

# 令和元年度 患者満足度調査報告書 ～外来～



【令和2年1月】

埼玉県立循環器・呼吸器病センター

## 目次

I. 調査概要	P	3
II. 調査結果まとめ	P	10
III. 調査結果	P	13
IV. ご意見・ご要望	P	41
V. クロス集計	P	48
VI. アンケート用紙	P	53

# I. 調査概要

## 1.実施目的

埼玉県立循環器・呼吸器病センターが提供している医療サービスに対する、患者さんのご要望・評価を把握し、医療サービスの更なる向上を図るとともに、運営の基礎資料として活用する。

## 2.実施期間

R1.10.15 ~ R1.10.16

(H30年度)  
H30.11.14 ~ H30.11.15

## 3.対象

外来・・・調査期間に来院された患者さん

## 4.回収数

アンケート配布数： 488 枚  
回収数： 442 枚  
-----  
回収率： 90.6%

(H30年度)  
アンケート配布数： 464 枚  
回収数： 410 枚  
-----  
回収率： 88.4%

## 5.言葉の定義

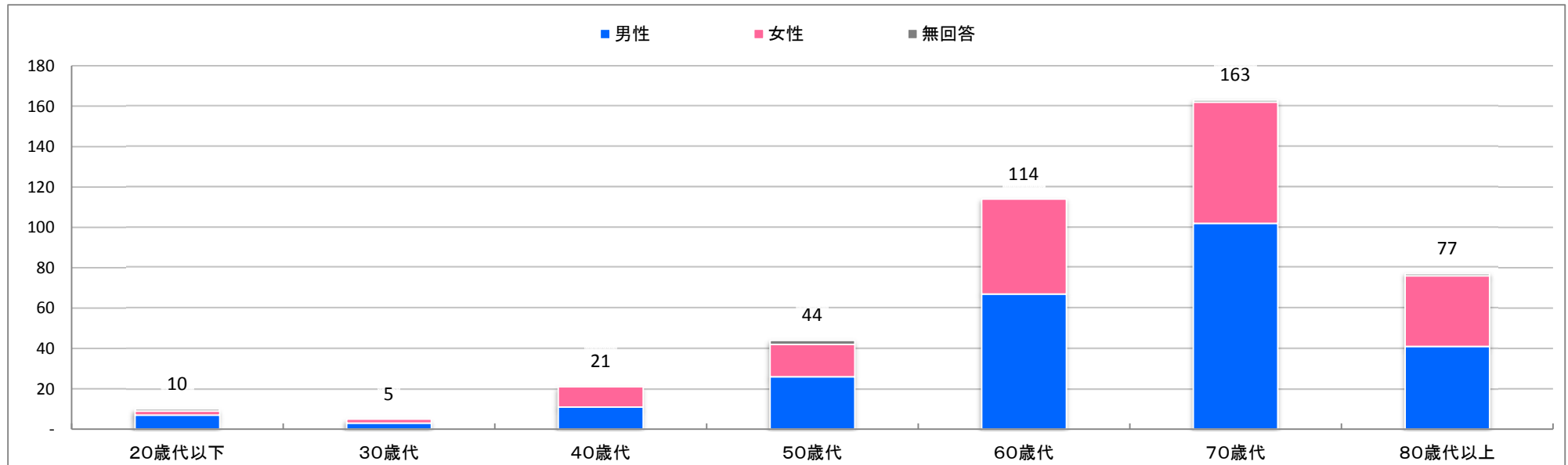
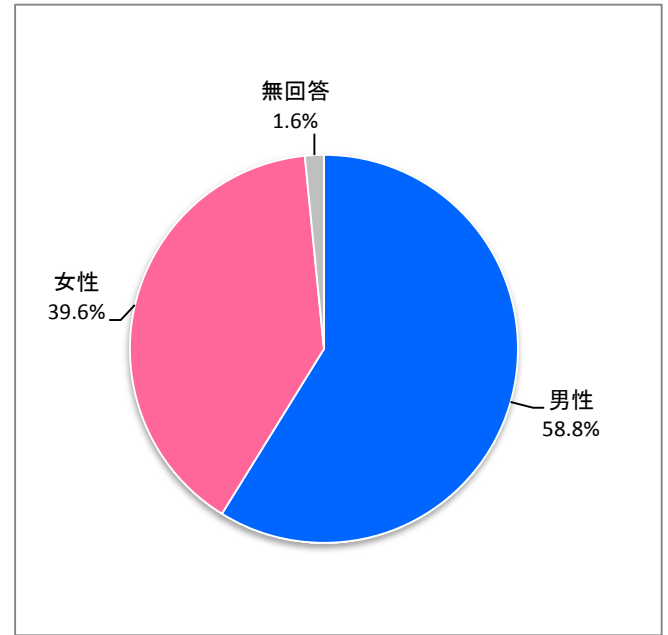
有効回答数・・・ 「無回答」を除いた回答数。

満足率・・・・・・ 回答数のうち「非常に満足」「満足」と答えた人の割合。

満足度・・・・・・ 回答結果を数値化（非常に満足：5点、満足：4点、普通：3点、不満：2点、非常に不満：1点）した値の平均。

## 6.患者さん自身について-①患者さんの「年齢」×「性別」

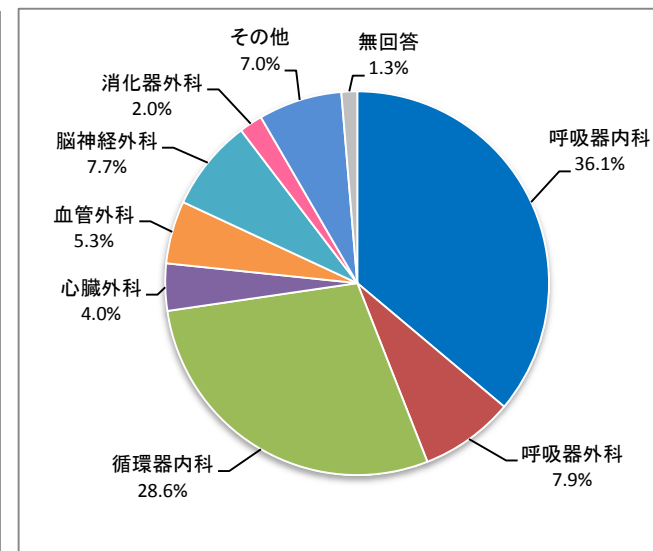
年齢	性別			合計	比率(%)	【H30年度】 合計	【H30年度】 比率(%)
	男性	女性	無回答				
20歳代以下	7	2	1	10	2.3%	-	0.0%
30歳代	3	2	-	5	1.1%	3	0.7%
40歳代	11	10	-	21	4.8%	21	5.1%
50歳代	26	16	2	44	10.0%	33	8.0%
60歳代	67	47	-	114	25.8%	94	22.9%
70歳代	102	60	1	163	36.9%	179	43.7%
80歳代以上	41	35	1	77	17.4%	76	18.5%
無回答	3	3	2	8	1.8%	4	1.0%
合計	260	175	7	442	100.0%	410	100.0%
比率(%)	58.8%	39.6%	1.6%	100.0%			
【H30年度】合計	229	160	21	410			
【H30年度】比率(%)	55.9%	39.0%	5.1%	100.0%			



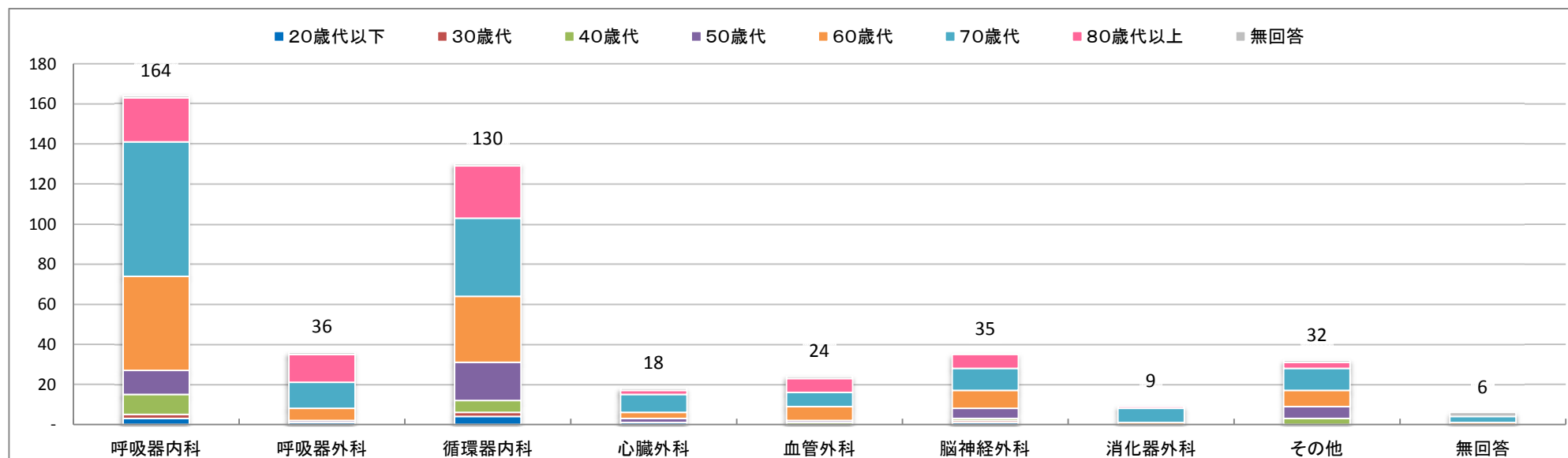
## 6.患者さん自身について-②「年齢」×「受診科（複数回答あり）」

受診科（複数回答あり）

年齢	受診科（複数回答あり）										合計	比率（%）
	呼吸器内科	呼吸器外科	循環器内科	心臓外科	血管外科	脳神経外科	消化器外科	その他	無回答			
20歳代以下	3	1	4	1	-	1	-	-	-	-	10	2.2%
30歳代	2	-	2	-	-	1	-	-	-	-	5	1.1%
40歳代	10	-	6	-	1	1	-	3	-	-	21	4.6%
50歳代	12	1	19	2	1	5	-	6	-	-	46	10.1%
60歳代	47	6	33	3	7	9	1	8	1	-	115	25.3%
70歳代	67	13	39	9	7	11	7	11	3	-	167	36.8%
80歳代以上	22	14	26	2	7	7	1	3	-	-	82	18.1%
無回答	1	1	1	1	1	-	-	1	2	-	8	1.8%
合計	164	36	130	18	24	35	9	32	6	-	454	100.0%
比率(%)	36.1%	7.9%	28.6%	4.0%	5.3%	7.7%	2.0%	7.0%	1.3%	-	100.0%	
【H30年度】合計	162	17	124	33	11	32	7	26	10	-	422	
【H30年度】比率(%)	38.4%	4.0%	29.4%	7.8%	2.6%	7.6%	1.7%	6.2%	2.4%	-	100.0%	



※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。

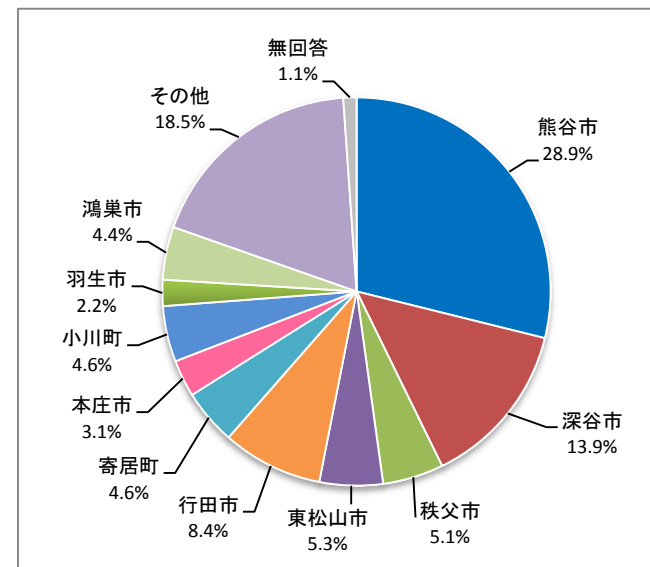


■ その他（自由記載内容）

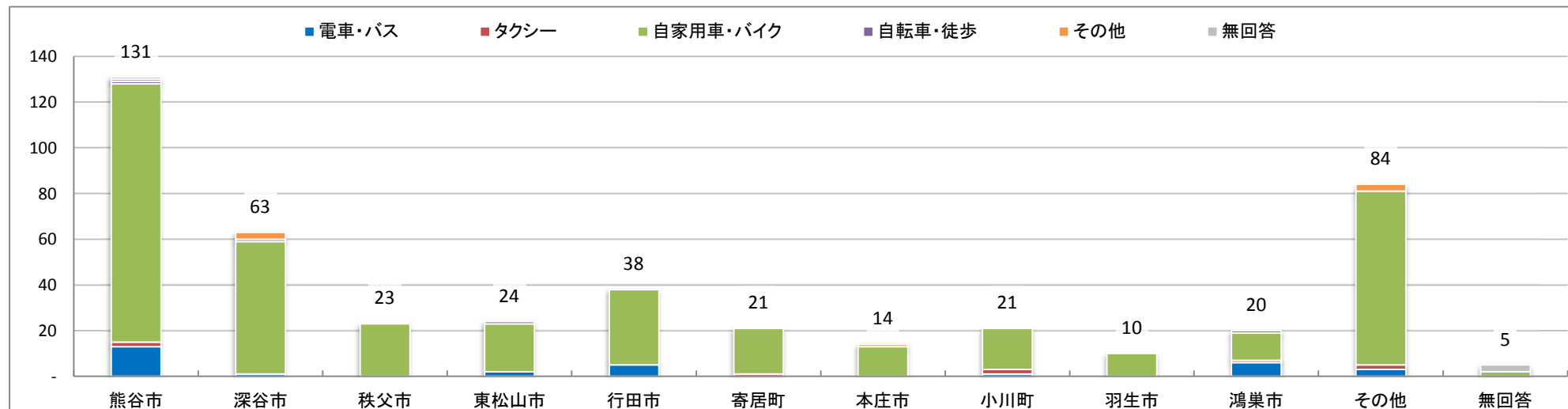
「放射線科(15)」、「腎臓内科(3)」、「CTのみ」、「ガン検診」、「リハビリ」、「心エコー」、「心臓内科」

## 6.患者さん自身について-③「交通手段（複数回答あり）」×「お住まいの市町村」

		お住まいの市町村											合計	比率 (%)	
		熊谷市	深谷市	秩父市	東松山市	行田市	寄居町	本庄市	小川町	羽生市	鴻巣市	その他			無回答
交通手段 (複数回答あり)	電車・バス	13	1	-	2	5	-	-	1	-	6	3	-	31	6.8%
	タクシー	2	-	-	-	-	1	-	2	-	1	2	-	8	1.8%
	自家用車・バイク	113	58	23	21	33	20	13	18	10	12	76	2	399	87.9%
	自転車・徒歩	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	4	0.9%
	その他	1	3	-	-	-	-	1	-	-	-	-	3	8	1.8%
	無回答	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	0.9%
	合計	131	63	23	24	38	21	14	21	10	20	84	5	454	100.0%
比率(%)	28.9%	13.9%	5.1%	5.3%	8.4%	4.6%	3.1%	4.6%	2.2%	4.4%	18.5%	1.1%	100.0%		
【H30年度】合計	127	58	33	28	37	14	14	14	13	17	53	2	410		
【H30年度】比率(%)	31.0%	14.1%	8.0%	6.8%	9.0%	3.4%	3.4%	3.4%	3.2%	4.1%	12.9%	0.5%	100.0%		



