

平成25年度 外来 患者満足度調査 結果報告書

調査期間：平成25年9月10日～10月31日

医療法人 埼玉成恵会病院

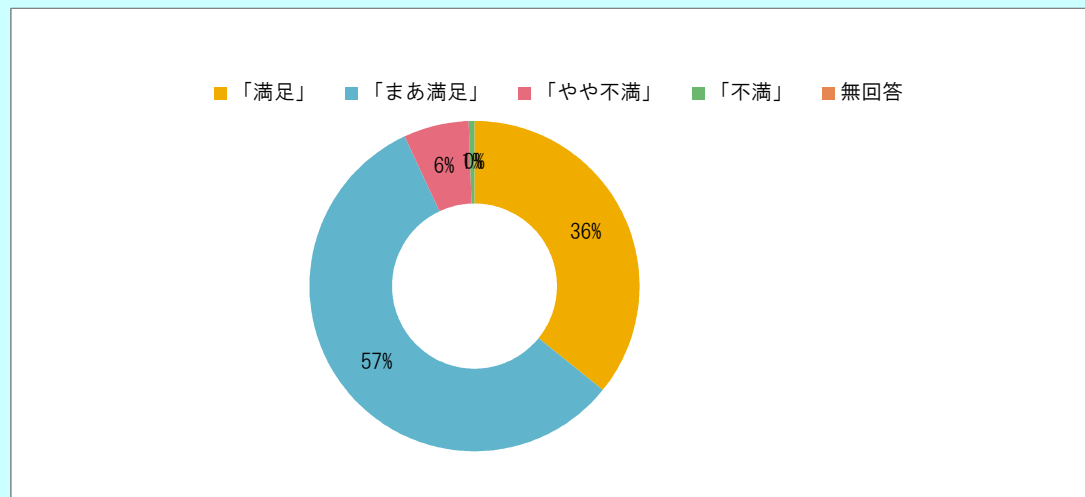
患者満足度調査プロジェクト

アンケート配布数： 224枚
有効回収数： 156枚
有効回収率： 69.6%

I、総合的におたずねします

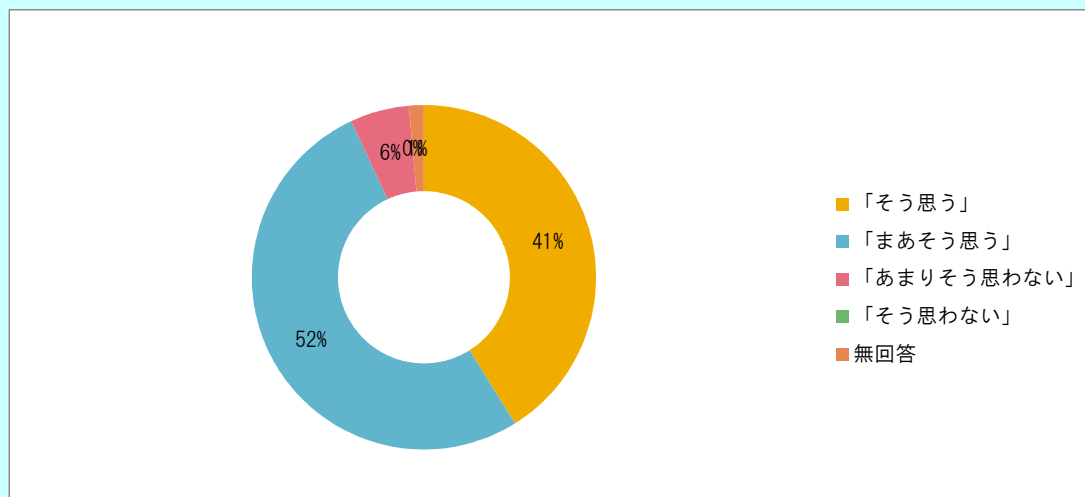
問1:全体として受けている治療やケアにどの程度満足していますか。

1.「満足」	56件	35.9%
2.「まあ満足」	89件	57.1%
3.「やや不満」	10件	6.4%
4.「不満」	1件	0.6%
5.無回答	0件	0.0%
合計	156件	



