

令和4年度 患者満足度調査報告書 ～外来～



【令和5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

R4.11.9 ~ R4.11.10

(R3年度)
R3.11.9 ~ R3.11.10

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： 382 枚
回収数： 324 枚

回収率： 84.8%

(R3年度)
アンケート配布数： 359 枚
回収数： 328 枚

回収率： 91.4%

5.言葉の定義

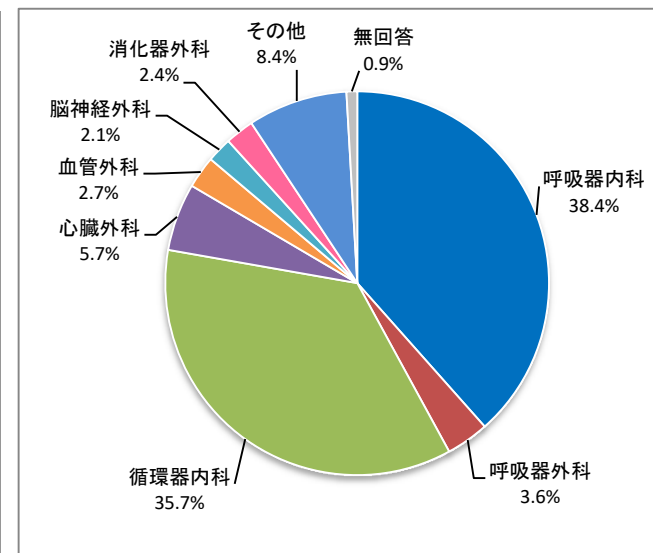
有効回答数・・・ 「無回答」を除いた回答数。

満足率・・・・・・ 回答数のうち「非常に満足」「満足」と答えた人の割合。

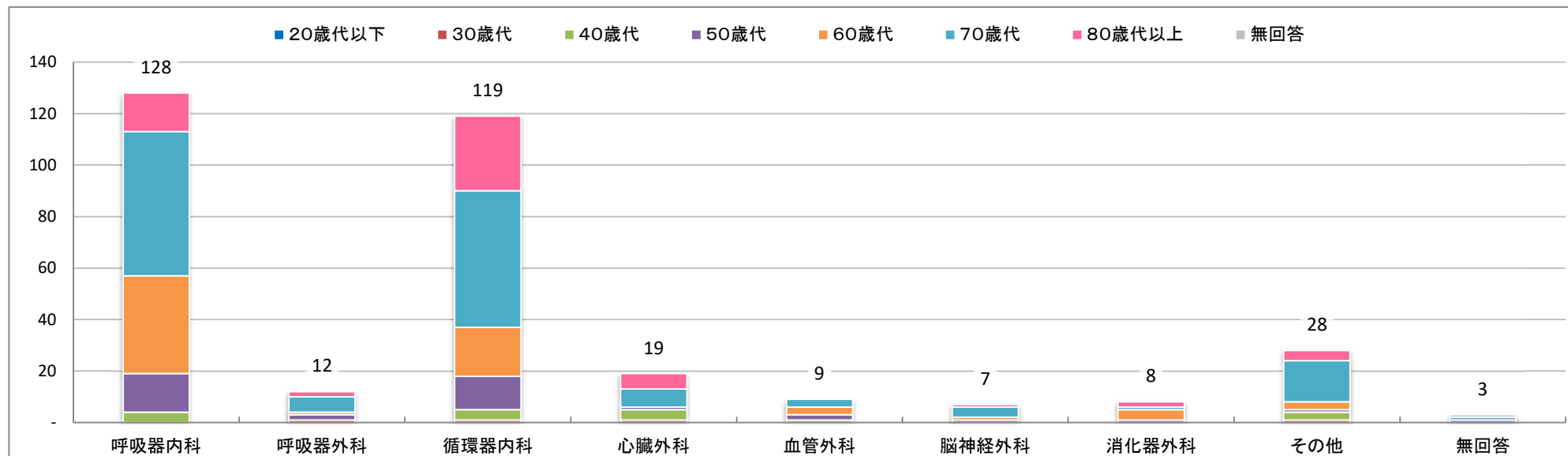
満足度・・・・・・ 回答結果を数値化（非常に満足：5点、満足：4点、普通：3点、不満：2点、非常に不満：1点）した値の平均。

6.患者さん自身について-①「年齢」×「受診科（複数回答あり）」

		受診科(複数回答あり)									合計	比率(%)
年齢		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		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.0%
30歳代		-	1	1	1	-	-	-	1	-	4	1.2%
40歳代		4	-	4	4	1	-	-	3	-	16	4.8%
50歳代		15	2	13	1	2	1	1	1	1	37	11.1%
60歳代		38	1	19	-	3	1	4	3	-	69	20.7%
70歳代		56	6	53	7	3	4	1	16	1	147	44.1%
80歳代以上		15	2	29	6	-	1	2	4	-	59	17.7%
無回答		-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0.3%
【R4年度】合計		128	12	119	19	9	7	8	28	3	333	100.0%
【R4年度】比率(%)		38.4%	3.6%	35.7%	5.7%	2.7%	2.1%	2.4%	8.4%	0.9%	100.0%	
【R3年度】合計		94	18	121	9	54	10	7	15	8	336	
【R3年度】比率(%)		28.0%	5.4%	36.0%	2.7%	16.1%	3.0%	2.1%	4.5%	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。

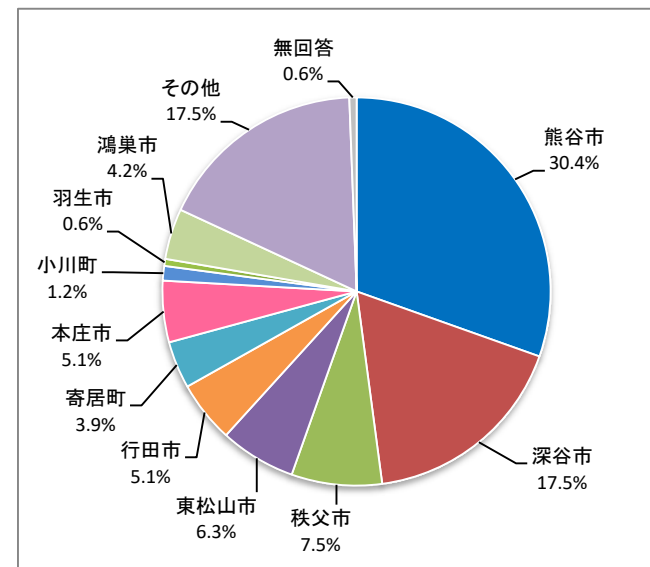


■その他（自由記載内容）

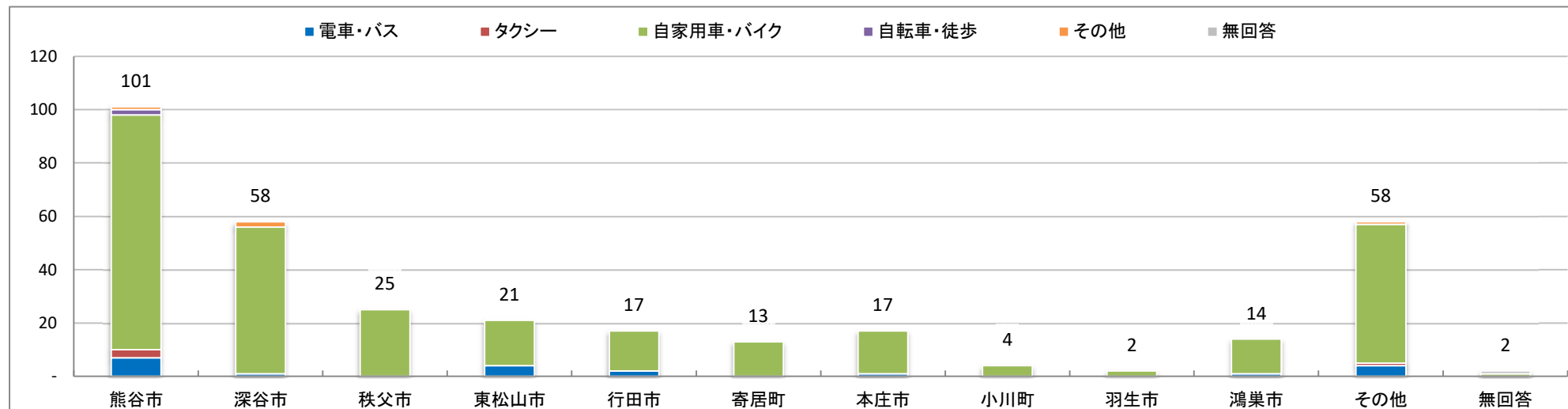
「腎臓内科(8)」、「放射線科(6)」、「腎臓(2)」、「胃カメラ」、「放射線治療」

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	-	1	-	-	1	4	-	20	6.0%
タクシー	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	4	1.2%
自家用車・バイク	88	55	25	17	15	13	16	4	2	13	52	1	301	90.7%
自転車・徒歩	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0.6%
その他	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	4	1.2%
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0.3%
【R4年度】合計	101	58	25	21	17	13	17	4	2	14	58	2	332	100.0%
【R4年度】比率(%)	30.4%	17.5%	7.5%	6.3%	5.1%	3.9%	5.1%	1.2%	0.6%	4.2%	17.5%	0.6%	100.0%	
【R3年度】合計	80	47	27	28	24	13	16	17	8	23	43	6	332	
【R3年度】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%	



※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）

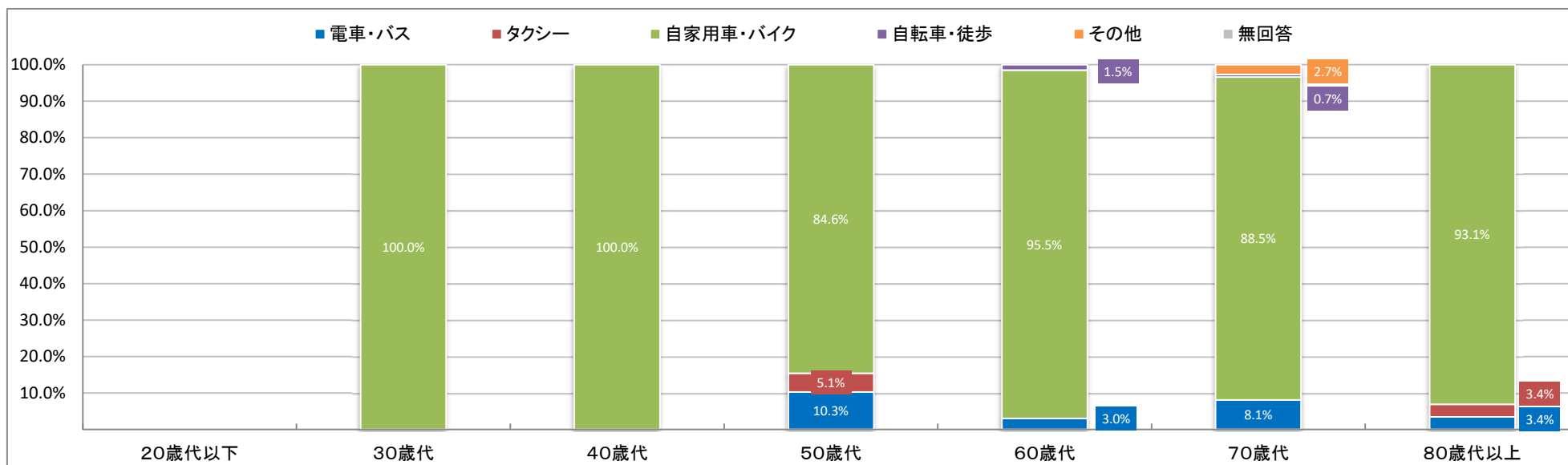
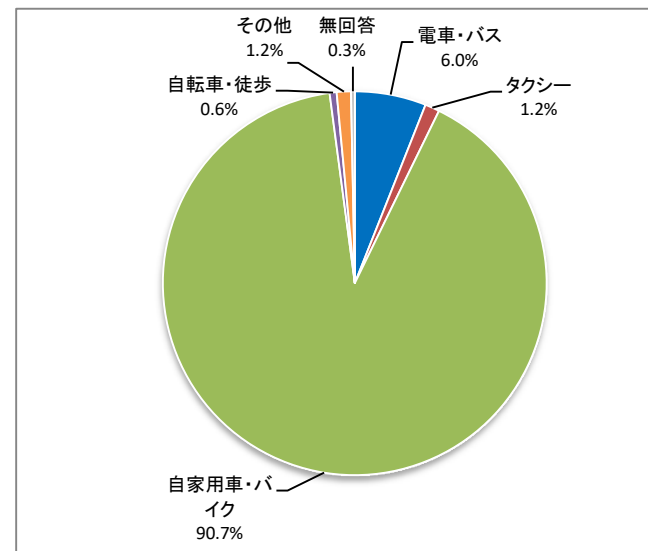
・埼玉県：滑川町(6)、嵐山町(6)、加須市(5)、吉見町(5)、長瀬町(4)、上里町(3)、美里町(3)、皆野町(2)、北本市(2)、さいたま市、越生町、狭山市、坂戸市、上尾市、神川町、川島町、入間市、蓮田市
 ・近隣都道府県：群馬県館林市(2)、愛知県名古屋市、群馬県千代田町、群馬県前橋市、群馬県藤岡市

