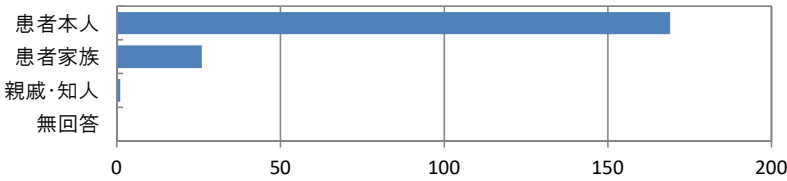


外来患者アンケート調査結果報告

- ・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30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%

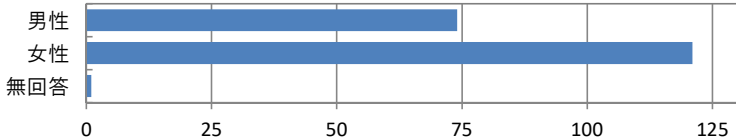
問1 回答者

	回答数	構成比
患者本人	169	86.2%
患者家族	26	13.3%
親戚・知人	1	0.5%
無回答	0	0.0%
合計	196	



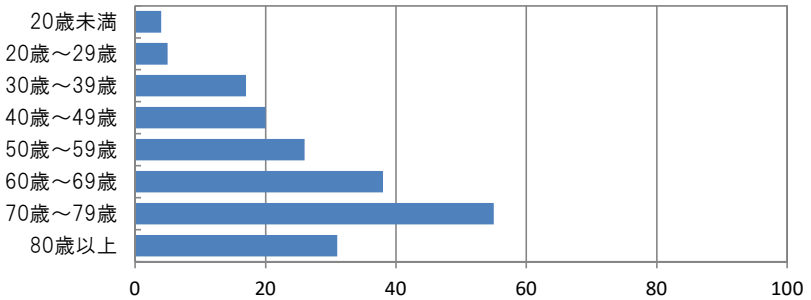
問2 性別

	回答数	構成比
男性	74	37.8%
女性	121	61.7%
無回答	1	0.5%
合計	196	



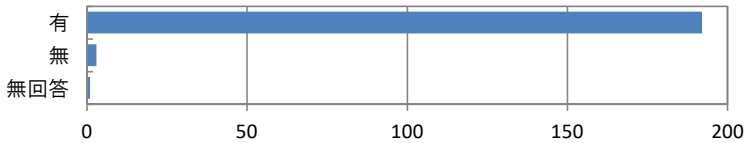
問3 年齢

	回答数	構成比
20歳未満	4	2.0%
20歳～29歳	5	2.6%
30歳～39歳	17	8.7%
40歳～49歳	20	10.2%
50歳～59歳	26	13.3%
60歳～69歳	38	19.4%
70歳～79歳	55	28.1%
80歳以上	31	15.8%
無回答	0	0.0%
合計	196	



