

# 令和5年度 患者満足度調査報告書 ～外来～



【令和6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 | 49 |
| VI. アンケート用紙 | P | 54 |

# 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

R5.11.16      ~      R5.11.17

(R4年度)  
R4.11.9      ~      R4.11.10

## 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： | 600 枚 |
| 回収数：      | 392 枚 |
| 回収率：      | 65.3% |

|           |       |
|-----------|-------|
| (R4年度)    |       |
| アンケート配布数： | 382 枚 |
| 回収数：      | 324 枚 |
| 回収率：      | 84.8% |

## 5.言葉の定義

有効回答数・・・ 「無回答」を除いた回答数。

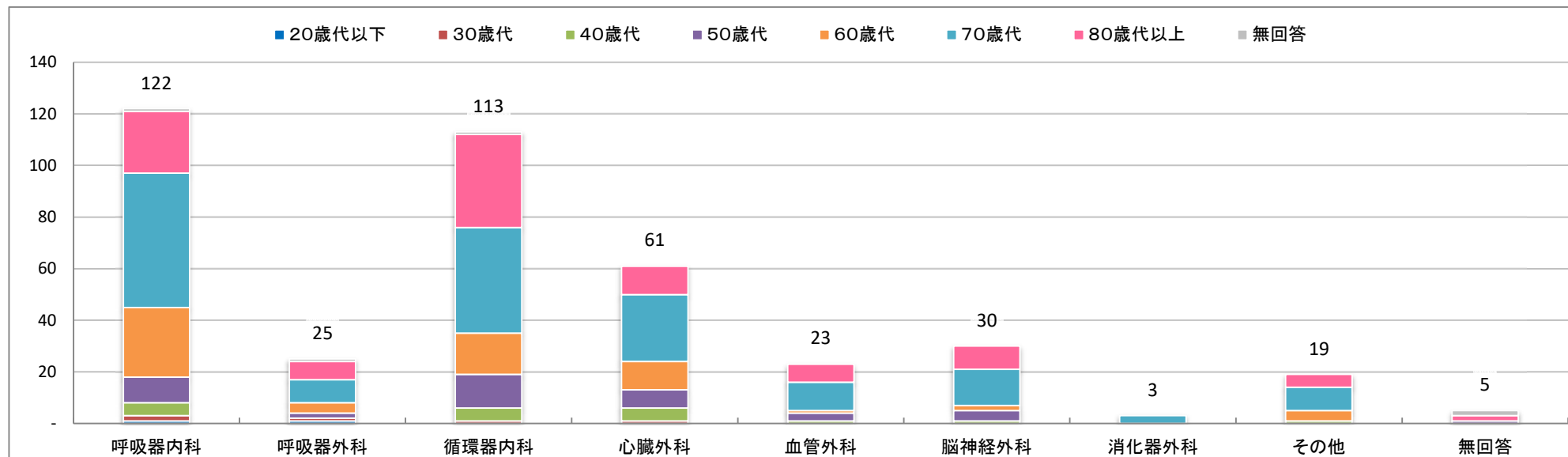
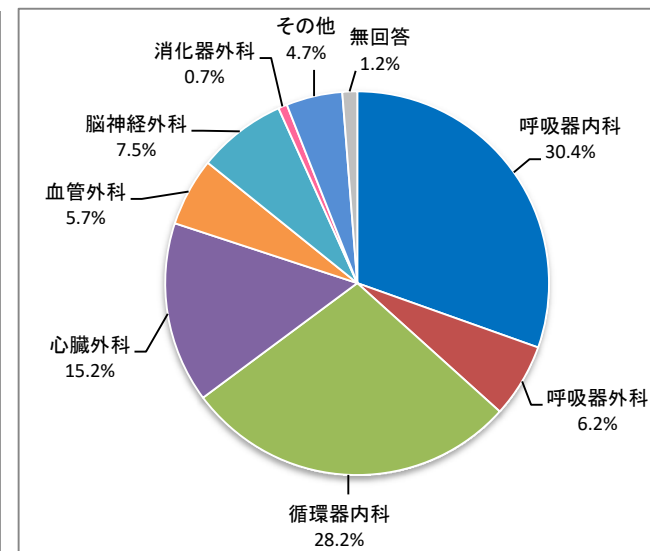
満足率・・・・・・ 回答数のうち「非常に満足」「満足」と答えた人の割合。

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（％）  |
|-------------|--|-------------|-------|-------|-------|------|-------|-------|------|------|--------|--------|
| 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      |  | 1           | 1     | -     | -     | -    | -     | -     | -    | -    | 2      | 0.5%   |
| 30歳代        |  | 2           | 1     | 1     | 1     | -    | -     | -     | -    | -    | 5      | 1.2%   |
| 40歳代        |  | 5           | -     | 5     | 5     | 1    | 1     | -     | 1    | -    | 18     | 4.5%   |
| 50歳代        |  | 10          | 2     | 13    | 7     | 3    | 4     | -     | -    | 1    | 40     | 10.0%  |
| 60歳代        |  | 27          | 4     | 16    | 11    | 1    | 2     | -     | 4    | -    | 65     | 16.2%  |
| 70歳代        |  | 52          | 9     | 41    | 26    | 11   | 14    | 3     | 9    | -    | 165    | 41.1%  |
| 80歳代以上      |  | 24          | 7     | 36    | 11    | 7    | 9     | -     | 5    | 2    | 101    | 25.2%  |
| 無回答         |  | 1           | 1     | 1     | -     | -    | -     | -     | -    | 2    | 5      | 1.2%   |
| 【R5年度】合計    |  | 122         | 25    | 113   | 61    | 23   | 30    | 3     | 19   | 5    | 401    | 100.0% |
| 【R5年度】比率(%) |  | 30.4%       | 6.2%  | 28.2% | 15.2% | 5.7% | 7.5%  | 0.7%  | 4.7% | 1.2% | 100.0% |        |
| 【R4年度】合計    |  | 128         | 12    | 119   | 19    | 9    | 7     | 8     | 28   | 3    | 333    |        |
| 【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% |        |

※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。



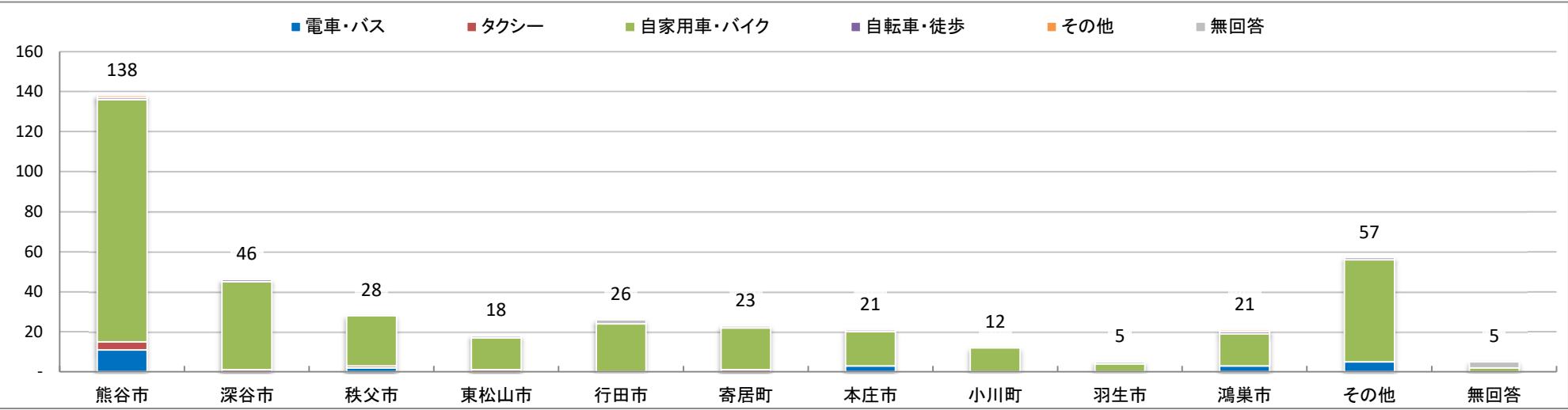
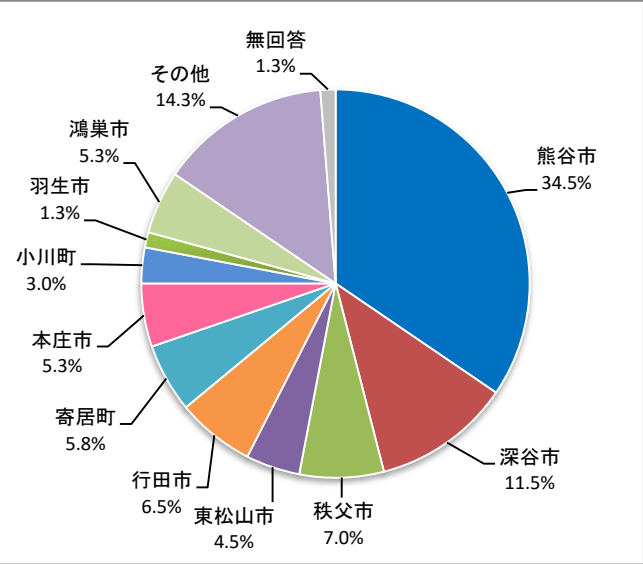
■ その他（自由記載内容）

「腎臓内科(6)」、「放射線治療」、「MD」

# 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<br>(%) |
|-------------|----------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|------|--------|-----------|
|             | 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       | 11       | -     | 2    | -    | -    | -    | 3    | -    | -    | 3    | 5     | -    | 24     | 6.0%      |
| タクシー        | 4        | 1     | 1    | 1    | -    | 1    | -    | -    | -    | -    | -     | -    | 8      | 2.0%      |
| 自家用車・バイク    | 121      | 44    | 25   | 16   | 24   | 21   | 17   | 12   | 4    | 16   | 51    | 2    | 353    | 88.3%     |
| 自転車・徒歩      | 1        | 1     | -    | -    | -    | -    | 1    | -    | -    | 1    | 1     | -    | 5      | 1.3%      |
| その他         | 1        | -     | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | 1    | -     | -    | 2      | 0.5%      |
| 無回答         | -        | -     | -    | 1    | 2    | 1    | -    | -    | 1    | -    | -     | 3    | 8      | 2.0%      |
| 【R5年度】合計    | 138      | 46    | 28   | 18   | 26   | 23   | 21   | 12   | 5    | 21   | 57    | 5    | 400    | 100.0%    |
| 【R5年度】比率(%) | 34.5%    | 11.5% | 7.0% | 4.5% | 6.5% | 5.8% | 5.3% | 3.0% | 1.3% | 5.3% | 14.3% | 1.3% | 100.0% |           |
| 【R4年度】合計    | 101      | 58    | 25   | 21   | 17   | 13   | 17   | 4    | 2    | 14   | 58    | 2    | 332    |           |
| 【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% |           |

※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。



## ■その他（自由記載内容）

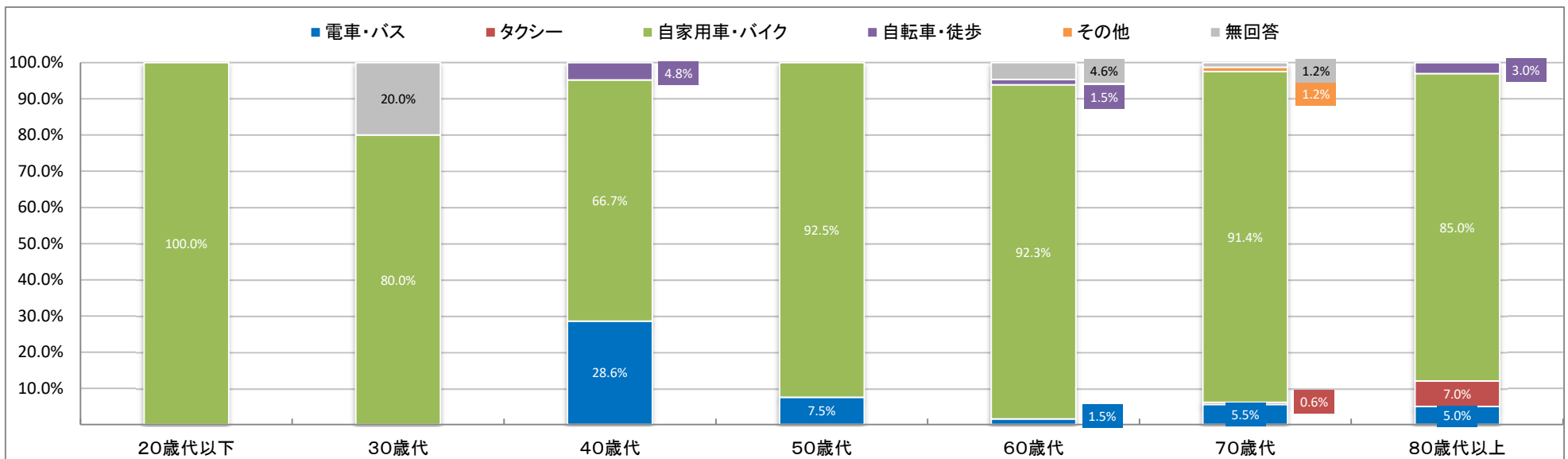
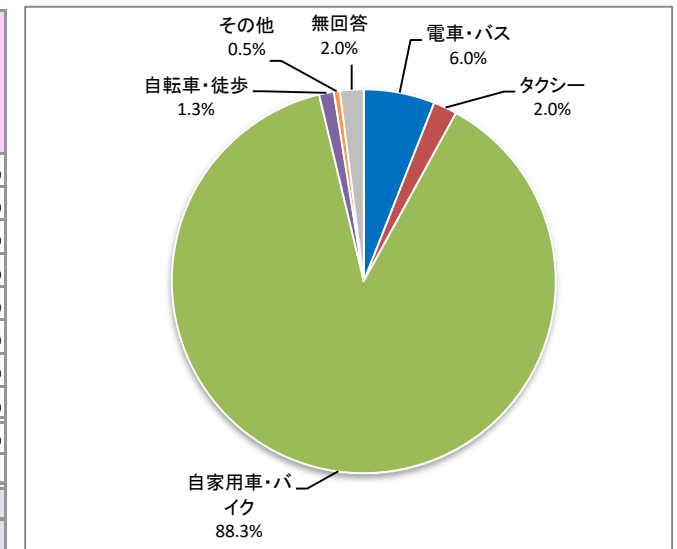
・埼玉県： 嵐山町(9)、長瀬町(7)、吉見町(5)、加須市(4)、皆野町(3)、小鹿野町(3)、滑川町(3)、川島町(3)、美里町(2)、ときがわ町(2)、さいたま市、桶川市、東秩父村、伊奈町、北本市、蓮田市  
 ・近隣都道府県： 群馬県館林市(3)、群馬県太田市、群馬県邑楽郡千代田町、東京都葛飾区、東京都足立区

## 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        | -     | -    | 4        | -      | -    | 1    | 5      | 1.3%   |
| 40歳代        | 6     | -    | 14       | 1      | -    | -    | 21     | 5.3%   |
| 50歳代        | 3     | -    | 37       | -      | -    | -    | 40     | 10.0%  |
| 60歳代        | 1     | -    | 60       | 1      | -    | 3    | 65     | 16.3%  |
| 70歳代        | 9     | 1    | 149      | -      | 2    | 2    | 163    | 40.8%  |
| 80歳代以上      | 5     | 7    | 85       | 3      | -    | -    | 100    | 25.0%  |
| 無回答         | -     | -    | 2        | -      | -    | 2    | 4      | 1.0%   |
| 【R5年度】合計    | 24    | 8    | 353      | 5      | 2    | 8    | 400    | 100.0% |
| 【R5年度】比率(%) | 6.0%  | 2.0% | 88.3%    | 1.3%   | 0.5% | 2.0% | 100.0% |        |
| 【R4年度】合計    | 20    | 4    | 301      | 2      | 4    | 1    | 332    |        |
| 【R4年度】比率(%) | 6.0%  | 1.2% | 90.7%    | 0.6%   | 1.2% | 0.3% | 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。

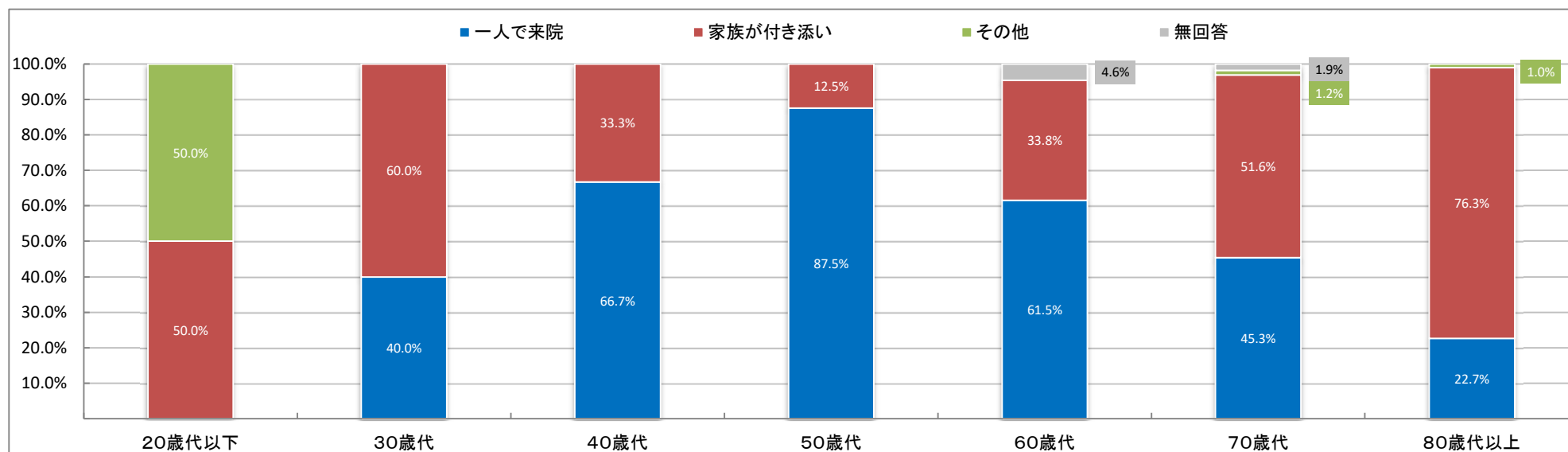
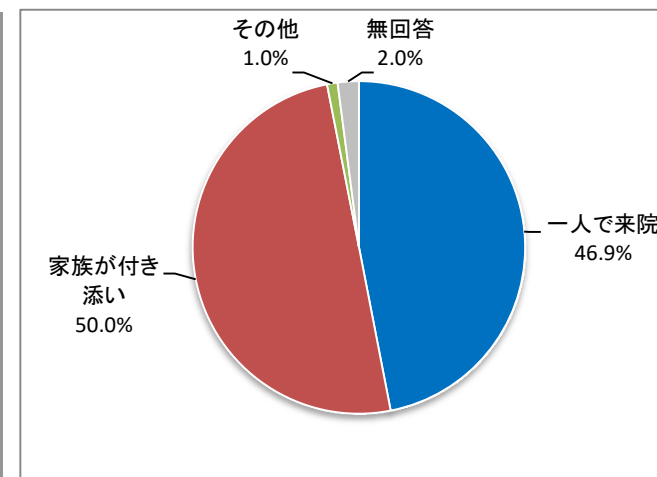


