『外来患者さんへのアンケート』【外来】集計結果表

別紙４－１

宮城病院

宮城病院

※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

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	
																					機構140病院	機能⑤52病院	機構140病院	機能④52病院	機構140病院	機能⑤52病院
	外来アンケート総合得点																			8.65			8.16	8.27	97/140	39/52
1	当院を選択した一番大きな理由は何ですか。ひとつだけお答えください。	53	52	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						空白	1.9%								
				16	17	5	3	1	6	4	0						1									
	割合	100.0		30.8	32.7	9.6	5.8	1.9	11.5	7.7	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？	53	18	とてもわかりやすかった	ある程度わかりやすかった	わかりにくかった								見ていない・覚えていない			空白	7.5%	44.44		25.59	25.61			12/140	8/52
				8	10	0								31			4									
	割合	100.0		44.4	55.6	0.0																				
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？	53	47	とてもわかりやすかった	ある程度わかりやすかった	わかりにくかった								見ていない・覚えていない			空白	5.7%	34.04		28.64	29.03			35/140	18/52
				16	30	1								3			3									
	割合	100.0		34.0	63.8	2.1																				
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？	53	41	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ								案内するスタッフがいなかった	かかわりがなかった		空白	9.4%	53.66		60.64	63.44			106/140	46/52
				22	18	1								4	3		5									
	割合	100.0		53.7	43.9	2.4																				
5	当院の受診は今回が初めてですか？	53	51	はい	いいえ									覚えていない			空白	1.9%								
				4	47									1			1									
	割合	100.0		7.8	92.2																					
6	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	53	52	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ								かかわりがなかった			空白	0.0%	63.46		62.25	64.96			70/140	37/52
				33	19	0								1			0									
	割合	100.0		63.5	36.5	0.0																				
7	診察予約時間になった後、診察が始まるまでどのくらい待ちましたか？	53	44	時間通り、時間より早く	30分以内	1時間未満	1時間以上							わからない・覚えていない			空白	11.3%	20.45		18.07	23.63			62/140	33/52
				9	20	10	5							3			6									
	割合	100.0		20.5	45.5	22.7	11.4																			
8	診察までの待ち時間に満足していますか？	53	45	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	15.1%	24.44	3.87	20.31	26.85	3.36	3.58	58/140	30/52
				11	21	9	4	0									8									
	割合	100.0		24.4	46.7	20.0	8.9	0.0																		
9	外来待合はどの程度清潔でしたか？	53	47	とても清潔だった	やや清潔だった	あまり清潔ではなかった	全く清潔ではなかった										空白	11.3%	31.91		54.63	58.00			128/140	50/52
				15	31	1	0										6									
	割合	100.0		31.9	66.0	2.1	0.0																			
10	トイレはどの程度清潔でしたか？	53	40	とても清潔だった	やや清潔だった	あまり清潔ではなかった	全く清潔ではなかった							トイレを使わなかった			空白	9.4%	40.00		51.79	55.99			104/140	43/52
				16	23	1	0							8			5									
	割合	100.0		40.0	57.5	2.5	0.0																			
11	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？	53	48	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	9.4%	37.50	4.19	54.52	58.77	4.43	4.48	120/140	47/52
				18	23	5	2	0									5									
	割合	100.0		37.5	47.9	10.4	4.2	0.0																		
12	（11）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%								
				0	0	2	0	0	0	0	0						0									
	割合	100.0		0.0	0.0	100.0	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？	53	41	とても理解しやすかった	ある程度、理解しやすかった	いいえ								説明の必要はなかった	検査や治療はなかった		空白	17.0%	73.17		58.08	62.00			13/140	13/52
				30	11	0								0	3		9									
	割合	100.0		73.2	26.8	0.0																				
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？	53	43	とてもわかりやすかった	ある程度、わかりやすかった	いいえ	説明はなかった							結果は後日になると言われた	検査はなかった	わからない・覚えていない	空白	15.1%	67.44		56.74	62.09			25/140	22/52
				29	14	0	0							0	2	0	8									
	割合	100.0		67.4	32.6	0.0	0.0																			
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？	53	44	はい、そう思う	はい、ある程度	いいえ											空白	17.0%	65.91		48.69	54.10			11/140	10/52
				29	14	1											9									
	割合	100.0		65.9	31.8	2.3																				
16	医師は、あなたの言ったことに耳を傾けていましたか？	53	45	はい、そう思う	はい、ある程度	いいえ											空白	15.1%	77.78		70.22	75.25			33/140	29/52
				35	9	1											8									
	割合	100.0		77.8	20.0	2.2																				
17	あなたが質問をした際、医師からわかりやすい説明を受けましたか？	53	41	はい、そう思う	はい、ある程度	いいえ、わかりにくかった								質問がなかった			空白	17.0%	80.49		62.44	67.25			5/140	5/52
				33	8	0								3			9									
	割合	100.0		80.5	19.5	0.0																				
18	今回の外来受診で、治療方針について通切に説明されましたか？	53	41	適切	多すぎた	不十分	説明はなかった										空白	22.6%	97.56		91.59	92.59			8/140	8/52
				40	0	1	0										12									
	割合	100.0		97.6	0.0	2.4	0.0																			
19	あなたの意思は、治療方針に十分に反映されたと感じましたか？	53	42	はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ											空白	20.8%	73.81		66.09	68.56			21/140	17/52
				31	10	1											11									
	割合	100.0		73.8	23.8	2.4																				
20	診察後、あなたの症状や病気の管理について、自分で何ができるかを理解できましたか？	53	41	はい、そう思う	はい、ある程度	いいえ								必要なかった			空白	20.8%	65.85		46.72	49.36			7/140	7/52
				27	14	0								1			11									
	割合	100.0		65.9	34.1	0.0																				
