

『外来患者さまへのアンケート』集計結果表

	有効 回答数	まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもない	やや ちがう	まったく ちがう	当院得点	全国平均点				28' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
外来アンケート総合得点	39,913 100.0	618 1.5	1,839 4.6	9,657 24.2	8,523 21.4	19,276 48.3	4.10	4.08 (61/141)	4.09 (9/23)	4.11	4.08	4.18
I. 病院でのできごと	35,450 100.0	599 1.7	1,728 4.9	8,628 24.3	7,163 20.2	17,332 48.9	4.10	4.07 (62/141)	4.08 (9/23)	4.09	4.07	4.17
1. 診療前	13,670 100.0	335 2.5	961 7.0	3,458 25.3	2,954 21.6	5,962 43.6	3.97	3.89 (44/141)	3.90 (4/23)	3.91	3.90	4.07
●初めての受診の際、不安を感じた	463 100.0	15 3.2	51 11.0	125 27.0	91 19.7	181 39.1	3.80	3.79 (59/137)	3.81 (12/23)	3.92	3.80	3.91
①この病院は症状にあう診療科がない	473 100.0	5 1.1	18 3.8	132 27.9	93 19.7	225 47.6	4.09	4.27 (105/137)	4.31 (22/23)	4.46	4.28	4.20
②この病院の診察日や診療時間があわない	460 100.0	6 1.3	26 5.7	129 28.0	111 24.1	188 40.9	3.98	4.05 (91/137)	4.07 (19/23)	4.18	4.06	3.96
③この病院には名医や専門医がいないと思う	474 100.0	6 1.3	19 4.0	153 32.3	121 25.5	175 36.9	3.93	4.07 (96/137)	4.08 (21/23)	4.37	4.09	3.99
④この病院は評判が悪い	472 100.0	3 0.6	17 3.6	131 27.8	126 26.7	195 41.3	4.04	4.16 (94/137)	4.18 (21/23)	4.40	4.17	4.06
⑤この病院は検査機器や設備が整っていない	471 100.0	1 0.2	9 1.9	90 19.1	133 28.2	238 50.5	4.27	4.21 (41/137)	4.29 (17/23)	4.44	4.22	4.29
●この病院は不便	427 100.0	9 2.1	27 6.3	101 23.7	79 18.5	211 49.4	4.07	3.78 (14/136)	3.82 (4/23)	3.61	3.77	4.17
①この病院はバス、電車で通えない	470 100.0	10 2.1	32 6.8	89 18.9	80 17.0	259 55.1	4.16	3.83 (12/137)	3.94 (4/23)	3.96	3.84	4.24
②病院に来るまでに迷ったことがある	450 100.0	5 1.1	4 0.9	58 12.9	57 12.7	326 72.4	4.54	4.31 (13/137)	4.33 (3/23)	4.20	4.30	4.53
③駐車場が狭すぎる、または料金が高すぎる	452 100.0	7 1.5	24 5.3	74 16.4	64 14.2	283 62.6	4.31	3.80 (26/136)	3.75 (1/23)	3.62	3.79	4.42
④駐車場から病院までが遠い、または危険	452 100.0	9 2.0	26 5.8	86 19.0	93 20.6	238 52.7	4.16	3.96 (45/137)	3.88 (2/23)	3.90	3.96	4.38
⑤病院内で迷ったことがある	459 100.0	10 2.2	53 11.5	84 18.3	97 21.1	215 46.8	3.99	3.77 (51/137)	3.73 (2/23)	3.52	3.76	3.99
●この病院は印象が悪い	441 100.0	1 0.2	2 0.5	102 23.1	101 22.9	235 53.3	4.29	4.22 (51/136)	4.24 (9/23)	4.25	4.22	4.34
