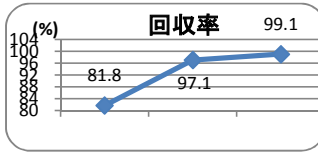


# 平成27年度 外来患者満足度アンケート集計結果(選択式)

実施日 平成27年11月27日(金)、11月30日(月)

年度	配付数	有効回答数	無効回答数	回収率
H27	335	332	1	99.1
H26	245	238	3	97.1
H25	302	247	4	81.8



## ◆今回入院された診療科・病棟などについて

問1 本日は、何科を受診されましたか。(受診した科すべてに○)

年度	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯																実回答
	内科	腎内	外科	整形	脳外	皮膚	泌尿	移植外科	婦人科	眼科	耳鼻科	麻酔科	歯科	検査	放射線	その他	
H27	78	25	18	25	45	4	27	7	19	54	26	3	14	9	18	6	378
	20.6	6.6	4.8	6.6	11.9	1.1	7.1	1.9	5.0	14.3	6.9	0.8	3.7	2.4	4.8	1.6	100.0
H26	77	22	39	21	7	6	2	7	24	22	8	8	11	14	6	7	281
	27.4	7.8	13.9	7.5	2.5	2.1	0.7	-	8.5	7.8	2.8	2.8	3.9	5.0	2.1	2.5	100.0
H25	80	19	35	21	6	0	6	9	5	40	15	0	7	19	14	5	281
	28.5	6.8	12.5	7.5	2.1	0.0	2.1	-	1.8	14.2	5.3	0.0	2.5	6.8	5.0	1.8	100.0

問2 通院状況を教えてください。

年度	① ② ③ ④				実回答	無回答 該当無	有効数
	初めて	久しぶり	再診	定期的			
H27	30	19	65	205	319	13	332
	9.4	6.0	20.4	64.3	100.0	-	-
H26	17	7	69	140	233	5	238
	7.3	3.0	-	60.1	100.0	-	-
H25	8	21	60	153	242	5	247
	3.3	8.7	24.8	63.2	100.0	-	-

## ◆職員の医療内容の説明や対応・プライバシーなどについて

問3 あなたを担当した医師は、あなたの症状に関する訴えや話をよく聞きましたか

年度	① ② ③ ④ ⑤					実回答	無回答 該当無	有効数
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分			
H27	191	66	53	6	3	319	13	332
	59.9	20.7	16.6	1.9	0.9	100.0	-	-
H26	126	64	32	5	3	230	8	238
	54.8	27.8	13.9	2.2	1.3	100.0	-	-
H25	136	61	31	6	2	236	11	247
	57.6	25.8	13.1	2.5	0.8	100.0	-	-

問4 医師は、病状や検査・薬などについて、わかりやすく説明しましたか

年度	① ② ③ ④ ⑤					実回答	無回答 該当無	有効数
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分			
H27	175	72	56	12	1	316	16	332
	55.4	22.8	17.7	3.8	0.3	100.0	-	-
H26	108	75	40	3	3	229	9	238
	47.2	32.8	17.5	1.3	1.3	100.0	-	-
H25	127	65	30	6	3	231	16	247
	55.0	28.1	13.0	2.6	1.3	100.0	-	-

問5 医師の対応は、ていねいでしたか

年度	① ② ③ ④ ⑤					実回答	無回答 該当無	有効数
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分			
H27	188	66	49	9	4	316	16	332
	59.5	20.9	15.5	2.8	1.3	100.0	-	-
H26	122	64	34	5	2	227	11	238
	53.7	28.2	15.0	2.2	0.9	100.0	-	-
H25	142	55	38	3	1	239	8	247
	59.4	23.0	15.9	1.3	0.4	100.0	-	-

問6 看護師の対応は、ていねいでしたか

年度	① ② ③ ④ ⑤					実回答	無回答 該当無	有効数
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分			
H27	153	75	61	2	1	292	40	332
	52.4	25.7	20.9	0.7	0.3	100.0	-	-
H26	86	76	50	0	0	212	26	238
	40.6	35.8	23.6	0.0	0.0	100.0	-	-
H25	103	63	51	2	1	220	27	247
	46.8	28.6	23.2	0.9	0.5	100.0	-	-

問7 受付や会計を担当した職員の対応は、わかりやすく、ていねいでしたか。

年度	① ② ③ ④ ⑤					実回答	無回答 該当無	有効数
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分			
H27	138	80	94	1	2	315	17	332
	43.8	25.4	29.8	0.3	0.6	100.0	-	-
H26	74	74	65	8	2	223	15	238
	33.2	33.2	29.1	3.6	0.9	100.0	-	-
H25	88	64	73	4	3	232	15	247
	37.9	27.6	31.5	1.7	1.3	100.0	-	-

