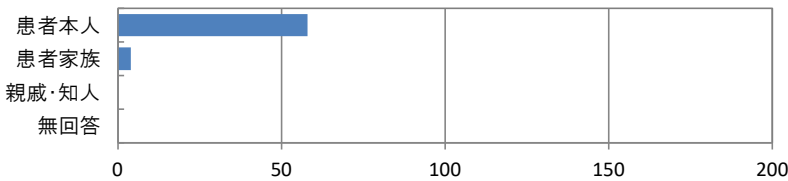


外来患者アンケート調査結果報告

- ・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2年11月1日～11月30日
- ・サンプル数 : 配布数800件 有効回収数 62件 回収率 7.8%

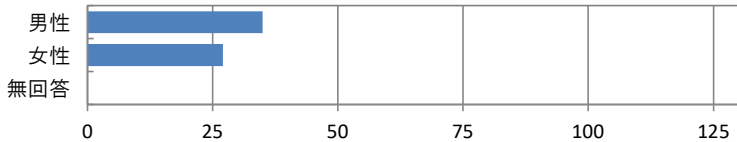
問1 回答者

	回答数	構成比
患者本人	58	93.5%
患者家族	4	6.5%
親戚・知人	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	62	



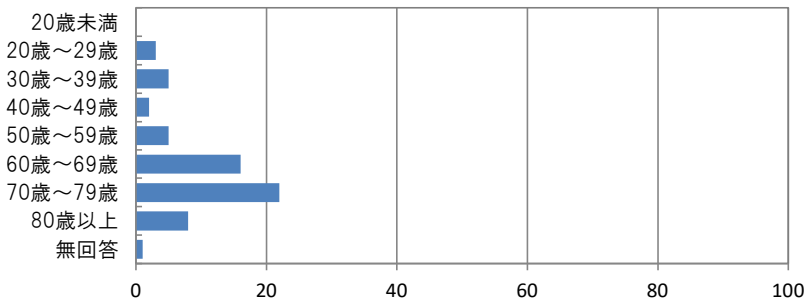
問2 性別

	回答数	構成比
男性	35	56.5%
女性	27	43.5%
無回答	0	0.0%
合計	62	



問3 年齢

	回答数	構成比
20歳未満	0	0.0%
20歳～29歳	3	4.8%
30歳～39歳	5	8.1%
40歳～49歳	2	3.2%
50歳～59歳	5	8.1%
60歳～69歳	16	25.8%
70歳～79歳	22	35.5%
80歳以上	8	12.9%
無回答	1	1.6%
合計	62	



