	ト来患者さんへのアンケート』【外別 総合医療センター	() A H	結果者	ŧ													※5段1	请評価平均	点において、「	外来アンケー	卜総合得点	」欄及び「	39.総合評	価」は10月	前総合医療 攻階評価平5	均点を記
No.	設問	回答数	有幼 田等数										有効回答外			無回答率	当院評価点	滿足度5段階 評価平均点	##### (1 機構 140病院	機能② 23病院	全国平均点 機構 140病院	(5段階平均) 機能② 23病院	全国 機構 140病院	全国順位 機能(2		
	外来アンケート総合得点			自宅に近	病院・診療	前に来たこ		妙療科目が	名医 - 寿門	家族・友人										8.07	,	,	8.16	8.25	113/14	23/
1	当院を選択した一番大きな理由は何ですか。ひと つだけお答えください。	138	137	い、アクセ スが良い 7 5.1	用からの脳 会 81 59.1	≿ಕ್ಕಾಕ 20	良い 4	\$1°	E511.6	เพลง 6 ก ก: 2	その他 9 6.6						空白	0.7%								
2	当院のホームページは、わかりやすい内容でしたか?	138	48	2760 4944 422	ある程度わ かりやす かった 28 58.3	わかりにく かった 4 8.3				<u> </u>				見ていな い・覚えて いない 82			\$6 8	5.8%	33.33		25.59	26.48			26/140	3,
3	病院内の案内図や表示板は、わかりやすい内容で したか?	割合 138	130	276h 4944 474	ある程度わ かりやす かった ワー	わかりにく かった		ļ		ļ				見ていな い・覚えて いない 3			⊈é 5	3.6%	21.54		28.64	30.84			120/140	21
4	エントランス (玄関) 付近の案内スタッフの対応 は親切・丁率でしたか?	割合 138	100.0	21.5 はい、と でも個 サ・丁楽	70.0 はい、ある 程度親切・ 丁寧	8.5 								案内するス タッフがい なかった	かかわりが なかった		京台	6.5%	55.24	-	60.64	60.96			96/140	16,
5	当院の受診は今田が初めてですか?	割合 138	100.0	58 55.2	T東 45 42.9	1.9								覚えていな	10		g ga			-			/_	\angle	 	_
		割合	100.0	16 11.9	118 88.1 110. 56									5-5-20-9-5"			3 \$a	2.2%				/_	Ζ,	Ζ,	\angle	\angle
5	受付の職員の対応は親切・丁字でしたか?	138	100.0	768 9 · TR 75 56.0	程度親切・ 丁字 55 41.0	4 3.0								なかった			3	2.2%	55.97		62.25	62.93	Ζ.	\angle	113/140) 19
7	診察予約時間になった後、診察が始まるまでどの くらい待ちましたか?	138	128		30分以内 40 31.3	1時間未満 50 39.1	26 20.3			ļ				い・覚えて いをい			\$6 9	6.5%	9.38		18.07	17.67			126/140	22
8	診察までの待ち時間に満足していますか?	138	120	瀬見	やや漢足 26	ともらでも ない 36	やや不満 26	不満 [3									\$ti 18	13.0%	15.83	3.10	20.31	19.27	3.36	3.31	110/140) 18
9	外来待合はどの程度清潔でしたか?	割合 138	100.0	15.8 とても音 電化った	21.7 やや清潔 だった	30.0 あまり清潔 ではなかっ た	21.7 全く清潔で はなかった	10.8									定白	11.6%	66.39		54.63	57.70			35/140) 6
0	トイレはどの程度清潔でしたか?	割合 138	100.0	81 66.4 とても増 類だった	39 32.0 やや清潔 だった	2 1.6 あまり清潔 ではなかっ	0.0 全く清潔で はなかった							トイレを使 わなかった			16 \$a	11.60	50.04	-	51.79	55,57	$^{\prime}$	$^{\prime}$		<u> </u>
		割合	100.0	65 58.0	43 38.4 やや満耳	た 2 1.8 どちらでも	2 1.8 やや不満	不満						10			16 \$a	11.6%	58.04	_	51.79	55.57	/	/_	54/140	12
	病院内の整理整領・清潔さに満足していますか?	138	100.0	70 57.4	43 35.2	9 7.4	0.0	0.0									16	11.6%	57.38	4.50	54.52	57.73	4.43	4.48	61/140	16
2	(II) の設開で「やや不満」「不満」とお答えの 方におうかがいします。どちらで不満なことがあ りましたか?(複数田答可)	0 割合	0.0	和卸货付 · 再卸货付 0.0	助療科受付 0.0	件企室 0 0.0	診察室 0.0	レントゲン 撮影室 0.0	検査室 0.0	リハビリ テーション 0.0	科羅室 0.0						gin O	0.0%								/