■ その他（自由記載内容）

「家族の送迎(2)」、「介護タクシー」

## 6.患者さん自身について-④「年齢」×「今日は、一人で来院されましたか？」

|             |          | 今日は、一人で来院されましたか？ |         |      |        |     |        |
|-------------|----------|------------------|---------|------|--------|-----|--------|
| 年齢          |          | 一人で来院            | 家族が付き添い | その他  | 無回答    | 合計  | 比率(%)  |
|             | 20歳代以下   | －                | 1       | 1    | －      | 2   | 0.5%   |
|             | 30歳代     | 2                | 3       | －    | －      | 5   | 1.3%   |
|             | 40歳代     | 12               | 6       | －    | －      | 18  | 4.6%   |
|             | 50歳代     | 35               | 5       | －    | －      | 40  | 10.2%  |
|             | 60歳代     | 40               | 22      | －    | 3      | 65  | 16.6%  |
|             | 70歳代     | 73               | 83      | 2    | 3      | 161 | 41.1%  |
|             | 80歳代以上   | 22               | 74      | 1    | －      | 97  | 24.7%  |
|             | 無回答      | －                | 2       | －    | 2      | 4   | 1.0%   |
|             | 【R5年度】合計 | 184              | 196     | 4    | 8      | 392 | 100.0% |
| 【R5年度】比率(%) | 46.9%    | 50.0%            | 1.0%    | 2.0% | 100.0% |     |        |
| 【R4年度】合計    | 167      | 153              | 2       | 2    | 324    |     |        |
| 【R4年度】比率(%) | 51.5%    | 47.2%            | 0.6%    | 0.6% | 100.0% |     |        |



### ■その他（自由記載内容）

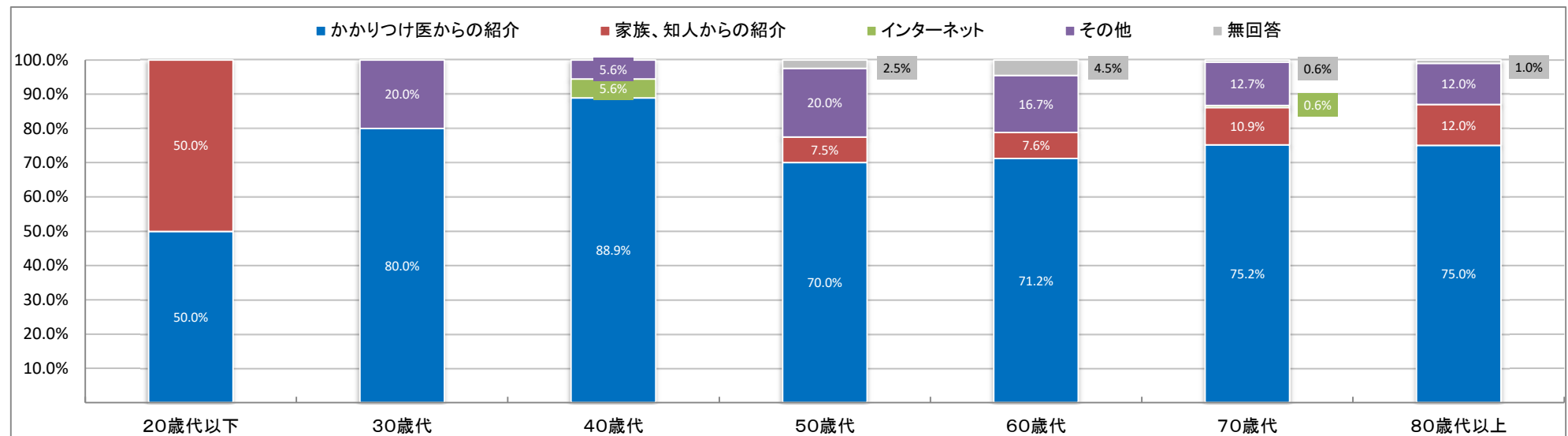
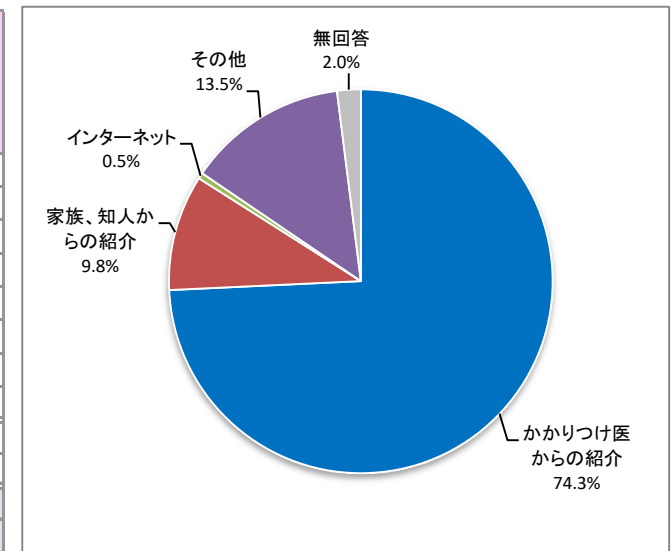
「いとこ」、「運転手」、「介護員」、「チームトレーナー」



## 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） |  | 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（％）  |
|---------------------|--|-------------|------------|---------|-------|------|--------|--------|
| 年齢                  |  |             |            |         |       |      |        |        |
| 20歳代以下              |  | 1           | 1          | -       | -     | -    | 2      | 0.5%   |
| 30歳代                |  | 4           | -          | -       | 1     | -    | 5      | 1.3%   |
| 40歳代                |  | 16          | -          | 1       | 1     | -    | 18     | 4.5%   |
| 50歳代                |  | 28          | 3          | -       | 8     | 1    | 40     | 10.0%  |
| 60歳代                |  | 47          | 5          | -       | 11    | 3    | 66     | 16.5%  |
| 70歳代                |  | 124         | 18         | 1       | 21    | 1    | 165    | 41.3%  |
| 80歳代以上              |  | 75          | 12         | -       | 12    | 1    | 100    | 25.0%  |
| 無回答                 |  | 2           | -          | -       | -     | 2    | 4      | 1.0%   |
| 【R5年度】合計            |  | 297         | 39         | 2       | 54    | 8    | 400    | 100.0% |
| 【R5年度】比率(%)         |  | 74.3%       | 9.8%       | 0.5%    | 13.5% | 2.0% | 100.0% |        |
| 【R4年度】合計            |  | 237         | 32         | 1       | 51    | 3    | 324    |        |
| 【R4年度】比率(%)         |  | 73.1%       | 9.9%       | 0.3%    | 15.7% | 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）

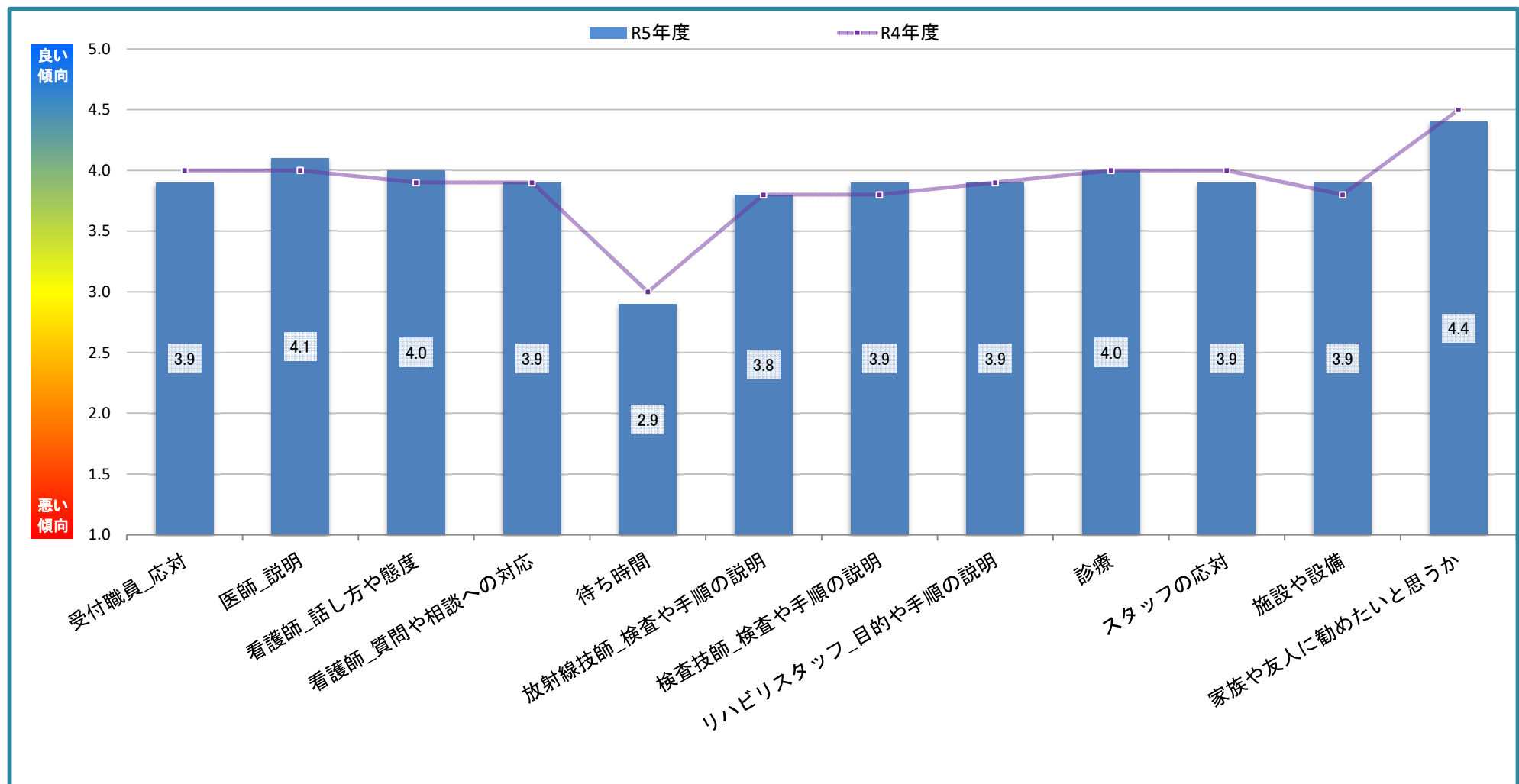
「救急搬送(10)」、「以前から知っている(9)」、「他院からの紹介(8)」、「入院したことがある(5)」、「近所だから(3)」、「人間ドック後の再検査」、「直接」、「家族が以前入院した」、「薬局」

## 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<br>(そう思う) | 満足<br>(まあ<br>そう思う) | 普通<br>(どちらとも<br>いえない) | 不満<br>(あまりそう<br>思わない) | 非常に不満<br>(そう<br>思わない) | 無回答 | 有効回答数 | R5年度  |     | R4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    |
|        |                                           | 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？           | 75              | 202                | 99                    | 3                     | 3                     | 10  | 382   | 72.5% | 3.9 | 69.9% | 4.0 | ↗ 2.6%  | ↗ ▲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？          | 110             | 178                | 83                    | 2                     | 1                     | 18  | 374   | 77.0% | 4.1 | 72.7% | 4.0 | ↗ 4.3%  | ↗ 0.1  |
|        | B.4 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？                   | 88              | 199                | 88                    | 2                     | 1                     | 14  | 378   | 75.9% | 4.0 | 69.6% | 3.9 | ↑ 6.3%  | ↗ 0.1  |
|        | B.5 看護師は質問や相談に十分答えましたか？                   | 79              | 181                | 107                   | 2                     | 1                     | 22  | 370   | 70.3% | 3.9 | 65.1% | 3.9 | ↑ 5.2%  | ⇒ -    |
|        | B.6 待ち時間について                              | 10              | 47                 | 240                   | 63                    | 15                    | 17  | 375   | 15.2% | 2.9 | 19.9% | 3.0 | ↘ ▲4.7% | ↘ ▲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？         | 57              | 157                | 110                   | 1                     | -                     | 67  | 325   | 65.8% | 3.8 | 63.7% | 3.8 | ↗ 2.1%  | ⇒ -    |
|        | 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？          | 59              | 131                | 92                    | -                     | -                     | 110 | 282   | 67.4% | 3.9 | 64.5% | 3.8 | ↗ 2.9%  | ↗ 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？ | 16              | 46                 | 27                    | 1                     | -                     | 302 | 90    | 68.9% | 3.9 | 61.7% | 3.9 | ↑ 7.2%  | ⇒ -    |
|        | 病院について 合計                                 | 494             | 1,141              | 846                   | 74                    | 21                    | 560 | 2,576 | 63.5% | 3.8 | 60.6% | 3.8 | ↗ 2.9%  | ⇒ -    |
| 総合評価   | C.1 この病院の診療に満足していますか？                     | 77              | 214                | 77                    | 4                     | 1                     | 19  | 373   | 78.0% | 4.0 | 76.1% | 4.0 | ↗ 1.9%  | ⇒ -    |
|        | C.2 この病院のスタッフの対応に満足していますか？                | 71              | 210                | 88                    | 1                     | 1                     | 21  | 371   | 75.7% | 3.9 | 76.1% | 4.0 | ↘ ▲0.4% | ↘ ▲0.1 |
|        | C.3 この病院の施設や設備に満足していますか？                  | 70              | 203                | 95                    | 1                     | 1                     | 22  | 370   | 73.8% | 3.9 | 70.3% | 3.8 | ↗ 3.5%  | ↗ 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？             | 217             | 105                | 37                    | 2                     | 4                     | 27  | 365   | 88.2% | 4.4 | 89.4% | 4.5 | ↘ ▲1.2% | ↘ ▲0.1 |
|        | 総合評価 合計                                   | 435             | 732                | 297                   | 8                     | 7                     | 89  | 1,479 | 78.9% | 4.1 | 78.0% | 4.1 | ↗ 0.9%  | ⇒ -    |

●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      | -     | 1     | 1     | -    | -     | 2      | -   |
| 30歳代        | -     | 3     | 2     | -    | -     | 5      | -   |
| 40歳代        | 2     | 10    | 6     | -    | -     | 18     | -   |
| 50歳代        | 12    | 13    | 14    | 1    | -     | 40     | -   |
| 60歳代        | 12    | 33    | 18    | -    | -     | 63     | 2   |
| 70歳代        | 27    | 90    | 36    | 2    | 1     | 156    | 5   |
| 80歳代以上      | 22    | 52    | 20    | -    | 2     | 96     | 1   |
| 無回答         | -     | -     | 2     | -    | -     | 2      | 2   |
| 【R5年度】合計    | 75    | 202   | 99    | 3    | 3     | 382    | 10  |
| 【R5年度】比率(%) | 19.6% | 52.9% | 25.9% | 0.8% | 0.8%  | 100.0% |     |
| 【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% |     |

B.2 受付職員（電話予約・各窓口）の対応は、いかがでしたか？

【R5年度】  
満足率 **72.5%**

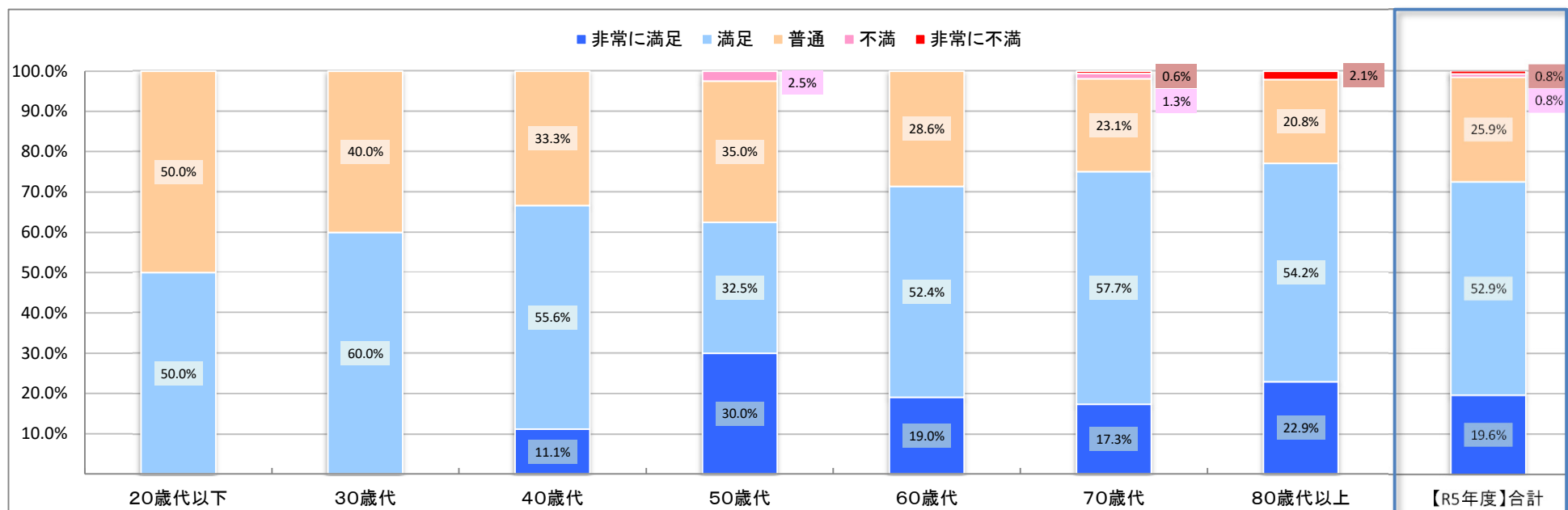
【R4年度】  
満足率 **69.9%**

前年差異

**+2.6%**

※「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   | 救急時(休日)の電話対応に、時間がかかります。                                             | 呼吸器内科      | 70歳代   |
| 2   | 採血に時間がかかりますね(待ち時間)。                                                 | 呼吸器内科      | 70歳代   |
| 3   | 初診受付からの流れが悪い。人流を再考されたい。                                             | 呼吸器内科      | 70歳代   |
| 4   | 診察までの流れが分かりづらい。                                                     | 循環器内科      | 70歳代   |
| 5   | 待たせすぎ。                                                              | その他        | 70歳代   |
| 6   | 入口職員、横柄な態度。                                                         | その他        | 80歳代以上 |
| 7   | 不満等は全くありません。                                                        | 脳神経外科      | 70歳代   |
| 8   | 聞く事は難しいと思うが、症状を聞かず、事務的に予約。初回会計前の手続きを聞いた時も、案内が悪く、入院証明支払い時の案内連携が悪かった。 | 呼吸器内科      | 50歳代   |
| 9   | 木曜日は外来患者が多くて。                                                       | 循環器内科、血管外科 | 70歳代   |
| 10  | 予約係、ピンとこない。                                                         | 呼吸器内科      | 80歳代以上 |

