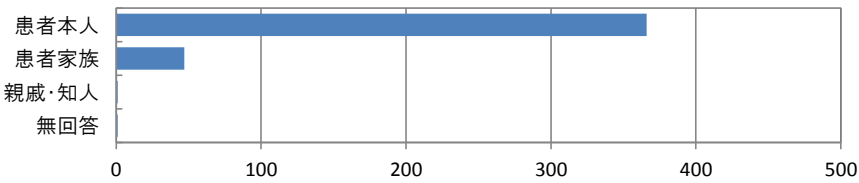


外来患者アンケート調査結果報告

- ・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25年2月1日～2月28日
- ・サンプル数 : 配布数960件 有効回収数415件 有効回収率43.2%

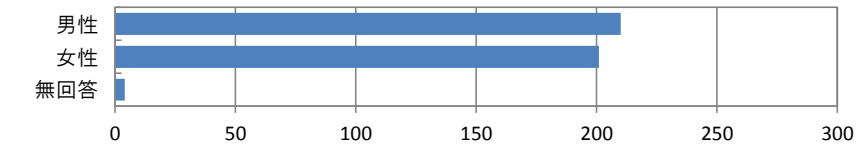
問1 回答者

	回答数	構成比
患者本人	366	88.2%
患者家族	47	11.3%
親戚・知人	1	0.2%
無回答	1	0.2%
合計	415	



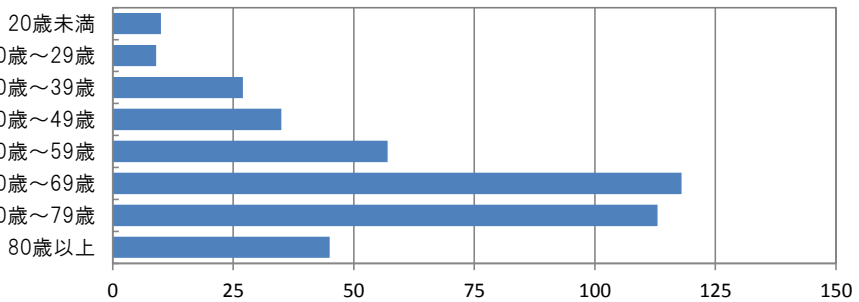
問2 性別

	回答数	構成比
男性	210	50.6%
女性	201	48.4%
無回答	4	1.0%
合計	415	



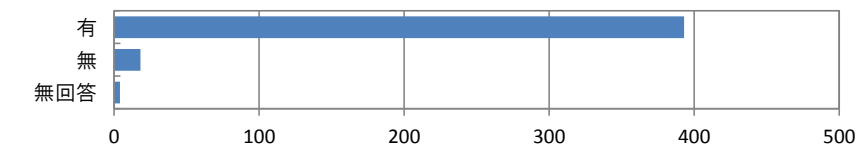
問3 年齢

	回答数	構成比
20歳未満	10	2.4%
20歳～29歳	9	2.2%
30歳～39歳	27	6.5%
40歳～49歳	35	8.4%
50歳～59歳	57	13.7%
60歳～69歳	118	28.4%
70歳～79歳	113	27.2%
80歳以上	45	10.8%
無回答	1	0.2%
合計	415	



