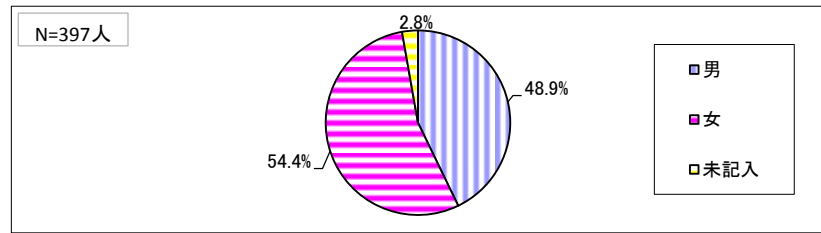


外来患者 アンケート調査結果の概要 回答者数:397名

- ・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28年2月1日(月)～5日(金)

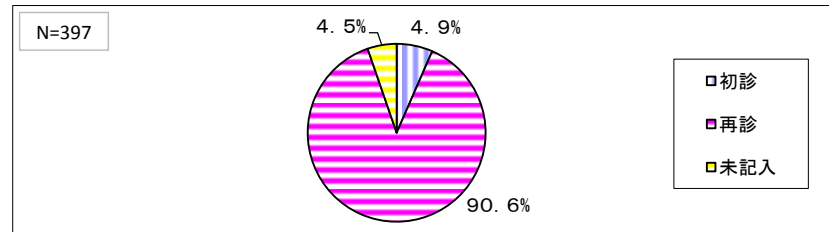
1 性別

性別	人数	割合
男	170	42.8
女	216	54.4
未記入	11	2.8
合計	397	100.0



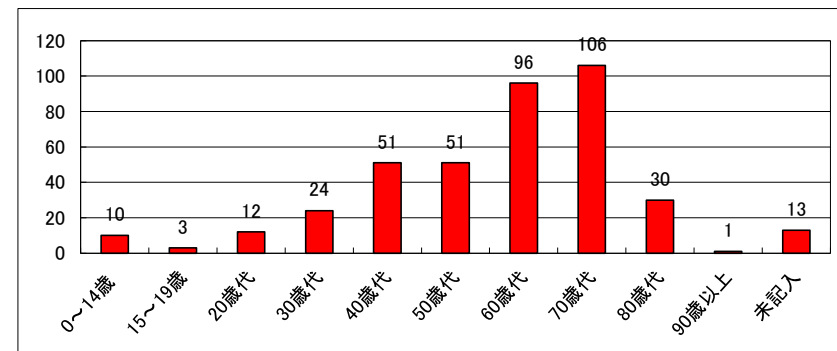
2 初診・再診

性別	人数	割合
初診	26	6.5
再診	350	88.2
未記入	21	5.3
合計	397	100.0



3 年齢

年齢	人数	割合
0～14歳	10	2.5
15～19歳	3	0.8
20歳代	12	3.0
30歳代	24	6.0
40歳代	51	12.8
50歳代	51	12.8
60歳代	96	24.2
70歳代	106	26.7
80歳代	30	7.6
90歳以上	1	0.3
未記入	13	3.3
合計	397	100.0



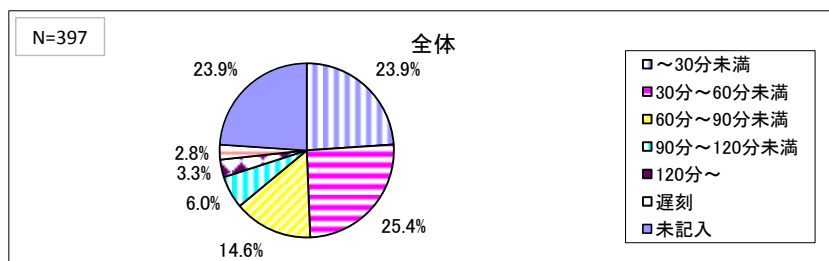
4 外来での待ち時間について

○診察について(今日受診された科が2科以上ある場合は初めに受診された科についてお答えください。)

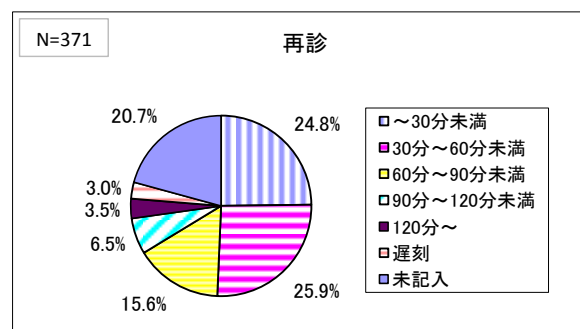
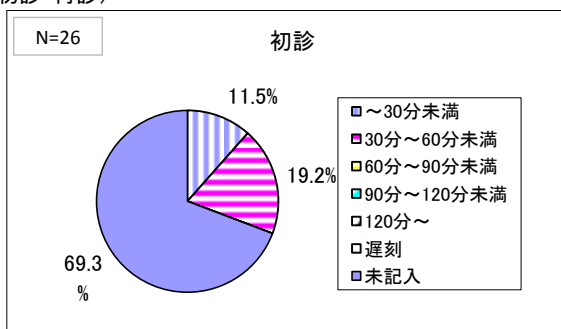
1) 来院時間及び予約時間

