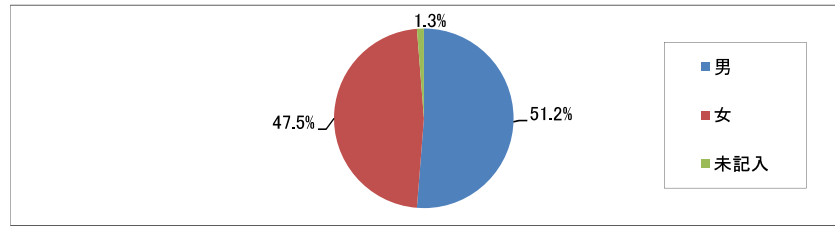


外来患者 アンケート調査結果の概要 回答者数:320名

- ・調査対象 : 外来患者
- ・調査方法 : 各総合受付で、アンケートを手渡し配布し、1階総合案内前・1階時間外出入口前等に設置したアンケート回収箱で回収。
- ・調査期間 : 平成30年3月12日(月)～16日(金)

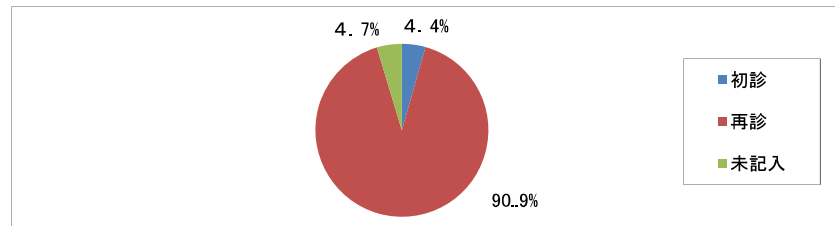
1 性別

性別	人数	割合
男	164	51.2
女	152	47.5
未記入	4	1.3
合計	320	100.0



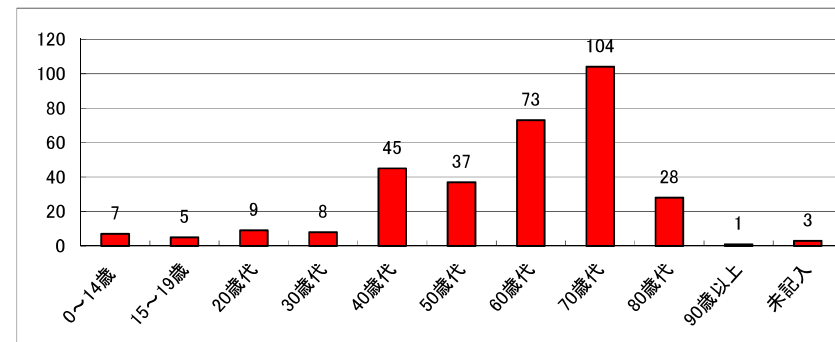
2 初診・再診

性別	人数	割合
初診	14	4.4
再診	291	90.9
未記入	15	4.7
合計	320	100.0



3 年齢

年齢	人数	割合
0～14歳	7	2.2
15～19歳	5	1.6
20歳代	9	2.8
30歳代	8	2.5
40歳代	45	14.1
50歳代	37	11.6
60歳代	73	22.8
70歳代	104	32.5
80歳代	28	8.8
90歳以上	1	0.3
未記入	3	0.9
合計	320	100.1

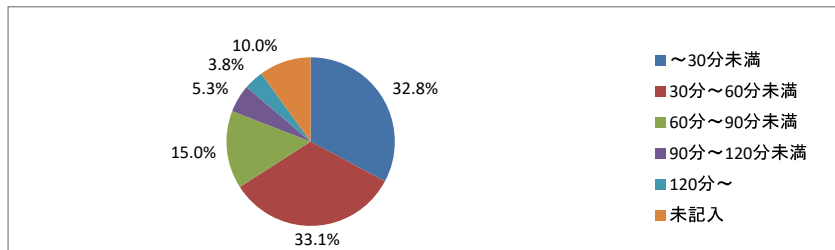


4 外来での待ち時間について

1) 受付から診察開始までの時間(予約時間のある方は「予約時間から診察開始までの時間」)

◆全体(総括)

待ち時間	人数	割合
～30分未満	105	32.8
30分～60分未満	106	33.1
60分～90分未満	48	15.0
90分～120分未満	17	5.3
120分～	12	3.8
未記入	32	10.0
合計	320	100.0

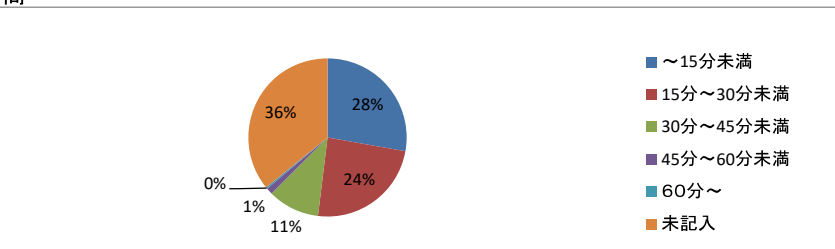


○血液検査について

1) 採血受付から採血開始までの時間

◆全体(総括)

