

# 外来アンケート調査結果 報告書（平成25年度）

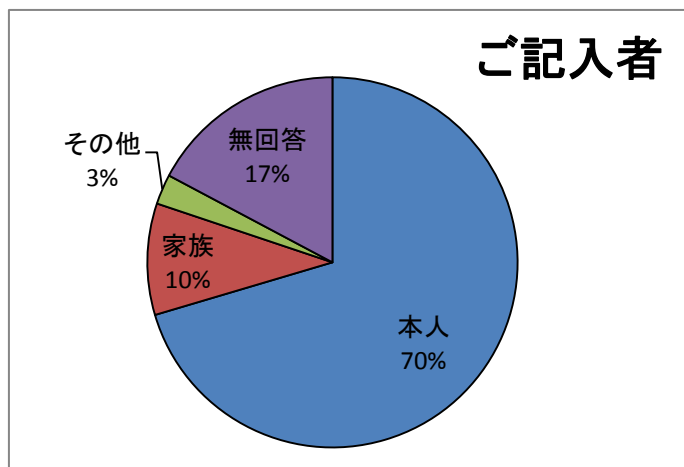
実施期間：平成26年2月1日～2月28日

## F.1アンケート回収率

配布枚数	450
回収枚数	267
回収率(%)	59.3

## F.2ご記入者

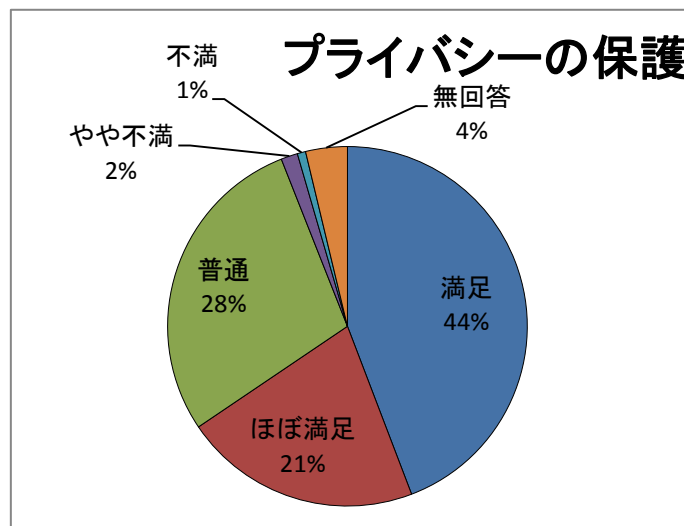
	件数	%
本人	188	70.4
家族	26	9.7
その他	7	2.6
無回答	46	17.2
計	267	100.0



## 1. 外来・待合室などの環境について

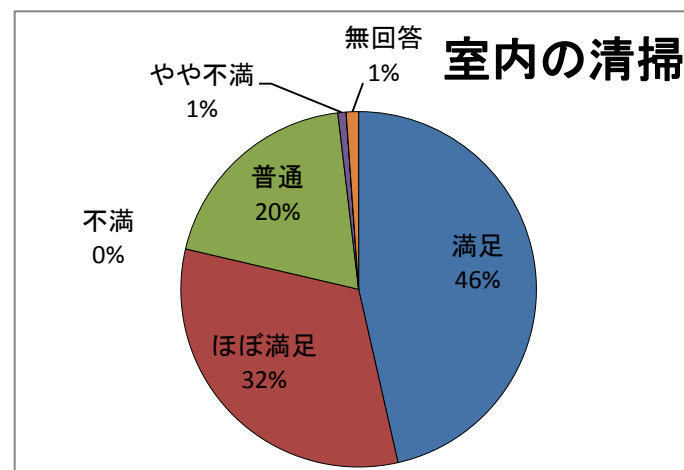
### Q.1 プライバシーの保護

	件数	%
満足	118	44.2
ほぼ満足	57	21.3
普通	76	28.5
やや不満	4	1.5
不満	2	0.7
無回答	10	3.7
計	267	100.0



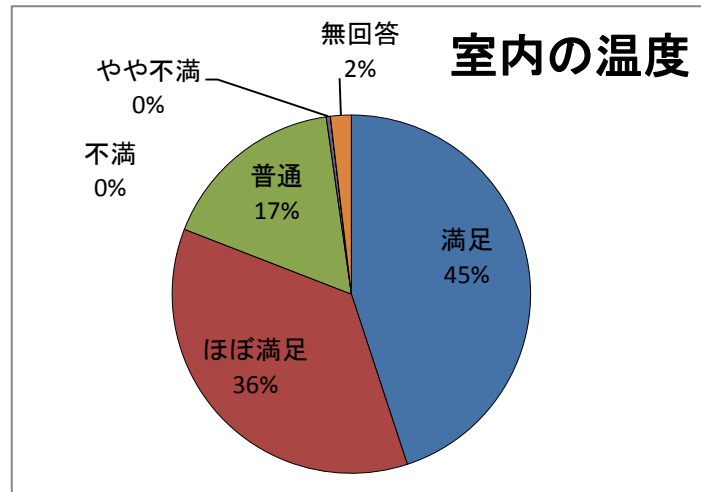
### Q.2 室内の清掃

	件数	%
満足	124	46.4
ほぼ満足	86	32.2
普通	52	19.5
やや不満	2	0.7
不満	0	0.0
無回答	3	1.1
計	267	100.0



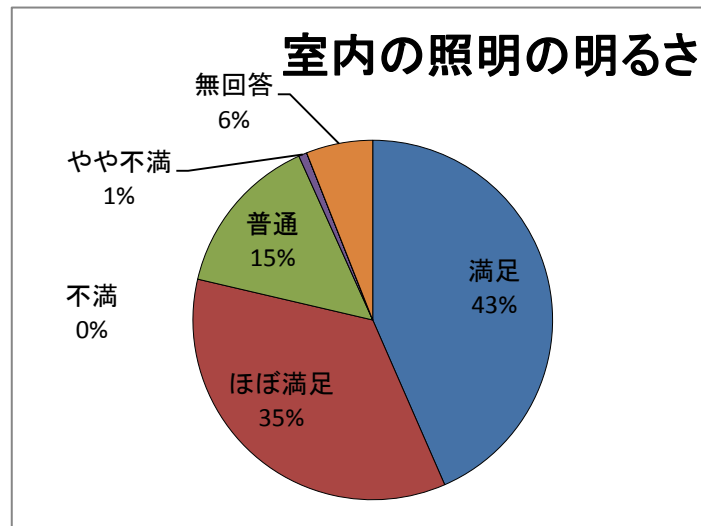
### Q.3 室内の温度

	件数	%
満足	120	44.9
ほぼ満足	96	36.0
普通	45	16.9
やや不満	1	0.4
不満	0	0.0
無回答	5	1.9
計	267	100.0



