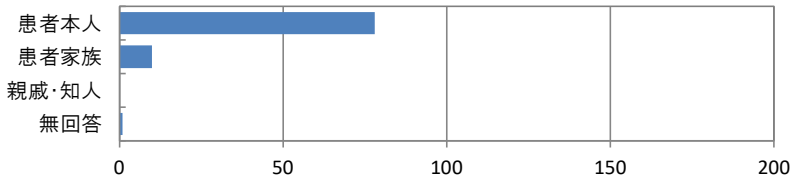


外来患者アンケート調査結果報告

- ・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3年5月1日～5月31日
- ・サンプル数 : 配布数800件 有効回収数 89件 回収率 11.1%

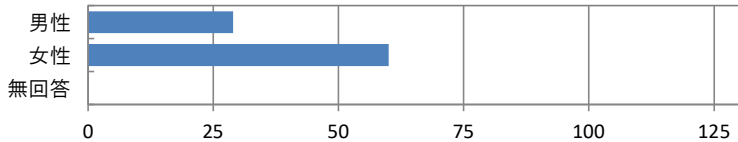
問1 回答者

	回答数	構成比
患者本人	78	87.6%
患者家族	10	11.2%
親戚・知人	0	0.0%
無回答	1	1.1%
合計	89	



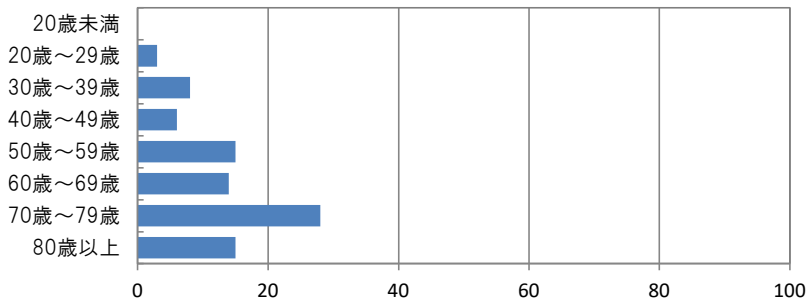
問2 性別

	回答数	構成比
男性	29	32.6%
女性	60	67.4%
無回答	0	0.0%
合計	89	



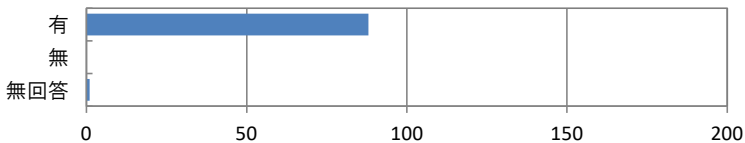
問3 年齢

	回答数	構成比
20歳未満	0	0.0%
20歳～29歳	3	3.4%
30歳～39歳	8	9.0%
40歳～49歳	6	6.7%
50歳～59歳	15	16.9%
60歳～69歳	14	15.7%
70歳～79歳	28	31.5%
80歳以上	15	16.9%
無回答	0	0.0%
合計	89	



