

『外来患者さんへのアンケート』【外来】集計結果表

別紙4-1

山形病院										※5段階評価平均点の欄のうち、「外来アンケート総合得点」欄及び「39.総合評価」は10段階評価平均点を記載										※回収枚数10枚未満の場合、病院単位での計算を省略										
No.	設問	回答数	有効回答数	有効回答										有効回答外					無回答率	当院評価点	満足度5段階評価平均点	機構140病院	療養132病院	機構140病院	療養132病院	機構140病院	療養132病院			
外来アンケート総合得点																														
1	あなたが当院を選んだ一番大きな理由は何ですか？ひとことだけお書きください。	85	85	他に良いところがある	病院の設備がよい	医師の技術がよい	病室の環境がよい	診療科目が豊富	交通の便がよい	費用が安い	食事の味がよい	受付の対応がよい	その他							0.0%										
2	当院のホームページは、わかりやすい内容でしたか？	85	30	とてもわかりやすい	わかりやすい	どちらでもない	わかりにくい	わからない												1.2%	6.67							35/139	29/31	
3	病院内の案内図や表示板は、わかりやすい内容でしたか？	85	65	とてもわかりやすい	わかりやすい	どちらでもない	わかりにくい	わからない												1.2%	13.85							35/139	30/31	
4	エントランス（玄関）付近の案内スタッフの対応は親切・丁寧でしたか？	85	52	はい、とても親切・丁寧	はい、親切・丁寧	どちらでもない	はい、あまり親切・丁寧でない	わからない												10.6%	59.62							74/139	20/31	
5	当院の受付は今日が初めてですか？	85	82	はい	いいえ															1.2%										
6	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	85	82	はい、とても親切・丁寧	はい、親切・丁寧	どちらでもない	はい、あまり親切・丁寧でない	わからない												1.2%	63.41							68/139	22/31	
7	診察予約時間になった後、診察が始まるまでの待ち時間はどのくらい待ちましたか？	85	76	時間短縮が顕著	時間短縮が多少ある	時間短縮がほとんどない	時間短縮がほとんどない	時間短縮がほとんどない												5.9%	25.00							35/139	16/31	
8	診察までの待ち時間に満足していますか？	85	79	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満												7.1%	34.18	3.81	20.03	30.73	3.36	3.73	20/139	11/31		
9	外来待合はどの程度清潔でしたか？	85	77	とても清潔	清潔	やや清潔	やや不潔	不潔												9.4%	62.34							45/139	19/31	
10	トイレはどの程度清潔でしたか？	85	67	とても清潔	清潔	やや清潔	やや不潔	不潔												7.1%	52.24							74/139	24/31	
11	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？	85	79	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満												7.1%	55.70	4.48	54.08	61.24	4.42	4.52	71/139	21/31		
12	（11）の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方に伺えます。どちらで不満なことがありましたか？（複数回答可）	1	1	受付対応	診察待ち時間	診察待ち時間	診察待ち時間	診察待ち時間	レントゲン待ち時間	検査室	リハビリテーション	検査室								0.0%										
13	医師は、あなたが理解しやすいように、検査や治療（処置など）のリスクを説明しましたか？	85	73	はい、よく説明	はい、説明	どちらでもない	はい、あまり説明しない	わからない												8.2%	63.01							37/139	17/31	
14	医師は、検査結果をあなたにわかりやすく説明しましたか？	85	66	はい、よく説明	はい、説明	どちらでもない	はい、あまり説明しない	わからない												11.8%	62.12							35/139	15/31	
15	あなたは、誰しかかたこのことを医師に十分に伝えられましたか？	85	77	はい、よく説明	はい、説明	どちらでもない	はい、あまり説明しない	わからない												9.4%	54.55							34/139	16/31	
16	医師は、あなたの言ったことに耳を傾けていましたか？	85	78	はい、よく説明	はい、説明	どちらでもない	はい、あまり説明しない	わからない												8.2%	80.77							16/139	10/31	
17	あなたが質問をした際、医師からわかりやすい説明を受けましたか？	85	75	はい、よく説明	はい、説明	どちらでもない	はい、あまり説明しない	わからない												8.2%	70.67							22/139	14/31	
18	今日の外来受診で、治療方針について適切に説明されましたか？	85	74	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満												12.9%	90.54							92/139	24/31	
19	あなたの意見は、治療方針に十分反映されたと感じましたか？	85	75	はい、よく説明	はい、説明	どちらでもない	はい、あまり説明しない	わからない												11.8%	70.67							46/139	16/31	
20	診察後、あなたの症状や病気の管理について、自分で何ができるかを理解できましたか？	85	74	はい、よく説明	はい、説明	どちらでもない	はい、あまり説明しない	わからない												8.2%	45.95							79/139	22/31	
