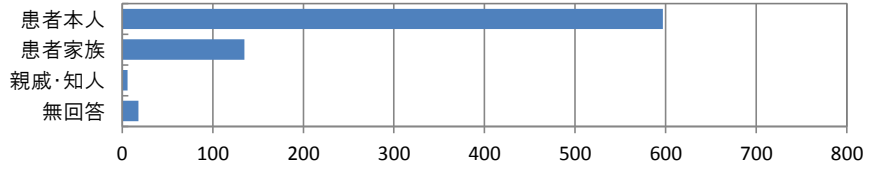


外来患者アンケート調査結果報告

- ・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24年2月1日～2月29日
- ・サンプル数 : 配布数1,151件 有効回収数756件 有効回収率65.7%

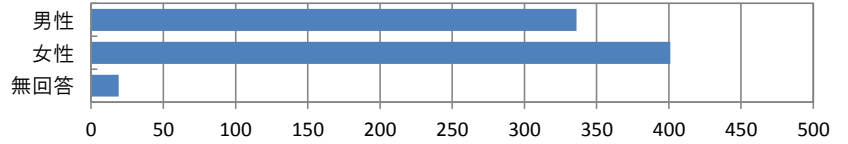
問1 回答者

	回答数	構成比
患者本人	597	79.0%
患者家族	135	17.9%
親戚・知人	6	0.8%
無回答	18	
合計	756	



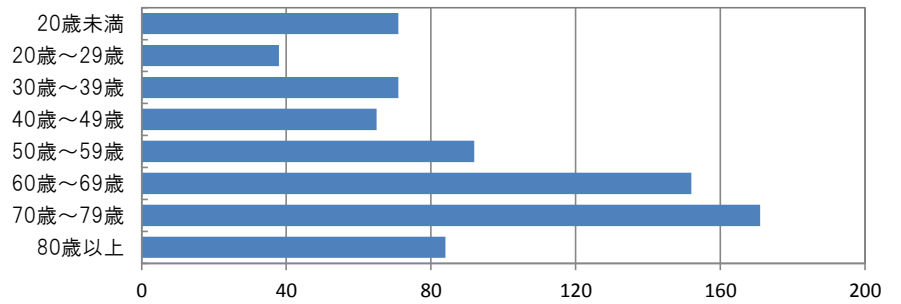
問2 性別

	回答数	構成比
男性	336	44.4%
女性	401	53.0%
無回答	19	2.5%
合計	756	



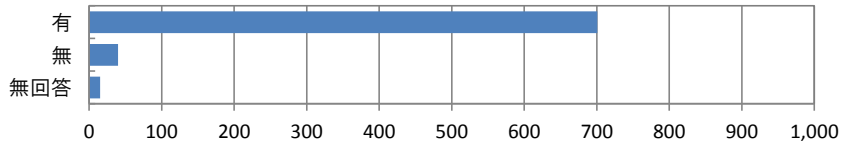
問3 年齢

	回答数	構成比
20歳未満	71	9.4%
20歳～29歳	38	5.0%
30歳～39歳	71	9.4%
40歳～49歳	65	8.6%
50歳～59歳	92	12.2%
60歳～69歳	152	20.1%
70歳～79歳	171	22.6%
80歳以上	84	11.1%
無回答	12	1.6%
合計	756	



