

# 令和7年度 患者満足度調査報告書 ～外来～



【令和7年12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 47
VI. アンケート用紙	P 52

# I. 調查概要

## 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

R7.10.7

～

R7.10.8

(R6年度)

R6.11.14

～

R6.11.15

## 3.対象

外来・・・調査期間に来院された患者さん

## 4.回収数

アンケート配布数：	380 枚
回収数：	327 枚
回収率：	86.1%

(R6年度)

アンケート配布数：	600 枚
回収数：	411 枚
回収率：	68.5%

## 5.言葉の定義

有効回答数・・・ 「無回答」を除いた回答数。

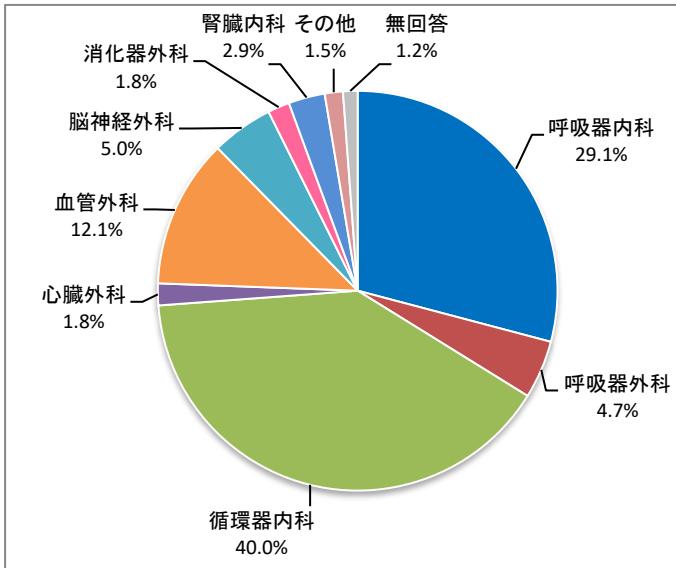
満足率・・・・・・ 回答数のうち「非常に満足」「満足」と答えた人の割合。

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。

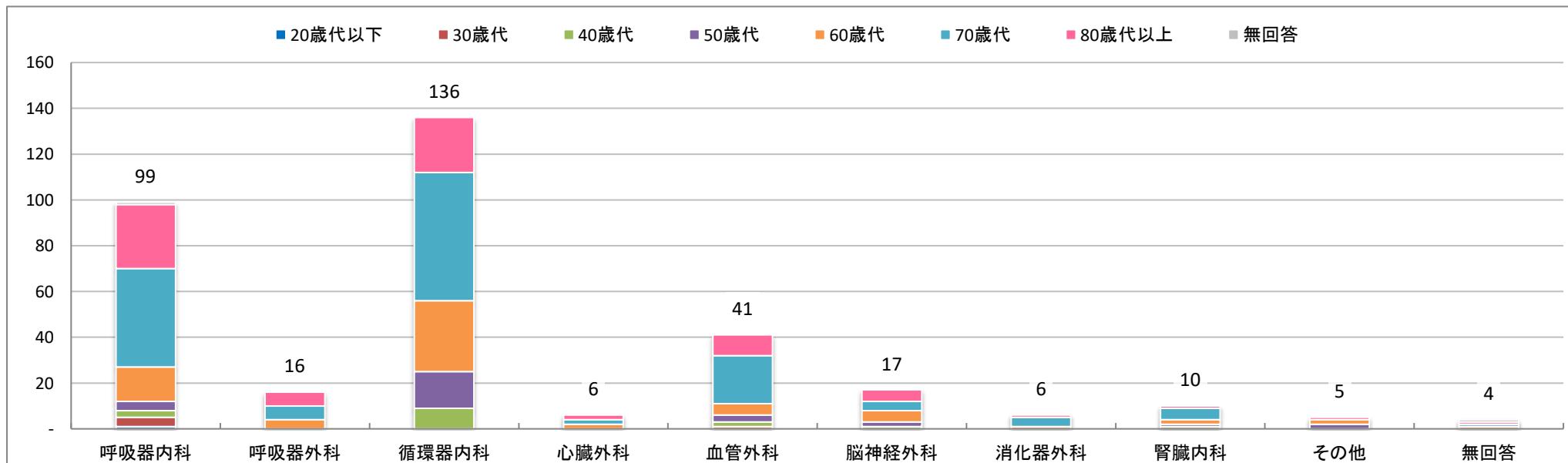
## 6.患者さん自身について-①「年齢」×「受診科（複数回答あり）」

受診科（複数回答あり）

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	腎臓内科	その他	無回答	合計	比率（%）
20歳代以下	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0.3%
30歳代	4	-	-	-	1	-	-	-	-	-	5	1.5%
40歳代	3	-	9	-	2	1	-	1	-	-	16	4.7%
50歳代	4	-	16	-	3	2	-	1	2	-	28	8.2%
60歳代	15	4	31	2	5	5	1	2	2	1	68	20.0%
70歳代	43	6	56	2	21	4	4	5	-	1	142	41.8%
80歳代以上	28	6	24	2	9	5	1	1	1	1	78	22.9%
無回答	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	0.6%
【R7年度】合計	99	16	136	6	41	17	6	10	5	4	340	100.0%
【R7年度】比率(%)	29.1%	4.7%	40.0%	1.8%	12.1%	5.0%	1.8%	2.9%	1.5%	1.2%	100.0%	
【R6年度】合計	129	32	130	46	34	6	1	28	9	4	419	
【R6年度】比率(%)	30.8%	7.6%	31.0%	11.0%	8.1%	1.4%	0.2%	6.7%	2.1%	1.0%	100.0%	



※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。



### ■その他（自由記載内容）

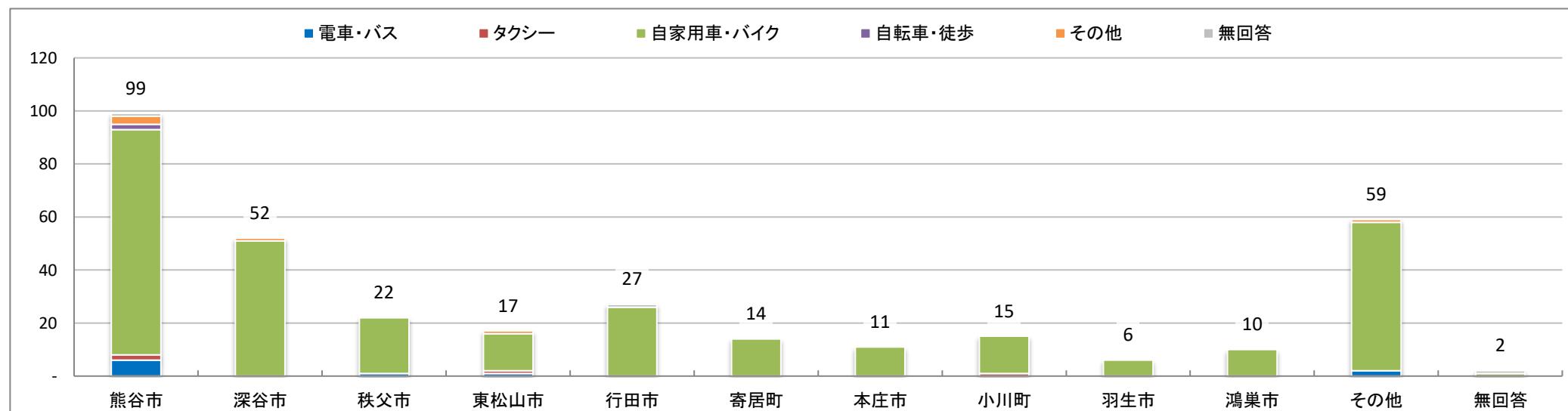
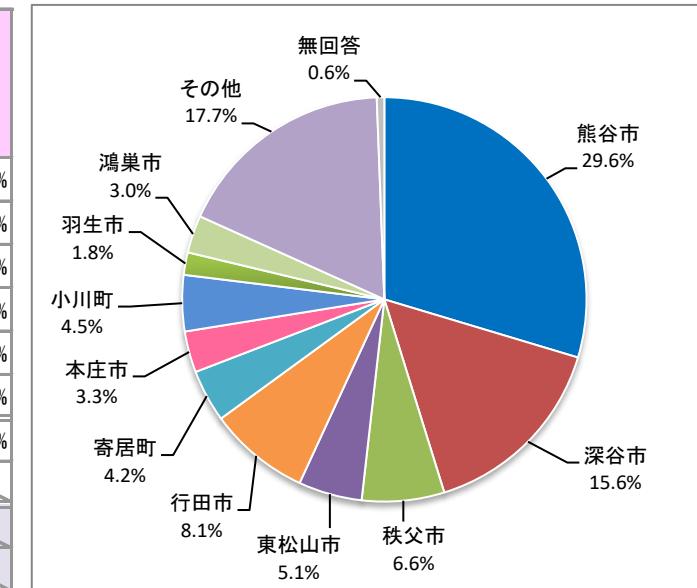
「放射線治療科(2)」、「腹部大動脈超音波検査」

## 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

	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	合計	比率(%)
電車・バス	6	-	1	1	-	-	-	-	-	-	2	-	10	3.0%
タクシー	2	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	4	1.2%
自家用車・バイク	85	51	21	14	26	14	11	14	6	10	56	1	309	92.5%
自転車・徒歩	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0.6%
その他	3	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	6	1.8%
無回答	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	3	0.9%
【R7年度】合計	99	52	22	17	27	14	11	15	6	10	59	2	334	100.0%
【R7年度】比率(%)	29.6%	15.6%	6.6%	5.1%	8.1%	4.2%	3.3%	4.5%	1.8%	3.0%	17.7%	0.6%	100.0%	
【R6年度】合計	118	68	27	26	31	16	18	16	6	19	70	4	419	
【R6年度】比率(%)	28.2%	16.2%	6.4%	6.2%	7.4%	3.8%	4.3%	3.8%	1.4%	4.5%	16.7%	1.0%	100.0%	

※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。



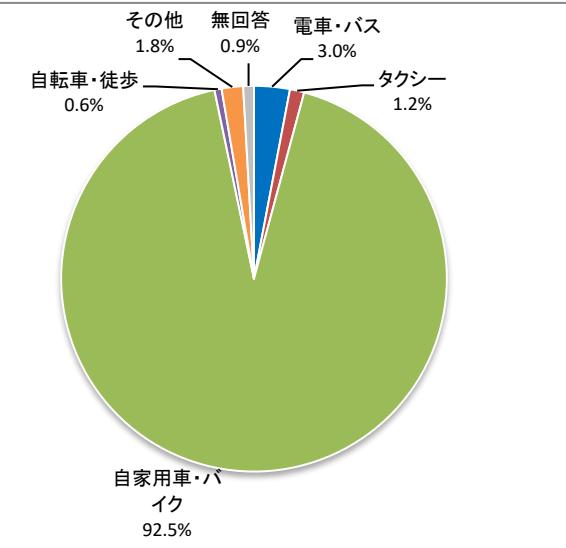
### ■その他（自由記載内容）

- 埼玉県：小鹿野町(8)、嵐山町(8)、滑川町(5)、美里町(5)、長瀬町(4)、皆野町(3)、神川町(3)、北本市(3)、吉見町(2)、東秩父村(2)、ときがわ町、越生町、横瀬町、桶川市、川越市、鳩山町
- 近隣都道府県：神奈川県相模原市、群馬県太田市、群馬県明和町

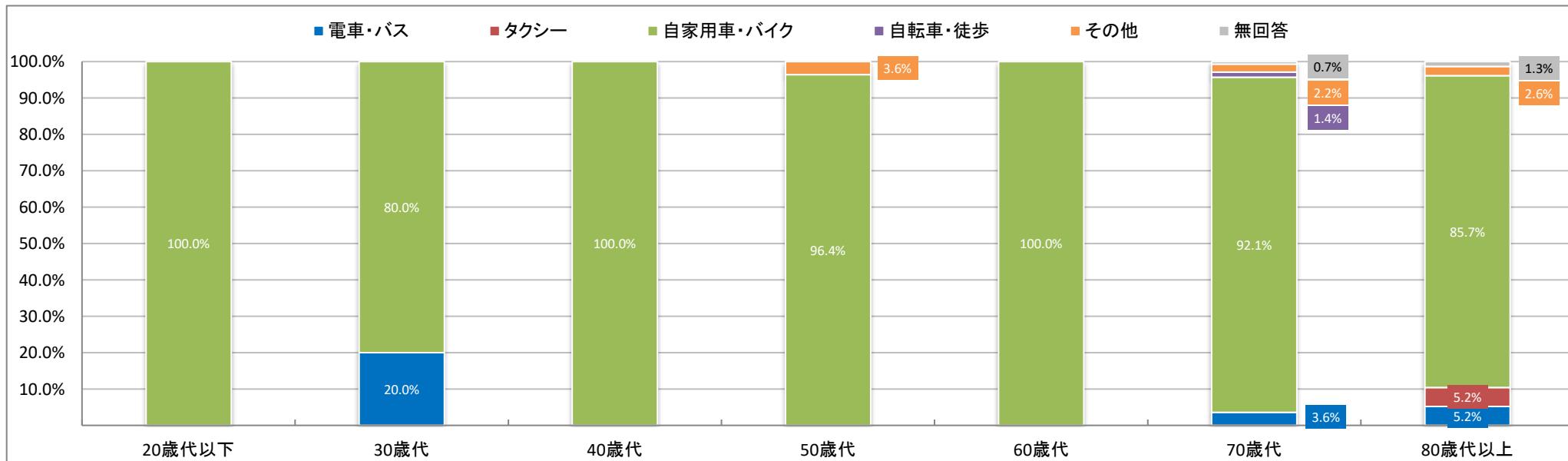
## 6.患者さん自身について-③「年齢」×「交通手段（複数回答あり）」

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	-	-	1	-	-	-	1	0.3%
30歳代	1	-	4	-	-	-	5	1.5%
40歳代	-	-	16	-	-	-	16	4.8%
50歳代	-	-	27	-	1	-	28	8.4%
60歳代	-	-	66	-	-	-	66	19.8%
70歳代	5	-	128	2	3	1	139	41.6%
80歳代以上	4	4	66	-	2	1	77	23.1%
無回答	-	-	1	-	-	-	1	0.6%
【R7年度】合計	10	4	309	2	6	3	334	100.0%
【R7年度】比率(%)	3.0%	1.2%	92.5%	0.6%	1.8%	0.9%	100.0%	
【R6年度】合計	32	7	368	3	6	3	419	
【R6年度】比率(%)	7.6%	1.7%	87.8%	0.7%	1.4%	0.7%	100.0%	