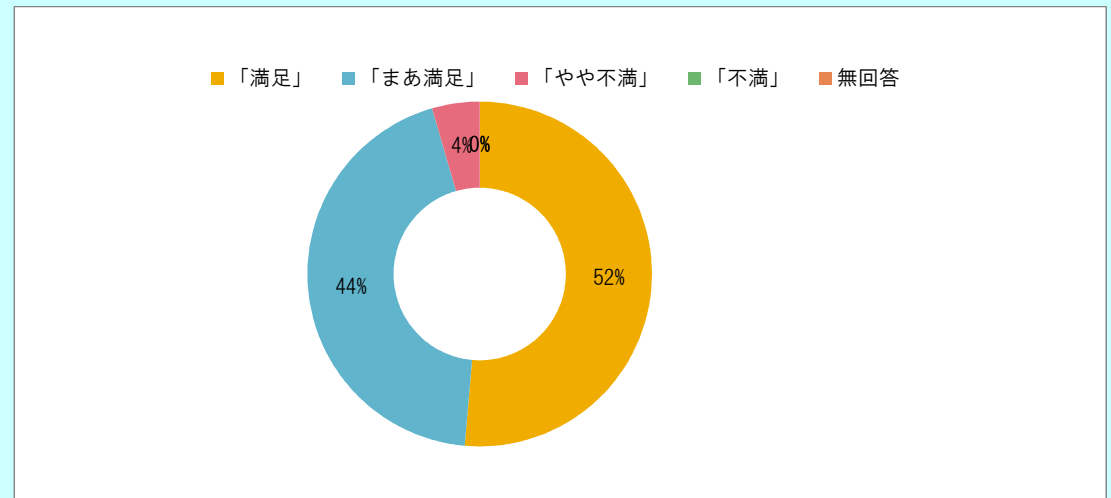
問2:この病院は、家族や知人にも紹介したい病院ですか。

1.「そう思う」	64件	41.0%
2.「まあそう思う」	81件	51.9%
3.「あまりそう思わない」	9件	5.8%
4.「そう思わない」	0件	0.0%
5.無回答	2件	1.3%
合計	156件	



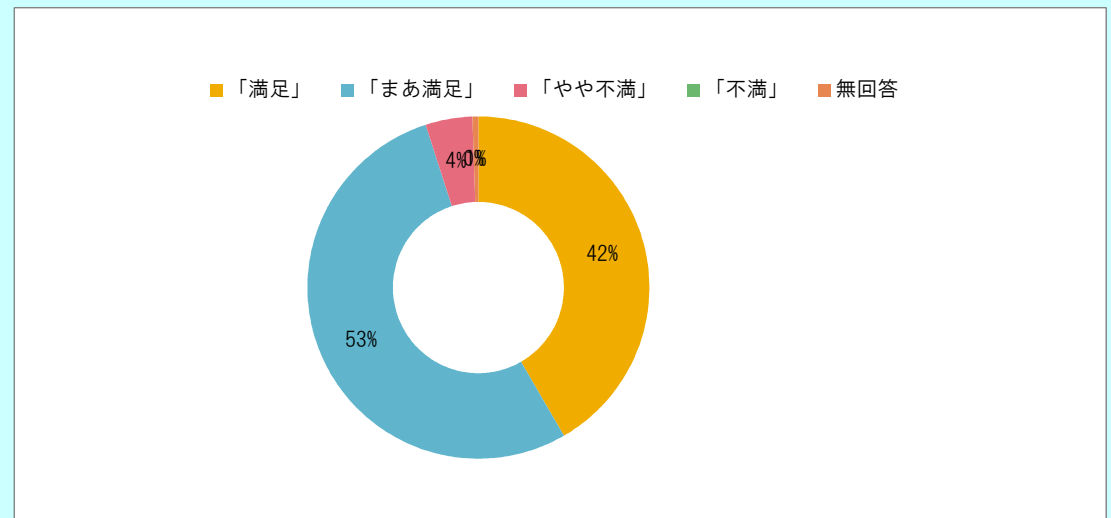
問3: 設備や環境についてどの程度満足していますか。

1. 「満足」	80件	51.3%
2. 「まあ満足」	69件	44.2%
3. 「やや不満」	7件	4.5%
4. 「不満」	0件	0.0%
5. 無回答	0件	0.0%
合計	156件	



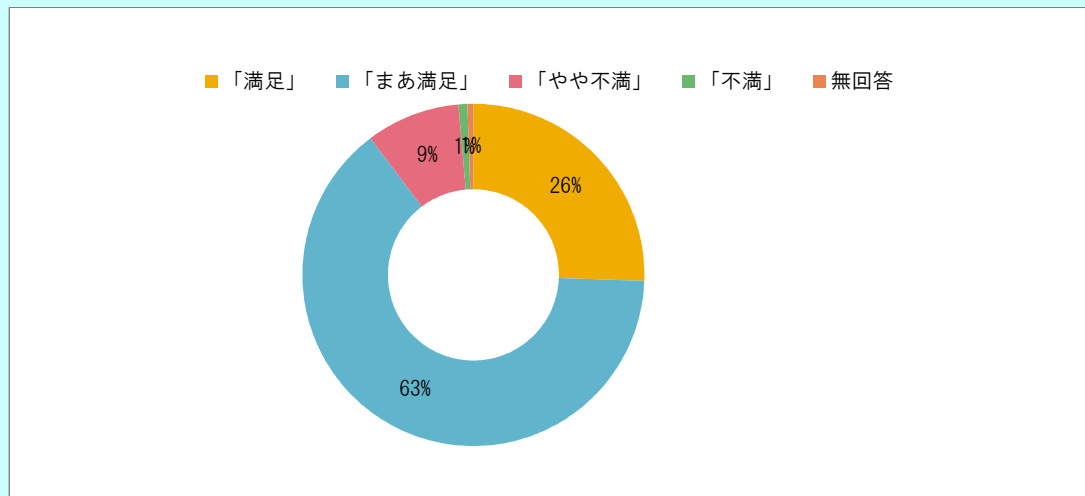
問4: 職員の対応についてどの程度満足していますか。

1. 「満足」	65件	41.7%
2. 「まあ満足」	83件	53.2%
3. 「やや不満」	7件	4.5%
4. 「不満」	0件	0.0%
5. 無回答	1件	0.6%
合計	156件	