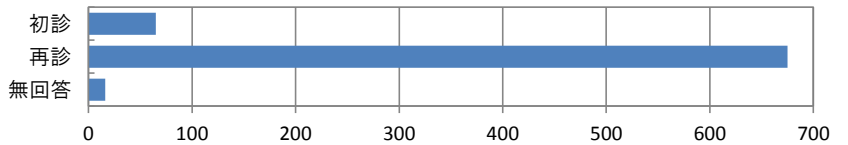
問4 予約

	回答数	構成比
有	701	92.7%
無	40	5.3%
無回答	15	2.0%
合計	756	



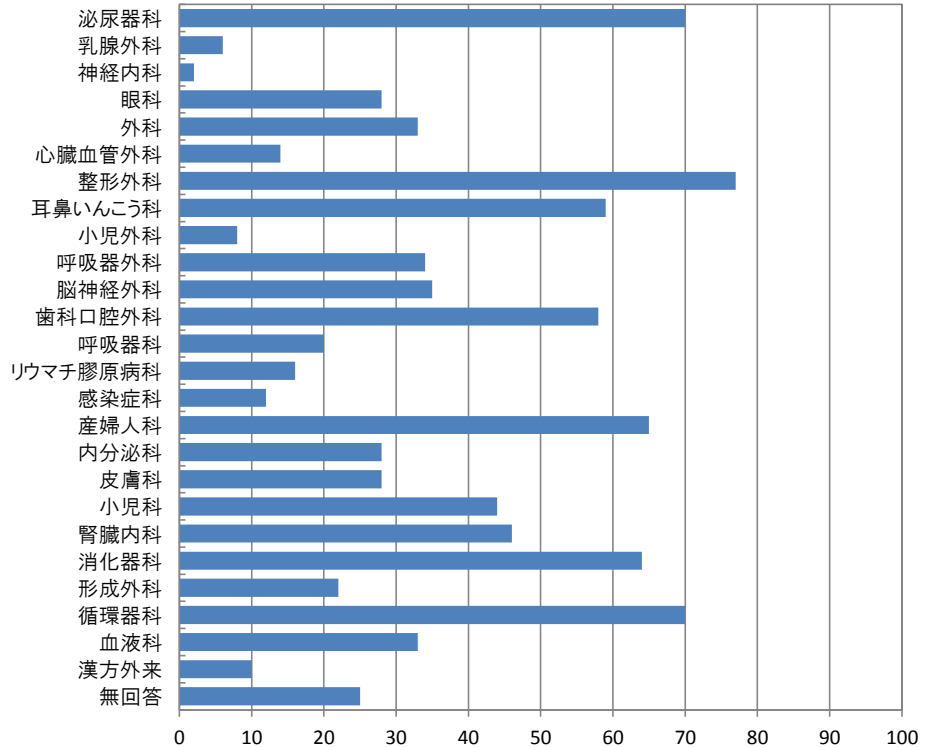
問5 今回の受診

	回答数	構成比
初診	65	8.6%
再診	675	89.3%
無回答	16	2.1%
合計	756	



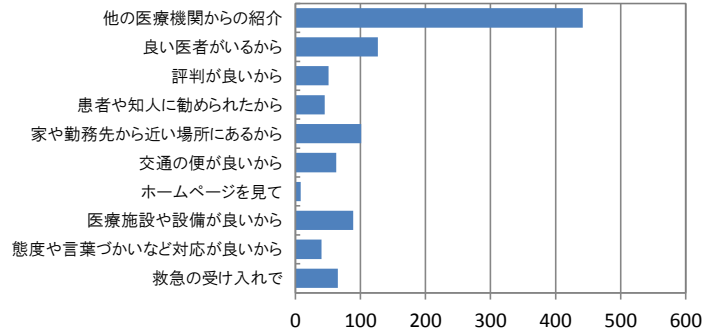
問6 受診科(複数回答)

	回答数	構成比
泌尿器科	70	7.7%
乳腺外科	6	0.7%
神経内科	2	0.2%
眼科	28	3.1%
外科	33	3.6%
心臓血管外科	14	1.5%
整形外科	77	8.5%
耳鼻いんこう科	59	6.5%
小児外科	8	0.9%
呼吸器外科	34	3.7%
脳神経外科	35	3.9%
歯科口腔外科	58	6.4%
呼吸器科	20	2.2%
リウマチ膠原病科	16	1.8%
感染症科	12	1.3%
産婦人科	65	7.2%
内分泌科	28	3.1%
皮膚科	28	3.1%
小児科	44	4.9%
腎臓内科	46	5.1%
消化器科	64	7.1%
形成外科	22	2.4%
循環器科	70	7.7%
血液科	33	3.6%
漢方外来	10	1.1%
無回答	25	2.8%
合計	907	



