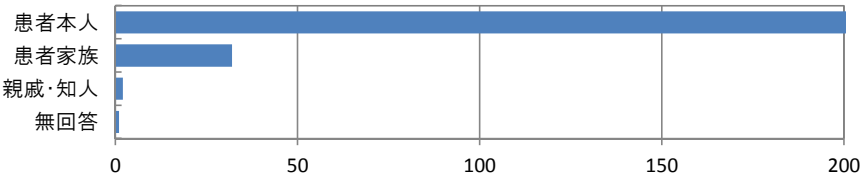


外来患者アンケート調査結果報告

- ・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27年11月1日～11月30日
- ・サンプル数 : 配布数800件 有効回収数343 件 有効回収率42.8%

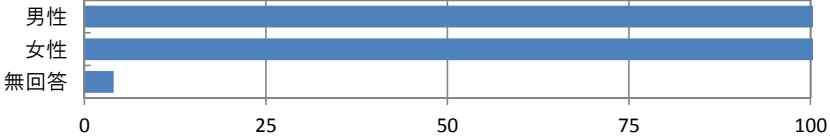
問1 回答者

	回答数	構成比
患者本人	262	88.2%
患者家族	32	10.8%
親戚・知人	2	0.7%
無回答	1	0.3%
合計	297	



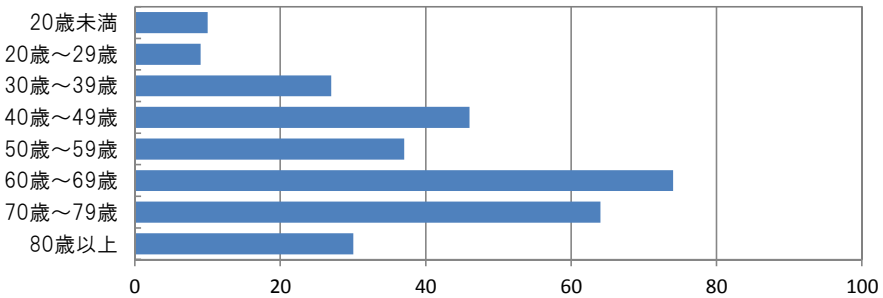
問2 性別

	回答数	構成比
男性	130	43.8%
女性	163	54.9%
無回答	4	1.3%
合計	297	



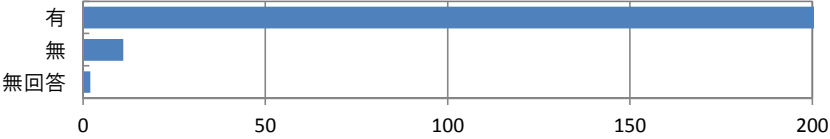
問3 年齢

	回答数	構成比
20歳未満	10	3.4%
20歳～29歳	9	3.0%
30歳～39歳	27	9.1%
40歳～49歳	46	15.5%
50歳～59歳	37	12.5%
60歳～69歳	74	24.9%
70歳～79歳	64	21.5%
80歳以上	30	10.1%
無回答	0	0.0%
合計	297	