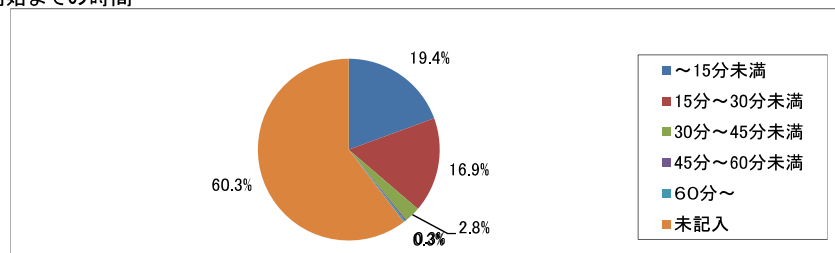
待ち時間	人数	割合
～15分未満	89	27.8
15分～30分未満	77	24.1
30分～45分未満	34	10.6
45分～60分未満	4	1.3
60分～	1	0.3
未記入	115	35.9
合計	320	100.0



2) X線(レントゲン)受付から撮影開始までの時間

◆全体(総括)

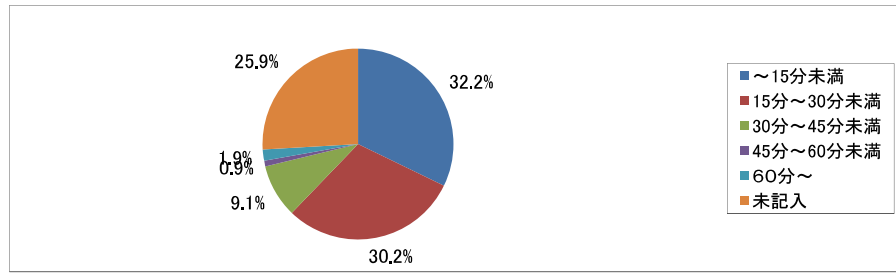
待ち時間	人数	割合
～15分未満	62	19.4
15分～30分未満	54	16.9
30分～45分未満	9	2.8
45分～60分未満	1	0.3
60分～	1	0.3
未記入	193	60.3
合計	320	100.0



○会計について

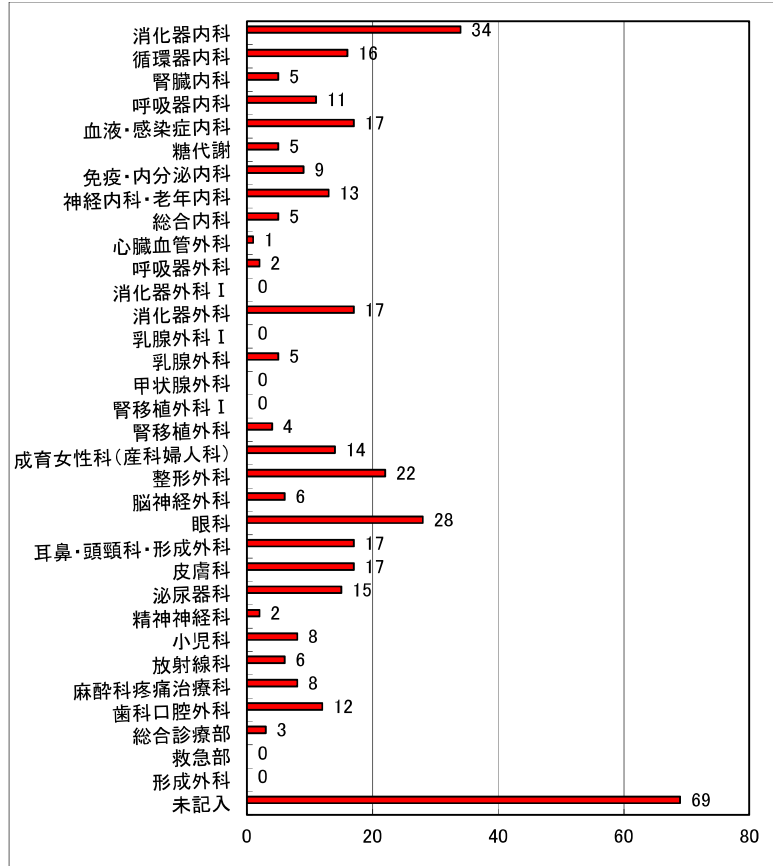
1) 整理券をもらってから会計窓口までの時間

待ち時間	人数	割合
～15分未満	103	32.2
15分～30分未満	96	30.0
30分～45分未満	29	9.1
45分～60分未満	3	0.9
60分～	6	1.9
未記入	83	25.9
合計	320	100.0



5 本日受診された診療科をすべてご記入下さい。(複数可)

