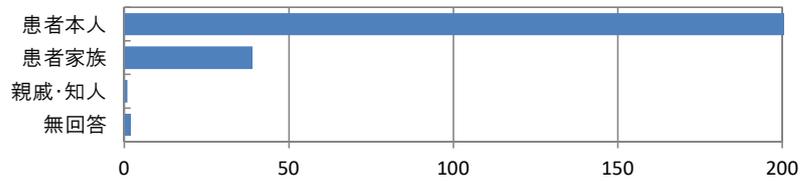


外来患者アンケート調査結果報告

- ・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29年5月1日～5月31日
- ・サンプル数 : 配布数800件 有効回収数 295件 回収率 36.9%

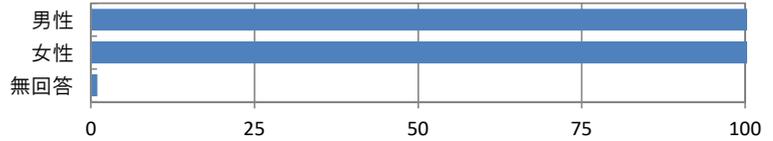
問1 回答者

	回答数	構成比
患者本人	253	85.8%
患者家族	39	13.2%
親戚・知人	1	0.3%
無回答	2	0.7%
合計	295	



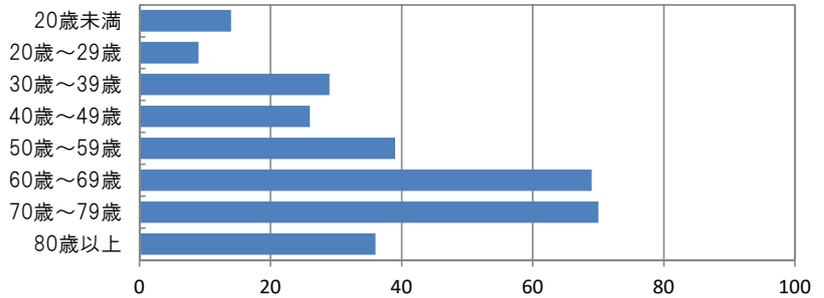
問2 性別

	回答数	構成比
男性	133	45.1%
女性	161	54.6%
無回答	1	0.3%
合計	295	



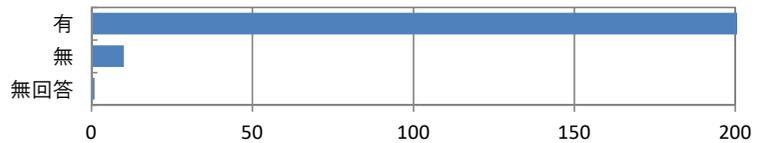
問3 年齢

	回答数	構成比
20歳未満	14	4.7%
20歳～29歳	9	3.1%
30歳～39歳	29	9.8%
40歳～49歳	26	8.8%
50歳～59歳	39	13.2%
60歳～69歳	69	23.4%
70歳～79歳	70	23.7%
80歳以上	36	12.2%
無回答	3	1.0%
合計	295	