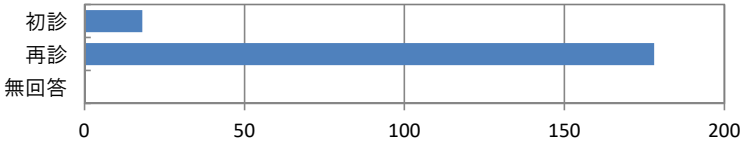
問4 予約

	回答数	構成比
有	192	98.0%
無	3	1.5%
無回答	1	0.5%
合計	196	



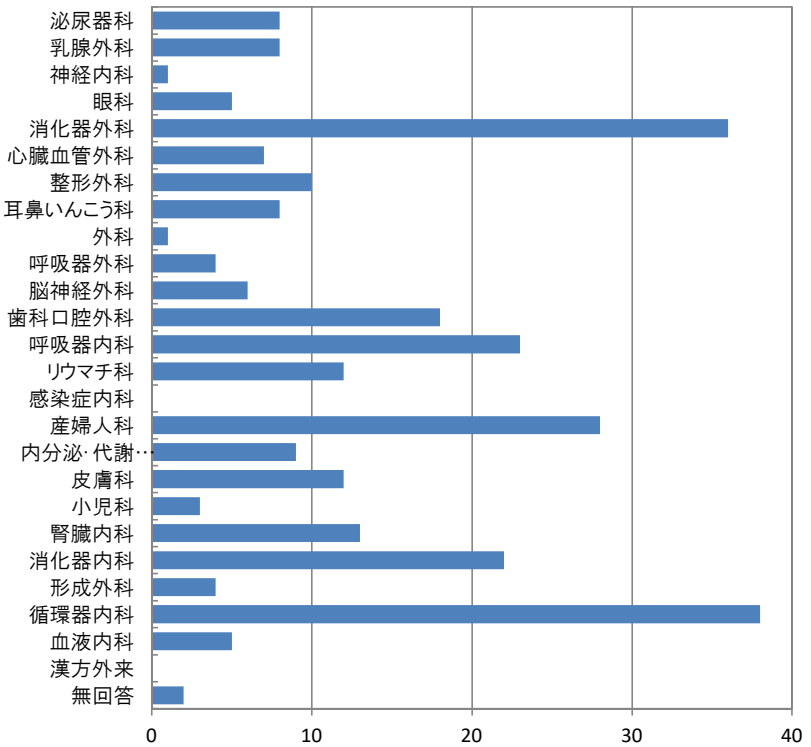
問5 今回の受診

	回答数	構成比
初診	18	9.2%
再診	178	90.8%
無回答	0	0.0%
合計	196	



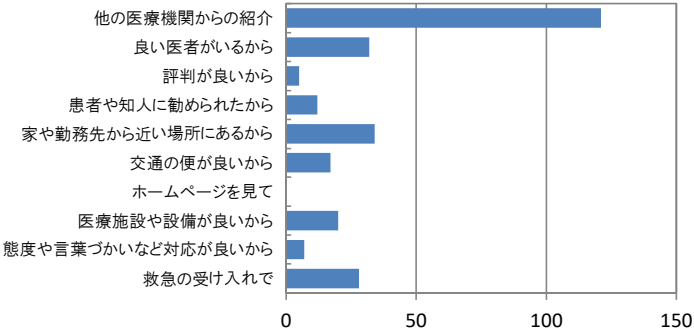
問6 受診科(複数回答)

	回答数	構成比
泌尿器科	8	2.8%
乳腺外科	8	2.8%
神経内科	1	0.4%
眼科	5	1.8%
消化器外科	36	12.7%
心臓血管外科	7	2.5%
整形外科	10	3.5%
耳鼻いんこう科	8	2.8%
外科	1	0.4%
呼吸器外科	4	1.4%
脳神経外科	6	2.1%
歯科口腔外科	18	6.4%
呼吸器内科	23	8.1%
リウマチ科	12	4.2%
感染症内科	0	0.0%
産婦人科	28	9.9%
内分泌・代謝内科	9	3.2%
皮膚科	12	4.2%
小児科	3	1.1%
腎臓内科	13	4.6%
消化器内科	22	7.8%
形成外科	4	1.4%
循環器内科	38	13.4%
血液内科	5	1.8%
漢方外来	0	0.0%
無回答	2	0.7%
合計	283	



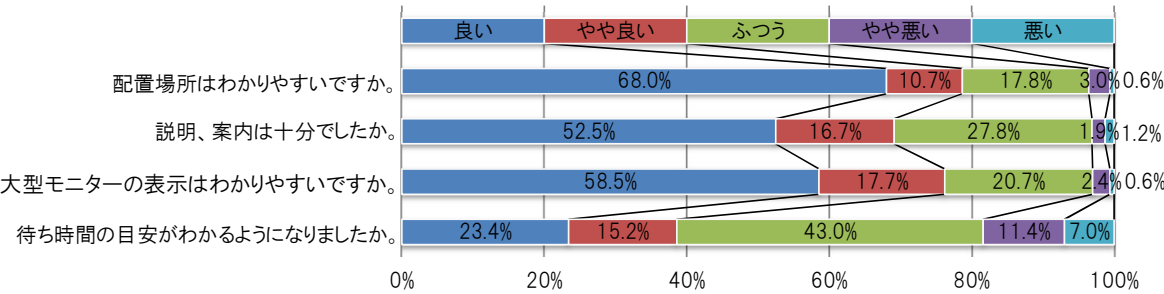
問7 当院を選択した理由(複数回答)