※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。



### ■その他（自由記載内容）

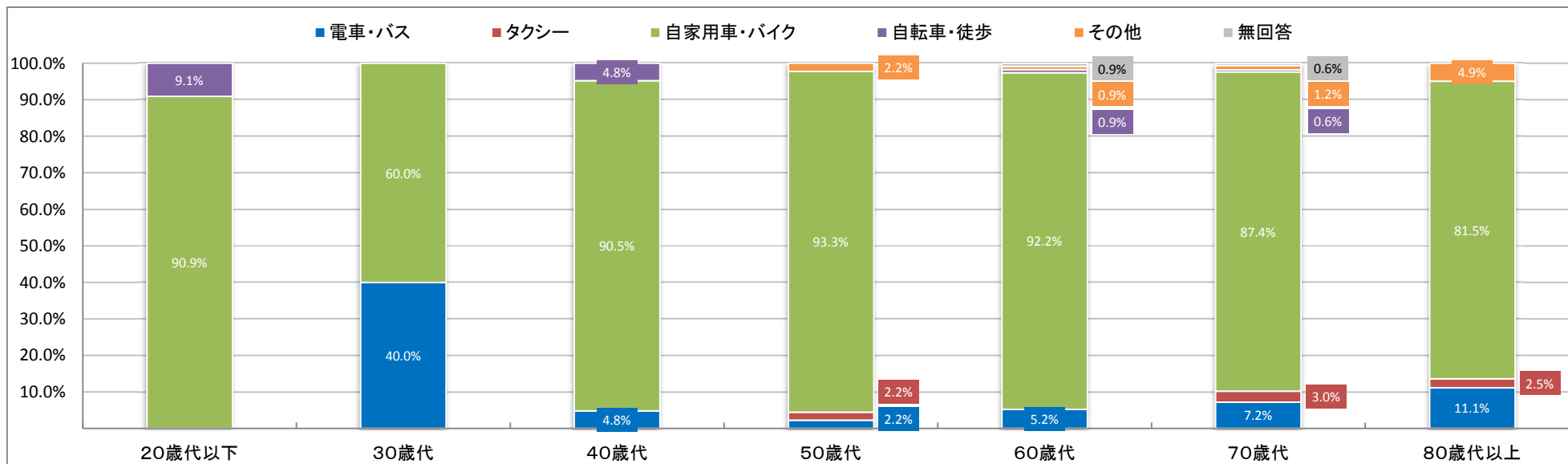
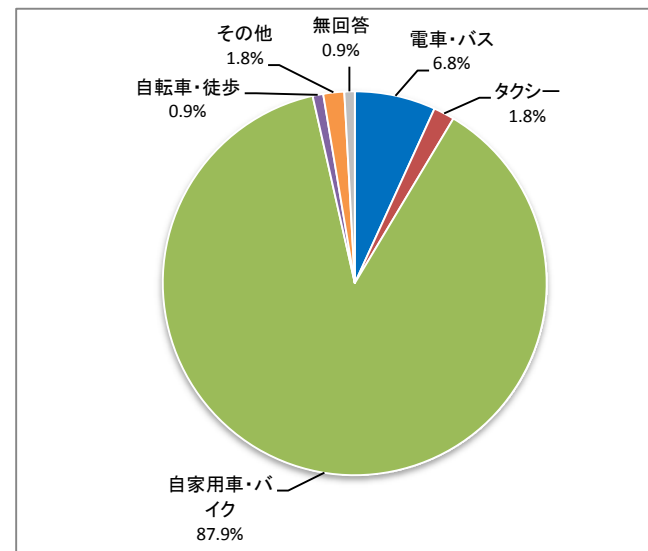
・埼玉県： 嵐山町(12)、滑川町(6)、小鹿野町(6)、長瀬町(6)、美里町(6)、吉見町(4)、ときがわ町(3)、加須市(3)、横瀬町(2)、桶川市(2)、上里町(2)、川越市(2)、北本市(2)、伊奈町、越生町、皆野町、狭山市、幸手市、坂戸市、上尾市、日高市、白岡市、飯能市、富士見市  
 ・近隣都道府県： 安中市、館林市、太田市、明和町、邑楽郡、足利市

## 6.患者さん自身について-④「年齢」×「交通手段（複数回答あり）」

交通手段（複数回答あり）

年齢	交通手段						合計	比率（%）
	電車・バス	タクシー	自家用車・バイク	自転車・徒歩	その他	無回答		
20歳代以下	-	-	10	1	-	-	11	2.4%
30歳代	2	-	3	-	-	-	5	1.1%
40歳代	1	-	19	1	-	-	21	4.6%
50歳代	1	1	42	-	1	-	45	9.9%
60歳代	6	-	107	1	1	1	116	25.6%
70歳代	12	5	146	1	2	1	167	36.8%
80歳代以上	9	2	66	-	4	-	81	17.8%
無回答	-	-	6	-	-	2	8	1.8%
合計	31	8	399	4	8	4	454	100.0%
比率(%)	6.8%	1.8%	87.9%	0.9%	1.8%	0.9%	100.0%	
【H30年度】合計	28	7	373	3	8	3	422	
【H30年度】比率(%)	6.6%	1.7%	88.4%	0.7%	1.9%	0.7%	100.0%	

\*複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。



■ その他（自由記載内容）

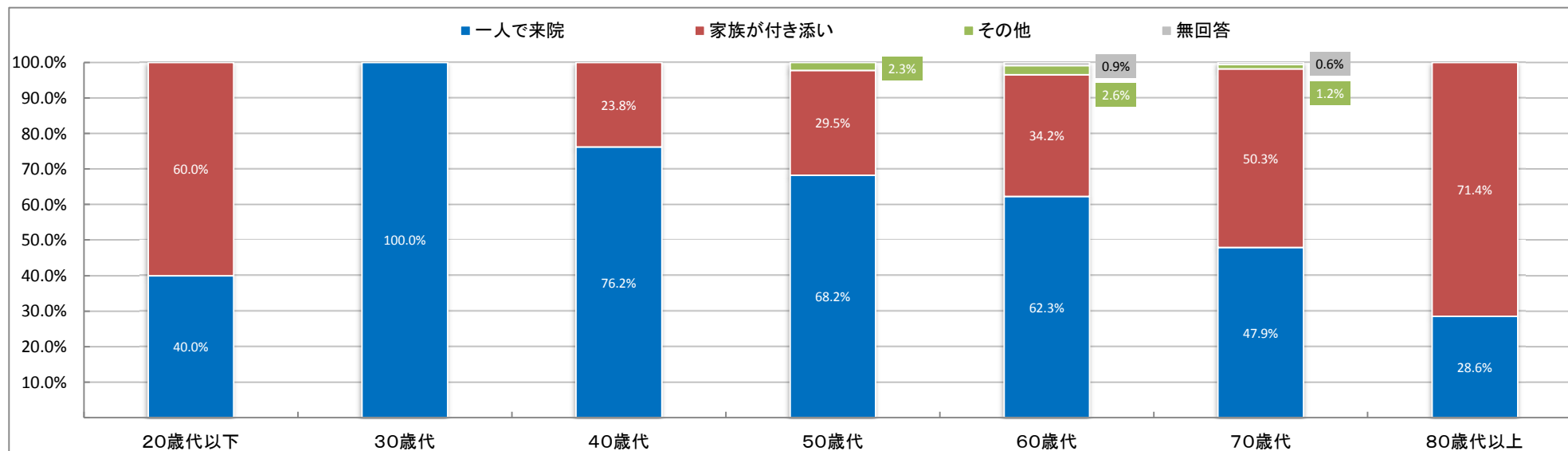
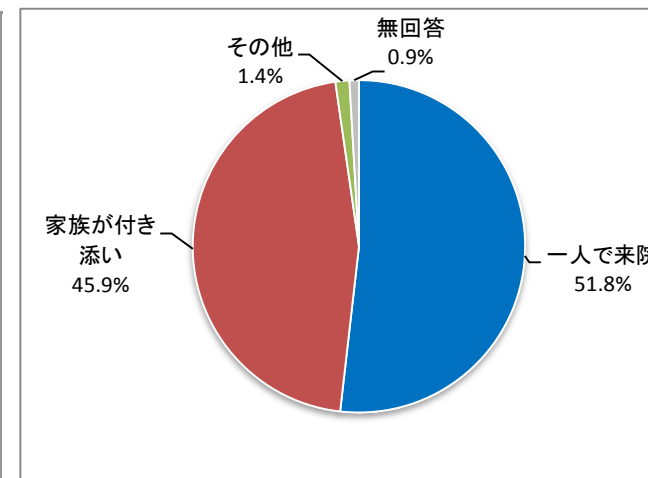
「家族の送迎(3)」、「介護車らしき物」、「介護タクシー」、「車送迎」、「知人の運転」



## 6.患者さん自身について-⑤「年齢」×「本日は、お一人で来院されましたか？」

本日は、お一人で来院されましたか？

	一人で来院	家族が付き添い	その他	無回答	合計	比率(%)
年齢						
20歳代以下	4	6	-	-	10	2.3%
30歳代	5	-	-	-	5	1.1%
40歳代	16	5	-	-	21	4.8%
50歳代	30	13	1	-	44	10.0%
60歳代	71	39	3	1	114	25.8%
70歳代	78	82	2	1	163	36.9%
80歳代以上	22	55	-	-	77	17.4%
無回答	3	3	-	2	8	1.8%
合計	229	203	6	4	442	100.0%
比率(%)	51.8%	45.9%	1.4%	0.9%	100.0%	
【H30年度】合計	181	220	6	3	410	
【H30年度】比率(%)	44.1%	53.7%	1.5%	0.7%	100.0%	



■その他（自由記載内容）

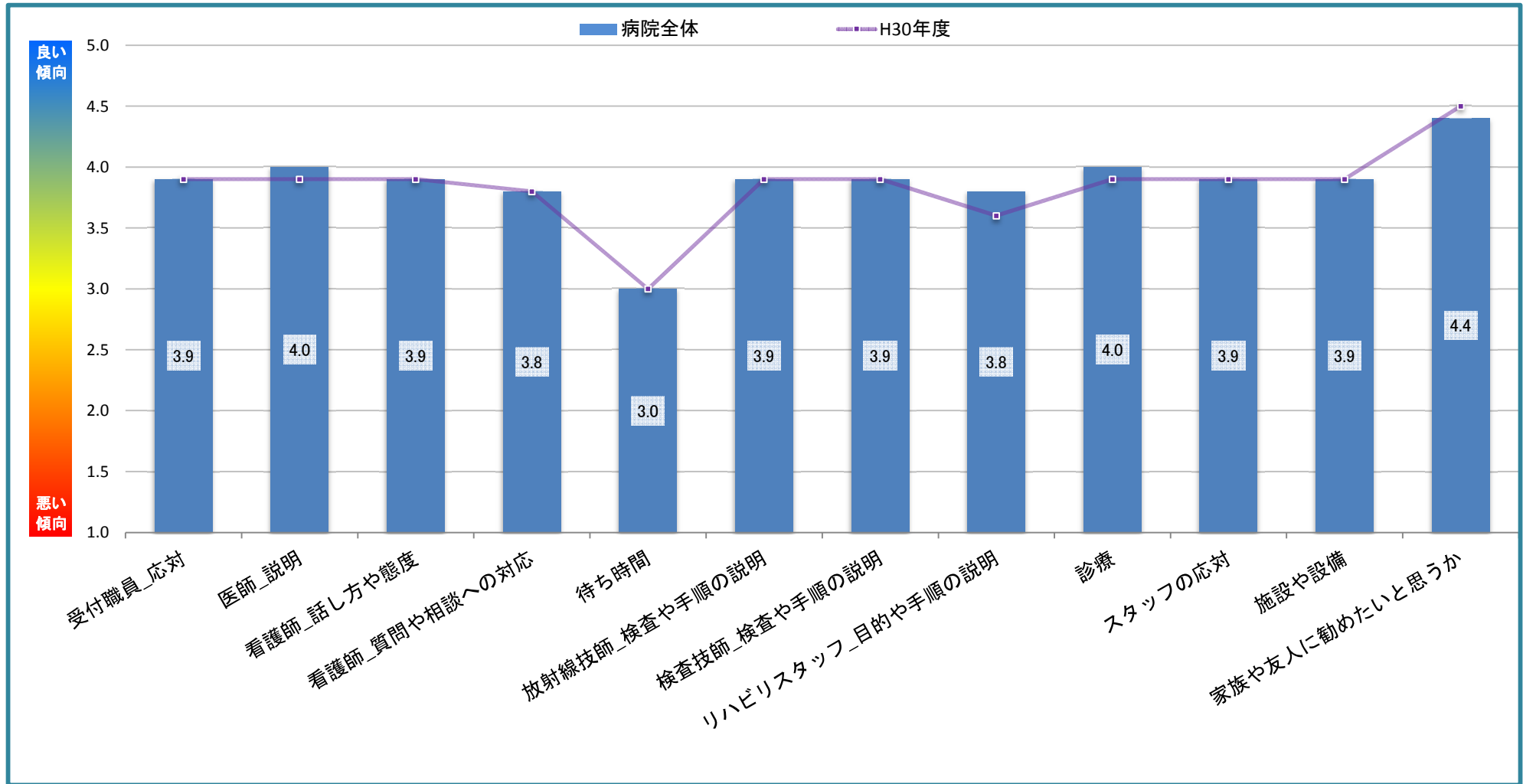
「親族同乗」、「二人で来院」、「友人」

## Ⅱ. 調査結果まとめ

# 調査結果まとめ（病院全体）

## ●調査結果 - 満足度

回答結果を数値化（非常に満足：5点、満足：4点、普通：3点、不満：2点、非常に不満：1点）した平均点を表示しています。



調査結果一覧

# 病院全体

		非常に満足 (そう思う)	満足 (まあ そう思う)	普通 (どちらとも いえない)	不満 (あまりそう 思わない)	非常に不満 (そう 思わない)	無 回 答	有 効 回 答 数	病院全体		H30年度		前回差異	
		5点	4点	3点	2点	1点			満足 率	満足 度	満足 率	満足 度	満足 率	満足 度
病院 について	B.1 受付職員(電話予約・各窓口)の対応は、いかがでしたか？	101	215	110	5	5	6	436	72.5%	3.9	70.7%	3.9	↗ 1.8%	→ -
	B.2 医師は病状や診療内容についてわかりやすく説明しましたか？	119	196	97	11	3	16	426	73.9%	4.0	69.8%	3.9	↗ 4.1%	↗ 0.1
	B.3 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？	87	211	119	3	-	22	420	71.0%	3.9	71.1%	3.9	↘ 0.1%	→ -
	B.4 看護師は質問や相談に十分答えましたか？	68	204	134	4	-	32	410	66.3%	3.8	66.3%	3.8	→ -	→ -
	B.5 待ち時間について	18	71	252	71	10	20	422	21.1%	3.0	21.1%	3.0	→ -	→ -
	B.6 放射線技師は検査や手順についてわかりやすく説明しましたか？	69	169	90	4	-	110	332	71.7%	3.9	70.9%	3.9	↗ 0.8%	→ -
	B.7 検査技師は検査や手順についてわかりやすく説明しましたか？	58	115	83	1	-	185	257	67.3%	3.9	68.2%	3.9	↘ 0.9%	→ -
	B.8 リハビリテーションスタッフは目的や手順についてわかりやすく説明しましたか？	11	36	24	-	-	371	71	66.2%	3.8	47.1%	3.6	↑ 19.1%	↗ 0.2
	病院について 合計		531	1,217	909	99	18	762	2,774	63.0%	3.8	61.7%	3.8	↗ 1.3%
総合 評価	C.1 この病院の診療に満足していますか？	87	228	89	6	2	30	412	76.5%	4.0	75.5%	3.9	↗ 1.0%	↗ 0.1
	C.2 この病院のスタッフの対応に満足していますか？	71	243	95	4	1	28	414	75.8%	3.9	75.2%	3.9	↗ 0.6%	→ -
	C.3 この病院の施設や設備に満足していますか？	71	224	109	7	2	29	413	71.4%	3.9	74.7%	3.9	↘ 3.3%	→ -
	C.4 この病院を家族や友人・知人に勧めたいと思いますか？	249	114	39	5	5	30	412	88.1%	4.4	89.8%	4.5	↘ 1.7%	↘ 0.1
	総合評価 合計		478	809	332	22	10	117	1,651	78.0%	4.0	78.8%	4.1	↘ 0.8%

有効回答数・・・「無回答」を除く回答数の合計

満足率・・・回答数計のうち、「非常に満足」、「満足」と答えた数の割合。

満足度・・・各設問の回答項目を数値化(非常に満足：5点、満足：4点、普通：3点、不満：2点、非常に不満：1点)した値の平均(合計点数を有効回答数で割った値)