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	442	42.9%
良い医者があるから	127	12.3%
評判が良いから	51	4.9%
患者や知人に勧められたから	45	4.4%
家や勤務先から近い場所にあるから	101	9.8%
交通の便が良いから	63	6.1%
ホームページを見て	8	0.8%
医療施設や設備が良いから	89	8.6%
態度や言葉づかいなど対応が良いから	40	3.9%
救急の受け入れで	65	6.3%
合計	1,031	

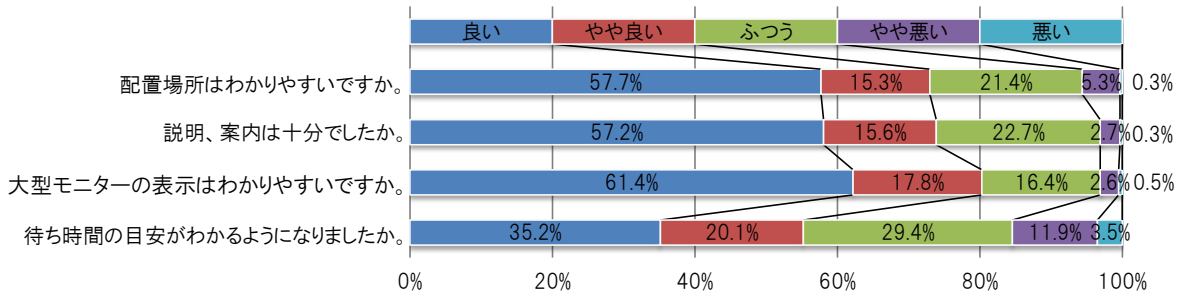


(自由記載分)

	回答数
健康診断受診後の精密検査・外来受診など	7
大きい総合病院だから	1
小さい頃から通院しているから	1
信頼できるから	2
以前、受診した時の対応が良かったから	3
出産した病院だから	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	2
他科で通院しているため	1
いつもかかっているから	10
女性の産婦人科の医師がいるから	1
記載なし	3

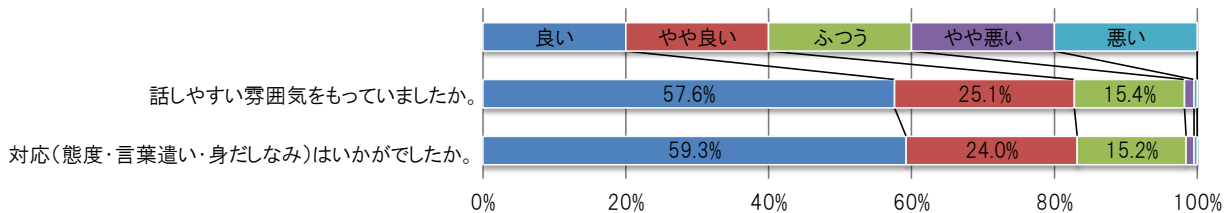
問8 自動再来受付機及びに診察カードを通された方にお尋ねします。

	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。	622人	57.7%	15.3%	21.4%	5.3%	0.3%
説明、案内は十分でしたか。	613人	57.2%	15.6%	22.7%	2.7%	0.3%
大型モニターの表示はわかりやすいですか。	614人	61.4%	17.8%	16.4%	2.6%	0.5%
待ち時間の目安がわかるようになりましたか。	603人	35.2%	20.1%	29.4%	11.9%	3.5%



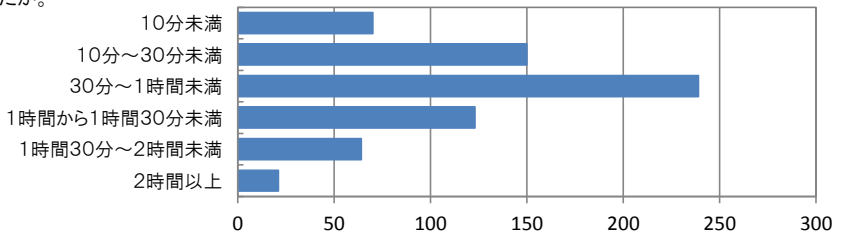
問9 受付の対応についてお尋ねします。

	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。	668人	57.6%	25.1%	15.4%	1.3%	0.4%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	643人	59.3%	24.0%	15.2%	1.1%	0.5%