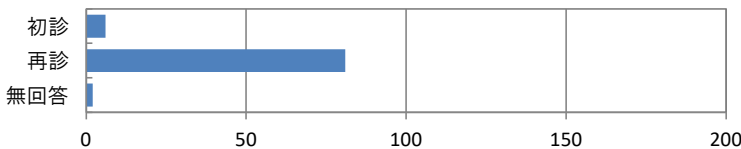
問4 予約

	回答数	構成比
有	88	98.9%
無	0	0.0%
無回答	1	1.1%
合計	89	



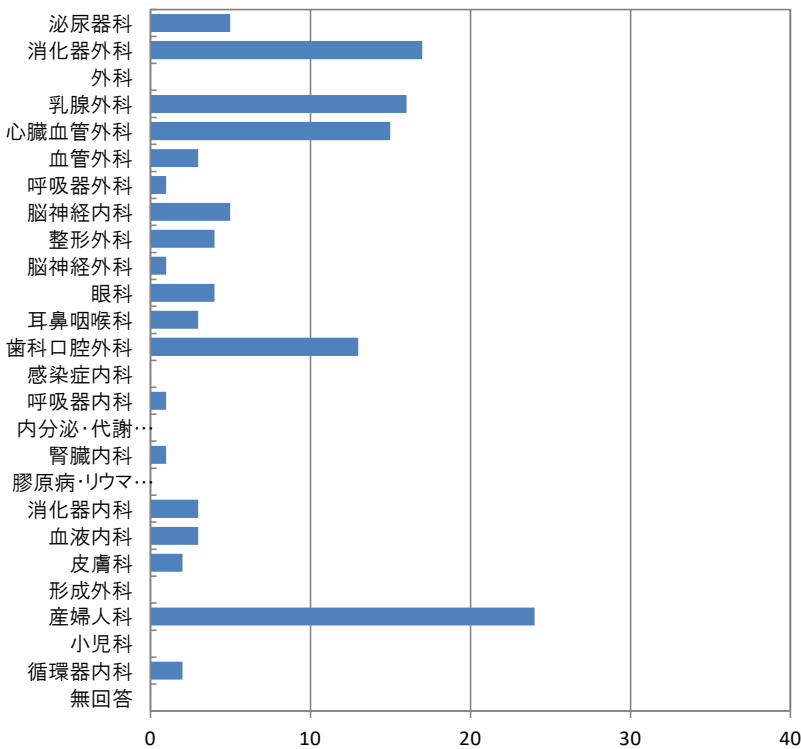
問5 今回の受診

	回答数	構成比
初診	6	6.7%
再診	81	91.0%
無回答	2	2.2%
合計	89	



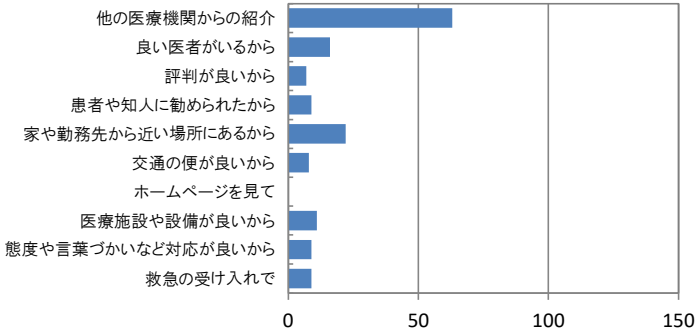
問6 受診科(複数回答)

	回答数	構成比
泌尿器科	5	4.1%
消化器外科	17	13.8%
外科	0	0.0%
乳腺外科	16	13.0%
心臓血管外科	15	12.2%
血管外科	3	2.4%
呼吸器外科	1	0.8%
脳神経内科	5	4.1%
整形外科	4	3.3%
脳神経外科	1	0.8%
眼科	4	3.3%
耳鼻咽喉科	3	2.4%
歯科口腔外科	13	10.6%
感染症内科	0	0.0%
呼吸器内科	1	0.8%
内分泌・代謝内科	0	0.0%
腎臓内科	1	0.8%
膠原病・リウマチ内科	0	0.0%
消化器内科	3	2.4%
血液内科	3	2.4%
皮膚科	2	1.6%
形成外科	0	0.0%
産婦人科	24	19.5%
小児科	0	0.0%
循環器内科	2	1.6%
無回答	0	0.0%
合計	123	



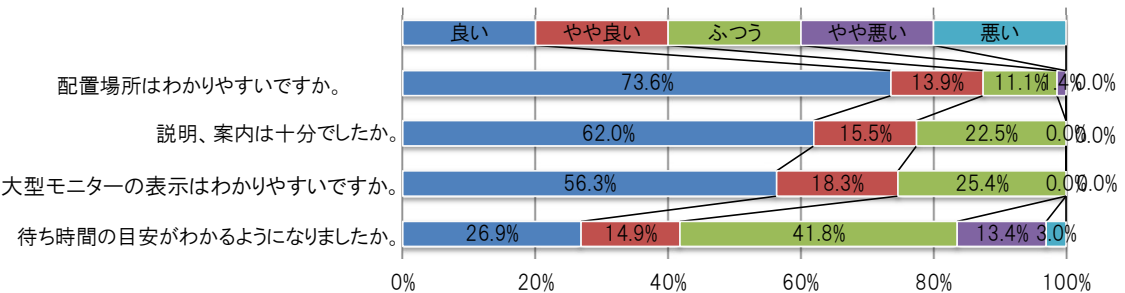
問7 当院を選択した理由(複数回答)

