

# 2019年度 外来患者満足度調査 結果報告書

当院では、患者様の満足度向上のため毎年患者満足度調査を行っております。

2019年度アンケート結果となります。

アンケートにご協力いただきました患者様、ご家族様に厚くお礼申し上げます。

皆様から頂いた貴重なご意見をもとに、これからも職員一同地域に愛される病院づくりにつとめてまいります。

地方独立行政法人さんむ医療センター

## 【調査の概要】

調査対象・・・外来患者

回答者数・・・349名

調査場所・・・北棟1階待合ホール

調査日・・・2020年1月20日～2020年1月28日（休診日除く）

調査時間・・・午前10時～12時

調査方法・・・患者・付き添いにアンケート用紙を配布。  
その場で記入いただく。

## 目次

### 【患者について】

年齢・性別・・・P,1

### 【当院について】

医師・・・P,2～3

看護師・・・P,4～5

レントゲン・・・P,6～7

検査技師・・・P,8～9

受付・・・P,10～11

病院の清潔さ、掲示板などの案内・・・P,12

待ち時間・・・P,13

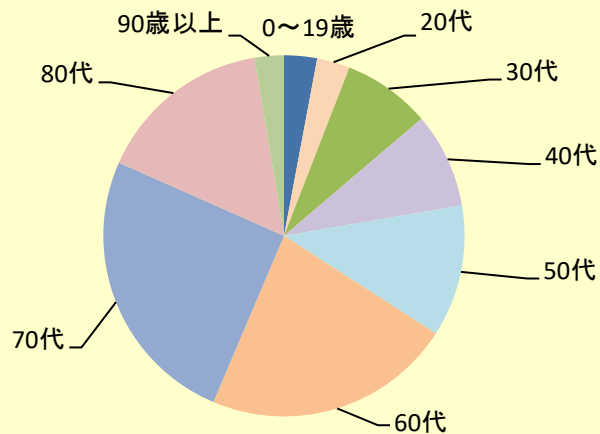
## 患者について

### 年齢

	2019 人数	2019 割合	2018 人数	2018 割合
0～19歳	9	3.0%	4	1.41%
20代	9	3.0%	13	4.59%
30代	24	7.9%	14	4.95%
40代	26	8.5%	23	8.13%
50代	36	11.8%	35	12.37%
60代	68	22.3%	69	24.38%
70代	77	25.2%	77	27.21%
80代	48	15.7%	43	15.19%
90歳以上	8	2.6%	5	1.77%
回答数	305	100.0%	283	100%

\*未回答数・・・ 44

### 年齢構成

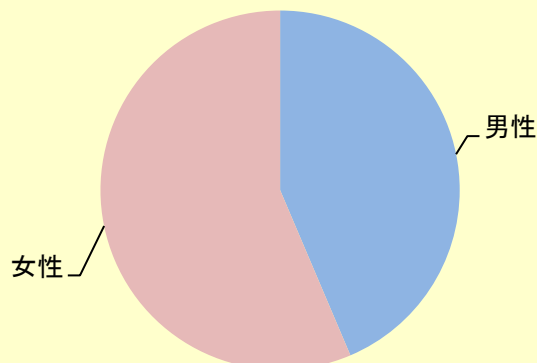


### 性別

	2019 人数	2019 割合	2018 人数	2018 割合
男性	143	43.6%	98	34%
女性	185	56.4%	190	66%
回答数	328	100.0%	288	100%

\*未回答数・・・ 21

### 性別

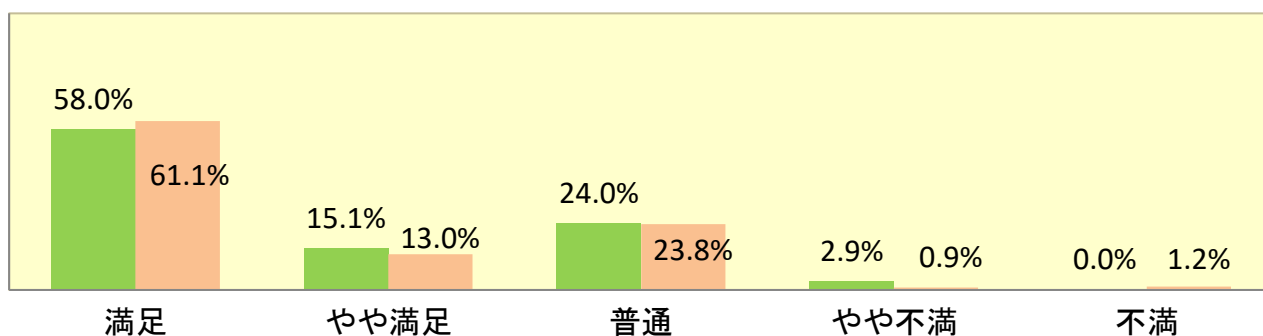


## 医師について

### 説明のわかりやすさ

	2019 人数	2019 割合	2018 人数	2018 割合
満足	200	58.0%	198	61.1%
やや満足	52	15.1%	42	13.0%
普通	83	24.0%	77	23.8%
やや不満	10	2.9%	3	0.9%
不満	0	0.0%	4	1.2%
回答数	345	100.0%	324	100.0%