	回答数	構成比
他の医療機関からの紹介	121	43.8%
良い医者がいるから	32	11.6%
評判が良いから	5	1.8%
患者や知人に勧められたから	12	4.3%
家や勤務先から近い場所にあるから	34	12.3%
交通の便が良いから	17	6.2%
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	7.2%
態度や言葉づかいなど対応が良いから	7	2.5%
救急の受け入れで	28	10.1%
合計	276	



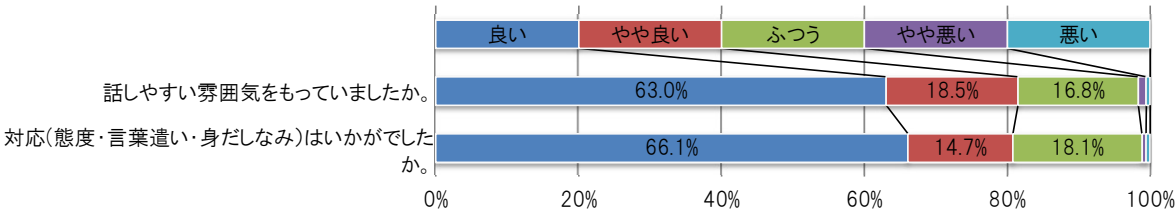
問8 自動再来受付機に診察カードを通された方にお尋ねします。

	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。	169人	68.0%	10.7%	17.8%	3.0%	0.6%
説明、案内は十分でしたか。	162人	52.5%	16.7%	27.8%	1.9%	1.2%
大型モニターの表示はわかりやすいですか。	164人	58.5%	17.7%	20.7%	2.4%	0.6%
待ち時間の目安がわかるようになりましたか。	158人	23.4%	15.2%	43.0%	11.4%	7.0%



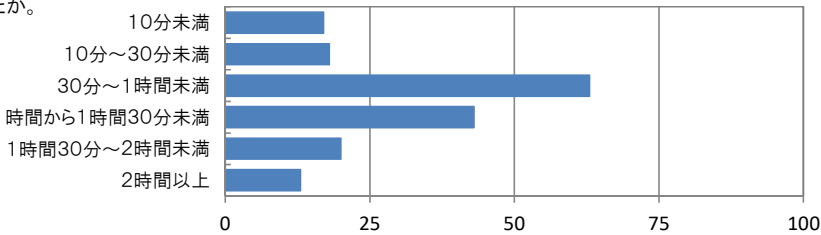
問9 受付の対応についてお尋ねします。

	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。	184人	63.0%	18.5%	16.8%	1.1%	0.5%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	177人	66.1%	14.7%	18.1%	0.6%	0.6%



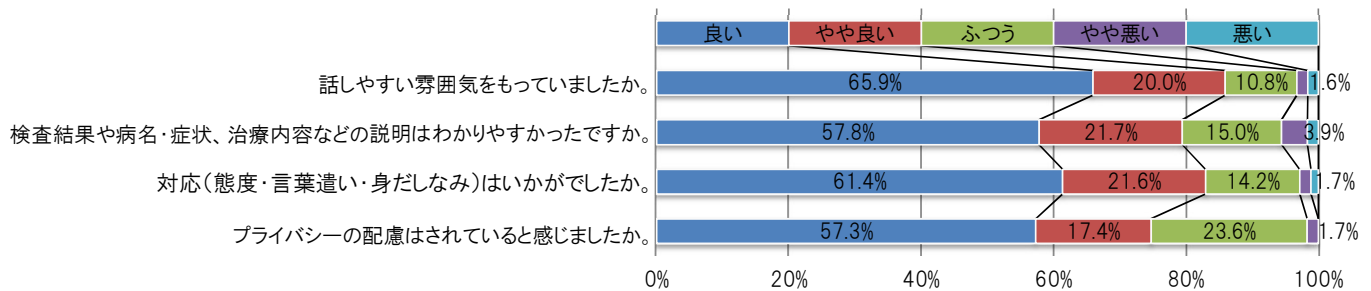
問10 受付から最初に診察室に入るまでどのくらい時間がかかりましたか。

	回答数
10分未満	17
10分～30分未満	18
30分～1時間未満	63
1時間から1時間30分未満	43
1時間30分～2時間未満	20
2時間以上	13
合計	174