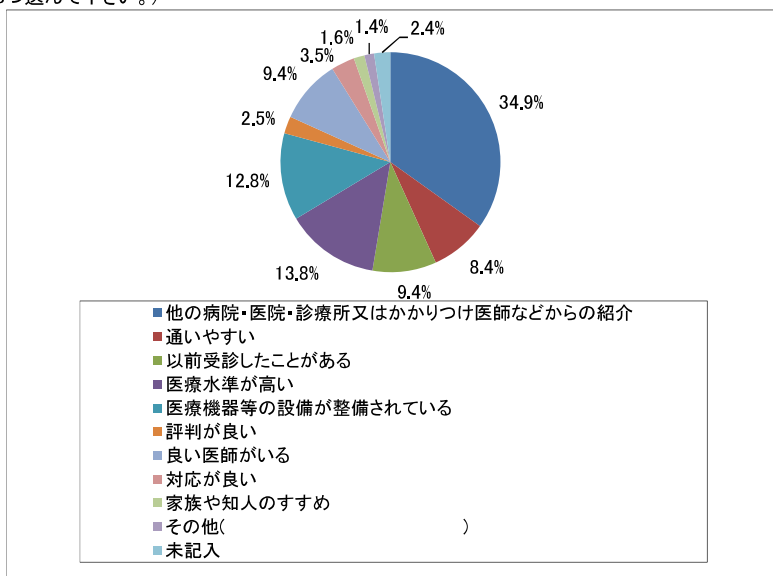
診療科	人数	割合
消化器内科	34	9.2
循環器内科	16	4.3
腎臓内科	5	1.3
呼吸器内科	11	3.0
血液・感染症内科	17	4.6
糖代謝	5	1.3
免疫・内分泌内科	9	2.4
神経内科・老年内科	13	3.5
総合内科	5	1.3
心臓血管外科	1	0.3
呼吸器外科	2	0.5
消化器外科 I	0	0.0
消化器外科	17	4.6
乳腺外科 I	0	0.0
乳腺外科	5	1.3
甲状腺外科	0	0.0
腎移植外科 I	0	0.0
腎移植外科	4	1.1
成育女性科(産科婦人科)	14	3.8
整形外科	22	5.9
脳神経外科	6	1.6
眼科	28	7.5
耳鼻・頭頸科・形成外科	17	4.6
皮膚科	17	4.6
泌尿器科	15	4.0
精神神経科	2	0.5
小児科	8	2.2
放射線科	6	1.6
麻酔科疼痛治療	8	2.2
歯科口腔外科	12	3.2
総合診療部	3	0.8
救急部	0	0.0
形成外科	0	0.0
未記入	69	18.6
合計	371	100.0



6 当院を受診されたきっかけについてお尋ねします。(3つ選んで下さい。)

きっかけ	人数	割合
他の病院・医院・診療所又はかかりつけ医師などからの紹介	220	34.9
通いやすい	53	8.4
以前受診したことがある	59	9.4
医療水準が高い	87	13.8
医療機器等の設備が整備されている	81	12.8
評判が良い	16	2.5
良い医師がいる	59	9.4
対応が良い	22	3.5
家族や知人のすすめ	10	1.6
その他()	9	1.4
未記入	15	2.3
合計	631	100.0

「その他」の理由(件)

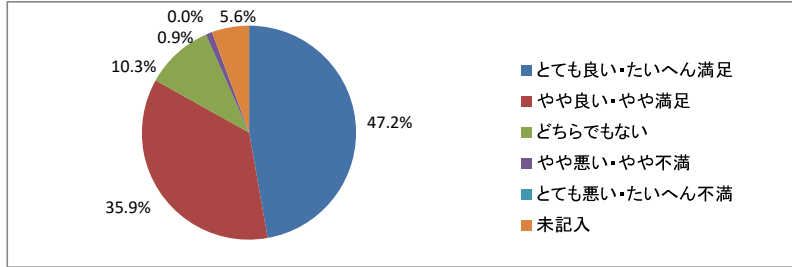


7 医師について

1) 病気の状態やその治療方法についての説明はわかりましたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	151	47.3
やや良い・やや満足	115	35.9
どちらでもない	33	10.3
やや悪い・やや不満	3	0.9
とても悪い・たいへん不満	0	0.0
未記入	18	5.6
合計	320	100.0

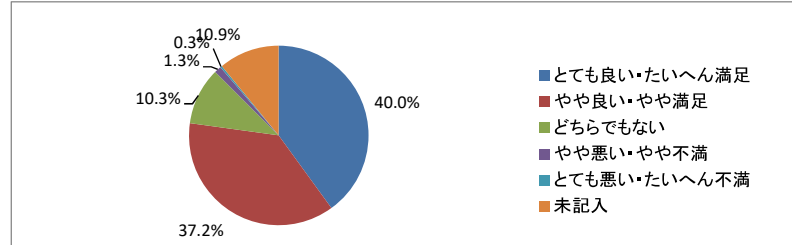
平均値
4.37



2) 治療経過や手術内容などの説明は納得できるものでしたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	128	40.0
やや良い・やや満足	119	37.2
どちらでもない	33	10.3
やや悪い・やや不満	4	1.3
とても悪い・たいへん不満	1	0.3
未記入	35	10.9
合計	320	100.0

