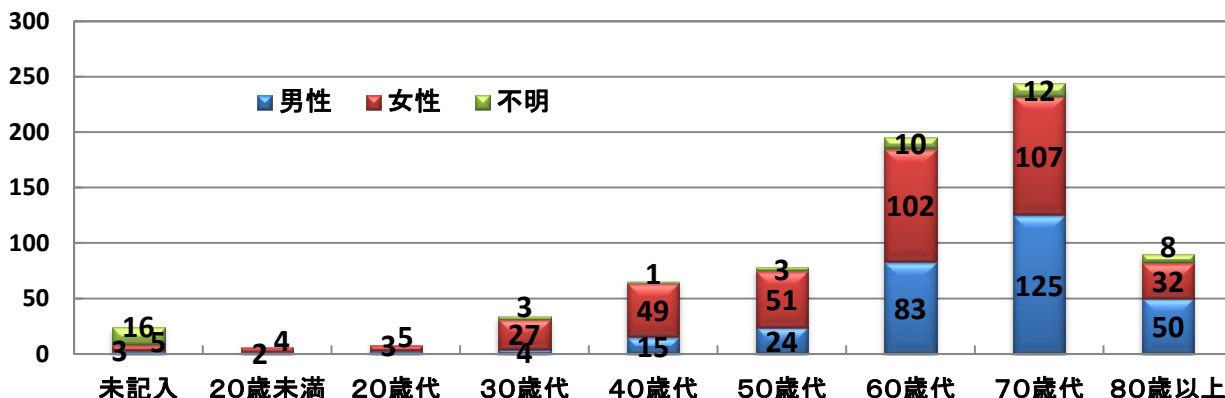


外来患者アンケート調査の結果について

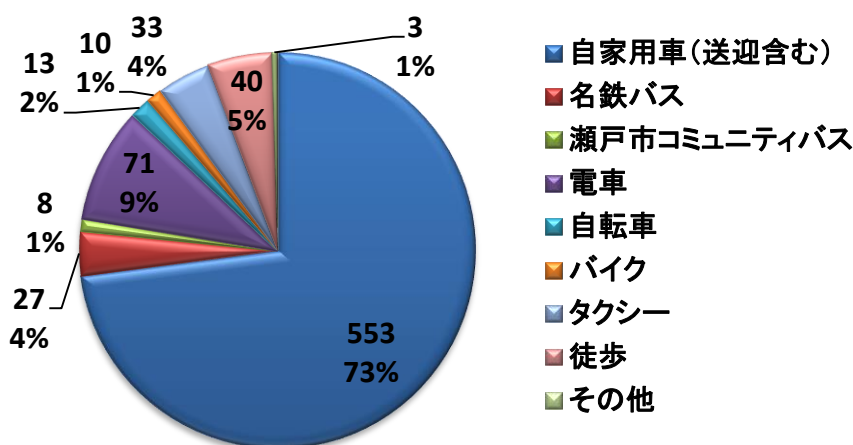
10月17日(月)から21日(金)までの5日間にわたり、「よりよい病院づくり」の基礎資料とするために実施したアンケート調査の結果をご報告いたします。期間中に、外来患者をはじめ来院された744人の方から回答をいただきました。ご協力ありがとうございました。

調査は、院内施設、接遇、診療面、電子カルテ、研修医に関しては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。なお、未回答のものは母数から除外しました。

