

平成27年度 患者満足度調査結果 ～外来～



【平成28年2月】

埼玉県立循環器・呼吸器病センター

目次

I. 調査概要	P	3
II. 調査結果まとめ	P	9
III. 調査結果	P	12
IV. 受診科別集計	P	41
V. クロス集計	P	58
VI. ご意見・ご要望	P	63
VII. アンケート用紙	P	69

I. 調査概要

1.実施目的

当院が提供している医療サービスに対する、患者さんの評価・ご要望を把握し、医療サービスの更なる向上を図るとともに、運営の基礎資料とする。

2.実施期間

H27.11.18 ~ H27.11.19

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：	499 枚
回収数：	446 枚
回収率：	89.4%

5.言葉の定義

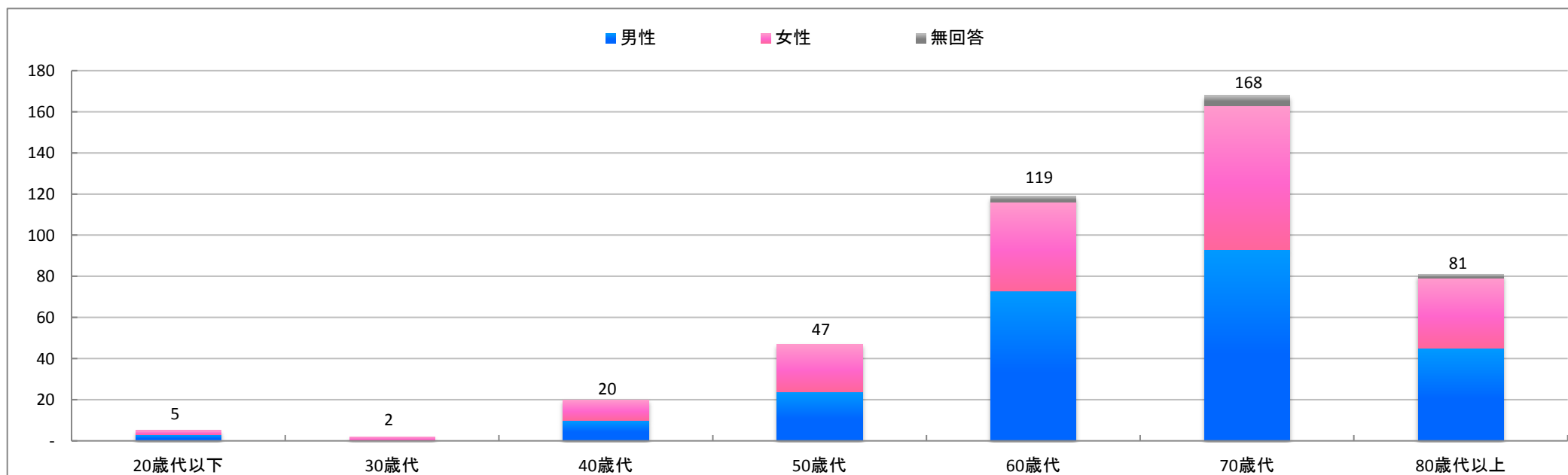
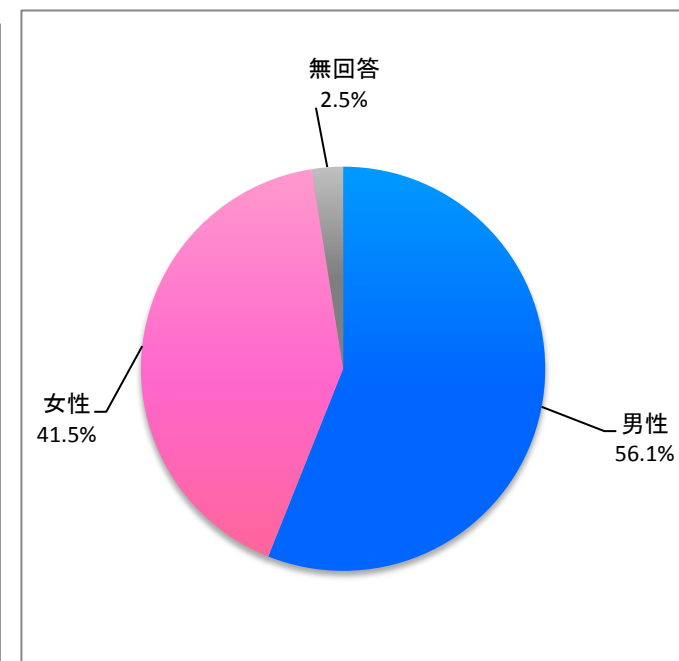
有効回答数・・・「無回答」を除いた回答数。

満足率・・・回答数のうち「非常に満足」「満足」と答えた人の割合。

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

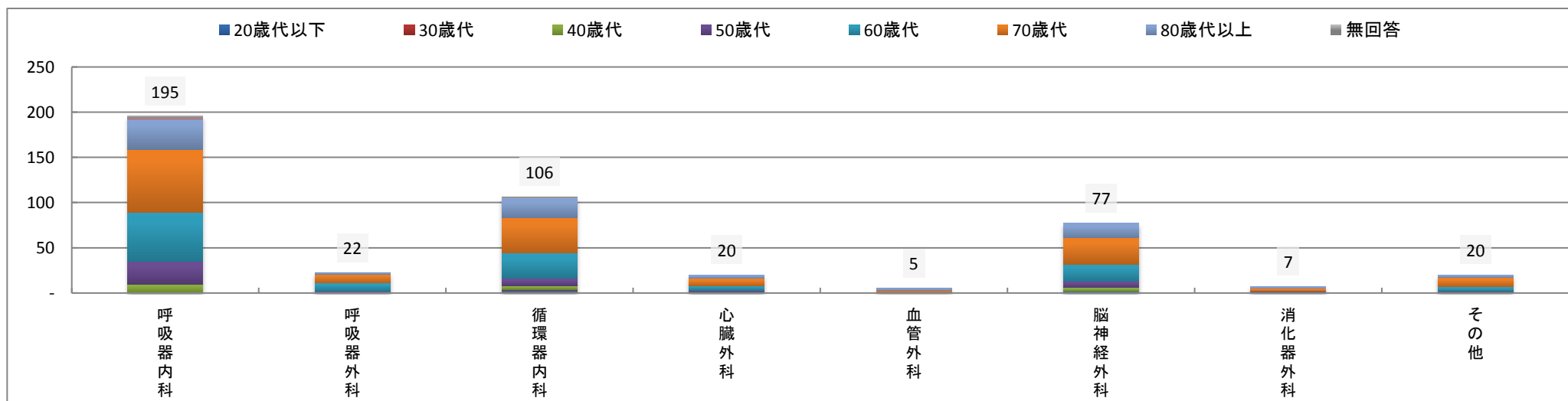
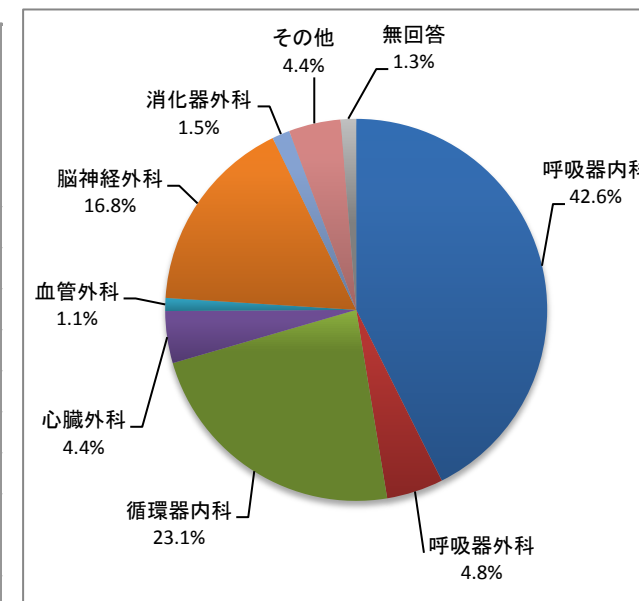
6.回答者構成-① 患者さんの「年齢」×「性別」

		性別			合計	比率(%)
		男性	女性	無回答		
年齢	20歳代以下	3	2	-	5	1.1%
	30歳代	-	2	-	2	0.4%
	40歳代	10	10	-	20	4.5%
	50歳代	24	23	-	47	10.5%
	60歳代	73	43	3	119	26.7%
	70歳代	93	70	5	168	37.7%
	80歳代以上	45	34	2	81	18.2%
	無回答	2	1	1	4	0.9%
	合計	250	185	11	446	100.0%
比率(%)	56.1%	41.5%	2.5%	100.0%		



6.回答者構成-② 「年齢」×「受診科（複数回答可）」

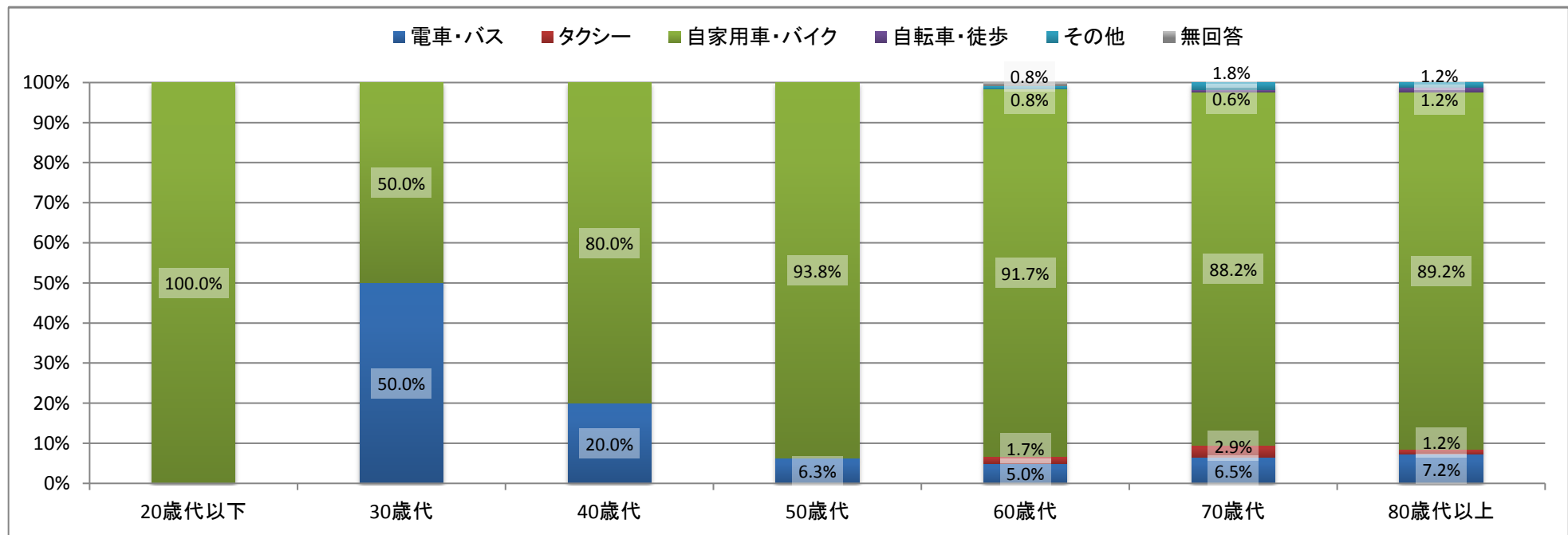
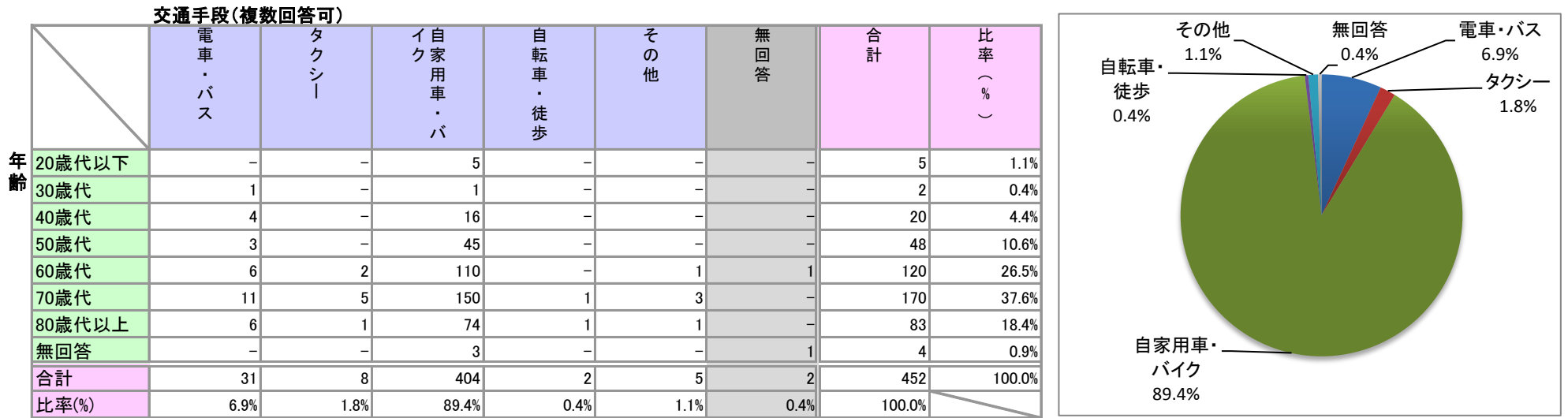
年齢	受診科(複数回答可)									合計	比率(%)
	呼吸器内科	呼吸器外科	循環器内科	心臓外科	血管外科	脳神経外科	消化器外科	その他	無回答		
20歳代以下	-	-	3	-	-	2	-	-	-	5	1.1%
30歳代	-	-	1	-	-	-	-	1	-	2	0.4%
40歳代	10	-	4	1	-	4	1	-	-	20	4.4%
50歳代	25	2	8	2	-	7	1	1	1	47	10.3%
60歳代	54	9	28	5	1	19	-	5	1	122	26.6%
70歳代	70	10	39	8	2	29	3	10	3	174	38.0%
80歳代以上	34	1	22	4	2	16	2	3	-	84	18.3%
無回答	2	-	1	-	-	-	-	-	1	4	0.9%
合計	195	22	106	20	5	77	7	20	6	458	100.0%
比率(%)	42.6%	4.8%	23.1%	4.4%	1.1%	16.8%	1.5%	4.4%	1.3%	100.0%	



■その他（自由記載内容）

『リハビリ(3)』、『MRI(2)』、『放射線(6)』、『ペースメーカー外来(3)』、『CT検査』

6.回答者構成-② 「年齢」×「当センターまでの交通手段は何ですか？（複数回答可）」

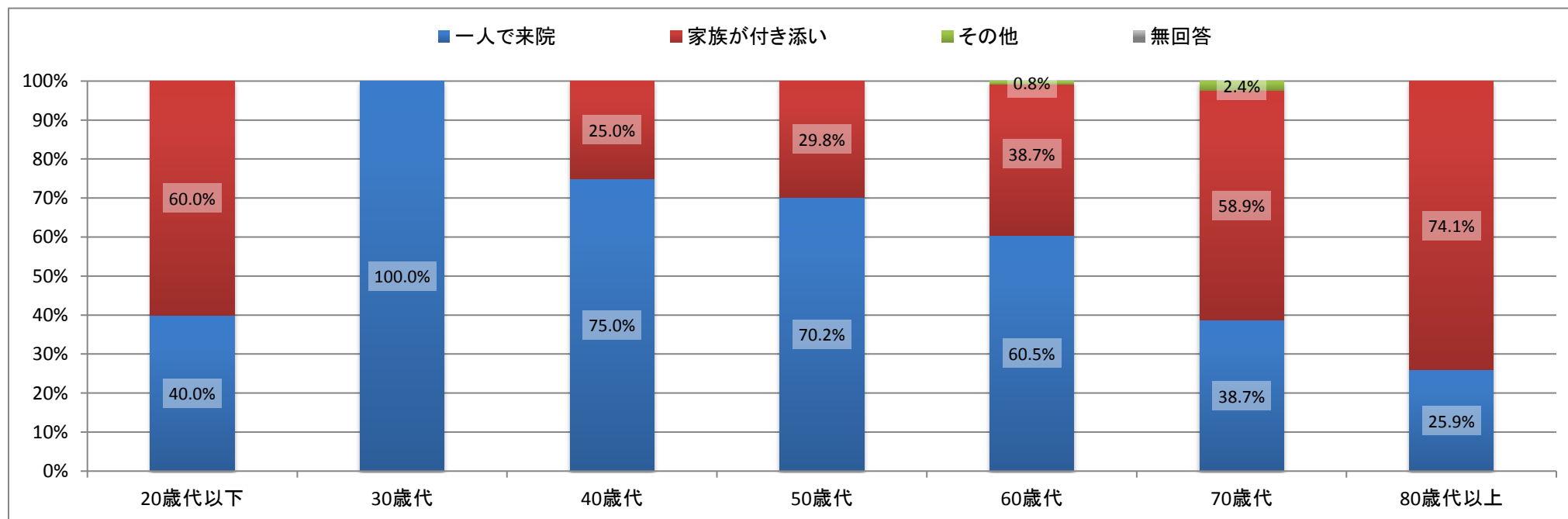
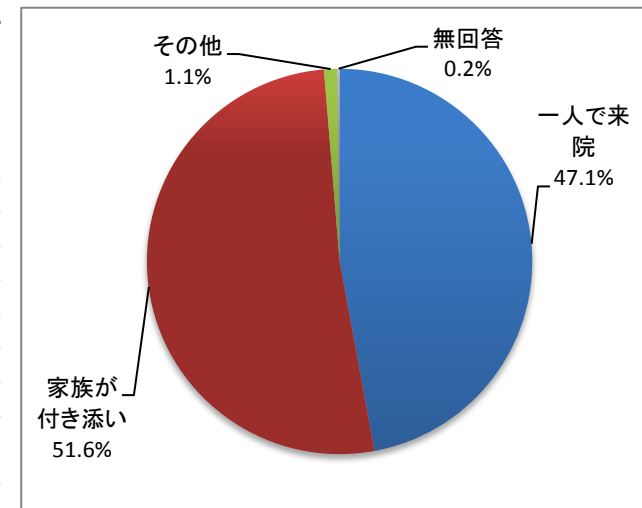


■その他(自由記載内容)
 『自家用車での送迎(2)』、『帰りはバス』、『電車、タクシー』

6.回答者構成-② 「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？(複数回答可)

	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	2	3	-	-	5	1.1%
30歳代	2	-	-	-	2	0.4%
40歳代	15	5	-	-	20	4.5%
50歳代	33	14	-	-	47	10.5%
60歳代	72	46	1	-	119	26.7%
70歳代	65	99	4	-	168	37.7%
80歳代以上	21	60	-	-	81	18.2%
無回答	-	3	-	1	4	0.9%
合計	210	230	5	1	446	100.0%
比率(%)	47.1%	51.6%	1.1%	0.2%	100.0%	



■その他(自由記載内容)

『家族が送迎(2)』、『NPO法人スタッフと』、『二人』

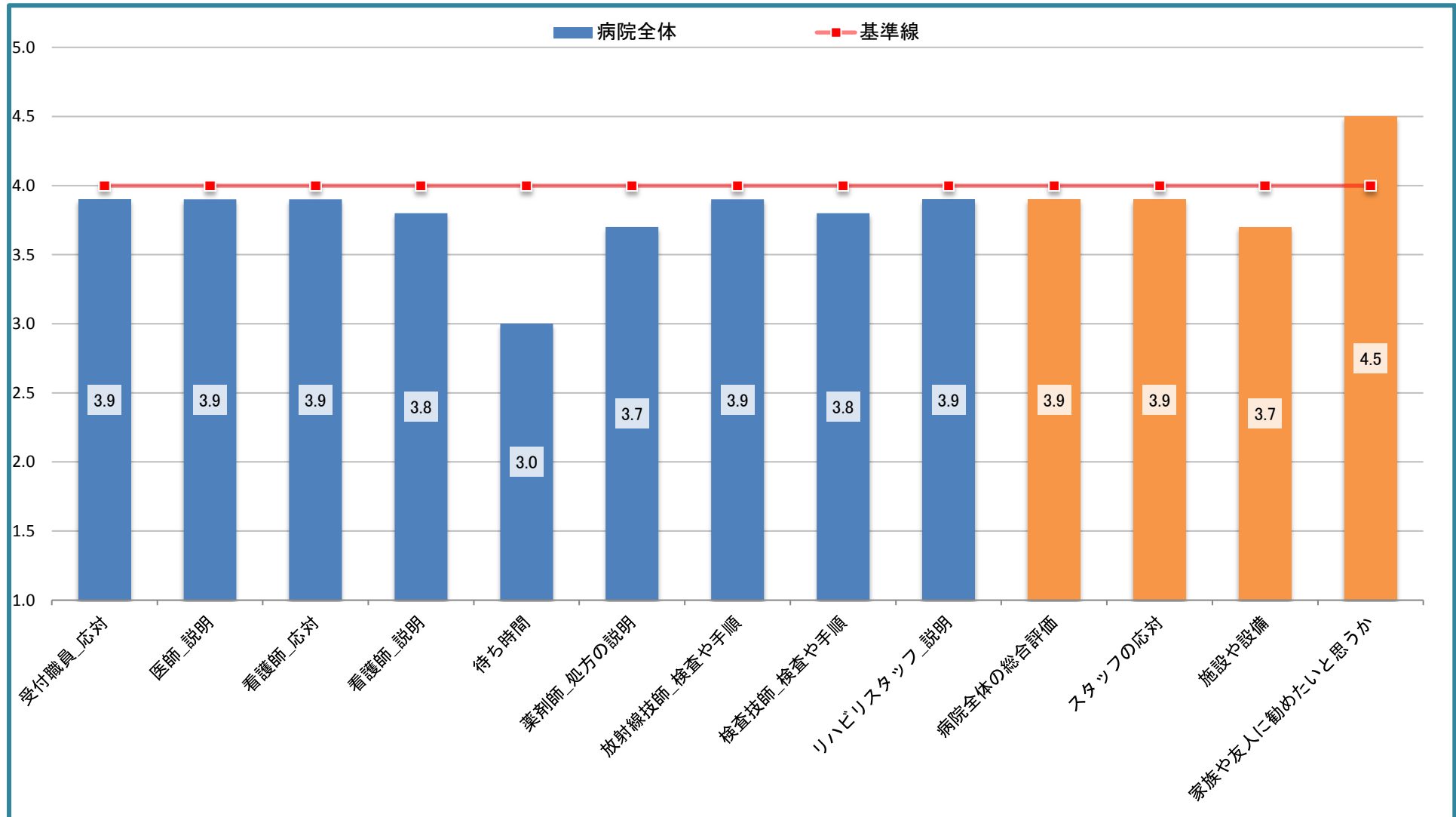
Ⅱ. 調査結果まとめ

調査結果まとめ（病院全体）

病院全体

●アンケート結果 - 満足度

回答結果を数値化（非常に満足（そう思う）：5点、満足（まあそう思う）：4点、普通（どちらともいえない）：3点、不満（あまりそう思わない）：2点、非常に不満（そう思わない）：1点）した平均点を表示しています。