	回答数	構成比
他の医療機関からの紹介	63	40.9%
良い医者がいるから	16	10.4%
評判が良いから	7	4.5%
患者や知人に勧められたから	9	5.8%
家や勤務先から近い場所にあるから	22	14.3%
交通の便が良いから	8	5.2%
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	7.1%
態度や言葉づかいなど対応が良い	9	5.8%
救急の受け入れで	9	5.8%
合計	154	



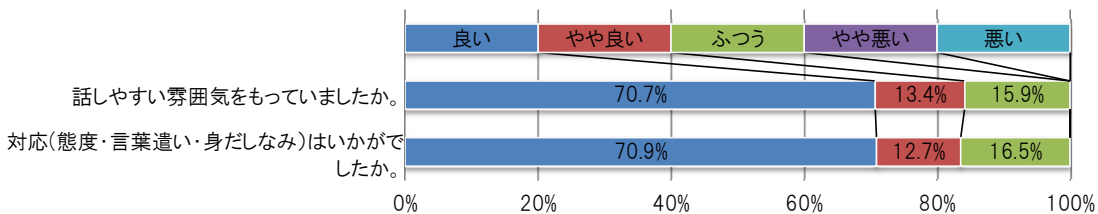
問8 自動再来受付機に診察カードを通された方にお尋ねします。

	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。	72人	73.6%	13.9%	11.1%	1.4%	0.0%
説明、案内は十分でしたか。	71人	62.0%	15.5%	22.5%	0.0%	0.0%
大型モニターの表示はわかりやすいですか。	71人	56.3%	18.3%	25.4%	0.0%	0.0%
待ち時間の目安がわかるようになりましたか。	67人	26.9%	14.9%	41.8%	13.4%	3.0%



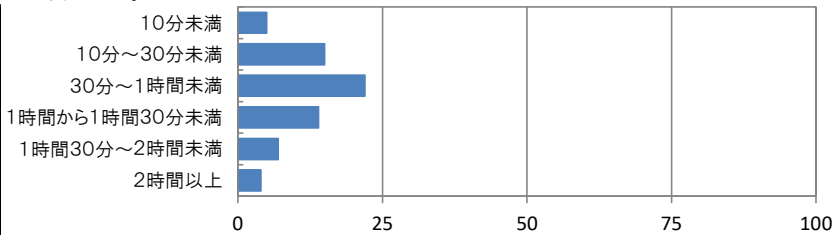
問9 受付の対応についてお尋ねします。

	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。	82人	70.7%	13.4%	15.9%	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。	79人	70.9%	12.7%	16.5%	0.0%	0.0%



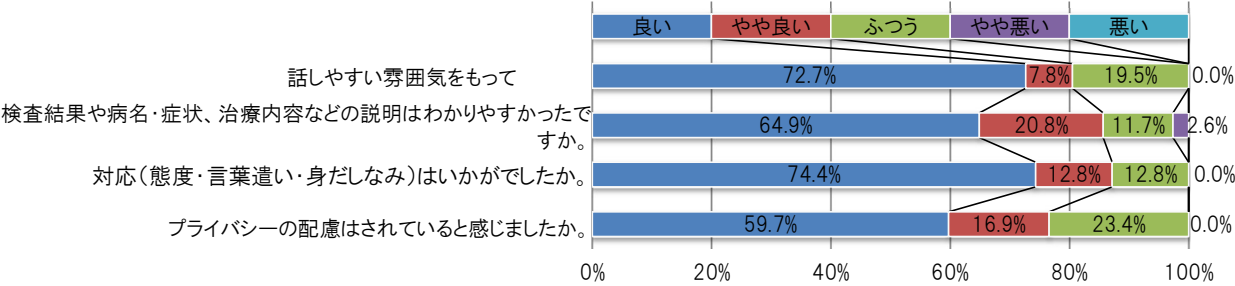
問10 受付から最初に診察室に入るまでどのくらい時間がかかりましたか。

	回答数
10分未満	5
10分～30分未満	15
30分～1時間未満	22
1時間から1時間30分未満	14
1時間30分～2時間未満	7
2時間以上	4
合計	67