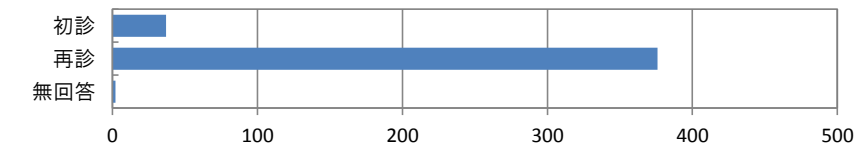
問4 予約

	回答数	構成比
有	393	94.7%
無	18	4.3%
無回答	4	1.0%
合計	415	



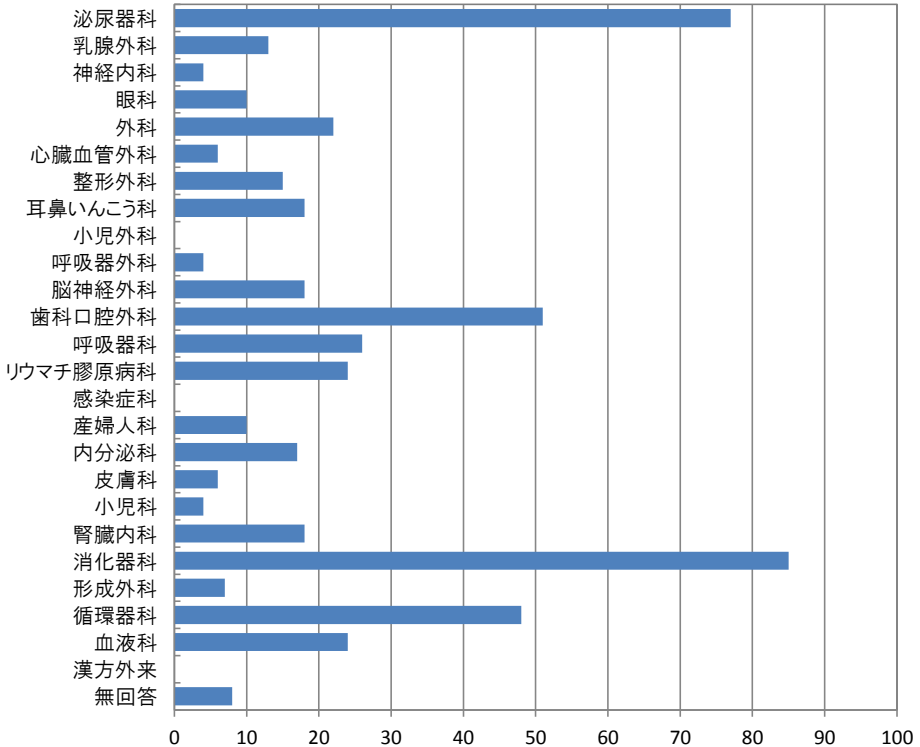
問5 今回の受診

	回答数	構成比
初診	37	8.9%
再診	376	90.6%
無回答	2	0.5%
合計	415	



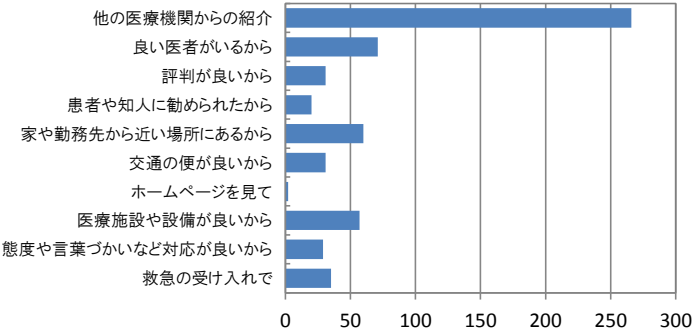
問6 受診科(複数回答)

	回答数	構成比
泌尿器科	77	15.0%
乳腺外科	13	2.5%
神経内科	4	0.8%
眼科	10	1.9%
外科	22	4.3%
心臓血管外科	6	1.2%
整形外科	15	2.9%
耳鼻いんこう科	18	3.5%
小児外科	0	0.0%
呼吸器外科	4	0.8%
脳神経外科	18	3.5%
歯科口腔外科	51	9.9%
呼吸器科	26	5.0%
リウマチ膠原病科	24	4.7%
感染症科	0	0.0%
産婦人科	10	1.9%
内分泌科	17	3.3%
皮膚科	6	1.2%
小児科	4	0.8%
腎臓内科	18	3.5%
消化器科	85	16.5%
形成外科	7	1.4%
循環器科	48	9.3%
血液科	24	4.7%
漢方外来	0	0.0%
無回答	8	1.6%
合計	515	



