

『外来患者さまへのアンケート』集計結果表

								全国平均点				30' 当院
	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	機構 (141病院)	小区分 複合(その他)	NC	計	
外来アンケート総合得点	16,099 100.0	258 1.6	813 5.1	3,771 23.4	3,948 24.5	7,309 45.4	4.07	4.09 (81/140)	4.06 (12/29)	4.17	4.09	4.05
I. 病院でのできごと	14,237 100.0	253 1.8	771 5.4	3,361 23.6	3,285 23.1	6,567 46.1	4.06	4.08 (83/140)	4.05 (12/29)	4.16	4.08	4.04
1. 診療前	5,888 100.0	162 2.8	465 7.9	1,421 24.1	1,464 24.9	2,376 40.4	3.92	3.91 (79/140)	3.89 (13/29)	3.99	3.92	3.91
●初めての受診の際、不安を感じた	196 100.0	10 5.1	25 12.8	53 27.0	30 15.3	78 39.8	3.72	3.79 (88/135)	3.76 (19/29)	4.01	3.80	3.77
①この病院は症状にあう診療科がない	208 100.0	4 1.9	8 3.8	32 15.4	43 20.7	121 58.2	4.29	4.28 (55/135)	4.21 (11/29)	4.49	4.29	4.23
②この病院の診察日や診療時間があわない	211 100.0	3 1.4	15 7.1	44 20.9	58 27.5	91 43.1	4.04	4.06 (70/135)	4.00 (11/29)	4.19	4.06	4.02
③この病院には名医や専門医がいないと思う	213 100.0	1 0.5	8 3.8	66 31.0	64 30.0	74 34.7	3.95	4.07 (89/135)	4.01 (16/29)	4.35	4.09	3.95
④この病院は評判が悪い	210 100.0	1 0.5	3 1.4	61 29.0	59 28.1	86 41.0	4.08	4.16 (85/135)	4.09 (15/29)	4.41	4.17	4.15
⑤この病院は検査機器や設備が整っていない	213 100.0	1 0.5	3 1.4	37 17.4	60 28.2	112 52.6	4.31	4.20 (31/135)	4.11 (5/29)	4.52	4.22	4.27
●この病院は不便	176 100.0	4 2.3	16 9.1	44 25.0	44 25.0	68 38.6	3.89	3.83 (44/134)	3.73 (10/29)	3.94	3.84	3.89
①この病院はバス、電車で通えない	211 100.0	17 8.1	24 11.4	49 23.2	34 16.1	87 41.2	3.71	3.81 (61/136)	3.64 (12/29)	4.25	3.84	3.82
②病院に来るまでに迷ったことがある	211 100.0	3 1.4	6 2.8	27 12.8	33 15.6	142 67.3	4.45	4.35 (34/135)	4.33 (7/29)	4.24	4.34	4.37
③駐車場が狭すぎる、または料金が高すぎる	210 100.0	12 5.7	15 7.1	50 23.8	46 21.9	87 41.4	3.86	3.83 (81/135)	3.96 (20/29)	3.78	3.83	3.88
④駐車場から病院までが遠い、または危険	210 100.0	3 1.4	19 9.0	53 25.2	50 23.8	85 40.5	3.93	4.00 (98/134)	4.02 (21/29)	4.01	4.00	3.95
⑤病院内で迷ったことがある	217 100.0	5 2.3	35 16.1	40 18.4	57 26.3	80 36.9	3.79	3.80 (85/134)	3.87 (22/29)	3.56	3.78	3.77
●この病院は印象が悪い	193 100.0	1 0.5	6 3.1	40 20.7	49 25.4	97 50.3	4.22	4.23 (70/135)	4.20 (14/29)	4.29	4.23	4.24
①電話での対応が悪い	219 100.0	3 1.4	5 2.3	53 24.2	56 25.6	102 46.6	4.14	4.17 (83/136)	4.15 (16/29)	4.13	4.17	4.23
②守衛・警備員の態度や言葉使いが悪い	216 100.0	1 0.5	3 1.4	49 22.7	57 26.4	106 49.1	4.22	4.19 (56/135)	4.15 (9/29)	4.26	4.20	4.20
