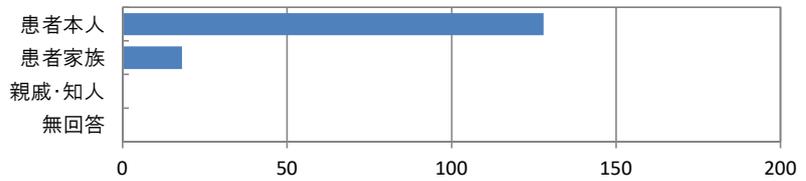


外来患者アンケート調査結果報告

- ・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 : 平成30年11月1日～11月30日
- ・サンプル数 : 配布数800件 有効回収数 146件 回収率 18.3%

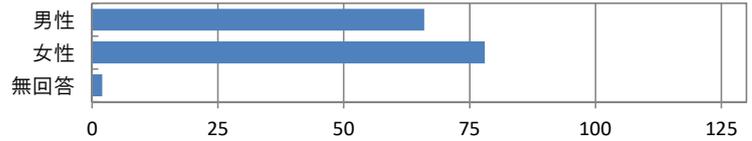
問1 回答者

	回答数	構成比
患者本人	128	87.7%
患者家族	18	12.3%
親戚・知人	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	146	



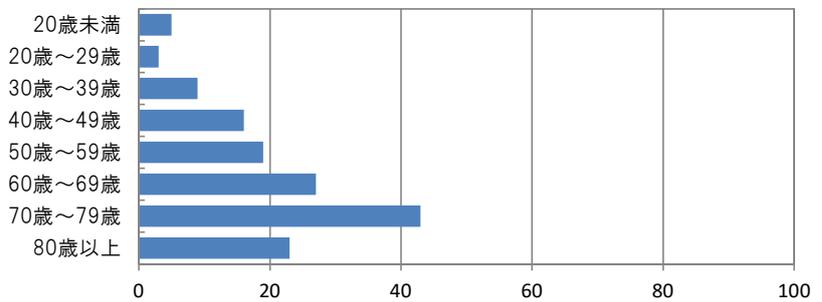
問2 性別

	回答数	構成比
男性	66	45.2%
女性	78	53.4%
無回答	2	1.4%
合計	146	



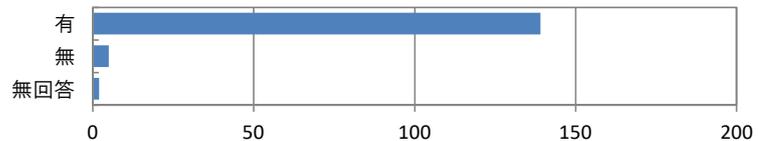
問3 年齢

	回答数	構成比
20歳未満	5	3.4%
20歳～29歳	3	2.1%
30歳～39歳	9	6.2%
40歳～49歳	16	11.0%
50歳～59歳	19	13.0%
60歳～69歳	27	18.5%
70歳～79歳	43	29.5%
80歳以上	23	15.8%
無回答	1	0.7%
合計	146	