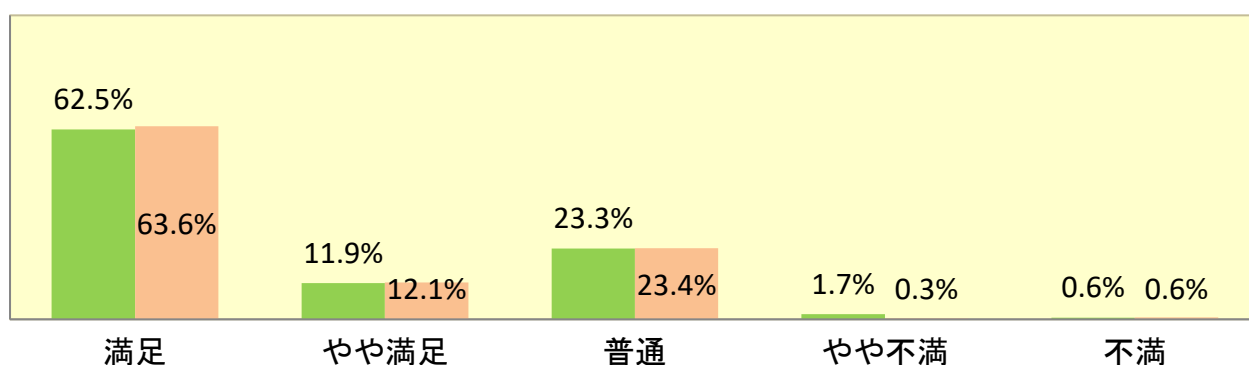
\*未回答数・・・ 4



### 態度と言葉づかい

	2019 人数	2019 割合	2018 人数	2018 割合
満足	215	62.5%	204	63.6%
やや満足	41	11.9%	39	12.1%
普通	80	23.3%	75	23.4%
やや不満	6	1.7%	1	0.3%
不満	2	0.6%	2	0.6%
回答数	344	100.0%	321	100%

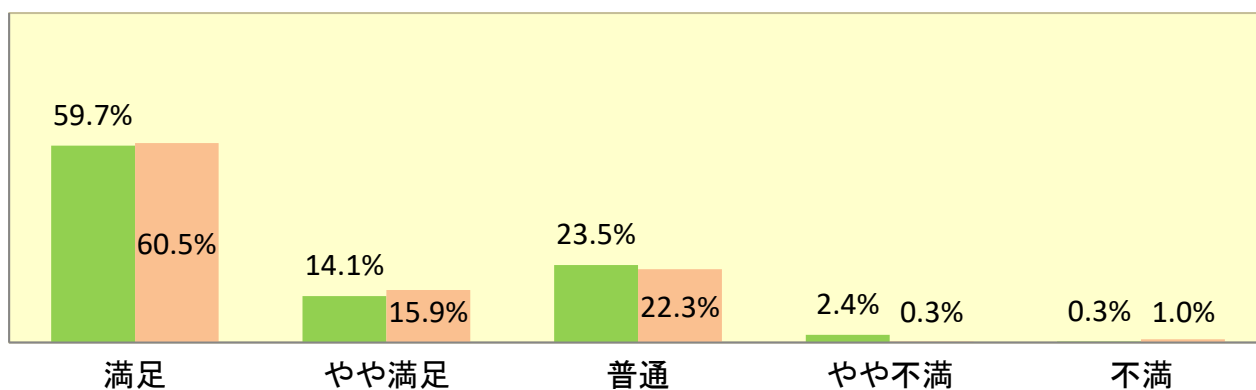
\*未回答数・・・5



## 総合評価

	2019 人数	2019 割合	2018 人数	2018 割合
満足	203	59.7%	190	60.5%
やや満足	48	14.1%	50	15.9%
普通	80	23.5%	70	22.3%
やや不満	8	2.4%	1	0.3%
不満	1	0.3%	3	1.0%
回答数	340	100.0%	314	100%

