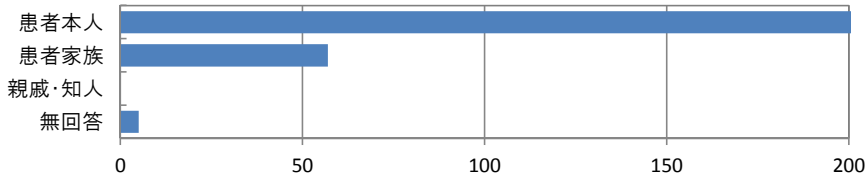


外来患者アンケート調査結果報告

- ・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26年11月1日～11月28日
- ・サンプル数 : 配布数863件 有効回収数402 件 有効回収率46.6 %

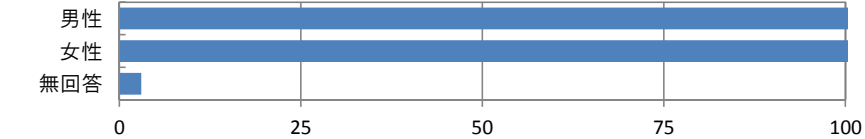
問1 回答者

	回答数	構成比
患者本人	339	84.5%
患者家族	57	14.2%
親戚・知人	0	0.0%
無回答	5	1.2%
合計	401	



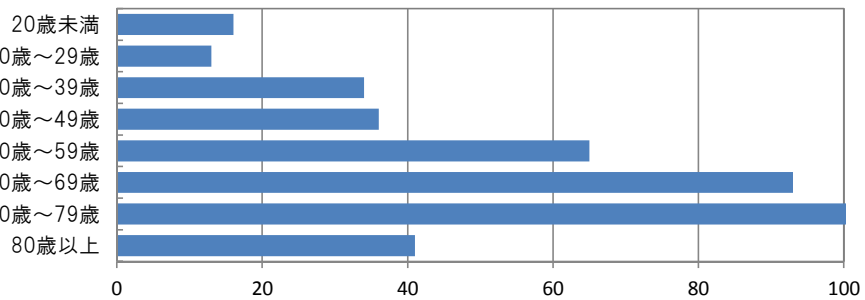
問2 性別

	回答数	構成比
男性	174	43.4%
女性	224	55.9%
無回答	3	0.7%
合計	401	



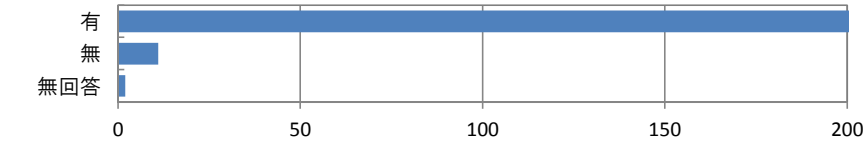
問3 年齢

	回答数	構成比
20歳未満	16	4.0%
20歳～29歳	13	3.2%
30歳～39歳	34	8.5%
40歳～49歳	36	9.0%
50歳～59歳	65	16.2%
60歳～69歳	93	23.2%
70歳～79歳	102	25.4%
80歳以上	41	10.2%
無回答	1	0.2%
合計	401	



