

令和2年度 患者満足度調査報告書 ～外来～



【令和3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	9
III. 調査結果	P	12
IV. ご意見・ご要望	P	39
V. クロス集計	P	45
VI. アンケート用紙	P	50

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

R2.11.10 ~ R2.11.11

(R1年度)
R1.10.15 ~ R1.10.16

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： 459 枚
回収数： 403 枚

回収率： 87.8%

(R1年度)
アンケート配布数： 488 枚
回収数： 442 枚

回収率： 90.6%

5.言葉の定義

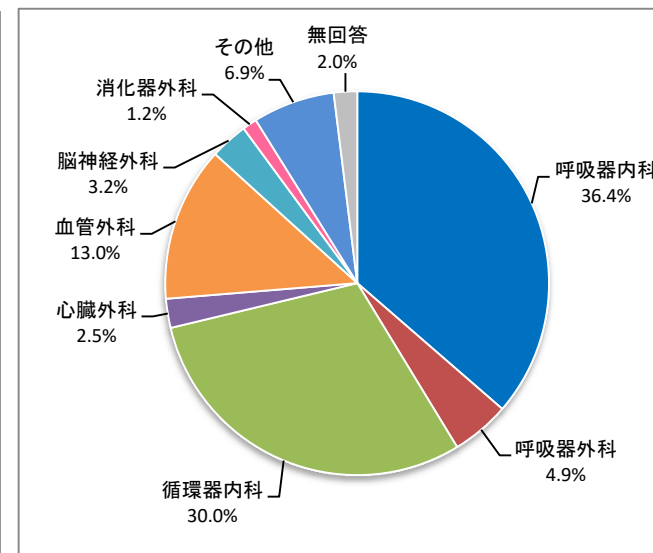
有効回答数・・・ 「無回答」を除いた回答数。

満足率・・・・・・ 回答数のうち「非常に満足」「満足」と答えた人の割合。

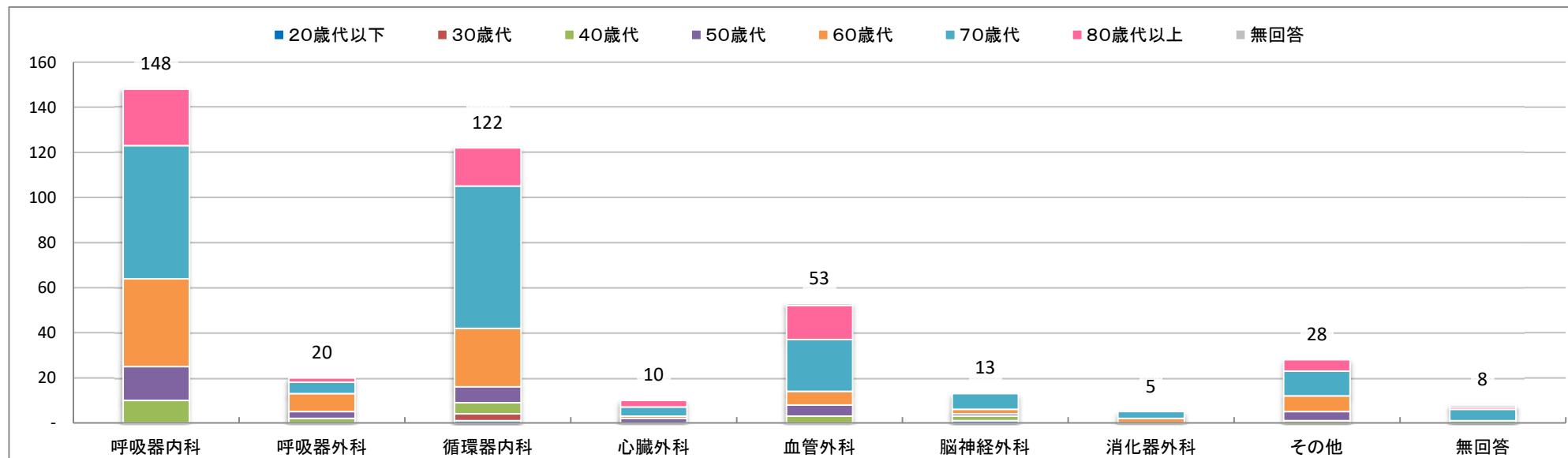
満足度・・・・・・ 回答結果を数値化（非常に満足：5点、満足：4点、普通：3点、不満：2点、非常に不満：1点）した値の平均。

6.患者さん自身について-①「年齢」×「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歳以下	-	-	1	-	-	1	-	-	-	2	0.5%
30歳代	-	-	3	-	-	-	-	-	-	3	0.7%
40歳代	10	2	5	-	3	2	-	1	1	24	5.9%
50歳代	15	3	7	2	5	1	-	4	-	37	9.1%
60歳代	39	8	26	1	6	2	2	7	-	91	22.4%
70歳代	59	5	63	4	23	7	3	11	5	180	44.2%
80歳以上	25	2	17	3	15	-	-	5	1	68	16.7%
無回答	-	-	-	-	1	-	-	-	1	2	0.5%
合計	148	20	122	10	53	13	5	28	8	407	100.0%
比率(%)	36.4%	4.9%	30.0%	2.5%	13.0%	3.2%	1.2%	6.9%	2.0%	100.0%	
【R1年度】合計	164	36	130	18	24	35	9	32	6	454	
【R1年度】比率(%)	36.1%	7.9%	28.6%	4.0%	5.3%	7.7%	2.0%	7.0%	1.3%	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。

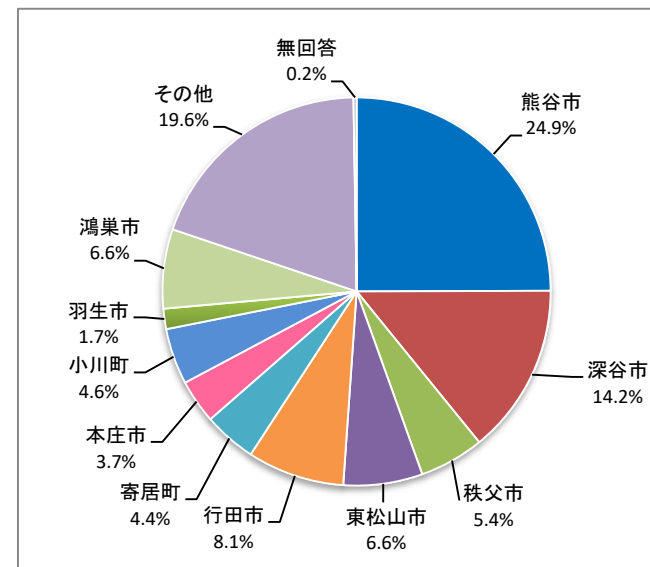


■その他（自由記載内容）

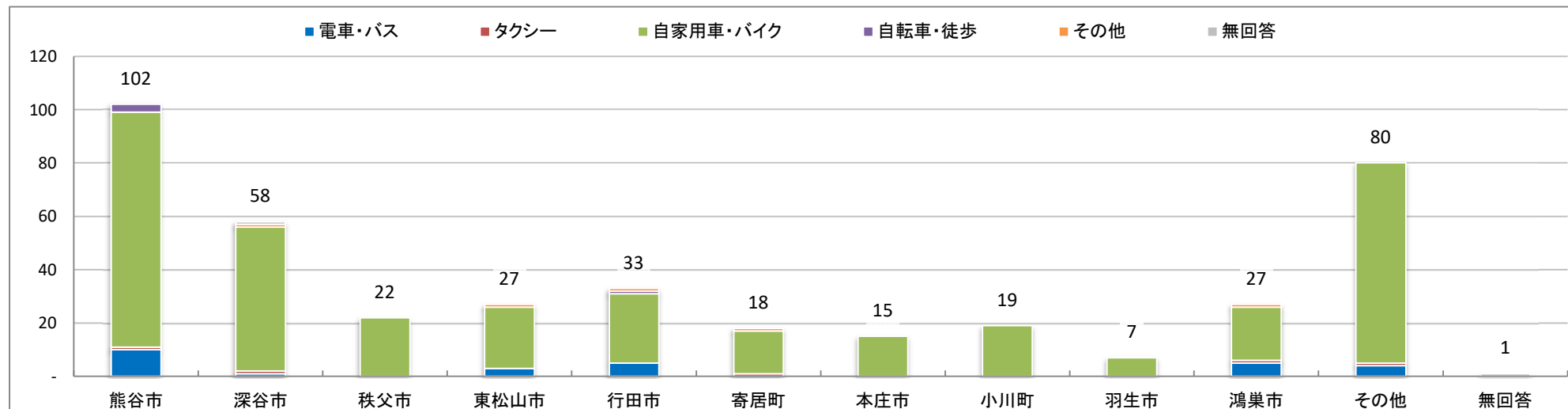
「腎臓内科(4)」、「放射線科(4)」、「MRI」、「リハビリ科」、「緩和ケア科」、「検査」、「腎内透析」、「腎不全」、「透析」、「弁膜症」

6.患者さん自身について-②「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		
電車・バス	10	1	-	3	5	-	-	-	-	5	4	-	28	6.8%
タクシー	1	1	-	-	-	1	-	-	-	1	1	-	5	1.2%
自家用車・バイク	88	54	22	23	26	16	15	19	7	20	75	-	365	89.2%
自転車・徒歩	3	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	4	1.0%
その他	-	1	-	1	1	1	-	-	-	1	-	-	5	1.2%
無回答	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	0.5%
合計	102	58	22	27	33	18	15	19	7	27	80	1	409	100.0%
比率(%)	24.9%	14.2%	5.4%	6.6%	8.1%	4.4%	3.7%	4.6%	1.7%	6.6%	19.6%	0.2%	100.0%	
【R1年度】合計	131	63	23	24	38	21	14	21	10	20	84	5	454	
【R1年度】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%	



※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）

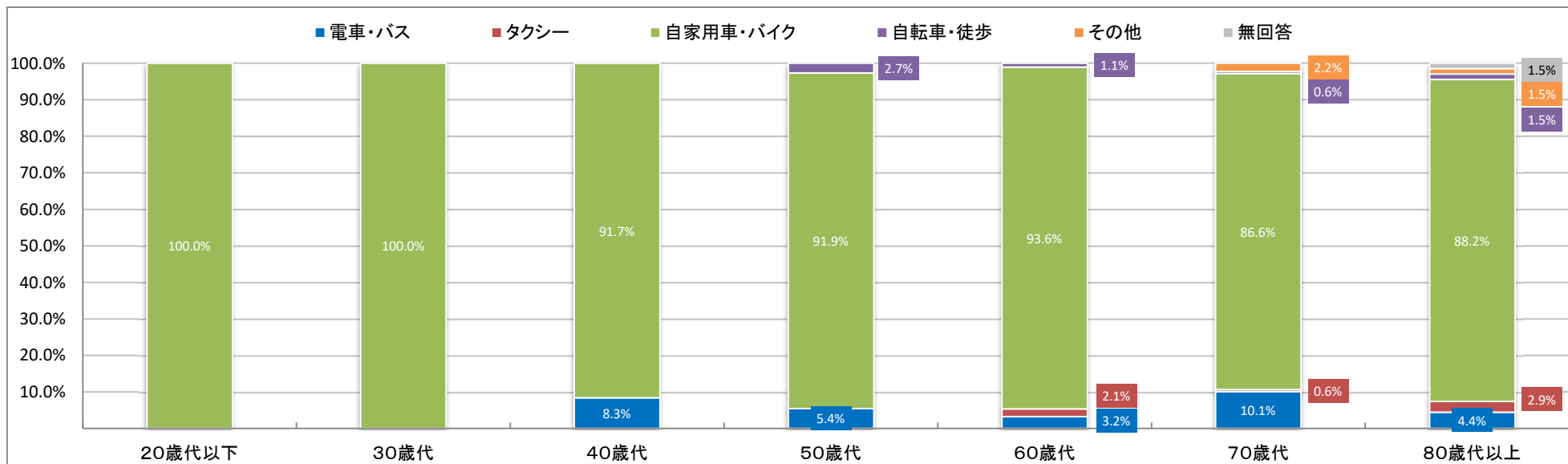
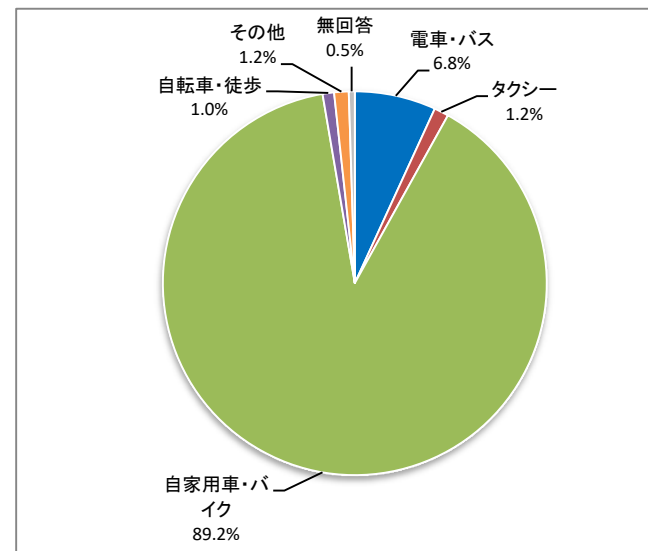
・埼玉県：小鹿野町(10)、滑川町(8)、美里町(6)、嵐山町(6)、加須市(5)、吉見町(4)、長瀬町(4)、皆野町(3)、寄居町(2)、上尾市(2)、上里町(2)、さいたま市、ときがわ町、越生町、坂戸市、川口市、川島町、入間市、北本市、和光市
 ・近隣都道府県：太田市(3)、館林市、邑楽郡、東久留米市、足利市、栃木市