③受付の職員の態度や言葉使いが悪い	221 100.0	2 0.9	6 2.7	38 17.2	72 32.6	103 46.6	4.21	4.27 (100/136)	4.26 (20/29)	4.31	4.27	4.32
④職員の私語が多い	214 100.0	1 0.5	8 3.7	45 21.0	67 31.3	93 43.5	4.14	4.17 (86/135)	4.15 (17/29)	4.23	4.18	4.15
⑤病院の仕組みがわかる掲示がない	219 100.0	- -	22 10.0	61 27.9	68 31.1	68 31.1	3.83	3.89 (83/135)	3.85 (17/29)	3.89	3.89	3.86
●診療までの待ち時間を不満に思う	162 100.0	18 11.1	47 29.0	36 22.2	37 22.8	24 14.8	3.01	3.03 (82/134)	3.08 (22/29)	3.01	3.03	2.86
①予約したのに待たされた	174 100.0	28 16.1	47 27.0	43 24.7	29 16.7	27 15.5	2.89	2.92 (83/135)	2.99 (20/29)	2.84	2.92	2.77
②どのくらい待つのか、知りたかった	174 100.0	25 14.4	40 23.0	52 29.9	32 18.4	25 14.4	2.95	3.08 (103/134)	3.10 (25/29)	3.05	3.07	3.05
③診察の順番が守られないことがあった	176 100.0	1 0.6	9 5.1	62 35.2	49 27.8	55 31.3	3.84	3.80 (60/135)	3.80 (11/29)	3.85	3.80	3.76
④待つのが当然という態度の職員がいた	180 100.0	2 1.1	8 4.4	55 30.6	51 28.3	64 35.6	3.93	3.88 (65/135)	3.89 (14/29)	3.94	3.89	3.84
⑤呼び出しが聞きとりにくい	181 100.0	3 1.7	15 8.3	47 26.0	56 30.9	60 33.1	3.86	3.82 (72/135)	3.78 (11/29)	3.78	3.82	3.93
●待合室の環境を不満に思う	156 100.0	3 1.9	18 11.5	47 30.1	36 23.1	52 33.3	3.74	3.78 (79/134)	3.75 (13/29)	3.91	3.79	3.76
①待合室が狭すぎる	185 100.0	4 2.2	14 7.6	60 32.4	42 22.7	65 35.1	3.81	3.74 (67/135)	3.73 (12/29)	3.85	3.75	3.76
②椅子が少なすぎる	182 100.0	2 1.1	19 10.4	51 28.0	40 22.0	70 38.5	3.86	3.74 (58/135)	3.75 (10/29)	3.79	3.75	3.77
③換気が悪い、または冷暖房が効かない	183 100.0	- -	7 3.8	49 26.8	50 27.3	77 42.1	4.08	3.93 (41/135)	3.92 (8/29)	4.06	3.94	3.98
④汚い、または整理整頓されていない	183 100.0	- -	- -	41 22.4	46 25.1	96 52.5	4.30	4.12 (39/135)	4.08 (5/29)	4.33	4.13	4.21
⑤診察室内が見えたり、会話が聞こえる	184 100.0	4 2.2	14 7.6	36 19.6	49 26.6	81 44.0	4.03	3.96 (59/135)	3.91 (9/29)	4.11	3.97	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				30' 当院
								機構 (141病院)	小区分 複合(その 他)	NC	計	
2. 診療する職員について	3,174	34	128	723	759	1,530	4.14	4.18	4.15	4.27	4.19	4.10
●医師の態度や言葉使いが悪い	163	-	2	40	31	90	4.28	4.22	4.19	4.34	4.23	4.13
①症状や治療の質問ができなかった	181	2	13	42	41	83	4.05	4.08	4.05	4.19	4.08	3.91
②声が小さく話が聞き取りにくい医師がいた	182	2	7	43	47	83	4.11	4.15	4.12	4.29	4.16	4.08
③プライバシーに配慮しない医師がいた	180	-	3	40	47	90	4.24	4.25	4.20	4.39	4.26	4.16
④あわただしく、十分な時間を取ってくれなかった	181	1	7	43	44	86	4.14	4.15	4.11	4.22	4.15	4.03