問8 診察室内などでのプライバシーは守られていると感じましたか

年度	①	②	③	④	⑤	実回答	無回答 該当無	有効数
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分			
H27	数 140	78	90	8	2	318	14	332
	% 44.0	24.5	28.3	2.5	0.6	100.0	-	-
H26	数 88	67	68	6	0	229	9	238
	% 38.4	29.3	29.7	2.6	0.0	100.0	-	-
H25	数 95	62	66	9	2	234	92	326
	% 40.6	26.5	28.2	3.8	0.9	100.0	-	-

問9 予約時間から診察までの待ち時間はどの位でしたか。またどのように感じましたか。

年度	～5分	～10分	～15分	～20分	～25分	～30分	～60分	61分～	平均(分)	実回答	無回答 該当無	有効数
	H27	数 37	33	25	14	3	60	69				
	% 13.5	12.0	9.1	5.1	1.1	21.8	25.1	12.4	-	100.0	-	-
H26	数 24	20	13	15	1	25	46	18	39.3	162	76	238
	% 14.8	12.3	8.0	9.3	0.6	15.4	28.4	11.1	-	100.0	-	-
H25	数 18	17	10	14	5	23	29	34	35.8	186	61	247
	% 9.7	9.1	5.4	7.5	2.7	12.4	15.6	18.3	-	100.0	-	-

年度	①	②	③	④	⑤	実回答	無回答 該当無	有効数
	短い	やや短い	普通	やや長い	長い			
H27	数 39	20	121	67	52	299	33	332
	% 13.0	6.7	40.5	22.4	17.4	100.0	-	-
H26	数 25	13	97	39	34	208	30	238
	% 12.0	6.3	46.6	18.8	16.3	100.0	-	-
H25	数 26	6	101	40	40	213	34	247
	% 12.2	2.8	47.4	18.8	18.8	100.0	-	-

◆検査・放射線について（職員の対応・待ち時間など）

問10 検査技師（採血、尿、心電図、エコーを担当した職員）の対応は、わかりやすく、ていねいでしたか  
(H23 血液、尿、心電図、エコーを担当した職員の対応は、ていねいでしたか)

年度	①	②	③	④	⑤	実回答	無回答 該当無	有効数
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分			
H27	数 53	25	25	2	1	106	226	332
	% 50.0	23.6	23.6	1.9	0.9	100.0	-	-
H26	数 45	31	22	0	1	99	139	238
	% 45.5	31.3	22.2	0.0	1.0	100.0	-	-
H25	数 37	21	23	1	1	83	164	247
	% 44.6	25.3	27.7	1.2	1.2	100.0	-	-

問11 放射線技師（レントゲン、CT、MRIを担当した職員）の対応は、わかりやすく、ていねいでしたか  
(H23 レントゲン、CT、MRIを担当した職員の対応は、ていねいでしたか)

年度	①	②	③	④	⑤	実回答	無回答 該当無	有効数
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分			
H27	数 26	17	15	3	1	62	270	332
	% 41.9	27.4	24.2	4.8	1.6	100.0	-	-
H26	数 25	17	14	0	0	56	182	238
	% 44.6	30.4	25.0	0.0	0.0	100.0	-	-
H25	数 24	17	8	2	0	51	196	247
	% 47.1	33.3	15.7	3.9	0.0	100.0	-	-

◆施設設備やその他のサービスについて

問12 案内図・掲示物の見やすさ・わかりやすさはいかがですか

年度	①	②	③	④	⑤	実回答	無回答 該当無	有効数
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分			
H27	数 67	63	109	9	3	251	81	332
	% 26.7	25.1	43.4	3.6	1.2	100.0	-	-
H26	数 37	65	88	16	3	209	29	238
	% 17.7	31.1	42.1	7.7	1.4	100.0	-	-
H25	数 47	70	83	15	2	217	30	247
	% 21.7	32.3	38.2	6.9	0.9	100.0	-	-

問13 診察室の清潔さはいかがですか

年度	①	②	③	④	⑤	実回答	無回答 該当無	有効数
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分			
H27	数 84	81	86	3	1	255	77	332
	% 32.9	31.8	33.7	1.2	0.4	100.0	-	-
H26	数 68	78	66	1	0	213	25	238
	% 31.9	36.6	31.0	0.5	0.0	100.0	-	-
H25	数 80	65	70	4	0	219	28	247
	% 36.5	29.7	32.0	1.8	0.0	100.0	-	-

問14 トイレの清潔さはいかがですか

年度	①	②	③	④	⑤	実回答	無回答 該当無	有効数	
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分				
H27	数	85	58	71	10	1	225	107	332
	%	37.8	25.8	31.6	4.4	0.4	100.0	-	-
H26	数	66	69	62	9	2	208	30	238
	%	31.7	33.2	29.8	4.3	1.0	100.0	-	-
H25	数	72	65	69	4	1	211	36	247
	%	34.1	30.8	32.7	1.9	0.5	100.0	-	-

