

平成28年度 患者満足度調査報告書

～外来～



【平成29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	41
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

H28.11.17 ~ H28.11.18

(H27年度)
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： 463 枚
回収数： 421 枚

回収率： 90.9%

(H27年度)
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

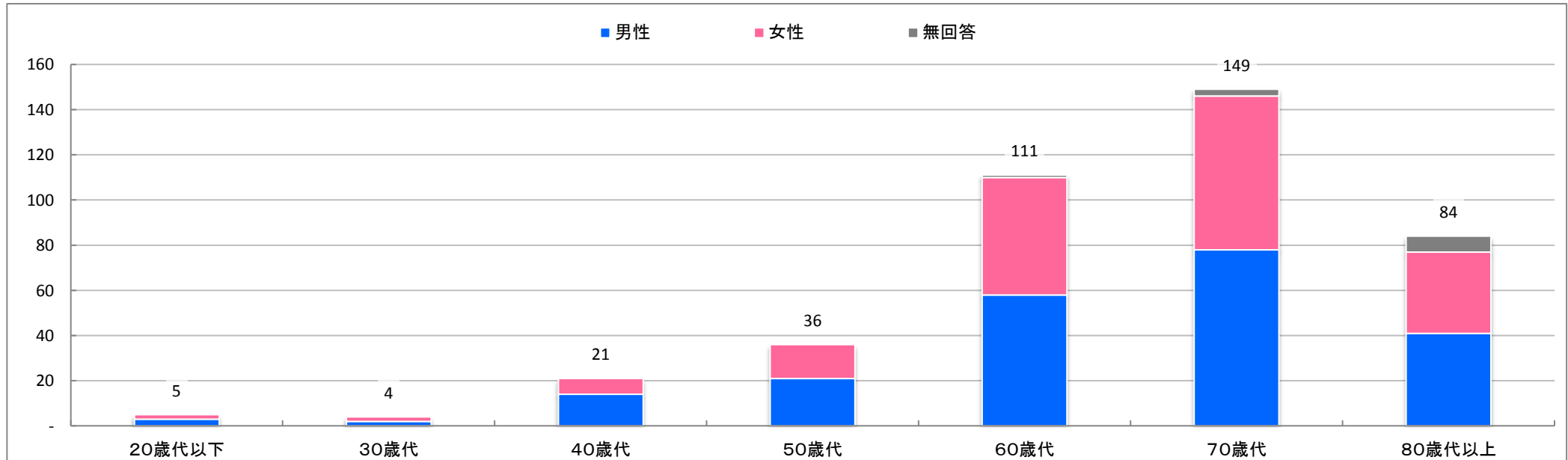
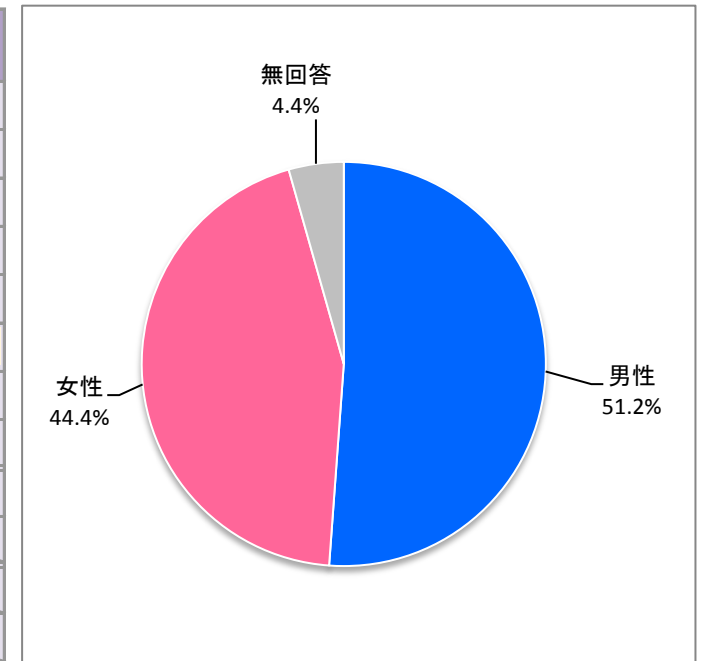
有効回答数・・・「無回答」を除いた回答数。

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。

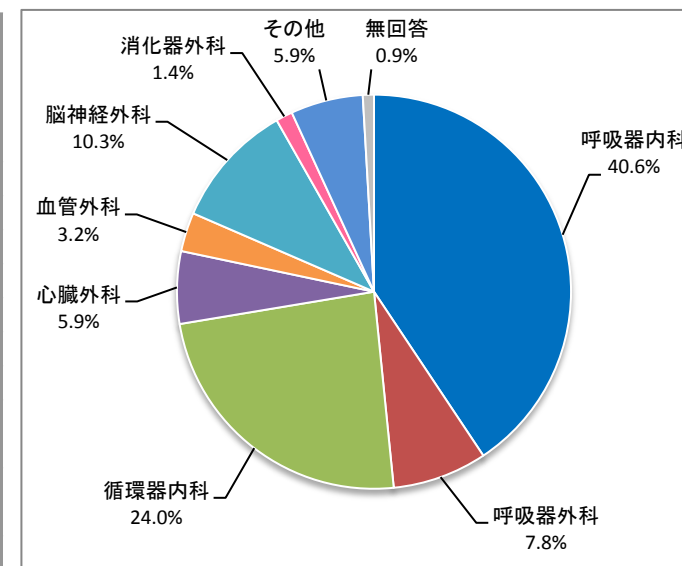
6.患者さん自身について-①患者さんの「年齢」×「性別」

年齢	性別			合計	比率(%)	【H27年度】 合計	【H27年度】 比率(%)
	男性	女性	無回答				
20歳代以下	3	2	-	5	1.2%	5	1.1%
30歳代	2	2	-	4	0.9%	2	0.4%
40歳代	14	7	-	21	4.9%	20	4.4%
50歳代	21	15	-	36	8.3%	47	10.4%
60歳代	58	52	1	111	25.7%	119	26.4%
70歳代	78	68	3	149	34.5%	168	37.3%
80歳代以上	41	36	7	84	19.4%	81	18.0%
無回答	2	5	4	11	2.5%	4	0.9%
合計	221	192	19	432	100.0%	450	100.0%
比率(%)	51.2%	44.4%	4.4%	100.0%			
【H27年度】合計	250	185	11	446			
【H27年度】比率(%)	56.1%	41.5%	2.5%	100.0%			

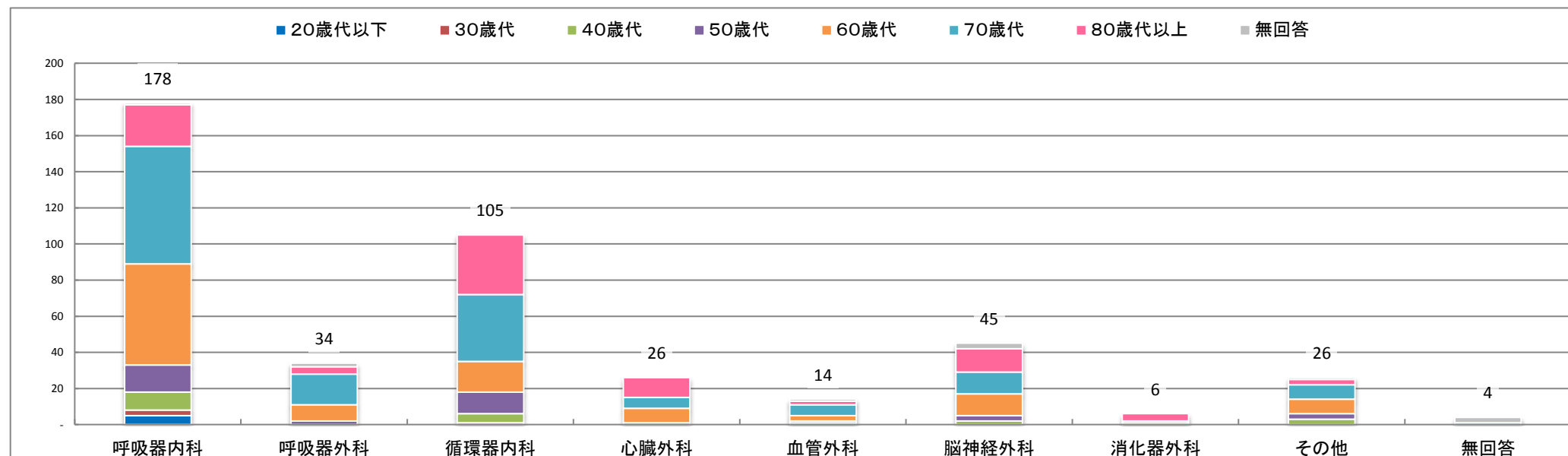


6.患者さん自身について-②「年齢」×「受診科（複数回答あり）」

		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	5	-	-	-	-	-	-	-	-	5	1.1%
	30歳代	3	-	1	-	-	-	-	-	-	4	0.9%
	40歳代	10	-	5	-	1	2	-	3	-	21	4.8%
	50歳代	15	2	12	1	1	3	-	3	-	37	8.4%
	60歳代	56	9	17	8	3	12	1	8	-	114	26.0%
	70歳代	65	17	37	6	6	12	1	8	1	153	34.9%
	80歳代以上	23	4	33	11	2	13	4	3	-	93	21.2%
	無回答	1	2	-	-	1	3	-	1	3	11	2.5%
合計		178	34	105	26	14	45	6	26	4	438	100.0%
比率(%)		40.6%	7.8%	24.0%	5.9%	3.2%	10.3%	1.4%	5.9%	0.9%	100.0%	
【H27年度】合計		195	22	106	20	5	77	7	20	6	458	
【H27年度】比率(%)		42.6%	4.8%	23.1%	4.4%	1.1%	16.8%	1.5%	4.4%	1.3%	100.0%	



※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。

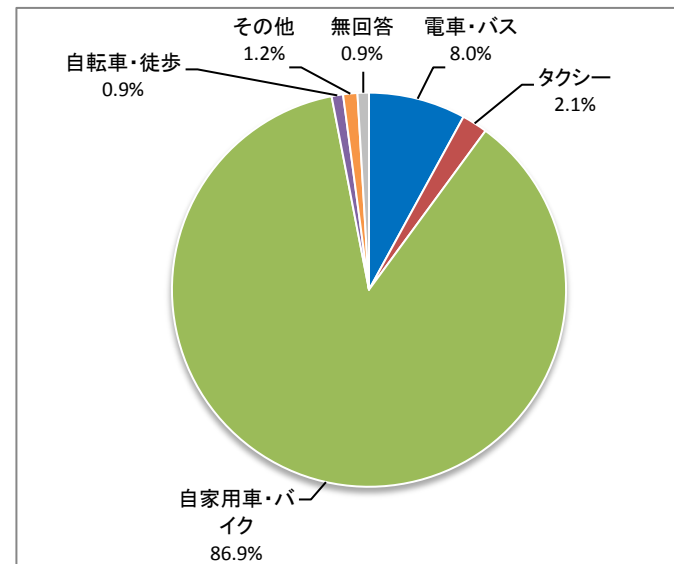


■その他（自由記載内容）

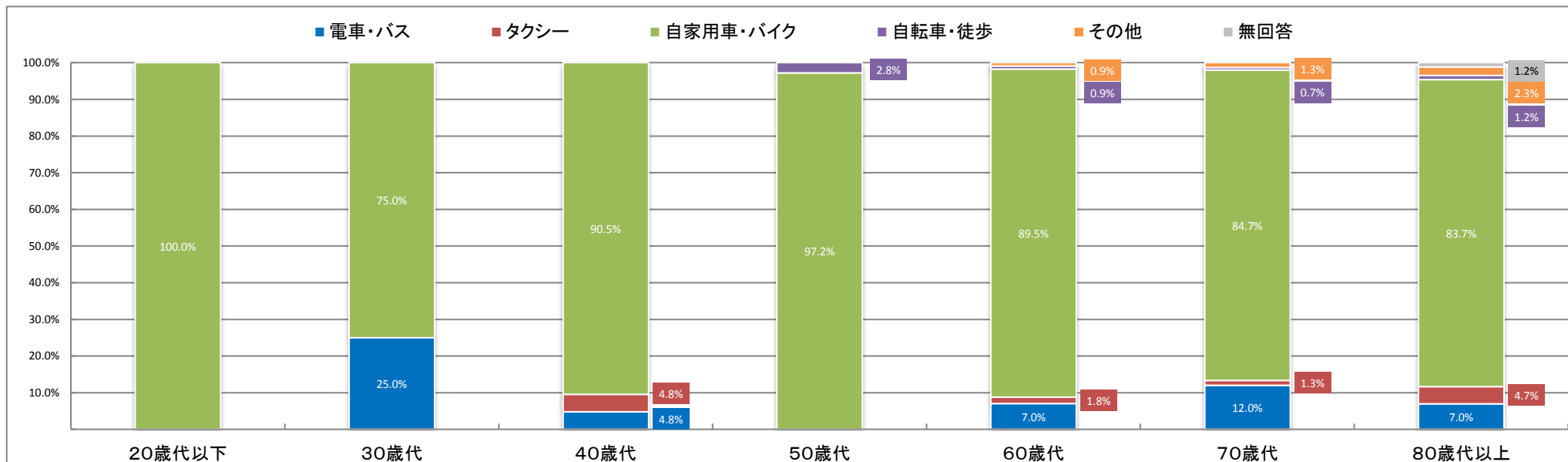
「放射線科(7件)」、「前立腺」、「前立腺ガン」、「検査」、「RI検査」、「肺、心臓検査」、「ペースメーカー外来」

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	-	-	5	-	-	-	5	1.2%
	30歳代	1	-	3	-	-	-	4	0.9%
	40歳代	1	1	19	-	-	-	21	4.9%
	50歳代	-	-	35	1	-	-	36	8.4%
	60歳代	8	2	102	1	1	-	114	26.7%
	70歳代	18	2	127	1	2	-	150	35.1%
	80歳代以上	6	4	72	1	2	1	86	20.1%
	無回答	-	-	8	-	-	3	11	2.6%
合計		34	9	371	4	5	4	427	100.0%
比率(%)		8.0%	2.1%	86.9%	0.9%	1.2%	0.9%	100.0%	
【H27年度】合計		31	8	404	2	5	2	452	
【H27年度】比率(%)		6.9%	1.8%	89.4%	0.4%	1.1%	0.4%	100.0%	