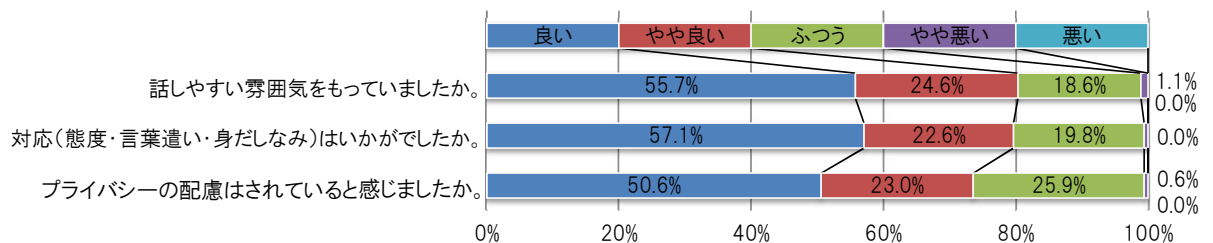
問11 医師の診察についてお尋ねします。

	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。	185人	65.9%	20.0%	10.8%	1.6%	1.6%
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。	180人	57.8%	21.7%	15.0%	3.9%	1.7%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	176人	61.4%	21.6%	14.2%	1.7%	1.1%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	178人	57.3%	17.4%	23.6%	1.7%	0.0%



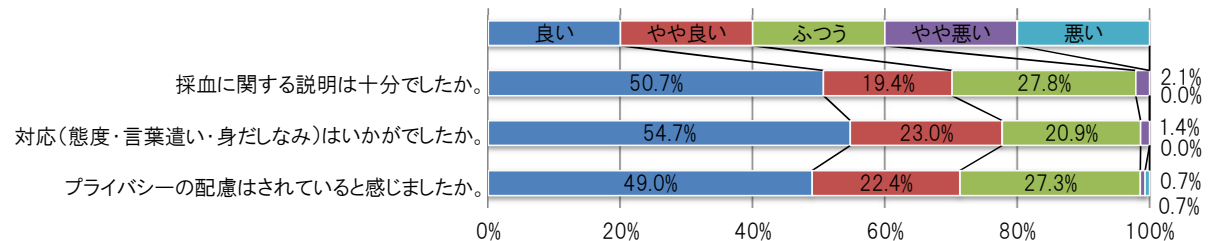
問12 看護師の対応についてお尋ねします。

	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。	183人	55.7%	24.6%	18.6%	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。	177人	57.1%	22.6%	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。	174人	50.6%	23.0%	25.9%	0.6%	0.0%



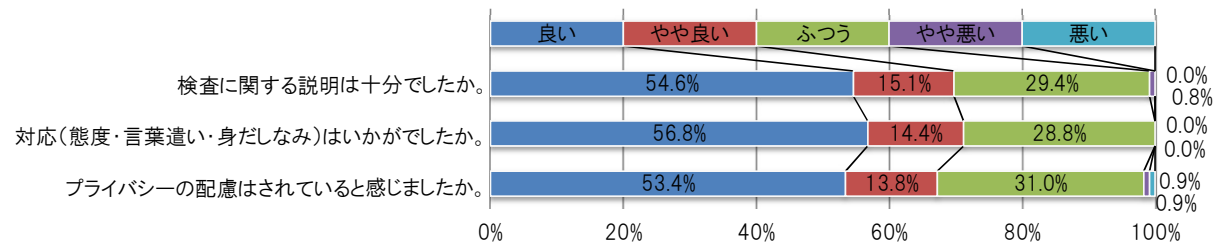
問13 採血室の対応についてお尋ねします。

	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。	144人	50.7%	19.4%	27.8%	2.1%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	148人	54.7%	23.0%	20.9%	1.4%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	143人	49.0%	22.4%	27.3%	0.7%	0.7%



