

# 外来アンケート調査結果 報告書（平成27年度）

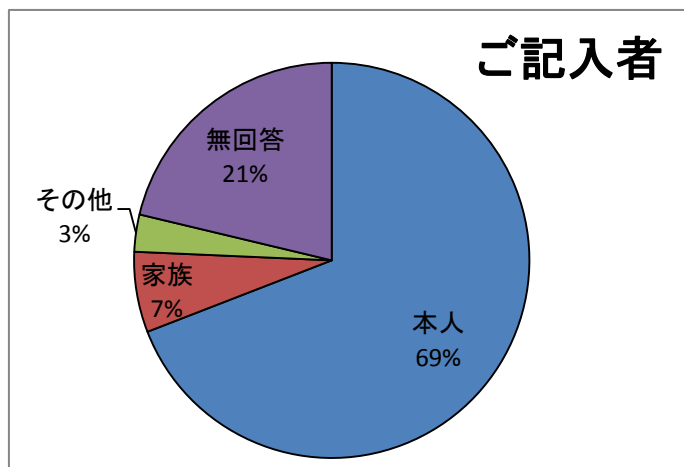
実施期間：平成28年2月1日～2月28日

## F.1アンケート回収率

配布枚数	450
回収枚数	395
回収率(%)	87.8

## F.2ご記入者

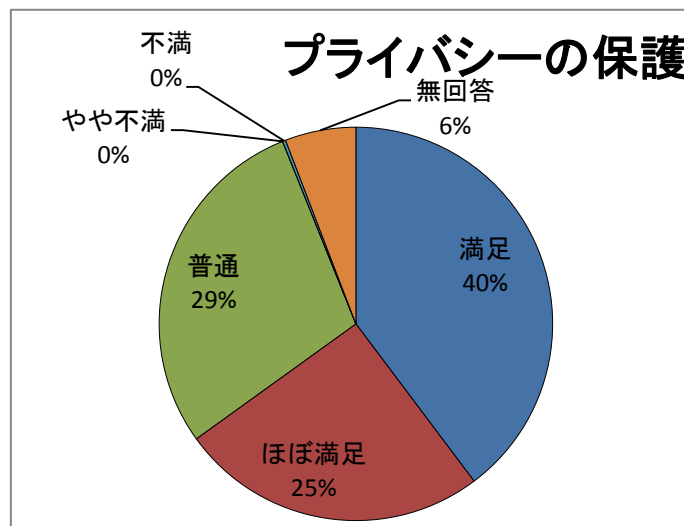
	件数	%
本人	273	69.1
家族	26	6.6
その他	12	3.0
無回答	84	21.3
計	395	100.0



## 1. 外来・待合室などの環境について

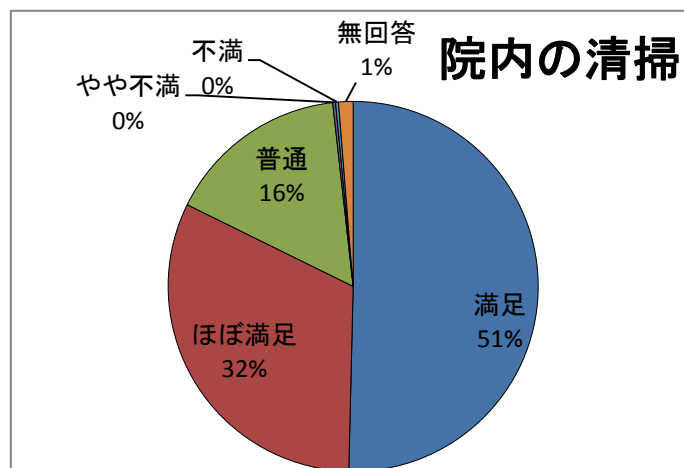
### Q.1 プライバシーの保護

	件数	%
満足	157	39.7
ほぼ満足	100	25.3
普通	114	28.9
やや不満	0	0.0
不満	1	0.3
無回答	23	5.8
計	395	100.0



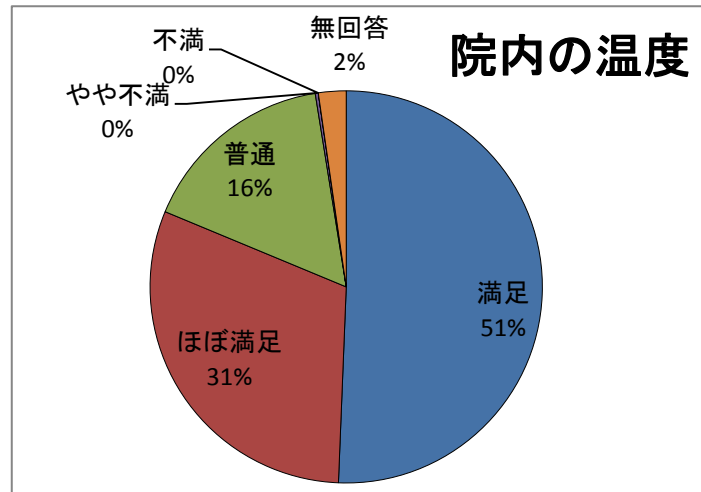
### Q.2 院内の清掃

	件数	%
満足	199	50.4
ほぼ満足	126	31.9
普通	63	15.9
やや不満	1	0.3
不満	1	0.3
無回答	5	1.3
計	395	100.0



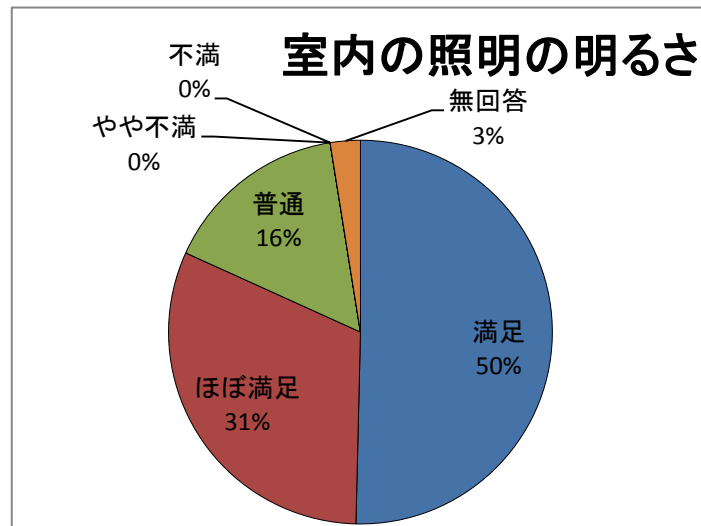
### Q.3 院内の温度

	件数	%
満足	200	50.6
ほぼ満足	121	30.6
普通	64	16.2
やや不満	1	0.3
不満	0	0.0
無回答	9	2.3
計	395	100.0