6.患者さん自身について-③「年齢」×「交通手段（複数回答あり）」

交通手段(複数回答あり)

年齢	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	合計	比率(%)
20歳代以下	-	-	2	-	-	-	2	0.5%
30歳代	-	-	3	-	-	-	3	0.7%
40歳代	2	-	22	-	-	-	24	5.9%
50歳代	2	-	34	1	-	-	37	9.0%
60歳代	3	2	88	1	-	-	94	23.0%
70歳代	18	1	155	1	4	-	179	43.8%
80歳代以上	3	2	60	1	1	1	68	16.6%
無回答	-	-	1	-	-	1	2	0.5%
合計	28	5	365	4	5	2	409	100.0%
比率(%)	6.8%	1.2%	89.2%	1.0%	1.2%	0.5%	100.0%	
【R1年度】合計	31	8	399	4	8	4	454	
【R1年度】比率(%)	6.8%	1.8%	87.9%	0.9%	1.8%	0.9%	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。



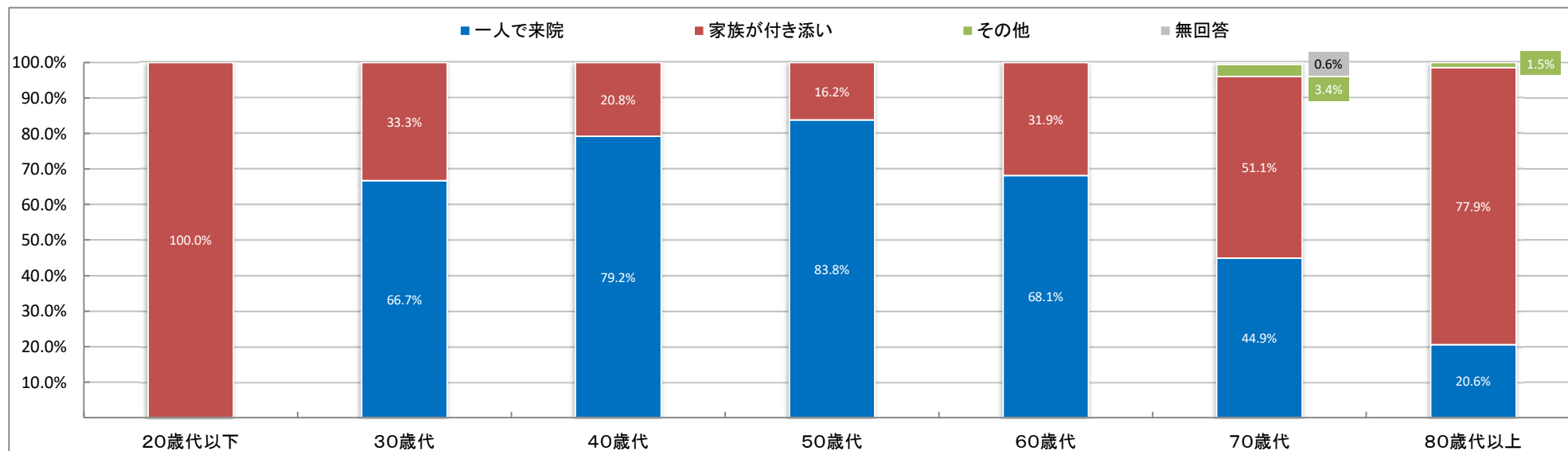
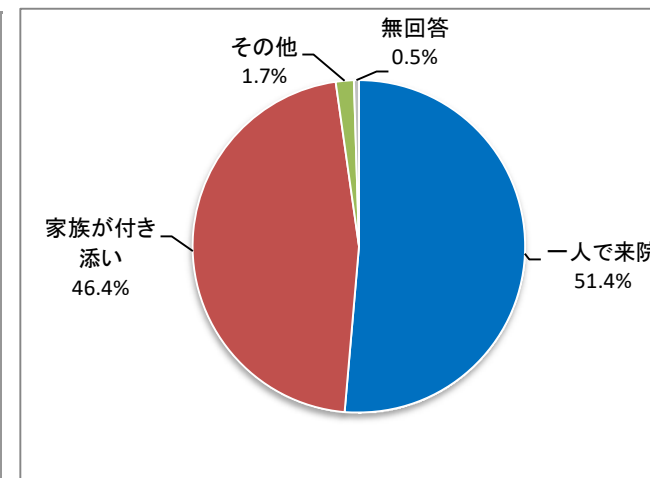
■その他（自由記載内容）

「NPO」、「介護タクシー」、「介護車」、「生活サポート」

6.患者さん自身について-④「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	-	2	-	-	2	0.5%
30歳代	2	1	-	-	3	0.7%
40歳代	19	5	-	-	24	6.0%
50歳代	31	6	-	-	37	9.2%
60歳代	62	29	-	-	91	22.6%
70歳代	79	90	6	1	176	43.7%
80歳代以上	14	53	1	-	68	16.9%
無回答	-	1	-	1	2	0.5%
合計	207	187	7	2	403	100.0%
比率(%)	51.4%	46.4%	1.7%	0.5%	100.0%	
【R1年度】合計	229	203	6	4	442	
【R1年度】比率(%)	51.8%	45.9%	1.4%	0.9%	100.0%	



■その他（自由記載内容）

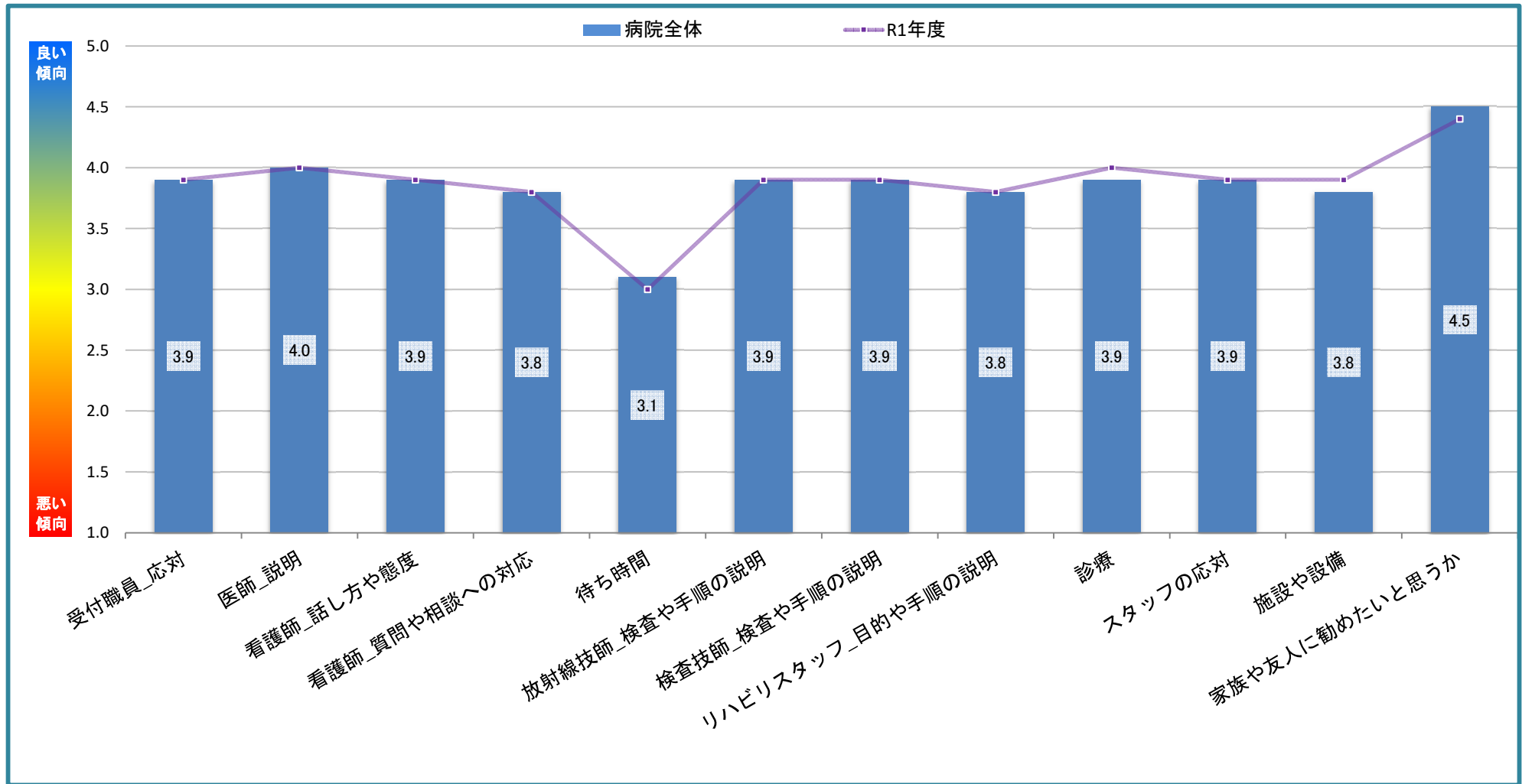
「ヘルパー(2)」、「2人で」、「施設職員と」、「知人の送迎」、「子供の送迎」

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		R1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？	93	197	100	6	3	4	399	72.7%	3.9	72.5%	3.9	↗ 0.2%	→ -
	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？	93	196	96	3	1	14	389	74.3%	4.0	73.9%	4.0	↗ 0.4%	→ -
	B.3 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？	80	187	117	-	-	19	384	69.5%	3.9	71.0%	3.9	↘ 1.5%	→ -
	B.4 看護師は質問や相談に十分答えましたか？	67	182	126	1	-	27	376	66.2%	3.8	66.3%	3.8	↘ 0.1%	→ -
	B.5 待ち時間について	16	56	248	48	9	26	377	19.1%	3.1	21.1%	3.0	↘ 2.0%	↗ 0.1
	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？	66	166	83	-	-	88	315	73.7%	3.9	71.7%	3.9	↗ 2.0%	→ -
	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？	48	119	77	3	-	156	247	67.6%	3.9	67.3%	3.9	↗ 0.3%	→ -
	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？	9	23	21	-	-	350	53	60.4%	3.8	66.2%	3.8	↓ 5.8%	→ -
	病院について 合計		472	1,126	868	61	13	684	2,540	62.9%	3.8	63.0%	3.8	↘ 0.1%
総合評価	C.1 この病院の診療に満足していますか？	74	218	87	2	1	21	382	76.4%	3.9	76.5%	4.0	↘ 0.1%	↘ 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？	65	220	94	3	-	21	382	74.6%	3.9	75.8%	3.9	↘ 1.2%	→ -
	C.3 この病院の施設や設備に満足していますか？	56	208	109	8	-	22	381	69.3%	3.8	71.4%	3.9	↘ 2.1%	↘ 0.1
	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？	227	108	41	4	2	21	382	87.7%	4.5	88.1%	4.4	↘ 0.4%	↗ 0.1
	総合評価 合計		422	754	331	17	3	85	1,527	77.0%	4.0	78.0%	4.0	↘ 1.0%

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？

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	有効回答数	無回答
20歳代以下	1	-	1	-	-	2	-
30歳代	1	1	1	-	-	3	-
40歳代	6	8	6	2	1	23	1
50歳代	11	17	8	1	-	37	-
60歳代	24	49	15	2	-	90	1
70歳代	36	87	49	1	2	175	1
80歳代以上	13	35	20	-	-	68	-
無回答	1	-	-	-	-	1	1
合計	93	197	100	6	3	399	4
比率(%)	23.3%	49.4%	25.1%	1.5%	0.8%	100.0%	
【R1年度】合計	101	215	110	5	5	436	6
【R1年度】比率(%)	23.2%	49.3%	25.2%	1.1%	1.1%	100.0%	