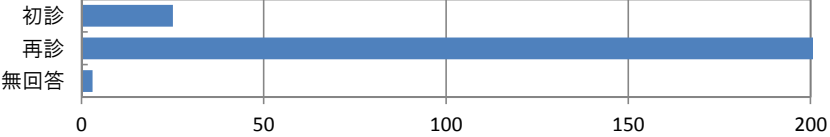
問4 予約

	回答数	構成比
有	284	95.6%
無	11	3.7%
無回答	2	0.7%
合計	297	



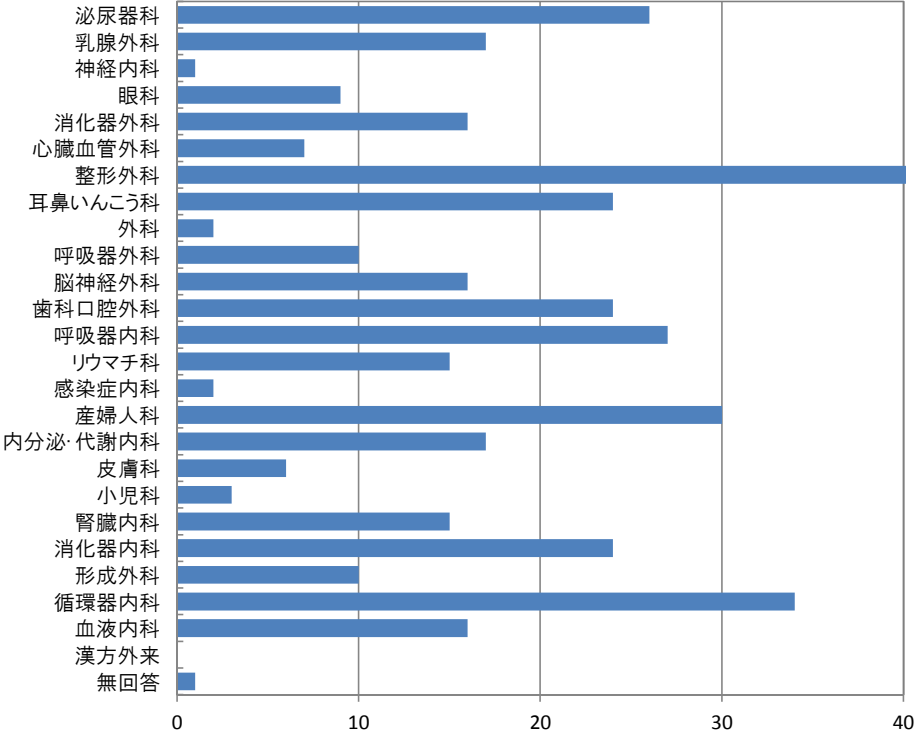
問5 今回の受診

	回答数	構成比
初診	25	8.4%
再診	269	90.6%
無回答	3	1.0%
合計	297	



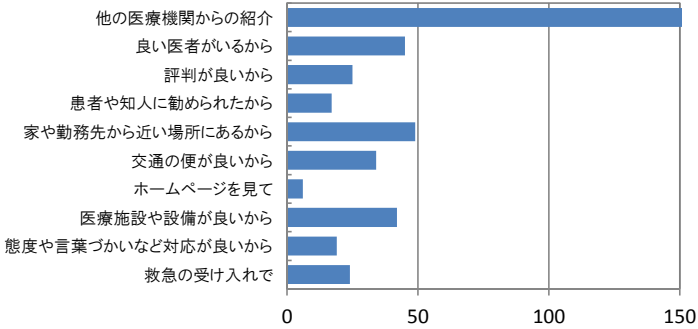
問6 受診科(複数回答)

	回答数	構成比
泌尿器科	26	6.6%
乳腺外科	17	4.3%
神経内科	1	0.3%
眼科	9	2.3%
消化器外科	16	4.1%
心臓血管外科	7	1.8%
整形外科	42	10.7%
耳鼻いんこう科	24	6.1%
外科	2	0.5%
呼吸器外科	10	2.5%
脳神経外科	16	4.1%
歯科口腔外科	24	6.1%
呼吸器内科	27	6.9%
リウマチ科	15	3.8%
感染症内科	2	0.5%
産婦人科	30	7.6%
内分泌・代謝内科	17	4.3%
皮膚科	6	1.5%
小児科	3	0.8%
腎臓内科	15	3.8%
消化器内科	24	6.1%
形成外科	10	2.5%
循環器内科	34	8.6%
血液内科	16	4.1%
漢方外来	0	0.0%
無回答	1	0.3%
合計	394	



問7 当院を選択した理由(複数回答)