### 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      | 1     | 1     | -     | -    | -     | 2      | -   |
| 30歳代        | -     | 3     | 2     | -    | -     | 5      | -   |
| 40歳代        | 3     | 6     | 8     | -    | -     | 17     | 1   |
| 50歳代        | 13    | 15    | 11    | -    | -     | 39     | 1   |
| 60歳代        | 14    | 35    | 15    | -    | -     | 64     | 1   |
| 70歳代        | 48    | 73    | 30    | 1    | 1     | 153    | 8   |
| 80歳代以上      | 31    | 45    | 14    | 1    | -     | 91     | 6   |
| 無回答         | -     | -     | 3     | -    | -     | 3      | 1   |
| 【R5年度】合計    | 110   | 178   | 83    | 2    | 1     | 374    | 18  |
| 【R5年度】比率(%) | 29.4% | 47.6% | 22.2% | 0.5% | 0.3%  | 100.0% |     |
| 【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% |     |

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？

【R5年度】  
満足率 **77.0%**

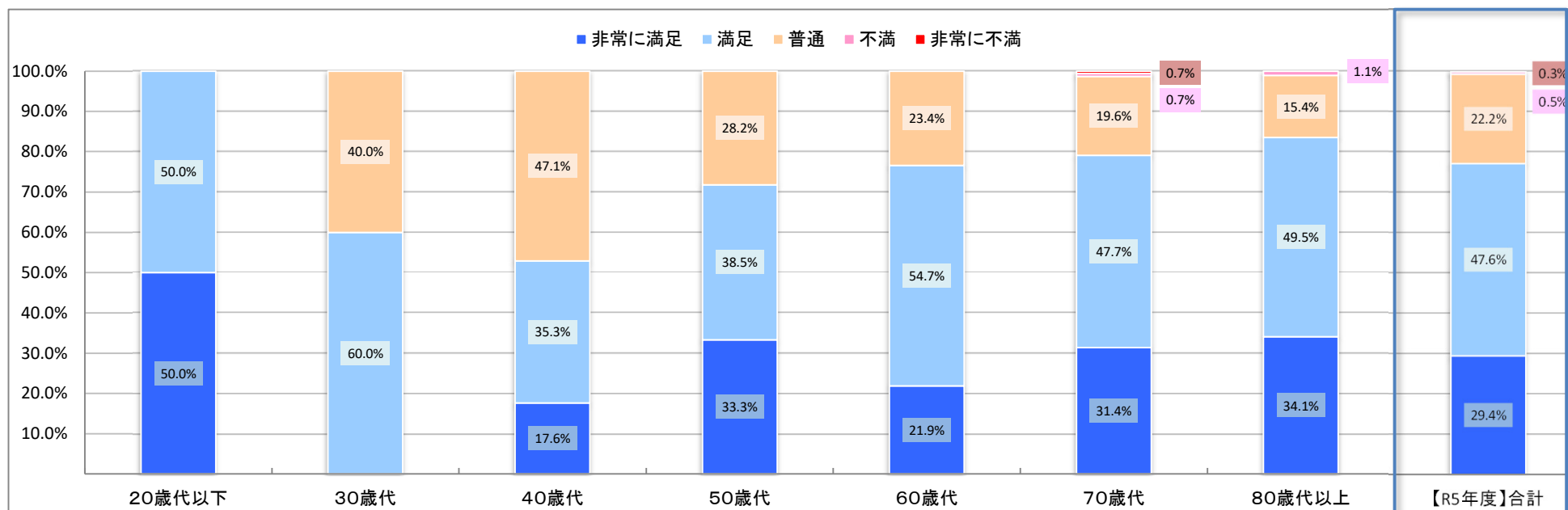
前年差異

**+4.3%**

【R4年度】  
満足率 **72.7%**

※「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   | もう少し話してほしい。 | 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      | -     | 2     | -     | -    | -     | 2      | -   |
| 30歳代        | -     | 3     | 2     | -    | -     | 5      | -   |
| 40歳代        | 3     | 7     | 7     | -    | -     | 17     | 1   |
| 50歳代        | 14    | 15    | 11    | -    | -     | 40     | -   |
| 60歳代        | 11    | 35    | 16    | -    | -     | 62     | 3   |
| 70歳代        | 33    | 92    | 29    | 1    | 1     | 156    | 5   |
| 80歳代以上      | 27    | 43    | 22    | 1    | -     | 93     | 4   |
| 無回答         | -     | 2     | 1     | -    | -     | 3      | 1   |
| 【R5年度】合計    | 88    | 199   | 88    | 2    | 1     | 378    | 14  |
| 【R5年度】比率(%) | 23.3% | 52.6% | 23.3% | 0.5% | 0.3%  | 100.0% |     |
| 【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% |     |

### B.4 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？

【R5年度】  
満足率 **75.9%**

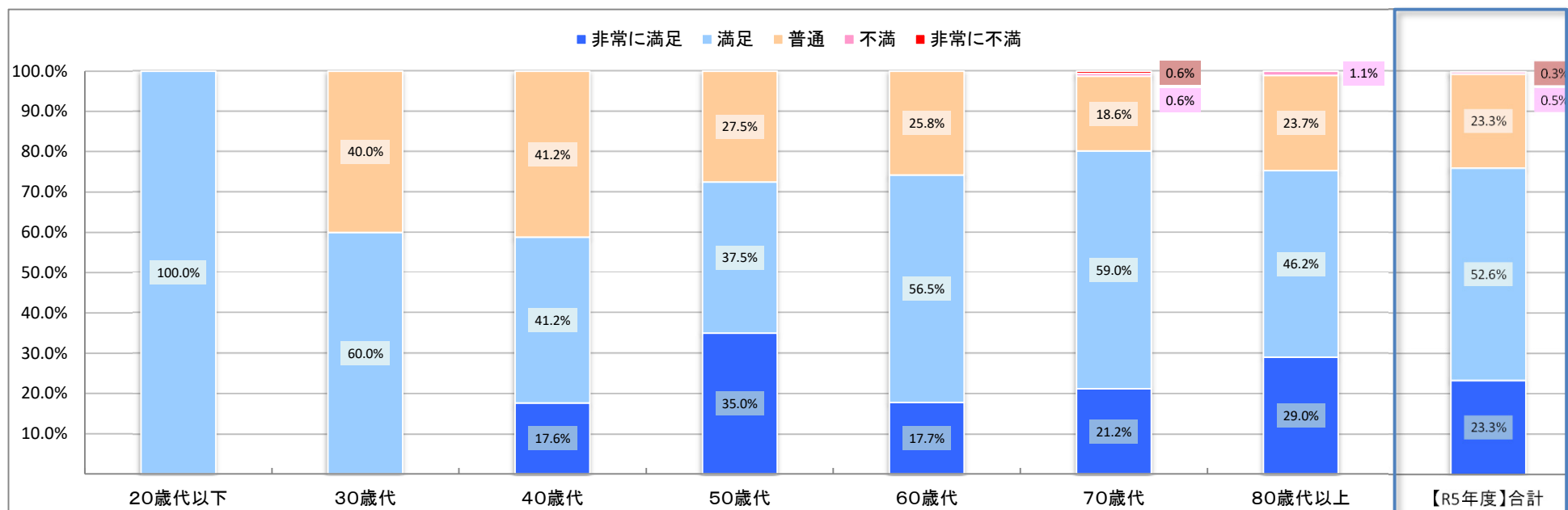
【R4年度】  
満足率 **69.6%**

前年差異

**+6.3%**

※「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   | 患者ファーストでない。      | 呼吸器内科 | 70歳代 |
| 2   | 色々、看護の知識を話してほしい。 | 循環器内科 | 60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      | -     | 2     | -     | -    | -     | 2      | -   |
| 30歳代        | -     | 3     | 2     | -    | -     | 5      | -   |
| 40歳代        | 3     | 8     | 6     | -    | -     | 17     | 1   |
| 50歳代        | 13    | 13    | 13    | -    | -     | 39     | 1   |
| 60歳代        | 10    | 34    | 15    | -    | -     | 59     | 6   |
| 70歳代        | 27    | 80    | 44    | 1    | 1     | 153    | 8   |
| 80歳代以上      | 26    | 39    | 26    | 1    | -     | 92     | 5   |
| 無回答         | -     | 2     | 1     | -    | -     | 3      | 1   |
| 【R5年度】合計    | 79    | 181   | 107   | 2    | 1     | 370    | 22  |
| 【R5年度】比率(%) | 21.4% | 48.9% | 28.9% | 0.5% | 0.3%  | 100.0% |     |
| 【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% |     |

### B.5 看護師は質問や相談に十分答えましたか？

【R5年度】  
満足率 **70.3%**

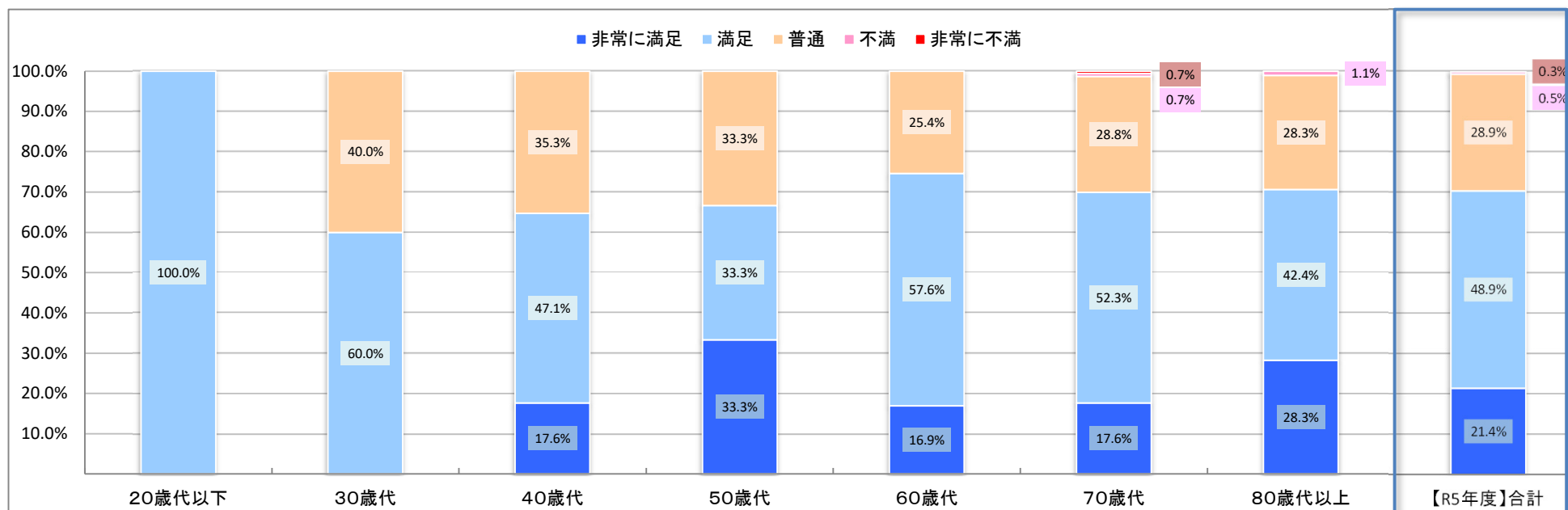
【R4年度】  
満足率 **65.1%**

前年差異

**+5.2%**

※「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.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   | 患者ファーストでない。            | 呼吸器内科       | 70歳代   |
| 2   | 気付いた事を話してほしい。          | 循環器内科       | 60歳代   |
| 3   | 相手(患者)の立場に立っていないことがある。 | 呼吸器内科、循環器内科 | 80歳代以上 |

## 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      | -     | -     | 2     | -     | -     | 2      | -   |
| 30歳代        | -     | -     | 4     | 1     | -     | 5      | -   |
| 40歳代        | 1     | 2     | 6     | 6     | 2     | 17     | 1   |
| 50歳代        | 2     | 3     | 28    | 5     | 2     | 40     | -   |
| 60歳代        | 3     | 10    | 39    | 10    | 1     | 63     | 2   |
| 70歳代        | 3     | 19    | 101   | 24    | 4     | 151    | 10  |
| 80歳代以上      | 1     | 13    | 59    | 17    | 5     | 95     | 2   |
| 無回答         | -     | -     | 1     | -     | 1     | 2      | 2   |
| 【R5年度】合計    | 10    | 47    | 240   | 63    | 15    | 375    | 17  |
| 【R5年度】比率(%) | 2.7%  | 12.5% | 64.0% | 16.8% | 4.0%  | 100.0% |     |
| 【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% |     |

### B.6 待ち時間について

【R5年度】  
満足率

15.2%

前年差異

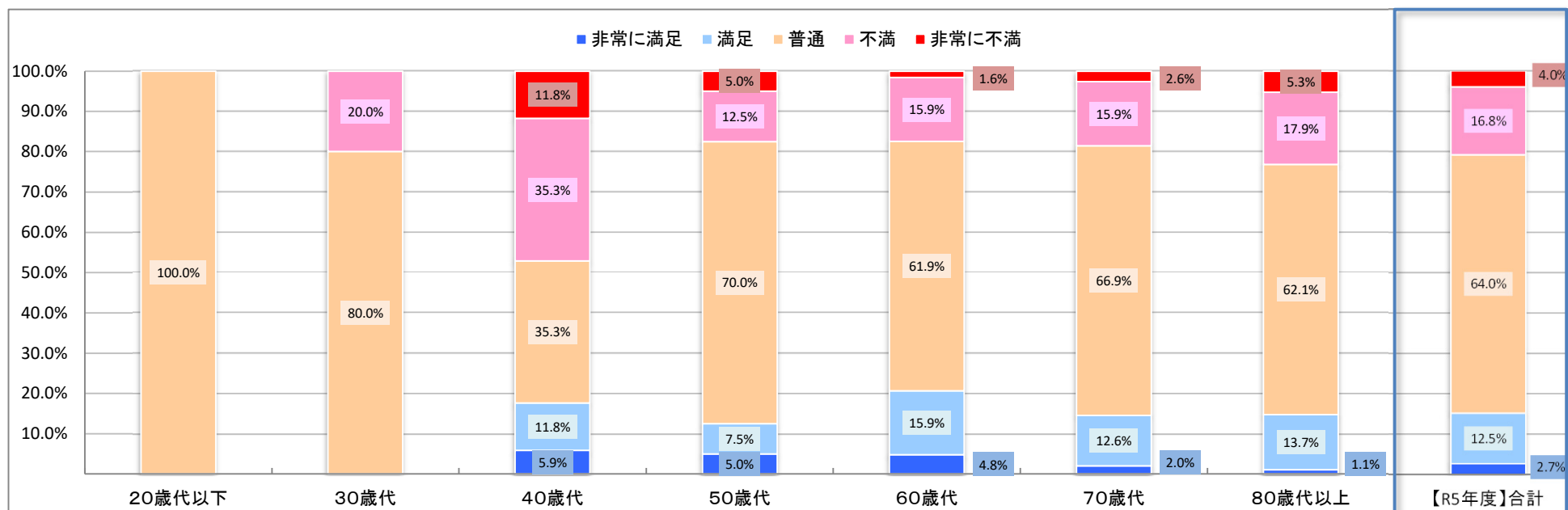
-4.7%

【R4年度】  
満足率

19.9%

※「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.6 待ち時間について

| NO. | 意見                                                 | 受診科   | 年齢     |
|-----|----------------------------------------------------|-------|--------|
| 1   | どこも長い。                                             | 循環器内科 | 50歳代   |
| 2   | やむを得ないかな。                                          | 呼吸器内科 | 70歳代   |
| 3   | 外来は多いため仕方ない。(約30分～2時間待つ)                           | 心臓外科  | 60歳代   |
| 4   | 検査終了後が長すぎる。                                        | 循環器内科 | 80歳代以上 |
| 5   | 混雑さ(やむを得ないか)。                                      | 消化器外科 | 70歳代   |
| 6   | 採血が混んでいて、ずいぶん待った。                                  | 心臓外科  | 80歳代以上 |
| 7   | 採血するまでの待ち時間が長く、診察時間に影響が出る。                         | 呼吸器内科 | 50歳代   |
| 8   | 採血で待たされるので、早く(8時頃)来ても診察が遅くなる。採血と検査機関を充実できれば良いのと思う。 | 呼吸器内科 | 70歳代   |
| 9   | 採血にやや時間がかかった。                                      | 呼吸器内科 | 60歳代   |
| 10  | 採血の待ち時間が長い。採血結果が出るまでの時間が長い。                        | 呼吸器内科 | 60歳代   |
| 11  | 採血の待ち時間が長いです。                                      | 呼吸器内科 | 70歳代   |
| 12  | 採血待ち時間が長い。                                         | 呼吸器内科 | 70歳代   |
| 13  | 受診するまでとても待つ為。                                      | 循環器内科 | 40歳代   |
| 14  | 出来れば予約時間に呼ばれたい。少し待たされる。                            | 心臓外科  | 60歳代   |
| 15  | 少し長い。                                              | 循環器内科 | 40歳代   |

