調査の結果、ご満足いただいているところもありますが、ご不満に感じられている点も多々ありますので、今後一層、皆さんにご満足いただける病院を目指して、改善すべき点については改善して参ります。

アンケート調査にご協力いただきました皆さん、誠にありがとうございました。

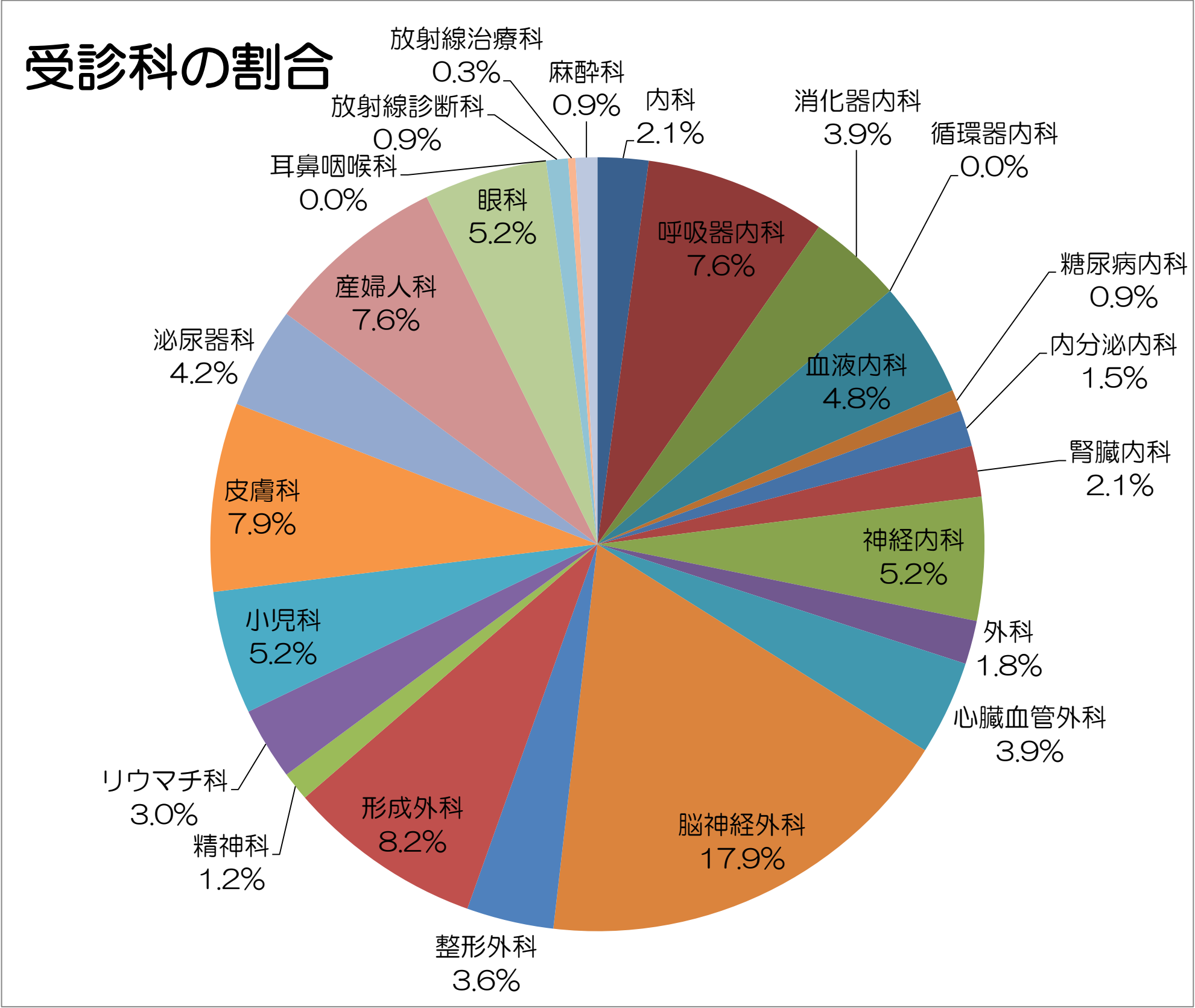
小樽市立病院 サービス向上委員会

〔調査概要〕

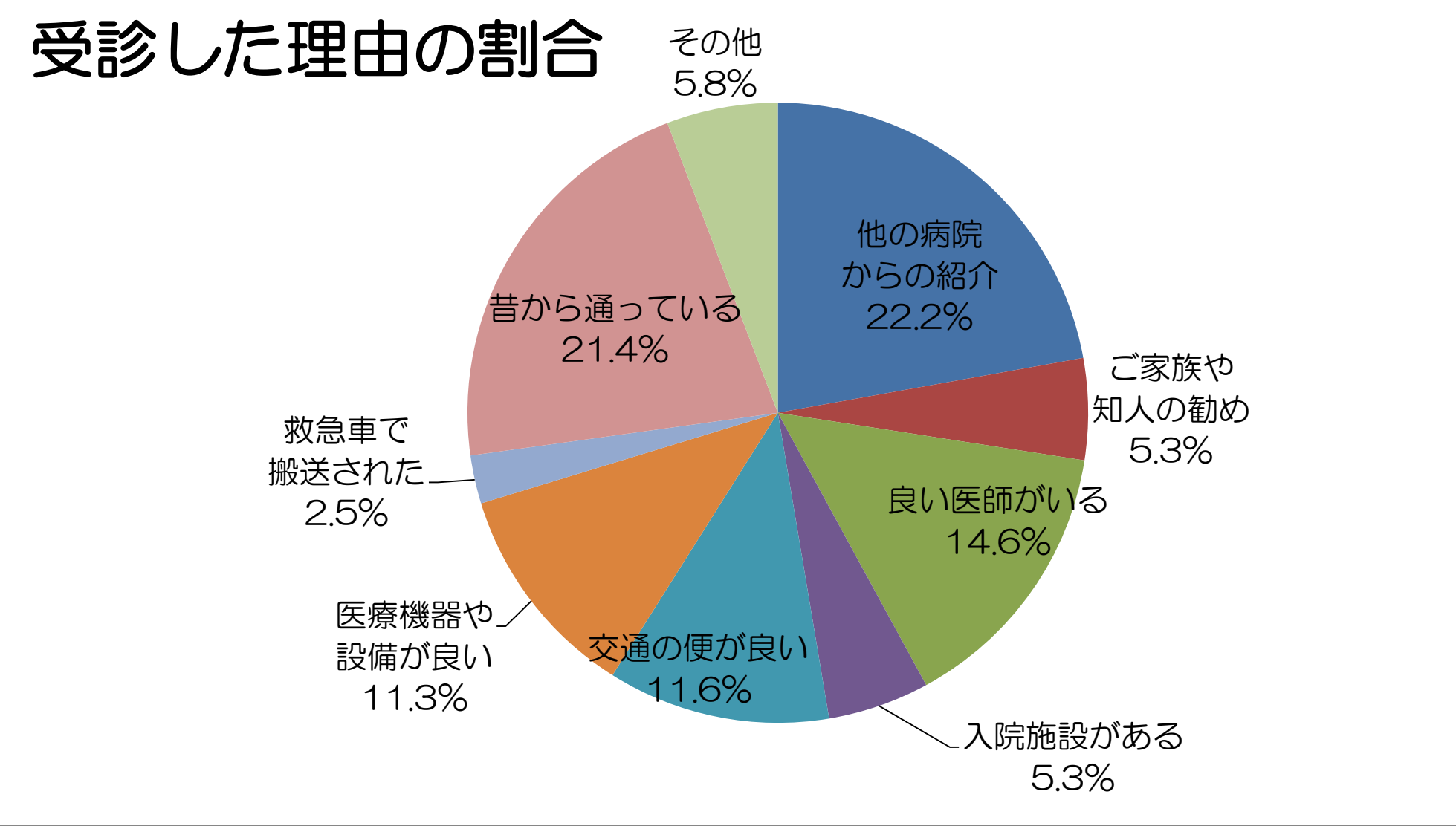
- ・実施期間：平成30年10月22日（月）～24日（水）
- ・アンケート調査票回収数（有効回答数） 296件

〔調査結果〕

問1. 受診科（複数回答可）

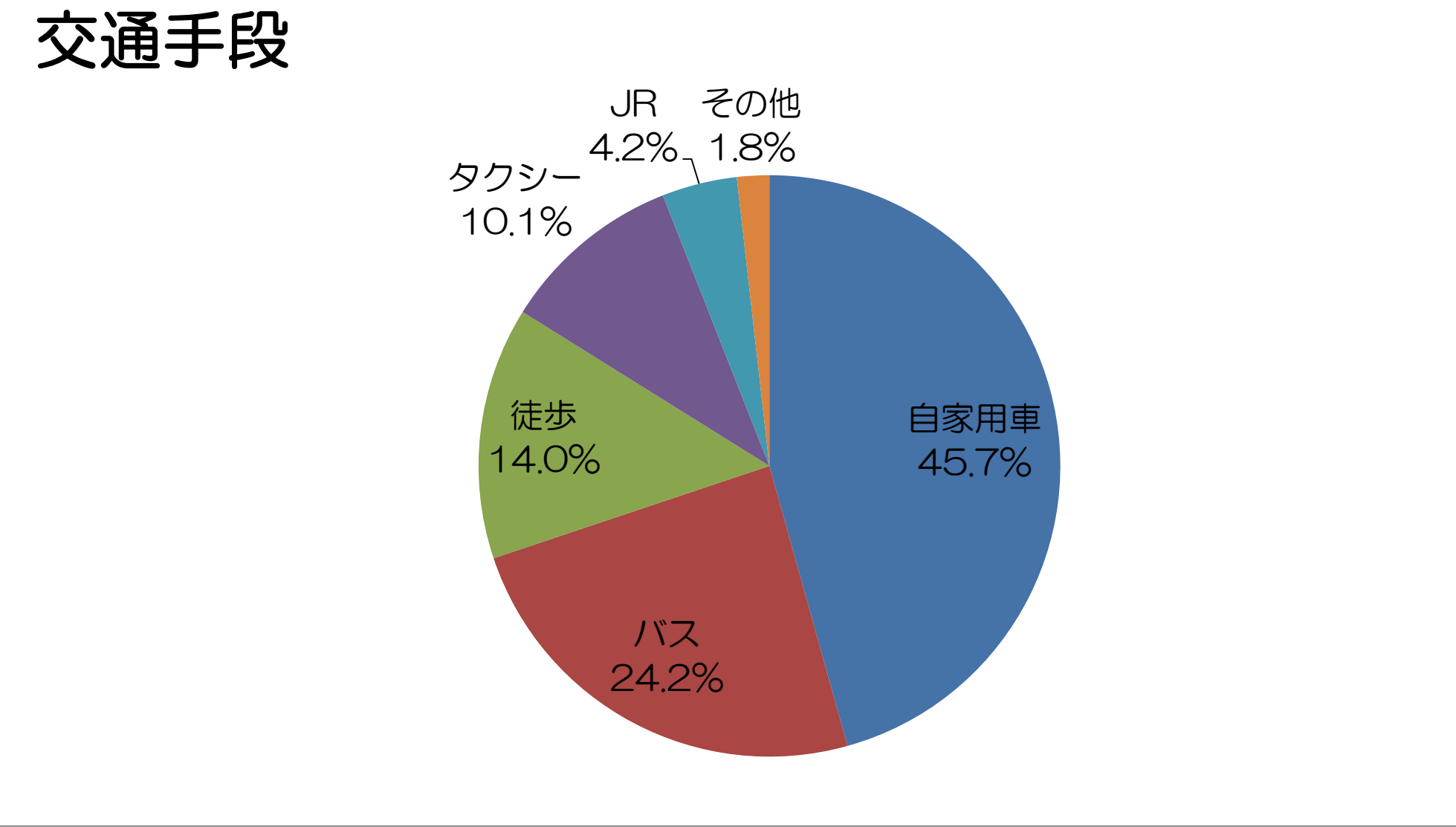


問2. 受診した理由（複数回答可）



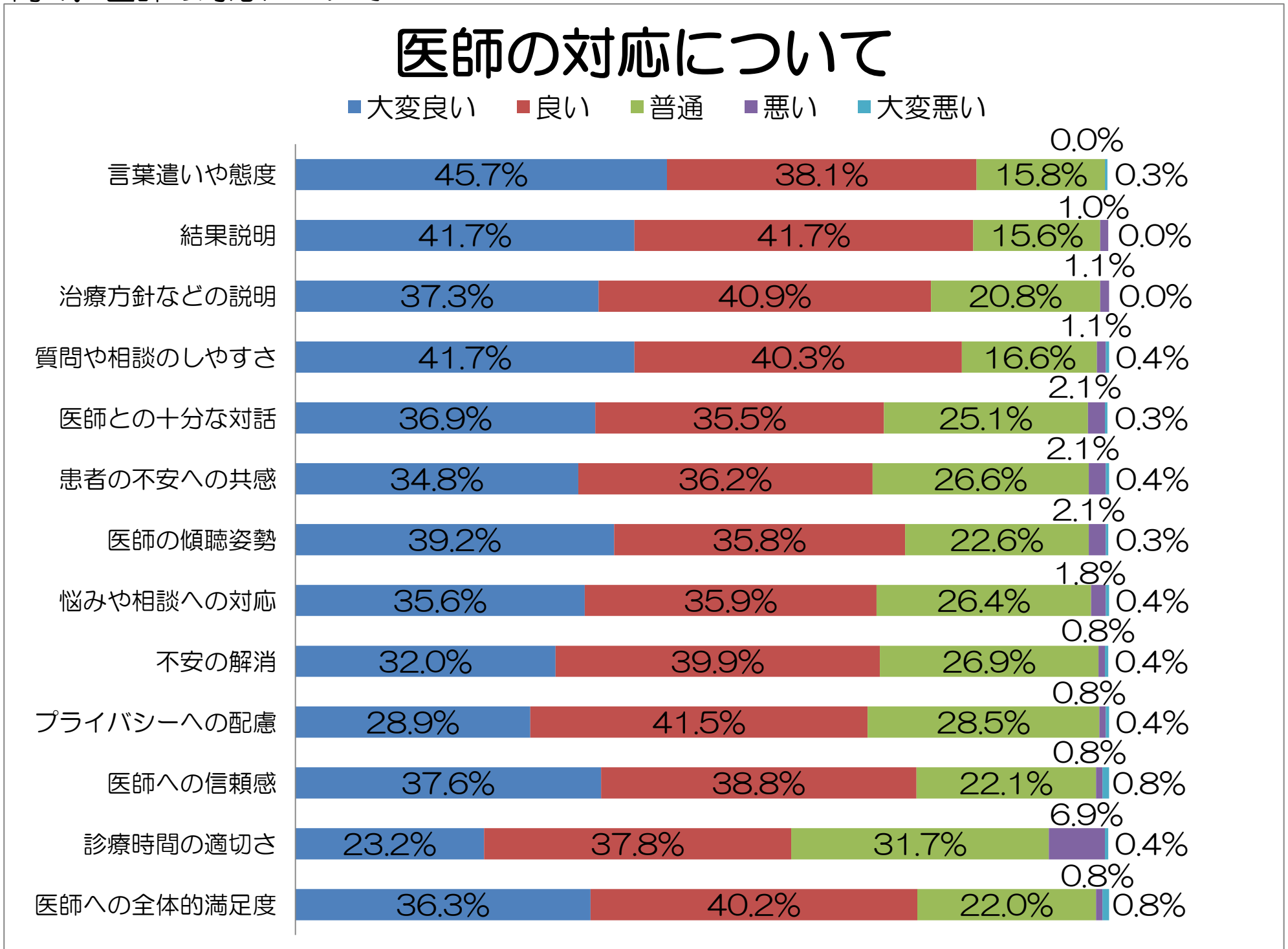
「他の病院からの紹介」が22.2%と最も高く、次いで「昔から通っている」が21.4%と高い割合でした。また、前回調査と比較すると、「交通の便が良い」の割合が2.1ポイント増加し、「昔から通っている」が3.7ポイント減少しました。

