

『外来患者さんへのアンケート』【外来】集計結果表

別紙4-1

No.		設問	回答数	有効回答数	有効回答										有効回答外										無回答率	当院評価点	満足度5段階評価平均点	機構 (40名)	一般2 (16名)	機構 (40名)	一般2 (16名)	機構 (40名)	一般2 (16名)	機構 (40名)	一般2 (16名)	全館平均点 (3段階平均)	全館順位 (3段階)	
		外来アンケート総合得点																								7.90												
1		あなたが病院を選んだ一番大きな理由は何ですか？ひとことだけお答えください。	206	206	病院に近 い、アクセス がよいから 多い	病院で治療 が受けやすい から	病前に来た 人が多かった から	医療設備が よいから	診療科目が 多いから	看護士、薬剤 師、医師の 対応がよい から	清潔、明るい から	交通、通車 が便利から	費用、支払い が安いから	家族、友人 が勧めたから	その他											0.0%												
2		当院のホームページは、わかりやすい内容でしたか？	206	73	わかりやす いから	わかりやす いから	わかりやす いから	わかりやす いから	わかりやす いから	わかりやす いから	わかりやす いから	わかりやす いから	わかりやす いから	わかりやす いから	わかりやす いから											2.4%	17.81									18/139	15/16	
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？	206	187	わかりやす いから	わかりやす いから	わかりやす いから	わかりやす いから	わかりやす いから	わかりやす いから	わかりやす いから	わかりやす いから	わかりやす いから	わかりやす いから	わかりやす いから											1.0%	22.99									06/139	14/16	
4		エントランス（玄関）付近の案内スタッフの対応は親切、丁寧でしたか？	206	152	はい、あ まり丁寧 な対応が なかった	はい、あ まり丁寧 な対応が なかった	はい、あ まり丁寧 な対応が なかった	はい、あ まり丁寧 な対応が なかった	はい、あ まり丁寧 な対応が なかった	はい、あ まり丁寧 な対応が なかった	はい、あ まり丁寧 な対応が なかった	はい、あ まり丁寧 な対応が なかった	はい、あ まり丁寧 な対応が なかった	はい、あ まり丁寧 な対応が なかった	はい、あ まり丁寧 な対応が なかった											6.3%	48.68									31/139	16/16	
5		当院の受診は今回が初めてですか？	206	204	はい	はい	はい	はい	はい	はい	はい	はい	はい	はい	はい											0.5%												
6		受付の職員の対応は親切、丁寧でしたか？	206	198	はい、あ まり丁寧 な対応が なかった	はい、あ まり丁寧 な対応が なかった	はい、あ まり丁寧 な対応が なかった	はい、あ まり丁寧 な対応が なかった	はい、あ まり丁寧 な対応が なかった	はい、あ まり丁寧 な対応が なかった	はい、あ まり丁寧 な対応が なかった	はい、あ まり丁寧 な対応が なかった	はい、あ まり丁寧 な対応が なかった	はい、あ まり丁寧 な対応が なかった	はい、あ まり丁寧 な対応が なかった											2.4%	54.04									27/139	16/16	
7		診察予約の時間になった後、診察が始まるまでの待ち時間が長かったですか？	206	189	診察予約の 時間になった 後、診察が始 まるまでの待 ち時間が長い と感じた	診察予約の 時間になった 後、診察が始 まるまでの待 ち時間が長い と感じた	診察予約の 時間になった 後、診察が始 まるまでの待 ち時間が長い と感じた	診察予約の 時間になった 後、診察が始 まるまでの待 ち時間が長い と感じた	診察予約の 時間になった 後、診察が始 まるまでの待 ち時間が長い と感じた	診察予約の 時間になった 後、診察が始 まるまでの待 ち時間が長い と感じた	診察予約の 時間になった 後、診察が始 まるまでの待 ち時間が長い と感じた	診察予約の 時間になった 後、診察が始 まるまでの待 ち時間が長い と感じた	診察予約の 時間になった 後、診察が始 まるまでの待 ち時間が長い と感じた	診察予約の 時間になった 後、診察が始 まるまでの待 ち時間が長い と感じた											4.4%	10.58									26/139	13/16		
8		診察までの待ち時間に満足していますか？	206	186	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足											9.7%	13.44									18/139	12/16	
9		外来待合はどの程度清潔でしたか？	206	191	とても清潔 だった	とても清潔 だった	とても清潔 だった	とても清潔 だった	とても清潔 だった	とても清潔 だった	とても清潔 だった	とても清潔 だった	とても清潔 だった	とても清潔 だった	とても清潔 だった											7.3%	69.11									26/139	4/16	
10		トイレはどの程度清潔でしたか？	206	180	とても清潔 だった	とても清潔 だった	とても清潔 だった	とても清潔 だった	とても清潔 だった	とても清潔 だった	とても清潔 だった	とても清潔 だった	とても清潔 だった	とても清潔 だった	とても清潔 だった											7.3%	59.44									44/139	6/16	
11		病院内の壁紙・清潔さに満足していますか？	206	191	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足											7.3%	59.69									53/139	7/16	
12		(11)の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方にのみお答えします。どちらで不満なことがありましたか？（複数回答可）	1	1	受付受付 の対応が 悪かった	受付受付 の対応が 悪かった	受付受付 の対応が 悪かった	受付受付 の対応が 悪かった	受付受付 の対応が 悪かった	受付受付 の対応が 悪かった	受付受付 の対応が 悪かった	受付受付 の対応が 悪かった	受付受付 の対応が 悪かった	受付受付 の対応が 悪かった											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？	206	183	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった											9.7%	58.47									74/139	7/16	
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？	206	178	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった											11.7%	56.18									74/139	8/16	
15		あなたは、誰しかかたことを医師に十分に伝えられましたか？	206	187	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった											9.2%	49.20									74/139	7/16	
16		医師は、あなたの言ったことに耳を傾けていましたか？	206	186	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった											9.7%	69.35									84/139	8/16	
