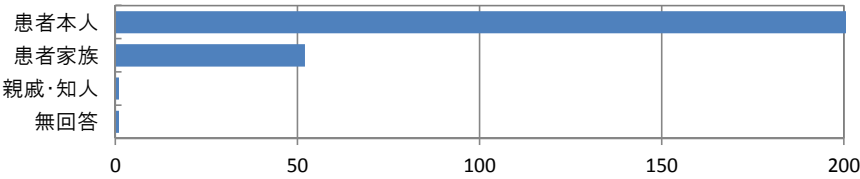


外来患者アンケート調査結果報告

- ・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5月12日～5月30日
- ・サンプル数 : 配布数1000件 有効回収数317件 有効回収率31.7%

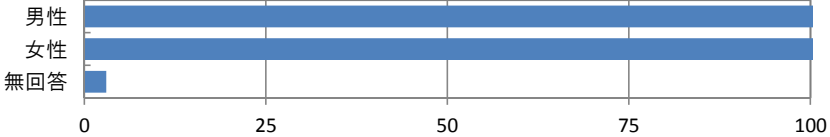
問1 回答者

	回答数	構成比
患者本人	263	83.0%
患者家族	52	16.4%
親戚・知人	1	0.3%
無回答	1	0.3%
合計	317	



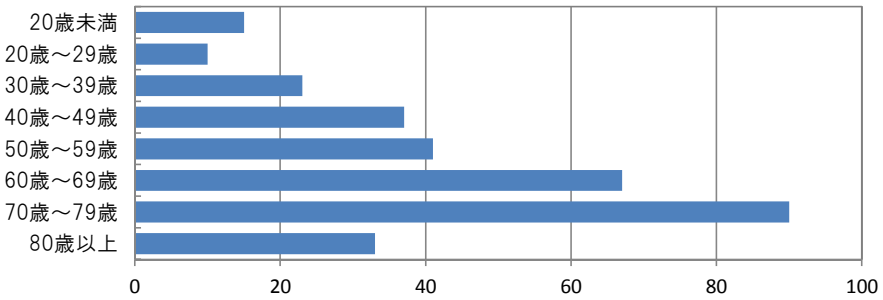
問2 性別

	回答数	構成比
男性	140	44.2%
女性	174	54.9%
無回答	3	0.9%
合計	317	



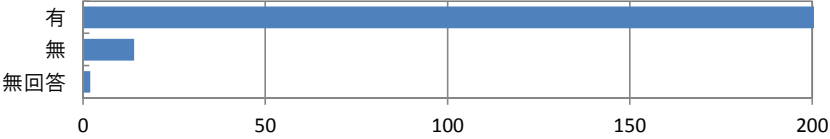
問3 年齢

	回答数	構成比
20歳未満	15	4.7%
20歳～29歳	10	3.2%
30歳～39歳	23	7.3%
40歳～49歳	37	11.7%
50歳～59歳	41	12.9%
60歳～69歳	67	21.1%
70歳～79歳	90	28.4%
80歳以上	33	10.4%
無回答	1	0.3%
合計	317	