問4 予約

	回答数	構成比
有	388	96.8%
無	11	2.7%
無回答	2	0.5%
合計	401	



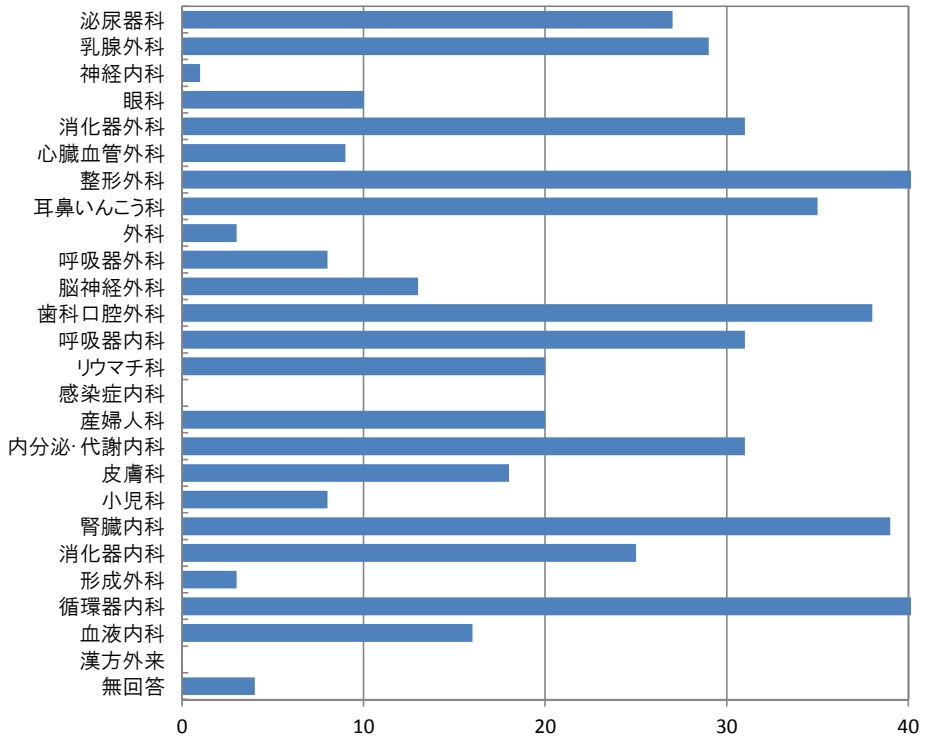
問5 今回の受診

	回答数	構成比
初診	24	6.0%
再診	375	93.5%
無回答	2	0.5%
合計	401	



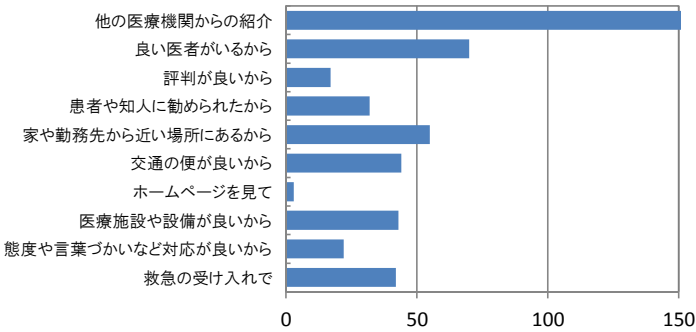
問6 受診科(複数回答)

	回答数	構成比
泌尿器科	27	5.1%
乳腺外科	29	5.5%
神経内科	1	0.2%
眼科	10	1.9%
消化器外科	31	5.9%
心臓血管外科	9	1.7%
整形外科	44	8.4%
耳鼻いんこう科	35	6.7%
外科	3	0.6%
呼吸器外科	8	1.5%
脳神経外科	13	2.5%
歯科口腔外科	38	7.2%
呼吸器内科	31	5.9%
リウマチ科	20	3.8%
感染症内科	0	0.0%
産婦人科	20	3.8%
内分泌・代謝内科	31	5.9%
皮膚科	18	3.4%
小児科	8	1.5%
腎臓内科	39	7.4%
消化器内科	25	4.8%
形成外科	3	0.6%
循環器内科	63	12.0%
血液内科	16	3.0%
漢方外来	0	0.0%
無回答	4	0.8%
合計	526	



問7 当院を選択した理由(複数回答)