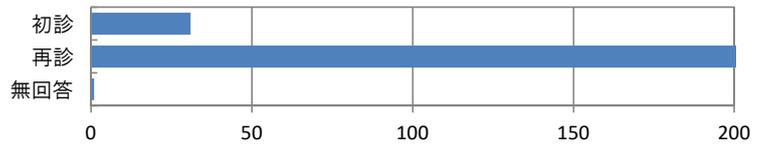
問4 予約

	回答数	構成比
有	284	96.3%
無	10	3.4%
無回答	1	0.3%
合計	295	



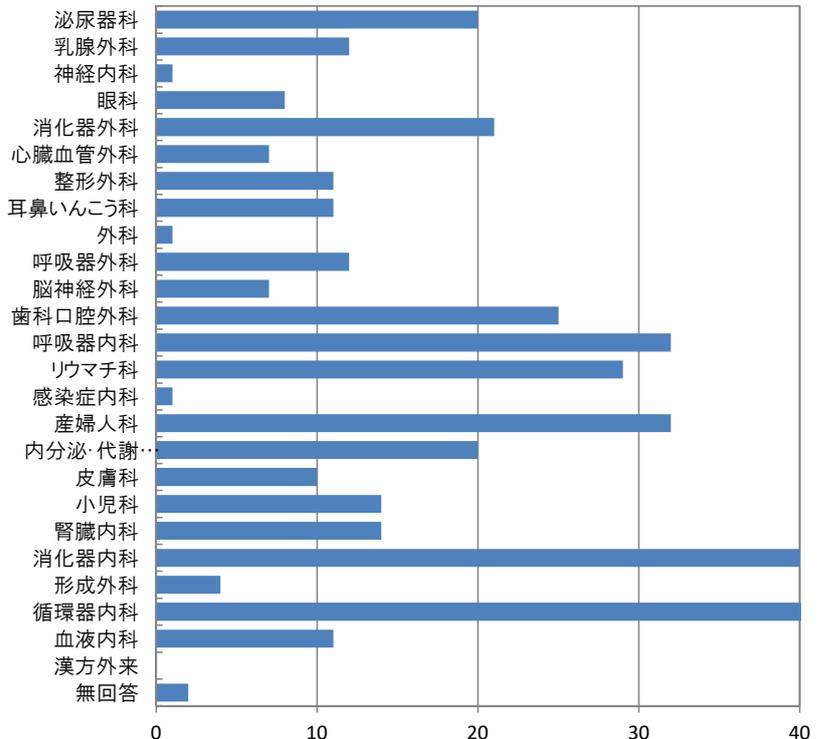
問5 今回の受診

	回答数	構成比
初診	31	10.5%
再診	263	89.2%
無回答	1	0.3%
合計	295	



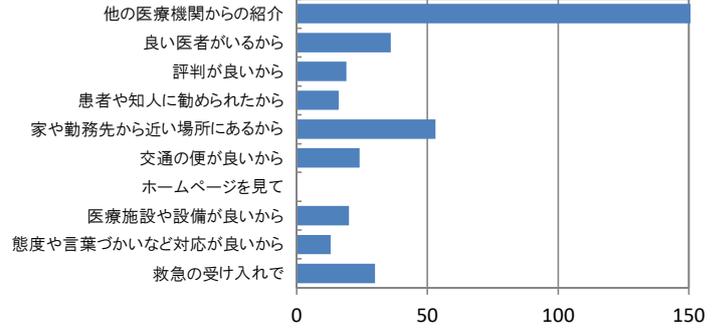
問6 受診科(複数回答)

	回答数	構成比
泌尿器科	20	4.9%
乳腺外科	12	2.9%
神経内科	1	0.2%
眼科	8	2.0%
消化器外科	21	5.2%
心臓血管外科	7	1.7%
整形外科	11	2.7%
耳鼻いんこう科	11	2.7%
外科	1	0.2%
呼吸器外科	12	2.9%
脳神経外科	7	1.7%
歯科口腔外科	25	6.1%
呼吸器内科	32	7.9%
リウマチ科	29	7.1%
感染症内科	1	0.2%
産婦人科	32	7.9%
内分泌・代謝内科	20	4.9%
皮膚科	10	2.5%
小児科	14	3.4%
腎臓内科	14	3.4%
消化器内科	40	9.8%
形成外科	4	1.0%
循環器内科	62	15.2%
血液内科	11	2.7%
漢方外来	0	0.0%
無回答	2	0.5%
合計	407	



問7 当院を選択した理由(複数回答)

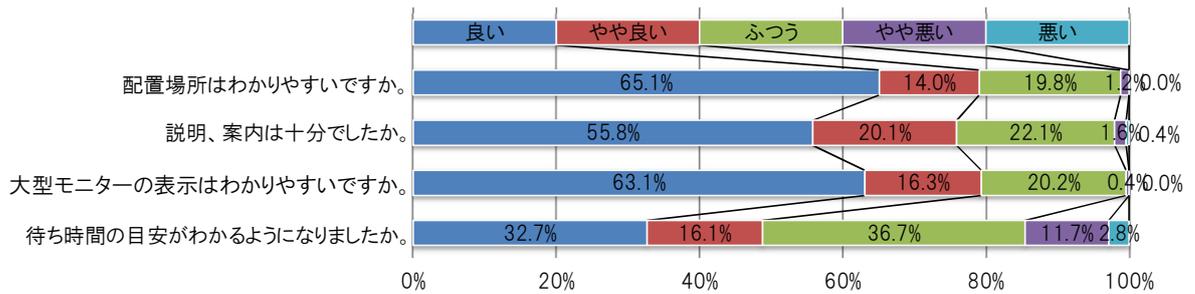
	回答数	構成比
他の医療機関からの紹介	198	48.4%
良い医者がいるから	36	8.8%
評判が良いから	19	4.6%
患者や知人に勧められたから	16	3.9%
家や勤務先から近い場所にあるから	53	13.0%
交通の便が良いから	24	5.9%
ホームページを見て	0	0.0%
医療施設や設備が良いから	20	4.9%
態度や言葉づかいなど対応が良いから	13	3.2%
救急の受け入れで	30	7.3%
合計	409	



