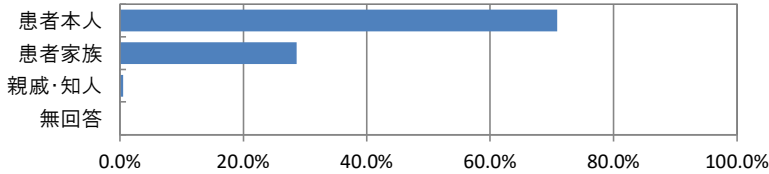


外来患者アンケート調査結果報告

- ・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 : 総合案内にてアンケートを手渡し配布し、総合案内に設置の回収箱にて回収。
- ・調査時期 : 令和3年11月1日～11月30日
- ・サンプル数: 配布数800件 回答数 563件 回答率 70.4%

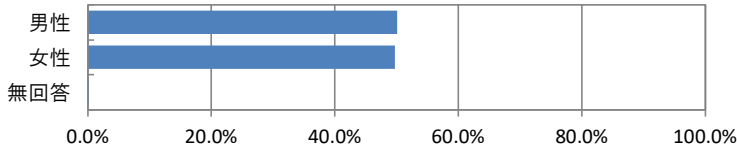
問1 回答者

	回答数	構成比
患者本人	399	70.9%
患者家族	161	28.6%
親戚・知人	3	0.5%
無回答	0	0.0%
合計	563	



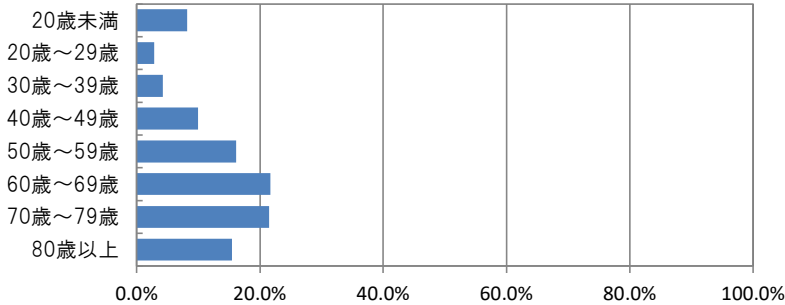
問2 性別

	回答数	構成比
男性	282	50.1%
女性	280	49.7%
無回答	1	0.2%
合計	563	



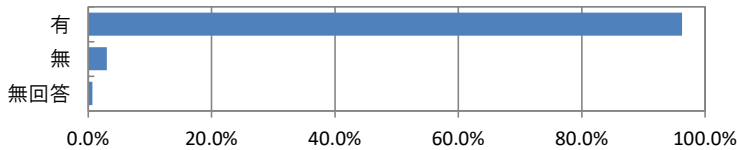
問3 年齢

	回答数	構成比
20歳未満	46	8.2%
20歳～29歳	16	2.8%
30歳～39歳	24	4.3%
40歳～49歳	56	9.9%
50歳～59歳	91	16.2%
60歳～69歳	122	21.7%
70歳～79歳	121	21.5%
80歳以上	87	15.5%
無回答	0	0.0%
合計	563	