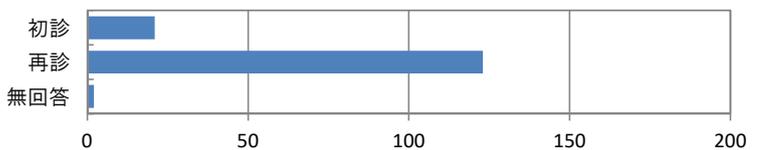
問4 予約

	回答数	構成比
有	139	95.2%
無	5	3.4%
無回答	2	1.4%
合計	146	



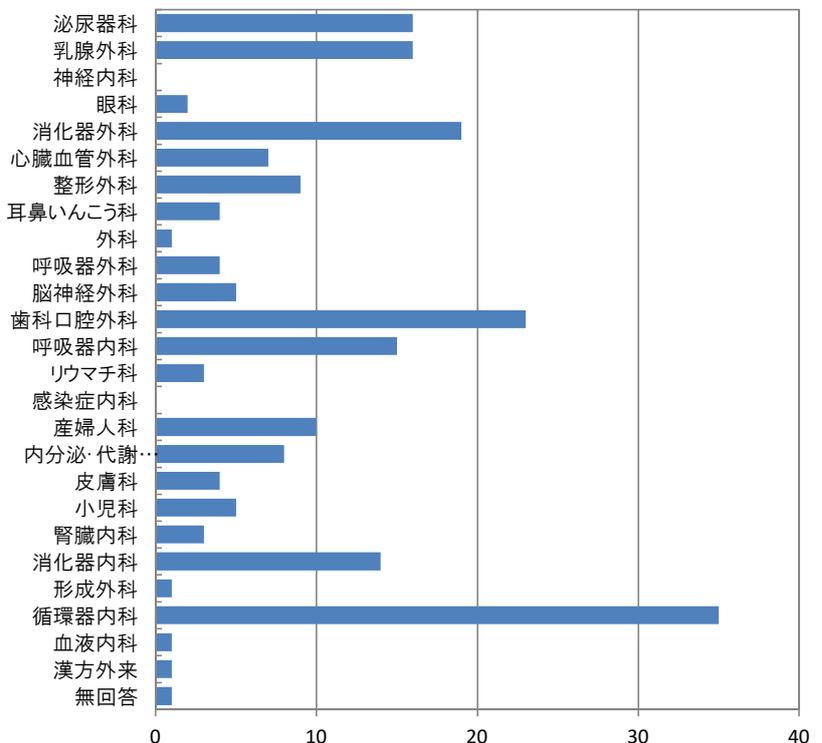
問5 今回の受診

	回答数	構成比
初診	21	14.4%
再診	123	84.2%
無回答	2	1.4%
合計	146	



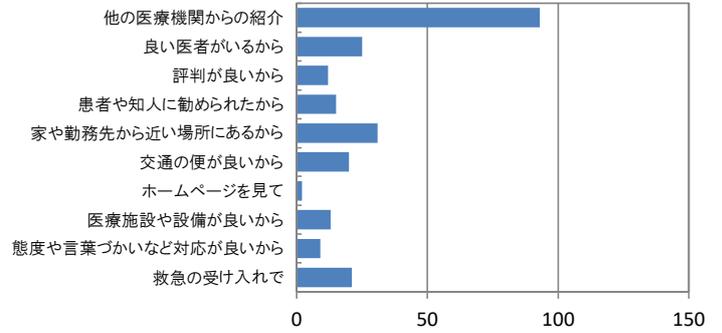
問6 受診科(複数回答)

	回答数	構成比
泌尿器科	16	7.7%
乳腺外科	16	7.7%
神経内科	0	0.0%
眼科	2	1.0%
消化器外科	19	9.2%
心臓血管外科	7	3.4%
整形外科	9	4.3%
耳鼻いんこう科	4	1.9%
外科	1	0.5%
呼吸器外科	4	1.9%
脳神経外科	5	2.4%
歯科口腔外科	23	11.1%
呼吸器内科	15	7.2%
リウマチ科	3	1.4%
感染症内科	0	0.0%
産婦人科	10	4.8%
内分泌・代謝内科	8	3.9%
皮膚科	4	1.9%
小児科	5	2.4%
腎臓内科	3	1.4%
消化器内科	14	6.8%
形成外科	1	0.5%
循環器内科	35	16.9%
血液内科	1	0.5%
漢方外来	1	0.5%
無回答	1	0.5%
合計	207	



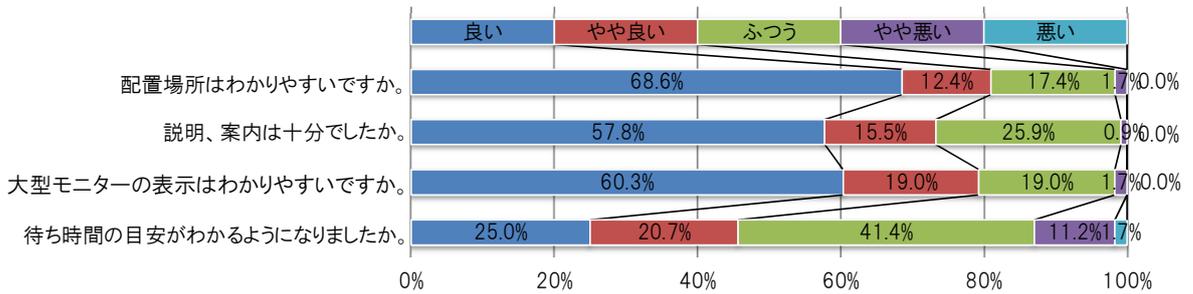
問7 当院を選択した理由(複数回答)

