

令和3年度 患者満足度調査報告書 ～外来～



【令和4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	46
VI. アンケート用紙	P	51

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

R3.11.9 ~ R3.11.10

(R2年度)
R2.11.10 ~ R2.11.11

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：	359 枚
回収数：	328 枚
回収率：	91.4%

(R2年度)	アンケート配布数：	459 枚
	回収数：	403 枚
	回収率：	87.8%

5.言葉の定義

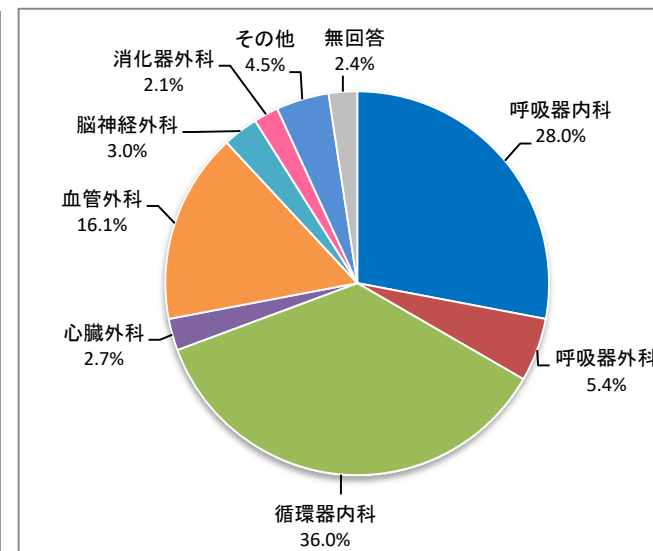
有効回答数・・・ 「無回答」を除いた回答数。

満足率・・・ 回答数のうち「非常に満足」「満足」と答えた人の割合。

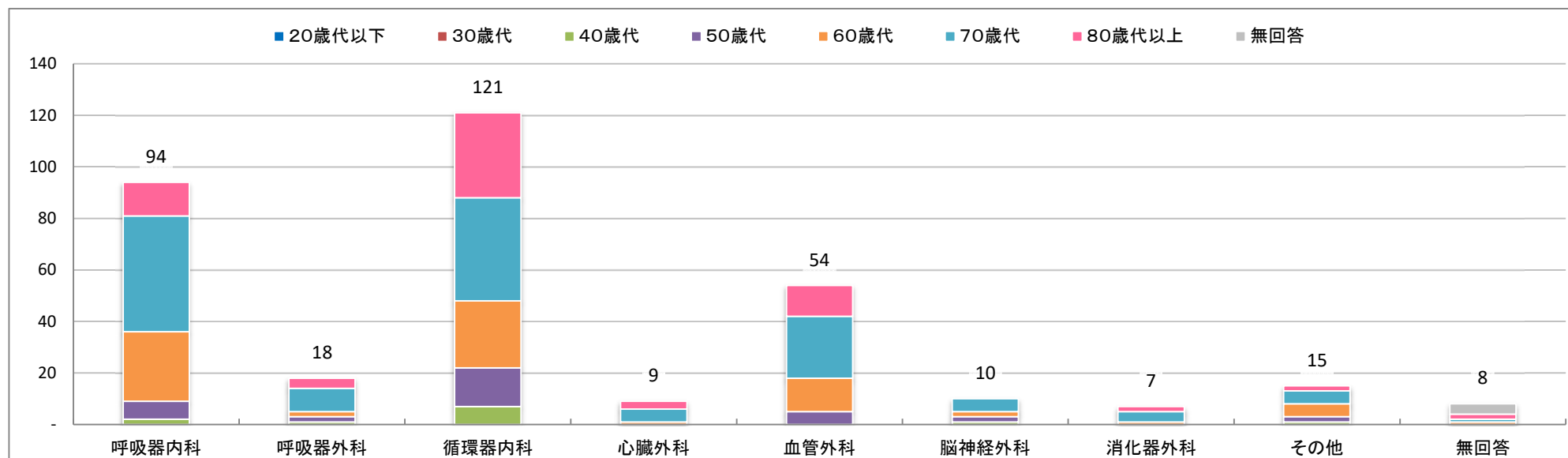
満足度・・・ 回答結果を数値化（非常に満足：5点、満足：4点、普通：3点、不満：2点、非常に不満：1点）した値の平均。

6.患者さん自身について-①「年齢」×「受診科（複数回答あり）」

		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		
年齢	20歳代以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.0%
	30歳代	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.0%
	40歳代	2	1	7	-	-	1	-	1	-	12	3.6%
	50歳代	7	2	15	-	5	2	-	2	-	33	9.8%
	60歳代	27	2	26	1	13	2	1	5	1	78	23.2%
	70歳代	45	9	40	5	24	5	4	5	1	138	41.1%
	80歳代以上	13	4	33	3	12	-	2	2	2	71	21.1%
	無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4	1.2%
	合計	94	18	121	9	54	10	7	15	8	336	100.0%
比率(%)	28.0%	5.4%	36.0%	2.7%	16.1%	3.0%	2.1%	4.5%	2.4%	100.0%		
【R2年度】合計	148	20	122	10	53	13	5	28	8	407		
【R2年度】比率(%)	36.4%	4.9%	30.0%	2.5%	13.0%	3.2%	1.2%	6.9%	2.0%	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。

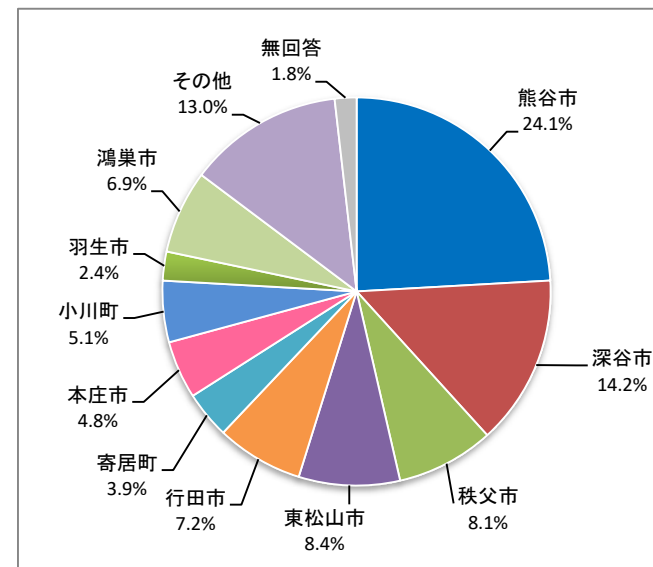


■ その他（自由記載内容）

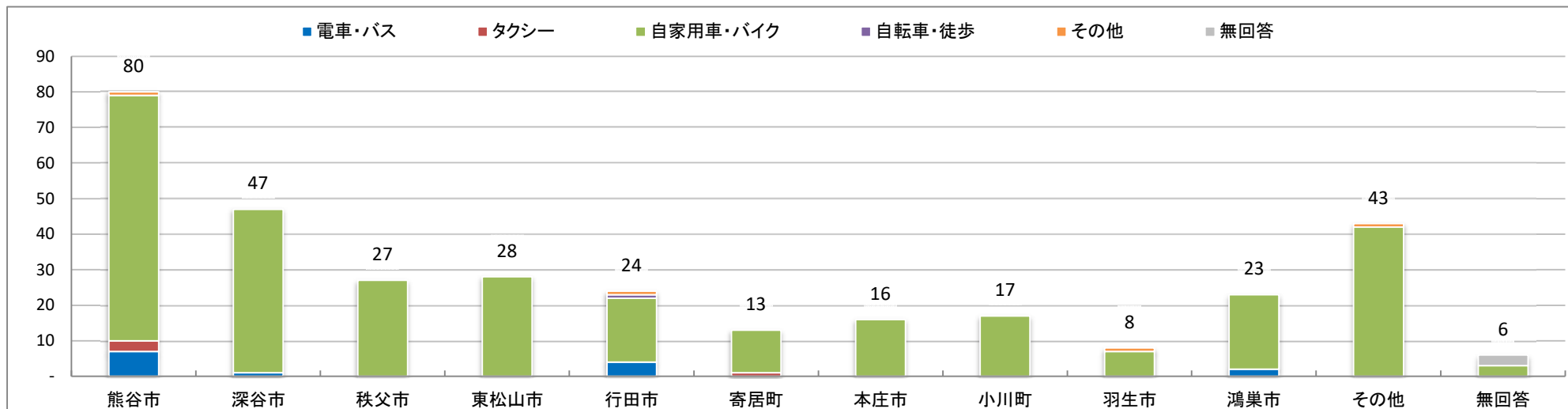
「放射線科(4)」、「腎臓内科(2)」、「ガン検診」、「検査のみ」、「RC」

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	7	1	-	-	4	-	-	-	-	2	-	-	14	4.2%
タクシー	3	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	4	1.2%
自家用車・バイク	69	46	27	28	18	12	16	17	7	21	42	3	306	92.2%
自転車・徒歩	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0.3%
その他	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	1	-	4	1.2%
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	0.9%
合計	80	47	27	28	24	13	16	17	8	23	43	6	332	100.0%
比率(%)	24.1%	14.2%	8.1%	8.4%	7.2%	3.9%	4.8%	5.1%	2.4%	6.9%	13.0%	1.8%	100.0%	
【R2年度】合計	102	58	22	27	33	18	15	19	7	27	80	1	409	
【R2年度】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%	



※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）

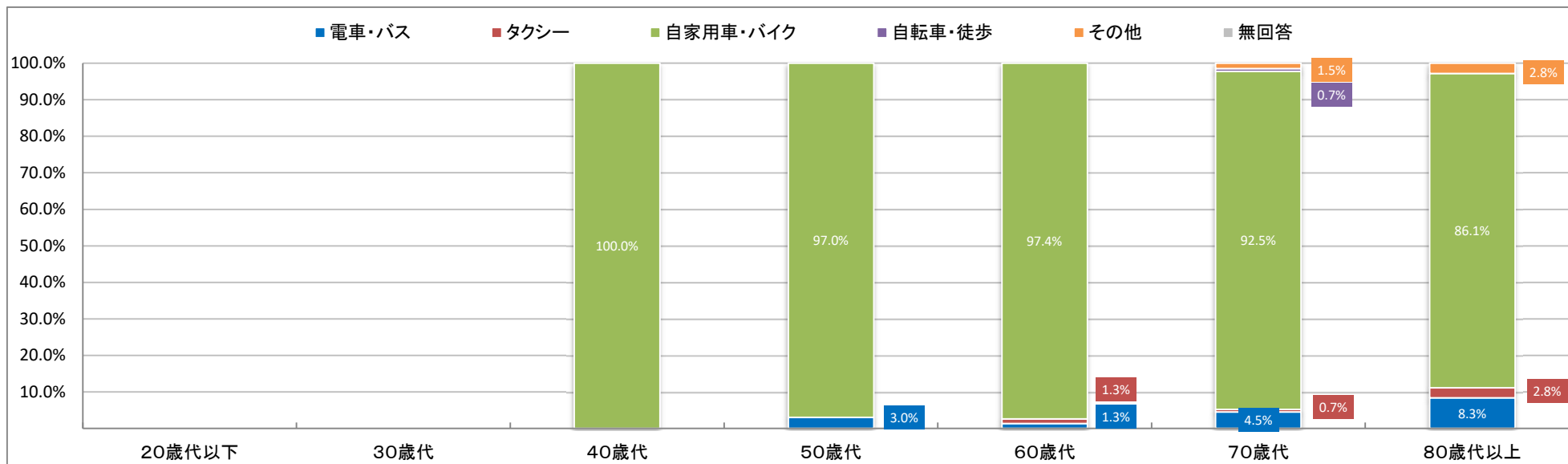
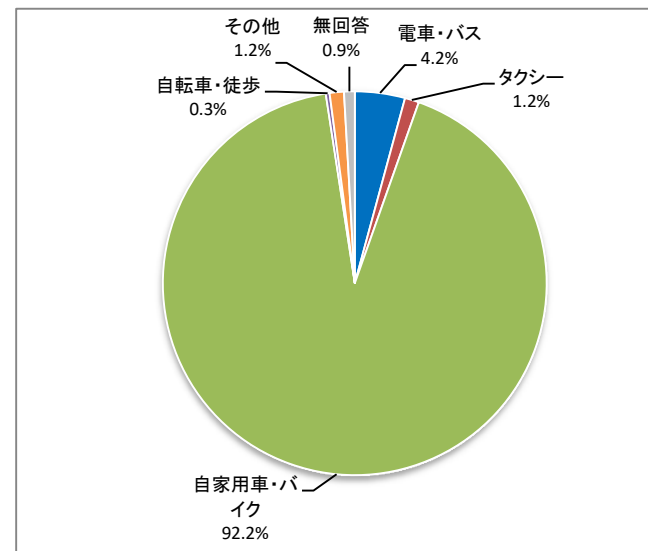
- ・埼玉県： 加須市(6)、小鹿野町(5)、嵐山町(5)、滑川町(4)、皆野町(2)、吉見町(2)、ときがわ町、伊奈町、越生町、横瀬町、坂戸市、所沢市、小越、上尾市、神川町、秩父郡、長瀬町、鳩山町、美里町、北本市
- ・近隣都道府県： 群馬県太田市、東京都東久留米市