問7 当院を選択した理由(複数回答)

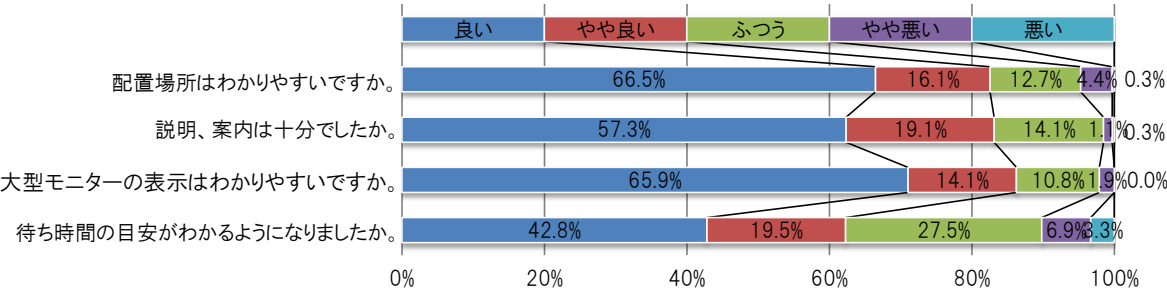
	回答数	構成比
他の医療機関からの紹介	266	44.2%
良い医者がいるから	71	11.8%
評判が良いから	31	5.1%
患者や知人に勧められたから	20	3.3%
家や勤務先から近い場所にあるから	60	10.0%
交通の便が良いから	31	5.1%
ホームページを見て	2	0.3%
医療施設や設備が良いから	57	9.5%
態度や言葉づかいなど対応が良いから	29	4.8%
救急の受け入れで	35	5.8%
合計	602	



(自由記載分)	回答数
勤務先の健診が医療センターだったため	2
他科受診しているため	3
健診センターより医療センターの予約をとってもらったため	2
以前より医療センターを受診しているため	6
以前医療センターで働いていたから	2
知人が医療センター受診しているから	1

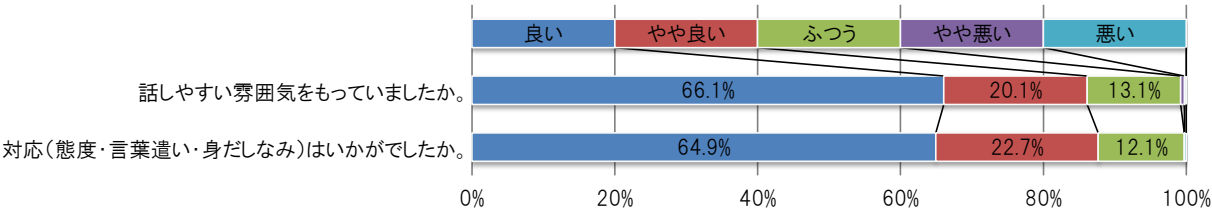
問8 自動再来受付機に診察カードを通された方にお尋ねします。

	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。	361人	66.5%	16.1%	12.7%	4.4%	0.3%
説明、案内は十分でしたか。	332人	57.3%	19.1%	14.1%	1.1%	0.3%
大型モニター表示はわかりやすいですか。	335人	65.9%	14.1%	10.8%	1.9%	0.0%
待ち時間の目安がわかるようになりましたか。	334人	42.8%	19.5%	27.5%	6.9%	3.3%



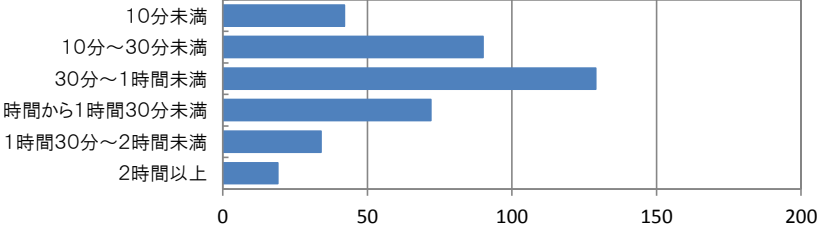
問9 受付の対応についてお尋ねします。

	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。	389人	66.1%	20.1%	13.1%	0.5%	0.3%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	365人	64.9%	22.7%	12.1%	0.0%	0.3%