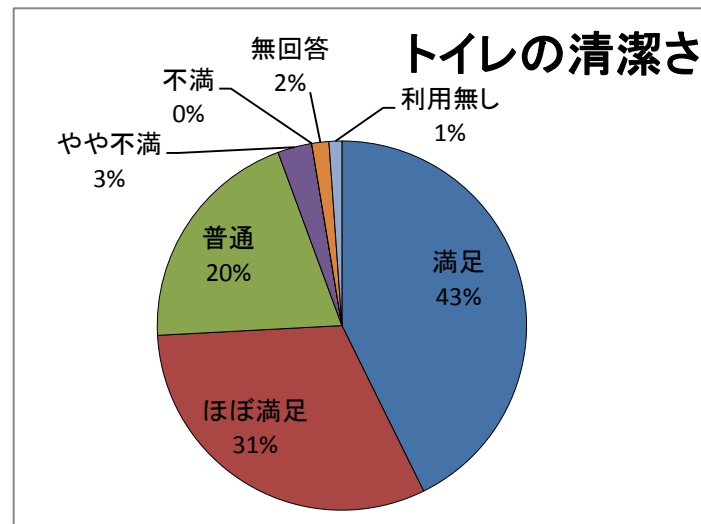
### Q.4 室内の照明の明るさ

	件数	%
満足	116	43.4
ほぼ満足	94	35.2
普通	39	14.6
やや不満	2	0.7
不満	0	0.0
無回答	16	6.0
計	267	100.0



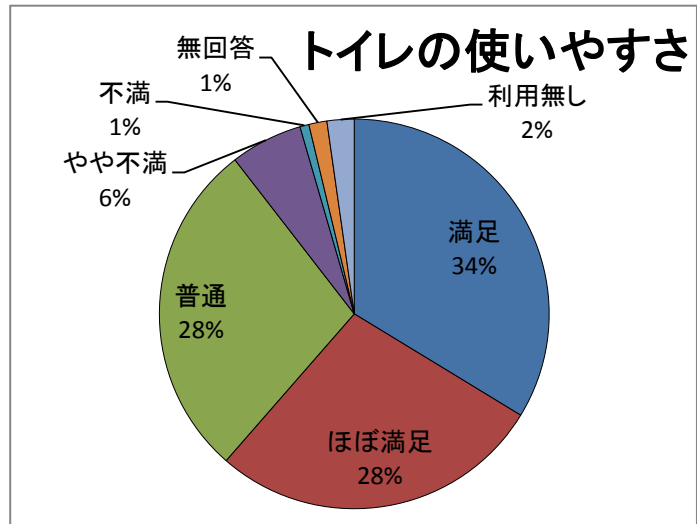
### Q.5 トイレの清潔さ

	件数	%
満足	114	42.7
ほぼ満足	84	31.5
普通	54	20.2
やや不満	8	3.0
不満	0	0.0
無回答	4	1.5
利用無し	3	1.1
計	267	100.0



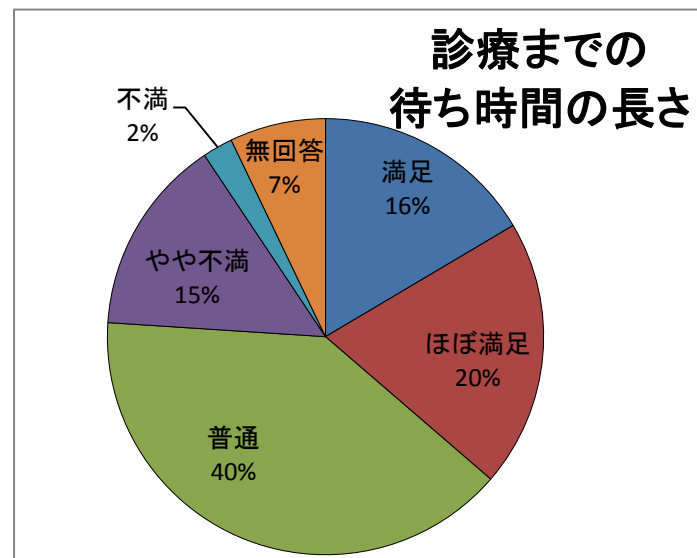
Q.6 トイレの使いやすさ

	件数	%
満足	90	33.7
ほぼ満足	74	27.7
普通	75	28.1
やや不満	16	6.0
不満	2	0.7
無回答	4	1.5
利用無し	6	2.2
計	267	100.0



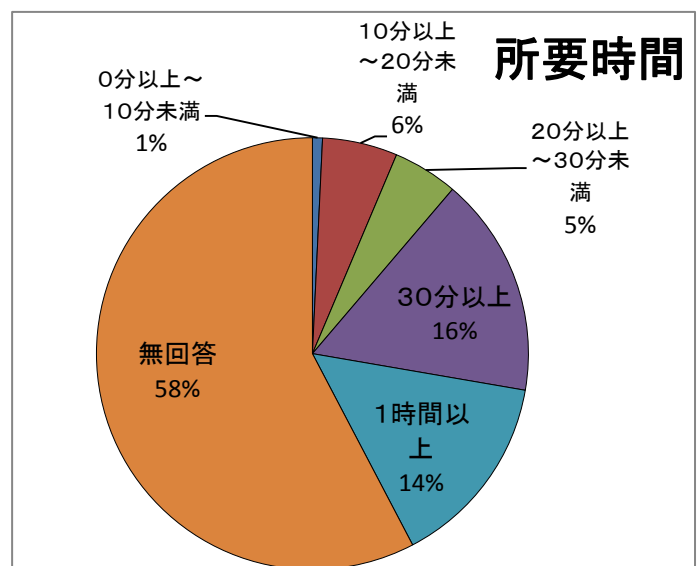
Q.7 診察までの待ち時間の長さ

	件数	%
満足	44	16.5
ほぼ満足	53	19.9
普通	106	39.7
やや不満	39	14.6
不満	6	2.2
無回答	19	7.1
計	267	100.0