◆全体(総括)

待ち時間	人数	割合
～30分未満	95	23.9
30分～60分未満	101	25.4
60分～90分未満	58	14.6
90分～120分未満	24	6.0
120分～	13	3.3
遅刻	11	2.9
未記入	95	23.9
合計	397	100.0



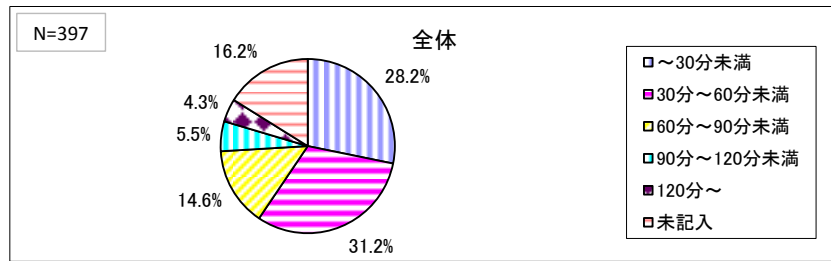
◆内訳(初診・再診)



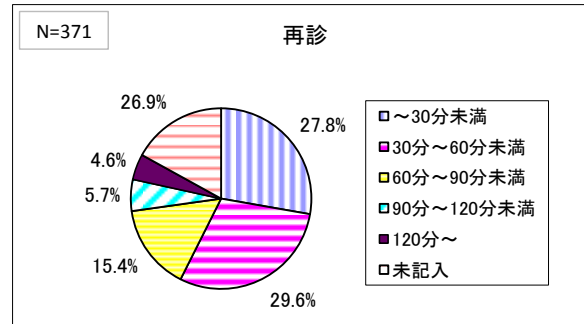
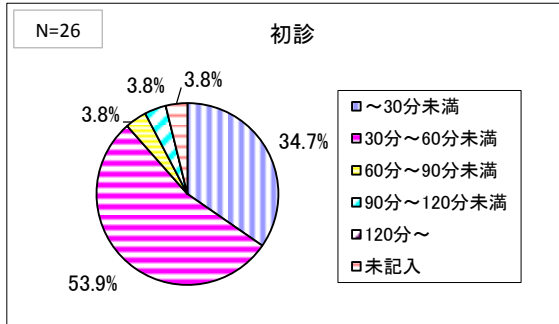
2) 受付から診察開始までの時間(予約時間のある方は「予約時間から診察開始までの時間」)

◆全体(総括)

待ち時間	人数	割合
～30分未満	112	28.2
30分～60分未満	124	31.2
60分～90分未満	58	14.6
90分～120分未満	22	5.5
120分～	17	4.3
未記入	64	16.2
合計	397	100.0



◆内訳(初診・再診)

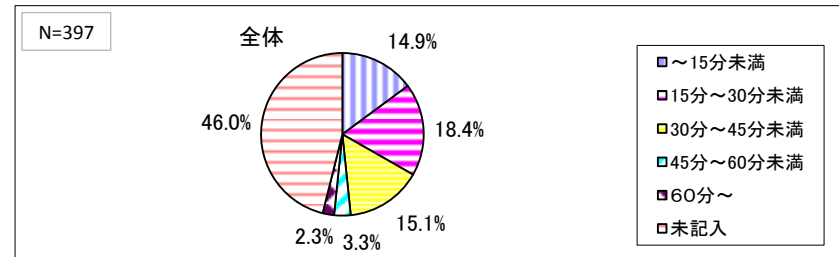


○血液検査について

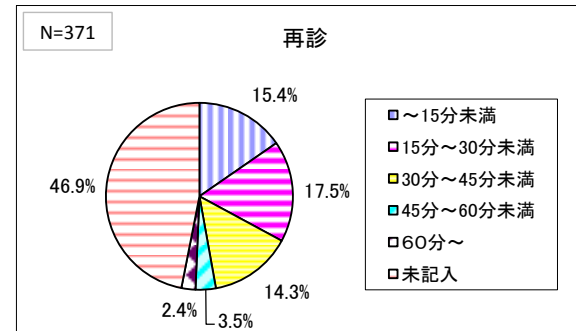
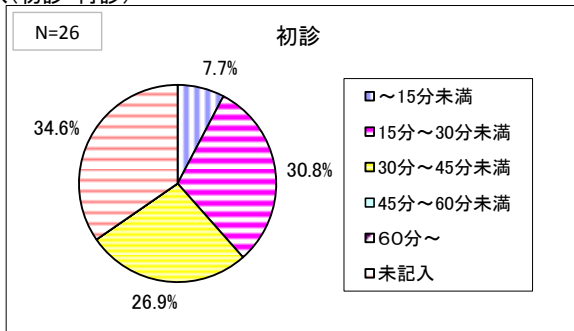
1) 採血受付から採血開始までの時間

◆全体(総括)