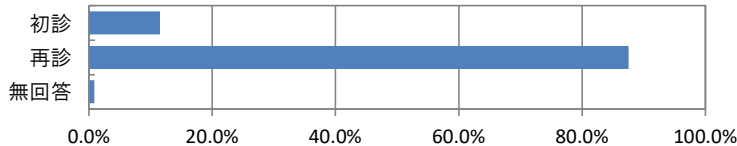
問4 予約

	回答数	構成比
有	542	96.3%
無	17	3.0%
無回答	4	0.7%
合計	563	



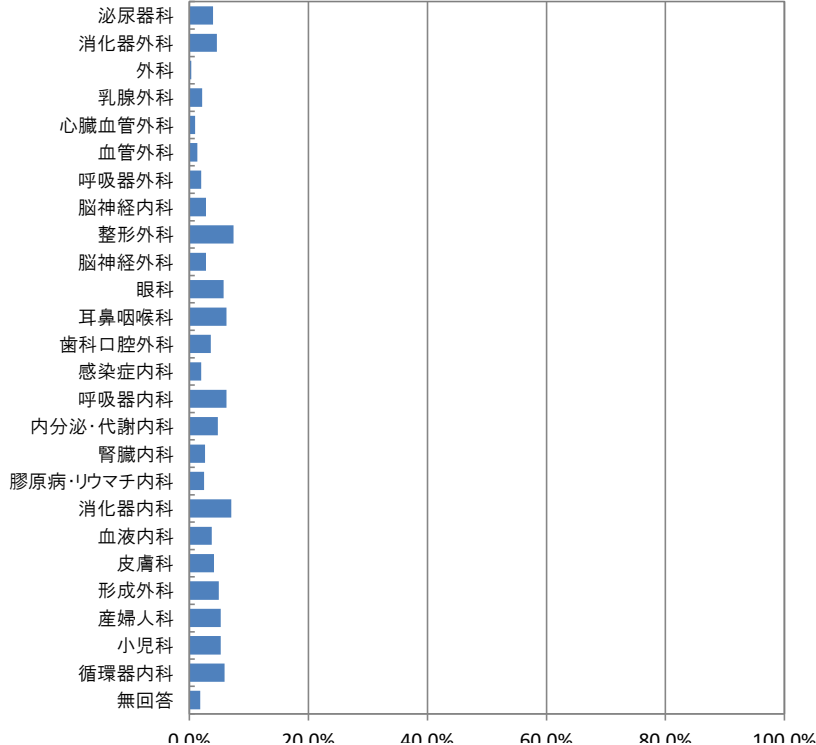
問5 今回の受診

	回答数	構成比
初診	65	11.5%
再診	493	87.6%
無回答	5	0.9%
合計	563	



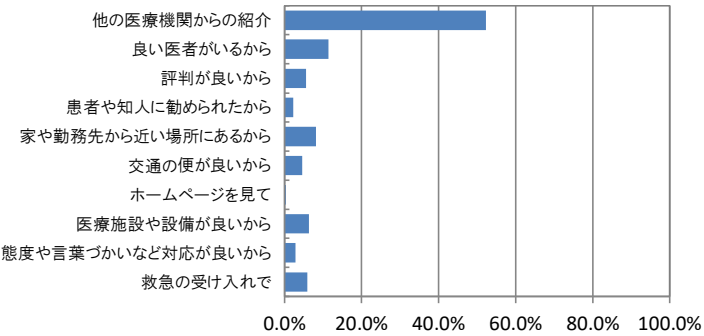
問6 受診科(複数回答)

	回答数	構成比
泌尿器科	24	3.9%
消化器外科	28	4.6%
外科	2	0.3%
乳腺外科	13	2.1%
心臓血管外科	6	1.0%
血管外科	8	1.3%
呼吸器外科	12	2.0%
脳神経内科	17	2.8%
整形外科	45	7.4%
脳神経外科	17	2.8%
眼科	35	5.7%
耳鼻咽喉科	38	6.2%
歯科口腔外科	22	3.6%
感染症内科	12	2.0%
呼吸器内科	38	6.2%
内分泌・代謝内科	29	4.8%
腎臓内科	16	2.6%
膠原病・リウマチ内科	15	2.5%
消化器内科	43	7.1%
血液内科	23	3.8%
皮膚科	25	4.1%
形成外科	30	4.9%
産婦人科	32	5.3%
小児科	32	5.3%
循環器内科	36	5.9%
無回答	11	1.8%
合計	609	



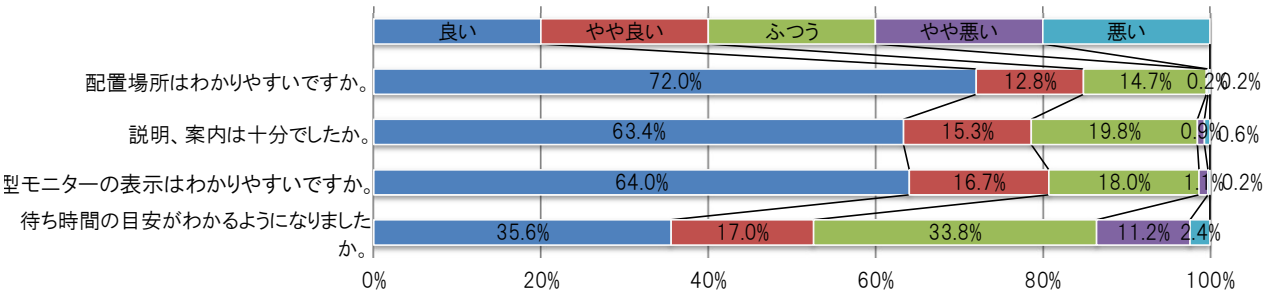
問7 当院を選択した理由(複数回答)