	回答数	構成比
他の医療機関からの紹介	93	38.6%
良い医者があるから	25	10.4%
評判が良いから	12	5.0%
患者や知人に勧められたから	15	6.2%
家や勤務先から近い場所にあるから	31	12.9%
交通の便が良いから	20	8.3%
ホームページを見て	2	0.8%
医療施設や設備が良いから	13	5.4%
態度や言葉づかいなど対応が良いから	9	3.7%
救急の受け入れで	21	8.7%
合計	241	



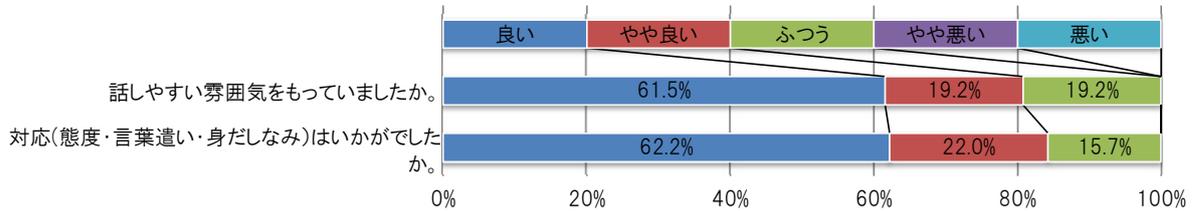
問8 自動再来受付機に診察カードを通された方にお尋ねします。

	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。	121人	68.6%	12.4%	17.4%	1.7%	0.0%
説明、案内は十分でしたか。	116人	57.8%	15.5%	25.9%	0.9%	0.0%
大型モニターが表示はわかりやすいですか。	116人	60.3%	19.0%	19.0%	1.7%	0.0%
待ち時間の目安がわかるようになりましたか。	116人	25.0%	20.7%	41.4%	11.2%	1.7%



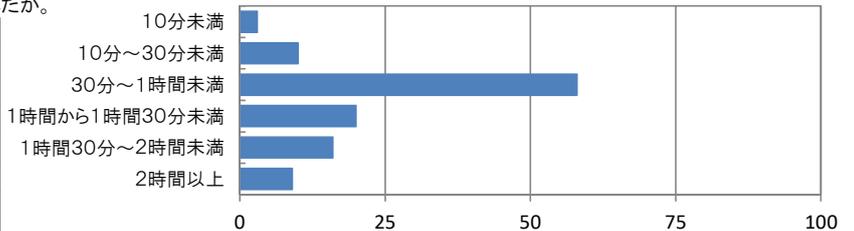
問9 受付の対応についてお尋ねします。

	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。	130人	61.5%	19.2%	19.2%	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。	127人	62.2%	22.0%	15.7%	0.0%	0.0%



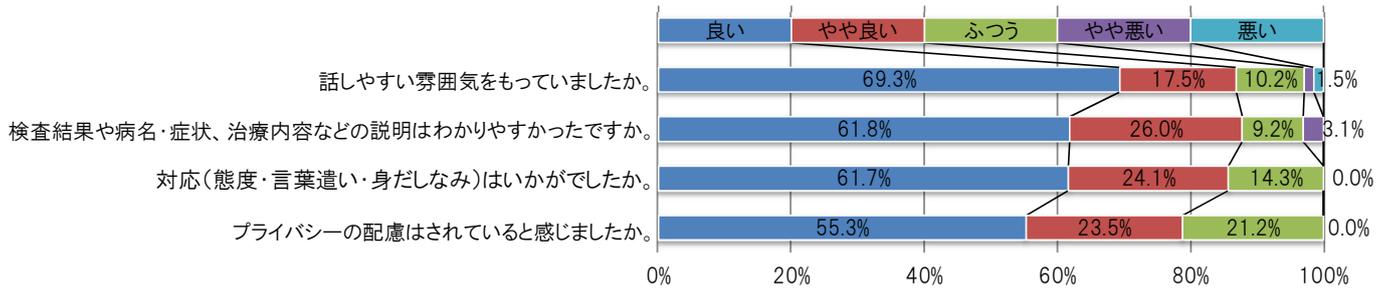
問10 受付から最初に診察室に入るまでどのくらい時間がかかりましたか。

	回答数
10分未満	3
10分～30分未満	10
30分～1時間未満	58
1時間から1時間30分未満	20
1時間30分～2時間未満	16
2時間以上	9
合計	116