## Ⅲ. 調査結果

## B.1 受付職員（電話予約・各窓口）の対応は、いかがでしたか？

	男性	女性	無回答	合計	比率(%)	【H30年度】 合計	【H30年度】 比率(%)
非常に満足	61	37	3	101	23.2%	83	20.4%
満足	125	89	1	215	49.3%	204	50.2%
普通	65	44	1	110	25.2%	114	28.1%
不満	4	1	-	5	1.1%	2	0.5%
非常に不満	3	2	-	5	1.1%	3	0.7%
有効回答数	258	173	5	436	100.0%	406	100.0%
無回答	2	2	2	6		4	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

## B.1 受付職員（電話予約・各窓口）の対応は、いかがでしたか？

満足率

**72.5%**

前年差異

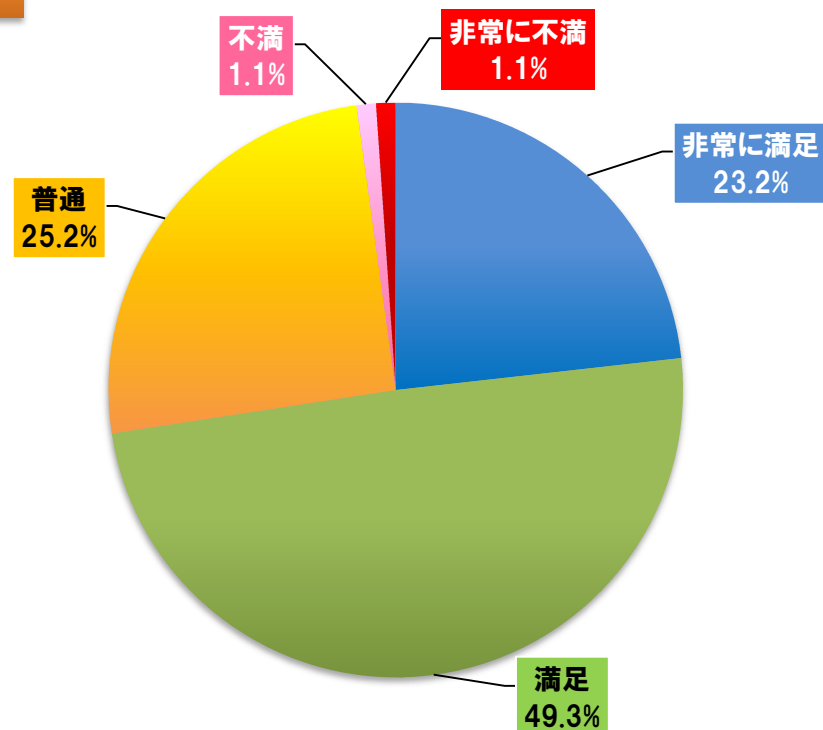
**+1.8%**

【H30年度】  
満足率

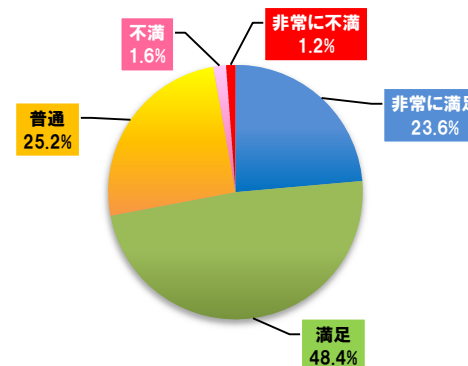
70.7%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

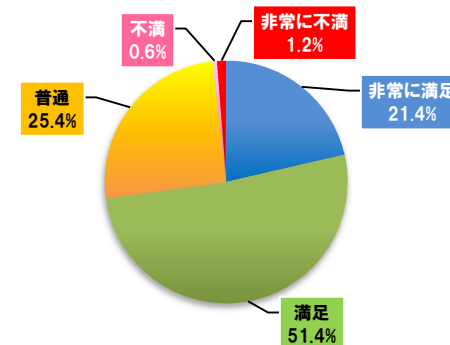
### 全体



### 男性



### 女性



## B.1 受付職員(電話予約・各窓口)の対応は、いかがでしたか？(「不満」、「非常に不満」の理由)

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	(非常に満足)職員達が皆親切でした。	循環器内科	40歳代	男性
2	10月10日に留守電が入ったが、後で掛けると用件が分からず、本日の診察ができるか不安であった。会社を有休で休んで来ているので、もし本日休診となると、その日の有休が無駄になります。用件も留守電に入れて欲しいです。結局、本日の朝一に電話して内容は分かったが、昨日電話しても担当が不在で、大変困った。	循環器内科	50歳代	男性
3	この病院で長年お世話になっているのに、救急車での受け入れを断られ、週末を家で苦しみ、後日カテーテルを受けたが、一部が心筋梗塞になってしまい、すっかり弱ってしまった。かかりつけ病院の意味がない。	循環器内科	70歳代	女性
4	愛想が無い。	呼吸器内科	70歳代	男性
5	受付窓口がわかりにくい。	呼吸器外科	70歳代	男性
6	初めはとても分かりにくかった。	呼吸器内科	50歳代	女性
7	紹介が無いと、予約が出来ないことを言われる。定期検査なのに困ります。	循環器内科	40歳代	男性
8	紹介状を持ってきたが、タライ回しにされました。誠意ある対応をお願いします。	循環器内科	70歳代	男性
9	態度が大きいです。	呼吸器内科	60歳代	女性
10	電話が感じ悪い。	脳神経外科	20歳代以下	男性
11	予約の電話をした際の対応がいまいちです。	呼吸器内科	70歳代	男性

## B.2 医師は病状や診療内容についてわかりやすく説明しましたか？

	男性	女性	無回答	合計	比率(%)	【H30年度】 合計	【H30年度】 比率(%)
非常に満足	70	46	3	119	27.9%	95	24.5%
満足	117	77	2	196	46.0%	176	45.4%
普通	62	35	-	97	22.8%	108	27.8%
不満	5	6	-	11	2.6%	7	1.8%
非常に不満	1	2	-	3	0.7%	2	0.5%
有効回答数	255	166	5	426	100.0%	388	100.0%
無回答	5	9	2	16		22	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

## B.2 医師は病状や診療内容についてわかりやすく説明しましたか？

満足率

**73.9%**

前年差異

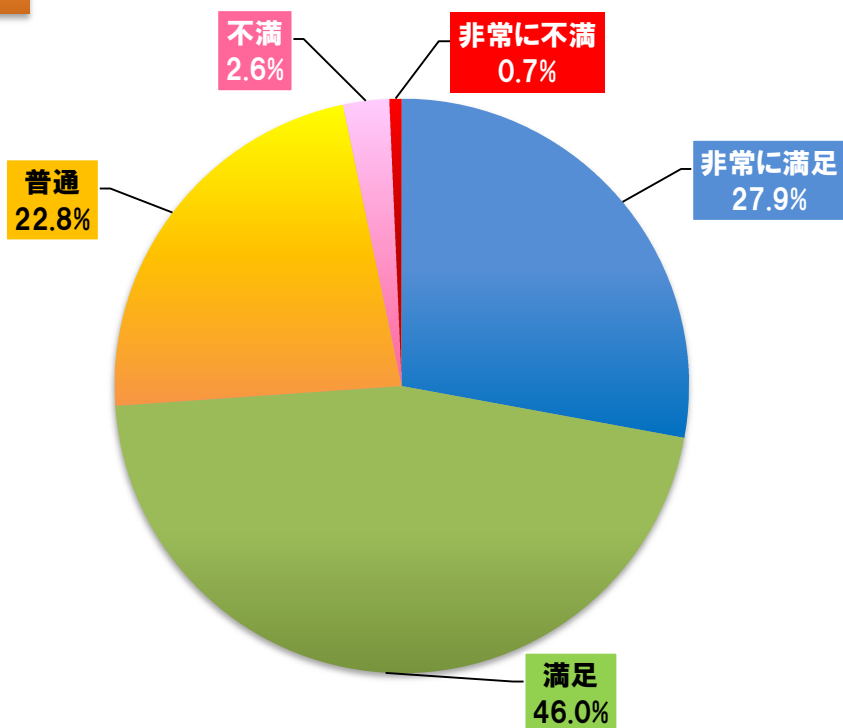
**+4.1%**

【H30年度】  
満足率

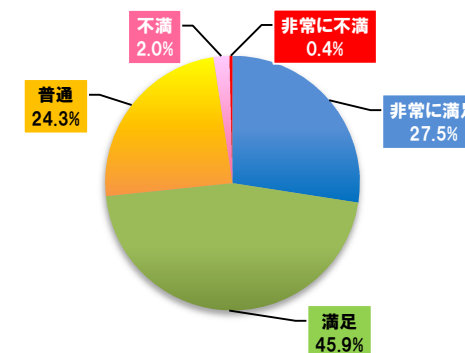
**69.8%**

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

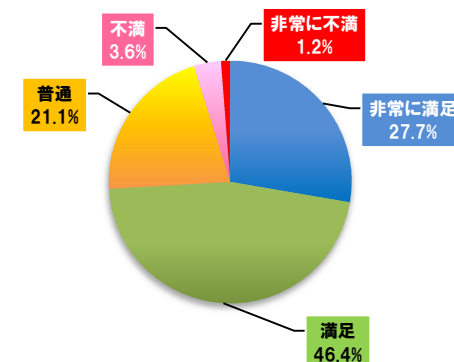
### 全体



### 男性



### 女性





## B.2 医師は病状や診療内容についてわかりやすく説明しましたか？（「不満」、「非常に不満」の理由）

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	こちらは一生懸命症状の説明をしているのに、揚げ足を取られ、話しにくいです。	呼吸器内科	50歳代	女性
2	ご自分の医療方針以外を受け付けない。上から目線の対応が不満。	循環器内科	50歳代	男性
3	ぜんそくで来ているのに、胸の音を聴いたことが無い。病状は軽い方なので、説明もあまりせず、態度も悪いです。良い先生はすぐに異動しますので、悪い先生も早く異動して欲しいです。	呼吸器内科	50歳代	女性
4	患者の顔を見て、説明してほしい。	呼吸器内科	70歳代	男性
5	感情的になる女医さんがいる。	呼吸器内科	80歳代以上	女性
6	血液検査項目の説明がほしい。HとLだけでは分かりません。	循環器内科	70歳代	女性
7	検査データの資料がもらえない。心臓以外の病状について全然眼中に無く、病状も聞かない。ぐるっと回って、また循環器に他の病院から回されて、何日休めばいいのか。他の医師からも、薬が強すぎるのではと懸念が出ています。	呼吸器内科、循環器内科	50歳代	男性
8	検査結果の説明不足。	循環器内科	70歳代	男性
9	自分から気がつかないと、詳しい説明をしてくれない。	循環器内科	50歳代	男性
10	診察結果も検査結果も説明なし。	呼吸器内科	70歳代	男性
11	声が小さく、マスクをしていて聞こえない。	呼吸器内科	70歳代	女性
12	内容を詳しく説明してくれない。	呼吸器内科	70歳代	男性
13	例を挙げると、レントゲンを撮っても、「1番最初がこちらで、今日がこちら」と言われるだけで、良いとも悪くなっているとも言いません。何の為にレントゲンを撮っているのか、解かりません。特に、レントゲンの見方は、私には解からないです。採血も同じで、先生が画面で1人言っているだけです。採血結果を手元にもらえての説明が聴けたら良いです。	呼吸器内科	60歳代	女性

### B.3 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？

	男性	女性	無回答	合計	比率(%)	【H30年度】 合計	【H30年度】 比率(%)
非常に満足	54	31	2	87	20.7%	78	20.2%
満足	120	88	3	211	50.2%	197	50.9%
普通	75	44	-	119	28.3%	110	28.4%
不満	1	2	-	3	0.7%	2	0.5%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%	-	0.0%
有効回答数	250	165	5	420	100.0%	387	100.0%
無回答	10	10	2	22		23	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

### B.3 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？

満足率

**71.0%**

【H30年度】  
満足率

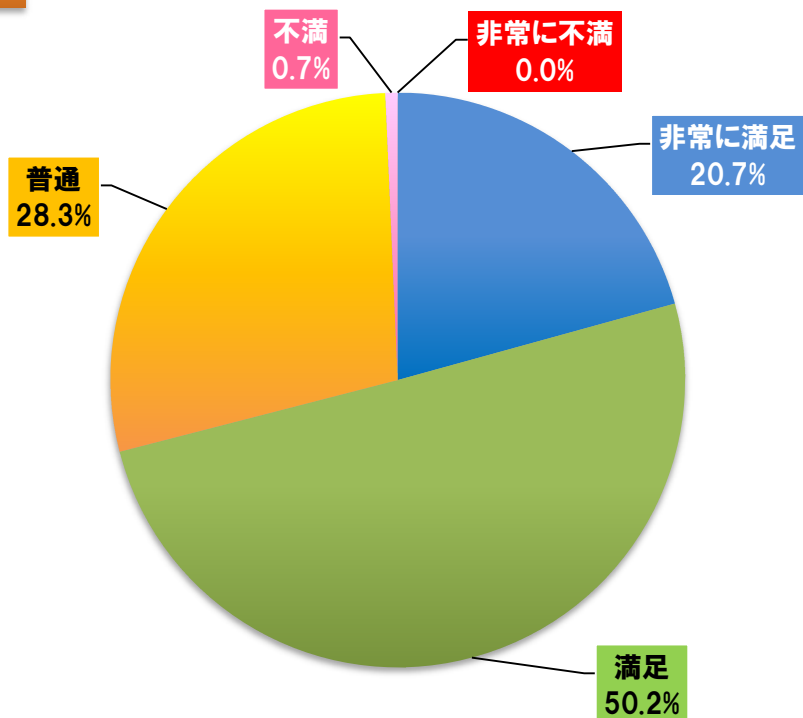
71.1%

前年差異

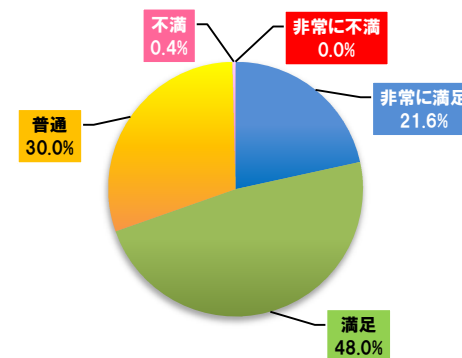
**-0.1%**

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

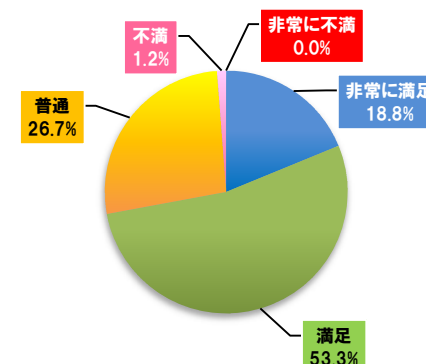
#### 全体



#### 男性



#### 女性



### B.3 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？（「不満」、「非常に不満」の理由）

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	(非常に満足) すごく丁寧に分かりやすく教えてくれます。	その他	40歳代	女性
2	(非常に満足) 愛想が良い。	呼吸器内科	80歳代以上	男性
3	「良い」と思うが、個人差はあります。	脳神経外科	60歳代	女性
4	感じのよい人が多いが、一人だけ機械的な人がいた。	呼吸器内科、心臓外科	70歳代	女性
5	時々だが、威圧的な物言いをする方がいる。	その他	60歳代	女性
6	特に話しかけられた記憶がないですが、多分大人しいと思います。	循環器内科	40歳代	男性

## B.4 看護師は質問や相談に十分答えましたか？

	男性	女性	無回答	合計	比率(%)	【H30年度】 合計	【H30年度】 比率(%)
非常に満足	45	22	1	68	16.6%	62	16.4%
満足	119	82	3	204	49.8%	188	49.9%
普通	77	56	1	134	32.7%	123	32.6%
不満	2	2	-	4	1.0%	4	1.1%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%	-	0.0%
有効回答数	243	162	5	410	100.0%	377	100.0%
無回答	17	13	2	32		33	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