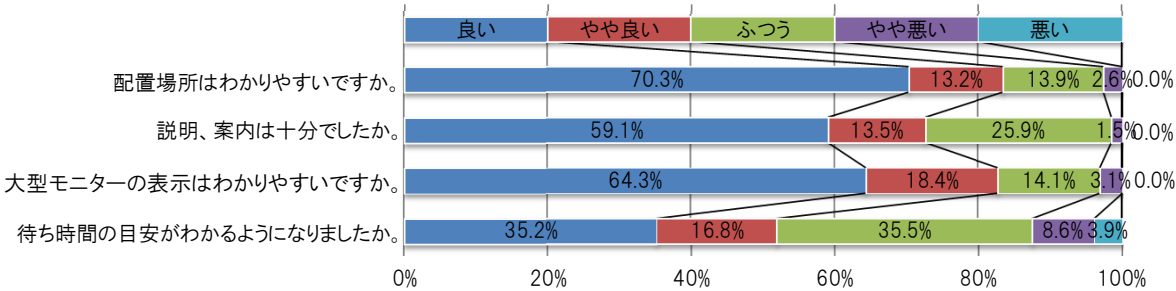
	回答数	構成比
他の医療機関からの紹介	184	41.3%
良い医者がいるから	45	10.1%
評判が良いから	25	5.6%
患者や知人に勧められたから	17	3.8%
家や勤務先から近い場所にあるから	49	11.0%
交通の便が良いから	34	7.6%
ホームページを見て	6	1.3%
医療施設や設備が良いから	42	9.4%
態度や言葉づかいなど対応が良いから	19	4.3%
救急の受け入れで	24	5.4%
合計	445	



(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

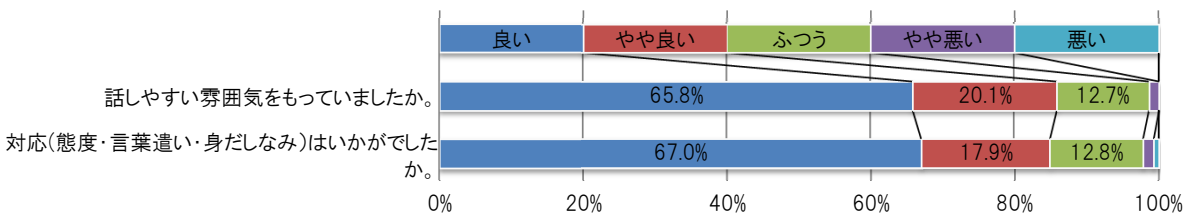
問8 自動再来受付機に診察カードを通された方にお尋ねします。

	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。	266人	70.3%	13.2%	13.9%	2.6%	0.0%
説明、案内は十分でしたか。	259人	59.1%	13.5%	25.9%	1.5%	0.0%
大型モニターの表示はわかりやすいですか。	255人	64.3%	18.4%	14.1%	3.1%	0.0%
待ち時間の目安がわかるようになりましたか。	256人	35.2%	16.8%	35.5%	8.6%	3.9%



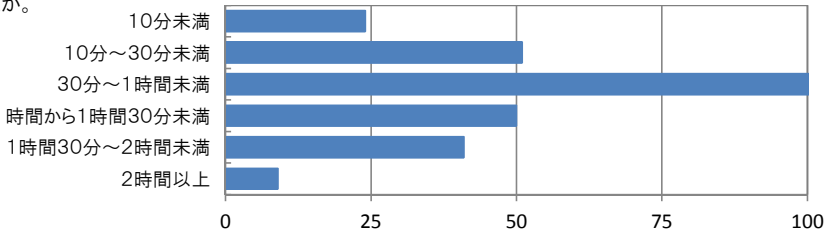
問9 受付の対応についてお尋ねします。

	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。	284人	65.8%	20.1%	12.7%	1.4%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	273人	67.0%	17.9%	12.8%	1.5%	0.7%



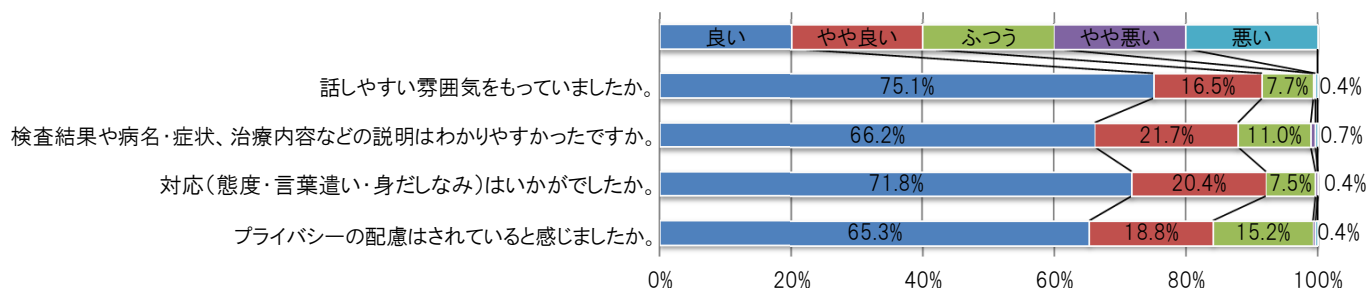
問10 受付から最初に診察室に入るまでどのくらい時間がかかりましたか。

	回答数
10分未満	24
10分～30分未満	51
30分～1時間未満	101
1時間から1時間30分未満	50
1時間30分～2時間未満	41
2時間以上	9
合計	276



