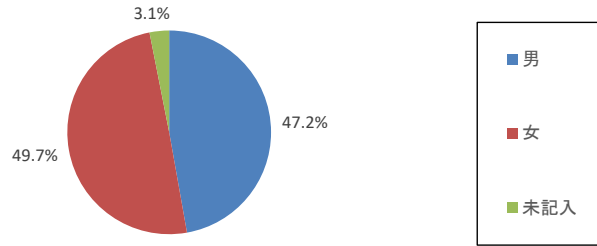


外来患者 アンケート調査結果の概要 回答者数:581名

- ・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 : 令和2年2月4日(火)～10日(月)※土曜、日曜を除く

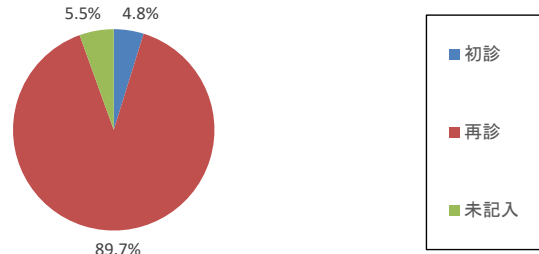
1 性別

性別	人数	割合
男	274	47.2
女	289	49.7
未記入	18	3.1
合計	581	100.0



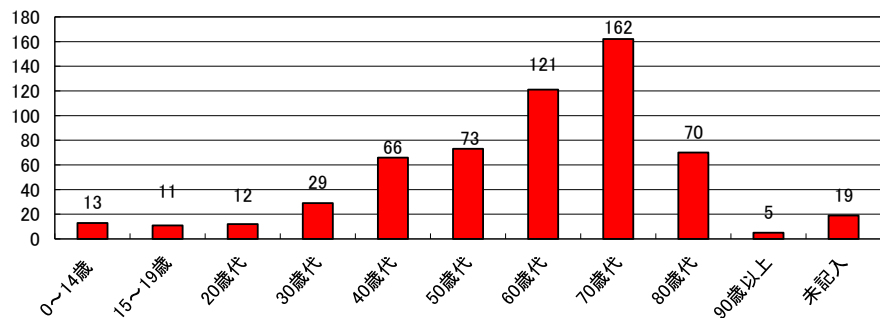
2 初診・再診

性別	人数	割合
初診	28	4.8
再診	521	89.7
未記入	32	5.5
合計	581	100.0



3 年齢

年齢	人数	割合
0～14歳	13	2.2
15～19歳	11	1.9
20歳代	12	2.1
30歳代	29	5.0
40歳代	66	11.4
50歳代	73	12.6
60歳代	121	20.8
70歳代	162	27.9
80歳代	70	12.0
90歳以上	5	0.9
未記入	19	3.2
合計	581	100.0

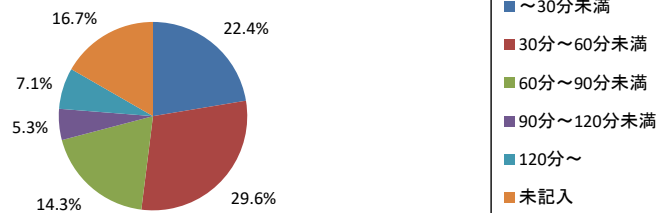


4 外来での待ち時間について

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	130	22.4
30分～60分未満	172	29.6
60分～90分未満	110	18.9
90分～120分未満	31	5.3
120分～	41	7.1
未記入	97	16.7
合計	581	100.0

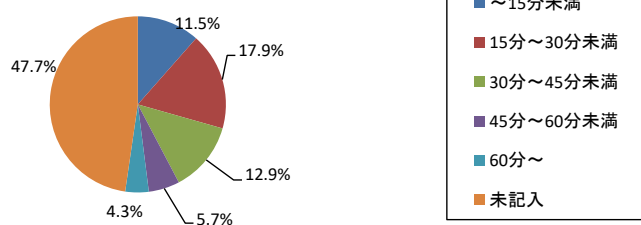


○血液検査について

1) 採血受付から採血開始までの時間

◆全体(総括)

