

満足度アンケート調査 結果報告書

(令和元年度)



目 次

I	調査概要	P 1
II	調査結果および集計分析	P 2
III	ご意見・ご要望	P 8
IV	アンケート用紙	P 11

I 調査概要

1 調査目的

当院を利用される患者から意見をいただき、その結果を集計および分析し今後のサービスの向上につなげる。

2 調査期間

令和元年10月1日（火）～10月4日（金） 4日間

3 対象者

当院の外来患者

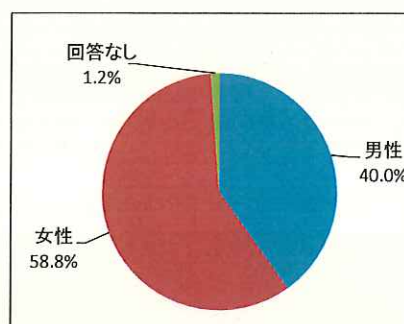
4 回収数

500枚

II 調査結果および集計分析

1 あなたの性別

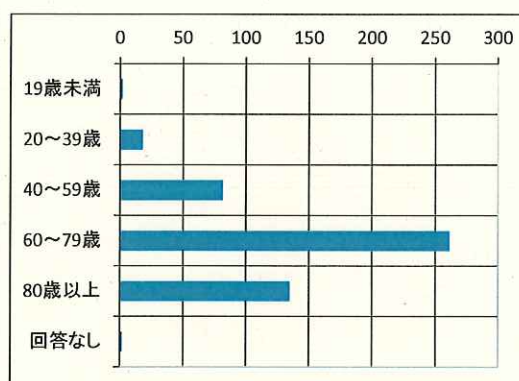
性別	回答数	割合
男性	200	40.0%
女性	294	58.8%
回答なし	6	1.2%
計	500	100.0%



患者の性別は、「男性」が40.0%、「女性」が58.8%で女性が多い。

2 あなたの年齢

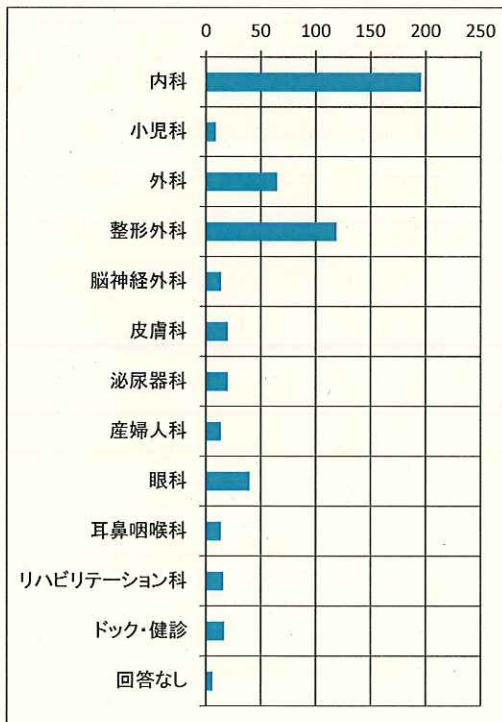
年齢	回答数	割合
19歳未満	2	0.4%
20～39歳	18	3.6%
40～59歳	82	16.4%
60～79歳	261	52.2%
80歳以上	135	27.0%
回答なし	2	0.4%
計	500	100.0%