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 **72.7%**

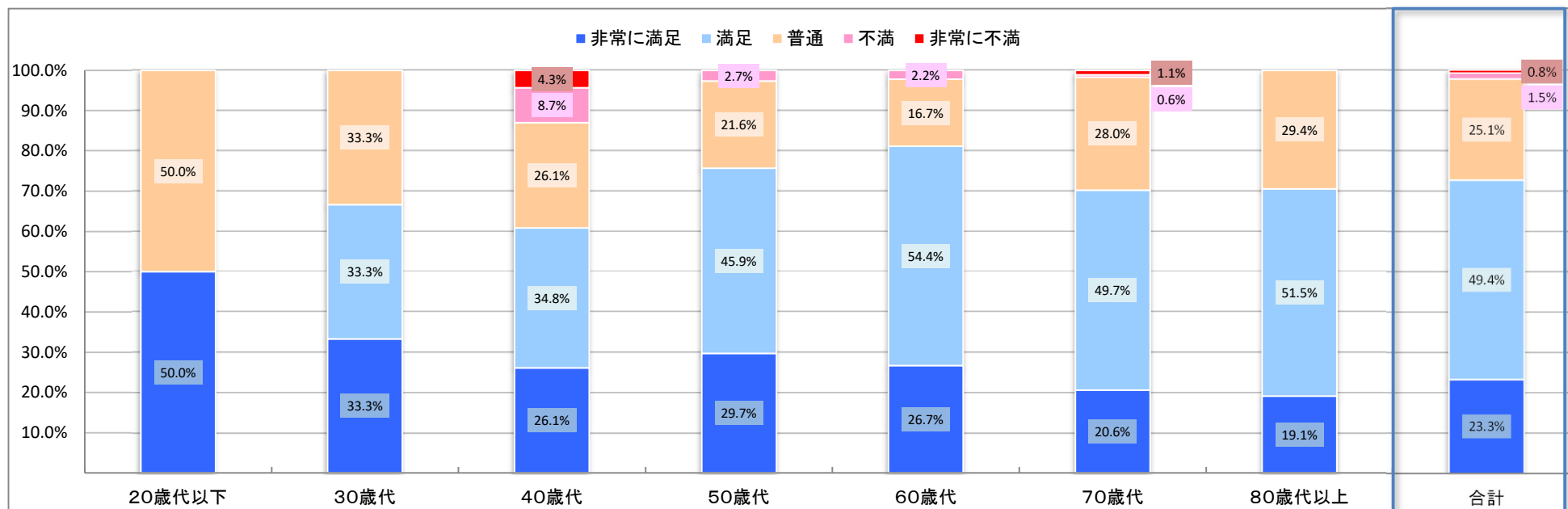
前年差異

【R1年度】満足率 **72.5%**

+0.2%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

※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？

NO.	意見	受診科	年齢
1	No.51の受付の対応がつけんどん。	脳神経外科	50歳代
2	以前は保険証の確認は会計時にしていたのが、受付時になって混乱している。	循環器内科	70歳代
3	現在虎の門病院に外来でかかっていますが、全てにおいて素晴らしい。先生も細かいところまで気をつけてくれ、安心しています。	循環器内科	70歳代
4	質問に対して、明確な返答なし。	呼吸器内科	40歳代
5	循環器内科52にいる係の方の対応が非常に悪い。対応中に電話(内線)が鳴ったとき、出ようとして他の方に怒られていたり、本当にひどいです。	循環器内科	40歳代
6	初めてだと最初に伝えたのに、「診察券持ってますか?」とか「診察券のNo.は?」とか、3回程、「初めてなので」と答えました。	呼吸器内科	40歳代
7	待ち時間、本日は3時間です。	血管外科	70歳代
8	適切な指示(分かるように指示、時間をかけない指示)。	呼吸器内科	60歳代
9	普通ですが、こんなこともありました。以前緊急でTELした時、電話の対応がすごく冷たい感じでした。	循環器内科	70歳代
10	毎月、保険証と限度額認定証を出すように、前もって言わなかった。言われれば家から持ってくる。	その他	60歳代

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？

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	有効回答数	無回答
20歳代以下	2	-	-	-	-	2	-
30歳代	1	2	-	-	-	3	-
40歳代	9	11	4	-	-	24	-
50歳代	10	14	11	2	-	37	-
60歳代	20	48	20	-	1	89	2
70歳代	34	86	48	-	-	168	8
80歳代以上	16	35	13	1	-	65	3
無回答	1	-	-	-	-	1	1
合計	93	196	96	3	1	389	14
比率(%)	23.9%	50.4%	24.7%	0.8%	0.3%	100.0%	
【R1年度】合計	119	196	97	11	3	426	16
【R1年度】比率(%)	27.9%	46.0%	22.8%	2.6%	0.7%	100.0%	

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 **74.3%**

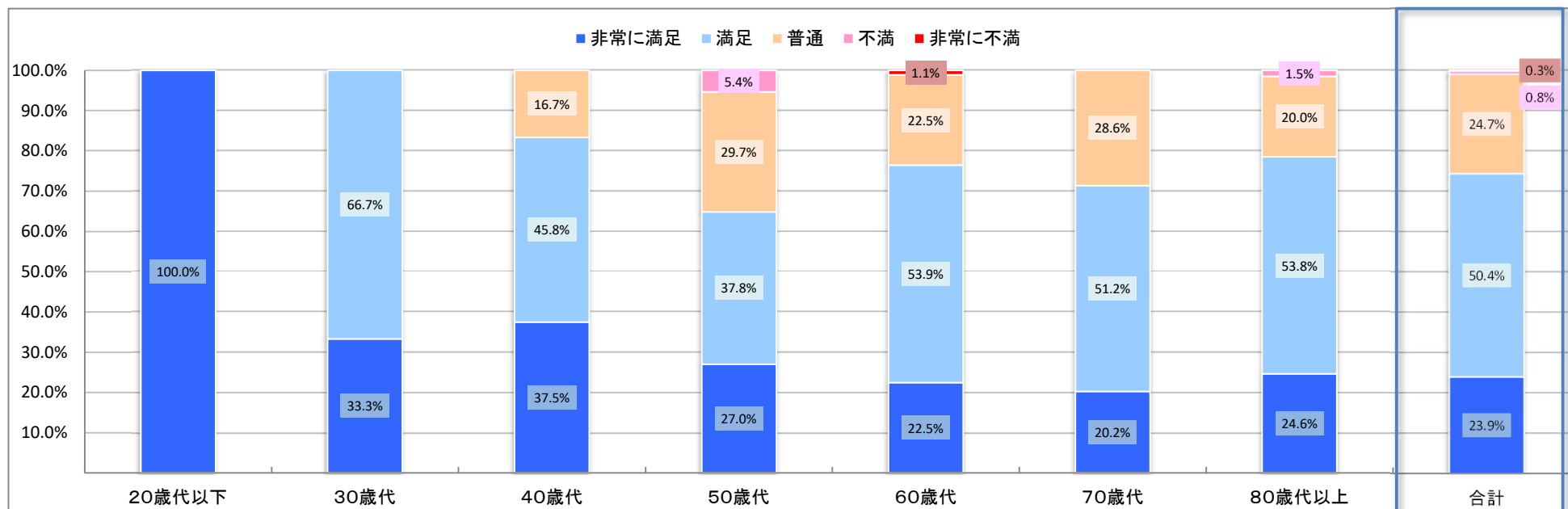
前年差異

【R1年度】満足率 **73.9%**

+0.4%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

※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？

NO.	意見	受診科	年齢
1	検査のデータについて。	呼吸器内科	50歳代
2	呼吸器外科の医師の先生には分かりやすく説明いただきましたが、呼吸器内科の先生の説明がよく分かりませんでした。細かいところまで話をお願いします。特に肺ガンについて(自分でインターネットで調べました)。	呼吸器外科	50歳代
3	高飛車で、患者をあまり大切にしない様子。	呼吸器内科	60歳代
4	今迄、初診(2014~2019.8月迄)説明がひどかった。相手を見ての話でもなく。特に医師。対応悪かったね。	血管外科	80歳代以上
5	自分の主治医(担当医)は元より、信頼しております。	呼吸器内科	40歳代
6	〇〇先生は、いつも丁寧に話をしてくれるので安心できます。	呼吸器内科	40歳代
7	補聴器を付けているが、先生の声がやや小さいので聞きとりづらい時がある。付き添いの者が一緒に聞いているので、説明自体は理解しているつもりですが。	循環器内科	70歳代
8	命をつなぐ砦。感謝あるのみ。いつもありがとうございます。	血管外科	70歳代

B.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	有効回答数	無回答
20歳代以下	1	1	-	-	-	2	-
30歳代	1	-	1	-	-	2	1
40歳代	7	8	9	-	-	24	-
50歳代	11	14	12	-	-	37	-
60歳代	20	51	18	-	-	89	2
70歳代	27	80	57	-	-	164	12
80歳代以上	12	33	20	-	-	65	3
無回答	1	-	-	-	-	1	1
合計	80	187	117	-	-	384	19
比率(%)	20.8%	48.7%	30.5%	0.0%	0.0%	100.0%	
【R1年度】合計	87	211	119	3	-	420	22
【R1年度】比率(%)	20.7%	50.2%	28.3%	0.7%	0.0%	100.0%	

B.3 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？

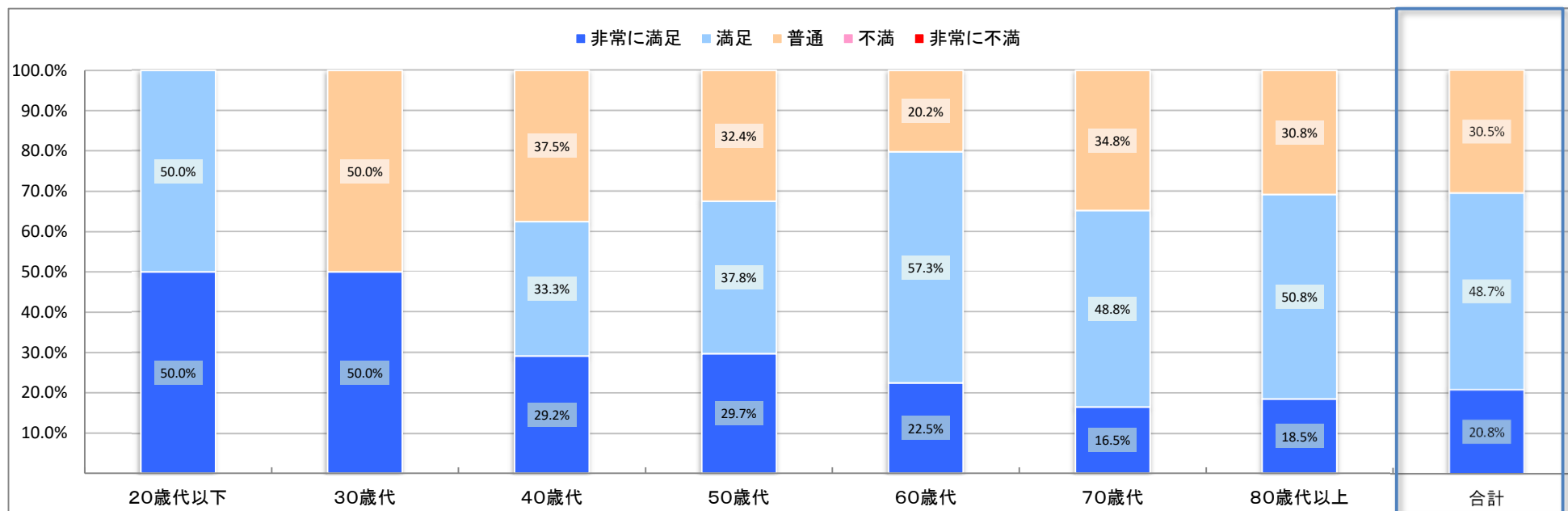
満足率 **69.5%**

前年差異 **-1.5%**

【R1年度】満足率 **71.0%**

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

※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？

NO.	意見	受診科	年齢
1	耳が悪いので、声が小さい。	その他	80歳代以上
2	人によります。	呼吸器内科	40歳代

B.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	有効回答数	無回答
20歳代以下	1	1	-	-	-	2	-
30歳代	1	-	1	-	-	2	1
40歳代	7	8	9	-	-	24	-
50歳代	9	15	13	-	-	37	-
60歳代	19	46	22	-	-	87	4
70歳代	19	77	62	1	-	159	17
80歳代以上	10	35	19	-	-	64	4
無回答	1	-	-	-	-	1	1
合計	67	182	126	1	-	376	27
比率(%)	17.8%	48.4%	33.5%	0.3%	0.0%	100.0%	
【R1年度】合計	68	204	134	4	-	410	32
【R1年度】比率(%)	16.6%	49.8%	32.7%	1.0%	0.0%	100.0%	