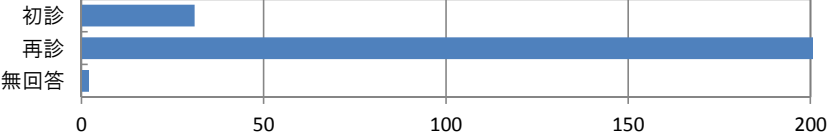
問4 予約

	回答数	構成比
有	301	95.0%
無	14	4.4%
無回答	2	0.6%
合計	317	



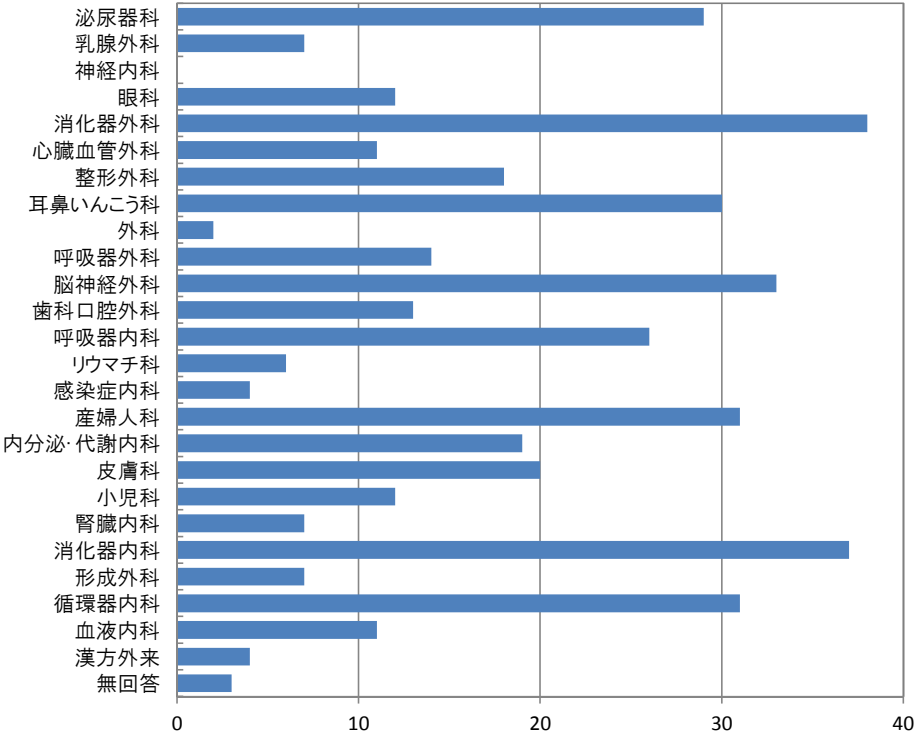
問5 今回の受診

	回答数	構成比
初診	31	9.8%
再診	284	89.6%
無回答	2	0.6%
合計	317	



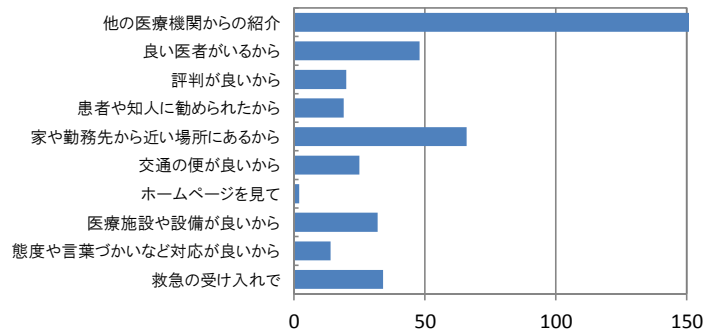
問6 受診科(複数回答)

	回答数	構成比
泌尿器科	29	6.8%
乳腺外科	7	1.6%
神経内科	0	0.0%
眼科	12	2.8%
消化器外科	38	8.9%
心臓血管外科	11	2.6%
整形外科	18	4.2%
耳鼻いんこう科	30	7.1%
外科	2	0.5%
呼吸器外科	14	3.3%
脳神経外科	33	7.8%
歯科口腔外科	13	3.1%
呼吸器内科	26	6.1%
リウマチ科	6	1.4%
感染症内科	4	0.9%
産婦人科	31	7.3%
内分泌・代謝内科	19	4.5%
皮膚科	20	4.7%
小児科	12	2.8%
腎臓内科	7	1.6%
消化器内科	37	8.7%
形成外科	7	1.6%
循環器内科	31	7.3%
血液内科	11	2.6%
漢方外来	4	0.9%
無回答	3	0.7%
合計	425	



問7 当院を選択した理由(複数回答)