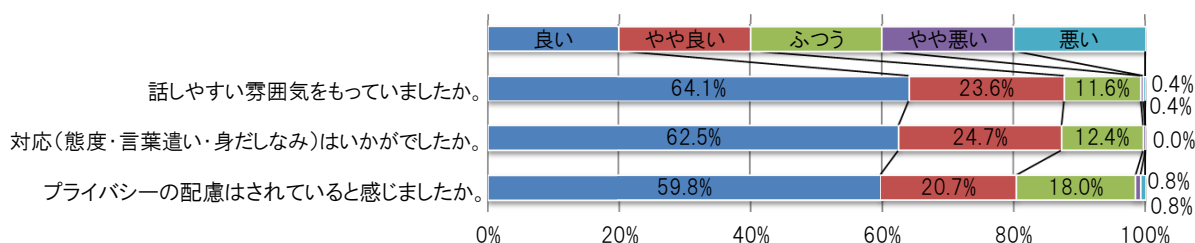
問11 医師の診察についてお尋ねします。

	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。	285人	75.1%	16.5%	7.7%	0.4%	0.4%
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。	281人	66.2%	21.7%	11.0%	0.7%	0.4%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	280人	71.8%	20.4%	7.5%	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。	277人	65.3%	18.8%	15.2%	0.4%	0.4%



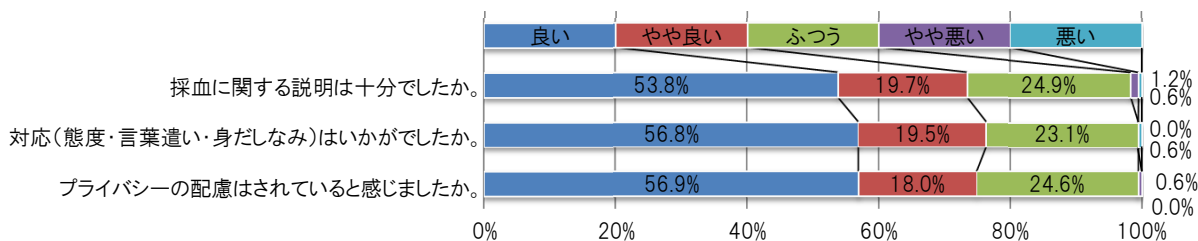
問12 看護師の対応についてお尋ねします。

	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。	284人	64.1%	23.6%	11.6%	0.4%	0.4%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	275人	62.5%	24.7%	12.4%	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。	266人	59.8%	20.7%	18.0%	0.8%	0.8%



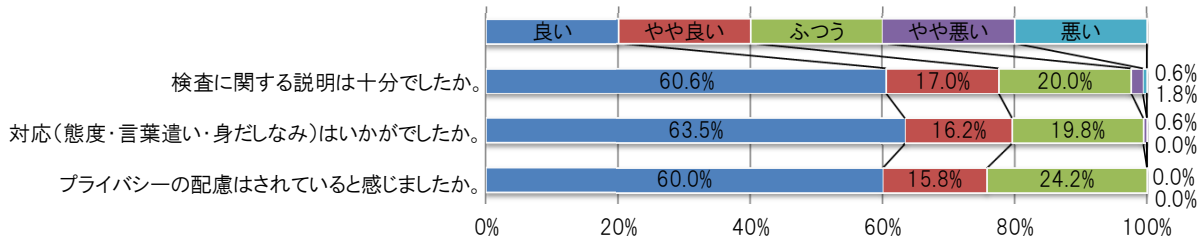
問13 採血室の対応についてお尋ねします。

	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。	173人	53.8%	19.7%	24.9%	1.2%	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	56.8%	19.5%	23.1%	0.0%	0.6%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	167人	56.9%	18.0%	24.6%	0.6%	0.0%



