

# 外来アンケート調査結果 報告書（平成29年度）

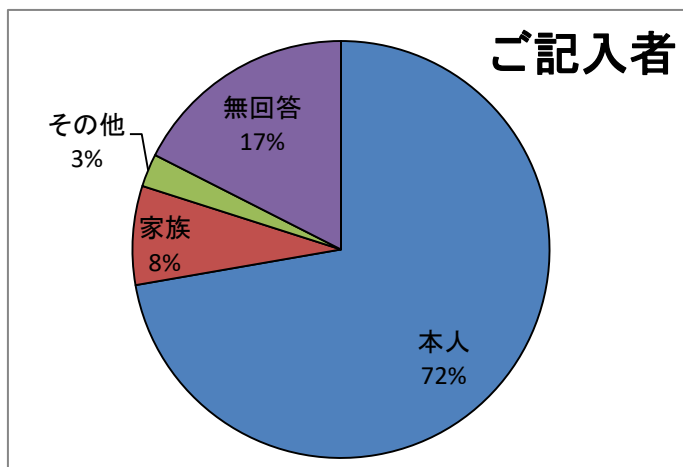
実施期間：平成30年2月1日～2月28日

## F.1アンケート回収率

配布枚数	400
回収枚数	274
回収率(%)	68.5

## F.2ご記入者

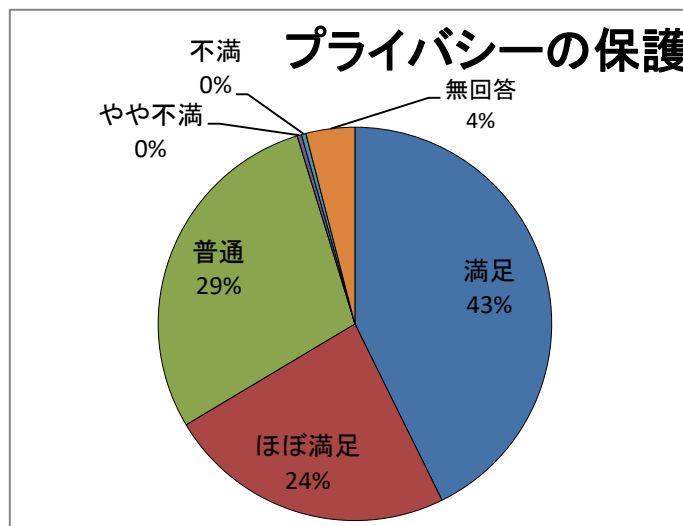
	件数	%
本人	198	72.3
家族	21	7.7
その他	7	2.6
無回答	48	17.5
計	274	100.0



## 1. 外来・待合室などの環境について

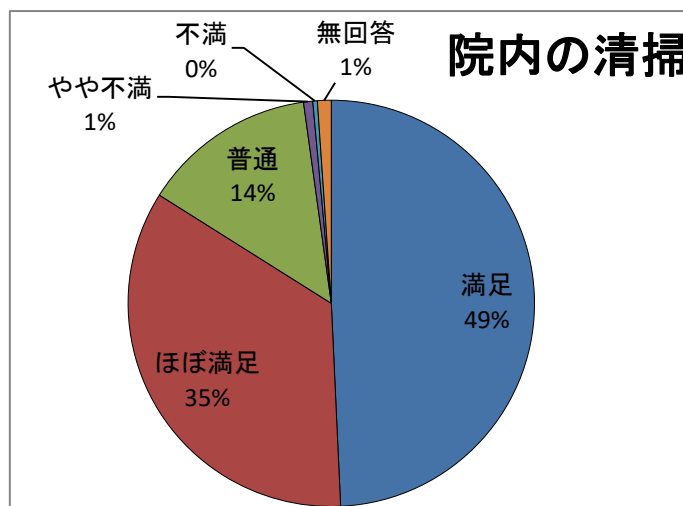
### Q.1 プライバシーの保護

	件数	%
満足	117	42.7
ほぼ満足	65	23.7
普通	79	28.8
やや不満	1	0.4
不満	1	0.4
無回答	11	4.0
計	274	100.0



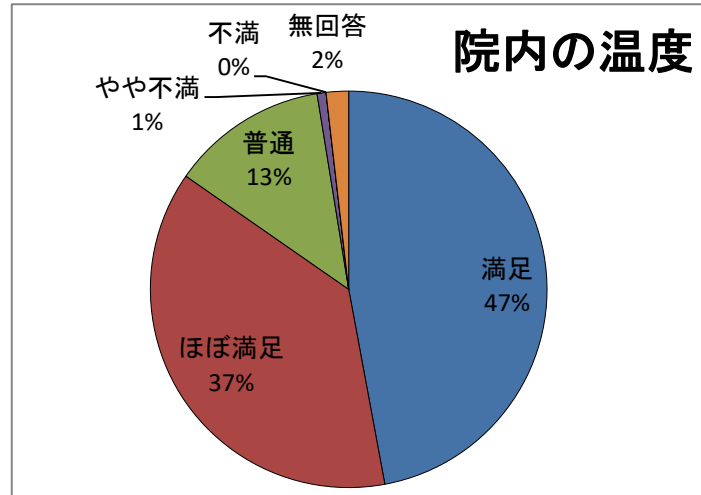
### Q.2 院内の清掃

	件数	%
満足	135	49.3
ほぼ満足	95	34.7
普通	38	13.9
やや不満	2	0.7
不満	1	0.4
無回答	3	1.1
計	274	100.0



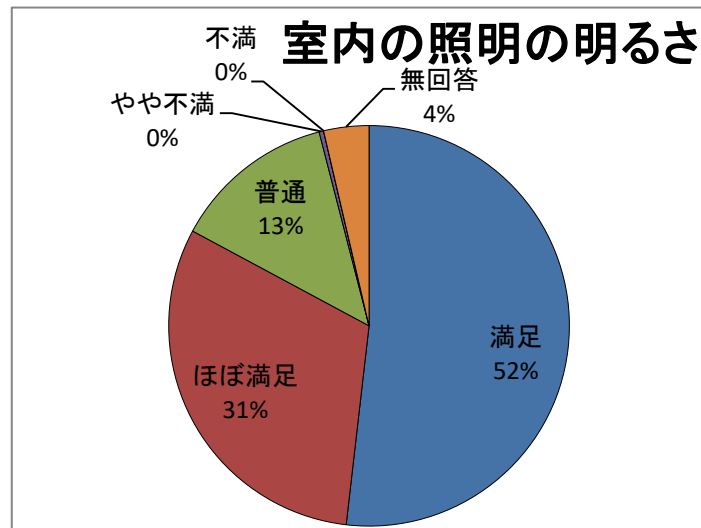
### Q.3 院内の温度

	件数	%
満足	129	47.1
ほぼ満足	103	37.6
普通	35	12.8
やや不満	2	0.7
不満	0	0.0
無回答	5	1.8
計	274	100.0