## B.4 看護師は質問や相談に十分答えましたか？

満足率

**66.3%**

前年差異

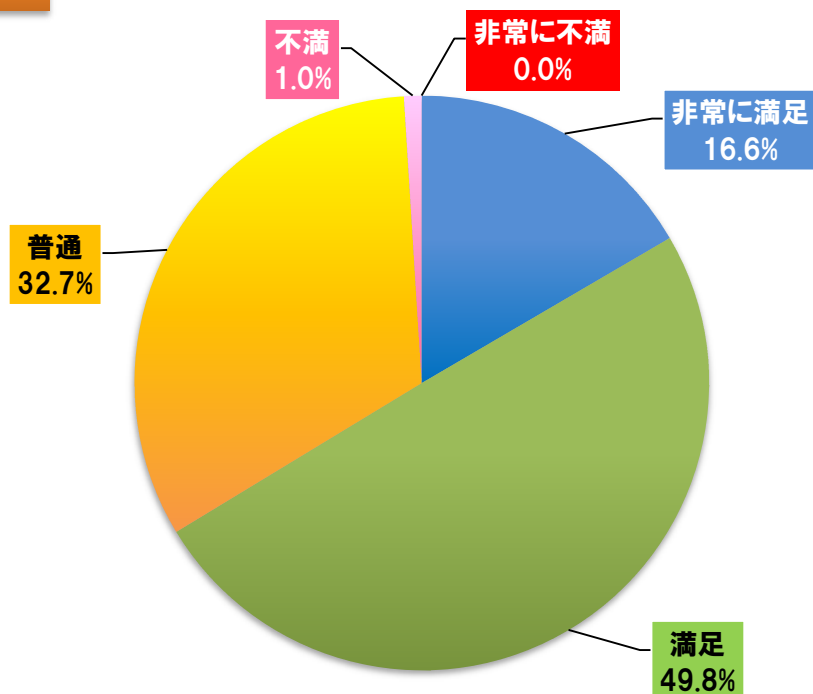
**+0.0%**

【H30年度】  
満足率

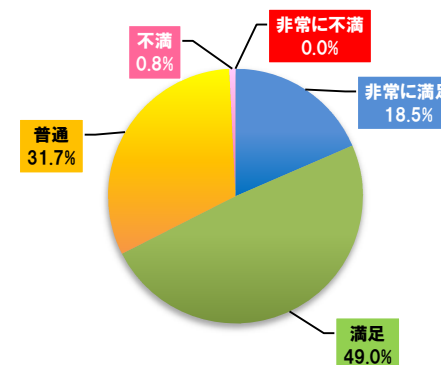
66.3%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

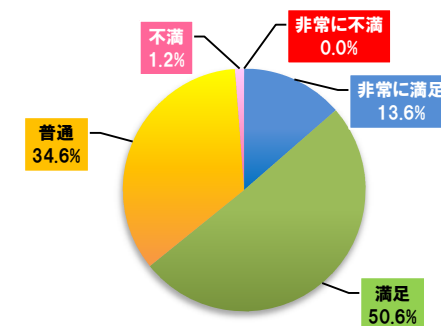
### 全体



### 男性



### 女性



#### B.4 看護師は質問や相談に十分答えましたか？（「不満」、「非常に不満」の理由）

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	看護師の性格や癖、口調の強さ等、病人側は心身ともに不安定なので。	脳神経外科	60歳代	女性
2	質問すると「医師に聞いて下さい」との返事が多い。	循環器内科	70歳代	女性

## B.5 待ち時間について

	男性	女性	無回答	合計	比率(%)	【H30年度】 合計	【H30年度】 比率(%)
非常に満足	8	10	-	18	4.3%	28	7.1%
満足	36	33	2	71	16.8%	55	14.0%
普通	159	91	2	252	59.7%	231	58.8%
不満	44	26	1	71	16.8%	63	16.0%
非常に不満	6	4	-	10	2.4%	16	4.1%
有効回答数	253	164	5	422	100.0%	393	100.0%
無回答	7	11	2	20		17	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

## B.5 待ち時間について

満足率

21.1%

前年差異

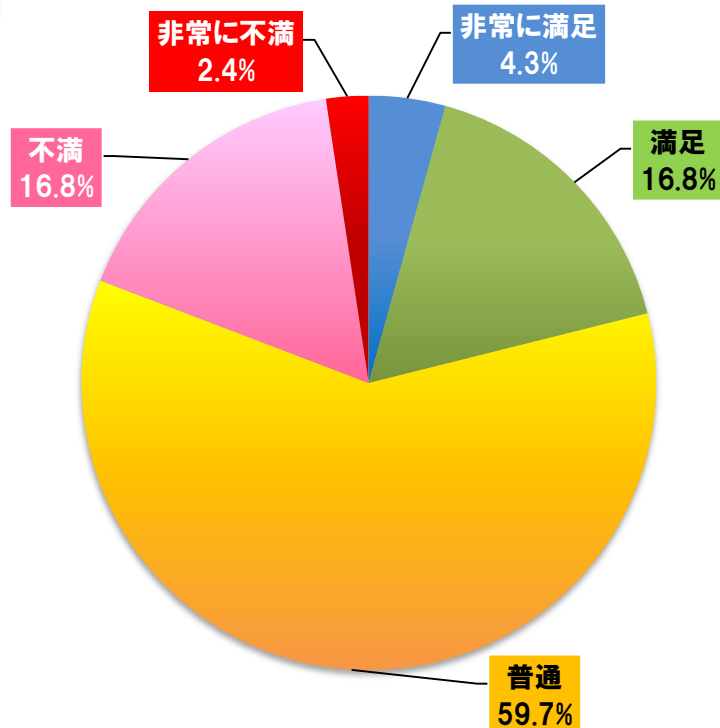
+0.0%

【H30年度】  
満足率

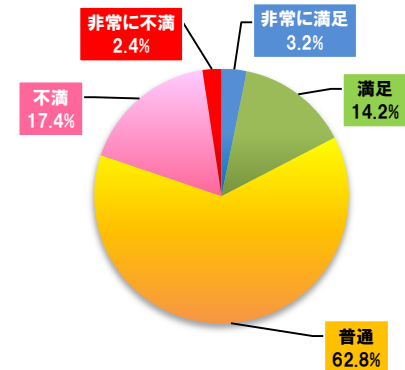
21.1%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

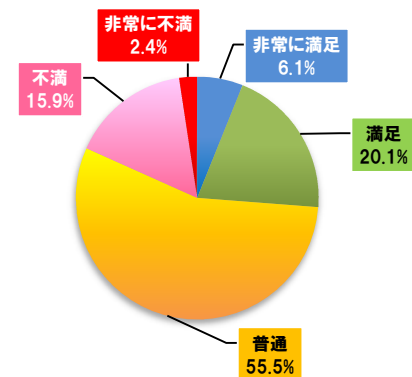
### 全体



### 男性



### 女性



## B.5 待ち時間について(「不満」、「非常に不満」の理由)

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	1時間15分も遅れた。	消化器外科	70歳代	男性
2	1時間以上待つ。	循環器内科	60歳代	男性
3	2時から3時間。とても大変です。	消化器外科	70歳代	女性
4	90間近の老人には、2時間待ちはキツイです。	脳神経外科	80歳代以上	男性
5	ただ待ち時間が長くなる傾向。急患など事情の説明も必要。	循環器内科	60歳代	男性
6	何の時間外来か分からない位、待たされることが多い。救急があるので、仕方がないが。	循環器内科	80歳代以上	女性
7	外来スタートが1時間以上遅れるときは、何らかの表示をしてほしいです。	脳神経外科	60歳代	男性
8	検査の後、予約した時間よりだいぶ待ちます。	循環器内科	70歳代	女性
9	午前中より早く診察してもらい、良かった。	血管外科	80歳代以上	女性
10	仕方がないことだと思います。	呼吸器内科	50歳代	女性
11	仕方がない事だが、予約があっても無いような気がします。	呼吸器内科	50歳代	女性
12	已むを得ないと思いますが、待ち時間は1時間を超えることもあり、不満です。	循環器内科	50歳代	男性
13	初診の待ち時間が、とても長くて大変でした。	呼吸器内科	70歳代	男性
14	診ていただいているのだから、仕方ないと思います。	脳神経外科	60歳代	女性
15	先日来院した時、時間通りに来たつもりだったのに、予定していない検査がありびっくり。	心臓外科	70歳代	男性

## B.5 待ち時間について(「不満」、「非常に不満」の理由)

NO.	意見	受診科	年齢	性別
16	待ち時間。予約でも先生の都合上、致し方ないと思う。	脳神経外科	60歳代	女性
17	待ち時間が少し長い。	呼吸器内科	60歳代	男性
18	待ち時間が長い。	呼吸器内科	60歳代	男性
19	待ち時間が長い。	循環器内科	50歳代	無回答
20	待ち時間が長い。	循環器内科	80歳代以上	男性
21	待ち時間が長い。	脳神経外科	80歳代以上	男性
22	待ち時間が長い。本当に予約制なのでしょうか。	呼吸器内科	50歳代	男性
23	待ち時間が長い。予約をしても、1～2時間は掛かる。	呼吸器内科	40歳代	男性
24	待ち時間が長い為、疲れてしまう。	呼吸器内科、循環器内科	70歳代	女性
25	待ち時間が長くて、イライラしてくる。	循環器内科	80歳代以上	女性
26	待ち時間が長すぎる。	呼吸器内科	70歳代	男性
27	待ち時間が長すぎる。	循環器内科	60歳代	女性
28	待ち時間が長すぎる。3～4時間位。	循環器内科	70歳代	男性
29	長い。	呼吸器内科	30歳代	男性
30	長い。	循環器内科	40歳代	男性



## B.5 待ち時間について(「不満」、「非常に不満」の理由)

NO.	意見	受診科	年齢	性別
31	長い。	循環器内科	70歳代	男性
32	長いこと待つ。	循環器内科	70歳代	女性
33	長い時で3時間待ちがあります。	循環器内科	80歳代以上	男性
34	長い待ち時間。	循環器内科	80歳代以上	女性
35	長い待ち時間は、仕方が無いと思う。	循環器内科	60歳代	女性
36	長すぎます。	循環器内科	60歳代	男性
37	長時間の待ち時間。	呼吸器内科	40歳代	男性
38	非常に長く待つ。	循環器内科	80歳代以上	男性
39	予定した時刻を大幅に超過したので、午後の予定がキャンセルとなった。	呼吸器内科	60歳代	男性
40	予約した時間から、違いすぎる(遅すぎる)。	呼吸器内科、循環器内科	50歳代	男性
41	予約した時間通りに診察になったことが無い。	呼吸器内科	70歳代	女性
42	予約してあるのに、長時間待たされる。	循環器内科	60歳代	女性
43	予約しているのに、待ち時間が長すぎる。	脳神経外科	60歳代	女性
44	予約しているのにも関わらず、待ち時間が長すぎです。	循環器内科	50歳代	男性
45	予約しておいても、2時間も待たされる。	脳神経外科	30歳代	女性

## B.5 待ち時間について(「不満」、「非常に不満」の理由)

NO.	意見	受診科	年齢	性別
46	予約して時間を決めたのに、2時間以上も待つのが普通です。	心臓外科	70歳代	男性
47	予約なのに待ち時間が長い。	循環器内科	50歳代	女性
48	予約をしていても、待ち時間が長すぎる。	呼吸器内科	80歳代以上	男性
49	予約をしているのに、なぜ1時間以上待つのか？予約の意味が不明。	脳神経外科	20歳代以下	男性
50	予約を取りながらも、最後の時があります。	呼吸器内科	60歳代	女性
51	予約時間から1～2時間、待つことが多い。	循環器内科	70歳代	男性
52	予約時間が来ても、自分の番がなかなか来ない。	呼吸器内科	70歳代	男性
53	予約時間とのズレが解消されないか。	脳神経外科	70歳代	女性
54	予約時間の40分後に、診察が始まる。	呼吸器内科	20歳代以下	女性
55	予約時間より1時間以上待つのは長い。半分の30分位にしてほしい。	呼吸器内科	70歳代	男性
56	予約時間より診察まで待たされる。	血管外科	60歳代	女性
57	予約時間より大幅に遅れるから。	循環器内科	50歳代	男性
58	予約時間より大変遅い。	呼吸器内科	70歳代	男性
59	予約時間を大幅に遅れることが多い。	循環器内科	80歳代以上	男性
60	予約時刻を過ぎても、30分位でできたら有難いと思います。	循環器内科	70歳代	女性

## B.6 放射線技師は検査や手順についてわかりやすく説明しましたか？

	男性	女性	無回答	合計	比率(%)	【H30年度】 合計	【H30年度】 比率(%)
非常に満足	46	23	-	69	20.8%	62	19.8%
満足	104	61	4	169	50.9%	160	51.1%
普通	55	35	-	90	27.1%	89	28.4%
不満	1	3	-	4	1.2%	1	0.3%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%	1	0.3%
有効回答数	206	122	4	332	100.0%	313	100.0%
無回答	54	53	3	110		97	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

## B.6 放射線技師は検査や手順についてわかりやすく説明しましたか？

満足率

71.7%

前年差異

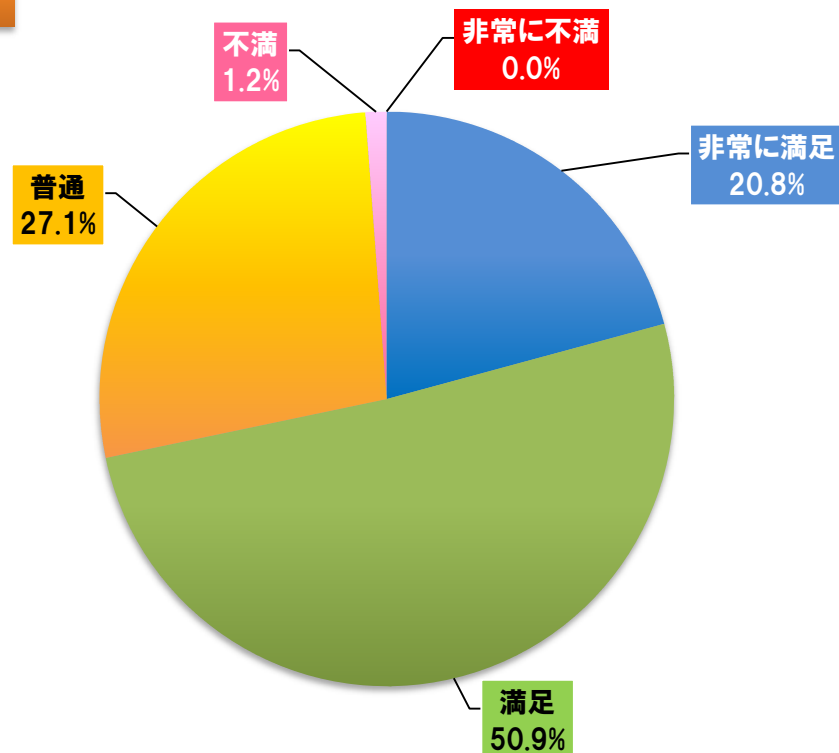
+0.8%

【H30年度】  
満足率

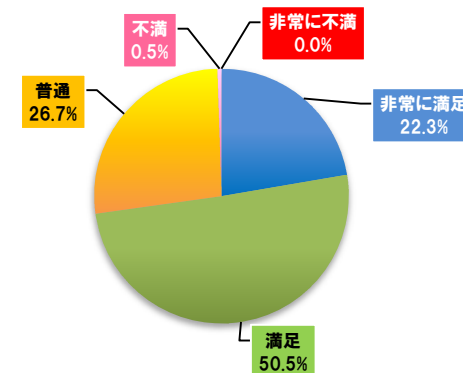
70.9%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

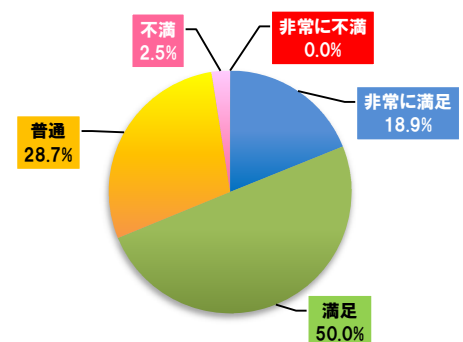
### 全体



### 男性



### 女性



## B.6 放射線技師は検査や手順についてわかりやすく説明しましたか？（「不満」、「非常に不満」の理由）

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	(非常に満足)良いです。	呼吸器内科	80歳代以上	男性
2	「耳栓をします」のみの説明。	脳神経外科	50歳代	女性
3	簡単でも良いから何故この検査を受けるか、受けると何が分かるのか説明がほしい。	循環器内科	70歳代	女性
4	部屋が寒い。	循環器内科	40歳代	男性