問3. 交通手段（複数回答可）



「自家用車」が45.7%と最も高く、次いで「バス」が24.2%と高い割合でした。前回調査と比較すると、「バス」が4.5ポイント増加し、「自家用車」が2.8ポイント減少しました。

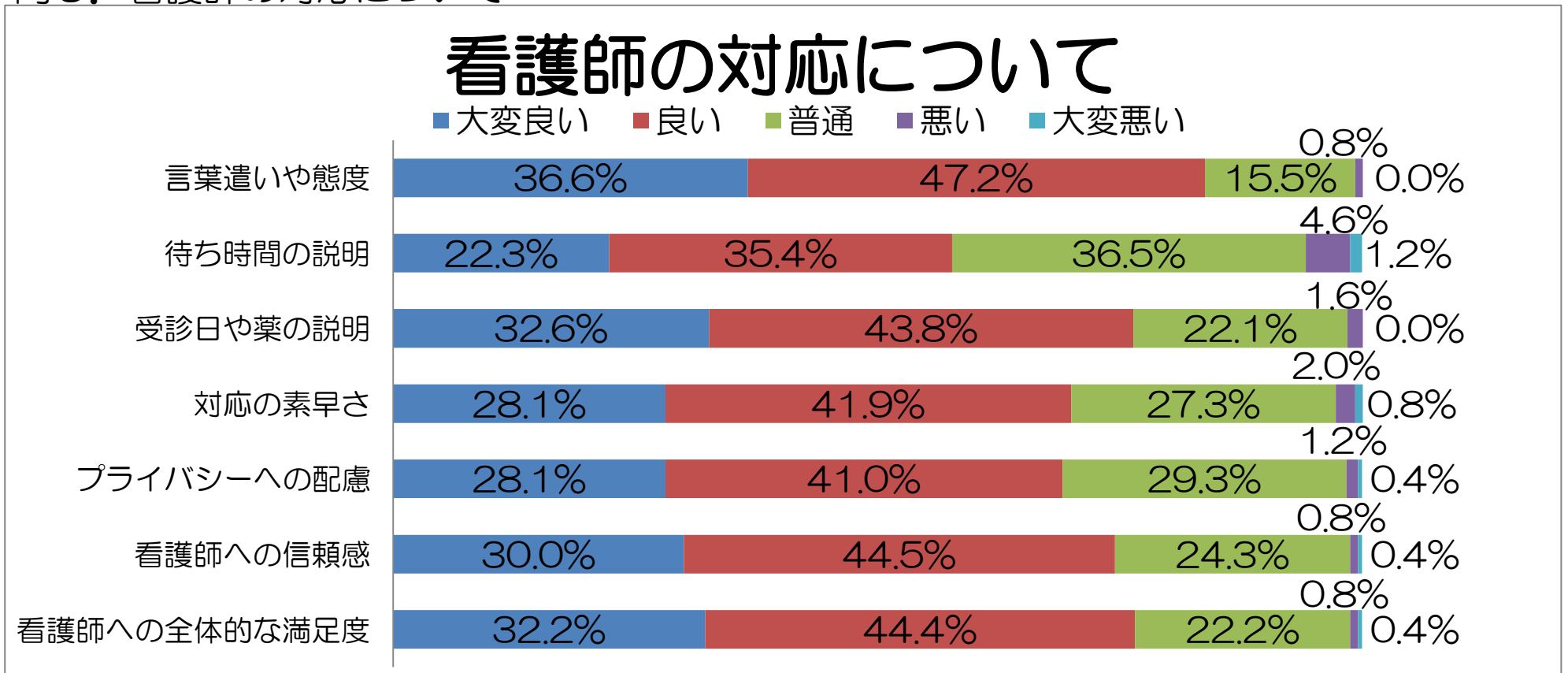
問4. 医師の対応について



「医師への全体的満足度」で「大変良い」「良い」を合わせた割合が7割以上を占め、概ね高い評価をいただいております。

前回調査と比較すると、医師の対応に関する項目全般で「普通」の割合が増加しており、特に「診療時間の適切さ」では、「普通」が31.7%と高い割合となっていますので、今後、さらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

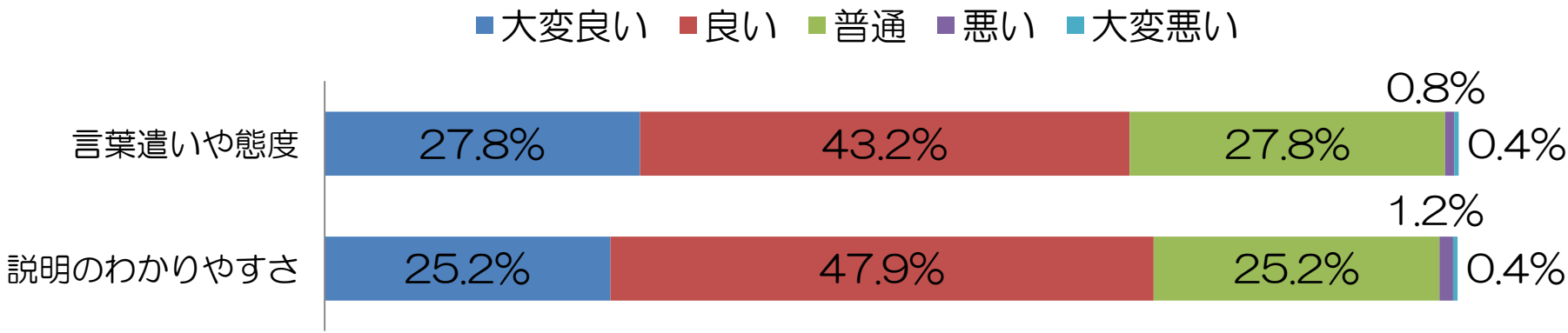
問5. 看護師の対応について



「看護師への全体的な満足度」で「大変良い」「良い」を合わせた割合が7割以上を占め、概ね高い評価をいただいております。前回調査と比較すると、「待ち時間の説明」の「大変良い」「良い」を合わせた割合が10.6ポイント減少していますので、今後、さらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

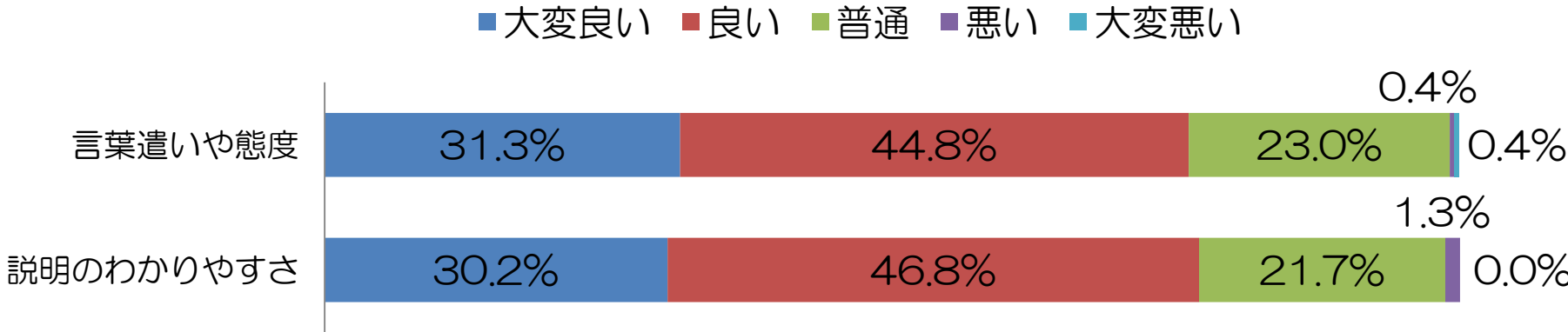
問6. 他の職員の対応について

窓口・総合案内の対応について



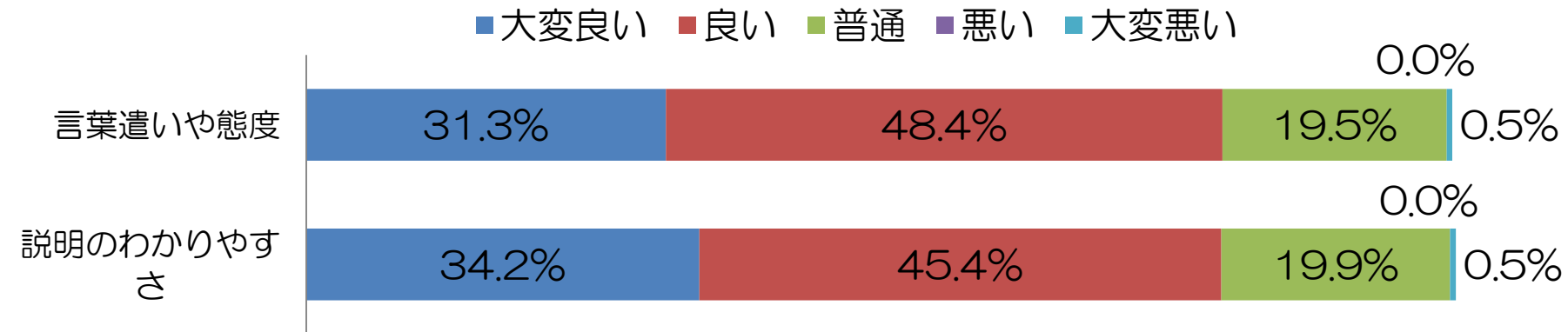
どちらの項目も「大変良い」「良い」を合わせた割合が7割以上を占めており、概ね高い評価をいただいておりますが、前回調査と比較すると、「言葉遣いや態度」が減少傾向にありますので、今後、さらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

ブロック受付の対応について



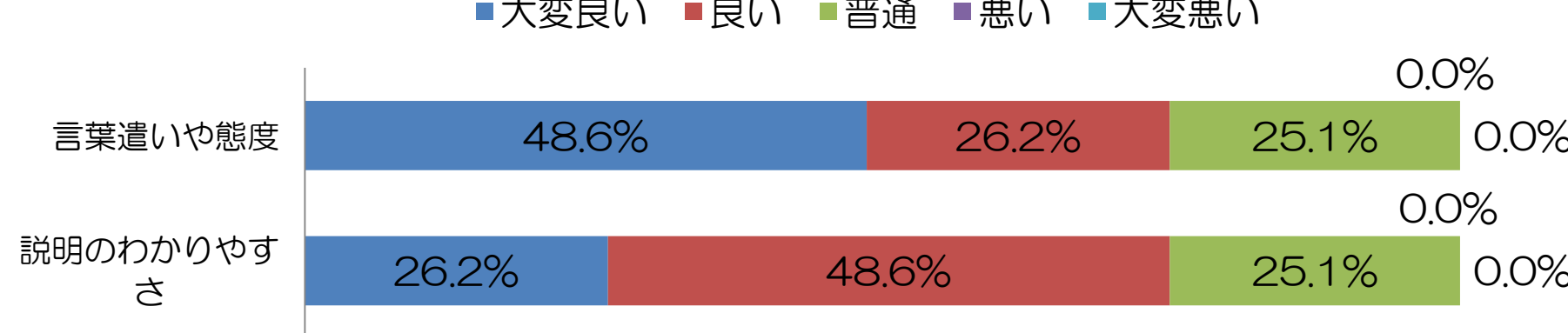
どちらの項目も「大変良い」「良い」を合わせた割合が7割以上を占めており、概ね高い評価をいただきますので、今後もさらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

院外処方箋FAXコーナーの対応について



どちらの項目も「大変良い」「良い」を合わせた割合が8割近くを占め、高い評価をいただいておりますので、今後もさらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

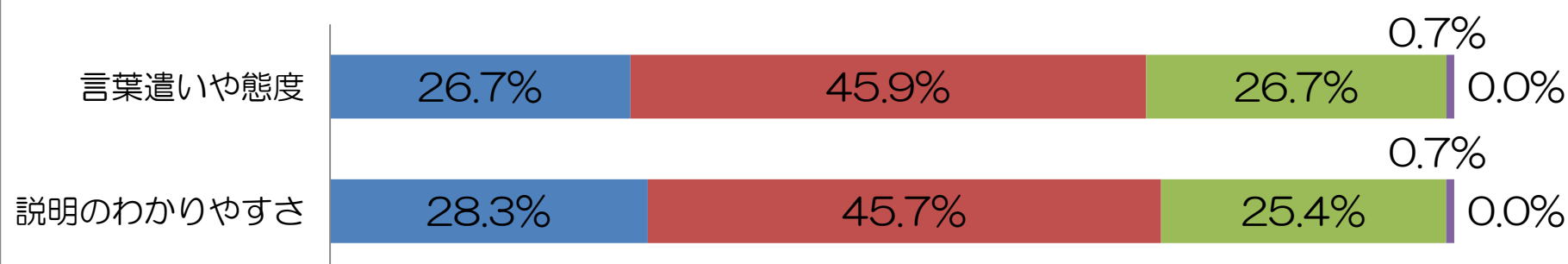
中央採血・採尿処置の対応について



どちらの項目も「大変良い」「良い」を合わせた割合が7割以上を占めており、概ね高い評価をいただいておりますが、前回調査と比較すると減少傾向にありますので、今後、さらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

