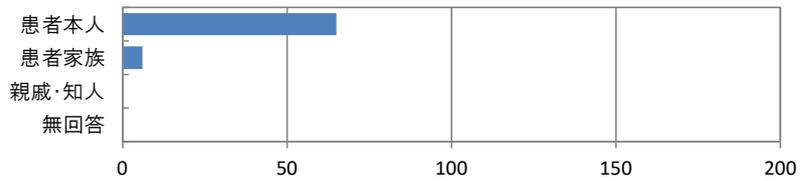


外来患者アンケート調査結果報告

- ・調査対象 : 当院の外来患者、患者家族及び親戚・知人
- ・調査方法 : 外来受付にてアンケートを手渡し配布し、渡り廊下もしくは総合案内に設置の回収箱にて回収。
- ・調査時期 : 令和元11月1日～11月30日
- ・サンプル数 : 配布数800枚 有効回収数 71件 回収率 8.9%

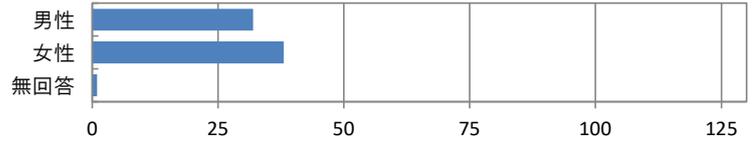
問1 回答者

	回答数	構成比
患者本人	65	91.5%
患者家族	6	8.5%
親戚・知人	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	71	



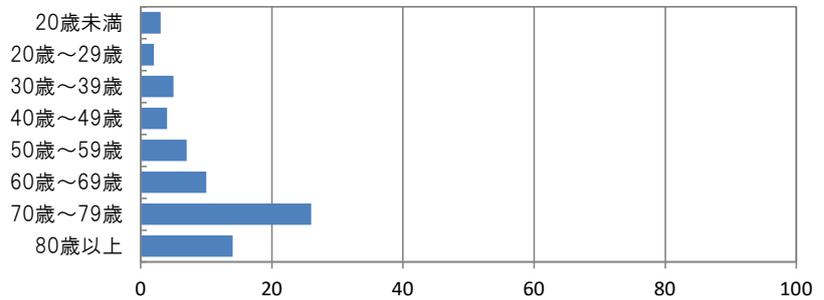
問2 性別

	回答数	構成比
男性	32	45.1%
女性	38	53.5%
無回答	1	1.4%
合計	71	



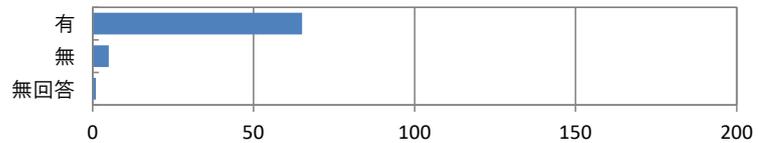
問3 年齢

	回答数	構成比
20歳未満	3	4.2%
20歳～29歳	2	2.8%
30歳～39歳	5	7.0%
40歳～49歳	4	5.6%
50歳～59歳	7	9.9%
60歳～69歳	10	14.1%
70歳～79歳	26	36.6%
80歳以上	14	19.7%
無回答	0	0.0%
合計	71	