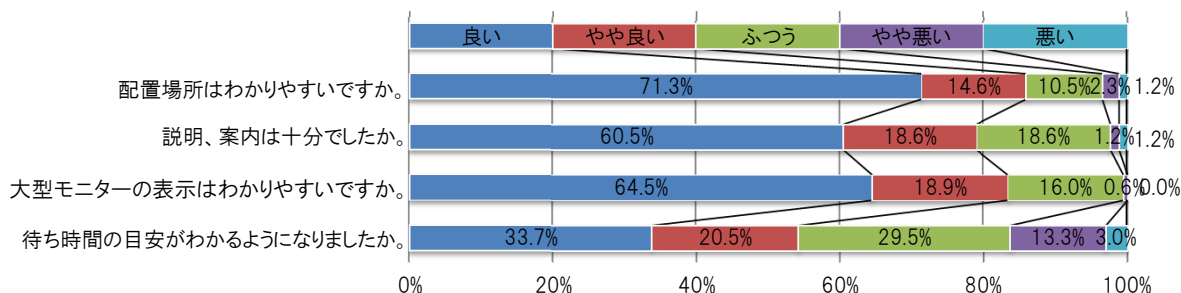
	回答数	構成比
他の医療機関からの紹介	177	40.5%
良い医者がいるから	48	11.0%
評判が良いから	20	4.6%
患者や知人に勧められたから	19	4.3%
家や勤務先から近い場所にあるから	66	15.1%
交通の便が良いから	25	5.7%
ホームページを見て	2	0.5%
医療施設や設備が良いから	32	7.3%
態度や言葉づかいなど対応が良いから	14	3.2%
救急の受け入れで	34	7.8%
合計	437	



(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

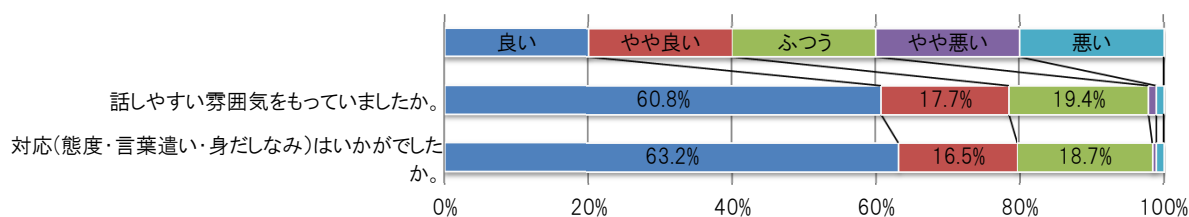
問8 自動再来受付機に診察カードを通された方にお尋ねします。

	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。	171人	71.3%	14.6%	10.5%	2.3%	1.2%
説明、案内は十分でしたか。	167人	60.5%	18.6%	18.6%	1.2%	1.2%
大型モニター表示はわかりやすいですか。	169人	64.5%	18.9%	16.0%	0.6%	0.0%
待ち時間の目安がわかるようになりましたか。	166人	33.7%	20.5%	29.5%	13.3%	3.0%



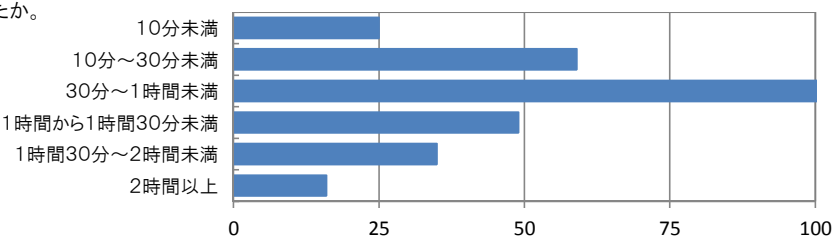
問9 受付の対応についてお尋ねします。

	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。	186人	60.8%	17.7%	19.4%	1.1%	1.1%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	182人	63.2%	16.5%	18.7%	0.5%	1.1%