⑤顔を向けずに説明したり、嫌な顔をする	180	1	14	33	40	92	4.16	4.22	4.19	4.33	4.23	4.15
●医師の技術や知識に不安を感じた	160	1	9	35	44	71	4.09	4.16	4.12	4.31	4.17	4.11
①説明がわかりにくい医師がいた	181	3	11	38	53	76	4.04	4.14	4.10	4.26	4.15	4.05
②検査数値や画像を用いて説明しない医師がいた	179	3	7	44	41	84	4.09	4.22	4.19	4.32	4.23	4.13
③処置の下手な医師がいた	178	1	5	46	43	83	4.13	4.17	4.15	4.25	4.17	4.06
④複数の治療法がありうることを説明しない医師がいた	177	4	5	51	43	74	4.01	4.11	4.06	4.20	4.11	4.01
⑤自分が良くなっている実感が持てない	178	3	17	39	43	76	3.97	4.01	3.96	4.07	4.01	3.89
●看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	160	2	3	38	39	78	4.18	4.19	4.15	4.26	4.20	4.15
①説明がわかりにくい看護師がいた	178	2	6	39	45	86	4.16	4.19	4.17	4.22	4.19	4.15
②医師の指示や処置を間違える看護師がいた	178	2	3	39	38	96	4.25	4.30	4.28	4.35	4.30	4.30
③質問や相談の対応をしない看護師がいた	180	1	7	39	43	90	4.19	4.25	4.21	4.31	4.25	4.19
④プライバシーに配慮しない看護師がいた	180	3	4	38	38	97	4.23	4.26	4.22	4.34	4.26	4.23
⑤話を聞いて、嫌な気持ちになることがあった	178	3	5	36	39	95	4.22	4.23	4.21	4.26	4.23	4.18
3. 診察・治療・検査・リハビリテーション	2,230	17	40	441	415	1,317	4.33	4.35	4.32	4.46	4.36	4.23
●今日、受けた検査について納得できない	115	2	1	29	20	63	4.23	4.22	4.21	4.29	4.23	3.99
①検査の待ち時間が長すぎる	134	4	14	35	28	53	3.84	3.84	3.89	3.92	3.85	3.70
②検査前、本人確認されなかった	134	1	-	18	23	92	4.53	4.55	4.51	4.60	4.55	4.37
③恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	135	-	1	28	31	75	4.33	4.38	4.34	4.51	4.39	4.29
④検査室が不潔だった	135	-	-	25	31	79	4.40	4.43	4.37	4.58	4.43	4.36
⑤説明がわかりにくい検査技師がいた	134	-	1	25	33	75	4.36	4.36	4.32	4.48	4.37	4.26
●今日、受けた治療・処置に納得できない	112	-	-	22	18	72	4.45	4.45	4.42	4.54	4.46	4.35
①治療・処置の前に本人確認されなかった	129	2	1	17	25	84	4.46	4.52	4.48	4.60	4.53	4.30
②次に何をされるかわからず、不安に思った	129	1	5	27	19	77	4.29	4.40	4.37	4.52	4.41	4.27
③必要な手助けがなかった	127	-	-	24	27	76	4.41	4.44	4.40	4.54	4.44	4.29
④痛みや不快感に対応なし	125	1	2	24	23	75	4.35	4.41	4.37	4.50	4.42	4.31
⑤恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	126	2	1	28	23	72	4.29	4.44	4.39	4.53	4.44	4.37
●今日、受けた点滴・注射・薬に納得できない	80	1	2	11	11	55	4.46	4.45	4.43	4.52	4.45	4.35
①十分な説明なしに点滴や注射をされた	93	1	3	15	17	57	4.35	4.46	4.41	4.54	4.46	4.35
②注射や点滴のやり直しがあった	90	1	2	17	17	53	4.32	4.26	4.27	4.42	4.27	4.04
③我慢できない不快を感じた	91	1	3	16	16	55	4.33	4.34	4.30	4.47	4.35	4.13