①電話での対応が悪い	473 100.0	3 0.6	5 1.1	107 22.6	108 22.8	250 52.9	4.26	4.17 (49/137)	4.18 (5/23)	4.09	4.17	4.31
②守衛・警備員の態度や言葉使いが悪い	475 100.0	2 0.4	8 1.7	95 20.0	115 24.2	255 53.7	4.29	4.20 (33/137)	4.22 (5/23)	4.18	4.20	4.37
③受付の職員の態度や言葉使いが悪い	477 100.0	4 0.8	13 2.7	101 21.2	103 21.6	256 53.7	4.25	4.26 (89/137)	4.26 (13/23)	4.23	4.26	4.35
④職員の私語が多い	469 100.0	2 0.4	8 1.7	117 24.9	111 23.7	231 49.3	4.20	4.17 (64/137)	4.17 (8/23)	4.20	4.17	4.25
⑤病院の仕組みがわかる掲示がない	479 100.0	3 0.6	23 4.8	134 28.0	116 24.2	203 42.4	4.03	3.87 (25/137)	3.89 (6/23)	3.80	3.86	4.05
●診療までの待ち時間を不満に思う	426 100.0	53 12.4	113 26.5	111 26.1	82 19.2	67 15.7	2.99	2.99 (84/136)	2.96 (8/23)	2.97	2.99	3.11
①予約したのに待たされた	452 100.0	68 15.0	128 28.3	105 23.2	81 17.9	70 15.5	2.90	2.89 (82/137)	2.85 (9/23)	2.80	2.89	3.08
②どのくらい待つのか、知りなかった	439 100.0	46 10.5	89 20.3	131 29.8	79 18.0	94 21.4	3.20	3.11 (64/137)	3.06 (6/23)	3.08	3.10	3.35
③診察の順番が守られないことがあった	431 100.0	13 3.0	26 6.0	159 36.9	91 21.1	142 32.9	3.75	3.80 (87/137)	3.79 (14/23)	3.86	3.80	3.85
④待つのが当然という態度の職員がいた	450 100.0	14 3.1	22 4.9	154 34.2	95 21.1	165 36.7	3.83	3.88 (96/137)	3.86 (14/23)	3.94	3.88	3.96
⑤呼び出しが聞きとりにくい	450 100.0	9 2.0	27 6.0	138 30.7	116 25.8	160 35.6	3.87	3.81 (66/137)	3.80 (10/23)	3.71	3.80	4.04
●待合室の環境を不満に思う	427 100.0	3 0.7	30 7.0	129 30.2	93 21.8	172 40.3	3.94	3.76 (39/136)	3.76 (5/23)	3.79	3.76	4.04
①待合室が狭すぎる	460 100.0	7 1.5	44 9.6	141 30.7	103 22.4	165 35.9	3.82	3.72 (59/137)	3.71 (6/23)	3.81	3.73	4.00
②椅子が少なすぎる	454 100.0	9 2.0	54 11.9	127 28.0	106 23.3	158 34.8	3.77	3.74 (64/137)	3.71 (7/23)	3.81	3.74	3.97
③換気が悪い、または冷暖房が効かない	451 100.0	5 1.1	16 3.5	139 30.8	101 22.4	190 42.1	4.01	3.91 (51/137)	3.94 (8/23)	3.89	3.91	4.17
④汚い、または整理整頓されていない	440 100.0	-	2 0.5	107 24.3	106 24.1	225 51.1	4.26	4.10 (42/137)	4.15 (8/23)	4.13	4.10	4.34
⑤診察室内が見えたり、会話が聞こえる	453 100.0	7 1.5	45 9.9	109 24.1	102 22.5	190 41.9	3.93	3.94 (75/137)	3.97 (15/23)	3.87	3.94	4.03