## B.7 検査技師は検査や手順についてわかりやすく説明しましたか？

	男性	女性	無回答	合計	比率(%)	【H30年度】 合計	【H30年度】 比率(%)
非常に満足	37	21	-	58	22.6%	55	22.4%
満足	78	34	3	115	44.7%	112	45.7%
普通	52	31	-	83	32.3%	77	31.4%
不満	-	1	-	1	0.4%	1	0.4%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%	-	0.0%
有効回答数	167	87	3	257	100.0%	245	100.0%
無回答	93	88	4	185		165	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

## B.7 検査技師は検査や手順についてわかりやすく説明しましたか？

満足率

**67.3%**

前年差異

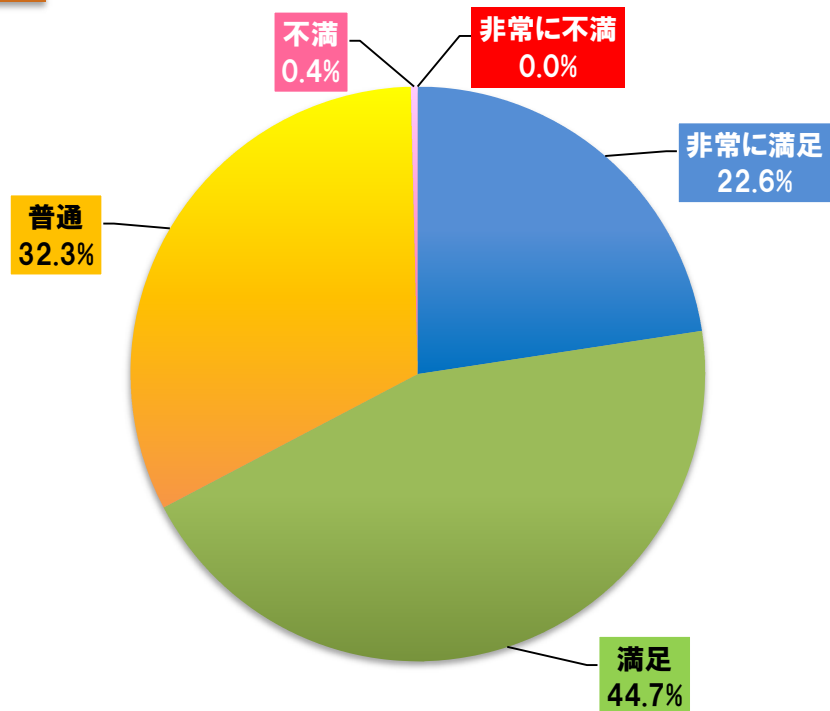
**-0.9%**

【H30年度】  
満足率

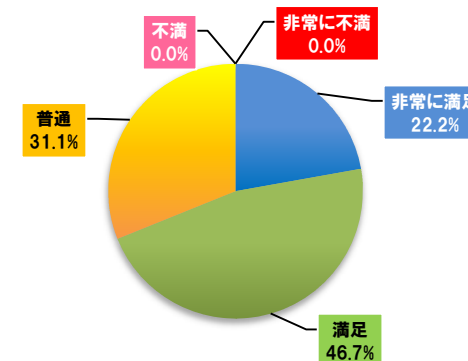
68.2%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

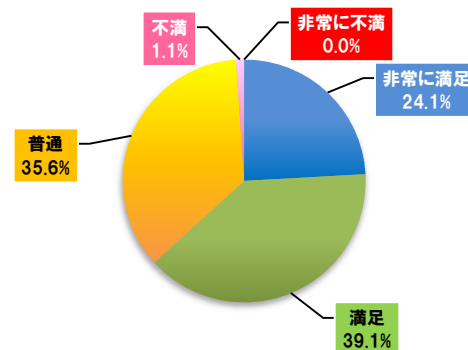
### 全体



### 男性



### 女性



## B.7 検査技師は検査や手順についてわかりやすく説明しましたか？（「不満」、「非常に不満」の理由）

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	(非常に満足)良い。	呼吸器内科	80歳代以上	男性
2	へらへらしている(にこやか笑顔とは違うと思う)。	呼吸器内科	50歳代	女性
3	簡単で良いから受ける理由の説明がほしい。何の説明もなく、ただ当たり前を受けるだけ。	循環器内科	70歳代	女性

## B.8 リハビリテーションスタッフは目的や手順についてわかりやすく説明しましたか？

	男性	女性	無回答	合計	比率(%)	【H30年度】 合計	【H30年度】 比率(%)
非常に満足	8	3	-	11	15.5%	9	17.6%
満足	19	15	2	36	50.7%	15	29.4%
普通	15	9	-	24	33.8%	26	51.0%
不満	-	-	-	-	0.0%	1	2.0%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%	-	0.0%
有効回答数	42	27	2	71	100.0%	51	100.0%
無回答	218	148	5	371		359	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

B.8 リハビリテーションスタッフは目的や手順についてわかりやすく説明しましたか？

満足率

**66.2%**

前年差異

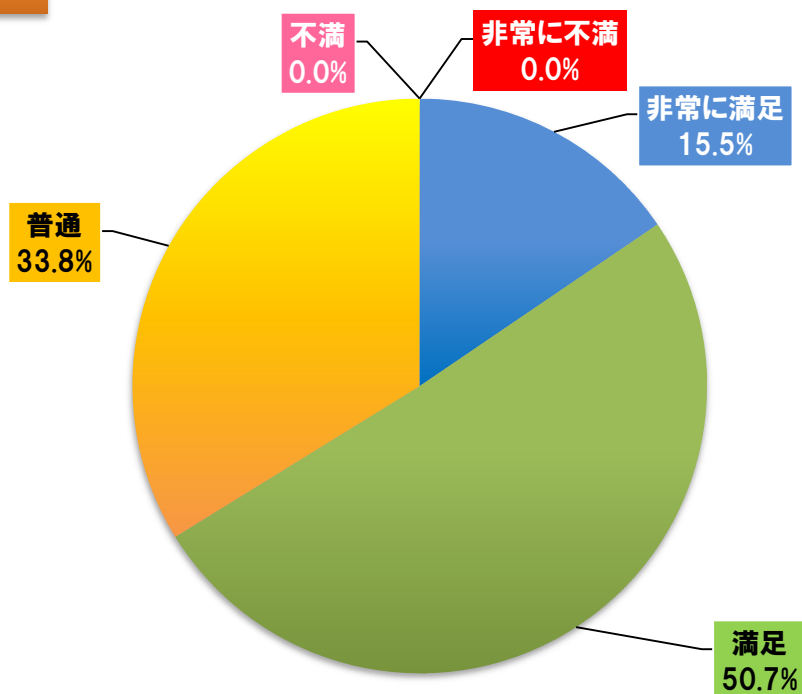
**+19.1%**

【H30年度】  
満足率

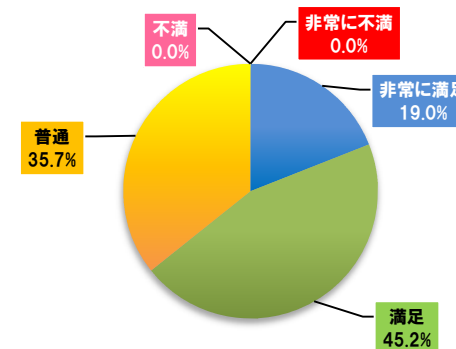
47.1%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

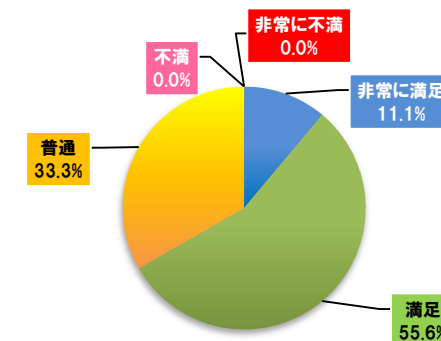
全体



男性



女性



B.8 リハビリテーションスタッフは目的や手順についてわかりやすく説明しましたか？（「不満」、「非常に不満」の理由）

NO.	意見	受診科	年齢	性別
-----	----	-----	----	----

記載なし



### C.1 この病院の診療に満足していますか？

	男性	女性	無回答	合計	比率(%)	【H30年度】 合計	【H30年度】 比率(%)
非常に満足	53	32	2	87	21.1%	72	18.6%
満足	132	93	3	228	55.3%	220	56.8%
普通	54	35	-	89	21.6%	86	22.2%
不満	4	2	-	6	1.5%	9	2.3%
非常に不満	-	2	-	2	0.5%	-	0.0%
有効回答数	243	164	5	412	100.0%	387	100.0%
無回答	17	11	2	30		23	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

### C.1 この病院の診療に満足していますか？

満足率

**76.5%**

【H30年度】  
満足率

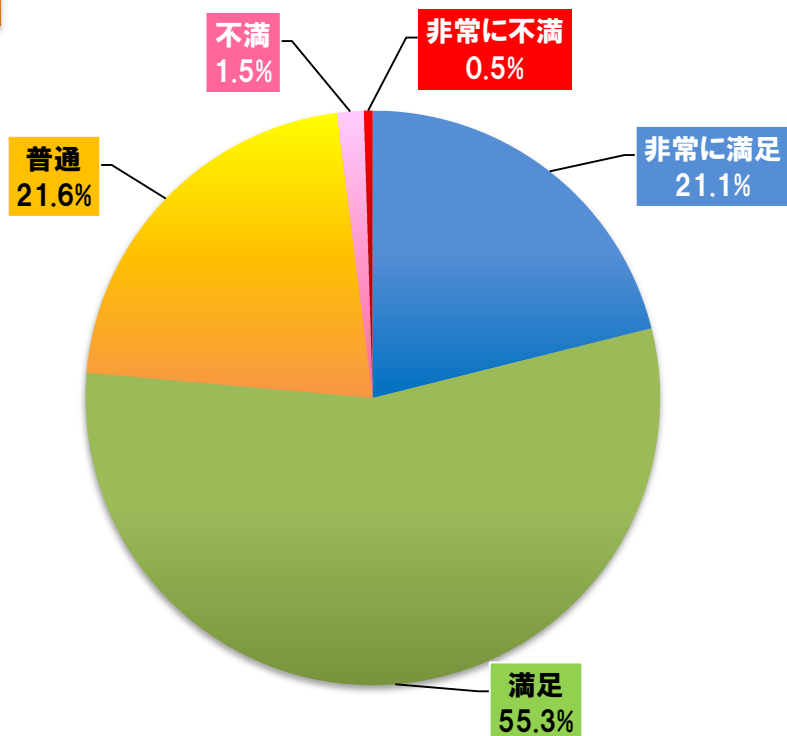
75.5%

前年差異

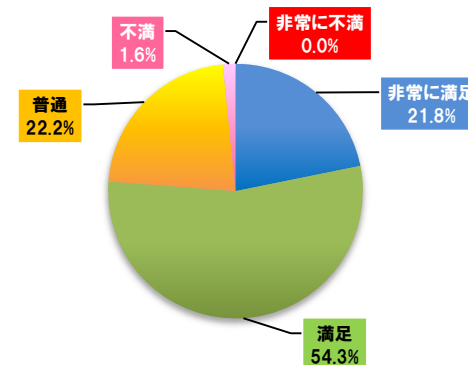
**+1.0%**

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

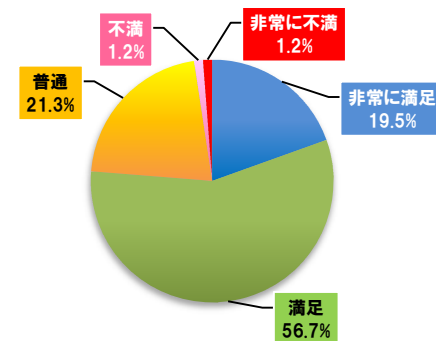
#### 全体



#### 男性



#### 女性



### C.1 この病院の診療に満足していますか？（「不満」、「非常に不満」の理由）

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	(満足)診療は満足だが、待ち時間が長すぎる。	循環器内科	80歳代以上	男性
2	一言足りない。説明不足。	呼吸器内科	70歳代	男性
3	具合が悪くやむなく予約外で受診した時、一番最後にまわされる。	呼吸器内科	70歳代	男性
4	治っていないにもかかわらず、最後まで診てくれず、打ち切られた。	呼吸器内科	50歳代	女性
5	紹介状や経過資料を断られる為、セカンドオピニオンが受けられない。	循環器内科	70歳代	女性
6	他の公立病院に比べて、質が低い。	呼吸器内科	60歳代	女性
7	待ち時間が長すぎるので、テキパキと分かりやすくしてほしいです。また上から目線で喋られて、気分が悪くなる医師もいます。	呼吸器内科、循環器内科	50歳代	男性
8	大きな病院なので仕方ないが、そんなに病状は重くないので、体調がすぐれなくても予約が取れない。	呼吸器内科	50歳代	女性
9	駐車場の収容台数が不足している。	循環器内科	40歳代	男性

## C.2 この病院のスタッフの応対に満足していますか？

	男性	女性	無回答	合計	比率(%)	【H30年度】 合計	【H30年度】 比率(%)
非常に満足	36	33	2	71	17.1%	72	18.4%
満足	149	91	3	243	58.7%	222	56.8%
普通	60	35	-	95	22.9%	93	23.8%
不満	2	2	-	4	1.0%	4	1.0%
非常に不満	-	1	-	1	0.2%	-	0.0%
有効回答数	247	162	5	414	100.0%	391	100.0%
無回答	13	13	2	28		19	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

## C.2 この病院のスタッフの応対に満足していますか？

満足率

**75.8%**

前年差異

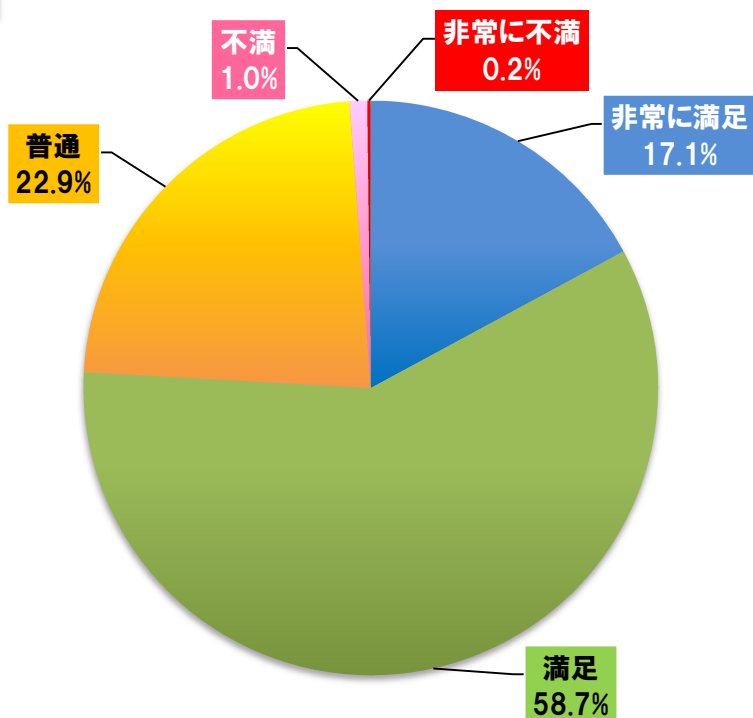
**+0.6%**

【H30年度】  
満足率

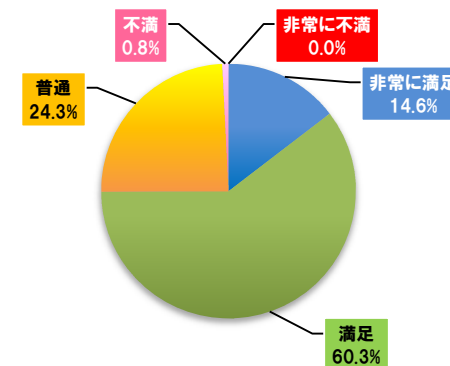
75.2%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