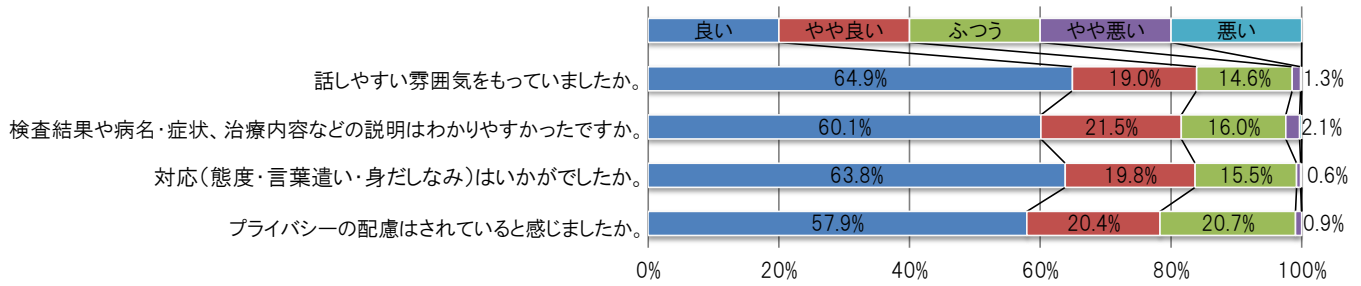
問10 受付から最初に診察室に入るまでのどのくらい時間がかかりましたか。

	回答数
10分未満	70
10分～30分未満	150
30分～1時間未満	239
1時間から1時間30分未満	123
1時間30分～2時間未満	64
2時間以上	21
合計	667



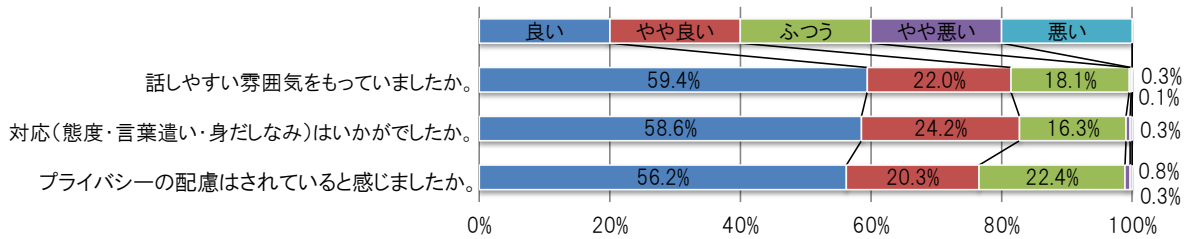
問11 医師の診察についてお尋ねします。

	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。	684人	64.9%	19.0%	14.6%	1.3%	0.1%
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。	657人	60.1%	21.5%	16.0%	2.1%	0.3%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	650人	63.8%	19.8%	15.5%	0.6%	0.2%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	642人	57.9%	20.4%	20.7%	0.9%	0.0%