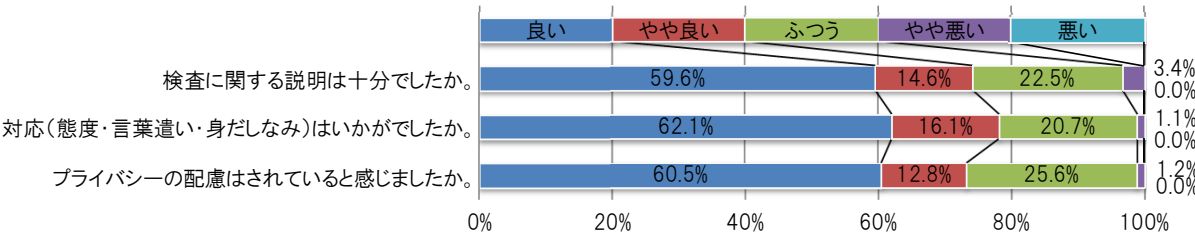
問14 画像検査(レントゲン・CT・MRI等)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	165人	60.6%	17.0%	20.0%	1.8%	0.6%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	167人	63.5%	16.2%	19.8%	0.6%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	165人	60.0%	15.8%	24.2%	0.0%	0.0%



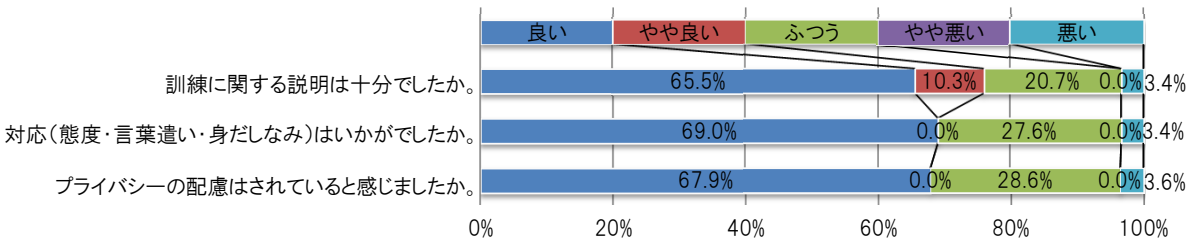
問15 生理機能検査(心電図・肺機能等)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	89人	59.6%	14.6%	22.5%	3.4%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	87人	62.1%	16.1%	20.7%	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。	86人	60.5%	12.8%	25.6%	1.2%	0.0%



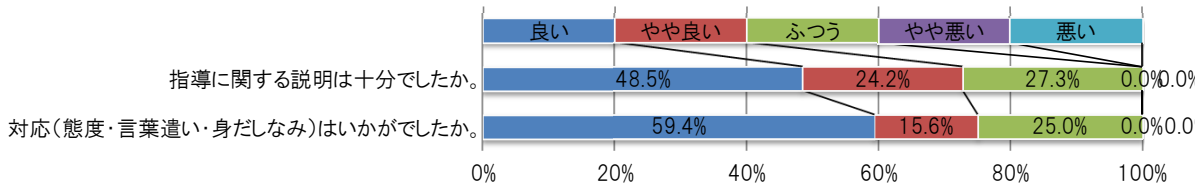
問16 リハビリテーション(理学・作業・言語療法)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	29人	65.5%	10.3%	20.7%	0.0%	3.4%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	29人	69.0%	0.0%	27.6%	0.0%	3.4%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	28人	67.9%	0.0%	28.6%	0.0%	3.6%



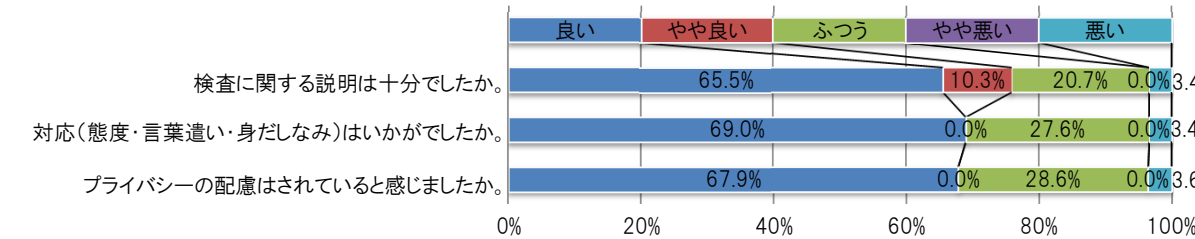
問17 栄養指導を受けられた方にお尋ねします。

	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。	33人	48.5%	24.2%	27.3%	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。	32人	59.4%	15.6%	25.0%	0.0%	0.0%