	回答数	構成比
他の医療機関からの紹介	385	52.3%
良い医者がいるから	84	11.4%
評判が良いから	41	5.6%
患者や知人に勧められたから	17	2.3%
家や勤務先から近い場所にあるから	60	8.2%
交通の便が良いから	34	4.6%
ホームページを見て	3	0.4%
医療施設や設備が良いから	47	6.4%
態度や言葉づかいなど対応が良いから	21	2.9%
救急の受け入れで	44	6.0%
合計	736	



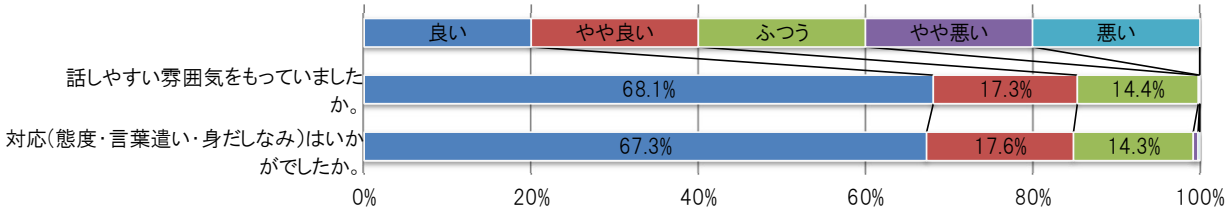
問8 自動再来受付機に診察カードを通された方にお尋ねします。

	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。	483人	72.0%	12.8%	14.7%	0.2%	0.2%
説明、案内は十分でしたか。	464人	63.4%	15.3%	19.8%	0.9%	0.6%
大型モニターの表示はわかりやすいですか。	467人	64.0%	16.7%	18.0%	1.1%	0.2%
待ち時間の目安がわかるようになりましたか。	464人	35.6%	17.0%	33.8%	11.2%	2.4%



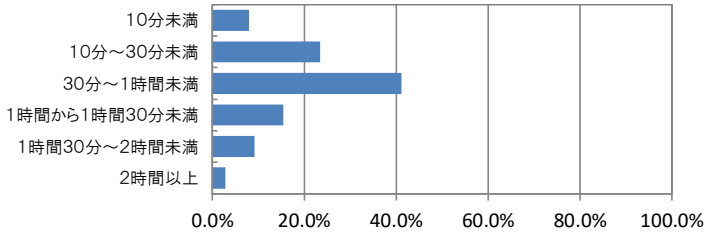
問9 受付の対応についてお尋ねします。

	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。	533人	68.1%	17.3%	14.4%	0.2%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	517人	67.3%	17.6%	14.3%	0.6%	0.2%



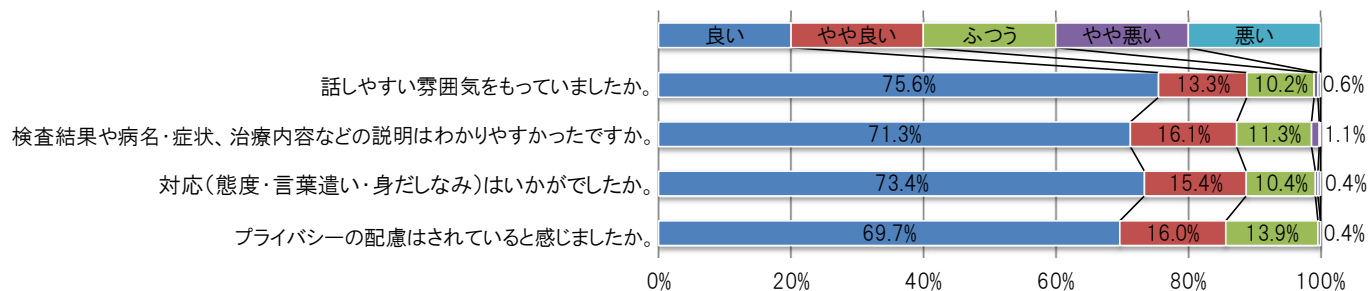
問10 受付から最初に診察室に入るまでどのくらい時間がかかりましたか。

	回答数	構成比
10分未満	42	8.0%
10分～30分未満	123	23.4%
30分～1時間未満	216	41.1%
1時間から1時間30分未満	81	15.4%
1時間30分～2時間未満	48	9.1%
2時間以上	15	2.9%
合計	525	