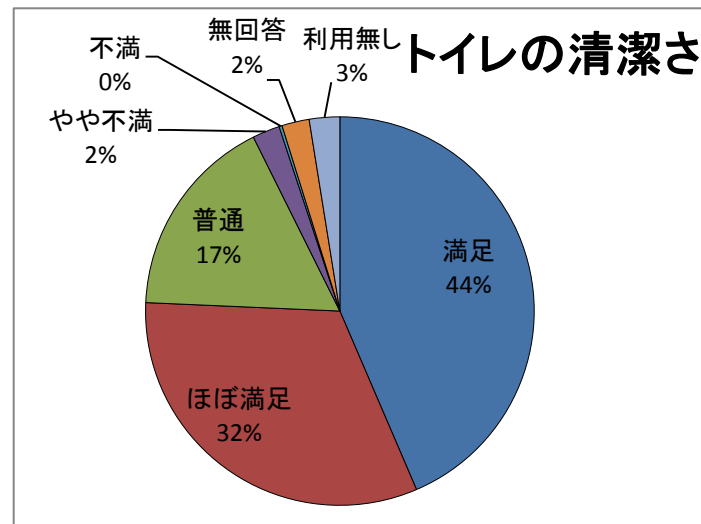
### Q.4 院内の照明の明るさ

	件数	%
満足	199	50.4
ほぼ満足	124	31.4
普通	62	15.7
やや不満	0	0.0
不満	0	0.0
無回答	10	2.5
計	395	100.0



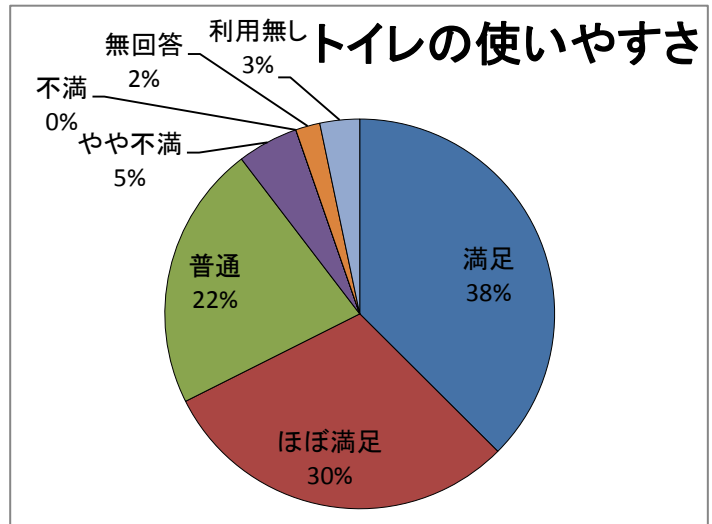
### Q.5 トイレの清潔さ

	件数	%
満足	172	43.5
ほぼ満足	127	32.2
普通	67	17.0
やや不満	9	2.3
不満	1	0.3
無回答	9	2.3
利用無し	10	2.5
計	395	100.0



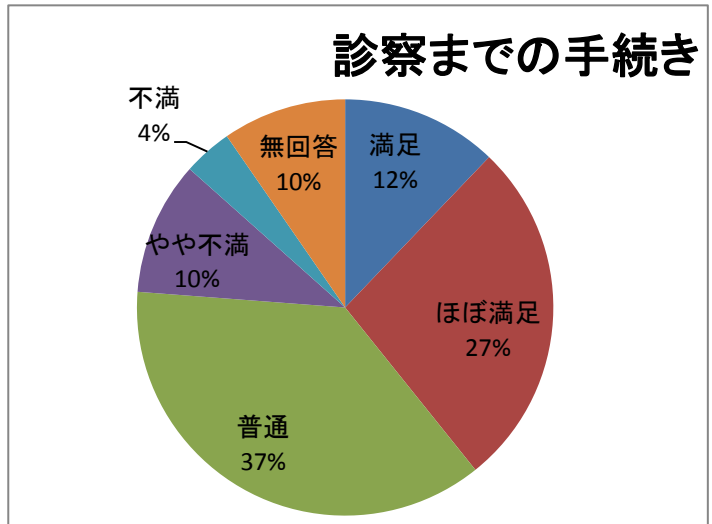
Q.6トイレの使いやすさ

	件数	%
満足	148	37.5
ほぼ満足	119	30.1
普通	87	22.0
やや不満	20	5.1
不満	0	0.0
無回答	8	2.0
利用無し	13	3.3
計	395	100.0



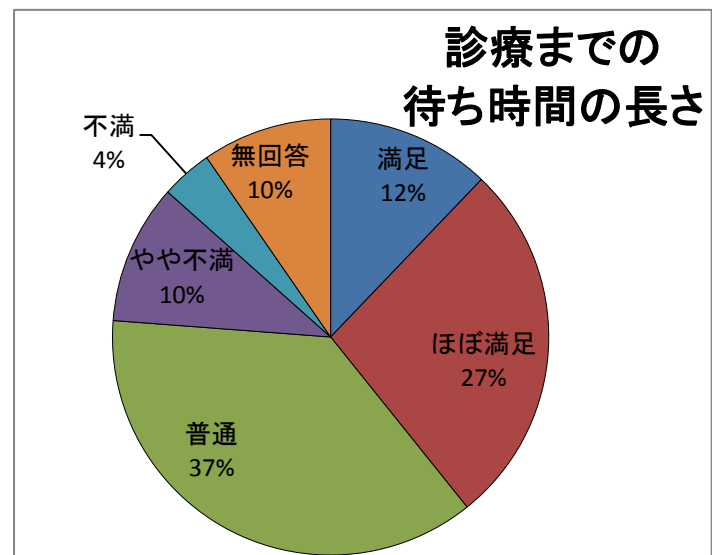
Q.7 診察までの手続き

	件数	%
満足	48	12.2
ほぼ満足	107	27.1
普通	146	37.0
やや不満	41	10.4
不満	15	3.8
無回答	38	9.6
計	395	100.0



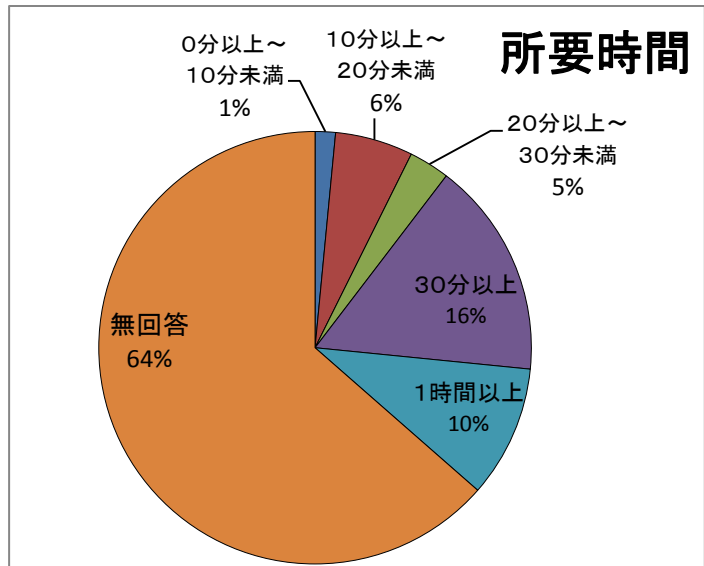
Q.8 診察までの待ち時間の長さ

	件数	%
満足	48	12.2
ほぼ満足	107	27.1
普通	146	37.0
やや不満	41	10.4
不満	15	3.8
無回答	38	9.6
計	395	100.0



