

# 平成29年度 患者満足度調査報告書 ～外来～



【平成30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. ご意見・ご要望	P	42
V. クロス集計	P	49
VI. アンケート用紙	P	53

# I. 調査概要

## 1.実施目的

埼玉県立循環器・呼吸器病センターが提供している医療サービスに対する、患者さんのご要望・評価を把握し、医療サービスの更なる向上を図るとともに、運営の基礎資料として活用する。

## 2.実施期間

H29.11.15 ~ H29.11.16

(H28年度)  
H28.11.17 ~ H28.11.18

## 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： 505 枚  
回収数： 461 枚  
-----  
回収率： 91.3%

(H28年度)  
アンケート配布数： 463 枚  
回収数： 421 枚  
-----  
回収率： 90.9%

## 5.言葉の定義

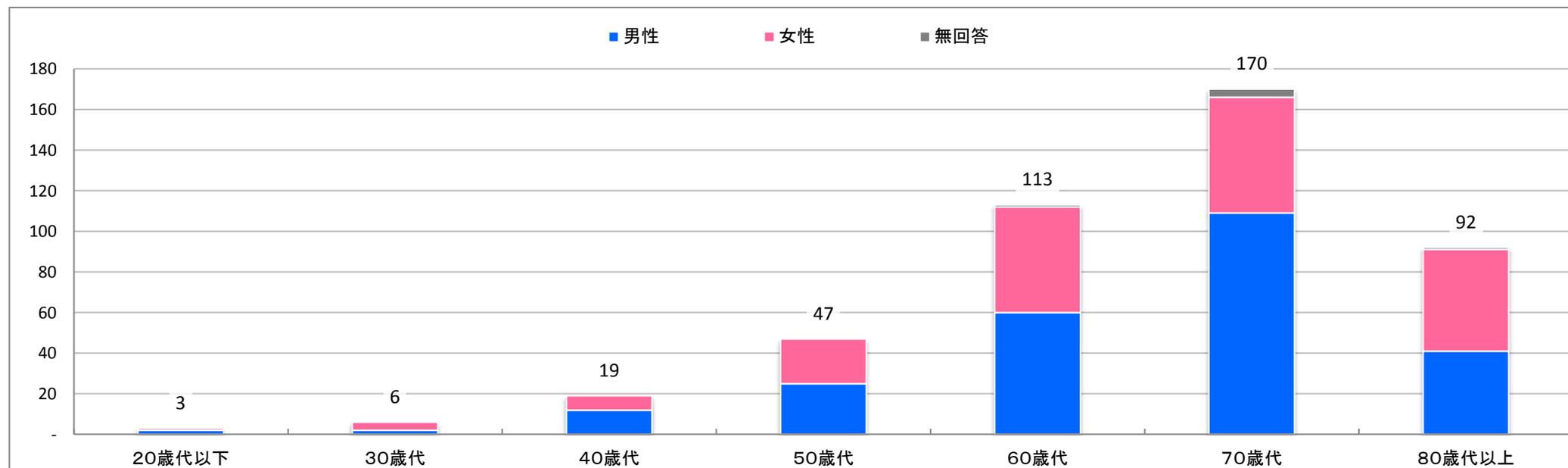
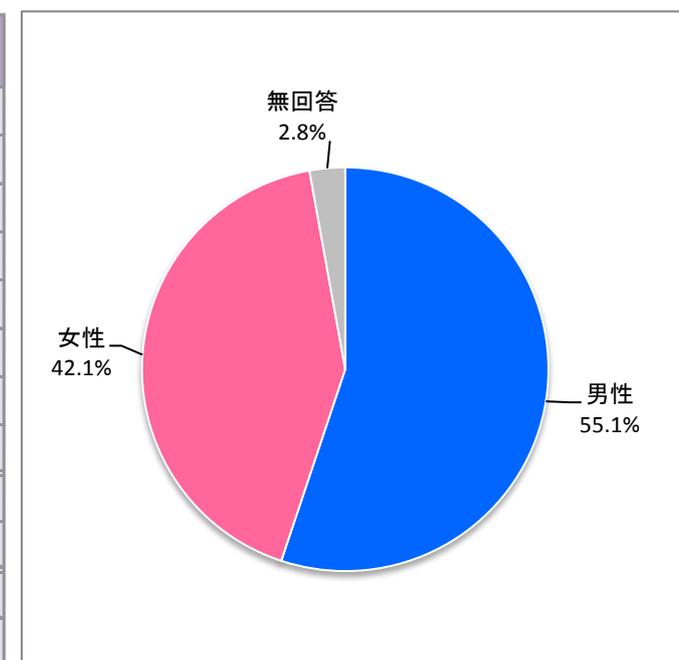
有効回答数・・・ 「無回答」を除いた回答数。

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。

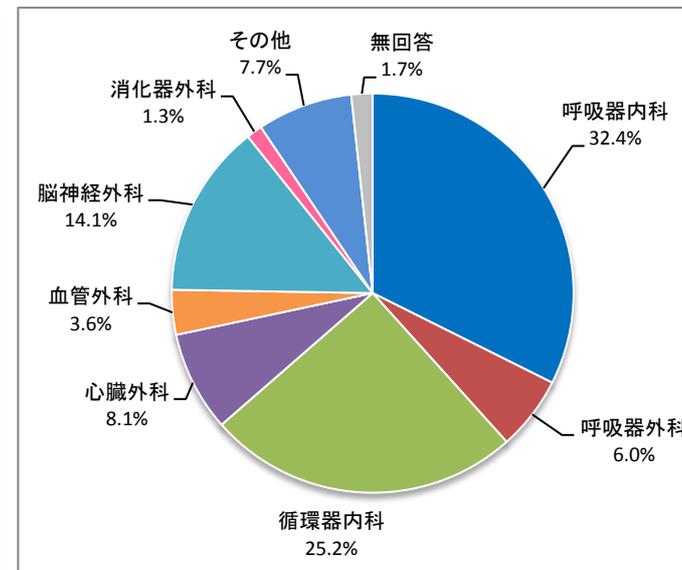
## 6.患者さん自身について-①患者さんの「年齢」×「性別」

年齢	性別			合計	比率(%)	【H28年度】 合計	【H28年度】 比率(%)
	男性	女性	無回答				
20歳代以下	2	1	-	3	0.7%	5	1.2%
30歳代	2	4	-	6	1.3%	4	1.0%
40歳代	12	7	-	19	4.1%	21	5.0%
50歳代	25	22	-	47	10.2%	36	8.6%
60歳代	60	52	1	113	24.5%	111	26.4%
70歳代	109	57	4	170	36.9%	149	35.4%
80歳代以上	41	50	1	92	20.0%	84	20.0%
無回答	3	1	7	11	2.4%	11	2.6%
合計	254	194	13	461	100.0%	421	100.0%
比率(%)	55.1%	42.1%	2.8%	100.0%			
【H28年度】合計	219	187	15	421			
【H28年度】比率(%)	52.0%	44.4%	3.6%	100.0%			

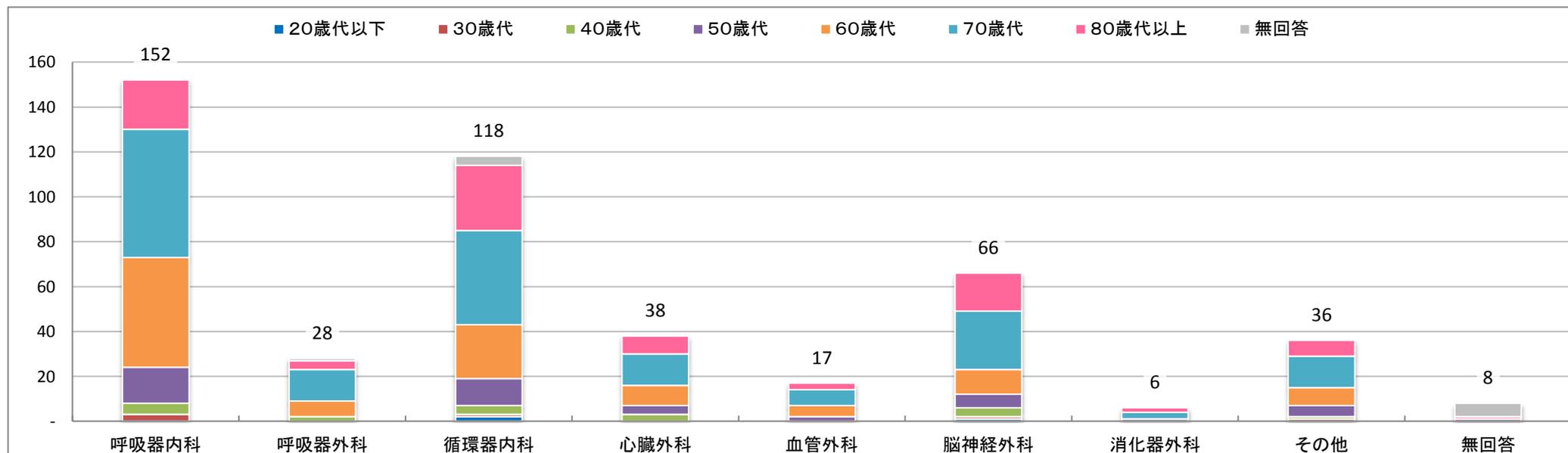


## 6.患者さん自身について-②「年齢」×「受診科（複数回答あり）」

		受診科(複数回答あり)									合計	比率(%)
		呼吸器内科	呼吸器外科	循環器内科	心臓外科	血管外科	脳神経外科	消化器外科	その他	無回答		
年齢	20歳代以下	-	-	2	-	-	1	-	-	-	3	0.6%
	30歳代	3	-	1	-	-	1	-	1	-	6	1.3%
	40歳代	5	2	4	3	-	4	-	1	-	19	4.1%
	50歳代	16	-	12	4	2	6	1	5	1	47	10.0%
	60歳代	49	7	24	9	5	11	-	8	-	113	24.1%
	70歳代	57	14	42	14	7	26	3	14	-	177	37.7%
	80歳代以上	22	4	29	8	3	17	2	7	1	93	19.8%
	無回答	-	1	4	-	-	-	-	-	6	11	2.3%
	合計	152	28	118	38	17	66	6	36	8	469	100.0%
比率(%)	32.4%	6.0%	25.2%	8.1%	3.6%	14.1%	1.3%	7.7%	1.7%	100.0%		
【H28年度】合計	178	34	105	26	14	45	6	26	4	438		
【H28年度】比率(%)	40.6%	7.8%	24.0%	5.9%	3.2%	10.3%	1.4%	5.9%	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。



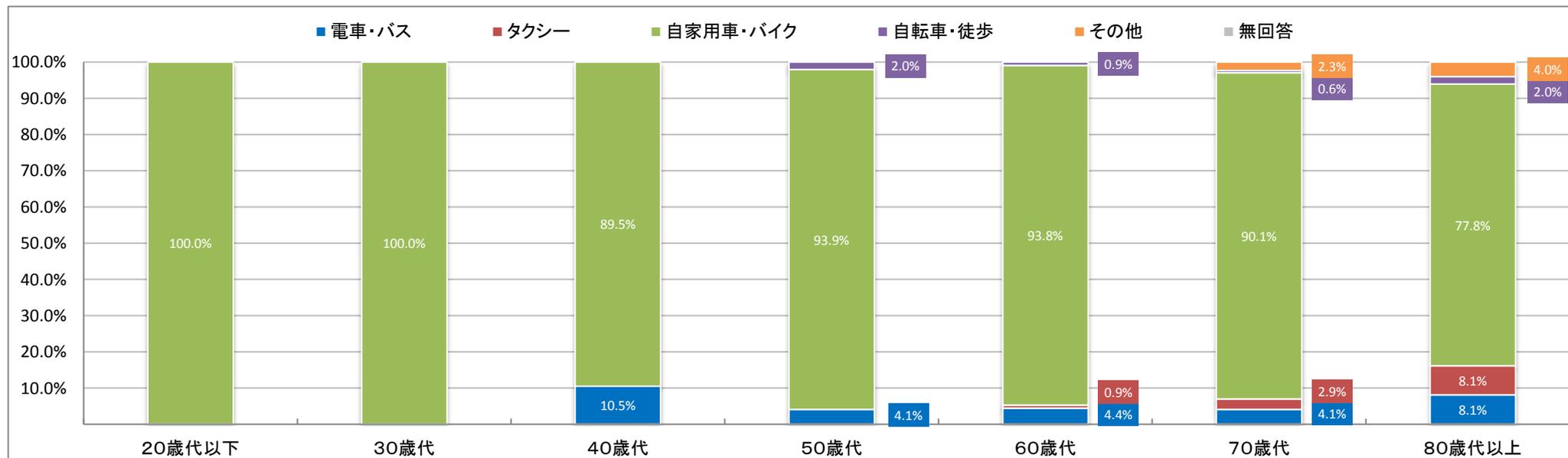
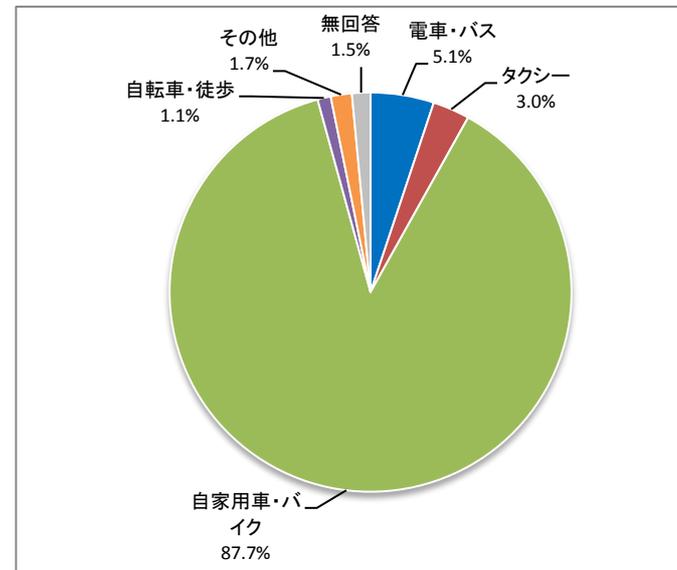
■その他（自由記載内容）

「放射線科(7件)」、「CT(2)」、「腎臓内科」、「血管」、「ペースメーカー外来」

## 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)						合計	比率(%)
		電車・バス	タクシー	自家用車・バイク	自転車・徒歩	その他	無回答		
年齢	20歳代以下	-	-	3	-	-	-	3	0.6%
	30歳代	-	-	6	-	-	-	6	1.3%
	40歳代	2	-	17	-	-	-	19	4.0%
	50歳代	2	-	46	1	-	-	49	10.4%
	60歳代	5	1	106	1	-	-	113	24.0%
	70歳代	7	5	154	1	4	-	171	36.3%
	80歳代以上	8	8	77	2	4	-	99	21.0%
	無回答	-	-	4	-	-	7	11	2.3%
	合計		24	14	413	5	8	7	471
比率(%)		5.1%	3.0%	87.7%	1.1%	1.7%	1.5%		100.0%
【H28年度】合計		34	9	371	4	5	4	427	
【H28年度】比率(%)		8.0%	2.1%	86.9%	0.9%	1.2%	0.9%		100.0%