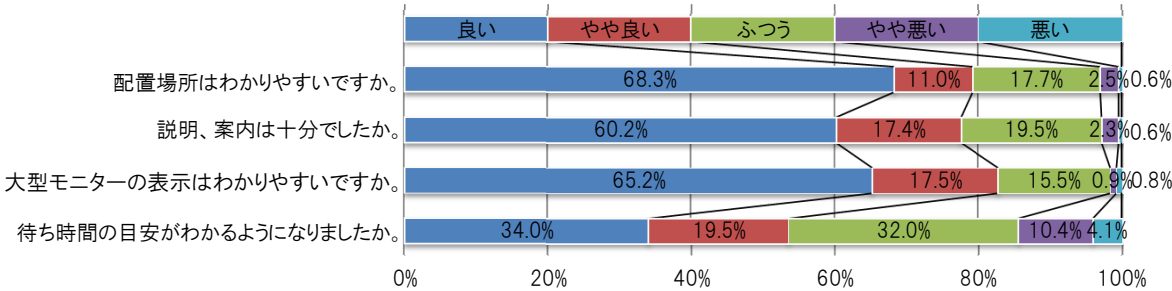
	回答数	構成比
他の医療機関からの紹介	249	43.2%
良い医者がいるから	70	12.1%
評判が良いから	17	2.9%
患者や知人に勧められたから	32	5.5%
家や勤務先から近い場所にあるから	55	9.5%
交通の便が良いから	44	7.6%
ホームページを見て	3	0.5%
医療施設や設備が良いから	43	7.5%
態度や言葉づかいなど対応が良いから	22	3.8%
救急の受け入れで	42	7.3%
合計	577	



(自由記載分)	回答数
医療センターで手術を受けたので	1
大きい病気の際は医療センターと決めている	1
医療センターで他科受診しているので	2
信頼している病院だから	1
浜松市の中で優位な病院だから	1
主治医が医療センターに転勤になったため	1
健診センターよりの紹介	1
医療センターに長い期間通院しているから	1

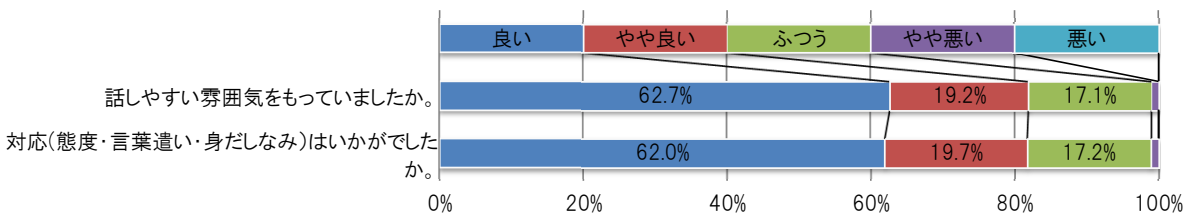
問8 自動再来受付機に診察カードを通された方にお尋ねします。

	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。	356人	68.3%	11.0%	17.7%	2.5%	0.6%
説明、案内は十分でしたか。	344人	60.2%	17.4%	19.5%	2.3%	0.6%
大型モニターの表示はわかりやすいですか。	342人	65.2%	17.5%	15.5%	0.9%	0.8%
待ち時間の目安がわかるようになりましたか。	338人	34.0%	19.5%	32.0%	10.4%	4.1%



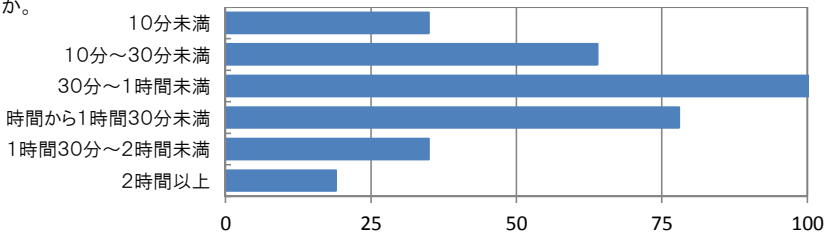
問9 受付の対応についてお尋ねします。

	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。	375人	62.7%	19.2%	17.1%	1.1%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	355人	62.0%	19.7%	17.2%	1.1%	0.0%