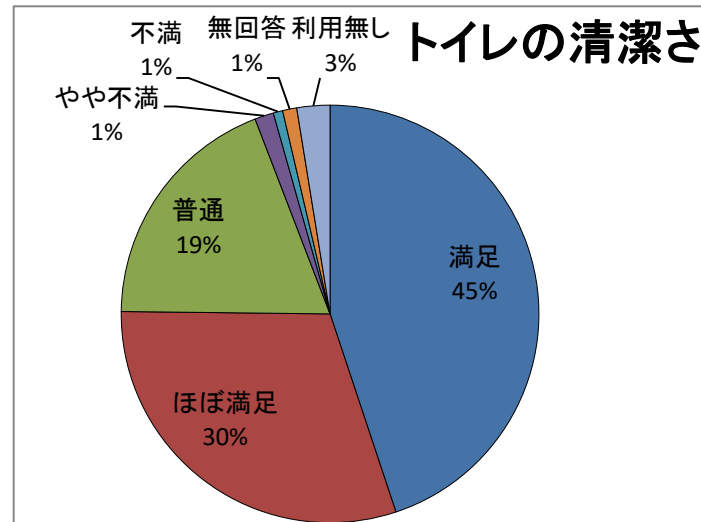
### Q.4 院内の照明の明るさ

	件数	%
満足	142	51.8
ほぼ満足	85	31.0
普通	36	13.1
やや不満	1	0.4
不満	0	0.0
無回答	10	3.6
計	274	100.0



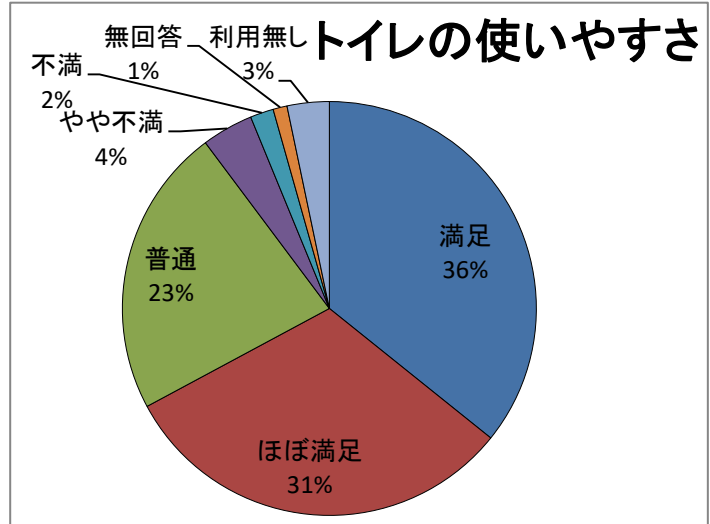
### Q.5 トイレの清潔さ

	件数	%
満足	123	44.9
ほぼ満足	83	30.3
普通	52	19.0
やや不満	4	1.5
不満	2	0.7
無回答	3	1.1
利用無し	7	2.6
計	274	100.0



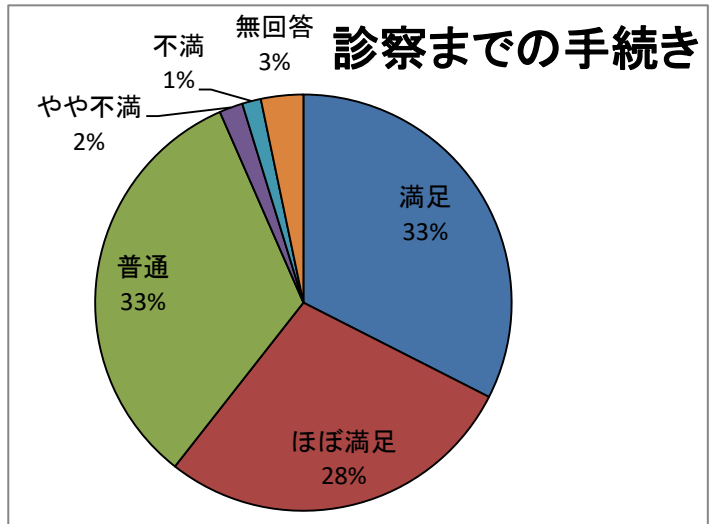
Q.6トイレの使いやすさ

	件数	%
満足	98	35.8
ほぼ満足	86	31.4
普通	62	22.6
やや不満	11	4.0
不満	5	1.8
無回答	3	1.1
利用無し	9	3.3
計	274	100.0



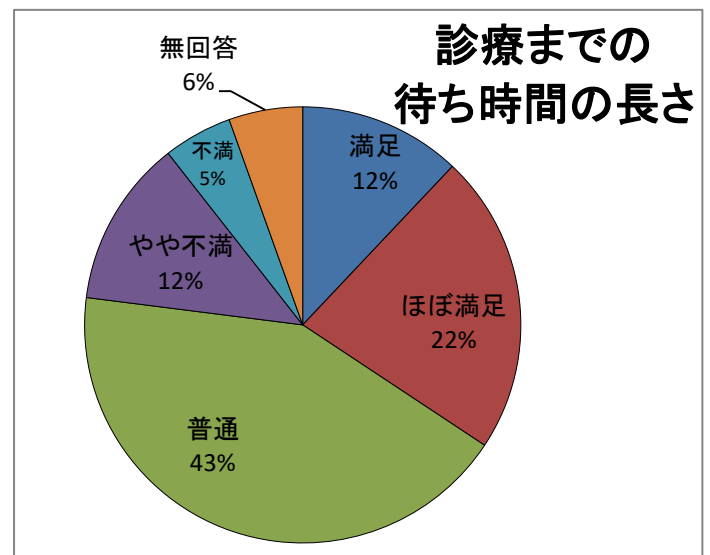
Q.7 診察までの手続き

	件数	%
満足	89	32.5
ほぼ満足	77	28.1
普通	90	32.8
やや不満	5	1.8
不満	4	1.5
無回答	9	3.3
計	274	100.0



