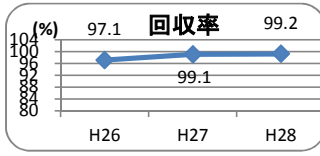


平成28年度 外来患者満足度アンケート集計結果(選択式)

実施日 平成28年12月2日(金)、12月5日(月)

回収枚数

年度	配付数	有効回答数	無効回答数	回収率
H28	389	386	3	99.2
H27	335	332	1	99.1
H26	245	238	3	97.1



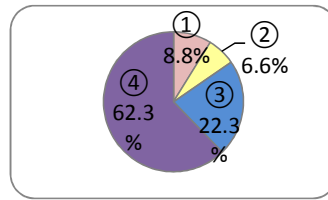
◆今回入院された診療科・病棟などについて

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	
H28	数	101	35	34	29	37	4	26	9	26	46	16	4	15	24	21	16	443
	%	22.8	7.9	7.7	6.5	8.4	0.9	5.9	2.0	5.9	10.4	3.6	0.9	3.4	5.4	4.7	3.6	100.0
H27	数	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	数	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

問2 通院状況を教えてください。

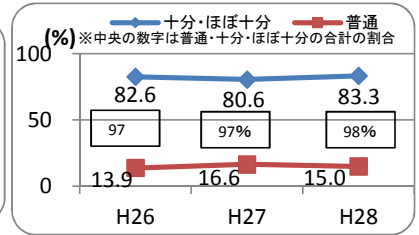
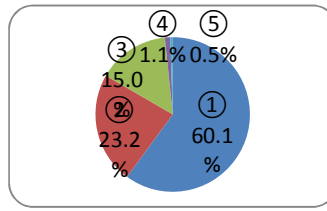
年度		①	②	③	④	実回答	無回答 該当無	有効数
		初めて	久しぶり	再診	定期的			
H28	数	32	24	81	226	363	23	386
	%	8.8	6.6	22.3	62.3	100.0	-	-
H27	数	30	19	65	205	319	13	332
	%	9.4	6.0	20.4	64.3	100.0	-	-
H26	数	17	7	69	140	233	5	238
	%	7.3	3.0	-	60.1	100.0	-	-



◆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

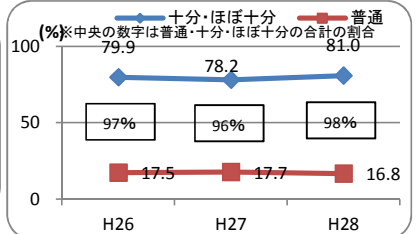
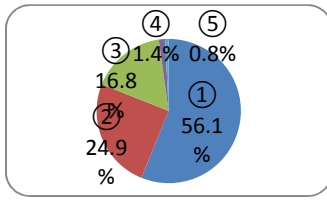
問3 あなたを担当した医師は、あなたの症状に関する訴えや話をよく聞きましたか

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			
H28	数	220	85	55	4	2	366	20	386
	%	60.1	23.2	15.0	1.1	0.5	100.0	-	-
H27	数	191	66	53	6	3	319	13	332
	%	59.9	20.7	16.6	1.9	0.9	100.0	-	-
H26	数	126	64	32	5	3	230	8	238
	%	54.8	27.8	13.9	2.2	1.3	100.0	-	-



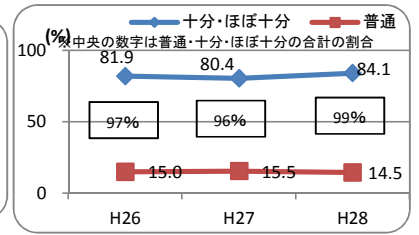
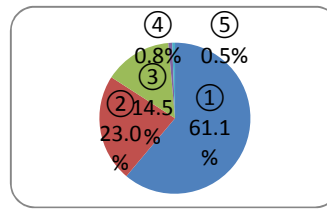
問4 医師は、病状や検査・薬などについて、わかりやすく説明しましたか

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			
H28	数	201	89	60	5	3	358	28	386
	%	56.1	24.9	16.8	1.4	0.8	100.0	-	-
H27	数	175	72	56	12	1	316	16	332
	%	55.4	22.8	17.7	3.8	0.3	100.0	-	-
H26	数	108	75	40	3	3	229	9	238
	%	47.2	32.8	17.5	1.3	1.3	100.0	-	-