(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職になったため	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

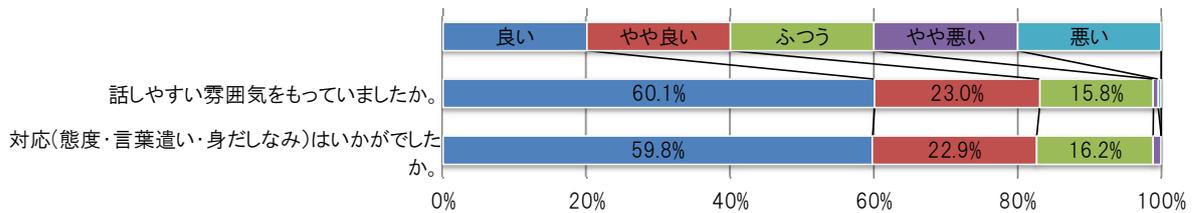
問8 自動再来受付機に診察カードを通された方にお尋ねします。

	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。	258人	65.1%	14.0%	19.8%	1.2%	0.0%
説明、案内は十分でしたか。	249人	55.8%	20.1%	22.1%	1.6%	0.4%
大型モニター表示はわかりやすいですか。	252人	63.1%	16.3%	20.2%	0.4%	0.0%
待ち時間の目安がわかるようになりましたか。	248人	32.7%	16.1%	36.7%	11.7%	2.8%



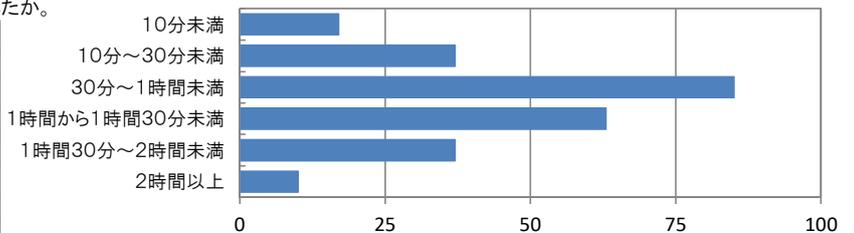
問9 受付の対応についてお尋ねします。

	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。	278人	60.1%	23.0%	15.8%	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。	271人	59.8%	22.9%	16.2%	1.1%	0.0%



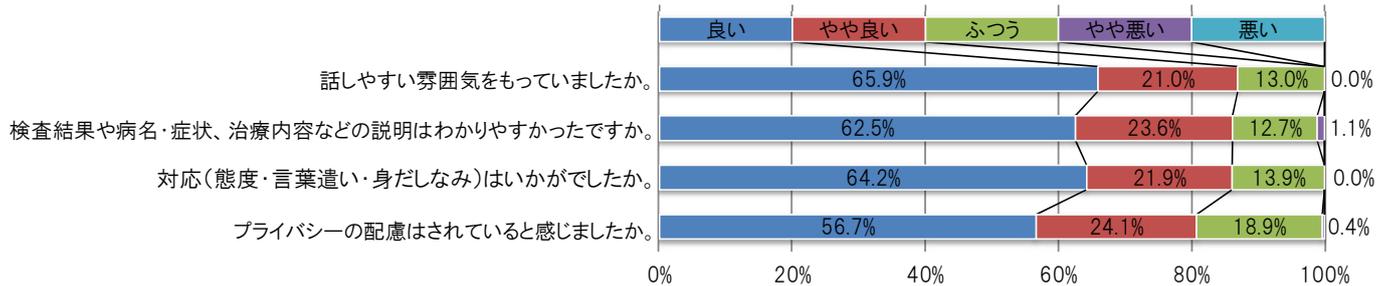
問10 受付から最初に診察室に入るまでどのくらい時間がかかりましたか。

	回答数
10分未満	17
10分～30分未満	37
30分～1時間未満	85
1時間から1時間30分未満	63
1時間30分～2時間未満	37
2時間以上	10
合計	249