※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。



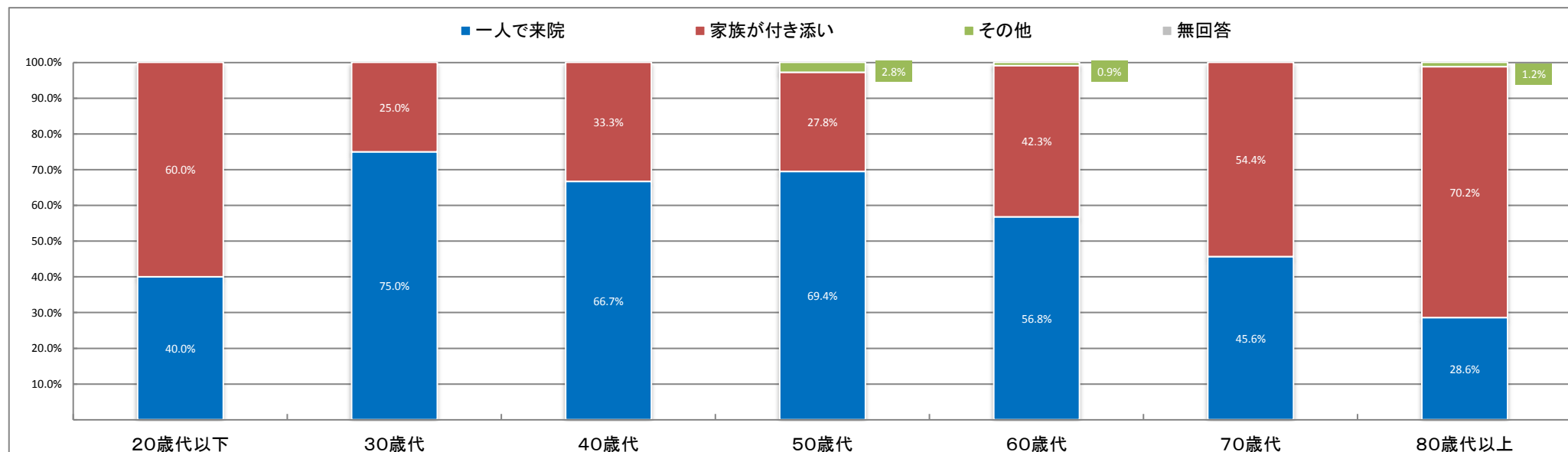
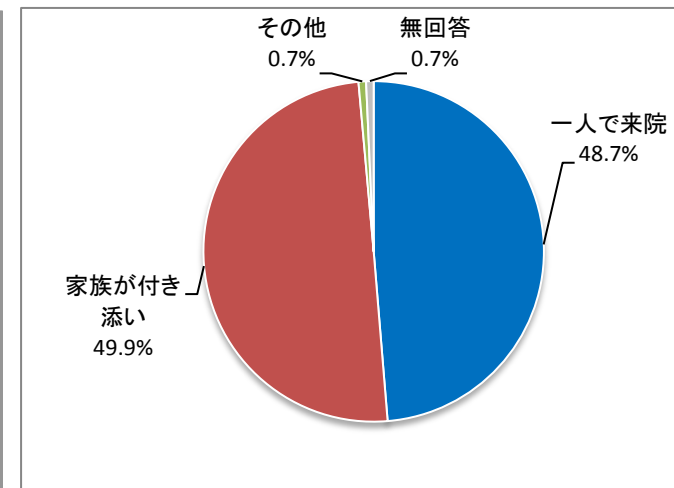
■その他（自由記載内容）

「介護タクシー」、「家族の送迎」、「自家用車」、「時々知り合いの車」

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	2	3	-	-	5	1.2%
30歳代	3	1	-	-	4	1.0%
40歳代	14	7	-	-	21	5.0%
50歳代	25	10	1	-	36	8.6%
60歳代	63	47	1	-	111	26.4%
70歳代	68	81	-	-	149	35.4%
80歳代以上	24	59	1	-	84	20.0%
無回答	6	2	-	3	11	2.6%
合計	205	210	3	3	421	100.0%
比率(%)	48.7%	49.9%	0.7%	0.7%	100.0%	
【H27年度】合計	210	230	5	1	446	
【H27年度】比率(%)	47.1%	51.6%	1.1%	0.2%	100.0%	



■ その他 (自由記載内容)

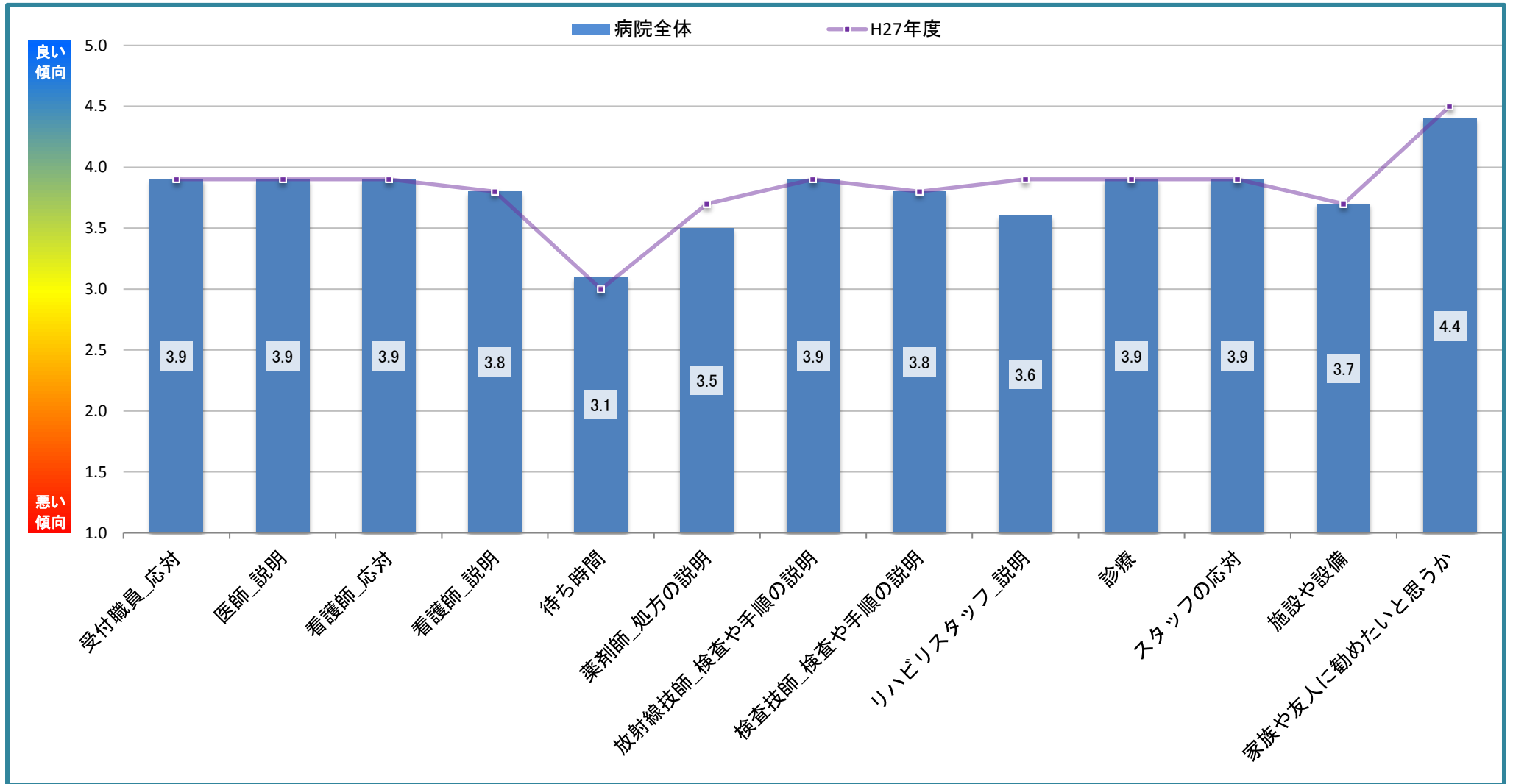
「送ってもらった」、「兄弟」

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		H27年度		前回差異			
		5点	4点	3点	2点	1点			満足率	満足度	満足率	満足度	満足率	満足度		
														↑	→	
病院について	B.1 受付職員(電話予約・各窓口)の対応は、いかがでしたか?	81	228	95	6	2	9	412	75.0%	3.9	69.7%	3.9	↑	5.3%	→	-
	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?	96	201	97	9	1	17	404	73.5%	3.9	72.8%	3.9	↔	0.7%	→	-
	B.3 看護師の話し方や態度はいかがでしたか?	80	211	107	3	-	20	401	72.6%	3.9	73.0%	3.9	↔	▲0.4%	→	-
	B.4 看護師は質問や相談に十分答えましたか?	51	189	131	2	-	48	373	64.3%	3.8	63.4%	3.8	↔	0.9%	→	-
	B.5 待ち時間について	13	72	248	53	8	27	394	21.6%	3.1	18.4%	3.0	↔	3.2%	↔	0.1
	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?	18	83	129	3	-	188	233	43.3%	3.5	56.3%	3.7	↓	▲13.0%	↔	▲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?	51	171	96	1	-	102	319	69.6%	3.9	69.4%	3.9	↔	0.2%	→	-
	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?	34	110	69	1	-	207	214	67.3%	3.8	62.8%	3.8	↔	4.5%	→	-
	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	23	24	1	-	367	54	53.7%	3.6	62.0%	3.9	↓	▲8.3%	↔	▲0.3
	病院について 合計		430	1,288	996	79	11	985	2,804	61.3%	3.7	60.7%	3.7	↔	0.6%	→
総合評価	C.1 この病院の診療に満足していますか?	65	246	81	3	1	25	396	78.5%	3.9	73.8%	3.9	↔	4.7%	→	-
	C.2 この病院のスタッフの対応に満足していますか?	50	251	92	2	-	26	395	76.2%	3.9	70.6%	3.9	↑	5.6%	→	-
	C.3 この病院の施設や設備に満足していますか?	38	214	133	7	-	29	392	64.3%	3.7	59.9%	3.7	↔	4.4%	→	-
	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?	242	98	42	6	6	27	394	86.3%	4.4	88.5%	4.5	↔	▲2.2%	↔	▲0.1
	総合評価 合計		395	809	348	18	7	107	1,577	76.3%	4.0	73.2%	4.0	↔	3.1%	→

- 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(%)	【H27年度】 合計	【H27年度】 比率(%)
非常に満足	50	30	1	81	19.7%	92	20.8%
満足	111	109	8	228	55.3%	216	48.9%
普通	53	38	4	95	23.1%	130	29.4%
不満	3	3	-	6	1.5%	4	0.9%
非常に不満	1	1	-	2	0.5%	-	0.0%
有効回答数	218	181	13	412	100.0%	442	100.0%
無回答	1	6	2	9		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

75.0%

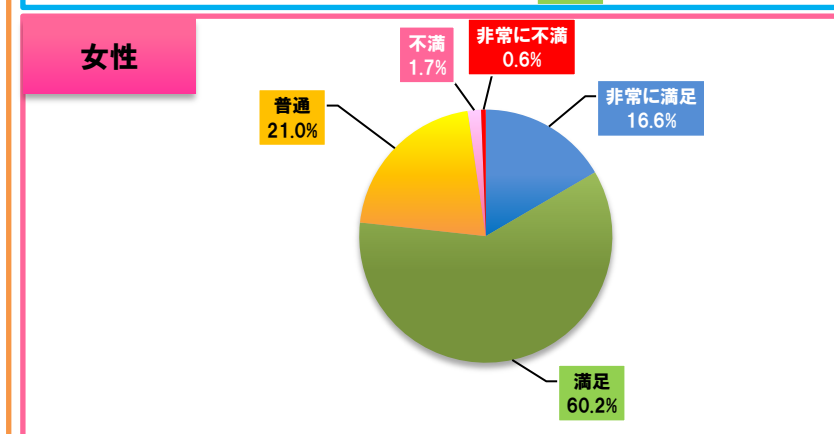
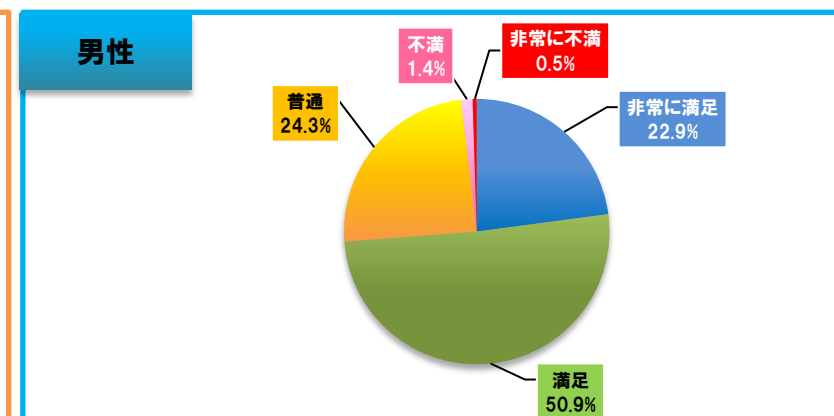
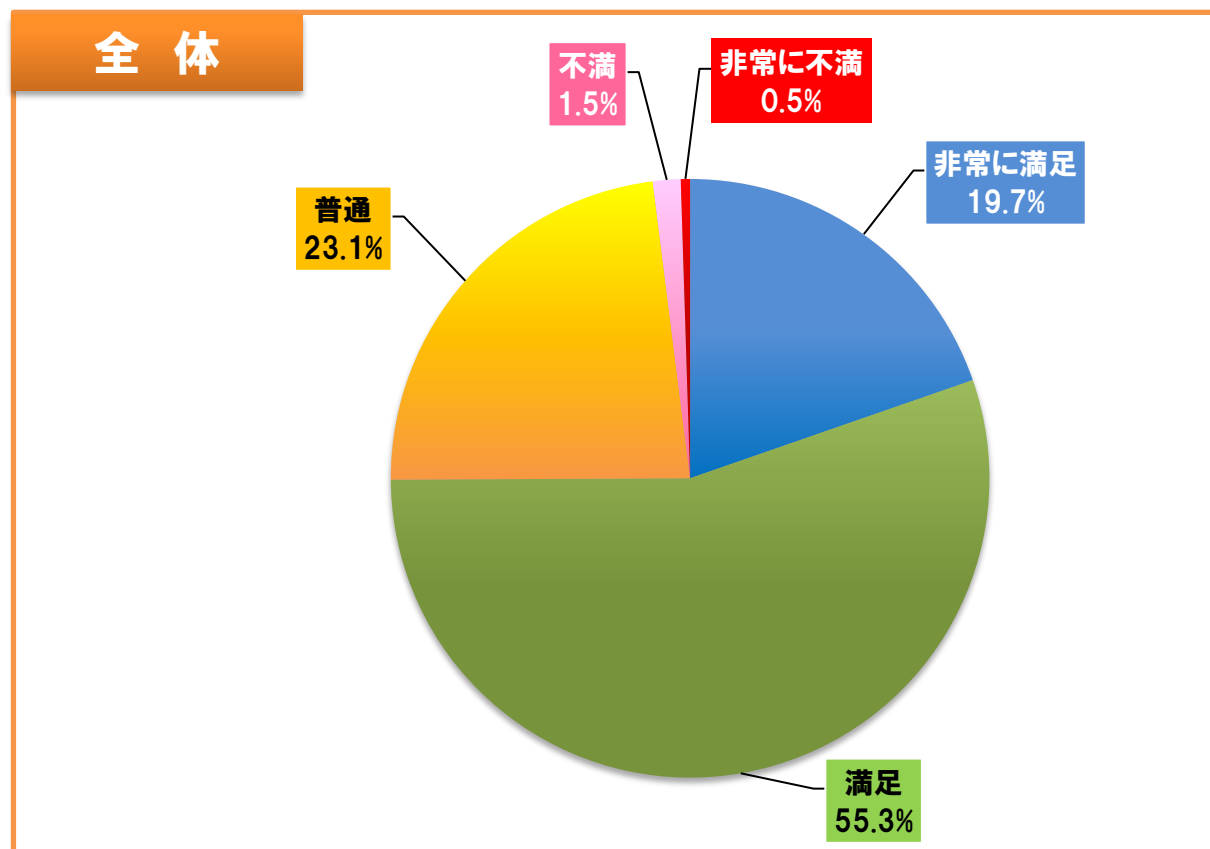
前年差異