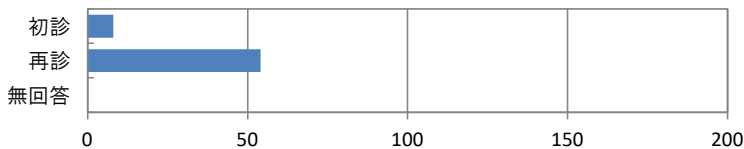
問4 予約

	回答数	構成比
有	61	98.4%
無	0	0.0%
無回答	1	1.6%
合計	62	



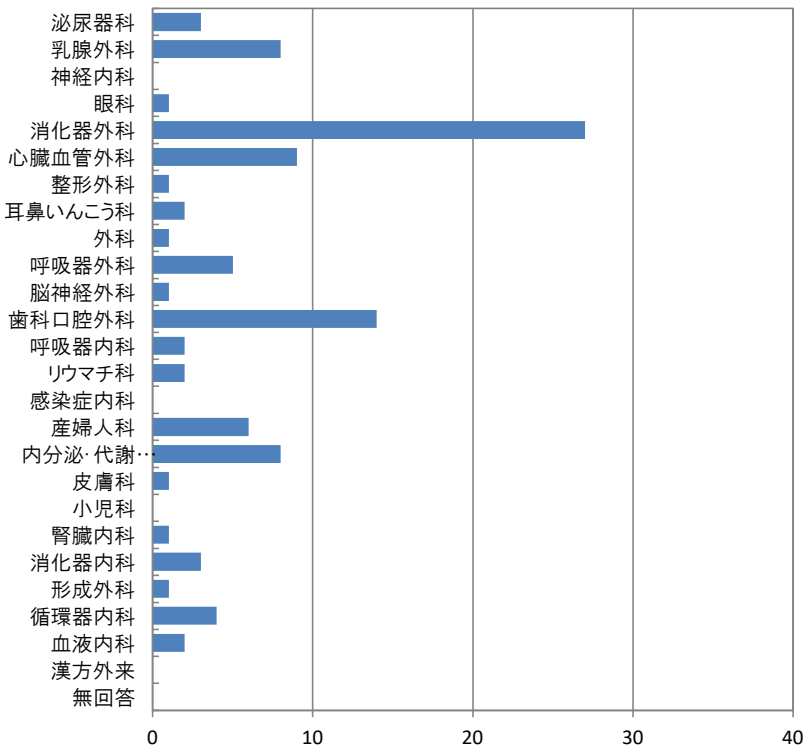
問5 今回の受診

	回答数	構成比
初診	8	12.9%
再診	54	87.1%
無回答	0	0.0%
合計	62	



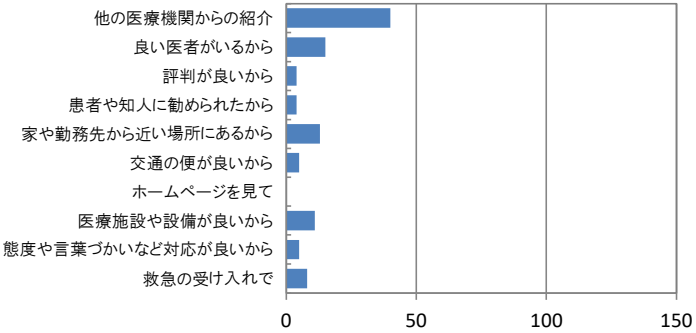
問6 受診科(複数回答)

	回答数	構成比
泌尿器科	3	2.9%
乳腺外科	8	7.8%
神経内科	0	0.0%
眼科	1	1.0%
消化器外科	27	26.5%
心臓血管外科	9	8.8%
整形外科	1	1.0%
耳鼻いんこう科	2	2.0%
外科	1	1.0%
呼吸器外科	5	4.9%
脳神経外科	1	1.0%
歯科口腔外科	14	13.7%
呼吸器内科	2	2.0%
リウマチ科	2	2.0%
感染症内科	0	0.0%
産婦人科	6	5.9%
内分泌・代謝内科	8	7.8%
皮膚科	1	1.0%
小児科	0	0.0%
腎臓内科	1	1.0%
消化器内科	3	2.9%
形成外科	1	1.0%
循環器内科	4	3.9%
血液内科	2	2.0%
漢方外来	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	102	



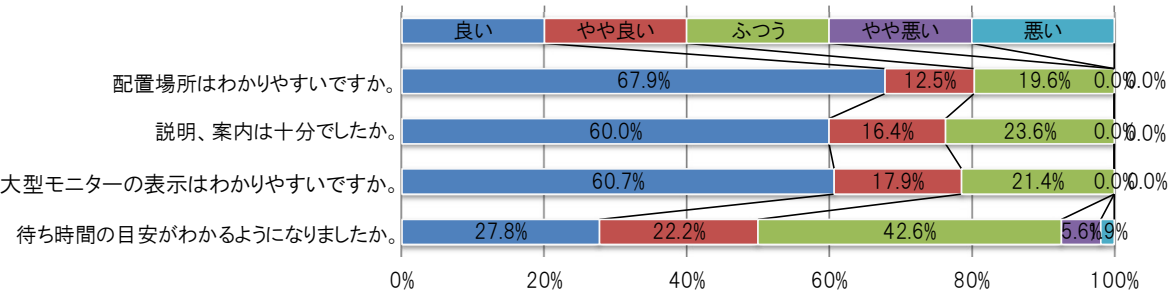
問7 当院を選択した理由(複数回答)

	回答数	構成比
他の医療機関からの紹介	40	38.1%
良い医者がいるから	15	14.3%
評判が良いから	4	3.8%
患者や知人に勧められたから	4	3.8%
家や勤務先から近い場所にあるから	13	12.4%
交通の便が良いから	5	4.8%
ホームページを見て	0	0.0%
医療施設や設備が良いから	11	10.5%
態度や言葉づかいなど対応が良いから	5	4.8%
救急の受け入れで	8	7.6%
合計	105	