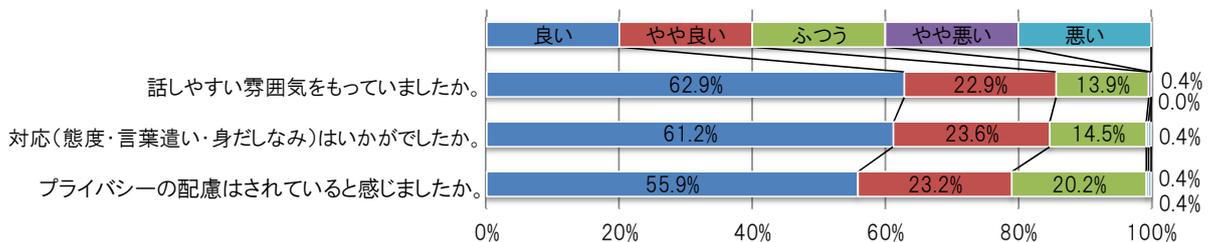
問11 医師の診察についてお尋ねします。

	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。	276人	65.9%	21.0%	13.0%	0.0%	0.0%
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。	275人	62.5%	23.6%	12.7%	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。	274人	64.2%	21.9%	13.9%	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。	270人	56.7%	24.1%	18.9%	0.4%	0.0%



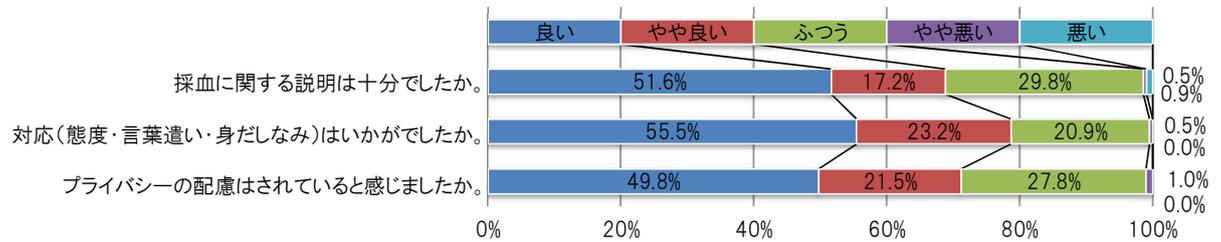
問12 看護師の対応についてお尋ねします。

	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。	280人	62.9%	22.9%	13.9%	0.4%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	276人	61.2%	23.6%	14.5%	0.4%	0.4%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	272人	55.9%	23.2%	20.2%	0.4%	0.4%



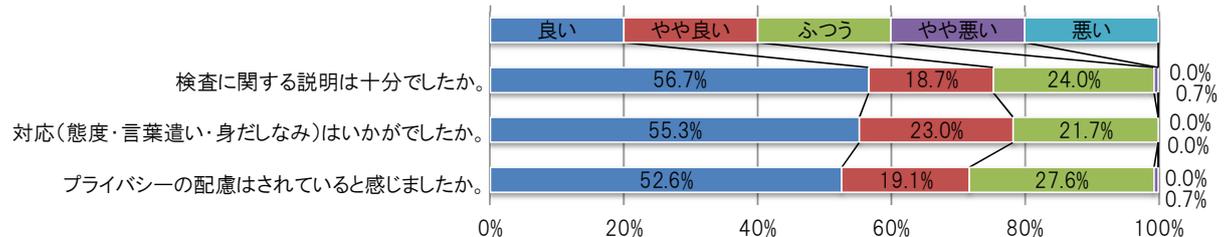
問13 採血室の対応についてお尋ねします。

	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。	215人	51.6%	17.2%	29.8%	0.5%	0.9%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	211人	55.5%	23.2%	20.9%	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。	205人	49.8%	21.5%	27.8%	1.0%	0.0%