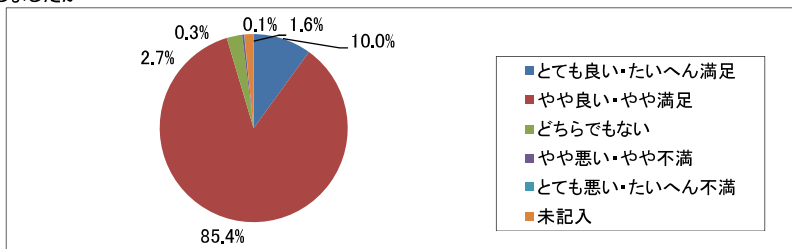
平均値
4.29



3) 診療行為、診療に対する姿勢について満足しましたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	138	10.0
やや良い・やや満足	1178	85.4
どちらでもない	37	2.7
やや悪い・やや不満	4	0.3
とても悪い・たいへん不満	1	0.1
未記入	22	1.6
合計	1380	100.1

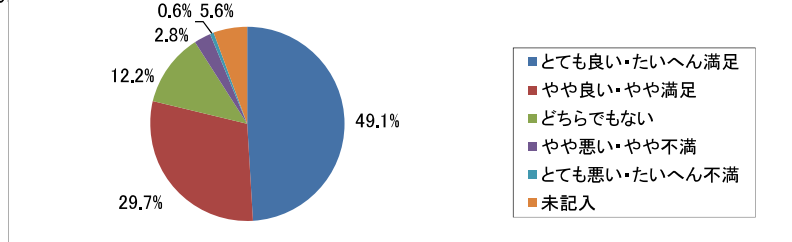
平均値
4.07



4) あなたの症状に関する訴えや話を聞いてくれましたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	157	49.1
やや良い・やや満足	95	29.7
どちらでもない	39	12.2
やや悪い・やや不満	9	2.8
とても悪い・たいへん不満	2	0.6
未記入	18	5.6
合計	320	100.0

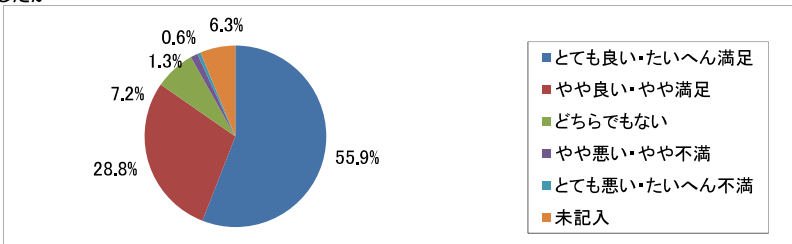
平均値
4.31



5) 医師の対応(言葉づかい・態度)はいかがでしたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	179	55.8
やや良い・やや満足	92	28.8
どちらでもない	23	7.2
やや悪い・やや不満	4	1.3
とても悪い・たいへん不満	2	0.6
未記入	20	6.3
合計	320	100.0

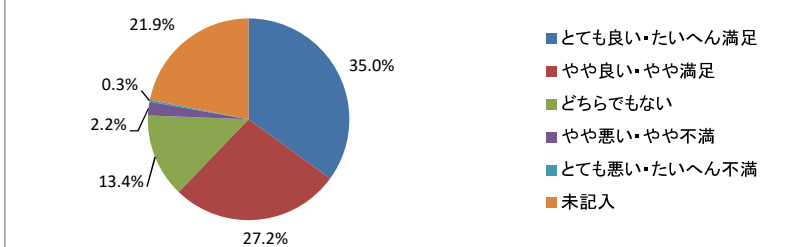
平均値
4.47



6) 診療に関わる他職種への指示は適切にされたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	112	35.0
やや良い・やや満足	87	27.2
どちらでもない	43	13.4
やや悪い・やや不満	7	2.2
とても悪い・たいへん不満	1	0.3
未記入	70	21.9
合計	320	100.0

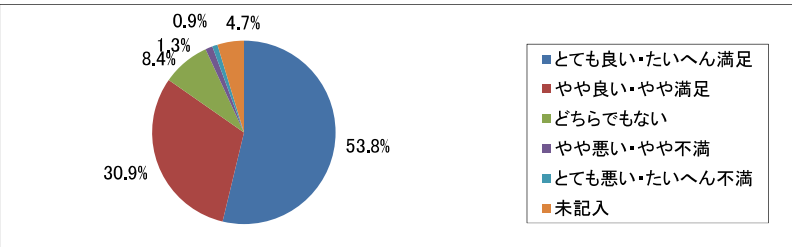
平均値
4.21



7) 医師に対する信頼感を感じますか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	172	53.8
やや良い・やや満足	99	30.9
どちらでもない	27	8.4
やや悪い・やや不満	4	1.3
とても悪い・たいへん不満	3	0.9
未記入	15	4.7
合計	320	100.0