B.4 看護師は質問や相談に十分答えましたか？

満足率 **66.2%**

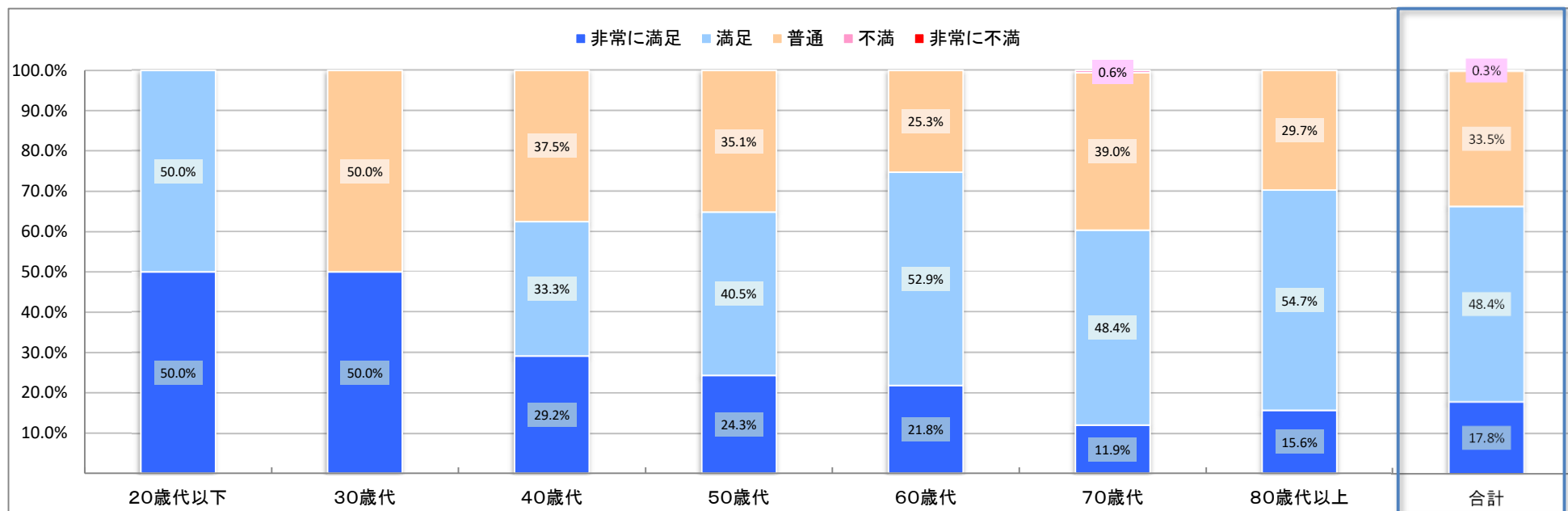
前年差異

【R1年度】満足率 **66.3%**

-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

※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？

NO.	意見	受診科	年齢
1	ほぼ接触がない。	呼吸器内科	60歳代
2	人によります。	呼吸器内科	40歳代
3	先日(11月6日)採血時、手の甲が皮下出血で4cm四方ぐらい黒っぽく変色。長年やっているが、初めての事です。50才位の男の人でした。	血管外科	70歳代

B.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	有効回答数	無回答
20歳代以下	1	-	-	1	-	2	-
30歳代	-	-	1	1	-	2	1
40歳代	3	4	12	3	1	23	1
50歳代	1	-	31	3	2	37	-
60歳代	4	17	53	15	-	89	2
70歳代	1	24	114	16	5	160	16
80歳代以上	5	11	37	9	1	63	5
無回答	1	-	-	-	-	1	1
合計	16	56	248	48	9	377	26
比率(%)	4.2%	14.9%	65.8%	12.7%	2.4%	100.0%	
【R1年度】合計	18	71	252	71	10	422	20
【R1年度】比率(%)	4.3%	16.8%	59.7%	16.8%	2.4%	100.0%	

B.5 待ち時間について

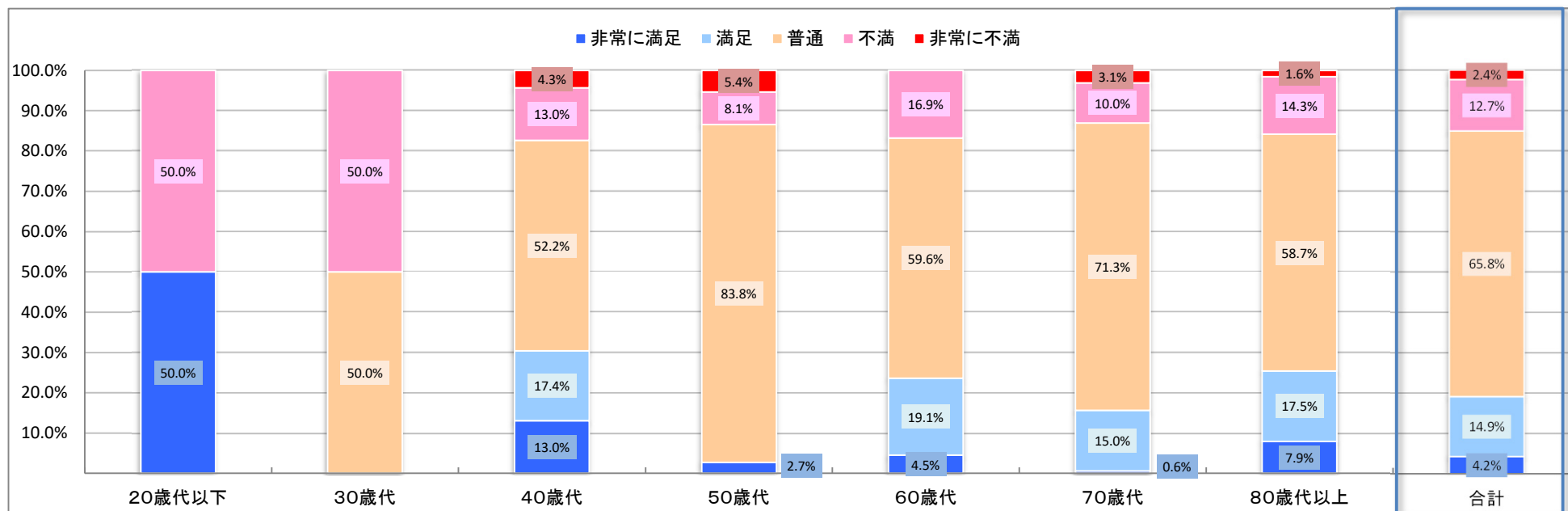
満足率 **19.1%**

前年差異 **-2.0%**

【R1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

※有効回答数・・・「無回答」を除く



B_5 待ち時間について

NO.	意見	受診科	年齢
1	10分位の日もあれば、90分以上待つこともあります。	呼吸器内科	50歳代
2	2時間は待たされる。	呼吸器内科	40歳代
3	だいぶ混んでいて、待ち時間が長い。	循環器内科	60歳代
4	とにかく長く待たされる。1～2時間は当たり前。	循環器内科	70歳代
5	また一からなので待ち時間が長い。	呼吸器内科	60歳代
6	血液検査の結果が出るまで、時間がかかるのか。	呼吸器内科	70歳代
7	検査後、問診までの時間が長い。	呼吸器内科	70歳代
8	検査後の診療待ちが長い。	心臓外科、血管外科	70歳代
9	呼び出しが鳴った時にトイレ等で不在の場合、診療の順番がずっと後になってしまう。	血管外科	70歳代
10	今日はいつになく待ち時間が多かった。	呼吸器内科	60歳代
11	採血の待ち時間の長い事多々あり。	呼吸器外科	70歳代
12	採血担当が2人しかいなくて、時間がかかった。	呼吸器内科	70歳代
13	仕事をしており、午前中休みを取って来るので、早く、と思うことがあります。	呼吸器内科	60歳代
14	時間がかかる。	呼吸器内科	60歳代
15	時間がかかる。	循環器内科	50歳代

B_5 待ち時間について

NO.	意見	受診科	年齢
16	時間にルーズ。	血管外科	70歳代
17	初診だから仕方ないのでしょうか、来院してから診てもらうまで長かったです(9:00~14:30)。	循環器内科	60歳代
18	診察の待ち時間が長い。	循環器内科	20歳代以下
19	人数が多すぎて、時間がかかる。	血管外科	80歳代以上
20	待ち時間が長い。	呼吸器内科	60歳代
21	待ち時間が長い。	呼吸器外科	60歳代
22	待ち時間が長い。	循環器内科	60歳代
23	待ち時間が長い。	循環器内科	80歳代以上
24	待ち時間が長すぎる。	呼吸器内科	70歳代
25	待ち時間が長すぎる。	呼吸器内科	80歳代以上
26	待ち時間が非常に長い。	循環器内科	50歳代
27	長い。	呼吸器内科	70歳代
28	長い。	呼吸器内科	70歳代
29	長い。	循環器内科	70歳代
30	長い。	血管外科	40歳代

B_5 待ち時間について

NO.	意見	受診科	年齢
31	長い。	その他	80歳代以上
32	長い事がある。	呼吸器内科	70歳代
33	同じ予約時間でほぼ同時に受付した方が、受付で「まだですか？」と何回もクレームを入れていたら、私より30分くらい早く呼ばれていたの、公平性に欠けると思いました。	呼吸器内科	40歳代
34	予約しているにもかかわらず、時間がかかる。	循環器内科	70歳代
35	予約の時間を大幅に過ぎる。	血管外科	80歳代以上
36	予約時間10:30で、本日は3時間です(14:30)。	血管外科	70歳代
37	予約時間になるまでに、1時間以上待たされることがあるので。	循環器内科	70歳代
38	予約時間の1時間以上持たされた。	呼吸器外科	50歳代
39	予約時間の1時間遅れはざら。	呼吸器内科	50歳代
40	予約時間より1h~1.5h待たされ、待っている間気分が悪くなる。	消化器外科	70歳代
41	予約時間より1時間ぐらい待つことが多い。	循環器内科	30歳代
42	予約時間より1時間以上待つのが通常。	呼吸器外科	60歳代
43	予約時間より40分待ち。	循環器内科	70歳代
44	予約時間より大変待たされる。	血管外科	60歳代

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？

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	有効回答数	無回答
20歳代以下	2	-	-	-	-	2	-
30歳代	1	-	-	-	-	1	2
40歳代	6	5	4	-	-	15	9
50歳代	9	13	10	-	-	32	5
60歳代	18	36	11	-	-	65	26
70歳代	19	81	42	-	-	142	34
80歳代以上	10	31	16	-	-	57	11
無回答	1	-	-	-	-	1	1
合計	66	166	83	-	-	315	88
比率(%)	21.0%	52.7%	26.3%	0.0%	0.0%	100.0%	
【R1年度】合計	69	169	90	4	-	332	110
【R1年度】比率(%)	20.8%	50.9%	27.1%	1.2%	0.0%	100.0%	

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？

満足率 **73.7%**

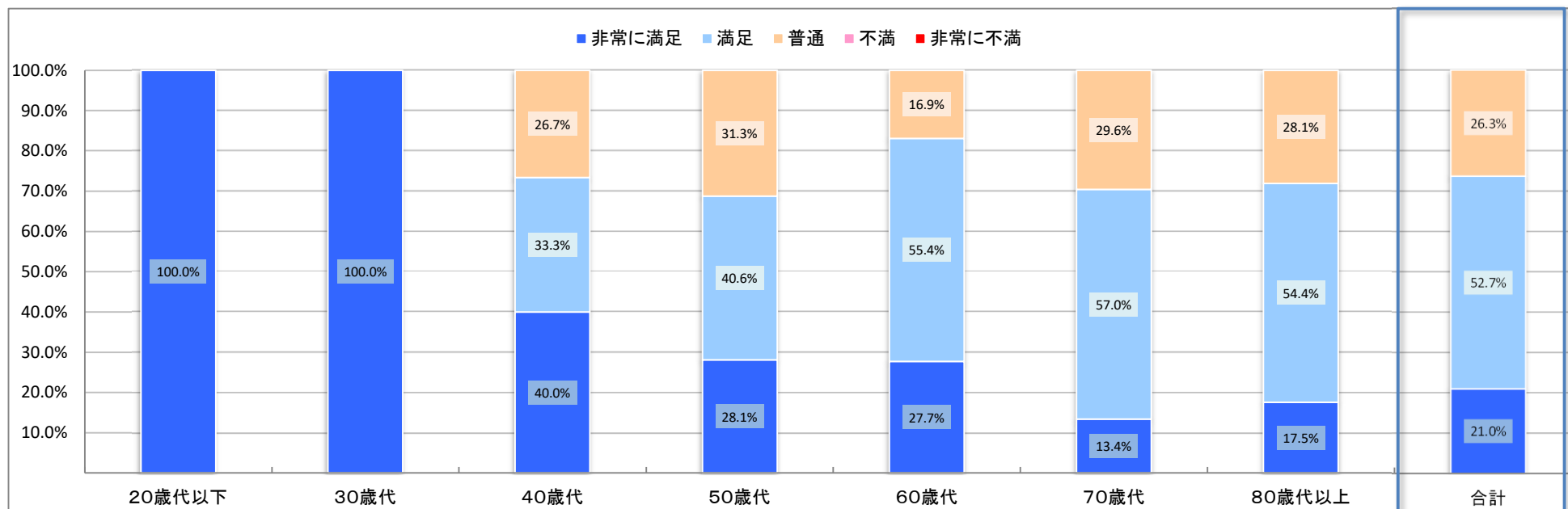
【R1年度】満足率 **71.7%**

前年差異

+2.0%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

※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？

NO.	意見	受診科	年齢
1	以前受けた時、ていねいで、安心しました。	呼吸器内科	40歳代

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？

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	有効回答数	無回答
20歳代以下	1	1	-	-	-	2	-
30歳代	1	1	-	-	-	2	1
40歳代	4	6	3	1	-	14	10
50歳代	6	7	8	1	-	22	15
60歳代	13	28	11	-	-	52	39
70歳代	12	57	37	-	-	106	70
80歳代以上	10	19	18	1	-	48	20
無回答	1	-	-	-	-	1	1
合計	48	119	77	3	-	247	156
比率(%)	19.4%	48.2%	31.2%	1.2%	0.0%	100.0%	
【R1年度】合計	58	115	83	1	-	257	185
【R1年度】比率(%)	22.6%	44.7%	32.3%	0.4%	0.0%	100.0%	