待ち時間	人数	割合
～15分未満	59	14.9
15分～30分未満	73	18.4
30分～45分未満	60	15.1
45分～60分未満	13	3.3
60分～	9	2.3
未記入	183	46.0
合計	397	100.0



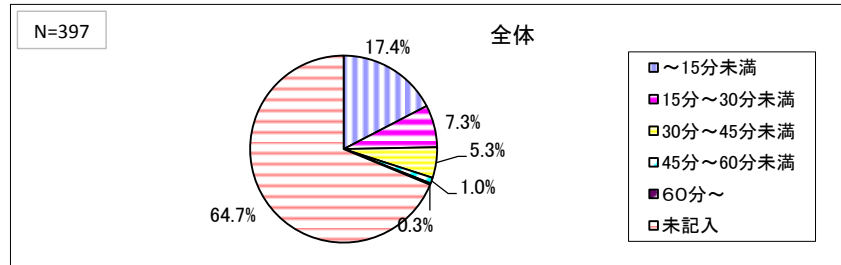
◆内訳(初診・再診)



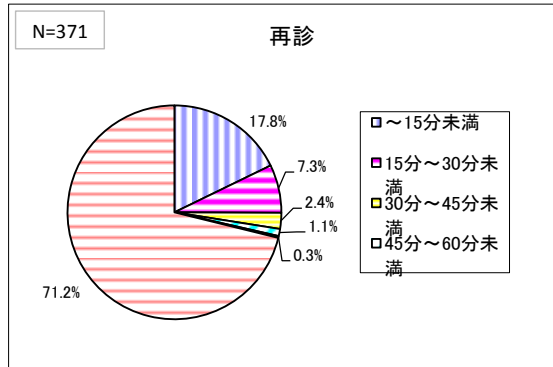
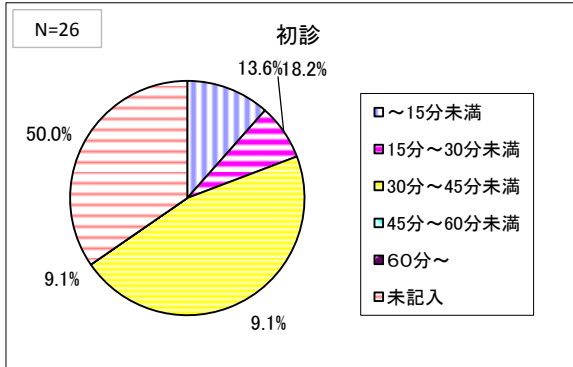
2) X線(レントゲン)受付から撮影開始までの時間

◆全体(総括)

待ち時間	人数	割合
～15分未満	69	17.4
15分～30分未満	29	7.3
30分～45分未満	21	5.3
45分～60分未満	4	1.0
60分～	1	0.3
未記入	273	68.7
合計	397	100.0



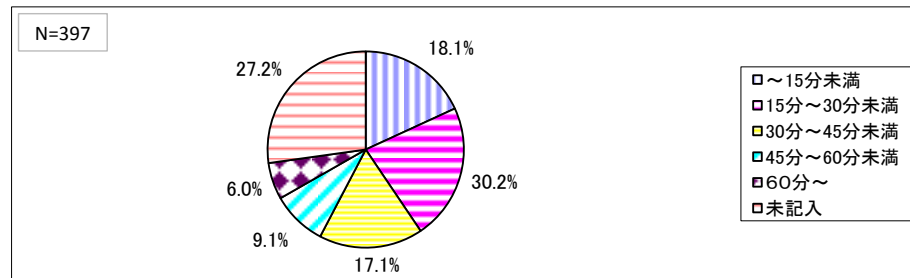
◆内訳(初診・再診)