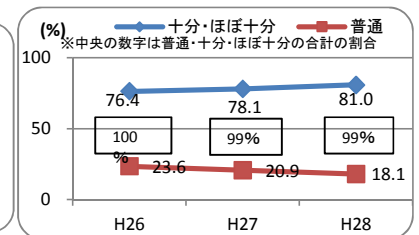
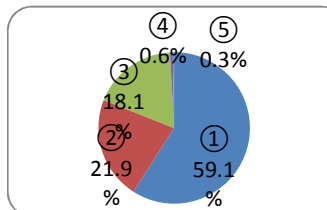
問5 医師の対応は、ていねいでしたか

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			
H28	数	223	84	53	3	2	365	21	386
	%	61.1	23.0	14.5	0.8	0.5	100.0	-	-
H27	数	188	66	49	9	4	316	16	332
	%	59.5	20.9	15.5	2.8	1.3	100.0	-	-
H26	数	122	64	34	5	2	227	11	238
	%	53.7	28.2	15.0	2.2	0.9	100.0	-	-



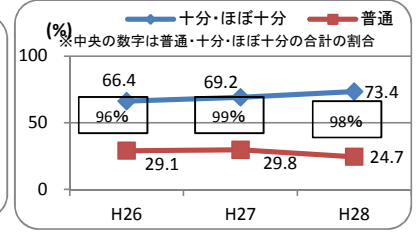
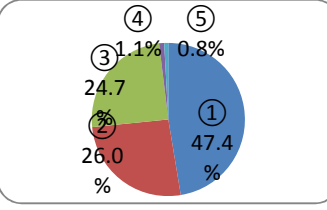
問6 看護師の対応は、ていねいでしたか

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			
H28	数	202	75	62	2	1	342	44	386
	%	59.1	21.9	18.1	0.6	0.3	100.0	-	-
H27	数	153	75	61	2	1	292	40	332
	%	52.4	25.7	20.9	0.7	0.3	100.0	-	-
H26	数	86	76	50	0	0	212	26	238
	%	40.6	35.8	23.6	0.0	0.0	100.0	-	-



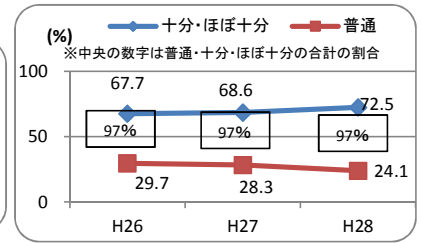
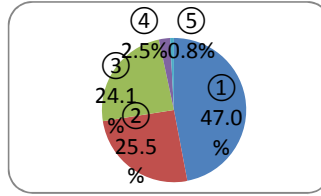
問7 受付や会計を担当した職員の対応は、分かりやすく、ていねいでしたか

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			
H28	数	171	94	89	4	3	361	25	386
	%	47.4	26.0	24.7	1.1	0.8	100.0	-	-
H27	数	138	80	94	1	2	315	17	332
	%	43.8	25.4	29.8	0.3	0.6	100.0	-	-
H26	数	74	74	65	8	2	223	15	238
	%	33.2	33.2	29.1	3.6	0.9	100.0	-	-



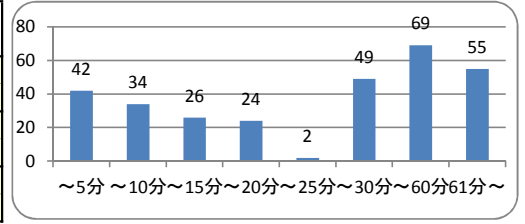
問8 診察室内などでのプライバシーは守られていると感じましたか

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
H28	数 166	90	85	9	3	353	33	386
	% 47.0	25.5	24.1	2.5	0.8	100.0	-	-
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	-	-

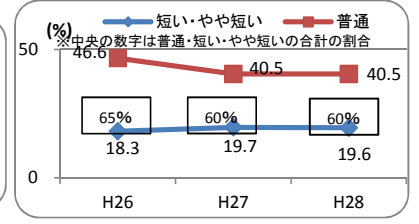
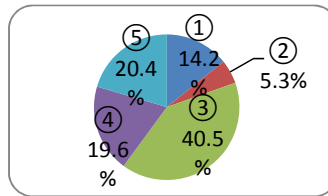