<アンケート参加年齢構成・男女構成>



<来院方法>



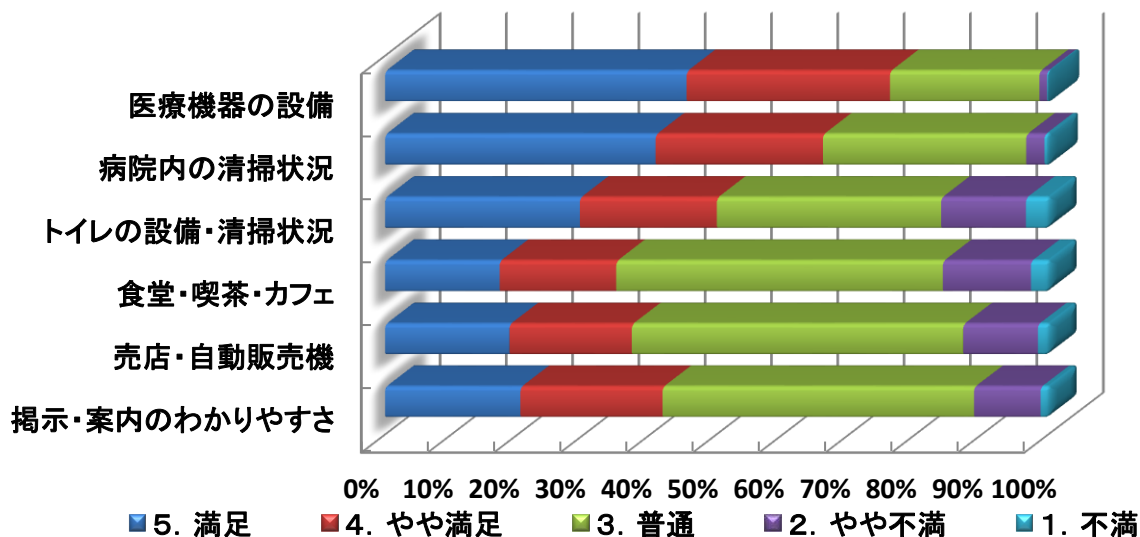
| | |
|-------------|-----|
| 自家用車(送迎含む) | 553 |
| 名鉄バス | 27 |
| 瀨戸市コミュニティバス | 8 |
| 電車 | 71 |
| 自転車 | 13 |
| バイク | 10 |
| タクシー | 33 |
| 徒歩 | 40 |
| その他 | 3 |

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複数選択)

(回答数=1604)

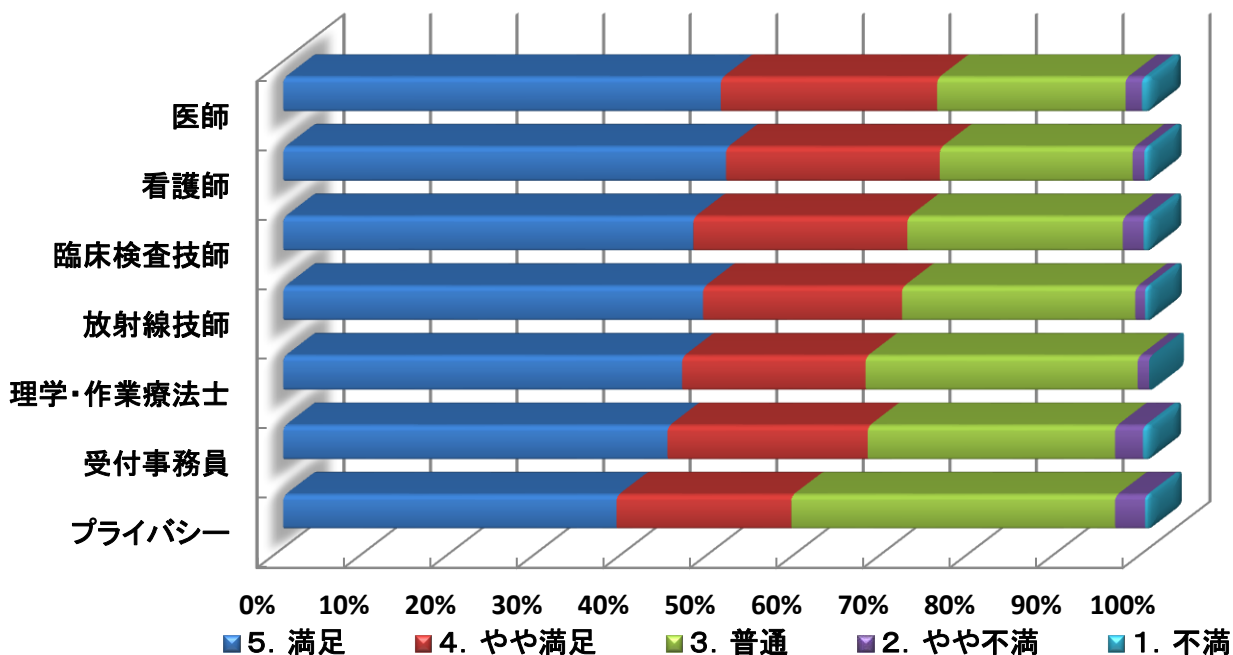
| 順位 | 理由 | 割合 | 昨年順位 |
|-----|---------------------------|--------|------|
| 1 | 他の医療機関からの紹介で | 18.6% | 2 |
| 2 | 医療機器や設備が整っているから | 15.8% | 1 |
| 3 | 地元の病院であるから | 15.0% | 3 |
| 4 | 良い医師がいるから | 10.5% | 4 |
| 5 | 自宅から近いから | 10.3% | 5 |
| 6 | 大病院であるから | 8.3% | 6 |
| 7 | 入院体制が整っているから | 6.8% | 7 |
| 8 | 救急車で搬送/救命救急センターを受診 | 5.3% | 8 |
| 9 | 評判がよいから | 3.0% | 10 |
| 10 | 交通機関が利用しやすい | 2.8% | 9 |
| 11 | 家族や知人のすすめで | 1.7% | 11 |
| 12 | ホームページをみて | 0.3% | 12 |
| その他 | 以前からかかっているから、かかりたい診療科がある他 | 1.6% | — |
| | 合計 | 100.0% | — |