+5.3%

【H27年度】
満足率

69.7%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値



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	かかりつけなのに、紹介状を持ってこいと言われた。	心臓外科	80歳代以上	女性
2	もう少し顔を見て話してほしい。	呼吸器内科	70歳代	女性
3	会計・総合のところに笑顔がない。無愛想。	循環器内科	70歳代	女性
4	現在通院しているのに緊急の場合、紹介状を持ってきて下さい？意味分かりません。	呼吸器内科	30歳代	男性
5	言い方に優しさが無い。	血管外科	50歳代	女性
6	事務員の対応が悪い。	循環器内科	80歳代以上	男性
7	事務員は人によって対応があまり良くない事がある。	循環器内科	50歳代	女性
8	時間がかかる。	循環器内科	50歳代	男性
9	診察の待ち時間が長い。	呼吸器内科	60歳代	男性
10	対応の悪い人がいて気分が悪くなりました。	呼吸器内科	40歳代	女性
11	大変親切である。よく話を聞いてくれる。	循環器内科	50歳代	男性
12	朝から血管の太くて固い人に当たったと、文句されました。	心臓外科	80歳代以上	男性
13	番号・名前を言う声が小さい人がいる。マスクしているなら、もっと大きな声で言うべきです。	脳神経外科	40歳代	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？

	男性	女性	無回答	合計	比率(%)	【H27年度】 合計	【H27年度】 比率(%)
非常に満足	60	35	1	96	23.8%	110	25.8%
満足	104	90	7	201	49.8%	201	47.1%
普通	44	49	4	97	24.0%	104	24.4%
不満	5	3	1	9	2.2%	7	1.6%
非常に不満	-	1	-	1	0.2%	5	1.2%
有効回答数	213	178	13	404	100.0%	427	100.0%
無回答	6	9	2	17		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

73.5%

前年差異

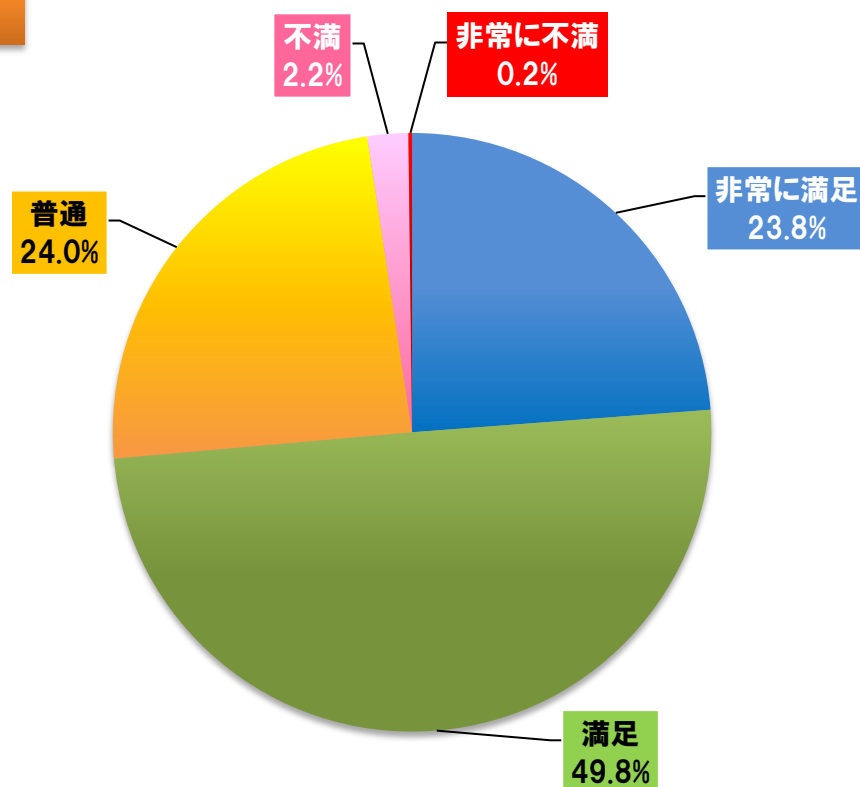
+0.7%

【H27年度】
満足率

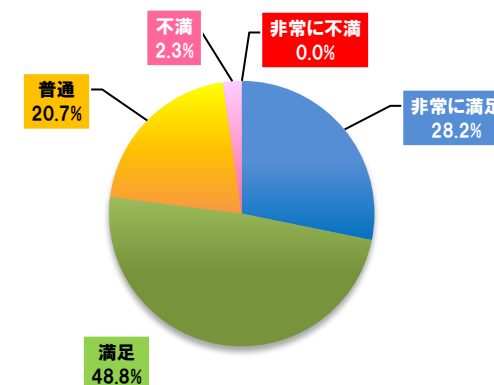
72.8%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

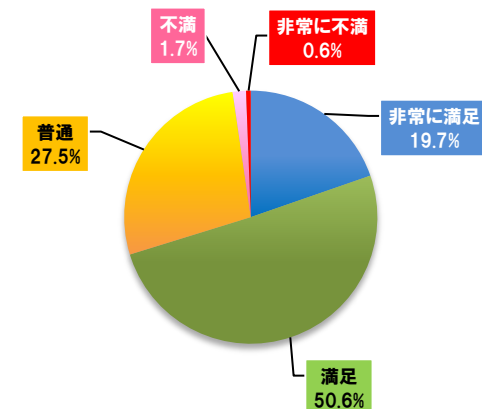
全体



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	患者の質問等に余り答えず、自分の意見を主張する。	呼吸器内科	60歳代	女性
2	仕事は的確だが、早口で分かりにくい説明。もう少し1人1人の時間を取ってほしい。	呼吸器内科	70歳代	男性
3	私は他は分からないと言われた。	心臓外科	80歳代以上	女性
4	説明が良く分からない、一方的だ。	呼吸器内科	60歳代	男性
5	体調を崩し検査していただき、病名が出ました。その病気が、どんな病気なのか踏み込んだ説明が欲しい。	呼吸器内科	70歳代	女性
6	病名の説明をしてくれないで、「これはだめだ」と一言。こちらが「次回はいつですか」と尋ねると、その医師は「ない」と答えた。主人はショックで胃が痛くなり、他の病院で胃カメラと通院をしました。とても医師の言葉とは思えません。訴えたいとも考えました。絶対に許しません。私もショックで、とてもつらい毎日でした。主人は他の病院で3ヶ月かかり、今は少し元気が出始めた。	その他	70歳代	女性
7	分かりやすく説明をしてくれ、よく話を聞いてくれた。	循環器内科	50歳代	男性
8	〇〇医師は最高でしたが、後任の医者達に見捨てられた感じがしてなりません。	呼吸器外科	70歳代	女性

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(%)	【H27年度】 合計	【H27年度】 比率(%)
非常に満足	57	22	1	80	20.0%	84	19.7%
満足	98	105	8	211	52.6%	227	53.3%
普通	56	47	4	107	26.7%	114	26.8%
不満	2	1	-	3	0.7%	1	0.2%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%	-	0.0%
有効回答数	213	175	13	401	100.0%	426	100.0%
無回答	6	12	2	20		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

72.6%

前年差異

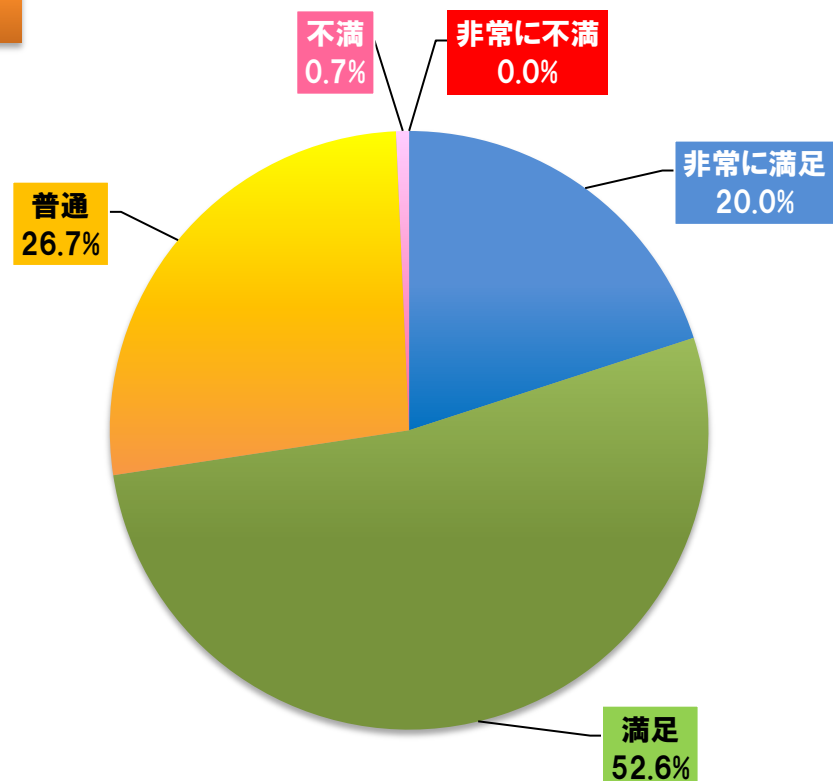
-0.4%

【H27年度】
満足率

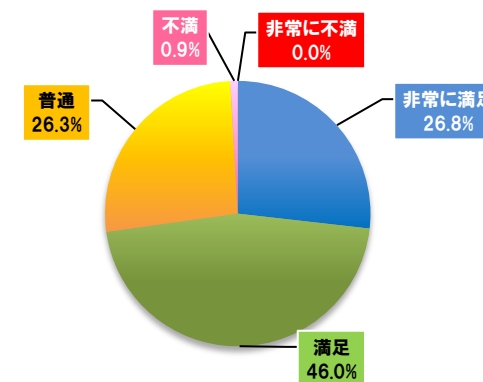
73.0%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

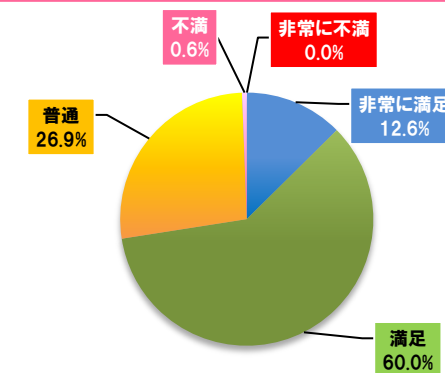
全体



男性



女性



B.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	皆さん通りながら、よくあいさつしてくれます。安らぎます。	循環器内科	80歳代以上	男性
2	少し不満。友達に話すように話して欲しくない。丁寧語で接して欲しい。	呼吸器内科	60歳代	男性
3	他の医療機関も、この病院を見習ってほしいと思います。	呼吸器外科	70歳代	女性
4	面倒くさそうにしている、ヒステリー気味な所有り。	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(%)	【H27年度】 合計	【H27年度】 比率(%)
非常に満足	34	16	1	51	13.7%	59	14.9%
満足	105	79	5	189	50.7%	192	48.5%
普通	64	63	4	131	35.1%	141	35.6%
不満	-	1	1	2	0.5%	4	1.0%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%	-	0.0%
有効回答数	203	159	11	373	100.0%	396	100.0%
無回答	16	28	4	48		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

64.3%

前年差異

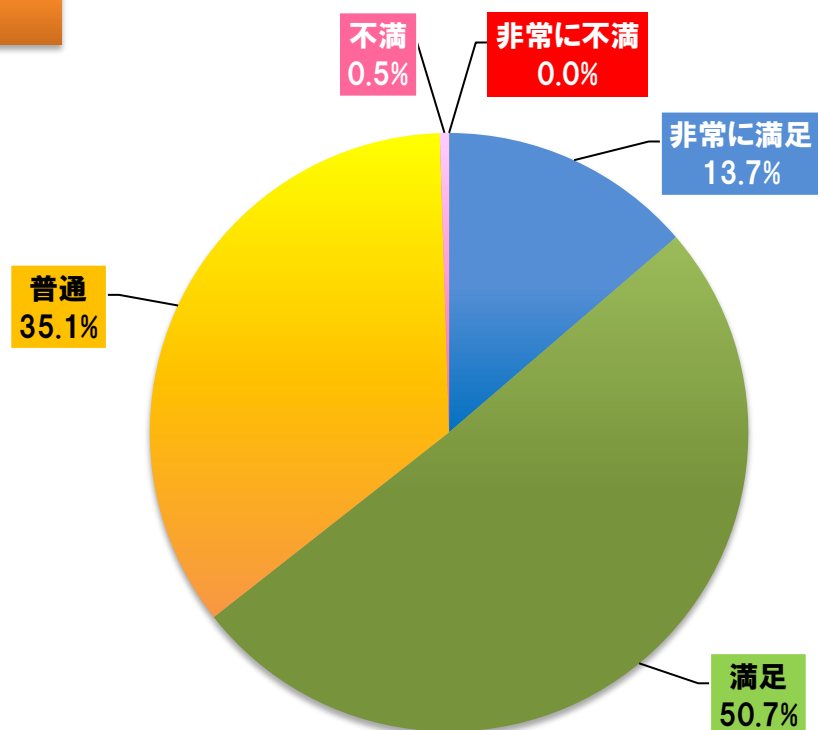
+0.9%

【H27年度】
満足率

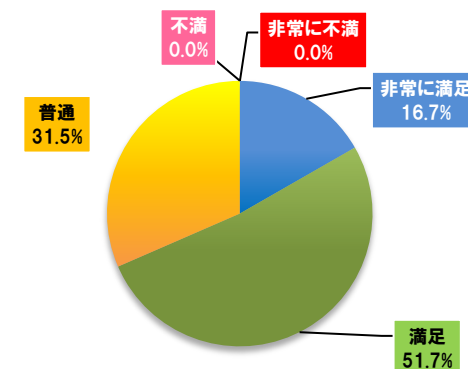
63.4%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

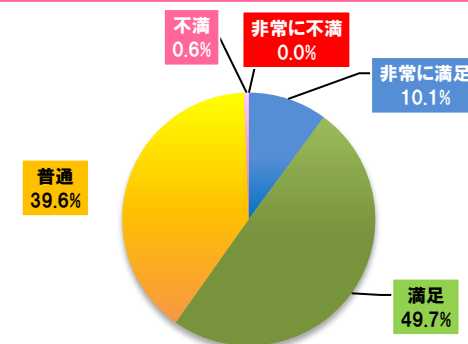
全体



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	矢継ぎ早に言い過ぎ、落ち着かない。質問する間を与えない。	呼吸器内科、その他	60歳代	女性

B.5 待ち時間について

	男性	女性	無回答	合計	比率(%)	【H27年度】 合計	【H27年度】 比率(%)
非常に満足	9	4	-	13	3.3%	13	3.1%
満足	43	27	2	72	18.3%	65	15.4%
普通	127	114	7	248	62.9%	260	61.5%
不満	27	24	2	53	13.5%	64	15.1%
非常に不満	6	1	1	8	2.0%	21	5.0%
有効回答数	212	170	12	394	100.0%	423	100.0%
無回答	7	17	3	27		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