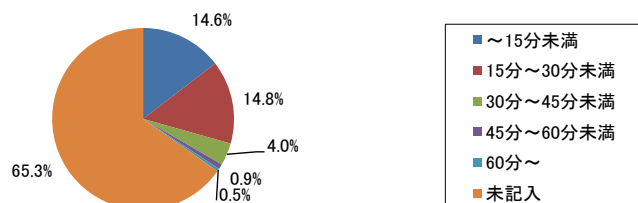
待ち時間	人数	割合
～15分未満	67	11.5
15分～30分未満	104	17.9
30分～45分未満	75	12.9
45分～60分未満	33	5.7
60分～	25	4.3
未記入	277	47.7
合計	581	100.0



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)

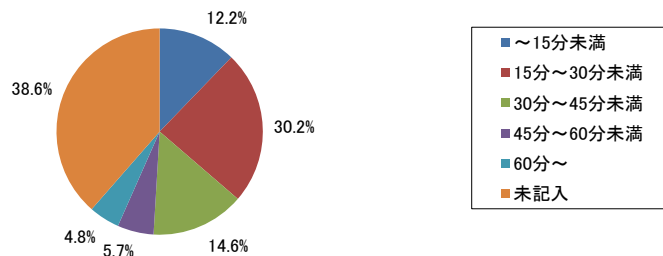
待ち時間	人数	割合
～15分未満	85	14.6
15分～30分未満	86	14.8
30分～45分未満	23	4.0
45分～60分未満	5	0.9
60分～	3	0.5
未記入	380	65.3
合計	582	100.0