## B.6 待ち時間について

| NO. | 意見                                                                 | 受診科   | 年齢     |
|-----|--------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| 16  | 診察に2時間以上待たされる。                                                     | 循環器内科 | 80歳代以上 |
| 17  | 診察の待ち時間が長過ぎる。                                                      | 呼吸器内科 | 40歳代   |
| 18  | 人が多すぎて、すごく待った。                                                     | 心臓外科  | 40歳代   |
| 19  | 待たされるのが普通になっている。                                                   | 呼吸器内科 | 80歳代以上 |
| 20  | 待ち時間が少し長い。                                                         | 呼吸器外科 | 80歳代以上 |
| 21  | 待ち時間が多い時は、本当に疲れます。                                                 | その他   | 80歳代以上 |
| 22  | 待ち時間が多すぎる。                                                         | 循環器内科 | 70歳代   |
| 23  | 待ち時間が長い。                                                           | 循環器内科 | 40歳代   |
| 24  | 待ち時間が長い。                                                           | 循環器内科 | 80歳代以上 |
| 25  | 待ち時間が長すぎる(予約より遅れる)。でも、仕方ない思いで読書の時間になっている。                          | 心臓外科  | 50歳代   |
| 26  | 待ち時間が長すぎる。                                                         | 呼吸器内科 | 70歳代   |
| 27  | 待ち時間が長すぎる。                                                         | 循環器内科 | 70歳代   |
| 28  | 待ち時間が長すぎる時がある(2時間以上があった)。                                          | 脳神経外科 | 80歳代以上 |
| 29  | 待ち時間をスムーズにするよう、改善して欲しい。                                            | 心臓外科  | 80歳代以上 |
| 30  | 待つこと自体はやむを得ないが、診察までの世話や気遣いが全くない。具合が悪くて来ているので、もう少し配慮があっても良いのではないかな。 | 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     |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| 31  | 大きい病院は待ち時間が長くなるのは、仕方のない事と理解しています。けれど、もう少し短くなればと思います。                        | 呼吸器内科 | 60歳代   |
| 32  | 長い、丁寧な診察なのでやむを得ない。                                                          | 循環器内科 | 80歳代以上 |
| 33  | 長い。                                                                         | 循環器内科 | 50歳代   |
| 34  | 長い。                                                                         | 循環器内科 | 70歳代   |
| 35  | 長い。                                                                         | 循環器内科 | 70歳代   |
| 36  | 長い。                                                                         | 循環器内科 | 80歳代以上 |
| 37  | 長い。                                                                         | 循環器内科 | 80歳代以上 |
| 38  | 長い。                                                                         | 心臓外科  | 60歳代   |
| 39  | 長い。                                                                         | その他   | 80歳代以上 |
| 40  | 長すぎ。                                                                        | 循環器内科 | 70歳代   |
| 41  | 長すぎる。                                                                       | 血管外科  | 80歳代以上 |
| 42  | 日によって、すごく待たされた。一度忘れられたのか、スタッフの方が〇〇さんすごく待たせてるよって、話しているのが聞こえました。その時、3時間待ちました。 | 呼吸器外科 | 80歳代以上 |
| 43  | 予約で9:00で、終わりが13:00。                                                         | 呼吸器内科 | 60歳代   |
| 44  | 予約時間に受診できた事がない。遅い事が多発。                                                      | 呼吸器内科 | 70歳代   |
| 45  | 予約時間に診てもらえない。                                                               | 循環器内科 | 70歳代   |

## B.6 待ち時間について

| NO. | 意見                              | 受診科   | 年齢     |
|-----|---------------------------------|-------|--------|
| 46  | 予約時間に診察することはなく、待たされることがほとんどである。 | 循環器内科 | 60歳代   |
| 47  | 予約時間に来ても、待たされてしまう。              | 心臓外科  | 50歳代   |
| 48  | 予約時間より1時間以上待ち。                  | 呼吸器内科 | 80歳代以上 |
| 49  | 予約時間よりかなり待ち時間が長い。               | 呼吸器内科 | 70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      | -     | 2     | -     | -    | -     | 2      | -   |
| 30歳代        | -     | 3     | 2     | -    | -     | 5      | -   |
| 40歳代        | 2     | 9     | 4     | -    | -     | 15     | 3   |
| 50歳代        | 7     | 11    | 13    | -    | -     | 31     | 9   |
| 60歳代        | 6     | 26    | 21    | -    | -     | 53     | 12  |
| 70歳代        | 23    | 66    | 43    | -    | -     | 132    | 29  |
| 80歳代以上      | 18    | 39    | 26    | 1    | -     | 84     | 13  |
| 無回答         | 1     | 1     | 1     | -    | -     | 3      | 1   |
| 【R5年度】合計    | 57    | 157   | 110   | 1    | -     | 325    | 67  |
| 【R5年度】比率(%) | 17.5% | 48.3% | 33.8% | 0.3% | 0.0%  | 100.0% |     |
| 【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% |     |

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？

【R5年度】  
満足率 **65.8%**

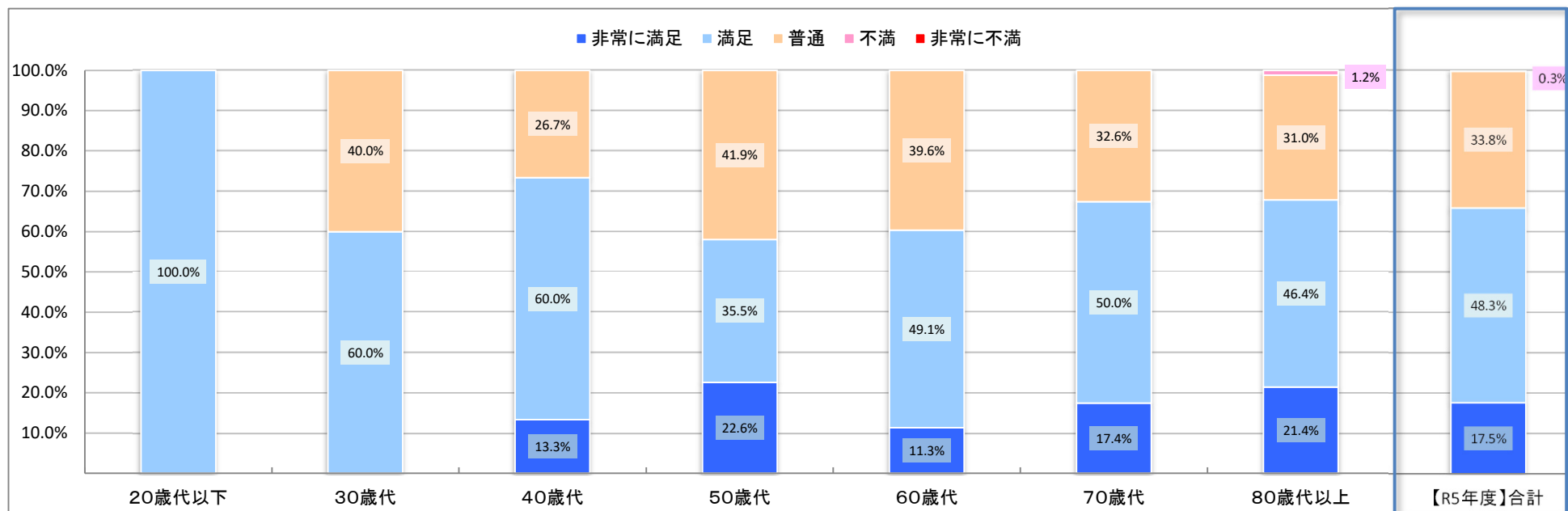
【R4年度】  
満足率 **63.7%**

前年差異

**+2.1%**

※「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.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   | とっても親切な方も急がせるような方もいらっしゃいます。もう少し笑顔で。 | 呼吸器内科       | 80歳代以上 |
| 2   | バタバタ急がせている気がする。                     | 呼吸器内科、循環器内科 | 80歳代以上 |
| 3   | 以前私も放射線技師でした。                       | その他         | 80歳代以上 |
| 4   | 事務的。                                | 呼吸器内科       | 80歳代以上 |
| 5   | 少し。特に受付。                            | 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      | -     | -     | -     | -    | -     | -      | 2   |
| 30歳代        | -     | 2     | 2     | -    | -     | 4      | 1   |
| 40歳代        | 3     | 7     | 4     | -    | -     | 14     | 4   |
| 50歳代        | 8     | 12    | 7     | -    | -     | 27     | 13  |
| 60歳代        | 5     | 16    | 20    | -    | -     | 41     | 24  |
| 70歳代        | 23    | 57    | 35    | -    | -     | 115    | 46  |
| 80歳代以上      | 19    | 37    | 24    | -    | -     | 80     | 17  |
| 無回答         | 1     | -     | -     | -    | -     | 1      | 3   |
| 【R5年度】合計    | 59    | 131   | 92    | -    | -     | 282    | 110 |
| 【R5年度】比率(%) | 20.9% | 46.5% | 32.6% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |     |
| 【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% |     |

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？

【R5年度】  
満足率 **67.4%**

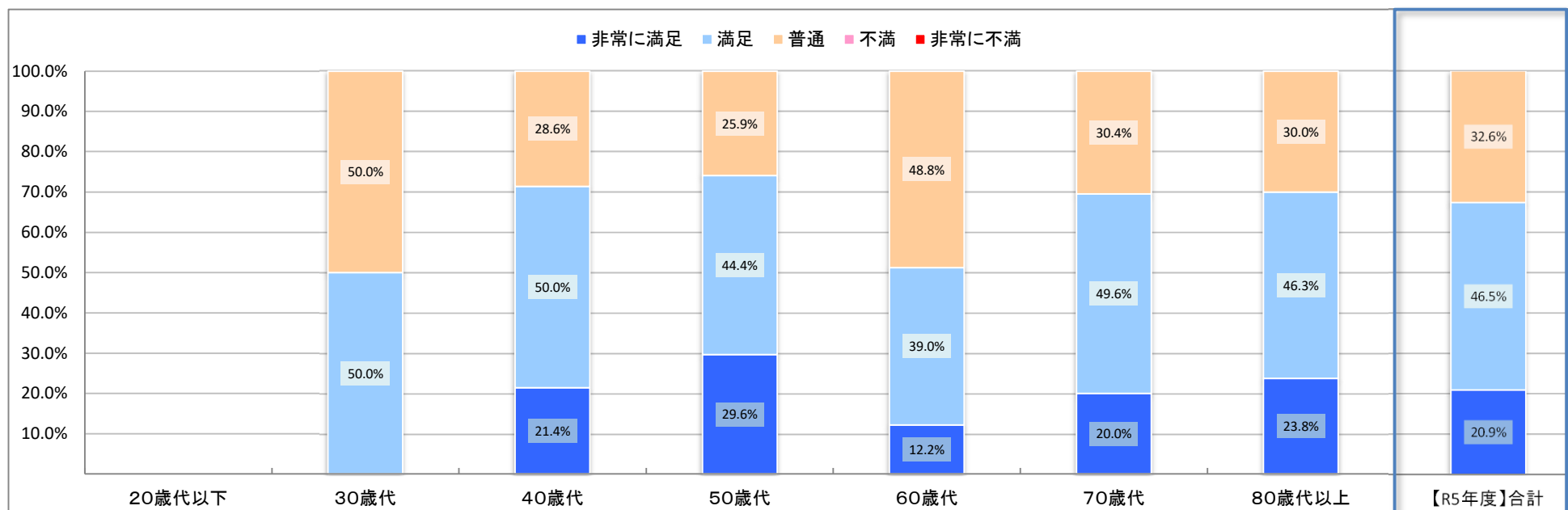
前年差異

**+2.9%**

【R4年度】  
満足率 **64.5%**

※「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.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   | 今までの経験を話してほしい。  | 循環器内科 | 60歳代   |
| 2   | 少し。受付。          | 呼吸器内科 | 80歳代以上 |
| 3   | 本日のみ機械の調子が悪かった。 | 循環器内科 | 70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      | -     | -     | -     | -    | -     | -      | 2   |
| 30歳代        | -     | 1     | 1     | -    | -     | 2      | 3   |
| 40歳代        | 2     | -     | 2     | -    | -     | 4      | 14  |
| 50歳代        | 2     | 3     | 1     | -    | -     | 6      | 34  |
| 60歳代        | 3     | 7     | 4     | -    | -     | 14     | 51  |
| 70歳代        | 6     | 23    | 13    | 1    | -     | 43     | 118 |
| 80歳代以上      | 3     | 12    | 6     | -    | -     | 21     | 76  |
| 無回答         | -     | -     | -     | -    | -     | -      | 4   |
| 【R5年度】合計    | 16    | 46    | 27    | 1    | -     | 90     | 302 |
| 【R5年度】比率(%) | 17.8% | 51.1% | 30.0% | 1.1% | 0.0%  | 100.0% |     |
| 【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% |     |

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？

【R5年度】  
満足率 **68.9%**

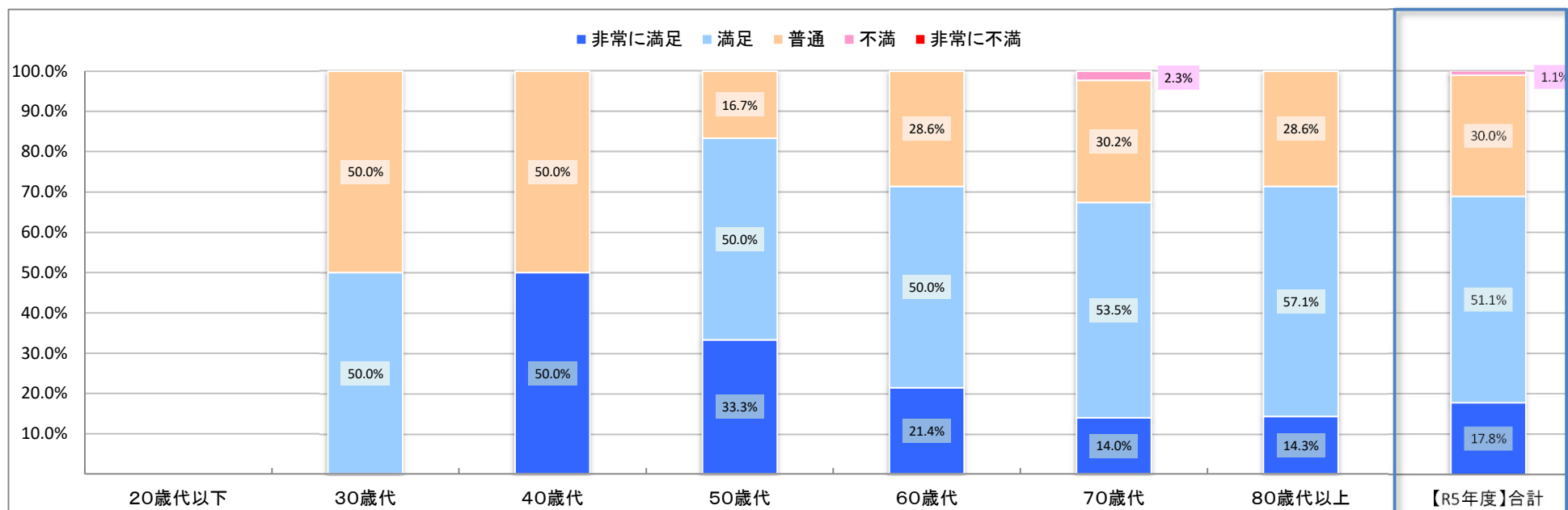
前年差異

**+7.2%**

【R4年度】  
満足率 **61.7%**

※「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.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   | 説明不足、患者の立場に立っていない。 | 脳神経外科 | 70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      | -     | 2     | -     | -    | -     | 2      | -   |
| 30歳代        | -     | 2     | 3     | -    | -     | 5      | -   |
| 40歳代        | 2     | 12    | 3     | -    | -     | 17     | 1   |
| 50歳代        | 8     | 20    | 10    | 1    | -     | 39     | 1   |
| 60歳代        | 13    | 36    | 13    | 2    | -     | 64     | 1   |
| 70歳代        | 31    | 91    | 31    | 1    | 1     | 155    | 6   |
| 80歳代以上      | 22    | 51    | 15    | -    | -     | 88     | 9   |
| 無回答         | 1     | -     | 2     | -    | -     | 3      | 1   |
| 【R5年度】合計    | 77    | 214   | 77    | 4    | 1     | 373    | 19  |
| 【R5年度】比率(%) | 20.6% | 57.4% | 20.6% | 1.1% | 0.3%  | 100.0% |     |
| 【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% |     |

