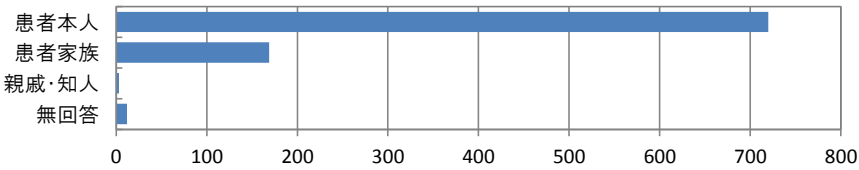


外来患者アンケート調査結果報告

- ・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23年12月1日～12月28日
- ・サンプル数 : 配布数1,768件 有効回収数904件 有効回収率51.1%

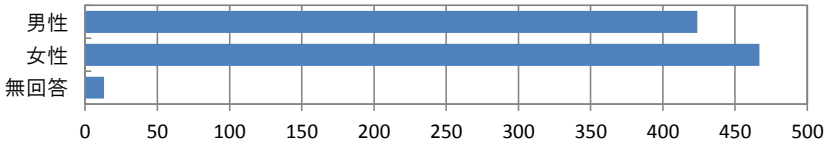
問1 回答者

	回答数	構成比
患者本人	720	80.7%
患者家族	169	18.9%
親戚・知人	3	0.3%
無回答	12	
合計	892	



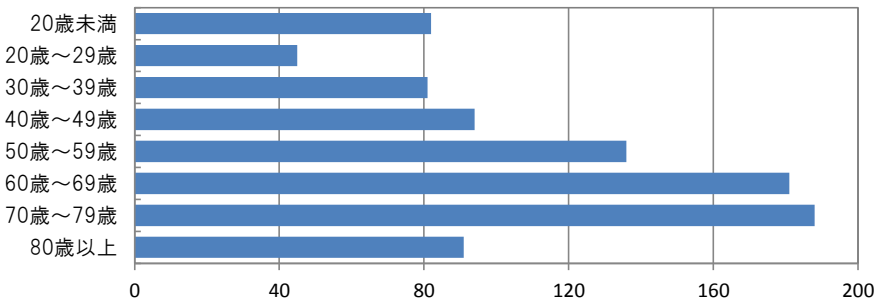
問2 性別

	回答数	構成比
男性	424	46.9%
女性	467	51.7%
無回答	13	1.4%
合計	904	



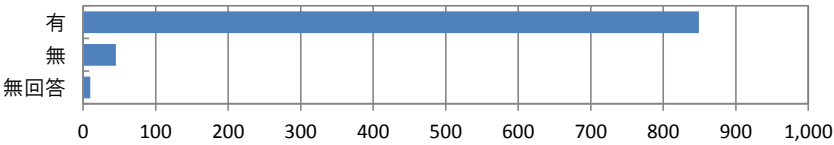
問3 年齢

	回答数	構成比
20歳未満	82	9.1%
20歳～29歳	45	5.0%
30歳～39歳	81	9.0%
40歳～49歳	94	10.4%
50歳～59歳	136	15.0%
60歳～69歳	181	20.0%
70歳～79歳	188	20.8%
80歳以上	91	10.1%
無回答	6	0.7%
合計	904	