○会計について

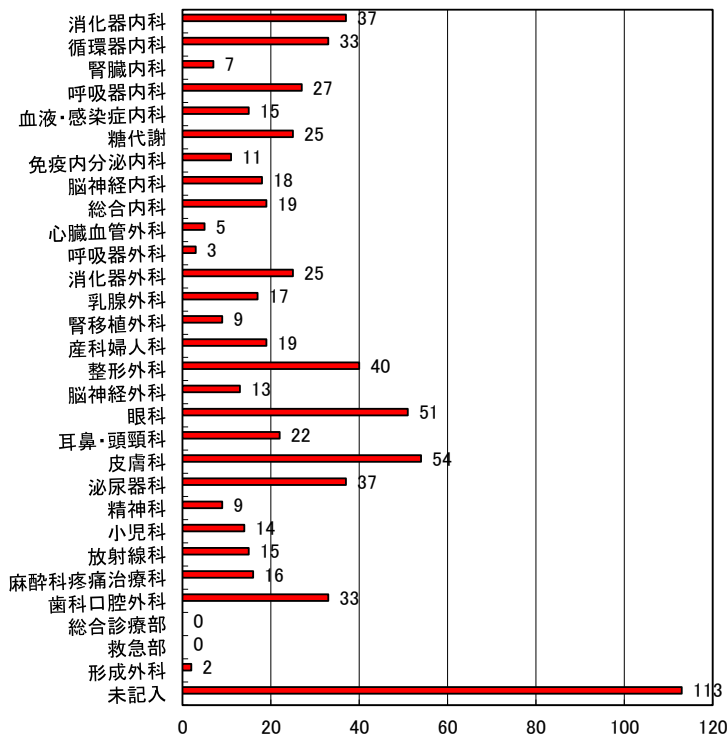
1) 整理券をもらってから会計窓口までの時間

待ち時間	人数	割合
～15分未満	71	12.2
15分～30分未満	140	24.1
30分～45分未満	85	14.6
45分～60分未満	33	5.7
60分～	28	4.8
未記入	224	38.6
合計	581	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	37	5.4
循環器内科	33	4.8
腎臓内科	7	1.0
呼吸器内科	27	3.9
血液・感染症内科	15	2.2
糖代謝	25	3.6
免疫内分泌内科	11	1.6
脳神経内科	18	2.6
総合内科	19	2.8
心臓血管外科	5	0.7
呼吸器外科	3	0.4
消化器外科	25	3.6
乳腺外科	17	2.5
腎移植外科	9	1.3
産科婦人科	19	2.8
整形外科	40	5.8
脳神経外科	13	1.9
眼科	51	7.4
耳鼻・頭頸科	22	3.2
皮膚科	54	7.8
泌尿器科	37	5.4
精神科	9	1.3
小児科	14	2.0
放射線科	15	2.2
麻酔科疼痛治療	16	2.3
歯科口腔外科	33	4.8
総合診療部	0	0.0
救急部	0	0.0
形成外科	2	0.3
未記入	113	15.9
合計	689	100.0

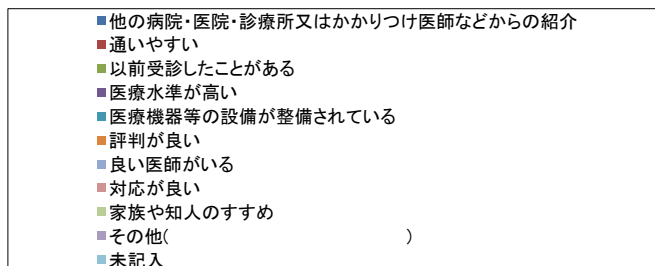
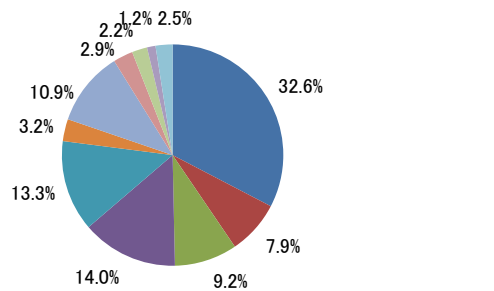


6 当院を受診されたきっかけについてお尋ねします。(3つ選んで下さい。)

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	395	32.6
通いやすい	95	7.9
以前受診したことがある	111	9.2
医療水準が高い	170	14.0
医療機器等の設備が整備されている	161	13.3
評判が良い	39	3.2
良い医師がいる	132	10.9
対応が良い	35	2.9
家族や知人のすすめ	27	2.2
その他()	15	1.2
未記入	30	2.6
合計	1,210	100.0

「その他」の理由

ネットで調べて
救急車で運ばれた
専門外来がある
多くの科があり色々対応可能だから
腎臓移植のため
手術件数の多さ
近いから

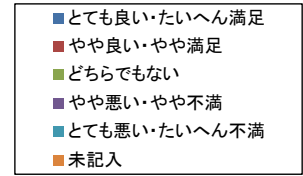
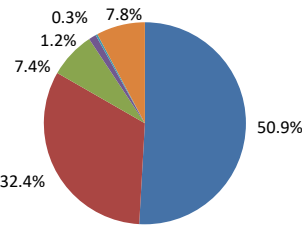


7 医師について

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	295	50.9
やや良い・やや満足	188	32.4
どちらでもない	43	7.4
やや悪い・やや不満	7	1.2
とても悪い・たいへん不満	2	0.3
未記入	46	7.8
合計	581	100.0

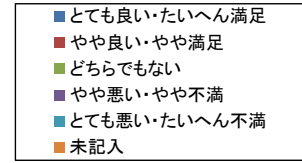
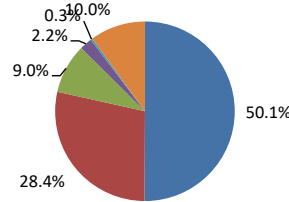
平均値
4.43