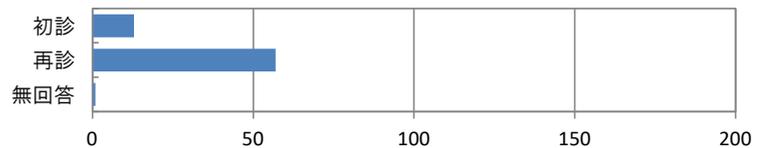
問4 予約

	回答数	構成比
有	65	91.5%
無	5	7.0%
無回答	1	1.4%
合計	71	



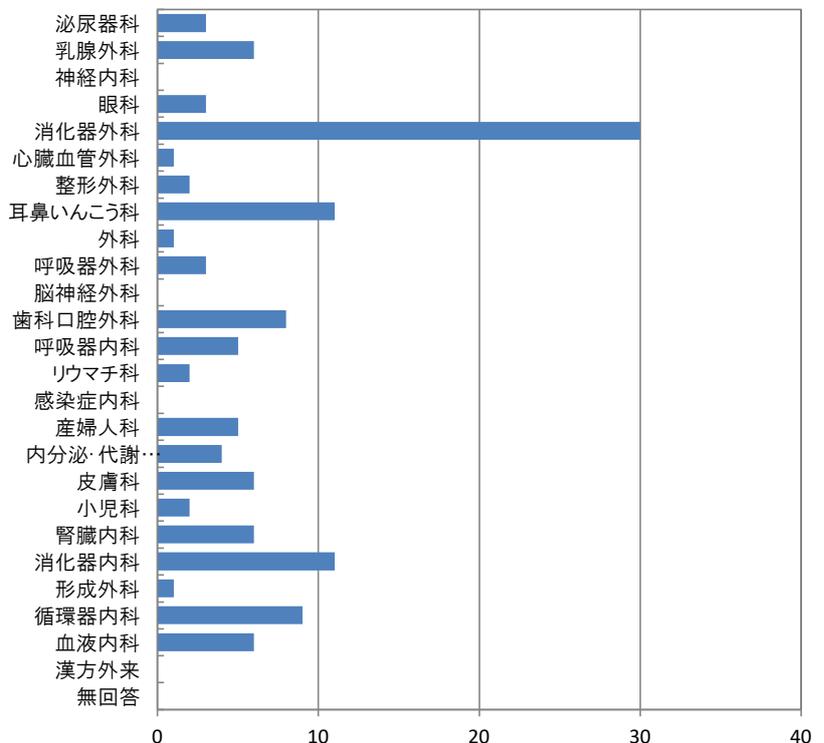
問5 今回の受診

	回答数	構成比
初診	13	18.3%
再診	57	80.3%
無回答	1	1.4%
合計	71	



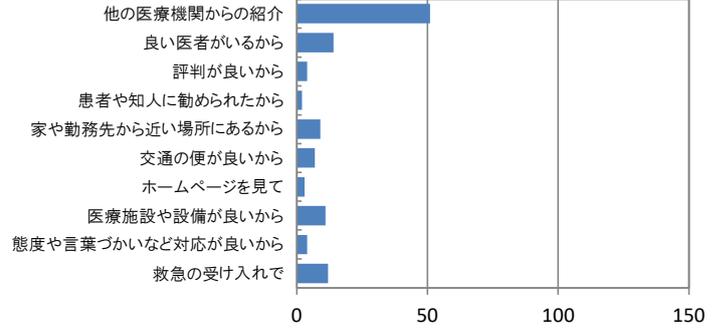
問6 受診科(複数回答)

	回答数	構成比
泌尿器科	3	2.4%
乳腺外科	6	4.8%
神経内科	0	0.0%
眼科	3	2.4%
消化器外科	30	24.0%
心臓血管外科	1	0.8%
整形外科	2	1.6%
耳鼻いんこう科	11	8.8%
外科	1	0.8%
呼吸器外科	3	2.4%
脳神経外科	0	0.0%
歯科口腔外科	8	6.4%
呼吸器内科	5	4.0%
リウマチ科	2	1.6%
感染症内科	0	0.0%
産婦人科	5	4.0%
内分泌・代謝内科	4	3.2%
皮膚科	6	4.8%
小児科	2	1.6%
腎臓内科	6	4.8%
消化器内科	11	8.8%
形成外科	1	0.8%
循環器内科	9	7.2%
血液内科	6	4.8%
漢方外来	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	125	



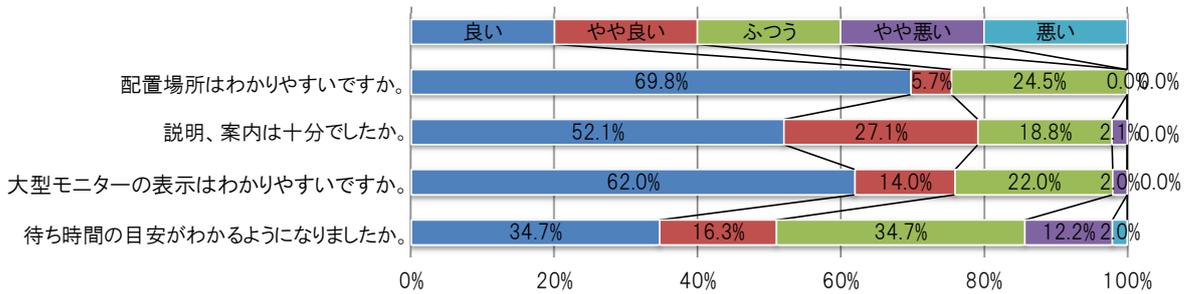
問7 当院を選択した理由(複数回答)

	回答数	構成比
他の医療機関からの紹介	51	43.6%
良い医者があるから	14	12.0%
評判が良いから	4	3.4%
患者や知人に勧められたから	2	1.7%
家や勤務先から近い場所にあるから	9	7.7%
交通の便が良いから	7	6.0%
ホームページを見て	3	2.6%
医療施設や設備が良いから	11	9.4%
態度や言葉づかいなど対応が良いから	4	3.4%
救急の受け入れで	12	10.3%
合計	117	



