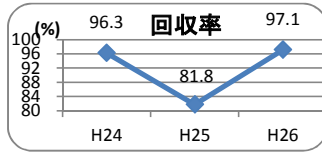


平成26年度 外来患者満足度アンケート集計結果(選択式)

実施日 平成27年2月17日(火)、2月18日(水)

年度	配付数	有効回答数	無効回答数	回収率
H26	245	238	3	97.1
H25	302	247	4	81.8
H24	323	311	4	96.3



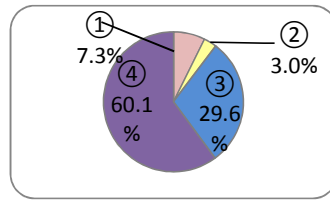
◆今回入院された診療科・病棟などについて

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	
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	2.5	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
H24	80	20	45	40	16	3	16	6	19	49	7	3	12	15	13	6	350
	22.9	5.7	12.9	11.4	4.6	0.9	4.6	-	5.4	14.0	2.0	0.9	3.4	4.3	3.7	1.7	100.0

問2 通院状況を教えてください。

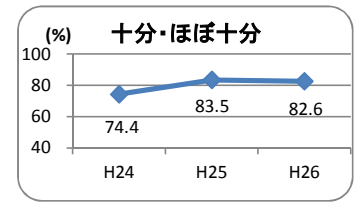
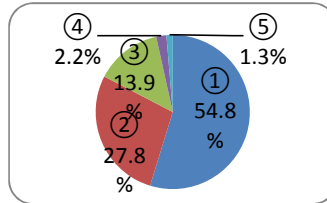
年度	① ② ③ ④				実回答	無回答 該当無	有効数
	初めて	久しぶり	再診	定期的			
H26	17	7	69	140	233	5	238
	7.3	3.0	29.6	60.1	100.0	-	-
H25	8	21	60	153	242	5	247
	3.3	8.7	-	63.2	100.0	-	-
H24	25	17	79	185	306	5	311
	8.2	5.6	25.8	60.5	100.0	-	-



◆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

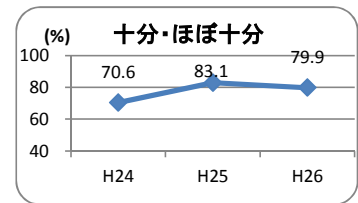
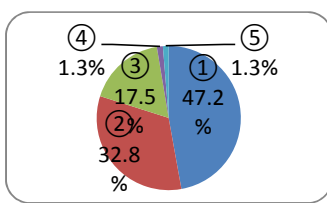
問3 あなたを担当した医師は、あなたの症状に関する訴えや話をよく聞きましたか

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			
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	-	-
H24	140	81	60	12	4	297	14	311
	47.1	27.3	20.2	4.0	1.3	100.0	-	-



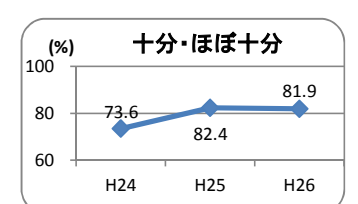
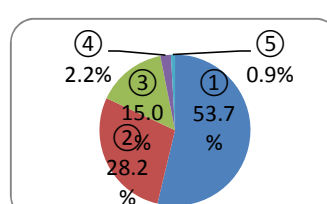
問4 医師は、病状や検査・薬などについて、わかりやすく説明しましたか

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			
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	-	-
H24	132	72	72	10	3	289	22	311
	45.7	24.9	24.9	3.5	1.0	100.0	-	-



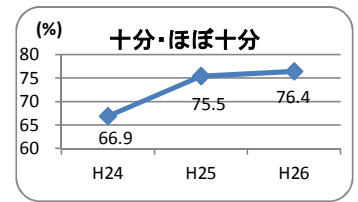
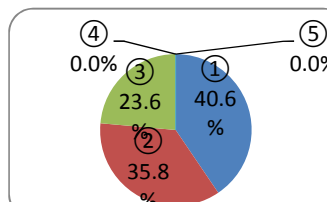
問5 医師の対応は、ていねいでしたか