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	交通手段(複数回答あり)						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	-	-	-	-	-	-	-	0.0%
30歳代	-	-	-	-	-	-	-	0.0%
40歳代	-	-	12	-	-	-	12	3.6%
50歳代	1	-	32	-	-	-	33	9.9%
60歳代	1	1	75	-	-	-	77	23.2%
70歳代	6	1	124	1	2	-	134	40.4%
80歳代以上	6	2	62	-	2	-	72	21.7%
無回答	-	-	1	-	-	3	4	1.2%
合計	14	4	306	1	4	3	332	100.0%
比率(%)	4.2%	1.2%	92.2%	0.3%	1.2%	0.9%		
【R2年度】合計	28	5	365	4	5	2	409	
【R2年度】比率(%)	6.8%	1.2%	89.2%	1.0%	1.2%	0.5%		

※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。



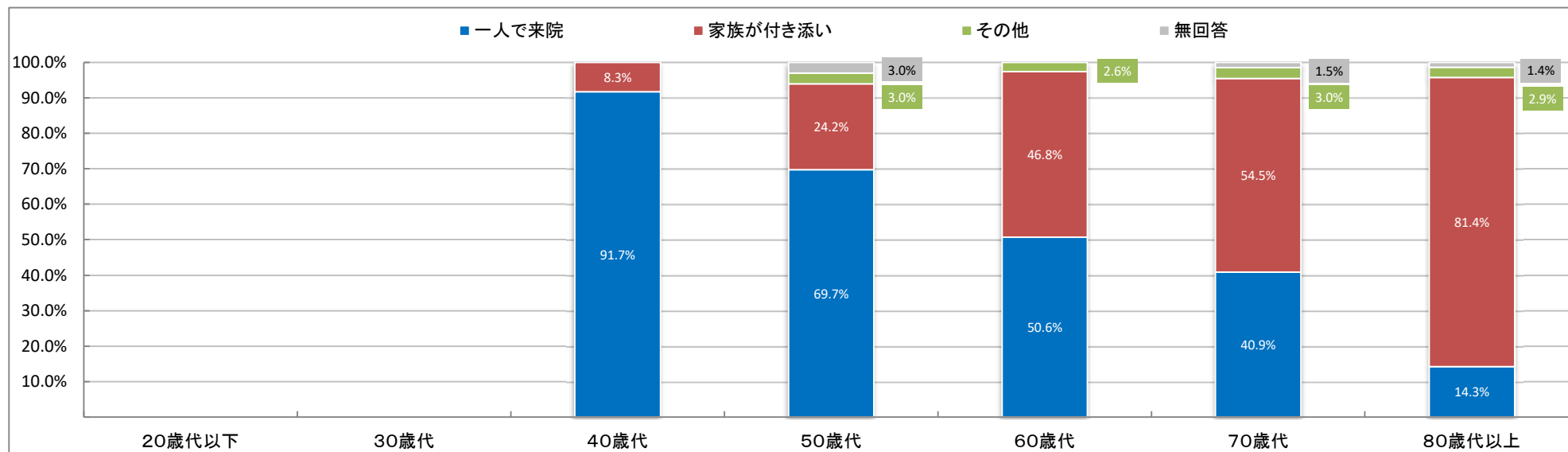
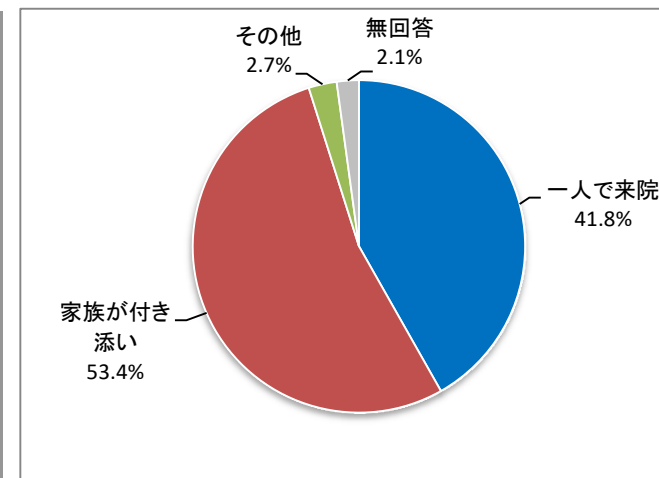
■その他（自由記載内容）

「レンタカー」、「家族の運転」、「福祉タクシー」

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	-	-	-	-	-	0.0%
30歳代	-	-	-	-	-	0.0%
40歳代	11	1	-	-	12	3.7%
50歳代	23	8	1	1	33	10.1%
60歳代	39	36	2	-	77	23.5%
70歳代	54	72	4	2	132	40.2%
80歳代以上	10	57	2	1	70	21.3%
無回答	-	1	-	3	4	1.2%
合計	137	175	9	7	328	100.0%
比率(%)	41.8%	53.4%	2.7%	2.1%	100.0%	
【R2年度】合計	207	187	7	2	403	
【R2年度】比率(%)	51.4%	46.4%	1.7%	0.5%	100.0%	

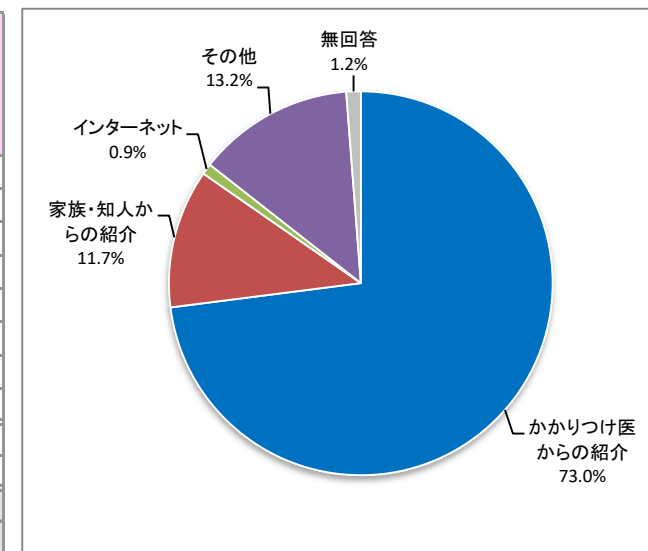


■その他（自由記載内容）

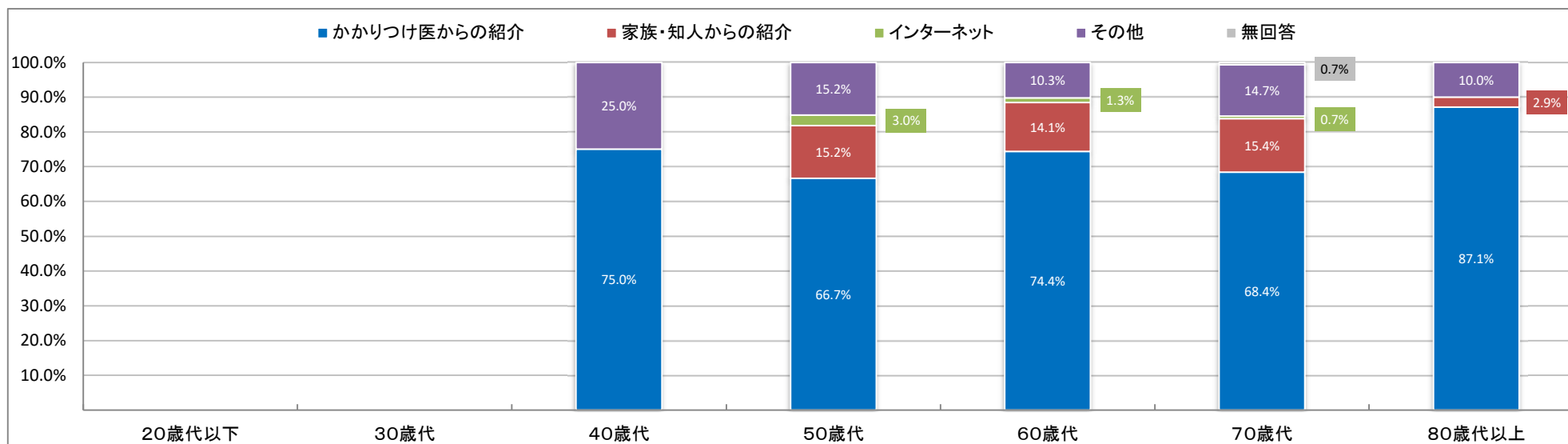
「2人で(2)」、「友人と(2)」、「施設スタッフ」、「家族の送迎」、「親戚の付き添い」

7.病院について-①「年齢」×「病院を何で知りましたか（複数回答あり）」

年齢	かかりつけ医からの紹介	家族・知人からの紹介	インターネット	その他	無回答	合計	比率(%)
20歳代以下	-	-	-	-	-	-	0.0%
30歳代	-	-	-	-	-	-	0.0%
40歳代	9	-	-	3	-	12	3.6%
50歳代	22	5	1	5	-	33	9.9%
60歳代	58	11	1	8	-	78	23.4%
70歳代	93	21	1	20	1	136	40.8%
80歳代以上	61	2	-	7	-	70	21.0%
無回答	-	-	-	1	3	4	1.2%
合計	243	39	3	44	4	333	100.0%
比率(%)	73.0%	11.7%	0.9%	13.2%	1.2%	100.0%	
【R2年度】合計	-	-	-	-	-	-	
【R2年度】比率(%)	-	-	-	-	-	-	



※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）

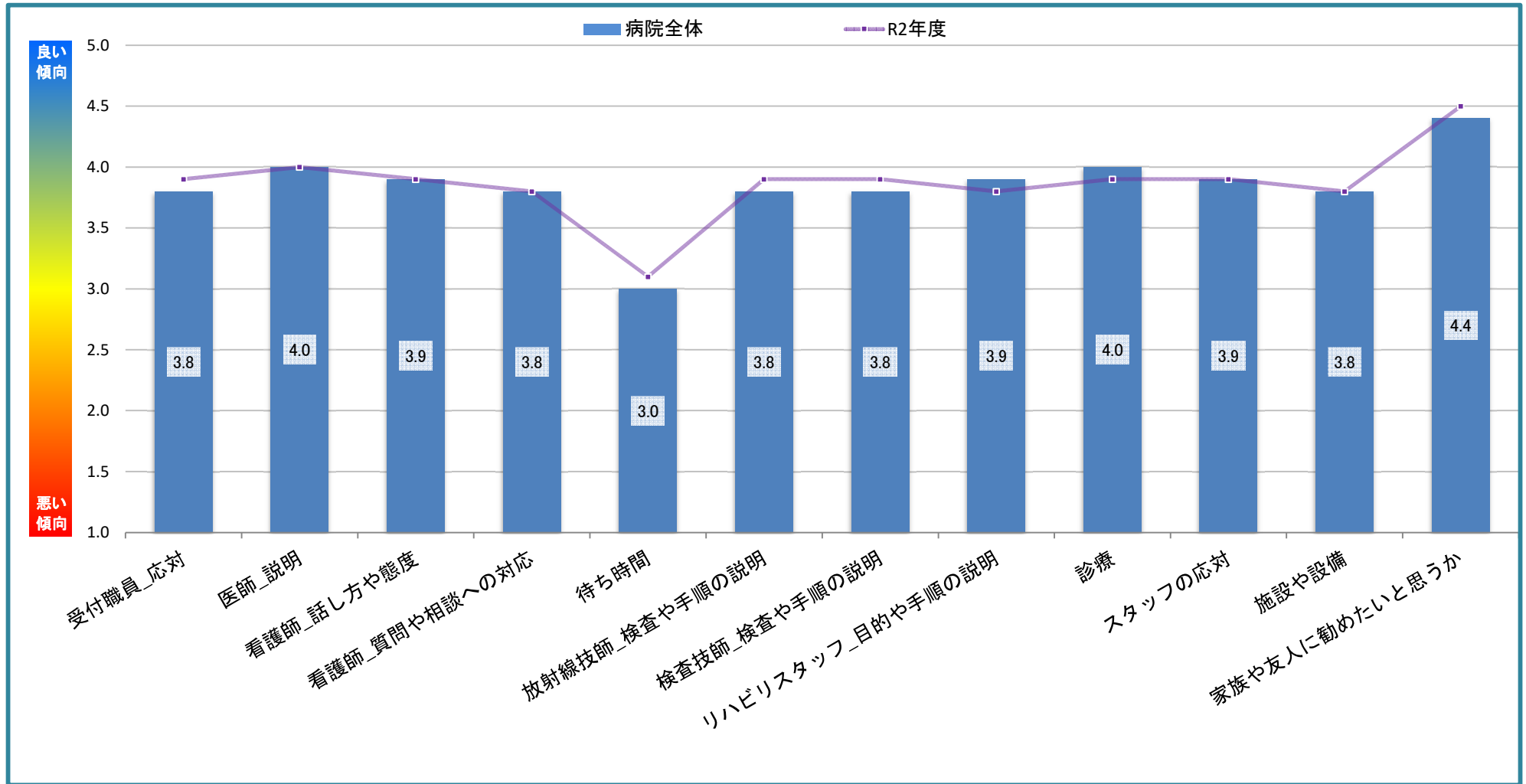
「救急搬送(10)」、「以前から知っていた(5)」、「他院からの紹介(5)」、「入院経験があるから(3)」、「近所だから」、「勤務時から継続」、「ロコミ」、「仕事柄知っていた」、「自分で決めた」、「知人医師の勧め」、「道路の標識」、「本」