患者の年齢は、60歳以上が79.2%を占め、40～59歳が16.4%である。

3 本日受診された診療科等は何ですか（複数回答可）

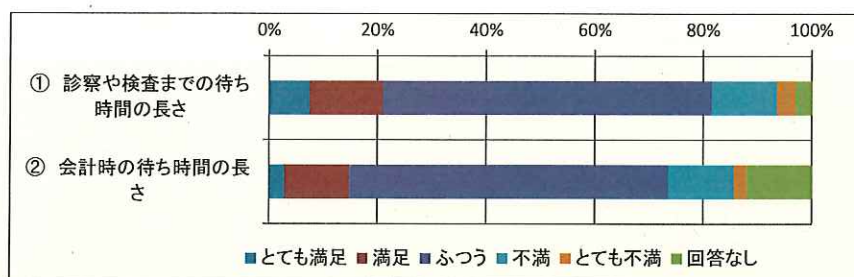
診療科等	回答数	割合
内科	196	35.6%
小児科	9	1.6%
外科	65	11.8%
整形外科	119	21.6%
脳神経外科	14	2.5%
皮膚科	20	3.6%
泌尿器科	20	3.6%
産婦人科	14	2.5%
眼科	40	7.3%
耳鼻咽喉科	14	2.5%
リハビリテーション科	16	2.9%
ドック・健診	17	3.1%
回答なし	6	1.1%
計	550	100.0%



受診診療科は、「内科」35.6%、「整形外科」21.6%、「外科」11.8%・・・となっている。

4 待ち時間について

	とても満足	満足	ふつう	不満	とても不満	回答なし	計
① 診察や検査までの待ち時間の長さ	37	68	303	60	17	15	500
② 会計時の待ち時間の長さ	14	60	294	60	12	60	500



「回答なし」を除いた人数を基準にして：

①：「とても満足+満足」21.6%、「ふつう」62.5%で、「不満+とても不満」が15.9%となっている。

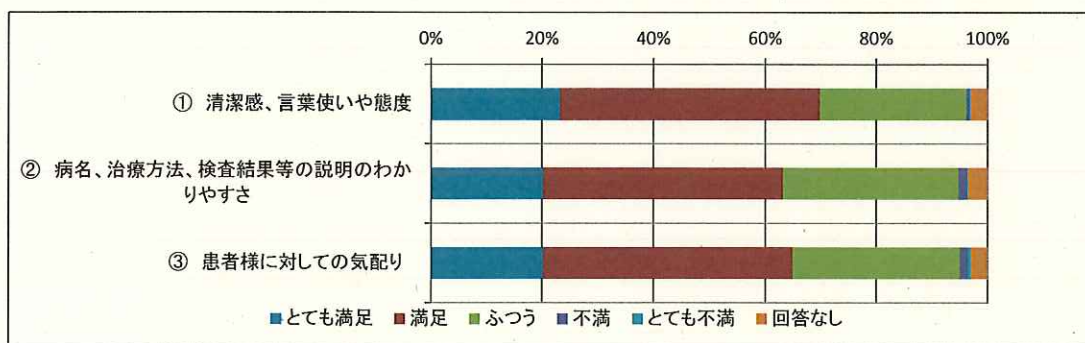
②：「とても満足+満足」16.8%、「ふつう」66.8%で、「不満+とても不満」が16.4%となっている。

①+②：「とても満足+満足」19.4%、「ふつう」64.5%で、「不満+とても不満」が16.1%となっている。

「回答なし」の人数が、①が15人(3.0%)、②が60人(12.0%)

5 医師について

	とても満足	満足	ふつう	不満	とても不満	回答なし	計
① 清潔感、言葉使いや態度	116	233	132	3	1	15	500
② 病名、治療方法、検査結果等の説明のわかりやすさ	101	215	158	8	1	17	500
③ 患者様に対するの気配り	101	224	150	8	2	15	500