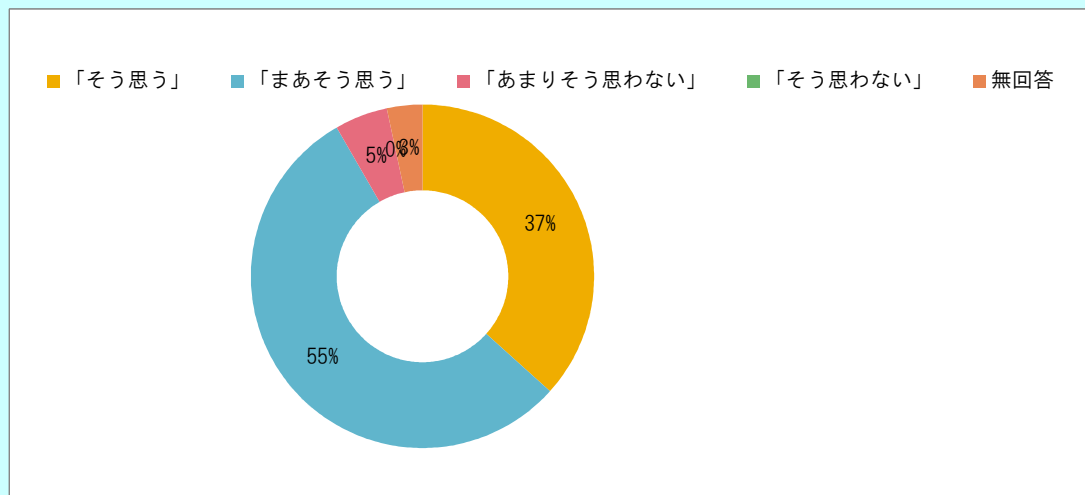
問5: 患者さんへの支援についてどの程度満足していますか。

1. 「満足」	40件	25.6%
2. 「まあ満足」	100件	64.1%
3. 「やや不満」	14件	9.0%
4. 「不満」	1件	0.6%
5. 無回答	1件	0.6%
合計	156件	



問6: 当院では患者さんのプライバシーへの配慮がされていると思いますか。

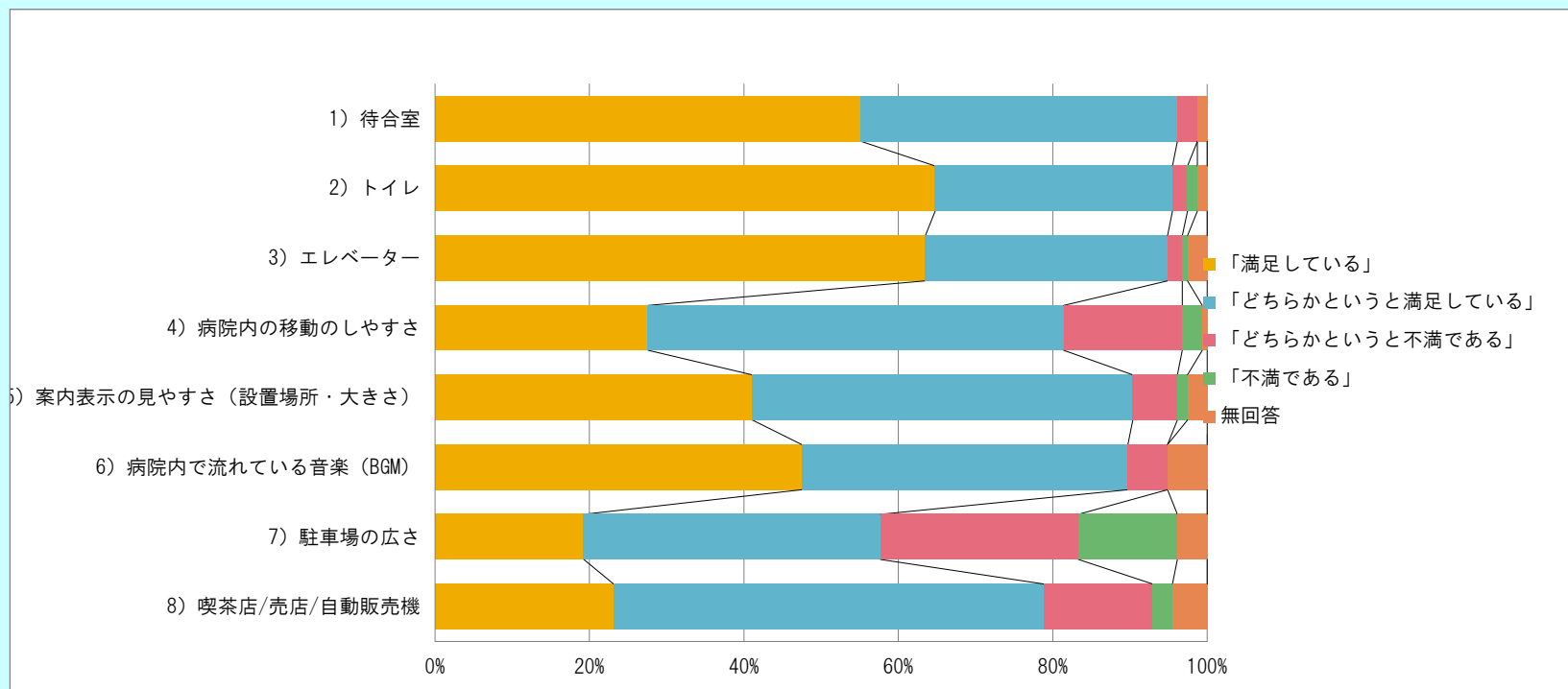
1. 「そう思う」	57件	36.5%
2. 「まあそう思う」	86件	55.1%
3. 「あまりそう思わない」	8件	5.1%
4. 「そう思わない」	0件	0.0%
5. 無回答	5件	3.2%
合計	156件	