平均値
4.42

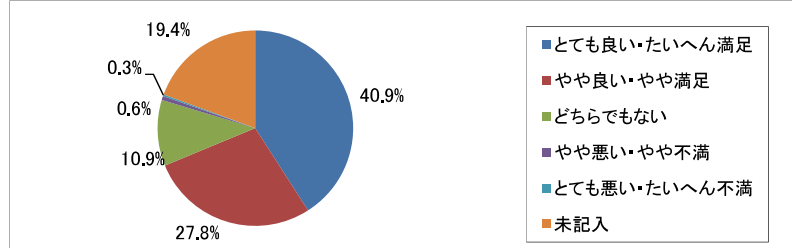


8 看護師について

1) 話しやすい雰囲気をもっていましたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	131	41.0
やや良い・やや満足	89	27.8
どちらでもない	35	10.9
やや悪い・やや不満	2	0.6
とても悪い・たいへん不満	1	0.3
未記入	62	19.4
合計	320	100.0

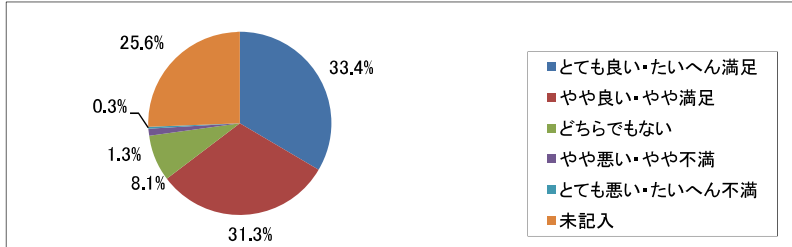
平均値
4.34



2) 看護師の説明に納得できましたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	107	33.4
やや良い・やや満足	100	31.3
どちらでもない	26	8.1
やや悪い・やや不満	4	1.3
とても悪い・たいへん不満	1	0.3
未記入	82	25.6
合計	320	100.0

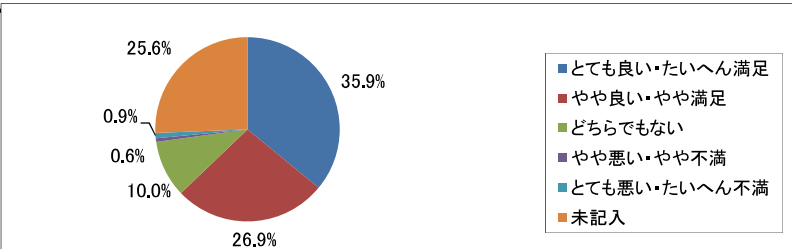
平均値
4.29



3) あなたの質問や疑問点を聞いてくれましたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	115	36.0
やや良い・やや満足	86	26.9
どちらでもない	32	10.0
やや悪い・やや不満	2	0.6
とても悪い・たいへん不満	3	0.9
未記入	82	25.6
合計	320	100.0

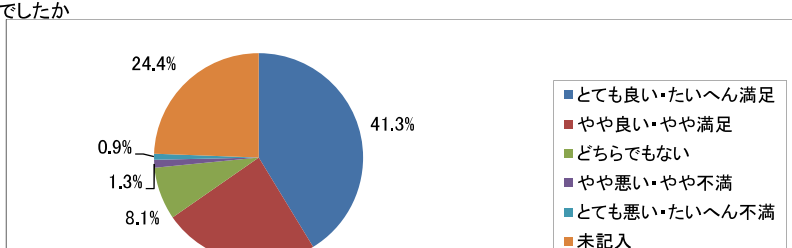
平均値
4.29



4) 看護師の対応(言葉づかい・態度)はいかがでしたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	132	41.2
やや良い・やや満足	77	24.1
どちらでもない	26	8.1
やや悪い・やや不満	4	1.3
とても悪い・たいへん不満	3	0.9
未記入	78	24.4
合計	320	100.0

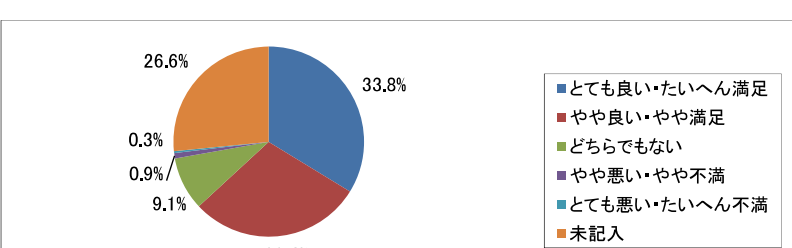
平均値
4.37



5) 採血・処置・生活指導等の対応はどうか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	108	33.7
やや良い・やや満足	94	29.4
どちらでもない	29	9.1
やや悪い・やや不満	3	0.9
とても悪い・たいへん不満	1	0.3
未記入	85	26.6
合計	320	100.0