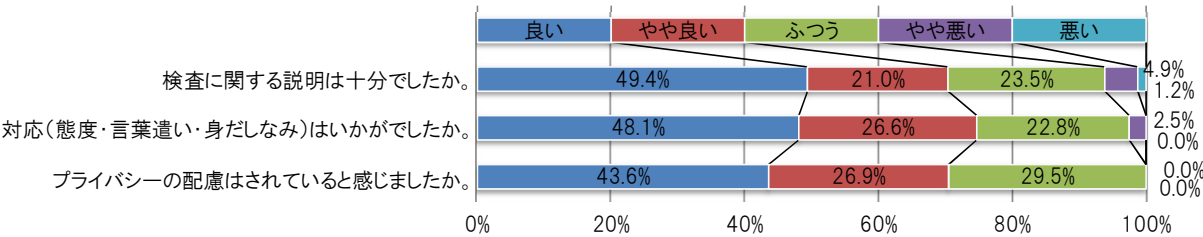
問14 画像検査(レントゲン・CT・MRI等)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	119人	54.6%	15.1%	29.4%	0.8%	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	56.8%	14.4%	28.8%	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。	116人	53.4%	13.8%	31.0%	0.9%	0.9%



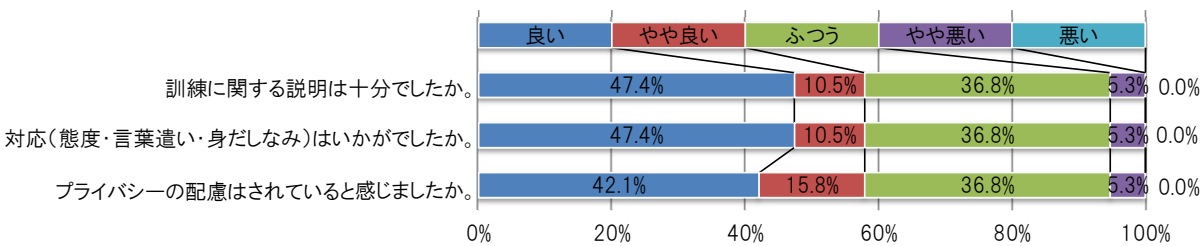
問15 生理機能検査(心電図・肺機能等)を受けられた方にお尋ねします。

	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。	81人	49.4%	21.0%	23.5%	4.9%	1.2%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	79人	48.1%	26.6%	22.8%	2.5%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	78人	43.6%	26.9%	29.5%	0.0%	0.0%



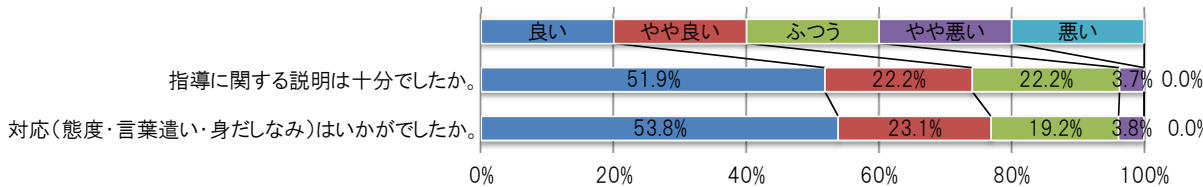
問16 リハビリテーション(理学・作業・言語療法)を受けられた方にお尋ねします。

	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	47.4%	10.5%	36.8%	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。	19人	47.4%	10.5%	36.8%	5.3%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	19人	42.1%	15.8%	36.8%	5.3%	0.0%



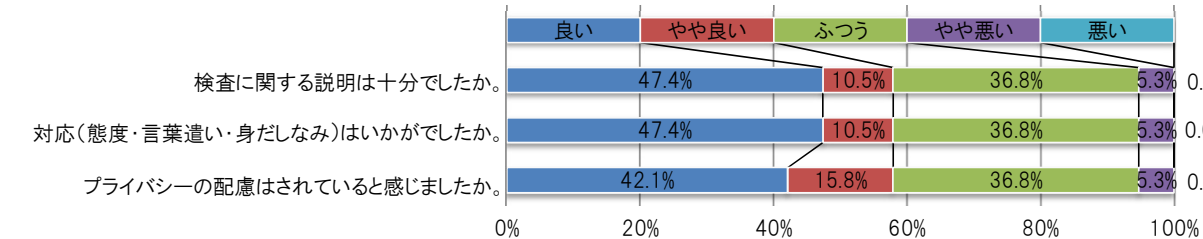
問17 栄養指導を受けられた方にお尋ねします。

	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。	27人	51.9%	22.2%	22.2%	3.7%	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	53.8%	23.1%	19.2%	3.8%	0.0%