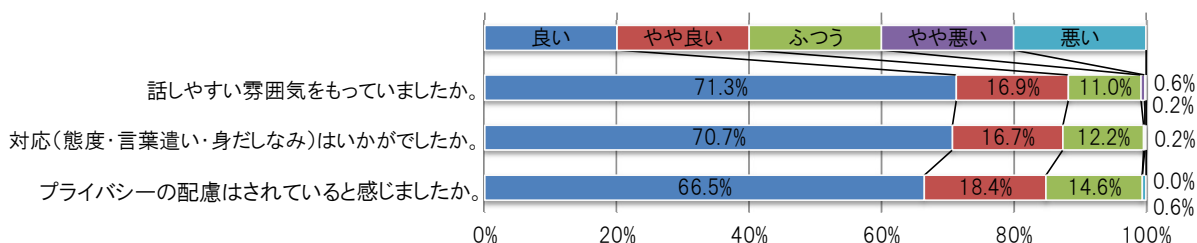
問11 医師の診察についてお尋ねします。

	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。	540人	75.6%	13.3%	10.2%	0.6%	0.4%
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。	529人	71.3%	16.1%	11.3%	1.1%	0.2%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	527人	73.4%	15.4%	10.4%	0.4%	0.4%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	524人	69.7%	16.0%	13.9%	0.4%	0.0%



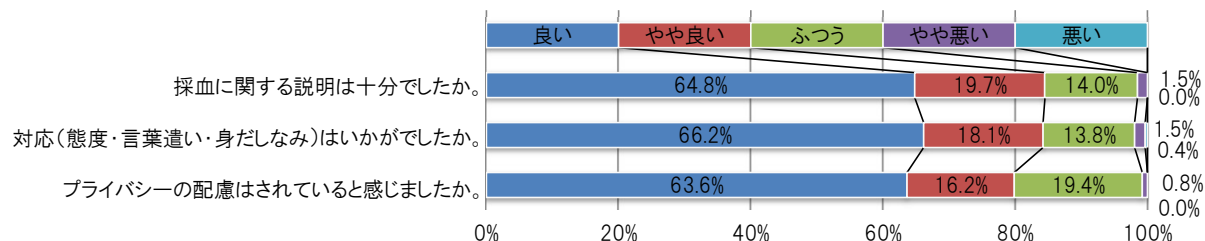
問12 看護師の対応についてお尋ねします。

	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。	537人	71.3%	16.9%	11.0%	0.6%	0.2%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	526人	70.7%	16.7%	12.2%	0.2%	0.2%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	522人	66.5%	18.4%	14.6%	0.0%	0.6%



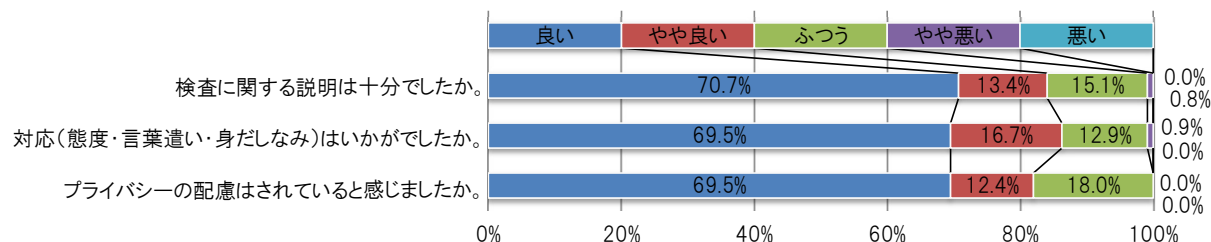
問13 採血室の対応についてお尋ねします。

	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。	264人	64.8%	19.7%	14.0%	1.5%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	260人	66.2%	18.1%	13.8%	1.5%	0.4%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	253人	63.6%	16.2%	19.4%	0.8%	0.0%



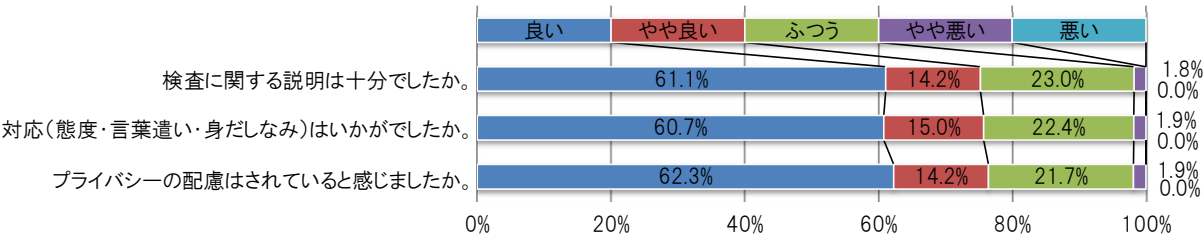
問14 画像検査(レントゲン・CT・MRI等)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	239人	70.7%	13.4%	15.1%	0.8%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	233人	69.5%	16.7%	12.9%	0.9%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	233人	69.5%	12.4%	18.0%	0.0%	0.0%