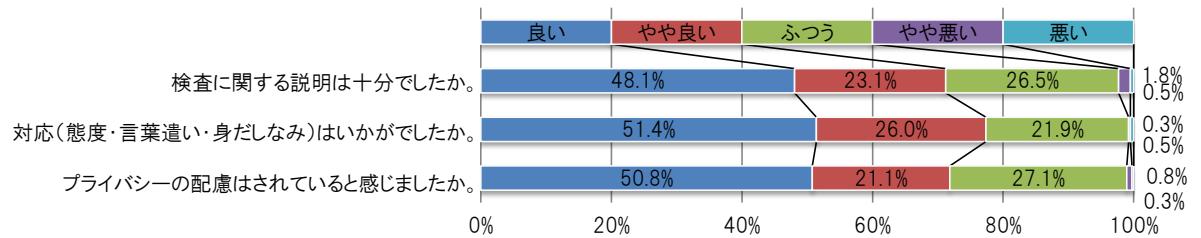
問12 看護師の対応についてお尋ねします。

	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。	668人	59.4%	22.0%	18.1%	0.3%	0.1%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	649人	58.6%	24.2%	16.3%	0.6%	0.3%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	635人	56.2%	20.3%	22.4%	0.8%	0.3%



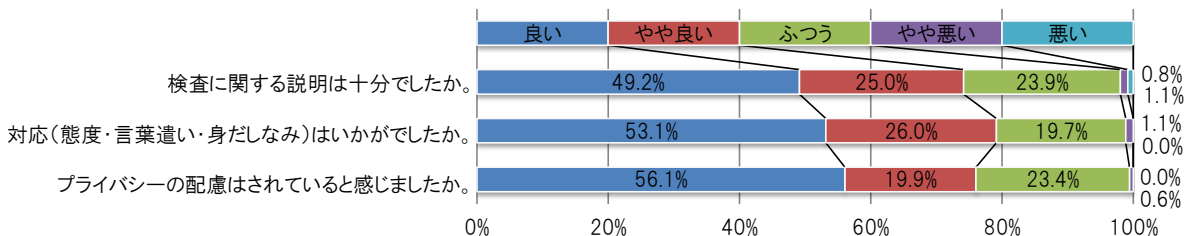
問13 採血室の対応についてお尋ねします。

	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。	389人	48.1%	23.1%	26.5%	1.8%	0.5%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	389人	51.4%	26.0%	21.9%	0.3%	0.5%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	380人	50.8%	21.1%	27.1%	0.8%	0.3%



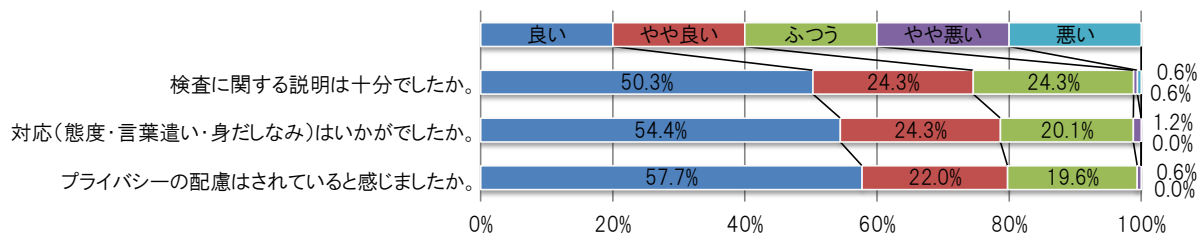
問14 画像検査(レントゲン・CT・MRI等)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	356人	49.2%	25.0%	23.9%	1.1%	0.8%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	350人	53.1%	26.0%	19.7%	1.1%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	346人	56.1%	19.9%	23.4%	0.6%	0.0%



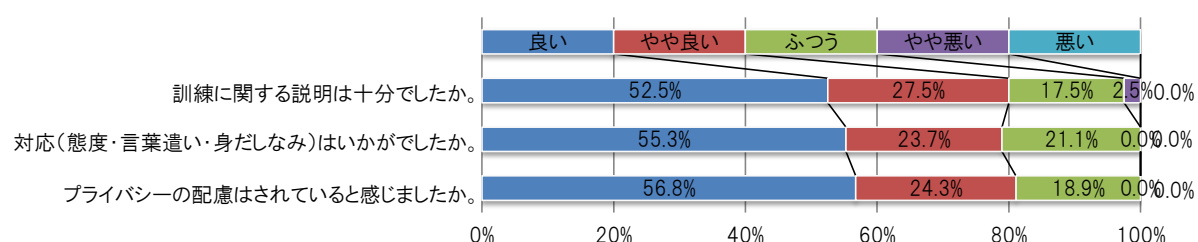
問15 生理機能検査(心電図・肺機能等)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	173人	50.3%	24.3%	24.3%	0.6%	0.6%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	169人	54.4%	24.3%	20.1%	1.2%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	168人	57.7%	22.0%	19.6%	0.6%	0.0%