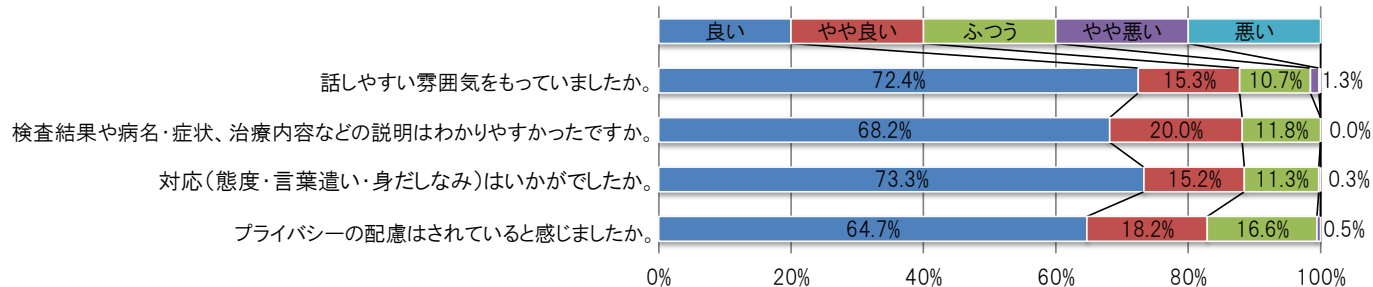
問10 受付から最初に診察室に入るまでどのくらい時間がかかりましたか。

	回答数
10分未満	42
10分～30分未満	90
30分～1時間未満	129
1時間から1時間30分未満	72
1時間30分～2時間未満	34
2時間以上	19
合計	386



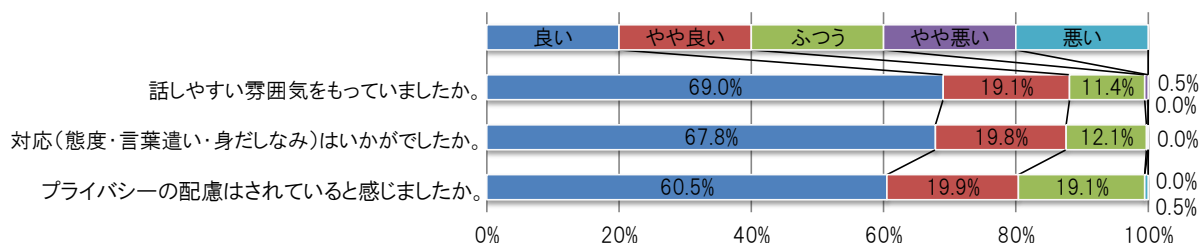
問11 医師の診察についてお尋ねします。

	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。	392人	72.4%	15.3%	10.7%	1.3%	0.3%
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。	380人	68.2%	20.0%	11.8%	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。	382人	73.3%	15.2%	11.3%	0.3%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	374人	64.7%	18.2%	16.6%	0.5%	0.0%



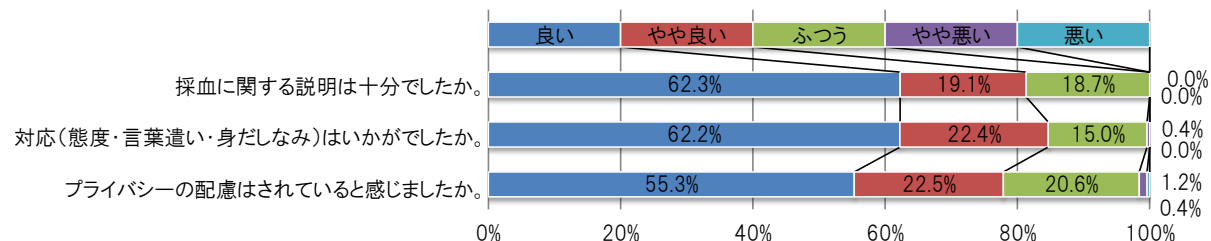
問12 看護師の対応についてお尋ねします。

	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。	387人	69.0%	19.1%	11.4%	0.5%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	379人	67.8%	19.8%	12.1%	0.3%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	372人	60.5%	19.9%	19.1%	0.0%	0.5%