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	-	-	-	-	-	-	-	0.0%
30歳代	-	-	4	-	-	-	4	1.2%
40歳代	-	-	15	-	-	-	15	4.5%
50歳代	4	2	33	-	-	-	39	11.7%
60歳代	2	-	64	1	-	-	67	20.2%
70歳代	12	-	131	1	4	-	148	44.6%
80歳代以上	2	2	54	-	-	-	58	17.5%
無回答	-	-	-	-	-	1	1	0.3%
【R4年度】合計	20	4	301	2	4	1	332	100.0%
【R4年度】比率(%)	6.0%	1.2%	90.7%	0.6%	1.2%	0.3%	100.0%	
【R3年度】合計	14	4	306	1	4	3	332	
【R3年度】比率(%)	4.2%	1.2%	92.2%	0.3%	1.2%	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。



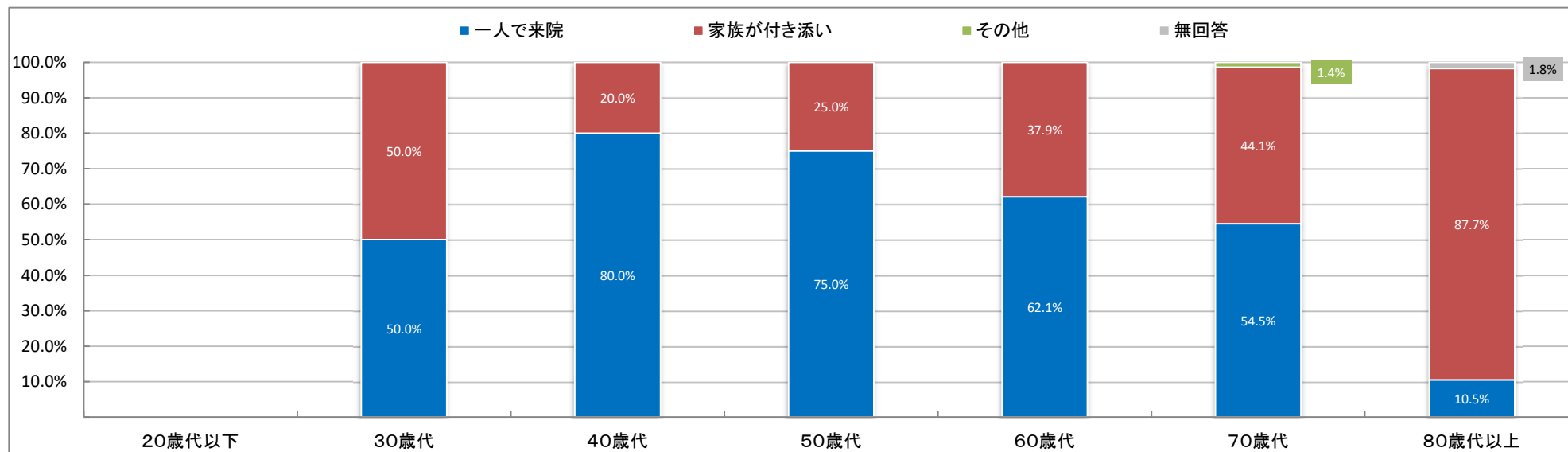
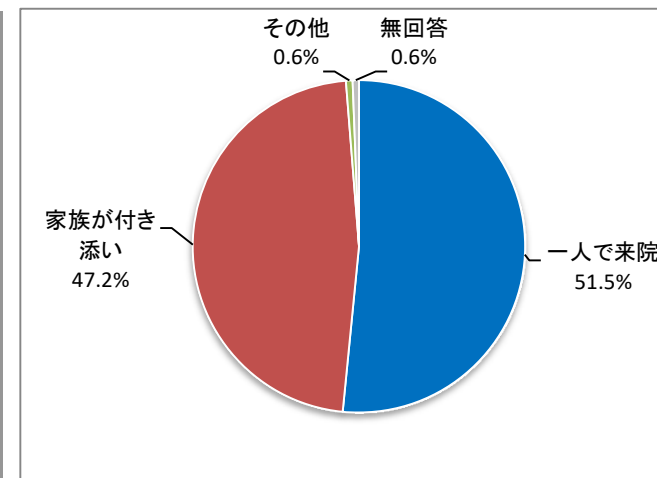
■ その他（自由記載内容）

「施設の自動車」、「サポートセンター」、「借用车」、「送迎」

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	2	2	-	-	4	1.2%
40歳代	12	3	-	-	15	4.6%
50歳代	27	9	-	-	36	11.1%
60歳代	41	25	-	-	66	20.4%
70歳代	79	64	2	-	145	44.8%
80歳代以上	6	50	-	1	57	17.6%
無回答	-	-	-	1	1	0.3%
【R4年度】合計	167	153	2	2	324	100.0%
【R4年度】比率(%)	51.5%	47.2%	0.6%	0.6%	100.0%	
【R3年度】合計	137	175	9	7	328	
【R3年度】比率(%)	41.8%	53.4%	2.7%	2.1%	100.0%	



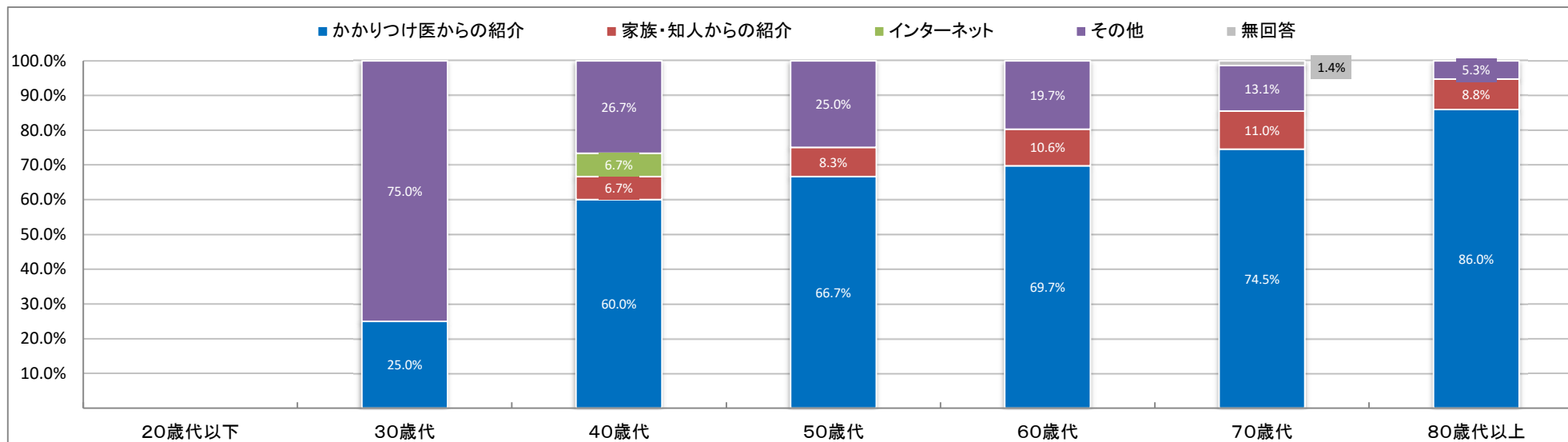
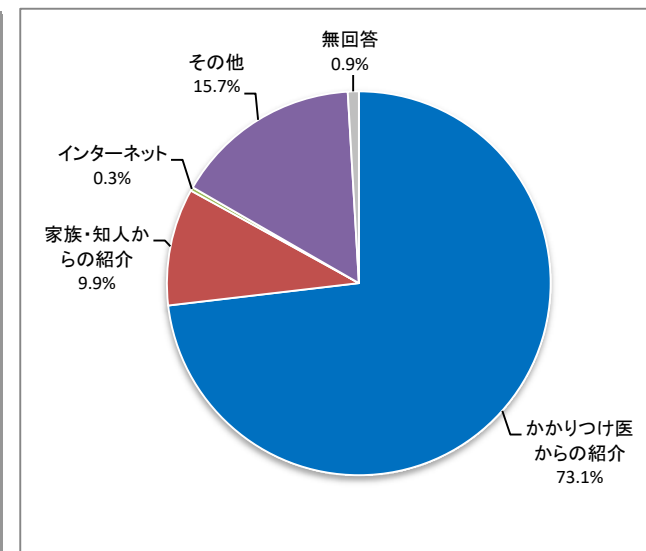
■その他（自由記載内容）

「施設職員と」、「送り迎えのみ家族が付き添い」

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）」

		病院を何で知りましたか(複数回答あり)					合計	比率(%)
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		
20歳代以下		-	-	-	-	-	-	0.0%
30歳代		1	-	-	3	-	4	1.2%
40歳代		9	1	1	4	-	15	4.6%
50歳代		24	3	-	9	-	36	11.1%
60歳代		46	7	-	13	-	66	20.4%
70歳代		108	16	-	19	2	145	44.8%
80歳代以上		49	5	-	3	-	57	17.6%
無回答		-	-	-	-	1	1	0.3%
【R4年度】合計		237	32	1	51	3	324	100.0%
【R4年度】比率(%)		73.1%	9.9%	0.3%	15.7%	0.9%	100.0%	
【R3年度】合計		243	39	3	44	4	333	
【R3年度】比率(%)		73.0%	11.7%	0.9%	13.2%	1.2%	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）

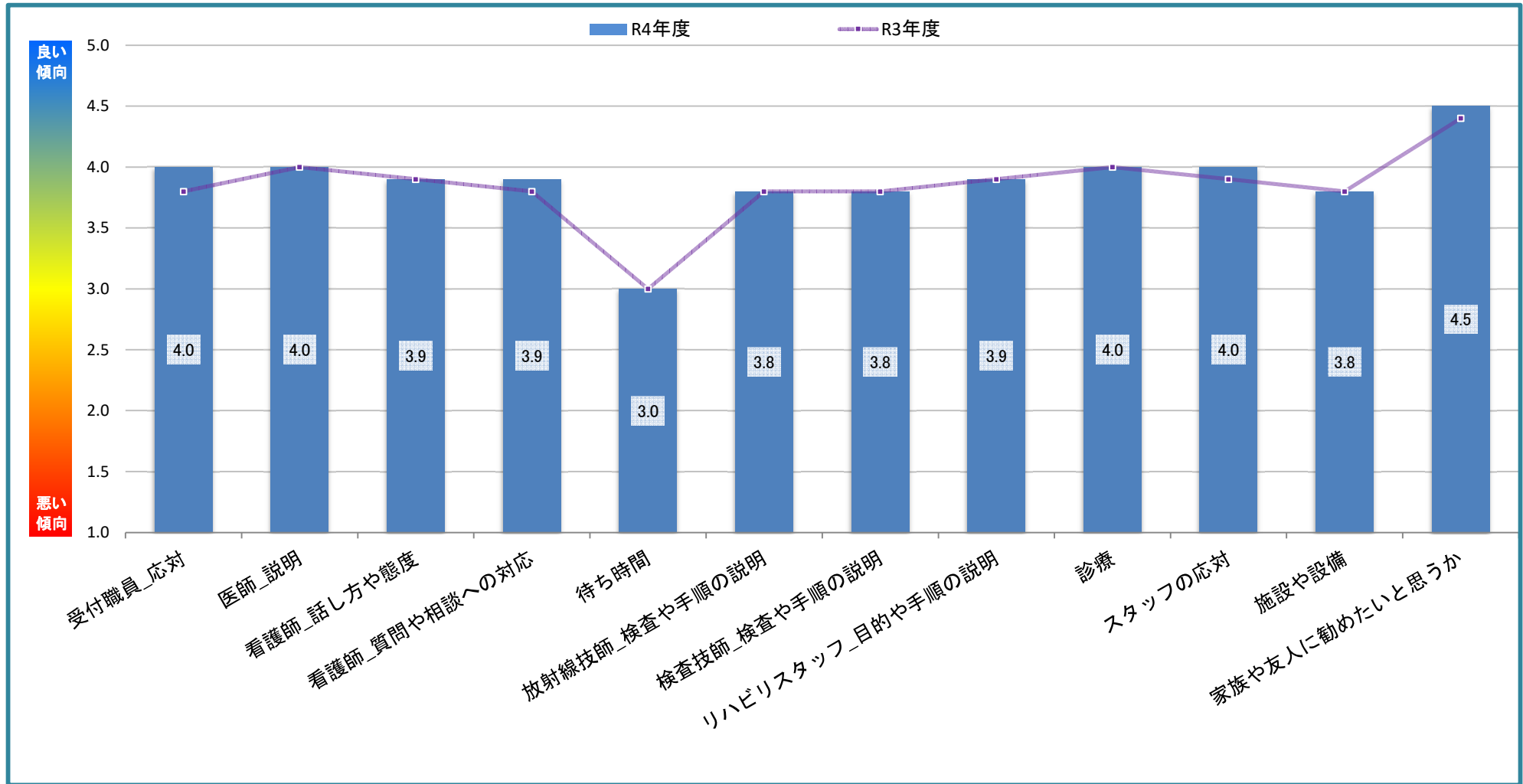
「救急搬送(11)」、「他院からの紹介(10)」、「以前から知っていた(3)」、「救急外来」、「近所だから」、「住民健診」、「セカンドオピニオン」、「入院したことがある」、「以前、妻が通院していた」、「呼吸器内科から」、「知人から聞いた」、「定期健診」