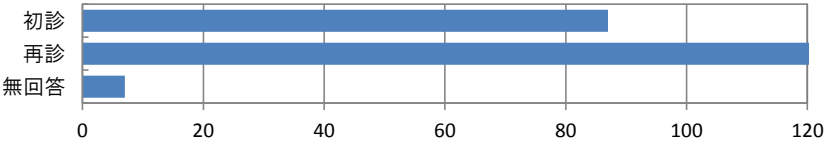
問4 予約

	回答数	構成比
有	849	93.9%
無	45	5.0%
無回答	10	1.1%
合計	904	



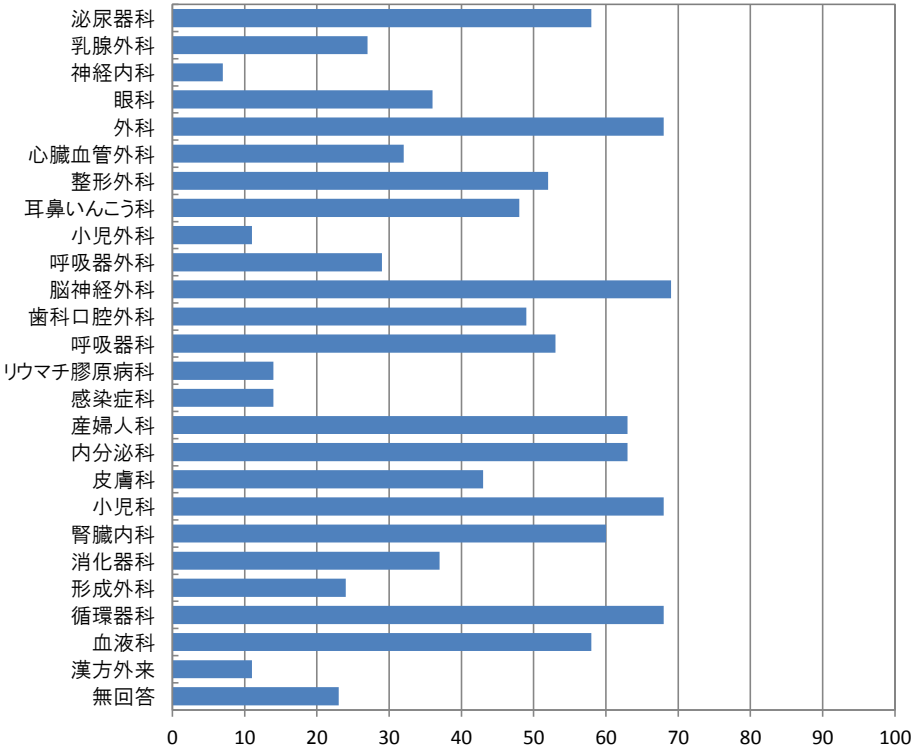
問5 今回の受診

	回答数	構成比
初診	87	9.6%
再診	810	89.6%
無回答	7	0.8%
合計	904	



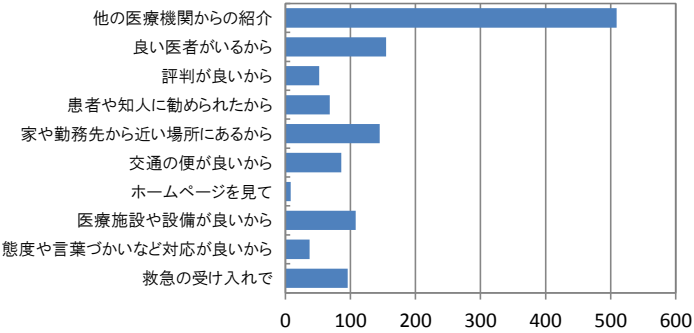
問6 受診科

	回答数	構成比
泌尿器科	58	5.3%
乳腺外科	27	2.5%
神経内科	7	0.6%
眼科	36	3.3%
外科	68	6.3%
心臓血管外科	32	2.9%
整形外科	52	4.8%
耳鼻いんこう科	48	4.4%
小児外科	11	1.0%
呼吸器外科	29	2.7%
脳神経外科	69	6.4%
歯科口腔外科	49	4.5%
呼吸器科	53	4.9%
リウマチ膠原病科	14	1.3%
感染症科	14	1.3%
産婦人科	63	5.8%
内分泌科	63	5.8%
皮膚科	43	4.0%
小児科	68	6.3%
腎臓内科	60	5.5%
消化器科	37	3.4%
形成外科	24	2.2%
循環器科	68	6.3%
血液科	58	5.3%
漢方外来	11	1.0%
無回答	23	2.1%
合計	1,085	