生理検査の対応について

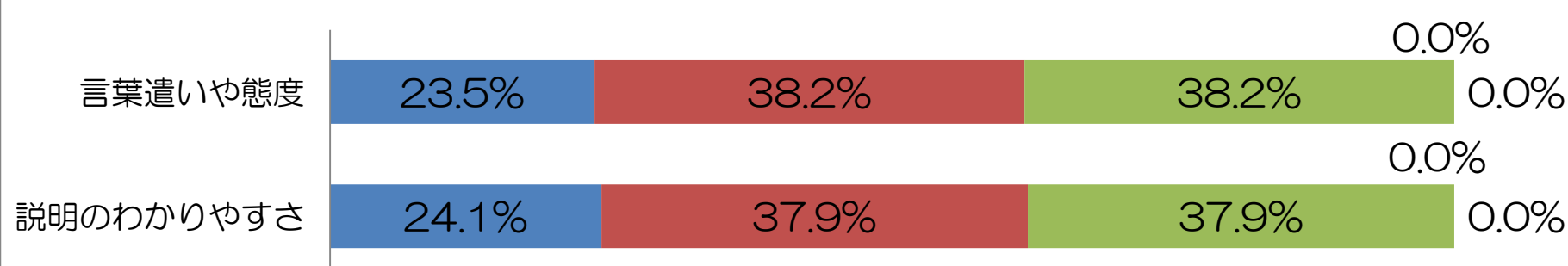
■大変良い ■良い ■普通 ■悪い ■大変悪い



どちらの項目も「大変良い」「良い」を合わせた割合が7割以上を占めており、概ね高い評価をいただいております。前回調査と比較すると「説明のわかりやすさ」が増加していますので、今後もさらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

人工透析室の対応について

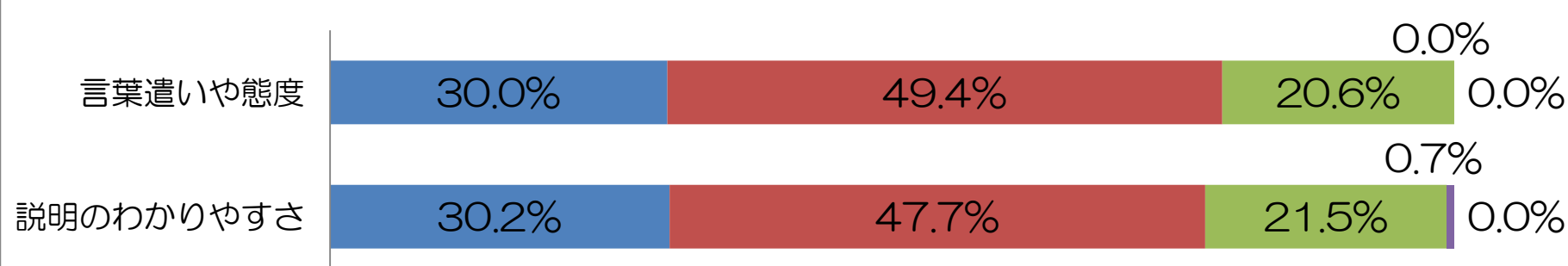
■大変良い ■良い ■普通 ■悪い ■大変悪い



どちらの項目も「普通」の割合が4割近くを占めており、前回調査と比較すると8ポイント以上増加しておりますので、今後、さらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

放射線室の対応について

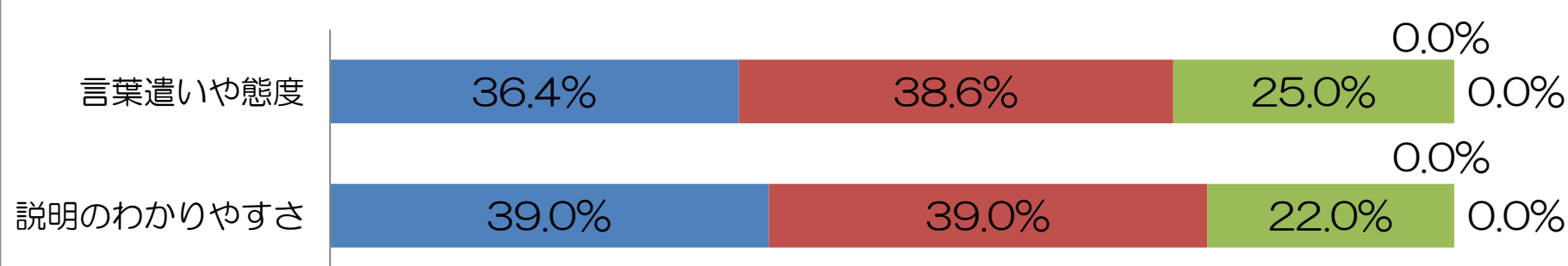
■大変良い ■良い ■普通 ■悪い ■大変悪い



どちらの項目も「大変良い」「良い」を合わせた割合が8割近くを占めており、高い評価をいただいておりますので、今後もさらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

リハビリテーション科の対応について

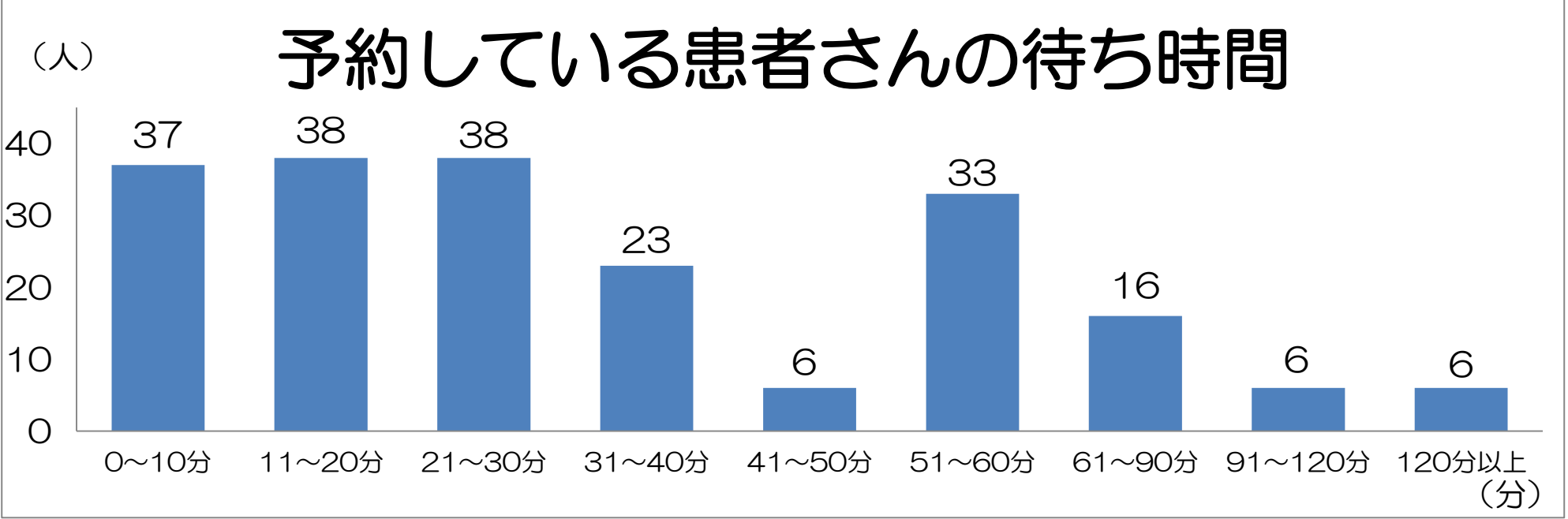
■大変良い ■良い ■普通 ■悪い ■大変悪い



どちらの項目も「大変良い」「良い」を合わせた割合が7割以上を占めており、概ね高い評価をいただいております。前回調査と比較すると、どちらの項目も「大変良い」が10ポイント程度増加していますので、今後もさらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

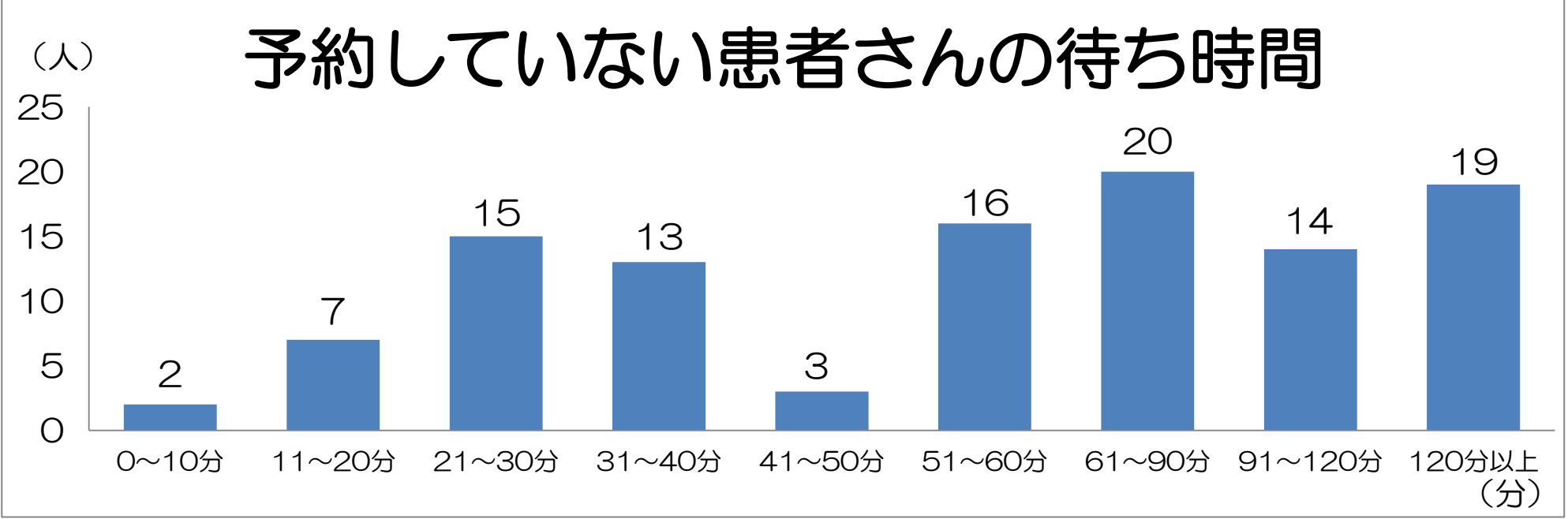
問7. 待ち時間

①予約している患者さんの待ち時間



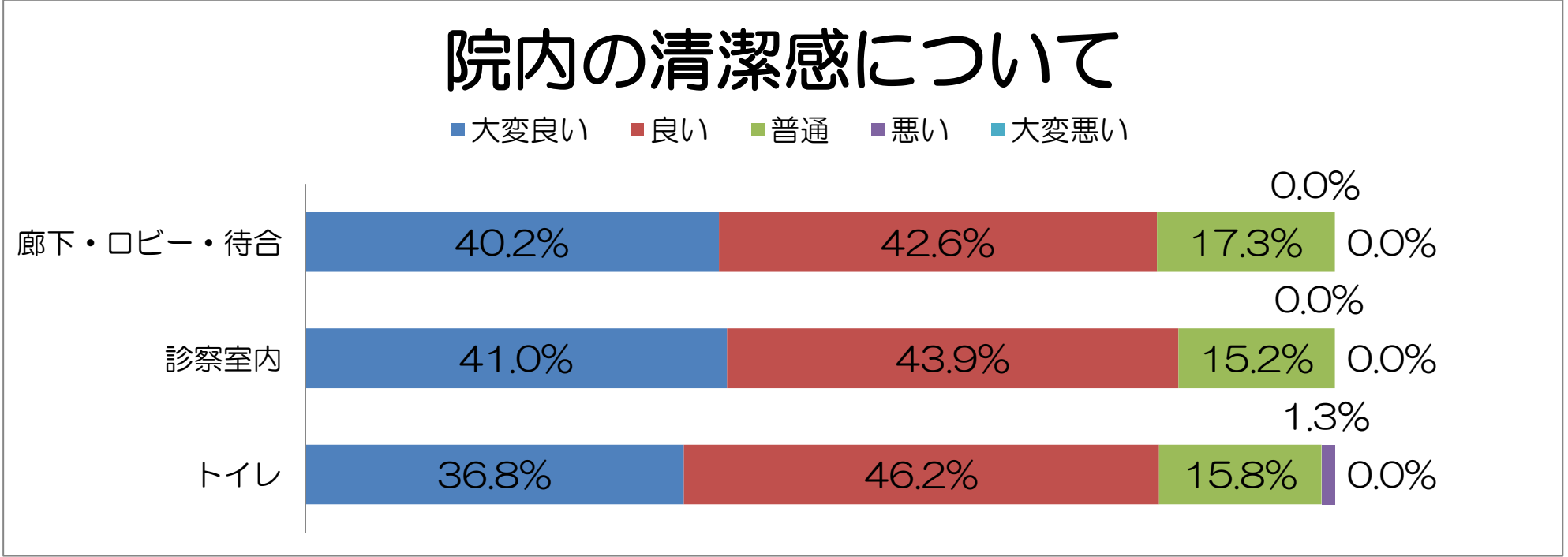
30分以内に診察できた患者さんが減少しており、全体の半数程度を占めております。また、1時間以上お待たせしてしまった患者さんも1割程度いらっしゃいますので、待ち時間を減らせるよう今後も引き続き努力して参ります。

