

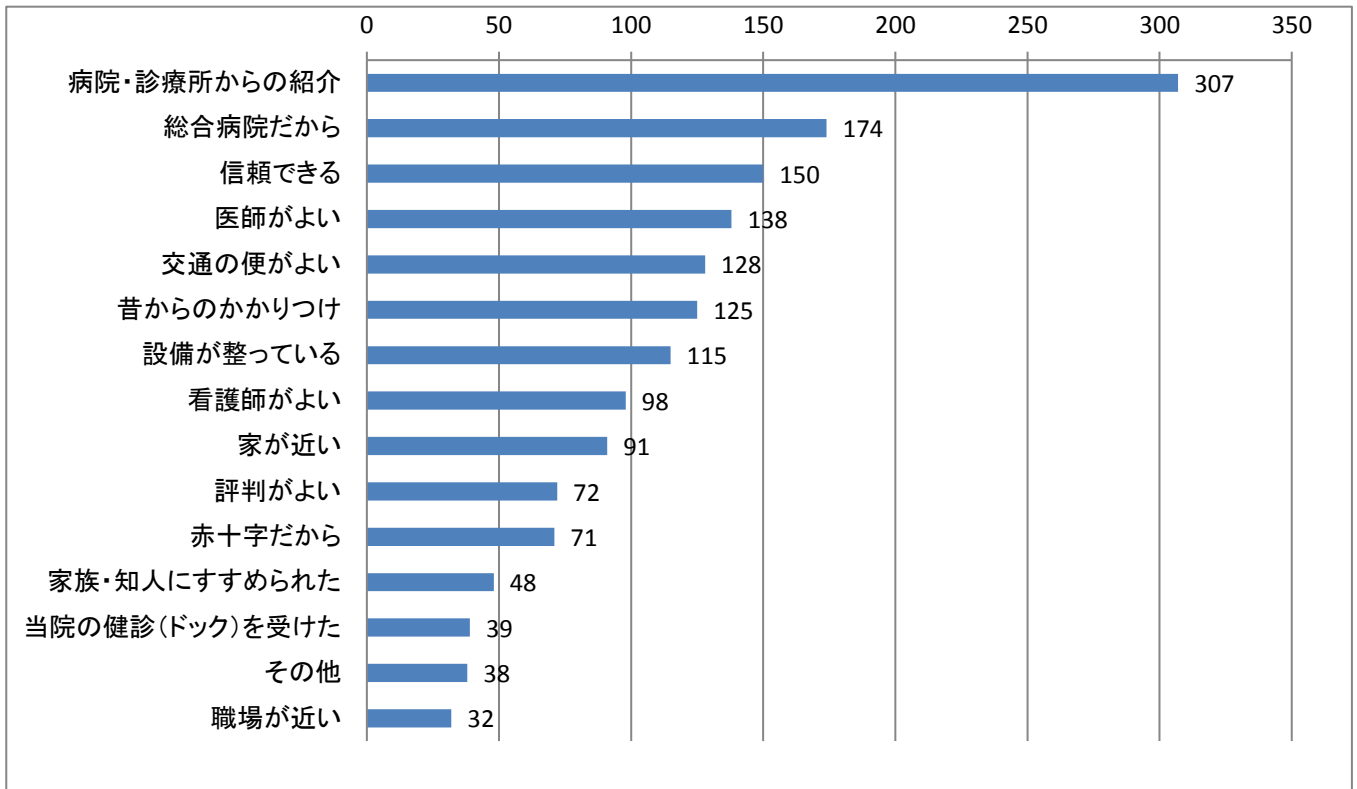
# 外来患者アンケート結果報告

1. 調査実施日： 令和3年10月25日(月)・26日(火)
2. 対象者： 当日来院の外来患者
3. 調査方法： (配布)各外来窓口より調査用紙を配布  
(回収)1号館1階の玄関フロアに回収箱を設置
4. 外来アンケート調査結果