問7 当院を選択した理由

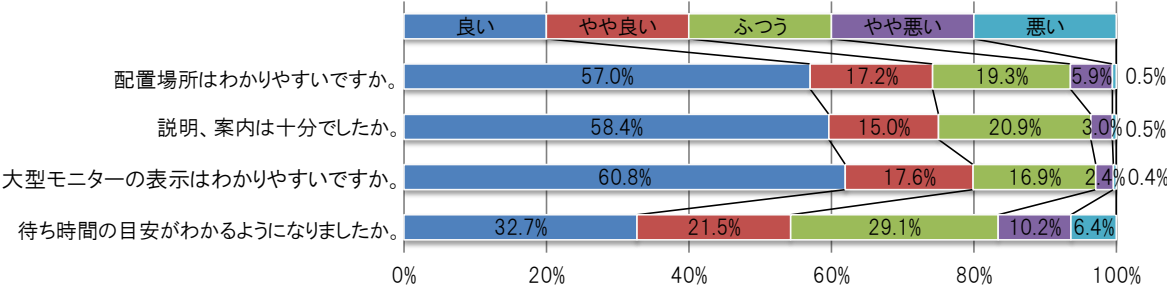
	回答数	構成比
他の医療機関からの紹介	509	40.3%
良い医者がいるから	155	12.3%
評判が良いから	52	4.1%
患者や知人に勧められたから	68	5.4%
家や勤務先から近い場所にあるから	145	11.5%
交通の便が良いから	86	6.8%
ホームページを見て	8	0.6%
医療施設や設備が良いから	108	8.5%
態度や言葉づかいなど対応が良いから	37	2.9%
救急の受け入れで	96	7.6%
合計	1,264	



(自由記載分)	回答数
健康診査受診後の精密検査等	13
大きい総合病院だから	2
小さい頃から通院しているから	3
小児の24時間付き添いが不要だから	1
新聞を見て	1
車で通院できるから	1
採血が上手	1
信頼できる。	1
以前、受診した時の対応が良かったから	1
出産をした病院のため	4
従来、受診していた他病院の科が閉鎖となったため	1
他病院に科がないため	1
他科で通院しているため	3
かかりつけ医院に希望のワクチンがなかったため	1
記載なし	2

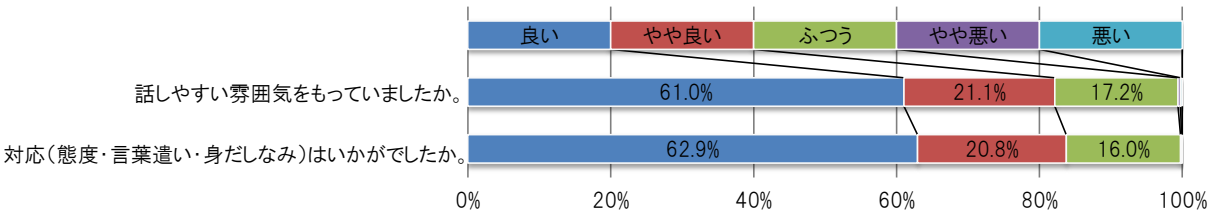
問8 自動再来受付機及びに診察カードを通された方にお尋ねします。

	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。	745人	57.0%	17.2%	19.3%	5.9%	0.5%
説明、案内は十分でしたか。	729人	58.4%	15.0%	20.9%	3.0%	0.5%
大型モニターの表示はわかりやすいですか。	731人	60.8%	17.6%	16.9%	2.4%	0.4%
待ち時間の目安がわかるようになりましたか。	724人	32.7%	21.5%	29.1%	10.2%	6.4%



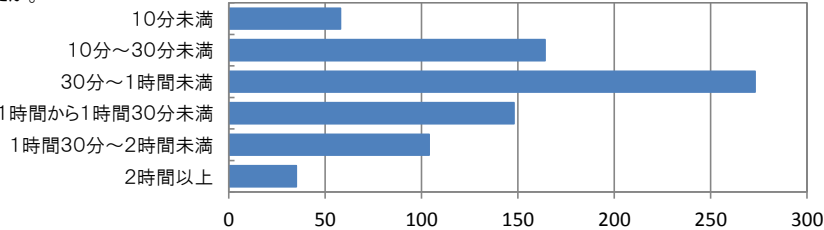
問9 受付の対応についてお尋ねします。

	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。	824人	61.0%	21.1%	17.2%	0.4%	0.2%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	788人	62.9%	20.8%	16.0%	0.1%	0.1%