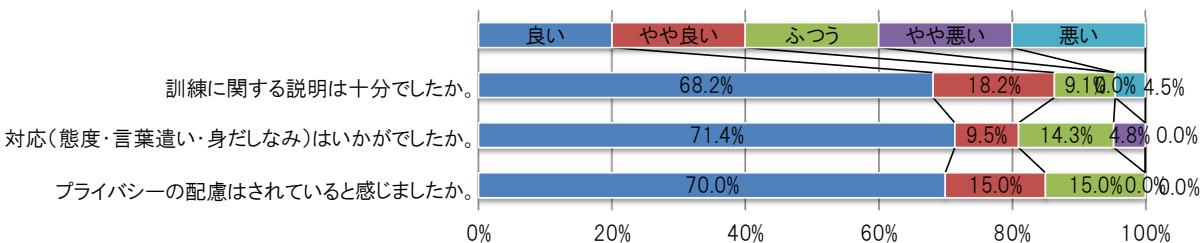
問15 生理機能検査(心電図・肺機能等)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	113人	61.1%	14.2%	23.0%	1.8%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	107人	60.7%	15.0%	22.4%	1.9%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	106人	62.3%	14.2%	21.7%	1.9%	0.0%



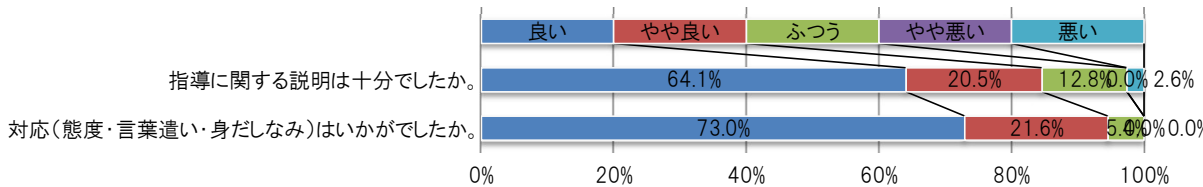
問16 リハビリテーション(理学・作業・言語療法)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	22人	68.2%	18.2%	9.1%	0.0%	4.5%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	21人	71.4%	9.5%	14.3%	4.8%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	20人	70.0%	15.0%	15.0%	0.0%	0.0%



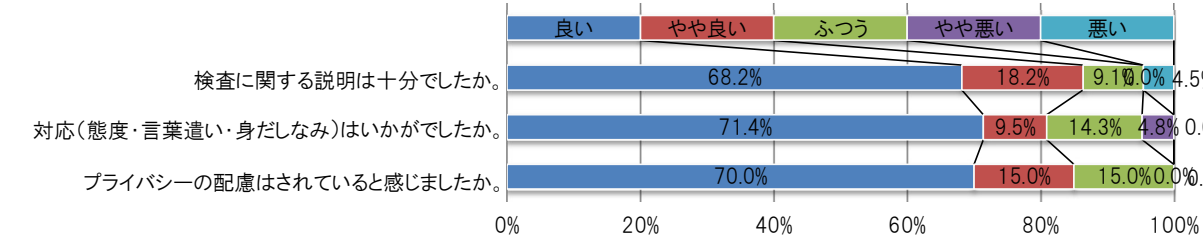
問17 栄養指導を受けられた方にお尋ねします。

	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。	39人	64.1%	20.5%	12.8%	0.0%	2.6%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	37人	73.0%	21.6%	5.4%	0.0%	0.0%



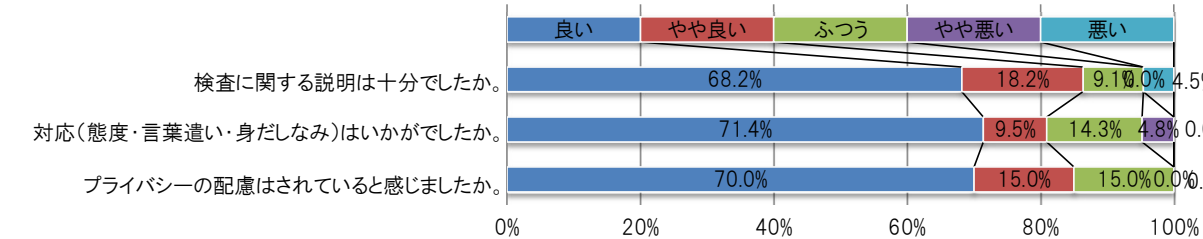
問18 外来化学療法を受けられた方にお尋ねします。

	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。	36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。	34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。	34人	1人	0人	0人	0人	0人