2. 院内施設についての質問



| 項目 | 5・4評価 | 平均値 | 2・1評価 | 回答数 |
|--------------|-------|-----|-------|-----|
| 医療機器の設備 | 76.2% | 4.2 | 1.3% | 613 |
| 病院内の清掃状況 | 66.1% | 4.0 | 3.3% | 725 |
| トイレの設備・清掃状況 | 50.1% | 3.6 | 16.1% | 721 |
| 食堂・喫茶・カフェ | 34.9% | 3.3 | 15.8% | 619 |
| 売店・自動販売機 | 37.2% | 3.4 | 12.8% | 650 |
| 掲示・案内のわかりやすさ | 41.9% | 3.5 | 11.1% | 700 |

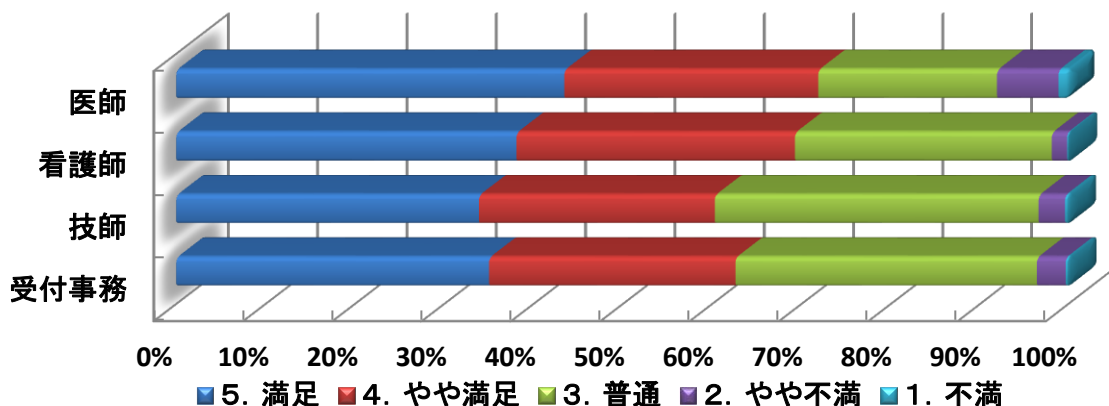
3. 職員の言葉遣いや態度についての質問



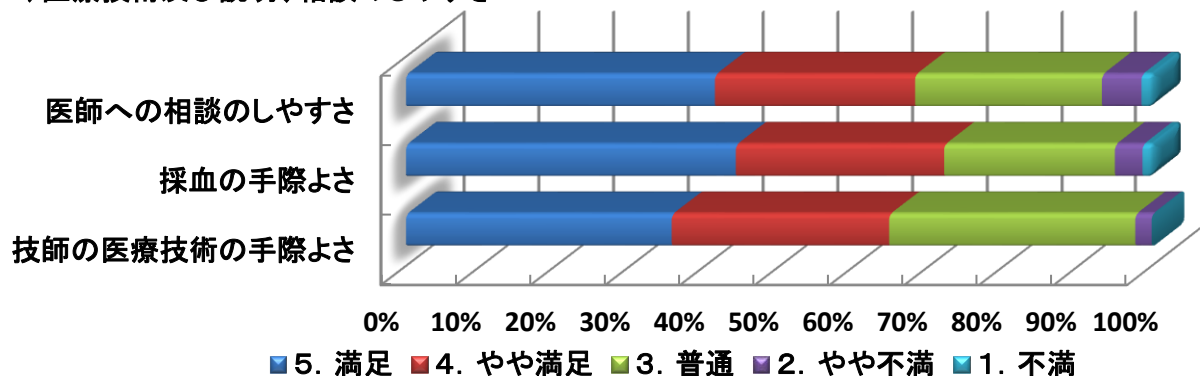
| 項目 | 5・4評価 | 平均値 | 2・1評価 | 回答数 |
|----------|-------|-----|-------|-----|
| 医師 | 75.5% | 4.2 | 2.7% | 736 |
| 看護師 | 75.8% | 4.2 | 1.9% | 737 |