②予約していない患者さんの待ち時間



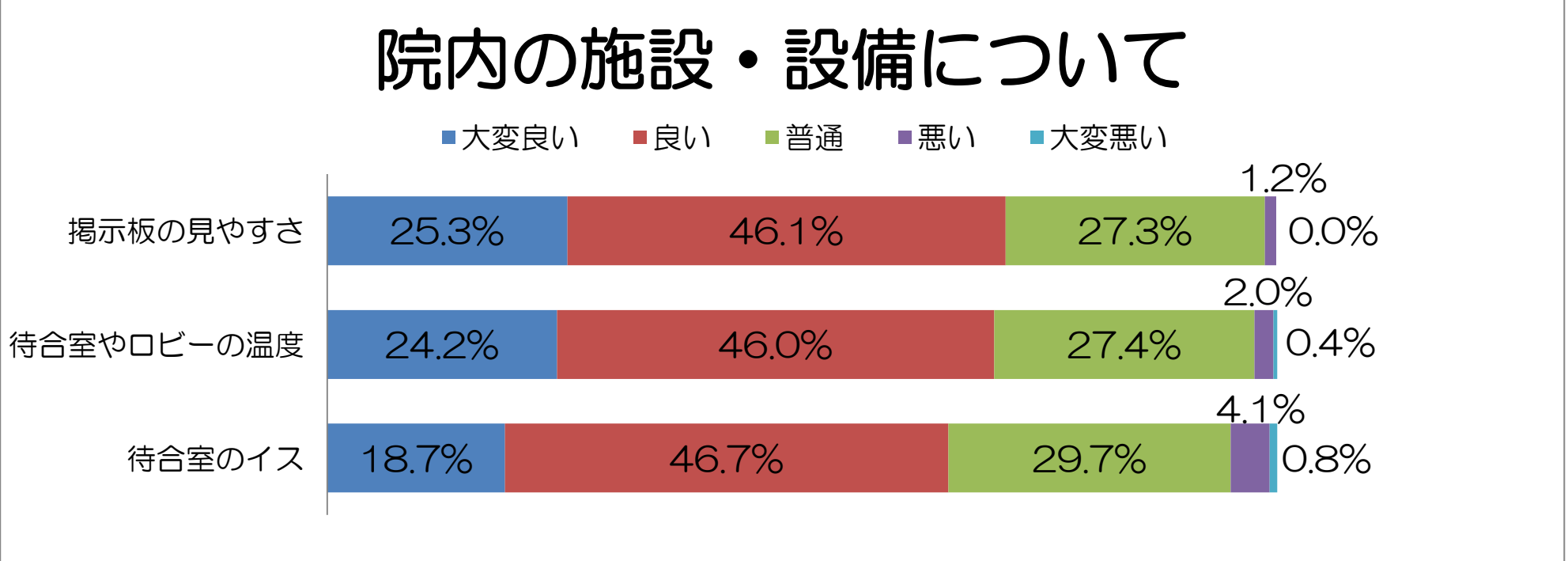
30分以内に診察できた患者さんが減少しており、半数程度の患者さんに1時間以上お待たせしておりますので、待ち時間を減らせるよう今後も引き続き努力して参ります。

問8. 院内の清潔感



どの項目も「大変良い」「良い」の割合が高くなっておりますが、前回調査と比較すると、減少傾向にありますので、皆さんに気持ち良く利用していただけるよう今後も引き続き努力してまいります。

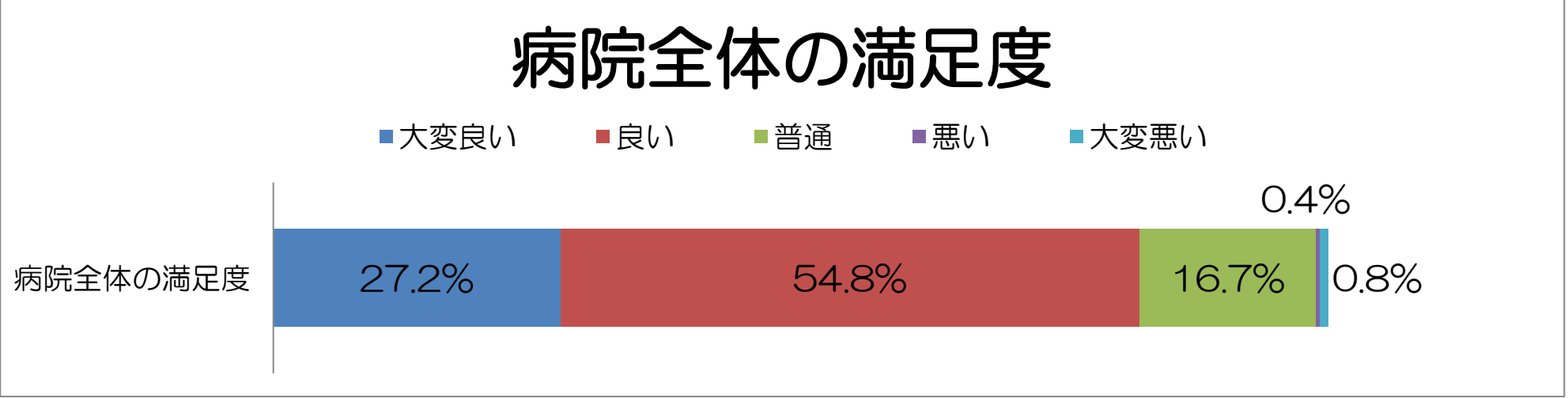
問 9. 院内の施設・設備について



前回調査と比較すると、「大変良い」「良い」を合わせた割合は、すべての項目で5ポイント以上増加しておりますので、今後もさらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

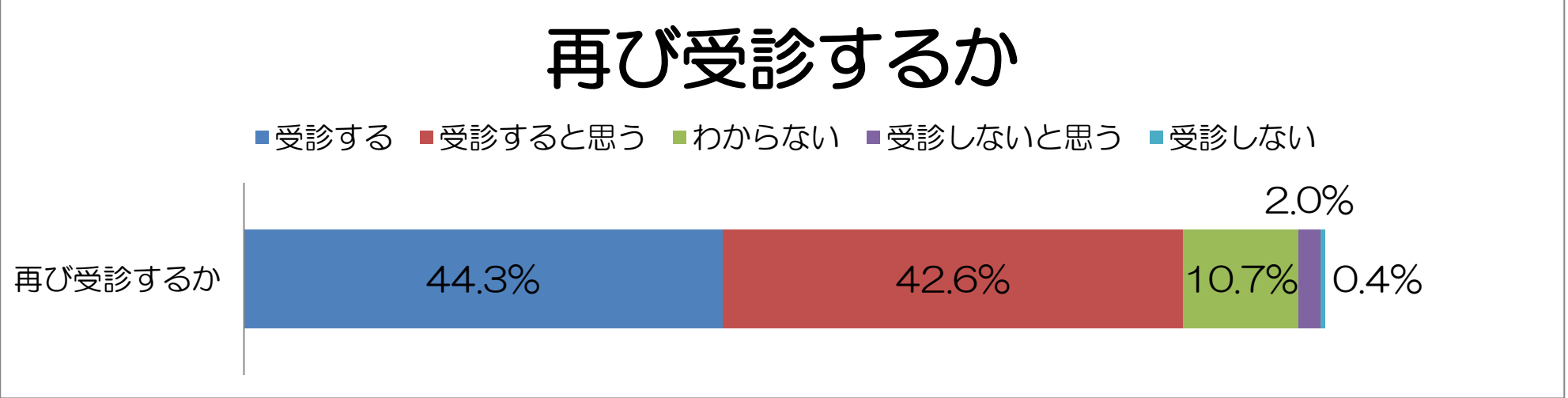
問 1 0. 病院全体の評価

①病院全体の満足度



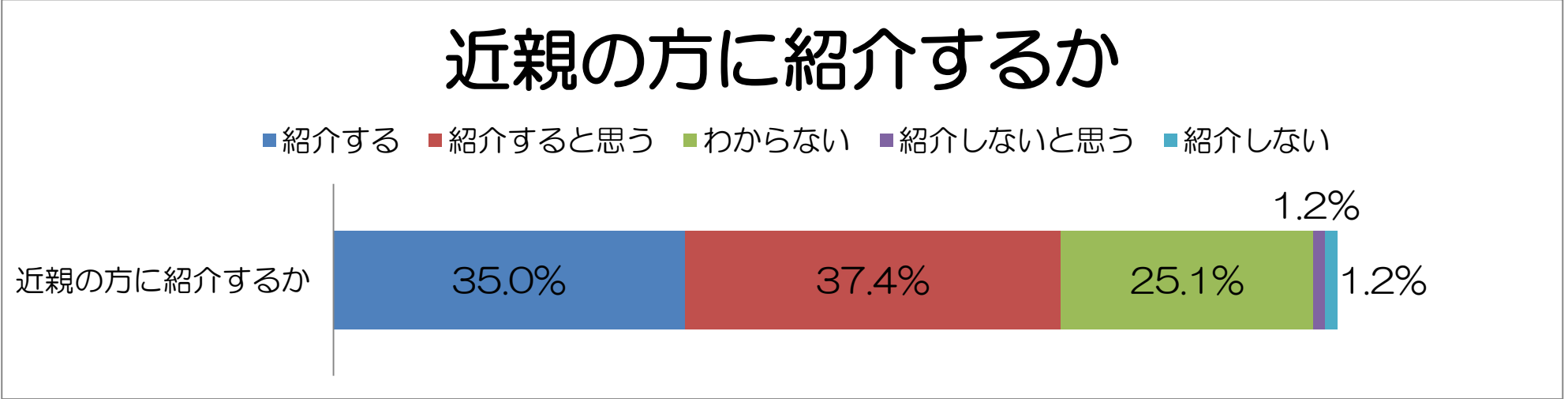
「大変良い」「良い」と回答された方が8割以上を占めており、高い評価をいただいております。今後も職員の接遇向上や受診環境の充実を図り、皆さんに満足していただける病院を目指して参ります。

②再び受診するか



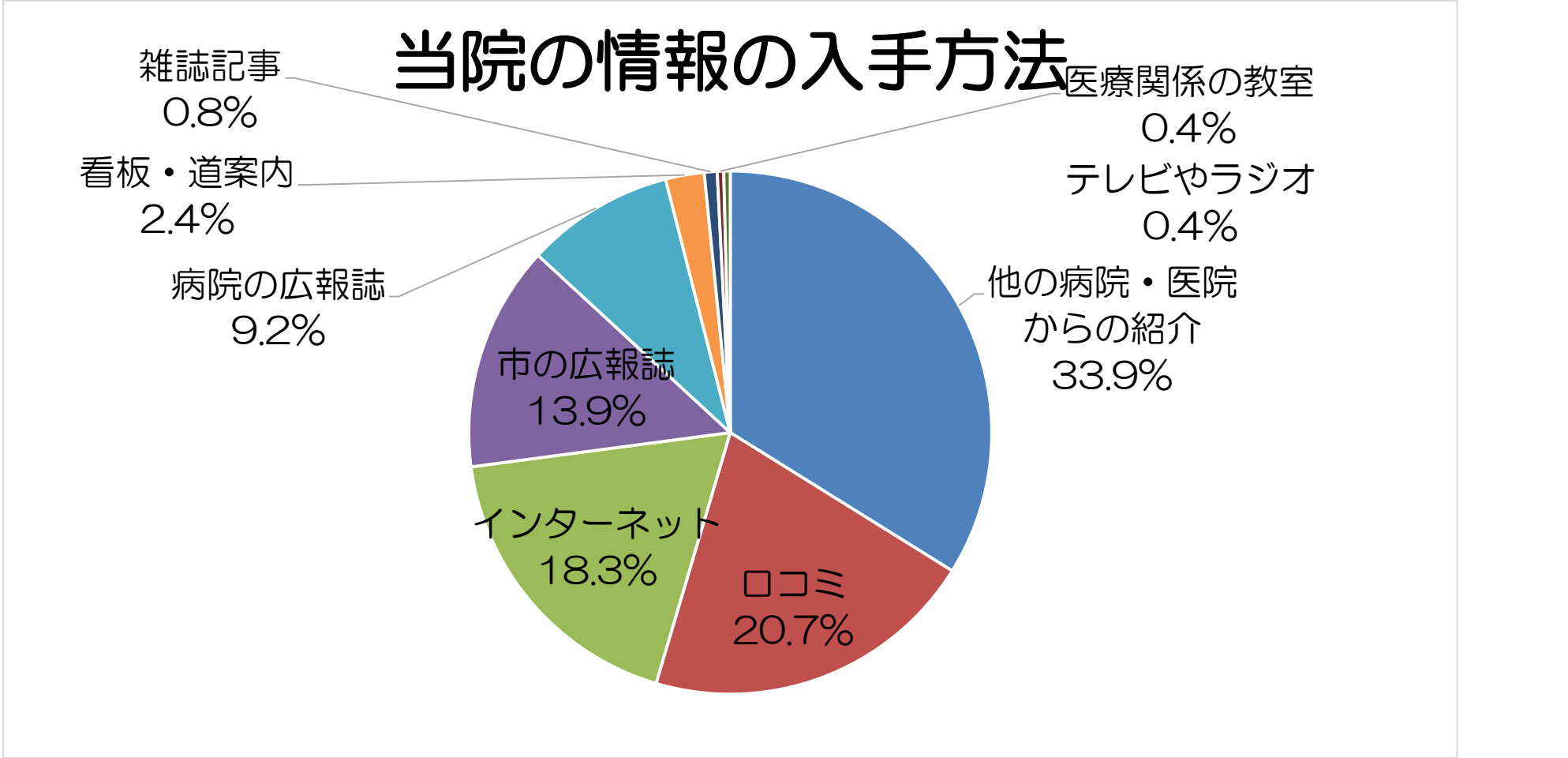
「受診する」「受診すると思う」と回答された方が85%を超えており、高い評価をいただいております。これからも皆さんに信頼され、質の高い医療が提供できる病院を目指して努力して参ります。

③近親の方に紹介するか



「紹介する」「紹介すると思う」と回答された方が7割以上を占めており、概ね高い評価をいただいておりますが、「わからない」と回答された方が増加傾向にありますので、皆さんに信頼される病院を目指し、今後も一層努力して参ります。