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		R2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.2 受付職員(電話予約・各窓口)の対応は、いかがでしたか?	59	165	91	6	4	3	325	68.9%	3.8	72.7%	3.9	↘ 3.8%	↘ 0.1
	B.3 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?	78	156	64	10	-	20	308	76.0%	4.0	74.3%	4.0	↗ 1.7%	→ -
	B.4 看護師の話し方や態度はいかがでしたか?	65	162	83	4	-	14	314	72.3%	3.9	69.5%	3.9	↗ 2.8%	→ -
	B.5 看護師は質問や相談に十分答えましたか?	53	143	105	4	-	23	305	64.3%	3.8	66.2%	3.8	↘ 1.9%	→ -
	B.6 待ち時間について	17	46	177	57	13	18	310	20.3%	3.0	19.1%	3.1	↗ 1.2%	↘ 0.1
	B.7 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?	47	142	84	2	2	51	277	68.2%	3.8	73.7%	3.9	↓ 5.5%	↘ 0.1
	B.8 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?	37	119	71	-	1	100	228	68.4%	3.8	67.6%	3.9	↗ 0.8%	↘ 0.1
	B.9 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?	14	22	21	-	-	271	57	63.2%	3.9	60.4%	3.8	↗ 2.8%	↗ 0.1
	病院について 合計		370	955	696	83	20	500	2,124	62.4%	3.7	62.9%	3.8	↘ 0.5%
総合評価	C.1 この病院の診療に満足していますか?	64	181	61	6	-	16	312	78.5%	4.0	76.4%	3.9	↗ 2.1%	↗ 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?	58	175	75	4	-	16	312	74.7%	3.9	74.6%	3.9	↗ 0.1%	→ -
	C.3 この病院の施設や設備に満足していますか?	41	178	83	9	-	17	311	70.4%	3.8	69.3%	3.8	↗ 1.1%	→ -
	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?	191	79	34	7	1	16	312	86.5%	4.4	87.7%	4.5	↘ 1.2%	↘ 0.1
	総合評価 合計		354	613	253	26	1	65	1,247	77.5%	4.0	77.0%	4.0	↗ 0.5%

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.2 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	-	-	-	-	-	-	-
30歳代	-	-	-	-	-	-	-
40歳代	2	3	6	1	-	12	-
50歳代	8	12	11	1	1	33	-
60歳代	19	35	23	-	-	77	-
70歳代	20	78	31	2	1	132	-
80歳代以上	10	36	20	2	2	70	-
無回答	-	1	-	-	-	1	3
合計	59	165	91	6	4	325	3
比率(%)	18.2%	50.8%	28.0%	1.8%	1.2%	100.0%	
【R2年度】合計	93	197	100	6	3	399	4
【R2年度】比率(%)	23.3%	49.4%	25.1%	1.5%	0.8%	100.0%	

B.2 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 **68.9%**

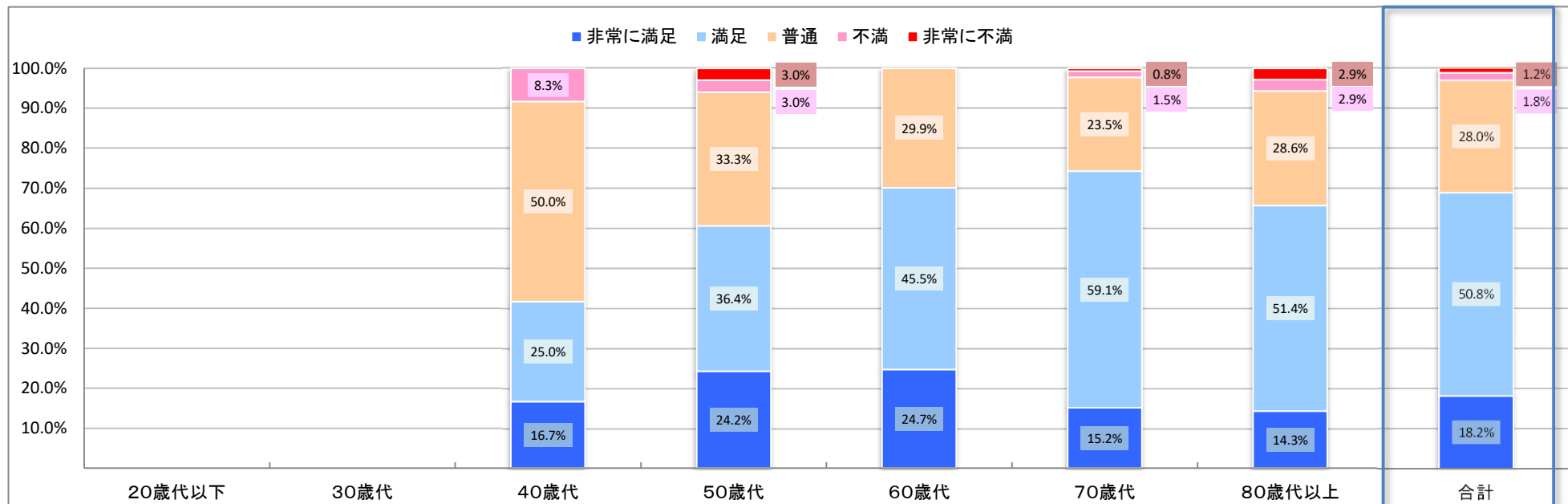
【R2年度】満足率 **72.7%**

前年差異

-3.8%

※「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.2 受付職員の対応は、いかがでしたか？

NO.	意見	受診科	年齢
1	レントゲン受付(男)に不満。対応が悪い。採血が混んでいるので先に行ったら受付しなかった。	呼吸器内科	60歳代
2	肝心な事が伝えられない。	循環器内科	50歳代
3	具合が悪い時、来院したことがない家族が診てもらえず大変な目に遭った。	循環器内科	80歳代以上
4	説明が不足して困った。冷たい。言い方が意地悪い。	心臓外科	70歳代
5	素直な受付状況でない、要改善。すべての医療機関の中で最低です。時間がかかりすぎ。	血管外科	80歳代以上
6	対応が悪い、機械的。	呼吸器内科	70歳代
7	待ち時間が長い。	呼吸器内科	70歳代
8	電話の時はこちらの気持ちに全然取り合わず、先生は忙しいの一点張りでおしまい。	循環器内科	80歳代以上
9	電話は良い。窓口は良いとは思えない。	呼吸器内科、循環器内科、消化器外科	70歳代
10	不親切なことがありました。	循環器内科	80歳代以上
11	毎回上から目線で、カードを入れさせてもらえない。きちんと体温を測って消毒しているのに、待っているとと言われる。誰がいても同じような対応、毎回入ってすぐにテンションが下がります。	血管外科	50歳代

B.3 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	-	-	-	-	-	-	-
30歳代	-	-	-	-	-	-	-
40歳代	4	4	3	-	-	11	1
50歳代	9	16	8	-	-	33	-
60歳代	18	43	12	3	-	76	1
70歳代	30	58	29	5	-	122	10
80歳代以上	17	35	12	2	-	66	4
無回答	-	-	-	-	-	-	4
合計	78	156	64	10	-	308	20
比率(%)	25.3%	50.6%	20.8%	3.2%	0.0%	100.0%	
【R2年度】合計	93	196	96	3	1	389	14
【R2年度】比率(%)	23.9%	50.4%	24.7%	0.8%	0.3%	100.0%	

B.3 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 **76.0%**

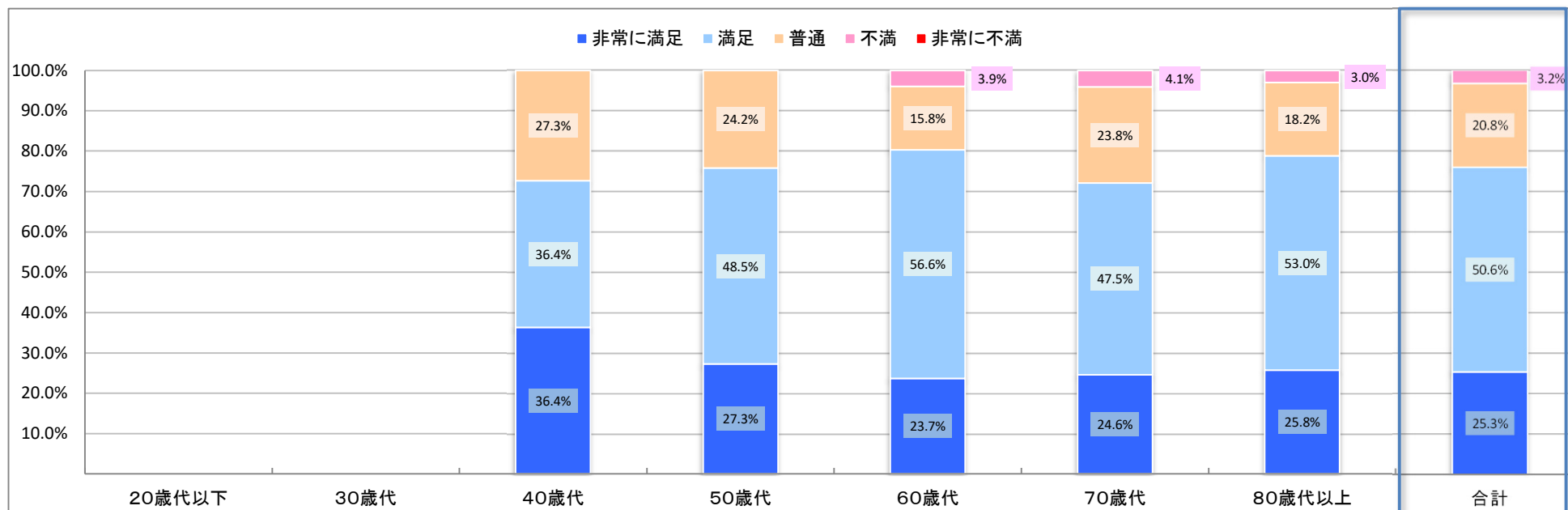
前年差異

【R2年度】満足率 **74.3%**

+1.7%

※「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 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	そんなに重い患者ではないので早い、シンプル。こちらに来て20年になるが、いい先生ほど異動してしまう。	呼吸器内科	60歳代
2	もっと細かく説明願いたい。	呼吸器外科	70歳代
3	医師という立場はよく理解出来るけれども、言葉に優しさを感じる事が出来ず、病院に来る日は不安。	呼吸器内科	60歳代
4	患者の顔を見ない。	循環器内科	60歳代
5	時々、先生の機嫌が悪い時に同じことを聞くと不機嫌になる。私たちは、心配で聞くのです。	呼吸器内科	70歳代
6	初診は10年前ですが少し不満がありました。現在は満足です。	呼吸器内科	70歳代
7	詳しく説明してくれない。	呼吸器内科	70歳代
8	説明がわかりづらい。主観で話されることが多く感じる。	血管外科	70歳代
9	説明が少ない。	呼吸器内科	70歳代
10	知りたい事を教えてくれない。	循環器内科	60歳代
11	予約以外診てもらえないから急変した時に困る。	循環器内科	60歳代

B.4 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	-	-	-	-	-	-	-
30歳代	-	-	-	-	-	-	-
40歳代	3	6	3	-	-	12	-
50歳代	9	13	10	1	-	33	-
60歳代	18	41	17	-	-	76	1
70歳代	23	72	30	2	-	127	5
80歳代以上	12	30	23	1	-	66	4
無回答	-	-	-	-	-	-	4
合計	65	162	83	4	-	314	14
比率(%)	20.7%	51.6%	26.4%	1.3%	0.0%	100.0%	
【R2年度】合計	80	187	117	-	-	384	19
【R2年度】比率(%)	20.8%	48.7%	30.5%	0.0%	0.0%	100.0%	

B.4 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？

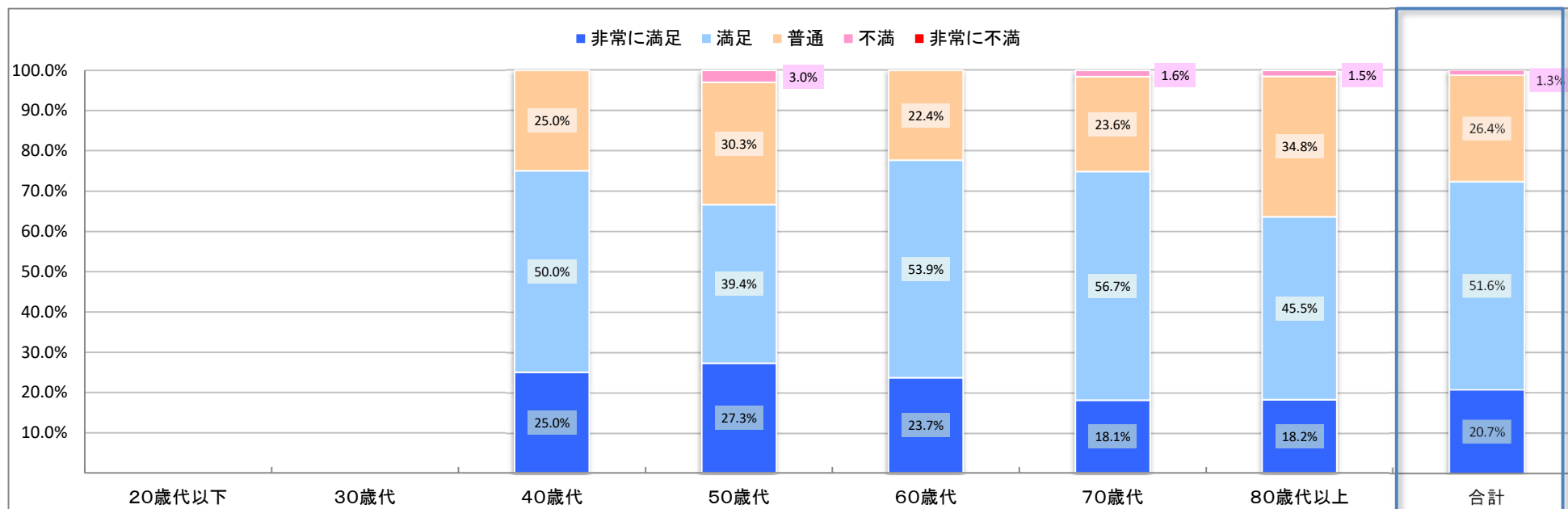
満足率 **72.3%**

前年差異 **+2.8%**

【R2年度】満足率 **69.5%**

※「非常に満足」、「満足」の回答数を有効回答数で割った値

※有効回答数・・・「無回答」を除く



B.4 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？

NO.	意見	受診科	年齢
1	ごく一部の方には不満あり。	呼吸器内科、循環器内科、消化器外科	70歳代
2	フレンドリーに話をする人がいるのはいかがなものか。	血管外科	70歳代
3	私は耳が聞こえないのですが、とても親切にしてくれます。	呼吸器内科	70歳代
4	説明不足。	循環器内科	50歳代
5	日によって代わるので、正しい伝達を行ってほしい。	血管外科	80歳代以上

