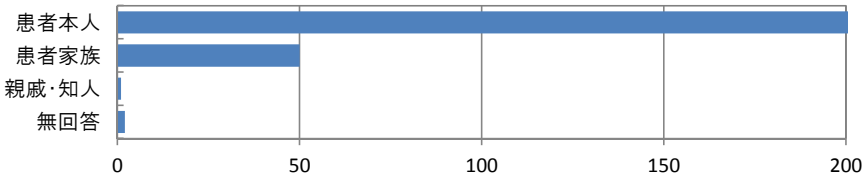


外来患者アンケート調査結果報告

- ・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5月1日～5月31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%

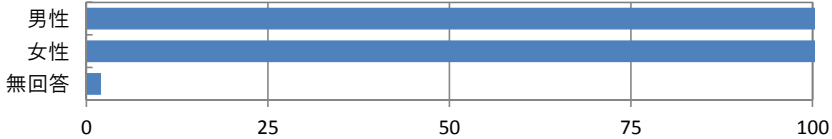
問1 回答者

	回答数	構成比
患者本人	290	84.5%
患者家族	50	14.6%
親戚・知人	1	0.3%
無回答	2	0.6%
合計	343	



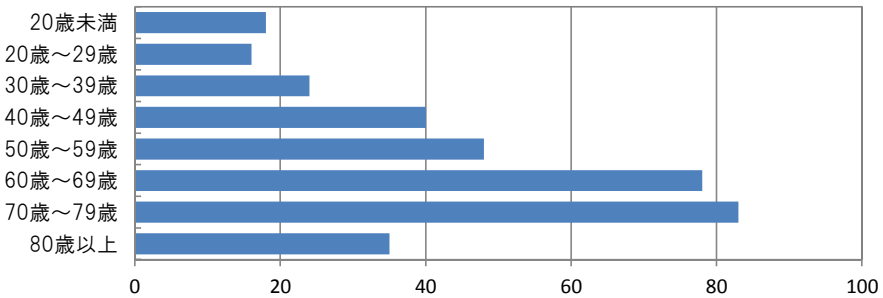
問2 性別

	回答数	構成比
男性	166	48.4%
女性	175	51.0%
無回答	2	0.6%
合計	343	



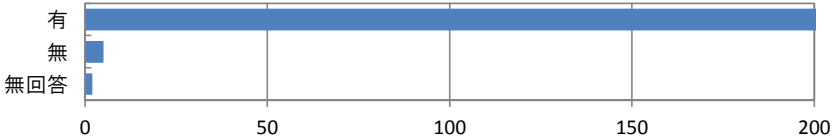
問3 年齢

	回答数	構成比
20歳未満	18	5.2%
20歳～29歳	16	4.7%
30歳～39歳	24	7.0%
40歳～49歳	40	11.7%
50歳～59歳	48	14.0%
60歳～69歳	78	22.7%
70歳～79歳	83	24.2%
80歳以上	35	10.2%
無回答	1	0.3%
合計	343	