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			
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	-	-
H24	143	74	67	8	3	295	16	311
	48.5	25.1	22.7	2.7	1.0	100.0	-	-



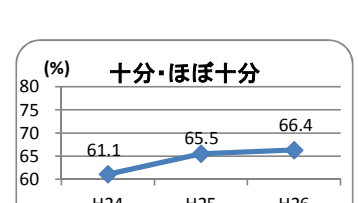
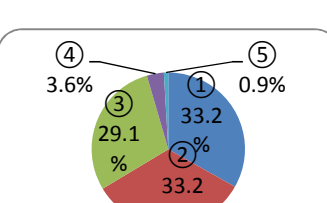
問6 看護師の対応は、ていねいでしたか

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			
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	-	-
H24	102	80	85	4	1	272	39	311
	37.5	29.4	31.3	1.5	0.4	100.0	-	-



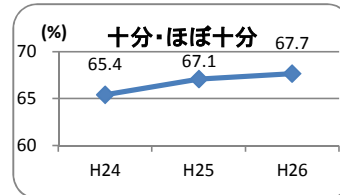
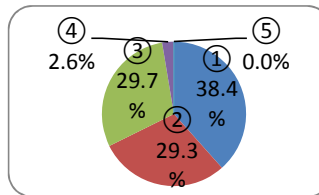
問7 受付や会計を担当した職員の対応は、わかりやすく、ていねいでしたか。

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			
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	-	-
H24	101	78	106	4	4	293	18	311
	34.5	26.6	36.2	1.4	1.4	100.0	-	-



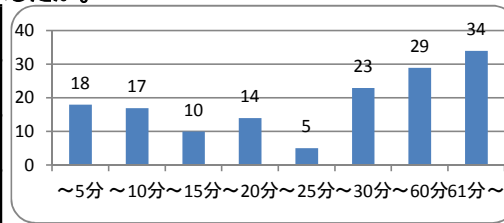
問8 診察室内などでのプライバシーは守られていると感じましたか

年度	① 十分	② ほぼ十分	③ 普通	④ やや不十分	⑤ 不十分	実回答	無回答 該当無	有効数
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	13	247
	% 40.6	26.5	28.2	3.8	0.9	100.0	-	-
H24	数 117	76	82	15	5	295	31	326
	% 39.7	25.8	27.8	5.1	1.7	100.0	-	-

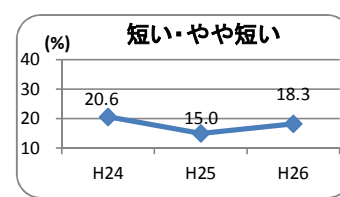
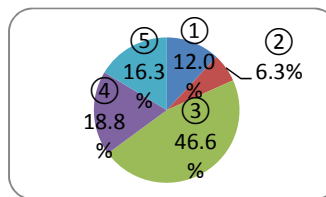


問9 予約時間から診察までの待ち時間はどの位でしたか。またどのように感じましたか。

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
H26	数 18	17	10	14	5	23	29	34	39.3	150	88	238
	% 12.0	11.3	6.7	9.3	3.3	15.3	19.3	22.7	-	100.0	-	-
H25	数 18	17	10	14	5	23	29	34	35.8	150	97	247
	% 12.0	11.3	6.7	9.3	3.3	15.3	19.3	22.7	-	100.0	-	-
H24	数 28	23	11	19	3	38	53	29	27.1	231	80	311
	% 12.1	10.0	4.8	8.2	1.3	16.4	22.9	12.5	-	100.0	-	-



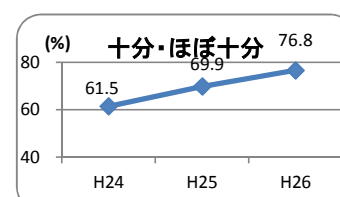
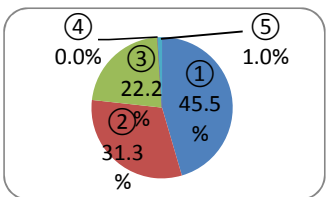
年度	① 短い	② やや短い	③ 普通	④ やや長い	⑤ 長い	実回答	無回答 該当無	有効数
H26	数 25	13	97	39	34	208	30	238
	% 12.0	6.3	46.6	18.8	16.3	100.0	-	-
H25	数 26	6	101	40	40	213	34	247
	% 12.2	2.8	47.4	18.8	18.8	100.0	-	-
H24	数 42	11	102	57	45	257	54	311
	% 16.3	4.3	39.7	22.2	17.5	100.0	-	-



