

# 外来患者アンケート調査の結果について

10月17日(月)から21日(金)までの5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944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。

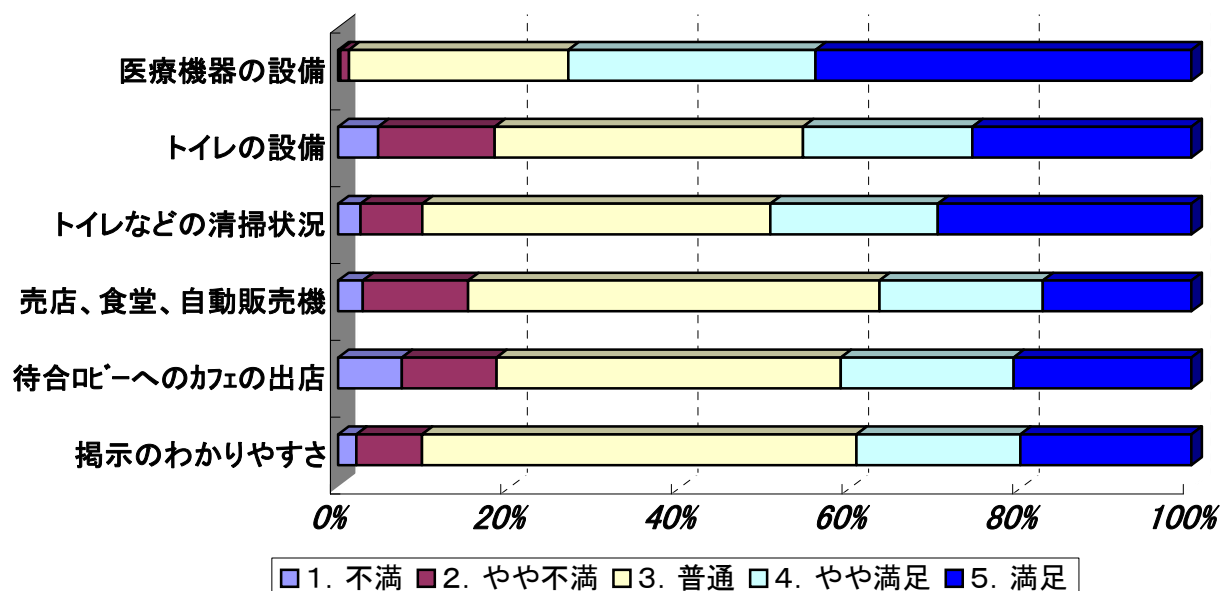
調査は当院の選択理由、施設、接遇、医療技術、電子カルテ、推薦・紹介に関しては5段階、総合評価は10点を最高点とし評価していただきました。尚、未回答のものは母数から除外しました。

## 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=2205)

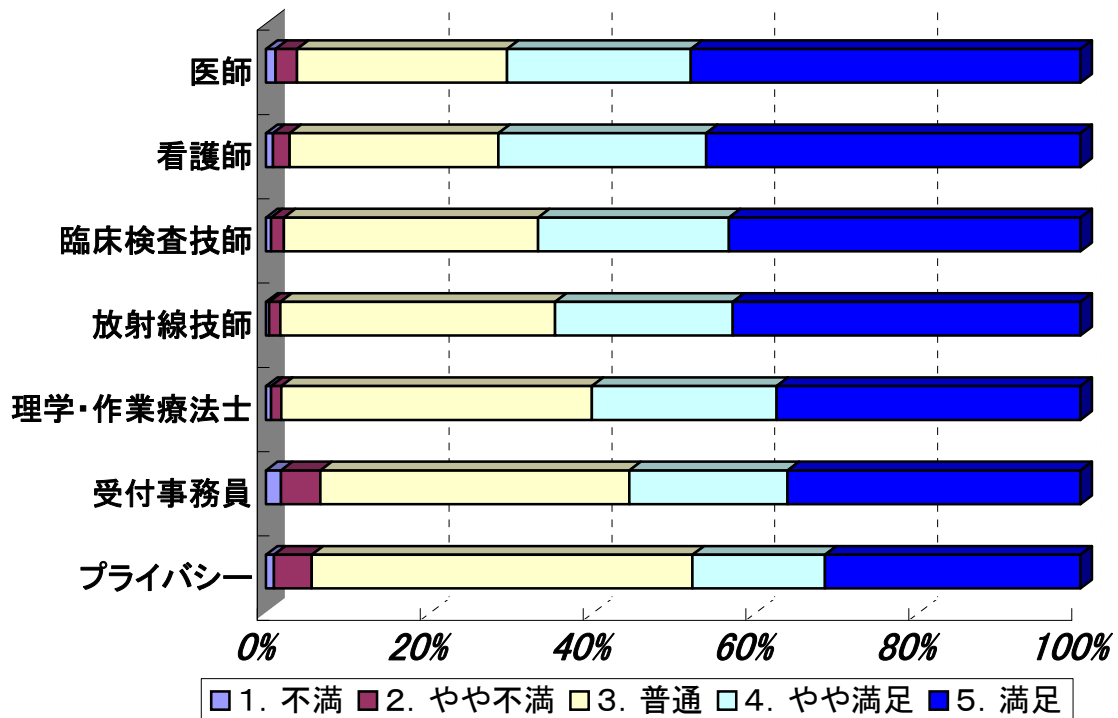
順位	理由	割合	昨年順位
1	医療機器や設備が整っているから	18.6%	1
2	地元の病院であるから	15.1%	2
3	他の医療機関からの紹介で	12.9%	5
4	良い医師がいるから	12.5%	3
5	自宅から近いから	11.9%	4
6	大病院であるから	9.8%	6
7	入院体制が整っているから	8.8%	7
8	交通機関が利用しやすい	3.9%	9
9	評判がよいから	3.2%	8
10	家族や知人のすすめで	1.8%	10
11	ホームページをみて	0.2%	11
その他	救急車で運ばれたから、診療科が多いからなど	1.3%	—
	合計	100.0%	—