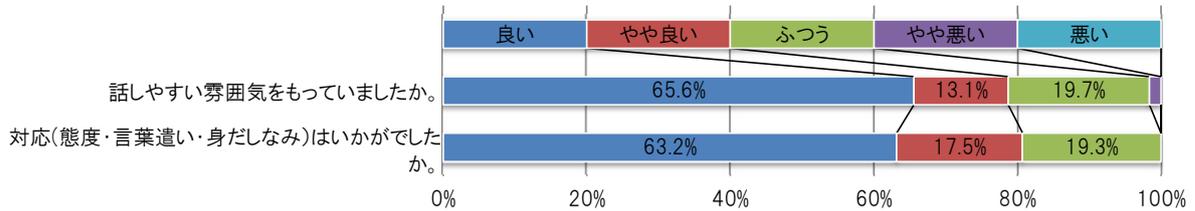
問8 自動再来受付機に診察カードを通された方にお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
配置場所はわかりやすいですか。	53人	69.8%	5.7%	24.5%	0.0%	0.0%
説明、案内は十分でしたか。	48人	52.1%	27.1%	18.8%	2.1%	0.0%
大型モニターが表示はわかりやすいですか。	50人	62.0%	14.0%	22.0%	2.0%	0.0%
待ち時間の目安がわかるようになりましたか。	49人	34.7%	16.3%	34.7%	12.2%	2.0%



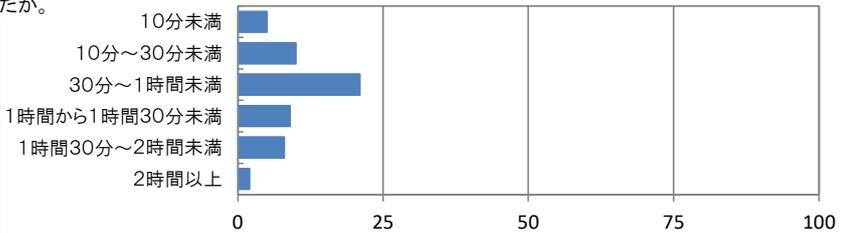
問9 受付の対応についてお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
話しやすい雰囲気をもっていましたか。	61人	65.6%	13.1%	19.7%	1.6%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	57人	63.2%	17.5%	19.3%	0.0%	0.0%



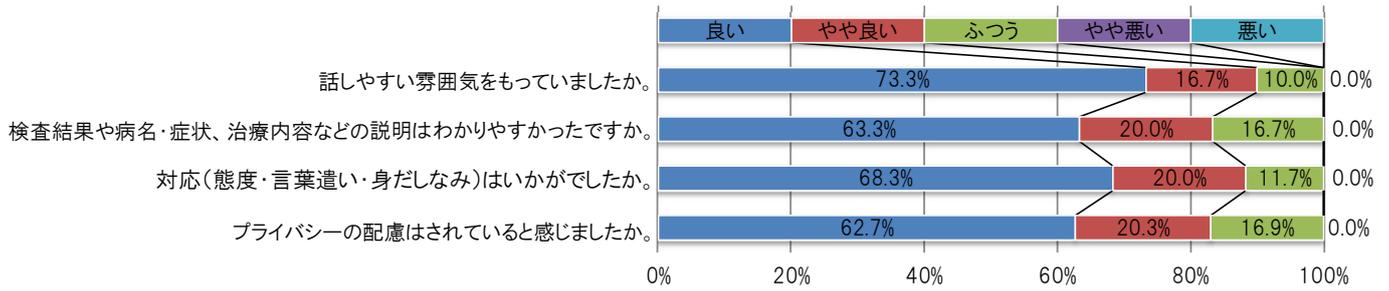
問10 受付から最初に診察室に入るまでどのくらい時間がかかりましたか。

	回答数
10分未満	5
10分～30分未満	10
30分～1時間未満	21
1時間から1時間30分未満	9
1時間30分～2時間未満	8
2時間以上	2
合計	55



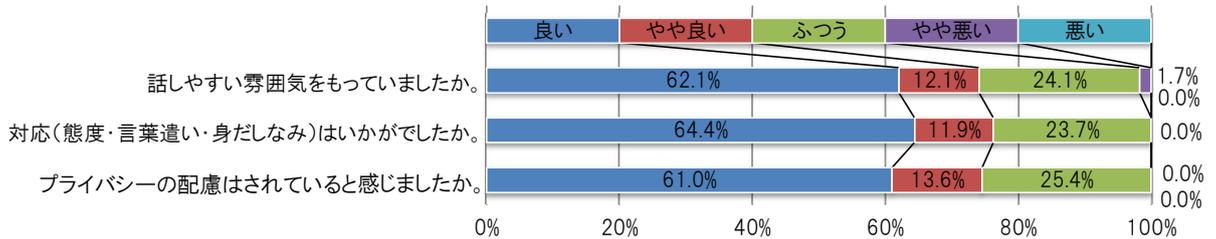
問11 医師の診察についてお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
話しやすい雰囲気をもっていましたか。	60人	73.3%	16.7%	10.0%	0.0%	0.0%
検査結果や病名・症状、治療内容などの説明はわかりやすかったですか。	60人	63.3%	20.0%	16.7%	0.0%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	60人	68.3%	20.0%	11.7%	0.0%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	59人	62.7%	20.3%	16.9%	0.0%	0.0%