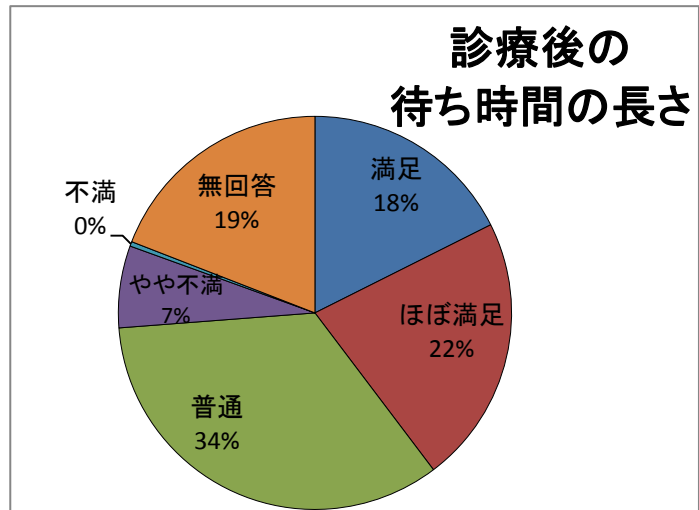
Q.7-1 所要時間

	件数	%
0分以上~10分未満	2	0.7
10分以上~20分未満	15	5.6
20分以上~30分未満	13	4.9
30分以上	44	16.5
1時間以上	39	14.6
無回答	154	57.7
計	267	100.0



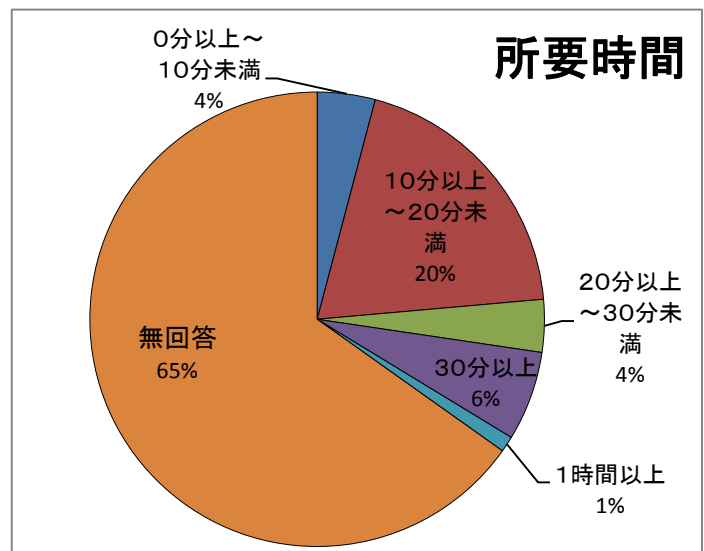
Q.8 診察後の待ち時間の長さ

	件数	%
満足	47	17.6
ほぼ満足	59	22.1
普通	91	34.1
やや不満	18	6.7
不満	1	0.4
無回答	51	19.1
計	267	100.0



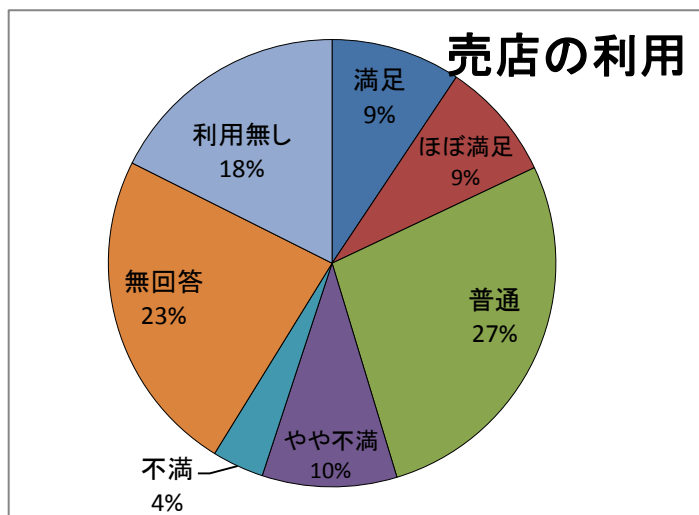
Q.8-1 所要時間

	件数	%
0分以上～10分未満	11	4.1
10分以上～20分未満	52	19.5
20分以上～30分未満	10	3.7
30分以上	17	6.4
1時間以上	3	1.1
無回答	174	65.2
計	267	100.0



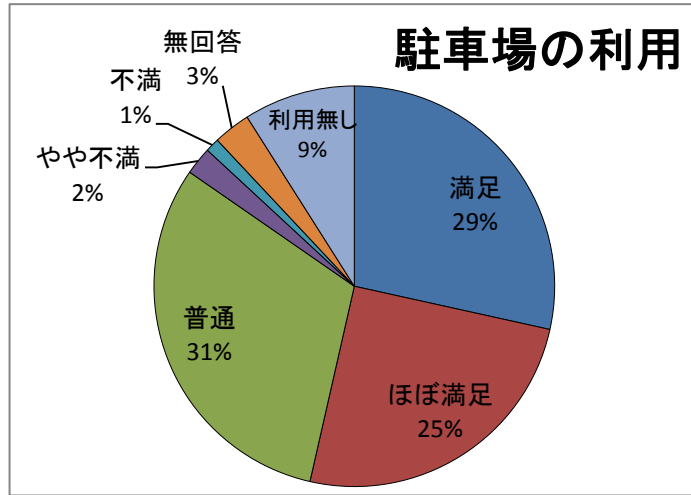
Q.9 売店の利用

	件数	%
満足	25	9.4
ほぼ満足	23	8.6
普通	73	27.3
やや不満	26	9.7
不満	10	3.7
無回答	63	23.6
利用無し	47	17.6
計	267	100.0



Q.10 駐車場の利用

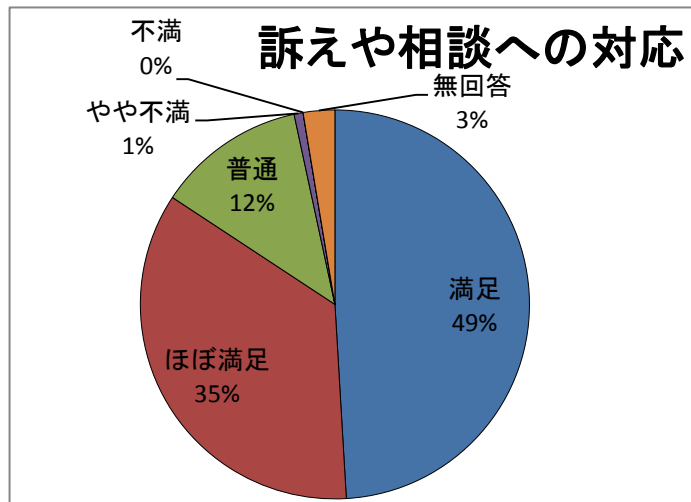
	件数	%
満足	76	28.5
ほぼ満足	67	25.1
普通	83	31.1
やや不満	6	2.2
不満	3	1.1
無回答	8	3.0
利用無し	24	9.0
計	267	100.0