## 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	1.3%	4.2	73.0%	797
トイレの設備	18.3%	3.5	45.5%	916
トイレなどの清掃状況	9.9%	3.7	49.3%	912
売店、食堂、自動販売機	15.2%	3.4	36.6%	867
待合ロビーへのカフェの出店	18.6%	3.4	41.1%	830
掲示のわかりやすさ	9.8%	3.5	39.3%	894

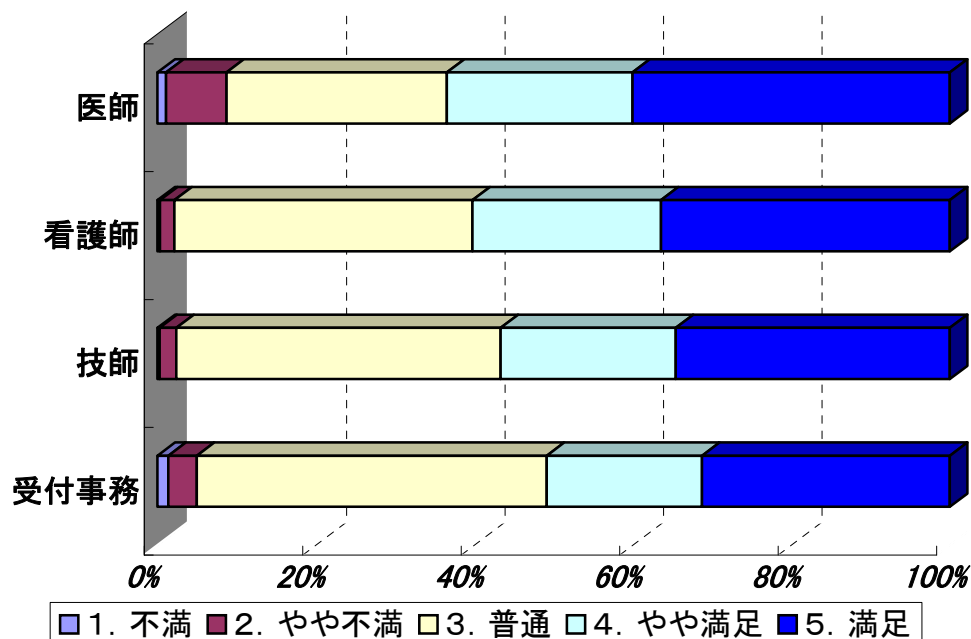
### 3. 職員の言葉遣いや態度についての質問



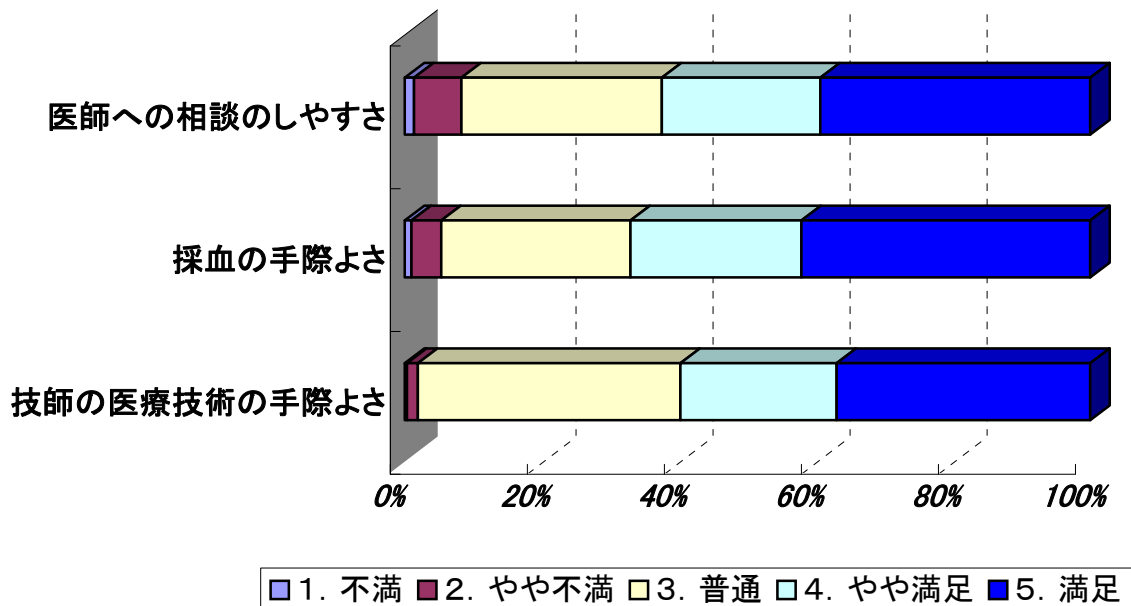
項目	1・2評価	平均値	4・5評価	n
医師	3.8%	4.1	70.4%	922
看護師	2.9%	4.1	71.5%	925
臨床検査技師	2.2%	4.1	66.6%	820
放射線技師	1.8%	4.1	64.5%	792
理学・作業療法士	1.9%	3.9	60.0%	480
受付事務員	6.7%	3.8	55.4%	912
プライバシー	5.6%	3.7	47.6%	819

