

# 令和2年度 外来患者アンケート調査の結果について

11月16日（月）から20日（金）の5日間にわたり、「より良い病院づくり」の基礎資料とするために実施したアンケート調査の結果をご報告いたします。

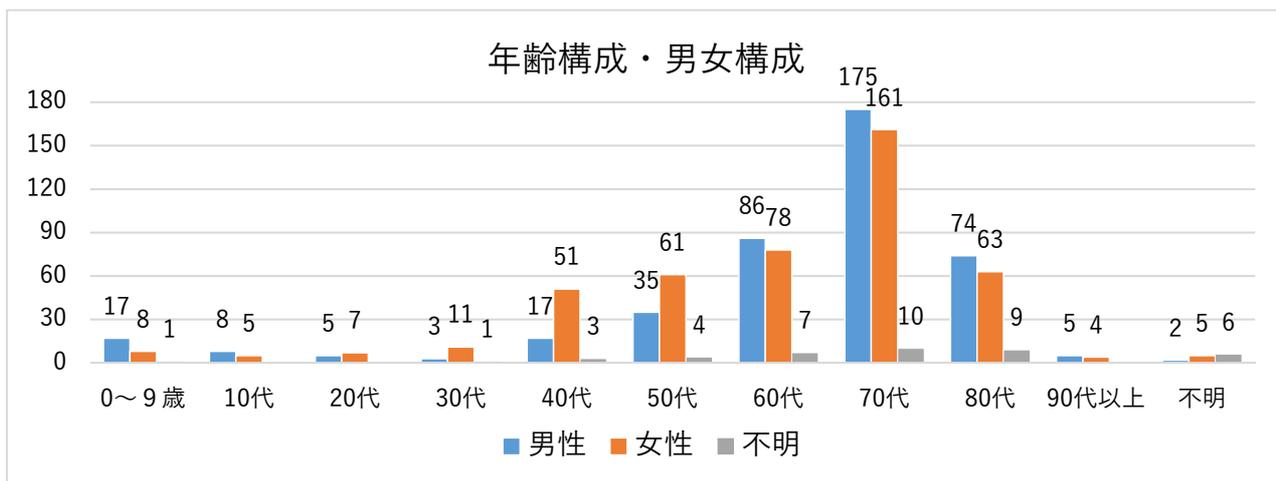
調査期間に、外来患者をはじめ来院された948人の方から回答をいただきました。

調査では、診療面、職員の接遇等について、各5段階で評価していただきました。

なお、この公表資料におきましては、総合評価に回答をいただいた922件を母数としています。

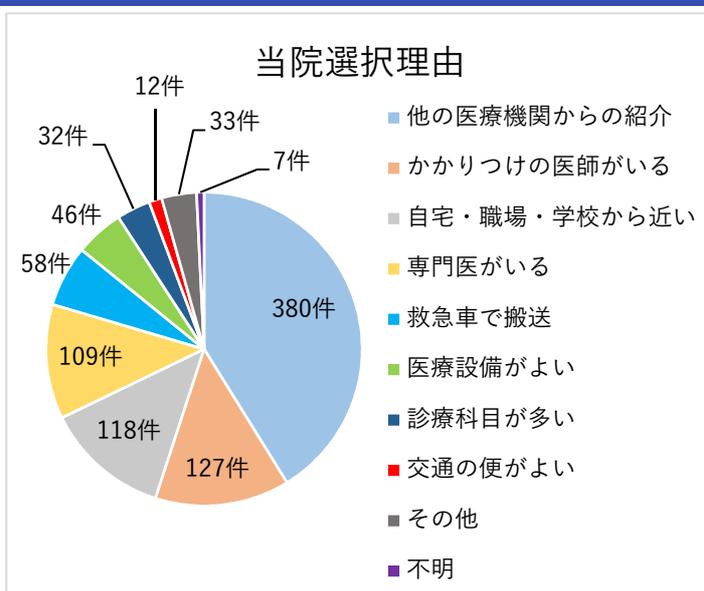