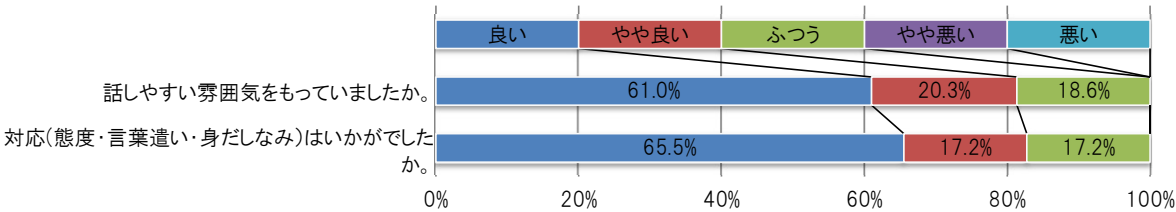
問8 自動再来受付機に診察カードを通された方にお尋ねします。

	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。	56人	67.9%	12.5%	19.6%	0.0%	0.0%
説明、案内は十分でしたか。	55人	60.0%	16.4%	23.6%	0.0%	0.0%
大型モニターの表示はわかりやすいですか。	56人	60.7%	17.9%	21.4%	0.0%	0.0%
待ち時間の目安がわかるようになりましたか。	54人	27.8%	22.2%	42.6%	5.6%	1.9%



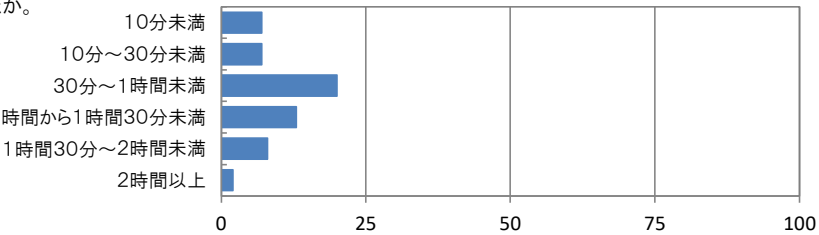
問9 受付の対応についてお尋ねします。

	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。	59人	61.0%	20.3%	18.6%	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。	58人	65.5%	17.2%	17.2%	0.0%	0.0%



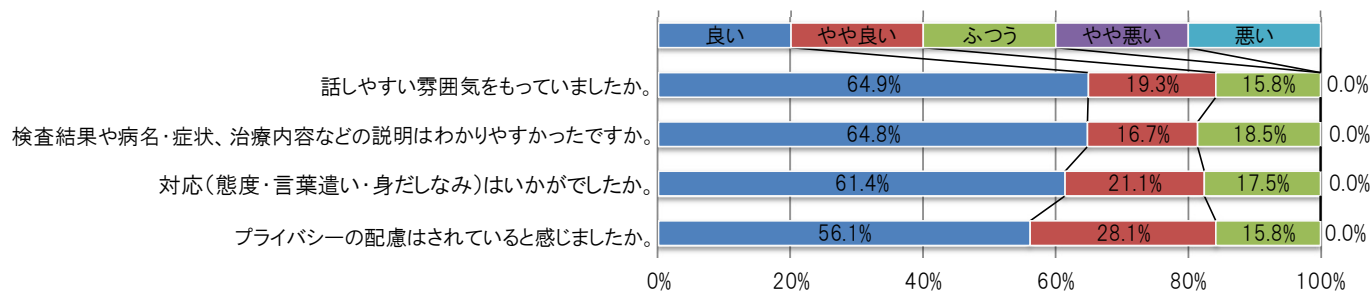
問10 受付から最初に診察室に入るまでどのくらい時間がかかりましたか。

	回答数
10分未満	7
10分～30分未満	7
30分～1時間未満	20
1時間から1時間30分未満	13
1時間30分～2時間未満	8
2時間以上	2
合計	57



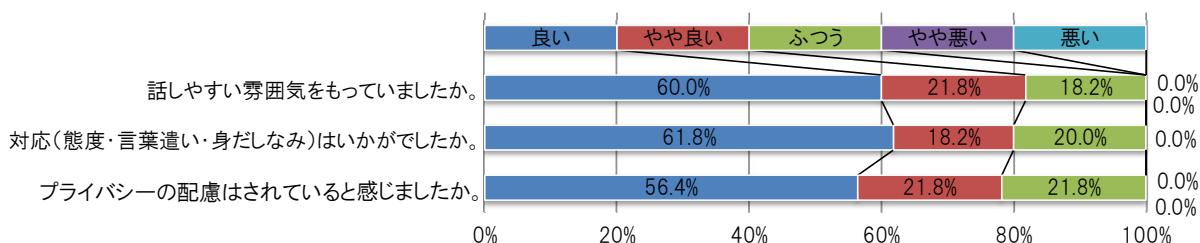
問11 医師の診察についてお尋ねします。

	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。	57人	64.9%	19.3%	15.8%	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。	54人	64.8%	16.7%	18.5%	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。	57人	61.4%	21.1%	17.5%	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。	57人	56.1%	28.1%	15.8%	0.0%	0.0%