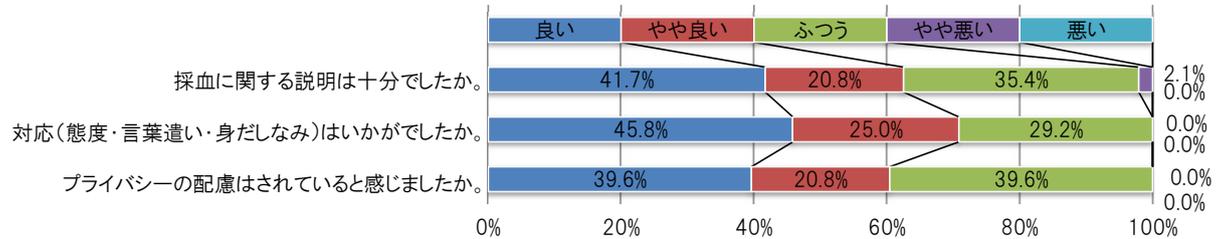
問12 看護師の対応についてお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
話しやすい雰囲気をもっていましたか。	58人	62.1%	12.1%	24.1%	1.7%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	59人	64.4%	11.9%	23.7%	0.0%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	59人	61.0%	13.6%	25.4%	0.0%	0.0%



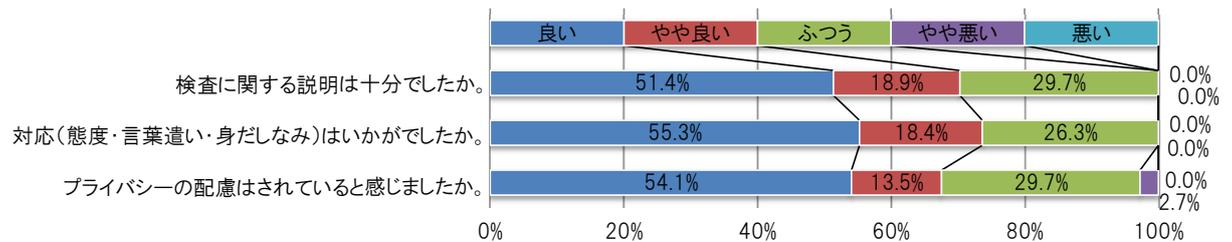
問13 採血室の対応についてお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
採血に関する説明は十分でしたか。	48人	41.7%	20.8%	35.4%	2.1%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	48人	45.8%	25.0%	29.2%	0.0%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	48人	39.6%	20.8%	39.6%	0.0%	0.0%



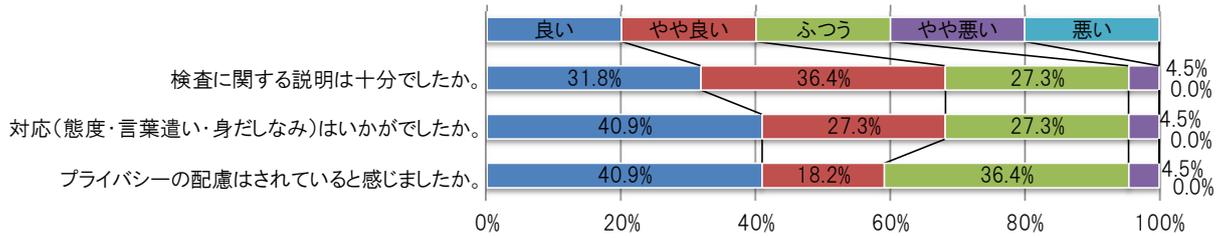
問14 画像検査(レントゲン・CT・MRI等)を受けられた方にお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
検査に関する説明は十分でしたか。	37人	51.4%	18.9%	29.7%	0.0%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	38人	55.3%	18.4%	26.3%	0.0%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	37人	54.1%	13.5%	29.7%	2.7%	0.0%