◆検査・放射線について（職員の対応・待ち時間など）

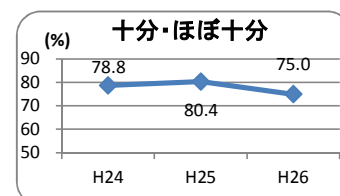
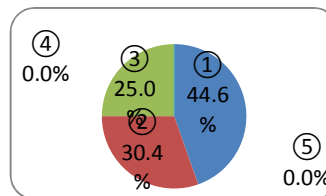
問10 検査技師（採血、尿、心電図、エコーを担当した職員）の対応は、わかりやすく、ていねいでしたか
(H23 血液、尿、心電図、エコーを担当した職員の対応は、ていねいでしたか)

年度	① 十分	② ほぼ十分	③ 普通	④ やや不十分	⑤ 不十分	実回答	無回答 該当無	有効数
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	-	-
H24	数 43	45	51	3	1	143	168	311
	% 30.1	31.5	35.7	2.1	0.7	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)

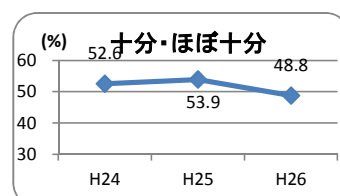
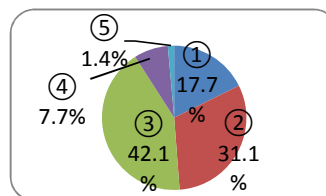
年度	① 十分	② ほぼ十分	③ 普通	④ やや不十分	⑤ 不十分	実回答	無回答 該当無	有効数
H26	数 25	17	14	0	0	56	182	238
	% 44.6	30.4	25.0	0.0	0.0	100.0	-	-
H25	数 24	17	8	2	0	51	196	247
	% 47.1	33.3	15.7	3.9	0.0	100.0	-	-
H24	数 29	23	14	0	0	66	245	311
	% 43.9	34.8	21.2	0.0	0.0	100.0	-	-



◆施設設備やその他のサービスについて

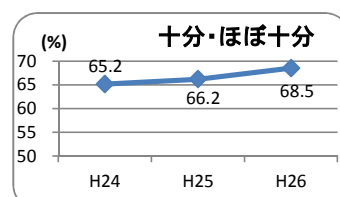
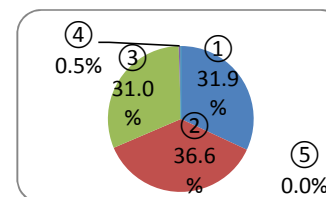
問12 案内図・掲示物の見やすさ・わかりやすさはいかがですか

年度	① 十分	② ほぼ十分	③ 普通	④ やや不十分	⑤ 不十分	実回答	無回答 該当無	有効数
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	-	-
H24	数 57	86	117	9	3	272	39	311
	% 21.0	31.6	43.0	3.3	1.1	100.0	-	-



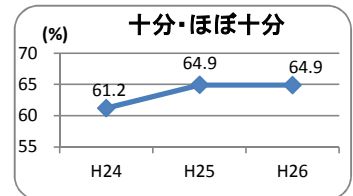
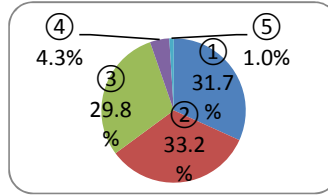
問13 診察室の清潔さはいかがですか

年度	① 十分	② ほぼ十分	③ 普通	④ やや不十分	⑤ 不十分	実回答	無回答 該当無	有効数
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	-	-
H24	数 85	91	93	1	0	270	41	311
	% 31.5	33.7	34.4	0.4	0.0	100.0	-	-