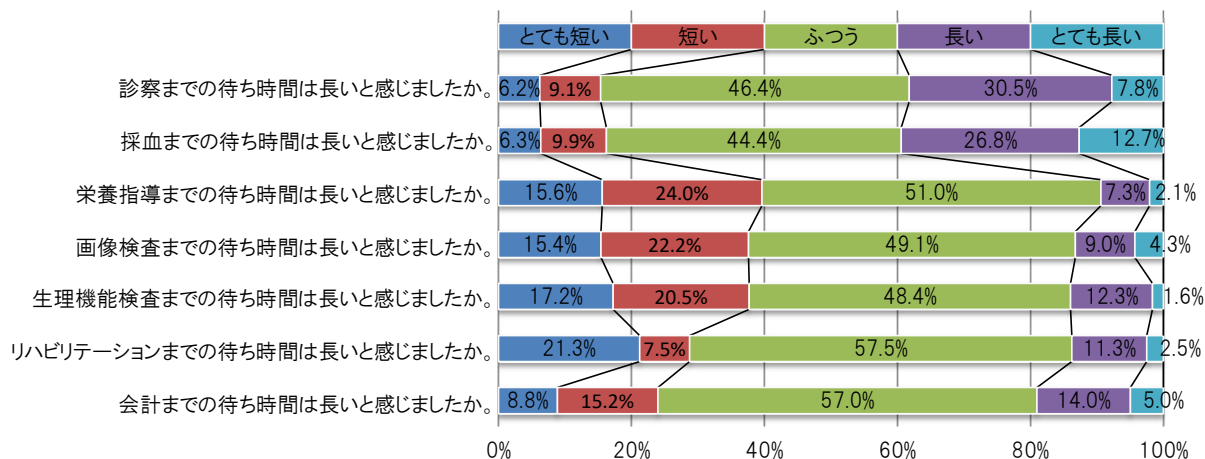
問19 放射線療法を受けられた方にお尋ねします。

	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。	44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。	45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。	33人	1人	0人	0人	0人	0人