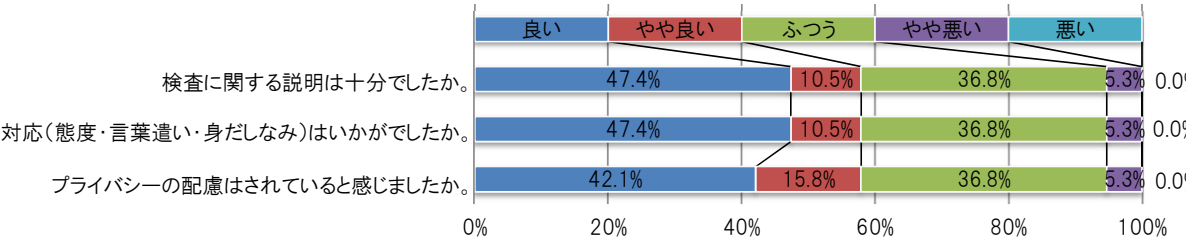
問18 外来化学療法を受けられた方にお尋ねします。

	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。	20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。	20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。	20人	1人	0人	0人	0人	0人



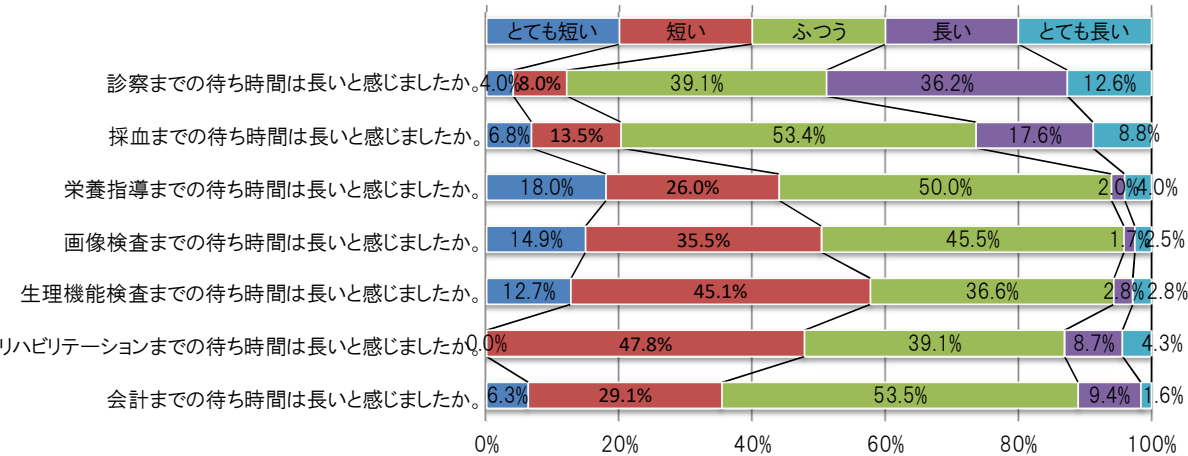
問19 放射線学療法を受けられた方にお尋ねします。

	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。	15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。	14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。	17人	0人	0人	0人	0人	0人