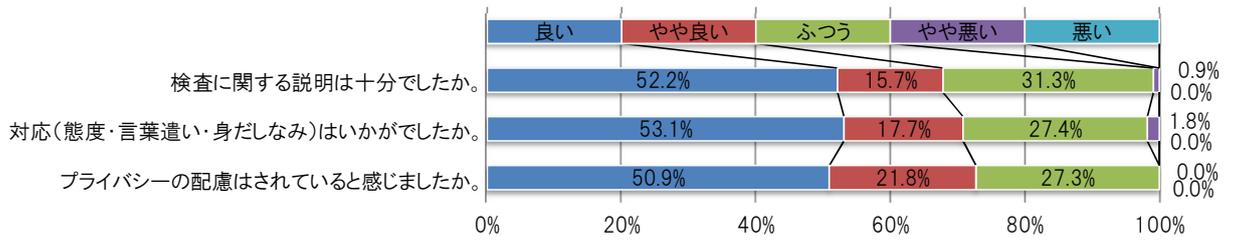
問14 画像検査(レントゲン・CT・MRI等)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	150人	56.7%	18.7%	24.0%	0.7%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	152人	55.3%	23.0%	21.7%	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。	152人	52.6%	19.1%	27.6%	0.7%	0.0%



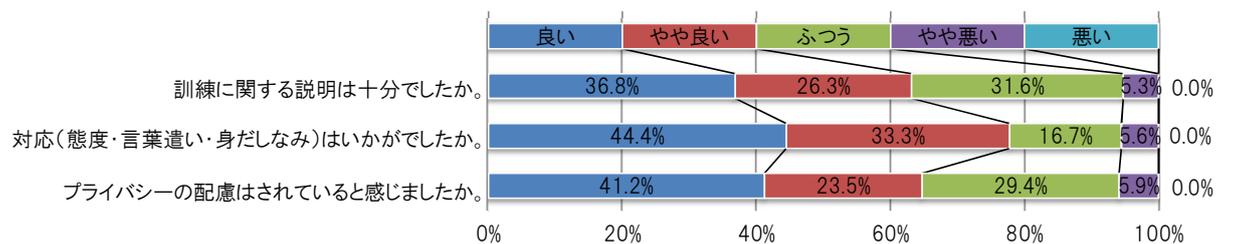
問15 生理機能検査(心電図・肺機能等)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	115人	52.2%	15.7%	31.3%	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。	113人	53.1%	17.7%	27.4%	1.8%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	110人	50.9%	21.8%	27.3%	0.0%	0.0%



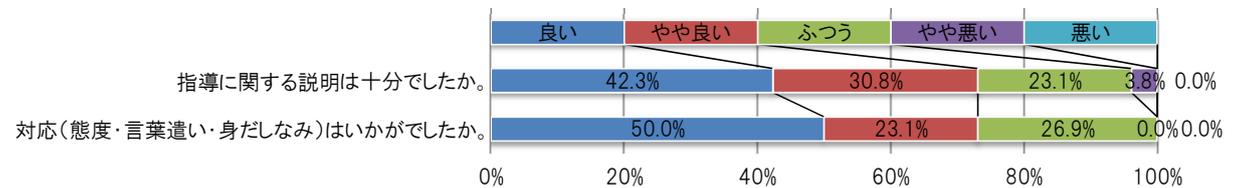
問16 リハビリテーション(理学・作業・言語療法)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	19人	36.8%	26.3%	31.6%	5.3%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	18人	44.4%	33.3%	16.7%	5.6%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	17人	41.2%	23.5%	29.4%	5.9%	0.0%



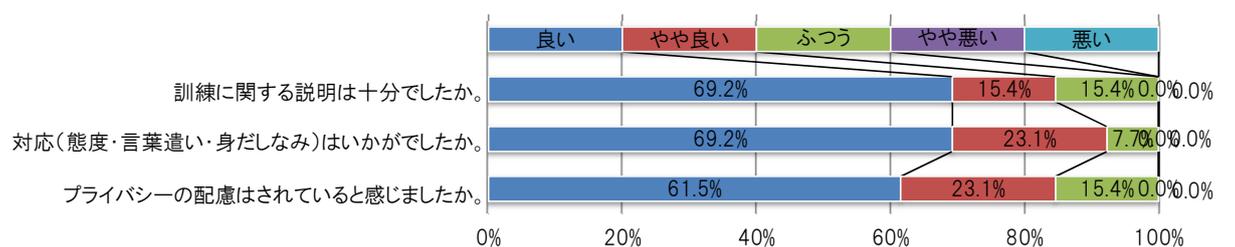
問17 栄養指導を受けられた方にお尋ねします。

	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。	26人	42.3%	30.8%	23.1%	3.8%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	26人	50.0%	23.1%	26.9%	0.0%	0.0%