II、設備環境についておたずねします。

問7:設備

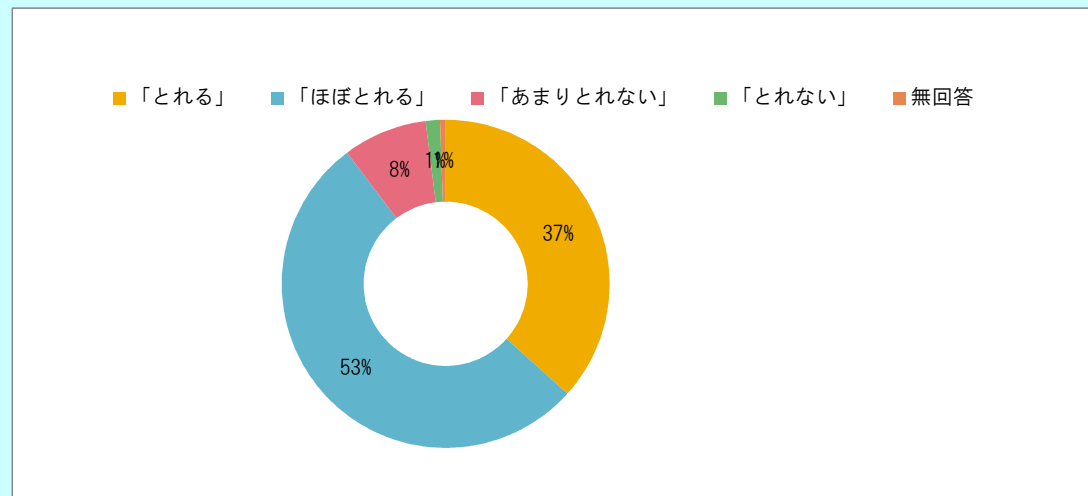
	8) 喫茶店/7) 駐車場	6) 病院内	5) 案内表	4) 病院内	3) エレベーター	2) トイレ	1) 待合室	8) 喫茶店/7) 駐車場	6) 病院内	5) 案内表	4) 病院内	3) エレベーター	2) トイレ	1) 待合室		
1. 「満足している」	36件	30件	74件	64件	43件	99件	101件	86件	23.1%	19.2%	47.4%	41.0%	27.6%	63.5%	64.7%	55.1%
2. 「どちらかという満足している」	87件	60件	66件	77件	84件	49件	48件	64件	55.8%	38.5%	42.3%	49.4%	53.8%	31.4%	30.8%	41.0%
3. 「どちらかという不満である」	22件	40件	8件	9件	24件	3件	3件	4件	14.1%	25.6%	5.1%	5.8%	15.4%	1.9%	1.9%	2.6%
4. 「不満である」	4件	20件	0件	2件	4件	1件	2件	0件	2.6%	12.8%	0.0%	1.3%	2.6%	0.6%	1.3%	0.0%
5. 無回答	7件	6件	8件	4件	1件	4件	2件	2件	4.5%	3.8%	5.1%	2.6%	0.6%	2.6%	1.3%	1.3%
合計	156件	156件	156件	156件	156件	156件	156件	156件								



Ⅲ、外来診療、待ち時間についておたずねします。

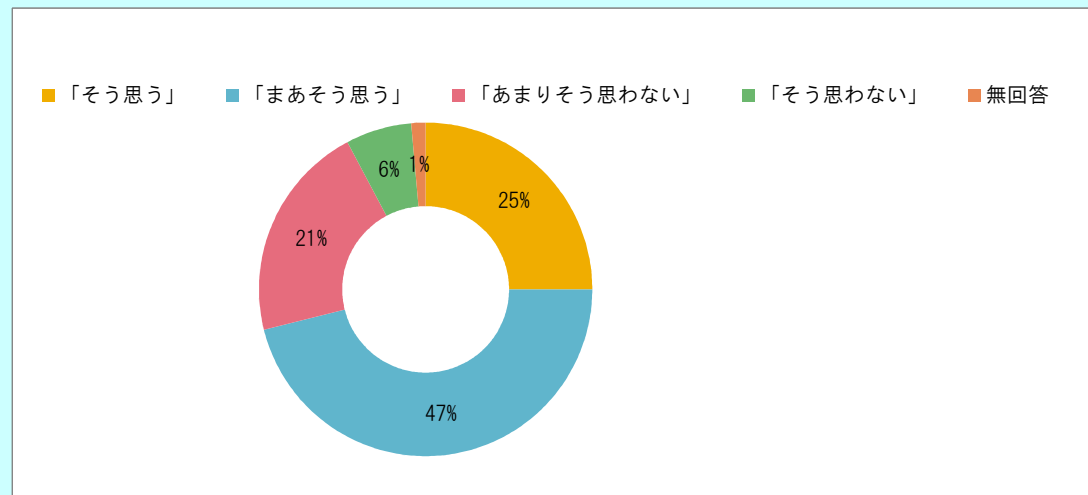
問8: 診療予約は希望通りとれますか。

1. 「とれる」	57件	36.5%
2. 「ほぼとれる」	83件	53.2%
3. 「あまりとれない」	13件	8.3%
4. 「とれない」	2件	1.3%
5. 無回答	1件	0.6%
合計	156件	



