

海外展開
推進委員会報告書



アンケート調査結果

2016年3月

I 調査の概要

1. 調査目的

今後のより良い病院経営、運営戦略を検討・立案する際の基礎資料を得るため、現在の患者さんの実態や病院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てることを目的として実施します。

2. 調査方法

- ・実施対象施設 : 国内全72病院
- ・実施責任者 : 院長または副院長
- ・アンケート調査表 : 統一アンケート調査表(4ページ参照)
- ・配布・回収方法 : 全外来患者さんに受付でアンケートへの協力依頼を行い、会計後回収した。
- ・期間 : 平成28年2月15日(月)～2月20日(土)の6日間

3. 集約・分析方法

- ・徳洲会Web上『アンケート報告』画面より回収結果報告を行う。

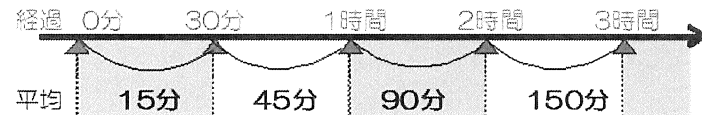
報告期間は平成28年2月8日(月)～平成28年3月5日(土)

- ・報告書には、各施設の相対的な評価を明らかにするため、同内容のアンケートを実施した調査病院平均との比較データも記載している。
- ・満足度設問は、以下の5段階の満足度回答に対応する係数を乗じてインデックス(加重平均値による満足指標)を算出している。

「大変よい」	100
「よい」	75
「ふつう」	50
「悪い」	25
「非常に悪い」	0

(わからない・該当しない・無回答はインデックス算出対象から除外)

- ・経過時間平均は、以下のように平均時間を算出している。



- ・施設規模は右の通り。

- ・集計分析 徳洲会グループ本部

< 外来部門 >

超規模施設・大規模施設

松原 野崎 岸和田 八尾 南部 福岡 宇治 藤沢 札幌 羽生 札幌東
名古屋 千葉 中部 大隅 鎌倉 千葉西 東京西 鎌ヶ谷 静岡

中規模施設

大和 仙台 神戸 徳之島 鹿児島 静内 余目 名瀬 新庄 葉山 共愛会 古河
白根 高砂 草津 宇和島 山形 館山 四街道 厚木 大垣 榛原 和泉 吹田
茅ヶ崎 武蔵野 生駒 成田富里

小規模施設

垂水 長崎北 沖永良部 喜界 与論 札幌南 川南 中沢 屋久島 東大阪
山北 大和青 笠利 瀬戸内 四日市 新居浜 皆野 宮古島 帯広 日野
石垣島 出雲 山川 二日市

目 次

II 調査項目

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。
- ② 性別を教えてください。
- ③ ご自宅の住所を教えてください。
- ④ 来院するのに、どのくらい時間がかかりましたか。
- ⑤ 病院までの交通手段は何ですか。
- ⑥ 来院は何回目ですか。
- ⑦ 来院時間帯はいつですか。
- ⑧ 当院をお選びいただいた理由を教えてください。

Q2 今日受診したのは何科ですか？

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 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

Q6 職員の対応・サービスはどうでしたか？

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

Q7 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


Q8 知人に当院を紹介や推薦したいと思いますか？

Q9 その他気づいた点・希望欄


III 評価のまとめ

<調査票>

より良い医療が提供できるように



外来患者さまへ
アンケート調査



皆さまの貴重なご意見を、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。

〇〇総合病院

よりご満足いただける病院となることを
サービスの改善に取り組んでおります。

数字に○をつけてください。

※ご自由にお答えください。

1. 満足度
1. 満足 2. 10点以上 3. 10点未満 4. 10点未満 5. 10点未満
6. 10点未満 7. 10点未満 8. 10点未満 9. 10点未満 10. 10点未満

2. 来院
1. 1回以上 2. 1回未満 3. 1回未満 4. 1回未満
5. 1回未満 6. 1回未満 7. 1回未満 8. 1回未満 9. 1回未満 10. 1回未満

3. どのくらい利用が楽でしたか？
1. 2. 3. 4. 5.

4. 1時間以上
1. 2. 3. 4. 5.

5. 10分未満
1. 2. 3. 4. 5.

6. 10分未満
1. 2. 3. 4. 5.

7. 10分未満
1. 2. 3. 4. 5.

8. 10分未満
1. 2. 3. 4. 5.

9. 10分未満
1. 2. 3. 4. 5.

10. 10分未満
1. 2. 3. 4. 5.

ご協力をお願いいたします。



1. 満足度

2. 来院

3. どのくらい利用が楽でしたか？

4. 1時間以上

5. 10分未満

6. 10分未満

7. 10分未満

8. 10分未満

9. 10分未満

10. 10分未満

11. 満足度

12. 来院

13. どのくらい利用が楽でしたか？

14. 1時間以上

15. 10分未満

16. 10分未満

17. 10分未満

18. 10分未満

19. 10分未満

20. 10分未満

21. 10分未満

うらなもご協力ください。

〇〇ご協力ありがとうございました。

より良い医療が提供できるように

I 調査対象者の属性

Q1-①. 年齢

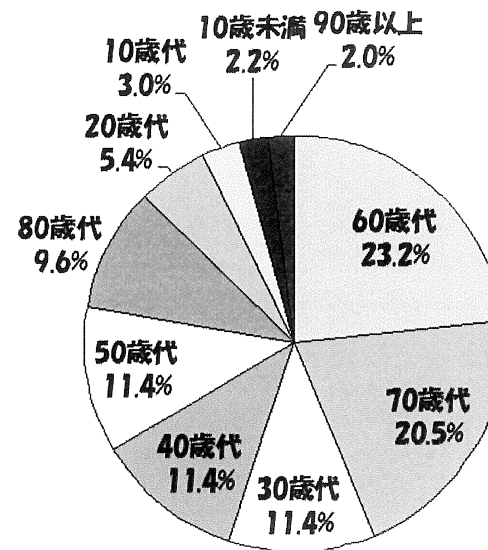
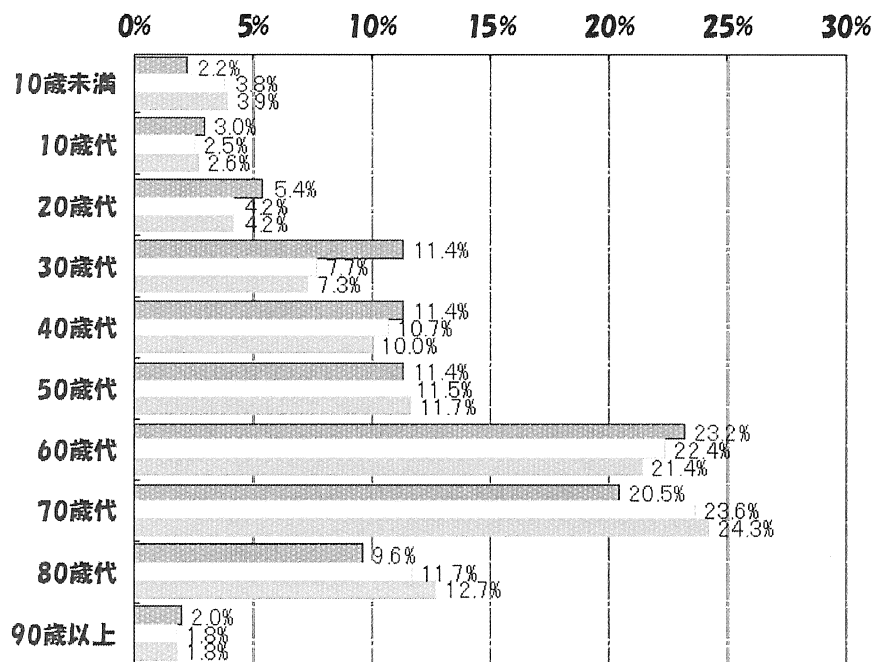
■年代別分布状況

<凡例：有効件数：平均年齢>

上段	： 当院	405 件	57.8 歳
中段	： 同規模病院	11,634 件	59.4 歳
下段	： 調査全病院	51,050 件	59.8 歳

■当院の分布状況

□60歳代 □70歳代 □80歳代 □40歳代 □50歳代 □80歳代 □20歳代 □10歳代 ■10歳未満 ■90歳以上



I 調査対象者の属性

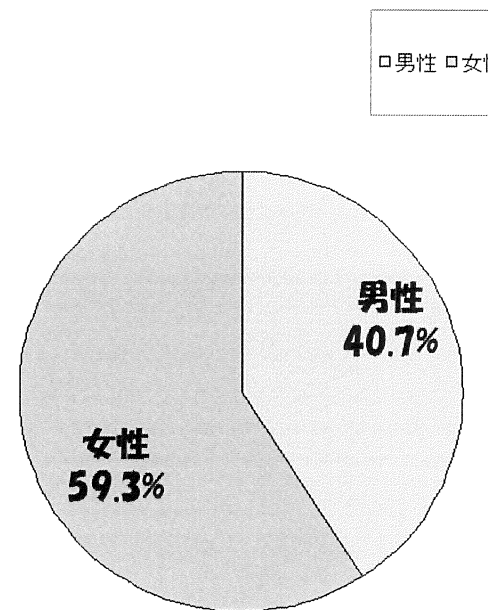
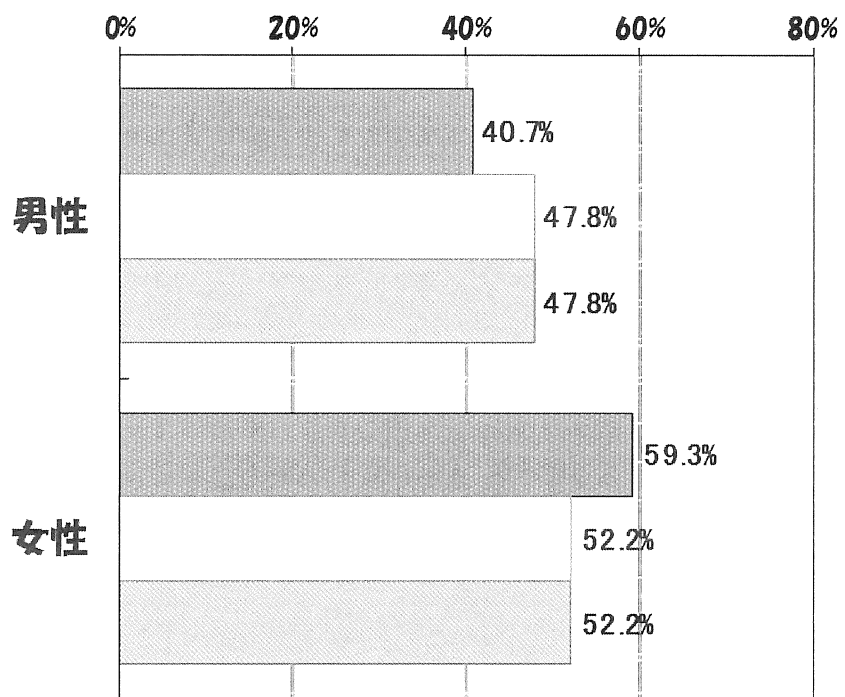
Q1-2. 性別