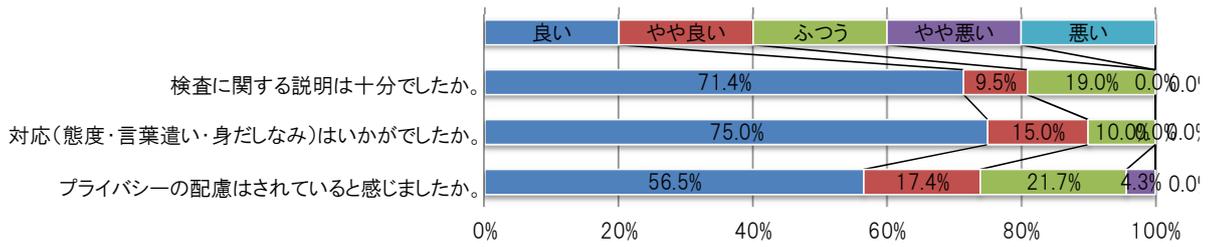
問18 外来化学療法を受けられた方にお尋ねします。

	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。	26人	69.2%	15.4%	15.4%	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。	26人	69.2%	23.1%	7.7%	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。	26人	61.5%	23.1%	15.4%	0.0%	0.0%



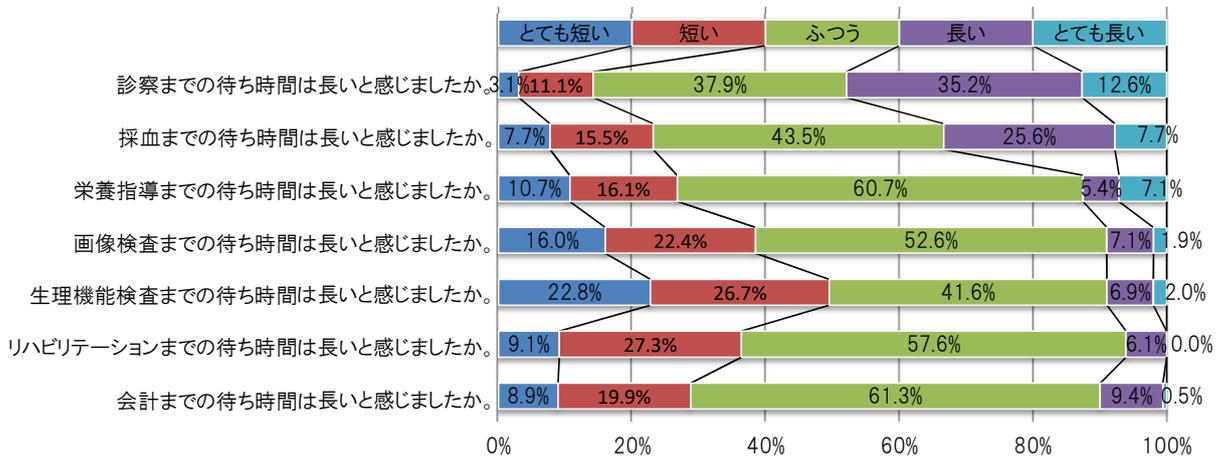
問19 放射線学療法を受けられた方にお尋ねします。

	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	71.4%	9.5%	19.0%	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。	20人	75.0%	15.0%	10.0%	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。	23人	56.5%	17.4%	21.7%	4.3%	0.0%