B.5 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	-	-	-	-	-	-	-
30歳代	-	-	-	-	-	-	-
40歳代	4	2	6	-	-	12	-
50歳代	8	10	12	1	-	31	2
60歳代	11	44	19	-	-	74	3
70歳代	20	59	43	1	-	123	9
80歳代以上	10	28	25	2	-	65	5
無回答	-	-	-	-	-	-	4
合計	53	143	105	4	-	305	23
比率(%)	17.4%	46.9%	34.4%	1.3%	0.0%	100.0%	
【R2年度】合計	67	182	126	1	-	376	27
【R2年度】比率(%)	17.8%	48.4%	33.5%	0.3%	0.0%	100.0%	

B.5 看護師は質問や相談に十分答えましたか？

満足率 **64.3%**

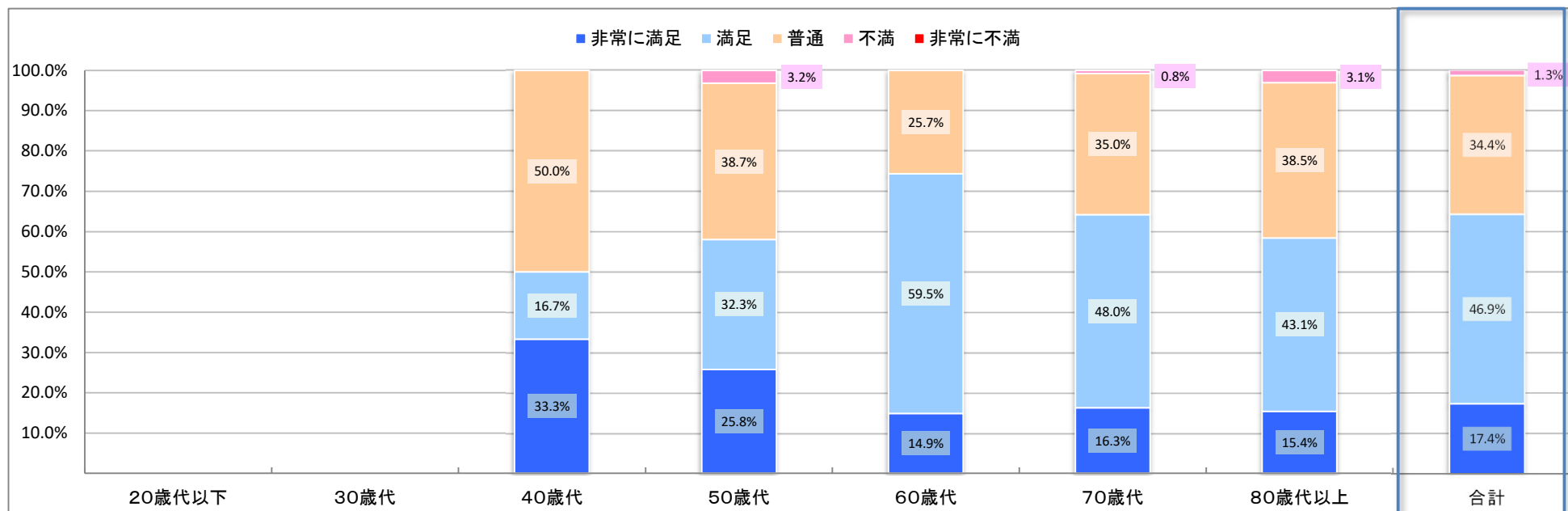
前年差異

【R2年度】満足率 **66.2%**

-1.9%

※「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

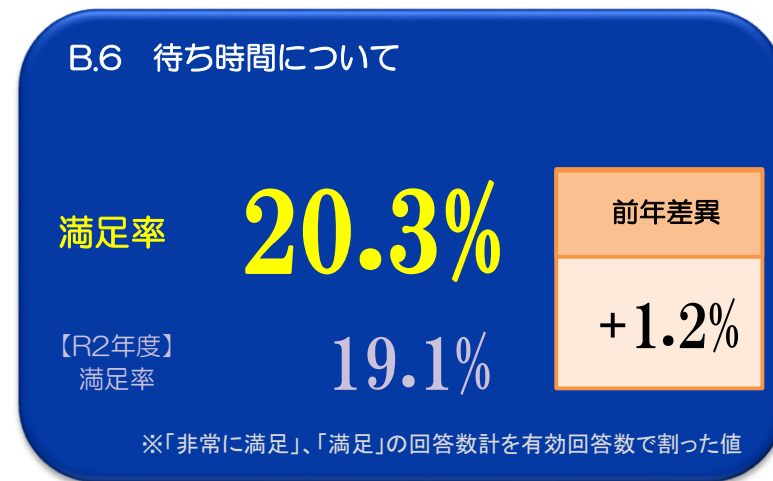


B.5 看護師は質問や相談に十分答えましたか？

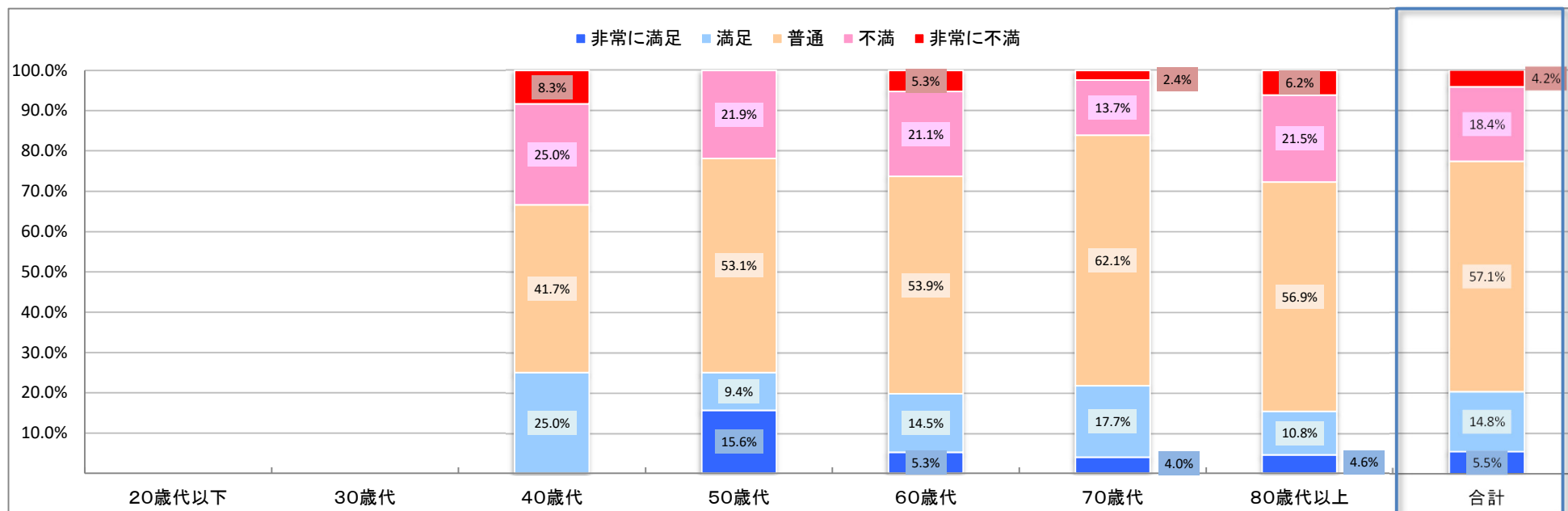
NO.	意見	受診科	年齢
1	肝心な事が伝えられない。	循環器内科	50歳代
2	質問に答えられないと言われた。	血管外科	70歳代

B.6 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	-	-	-	-	-	-	-
30歳代	-	-	-	-	-	-	-
40歳代	-	3	5	3	1	12	-
50歳代	5	3	17	7	-	32	1
60歳代	4	11	41	16	4	76	1
70歳代	5	22	77	17	3	124	8
80歳代以上	3	7	37	14	4	65	5
無回答	-	-	-	-	1	1	3
合計	17	46	177	57	13	310	18
比率(%)	5.5%	14.8%	57.1%	18.4%	4.2%	100.0%	
【R2年度】合計	16	56	248	48	9	377	26
【R2年度】比率(%)	4.2%	14.9%	65.8%	12.7%	2.4%	100.0%	



※有効回答数・・・「無回答」を除く



B.6 待ち時間について

NO.	意見	受診科	年齢
1	1時間かかった。	血管外科	60歳代
2	1時間も待った。	脳神経外科	40歳代
3	イスに座れない。付き添いの人が座っているのはおかしい。	循環器内科	40歳代
4	いつになるか予測がつかない。	循環器内科	70歳代
5	いつも予約時間より1~2時間遅い。	その他	80歳代以上
6	何時間も待たされることがある。	循環器内科	80歳代以上
7	患者が多いためか、長時間待たされる。	循環器内科	70歳代
8	検査後、医師のコメントを頂くまでの待ち時間が長すぎる。	循環器内科	80歳代以上
9	採血に時間がかかりすぎる。	循環器内科	50歳代
10	採血の時間待ち。	循環器内科、消化器外科	80歳代以上
11	時間がかかり過ぎ。	循環器内科	80歳代以上
12	時間がかかるので、疲れます。	血管外科	60歳代
13	時間が長い。	呼吸器内科	70歳代
14	時間が長い。	呼吸器内科、循環器内科	70歳代
15	少し長い。	循環器内科	50歳代

B.6 待ち時間について

NO.	意見	受診科	年齢
16	少し長い。	循環器内科	60歳代
17	診療時間までが長い。	血管外科	70歳代
18	診療待ち時間が長い。	循環器内科	80歳代以上
19	待ち時間、予定より長く待つ。	血管外科	60歳代
20	待ち時間がとても長い。	循環器内科	60歳代
21	待ち時間がとても長い。	血管外科	80歳代以上
22	待ち時間が長い。	呼吸器内科、循環器内科、消化器外科	70歳代
23	待ち時間が長い。	循環器内科	50歳代
24	待ち時間が長い。	循環器内科	80歳代以上
25	待ち時間が長い。	循環器内科	80歳代以上
26	待ち時間が長い。	血管外科	70歳代
27	待ち時間が長い。1時間～2時間の時もあった。体力的につらい。	循環器内科	70歳代
28	待ち時間が長い。予約の時間を大幅に過ぎている。	循環器内科	80歳代以上
29	待ち時間が長く、次の予定が立てられない。	血管外科	60歳代
30	待ち時間が長すぎる。	血管外科	70歳代

B.6 待ち時間について

NO.	意見	受診科	年齢
31	長い。	循環器内科	50歳代
32	長い。	血管外科	70歳代
33	長すぎる。	循環器内科	60歳代
34	長時間の待ち合わせが多い。	循環器内科	60歳代
35	非常に長い。	循環器内科	50歳代
36	不親切である。	血管外科	70歳代
37	不満だけど仕方がないと思います。	循環器内科	70歳代
38	毎回1時間以上待ち時間がある。最高4時間待ちあり。その時の支払いが後日銀行窓口になり、面倒だった。	循環器内科	40歳代
39	約束時間よりいつも平均40～50分遅い。	循環器内科	60歳代
40	予約の意味がない。	血管外科	60歳代
41	予約の時間でも、とつても待たされる。	呼吸器内科	50歳代
42	予約外で行ったため、待たされた。いつもはスムーズです。	呼吸器内科	80歳代以上
43	予約時間から相当遅れる。	循環器内科	60歳代
44	予約時間に終わらない。	呼吸器内科	60歳代
45	予約時間より1～2時間待っている時がある。	呼吸器内科	70歳代

B.6 待ち時間について

NO.	意見	受診科	年齢
46	予約時間より3時間以上待った。	循環器内科	60歳代
47	予約時間より大幅にオーバー。	循環器内科	60歳代
48	予約時間をかなり過ぎることが多い。	循環器内科	60歳代