■性別分布状況

<凡例：有効件数>

上段	：当院	391	件
中段	：同規模病院	11,236	件
下段	：調査全病院	49,330	件

■当院の分布状況

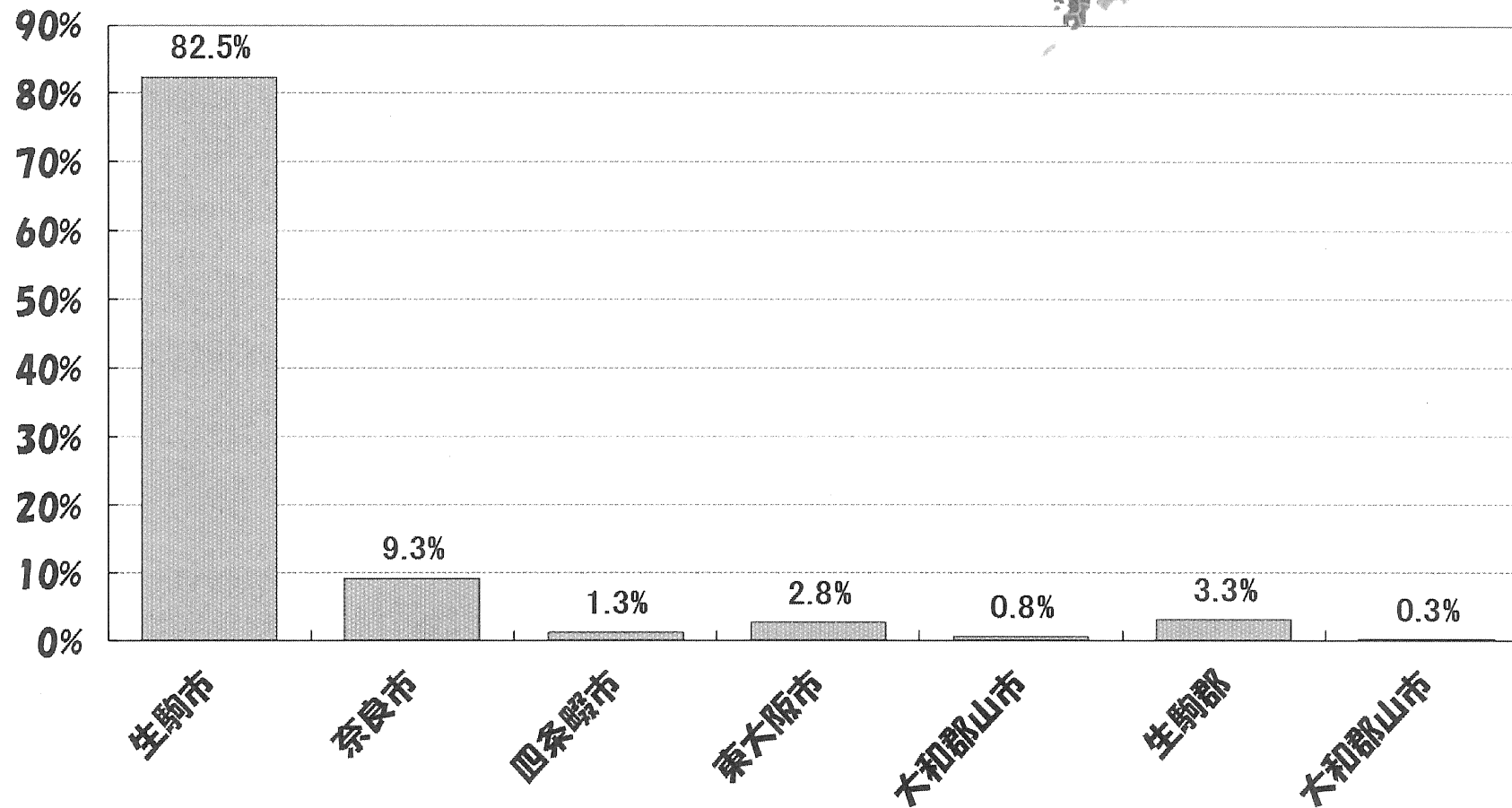
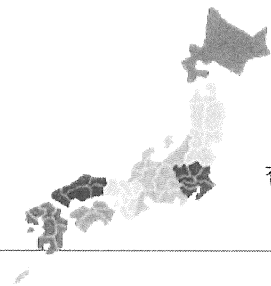


I 調査対象者の属性

Q1-③. 住所

対象者の回答は次のとおりであった。

有効件数: 件



I 調査対象者の属性

Q1-④. 来院時間

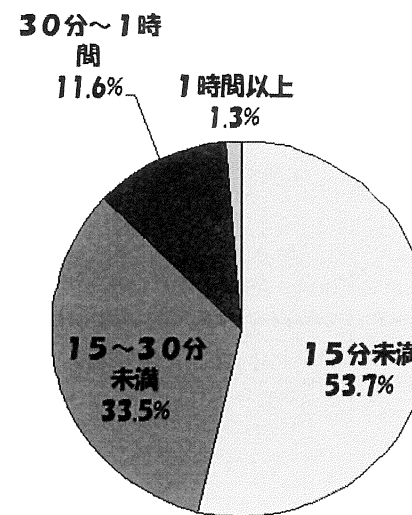
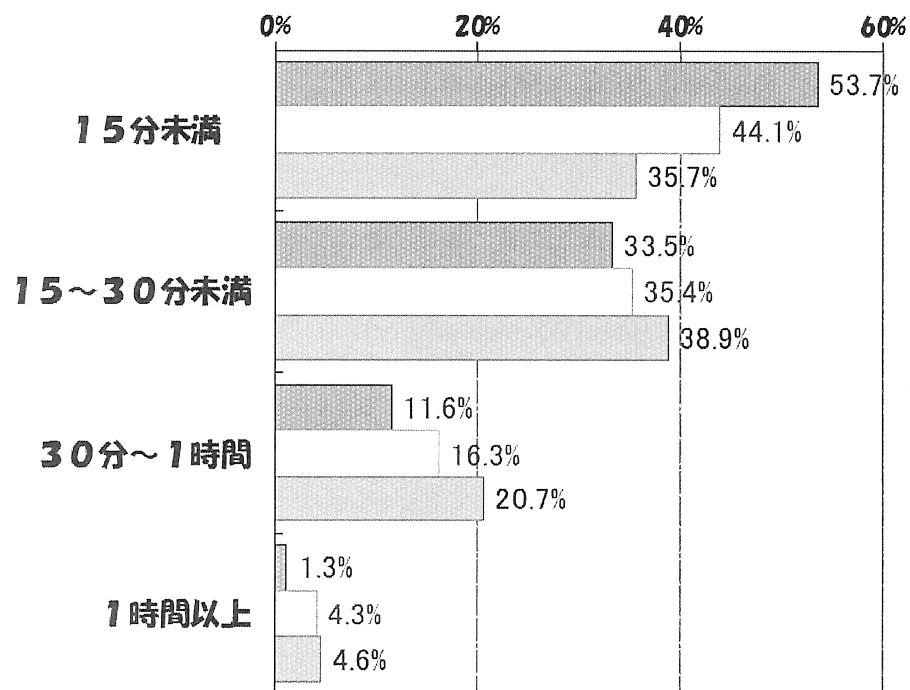
■時間帯別分布状況

<凡例：有効件数>

上段	： 当院	397 件
中段	： 同規模病院	11,369 件
下段	： 調査全病院	49,777 件

■当院の分布状況

□ 15分未満	□ 15~30分未満
■ 30分~1時間	□ 1時間以上



< 外来部門 >

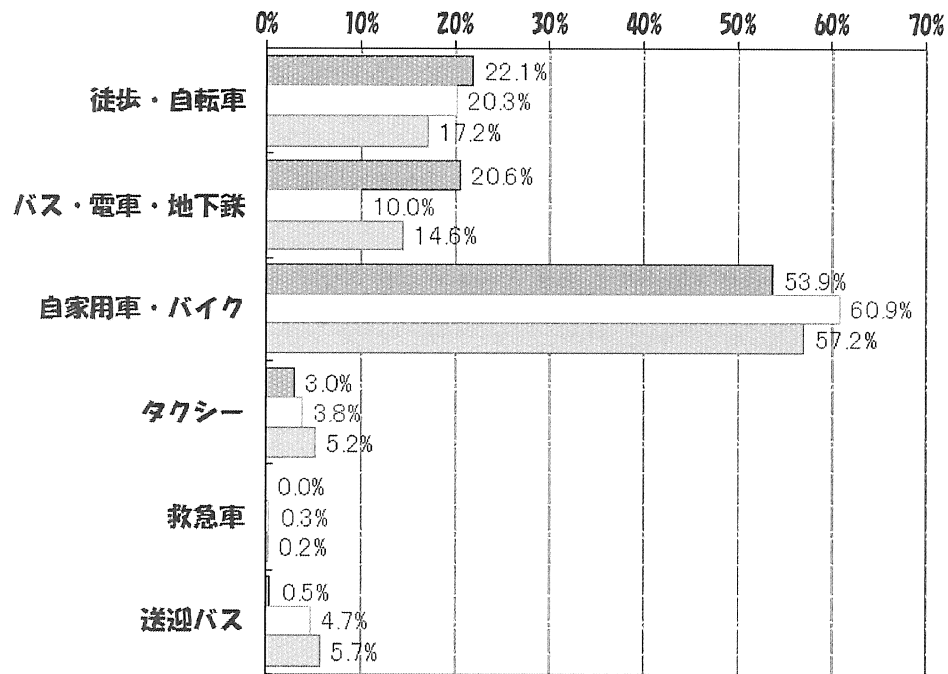
I 調査対象者の属性

Q1-5. 交通手段

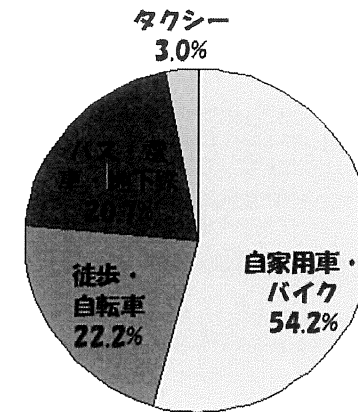
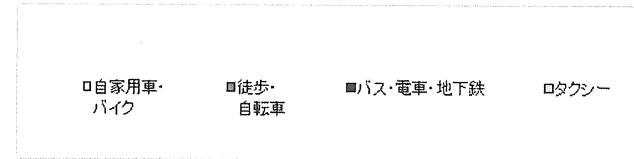
■交通手段別分布状況