※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。



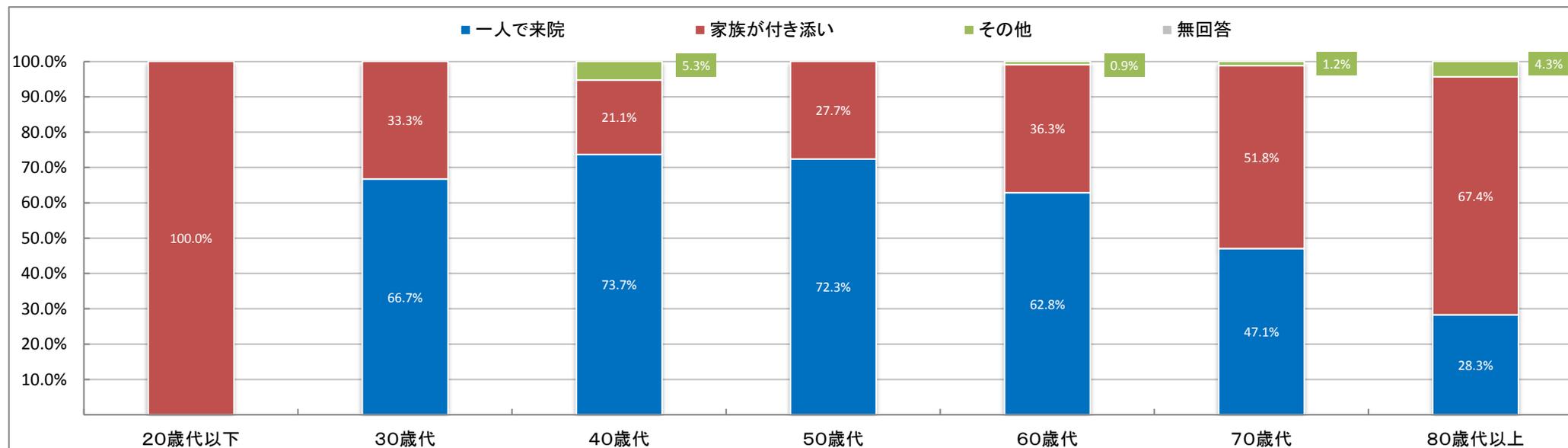
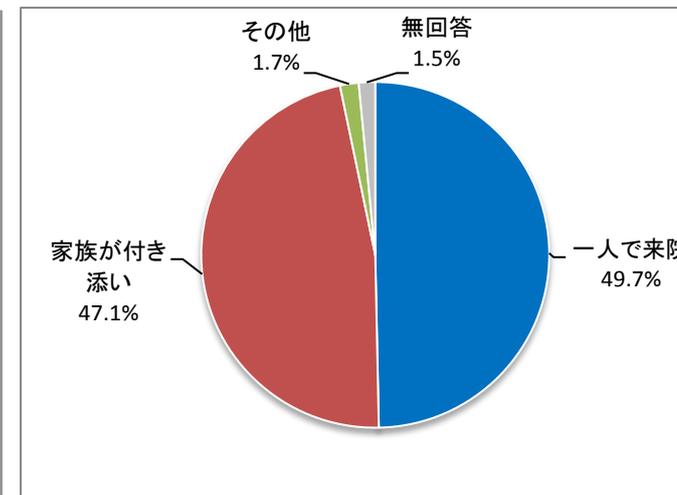
■その他（自由記載内容）

「マイカー(2)」、「知人の運転(2)」、「家族に送り迎え」、「介護タクシー」

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

本日は、お一人で来院されましたか？

	一人で来院	家族が付き添い	その他	無回答	合計	比率(%)
年齢						
20歳代以下	-	3	-	-	3	0.7%
30歳代	4	2	-	-	6	1.3%
40歳代	14	4	1	-	19	4.1%
50歳代	34	13	-	-	47	10.2%
60歳代	71	41	1	-	113	24.5%
70歳代	80	88	2	-	170	36.9%
80歳代以上	26	62	4	-	92	20.0%
無回答	-	4	-	7	11	2.4%
合計	229	217	8	7	461	100.0%
比率(%)	49.7%	47.1%	1.7%	1.5%	100.0%	
【H28年度】合計	205	210	3	3	421	
【H28年度】比率(%)	48.7%	49.9%	0.7%	0.7%	100.0%	



■ その他 (自由記載内容)

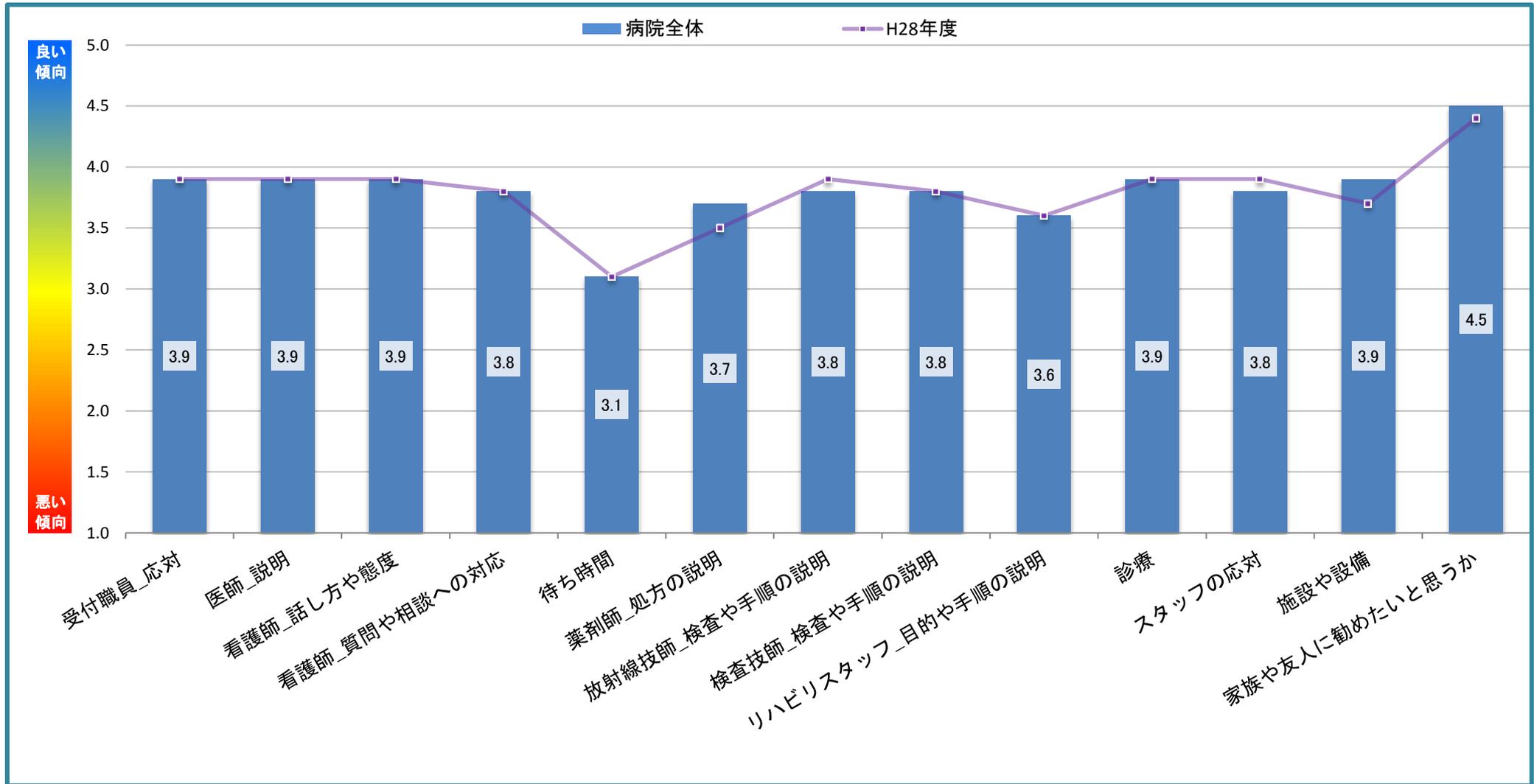
「2人(2)」、「ヘルパー(2)」、「友達」

## Ⅱ. 調査結果まとめ

# 調査結果まとめ（病院全体）

## ●調査結果 - 満足度

回答結果を数値化（非常に満足：5点、満足：4点、普通：3点、不満：2点、非常に不満：1点）した平均点を表示しています。



調査結果一覧

# 病院全体

		非常に満足 (そう思う)	満足 (まあ そう思う)	普通 (どちらとも いえない)	不満 (あまりそう 思わない)	非常に不満 (そう 思わない)	無回答	有効 回答数	病院全体		H28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	
														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？	84	235	123	2	2	15	446	71.5%	3.9	75.0%	3.9	▲3.5%	→	-
	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？	107	193	136	7	-	18	443	67.7%	3.9	73.5%	3.9	▲5.8%	→	-
	B.3 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？	87	237	114	-	-	23	438	74.0%	3.9	72.6%	3.9	▲1.4%	→	-
	B.4 看護師は質問や相談に十分答えましたか？	63	204	146	2	-	46	415	64.3%	3.8	64.3%	3.8	-	→	-
	B.5 待ち時間について	16	85	261	60	15	24	437	23.1%	3.1	21.6%	3.1	▲1.5%	→	-
	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？	34	122	114	1	1	189	272	57.4%	3.7	43.3%	3.5	▲14.1%	→	0.2
	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？	56	178	108	1	-	118	343	68.2%	3.8	69.6%	3.9	▲1.4%	▲0.1	-
	B.8 検査技師は検査や手順についてわかりやすく説明しましたか？	39	119	88	2	-	213	248	63.7%	3.8	67.3%	3.8	▲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？	6	24	30	-	-	401	60	50.0%	3.6	53.7%	3.6	▲3.7%	→	-
病院について 合計		492	1,397	1,120	75	18	1,047	3,102	60.9%	3.7	61.3%	3.7	▲0.4%	→	-
総合評価	C.1 この病院の診療に満足していますか？	71	248	101	4	2	35	426	74.9%	3.9	78.5%	3.9	▲3.6%	→	-
	C.2 この病院のスタッフの対応に満足していますか？	63	249	120	5	-	24	437	71.4%	3.8	76.2%	3.9	▲4.8%	▲0.1	-
	C.3 この病院の施設や設備に満足していますか？	57	264	107	5	-	28	433	74.1%	3.9	64.3%	3.7	▲9.8%	→	0.2
	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？	273	117	37	1	8	25	436	89.4%	4.5	86.3%	4.4	▲3.1%	→	0.1
	総合評価 合計		464	878	365	15	10	112	1,732	77.5%	4.0	76.3%	4.0	▲1.2%	→

- 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.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(%)	【H28年度】 合計	【H28年度】 比率(%)
非常に満足	49	34	1	84	18.8%	81	19.7%
満足	140	92	3	235	52.7%	228	55.3%
普通	60	60	3	123	27.6%	95	23.1%
不満	1	1	-	2	0.4%	6	1.5%
非常に不満	2	-	-	2	0.4%	2	0.5%
有効回答数	252	187	7	446	100.0%	412	100.0%
無回答	2	7	6	15		9	

※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

71.5%

前年差異

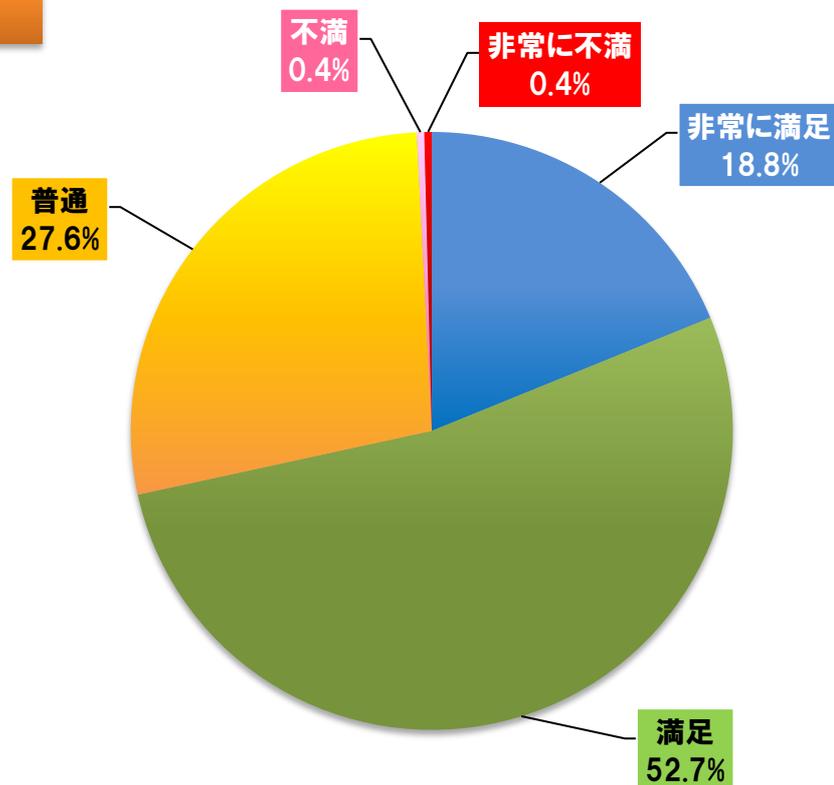
-3.5%

【H28年度】  
満足率

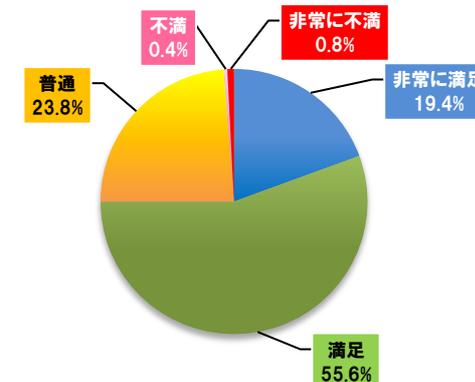
75.0%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

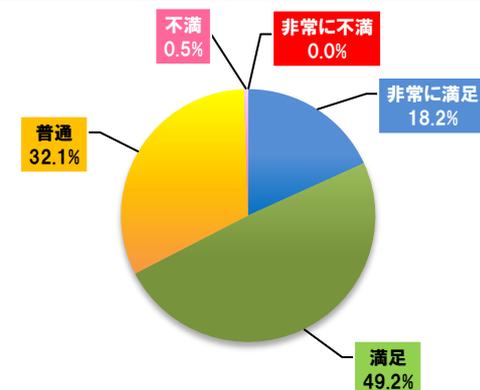
### 全体



### 男性



### 女性



## B.1 受付職員(電話予約・各窓口)の対応は、いかがでしたか？(「不満」、「非常に不満」の理由)

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	ほとんど良いのですが、市の大腸がん検診にて、自宅にTelを頂いたのですが、あまり要領を得なかった。どこの誰で、何処でどうしろということの説明がない。留守電だったため、わからなかった。要電話との事でしたが、何時まで大丈夫とか説明がなかった。	その他	50歳代	女性
2	会計が遅い。	呼吸器内科	80歳代以上	女性
3	次回の受付方法など確認しているにもかかわらず、先生に確認してとかすごい待たされる。	心臓外科	70歳代	男性
4	別記。	循環器内科	70歳代	男性