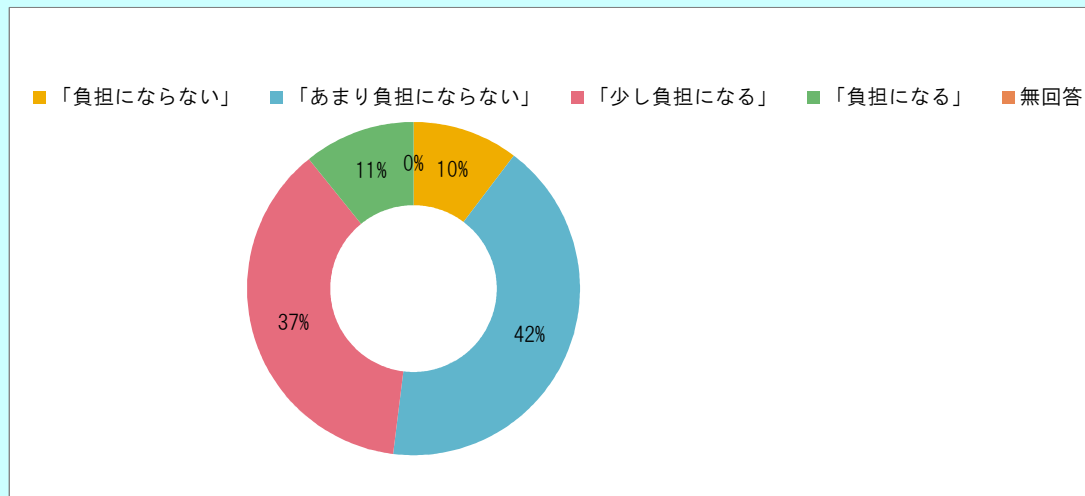
問9: 診療予約は、待ち時間の負担軽減に役立っていますか。

1. 「そう思う」	39件	25.0%
2. 「まあそう思う」	72件	46.2%
3. 「あまりそう思わない」	33件	21.2%
4. 「そう思わない」	10件	6.4%
5. 無回答	2件	1.3%
合計	156件	



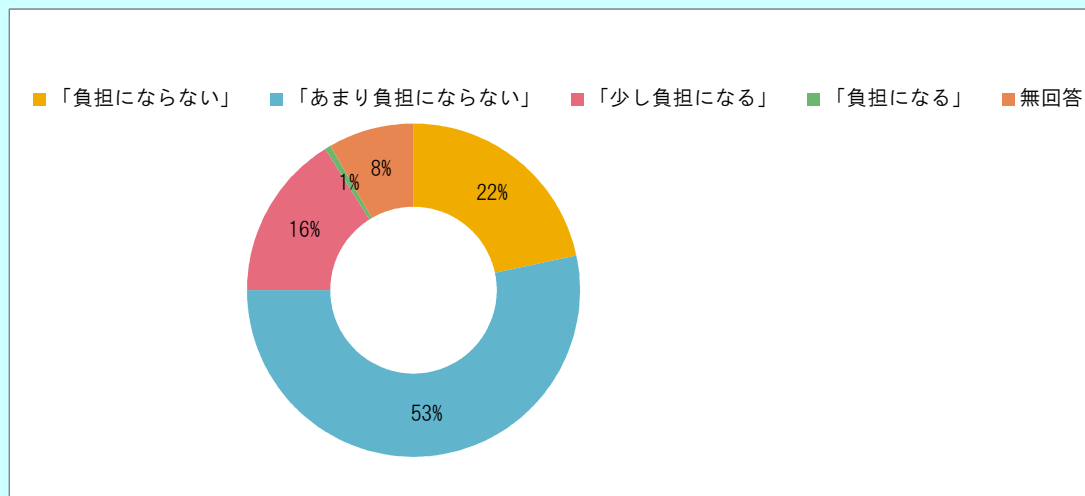
問10: 外来診察室での待ち時間

1. 「負担にならない」	16件	10.3%
2. 「あまり負担にならない」	65件	41.7%
3. 「少し負担になる」	58件	37.2%
4. 「負担になる」	17件	10.9%
5. 無回答	0件	0.0%
合計	156件	