21	日常生活での注意事項の説明をうけましたか？	85	78	はい、よく説明	はい、説明	どちらでもない	はい、あまり説明しない	わからない												8.2%	52.56							29/139	13/31	
22	医師との対応に満足していますか？	85	77	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満												9.4%	63.64	4.49	61.01	66.19	4.48	4.56	56/139	19/31		
23	医師による診療・治療に満足していますか？	85	77	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満												9.4%	66.23	4.53	62.15	65.50	4.51	4.55	42/139	16/31		
24	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	85	74	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満												12.9%	52.70	4.32	50.74	52.92	4.29	4.35	57/139	19/31		
25	精神的なケアに満足していますか？	85	77	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満												9.4%	53.25	4.31	48.07	53.01	4.23	4.33	43/139	19/31		
26	診察時間に満足していますか？	85	75	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満												11.8%	58.67	4.43	48.16	56.66	4.20	4.38	28/139	17/31		
27	医師や職員は、その薬の副作用を説明しましたか？	85	32	はい、よく説明	はい、説明	どちらでもない	はい、あまり説明しない	わからない													56.5%	59.38							32/139	14/31
28	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	85	41	はい、とても親切・丁寧	はい、親切・丁寧	どちらでもない	はい、あまり親切・丁寧でない	わからない												31.8%	90.24							3/139	3/31	
29	放射線技師（X線検査、CT検査等の職員）の対応は親切・丁寧でしたか？	85	36	はい、とても親切・丁寧	はい、親切・丁寧	どちらでもない	はい、あまり親切・丁寧でない	わからない												34.1%	75.00							22/139	12/31	
30	リハビリテーション時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	85	8	はい、とても親切・丁寧	はい、親切・丁寧	どちらでもない	はい、あまり親切・丁寧でない	わからない												45.9%	100.00							1/139	1/31	
31	診察終了後、支払呼び出しまでの待ち時間はどのくらいかかりましたか？	85	74	すぐ	10分以内	10分～30分	30分以上													12.9%	36.49							18/139	12/31	
32	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	85	76	はい、とても親切・丁寧	はい、親切・丁寧	どちらでもない	はい、あまり親切・丁寧でない	わからない												9.4%	61.84							36/139	19/31	
33	看護師の対応に満足していますか？	85	79	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満												7.1%	73.42	4.70	66.45	73.34	4.57	4.68	31/139	17/31		
34	事務職員の対応に満足していますか？	85	79	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満												7.1%	64.56	4.56	59.32	66.46	4.47	4.58	48/139	21/31		
35	その他のスタッフの対応（医師・看護師・事務職員以外のスタッフ）に満足していますか？	85	75	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満												11.8%	56.00	4.32	57.30	63.00	4.42	4.51	85/139	27/31		
36	プライバシー保護（個人情報取り扱いを含む）の対応に満足していますか？	85	78	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満												8.2%	60.26	4.42	59.78	64.44	4.40	4.48	71/139	23/31		
37	（36）の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方に伺えます。どちらで不満なことがありましたか？（複数回答可）	1	1	受付対応	診察待ち時間	診察待ち時間	診察待ち時間	診察待ち時間	レントゲン待ち時間	検査室	リハビリテーション	検査室								0.0%										
38	当病院を親しい方にするようお願いしますか？	85	77	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満												9.4%	40.26	4.04	46.63	44.92	4.23	4.19	100/139	21/31		
39	当院の外来受診全体を当院で、総合的に10段階で評価してください	85	76	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1							10.6%	18.42	8.25	18.38	23.02	8.17	8.30	74/139	23/31		
40	あなたの年齢を教えてください	85	79	0代未満	10代未満	20代未満	20代未満	30代未満	40代未満	50代未満	60代未満	70代未満	80代未満	90代以上						7.1%										

※各回答数のうち、最も望ましい回答を色塗りにして表記