2. 医師について

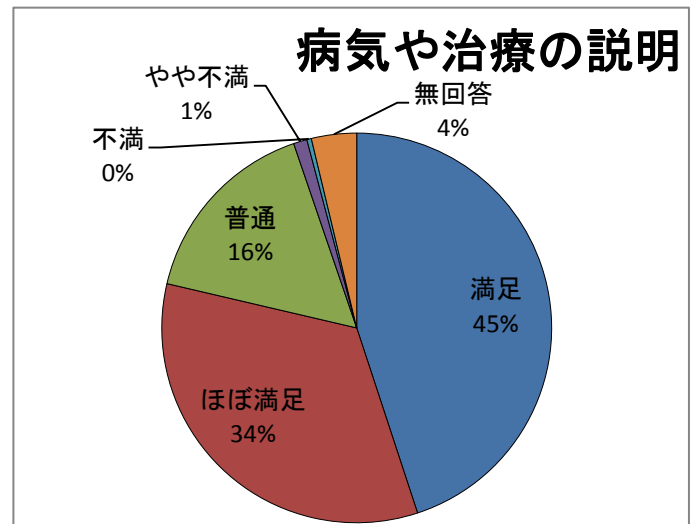
Q.11 訴えや相談への対応

	件数	%
満足	131	49.1
ほぼ満足	94	35.2
普通	33	12.4
やや不満	2	0.7
不満	0	0.0
無回答	7	2.6
計	267	100.0



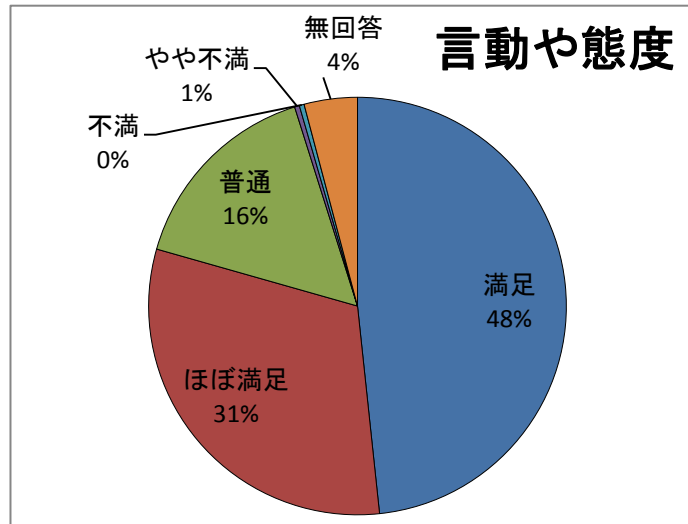
Q.12 病気や治療についての説明

	件数	%
満足	120	44.9
ほぼ満足	90	33.7
普通	43	16.1
やや不満	3	1.1
不満	1	0.4
無回答	10	3.7
計	267	100.0



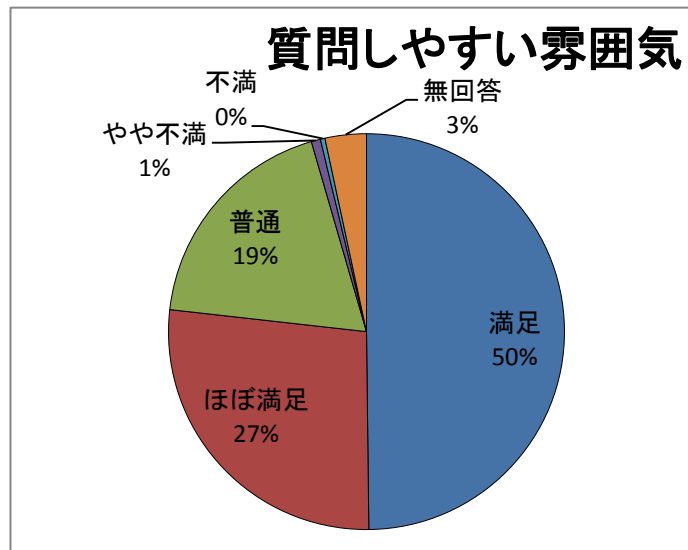
Q.13 言動や態度

	件数	%
満足	129	48.3
ほぼ満足	83	31.1
普通	42	15.7
やや不満	1	0.4
不満	1	0.4
無回答	11	4.1
計	267	100.0



Q.14 質問しやすい雰囲気

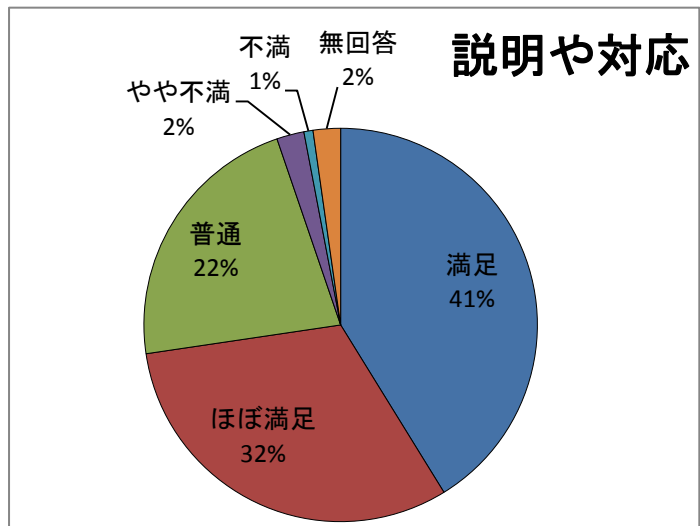
	件数	%
満足	133	49.8
ほぼ満足	72	27.0
普通	50	18.7
やや不満	2	0.7
不満	1	0.4
無回答	9	3.4
計	267	100.0



### 3. 看護師について

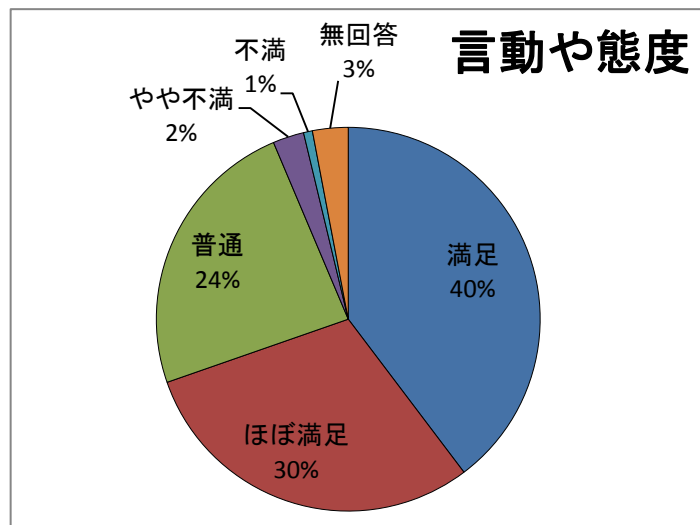
Q.15 説明や対応

	件数	%
満足	110	41.2
ほぼ満足	84	31.5
普通	59	22.1
やや不満	6	2.2
不満	2	0.7
無回答	6	2.2
計	267	100.0