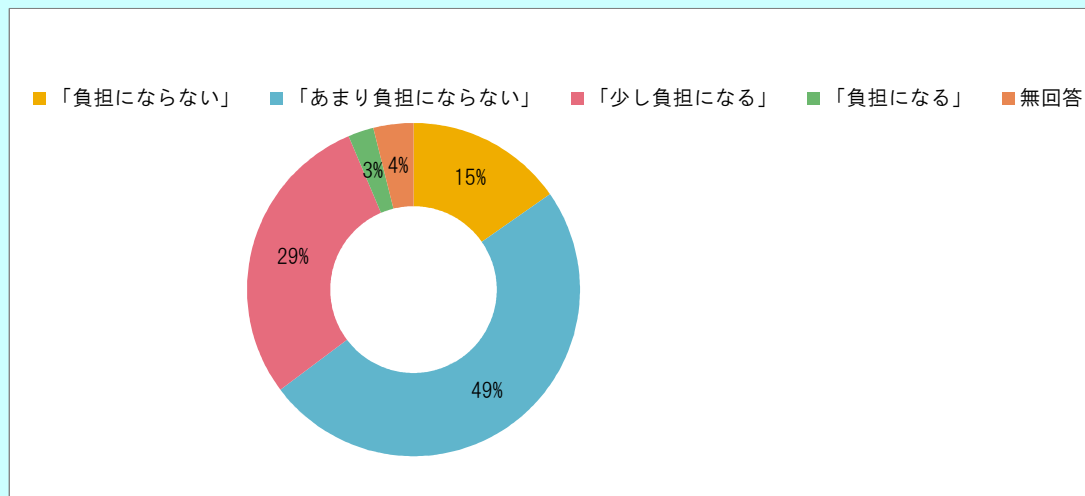
問11: 外来採血室での待ち時間

1. 「負担にならない」	34件	21.8%
2. 「あまり負担にならない」	83件	53.2%
3. 「少し負担になる」	25件	16.0%
4. 「負担になる」	1件	0.6%
5. 無回答	13件	8.3%
合計	156件	



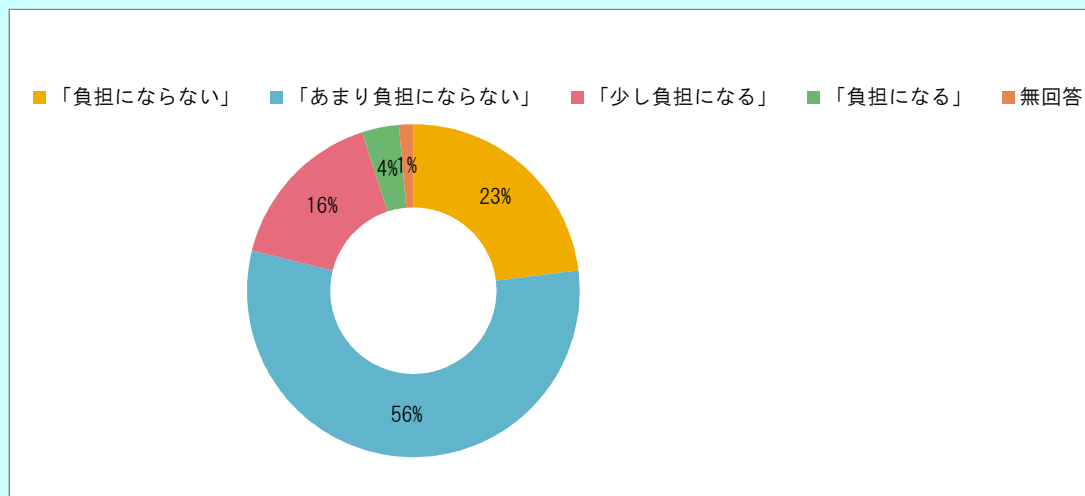
問12: 検査までの待ち時間

1. 「負担にならない」	24件	15.4%
2. 「あまり負担にならない」	77件	49.4%
3. 「少し負担になる」	45件	28.8%
4. 「負担になる」	4件	2.6%
5. 無回答	6件	3.8%
合計	156件	



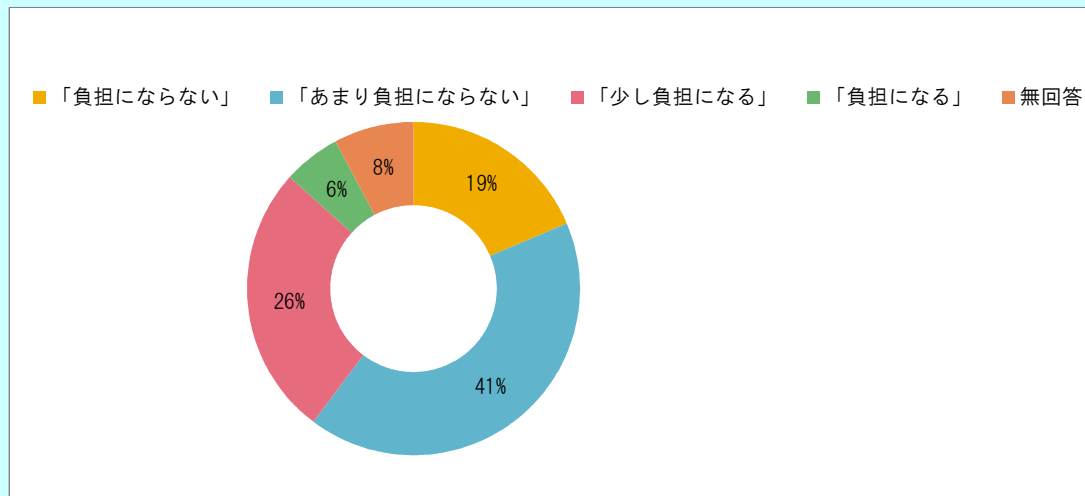
問13: 会計までの待ち時間

1. 「負担にならない」	36件	23.1%
2. 「あまり負担にならない」	87件	55.8%
3. 「少し負担になる」	25件	16.0%
4. 「負担になる」	6件	3.8%
5. 無回答	2件	1.3%
合計	156件	