21	日常生活での注意事項の説明をうけましたか？	53	43	はい、そう思う	はい、ある程度	いいえ											空白	18.9%	72.09		46.99	51.64			3/140	3/52
				31	10	2											10									
	割合	100.0		72.1	23.3	4.7																				
22	医師との対話に満足していますか？	53	43	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	18.9%	81.40	4.74	60.68	65.00	4.47	4.54	6/140	6/52
				35	6	1	1	0									10									
	割合	100.0		81.4	14.0	2.3	2.3	0.0																		
23	医師による治療・治療に満足していますか？	53	42	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	20.8%	83.33	4.74	61.82	65.20	4.50	4.55	5/140	5/52
				35	5	1	0	1									11									
	割合	100.0		83.3	11.9	2.4	0.0	2.4																		
24	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	53	43	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	18.9%	58.14	4.49	50.67	53.45	4.29	4.34	25/140	20/52
				25	15	2	1	0									10									
	割合	100.0		58.1	34.9	4.7	2.3	0.0																		
25	精神的なケアに満足していますか？	53	42	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	20.8%	59.52	4.50	47.97	52.01	4.22	4.30	18/140	15/52
				25	14	2	1	0									11									
	割合	100.0		59.5	33.3	4.8	2.4	0.0																		
26	診察時間に満足していますか？	53	43	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	18.9%	62.79	4.49	48.17	55.42	4.19	4.33	19/140	18/52
				27	12	2	2	0									10									
	割合	100.0		62.8	27.9	4.7	4.7	0.0																		
27	医師や職員は、その薬の副作用を説明しましたか？	53	23	はい、そう思う	はい、ある程度	いいえ								説明は必要なかった			空白	52.8%	56.52		51.82	54.97			42/140	24/52
				13	8	2								2			28									
	割合	100.0		56.5	34.8	8.7																				
28	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	53	27	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ								かかわりがなかった			空白	41.5%	85.19		68.83	74.85			8/140	8/52
				23	4	0								4			22									
	割合	100.0		85.2	14.8	0.0																				
29	放射線技師（X線検査、CT 検査等の職員）の対応は親切・丁寧でしたか？	53	28	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ								かかわりがなかった			空白	37.7%	71.43		67.28	70.15			40/140	25/52
				20	8	0								5			20									
	割合	100.0		71.4	28.6	0.0																				
30	リハビリテーション時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	53	12	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ								かかわりがなかった			空白	62.3%	83.33		66.95	72.64			16/140	15/52
				10	2	0								8			33									
	割合	100.0		83.3	16.7	0.0																				
31	診察終了後、支払呼び出しまでの待ち時間はどのくらいかかりましたか？	53	40	すぐに・5分以内	5分～10分	10分～30分	30分以上										空白	24.5%	20.00		14.74	22.81			44/140	26/52
				8	23	9	0										13									
	割合	100.0		20.0	57.5	22.5	0.0																			
32	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	53	38	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ								かかわりがなかった			空白	28.3%	73.68		51.01	61.11			15/140	14/52
				28	10	0								0			15									
	割合	100.0		73.7	26.3	0.0																				
33	看護師の対応に満足していますか？	53	42	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	20.8%	83.33	4.79	66.13	72.55	4.57	4.65	10/140	10/52
				35	6	0	1	0									11									
	割合	100.0		83.3	14.3	0.0	2.4	0.0																		
34	事務職員の対応に満足していますか？	53	43	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	18.9%	81.40	4.81	58.77	66.01	4.46	4.56	6/140	6/52
				35	8	0	0	0									10									
	割合	100.0		81.4	18.6	0.0	0.0	0.0																		
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？	53	41	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	22.6%	63.41	4.56	56.90	62.98	4.42	4.49	39/140	31/52
				26	12	3	0	0									12									
	割合	100.0		63.4	29.3	7.3	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？	53	42	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	20.8%	69.05	4.60	59.71	64.00	4.41	4.47	23/140	22/52
				29	9	4	0	0									11									
	割合	100.0		69.0	21.4	9.5	0.0	0.0																		
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。どちらで不満なことがありましたか？（複数回答可）	0	0	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%								
				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															
38	当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	53	42	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	20.8%	64.29	4.55	47.12	46.65	4.23	4.21	8/140	6/52
				27	11	4	0	0									11									
	割合	100.0		64.3	26.2	9.5	0.0	0.0																		
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。	53	40	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1				空白	24.5%	15.00	8.65	18.70	20.97	8.16	8.27	97/140	39/52
				6	19	10	5	0	0	0	0	0	0				13									
	割合	100.0		15.0	47.5	25.0	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0													
40	あなたの年齢を教えてください。	53	45	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	15.1%								
				0	0	2	1	1	0	7	18	16	0				8									
	割合	100.0		0.0	0.0	4.4	2.2	2.2	0.0	15.6	40.0	35.6	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