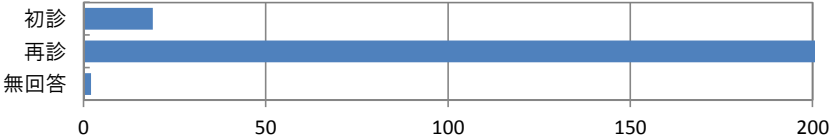
問4 予約

	回答数	構成比
有	336	98.0%
無	5	1.5%
無回答	2	0.6%
合計	343	



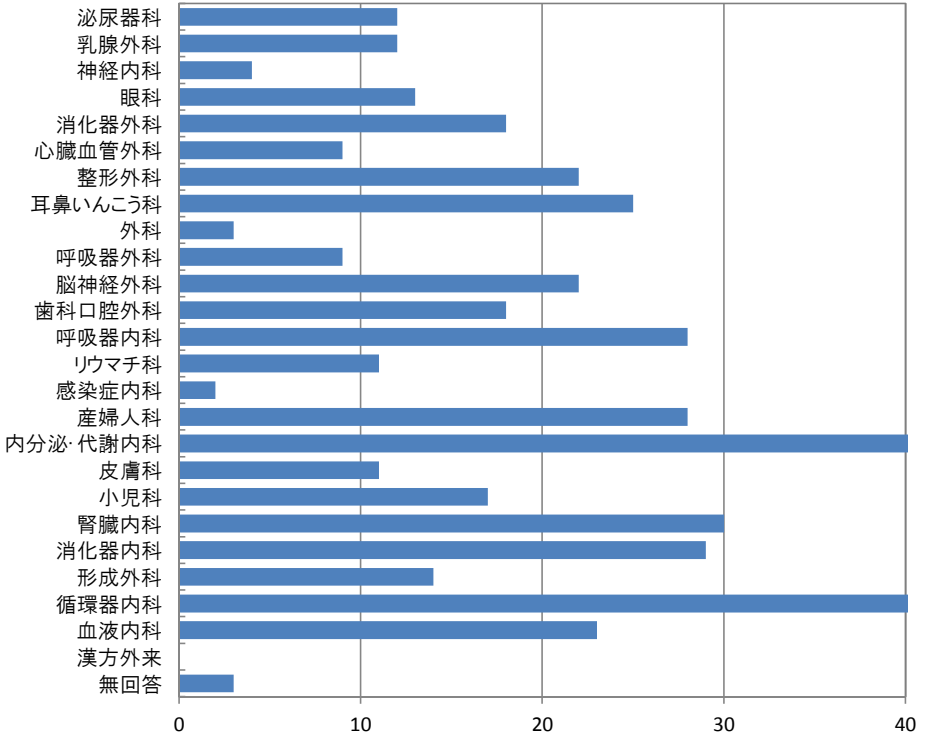
問5 今回の受診

	回答数	構成比
初診	19	5.6%
再診	320	93.8%
無回答	2	0.6%
合計	341	



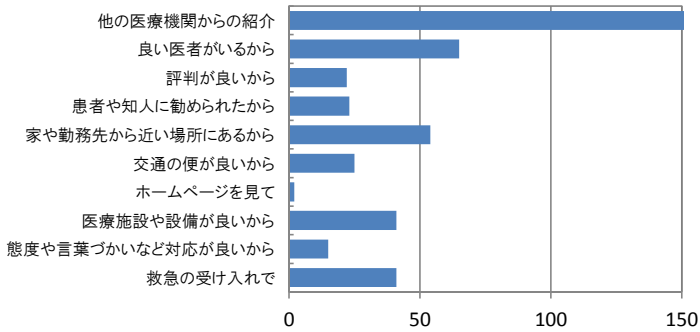
問6 受診科(複数回答)

	回答数	構成比
泌尿器科	12	2.5%
乳腺外科	12	2.5%
神経内科	4	0.8%
眼科	13	2.7%
消化器外科	18	3.8%
心臓血管外科	9	1.9%
整形外科	22	4.6%
耳鼻いんこう科	25	5.2%
外科	3	0.6%
呼吸器外科	9	1.9%
脳神経外科	22	4.6%
歯科口腔外科	18	3.8%
呼吸器内科	28	5.9%
リウマチ科	11	2.3%
感染症内科	2	0.4%
産婦人科	28	5.9%
内分泌・代謝内科	41	8.6%
皮膚科	11	2.3%
小児科	17	3.6%
腎臓内科	30	6.3%
消化器内科	29	6.1%
形成外科	14	2.9%
循環器内科	73	15.3%
血液内科	23	4.8%
漢方外来	0	0.0%
無回答	3	0.6%
合計	477	



問7 当院を選択した理由(複数回答)