※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。



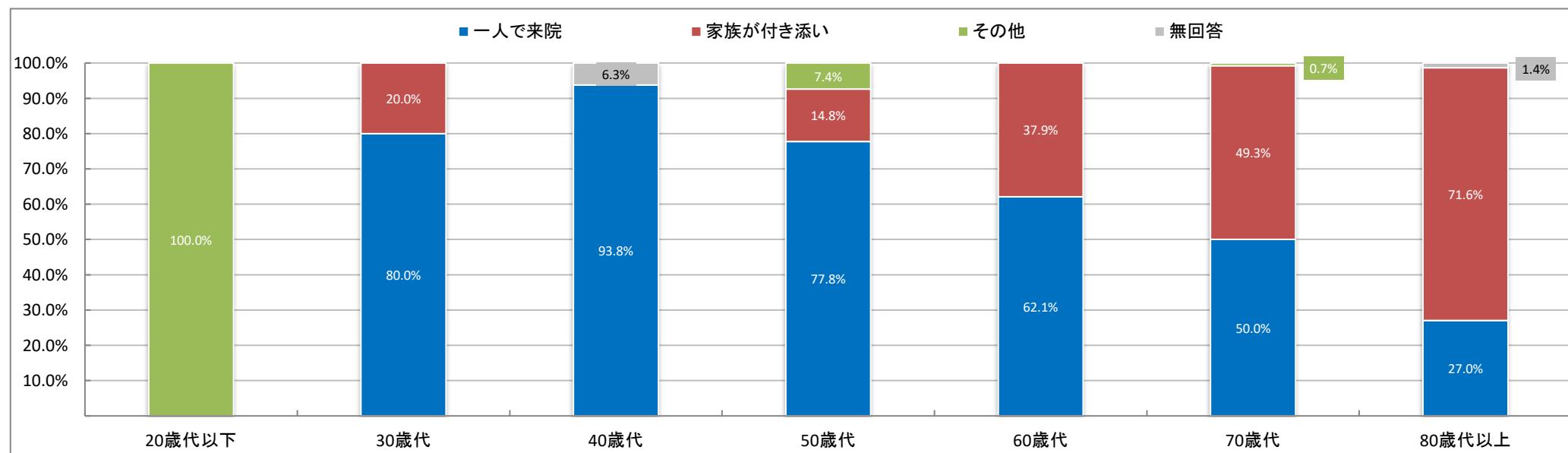
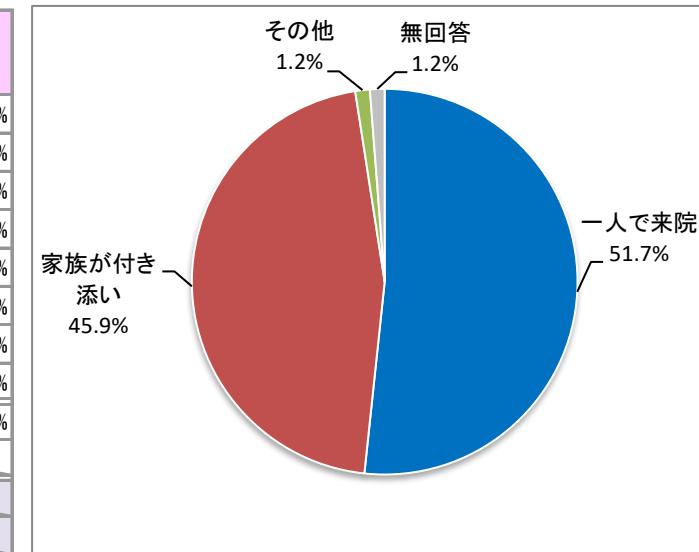
### ■その他（自由記載内容）

「送迎(2)」

## 6.患者さん自身について-④「年齢」×「本日は、お一人で来院されましたか？」

本日は、お一人で来院されましたか？

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	0.3%
30歳代	4	1	-	-	5	1.5%
40歳代	15	-	-	1	16	4.9%
50歳代	21	4	2	-	27	8.3%
60歳代	41	25	-	-	66	20.2%
70歳代	68	67	1	-	136	41.6%
80歳代以上	20	53	-	1	74	22.6%
無回答	-	-	-	2	2	0.6%
【R7年度】合計	169	150	4	4	327	100.0%
【R7年度】比率(%)	51.7%	45.9%	1.2%	1.2%	100.0%	
【R6年度】合計	200	203	4	4	411	
【R6年度】比率(%)	48.7%	49.4%	1.0%	1.0%	100.0%	



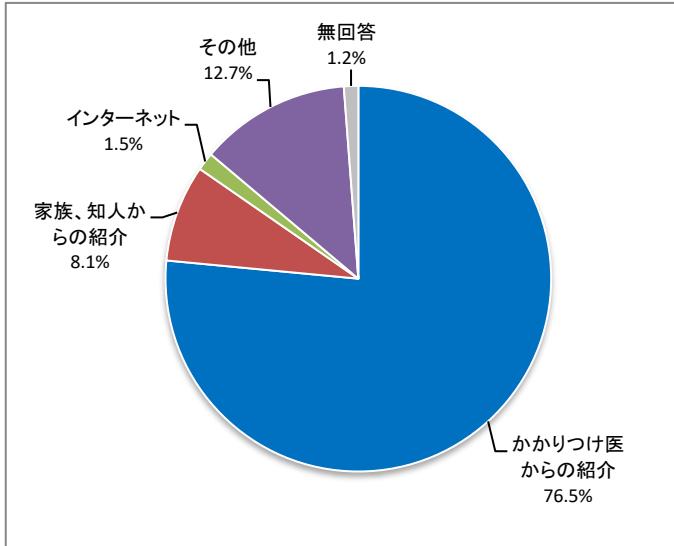
■その他（自由記載内容）

「家族と同日に受診」、「施設職員」

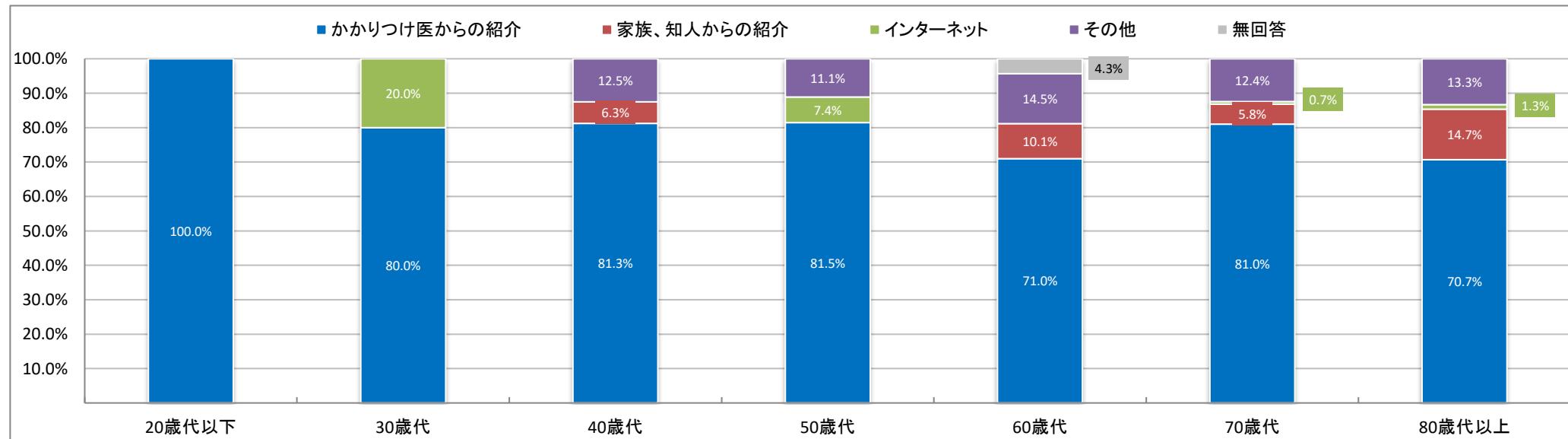
## 7.病院について-①「年齢」×「病院を何で知りましたか（複数回答あり）」

病院を何で知りましたか（複数回答あり）

年齢	かかりつけ医からの紹介	家族、知人からの紹介	インターネット	その他	無回答	合計	比率(%)
20歳代以下	1	-	-	-	-	1	0.3%
30歳代	4	-	1	-	-	5	1.5%
40歳代	13	1	-	2	-	16	4.8%
50歳代	22	-	2	3	-	27	8.1%
60歳代	49	7	-	10	3	69	20.8%
70歳代	111	8	1	17	-	137	41.3%
80歳代以上	53	11	1	10	-	75	22.6%
無回答	1	-	-	-	1	2	0.6%
【R7年度】合計	254	27	5	42	4	332	100.0%
【R7年度】比率(%)	76.5%	8.1%	1.5%	12.7%	1.2%	100.0%	
【R6年度】合計	320	38	7	50	8	423	
【R6年度】比率(%)	75.7%	9.0%	1.7%	11.8%	1.9%	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）

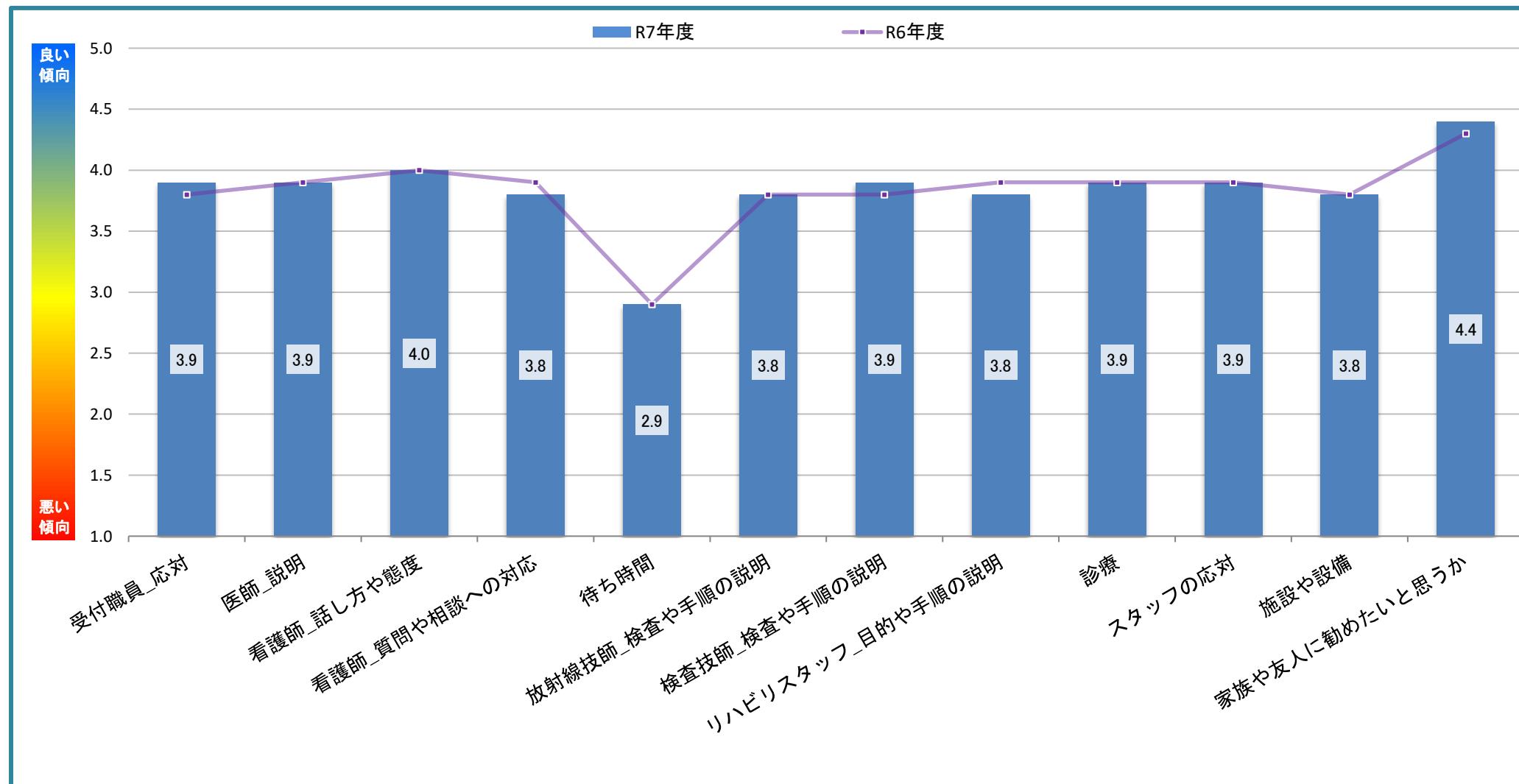
「救急搬送(16)」、「入院したことがある(4)」、「近所だから(3)」、「以前から知っている(2)」、「家族が入院していた」、「他院からの紹介」

## 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

病院について

総合評価

		非常に満足 (そう思う)	満足 (まあ そう思う)	普通 (どちらとも いえない)	不満 (あまりそ う思わない)	非常に不満 (そ う思わない)	無回答	有効回答数	R7年度		R6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
病院について	B.2 受付職員(電話予約・各窓口)の応対は、いかがでしたか？	63	169	85	7	1	2	325	71.4%	3.9	65.8%	3.8	▲ 5.6%	↗ 0.1		
	B.3 医師は病状や治療についてわかりやすく説明しましたか？	78	151	78	8	1	11	316	72.5%	3.9	70.1%	3.9	↗ 2.4%	↗ -		
	B.4 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？	73	161	76	2	-	15	312	75.0%	4.0	75.2%	4.0	▼▲0.2%	↗ -		
	B.5 看護師は質問や相談に十分答えましたか？	56	151	100	2	-	18	309	67.0%	3.8	66.1%	3.9	↗ 0.9%	▼▲0.1		
	B.6 待ち時間について	5	44	195	56	13	14	313	15.7%	2.9	15.6%	2.9	↗ 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？	44	130	84	2	-	67	260	66.9%	3.8	64.9%	3.8	↗ 2.0%	↗ -		
	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？	43	115	66	1	-	102	225	70.2%	3.9	63.2%	3.8	▲ 7.0%	↗ 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？	9	27	23	-	-	268	59	61.0%	3.8	67.4%	3.9	▼▲6.4%	▼▲0.1		
	病院について 合計	371	948	707	78	15	497	2,119	62.2%	3.7	60.2%	3.7	↗ 2.0%	↗ -		
総合評価	C.1 この病院の診療に満足していますか？	55	175	73	7	1	16	311	74.0%	3.9	72.2%	3.9	↗ 1.8%	↗ -		
	C.2 この病院のスタッフの応対に満足していますか？	54	177	81	2	-	13	314	73.6%	3.9	69.2%	3.9	↗ 4.4%	↗ -		
	C.3 この病院の施設や設備に満足していますか？	40	177	82	9	2	17	310	70.0%	3.8	65.9%	3.8	↗ 4.1%	↗ -		
	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？	169	101	42	3	1	11	316	85.4%	4.4	85.0%	4.3	↗ 0.4%	↗ 0.1		
	総合評価 合計	318	630	278	21	4	57	1,251	75.8%	4.0	73.1%	4.0	↗ 2.7%	↗ -		

●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. 調查結果

## B.2 受付職員（電話予約・各窓口）の応対は、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	-
30歳代	-	2	2	-	1	5	-
40歳代	7	5	3	1	-	16	-
50歳代	4	14	7	2	-	27	-
60歳代	14	28	22	2	-	66	-
70歳代	26	74	33	2	-	135	1
80歳代以上	12	44	18	-	-	74	-
無回答	-	1	-	-	-	1	1
【R7年度】合計	63	169	85	7	1	325	2
【R7年度】比率(%)	19.4%	52.0%	26.2%	2.2%	0.3%	100.0%	
【R6年度】合計	86	180	131	5	2	404	7
【R6年度】比率(%)	21.3%	44.6%	32.4%	1.2%	0.5%	100.0%	