### 4. 診療面についての質問

1) 職員の説明のわかりやすさ

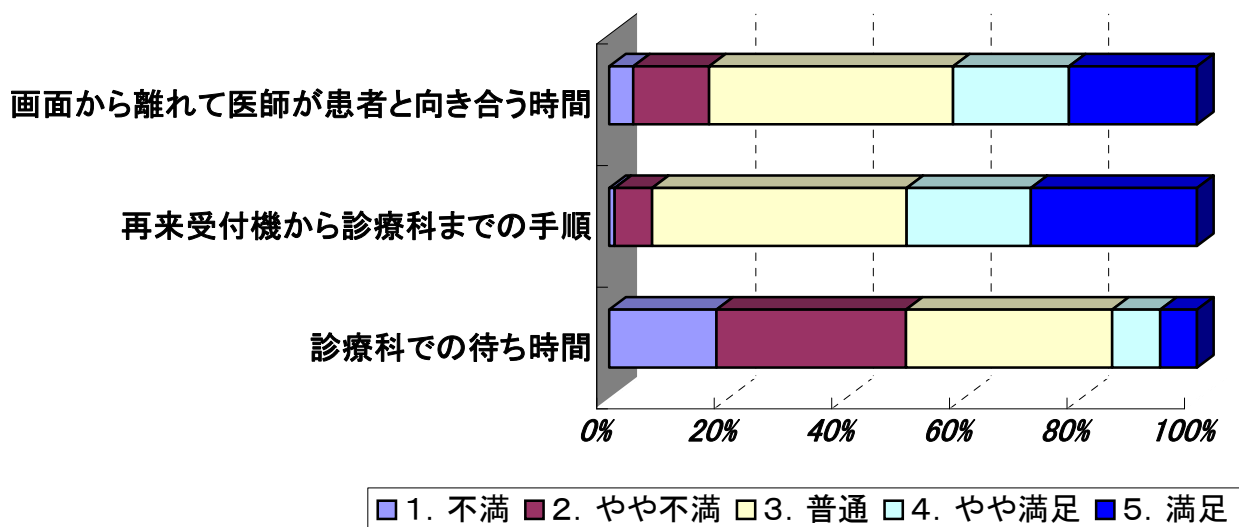


2) 医療技術及び説明、相談のしやすさ



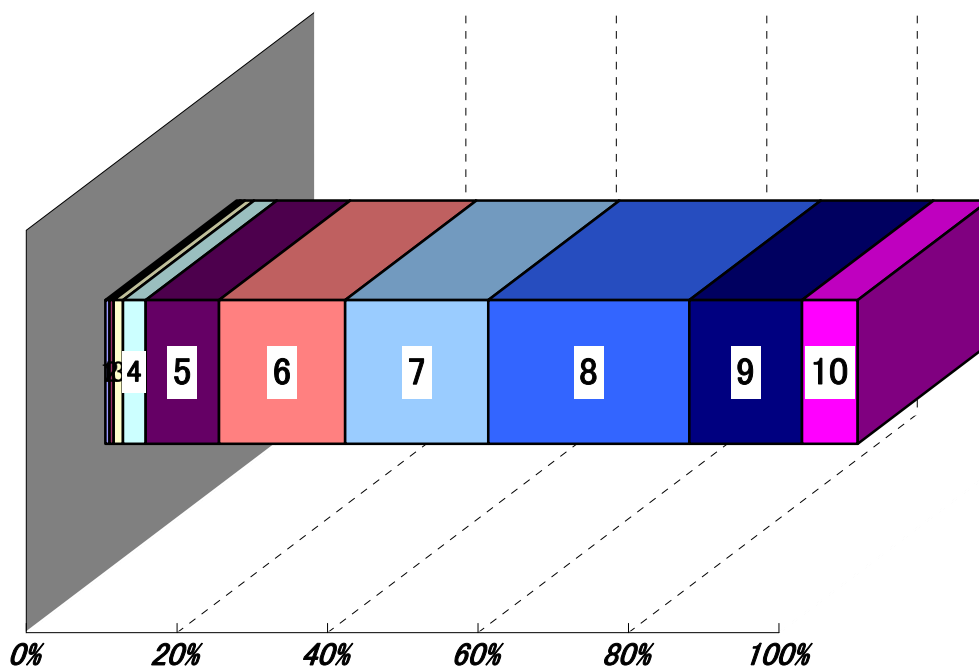
項目	1・2評価	平均値	4・5評価	n
医師	8.7%	3.9	63.5%	906
看護師	2.2%	3.9	60.2%	883
技師	2.4%	3.9	56.7%	711
受付事務	5.0%	3.8	50.9%	863
医師への相談のしやすさ	8.3%	3.9	62.5%	907
採血の手際よさ	5.3%	4.0	67.1%	826
技師の医療技術の手際よさ	1.9%	3.9	59.8%	679