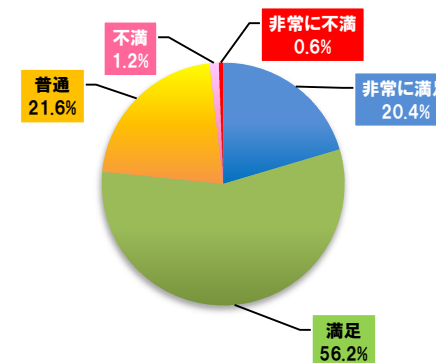
### 全体



### 男性



### 女性



## C.2 この病院のスタッフの対応に満足していますか？（「不満」、「非常に不満」の理由）

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	(満足)会計が早い。	循環器内科	40歳代	男性
2	1人の先生に患者が集中しているせいか、順番を見ているといつも感じます。	循環器内科	70歳代	女性
3	質が低すぎる。	呼吸器内科	60歳代	女性
4	受付のサポート係が手を出しすぎです。係の方が明らかに私より年上の方が必死でやっています。私の方がはるかに対応出来ているので、相手を見て、説明するのが必要なら手を出せば良いと思う。	循環器内科	50歳代	男性
5	駐車場の係員は、混雑時に誘導する気もないようだ。何の為にいるのか。	その他	60歳代	女性

### C.3 この病院の施設や設備に満足していますか？

	男性	女性	無回答	合計	比率(%)	【H30年度】 合計	【H30年度】 比率(%)
非常に満足	42	27	2	71	17.2%	73	18.8%
満足	133	88	3	224	54.2%	217	55.9%
普通	64	45	-	109	26.4%	91	23.5%
不満	4	3	-	7	1.7%	7	1.8%
非常に不満	1	1	-	2	0.5%	-	0.0%
有効回答数	244	164	5	413	100.0%	388	100.0%
無回答	16	11	2	29		22	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

### C.3 この病院の施設や設備に満足していますか？

満足率

**71.4%**

【H30年度】  
満足率

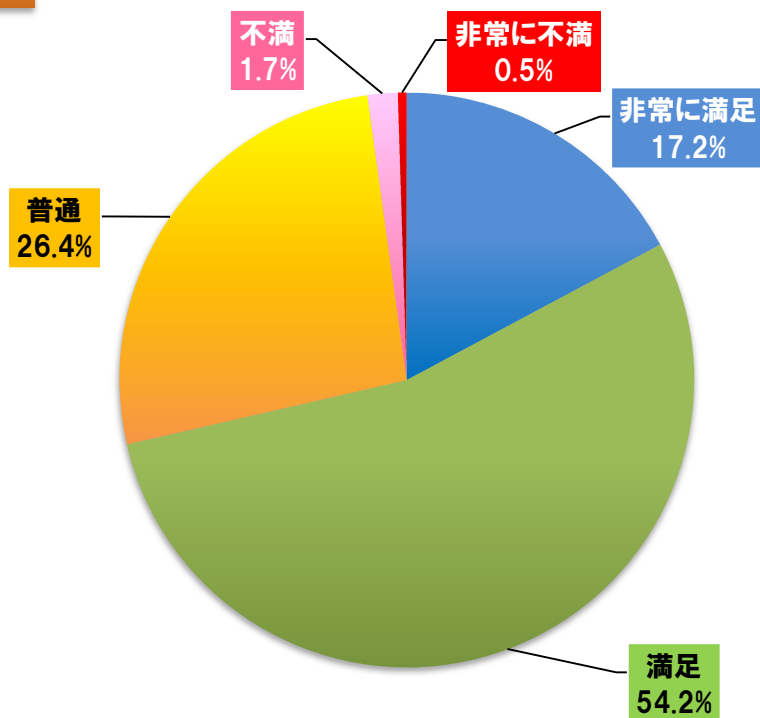
74.7%

前年差異

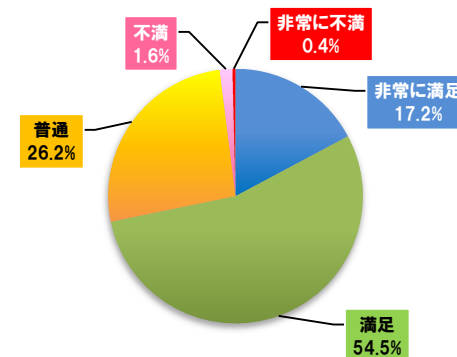
**-3.3%**

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

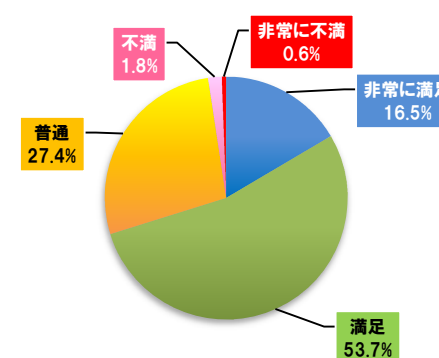
#### 全体



#### 男性



#### 女性



### C.3 この病院の施設や設備に満足していますか？（「不満」、「非常に不満」の理由）

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	(満足)トイレがきれい、掃除が行き届いている。	呼吸器内科	50歳代	女性
2	Wi-fiがあると良い。	呼吸器内科	20歳代以下	女性
3	若干古い。	循環器内科	40歳代	男性
4	待っている間の椅子が疲れる。	循環器内科	70歳代	男性
5	駐車場が一番遠い場所だった。	呼吸器内科	70歳代	男性
6	駐車場が狭い。	呼吸器内科	70歳代	男性
7	駐車場が小さいので、雨の日に遠い場所に停車した時は、入口まで遠くなるので、近くから入れるようにしてほしいです。	その他	70歳代	女性
8	駐車場の幅が非常に狭い。	呼吸器内科	70歳代	男性
9	入院した時、トイレが使いづらかった。お風呂場の段差が気になる。また、洗面がしにくい。	循環器内科	60歳代	女性
10	入院の際にお風呂に入ったが、湯漏れがありました。	循環器内科	70歳代	男性
11	病室が古くて汚いです。個室が少ない。	呼吸器内科	80歳代以上	女性
12	不便。	循環器内科	30歳代	男性
13	冷房が効きすぎです。	呼吸器内科	60歳代	女性

### C.4 この病院を家族や友人・知人に勧めたいと思いますか？

	男性	女性	無回答	合計	比率(%)	【H30年度】 合計	【H30年度】 比率(%)
そう思う	146	98	5	249	60.4%	233	59.4%
まあそう思う	67	47	-	114	27.7%	119	30.4%
どちらともいえない	26	13	-	39	9.5%	37	9.4%
あまりそう思わない	2	3	-	5	1.2%	1	0.3%
そう思わない	2	3	-	5	1.2%	2	0.5%
有効回答数	243	164	5	412	100.0%	392	100.0%
無回答	17	11	2	30		18	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

### C.4 この病院を家族や友人・知人に勧めたいと思いますか？

満足率

88.1%

前年差異

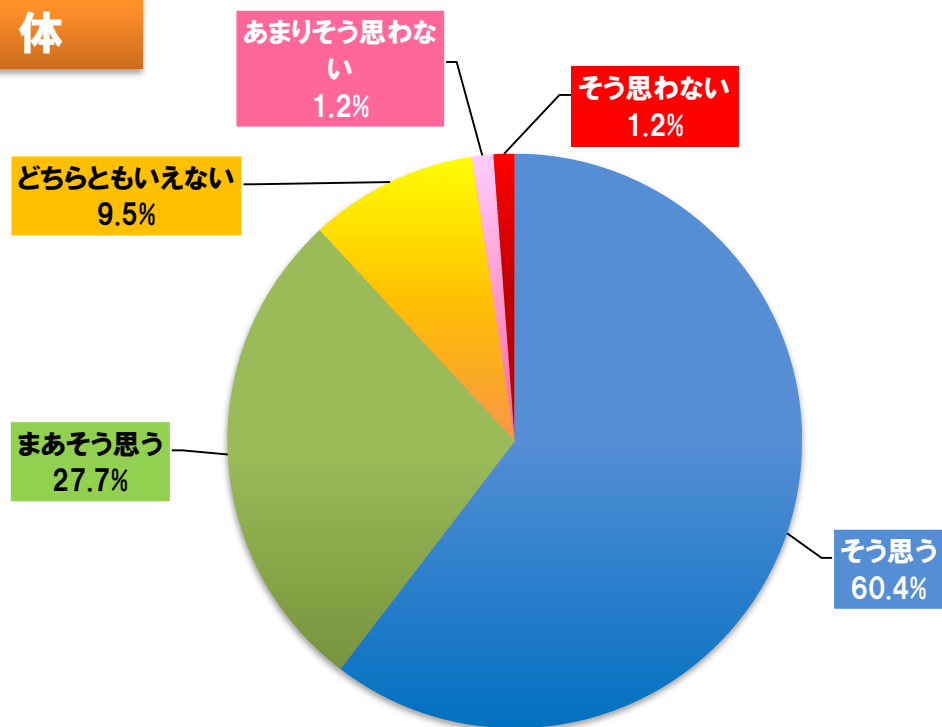
-1.7%

【H30年度】  
満足率

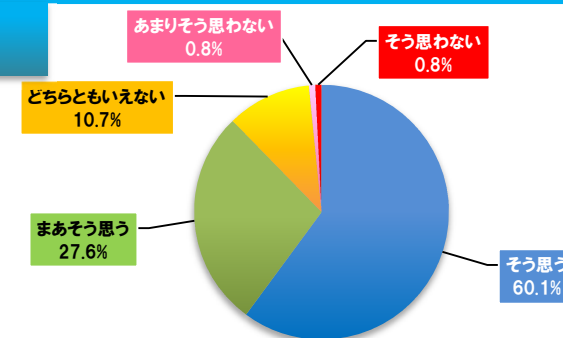
89.8%

※「そう思う」、「まあそう思う」の回答数計を有効回答数で割った値

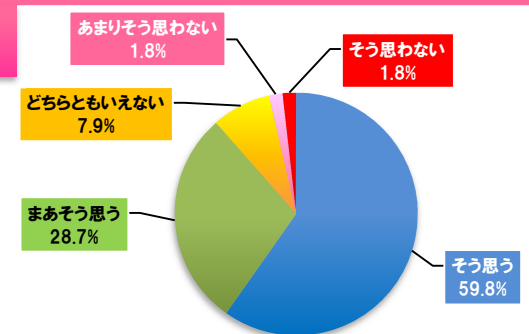
全体



男性



女性



### C.4 この病院を家族や友人・知人に勧めたいと思いますか？（「あまりそう思わない」、「そう思わない」の理由）

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	(まあそう思う)遠いから。	呼吸器内科	70歳代	男性
2	20年前に比べ、医師や看護師の質が落ちていると感じる。入院時に特に感じる。	循環器内科	70歳代	女性
3	駅からの送迎がないので不便。	循環器内科	60歳代	男性
4	遠方になる為。	呼吸器内科	60歳代	女性
5	感染に対しての危機意識がなさすぎる。	呼吸器内科	60歳代	女性
6	熊谷市(この病院)の胃カメラを主人が受けたが、対応が悪かったので、主人はもう来ないと言っている。	呼吸器内科	50歳代	女性
7	自分で良く。	脳神経外科	70歳代	女性
8	病院は個人が決めるべきと思っているから。「どこか知らないか」と聞かれたら教える。	呼吸器内科	70歳代	男性
9	友人・知人が近くにいないので。	循環器内科	70歳代	男性



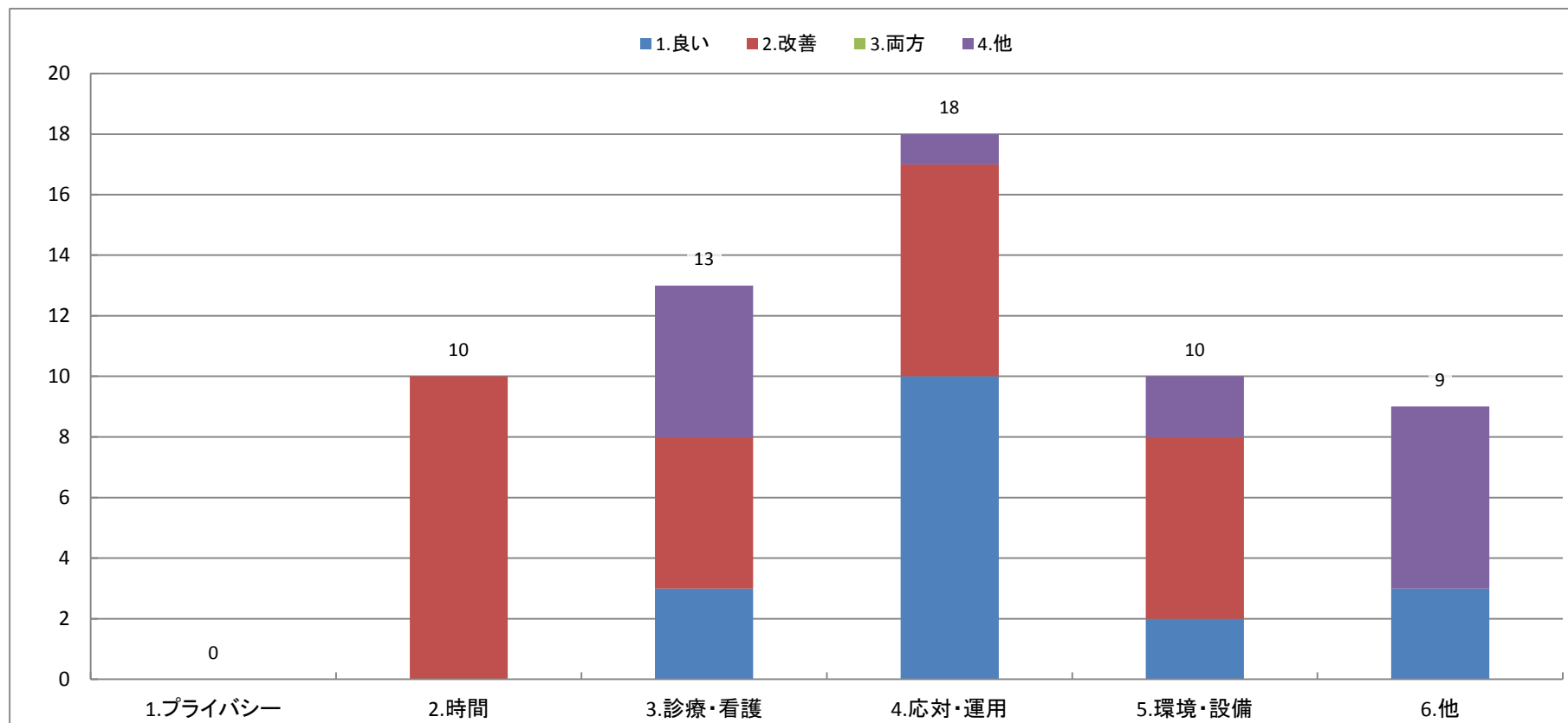
## IV. ご意見・ご要望

ご意見・ご要望等がありましたらお書きください。

## 「ご意見・ご要望等がありましたらお書きください。」集計

【良・改】 \ 【区分】	1.プライバシー	2.時間	3.診療・看護	4.応対・運用	5.環境・設備	6.他	回答数	構成比率
1.良い	0	0	3	10	2	3	18	30.0%
2.改善	0	10	5	7	6	0	28	46.7%
3.両方	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
4.他	0	0	5	1	2	6	14	23.3%
回答数	0	10	13	18	10	9	60	100.0%
構成比率	0.0%	16.7%	21.7%	30.0%	16.7%	15.0%	100.0%	

※ 区分は、独自の判断基準で仕分けしております。回答内容を区分毎に仕分けしております。(回答数と回答者数は同じではありません。)