B.7 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	-	-	-	-	-	-	-
30歳代	-	-	-	-	-	-	-
40歳代	-	2	5	-	-	7	5
50歳代	8	10	11	-	-	29	4
60歳代	8	43	13	-	1	65	12
70歳代	21	59	37	1	-	118	14
80歳代以上	10	27	18	1	1	57	13
無回答	-	1	-	-	-	1	3
合計	47	142	84	2	2	277	51
比率(%)	17.0%	51.3%	30.3%	0.7%	0.7%	100.0%	
【R2年度】合計	66	166	83	-	-	315	88
【R2年度】比率(%)	21.0%	52.7%	26.3%	0.0%	0.0%	100.0%	

B.7 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 **68.2%**

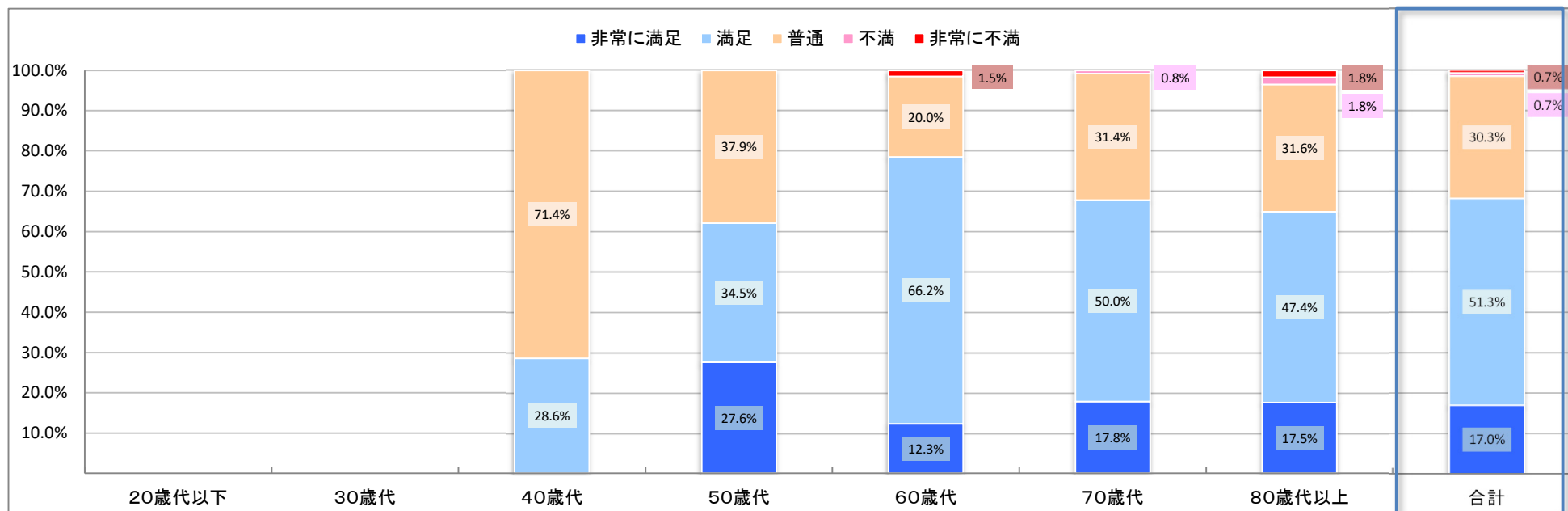
【R2年度】満足率 **73.7%**

前年差異

-5.5%

※「非常に満足」、「満足」の回答数を有効回答数で割った値

※有効回答数・・・「無回答」を除く



B.7 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	よく説明されない。	循環器内科	70歳代
2	レントゲン受付の対応が悪い(男)。	呼吸器内科	60歳代
3	技師さんがお名前を名乗らなかったのは決まり事でそうなのでしょうか？名札の名前部分も隠されていたようでした。	循環器内科	40歳代
4	頭部の検査は初めてなのでどうにかなりそうでした。	呼吸器内科	80歳代以上

B.8 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	-	-	-	-	-	-	-
30歳代	-	-	-	-	-	-	-
40歳代	2	1	6	-	-	9	3
50歳代	4	7	12	-	1	24	9
60歳代	9	29	9	-	-	47	30
70歳代	16	51	27	-	-	94	38
80歳代以上	6	31	17	-	-	54	16
無回答	-	-	-	-	-	-	4
合計	37	119	71	-	1	228	100
比率(%)	16.2%	52.2%	31.1%	0.0%	0.4%	100.0%	
【R2年度】合計	48	119	77	3	-	247	156
【R2年度】比率(%)	19.4%	48.2%	31.2%	1.2%	0.0%	100.0%	

B.8 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 **68.4%**

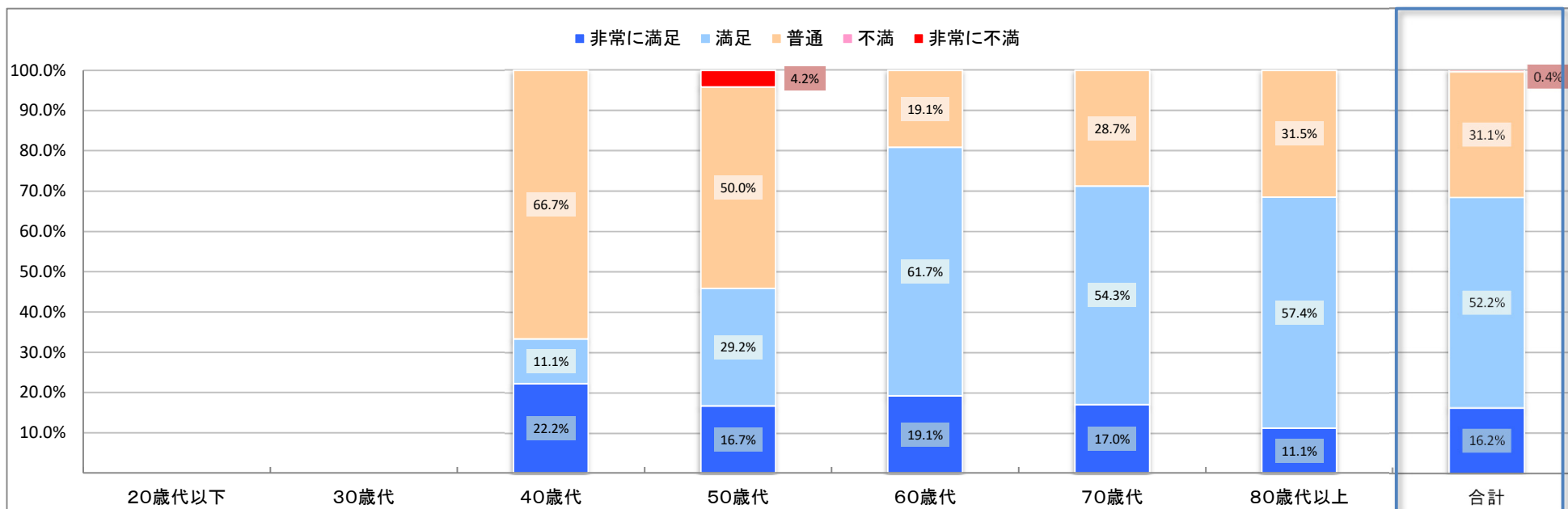
前年差異

【R2年度】満足率 **67.6%**

+0.8%

※「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 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	心電図担当はダメ。	循環器内科	50歳代

B.9 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	-	-	-	-	-	-	-
30歳代	-	-	-	-	-	-	-
40歳代	-	-	3	-	-	3	9
50歳代	3	2	1	-	-	6	27
60歳代	3	6	4	-	-	13	64
70歳代	5	10	9	-	-	24	108
80歳代以上	3	4	4	-	-	11	59
無回答	-	-	-	-	-	-	4
合計	14	22	21	-	-	57	271
比率(%)	24.6%	38.6%	36.8%	0.0%	0.0%	100.0%	
【R2年度】合計	9	23	21	-	-	53	350
【R2年度】比率(%)	17.0%	43.4%	39.6%	0.0%	0.0%	100.0%	

B.9 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 **63.2%**

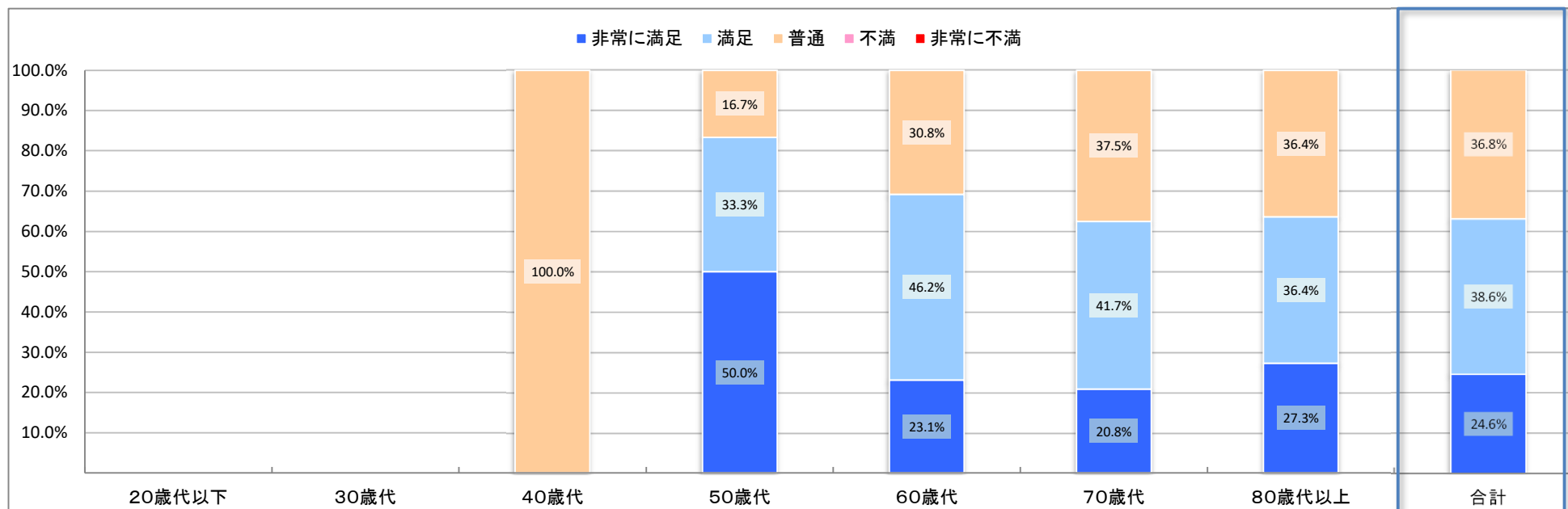
前年差異

+2.8%

【R2年度】満足率 **60.4%**

※「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



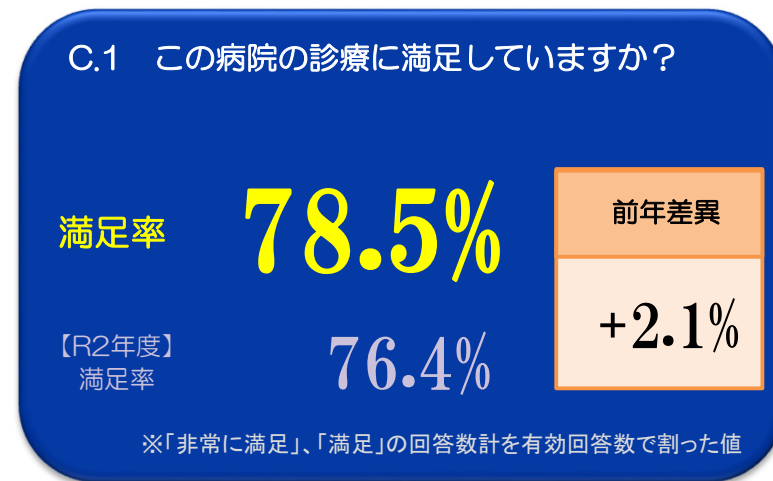
B.9 リハビリテーションスタッフは目的や手順についてわかりやすく説明しましたか？