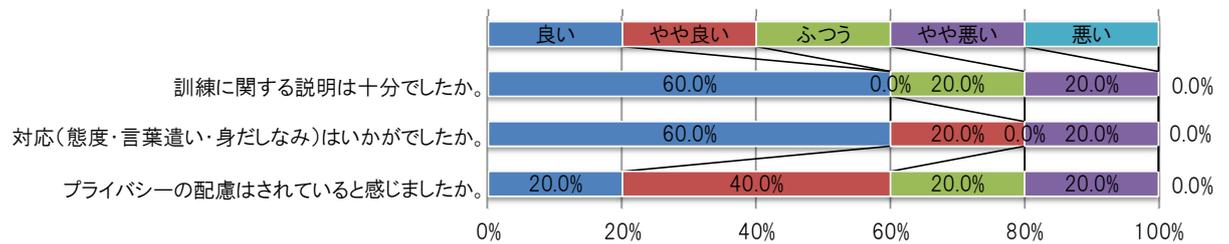
問15 生理機能検査(心電図・肺機能等)を受けられた方にお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
検査に関する説明は十分でしたか。	22人	31.8%	36.4%	27.3%	4.5%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	22人	40.9%	27.3%	27.3%	4.5%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	22人	40.9%	18.2%	36.4%	4.5%	0.0%



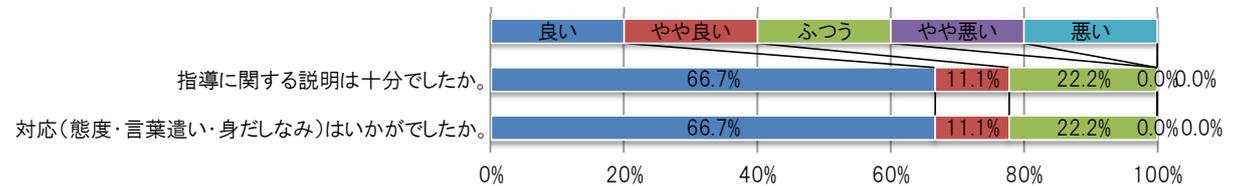
問16 リハビリテーション(理学・作業・言語療法)を受けられた方にお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
訓練に関する説明は十分でしたか。	5人	60.0%	0.0%	20.0%	20.0%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	5人	60.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	5人	20.0%	40.0%	20.0%	20.0%	0.0%



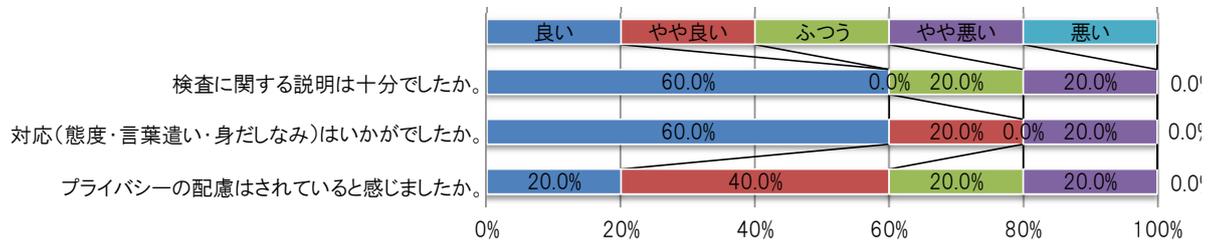
問17 栄養指導を受けられた方にお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
指導に関する説明は十分でしたか。	9人	66.7%	11.1%	22.2%	0.0%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	9人	66.7%	11.1%	22.2%	0.0%	0.0%



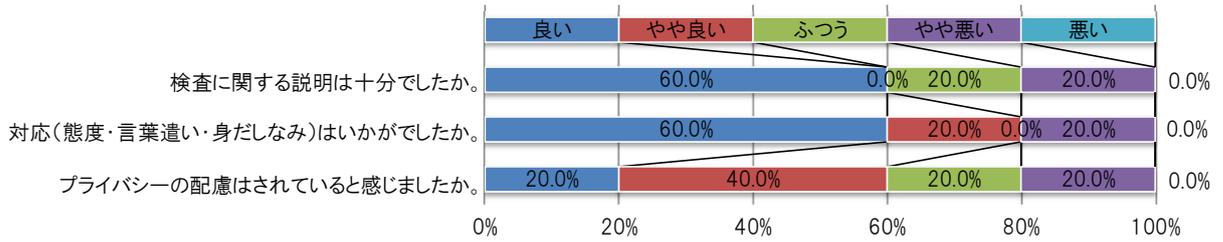
問18 外来化学療法を受けられた方にお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
検査に関する説明は十分でしたか。	13人	1人	0人	0人	0人	0人
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	12人	1人	0人	0人	0人	0人
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	12人	1人	0人	0人	0人	0人