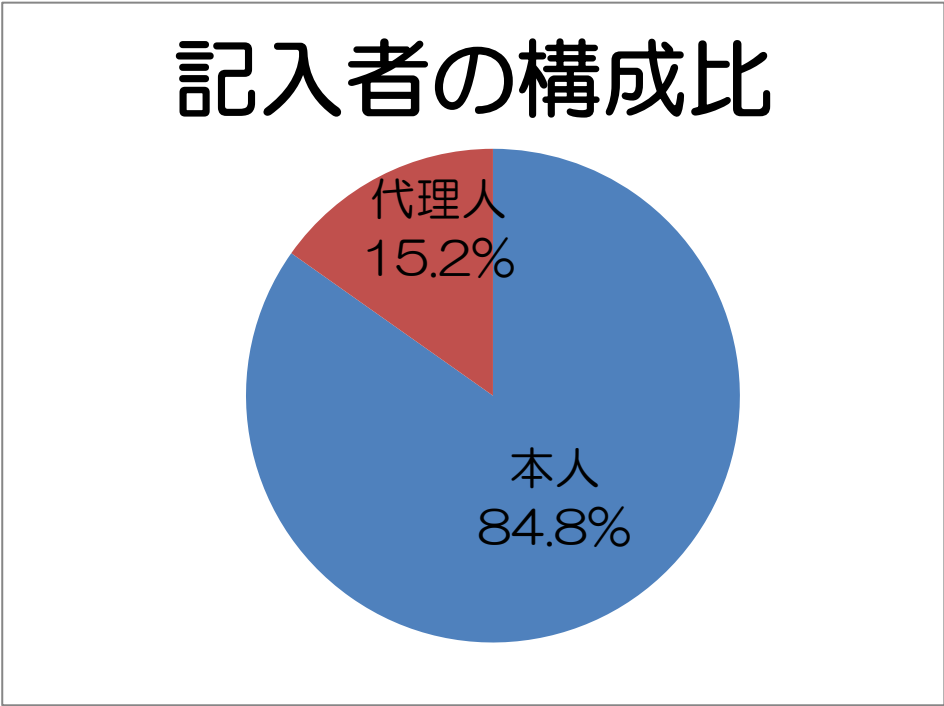
問 1 1. 当院の情報の入手方法（複数回答）



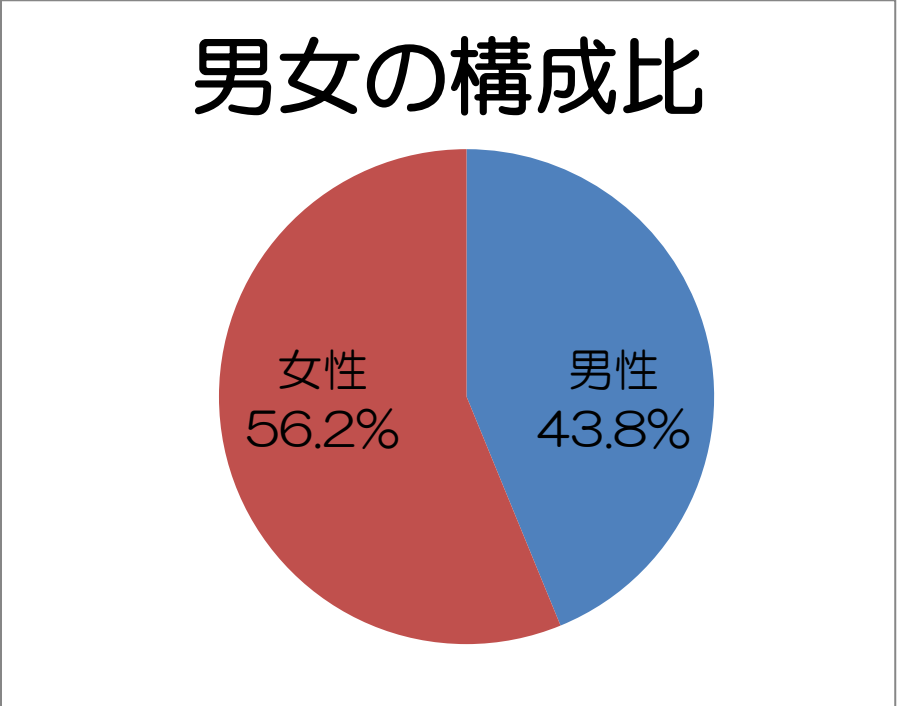
「他の病院・医院からの紹介」が33.9%と最も高く、次いで「口コミ」が20.7%で高い割合でした。また、前回調査と比較して、「インターネット」が2.1ポイント増加しており、インターネット経由で当院の情報を入手している患者さんが増えていることが分かりました。