○会計について

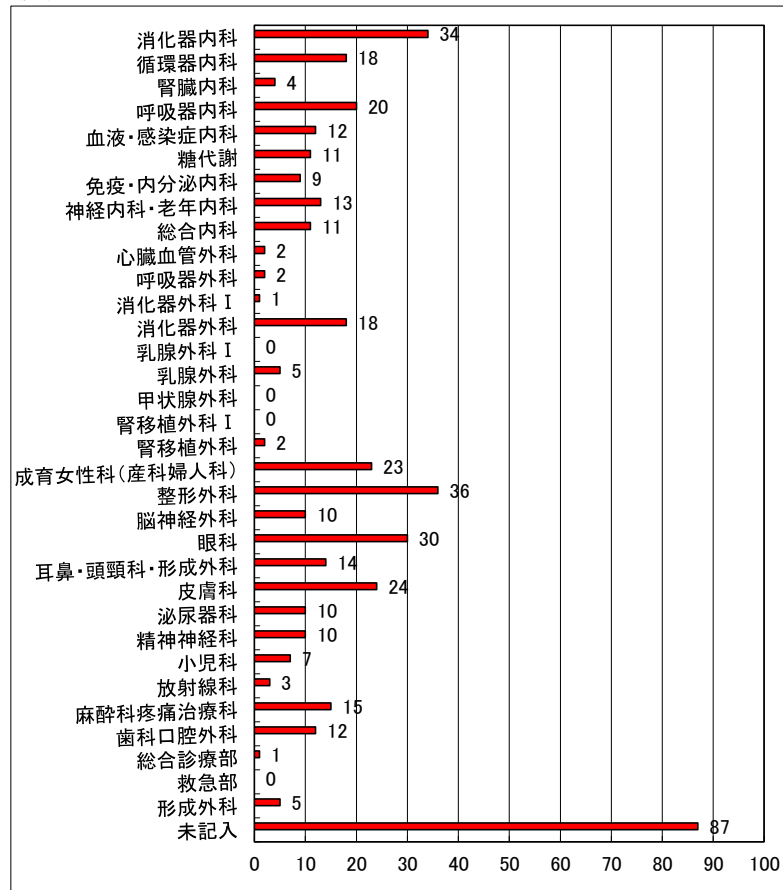
1) 整理券をもらってから会計窓口までの時間

待ち時間	人数	割合
～15分未満	72	18.1
15分～30分未満	89	22.4
30分～45分未満	68	17.1
45分～60分未満	36	9.1
60分～	24	6.0
未記入	108	27.3
合計	397	100.0



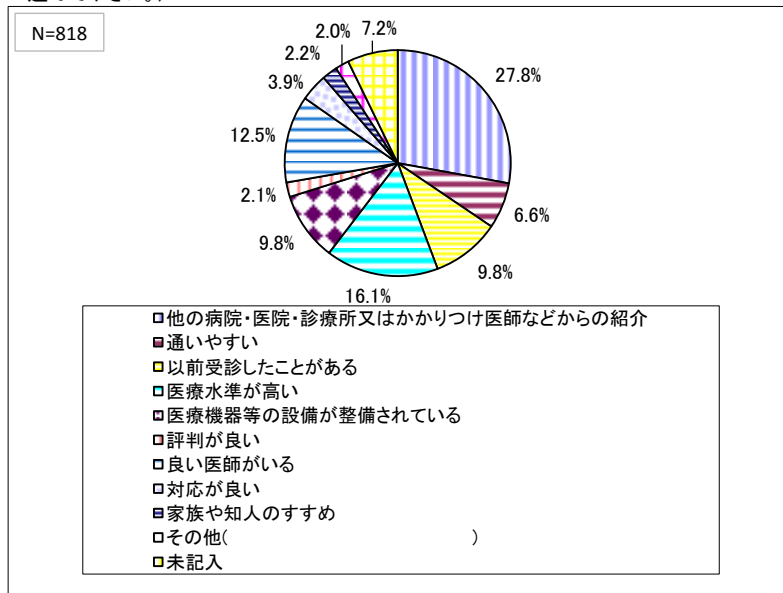
5 本日受診された診療科をすべてご記入下さい。(複数可)

診療科	人数	割合
消化器内科	34	7.6
循環器内科	18	4.0
腎臓内科	4	0.9
呼吸器内科	20	4.5
血液・感染症内科	12	2.7
糖代謝	11	2.4
免疫・内分泌内科	9	2.0
神経内科・老年内科	13	2.9
総合内科	11	2.4
心臓血管外科	2	0.4
呼吸器外科	2	0.4
消化器外科 I	1	0.2
消化器外科	18	4.0
乳腺外科 I	0	0.0
乳腺外科	5	1.1
甲状腺外科	0	0.0
腎移植外科 I	0	0.0
腎移植外科	2	0.4
成育女性科(産科婦人科)	23	5.1
整形外科	36	8.0
脳神経外科	10	2.2
眼科	30	6.7
耳鼻・頭頸科・形成外科	14	3.1
皮膚科	24	5.3
泌尿器科	10	2.2
精神神経科	10	2.2
小児科	7	1.6
放射線科	3	0.7
麻酔科疼痛治療	15	3.3
歯科口腔外科	12	2.7
総合診療部	1	0.2
救急部	0	0.0
形成外科	5	1.1
未記入	87	19.7
合計	449	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	228	27.8
通いやすい	54	6.6
以前受診したことがある	80	9.8
医療水準が高い	132	16.1
医療機器等の設備が整備されている	80	9.8
評判が良い	17	2.1
良い医師がいる	102	12.5
対応が良い	32	3.9
家族や知人のすすめ	18	2.2
その他()	16	2.0
未記入	59	7.2
合計	818	100.0



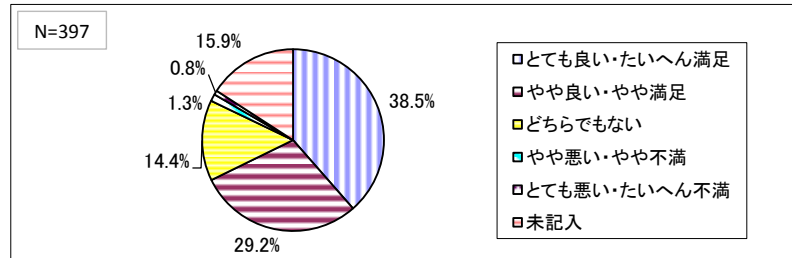
「その他」の理由

前の医師がこちらの病院に転勤になった
症例が多い事
手術を受けた病院でリハビリを受けた方がいいから
県内では、この病院しか認可されていないから
母が働いている為
以前、入院していたので
定期検診
専門の医師に受診できる