※基準線・・・強み弱みを分かりやすくするための指標

調査結果一覧

病院全体

		非常に満足 (そう思う)	まあ 満足 そう思う	普通 (どちらとも いえない)	そう 思わない (あまり 不満)	非常に 不満 (そう 思わない)	無 回 答	有 効 回 答 数	病院全体	
									満足率	満足度
		5点	4点	3点	2点	1点				
病院 に つ い て	B_1 受付職員(電話予約・各窓口)の対応は、いかがでしたか？	92	216	130	4	-	4	442	69.7%	3.9
	B_2 医師は病状や診療内容についてわかりやすく説明しましたか？	110	201	104	7	5	18	427	72.8%	3.9
	B_3 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？	84	227	114	1	-	20	426	73.0%	3.9
	B_4 看護師は質問や相談に十分答えましたか？	59	192	141	4	-	50	396	63.4%	3.8
	B_5 待ち時間について	13	65	260	64	21	23	423	18.4%	3.0
	B_6 薬剤師は処方についてわかりやすく説明しましたか？	32	111	110	1	-	192	254	56.3%	3.7
	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？	58	182	104	2	-	100	346	69.4%	3.9
	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？	49	115	96	1	-	185	261	62.8%	3.8
	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？	12	19	19	-	-	396	50	62.0%	3.9
合 計		509	1,328	1,078	84	26	988	3,025	60.7%	3.7
総 合 評 価	C_1 この病院の診療に満足していますか？	81	234	106	6	-	19	427	73.8%	3.9
	C_2 この病院のスタッフの対応に満足していますか？	70	230	122	3	-	21	425	70.6%	3.9
	C_3 この病院の施設や設備に満足していますか？	56	198	155	13	2	22	424	59.9%	3.7
	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？	254	117	45	3	-	27	419	88.5%	4.5
合 計		461	779	428	25	2	89	1,695	73.2%	4.0

※待ち時間の集計について・・・予約有無の「無回答」は集計対象外

●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(そう思う)」、「満足(まあそう思う)」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(そう思う):5点、満足(まあそう思う):4点、普通(どちらともいえない):3点、不満(あまりそう思わない):2点、非常に不満(そう思わない):1点)した平均点(合計点数を有効回答数で割った値)

Ⅲ. 調査結果

B_1 受付職員（電話予約・各窓口）の対応は、いかがでしたか？

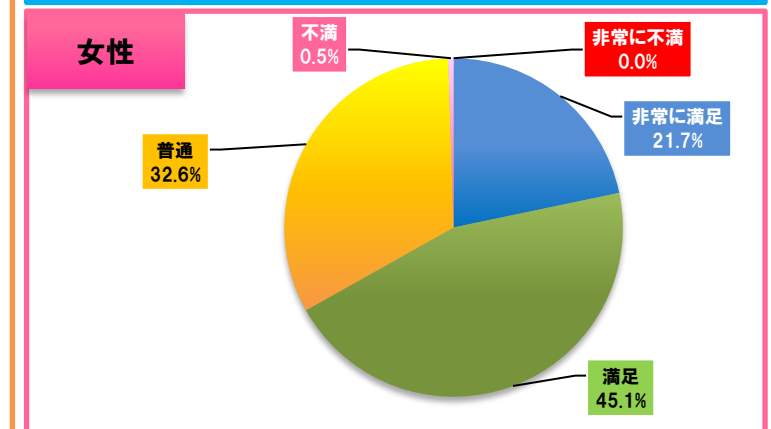
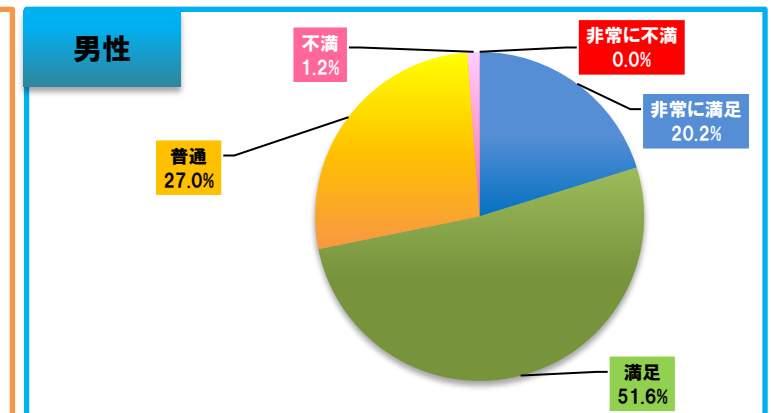
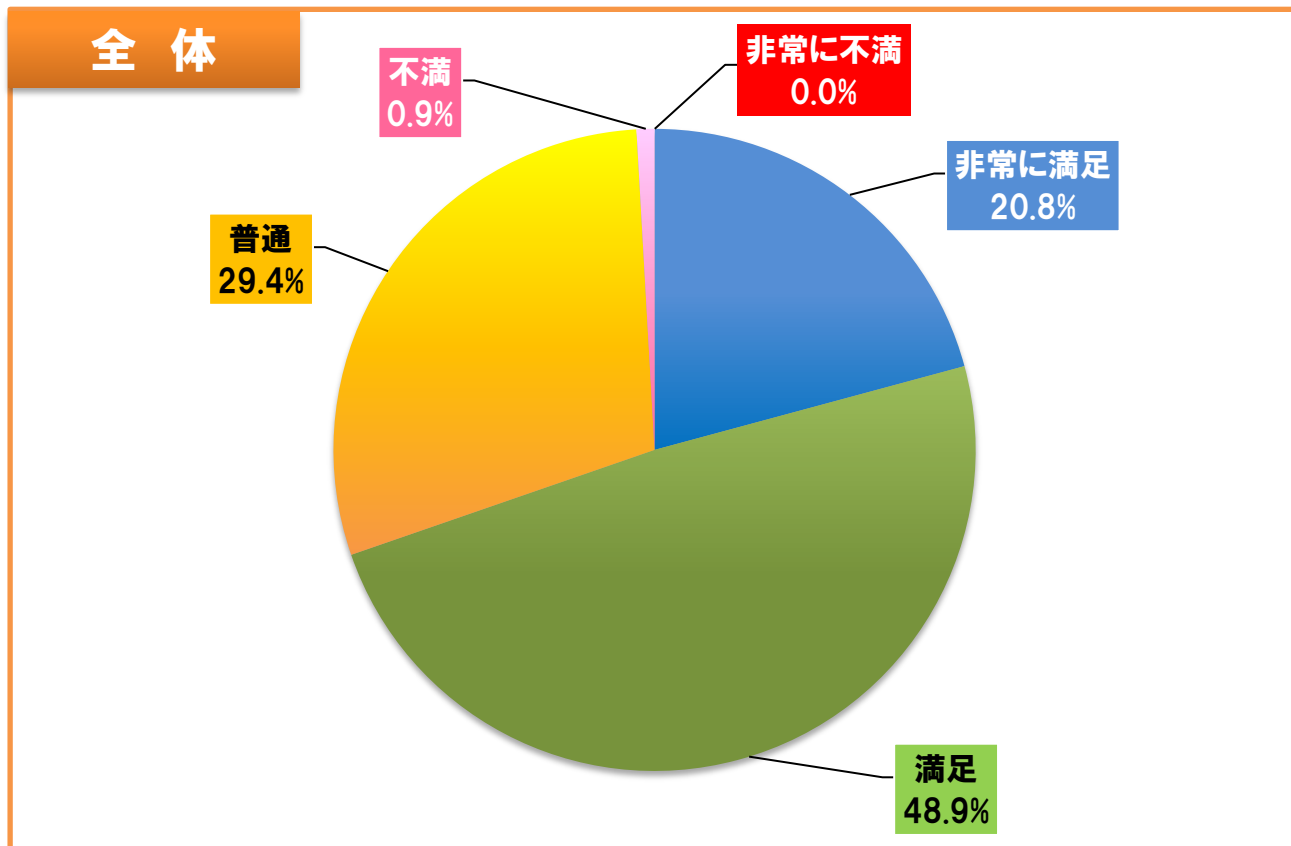
	男性	女性	無回答	合計	比率(%)
非常に満足	50	40	2	92	20.8%
満足	128	83	5	216	48.9%
普通	67	60	3	130	29.4%
不満	3	1	-	4	0.9%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%
有効回答数	248	184	10	442	100.0%
無回答	2	1	1	4	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

B_1 受付職員（電話予約・各窓口）の対応は、いかがでしたか？

満足率 **69.7%**

※「非常に満足」、「満足」の合算



B_1 受付職員(電話予約・各窓口)の対応は、いかがでしたか？

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	接客対応に笑顔がない。何か冷たい感じを受ける。	呼吸器内科	男性	60歳代
2	3年ぶりに診察を受けました。機械で診察券を入れ、そのまま内科に行ってしまう、受付はカウンターであることを知り、行ったり来たり大変でした。	呼吸器内科	男性	70歳代
3	親切な対応。	呼吸器内科	男性	80歳代以上
4	採血をする時、針を1,2回で出来たら良いと思います。因みに、今日は7回でした。	呼吸器内科	女性	60歳代
5	予約時間より1時間30分以上早く来て、レントゲンを受けただけなのに、なかなか呼ばれずイライラした。	呼吸器内科	女性	80歳代以上
6	カテーテルをやった時、その時にスタンドを入れられないでしょう。カテーテルが1回で済むようにしてもらいたいです。	循環器内科	男性	70歳代
7	紹介状があると伝えたが、うたがっている様子で感じが悪かった。	循環器内科	男性	80歳代以上
8	初めて来た時、会計のやり方薬のもらい方など説明がなく、すごく手間取ったことがある。	循環器内科	女性	60歳代
9	毎月来院しているのに、断られることが多い。	脳神経外科	男性	70歳代

B_2 医師は病状や診療内容についてわかりやすく説明しましたか？

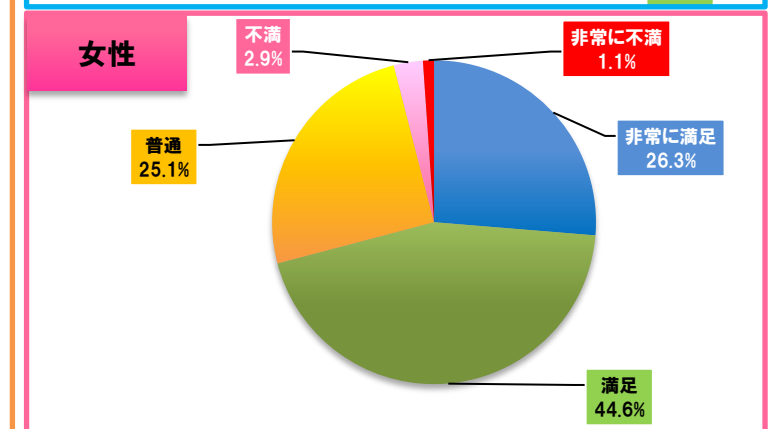
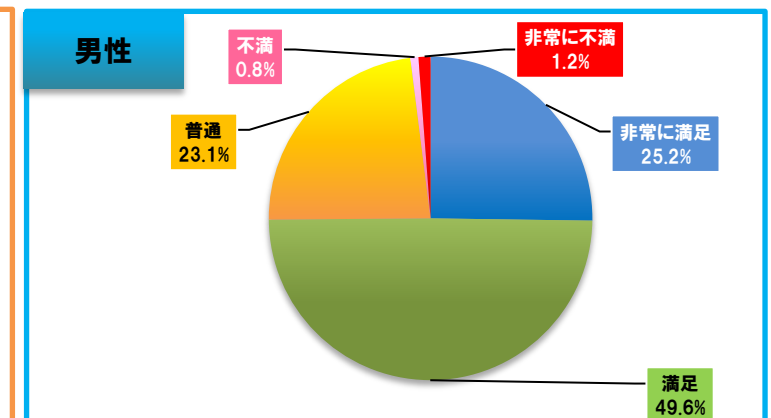
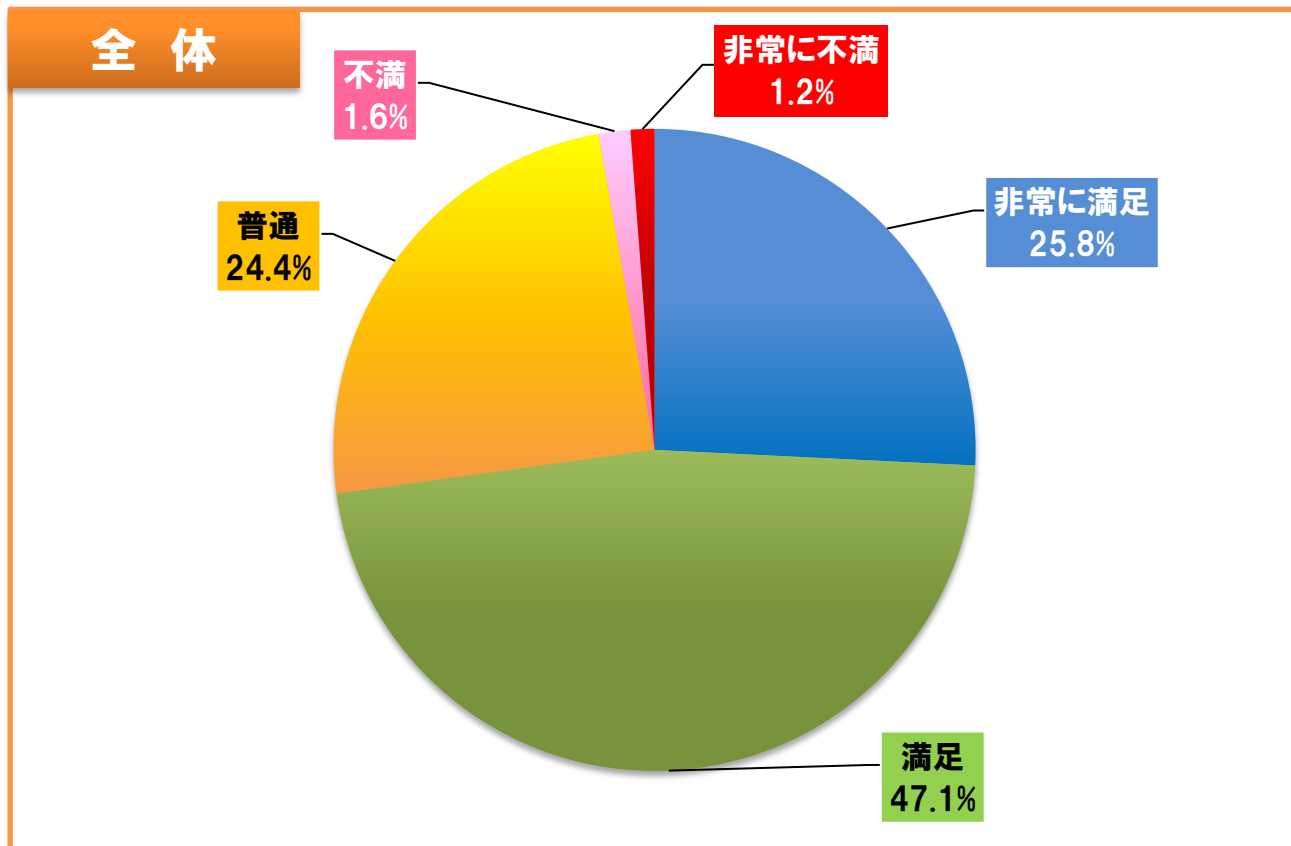
	男性	女性	無回答	合計	比率(%)
非常に満足	61	46	3	110	25.8%
満足	120	78	3	201	47.1%
普通	56	44	4	104	24.4%
不満	2	5	-	7	1.6%
非常に不満	3	2	-	5	1.2%
有効回答数	242	175	10	427	100.0%
無回答	8	9	1	18	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

B_2 医師は病状や診療内容についてわかりやすく説明しましたか？

満足率 **72.8%**

※「非常に満足」、「満足」の合算



B_2 医師は病状や診療内容についてわかりやすく説明しましたか？

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	〇〇先生、パソコンにデータを入れる時は、患者の顔は見られないが、診察時は患者の顔を見て、話をしたり、問診をしてほしい。	呼吸器内科	男性	50歳代
2	分かりやすく、表情も感じ良かった。	呼吸器内科	男性	70歳代
3	ほとんど顔を見ない。	呼吸器内科	女性	40歳代
4	専門用語など、説明がわかりにくい。	呼吸器内科	女性	40歳代
5	忙しいのか、短く検査結果も特別ない。血液検査も何本もあると、何を調べるか分らず、金額もいくらかかるか不安。	呼吸器内科	女性	50歳代
6	予約で来ても3時間以上待たされイラつく。	呼吸器内科	女性	80歳代以上
7	現状の説明なし。今後の対応、管理の説明なし。	循環器内科	男性	60歳代
8	前回来た時は、パソコンばかり見ていて顔を一度も見ない方がいた。	循環器内科	男性	60歳代
9	良いと思いますが、質問しづらいと、答えてもらっても意味が不明。	循環器内科	男性	60歳代
10	不安で来ているので、もっと親切にしてほしい。	循環器内科	男性	70歳代
11	数をこなすのに大変なのでしょうが、パソコンの画面を見てばかりで、病人の方を向かないので、病状説明をあまり言う気になれませんでした。	循環器内科	女性	60歳代
12	先生の態度があまりにもそっけないし、説明が不十分で聞き返すと、すごく嫌な顔をされる。	循環器内科	女性	60歳代
13	一方的で、患者の話を聞かない。	心臓外科	女性	70歳代
14	〇〇医大の先生は、毎回人が変わって、その都度対応が変わるので不満です。	脳神経外科	男性	60歳代

B_3 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？

	男性	女性	無回答	合計	比率(%)
非常に満足	50	32	2	84	19.7%
満足	133	89	5	227	53.3%
普通	56	55	3	114	26.8%
不満	1	-	-	1	0.2%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%
有効回答数	240	176	10	426	100.0%
無回答	10	9	1	20	

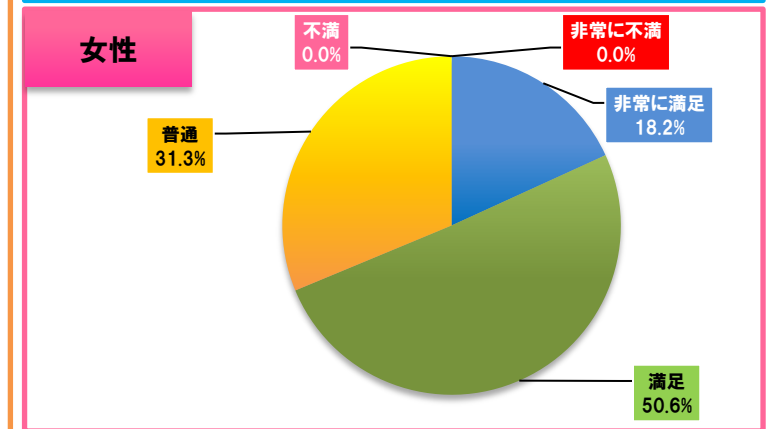
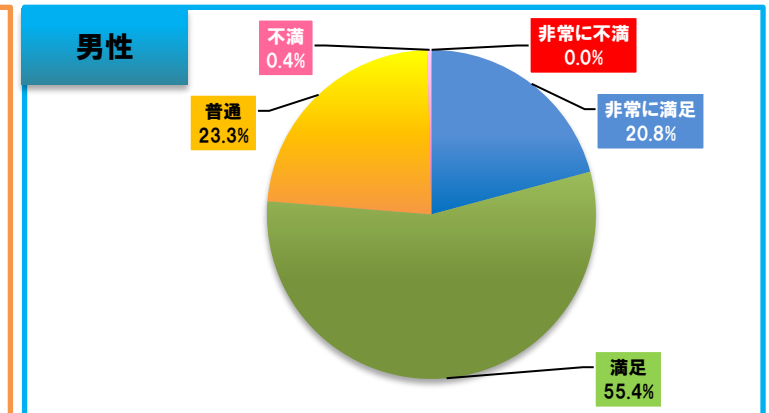
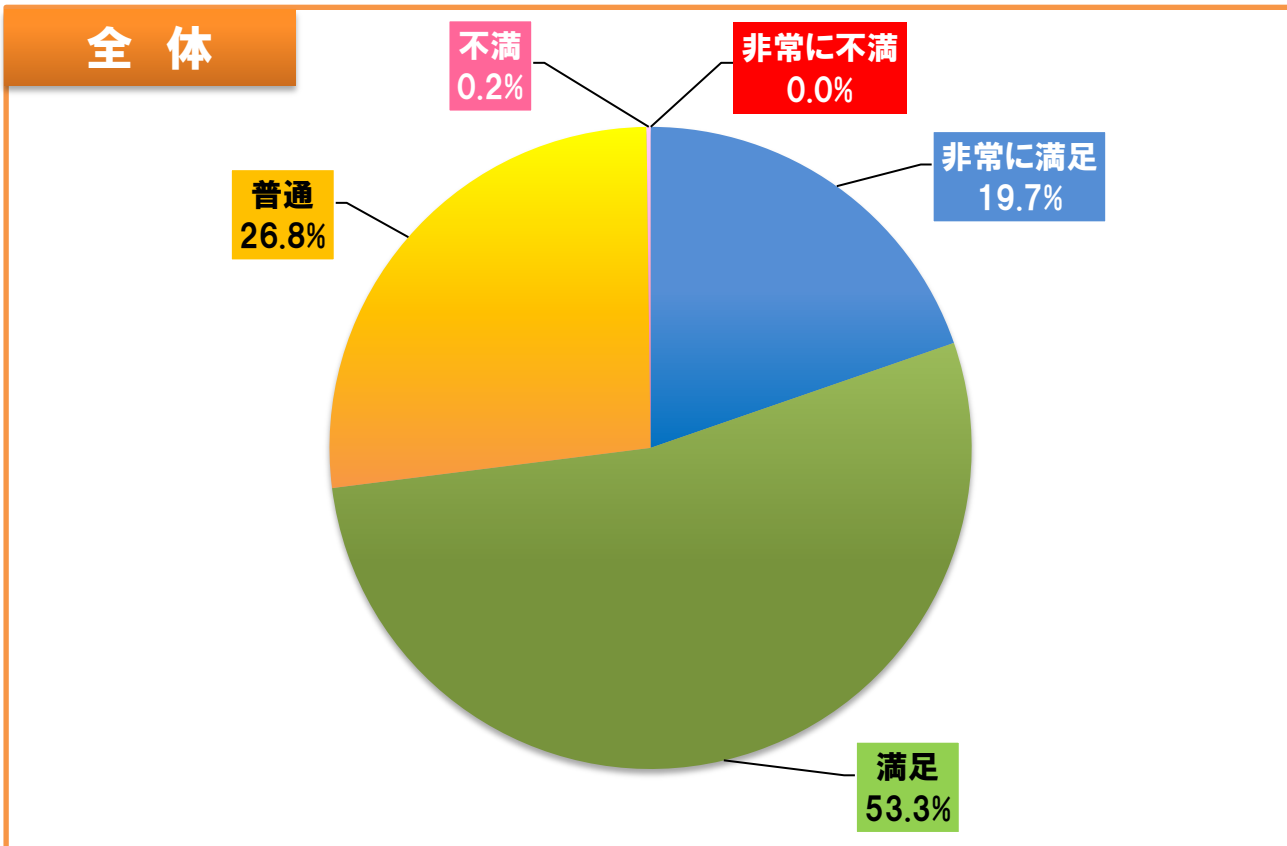
※有効回答数・・・「無回答」を除く

B_3 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？

満足率

73.0%

※「非常に満足」、「満足」の合算



B_3 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	体が悪く疲れているので、待ち時間が長すぎると苦痛。なんとかならないのか。	呼吸器内科	女性	80歳代以上
2	とても親切で、大変満足です。	脳神経外科	男性	60歳代
3	皆さん最高です。患者の立場から見ると、皆さんお疲れの事と思います。その節は有り難うございました。お体に気をつけて下さい。	その他	男性	60歳代

B_4 看護師は質問や相談に十分答えましたか？

	男性	女性	無回答	合計	比率(%)
非常に満足	34	24	1	59	14.9%
満足	114	72	6	192	48.5%
普通	76	63	2	141	35.6%
不満	3	1	-	4	1.0%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%
有効回答数	227	160	9	396	100.0%
無回答	23	25	2	50	