NO.	意見	受診科	年齢
-----	----	-----	----

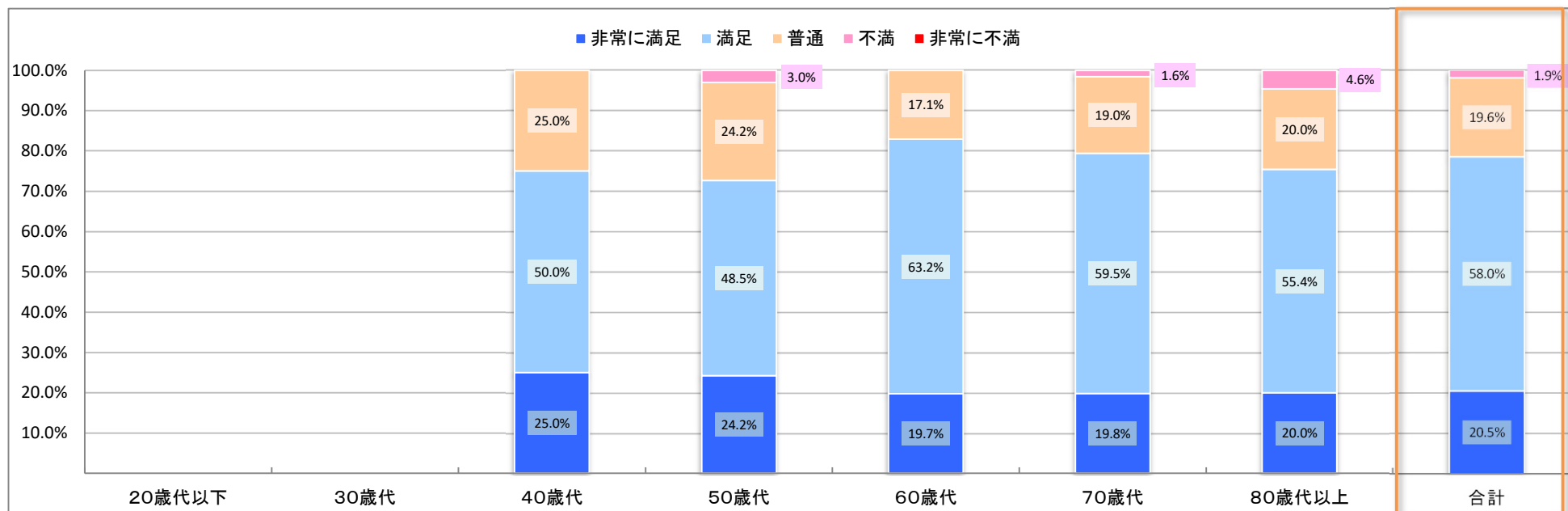
記載なし

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	-	-	-	-	-	-	-
30歳代	-	-	-	-	-	-	-
40歳代	3	6	3	-	-	12	-
50歳代	8	16	8	1	-	33	-
60歳代	15	48	13	-	-	76	1
70歳代	25	75	24	2	-	126	6
80歳代以上	13	36	13	3	-	65	5
無回答	-	-	-	-	-	-	4
合計	64	181	61	6	-	312	16
比率(%)	20.5%	58.0%	19.6%	1.9%	0.0%	100.0%	
【R2年度】合計	74	218	87	2	1	382	21
【R2年度】比率(%)	19.4%	57.1%	22.8%	0.5%	0.3%	100.0%	



※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	受付や会計時の対応に不安あり。	呼吸器内科	70歳代
2	専門医が少ない。	呼吸器内科	50歳代
3	専門的なので安心、ただ医師が他の医師だったら…と思うことがある。	呼吸器内科	60歳代
4	長い年月の喘息患者です。近くに大きな病院があつて診て頂けることに感謝しています。	呼吸器内科	60歳代
5	予約日以外の異常時に予約が出来ない(しにくい)。	循環器内科、消化器外科	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	-	-	-	-	-	-	-
30歳代	-	-	-	-	-	-	-
40歳代	4	2	6	-	-	12	-
50歳代	7	14	12	-	-	33	-
60歳代	13	49	13	1	-	76	1
70歳代	22	74	28	3	-	127	5
80歳代以上	12	36	16	-	-	64	6
無回答	-	-	-	-	-	-	4
合計	58	175	75	4	-	312	16
比率(%)	18.6%	56.1%	24.0%	1.3%	0.0%	100.0%	
【R2年度】合計	65	220	94	3	-	382	21
【R2年度】比率(%)	17.0%	57.6%	24.6%	0.8%	0.0%	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 **74.7%**

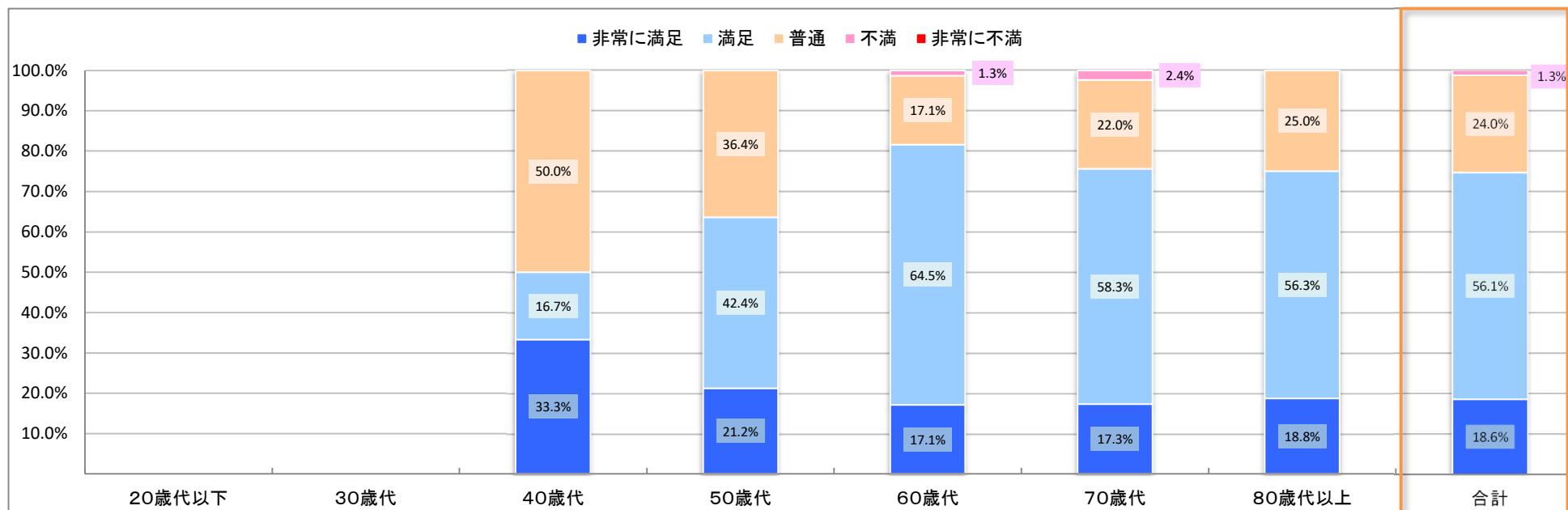
前年差異

【R2年度】満足率 **74.6%**

+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.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	スタッフの方は良いけれど、担当の先生がいまいち。	呼吸器内科	80歳代以上
2	とてもいねいで他の病院より感じが良いです。	血管外科	80歳代以上
3	医療事務の人がとても感じが悪い。	血管外科	70歳代
4	一般の病院と比べ不親切。	血管外科	70歳代
5	受診科の受付が不愛想な対応をしています。	呼吸器内科	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	-	-	-	-	-	-	-
30歳代	-	-	-	-	-	-	-
40歳代	4	6	2	-	-	12	-
50歳代	7	11	14	1	-	33	-
60歳代	7	52	14	3	-	76	1
70歳代	13	78	32	4	-	127	5
80歳代以上	10	31	21	1	-	63	7
無回答	-	-	-	-	-	-	4
合計	41	178	83	9	-	311	17
比率(%)	13.2%	57.2%	26.7%	2.9%	0.0%	100.0%	
【R2年度】合計	56	208	109	8	-	381	22
【R2年度】比率(%)	14.7%	54.6%	28.6%	2.1%	0.0%	100.0%	

C.3 この病院の施設や設備に満足していますか？

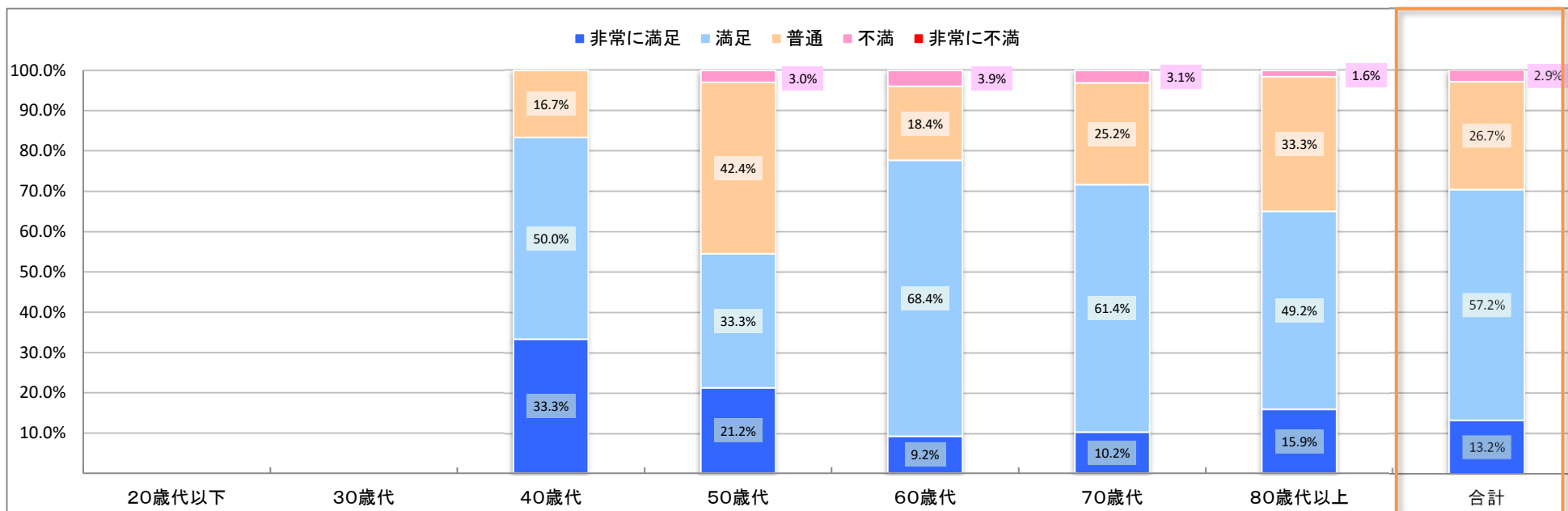
満足率 **70.4%**

前年差異 **+1.1%**

【R2年度】満足率 **69.3%**

※「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



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	4階の食堂スタッフはとても感じがいいが、床や壁が汚い。	血管外科	70歳代
2	PETを他病院で受けなければいけない。	呼吸器内科	50歳代
3	トイレが狭い。	循環器内科	60歳代
4	トイレが狭い。	血管外科	60歳代
5	トイレのドアは自動でお願い致します。	循環器内科	70歳代
6	トイレの個室が狭く、ドアを閉めたり開けたりが大変でした。	循環器内科、心臓外科	70歳代
7	医療機器が古そう。	循環器内科	70歳代
8	運動できるスペースが少ない。	呼吸器内科	60歳代
9	近場の駐車場が狭い。	循環器内科	80歳代以上
10	古い部分がある。	呼吸器内科	60歳代
11	心電図室前の女子トイレに手洗いせっけんが1個しかない。	循環器内科	60歳代
12	診療所が遠い。	呼吸器外科	70歳代
13	人気があり、待合のイスが足りない感じでした。	血管外科	80歳代以上
14	駐車場。	呼吸器内科	70歳代
15	満足しているが、Free wi-fiの導入を検討して頂きたい。	循環器内科	40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	-	-	-	-	-	-	-
30歳代	-	-	-	-	-	-	-
40歳代	5	5	2	-	-	12	-
50歳代	20	8	4	1	-	33	-
60歳代	49	19	6	2	-	76	1
70歳代	82	30	11	2	1	126	6
80歳代以上	35	17	11	2	-	65	5
無回答	-	-	-	-	-	-	4
合計	191	79	34	7	1	312	16
比率(%)	61.2%	25.3%	10.9%	2.2%	0.3%	100.0%	
【R2年度】合計	227	108	41	4	2	382	21
【R2年度】比率(%)	59.4%	28.3%	10.7%	1.0%	0.5%	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 **86.5%**

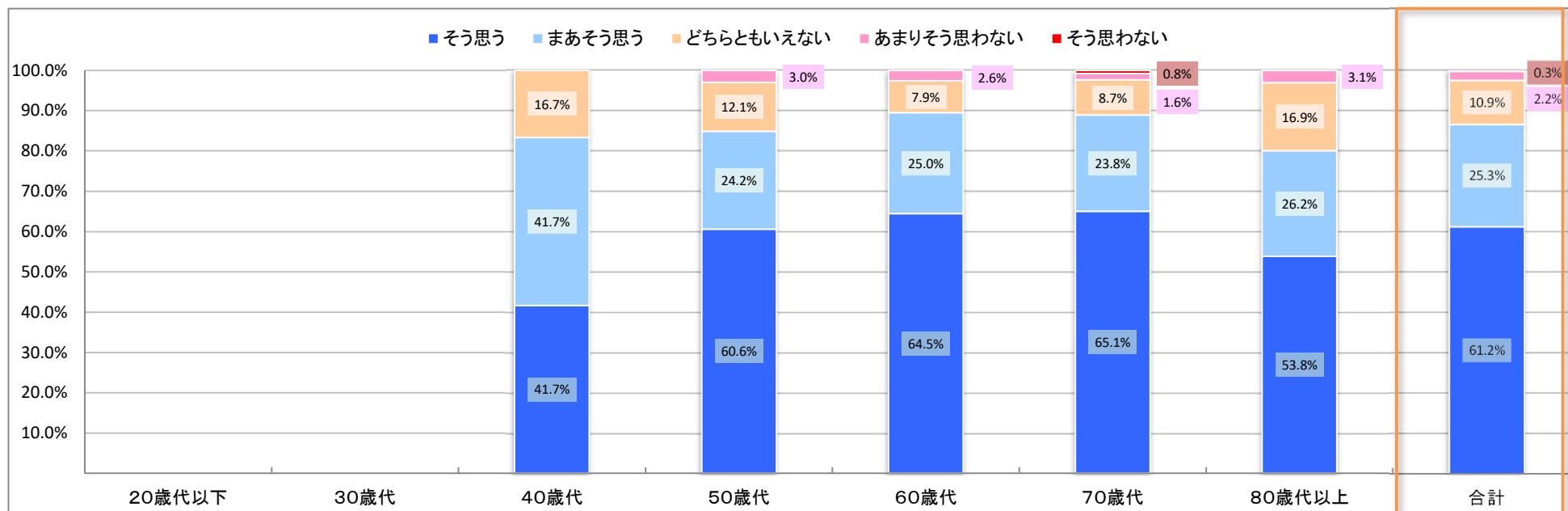
前年差異

【R2年度】満足率 **87.7%**

-1.2%

※「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 この病院を家族や知人・友人に勧めたいと思いますか？