<凡例：有効件数>

上段	： 当院	399	件
中段	： 同規模病院	11,542	件
下段	： 調査全病院	50,150	件



■当院の分布状況



<外来部門>

I 調査対象者の属性

Q1-⑥. 来院回数

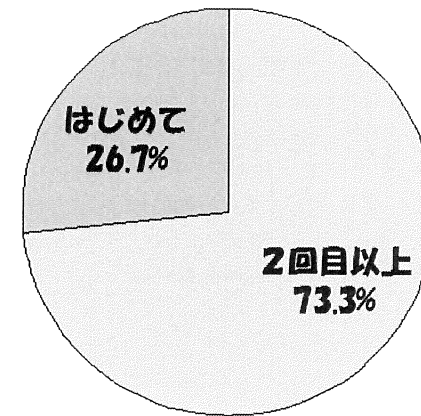
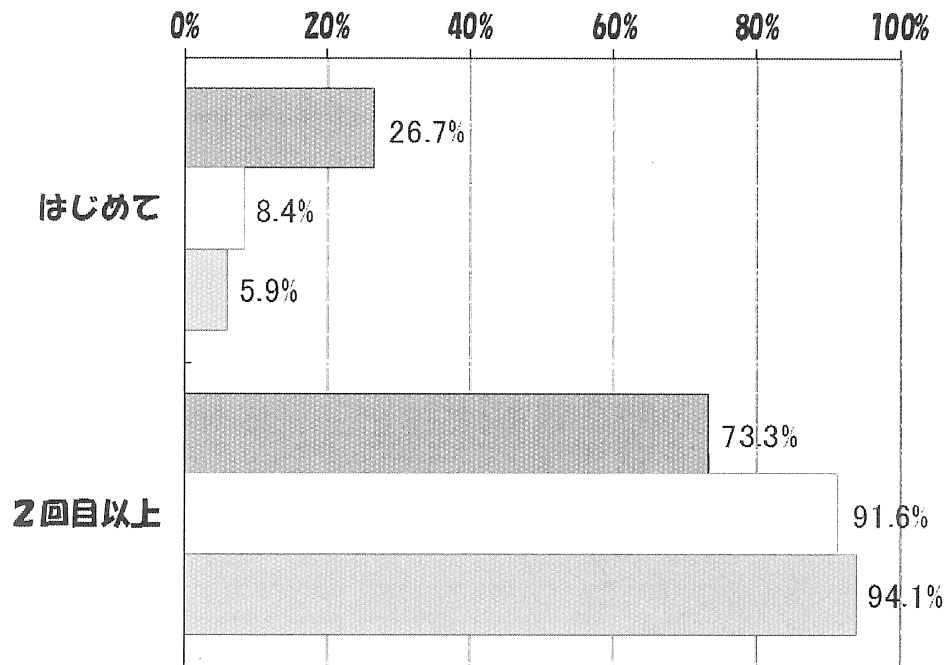
■来院状況

■当院の分布状況

<凡例：有効件数>

上段	: 当院	404	件
中段	: 同規模病院	11,457	件
下段	: 調査全病院	49,961	件

□2回目以上	□はじめて
--------	-------



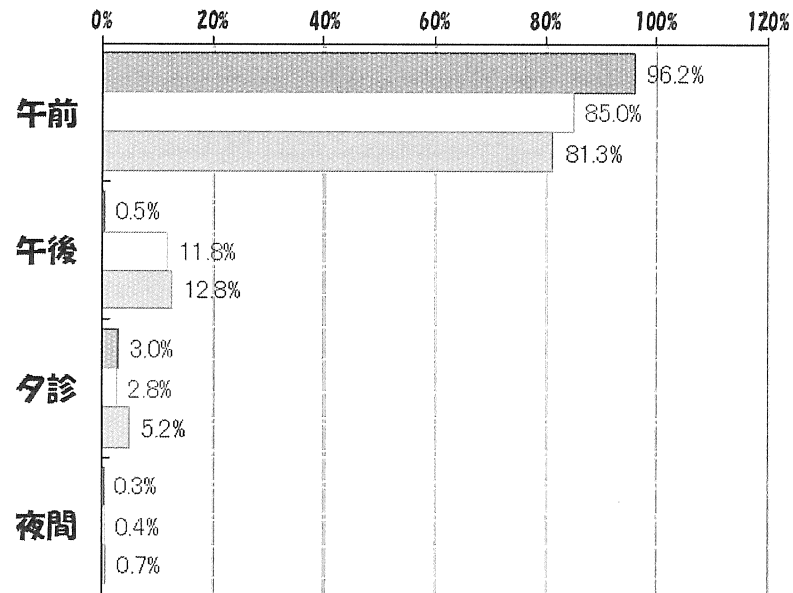
I 調査対象者の属性

Q1-⑦. 来院時間

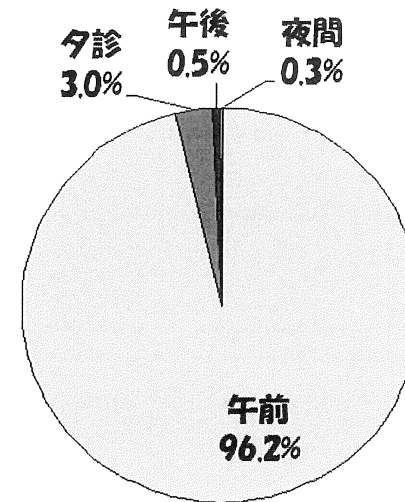
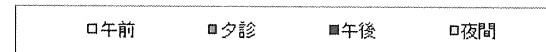
■ 来院時間帯状況

<凡例：有効件数>

上段	： 当院	399	件
中段	： 同規模病院	11,479	件
下段	： 調査全病院	49,914	件



■ 当院の分布状況



I 調査対象者の属性

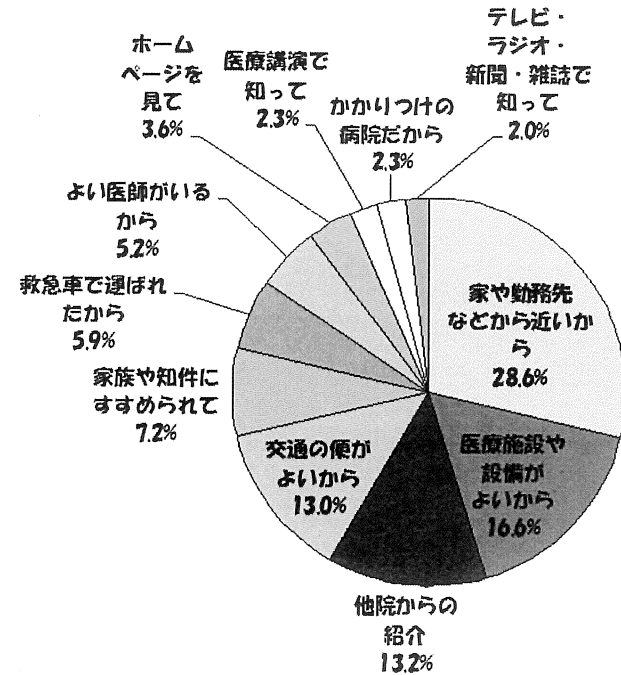
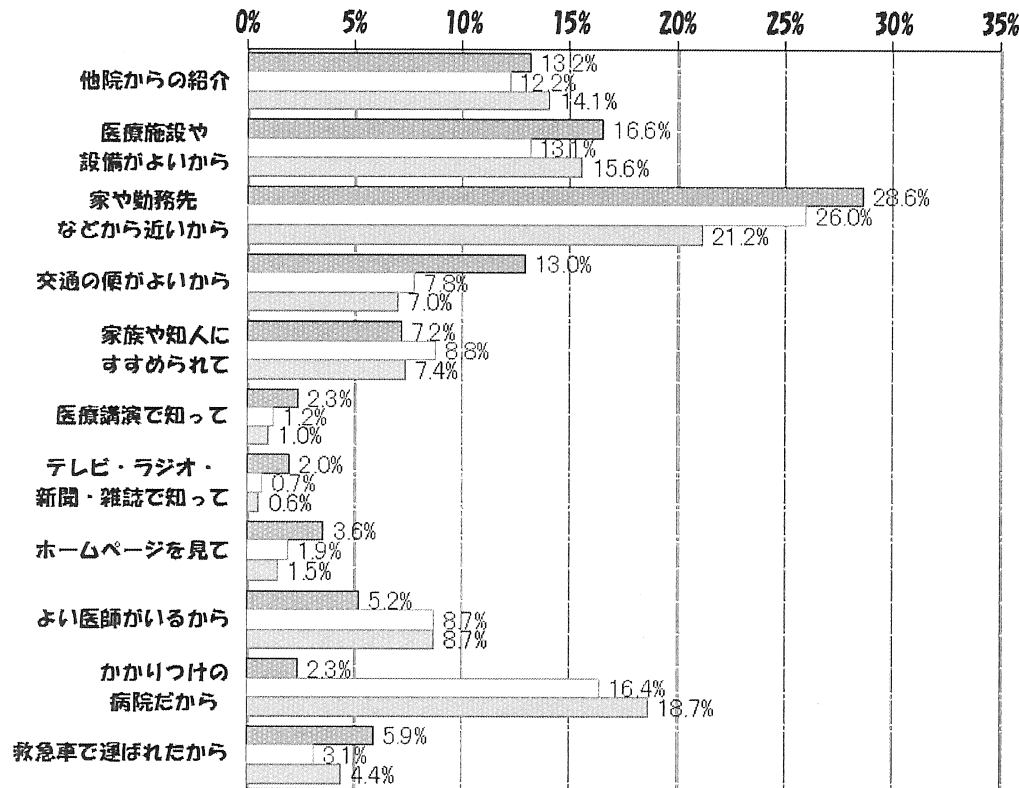
Q1-⑧. 来院理由