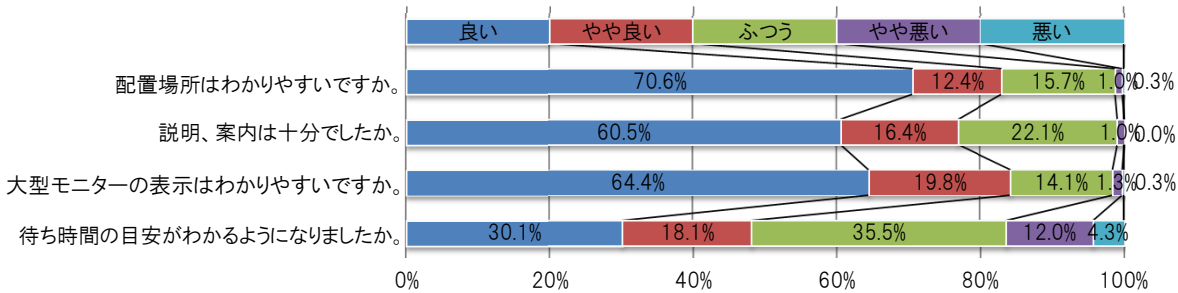
	回答数	構成比
他の医療機関からの紹介	192	40.0%
良い医者がいるから	65	13.5%
評判が良いから	22	4.6%
患者や知人に勧められたから	23	4.8%
家や勤務先から近い場所にあるから	54	11.3%
交通の便が良いから	25	5.2%
ホームページを見て	2	0.4%
医療施設や設備が良いから	41	8.5%
態度や言葉づかいなど対応が良いから	15	3.1%
救急の受け入れで	41	8.5%
合計	480	



(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

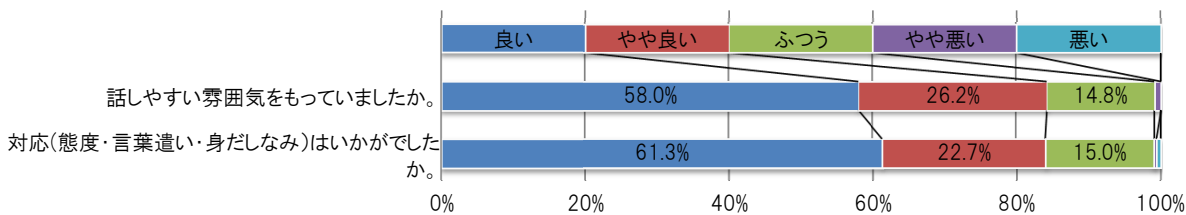
問8 自動再来受付機に診察カードを通された方にお尋ねします。

	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。	306人	70.6%	12.4%	15.7%	1.0%	0.3%
説明、案内は十分でしたか。	299人	60.5%	16.4%	22.1%	1.0%	0.0%
大型モニターの表示はわかりやすいですか。	298人	64.4%	19.8%	14.1%	1.3%	0.3%
待ち時間の目安がわかるようになりましたか。	299人	30.1%	18.1%	35.5%	12.0%	4.3%



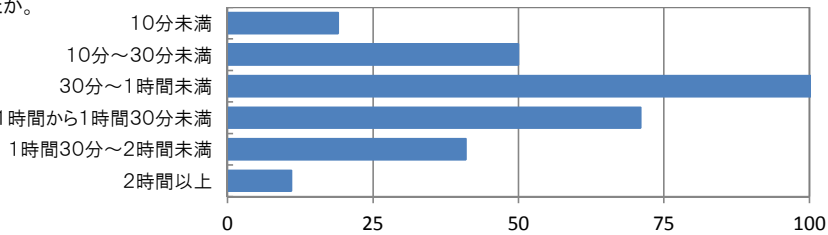
問9 受付の対応についてお尋ねします。

	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。	324人	58.0%	26.2%	14.8%	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。	313人	61.3%	22.7%	15.0%	0.3%	0.6%