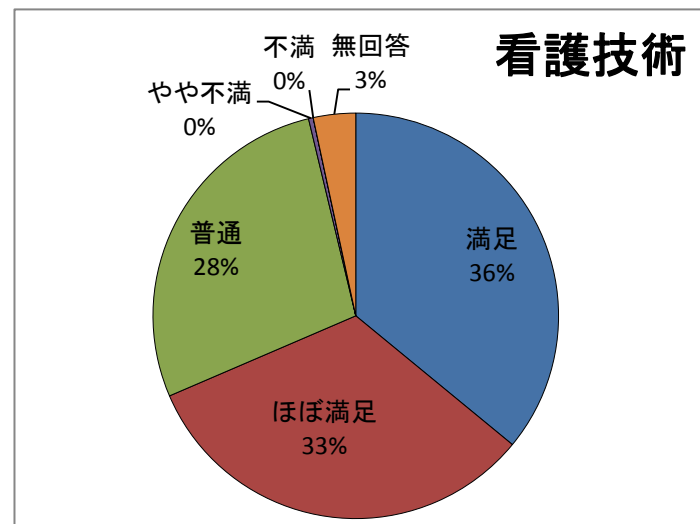
Q.16 言動や態度

	件数	%
満足	106	39.7
ほぼ満足	80	30.0
普通	64	24.0
やや不満	7	2.6
不満	2	0.7
無回答	8	3.0
計	267	100.0



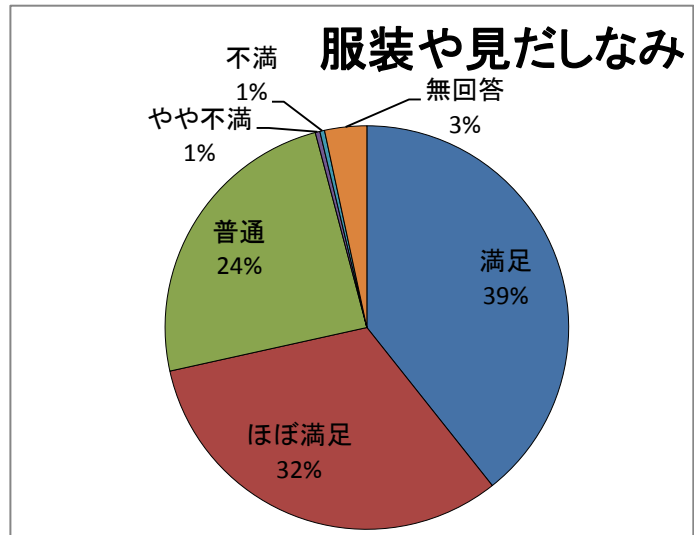
Q.17 注射・採血・処置など看護技術

	件数	%
満足	96	36.0
ほぼ満足	87	32.6
普通	74	27.7
やや不満	1	0.4
不満	0	0.0
無回答	9	3.4
計	267	100.0



Q.18 服装や身だしなみ

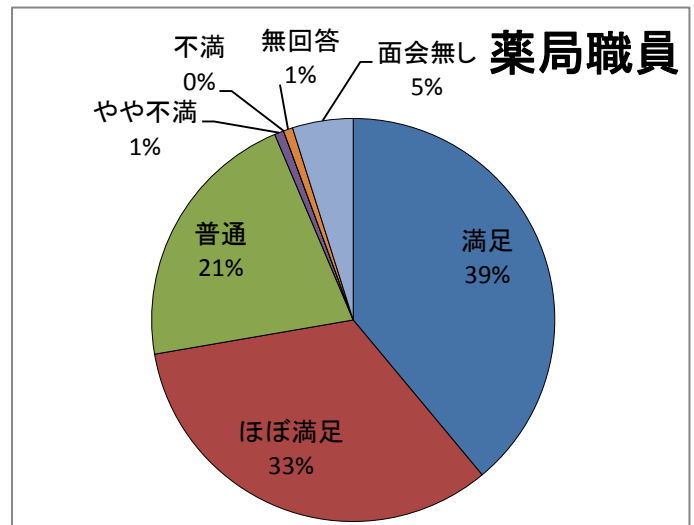
	件数	%
満足	105	39.3
ほぼ満足	86	32.2
普通	65	24.3
やや不満	1	0.4
不満	1	0.4
無回答	9	3.4
計	267	100.0



4. その他の職員の言葉づかいや態度について

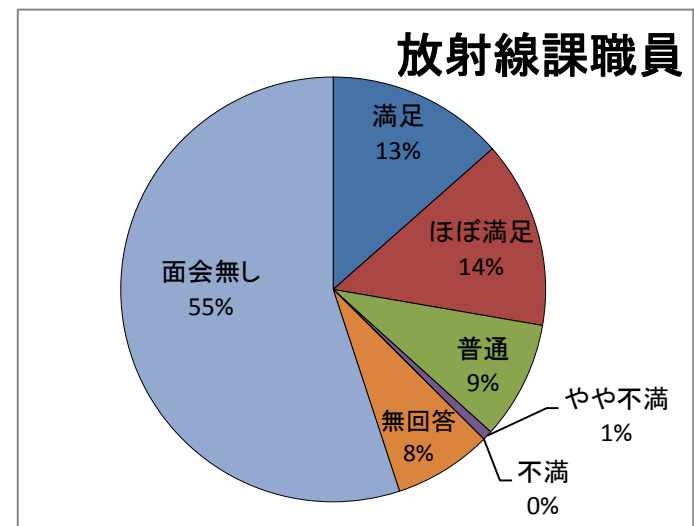
Q.19 薬局職員

	件数	%
満足	104	39.0
ほぼ満足	89	33.3
普通	57	21.3
やや不満	2	0.7
不満	0	0.0
無回答	2	0.7
面会無し	13	4.9
計	267	100.0



Q.20 放射線課職員

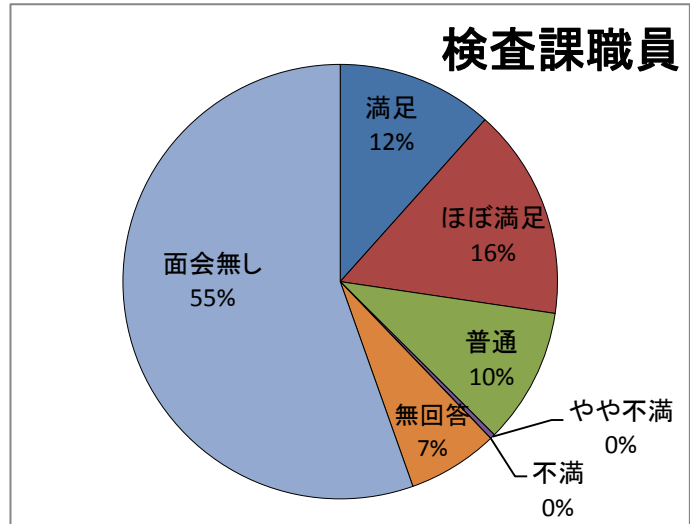
	件数	%
満足	36	13.5
ほぼ満足	38	14.2
普通	24	9.0
やや不満	2	0.7
不満	0	0.0
無回答	20	7.5
面会無し	147	55.1
計	267	100.0





