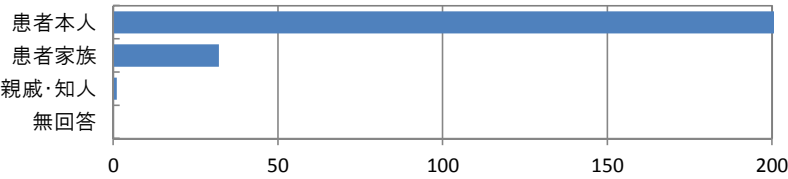


外来患者アンケート調査結果報告

- ・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28年5月1日～5月31日
- ・サンプル数 : 配布数800件 有効回収数 334件 回収率 41.8%

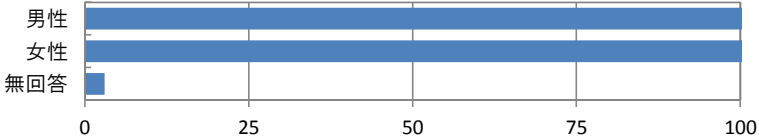
問1 回答者

	回答数	構成比
患者本人	301	90.1%
患者家族	32	9.6%
親戚・知人	1	0.3%
無回答	0	0.0%
合計	334	



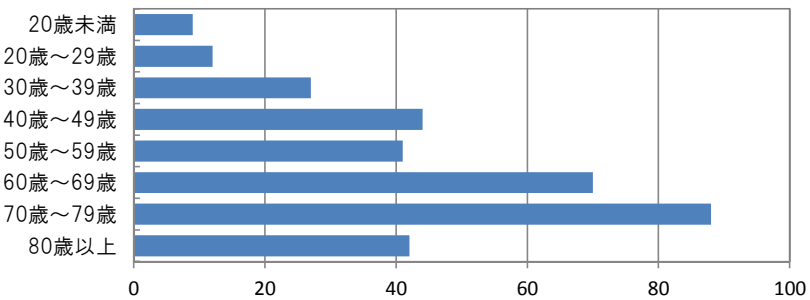
問2 性別

	回答数	構成比
男性	158	47.3%
女性	173	51.8%
無回答	3	0.9%
合計	334	



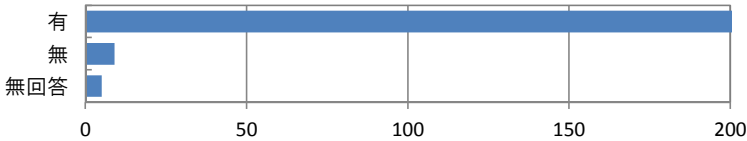
問3 年齢

	回答数	構成比
20歳未満	9	2.7%
20歳～29歳	12	3.6%
30歳～39歳	27	8.1%
40歳～49歳	44	13.2%
50歳～59歳	41	12.3%
60歳～69歳	70	21.0%
70歳～79歳	88	26.3%
80歳以上	42	12.6%
無回答	1	0.3%
合計	334	