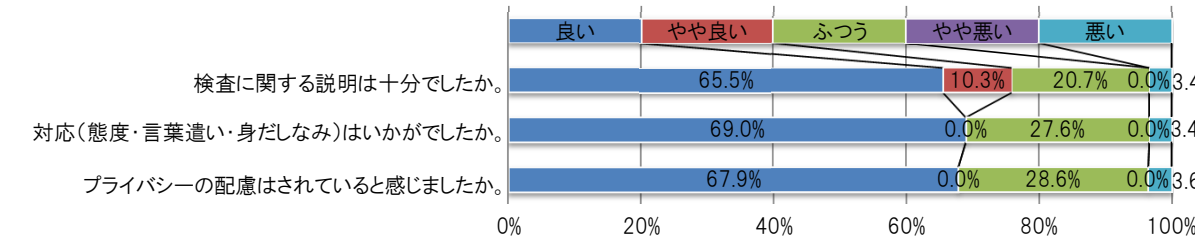
問18 外来化学療法を受けられた方にお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
検査に関する説明は十分でしたか。	33人	1人	0人	0人	0人	0人
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	33人	1人	0人	0人	0人	0人
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	31人	1人	0人	0人	0人	0人



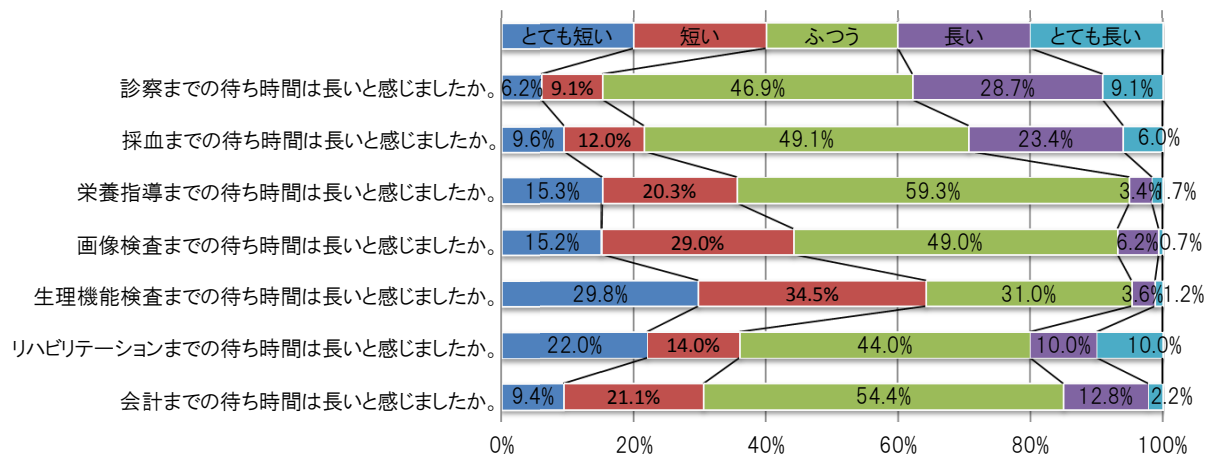
問19 放射線学療法を受けられた方にお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
検査に関する説明は十分でしたか。	30人	1人	0人	0人	0人	0人
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	31人	1人	0人	0人	0人	0人
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	26人	1人	0人	0人	0人	0人