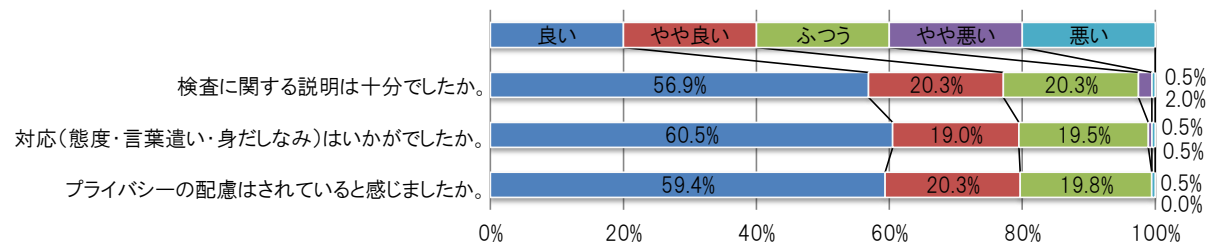
問13 採血室の対応についてお尋ねします。

	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。	257人	62.3%	19.1%	18.7%	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。	254人	62.2%	22.4%	15.0%	0.4%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	253人	55.3%	22.5%	20.6%	1.2%	0.4%



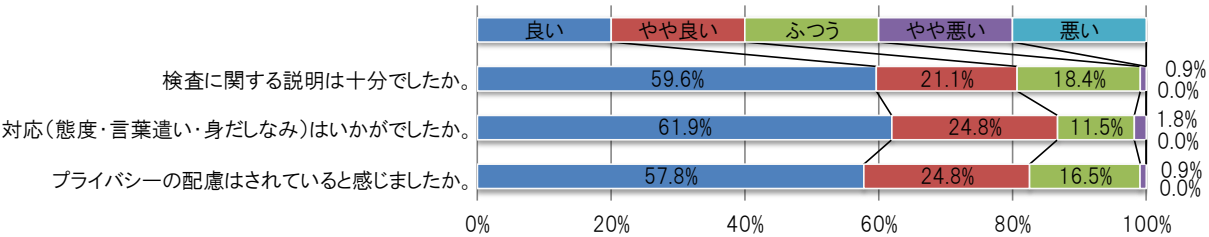
問14 画像検査(レントゲン・CT・MRI等)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	197人	56.9%	20.3%	20.3%	2.0%	0.5%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	195人	60.5%	19.0%	19.5%	0.5%	0.5%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	192人	59.4%	20.3%	19.8%	0.0%	0.5%



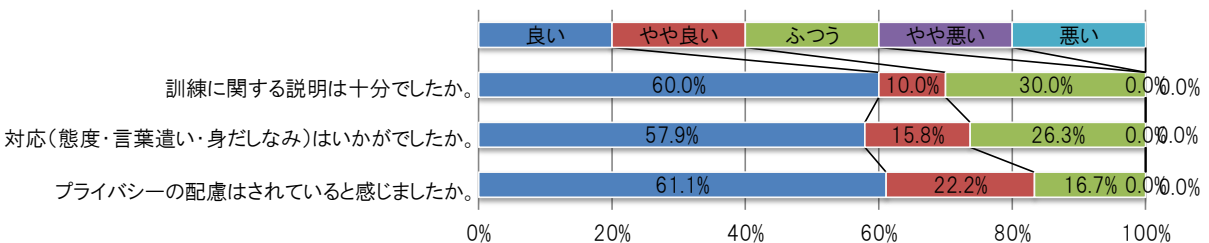
問15 生理機能検査(心電図・肺機能等)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	114人	59.6%	21.1%	18.4%	0.9%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	113人	61.9%	24.8%	11.5%	1.8%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	109人	57.8%	24.8%	16.5%	0.9%	0.0%