■ 来院理由状況

<凡例：有効件数>

上段	：当院	555	件	※複数回答
中段	：同規模病院	15,569	件	※複数回答
下段	：調査全病院	69,116	件	※複数回答

■ 当院の分布状況



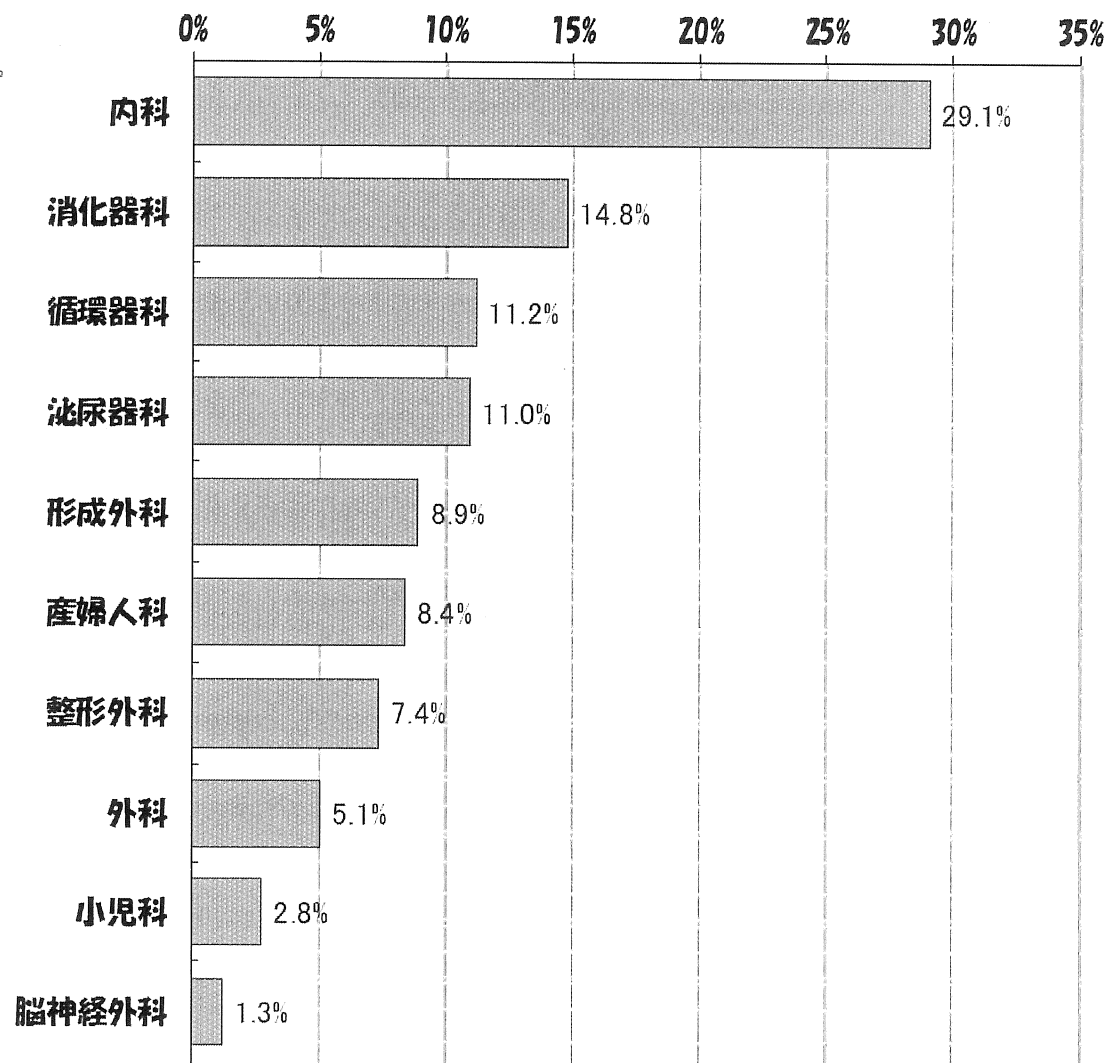
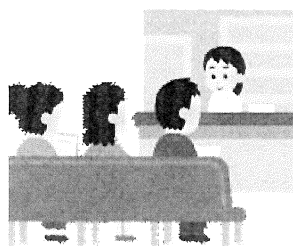
<外来部門>

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： 件



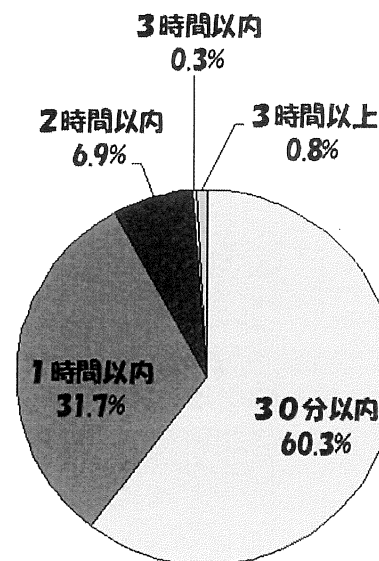
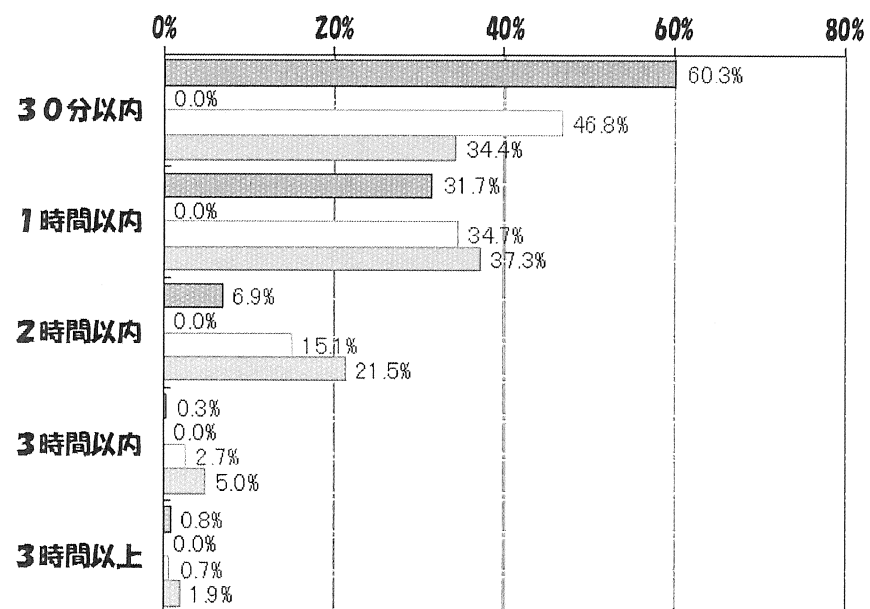
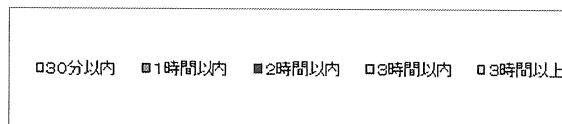
Ⅲ 診療待ち時間

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	363 件	31.4 分
2段	: 当院 前回	#REF! 件	### 分
3段	: 同規模病院	11,064 件	41.5 分
4段	: 調査全病院	47,244 件	52.1 分

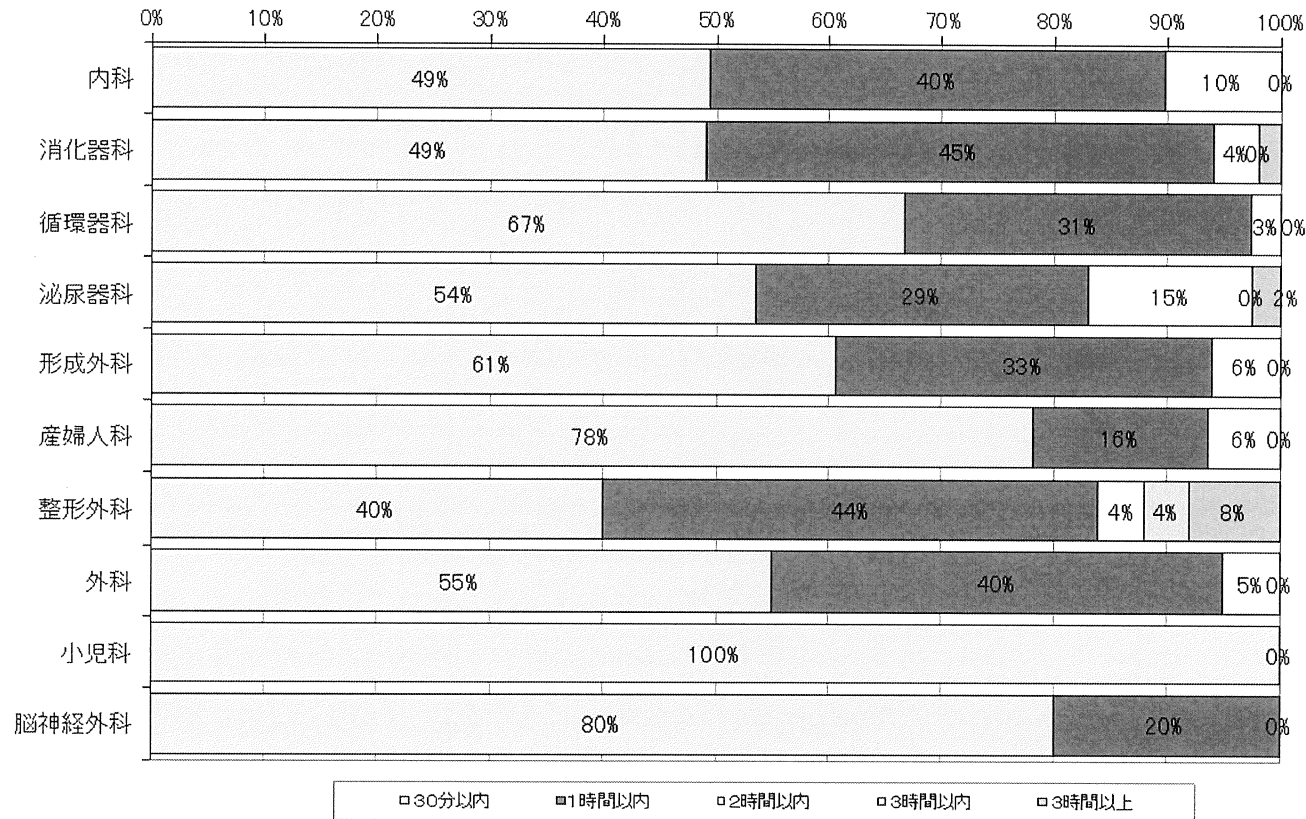
■当院の分布状況



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？
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	97件
消化器科	51件
循環器科	39件
泌尿器科	41件
形成外科	33件
産婦人科	32件
整形外科	25件
外科	20件
小児科	9件
脳神経外科	5件
その他	0件