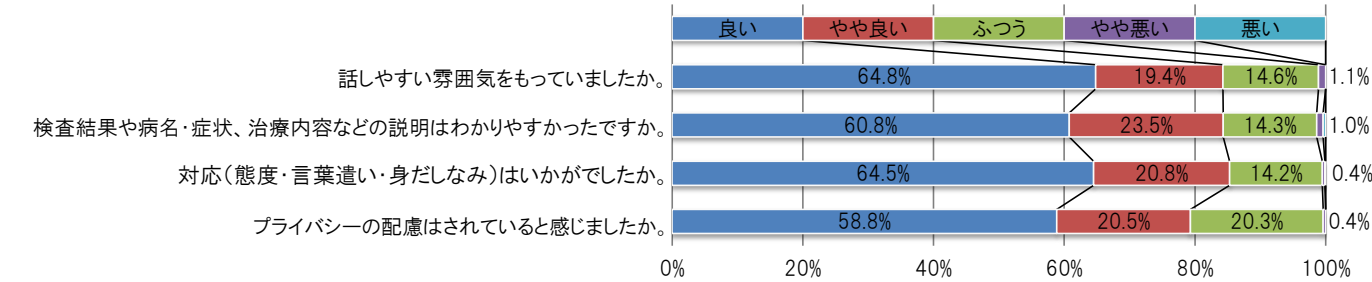
問10 受付から最初に診察室に入るまでどのくらいの時間がかかりましたか。

	回答数
10分未満	58
10分～30分未満	164
30分～1時間未満	273
1時間から1時間30分未満	148
1時間30分～2時間未満	104
2時間以上	35
合計	782



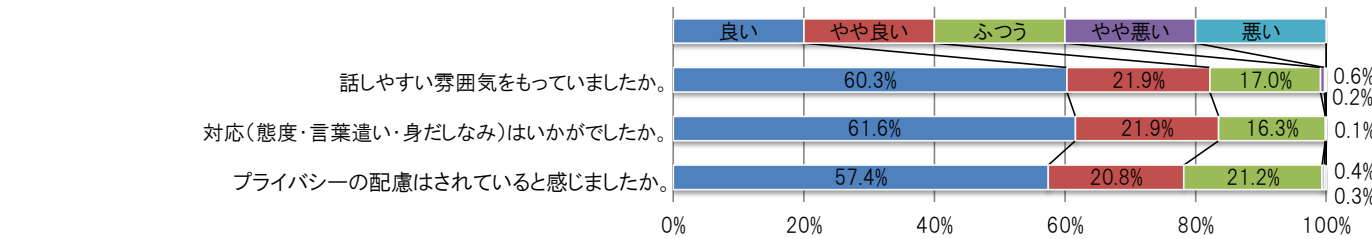
問11 医師の診察についてお尋ねします。

	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。	833人	64.8%	19.4%	14.6%	1.1%	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。	803人	60.8%	23.5%	14.3%	1.0%	0.4%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	803人	64.5%	20.8%	14.2%	0.4%	0.1%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	797人	58.8%	20.5%	20.3%	0.4%	0.0%



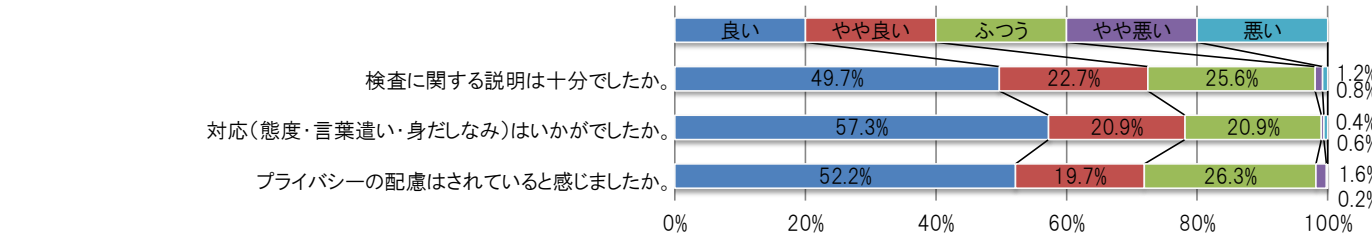
問12 看護師の対応についてお尋ねします。

	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。	819人	60.3%	21.9%	17.0%	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。	802人	61.6%	21.9%	16.3%	0.0%	0.1%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	780人	57.4%	20.8%	21.2%	0.4%	0.3%