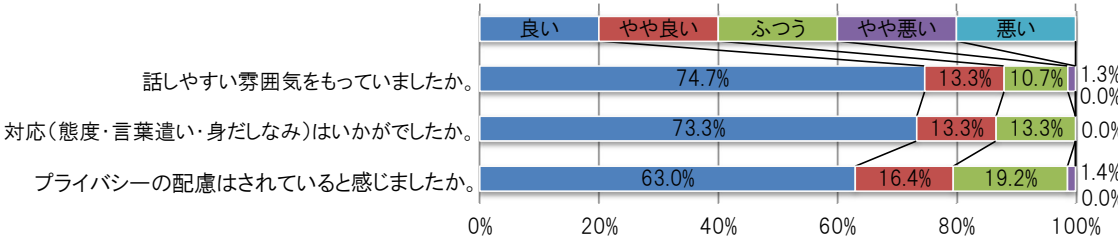
問11 医師の診察についてお尋ねします。

	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	77人	72.7%	7.8%	19.5%	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。	77人	64.9%	20.8%	11.7%	2.6%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	78人	74.4%	12.8%	12.8%	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。	77人	59.7%	16.9%	23.4%	0.0%	0.0%



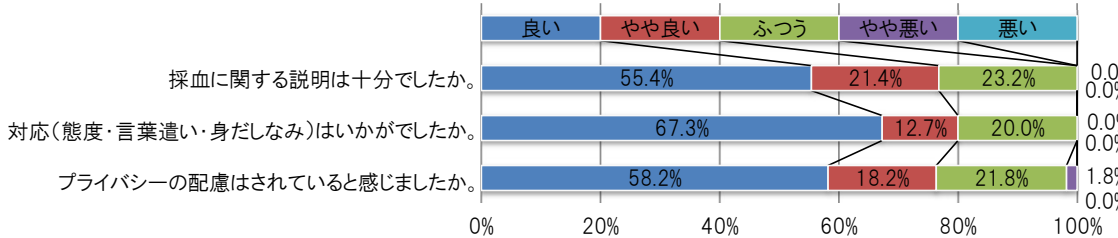
問12 看護師の対応についてお尋ねします。

	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	75人	74.7%	13.3%	10.7%	1.3%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	75人	73.3%	13.3%	13.3%	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。	73人	63.0%	16.4%	19.2%	1.4%	0.0%



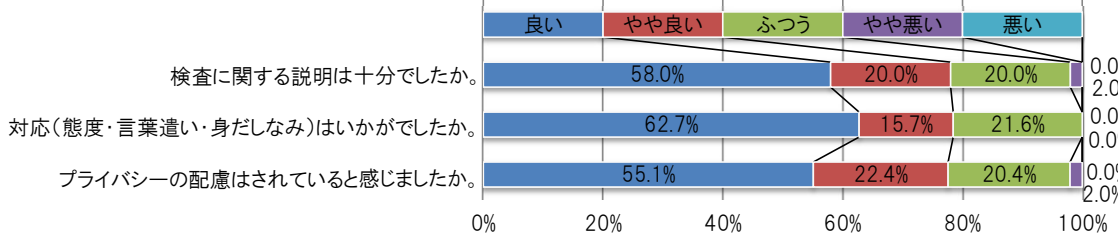
問13 採血室の対応についてお尋ねします。

	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。	56人	55.4%	21.4%	23.2%	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	67.3%	12.7%	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	58.2%	18.2%	21.8%	1.8%	0.0%



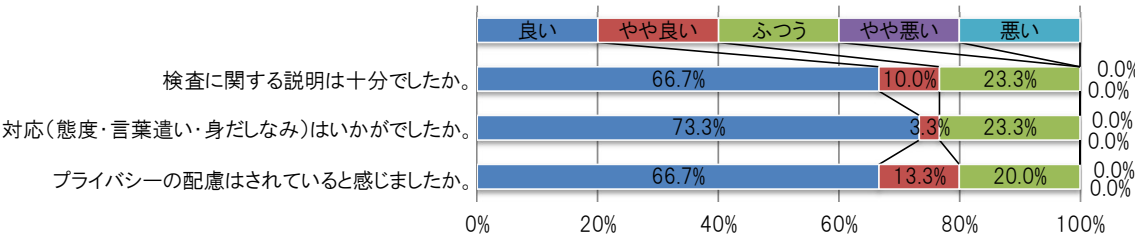
問14 画像検査(レントゲン・CT・MRI等)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	50人	58.0%	20.0%	20.0%	2.0%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	51人	62.7%	15.7%	21.6%	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。	49人	55.1%	22.4%	20.4%	2.0%	0.0%