13	医師は、あなたが理解しやすいように、検査や治療(処置など)のリスクを説明しましたか?	138	122	とても単 無しやす かっか 70	ある程度、 理解しやす かった 48	vvit 4		ļ		ļ				説明の必要 はなかった 0	検査や治療 はなかった		⊈n 16	11.6%	57.38		58.08	59.78			81/140	16
14	医師は、検査結果をあなたにわかりやすく説明し ましたか?	創合 138	100.0	57.4 2760 4944 472	39.3 ある程度、 わかりやす かった	3.3 t	説明はな かった							結果は後日 になると言 われた	検査はな かった	わからな い・覚えて いない	Øά	10.9%	54.17		56.74	57.83			95/140) 18
15	あなたは話したかったことを医師に十分に伝える ことができましたか?	割合 138	100.0	54.2 はい、そ うあう	42.5 はい、ある 程度	3.3	0.0										15 \$a	10.9%	41.46	-	48.69	48.47			123/140) 22
_	医師は、あなたの言ったことに耳を傾けていまし	割合	100.0	51	67 54.5 はい、ある	5 4.1											15 室台	10.170	41.40	_	46.01		/_	Ζ,	-	-
	150.5	138	100.0	72 58.5	程度 50 40.7	0.8				 							15	10.9%	58.54		70.22	70.18	Ζ,	/_	135/140	23
7	あなたが質問をした際、医師からわかりやすい説 明を受けましたか?	138	119	はい、そ う思う 64 53.8	はい、ある 程度 53 44.5	かりにく かった 2 1.7				ļ				質問がな かった 4			章:fi 15	10.9%	53.78		62.44	63.01			127/140	23
8	今田の外来受診で、治療方針について適切に説明 されましたか?	138	117	連切 105 89.7	5 # 5 fc 5 4.3	本+分 6 5.1	説明はな かった I 0.9			<u> </u>							室由 21	15.2%	89.74		91.59	92.09			103/140	20
9	あなたの意思は、治療方針に十分に反映されたと 感じましたか?	割合 138		はい、そ り思う	4.3 はい、やや そう思う	vv2	0.9			<u> </u>							室由 21	15.2%	65.81		66.09	67.71			81/140) 18
20	診察後、あなたの症状や病気の管理について、自 分で何ができるかを理解できましたか?	割合 I 38	100.0	65.8 はい、そ う思う	31.6 はい、ある 程度	2.6 								必要なかっ た			gά	17.4%	40.71	-	46.72	47.29			117/140	23
21	日常生活での注意事項の説明をうけましたか?	創金 138	100.0	46 40.7 Ev. 2 383	64 56.6 atv. 56	2.7 											24 ga			-				\angle	_	
		割合	100.0	55 47.4	49 42.2	12 10.3 どちらでも	をや不満	不進									22 \$a	15.9%	47.41	_	46.99	46.98		/_	67/140)
22	医師との対話に満足していますか?	138	100.0	62 53.4	やや選集 38 32.8	14 12.1	0.9	1 0.9									22	15.9%	53.45	4.37	60.68	61.23	4.47	4,49	122/140	22
23	医師による診療・治療に満足していますか?	138	116	編集 62 53.4	やや選集 40 34.5	25676 20 13 11.2	やや不満 i 0.9	不満 0 0.0		ļ							室由 22	15.9%	53.45	4.41	61.82	62.58	4.50	4.52	127/140	23
24	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか?	138	113	RR 52	やや満足 42	どちらでも ない 18	表不今今	不満		ļ							室由 25	18.1%	46.02	4.28	50.67	51.77	4.29	4.31	108/140	22
25	精神的なケアに満足していますか?	割合 138	100.0	46.0	37.2 やや満足	15.9 25676 20	0.9	0.0 不満									空白	18.1%	38.94	4.11	47.97	48.26	4.22	4.23	130/140	23
26	診察時間に満足していますか?	割合 138	100.0	38.9	40 35.4 やや湯星	23.0 23.0 25.676	3 2.7 やや不満	0.0									空台	17,4%	37.72	4.07	48.17	47.95	4.19	4.19	134/140	23
	医経や職員は、その薬の副作用を説明しました	割合 138	100.0	43 37.7 はい、そ 9馬9	46 40.4 はい、ある 程度	18 15.8 vv:t	3.5	3 2.6						説明は必要 なかった			24 \$a						7			
27	6.7	138	74	37 50.0	34 45.9	3 4.1								4			60	43.5%	50.00		51.82	52.99	Ζ,	Ζ,	77/140	17