## 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(%)	【H28年度】 合計	【H28年度】 比率(%)
非常に満足	56	48	3	107	24.2%	96	23.8%
満足	113	78	2	193	43.6%	201	49.8%
普通	72	61	3	136	30.7%	97	24.0%
不満	4	3	-	7	1.6%	9	2.2%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%	1	0.2%
有効回答数	245	190	8	443	100.0%	404	100.0%
無回答	9	4	5	18		17	

※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

67.7%

前年差異

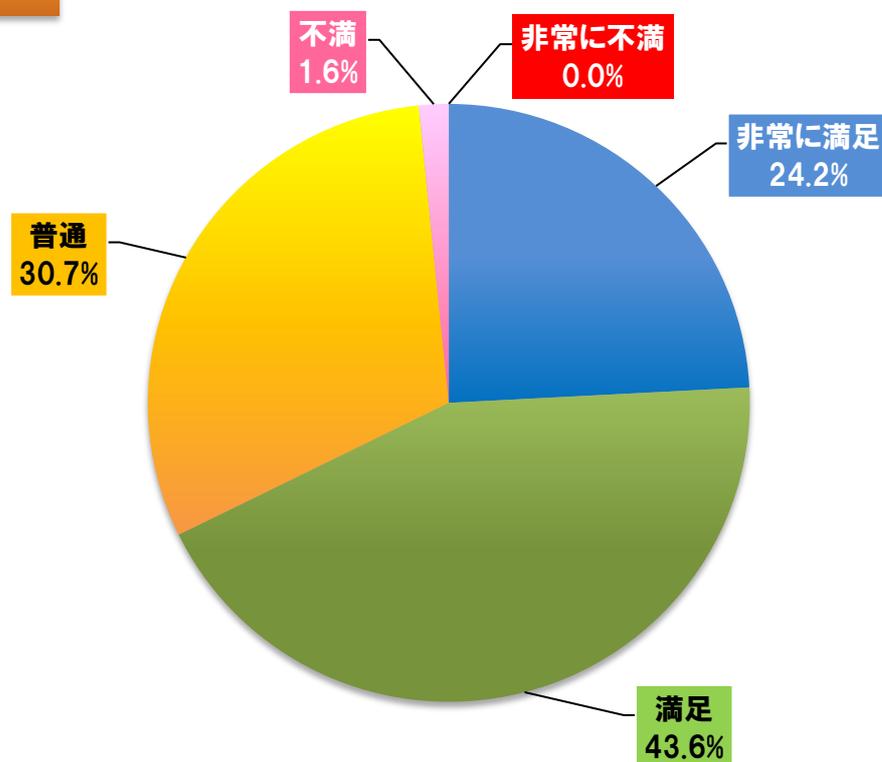
-5.8%

【H28年度】  
満足率

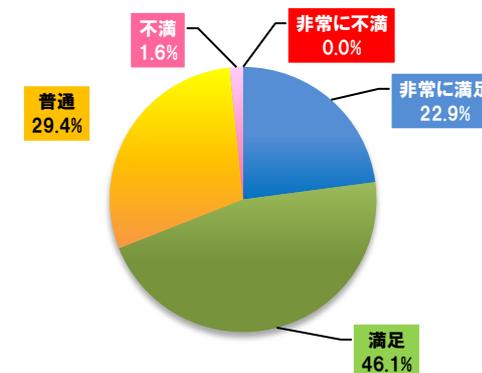
73.5%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

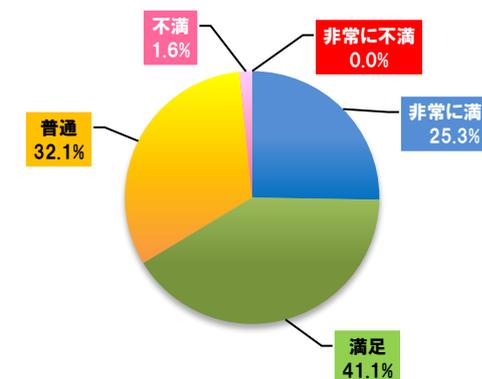
### 全体



### 男性



### 女性



## 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？（「不満」、「非常に不満」の理由）

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	〇〇先生の説明に大満足。とても安心感があります。	循環器内科	70歳代	男性
2	パソコンばかり見て、患者の顔を見てません、もっと対面で話して欲しい。医者としてだけでなく、人間として接して欲しい。	循環器内科	80歳代以上	女性
3	検査内容、結果の説明が十分でない。日常生活について注意点を聞きたい。	循環器内科	60歳代	女性
4	今後の対応を話してほしい。	呼吸器内科	70歳代	男性
5	詳しい説明がしてもらえない。	消化器外科	70歳代	女性
6	説明わかりづらい、手術等しているのだが、他病院で異常を確認してもらってと言われ来たが、「何があってももうどうしようもない」と言うのに検査はする。	心臓外科	70歳代	男性
7	対応が不親切。	呼吸器内科	30歳代	男性
8	病状等について説明がわかりにくい。	呼吸器内科	70歳代	男性
9	予約時間を3時間も待たさないで欲しい。	無回答	無回答	無回答

### 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(%)	【H28年度】 合計	【H28年度】 比率(%)
非常に満足	47	38	2	87	19.9%	80	20.0%
満足	135	100	2	237	54.1%	211	52.6%
普通	61	50	3	114	26.0%	107	26.7%
不満	-	-	-	-	0.0%	3	0.7%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%	-	0.0%
有効回答数	243	188	7	438	100.0%	401	100.0%
無回答	11	6	6	23		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

74.0%

前年差異

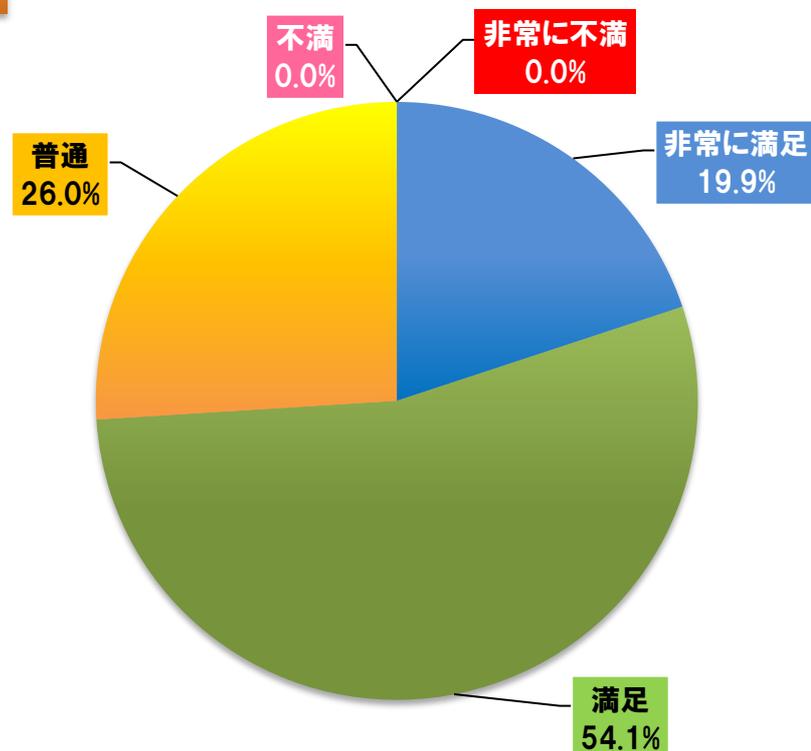
+1.4%

【H28年度】  
満足率

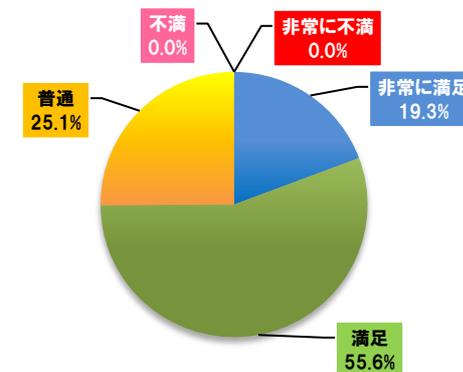
72.6%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

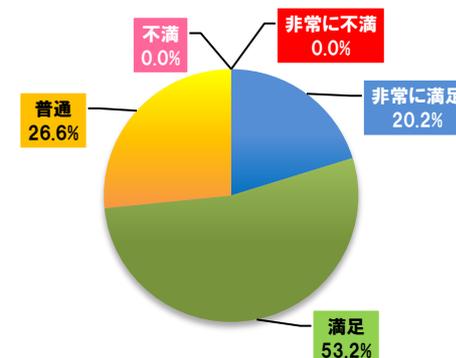
#### 全体



#### 男性



#### 女性



### B.3 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？（「不満」、「非常に不満」の理由）

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	Nsの方にはお会いしていません。	呼吸器内科	60歳代	女性
2	本当に病院まで遠いですね。	循環器内科	70歳代	男性

## 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(%)	【H28年度】 合計	【H28年度】 比率(%)
非常に満足	34	28	1	63	15.2%	51	13.7%
満足	127	73	4	204	49.2%	189	50.7%
普通	72	72	2	146	35.2%	131	35.1%
不満	2	-	-	2	0.5%	2	0.5%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%	-	0.0%
有効回答数	235	173	7	415	100.0%	373	100.0%
無回答	19	21	6	46		48	

※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

64.3%

前年差異

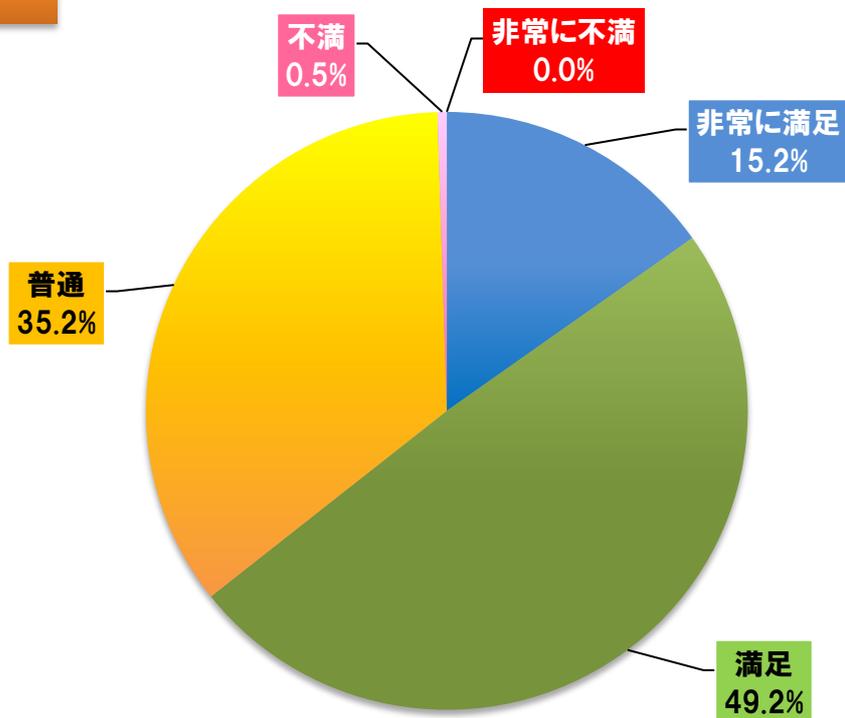
+0.0%

【H28年度】  
満足率

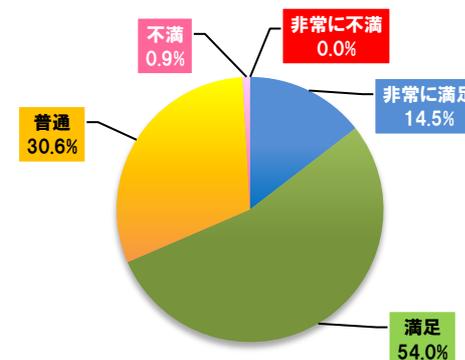
64.3%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

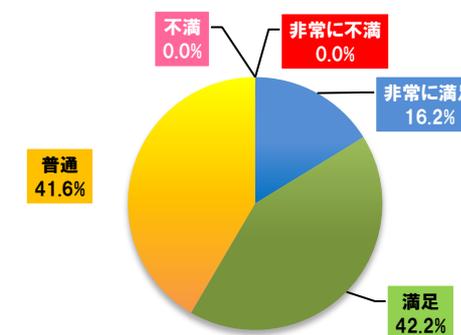
### 全体



### 男性



### 女性



#### B.4 看護師は質問や相談に十分答えましたか？（「不満」、「非常に不満」の理由）

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	お会いしませんでした。	呼吸器内科	70歳代	女性
2	看護師との会話無き為、お答えしかねます。	脳神経外科	50歳代	男性
3	接してないからわかりません。	脳神経外科	80歳代以上	女性

## B.5 待ち時間について

	男性	女性	無回答	合計	比率(%)	【H28年度】 合計	【H28年度】 比率(%)
非常に満足	8	8	-	16	3.7%	13	3.3%
満足	51	33	1	85	19.5%	72	18.3%
普通	144	113	4	261	59.7%	248	62.9%
不満	35	24	1	60	13.7%	53	13.5%
非常に不満	9	6	-	15	3.4%	8	2.0%
有効回答数	247	184	6	437	100.0%	394	100.0%
無回答	7	10	7	24		27	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

