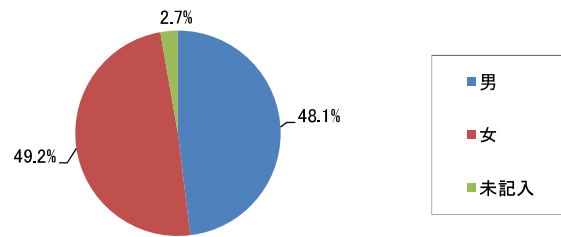


外来患者 アンケート調査結果の概要 回答者数:437名

- ・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31年2月12日(火)～15日(金), 2月18日(月)

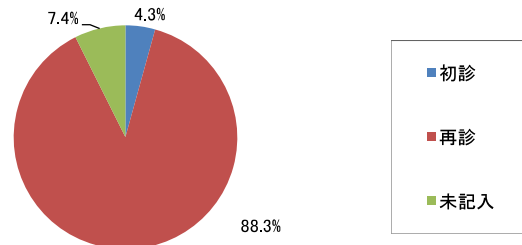
1 性別

性別	人数	割合
男	210	48.1
女	215	49.2
未記入	12	2.7
合計	437	100.0



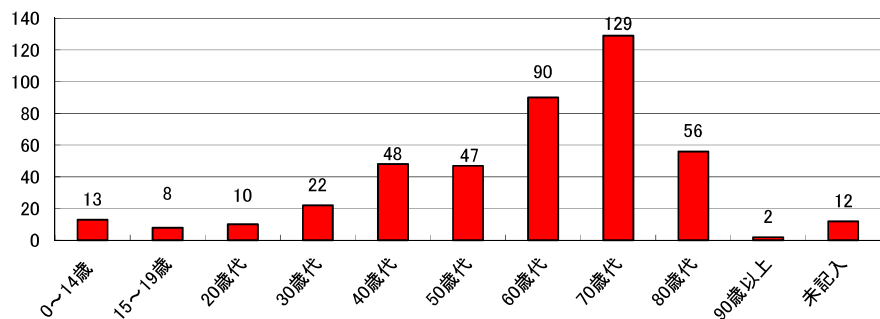
2 初診・再診

性別	人数	割合
初診	19	4.3
再診	386	88.3
未記入	32	7.4
合計	437	100.0



3 年齢

年齢	人数	割合
0～14歳	13	3.0
15～19歳	8	1.8
20歳代	10	2.3
30歳代	22	5.0
40歳代	48	11.0
50歳代	47	10.8
60歳代	90	20.6
70歳代	129	29.5
80歳代	56	12.8
90歳以上	2	0.5
未記入	12	2.7
合計	437	100.0

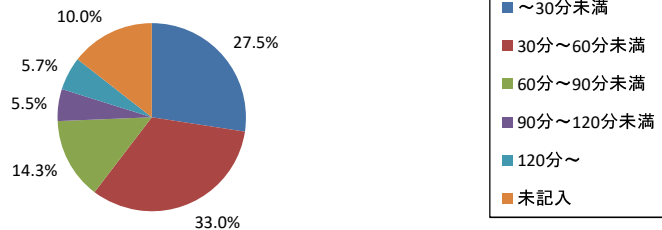


4 外来での待ち時間について

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	120	27.5
30分～60分未満	144	33.0
60分～90分未満	61	14.0
90分～120分未満	24	5.5
120分～	25	5.7
未記入	63	14.3
合計	437	100.0

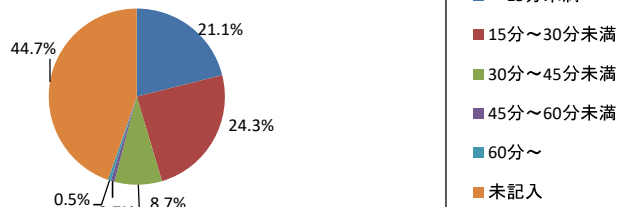


○血液検査について

1) 採血受付から採血開始までの時間

◆全体(総括)