7 受付及び会計窓口について

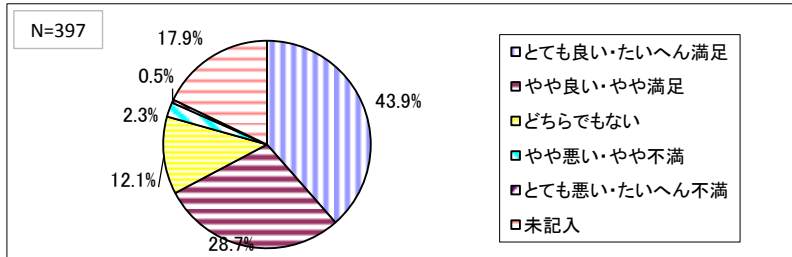
1) 案内・説明はよくわかりましたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	153	38.4
やや良い・やや満足	116	29.2
どちらでもない	57	14.4
やや悪い・やや不満	5	1.3
とても悪い・たいへん不満	3	0.8
未記入	63	15.9
合計	397	100.0



2) 言葉づかい・態度・身だしなみはどうでしたか

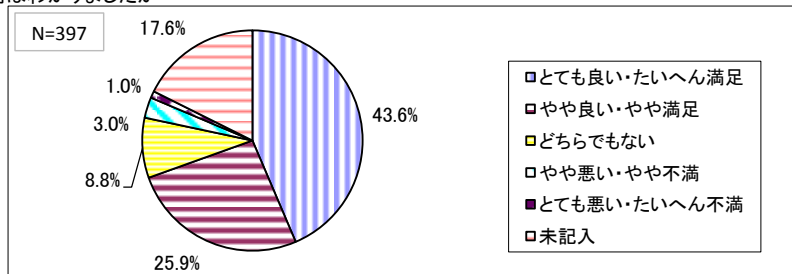
回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	153	38.5
やや良い・やや満足	114	28.7
どちらでもない	48	12.1
やや悪い・やや不満	9	2.3
とても悪い・たいへん不満	2	0.5
未記入	71	17.9
合計	397	100.0



8 医師について

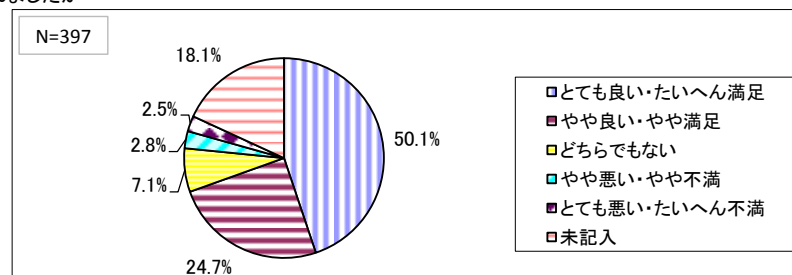
1) 病気の状態やその治療方法についての説明はわかりましたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	173	43.7
やや良い・やや満足	103	25.9
どちらでもない	35	8.8
やや悪い・やや不満	12	3.0
とても悪い・たいへん不満	4	1.0
未記入	70	17.6
合計	397	100.0



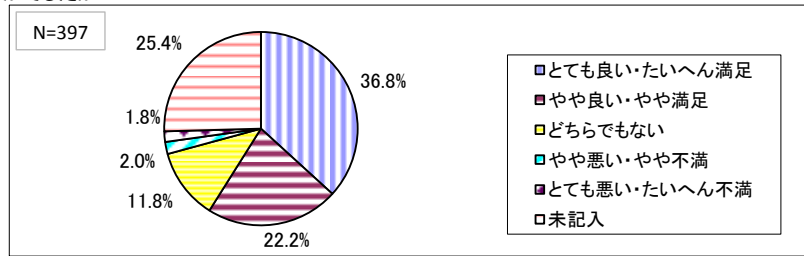
2) あなたの症状に関する訴えや話を聞いてくれましたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	178	44.8
やや良い・やや満足	98	24.7
どちらでもない	28	7.1
やや悪い・やや不満	11	2.8
とても悪い・たいへん不満	10	2.5
未記入	72	18.1
合計	397	100.0



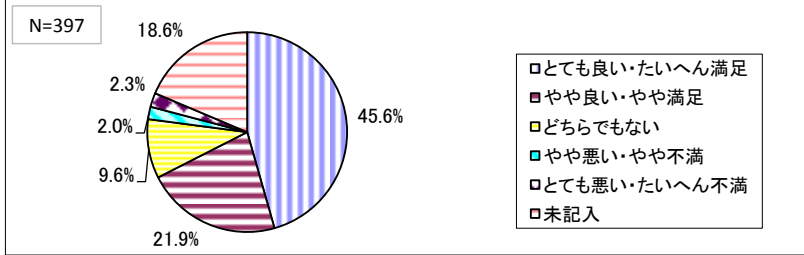
3) 薬の飲み方や注意事項に関する説明はいかがでしたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	146	36.8
やや良い・やや満足	88	22.2
どちらでもない	47	11.8
やや悪い・やや不満	8	2.0
とても悪い・たいへん不満	7	1.8
未記入	101	25.4
合計	397	100.0