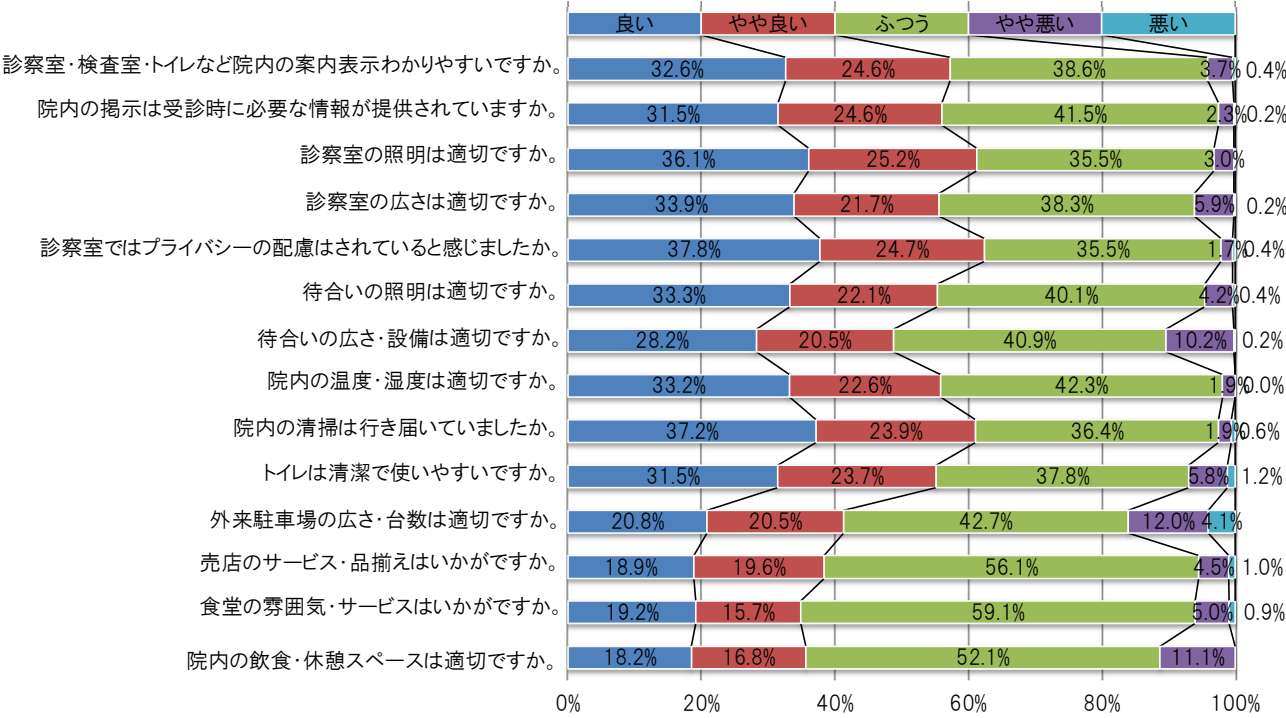
問20 待ち時間についてお尋ねします。

	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。	515人	6.2%	9.1%	46.4%	30.5%	7.8%
採血までの待ち時間は長いと感じましたか。	284人	6.3%	9.9%	44.4%	26.8%	12.7%
栄養指導までの待ち時間は長いと感じましたか。	96人	15.6%	24.0%	51.0%	7.3%	2.1%
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。	234人	15.4%	22.2%	49.1%	9.0%	4.3%
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。	122人	17.2%	20.5%	48.4%	12.3%	1.6%
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。	80人	21.3%	7.5%	57.5%	11.3%	2.5%
会計までの待ち時間は長いと感じましたか。	363人	8.8%	15.2%	57.0%	14.0%	5.0%



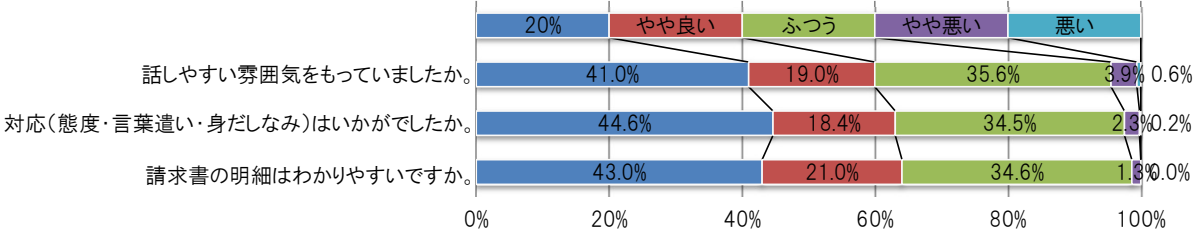
問21 施設・環境についてお尋ねします。

	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。	536人	32.6%	24.6%	38.6%	3.7%	0.4%
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。	521人	31.5%	24.6%	41.5%	2.3%	0.2%
診察室の照明は適切ですか。	532人	36.1%	25.2%	35.5%	3.0%	0.2%
診察室の広さは適切ですか。	525人	33.9%	21.7%	38.3%	5.9%	0.2%
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。	527人	37.8%	24.7%	35.5%	1.7%	0.4%
待合いの照明は適切ですか。	529人	33.3%	22.1%	40.1%	4.2%	0.4%
待合いの広さ・設備は適切ですか。	531人	28.2%	20.5%	40.9%	10.2%	0.2%
院内の温度・湿度は適切ですか。	530人	33.2%	22.6%	42.3%	1.9%	0.0%
院内の清掃は行き届いていましたか。	527人	37.2%	23.9%	36.4%	1.9%	0.6%
トイレは清潔で使いやすいですか。	518人	31.5%	23.7%	37.8%	5.8%	1.2%
外来駐車場の広さ・台数は適切ですか。	518人	20.8%	20.5%	42.7%	12.0%	4.1%
売店のサービス・品揃えはいかがですか。	419人	18.9%	19.6%	56.1%	4.5%	1.0%
食堂の雰囲気・サービスはいかがですか。	318人	19.2%	15.7%	59.1%	5.0%	0.9%
院内の飲食・休憩スペースは適切ですか。	380人	18.2%	16.8%	52.1%	11.1%	1.8%