ご協力ありがとうございました。

## アンケート参加年齢構成・男女構成



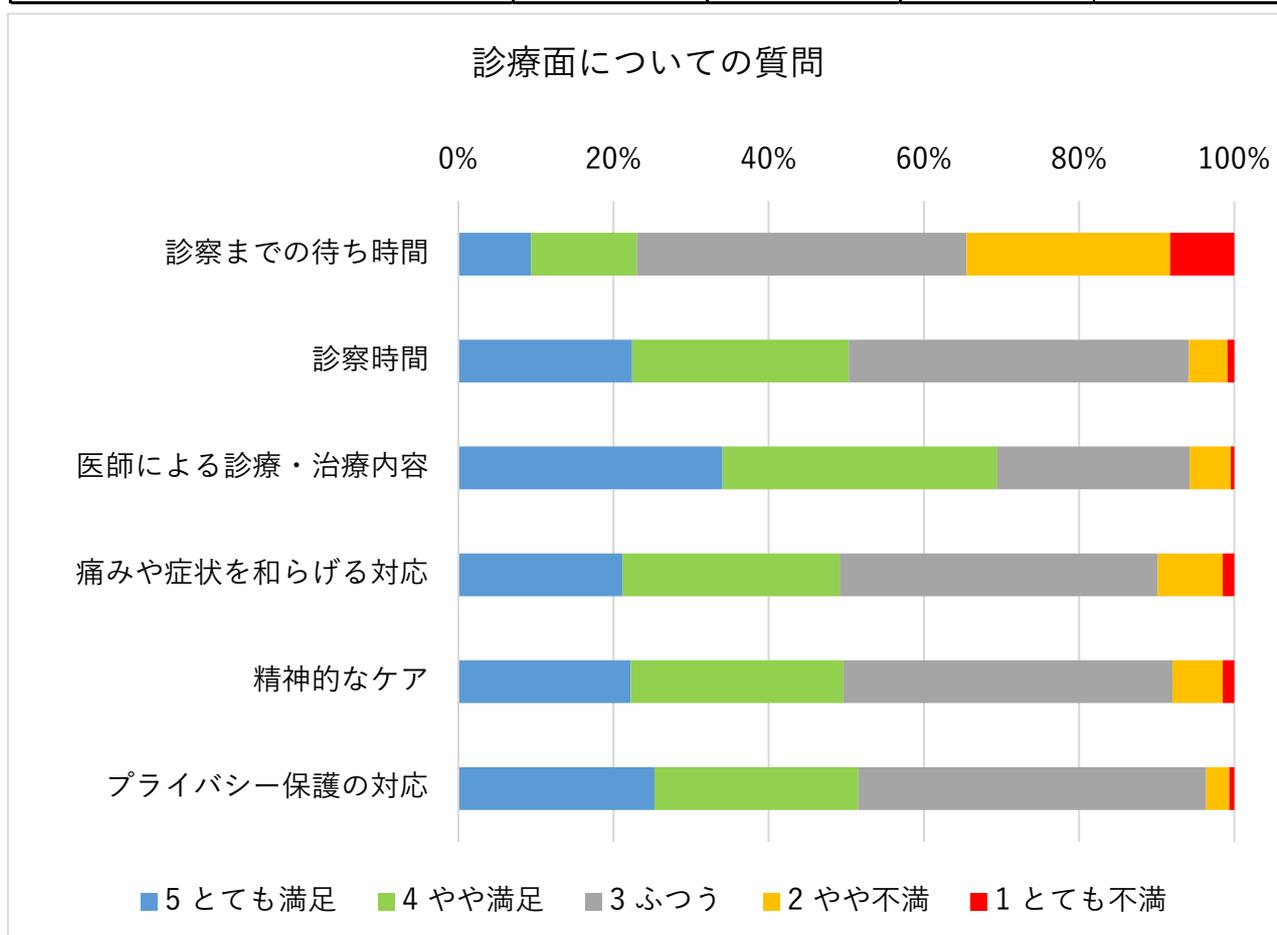
## 当院選択理由

選択理由	件数	割合
他の医療機関からの紹介	380	41.2%
かかりつけの医師がいる	127	13.8%
自宅・職場・学校から近い	118	12.8%
専門医がいる	109	11.8%
救急車で搬送	58	6.3%
医療設備がよい	46	5.0%
診療科目が多い	32	3.5%
交通の便がよい	12	1.3%
その他	33	3.6%
不明	7	0.8%
合計	922	100.0%



