

外来患者アンケート調査の結果について

9月14日(火)から16日(木)までの3日間にわたり、「よりよい病院づくり」のための基礎資料とするため実施しましたアンケート調査の結果をご報告いたします。期間中に、外来患者をはじめ来院された507人の方から回答をいただきました。ご協力いただきありがとうございました。

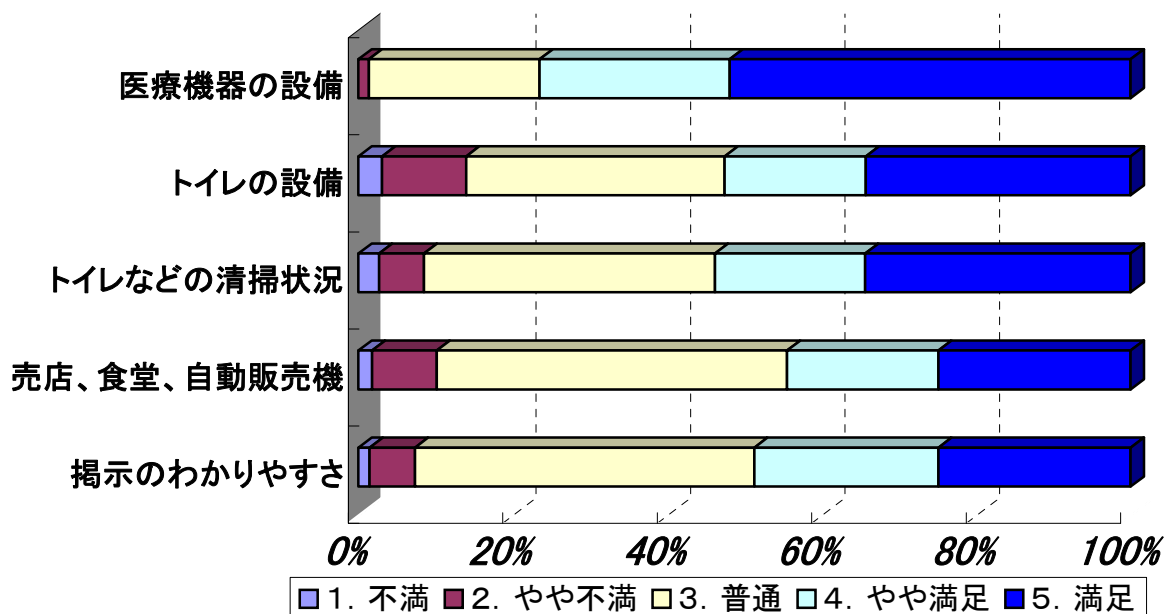
調査は当院の選択理由、施設、接遇、医療技術、電子カルテ、推薦・紹介に関しては5段階、総合評価は10点を最高点とし評価していただきました。尚、未回答のものは母数から除外しました。

1. 当院の選択理由(当院受診の選択理由に該当するものを選択)

(n=1189)