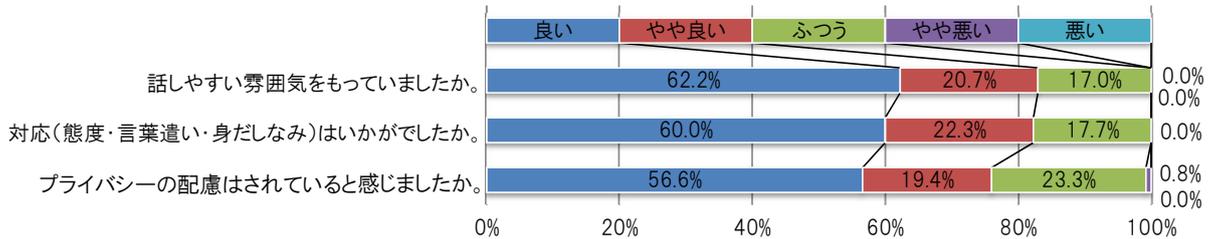
問11 医師の診察についてお尋ねします。

	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。	137人	69.3%	17.5%	10.2%	1.5%	1.5%
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。	131人	61.8%	26.0%	9.2%	3.1%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	133人	61.7%	24.1%	14.3%	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。	132人	55.3%	23.5%	21.2%	0.0%	0.0%



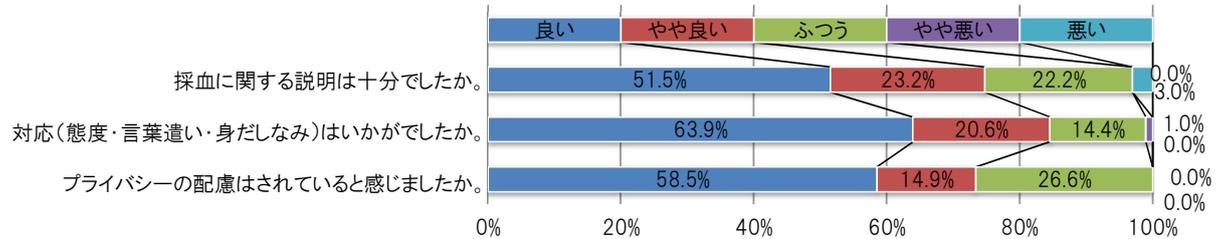
問12 看護師の対応についてお尋ねします。

	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。	135人	62.2%	20.7%	17.0%	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。	130人	60.0%	22.3%	17.7%	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。	129人	56.6%	19.4%	23.3%	0.8%	0.0%



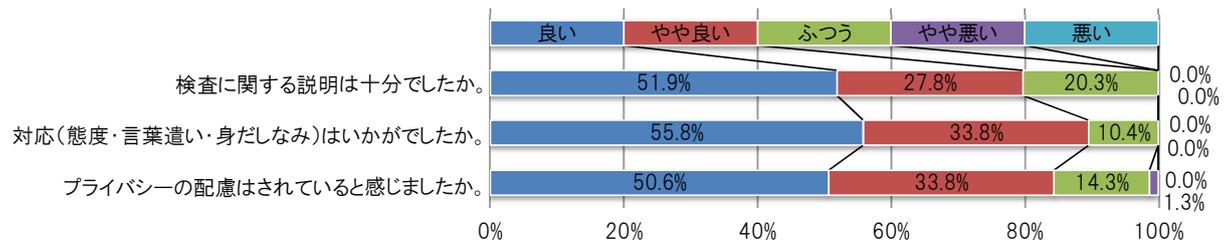
問13 採血室の対応についてお尋ねします。

	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。	99人	51.5%	23.2%	22.2%	0.0%	3.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	97人	63.9%	20.6%	14.4%	1.0%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	94人	58.5%	14.9%	26.6%	0.0%	0.0%