| 臨床検査技師 | 72.1% | 4.2 | 3.0% | 627 |
| 放射線技師 | 71.5% | 4.2 | 1.6% | 631 |
| 理学・作業療法士 | 67.3% | 4.1 | 1.3% | 382 |
| 受付事務員 | 67.5% | 4.1 | 3.9% | 714 |
| プライバシー | 58.7% | 3.9 | 3.9% | 639 |

4. 診療面についての質問

1) 職員の説明のわかりやすさ

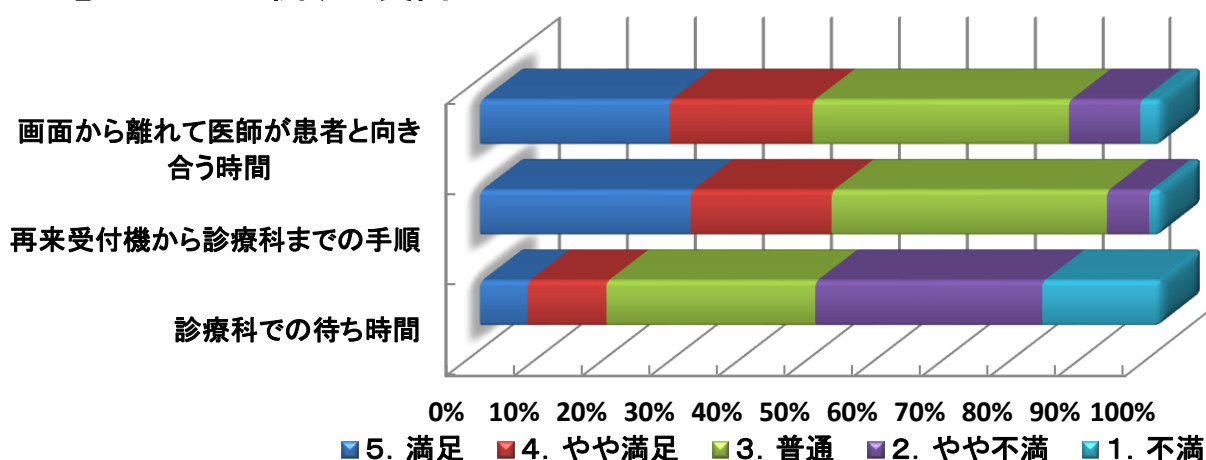


2) 医療技術及び説明、相談のしやすさ



| 項目 | 5・4評価 | 平均値 | 2・1評価 | 回答数 |
|--------------|-------|-----|-------|-----|
| 医師 | 71.9% | 4.1 | 8.1% | 718 |
| 看護師 | 69.3% | 4.1 | 1.9% | 693 |
| 技師 | 60.3% | 3.9 | 3.4% | 534 |
| 受付事務 | 62.6% | 3.9 | 3.6% | 674 |
| 医師への相談のしやすさ | 68.1% | 4.0 | 6.8% | 721 |
| 採血の手際よさ | 72.0% | 4.1 | 5.0% | 639 |
| 技師の医療技術の手際よさ | 64.6% | 4.0 | 2.2% | 495 |