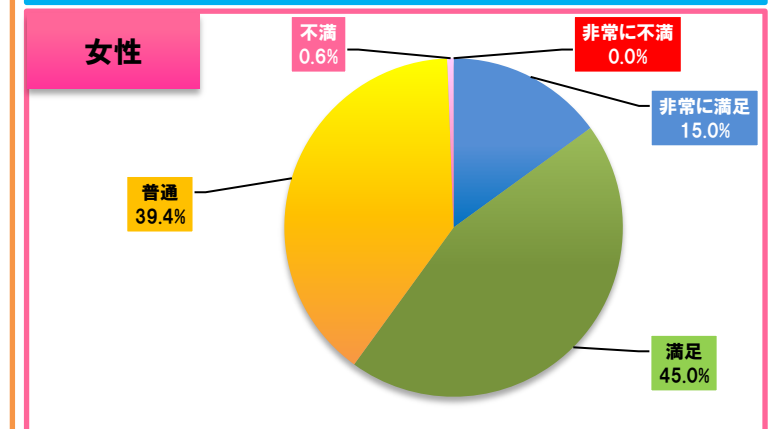
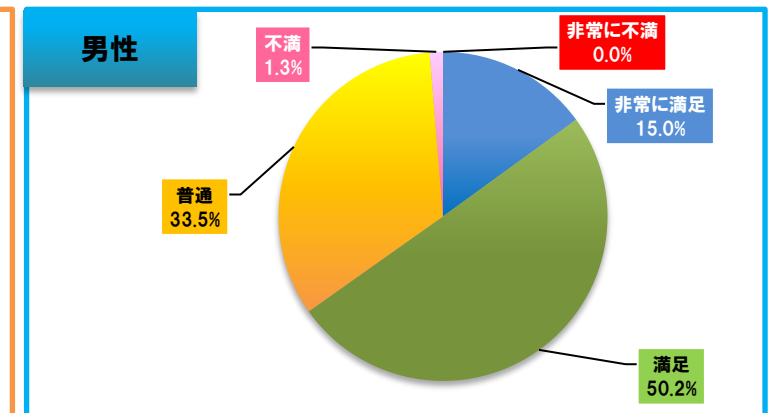
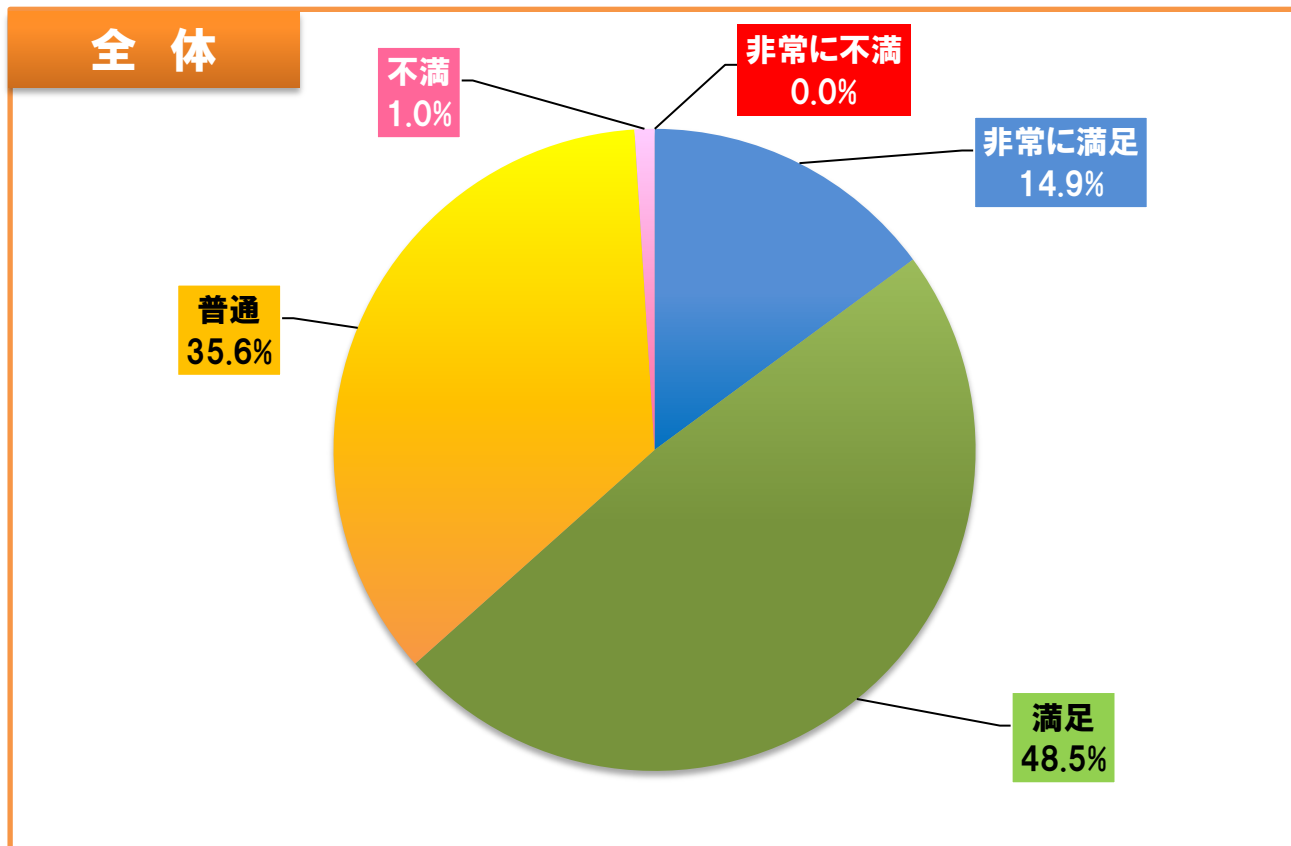
※有効回答数・・・「無回答」を除く

B_4 看護師は質問や相談に十分答えましたか？

満足率

63.4%

※「非常に満足」、「満足」の合算



B_4 看護師は質問や相談に十分答えましたか？

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	その人によって違う。	呼吸器内科	女性	50歳代
2	科によって対応が違う。呼吸器外科は、親切な人が多い。	その他	男性	70歳代

B_5 待ち時間について

	男性	女性	無回答	合計	比率(%)
非常に満足	4	8	1	13	3.1%
満足	36	27	2	65	15.4%
普通	153	102	5	260	61.5%
不満	35	28	1	64	15.1%
非常に不満	14	7	-	21	5.0%
有効回答数	242	172	9	423	100.0%
無回答	8	13	2	23	

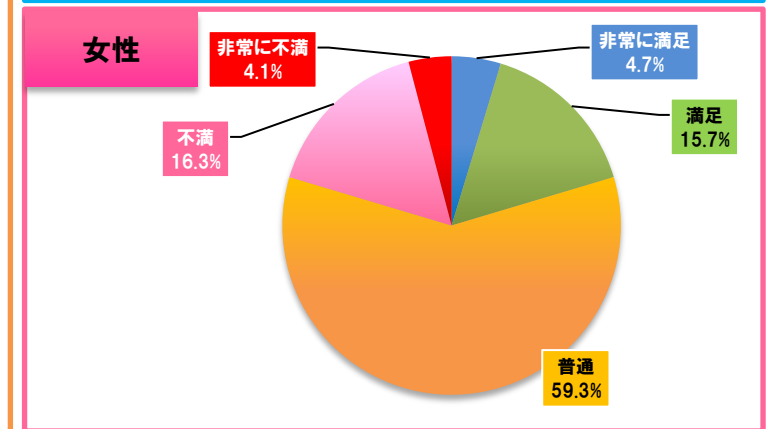
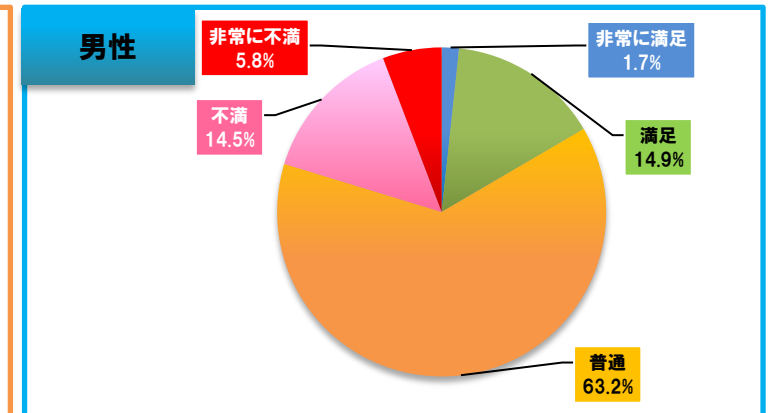
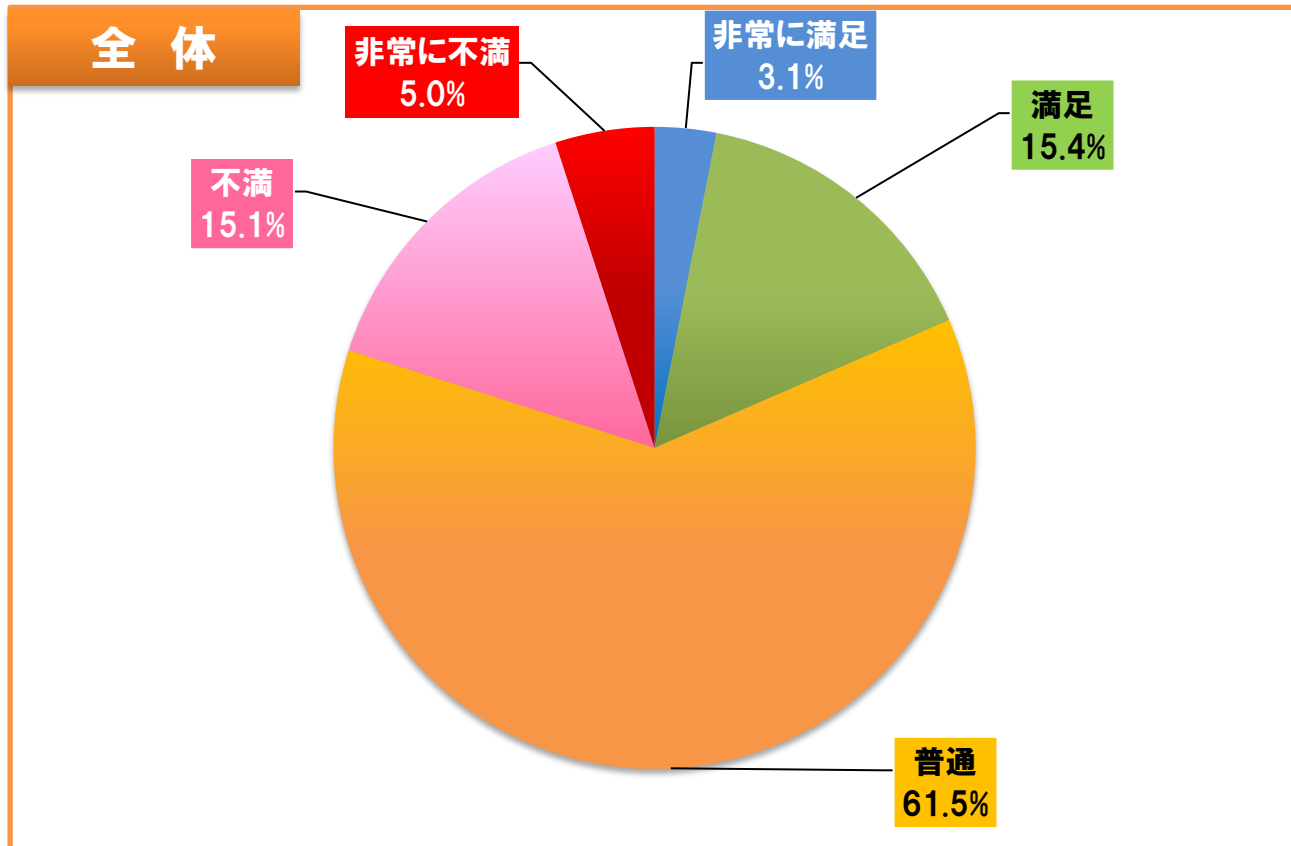
※有効回答数・・・「無回答」を除く

B_5 待ち時間について

満足率

18.4%

※「非常に満足」、「満足」の合算



B_5 待ち時間について

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	待ちすぎる。	呼吸器内科	男性	50歳代
2	時間予約に遅れている。	呼吸器内科	男性	60歳代
3	長い。	呼吸器内科	男性	60歳代
4	予約してあるのに、時間内に終わらない。	呼吸器内科	男性	60歳代
5	予約を入れていても2時間30分待ちでは、予約してある意味がない。	呼吸器内科	男性	60歳代
6	予約時間に呼ばれない事が多い。	呼吸器内科	男性	60歳代
7	あまりにも、長時間です。	呼吸器内科	男性	70歳代
8	指定時間に来ても、待ち時間が長い。	呼吸器内科	男性	70歳代
9	時間がかかりすぎ。	呼吸器内科	男性	70歳代
10	受付後、診察終了まで2時間45分は長すぎます。	呼吸器内科	男性	70歳代
11	待たされる時間が長すぎる。	呼吸器内科	男性	70歳代
12	長い。	呼吸器内科	男性	70歳代
13	順番が来るまで、予約時間より1時間以上かかる。患者にとっては大変苦痛である。	呼吸器内科	男性	80歳代以上
14	待ち時間が長すぎる。	呼吸器内科	男性	80歳代以上
15	初診の時、何時間待てばいいのか。初診の人も、少しずつでも中に入れてほしい。不安になるので。	呼吸器内科	男性	無回答
16	予約制でも1時間以上待つ。	呼吸器内科	女性	40歳代
17	1時間以上待つのは疲れてしまう。	呼吸器内科	女性	50歳代
18	混んでいるのは仕方ないが、待っている場所が狭すぎる。椅子の並べかた等、工夫してもらいたいです。	呼吸器内科	女性	50歳代
19	待ち時間があまりにも長いので、予約の意味がない。	呼吸器内科	女性	50歳代
20	予約の時間より遅くなるのは判るが、先生との話はわずか。	呼吸器内科	女性	50歳代

B_5 待ち時間について

NO.	意見	受診科	年齢	性別
21	予約して来ても1時間以上待たされる。	呼吸器内科	女性	60歳代
22	予約なのに待ち時間が長い。	呼吸器内科	女性	60歳代
23	時間まで予約しているのに、待ち時間が長すぎる。	呼吸器内科	女性	70歳代
24	待ち時間が長い。	呼吸器内科	女性	70歳代
25	待ち時間が長い。	呼吸器内科	女性	70歳代
26	予約をとって訪問しても、患者さんが多数いて、かなりの時間を費やす事が多い。	呼吸器内科	女性	70歳代
27	予約時間より待たされるので、疲れる。	呼吸器内科	女性	70歳代
28	色々な事情があるとは思いますが、初診日に予約時間より、3時間以上待たされたのは大変です。	呼吸器外科	女性	60歳代
29	長い。	呼吸器外科	女性	80歳代以上
30	待ち時間が長い。	呼吸器外科	無回答	60歳代
31	子供なので、そんなに待てない。	循環器内科	男性	20歳代以下
32	予約の意味があるのか疑問。1時間以上待って、診療は5分。	循環器内科	男性	40歳代
33	予約の意味無し。	循環器内科	男性	50歳代
34	予約していない時の待ち時間がわかれば良いと思う。	循環器内科	男性	60歳代
35	1時間は長い。	循環器内科	男性	70歳代
36	以前外来に来た時、はやく診ていただければ脳梗塞の病状が悪化せずすんだと思い、できるだけ体調の悪い方を優先していただきたいと思います。そのような所を改善して頂きたいと思います。	循環器内科	男性	70歳代
37	長時間待ち。初めてだったので、予測できなかった。	循環器内科	男性	70歳代
38	長時間待ったことです。	循環器内科	男性	70歳代
39	緊急患者の対応は、仕方ないのかもしれないけど、前回は待たされすぎだった。	循環器内科	男性	80歳代以上
40	予約時間よりいつも遅く、待ち疲れてしまう。	循環器内科	女性	40歳代

B_5 待ち時間について

NO.	意見	受診科	年齢	性別
41	患者には30分前に来るようにとあるのに、医師の始まり時刻が30分も遅い。時間通りに始まる医師もいるが。	循環器内科	女性	60歳代
42	毎回かなり待ち時間が長く、予約時間の意味がない。	循環器内科	女性	60歳代
43	紹介状を持って、8時半に電話予約していたが、待ちにまち、14時までかかった。	循環器内科	女性	70歳代
44	待ち時間が長かった。	循環器内科	女性	70歳代
45	長すぎる。	循環器内科	女性	70歳代
46	予約時間の30分以内の待ちはOKだが、1時間待ちはNG。	循環器内科、04.心臓外科	男性	60歳代
47	紹介状があっても、前回9時に入り15時に終了。	循環器内科、04.心臓外科	男性	70歳代
48	待ち時間が長すぎる。	心臓外科	男性	80歳代以上
49	いつも少々待ちます。ですが、先生が良く話を聞いてくださるので。	脳神経外科	男性	20歳代以下
50	前回では、2時間以上近く待った。以前入院していた時は待っても5分。15分単位で2人しか入れないため。	脳神経外科	男性	50歳代
51	待ち時間が長い。毎回1時間以上。	脳神経外科	男性	60歳代
52	やむを得ない事と思いますが、予約からだいぶ待ちました。	脳神経外科	男性	70歳代
53	予約時間内に終らず、いつも遅くなる。	脳神経外科	男性	70歳代
54	予約13時30分、結果15時でした。	脳神経外科	男性	80歳代以上
55	長すぎる。	脳神経外科	女性	60歳代
56	先生は遠くから来ているので、あまり言えません。	脳神経外科	女性	70歳代
57	診療も、会計事務も長い。	脳神経外科、08.その他	男性	60歳代
58	待ち時間が長すぎる。	脳神経外科、08.その他	女性	70歳代
59	予約をしている割に、待ち時間が長い時が多々ある。	その他	男性	70歳代
60	待ち時間が長い。	その他	女性	70歳代

B_6 薬剤師は処方についてわかりやすく説明しましたか？

	男性	女性	無回答	合計	比率(%)
非常に満足	17	15	-	32	12.6%
満足	64	41	6	111	43.7%
普通	60	50	-	110	43.3%
不満	1	-	-	1	0.4%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%
有効回答数	142	106	6	254	100.0%
無回答	108	79	5	192	

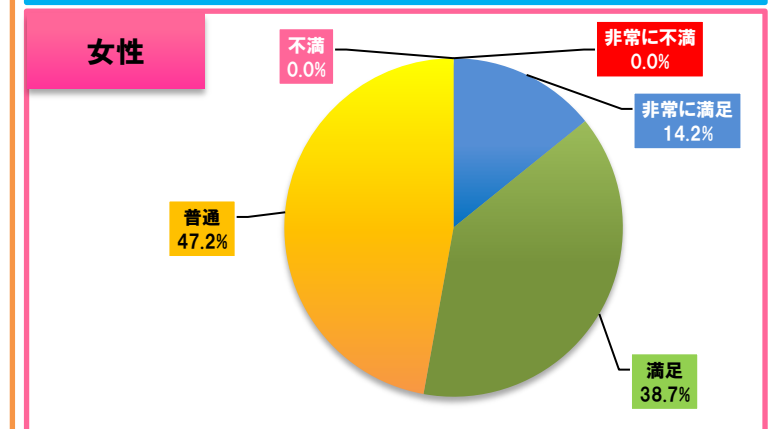
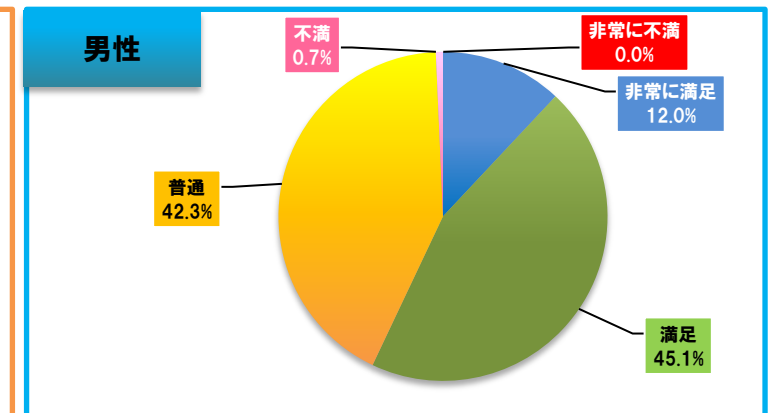
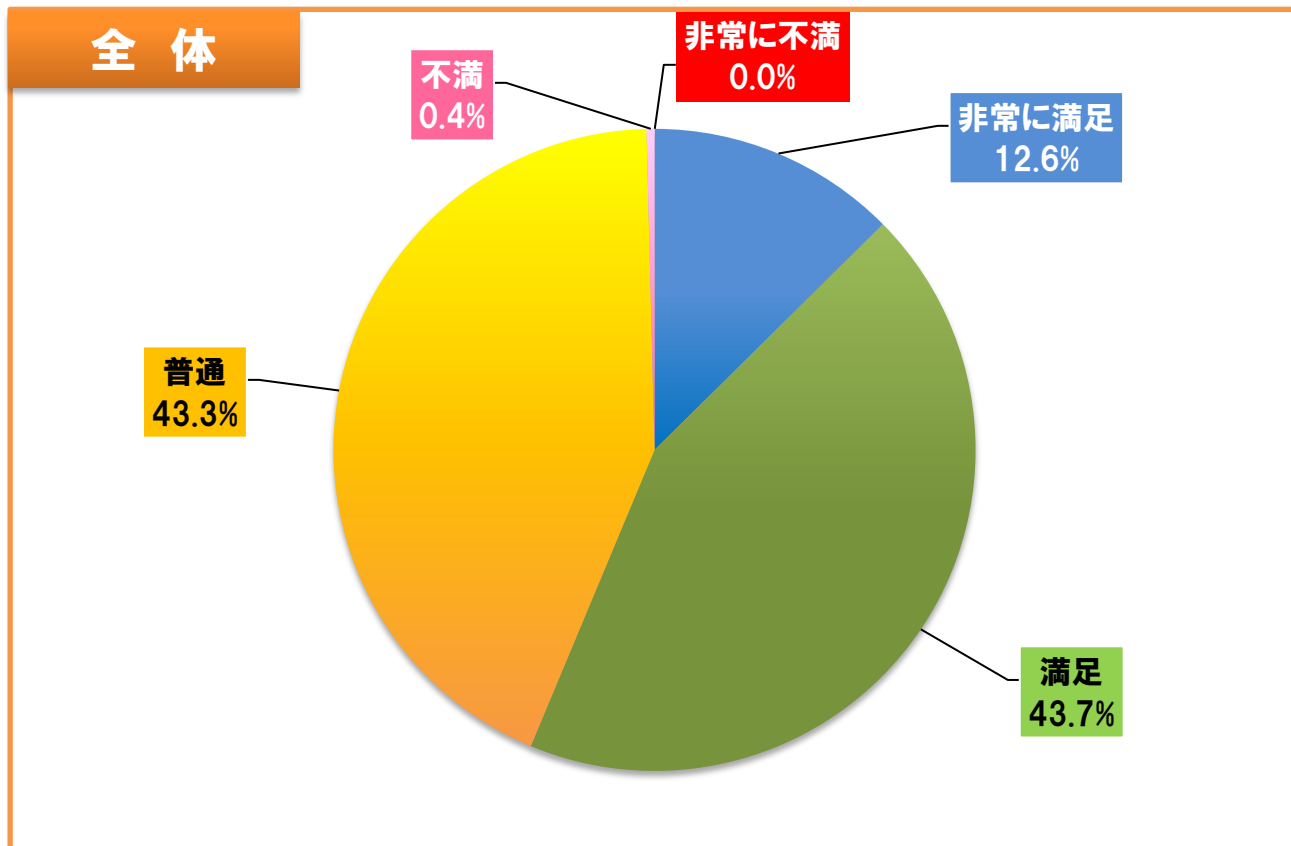
※有効回答数・・・「無回答」を除く

B_6 薬剤師は処方についてわかりやすく説明しましたか？

満足率

56.3%

※「非常に満足」、「満足」の合算



B_6 薬剤師は処方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	性別
-----	----	-----	----	----

記載なし

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？

	男性	女性	無回答	合計	比率(%)
非常に満足	25	32	1	58	16.8%
満足	114	62	6	182	52.6%
普通	62	42	-	104	30.1%
不満	-	2	-	2	0.6%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%
有効回答数	201	138	7	346	100.0%
無回答	49	47	4	100	