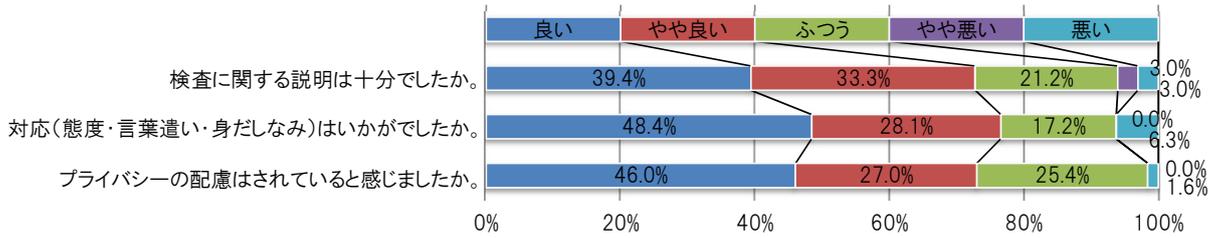
問14 画像検査(レントゲン・CT・MRI等)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	79人	51.9%	27.8%	20.3%	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。	77人	55.8%	33.8%	10.4%	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	50.6%	33.8%	14.3%	1.3%	0.0%



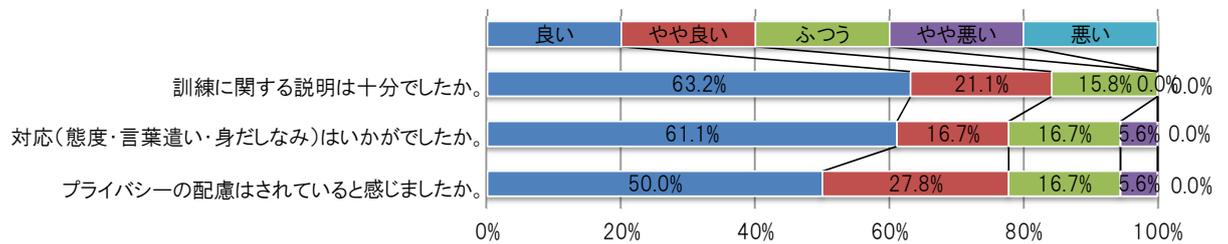
問15 生理機能検査(心電図・肺機能等)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	66人	39.4%	33.3%	21.2%	3.0%	3.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	64人	48.4%	28.1%	17.2%	0.0%	6.3%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	63人	46.0%	27.0%	25.4%	0.0%	1.6%



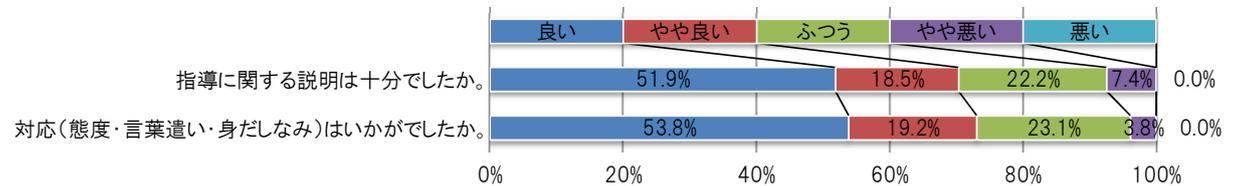
問16 リハビリテーション(理学・作業・言語療法)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	19人	63.2%	21.1%	15.8%	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。	18人	61.1%	16.7%	16.7%	5.6%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	18人	50.0%	27.8%	16.7%	5.6%	0.0%



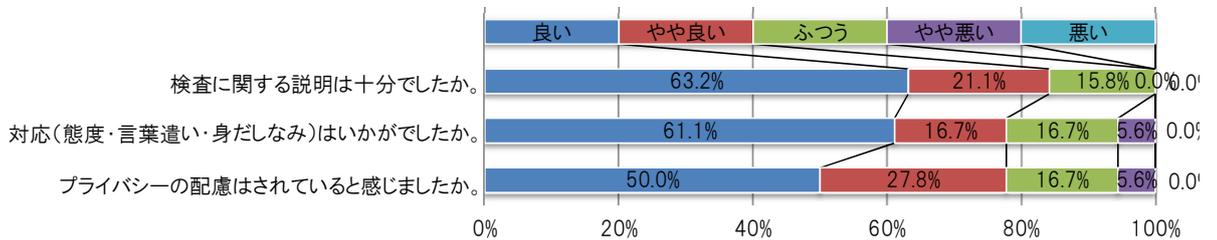
問17 栄養指導を受けられた方にお尋ねします。

	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。	27人	51.9%	18.5%	22.2%	7.4%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	26人	53.8%	19.2%	23.1%	3.8%	0.0%