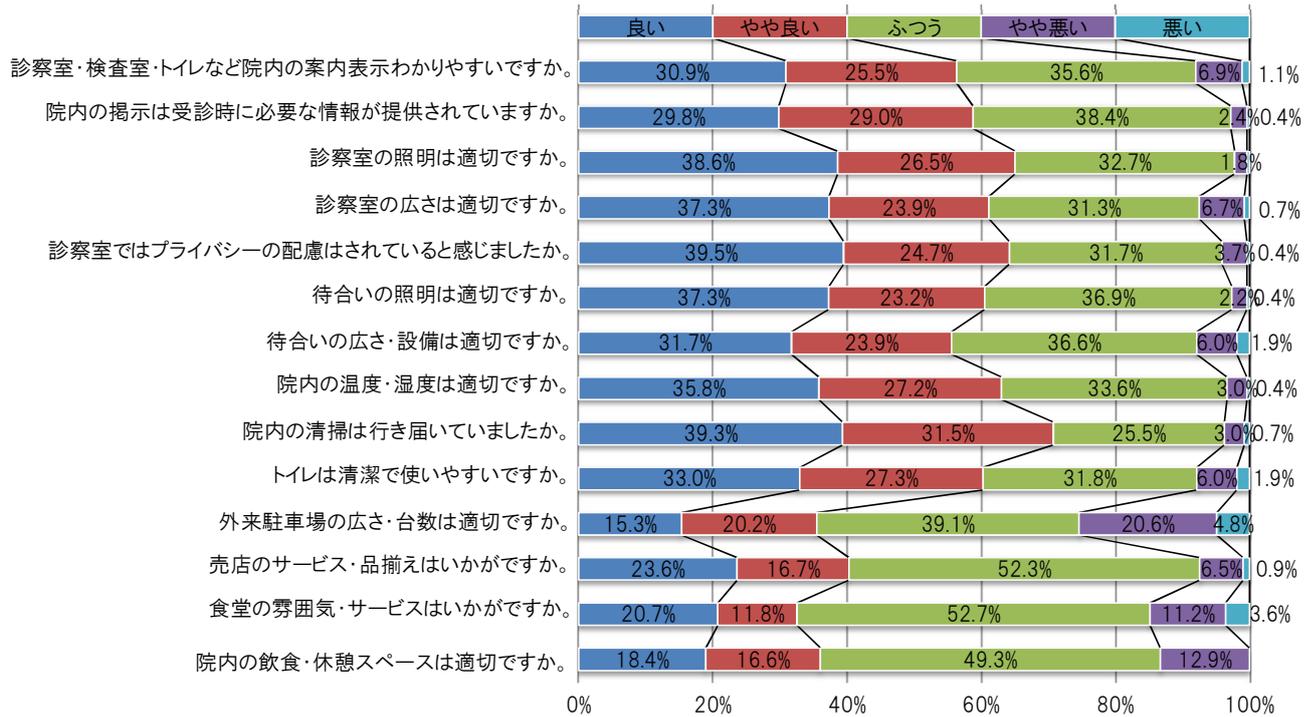
問20 待ち時間についてお尋ねします。

	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と感じましたか。	261人	3.1%	11.1%	37.9%	35.2%	12.6%
採血までの待ち時間は長と感じましたか。	207人	7.7%	15.5%	43.5%	25.6%	7.7%
栄養指導までの待ち時間は長と感じましたか。	56人	10.7%	16.1%	60.7%	5.4%	7.1%
画像検査(レントゲン・CT・MRI等)までの待ち時間は長と感じましたか。	156人	16.0%	22.4%	52.6%	7.1%	1.9%
生理機能検査(心電図・肺機能等)までの待ち時間は長と感じましたか。	101人	22.8%	26.7%	41.6%	6.9%	2.0%
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と感じましたか。	33人	9.1%	27.3%	57.6%	6.1%	0.0%
会計までの待ち時間は長と感じましたか。	191人	8.9%	19.9%	61.3%	9.4%	0.5%