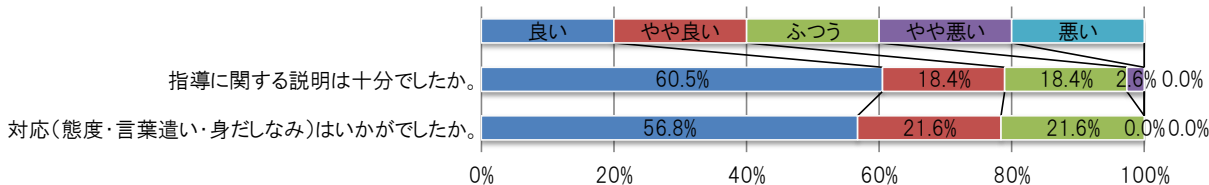
問16 リハビリテーション(理学・作業・言語療法)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	20人	60.0%	10.0%	30.0%	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。	19人	57.9%	15.8%	26.3%	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。	18人	61.1%	22.2%	16.7%	0.0%	0.0%



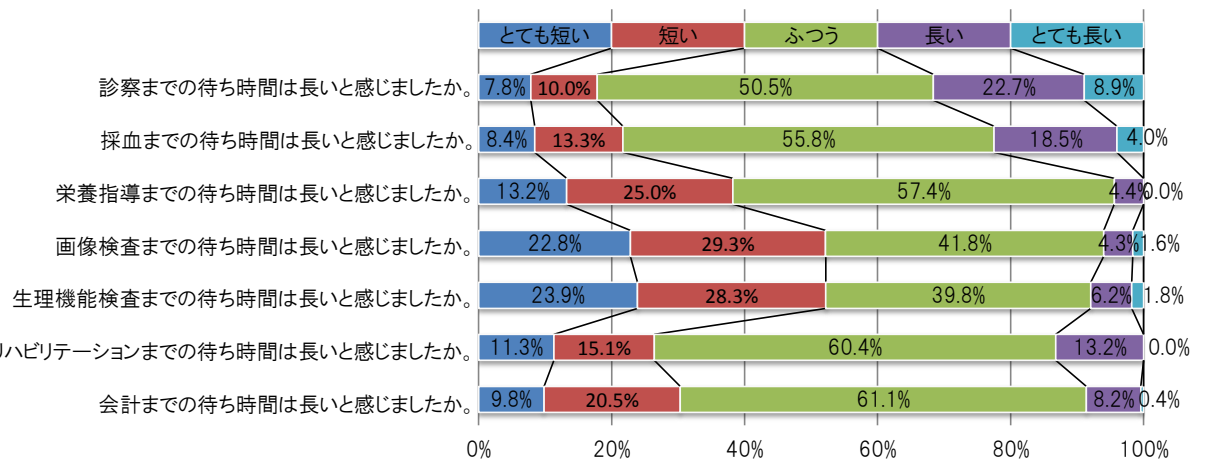
問17 栄養指導を受けられた方にお尋ねします。

	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。	38人	60.5%	18.4%	18.4%	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。	37人	56.8%	21.6%	21.6%	0.0%	0.0%