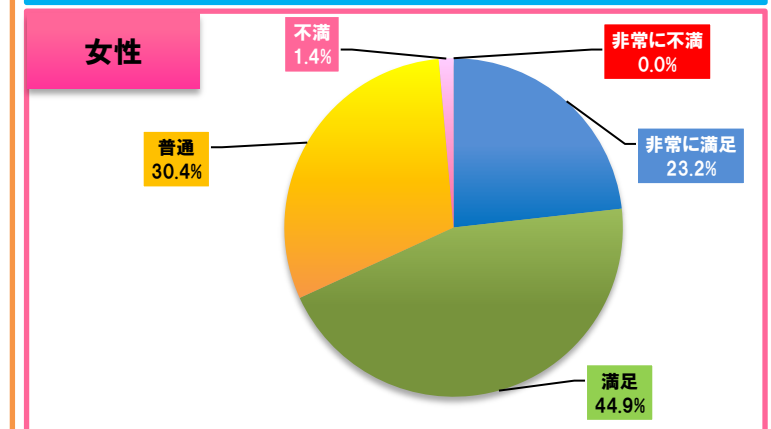
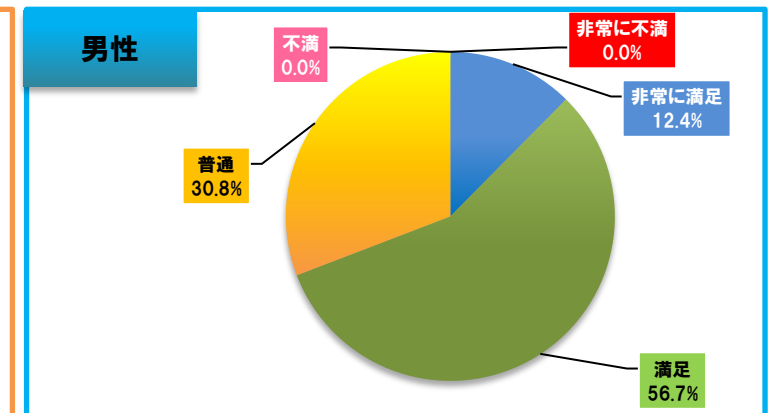
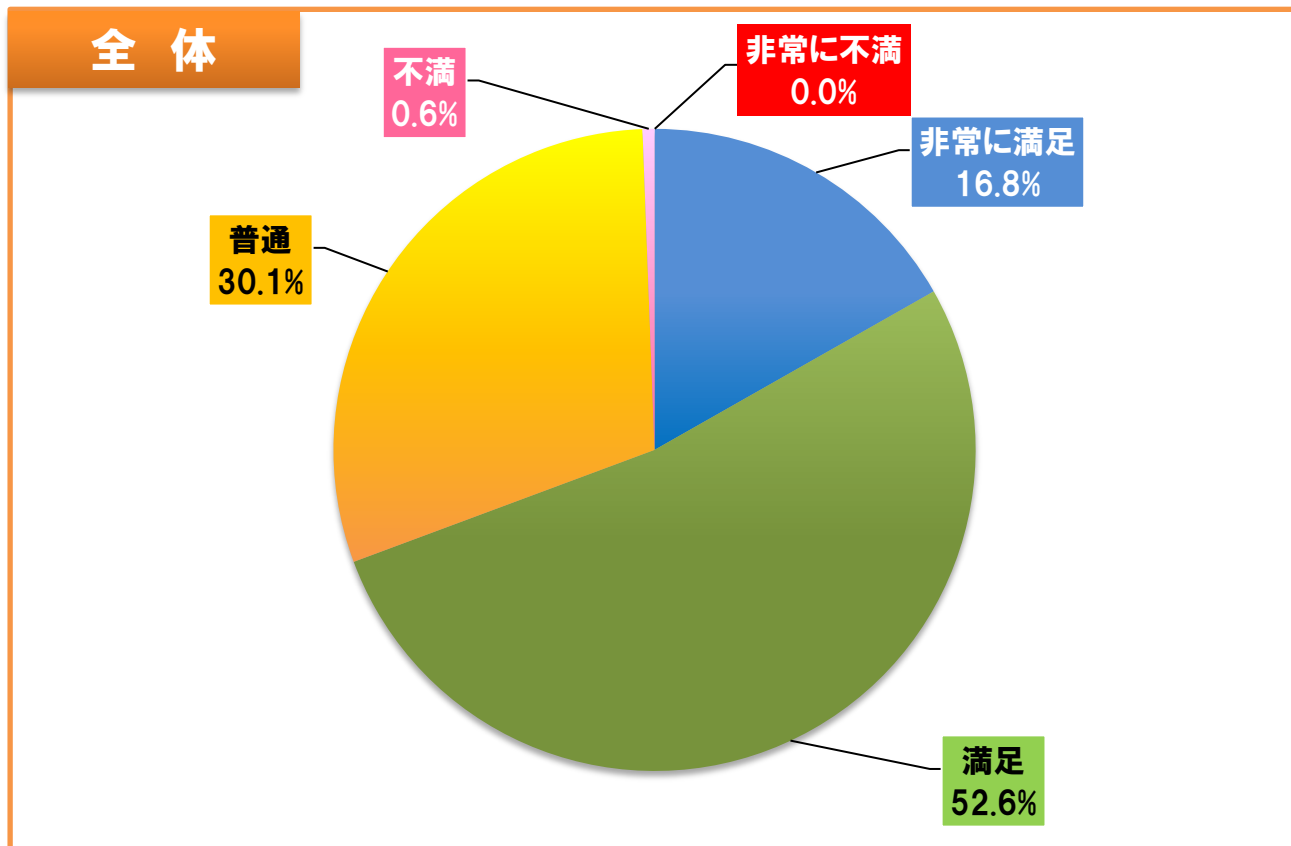
※有効回答数・・・「無回答」を除く

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？

満足率

69.4%

※「非常に満足」、「満足」の合算



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	性別
1	造影剤をやる予定だったのに、やらなかった事。終わった時に言ったら、もう一度やられた。	呼吸器内科	女性	50歳代
2	レントゲン、ボタンは駄目と言ったが下着の事は言わなかった。	循環器内科	男性	60歳代
3	もっと親切に教えてほしい。	循環器内科	男性	70歳代
4	エコーがすごく痛かった。	循環器内科	女性	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？

	男性	女性	無回答	合計	比率(%)
非常に満足	22	26	1	49	18.8%
満足	72	39	4	115	44.1%
普通	65	30	1	96	36.8%
不満	1	-	-	1	0.4%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%
有効回答数	160	95	6	261	100.0%
無回答	90	90	5	185	

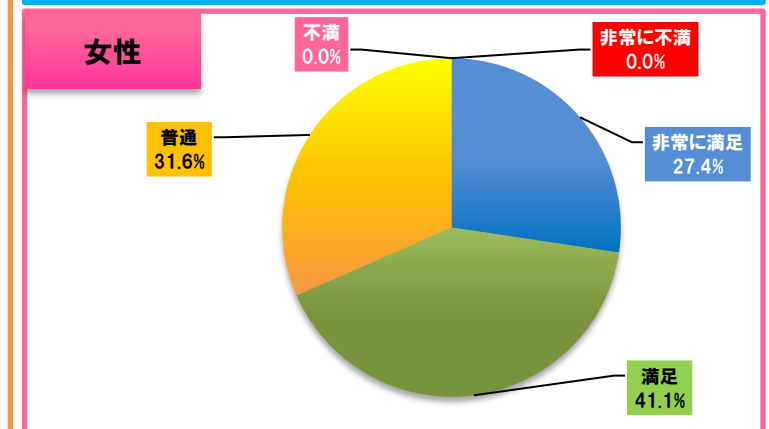
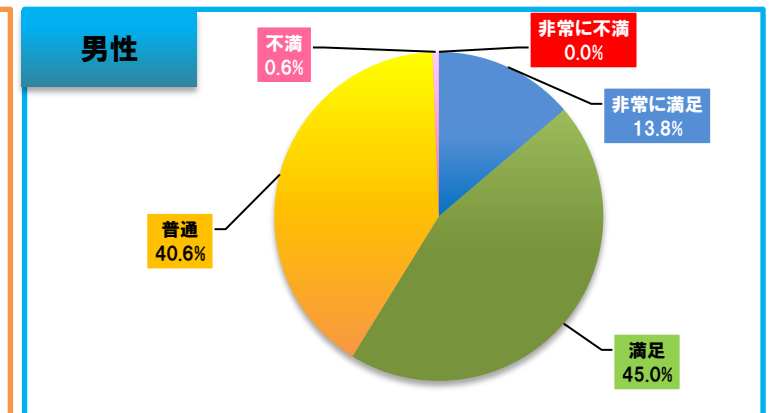
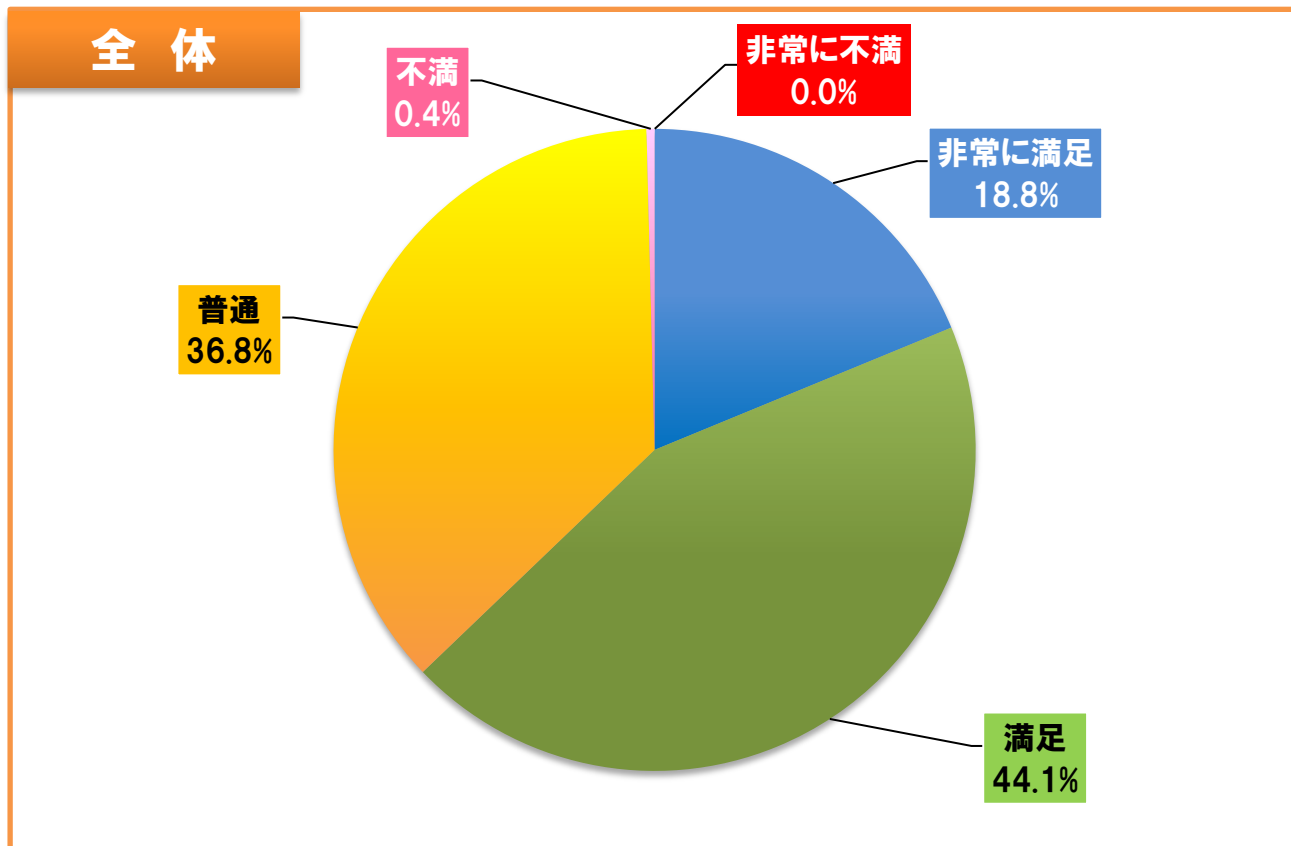
※有効回答数・・・「無回答」を除く

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？

満足率

62.8%

※「非常に満足」、「満足」の合算



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	性別
1	待ち時間が長かった。	呼吸器内科	男性	70歳代
2	「ハイおわりました」ぐらいは言ってほしい。	循環器内科	男性	70歳代
3	医師でないのが当然だと思うが、詳細に説明して下さればいい。	循環器内科	男性	80歳代以上

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？

	男性	女性	無回答	合計	比率(%)
非常に満足	8	4	-	12	24.0%
満足	13	3	3	19	38.0%
普通	10	9	-	19	38.0%
不満	-	-	-	-	0.0%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%
有効回答数	31	16	3	50	100.0%
無回答	219	169	8	396	

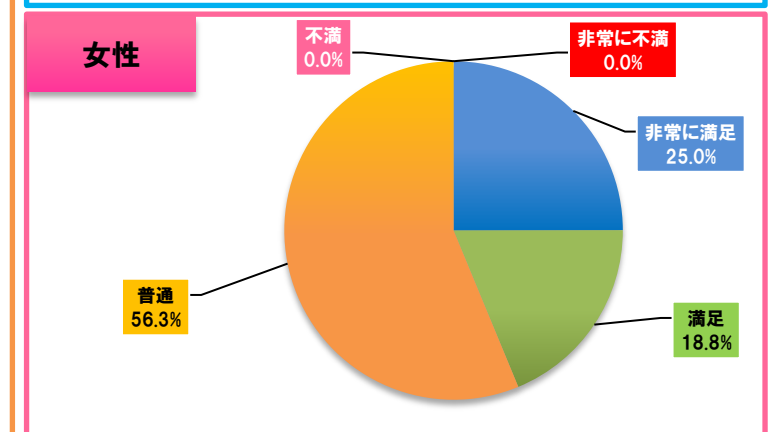
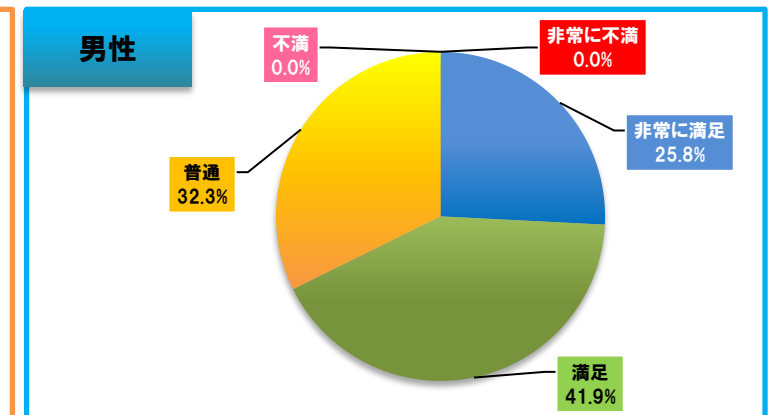
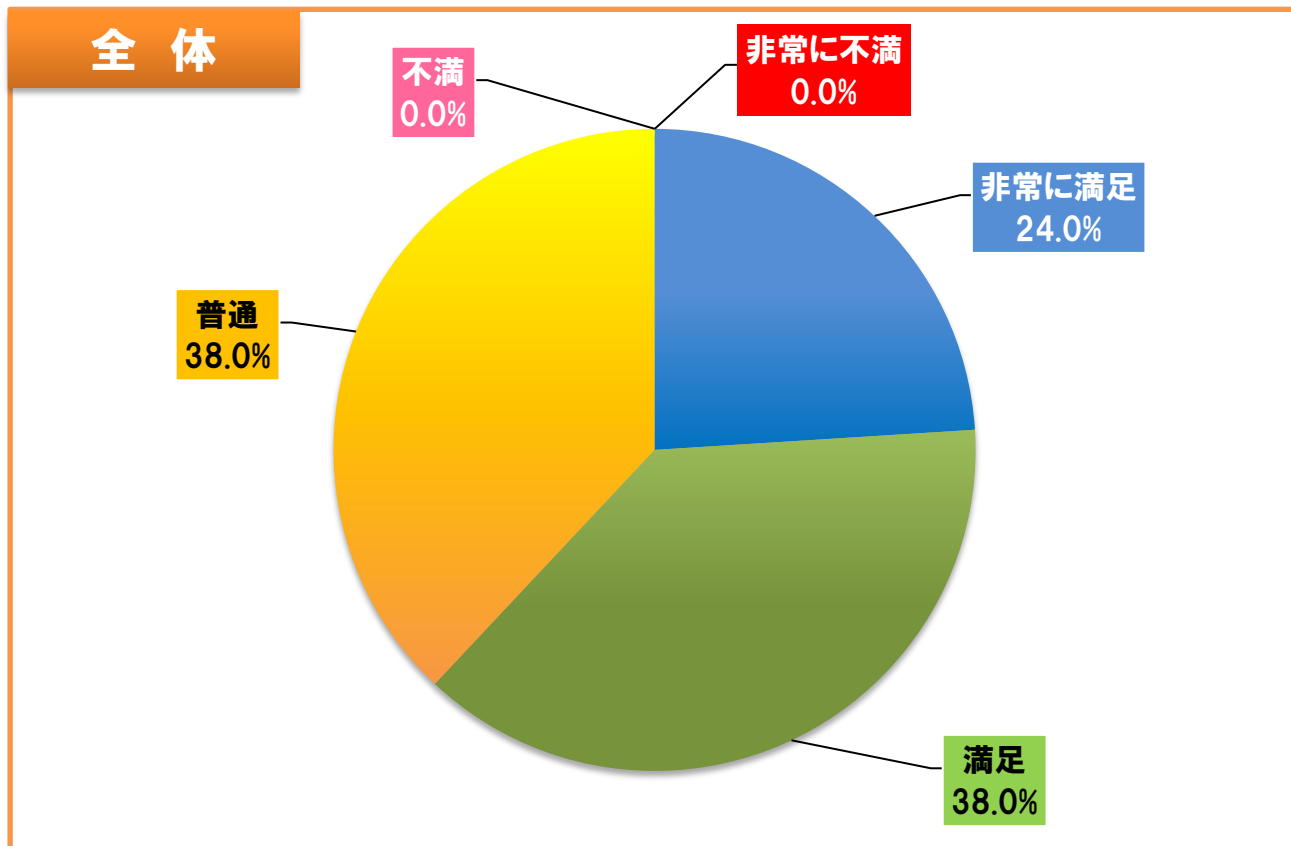
※有効回答数・・・「無回答」を除く

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？

満足率

62.0%

※「非常に満足」、「満足」の合算



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	性別
1	もっと言葉をかけてほしい。	循環器内科	男性	70歳代

C_1 この病院の診療に満足していますか？

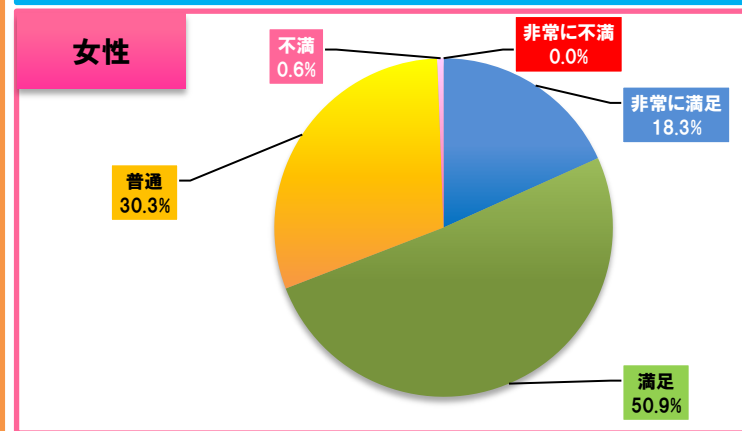
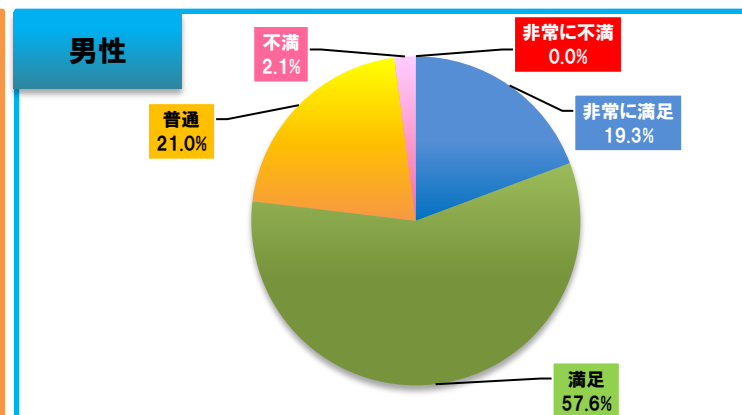
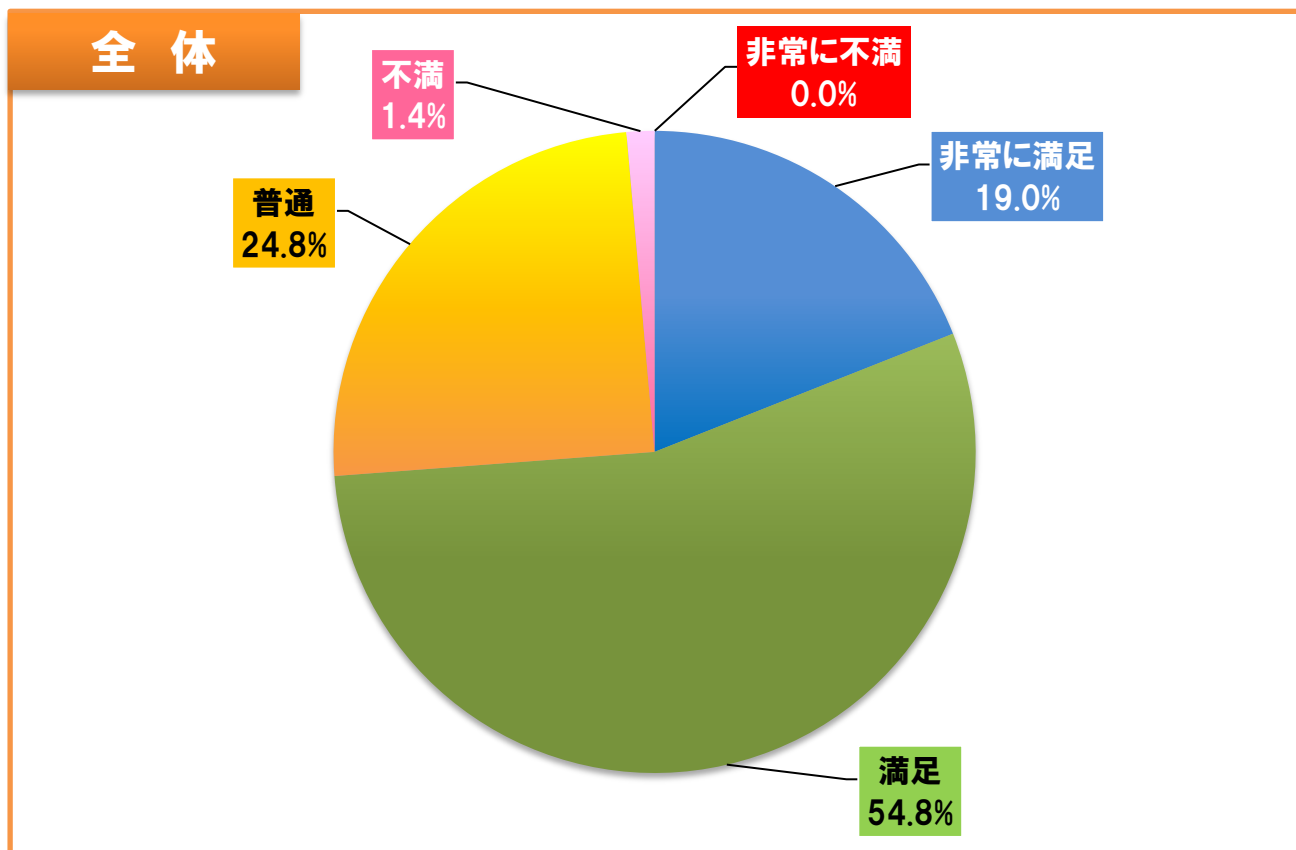
	男性	女性	無回答	合計	比率(%)
非常に満足	47	32	2	81	19.0%
満足	140	89	5	234	54.8%
普通	51	53	2	106	24.8%
不満	5	1	-	6	1.4%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%
有効回答数	243	175	9	427	100.0%
無回答	7	10	2	19	