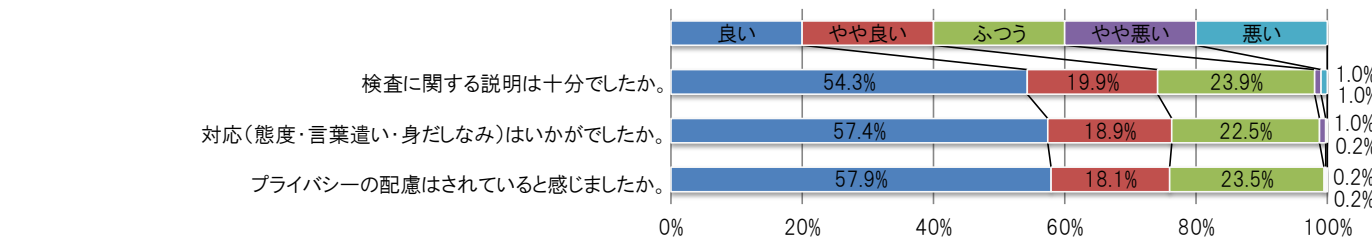
問13 採血室の対応についてお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
検査に関する説明は十分でしたか。	519人	49.7%	22.7%	25.6%	1.2%	0.8%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	517人	57.3%	20.9%	20.9%	0.4%	0.6%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	502人	52.2%	19.7%	26.3%	1.6%	0.2%



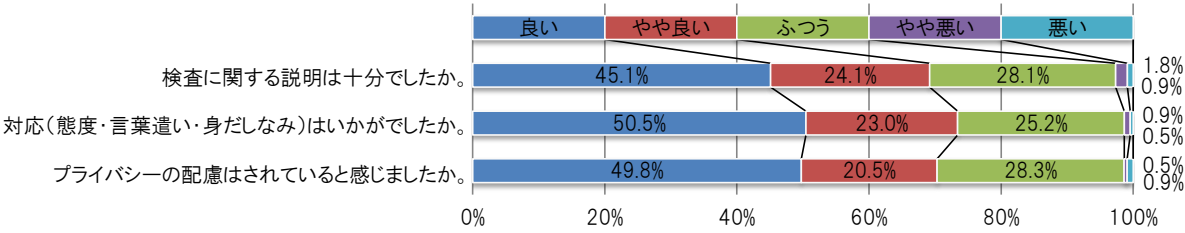
問14 画像検査(レントゲン・CT・MRI等)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	418人	54.3%	19.9%	23.9%	1.0%	1.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	418人	57.4%	18.9%	22.5%	1.0%	0.2%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	404人	57.9%	18.1%	23.5%	0.2%	0.2%



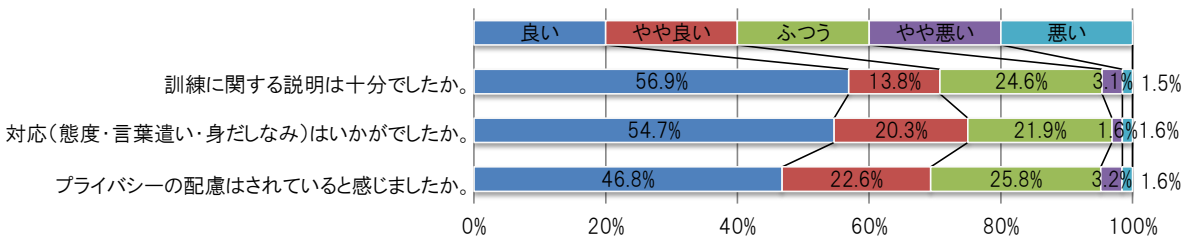
問15 生理機能検査(心電図・肺機能等)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	224人	45.1%	24.1%	28.1%	1.8%	0.9%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	222人	50.5%	23.0%	25.2%	0.9%	0.5%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	219人	49.8%	20.5%	28.3%	0.5%	0.9%