ご意見・ご要望等がありましたらお書きください。

NO.	区分	良・改	意見	受診科	年齢	性別
1	2.時間	2.改善	9時の予約でしたが、診察が12時でした。体調の悪い中、3時間椅子で待つのは大変でした。もう少し予約時間との誤差ができないシステムにならないかと思います。よろしくお願いします。	循環器内科	80歳代以上	女性
2	2.時間	2.改善	会計の時間がもう少し短くなれば、さらに良いのだが。	呼吸器内科	60歳代	男性
3	2.時間	2.改善	会計の時間が長すぎる。会計機の終了時間が早過ぎる。	循環器内科	80歳代以上	男性
4	2.時間	2.改善	待ち時間が短くなるように考えて下さい。	循環器内科	70歳代	女性
5	2.時間	2.改善	待ち時間が長い。	循環器内科	60歳代	男性
6	2.時間	2.改善	待ち時間が長い。救急患者の場合は、仕方ないと思う。	循環器内科	80歳代以上	男性
7	2.時間	2.改善	待ち時間だけ長い。	循環器内科	50歳代	無回答
8	2.時間	2.改善	年1回、循環器と脳神経外科でお世話になっています。どちらも医大からの医師です。科によって待ち時間は大分違いますが、脳神経外科の先生はいつも予約よりかなり遅れ、30分以上遅れても見えていないとのことで呆れました。また他の先生の診察の間が20分以上開き、患者さんも嫌になってしまいます。予約時間から2時間経ってしまうこともあり、患者さんのストレス大です。医大からの先生、常識を弁えていただきたい。	呼吸器内科	60歳代	女性
9	2.時間	2.改善	肺炎の時に辛かったので、待ち時間を短くしてほしい。	呼吸器内科	30歳代	男性
10	2.時間	2.改善	予約時間を守る。	呼吸器内科、循環器内科	50歳代	男性
11	3.診療・看護	1.良い	医師もよく経過説明をしていただき、感謝しています。	脳神経外科	70歳代	男性
12	3.診療・看護	1.良い	分かりやすい説明をしてくださるので、総合的にとても満足しています。	呼吸器内科	50歳代	女性
13	3.診療・看護	1.良い	毎年1回検査して頂いております。〇〇先生の丁寧な説明に感謝しております。	循環器内科	70歳代	女性
14	3.診療・看護	2.改善	こちらで治療後、他へ行くなら、今までの薬とか検査結果等をもらいたい。打ち切られたら、別の所でまた一から検査をしなければならない。その辺りのケアがまるでダメで、不親切。病気の人の立場に立っていない。	呼吸器内科	50歳代	女性

## ご意見・ご要望等がありましたらお書きください。

NO.	区分	良・改	意見	受診科	年齢	性別
15	3.診療・看護	2.改善	熊谷市(この病院)の胃カメラについて、主人への対応が悪く、いつも終わった後の説明がありません(熊谷市だからですか)。「お金を払えば、胃カメラの内容がどうだったか言ってくれるのか」と、主人が言っていました。県立の病院だから潰れないからか、昔は良い先生がいたのに、今は上から目線の先生、インターンの先生(胃カメラ)ばかりです。呼吸器内科の〇〇先生は、早く異動してほしい。歴代で1番感じ悪いです。院内はキレイになったが、先生はダメです。	呼吸器内科	50歳代	女性
16	3.診療・看護	2.改善	先生は毎日大勢の患者を扱っておいでですので、大変と思いますが、患者は先生を信頼して、自分の命を預けているわけですので、説明を聞いた時に「なるほど」という気持ちになれるように、また異常の無い時は、安心できるような説明をして頂けると、ありがたいです。患者のためにご苦労されていること、感謝しております。	呼吸器内科	80歳代以上	女性
17	3.診療・看護	2.改善	他の病院に比べ、治療法が少ない。循環器病院なんですから、診察時にせめて血圧は測ってほしい。循環器内科の中で、専門科をつくってもらいたい。県内一の循環器・呼吸器センターなのに、専門科及び医師が少ないので、県外の病院に行かざるを得ない患者が多い。緩和ケアセンターを利用できる病名を、増やしてもらわないと困る。ガン患者ばかりが苦しむのではない。病院の質が具体的に上がるようにしてほしい。	循環器内科	70歳代	女性
18	3.診療・看護	2.改善	聴診器を当てても、何の説明もないのは困る。検査結果は説明してほしい。	呼吸器内科	70歳代	男性
19	3.診療・看護	4.他	これから色々お世話になりますが、今のところ分からない点があります。不満とも満足とも言えない事が正直な話です。兄が入院するまで検査が多すぎて、私達は車で来られるから良いが、来られない人が大変だなと思いました。入院前の検査はどうにかして下さい。	心臓外科	70歳代	男性
20	3.診療・看護	4.他	以前は脳外科の他、呼吸器内科とリハビリテーション科にも通えていて便利だったが、呼吸器内科は混んでいるため転院を勧められ、リハビリテーション科は法律の変更により、受診できなくなりました。以前のように3つの科に通えたら、とても助かります。	脳神経外科	50歳代	男性
21	3.診療・看護	4.他	担当医師が変わるのが残念です。	呼吸器内科	70歳代	女性
22	3.診療・看護	4.他	土曜日でも予約が取れると良い。	呼吸器内科	50歳代	女性
23	3.診療・看護	4.他	病状について診察前に相談できる相談室があれば、自分の病気に対して心構えができる。血圧の薬など、薬の副作用について説明があれば、注意することができる。	循環器内科、血管外科、脳神経外科、その他	80歳代以上	男性
24	4.応対・運用	1.良い	いつもお世話になっています。〇〇先生にはいつも親身になって診察していただき、大変ありがたく感謝しています。これからもよろしく願い致します。	循環器内科	80歳代以上	女性
25	4.応対・運用	1.良い	いつも親身になってくれて、とても感謝してます。	呼吸器内科	40歳代	男性
26	4.応対・運用	1.良い	スタッフの皆さんはとても優しいので、助かります。	呼吸器外科	無回答	女性

## ご意見・ご要望等がありましたらお書きください。

NO.	区分	良・改	意見	受診科	年齢	性別
27	4.応対・運用	1.良い	スタッフの皆様の親切な対応に、心から感謝しております。ありがとうございます。	呼吸器内科	60歳代	女性
28	4.応対・運用	1.良い	過去に2度、入院治療・手術を受け、医師・看護師の方々の対応について、非常に満足しています。感謝しております。	その他	70歳代	男性
29	4.応対・運用	1.良い	丁寧な受け答えで心癒され、気持ちよく帰宅しました。	呼吸器内科	80歳代以上	男性
30	4.応対・運用	1.良い	入院した時も、外来の時も、親切に対応してくださいました。ありがとうございました。	循環器内科	60歳代	女性
31	4.応対・運用	1.良い	入院時は看護師に非常に良くして頂き、感謝しています。	循環器内科	50歳代	男性
32	4.応対・運用	1.良い	非常に親切でありありがとうございます。	呼吸器外科	80歳代以上	女性
33	4.応対・運用	1.良い	予約日を間違えて来てしまっても、快く診ていただきありがたかったです。これからもよろしくお願い致します。ありがとうございます。	脳神経外科	80歳代以上	女性
34	4.応対・運用	2.改善	3年前にペースメーカーを入れ、心臓サルコイドーシスと診断されました。昨年5月頃、両足が冷えるようになりものすごく冷たく感じられた、電話で相談したが、「心臓とは関係無い。靴下でも履いていれば良い」と、きつくあしらわれました。生まれて初めて心臓を悪くし、死の恐怖を感じていたので、ものすごくショックを受けました。	循環器内科	50歳代	男性
35	4.応対・運用	2.改善	4階東の〇〇看護助手は意地悪をするので、辞めさせた方が良い。	循環器内科、その他	50歳代	男性
36	4.応対・運用	2.改善	以前入院した時に、自分の身に起きたこと(手術)で、いろいろ考えることが多く、気持ちの整理がつかない時に、看護師に薬のことできつく叱られました。今でも何で叱られたのか、よく分かりません。説明も無く感情のまま叱られたので、納得がいきませんでした。忘れていたことを、今思い出しました。	循環器内科	70歳代	女性
37	4.応対・運用	2.改善	各外来で看護師さんが患者さんの名前を呼ぶ時、患者さんの居ない方で呼んでも患者さんは聞こえません。患者さんの居る方を向いて、呼んでいただけると良いです。	呼吸器内科	70歳代	男性
38	4.応対・運用	2.改善	患者は弱い者です。もう少し親切にお願い致します。	血管外科	無回答	男性
39	4.応対・運用	2.改善	患者や外来の不安がある方々に対して、マニュアル通りでなく、患者ファーストで一人一人違うことを再認識していただくと、良いと思います。	循環器内科	50歳代	男性
40	4.応対・運用	2.改善	風邪を引いている人がいますので、必ずマスクをしてほしいです。	その他	60歳代	女性

## ご意見・ご要望等がありましたらお書きください。

NO.	区分	良・改	意見	受診科	年齢	性別
41	4.対応・運用	4.他	さらに良くなって頂く為に、病院関係者が外来者などとすれ違う時は、軽く会釈をする病院があり、強く良い印象を持ちましたので、参考にして下さい。	循環器内科	70歳代	女性
42	5.環境・設備	1.良い	ローソン前の休む所は有難いです。	循環器内科	80歳代以上	男性
43	5.環境・設備	1.良い	電車やバスの乗り継ぎも便利に思い、助かります。院内が広々として、静かな空気が落ち着きます。	呼吸器内科	60歳代	男性
44	5.環境・設備	2.改善	10時半予約で30分前に来ますが、駐車場が少なくいつも10分程度待っている。	呼吸器内科	70歳代	男性
45	5.環境・設備	2.改善	個室を増やしてもらいたい。トイレが狭いです。	呼吸器内科	80歳代以上	女性
46	5.環境・設備	2.改善	循環器外来、診察案内表示板の「まもなく診察の方」の表示が遅い。次の診察の方の表示が分からない。	循環器内科	60歳代	男性
47	5.環境・設備	2.改善	待合場所の照明が暗いと思う。	循環器内科	60歳代	女性
48	5.環境・設備	2.改善	駐車場が停めにくいです。	呼吸器内科	60歳代	女性
49	5.環境・設備	2.改善	朝10時30分に来て、駐車場が満車なので、驚いています。	呼吸器外科	80歳代以上	女性
50	5.環境・設備	4.他	呼び出しにおいて、全員に知らせるのではなく、個々にバイブレーターを持たせて、何番の部屋に来る事を表示させてほしい。呼ばれるまで緊張状態になることを防げます。	循環器内科	40歳代	男性
51	5.環境・設備	4.他	交通の便がいまいち。通院者割引とかにならないか。	その他	70歳代	男性
52	6.他	1.良い	小川日赤からこの病院に来て、良かったと思います。	呼吸器外科	70歳代	女性
53	6.他	1.良い	非常に満足度の高い病院です。	消化器外科	70歳代	男性
54	6.他	1.良い	僕はここに昭和30年からお世話になっています。今は非常に素晴らしい。最高です。	呼吸器内科	80歳代以上	男性
55	6.他	4.他	10年前に心臓の手術をして以来、ずっとお世話になっています。有難うございます。	循環器内科	80歳代以上	男性

ご意見・ご要望等がありましたらお書きください。

NO.	区分	良・改	意見	受診科	年齢	性別
56	6.他	4.他	いつもありがとうございます。	呼吸器内科	70歳代	女性
57	6.他	4.他	お世話になりました。ありがとうございました。	循環器内科	50歳代	男性
58	6.他	4.他	色々お世話になっています。	呼吸器内科	40歳代	男性
59	6.他	4.他	食事に好き嫌いがあるのですが、対応して下さい。	循環器内科	80歳代以上	男性
60	6.他	4.他	通院している者が救急で電話した時、「近くの病院に行くように」と対応するのではなく、受け入れてほしい。	脳神経外科	60歳代	女性

## V. クロス集計



【A.患者さん自身について】

A.1  
性別

A.2  
年齢

A.3  
本日受診された診療科は何科ですか？(複数回答あり)

A.4  
お住まいの市町村はどちらですか？

上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、無回答を除いた 有効回答の構成比率を表示	A.1 性別				A.2 年齢								A.3 本日受診された診療科は何科ですか？(複数回答あり)											A.4 お住まいの市町村はどちらですか？											
	全体	男性	女性	無回答	20歳代以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代以上	無回答	呼吸器内科	呼吸器外科	循環器内科	心臓外科	血管外科	脳神経外科	消化器外科	その他	無回答	熊谷市	深谷市	秩父市	東松山市	行田市	寄居町	本庄市	小川町	羽生市	鴻巣市	その他	無回答		
全体	442	260	175	7	10	5	21	44	114	163	77	8	164	36	130	18	24	35	9	32	6	128	63	23	22	37	20	13	20	10	19	82	5		
		59.8	40.2		2.3	1.2	4.8	10.1	26.3	37.6	17.7		36.6	8.0	29.0	4.0	5.4	7.8	2.0	7.1		29.3	14.4	5.3	5.0	8.5	4.6	3.0	4.6	2.3	4.3	18.8			
性別	男性	260	260	-	7	3	11	26	67	102	41	3	102	18	80	12	13	18	7	16	3	79	35	14	11	23	14	6	9	3	12	52	2		
	女性	175	-	175	2	2	10	16	47	60	35	3	61	17	48	5	11	17	2	16	1	47	28	9	11	14	6	7	10	7	7	28	1		
	無回答	7	-	-	1	-	-	2	-	1	1	2	1	1	2	1	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	2		
					20.0			40.0		20.0	20.0		20.0	20.0	40.0	20.0						40.0							20.0				40.0		
年齢	20歳代以下	10	7	2	1	-	-	-	-	-	-	-	3	1	4	1	-	1	-	-	-	5	1	1	1	1	-	1	-	-	-	-	1	-	
	30歳代	5	3	2	-	5	-	-	-	-	-	-	3	10	4	10	-	10	-	-	-	1	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	
	40歳代	21	11	10	-	-	21	-	-	-	-	-	10	-	6	-	1	1	-	3	-	4	6	-	-	3	3	-	1	-	-	-	4	-	
	50歳代	44	26	16	2	-	-	44	-	-	-	-	12	1	19	2	1	5	-	6	-	12	5	2	2	3	3	1	4	1	2	8	1		
	60歳代	114	67	47	-	-	-	114	-	-	-	-	47	6	33	3	7	9	1	8	1	32	17	5	4	7	4	5	6	2	5	26	1		
	70歳代	163	102	60	1	-	-	-	-	-	-	-	67	13	39	9	7	11	7	11	3	49	19	8	8	16	7	6	6	3	10	30	1		
	80歳代以上	77	41	35	1	-	-	-	-	77	-	-	22	14	26	2	7	7	1	3	-	23	12	7	7	5	2	1	3	2	2	13	-		
	無回答	8	3	3	2	-	-	-	-	-	8	-	1	1	1	1	1	-	-	1	2	2	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	2	
													16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	-	-	16.7		33.3	16.7	-	-	16.7	-	-	-	33.3	-	-	-		
受診科(複数回答あり)	呼吸器内科	164	102	61	1	3	2	10	12	47	67	22	164	1	3	1	-	-	1	-	-	41	29	3	12	15	8	7	5	6	9	28	1		
	呼吸器外科	36	18	17	1	-	-	1	6	13	14	1	36	0.6	1.8	0.6	-	-	0.6	-	-	25.2	17.8	1.8	7.4	9.2	4.9	4.3	3.1	3.7	5.5	17.2	-		
	循環器内科	130	80	48	2	4	2	6	19	33	39	26	1	130	-	-	1	1	-	3	-	37	13	12	4	12	6	3	7	2	5	29	-		
	心臓外科	18	12	5	1	-	-	2	3	9	2	1	-	-	-	18	-	-	-	-	-	4	1	-	2	3	2	-	1	1	-	3	1		
	血管外科	24	13	11	-	-	-	1	7	7	7	1	-	-	1	-	24	2	-	1	-	8	6	1	-	2	-	1	-	-	-	6	-		
	脳神経外科	35	18	17	-	1	1	1	5	9	11	7	-	-	1	-	2	35	-	1	-	12	3	3	3	1	2	2	3	-	-	6	-		
	消化器外科	9	7	2	-	-	-	-	1	7	1	-	1	1	-	-	-	-	9	-	-	4	1	-	-	2	-	-	-	-	1	-	1		
	その他	32	16	16	-	-	-	3	6	8	11	3	32	-	3	-	1	1	-	32	-	12	3	1	1	4	1	-	3	-	1	6	-		
	無回答	6	3	1	2	-	-	-	1	3	-	2	-	-	-	-	2.7	2.7	-	86.5	-	37.5	9.4	3.1	3.1	12.5	3.1	-	9.4	-	3.1	18.8	-		
																						50.0	25.0	-	-	25.0	-	-	-	-	-	-	2		
																						50.0	25.0	-	-	-	25.0	-	-	-	-	-	-	2	