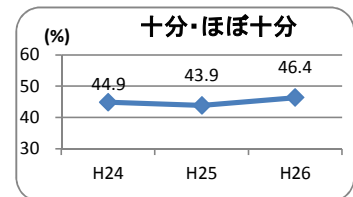
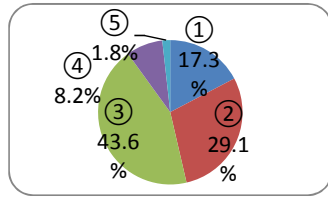
問14 トイレの清潔さはいかがですか

年度	① 十分	② ほぼ十分	③ 普通	④ やや不十分	⑤ 不十分	実回答	無回答 該当無	有効数
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	-	-
H24	数 66	95	90	11	1	263	48	311
	% 25.1	36.1	34.2	4.2	0.4	100.0	-	-



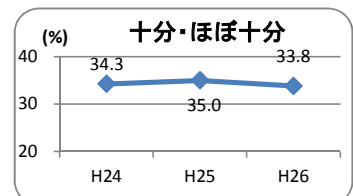
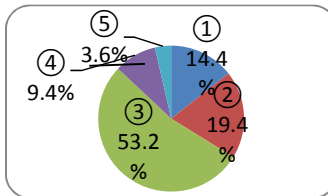
問15 待合室の居心地の良さはいかがですか

年度	① 十分	② ほぼ十分	③ 普通	④ やや不十分	⑤ 不十分	実回答	無回答 該当無	有効数
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	-	-
H24	数 37	86	126	22	3	274	37	311
	% 13.5	31.4	46.0	8.0	1.1	100.0	-	-



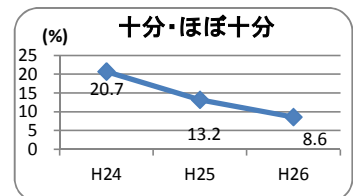
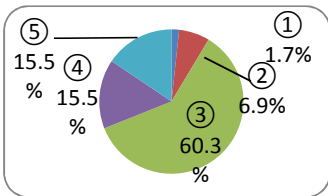
問16 売店の品揃えはいかがですか

年度	① 十分	② ほぼ十分	③ 普通	④ やや不十分	⑤ 不十分	実回答	無回答 該当無	有効数
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	-	-
H24	数 16	45	101	13	3	178	133	311
	% 9.0	25.3	56.7	7.3	1.7	100.0	-	-



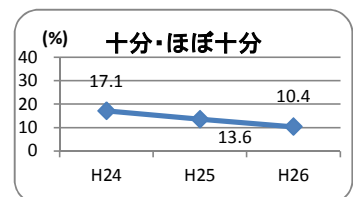
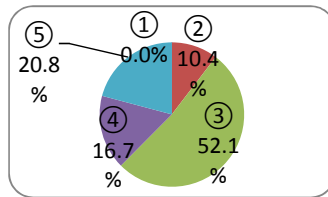
問17 食堂の雰囲気はいかがですか

年度	① 十分	② ほぼ十分	③ 普通	④ やや不十分	⑤ 不十分	実回答	無回答 該当無	有効数
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	-	-
H24	数 5	12	46	10	9	82	229	311
	% 6.1	14.6	56.1	12.2	11.0	100.0	-	-



問18 食堂の味はいかがですか

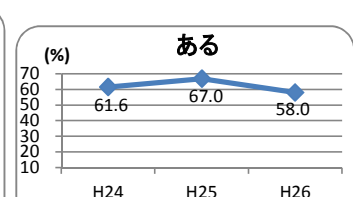
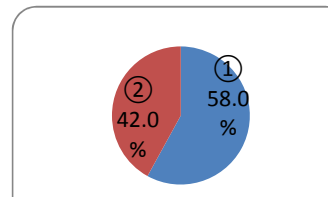
年度	① 十分	② ほぼ十分	③ 普通	④ やや不十分	⑤ 不十分	実回答	無回答 該当無	有効数
H26	数 0	5	25	8	10	48	190	238
	% 0.0	10.4	52.1	16.7	20.8	100.0	-	-
H25	数 2	7	37	9	11	66	181	247
	% 3.0	10.6	56.1	13.6	16.7	100.0	-	-
H24	数 4	8	42	9	7	70	241	311
	% 5.7	11.4	60.0	12.9	10.0	100.0	-	-