※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？

満足率 **73.8%**

※「非常に満足」、「満足」の合算



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	性別
1	とにかく、待ち時間が長すぎる。	循環器内科	男性	40歳代
2	患者は不安であるのに、言葉遣いが少ない。	循環器内科	男性	70歳代
3	1回しか受診経験がない。	循環器内科	女性	60歳代
4	待ち時間の長さが不満。	脳神経外科	男性	50歳代
5	医師の増員をお願いします。	脳神経外科	男性	60歳代
6	予約時間が遅れる。	脳神経外科	男性	80歳代以上
7	外来医がよくかわる。	脳神経外科	女性	60歳代
8	診療に関しては、早期発見等で感謝している。	その他	男性	70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？

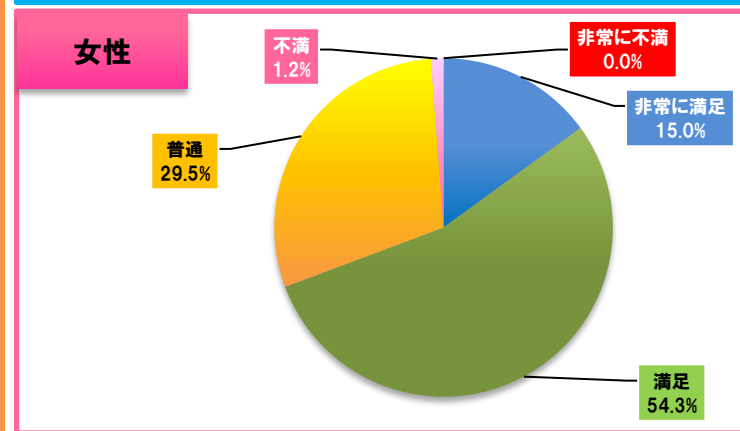
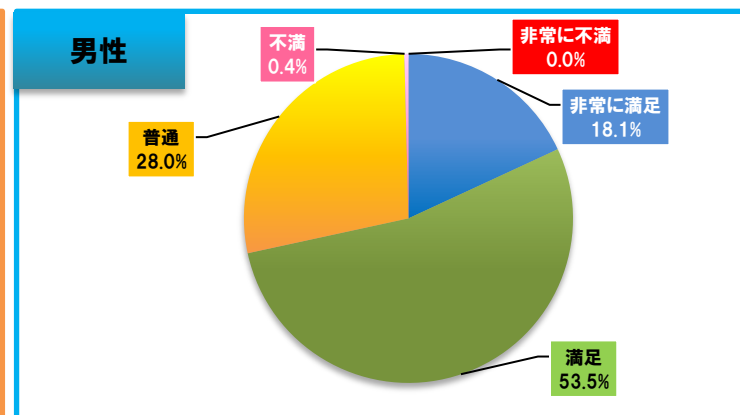
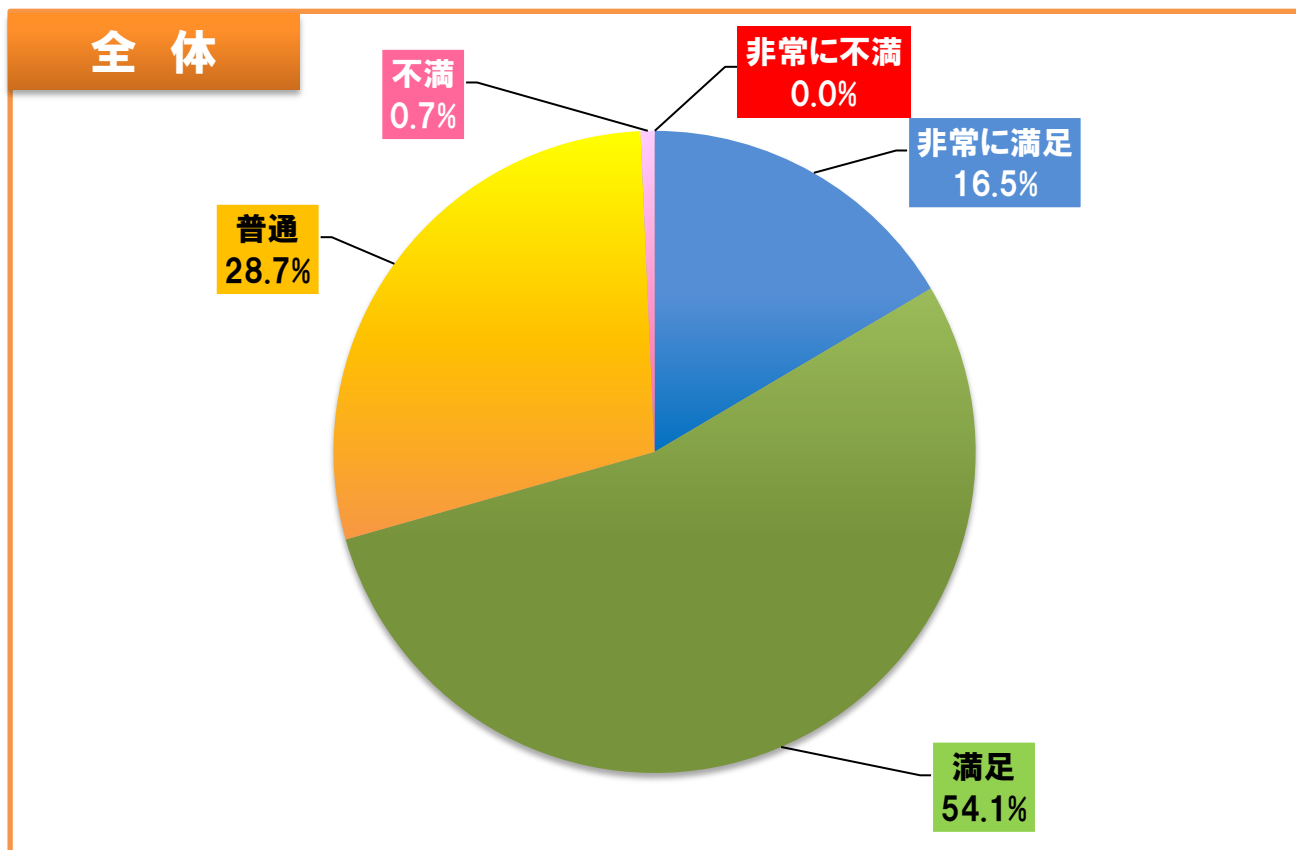
	男性	女性	無回答	合計	比率(%)
非常に満足	44	26	-	70	16.5%
満足	130	94	6	230	54.1%
普通	68	51	3	122	28.7%
不満	1	2	-	3	0.7%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%
有効回答数	243	173	9	425	100.0%
無回答	7	12	2	21	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

C_2 この病院のスタッフの応対に満足していますか？

満足率 **70.6%**

※「非常に満足」、「満足」の合算



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	性別
1	診療受付の人の対応が冷たい。	呼吸器内科	女性	50歳代
2	病棟の看護師の方は親切ですが、外来の受付(呼吸器内科の窓口)のそっけなさ。もう少し笑顔で対応してもらいたいです。	呼吸器内科	女性	50歳代
3	受付など事務的な対応が不満、年寄りなので、大きな声でわかりやすく対応してほしい。	その他	男性	70歳代

C_3 この病院の施設や設備に満足していますか？

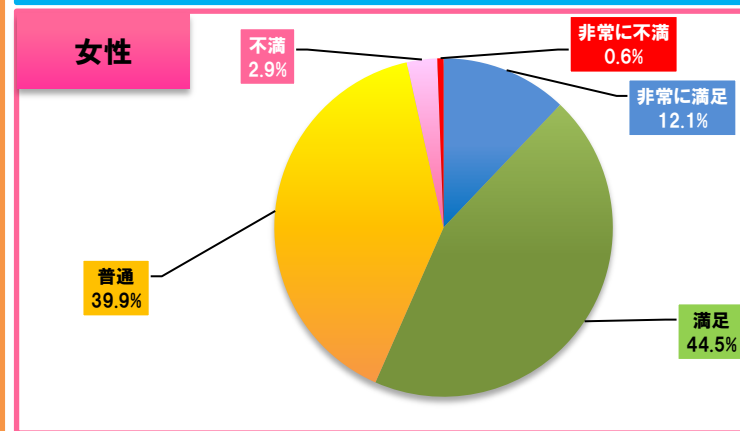
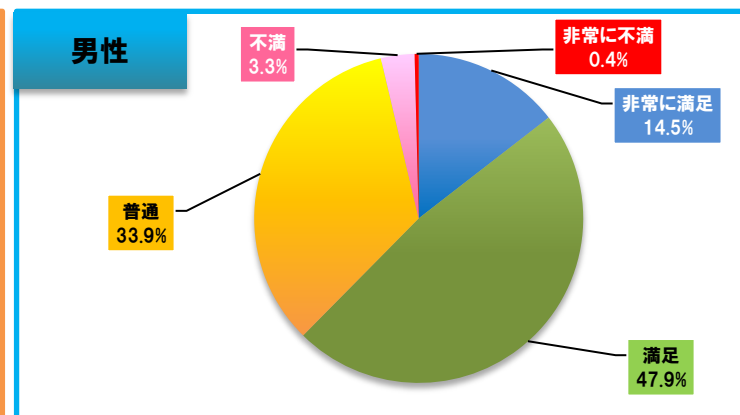
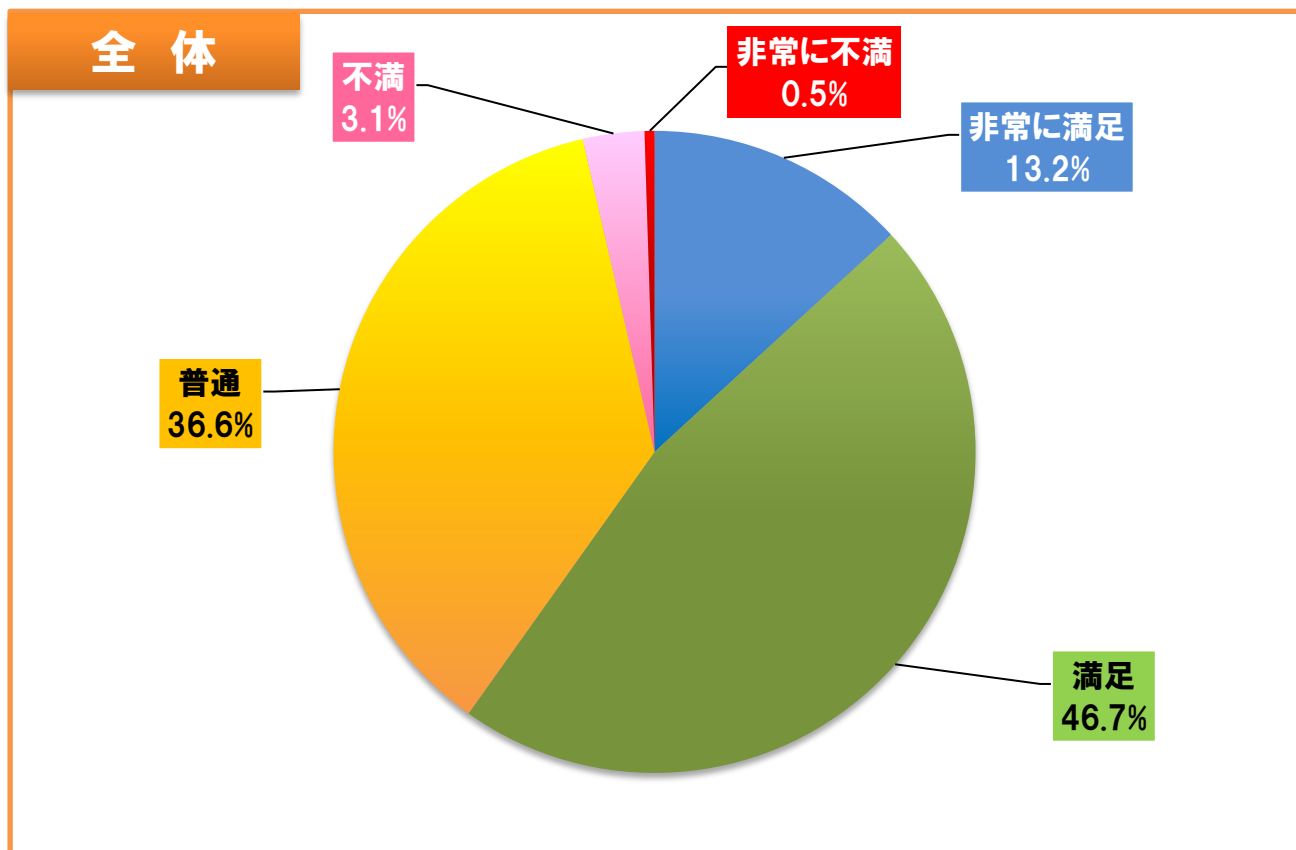
	男性	女性	無回答	合計	比率(%)
非常に満足	35	21	-	56	13.2%
満足	116	77	5	198	46.7%
普通	82	69	4	155	36.6%
不満	8	5	-	13	3.1%
非常に不満	1	1	-	2	0.5%
有効回答数	242	173	9	424	100.0%
無回答	8	12	2	22	

※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？

満足率 **59.9%**

※「非常に満足」、「満足」の合算



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	性別
1	駐車場が狭い。	呼吸器内科	男性	70歳代
2	旧病棟のエアコンが効きすぎていてとても寒かった。新病棟のほうは、設備がよかった。	呼吸器内科	男性	80歳代以上
3	身障者用の駐車スペースが少なく、遠くへ停めると大変です。	呼吸器内科	男性	80歳代以上
4	待合室の狭さや椅子の並べ方等。	呼吸器内科	女性	50歳代
5	売店が不満。	呼吸器内科	女性	50歳代
6	待合室の椅子が足りない。	呼吸器内科	女性	80歳代以上
7	待合場所が狭い。	呼吸器内科	女性	80歳代以上
8	駐車場が遠い。	呼吸器外科	女性	80歳代以上
9	子供用にスペース等ほしい。	循環器内科	男性	20歳代以下
10	食堂設備。	循環器内科	男性	50歳代
11	内容はわかりませんが。	循環器内科	男性	60歳代
12	トイレの場所が、いまいちわかりにくい。	循環器内科	男性	80歳代以上
13	トイレが少ない。	心臓外科	男性	40歳代
14	食堂の場所や品物を、よくしてほしい。	脳神経外科	女性	60歳代
15	ネット環境が何とかならないものか。	消化器外科	男性	50歳代
16	①売店のお弁当の商品が品薄。②レストランの、金額が高いと思う。以前の方が良かった。	その他	男性	70歳代

C_4 この病院を家族や友人・知人に勧めたいと思いますか？

	男性	女性	無回答	合計	比率(%)
そう思う	151	98	5	254	60.6%
まあそう思う	62	52	3	117	27.9%
どちらともいえない	23	21	1	45	10.7%
あまりそう思わない	2	1	-	3	0.7%
そう思わない	-	-	-	-	0.0%
有効回答数	238	172	9	419	100.0%
無回答	12	13	2	27	

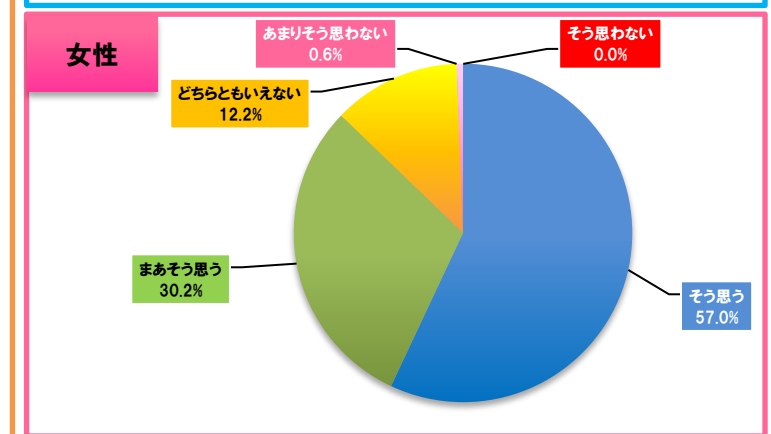
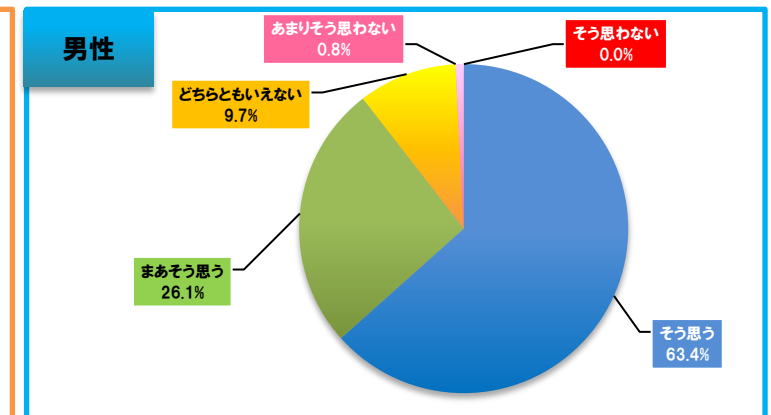
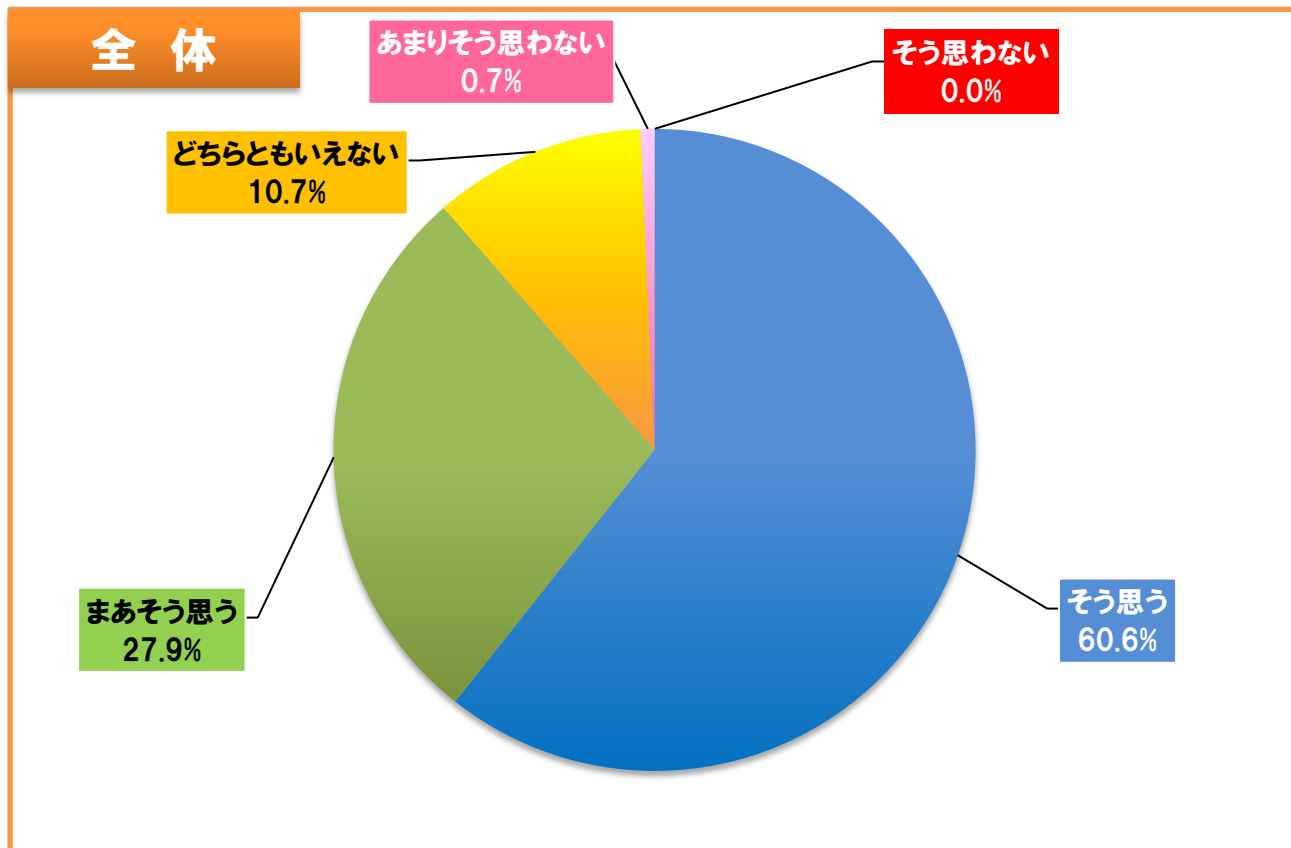
※有効回答数・・・「無回答」を除く

C_4 この病院を家族や友人・知人に勧めたいと思いますか？

満足率

88.5%

※「そう思う」、「まあそう思う」の合算



C_4 この病院を家族や友人・知人に勧めたいと思いますか？

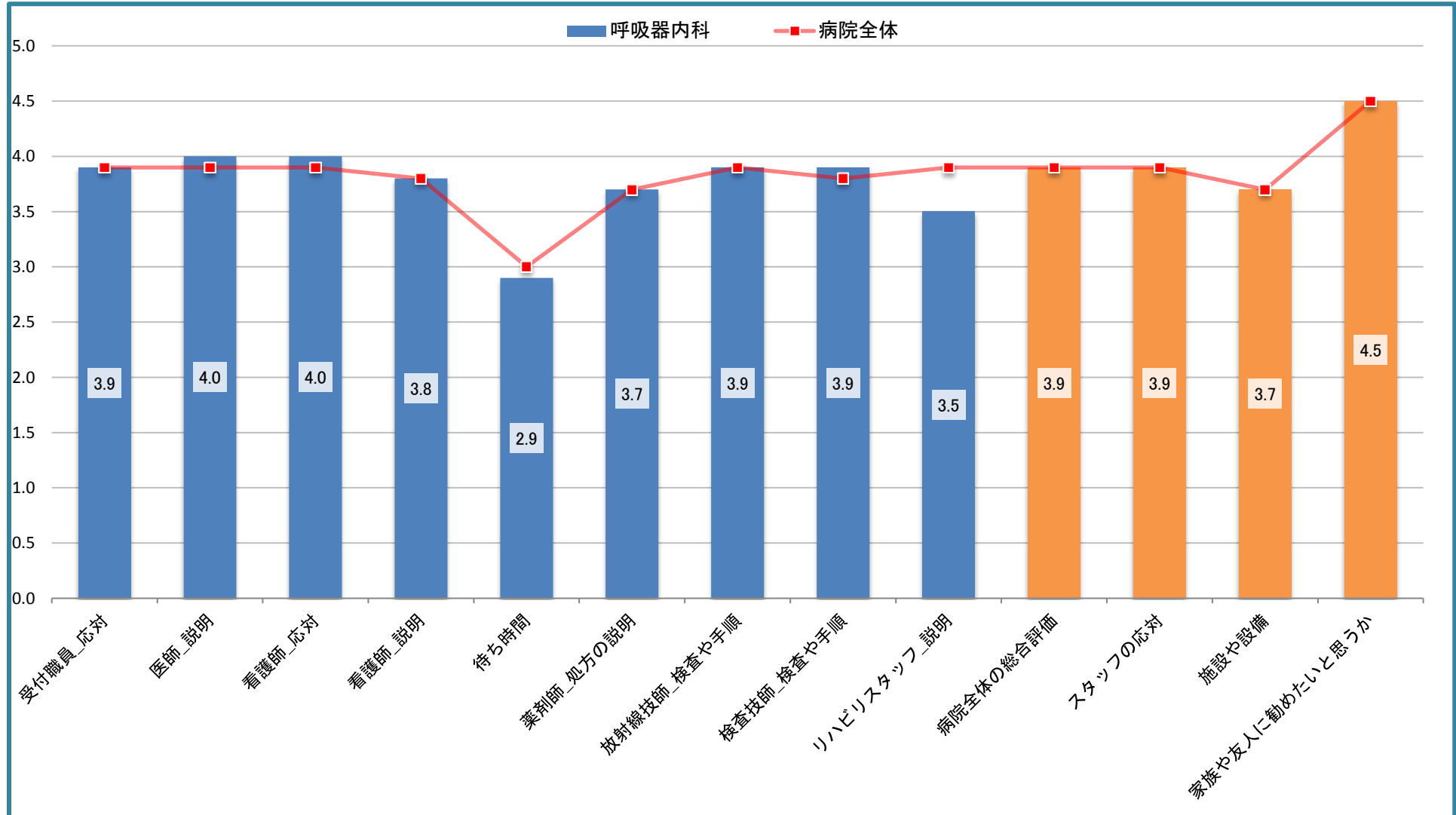
NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	自宅から遠いので。	呼吸器内科	女性	80歳代以上
2	家内が倒れた時に、受け入れてくれなかった。	循環器内科	男性	60歳代
3	親切度が少々足りない。	循環器内科	男性	70歳代
4	まわりに病院がないので。	循環器内科	女性	60歳代