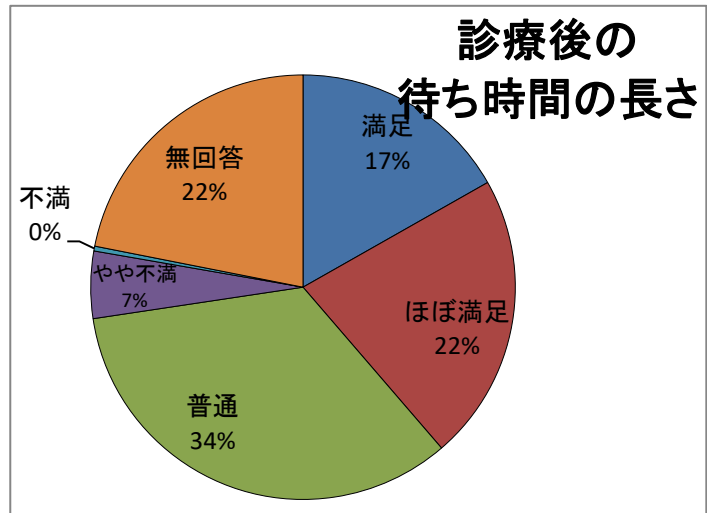
Q.8 診察までの待ち時間の長さ

	件数	%
満足	33	12.0
ほぼ満足	61	22.3
普通	117	42.7
やや不満	34	12.4
不満	14	5.1
無回答	15	5.5
計	274	100.0



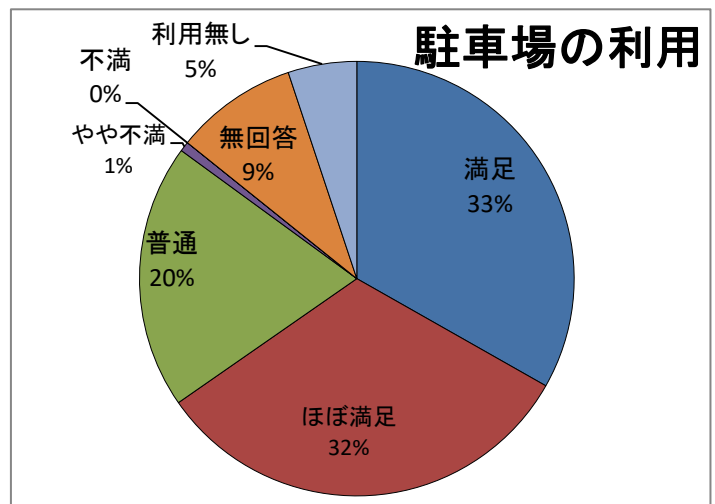
Q.9 診察後の待ち時間の長さ

	件数	%
満足	46	16.8
ほぼ満足	60	21.9
普通	93	33.9
やや不満	14	5.1
不満	1	0.4
無回答	60	21.9
計	274	100.0



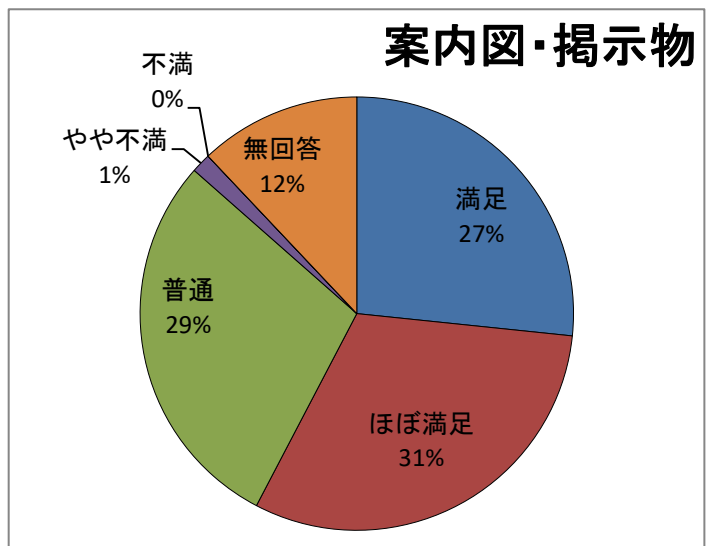
Q.10 駐車場の利用

	件数	%
満足	91	33.2
ほぼ満足	88	32.1
普通	54	19.7
やや不満	2	0.7
不満	0	0.0
無回答	25	9.1
利用無し	14	5.1
計	274	100.0



Q.11 案内図・掲示物のわかりやすさ

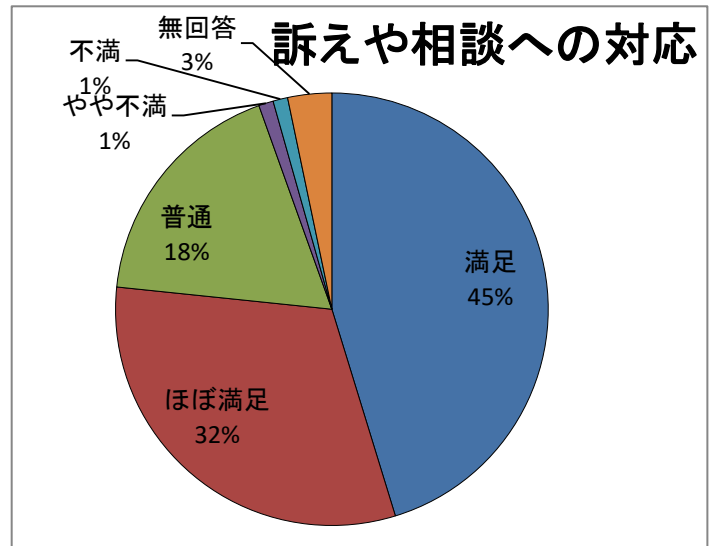
	件数	%
満足	73	26.6
ほぼ満足	85	31.0
普通	79	28.8
やや不満	4	1.5
不満	0	0.0
無回答	33	12.0
計	274	100.0



## 2. 医師について

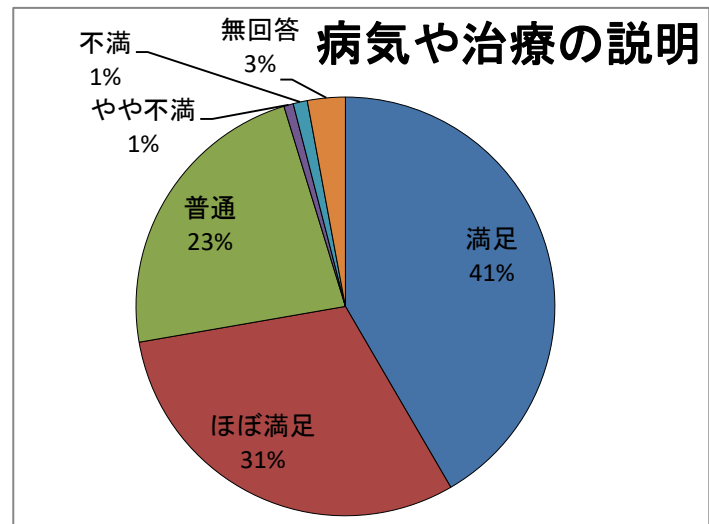
### Q.12 訴えや相談への対応

	件数	%
満足	124	45.3
ほぼ満足	86	31.4
普通	49	17.9
やや不満	3	1.1
不満	3	1.1
無回答	9	3.3
計	274	100.0