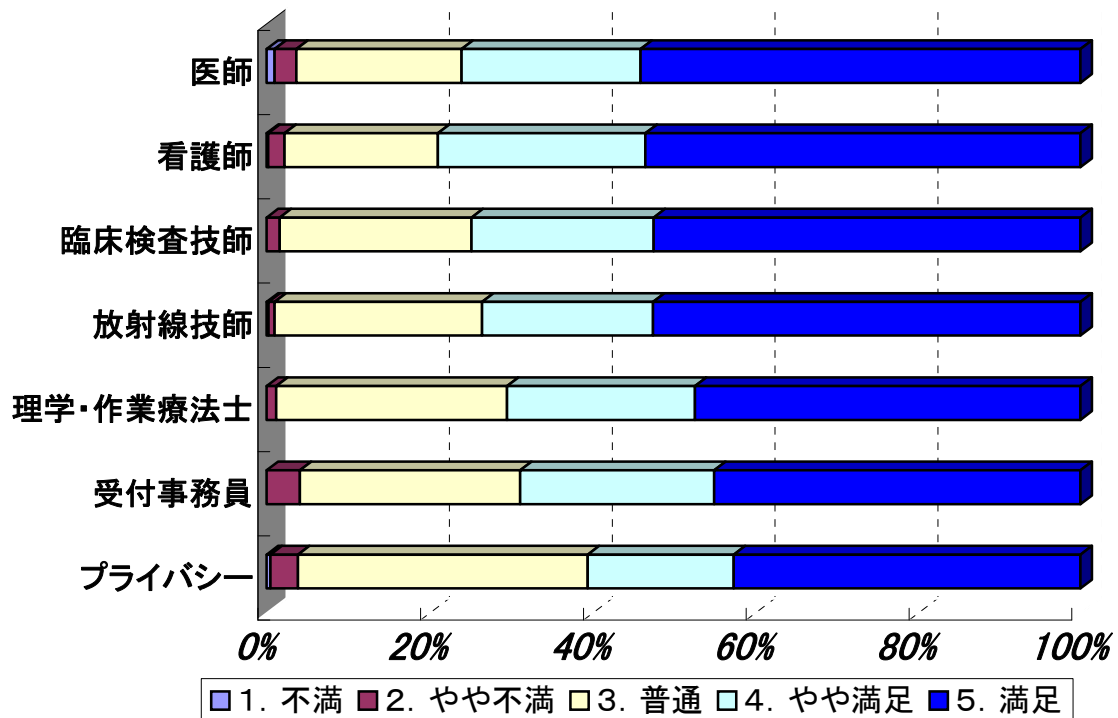
順位	理由	割合	昨年順位
1	医療機器や設備が整っているから	19.6%	1
2	地元の病院であるから	17.1%	3
3	良い医師がいるから	12.0%	2
4	自宅から近いから	11.5%	4
5	他の医療機関からの紹介で	10.2%	7
6	大病院であるから	9.5%	5
7	入院体制が整っているから	7.5%	6
8	評判がよいから	4.8%	9
9	交通機関が利用しやすい	4.0%	8
10	家族や知人のすすめで	1.6%	10
11	ホームページをみて	0.3%	11
その他	救急車で運ばれたから、診療科が多いからなど	1.9%	—
	合計	100.0%	—

2. 院内施設に対する質問



項目	1・2評価	平均値	4・5評価	n
医療機器の設備	1.4%	4.3	76.5%	443
トイレの設備	14.0%	3.7	52.6%	487
トイレなどの清掃状況	8.5%	3.8	53.8%	483
売店、食堂、自動販売機	10.1%	3.6	44.5%	454
掲示のわかりやすさ	7.3%	3.6	48.7%	478