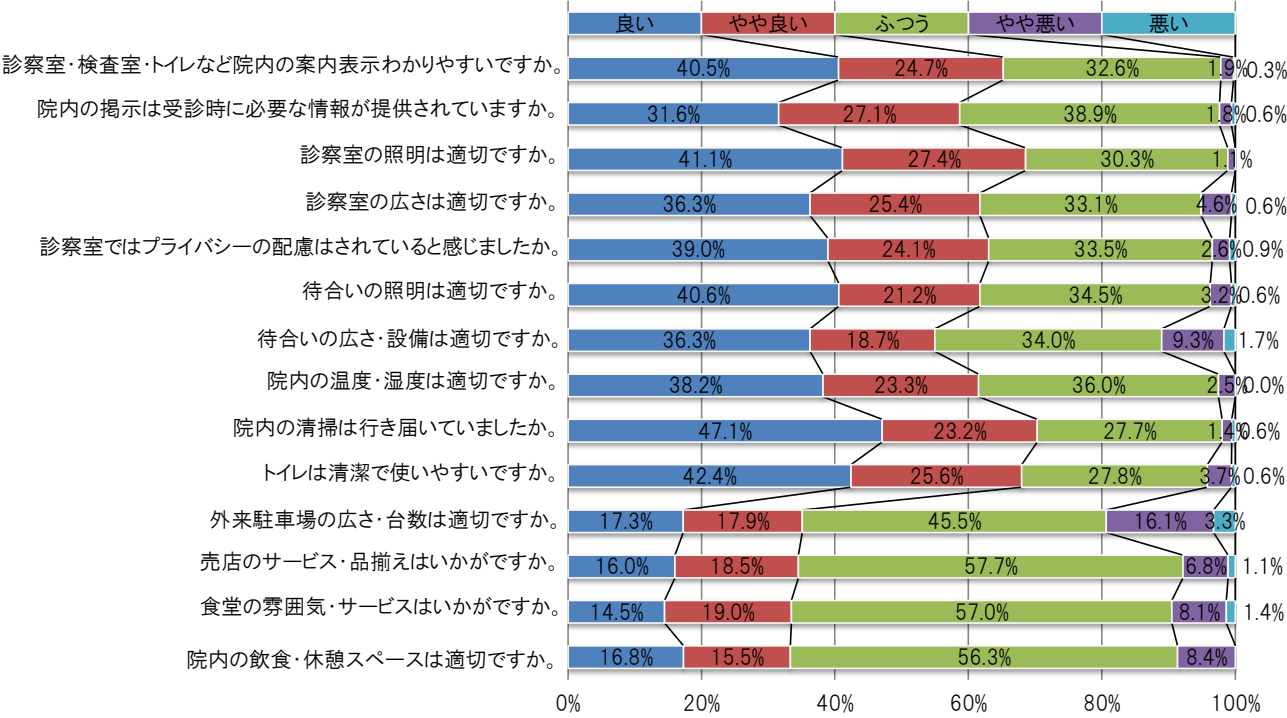
問18 待ち時間についてお尋ねします。

	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。	370人	7.8%	10.0%	50.5%	22.7%	8.9%
採血までの待ち時間は長いと感じましたか。	249人	8.4%	13.3%	55.8%	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。	68人	13.2%	25.0%	57.4%	4.4%	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。	184人	22.8%	29.3%	41.8%	4.3%	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。	113人	23.9%	28.3%	39.8%	6.2%	1.8%
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。	53人	11.3%	15.1%	60.4%	13.2%	0.0%
会計までの待ち時間は長いと感じましたか。	244人	9.8%	20.5%	61.1%	8.2%	0.4%