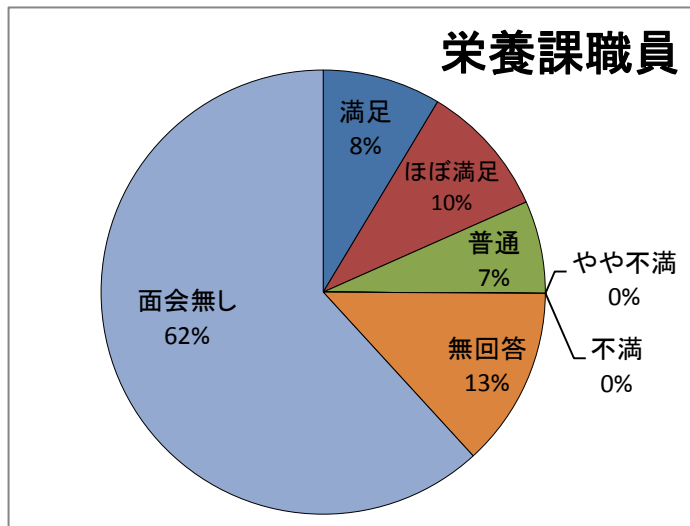
Q.21 検査課職員

	件数	%
満足	31	11.6
ほぼ満足	42	15.7
普通	27	10.1
やや不満	1	0.4
不満	0	0.0
無回答	18	6.7
面会無し	148	55.4
計	267	100.0



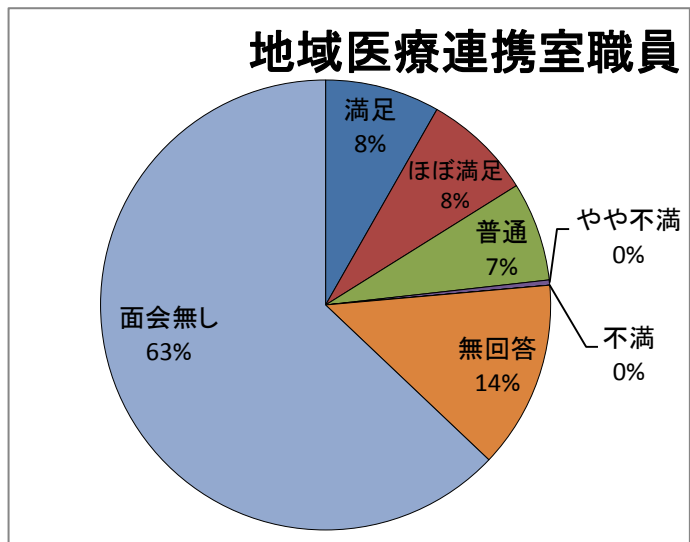
Q.22 栄養課職員

	件数	%
満足	23	8.6
ほぼ満足	26	9.7
普通	18	6.7
やや不満	0	0.0
不満	0	0.0
無回答	35	13.1
面会無し	165	61.8
計	267	100.0



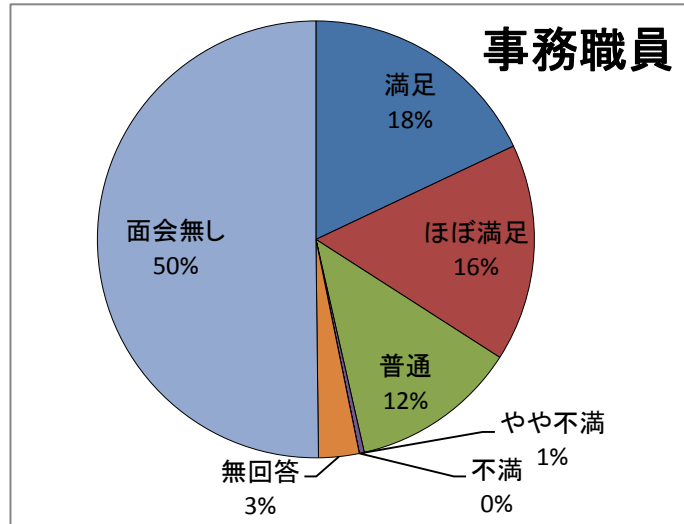
Q.23 地域医療連携室職員

	件数	%
満足	22	8.2
ほぼ満足	21	7.9
普通	19	7.1
やや不満	1	0.4
不満	0	0.0
無回答	36	13.5
面会無し	168	62.9
計	267	100.0



Q.24 事務職員

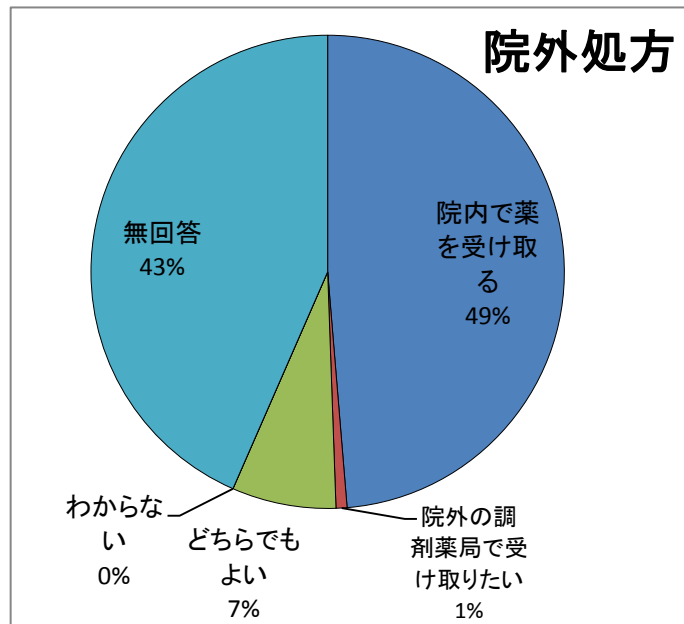
	件数	%
満足	48	18.0
ほぼ満足	43	16.1
普通	33	12.4
やや不満	1	0.4
不満	0	0.0
無回答	8	3.0
面会無し	134	50.2
計	267	100.0