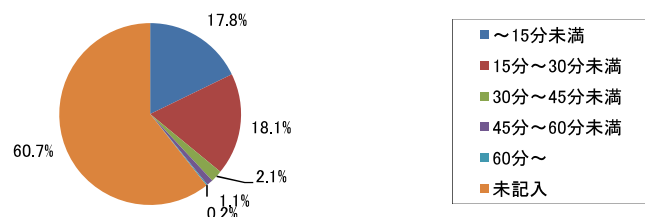
待ち時間	人数	割合
～15分未満	92	21.1
15分～30分未満	106	24.3
30分～45分未満	38	8.7
45分～60分未満	3	0.7
60分～	2	0.5
未記入	196	44.7
合計	437	100.0



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)

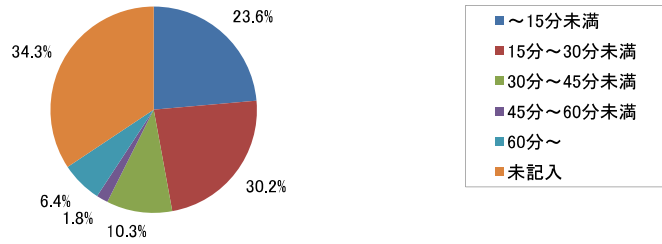
待ち時間	人数	割合
～15分未満	78	17.8
15分～30分未満	79	18.1
30分～45分未満	9	2.1
45分～60分未満	5	1.1
60分～	1	0.2
未記入	265	60.7
合計	437	100.0



○会計について

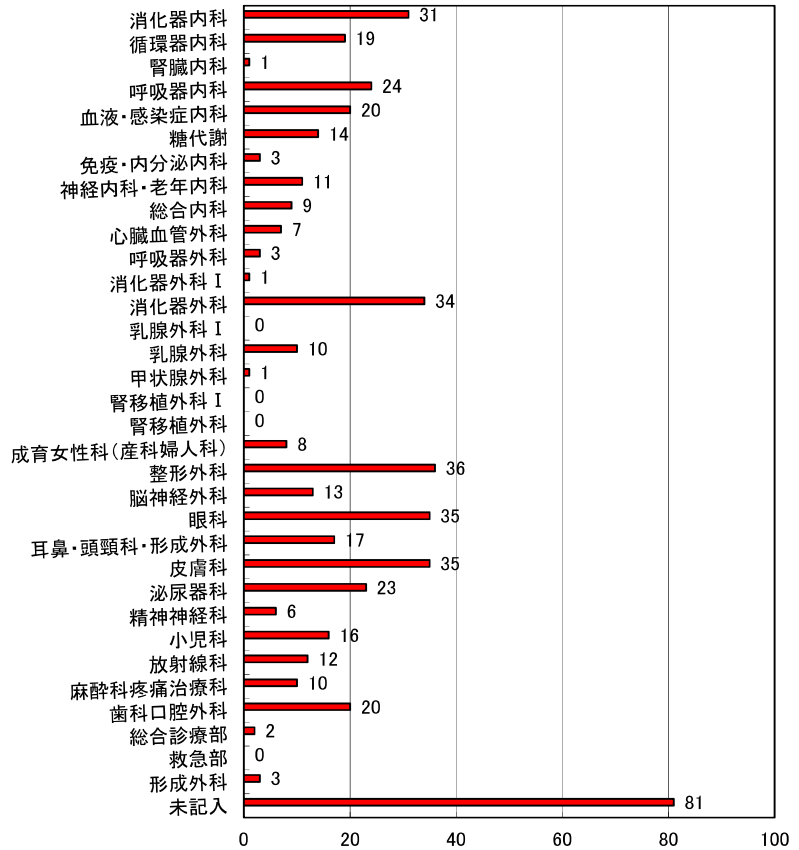
1) 整理券をもらってから会計窓口までの時間

待ち時間	人数	割合
～15分未満	103	23.6
15分～30分未満	103	23.6
30分～45分未満	45	10.3
45分～60分未満	8	1.8
60分～	28	6.4
未記入	150	34.3
合計	437	100.0