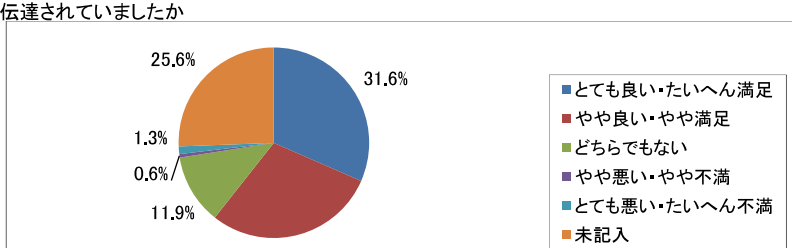
平均値
4.3



6) 診療に関わるあなたの思いや希望は適切に伝達されていましたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	101	31.5
やや良い・やや満足	93	29.1
どちらでもない	38	11.9
やや悪い・やや不満	2	0.6
とても悪い・たいへん不満	4	1.3
未記入	82	25.6
合計	320	100.0

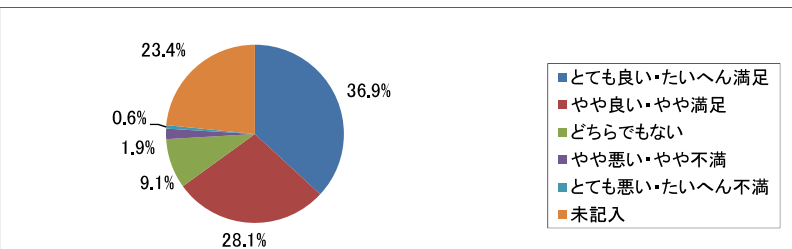
平均値
4.2



7) 看護師に対する信頼感を感じますか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	118	36.9
やや良い・やや満足	90	28.1
どちらでもない	29	9.1
やや悪い・やや不満	6	1.9
とても悪い・たいへん不満	2	0.6
未記入	75	23.4
合計	320	100.0

平均値
4.29

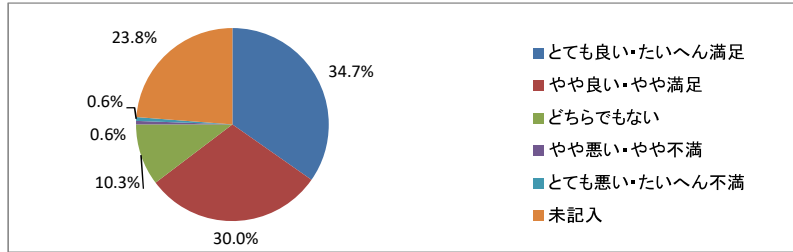


9 その他の職員（検査部・放射線部・リハビリ・薬剤部・栄養管理室等の職員）について

1) 案内・説明はよくわかりましたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	111	34.7
やや良い・やや満足	96	30.0
どちらでもない	33	10.3
やや悪い・やや不満	2	0.6
とても悪い・たいへん不満	2	0.6
未記入	76	23.8
合計	320	100.0

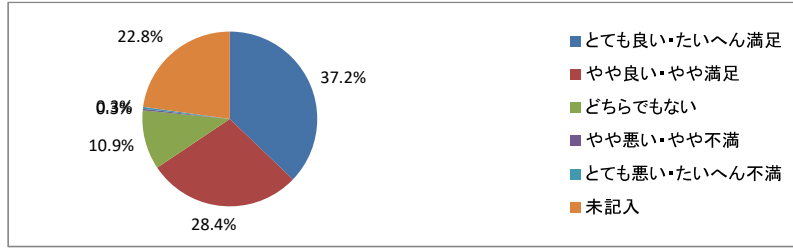
平均値
4.28



2) 言葉づかい・態度はいかがでしたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	119	37.3
やや良い・やや満足	91	28.4
どちらでもない	35	10.9
やや悪い・やや不満	1	0.3
とても悪い・たいへん不満	1	0.3
未記入	73	22.8
合計	320	100.0

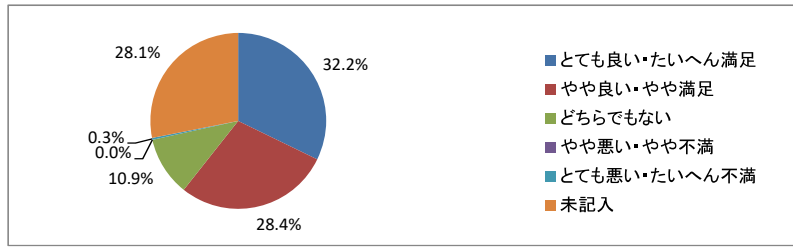
平均値
4.32



3) 医療技術はいかがでしたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	103	32.3
やや良い・やや満足	91	28.4
どちらでもない	35	10.9
やや悪い・やや不満	0	0.0
とても悪い・たいへん不満	1	0.3
未記入	90	28.1
合計	320	100.0