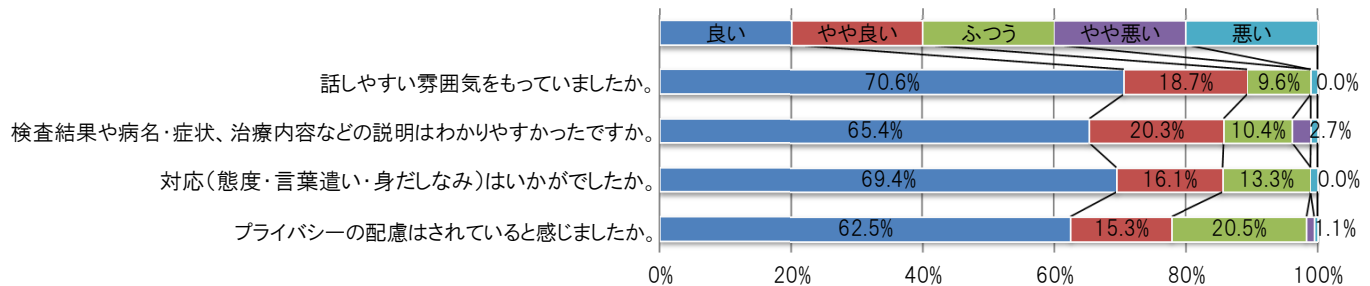
問10 受付から最初に診察室に入るまでどのくらい時間がかかりましたか。

	回答数
10分未満	25
10分～30分未満	59
30分～1時間未満	105
1時間から1時間30分未満	49
1時間30分～2時間未満	35
2時間以上	16
合計	289



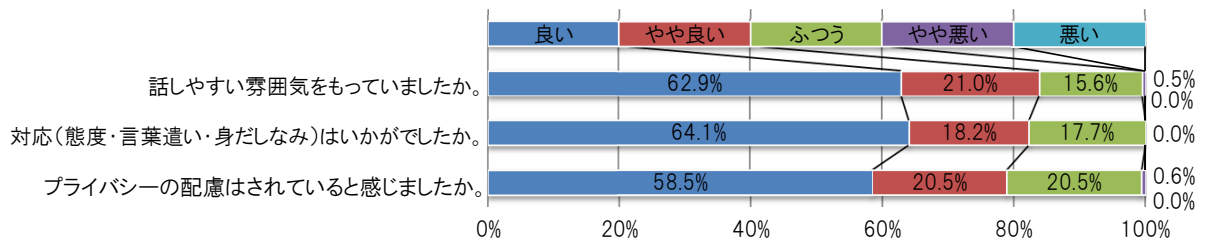
問11 医師の診察についてお尋ねします。

	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。	187人	70.6%	18.7%	9.6%	0.0%	1.1%
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。	182人	65.4%	20.3%	10.4%	2.7%	1.1%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	180人	69.4%	16.1%	13.3%	0.0%	1.1%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	176人	62.5%	15.3%	20.5%	1.1%	0.6%



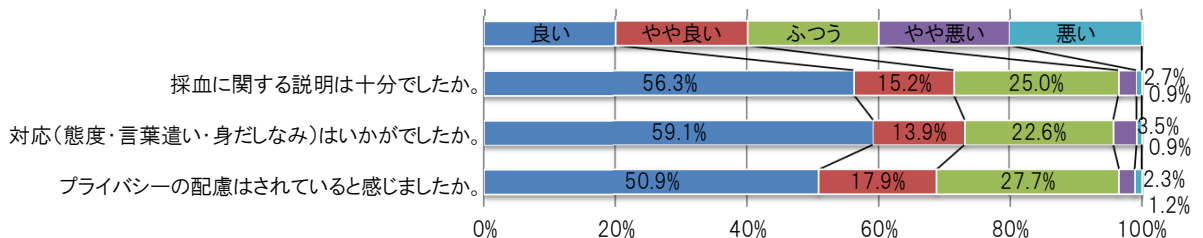
問12 看護師の対応についてお尋ねします。

	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。	186人	62.9%	21.0%	15.6%	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。	181人	64.1%	18.2%	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。	176人	58.5%	20.5%	20.5%	0.6%	0.0%