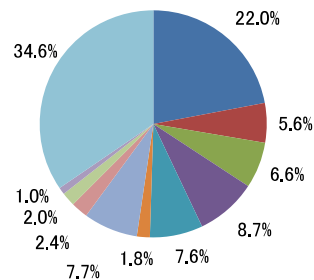
5 本日受診された診療科をすべてご記入下さい。(複数可)

診療科	人数	割合
消化器内科	31	6.1
循環器内科	19	3.8
腎臓内科	1	0.2
呼吸器内科	24	4.8
血液・感染症内科	20	4.0
糖代謝	14	2.8
免疫・内分泌内科	3	0.6
神経内科・老年内科	11	2.2
総合内科	9	1.8
心臓血管外科	7	1.4
呼吸器外科	3	0.6
消化器外科 I	1	0.2
消化器外科	34	6.7
乳腺外科 I	0	0.0
乳腺外科	10	2.0
甲状腺外科	1	0.2
腎移植外科 I	0	0.0
腎移植外科	0	0.0
成育女性科(産科婦人科)	8	1.6
整形外科	36	7.1
脳神経外科	13	2.6
眼科	35	6.9
耳鼻・頭頸科・形成外科	17	3.4
皮膚科	35	6.9
泌尿器科	23	4.6
精神神経科	6	1.2
小児科	16	3.2
放射線科	12	2.4
麻酔科疼痛治療	10	2.0
歯科口腔外科	20	4.0
総合診療部	2	0.4
救急部	0	0.0
形成外科	3	0.6
未記入	81	15.5
合計	505	100.0



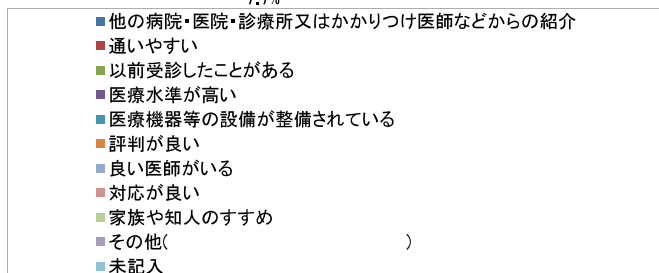
6 当院を受診されたきっかけについてお尋ねします。(3つ選んで下さい。)

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	289	22.0
通いやすい	74	5.6
以前受診したことがある	86	6.6
医療水準が高い	114	8.7
医療機器等の設備が整備されている	99	7.6
評判が良い	24	1.8
良い医師がいる	101	7.7
対応が良い	32	2.4
家族や知人のすすめ	26	2.0
その他()	13	1.0
未記入	453	34.6
合計	1,311	100.0



「その他」の理由(3件)

当院でしか手術ができなかった。
同じ小児科の発達外来の先生と相談をして
ネットで調べて

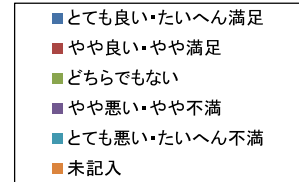
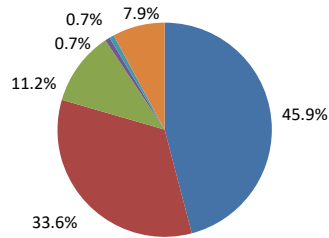


7 医師について

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	200	45.9
やや良い・やや満足	147	33.6
どちらでもない	49	11.2
やや悪い・やや不満	3	0.7
とても悪い・たいへん不満	3	0.7
未記入	35	7.9
合計	437	100.0