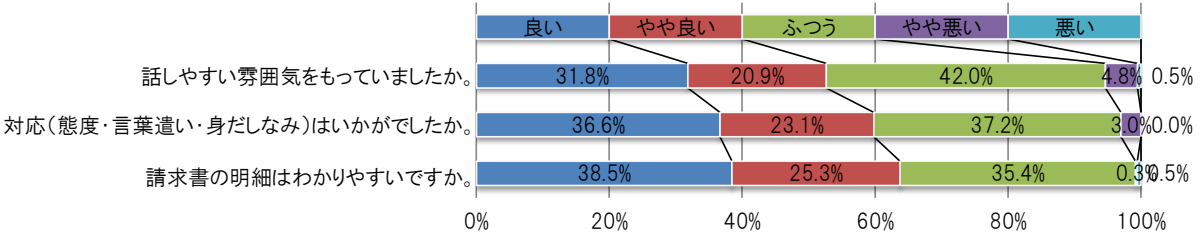
問19 施設・環境についてお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
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。	365人	40.5%	24.7%	32.6%	1.9%	0.3%
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。	339人	31.6%	27.1%	38.9%	1.8%	0.6%
診察室の照明は適切ですか。	350人	41.1%	27.4%	30.3%	1.1%	0.0%
診察室の広さは適切ですか。	350人	36.3%	25.4%	33.1%	4.6%	0.6%
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。	349人	39.0%	24.1%	33.5%	2.6%	0.9%
待合いの照明は適切ですか。	345人	40.6%	21.2%	34.5%	3.2%	0.6%
待合いの広さ・設備は適切ですか。	353人	36.3%	18.7%	34.0%	9.3%	1.7%
院内の温度・湿度は適切ですか。	356人	38.2%	23.3%	36.0%	2.5%	0.0%
院内の清掃は行き届いていましたか。	357人	47.1%	23.2%	27.7%	1.4%	0.6%
トイレは清潔で使いやすいですか。	356人	42.4%	25.6%	27.8%	3.7%	0.6%
外来駐車場の広さ・台数は適切ですか。	336人	17.3%	17.9%	45.5%	16.1%	3.3%
売店のサービス・品揃えはいかがですか。	281人	16.0%	18.5%	57.7%	6.8%	1.1%
食堂の雰囲気・サービスはいかがですか。	221人	14.5%	19.0%	57.0%	8.1%	1.4%
院内の飲食・休憩スペースは適切ですか。	238人	16.8%	15.5%	56.3%	8.4%	2.9%



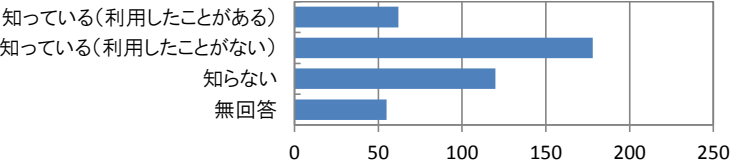
問20 会計窓口についてお尋ねします。

	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。	374人	31.8%	20.9%	42.0%	4.8%	0.5%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	363人	36.6%	23.1%	37.2%	3.0%	0.0%
請求書の明細はわかりやすいですか。	364人	38.5%	25.3%	35.4%	0.3%	0.5%



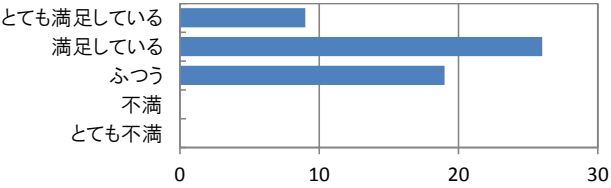
問21 患者支援センターをご存知ですか。

	回答数	構成比
知っている(利用したことがある)	62	14.9%
知っている(利用したことがない)	178	42.9%
知らない	120	28.9%
無回答	55	13.3%
合計	415	



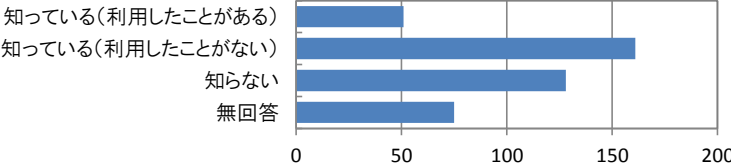
問22 相談内容に対する対応はいかがでしたか。

	回答数	構成比
とても満足している	9	16.7%
満足している	26	48.1%
ふつう	19	35.2%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
合計	54	



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)	51	12.3%
知っている(利用したことがない)	161	38.8%
知らない	128	30.8%
無回答	75	18.1%
合計	415	



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。	360人	35.8%	55.0%	8.6%	0.6%	0.0%
当院をどなたかに紹介したいと思いますか。	313人	22.7%	49.5%	25.6%	1.6%	0.6%