『外来患者さまへのアンケート』集計結果表

	有効 回答数	まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもない	やや ちがう	まったく ちがう	当院得点	全国平均点				28' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
2. 診療する職員について	7,967	113	353	1,954	1,756	3,791	4.10	4.17 (101/141)	4.17 (18/23)	4.23	4.17	4.20
●医師の態度や言葉使いが悪い	425	4	14	107	96	204	4.13	4.20 (98/136)	4.21 (19/23)	4.30	4.21	4.20
①症状や治療の質問ができなかった	448	8	39	106	105	190	3.96	4.05 (103/137)	4.05 (18/23)	4.17	4.06	4.15
②声が小さく話が聞き取りにくい医師がいた	456	9	22	112	110	203	4.04	4.14 (105/137)	4.14 (19/23)	4.26	4.15	4.24
③プライバシーに配慮しない医師がいた	448	4	14	109	86	235	4.19	4.23 (86/137)	4.24 (17/23)	4.33	4.24	4.24
④あわただしく、十分な時間を取ってくれなかった	445	4	23	110	108	200	4.07	4.13 (90/137)	4.13 (15/23)	4.18	4.13	4.18
⑤顔を向けずに説明したり、嫌な顔をする	452	9	21	99	91	232	4.14	4.20 (98/137)	4.20 (16/23)	4.29	4.21	4.21
●医師の技術や知識に不安を感じた	419	4	22	105	93	195	4.08	4.13 (88/136)	4.14 (17/23)	4.23	4.14	4.20
①説明がわかりにくい医師がいた	451	6	30	110	104	201	4.03	4.12 (102/137)	4.12 (20/23)	4.21	4.12	4.20
②検査数値や画像を用いて説明しない医師がいた	449	7	15	101	103	223	4.16	4.21 (88/137)	4.21 (16/23)	4.26	4.21	4.27
③処置の下手な医師がいた	444	5	15	123	90	211	4.10	4.15 (92/137)	4.14 (16/23)	4.21	4.15	4.19
④複数の治療法があることを説明しない医師がいた	443	5	19	132	91	196	4.02	4.08 (91/137)	4.08 (16/23)	4.15	4.08	4.17
⑤自分が良くなっている実感が持てない	446	11	26	111	108	190	3.99	3.99 (66/137)	4.00 (13/23)	4.01	3.99	4.07
●看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	420	2	17	103	89	209	4.16	4.18 (81/136)	4.18 (11/23)	4.20	4.19	4.20
①説明が分かりにくい看護師がいた	446	8	16	113	104	205	4.08	4.18 (110/137)	4.18 (22/23)	4.18	4.18	4.17
②医師の指示や処置を間違える看護師がいた	444	4	7	103	101	229	4.23	4.29 (99/137)	4.30 (19/23)	4.31	4.29	4.30
③質問や相談の対応をしない看護師がいた	443	6	19	105	94	219	4.13	4.24 (115/136)	4.23 (20/23)	4.23	4.24	4.26
④プライバシーに配慮しない看護師がいた	444	6	15	110	85	228	4.16	4.26 (111/137)	4.25 (22/23)	4.28	4.26	4.24
⑤話をされていて、嫌な気持ちになることがあった	444	11	19	95	98	221	4.12	4.22 (115/137)	4.22 (21/23)	4.23	4.22	4.21
3. 診察・治療・検査・リハビリテーション	6,287	47	158	1,243	1,048	3,791	4.33	4.35 (82/141)	4.38 (17/23)	4.43	4.36	4.34
●今日、受けた検査について納得できない	337	10	8	78	70	171	4.14	4.21 (87/134)	4.24 (19/23)	4.26	4.21	4.18