## B.5 待ち時間について

満足率

23.1%

前年差異

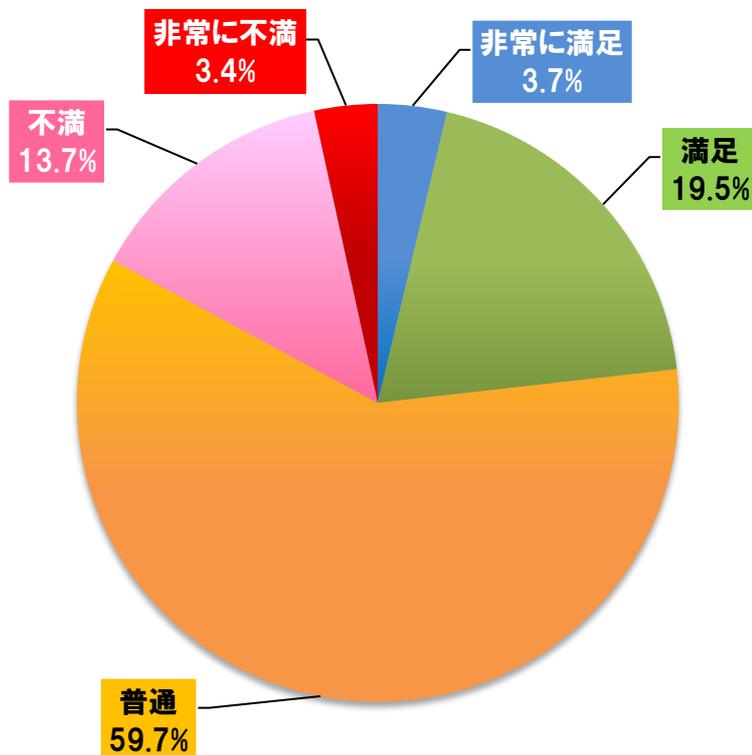
+1.5%

【H28年度】  
満足率

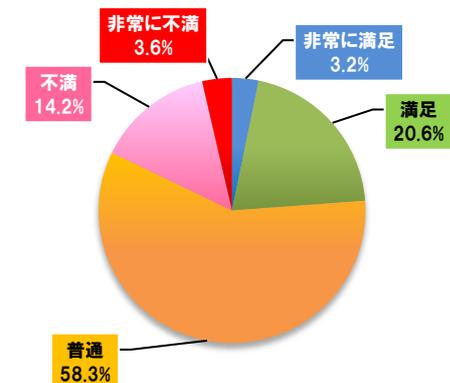
21.6%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

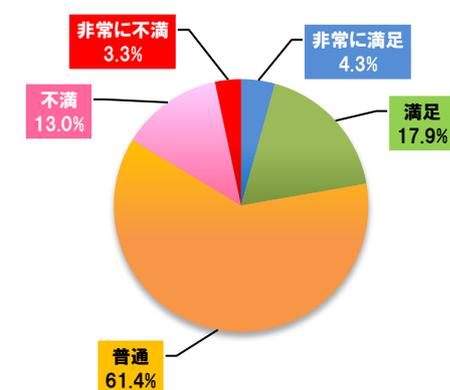
### 全体



### 男性



### 女性



## B.5 待ち時間について(「不満」、「非常に不満」の理由)

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	1時間位待ち、非常に不満です。半日待つ事もある。	循環器内科	60歳代	無回答
2	3時間位かかる時がある。	呼吸器内科	60歳代	女性
3	A、Bから先にやって欲しいです。	呼吸器内科	70歳代	女性
4	あきらめています、結構待ちます。	呼吸器内科	60歳代	女性
5	その日(診察日)により、スムーズな時と遅い時がある。	呼吸器内科	80歳代以上	男性
6	検査終了から診療まで、待つ時間が非常に長い。11時～16時すぎ。	循環器内科	50歳代	男性
7	今まで待ち時間が2時間過ぎていましたが、今日は1時間で早かったです。	呼吸器外科	70歳代	男性
8	混雑していて、待ち時間が長いのはやむを得ないが、。	心臓外科	70歳代	女性
9	採血が待つ場合があるので、冬場の混雑時はナースの人数が多いと有難いです。以前よりかなり良くなったと思いますが。	血管外科	50歳代	女性
10	時間が掛かり過ぎ。	呼吸器内科	70歳代	女性
11	少し長過ぎる。	脳神経外科	60歳代	女性
12	乗り物を利用しているので、時間が遅くなると次の時間迄非常に長くかかるので大変です。	血管外科	80歳代以上	女性
13	診察待ち時間が約2時間も珍しくない。	呼吸器内科	70歳代	男性
14	体調が悪くて受診なのでつらいです。	循環器内科	70歳代	女性
15	待たせ過ぎ、予約時間の意味がない。	その他	80歳代以上	女性

## B.5 待ち時間について(「不満」、「非常に不満」の理由)

NO.	意見	受診科	年齢	性別
16	待ち時間が長い。	呼吸器内科	60歳代	男性
17	待ち時間が長い。	循環器内科	50歳代	男性
18	待ち時間が長い。	循環器内科	50歳代	男性
19	待ち時間が長い。	循環器内科	70歳代	男性
20	待ち時間が長い。	脳神経外科	70歳代	女性
21	待ち時間が長い。	脳神経外科	70歳代	女性
22	待ち時間が長い。	脳神経外科	80歳代以上	女性
23	待ち時間が長いです。	循環器内科	60歳代	男性
24	待ち時間が長すぎる(予約の意味がない)。	循環器内科	60歳代	男性
25	待ち時間が長すぎる。	呼吸器内科	60歳代	女性
26	待ち時間が長すぎる。	呼吸器内科	70歳代	男性
27	待ち時間が長すぎる。	循環器内科、血管外科	70歳代	女性
28	待ち時間が長すぎる。	脳神経外科	70歳代	女性
29	待ち時間が長過ぎます。	循環器内科	70歳代	女性
30	待ち時間が長過ぎる。伊奈町のがんセンターは予約時間通りです。	循環器内科	70歳代	男性

## B.5 待ち時間について(「不満」、「非常に不満」の理由)

NO.	意見	受診科	年齢	性別
31	待ち時間長い、他の診察している人が居ないのに、なかなか呼ばれない。	心臓外科	70歳代	男性
32	待つ。	呼吸器内科	70歳代	男性
33	待っている時間が長すぎる。3時間以上はつらい。	脳神経外科	70歳代	女性
34	待つ時間長すぎる。	循環器内科	70歳代	男性
35	遅い。	呼吸器内科	40歳代	男性
36	長い、1時間以上が多い。	循環器内科	70歳代	男性
37	長い、3時間待ち以上もある。	呼吸器外科	80歳代以上	男性
38	長い。	循環器内科	50歳代	男性
39	長い。	循環器内科	60歳代	男性
40	長い。	循環器内科	60歳代	女性
41	長い。	心臓外科	40歳代	男性
42	長い。	脳神経外科	20歳代以下	女性
43	長く待たされる。	呼吸器内科	50歳代	男性
44	長く待つこと。	心臓外科	80歳代以上	男性
45	長すぎる(5時間待ち)初回。	その他	70歳代	女性

## B.5 待ち時間について(「不満」、「非常に不満」の理由)

NO.	意見	受診科	年齢	性別
46	予約していても、時間がかかり過ぎる。	心臓外科	80歳代以上	女性
47	予約しても、時間通りにいかないのは、他の病院も同じなので、慣れました。	呼吸器内科	80歳代以上	男性
48	予約の時間に始まる事はなく、2～3時間待たされることもよくある。病人なのに。	呼吸器内科	80歳代以上	男性
49	予約の時間よりもいつも3時間位待つので、これでは予約の意味がない。	脳神経外科	50歳代	女性
50	予約時間が来ても非常に待つ、1時間半ぐらいは待たされてしまう。	呼吸器内科	80歳代以上	女性
51	予約時間には受診して下さると有難い(無理ね)。	循環器内科	80歳代以上	女性
52	予約時間に呼ばれた事はありません。	循環器内科	50歳代	男性
53	予約時間より、1～2時間遅くなる。	呼吸器内科	30歳代	男性
54	予約時間よりかなり遅い。今日は2時間半かかったら疲れます。	循環器内科	60歳代	女性
55	予約時間を1時間以上過ぎてからの診察。予約の意味がないのではないか。	脳神経外科	60歳代	女性
56	予約時間を2時間以上待つこと多し。	循環器内科、血管外科	70歳代	男性
57	予約時間を大きく遅れる事がある。	循環器内科	70歳代	男性
58	予約制なのに、待ち時間が長い(やむを得ないと思うが、一工夫を)。	その他	70歳代	男性

## 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(%)	【H28年度】 合計	【H28年度】 比率(%)
非常に満足	18	15	1	34	12.5%	18	7.7%
満足	76	42	4	122	44.9%	83	35.6%
普通	66	47	1	114	41.9%	129	55.4%
不満	1	-	-	1	0.4%	3	1.3%
非常に不満	1	-	-	1	0.4%	-	0.0%
有効回答数	162	104	6	272	100.0%	233	100.0%
無回答	92	90	7	189		188	

※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

**57.4%**

前年差異

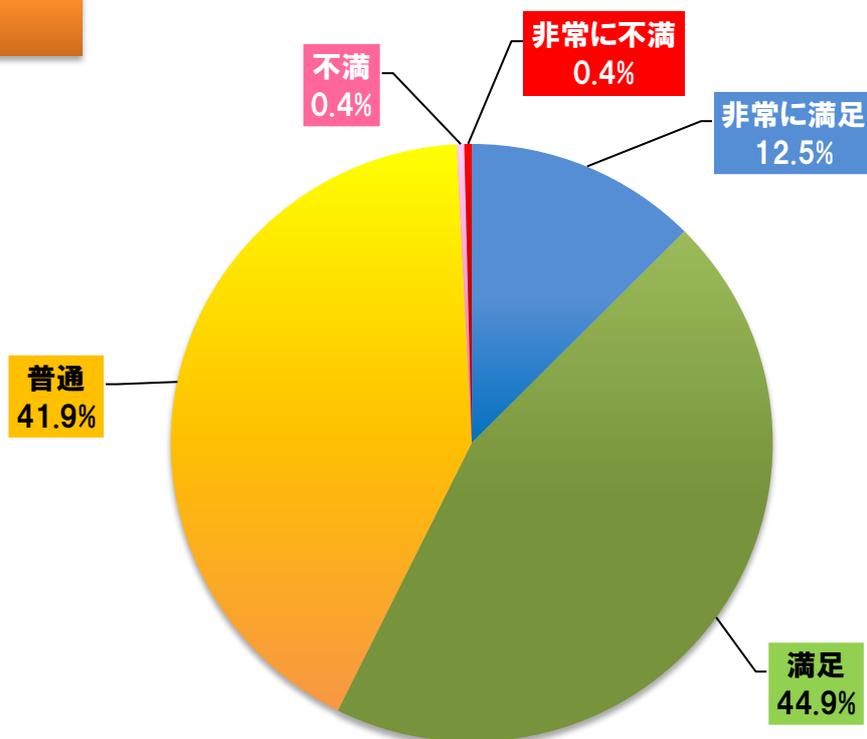
**+14.1%**

【H28年度】  
満足率

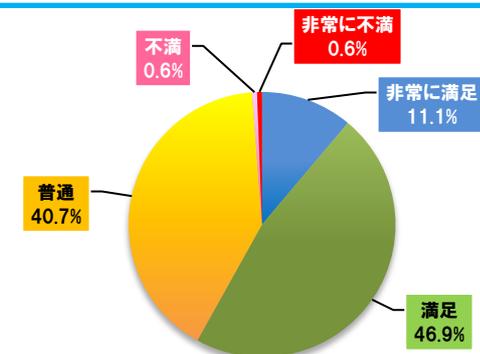
43.3%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

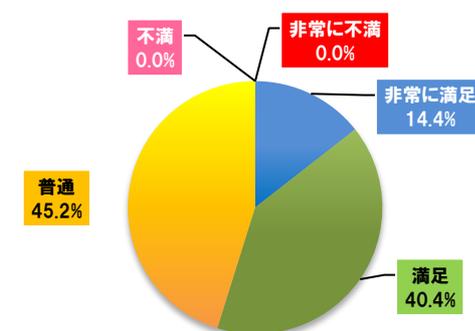
### 全体



### 男性



### 女性



## 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？（「不満」、「非常に不満」の理由）

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	自宅で処方(医)博明会にてする。	循環器内科	80歳代以上	男性
2	必要以外は話さず、薬が変わっても処方日数が短くても感心持たず。	呼吸器外科	80歳代以上	男性
3	薬について説明がありません。	消化器外科	80歳代以上	男性
4	薬もらっていない。	呼吸器外科	70歳代	男性

## 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(%)	【H28年度】 合計	【H28年度】 比率(%)
非常に満足	33	22	1	56	16.3%	51	16.0%
満足	100	76	2	178	51.9%	171	53.6%
普通	62	44	2	108	31.5%	96	30.1%
不満	1	-	-	1	0.3%	1	0.3%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%	-	0.0%
有効回答数	196	142	5	343	100.0%	319	100.0%
無回答	58	52	8	118		102	

※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

**68.2%**

前年差異

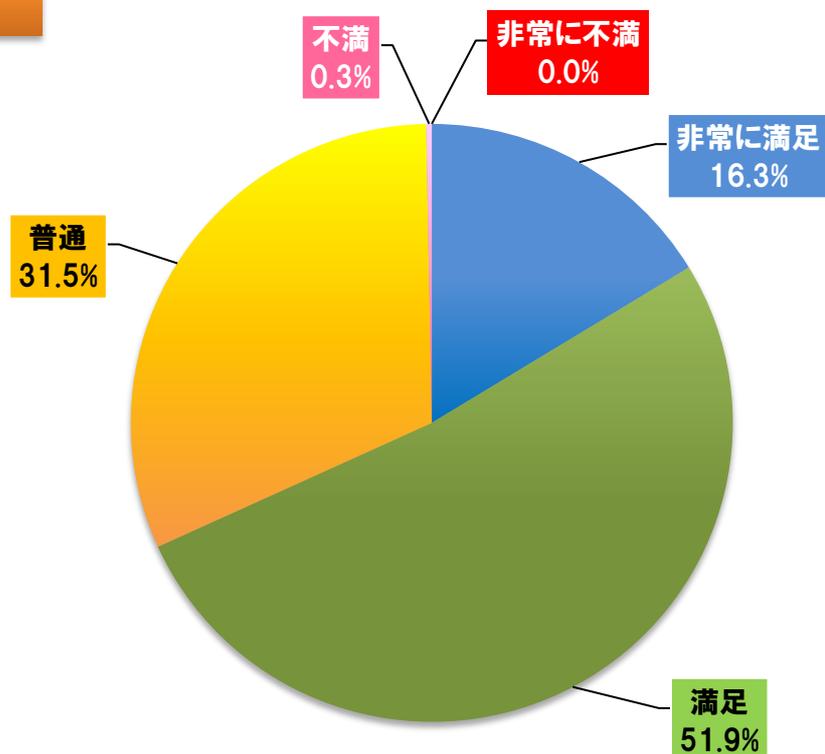
**-1.4%**

【H28年度】  
満足率

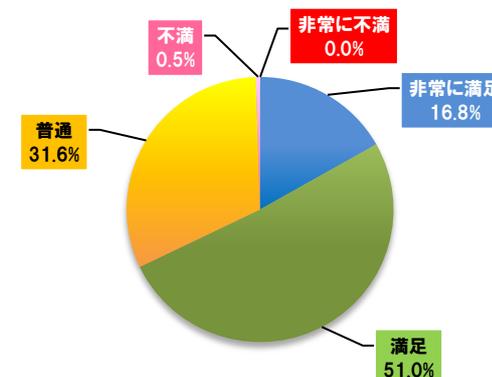
69.6%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