5. 電子カルテに関する質問



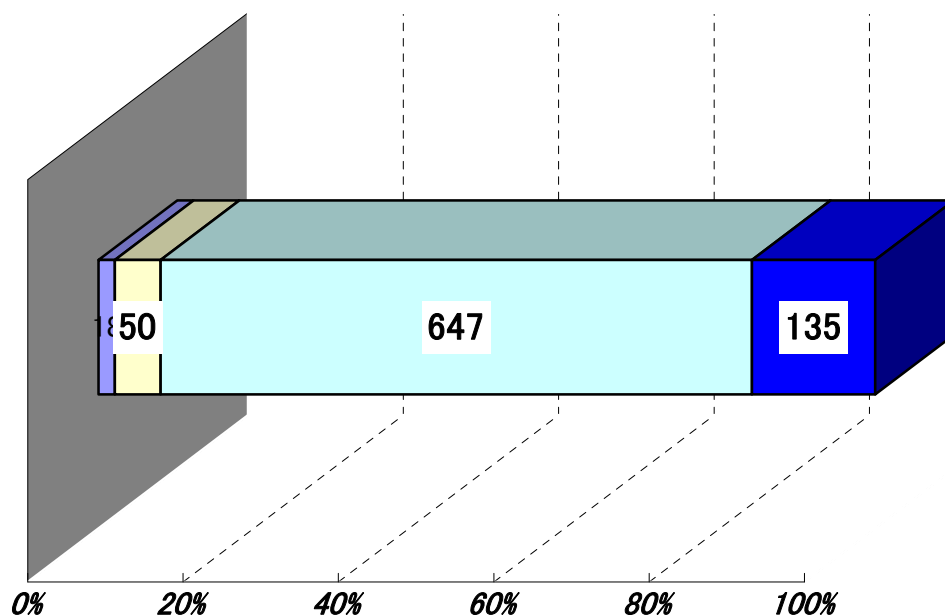
項目	1・2評価	平均値	4・5評価	n
医師が患者と向き合う時間	17.0%	3.4	41.5%	812
再来受付機から診療科までの手順	7.3%	3.7	49.4%	866
診療科での待ち時間	50.5%	2.5	14.4%	893

## 6. 当院の評価



6以下評価	平均値	7・8評価	9・10評価	n
31.3%	7.2	45.7%	22.4%	894

## 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
2.1%	5.9%	76.1%	15.9%	850