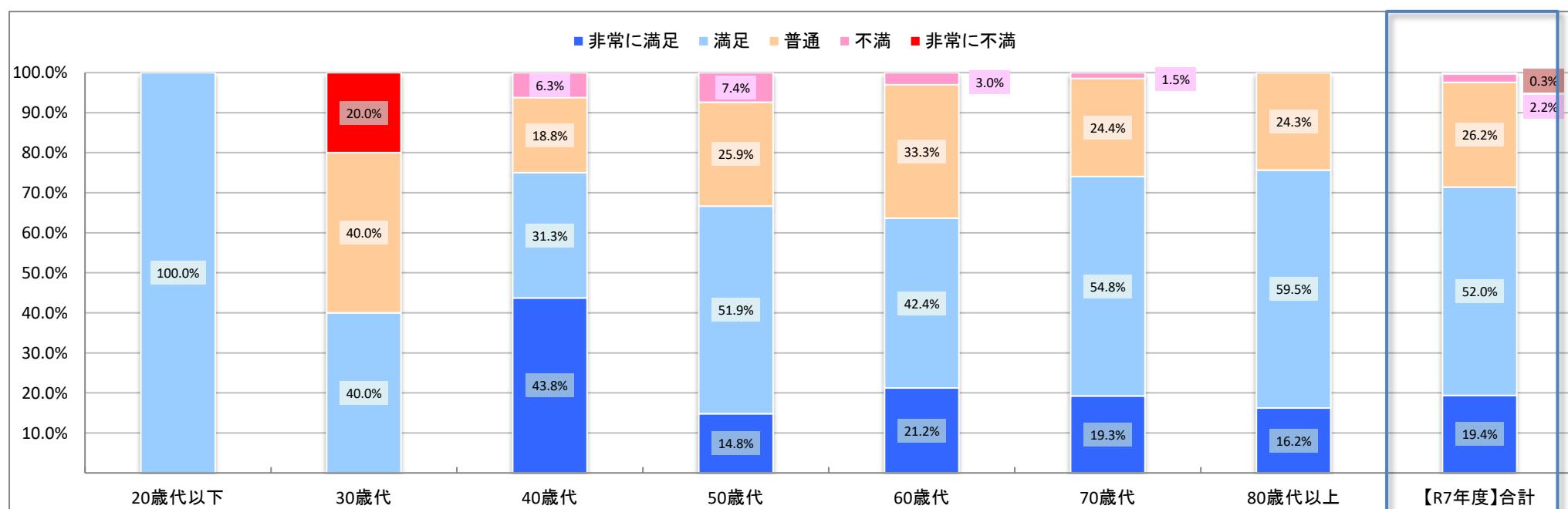
B.2 受付職員（電話予約・各窓口）の応対は、いかがでしたか？

【R7年度】  
満足率  
**71.4%**  
【R6年度】  
満足率  
**65.8%**

前年差異  
+5.6%

※「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



## B2 受付職員の応対は、いかがでしたか？

NO.	意見	受診科	年齢
1	緊急時の電話や対応がもう少し親切だと患者も納得、落ち着くと思います。	無回答	60歳代
2	呼吸器内科の受付の人。無愛想すぎ。	血管外科	30歳代
3	最終終わるまでもう少し早くして頂きたい。	循環器内科	60歳代
4	人によって対応が違うため。	腎臓内科	50歳代
5	前のやり方のほうが良かった。	循環器内科	60歳代
6	全体的に対応、説明が悪い。保険診療の計算等は信頼できるが。	呼吸器内科	70歳代
7	待たせすぎ。	循環器内科	50歳代
8	待ち時間。	循環器内科	70歳代
9	待ち時間が多い事。	循環器内科	80歳代以上
10	方法が変わって面倒になった。	循環器内科	70歳代
11	無機質。初めてのTELなのに知っていて当たり前のように話していく。	循環器内科	40歳代
12	予約変更の電話の時、8時半から受付なのに9時からしか電話に出なかった。	循環器内科	40歳代

### B.3 医師は病状や治療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	-
30歳代	1	2	2	-	-	5	-
40歳代	5	8	3	-	-	16	-
50歳代	6	12	7	2	-	27	-
60歳代	11	31	19	3	-	64	2
70歳代	35	61	34	1	1	132	4
80歳代以上	20	35	13	2	-	70	4
無回答	-	1	-	-	-	1	1
【R7年度】合計	78	151	78	8	1	316	11
【R7年度】比率(%)	24.7%	47.8%	24.7%	2.5%	0.3%	100.0%	
【R6年度】合計	90	186	108	8	2	394	17
【R6年度】比率(%)	22.8%	47.2%	27.4%	2.0%	0.5%	100.0%	

B.3 医師は病状や治療についてわかりやすく説明しましたか？

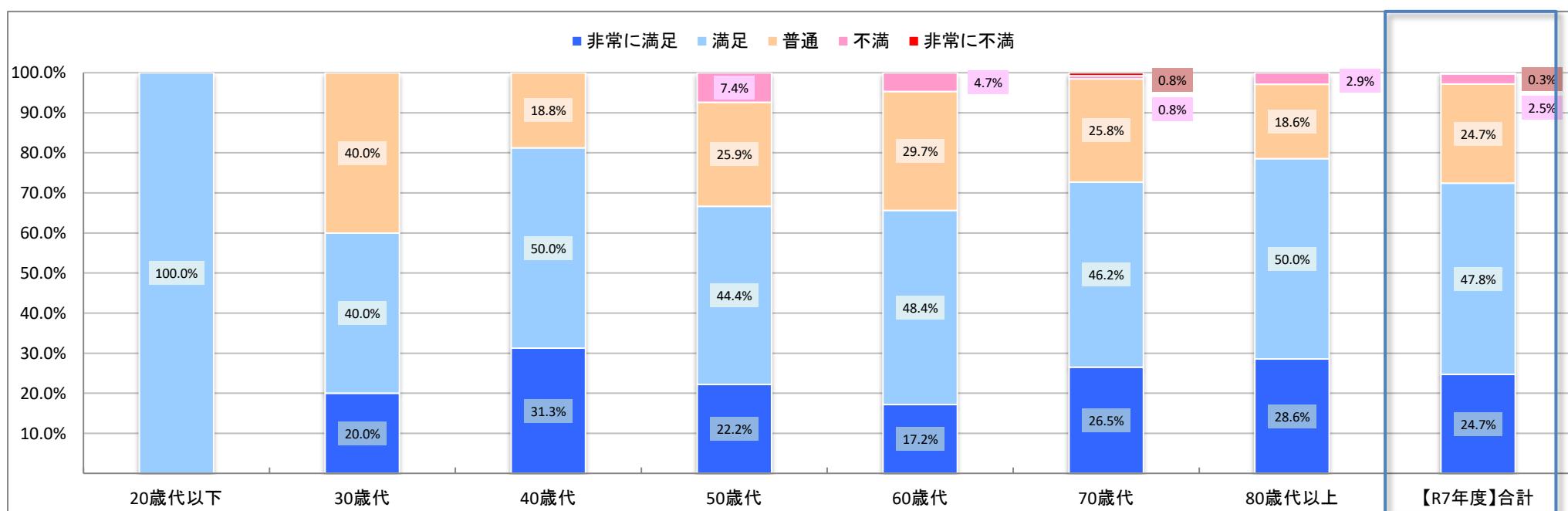
【R7年度】  
満足率  
**72.5%**

【R6年度】  
満足率  
**70.1%**

前年差異  
**+2.4%**

※「非常に満足」、「満足」の回答数を有効回答数で割った値

※有効回答数…「無回答」を除く



### B3 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	救急搬送で一時頃の診察でしたが、○○先生にとても親切に対応していただきました。ありがとうございます。時々思い出し、感謝しています。	循環器内科	70歳代
2	なにも言わない。	呼吸器内科	80歳代以上
3	パソコンばかり見て目を向けない。	循環器内科	60歳代
4	もう少し患者の気持ちをていねいに聞いてほしい。	循環器内科	60歳代
5	詳しい説明をしてくれない。こちらから聞かないと説明してくれない。	呼吸器内科	60歳代
6	正式な病名がわからない。	循環器内科	50歳代
7	肺がんのため、かかりつけ病院より紹介されてこの病院に来たが半年以上何の治療も行わず、自分から手術をお願いした。	呼吸器内科	70歳代
8	話しかけづらい。これが普通なのでしょうか。もう少し患者や家族の立場に立って詳しく話してほしい。	無回答	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	-	1	-	-	-	1	-
30歳代	2	1	2	-	-	5	-
40歳代	6	6	4	-	-	16	-
50歳代	6	11	8	1	-	26	1
60歳代	12	32	19	-	-	63	3
70歳代	29	77	27	-	-	133	3
80歳代以上	18	33	15	1	-	67	7
無回答	-	-	1	-	-	1	1
【R7年度】合計	73	161	76	2	-	312	15
【R7年度】比率(%)	23.4%	51.6%	24.4%	0.6%	0.0%	100.0%	
【R6年度】合計	90	207	94	2	2	395	16
【R6年度】比率(%)	22.8%	52.4%	23.8%	0.5%	0.5%	100.0%	

## B.4 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？

【R7年度】  
満足率  
**75.0%**

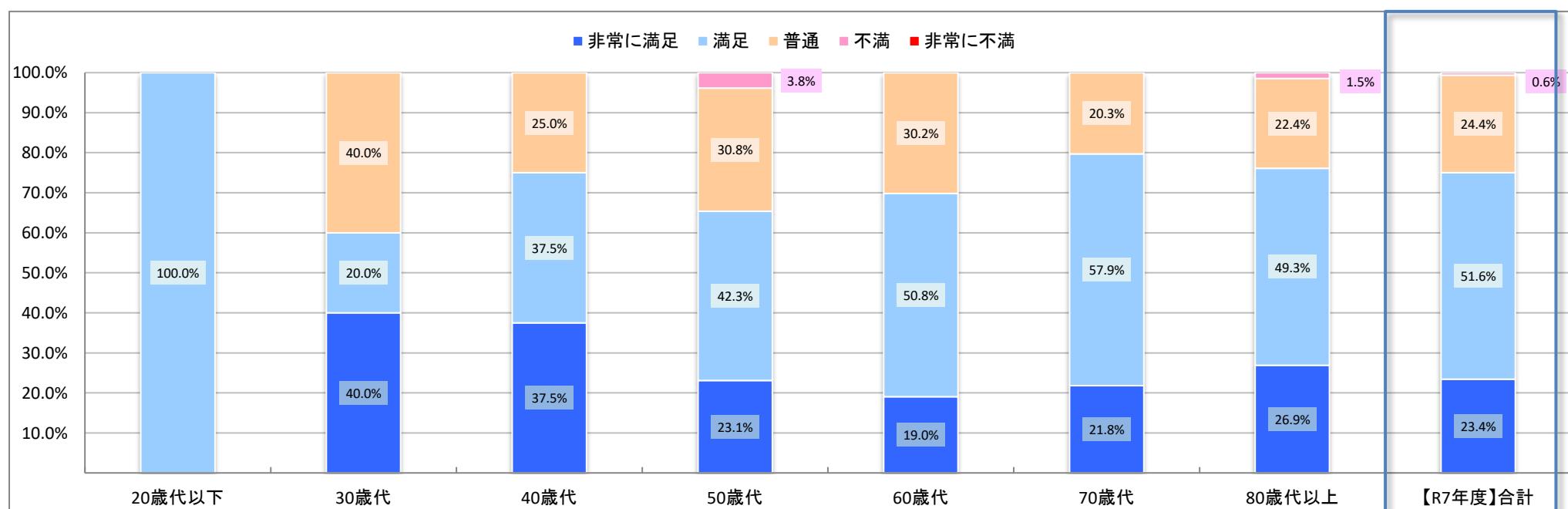
【R6年度】  
満足率  
**75.2%**

※「非常に満足」、「満足」の回答数を有効回答数で割った値

前年差異

-0.2%

※有効回答数…「無回答」を除く



#### B4 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	入院中のナース、感じはよかったです、言葉遣いが子ども扱いの印象。	循環器内科	80歳代以上
2	話を聞かない。	循環器内科	50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	-	1	-	-	-	1	-
30歳代	1	3	1	-	-	5	-
40歳代	7	4	5	-	-	16	-
50歳代	4	12	9	1	-	26	1
60歳代	10	27	25	-	-	62	4
70歳代	18	73	39	1	-	131	5
80歳代以上	16	31	20	-	-	67	7
無回答	-	-	1	-	-	1	1
【R7年度】合計	56	151	100	2	-	309	18
【R7年度】比率(%)	18.1%	48.9%	32.4%	0.6%	0.0%	100.0%	
【R6年度】合計	75	173	124	2	1	375	36
【R6年度】比率(%)	20.0%	46.1%	33.1%	0.5%	0.3%	100.0%	

## B.5 看護師は質問や相談に十分答えましたか？

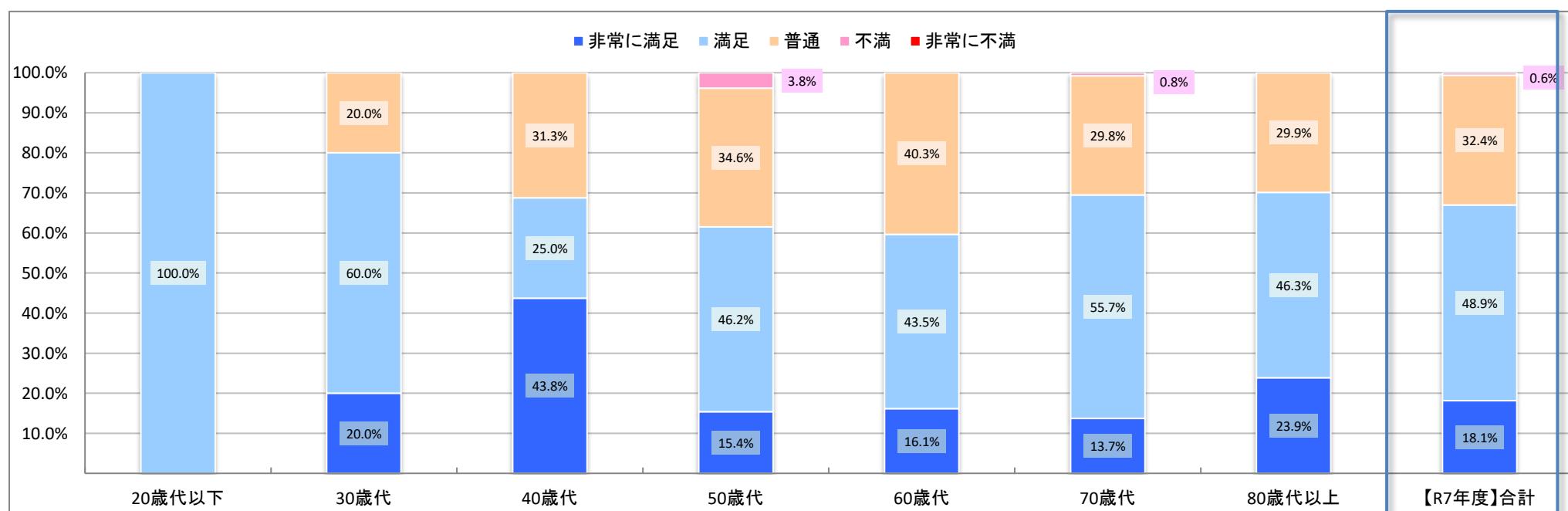
【R7年度】  
満足率  
**67.0%**

【R6年度】  
満足率  
**66.1%**

前年差異  
+0.9%

※「非常に満足」、「満足」の回答数を有効回答数で割った値

※有効回答数…「無回答」を除く



## B5 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	個人差大。	呼吸器内科	80歳代以上
2	話を聞かない。	循環器内科	50歳代

## B.6 待ち時間について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	有効回答数	無回答
20歳代以下	-	-	1	-	-	1	-
30歳代	-	-	3	2	-	5	-
40歳代	-	4	9	2	1	16	-
50歳代	-	4	16	2	5	27	-
60歳代	2	5	34	16	3	60	6
70歳代	1	16	91	24	1	133	3
80歳代以上	2	15	40	10	3	70	4
無回答	-	-	1	-	-	1	1
【R7年度】合計	5	44	195	56	13	313	14
【R7年度】比率(%)	1.6%	14.1%	62.3%	17.9%	4.2%	100.0%	
【R6年度】合計	15	46	233	82	16	392	19
【R6年度】比率(%)	3.8%	11.7%	59.4%	20.9%	4.1%	100.0%	