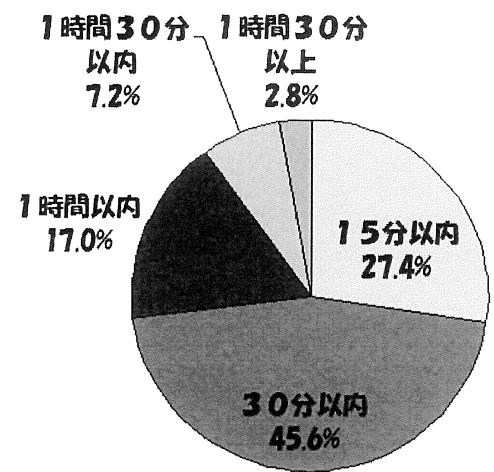
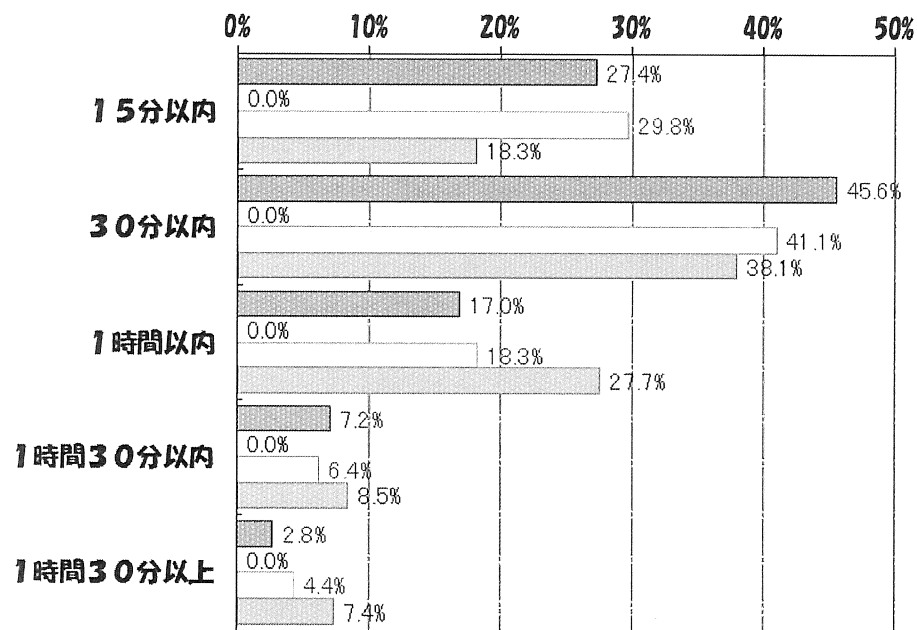
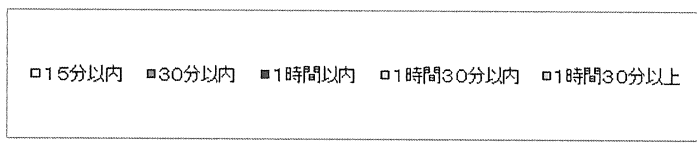
Ⅲ 診療待ち時間

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	318 件	28.3 分
2段	: 当院 前回	#REF! 件	#REF! 分
3段	: 同規模病院	10,479 件	29.1 分
4段	: 調査全病院	44,579 件	36.6 分

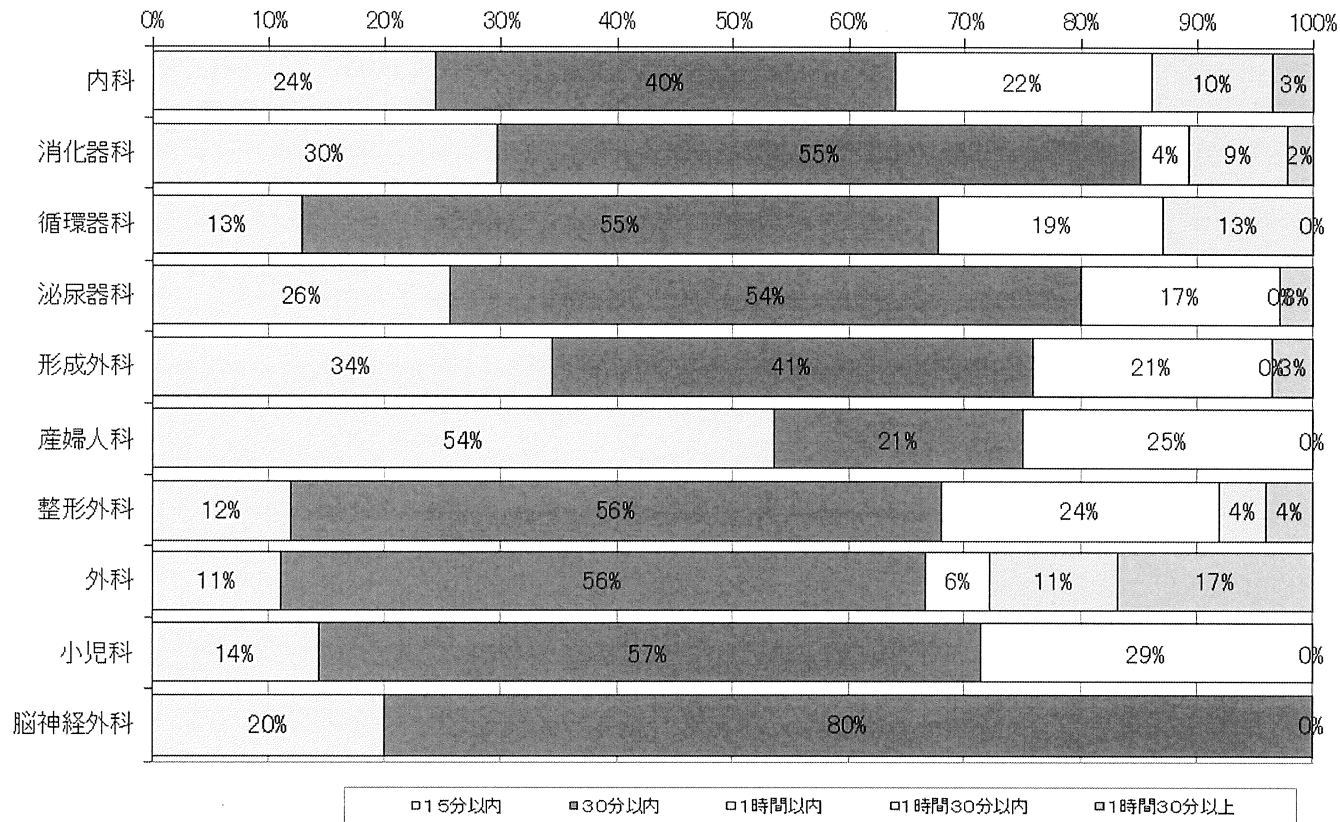
■当院の分布状況



Ⅱ 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



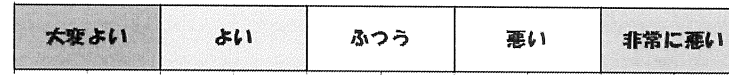
診療科	有効件数
内科	86件
消化器科	47件
循環器科	31件
泌尿器科	35件
形成外科	29件
産婦人科	28件
整形外科	25件
外科	18件
小児科	7件
脳神経外科	5件
その他	0件

IV 医師の対応

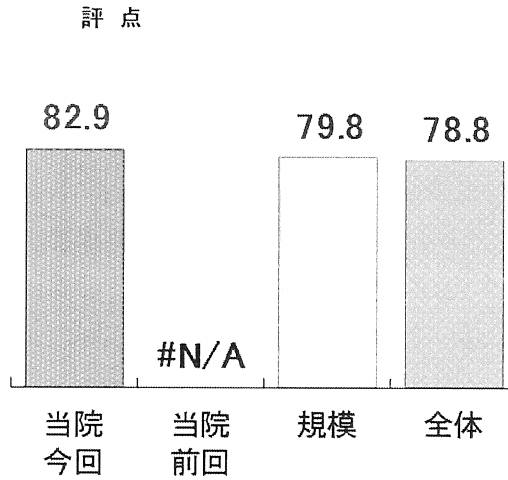
Q5. 医師の診察内容・態度はどうでしたか？

<凡例：有効件数>

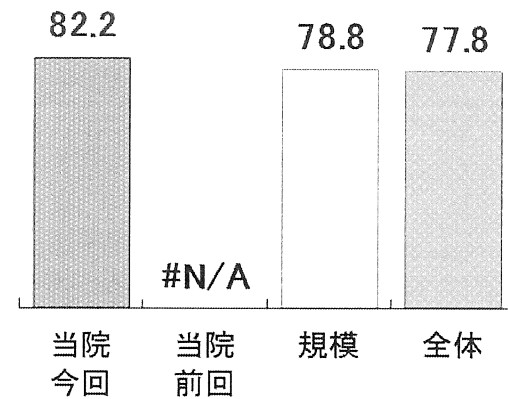
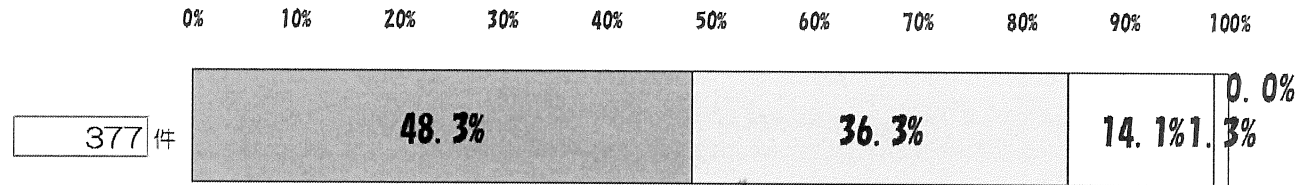
n=100