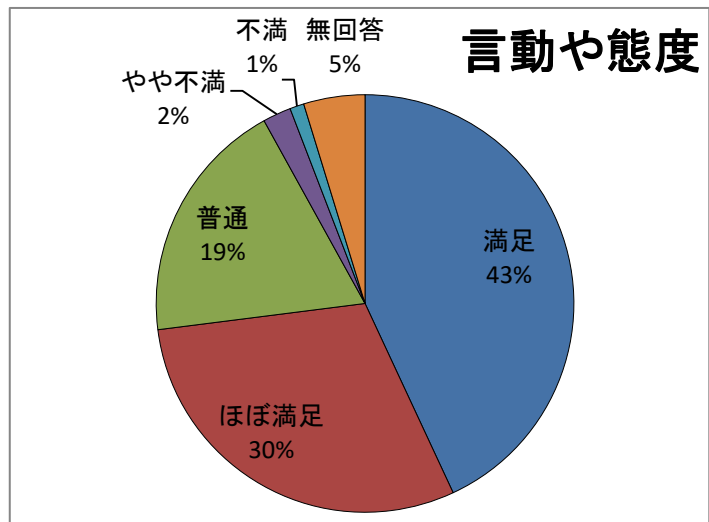
### Q.13 病気や治療についての説明

	件数	%
満足	114	41.6
ほぼ満足	84	30.7
普通	63	23.0
やや不満	2	0.7
不満	3	1.1
無回答	8	2.9
計	274	100.0



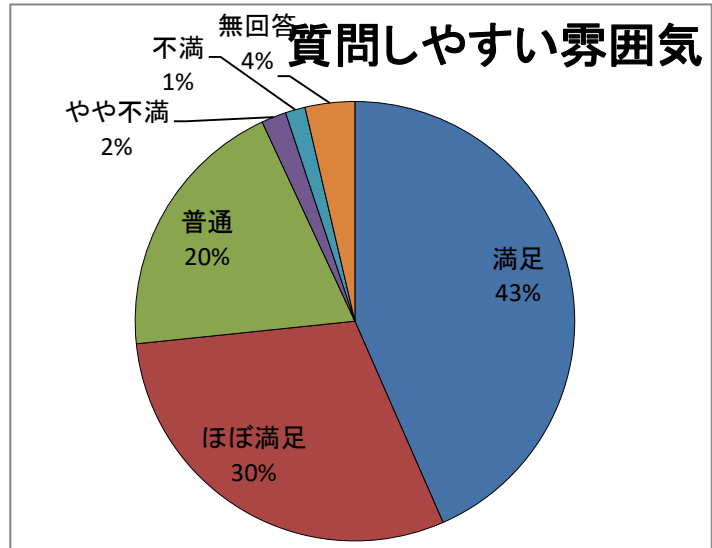
### Q.14 言動や態度

	件数	%
満足	118	43.1
ほぼ満足	82	29.9
普通	52	19.0
やや不満	6	2.2
不満	3	1.1
無回答	13	4.7
計	274	100.0



Q.15 質問しやすい雰囲気

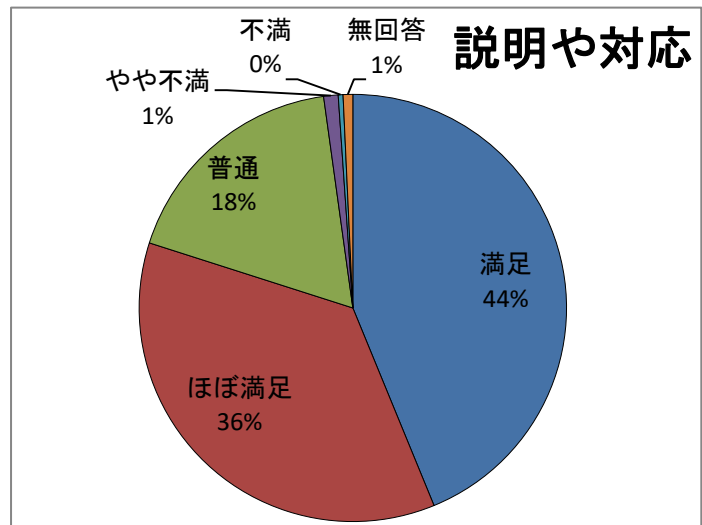
	件数	%
満足	119	43.4
ほぼ満足	82	29.9
普通	54	19.7
やや不満	5	1.8
不満	4	1.5
無回答	10	3.6
計	274	100.0



3. 看護師について

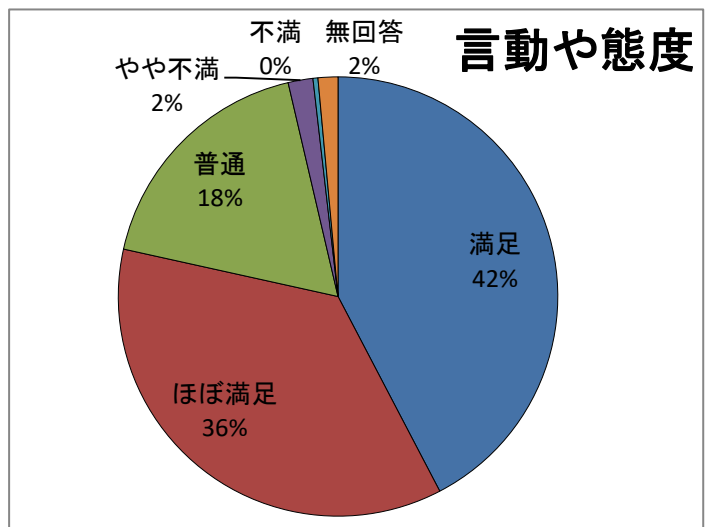
Q.16 説明や対応

	件数	%
満足	120	43.8
ほぼ満足	99	36.1
普通	49	17.9
やや不満	3	1.1
不満	1	0.4
無回答	2	0.7
計	274	100.0