## B.6 待ち時間について

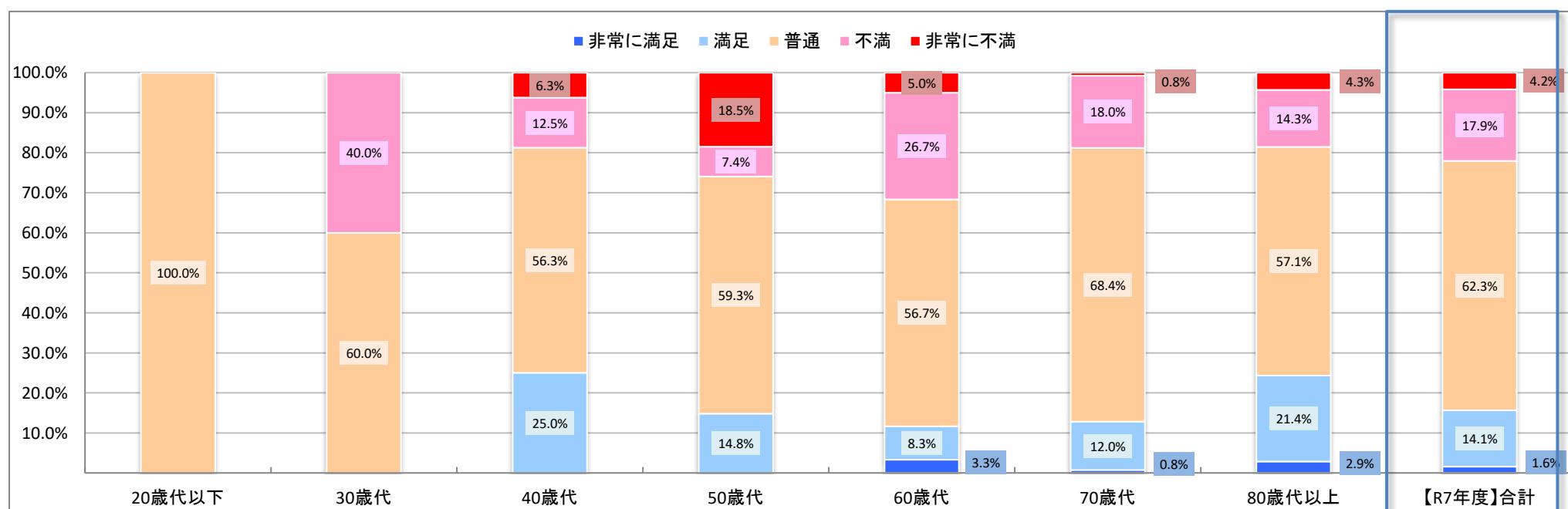
【R7年度】  
満足率 **15.7%**

【R6年度】  
満足率 **15.6%**

前年差異  
+0.1%

※「非常に満足」、「満足」の回答数を有効回答数で割った値

※有効回答数…「無回答」を除く



## B6 待ち時間について

NO.	意見	受診科	年齢
1	1分の診察に対し、待ち時間2時間。	循環器内科	40歳代
2	9:00予約で11:38。	循環器内科	50歳代
3	いつも大分待ち時間が長い。	循環器内科	60歳代
4	いつも長い！ 理由が判っており、推察できれば良いが。	呼吸器内科	80歳代以上
5	いつ迄待つか不明なのが辛い。ただし、これはどの病院でも同様です。	循環器内科	60歳代
6	バスの時間に間に合わない。	循環器内科	70歳代
7	医院やクリニックと違い、大きな施設なので仕方ないとあきらめている。	循環器内科	60歳代
8	会計が遅い。	呼吸器内科	60歳代
9	会計に時間が掛かりすぎ。	呼吸器内科	70歳代
10	会計に時間が掛かりすぎ。	循環器内科	60歳代
11	会計や受付の待ち時間が長すぎる。	腎臓内科	50歳代
12	検査を以前に行って、診察をした方が早いと伺いましたが、殆ど変わらない。少し早くなつた気がするが1時間10分待ち。	血管外科	60歳代
13	採血・他、待ちが長い。	呼吸器内科	70歳代
14	時間がかかりすぎる。	循環器内科	50歳代
15	時間がかかりすぎる。	循環器内科	70歳代

## B6 待ち時間について

NO.	意見	受診科	年齢
16	受付時間より2時間以上待つ。	循環器内科	50歳代
17	少し待つ時間が長い。	呼吸器内科	80歳代以上
18	診察時間が予約時間よりかなり遅れる。	呼吸器内科	80歳代以上
19	早い時間に来院カード不良で受付が後ろの方になった事有。	循環器内科	70歳代
20	他病院と比べて時間がかかる。	血管外科	70歳代
21	他病院に比べて遅い。	呼吸器内科	60歳代
22	待ち時間が長い。	循環器内科	60歳代
23	待ち時間が長い。	循環器内科	60歳代
24	待ち時間が長い。	循環器内科	70歳代
25	待ち時間が長い。	循環器内科	70歳代
26	待ち時間が長い。	心臓外科	60歳代
27	待ち時間が長い。	脳神経外科	60歳代
28	待ち時間が長い。予約の時間を2時間待った。	呼吸器外科	60歳代
29	待ち時間が長すぎ。	脳神経外科	50歳代
30	待ち時間が長すぎる。	循環器内科、04. 心臓外科	60歳代

## B6 待ち時間について

NO.	意見	受診科	年齢
31	待ち時間が長すぎる。	消化器外科	80歳代以上
32	長い！！	呼吸器内科	80歳代以上
33	長い。	呼吸器内科	30歳代
34	長い時が度々ある。先生の都合があるので仕方ないと思うが。	脳神経外科	70歳代
35	長く待ちすぎる！	循環器内科	60歳代
36	特に会計。	呼吸器内科	60歳代
37	予約なしだと5、6時間以上待たされた。	循環器内科	80歳代以上
38	予約の意味がない。	循環器内科	70歳代
39	予約よりすごく待たされました。	腎臓内科	80歳代以上
40	予約時間から1時間ぐらいかかる。	循環器内科	40歳代
41	予約時間から1時間以上待つのが普通になっているため。	呼吸器内科	30歳代
42	予約時間に対して1時間以上待つ事がある。	循環器内科	50歳代
43	予約時間に対して待ち時間が長すぎる！	循環器内科	70歳代
44	予約時間より1時間以上遅くなるのが通常。	循環器内科	60歳代
45	予約時間より1時間以上遅れる。	腎臓内科	70歳代

## B6 待ち時間について

NO.	意見	受診科	年齢
46	予約時間より待ちが長い。	呼吸器内科	80歳代以上

## 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	-	1	-	-	-	1	-
30歳代	1	1	-	-	-	2	3
40歳代	3	4	3	-	-	10	6
50歳代	1	12	8	1	-	22	5
60歳代	8	21	24	-	-	53	13
70歳代	21	59	31	1	-	112	24
80歳代以上	10	32	17	-	-	59	15
無回答	-	-	1	-	-	1	1
【R7年度】合計	44	130	84	2	-	260	67
【R7年度】比率(%)	16.9%	50.0%	32.3%	0.8%	0.0%	100.0%	
【R6年度】合計	63	157	114	5	-	339	72
【R6年度】比率(%)	18.6%	46.3%	33.6%	1.5%	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？

【R7年度】  
満足率  
**66.9%**

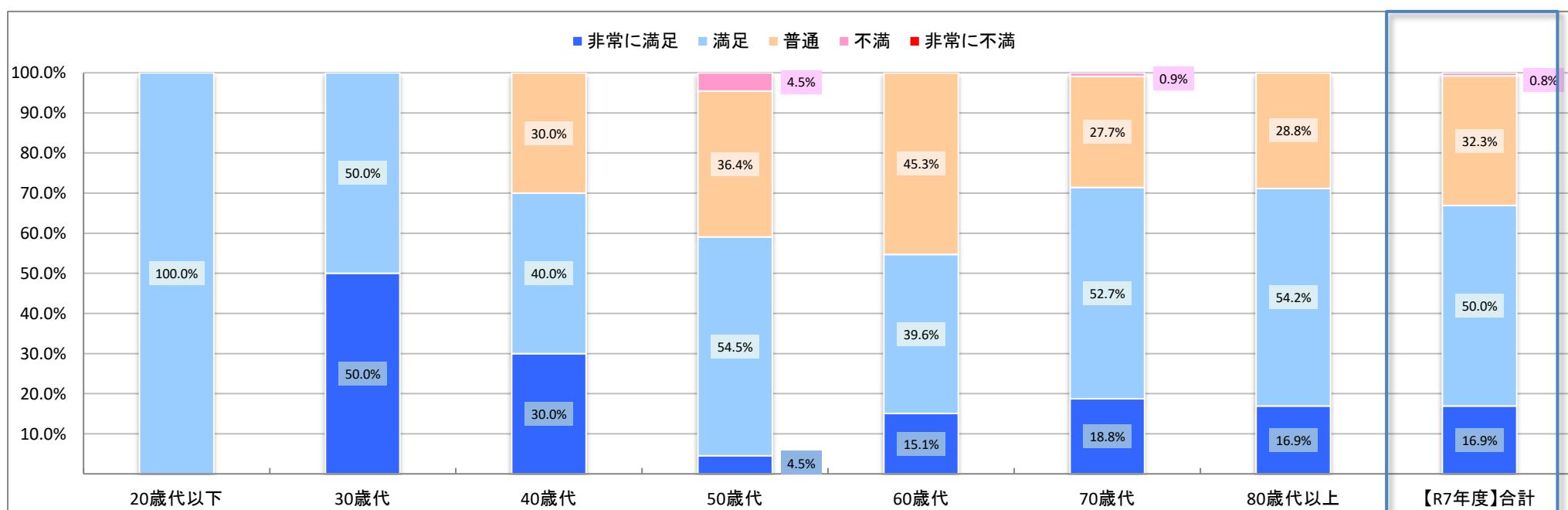
前年差異

+2.0%

【R6年度】  
満足率  
**64.9%**

※「非常に満足」、「満足」の回答数を有効回答数で割った値

※有効回答数…「無回答」を除く



## B7 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	ほとんどない。	循環器内科	50歳代
2	待ち時間が長い時が度々ある(30分以上待たされた)。	脳神経外科	70歳代

## 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	-	-	-	-	-	-	1
30歳代	-	2	-	-	-	2	3
40歳代	4	3	2	-	-	9	7
50歳代	2	11	7	1	-	21	6
60歳代	5	19	24	-	-	48	18
70歳代	23	45	24	-	-	92	44
80歳代以上	9	35	9	-	-	53	21
無回答	-	-	-	-	-	-	2
【R7年度】合計	43	115	66	1	-	225	102
【R7年度】比率(%)	19.1%	51.1%	29.3%	0.4%	0.0%	100.0%	
【R6年度】合計	50	130	104	-	1	285	126
【R6年度】比率(%)	17.5%	45.6%	36.5%	0.0%	0.4%	100.0%	

B.8 検査技師は検査や手順についてわかりやすく説明しましたか？

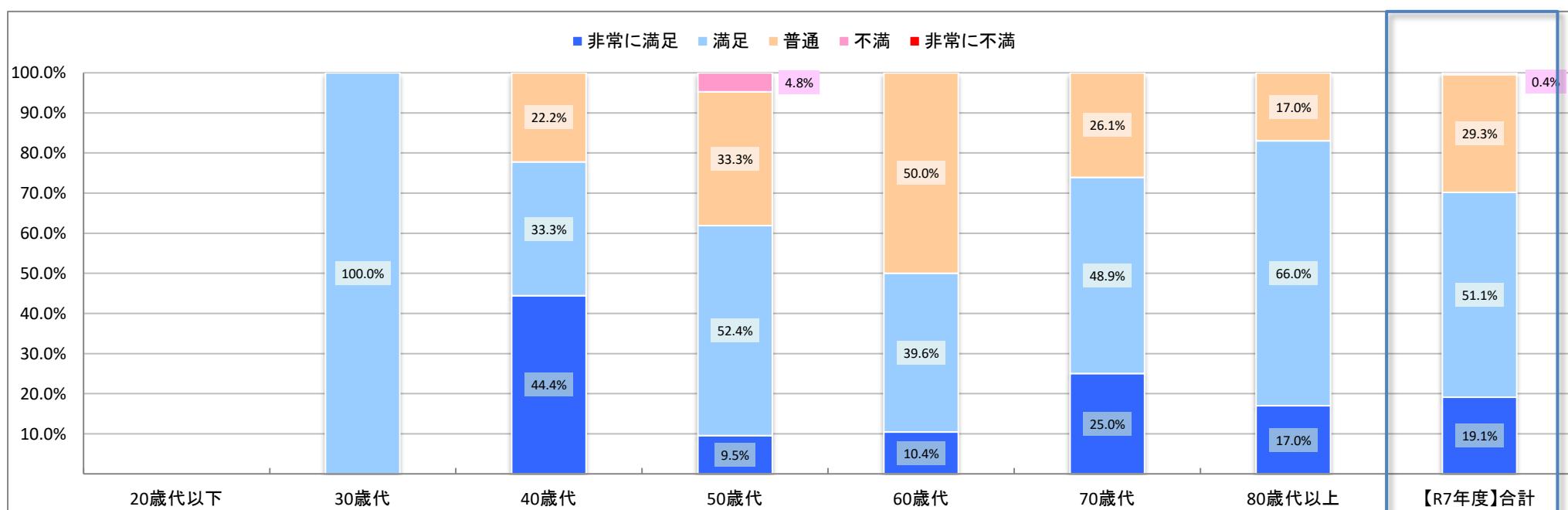
【R7年度】  
満足率  
**70.2%**

【R6年度】  
満足率  
**63.2%**

前年差異  
+7.0%

※「非常に満足」、「満足」の回答数を有効回答数で割った値

※有効回答数…「無回答」を除く



## B8 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	エコーの時にゼリーが温めてあって良かった。技師さんで手が温かい方がいたが事前に温めているのでしょうか？	循環器内科	60歳代
2	ほとんどない。	循環器内科	50歳代

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

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	有効回答数	無回答
20歳代以下	-	-	-	-	-	-	1
30歳代	-	-	-	-	-	-	5
40歳代	1	1	-	-	-	2	14
50歳代	-	2	5	-	-	7	20
60歳代	3	3	4	-	-	10	56
70歳代	4	13	14	-	-	31	105
80歳代以上	1	8	-	-	-	9	65
無回答	-	-	-	-	-	-	2
【R7年度】合計	9	27	23	-	-	59	268
【R7年度】比率(%)	15.3%	45.8%	39.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
【R6年度】合計	25	39	30	1	-	95	316
【R6年度】比率(%)	26.3%	41.1%	31.6%	1.1%	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？