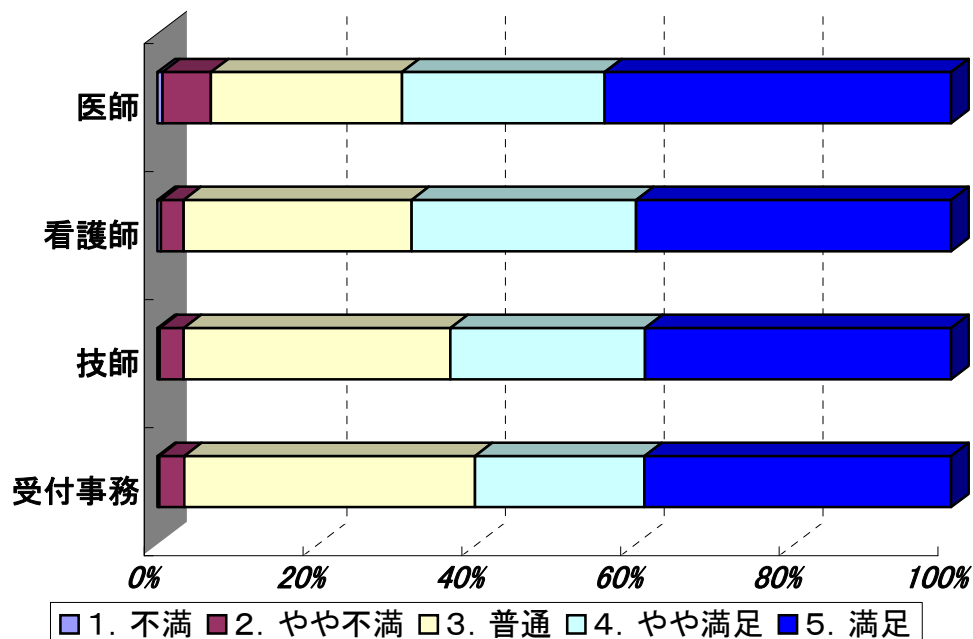
3. 職員の言葉遣いや態度についての質問



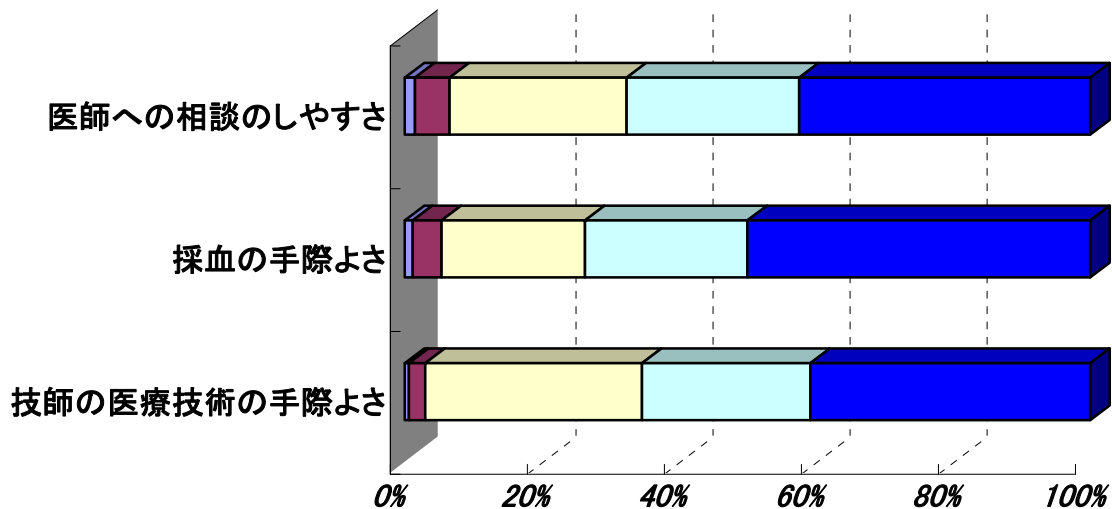
項目	1・2評価	平均値	4・5評価	n
医師	3.7%	4.3	76.0%	492
看護師	2.2%	4.3	78.9%	494
臨床検査技師	1.6%	4.3	74.8%	429
放射線技師	1.0%	4.2	73.5%	400
理学・作業療法士	1.2%	4.2	70.4%	247
受付事務員	4.1%	4.1	68.8%	462
プライバシー	3.9%	4.0	60.5%	413

4. 診療面についての質問

1) 職員の説明のわかりやすさ



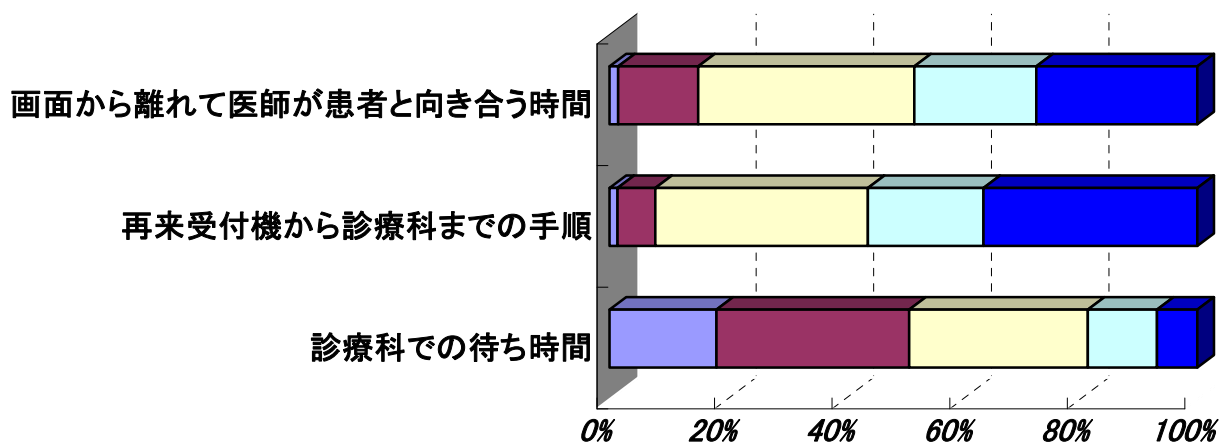
2) 医療技術及び説明、相談のしやすさ



■ 1. 不満 ■ 2. やや不満 □ 3. 普通 □ 4. やや満足 ■ 5. 満足

項目	1・2評価	平均値	4・5評価	n
医師	6.8%	4.1	69.2%	474
看護師	3.3%	4.0	68.0%	456
技師	3.0%	4.0	63.1%	363
受付事務	3.4%	4.0	60.0%	445
医師への相談のしやすさ	6.5%	4.0	67.6%	476
採血の手際よさ	5.3%	4.2	73.7%	430
技師の医療技術の手際よさ	3.0%	4.0	65.4%	338

