

『外来患者さんへのアンケート』【外来】集計結果表

No.	設問	回答数	有効回答数	有効回答										有効回答外	無回答率	当院評価点	満足度5段階評価平均点	全国平均点(トップボックス)		全国平均点(5段階平均)		全国順位	
				自宅に近い、アクセスが良い	病院・診療所からの紹介	前に来たことがある	医療設備が良い	診療科目が多い	名医・専門医がいる	家族・友人に勧められた	その他	見えていない・覚えていない	空白					139病院	障害1 31病院	139病院	障害1 31病院	139病院	障害1 31病院
				割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合					割合	割合	割合	割合	割合	割合
	外来アンケート総合得点															8.45			8.21	8.34	67/139	22/31	
1	あなたが当院を選んだ一番大きな理由は何ですか？ひとつだけお答えください。	100	100	5	53	15	1	1	14	3	8	0	0.0%										
2	当院のホームページは、わかりやすい内容でしたか？	100	37	7	28	2						63	0.0%	18.92		25.54	27.78			117/139	26/31		
3	病院内の案内図や表示板は、わかりやすい内容でしたか？	100	79	7	28	2						63	1.0%	31.65		27.75	31.77			46/139	17/31		
4	エントランス(玄関)付近の案内スタッフの対応は親切・丁寧でしたか？	100	72	44	28	0						11	2.0%	61.11		61.19	65.94			67/139	21/31		
5	当院の受診は今回が初めてですか？	100	98	4	94							2	0.0%										
6	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	100	99	58	40	1						1	0.0%	58.59		63.66	71.60			106/139	30/31		
7	診察予約時間になった後、診察が始まるまでの待ち時間はどのくらい待ちましたか？	100	91	30	40	13	8					6	3.0%	32.97		17.88	29.04			18/139	13/31		
8	診察までの待ち時間に満足していますか？	100	91	26	29	22	12	2				9	9.0%	28.57	3.71	20.56	31.95	3.37	3.80	39/139	17/31		
9	外来待合はどの程度清潔でしたか？	100	94	59	31	3	1					6	6.0%	62.77		54.33	66.69			49/139	21/31		
10	トイレはどの程度清潔でしたか？	100	72	43	26	3	0					22	6.0%	59.72		51.62	61.61			56/139	20/31		
11	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？	100	94	50	35	8	1	0				6	6.0%	53.19	4.43	55.32	64.09	4.44	4.57	84/139	25/31		
12	(11)の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方におかけいたします。どちらで不満なことがありましたか？(複数回答可)	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0.0%										
13	医師は、あなたが理解しやすいように、検査や治療(処置など)のリスクを説明しましたか？	100	90	57	33	0						4	6.0%	63.33		58.29	63.84			49/139	20/31		
14	医師は、検査結果をあなたにわかりやすく説明しましたか？	100	79	56	23	0	0					7	7.0%	70.89		56.78	64.97			19/139	14/31		
15	あなたは、話したかったことを医師に十分に伝えることができましたか？	100	94	65	28	1						6	6.0%	69.15		49.36	59.56			7/139	6/31		



No.	設問	回答数	有効回答数	有効回答										有効回答外				無回答率	当院評価点	満足度5段階評価平均点	全国平均点（トップボックス）		全国平均点（5段階平均）		全国順位	
				満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満							空白	機構 139病院	障害1 31病院				機構 139病院	障害1 31病院	機構 139病院	障害1 31病院		
33	看護師の対応に満足していますか？	100	93	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白	7.0%	62.37	4.58	67.04	73.95	4.58	4.68	112/139	31/31	
				58	31	4	0	0																		7
		割合	100.0	62.4	33.3	4.3	0.0	0.0																		
34	事務職員の対応に満足していますか？	100	95	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白	5.0%	55.79	4.51	60.10	69.14	4.48	4.62	112/139	30/31	
				53	38	3	1	0								5										
		割合	100.0	55.8	40.0	3.2	1.1	0.0																		
35	その他のスタッフの対応（医師・看護師・事務職以外のスタッフ）に満足していますか？	100	91	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白	9.0%	58.24	4.47	58.72	65.18	4.44	4.54	74/139	24/31	
				53	28	10	0	0								9										
		割合	100.0	58.2	30.8	11.0	0.0	0.0																		
36	プライバシー保護（個人情報の取り扱いを含む）の対応に満足していますか？	100	95	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白	5.0%	58.95	4.42	60.90	66.67	4.43	4.51	95/139	25/31	
				56	24	14	1	0								5										
		割合	100.0	58.9	25.3	14.7	1.1	0.0																		
37	(36)の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方におかいかいします。どちらで不満なことがありましたか？（複数回答可）	2	2	初診受付・再診受付	診療科受付	待合室	診察室	レントゲン撮影室	検査室	リハビリテーション	処置室					空白	0.0%	/	/	/	/	/	/	/	/	
				1	0	1	0	0	0	0	0	0														0
		割合	100.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0															
38	当病院を親しい方にすすめようと思えますか？	100	97	すすめる	まあまあすすめる	どちらともいえない	あまりすすめない	すすめない								空白	3.0%	49.48	4.38	46.89	46.46	4.24	4.20	46/139	11/31	
				48	38	11	0	0								3										
		割合	100.0	49.5	39.2	11.3	0.0	0.0																		
39	当院の外来受診全体を当して、総合的に10段階で評価してください	100	95	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白	5.0%	20.00	8.45	19.32	24.46	8.21	8.34	67/139	22/31	
				19	27	34	11	2	1	1	0	0	0			5										
		割合	100.0	20.0	28.4	35.8	11.6	2.1	1.1	1.1	0.0	0.0	0.0													
40	あなたの年齢を教えてください。	100	98	0~9歳	10~19歳	20~29歳	30~39歳	40歳~49歳	50~59歳	60~69歳	70~79歳	80~89歳	90歳以上			空白	2.0%	/	/	/	/	/	/	/	/	
				1	27	13	8	11	14	9	10	5	0			2										
		割合	100.0	1.0	27.6	13.3	8.2	11.2	14.3	9.2	10.2	5.1	0.0													

※各回答肢のうち、最も望ましい回答を色塗太字にて表記