【R7年度】  
満足率  
**61.0%**

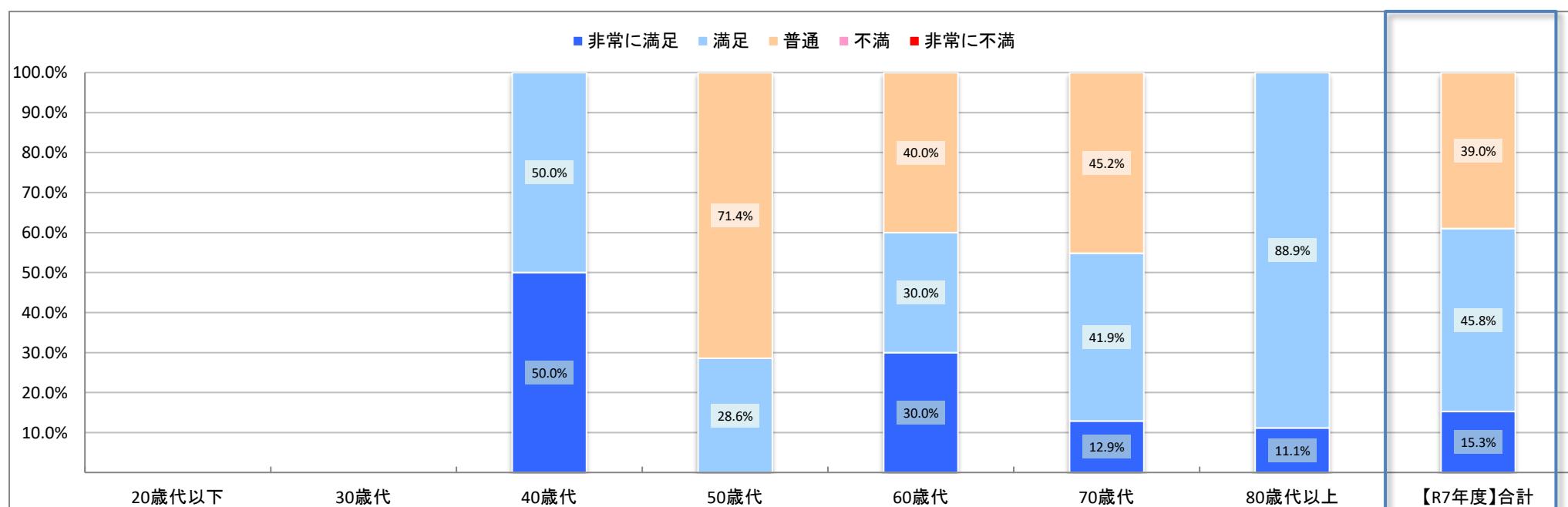
前年差異

-6.4%

【R6年度】  
満足率  
**67.4%**

※「非常に満足」、「満足」の回答数を有効回答数で割った値

※有効回答数…「無回答」を除く



B9 リハビリテーションスタッフは目的や手順についてわかりやすく説明しましたか？

NO.	意見	受診科	年齢
-----	----	-----	----

記載なし

## C.1 この病院の診療に満足していますか？

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	有効回答数	無回答
20歳代以下	-	-	-	-	-	-	1
30歳代	1	3	1	-	-	5	-
40歳代	4	7	3	-	-	14	2
50歳代	3	15	6	2	1	27	-
60歳代	10	33	17	2	-	62	4
70歳代	23	78	32	2	-	135	1
80歳代以上	14	39	13	1	-	67	7
無回答	-	-	1	-	-	1	1
【R7年度】合計	55	175	73	7	1	311	16
【R7年度】比率(%)	17.7%	56.3%	23.5%	2.3%	0.3%	100.0%	
【R6年度】合計	78	207	107	3	-	395	16
【R6年度】比率(%)	19.7%	52.4%	27.1%	0.8%	0.0%	100.0%	

## C.1 この病院の診療に満足していますか？

【R7年度】  
満足率  
**74.0%**

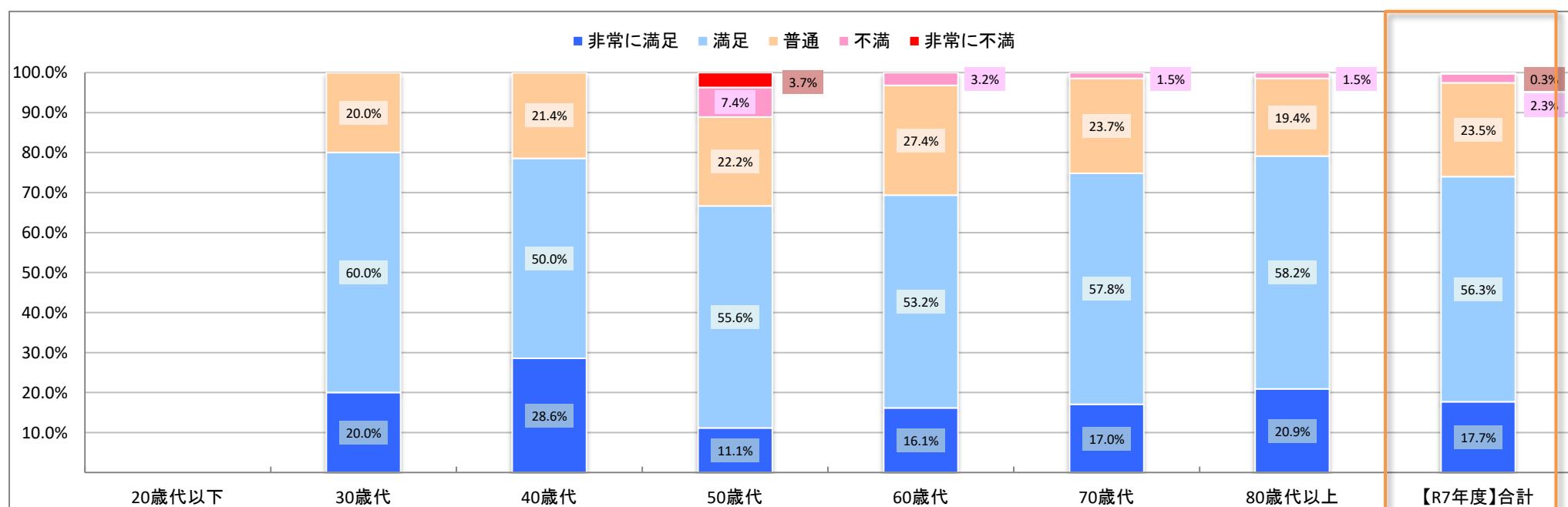
【R6年度】  
満足率  
**72.2%**

※「非常に満足」、「満足」の回答数を有効回答数で割った値

前年差異

+1.8%

※有効回答数…「無回答」を除く



## C1 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	8時に受付で終わりが昼近くになる。予約の意味がない。	循環器内科	50歳代
2	医療機器だけでなく他の事も最先端であるように。	腎臓内科	50歳代
3	患者の言い分にしっかり耳を傾けてくれました。	呼吸器外科	80歳代以上
4	検査と診察と一緒にしてもらいたい。	血管外科	70歳代
5	事務の対応が非常に悪い。	呼吸器内科	60歳代
6	事務的な対応が多く設備も古い。	循環器内科	60歳代
7	説明不足。	循環器内科	50歳代
8	他では出来ない検査機器があるので、その検査ができるのは助かる。	循環器内科	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	-
30歳代	-	3	2	-	-	5	-
40歳代	5	7	4	-	-	16	-
50歳代	4	17	5	1	-	27	-
60歳代	11	30	21	1	-	63	3
70歳代	22	77	35	-	-	134	2
80歳代以上	12	42	13	-	-	67	7
無回答	-	-	1	-	-	1	1
【R7年度】合計	54	177	81	2	-	314	13
【R7年度】比率(%)	17.2%	56.4%	25.8%	0.6%	0.0%	100.0%	
【R6年度】合計	66	208	119	3	-	396	15
【R6年度】比率(%)	16.7%	52.5%	30.1%	0.8%	0.0%	100.0%	

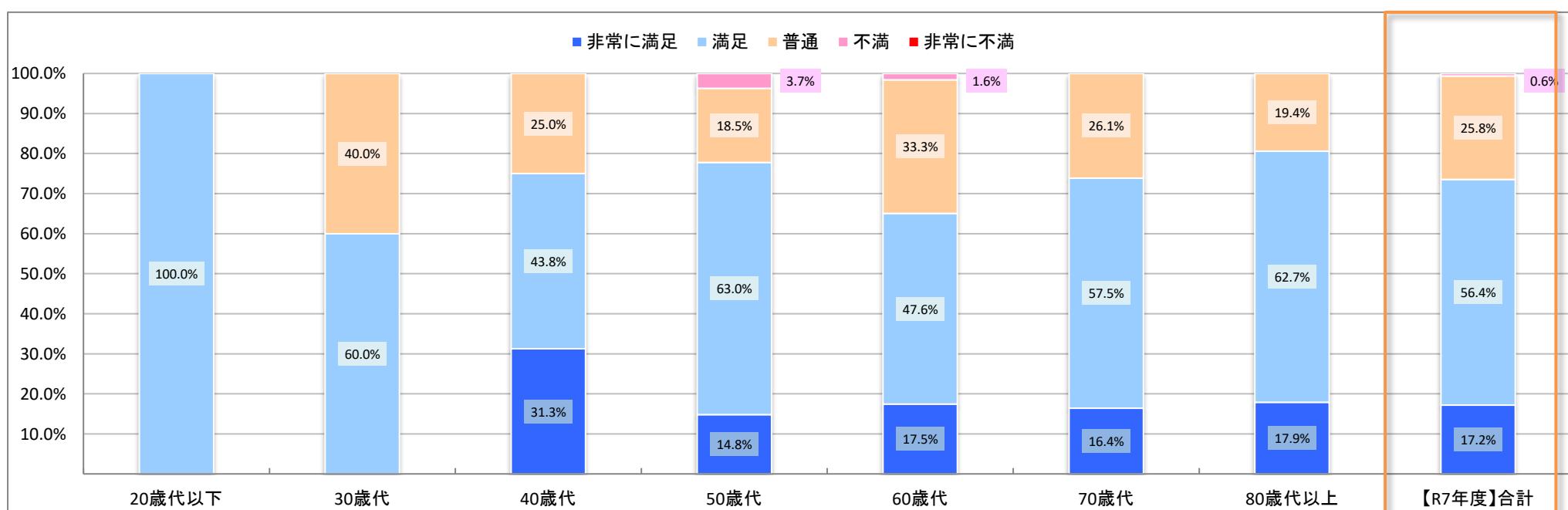
C.2 この病院のスタッフの応対に満足していますか？

【R7年度】  
満足率  
**73.6%**  
【R6年度】  
満足率  
**69.2%**

前年差異  
+4.4%

※「非常に満足」、「満足」の回答数を有効回答数で割った値

※有効回答数…「無回答」を除く



## C2 この病院のスタッフの応対に満足していますか？

NO.	意見	受診科	年齢
1	事務的な対応が多い。	循環器内科	60歳代
2	話を聞かない。	循環器内科	50歳代

### C.3 この病院の施設や設備に満足していますか？

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	有効回答数	無回答
20歳代以下	-	1	-	-	-	1	-
30歳代	1	2	2	-	-	5	-
40歳代	5	6	2	1	1	15	1
50歳代	1	15	7	3	-	26	1
60歳代	7	28	27	2	-	64	2
70歳代	17	83	29	3	-	132	4
80歳代以上	9	41	15	-	1	66	8
無回答	-	1	-	-	-	1	1
【R7年度】合計	40	177	82	9	2	310	17
【R7年度】比率(%)	12.9%	57.1%	26.5%	2.9%	0.6%	100.0%	
【R6年度】合計	53	206	129	4	1	393	18
【R6年度】比率(%)	13.5%	52.4%	32.8%	1.0%	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？

【R7年度】  
満足率  
**70.0%**

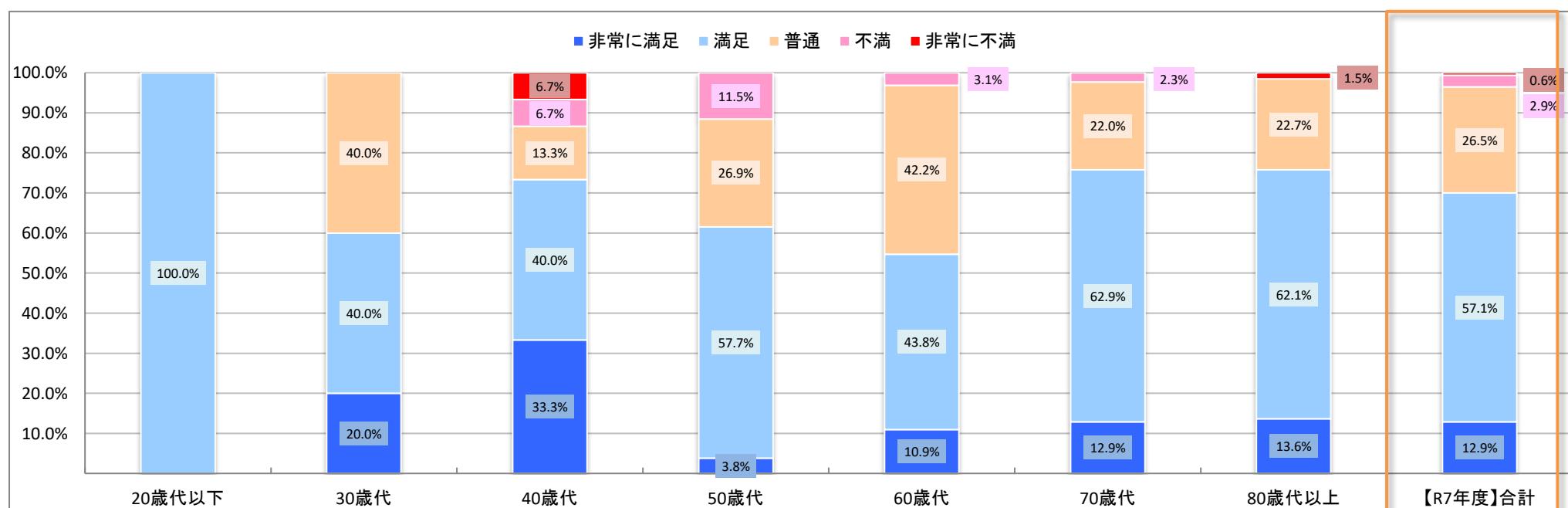
【R6年度】  
満足率  
**65.9%**

前年差異

+4.1%

※「非常に満足」、「満足」の回答数を有効回答数で割った値

※有効回答数…「無回答」を除く



### C3 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	コーヒーショップ等の店が入っていると待ち時間が苦にならない。	循環器内科	70歳代
2	タリーズやスタバなどが欲しいです。	呼吸器内科	80歳代以上
3	ベッドに寝て点滴を受けているような方が待合を通るのは感染症など考えるとおかしい！	呼吸器内科、09. その他	60歳代
4	ローソンの定員の態度が悪い。	脳神経外科	40歳代
5	古い。最新鋭の設備や用器が必要。	循環器内科	60歳代
6	車を止めるスペースが無い。	血管外科	40歳代
7	設備が古い。トイレが狭い。	循環器内科	70歳代
8	早朝に家を出て、会計を済ます前にレストランに飛び込んだ。スパゲッティが美味でした。	呼吸器外科	80歳代以上
9	待ち時間、過ごす場所がない。	循環器内科	70歳代
10	待合所(診察の前)のイスが横並びで長く奥に入った人は出づらい。イスの間を通れるようにしてほしい。玄関入り口の雰囲気がもう少し明るいと良いと思う。	無回答	60歳代
11	駐車場がいっぱいの時に困る。	呼吸器内科	50歳代
12	駐車場がいつもいっぱい。	循環器内科	50歳代
13	駐車場が遠い。	呼吸器内科	80歳代以上
14	本館をきれいにして下さい。	循環器内科	50歳代
15	老朽化は改善してほしい。	循環器内科	60歳代

#### C.4 この病院を家族や友人・知人に勧めたいと思いますか？

	そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	有効回答数	無回答
20歳代以下	1	-	-	-	-	1	-
30歳代	2	3	-	-	-	5	-
40歳代	8	5	3	-	-	16	-
50歳代	13	5	7	-	1	26	1
60歳代	29	24	10	2	-	65	1
70歳代	75	45	14	1	-	135	1
80歳代以上	41	18	8	-	-	67	7
無回答	-	1	-	-	-	1	1
【R7年度】合計	169	101	42	3	1	316	11
【R7年度】比率(%)	53.5%	32.0%	13.3%	0.9%	0.3%	100.0%	
【R6年度】合計	194	140	53	4	2	393	18
【R6年度】比率(%)	49.4%	35.6%	13.5%	1.0%	0.5%	100.0%	