\*未回答・・・9

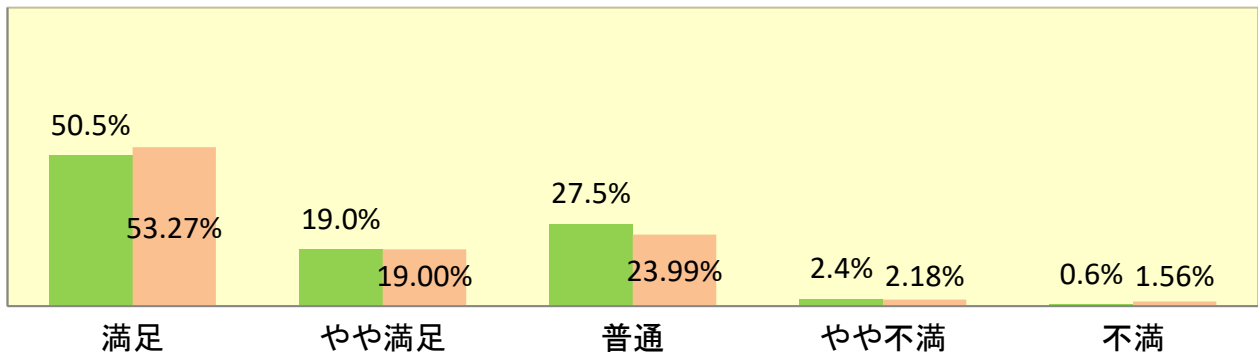


## 看護師について

### 説明のわかりやすさ

	2019 人数	2019 割合	2018 人数	2018 割合
満足	167	50.5%	171	53.27%
やや満足	63	19.0%	61	19.00%
普通	91	27.5%	77	23.99%
やや不満	8	2.4%	7	2.18%
不満	2	0.6%	5	1.56%
回答数	331	100.0%	321	100.00%

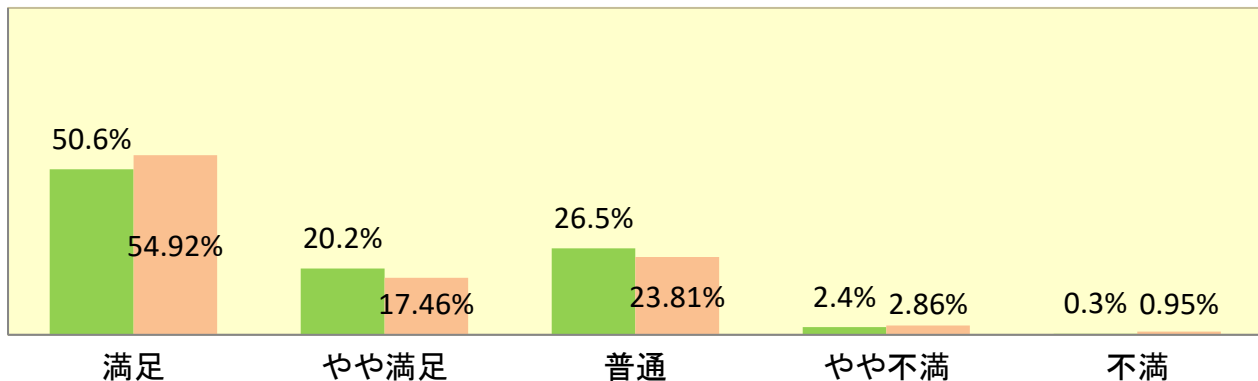
\*未回答…18



### 態度と言葉づかい

	2019 人数	2019 割合	2018 人数	2018 割合
満足	170	50.6%	173	54.92%
やや満足	68	20.2%	55	17.46%
普通	89	26.5%	75	23.81%
やや不満	8	2.4%	9	2.86%
不満	1	0.3%	3	0.95%
回答数	336	100.0%	315	100.00%

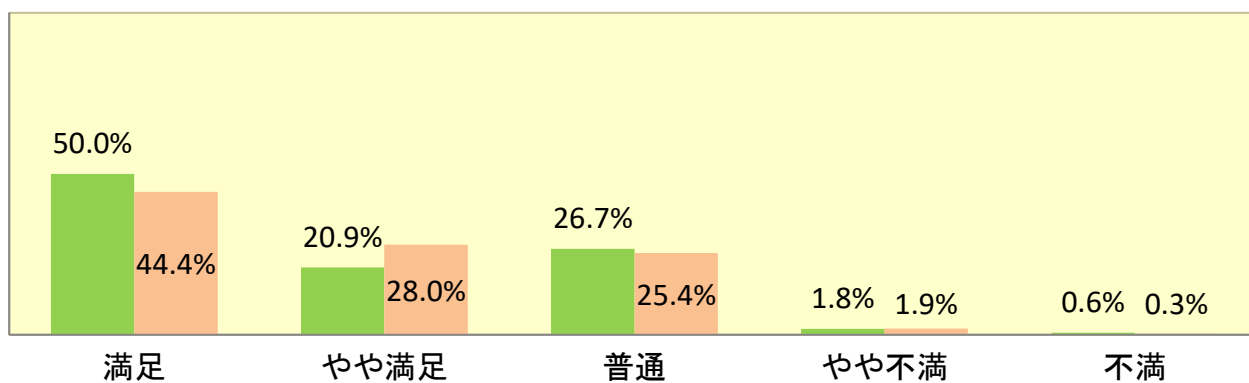
\*未回答…13



## 総合評価

	2019 人数	2019 割合	2018 人数	2018 割合
満足	165	50.0%	138	44.4%
やや満足	69	20.9%	87	28.0%
普通	88	26.7%	79	25.4%
やや不満	6	1.8%	6	1.9%
不満	2	0.6%	1	0.3%
回答数	330	100.0%	311	100.0%