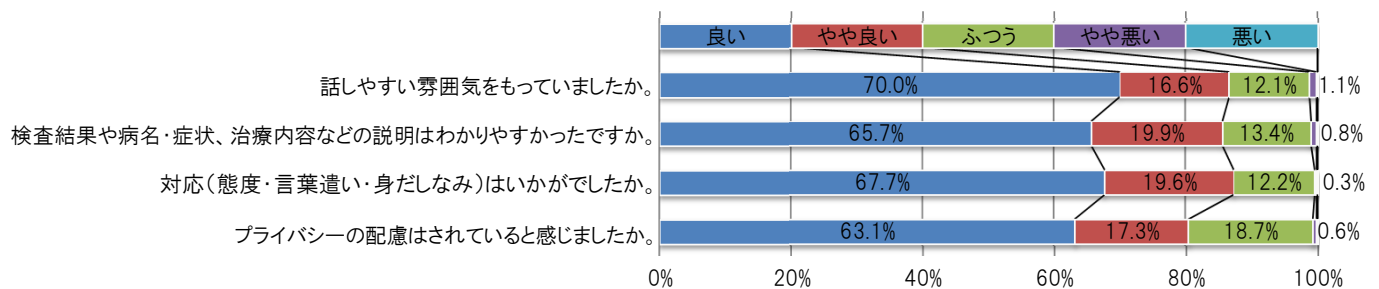
問10 受付から最初に診察室に入るまでどのくらい時間がかかりましたか。

	回答数
10分未満	35
10分～30分未満	64
30分～1時間未満	136
1時間から1時間30分未満	78
1時間30分～2時間未満	35
2時間以上	19
合計	367



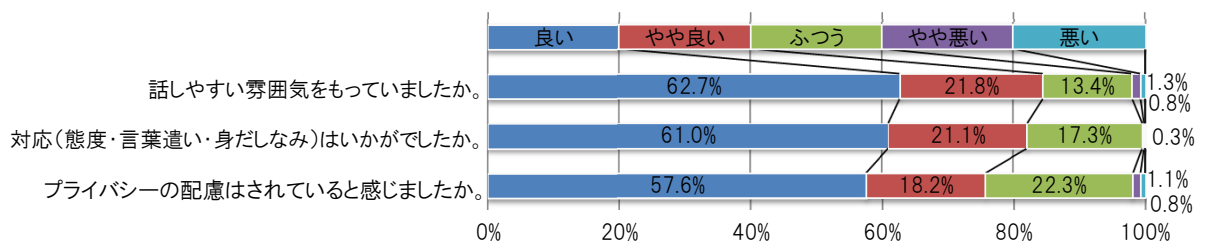
問11 医師の診察についてお尋ねします。

	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。	380人	70.0%	16.6%	12.1%	1.1%	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。	367人	65.7%	19.9%	13.4%	0.8%	0.3%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	362人	67.7%	19.6%	12.2%	0.3%	0.3%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	358人	63.1%	17.3%	18.7%	0.6%	0.3%



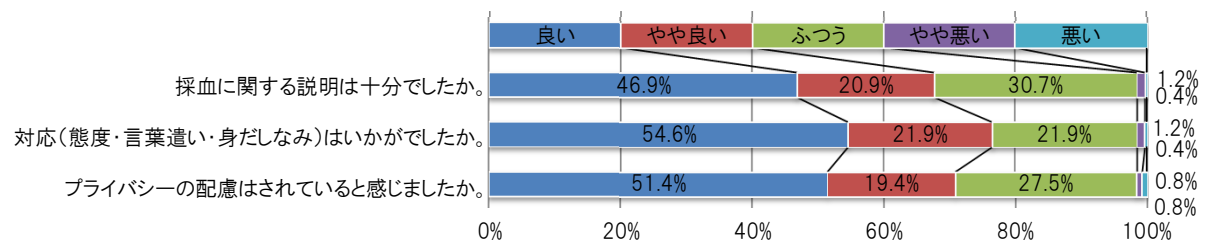
問12 看護師の対応についてお尋ねします。

	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。	381人	62.7%	21.8%	13.4%	1.3%	0.8%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	369人	61.0%	21.1%	17.3%	0.3%	0.3%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	363人	57.6%	18.2%	22.3%	1.1%	0.8%