C.4 この病院を家族や友人・知人に勧めたいと思いますか？

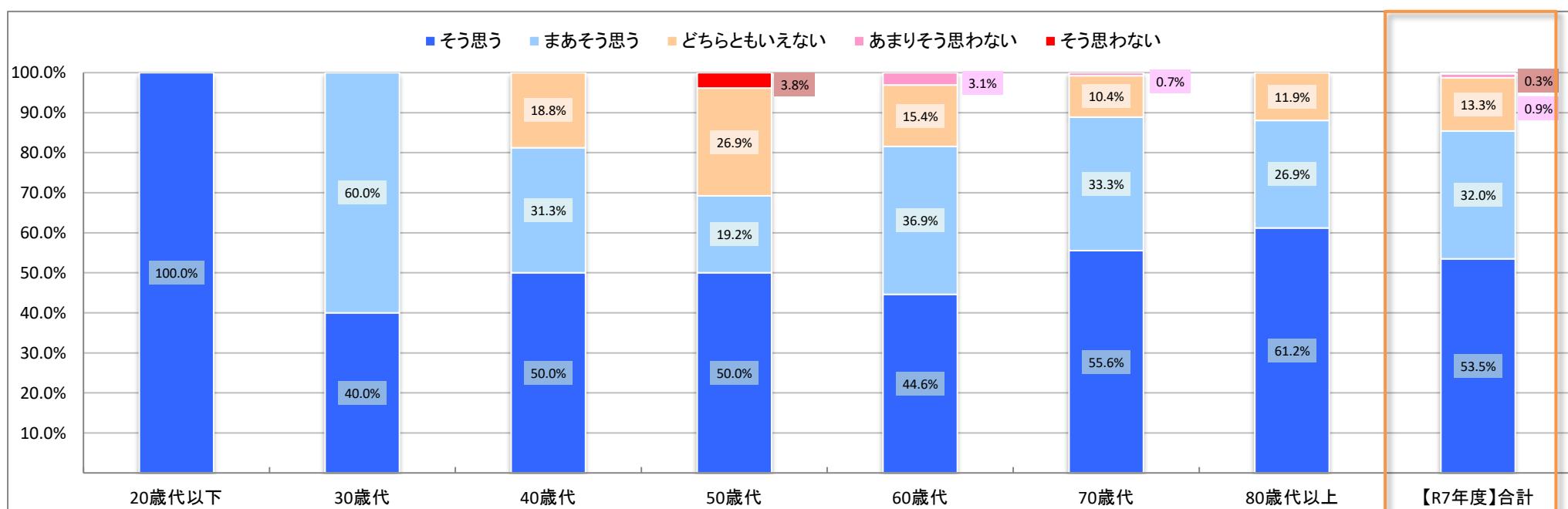
【R7年度】  
満足率  
**85.4%**

【R6年度】  
満足率  
**85.0%**

前年差異  
+0.4%

※「そう思う」、「まあそう思う」の回答数計を有効回答数で割った値

※有効回答数…「無回答」を除く



#### C4 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	紹介状が必要の為。	血管外科	60歳代
2	料金が高い。	循環器内科	50歳代

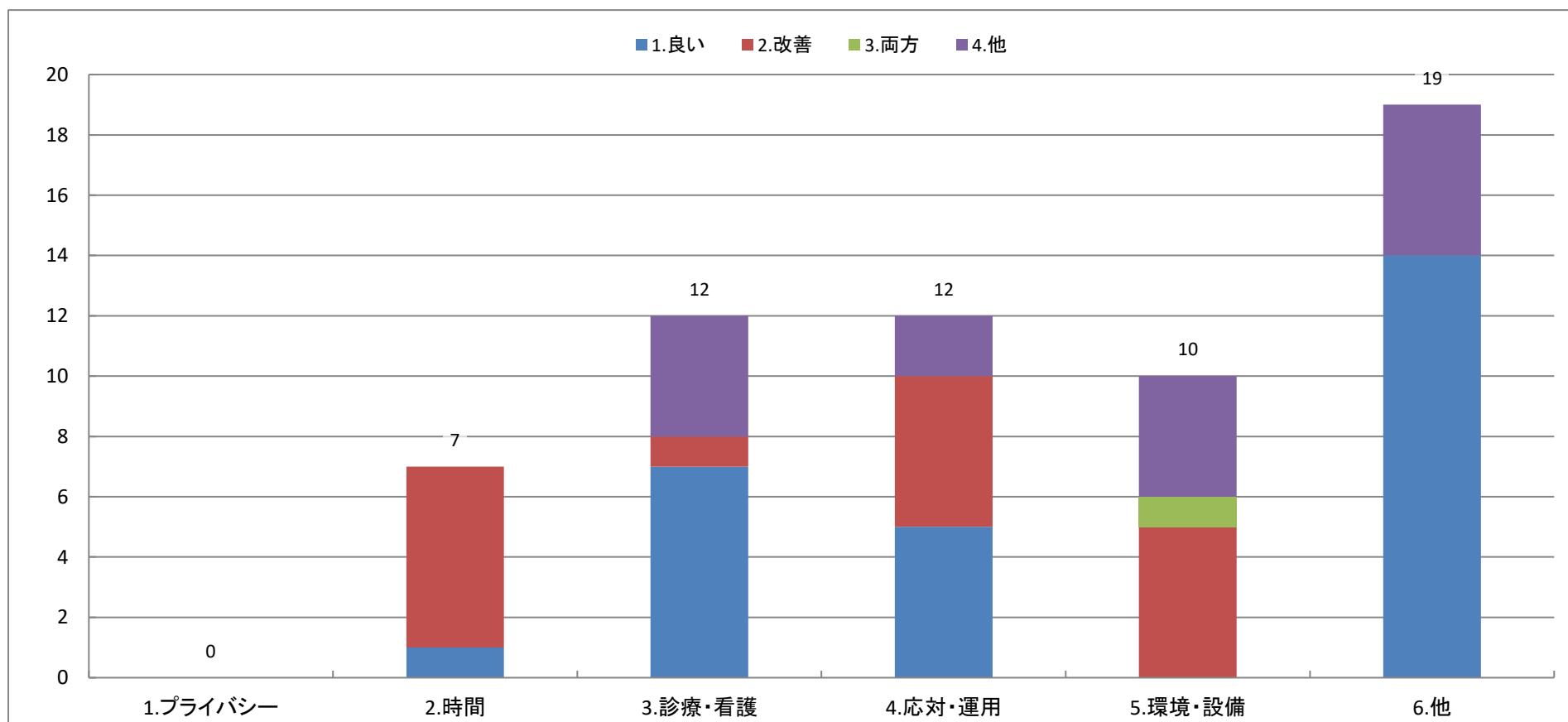
## IV. ご意見・ご要望

ご意見・ご要望等がありましたらお書きください。

## 「ご意見・ご要望がありましたらお書きください。」集計

【良・改】 \ 【区分】	1.プライバシー	2.時間	3.診療・看護	4.応対・運用	5.環境・設備	6.他	回答数	構成比率
1.良い	0	1	7	5	0	14	27	45.0%
2.改善	0	6	1	5	5	0	17	28.3%
3.両方	0	0	0	0	1	0	1	1.7%
4.他	0	0	4	2	4	5	15	25.0%
回答数	0	7	12	12	10	19	60	100.0%
構成比率	0.0%	11.7%	20.0%	20.0%	16.7%	31.7%	100.0%	

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



## ご意見・ご要望等がありましたらお書きください。

NO.	区分	良・改	意見	受診科	年齢
1	2.時間	1.良い	会計で待つのが短くなった。	循環器内科	70歳代
2	2.時間	2.改善	いつも予約の時間よりだいぶ遅れます。もう少し待ち時間が短くなれば助かります。	循環器内科	60歳代
3	2.時間	2.改善	会計のスピードUP願い。	呼吸器内科	70歳代
4	2.時間	2.改善	会計受付の人数が少ないと感じます。	呼吸器内科、心臓外科	70歳代
5	2.時間	2.改善	全てに待ち時間が長すぎる。	呼吸器内科	70歳代
6	2.時間	2.改善	待ち時間が長いです。	循環器内科	70歳代
7	2.時間	2.改善	待ち時間は普通としたが会計の待ち時間が長いのでこの点が改善されればよい。	呼吸器外科	60歳代
8	3.診療・看護	1.良い	とある大学病院より術後のケアが良く、他人にも勧めている。	循環器内科	60歳代
9	3.診療・看護	1.良い	○○先生には命を救っていただきました。ありがとうございます。	循環器内科	70歳代
10	3.診療・看護	1.良い	今日、たまたま廊下を歩いていたら、女性スタッフに声をかけられ病気を持つ者の悩みについての相談を聞きますと、声をかけられました。施設に住み心安く病気のグチなど打ちあけられない悩みについて語ることができ、気持ちが楽になりました。	呼吸器外科	80歳代以上
11	3.診療・看護	1.良い	循環器内科の○○先生には大変お世話になっています。すばらしい先生です。	呼吸器外科、循環器内科	80歳代以上
12	3.診療・看護	1.良い	担当医の○○Drは、はっきりとわかり易く話してくれる。	血管外科	70歳代
13	3.診療・看護	1.良い	年1回の心臓検診で○○先生に診ていただいています。いつも優しく的確なご判断をいただいています。感謝申し上げます。	循環器内科	60歳代
14	3.診療・看護	1.良い	○○先生には、患者の為に、色々考えて、アドバイスや注意点など細かに御指導いただいており、体調もですが心医として、尊敬致しております。センター全体の心がいつも伝わっております。	循環器内科	70歳代
15	3.診療・看護	2.改善	採血でいつも2~3回針を刺さないと採れない。時間も掛かるし痛いので嫌。	呼吸器内科	30歳代

## ご意見・ご要望等がありましたらお書きください。

NO.	区分	良・改	意見	受診科	年齢
16	3.診療・看護	4.他	飲み忘れて余っている薬があるが、その分の対応をして薬を減らすことしてくれないのがちょっと。	循環器内科	50歳代
17	3.診療・看護	4.他	情報提供書が無いと無理なので、手間である。	血管外科	60歳代
18	3.診療・看護	4.他	通常時でも来院できるとうれしいです。	循環器内科	60歳代
19	3.診療・看護	4.他	皮膚科がほしいです。	呼吸器内科	70歳代
20	4.応対・運用	1.良い	すべての人に親切にして頂いて大変良い病院であると思っております。	呼吸器内科	60歳代
21	4.応対・運用	1.良い	皆さん親切に教えてくれて、高齢の者にはとてもよいです。これからもよろしくお願ひ致します。	呼吸器内科	80歳代以上
22	4.応対・運用	1.良い	再来受付でシニアの方が対応されていました。とても親切に対応されており良い試みだと感じました。	脳神経外科	50歳代
23	4.応対・運用	1.良い	総合受付の職員の対応が以前よりもすごく良くなつた。	循環器内科	70歳代
24	4.応対・運用	1.良い	総合受付の対応がよい。	循環器内科	70歳代
25	4.応対・運用	2.改善	10月1日予約センターにTEL。痛み(プラス)があるから予約お願いするも話がわからず予約変更までに時間がかかり感じ悪かった。今迄にこんな事は無かった。	血管外科	70歳代
26	4.応対・運用	2.改善	○○窓口の男性の方、もう少しゆっくり話してほしい。	循環器内科	70歳代
27	4.応対・運用	2.改善	呼吸器内科の受付は以前からも嫌だなと思っていた。少し笑ったり声かけをしたほうがよい。	血管外科	30歳代
28	4.応対・運用	2.改善	今手元に残っているA4サイズの紙が42枚あります(入院、手術あり。外来通院5回)。この書類は減らせませんか。	循環器内科	60歳代
29	4.応対・運用	2.改善	○○先生が医療相談で相談するよう言われたので13窓口に行ってしまったら、違う窓口だったので無愛想な答が返ってきた。	血管外科	70歳代
30	4.応対・運用	4.他	再来受付のボランティアの方に採血がありますと声をかけていただいた。いつも採血があるわけではないので、そのまま採血室の前でただ待てばよいかと思った。採血受付機でもう一度受付するよう言っていただけたらよりありがたい。	呼吸器外科	60歳代

## ご意見・ご要望等がありましたらお書きください。

NO.	区分	良・改	意見	受診科	年齢
31	4.応対・運用	4.他	順番表示を、3つ先まで表示してもらいたい。	呼吸器内科	70歳代
32	5.環境・設備	2.改善	診察の順番になると、モニターの番号表示とポンという音で知らせるようになっているようですが、音を聞きのがすので順番に気付けない。採血の音と、もっとはっきり分けて音量もあげてほしい。	循環器内科	60歳代
33	5.環境・設備	2.改善	診察時前2～3時間待されました。初めてでしたので、いつ呼ばれるのかと掲示板とにらめっこし続けていました。まもなく診察の方の掲示がされておらず、終始しっかりと掲示板を利用して欲しいと思いました。	循環器内科	70歳代
34	5.環境・設備	2.改善	駐車場が時間によりとめられないのでもう少し広いといいなと思います。	呼吸器内科	70歳代
35	5.環境・設備	2.改善	特にありませんけど一点。3の会計受付、予約の仕事をされている方の仕事のスペースが狭くて、小さなデスクで大変だと感じています。	循環器内科	60歳代
36	5.環境・設備	2.改善	薬局が別なので不便。	循環器内科	50歳代
37	5.環境・設備	3.両方	トイレはきれいだが、古い。	循環器内科	40歳代
38	5.環境・設備	4.他	バスの(時間)本数が多いと助かる。電車も利用しているので、困ることが多い。	循環器内科	70歳代
39	5.環境・設備	4.他	喫煙スペースを作ってほしい。	循環器内科	40歳代
40	5.環境・設備	4.他	説明時、カレンダーが(小さくてもいい)近くにあれば、確認しやすいと思いました。忘れてしまう事が多いので。	心臓外科	70歳代
41	5.環境・設備	4.他	駐車場の拡張をお願いしたい。	消化器外科	80歳代以上
42	6.他	1.良い	アンケートをとることは良いことだ。改善を感じることもある。	呼吸器内科	80歳代以上
43	6.他	1.良い	いつもありがとうございます。	呼吸器内科	70歳代
44	6.他	1.良い	いつもお世話になりありがとうございます。	呼吸器内科	80歳代以上
45	6.他	1.良い	これからもお世話になるかと思いますので宜しくお願い致します。	循環器内科	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
46	6.他	1.良い	過去に2回入院致しましたが大変感謝致しています。	血管外科	80歳代以上
47	6.他	1.良い	感謝しております。	循環器内科	80歳代以上
48	6.他	1.良い	循環器の専門病院としてとても信頼している。	循環器内科	70歳代
49	6.他	1.良い	心筋梗塞で救急車で運ばれて一命を取り留めて頂き、入院の際もスタッフの皆様の対応に感謝しています。おかげで、孫の顔を見ることができました。有難うございました。	循環器内科	70歳代
50	6.他	1.良い	全体的に満足しています。	循環器内科	70歳代
51	6.他	1.良い	大きい病院にしては、わかりやすく、満足しています。	循環器内科	70歳代
52	6.他	1.良い	特にありません。良い病院だと思います。もう少し病院が近ければと思いますが、しかたありません。	呼吸器内科	70歳代
53	6.他	1.良い	入院時大変良くしていただきました。	脳神経外科	60歳代
54	6.他	1.良い	入院中はお世話になり、有難うございました。	循環器内科	70歳代
55	6.他	1.良い	非常に満足。	呼吸器内科	70歳代
56	6.他	4.他	これから高年齢の人が益々増加するでしょう。患者の不安な気持ちに今迄以上に(今まで同様ですネ)患者の心がおだやかに過ごせるようにあたたかい言葉で応対して下さい。職員各人の健康に留意して御活躍下さい。	血管外科	80歳代以上
57	6.他	4.他	熊谷駅付近にも分院を設立願います。現在不便です。	循環器内科	80歳代以上
58	6.他	4.他	誇れる病院になってほしい。	循環器内科	60歳代
59	6.他	4.他	高齢者保険料を上げて欲しい(余裕の者のみ)。70歳以上20パーセントから30パーセント。75歳以上10パーセントから30パーセントに。国公立病院の崩壊防止の為。	循環器内科	70歳代
60	6.他	4.他	私達患者はお世話になる立場です。	循環器内科	80歳代以上