平均値
4.28

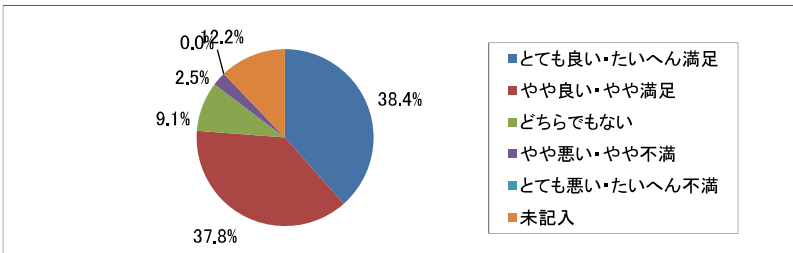


10 受付及び会計窓口について

1) 案内・説明はよくわかりましたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	123	38.4
やや良い・やや満足	121	37.8
どちらでもない	29	9.1
やや悪い・やや不満	8	2.5
とても悪い・たいへん不満	0	0.0
未記入	39	12.2
合計	320	100.0

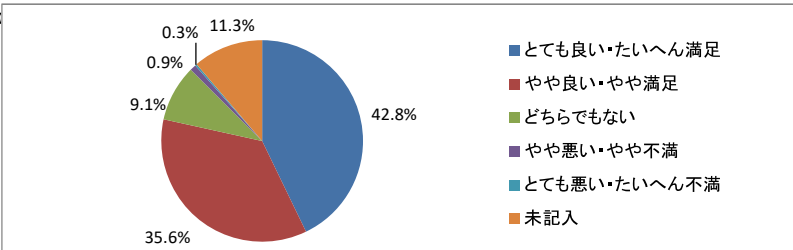
平均値
4.28



2) 言葉づかい・態度・身だしなみはどうでしたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	137	42.8
やや良い・やや満足	114	35.6
どちらでもない	29	9.1
やや悪い・やや不満	3	0.9
とても悪い・たいへん不満	1	0.3
未記入	36	11.3
合計	320	100.0

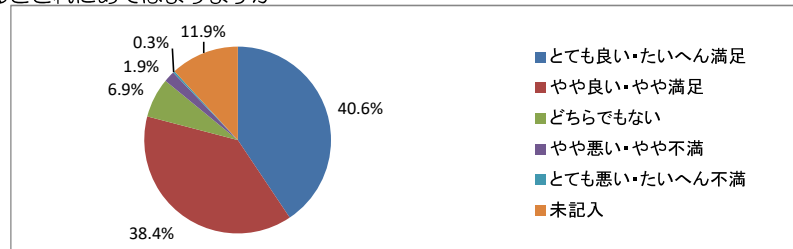
平均値
4.35



1.1 当院を受診して総合的に評価するとどれにあてはまりますか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	130	40.6
やや良い・やや満足	123	38.4
どちらでもない	22	6.9
やや悪い・やや不満	6	1.9
とても悪い・たいへん不満	1	0.3
未記入	38	11.9
合計	320	100.0

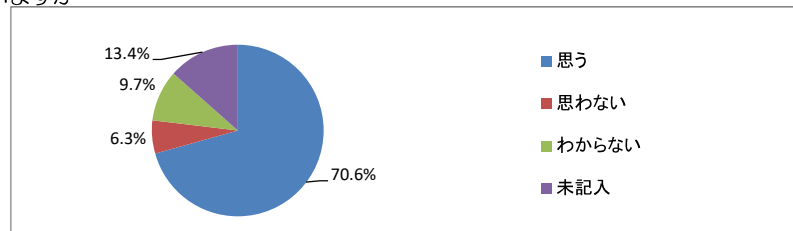
平均値
4.33



1.2 他の方に当院を紹介したいと思いますか

回答区分	人数	割合
思う	226	70.6
思わない	20	6.3
わからない	31	9.7
未記入	43	13.4
合計	320	100.0

平均値
4.67



設問内容	H29平均値	H28平均値	H27平均値	H26平均値	
医師について	1) 病気の状態やその治療方法についての説明はわかりましたか	4.37	4.38	4.31	4.40
	2) あなたの症状に関する訴えや話を聞いてくれましたか	4.29	4.35	4.3	4.42
	3) 薬の飲み方や注意事項に関する説明はいかがでしたか	4.07	4.24	4.21	4.28
	4) 医師の対応（言葉づかい・態度）はいかがでしたか	4.31	4.36	4.31	4.47
	5) 医師に対する信頼感を感じますか	4.47	4.35	4.33	4.44
	6) 医師の診察時間はいかがでしたか	4.42	4.17	4.11	4.22