④点滴・注射・薬について質問できなかった	92	-	1	18	17	56	4.39	4.38	4.34	4.51	4.39	4.22
⑤説明のわかりにくい薬剤師がいた	92	-	2	17	17	56	4.38	4.39	4.35	4.50	4.39	4.27
●今日、受けたリハビリテーションに納得できない	22	-	-	5	3	14	4.41	4.19	4.20	4.39	4.20	4.16
①リハビリ科の診察日や診療時間帯があわない	27	-	-	9	2	16	4.26	4.12	4.12	4.33	4.14	4.16
②リハビリの設備や器具が悪い、または少ない	27	-	-	7	5	15	4.30	4.11	4.10	4.32	4.12	4.23
③リハビリのスタッフが親切に対応してくれなかった	27	-	-	7	3	17	4.37	4.19	4.19	4.39	4.20	4.21
④リハビリ中に体調変化を訴えたが、対応されなかった	27	-	-	8	3	16	4.30	4.18	4.16	4.39	4.19	4.30
⑤リハビリの内容等を、医師や看護師が知らなかった	27	-	1	9	3	14	4.11	4.14	4.14	4.40	4.16	4.23

『外来患者さまへのアンケート』集計結果表

								全国平均点				30' 当院
	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	機構(141病院)	小区分複合(その他)	NC	計	
4. 病院の環境	1,962 100.0	15 0.8	82 4.2	503 25.6	437 22.3	925 47.1	4.11	4.13 (74/140)	4.07 (13/29)	4.24	4.14	4.19
●診察室の環境が不満	151 100.0	1 0.7	4 2.6	26 17.2	30 19.9	90 59.6	4.35	4.28 (50/133)	4.25 (10/29)	4.43	4.29	4.33
①診察中、外の会話等が聞こえたり、のぞかれた	170 100.0	1 0.6	5 2.9	25 14.7	42 24.7	97 57.1	4.35	4.35 (70/133)	4.33 (12/29)	4.47	4.36	4.40
②診察室が汚い、または整理整頓されていない	170 100.0	1 0.6	1 0.6	28 16.5	43 25.3	97 57.1	4.38	4.39 (77/133)	4.37 (13/29)	4.55	4.40	4.43
③使用する器具や機器が不潔だった	170 100.0	1 0.6	-	34 20.0	42 24.7	93 54.7	4.33	4.43 (93/133)	4.40 (18/29)	4.59	4.44	4.46
④カルテやレントゲンのフィルムなどの管理がずさん	168 100.0	1 0.6	1 0.6	33 19.6	37 22.0	96 57.1	4.35	4.41 (89/133)	4.39 (17/29)	4.56	4.42	4.45
⑤椅子・ベット等は、患者の快適さに配慮がない	168 100.0	1 0.6	3 1.8	34 20.2	41 24.4	89 53.0	4.27	4.32 (84/133)	4.29 (16/29)	4.47	4.33	4.42
●病院のその他の設備や環境が不満	138 100.0	1 0.7	8 5.8	31 22.5	34 24.6	64 46.4	4.10	4.01 (44/133)	3.94 (9/29)	4.10	4.01	4.08
①売店がない、または使いにくい	166 100.0	1 0.6	16 9.6	46 27.7	39 23.5	64 38.6	3.90	3.90 (53/133)	3.81 (11/29)	3.99	3.91	3.97
②ATMや自動販売機がない、または不十分	167 100.0	3 1.8	21 12.6	47 28.1	33 19.8	63 37.7	3.79	3.86 (60/133)	3.71 (10/29)	3.91	3.86	3.99
③植木、絵画などのインテリアが不十分	166 100.0	1 0.6	6 3.6	63 38.0	39 23.5	57 34.3	3.87	3.94 (69/133)	3.85 (12/29)	4.04	3.94	3.92
④苦情を言いたい受付場所がない	165 100.0	2 1.2	9 5.5	66 40.0	26 15.8	62 37.6	3.83	3.97 (96/133)	3.92 (20/29)	4.00	3.97	3.97
⑤病気等を、本やビデオで調べる場所がない	163 100.0	1 0.6	8 4.9	70 42.9	31 19.0	53 32.5	3.78	3.69 (34/133)	3.58 (3/29)	3.71	3.69	3.75