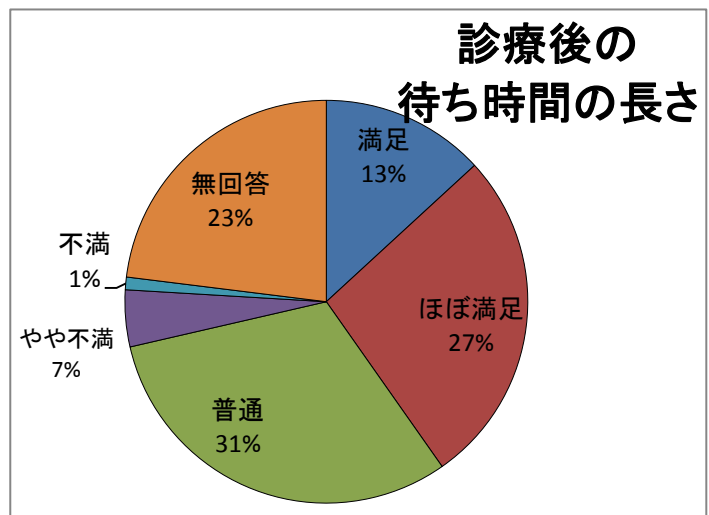
Q.8-1 所要時間

	件数	%
0分以上～10分未満	6	1.5
10分以上～20分未満	23	5.8
20分以上～30分未満	12	3.0
30分以上	64	16.2
1時間以上	39	9.9
無回答	251	63.5
計	395	100.0



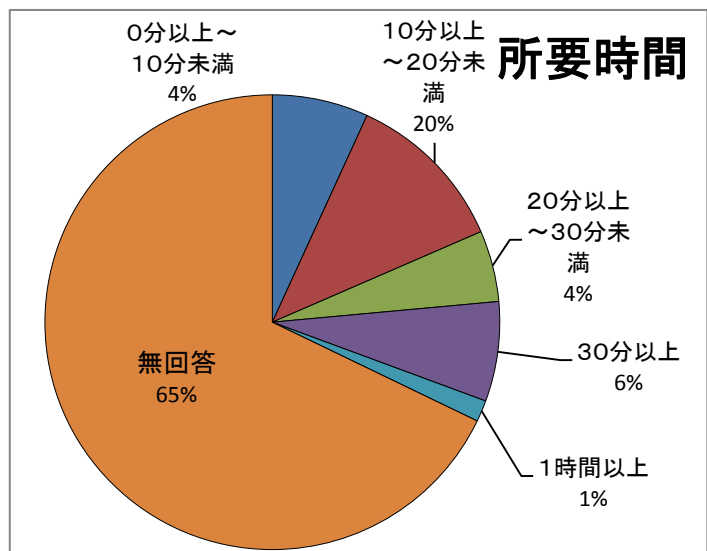
Q.9 診察後の待ち時間の長さ

	件数	%
満足	52	13.2
ほぼ満足	107	27.1
普通	123	31.1
やや不満	18	4.6
不満	4	1.0
無回答	91	23.0
計	395	100.0



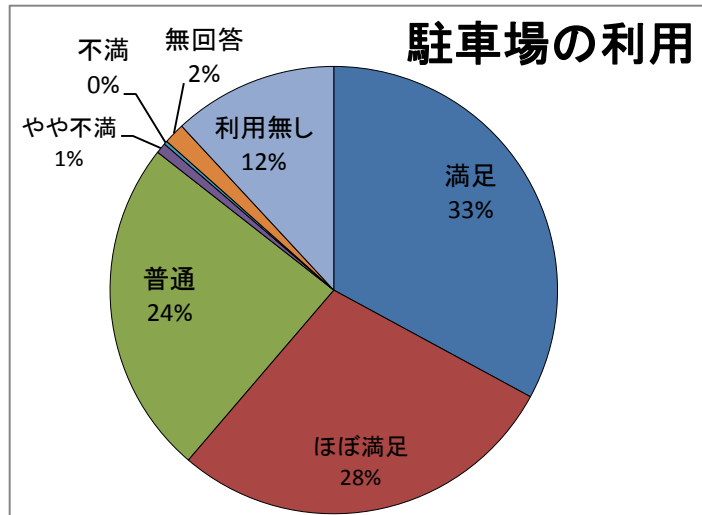
Q.9-1 所要時間

	件数	%
0分以上～10分未満	27	6.8
10分以上～20分未満	46	11.6
20分以上～30分未満	20	5.1
30分以上	28	7.1
1時間以上	6	1.5
無回答	268	67.8
計	395	100.0



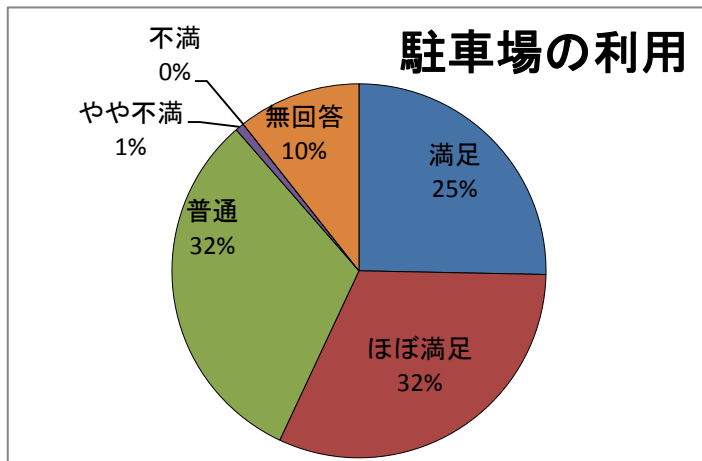
Q.10 駐車場の利用

	件数	%
満足	130	32.9
ほぼ満足	112	28.4
普通	96	24.3
やや不満	3	0.8
不満	1	0.3
無回答	6	1.5
利用無し	47	11.9
計	395	100.0



Q.11 案内図・掲示物のわかりやすさ

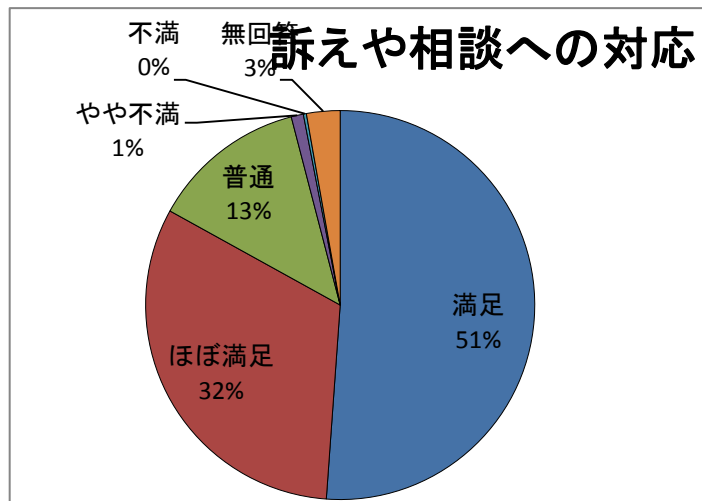
	件数	%
満足	100	25.3
ほぼ満足	125	31.6
普通	125	31.6
やや不満	3	0.8
不満	0	0.0
無回答	42	10.6
計	395	100.0