21.6%

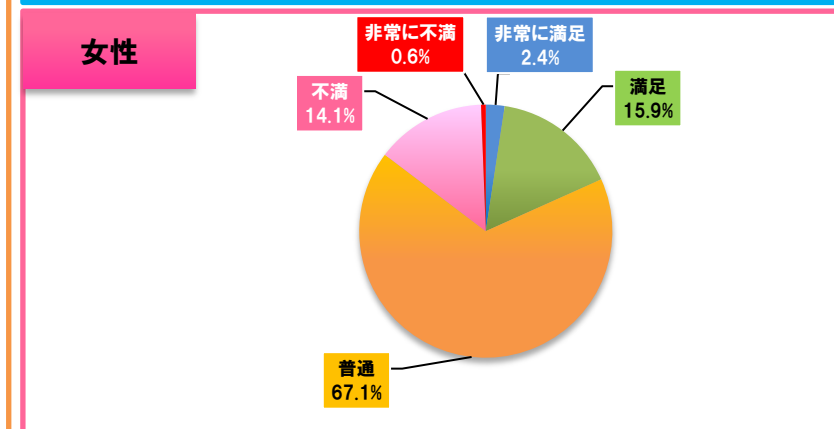
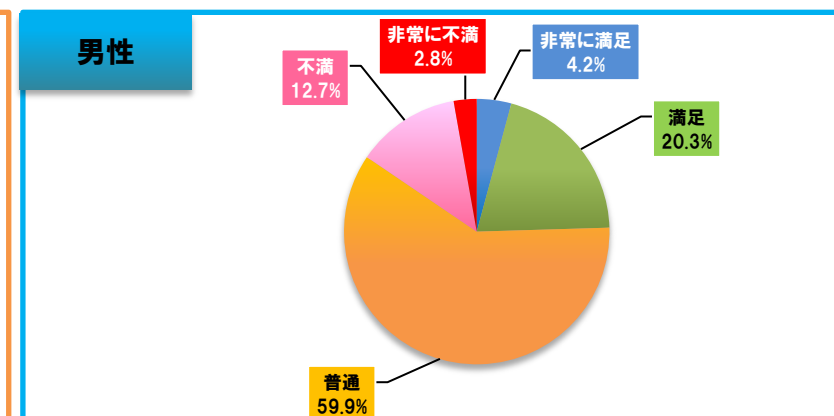
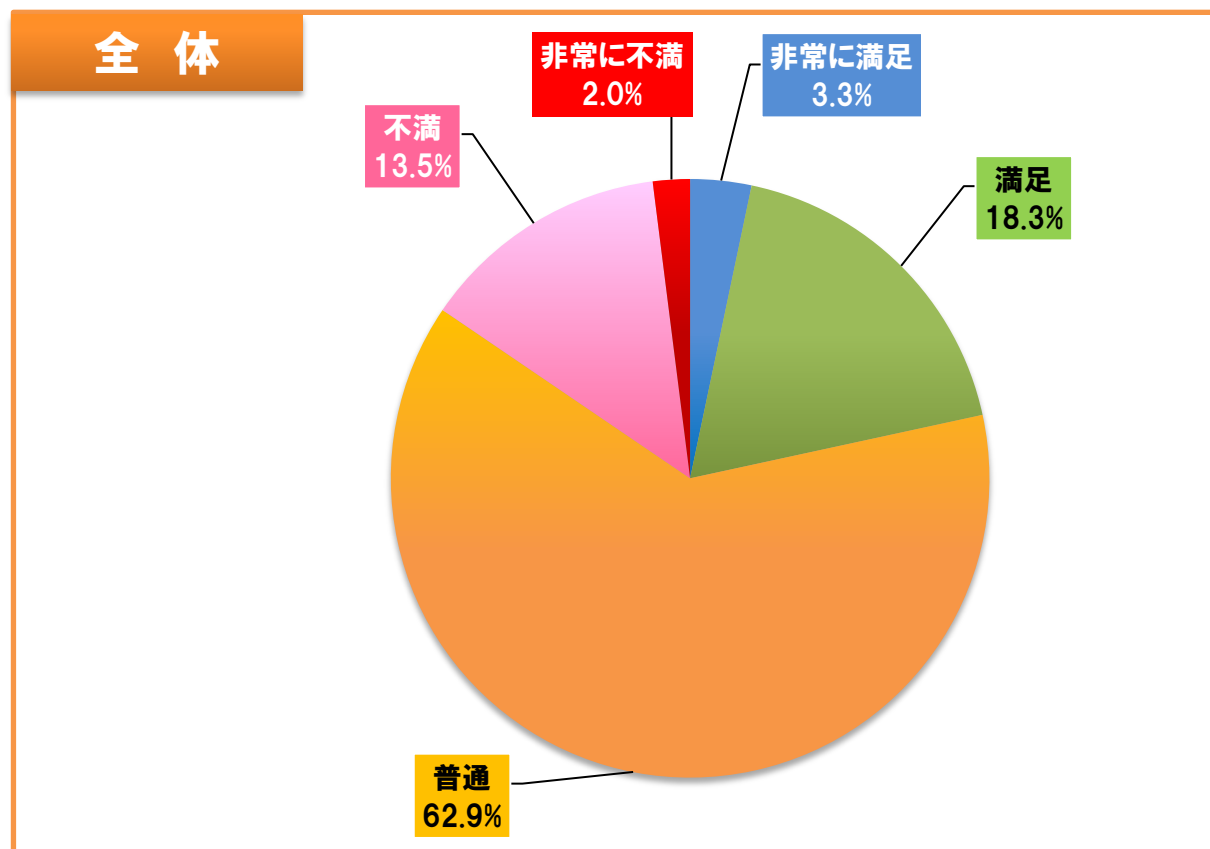
前年差異

+3.2%

【H27年度】
満足率

18.4%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値



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	すごく待つ時がある。席を外しても大丈夫な時は、受付窓口で声をかけてほしい。	循環器内科	70歳代	女性
2	はじめから何時間も待つのが分かっているのに、何も対策が見られない。	呼吸器内科	70歳代	男性
3	医師の診察の待ち時間が長い。	循環器内科	80歳代以上	女性
4	呼ばれるまでの時間が長すぎた。	呼吸器内科	60歳代	女性
5	今日は1時間半待った。これくらいは普通なのだろうか？	呼吸器内科	50歳代	女性
6	採血後の診察なので、仕方がないと思うが、毎回かなり待つ。	呼吸器内科	70歳代	女性
7	時間より早めに来ていますが長すぎる。調子が悪くなったりする。	呼吸器内科	70歳代	女性
8	初診の時、待ち時間が長い。	循環器内科	60歳代	男性
9	少しですが。	循環器内科	50歳代	男性
10	待ち時間が長いので、もっとスムーズにして欲しい。	呼吸器内科	60歳代	女性
11	待ち時間が長すぎる。	呼吸器外科	60歳代	男性
12	待ち時間が長すぎる。	呼吸器外科	70歳代	女性
13	待ち時間が非常に長い(30分以上)。	呼吸器内科	60歳代	男性
14	待ち時間は1時間～1時間半位が助かる。	循環器内科	70歳代	男性
15	待ち時間を少なくして欲しい。	呼吸器外科	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
16	待ち時間長いと思います。	呼吸器内科	70歳代	男性
17	待つ。	循環器内科	50歳代	女性
18	遅い。	呼吸器外科	70歳代	男性
19	長い。	呼吸器内科	40歳代	女性
20	長い。	循環器内科	50歳代	男性
21	長い。	循環器内科	70歳代	女性
22	長すぎる。	循環器内科	70歳代	男性
23	長すぎる。	心臓外科	70歳代	男性
24	予定時間より、1時間近く待った。	呼吸器内科	80歳代以上	女性
25	予約11:00がPM2:00の診察、初日の待ち時間が長かった。	呼吸器内科	80歳代以上	男性
26	予約してあっても遅くなり、時間にズレあり。	循環器内科	70歳代	女性
27	予約でも待ち時間が長い。診察は常に5分程度。	呼吸器内科	50歳代	女性
28	予約なのに待ち時間が長い。	循環器内科	70歳代	女性
29	予約にも係わらず、少し長い。	循環器内科	60歳代	無回答
30	予約にも係わらず、待ち時間が長過ぎる。	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	予約の意味が無い位に待つから。	呼吸器内科	30歳代	男性
32	予約よりずいぶん遅れて呼ばれることが多く、非常に疲れる。	呼吸器内科	60歳代	男性
33	予約をしているのに毎回長すぎる。	呼吸器内科	40歳代	男性
34	予約時間があつて、すごく遅い。	循環器内科	50歳代	男性
35	予約時間から、1時間以上常に待たされる。	呼吸器内科	70歳代	男性
36	予約時間が大幅に遅れる。	血管外科	50歳代	女性
37	予約時間って一体なんでしょう。	血管外科	70歳代	男性
38	予約時間よりかなり遅れる。	呼吸器内科	80歳代以上	男性
39	予約時間より診察時間まで、1時間以上待たされた。	呼吸器内科	80歳代以上	男性
40	予約制なのに待たされる。	呼吸器内科	50歳代	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？

	男性	女性	無回答	合計	比率(%)	【H27年度】 合計	【H27年度】 比率(%)
非常に満足	11	7	-	18	7.7%	32	12.6%
満足	48	32	3	83	35.6%	111	43.7%
普通	74	50	5	129	55.4%	110	43.3%
不満	2	1	-	3	1.3%	1	0.4%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%	-	0.0%
有効回答数	135	90	8	233	100.0%	254	100.0%
無回答	84	97	7	188		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

43.3%

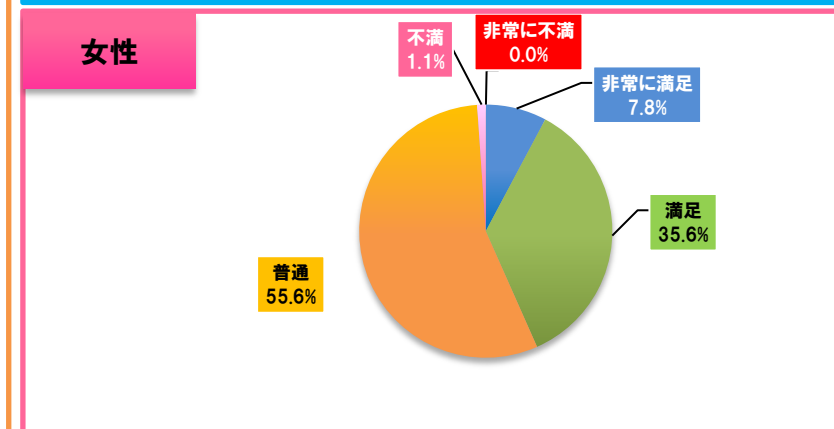
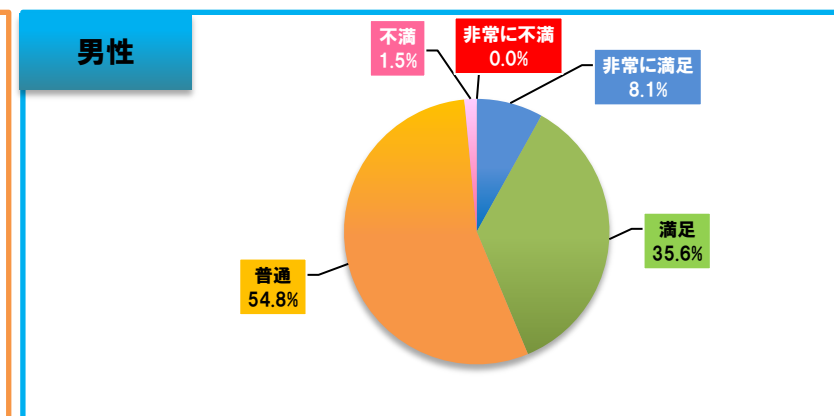
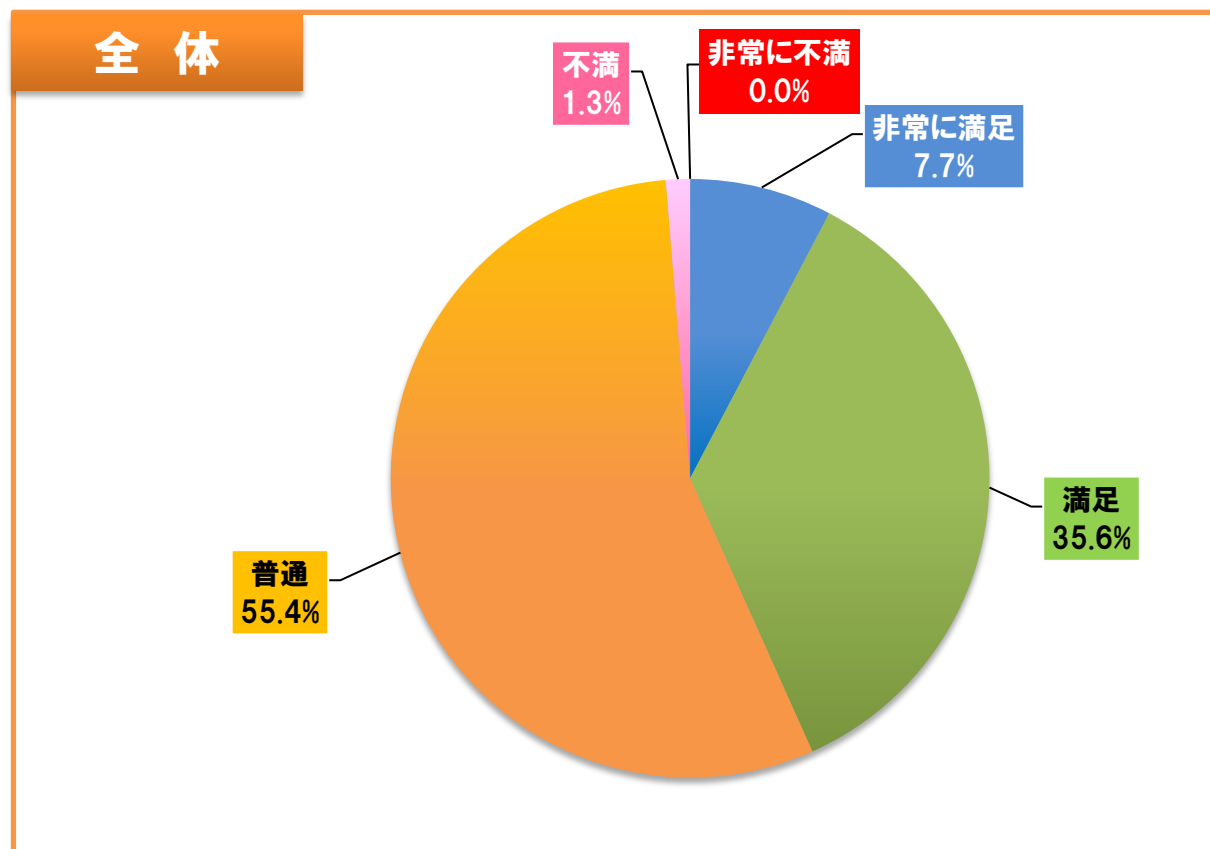
前年差異

-13.0%

【H27年度】
満足率

56.3%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値



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	いつも気を使っています。	血管外科	60歳代	女性
2	対応良くない人が比較的います。	循環器内科	50歳代	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？

	男性	女性	無回答	合計	比率(%)	【H27年度】 合計	【H27年度】 比率(%)
非常に満足	33	18	-	51	16.0%	58	16.8%
満足	91	74	6	171	53.6%	182	52.6%
普通	57	37	2	96	30.1%	104	30.1%
不満	-	1	-	1	0.3%	2	0.6%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%	-	0.0%
有効回答数	181	130	8	319	100.0%	346	100.0%
無回答	38	57	7	102		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