設問内容	H29平均値	H28平均値	H27平均値	H26平均値	
看護師について	1) 話しやすい雰囲気をもっていましたか	4.34	4.29	4.19	4.32
	2) 看護師の説明に納得できましたか	4.29	4.28	4.17	4.26
	3) あなたの質問や疑問点を聞いてくれましたか	4.29	4.23	4.05	4.26
	4) 看護師の対応（言葉づかい・態度）はいかがでしたか	4.37	4.31	4.17	4.36
	5) 採血・注射・処置等の対応はどうですか	4.30	4.29	4.22	4.34
	6) 看護師に対する信頼感を感じますか	4.29	4.24	4.18	4.32

設問内容	H29平均値	H28平均値	H27平均値	H26平均値	
その他の職員について	1) 案内・説明はよくわかりましたか	4.28	4.33	4.32	4.31
	2) 言葉づかい・態度はいかがでしたか	4.32	4.33	4.31	4.32
	3) 医療技術はいかがでしたか	4.28	4.3	4.28	4.32

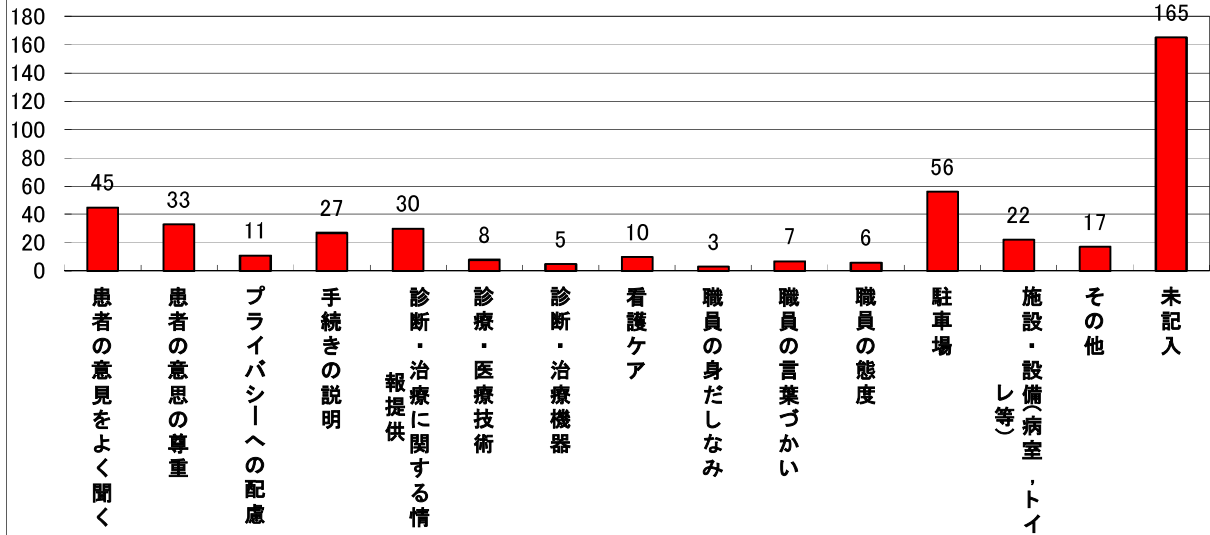
設問内容	H29平均値	H28平均値	H27平均値	H26平均値	
受付及び会計窓口について	1) 案内・説明はよくわかりましたか	4.28	4.23	4.23	4.37
	2) 言葉づかい・態度・身だしなみはどうでしたか	4.35	4.27	4.25	4.38

設問内容	H29平均値	H28平均値	H27平均値	H26平均値
当院に入院して総合的に評価するとどれにあてはまりますか	4.33	4.3	4.26	4.33

設問内容	H29平均値	H28平均値	H27平均値	H26平均値
他の方に当院を紹介したいと思いますか	4.67	4.73	4.68	4.75

1.3 当院について「とくに改善が必要である」と思われる項目のうち3つに「○」をつけてください。

番号	回答区分	人数	番号	回答区分	人数
1	患者の意見をよく聞く	45	9	職員の身だしなみ	3
2	患者の意思の尊重	33	10	職員の言葉づかい	7
3	プライバシーへの配慮	11	11	職員の態度	6
4	手続きの説明	27	12	駐車場	56
5	診断・治療に関する情報提供	30	13	施設・設備(病室・トイレ等)	22
6	診療・医療技術	8	14	その他	17
7	診断・治療機器	5	15	未記入	165
8	看護ケア	10	16	合計	445



1.5 当院について「とくに良い」と思われる項目のうち3つに「○」をつけてください。

番号	回答区分	人数	番号	回答区分	人数
1	患者の意見をよく聞く	105	9	職員の身だしなみ	16
2	患者の意思の尊重	49	10	職員の言葉づかい	30
3	プライバシーへの配慮	28	11	職員の態度	26
4	手続きの説明	26	12	駐車場	16
5	診断・治療に関する情報提供	46	13	施設・設備(病室・トイレ等)	31
6	診療・医療技術	74	14	その他	2
7	診断・治療機器	47	15	未記入	97
8	看護ケア	22	16	合計	615