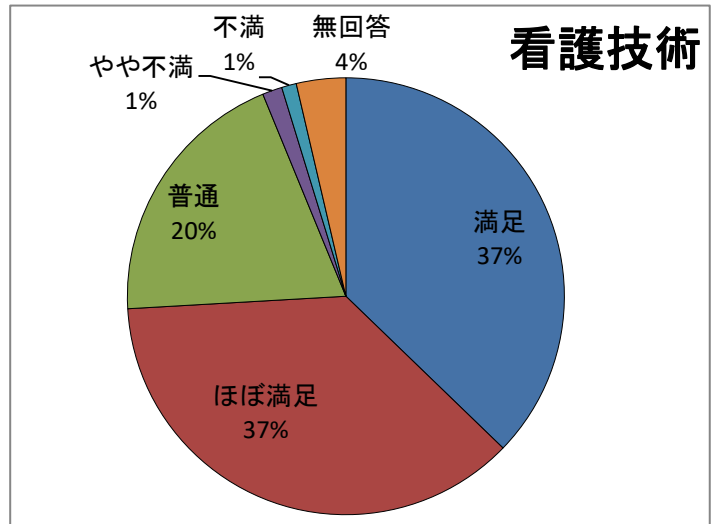
Q.17 言動や態度

	件数	%
満足	116	42.3
ほぼ満足	99	36.1
普通	49	17.9
やや不満	5	1.8
不満	1	0.4
無回答	4	1.5
計	274	100.0



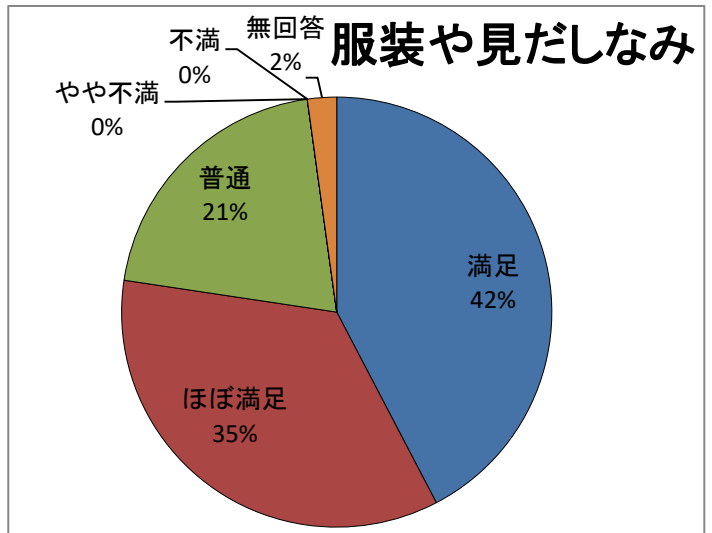
Q.18 注射・採血・処置など看護技術

	件数	%
満足	102	37.2
ほぼ満足	101	36.9
普通	54	19.7
やや不満	4	1.5
不満	3	1.1
無回答	10	3.6
計	274	100.0



Q.19 服装や身だしなみ

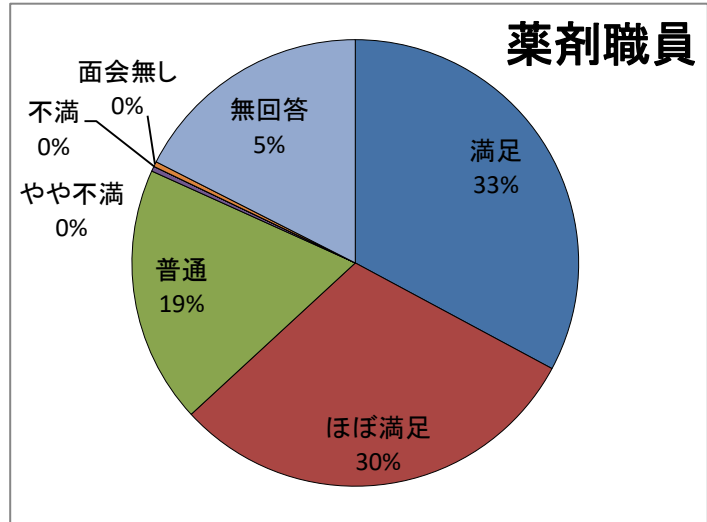
	件数	%
満足	116	42.3
ほぼ満足	96	35.0
普通	56	20.4
やや不満	0	0.0
不満	0	0.0
無回答	6	2.2
計	274	100.0



#### 4. その他の職員の言葉づかいや態度について

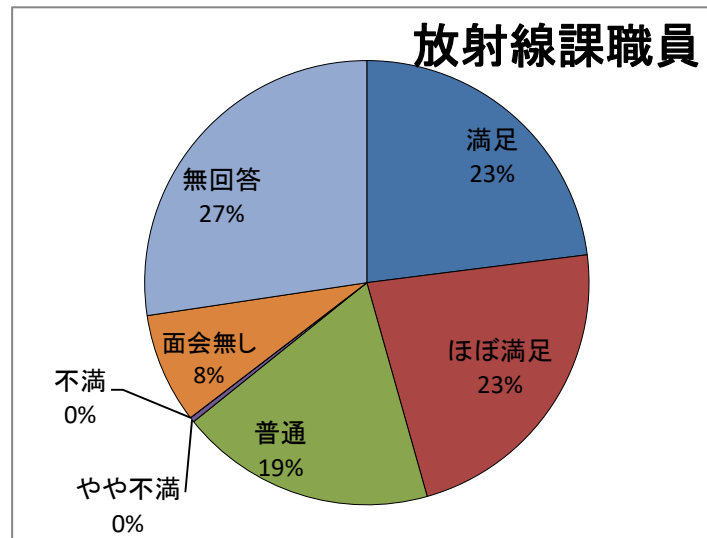
Q.20 薬剤職員

	件数	%
満足	90	32.8
ほぼ満足	83	30.3
普通	51	18.6
やや不満	1	0.4
不満	0	0.0
面会無し	1	0.4
無回答	48	17.5
計	274	100.0



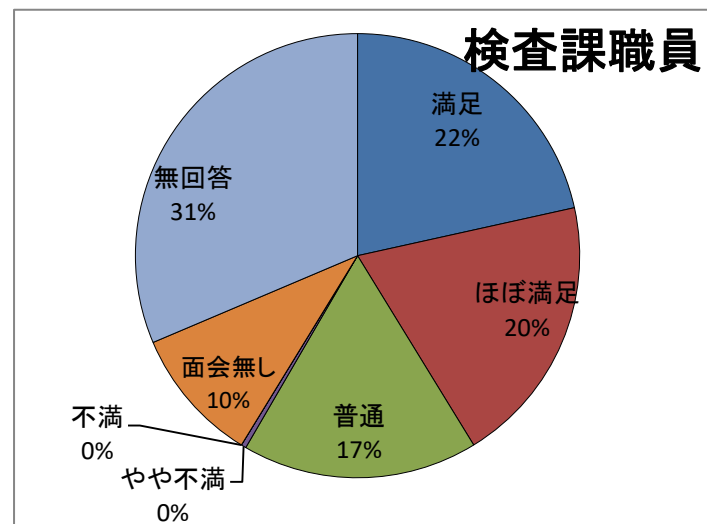
Q.21 放射線課職員

	件数	%
満足	63	23.0
ほぼ満足	62	22.6
普通	51	18.6
やや不満	1	0.4
不満	0	0.0
面会無し	22	8.0
無回答	75	27.4
計	274	100.0