①検査の待ち時間が長すぎる	370	13	40	94	80	143	3.81	3.86 (92/136)	3.88 (16/23)	3.94	3.86	3.87
②検査前、本人確認されなかった	364	3	1	63	54	243	4.46	4.53 (88/135)	4.55 (19/23)	4.58	4.54	4.44
③恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	360	4	2	76	73	205	4.31	4.37 (90/135)	4.39 (19/23)	4.47	4.38	4.43
④検査室が不潔だった	365	2	1	68	69	225	4.41	4.40 (68/135)	4.43 (17/23)	4.49	4.41	4.45
⑤説明が分かりにくい検査技師がいた	363	1	5	74	70	213	4.35	4.34 (66/135)	4.37 (12/23)	4.43	4.35	4.34
●今日、受けた治療・処置に納得できない	302	1	4	47	62	188	4.43	4.44 (74/133)	4.48 (16/23)	4.52	4.45	4.50
①治療・処置の前に本人確認されなかった	328	1	4	48	55	220	4.49	4.52 (76/134)	4.55 (17/23)	4.55	4.52	4.52
②次に何をされるかわからず、不安に思った	332	-	12	60	58	202	4.36	4.40 (83/134)	4.43 (17/23)	4.48	4.40	4.37
③必要な手助けがなかった	324	-	3	61	50	210	4.44	4.43 (62/134)	4.46 (14/23)	4.51	4.43	4.45
④痛みや不快感に対応なし	325	1	9	55	55	205	4.40	4.40 (71/134)	4.43 (14/23)	4.48	4.41	4.38
⑤恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	325	-	3	65	53	204	4.41	4.43 (83/134)	4.45 (16/23)	4.48	4.43	4.44
●今日、受けた点滴、注射、薬に納得できない	245	-	3	45	39	158	4.44	4.45 (71/133)	4.47 (13/23)	4.54	4.45	4.48
①十分な説明なしに点滴や注射をされた	277	3	5	45	41	183	4.43	4.45 (74/132)	4.46 (12/23)	4.51	4.45	4.44
②注射や点滴のやり直しがあった	275	5	15	40	43	172	4.32	4.27 (56/132)	4.29 (9/23)	4.37	4.28	4.33
③我慢できない不快を感じた	273	-	9	45	42	177	4.42	4.34 (45/132)	4.36 (6/23)	4.41	4.34	4.30
④点滴、注射、薬について質問できなかった	282	1	10	48	45	178	4.38	4.37 (65/132)	4.39 (12/23)	4.45	4.37	4.37
⑤説明のわかりにくい薬剤師がいた	280	1	5	52	40	182	4.42	4.38 (51/132)	4.40 (10/23)	4.47	4.38	4.39
●今日、受けたリハビリテーションに納得できない	86	-	2	28	6	50	4.21	4.21 (51/110)	4.23 (12/22)	4.34	4.22	4.08
①リハビリ科の診察日や診療時間帯があわない	95	-	3	29	10	53	4.19	4.16 (49/111)	4.19 (12/22)	4.25	4.17	3.89
②リハビリの設備や器具が悪い、または少ない	94	-	3	30	10	51	4.16	4.14 (48/113)	4.18 (13/22)	4.27	4.15	3.91
③リハビリのスタッフが親切に対応してくれなかった	96	-	4	30	8	54	4.17	4.22 (66/113)	4.24 (14/22)	4.30	4.22	3.95
④リハビリ中に体調変化を訴えたが、対応されなかった	94	-	4	30	8	52	4.15	4.22 (71/115)	4.23 (16/22)	4.34	4.23	3.93
⑤リハビリの内容等を、医師や看護師が知らなかった	95	1	3	32	7	52	4.12	4.18 (65/115)	4.20 (15/22)	4.31	4.18	3.93