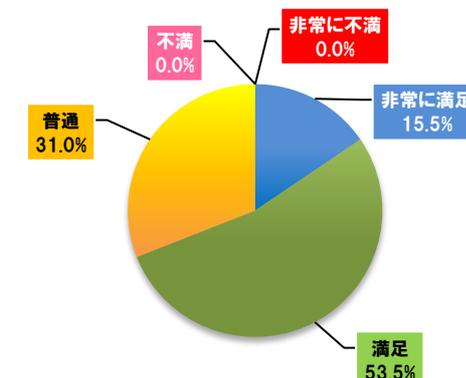
#### 全体



#### 男性



#### 女性



## 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？（「不満」、「非常に不満」の理由）

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	もう少し、連携してもらいたい。	呼吸器内科	70歳代	男性
2	検査着が小さい、自分で選ぶことは出来ないか。	脳神経外科	60歳代	女性

## 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(%)	【H28年度】 合計	【H28年度】 比率(%)
非常に満足	24	15	-	39	15.7%	34	15.9%
満足	73	44	2	119	48.0%	110	51.4%
普通	47	40	1	88	35.5%	69	32.2%
不満	1	-	1	2	0.8%	1	0.5%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%	-	0.0%
有効回答数	145	99	4	248	100.0%	214	100.0%
無回答	109	95	9	213		207	

※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

63.7%

前年差異

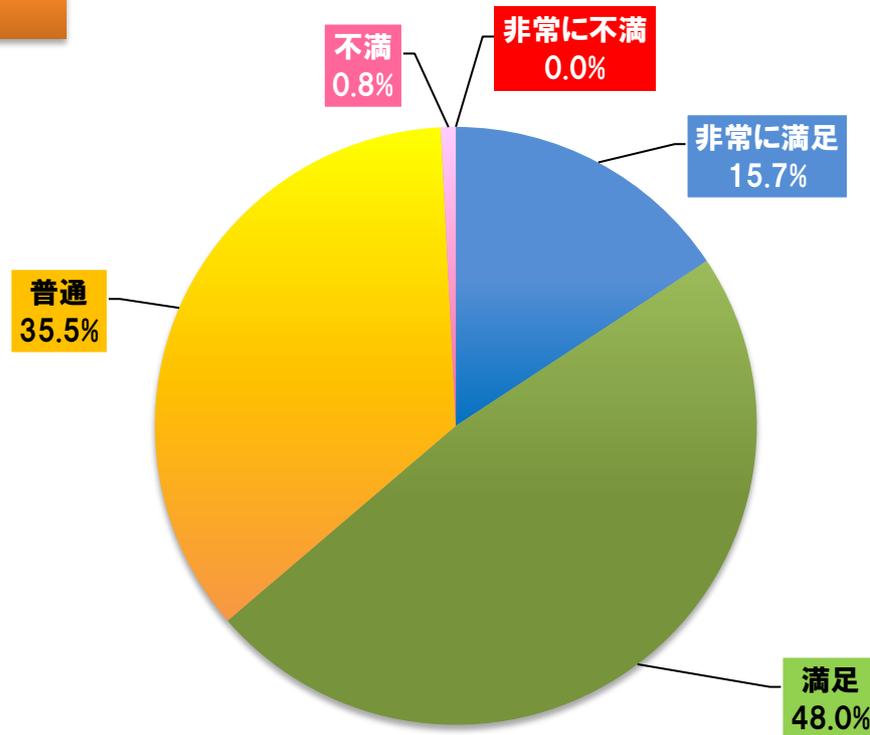
-3.6%

【H28年度】  
満足率

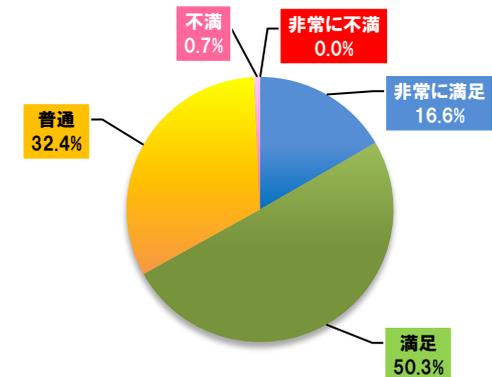
67.3%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

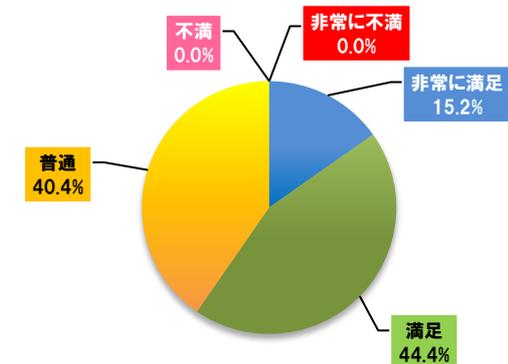
### 全体



### 男性



### 女性



## 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？（「不満」、「非常に不満」の理由）

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	ただ無言。	循環器内科	60歳代	無回答
2	やさしくして頂いて、何よりもうれしいです。	呼吸器内科、循環器内科	80歳代以上	女性

## 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(%)	【H28年度】 合計	【H28年度】 比率(%)
非常に満足	4	2	-	6	10.0%	6	11.1%
満足	20	4	-	24	40.0%	23	42.6%
普通	18	11	1	30	50.0%	24	44.4%
不満	-	-	-	-	0.0%	1	1.9%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%	-	0.0%
有効回答数	42	17	1	60	100.0%	54	100.0%
無回答	212	177	12	401		367	

※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

**50.0%**

前年差異

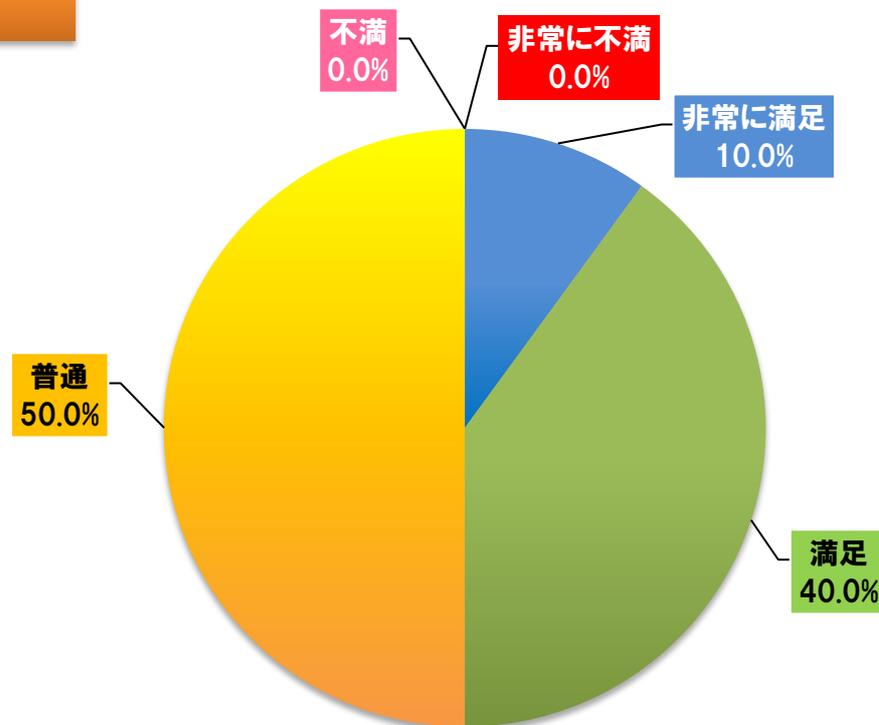
**-3.7%**

【H28年度】  
満足率

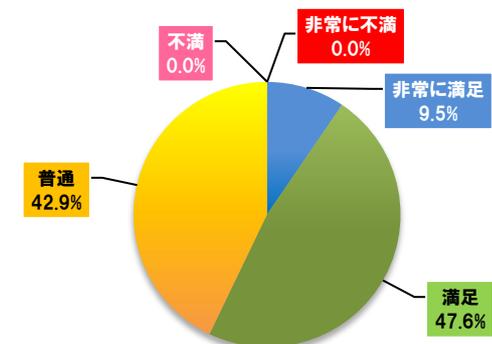
53.7%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

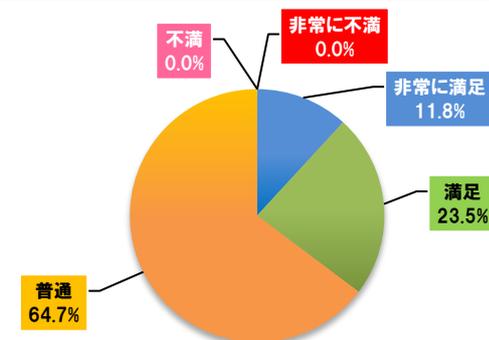
#### 全体



#### 男性



#### 女性



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？（「不満」、「非常に不満」の理由）

NO.	意見	受診科	年齢	性別
記載なし				

## 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(%)	【H28年度】 合計	【H28年度】 比率(%)
非常に満足	37	32	2	71	16.7%	65	16.4%
満足	151	95	2	248	58.2%	246	62.1%
普通	50	49	2	101	23.7%	81	20.5%
不満	3	1	-	4	0.9%	3	0.8%
非常に不満	1	-	1	2	0.5%	1	0.3%
有効回答数	242	177	7	426	100.0%	396	100.0%
無回答	12	17	6	35		25	

※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

**74.9%**

前年差異

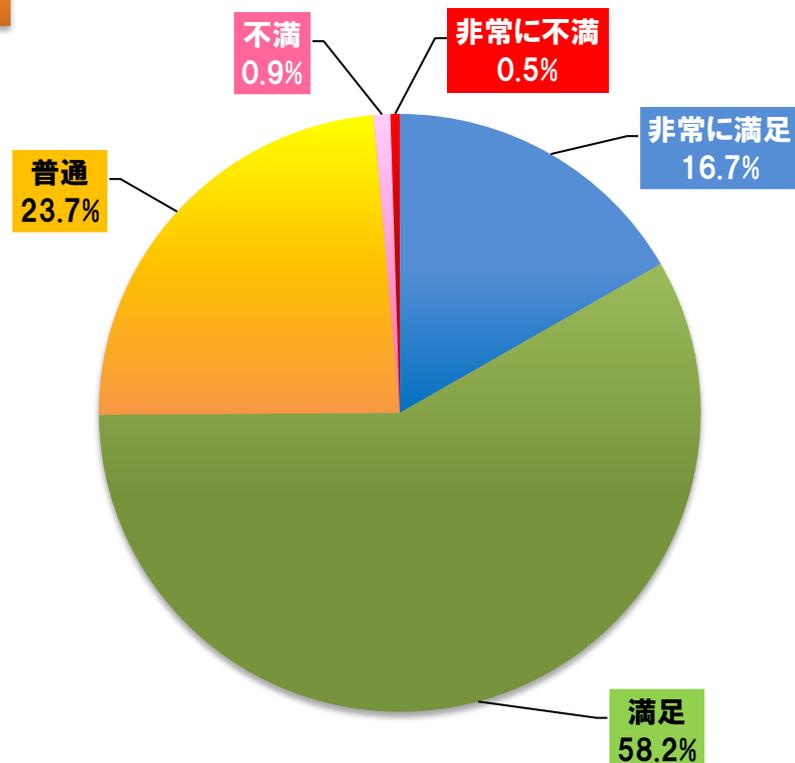
**-3.6%**

【H28年度】  
満足率

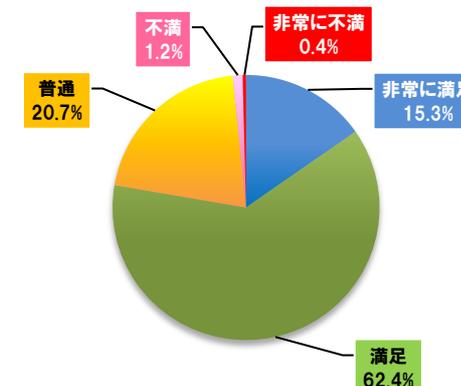
**78.5%**

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

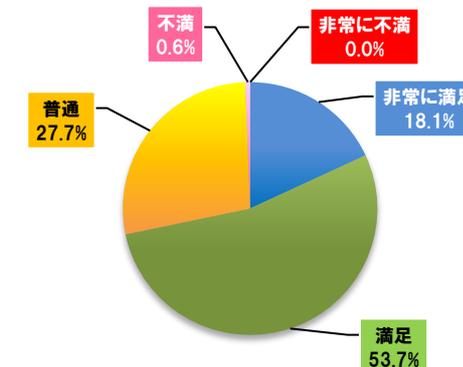
### 全体



### 男性



### 女性



### C.1 この病院の診療に満足していますか？（「不満」、「非常に不満」の理由）

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	〇〇先生が愛想が悪い。	消化器外科	70歳代	女性
2	暗い、汚れた所がある。	循環器内科	70歳代	男性
3	医師の対応が丁寧で良いと感じる。	心臓外科	70歳代	女性
4	院内の中の見え方がわからない。	呼吸器内科	70歳代	男性
5	血液検査の場合に、何回も針をうち(3回くらい)、うまい人がいない。	循環器内科	60歳代	無回答
6	県職という、怠慢さ、傲慢さがある。	呼吸器外科	80歳代以上	男性
7	所詮他人事。	心臓外科	70歳代	男性
8	待ち時間が長過ぎる(予約時間前から来ても)。	循環器内科	80歳代以上	女性

## C.2 この病院のスタッフの対応に満足していますか？

	男性	女性	無回答	合計	比率(%)	【H28年度】 合計	【H28年度】 比率(%)
非常に満足	30	32	1	63	14.4%	50	12.7%
満足	158	87	4	249	57.0%	251	63.5%
普通	52	67	1	120	27.5%	92	23.3%
不満	3	1	1	5	1.1%	2	0.5%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%	-	0.0%
有効回答数	243	187	7	437	100.0%	395	100.0%
無回答	11	7	6	24		26	