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	R4年度		R3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?	89	134	90			4	2	5	319	69.9%	4.0
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?	96		125	75	8	-	20	304	72.7%	4.0	76.0%	4.0	↘ 3.3%	→ -
B.4 看護師の話し方や態度はいかがでしたか?	77		136	88	4	1	18	306	69.6%	3.9	72.3%	3.9	↘ 2.7%	→ -
B.5 看護師は質問や相談に十分答えましたか?	62		132	103	1	-	26	298	65.1%	3.9	64.3%	3.8	↗ 0.8%	↗ 0.1
B.6 待ち時間について	17		44	180	58	8	17	307	19.9%	3.0	20.3%	3.0	↘ 0.4%	→ -
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?	53		112	92	2	-	65	259	63.7%	3.8	68.2%	3.8	↘ 4.5%	→ -
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?	43		97	75	2	-	107	217	64.5%	3.8	68.4%	3.8	↘ 3.9%	→ -
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?	16		21	22	1	-	264	60	61.7%	3.9	63.2%	3.9	↘ 1.5%	→ -
病院について 合計			453	801	725	80	11	522	2,070	60.6%	3.8	62.4%	3.7	↘ 1.8%
総合評価	C.1 この病院の診療に満足していますか?	73	160	66	6	1	18	306	76.1%	4.0	78.5%	4.0	↘ 2.4%	→ -
	C.2 この病院のスタッフの対応に満足していますか?	67	166	72	1	-	18	306	76.1%	4.0	74.7%	3.9	↗ 1.4%	↗ 0.1
	C.3 この病院の施設や設備に満足していますか?	51	162	84	5	1	21	303	70.3%	3.8	70.4%	3.8	↘ 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?	196	74	29	3	-	22	302	89.4%	4.5	86.5%	4.4	↗ 2.9%	↗ 0.1
	総合評価 合計		387	562	251	15	2	79	1,217	78.0%	4.1	77.5%	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	3	1	-	-	-	4	-
40歳代	2	7	6	-	-	15	-
50歳代	16	11	9	-	-	36	-
60歳代	17	25	22	1	-	65	1
70歳代	30	71	37	3	1	142	3
80歳代以上	21	19	16	-	1	57	-
無回答	-	-	-	-	-	-	1
【R4年度】合計	89	134	90	4	2	319	5
【R4年度】比率(%)	27.9%	42.0%	28.2%	1.3%	0.6%	100.0%	
【R3年度】合計	59	165	91	6	4	325	3
【R3年度】比率(%)	18.2%	50.8%	28.0%	1.8%	1.2%	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？

【R4年度】
満足率 **69.9%**

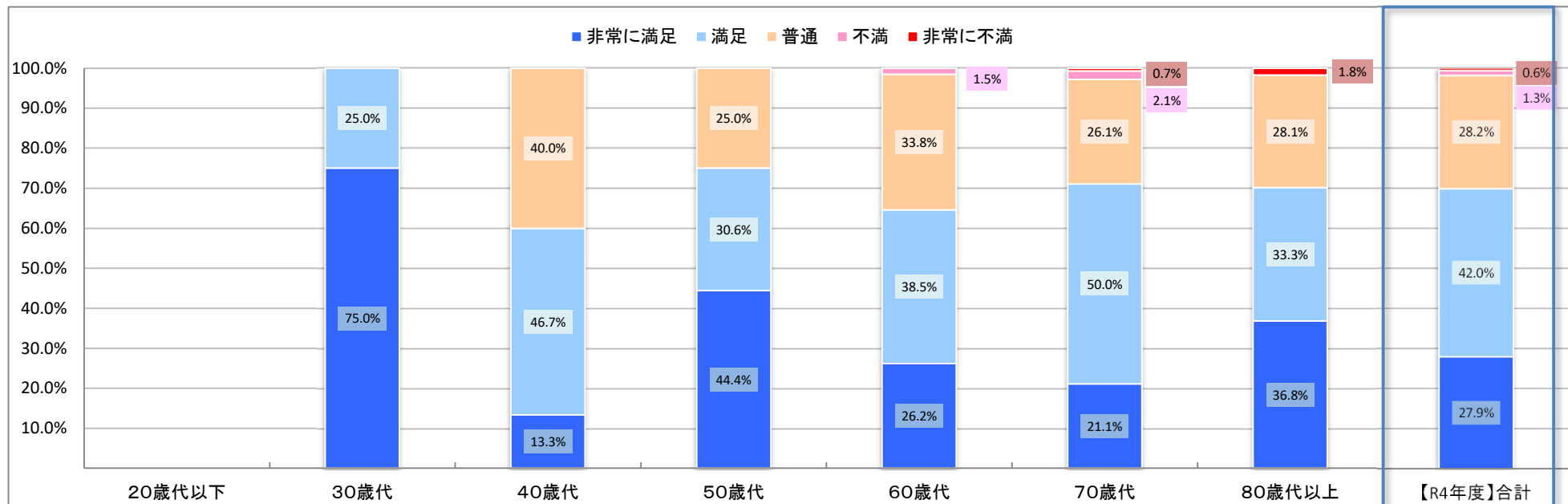
前年差異

+1.0%

【R3年度】
満足率 **68.9%**

※「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.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	ありがとうございます。感謝しています。	呼吸器内科	70歳代
2	一部の人の対応が不親切であった。案内係と受付。	呼吸器内科	60歳代
3	受付女子はたいへん偉そうな態度。	呼吸器内科	70歳代
4	対応の仕方。	呼吸器内科	70歳代
5	適切な指示ですが、少し言葉の強い方がいる。検問のような感じを受けたので、もう少し柔らかいと心が和みます。	呼吸器内科	80歳代以上
6	電話対応する人が変わるたび内容が違って、最後には「どうしたいですか？」なんて言われて、腹立たしい！	循環器内科	80歳代以上
7	放射線治療科の予約受付時間が、ホームページに掲載されていなかった。代表電話で教えてもらった。	その他	40歳代
8	予約日以外の日に具合が悪く電話をするが、あまりに時間がかかりすぎる。	循環器内科	70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	3	-	-	-	-	3	1
40歳代	4	6	5	-	-	15	-
50歳代	14	12	9	-	-	35	1
60歳代	17	27	16	1	-	61	5
70歳代	37	55	37	6	-	135	10
80歳代以上	21	25	8	-	-	54	3
無回答	-	-	-	1	-	1	-
【R4年度】合計	96	125	75	8	-	304	20
【R4年度】比率(%)	31.6%	41.1%	24.7%	2.6%	0.0%	100.0%	
【R3年度】合計	78	156	64	10	-	308	20
【R3年度】比率(%)	25.3%	50.6%	20.8%	3.2%	0.0%	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？

【R4年度】
満足率 **72.7%**

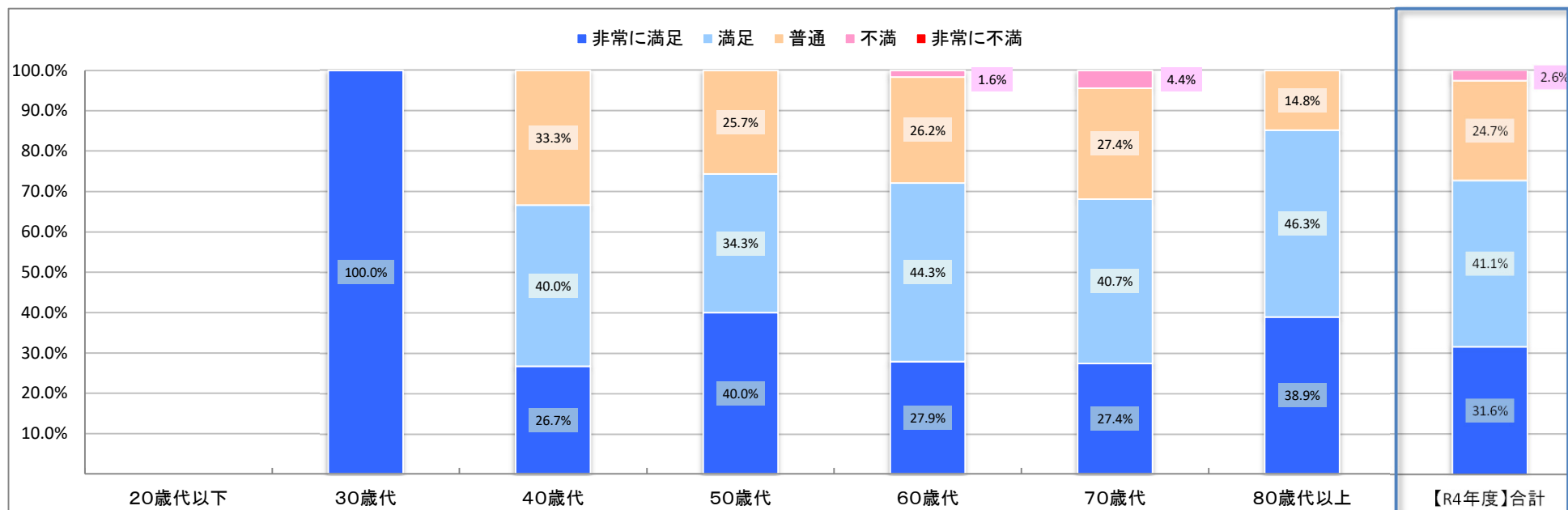
【R3年度】
満足率 **76.0%**

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

※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	その日の機嫌で聞きづらい時がある。検査結果の説明が不十分。自分はわかっているから説明しなくてよいと思うドクターもいる。	呼吸器内科	60歳代
2	患者の話をよく聞いていただけない。	その他	70歳代
3	自分の症状についての対処の仕方が、なかなか具体的に出てこない。	その他	70歳代
4	症状がわかるのに時間がかかった(初診から手術まで)。	循環器内科	70歳代
5	態度がでかい。下に見ている。	その他	70歳代
6	話がわかりません。人の話を聞いてくれません。	呼吸器内科	70歳代
7	話を聞いてくれない。一方的に話すだけ。よくわからなく話す。	呼吸器内科	70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	3	-	-	1	-	4	-
40歳代	3	6	6	-	-	15	-
50歳代	11	14	10	-	-	35	1
60歳代	15	29	16	1	1	62	4
70歳代	31	59	43	2	-	135	10
80歳代以上	14	27	13	-	-	54	3
無回答	-	1	-	-	-	1	-
【R4年度】合計	77	136	88	4	1	306	18
【R4年度】比率(%)	25.2%	44.4%	28.8%	1.3%	0.3%	100.0%	
【R3年度】合計	65	162	83	4	-	314	14
【R3年度】比率(%)	20.7%	51.6%	26.4%	1.3%	0.0%	100.0%	