問9 予約時間から診察までの待ち時間はどの位でしたか。またどのように感じましたか。

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
H28	数 42	34	26	24	2	49	69	55	40.7	301	85	386
	% 14.0	11.3	8.6	8.0	0.7	16.3	22.9	18.3	-	100.0	-	-
H27	数 37	33	25	14	3	60	69	34	37.1	275	57	332
	% 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	-	-



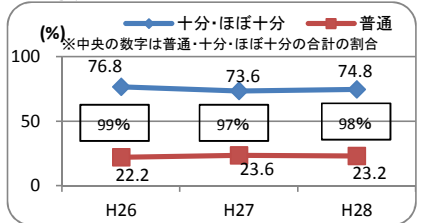
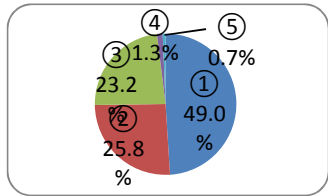
年度	① 短い	② やや短い	③ 普通	④ やや長い	⑤ 長い	実回答	無回答 該当無	有効数
H28	数 51	19	145	70	73	358	28	386
	% 14.2	5.3	40.5	19.6	20.4	100.0	-	-
H27	数 39	20	121	67	52	299	33	332
	% 13.0	6.7	40.5	22.4	17.4	100.0	-	-
H26	数 25	13	97	39	34	208	30	238
	% 12.0	6.3	46.6	18.8	16.3	100.0	-	-



◆検査・放射線について（職員の対応・待ち時間など）

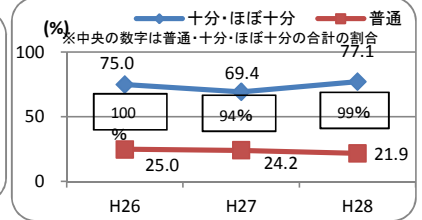
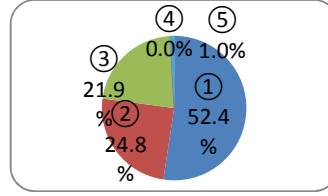
問10 検査技師（採血、尿、心電図、エコーを担当した職員）の対応は、わかりやすく、ていねいでしたか

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
H28	数 74	39	35	2	1	151	235	386
	% 49.0	25.8	23.2	1.3	0.7	100.0	-	-
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	-	-



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

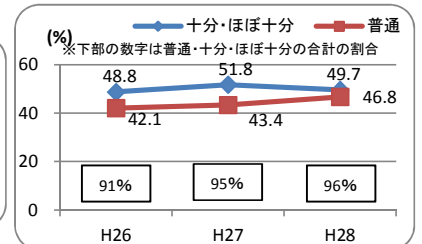
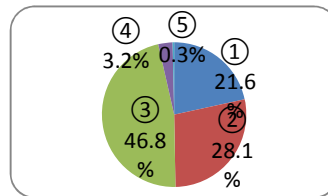
年度	① 十分	② ほぼ十分	③ 普通	④ やや不十分	⑤ 不十分	実回答	無回答 該当無	有効数
H28	数 55	26	23	0	1	105	281	386
	% 52.4	24.8	21.9	0.0	1.0	100.0	-	-
H27	数 26	17	15	3	1	62	270	332
	% 41.9	27.4	24.2	4.8	1.6	100.0	-	-
H26	数 25	17	14	0	0	56	182	238
	% 44.6	30.4	25.0	0.0	0.0	100.0	-	-



◆施設設備やその他のサービスについて

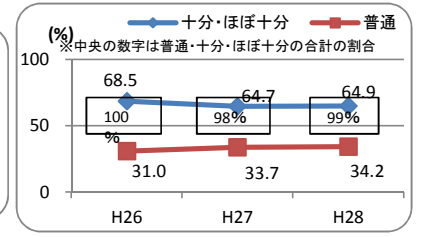
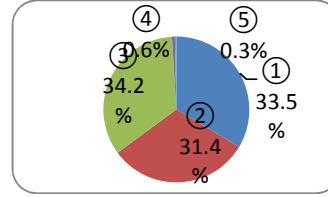
問12 案内図・掲示物の見やすさ・わかりやすさはいかがですか