※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？

満足率

71.4%

前年差異

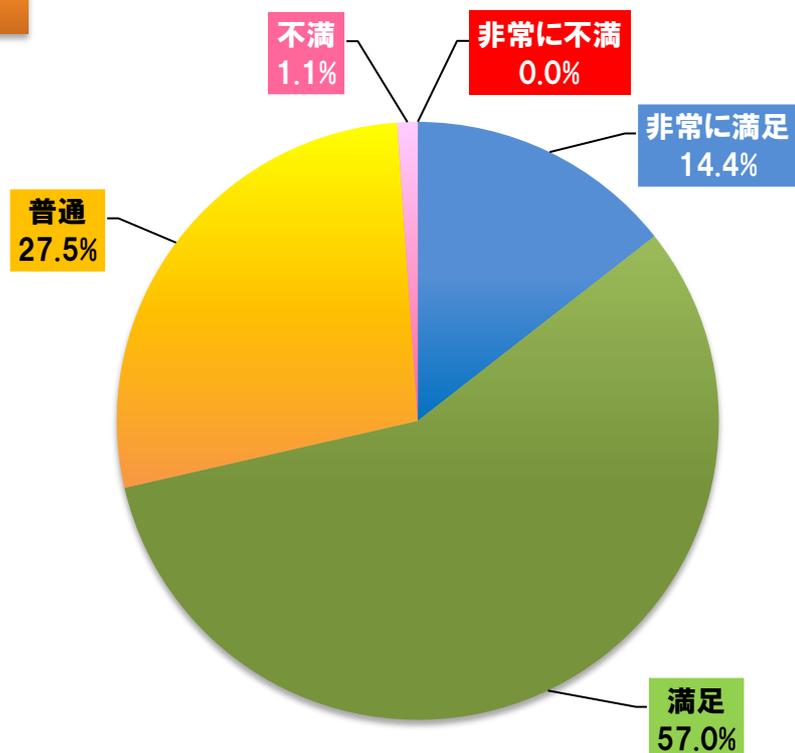
-4.8%

【H28年度】  
満足率

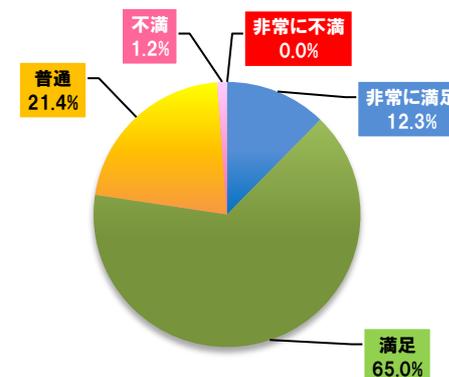
76.2%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

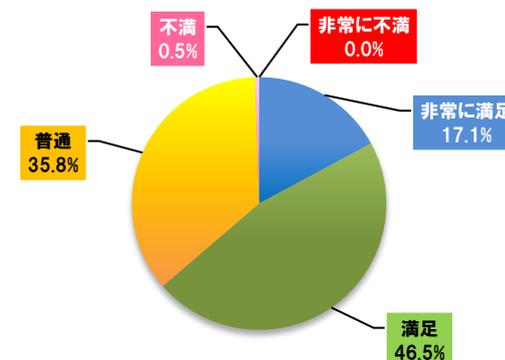
### 全体



### 男性



### 女性



## C.2 この病院のスタッフの対応に満足していますか？（「不満」、「非常に不満」の理由）

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	医師が不親切。	呼吸器内科	30歳代	男性
2	事務方のスタッフは対応が最悪！！。一般の会社なら絶対ありえません！！。	心臓外科	70歳代	女性
3	受付、クラークは特に。	呼吸器外科	80歳代以上	男性
4	良い人と悪い人の差があり過ぎ。	心臓外科	70歳代	男性

### 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(%)	【H28年度】 合計	【H28年度】 比率(%)
非常に満足	29	27	1	57	13.2%	38	9.7%
満足	151	109	4	264	61.0%	214	54.6%
普通	56	50	1	107	24.7%	133	33.9%
不満	4	-	1	5	1.2%	7	1.8%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%	-	0.0%
有効回答数	240	186	7	433	100.0%	392	100.0%
無回答	14	8	6	28		29	

※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

**74.1%**

前年差異

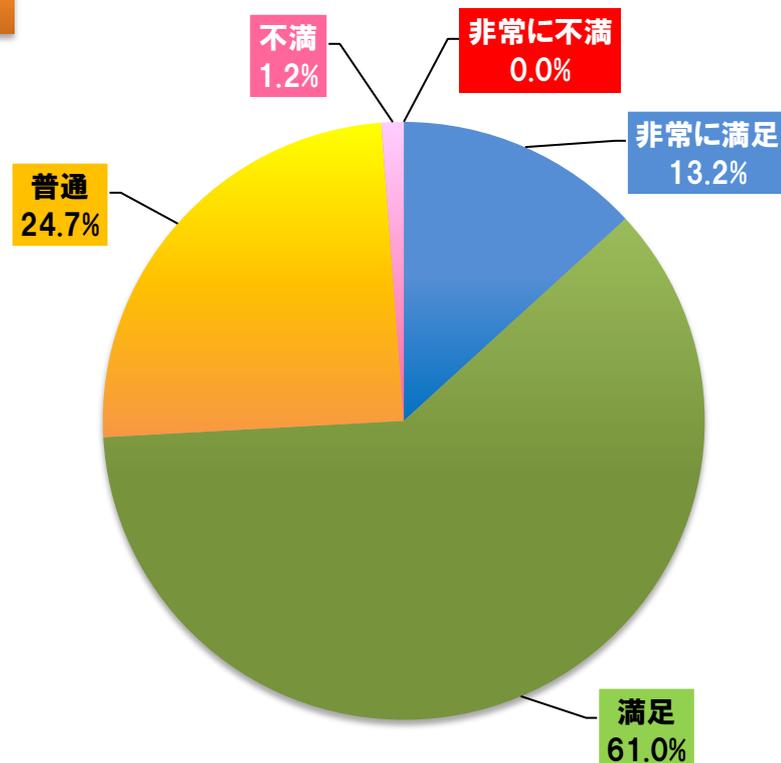
**+9.8%**

【H28年度】  
満足率

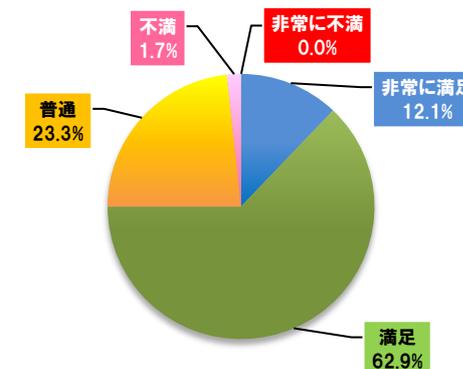
**64.3%**

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

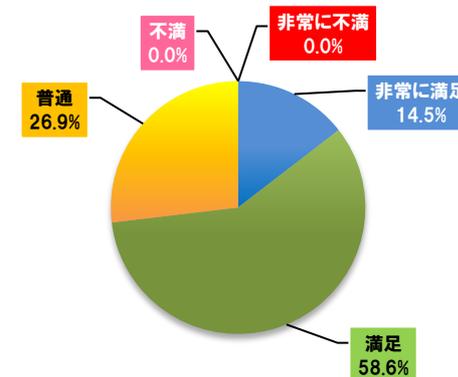
#### 全体



#### 男性



#### 女性



### C.3 この病院の施設や設備に満足していますか？（「不満」、「非常に不満」の理由）

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	83歳で呼吸器外科の新館まで行くのが大変。	呼吸器外科	80歳代以上	女性
2	⑩受付の外来診療室の順番表示は奥のほうに座らないと見えない。席も混んでいるので、全方位から見られると有難いです。	血管外科	50歳代	女性
3	トイレが遠いこと、狭いこと。	循環器内科、血管外科	70歳代	男性
4	古くて汚い所もある。	循環器内科	70歳代	男性
5	車での乗り入れが多い為(自分も含め)駐車スペースがない。	呼吸器内科	40歳代	男性
6	総合病院化を望む。	循環器内科	70歳代	男性
7	駐車場を広くしてほしい。1台の幅、台数。	呼吸器外科	40歳代	男性
8	放射線科の機械が、10年位遅れているのではないか。	その他	70歳代	男性
9	療養費を何回も持参させ、しかも時間指定、高齢者には非常に負担。	呼吸器外科	80歳代以上	男性

## 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(%)	【H28年度】 合計	【H28年度】 比率(%)
そう思う	158	110	5	273	62.6%	242	61.4%
まあそう思う	58	59	-	117	26.8%	98	24.9%
どちらともいえない	22	15	-	37	8.5%	42	10.7%
あまりそう思わない	1	-	-	1	0.2%	6	1.5%
そう思わない	3	3	2	8	1.8%	6	1.5%
有効回答数	242	187	7	436	100.0%	394	100.0%
無回答	12	7	6	25		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

**89.4%**

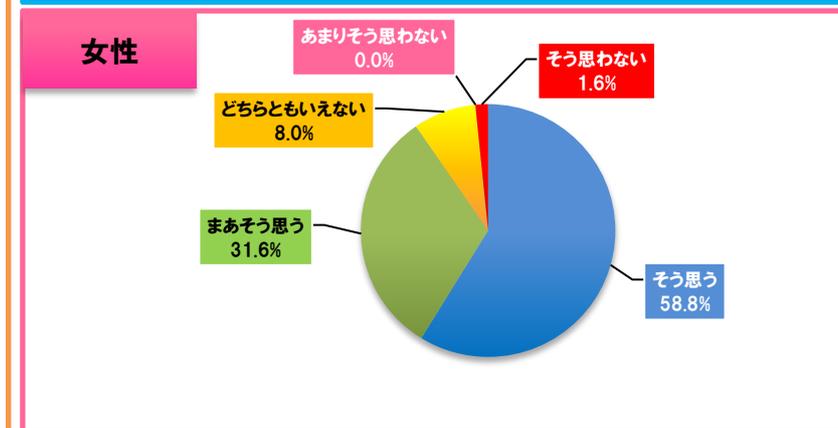
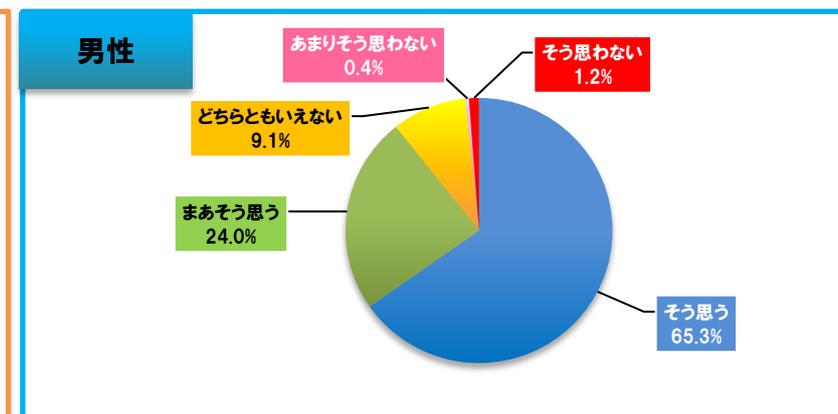
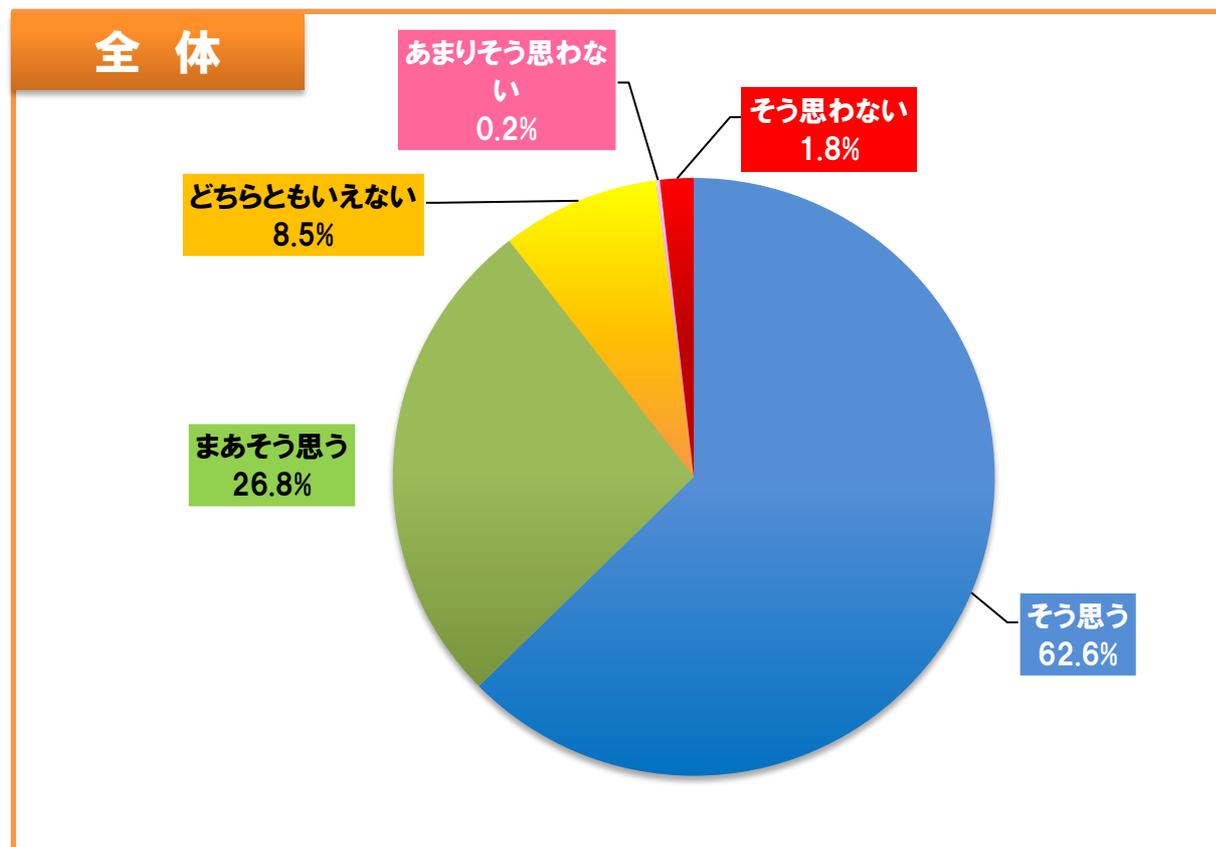
前年差異

**+3.1%**

【H28年度】  
満足率

**86.3%**

※「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



#### 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？（「あまりそう思わない」、「そう思わない」の理由）

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	とても良い病院です。	脳神経外科	80歳代以上	女性
2	ペースメーカーの人は紹介してます。	循環器内科	80歳代以上	男性
3	遠い、付近にコンビニがなく時間がつぶせない。	脳神経外科	60歳代	女性
4	初診の待ち時間が長すぎる。	呼吸器内科	70歳代	男性
5	薦めなくても循環器、呼吸器専用病院はここら辺にないから来るんでしょ！。	呼吸器外科	80歳代以上	男性
6	他の病院の方が大きいのに患者やその家族の事考えてくれる。	心臓外科	70歳代	男性
7	通院が大変な為。	その他	80歳代以上	女性
8	放射線科しかわかりませんが、丁寧によく説明してもらえる。	その他	50歳代	女性