「回答なし」を除いた人数を基準にして：

①：「とても満足+満足」72.0%、「ふつう」27.2%で、「不満+とても不満」が0.8%となっている。

②：「とても満足+満足」65.4%、「ふつう」32.7%で、「不満+とても不満」が1.9%となっている。

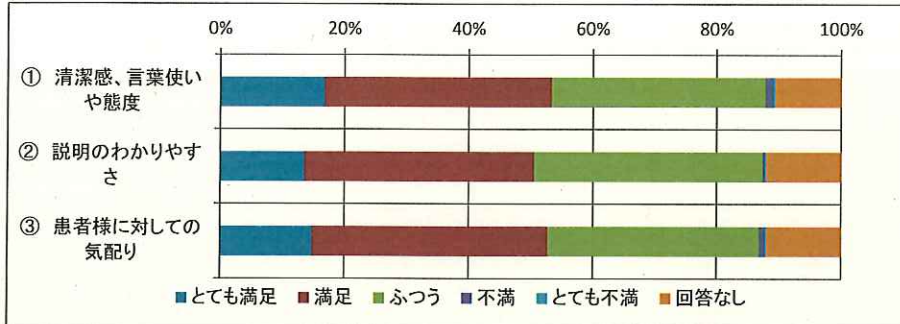
③：「とても満足+満足」67.0%、「ふつう」30.9%で、「不満+とても不満」が2.1%となっている。

①+②+③：「とても満足+満足」68.1%、「ふつう」30.3%で、「不満+とても不満」が1.6%となっている。

「回答なし」の人数が、①が15人(3.0%)、②が17人(3.4%)、③が15人(3.0%)

6 看護師について

	とても満足	満足	ふつう	不満	とても不満	回答なし	計
① 清潔感、言葉使いや態度	84	183	172	7	1	53	500
② 説明のわかりやすさ	68	185	184	2	1	60	500
③ 患者様に対しての気配り	74	190	170	5	1	60	500

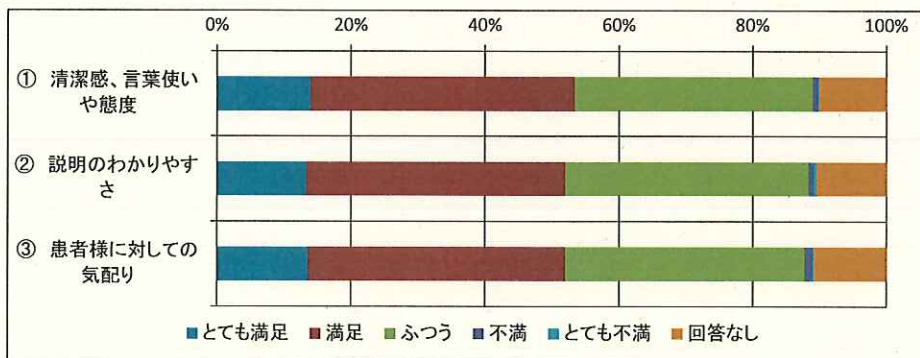


「回答なし」を除いた人数を基準にして：

- ①：「とても満足+満足」59.7%、「ふつう」38.5%で、「不満+とても不満」が1.8%となっている。
 - ②：「とても満足+満足」57.5%、「ふつう」41.8%で、「不満+とても不満」が0.7%となっている。
 - ③：「とても満足+満足」60.0%、「ふつう」38.6%で、「不満+とても不満」が1.4%となっている。
 - ①+②+③：「とても満足+満足」59.1%、「ふつう」39.6%で、「不満+とても不満」が1.3%となっている。
- 「回答なし」の人数が、①は53人(10.6%)、②・③は60人(12.0%)

7 その他の職員について

	とても満足	満足	ふつう	不満	とても不満	回答なし	計
① 清潔感、言葉使いや態度	70	197	178	4	1	50	500
② 説明のわかりやすさ	67	193	182	4	2	52	500
③ 患者様に対しての気配り	68	192	179	6	1	54	500