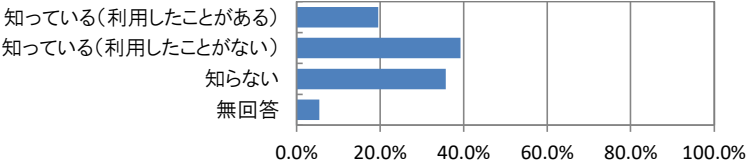
問22 会計窓口についてお尋ねします。

	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。	537人	41.0%	19.0%	35.6%	3.9%	0.6%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	522人	44.6%	18.4%	34.5%	2.3%	0.2%
請求書の明細はわかりやすいですか。	523人	43.0%	21.0%	34.6%	1.3%	0.0%



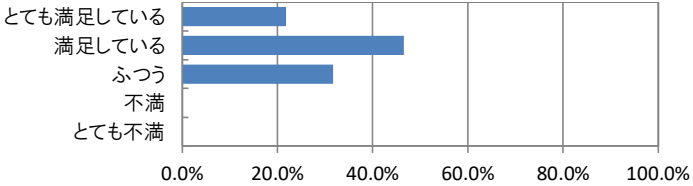
問23 患者支援センターをご存知ですか。

	回答数	構成比
知っている(利用したことがある)	110	19.5%
知っている(利用したことがない)	221	39.3%
知らない	201	35.7%
無回答	31	5.5%
合計	563	



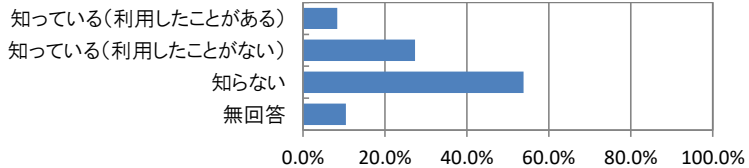
問24 相談内容に対する対応はいかがでしたか。

	回答数	構成比
とても満足している	22	21.8%
満足している	47	46.5%
ふつう	32	31.7%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
合計	101	



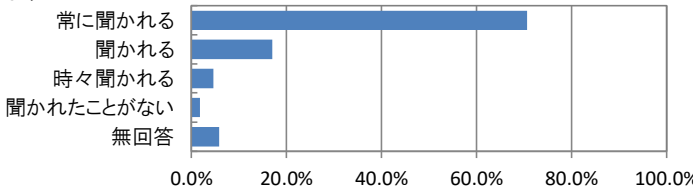
問25 患者図書室(さなるの泉)をご存知ですか。

	回答数	構成比
知っている(利用したことがある)	47	8.3%
知っている(利用したことがない)	154	27.4%
知らない	303	53.8%
無回答	59	10.5%
合計	563	



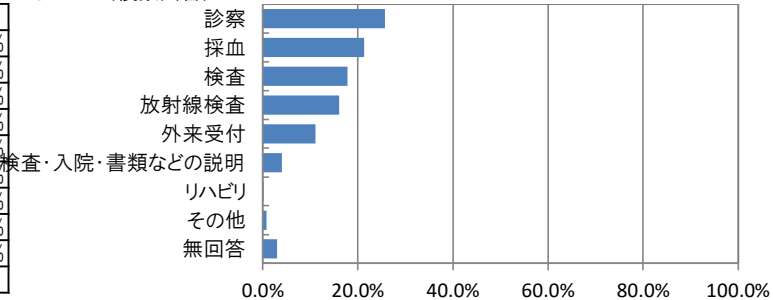
問26 職員から「お名前と生年月日を教えてください」と聞かれたことがありますか

	回答数	構成比
常に聞かれる	398	70.7%
聞かれる	96	17.1%
時々聞かれる	26	4.6%
聞かれたことがない	10	1.8%
無回答	33	5.9%
合計	563	



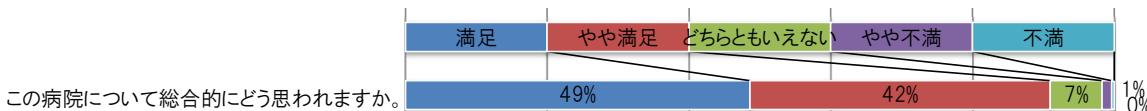
問27 どのような時に「お名前と生年月日を教えてください」と聞かれましたか(複数回答)

	回答数	構成比
診察	386	25.7%
採血	320	21.3%
検査	268	17.8%
放射線検査	241	16.0%
外来受付	167	11.1%
検査・入院・書類などの説明	61	4.1%
リハビリ	2	0.1%
その他	12	0.8%
無回答	45	3.0%
合計	1,502	



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	533人	48.6%	42.4%	7.3%	1.3%	0.4%



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。	528人	42%	51%	6%	1%	0%
当院をどなたかに紹介したいと思いますか	496人	30%	49%	20%	1%	0%