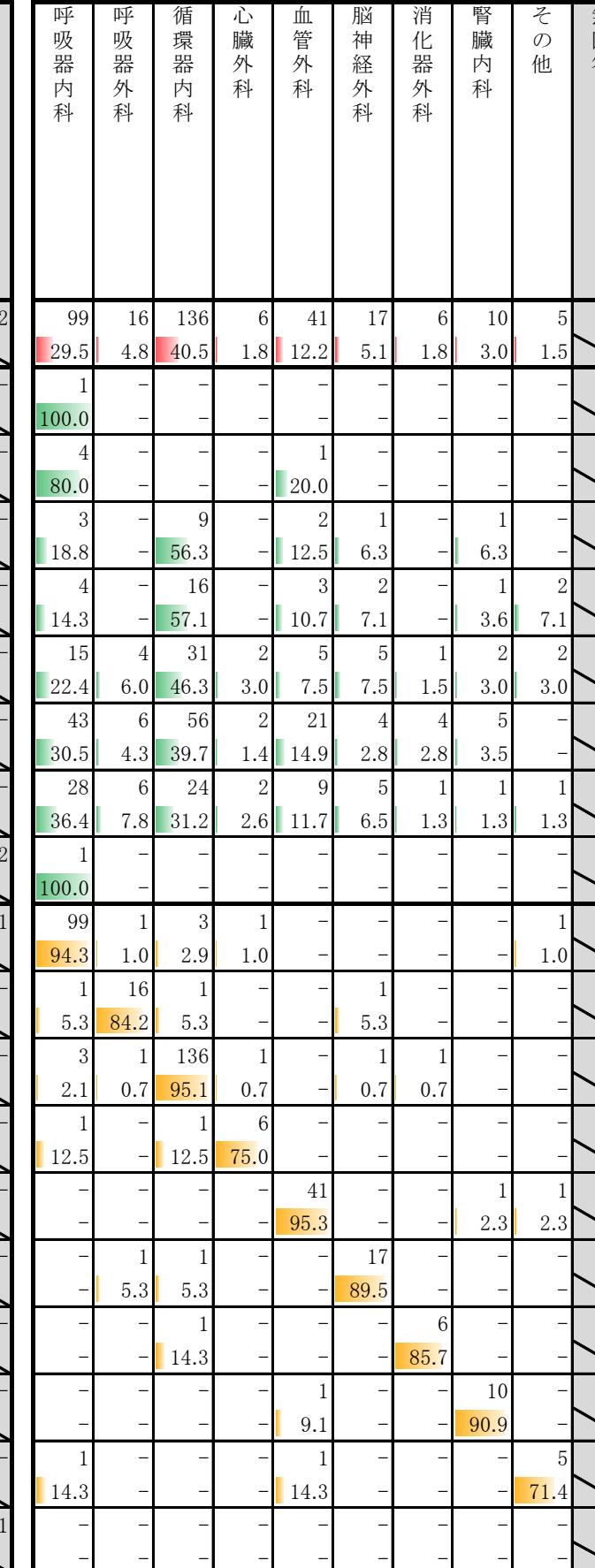
## V. クロス集計

**【A.患者さん自身について】**

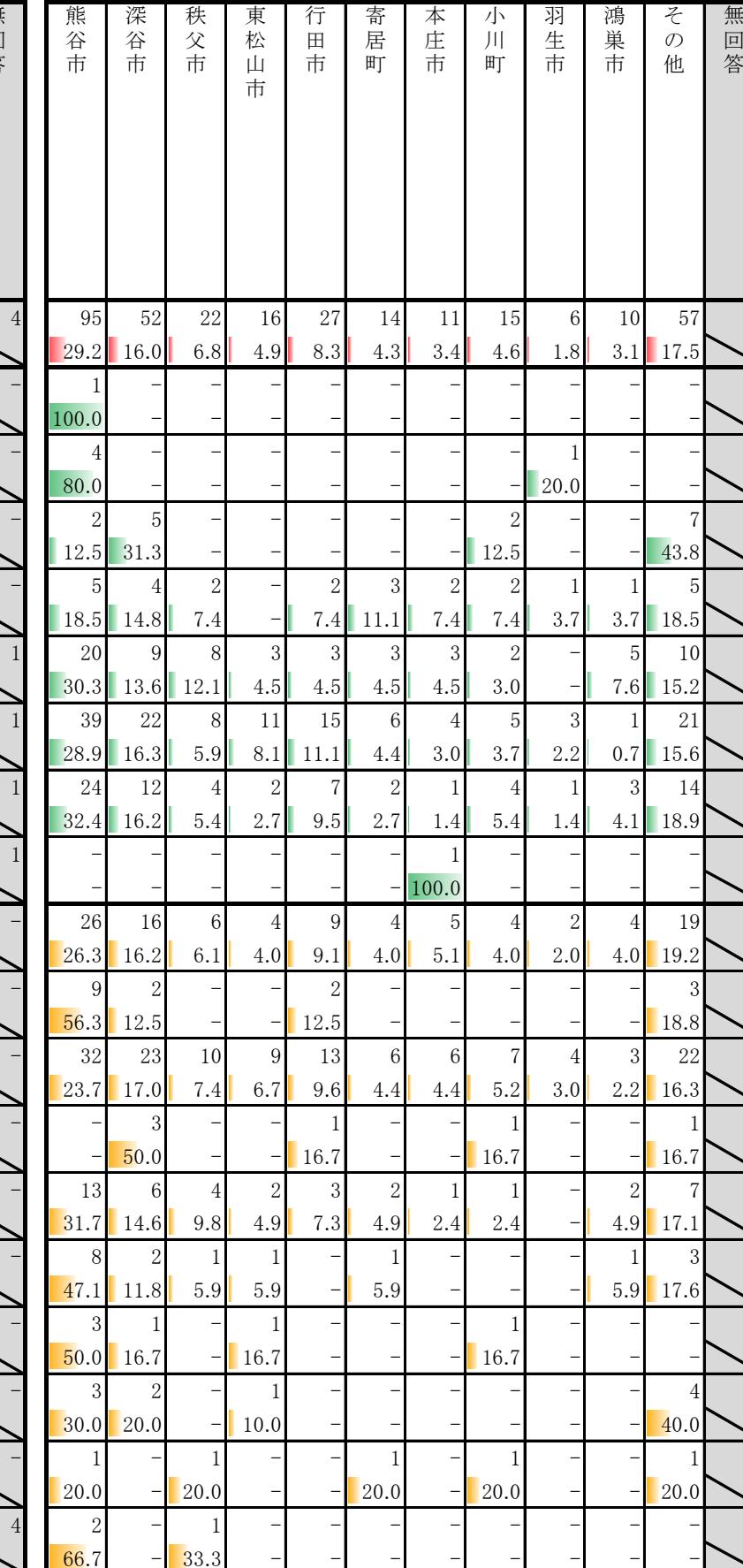
A.1  
年齢

		全 体	2 0 歳 代 以 下	3 0 歳 代	4 0 歳 代	5 0 歳 代	6 0 歳 代	7 0 歳 代	8 0 歳 代 以 上	無 回答
上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、無回答を除いた有効回答の構成比率を表示										
全体		327	1	5	16	27	66	136	74	2
			0.3	1.5	4.9	8.3	20.3	41.8	22.8	
年 齢	20歳代以下	1	1	-	-	-	-	-	-	-
			100.0	-	-	-	-	-	-	
	30歳代	5	-	5	-	-	-	-	-	
			100.0	-	-	-	-	-	-	
	40歳代	16	-	-	16	-	-	-	-	
			100.0	-	-	-	-	-	-	
	50歳代	27	-	-	-	27	-	-	-	-
			100.0	-	-	-	-	-	-	
	60歳代	66	-	-	-	-	66	-	-	
受 診 科 (複 数 回 答 あ り)			100.0	-	-	-	-	-	-	
	70歳代	136	-	-	-	-	-	136	-	-
			100.0	-	-	-	-	-	-	
	80歳代以上	74	-	-	-	-	-	-	74	-
			100.0	-	-	-	-	-	-	
	無回答	2	-	-	-	-	-	-	-	2
			100.0	-	-	-	-	-	-	
	呼吸器内科	99	1	4	3	4	15	43	28	1
			1.0	4.1	3.1	4.1	15.3	43.9	28.6	
	呼吸器外科	16	-	-	-	-	4	6	6	-
			-	-	-	-	25.0	37.5	37.5	
	循環器内科	136	-	-	9	16	31	56	24	-
			-	-	6.6	11.8	22.8	41.2	17.6	
	心臓外科	6	-	-	-	-	2	2	2	-
			-	-	-	-	33.3	33.3	33.3	
	血管外科	41	-	1	2	3	5	21	9	-
			-	2.4	4.9	7.3	12.2	51.2	22.0	
	脳神経外科	17	-	-	1	2	5	4	5	-
			-	-	5.9	11.8	29.4	23.5	29.4	
	消化器外科	6	-	-	-	-	1	4	1	-
			-	-	-	-	16.7	66.7	16.7	
	腎臓内科	10	-	-	1	1	2	5	1	-
			-	-	10.0	10.0	20.0	50.0	10.0	
	その他	5	-	-	-	2	2	-	1	-
			-	-	-	40.0	40.0	-	20.0	
	無回答	4	-	-	-	-	1	1	1	1
			-	-	-	-	33.3	33.3	33.3	

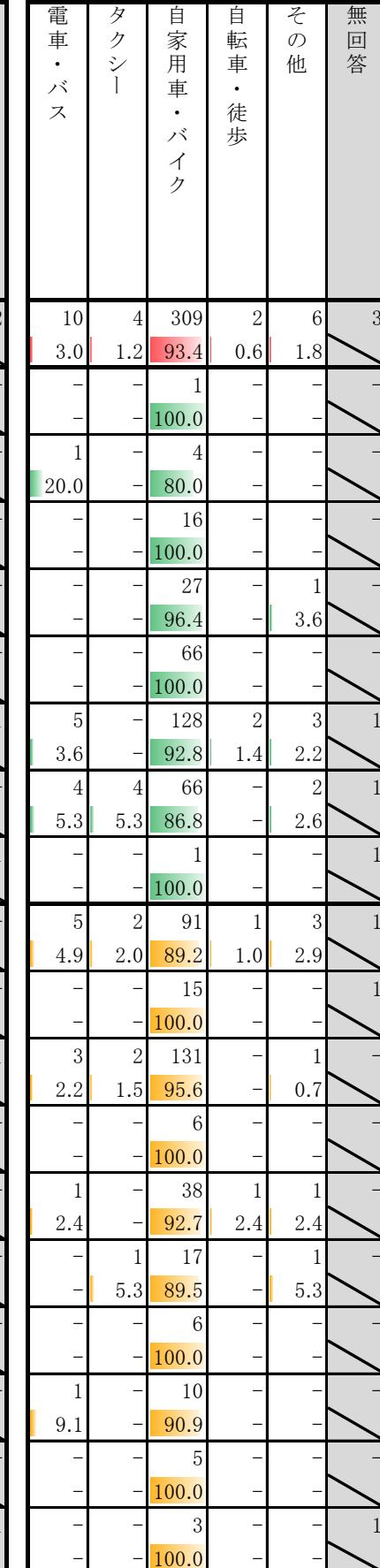
A.2  
本日受診された診療科は何科ですか？(複数回答あり)



A.3  
お住まいの市町村はどちらですか？



A.4  
当センターまでの交通手段は何ですか？(複数回答あり)



## 【A.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)の応対は、いかがでしたか？

### B.3 医師は病状や治療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？

無回答	その他	家族が付き添い	一人で来院	全体	上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、無回答を除いた 有効回答の構成比率を表示
11	1%	1%	98%	50	11 22%

全体		327	169	150	4	4
年齢	20歳代以下	1	-	-	1	-
			-	-	100.0	
	30歳代	5	4	1	-	-
			80.0	20.0	-	
	40歳代	16	15	-	-	1
			100.0	-	-	
	50歳代	27	21	4	2	-
			77.8	14.8	7.4	
	60歳代	66	41	25	-	-
受診科 (複数回答あり)			62.1	37.9	-	
	70歳代	136	68	67	1	-
			50.0	49.3	0.7	
	80歳代以上	74	20	53	-	1
			27.4	72.6	-	
	無回答	2	-	-	-	2
			-	-	-	
	呼吸器内科	99	44	51	3	1
			44.9	52.0	3.1	
受診科 (複数回答あり)	呼吸器外科	16	7	8	-	1
			46.7	53.3	-	
	循環器内科	136	76	58	1	1
			56.3	43.0	0.7	
	心臓外科	6	-	6	-	-
			-	100.0	-	
	血管外科	41	20	21	-	-
			48.8	51.2	-	
	脳神経外科	17	10	6	-	1
受診科 (複数回答あり)			62.5	37.5	-	
	消化器外科	6	2	4	-	-
			33.3	66.7	-	
	腎臓内科	10	7	3	-	-
			70.0	30.0	-	
	その他	5	3	2	-	-
			60.0	40.0	-	
	無回答	4	2	1	-	1
			66.7	33.3	-	

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	満足度				
					非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
254	27	5	42	4	63	169	85	7	1
77.4	8.2	1.5	12.8		19.4	52.0	26.2	2.2	0.3
1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
100.0	-	-	-		-	100.0	-	-	-
4	-	1	-	-	-	2	2	-	1
80.0	-	20.0	-		-	40.0	40.0	-	20.0
13	1	-	2	-	7	5	3	1	-
81.3	6.3	-	12.5		43.8	31.3	18.8	6.3	-
22	-	2	3	-	4	14	7	2	-
81.5	-	7.4	11.1		14.8	51.9	25.9	7.4	-
49	7	-	10	3	14	28	22	2	-
74.2	10.6	-	15.2		21.2	42.4	33.3	3.0	-
111	8	1	17	-	19.3	54.8	24.4	1.5	-
81.0	5.8	0.7	12.4		12	44	18	-	-
53	11	1	10	-	16.2	59.5	24.3	-	-
70.7	14.7	1.3	13.3		-	100.0	-	-	-
1	-	-	-	1	-	1	-	-	-
100.0	-	-	-		-	100.0	-	-	-
85	6	1	7	1	18	53	28	-	-
85.9	6.1	1.0	7.1		18.2	53.5	28.3	-	-
12	1	-	3	-	2	9	5	-	-
75.0	6.3	-	18.8		12.5	56.3	31.3	-	-
103	16	2	18	1	38	59	32	6	-
74.1	11.5	1.4	12.9		28.1	43.7	23.7	4.4	-
5	1	-	-	-	-	5	1	-	-
83.3	16.7	-	-		-	83.3	16.7	-	-
33	2	1	5	-	2	27	11	-	1
80.5	4.9	2.4	12.2		4.9	65.9	26.8	-	2.4
10	1	-	5	1	-	15	2	-	-
62.5	6.3	-	31.3		-	88.2	11.8	-	-
3	1	1	1	-	1	3	2	-	-
50.0	16.7	16.7	16.7		16.7	50.0	33.3	-	-
6	1	-	3	-	-	6	3	1	-
60.0	10.0	-	30.0		-	60.0	30.0	10.0	-
5	-	-	-	-	1	3	1	-	-
100.0	-	-	-		20.0	60.0	20.0	-	-
1	-	-	2	1	2	-	1	-	-
33.3	-	-	66.7		66.7	-	33.3	-	-