5. 院外処方せんについて

Q.25 院外処方

	件数	%
院内で薬を受け取る	130	48.7
院外の調剤薬局で受け取りたい	2	0.7
どちらでもよい	19	7.1
わからない	0	0.0
無回答	116	43.4
計	267	100.0

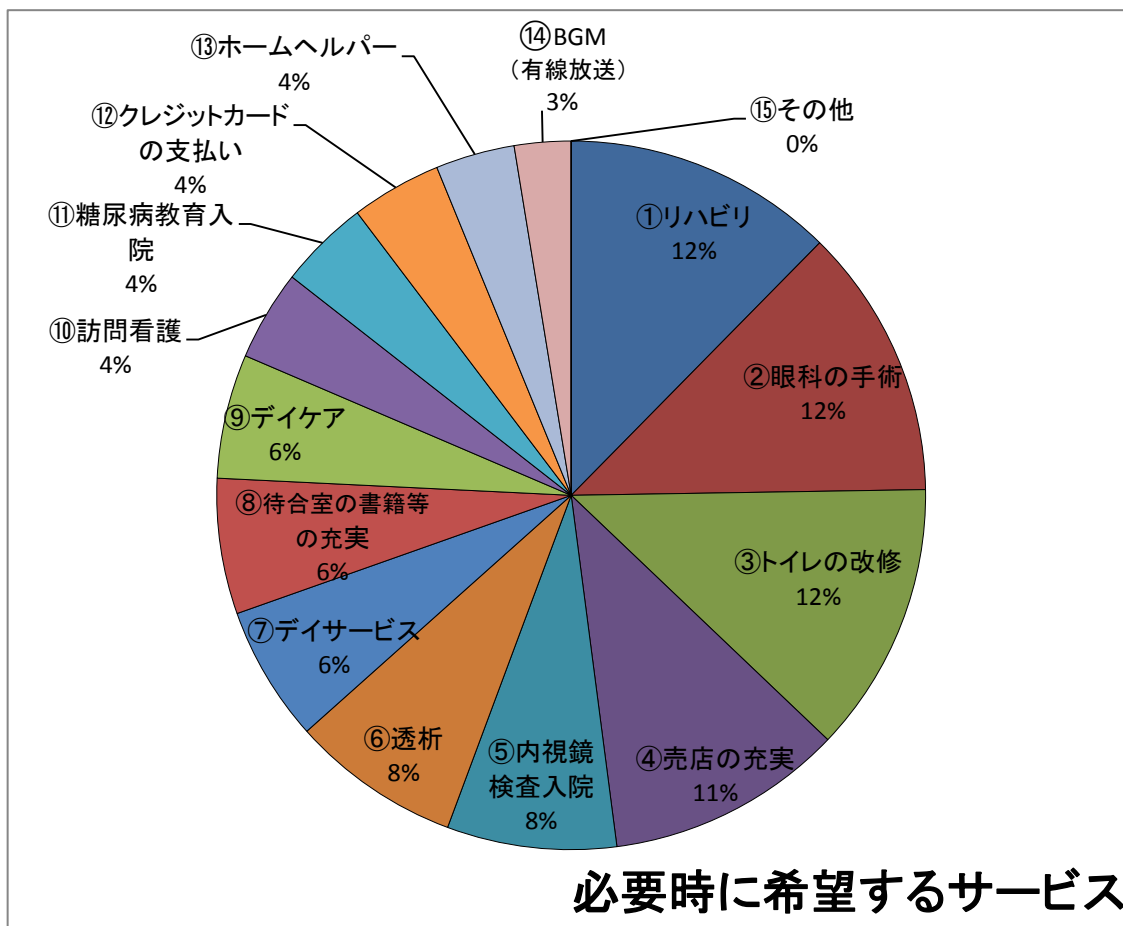


## 6. 病院サービスについて

Q.26 必要とするものや希望するサービス

	件数	%
①リハビリ	24	12.4
②眼科の手術	24	12.4
③トイレの改修	24	12.4
④売店の充実	21	10.8
⑤内視鏡検査入院	15	7.7
⑥透析	15	7.7
⑦デイサービス	12	6.2
⑧待合室の書籍等の充実	12	6.2
⑨デイケア	11	5.7
⑩訪問看護	8	4.1
⑪糖尿病教育入院	8	4.1
⑫クレジットカードの支払い	8	4.1
⑬ホームヘルパー	7	3.6
⑭BGM(有線放送)	5	2.6
⑮その他	0	0.0
計	194	100.0