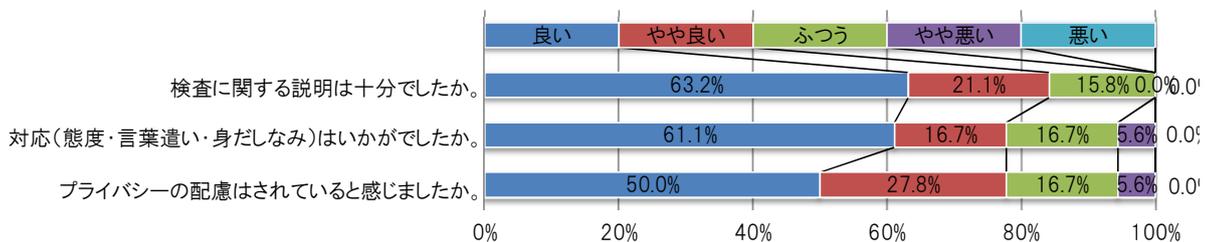
問18 外来化学療法を受けられた方にお尋ねします。

	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。	25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。	25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。	25人	1人	0人	0人	0人	0人



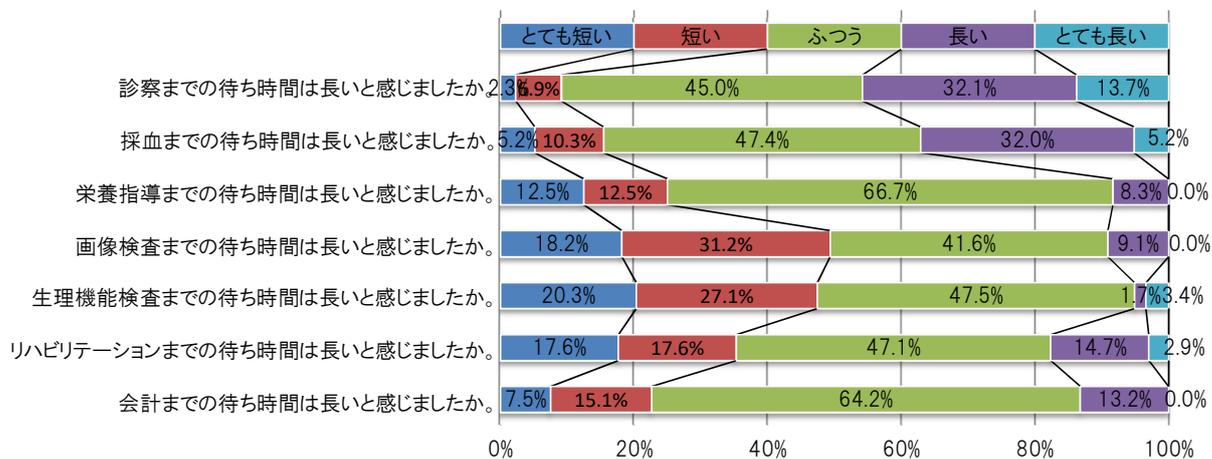
問19 放射線療法を受けられた方にお尋ねします。

	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。	18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。	18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。	24人	1人	0人	0人	0人	0人