69.6%

前年差異

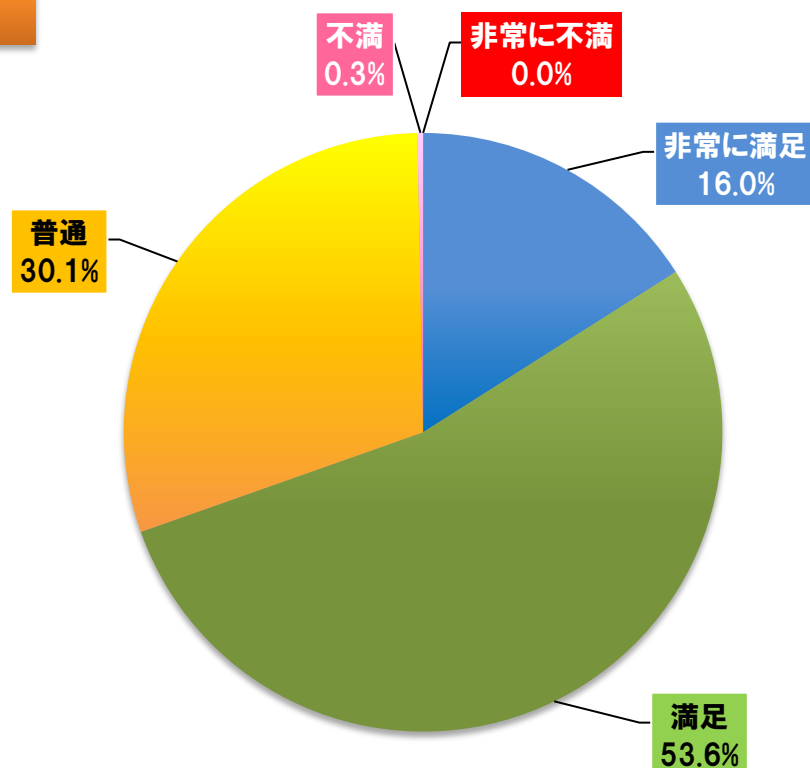
+0.2%

【H27年度】
満足率

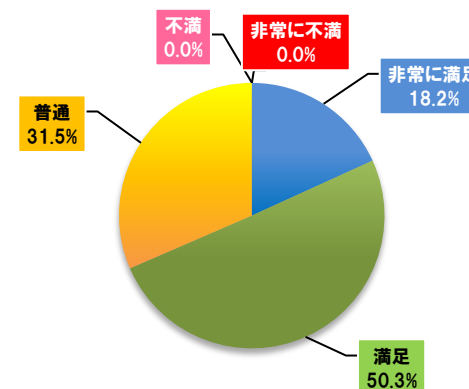
69.4%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

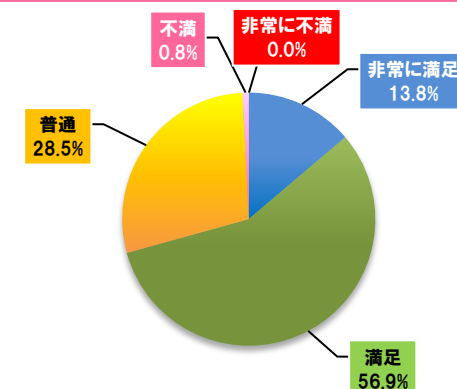
全体



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	(前回)ヒートテックの下着を除いて下さいと言われ、風邪をひいた。風邪をひくくらいなら、温かくしていた方が良い。もう若くはないのだから。今回は温かい対応をして頂き、とてもありがたかったです。(満足)	脳神経外科	80歳代以上	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(%)	【H27年度】 合計	【H27年度】 比率(%)
非常に満足	24	9	1	34	15.9%	49	18.8%
満足	58	45	7	110	51.4%	115	44.1%
普通	41	28	-	69	32.2%	96	36.8%
不満	-	1	-	1	0.5%	1	0.4%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%	-	0.0%
有効回答数	123	83	8	214	100.0%	261	100.0%
無回答	96	104	7	207		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

67.3%

前年差異

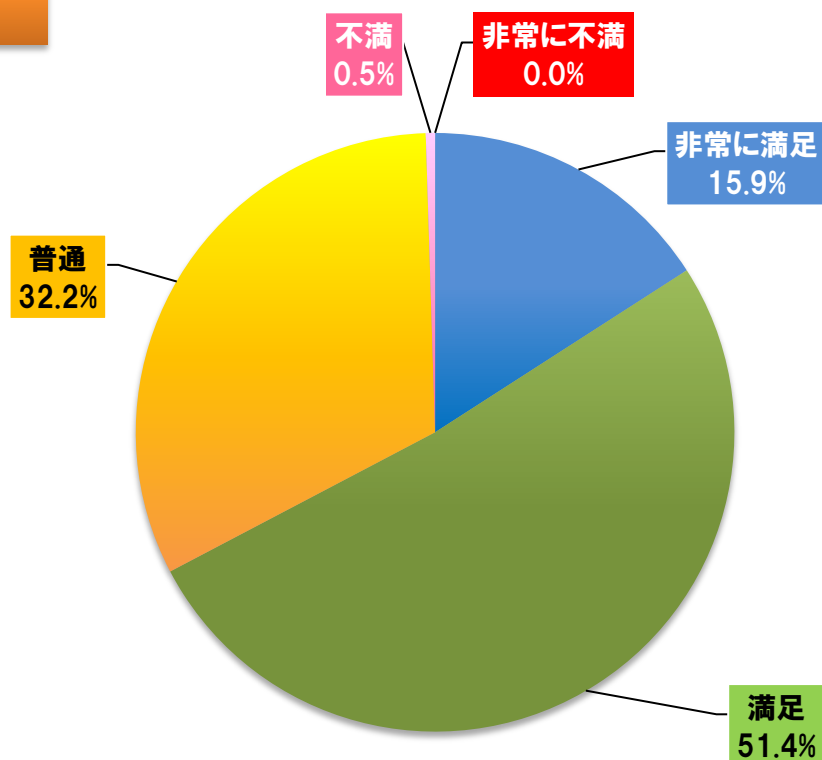
+4.5%

【H27年度】
満足率

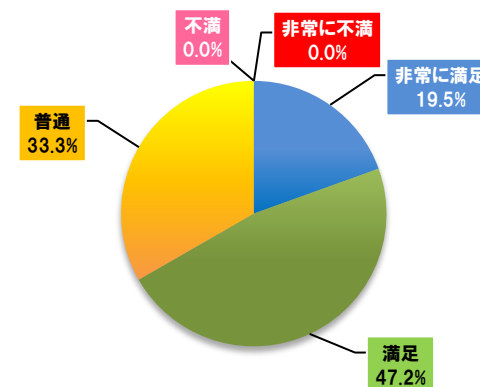
62.8%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

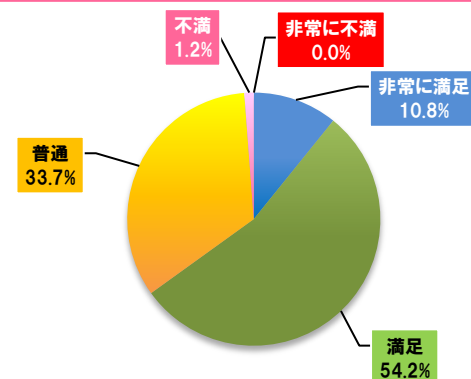
全体



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	すごく丁寧である。	循環器内科	50歳代	男性
2	早口すぎ、落ち着かない。もう少しゆっくり落ち着いた声で話しかけてほしい。	呼吸器内科、その他	60歳代	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(%)	【H27年度】 合計	【H27年度】 比率(%)
非常に満足	2	4	-	6	11.1%	12	24.0%
満足	11	9	3	23	42.6%	19	38.0%
普通	13	10	1	24	44.4%	19	38.0%
不満	1	-	-	1	1.9%	-	0.0%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%	-	0.0%
有効回答数	27	23	4	54	100.0%	50	100.0%
無回答	192	164	11	367		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

53.7%

前年差異

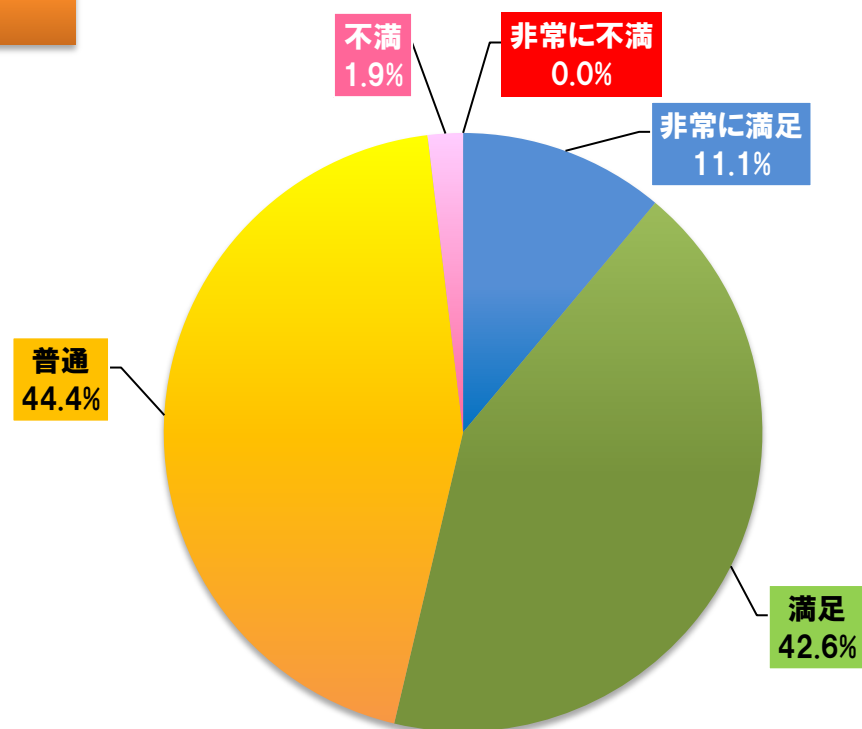
-8.3%

【H27年度】
満足率

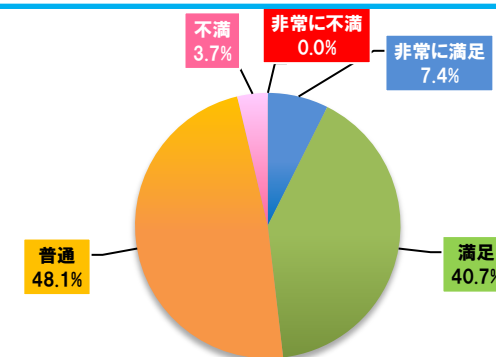
62.0%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

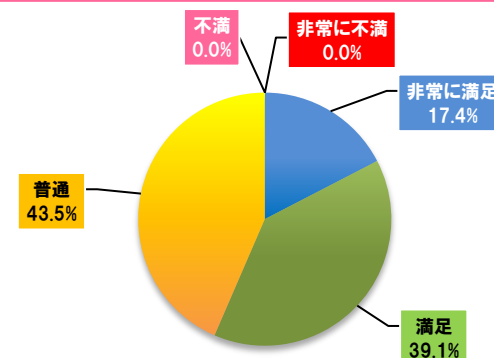
全体



男性



女性



B.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(%)	【H27年度】 合計	【H27年度】 比率(%)
非常に満足	43	22	-	65	16.4%	81	19.0%
満足	126	110	10	246	62.1%	234	54.8%
普通	40	39	2	81	20.5%	106	24.8%
不満	2	1	-	3	0.8%	6	1.4%
非常に不満	1	-	-	1	0.3%	-	0.0%
有効回答数	212	172	12	396	100.0%	427	100.0%
無回答	7	15	3	25		19	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

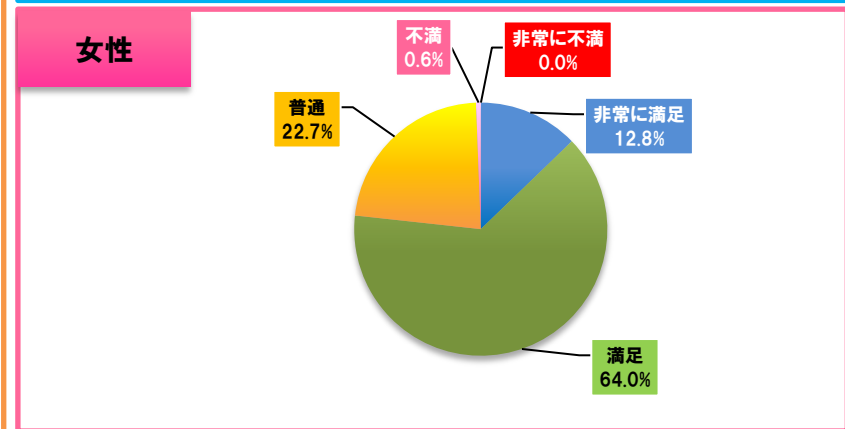
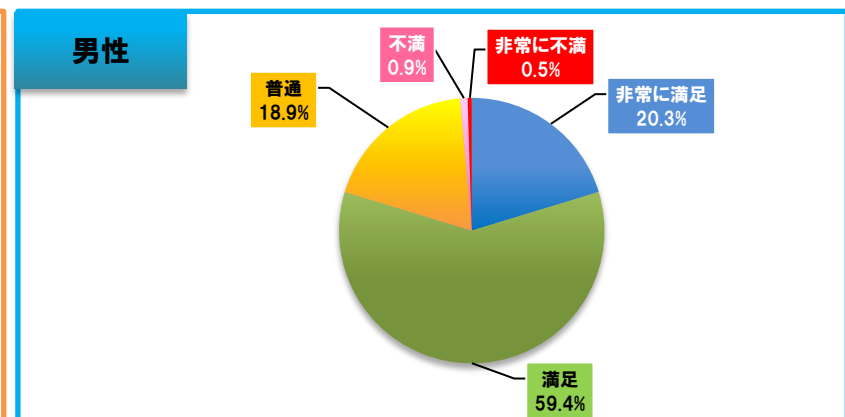
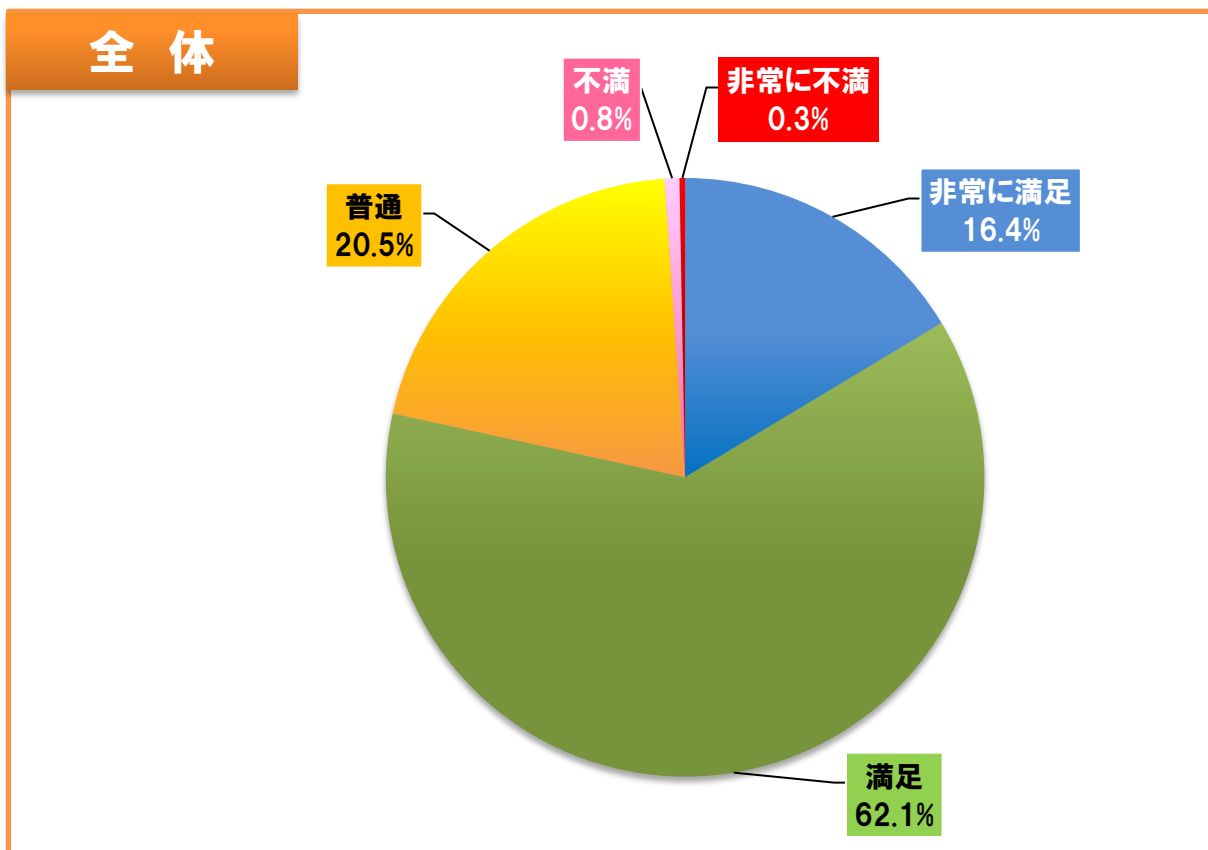
C.1 この病院の診療に満足していますか？