\*未回答・・・19



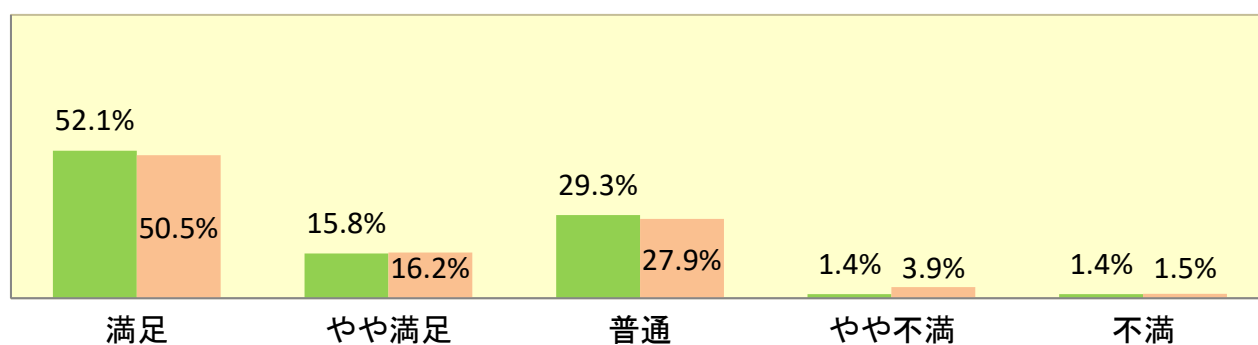


## レントゲンについて

### 説明のわかりやすさ

	2019 人数	2019 割合	2018 人数	2018 割合
満足	112	52.1%	103	50.5%
やや満足	34	15.8%	33	16.2%
普通	63	29.3%	57	27.9%
やや不満	3	1.4%	8	3.9%
不満	3	1.4%	3	1.5%
回答数	215	100.0%	204	100.0%

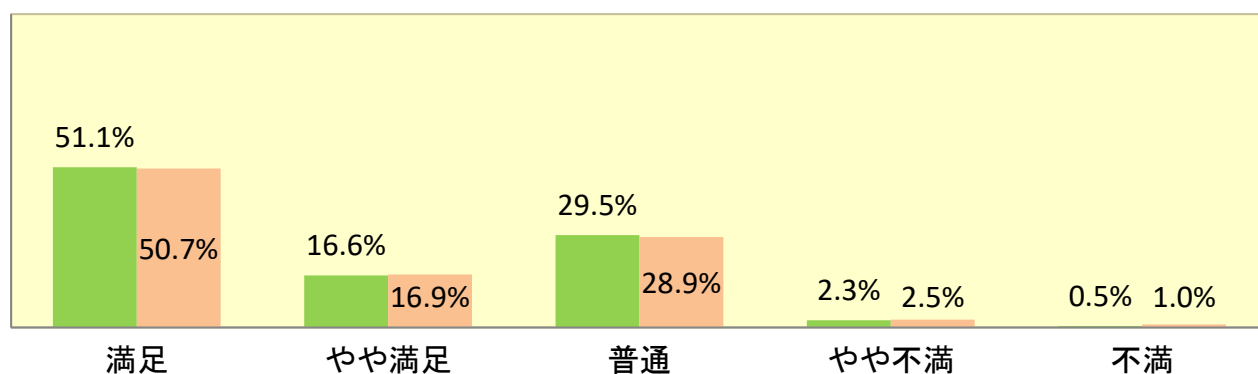
\*未回答…134



### 態度と言葉づかい

	2019 人数	2019 割合	2018 人数	2018 割合
満足	111	51.1%	102	50.7%
やや満足	36	16.6%	34	16.9%
普通	64	29.5%	58	28.9%
やや不満	5	2.3%	5	2.5%
不満	1	0.5%	2	1.0%
回答数	217	100.0%	201	100.0%