NO.	意見	受診科	年齢
1	待ち時間が長く疲れるから。	血管外科	50歳代
2	家から遠い。	循環器内科	80歳代以上
3	自宅から遠い為。	呼吸器内科	60歳代
4	専門医が少なすぎる。	循環器内科	60歳代
5	総じてスタッフの対応はgood。	循環器内科、消化器外科	80歳代以上
6	東松山から距離があり、時間がかかるから。	その他	80歳代以上
7	敷居が高いのでは。先ずは救急対応で断るのでは？(血管外科)	呼吸器内科	70歳代
8	聞き方が間違っている。病気にはならないでほしい。	血管外科	70歳代

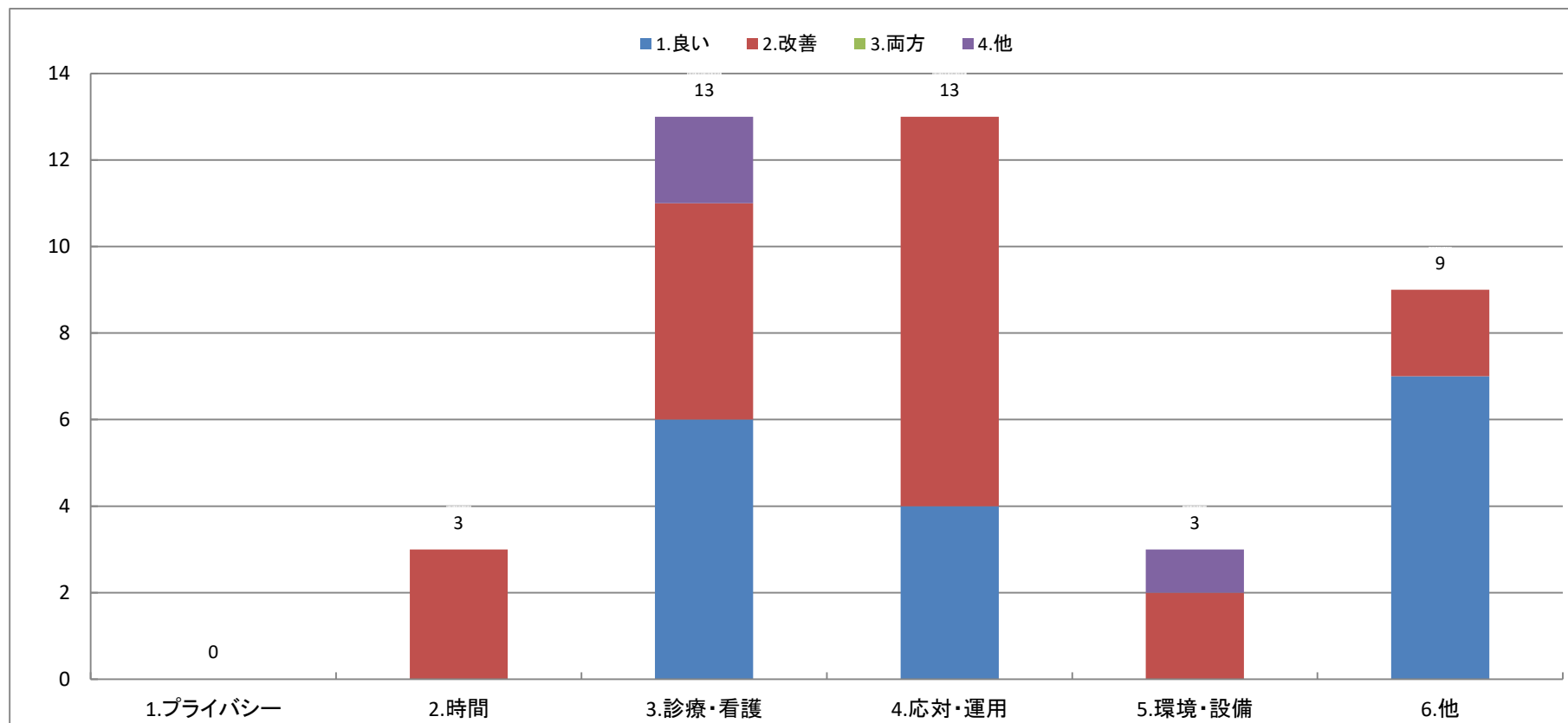
IV. ご意見・ご要望

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	6	4	0	7	17	41.5%
2.改善	0	3	5	9	2	2	21	51.2%
3.両方	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
4.他	0	0	2	0	1	0	3	7.3%
回答数	0	3	13	13	3	9	41	100.0%
構成比率	0.0%	7.3%	31.7%	31.7%	7.3%	22.0%	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
1	2.時間	2.改善	患者さんが多いため、待ち時間の長いのが辛いです。	循環器内科	70歳代
2	2.時間	2.改善	待ち時間が長すぎる。	無回答	70歳代
3	2.時間	2.改善	待ち時間や予約時間にルーズである。	血管外科	70歳代
4	3.診療・看護	1.良い	〇〇医師にここ3年お世話していただいています。素晴らしいので患者数も多いように感じます。困った時に、私は、いい人との出会いがあります。特に病気で困っている時には、有難いことこの上ないです。	循環器内科	70歳代
5	3.診療・看護	1.良い	〇〇先生にはいつもいねいな説明をして頂き感謝しています。	呼吸器外科	40歳代
6	3.診療・看護	1.良い	ドクターの対応はとても良い。Dr.〇〇、Dr.〇〇、Dr.〇〇は素晴らしいドクターです。	呼吸器内科、循環器内科、消化器外科	70歳代
7	3.診療・看護	1.良い	主治医によく説明してもらえて、助かります。	循環器内科	70歳代
8	3.診療・看護	1.良い	担当医の誠意が良く伝わり感謝しています。	循環器内科	60歳代
9	3.診療・看護	1.良い	秩父から来ていますが、周囲の人達は皆こちらの病院を頼りにしています。腕の確かなお医者様、看護師さんもていねいで優しい、と地域ではいい病院が通える範囲にあって本当に良かったと言っています。感謝しています。	血管外科	80歳代以上
10	3.診療・看護	2.改善	1回採血しましたが、数日跡が残りました。	その他	50歳代
11	3.診療・看護	2.改善	採血の技術を上げてほしい。	呼吸器内科	70歳代
12	3.診療・看護	2.改善	初診の後、次の予約表を見たら、診察日検査項目の羅列で患者の都合は問答無用、検査の目的や内容等何の説明もなし、極めて不安。「素人に説明してもどうせ分からないだろう」でも説明はあって然るべきだと思います。	無回答	無回答
13	3.診療・看護	2.改善	心電図担当はダメ。	循環器内科	50歳代
14	3.診療・看護	2.改善	脳外を受診しているが、3ヶ月に1回の受診で担当医が変わっているのが不安がある。	脳神経外科	60歳代
15	3.診療・看護	4.他	呼吸器に関係する耳鼻科、咽喉科など総合診療があれば良いと思います。	呼吸器内科	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
16	3.診療・看護	4.他	先生も同じ病気ばかり診て、同じ質問が何人からもあると思いますが、私達1人1人は病気の事は先生に頼るしかありません。宜しくお願いいたします。	呼吸器内科	70歳代
17	4.応対・運用	1.良い	4Fに入院した家族が、師長さんがとても温かく、看護師さんも一人も嫌な感じの人がいなくて、リハビリの男の先生にいつも励ましてもらったと感謝しています。お世話になりました。引き続き〇〇先生に診て頂けて本当にありがたいです。今後もよろしく願います。	血管外科	80歳代以上
18	4.応対・運用	1.良い	いつも親切に接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	60歳代
19	4.応対・運用	1.良い	親切な対応に感謝しています。これからもよろしく願います。	消化器外科	60歳代
20	4.応対・運用	1.良い	入院が50日近くありました。先生やスタッフさんが良く対応してくれて安心な入院生活でした。少ないスタッフさんの中、またコロナ禍の中ありがとうございました。	呼吸器内科	70歳代
21	4.応対・運用	2.改善	CTの検査台に上がる時、いつもは台のすぐ近くに踏み台がありましたが今日はなく、やっとの思いで上がりました。最後に一言言っておきました。言われなくても気づきがい欲しいです。	呼吸器内科	70歳代
22	4.応対・運用	2.改善	もっと親切に診てもらいたい。Drもえらそうで嫌な感じを受ける。	循環器内科	80歳代以上
23	4.応対・運用	2.改善	以前、待ち時間が長く診察まで4時間待ちの時があり、支払いが後日、銀行窓口になり面倒だった。他の病院ではコンビニ支払いも可能などあるため、検討して頂きたい。具合が悪いのに更に銀行へ行くのは大変です。	循環器内科	40歳代
24	4.応対・運用	2.改善	救急隊員の話聞き、対応願いたい。	呼吸器内科	70歳代
25	4.応対・運用	2.改善	主人が不調の時、以前診療を受けたことがあり信頼出来るので連れて来たら、最初にかかりつけ医に行くようにと帰されました。そのままかかりつけ医に診てもらい、すぐに日赤へ紹介され、その日のうちに心筋梗塞の緊急手術を受けました。幸い健康になりましたが、信頼出来る病院で診てもらいたかったです。通常の不調とは違うと感じていましたので。手遅れにならずに済みましたが、帰されたときは大変心配で、受付の人を疑ってしまいました。	呼吸器内科	70歳代
26	4.応対・運用	2.改善	大きな駐車場の係の人、いらぬのでは？指示なし、空いている場所が分からずくるくる、対向車とぶつかりそうになった。みんなクルクル探している(特に雨)。一番遠くにやっと案内された、いらぬと思う！熊谷市で主人が2回胃カメラをやったが対応が悪い、インターン？何も言わず、少くらしい状態を話してもいいのでは？やらない方がいいと思います！	呼吸器内科	60歳代
27	4.応対・運用	2.改善	入院した際、誤った病名が記されており、驚いた。今後注意してほしいと思う。	血管外科	80歳代以上
28	4.応対・運用	2.改善	病院外の薬局の対応が不満。高額な薬代金を支払っても領収書に印紙もなく、確定申告時に医療費の書類として提出したが、税理士に不思議がられ、疑われました。いかがでしょうか。	呼吸器内科	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
29	4.応対・運用	2.改善	腹帯をローソンで購入し、退院の時に戻してもらったのですが、当日でないと返品できないとのこと。もっと早く言って欲しかった。	循環器内科	80歳代以上
30	5.環境・設備	2.改善	椅子がもっとあった方がよい。コロナ後も、横にバッグなど置けるスペースは常に十分あってほしい。	循環器内科	60歳代
31	5.環境・設備	2.改善	病院の入口から受診する料へ行くまで長い道のりがあるので、具合の悪い時の移動が大変です。初めてここに来た時は迷ってしまいましたので、順路表示をお願いしたいと思います。	呼吸器内科	70歳代
32	5.環境・設備	4.他	血圧計の値を非表示にしてほしい(採血の所にある血圧計)。	血管外科	50歳代
33	6.他	1.良い	good.	循環器内科	70歳代
34	6.他	1.良い	この病院なら、Drなら、その死を安心して任せられる気持ちを最後まで持ち続けられる様であって欲しい。7年前に入院した時、火曜の朝食のパンがおいしかった。今もパンが出ているのでしょうか。入院して食べたい気がする。	呼吸器外科	80歳代以上
35	6.他	1.良い	一番信頼出来る病院なので安心してしています。いつもありがとうございます。	循環器内科	60歳代
36	6.他	1.良い	皆様に感謝致します。	循環器内科、心臓外科	60歳代
37	6.他	1.良い	大変お世話になっております。感謝致しております。〇〇先生。	呼吸器内科	70歳代
38	6.他	1.良い	満足しています。	呼吸器外科	70歳代
39	6.他	1.良い	来院した時に、すぐ検査をして下さり、ありがたい。後日来なくてもいいので。	循環器内科	50歳代
40	6.他	2.改善	交通が不便。費用もかかるし、家族の手がないと行き来できない。せめて駅までもう少しバス等増やしてほしい。	血管外科	80歳代以上
41	6.他	2.改善	明確な答えをいただけたとは思えない。	呼吸器内科	80歳代以上