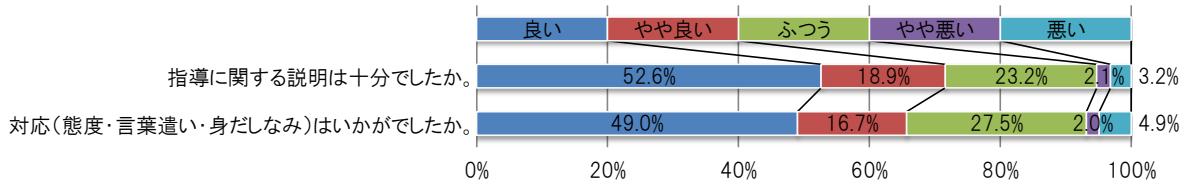
問16 リハビリテーション(理学・作業・言語療法)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	65人	56.9%	13.8%	24.6%	3.1%	1.5%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	64人	54.7%	20.3%	21.9%	1.6%	1.6%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	62人	46.8%	22.6%	25.8%	3.2%	1.6%



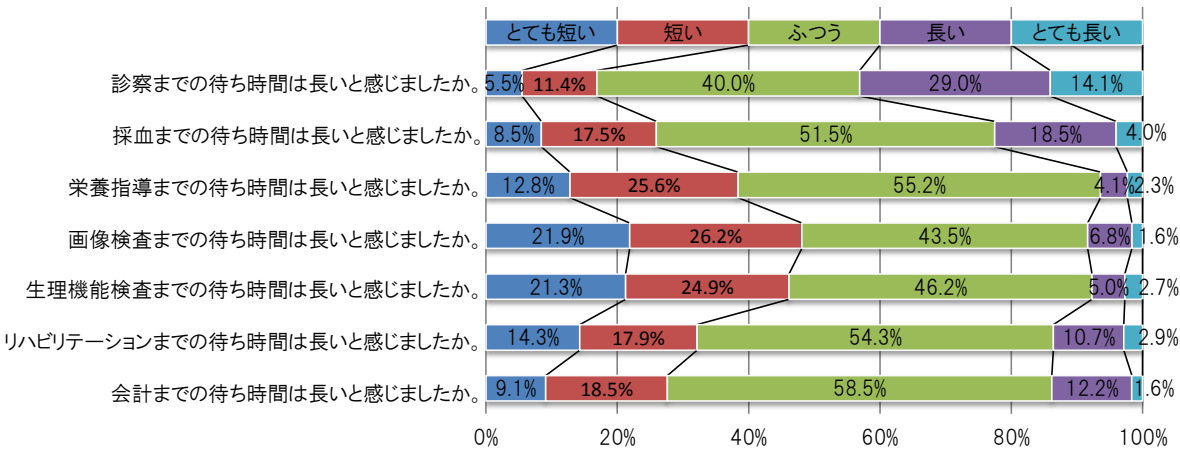
問17 栄養指導を受けられた方にお尋ねします。

	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。	95人	52.6%	18.9%	23.2%	2.1%	3.2%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	102人	49.0%	16.7%	27.5%	2.0%	4.9%