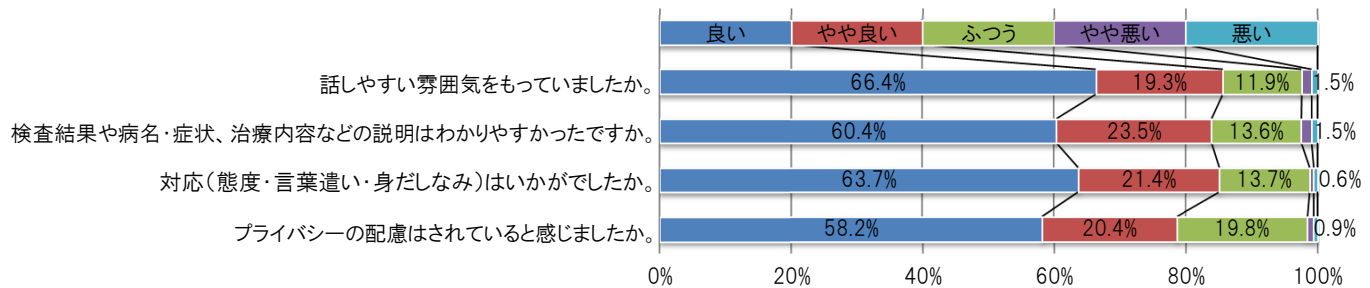
問10 受付から最初に診察室に入るまでどのくらい時間がかかりましたか。

	回答数
10分未満	19
10分～30分未満	50
30分～1時間未満	117
1時間から1時間30分未満	71
1時間30分～2時間未満	41
2時間以上	11
合計	309



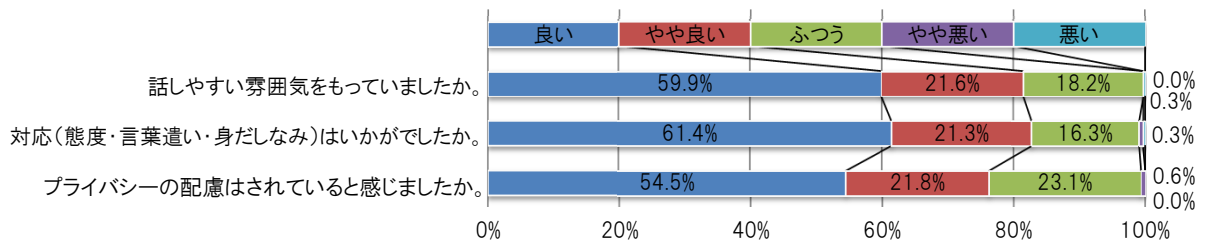
問11 医師の診察についてお尋ねします。

	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。	327人	66.4%	19.3%	11.9%	1.5%	0.9%
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。	323人	60.4%	23.5%	13.6%	1.5%	0.9%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	322人	63.7%	21.4%	13.7%	0.6%	0.6%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	318人	58.2%	20.4%	19.8%	0.9%	0.6%



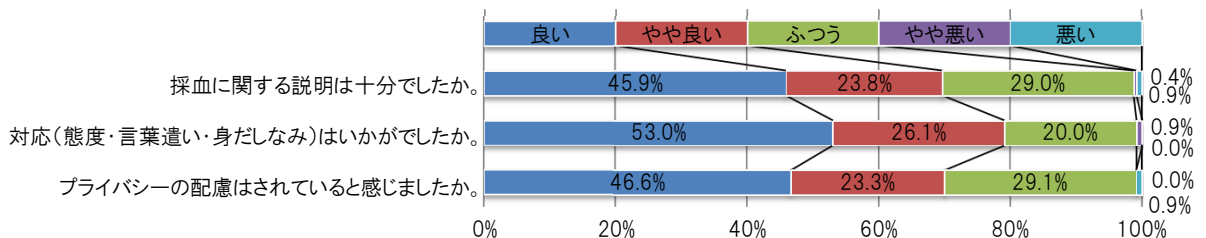
問12 看護師の対応についてお尋ねします。

	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。	324人	59.9%	21.6%	18.2%	0.0%	0.3%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	319人	61.4%	21.3%	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。	312人	54.5%	21.8%	23.1%	0.6%	0.0%