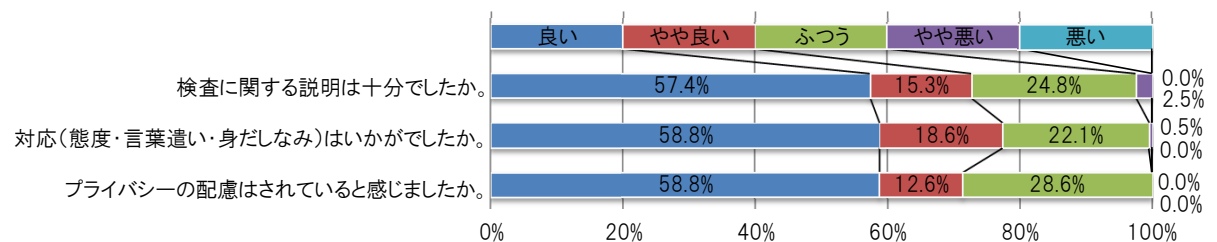
問13 採血室の対応についてお尋ねします。

	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。	254人	46.9%	20.9%	30.7%	1.2%	0.4%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	251人	54.6%	21.9%	21.9%	1.2%	0.4%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	247人	51.4%	19.4%	27.5%	0.8%	0.8%



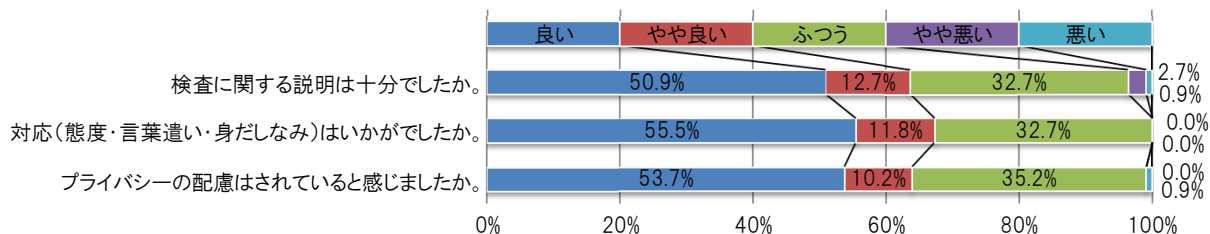
問14 画像検査(レントゲン・CT・MRI等)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	202人	57.4%	15.3%	24.8%	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。	204人	58.8%	18.6%	22.1%	0.5%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	199人	58.8%	12.6%	28.6%	0.0%	0.0%



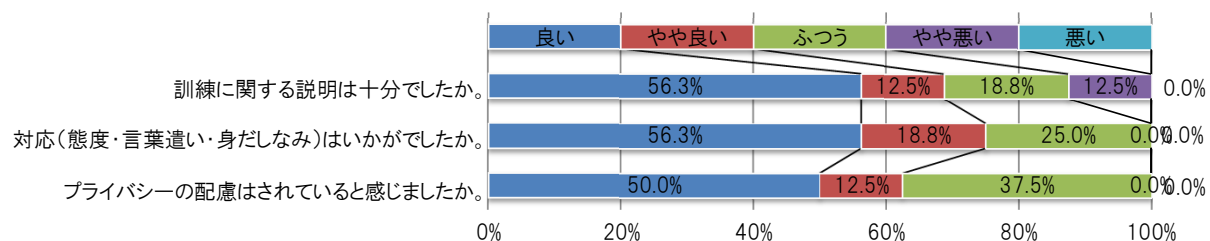
問15 生理機能検査(心電図・肺機能等)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	110人	50.9%	12.7%	32.7%	2.7%	0.9%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	110人	55.5%	11.8%	32.7%	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。	108人	53.7%	10.2%	35.2%	0.0%	0.9%