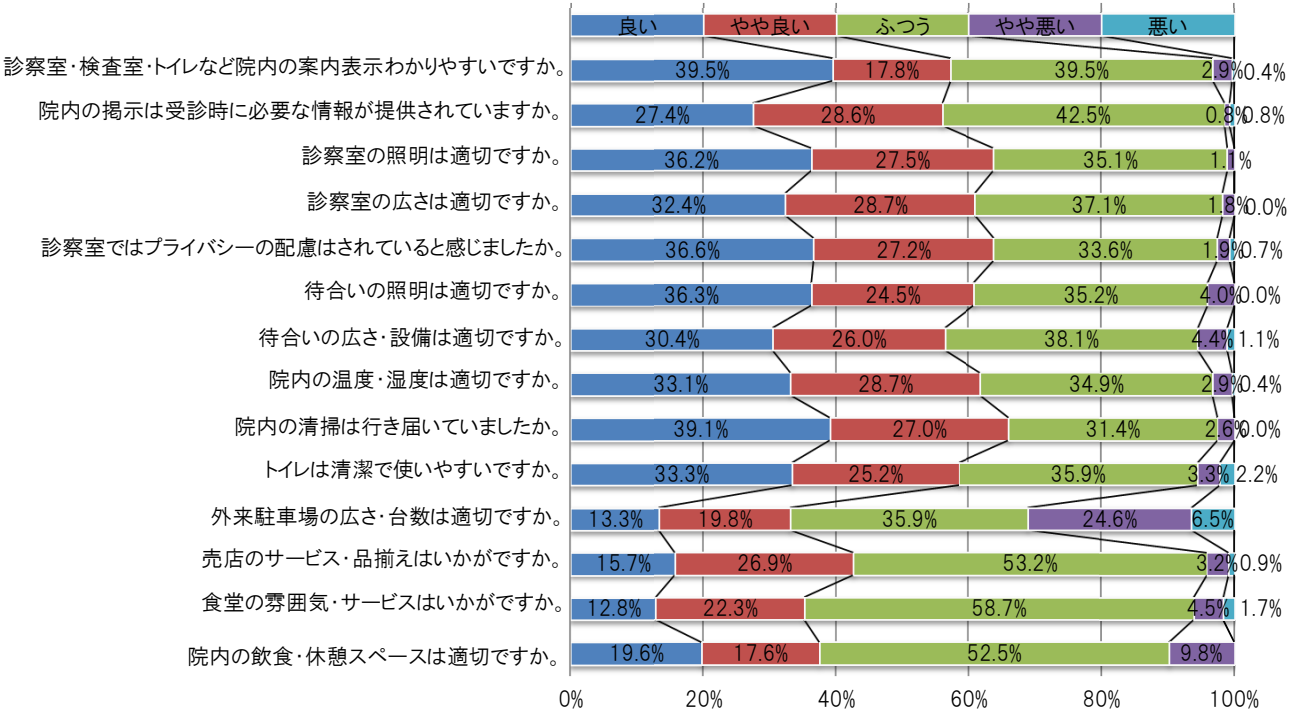
問20 待ち時間についてお尋ねします。

	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。	275人	6.2%	9.1%	46.9%	28.7%	9.1%
採血までの待ち時間は長いと感じましたか。	167人	9.6%	12.0%	49.1%	23.4%	6.0%
栄養指導までの待ち時間は長いと感じましたか。	59人	15.3%	20.3%	59.3%	3.4%	1.7%
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。	145人	15.2%	29.0%	49.0%	6.2%	0.7%
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。	84人	29.8%	34.5%	31.0%	3.6%	1.2%
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。	50人	22.0%	14.0%	44.0%	10.0%	10.0%
会計までの待ち時間は長いと感じましたか。	180人	9.4%	21.1%	54.4%	12.8%	2.2%