「回答なし」を除いた人数を基準にして：

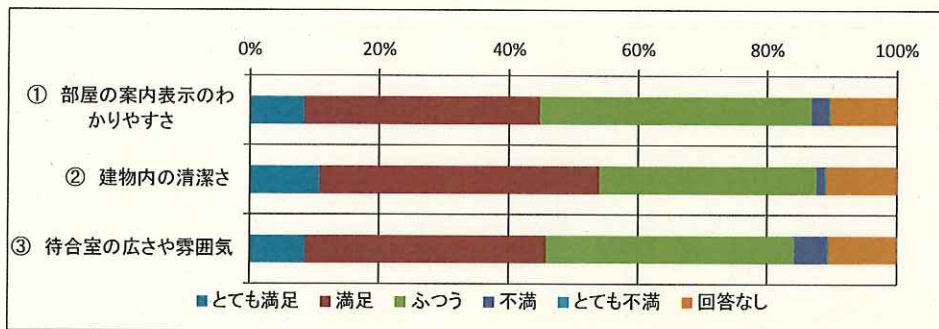
- ①：「とても満足+満足」59.3%、「ふつう」39.6%で、「不満+とても不満」が1.1%となっている。
 - ②：「とても満足+満足」58.0%、「ふつう」40.6%で、「不満+とても不満」が1.3%となっている。
 - ③：「とても満足+満足」58.3%、「ふつう」40.1%で、「不満+とても不満」が1.6%となっている。
 - ①+②+③：「とても満足+満足」58.6%、「ふつう」40.1%で、「不満+とても不満」が1.3%となっている。
- 「回答なし」の人数が、①は50人(10.0%)、②は52人(10.4%)、③は54人(10.8%)

設問5～7の職員に対する満足度「とても満足+満足」の平均値

満足度「とても満足+満足」	医師	看護師	他の職員	平均
① 清潔感、言葉使いや態度	72.0%	59.7%	59.3%	63.7%
② 説明のわかりやすさ	65.4%	57.5%	58.8%	60.6%
③ 患者様に対しての気配り	68.1%	60.0%	58.3%	62.1%
平均	68.5%	59.1%	58.8%	62.1%

8 病院内について

	とても満足	満足	ふつう	不満	とても不満	回答なし	計
① 部屋の案内表示のわかりやすさ	42	182	210	13	1	52	500
② 建物内の清潔さ	54	216	168	6	1	55	500
③ 待合室の広さや雰囲気	43	186	192	25	1	53	500



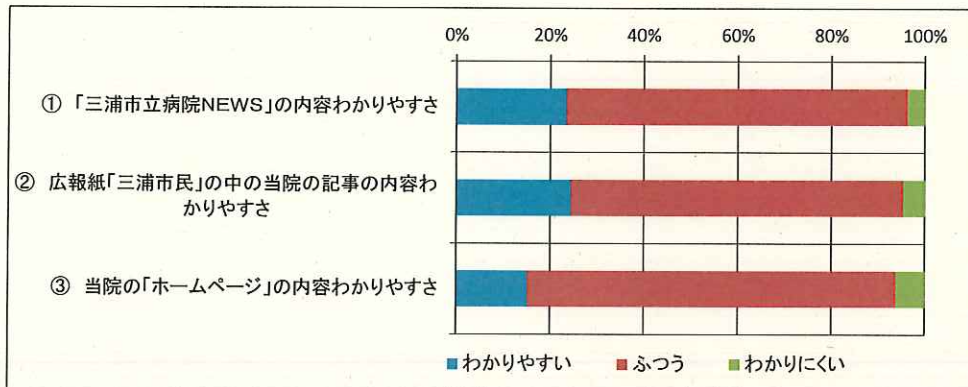
「回答なし」を除いた人数を基準にして：

- ①：「とても満足+満足」50.0%、「ふつう」46.9%で、「不満+とても不満」が3.1%となっている。
 - ②：「とても満足+満足」60.7%、「ふつう」37.8%で、「不満+とても不満」が1.6%となっている。
 - ③：「とても満足+満足」51.2%、「ふつう」43.0%で、「不満+とても不満」が5.8%となっている。
- ①+②+③：「とても満足+満足」54.0%、「ふつう」42.5%で、「不満+とても不満」が3.5%となっている。
- 「回答なし」の人数が、①は52人(10.4%)、②は55人(11.0%)、③は53人(10.6%)