B.4 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？

【R4年度】
満足率 **69.6%**

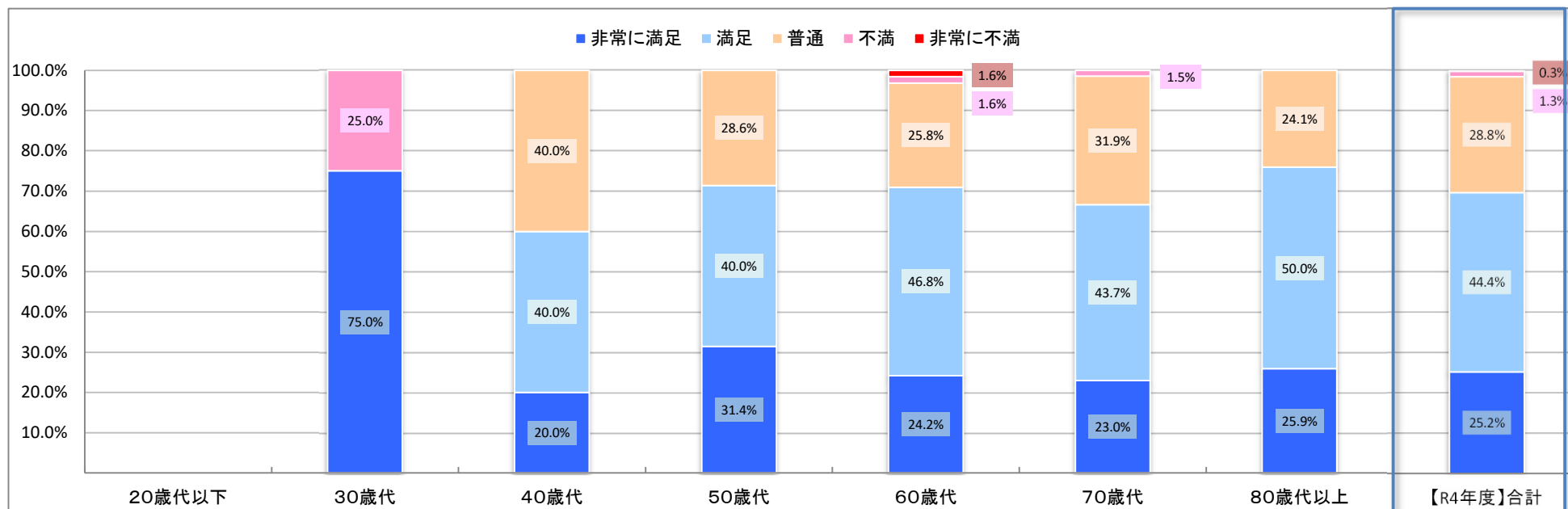
前年差異

-2.7%

【R3年度】
満足率 **72.3%**

※「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.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	患者や年配の方に対して敬語は使えないのか？	循環器内科	30歳代
2	今年、本館3Cに入院中、体の大きな女の看護師の口のきき方が乱暴でした。〇〇看護師に伝えました。	呼吸器内科、消化器外科	60歳代
3	人によって違う。何か言うと顔に出る。特に採血の人。	呼吸器内科	60歳代
4	対応。	その他	70歳代

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	3	-	-	-	-	3	1
40歳代	3	4	8	-	-	15	-
50歳代	8	17	10	-	-	35	1
60歳代	13	27	18	1	-	59	7
70歳代	24	60	49	-	-	133	12
80歳代以上	11	23	18	-	-	52	5
無回答	-	1	-	-	-	1	-
【R4年度】合計	62	132	103	1	-	298	26
【R4年度】比率(%)	20.8%	44.3%	34.6%	0.3%	0.0%	100.0%	
【R3年度】合計	53	143	105	4	-	305	23
【R3年度】比率(%)	17.4%	46.9%	34.4%	1.3%	0.0%	100.0%	

B.5 看護師は質問や相談に十分答えましたか？

【R4年度】
満足率 **65.1%**

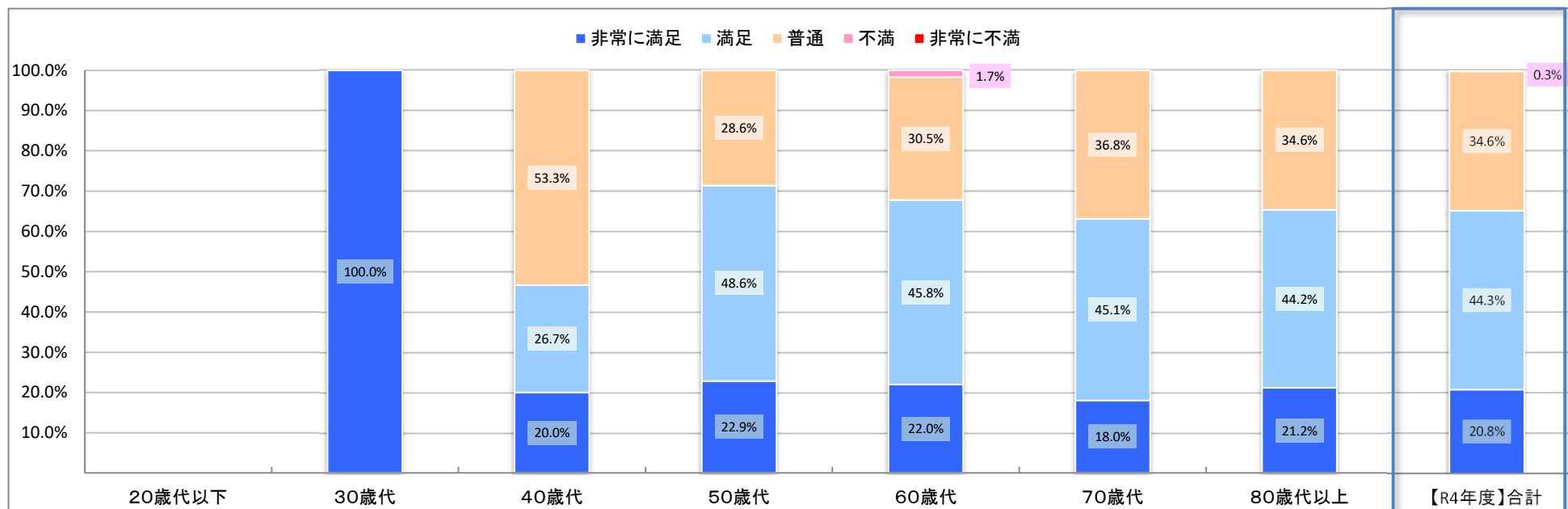
前年差異

+0.8%

【R3年度】
満足率 **64.3%**

※「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.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	コロナの疑いで来院したが、非常に不親切でした。	呼吸器内科	60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	-	2	1	-	1	4	-
40歳代	-	2	8	5	-	15	-
50歳代	2	3	25	4	1	35	1
60歳代	4	8	38	13	-	63	3
70歳代	10	23	74	24	4	135	10
80歳代以上	1	6	34	12	2	55	2
無回答	-	-	-	-	-	-	1
【R4年度】合計	17	44	180	58	8	307	17
【R4年度】比率(%)	5.5%	14.3%	58.6%	18.9%	2.6%	100.0%	
【R3年度】合計	17	46	177	57	13	310	18
【R3年度】比率(%)	5.5%	14.8%	57.1%	18.4%	4.2%	100.0%	

B.6 待ち時間について

【R4年度】満足率 **19.9%**

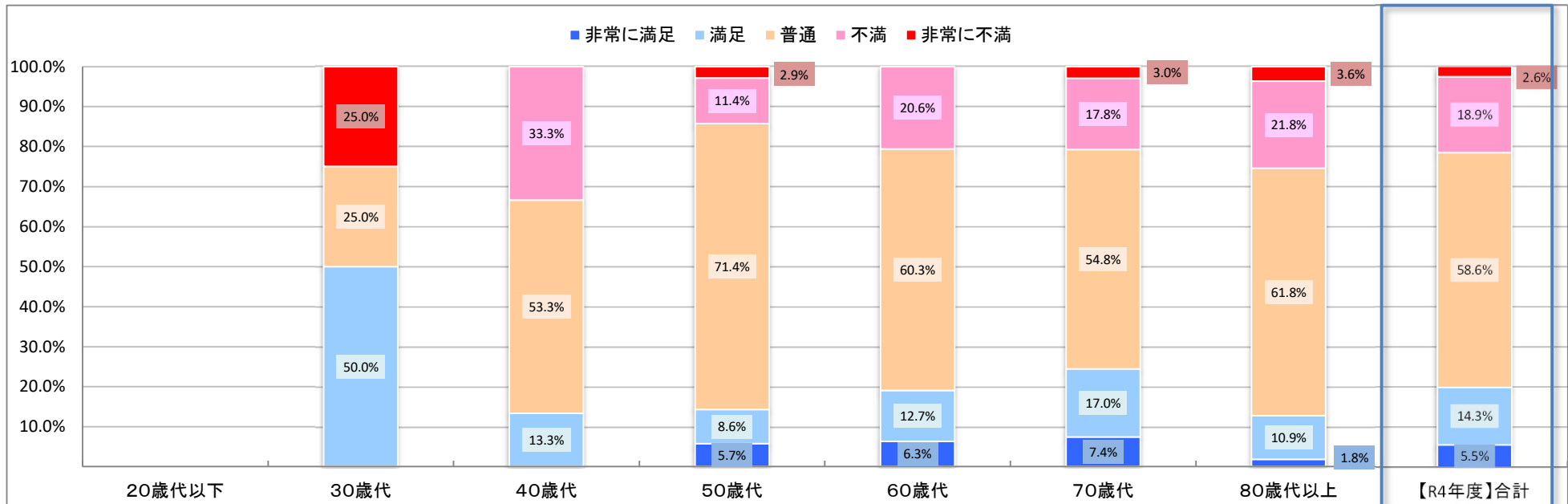
【R3年度】満足率 **20.3%**

前年差異

-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.6 待ち時間について

NO.	意見	受診科	年齢
1	15:00予約で、30分前に来院したのに、呼ばれたのが16:00過ぎていた。	循環器内科	30歳代
2	2時間近く待たされる。	呼吸器内科	80歳代以上
3	いつも予約時間と診察に大幅なずれ。	呼吸器内科	70歳代
4	いつも予約時間より40～50分待つ。	循環器内科	80歳代以上
5	ときどき長い時がある。	循環器内科	60歳代
6	やや待ち時間が長い。	その他	70歳代
7	会計時、待ち時間が長い(平均20分)。	その他	70歳代
8	会計待ち時間が長く感じる。診察が終わって早く帰りたい気持ちからだと思う。	その他	40歳代
9	血液検査に時間がかかる。	循環器内科	50歳代
10	血液採取の待ち時間が長い。翼状針を使用しているのに腫れる時がある。採血は看護師、良い人を置くべき。	呼吸器内科	60歳代
11	検査後の時間が長い！ 予約とは？	その他	70歳代
12	今日は11:00の予約が12:30。最後に呼ばれた。	脳神経外科	70歳代
13	混みすぎ。	循環器内科	50歳代
14	採血・検査後の待ち時間が長いこと。ただし、結果が出るのを待つためと理解しています。	呼吸器内科	70歳代
15	仕方がない時もあるでしょう。	循環器内科	80歳代以上

B.6 待ち時間について

NO.	意見	受診科	年齢
16	時間がかかりすぎ。	循環器内科	70歳代
17	時間がかかりすぎる。	呼吸器内科	60歳代
18	時間がかかりすぎる。診察に呼ばれたが、採血の結果が出てないと、後に回された。	その他	70歳代
19	時間指定があるのに、非常に待たされた。	脳神経外科	60歳代
20	時間指定でも診察できない。	呼吸器内科	60歳代
21	診察の待ち時間が長すぎ、〇〇先生。	呼吸器内科	60歳代
22	診察の予約時間から1時間以上待たされる。	循環器内科	80歳代以上
23	待ち時間が、ひどいと2時間を超える。	心臓外科	80歳代以上
24	待ち時間が、予約してあっても長すぎ。	血管外科	70歳代
25	待ち時間が長い。	呼吸器内科	40歳代
26	待ち時間が長い。	呼吸器外科	70歳代
27	待ち時間が長い。	循環器内科	60歳代
28	待ち時間が長い。	循環器内科	70歳代
29	待ち時間が長い。以前は順番表示がされず、トイレに行けなかった。現在は順番が表示され、以前より良くなった。	循環器内科	80歳代以上
30	待ち時間が長い。予約時間を大幅に過ぎている。	呼吸器内科	80歳代以上

B.6 待ち時間について

NO.	意見	受診科	年齢
31	待ち時間が長かったです。	呼吸器内科	60歳代
32	待ち時間が長すぎる。	呼吸器内科	50歳代
33	待ち時間が長すぎる。	循環器内科	70歳代
34	待ち時間が長すぎる。	循環器内科	70歳代
35	待ち時間が長すぎる。	循環器内科	70歳代
36	待ち時間が長すぎる。	循環器内科、心臓外科	70歳代
37	待ち時間が長すぎる。	その他	70歳代
38	待ち時間が長すぎるため、高齢者にとっては気分が悪くなることもあり、身体的に厳しい。	循環器内科	80歳代以上
39	待ち時間をもう少し短くしてほしい。	循環器内科	70歳代
40	長い。	呼吸器内科	50歳代
41	長い。	循環器内科	70歳代
42	長い。	循環器内科	80歳代以上
43	長すぎる。	循環器内科	80歳代以上
44	予約10:00、来院8:30、終わりが14:50。会計で30分待ちました。	その他	70歳代
45	予約なのに待ち時間が長い。2時間くらい待つ。	呼吸器内科	40歳代

B.6 待ち時間について

NO.	意見	受診科	年齢
46	予約にもかかわらず、待ち時間が長い。	循環器内科	60歳代
47	予約時間が大幅にずれた。	循環器内科	70歳代
48	予約時間にはなかなか診察できない、待たされる。	循環器内科	80歳代以上
49	予約時間に対し1～2時間待たなければ回ってこない。	その他	70歳代
50	予約時間に遅れる。	呼吸器内科	60歳代
51	予約時間より大幅に遅れている。	呼吸器内科	70歳代
52	予約時間を守らない。	呼吸器内科	70歳代
53	予約時間関係なし、待ち時間が長い。	循環器内科	70歳代
54	予約時間通りにいかない。待たされる。	血管外科	60歳代
55	予約時間通りに診察されない。	循環器内科	50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	2	-	-	-	-	2	2
40歳代	3	4	4	-	-	11	4
50歳代	7	13	11	-	-	31	5
60歳代	11	23	23	-	-	57	9
70歳代	23	57	34	1	-	115	30
80歳代以上	7	15	20	1	-	43	14
無回答	-	-	-	-	-	-	1
【R4年度】合計	53	112	92	2	-	259	65
【R4年度】比率(%)	20.5%	43.2%	35.5%	0.8%	0.0%	100.0%	
【R3年度】合計	47	142	84	2	2	277	51
【R3年度】比率(%)	17.0%	51.3%	30.3%	0.7%	0.7%	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？