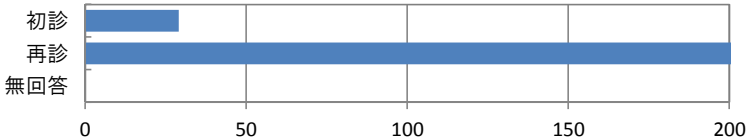
問4 予約

	回答数	構成比
有	320	95.8%
無	9	2.7%
無回答	5	1.5%
合計	334	



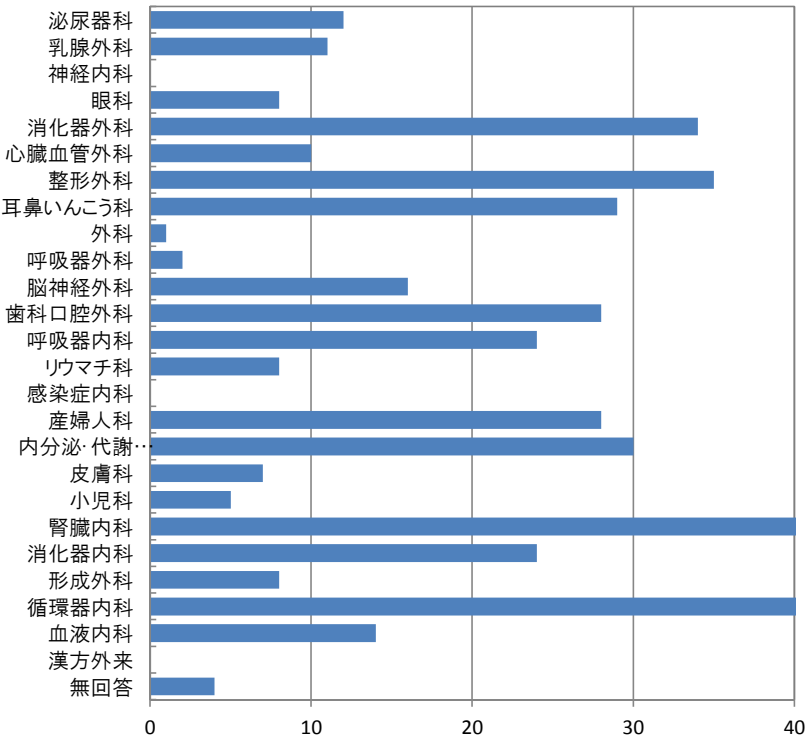
問5 今回の受診

	回答数	構成比
初診	29	8.7%
再診	305	91.3%
無回答	0	0.0%
合計	334	



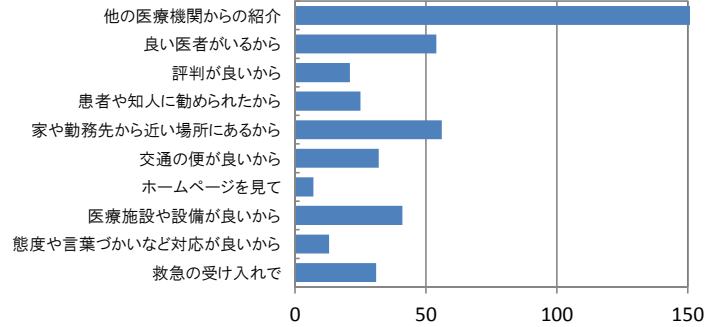
問6 受診科(複数回答)

	回答数	構成比
泌尿器科	12	2.8%
乳腺外科	11	2.5%
神経内科	0	0.0%
眼科	8	1.8%
消化器外科	34	7.9%
心臓血管外科	10	2.3%
整形外科	35	8.1%
耳鼻いんこう科	29	6.7%
外科	1	0.2%
呼吸器外科	2	0.5%
脳神経外科	16	3.7%
歯科口腔外科	28	6.5%
呼吸器内科	24	5.5%
リウマチ科	8	1.8%
感染症内科	0	0.0%
産婦人科	28	6.5%
内分泌・代謝内科	30	6.9%
皮膚科	7	1.6%
小児科	5	1.2%
腎臓内科	44	10.2%
消化器内科	24	5.5%
形成外科	8	1.8%
循環器内科	51	11.8%
血液内科	14	3.2%
漢方外来	0	0.0%
無回答	4	0.9%
合計	433	



問7 当院を選択した理由(複数回答)

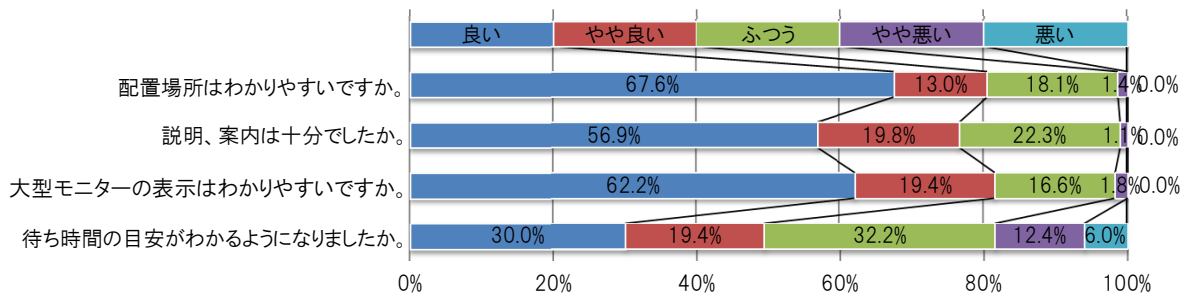
	回答数	構成比
他の医療機関からの紹介	223	44.3%
良い医者がいるから	54	10.7%
評判が良いから	21	4.2%
患者や知人に勧められたから	25	5.0%
家や勤務先から近い場所にあるから	56	11.1%
交通の便が良いから	32	6.4%
ホームページを見て	7	1.4%
医療施設や設備が良いから	41	8.2%
態度や言葉づかいなど対応が良いから	13	2.6%
救急の受け入れで	31	6.2%
合計	503	