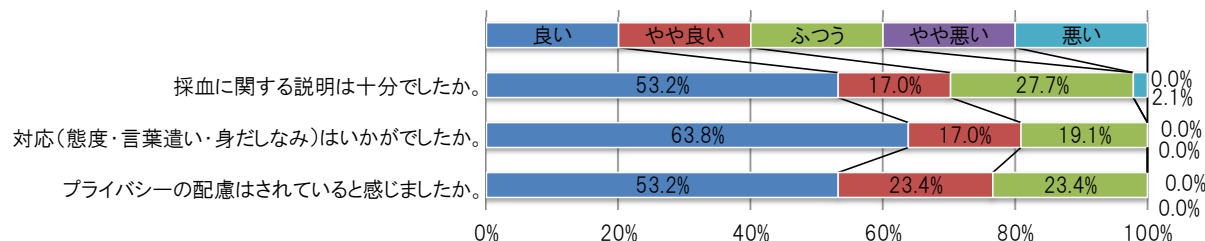
問12 看護師の対応についてお尋ねします。

	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。	55人	60.0%	21.8%	18.2%	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。	55人	61.8%	18.2%	20.0%	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。	55人	56.4%	21.8%	21.8%	0.0%	0.0%



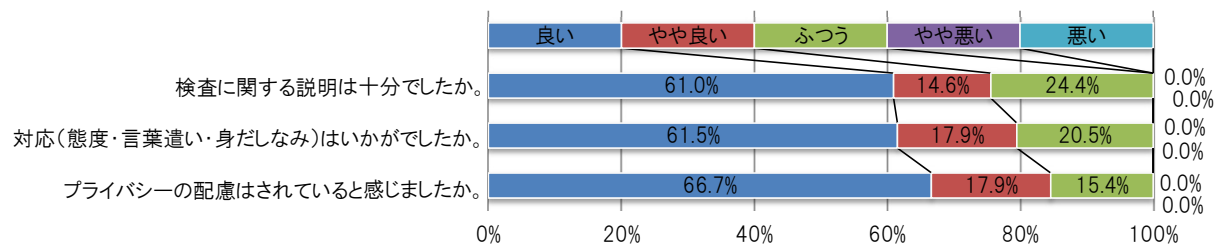
問13 採血室の対応についてお尋ねします。

	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。	47人	53.2%	17.0%	27.7%	0.0%	2.1%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	47人	63.8%	17.0%	19.1%	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。	47人	53.2%	23.4%	23.4%	0.0%	0.0%



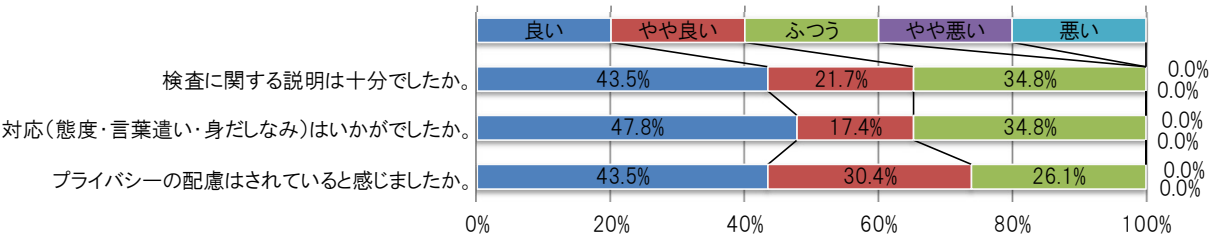
問14 画像検査(レントゲン・CT・MRI等)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	41人	61.0%	14.6%	24.4%	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。	39人	61.5%	17.9%	20.5%	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。	39人	66.7%	17.9%	15.4%	0.0%	0.0%