問 1 2. 回答者の性別、年齢、記入者

①アンケート記入者

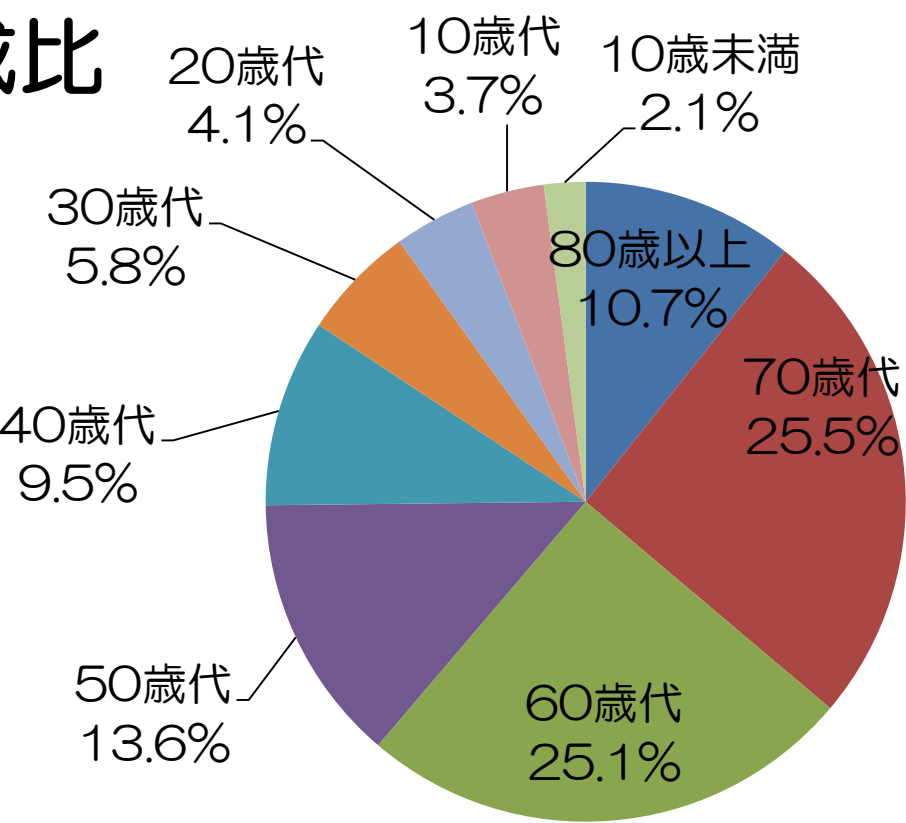


②患者さんの性別



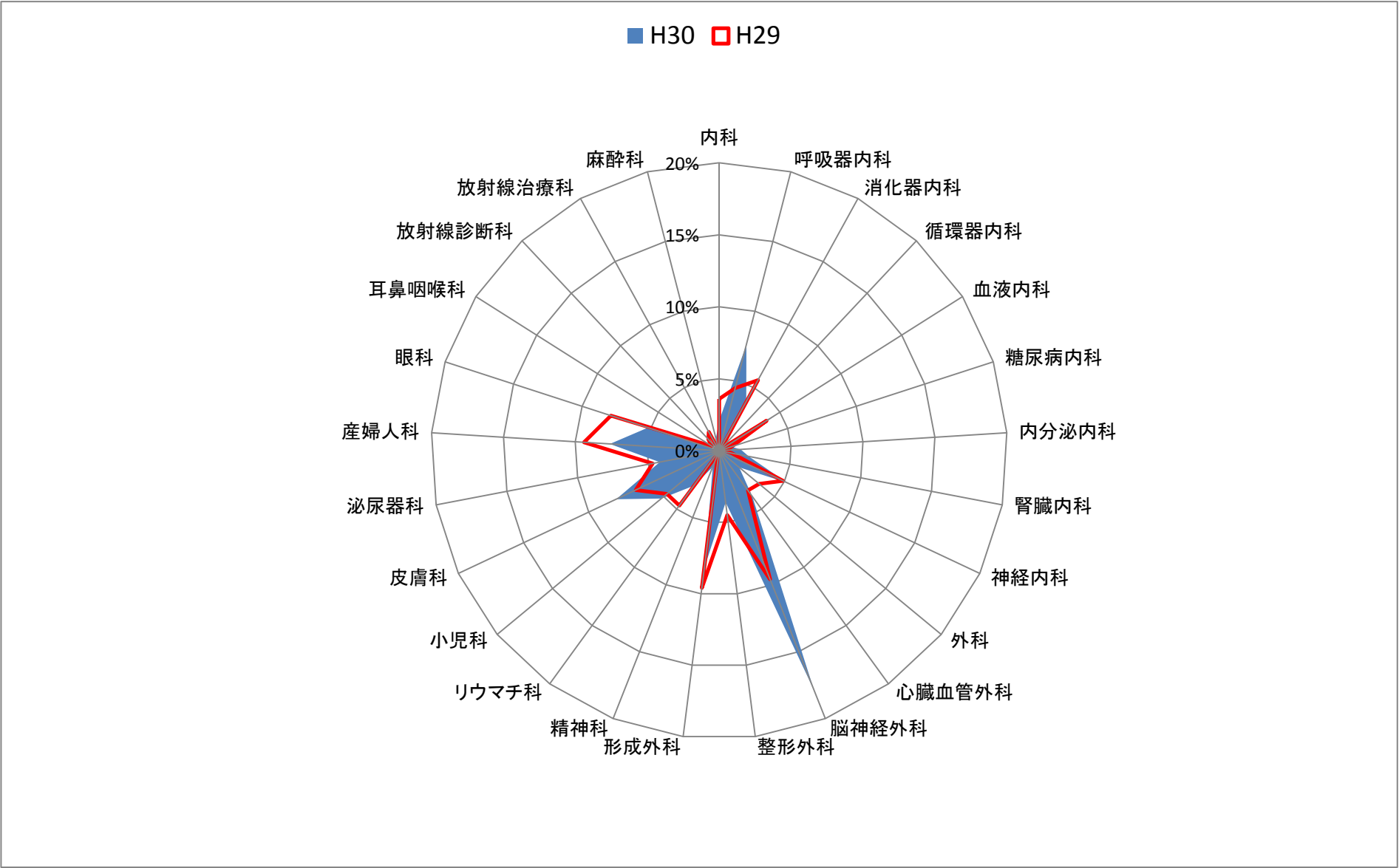
③患者さんの年齢

年齢の構成比

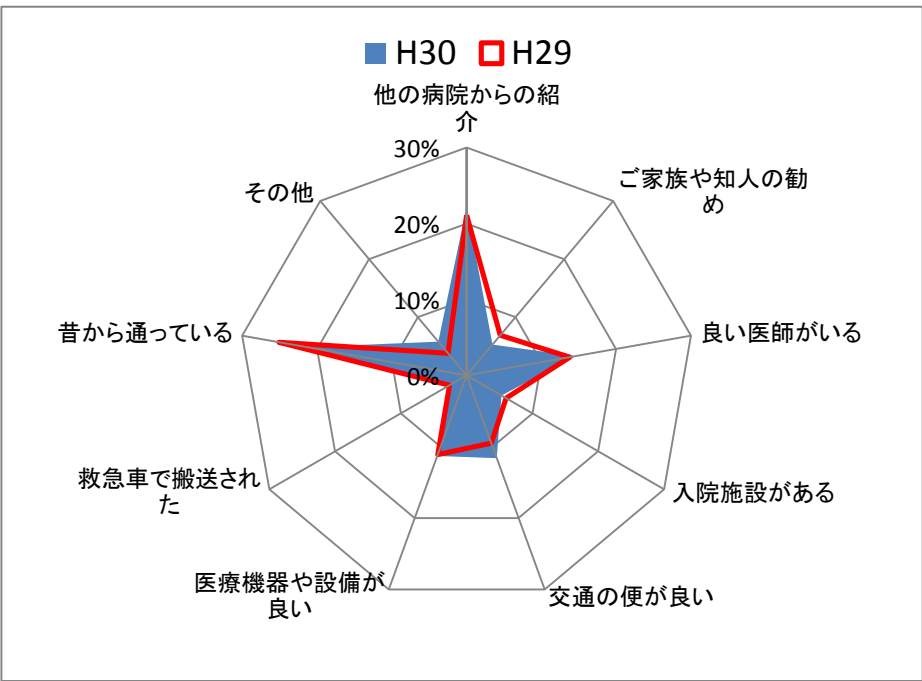


外来患者満足度調査比較（平成30年度実施分・平成29年度実施分）

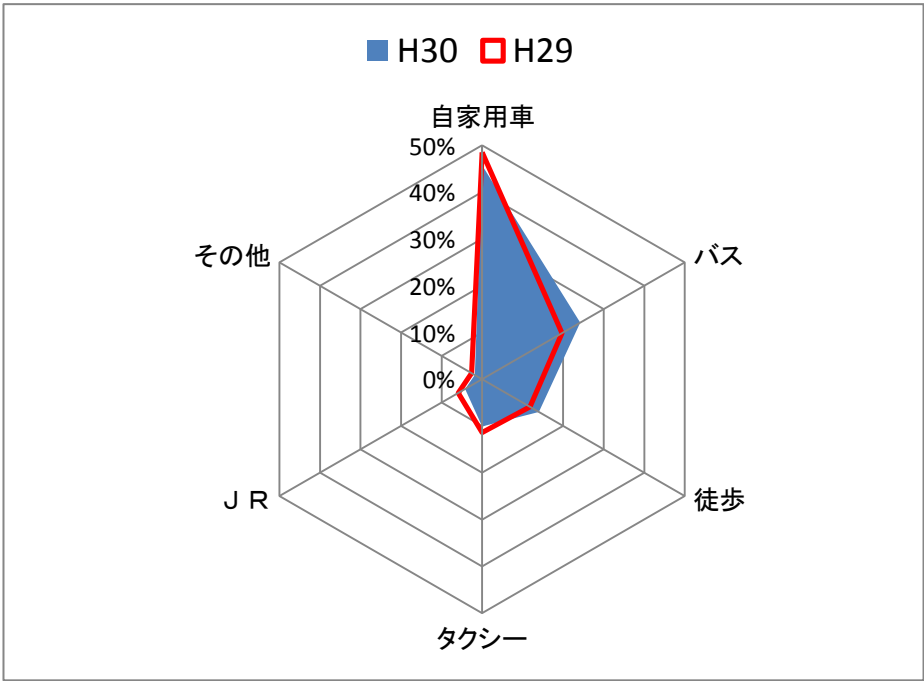
問1. 受診科の割合



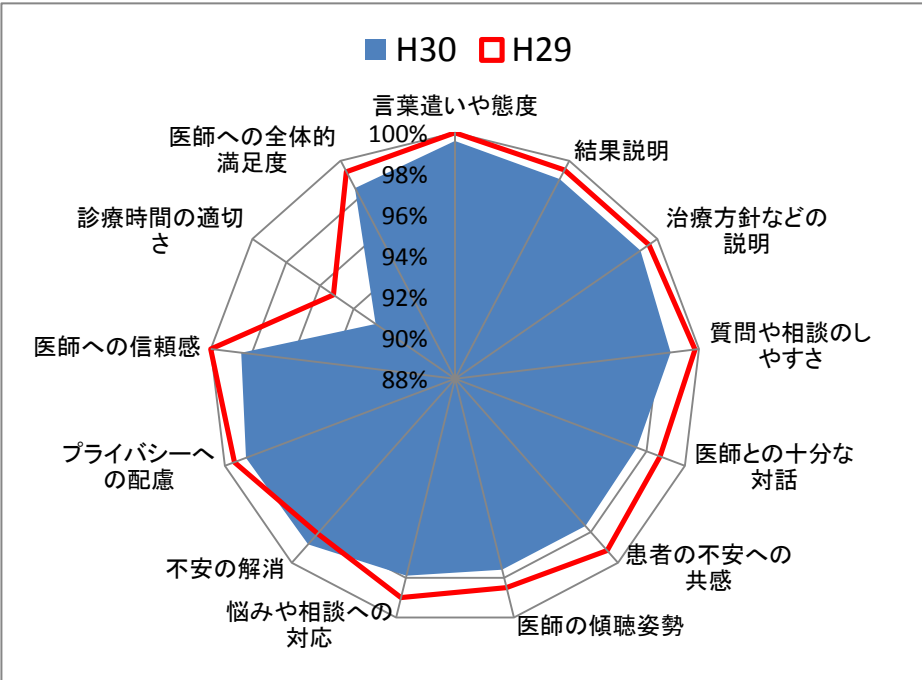
問2. 受診の理由



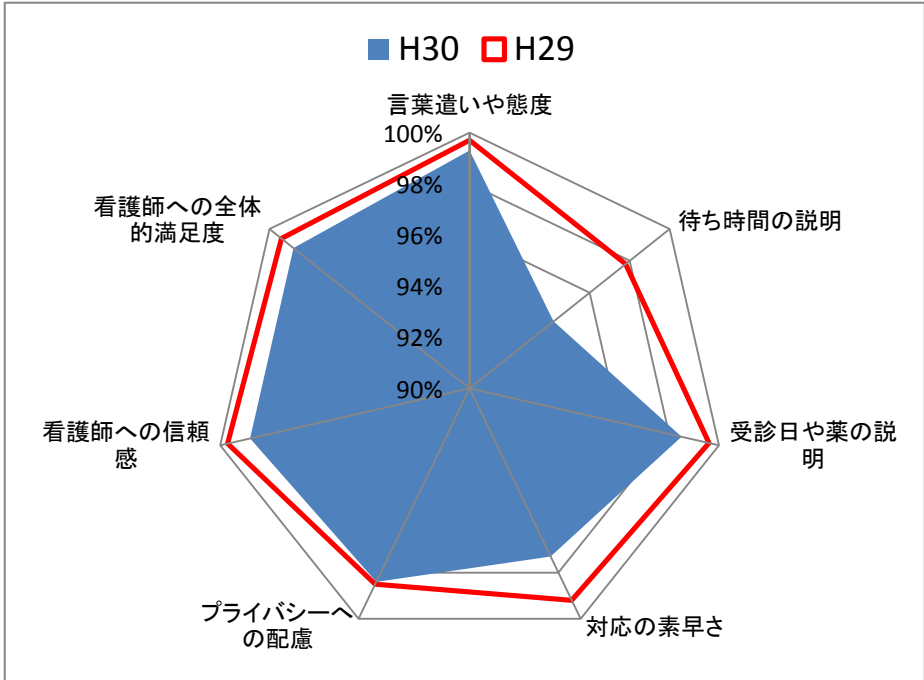
問3. 交通手段



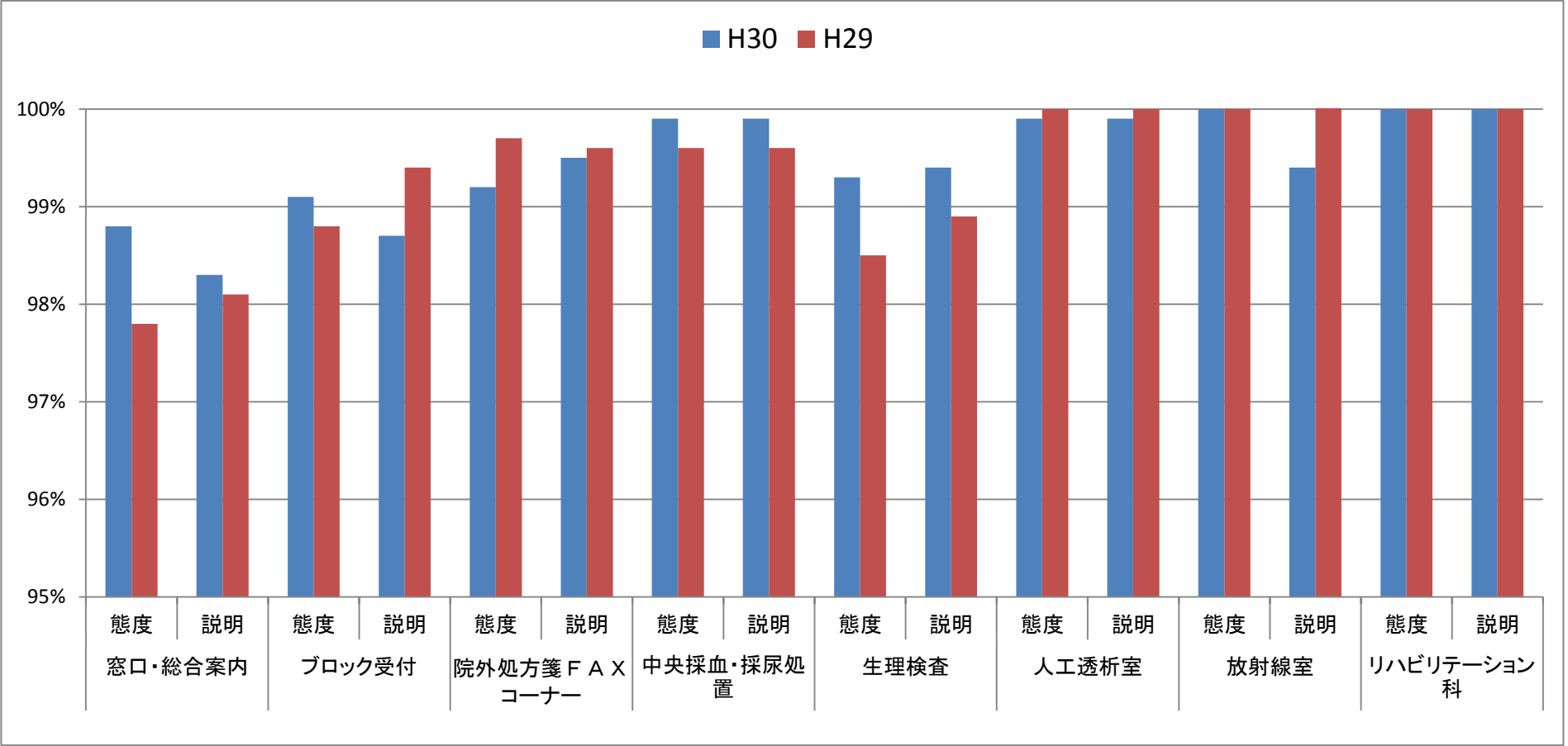
問4. 医師の満足度（大変良い～普通）



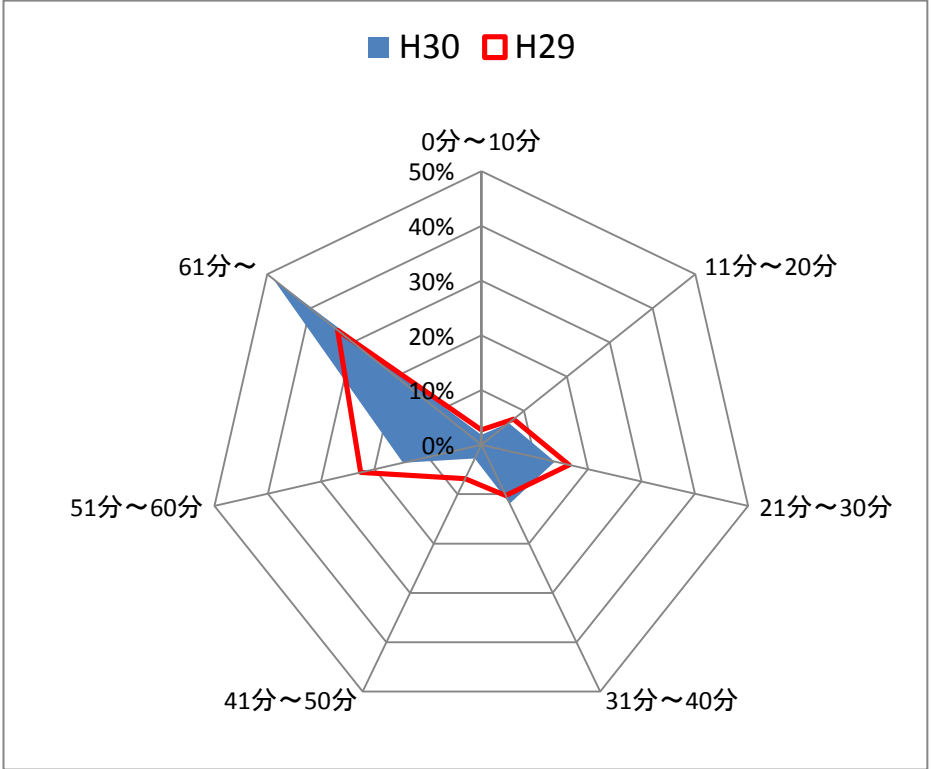
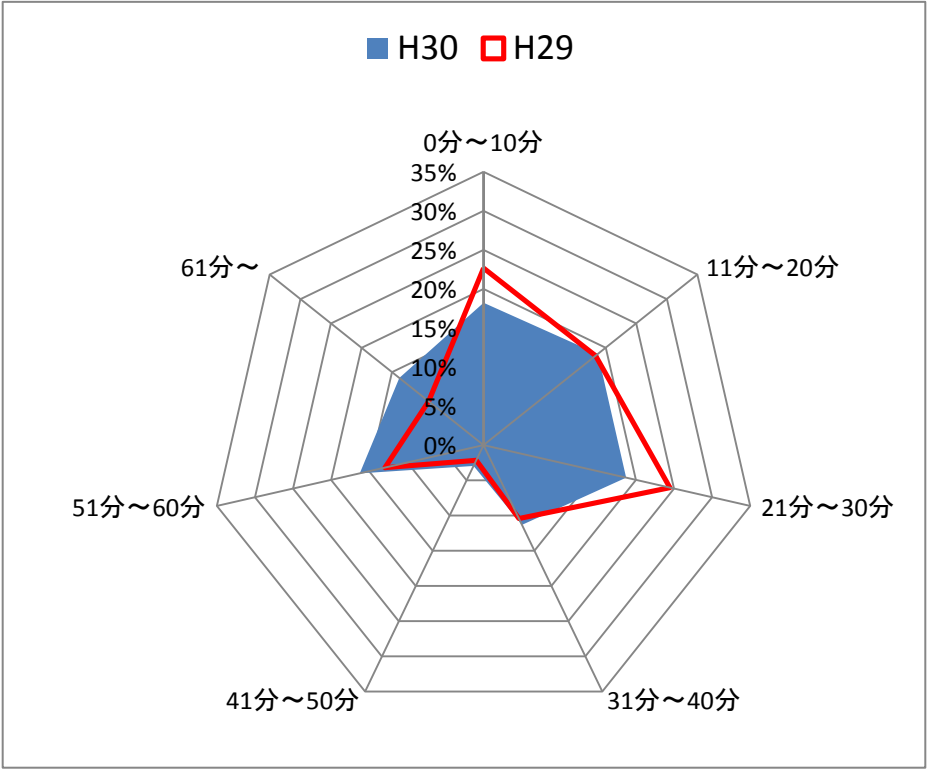
問5. 看護師の満足度（大変良い～普通）



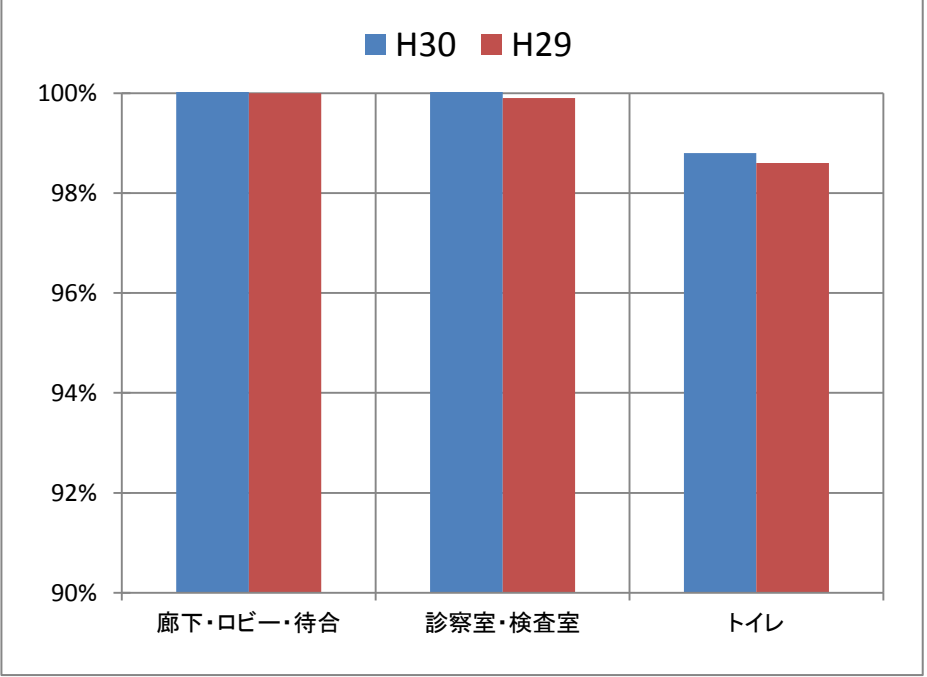
問 6 . 他 の 職 員 等 の 満 足 度 （ 大 変 良 い ～ 普 通 ）



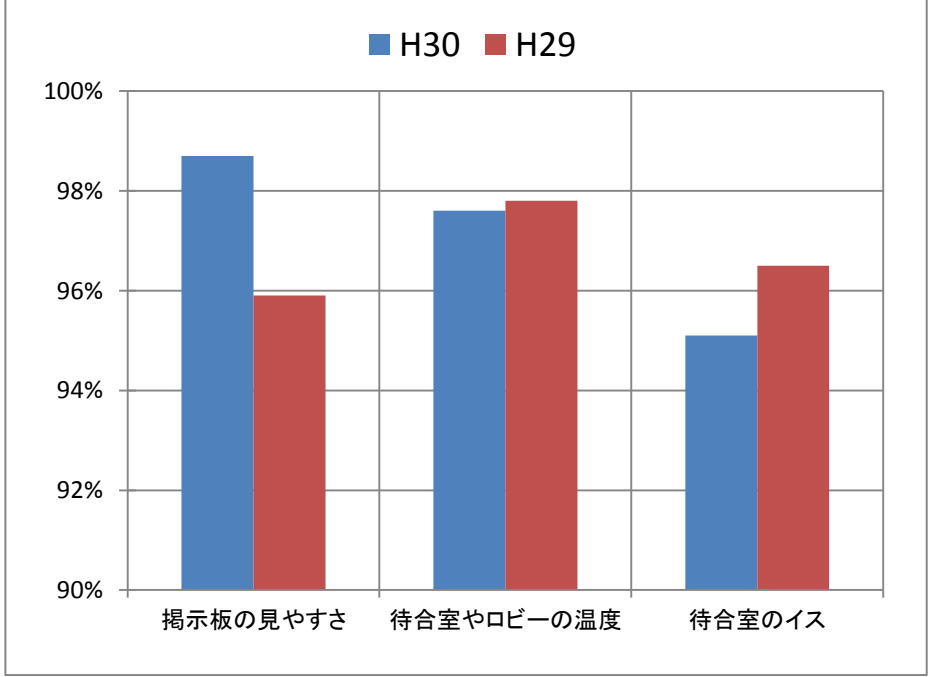
問 7 - ① 外 来 待 ち 時 間 （ 予 約 あ り の 患 者 さ ん ） 問 7 - ② 外 来 待 ち 時 間 （ 予 約 な し の 患 者 さ ん ）