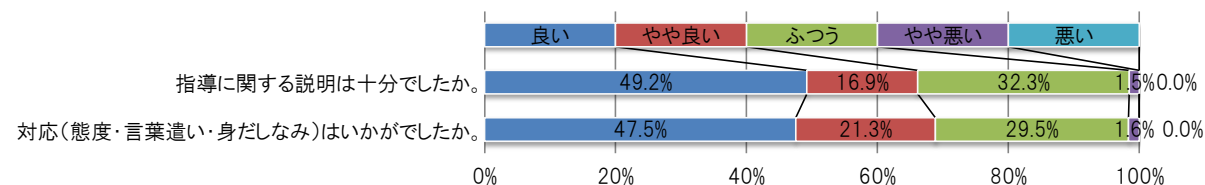
問16 リハビリテーション(理学・作業・言語療法)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	40人	52.5%	27.5%	17.5%	2.5%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	38人	55.3%	23.7%	21.1%	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。	37人	56.8%	24.3%	18.9%	0.0%	0.0%



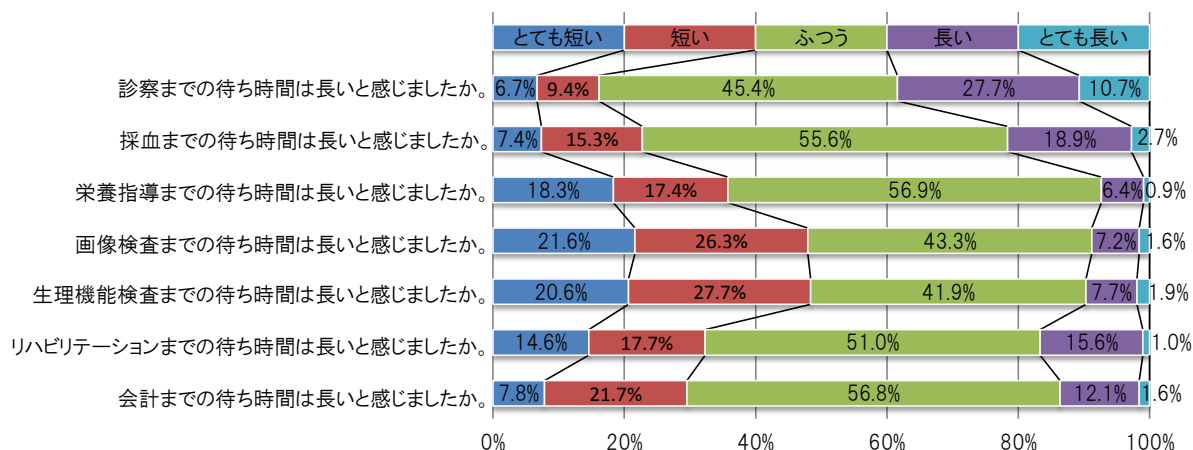
問17 栄養指導を受けられた方にお尋ねします。

	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。	65人	49.2%	16.9%	32.3%	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。	61人	47.5%	21.3%	29.5%	1.6%	0.0%