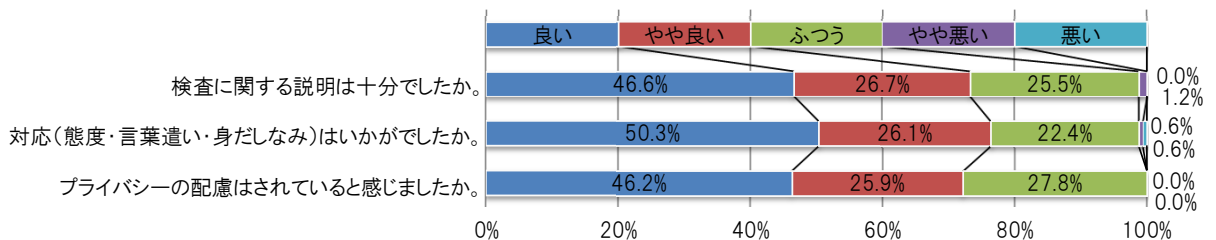
問13 採血室の対応についてお尋ねします。

	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。	231人	45.9%	23.8%	29.0%	0.4%	0.9%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	230人	53.0%	26.1%	20.0%	0.9%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	223人	46.6%	23.3%	29.1%	0.0%	0.9%



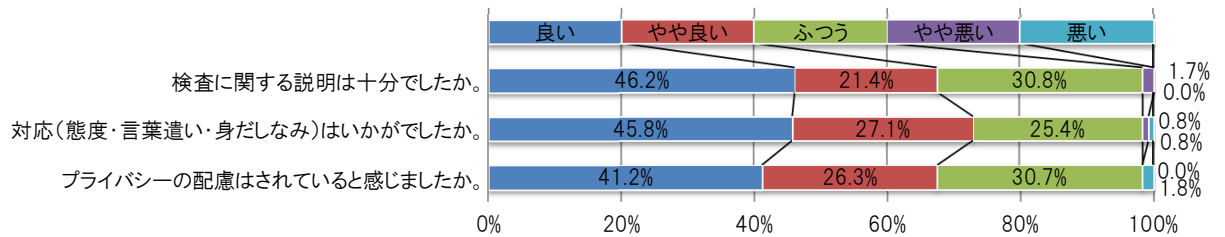
問14 画像検査(レントゲン・CT・MRI等)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	161人	46.6%	26.7%	25.5%	1.2%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	161人	50.3%	26.1%	22.4%	0.6%	0.6%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	158人	46.2%	25.9%	27.8%	0.0%	0.0%



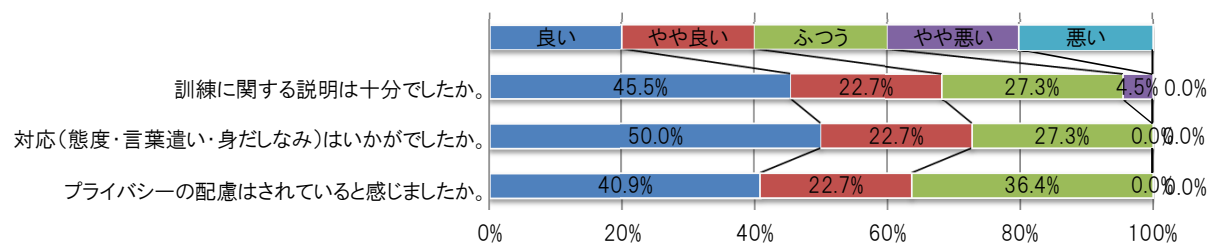
問15 生理機能検査(心電図・肺機能等)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	117人	46.2%	21.4%	30.8%	1.7%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	118人	45.8%	27.1%	25.4%	0.8%	0.8%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	114人	41.2%	26.3%	30.7%	0.0%	1.8%