Q.22 検査課職員

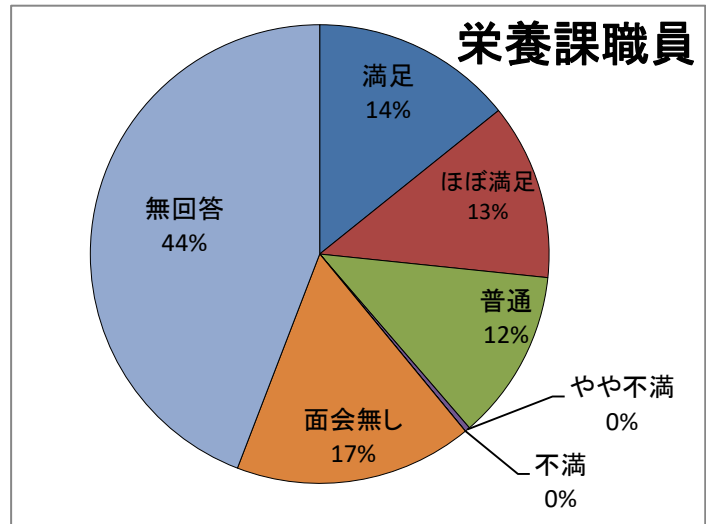
	件数	%
満足	59	21.5
ほぼ満足	54	19.7
普通	47	17.2
やや不満	1	0.4
不満	0	0.0
面会無し	27	9.9
無回答	86	31.4
計	274	100.0





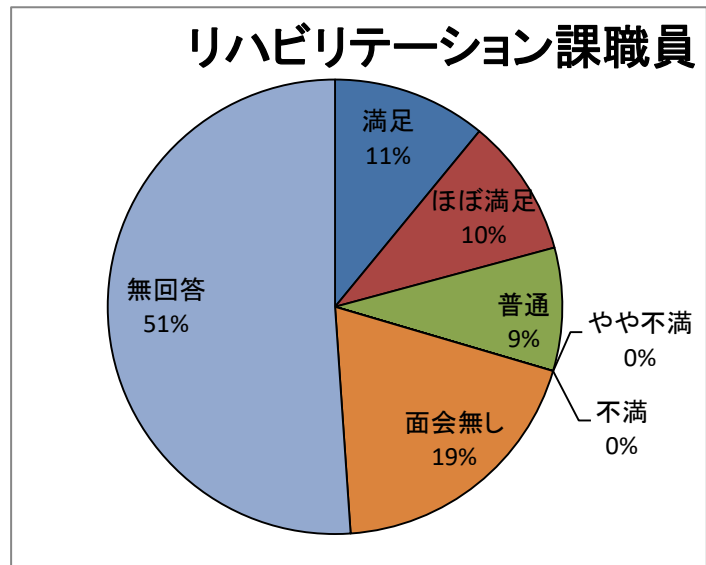
Q.23 栄養課職員

	件数	%
満足	39	14.2
ほぼ満足	34	12.4
普通	33	12.0
やや不満	1	0.4
不満	0	0.0
面会無し	46	16.8
無回答	121	44.2
計	274	100.0



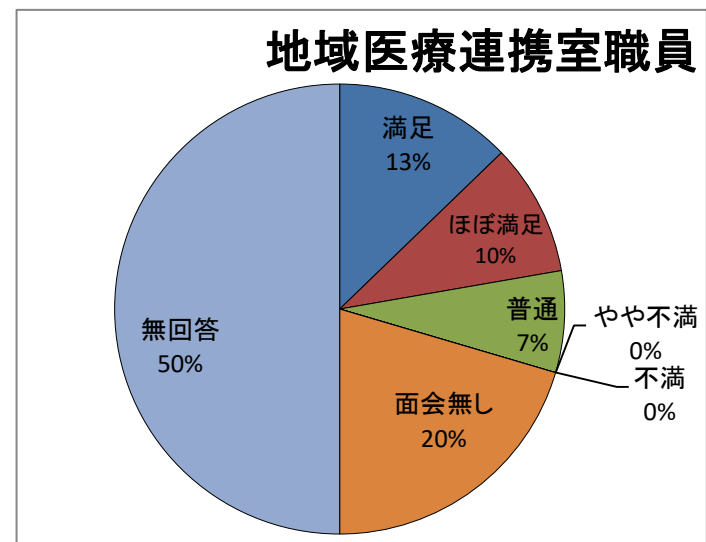
Q. 24 リハビリテーション課職員

	件数	%
満足	30	10.9
ほぼ満足	27	9.9
普通	24	8.8
やや不満	0	0.0
不満	0	0.0
面会無し	53	19.3
無回答	140	51.1
計	274	100.0



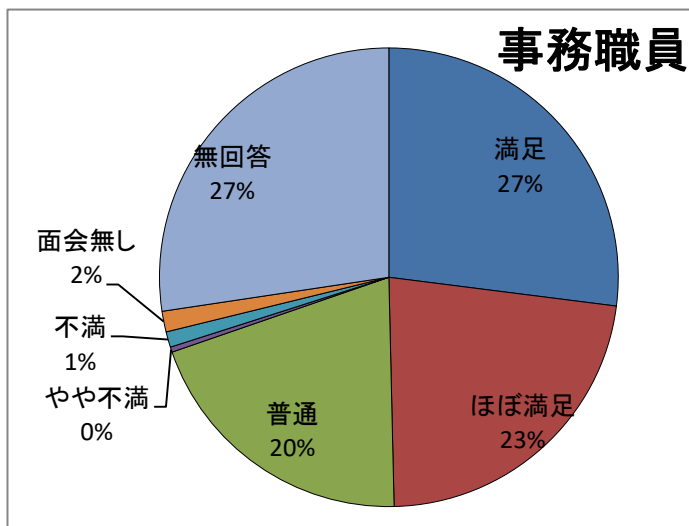
Q.25 地域医療連携室職員

	件数	%
満足	35	12.8
ほぼ満足	26	9.5
普通	20	7.3
やや不満	0	0.0
不満	0	0.0
面会無し	56	20.4
無回答	137	50.0
計	274	100.0



Q.26 事務職員

	件数	%
満足	74	27.0
ほぼ満足	62	22.6
普通	55	20.1
やや不満	1	0.4
不満	3	1.1
面会無し	4	1.5
無回答	75	27.4
計	274	100.0