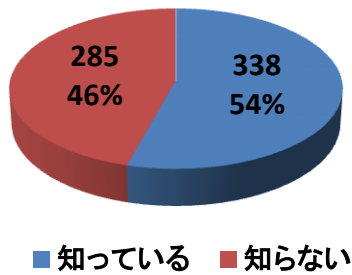
5. 電子カルテに関する質問



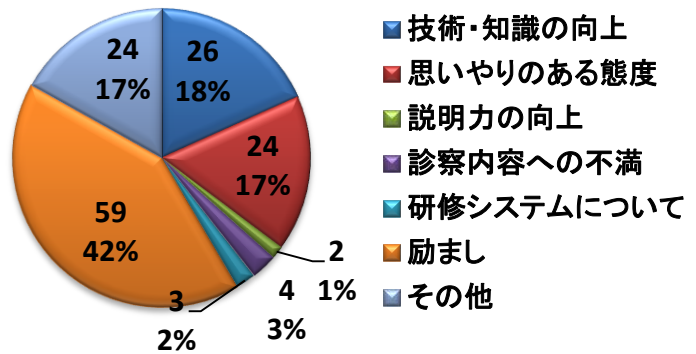
| 項目 | 5・4評価 | 平均値 | 2・1評価 | 回答数 |
|-----------------|-------|-----|-------|-----|
| 医師が患者と向き合う時間 | 48.9% | 3.6 | 13.4% | 642 |
| 再来受付機から診療科までの手順 | 51.7% | 3.7 | 7.8% | 681 |
| 診療科での待ち時間 | 18.6% | 2.6 | 50.7% | 716 |

6. 研修医に関する質問

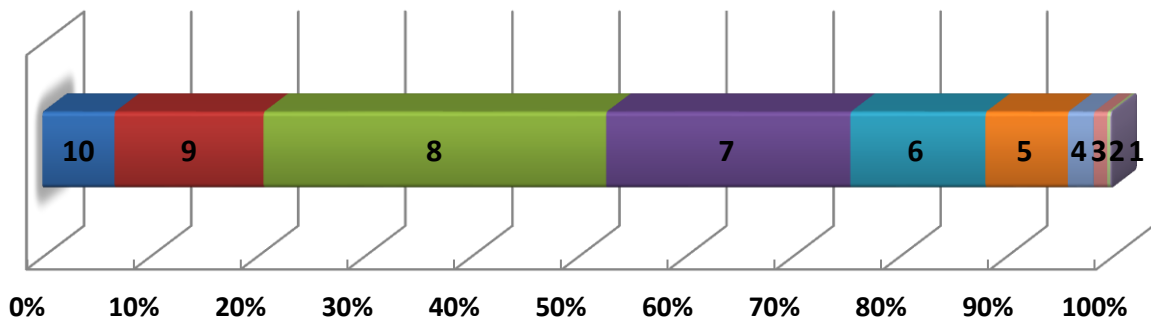
①臨床研修病院の指定について。



②研修医に期待すること(自由意見)

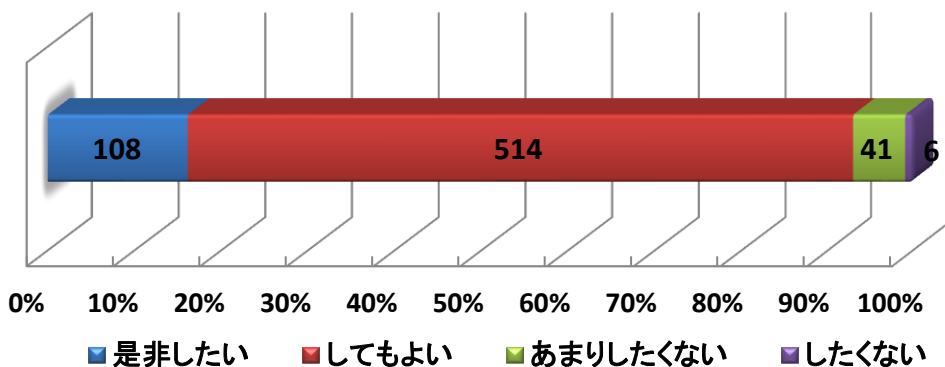


7. 当院の評価



| 10・9評価 | 8・7評価 | 平均値 | 6以下評価 | 回答数 |
|--------|-------|-----|-------|-----|
| 20.7% | 54.8% | 7.4 | 24.5% | 697 |

8. 知人に当院を紹介や推薦するか



| 是非したい | してもよい | あまりしたくない | したくない | 回答数 |
|-------|-------|----------|-------|-----|
| 16.2% | 76.8% | 6.1% | 0.9% | 669 |