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
H28	数 67	87	145	10	1	310	76	386
	% 21.6	28.1	46.8	3.2	0.3	100.0	-	-
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	-	-



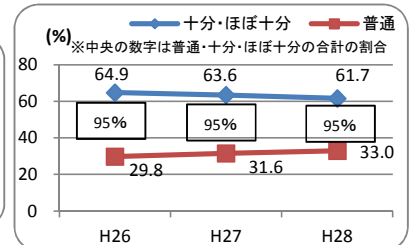
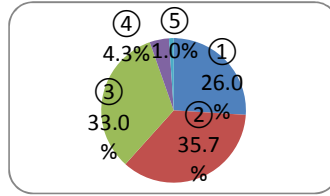
問13 診察室の清潔さはいかがですか

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
H28	数 109	102	111	2	1	325	61	386
	% 33.5	31.4	34.2	0.6	0.3	100.0	-	-
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	-	-



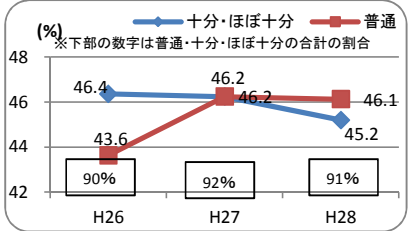
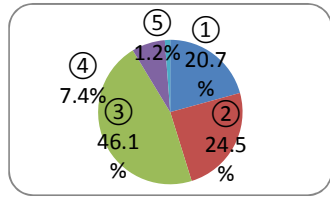
問14 トイレの清潔さはいかがですか

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
H28	数 78	107	99	13	3	300	86	386
	% 26.0	35.7	33.0	4.3	1.0	100.0	-	-
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	-	-



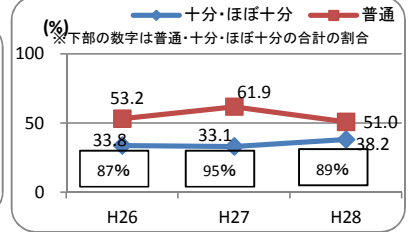
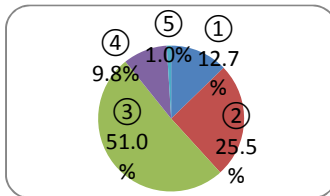
問15 待合室の居心地の良さはいかがですか

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
H28	数 67	79	149	24	4	323	63	386
	% 20.7	24.5	46.1	7.4	1.2	100.0	-	-
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	-	-



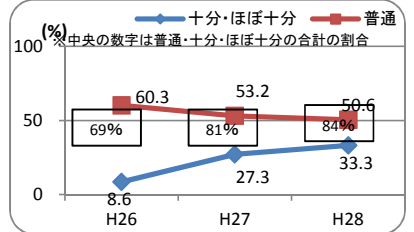
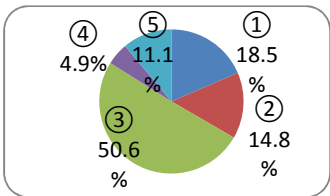
問16 売店の品揃えはいかがですか

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
H28	数 26	52	104	20	2	204	182	386
	% 12.7	25.5	51.0	9.8	1.0	100.0	-	-
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	-	-



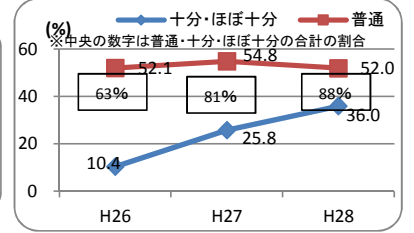
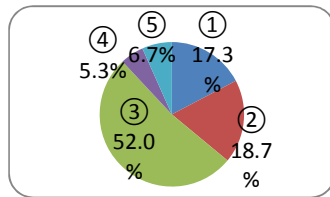
問17 食堂の雰囲気はいかがですか

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
H28	数 15	12	41	4	9	81	305	386
	% 18.5	14.8	50.6	4.9	11.1	100.0	-	-
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	-	-