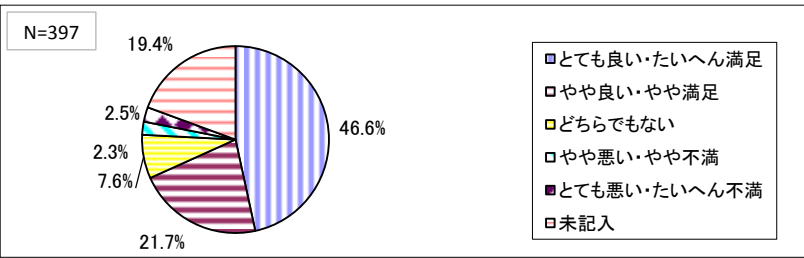
4) 医師の対応(言葉づかい・態度)はいかがでしたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	181	45.6
やや良い・やや満足	87	21.9
どちらでもない	38	9.6
やや悪い・やや不満	8	2.0
とても悪い・たいへん不満	9	2.3
未記入	74	18.6
合計	397	100.0



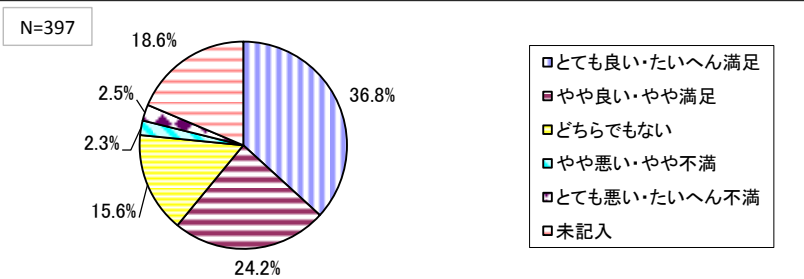
5) 医師に対する信頼感を感じますか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	185	46.6
やや良い・やや満足	86	21.7
どちらでもない	30	7.6
やや悪い・やや不満	9	2.3
とても悪い・たいへん不満	10	2.5
未記入	77	19.3
合計	397	100.0



6) 医師の診察時間はいかがでしたか

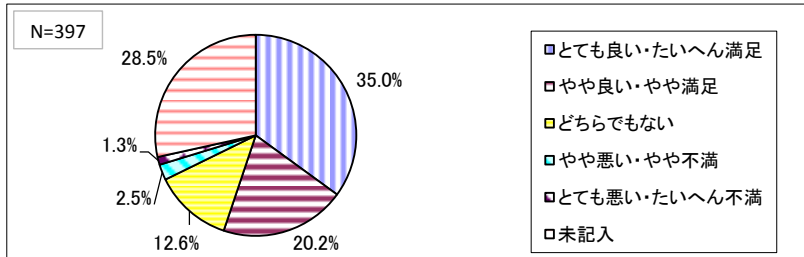
回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	146	36.8
やや良い・やや満足	96	24.2
どちらでもない	62	15.6
やや悪い・やや不満	9	2.3
とても悪い・たいへん不満	10	2.5
未記入	74	18.6
合計	397	100.0



9 看護師について

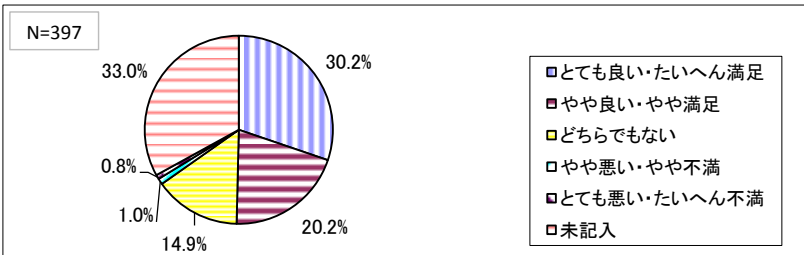
1) 話しやすい雰囲気をもっていましたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	139	35.0
やや良い・やや満足	80	20.2
どちらでもない	50	12.6
やや悪い・やや不満	10	2.5
とても悪い・たいへん不満	5	1.3
未記入	113	28.4
合計	397	100.0



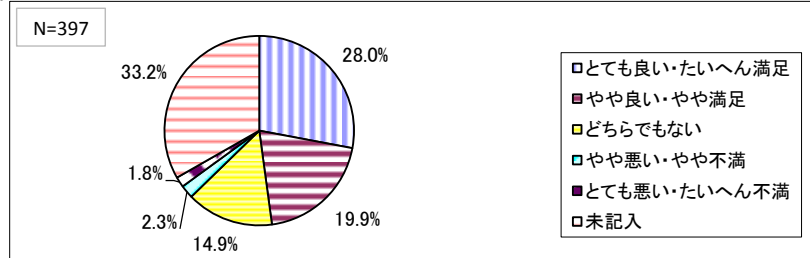
2) 看護師の説明に納得できましたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	120	30.2
やや良い・やや満足	80	20.2
どちらでもない	59	14.9
やや悪い・やや不満	4	1.0
とても悪い・たいへん不満	3	0.8
未記入	131	32.9
合計	397	100.0