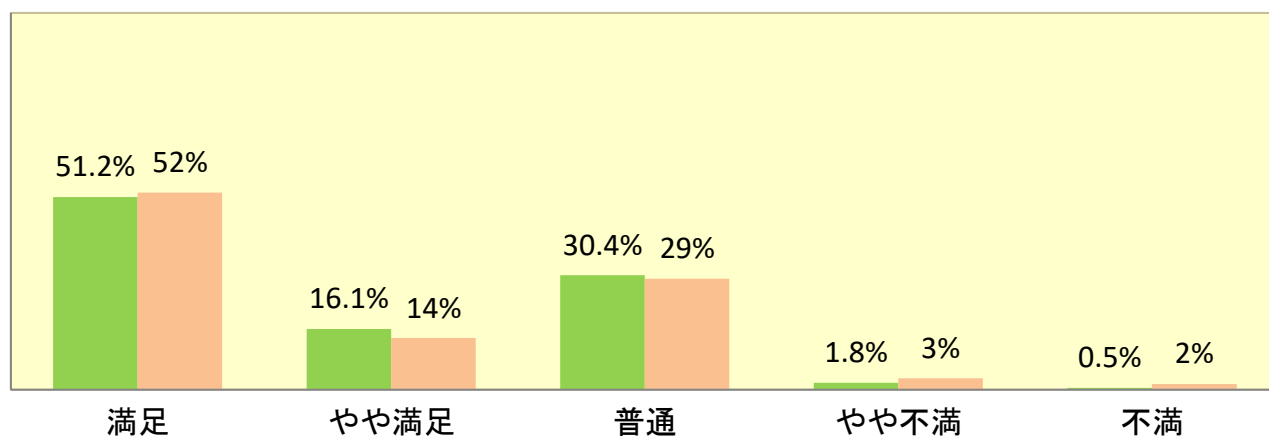
\*未回答…132



## 総合評価

	2019 人数	2019 割合	2018 人数	2018 割合
満足	111	51.2%	103	52%
やや満足	35	16.1%	27	14%
普通	66	30.4%	58	29%
やや不満	4	1.8%	6	3%
不満	1	0.5%	3	2%
回答数	217	100.0%	197	100%

\* 未回答・・・132

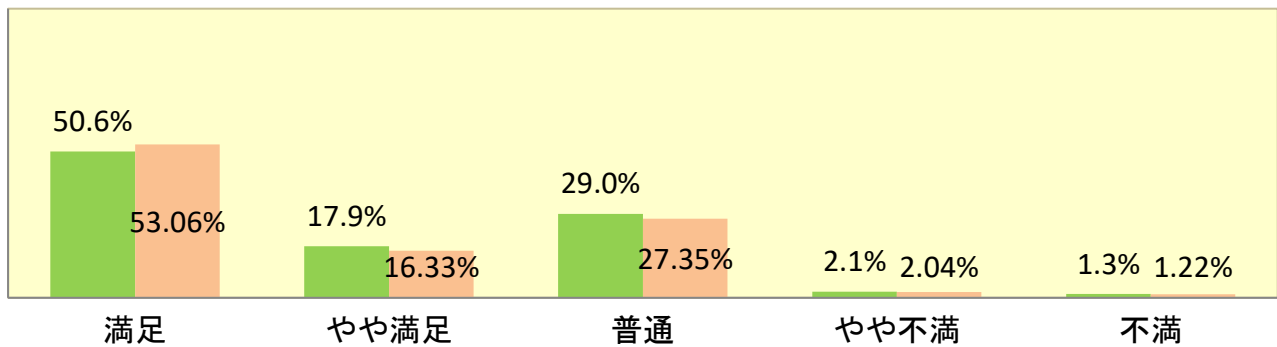


## 検査技師について

### 説明のわかりやすさ

	2019 人数	2019 割合	2018 人数	2018 割合
満足	119	50.6%	130	53.06%
やや満足	42	17.9%	40	16.33%
普通	66	29.0%	67	27.35%
やや不満	5	2.1%	5	2.04%
不満	3	1.3%	3	1.22%
回答数	235	100.0%	245	100.00%

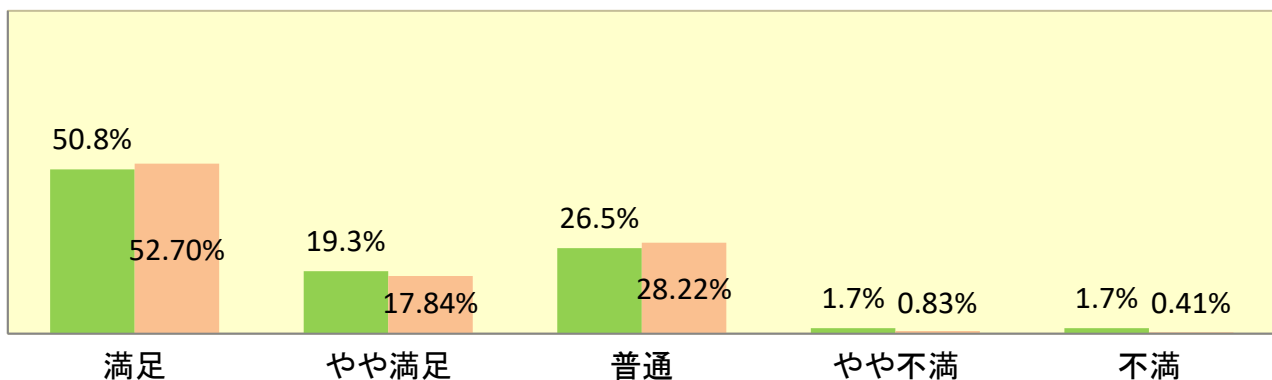
\*未回答・・・114



### 態度と言葉づかい

	2019 人数	2019 割合	2018 人数	2018 割合
満足	121	50.8%	127	52.70%
やや満足	46	19.3%	43	17.84%
普通	63	26.5%	68	28.22%
やや不満	4	1.7%	2	0.83%
不満	4	1.7%	1	0.41%
回答数	238	100.0%	241	100.00%