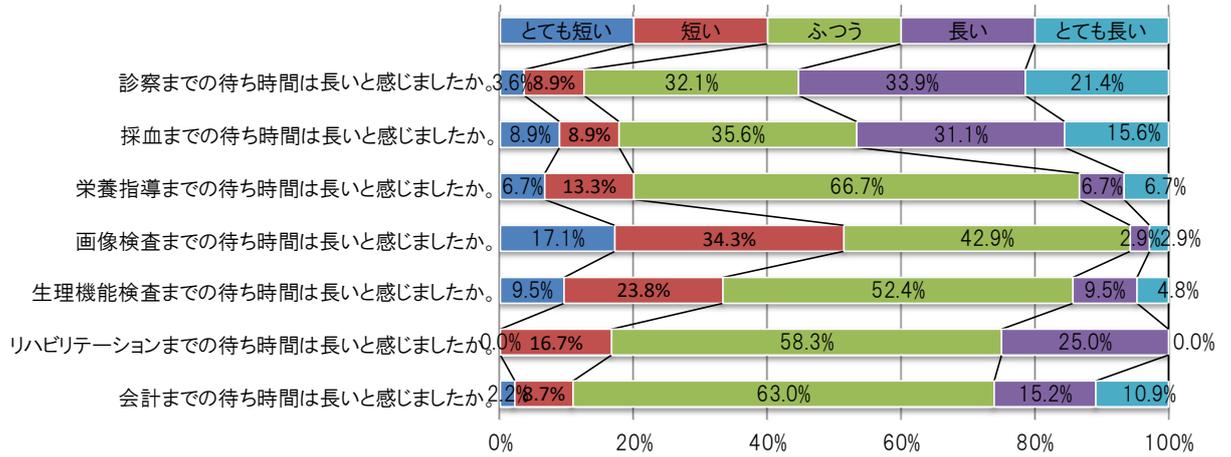
問19 放射線療法を受けられた方にお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
検査に関する説明は十分でしたか。	9人	1人	0人	0人	0人	0人
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	9人	1人	0人	0人	0人	0人
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	10人	1人	0人	0人	0人	0人