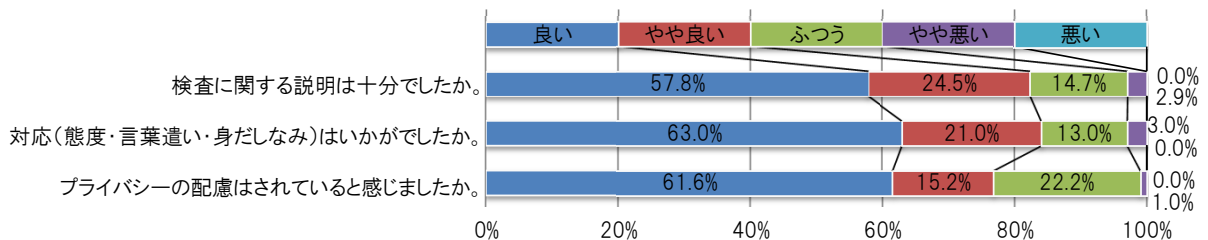
問13 採血室の対応についてお尋ねします。

	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。	112人	56.3%	15.2%	25.0%	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。	115人	59.1%	13.9%	22.6%	3.5%	0.9%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	173人	50.9%	17.9%	27.7%	2.3%	1.2%



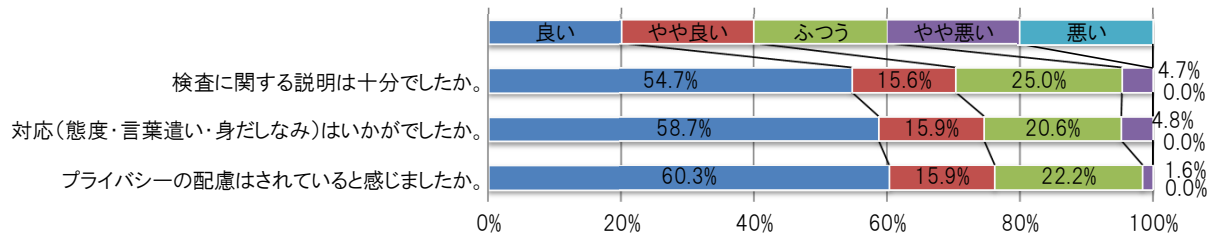
問14 画像検査(レントゲン・CT・MRI等)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	102人	57.8%	24.5%	14.7%	2.9%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	100人	63.0%	21.0%	13.0%	3.0%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	99人	61.6%	15.2%	22.2%	1.0%	0.0%



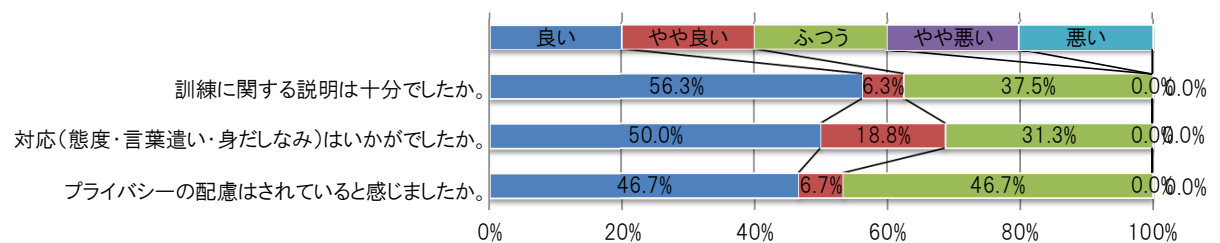
問15 生理機能検査(心電図・肺機能等)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	64人	54.7%	15.6%	25.0%	4.7%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	63人	58.7%	15.9%	20.6%	4.8%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	63人	60.3%	15.9%	22.2%	1.6%	0.0%