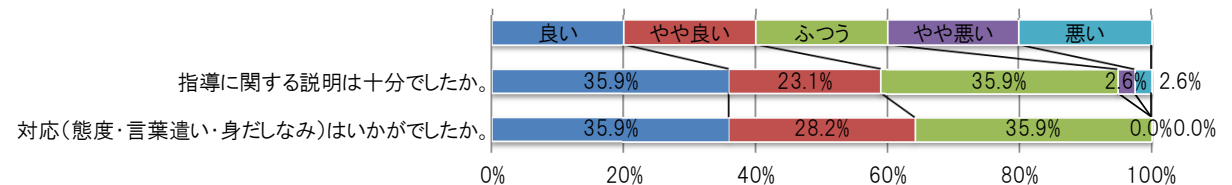
問16 リハビリテーション(理学・作業・言語療法)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	22人	45.5%	22.7%	27.3%	4.5%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	22人	50.0%	22.7%	27.3%	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。	22人	40.9%	22.7%	36.4%	0.0%	0.0%



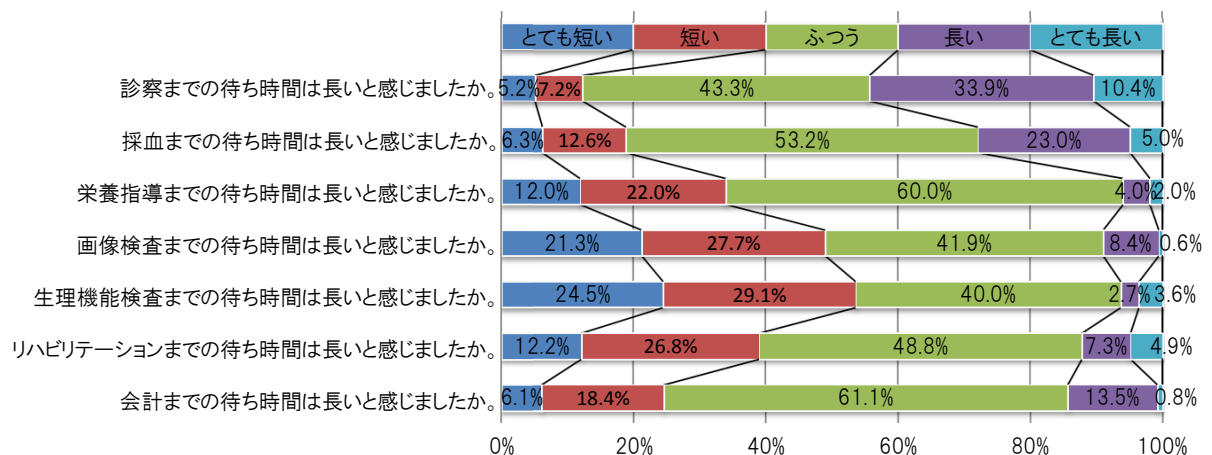
問17 栄養指導を受けられた方にお尋ねします。

	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。	39人	35.9%	23.1%	35.9%	2.6%	2.6%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	39人	35.9%	28.2%	35.9%	0.0%	0.0%