◆ホームページについて

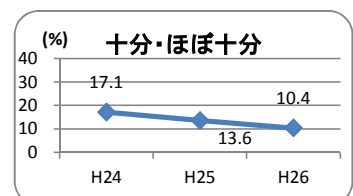
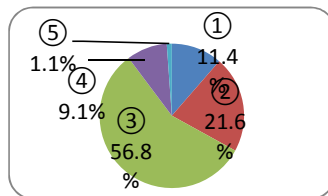
問19 当院のホームページをご覧になったことがありますか

年度	① ある	② ない	実回答	無回答 該当無	有効数
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	-	-
H24	数 165	103	268	43	311
	% 61.6	38.4	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

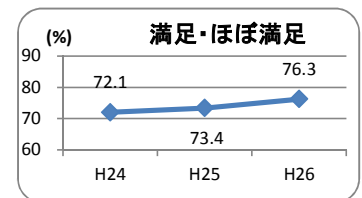
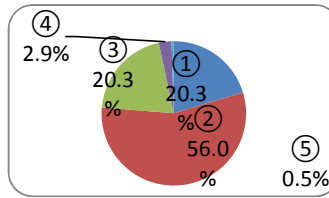
年度	① 十分	② ほぼ十分	③ 普通	④ やや不十分	⑤ 不十分	実回答	無回答 該当無	有効数
H26	数 10	19	50	8	1	88	150	238
	% 11.4	21.6	56.8	9.1	1.1	100.0	-	-
H25	数 5	18	38	6	2	69	178	247
	% 7.2	-	55.1	-	2.9	100.0	-	-
H24	数 12	24	58	8	1	103	208	311
	% 11.7	-	56.3	-	1.0	100.0	-	-



◆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

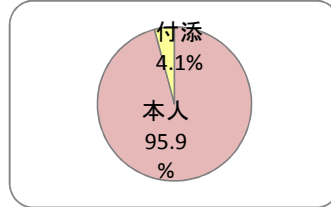
年度	① ② ③ ④ ⑤					実回答	無回答 該当無	有効数	
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分				
H26	数	42	116	42	6	1	207	31	238
	%	20.3	56.0	20.3	2.9	0.5	100.0	-	-
H25	数	69	94	51	8	0	222	25	247
	%	31.1	42.3	23.0	3.6	0.0	100.0	-	-
H24	数	68	123	65	8	1	265	46	311
	%	25.7	46.4	24.5	3.0	0.4	100.0	-	-



◆患者さんご自身のことについて

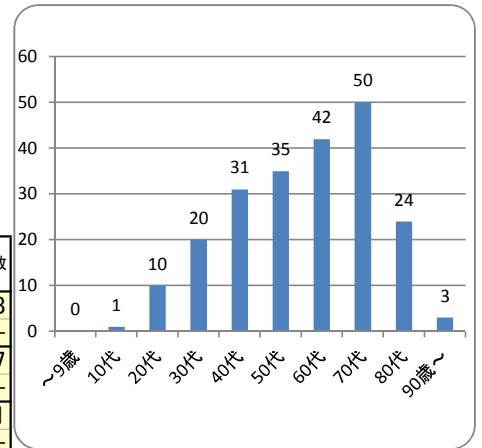
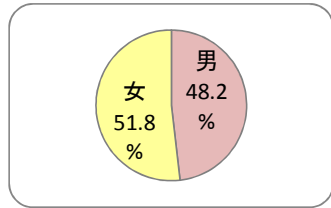
問22 記入者はどなたですか。

年度	① ②		実回答	無回答 該当無	有効数	
	本人	付添				
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	-	-
H24	数	255	17	272	39	311
	%	93.8	6.3	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				
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	-	-
H24	数	130	143	273	38	311
	%	47.6	52.4	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~				
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	0.9	100.0	-	-
H24	数	0	0	10	22	29	42	57	74	33	5	272	39	311
	%	0.0	0.0	3.7	8.1	10.7	15.4	21.0	27.2	12.1	12.8	100.0	-	-