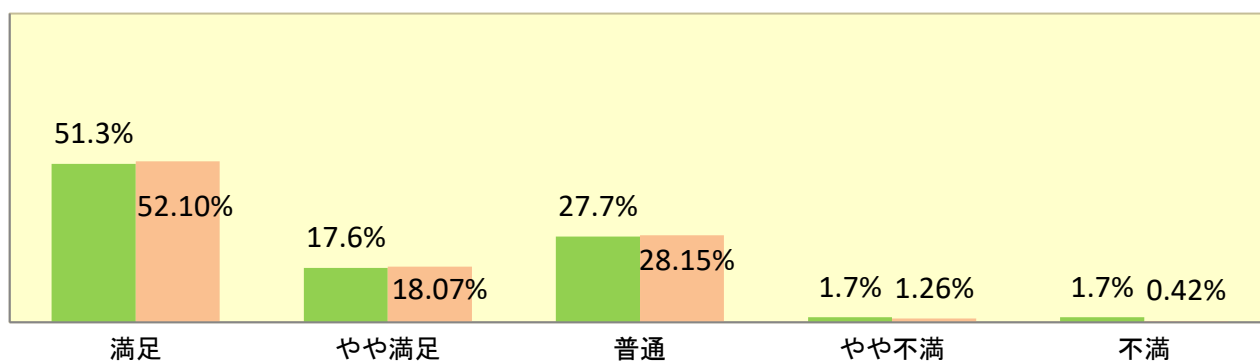
\*未回答・・・111



## 総合評価

	2019 人数	2019 割合	2018 人数	2018 割合
満足	122	51.3%	124	52.10%
やや満足	42	17.6%	43	18.07%
普通	66	27.7%	67	28.15%
やや不満	4	1.7%	3	1.26%
不満	4	1.7%	1	0.42%
回答数	238	100.0%	238	100.00%

\* 未回答・・・111

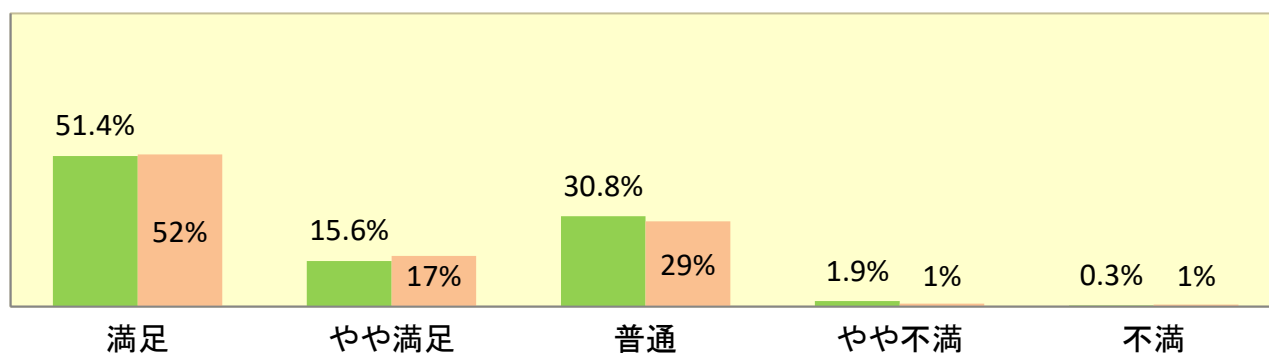


## 受付について

### 説明のわかりやすさ

	2019 人数	2019 割合	2018 人数	2018 割合
満足	165	51.4%	159	52%
やや満足	50	15.6%	53	17%
普通	99	30.8%	89	29%
やや不満	6	1.9%	3	1%
不満	1	0.3%	2	1%
回答数	321	100.0%	306	100%