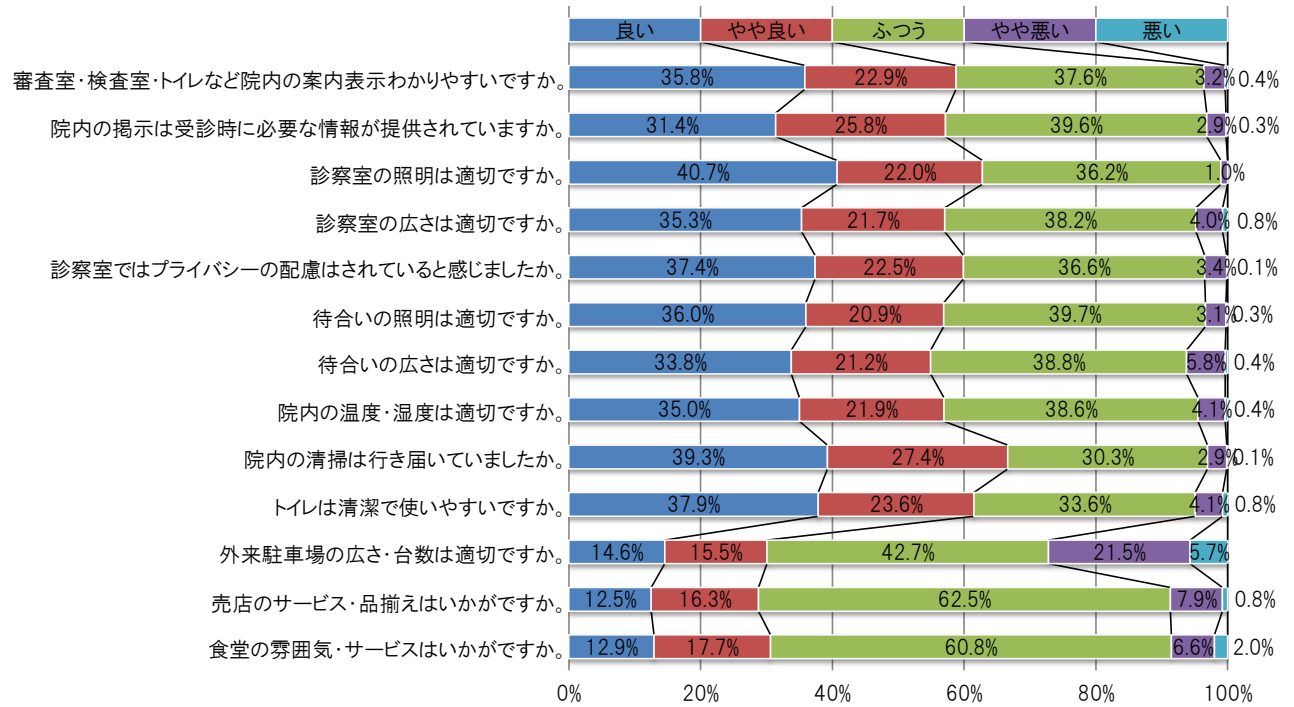
問18 待ち時間についてお尋ねします。

	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。	782人	5.5%	11.4%	40.0%	29.0%	14.1%
採血までの待ち時間は長いと感じましたか。	497人	8.5%	17.5%	51.5%	18.5%	4.0%
栄養指導までの待ち時間は長いと感じましたか。	172人	12.8%	25.6%	55.2%	4.1%	2.3%
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。	370人	21.9%	26.2%	43.5%	6.8%	1.6%
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。	221人	21.3%	24.9%	46.2%	5.0%	2.7%
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。	140人	14.3%	17.9%	54.3%	10.7%	2.9%
会計までの待ち時間は長いと感じましたか。	550人	9.1%	18.5%	58.5%	12.2%	1.6%