【R4年度】
満足率 **63.7%**

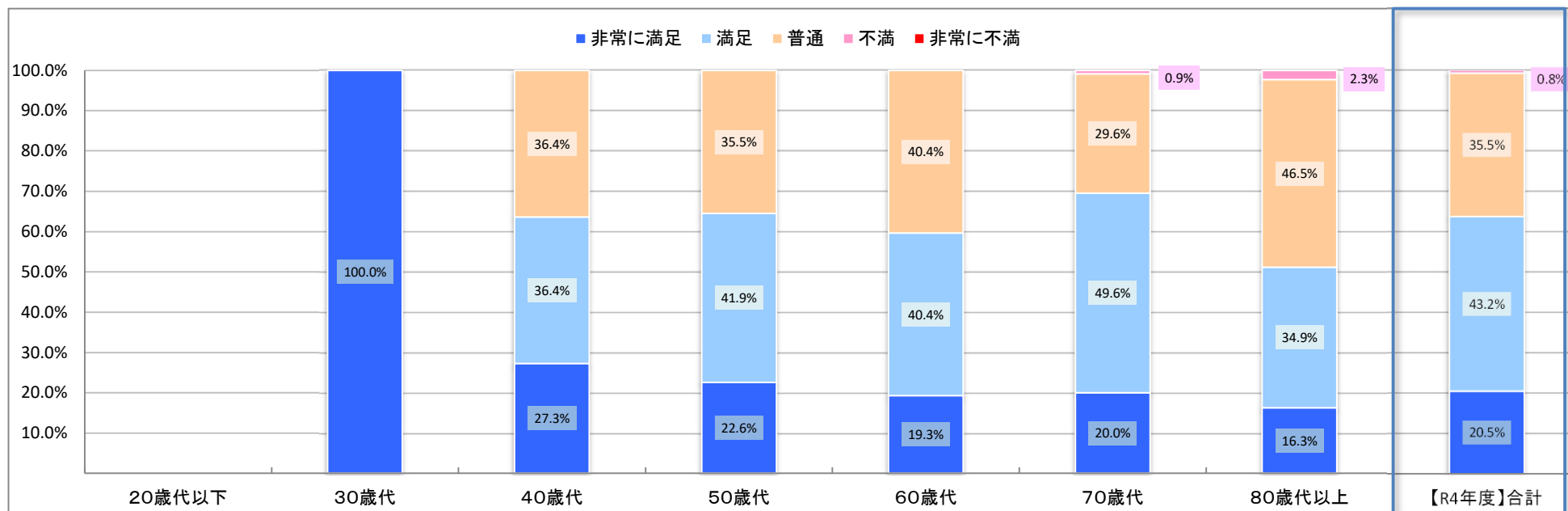
【R3年度】
満足率 **68.2%**

前年差異

-4.5%

※「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 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	もっと細かく説明してほしい。	呼吸器内科	70歳代
2	担当により変わる。	循環器内科	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	2	-	1	-	-	3	1
40歳代	2	2	6	-	-	10	5
50歳代	4	9	5	1	-	19	17
60歳代	8	17	17	-	-	42	24
70歳代	17	48	30	1	-	96	49
80歳代以上	10	21	16	-	-	47	10
無回答	-	-	-	-	-	-	1
【R4年度】合計	43	97	75	2	-	217	107
【R4年度】比率(%)	19.8%	44.7%	34.6%	0.9%	0.0%	100.0%	
【R3年度】合計	37	119	71	-	1	228	100
【R3年度】比率(%)	16.2%	52.2%	31.1%	0.0%	0.4%	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？

【R4年度】
満足率 **64.5%**

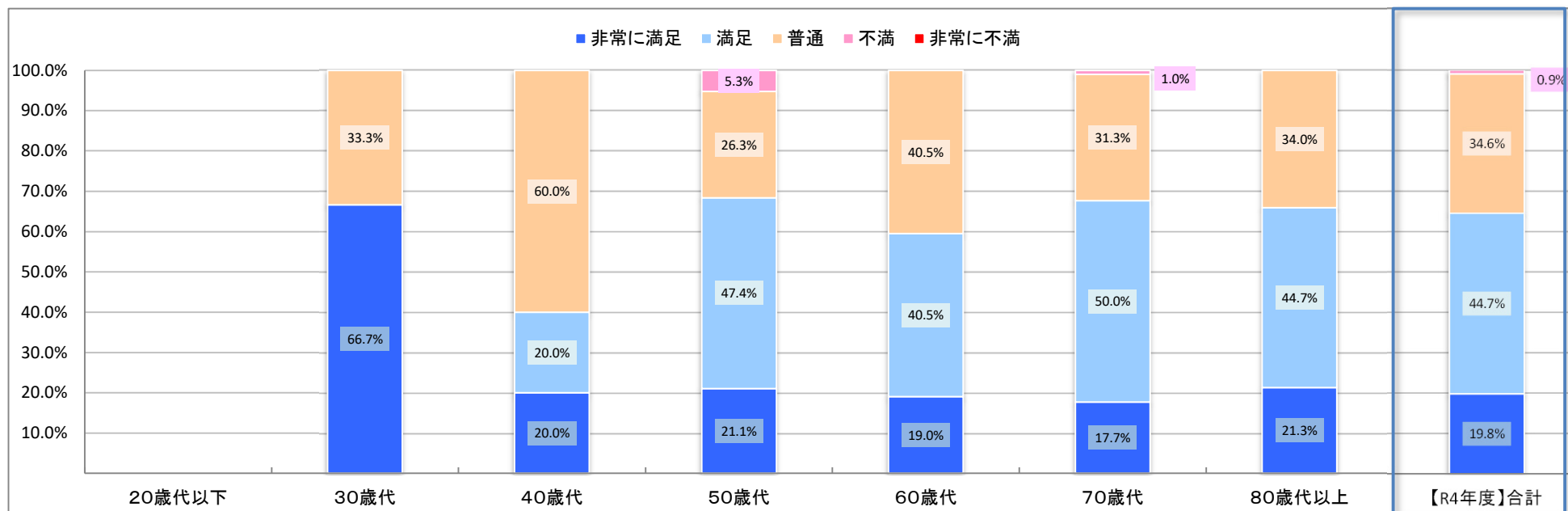
前年差異

-3.9%

【R3年度】
満足率 **68.4%**

※「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.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	担当により変わる。	循環器内科	80歳代以上
2	遅い、個人差あり。	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	1	1	-	-	-	2	2
40歳代	2	-	2	-	-	4	11
50歳代	-	-	2	-	-	2	34
60歳代	-	5	3	1	-	9	57
70歳代	11	8	11	-	-	30	115
80歳代以上	2	7	4	-	-	13	44
無回答	-	-	-	-	-	-	1
【R4年度】合計	16	21	22	1	-	60	264
【R4年度】比率(%)	26.7%	35.0%	36.7%	1.7%	0.0%	100.0%	
【R3年度】合計	14	22	21	-	-	57	271
【R3年度】比率(%)	24.6%	38.6%	36.8%	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？

【R4年度】満足率 **61.7%**

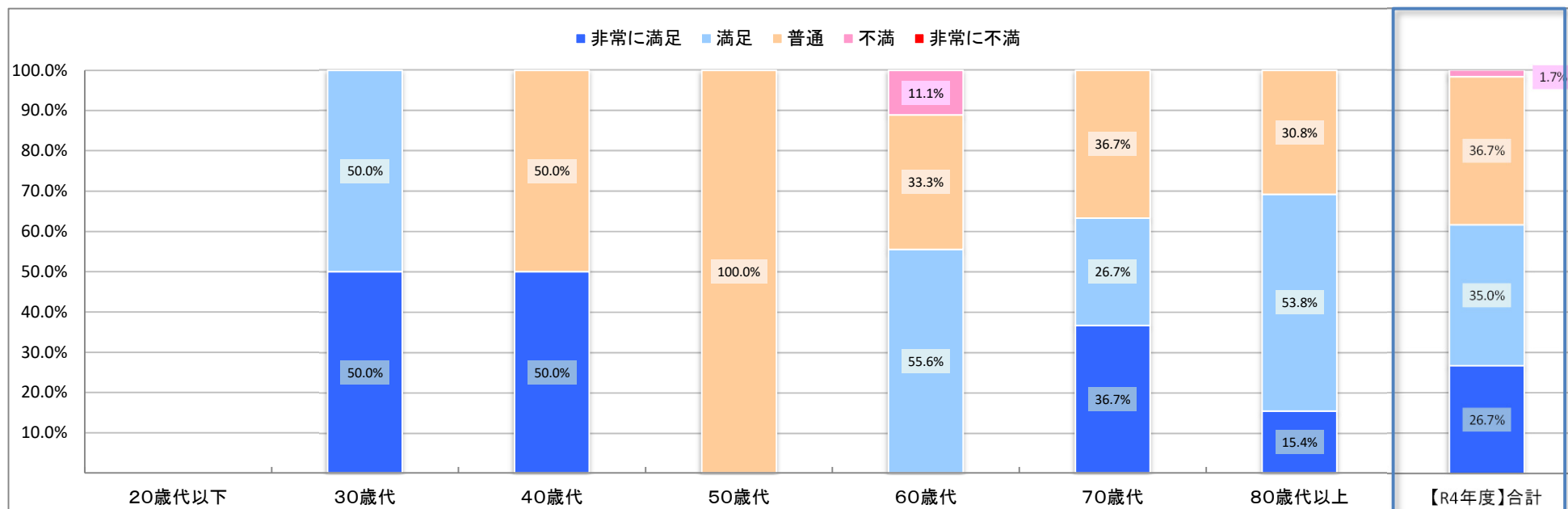
【R3年度】満足率 **63.2%**

前年差異

-1.5%

※「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
1	入院中、入院のエリアの廊下を歩くだけです、もう少し違うことも必要。	呼吸器内科、消化器外科	60歳代

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	2	1	-	-	1	4	-
40歳代	1	8	5	1	-	15	-
50歳代	11	17	7	-	-	35	1
60歳代	12	31	16	3	-	62	4
70歳代	32	74	28	2	-	136	9
80歳代以上	15	29	10	-	-	54	3
無回答	-	-	-	-	-	-	1
【R4年度】合計	73	160	66	6	1	306	18
【R4年度】比率(%)	23.9%	52.3%	21.6%	2.0%	0.3%	100.0%	
【R3年度】合計	64	181	61	6	-	312	16
【R3年度】比率(%)	20.5%	58.0%	19.6%	1.9%	0.0%	100.0%	

C.1 この病院の診療に満足していますか？

【R4年度】満足率 **76.1%**

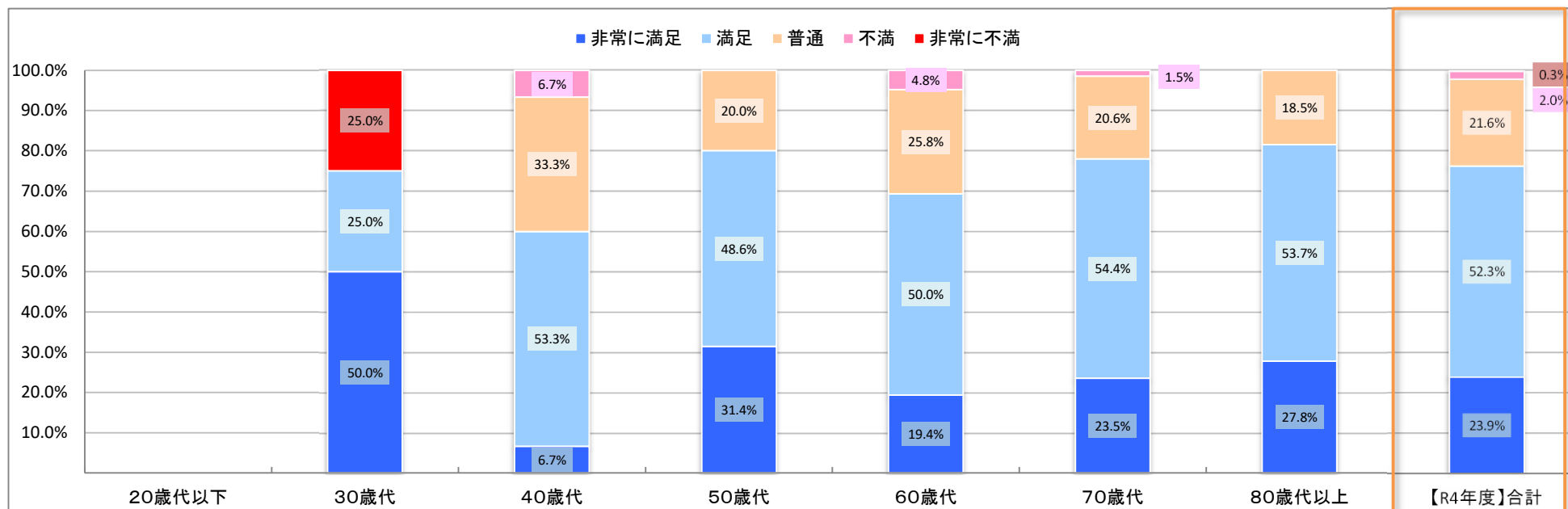
【R3年度】満足率 **78.5%**

前年差異

-2.4%

※「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.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	検査による発見と手術で、命を救っていただきました。	呼吸器内科	70歳代
2	採血の人数が少ない時がある。	呼吸器内科	70歳代
3	担当医がよく変わる。	その他	70歳代
4	約束の時間が守られないのであれば、予約する意味はあるのでしょうか？	循環器内科	30歳代