## C.1 この病院の診療に満足していますか？

【R5年度】  
満足率 **78.0%**

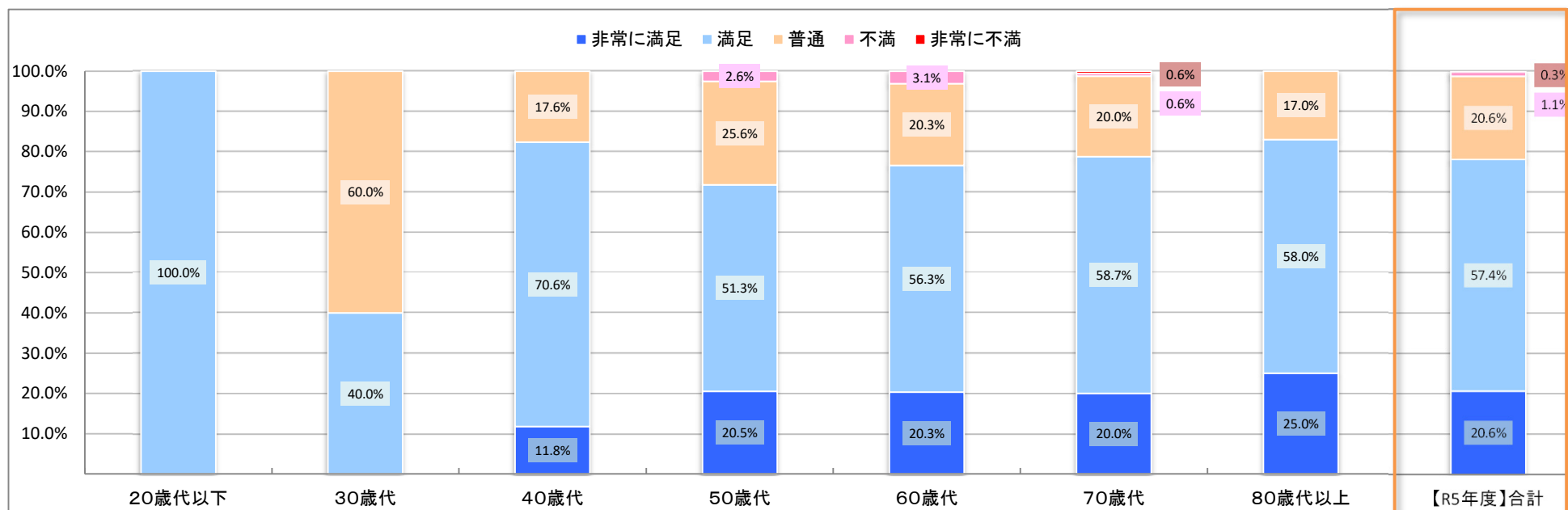
【R4年度】  
満足率 **76.1%**

前年差異

**+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



## 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   | 診療科目をもう少し増やしてほしい。         | その他                | 80歳代以上 |
| 2   | 多忙なのは解るが、雑で忙しく対応している感がある。 | 呼吸器内科、03.<br>循環器内科 | 80歳代以上 |
| 3   | 待ち時間が長すぎる。                | 呼吸器内科              | 60歳代   |
| 4   | 費用が高すぎる。                  | 呼吸器内科              | 60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      | -     | 1     | -     | -    | -     | 1      | 1   |
| 30歳代        | -     | 2     | 3     | -    | -     | 5      | -   |
| 40歳代        | 3     | 8     | 5     | -    | -     | 16     | 2   |
| 50歳代        | 12    | 14    | 12    | -    | -     | 38     | 2   |
| 60歳代        | 10    | 42    | 12    | -    | -     | 64     | 1   |
| 70歳代        | 26    | 96    | 33    | -    | 1     | 156    | 5   |
| 80歳代以上      | 19    | 46    | 22    | 1    | -     | 88     | 9   |
| 無回答         | 1     | 1     | 1     | -    | -     | 3      | 1   |
| 【R5年度】合計    | 71    | 210   | 88    | 1    | 1     | 371    | 21  |
| 【R5年度】比率(%) | 19.1% | 56.6% | 23.7% | 0.3% | 0.3%  | 100.0% |     |
| 【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% |     |

C.2 この病院のスタッフの応対に満足していますか？

【R5年度】  
満足率 **75.7%**

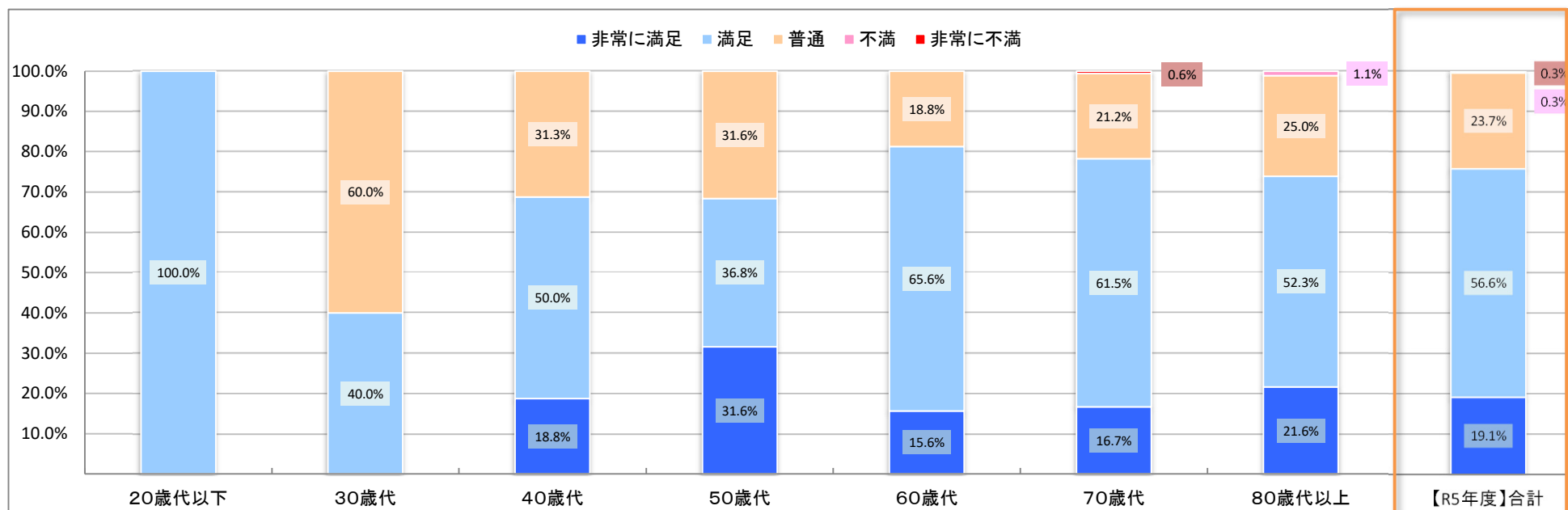
前年差異

**-0.4%**

【R4年度】  
満足率 **76.1%**

※「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   | 他病院のスタッフでした。 | その他 | 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      | -     | 2     | -     | -    | -     | 2      | -   |
| 30歳代        | -     | 2     | 3     | -    | -     | 5      | -   |
| 40歳代        | 3     | 7     | 6     | -    | -     | 16     | 2   |
| 50歳代        | 6     | 21    | 10    | 1    | -     | 38     | 2   |
| 60歳代        | 10    | 34    | 19    | -    | -     | 63     | 2   |
| 70歳代        | 31    | 87    | 36    | -    | 1     | 155    | 6   |
| 80歳代以上      | 19    | 50    | 19    | -    | -     | 88     | 9   |
| 無回答         | 1     | -     | 2     | -    | -     | 3      | 1   |
| 【R5年度】合計    | 70    | 203   | 95    | 1    | 1     | 370    | 22  |
| 【R5年度】比率(%) | 18.9% | 54.9% | 25.7% | 0.3% | 0.3%  | 100.0% |     |
| 【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% |     |

C.3 この病院の施設や設備に満足していますか？

【R5年度】  
満足率 **73.8%**

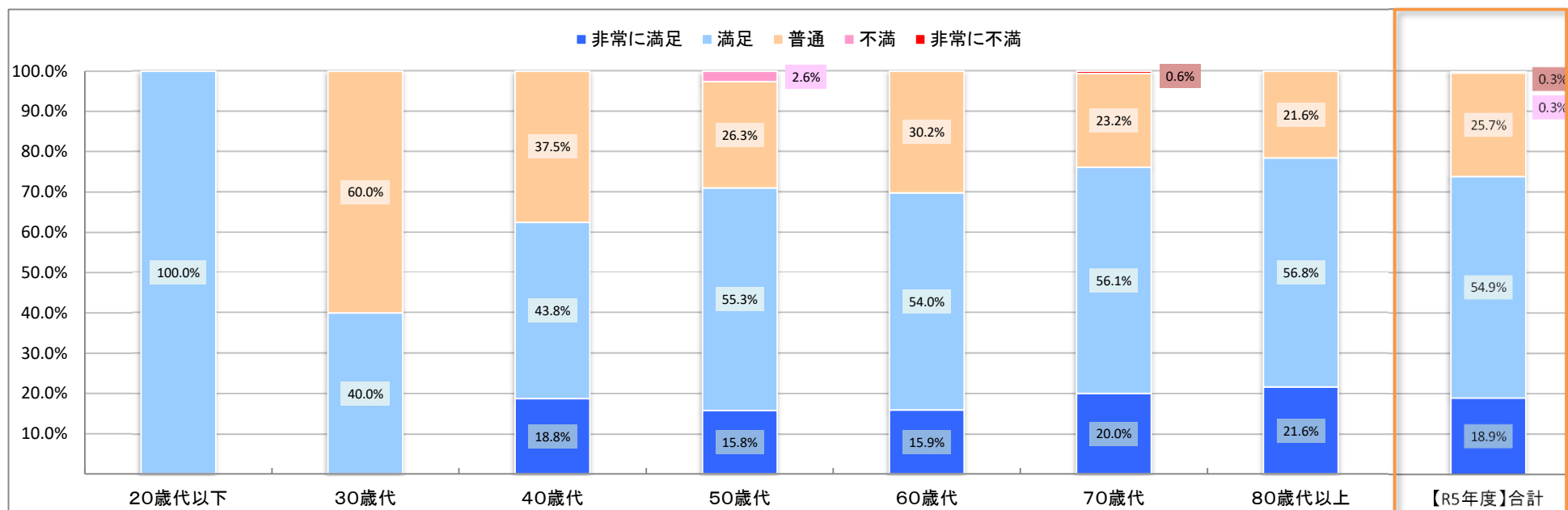
前年差異

**+3.5%**

【R4年度】  
満足率 **70.3%**

※「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   | シルバーカーを中まで入れられるトイレが少ない(狭い)。                | その他   | 80歳代以上 |
| 2   | 外来病棟でも、Wi-Fiが受信できるようにしてほしい。                | 呼吸器内科 | 60歳代   |
| 3   | 採血の待ち。                                     | 呼吸器内科 | 60歳代   |
| 4   | 新館と古い建物とに違いがありすぎる。もう少し新しくしてほしい。病院の中はきれいです。 | 脳神経外科 | 50歳代   |
| 5   | 駐車場が遠い。                                    | 呼吸器内科 | 80歳代以上 |

## 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      | 3         | -         | -      | 5      | -   |
| 40歳代        | 7     | 7      | 3         | -         | -      | 17     | 1   |
| 50歳代        | 21    | 11     | 3         | 1         | 2      | 38     | 2   |
| 60歳代        | 32    | 26     | 5         | -         | -      | 63     | 2   |
| 70歳代        | 96    | 40     | 12        | 1         | 2      | 151    | 10  |
| 80歳代以上      | 57    | 18     | 11        | -         | -      | 86     | 11  |
| 無回答         | 2     | 1      | -         | -         | -      | 3      | 1   |
| 【R5年度】合計    | 217   | 105    | 37        | 2         | 4      | 365    | 27  |
| 【R5年度】比率(%) | 59.5% | 28.8%  | 10.1%     | 0.5%      | 1.1%   | 100.0% |     |
| 【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% |     |

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？

【R5年度】  
満足率 **88.2%**

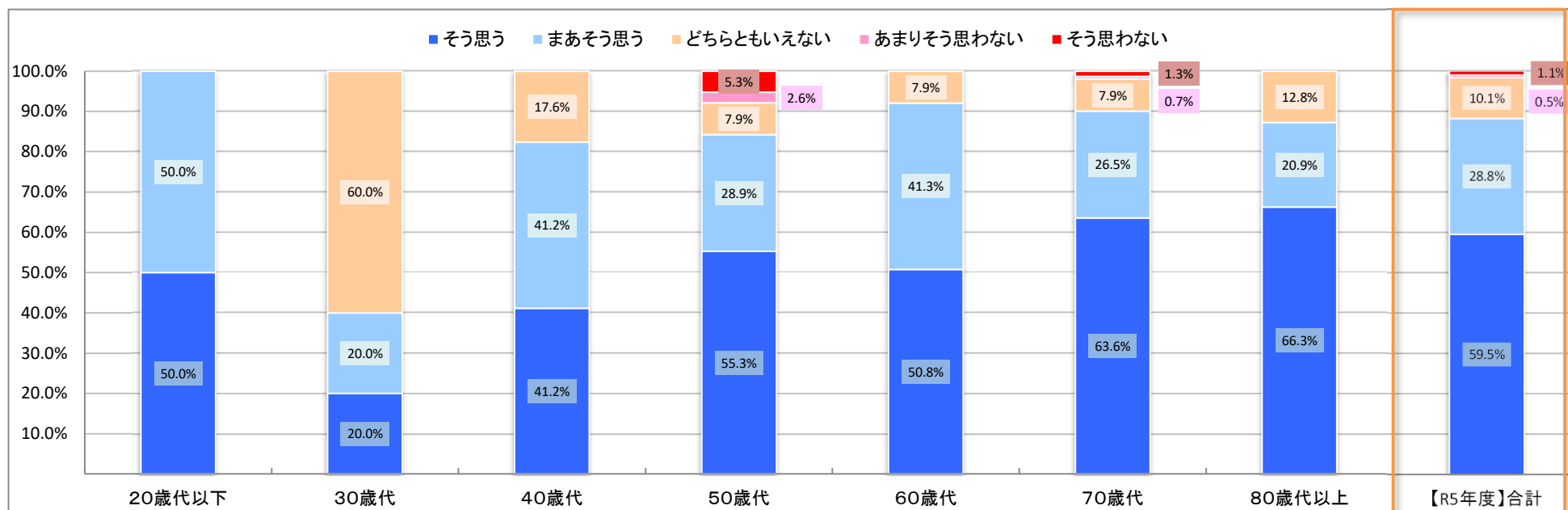
前年差異

**-1.2%**

【R4年度】  
満足率 **89.4%**

※「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 この病院を家族や知人・友人に勧めたいと思いますか？

| NO. | 意見                          | 受診科         | 年齢     |
|-----|-----------------------------|-------------|--------|
| 1   | 自宅から遠いので。                   | 呼吸器内科       | 70歳代   |
| 2   | 親切に対応してくれたと感じられない。仕事一筋、忙しく。 | 呼吸器内科、循環器内科 | 80歳代以上 |
| 3   | 診察を断られた事がある。                | 呼吸器内科       | 70歳代   |
| 4   | 待ち時間が長い。                    | 循環器内科       | 50歳代   |
| 5   | 長期にかかるようになると、大変不便であるため。     | 心臓外科        | 50歳代   |
| 6   | 病院とのつながりがあるので。              | その他         | 70歳代   |
| 7   | 病院に関わるような事になってほしくない。        | 心臓外科        | 50歳代   |