9 当院の情報について

	わかりやすい	ふつう	わかりにくい	見たことがない	回答なし	計
① 「三浦市立病院NEWS」の内容わかりやすさ	69	215	11	110	95	500
割合	23.4%	72.9%	3.7%	-	-	100.0%
② 広報紙「三浦市民」の中の当院の記事の内容わかりやすさ	91	264	17	56	72	500
割合	24.5%	71.0%	4.6%	-	-	100.0%
③ 当院の「ホームページ」の内容わかりやすさ	32	167	13	173	115	500
割合	15.1%	78.8%	6.1%	-	-	100.0%

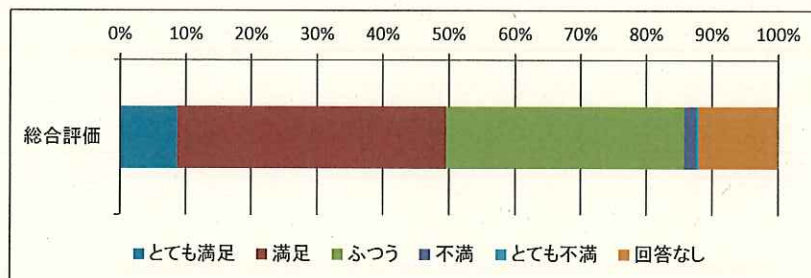
割合は、「見たことがない」「回答なし」を除いた合計に対する



「三浦市立病院NEWS」、広報紙「三浦市民」、当院の「ホームページ」を見たことがない人はそれぞれ110人、56人、173人いたが、見たことがある人はいずれも「ふつう」が70%以上となっている。

8 当院に対する総合評価について

	とても満足	満足	ふつう	不満	とても不満	回答なし	計
総合評価	43	205	181	9	2	60	500



「回答なし」を除いた人数を基準にして：

「とても満足+満足」56.4%、「ふつう」41.1%で、「不満+とても不満」が2.5%となっている。

「回答なし」の人数が60人(12.0%)となっている。

9 全体として：

(1) 患者の年齢層が高い。

(2) 「回答なし」の人数・割合が高い。⇒ 50~60人 10%~12%

アンケート用紙は1枚で両面印刷されていたため、裏面（問6以降）が白紙の人が41人いた。

(3) 待ち時間の満足度が、他の設問と比較して低い。

「とても満足+満足」が19.4% ⇔ 「不満+とても不満」が16.1%

(4) 職員に対する満足度「とても満足+満足」は、医師の割合が高い。3項目平均で68.5%。

(5) 「ホームページ」より、毎月各世帯に配布される広報紙「三浦市民」から当院の情報を得ている人が多い。

紙面による情報発信は今後も欠かせない。

(6) 「不満」を感じている患者の意見を今後更に詳細に把握する必要がある。

Ⅲ ご意見・ご要望

(個人が特定できる箇所は、「〇〇」としてあります。)

1	市立病院行きのバスの表示がわかりにくい。いつもタクシーで来るので大変。
2	売店が閉店していて残念です。本日は皮膚科受診でしたが、内科や整形外科受診の時は待ち時間が長い。
3	会計の前に処方箋を出してほしい。
4	「三浦市立病院NEWS」「三浦市民」「ホームページ」については、気にしたことがない。
5	トイレをウォシュレットにしてほしい。会計を呼び出しはやめてほしい。番号が上になるように。
6	先日救急でかかりましたが、その前にお電話下さいと言われました。広報紙には書いてないと思いますが、時間内なら良いのかと思いました。
7	昼食時間(12:00~13:00)以降の会計が遅い。常時窓口が2つあるので活用すべき(2人対応で)。
8	待合場のイス、もう少しきれい清潔なイスの方が良いのでは(切れかかっている)。
9	内科の医師が何人も担当が代わって気を遣う。
10	良いと思います。
11	診察完了後から会計完了までの時間が最低30分以上かかる。良い時で1時間、横須賀共済病院では長くても15分で終る。支払いが現金のみ、不満です。
12	待合室にお茶か水のサーバーがほしい。
13	掃除はとてもきれいですが、ミガキをして汚れをとってほしい。庭はいつもきれいです。
14	冷房が効きすぎていた。
15	市の車(送迎バス)が午後からないので、1便で良いから出してください。
16	2年程前(外来ではないです)、病棟の対応で不快を持ちました。
17	せっかく受付番号が表示され待ち時間がわかりやすくなったのに、名前を大声で呼ばれるのには閉口します。それだけ高齢者が多いということでしょうか。
18	何でも遅いから困ります。
19	やはり患者はただお世話いただいているDr等の対応が大切。がんばって下さい。
20	診察の前に検査をする待ち時間が長くなる為、待ち時間が長くなるようです。
21	場所が不便。バスが三浦方面に出たら良い。
22	たまに、会計の方どうしてのおしゃべりや笑い声が気になる時があります。長い間待っている身にもなれと思います。
23	(OODr)とても優しくわかりやすく、ていねいです。礼儀正しくDrなのに・・・と思うくらいです。
24	売店の再開。