## ■科別調査数及び回収数等

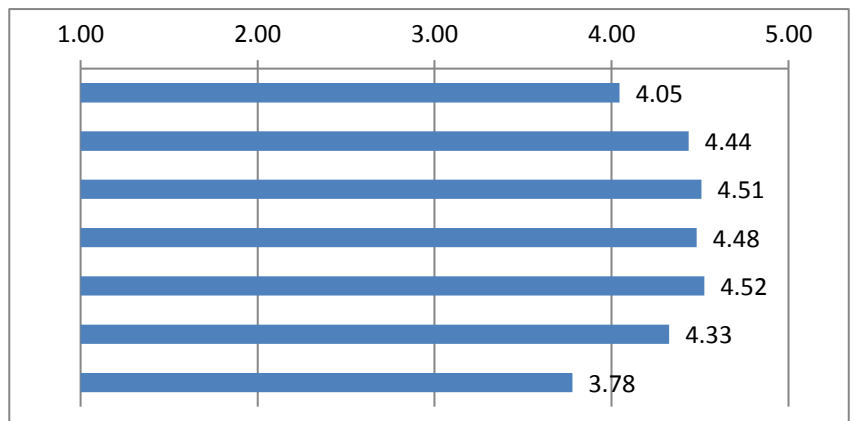
|         |         | 来院患者数<br>(A) | 配布枚数(B) | 配布率<br>(B/A) | 回収枚数(C) | 来院患者数に<br>対する回収率<br>(C/A) | 配布枚数に<br>対する回収率<br>(C/B) |       |
|---------|---------|--------------|---------|--------------|---------|---------------------------|--------------------------|-------|
| 1号館     | A<br>外来 | 内科           | 464     | 275          | 59.3%   | 185                       | 39.9%                    |       |
|         |         | 呼吸器内科        |         |              |         |                           |                          | 95    |
|         |         | 消化器内科        |         |              |         |                           |                          | 66    |
|         |         | 血液内科         |         |              |         |                           |                          | 64    |
|         |         | リウマチ内科       |         |              |         |                           |                          | 83    |
|         |         | 糖 内 科        |         |              |         |                           |                          | 78    |
|         | B<br>外来 | 脳神経内科        | 435     | 212          | 48.7%   | 146                       | 33.6%                    |       |
|         |         | 外 科          |         |              |         |                           |                          | 139   |
|         |         | 形成外科         |         |              |         |                           |                          | 52    |
|         |         | 脳神経外科        |         |              |         |                           |                          | 53    |
|         |         | 呼吸器外科        |         |              |         |                           |                          | 59    |
|         |         | 皮 膚 科        |         |              |         |                           |                          | 26    |
|         |         | 泌尿器科         |         |              |         |                           |                          | 47    |
| C<br>外来 | 整形外科    | 252          | 153     | 60.7%        | 111     | 44.0%                     | 72.5%                    |       |
|         | 精神科     | 26           | 13      | 50.0%        | 11      | 42.3%                     | 84.6%                    |       |
| 3階      | 産婦人科    | 218          | 107     | 49.1%        | 61      | 28.0%                     | 57.0%                    |       |
| 2号館     | 2階      | 循環器科         | 83      | 43           | 51.8%   | 29                        | 37.7%                    |       |
|         |         | 心臓外科         |         |              |         |                           |                          | 44    |
|         |         | 血管外科         |         |              |         |                           |                          | 6     |
|         |         | 小児科          | 36      | 15           | 41.7%   | 12                        | 33.3%                    | 80.0% |
|         |         | 眼 科          | 137     | 53           | 38.7%   | 34                        | 24.8%                    | 64.2% |
|         | 3階      | 耳鼻咽喉科        | 73      | 43           | 58.9%   | 8                         | 11.0%                    | 18.6% |
|         | 小 計     | 1,724        | 914     | 53.0%        | 597     | 34.6%                     | 65.3%                    |       |
| その他     | 透 析     | 57           | 25      | 43.9%        | 19      | 33.3%                     | 76.0%                    |       |
|         | 検 査     |              | 0       |              | 0       |                           | #DIV/0!                  |       |
|         | 放 射 線 科 |              | 0       |              | 0       |                           | #DIV/0!                  |       |
|         | 合 計     | 1,781        | 939     | 52.7%        | 616     | 34.6%                     | 65.6%                    |       |

### 問1. 当院選択理由(複数回答可)



### 問2. 当院の施設について

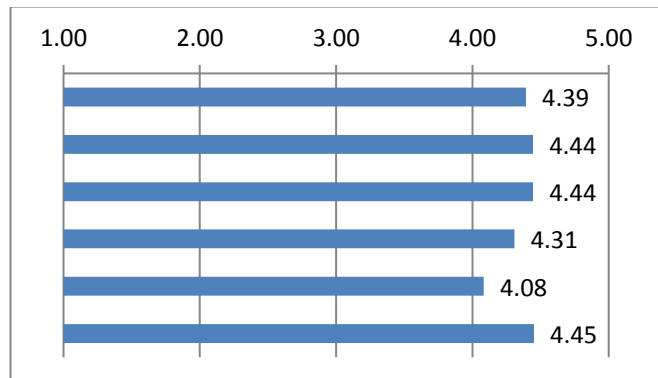
- (1)看板・案内図のわかりやすさは
- (2)トイレのにおい・清潔さ等は
- (3)院内全体においては
- (4)院内全体の明るさは
- (5)院内全体の清潔さは
- (6)院内全体の温度は
- (7)待合所のイスの数は



(満足5点、やや満足4点、どちらともいえない3点、やや不満2点、不満1点とし平均点を算出)