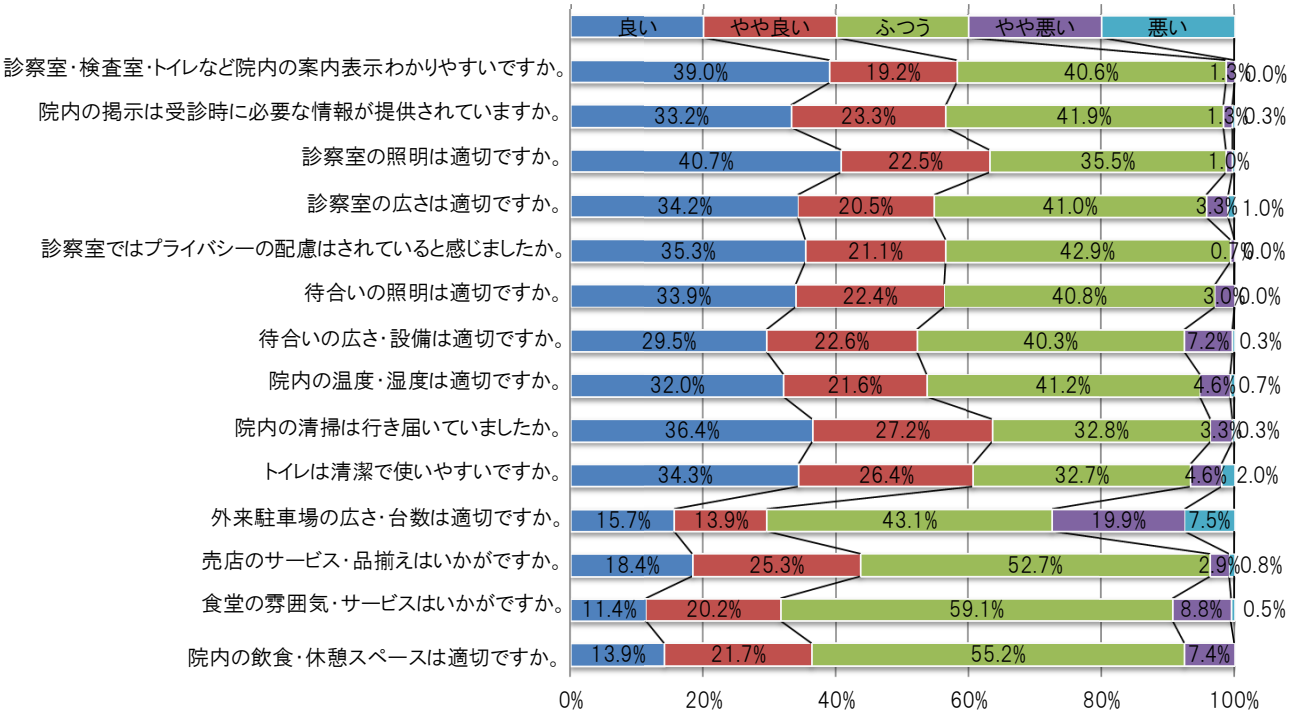
問18 待ち時間についてお尋ねします。

	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。	307人	5.2%	7.2%	43.3%	33.9%	10.4%
採血までの待ち時間は長いと感じましたか。	222人	6.3%	12.6%	53.2%	23.0%	5.0%
栄養指導までの待ち時間は長いと感じましたか。	50人	12.0%	22.0%	60.0%	4.0%	2.0%
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。	155人	21.3%	27.7%	41.9%	8.4%	0.6%
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。	110人	24.5%	29.1%	40.0%	2.7%	3.6%
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。	41人	12.2%	26.8%	48.8%	7.3%	4.9%
会計までの待ち時間は長いと感じましたか。	244人	6.1%	18.4%	61.1%	13.5%	0.8%