満足率 **78.5%**

【H27年度】満足率 **73.8%**

前年差異 **+4.7%**

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値



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	自分の外来受付はわかるが、他の所に行く時や受給した時にくれるプリントに、何番とか書いてあると便利。初めて行く所は、どのドアに行くのか、わからない。	呼吸器内科	50歳代	男性
2	内科・手術。〇〇医師までは、最高でした。	呼吸器外科	70歳代	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(%)	【H27年度】 合計	【H27年度】 比率(%)
非常に満足	33	17	-	50	12.7%	70	16.5%
満足	127	113	11	251	63.5%	230	54.1%
普通	48	42	2	92	23.3%	122	28.7%
不満	2	-	-	2	0.5%	3	0.7%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%	-	0.0%
有効回答数	210	172	13	395	100.0%	425	100.0%
無回答	9	15	2	26		21	

※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

76.2%

前年差異

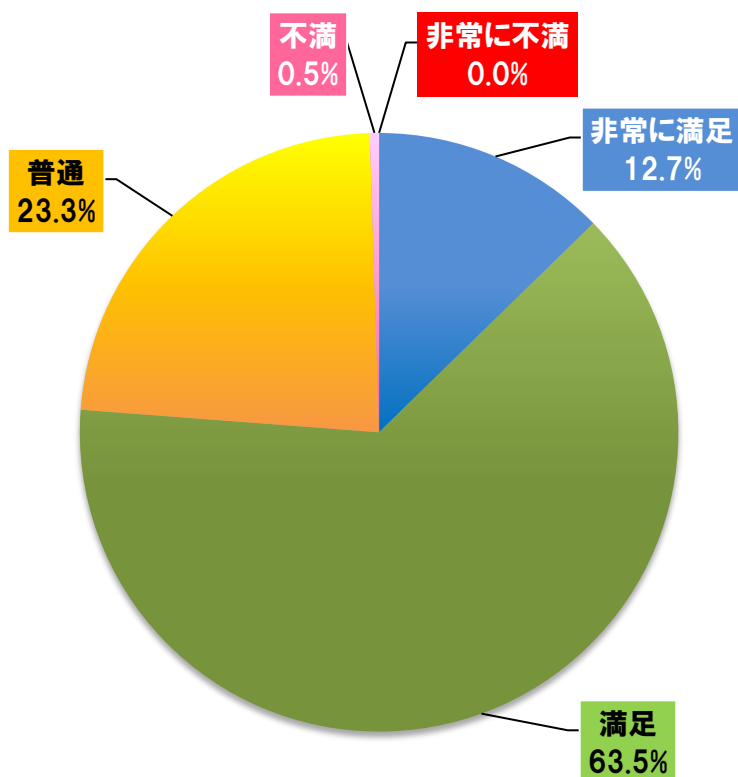
+5.6%

【H27年度】
満足率

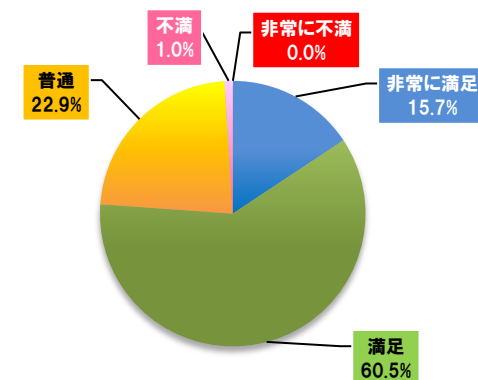
70.6%

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値

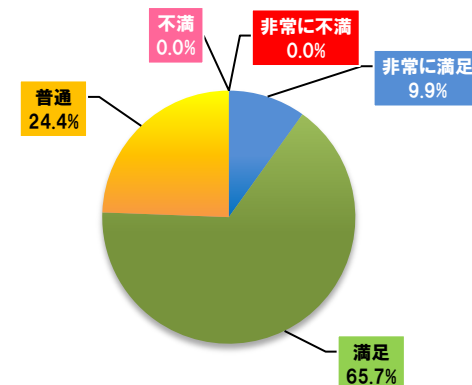
全体



男性



女性



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	待つ時間が長すぎる。	呼吸器外科	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(%)	【H27年度】 合計	【H27年度】 比率(%)
非常に満足	23	15	-	38	9.7%	56	13.2%
満足	116	90	8	214	54.6%	198	46.7%
普通	67	63	3	133	33.9%	155	36.6%
不満	3	3	1	7	1.8%	13	3.1%
非常に不満	-	-	-	-	0.0%	2	0.5%
有効回答数	209	171	12	392	100.0%	424	100.0%
無回答	10	16	3	29		22	

※有効回答数・・・「無回答」を除く

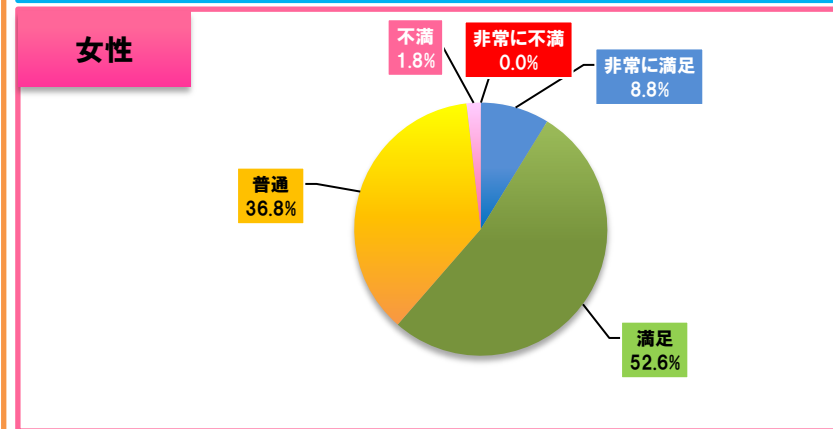
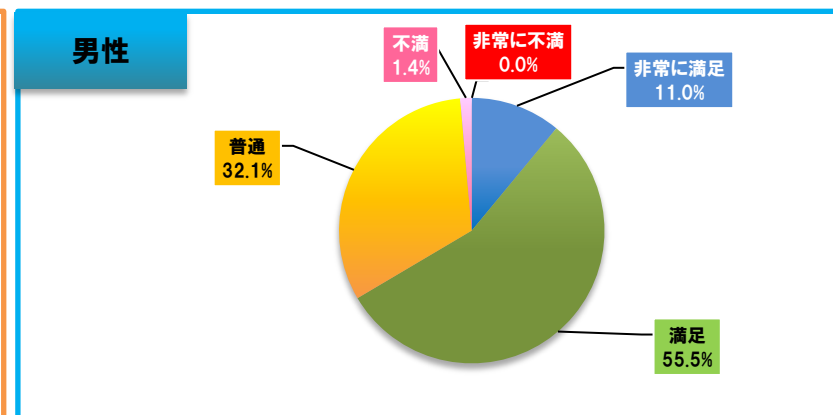
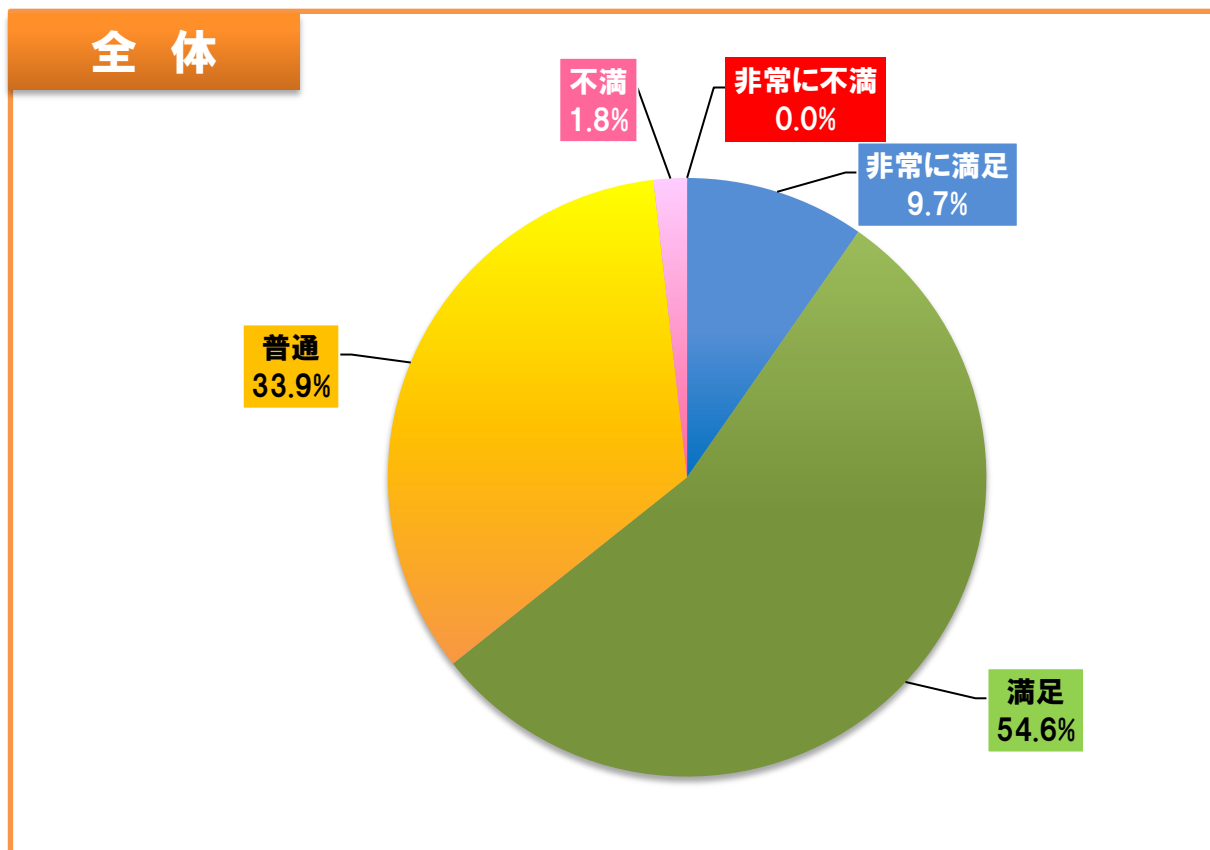
C.3 この病院の施設や設備に満足していますか？

満足率 **64.3%**

【H27年度】満足率 **59.9%**

前年差異 **+4.4%**

※「非常に満足」、「満足」の回答数計を有効回答数で割った値



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	イスやトイレに工夫を有す。	循環器内科	60歳代	無回答
2	くらい。	循環器内科	70歳代	女性
3	トイレが狭い。	循環器内科	70歳代	男性
4	ペットCTなど設備が欲しい。	循環器内科	60歳代	男性
5	少しトイレが少ない。	その他	無回答	女性
6	売店が遠い、時間をつぶすカフェ等がほしい。	循環器内科	70歳代	女性

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(%)	【H27年度】 合計	【H27年度】 比率(%)
そう思う	132	101	9	242	61.4%	254	60.6%
まあそう思う	55	40	3	98	24.9%	117	27.9%
どちらともいえない	19	23	-	42	10.7%	45	10.7%
あまりそう思わない	4	2	-	6	1.5%	3	0.7%
そう思わない	2	4	-	6	1.5%	-	0.0%
有効回答数	212	170	12	394	100.0%	419	100.0%
無回答	7	17	3	27		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

86.3%

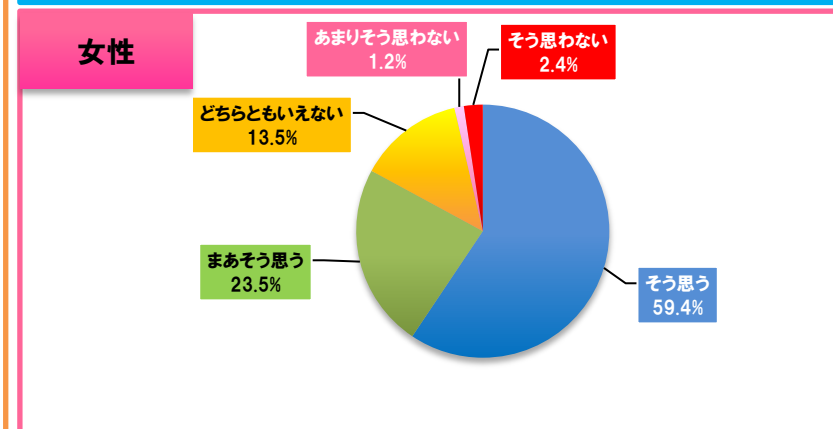
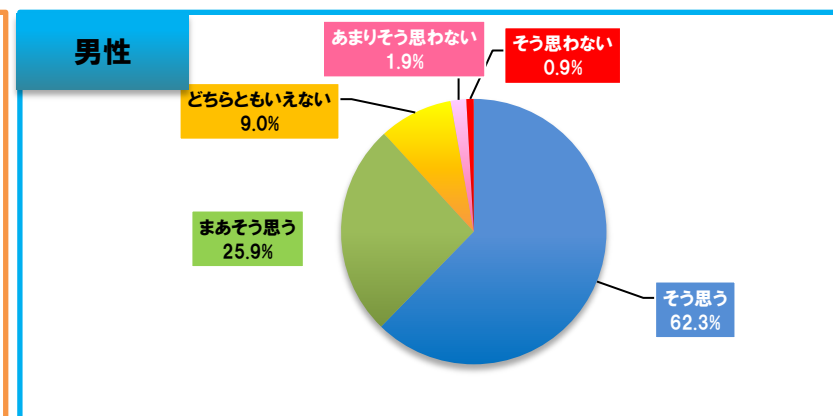
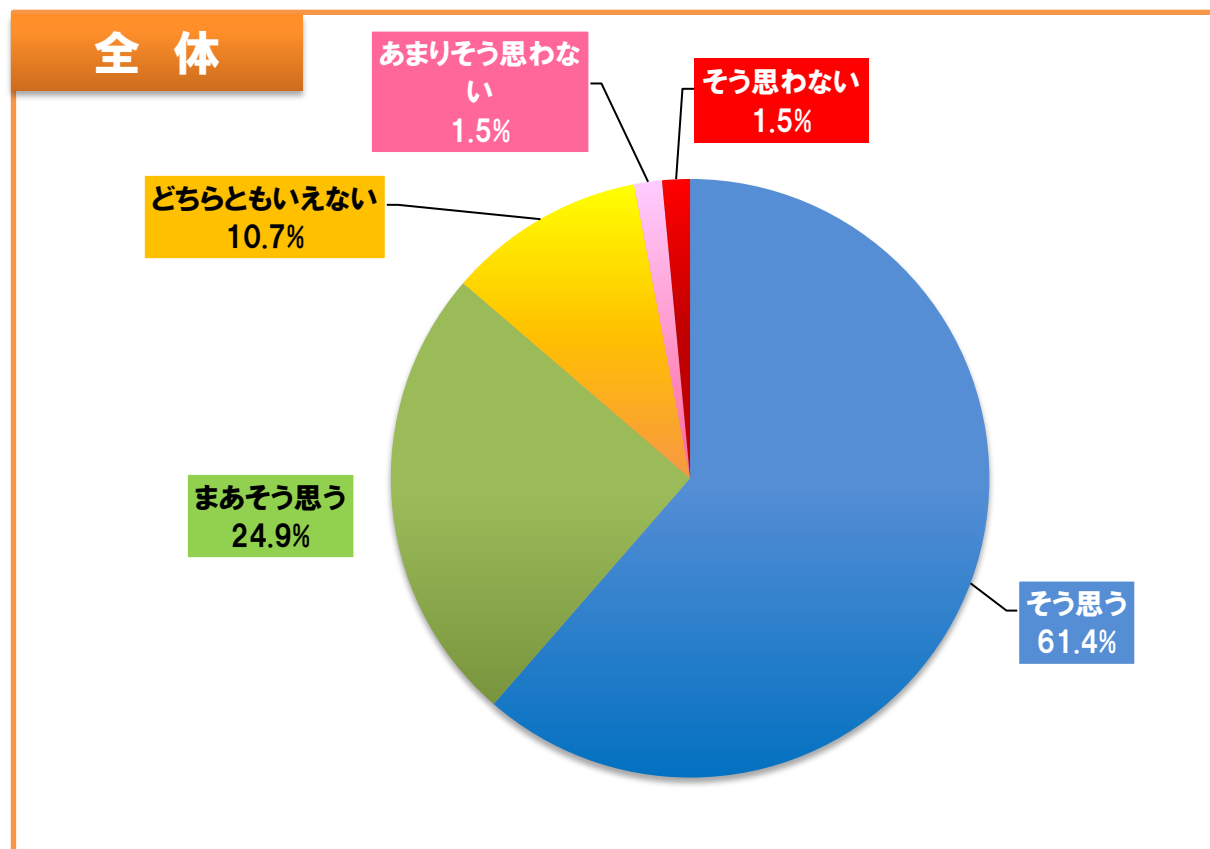
前年差異

