

『外来患者さんへのアンケート』【外来】集計結果表

別紙4-1

閉門医療センター

※5段階評価平均点において、「外来アンケート総合得点」欄及び「39.総合評価」は10段階評価平均点を記載

閉門医療センター

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	前に来たことがあり	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													機能① 140病院	機能② 23病院	機能① 140病院	機能② 23病院
	外来アンケート総合得点																		8.12			8.16	8.25	54/140	11/23		
1	当院を選択した一番大きな理由は何か。ひとつだけお答えください。	481	479	73	198	71	33	6	51	12	35					2	0.4%										
	割合	100.0		15.2	41.3	14.8	6.9	1.3	10.6	2.5	7.3																
2	当院のホームページは、わかりやすい内容でしたか？	481	214	74	32	8										22	4.6%	34.58			25.59	26.48	23/140	1/23			
	割合	100.0		34.6	61.7	3.7																					
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？	481	434	164	263	7										9	1.9%	37.79			28.64	30.84	25/140	3/23			
	割合	100.0		37.8	60.6	1.6																					
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？	481	438	264	169	5										30	6.2%	60.27			60.64	60.96	77/140	14/23			
	割合	100.0		60.3	38.6	1.1																					
5	当院の受診は今回が初めてですか？	481	476	26	450											2	0.4%										
	割合	100.0		5.5	94.5																						
6	受付の職員への対応は親切・丁寧でしたか？	481	473	292	177	4										4	0.8%	61.73			62.25	62.93	85/140	16/23			
	割合	100.0		61.7	37.4	0.8																					
7	診察予約時間になった後、診察が始まるまでのくらい待ちましたか？	481	430	67	136	129	98									30	6.2%	15.58			18.07	17.67	92/140	14/23			
	割合	100.0		15.6	31.6	30.0	22.8																				
8	診察までの待ち時間に満足していますか？	481	428	82	162	123	94	27								53	11.0%	19.16	3.28		20.31	19.27	3.36	3.31	81/140	10/23	
	割合	100.0		19.2	23.8	28.7	22.0	6.3																			
9	外来待合はどの程度清潔でしたか？	481	429	251	175	2	1									52	10.8%	58.51			54.63	57.70	61/140	14/23			
	割合	100.0		58.5	40.8	0.5	0.2																				
10	トイレはどの程度清潔でしたか？	481	407	241	155	10	1									48	10.0%	59.21			51.79	55.57	50/140	10/23			
	割合	100.0		59.2	38.1	2.5	0.2																				
11	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？	481	433	253	149	31	0	0								48	10.0%	58.43	4.51		54.52	57.73	4.43	4.48	57/140	14/23	
	割合	100.0		58.4	34.4	7.2	0.0	0.0																			
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。どちらで不満がありましたか？(複数回答可)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%										
	割合	0.0		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	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？	481	409	233	66	10										61	12.7%	56.97			58.08	59.78	84/140	17/23			
	割合	100.0		57.0	40.6	2.4																					
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？	481	416	214	197	3	2									57	11.9%	51.44			56.74	57.83	107/140	21/23			
	割合	100.0		51.4	47.4	0.7	0.5																				
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？	481	426	177	234	15										55	11.4%	41.55			48.69	48.47	122/140	21/23			
	割合	100.0		41.5	54.9	3.5																					

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(トップガックス)		全国平均点(5段階平均)		全国順位	
				はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ															機構140病院	機能②23病院	機構140病院	機能②23病院	機構140病院	機能②23病院
32	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	481	420	194	217	7											7	54	51.01	50.72			110/140	18/23		
			割合	100.0	46.2	51.7	2.1																			
33	看護師の対応に満足していますか？	481	452	296	125	28	2	1										29	66.13	67.22	4.57	4.59	86/140	16/23		
			割合	100.0	65.5	27.7	6.2	0.4	0.2																	
34	事務職員の対応に満足していますか？	481	453	255	153	39	2	4										28	58.77	58.45	4.46	4.46	101/140	17/23		
			割合	100.0	56.3	33.8	8.6	0.4	0.9																	
35	その他スタッフ(医師、看護師、事務職員以外)の対応に満足していますか？	481	450	247	145	54	4	0										31	56.90	57.74	4.42	4.43	94/140	16/23		
			割合	100.0	54.9	32.2	12.0	0.9	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？	481	448	275	99	65	7	2										33	59.71	61.00	4.41	4.43	66/140	10/23		
			割合	100.0	61.4	22.1	14.5	1.6	0.4																	
37	(36)の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方におうかがいします。どちらで不満がありましたか？(複数回答可)	11	8	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							3								
			割合	100.0	12.5	25.0	25.0	12.5	0.0	12.5	0.0	12.5														
38	当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	481	439	190	138	105	4	2										42	47.12	50.69	4.23	4.30	88/140	20/23		
			割合	100.0	43.3	31.4	23.9	0.9	0.5																	
39	当院での外来受診全体を通して、総合的に10段階で評価をしてください。	481	438	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1					43	18.70	19.76	8.16	8.25	54/140	11/23		
			割合	100.0	20.8	17.8	15.3	15.1	11.4	11.4	6.8	4.6	2.3	0.0												
40	あなたの年齢を教えてください。	481	451	0~9歳	10~19歳	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~69歳	70~79歳	80~89歳	90歳以上					56								
			割合	100.0	0.9	1.3	2.2	4.9	7.8	11.3	16.0	35.7	17.1	2.9												

※各回答肢のうち、最も望ましい回答を色塗太字にて表記