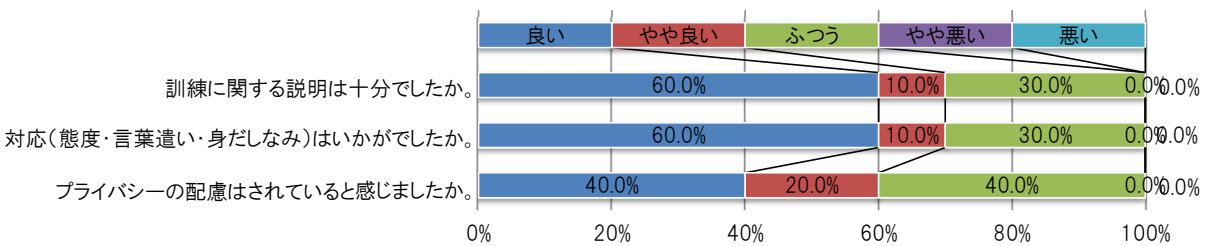
問15 生理機能検査(心電図・肺機能等)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	23人	43.5%	21.7%	34.8%	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。	23人	47.8%	17.4%	34.8%	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。	23人	43.5%	30.4%	26.1%	0.0%	0.0%



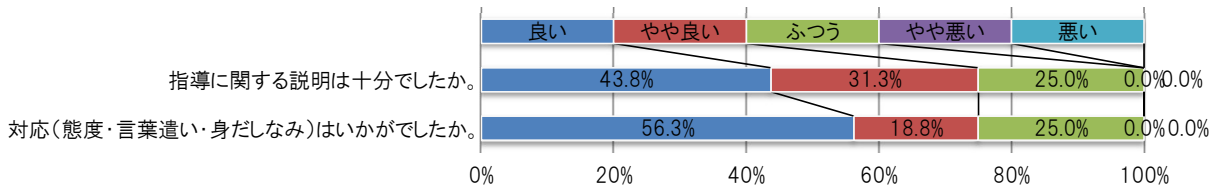
問16 リハビリテーション(理学・作業・言語療法)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	10人	60.0%	10.0%	30.0%	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。	10人	60.0%	10.0%	30.0%	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。	10人	40.0%	20.0%	40.0%	0.0%	0.0%



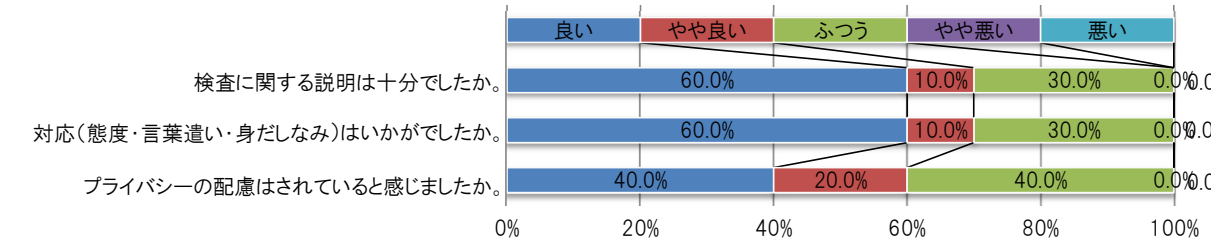
問17 栄養指導を受けられた方にお尋ねします。

	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。	16人	43.8%	31.3%	25.0%	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。	16人	56.3%	18.8%	25.0%	0.0%	0.0%



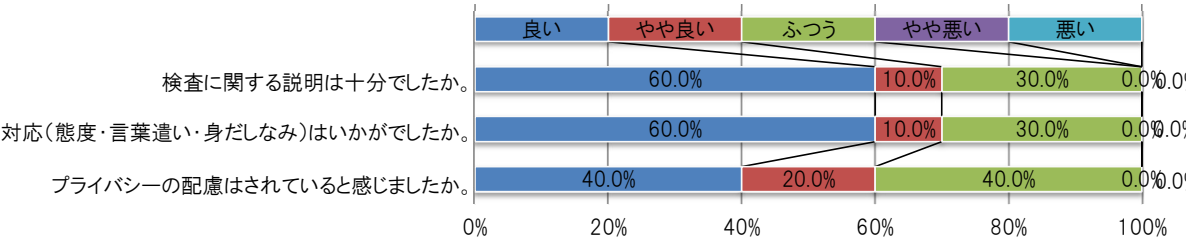
問18 外来化学療法を受けられた方にお尋ねします。

	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。	0人	0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。	14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。	15人	1人	0人	0人	0人	0人