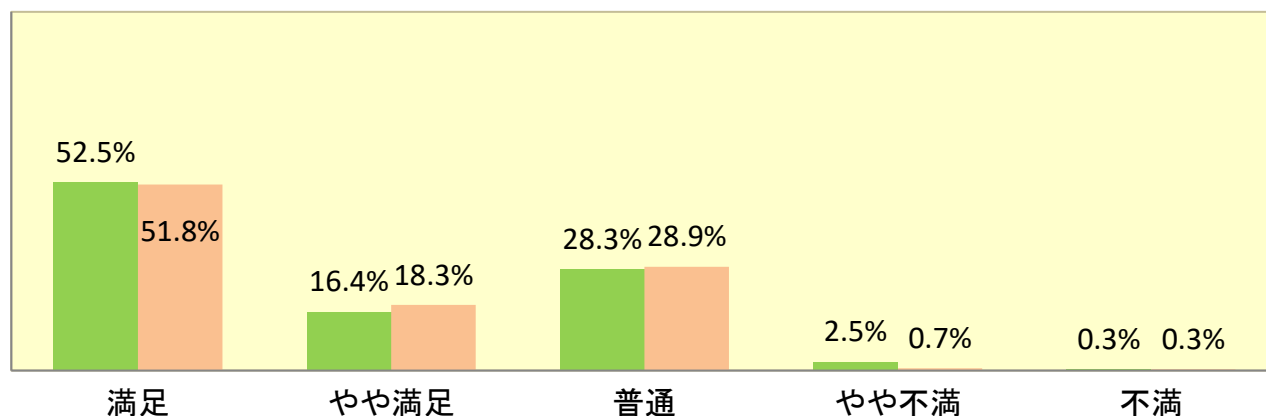
\* 未回答・・・28



### 態度と言葉づかい

	2019 人数	2019 割合	2018 人数	2018 割合
満足	169	52.5%	156	51.8%
やや満足	53	16.4%	55	18.3%
普通	91	28.3%	87	28.9%
やや不満	8	2.5%	2	0.7%
不満	1	0.3%	1	0.3%
回答数	322	100.0%	301	100.0%

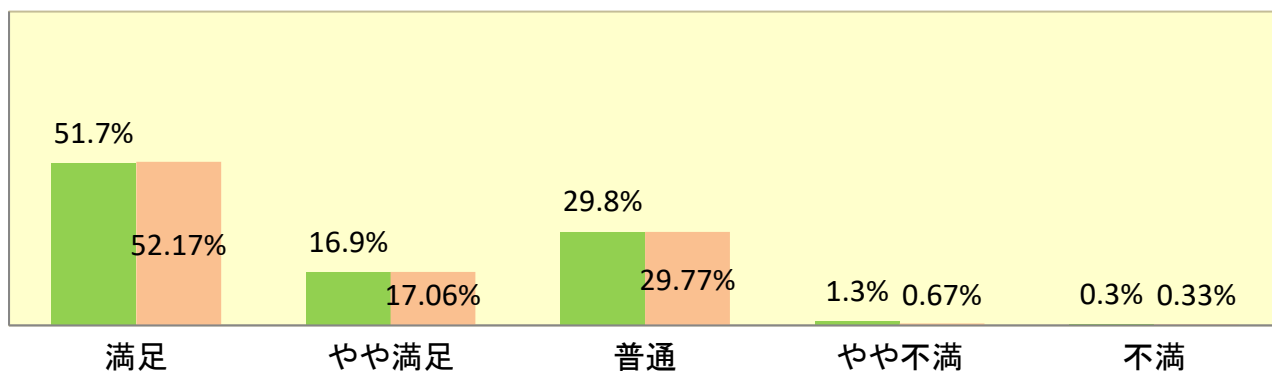
\* 未回答・・・27



## 総合評価

	2019 人数	2019 割合	2018 人数	2018 割合
満足	165	51.7%	156	52.17%
やや満足	54	16.9%	51	17.06%
普通	95	29.8%	89	29.77%
やや不満	4	1.3%	2	0.67%
不満	1	0.3%	1	0.33%
回答数	319	100.0%	299	100.00%

\* 未回答・・・30

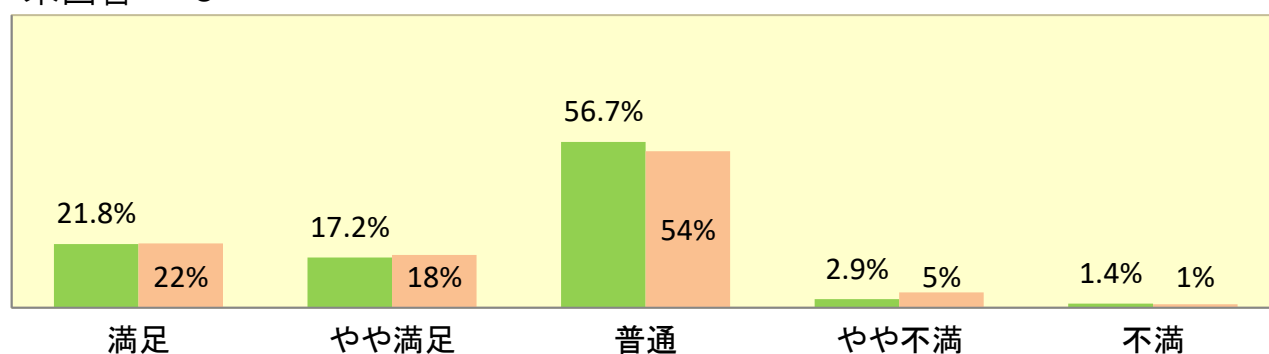


## 病院の清潔さ、掲示板などの案内について

### 病院の清潔さ

	2019 人数	2019 割合	2018 人数	2018 割合
満足	75	21.8%	72	22%
やや満足	59	17.2%	59	18%
普通	195	56.7%	175	54%
やや不満	10	2.9%	17	5%
不満	5	1.4%	4	1%
回答数	344	100.0%	327	100%