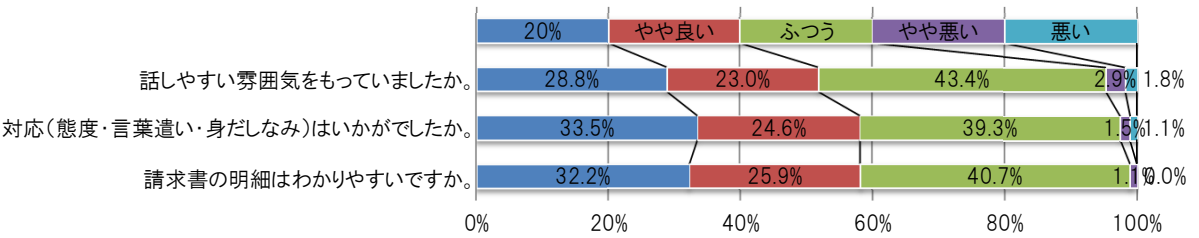
問21 施設・環境についてお尋ねします。

	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。	276人	39.5%	17.8%	39.5%	2.9%	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。	266人	27.4%	28.6%	42.5%	0.8%	0.8%
診察室の照明は適切ですか。	276人	36.2%	27.5%	35.1%	1.1%	0.0%
診察室の広さは適切ですか。	272人	32.4%	28.7%	37.1%	1.8%	0.0%
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。	268人	36.6%	27.2%	33.6%	1.9%	0.7%
待合いの照明は適切ですか。	273人	36.3%	24.5%	35.2%	4.0%	0.0%
待合いの広さ・設備は適切ですか。	273人	30.4%	26.0%	38.1%	4.4%	1.1%
院内の温度・湿度は適切ですか。	272人	33.1%	28.7%	34.9%	2.9%	0.4%
院内の清掃は行き届いていましたか。	274人	39.1%	27.0%	31.4%	2.6%	0.0%
トイレは清潔で使いやすいですか。	270人	33.3%	25.2%	35.9%	3.3%	2.2%
外来駐車場の広さ・台数は適切ですか。	248人	13.3%	19.8%	35.9%	24.6%	6.5%
売店のサービス・品揃えはいかがですか。	216人	15.7%	26.9%	53.2%	3.2%	0.9%
食堂の雰囲気・サービスはいかがですか。	179人	12.8%	22.3%	58.7%	4.5%	1.7%
院内の飲食・休憩スペースは適切ですか。	204人	19.6%	17.6%	52.5%	9.8%	0.5%



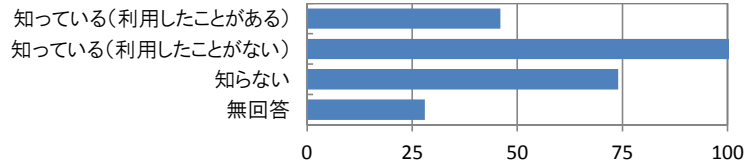
問22 会計窓口についてお尋ねします。

	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。	274人	28.8%	23.0%	43.4%	2.9%	1.8%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	272人	33.5%	24.6%	39.3%	1.5%	1.1%
請求書の明細はわかりやすいですか。	270人	32.2%	25.9%	40.7%	1.1%	0.0%



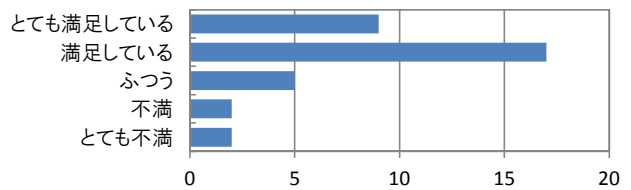
問23 患者支援センターをご存知ですか。

	回答数	構成比
知っている(利用したことがある)	46	15.7%
知っている(利用したことがない)	145	49.5%
知らない	74	25.3%
無回答	28	9.6%
合計	293	



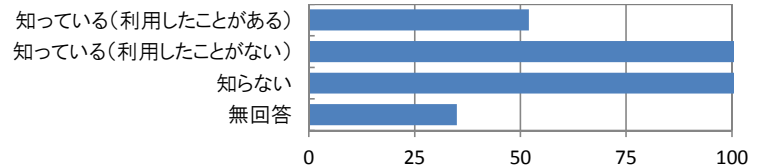
問24 相談内容に対する対応はいかがでしたか。

	回答数	構成比
とても満足している	9	25.7%
満足している	17	48.6%
ふつう	5	14.3%
不満	2	5.7%
とても不満	2	5.7%
合計	35	



問25 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)	52	17.7%
知っている(利用したことがない)	106	36.2%
知らない	101	34.5%
無回答	35	11.9%
合計	294	



問26 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	259人	29.0%	51.4%	18.9%	0.4%	0.4%
今後も当院を利用したいと思いますか。	269人	37.2%	52.4%	10.4%	0.0%	0.0%
当院をどなたかに紹介したいと思いますか。	259人	29.3%	42.9%	26.3%	1.2%	0.4%