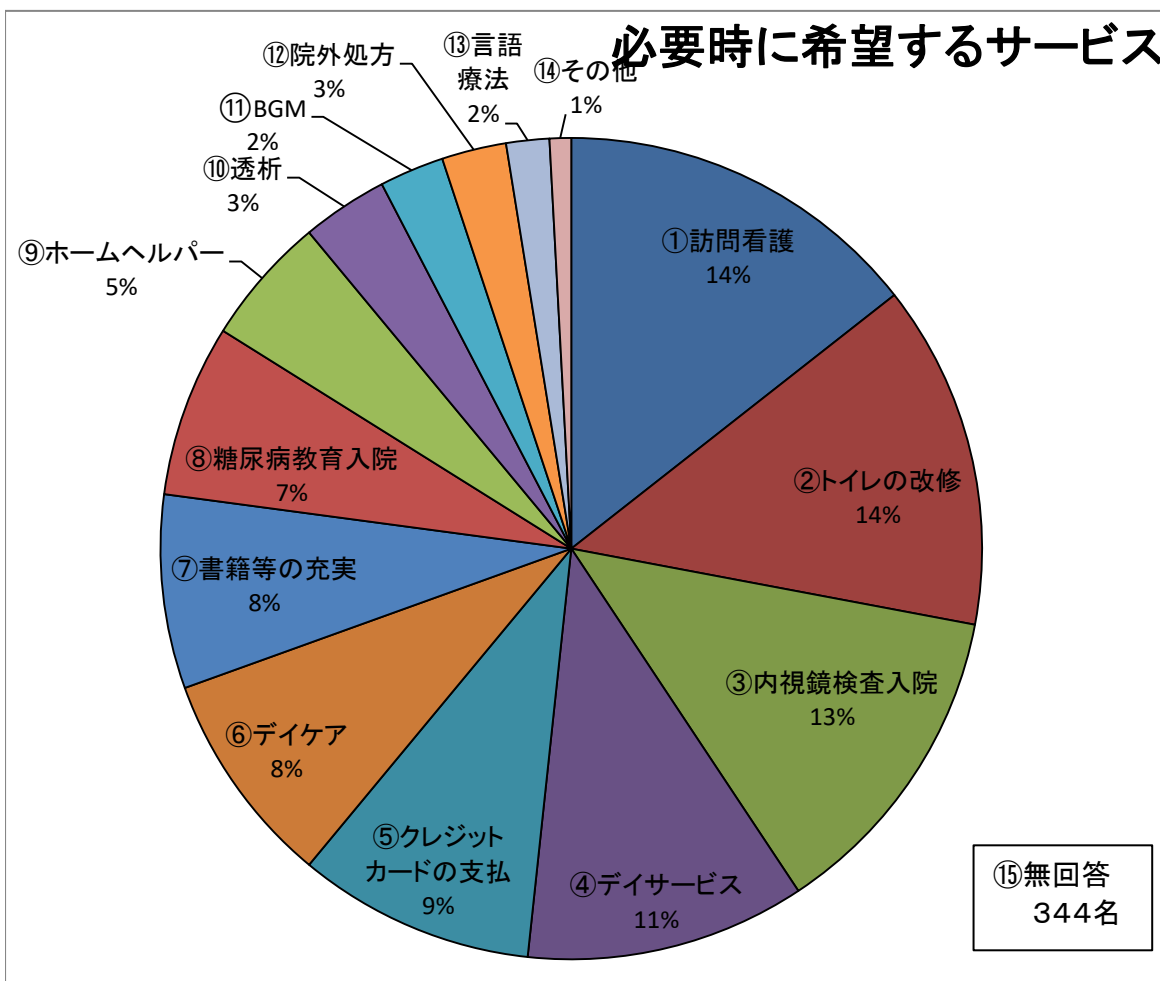


## 5. 病院サービスについて

Q.27 必要とするものや希望するサービス

	件数	%
①訪問看護	17	14.4
②トイレの改修	16	13.6
③内視鏡検査入院	15	12.7
④デイサービス	13	11.0
⑤クレジットカードの支払	11	9.3
⑥デイケア	10	8.5
⑦書籍等の充実	9	7.6
⑧糖尿病教育入院	8	6.8
⑨ホームヘルパー	6	5.1
⑩透析	4	3.4
⑪BGM(有線放送)	3	2.5
⑫院外処方	3	2.5
⑬言語療法	2	1.7
⑭その他	1	0.8
計	118	100.0