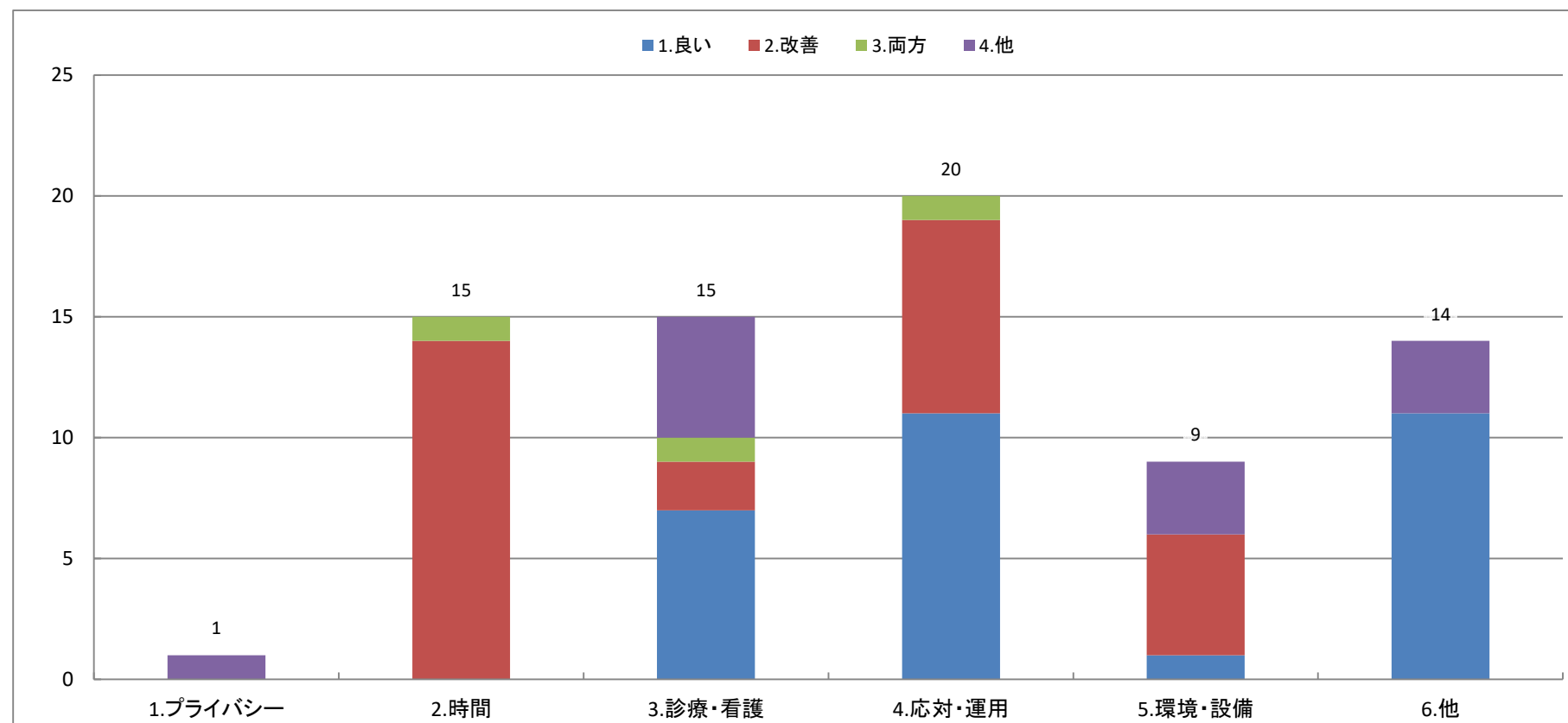
## IV. ご意見・ご要望

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      | 1       | 11    | 30     | 40.5%  |
| 2.改善         | 0        | 14    | 2       | 8       | 5       | 0     | 29     | 39.2%  |
| 3.両方         | 0        | 1     | 1       | 1       | 0       | 0     | 3      | 4.1%   |
| 4.他          | 1        | 0     | 5       | 0       | 3       | 3     | 12     | 16.2%  |
| 回答数          | 1        | 15    | 15      | 20      | 9       | 14    | 74     | 100.0% |
| 構成比率         | 1.4%     | 20.3% | 20.3%   | 27.0%   | 12.2%   | 18.9% | 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   | 1.プライバシー | 4.他  | プライバシー保護のため、血圧計の値の表示を非表示にしてほしい。                                                  | 血管外科  | 50歳代   |
| 2   | 2.時間     | 2.改善 | 会計がもう少し早いと良いです。                                                                  | 呼吸器内科 | 70歳代   |
| 3   | 2.時間     | 2.改善 | 会計の時間が長すぎます。                                                                     | 循環器内科 | 70歳代   |
| 4   | 2.時間     | 2.改善 | 採血、診察までの待ち時間が、もう少し短くなれば非常に満足です。                                                  | 循環器内科 | 70歳代   |
| 5   | 2.時間     | 2.改善 | 採血にかかる時間が日によってまちまち。                                                              | 呼吸器内科 | 60歳代   |
| 6   | 2.時間     | 2.改善 | 採血の待ち時間が長い。                                                                      | 呼吸器内科 | 70歳代   |
| 7   | 2.時間     | 2.改善 | 採血の待ち時間を少なくして下さい。                                                                | 呼吸器内科 | 70歳代   |
| 8   | 2.時間     | 2.改善 | 支払い受付から支払いまでの時間がやや長いと感じます。もう少し短時間で支払いを済ませられるといいと感じます。                            | 脳神経外科 | 50歳代   |
| 9   | 2.時間     | 2.改善 | 受診前の待ち時間の長いのは我慢が出来るが、支払時に時間が長いのが不満です。                                            | 呼吸器内科 | 70歳代   |
| 10  | 2.時間     | 2.改善 | 受付のスタッフの方によって、すごく待たされる。朝早く来て終わったのが、13時すぎになったこともありました。予約時間に呼ばれたことがない。毎回待たされてうんざり。 | 呼吸器外科 | 80歳代以上 |
| 11  | 2.時間     | 2.改善 | 待ち時間が長い。                                                                         | 循環器内科 | 50歳代   |
| 12  | 2.時間     | 2.改善 | 待ち時間が長い。予約時間より、診療に1時間以上待たされる。常時。                                                 | 循環器内科 | 70歳代   |
| 13  | 2.時間     | 2.改善 | 待ち時間が長い。予約時間を15分単位ぐらいにしては。                                                       | 血管外科  | 70歳代   |
| 14  | 2.時間     | 2.改善 | 待ち時間短縮をお願いします。                                                                   | 呼吸器内科 | 80歳代以上 |
| 15  | 2.時間     | 2.改善 | 予約時間を守ってほしい。                                                                     | 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  | 2.時間    | 3.両方 | とにかく待ち時間を短くするよう改善をお願いします。予約時間前に来ても、1.5時間位待つ事もあります。ただビックリした事に、今日はアンケートを書いている間に呼ばれました。助かりました。                       | 呼吸器内科 | 60歳代   |
| 17  | 3.診療・看護 | 1.良い | 16年前より大変お世話になって居ります。〇〇先生、〇〇先生に感謝。                                                                                 | 呼吸器内科 | 80歳代以上 |
| 18  | 3.診療・看護 | 1.良い | システムがスムーズに動き、かかりやすい。医師の説明がわかりやすく、質問にもていねいに答えてくれた。                                                                 | 脳神経外科 | 70歳代   |
| 19  | 3.診療・看護 | 1.良い | 〇〇先生の説明が、とてもよく分かりました。ありがとうございました。                                                                                 | 脳神経外科 | 70歳代   |
| 20  | 3.診療・看護 | 1.良い | 患者に寄り添い、日々大変な業務かと思いますが、安心して診て頂いています。今後とも変わらずで、いていただきたいです。                                                         | 心臓外科  | 80歳代以上 |
| 21  | 3.診療・看護 | 1.良い | 〇〇先生、〇〇先生には大変感謝しております。12年前、大動脈解離から助けていただいた〇〇先生はじめスタッフの皆様、〇〇先生本当にありがとうございます。                                       | その他   | 80歳代以上 |
| 22  | 3.診療・看護 | 1.良い | 私は10年超、お世話になっております。病状も良い方向に進み、大変感謝しております。ありがとうございます。                                                              | 呼吸器内科 | 70歳代   |
| 23  | 3.診療・看護 | 1.良い | 手術の時に大変よく説明していただき、少し不安が軽減しました。急な診察も丁寧に対応して頂き、ありがとうございました。                                                         | 脳神経外科 | 50歳代   |
| 24  | 3.診療・看護 | 2.改善 | もう前のことですが、手術をして全身麻解から覚める時、不思議な感覚(夢と現実の区別がつかない感覚)になることを、患者さんに教えてあげたほうが良いと思いました。私は、そういったことを詳しく教えてほしかったです。           | 心臓外科  | 50歳代   |
| 25  | 3.診療・看護 | 2.改善 | 以前、薬が次回の診察までは足りない量で処方されていて、2回ほど出し直してもらうことがありました。その後はこちらが気をつけるようにしていますが、何か良い方法があればと思います。                           | 循環器内科 | 80歳代以上 |
| 26  | 3.診療・看護 | 3.両方 | 呼吸器内科の医師は、とっても親切で優しく説明してくださり、とても良い先生ばかりですが、対照的に家族が診ていただいている循環器内科では、話し方もぶっきらぼうでこちらを見ない事がありました。とっても良い病院ですが、そこが残念です。 | 呼吸器内科 | 80歳代以上 |
| 27  | 3.診療・看護 | 4.他  | 以前は他の科に受診することが出来たが、医院の紹介が無いと掛かれないのが不便な所。仕方がないと思いますが。                                                              | 脳神経外科 | 80歳代以上 |
| 28  | 3.診療・看護 | 4.他  | 家族に何かあった場合に、すぐに診察していただければ良いです。事前の会員制や掛かりつけでなくても、可能であると良いです。                                                       | 脳神経外科 | 70歳代   |
| 29  | 3.診療・看護 | 4.他  | 手術の不安が少しあり、サポートしてほしい。色々(胸部動脈瘤のこと、快復)知りたいです。よろしくお願いします。                                                            | 心臓外科  | 40歳代   |
| 30  | 3.診療・看護 | 4.他  | 症状・病状が落ちついたら、かかりつけ医など(近隣の病院など)に戻れると言われているが、おおよその見込みでも良いので、いつ頃そうなるのか、どこにかかれればよいのか早めに知らせてくださるとありがたいです。              | 心臓外科  | 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  | 3.診療・看護 | 4.他  | 担当医が転勤などで変わってしまい、残念です。                                                                                                                                                                                         | 心臓外科  | 70歳代   |
| 32  | 4.応対・運用 | 1.良い | いつも対応ありがとうございます。                                                                                                                                                                                               | 呼吸器内科 | 70歳代   |
| 33  | 4.応対・運用 | 1.良い | 医師やスタッフの皆さんは、とても素晴らしいと思います。                                                                                                                                                                                    | 呼吸器内科 | 50歳代   |
| 34  | 4.応対・運用 | 1.良い | 一人、名前は分かりませんが、小柄の女性(よく診断書申請窓口にいる若い子)は、とても感じが柔らかく好感が持てます。入院時看護師さん、主治医の〇〇生は、腰低くとても丁寧で、頼りにしております。                                                                                                                 | 呼吸器内科 | 40歳代   |
| 35  | 4.応対・運用 | 1.良い | 皆さんとても親切にしてくださり感謝しています。                                                                                                                                                                                        | 呼吸器内科 | 60歳代   |
| 36  | 4.応対・運用 | 1.良い | 皆様親切で大変ありがたいです。これからがんばって下さい、ありがとうございます。                                                                                                                                                                        | 循環器内科 | 70歳代   |
| 37  | 4.応対・運用 | 1.良い | 看護師さんも先生方も、とても親切です。いつもありがとうございます。                                                                                                                                                                              | 循環器内科 | 70歳代   |
| 38  | 4.応対・運用 | 1.良い | 検査の方はとても親切。有難い。                                                                                                                                                                                                | 呼吸器内科 | 80歳代以上 |
| 39  | 4.応対・運用 | 1.良い | 今回はまだ二回目なので、施設等の内容がよくわかっておりません。スタッフの方の対応は満足しております。                                                                                                                                                             | 循環器内科 | 70歳代   |
| 40  | 4.応対・運用 | 1.良い | 職員の皆様は、とても親切で感じがよく好感が持てると思います。約30年熊谷市内に住んでいて、こちらを知らませんでした。もっと早く知っていたら良かったなと感じています。                                                                                                                             | 血管外科  | 60歳代   |
| 41  | 4.応対・運用 | 1.良い | 全ての方が親切です。ありがとうございます。                                                                                                                                                                                          | 呼吸器内科 | 80歳代以上 |
| 42  | 4.応対・運用 | 1.良い | 不安だらけの通院、入院です。でも看護師さん達が明るく丁寧な対応で、本当に心強いです。ありがとうございます。                                                                                                                                                          | 呼吸器内科 | 50歳代   |
| 43  | 4.応対・運用 | 2.改善 | 外来の看護師さんが待合室の患者さんの様子を見に来ることはありません。1時間から2時間近く待つことがあります。ちょっとでも見に来るか声かけがあっても良いかと思います。                                                                                                                             | 呼吸器内科 | 80歳代以上 |
| 44  | 4.応対・運用 | 2.改善 | 月替わりに保険証を出したのに、次の日にまだ保険証を出していないと言われた。会計時に会計出来ないから、受付で対応して下さいと表示され、3回並び直した。会計出来ない時や保険証提出の時も、こちらが悪いような事を言われたので、患者を疑うような事を言わないで欲しい。会計出来ない時も、「今番号が出たから大丈夫です」と言われたが、自分の番号が表示される前に会計する事はしませんから。先生や看護師の対応は最高ののに、残念です。 | その他   | 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     |
|-----|---------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| 45  | 4.応対・運用 | 2.改善 | 車イス専用駐車場に於いて、一般車及び高齢者の駐車については抑制してほしい。                                                                                                       | 呼吸器内科 | 50歳代   |
| 46  | 4.応対・運用 | 2.改善 | 受付、入口スタッフの方が殺伐としている(ニチイからの派遣だから)。忙しいのは致し方ないが、病院内一番の顔なので、もう少し覇気が必要なのかなと思います。患者に年配者が多いので、元気を与えてあげられたら良いのかな。                                   | 呼吸器内科 | 40歳代   |
| 47  | 4.応対・運用 | 2.改善 | 証明書類が遅い。                                                                                                                                    | 呼吸器外科 | 70歳代   |
| 48  | 4.応対・運用 | 2.改善 | 数年前の入院時に、部屋の入り口の自分の名前の上に、ある日突然赤い印がつけられており、とても気が滅入りました。私はもう先がないのかと思いました。                                                                     | 呼吸器内科 | 70歳代   |
| 49  | 4.応対・運用 | 2.改善 | 他の検査がある場合、優先順位がわかりづらい。                                                                                                                      | 呼吸器内科 | 60歳代   |
| 50  | 4.応対・運用 | 2.改善 | 入院時の室内からの出入が不自由。                                                                                                                            | 循環器内科 | 50歳代   |
| 51  | 4.応対・運用 | 3.両方 | RCUに入院の経験がありますが、対応等がとても良かったです。外来で来るようになってからは、RCUの方達に比べて、あまり対応が良くないように感じます。                                                                  | 呼吸器内科 | 30歳代   |
| 52  | 5.環境・設備 | 1.良い | トイレがとてもキレイで清潔なので、安心して使える。                                                                                                                   | 呼吸器内科 | 70歳代   |
| 53  | 5.環境・設備 | 2.改善 | レントゲン設備が若干、古いように思いました。                                                                                                                      | 呼吸器内科 | 50歳代   |
| 54  | 5.環境・設備 | 2.改善 | 駐車場が狭い。                                                                                                                                     | 呼吸器内科 | 70歳代   |
| 55  | 5.環境・設備 | 2.改善 | 駐車場ですが、障害者スペースにいつも車が停められません。早めに来院しても父を待合に置いて、付き添いの者が駐車してからの手続きになってしまうので、障害者マークが付いている車は、障害者手帳の提示をお願いしたい。他の病院では、そのような事をして頂いて、ストレスを感じず受診できました。 | 脳神経外科 | 80歳代以上 |
| 56  | 5.環境・設備 | 2.改善 | 入院の時、部屋の希望がなかなか届かなかった。部屋代の割にうるさくて、良くなかった事があった。                                                                                              | 呼吸器内科 | 70歳代   |
| 57  | 5.環境・設備 | 2.改善 | 病院正面入口の駐車場スペースが少ない。また西側の駐車場スペースはとても広く、何台も駐車できるが、正面入口受付まで遠いので、年配者では大変だと思います。                                                                 | 血管外科  | 60歳代   |
| 58  | 5.環境・設備 | 4.他  | ぜひ、採血結果がスピーディーに出る機材等を用意してほしい。                                                                                                               | 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     |
|-----|---------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|
| 59  | 5.環境・設備 | 4.他  | 入院時、外の空気に直接当たれる場所があると良い。                                                                | 呼吸器内科       | 60歳代   |
| 60  | 5.環境・設備 | 4.他  | 入口から右側に人が溜まって見えるレイアウトに違和感がある。人流やレイアウトに改善の余地ありと感じた。                                      | 呼吸器内科       | 70歳代   |
| 61  | 6.他     | 1.良い | 30年近く通い、先生方、看護師さんに看病していただいて感謝しております。これからも看ていて下さい。                                       | 血管外科        | 80歳代以上 |
| 62  | 6.他     | 1.良い | いつもありがとうございます。                                                                          | 呼吸器内科、循環器内科 | 80歳代以上 |
| 63  | 6.他     | 1.良い | いつもありがとうございます。                                                                          | 循環器内科       | 80歳代以上 |
| 64  | 6.他     | 1.良い | いつもありがとうございます。皆様の御苦勞に感謝してます。全ての先生はもちろん、スタッフの方にも。                                        | 循環器内科       | 70歳代   |
| 65  | 6.他     | 1.良い | いつもお世話になります。                                                                            | 心臓外科        | 50歳代   |
| 66  | 6.他     | 1.良い | いつもお世話になります。経過もよく、先生方や職員の皆さんに感謝しています。                                                   | 呼吸器内科       | 50歳代   |
| 67  | 6.他     | 1.良い | いつもお世話になります。今後もよろしくお願いします。                                                              | 呼吸器内科       | 60歳代   |
| 68  | 6.他     | 1.良い | こちらに通院出来る事を心から感謝しています。                                                                  | 循環器内科       | 80歳代以上 |
| 69  | 6.他     | 1.良い | 今後もお世話になりますので、宜しくお願い致します。                                                               | 脳神経外科       | 70歳代   |
| 70  | 6.他     | 1.良い | 春先まで都合2ヶ月半入院したが、呼吸器病棟は施設もきれいで、看護師さんも明るく優しい人が多かったです。                                     | 呼吸器内科       | 60歳代   |
| 71  | 6.他     | 1.良い | 評価は難しいです。大きな病院はこちらだけなので。看護師さん事務方も良く面倒を見てくれています。医師も休みなく丁寧な診察感謝です。いろんな病人が居りますが明るく頑張って下さい。 | 心臓外科        | 70歳代   |
| 72  | 6.他     | 4.他  | 宜しくお願い致します。                                                                             | 心臓外科        | 70歳代   |
| 73  | 6.他     | 4.他  | 診察してもらうのに心付けが必要なのでしょうか。                                                                 | 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   |
|-----|-----|-----|----------------------------------|-------|------|
| 74  | 6.他 | 4.他 | 病院関係者の皆さん、健康管理に十分留意され、お仕事お励み下さい。 | 呼吸器内科 | 60歳代 |