2. 医師について

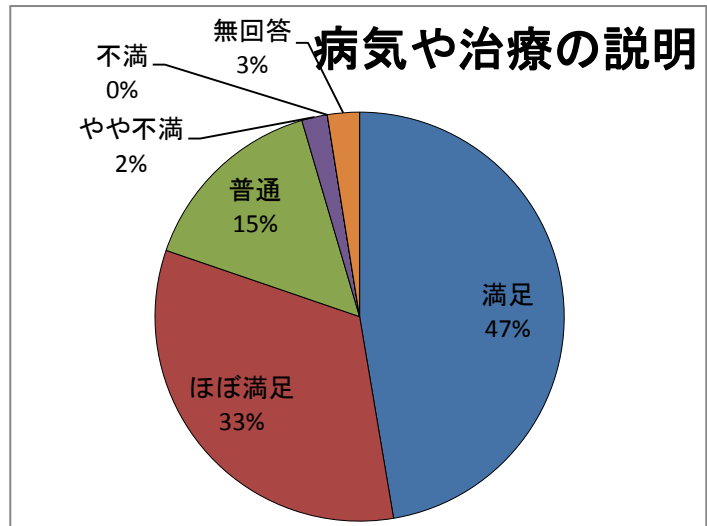
Q.12 訴えや相談への対応

	件数	%
満足	202	51.1
ほぼ満足	126	31.9
普通	51	12.9
やや不満	4	1.0
不満	1	0.3
無回答	11	2.8
計	395	100.0



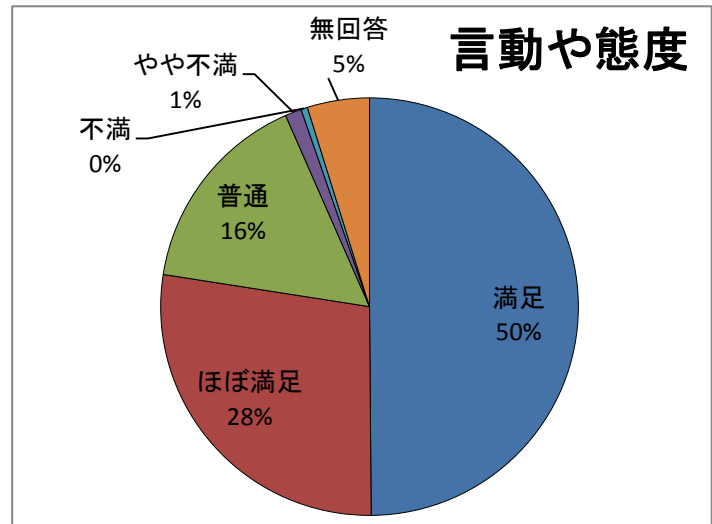
Q.13 病気や治療についての説明

	件数	%
満足	187	47.3
ほぼ満足	130	32.9
普通	60	15.2
やや不満	8	2.0
不満	0	0.0
無回答	10	2.5
計	395	100.0



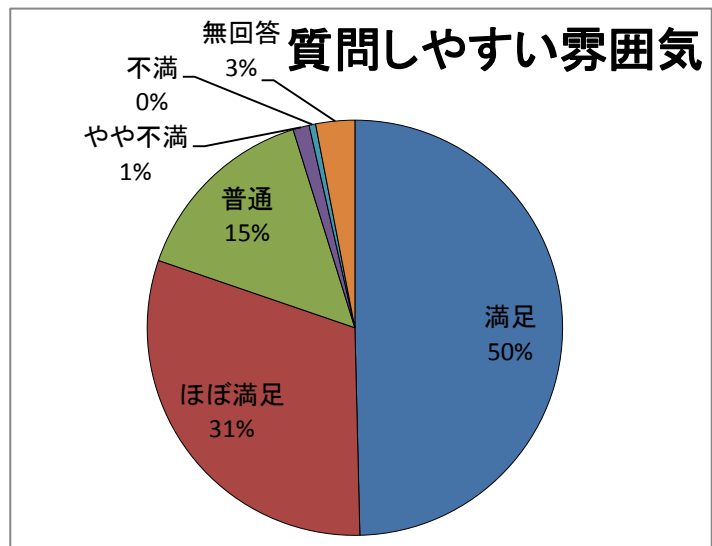
Q.14 言動や態度

	件数	%
満足	197	49.9
ほぼ満足	109	27.6
普通	63	15.9
やや不満	5	1.3
不満	2	0.5
無回答	19	4.8
計	395	100.0



Q.15 質問しやすい雰囲気

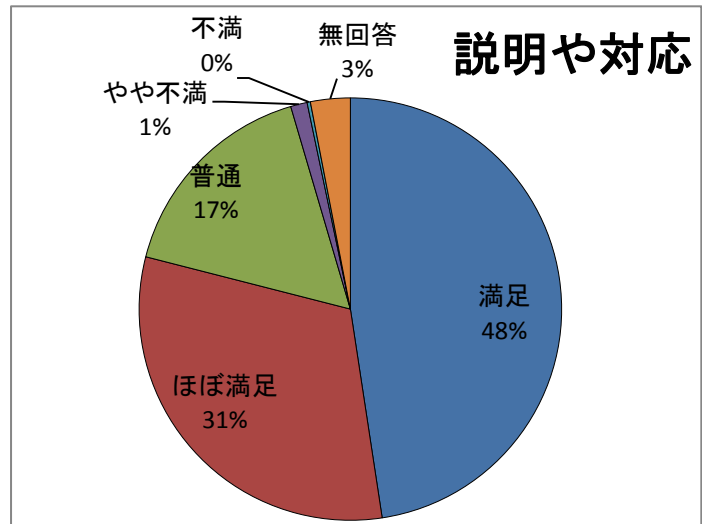
	件数	%
満足	196	49.6
ほぼ満足	121	30.6
普通	59	14.9
やや不満	5	1.3
不満	2	0.5
無回答	12	3.0
計	395	100.0



### 3. 看護師について

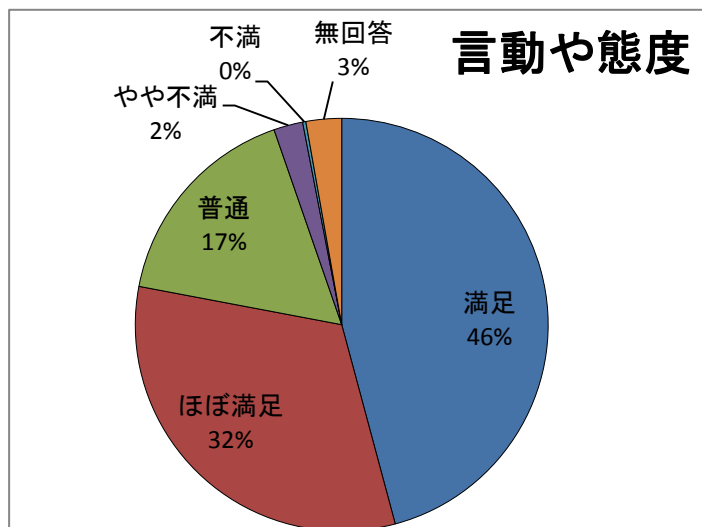
Q.16 説明や対応

	件数	%
満足	188	47.6
ほぼ満足	124	31.4
普通	65	16.5
やや不満	5	1.3
不満	1	0.3
無回答	12	3.0
計	395	100.0