28	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか?	138	96 100.0	はい、と でも間 切・丁森 71 74.0	はい、ある 程度親切・ 丁楽 24 25.0	1.0		<u></u>		<u> </u>		<u> </u>		かかわりが なかった 13		<u></u>	型的 29	21.0%	73.96	\angle	68.83	69.50		\angle	46/140	8
29	放射線技師 (X 線検査、CT 検査等の職員) の対 応は親切・丁寧でしたか?	138	86	はい、と ても親 切・丁真 54	はい、ある 程度親切・ 丁実 29 33.7	10102				<u> </u>				かかわりが なかった 17			室由 35	25.4%	62.79		67.28	67.52	/		105/140	21
30	リハビリテーション時の職員の対応は親切・丁寧 でしたか?	割合 138		はい、と でも個 切・丁夫	はい、ある 程度親切・ 丁実 3	3.5				<u> </u>				かかわりが なかった 55			定由 63	45.7%	80.00		66.95	66.27			24/140) 2
31	診察終了後、支払呼び出しまでの待ち時間はどの くらいかかりましたか?	割合 138	100.0	80.0	15.0 59-109	109-30	30分以上			<u> </u>							家自	18.8%	13.39		14.74	13.18			74/140) 11
32	くらいがかりましたが? 会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか?	割合 138	100.0	13.4	53 47.3 はい、ある 程度親切・	38 33.9	5.4			f				かかわりがなかった			26 室由			\angle			/	//		
		割合	100.0	49.6	T美 57 50.4	0		7.5		 				3			22	15.9%	49.56		51.01	50.72			95/140	13
33	看護師の対応に満足していますか?	138	100.0	83	やや満足 35 28.0	4.8	やや不満 0.0	不満 I 0.8		<u> </u>							\$6 13	9.4%	66.40	4.59	66.13	67.22	4.57	4.59	84/140	14
34	事務職員の対応に満足していますか?	138	124	67	や中選星 43 34.7	どちらでも ない 10 8.1	やや不満 4 3.2	不満 0 0.0		<u> </u>							\$6 14	10.1%	54.03	4.40	58.77	58.45	4.46	4.46	111/140	19
35	その他スタッフ(医師、看護師、事務職員以外) の対応に満足していますか?	138	123	消炎	やや漢足 41	どちらでも ない 14	本で小湖	不満									\$th	10.9%	53.66	4.38	56.90	57.74	4.42	4.43	100/140	18
36	プライバシー保護(個人情報の取り扱いを含む) の対応に満足していますか?	割合 138	100.0	66 53.7	33.3 ***#E	11.4 25676 211	8.0	0.8									Σė	13.0%	55.83	4.27	59.71	61.00	4.41	4.43	109/140	21
37	(36) の設開で「やや不満」「不満」とお答えの 方におうかがいします。どちらで不満なことがあ	割合 6	100.0	67 55.8 初龄变付 再龄变付	26 21.7 鈴康科受付	21 17.5 時会室	4 3.3 診察室	2 1.7 レントゲン 撮影室	検査室	リハビリテーション	外基室						18 \$a				/			/	-	+
	りましたか? (複数回答可)	割合	100.0	0.0	2 40.0 1515†	2 40.0	0.0 5±9++	0.0	0.0	9-9-9-9 0.0	20.0							16.7%							\angle	1
	当病院を親しい方にすすめようと思いますか?	138	100.0	57 47.1	40 33.1	23 19.0	0.0	####\ I 0.8		 	ļ					ļ	\$6 17	12.3%	47.11	4.26	47.12	50.69	4.23	4.30	66/140) 15
39	当院での外来受診全体を通して、総合的に10段 階で評価をしてください。	138	118	16 13.6	29 24.6	8 39 33.1	23 19.5	6 5 4.2	5 4.2	0.0	3 I 0.8	2 0 0.0	0.0			ļ	章 20	14.5%	13.56	8.07	18.70	19.76	8.16	8.25	113/140	23
10	あなたの年齢を教えてください。	138	122	0~9歳	10~19歳	33.1 20 ⁻ 29& 2	19.5 30°39&	40歳~49 歳 10	50°59歳 13	60~69歳	70 ⁻ 79&	0.0 80°89&	90歳以上				\$th	11.6%				/	/			$ \begin{bmatrix} 1 \end{bmatrix} $
	※各回答赦のうち、最も望ましい回答を色塗え	割合	100.0	0.0	3.3	1.6	3.3	8.2	10.7	14.8	44.3	11.5	2.5				10			/	V	<u>/</u>	/	<u>/</u>	<u> </u>	V