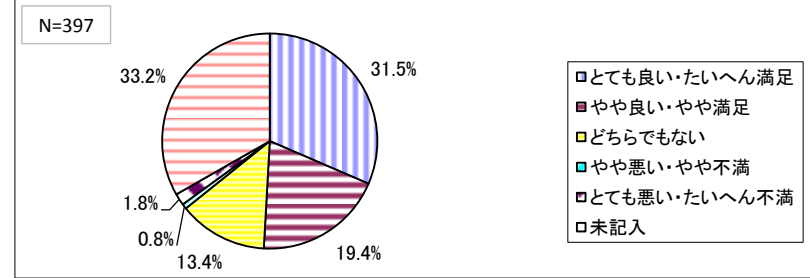
3) あなたの質問や疑問点を聞いてくれましたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	111	28.0
やや良い・やや満足	79	19.9
どちらでもない	59	14.9
やや悪い・やや不満	9	2.3
とても悪い・たいへん不満	7	1.8
未記入	132	33.1
合計	397	100.0



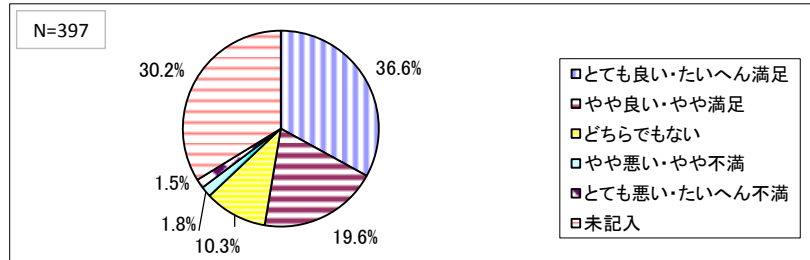
4) 看護師の対応(言葉づかい・態度)はいかがでしたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	125	31.5
やや良い・やや満足	77	19.4
どちらでもない	53	13.4
やや悪い・やや不満	3	0.8
とても悪い・たいへん不満	7	1.8
未記入	132	33.1
合計	397	100.0



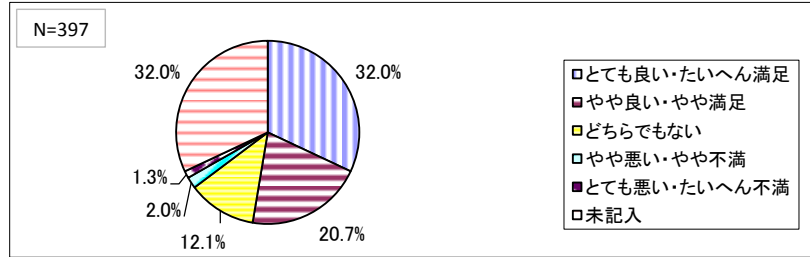
5) 採血・注射・処置等の対応はどうですか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	131	33.0
やや良い・やや満足	78	19.6
どちらでもない	41	10.3
やや悪い・やや不満	7	1.8
とても悪い・たいへん不満	6	1.5
未記入	134	33.8
合計	397	100.0



6) 看護師に対する信頼感を感じますか

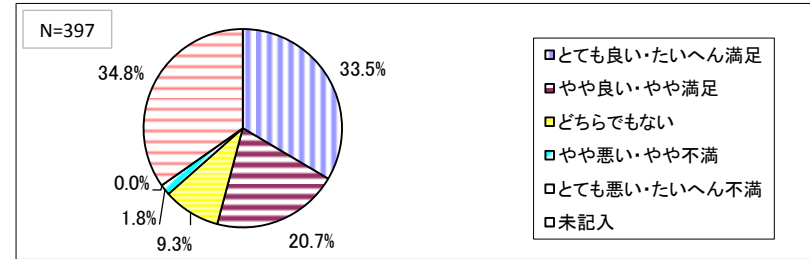
回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	127	32.0
やや良い・やや満足	82	20.7
どちらでもない	48	12.1
やや悪い・やや不満	8	2.0
とても悪い・たいへん不満	5	1.3
未記入	127	31.9
合計	397	100.0



10 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

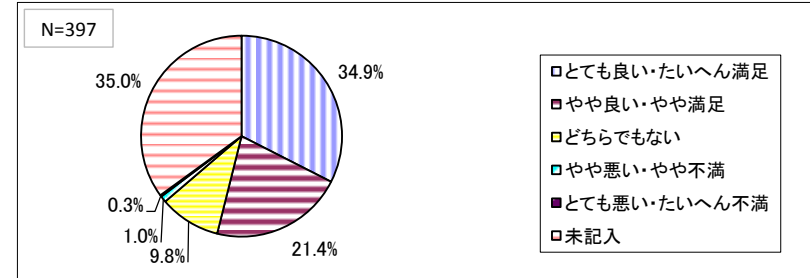
1) 案内・説明はよくわかりましたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	133	33.5
やや良い・やや満足	82	20.7
どちらでもない	37	9.3
やや悪い・やや不満	7	1.8
とても悪い・たいへん不満	0	0.0
未記入	138	34.7
合計	397	100.0