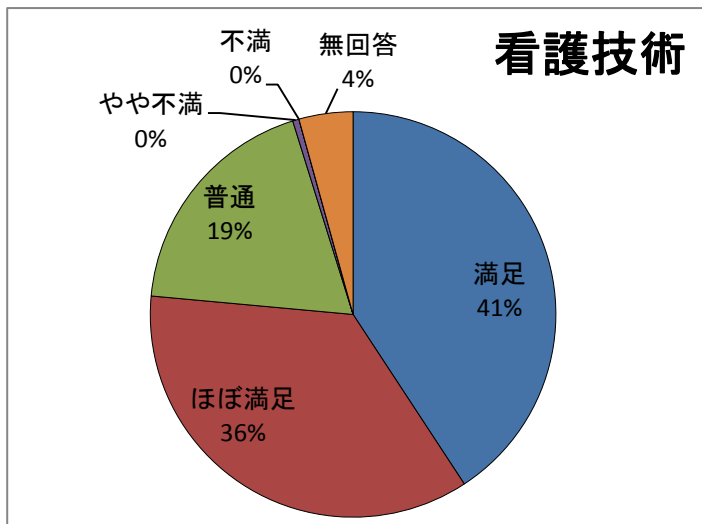
Q.17 言動や態度

	件数	%
満足	181	45.8
ほぼ満足	127	32.2
普通	66	16.7
やや不満	9	2.3
不満	1	0.3
無回答	11	2.8
計	395	100.0



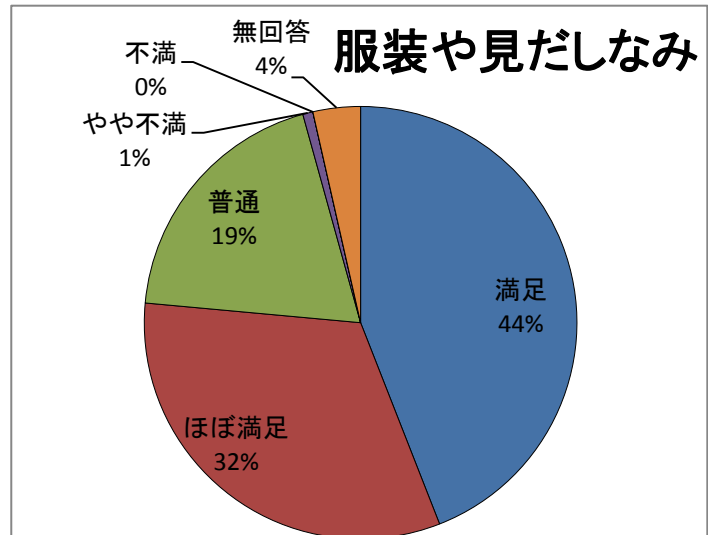
Q.18 注射・採血・処置など看護技術

	件数	%
満足	161	40.8
ほぼ満足	141	35.7
普通	74	18.7
やや不満	2	0.5
不満	0	0.0
無回答	17	4.3
計	395	100.0



Q.19 服装や身だしなみ

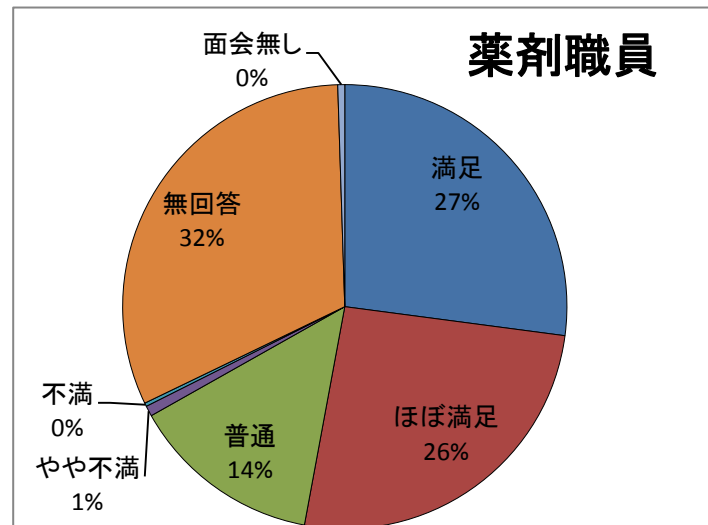
	件数	%
満足	174	44.1
ほぼ満足	128	32.4
普通	76	19.2
やや不満	3	0.8
不満	0	0.0
無回答	14	3.5
計	395	100.0



4. その他の職員の言葉づかいや態度について

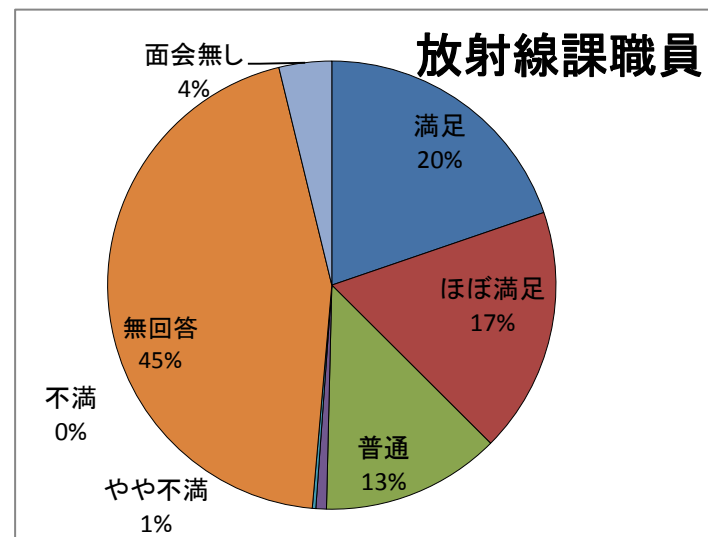
Q.20 薬剤職員

	件数	%
満足	107	27.1
ほぼ満足	102	25.8
普通	55	13.9
やや不満	3	0.8
不満	1	0.3
無回答	125	31.6
面会無し	2	0.5
計	395	100.0



Q.21 放射線課職員

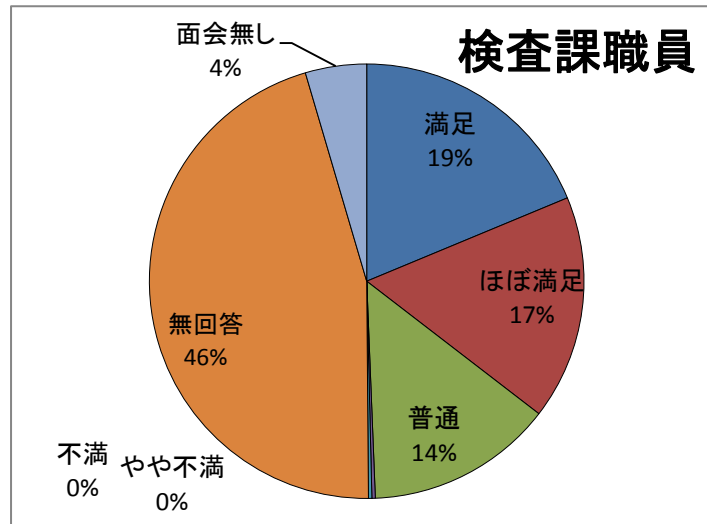
	件数	%
満足	78	19.7
ほぼ満足	70	17.7
普通	51	12.9
やや不満	3	0.8
不満	1	0.3
無回答	177	44.8
面会無し	15	3.8
計	395	100.0