(自由記載分)	回答数
医療センターで手術を受けたので	1
大きい病気の時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

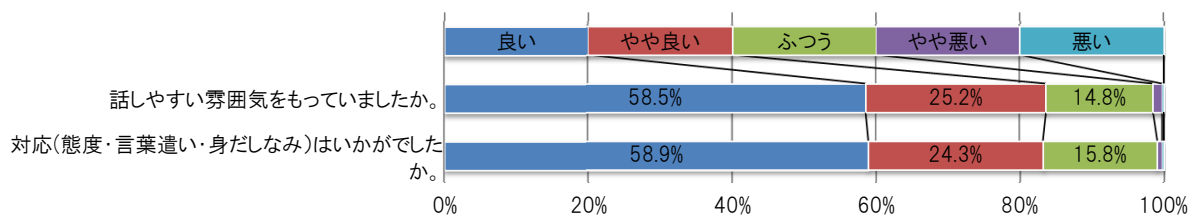
問8 自動再来受付機に診察カードを通された方にお尋ねします。

	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。	293人	67.6%	13.0%	18.1%	1.4%	0.0%
説明、案内は十分でしたか。	283人	56.9%	19.8%	22.3%	1.1%	0.0%
大型モニター表示はわかりやすいですか。	283人	62.2%	19.4%	16.6%	1.8%	0.0%
待ち時間の目安がわかるようになりましたか。	283人	30.0%	19.4%	32.2%	12.4%	6.0%



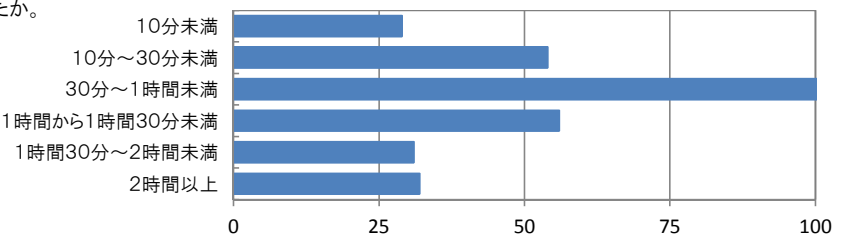
問9 受付の対応についてお尋ねします。

	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。	318人	58.5%	25.2%	14.8%	1.3%	0.3%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	304人	58.9%	24.3%	15.8%	0.7%	0.3%



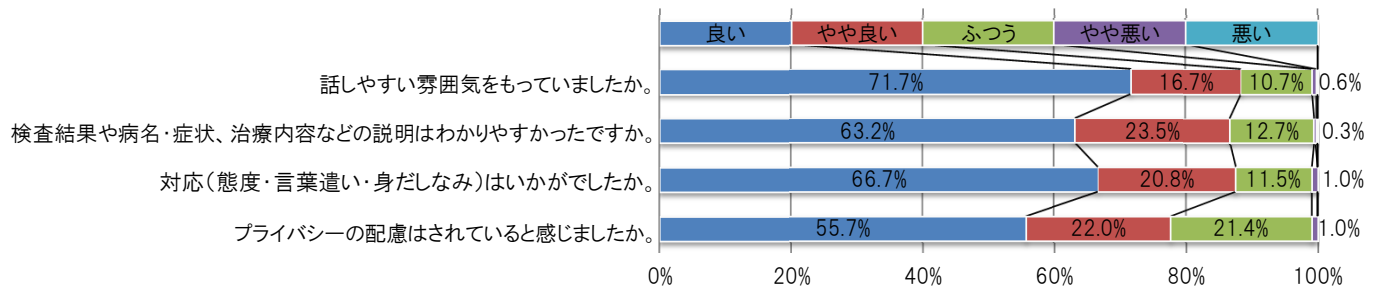
問10 受付から最初に診察室に入るまでどのくらい時間がかかりましたか。

	回答数
10分未満	29
10分～30分未満	54
30分～1時間未満	105
1時間から1時間30分未満	56
1時間30分～2時間未満	31
2時間以上	32
合計	307