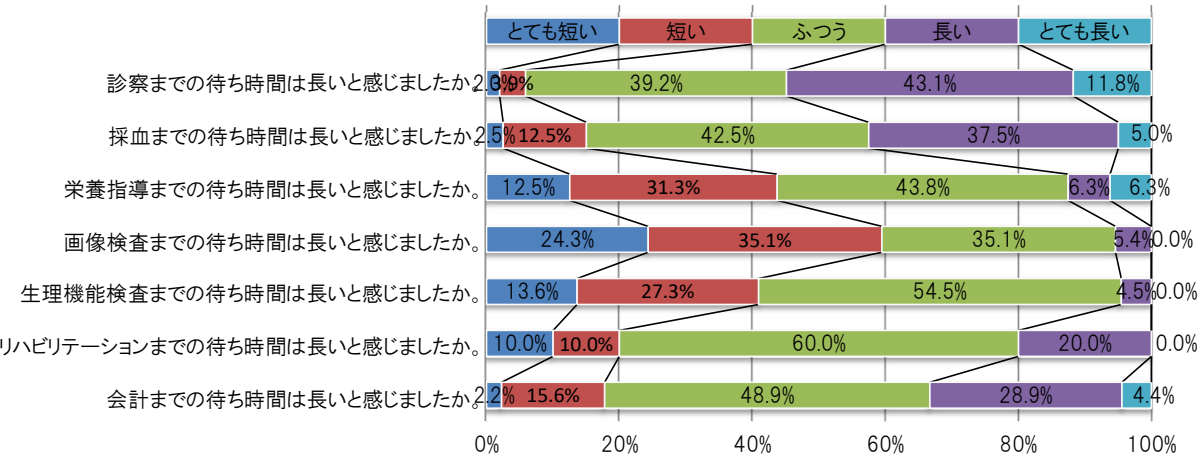
問19 放射線療法を受けられた方にお尋ねします。

	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。	6人	0人	1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。	6人	0人	1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。	9人	0人	0人	0人	0人	0人