V. クロス集計

【A.患者さん自身について】

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	328	-	-	12	33	77	132	70	4	94	18	121	9	54	10	7	15	8	77	47	27	28	23	13	16	17	8	23	43	6	14	4	306	1	4	3	
				3.7	10.2	23.8	40.7	21.6		28.7	5.5	36.9	2.7	16.5	3.0	2.1	4.6		23.9	14.6	8.4	8.7	7.1	4.0	5.0	5.3	2.5	7.1	13.4		4.3	1.2	93.0	0.3	1.2		
年齢	20歳代以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	30歳代	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	40歳代	12	-	-	12	-	-	-	-	2	1	7	-	-	1	-	1	-	3	1	2	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	12	-	-	-	-
	50歳代	33	-	-	-	33	-	-	7	2	15	-	5	2	-	2	-	7	5	3	-	-	2	4	2	1	2	6	1	1	-	32	-	-	-	-	
	60歳代	77	-	-	-	-	77	-	27	2	26	1	13	2	1	5	1	22	12	3	10	3	2	3	2	1	6	13	-	1	1	75	-	-	-	-	
	70歳代	132	-	-	-	-	-	132	45	9	40	5	24	5	4	5	1	29	21	8	13	14	6	8	6	4	10	12	1	6	1	124	1	2	-	-	
	80歳代以上	70	-	-	-	-	-	-	13	4	33	3	12	-	2	2	2	16	8	11	4	6	3	-	6	2	5	9	-	6	2	62	-	2	-	-	
	無回答	4	-	-	-	-	-	-	18.8	5.8	47.8	4.3	17.4	-	2.9	2.9	-	22.9	11.4	15.7	5.7	8.6	4.3	-	8.6	2.9	7.1	12.9	-	8.3	2.8	86.1	-	2.8	-	-	
	無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	3	
受診科(複数回答あり)	呼吸器内科	94	-	-	2	7	27	45	13	94	-	2	-	-	1	-	-	22	18	4	7	5	4	5	7	2	6	13	1	4	2	87	-	1	-	-	
	呼吸器外科	18	-	-	1	2	2	9	4	18	-	-	-	-	-	-	-	4	1	1	3	2	1	1	2	-	1	2	-	3	-	16	-	-	-	-	
	循環器内科	121	-	-	7	15	26	40	33	2	-	121	2	-	2	-	-	30	14	11	7	10	7	8	5	3	10	15	1	5	2	115	1	1	-	-	
	心臓外科	9	-	-	-	-	1	5	3	1.6	-	95.3	1.6	-	1.6	-	-	25.0	11.7	9.2	5.8	8.3	5.8	6.7	4.2	2.5	8.3	12.5	-	4.0	1.6	92.7	0.8	0.8	-	-	
	血管外科	54	-	-	-	5	13	24	12	-	-	18.2	81.8	-	-	-	-	22.2	22.2	33.3	11.1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	9	-	-	-	-	-	
	脳神経外科	10	-	-	1	2	2	5	-	-	-	-	-	-	10	-	-	2	2	1	2	-	-	-	-	-	-	3	-	-	10	-	-	-	-	-	
	消化器外科	7	-	-	-	1	4	2	-	1	-	2	1	1	7	1	-	1	2	-	1	2	-	-	-	-	-	1	-	1	6	-	-	-	-	-	
	その他	15	-	-	1	2	5	5	2	8.3	-	16.7	-	8.3	-	58.3	8.3	3	2	2	2	1	-	-	2	1	-	2	-	-	14	-	1	-	1	-	
	無回答	8	-	-	-	-	1	1	2	-	-	-	-	-	6.3	93.8	-	20.0	13.3	13.3	13.3	6.7	-	-	13.3	6.7	-	13.3	-	-	93.3	-	6.7	-	6.7	-	
	無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	25.0	25.0	-	-	-	-	-	25.0	-	25.0	-	25.0	-	25.0	-	-	3	-

【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
この病院を何で知りましたか。
(複数回答あり)

B.2
受付職員(電話予約・各窓口)の対応は、いかがでしたか？

B.3
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.4
看護師の話し方や態度はいかがでしたか？

B.5
看護師は質問や相談に十分答えましたか？

	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	かかりつけ医からの紹介	家族・知人からの紹介	インターネット	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	328	137	175	9	7	243	39	3	44	4	59	165	91	6	4	3	78	156	64	10	-	20	65	162	83	4	-	14	53	143	105	4	-	23
		42.7	54.5	2.8		73.9	11.9	0.9	13.4		18.2	50.8	28.0	1.8	1.2		25.3	50.6	20.8	3.2			20.7	51.6	26.4	1.3			17.4	46.9	34.4	1.3		
年齢	20歳代以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	30歳代	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	40歳代	12	11	1	-	9	-	-	3	-	2	3	6	1	-	-	4	4	3	-	-	1	3	6	3	-	-	-	4	2	6	-	-	-
	50歳代	33	23	8	1	22	5	1	5	-	8	12	11	1	1	-	9	16	8	-	-	-	9	13	10	1	-	-	8	10	12	1	-	2
	60歳代	77	39	36	2	58	11	1	8	-	19	35	23	-	-	-	18	43	12	3	-	1	18	41	17	-	-	1	11	44	19	-	-	3
	70歳代	132	54	72	4	93	21	1	20	1	20	78	31	2	1	-	30	58	29	5	-	10	23	72	30	2	-	5	20	59	43	1	-	9
	80歳代以上	70	10	57	2	61	2	-	7	-	10	36	20	2	2	-	17	35	12	2	-	4	12	30	23	1	-	4	10	28	25	2	-	5
	無回答	4	-	-	-	-	-	-	1	3	-	1	-	-	-	3	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	4
	受診科(複数回答あり)																																	
呼吸器内科	94	43	47	3	1	72	16	-	8	-	22	43	27	2	-	-	22	48	18	4	-	2	20	48	23	1	-	2	16	45	30	1	-	2
呼吸器外科	18	8	10	-	-	12	2	-	4	-	2	11	5	-	-	-	5	8	3	2	-	-	3	11	4	-	-	-	3	7	7	-	-	1
循環器内科	121	50	68	1	2	91	12	2	18	-	14	65	37	4	1	-	28	55	30	3	-	5	23	56	36	2	-	4	15	53	44	2	-	7
心臓外科	9	2	7	-	-	8	-	-	1	-	-	7	1	-	1	-	2	5	-	-	-	2	1	6	-	-	-	2	2	4	-	-	-	3
血管外科	54	20	28	5	1	46	4	1	4	-	11	27	14	-	2	-	13	28	10	1	-	2	9	31	11	2	-	1	9	24	17	1	-	3
脳神経外科	10	3	7	-	-	4	3	-	3	-	1	3	5	1	-	-	2	3	2	-	-	3	1	3	6	-	-	-	1	4	5	-	-	-
消化器外科	7	3	4	-	-	3	2	-	2	-	2	4	-	1	-	-	3	4	-	-	-	-	2	3	1	1	-	-	1	5	1	-	-	-
その他	15	10	5	-	-	9	-	-	5	1	6	7	2	-	-	-	4	7	2	-	-	2	4	7	3	-	-	1	4	5	3	-	-	3
無回答	8	-	5	-	3	3	-	-	2	3	1	3	1	-	-	3	1	3	-	-	-	4	2	2	-	-	-	4	2	2	-	-	-	4
			100.0			60.0			40.0		20.0	60.0	20.0				25.0	75.0					50.0	50.0					50.0	50.0				

【B.病院について】

【C.総合的な評価】

B.6
待ち時間について

B.7
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.8
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.9
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？

		B.6 待ち時間について							B.7 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.8 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.9 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	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		328	17	46	177	57	13	18	47	142	84	2	2	51	37	119	71	-	1	100	14	22	21	-	-	271	64	181	61	6	-	16	58	175	75	4	-	16					
		5.5	14.8	57.1	18.4	4.2			17.0	51.3	30.3	0.7	0.7		16.2	52.2	31.1	-	0.4		24.6	38.6	36.8	-	-		20.5	58.0	19.6	1.9	-		18.6	56.1	24.0	1.3	-						
年齢	20歳代以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
	30歳代	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
	40歳代	12	-	3	5	3	1	-	-	2	5	-	-	5	2	1	6	-	-	3	-	-	3	-	-	9	3	6	3	-	-	-	4	2	6	-	-	-	-				
	50歳代	33	5	3	17	7	-	1	8	10	11	-	-	4	7	12	-	-	1	9	3	2	1	-	-	27	8	16	8	1	-	-	7	14	12	-	-	-	-				
	60歳代	77	4	11	41	16	4	1	8	43	13	-	1	12	9	29	9	-	-	30	3	6	4	-	-	64	15	48	13	-	-	1	13	49	13	1	-	1					
	70歳代	132	5	22	77	17	3	8	21	59	37	1	-	14	16	51	27	-	-	38	5	10	9	-	-	108	25	75	24	2	-	6	22	74	28	3	-	5					
	80歳代以上	70	3	7	37	14	4	5	10	27	18	1	1	13	6	31	17	-	-	16	3	4	4	-	-	59	13	36	13	3	-	5	12	36	16	-	-	6					
	無回答	4	-	-	-	-	-	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4			
受診科 (複数回答あり)	呼吸器内科	94	6	24	52	9	1	2	16	44	25	-	1	8	12	33	11	-	-	38	4	4	4	-	-	82	25	49	16	3	-	1	19	56	15	2	-	2					
	呼吸器外科	18	3	2	11	2	-	-	5	7	6	-	-	-	3	5	4	-	-	6	3	2	4	-	-	9	4	9	4	1	-	-	3	11	4	-	-	-	-				
	循環器内科	121	3	7	65	34	4	8	12	43	35	2	1	28	11	54	40	-	1	15	3	7	10	-	-	101	19	70	27	1	-	4	18	62	37	-	-	4					
	心臓外科	9	-	1	5	-	1	2	-	6	1	-	-	2	-	6	1	-	-	2	-	1	-	-	-	8	2	5	-	-	-	1	6	-	-	-	-	2					
	血管外科	54	1	3	33	12	4	1	10	28	12	-	-	4	8	19	12	-	-	15	2	8	2	-	-	42	10	30	11	1	-	2	11	26	14	2	-	1					
	脳神経外科	10	-	3	6	-	1	-	1	4	3	-	-	2	-	-	3	-	-	7	-	-	-	-	-	10	1	6	3	-	-	-	1	4	5	-	-	-	-				
	消化器外科	7	1	1	3	2	-	-	1	4	1	-	-	1	-	3	-	-	-	4	1	-	-	-	-	6	2	3	-	1	-	1	2	4	-	-	-	1					
	その他	15	3	5	4	-	1	2	1	8	3	-	-	3	2	1	1	-	-	11	3	9	1	-	-	12	3	9	1	-	-	2	3	9	1	-	-	2					
	無回答	8	-	-	-	-	-	3	1	4	-	-	-	-	1	3	-	-	-	4	2	-	-	-	-	6	1	3	-	-	-	4	2	2	-	-	-	-	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？

		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		328	41	178	83	9	-	17	191	79	34	7	1	16
			13.2	57.2	26.7	2.9	-		61.2	25.3	10.9	2.2	0.3	
年齢	20歳代以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	30歳代	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	40歳代	12	4	6	2	-	-	-	5	5	2	-	-	-
			33.3	50.0	16.7	-	-	-	41.7	41.7	16.7	-	-	-
	50歳代	33	7	11	14	1	-	-	20	8	4	1	-	-
			21.2	33.3	42.4	3.0	-	-	60.6	24.2	12.1	3.0	-	-
	60歳代	77	7	52	14	3	-	1	49	19	6	2	-	1
			9.2	68.4	18.4	3.9	-	-	64.5	25.0	7.9	2.6	-	-
	70歳代	132	13	78	32	4	-	5	82	30	11	2	1	6
		10.2	61.4	25.2	3.1	-	-	65.1	23.8	8.7	1.6	0.8	-	
80歳代以上	70	10	31	21	1	-	7	35	17	11	2	-	5	
		15.9	49.2	33.3	1.6	-	-	53.8	26.2	16.9	3.1	-	-	
無回答	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
受診科(複数回答あり)	呼吸器内科	94	15	58	18	2	-	1	62	19	10	2	-	1
			16.1	62.4	19.4	2.2	-	-	66.7	20.4	10.8	2.2	-	-
	呼吸器外科	18	3	9	5	1	-	-	13	4	-	1	-	-
			16.7	50.0	27.8	5.6	-	-	72.2	22.2	-	5.6	-	-
	循環器内科	121	10	64	38	5	-	4	65	36	13	2	-	5
			8.5	54.7	32.5	4.3	-	-	56.0	31.0	11.2	1.7	-	-
	心臓外科	9	-	2	3	1	-	3	4	3	-	-	-	2
			-	33.3	50.0	16.7	-	-	57.1	42.9	-	-	-	-
	血管外科	54	7	28	16	1	-	2	29	15	7	1	1	1
			13.5	53.8	30.8	1.9	-	-	54.7	28.3	13.2	1.9	1.9	-
脳神経外科	10	2	5	3	-	-	-	7	1	2	-	-	-	
		20.0	50.0	30.0	-	-	-	70.0	10.0	20.0	-	-	-	
消化器外科	7	1	5	-	-	-	1	5	1	-	-	-	1	
		16.7	83.3	-	-	-	-	83.3	16.7	-	-	-	-	
その他	15	2	9	2	-	-	2	8	2	2	1	-	2	
		15.4	69.2	15.4	-	-	-	61.5	15.4	15.4	7.7	-	-	
無回答	8	1	3	-	-	-	4	4	-	-	-	-	4	
		25.0	75.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	

VI. アンケート用紙

《表》

外来

〒300-8585
211110

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 この病院を何で知りましたか。	<input type="checkbox"/> かかりつけ医からの紹介 <input type="checkbox"/> 家族、知人からの紹介 <input type="checkbox"/> インターネット <input type="checkbox"/> その他()			
2 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。 ()			

《裏》

3 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

「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。

()

5 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。

()

6 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。)

7 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。)

8 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。)

9 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

「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 ▶