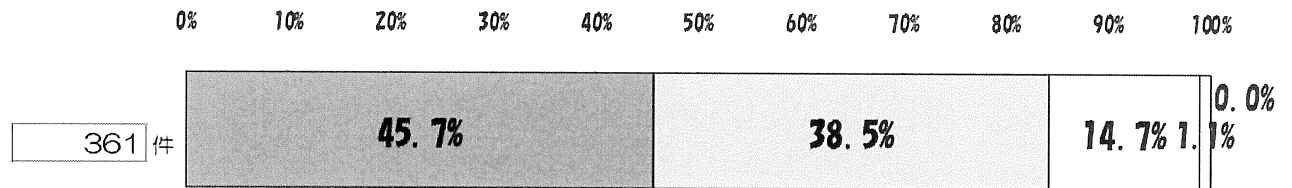
評点 100点 75点 50点 25点 0点



Q5-①. 患者さまへの配慮



Q5-②. 内容の説明

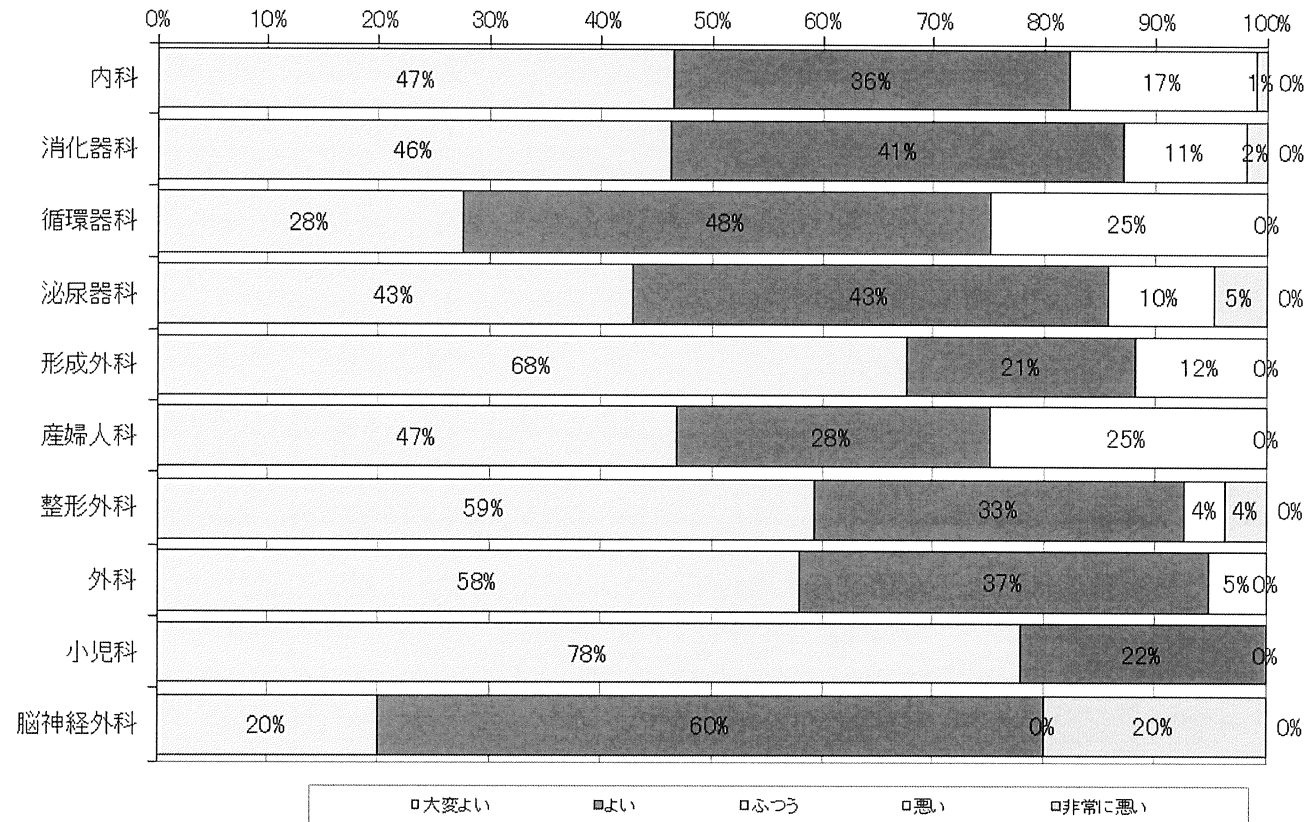


IV 医師の対応

・医師の診察内容・態度はどうでしたか？

Q5-①. 患者さまへの配慮

科別比較

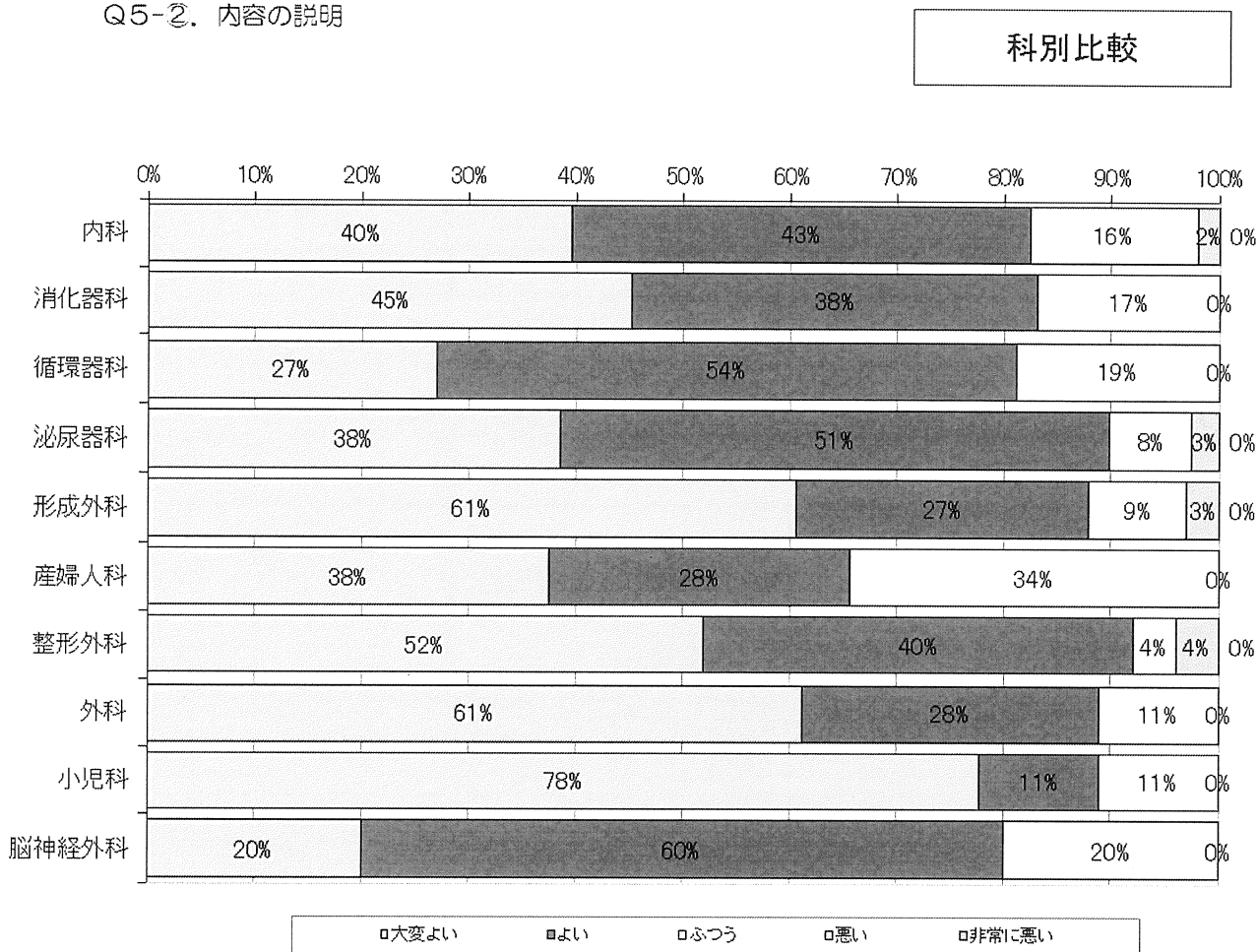


診療科	評点	有効件数
内科	81.9	101件
消化器科	82.9	54件
循環器科	75.6	40件
泌尿器科	81.0	42件
形成外科	89.0	34件
産婦人科	80.5	32件
整形外科	87.0	27件
外科	88.2	19件
小児科	94.4	9件
脳神経外科	70.0	5件
その他	0.0	0件

IV 医師の対応

・医師の診察内容・態度はどうでしたか？

Q5-2. 内容の説明



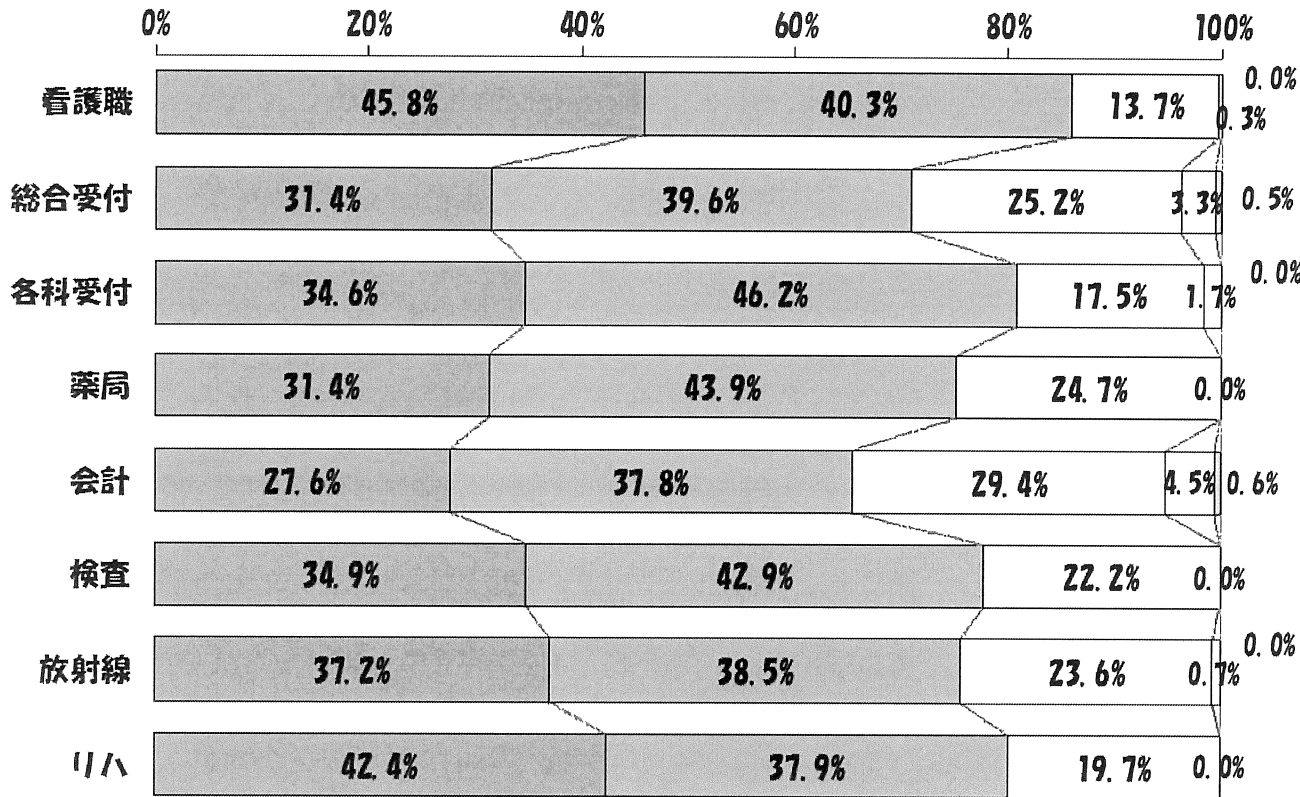
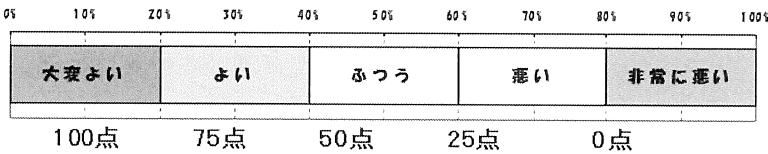
診療科	評点	有効件数
内科	79.9	96件
消化器科	82.1	53件
循環器科	77.0	37件
泌尿器科	81.4	39件
形成外科	86.4	33件
産婦人科	75.8	32件
整形外科	85.0	25件
外科	87.5	18件
小児科	91.7	9件
脳神経外科	75.0	5件
その他	0.0	0件