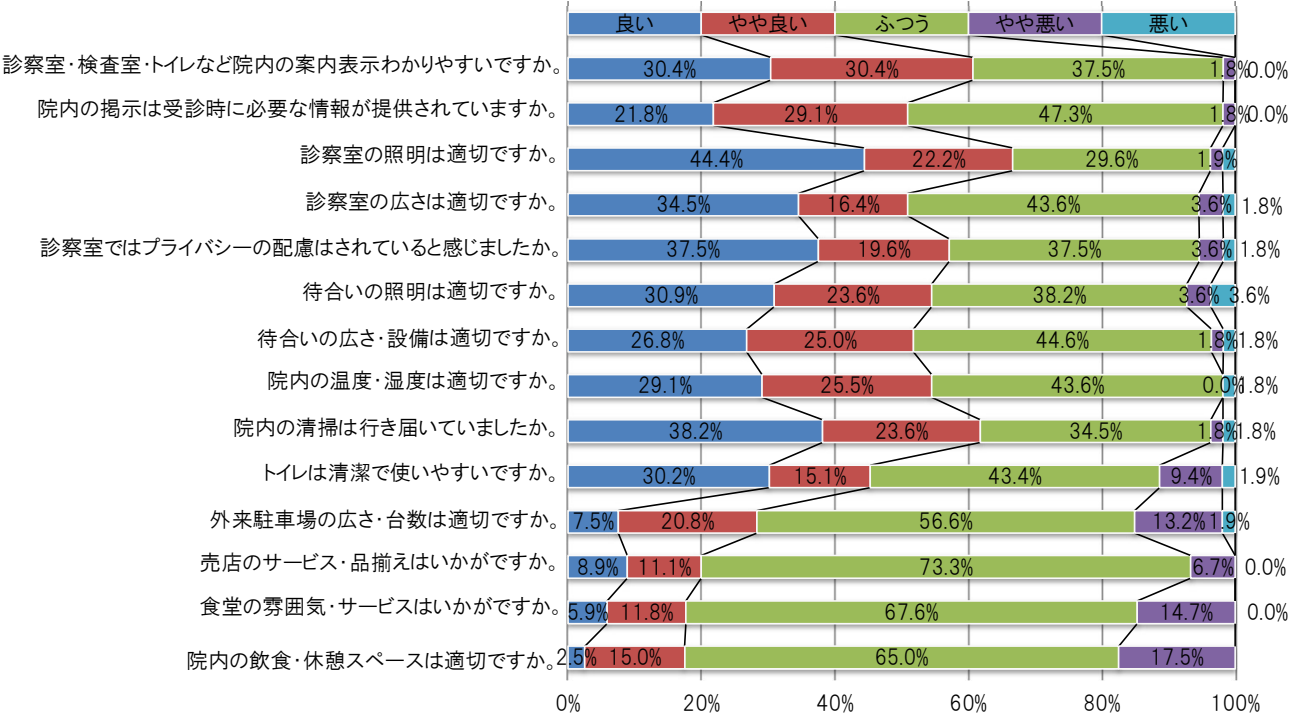
問20 待ち時間についてお尋ねします。

	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。	51人	2.0%	3.9%	39.2%	43.1%	11.8%
採血までの待ち時間は長いと感じましたか。	40人	2.5%	12.5%	42.5%	37.5%	5.0%
栄養指導までの待ち時間は長いと感じましたか。	16人	12.5%	31.3%	43.8%	6.3%	6.3%
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。	37人	24.3%	35.1%	35.1%	5.4%	0.0%
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。	22人	13.6%	27.3%	54.5%	4.5%	0.0%
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。	10人	10.0%	10.0%	60.0%	20.0%	0.0%
会計までの待ち時間は長いと感じましたか。	45人	2.2%	15.6%	48.9%	28.9%	4.4%



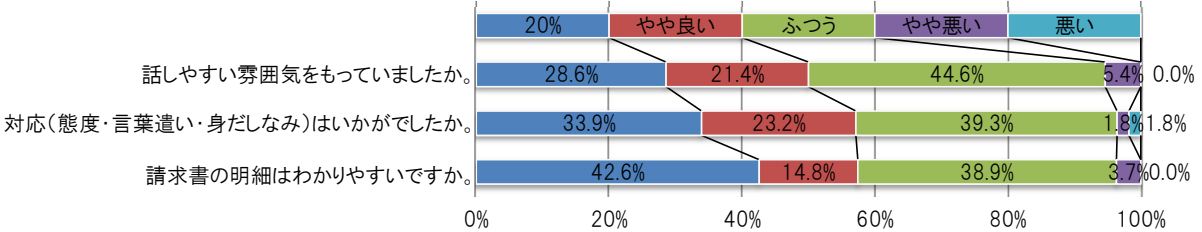
問21 施設・環境についてお尋ねします。

	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。	56人	30.4%	30.4%	37.5%	1.8%	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。	55人	21.8%	29.1%	47.3%	1.8%	0.0%
診察室の照明は適切ですか。	54人	44.4%	22.2%	29.6%	1.9%	1.9%
診察室の広さは適切ですか。	55人	34.5%	16.4%	43.6%	3.6%	1.8%
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。	56人	37.5%	19.6%	37.5%	3.6%	1.8%
待合いの照明は適切ですか。	55人	30.9%	23.6%	38.2%	3.6%	3.6%
待合いの広さ・設備は適切ですか。	56人	26.8%	25.0%	44.6%	1.8%	1.8%
院内の温度・湿度は適切ですか。	55人	29.1%	25.5%	43.6%	0.0%	1.8%
院内の清掃は行き届いていましたか。	55人	38.2%	23.6%	34.5%	1.8%	1.8%
トイレは清潔で使いやすいですか。	53人	30.2%	15.1%	43.4%	9.4%	1.9%
外来駐車場の広さ・台数は適切ですか。	53人	7.5%	20.8%	56.6%	13.2%	1.9%
売店のサービス・品揃えはいかがですか。	45人	8.9%	11.1%	73.3%	6.7%	0.0%
食堂の雰囲気・サービスはいかがですか。	34人	5.9%	11.8%	67.6%	14.7%	0.0%
院内の飲食・休憩スペースは適切ですか。	40人	2.5%	15.0%	65.0%	17.5%	0.0%



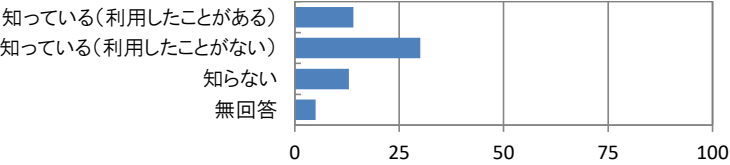
問22 会計窓口についてお尋ねします。

	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。	56人	28.6%	21.4%	44.6%	5.4%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	56人	33.9%	23.2%	39.3%	1.8%	1.8%
請求書の明細はわかりやすいですか。	54人	42.6%	14.8%	38.9%	3.7%	0.0%