問14:薬を受け取るまでの待ち時間

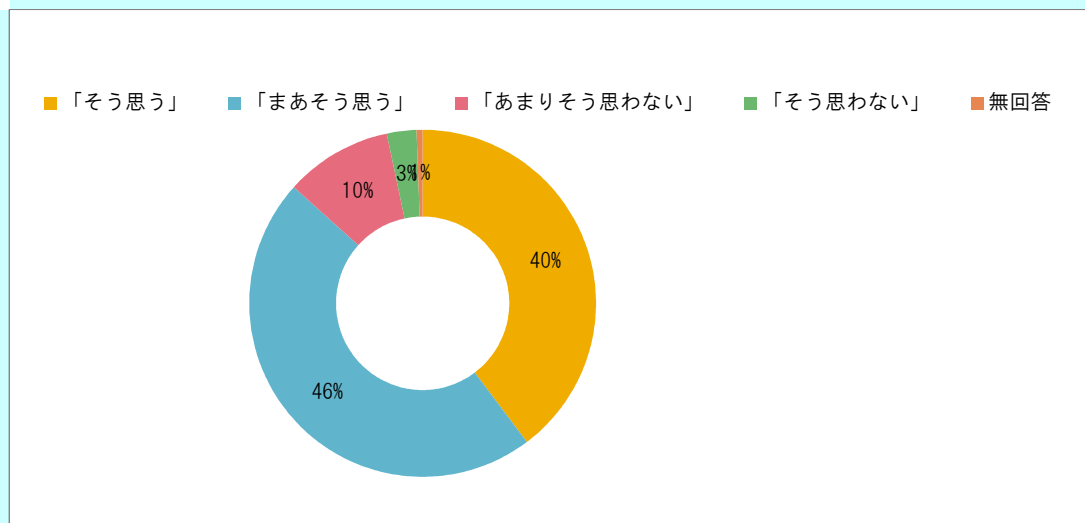
1.「負担にならない」	29件	18.6%
2.「あまり負担にならない」	65件	41.7%
3.「少し負担になる」	41件	26.3%
4.「負担になる」	9件	5.8%
5. 無回答	12件	7.7%
合計	156件	



IV、職員についておたずねします

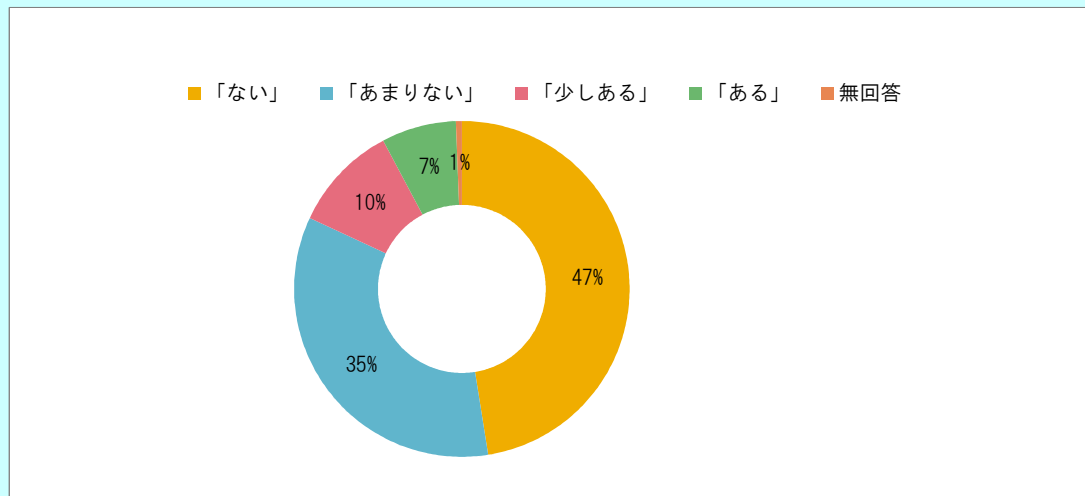
問15:担当医はあなたの話を十分聞いてくれますか、また、説明はわかりやすいですか。

1.「そう思う」	62件	39.7%
2.「まあそう思う」	73件	46.8%
3.「あまりそう思わない」	16件	10.3%
4.「そう思わない」	4件	2.6%
5. 無回答	1件	0.6%
合計	156件	