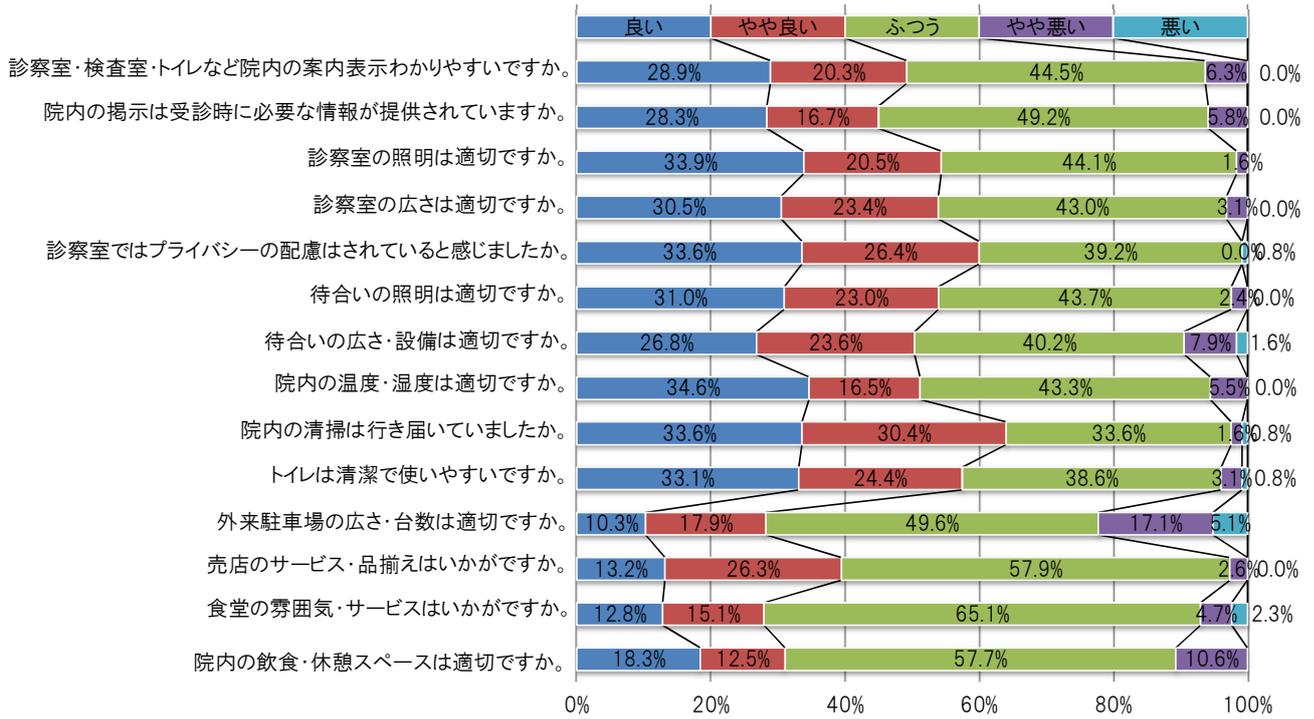
問20 待ち時間についてお尋ねします。

	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。	131人	2.3%	6.9%	45.0%	32.1%	13.7%
採血までの待ち時間は長いと感じましたか。	97人	5.2%	10.3%	47.4%	32.0%	5.2%
栄養指導までの待ち時間は長いと感じましたか。	24人	12.5%	12.5%	66.7%	8.3%	0.0%
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。	77人	18.2%	31.2%	41.6%	9.1%	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。	59人	20.3%	27.1%	47.5%	1.7%	3.4%
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。	34人	17.6%	17.6%	47.1%	14.7%	2.9%
会計までの待ち時間は長いと感じましたか。	106人	7.5%	15.1%	64.2%	13.2%	0.0%