5. 会計	983 100.0	25 2.5	56 5.7	273 27.8	210 21.4	419 42.6	3.96	4.00 (87/140)	3.99 (17/29)	3.91	3.99	3.96
●会計手続きに納得できない	150 100.0	7 4.7	11 7.3	50 33.3	25 16.7	57 38.0	3.76	3.85 (91/133)	3.84 (20/29)	3.62	3.83	3.69
①会計までの待ち時間が長すぎる	169 100.0	9 5.3	27 16.0	44 26.0	33 19.5	56 33.1	3.59	3.65 (85/133)	3.65 (20/29)	3.30	3.63	3.48
②会計の順番が守られなかった	167 100.0	3 1.8	3 1.8	50 29.9	38 22.8	73 43.7	4.05	4.09 (81/133)	4.07 (15/29)	4.02	4.08	4.05
③支払いの内訳がわからない	165 100.0	1 0.6	4 2.4	46 27.9	39 23.6	75 45.5	4.11	4.17 (87/133)	4.15 (15/29)	4.20	4.17	4.21
④支払った金額が予想していたよりも高かった	166 100.0	4 2.4	6 3.6	44 26.5	33 19.9	79 47.6	4.07	4.03 (59/133)	4.03 (13/29)	4.07	4.04	4.02
⑤会計の職員の態度や言葉使いが悪い	166 100.0	1 0.6	5 3.0	39 23.5	42 25.3	79 47.6	4.16	4.19 (84/133)	4.19 (18/29)	4.22	4.19	4.28

								全国平均点				30' 当院
	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	機構(143病院)	小区分複合(その他)	NC	計	
II. 病院についての総合的評価	1,862 100.0	5 0.3	42 2.3	410 22.0	663 35.6	742 39.8	4.13	4.15 (75/140)	4.10 (14/29)	4.28	4.16	4.10
①全体として満足	190 100.0	-	3 1.6	33 17.4	85 44.7	69 36.3	4.16	4.16 (61/134)	4.10 (9/29)	4.32	4.17	4.15
②治療の結果に満足	187 100.0	1 0.5	8 4.3	40 21.4	71 38.0	67 35.8	4.04	4.10 (87/134)	4.05 (16/29)	4.23	4.11	4.05
③通院期間に満足	181 100.0	-	6 3.3	56 30.9	53 29.3	66 36.5	3.99	3.98 (60/134)	3.95 (10/29)	4.07	3.98	3.97
④受けている治療に満足	185 100.0	-	9 4.9	41 22.2	63 34.1	72 38.9	4.07	4.08 (65/134)	4.03 (9/29)	4.20	4.09	3.97
⑤治療に自分の考えが反映されたので満足	184 100.0	1 0.5	2 1.1	64 34.8	54 29.3	63 34.2	3.96	3.99 (84/134)	3.96 (17/29)	4.06	4.00	3.90

								全国平均点				30' 当院
	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	機構(143病院)	小区分複合(その他)	NC	計	
II. ⑥安全な治療をしている	186 100.0	-	-	38 20.4	67 36.0	81 43.5	4.23	4.26 (70/133)	4.20 (13/29)	4.41	4.27	4.22
⑦医師や職員の説明はわかりやすい	188 100.0	1 0.5	5 2.7	36 19.1	64 34.0	82 43.6	4.18	4.24 (87/134)	4.22 (19/29)	4.32	4.25	4.20
⑧受けている治療に納得している	186 100.0	1 0.5	7 3.8	27 14.5	70 37.6	81 43.5	4.20	4.23 (73/134)	4.18 (13/29)	4.35	4.24	4.17
⑨全体として信頼している	189 100.0	-	1 0.5	30 15.9	69 36.5	89 47.1	4.30	4.33 (76/133)	4.28 (14/29)	4.49	4.34	4.27
⑩家族や知人に勧めたい	186 100.0	1 0.5	1 0.5	45 24.2	67 36.0	72 38.7	4.12	4.14 (68/133)	4.07 (14/29)	4.36	4.15	4.13

※ (①/②) ①：順位 ②：回答病院数（有効回答数が10名未満を除く）