IV. 受診科別集計

調査結果まとめ（呼吸器内科）

●アンケート結果 - 満足度

回答結果を数値化（非常に満足（そう思う）：5点、満足（まあそう思う）：4点、普通（どちらともいえない）：3点、不満（あまりそう思わない）：2点、非常に不満（そう思わない）：1点）した平均点を表示しています。



※病院全体・・・病院全体の満足率、満足度

調査結果一覧

呼吸器内科

		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	呼吸器内科	
									満足率	満足度
		5点	4点	3点	2点	1点				
病院 について	B_1 受付職員(電話予約・各窓口)の対応は、いかがでしたか？	45	97	51	2	-	-	195	72.8%	3.9
	B_2 医師は病状や診療内容についてわかりやすく説明しましたか？	57	82	44	2	3	7	188	73.9%	4.0
	B_3 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？	44	99	44	-	-	8	187	76.5%	4.0
	B_4 看護師は質問や相談に十分答えましたか？	28	93	54	1	-	19	176	68.8%	3.8
	B_5 待ち時間について	2	27	117	33	9	7	188	15.4%	2.9
	B_6 薬剤師は処方についてわかりやすく説明しましたか？	12	50	45	1	-	87	108	57.4%	3.7
	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？	30	94	46	1	-	24	171	72.5%	3.9
	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？	21	48	34	1	-	91	104	66.3%	3.9
	B_9 リハビリテーションスタッフは目的や手順についてわかりやすく説明しましたか？	3	3	11	-	-	178	17	35.3%	3.5
合計		242	593	446	41	12	421	1,334	62.6%	3.8
総合 評価	C_1 この病院の診療に満足していますか？	39	101	49	-	-	6	189	74.1%	3.9
	C_2 この病院のスタッフの対応に満足していますか？	40	98	49	2	-	6	189	73.0%	3.9
	C_3 この病院の施設や設備に満足していますか？	28	85	67	6	1	8	187	60.4%	3.7
	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？	107	58	19	1	-	10	185	89.2%	4.5
合計		214	342	184	9	1	30	750	74.1%	4.0

※待ち時間の集計について・・・予約有無の「無回答」は集計対象外

●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(そう思う)」、「満足(まあそう思う)」と答えた数の割合

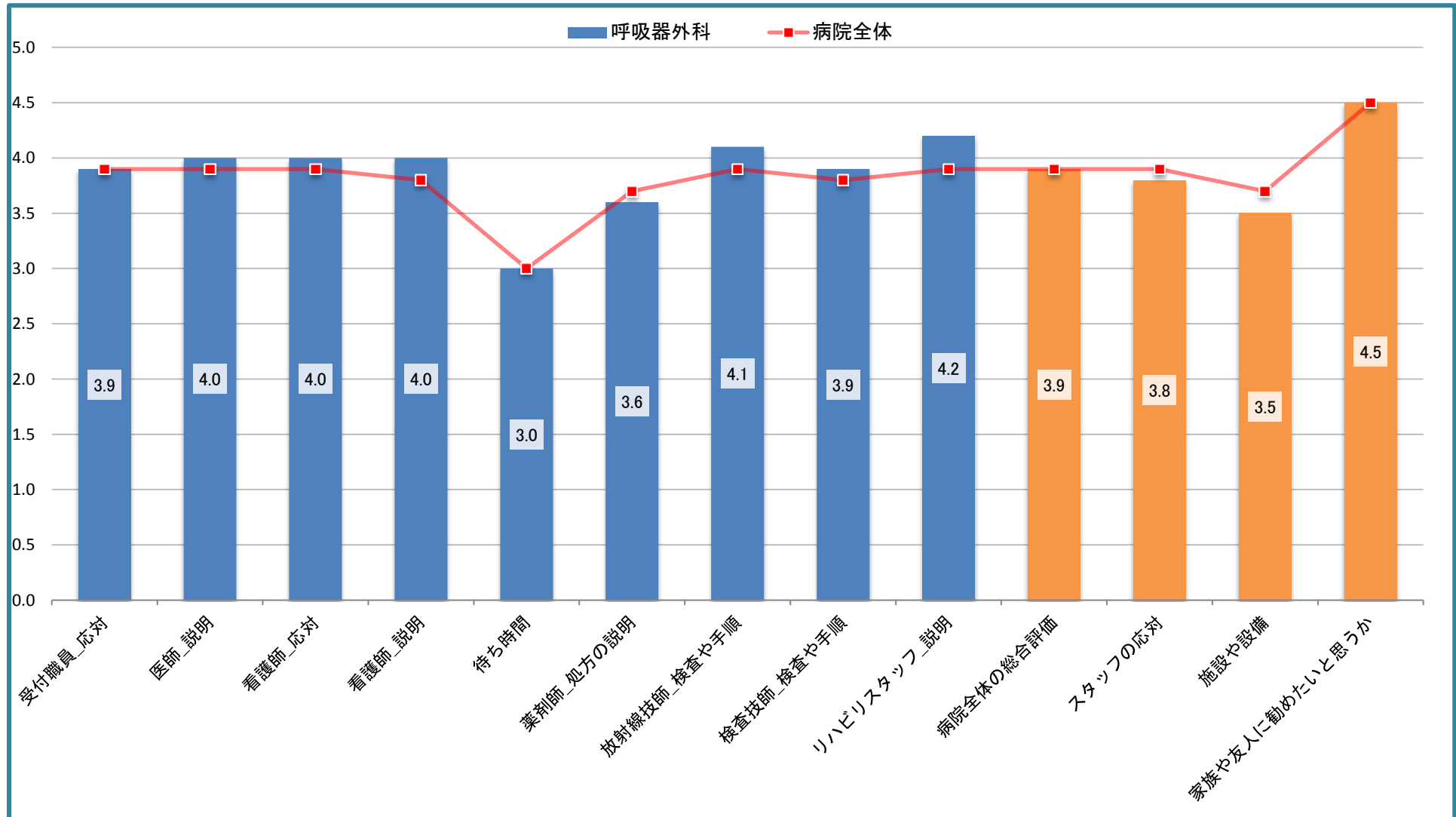
●満足度・・・各設問の回答項目を数値化(非常に満足(そう思う):5点、満足(まあそう思う):4点、普通(どちらともいえない):3点、不満(あまりそう思わない):2点、非常に不満(そう思わない):1点)した平均点(合計点数を有効回答数で割った値)

調査結果まとめ（呼吸器外科）

呼吸器外科

●アンケート結果 - 満足度

回答結果を数値化（非常に満足（そう思う）：5点、満足（まあそう思う）：4点、普通（どちらともいえない）：3点、不満（あまりそう思わない）：2点、非常に不満（そう思わない）：1点）した平均点を表示しています。



※病院全体・・・病院全体の満足率、満足度

調査結果一覧

呼吸器外科

		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	呼吸器外科	
									満足率	満足度
		5点	4点	3点	2点	1点				
病院について	B_1 受付職員(電話予約・各窓口)の対応は、いかがでしたか?	2	15	5	-	-	-	22	77.3%	3.9
	B_2 医師は病状や診療内容についてわかりやすく説明しましたか?	2	16	3	-	-	1	21	85.7%	4.0
	B_3 看護師の話し方や態度はいかがでしたか?	2	16	3	-	-	1	21	85.7%	4.0
	B_4 看護師は質問や相談に十分答えましたか?	2	16	2	-	-	2	20	90.0%	4.0
	B_5 待ち時間について	-	5	12	3	1	1	21	23.8%	3.0
	B_6 薬剤師は処方についてわかりやすく説明しましたか?	-	5	4	-	-	13	9	55.6%	3.6
	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?	3	14	1	-	-	4	18	94.4%	4.1
	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?	1	9	2	-	-	10	12	83.3%	3.9
	B_9 リハビリテーションスタッフは目的や手順についてわかりやすく説明しましたか?	1	4	-	-	-	17	5	100.0%	4.2
合計		13	100	32	3	1	49	149	75.8%	3.8
総合評価	C_1 この病院の診療に満足していますか?	2	15	4	-	-	1	21	81.0%	3.9
	C_2 この病院のスタッフの対応に満足していますか?	1	14	5	-	-	2	20	75.0%	3.8
	C_3 この病院の施設や設備に満足していますか?	-	10	9	1	-	2	20	50.0%	3.5
	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?	11	7	1	-	-	3	19	94.7%	4.5
合計		14	46	19	1	-	8	80	75.0%	3.9

※待ち時間の集計について・・・予約有無の「無回答」は集計対象外

●有効回答数・・・「無回答」を除く回答数の合計

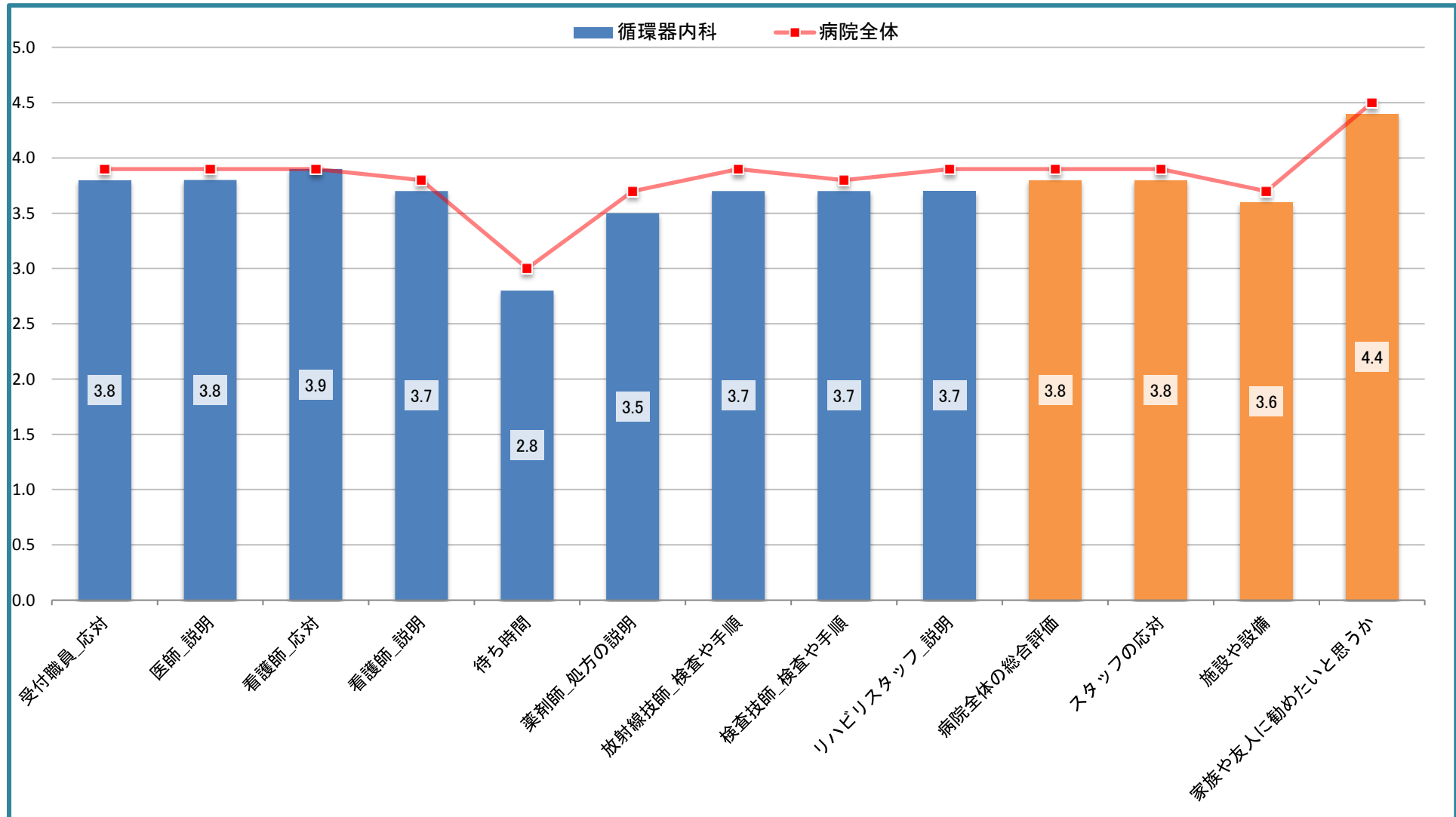
●満足率・・・回答数計のうち、「非常に満足(そう思う)」、「満足(まあそう思う)」と答えた数の割合

●満足度・・・各設問の回答項目を数値化(非常に満足(そう思う):5点、満足(まあそう思う):4点、普通(どちらともいえない):3点、不満(あまりそう思わない):2点、非常に不満(そう思わない):1点)した平均点(合計点数を有効回答数で割った値)

調査結果まとめ（循環器内科）

●アンケート結果 - 満足度

回答結果を数値化（非常に満足（そう思う）：5点、満足（まあそう思う）：4点、普通（どちらともいえない）：3点、不満（あまりそう思わない）：2点、非常に不満（そう思わない）：1点）した平均点を表示しています。



※病院全体・・・病院全体の満足率、満足度

調査結果一覧

循環器内科

		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	循環器内科	
									満足率	満足度
		5点	4点	3点	2点	1点				
病院について	B_1 受付職員(電話予約・各窓口)の対応は、いかがでしたか？	18	49	36	2	-	1	105	63.8%	3.8
	B_2 医師は病状や診療内容についてわかりやすく説明しましたか？	19	50	27	3	2	5	101	68.3%	3.8
	B_3 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？	16	57	29	1	-	3	103	70.9%	3.9
	B_4 看護師は質問や相談に十分答えましたか？	11	44	40	-	-	11	95	57.9%	3.7
	B_5 待ち時間について	2	7	68	16	6	7	99	9.1%	2.8
	B_6 薬剤師は処方についてわかりやすく説明しましたか？	3	21	29	-	-	53	53	45.3%	3.5
	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？	8	37	31	1	-	29	77	58.4%	3.7
	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？	11	39	34	-	-	22	84	59.5%	3.7
	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？	1	4	4	-	-	97	9	55.6%	3.7
合計		89	308	298	23	8	228	726	54.7%	3.6
総合評価	C_1 この病院の診療に満足していますか？	13	57	29	1	-	6	100	70.0%	3.8
	C_2 この病院のスタッフの対応に満足していますか？	9	61	30	-	-	6	100	70.0%	3.8
	C_3 この病院の施設や設備に満足していますか？	11	45	41	3	-	6	100	56.0%	3.6
	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？	59	23	15	1	-	8	98	83.7%	4.4
合計		92	186	115	5	-	26	398	69.8%	3.9

※待ち時間の集計について・・・予約有無の「無回答」は集計対象外

●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(そう思う)」、「満足(まあそう思う)」と答えた数の割合

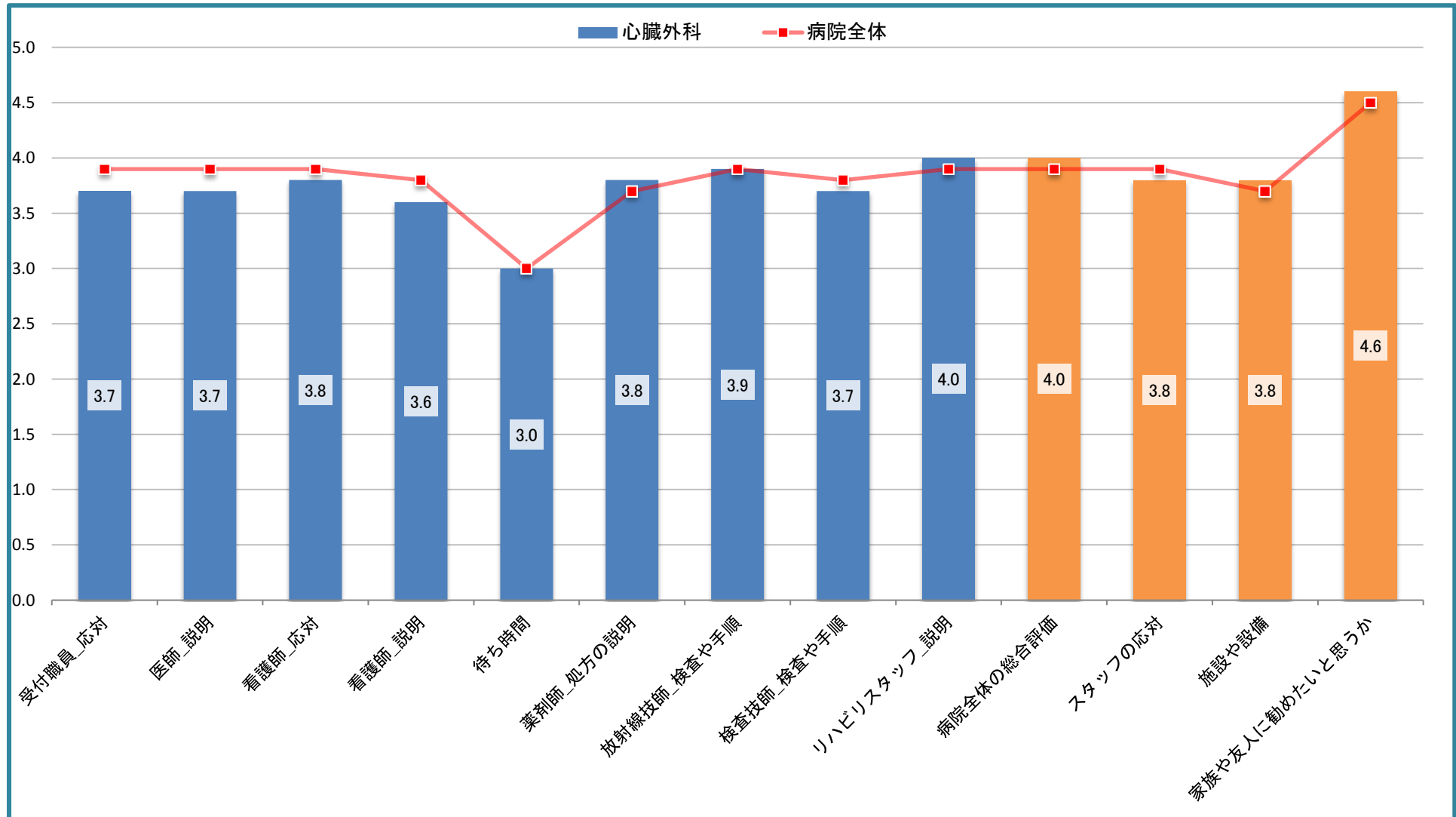
●満足度・・・各設問の回答項目を数値化(非常に満足(そう思う):5点、満足(まあそう思う):4点、普通(どちらともいえない):3点、不満(あまりそう思わない):2点、非常に不満(そう思わない):1点)した平均点(合計点数を有効回答数で割った値)

調査結果まとめ（心臓外科）

心臓外科

●アンケート結果 - 満足度

回答結果を数値化（非常に満足（そう思う）：5点、満足（まあそう思う）：4点、普通（どちらともいえない）：3点、不満（あまりそう思わない）：2点、非常に不満（そう思わない）：1点）した平均点を表示しています。



※病院全体・・・病院全体の満足率、満足度

調査結果一覧

心臓外科

		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	心臓外科	
									満足率	満足度
		5点	4点	3点	2点	1点				
病院 について	B_1 受付職員(電話予約・各窓口)の対応は、いかがでしたか？	2	10	8	-	-	-	20	60.0%	3.7
	B_2 医師は病状や診療内容についてわかりやすく説明しましたか？	3	9	7	1	-	-	20	60.0%	3.7
	B_3 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？	3	9	7	-	-	1	19	63.2%	3.8
	B_4 看護師は質問や相談に十分答えましたか？	2	7	8	1	-	2	18	50.0%	3.6
	B_5 待ち時間について	1	4	9	6	-	-	20	25.0%	3.0
	B_6 薬剤師は処方についてわかりやすく説明しましたか？	3	4	6	-	-	7	13	53.8%	3.8
	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？	3	6	4	-	-	7	13	69.2%	3.9
	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？	2	7	6	-	-	5	15	60.0%	3.7
	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？	-	1	-	-	-	19	1	100.0%	4.0
合計		19	57	55	8	-	41	139	54.7%	3.6
総合 評価	C_1 この病院の診療に満足していますか？	6	9	4	1	-	-	20	75.0%	4.0
	C_2 この病院のスタッフの対応に満足していますか？	3	9	7	-	-	1	19	63.2%	3.8
	C_3 この病院の施設や設備に満足していますか？	3	10	6	1	-	-	20	65.0%	3.8
	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？	14	3	3	-	-	-	20	85.0%	4.6
合計		26	31	20	2	-	1	79	72.2%	4.0

※待ち時間の集計について・・・予約有無の「無回答」は集計対象外

●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(そう思う)」、「満足(まあそう思う)」と答えた数の割合