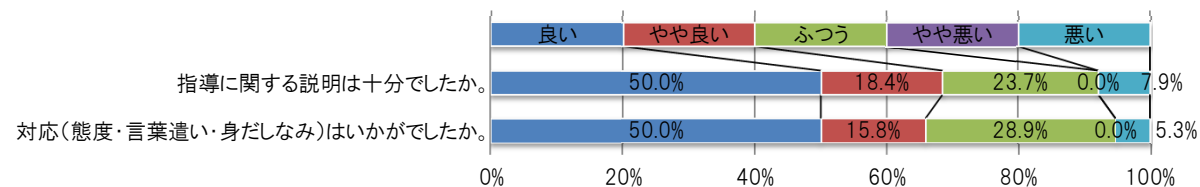
問16 リハビリテーション(理学・作業・言語療法)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	16人	56.3%	12.5%	18.8%	12.5%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	16人	56.3%	18.8%	25.0%	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。	16人	50.0%	12.5%	37.5%	0.0%	0.0%



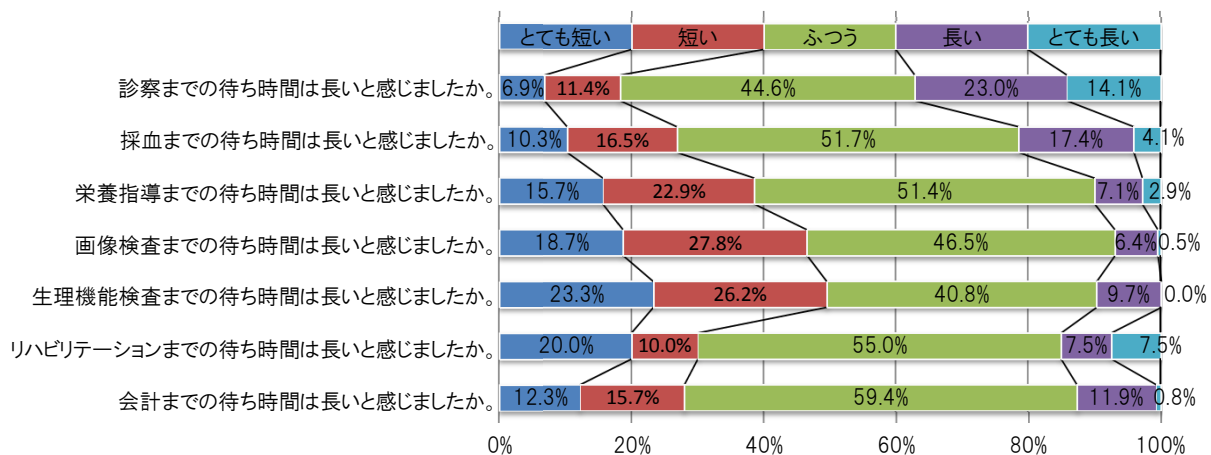
問17 栄養指導を受けられた方にお尋ねします。

	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	50.0%	18.4%	23.7%	0.0%	7.9%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	38人	50.0%	15.8%	28.9%	0.0%	5.3%