-2.2%

【H27年度】
満足率

88.5%

※「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	医師が異動しすぎます。	循環器内科	70歳代	男性
2	医師が親切でない。はっきりとわかりやすく話して頂きたい。	その他	70歳代	女性
3	一般的に病院を勧めるのは難しい面があるので。	その他	50歳代	女性
4	遠くより来ているので。	呼吸器内科	60歳代	女性
5	勧めたと思うが、その日に来て外来受付をしてくれるのか、紹介がないとダメだったりするのか、よくわからない。	呼吸器内科	50歳代	男性
6	建物が古い。	呼吸器内科	70歳代	男性
7	娯楽施設であれば別ですが、病気で通っているわけだから、その人にあった病院で良いと思う。	呼吸器内科	70歳代	女性
8	病院が遠い為。	循環器内科、その他	80歳代以上	女性

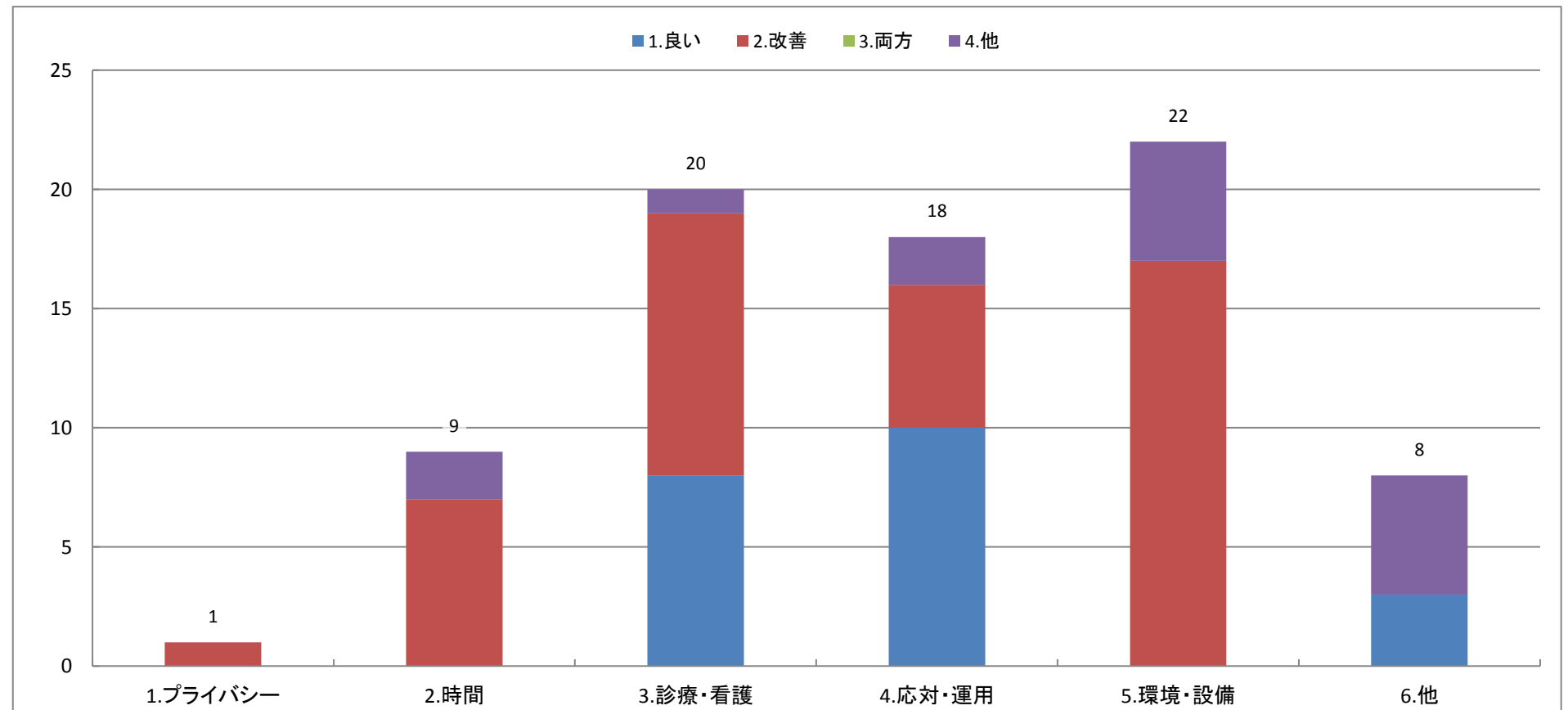
IV. ご意見・ご要望

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	8	10	0	3	21	26.9%
2.改善	1	7	11	6	17	0	42	53.8%
3.両方	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
4.他	0	2	1	2	5	5	15	19.2%
回答数	1	9	20	18	22	8	78	100.0%
構成比率	1.3%	11.5%	25.6%	23.1%	28.2%	10.3%	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	1.プライバシー	2.改善	用紙が2枚出ることが要因かも知れませんが、ボランティアの方に診療科を知られたくないのですが、何か方法はないでしょうか。	その他	50歳代	女性
2	2.時間	2.改善	待ち時間は普通だとチェックしましたが、もう少し早い方が助かります。	心臓外科	70歳代	女性
3	2.時間	2.改善	不満を言って待っている人がいますよ。	呼吸器内科	70歳代	女性
4	2.時間	2.改善	予約したのに、待ち時間が長い。	脳神経外科	80歳代以上	男性
5	2.時間	2.改善	待ち時間だけ何とかしてほしい。	呼吸器内科	40歳代	男性
6	2.時間	2.改善	待ち時間に対応してほしい。	脳神経外科、消化器外科	80歳代以上	女性
7	2.時間	2.改善	予約時間から1時間くらいで、終わると良いのですが。	循環器内科	70歳代	男性
8	2.時間	2.改善	余りにも時間がかかりすぎる。予約の意味が無い。病気が余計に悪くなりそう。	呼吸器内科	60歳代	男性
9	2.時間	4.他	待機時間の1～2時間は、しょうがないと思います。	呼吸器内科	70歳代	女性
10	2.時間	4.他	アンケートを取っているのを知っているようで、①いつもより待ち時間が短かった。	呼吸器内科	50歳代	女性
11	3.診療・看護	1.良い	〇〇先生は、とっても感じが良い。これからも、よろしくお願いします。	呼吸器外科	70歳代	男性
12	3.診療・看護	1.良い	医師・看護師も優しい感じで受診しやすいです。	呼吸器外科	無回答	女性
13	3.診療・看護	1.良い	1年前に約1ヶ月入院し、その後1年余り通院しておりますが、健康的に生活しております。これも偏に、当病院の皆様の患者に対する思いやりの気持ちが、大いにあるからだと思います。	呼吸器外科	70歳代	男性
14	3.診療・看護	1.良い	若い医師の方が熱心で、良く助言してくれて、ありがたいと思いました。	呼吸器内科	60歳代	女性
15	3.診療・看護	1.良い	他の医師や看護師は、頑張ってるし、親切だと思う。	呼吸器内科	30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	3.診療・看護	1.良い	5年以上通院していますが、いつも良い対応をしていただいています。	心臓外科	60歳代	女性
17	3.診療・看護	1.良い	症状の説明はとても丁寧で、良く理解出来、安心しています。	呼吸器内科	60歳代	男性
18	3.診療・看護	1.良い	長年いろいろな先生にお世話様になり、大変感謝しております。今後共どうぞよろしくお願い致します。こちらも努力致します。	循環器内科	70歳代	男性
19	3.診療・看護	2.改善	〇〇医師の言葉遣いや態度は、改めさせた方がいいです。	呼吸器内科	30歳代	男性
20	3.診療・看護	2.改善	なぜか見捨てられた感じがしてなりません。	呼吸器外科	70歳代	女性
21	3.診療・看護	2.改善	以前の医師に大変嫌な思いをした事があります。急に熱が出て来院した年配の医師にも、態度が大きく、失望しました。	呼吸器内科	60歳代	女性
22	3.診療・看護	2.改善	相談したくても、すぐ相談出来ない。	脳神経外科	80歳代以上	男性
23	3.診療・看護	2.改善	患者の不安な気持ちを、解消してくれる様な医療スタッフがいたら、良いと思う。例えば今後、自分の症状がどのように進行していくのか、注意点や心がけることなどを、説明して欲しい。今日も医師の説明は30秒くらいだった。	呼吸器内科	50歳代	男性
24	3.診療・看護	2.改善	看護師も人によって、対応があまり良くない事がある。	循環器内科	50歳代	女性
25	3.診療・看護	2.改善	看護職員・事務職員の質が均一になってほしい。安全・安心・満足を求めます。	循環器内科	70歳代	男性
26	3.診療・看護	2.改善	県立なので、私達には冷たいと思う。嫌な思いをしたい人は、分からないと思います。医師は頭もいいですし、もっと相対のお話をしてほしいと願います。	その他	70歳代	女性
27	3.診療・看護	2.改善	採血担当者の技能訓練を強化してください。最近、とても痛い思いをしています。血管が細いということで、2〜3回針をさしてもうまく採血できません。	循環器内科	60歳代	男性
28	3.診療・看護	2.改善	放射線技術部の技師が男性ばかりなので、1人でも女性がいてくれれば、良いと思いました。	その他	40歳代	女性
29	3.診療・看護	2.改善	予約外でも対応お願い致します。	循環器内科	80歳代以上	男性
30	3.診療・看護	4.他	今回、感染症からの長期入院で歩行困難となってしまった事は遺憾に思っている。	循環器内科	70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
31	4.応対・運用	1.良い	看護師・受付・他の人の対応には、満足しています。	呼吸器外科	70歳代	女性
32	4.応対・運用	1.良い	診断書⑬の係の女性が優しく丁寧で、すごく良かったです。	呼吸器外科	無回答	女性
33	4.応対・運用	1.良い	とても親切にさせていただいて感謝しています。先生・スタッフ・看護師さんが、話を良く聞いてくださり、不安が消えます。	その他	60歳代	女性
34	4.応対・運用	1.良い	とても良い対応と思いました。	心臓外科	70歳代	男性
35	4.応対・運用	1.良い	患者・その家族に寄り添ってくださる考え、心が何より嬉しいです。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	男性
36	4.応対・運用	1.良い	感じの良い循環器センターでした。	その他	70歳代	男性
37	4.応対・運用	1.良い	私は患者の娘ですが、この病院を気に入っています。全体的に接遇は優れていますよ、良い病院です。	脳神経外科	80歳代以上	無回答
38	4.応対・運用	1.良い	職員の皆さん、親切で良く頑張っているようです。	呼吸器内科	70歳代	男性
39	4.応対・運用	1.良い	他の病院よりも親切に対応していただいた。	循環器内科	60歳代	男性
40	4.応対・運用	1.良い	大変親切にして下さいました。ありがとうございます。	循環器内科	70歳代	女性
41	4.応対・運用	2.改善	ファイルを2つも持ち歩くのが面倒。	循環器内科	70歳代	女性
42	4.応対・運用	2.改善	先生や看護師さん、スタッフさんのおおらかな応対をお願い致します。	呼吸器内科	70歳代	女性
43	4.応対・運用	2.改善	患者に様つきはやめてほしい。患者は病気で来ている。お客ではありません。	呼吸器外科	70歳代	男性
44	4.応対・運用	2.改善	検査人数が多く忙しいとは思いますが、患者の気持ちに寄り添い、優しくゆつくりと説明してほしい。	呼吸器内科、その他	60歳代	女性
45	4.応対・運用	2.改善	大まかでも待ち時間が分かれば、なお良いと思います。	呼吸器内科	70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
46	4.応対・運用	2.改善	来院してすぐのところに、ボランティアの係員が待機しており案内してくれるが、毎回されるとうとうしい。相手の年齢を考えて対応して欲しい。	脳神経外科	50歳代	女性
47	4.応対・運用	4.他	事務の方々の対応も丁寧だった様な気がします。	呼吸器内科	50歳代	女性
48	4.応対・運用	4.他	病状についての不安が強く、ケアしてあげたいが家族も気持ちにゆとりがなく、不安でとても辛いです。カウンセリングや心のセミナーなどしていただけたら嬉しいです。(家族より)	呼吸器内科	60歳代	男性
49	5.環境・設備	2.改善	外来の待合所に水飲み所があったら、助かります。	その他	50歳代	男性
50	5.環境・設備	2.改善	トイレが狭い。	循環器内科	70歳代	女性
51	5.環境・設備	2.改善	診察までにどの位待つかわからないので、画面に待っている人、全ての分の番号を並べて表示してほしい。	その他	50歳代	男性
52	5.環境・設備	2.改善	床や壁が茶色やベージュだから暗い。	循環器内科	70歳代	女性
53	5.環境・設備	2.改善	MRI室入口にテレビが設置してありますが必要ですか？	呼吸器内科	60歳代	男性
54	5.環境・設備	2.改善	ペットを早く。	呼吸器内科	60歳代	男性
55	5.環境・設備	2.改善	雨の日などに駐車場から受付までが遠いため、傘を使わずに何とか濡れないで、受付までたどり着けるようにならないものでしょうか。	呼吸器内科	60歳代	男性
56	5.環境・設備	2.改善	空調温度を、もう少し下げても、いいかと思います。	呼吸器外科	50歳代	女性
57	5.環境・設備	2.改善	交通の便が悪い。	循環器内科	50歳代	男性
58	5.環境・設備	2.改善	交通の便が悪い。病院に行くことが出来ない。市のコミュニティバスがあると良いと思う。熊谷市〇〇に住んでいますが運がよいをお願いします。	循環器内科	70歳代	女性
59	5.環境・設備	2.改善	交通の面ですが熊谷～小川町方面は本数があまりないが、寄居方面は今市までしか行かないので、車の運転が出来ない患者の事も考えてほしい。病院～熊谷駅がすごく多いのに。	循環器内科	60歳代	女性
60	5.環境・設備	2.改善	交通ルートの通院方法が分かりづらい。バス等、本数の増加は出来ないか？	呼吸器外科	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
61	5.環境・設備	2.改善	心臓外科、診察室前に鏡を設置してほしい。診察で服を脱いで着替えた時に、何となく気にかかりますので。	心臓外科	80歳代以上	男性
62	5.環境・設備	2.改善	駐車場が不便。	心臓外科	80歳代以上	男性
63	5.環境・設備	2.改善	駐車場の1台あたりのスペースがやや狭いと思う。乗り降りが大変。	呼吸器内科	50歳代	男性
64	5.環境・設備	2.改善	冬は外来が少し寒いと思います。	心臓外科	80歳代以上	男性
65	5.環境・設備	2.改善	番号を取る時に、床にラインや説明があると尚良い。	呼吸器内科	60歳代	男性
66	5.環境・設備	4.他	この病院を総合病院にしていきたい。	脳神経外科	70歳代	男性
67	5.環境・設備	4.他	久しぶりに来院しましたら、駐車場が空いていて驚きました。いつもこうだといいいのですが。	その他	60歳代	女性
68	5.環境・設備	4.他	高齢者夫婦の為、車に乗れなくなったら通院が困難になる。浮谷～熊谷～バスという手段はかなり大変である。またタクシー代も高額な為、年金生活には対応できかねる。	循環器内科	70歳代	男性
69	5.環境・設備	4.他	将来のことだが、総合病院にまで発展して欲しいと、思っている。	呼吸器内科	80歳代以上	男性
70	5.環境・設備	4.他	入院中、運動不足となる。解消の為に歩行可能なコースを院内に設けたらどうか？	呼吸器内科	70歳代	男性
71	6.他	1.良い	県立病院で、患者さんから信頼があると思います。	呼吸器内科	70歳代	女性
72	6.他	1.良い	それだけ、この病院が良いと云う事だと思っています。	心臓外科	70歳代	女性
73	6.他	1.良い	全体的にほんわかした感じが個人的には、安心しました。	呼吸器外科	無回答	女性
74	6.他	4.他	お支払いの合計の時に、「間違いが無いか」と少し不安になります。	呼吸器外科、循環器内科	70歳代	男性
75	6.他	4.他	神経内科がない。	脳神経外科	60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
76	6.他	4.他	特にありません、ありがとうございました。	循環器内科	60歳代	男性
77	6.他	4.他	普通そうな1人の患者に3人も付き添って、院内が込み合う感じですが。用のない人は、外で待ってたらよいと思います。来院者のマナーですが。	呼吸器内科	80歳代以上	女性
78	6.他	4.他	良好。	呼吸器内科	60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		421	219	187	15	5	4	21	36	111	149	84	11	178	34	105	26	14	45	6	26	4	34	9	371	4	5	4	205	210	3	3	81	228	95	6	2	9	
			53.9	46.1		1.2	1.0	5.1	8.8	27.1	36.3	20.5		41.0	7.8	24.2	6.0	3.2	10.4	1.4	6.0		8.0	2.1	87.7	0.9	1.2		49.0	50.2	0.7		19.7	55.3	23.1	1.5	0.5		
性別	男性	219	219	-	-	3	2	14	21	58	78	41	2	87	18	67	15	8	21	4	10	1	7	4	202	1	4	1	107	110	2	-	50	111	53	3	1	1	
	女性	187	-	187	-	2	2	7	15	52	68	36	5	86	16	35	10	5	21	2	16	1	24	5	159	2	1	1	91	94	1	1	30	109	38	3	1	6	
	無回答	15	-	-	15	-	-	-	-	1	3	7	4	5	-	3	1	1	3	-	-	2	3	-	10	1	-	2	7	6	-	2	1	8	4	-	-	2	
年齢	20歳代以下	5	3	2	-	5	-	-	-	-	-	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	-	2	3	-	-	1	4	-	-	-	-		
	30歳代	4	2	2	-	-	4	-	-	-	-	-	-	3	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	3	-	-	3	1	-	-	-	2	1	1	-	-		
	40歳代	21	14	7	-	-	-	21	-	-	-	-	-	10	-	5	1	2	-	3	-	1	1	19	-	-	-	14	7	-	-	4	7	9	-	1	-		
	50歳代	36	21	15	-	-	-	-	36	-	-	-	-	15	2	12	1	1	3	-	3	-	-	-	35	1	-	25	10	1	-	5	19	8	1	1	2		
	60歳代	111	58	52	1	-	-	-	111	-	-	-	-	56	9	17	8	3	12	1	8	-	8	2	102	1	1	63	47	1	-	23	61	27	-	-	-		
	70歳代	149	78	68	3	-	-	-	-	149	-	-	-	65	17	37	6	6	12	1	8	1	18	2	127	1	2	68	81	-	-	31	81	35	1	-	1		
	80歳代以上	84	41	36	7	-	-	-	-	-	84	-	-	23	4	33	11	2	13	4	3	-	6	4	72	1	2	24	59	1	-	15	48	15	3	-	3		
	無回答	11	2	5	4	-	-	-	-	-	-	-	11	1	2	-	1	3	-	1	3	3	-	-	8	-	-	6	2	-	3	2	6	-	-	-	3		
受診科(複数回答あり)	呼吸器内科	178	87	86	5	5	3	10	15	56	65	23	1	178	-	3	1	-	2	-	1	-	13	2	164	-	-	98	78	2	-	36	95	44	1	1	1		
	呼吸器外科	34	18	16	-	-	-	-	2	9	17	4	2	-	34	1	-	-	-	-	-	-	3	2	28	-	1	16	18	-	-	8	18	8	-	-	-		
	循環器内科	105	67	35	3	-	1	5	12	17	37	33	-	3	1	105	3	-	3	1	2	-	8	3	91	2	3	35	69	1	-	18	58	23	2	1	3		
	心臓外科	26	15	10	1	-	-	1	8	6	11	-	-	1	-	3	26	-	1	1	-	-	2	1	23	-	-	17	9	-	-	4	17	3	1	-	1		
	血管外科	14	8	5	1	-	-	1	3	6	2	1	-	-	-	-	14	-	-	-	-	-	1	-	13	-	-	9	5	-	-	4	6	3	1	-	-		
	脳神経外科	45	21	21	3	-	-	2	3	12	12	13	3	2	-	3	1	-	45	2	-	-	4	1	38	2	1	17	27	1	-	6	26	11	1	-	1		
	消化器外科	6	4	2	-	-	-	-	1	1	4	-	-	-	-	1	1	-	2	6	-	-	-	-	6	-	-	1	5	-	-	-	6	-	-	-	-		
	その他	26	10	16	-	-	-	3	3	8	8	3	1	1	-	2	-	-	-	-	26	-	3	-	23	-	1	15	11	-	-	9	10	6	-	-	1		
	無回答	4	1	1	2	-	-	-	-	1	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	3		
			50.0	50.0		-	-	-	-	100.0	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-	-		-	100.0	-	-	100.0	-	100.0	-	100.0	100.0	-	-	-	-	-	3