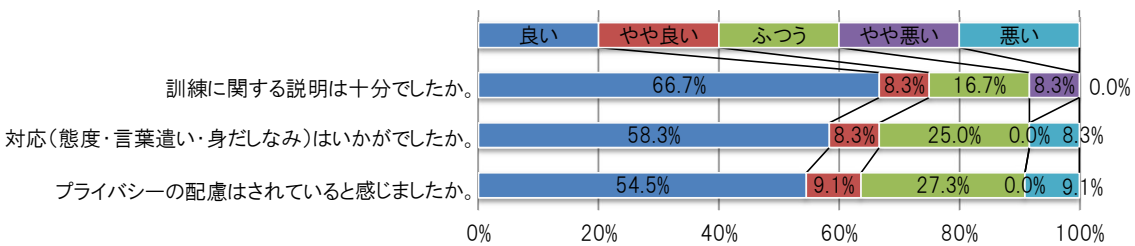
問15 生理機能検査(心電図・肺機能等)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	30人	66.7%	10.0%	23.3%	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。	30人	73.3%	3.3%	23.3%	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。	30人	66.7%	13.3%	20.0%	0.0%	0.0%



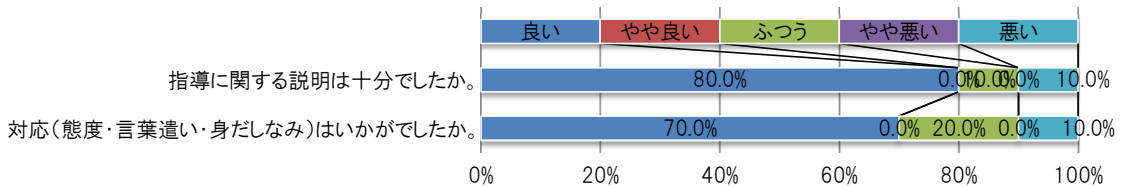
問16 リハビリテーション(理学・作業・言語療法)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	12人	66.7%	8.3%	16.7%	8.3%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	12人	58.3%	8.3%	25.0%	0.0%	8.3%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	11人	54.5%	9.1%	27.3%	0.0%	9.1%



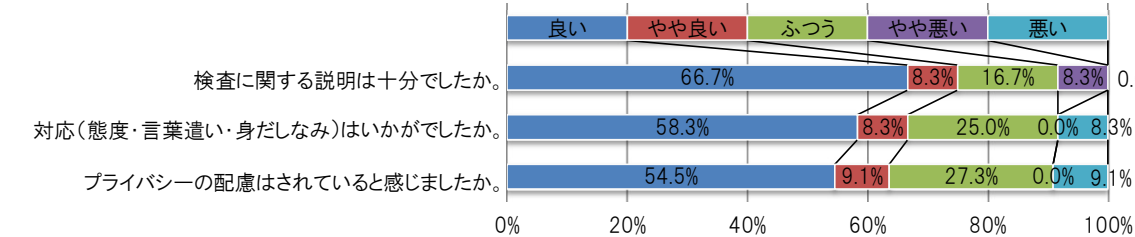
問17 栄養指導を受けられた方にお尋ねします。

	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。	10人	80.0%	0.0%	10.0%	0.0%	10.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	10人	70.0%	0.0%	20.0%	0.0%	10.0%



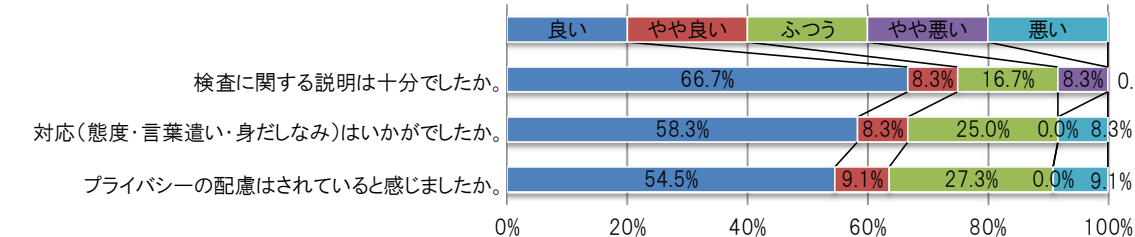
問18 外来化学療法を受けられた方にお尋ねします。

	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。	16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。	15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。	16人	1人	0人	0人	0人	0人