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	2	1	1	-	-	4	-
40歳代	2	7	6	-	-	15	-
50歳代	10	16	9	-	-	35	1
60歳代	14	31	17	-	-	62	4
70歳代	27	79	29	1	-	136	9
80歳代以上	12	31	10	-	-	53	4
無回答	-	1	-	-	-	1	-
【R4年度】合計	67	166	72	1	-	306	18
【R4年度】比率(%)	21.9%	54.2%	23.5%	0.3%	0.0%	100.0%	
【R3年度】合計	58	175	75	4	-	312	16
【R3年度】比率(%)	18.6%	56.1%	24.0%	1.3%	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？

【R4年度】
満足率 **76.1%**

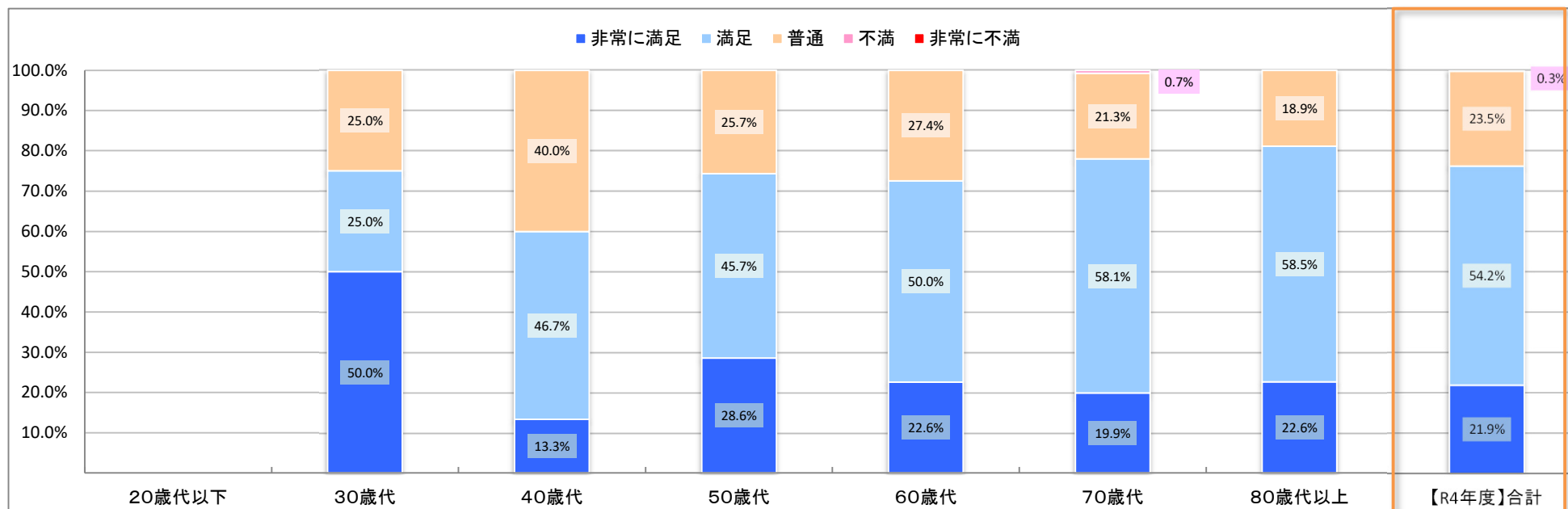
前年差異

+1.4%

【R3年度】
満足率 **74.7%**

※「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



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	親切で優しい方と事務的な方がいました。	呼吸器内科	80歳代以上

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	1	2	1	-	-	4	-
40歳代	2	6	7	-	-	15	-
50歳代	8	16	8	2	-	34	2
60歳代	7	34	20	-	1	62	4
70歳代	19	79	35	2	-	135	10
80歳代以上	14	24	13	1	-	52	5
無回答	-	1	-	-	-	1	-
【R4年度】合計	51	162	84	5	1	303	21
【R4年度】比率(%)	16.8%	53.5%	27.7%	1.7%	0.3%	100.0%	
【R3年度】合計	41	178	83	9	-	311	17
【R3年度】比率(%)	13.2%	57.2%	26.7%	2.9%	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？

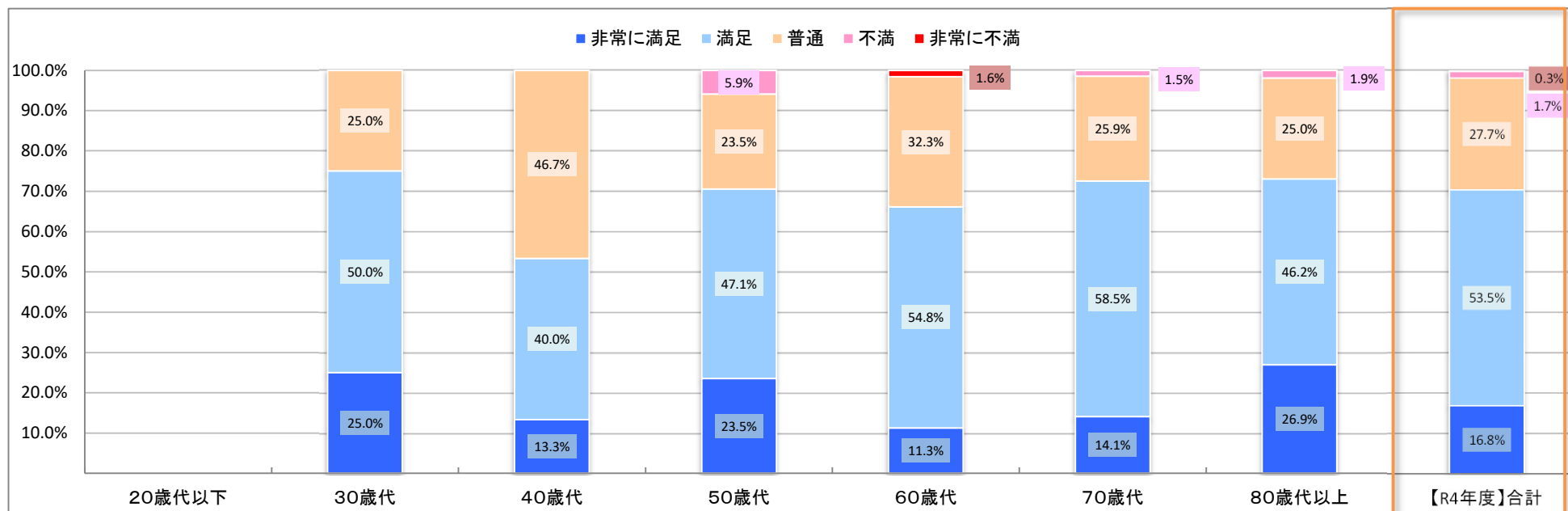
【R4年度】満足率 **70.3%**

【R3年度】満足率 **70.4%**

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.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	・看護師や事務員の着替えは、建物A館は遠すぎて大変ですので、変えてあげてほしい。・郵便局のキャッシュレス。機械を置いてください。	呼吸器内科、消化器外科	60歳代
2	5Fの食堂(ラウンジ)があまりに貧相で食べたいと思えず、やめた。	循環器内科	50歳代
3	Wi-Fiが欲しい。	心臓外科	40歳代
4	以前入院した3階西病棟はやや古く、病室も新たに個室にした感じがすぐわかる。	脳神経外科	50歳代
5	階上のレストランが、コロナ禍だからなのか食事内容がよくなかった。	循環器内科	80歳代以上
6	最新の設備が設置されているのかわかりませんが、最新の医術が受けられることを望む。	呼吸器内科	70歳代
7	採血室と外来が近すぎて、いつも混雑する。	呼吸器内科	70歳代
8	車いす駐車場を増やしてほしい。	循環器内科	80歳代以上
9	障害者駐車場が少ない。	呼吸器内科	70歳代
10	駐車場が少ない。	循環器内科	50歳代
11	長い廊下がつらいです(広場恐怖症あり)。	その他	60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	3	-	-	-	1	4	-
40歳代	8	6	1	-	-	15	-
50歳代	22	10	2	1	-	35	1
60歳代	38	18	7	-	-	63	3
70歳代	91	24	17	1	-	133	12
80歳代以上	34	16	2	-	-	52	5
無回答	-	-	-	-	-	-	1
【R4年度】合計	196	74	29	3	-	302	22
【R4年度】比率(%)	64.9%	24.5%	9.6%	1.0%	0.0%	100.0%	
【R3年度】合計	191	79	34	7	1	312	16
【R3年度】比率(%)	61.2%	25.3%	10.9%	2.2%	0.3%	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？

【R4年度】
満足率 **89.4%**

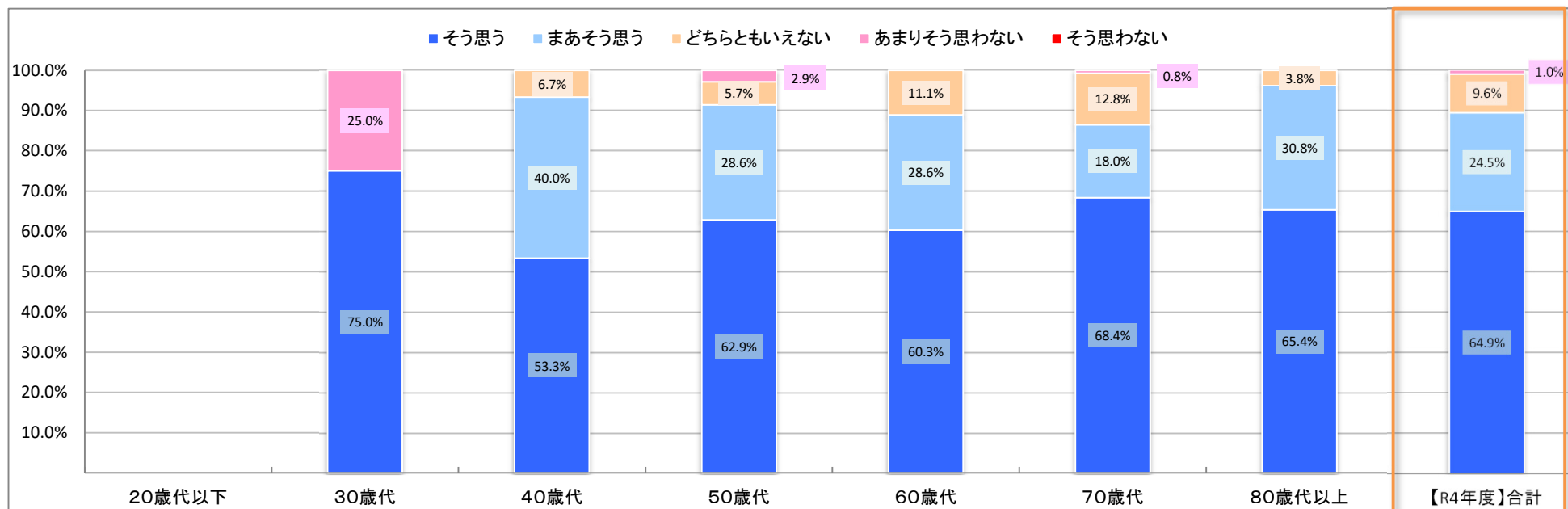
前年差異

【R3年度】
満足率 **86.5%**

+2.9%

※「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	もう少し待ち時間が短くなれば良い。	血管外科	70歳代
2	最初の血液採取の時に待ち過ぎて、出鼻をくじかれる。	その他	70歳代
3	時間がかかる。	循環器内科	50歳代