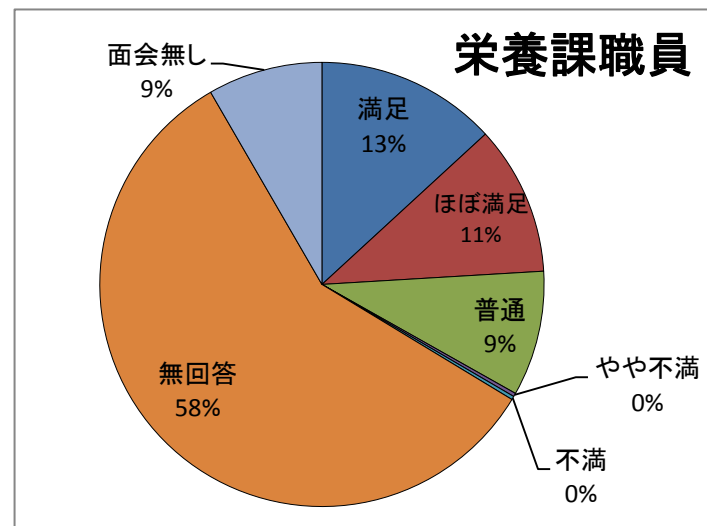
Q.22 検査課職員

	件数	%
満足	74	18.7
ほぼ満足	66	16.7
普通	55	13.9
やや不満	1	0.3
不満	1	0.3
無回答	180	45.6
面会無し	18	4.6
計	395	100.0



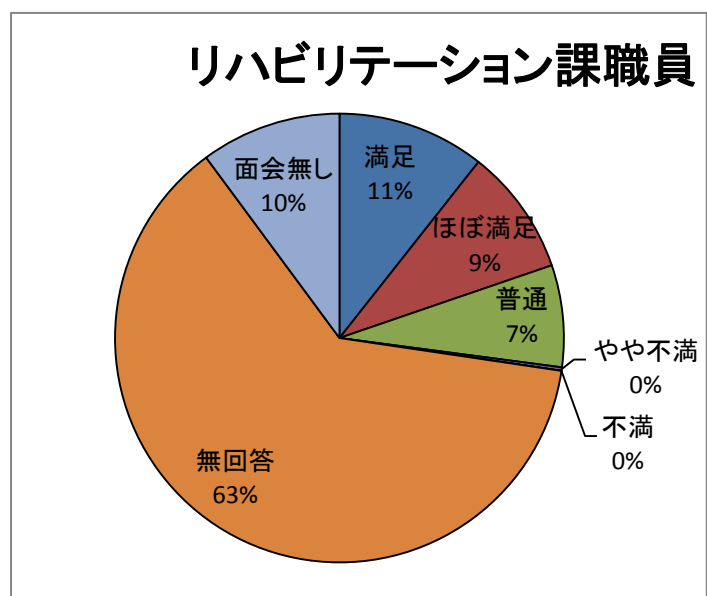
Q.23 栄養課職員

	件数	%
満足	52	13.2
ほぼ満足	43	10.9
普通	36	9.1
やや不満	1	0.3
不満	1	0.3
無回答	229	58.0
面会無し	33	8.4
計	395	100.0



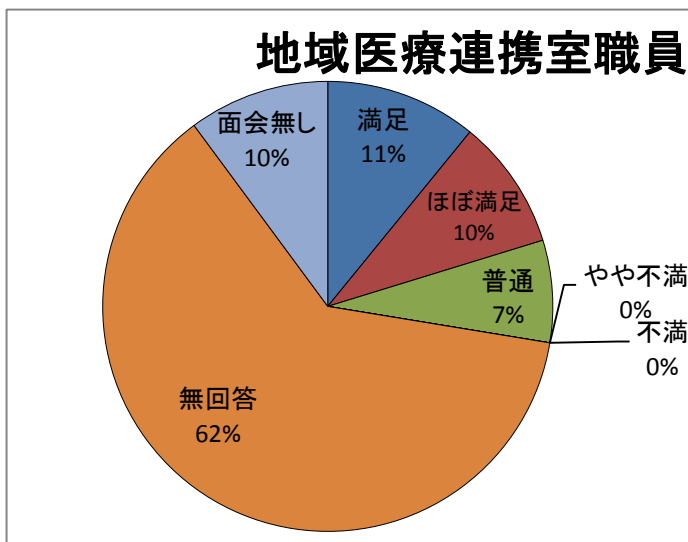
Q. 24 リハビリテーション課職員

	件数	%
満足	42	10.6
ほぼ満足	36	9.1
普通	29	7.3
やや不満	1	0.3
不満	0	0.0
無回答	247	62.5
面会無し	40	10.1
計	395	100.0



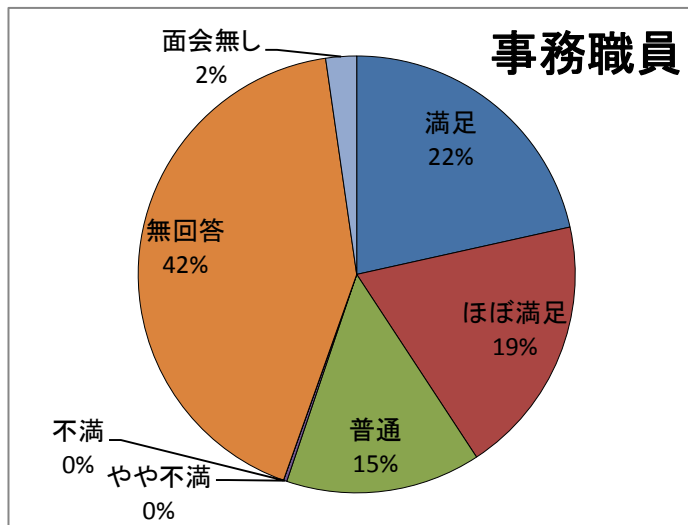
Q.25 地域医療連携室職員

	件数	%
満足	43	10.9
ほぼ満足	37	9.4
普通	29	7.3
やや不満	0	0.0
不満	0	0.0
無回答	246	62.3
面会無し	40	10.1
計	395	100.0