25	いつもお世話になってます。これからもよろしくお願いします。
26	会計を機械化してほしい。
27	送迎バス（交通機関）を増やしてほしい。
28	会計の時間が長い。横須賀共済病院などはとても短いので、その差がどうしてできるのかわからない。
29	看護師の待遇面の見直しを。市の職員の見直し。
30	トイレの個々の狭さが不満。もう少し広くして頂きたい。
31	地域には必要な病院ですので今後も頑張ってください。
32	満足しています。
33	午前中の時間帯の待ち時間が長いと思う。
34	以前（9月）〇〇先生の予約で当日来院したら、〇〇先生不在により1時間待ちで次の来院をとった。〇〇先生不在がわかった時点で連絡をするのがマナーと思うが。
35	受け付け時の対応が素晴らしい。
36	会計の職員に不満有。
37	売店がないと不便。昔より良くなった。
38	待ち時間が長過ぎる。職員の人数が少ない。
39	全体に満足しています。
40	受付の方法が当初はとまどったが、最近は患者の流れがスムーズになっているので良いと思う。
41	各科受付での待ち時間が長い。会計のクレジット（カード決済）使用ができると良い。
42	優しい方が多いので来てます。ありがとうございます。
43	内科の医師に不満。
44	呼出し案内板の後ろから日光が入り見にくい。窓にフィルムを付けたら。
45	売店がなくなるのですか。困ります。
46	予約がとれない科は待ち時間が長く、予約もやってほしい。
47	この病院が頼みです。
48	クレジット払いができれば幸いです。
49	お世話になっています。
50	体に対して気をつけてますので、病院に来ないように気をつけてます。
51	健診だけの場合、予約により待ち時間が短くなって助かります。

52	待合室の通路がもう少し広いと車イスの方の受診がよりしやすいです。2台だとギリギリなのですれ違いにくい。
53	救急の時の対応は不満。9/29連絡をして診察して欲しかったが、次の日又は10/2診察で良い(と言われた)。家族は心配でお願いしているのに。
54	夫婦でお世話になっているので感謝しています。
55	耳鼻科の先生、常駐の先生がいたらすごく嬉しいです。毎回先生が変わるので、対応も質問されることも全然違ってしまっているので、いつも身構えてしまいます。
56	売店がないと不便。
57	近くて便利がいい。
58	結構です。ありがとうございます。
59	〇〇看護師が特にいい人。午前に来て午後の診察まで待てない。皮膚科も午前中にやってほしい。
60	医師不足の中で、他の病を診てもらう時に不安を感じます。
61	交通の便がもう少し良ければと思います。
62	バスを出してくれているのがうれしいです。
63	売店を早くふっかつして下さい。
64	満足もあれば不満もあります。診察できる曜日をもっと増やしていただければと思う(皮膚科、泌尿器科、婦人科など)。整形外科の〇〇先生の対応に不満との声、多く聞きます。三浦に住んでいて安心できる様な医療体制でいて欲しいです。
65	予約で来ても前の時、1時間ぐらい待ち駐車代が200円になり予約の意味がない。いろいろ三浦の病院で私の母もお世話になり大変感謝しています。特に内科の〇〇先生にはお世話になりありがとう。
66	予約時間から1~1.5時間待ちは?(毎日)
67	廊下にある水色のイスがはがれて汚いと思った。病院は清潔であるべきと思います。
68	三浦海岸駅から直通のバスがあれば便利ですね。
69	リハビリスタッフが常時忙しそうである。
70	前に入院した時(今年)、看護師の口のきき方(4Fですが)、先生に対しての感じと患者に対しての口のきき方がまるで違い、年配の人にはバカにしたような事もあり、少し考えていただけたらと思います。先生の方ばかり向いて患者を見ていないのではと思っています。
71	会計が短縮できないか。
72	〇〇さんの態度が悪い。
73	内科医〇〇先生、診察内容に不満。
74	とても良いと思っています。