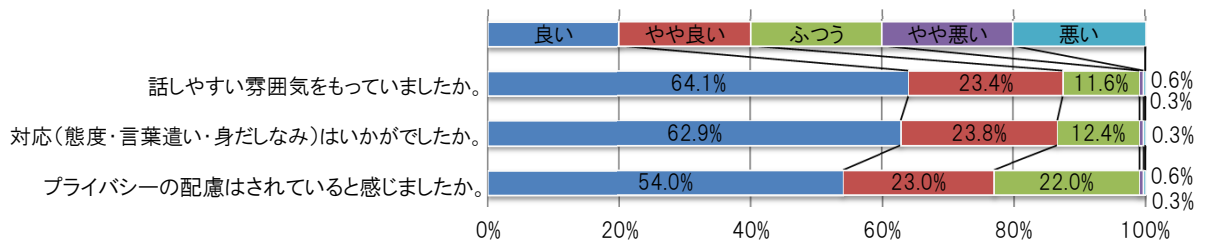
問11 医師の診察についてお尋ねします。

	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。	318人	71.7%	16.7%	10.7%	0.6%	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。	315人	63.2%	23.5%	12.7%	0.3%	0.3%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	312人	66.7%	20.8%	11.5%	1.0%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	309人	55.7%	22.0%	21.4%	1.0%	0.0%



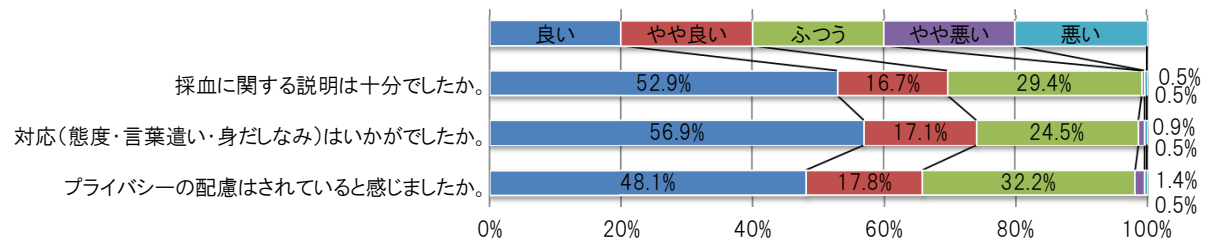
問12 看護師の対応についてお尋ねします。

	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。	320人	64.1%	23.4%	11.6%	0.6%	0.3%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	315人	62.9%	23.8%	12.4%	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。	309人	54.0%	23.0%	22.0%	0.6%	0.3%



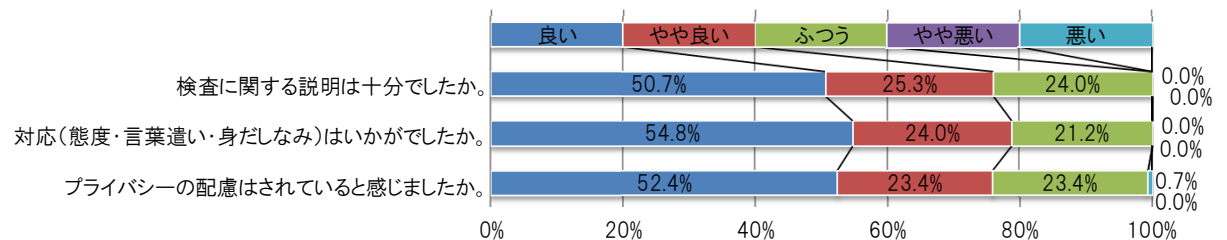
問13 採血室の対応についてお尋ねします。

	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。	221人	52.9%	16.7%	29.4%	0.5%	0.5%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	216人	56.9%	17.1%	24.5%	0.9%	0.5%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	214人	48.1%	17.8%	32.2%	1.4%	0.5%