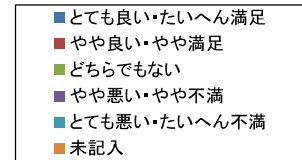
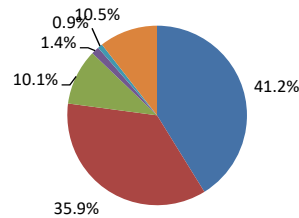
平均値
4.34



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	180	41.2
やや良い・やや満足	157	35.9
どちらでもない	44	10.1
やや悪い・やや不満	6	1.4
とても悪い・たいへん不満	4	0.9
未記入	46	10.5
合計	437	100.0

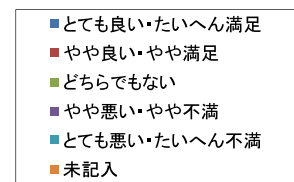
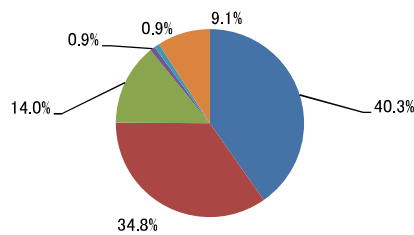
平均値
4.29



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	176	40.3
やや良い・やや満足	152	34.8
どちらでもない	61	14.0
やや悪い・やや不満	4	0.9
とても悪い・たいへん不満	4	0.9
未記入	40	9.1
合計	437	100.0

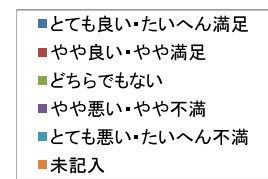
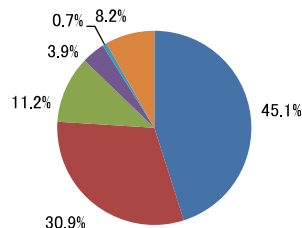
平均値
4.24



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	197	45.1
やや良い・やや満足	135	30.9
どちらでもない	49	11.2
やや悪い・やや不満	17	3.9
とても悪い・たいへん不満	3	0.7
未記入	36	8.2
合計	437	100.0

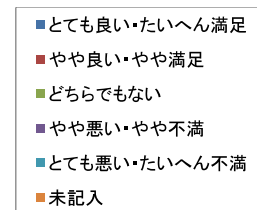
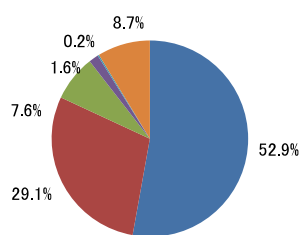
平均値
4.26



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	231	52.8
やや良い・やや満足	127	29.1
どちらでもない	33	7.6
やや悪い・やや不満	7	1.6
とても悪い・たいへん不満	1	0.2
未記入	38	8.7
合計	437	100.0

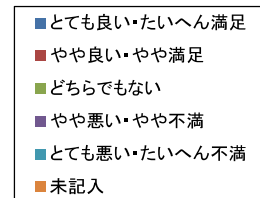
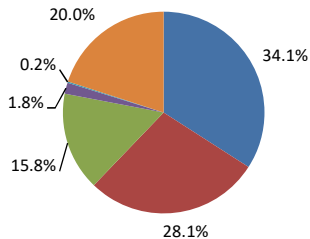
平均値
4.45



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	149	34.1
やや良い・やや満足	123	28.1
どちらでもない	69	15.8
やや悪い・やや不満	8	1.8
とても悪い・たいへん不満	1	0.2
未記入	87	20.0
合計	437	100.0

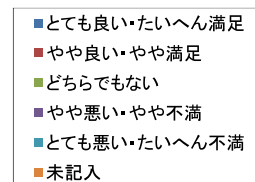
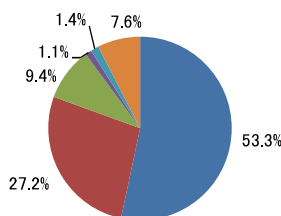
平均値
4.17