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
2	78 24.7	151 47.8	78 24.7	8 2.5	1 0.3	11 3.4
-	- -	1 100.0	-	-	-	-
-	1 20.0	2 40.0	2 40.0	-	-	-
-	5 31.3	8 50.0	3 18.8	-	-	-
-	6 22.2	12 44.4	7 25.9	2 7.4	-	-
-	11 17.2	31 48.4	19 29.7	3 4.7	-	2 2.2
-	35 26.5	61 46.2	34 25.8	1 0.8	1 0.8	4 4.2
-	20 28.6	35 50.0	13 18.6	2 2.9	-	4 4.2
-	- -	1 100.0	-	-	-	1 1.0
-	25 25.8	48 49.5	19 19.6	4 4.1	1 1.0	2 2.0
-	3 18.8	10 62.5	3 18.8	-	-	-
-	39 29.5	53 40.2	36 27.3	4 3.0	-	4 4.2
-	- -	3 60.0	2 40.0	-	-	1 1.0
-	7 17.5	24 60.0	9 22.5	-	-	1 1.0
-	1 6.3	10 62.5	5 31.3	-	-	1 1.0
-	2 33.3	3 50.0	1 16.7	-	-	-
-	1 10.0	5 50.0	4 40.0	-	-	-
-	2 40.0	2 40.0	1 20.0	-	-	-
-	2 100.0	- -	- -	-	-	2 2.0

非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
73 23.4	161 51.6	76 24.4	2 0.6	-	18 -
- -	1 100.0	-	-	-	-
2 40.0	1 20.0	2 40.0	-	-	-
6 37.5	6 37.5	4 25.0	-	-	-
6 23.1	11 42.3	8 30.8	1 3.8	-	1 -
12 19.0	32 50.8	19 30.2	-	-	3 -
29 21.8	77 57.9	27 20.3	-	-	3 -
18 26.9	33 49.3	15 22.4	1 1.5	-	7 -
- -	- 100.0	1 -	-	-	1 -
23 23.5	57 58.2	18 18.4	-	-	1 -
2 13.3	8 53.3	5 33.3	-	-	1 -
38 29.5	55 42.6	34 26.4	2 1.6	-	7 -
- -	3 75.0	1 25.0	-	-	2 -
7 17.5	24 60.0	9 22.5	-	-	1 -
1 6.3	11 68.8	4 25.0	-	-	1 -
3 50.0	1 16.7	2 33.3	-	-	-
1 11.1	6 66.7	2 22.2	-	-	1 -
- -	3 60.0	2 40.0	-	-	-
1 33.3	1 33.3	1 33.3	-	-	1 -

非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
56 18.1	151 48.9	100 32.4	2 0.6	-	18
- -	1 100.0	-	-	-	-
1 20.0	3 60.0	1 20.0	-	-	-
7 43.8	4 25.0	5 31.3	-	-	-
4 15.4	12 46.2	9 34.6	1 3.8	-	1
10 16.1	27 43.5	25 40.3	-	-	4
18 13.7	73 55.7	39 29.8	1 0.8	-	5
16 23.9	31 46.3	20 29.9	-	-	7
- -	- 100.0	1 -	-	-	1
20 21.3	48 51.1	26 27.7	-	-	5
2 12.5	8 50.0	6 37.5	-	-	-
27 20.9	56 43.4	44 34.1	2 1.6	-	7
- -	3 60.0	2 40.0	-	-	1
4 10.0	22 55.0	14 35.0	-	-	1
- -	11 64.7	6 35.3	-	-	-
2 40.0	2 40.0	1 20.0	-	-	1
2 22.2	4 44.4	3 33.3	-	-	1
1 20.0	2 40.0	2 40.0	-	-	-
1 50.0	1 50.0	-	-	-	2

**【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応対に満足していますか？

上段:回答数(件)  
下段:構成比(%)  
※構成比は、無回答を除いた有効回答の構成比率を表示

全体 327 5 44 195 56 13 14  
1.6 14.1 62.3 17.9 4.2

非常に満足 満足 普通 不満 非常に不満 無回答  
44 130 84 2 - 67  
16.9 50.0 32.3 0.8

非常に満足 満足 普通 不満 非常に不満 無回答  
43 115 66 1 - 102  
19.1 51.1 29.3 0.4

非常に満足 満足 普通 不満 非常に不満 無回答  
9 27 23 - - 268  
15.3 45.8 39.0

非常に満足 満足 普通 不満 非常に不満 無回答  
55 175 73 7 1 16  
17.7 56.3 23.5 2.3 0.3

非常に満足 満足 普通 不満 非常に不満 無回答  
54 177 81 2 - 13  
17.2 56.4 25.8 0.6

20歳代以下 1 - - 1 - - -  
- - 100.0 - -

1 - - 1 - - -  
- - 100.0 - -

- - - - - -  
- - - - - -

- - - - - -  
- - - - - -

- - - - - -  
- - - - - -

- - - - - -  
- - - - - -

30歳代 5 - - 3 2 - -  
- - 60.0 40.0 -

1 - 1 - - - -  
- - 100.0 - -

- - - - - -  
- - - - - -

- - - - - -  
- - - - - -

1 - 3 1 - - -  
20.0 60.0 20.0 -

- - - - - -  
- - - - - -

40歳代 16 - 4 9 2 1 -  
- 25.0 56.3 12.5 6.3

3 4 3 - - - -  
30.0 40.0 30.0 -

4 3 2 - - - -  
44.4 33.3 22.2 -

1 1 - - - -  
50.0 50.0 -

4 7 3 - - - -  
28.6 50.0 21.4 -

5 7 4 - - - -  
31.3 43.8 25.0 -

50歳代 27 - 4 16 2 5 -  
- 14.8 59.3 7.4 18.5

1 12 8 1 - - -  
4.5 54.5 36.4 4.5

2 11 7 1 - - -  
9.5 52.4 33.3 4.8

1 1 - - - -  
50.0 50.0 -

3 15 6 2 1 - -  
11.1 55.6 22.2 7.4 3.7

4 17 5 1 - - -  
14.8 63.0 18.5 3.7

60歳代 66 2 5 34 16 3 6  
3.3 8.3 56.7 26.7 5.0

8 21 24 - - - -  
15.1 39.6 45.3 -

5 19 24 - - - -  
10.4 39.6 50.0 -

3 3 4 - - - -  
30.0 30.0 40.0 -

10 33 17 2 - - -  
16.1 53.2 27.4 3.2

11 30 21 1 - - -  
17.5 47.6 33.3 1.6

70歳代 136 1 16 91 24 1 3  
0.8 12.0 68.4 18.0 0.8

21 59 31 1 - - -  
18.8 52.7 27.7 0.9

23 45 24 - - - -  
25.0 48.9 26.1 -

4 13 14 - - - -  
12.9 41.9 45.2 -

23 78 32 2 - - -  
17.0 57.8 23.7 1.5

22 77 35 - - - -  
16.4 57.5 26.1 -

80歳代以上 74 2 15 40 10 3 4  
2.9 21.4 57.1 14.3 4.3

10 32 17 - - - -  
16.9 54.2 28.8 -

9 35 9 - - - -  
17.0 66.0 17.0 -

1 8 - - - -  
11.1 88.9 -

14 39 13 1 - - -  
20.9 58.2 19.4 1.5

12 42 13 - - - -  
17.9 62.7 19.4 -

無回答 2 - - 1 - - -  
- - 100.0 - -

- - - - - -  
- - - - - -

- - - - - -  
- - - - - -

- - - - - -  
- - - - - -

- - - - - -  
- - - - - -

- - - - - -  
- - - - - -

呼吸器内科 99 2 12 61 19 2 3  
2.1 12.5 63.5 19.8 2.1

19 40 29 - - - -  
21.6 45.5 33.0 -

10 28 21 - - - -  
16.9 47.5 35.6 -

1 8 6 - - - -  
6.7 53.3 40.0 -

16 55 22 2 - - -  
16.8 57.9 23.2 2.1

17 54 24 - - - -  
17.9 56.8 25.3 -

呼吸器外科 16 - 5 9 1 1 -  
- 31.3 56.3 6.3 6.3

1 9 4 - - - -  
7.1 64.3 28.6 -

1 7 - - - -  
12.5 87.5 -

2 2 - - - -  
100.0 -

5 8 3 - - - -  
31.3 50.0 18.8 -

2 10 4 - - - -  
12.5 62.5 25.0 -

循環器内科 136 2 16 74 26 9 9  
1.6 12.6 58.3 20.5 7.1

20 46 37 1 - - -  
19.2 44.2 35.6 1.0

26 53 34 1 - - -  
22.8 46.5 29.8 0.9

5 11 14 - - - -  
16.7 36.7 46.7 -

29 65 30 3 1 8  
22.7 50.8 23.4 2.3 0.8

27 65 35 2 - - -  
20.9 50.4 27.1 1.6

心臓外科 6 - - 4 1 1 -  
- 66.7 16.7 16.7

- 3 1 - - - -  
75.0 25.0 -

- 3 1 - - - -  
75.0 25.0 -

- 1 1 - - - -  
50.0 50.0 -

- 5 1 - - - -  
83.3 16.7 -

- 3 3 - - - -  
50.0 50.0 -

血管外科 41 - 7 31 3 - -  
- 17.1 75.6 7.3 -

2 22 6 - - - -  
6.7 73.3 20.0 -

4 19 4 - - - -  
14.8 70.4 14.8 -

- 3 2 - - - -  
60.0 40.0 -

2 27 10 1 - - -  
5.0 67.5 25.0 2.5

3 30 8 - - - -  
7.3 73.2 19.5 -

脳神経外科 17 - - 13 1 2 1  
- 81.3 6.3 12.5

- 9 5 1 - - -  
- 60.0 33.3 6.7

- 5 2 - - - -  
- 71.4 28.6 -

- 2 1 - - - -  
- 25.0 50.0 25.0

- 11 6 - - - -  
- 64.7 35.3 -

- 11 5 - - - -  
- 5.9 64.7 29.4 -

消化器外科 6 - - 5 1 - -  
- 83.3 16.7 -

2 3 - - - -  
40.0 60.0 -

2 2 1 - - - -  
100.0 -

- 3 1 - - - -  
33.3 50.0 16.7 -

2 5 1 1 - - -  
22.2 55.6 11.1 11.1

1 6 3 - - - -  
10.0 60.0 30.0 -

腎臓内科 10 - 2 4 4 - -  
- 20.0 40.0 40.0

1 2 4 - - - -  
14.3 28.6 57.1 -

1 2 5 - - - -  
12.5 25.0 62.5 -

- 2 2 - - - -  
- 50.0 50.0 -

2 5 1 1 - - -  
20.0 60.0 20.0 -

2 3 - - - -  
40.0 60.0 -

その他 5 1 2 2 - - -  
- 20.0 40.0 40.0

- 2 - - - -  
- 100.0 -

- 1 - - - -  
- 50.0 50.0 -

- 3 - - - -  
- 100.0 -

- 1 1 - - - -  
- 50.0 50.0 -

1 1 - - - -  
- 50.0 50.0 -

無回答 4 - 1 1 1 - -  
- 33.3 33.3 33.3

- 1 - 1 - - -  
- 50.0 50.0 -

- 1 - - - -  
- 50.0 50.0 -

- 2 - - - -  
- 50.0 50.0 -

- 2 - - - -  
- 50.0 50.0 -

- 2 - - - -  
- 50.0 50.0 -

**【C.総合的な評価】**

C.3  
この病院の施設や設備に満足していますか？

上段:回答数(件)  
下段:構成比(%)  
※構成比は、無回答を除いた有効回答の構成比率を表示

	全体	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
	327	40	177	82	9	2	17
		12.9	57.1	26.5	2.9	0.6	
年齢	20歳代以下	1	-	1	-	-	-
			-	100.0	-	-	
	30歳代	5	1	2	2	-	-
			20.0	40.0	40.0	-	
	40歳代	16	5	6	2	1	1
			33.3	40.0	13.3	6.7	6.7
	50歳代	27	1	15	7	3	-
			3.8	57.7	26.9	11.5	-
	60歳代	66	7	28	27	2	-
			10.9	43.8	42.2	3.1	-
	70歳代	136	17	83	29	3	-
			12.9	62.9	22.0	2.3	-
	80歳代以上	74	9	41	15	-	1
			13.6	62.1	22.7	-	1.5
	無回答	2	-	1	-	-	1
			-	100.0	-	-	
受診科（複数回答あり）	呼吸器内科	99	13	57	21	2	1
			13.8	60.6	22.3	2.1	1.1
	呼吸器外科	16	3	9	4	-	-
			18.8	56.3	25.0	-	-
	循環器内科	136	18	70	34	6	-
			14.1	54.7	26.6	4.7	-
	心臓外科	6	-	2	4	-	-
			-	33.3	66.7	-	-
	血管外科	41	2	25	11	1	-
			5.1	64.1	28.2	2.6	-
	脳神経外科	17	1	9	5	-	1
			6.3	56.3	31.3	-	6.3
	消化器外科	6	3	2	1	-	-
			50.0	33.3	16.7	-	-
	腎臓内科	10	1	5	4	-	-
			10.0	50.0	40.0	-	-
	その他	5	1	2	1	1	-
			20.0	40.0	20.0	20.0	-
	無回答	4	-	2	-	-	2
			-	100.0	-	-	

C.4  
この病院を家族や友人・知人に勧めたいと思いますか？

## VI. アンケート用紙

# 《表》

外来

標準  
番号  
21511110

## アンケート調査へのご協力のお願い(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  
いただきたいと存じます。  
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くださる  
ようお願いします。  
なお、記入内容により今後の診療において不利益になることは一切ございません。また、アンケートの集計結果は、後日、  
院内掲示、ホームページなどにより公表させていただきます。

埼玉県立循環器・呼吸器病センター病院長

アンケート調査(外来患者さん用)

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

記入例



### A 患者さん自身についてお聞かせください。

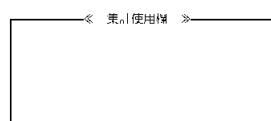
1 年齢	<input type="checkbox"/> 20歳代以下	<input type="checkbox"/> 30歳代	<input type="checkbox"/> 40歳代	<input type="checkbox"/> 50歳代
	<input type="checkbox"/> 60歳代	<input type="checkbox"/> 70歳代	<input type="checkbox"/> 80歳代以上	
2 本日受診された診療科は何科ですか？	<input type="checkbox"/> 呼吸器内科 <input type="checkbox"/> 呼吸器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

### B 病院についてお聞かせください。

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

### 2 受付職員(電話予約・各窓口)の応対は、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、その理由をお教えください。 ( )				
2 この病院のスタッフの応対に満足していますか？				
<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、その理由をお教えください。 ( )				
4 この病院を家族や友人・知人に勧めたいと思いますか？				
<input type="checkbox"/> そう思う <input type="checkbox"/> まあそう思う <input type="checkbox"/> どちらともいえない <input type="checkbox"/> あまりそう思わない <input type="checkbox"/> そう思わない				
「あまりそう思わない」「そう思わない」の場合、その理由をお教えください。 ( )				
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。