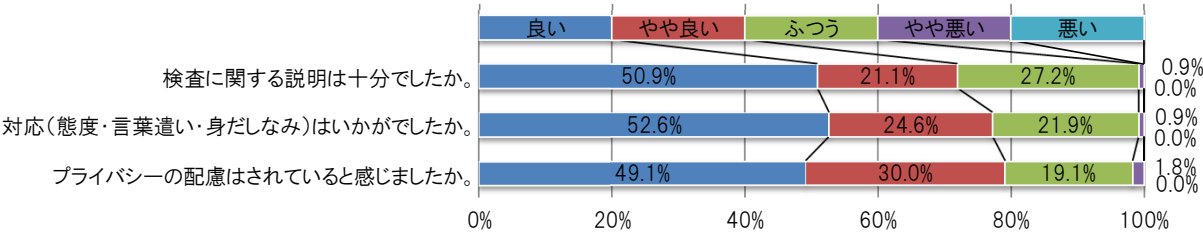
問14 画像検査(レントゲン・CT・MRI等)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	150人	50.7%	25.3%	24.0%	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。	146人	54.8%	24.0%	21.2%	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。	145人	52.4%	23.4%	23.4%	0.0%	0.7%



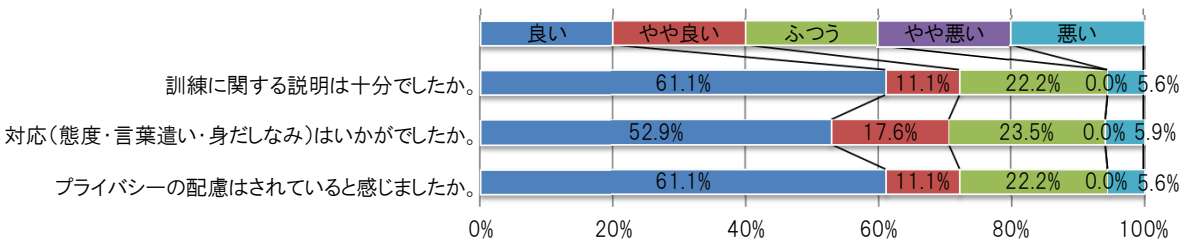
問15 生理機能検査(心電図・肺機能等)を受けられた方にお尋ねします。

	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	50.9%	21.1%	27.2%	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。	114人	52.6%	24.6%	21.9%	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。	110人	49.1%	30.0%	19.1%	1.8%	0.0%



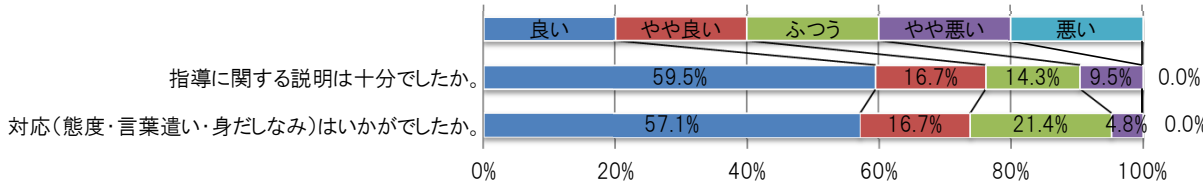
問16 リハビリテーション(理学・作業・言語療法)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	18人	61.1%	11.1%	22.2%	0.0%	5.6%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	17人	52.9%	17.6%	23.5%	0.0%	5.9%
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%	11.1%	22.2%	0.0%	5.6%