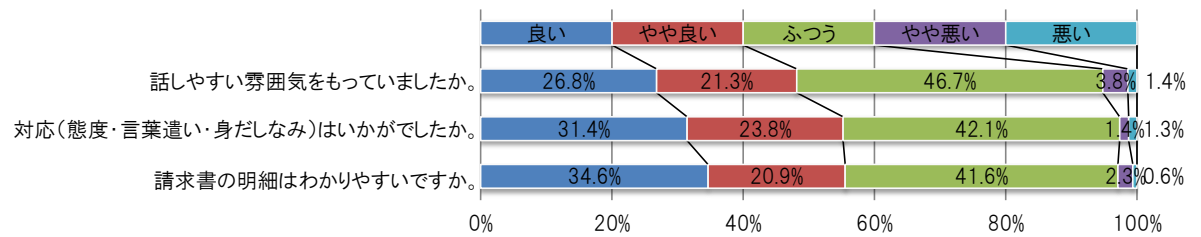
問19 施設・環境についてお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
審査室・検査室・トイレなど院内の案内表示わかりやすいですか。	776人	35.8%	22.9%	37.6%	3.2%	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。	752人	31.4%	25.8%	39.6%	2.9%	0.3%
診察室の照明は適切ですか。	776人	40.7%	22.0%	36.2%	1.0%	0.0%
診察室の広さは適切ですか。	773人	35.3%	21.7%	38.2%	4.0%	0.8%
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。	773人	37.4%	22.5%	36.6%	3.4%	0.1%
待合いの照明は適切ですか。	775人	36.0%	20.9%	39.7%	3.1%	0.3%
待合いの広さは適切ですか。	770人	33.8%	21.2%	38.8%	5.8%	0.4%
院内の温度・湿度は適切ですか。	780人	35.0%	21.9%	38.6%	4.1%	0.4%
院内の清掃は行き届いていましたか。	782人	39.3%	27.4%	30.3%	2.9%	0.1%
トイレは清潔で使いやすいですか。	774人	37.9%	23.6%	33.6%	4.1%	0.8%
外来駐車場の広さ・台数は適切ですか。	735人	14.6%	15.5%	42.7%	21.5%	5.7%
売店のサービス・品揃えはいかがですか。	632人	12.5%	16.3%	62.5%	7.9%	0.8%
食堂の雰囲気・サービスはいかがですか。	503人	12.9%	17.7%	60.8%	6.6%	2.0%



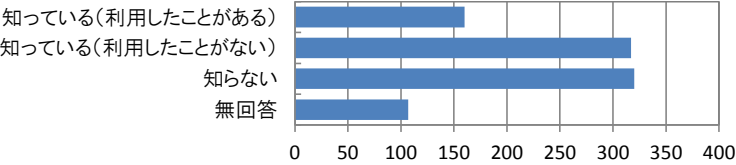
問20 会計窓口についてお尋ねします。

	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。	806人	26.8%	21.3%	46.7%	3.8%	1.4%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	795人	31.4%	23.8%	42.1%	1.4%	1.3%
請求書の明細はわかりやすいですか。	794人	34.6%	20.9%	41.6%	2.3%	0.6%



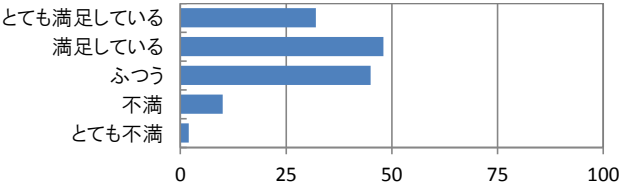
問21 患者支援センターをご存知ですか。

	回答数	構成比
知っている(利用したことがある)	160	17.7%
知っている(利用したことがない)	317	35.1%
知らない	320	35.4%
無回答	107	11.8%
合計	904	



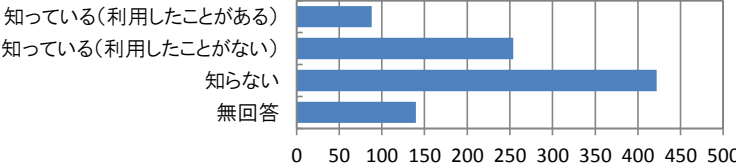
問22 相談内容に対する対応はいかがでしたか。

	回答数	構成比
とても満足している	32	23.4%
満足している	48	35.0%
ふつう	45	32.8%
不満	10	7.3%
とても不満	2	1.5%
合計	137	



問23 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)	88	9.7%
知っている(利用したことがない)	254	28.1%
知らない	422	46.7%
無回答	140	15.5%
合計	904	



問24 一般的なことをお尋ねします。

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。	789人	31.3%	57.5%	10.9%	0.1%	0.1%
当院をどなたかに紹介したいと思いますか。	716人	20.8%	49.0%	28.2%	1.8%	0.1%