【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？

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		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						
全体	421	96	201	97	9	1	17	80	211	107	3	-	20	51	189	131	2	-	48	13	72	248	53	8	27	18	83	129	3	-	188	51	171	96	1	-	102	
性別	男性	219	60	104	44	5	-	6	57	98	56	2	-	6	34	105	64	-	16	9	43	127	27	6	7	11	48	74	2	-	84	33	91	57	-	38		
	女性	187	35	90	49	3	1	9	22	105	47	1	-	12	16	79	63	1	28	4	27	114	24	1	17	7	32	50	1	-	97	18	74	37	1	-	57	
	無回答	15	1	7	4	1	-	2	1	8	4	-	-	2	1	5	4	1	4	-	2	7	2	1	3	-	3	5	-	-	7	-	6	2	-	7		
年齢	20歳以下	5	3	2	-	-	-	-	2	3	-	-	-	-	2	3	-	-	-	-	2	3	-	-	-	-	2	-	-	-	-	3	1	3	-	-	1	
	30歳代	4	1	2	1	-	-	-	1	1	2	-	-	-	1	1	2	-	-	-	-	1	2	1	-	-	-	1	3	-	-	-	1	-	1	-	2	
	40歳代	21	6	10	4	-	-	-	5	8	8	-	-	-	3	10	8	-	-	-	3	15	2	1	-	-	2	2	6	-	-	11	3	10	3	-	5	
	50歳代	36	7	16	11	1	-	1	5	15	13	-	-	3	3	16	12	-	-	5	3	21	11	-	1	-	-	3	16	1	-	16	1	14	15	-	6	
	60歳代	111	21	55	28	3	-	4	21	60	25	2	-	3	9	53	37	1	-	11	2	20	71	10	3	5	5	19	38	-	-	49	11	47	27	-	26	
	70歳代	149	37	69	36	2	1	4	30	74	39	1	-	5	23	63	49	-	-	14	8	25	88	18	2	8	8	37	45	-	-	59	22	58	39	-	30	
	80歳代以上	84	17	44	16	3	-	4	13	46	19	-	-	6	8	41	20	1	-	14	2	15	45	11	2	9	2	16	20	2	-	44	10	36	10	1	-	27
	無回答	11	4	3	1	-	-	3	3	4	1	-	-	3	2	2	3	-	-	4	1	3	3	-	-	4	1	3	1	-	-	6	2	3	1	-	5	
	受診科（複数回答あり）	呼吸器内科	178	35	89	39	7	-	8	32	92	44	2	-	8	19	80	60	1	-	18	3	25	112	22	6	10	5	38	61	-	-	74	18	82	49	-	29
呼吸器外科		34	9	17	7	-	-	1	10	19	5	-	-	4	6	18	6	-	-	4	2	8	16	5	-	3	2	6	7	-	-	19	6	18	7	-	3	
循環器内科		105	19	48	35	-	-	3	18	53	29	1	-	4	10	52	33	-	-	10	1	16	62	20	1	5	5	18	35	2	-	45	15	41	24	-	25	
心臓外科		26	10	12	2	2	-	-	5	16	5	-	-	5	4	10	7	-	-	5	-	4	18	2	-	2	2	6	8	-	-	10	1	12	2	-	11	
血管外科		14	5	5	4	-	-	-	3	5	5	-	-	1	1	5	5	-	-	3	-	2	9	2	-	1	1	3	4	-	-	6	2	4	4	-	4	
脳神経外科		45	14	21	9	-	-	1	6	21	14	-	-	4	3	17	18	1	-	6	4	13	23	1	1	3	3	13	12	1	-	16	3	17	8	1	-	16
消化器外科		6	1	5	-	-	-	-	-	5	1	-	-	1	-	3	2	-	-	1	1	-	4	-	-	1	-	2	2	-	-	2	-	1	2	-	3	
その他		26	7	14	2	-	1	2	9	9	6	1	-	1	9	11	4	1	-	1	2	9	14	1	-	-	-	3	2	-	-	21	7	5	1	-	13	
無回答		4	1	-	-	-	-	3	1	-	-	-	-	3	1	-	-	-	-	3	-	-	1	-	-	3	1	-	-	-	-	3	1	-	-	-	3	

【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							B.9						C.1						C.2						C.3						C.4						
		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		421	34	110	69	1	-	207	6	23	24	1	-	367	65	246	81	3	1	25	50	251	92	2	-	26	38	214	133	7	-	29	242	98	42	6	6	27	
性別	男性	219	24	58	41	-	-	96	2	11	13	1	-	192	43	126	40	2	1	7	33	127	48	2	-	9	23	116	67	3	-	10	132	55	19	4	2	7	
	女性	187	9	45	28	1	-	104	4	9	10	-	-	164	22	110	39	1	-	15	17	113	42	-	-	15	15	90	63	3	-	16	101	40	23	2	4	17	
	無回答	15	1	7	-	-	-	7	-	3	1	-	-	11	-	10	2	-	-	3	-	11	2	-	-	2	-	8	3	1	-	3	9	3	-	-	-	3	
年齢	20歳代以下	5	-	1	-	-	-	4	-	-	-	-	-	5	3	2	-	-	-	-	2	3	-	-	-	-	-	2	2	1	-	-	-	3	1	1	-	-	-
	30歳代	4	-	-	1	-	-	3	-	1	-	-	-	3	1	-	2	-	-	1	1	-	2	-	-	1	-	1	2	-	-	1	1	-	1	1	-	1	
	40歳代	21	3	7	2	-	-	9	1	-	-	-	-	20	3	11	7	-	-	-	3	11	7	-	-	-	1	7	12	1	-	-	10	6	5	-	-	-	
	50歳代	36	1	7	10	-	-	18	-	2	1	-	-	33	2	23	10	1	-	-	4	19	12	-	-	1	1	13	20	-	-	2	14	13	9	-	-	-	
	60歳代	111	8	23	19	1	-	60	-	5	10	-	-	96	15	70	21	-	1	4	12	71	24	-	-	4	10	61	33	2	-	5	67	25	12	1	1	5	
	70歳代	149	11	46	21	-	-	71	5	6	9	1	-	128	29	83	28	1	-	8	20	89	30	1	-	9	17	77	44	3	-	8	89	33	11	3	5	8	
	80歳代以上	84	10	23	15	-	-	36	-	7	3	-	-	74	11	52	11	1	-	9	7	52	16	1	-	8	6	49	20	-	-	9	52	19	3	1	-	9	
	無回答	11	1	3	1	-	-	6	-	2	1	-	-	8	1	5	2	-	-	3	1	6	1	-	-	3	1	4	1	1	-	4	6	1	-	-	-	4	
受診科（複数回答あり）	呼吸器内科	178	9	43	26	1	-	99	-	6	8	-	-	164	26	99	43	1	1	8	18	107	44	-	-	9	15	92	59	1	-	11	96	41	25	3	4	9	
	呼吸器外科	34	2	11	4	-	-	17	1	3	4	1	-	25	9	19	3	-	-	3	6	22	4	1	-	1	6	18	9	-	-	1	21	10	1	1	-	1	
	循環器内科	105	18	39	26	-	-	22	-	7	5	-	-	93	13	66	22	-	-	4	13	63	24	-	-	5	10	51	33	5	-	6	58	29	9	2	1	6	
	心臓外科	26	2	13	-	-	-	11	2	3	-	-	-	21	7	15	2	-	-	2	6	12	6	-	-	2	2	12	10	-	-	2	20	4	-	-	-	2	
	血管外科	14	1	3	3	-	-	7	-	1	1	-	-	12	2	9	3	-	-	-	1	9	4	-	-	-	1	8	4	-	-	1	8	2	3	-	-	1	
	脳神経外科	45	1	6	5	-	-	33	2	5	6	-	-	32	4	26	9	1	-	5	3	26	10	1	-	5	5	22	13	-	-	5	26	12	3	-	-	4	
	消化器外科	6	-	1	2	-	-	3	-	1	-	-	-	5	-	5	1	-	-	-	-	4	2	-	-	-	4	2	-	-	-	-	4	2	-	-	-	-	
	その他	26	2	2	3	1	-	18	-	-	-	-	-	26	6	17	2	1	-	-	5	17	3	-	-	1	2	12	11	1	-	-	16	5	2	1	1	1	
	無回答	4	1	-	-	-	-	3	1	-	-	-	-	3	1	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	1	-	-	-	-	3	
	無回答	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	

VI. アンケート用紙

《表》

外来	
<h3>アンケート調査へのご協力のお願い(外来患者さん用)</h3> <p>(お帰りの際、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。</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) 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。</p>	
<p>A 患者さん自身についてお聞かせください。 記入例 </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？	<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 病院についてお聞かせください。</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？
	<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、MRIなどを受けた患者さんにお聞きします。)

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

(心電図、心エコー、肺機能等の検査を受けた患者さんにお聞きします。)

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

(リハビリを受けた患者さんにお聞きします。)

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

＜総合的な評価＞

C 最後に、この病院全体の総合的な評価として、お尋ねします。

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

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

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

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

	ご意見・ご要望等がありましたらお書きください。
	()

ご協力、ありがとうございました。

◀ 集計使用欄 ▶