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 **67.6%**

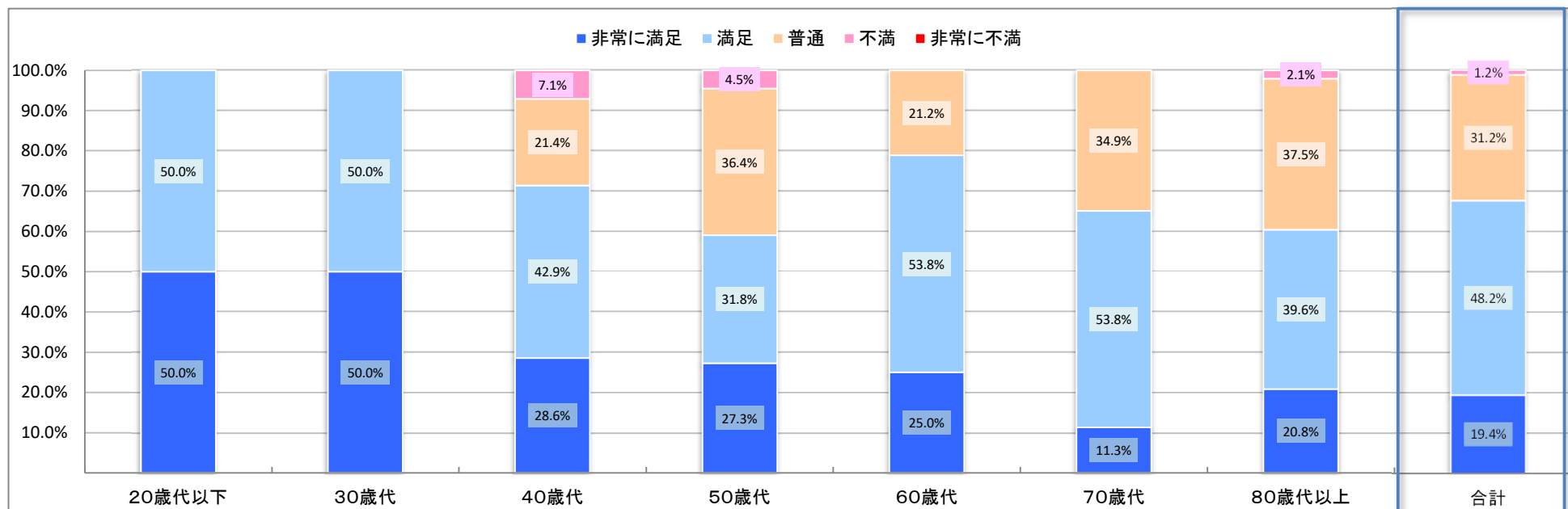
前年差異

【R1年度】満足率 **67.3%**

+0.3%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

※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？

NO.	意見	受診科	年齢
1	つっけんどんな言葉。特に男性に。	血管外科	80歳代以上
2	今日ではありませんが、以前〇〇先生がとてもいねいに説明・検査して下さいました。	呼吸器内科	50歳代
3	新卒・新規のスタッフは、知識、やり方、工程の手順等しっかりしていました。	血管外科	40歳代
4	接した時に、冷たく感じました。仕事で行っているという感じです。	呼吸器外科	50歳代
5	待ち時間が長かったが、検査はスムーズにできた。	循環器内科	60歳代
6	年に1度の検査の時でも、わかりやすく対応して下さいました。	呼吸器内科	40歳代

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？

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	有効回答数	無回答
20歳代以下	-	-	-	-	-	-	2
30歳代	-	-	-	-	-	-	3
40歳代	1	2	-	-	-	3	21
50歳代	2	2	3	-	-	7	30
60歳代	-	6	5	-	-	11	80
70歳代	2	9	9	-	-	20	156
80歳代以上	4	4	4	-	-	12	56
無回答	-	-	-	-	-	-	2
合計	9	23	21	-	-	53	350
比率(%)	17.0%	43.4%	39.6%	0.0%	0.0%	100.0%	
【R1年度】合計	11	36	24	-	-	71	371
【R1年度】比率(%)	15.5%	50.7%	33.8%	0.0%	0.0%	100.0%	

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 **60.4%**

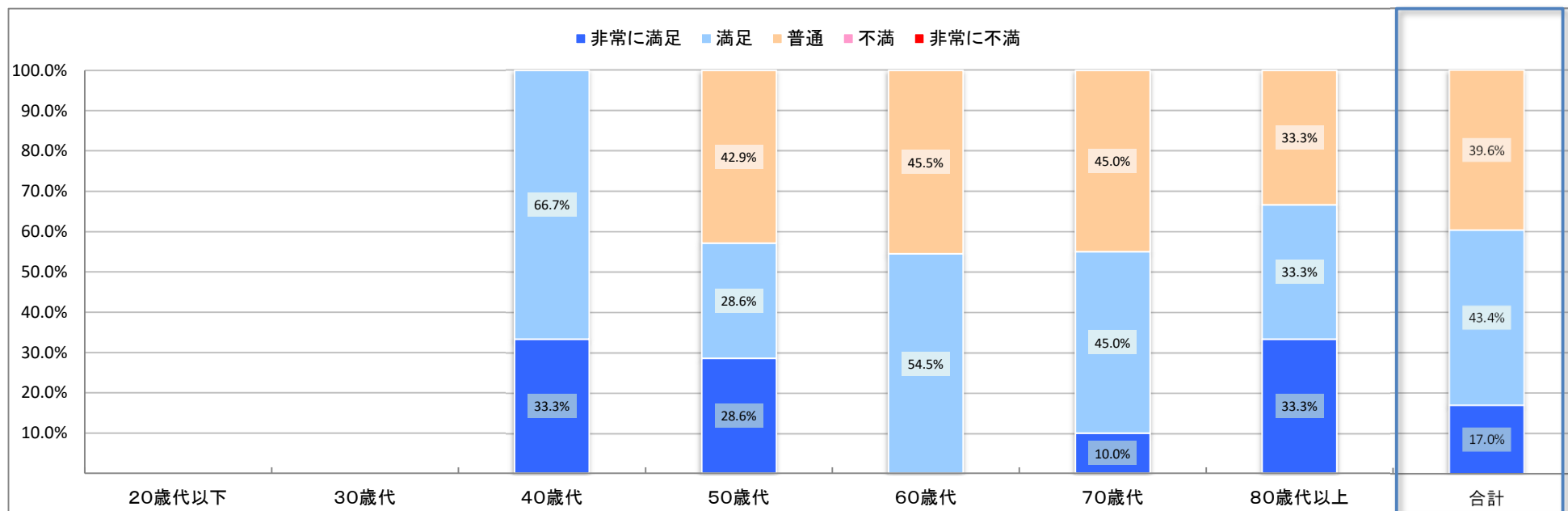
【R1年度】満足率 **66.2%**

前年差異

-5.8%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

※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？

NO.

意見

受診科

年齢

記載なし

C.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	有効回答数	無回答
20歳代以下	1	1	-	-	-	2	-
30歳代	1	-	1	-	-	2	1
40歳代	7	13	4	-	-	24	-
50歳代	10	14	13	-	-	37	-
60歳代	20	51	16	-	1	88	3
70歳代	22	100	39	1	-	162	14
80歳代以上	12	39	14	1	-	66	2
無回答	1	-	-	-	-	1	1
合計	74	218	87	2	1	382	21
比率(%)	19.4%	57.1%	22.8%	0.5%	0.3%	100.0%	
【R1年度】合計	87	228	89	6	2	412	30
【R1年度】比率(%)	21.1%	55.3%	21.6%	1.5%	0.5%	100.0%	

C.1 この病院の診療に満足していますか？

満足率 **76.4%**

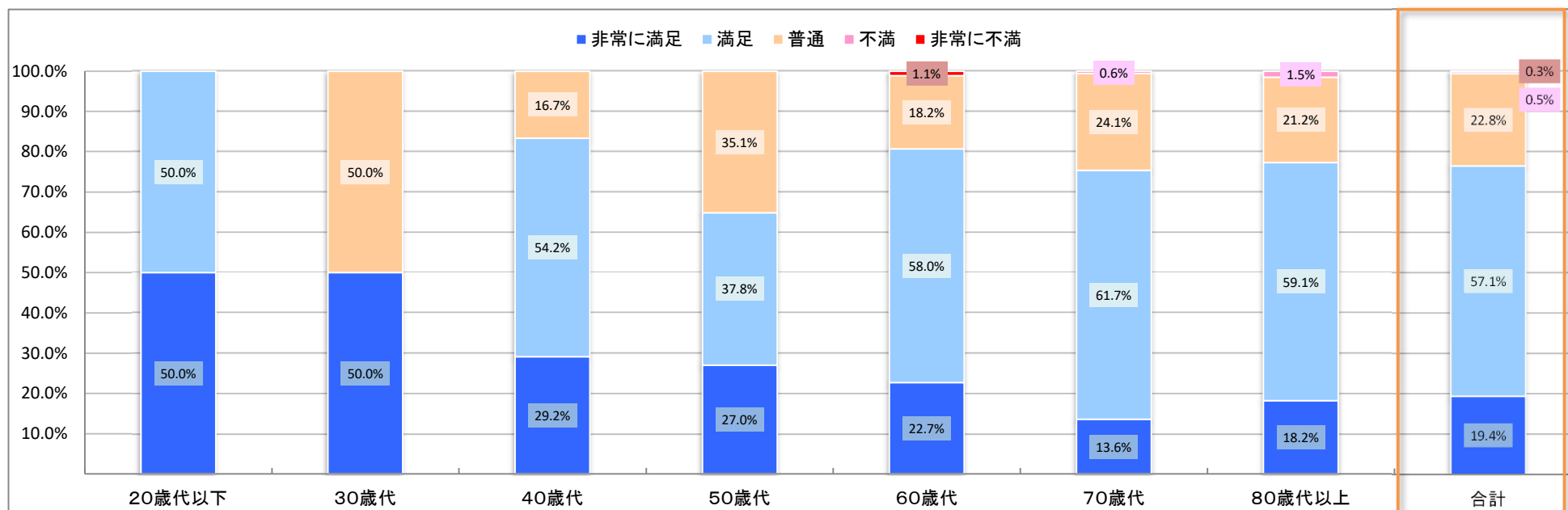
【R1年度】満足率 **76.5%**

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

※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？

NO.	意見	受診科	年齢
1	ただし、会計が遅いです。	呼吸器内科	50歳代
2	もう来たくない気持ち。	呼吸器内科	60歳代
3	外来、会計、検査のシステムが悪い。	循環器内科	70歳代
4	初診なのでよくわからないが、今のところ満足です。	呼吸器内科	70歳代
5	待ち時間が長すぎる。	呼吸器内科	80歳代以上

C.2 この病院のスタッフの応対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	有効回答数	無回答
20歳代以下	1	1	-	-	-	2	-
30歳代	1	-	1	-	-	2	1
40歳代	6	10	7	1	-	24	-
50歳代	10	15	12	-	-	37	-
60歳代	16	55	16	1	-	88	3
70歳代	18	101	42	1	-	162	14
80歳代以上	12	38	16	-	-	66	2
無回答	1	-	-	-	-	1	1
合計	65	220	94	3	-	382	21
比率(%)	17.0%	57.6%	24.6%	0.8%	0.0%	100.0%	
【R1年度】合計	71	243	95	4	1	414	28
【R1年度】比率(%)	17.1%	58.7%	22.9%	1.0%	0.2%	100.0%	