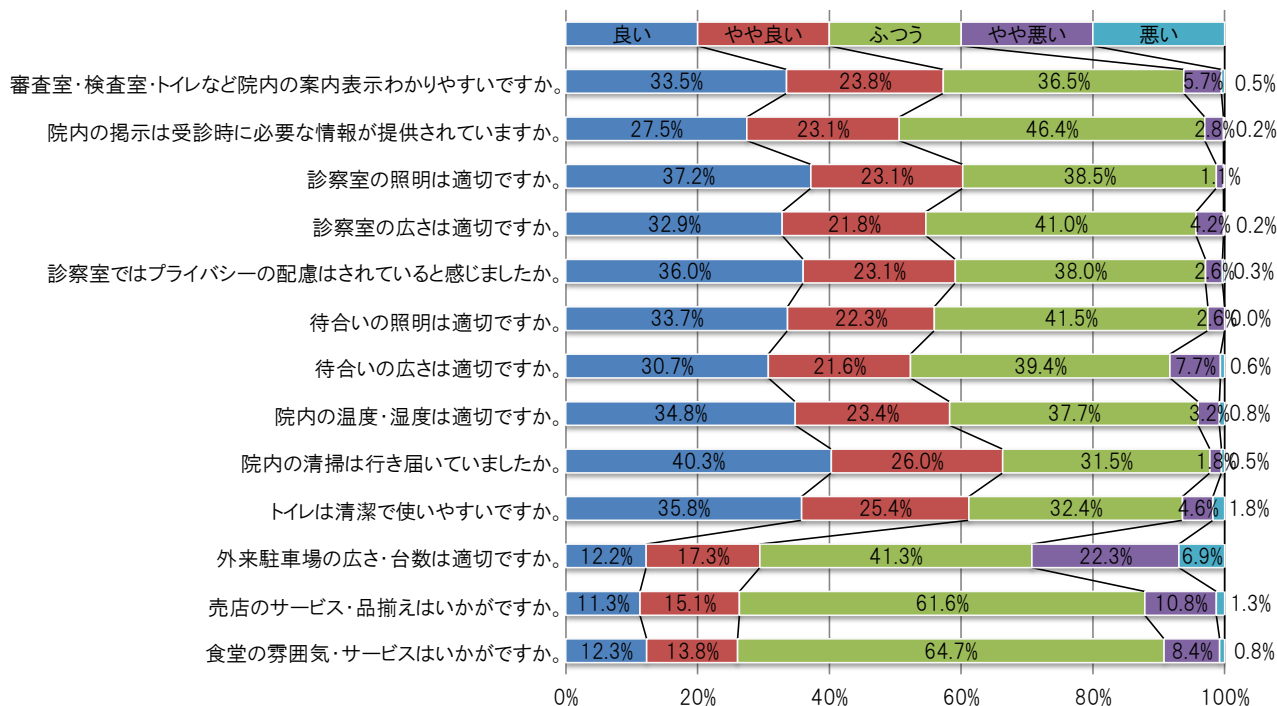
問18 待ち時間についてお尋ねします。

	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。	625人	6.7%	9.4%	45.4%	27.7%	10.7%
採血までの待ち時間は長いと感じましたか。	365人	7.4%	15.3%	55.6%	18.9%	2.7%
栄養指導までの待ち時間は長いと感じましたか。	109人	18.3%	17.4%	56.9%	6.4%	0.9%
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。	319人	21.6%	26.3%	43.3%	7.2%	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。	155人	20.6%	27.7%	41.9%	7.7%	1.9%
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。	96人	14.6%	17.7%	51.0%	15.6%	1.0%
会計までの待ち時間は長いと感じましたか。	447人	7.8%	21.7%	56.8%	12.1%	1.6%