## 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）

| 上段:回答数(件)<br>下段:構成比(%)<br>※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    | 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                                                  |        | 392   | 2      | 5     | 18    | 40    | 65    | 161   | 97     | 4    | 122   | 25    | 113   | 61   | 23    | 30    | 3     | 19   | 5    | 134  | 46   | 27   | 18   | 26   | 22   | 19   | 12  | 5    | 21   | 57   | 5   | 24    | 8     | 353      | 5      | 2   | 8   |
|                                                     |        |       |        |       |       |       |       |       |        |      |       |       |       |      |       |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |     |      |      |      |     |       |       |          |        |     |     |
| 年齢                                                  | 20歳代以下 | 2     | 2      | -     | -     | -     | -     | -     | -      | -    | 1     | 1     | -     | -    | -     | -     | -     | -    | -    | 1    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -   | -    | 1    | -    | -   | -     | 2     | -        | -      | -   |     |
|                                                     |        | 100.0 | -      | -     | -     | -     | -     | -     | -      | -    | 50.0  | 50.0  | -     | -    | -     | -     | -     | -    | -    | 50.0 | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -   | 50.0 | -    | -    | -   | 100.0 | -     | -        | -      |     |     |
|                                                     | 30歳代   | 5     | -      | 5     | -     | -     | -     | -     | -      | -    | 2     | 1     | 1     | 1    | -     | -     | -     | -    | -    | 2    | 1    | -    | -    | -    | 1    | -    | -   | -    | -    | 1    | -   | -     | 4     | -        | -      | 1   |     |
|                                                     |        | 100.0 | -      | 100.0 | -     | -     | -     | -     | -      | -    | 40.0  | 20.0  | 20.0  | 20.0 | -     | -     | -     | -    | -    | 40.0 | 20.0 | -    | -    | -    | 20.0 | -    | -   | -    | -    | 20.0 | -   | -     | 100.0 | -        | -      | -   |     |
|                                                     | 40歳代   | 18    | -      | -     | 18    | -     | -     | -     | -      | -    | 5     | -     | 5     | 5    | 1     | 1     | -     | 1    | -    | 5    | 1    | 2    | -    | 2    | 1    | 3    | -   | -    | 1    | 3    | -   | 6     | -     | 14       | 1      | -   |     |
|                                                     |        | 100.0 | -      | -     | 100.0 | -     | -     | -     | -      | -    | 27.8  | -     | 27.8  | 27.8 | 5.6   | 5.6   | -     | 5.6  | -    | 27.8 | 5.6  | 11.1 | -    | 11.1 | 5.6  | 16.7 | -   | -    | 5.6  | 16.7 | -   | 28.6  | -     | 66.7     | 4.8    | -   |     |
|                                                     | 50歳代   | 40    | -      | -     | -     | 40    | -     | -     | -      | -    | 10    | 2     | 13    | 7    | 3     | 4     | -     | -    | 1    | 15   | 5    | 4    | 2    | 2    | 1    | 2    | -   | -    | 3    | 5    | 1   | 3     | -     | 37       | -      | -   |     |
|                                                     |        | 100.0 | -      | -     | -     | 100.0 | -     | -     | -      | -    | 25.6  | 5.1   | 33.3  | 17.9 | 7.7   | 10.3  | -     | -    | 38.5 | 12.8 | 10.3 | 5.1  | 5.1  | 2.6  | 5.1  | -    | -   | 7.7  | 12.8 | -    | 7.5 | -     | 92.5  | -        | -      |     |     |
| 60歳代                                                | 65     | -     | -      | -     | -     | 65    | -     | -     | -      | 27   | 4     | 16    | 11    | 1    | 2     | -     | 4     | -    | 20   | 10   | 7    | 1    | 6    | 1    | 2    | 2    | 1   | 3    | 11   | 1    | 1   | -     | 60    | 1        | -      | 3   |     |
|                                                     | 100.0  | -     | -      | -     | -     | 100.0 | -     | -     | -      | 41.5 | 6.2   | 24.6  | 16.9  | 1.5  | 3.1   | -     | 6.2   | -    | 31.3 | 15.6 | 10.9 | 1.6  | 9.4  | 1.6  | 3.1  | 3.1  | 1.6 | 4.7  | 17.2 | -    | 1.6 | -     | 96.8  | 1.6      | -      |     |     |
| 70歳代                                                | 161    | -     | -      | -     | -     | -     | 161   | -     | -      | 52   | 9     | 41    | 26    | 11   | 14    | 3     | 9     | -    | 56   | 17   | 10   | 8    | 11   | 11   | 8    | 7    | 4   | 8    | 21   | -    | 9   | 1     | 149   | -        | 2      | 2   |     |
|                                                     | 100.0  | -     | -      | -     | -     | -     | 100.0 | -     | -      | 31.5 | 5.5   | 24.8  | 15.8  | 6.7  | 8.5   | 1.8   | 5.5   | -    | 34.8 | 10.6 | 6.2  | 5.0  | 6.8  | 6.8  | 5.0  | 4.3  | 2.5 | 5.0  | 13.0 | -    | 5.6 | 0.6   | 92.5  | -        | 1.2    |     |     |
| 80歳代以上                                              | 97     | -     | -      | -     | -     | -     | -     | 97    | -      | 24   | 7     | 36    | 11    | 7    | 9     | -     | 5     | 2    | 35   | 12   | 4    | 6    | 5    | 7    | 4    | 2    | -   | 5    | 16   | 1    | 5   | 7     | 85    | 3        | -      | -   |     |
|                                                     | 100.0  | -     | -      | -     | -     | -     | -     | 100.0 | -      | 24.2 | 7.1   | 36.4  | 11.1  | 7.1  | 9.1   | -     | 5.1   | 36.5 | 12.5 | 4.2  | 6.3  | 5.2  | 7.3  | 4.2  | 2.1  | -    | 5.2 | 16.7 | -    | 5.0  | 7.0 | 85.0  | 3.0   | -        | -      |     |     |
| 無回答                                                 | 4      | -     | -      | -     | -     | -     | -     | -     | 4      | 1    | 1     | 1     | -     | -    | -     | -     | -     | 2    | -    | -    | -    | 1    | -    | -    | -    | 1    | -   | -    | -    | -    | -   | 2     | -     | -        | -      | 2   |     |
|                                                     | 100.0  | -     | -      | -     | -     | -     | -     | -     | 100.0  | 33.3 | 33.3  | 33.3  | -     | -    | -     | -     | -     | 33.3 | -    | -    | -    | 50.0 | -    | -    | -    | 50.0 | -   | -    | -    | -    | -   | -     | 100.0 | -        | -      | -   |     |
| 受診科（複数回答あり）                                         | 呼吸器内科  | 122   | 1      | 2     | 5     | 10    | 27    | 52    | 24     | 1    | 122   | 1     | 2     | -    | -     | -     | -     | -    | -    | 34   | 18   | 7    | 1    | 9    | 6    | 6    | 6   | 1    | 10   | 23   | 1   | 9     | 1     | 108      | 3      | 1   | 3   |
|                                                     |        | 0.8   | 1.7    | 4.1   | 8.3   | 22.3  | 43.0  | 19.8  |        |      | 97.6  | 0.8   | 1.6   | -    | -     | -     | -     | -    | -    | 28.1 | 14.9 | 5.8  | 0.8  | 7.4  | 5.0  | 5.0  | 5.0 | 0.8  | 8.3  | 19.0 | -   | 7.4   | 0.8   | 88.5     | 2.5    | 0.8 |     |
|                                                     | 呼吸器外科  | 25    | 1      | 1     | -     | 2     | 4     | 9     | 7      | 1    | 1     | 25    | -     | -    | -     | -     | -     | -    | -    | 12   | 3    | -    | 2    | 2    | 1    | -    | 1   | 1    | 1    | 2    | -   | -     | -     | 24       | -      | -   | 1   |
|                                                     |        | 4.2   | 4.2    | -     | 8.3   | 16.7  | 37.5  | 29.2  |        |      | 3.8   | 96.2  | -     | -    | -     | -     | -     | -    | -    | 48.0 | 12.0 | -    | 8.0  | 8.0  | 4.0  | -    | 4.0 | 4.0  | 4.0  | 8.0  | -   | -     | 100.0 | -        | -      | -   |     |
|                                                     | 循環器内科  | 113   | -      | 1     | 5     | 13    | 16    | 41    | 36     | 1    | 2     | -     | 113   | 2    | 1     | -     | -     | -    | -    | 40   | 10   | 10   | 7    | 7    | 8    | 7    | 2   | 2    | 2    | 16   | 2   | 8     | 4     | 100      | 2      | 1   | 1   |
|                                                     |        | 0.9   | 4.5    | 11.6  | 14.3  | 36.6  | 32.1  |       |        | 1.7  | -     | 95.8  | 1.7   | 0.8  | -     | -     | -     | -    | -    | 36.0 | 9.0  | 9.0  | 6.3  | 6.3  | 7.2  | 6.3  | 1.8 | 1.8  | 1.8  | 14.4 | -   | 7.0   | 3.5   | 87.0     | 1.7    | 0.9 |     |
|                                                     | 心臓外科   | 61    | -      | 1     | 5     | 7     | 11    | 26    | 11     | -    | -     | -     | 2     | 61   | -     | 1     | -     | 1    | -    | 22   | 9    | 3    | 3    | 4    | 1    | 4    | 2   | 1    | 3    | 9    | -   | 3     | 2     | 56       | -      | -   | 1   |
|                                                     |        | 1.6   | 8.2    | 11.5  | 18.0  | 42.6  | 18.0  |       |        | -    | -     | 3.1   | 93.8  | -    | 1.5   | -     | 1.5   | -    | -    | 36.1 | 14.8 | 4.9  | 4.9  | 6.6  | 1.6  | 6.6  | 3.3 | 1.6  | 4.9  | 14.8 | -   | 4.9   | 3.3   | 91.8     | -      | -   |     |
|                                                     | 血管外科   | 23    | -      | -     | 1     | 3     | 1     | 11    | 7      | -    | -     | -     | 1     | -    | 23    | -     | -     | 1    | -    | 13   | 1    | 2    | 2    | 1    | 1    | -    | -   | -    | 2    | 1    | -   | 4     | 1     | 19       | -      | -   | -   |
|                                                     |        | 4.3   | 13.0   | 4.3   | 47.8  | 30.4  |       |       |        | -    | -     | 4.0   | -     | 92.0 | -     | -     | 4.0   | -    | -    | 56.5 | 4.3  | 8.7  | 8.7  | 4.3  | 4.3  | -    | -   | -    | 8.7  | 4.3  | -   | 16.7  | 4.2   | 79.2     | -      | -   | -   |
|                                                     | 脳神経外科  | 30    | -      | -     | 1     | 4     | 2     | 14    | 9      | -    | -     | -     | -     | 1    | 30    | -     | -     | -    | -    | 12   | 2    | 5    | 1    | -    | 3    | 1    | 1   | -    | 1    | 4    | -   | -     | -     | 30       | -      | -   | -   |
|                                                     |        | 3.3   | 13.3   | 6.7   | 46.7  | 30.0  |       |       |        | -    | -     | -     | -     | 3.2  | -     | 96.8  | -     | -    | -    | 40.0 | 6.7  | 16.7 | 3.3  | -    | 10.0 | 3.3  | 3.3 | -    | 3.3  | 13.3 | -   | -     | 100.0 | -        | -      | -   |     |
| 消化器外科                                               | 3      | -     | -      | -     | -     | 3     | -     | -     | -      | -    | -     | -     | -     | -    | -     | 3     | -     | -    | -    | 2    | -    | -    | 1    | -    | -    | -    | -   | -    | -    | -    | -   | -     | 3     | -        | -      | -   |     |
|                                                     | 100.0  | -     | -      | -     | -     | 100.0 | -     | -     | -      | -    | -     | -     | -     | -    | 100.0 | -     | -     | -    | -    | 66.7 | -    | -    | 33.3 | -    | -    | -    | -   | -    | -    | -    | -   | 100.0 | -     | -        | -      | -   |     |
| その他                                                 | 19     | -     | -      | 1     | -     | 4     | 9     | 5     | -      | -    | -     | -     | 1     | 1    | -     | -     | 19    | -    | 6    | 1    | 1    | 2    | 1    | 1    | 1    | 2    | -   | 2    | 2    | -    | -   | -     | 19    | -        | -      | -   |     |
|                                                     | 5.3    | -     | -      | 5.3   | -     | 21.1  | 47.4  | 26.3  |        | -    | -     | -     | 4.8   | 4.8  | -     | -     | 90.5  | -    | 31.6 | 5.3  | 5.3  | 10.5 | 5.3  | 5.3  | 5.3  | 10.5 | -   | 10.5 | 10.5 | -    | -   | 100.0 | -     | -        | -      |     |     |
| 無回答                                                 | 5      | -     | -      | -     | 1     | -     | -     | 2     | 2      | -    | -     | -     | -     | -    | -     | -     | -     | 5    | -    | -    | -    | 1    | 1    | 1    | -    | -    | -   | -    | -    | -    | -   | 3     | -     | -        | -      | 2   |     |
|                                                     | 33.3   | -     | -      | -     | 33.3  | -     | -     | 66.7  |        | -    | -     | -     | -     | -    | -     | -     | -     | -    | -    | -    | -    | 33.3 | 33.3 | 33.3 | -    | -    | -   | -    | -    | -    | -   | 100.0 | -     | -        | -      | -   |     |

## 【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？

| 上段:回答数(件)<br>下段:構成比(%)<br>※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  | 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                                                  |        | 392 | 184   | 196     | 4   | 8   | 297         | 39         | 2       | 54  | 8   | 75    | 202 | 99 | 3  | 3     | 10  | 110   | 178 | 83 | 2  | 1     | 18  | 88    | 199 | 88 | 2  | 1     | 14  | 79    | 181 | 107 | 2  | 1     | 22  |
| 年齢                                                  | 20歳代以下 | 2   |       | 1       | 1   | -   | 1           | 1          | -       | -   | -   | -     | 1   | 1  | -  | -     | -   | 1     | 1   | -  | -  | -     | -   | -     | 2   | -  | -  | -     | -   | -     | 2   | -   | -  | -     | -   |
|                                                     | 30歳代   | 5   | 2     | 3       | -   | -   | 4           | -          | -       | 1   | -   | -     | 3   | 2  | -  | -     | -   | -     | 3   | 2  | -  | -     | -   | -     | 3   | 2  | -  | -     | -   | 3     | 2   | -   | -  | -     |     |
|                                                     | 40歳代   | 18  | 12    | 6       | -   | -   | 16          | -          | 1       | 1   | -   | 2     | 10  | 6  | -  | -     | -   | 3     | 6   | 8  | -  | -     | 1   | 3     | 7   | 7  | -  | -     | 1   | 3     | 8   | 6   | -  | -     | 1   |
|                                                     | 50歳代   | 40  | 35    | 5       | -   | -   | 28          | 3          | -       | 8   | 1   | 12    | 13  | 14 | 1  | -     | -   | 13    | 15  | 11 | -  | -     | 1   | 14    | 15  | 11 | -  | -     | -   | 13    | 13  | 13  | -  | -     | 1   |
|                                                     | 60歳代   | 65  | 40    | 22      | -   | 3   | 47          | 5          | -       | 11  | 3   | 12    | 33  | 18 | -  | -     | 2   | 14    | 35  | 15 | -  | -     | 1   | 11    | 35  | 16 | -  | -     | 3   | 10    | 34  | 15  | -  | -     | 6   |
|                                                     | 70歳代   | 161 | 73    | 83      | 2   | 3   | 124         | 18         | 1       | 21  | 1   | 27    | 90  | 36 | 2  | 1     | 5   | 48    | 73  | 30 | 1  | 1     | 8   | 33    | 92  | 29 | 1  | 1     | 5   | 27    | 80  | 44  | 1  | 1     | 8   |
|                                                     | 80歳代以上 | 97  | 22    | 74      | 1   | -   | 75          | 12         | -       | 12  | 1   | 22    | 52  | 20 | -  | 2     | 1   | 31    | 45  | 14 | 1  | -     | 6   | 27    | 43  | 22 | 1  | -     | 4   | 26    | 39  | 26  | 1  | -     | 5   |
|                                                     | 無回答    | 4   | -     | 2       | -   | 2   | 2           | -          | -       | -   | 2   | -     | -   | 2  | -  | -     | 2   | -     | -   | 3  | -  | -     | 1   | -     | 2   | 1  | -  | -     | 1   | -     | 2   | 1   | -  | -     | 1   |
| 受診科（複数回答あり）                                         | 呼吸器内科  | 122 | 58    | 60      | 2   | 2   | 94          | 13         | -       | 14  | 2   | 23    | 63  | 32 | 2  | 1     | 1   | 36    | 53  | 28 | 1  | -     | 4   | 25    | 56  | 36 | 1  | -     | 4   | 25    | 46  | 43  | 1  | -     | 7   |
|                                                     | 呼吸器外科  | 25  | 10    | 14      | -   | 1   | 20          | 4          | -       | 1   | -   | 4     | 16  | 4  | -  | -     | 1   | 9     | 14  | 2  | -  | -     | -   | 8     | 14  | 3  | -  | -     | -   | 7     | 14  | 4   | -  | -     | -   |
|                                                     | 循環器内科  | 113 | 52    | 60      | -   | 1   | 91          | 8          | -       | 16  | 2   | 23    | 57  | 31 | 1  | -     | 1   | 26    | 46  | 33 | 1  | -     | 7   | 24    | 61  | 25 | 1  | -     | 2   | 21    | 54  | 32  | 1  | -     | 5   |
|                                                     | 心臓外科   | 61  | 32    | 26      | 2   | 1   | 49          | 4          | -       | 7   | 1   | 11    | 33  | 14 | -  | -     | 3   | 19    | 27  | 12 | -  | -     | 3   | 17    | 30  | 11 | -  | -     | 3   | 12    | 32  | 15  | -  | -     | 2   |
|                                                     | 血管外科   | 23  | 12    | 10      | -   | 1   | 18          | -          | 1       | 3   | 1   | 6     | 9   | 8  | -  | -     | -   | 5     | 11  | 5  | -  | -     | 2   | 5     | 12  | 5  | -  | -     | 1   | 6     | 11  | 4   | -  | -     | 2   |
|                                                     | 脳神経外科  | 30  | 12    | 18      | -   | -   | 14          | 6          | 1       | 10  | -   | 6     | 14  | 10 | -  | -     | -   | 10    | 15  | 4  | -  | -     | 1   | 6     | 14  | 8  | -  | -     | 2   | 6     | 11  | 9   | -  | -     | 4   |
|                                                     | 消化器外科  | 3   | 2     | 1       | -   | -   | 2           | -          | -       | 1   | -   | -     | 3   | -  | -  | -     | -   | 1     | 1   | -  | -  | -     | 1   | 1     | -   | 1  | -  | -     | 1   | 1     | 1   | -   | -  | 1     |     |
|                                                     | その他    | 19  | 7     | 11      | -   | 1   | 14          | 4          | -       | 2   | -   | 3     | 8   | 4  | -  | 2     | 2   | 6     | 11  | 1  | -  | 1     | -   | 4     | 11  | 3  | -  | 1     | -   | 3     | 10  | 3   | -  | 1     | 2   |
|                                                     | 無回答    | 5   | 1     | 2       | -   | 2   | 3           | 1          | -       | -   | 2   | -     | 2   | 1  | -  | -     | 2   | 1     | 2   | 1  | -  | -     | 1   | -     | 3   | -  | -  | -     | 2   | -     | 4   | -   | -  | -     | 1   |