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 **74.6%**

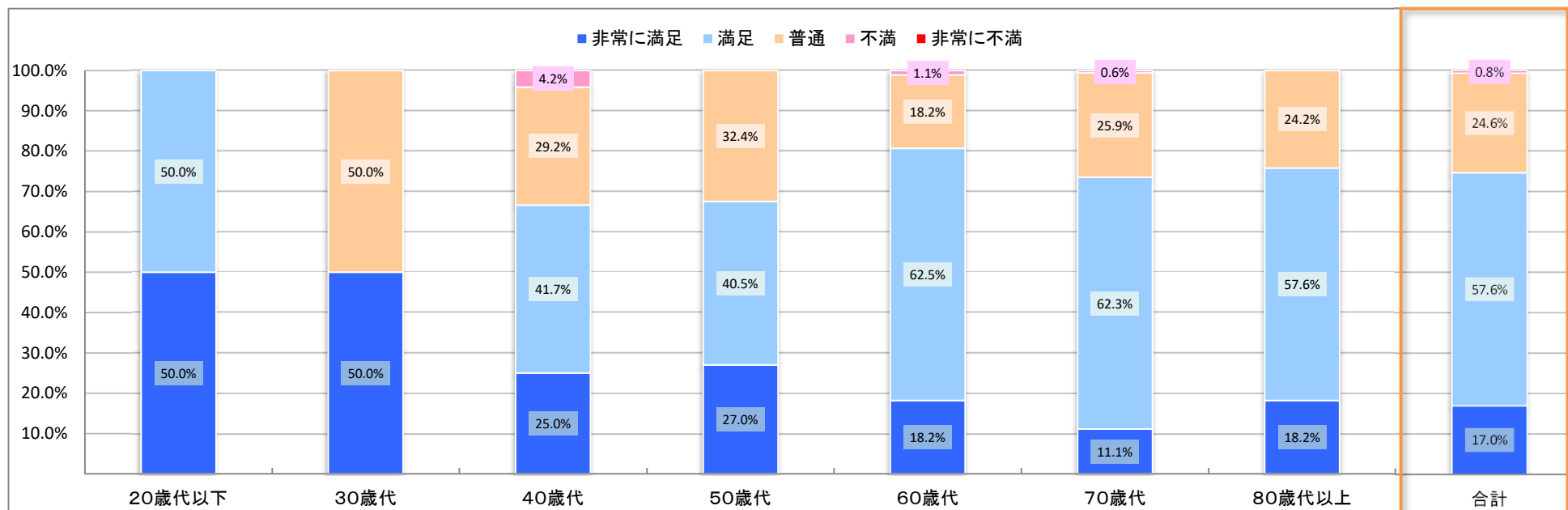
前年差異

【R1年度】満足率 **75.8%**

-1.2%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

※有効回答数・・・「無回答」を除く



C_2 この病院のスタッフの対応に満足していますか？

NO.	意見	受診科	年齢
1	スタッフは公務員だと思います。患者からの差し入れ、心遣い等は頂かないでほしい。「この間は美味しかったです。ありがとうございました。」の挨拶を聞きます。大変不愉快です。大きな問題になる前に、止めた方がよい。	その他	70歳代
2	もう6年目になりますが、入院した時から本当に良くして頂き、感謝しかありません。	循環器内科	40歳代
3	医師がクール。	循環器内科	60歳代
4	玄関受付での対応はとても親切です。他の病院ではここまで対応していただけません(基本的に、声を掛けていただけない)。	循環器内科	40歳代
5	事務の対応が悪い。	呼吸器内科	40歳代
6	受付以外は、親切です。	血管外科	80歳代以上
7	診療外来の受付スタッフが、質問に対して良くなかった。	呼吸器内科	50歳代
8	人によります。	呼吸器内科	40歳代
9	全ての人ではないが、一部に感じ悪い人がいる。	循環器内科	70歳代

C.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	有効回答数	無回答
20歳代以下	1	1	-	-	-	2	-
30歳代	1	-	1	-	-	2	1
40歳代	6	10	7	1	-	24	-
50歳代	8	11	15	3	-	37	-
60歳代	12	56	20	2	-	90	1
70歳代	20	93	44	2	-	159	17
80歳代以上	7	37	22	-	-	66	2
無回答	1	-	-	-	-	1	1
合計	56	208	109	8	-	381	22
比率(%)	14.7%	54.6%	28.6%	2.1%	0.0%	100.0%	
【R1年度】合計	71	224	109	7	2	413	29
【R1年度】比率(%)	17.2%	54.2%	26.4%	1.7%	0.5%	100.0%	

C.3 この病院の施設や設備に満足していますか？

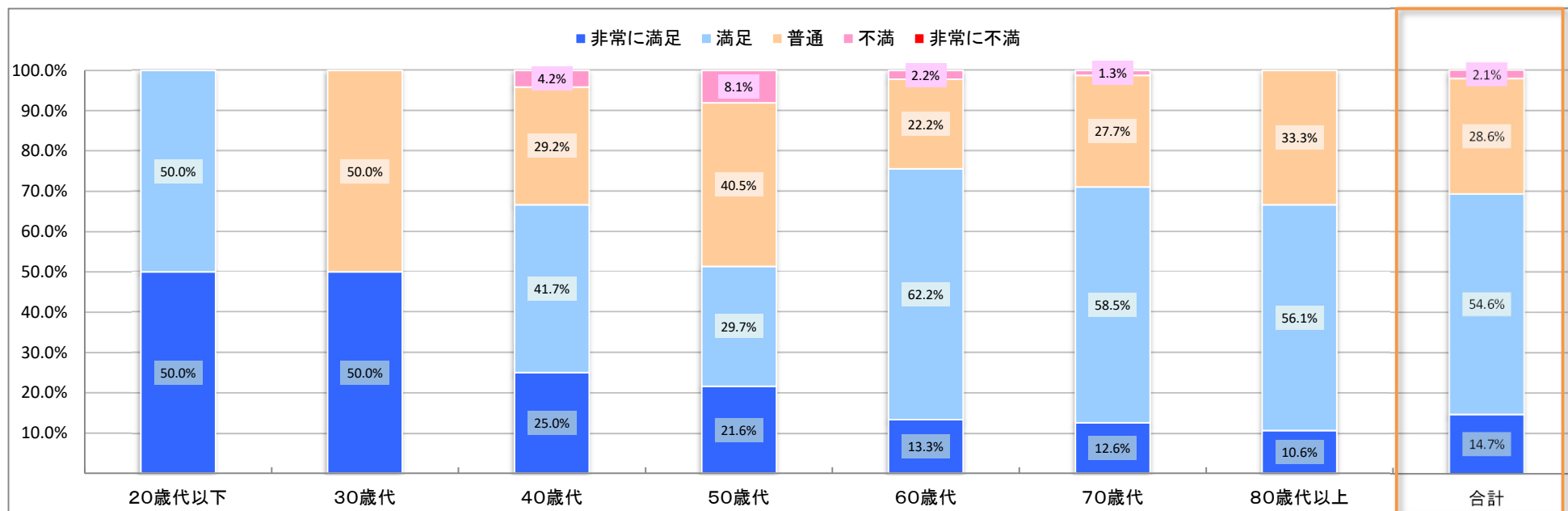
満足率 69.3%

前年差異 **-2.1%**

【R1年度】満足率 **71.4%**

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

※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？

NO.	意見	受診科	年齢
1	⑰循環器系外来受付順案内モニターのNo.1～5、No.6～10が各1基しかなく、席によっては中央の柱の影となり、全く見えない。増設を希望します。	循環器内科	40歳代
2	PET-CTを導入してください。	呼吸器外科	60歳代
3	PET検査もしていただけると、さらにありがたい。	呼吸器内科	70歳代
4	どういう設備や施設が必要かは、その患者によって分からない。	その他	70歳代
5	最新の設備をもっと導入して頂き、他病院での確認や診察をなくしてほしい。	呼吸器内科	50歳代
6	車の駐車場がない。	循環器内科	60歳代
7	駐車場がいつもいっぱい。	呼吸器内科	50歳代
8	駐車場がわかりづらく、アスファルトがガタガタ。	呼吸器内科	50歳代
9	駐車場が遠い。	呼吸器内科	70歳代
10	駐車場が狭い。又は遠い(病院入口まで)。	その他	50歳代
11	駐車場不足・整備不足。	呼吸器内科	50歳代
12	判らない。	血管外科	70歳代

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？

	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	有効回答数	無回答
20歳代以下	1	1	-	-	-	2	-
30歳代	1	1	-	-	-	2	1
40歳代	11	8	5	-	-	24	-
50歳代	19	12	5	1	-	37	-
60歳代	62	20	4	1	2	89	2
70歳代	93	49	19	2	-	163	13
80歳代以上	39	17	8	-	-	64	4
無回答	1	-	-	-	-	1	1
合計	227	108	41	4	2	382	21
比率(%)	59.4%	28.3%	10.7%	1.0%	0.5%	100.0%	
【R1年度】合計	249	114	39	5	5	412	30
【R1年度】比率(%)	60.4%	27.7%	9.5%	1.2%	1.2%	100.0%	

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 **87.7%**

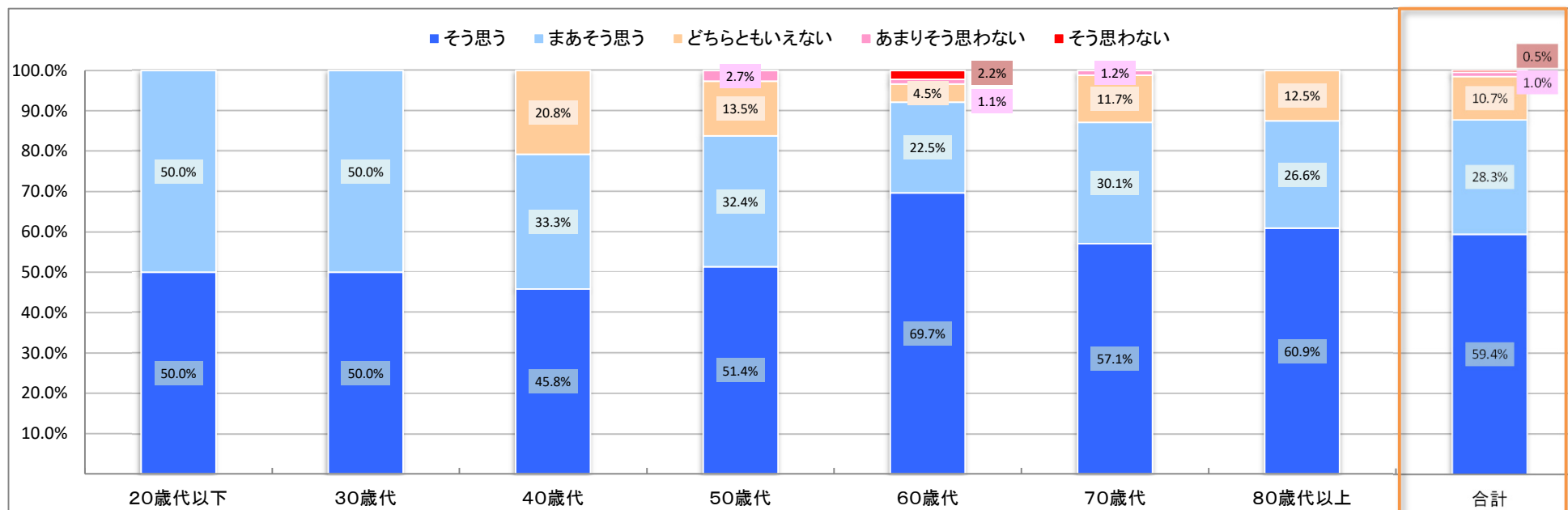
前年差異

【R1年度】満足率 **88.1%**

-0.4%

※「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

※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？

NO.	意見	受診科	年齢
1	遠い。	血管外科	70歳代
2	遠いので、勧められない。	呼吸器内科	60歳代
3	希望していた友人がいたので受付に聞いたところ、「紹介状がないとかかれない」と言われたので、止めたことがある。	呼吸器内科	60歳代
4	県立病院ということで、公務員的な感じがする。	脳神経外科	50歳代
5	治療内容による。	血管外科、その他	70歳代
6	先生が感じ悪い。もっと細やかに患者さんに対応してほしい。	循環器内科	70歳代
7	他にある。	消化器外科、その他	70歳代
8	病気になる人が良い。	呼吸器内科	60歳代
9	優しさのない病院。県立の名を返上した方が良い。	呼吸器内科	60歳代