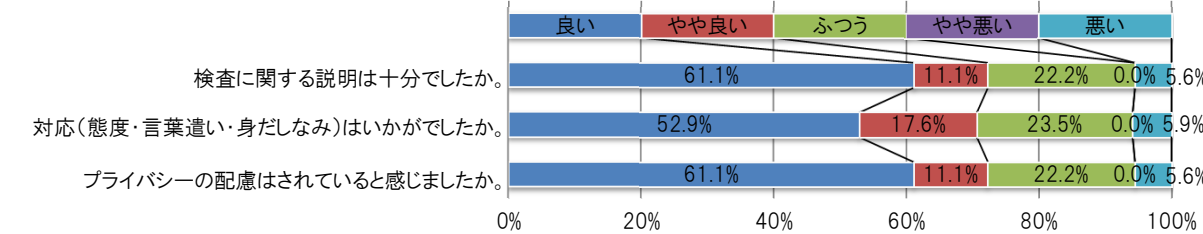
問17 栄養指導を受けられた方にお尋ねします。

	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。	42人	59.5%	16.7%	14.3%	9.5%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	42人	57.1%	16.7%	21.4%	4.8%	0.0%



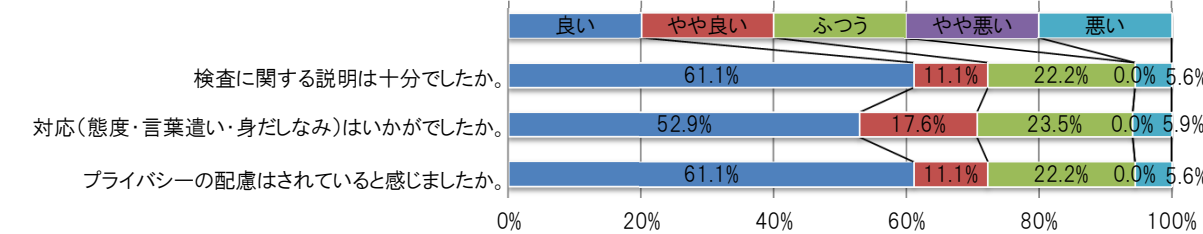
問18 外来化学療法を受けられた方にお尋ねします。

	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。	21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。	22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。	22人	1人	0人	0人	0人	0人



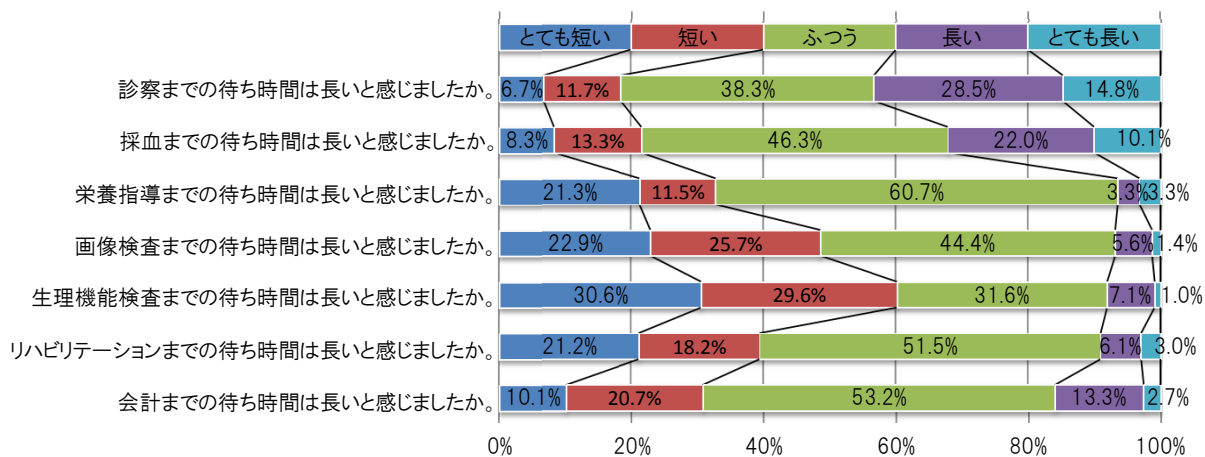
問19 放射線学療法を受けられた方にお尋ねします。

	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。	21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。	18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。	22人	1人	0人	0人	0人	0人