【B.病院について】

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.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？

| 上段:回答数(件)<br>下段:構成比(%)<br>※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                         | 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                                                  |        | 392                        | 10                          | 47                          | 240                          | 63                         | 15                       | 17                        | 57                          | 157                         | 110                         | 1                          | -                        | 67                        | 59                           | 131                         | 92                          | -                        | -                        | 110                        | 16                           | 46                          | 27                          | 1                          | -                         | 302                        | 77                          | 214                         | 77                          | 4                          | 1                          | 19                        | 71                          | 210                         | 88                          | 1                          | 1                          | 21                        |                          |                          |  |
|                                                     |        | <div><div></div></div> 2.7 | <div><div></div></div> 12.5 | <div><div></div></div> 64.0 | <div><div></div></div> 16.8  | <div><div></div></div> 4.0 |                          |                           | <div><div></div></div> 17.5 | <div><div></div></div> 48.3 | <div><div></div></div> 33.8 | <div><div></div></div> 0.3 | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 67 | <div><div></div></div> 20.9  | <div><div></div></div> 46.5 | <div><div></div></div> 32.6 | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 110 | <div><div></div></div> 17.8  | <div><div></div></div> 51.1 | <div><div></div></div> 30.0 | <div><div></div></div> 1.1 | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> 302 | <div><div></div></div> 20.6 | <div><div></div></div> 57.4 | <div><div></div></div> 20.6 | <div><div></div></div> 1.1 | <div><div></div></div> 0.3 | <div><div></div></div> 19 | <div><div></div></div> 19.1 | <div><div></div></div> 56.6 | <div><div></div></div> 23.7 | <div><div></div></div> 0.3 | <div><div></div></div> 0.3 | <div><div></div></div> 21 |                          |                          |  |
| 年齢                                                  | 20歳代以下 | <div><div></div></div> 2   | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> 2     | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 2  | <div><div></div></div> -     | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 2   | <div><div></div></div> -     | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> 2   | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> 3    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 1   |                           |                          |                          |  |
|                                                     | 30歳代   | <div><div></div></div> 5   | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> 4     | <div><div></div></div> 1   | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> 3    | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> -     | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 1   | <div><div></div></div> -     | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 3  | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> 3    | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> 3    | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -   |                           |                          |                          |  |
|                                                     | 40歳代   | <div><div></div></div> 18  | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> 6     | <div><div></div></div> 6   | <div><div></div></div> 2 | <div><div></div></div> 1  | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> 9    | <div><div></div></div> 4   | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> 3     | <div><div></div></div> 3    | <div><div></div></div> 7    | <div><div></div></div> 4 | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 4     | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 14 | <div><div></div></div> 2   | <div><div></div></div> 12   | <div><div></div></div> 3    | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 1  | <div><div></div></div> 3    | <div><div></div></div> 8    | <div><div></div></div> 5    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 2  |                          |                          |  |
|                                                     | 50歳代   | <div><div></div></div> 40  | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> 3    | <div><div></div></div> 28    | <div><div></div></div> 5   | <div><div></div></div> 2 | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> 7    | <div><div></div></div> 11   | <div><div></div></div> 13   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 9  | <div><div></div></div> 8     | <div><div></div></div> 12   | <div><div></div></div> 7    | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 13  | <div><div></div></div> 2     | <div><div></div></div> 3    | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> 34  | <div><div></div></div> 8    | <div><div></div></div> 20   | <div><div></div></div> 10   | <div><div></div></div> 1   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 1  | <div><div></div></div> 12   | <div><div></div></div> 14   | <div><div></div></div> 12   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 2  |                          |                          |  |
|                                                     | 60歳代   | <div><div></div></div> 65  | <div><div></div></div> 3    | <div><div></div></div> 10   | <div><div></div></div> 39    | <div><div></div></div> 10  | <div><div></div></div> 1 | <div><div></div></div> 2  | <div><div></div></div> 6    | <div><div></div></div> 26   | <div><div></div></div> 21   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 12 | <div><div></div></div> 29.6  | <div><div></div></div> 44.4 | <div><div></div></div> 25.9 | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 24  | <div><div></div></div> 3     | <div><div></div></div> 7    | <div><div></div></div> 4    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> 51  | <div><div></div></div> 13   | <div><div></div></div> 36   | <div><div></div></div> 13   | <div><div></div></div> 2   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 1  | <div><div></div></div> 10   | <div><div></div></div> 42   | <div><div></div></div> 12   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 1  |                          |                          |  |
|                                                     | 70歳代   | <div><div></div></div> 161 | <div><div></div></div> 3    | <div><div></div></div> 19   | <div><div></div></div> 101   | <div><div></div></div> 24  | <div><div></div></div> 4 | <div><div></div></div> 10 | <div><div></div></div> 23   | <div><div></div></div> 66   | <div><div></div></div> 43   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 29 | <div><div></div></div> 23    | <div><div></div></div> 57   | <div><div></div></div> 35   | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 46  | <div><div></div></div> 6     | <div><div></div></div> 23   | <div><div></div></div> 13   | <div><div></div></div> 1   | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> 118 | <div><div></div></div> 31   | <div><div></div></div> 91   | <div><div></div></div> 31   | <div><div></div></div> 1   | <div><div></div></div> 1   | <div><div></div></div> 6  | <div><div></div></div> 26   | <div><div></div></div> 96   | <div><div></div></div> 33   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 1   | <div><div></div></div> 5  |                          |                          |  |
|                                                     | 80歳代以上 | <div><div></div></div> 97  | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> 13   | <div><div></div></div> 59    | <div><div></div></div> 17  | <div><div></div></div> 5 | <div><div></div></div> 2  | <div><div></div></div> 18   | <div><div></div></div> 39   | <div><div></div></div> 26   | <div><div></div></div> 1   | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 13 | <div><div></div></div> 19    | <div><div></div></div> 37   | <div><div></div></div> 24   | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 17  | <div><div></div></div> 3     | <div><div></div></div> 12   | <div><div></div></div> 6    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> 76  | <div><div></div></div> 22   | <div><div></div></div> 51   | <div><div></div></div> 15   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 9  | <div><div></div></div> 19   | <div><div></div></div> 46   | <div><div></div></div> 22   | <div><div></div></div> 1   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 9  |                          |                          |  |
|                                                     | 無回答    | <div><div></div></div> 4   | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> 1     | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 1 | <div><div></div></div> 2  | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 1  | <div><div></div></div> 1     | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 3   | <div><div></div></div> -     | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> 4   | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 1  | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 1  |                          |                          |  |
| 受診科（複数回答あり）                                         | 呼吸器内科  | <div><div></div></div> 122 | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> 9    | <div><div></div></div> 85    | <div><div></div></div> 19  | <div><div></div></div> 2 | <div><div></div></div> 5  | <div><div></div></div> 20   | <div><div></div></div> 55   | <div><div></div></div> 37   | <div><div></div></div> 1   | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 9  | <div><div></div></div> 18    | <div><div></div></div> 34   | <div><div></div></div> 23   | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 47  | <div><div></div></div> 2     | <div><div></div></div> 8    | <div><div></div></div> 8    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> 104 | <div><div></div></div> 23   | <div><div></div></div> 64   | <div><div></div></div> 28   | <div><div></div></div> 2   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 5  | <div><div></div></div> 23   | <div><div></div></div> 59   | <div><div></div></div> 34   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 6  |                          |                          |  |
|                                                     | 呼吸器外科  | <div><div></div></div> 25  | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> 6    | <div><div></div></div> 13    | <div><div></div></div> 3   | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 1  | <div><div></div></div> 5    | <div><div></div></div> 13   | <div><div></div></div> 6    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 1  | <div><div></div></div> 3     | <div><div></div></div> 9    | <div><div></div></div> 5    | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 8   | <div><div></div></div> 2     | <div><div></div></div> 5    | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> 16  | <div><div></div></div> 8    | <div><div></div></div> 11   | <div><div></div></div> 6    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> 6    | <div><div></div></div> 14   | <div><div></div></div> 5    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -  |                          |                          |  |
|                                                     | 循環器内科  | <div><div></div></div> 113 | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> 11   | <div><div></div></div> 68    | <div><div></div></div> 21  | <div><div></div></div> 9 | <div><div></div></div> 4  | <div><div></div></div> 12   | <div><div></div></div> 36   | <div><div></div></div> 36   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 29 | <div><div></div></div> 20    | <div><div></div></div> 43   | <div><div></div></div> 35   | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 15  | <div><div></div></div> 5     | <div><div></div></div> 8    | <div><div></div></div> 8    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> 92  | <div><div></div></div> 19   | <div><div></div></div> 61   | <div><div></div></div> 23   | <div><div></div></div> 2   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 8  | <div><div></div></div> 15   | <div><div></div></div> 66   | <div><div></div></div> 24   | <div><div></div></div> 1   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 7  |                          |                          |  |
|                                                     | 心臓外科   | <div><div></div></div> 61  | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> 8    | <div><div></div></div> 37    | <div><div></div></div> 12  | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 3  | <div><div></div></div> 8    | <div><div></div></div> 26   | <div><div></div></div> 18   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 9  | <div><div></div></div> 9     | <div><div></div></div> 25   | <div><div></div></div> 16   | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 11  | <div><div></div></div> 5     | <div><div></div></div> 17   | <div><div></div></div> 5    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> 34  | <div><div></div></div> 13   | <div><div></div></div> 36   | <div><div></div></div> 9    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 3  | <div><div></div></div> 13   | <div><div></div></div> 34   | <div><div></div></div> 11   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 3  |                          |                          |  |
|                                                     | 血管外科   | <div><div></div></div> 23  | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> 5    | <div><div></div></div> 12    | <div><div></div></div> 3   | <div><div></div></div> 1 | <div><div></div></div> 1  | <div><div></div></div> 4    | <div><div></div></div> 11   | <div><div></div></div> 5    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 3  | <div><div></div></div> 5     | <div><div></div></div> 9    | <div><div></div></div> 4    | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 5   | <div><div></div></div> 1     | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> 20  | <div><div></div></div> 3    | <div><div></div></div> 17   | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 1  | <div><div></div></div> 5    | <div><div></div></div> 11   | <div><div></div></div> 4    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 3  |                          |                          |  |
|                                                     | 脳神経外科  | <div><div></div></div> 30  | <div><div></div></div> 5    | <div><div></div></div> 6    | <div><div></div></div> 16    | <div><div></div></div> 1   | <div><div></div></div> 1 | <div><div></div></div> 1  | <div><div></div></div> 6    | <div><div></div></div> 10   | <div><div></div></div> 3    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 11 | <div><div></div></div> 3     | <div><div></div></div> 7    | <div><div></div></div> 3    | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 17  | <div><div></div></div> 1     | <div><div></div></div> 5    | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> 1   | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> 21  | <div><div></div></div> 6    | <div><div></div></div> 16   | <div><div></div></div> 6    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 2  | <div><div></div></div> 5    | <div><div></div></div> 15   | <div><div></div></div> 8    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 2  |                          |                          |  |
|                                                     | 消化器外科  | <div><div></div></div> 3   | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -     | <div><div></div></div> 2   | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 1  | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 1  | <div><div></div></div> -     | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 1   | <div><div></div></div> -     | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> 2   | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> 3    | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> - |  |
|                                                     | その他    | <div><div></div></div> 19  | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> 13    | <div><div></div></div> 2   | <div><div></div></div> 2 | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> 5    | <div><div></div></div> 8    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 4  | <div><div></div></div> 3     | <div><div></div></div> 3    | <div><div></div></div> 7    | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 6   | <div><div></div></div> 1     | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> 15  | <div><div></div></div> 5    | <div><div></div></div> 8    | <div><div></div></div> 5    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 1   | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> 4    | <div><div></div></div> 9    | <div><div></div></div> 5    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 1   | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> - |                          |  |
|                                                     | 無回答    | <div><div></div></div> 5   | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> 3     | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 2  | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> 3    | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 1  | <div><div></div></div> -     | <div><div></div></div> 2    | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> - | <div><div></div></div> 3   | <div><div></div></div> -     | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> 5   | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> 3    | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> 1  | <div><div></div></div> 1    | <div><div></div></div> 3    | <div><div></div></div> -    | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -   | <div><div></div></div> -  | <div><div></div></div> 1 |                          |  |
|                                                     |        |                            | <div><div></div></div>      | <div><div></div></div>      | <div><div></div></div> 100.0 | <div><div></div></div>     | <div><div></div></div>   | <div><div></div></div>    | <div><div></div></div> 25.0 | <div><div></div></div> 75.0 | <div><div></div></div>      | <div><div></div></div>     | <div><div></div></div>   | <div><div></div></div>    | <div><div></div></div> 100.0 | <div><div></div></div>      | <div><div></div></div>      | <div><div></div></div>   | <div><div></div></div>   | <div><div></div></div>     | <div><div></div></div> 100.0 | <div><div></div></div>      | <div><div></div></div>      | <div><div></div></div>     | <div><div></div></div>    | <div><div></div></div>     | <div><div></div></div>      | <div><div></div></div> 25.0 | <div><div></div></div> 75.0 | <div><div></div></div>     | <div><div></div></div>     | <div><div></div></div>    | <div><div></div></div>      | <div><div></div></div>      | <div><div></div></div>      | <div><div></div></div>     | <div><div></div></div>     | <div><div></div></div>    | <div><div></div></div>   | <div><div></div></div>   |  |

【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？

| 上段:回答数(件)<br>下段:構成比(%)<br>※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   | 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 |
|-----------------------------------------------------|--------|------|-------|-------|------|-----|-------|-----|------|--------|-----------|-----------|--------|-----|
| 全体                                                  |        | 392  | 70    | 203   | 95   | 1   | 1     | 22  | 217  | 105    | 37        | 2         | 4      | 27  |
|                                                     |        | 18.9 | 54.9  | 25.7  | 0.3  | 0.3 |       |     | 59.5 | 28.8   | 10.1      | 0.5       | 1.1    |     |
| 年齢                                                  | 20歳代以下 | 2    | -     | 2     | -    | -   | -     | -   | 1    | 1      | -         | -         | -      | -   |
|                                                     |        |      | -     | 100.0 | -    | -   | -     |     | 50.0 | 50.0   | -         | -         | -      |     |
|                                                     | 30歳代   | 5    | -     | 2     | 3    | -   | -     | -   | 1    | 1      | 3         | -         | -      | -   |
|                                                     |        |      | -     | 40.0  | 60.0 | -   | -     |     | 20.0 | 20.0   | 60.0      | -         | -      |     |
|                                                     | 40歳代   | 18   | 3     | 7     | 6    | -   | -     | 2   | 7    | 7      | 3         | -         | -      | 1   |
|                                                     |        |      | 18.8  | 43.8  | 37.5 | -   | -     |     | 41.2 | 41.2   | 17.6      | -         | -      |     |
|                                                     | 50歳代   | 40   | 6     | 21    | 10   | 1   | -     | 2   | 21   | 11     | 3         | 1         | 2      | 2   |
|                                                     |        |      | 15.8  | 55.3  | 26.3 | 2.6 | -     |     | 55.3 | 28.9   | 7.9       | 2.6       | 5.3    |     |
|                                                     | 60歳代   | 65   | 10    | 34    | 19   | -   | -     | 2   | 32   | 26     | 5         | -         | -      | 2   |
|                                                     |        |      | 15.9  | 54.0  | 30.2 | -   | -     |     | 50.8 | 41.3   | 7.9       | -         | -      |     |
|                                                     | 70歳代   | 161  | 31    | 87    | 36   | -   | 1     | 6   | 96   | 40     | 12        | 1         | 2      | 10  |
|                                                     |        |      | 20.0  | 56.1  | 23.2 | -   | 0.6   |     | 63.6 | 26.5   | 7.9       | 0.7       | 1.3    |     |
|                                                     | 80歳代以上 | 97   | 19    | 50    | 19   | -   | -     | 9   | 57   | 18     | 11        | -         | -      | 11  |
|                                                     |        |      | 21.6  | 56.8  | 21.6 | -   | -     |     | 66.3 | 20.9   | 12.8      | -         | -      |     |
|                                                     | 無回答    | 4    | 1     | -     | 2    | -   | -     | 1   | 2    | 1      | -         | -         | -      | 1   |
|                                                     |        |      | 33.3  | -     | 66.7 | -   | -     |     | 66.7 | 33.3   | -         | -         | -      |     |
| 受診科（複数回答あり）                                         | 呼吸器内科  | 122  | 20    | 64    | 33   | -   | -     | 5   | 61   | 37     | 13        | 1         | 1      | 9   |
|                                                     |        |      | 17.1  | 54.7  | 28.2 | -   | -     |     | 54.0 | 32.7   | 11.5      | 0.9       | 0.9    |     |
|                                                     | 呼吸器外科  | 25   | 5     | 16    | 4    | -   | -     | -   | 20   | 2      | 2         | -         | -      | 1   |
|                                                     |        |      | 20.0  | 64.0  | 16.0 | -   | -     |     | 83.3 | 8.3    | 8.3       | -         | -      |     |
|                                                     | 循環器内科  | 113  | 17    | 58    | 29   | -   | -     | 9   | 61   | 29     | 15        | -         | 1      | 7   |
|                                                     |        |      | 16.3  | 55.8  | 27.9 | -   | -     |     | 57.5 | 27.4   | 14.2      | -         | 0.9    |     |
|                                                     | 心臓外科   | 61   | 13    | 28    | 17   | -   | -     | 3   | 36   | 18     | 3         | 1         | 1      | 2   |
|                                                     |        |      | 22.4  | 48.3  | 29.3 | -   | -     |     | 61.0 | 30.5   | 5.1       | 1.7       | 1.7    |     |
|                                                     | 血管外科   | 23   | 4     | 12    | 4    | -   | -     | 3   | 11   | 9      | -         | -         | -      | 3   |
|                                                     |        |      | 20.0  | 60.0  | 20.0 | -   | -     |     | 55.0 | 45.0   | -         | -         | -      |     |
|                                                     | 脳神経外科  | 30   | 7     | 16    | 4    | 1   | -     | 2   | 17   | 7      | 3         | -         | -      | 3   |
|                                                     |        |      | 25.0  | 57.1  | 14.3 | 3.6 | -     |     | 63.0 | 25.9   | 11.1      | -         | -      |     |
|                                                     | 消化器外科  | 3    | -     | 2     | 1    | -   | -     | -   | 2    | 1      | -         | -         | -      | -   |
|                                                     |        |      | -     | 66.7  | 33.3 | -   | -     |     | 66.7 | 33.3   | -         | -         | -      |     |
|                                                     | その他    | 19   | 4     | 7     | 7    | -   | 1     | -   | 10   | 4      | 2         | -         | 1      | 2   |
|                                                     |        |      | 21.1  | 36.8  | 36.8 | -   | 5.3   |     | 58.8 | 23.5   | 11.8      | -         | 5.9    |     |
|                                                     | 無回答    | 5    | 1     | 3     | -    | -   | -     | 1   | 3    | 1      | -         | -         | -      | 1   |
|                                                     |        |      | 25.0  | 75.0  | -    | -   | -     |     | 75.0 | 25.0   | -         | -         | -      |     |

## VI. アンケート用紙

# 《表》

外来

様  
番  
号 2 3 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<br><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<br><input type="checkbox"/> 行田市 <input type="checkbox"/> 寄居町 <input type="checkbox"/> 本庄市 <input type="checkbox"/> 小川町<br><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<br><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<br><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<br><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<br><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 》

|  |
|--|
|  |
|--|