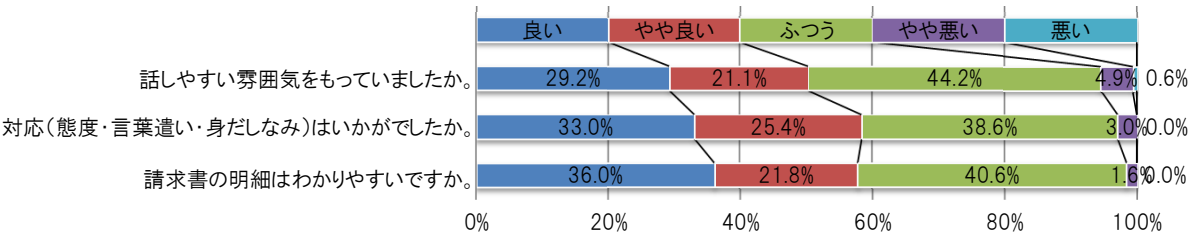
問19 施設・環境についてお尋ねします。

	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。	313人	39.0%	19.2%	40.6%	1.3%	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。	301人	33.2%	23.3%	41.9%	1.3%	0.3%
診察室の照明は適切ですか。	307人	40.7%	22.5%	35.5%	1.0%	0.3%
診察室の広さは適切ですか。	307人	34.2%	20.5%	41.0%	3.3%	1.0%
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。	303人	35.3%	21.1%	42.9%	0.7%	0.0%
待合いの照明は適切ですか。	304人	33.9%	22.4%	40.8%	3.0%	0.0%
待合いの広さ・設備は適切ですか。	305人	29.5%	22.6%	40.3%	7.2%	0.3%
院内の温度・湿度は適切ですか。	306人	32.0%	21.6%	41.2%	4.6%	0.7%
院内の清掃は行き届いていましたか。	305人	36.4%	27.2%	32.8%	3.3%	0.3%
トイレは清潔で使いやすいですか。	303人	34.3%	26.4%	32.7%	4.6%	2.0%
外来駐車場の広さ・台数は適切ですか。	281人	15.7%	13.9%	43.1%	19.9%	7.5%
売店のサービス・品揃えはいかがですか。	245人	18.4%	25.3%	52.7%	2.9%	0.8%
食堂の雰囲気・サービスはいかがですか。	193人	11.4%	20.2%	59.1%	8.8%	0.5%
院内の飲食・休憩スペースは適切ですか。	230人	13.9%	21.7%	55.2%	7.4%	1.7%



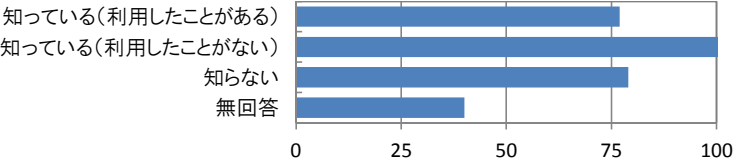
問20 会計窓口についてお尋ねします。

	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。	308人	29.2%	21.1%	44.2%	4.9%	0.6%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	303人	33.0%	25.4%	38.6%	3.0%	0.0%
請求書の明細はわかりやすいですか。	308人	36.0%	21.8%	40.6%	1.6%	0.0%



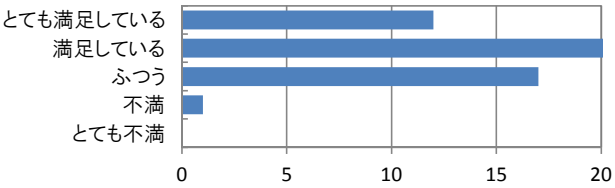
問21 患者支援センターをご存知ですか。

	回答数	構成比
知っている(利用したことがある)	77	22.5%
知っている(利用したことがない)	146	42.7%
知らない	79	23.1%
無回答	40	11.7%
合計	342	



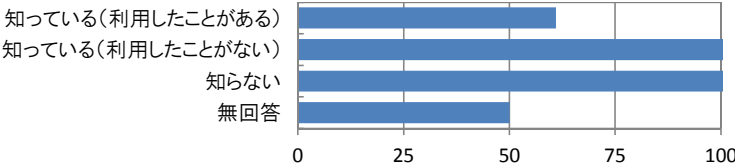
問22 相談内容に対する対応はいかがでしたか。

	回答数	構成比
とても満足している	12	19.4%
満足している	32	51.6%
ふつう	17	27.4%
不満	1	1.6%
とても不満	0	0.0%
合計	62	



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	17.8%
知っている(利用したことがない)	130	38.0%
知らない	102	29.8%
無回答	50	14.6%
合計	343	



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	279人	25.8%	50.9%	21.9%	0.7%	0.7%
今後も当院を利用したいと思いますか。	302人	30.5%	58.9%	9.3%	0.7%	0.7%
当院をどなたかに紹介したいと思いますか。	295人	20.0%	48.5%	27.5%	2.7%	1.4%