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	233	53.3
やや良い・やや満足	119	27.2
どちらでもない	41	9.4
やや悪い・やや不満	5	1.1
とても悪い・たいへん不満	6	1.4
未記入	33	7.6
合計	437	100.0

平均値
4.41

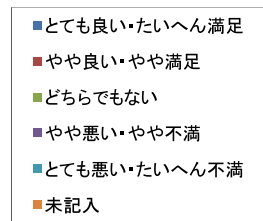
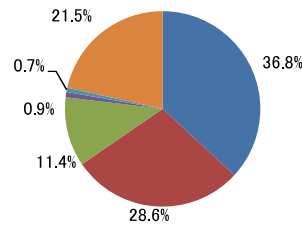


8 看護師について

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	161	36.9
やや良い・やや満足	125	28.6
どちらでもない	50	11.4
やや悪い・やや不満	4	0.9
とても悪い・たいへん不満	3	0.7
未記入	94	21.5
合計	437	100.0

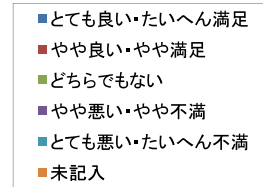
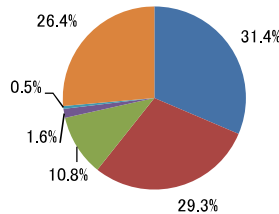
平均値
4.27



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	137	31.4
やや良い・やや満足	128	29.3
どちらでもない	47	10.8
やや悪い・やや不満	7	1.6
とても悪い・たいへん不満	2	0.5
未記入	116	26.4
合計	437	100.0

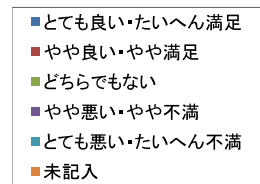
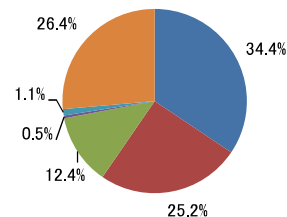
平均値
4.22



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	150	34.4
やや良い・やや満足	110	25.2
どちらでもない	54	12.4
やや悪い・やや不満	2	0.5
とても悪い・たいへん不満	5	1.1
未記入	116	26.4
合計	437	100.0

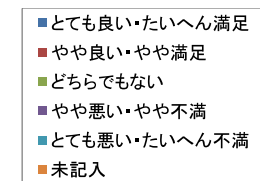
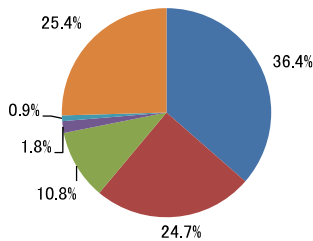
平均値
4.24



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	159	36.4
やや良い・やや満足	108	24.7
どちらでもない	47	10.8
やや悪い・やや不満	8	1.8
とても悪い・たいへん不満	4	0.9
未記入	111	25.4
合計	437	100.0

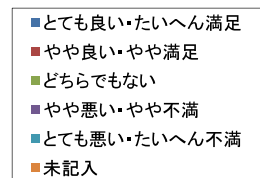
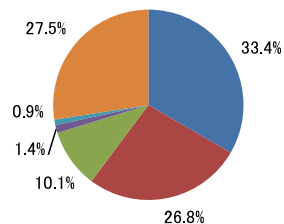
平均値
4.26



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	146	33.3
やや良い・やや満足	117	26.8
どちらでもない	44	10.1
やや悪い・やや不満	6	1.4
とても悪い・たいへん不満	4	0.9
未記入	120	27.5
合計	437	100.0