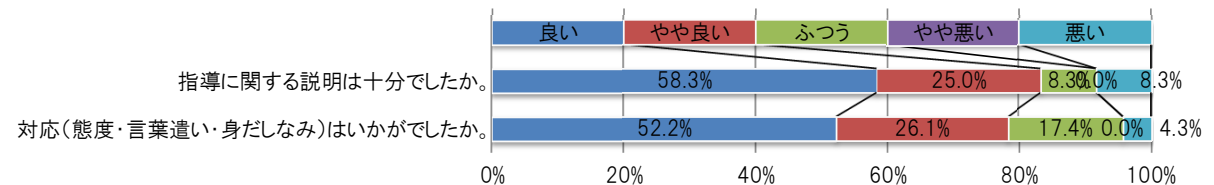
問16 リハビリテーション(理学・作業・言語療法)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	16人	56.3%	6.3%	37.5%	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。	16人	50.0%	18.8%	31.3%	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。	15人	46.7%	6.7%	46.7%	0.0%	0.0%



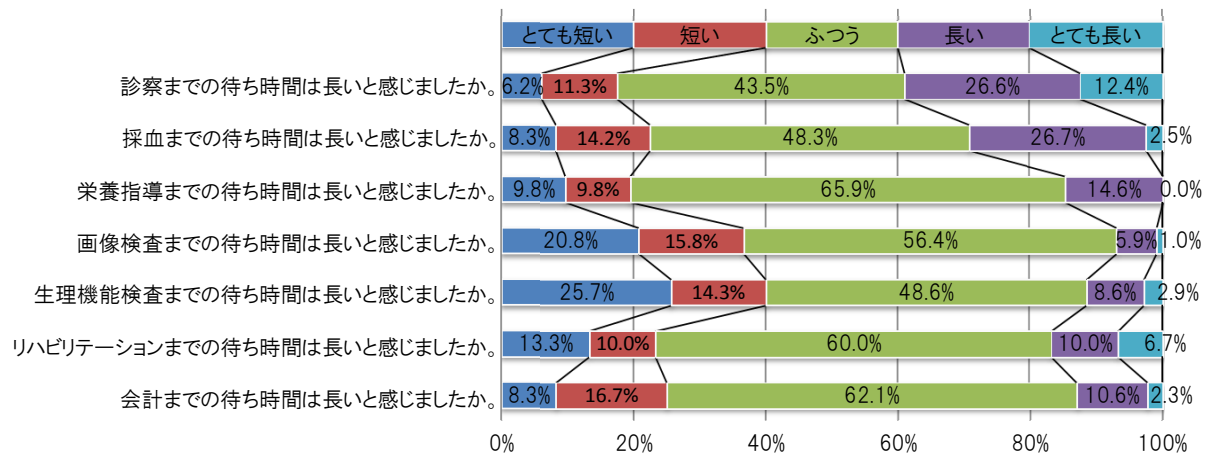
問17 栄養指導を受けられた方にお尋ねします。

	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。	24人	58.3%	25.0%	8.3%	0.0%	8.3%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	23人	52.2%	26.1%	17.4%	0.0%	4.3%