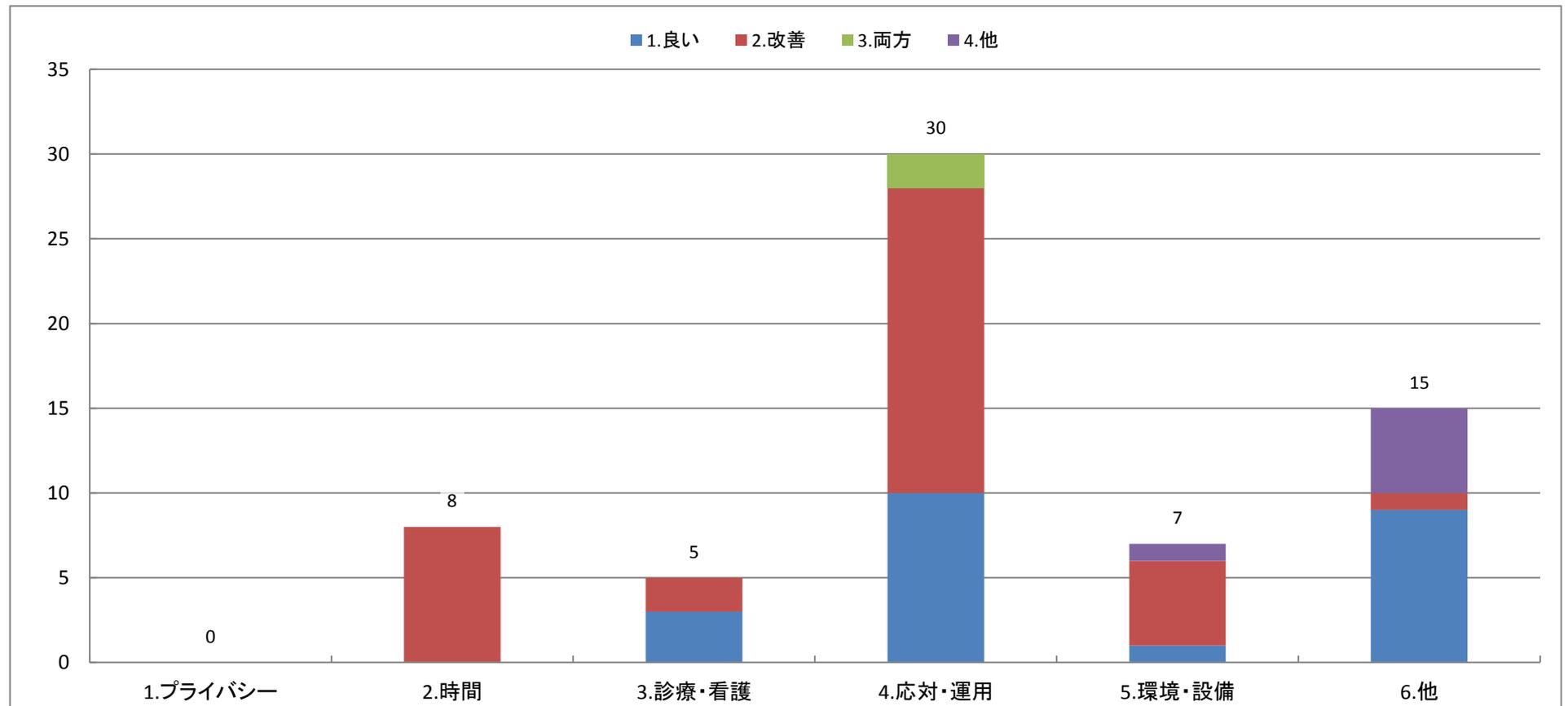
## IV. ご意見・ご要望

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	3	10	1	9	23	35.4%
2.改善	0	8	2	18	5	1	34	52.3%
3.両方	0	0	0	2	0	0	2	3.1%
4.他	0	0	0	0	1	5	6	9.2%
回答数	0	8	5	30	7	15	65	100.0%
構成比率	0.0%	12.3%	7.7%	46.2%	10.8%	23.1%	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	性別
1	2.時間	2.改善	いつもお世話になっております。予約外(急に具合悪くなったときの受診、待ち時間)もう少し短くなると、嬉しく思います。	呼吸器内科	60歳代	女性
2	2.時間	2.改善	会計の処理をもう少し、機敏にしてほしい。	消化器外科	80歳代以上	男性
3	2.時間	2.改善	会計支払い待ちの時間が長すぎる。毎日来院する人は次の日に支払いが出来れば効率が良い。	その他	70歳代	男性
4	2.時間	2.改善	会計支払い待ち時間が長い、もっと早く出来ませんか？。	呼吸器内科	80歳代以上	男性
5	2.時間	2.改善	主治医の診察日でない日に予約外で来るのは体調が悪いときです。待ち時間等もう少し配慮いただきたい。以前、数時間待って診察、その後、レントゲン→採血→入院となりましたので。	呼吸器内科	50歳代	男性
6	2.時間	2.改善	待ち時間が非常に長い。診察時間は短い(受付は朝早く来て、1番であっても)何回もあつたが・・・。時間が有効に使えない。	呼吸器内科	70歳代	男性
7	2.時間	2.改善	待ち時間はなるべく少なくなるものか、何のために時間予約しているのかといつも思う。	呼吸器内科	80歳代以上	男性
8	2.時間	2.改善	待ち時間短縮できればうれしいです。	循環器内科	80歳代以上	女性
9	3.診療・看護	1.良い	即、結果がわかるのが大変有難い。	脳神経外科	80歳代以上	男性
10	3.診療・看護	1.良い	担当医師および検査していただいた係の方がとても親切で詳しく説明していただき、安心して受診出来ました。	循環器内科	60歳代	女性
11	3.診療・看護	1.良い	定期的に通院しているが、変化なくてもたまには、CTや血液検査もしてもらいたいと思う(呼吸器内科)家族が発見が遅れてしまって、大変なことになりました。これは一般の患者さんにも当てはまることだと思います。	呼吸器内科	80歳代以上	男性
12	3.診療・看護	2.改善	結核で入院したのですが、ヘビースモーカーの人が今からすぐタバコをやめると言われたのですが、先生はやめなさいだけで、どうすればいいのかと思いました。	呼吸器内科	60歳代	男性
13	3.診療・看護	2.改善	病状について、詳しく説明して検査してほしい。医学の事はわからないし、納得して検査したい。わからないと不安になります。	循環器内科	60歳代	女性
14	4.対応・運用	1.良い	2年前の今日(11/16)弁膜症の手術をして頂き、大変助かりました。手術をして頂いた先生また、ICUの看護師の方々、病棟の看護師の方々に大変良くして頂いて、大変感謝しております。この病院で良かったと、日々感謝しております。	心臓外科	60歳代	女性
15	4.対応・運用	1.良い	ここ一年で、レストランに診療案内掲示板ができるなど、とても便利になったと感じます。	循環器内科	50歳代	男性

## 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
16	4.対応・運用	1.良い	この良い体制を維持して下さい。お願い致します。	循環器内科	80歳代以上	女性
17	4.対応・運用	1.良い	さすが公営です。とても私立、民間病院にはありえません。サービスほか、とても満足しております。ありがとうございます。	呼吸器内科	60歳代	男性
18	4.対応・運用	1.良い	スタッフの皆さんは、親切だと思います。	血管外科	50歳代	女性
19	4.対応・運用	1.良い	呼吸外科の〇〇先生は、とても良い。やさしく説明してくれる。	呼吸器外科	70歳代	女性
20	4.対応・運用	1.良い	職員作成のいろはカルタ、すばらしいと思いました。欲を言えば投稿者の氏名入りにしたらと思いました。	その他	70歳代	男性
21	4.対応・運用	1.良い	前回は受付してから、レントゲンの順番が早く来てるのになかなか呼ばれず、忘れられてたりしたので、今回は受付順ではつきりして、とても良くなったと思う。	呼吸器内科	70歳代	女性
22	4.対応・運用	1.良い	大変良くしていただいて、有難うございます。	循環器内科	60歳代	女性
23	4.対応・運用	1.良い	病院皆様ご親切、ありがたく思っております。今後もよろしく願います。	心臓外科	80歳代以上	男性
24	4.対応・運用	2.改善	「まもなく診察の方」が表示がない診察室があるので、表示して欲しい。	循環器内科	60歳代	男性
25	4.対応・運用	2.改善	2年過ぎても経過観察を受けられたら良いなと思う。	呼吸器内科	50歳代	女性
26	4.対応・運用	2.改善	この病院にお世話になってから、担当の先生が3人目です。できれば同じ先生であってほしい。	呼吸器内科	60歳代	女性
27	4.対応・運用	2.改善	ピンクファイル、黄色ファイルは何の為ですか。他の病院よりややこしい。	循環器内科、血管外科	70歳代	女性
28	4.対応・運用	2.改善	医師の態度が悪い。	呼吸器内科	70歳代	男性
29	4.対応・運用	2.改善	会計支払いの電光掲示板の表示番号を多くしてほしい。	呼吸器内科	50歳代	女性
30	4.対応・運用	2.改善	県の施設なのに、入院費治療費が高すぎる。一般庶民はお金がないとかかれない。	呼吸器外科	80歳代以上	男性

## 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
31	4.応対・運用	2.改善	今日は(11/16)駐車場が混んでいました。できれば、案内があればいいかなと思います。	呼吸器内科	60歳代	男性
32	4.応対・運用	2.改善	支払機械が2台では少ないと思う。	循環器内科	70歳代	男性
33	4.応対・運用	2.改善	私は10月2日に胸の苦しさを発し、近くの開業医で診察、狭心症の疑いで、当病院の紹介状を書いていただき、電話で予約をしました。6日に当院へ来て下さいとの事(その間3連休で休みとの事)予約、電話、開業医のときは発作はおさまり、何事ありません。その後3, 4, 5日の間に胸が苦しかったのが、予約の6日まで家で我慢して、悪化、手術になってしまいました。予約の時一言「悪化または、発作の時は来て下さい」と言って欲しかった。その時一言を聞いていれば、手術なしで済んだと悔やまれます。窓口の方の指導をお願いします。	循環器内科	70歳代	男性
34	4.応対・運用	2.改善	主治医が短期間でかわるのが気になる。仕方ないのかな。	循環器内科	80歳代以上	女性
35	4.応対・運用	2.改善	受付で個人名、番号で呼ぶ時、聞こえないので、小さいマイクを使っていたきたい。	その他	70歳代	男性
36	4.応対・運用	2.改善	初診の扱いに不満。紹介状有りの患者を同様の扱いを希望します。出来れば、血液検査の結果のコピーを渡していただけたら、今後の参考となるので、有難いです。	呼吸器内科	70歳代	男性
37	4.応対・運用	2.改善	診断書の発行を以前お願いしたが、その際の事務員の対応はひどかった。結局、診断書の発行に1ヶ月半を要し、謝罪の言葉もなかった。接客・マナー研修等を実施した方が良いのでは？	心臓外科	70歳代	女性
38	4.応対・運用	2.改善	土曜日の診療・会計が可能になれば、更に通院しやすい。	心臓外科	80歳代以上	女性
39	4.応対・運用	2.改善	入院中看護師の態度に不満を感じた。看護師の説明が足りない、もう少し患者の気持ちを理解し、解り易い説明が必要。	循環器内科	70歳代	女性
40	4.応対・運用	2.改善	肺で入院。部屋代が有料で高い。	呼吸器外科	70歳代	男性
41	4.応対・運用	2.改善	番号は1つにした方がいいと思う。⑭から別な番号。	循環器内科	70歳代	男性
42	4.応対・運用	3.両方	私は89歳、耳が遠いので、なるべく大きい声でお願いします。他に言うことはありません。皆さんが優しくして下さいのが何よりうれしいです。	呼吸器内科、循環器内科	80歳代以上	女性
43	4.応対・運用	3.両方	脳外、医科大の先生方にお世話になっています。定期的に突然変わられてしまうので、少し、不安を感じることがあります。いい先生ばかりなんです、次回は同じ先生か違うか、前もってわかると安心できます。	脳神経外科	40歳代	女性
44	5.環境・設備	1.良い	この病院が近くであればなお満足です。	無回答	80歳代以上	女性

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
45	5.環境・設備	2.改善	椅子の配置を工夫されたい。	その他	70歳代	男性
46	5.環境・設備	2.改善	時間によっては、駐車場が遠く、面会者、足の悪い人には大変です。1人1台で来るのでやむを得ないと思いますが、何とかならないものかと思えます。	心臓外科	80歳代以上	男性
47	5.環境・設備	2.改善	正面の駐車場が狭すぎ。	呼吸器内科	50歳代	男性
48	5.環境・設備	2.改善	待ち合いの椅子が硬いこと。外気が中まで入る等、冬場は寒い。	循環器内科、血管外科	70歳代	男性
49	5.環境・設備	2.改善	駐車スペースが少ないので、多くして頂きたい。	呼吸器内科	80歳代以上	女性
50	5.環境・設備	4.他	県の病院として、「DWIBS」の導入を進めて欲しい。市立の病院で導入しているところもあるが、埼北は良い病院がない。がん患者として、不安材料があるばかり。DWIBSにより早期がんや転移、再発に役立つのでぜひ検討して頂きたい。	その他	50歳代	女性
51	6.他	1.良い	18年間、月1回受診してお世話になり、有難うございます。	脳神経外科	70歳代	男性
52	6.他	1.良い	20年呼吸器内科に通院しておりますが、大変満足しております。	呼吸器内科	80歳代以上	男性
53	6.他	1.良い	より良い病院になってほしい。	循環器内科	40歳代	男性
54	6.他	1.良い	皆様に良くしていただいております。	循環器内科	60歳代	男性
55	6.他	1.良い	患者に寄り添った病院であってほしい。これからもずっと。	呼吸器内科	60歳代	男性
56	6.他	1.良い	現状で満足しております。	循環器内科	70歳代	男性
57	6.他	1.良い	全てに大変満足しています。ありがとうございます。	呼吸器内科	70歳代	女性
58	6.他	1.良い	全て満足しています。とても良い病院です。	脳神経外科	80歳代以上	女性
59	6.他	1.良い	病院全体がいいと思います。	呼吸器内科	70歳代	女性

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
60	6.他	2.改善	配られたボールペンは書き難く、チェックしづらいと思います。	呼吸器内科	50歳代	男性
61	6.他	4.他	検査が多いのでお金がかかる。	循環器内科	60歳代	男性
62	6.他	4.他	県の職員であったため、病院よりの回答になったかなど。	その他	70歳代	男性
63	6.他	4.他	県南域に比べて、県北地域には、拠点病院が少ない。循環器センターの総合病院化を切に希望します。	循環器内科	70歳代	男性
64	6.他	4.他	職員を大切にし経営改善に尽力ください。指定管理者への移行には疑念を抱かざるを得ません。	脳神経外科	50歳代	男性
65	6.他	4.他	他の病院に受診するようになり、差がよくわかった。	心臓外科	70歳代	男性

## V. クロス集計

【A.患者さん自身について】

A.1 性別 A.2 年齢

A.3 本日受診された診療科は何科ですか？(複数回答あり)

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.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 受付職員(電話予約・各窓口)の対応は、いかがでしたか？