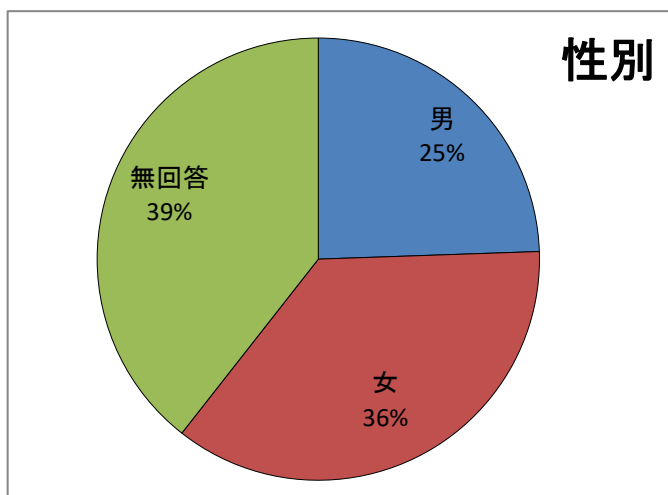
⑮無回答:344名



## 6. その他

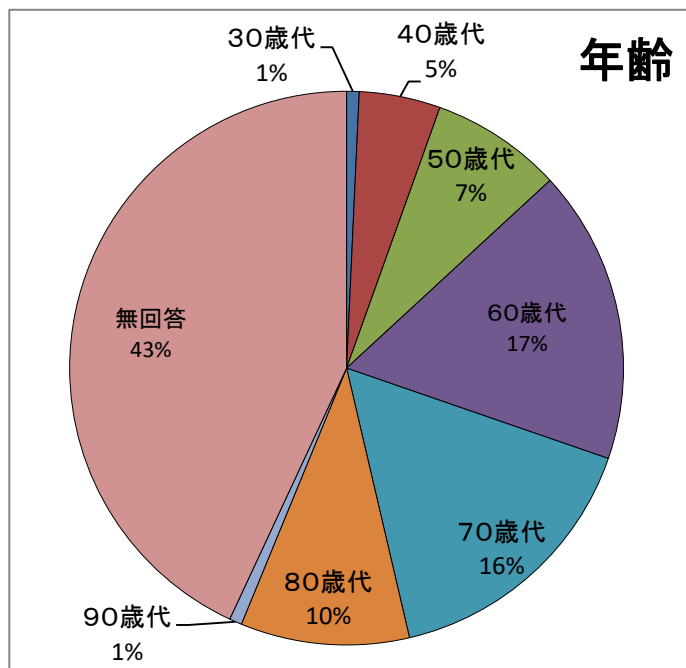
### Q.28 性別

	件数	%
男	67	24.5
女	99	36.1
無回答	108	39.4
計	274	100.0



### Q.29 年齢

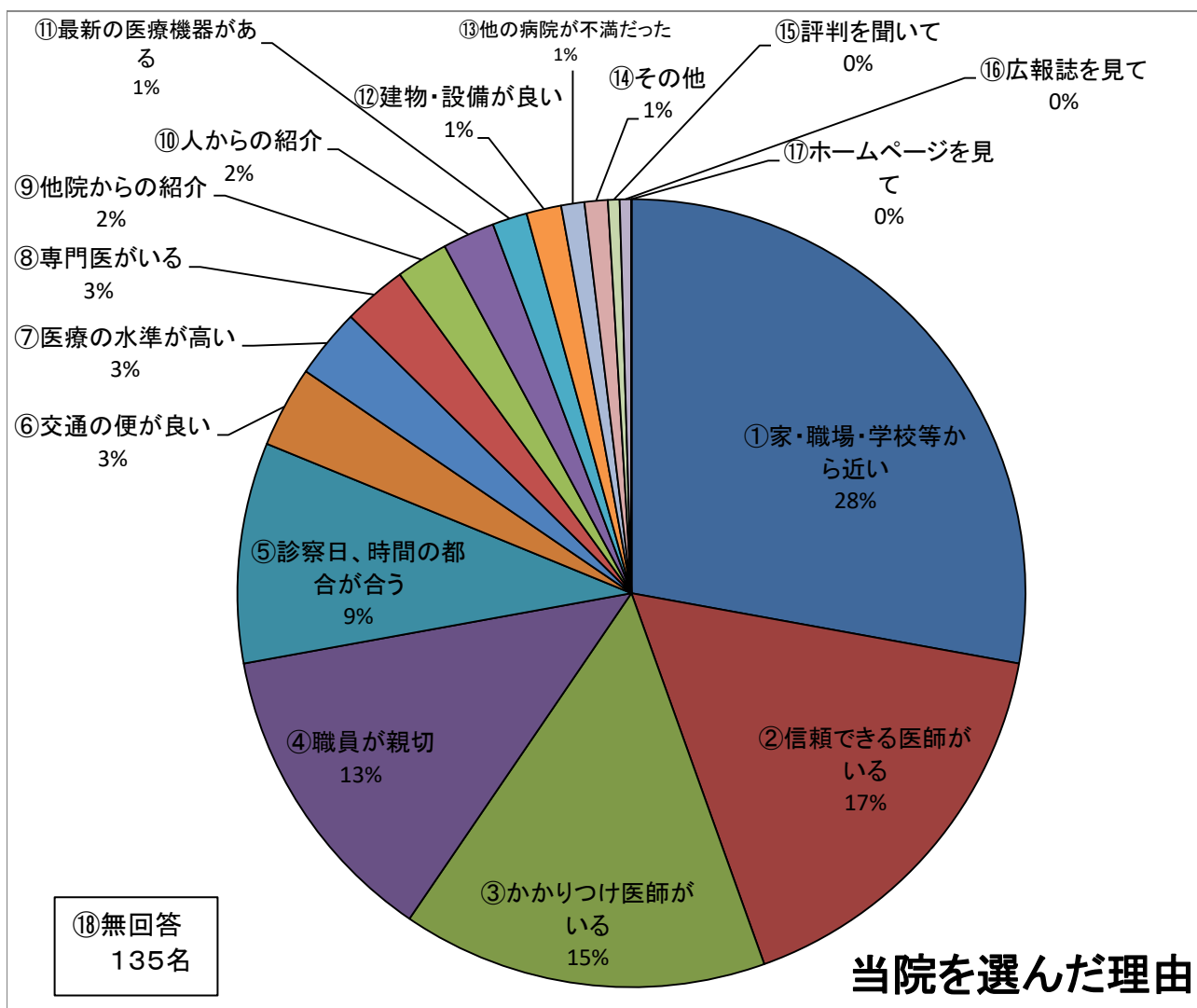
	件数	%
30歳代	2	0.7
40歳代	13	4.7
50歳代	21	7.7
60歳代	47	17.2
70歳代	44	16.1
80歳代	27	9.9
90歳代	2	0.7
無回答	118	43.1
計	274	100.0



Q.30 当院を選んだ理由(複数可)

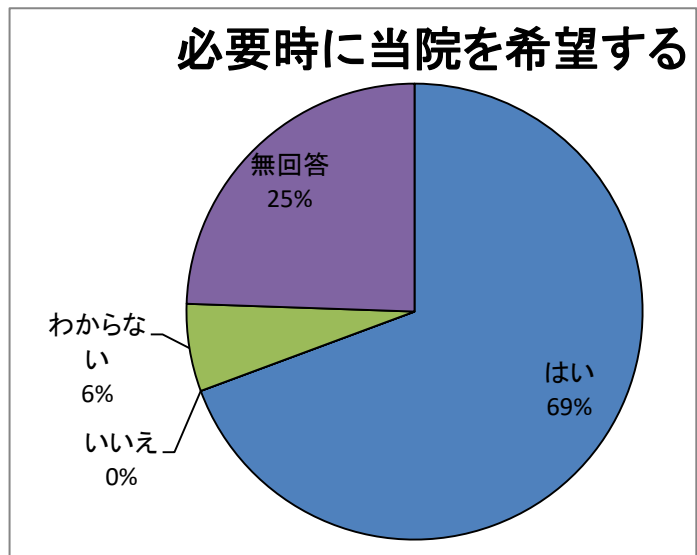
	件数	%
①家・職場・学校等から近い	117	27.9
②信頼できる医師がいる	70	16.7
③かかりつけ医師がいる	63	15.0
④職員が親切	53	12.6
⑤診察日、時間の都合が合う	38	9.0
⑥交通の便が良い	14	3.3
⑦医療の水準が高い	12	2.9
⑧専門医がいる	11	2.6
⑨他院からの紹介	9	2.1
⑩人からの紹介	9	2.1
⑪最新の医療機器がある	6	1.4
⑫建物・設備が良い	6	1.4
⑬他の病院が不満だった	4	1.0
⑭その他	4	1.0
⑮評判を聞いて	2	0.5
⑯広報誌を見て	2	0.5
⑰ホームページを見て	0	0.0
計	420	100

無回答:135名



Q.31 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	190	69.3
いいえ	0	0.0
わからない	17	6.2
無回答	67	24.5
計	274	100.0



Q.32 当院を家族・友人・知人などに勧めますか？

	件数	%
はい	136	49.6
いいえ	6	2.2
わからない	61	22.3
無回答	71	25.9
計	274	100.0