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	291	50.1
やや良い・やや満足	165	28.4
どちらでもない	52	9.0
やや悪い・やや不満	13	2.2
とても悪い・たいへん不満	2	0.3
未記入	58	10.0
合計	581	100.0

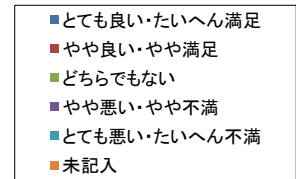
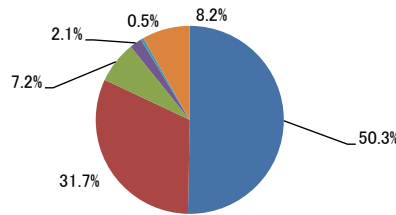
平均値
4.40



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	292	50.3
やや良い・やや満足	184	31.7
どちらでもない	42	7.2
やや悪い・やや不満	12	2.1
とても悪い・たいへん不満	3	0.5
未記入	48	8.2
合計	581	100.0

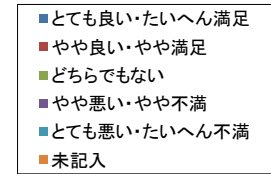
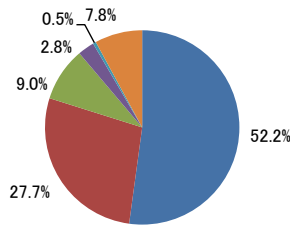
平均値
4.41



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	303	52.2
やや良い・やや満足	161	27.7
どちらでもない	52	9.0
やや悪い・やや不満	16	2.8
とても悪い・たいへん不満	3	0.5
未記入	46	7.8
合計	581	100.0

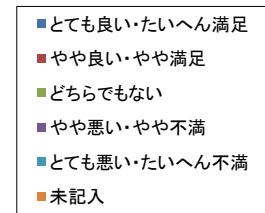
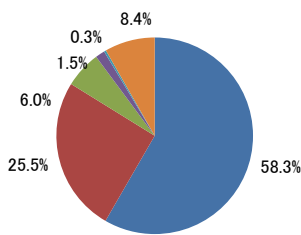
平均値
4.39



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	339	58.3
やや良い・やや満足	148	25.5
どちらでもない	35	6.0
やや悪い・やや不満	9	1.5
とても悪い・たいへん不満	2	0.3
未記入	48	8.4
合計	581	100.0

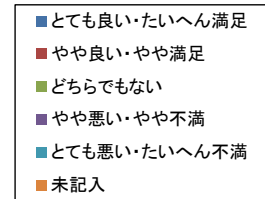
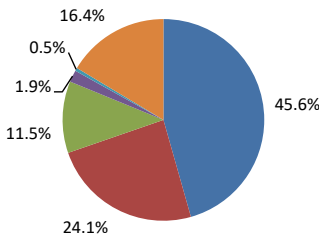
平均値
4.53



6) 診療に関わる他職種への指示は適切にされていましたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	265	45.6
やや良い・やや満足	140	24.1
どちらでもない	67	11.5
やや悪い・やや不満	11	1.9
とても悪い・たいへん不満	3	0.5
未記入	95	16.4
合計	581	100.0

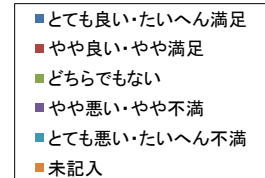
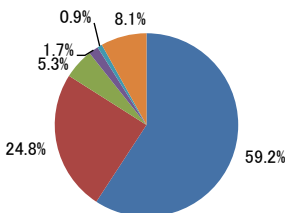
平均値
4.34



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	344	59.2
やや良い・やや満足	144	24.8
どちらでもない	31	5.3
やや悪い・やや不満	10	1.7
とても悪い・たいへん不満	5	0.9
未記入	47	8.1
合計	581	100.0