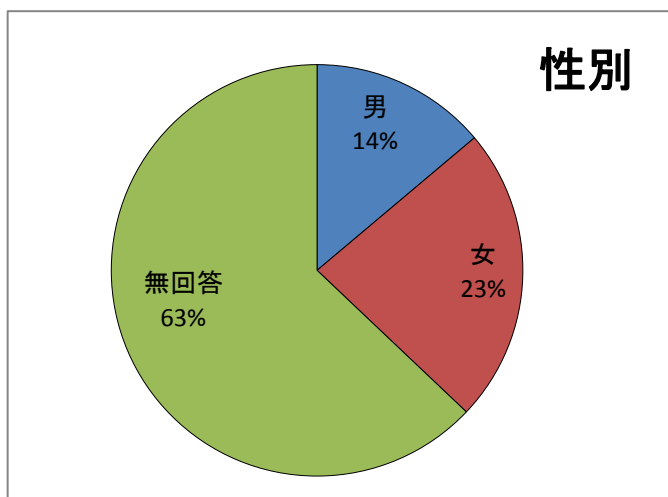
⑯無回答:189名



## 7. その他

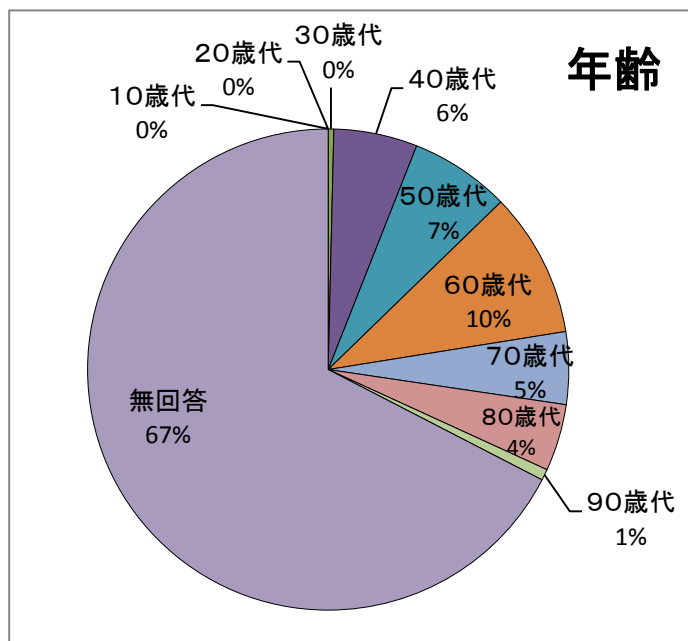
Q.27 性別

	件数	%
男	37	13.9
女	62	23.2
無回答	168	62.9
計	267	100.0



Q.28 年齢

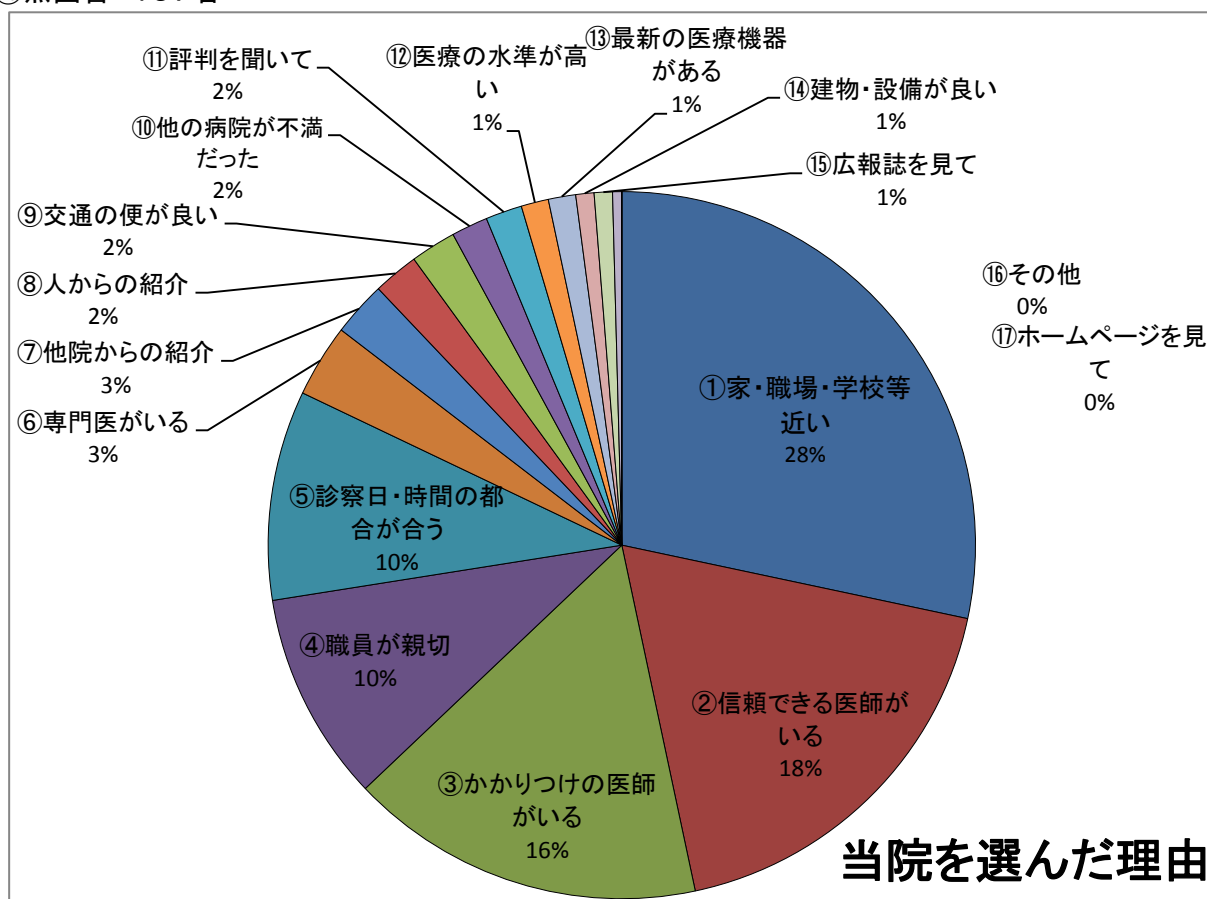
	件数	%
10歳代	0	0.0
20歳代	0	0.0
30歳代	1	0.4
40歳代	15	5.6
50歳代	18	6.7
60歳代	26	9.7
70歳代	13	4.9
80歳代	12	4.5
90歳代	2	0.7
無回答	180	67.4
計	267	100.0



Q.29 当院を選んだ理由(複数可)

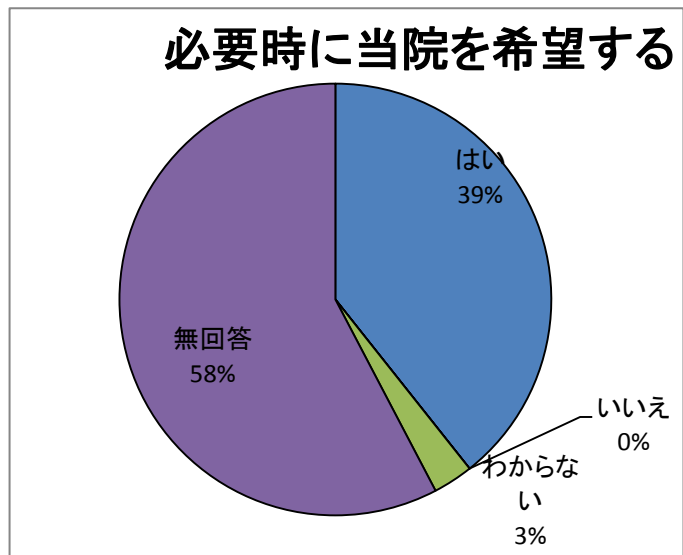
	件数	%
①家・職場・学校等近い	68	28.3
②信頼できる医師がいる	44	18.3
③かかりつけの医師がいる	39	16.3
④職員が親切	23	9.6
⑤診察日・時間の都合が合う	23	9.6
⑥専門医がいる	8	3.3
⑦他院からの紹介	6	2.5
⑧人からの紹介	5	2.1
⑨交通の便が良い	5	2.1
⑩他の病院が不満だった	4	1.7
⑪評判を聞いて	4	1.7
⑫医療の水準が高い	3	1.3
⑬最新の医療機器がある	3	1.3
⑭建物・設備が良い	2	0.8
⑮広報誌を見て	2	0.8
⑯その他	1	0.4
⑰ホームページを見て	0	0.0
計	240	100.0

⑩無回答 157名



Q.30 必要なときは、また当院への受診を希望されますか？

	件数	%
はい	105	39.3
いいえ	0	0.0
わからない	8	3.0
無回答	154	57.7
計	267	100.0



Q.31 当院を家族・友人・知人などに勧めますか？

	件数	%
はい	82	30.7
いいえ	6	2.2
わからない	19	7.1
無回答	160	59.9
計	267	100.0