Q.26 事務職員

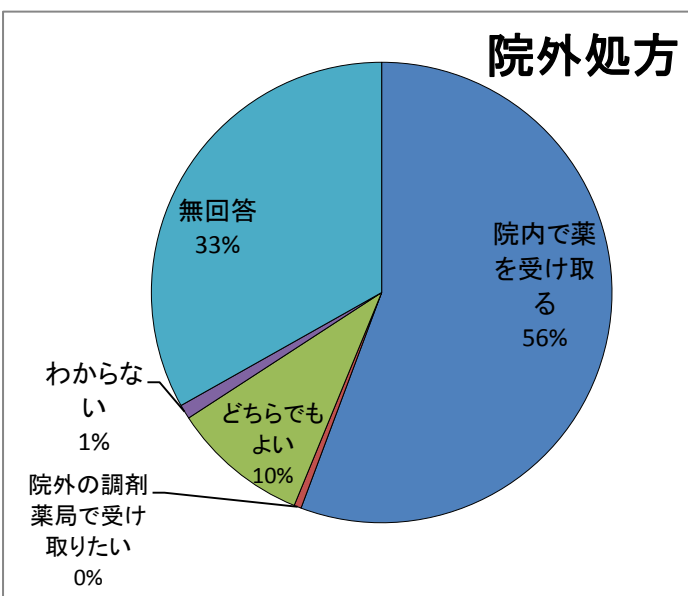
	件数	%
満足	85	21.5
ほぼ満足	76	19.2
普通	57	14.4
やや不満	1	0.3
不満	0	0.0
無回答	167	42.3
面会無し	9	2.3
計	395	100.0



5. 院外処方せんについて

Q.27 院外処方

	件数	%
院内で薬を受け取る	220	55.7
院外の調剤薬局で受け取りたい	2	0.5
どちらでもよい	38	9.6
わからない	4	1.0
無回答	131	33.2
計	395	100.0

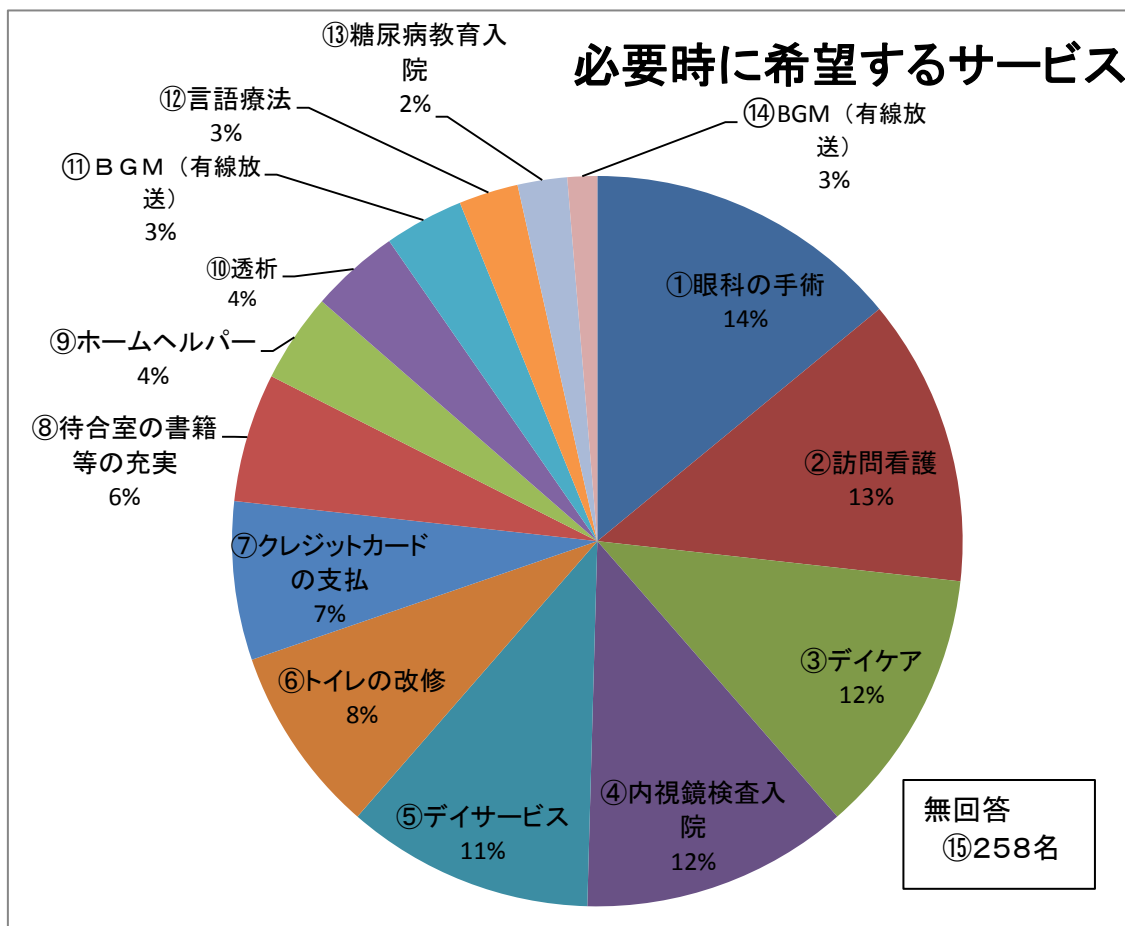


## 6. 病院サービスについて

Q.28 必要とするものや希望するサービス

	件数	%
①眼科の手術	32	14.0
②訪問看護	29	12.7
③デイケア	27	11.8
④内視鏡検査入院	27	11.8
⑤デイサービス	25	11.0
⑥トイレの改修	19	8.3
⑦クレジットカードの支払	16	7.0
⑧待合室の書籍等の充実	13	5.7
⑨ホームヘルパー	9	3.9
⑩透析	9	3.9
⑪BGM(有線放送)	8	3.5
⑫言語療法	6	2.6
⑬糖尿病教育入院	5	2.2
⑭その他	3	1.3
計	228	100