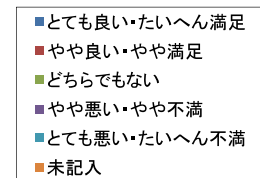
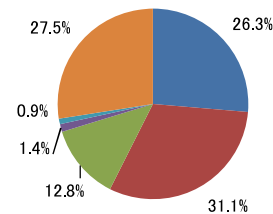
平均値
4.25



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	115	26.3
やや良い・やや満足	136	31.1
どちらでもない	56	12.8
やや悪い・やや不満	6	1.4
とても悪い・たいへん不満	4	0.9
未記入	120	27.5
合計	437	100.0

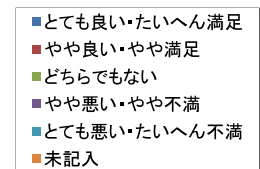
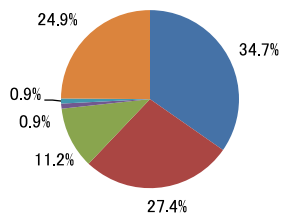
平均値
4.11



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	152	34.7
やや良い・やや満足	120	27.4
どちらでもない	49	11.2
やや悪い・やや不満	4	0.9
とても悪い・たいへん不満	4	0.9
未記入	109	24.9
合計	438	100.0

平均値
4.25

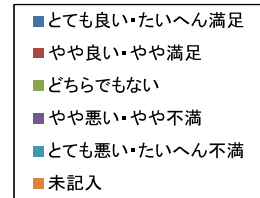
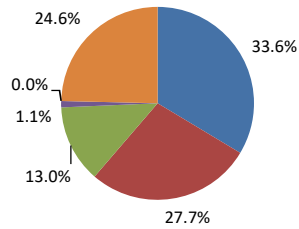


9 その他の職員（検査部・放射線部・リハビリ・薬剤部・栄養管理室等の職員）について

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	147	33.6
やや良い・やや満足	121	27.7
どちらでもない	57	13.0
やや悪い・やや不満	5	1.1
とても悪い・たいへん不満	0	0.0
未記入	107	24.6
合計	437	100.0

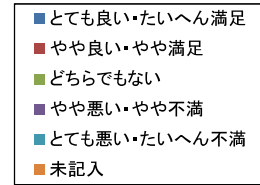
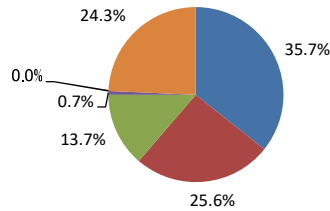
平均値
4.24



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	156	35.7
やや良い・やや満足	112	25.6
どちらでもない	60	13.7
やや悪い・やや不満	3	0.7
とても悪い・たいへん不満	0	0.0
未記入	106	24.3
合計	437	100.0

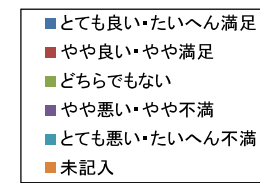
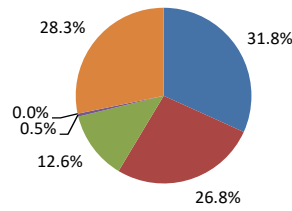
平均値
4.27



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	139	31.8
やや良い・やや満足	117	26.8
どちらでもない	55	12.6
やや悪い・やや不満	2	0.5
とても悪い・たいへん不満	0	0.0
未記入	124	28.3
合計	437	100.0

平均値
4.26

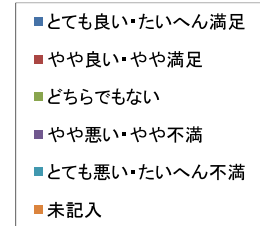
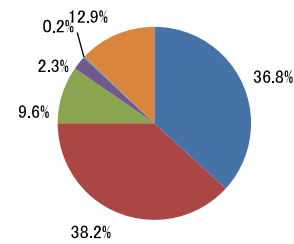