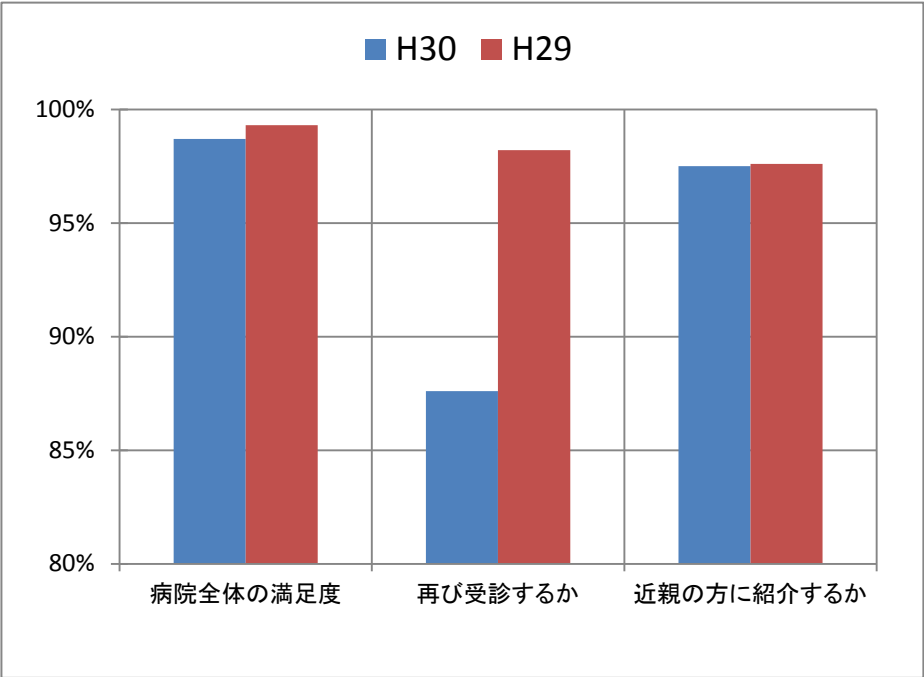
問 8 . 院 内 清 潔 感 の 満 足 度 （ 大 変 良 い ～ 普 通 ）



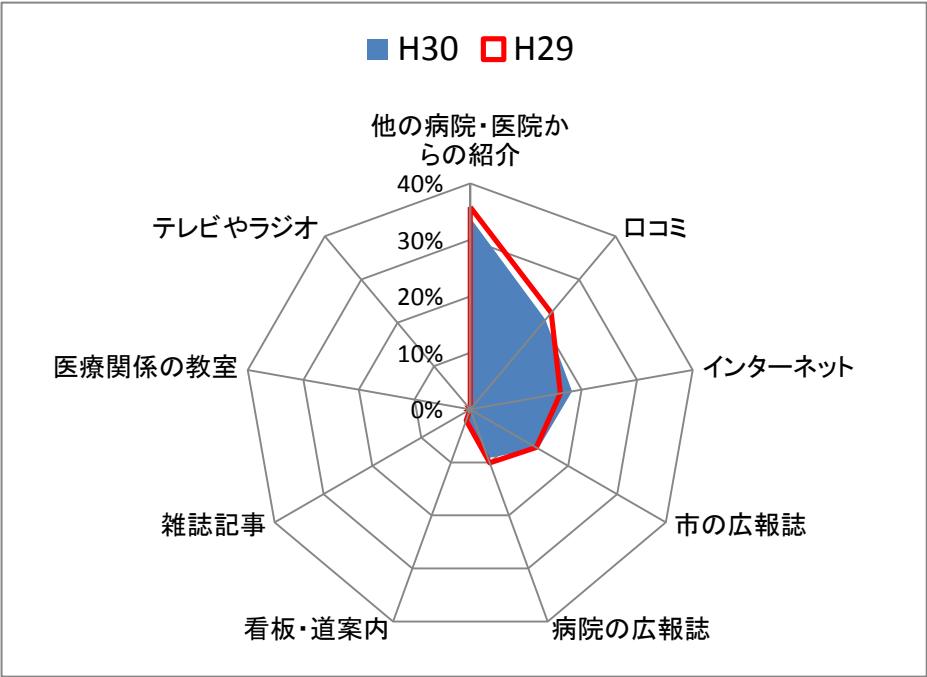
問 9 . 院 内 施 設 ・ 設 備 の 満 足 度 （ 大 変 良 い ～ 普 通 ）



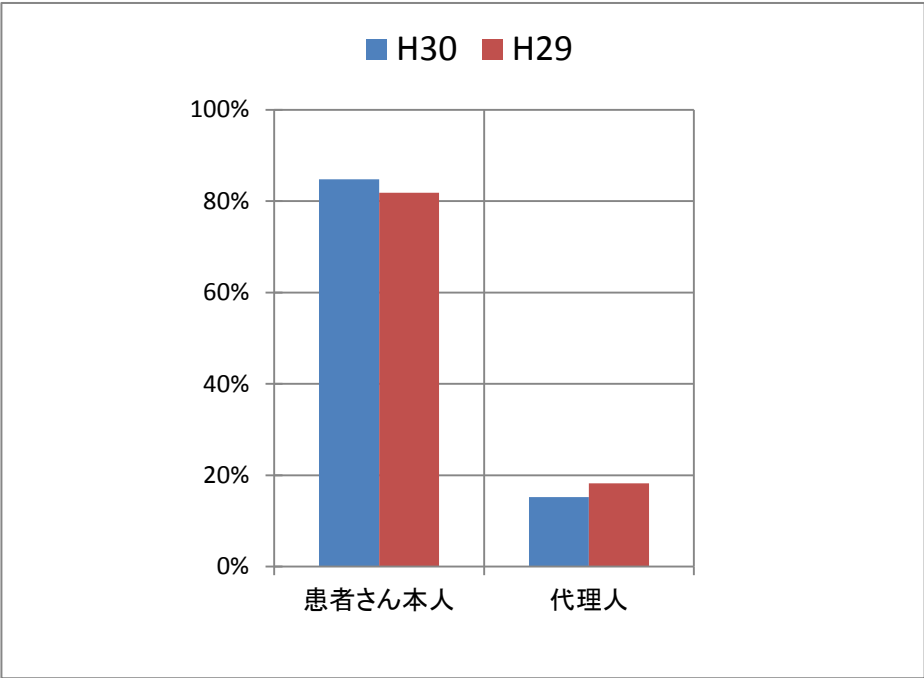
問 1 0 . 病院全体の評価



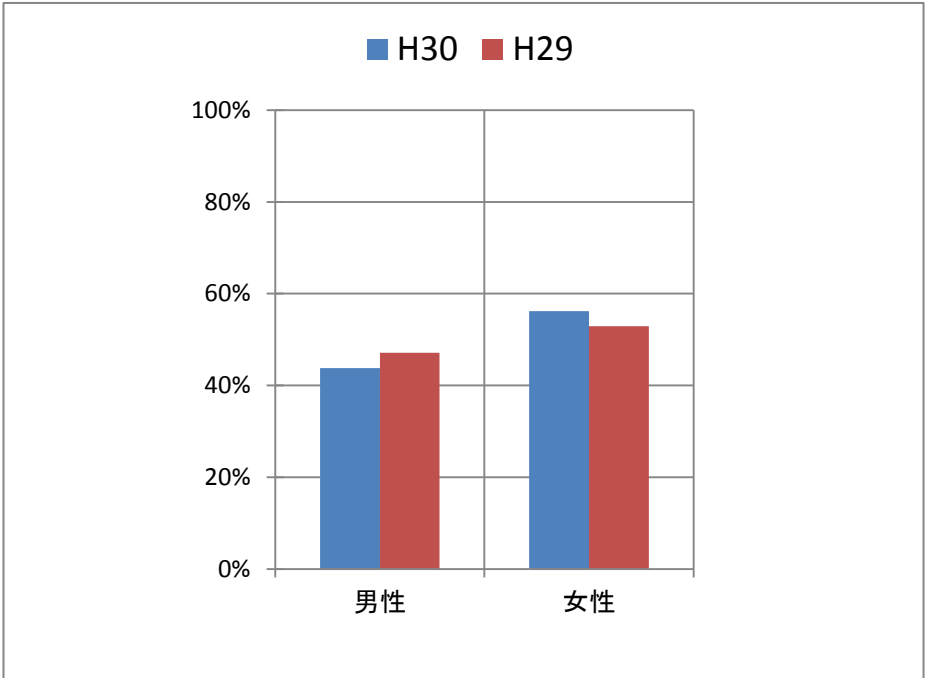
問 1 1 . 当院の情報の入手方法



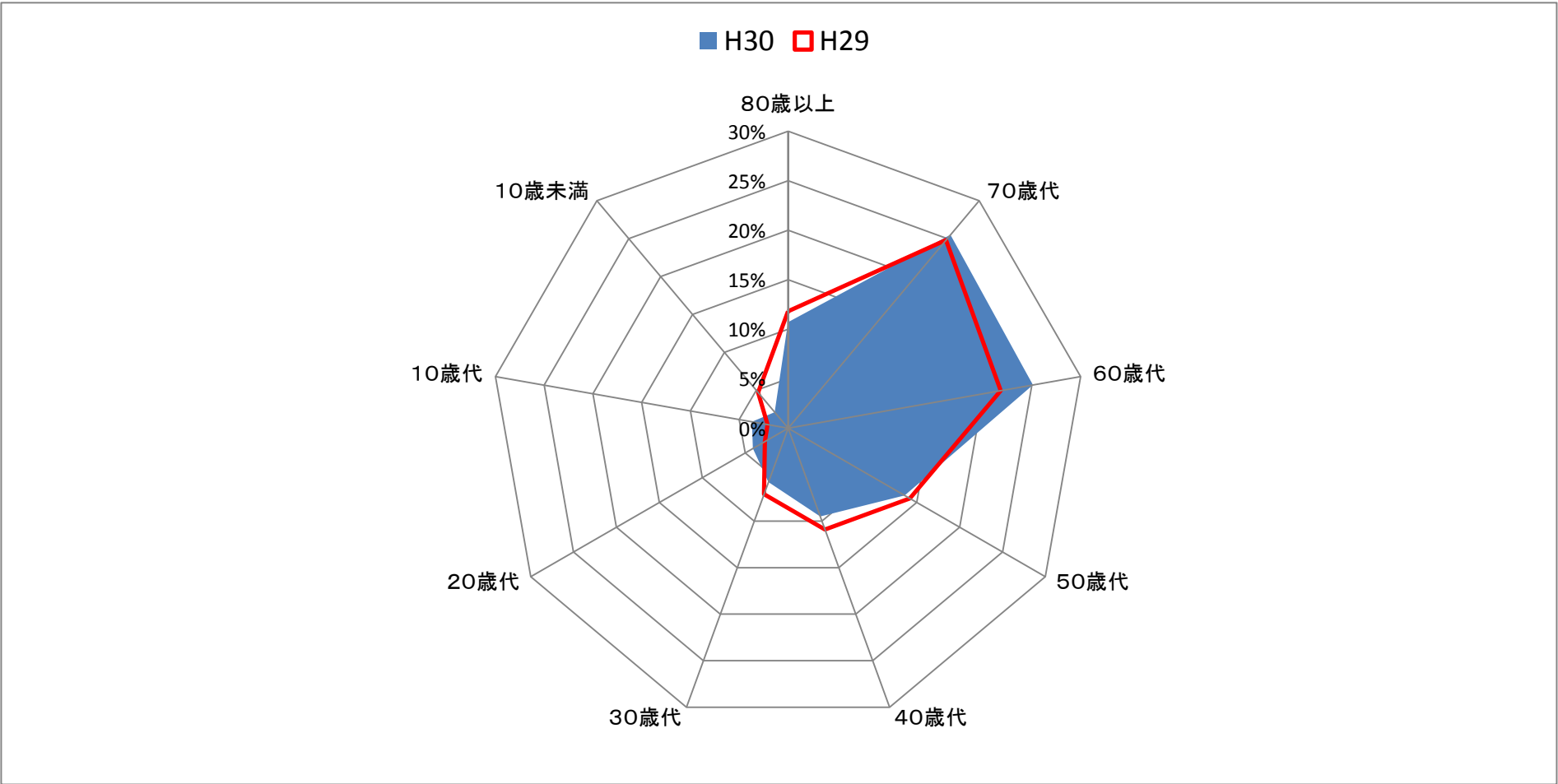
問 1 2 - ① アンケート記入者



問 1 2 - ② 患者さんの性別



問 1 2 - ③ 患者さんの年齢



外来患者満足度調査比較（平成３０年度実施分・平成２９年度実施分）

問１．受診科

受診科	H30	H29	増 減
内科	2.1%	3.6%	△ 1.5
呼吸器内科	7.6%	4.5%	3.1
消化器内科	3.9%	5.6%	△ 1.7
循環器内科	0.0%	0.2%	△ 0.2
血液内科	4.8%	3.9%	0.9
糖尿病内科	0.9%	0.9%	0.0
内分泌内科	1.5%	0.4%	1.1
腎臓内科	2.1%	0.9%	1.2
神経内科	5.2%	4.9%	0.3
外科	1.8%	3.6%	△ 1.8
心臓血管外科	3.9%	3.4%	0.5
脳神経外科	17.9%	9.6%	8.3
整形外科	3.6%	4.5%	△ 0.9
形成外科	8.2%	9.6%	△ 1.4
精神科	1.2%	0.2%	1.0
リウマチ科	3.0%	4.7%	△ 1.7
小児科	5.2%	4.7%	0.5
皮膚科	7.9%	6.4%	1.5
泌尿器科	4.2%	4.7%	△ 0.5
産婦人科	7.6%	9.4%	△ 1.8
眼科	5.2%	7.9%	△ 2.7
耳鼻咽喉科	0.0%	0.6%	△ 0.6
放射線診断科	0.9%	1.1%	△ 0.2
放射線治療科	0.3%	1.5%	△ 1.2
麻酔科	0.9%	0.0%	0.9