### 問3. 診察について

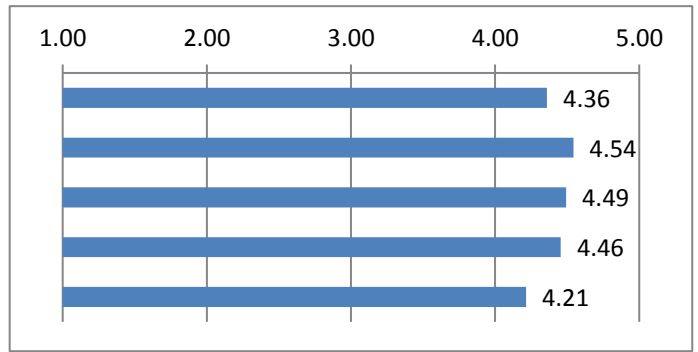
- (1)診断や治療方針について、今日までに医師から受けた説明は十分でしたか
- (2)医師の説明は、わかりやすいですか
- (3)医師はあなたの話をよく聞いてくれますか
- (4)診断や治療方針について、医師の説明を受けた際の疑問や意見は、医師に伝えられましたか
- (5)診察時間の長さは十分ですか
- (6)診察室はプライバシーが守られていますか



(満足5点、やや満足4点、どちらともいえない3点、やや不満2点、不満1点とし平均点を算出)

**問4. 職員の対応について**

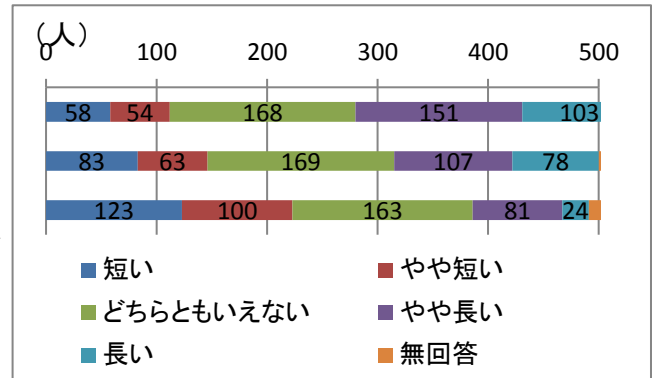
- (1)各科受付事務員の 対応は
- (2)看護師・看護助手(医師の診療補助者)の 対応は
- (3)放射線技師の 対応は
- (4)臨床検査技師(採血・心電図など)の 対応は
- (5)会計窓口の 対応は



**問5. 待ち時間について**

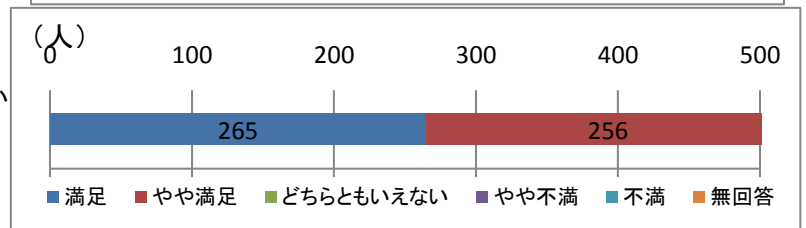
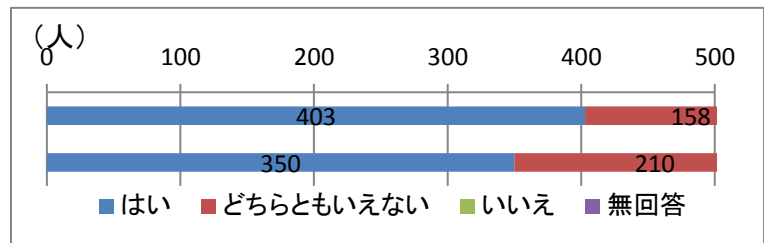
(満足5点、やや満足4点、どちらともいえない3点、やや不満2点、不満1点とし平均点を算出)

- (1)外来窓口で受付してから、診察開始まで  
**※平均54分**
- (2)予約時間から、診察開始まで(予約の場合)  
**※平均40分**
- (3)診察終了から、診察券又は外来会計ファイルを渡すまで  
**※平均17分**



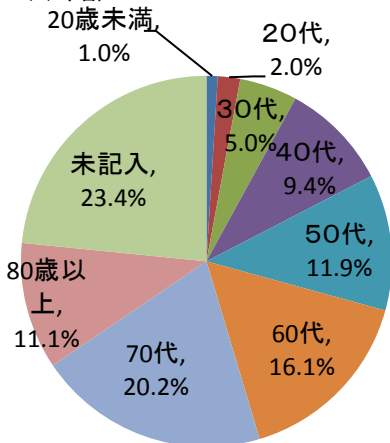
**問6. その他全体的なことについて**

- (1) 今後、他の病気でも当院を受診しますか
- (2) 当院を家族や知人に勧めたいと思いますか
- (3) 当院について総合的にはどう思われますか

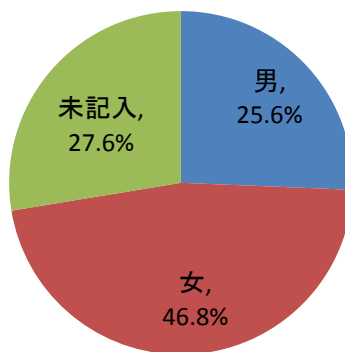


**問7. あなた自身のことについて**

(1)年齢



(2)性別



(3)来院方法