平均値
4.52

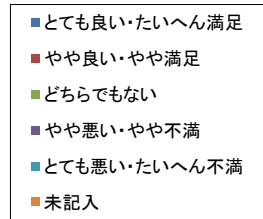
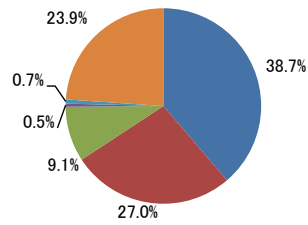


8 看護師について

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	225	38.8
やや良い・やや満足	157	27.0
どちらでもない	53	9.1
やや悪い・やや不満	3	0.5
とても悪い・たいへん不満	4	0.7
未記入	139	23.9
合計	581	100.0

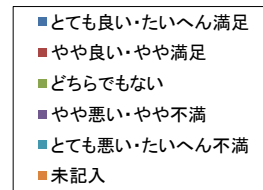
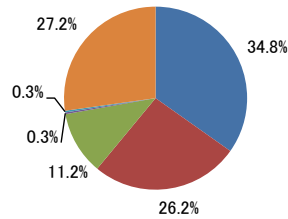
平均値
4.35



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	202	34.8
やや良い・やや満足	152	26.2
どちらでもない	65	11.2
やや悪い・やや不満	2	0.3
とても悪い・たいへん不満	2	0.3
未記入	158	27.2
合計	581	100.0

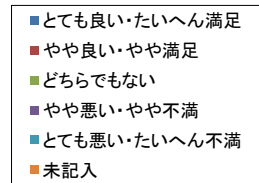
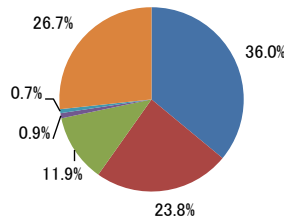
平均値
4.3



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	209	36.0
やや良い・やや満足	138	23.8
どちらでもない	69	11.9
やや悪い・やや不満	5	0.9
とても悪い・たいへん不満	4	0.7
未記入	156	26.7
合計	581	100.0

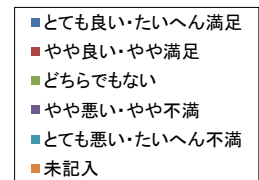
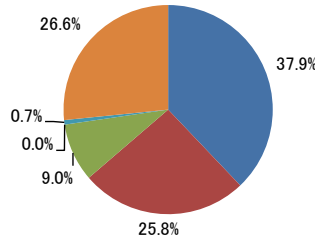
平均値
4.28



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	220	37.9
やや良い・やや満足	150	25.8
どちらでもない	52	9.0
やや悪い・やや不満	0	0.0
とても悪い・たいへん不満	4	0.7
未記入	155	26.6
合計	581	100.0

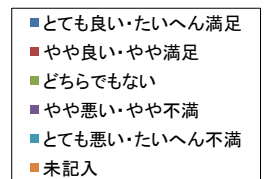
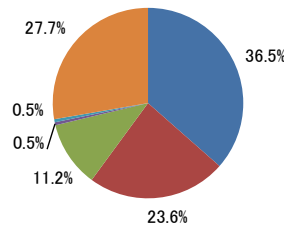
平均値
4.37



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	212	36.5
やや良い・やや満足	137	23.6
どちらでもない	65	11.2
やや悪い・やや不満	3	0.5
とても悪い・たいへん不満	3	0.5
未記入	161	27.7
合計	581	100.0

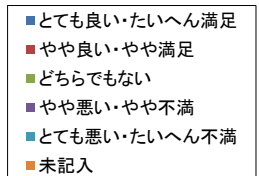
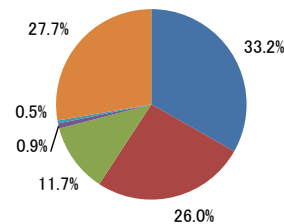
平均値
4.31