10 受付及び会計窓口について

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	161	36.8
やや良い・やや満足	167	38.2
どちらでもない	42	9.6
やや悪い・やや不満	10	2.3
とても悪い・たいへん不満	1	0.2
未記入	56	12.9
合計	437	100.0

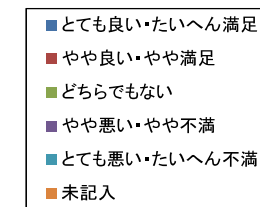
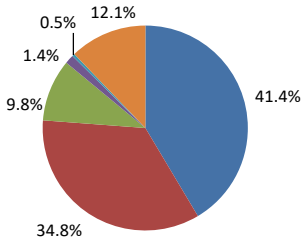
平均値
4.25



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	181	41.4
やや良い・やや満足	152	34.8
どちらでもない	43	9.8
やや悪い・やや不満	6	1.4
とても悪い・たいへん不満	2	0.5
未記入	53	12.1
合計	437	100.0

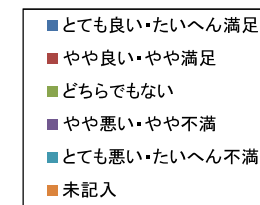
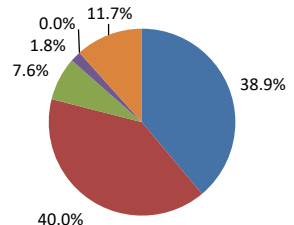
平均値
4.31



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	170	38.9
やや良い・やや満足	175	40.0
どちらでもない	33	7.6
やや悪い・やや不満	8	1.8
とても悪い・たいへん不満	0	0.0
未記入	51	11.7
合計	437	100.0

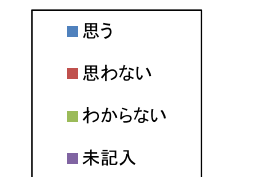
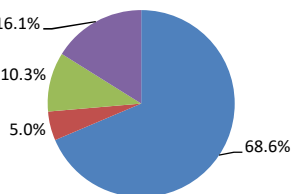
平均値
4.31



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	300	68.6
思わない	22	5.0
わからない	45	10.3
未記入	70	16.1
合計	437	100.0

平均値
4.73



設問内容	H30平均値	H29平均値	H28平均値	H27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	4.34	4.37	4.38	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	4.29	4.29	4.35	4.3
	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	4.24	4.07	4.24	4.21
	4) 医師の対応(言葉づかい・態度)はいかがでしたか	4.26	4.31	4.36	4.31
	5) 医師に対する信頼感を感じますか	4.45	4.47	4.35	4.33
	6) 医師の診察時間はいかがでしたか	4.41	4.42	4.17	4.11

設問内容	H30平均値	H29平均値	H28平均値	H27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	4.27	4.34	4.29	4.19
	2) 看護師の説明に納得できましたか	4.22	4.29	4.28	4.17
	3) あなたの質問や疑問点を聞いてくれましたか	4.24	4.29	4.23	4.05
	4) 看護師の対応(言葉づかい・態度)はいかがでしたか	4.26	4.37	4.31	4.17
	5) 採血・注射・処置等の対応はどうですか	4.25	4.3	4.29	4.22
	6) 看護師に対する信頼感を感じますか	4.25	4.29	4.24	4.18

設問内容	H30平均値	H29平均値	H28平均値	H27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	4.24	4.28	4.33	4.32
	2) 言葉づかい・態度はいかがでしたか	4.27	4.32	4.33	4.31
	3) 医療技術はいかがでしたか	4.26	4.28	4.3	4.28

設問内容	H30平均値	H29平均値	H28平均値	H27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	4.25	4.28	4.23	4.23
	2) 言葉づかい・態度・身だしなみはどうでしたか	4.31	4.35	4.27	4.25