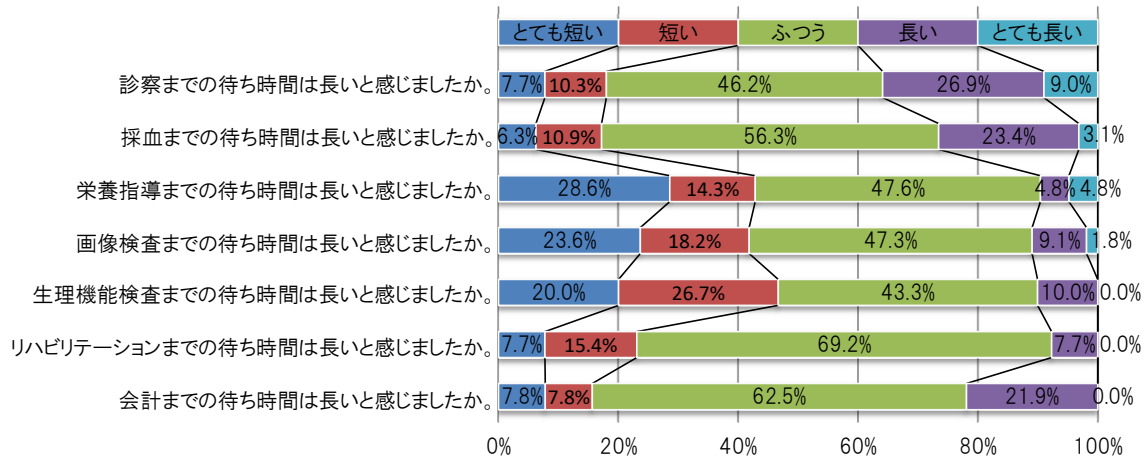
問19 放射線療法を受けられた方にお尋ねします。

	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。	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。	13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。	14人	1人	0人	0人	0人	0人