V 職員の対応

Q6. 職員の対応・サービスはどうでしたか？

<凡例>

n=100
n=100



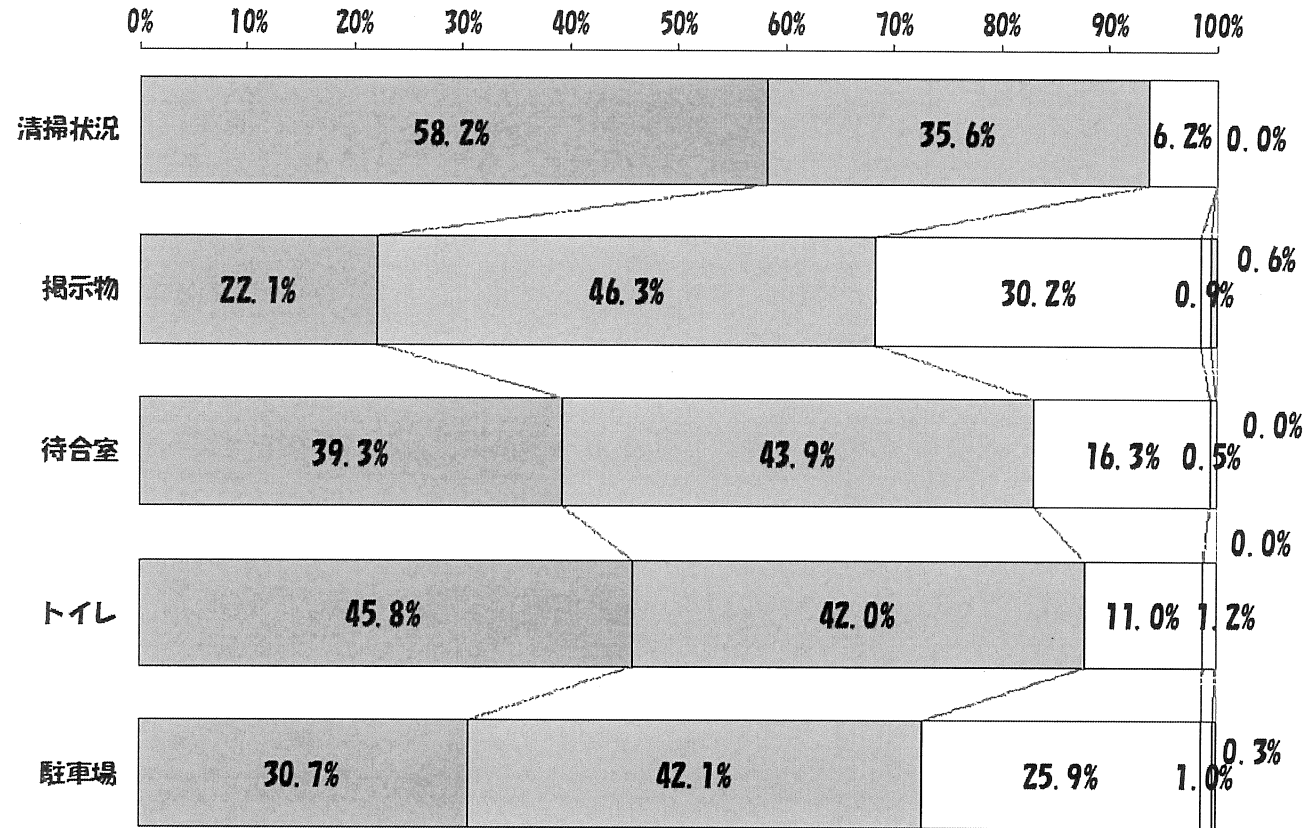
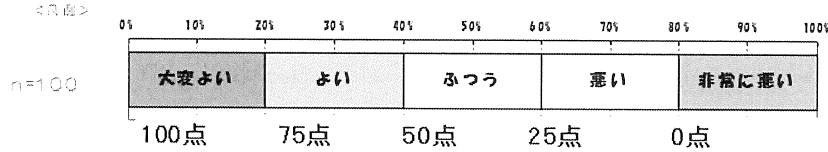
評点

当院	規模	全体	有効件数
82.9	79.2	77.1	365 件
74.5	76.2	74.6	369 件
78.5	76.5	74.4	355 件
76.7	73.6	71.2	271 件
71.8	73.3	71.8	333 件
78.2	75.8	74.4	252 件
78.0	74.5	72.7	148 件
80.7	76.0	71.9	66 件

<外来部門>

VI 施設環境

Q7. 病院の施設・設備・環境はどうですか？

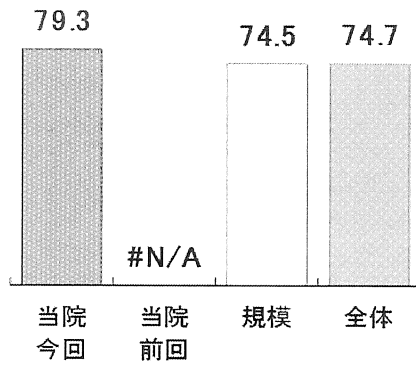


評点

当院	規模	全体	有効件数
88.0	80.2	79.6	385 件
72.1	72.2	71.8	348 件
80.5	73.8	72.9	374 件
83.1	76.2	75.8	345 件
75.4	66.1	65.5	290 件

評点

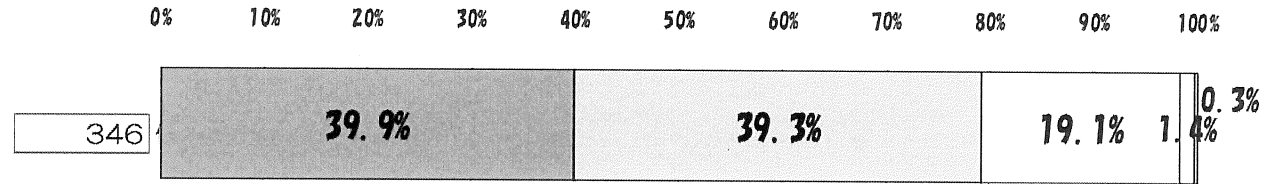
Ⅶ 総合評価



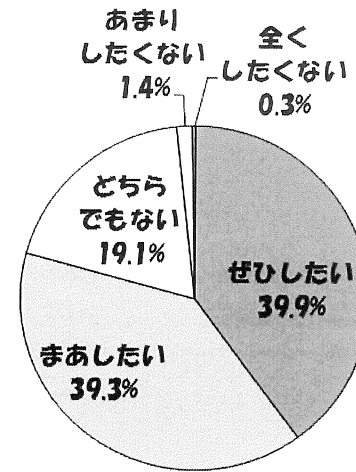
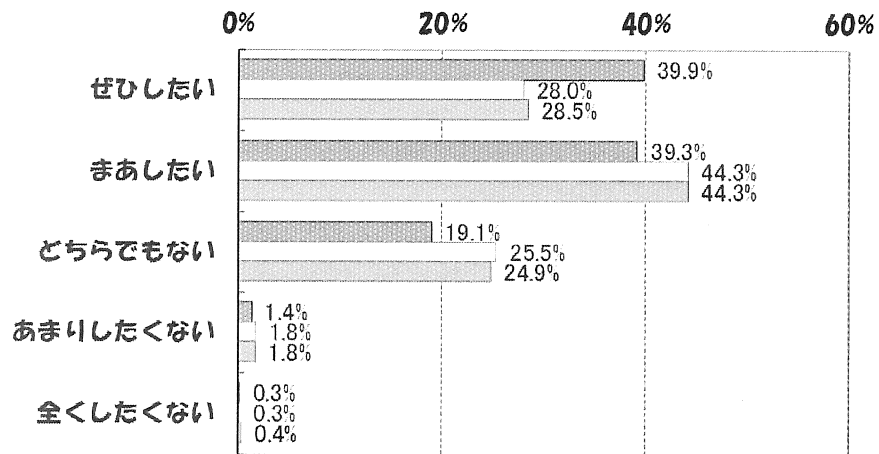
Q8. 知人等に当院を紹介や推薦したいと思いますか？