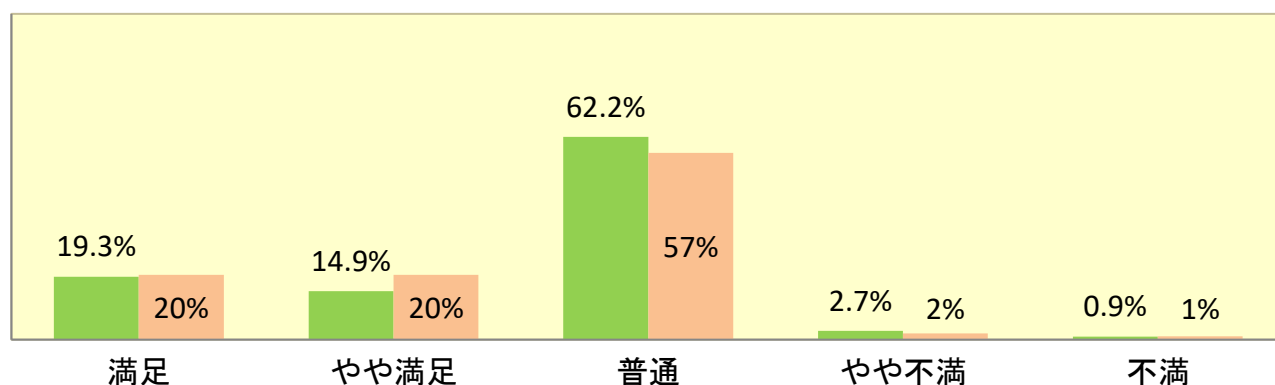
\*未回答…5



### 掲示板等の病院の案内

	2019 人数	2019 割合	2018 人数	2018 割合
満足	65	19.3%	61	20%
やや満足	50	14.9%	61	20%
普通	209	62.2%	176	57%
やや不満	9	2.7%	6	2%
不満	3	0.9%	3	1%
回答数	336	100.0%	307	100%

\*未回答…13

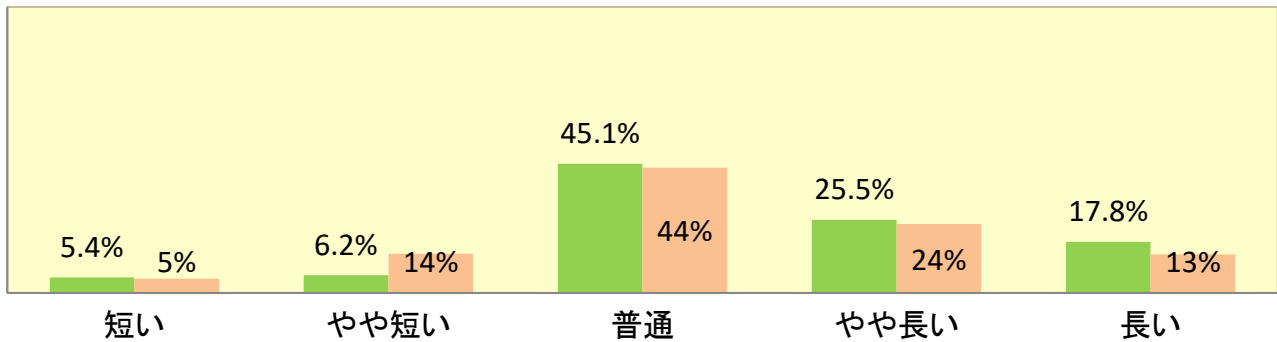


## 待ち時間について

### 受付から診療まで

	2019 人数	2019 割合	2018 人数	2018 割合
短い	18	5.4%	16	5%
やや短い	21	6.2%	44	14%
普通	152	45.1%	140	44%
やや長い	86	25.5%	77	24%
長い	60	17.8%	43	13%
回答数	337	100.0%	320	100%

\* 未回答・・・12



### 診療から会計精算まで

	2019 人数	2019 割合	2018 人数	2018 割合
短い	17	5.2%	21	7%
やや短い	25	7.7%	44	15%
普通	204	62.6%	180	61%
やや長い	59	18.1%	34	12%
長い	21	6.4%	16	5%
回答数	326	100.0%	295	100%

\* 未回答・・・23