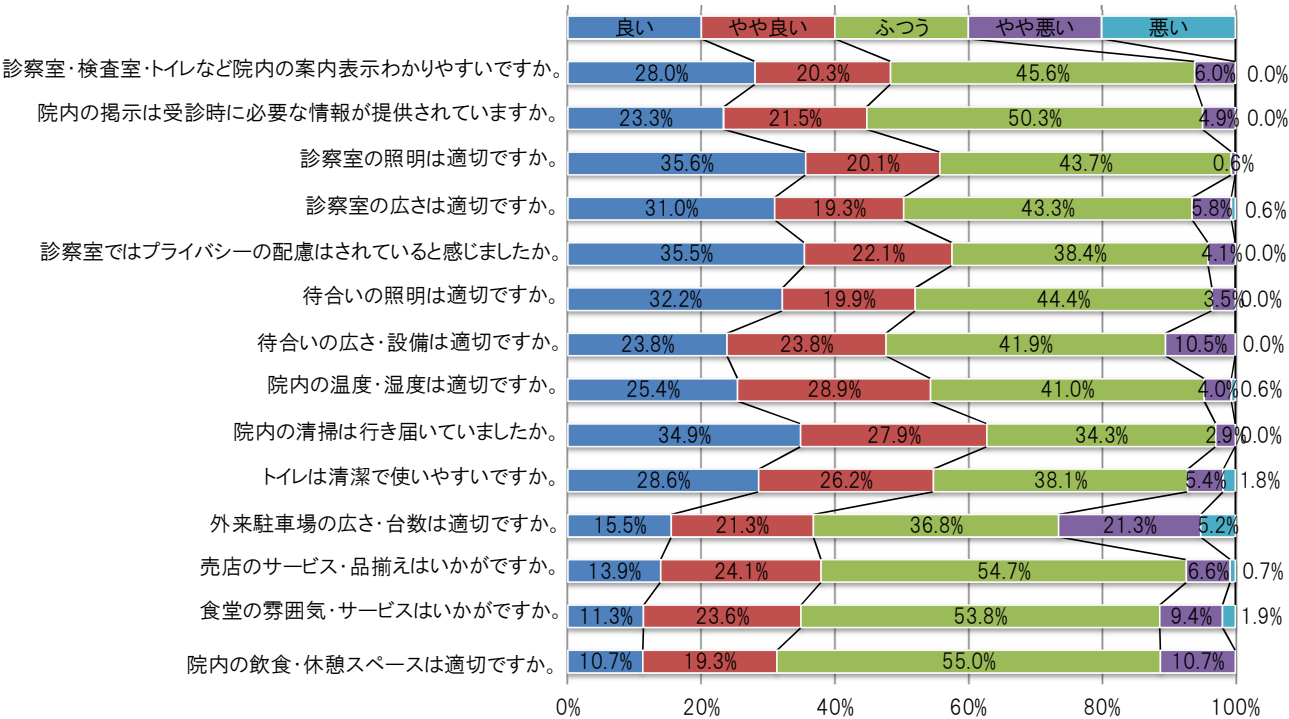
問20 待ち時間についてお尋ねします。

	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。	174人	4.0%	8.0%	39.1%	36.2%	12.6%
採血までの待ち時間は長いと感じましたか。	148人	6.8%	13.5%	53.4%	17.6%	8.8%
栄養指導までの待ち時間は長いと感じましたか。	50人	18.0%	26.0%	50.0%	2.0%	4.0%
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。	121人	14.9%	35.5%	45.5%	1.7%	2.5%
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。	71人	12.7%	45.1%	36.6%	2.8%	2.8%
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。	23人	0.0%	47.8%	39.1%	8.7%	4.3%
会計までの待ち時間は長いと感じましたか。	127人	6.3%	29.1%	53.5%	9.4%	1.6%