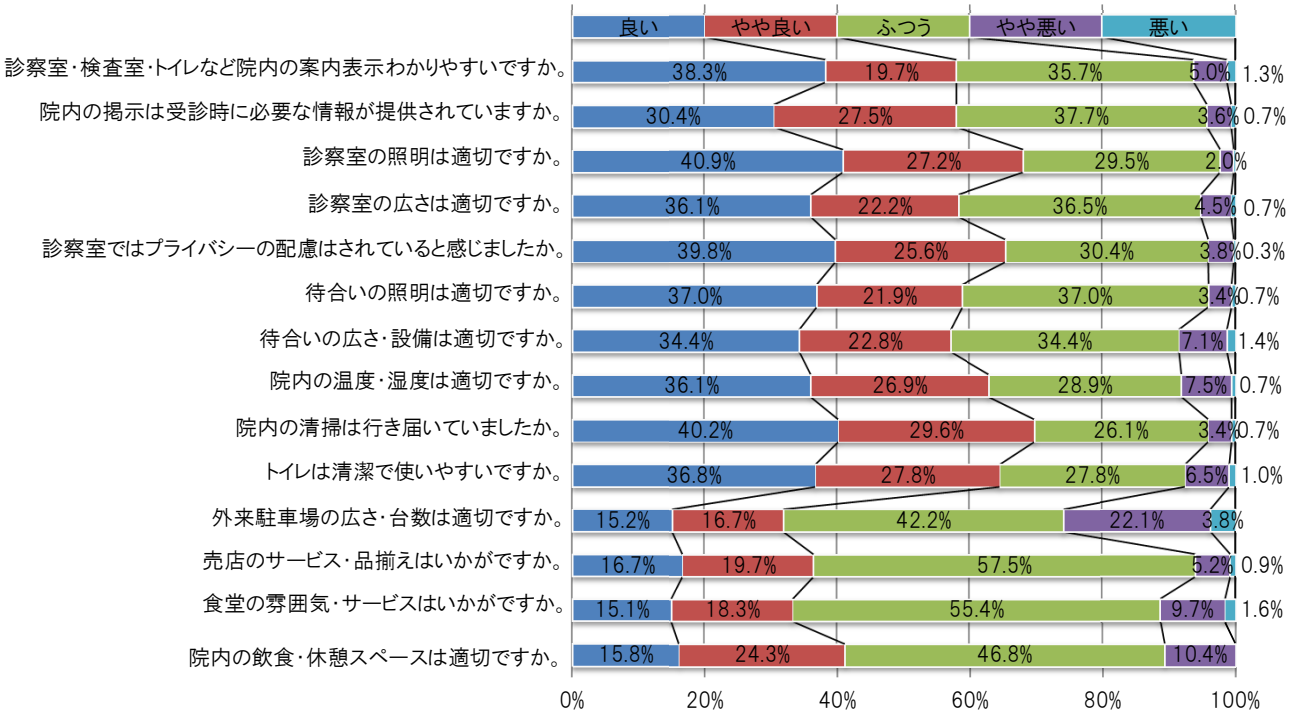
問20 待ち時間についてお尋ねします。

	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。	298人	6.7%	11.7%	38.3%	28.5%	14.8%
採血までの待ち時間は長いと感じましたか。	218人	8.3%	13.3%	46.3%	22.0%	10.1%
栄養指導までの待ち時間は長いと感じましたか。	61人	21.3%	11.5%	60.7%	3.3%	3.3%
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。	144人	22.9%	25.7%	44.4%	5.6%	1.4%
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。	98人	30.6%	29.6%	31.6%	7.1%	1.0%
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。	33人	21.2%	18.2%	51.5%	6.1%	3.0%
会計までの待ち時間は長いと感じましたか。	188人	10.1%	20.7%	53.2%	13.3%	2.7%