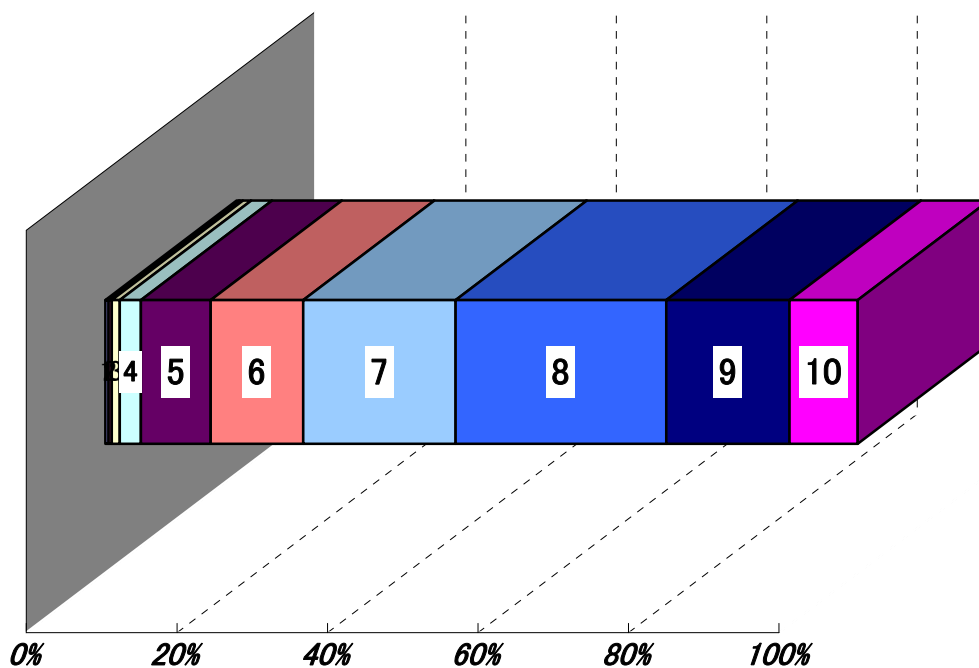
5. 電子カルテに関する質問



■ 1. 不満 ■ 2. やや不満 □ 3. 普通 □ 4. やや満足 ■ 5. 満足

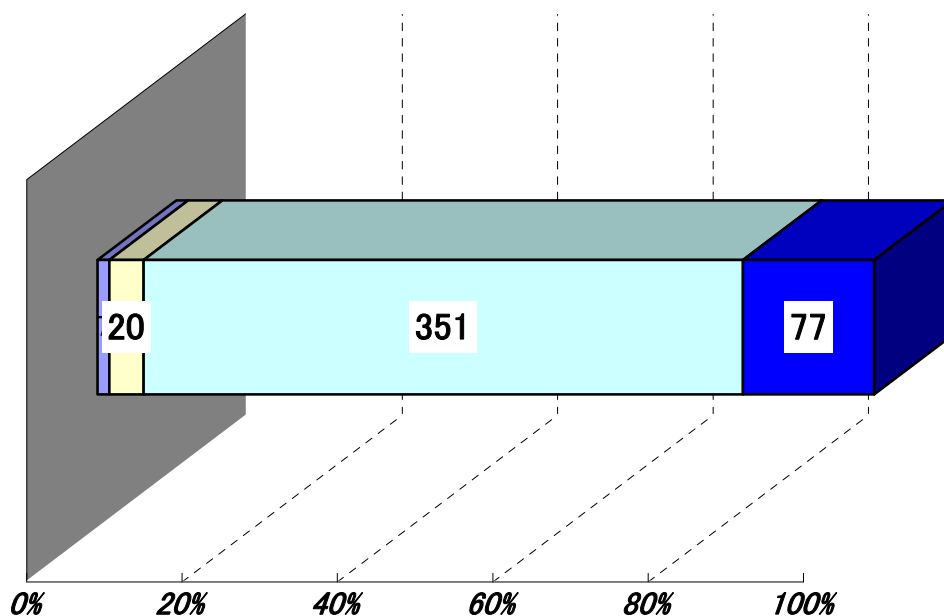
項目	1・2評価	平均値	4・5評価	n
医師が患者と向き合う時間	15.1%	3.6	48.1%	405
再来受付機から診療科までの手順	7.8%	3.8	56.1%	437
診療科での待ち時間	51.0%	2.6	18.6%	451

6. 当院の評価



6以下評価	平均値	7・8評価	9・10評価	n
25.9%	7.4	48.3%	25.4%	464

7. 知人に当院を紹介や推薦するか



したくない
 あまりしたくない
 してもよい
 是非したい

したくない	あまりしたくない	してもよい	是非したい	n
1.5%	4.4%	77.1%	16.9%	455