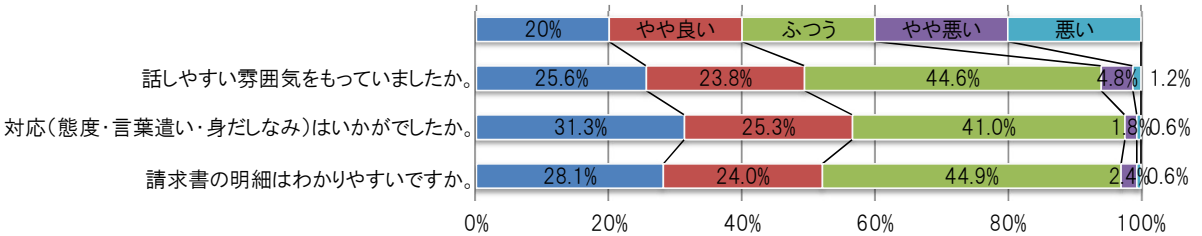
問21 施設・環境についてお尋ねします。

	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。	182人	28.0%	20.3%	45.6%	6.0%	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。	163人	23.3%	21.5%	50.3%	4.9%	0.0%
診察室の照明は適切ですか。	174人	35.6%	20.1%	43.7%	0.6%	0.0%
診察室の広さは適切ですか。	171人	31.0%	19.3%	43.3%	5.8%	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。	172人	35.5%	22.1%	38.4%	4.1%	0.0%
待合いの照明は適切ですか。	171人	32.2%	19.9%	44.4%	3.5%	0.0%
待合いの広さ・設備は適切ですか。	172人	23.8%	23.8%	41.9%	10.5%	0.0%
院内の温度・湿度は適切ですか。	173人	25.4%	28.9%	41.0%	4.0%	0.6%
院内の清掃は行き届いていましたか。	172人	34.9%	27.9%	34.3%	2.9%	0.0%
トイレは清潔で使いやすいですか。	168人	28.6%	26.2%	38.1%	5.4%	1.8%
外来駐車場の広さ・台数は適切ですか。	155人	15.5%	21.3%	36.8%	21.3%	5.2%
売店のサービス・品揃えはいかがですか。	137人	13.9%	24.1%	54.7%	6.6%	0.7%
食堂の雰囲気・サービスはいかがですか。	106人	11.3%	23.6%	53.8%	9.4%	1.9%
院内の飲食・休憩スペースは適切ですか。	140人	10.7%	19.3%	55.0%	10.7%	4.3%



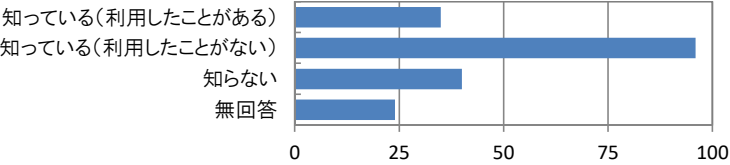
問22 会計窓口についてお尋ねします。

	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。	168人	25.6%	23.8%	44.6%	4.8%	1.2%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	166人	31.3%	25.3%	41.0%	1.8%	0.6%
請求書の明細はわかりやすいですか。	167人	28.1%	24.0%	44.9%	2.4%	0.6%



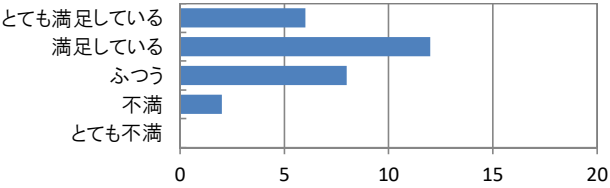
問23 患者支援センターをご存知ですか。

	回答数	構成比
知っている(利用したことがある)	35	17.9%
知っている(利用したことがない)	96	49.2%
知らない	40	20.5%
無回答	24	12.3%
合計	195	



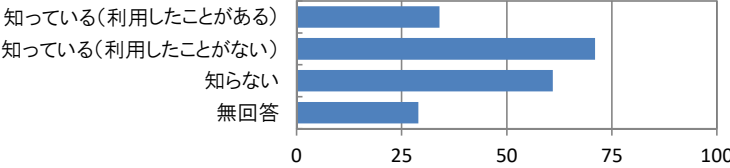
問24 相談内容に対する対応はいかがでしたか。

	回答数	構成比
とても満足している	6	21.4%
満足している	12	42.9%
ふつう	8	28.6%
不満	2	7.1%
とても不満	0	0.0%
合計	28	



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)	34	17.4%
知っている(利用したことがない)	71	36.4%
知らない	61	31.3%
無回答	29	14.9%
合計	195	



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	153人	28.1%	51.6%	19.0%	1.3%	0.0%
今後も当院を利用したいと思いますか。	171人	30.4%	55.6%	14.0%	0.0%	0.0%
当院をどなたかに紹介したいと思いますか。	163人	20.9%	44.2%	29.4%	5.5%	0.0%