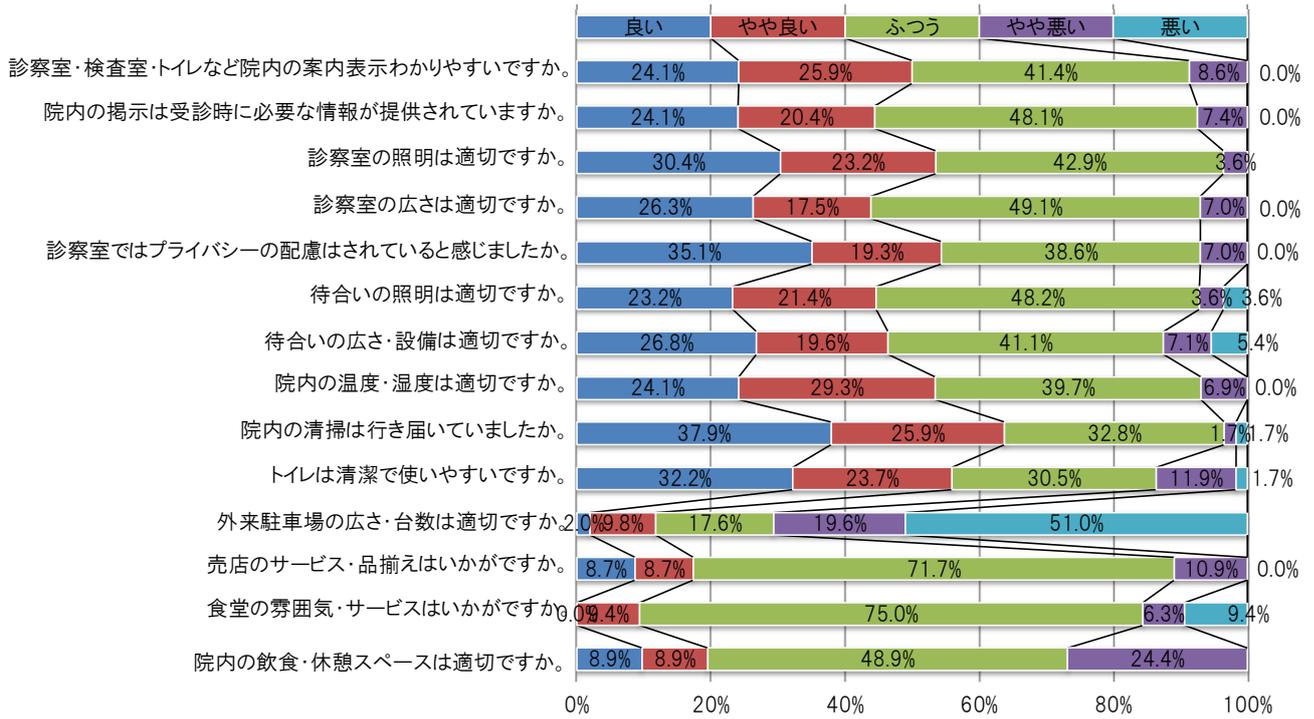
問20 待ち時間についてお尋ねします。

	有効回答数	とても短い	短い	ふつう	長い	とても長い
診察までの待ち時間は長いと感じましたか。	56人	3.6%	8.9%	32.1%	33.9%	21.4%
採血までの待ち時間は長いと感じましたか。	45人	8.9%	8.9%	35.6%	31.1%	15.6%
栄養指導までの待ち時間は長いと感じましたか。	15人	6.7%	13.3%	66.7%	6.7%	6.7%
画像検査(レントゲン・CT・MRI等)までの待ち時間は長いと感じましたか。	35人	17.1%	34.3%	42.9%	2.9%	2.9%
生理機能検査(心電図・肺機能等)までの待ち時間は長いと感じましたか。	21人	9.5%	23.8%	52.4%	9.5%	4.8%
リハビリテーション(理学・作業・言語療法)までの待ち時間は長いと感じましたか。	12人	0.0%	16.7%	58.3%	25.0%	0.0%
会計までの待ち時間は長いと感じましたか。	46人	2.2%	8.7%	63.0%	15.2%	10.9%



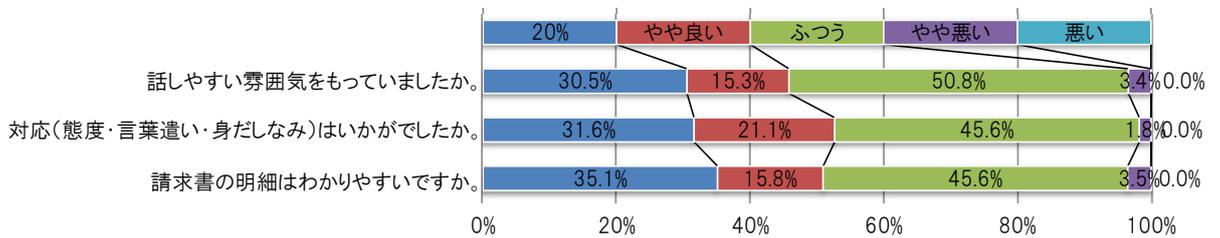
問21 施設・環境についてお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
診察室・検査室・トイレなど院内の案内表示わかりやすいですか。	58人	24.1%	25.9%	41.4%	8.6%	0.0%
院内の掲示は受診時に必要な情報が提供されていますか。	54人	24.1%	20.4%	48.1%	7.4%	0.0%
診察室の照明は適切ですか。	56人	30.4%	23.2%	42.9%	3.6%	0.0%
診察室の広さは適切ですか。	57人	26.3%	17.5%	49.1%	7.0%	0.0%
診察室ではプライバシーの配慮はされていると感じましたか。	57人	35.1%	19.3%	38.6%	7.0%	0.0%
待合いの照明は適切ですか。	56人	23.2%	21.4%	48.2%	3.6%	3.6%
待合いの広さ・設備は適切ですか。	56人	26.8%	19.6%	41.1%	7.1%	5.4%
院内の温度・湿度は適切ですか。	58人	24.1%	29.3%	39.7%	6.9%	0.0%
院内の清掃は行き届いていましたか。	58人	37.9%	25.9%	32.8%	1.7%	1.7%
トイレは清潔で使いやすいですか。	59人	32.2%	23.7%	30.5%	11.9%	1.7%
外来駐車場の広さ・台数は適切ですか。	51人	2.0%	9.8%	17.6%	19.6%	51.0%
売店のサービス・品揃えはいかがですか。	46人	8.7%	8.7%	71.7%	10.9%	0.0%
食堂の雰囲気・サービスはいかがですか。	32人	0.0%	9.4%	75.0%	6.3%	9.4%
院内の飲食・休憩スペースは適切ですか。	45人	8.9%	8.9%	48.9%	24.4%	8.9%



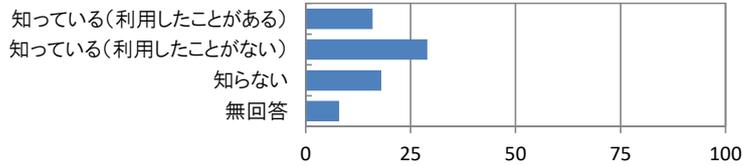
問22 会計窓口についてお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
話しやすい雰囲気をもっていましたか。	59人	30.5%	15.3%	50.8%	3.4%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	57人	31.6%	21.1%	45.6%	1.8%	0.0%
請求書の明細はわかりやすいですか。	57人	35.1%	15.8%	45.6%	3.5%	0.0%