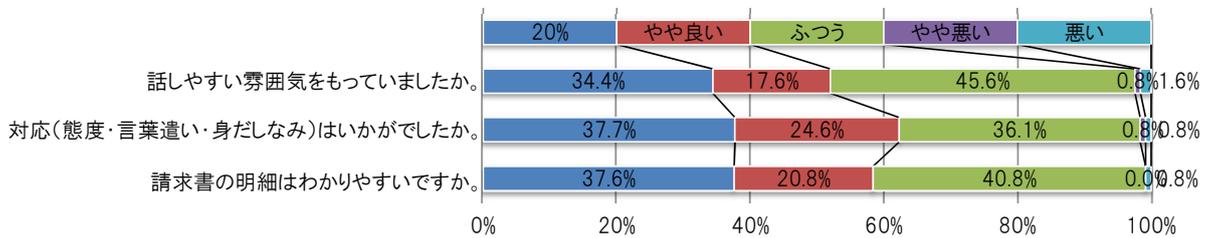
問21 施設・環境についてお尋ねします。

	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。	128人	28.9%	20.3%	44.5%	6.3%	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。	120人	28.3%	16.7%	49.2%	5.8%	0.0%
診察室の照明は適切ですか。	127人	33.9%	20.5%	44.1%	1.6%	0.0%
診察室の広さは適切ですか。	128人	30.5%	23.4%	43.0%	3.1%	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。	125人	33.6%	26.4%	39.2%	0.0%	0.8%
待合いの照明は適切ですか。	126人	31.0%	23.0%	43.7%	2.4%	0.0%
待合いの広さ・設備は適切ですか。	127人	26.8%	23.6%	40.2%	7.9%	1.6%
院内の温度・湿度は適切ですか。	127人	34.6%	16.5%	43.3%	5.5%	0.0%
院内の清掃は行き届いていましたか。	125人	33.6%	30.4%	33.6%	1.6%	0.8%
トイレは清潔で使いやすいですか。	127人	33.1%	24.4%	38.6%	3.1%	0.8%
外来駐車場の広さ・台数は適切ですか。	117人	10.3%	17.9%	49.6%	17.1%	5.1%
売店のサービス・品揃えはいかがですか。	114人	13.2%	26.3%	57.9%	2.6%	0.0%
食堂の雰囲気・サービスはいかがですか。	86人	12.8%	15.1%	65.1%	4.7%	2.3%
院内の飲食・休憩スペースは適切ですか。	104人	18.3%	12.5%	57.7%	10.6%	1.0%



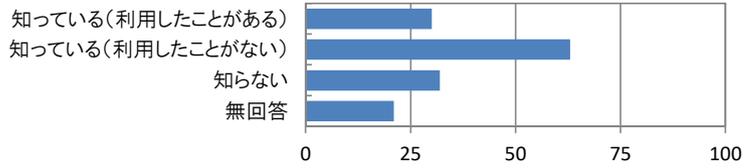
問22 会計窓口についてお尋ねします。

	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。	125人	34.4%	17.6%	45.6%	0.8%	1.6%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	122人	37.7%	24.6%	36.1%	0.8%	0.8%
請求書の明細はわかりやすいですか。	125人	37.6%	20.8%	40.8%	0.0%	0.8%



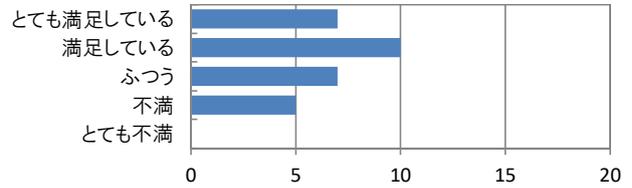
問23 患者支援センターをご存知ですか。

	回答数	構成比
知っている(利用したことがある)	30	20.5%
知っている(利用したことがない)	63	43.2%
知らない	32	21.9%
無回答	21	14.4%
合計	146	



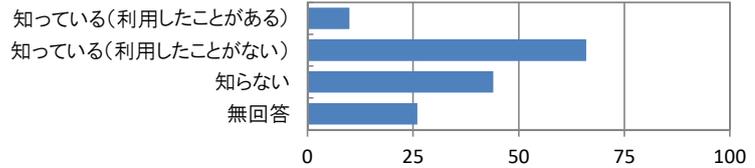
問24 相談内容に対する対応はいかがでしたか。

	回答数	構成比
とても満足している	7	24.1%
満足している	10	34.5%
ふつう	7	24.1%
不満	5	17.2%
とても不満	0	0.0%
合計	29	



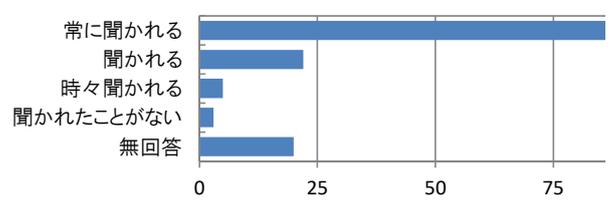
問25 患者図書室(さなるの泉)をご存知ですか。

	回答数	構成比
知っている(利用したことがある)	10	6.8%
知っている(利用したことがない)	66	45.2%
知らない	44	30.1%
無回答	26	17.8%
合計	146	



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	96	76.2%
聞かれる	22	17.5%
時々聞かれる	5	4.0%
聞かれたことがない	3	2.4%
無回答	20	15.9%
合計	126	



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)