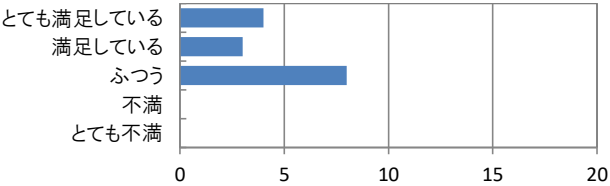
問23 患者支援センターをご存知ですか。

	回答数	構成比
知っている(利用したことがある)	14	22.6%
知っている(利用したことがない)	30	48.4%
知らない	13	21.0%
無回答	5	8.1%
合計	62	



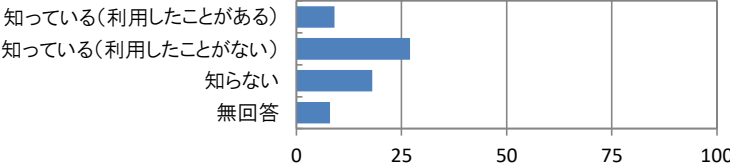
問24 相談内容に対する対応はいかがでしたか。

	回答数	構成比
とても満足している	4	26.7%
満足している	3	20.0%
ふつう	8	53.3%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
合計	15	



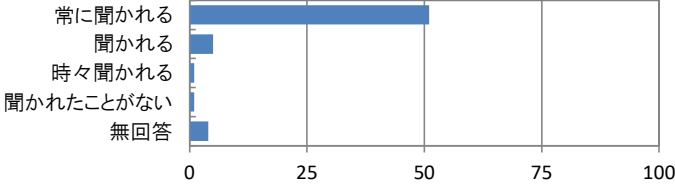
問25 患者図書室(さなるの泉)をご存知ですか。

	回答数	構成比
知っている(利用したことがある)	9	14.5%
知っている(利用したことがない)	27	43.5%
知らない	18	29.0%
無回答	8	12.9%
合計	62	



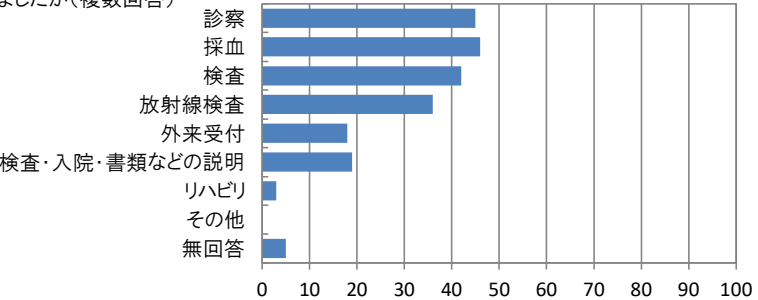
問26 職員から「お名前と生年月日を教えてください」と聞かれたことがありますか

	回答数	構成比
常に聞かれる	51	87.9%
聞かれる	5	8.6%
時々聞かれる	1	1.7%
聞かれたことがない	1	1.7%
無回答	4	6.9%
合計	58	



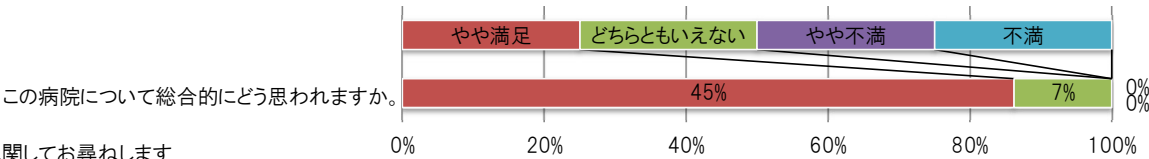
問27 どのような時に「お名前と生年月日を教えてください」と聞かれましたか(複数回答)

	回答数	構成比
診察	45	21.0%
採血	46	21.5%
検査	42	19.6%
放射線検査	36	16.8%
外来受付	18	8.4%
検査・入院・書類などの説明	19	8.9%
リハビリ	3	1.4%
その他	0	0.0%
無回答	5	2.3%
合計	214	



問28 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	55人	47.3%	45.5%	7.3%	0.0%	0.0%



問29 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。	56人	45%	54%	2%	0%	0%
当院をどなたかに紹介したいと思いますか	54人	28%	56%	17%	0%	0%