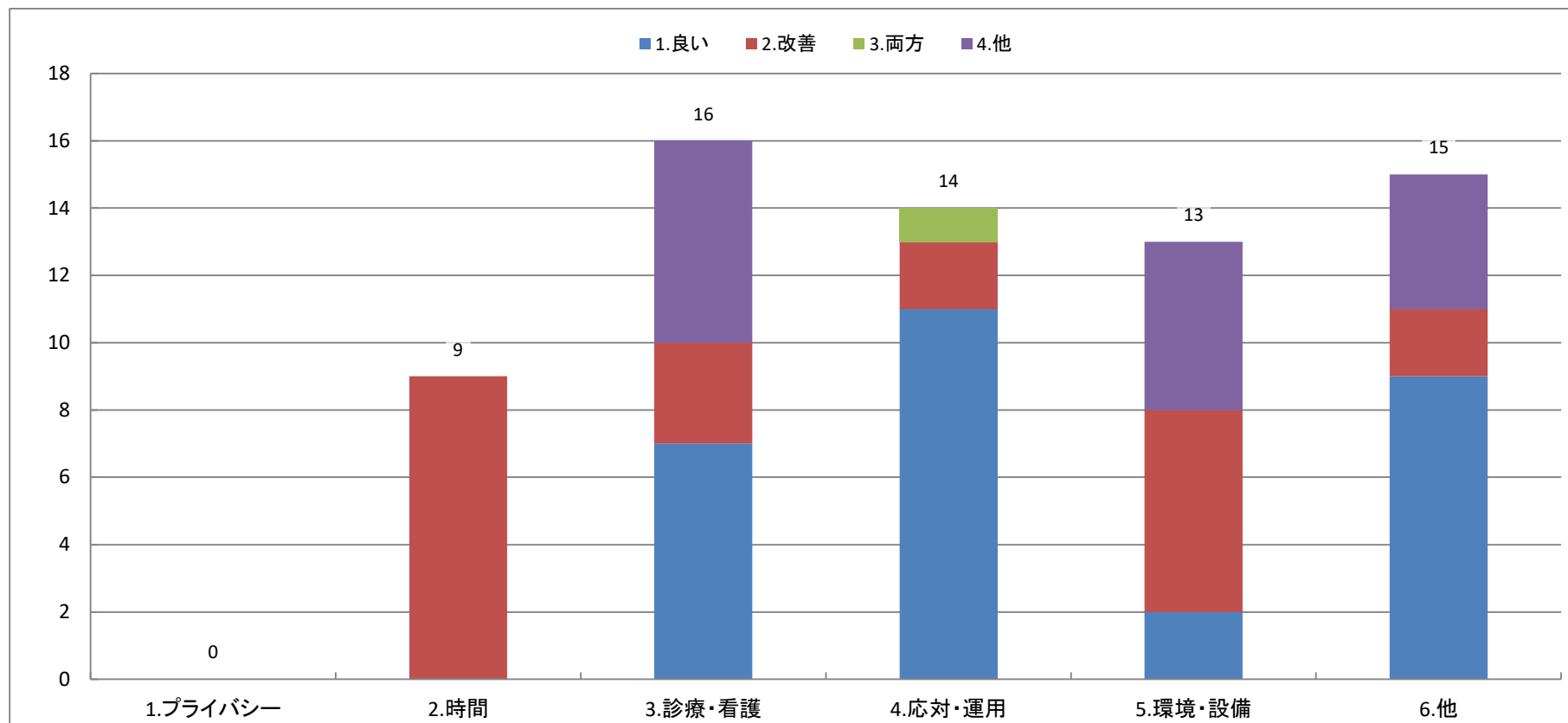
IV. ご意見・ご要望

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	7	11	2	9	29	43.3%
2.改善	0	9	3	2	6	2	22	32.8%
3.両方	0	0	0	1	0	0	1	1.5%
4.他	0	0	6	0	5	4	15	22.4%
回答数	0	9	16	14	13	15	67	100.0%
構成比率	0.0%	13.4%	23.9%	20.9%	19.4%	22.4%	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	とにかく待ち時間を減らしてほしい！！	呼吸器内科	70歳代
2	2.時間	2.改善	会計が遅い。	呼吸器内科	80歳代以上
3	2.時間	2.改善	会計の待ち時間が長い。なんとかできないか？	循環器内科	80歳代以上
4	2.時間	2.改善	会計支払をもう少しスムーズに願いたい。	呼吸器内科	70歳代
5	2.時間	2.改善	待ち時間をなんとかしてほしい。混雑が目立つ。	呼吸器内科	50歳代
6	2.時間	2.改善	大勢の患者がいるので待つのは仕方ないのですが、せめて会計でももう少し工夫してほしいなと思います。	その他	70歳代
7	2.時間	2.改善	予約していても到着して診察まで2時間以上は長すぎる。	呼吸器内科	50歳代
8	2.時間	2.改善	予約とは？	循環器内科	30歳代
9	2.時間	2.改善	予約なので、とにかく待ち時間を減らしてほしい。	呼吸器内科	40歳代
10	3.診療・看護	1.良い	かかりつけ病院から紹介され、自分の病気と向き合え、前向きになれ、担当の先生はじめ皆さんに感謝しています。いつもありがとうございます。	循環器内科	60歳代
11	3.診療・看護	1.良い	ここは命の恩人です。他なら助からなかったかも。	血管外科	50歳代
12	3.診療・看護	1.良い	〇〇先生、〇〇先生には、たいへん感謝しております。	心臓外科	80歳代以上
13	3.診療・看護	1.良い	〇〇先生、いつもお世話になっています。これからもよろしく願います。	呼吸器内科	80歳代以上
14	3.診療・看護	1.良い	〇〇先生にはいつもお世話になり、本当にわかりやすく親切で、この病院に来るのも億劫にならず、先生の顔を見るだけでほっとします。これからもよろしく願っています。	呼吸器内科	70歳代
15	3.診療・看護	1.良い	先日4階に入院しましたが、看護師さんの仕事にとっても感謝しました。素晴らしい教育がなされていると思います。	循環器内科	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	1.良い	丁寧、説明が明確等で、主治医の先生を全面的に信頼しています。	呼吸器内科	60歳代
17	3.診療・看護	2.改善	診察の時、しっかり患者の声を受け止めてもらいたい。プラセボ効果は、先生の言葉でも多分にあると思う。患者の相談窓口があるのか？ わかりづらい。	循環器内科	60歳代
18	3.診療・看護	2.改善	点滴に対し注射が非常に悪い！ 他病院と比べて、血管が紫色に大きくなった。なぜ？	その他	70歳代
19	3.診療・看護	2.改善	病院長はじめスタッフの患者第一の意識の高さを、入院中に感じ取ることができました。ただし、治療内容の理解不足から私の選択ミスで、副作用に現在苦しむことになったのが残念。治療を受けない場合・受けた場合のそれぞれのリスクについて、無理解の患者の立場に立った上での説明がほしい。	呼吸器内科	70歳代
20	3.診療・看護	4.他	レントゲン・CT・血液検査等、できれば同日にしていきたいです。	呼吸器内科	70歳代
21	3.診療・看護	4.他	県立がんセンターのような相談窓口を設けてくださると助かるのですが。	循環器内科	50歳代
22	3.診療・看護	4.他	私は呼吸器内科にお世話になりましたが、例えば心臓等にかかりたくとも、他の病院の紹介がないとかかれないことが、なんとかならないかと思っています。	呼吸器内科	80歳代以上
23	3.診療・看護	4.他	紹介状がないと診察が受けられないということも、どうかと思います。世間では皆さんがそのように言っています。良い病院として、名の通る循環器病院として、今が手一杯かと存じますが、ご検討のほど、よろしく願い申し上げます。	循環器内科	80歳代以上
24	3.診療・看護	4.他	他の科の外来があってもいいのではと思います。	呼吸器内科	70歳代
25	3.診療・看護	4.他	同じ先生にずっと診てもらえれば幸いです。	循環器内科	80歳代以上
26	4.応対・運用	1.良い	いつも丁寧で親切な対応をしていただき、感謝しています。ありがとうございます。	呼吸器内科	60歳代
27	4.応対・運用	1.良い	たいへん親切で良いと思う。	血管外科	70歳代
28	4.応対・運用	1.良い	リニアック棟の皆さん、受付をはじめ、とてもよくしていただいています。急な予約時間変更も対応していただき、感謝です。	その他	40歳代
29	4.応対・運用	1.良い	検査で入院をしましたが、先生はじめスタッフの皆さんがとても親切で、安心して検査が受けられて、本当に良かったです。ありがとうございました。これからも頑張ってください。	呼吸器内科	60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
30	4.応対・運用	1.良い	事務の人は親切。	呼吸器内科	60歳代
31	4.応対・運用	1.良い	受付の方の対応はいつも丁寧ですし、元気ではきはきしていて声も大きくて、感じがとても良いです。クラークさんや看護師さん、先生も、説明が詳しくて丁寧な対応に、お礼しかありません。	その他	30歳代
32	4.応対・運用	1.良い	接遇が良いと思いました。	循環器内科	60歳代
33	4.応対・運用	1.良い	先生も忙しい中、一人ひとりに向き合っていただき、本当にうれしかったです。〇〇先生、ありがとうございました。	呼吸器内科	80歳代以上
34	4.応対・運用	1.良い	先生やスタッフの皆さん、明るくて良いと思う。	循環器内科	60歳代
35	4.応対・運用	1.良い	全応対が素晴らしいので、安心していきます。待ち時間はしょうがありません！	その他	80歳代以上
36	4.応対・運用	1.良い	優しく接していただきました。本当にありがとうございました。	その他	60歳代
37	4.応対・運用	2.改善	・再来機の付近の方の対応・対処・案内に、優しさと説明がほしい。 ・会計時の窓口の方の言葉・対応に、一考を要することを感じる。	呼吸器内科	70歳代
38	4.応対・運用	2.改善	付き添いからの意見です。患者は心配で来ているのです。先生の言葉ひとつで、心にトゲが刺さります。もう少し顔を見て、少しでも安心できる説明をお願いしたい。病状の説明もはっきり言わないで、覚悟はあるのかなのかと迫るのには、びっくりです。先生の話に納得して、お任せして治したいのです。不安にだけなる態度は残念で、悲しい思いで帰りました。心臓の手術ではこの病院にお世話になり、本当にこの先生にお世話になれて良かったと、今も話しています。どうか、もう少し心が傷つかない説明をお願いします。	無回答	無回答
39	4.応対・運用	3.両方	たいへんお世話になりました。大きな病院で、日々大変かと思えます。でも、病気で来院するので、冷たく・強く感じた時があるのが残念な気がしました。お医者様には、とても親切に丁寧に説明していただきました。	呼吸器内科	80歳代以上
40	5.環境・設備	1.良い	コンビニや、食べるスペースがあったり、待ち時間にストレスを感じないのが素晴らしいです。	呼吸器内科	70歳代
41	5.環境・設備	1.良い	掲示物はわかりやすい。	呼吸器内科	60歳代
42	5.環境・設備	2.改善	これは自分の携帯キャリアの問題ですが、待ち時間の時スマホが圏外で、暇つぶしができなかった。	その他	40歳代
43	5.環境・設備	2.改善	会計の事務機をもう1台増やしてほしい。	呼吸器内科	60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
44	5.環境・設備	2.改善	新館に比べてしまって申し訳ないですが、旧館の方のトイレが狭くて入りづらいです。	呼吸器外科	80歳代以上
45	5.環境・設備	2.改善	待合室のいすが連動するので、隣に座ると振動が伝わって非常に不快です(17番前)。どうか改善してください。お願いします。	循環器内科、その他	60歳代
46	5.環境・設備	2.改善	入院セットを頼んだ。入院中、タオル(大)も(小)もパジャマも替えてもらえず。だけど、後日の請求は入院の日数分がきた。お支払いしました。入院中の食事が貧相。食事の時間が来ても「楽しみだ！」とはならなかった。	循環器内科	50歳代
47	5.環境・設備	2.改善	年間、心臓と胆石で入院していますが、掛け布団が毛布みたいに薄くて硬く、冬は寒い。夏は硬くて重いので、至急替えてください。患者たちがかわいそうです。	呼吸器内科、消化器外科	60歳代
48	5.環境・設備	4.他	トイレに、ファイルを入れるケースを設置いただければよいのでは。	循環器内科	70歳代
49	5.環境・設備	4.他	急な入院等において、コロナ入院で病室費用が高つくきますので、少額で入院できる病室を増やしてほしいです。	呼吸器内科	60歳代
50	5.環境・設備	4.他	交通手段が車かバス等に限定されるため、高齢者には不向きな点があると思われる。	呼吸器内科	70歳代
51	5.環境・設備	4.他	最寄りの駅(熊谷駅)から専用の交通機関があったら便利です。特に朝・夕方。よろしくお願いします。	脳神経外科	70歳代
52	5.環境・設備	4.他	待ち時間が長いので、フリーWi-Fiにしてほしい。	呼吸器内科	80歳代以上
53	6.他	1.良い	いつもありがとうございます。	呼吸器内科	80歳代以上
54	6.他	1.良い	いつもお世話になり、感謝しています。これからも病院の前向きな姿勢を応援しています。	消化器外科	60歳代
55	6.他	1.良い	いつもお世話になり、感謝しております、ありがとう。ありがとうございます。	呼吸器内科	70歳代
56	6.他	1.良い	いつも実父がたいへんお世話になっております。ありがとうございます。これからもよろしく願います。	循環器内科	80歳代以上
57	6.他	1.良い	お世話になってます。ありがとうございます。	呼吸器内科	50歳代
58	6.他	1.良い	この病院では長い間お世話になっております。たいへん助かっており、大好きな病院です。	消化器外科	60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
59	6.他	1.良い	特に食事は大満足です。	呼吸器内科	70歳代
60	6.他	1.良い	病院の先生・スタッフの皆さん、コロナで大変なのに、いつもありがとうございます。	呼吸器内科	50歳代
61	6.他	1.良い	満足しています。	呼吸器内科	80歳代以上
62	6.他	2.改善	2度入院しましたが、食事内容が患者を元気にするようなものではないことが残念です。	呼吸器内科	70歳代
63	6.他	2.改善	5階のレストランの食事はまずい。ここの病院食がおいしいので、変えてほしい。入院患者と同じ食事を5階のレストランで出してください。業者を変えてください。	呼吸器内科、消化器外科	60歳代
64	6.他	4.他	医師がご多忙そうでした。健康にご留意ください。	循環器内科	60歳代
65	6.他	4.他	過去に採血で、声による呼出番号間違いをされたことが1回あり、調べてもらったが、音声がないので確認できなかった。その後、その人は採血では見ていないので、対応してもらえたと思う。	呼吸器内科	50歳代
66	6.他	4.他	外部ひばり薬局の対応が不快。会計領収書に、高額5万ないしは10万以上を支払っても印紙・割り印なしで、確定申告の時に税理士さんに注意を受けた。他のひばり薬局でその旨を話したら、「会社の上部より指導・指示を受けていないのでよくわかりません」と言っている。このようなことは、患者や利用者にとっては不安を感じるが、いかなるものか。以前にも、院長宛てにメモ書きでお知らせしましたが、果たして改善できたでしょうか。	呼吸器内科	70歳代
67	6.他	4.他	〇〇生生にお世話になり、今日まで命が延び、80歳を迎えました。本当に申し訳ないと思う。	循環器内科	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	324	-	4	15	36	66	145	57	1	128	12	119	19	9	7	8	28	3	96	57	25	21	17	13	17	4	2	14	56	2	20	4	301	2	4	1
年齢	20歳代以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	30歳代	4	-	4	-	-	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-	1	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	4	-	-	-	-
	40歳代	15	-	-	15	-	-	-	-	4	-	4	4	1	-	-	3	-	3	3	1	1	2	1	-	-	-	-	4	-	-	15	-	-	-	-
	50歳代	36	-	-	-	36	-	-	15	2	13	1	2	1	1	1	1	-	13	6	3	2	-	-	2	1	-	2	7	-	4	2	33	-	-	-
	60歳代	66	-	-	-	-	66	-	15	38	1	19	-	3	1	4	3	-	36.1	16.7	8.3	5.6	-	5.6	2.8	-	5.6	19.4	1	10.3	5.1	84.6	-	-	-	
	70歳代	145	-	-	-	-	-	145	25.0	25.0	25.0	6.3	-	-	-	18.8	-	21	11	4	4	1	5	4	-	-	1	14	2	3.0	-	95.5	1.5	-	-	
	80歳代以上	57	-	-	-	-	-	-	41.7	5.6	36.1	2.8	5.6	2.8	2.8	2.8	-	47	26	7	8	9	5	8	2	2	9	22	8.1	-	131	1	4	-	-	
	無回答	1	-	-	-	-	-	-	25.4	3.4	49.2	10.2	-	1.7	3.4	6.8	-	11	11	9	6	5	2	3	1	-	2	7	2	2	54	-	-	-	-	
	無回答	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19.3	19.3	15.8	10.5	8.8	3.5	5.3	1.8	-	3.5	12.3	3.4	3.4	93.1	-	-	-	-
受診科(複数回答あり)	呼吸器内科	128	-	4	15	38	56	15	-	128	1	-	-	-	2	-	-	-	31	32	5	11	5	5	9	-	2	6	21	7	1	121	1	2	-	
	呼吸器外科	12	-	1	-	2	1	6	2	1	12	-	-	-	-	-	-	-	5	-	1	-	1	-	-	-	-	-	5	2	-	10	-	-	-	
	循環器内科	119	-	1	4	13	19	53	29	-	-	119	1	-	1	3	-	-	36	15	14	5	9	3	6	2	-	8	21	7	-	113	-	2	-	
	心臓外科	19	-	1	4	1	-	7	6	-	-	-	1	19	1	-	-	-	6	3	5	1	1	1	-	-	-	-	2	2	3	15	-	-	-	
	血管外科	9	-	-	1	2	3	3	-	-	-	-	1	9	-	-	-	-	3	2	1	1	-	-	-	-	-	-	2	-	9	-	-	-		
	脳神経外科	7	-	-	-	1	1	4	1	-	-	-	-	-	7	-	-	-	33.3	22.2	11.1	11.1	-	-	-	-	-	-	22.2	-	-	100.0	-	-	-	
	消化器外科	8	-	-	-	1	4	1	2	-	2	1	-	-	-	8	-	-	-	2	-	1	-	2	-	-	-	-	1	-	8	-	-	-		
	その他	28	-	3	1	3	16	4	-	18.2	-	9.1	-	-	-	72.7	-	-	14	1	-	2	1	2	4	2	-	2	-	26	-	-	-	-		
	無回答	3	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	50.0	3.6	-	7.1	3.6	7.1	14.3	7.1	-	7.1	7.1	7.1	92.9	-	-	-		
	無回答	3	-	-	-	50.0	-	50.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	1	