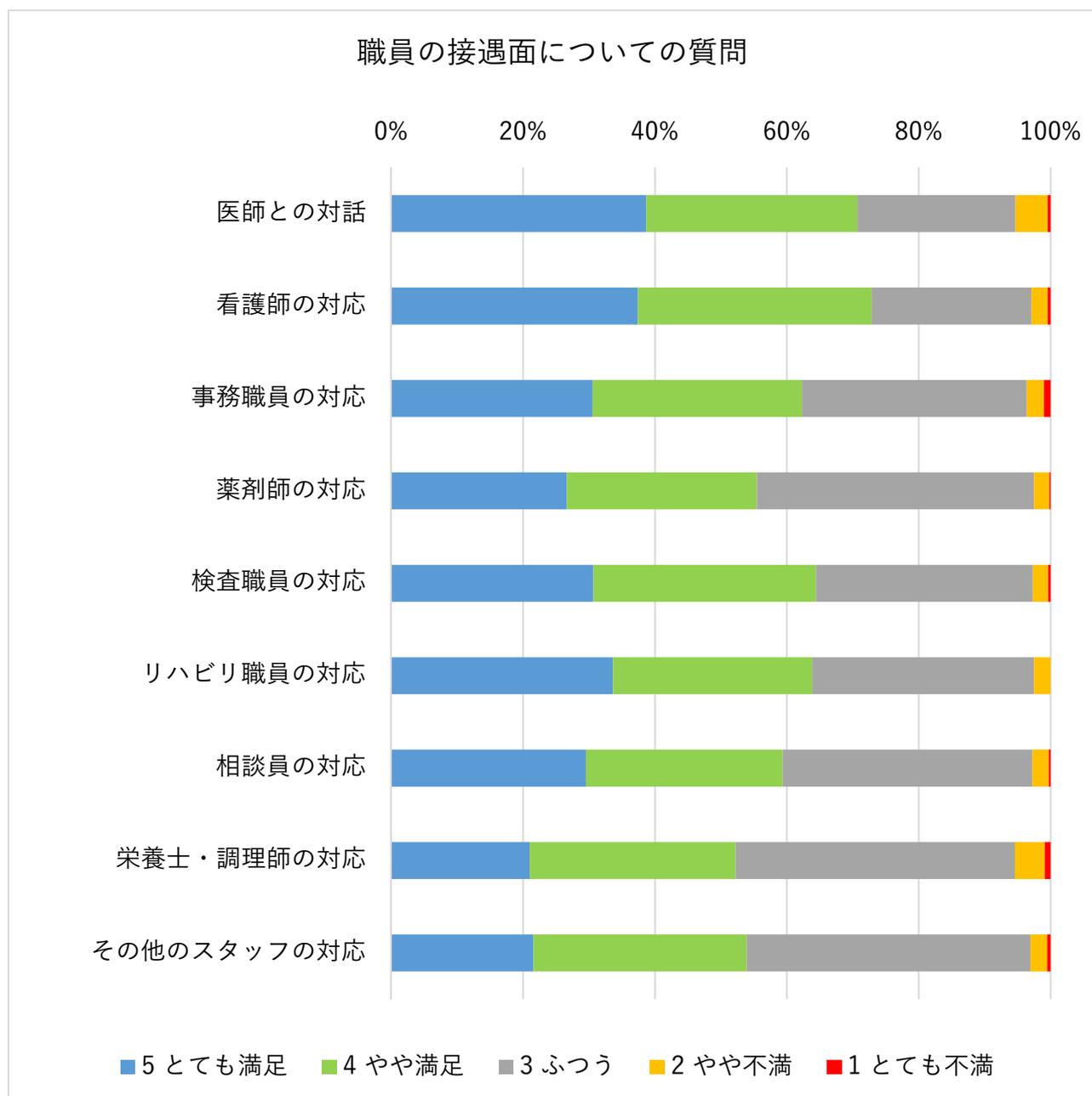
## 診療面についての質問

項目	令和2年度			
	5・4評価	平均値	2・1評価	回答数
診察までの待ち時間	23.0%	2.90	34.5%	907
診察時間	50.3%	3.66	5.8%	906
医師による診療・治療内容	69.5%	3.97	5.7%	907
痛みや症状を和らげる対応	49.2%	3.59	9.8%	539
精神的なケア	49.6%	3.62	8.0%	540
プライバシー保護の対応	51.6%	3.73	3.6%	799



## 職員の接遇面についての質問

項目	令和2年度			
	5・4評価	平均値	2・1評価	回答数
医師との対話	70.7%	4.04	5.3%	902
看護師の対応	72.9%	4.07	2.9%	890
事務職員の対応	62.3%	3.88	3.6%	883
薬剤師の対応	55.5%	3.79	2.5%	559
検査職員の対応	64.4%	3.92	2.7%	779
リハビリ職員の対応	63.9%	3.95	2.5%	321
相談員の対応	59.4%	3.86	2.8%	362
栄養士・調理師の対応	52.3%	3.67	5.4%	333
その他のスタッフの対応	53.9%	3.72	3.0%	755



## 陶生病院を親しい人にすすめようと思うか（総合評価）

年度	すすめる	まあまあ すすめる	どちらとも いけない	あまり すすめない	すすめない	回答数
令和2年度	386	324	181	21	10	922
令和元年度	229	271	196	19	7	722