**【A.患者さん自身について】**

A.5

当センターまでの交通手段は何ですか？（複数回答あり）

A.6

本日は、お一人で来院されましたか？

**【B.病院について】**

B.1

受付職員（電話予約・各窓口）の対応は、いかがでしたか？

B.2

医師は病状や診療内容についてわかりやすく説明しましたか？

B.3

看護師の話し方や態度はいかがでしたか？

B.4

看護師は質問や相談に十分答えましたか？

	A.5							A.6				B.1						B.2						B.3						B.4					
	全体	電車・バス	タクシー	自家用車・バイク	自転車・徒歩	その他	無回答	一人で来院	家族が付き添い	その他	無回答	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
全体	442	31	8	399	4	8	4	229	203	6	4	101	215	110	5	5	6	119	196	97	11	3	16	87	211	119	3	-	22	68	204	134	4	-	32
性別																																			
男性	260	17	5	240	2	2	1	142	115	2	1	61	125	65	4	3	2	70	117	62	5	1	5	54	120	75	1	-	10	45	119	77	2	-	17
女性	175	14	3	155	2	5	1	82	88	4	1	37	89	44	1	2	2	46	77	35	6	2	9	31	88	44	2	-	10	22	82	56	2	-	13
無回答	7	-	-	4	-	1	2	5	-	-	2	3	1	1	-	-	2	3	2	-	-	-	2	2	3	-	-	-	2	1	3	1	-	-	2
年齢																																			
20歳以下	10	-	-	10	1	-	-	4	6	-	-	3	2	4	-	1	-	5	2	3	-	-	-	3	4	3	-	-	-	3	4	3	-	-	-
30歳代	5	2	-	3	-	-	-	5	-	-	-	1	3	1	-	-	-	2	3	-	-	-	-	2	2	1	-	-	-	2	2	1	-	-	-
40歳代	21	1	-	19	1	-	-	16	5	-	-	5	11	4	-	-	1	6	13	2	-	-	-	6	12	3	-	-	-	5	13	3	-	-	-
50歳代	44	1	1	42	-	1	-	30	13	1	-	10	18	14	-	2	-	10	18	11	2	3	-	9	17	15	1	-	2	8	16	17	1	-	2
60歳代	114	6	-	107	1	1	1	71	39	3	1	25	60	26	-	1	2	23	52	31	2	-	6	25	51	32	1	-	5	16	53	35	1	-	9
70歳代	163	12	5	146	1	2	1	78	82	2	1	29	79	48	5	1	1	38	73	40	6	-	6	21	81	49	1	-	11	16	75	54	2	-	16
80歳代以上	77	9	2	66	-	4	-	22	55	-	-	24	42	11	-	-	-	31	35	8	1	-	2	18	43	14	-	-	2	16	39	19	-	-	3
無回答	8	-	-	6	-	-	2	3	3	-	2	4	-	2	-	-	2	4	-	2	-	-	2	3	1	2	-	-	2	2	2	2	-	-	2
受診科（複数回答あり）																																			
呼吸器内科	164	9	3	152	3	3	-	79	83	1	1	36	81	42	2	2	1	46	65	43	6	2	2	39	65	54	1	-	5	33	62	57	1	-	11
呼吸器外科	36	5	-	32	-	-	-	17	19	-	-	13	16	7	-	-	-	17	14	4	-	-	1	10	20	6	-	-	-	6	22	7	-	-	1
循環器内科	130	10	3	118	1	3	-	72	58	-	-	30	60	36	3	1	-	33	61	27	5	1	3	21	69	34	1	-	5	17	63	42	2	-	6
心臓外科	18	-	-	16	-	2	-	10	7	-	1	1	9	7	-	-	1	2	8	5	1	-	2	3	7	6	1	-	1	2	9	5	-	-	2
血管外科	24	4	-	20	-	2	-	7	15	2	-	9	12	3	-	-	-	6	9	4	-	-	5	7	12	3	-	-	2	5	14	3	-	-	2
脳神経外科	35	3	1	32	-	-	-	16	17	2	-	5	17	10	-	1	2	9	19	6	-	-	1	4	15	12	-	-	4	4	15	11	1	-	4
消化器外科	9	2	1	7	-	-	-	6	3	-	-	1	6	2	-	-	-	1	7	1	-	-	-	1	4	3	-	-	1	1	4	3	-	-	1
その他	32	3	1	30	-	-	-	23	9	-	-	6	21	4	-	1	-	7	15	10	-	-	-	6	21	3	1	-	1	3	20	7	-	-	2
無回答	6	-	-	4	-	-	2	1	2	1	2	2	-	2	-	-	2	1	2	1	-	-	2	-	2	1	-	-	3	-	1	2	-	-	3

**【B.病院について】**

B.5  
待ち時間について

B.6  
放射線技師は検査や手順についてわかりやすく説明しましたか？

B.7  
検査技師は検査や手順についてわかりやすく説明しましたか？

B.8  
リハビリテーションスタッフは目的や手順についてわかりやすく説明しましたか？

**【C.総合的な評価】**

C.1  
この病院の診療に満足していますか？

C.2  
この病院のスタッフの対応に満足していますか？

	B.5 待ち時間について							B.6 放射線技師は検査や手順についてわかりやすく説明しましたか？							B.7 検査技師は検査や手順についてわかりやすく説明しましたか？							B.8 リハビリテーションスタッフは目的や手順についてわかりやすく説明しましたか？							C.1 この病院の診療に満足していますか？							C.2 この病院のスタッフの対応に満足していますか？						
	全体	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答											
全体	442	18	71	252	71	10	20	69	169	90	4	-	110	58	115	83	1	-	185	11	36	24	-	-	371	87	228	89	6	2	30	71	243	95	4	1	28					
性別																																										
男性	260	8	36	159	44	6	7	46	104	55	1	-	54	37	78	52	-	-	93	8	19	15	-	-	218	53	132	54	4	-	17	36	149	60	2	-	13					
女性	175	10	33	91	26	4	11	23	61	35	3	-	53	21	34	31	1	-	88	3	15	9	-	-	148	32	93	35	2	2	11	33	91	35	2	1	13					
無回答	7	-	2	2	1	-	2	-	4	-	-	-	3	-	3	-	-	-	4	-	2	-	-	-	5	2	3	-	-	-	2	2	3	-	-	-	2					
年齢																																										
20歳以下	10	2	1	4	2	1	-	1	3	2	-	-	4	-	2	1	-	-	7	-	1	1	-	-	8	4	3	3	-	-	-	4	1	5	-	-	-					
30歳代	5	-	-	3	2	-	-	2	-	-	-	-	3	1	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	5	1	2	2	-	-	-	1	3	1	-	-	-					
40歳代	21	1	6	11	3	-	-	1	10	1	-	-	9	2	7	-	-	-	12	1	1	-	-	-	19	4	14	3	-	-	-	4	16	1	-	-	-					
50歳代	44	2	4	26	9	2	1	9	11	9	2	-	13	7	7	10	1	-	19	2	3	3	-	-	36	6	23	9	4	-	2	6	23	11	2	-	2					
60歳代	114	7	13	71	16	1	6	21	40	31	-	-	22	14	28	24	4	-	48	-	7	4	-	-	103	20	65	22	-	1	6	18	63	26	1	1	5					
70歳代	163	1	31	91	30	1	9	19	67	36	2	-	39	18	45	34	-	-	66	5	11	11	-	-	136	28	79	37	2	1	16	17	91	37	1	-	17					
80歳以上	77	5	15	41	9	5	2	14	36	10	-	-	17	14	24	13	-	-	26	3	13	5	-	-	56	22	41	11	-	-	3	18	46	11	-	-	2					
無回答	8	-	1	5	-	-	2	2	2	1	-	-	3	2	2	1	-	-	3	-	-	-	-	-	8	2	1	2	-	-	3	3	-	3	-	-	2					
受診科(複数回答あり)																																										
呼吸器内科	164	12	20	99	25	-	8	27	74	32	1	-	30	19	38	27	1	-	79	4	11	5	-	-	144	39	76	31	4	1	13	32	80	41	-	1	10					
呼吸器外科	36	-	11	24	-	-	1	8	21	5	-	-	2	8	8	5	-	-	15	5	5	2	-	-	24	12	19	4	-	-	1	11	21	3	-	-	1					
循環器内科	130	4	16	71	29	6	4	16	40	27	2	-	45	18	52	36	-	-	24	2	7	12	-	-	109	21	72	29	2	1	5	15	80	27	3	-	5					
心臓外科	18	-	2	12	1	2	1	3	9	4	-	-	2	3	6	2	-	-	7	-	4	1	-	-	13	3	8	6	-	-	1	1	10	6	-	-	1					
血管外科	24	-	6	13	4	-	1	3	9	4	-	-	8	2	8	3	-	-	11	-	3	1	-	-	20	6	14	3	-	-	1	6	13	4	-	-	1					
脳神経外科	35	1	4	15	12	2	1	6	8	12	1	-	8	5	3	8	-	-	19	-	4	3	-	-	28	5	17	10	-	-	3	3	16	12	-	-	4					
消化器外科	9	-	3	4	2	-	-	2	2	2	-	-	3	3	3	1	-	-	2	1	1	1	-	-	6	1	7	1	-	-	-	1	7	1	-	-	-					
その他	32	1	10	19	1	-	1	7	12	3	-	-	10	3	3	2	-	-	24	1	2	1	-	-	28	1	21	7	1	-	2	3	23	3	1	-	2					
無回答	6	-	1	2	-	-	3	-	3	-	-	-	3	-	2	-	-	-	4	-	-	-	-	-	6	-	1	1	-	-	4	-	1	1	-	-	4					

【C.総合的な評価】

C.3

この病院の施設や設備に満足していますか？

C.4

この病院を家族や友人・知人に勧めたいと思いますか？

		C.3							C.4					
		全体	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答	そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	無回答
上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、無回答を除いた有効回答の構成比率を表示														
全体		442	71	224	109	7	2	29	249	114	39	5	5	30
性別	男性	260	42	133	64	4	1	16	146	67	26	2	2	17
	女性	175	27	88	45	3	1	11	98	47	13	3	3	11
	無回答	7	2	3	-	-	-	2	5	-	-	-	-	2
年齢	20歳代以下	10	4	2	3	1	-	-	4	3	3	-	-	-
	30歳代	5	1	2	1	1	-	-	3	2	-	-	-	-
	40歳代	21	5	12	4	-	-	-	13	6	2	-	-	-
	50歳代	44	4	21	16	-	-	3	23	12	6	1	-	2
	60歳代	114	18	57	32	2	-	5	65	33	7	3	1	5
	70歳代	163	21	80	43	3	1	15	88	36	18	1	4	16
	80歳代以上	77	16	46	10	-	1	4	49	20	3	-	-	5
	無回答	8	2	4	-	-	-	2	4	2	-	-	-	2
	受診科(複数回答あり)													
呼吸器内科	164	35	73	42	3	2	9	85	50	16	2	2	9	
呼吸器外科	36	10	22	2	-	-	2	28	2	1	-	1	4	
循環器内科	130	14	70	36	4	-	6	74	35	11	3	1	6	
心臓外科	18	2	12	3	-	-	1	10	4	3	-	-	1	
血管外科	24	7	11	5	-	-	1	17	6	-	-	-	1	
脳神経外科	35	2	16	14	-	-	3	19	8	4	-	1	3	
消化器外科	9	1	7	1	-	-	-	6	2	1	-	-	-	
その他	32	-	20	9	-	-	3	16	10	4	-	-	2	
無回答	6	-	1	1	-	-	4	2	-	-	-	-	4	

## VI. アンケート用紙

《表》

外来

様  
番  
号 1191110

アンケート調査へのご協力をお願い(外来患者さん用)

〈お帰りの際、アンケート回収箱に投函してください〉

埼玉県立循環器・呼吸器病センターは、患者さん中心の安全で質の高い医療を提供できるよう日々努めております。外来を受診されている皆様の率直なご意見をお聞かせいただき、サービスの向上とより良い病院づくりの参考とさせていただきます。つきましては、大変お手数ではございますが、以下のアンケートにお答えいただき、アンケート回収箱に投函していただくようお願いいたします。  
なお、記入内容により今後の診療において不利益になることは一切ございません。また、アンケートの集計結果は、後日、院内掲示、ホームページなどにより公表させていただきます。

埼玉県立循環器・呼吸器病センター病院長

アンケート調査(外来患者さん用)

当てはまるものにチェックをお願いいたします。( )内には記入をお願いします。

記入例



A 患者さん自身についてお聞かせください。

1	性別	<input type="checkbox"/> 男性	<input type="checkbox"/> 女性									
2	年齢	<input type="checkbox"/> 20歳代以下	<input type="checkbox"/> 30歳代	<input type="checkbox"/> 40歳代	<input type="checkbox"/> 50歳代	<input type="checkbox"/> 60歳代	<input type="checkbox"/> 70歳代	<input type="checkbox"/> 80歳代以上				
3	本日受診された診療科は何科ですか？											
		<input type="checkbox"/> 呼吸器内科	<input type="checkbox"/> 呼吸器外科	<input type="checkbox"/> 循環器内科	<input type="checkbox"/> 心臓外科	<input type="checkbox"/> 血管外科	<input type="checkbox"/> 脳神経外科	<input type="checkbox"/> 消化器外科	<input type="checkbox"/> その他( )			
4	お住まいの市町村はどちらですか？											
		<input type="checkbox"/> 熊谷市	<input type="checkbox"/> 深谷市	<input type="checkbox"/> 秩父市	<input type="checkbox"/> 東松山市	<input type="checkbox"/> 行田市	<input type="checkbox"/> 寄居町	<input type="checkbox"/> 本庄市	<input type="checkbox"/> 小川町	<input type="checkbox"/> 羽生市	<input type="checkbox"/> 鴻巣市	<input type="checkbox"/> その他( 県・都 市・町・村・区 )
5	当センターまでの交通手段は何ですか？(複数回答可)											
		<input type="checkbox"/> 電車・バス	<input type="checkbox"/> タクシー	<input type="checkbox"/> 自家用車・バイク	<input type="checkbox"/> 自転車・徒歩	<input type="checkbox"/> その他( )						
6	本日は、お一人で来院されましたか？											
		<input type="checkbox"/> 一人で来院	<input type="checkbox"/> 家族が付き添い	<input type="checkbox"/> その他( )								

B 病院についてお聞かせください。

1	受付職員(電話予約・各窓口)の対応は、いかがでしたか？
	<input type="checkbox"/> 非常に満足 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不満 <input type="checkbox"/> 非常に不満
	「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。 ( )
2	医師は病状や診療内容についてわかりやすく説明しましたか？
	<input type="checkbox"/> 非常に満足 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不満 <input type="checkbox"/> 非常に不満
	「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。 ( )

# 《裏》

3 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？

非常に満足  満足  普通  不満  非常に不満

「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。

( )

4 看護師は質問や相談に十分答えましたか？

非常に満足  満足  普通  不満  非常に不満

「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。

( )

5 待ち時間について

非常に満足  満足  普通  不満  非常に不満

「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。

( )

(レントゲン、CT、MRIなどを受けた患者さんにお聞きます。)

6 放射線技師は検査や手順についてわかりやすく説明しましたか？

非常に満足  満足  普通  不満  非常に不満

「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。

( )

(心電図、心エコー、肺機能等の検査を受けた患者さんにお聞きます。)

7 検査技師は検査や手順についてわかりやすく説明しましたか？

非常に満足  満足  普通  不満  非常に不満

「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。

( )

(リハビリを受けた患者さんにお聞きます。)

8 リハビリテーションスタッフは目的や手順についてわかりやすく説明しましたか？

非常に満足  満足  普通  不満  非常に不満

「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。

( )

## <総合的な評価>

C 最後に、この病院全体の総合的な評価として、お尋ねします。

1 この病院の診療に満足していますか？

非常に満足  満足  普通  不満  非常に不満

「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。

( )

2 この病院のスタッフの対応に満足していますか？

非常に満足  満足  普通  不満  非常に不満

「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。

( )

3 この病院の施設や設備に満足していますか？

非常に満足  満足  普通  不満  非常に不満

「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。

( )

4 この病院を家族や友人・知人に勧めたいと思いますか？

そう思う  まあそう思う  どちらともいえない

あまりそう思わない  そう思わない

「あまりそう思わない」「そう思わない」の場合、その理由をお教えてください。

( )

ご意見・ご要望等がありましたらお書きください。

ご協力、ありがとうございました。

◀ 集計使用欄 ▶