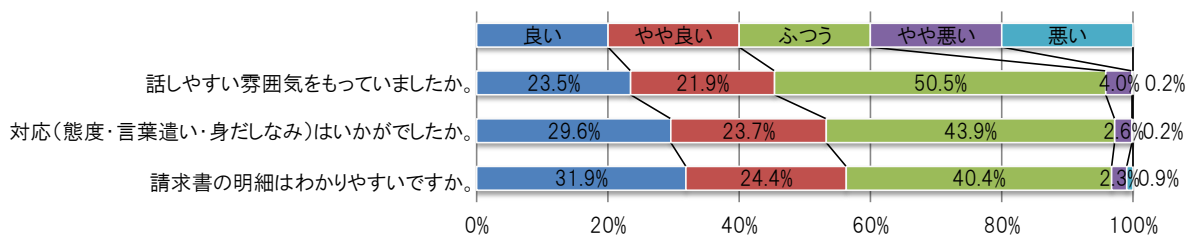
問19 施設・環境についてお尋ねします。

	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。	630人	33.5%	23.8%	36.5%	5.7%	0.5%
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。	597人	27.5%	23.1%	46.4%	2.8%	0.2%
診察室の照明は適切ですか。	624人	37.2%	23.1%	38.5%	1.1%	0.2%
診察室の広さは適切ですか。	624人	32.9%	21.8%	41.0%	4.2%	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。	619人	36.0%	23.1%	38.0%	2.6%	0.3%
待合いの照明は適切ですか。	624人	33.7%	22.3%	41.5%	2.6%	0.0%
待合いの広さは適切ですか。	625人	30.7%	21.6%	39.4%	7.7%	0.6%
院内の温度・湿度は適切ですか。	623人	34.8%	23.4%	37.7%	3.2%	0.8%
院内の清掃は行き届いていましたか。	623人	40.3%	26.0%	31.5%	1.8%	0.5%
トイレは清潔で使いやすいですか。	626人	35.8%	25.4%	32.4%	4.6%	1.8%
外来駐車場の広さ・台数は適切ですか。	591人	12.2%	17.3%	41.3%	22.3%	6.9%
売店のサービス・品揃えはいかがですか。	471人	11.3%	15.1%	61.6%	10.8%	1.3%
食堂の雰囲気・サービスはいかがですか。	391人	12.3%	13.8%	64.7%	8.4%	0.8%



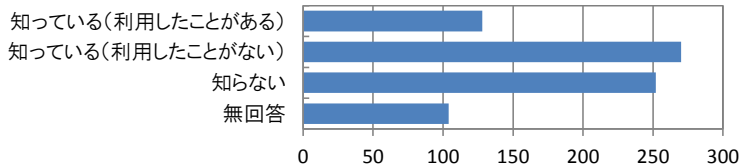
問20 会計窓口についてお尋ねします。

	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。	652人	23.5%	21.9%	50.5%	4.0%	0.2%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	642人	29.6%	23.7%	43.9%	2.6%	0.2%
請求書の明細はわかりやすいですか。	643人	31.9%	24.4%	40.4%	2.3%	0.9%



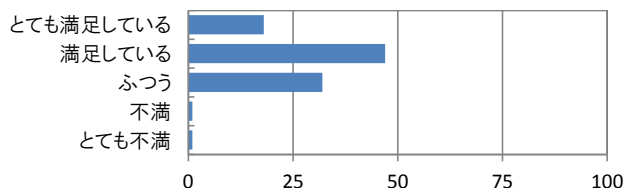
問21 患者支援センターをご存知ですか。

	回答数	構成比
知っている(利用したことがある)	128	17.0%
知っている(利用したことがない)	270	35.8%
知らない	252	33.4%
無回答	104	13.8%
合計	754	



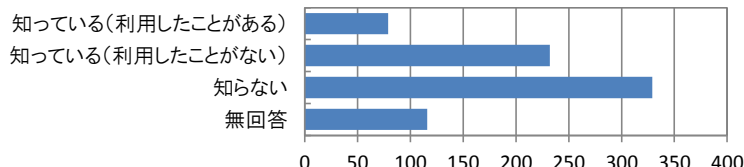
問22 相談内容に対する対応はいかがでしたか。

	回答数	構成比
とても満足している	18	18.2%
満足している	47	47.5%
ふつう	32	32.3%
不満	1	1.0%
とても不満	1	1.0%
合計	99	



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)	79	10.5%
知っている(利用したことがない)	232	30.8%
知らない	329	43.6%
無回答	116	15.4%
合計	756	



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。	657人	35.8%	53.9%	9.0%	1.4%	0.0%
当院をどなたかに紹介したいと思いますか。	599人	22.2%	47.6%	27.7%	2.3%	0.2%