『外来患者さまへのアンケート』集計結果表

	有効 回答数	まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもない	やや ちがう	まったく ちがう	当院得点	全国平均点				28' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
4. 病院の環境	4,978	30	107	1,172	917	2,752	4.26	4.13 (23/141)	4.16 (6/23)	4.16	4.13	4.31
●診察室の環境が不満	397	4	8	81	79	225	4.29	4.27 (62/136)	4.30 (16/23)	4.29	4.27	4.35
①診察中、外の会話等が聞こえたり、のぞかれた	433	7	14	75	78	259	4.31	4.34 (75/137)	4.37 (17/23)	4.35	4.34	4.33
②診察室が汚い、または整理整頓されていない	428	-	2	85	80	261	4.40	4.38 (60/137)	4.40 (15/23)	4.43	4.38	4.42
③使用する器具や機器が不潔だった	426	-	-	89	80	257	4.39	4.41 (75/137)	4.44 (14/23)	4.48	4.42	4.47
④カルテやレントゲンのフィルムなどの管理がずさん	419	-	1	90	73	255	4.39	4.40 (69/137)	4.42 (14/23)	4.47	4.41	4.46
⑤椅子・ベッド等は、患者の快適さに配慮がない	424	1	8	89	84	242	4.32	4.31 (65/137)	4.33 (15/23)	4.35	4.31	4.40
●病院のその他の設備や環境が不満	380	1	8	90	71	210	4.27	4.01 (13/136)	4.08 (4/23)	4.07	4.01	4.32
①売店がない、または使いにくい	419	1	13	95	69	241	4.28	3.91 (10/137)	4.00 (4/23)	4.02	3.91	4.27
②ATMや自動販売機がない、または不十分	419	3	21	103	73	219	4.16	3.86 (12/137)	3.95 (3/23)	3.91	3.86	4.15
③植木、絵画などのインテリアが不十分	418	2	9	126	78	203	4.13	3.93 (16/137)	3.97 (6/23)	4.00	3.93	4.20
④苦情を言いたい受付場所がない	410	7	13	122	73	195	4.06	3.96 (39/137)	3.98 (6/23)	3.94	3.96	4.20
⑤病気等を、本やビデオで調べる場所がない	405	4	10	127	79	185	4.06	3.68 (6/137)	3.71 (3/23)	3.61	3.68	4.15
5. 会計	2,548	74	149	801	488	1,036	3.89	3.99 (105/141)	3.98 (16/23)	3.86	3.98	4.02
●会計手続きに納得できない	390	16	29	124	80	141	3.77	3.84 (95/136)	3.83 (14/23)	3.56	3.82	3.82
①会計までの待ち時間が長すぎる	442	35	68	131	85	123	3.44	3.65 (109/137)	3.62 (14/23)	3.23	3.63	3.63
②会計の順番が守られなかった	427	5	15	140	79	188	4.01	4.10 (99/136)	4.09 (16/23)	4.02	4.09	4.07
③支払いの内訳がわからない	427	6	7	126	92	196	4.09	4.16 (100/137)	4.15 (14/23)	4.15	4.16	4.26
④支払った金額が予想していたよりも高かった	430	8	15	142	74	191	3.99	4.02 (94/137)	4.00 (13/23)	4.05	4.02	4.14
⑤会計の職員の態度や言葉使いが悪い	432	4	15	138	78	197	4.04	4.18 (120/137)	4.17 (20/23)	4.14	4.18	4.19

	有効 回答数	たいへん 不満	やや不満	どちら でもない	やや満足	たいへん 満足	当院得点	全国平均点				28' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
II. 病院についての総合的評価	4,463	19	111	1,029	1,360	1,944	4.14	4.14 (65/141)	4.16 (12/23)	4.23	4.14	4.22
①全体として満足	457	1	7	83	176	190	4.20	4.16 (47/137)	4.20 (12/23)	4.28	4.16	4.28
②治療の結果に満足	449	1	13	101	153	181	4.11	4.08 (58/136)	4.10 (10/23)	4.15	4.09	4.17
③通院期間に満足	443	4	13	117	143	166	4.02	3.96 (45/136)	3.98 (7/23)	4.00	3.97	4.04
④受けている治療に満足	446	3	17	108	138	180	4.07	4.06 (64/136)	4.08 (11/23)	4.12	4.07	4.13
⑤治療に自分の考えが反映されたので満足	427	3	12	144	107	161	3.96	3.98 (78/136)	3.99 (12/23)	4.02	3.98	4.12

	有効 回答数	そう思 わない	あまりそう 思 わない	どちら でもない	やや そう 思う	そう 思う	当院得点	全国平均点				28' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
II. ⑥安全な治療をしている	444	-	6	102	121	215	4.23	4.23 (68/136)	4.26 (15/23)	4.35	4.24	4.28
⑦医師や職員の説明はわかりやすい	449	2	12	95	127	213	4.20	4.23 (78/136)	4.24 (15/23)	4.30	4.23	4.29
⑧受けている治療に納得している	445	1	15	87	136	206	4.19	4.21 (73/136)	4.24 (15/23)	4.29	4.22	4.28
⑨全体として信頼している	452	2	6	74	146	224	4.29	4.32 (76/137)	4.35 (18/23)	4.43	4.33	4.34
⑩家族や知人に勧めたい	451	2	10	118	113	208	4.14	4.14 (64/137)	4.19 (18/23)	4.31	4.15	4.22

※ (①/②) ①：順位
②：回答病院数（有効回答数が10名未満を除く）