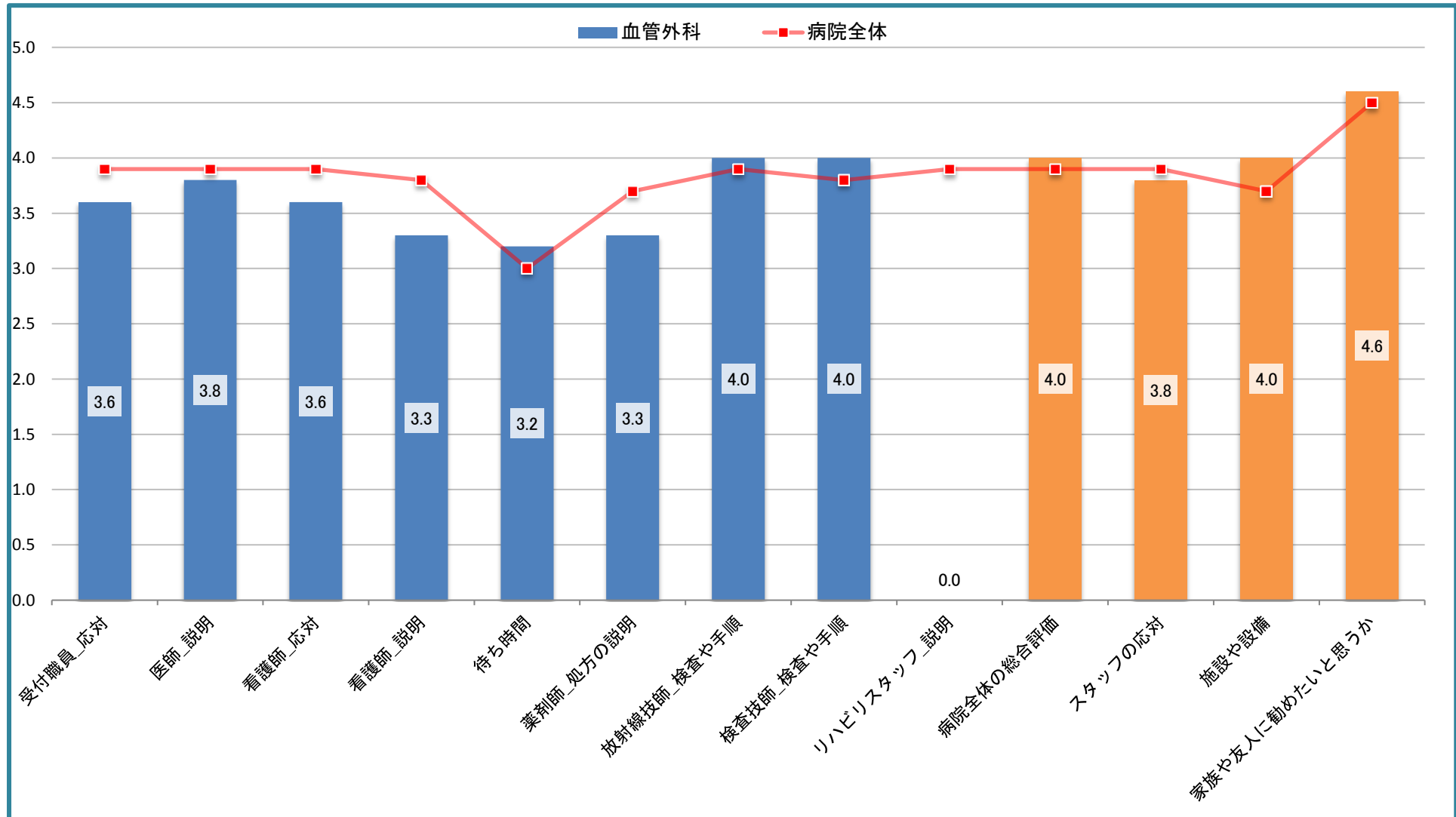
●満足度・・・各設問の回答項目を数値化(非常に満足(そう思う):5点、満足(まあそう思う):4点、普通(どちらともいえない):3点、不満(あまりそう思わない):2点、非常に不満(そう思わない):1点)した平均点(合計点数を有効回答数で割った値)

調査結果まとめ（血管外科）

血管外科

●アンケート結果 - 満足度

回答結果を数値化（非常に満足（そう思う）：5点、満足（まあそう思う）：4点、普通（どちらともいえない）：3点、不満（あまりそう思わない）：2点、非常に不満（そう思わない）：1点）した平均点を表示しています。



※病院全体・・・病院全体の満足率、満足度

調査結果一覧

血管外科

		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	血管外科	
									満足率	満足度
		5点	4点	3点	2点	1点				
病院 について	B_1 受付職員(電話予約・各窓口)の対応は、いかがでしたか？	1	1	3	-	-	-	5	40.0%	3.6
	B_2 医師は病状や診療内容についてわかりやすく説明しましたか？	2	-	3	-	-	-	5	40.0%	3.8
	B_3 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？	-	3	2	-	-	-	5	60.0%	3.6
	B_4 看護師は質問や相談に十分答えましたか？	-	1	3	-	-	1	4	25.0%	3.3
	B_5 待ち時間について	-	1	4	-	-	-	5	20.0%	3.2
	B_6 薬剤師は処方についてわかりやすく説明しましたか？	-	1	2	-	-	2	3	33.3%	3.3
	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？	1	1	1	-	-	2	3	66.7%	4.0
	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？	-	4	-	-	-	1	4	100.0%	4.0
	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？	-	-	-	-	-	5	-	-	-
合計		4	12	18	-	-	11	34	47.1%	3.6
総合 評価	C_1 この病院の診療に満足していますか？	1	3	1	-	-	-	5	80.0%	4.0
	C_2 この病院のスタッフの対応に満足していますか？	-	4	1	-	-	-	5	80.0%	3.8
	C_3 この病院の施設や設備に満足していますか？	1	3	1	-	-	-	5	80.0%	4.0
	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？	3	2	-	-	-	-	5	100.0%	4.6
合計		5	12	3	-	-	-	20	85.0%	4.1

※待ち時間の集計について・・・予約有無の「無回答」は集計対象外

●有効回答数・・・「無回答」を除く回答数の合計

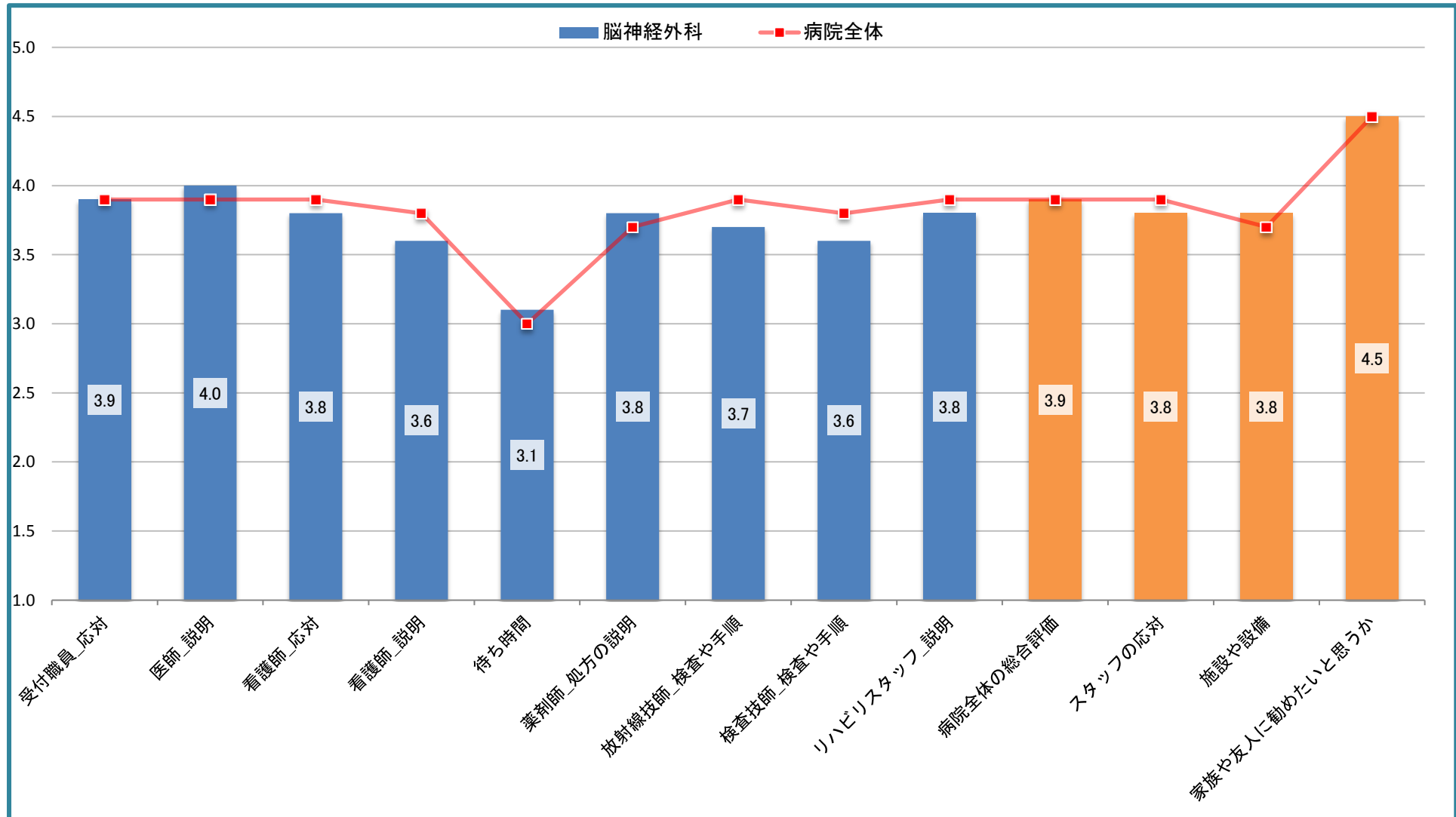
●満足率・・・回答数計のうち、「非常に満足(そう思う)」、「満足(まあそう思う)」と答えた数の割合

●満足度・・・各設問の回答項目を数値化(非常に満足(そう思う):5点、満足(まあそう思う):4点、普通(どちらともいえない):3点、不満(あまりそう思わない):2点、非常に不満(そう思わない):1点)した平均点(合計点数を有効回答数で割った値)

調査結果まとめ（脳神経外科）

●アンケート結果 - 満足度

回答結果を数値化（非常に満足（そう思う）：5点、満足（まあそう思う）：4点、普通（どちらともいえない）：3点、不満（あまりそう思わない）：2点、非常に不満（そう思わない）：1点）した平均点を表示しています。



※病院全体・・・病院全体の満足率、満足度

調査結果一覧

脳神経外科

		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	脳神経外科	
									満足率	満足度
		5点	4点	3点	2点	1点				
病院について	B_1 受付職員(電話予約・各窓口)の対応は、いかがでしたか？	15	37	23	-	-	2	75	69.3%	3.9
	B_2 医師は病状や診療内容についてわかりやすく説明しましたか？	22	33	18	1	-	3	74	74.3%	4.0
	B_3 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？	12	33	27	-	-	5	72	62.5%	3.8
	B_4 看護師は質問や相談に十分答えましたか？	7	24	32	1	-	13	64	48.4%	3.6
	B_5 待ち時間について	5	15	41	6	5	5	72	27.8%	3.1
	B_6 薬剤師は処方についてわかりやすく説明しましたか？	9	26	22	-	-	20	57	61.4%	3.8
	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？	7	19	19	-	-	32	45	57.8%	3.7
	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？	6	5	19	-	-	47	30	36.7%	3.6
	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？	3	3	5	-	-	66	11	54.5%	3.8
合計		86	195	206	8	5	193	500	56.2%	3.7
総合評価	C_1 この病院の診療に満足していますか？	17	35	16	4	-	5	72	72.2%	3.9
	C_2 この病院のスタッフの対応に満足していますか？	12	31	29	-	-	5	72	59.7%	3.8
	C_3 この病院の施設や設備に満足していますか？	11	35	25	1	-	5	72	63.9%	3.8
	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？	42	22	7	1	-	5	72	88.9%	4.5
合計		82	123	77	6	-	20	288	71.2%	4.0

※待ち時間の集計について・・・予約有無の「無回答」は集計対象外

●有効回答数・・・「無回答」を除く回答数の合計

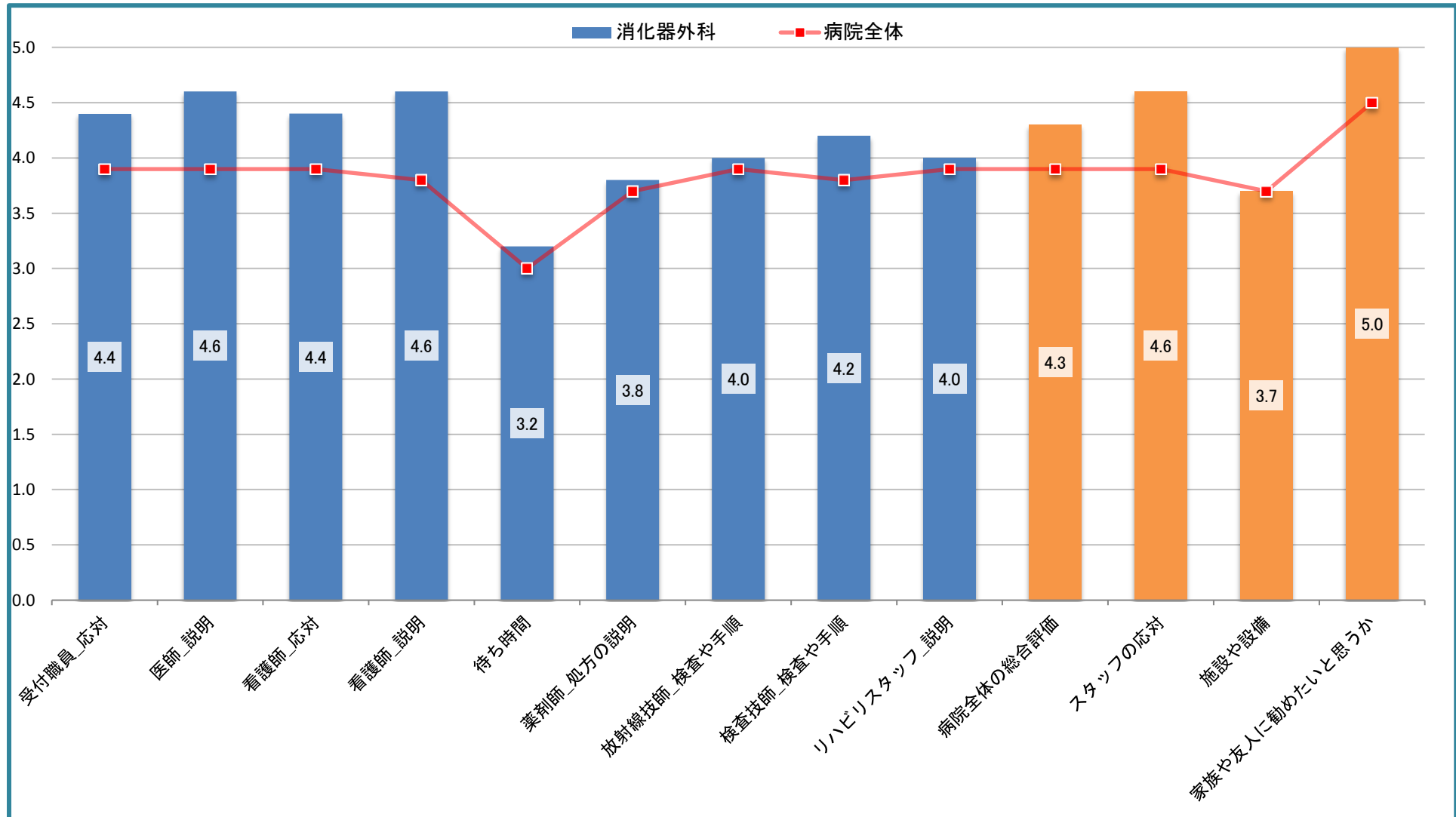
●満足率・・・回答数計のうち、「非常に満足(そう思う)」、「満足(まあそう思う)」と答えた数の割合

●満足度・・・各設問の回答項目を数値化(非常に満足(そう思う):5点、満足(まあそう思う):4点、普通(どちらともいえない):3点、不満(あまりそう思わない):2点、非常に不満(そう思わない):1点)した平均点(合計点数を有効回答数で割った値)

調査結果まとめ（消化器外科）

●アンケート結果 - 満足度

回答結果を数値化（非常に満足（そう思う）：5点、満足（まあそう思う）：4点、普通（どちらともいえない）：3点、不満（あまりそう思わない）：2点、非常に不満（そう思わない）：1点）した平均点を表示しています。



※病院全体・・・病院全体の満足率、満足度

調査結果一覧

消化器外科

		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	消化器外科	
									満足率	満足度
		5点	4点	3点	2点	1点				
病院 について	B_1 受付職員(電話予約・各窓口)の対応は、いかがでしたか？	4	2	1	-	-	-	7	85.7%	4.4
	B_2 医師は病状や診療内容についてわかりやすく説明しましたか？	4	3	-	-	-	-	7	100.0%	4.6
	B_3 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？	3	4	-	-	-	-	7	100.0%	4.4
	B_4 看護師は質問や相談に十分答えましたか？	4	3	-	-	-	-	7	100.0%	4.6
	B_5 待ち時間について	-	1	5	-	-	1	6	16.7%	3.2
	B_6 薬剤師は処方についてわかりやすく説明しましたか？	1	3	2	-	-	1	6	66.7%	3.8
	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？	1	4	1	-	-	1	6	83.3%	4.0
	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？	1	4	-	-	-	2	5	100.0%	4.2
	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？	-	2	-	-	-	5	2	100.0%	4.0
合計		18	26	9	-	-	10	53	83.0%	4.2
総合 評価	C_1 この病院の診療に満足していますか？	2	5	-	-	-	-	7	100.0%	4.3
	C_2 この病院のスタッフの対応に満足していますか？	4	3	-	-	-	-	7	100.0%	4.6
	C_3 この病院の施設や設備に満足していますか？	1	5	-	-	1	-	7	85.7%	3.7
	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？	7	-	-	-	-	-	7	100.0%	5.0
合計		14	13	-	-	1	-	28	96.4%	4.4

※待ち時間の集計について・・・予約有無の「無回答」は集計対象外

●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(そう思う)」、「満足(まあそう思う)」と答えた数の割合

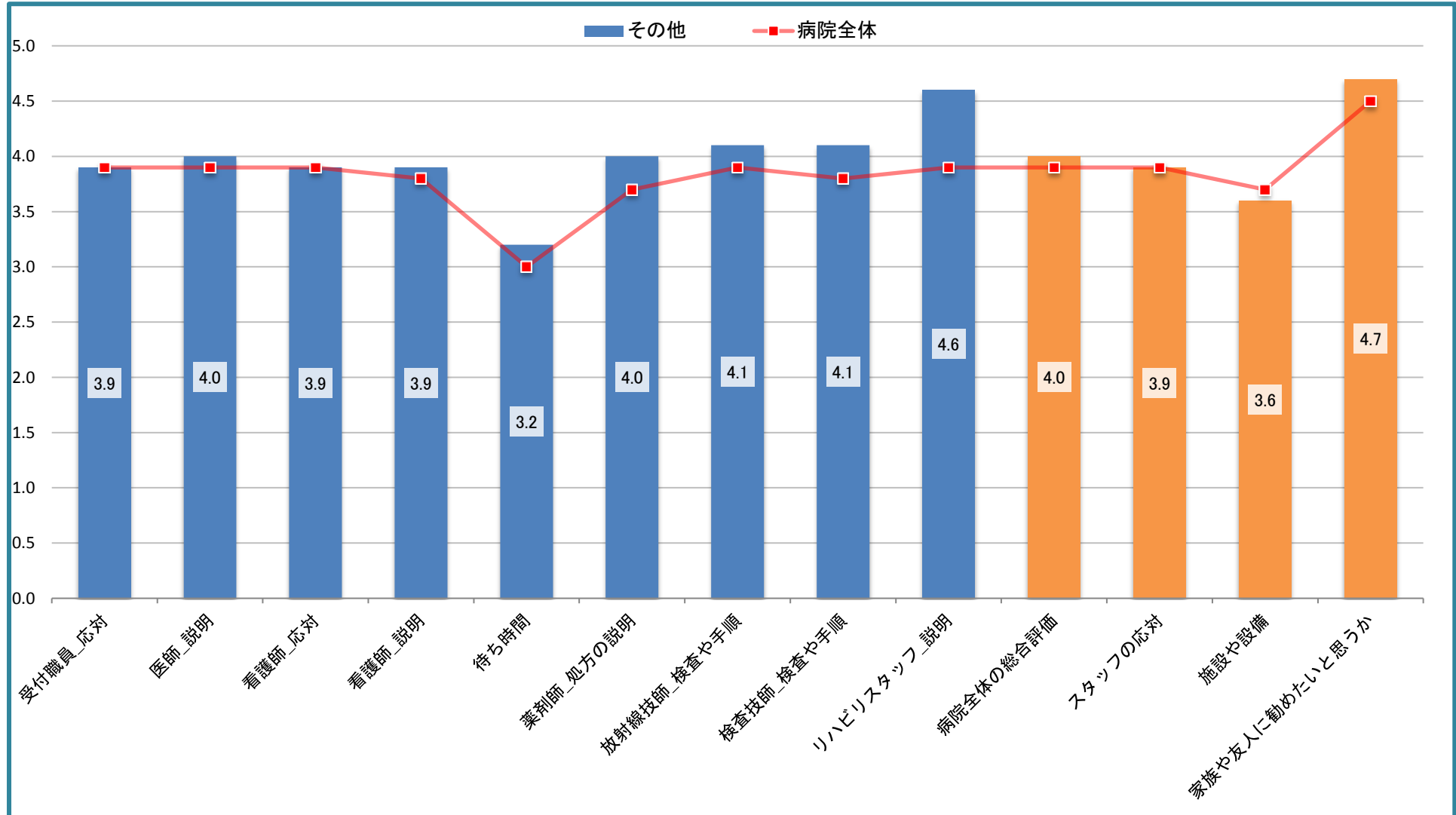
●満足度・・・各設問の回答項目を数値化(非常に満足(そう思う):5点、満足(まあそう思う):4点、普通(どちらともいえない):3点、不満(あまりそう思わない):2点、非常に不満(そう思わない):1点)した平均点(合計点数を有効回答数で割った値)

調査結果まとめ（その他）

その他

●アンケート結果 - 満足度

回答結果を数値化（非常に満足（そう思う）：5点、満足（まあそう思う）：4点、普通（どちらともいえない）：3点、不満（あまりそう思わない）：2点、非常に不満（そう思わない）：1点）した平均点を表示しています。



※病院全体・・・病院全体の満足率、満足度

調査結果一覧

その他

		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	その他	
		5点	4点	3点	2点	1点			満足率	満足度
病院について	B_1 受付職員(電話予約・各窓口)の対応は、いかがでしたか？	4	10	6	-	-	-	20	70.0%	3.9
	B_2 医師は病状や診療内容についてわかりやすく説明しましたか？	4	11	5	-	-	-	20	75.0%	4.0
	B_3 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？	4	9	5	-	-	2	18	72.2%	3.9
	B_4 看護師は質問や相談に十分答えましたか？	4	11	4	1	-	-	20	75.0%	3.9
	B_5 待ち時間について	1	7	8	3	1	-	20	40.0%	3.2
	B_6 薬剤師は処方についてわかりやすく説明しましたか？	3	4	3	-	-	10	10	70.0%	4.0
	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？	5	8	3	-	-	4	16	81.3%	4.1
	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？	5	3	4	-	-	8	12	66.7%	4.1
	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？	3	2	-	-	-	15	5	100.0%	4.6
	合計	33	65	38	4	1	39	141	69.5%	3.9
総合評価	C_1 この病院の診療に満足していますか？	3	14	3	-	-	-	20	85.0%	4.0
	C_2 この病院のスタッフの対応に満足していますか？	3	12	4	1	-	-	20	75.0%	3.9
	C_3 この病院の施設や設備に満足していますか？	3	6	10	1	-	-	20	45.0%	3.6
	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？	14	5	1	-	-	-	20	95.0%	4.7
	合計	23	37	18	2	-	-	80	75.0%	4.0

※待ち時間の集計について・・・予約有無の「無回答」は集計対象外

●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(そう思う)」、「満足(まあそう思う)」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(そう思う):5点、満足(まあそう思う):4点、普通(どちらともいえない):3点、不満(あまりそう思わない):2点、非常に不満(そう思わない):1点)した平均点(合計点数を有効回答数で割った値)