問18 食堂の味はいかがですか

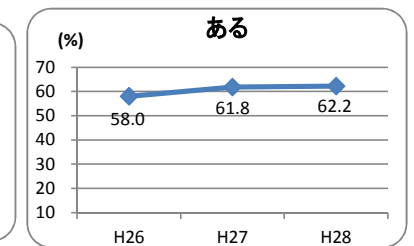
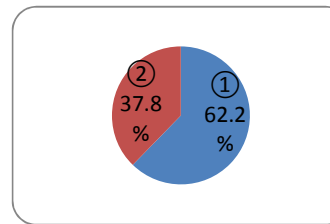
年度	① 十分	② ほぼ十分	③ 普通	④ やや不十分	⑤ 不十分	実回答	無回答 該当無	有効数
H28	数 13	14	39	4	5	75	311	386
	% 17.3	18.7	52.0	5.3	6.7	100.0	-	-
H27	数 6	10	34	7	5	62	270	332
	% 9.7	16.1	54.8	11.3	8.1	100.0	-	-
H26	数 0	5	25	8	10	48	190	238
	% 0.0	10.4	52.1	16.7	20.8	100.0	-	-



◆ホームページについて

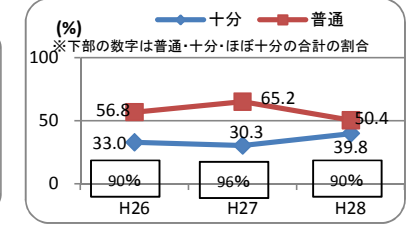
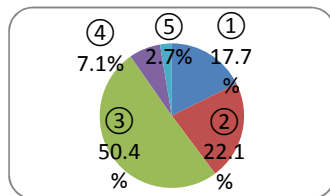
問19 当院のホームページをご覧になったことがありますか

年度	① ある	② ない	実回答	無回答 該当無	有効数
H28	数 183	111	294	92	386
	% 62.2	37.8	100.0	-	-
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	-	-



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

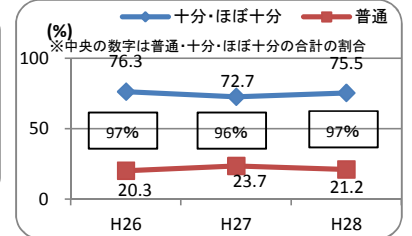
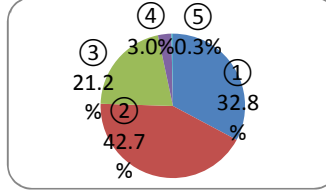
年度	① 十分	② ほぼ十分	③ 普通	④ やや不十分	⑤ 不十分	実回答	無回答 該当無	有効数
H28	数 20	25	57	8	3	113	273	386
	% 17.7	22.1	50.4	7.1	2.7	100.0	-	-
H27	数 12	15	58	3	1	89	243	332
	% 13.5	16.9	65.2	3.4	1.1	100.0	-	-
H26	数 10	19	50	8	1	88	150	238
	% 11.4	-	56.8	-	1.1	100.0	-	-



◆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

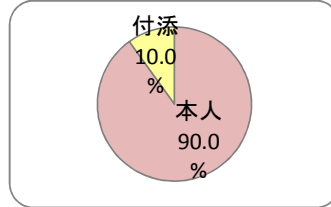
年度	① ② ③ ④ ⑤					実回答	無回答 該当無	有効数
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分			
H28	数 99	129	64	9	1	302	84	386
	% 32.8	42.7	21.2	3.0	0.3	100.0	-	-
H27	数 63	115	58	6	3	245	87	332
	% 25.7	46.9	23.7	2.4	1.2	100.0	-	-
H26	数 42	116	42	6	1	207	31	238
	% 20.3	56.0	20.3	2.9	0.5	100.0	-	-



◆患者さんご自身のことについて

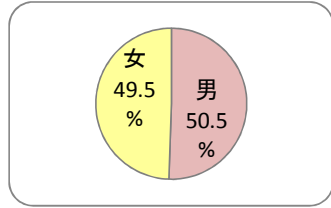
問22 記入者はどなたですか。

年度	① ②		実回答	無回答 該当無	有効数
	本人	付添			
H28	数 271	30	301	85	386
	% 90.0	10.0	100.0	-	-
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	-	-



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			
H28	数 154	151	305	81	386
	% 50.5	49.5	100.0	-	-
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	-	-



(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~			
H28	数 0	2	18	24	23	42	66	72	51	6	304	82	386
	% 0.0	0.7	5.9	7.9	7.6	13.8	21.7	23.7	16.8	2.0	100.0	-	-
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	-	-