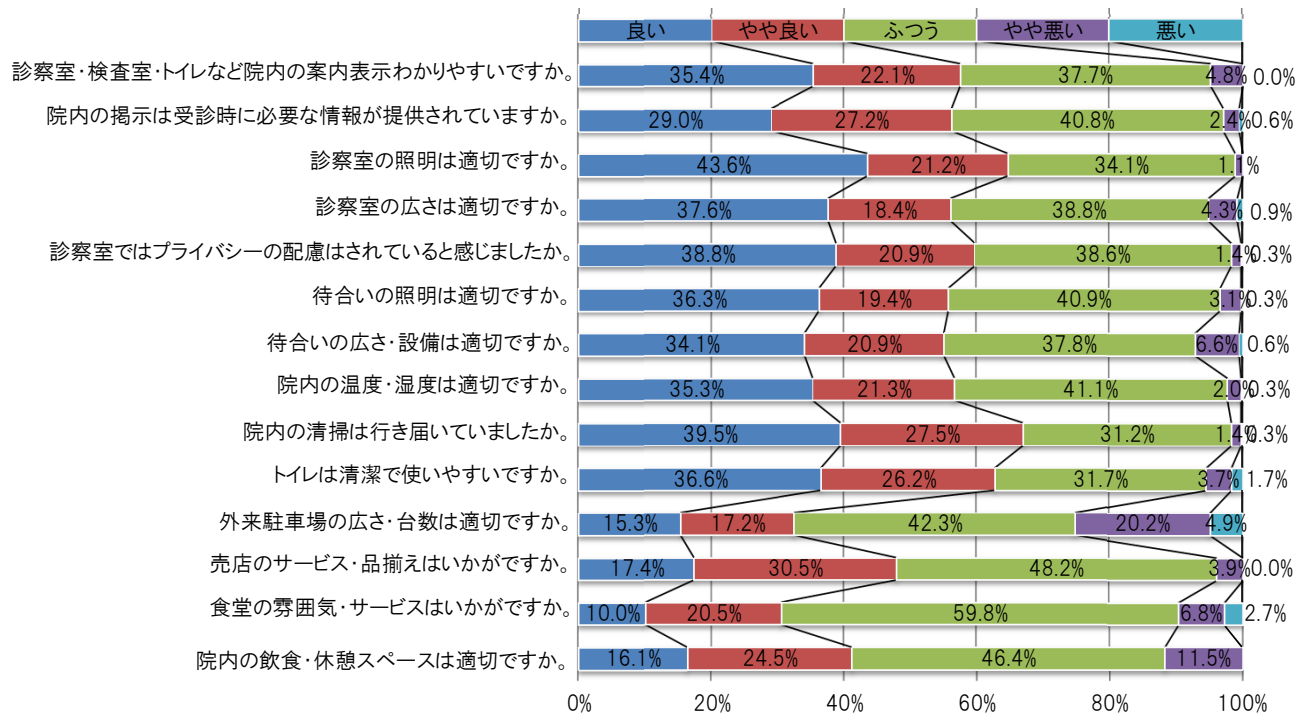
問18 待ち時間についてお尋ねします。

	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。	361人	6.9%	11.4%	44.6%	23.0%	14.1%
採血までの待ち時間は長いと感じましたか。	242人	10.3%	16.5%	51.7%	17.4%	4.1%
栄養指導までの待ち時間は長いと感じましたか。	70人	15.7%	22.9%	51.4%	7.1%	2.9%
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。	187人	18.7%	27.8%	46.5%	6.4%	0.5%
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。	103人	23.3%	26.2%	40.8%	9.7%	0.0%
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。	40人	20.0%	10.0%	55.0%	7.5%	7.5%
会計までの待ち時間は長いと感じましたか。	261人	12.3%	15.7%	59.4%	11.9%	0.8%