6) 診療に関わるあなたの思いや希望は適切に伝えられていましたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	193	33.2
やや良い・やや満足	151	26.0
どちらでもない	68	11.7
やや悪い・やや不満	5	0.9
とても悪い・たいへん不満	3	0.5
未記入	161	27.7
合計	581	100.0

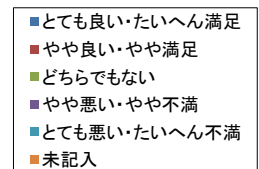
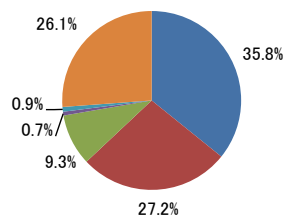
平均値
4.25



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	208	35.8
やや良い・やや満足	158	27.2
どちらでもない	54	9.3
やや悪い・やや不満	4	0.7
とても悪い・たいへん不満	5	0.9
未記入	152	26.1
合計	581	100.0

平均値
4.31

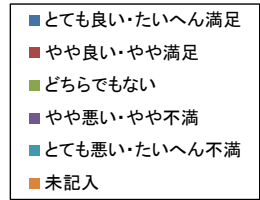
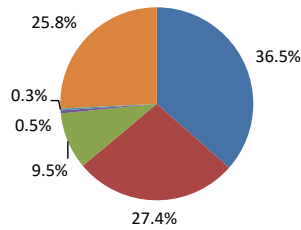


9 その他の職員（検査部・放射線部・リハビリ・薬剤部・栄養管理室等の職員）について

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	212	36.5
やや良い・やや満足	159	27.4
どちらでもない	55	9.5
やや悪い・やや不満	3	0.5
とても悪い・たいへん不満	2	0.3
未記入	150	25.8
合計	581	100.0

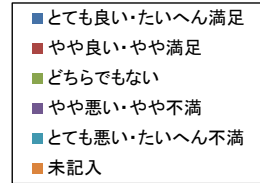
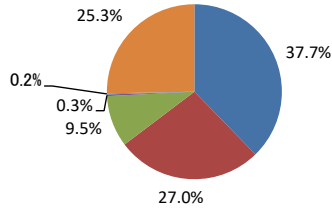
平均値
4.34



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	219	37.7
やや良い・やや満足	157	27.0
どちらでもない	55	9.5
やや悪い・やや不満	2	0.3
とても悪い・たいへん不満	1	0.2
未記入	147	25.3
合計	581	100.0

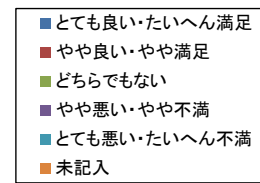
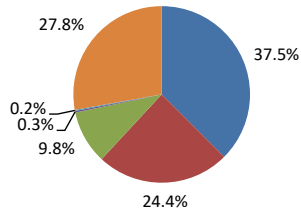
平均値
4.36



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	218	37.5
やや良い・やや満足	142	24.4
どちらでもない	57	9.8
やや悪い・やや不満	2	0.3
とても悪い・たいへん不満	1	0.2
未記入	161	27.8
合計	581	100.0

平均値
4.37

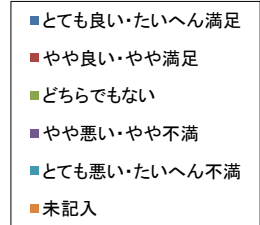
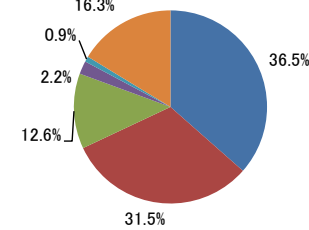


10 受付及び会計窓口について

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	212	36.5
やや良い・やや満足	183	31.5
どちらでもない	73	12.6
やや悪い・やや不満	13	2.2
とても悪い・たいへん不満	5	0.9
未記入	95	16.3
合計	581	100.0