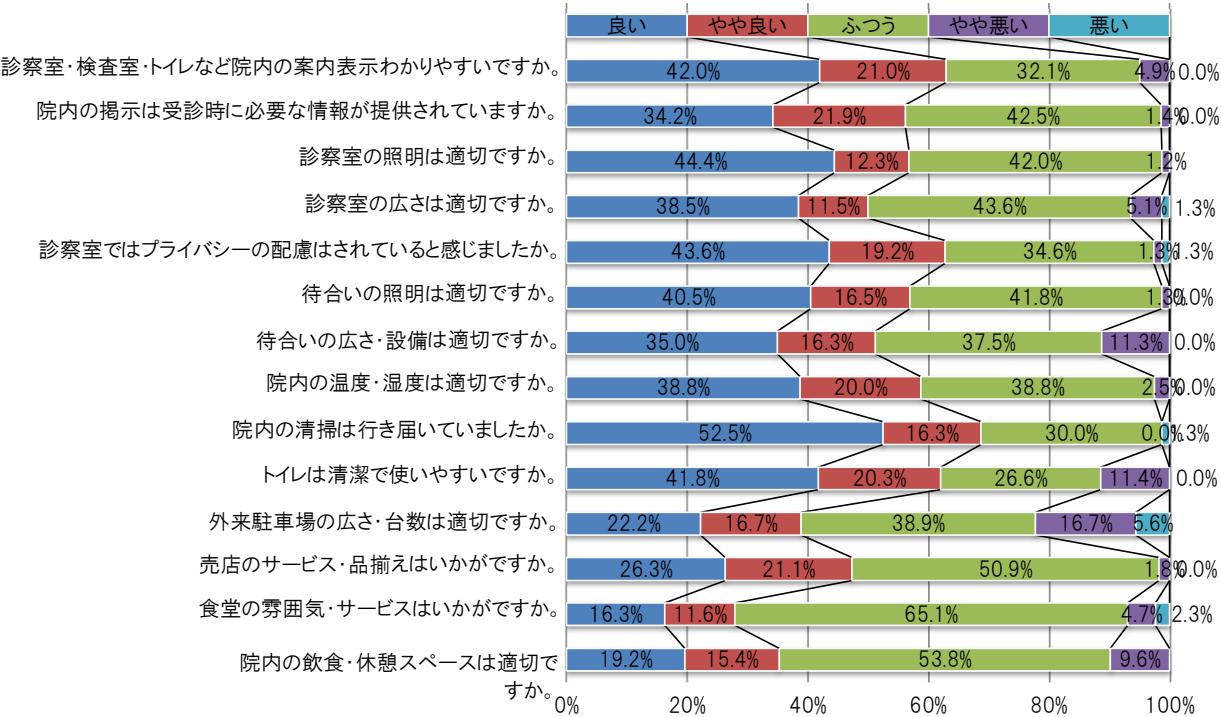
問20 待ち時間についてお尋ねします。

	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。	78人	7.7%	10.3%	46.2%	26.9%	9.0%
採血までの待ち時間は長いと感じましたか。	64人	6.3%	10.9%	56.3%	23.4%	3.1%
栄養指導までの待ち時間は長いと感じましたか。	21人	28.6%	14.3%	47.6%	4.8%	4.8%
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。	55人	23.6%	18.2%	47.3%	9.1%	1.8%
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。	30人	20.0%	26.7%	43.3%	10.0%	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。	13人	7.7%	15.4%	69.2%	7.7%	0.0%
会計までの待ち時間は長いと感じましたか。	64人	7.8%	7.8%	62.5%	21.9%	0.0%



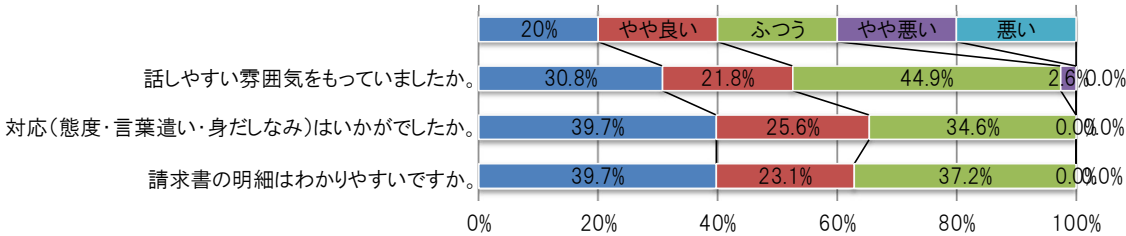
問21 施設・環境についてお尋ねします。

	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。	81人	42.0%	21.0%	32.1%	4.9%	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。	73人	34.2%	21.9%	42.5%	1.4%	0.0%
診察室の照明は適切ですか。	81人	44.4%	12.3%	42.0%	1.2%	0.0%
診察室の広さは適切ですか。	78人	38.5%	11.5%	43.6%	5.1%	1.3%
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。	78人	43.6%	19.2%	34.6%	1.3%	1.3%
待合いの照明は適切ですか。	79人	40.5%	16.5%	41.8%	1.3%	0.0%
待合いの広さ・設備は適切ですか。	80人	35.0%	16.3%	37.5%	11.3%	0.0%
院内の温度・湿度は適切ですか。	80人	38.8%	20.0%	38.8%	2.5%	0.0%
院内の清掃は行き届いていましたか。	80人	52.5%	16.3%	30.0%	0.0%	1.3%
トイレは清潔で使いやすいですか。	79人	41.8%	20.3%	26.6%	11.4%	0.0%
外来駐車場の広さ・台数は適切ですか。	72人	22.2%	16.7%	38.9%	16.7%	5.6%
売店のサービス・品揃えはいかがですか。	57人	26.3%	21.1%	50.9%	1.8%	0.0%
食堂の雰囲気・サービスはいかがですか。	43人	16.3%	11.6%	65.1%	4.7%	2.3%
院内の飲食・休憩スペースは適切ですか。	52人	19.2%	15.4%	53.8%	9.6%	1.9%



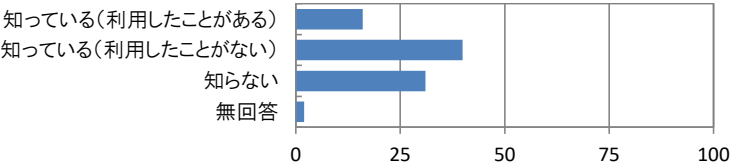
問22 会計窓口についてお尋ねします。

	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。	78人	30.8%	21.8%	44.9%	2.6%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	78人	39.7%	25.6%	34.6%	0.0%	0.0%
請求書の明細はわかりやすいですか。	78人	39.7%	23.1%	37.2%	0.0%	0.0%