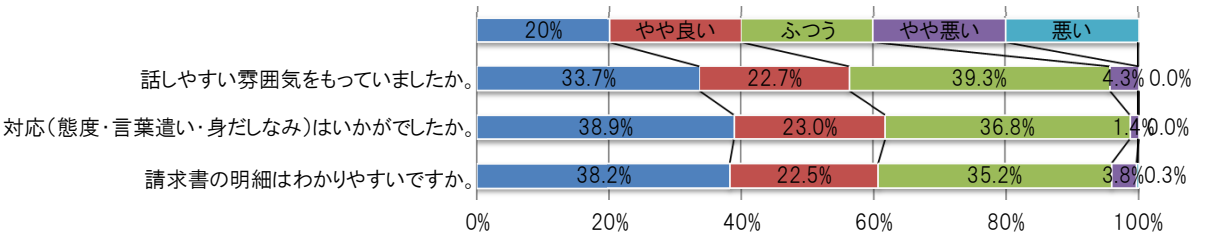
問21 施設・環境についてお尋ねします。

	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。	300人	38.3%	19.7%	35.7%	5.0%	1.3%
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。	276人	30.4%	27.5%	37.7%	3.6%	0.7%
診察室の照明は適切ですか。	298人	40.9%	27.2%	29.5%	2.0%	0.3%
診察室の広さは適切ですか。	288人	36.1%	22.2%	36.5%	4.5%	0.7%
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。	289人	39.8%	25.6%	30.4%	3.8%	0.3%
待合いの照明は適切ですか。	292人	37.0%	21.9%	37.0%	3.4%	0.7%
待合いの広さ・設備は適切ですか。	294人	34.4%	22.8%	34.4%	7.1%	1.4%
院内の温度・湿度は適切ですか。	294人	36.1%	26.9%	28.9%	7.5%	0.7%
院内の清掃は行き届いていましたか。	291人	40.2%	29.6%	26.1%	3.4%	0.7%
トイレは清潔で使いやすいですか。	291人	36.8%	27.8%	27.8%	6.5%	1.0%
外来駐車場の広さ・台数は適切ですか。	263人	15.2%	16.7%	42.2%	22.1%	3.8%
売店のサービス・品揃えはいかがですか。	233人	16.7%	19.7%	57.5%	5.2%	0.9%
食堂の雰囲気・サービスはいかがですか。	186人	15.1%	18.3%	55.4%	9.7%	1.6%
院内の飲食・休憩スペースは適切ですか。	222人	15.8%	24.3%	46.8%	10.4%	2.7%



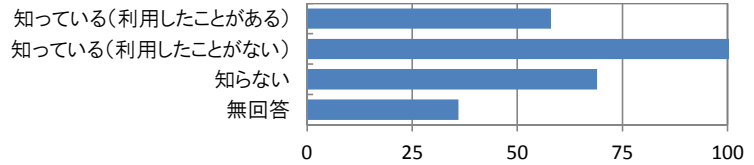
問22 会計窓口についてお尋ねします。

	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。	300人	33.7%	22.7%	39.3%	4.3%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	296人	38.9%	23.0%	36.8%	1.4%	0.0%
請求書の明細はわかりやすいですか。	293人	38.2%	22.5%	35.2%	3.8%	0.3%



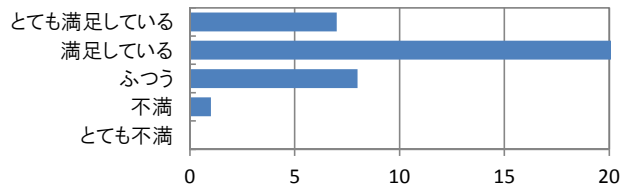
問23 患者支援センターをご存知ですか。

	回答数	構成比
知っている(利用したことがある)	58	17.5%
知っている(利用したことがない)	169	50.9%
知らない	69	20.8%
無回答	36	10.8%
合計	332	



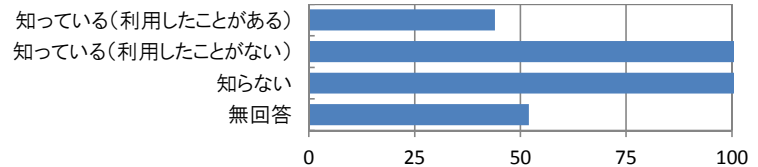
問24 相談内容に対する対応はいかがでしたか。

	回答数	構成比
とても満足している	7	18.9%
満足している	21	56.8%
ふつう	8	21.6%
不満	1	2.7%
とても不満	0	0.0%
合計	37	



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)	44	13.3%
知っている(利用したことがない)	116	34.9%
知らない	122	36.7%
無回答	52	15.7%
合計	334	



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	278人	34.2%	47.8%	16.5%	1.4%	0.0%
今後も当院を利用したいと思いますか。	293人	39.9%	50.5%	7.8%	1.4%	0.3%
当院をどなたかに紹介したいと思いますか。	275人	28.0%	46.5%	23.3%	1.8%	0.4%