		A.1 性別				A.2 年齢								A.3 本日受診された診療科は何科ですか？(複数回答あり)										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.5 本日は、お一人で来院されましたか？				B.1 受付職員(電話予約・各窓口)の対応は、いかがでしたか？					
		全体	男性	女性	無回答	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	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	一人で来院	家族が付き添い	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	
全体		461	254	194	13	3	6	19	47	113	170	92	11	152	28	118	38	17	66	6	36	8	24	14	413	5	8	7	229	217	8	7	84	235	123	2	2	15	
性別																																							
男性		254	254	-	-	2	2	12	25	60	109	41	3	81	19	67	24	11	28	4	23	-	9	3	237	4	3	1	135	117	1	1	49	140	60	1	2	2	
女性		194	-	194	-	1	4	7	22	52	57	50	1	70	9	47	14	6	35	2	13	2	15	11	169	1	5	-	92	95	7	-	34	92	60	1	-	7	
無回答		13	-	-	13	-	-	-	-	1	4	1	7	1	-	4	-	3	-	-	-	6	-	-	7	-	6	-	2	5	-	6	1	3	3	-	-	6	
年齢																																							
20歳代以下		3	2	1	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30歳代		6	2	4	-	-	6	-	-	-	-	-	-	3	-	1	-	1	-	1	-	-	-	6	-	-	-	4	2	-	-	1	4	1	-	-	-	-	-
40歳代		19	12	7	-	-	-	19	-	-	-	-	-	5	2	4	3	-	4	-	1	-	2	-	17	-	-	14	4	1	-	1	10	8	-	-	-	-	
50歳代		47	25	22	-	-	-	-	47	-	-	-	-	16	-	12	4	2	6	1	5	1	2	-	46	1	-	34	13	-	-	4	22	19	1	-	1		
60歳代		113	60	52	1	-	-	-	-	113	-	-	-	49	7	24	9	5	11	-	8	-	5	1	106	1	-	71	41	1	-	17	62	33	-	-	1		
70歳代		170	109	57	4	-	-	-	-	-	170	-	-	57	14	42	14	7	26	3	14	-	7	5	154	1	4	80	88	2	-	36	88	39	-	2	5		
80歳代以上		92	41	50	1	-	-	-	-	-	92	-	-	22	4	29	8	3	17	2	7	1	8	8	77	2	4	26	62	4	-	23	47	19	1	-	2		
無回答		11	3	1	7	-	-	-	-	-	-	11	-	-	1	4	-	-	-	-	-	6	-	-	4	-	7	-	4	-	7	2	1	2	-	-	6		
受診科(複数回答あり)																																							
呼吸器内科		152	81	70	1	-	3	5	16	49	57	22	-	152	-	1	-	2	-	1	-	-	9	2	135	3	4	-	72	79	1	-	21	85	44	-	-	2	
呼吸器外科		28	19	9	-	-	-	2	-	7	14	4	1	-	28	-	-	-	-	1	-	-	1	2	26	-	-	15	13	-	-	7	11	9	1	-	-		
循環器内科		118	67	47	4	2	1	4	12	24	42	29	4	1	-	118	1	2	-	-	-	4	3	111	-	1	1	53	63	1	1	21	65	29	-	1	2		
心臓外科		38	24	14	-	-	-	3	4	9	14	8	-	-	-	1	38	-	-	-	-	2	1	33	1	2	-	21	14	3	-	9	18	9	-	1	1		
血管外科		17	11	6	-	-	-	-	2	5	7	3	-	-	-	2	17	-	-	-	-	1	1	16	-	-	10	6	1	-	1	10	4	-	-	2			
脳神経外科		66	28	35	3	1	1	4	6	11	26	17	-	2	-	-	-	66	-	-	-	6	4	57	1	1	34	30	2	-	16	29	19	-	-	2			
消化器外科		6	4	2	-	-	-	-	1	-	3	2	-	-	1	-	-	-	6	-	-	-	-	6	-	-	4	2	-	-	2	2	2	-	-	-			
その他		36	23	13	-	-	1	5	8	14	7	-	-	1	-	-	-	-	-	36	-	1	1	34	-	1	23	13	-	-	7	19	9	1	-	-			
無回答		8	-	2	6	-	-	-	1	-	1	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	-	2	-	6	-	2	-	6	1	1	-	-	-	-	6		

【B.病院について】

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？

B.3 看護師の話し方や態度はいかがでしたか？

B.4 看護師は質問や相談に十分答えましたか？

B.5 待ち時間について

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.2							B.3						B.4						B.5						B.6						B.7										
		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											
上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、無回答(わからない)を除いた有効回答の構成比率を表示																																											
全体		461	107	193	136	7	-	18	87	237	114	-	-	23	63	204	146	2	-	46	16	85	261	60	15	24	34	122	114	1	1	189	56	178	108	1	-	118					
性別	男性	254	56	113	72	4	-	9	47	135	61	-	-	11	34	127	72	2	-	19	8	51	144	35	9	7	18	76	66	1	1	92	33	100	62	1	-	58					
	女性	194	48	78	61	3	-	4	38	100	50	-	-	6	28	73	72	-	-	21	8	33	113	24	6	10	15	42	47	-	-	90	22	76	44	-	-	52					
	無回答	13	3	2	3	-	-	5	2	2	3	-	-	6	1	4	2	-	-	6	-	1	4	1	-	7	1	4	1	-	-	7	1	2	2	-	-	8					
年齢	20歳代以下	3	-	1	2	-	-	-	-	-	2	-	-	1	-	1	2	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	3		
	30歳代	6	2	3	-	1	-	-	2	3	1	-	-	-	2	3	1	-	-	-	1	-	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	3	1	-	-	-	-		
	40歳代	19	5	6	7	-	-	1	3	8	6	-	-	2	2	9	7	-	-	1	-	5	8	4	1	1	2	5	8	-	-	-	-	-	-	-	-						
	50歳代	47	8	18	21	-	-	-	8	24	14	-	-	1	7	15	19	-	-	6	1	8	29	6	2	1	2	6	14	-	-	-	-	-	-	-	-						
	60歳代	113	18	52	37	2	-	4	14	62	33	-	-	4	8	60	38	1	-	6	3	24	64	19	1	2	7	28	31	-	-	-	-	-	-	-	-						
	70歳代	170	48	69	44	4	-	5	41	83	42	-	-	4	24	79	56	-	-	11	7	32	99	21	7	4	14	51	45	-	-	-	-	-	-	-	-						
	80歳代以上	92	23	44	22	-	-	3	17	56	14	-	-	5	18	36	21	1	-	16	3	16	52	7	4	10	8	29	15	1	1	38	11	30	20	-	-	-	-	-	-	-	-
	無回答	11	3	-	3	-	-	5	2	1	2	-	-	6	2	1	2	-	-	6	1	-	4	-	-	6	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-						
受診科(複数回答あり)	呼吸器内科	152	28	72	48	3	-	1	24	88	37	-	-	3	14	77	50	1	-	10	1	24	103	16	4	4	9	50	34	-	-	-	-	-	-	-	-						
	呼吸器外科	28	10	12	6	-	-	-	8	11	8	-	-	1	5	15	4	1	-	3	5	5	16	1	1	-	4	3	4	1	-	-	-	-	-	-	-						
	循環器内科	118	23	53	37	2	-	3	22	60	33	-	-	3	17	52	39	-	-	10	2	20	56	29	4	7	9	30	29	-	-	-	-	-	-	-	-						
	心臓外科	38	10	18	6	1	-	3	8	21	6	-	-	3	6	21	10	-	-	1	1	5	27	2	2	1	3	12	9	-	-	-	-	-	-	-	-						
	血管外科	17	2	6	7	-	-	2	1	12	3	-	-	1	1	7	8	-	-	1	-	3	11	2	1	-	-	6	4	-	-	-	-	-	-	-	-						
	脳神経外科	66	22	22	21	-	-	1	13	28	22	-	-	3	6	19	28	-	-	13	3	18	31	6	4	4	6	17	20	-	-	-	-	-	-	-	-						
	消化器外科	6	3	2	-	1	-	-	2	3	1	-	-	-	2	3	1	-	-	-	-	1	5	-	-	-	1	2	2	-	1	-	-	-	-	-	-						
	その他	36	9	10	14	-	-	3	9	18	6	-	-	3	11	14	9	-	-	2	4	9	17	5	-	1	2	4	14	-	-	-	-	-	-	-	-						
	無回答	8	1	2	-	-	-	5	-	2	-	-	-	6	1	-	-	-	-	7	-	1	-	-	-	7	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-						

【B.病院について】

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？

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？

	B.8 検査技師は検査や手順についてわかりやすく説明しましたか？							B.9 リハビリテーションスタッフは目的や手順についてわかりやすく説明しましたか？						C.1 この病院の診療に満足していますか？						C.2 この病院のスタッフの対応に満足していますか？						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	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			
全体	461	39	119	88	2	-	213	6	24	30	-	-	401	71	248	101	4	2	35	63	249	120	5	-	24	57	264	107	5	-	28	273	117	37	1	8	25			
性別																																								
男性	254	24	73	47	1	-	109	4	20	18	-	-	212	37	151	50	3	1	12	30	158	52	3	-	11	29	151	56	4	-	14	158	58	22	1	3	12			
女性	194	15	44	40	-	-	95	2	4	11	-	-	177	32	95	49	1	-	17	32	87	67	1	-	7	27	109	50	-	-	8	110	59	15	-	3	7			
無回答	13	-	2	1	1	-	9	-	-	1	-	-	12	2	2	2	-	1	6	1	4	1	1	-	6	1	4	1	1	-	6	5	-	-	-	2	6			
年齢																																								
20歳代以下	3	1	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	3	-	2	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-	1	-	1	2	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-
30歳代	6	1	2	-	-	-	3	-	-	-	-	-	6	2	3	1	-	-	-	1	4	-	1	-	-	-	3	3	-	-	-	-	-	3	2	1	-	-	-	-
40歳代	19	1	5	6	-	-	7	1	1	3	-	-	14	4	10	5	-	-	-	2	10	7	-	-	-	-	1	8	10	-	-	-	-	10	7	2	-	-	-	-
50歳代	47	3	8	8	-	-	28	1	2	-	-	-	44	5	29	11	-	-	2	4	22	20	-	-	1	5	26	14	-	-	2	24	18	4	-	-	1			
60歳代	113	7	29	17	2	-	58	1	8	7	-	-	97	11	63	35	-	1	3	8	69	33	1	-	2	9	67	34	1	-	2	62	35	11	-	3	2			
70歳代	170	20	42	38	-	-	70	3	8	12	-	-	147	27	97	32	2	1	11	27	97	38	2	-	6	26	98	35	3	-	8	111	34	14	1	3	7			
80歳代以上	92	6	32	18	-	-	36	-	5	8	-	-	79	20	42	15	2	-	13	19	46	18	1	-	8	12	57	12	1	-	10	59	20	2	-	2	9			
無回答	11	-	1	1	-	-	9	-	-	-	-	-	11	2	2	1	-	-	6	2	1	2	-	-	6	1	4	-	-	-	6	3	-	2	-	-	6			
受診科(複数回答あり)																																								
呼吸器内科	152	7	40	24	1	-	80	2	8	8	-	-	134	18	84	38	1	-	11	15	87	46	1	-	3	21	94	31	-	-	6	81	47	15	1	2	6			
呼吸器外科	28	2	4	7	-	-	15	1	6	1	-	-	20	5	17	4	1	-	1	5	17	4	1	-	1	4	13	8	1	-	2	13	10	1	-	2	2			
循環器内科	118	20	46	28	1	-	23	-	2	9	-	-	107	19	63	26	2	1	7	21	61	29	1	-	6	17	64	28	3	-	6	79	24	10	-	1	4			
心臓外科	38	6	13	8	-	-	11	2	3	1	-	-	32	8	23	5	-	1	1	3	24	7	2	-	2	3	25	8	-	-	2	27	7	1	-	1	2			
血管外科	17	1	3	6	-	-	7	-	-	1	-	-	16	2	7	7	-	-	1	1	9	7	-	-	-	1	10	5	1	-	-	8	6	3	-	-	-			
脳神経外科	66	1	9	11	-	-	45	1	3	9	-	-	53	11	35	16	-	-	4	9	33	20	-	-	4	6	37	19	-	-	4	43	12	5	-	2	4			
消化器外科	6	1	1	4	-	-	6	-	-	-	-	-	6	2	2	-	-	-	2	1	3	1	-	-	1	-	4	1	-	-	1	4	1	1	-	-	-			
その他	36	1	5	4	-	-	26	-	2	2	-	-	32	6	22	7	-	-	1	7	21	8	-	-	-	4	21	10	1	-	-	21	12	2	-	1	-			
無回答	8	-	1	-	-	-	7	-	-	-	-	-	8	-	1	-	-	-	7	1	-	-	-	-	7	1	-	-	-	-	7	1	-	-	-	-	7			

## VI. アンケート用紙

《表》

外来	<span style="float: right;">17110</span>
<h3>アンケート調査へのご協力をお願い(外来患者さん用)</h3> <p>〈お掃りの際、アンケート回収箱に投函してください〉</p>	
<p>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からのご意見を伺い、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。</p> <p>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ご協力をお願いします。</p> <p>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。</p>	
埼玉県立循環器・呼吸器病センター 病院長	
<p>アンケート調査(外来患者さん用)</p> <p>当てはまるものにチェックをお願いします。( )内には記入をお願いします。</p>	
<p><b>A 患者さん自身についてお聞かせください。</b></p>	
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？(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( )
<p><b>B 病院についてお聞かせください。</b></p>	
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？

非常に満足  満足  普通  不満  非常に不満

「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。

( )

5 待ち時間について

非常に満足  満足  普通  不満  非常に不満

「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。

( )

(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？

非常に満足  満足  普通  不満  非常に不満

「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。

( )

(レントゲン、CT、MRIなどを受けた患者さんにお聞きします。)

7 放射線技師は検査や手順についてわかりやすく説明しましたか？

非常に満足  満足  普通  不満  非常に不満

「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。

( )

(心電図、心エコー、肺機能等の検査を受けた患者さんにお聞きします。)

8 検査技師は検査や手順についてわかりやすく説明しましたか？

非常に満足  満足  普通  不満  非常に不満

「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。

( )

(リハビリを受けた患者さんにお聞きします。)

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

非常に満足  満足  普通  不満  非常に不満

「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。

( )

## ＜総合的な評価＞

C 最後に、この病院全体の総合的な評価として、お尋ねします。

1 この病院の診療に満足していますか？

非常に満足  満足  普通  不満  非常に不満

「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。

( )

2 この病院のスタッフの対応に満足していますか？

非常に満足  満足  普通  不満  非常に不満

「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。

( )

3 この病院の施設や設備に満足していますか？

非常に満足  満足  普通  不満  非常に不満

「不満」「非常に不満」の場合、その理由をお教えてください。

( )

4 この病院を家族や友人・知人に勧めたいと思いますか？

そう思う  まあそう思う  どちらともいえない

あまりそう思わない  そう思わない

「あまりそう思わない」「そう思わない」の場合、その理由をお教えてください。

( )

ご意見・ご要望等がありましたらお書きください。

( )

ご協力、ありがとうございました。

← 集計使用欄 →

( )