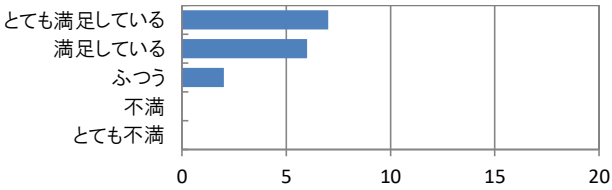
問23 患者支援センターをご存知ですか。

	回答数	構成比
知っている(利用したことがある)	16	18.0%
知っている(利用したことがない)	40	44.9%
知らない	31	34.8%
無回答	2	2.2%
合計	89	



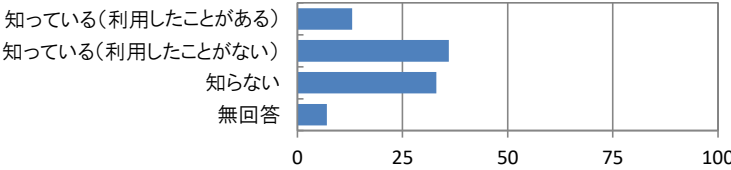
問24 相談内容に対する対応はいかがでしたか。

	回答数	構成比
とても満足している	7	46.7%
満足している	6	40.0%
ふつう	2	13.3%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
合計	15	



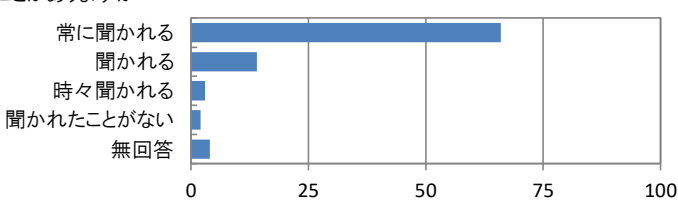
問25 患者図書室(さなるの泉)をご存知ですか。

	回答数	構成比
知っている(利用したことがある)	13	14.6%
知っている(利用したことがない)	36	40.4%
知らない	33	37.1%
無回答	7	7.9%
合計	89	



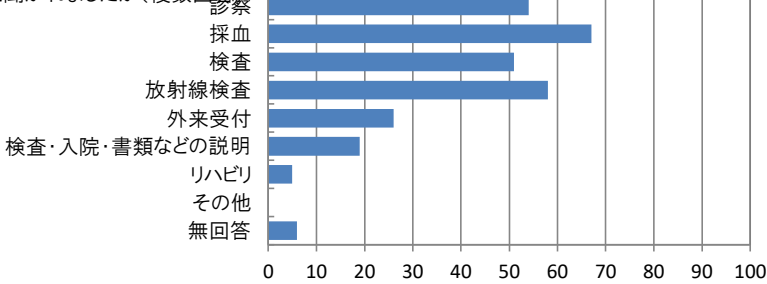
問26 職員から「お名前と生年月日を教えてください」と聞かれたことがありますか

	回答数	構成比
常に聞かれる	66	74.2%
聞かれる	14	15.7%
時々聞かれる	3	3.4%
聞かれたことがない	2	2.2%
無回答	4	4.5%
合計	89	



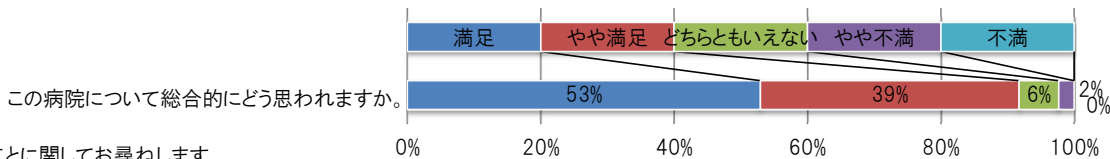
問27 どのような時に「お名前と生年月日を教えてください」と聞かれましたか(複数回答)

	回答数	構成比
診察	54	18.9%
採血	67	23.4%
検査	51	17.8%
放射線検査	58	20.3%
外来受付	26	9.1%
検査・入院・書類などの説明	19	6.6%
リハビリ	5	1.7%
その他	0	0.0%
無回答	6	2.1%
合計	286	



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	85人	52.9%	38.8%	5.9%	2.4%	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。	84人	46%	46%	7%	0%	0%
当院をどなたかに紹介したいと思いますか	75人	29%	37%	32%	1%	0%