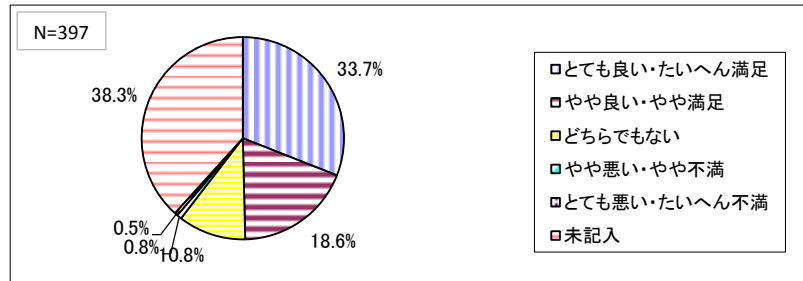
2) 言葉づかい・態度はいかがでしたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	129	32.5
やや良い・やや満足	85	21.4
どちらでもない	39	9.8
やや悪い・やや不満	4	1.0
とても悪い・たいへん不満	1	0.3
未記入	139	35.0
合計	397	100.0



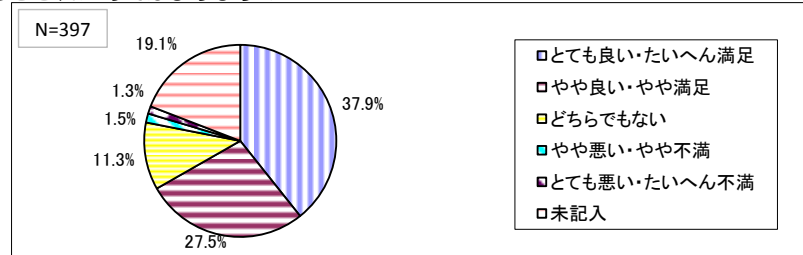
3) 医療技術はいかがでしたか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	123	31.0
やや良い・やや満足	74	18.6
どちらでもない	43	10.8
やや悪い・やや不満	3	0.8
とても悪い・たいへん不満	2	0.5
未記入	152	38.3
合計	397	100.0



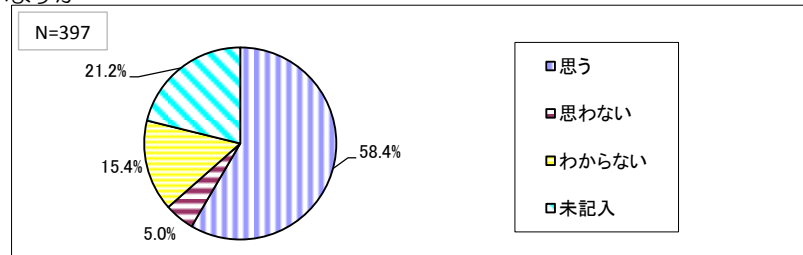
1.1 当院を受診して総合的に評価するとどれにあてはまりますか

回答区分	人数	割合
とても良い・たいへん満足	156	39.3
やや良い・やや満足	109	27.5
どちらでもない	45	11.3
やや悪い・やや不満	6	1.5
とても悪い・たいへん不満	5	1.3
未記入	76	19.1
合計	397	100.0



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	232	58.4
思わない	20	5.0
わからない	61	15.4
未記入	84	21.2
合計	397	100.0



設問内容		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	4.23
	2) 言葉づかい・態度・身だしなみはどうか	4.25
設問内容		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	4.31
	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	4.30
	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	4.21
	4) 医師の対応(言葉づかい・態度)はいかがでしたか	4.31
	5) 医師に対する信頼感を感じますか	4.33
	6) 医師の診察時間はいかがでしたか	4.11
設問内容		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	4.19
	2) 看護師の説明に納得できましたか	4.17
	3) あなたの質問や疑問点を聞いてくれましたか	4.05
	4) 看護師の対応(言葉づかい・態度)はいかがでしたか	4.17
	5) 採血・注射・処置等の対応はどうか	4.22
	6) 看護師に対する信頼感を感じますか	4.18
設問内容		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	4.32
	2) 言葉づかい・態度はいかがでしたか	4.31
	3) 医療技術はいかがでしたか	4.28
設問内容		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		4.26
設問内容		平均値
他の方に当院を紹介したいと思いますか		4.68

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「O」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	患者さんの意見をよく聞く	47	12	看護ケア	4
2	患者さんの意思の尊重	23	13	診断・治療機器	3
3	プライバシーへの配慮	15	14	診察室	4
4	病状説明	40	15	待ち時間	121
5	診断・治療に関する情報提供	33	16	ボランティア	7
6	手続きの説明	14	17	トイレ	37
7	診療態度	16	18	食堂・売店	12
8	接遇態度	10	19	駐車場	115
9	言葉遣い	11	20	その他	12
10	身だしなみ	4	21	未記入	155
11	医療技術	13	22	合計	696