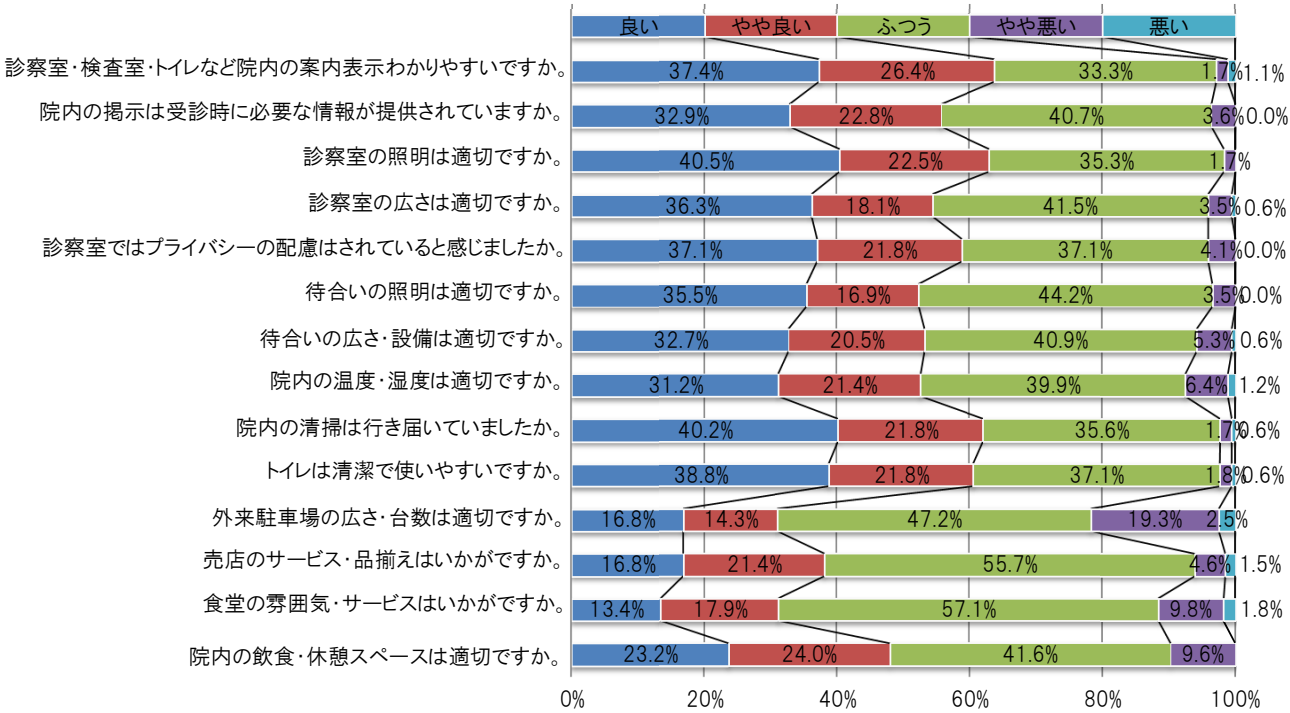
問18 待ち時間についてお尋ねします。

	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。	177人	6.2%	11.3%	43.5%	26.6%	12.4%
採血までの待ち時間は長いと感じましたか。	120人	8.3%	14.2%	48.3%	26.7%	2.5%
栄養指導までの待ち時間は長いと感じましたか。	41人	9.8%	9.8%	65.9%	14.6%	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。	101人	20.8%	15.8%	56.4%	5.9%	1.0%
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。	70人	25.7%	14.3%	48.6%	8.6%	2.9%
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。	30人	13.3%	10.0%	60.0%	10.0%	6.7%
会計までの待ち時間は長いと感じましたか。	132人	8.3%	16.7%	62.1%	10.6%	2.3%