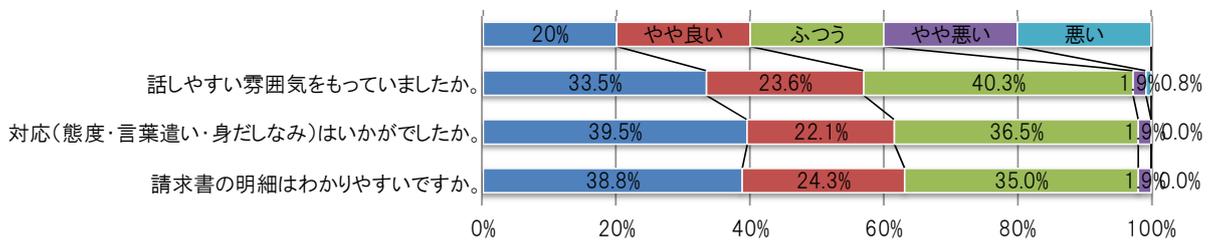
問21 施設・環境についてお尋ねします。

	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。	275人	30.9%	25.5%	35.6%	6.9%	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。	255人	29.8%	29.0%	38.4%	2.4%	0.4%
診察室の照明は適切ですか。	272人	38.6%	26.5%	32.7%	1.8%	0.4%
診察室の広さは適切ですか。	268人	37.3%	23.9%	31.3%	6.7%	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。	271人	39.5%	24.7%	31.7%	3.7%	0.4%
待合いの照明は適切ですか。	271人	37.3%	23.2%	36.9%	2.2%	0.4%
待合いの広さ・設備は適切ですか。	268人	31.7%	23.9%	36.6%	6.0%	1.9%
院内の温度・湿度は適切ですか。	268人	35.8%	27.2%	33.6%	3.0%	0.4%
院内の清掃は行き届いていましたか。	267人	39.3%	31.5%	25.5%	3.0%	0.7%
トイレは清潔で使いやすいですか。	267人	33.0%	27.3%	31.8%	6.0%	1.9%
外来駐車場の広さ・台数は適切ですか。	248人	15.3%	20.2%	39.1%	20.6%	4.8%
売店のサービス・品揃えはいかがですか。	216人	23.6%	16.7%	52.3%	6.5%	0.9%
食堂の雰囲気・サービスはいかがですか。	169人	20.7%	11.8%	52.7%	11.2%	3.6%
院内の飲食・休憩スペースは適切ですか。	217人	18.4%	16.6%	49.3%	12.9%	2.8%



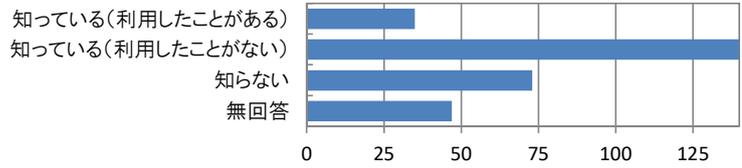
問22 会計窓口についてお尋ねします。

	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。	263人	33.5%	23.6%	40.3%	1.9%	0.8%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	263人	39.5%	22.1%	36.5%	1.9%	0.0%
請求書の明細はわかりやすいですか。	263人	38.8%	24.3%	35.0%	1.9%	0.0%



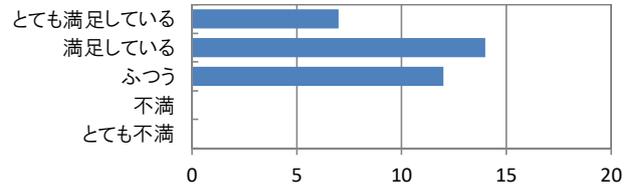
問23 患者支援センターをご存知ですか。

	回答数	構成比
知っている(利用したことがある)	35	11.9%
知っている(利用したことがない)	140	47.5%
知らない	73	24.7%
無回答	47	15.9%
合計	295	



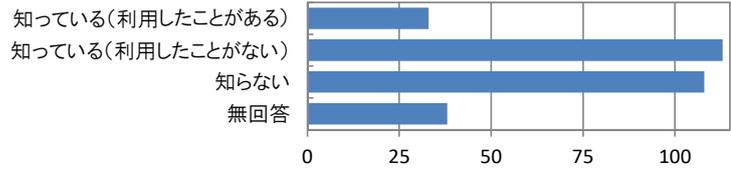
問24 相談内容に対する対応はいかがでしたか。

	回答数	構成比
とても満足している	7	21.2%
満足している	14	42.4%
ふつう	12	36.4%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
合計	33	



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)	33	11.2%
知っている(利用したことがない)	113	38.3%
知らない	108	36.6%
無回答	38	12.9%
合計	292	



問26 一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	250人	30.4%	46.4%	22.4%	0.4%	0.4%
今後も当院を利用したいと思いますか。	267人	38.6%	45.7%	13.9%	1.9%	0.0%
当院をどなたかに紹介したいと思いますか。	255人	25.5%	41.6%	30.2%	2.0%	0.8%