17		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？	206	175	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった											11.2%	64.00									64/139	8/16	
18		今回の外来受診で、治療方針について適切に説明されましたか？	206	179	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足											13.1%	94.41									26/139	4/16	
19		あなたの意見は、治療方針に十分反映されたと感じましたか？	206	180	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足												12.6%	62.78									03/139	12/16
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？	206	172	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった											15.0%	46.51									77/139	9/16	
21		日常生活での注意事項の説明を受けましたか？	206	175	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった											15.0%	44.57									92/139	12/16	
22		医師との対応に満足していますか？	206	178	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足											13.6%	56.18									03/139	11/16	
23		医師による診察・治療に満足していますか？	206	179	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足											13.1%	56.42									09/139	14/16	
24		痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	206	172	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足											16.5%	47.67									96/139	13/16	
25		精神的なケアに満足していますか？	206	176	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足											14.6%	43.18									113/139	12/16	
26		診察時間に満足していますか？	206	179	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足											13.1%	46.37									91/139	10/16	
27		医師や職員は、その薬の副作用を説明しましたか？	206	87	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった											52.9%	54.02									57/139	5/16	
28		採血時の職員の対応は親切、丁寧でしたか？	206	142	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった											24.3%	75.35									35/139	5/16	
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？	206	119	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった											23.8%	66.39									83/139	12/16	
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？	206	37	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった	はい、あ まり丁寧 な説明が なかった											43.2%	62.16									94/139	11/16	
31		診察終了後、支那呼び出しまでの待ち時間はどのくらいかかりましたか？	206	183	すばやく 対応した	すばやく 対応した	すばやく 対応した	すばやく 対応した	すばやく 対応した	すばやく 対応した	すばやく 対応した	すばやく 対応した	すばやく 対応した	すばやく 対応した	すばやく 対応した											11.2%	13.11									77/139	7/16	
32		会計窓口の職員の対応は親切、丁寧でしたか？	206	176	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足											12.1%	53.98									76/139	5/16	
33		看護士の対応に満足していますか？	206	193	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足											6.3%	63.21									04/139	14/16	
34		事務職員の対応に満足していますか？	206	194	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足											5.8%	55.15									08/139	12/16	
35		その他のスタッフの対応（医師・看護士・事務職員以外のスタッフ）に満足していますか？	206	191	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足											7.3%	52.36									103/139	15/16	
36		プライバシー保護（個人情報取り扱いを含む）の対応に満足していますか？	206	189	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足											8.3%	57.67									91/139	9/16	
37		(36)の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方にのみお答えします。どちらで不満なことがありましたか？（複数回答可）	6	4	受付受付 の対応が 悪かった	受付受付 の対応が 悪かった	受付受付 の対応が 悪かった	受付受付 の対応が 悪かった	受付受付 の対応が 悪かった	受付受付 の対応が 悪かった	受付受付 の対応が 悪かった	受付受付 の対応が 悪かった	受付受付 の対応が 悪かった	受付受付 の対応が 悪かった											33.3%													
38		当病棟を視察し方にするつもりと聞きますか？	206	187	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足	満足											8.3%	47.09									56/139	7/16	
39		当院の外来受診全体を当院、総合的に10段階で評価してください	206	186	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10											9.7%	14.52									113/139	16/16	
40		あなたの年齢を教えてください	206	196	0~9歳 10~19歳 20~29歳 30~39歳 40~49歳 50~59歳 60~69																																	