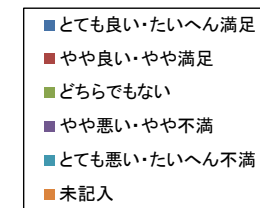
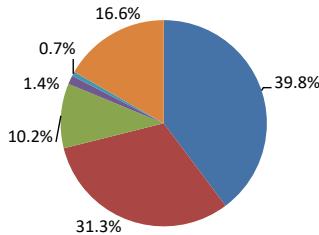
平均値
4.2



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	231	39.8
やや良い・やや満足	182	31.3
どちらでもない	59	10.2
やや悪い・やや不満	8	1.4
とても悪い・たいへん不満	4	0.7
未記入	97	16.6
合計	581	100.0

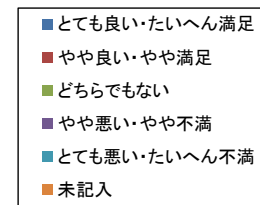
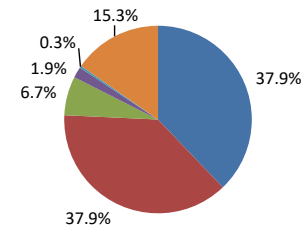
平均値
4.3



11 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	220	37.9
やや良い・やや満足	220	37.9
どちらでもない	39	6.7
やや悪い・やや不満	11	1.9
とても悪い・たいへん不満	2	0.3
未記入	89	15.3
合計	581	100.0

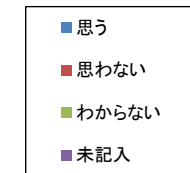
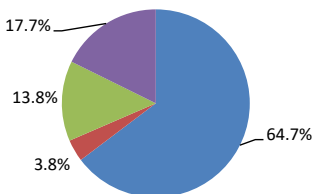
平均値
4.31



12 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	376	64.7
思わない	22	3.8
わからない	80	13.8
未記入	103	17.7
合計	581	100.0

平均値
4.78



設問内容	R1平均値	H30平均値	H29平均値	H28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	4.43	4.34	4.37	4.38
	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	4.40	4.29	4.29	4.35
	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	4.41	4.24	4.07	4.24
	4) 医師の対応(言葉づかい・態度)はいかがでしたか	4.39	4.26	4.31	4.36
	5) 医師に対する信頼感を感じますか	4.53	4.45	4.47	4.35
	6) 医師の診察時間はいかがでしたか	4.52	4.41	4.42	4.17

設問内容	R1平均値	H30平均値	H29平均値	H28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	4.35	4.27	4.34	4.29
	2) 看護師の説明に納得できましたか	4.30	4.22	4.29	4.28
	3) あなたの質問や疑問点を聞いてくれましたか	4.28	4.24	4.29	4.23
	4) 看護師の対応(言葉づかい・態度)はいかがでしたか	4.37	4.26	4.37	4.31
	5) 採血・注射・処置等の対応はどうですか	4.31	4.25	4.3	4.29
	6) 看護師に対する信頼感を感じますか	4.31	4.25	4.29	4.24

設問内容	R1平均値	H30平均値	H29平均値	H28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	4.34	4.24	4.28	4.33
	2) 言葉づかい・態度はいかがでしたか	4.36	4.27	4.32	4.33
	3) 医療技術はいかがでしたか	4.37	4.26	4.28	4.3

設問内容	R1平均値	H30平均値	H29平均値	H28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	4.20	4.25	4.28	4.23
	2) 言葉づかい・態度・身だしなみはどうでしたか	4.30	4.31	4.35	4.27