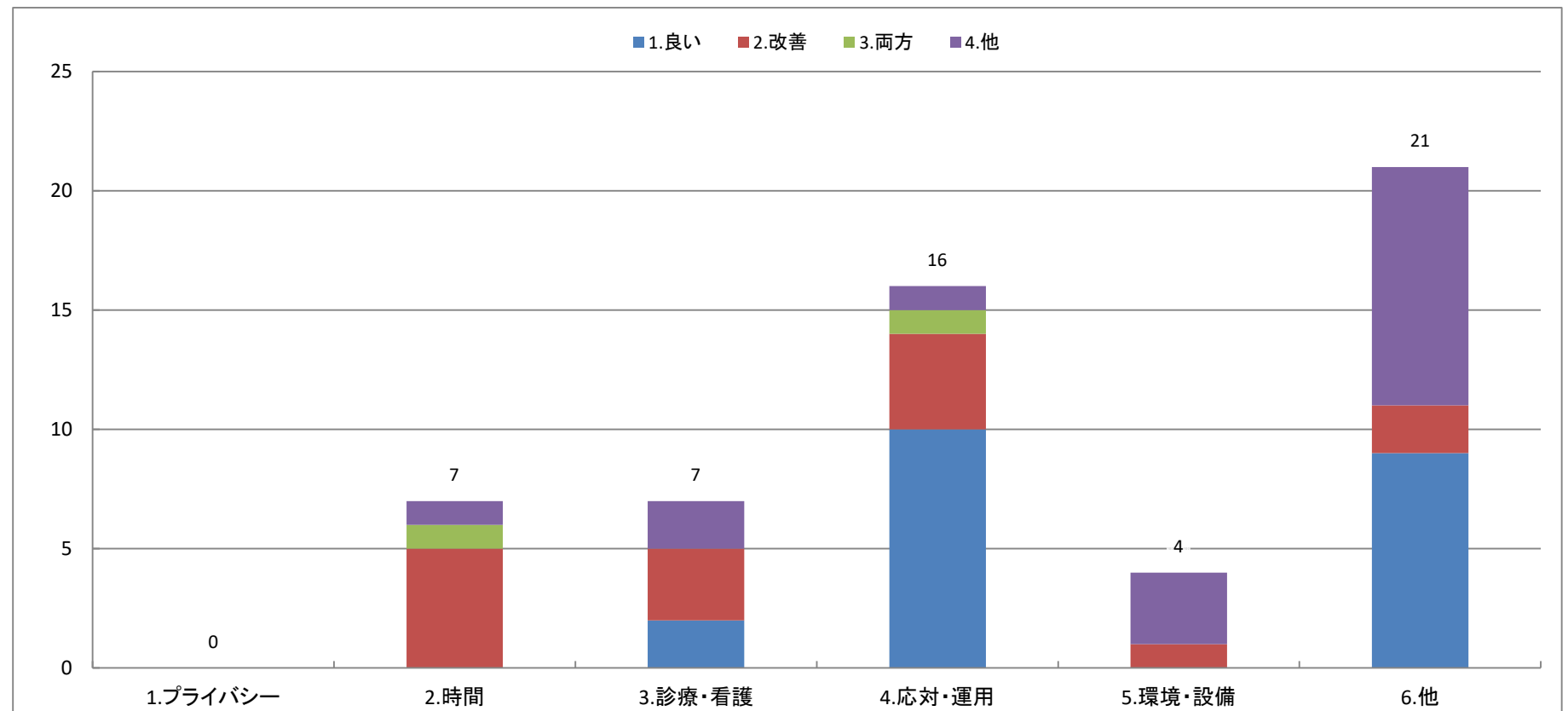
IV. ご意見・ご要望

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	2	10	0	9	21	38.2%
2.改善	0	5	3	4	1	2	15	27.3%
3.両方	0	1	0	1	0	0	2	3.6%
4.他	0	1	2	1	3	10	17	30.9%
回答数	0	7	7	16	4	21	55	100.0%
構成比率	0.0%	12.7%	12.7%	29.1%	7.3%	38.2%	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
1	2.時間	2.改善	いつもは10:00予約が多いので、駐車場が満杯で停めるのに苦勞するが、今日は11:00の予約だったので、駐車も診察も人が少なめで(コロナ対策のため?)助かったが、待ち時間は長く感じた。	呼吸器内科	60歳代
2	2.時間	2.改善	今日(11/10)はとても混んでいて。もう少しスムーズに検査・診察を受けられるといいのだが。	循環器内科	60歳代
3	2.時間	2.改善	総合受付が混雑して、時間がかかる。	呼吸器内科	50歳代
4	2.時間	2.改善	待ち時間が長いので、もっと早く対応してほしい。	消化器外科	70歳代
5	2.時間	2.改善	予約の検査と診察の時間の間が、開きすぎている。	その他	80歳代以上
6	2.時間	3.両方	採血・心電図・レントゲン等は時間がかからないが、診察までの時間が長い。短縮できる方法はないか。	循環器内科	50歳代
7	2.時間	4.他	待ち時間は普通と回答したが、改善の余地が有るかもしれないので、検討して頂きたいと思う。	血管外科	80歳代以上
8	3.診療・看護	1.良い	この病院に来て病名が分かり、ひと安心していています。10年以上診察を受け、また再発。ショックがかなりありましたが、後10年位、また頑張ります。	呼吸器内科	70歳代
9	3.診療・看護	1.良い	初めての診察でしたが、Drが多忙にもかかわらず、的確な判断・指示を受け、安心して診察・検査が受けられました。Dr、Ns、お体にお気を付けくださいませ。	脳神経外科	40歳代
10	3.診療・看護	2.改善	採血が下手です。毎回3回刺されます。	循環器内科	60歳代
11	3.診療・看護	2.改善	退院後のリハビリ方法・説明指導が不十分でした。	呼吸器外科	80歳代以上
12	3.診療・看護	2.改善	同一内科での治療の方針等、ばらばらでなくやっているのだと思います。が、もう少し先生からのアドバイスがほしいです。	呼吸器内科	80歳代以上
13	3.診療・看護	4.他	ペットCTを入れてほしい。	呼吸器内科	60歳代
14	3.診療・看護	4.他	患者の家族のケアを望みます。	呼吸器内科	70歳代
15	4.応対・運用	1.良い	1泊2日の入院でしたが(先日)、入院中とても親切にいただきました。今まで行った病院の中で1番良かったです。ぜひ継続して行ってほしいです。	脳神経外科	20歳代以下

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
16	4.応対・運用	1.良い	スタッフの皆様が丁寧に接して下さり、ありがたいです。担当医の先生も話をよく聴いて下さり、ありがたく思っています。	呼吸器内科	70歳代
17	4.応対・運用	1.良い	みなさんが良くしてくれるので、これからも頑張ってください。	循環器内科	60歳代
18	4.応対・運用	1.良い	医師や看護師さんにはいつも親切に対応していただき、感謝しています。待ち時間も少なく、有難いです。本日よりハビリの方の声掛けで、父も前向きになり、ありがとうございました。	その他	80歳代以上
19	4.応対・運用	1.良い	感染症対策は良いと思いました。	循環器内科	50歳代
20	4.応対・運用	1.良い	月1回の受診ですが、いつも爽やかな対応をしていただき、感謝しています。	消化器外科	60歳代
21	4.応対・運用	1.良い	親切・丁寧にに対応していただいています。ありがとうございます。	循環器内科	70歳代
22	4.応対・運用	1.良い	先生、看護師さん、事務の方等、皆親切にしてくださいありがとうございます。	その他	60歳代
23	4.応対・運用	1.良い	他の大きい病院と比較して、看護師さん、職員さんの対応は最高に良いと思っております(10年、お世話になっております)。	循環器内科	70歳代
24	4.応対・運用	1.良い	〇〇先生の診察しか受けていませんが、家族に寄り添って下さるのが分かり、大変ありがたかったです。受付も丁寧に親切です。落ち着いた雰囲気です。	血管外科	80歳代以上
25	4.応対・運用	2.改善	ナースの人は多い割に、検査(血液検査)をする人が少ないので、時間がかかる。	循環器内科	70歳代
26	4.応対・運用	2.改善	検査室の周囲で、大きな声で私語をするはやめてほしい。11/11心電図の検査時、男性の声。	呼吸器内科	60歳代
27	4.応対・運用	2.改善	受付職員の方のご指導を、きちんとするべき。体の不調の中、大変な思いで通院している方もいます。心のかよった対応をすべきかと思ってしまう。	循環器内科	40歳代
28	4.応対・運用	2.改善	本日⑭⑮⑰の順で案内(受付時に頂く案内票)され、⑭へ伺ったところ、先に⑮をすすめられました(結果の判定に時間を要するとの理由)。当初から⑮⑭⑰で案内いただければ、大変スムーズかと思えます。	循環器内科	40歳代
29	4.応対・運用	3.両方	入院中の看護師の対応には頭の下がる思いで、感謝でいっぱいですが、マニュアル通りの対応に縛られてしまう方がいることは残念でした。	呼吸器内科	70歳代
30	4.応対・運用	4.他	診察・診断を受ける方は、とても不安です(特にガン患者は)。大変と思いますが、不安を少しでも柔らげていただければと思います。	呼吸器外科	50歳代

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
31	5.環境・設備	2.改善	細かいことではありますが、⑰外来案内モニターNo.6～10の正面にあたる、最後列の長椅子がグラつきます。隣人の動きで体が振られ、不安を感じました。	循環器内科	40歳代
32	5.環境・設備	4.他	血圧計の値表示を、非表示にしてほしい。	心臓外科	50歳代
33	5.環境・設備	4.他	高齢のため止血帯を忘れることがよくちよくあり、その都度病院の在庫を借りますが、ローソンに置いてあればすぐ買うことができます。是非お願いします。	その他	70歳代
34	5.環境・設備	4.他	止血バンドを置いてほしい。	その他	60歳代
35	6.他	1.良い	いろいろお世話になりました。	呼吸器内科	40歳代
36	6.他	1.良い	コロナ流行中でも通常の病院の機能で動いており、職員の皆様の対策と、仕事に対する真剣さはすごいと思いました。あまり病院には来たくないですが、来るなら(行くなら)こちらでお世話になりたいと思います。	その他	50歳代
37	6.他	1.良い	患者さん、他の方のマナーが良い病院です。	循環器内科	70歳代
38	6.他	1.良い	感謝あるのみ。ありがとうございます。	血管外科	70歳代
39	6.他	1.良い	県立の病院としての信頼性があります。設備や職員の対応等、ぜひ維持していただきたいです。	呼吸器内科	60歳代
40	6.他	1.良い	地域の大切な専門病院です。身近な人たちもたくさんお世話になっています。これからも頑張ってください。	呼吸器内科	50歳代
41	6.他	1.良い	長い間お世話になっております。親切にいただき、ありがとうございます。	呼吸器内科	80歳代以上
42	6.他	1.良い	当地熊谷市に貴病院がありますことを、大変有難く思います。	呼吸器内科	60歳代
43	6.他	1.良い	満足です。	循環器内科	70歳代
44	6.他	2.改善	4、9、42の数字は避ける。	呼吸器内科	60歳代
45	6.他	2.改善	私は脳外科の診察を受けています。前は先生が沢山いて良かったですが、今は埼玉医大の先生で、中にはほとんどあまり話をせず、頼りなく思うことがあります。医大でなくいつもいてくれる医師が、もっといれればと思います。	脳神経外科	70歳代

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
46	6.他	4.他	アンケートの結果は、必ず院内に公表して下さい。	血管外科	70歳代
47	6.他	4.他	コロナに負けずに頑張りましょう。	呼吸器内科	60歳代
48	6.他	4.他	ただでさえ病院はいろんな事があり、いろんな方ばかりで、毎日、日々大変な環境にある職業かと思います。だからこそ、皆さんに笑顔でいて頂けたら、と思います。私はお世話になり始めてから、この病院へ安心して通院させて頂いています。ありがとうございます。笑顔でお仕事できますよう。コロナに負けないで下さい。	呼吸器内科	40歳代
49	6.他	4.他	ベテラン医師の異動は避けてください。給料を十分に…。	呼吸器内科	70歳代
50	6.他	4.他	県下を代表して、末永く発展することを希望しています。	呼吸器外科	80歳代以上
51	6.他	4.他	今後も頑張ってください。	血管外科	70歳代
52	6.他	4.他	循環器と呼吸器しかないので、総合病院を受診できる、県北の総合病院としてやっていただければ、医療かその県北で信頼される病院になると思う。	呼吸器内科	70歳代
53	6.他	4.他	数年前体調が悪くなり、予約日ではない日に来て、希望の医師ではなく、主治医より、その医師がこれから診察したいと。説明などで不安になり、パワハラを受け他の病院へ行くように言われ、パワハラを受けました。未だに不安になり、パート先にも変な人と思われ仕事を辞めました。自分も悪いと思いますが、心療内科に行きたいけど、こわくて行けません。	呼吸器内科	50歳代
54	6.他	4.他	総合病院にしてほしい。	呼吸器内科	50歳代
55	6.他	4.他	不満はありません。	血管外科	80歳代以上