問15 待合室の居心地の良さはいかがですか

年度	①	②	③	④	⑤	実回答	無回答 該当無	有効数	
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分				
H27	数	45	72	117	15	4	253	79	332
	%	17.8	28.5	46.2	5.9	1.6	100.0	-	-
H26	数	38	64	96	18	4	220	18	238
	%	17.3	29.1	43.6	8.2	1.8	100.0	-	-
H25	数	38	60	100	17	8	223	24	247
	%	17.0	26.9	44.8	7.6	3.6	100.0	-	-

問16 売店の品揃えはいかがですか

年度	①	②	③	④	⑤	実回答	無回答 該当無	有効数	
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分				
H27	数	21	32	99	6	2	160	172	332
	%	13.1	20.0	61.9	3.8	1.3	100.0	-	-
H26	数	20	27	74	13	5	139	99	238
	%	14.4	19.4	53.2	9.4	3.6	100.0	-	-
H25	数	13	36	78	11	2	140	107	247
	%	9.3	25.7	55.7	7.9	1.4	100.0	-	-

問17 食堂の雰囲気はいかがですか

年度	①	②	③	④	⑤	実回答	無回答 該当無	有効数	
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分				
H27	数	9	12	41	6	9	77	255	332
	%	11.7	15.6	53.2	7.8	11.7	100.0	-	-
H26	数	1	4	35	9	9	58	180	238
	%	1.7	6.9	60.3	15.5	15.5	100.0	-	-
H25	数	2	7	40	10	9	68	179	247
	%	2.9	10.3	58.8	14.7	13.2	100.0	-	-

問18 食堂の味はいかがですか

年度	①	②	③	④	⑤	実回答	無回答 該当無	有効数	
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分				
H27	数	6	10	34	7	5	62	270	332
	%	9.7	16.1	54.8	11.3	8.1	100.0	-	-
H26	数	0	5	25	8	10	48	190	238
	%	0.0	10.4	52.1	16.7	20.8	100.0	-	-
H25	数	2	7	37	9	11	66	181	247
	%	3.0	10.6	56.1	13.6	16.7	100.0	-	-

◆ホームページについて

問19 当院のホームページをご覧になったことがありますか

年度	①	②	実回答	無回答 該当無	有効数	
	ある	ない				
H27	数	141	87	228	104	332
	%	61.8	38.2	100.0	-	-
H26	数	123	89	212	26	238
	%	58.0	42.0	100.0	-	-
H25	数	140	69	209	38	247
	%	67.0	33.0	100.0	-	-

問20 【当院のホームページをご覧になった方】ご覧になった印象はいかがでしたか

年度	①	②	③	④	⑤	実回答	無回答 該当無	有効数	
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分				
H27	数	12	15	58	3	1	89	243	332
	%	13.5	16.9	65.2	3.4	1.1	100.0	-	-
H26	数	10	19	50	8	1	88	150	238
	%	11.4	-	56.8	-	1.1	100.0	-	-
H25	数	5	18	38	6	2	69	178	247
	%	7.2	-	55.1	-	2.9	100.0	-	-

◆病院全体について

問21 あなたは、全体としてこの病院に満足していますか

年度		①	②	③	④	⑤	実回答	無回答 該当無	有効数
		十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分			
H27	数	63	115	58	6	3	245	87	332
	%	25.7	46.9	23.7	2.4	1.2	100.0	-	-
H26	数	42	116	42	6	1	207	31	238
	%	20.3	56.0	20.3	2.9	0.5	100.0	-	-
H25	数	69	94	51	8	0	222	25	247
	%	31.1	42.3	23.0	3.6	0.0	100.0	-	-

◆患者さんご自身のことについて

問22 記入者はどなたですか。

年度		①	②	実回答	無回答 該当無	有効数
		本人	付添			
H27	数	236	13	249	83	332
	%	94.8	5.2	100.0	-	-
H26	数	208	9	217	21	238
	%	95.9	4.1	100.0	-	-
H25	数	201	19	220	27	247
	%	91.4	8.6	100.0	-	-

問23 (1)患者さんの性別

年度		①	②	実回答	無回答 該当無	有効数
		男	女			
H27	数	121	130	251	81	332
	%	48.2	51.8	100.0	-	-
H26	数	105	113	218	20	238
	%	48.2	51.8	100.0	-	-
H25	数	114	107	221	26	247
	%	51.6	48.4	100.0	-	-

(2)患者さんの年齢

年度		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	実回答	無回答 該当無	有効数
		~9歳	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90歳~			
H27	数	0	1	11	22	26	31	56	78	27	0	252	80	332
	%	0.0	0.4	4.4	8.7	10.3	12.3	22.2	31.0	10.7	0.0	100.0	-	-
H26	数	0	1	10	20	31	35	42	50	24	3	216	22	238
	%	0.0	0.5	4.6	9.3	14.4	16.2	19.4	23.1	11.1	1.4	100.0	-	-
H25	数	0	0	9	10	21	28	36	70	45	2	221	26	247
	%	0.0	0.0	4.1	4.5	9.5	12.7	16.3	31.7	20.4	7.7	100.0	-	-