問２．受診した理由

理 由	H30	H29	増 減
他の病院からの紹介	22.2%	21.1%	1.1
ご家族や知人の勧め	5.3%	6.9%	△ 1.6
良い医師がいる	14.6%	13.8%	0.8
入院施設がある	5.3%	6.0%	△ 0.7
交通の便が良い	11.6%	9.5%	2.1
医療機器や設備が良い	11.3%	11.1%	0.2
救急車で搬送された	2.5%	2.6%	△ 0.1
昔から通っている	21.4%	25.1%	△ 3.7
その他	5.8%	3.8%	2.0

問３．交通手段

交通手段	H30	H29	増 減
自家用車	45.7%	48.5%	△ 2.8
バス	24.2%	19.7%	4.5
徒歩	14.0%	11.8%	2.2
タクシー	10.1%	11.4%	△ 1.3
JR	4.2%	5.9%	△ 1.7
その他	1.8%	2.6%	△ 0.8

問４．医師の対応について

質問項目	大変良い			良 い			普 通			悪 い			大変悪い		
	H30	H29	増 減	H30	H29	増 減	H30	H29	増 減	H30	H29	増 減	H30	H29	増 減
言葉遣いや態度	45.7%	48.1%	△ 2.4	38.1%	39.0%	△ 0.9	15.8%	12.9%	2.9	0.0%	0.0%	0.0	0.3%	0.0%	0.3
結果説明	41.7%	44.0%	△ 2.3	41.7%	40.2%	1.5	15.6%	15.3%	0.3	1.0%	0.5%	0.5	0.0%	0.0%	0.0
治療方針などの説明	37.3%	37.8%	△ 0.5	40.9%	44.2%	△ 3.3	20.8%	17.5%	3.3	1.1%	0.3%	0.8	0.0%	0.3%	△ 0.3
質問や相談のしやすさ	41.7%	38.3%	3.4	40.3%	41.4%	△ 1.1	16.6%	20.1%	△ 3.5	1.1%	0.3%	0.8	0.4%	0.0%	0.4
医師との十分な対話	36.9%	39.2%	△ 2.3	35.5%	37.1%	△ 1.6	25.1%	22.4%	2.7	2.1%	1.0%	1.1	0.3%	0.3%	0.0
患者の不安への共感	34.8%	33.3%	1.5	36.2%	39.7%	△ 3.5	26.6%	26.2%	0.4	2.1%	0.5%	1.6	0.4%	0.3%	0.1
医師の傾聴姿勢	39.2%	38.5%	0.7	35.8%	37.0%	△ 1.2	22.6%	23.0%	△ 0.4	2.1%	1.6%	0.5	0.3%	0.0%	0.3
悩みや相談への対応	35.6%	33.8%	1.8	35.9%	38.0%	△ 2.1	26.4%	27.2%	△ 0.8	1.8%	1.0%	0.8	0.4%	0.0%	0.4
不安の解消	32.0%	34.8%	△ 2.8	39.9%	39.9%	0.0	26.9%	23.4%	3.5	0.8%	1.7%	△ 0.9	0.4%	0.3%	0.1
プライバシーへの配慮	28.9%	33.8%	△ 4.9	41.5%	39.2%	2.3	28.5%	26.5%	2.0	0.8%	0.6%	0.2	0.4%	0.0%	0.4
医師への信頼感	37.6%	40.5%	△ 2.9	38.8%	39.4%	△ 0.6	22.1%	20.1%	2.0	0.8%	0.0%	0.8	0.8%	0.0%	0.8
診療時間の適切さ	23.2%	25.3%	△ 2.1	37.8%	34.4%	3.4	31.7%	35.5%	△ 3.8	6.9%	4.3%	2.6	0.4%	0.6%	△ 0.2
医師への全体的満足度	36.3%	39.6%	△ 3.3	40.2%	39.6%	0.6	22.0%	20.2%	1.8	0.8%	0.6%	0.2	0.8%	0.0%	0.8

問 5．看護師の対応について

質問項目	大変良い			良 い			普 通			悪 い			大変悪い		
	H30	H29	増 減	H30	H29	増 減	H30	H29	増 減	H30	H29	増 減	H30	H29	増 減
言葉遣いや態度	36.6%	42.9%	△ 6.3	47.2%	44.3%	2.9	15.5%	12.5%	3.0	0.8%	0.3%	0.5	0.0%	0.0%	0.0
待ち時間の説明	22.3%	28.4%	△ 6.1	35.4%	39.9%	△ 4.5	36.5%	29.5%	7.0	4.6%	1.7%	2.9	1.2%	0.6%	0.6
受診日や薬の説明	32.6%	37.7%	△ 5.1	43.8%	41.1%	2.7	22.1%	20.8%	1.3	1.6%	0.3%	1.3	0.0%	0.0%	0.0
対応の素早さ	28.1%	32.4%	△ 4.3	41.9%	42.6%	△ 0.7	27.3%	24.2%	3.1	2.0%	0.9%	1.1	0.8%	0.0%	0.8
プライバシーへの配慮	28.1%	33.2%	△ 5.1	41.0%	37.9%	3.1	29.3%	27.4%	1.9	1.2%	1.2%	0.0	0.4%	0.3%	0.1
看護師への信頼感	30.0%	35.7%	△ 5.7	44.5%	41.1%	3.4	24.3%	22.9%	1.4	0.8%	0.3%	0.5	0.4%	0.0%	0.4
看護師への全体的満足度	32.2%	37.4%	△ 5.2	44.4%	42.1%	2.3	22.2%	19.9%	2.3	0.8%	0.6%	0.2	0.4%	0.0%	0.4

問 6．他の職員の対応について

質問項目		大変良い			良 い			普 通			悪 い			大変悪い		
		H30	H29	増 減	H30	H29	増 減	H30	H29	増 減	H30	H29	増 減	H30	H29	増 減
窓口・総合案内	態度	27.8%	30.8%	△ 3.0	43.2%	46.8%	△ 3.6	27.8%	20.2%	7.6	0.8%	1.7%	△ 0.9	0.4%	0.6%	△ 0.2
	説明	25.2%	29.3%	△ 4.1	47.9%	42.2%	5.7	25.2%	26.6%	△ 1.4	1.2%	1.2%	0.0	0.4%	0.6%	△ 0.2
ブロック受付	態度	31.3%	31.5%	△ 0.2	44.8%	46.8%	△ 2.0	23.0%	20.5%	2.5	0.4%	0.9%	△ 0.5	0.4%	0.3%	0.1
	説明	30.2%	32.1%	△ 1.9	46.8%	43.1%	3.7	21.7%	24.2%	△ 2.5	1.3%	0.3%	1.0	0.0%	0.3%	△ 0.3
院外処方箋FAXコーナー	態度	31.3%	37.0%	△ 5.7	48.4%	42.8%	5.6	19.5%	19.9%	△ 0.4	0.0%	0.0%	0.0	0.5%	0.3%	0.2
	説明	34.2%	33.9%	0.3	45.4%	42.3%	3.1	19.9%	23.4%	△ 3.5	0.0%	0.0%	0.0	0.5%	0.3%	0.2
中央採血・採尿処置	態度	48.6%	46.5%	2.1	26.2%	30.8%	△ 4.6	25.1%	22.3%	2.8	0.0%	0.4%	△ 0.4	0.0%	0.0%	0.0
	説明	26.2%	30.8%	△ 4.6	48.6%	46.5%	2.1	25.1%	22.3%	2.8	0.0%	0.4%	△ 0.4	0.0%	0.0%	0.0
生理検査	態度	26.7%	29.0%	△ 2.3	45.9%	45.2%	0.7	26.7%	24.3%	2.4	0.7%	1.4%	△ 0.7	0.0%	0.0%	0.0
	説明	28.3%	25.1%	3.2	45.7%	44.5%	1.2	25.4%	29.3%	△ 3.9	0.7%	1.0%	△ 0.3	0.0%	0.0%	0.0
人工透析室	態度	23.5%	33.3%	△ 9.8	38.2%	37.3%	0.9	38.2%	29.4%	8.8	0.0%	0.0%	0.0	0.0%	0.0%	0.0
	説明	24.1%	34.0%	△ 9.9	37.9%	36.2%	1.7	37.9%	29.8%	8.1	0.0%	0.0%	0.0	0.0%	0.0%	0.0
放射線室	態度	30.0%	32.4%	△ 2.4	49.4%	42.5%	6.9	20.6%	25.1%	△ 4.5	0.0%	0.0%	0.0	0.0%	0.0%	0.0
	説明	30.2%	30.3%	△ 0.1	47.7%	42.1%	5.6	21.5%	27.7%	△ 6.2	0.7%	0.0%	0.7	0.0%	0.0%	0.0
リハビリテーション科	態度	36.4%	26.9%	9.5	38.6%	38.5%	0.1	25.0%	34.6%	△ 9.6	0.0%	0.0%	0.0	0.0%	0.0%	0.0
	説明	39.0%	29.8%	9.2	39.0%	36.2%	2.8	22.0%	34.0%	△ 12.0	0.0%	0.0%	0.0	0.0%	0.0%	0.0

問 7－① 外来待ち時間（予約ありの患者さん）

待ち時間	H30		H29		増 減
	人 数	割 合	人 数	割 合	割 合
0分～10分	37	18.2%	63	22.7%	△ 4.4
11分～20分	38	18.7%	51	18.3%	0.4
21分～30分	38	18.7%	68	24.5%	△ 5.7
31分～40分	23	11.3%	29	10.4%	0.9
41分～50分	6	3.0%	6	2.2%	0.8
51分～60分	33	16.3%	36	12.9%	3.3
61分～90分	16	7.9%	17	6.1%	1.8
91分～120分	6	3.0%	5	1.8%	1.2
121分～	6	3.0%	3	1.1%	1.9
合 計	203	100.0%	278	100.0%	

問 7－② 外来待ち時間（予約なしの患者さん）

待ち時間	H30		H29		増 減
	人 数	割 合	人 数	割 合	割 合
0分～10分	2	1.8%	4	2.7%	△ 0.9
11分～20分	7	6.4%	11	7.5%	△ 1.1
21分～30分	15	13.8%	24	16.4%	△ 2.7
31分～40分	13	11.9%	15	10.3%	1.7
41分～50分	3	2.8%	10	6.8%	△ 4.1
51分～60分	16	14.7%	33	22.6%	△ 7.9
61分～90分	20	18.3%	13	8.9%	9.4
91分～120分	14	12.8%	18	12.3%	0.5
121分～	19	17.4%	18	12.3%	5.1
合 計	109	100.0%	146	100.0%	

問 8．院内の清潔感

質問項目	大変良い			良 い			普 通			悪 い			大変悪い		
	H30	H29	増 減	H30	H29	増 減	H30	H29	増 減	H30	H29	増 減	H30	H29	増 減
廊下・ロビー・待合	40.2%	43.0%	△ 2.8	42.6%	44.3%	△ 1.7	17.3%	12.7%	4.6	0.0%	0.0%	0.0	0.0%	0.0%	0.0
診察室・検査室	41.0%	43.1%	△ 2.1	43.9%	44.3%	△ 0.4	15.2%	12.5%	2.7	0.0%	0.0%	0.0	0.0%	0.0%	0.0
トイレ	36.8%	37.9%	△ 1.1	46.2%	45.5%	0.7	15.8%	15.2%	0.6	1.3%	1.2%	0.1	0.0%	0.2%	△ 0.2

問 9． 院内の施設・設備について

質問項目	大変良い			良 い			普 通			悪 い			大変悪い		
	H30	H29	増 減	H30	H29	増 減	H30	H29	増 減	H30	H29	増 減	H30	H29	増 減
掲示板の見やすさ	25.3%	21.9%	3.4	46.1%	42.9%	3.2	27.3%	31.1%	△ 3.8	1.2%	3.8%	△ 2.6	0.0%	0.2%	△ 0.2
待合室やロビーの温度	24.2%	20.1%	4.1	46.0%	44.7%	1.3	27.4%	33.0%	△ 5.6	2.0%	1.9%	0.1	0.4%	0.2%	0.2
待合室のイス	18.7%	20.1%	△ 1.4	46.7%	40.0%	6.7	29.7%	36.4%	△ 6.7	4.1%	3.1%	1.0	0.8%	0.5%	0.3

問 10． 病院全体の評価

質問項目	大変良い／する			良い／すると思う			普通／わからない			悪い／しないと思う			大変悪い／しない		
	H30	H29	増 減	H30	H29	増 減	H30	H29	増 減	H30	H29	増 減	H30	H29	増 減
病院全体の満足度	27.2%	26.2%	1.0	54.8%	54.0%	0.8	16.7%	19.1%	△ 2.4	0.4%	0.7%	△ 0.3	0.8%	0.0%	0.8
再び受診するか	44.3%	44.9%	△ 0.6	42.6%	41.4%	1.2	0.7%	11.9%	△ 11.2	2.0%	1.2%	0.8	0.4%	0.7%	△ 0.3
近親の方に紹介するか	35.0%	33.7%	1.3	37.4%	39.9%	△ 2.5	25.1%	24.0%	1.1	1.2%	1.7%	△ 0.5	1.2%	0.7%	0.5

問 11． 当院の情報の入手方法

入手方法	H30	H29	増 減
他の病院・医院からの紹介	33.9%	35.8%	△ 1.9
口コミ	20.7%	22.3%	△ 1.6
インターネット	18.3%	16.2%	2.1
市の広報誌	13.9%	13.5%	0.4
病院の広報誌	9.2%	10.1%	△ 0.9
看板・道案内	2.4%	2.1%	0.3
雑誌記事	0.8%	0.0%	0.8
医療関係の教室	0.4%	1.2%	△ 0.8
テレビやラジオ	0.4%	0.0%	0.4

問 12－① アンケート記入者

記入者	H30	H29	増 減
患者さん本人	84.8%	81.8%	3.0
代理人	15.2%	18.2%	△ 3.0

問 12－② 患者さんの性別

性 別	H30	H29	増 減
男性	43.8%	47.1%	△ 3.3
女性	56.2%	52.9%	3.3

問 12－③ 患者さんの年齢

年 齢	H30	H29	増 減
80歳以上	10.7%	11.8%	△ 1.1
70歳代	25.5%	24.8%	0.7
60歳代	25.1%	21.8%	3.3
50歳代	13.6%	14.2%	△ 0.6
40歳代	9.5%	10.9%	△ 1.4
30歳代	5.8%	7.1%	△ 1.3
20歳代	4.1%	2.7%	1.4
10歳代	3.7%	2.1%	1.6
10歳未満	2.1%	4.7%	△ 2.6