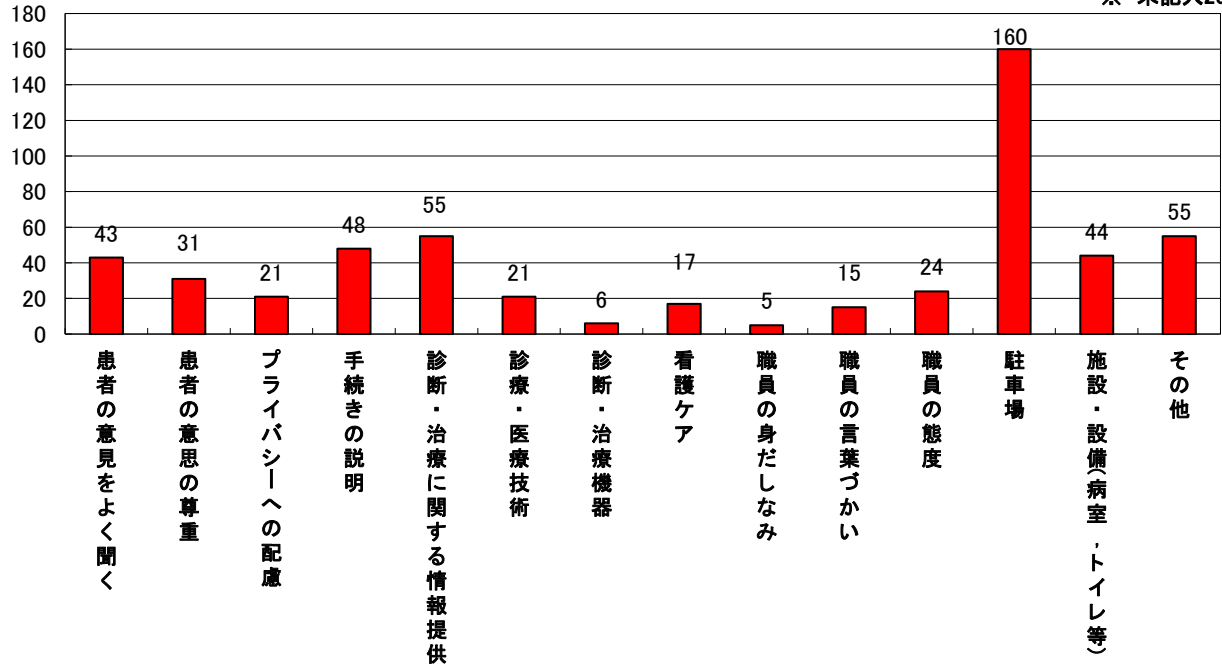
設問内容	R1平均値	H30平均値	H29平均値	H28平均値
当院に入院して総合的に評価するとどれにあてはまりますか	4.31	4.31	4.33	4.3

設問内容	R1平均値	H30平均値	H29平均値	H28平均値
他の方に当院を紹介したいと思いますか	4.78	4.73	4.67	4.73

13 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	記入数	番号	回答区分	記入数
1	患者の意見をよく聞く	43	9	職員の身だしなみ	5
2	患者の意思の尊重	31	10	職員の言葉づかい	15
3	プライバシーへの配慮	21	11	職員の態度	24
4	手続きの説明	48	12	駐車場	160
5	診断・治療に関する情報提供	55	13	施設・設備(病室・トイレ等)	44
6	診療・医療技術	21	14	その他	55
7	診断・治療機器	6	15	未記入	265
8	看護ケア	17	16	合計	810

※ 未記入265



14 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	記入数	番号	回答区分	記入数
1	患者の意見をよく聞く	189	9	職員の身だしなみ	30
2	患者の意思の尊重	103	10	職員の言葉づかい	62
3	プライバシーへの配慮	43	11	職員の態度	65
4	手続きの説明	49	12	駐車場	17
5	診断・治療に関する情報提供	99	13	施設・設備(病室・トイレ等)	52
6	診療・医療技術	160	14	その他	6
7	診断・治療機器	74	15	未記入	196
8	看護ケア	26	16	合計	1171

※ 未記入196