Ⅳ アンケート用紙

満足度アンケート調査（外来患者様用）

三浦市立病院をご利用いただきまして、ありがとうございます。
患者様へのサービスを向上するためにアンケート調査
を実施しておりますので、ご協力をお願いいたします。

（回答方法：該当するものに○をつけてください）

1 あなたの性別（男・女）

2 あなたの年齢（19歳未満・20～39歳・40～59歳・60～79歳・80歳以上）

3 本日受診された診療科等は何ですか（複数回答可）

内科 小児科 外科 整形外科 脳神経外科 皮膚科 泌尿器科 産婦人科
眼科 耳鼻咽喉科 リハビリテーション科 ドック・健診

4 待ち時間について

① 診察や検査までの待ち時間の長さ（とても満足・満足・ふつう・不満・とても不満）

② 会計時の待ち時間の長さ（とても満足・満足・ふつう・不満・とても不満）

5 医師について

① 清潔感、言葉使いや態度（とても満足・満足・ふつう・不満・とても不満）

② 病名、治療方法、検査結果等の説明のわかりやすさ
（とても満足・満足・ふつう・不満・とても不満）

③ 患者様に対しての気配り（とても満足・満足・ふつう・不満・とても不満）

【 裏 面 に つ づ く 】

6 看護師について

- ① 清潔感、言葉使いや態度 (とても満足・満足・ふつう・不満・とても不満)
- ② 説明のわかりやすさ (とても満足・満足・ふつう・不満・とても不満)
- ③ 患者様に対する気配り (とても満足・満足・ふつう・不満・とても不満)

7 その他の職員について

- ① 清潔感、言葉使いや態度 (とても満足・満足・ふつう・不満・とても不満)
- ② 説明のわかりやすさ (とても満足・満足・ふつう・不満・とても不満)
- ③ 患者様に対する気配り (とても満足・満足・ふつう・不満・とても不満)

8 病院内について

- ① 部屋の案内表示のわかりやすさ (とても満足・満足・ふつう・不満・とても不満)
- ② 建物内の清潔さ (とても満足・満足・ふつう・不満・とても不満)
- ③ 待合室の広さや雰囲気 (とても満足・満足・ふつう・不満・とても不満)

9 当院の情報について

- ① 「三浦市立病院NEWS」の内容わかりやすさ
(わかりやすい・ふつう・わかりにくい・見たことがない)
- ② 広報紙「三浦市民」の中の当院の記事の内容わかりやすさ
(わかりやすい・ふつう・わかりにくい・見たことがない)
- ③ 当院の「ホームページ」の内容わかりやすさ
(わかりやすい・ふつう・わかりにくい・見たことがない)

10 当院に対する総合評価について (とても満足・満足・ふつう・不満・とても不満)

ご意見・ご要望がありましたら記入してください。

アンケートにご協力いただきまして、ありがとうございました。