V. クロス集計

【B. 病院について】

B_6 薬剤師は処方についてわかりやすく説明しましたか？

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？

		B_6 薬剤師は処方についてわかりやすく説明しましたか？							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？							
		全体	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答		
上段:回答数(人) 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		446	32	111	110	1	-	192	58	182	104	2	-	100	49	115	96	1	-	185	12	19	19	-	-	-	-	396
性別	男性	250	17	64	60	1	-	108	25	114	62	-	-	49	22	72	65	1	-	90	8	13	10	-	-	-	-	219
	女性	185	15	41	50	-	-	79	32	62	42	2	-	47	26	39	30	-	-	90	4	3	9	-	-	-	-	169
	無回答	11	-	6	-	-	-	5	1	6	-	-	-	4	1	4	1	-	-	5	-	3	-	-	-	-	-	8
年齢	20歳代以下	5	-	-	1	-	-	4	1	-	-	-	-	4	1	-	1	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	5
	30歳代	2	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2
	40歳代	20	2	4	6	-	-	8	5	5	6	-	-	4	5	2	6	-	-	7	-	1	-	-	-	-	-	19
	50歳代	47	3	8	11	-	-	25	8	19	9	1	-	10	9	9	6	-	-	23	1	1	3	-	-	-	-	42
	60歳代	119	9	24	43	-	-	43	13	42	43	-	-	21	10	26	35	-	-	48	4	5	8	-	-	-	-	102
	70歳代	168	12	52	32	-	-	72	22	82	29	1	-	34	16	53	29	1	-	69	7	9	5	-	-	-	-	147
	80歳代以上	81	6	22	17	1	-	35	9	30	17	-	-	25	7	23	19	-	-	32	-	2	3	-	-	-	-	76
	無回答	4	-	1	-	-	-	3	-	3	-	-	-	1	-	2	-	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-	3
受診科	呼吸器内科	195	12	50	45	1	-	87	30	94	46	1	-	24	21	48	34	1	-	91	3	3	11	-	-	-	-	178
	呼吸器外科	22	-	5	4	-	-	13	3	14	1	-	-	4	1	9	2	-	-	10	1	4	-	-	-	-	-	17
	循環器内科	106	3	21	29	-	-	53	8	37	31	1	-	29	11	39	34	-	-	22	1	4	4	-	-	-	-	97
	心臓外科	20	3	4	6	-	-	7	3	6	4	-	-	7	2	7	6	-	-	5	-	1	-	-	-	-	-	19
	血管外科	5	-	1	2	-	-	2	1	1	1	-	-	2	-	4	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	5
	脳神経外科	77	9	26	22	-	-	20	7	19	19	-	-	32	6	5	19	-	-	47	3	3	5	-	-	-	-	66
	消化器外科	7	1	3	2	-	-	1	1	4	1	-	-	1	1	4	-	-	-	2	-	2	-	-	-	-	-	5
	その他	20	3	4	3	-	-	10	5	8	3	-	-	4	5	3	4	-	-	8	3	2	-	-	-	-	-	15
	無回答	6	1	2	-	-	-	3	2	2	-	-	-	2	2	1	1	-	-	2	1	1	-	-	-	-	-	4

【C. 総合的な評価】

C_1 この病院の診療に満足していますか？

C_2 この病院のスタッフの対応に満足していますか？

C_3 この病院の施設や設備に満足していますか？

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？

		C_1 この病院の診療に満足していますか？							C_2 この病院のスタッフの対応に満足していますか？						C_3 この病院の施設や設備に満足していますか？						C_4 この病院を家族や友人・知人に勧めたいと思いますか？					
		全体	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答	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	そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	無回答
上段:回答数(人) 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		446	81	234	106	6	-	19	70	230	122	3	-	21	56	198	155	13	2	22	254	117	45	3	-	27
性別	男性	250	47	140	51	5	-	7	44	130	68	1	-	7	35	116	82	8	1	8	151	62	23	2	-	12
	女性	185	32	89	53	1	-	10	26	94	51	2	-	12	21	77	69	5	1	12	98	52	21	1	-	13
	無回答	11	2	5	2	-	-	2	-	6	3	-	-	2	-	5	4	-	-	2	5	3	1	-	-	2
年齢	20歳代以下	5	2	1	2	-	-	-	2	-	3	-	-	-	1	-	3	1	-	-	2	1	2	-	-	-
	30歳代	2	-	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	1	-	-	-
	40歳代	20	4	7	7	2	-	-	4	10	6	-	-	-	2	5	12	1	-	-	7	8	5	-	-	-
	50歳代	47	8	28	10	1	-	-	9	25	11	2	-	-	6	16	20	4	1	-	29	14	4	-	-	-
	60歳代	119	17	59	38	2	-	3	17	59	39	-	-	4	18	49	48	1	-	3	70	29	16	1	-	3
	70歳代	168	34	97	28	-	-	9	24	95	37	1	-	11	17	90	48	2	-	11	94	45	13	1	-	15
	80歳代以上	81	16	39	20	1	-	5	14	36	26	-	-	5	12	35	22	4	1	7	50	18	4	1	-	8
	無回答	4	-	1	1	-	-	2	-	3	-	-	-	1	-	2	1	-	-	1	2	1	-	-	-	1
	受診科	呼吸器内科	195	39	101	49	-	-	6	40	98	49	2	-	6	28	85	67	6	1	8	107	58	19	1	-
呼吸器外科		22	2	15	4	-	-	1	1	14	5	-	-	2	-	10	9	1	-	2	11	7	1	-	-	3
循環器内科		106	13	57	29	1	-	6	9	61	30	-	-	6	11	45	41	3	-	6	59	23	15	1	-	8
心臓外科		20	6	9	4	1	-	-	3	9	7	-	-	1	3	10	6	1	-	-	14	3	3	-	-	-
血管外科		5	1	3	1	-	-	-	-	4	1	-	-	-	1	3	1	-	-	-	3	2	-	-	-	-
脳神経外科		77	17	35	16	4	-	5	12	31	29	-	-	5	11	35	25	1	-	5	42	22	7	1	-	5
消化器外科		7	2	5	-	-	-	-	4	3	-	-	-	-	1	5	-	-	1	-	7	-	-	-	-	-
その他		20	3	14	3	-	-	-	3	12	4	1	-	-	3	6	10	1	-	-	14	5	1	-	-	-
無回答		6	1	3	1	-	-	1	-	4	1	-	-	1	1	2	2	-	-	1	5	-	-	-	-	1

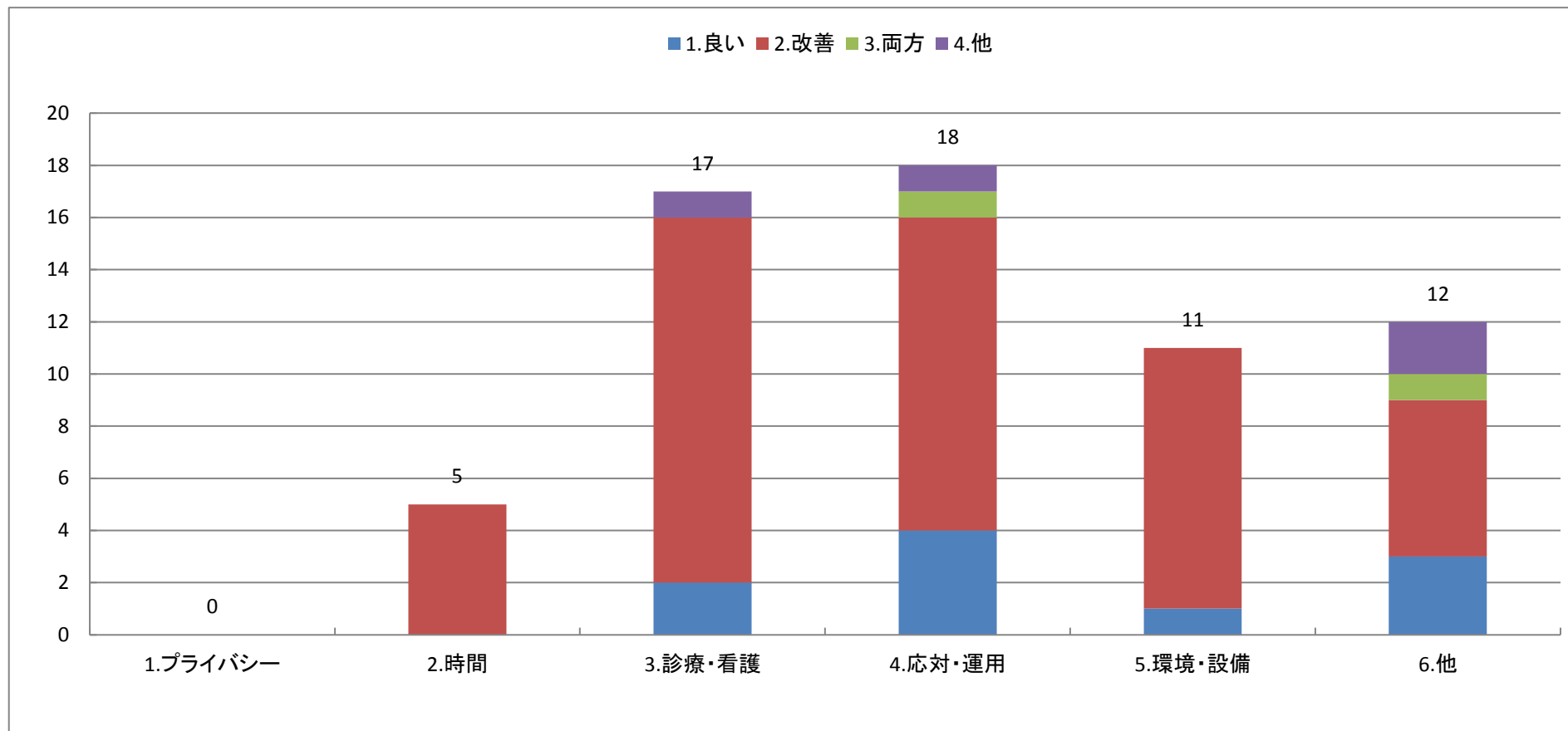
VI. ご意見・ご要望

「ご意見・ご要望等がありましたらお書きください。」集計

【良・改】 \ 【区分】	1.プライバシー	2.時間	3.診療・看護	4.応対・運用	5.環境・設備	6.他	回答数	構成比率
1.良い	0	0	2	4	1	3	10	15.9%
2.改善	0	5	14	12	10	6	47	74.6%
3.両方	0	0	0	1	0	1	2	3.2%
4.他	0	0	1	1	0	2	4	6.3%
回答数	0	5	17	18	11	12	63	100.0%
構成比率	0.0%	7.9%	27.0%	28.6%	17.5%	19.0%	100.0%	

※ 有効回答数には、空白、特になしなど良い点・悪い点の判断がつかない回答はカウントしていません。

※ 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	性別
1	2.時間	2.改善	待ち時間が長いので対策を。	呼吸器内科	男性	70歳代
2	2.時間	2.改善	待ち時間が長いので、待合室にいらなくても、呼び出しがわかるようなシステムがあるとよい。	呼吸器内科	男性	80歳代以上
3	2.時間	2.改善	もう少し待ち時間が短いと良いと思います。	呼吸器内科	女性	60歳代
4	2.時間	2.改善	もう少し早く診療して下さい。他の患者さんの診療時間も短そうで、人数と逆算しても毎回、なぜそんなに時間がかかるのか疑問。	循環器内科	男性	40歳代
5	2.時間	2.改善	治療と診察の時間が同時刻なのはおかしい。	循環器内科	男性	60歳代
6	3.診療・看護	1.良い	〇〇Drは、感じがよくて、良かったです。	呼吸器内科	男性	70歳代
7	3.診療・看護	1.良い	入院した時の看護師さんが、とても親切で良かったです。	呼吸器内科	女性	60歳代
8	3.診療・看護	2.改善	〇〇先生に、パソコンにデータを入れる時は、患者の顔は見られないが、診察時は患者の顔を見て、話をしたり、問診をしてほしいと必ず伝えて下さい。	呼吸器内科	男性	50歳代
9	3.診療・看護	2.改善	出来れば他の科目も増設し、総合病院となる様。	呼吸器内科	男性	70歳代
10	3.診療・看護	2.改善	一部の医師かと思いますが、物言いがきつかったり質問をしづらい雰囲気があるのが残念です。	呼吸器内科	女性	50歳代
11	3.診療・看護	2.改善	採血を1,2回で決められる方をお願いしたいです。何回も嫌です。	呼吸器内科	女性	60歳代
12	3.診療・看護	2.改善	セカンドオピニオンに対し、ドクターの積極的な姿勢を望みます。	呼吸器外科	女性	60歳代
13	3.診療・看護	2.改善	3月までいた先生、転勤になり助かる。なんであれが医師なのか？人格も考えた医師選びをお願い致します。	循環器内科	男性	60歳代
14	3.診療・看護	2.改善	以前のパソコンとにらめっこが、診察とは思えなかったので家に帰ってから腹が立って仕方がなかった。家内にも相談し、病院を替えようかと悩んでいた。	循環器内科	男性	60歳代
15	3.診療・看護	2.改善	医師が事務的なところがあるので、もう少し気さくな感じで、接してほしい。	循環器内科	男性	80歳代以上
16	3.診療・看護	2.改善	医師が変わるのが残念です。また、外院転診の対応が悪いので困る。	循環器内科	男性	80歳代以上
17	3.診療・看護	2.改善	採血したあと、その場所が毎回アザのようにすごくなります。他の病院にも通っていますが、ここでやってもらったのを見せると、ひどくへただねと言われます。他では、アザのようになった事がないので、毎回びっくりします。もう少しうまい人はいないのでしょうか。	循環器内科	女性	40歳代
18	3.診療・看護	2.改善	毎回先生の説明は、ハッキリなくて分かりづらい。理解するのに時間がかかる。態度もダラ～と椅子に座り、ほとんど顔を見ることもなく話をしているのが気になる。	循環器内科	女性	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	性別
19	3.診療・看護	2.改善	先生の変わりが早くて、不安になった事がある。	循環器内科	女性	70歳代
20	3.診療・看護	2.改善	医師の対応が雑。たまたまなのか、機嫌が悪かったのか、医師は何回も患者を診るが、患者は1回しか診てもらわないので、意識してほしい。	心臓外科	男性	40歳代
21	3.診療・看護	2.改善	色々な事情もあると思いますが、担当医が毎回変わるようなシステムは、なんとかならないかと思います。	脳神経外科	男性	60歳代
22	3.診療・看護	4.他	ペースメーカー外来で来ておりますが、半年に1回来ておりましたが今年から1年に1回になりました。X線がありません。大丈夫か心配です。	その他	男性	60歳代
23	4.応対・運用	1.良い	皆様の人が、とても良いと思います。	呼吸器内科	男性	70歳代
24	4.応対・運用	1.良い	初めて入院しましたが、親切で満足しました。	呼吸器内科	女性	70歳代
25	4.応対・運用	1.良い	いつも親切で、説明もわかりやすく感謝しています。	呼吸器内科、脳神経外科	女性	80歳代以上
26	4.応対・運用	1.良い	職員・看護師のサービスが行きとどいております。	循環器内科	無回答	70歳代
27	4.応対・運用	2.改善	①患者さんの基本票のファイルは不要です。経費削減して下さい。②病院に入るのに午前7時30分から並んでいますが、6時からでも入れるようにお願いします。せめて、寒い時期の11月～3月だけでもお願いしたい。外で10人前後は待っています。大きな病院では見たことないです。	呼吸器内科	男性	70歳代
28	4.応対・運用	2.改善	入院患者さんが診察で待っている。大勢の方の前を、車椅子で通る場面を見ていると、入院患者さんの気持ちは、どうなのかと思う。	呼吸器内科	男性	70歳代
29	4.応対・運用	2.改善	不安一杯で来る初診の患者には、まず安心出来るような対応をお願いできたら、有り難いですね。	呼吸器内科	男性	80歳代以上
30	4.応対・運用	2.改善	酸素吸入者の会計を優先的にしてほしい。	呼吸器内科	女性	50歳代
31	4.応対・運用	2.改善	貴病院のウェブサイトの内容を、得意分野の症例、手術件数等、より充実して下さいとありがたいです。	呼吸器内科	女性	60歳代
32	4.応対・運用	2.改善	呼び出しの時、非常に高い声や、大きすぎる声の時はびくつく。	呼吸器内科	女性	70歳代
33	4.応対・運用	2.改善	保険証の確認をスムーズにしてほしい。待ち時間中に何とかならないか。	呼吸器外科	女性	80歳代以上
34	4.応対・運用	2.改善	循環器の受付は置いた順でなく、後から来た方からパソコンに入れるので、5人居ると30分位遅れるので、順番が一番下が先になるようにお願いいたします。	循環器内科	男性	70歳代
35	4.応対・運用	2.改善	患者とスタッフの間に、もう少し笑顔があっても良いのでは・・・最近では以前に比べてスタッフの笑顔がないように思います。	脳神経外科	男性	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	性別
36	4.応対・運用	2.改善	受付の職員さんから明るい挨拶を返してほしい。	脳神経外科	女性	60歳代
37	4.応対・運用	2.改善	受付番号に順番を表示してほしい。自分が何番目かわからない。	脳神経外科	女性	60歳代
38	4.応対・運用	2.改善	総合受付の応対に不満。以前に、解らないことを質問したら、対応してくれた方も新人さんらしく、先輩に聞いたら教えてくれずに笑っていた。いじめですか。こちらには関係ないので、待たせないでほしい。病院の顔なのに気分悪い。いつか伝えたかった。これでは良い人材は育たない。少なくとも新人さんの応対の方が、親切で感じ良かった。負けないでほしい。	その他	男性	70歳代
39	4.応対・運用	3.両方	なんでも機械化されているので、私には便利であるが、80才以上の両親だけでは不便であると思う。	循環器内科	男性	80歳代以上
40	4.応対・運用	4.他	医師の紹介なしで、診察は可能でしょうか。	呼吸器内科	男性	60歳代
41	5.環境・設備	1.良い	いつも清掃が行き届いて、清潔で気持ちが良いと感じています。朝の挨拶もきちんとしており、気持ち良く受診できます。ありがとうございます。	呼吸器外科	男性	60歳代
42	5.環境・設備	2.改善	駐車場がもっと欲しい。	呼吸器内科	男性	70歳代
43	5.環境・設備	2.改善	駐車場がいっぱいで車が止められなかった。	呼吸器内科	女性	40歳代
44	5.環境・設備	2.改善	検査開始が午後だった際、廊下の電気が消えていたので、トイレのスイッチがどこにあるか分からずに困ったことがあります。	呼吸器内科	女性	50歳代
45	5.環境・設備	2.改善	県北にここだけの県立病院なので、待合室などもう少し広くしていただきたい。	呼吸器内科	女性	50歳代
46	5.環境・設備	2.改善	以前入院した時、ラジオが開こなくて不便でした。室内の受信環境を整えていただけたらと思います。	呼吸器外科	男性	70歳代
47	5.環境・設備	2.改善	慌しすぎる。騒音が激しく、待合所付近は台車等でうるさい。	循環器内科、心臓外科	男性	70歳代
48	5.環境・設備	2.改善	障がい者用の駐車スペースをもっと増やして下さい。	心臓外科	男性	80歳代以上
49	5.環境・設備	2.改善	診察室を出た所に鏡を設置してほしい。診察で服を着替えたり、ベッドに横になって髪が乱れたりするので、鏡を見て直したいと思います。お願いします。	心臓外科	男性	80歳代以上
50	5.環境・設備	2.改善	駐車場がもっとほしいです。	脳神経外科	女性	70歳代
51	5.環境・設備	2.改善	駐車場が時間によっては、不足のようで車での利用が多いため広くしてほしい。	その他	男性	70歳代
52	6.他	1.良い	本当にいつもありがとうございます。	呼吸器内科	男性	80歳代以上
53	6.他	1.良い	平成25年10月より、いつもお世話になりまして、有り難うございます。	呼吸器内科	女性	70歳代
54	6.他	1.良い	大変良かったと思います。	循環器内科	男性	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	性別
55	6.他	2.改善	我々人間は全て十人十色、職員も各部署のスタッフも色々な方がおられますね。貴院の発展を期待致します。	呼吸器内科	男性	60歳代
56	6.他	2.改善	いつも混んでますね。	呼吸器内科	女性	70歳代
57	6.他	2.改善	入院時の食事の味が悪い。良くして下さい。	呼吸器外科	女性	70歳代
58	6.他	2.改善	桜沢、寄居駅からバスを出してもらいたい。	循環器内科	女性	70歳代
59	6.他	2.改善	①待ち時間ですが、10時予約だから午後から仕事に行けると思っても遅れる為、仕事に遅れることがある。②薬のみの場合は、薬だけ出してもらいたい。診察は2ヶ月に1回又は3ヶ月に1回にしてもらえないか。③受付番号の所に、待ちNOを表示してほしい。番号が出れば、自分はあと何人目かが判るので予定がたてやすい。	脳神経外科	男性	70歳代
60	6.他	2.改善	この病院を総合病院にしていきたい。	脳神経外科	男性	70歳代
61	6.他	3.両方	①待ち時間が少ない。②医師の対応が良い。私も病院に勤務していますが、この病院は総合的に見て良いと考えます。ただ申し上げたい事があります。数年前に男性看護師の対応の悪さを投書しました。実名で住所まで記入しましたが、回答がありませんでした。残念です。	脳神経外科	女性	80歳代以上
62	6.他	4.他	お世話になります。	循環器内科	女性	50歳代
63	6.他	4.他	秩父から時間をかけてくるので、これ以上年を取ったら、来られるか否か心配です。今は店を休みにして、息子が送迎してくれていますが。	循環器内科	女性	70歳代

VII. アンケート用紙

《表》

アンケート調査へのご協力のお願い(外来患者さん用)

外来

(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ください。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。

アンケート調査(外来患者さん用)

埼玉県立循環器・呼吸器病センター病院長

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 性別	<input type="checkbox"/> 男性	<input type="checkbox"/> 女性		
2 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	
3 本日受診された診療科は何科ですか？				
<input type="checkbox"/> 呼吸器内科 <input type="checkbox"/> 呼吸器外科 <input type="checkbox"/> 循環器内科 <input type="checkbox"/> 心臓外科 <input type="checkbox"/> 血管外科 <input type="checkbox"/> 脳神経外科 <input type="checkbox"/> 消化器外科 <input type="checkbox"/> その他()				
4 当センターまでの交通手段は何ですか？				
<input type="checkbox"/> 電車・バス <input type="checkbox"/> タクシー <input type="checkbox"/> 自家用車・バイク <input type="checkbox"/> 自転車・徒歩 <input type="checkbox"/> その他()				
5 本日は、お一人で来院されましたか？				
<input type="checkbox"/> 一人で来院 <input type="checkbox"/> 家族が付き添い <input type="checkbox"/> その他()				

B 病院についてお聞かせください。

1 受付職員(電話予約・各窓口)の対応は、いかがでしたか？	
<input type="checkbox"/> 非常に満足 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不満 <input type="checkbox"/> 非常に不満	
「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。	
()	
2 医師は病状や診療内容についてわかりやすく説明しましたか？	
<input type="checkbox"/> 非常に満足 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不満 <input type="checkbox"/> 非常に不満	
「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。	
()	
3 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。	
()	

《裏》

4	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。
	()

5	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。
	()

(薬剤師から処方の説明を受けた患者さんにお聞きします。)

6	薬剤師は処方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。
	()

(レントゲン、CT、MRなどを受けた患者さんにお聞きします。)

7	放射線技師は検査や手順についてわかりやすく説明しましたか？
	<input type="checkbox"/> 非常に満足 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不満 <input type="checkbox"/> 非常に不満
	「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。
	()

(心電図、心エコー、肺機能等の検査を受けた患者さんにお聞きします。)

8	検査技師は検査や手順についてわかりやすく説明しましたか？
	<input type="checkbox"/> 非常に満足 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不満 <input type="checkbox"/> 非常に不満
	「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。
	()

(リハビリを受けた患者さんにお聞きします。)

9	リハビリテーションスタッフは目的や手順についてわかりやすく説明しましたか？
	<input type="checkbox"/> 非常に満足 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不満 <input type="checkbox"/> 非常に不満
	「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。
	()

<総合的な評価>

C 最後に、この病院全体の総合的な評価として、お尋ねします。

1	この病院の診療に満足していますか？
	<input type="checkbox"/> 非常に満足 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不満 <input type="checkbox"/> 非常に不満
	「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。
	()

2	この病院のスタッフの対応に満足していますか？
	<input type="checkbox"/> 非常に満足 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不満 <input type="checkbox"/> 非常に不満
	「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。
	()

3	この病院の施設や設備に満足していますか？
	<input type="checkbox"/> 非常に満足 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不満 <input type="checkbox"/> 非常に不満
	「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。
	()

4	この病院を家族や友人・知人に勧めたいと思いますか？
	<input type="checkbox"/> そう思う <input type="checkbox"/> まあそう思う <input type="checkbox"/> どちらともいえない <input type="checkbox"/> あまりそう思わない <input type="checkbox"/> そう思わない
	「あまりそう思わない」「そう思わない」の場合、その理由をお教えてください。
	()

	ご意見・ご要望等がありましたらお書きください。

ご協力、ありがとうございました。

< 薬剤使用欄 >

--