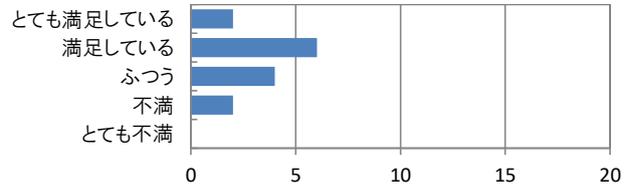
問23 患者支援センターをご存知ですか。

	回答数	構成比
知っている(利用したことがある)	16	22.5%
知っている(利用したことがない)	29	40.8%
知らない	18	25.4%
無回答	8	11.3%
合計	71	



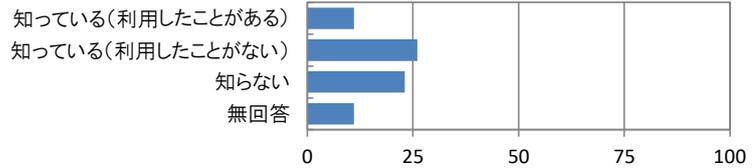
問24 相談内容に対する対応はいかがでしたか。

	回答数	構成比
とても満足している	2	14.3%
満足している	6	42.9%
ふつう	4	28.6%
不満	2	14.3%
とても不満	0	0.0%
合計	14	



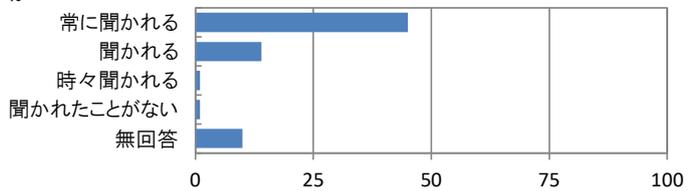
問25 患者図書室(さなるの泉)をご存知ですか。

	回答数	構成比
知っている(利用したことがある)	11	15.5%
知っている(利用したことがない)	26	36.6%
知らない	23	32.4%
無回答	11	15.5%
合計	71	



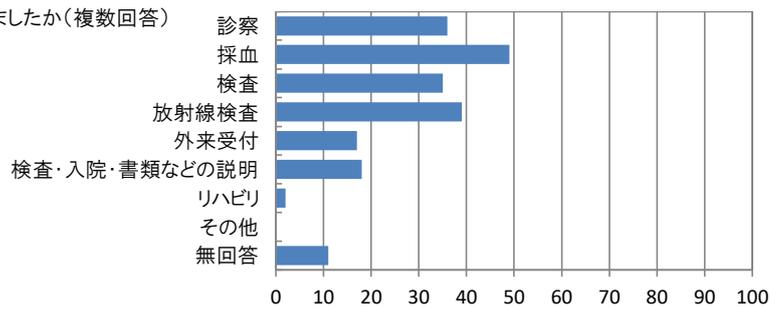
問26 職員から「お名前と生年月日を教えてください」と聞かれたことがありますか

	回答数	構成比
常に聞かれる	45	73.8%
聞かれる	14	23.0%
時々聞かれる	1	1.6%
聞かれたことがない	1	1.6%
無回答	10	16.4%
合計	61	



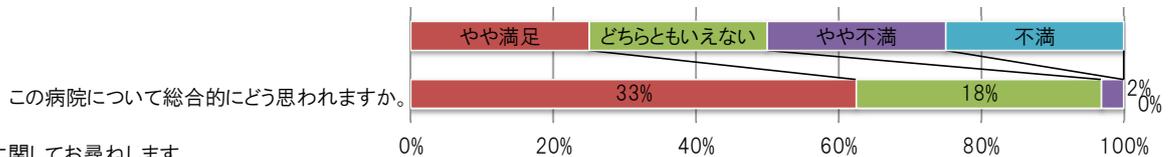
問27 どのような時に「お名前と生年月日を教えてください」と聞かれましたか(複数回答)

	回答数	構成比
診察	36	17.4%
採血	49	23.7%
検査	35	16.9%
放射線検査	39	18.8%
外来受付	17	8.2%
検査・入院・書類などの説明	18	8.7%
リハビリ	2	1.0%
その他	0	0.0%
無回答	11	5.3%
合計	207	



問26 この病院について総合的にどう思われますか

質問事項	有効回答数	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
この病院について総合的にどう思いますか	60人	46.7%	33.3%	18.3%	1.7%	0.0%



問27 一般的なことについてお尋ねします

質問事項	有効回答数	非常に思う	思う	どちらともいえない	思わない	非常に思わない
今後も当院を利用したいと思いますか。	61人	38%	51%	10%	2%	0%
当院をどなたかに紹介したいと思いますか	55人	20%	45%	31%	2%	2%