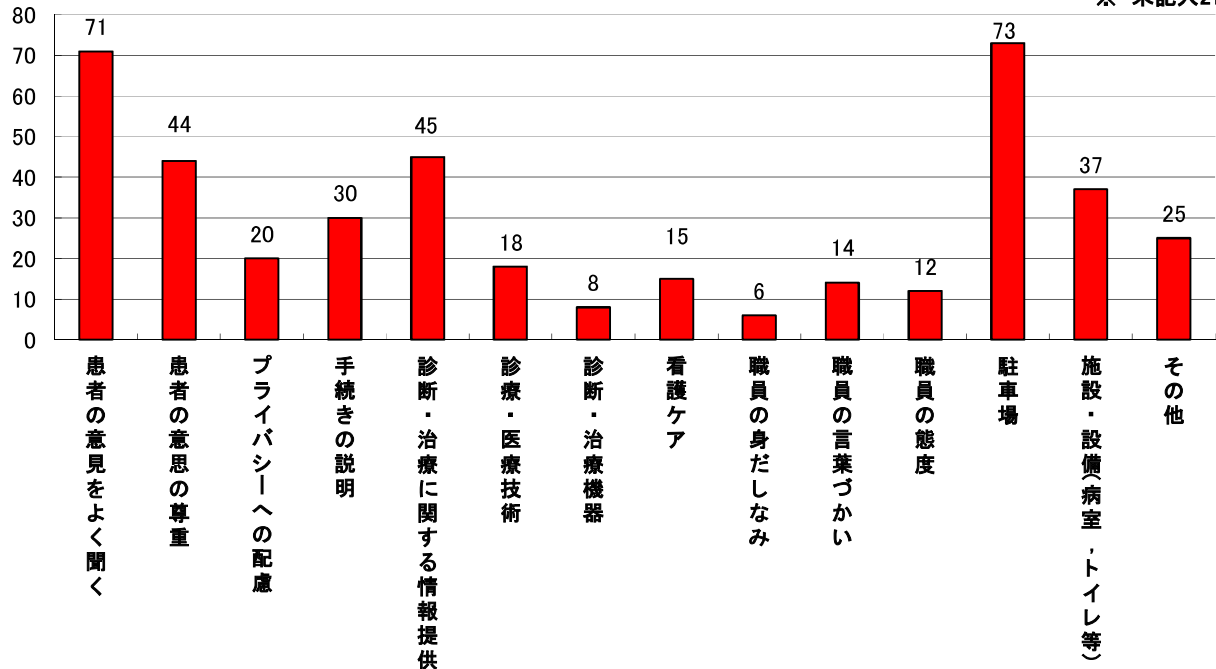
設問内容	H30平均値	H29平均値	H28平均値	H27平均値
当院に入院して総合的に評価するとどれにあてはまりますか	4.31	4.33	4.3	4.26

設問内容	H30平均値	H29平均値	H28平均値	H27平均値
他の方に当院を紹介したいと思いますか	4.73	4.67	4.73	4.68

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「O」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	71	9	職員の身だしなみ	6
2	患者の意思の尊重	44	10	職員の言葉づかい	14
3	プライバシーへの配慮	20	11	職員の態度	12
4	手続きの説明	30	12	駐車場	73
5	診断・治療に関する情報提供	45	13	施設・設備(病室、トイレ等)	37
6	診療・医療技術	18	14	その他	25
7	診断・治療機器	8	15	未記入	219
8	看護ケア	15	16	合計	637

※ 未記入219



15 当院について「とくに良い」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	記入数	番号	回答区分	記入数
1	患者の意見をよく聞く	142	9	職員の身だしなみ	23
2	患者の意思の尊重	69	10	職員の言葉づかい	36
3	プライバシーへの配慮	27	11	職員の態度	28
4	手続きの説明	40	12	駐車場	28
5	診断・治療に関する情報提供	68	13	施設・設備(病室、トイレ等)	39
6	診療・医療技術	90	14	その他	3
7	診断・治療機器	58	15	未記入	144
8	看護ケア	28	16	合計	823

※ 未記入144