<凡例>
n=100
評点

ぜひしたい	まあしたい	ふつう	あまりしたくない	全くしたくない
100点	75点	50点	25点	0点



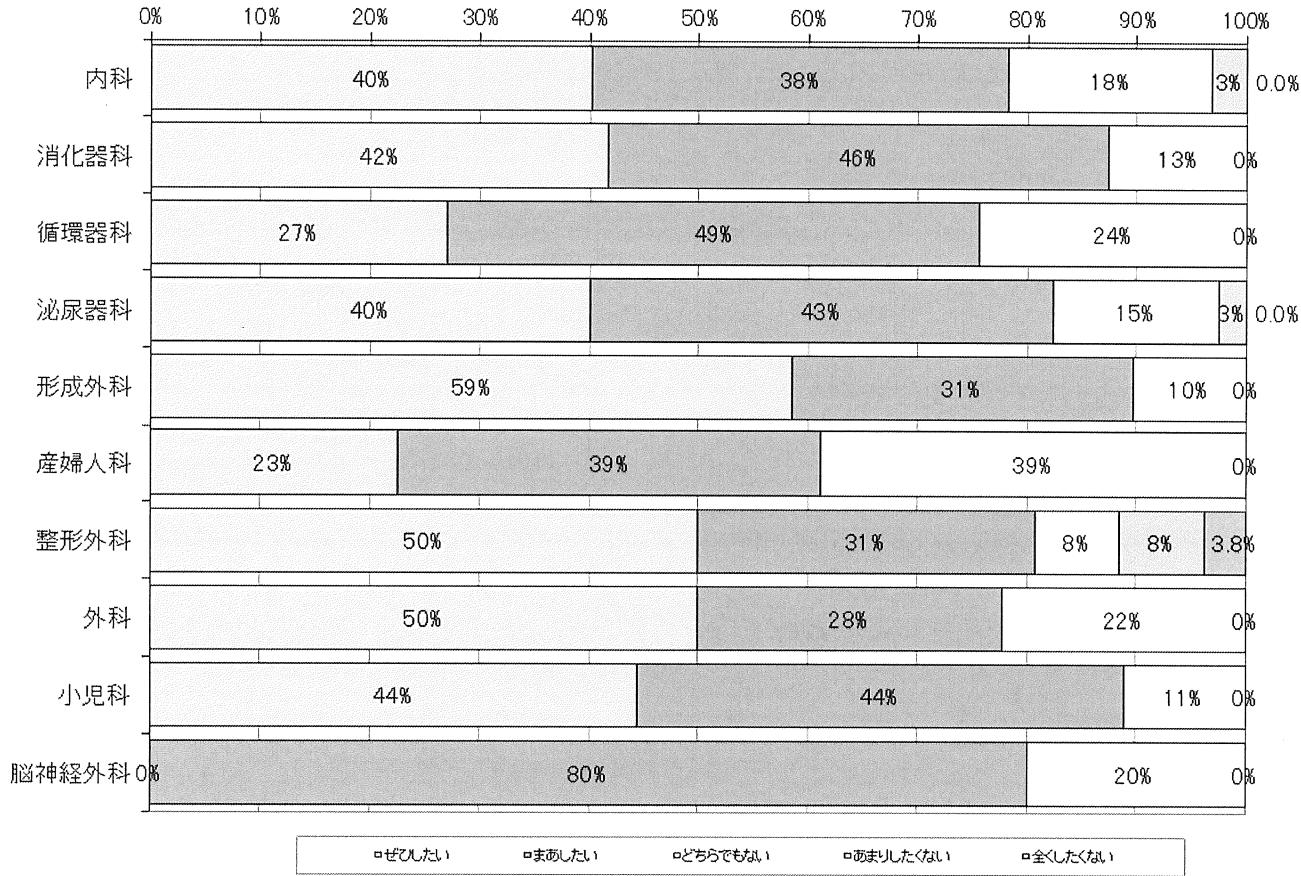
上段	: 当院	346 件
中段	: 同規模病院	10,218 件
下段	: 調査全病院	43,660 件



Ⅶ 総合評価

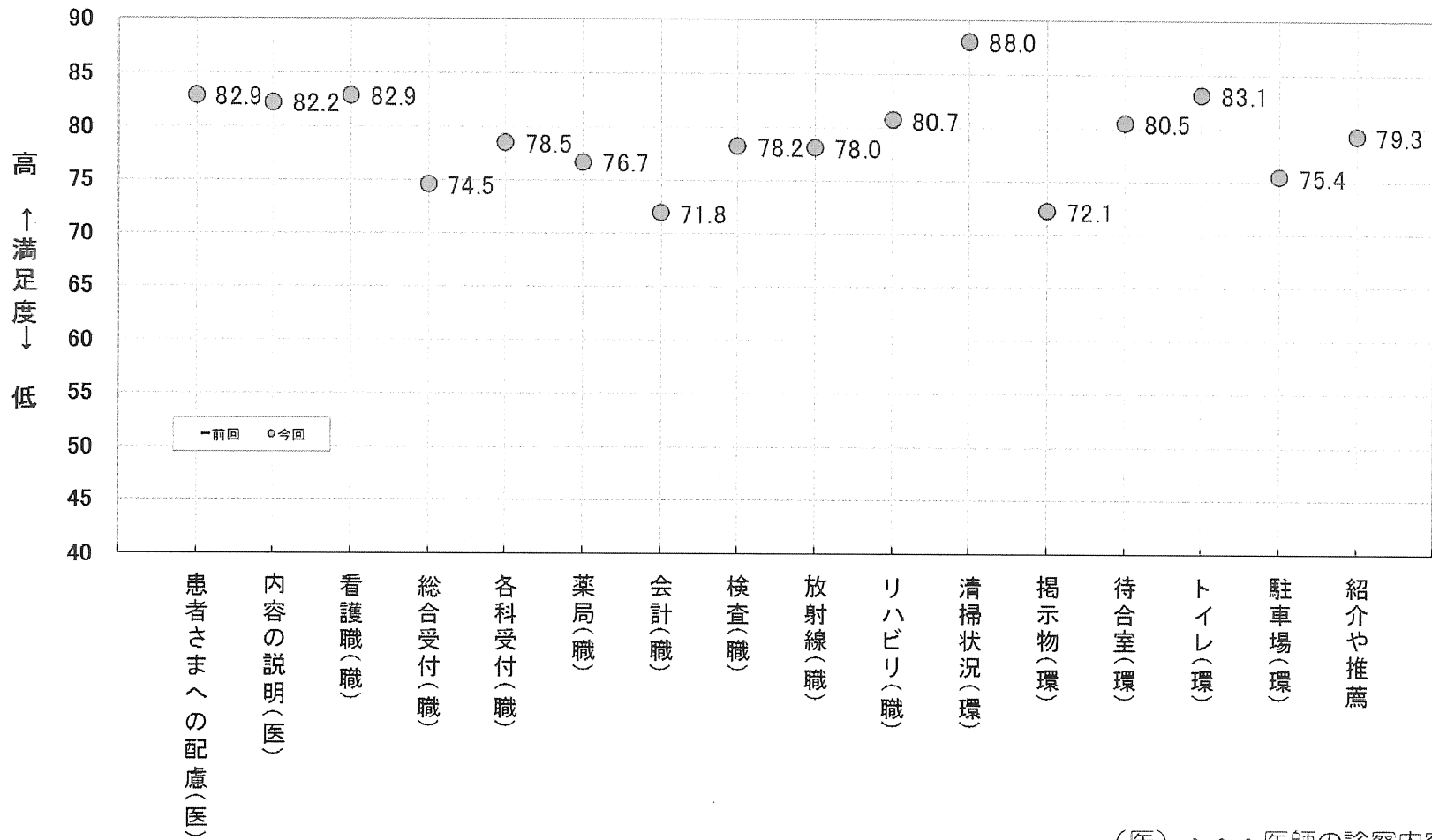
Q8. 知人等に当院を紹介や推薦したいと思いますか？

科別比較



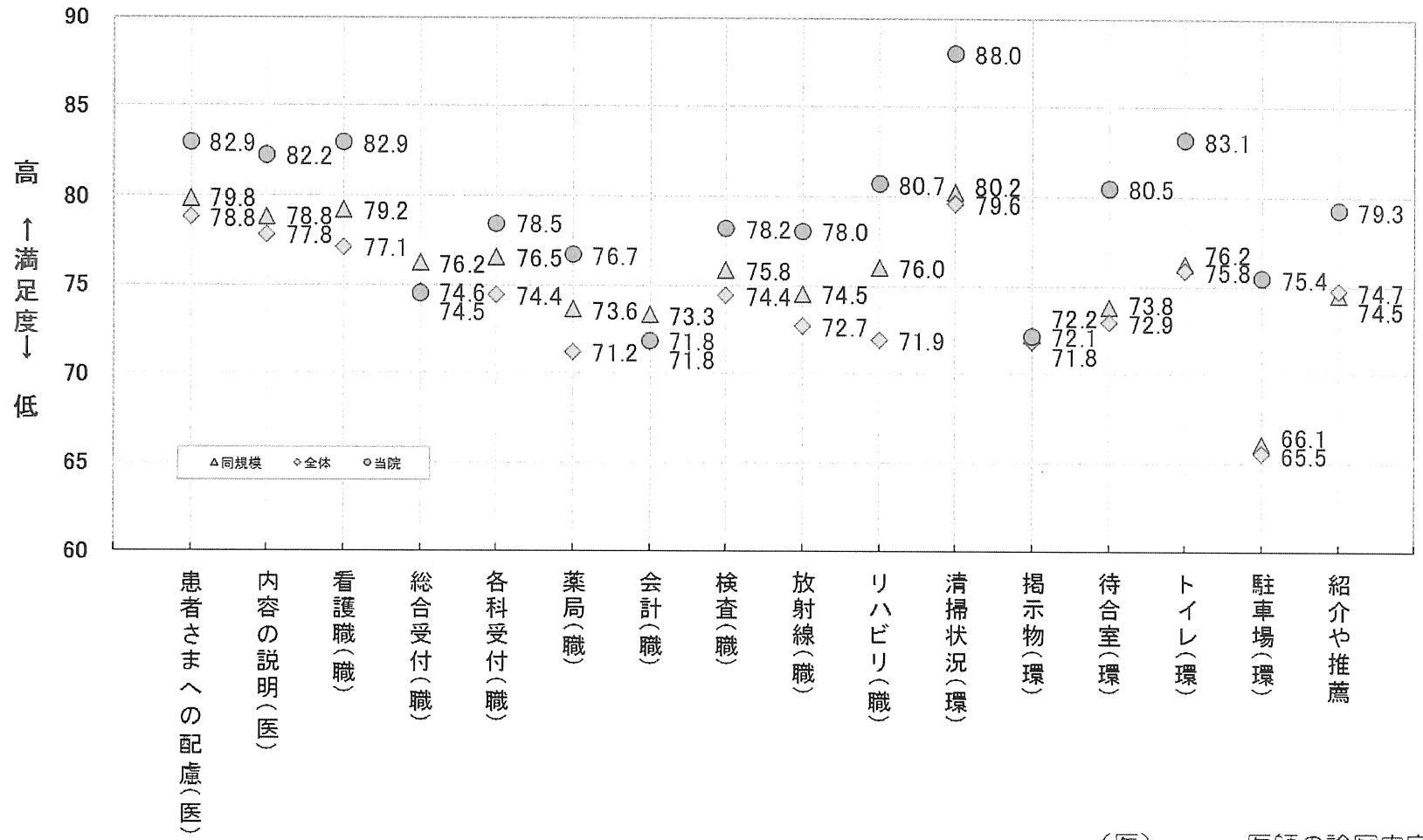
診療科	有効件数
内科	92件
消化器科	48件
循環器科	37件
泌尿器科	40件
形成外科	29件
産婦人科	31件
整形外科	26件
外科	18件
小児科	9件
脳神経外科	5件
その他	0件

満足度調査



(医)・・・医師の診察内容・態度
 (職)・・・職員の対応・サービス
 (環)・・・病院の施設・設備・環境

満足度調査



(医)・・・医師の診察内容・態度
 (職)・・・職員への対応・サービス
 (環)・・・病院の施設・設備・環境