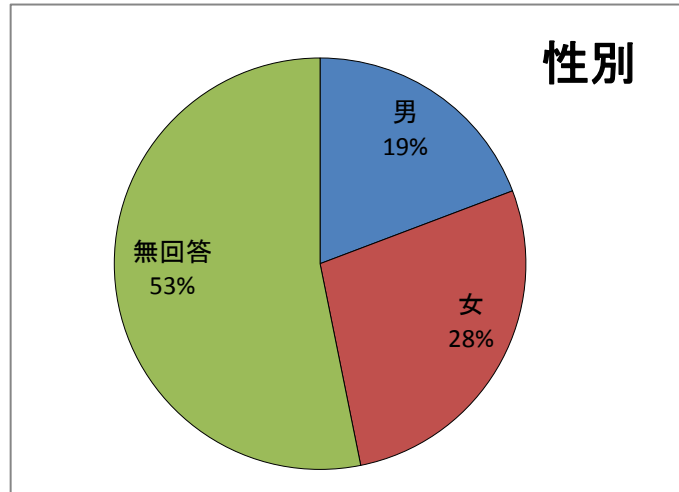
⑮無回答:268名



## 7. その他

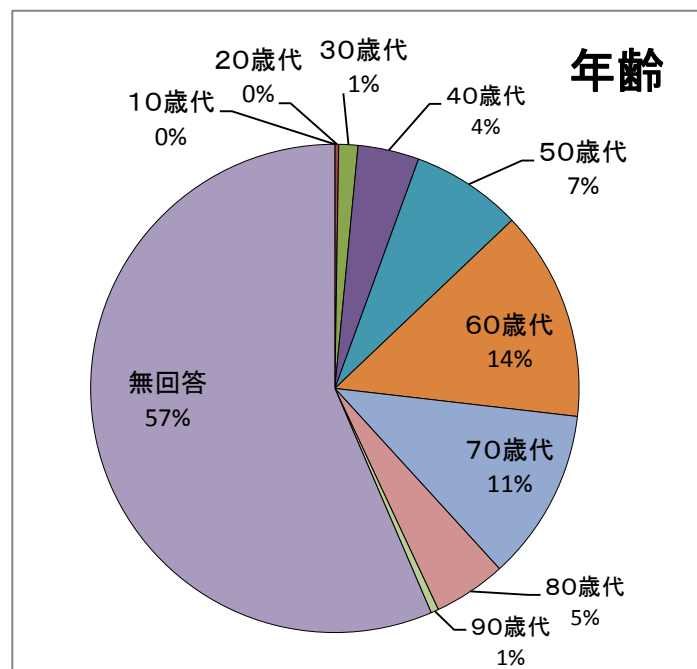
Q.29 性別

	件数	%
男	76	19.2
女	109	27.6
無回答	210	53.2
計	395	100.0



Q.30 年齢

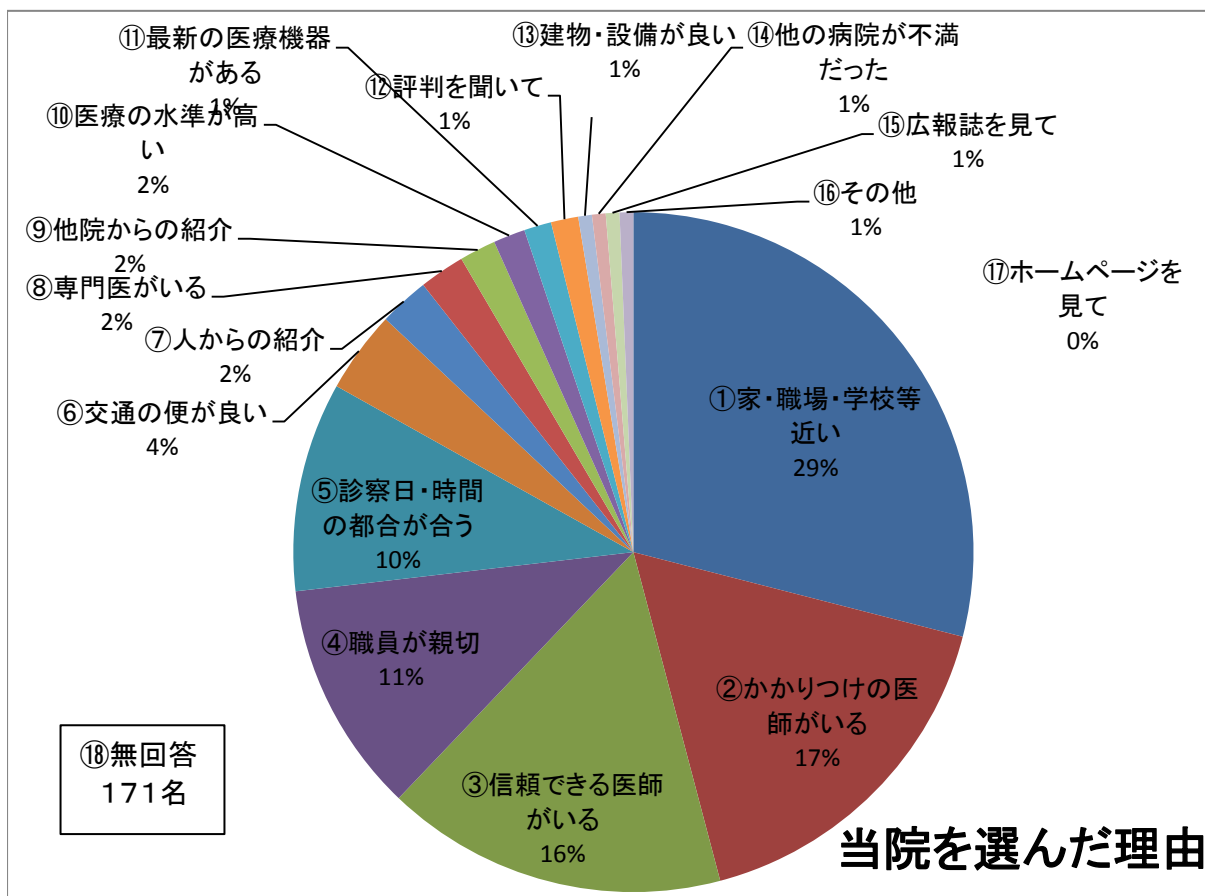
	件数	%
10歳代	0	0.0
20歳代	1	0.3
30歳代	5	1.3
40歳代	16	4.1
50歳代	29	7.3
60歳代	55	13.9
70歳代	45	11.4
80歳代	19	4.8
90歳代	2	0.5
無回答	223	56.5
計	395	100.0



Q.31 当院を選んだ理由(複数可)

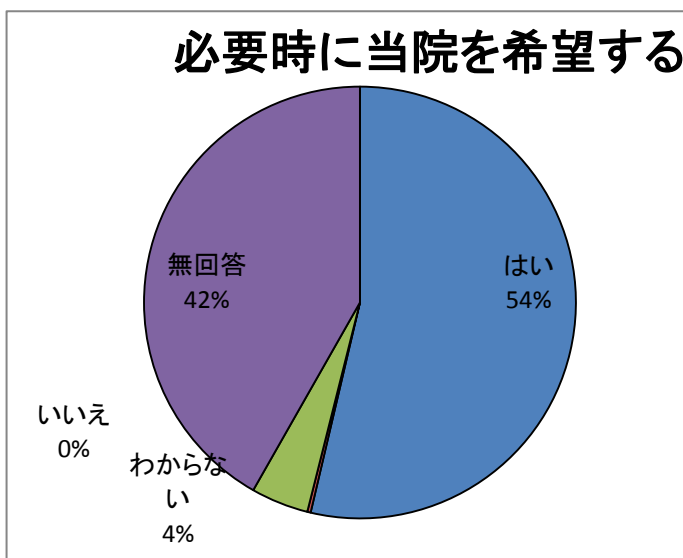
	件数	%
①家・職場・学校等近い	134	29.0
②かかりつけの医師がいる	78	16.9
③信頼できる医師がいる	75	16.2
④職員が親切	51	11.0
⑤診察日・時間の都合が合う	46	10.0
⑥交通の便が良い	18	3.9
⑦人からの紹介	11	2.4
⑧専門医がいる	10	2.2
⑨他院からの紹介	8	1.7
⑩医療の水準が高い	7	1.5
⑪最新の医療機器がある	6	1.3
⑫評判を聞いて	6	1.3
⑬建物・設備が良い	3	0.6
⑭他の病院が不満だった	3	0.6
⑮広報誌を見て	3	0.6
⑯その他	3	0.6
⑰ホームページを見て	0	0.0
計	462	100

⑱無回答 171名



Q.32 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	212	53.7
いいえ	1	0.3
わからない	17	4.3
無回答	165	41.8
計	395	100.0



Q.33 当院を家族・友人・知人などに勧めますか？

	件数	%
はい	146	37.0
いいえ	7	1.8
わからない	56	14.2
無回答	186	47.1
計	395	100.0