【A.患者さん自身について】

A.5
 本日は、お一人で来院されましたか？

【B.病院について】

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	324	167	153	2	2	237	32	1	51	3	89	134	90	4	2	5	96	125	75	8	-	20	77	136	88	4	1	18	62	132	103	1	-	26	
		51.9	47.5	0.6		73.8	10.0	0.3	15.9		27.9	42.0	28.2	1.3	0.6		31.6	41.1	24.7	2.6	-		25.2	44.4	28.8	1.3	0.3		20.8	44.3	34.6	0.3	-		
年齢	20歳代以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	30歳代	4	2	2	-	1	-	-	3	-	3	1	-	-	-	-	3	-	-	-	-	1	-	3	-	-	1	-	-	3	-	-	-	-	1
	40歳代	15	12	3	-	9	1	1	4	-	2	7	6	-	-	-	4	6	5	-	-	-	-	3	6	6	-	-	-	3	4	8	-	-	-
	50歳代	36	27	9	-	24	3	-	9	-	16	11	9	-	-	-	14	12	9	-	-	1	-	11	14	10	-	-	1	8	17	10	-	-	1
	60歳代	66	41	25	-	46	7	-	13	-	17	25	22	1	-	1	17	27	16	1	-	5	15	29	16	1	1	4	13	27	18	1	-	7	
	70歳代	145	79	64	2	108	16	-	19	2	30	71	37	3	1	3	37	55	37	6	-	10	31	59	43	2	-	10	24	60	49	-	-	12	
	80歳代以上	57	6	50	-	49	5	-	3	-	21	19	16	-	1	-	21	25	8	-	-	3	14	27	13	-	-	3	11	23	18	-	-	5	
	無回答	1	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	100.0	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	無回答	1	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
受診科(複数回答あり)	呼吸器内科	128	68	58	2	100	9	-	18	1	36	54	34	3	-	1	46	44	27	3	-	8	27	60	32	1	1	7	25	55	37	1	-	10	
	呼吸器外科	12	8	4	-	10	1	-	1	-	4	6	2	-	-	-	1	6	4	-	-	1	1	6	4	-	-	1	1	2	7	-	-	2	
	循環器内科	119	51	67	-	81	13	-	24	1	24	56	35	1	2	1	29	49	35	1	-	5	29	46	36	1	-	7	19	50	40	-	-	10	
	心臓外科	19	9	10	-	17	1	-	1	-	7	7	5	-	-	-	8	8	1	-	-	2	6	8	4	-	-	1	5	7	4	-	-	3	
	血管外科	9	9	-	-	5	1	-	3	-	3	2	4	-	-	-	1	5	3	-	-	-	2	4	3	-	-	-	1	5	3	-	-	-	
	脳神経外科	7	3	4	-	5	2	-	-	-	3	1	3	-	-	-	2	2	2	-	-	1	1	2	3	1	-	-	-	2	4	-	-	1	
	消化器外科	8	4	4	-	5	3	-	-	-	2	4	2	-	-	-	2	4	2	-	-	-	2	3	2	-	1	-	2	3	3	-	-	-	
	その他	28	18	10	-	21	2	1	4	-	12	6	8	-	-	2	10	9	3	3	-	3	11	7	7	1	-	2	10	9	8	-	-	1	
	無回答	3	1	1	-	1	2	-	-	-	1	-	2	-	-	-	1	-	2	-	1	-	-	-	3	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-
	無回答	3	1	1	-	1	100.0	-	-	-	1	100.0	-	-	-	-	1	66.7	-	33.3	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-

【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		324	51	162	84	5	1	21	196	74	29	3	-	22
		16.8	53.5	27.7	1.7	0.3			64.9	24.5	9.6	1.0	-	
年齢	20歳代以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	30歳代	4	1	2	1	-	-	-	3	-	-	1	-	-
		25.0	50.0	25.0	-	-	-	-	75.0	-	-	25.0	-	-
	40歳代	15	2	6	7	-	-	-	8	6	1	-	-	-
		13.3	40.0	46.7	-	-	-	-	53.3	40.0	6.7	-	-	-
	50歳代	36	8	16	8	2	-	2	22	10	2	1	-	1
		23.5	47.1	23.5	5.9	-	-	-	62.9	28.6	5.7	2.9	-	-
	60歳代	66	7	34	20	-	1	4	38	18	7	-	-	3
		11.3	54.8	32.3	-	1.6	-	-	60.3	28.6	11.1	-	-	-
70歳代	145	19	79	35	2	-	10	91	24	17	1	-	12	
	14.1	58.5	25.9	1.5	-	-	-	68.4	18.0	12.8	0.8	-	-	
80歳代以上	57	14	24	13	1	-	5	34	16	2	-	-	5	
	26.9	46.2	25.0	1.9	-	-	-	65.4	30.8	3.8	-	-	-	
無回答	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
受診科(複数回答あり)	呼吸器内科	128	24	60	32	2	1	9	80	26	14	-	-	8
		20.2	50.4	26.9	1.7	0.8	-	-	66.7	21.7	11.7	-	-	-
	呼吸器外科	12	-	4	7	-	-	1	5	4	2	-	-	1
		-	36.4	63.6	-	-	-	-	45.5	36.4	18.2	-	-	-
	循環器内科	119	12	64	33	2	-	8	69	33	9	2	-	6
		10.8	57.7	29.7	1.8	-	-	-	61.1	29.2	8.0	1.8	-	-
	心臓外科	19	4	9	4	-	-	2	14	2	-	-	-	3
		23.5	52.9	23.5	-	-	-	-	87.5	12.5	-	-	-	-
	血管外科	9	2	6	1	-	-	-	6	3	-	-	-	-
		22.2	66.7	11.1	-	-	-	-	66.7	33.3	-	-	-	-
脳神経外科	7	-	5	1	1	-	-	4	1	-	-	-	2	
	-	71.4	14.3	14.3	-	-	-	80.0	20.0	-	-	-	-	
消化器外科	8	2	4	1	-	1	-	5	1	2	-	-	-	
	25.0	50.0	12.5	-	12.5	-	-	62.5	12.5	25.0	-	-	-	
その他	28	8	10	9	-	-	1	19	4	3	1	-	1	
	29.6	37.0	33.3	-	-	-	-	70.4	14.8	11.1	3.7	-	-	
無回答	3	-	3	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1	
	-	100.0	-	-	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	-	

VI. アンケート用紙

《表》

外来

様式
番号 2:2:1:1:0

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 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？
	<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。
	()

4	看護師の話し方や態度はいかがでしたか？
	<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。
	()

5	看護師は質問や相談に十分答えましたか？
	<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。
	()

6	待ち時間について
	<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。
	()

(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？
	<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。
	()

(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？
	<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。
	()

(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？
	<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。
	()

＜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？
	<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	この病院のスタッフの対応に満足していますか？
	<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。
	()

3	この病院の施設や設備に満足していますか？
	<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。
	()

4	この病院を家族や友人・知人に勧めたいと思いますか？
	<input type="checkbox"/> そう思う <input type="checkbox"/> まあそう思う <input type="checkbox"/> どちらともいえない <input type="checkbox"/> あまりそう思わない <input type="checkbox"/> 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 ▶

--