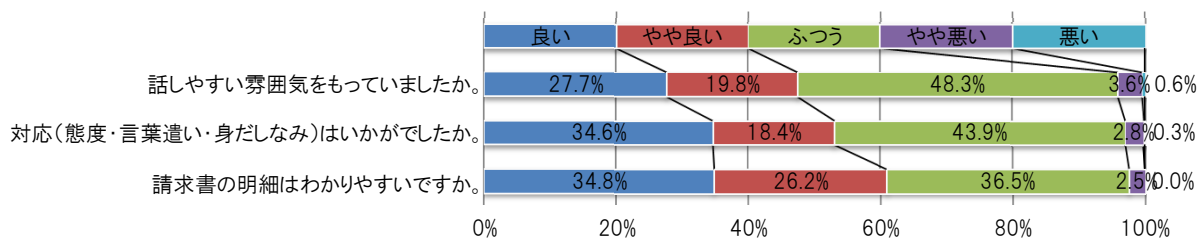
問19 施設・環境についてお尋ねします。

	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。	353人	35.4%	22.1%	37.7%	4.8%	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。	338人	29.0%	27.2%	40.8%	2.4%	0.6%
診察室の照明は適切ですか。	349人	43.6%	21.2%	34.1%	1.1%	0.0%
診察室の広さは適切ですか。	348人	37.6%	18.4%	38.8%	4.3%	0.9%
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。	345人	38.8%	20.9%	38.6%	1.4%	0.3%
待合いの照明は適切ですか。	350人	36.3%	19.4%	40.9%	3.1%	0.3%
待合いの広さ・設備は適切ですか。	349人	34.1%	20.9%	37.8%	6.6%	0.6%
院内の温度・湿度は適切ですか。	348人	35.3%	21.3%	41.1%	2.0%	0.3%
院内の清掃は行き届いていましたか。	349人	39.5%	27.5%	31.2%	1.4%	0.3%
トイレは清潔で使いやすいですか。	347人	36.6%	26.2%	31.7%	3.7%	1.7%
外来駐車場の広さ・台数は適切ですか。	326人	15.3%	17.2%	42.3%	20.2%	4.9%
売店のサービス・品揃えはいかがですか。	282人	17.4%	30.5%	48.2%	3.9%	0.0%
食堂の雰囲気・サービスはいかがですか。	219人	10.0%	20.5%	59.8%	6.8%	2.7%
院内の飲食・休憩スペースは適切ですか。	261人	16.1%	24.5%	46.4%	11.5%	1.5%



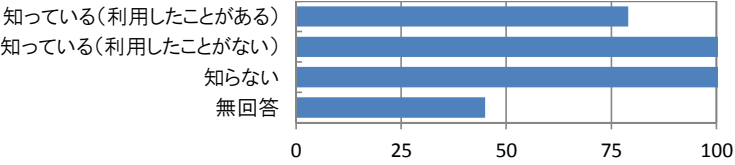
問20 会計窓口についてお尋ねします。

	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。	358人	27.7%	19.8%	48.3%	3.6%	0.6%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	358人	34.6%	18.4%	43.9%	2.8%	0.3%
請求書の明細はわかりやすいですか。	359人	34.8%	26.2%	36.5%	2.5%	0.0%



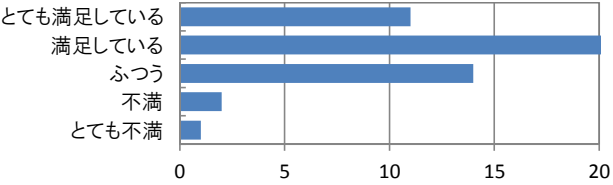
問21 患者支援センターをご存知ですか。

	回答数	構成比
知っている(利用したことがある)	79	19.8%
知っている(利用したことがない)	168	42.1%
知らない	107	26.8%
無回答	45	11.3%
合計	399	



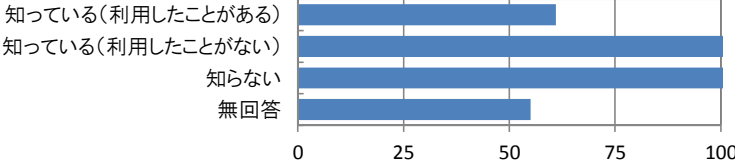
問22 相談内容に対する対応はいかがでしたか。

	回答数	構成比
とても満足している	11	18.6%
満足している	31	52.5%
ふつう	14	23.7%
不満	2	3.4%
とても不満	1	1.7%
合計	59	



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)	61	15.3%
知っている(利用したことがない)	165	41.4%
知らない	118	29.6%
無回答	55	13.8%
合計	399	



問24 全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
この病院について総合的にどう思いますか	335人	30.4%	51.0%	18.2%	0.3%	0.0%
今後も当院を利用したいと思いますか。	359人	37.0%	50.1%	12.8%	0.0%	0.0%
当院をどなたかに紹介したいと思いますか。	348人	22.4%	47.1%	28.2%	2.0%	0.3%