V. クロス集計

A.1
年齢

A.2
本日受診された診療科は何科ですか？(複数回答あり)

A.3
お住まいの市町村はどちらですか？

A.4
当センターまでの交通手段は何ですか？(複数回答あり)

		A.1 年齢									A.2 本日受診された診療科は何科ですか？(複数回答あり)									A.3 お住まいの市町村はどちらですか？									A.4 当センターまでの交通手段は何ですか？(複数回答あり)								
		全体	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	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
全体		403	2	3	24	37	91	176	68	2	148	20	122	10	53	13	5	28	8	100	58	22	27	32	17	15	19	7	27	78	1	28	5	365	4	5	2
			0.5	0.7	6.0	9.2	22.7	43.9	17.0		37.1	5.0	30.6	2.5	13.3	3.3	1.3	7.0		24.9	14.4	5.5	6.7	8.0	4.2	3.7	4.7	1.7	6.7	19.4		6.9	1.2	89.7	1.0	1.2	
年齢	20歳代以下	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	-	-
	30歳代	3	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-
	40歳代	24	-	-	24	-	-	-	-	1	10	2	5	-	3	2	-	1	1	8	-	2	3	3	-	1	1	-	-	6	-	2	-	22	-	-	-
	50歳代	37	-	-	-	37	-	-	-	-	15	3	7	2	5	1	-	4	-	8	6	1	3	4	3	-	3	1	2	6	-	2	-	34	1	-	-
	60歳代	91	-	-	-	-	91	-	-	-	39	8	26	1	6	2	2	7	-	24	9	4	3	6	4	3	6	1	6	25	-	3	2	88	1	-	-
	70歳代	176	-	-	-	-	-	176	-	-	59	5	63	4	23	7	3	11	5	42	31	11	13	15	8	7	6	3	14	26	-	18	1	155	1	4	-
	80歳代以上	68	-	-	-	-	-	-	68	-	25	2	17	3	15	-	-	5	1	15	12	3	5	4	1	4	3	2	5	14	-	3	2	60	1	1	1
	無回答	2	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
	無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
受診科(複数回答あり)	呼吸器内科	148	-	-	10	15	39	59	25	-	148	-	1	-	-	-	-	-	-	37	21	5	10	15	4	6	4	3	11	32	-	13	2	134	-	1	1
	呼吸器外科	20	-	-	2	3	8	5	2	-	20	-	-	-	-	-	-	-	-	5	2	-	2	3	-	-	2	1	2	3	-	1	1	17	-	1	-
	循環器内科	122	1	3	5	7	26	63	17	-	1	-	122	-	-	-	-	-	-	26	19	15	7	7	9	4	8	2	7	18	-	4	1	117	1	1	-
	心臓外科	10	-	-	-	2	1	4	3	-	-	-	-	10	1	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	2	4	-	-	-	10	-	-	-	
	血管外科	53	-	-	3	5	6	23	15	1	-	-	-	-	1	53	-	1	-	13	6	3	5	3	1	5	1	-	4	12	-	5	1	47	1	-	-
	脳神経外科	13	1	-	2	1	2	7	-	-	-	-	-	-	-	-	13	-	-	5	3	-	1	-	-	-	2	-	-	2	-	1	-	12	-	-	-
	消化器外科	5	-	-	-	-	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	1	1	1	-	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	4	-	1	-	
	その他	28	-	-	1	4	7	11	5	-	-	-	-	-	1	-	1	28	-	8	4	-	2	3	3	-	1	1	1	5	-	2	-	23	2	1	-
	無回答	8	-	-	1	-	-	5	1	1	-	-	-	-	3.3	3.3	93.3	-	-	3	1	-	-	1	-	-	1	-	-	1	1	3	-	4	-	-	1
	無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	42.9	14.3	-	-	14.3	-	-	14.3	-	-	14.3	-	42.9	-	57.1	-	-	-

【A.患者さん自身について】

【B.病院について】

A.5

本日は、お一人で来院されましたか？

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？

B.5

待ち時間について

	A.5					B.1						B.2						B.3						B.4						B.5					
	全体	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	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
全体	403	207	187	7	2	93	197	100	6	3	4	93	196	96	3	1	14	80	187	117	-	-	19	67	182	126	1	-	27	16	56	248	48	9	26
		51.6	46.6	1.7		23.3	49.4	25.1	1.5	0.8		23.9	50.4	24.7	0.8	0.3		20.8	48.7	30.5	-	-		17.8	48.4	33.5	0.3	-		4.2	14.9	65.8	12.7	2.4	
年齢	20歳代以下	2	-	2	-	1	-	1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
	30歳代	3	2	1	-	1	1	1	-	-	-	1	2	-	-	-	-	1	-	1	-	-	1	1	-	1	-	-	1	-	-	1	1	-	1
	40歳代	24	19	5	-	6	8	6	2	1	1	6	8	6	2	1	1	7	8	9	-	-	-	7	8	9	-	-	-	3	4	12	3	1	1
	50歳代	37	31	6	-	11	17	8	1	-	-	11	14	11	2	-	-	11	14	12	-	-	-	9	15	13	-	-	-	1	-	31	3	2	-
	60歳代	91	62	29	-	24	49	15	2	-	1	20	48	20	-	1	2	20	51	18	-	-	2	19	46	22	-	-	4	4	17	53	15	-	2
	70歳代	176	79	90	6	36	87	49	1	2	1	34	86	48	-	-	8	27	80	57	-	-	12	19	77	62	1	-	17	1	24	114	16	5	16
	80歳代以上	68	14	53	1	13	35	20	-	-	-	16	35	13	1	-	3	12	33	20	-	-	3	10	35	19	-	-	4	5	11	37	9	1	5
	無回答	2	-	1	-	1	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1
			100.0			100.0					100.0					100.0						100.0						100.0							
受診科（複数回答あり）	呼吸器内科	148	77	69	2	31	76	37	3	-	1	33	68	41	1	1	4	26	70	46	-	-	6	22	61	55	-	-	10	2	26	91	19	3	7
	呼吸器外科	20	11	8	1	4	14	2	-	-	-	2	12	5	1	-	-	3	12	5	-	-	-	3	14	3	-	-	-	2	3	12	3	-	-
	循環器内科	122	57	63	1	29	58	31	1	2	1	29	60	29	-	-	4	23	59	33	-	-	7	19	56	39	-	-	8	3	13	75	17	3	11
	心臓外科	10	6	4	-	4	3	3	-	-	-	4	3	2	-	-	1	4	3	2	-	-	1	4	4	1	-	-	1	-	-	7	2	-	1
	血管外科	53	28	24	1	16	20	16	-	1	-	14	27	10	1	-	1	11	25	15	-	-	2	8	25	15	1	-	4	3	5	33	7	2	3
	脳神経外科	13	10	3	-	3	4	5	1	-	-	4	4	2	-	-	3	5	3	4	-	-	1	4	3	3	-	-	3	2	2	7	-	-	2
	消化器外科	5	3	2	-	-	3	2	-	-	-	1	2	2	-	-	-	1	1	3	-	-	-	1	1	3	-	-	-	1	-	3	-	-	1
	その他	28	16	9	3	6	15	6	1	-	-	4	17	6	-	-	1	6	15	7	-	-	-	5	14	9	-	-	-	3	6	16	2	-	1
	無回答	8	2	5	-	2	-	-	-	-	2	2	3	2	-	-	1	1	1	4	-	-	2	1	4	2	-	-	1	-	1	6	-	-	1

【B.病院について】

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？

C.3
この病院の施設や設備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														
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		403	66	166	83	-	-	88	48	119	77	3	-	156	9	23	21	-	-	350	74	218	87	2	1	21	65	220	94	3	-	21	56	208	109	8	-	22		
			21.0	52.7	26.3	-	-		19.4	48.2	31.2	1.2	-		17.0	43.4	39.6	-	-		19.4	57.1	22.8	0.5	0.3		17.0	57.6	24.6	0.8	-		14.7	54.6	28.6	2.1	-			
年齢	20歳代以下	2	2	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	1	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
	30歳代	3	1	-	-	-	-	2	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3	1	-	1	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	1	1	-	1	-	-	1
	40歳代	24	6	5	4	-	-	9	4	6	3	1	-	10	1	2	-	-	-	21	7	13	4	-	-	-	-	-	6	10	7	1	-	-	6	10	7	1	-	-
	50歳代	37	9	13	10	-	-	5	6	7	8	1	-	15	2	2	3	-	-	30	10	14	13	-	-	-	-	-	10	15	12	-	-	-	8	11	15	3	-	-
	60歳代	91	18	36	11	-	-	26	13	28	11	-	-	39	-	6	5	-	-	80	20	51	16	-	1	3	16	55	16	1	-	3	12	56	20	2	-	1		
	70歳代	176	19	81	42	-	-	34	12	57	37	-	-	70	2	9	9	-	-	156	22	100	39	1	-	14	18	101	42	1	-	14	20	93	44	2	-	17		
	80歳代以上	68	10	31	16	-	-	11	10	19	18	1	-	20	4	4	4	-	-	56	12	39	14	1	-	2	12	38	16	-	-	2	7	37	22	-	-	2		
	無回答	2	1	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1
	受診科(複数回答あり)																																							
呼吸器内科	148	27	64	30	-	-	27	13	32	26	-	-	77	1	2	10	-	-	135	26	78	37	1	1	5	23	84	35	1	-	5	21	82	36	4	-	5			
呼吸器外科	20	3	10	3	-	-	4	2	2	3	1	-	12	1	2	-	-	-	17	4	14	1	-	-	-	-	1	3	15	2	-	-	-	3	13	2	1	-	1	
循環器内科	122	12	46	27	-	-	37	21	51	30	-	-	20	1	9	3	-	-	109	22	63	27	1	-	9	18	64	29	2	-	9	16	57	40	2	-	7			
心臓外科	10	2	5	-	-	-	3	2	4	1	-	-	3	1	1	-	-	-	8	3	5	1	-	-	-	-	1	4	4	1	-	-	1	3	4	2	-	-	1	
血管外科	53	10	25	13	-	-	5	7	21	8	2	-	15	2	4	2	-	-	45	8	33	10	-	-	-	-	2	9	26	15	-	-	3	5	28	17	-	-	3	
脳神経外科	13	3	5	-	-	-	5	2	2	-	-	-	9	1	2	-	-	-	11	4	5	2	-	-	-	-	2	3	6	2	-	-	2	3	6	2	-	-	2	
消化器外科	5	1	1	2	-	-	1	-	1	1	-	-	3	-	-	1	-	-	4	1	3	1	-	-	-	-	-	1	1	3	-	-	-	1	2	2	-	-	-	
その他	28	9	11	5	-	-	3	1	6	6	-	-	15	3	3	3	-	-	19	5	16	7	-	-	-	-	-	3	18	7	-	-	-	4	15	7	1	-	1	
無回答	8	-	2	3	-	-	3	-	1	3	-	-	4	-	-	2	-	-	6	1	3	3	-	-	-	-	1	1	4	2	-	-	1	-	4	2	-	-	2	

【C.総合的な評価】

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？

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	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
全体	403	227 59.4	108 28.3	41 10.7	4 1.0	2 0.5	21	
年齢	20歳代以下	2	1 50.0	1 50.0	-	-	-	
	30歳代	3	1 50.0	1 50.0	-	-	1	
	40歳代	24	11 45.8	8 33.3	5 20.8	-	-	
	50歳代	37	19 51.4	12 32.4	5 13.5	1 2.7	-	
	60歳代	91	62 69.7	20 22.5	4 4.5	1 1.1	2 2.2	
	70歳代	176	93 57.1	49 30.1	19 11.7	2 1.2	-	
	80歳代以上	68	39 60.9	17 26.6	8 12.5	-	-	
	無回答	2	1 100.0	-	-	-	-	
	受診科（複数回答あり）	呼吸器内科	148	87 61.3	32 22.5	20 14.1	1 0.7	2 1.4
呼吸器外科		20	13 65.0	4 20.0	3 15.0	-	-	
循環器内科		122	66 57.9	41 36.0	6 5.3	1 0.9	-	
心臓外科		10	7 77.8	1 11.1	1 11.1	-	-	
血管外科		53	28 56.0	14 28.0	8 16.0	-	-	
脳神経外科		13	6 54.5	2 18.2	2 18.2	1 9.1	-	
消化器外科		5	2 40.0	3 60.0	-	-	-	
その他		28	15 53.6	11 39.3	2 7.1	-	-	
無回答		8	4 57.1	1 14.3	1 14.3	1 14.3	-	

VI. アンケート用紙

《表》

外来

様
番号 2:0:1:1:0

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下さる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。



A 患者さん自身についてお聞かせください。

1 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	
2 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()			
3 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・区)			
4 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()			
5 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します。)

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します。)

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します。)

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。

◀ 集計使用権 ▶