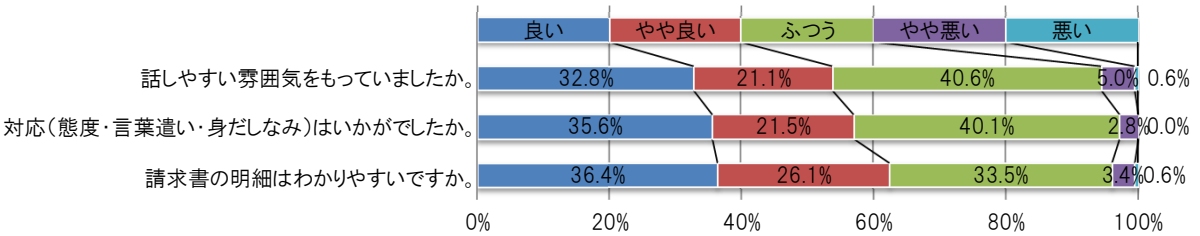
問19 施設・環境についてお尋ねします。

	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。	174人	37.4%	26.4%	33.3%	1.7%	1.1%
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。	167人	32.9%	22.8%	40.7%	3.6%	0.0%
診察室の照明は適切ですか。	173人	40.5%	22.5%	35.3%	1.7%	0.0%
診察室の広さは適切ですか。	171人	36.3%	18.1%	41.5%	3.5%	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。	170人	37.1%	21.8%	37.1%	4.1%	0.0%
待合いの照明は適切ですか。	172人	35.5%	16.9%	44.2%	3.5%	0.0%
待合いの広さ・設備は適切ですか。	171人	32.7%	20.5%	40.9%	5.3%	0.6%
院内の温度・湿度は適切ですか。	173人	31.2%	21.4%	39.9%	6.4%	1.2%
院内の清掃は行き届いていましたか。	174人	40.2%	21.8%	35.6%	1.7%	0.6%
トイレは清潔で使いやすいですか。	170人	38.8%	21.8%	37.1%	1.8%	0.6%
外来駐車場の広さ・台数は適切ですか。	161人	16.8%	14.3%	47.2%	19.3%	2.5%
売店のサービス・品揃えはいかがですか。	131人	16.8%	21.4%	55.7%	4.6%	1.5%
食堂の雰囲気・サービスはいかがですか。	112人	13.4%	17.9%	57.1%	9.8%	1.8%
院内の飲食・休憩スペースは適切ですか。	125人	23.2%	24.0%	41.6%	9.6%	1.6%



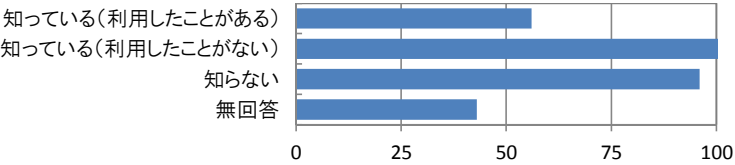
問20 会計窓口についてお尋ねします。

	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。	180人	32.8%	21.1%	40.6%	5.0%	0.6%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	177人	35.6%	21.5%	40.1%	2.8%	0.0%
請求書の明細はわかりやすいですか。	176人	36.4%	26.1%	33.5%	3.4%	0.6%



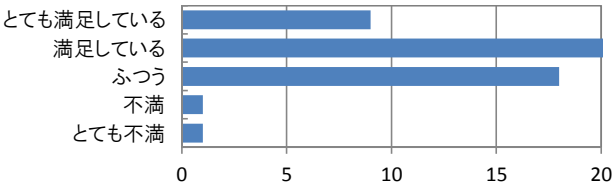
問21 患者支援センターをご存知ですか。

	回答数	構成比
知っている(利用したことがある)	56	17.8%
知っている(利用したことがない)	120	38.1%
知らない	96	30.5%
無回答	43	13.7%
合計	315	



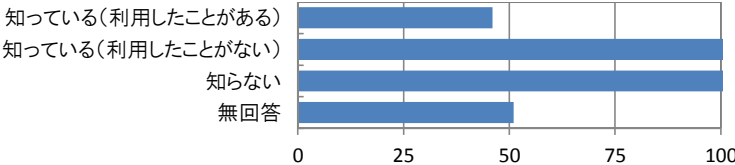
問22 相談内容に対する対応はいかがでしたか。

	回答数	構成比
とても満足している	9	18.0%
満足している	21	42.0%
ふつう	18	36.0%
不満	1	2.0%
とても不満	1	2.0%
合計	50	



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)	46	14.6%
知っている(利用したことがない)	115	36.5%
知らない	104	33.0%
無回答	51	16.2%
合計	316	



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
今後も当院を利用したいと思いますか。	171人	35.7%	43.9%	19.3%	1.2%	0.0%
当院をどなたかに紹介したいと思いますか。	176人	42.0%	46.0%	11.9%	0.0%	0.0%