問16: 担当医の言葉や態度で、不愉快な思いをしたことがありますか。

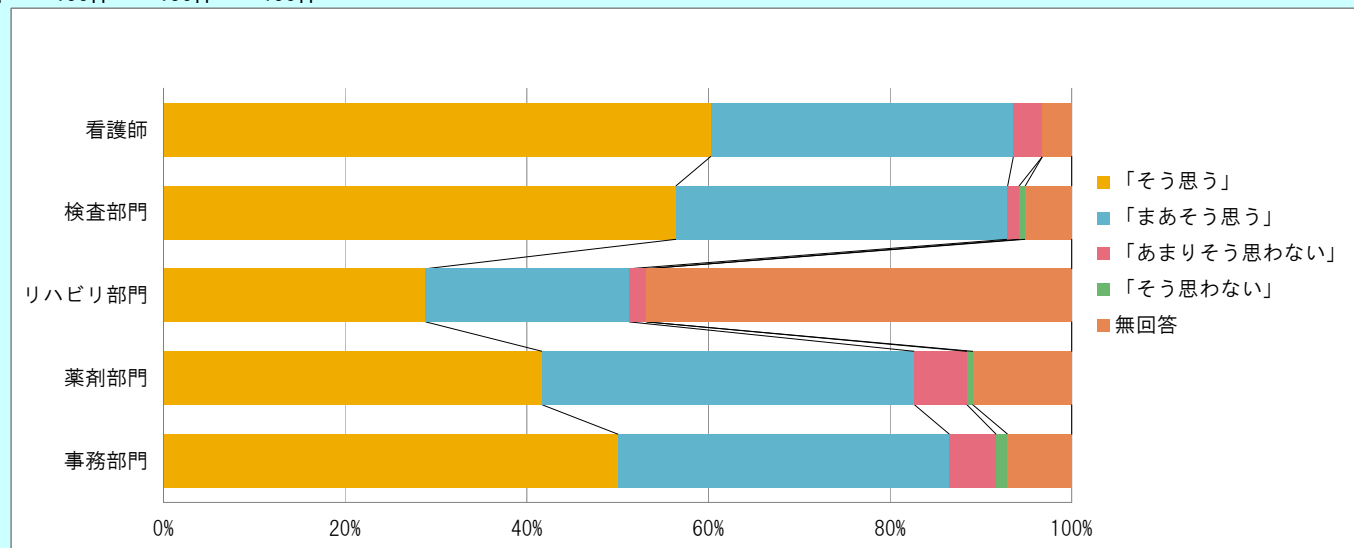
1. 「ない」	74件	47.4%
2. 「あまりない」	54件	34.6%
3. 「少しある」	16件	10.3%
4. 「ある」	11件	7.1%
5. 無回答	1件	0.6%
合計	156件	



問17: その他の職員についておたずねします。

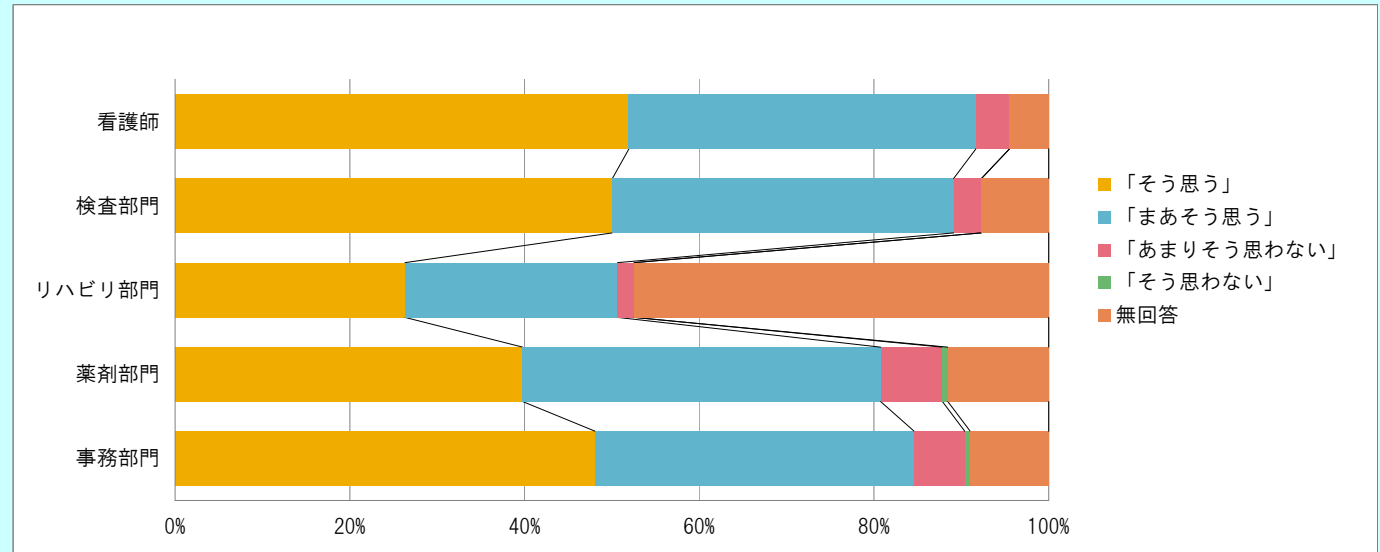
対応は親切ですか。

	事務部門	薬剤部門	リハビリ部門	検査部門	看護師	事務部門	薬剤部門	リハビリ部門	検査部門	看護師
1. 「そう思う」	78件	65件	45件	88件	94件	50.0%	41.7%	28.8%	56.4%	60.3%
2. 「まあそう思う」	57件	64件	35件	57件	52件	36.5%	41.0%	22.4%	36.5%	33.3%
3. 「あまりそう思わない」	8件	9件	3件	2件	5件	5.1%	5.8%	1.9%	1.3%	3.2%
4. 「そう思わない」	2件	1件	0件	1件	0件	1.3%	0.6%	0.0%	0.6%	0.0%
5. 無回答	11件	17件	73件	8件	5件	7.1%	10.9%	46.8%	5.1%	3.2%
合計	156件	156件	156件	156件	156件					



説明は、わかりやすいですか。

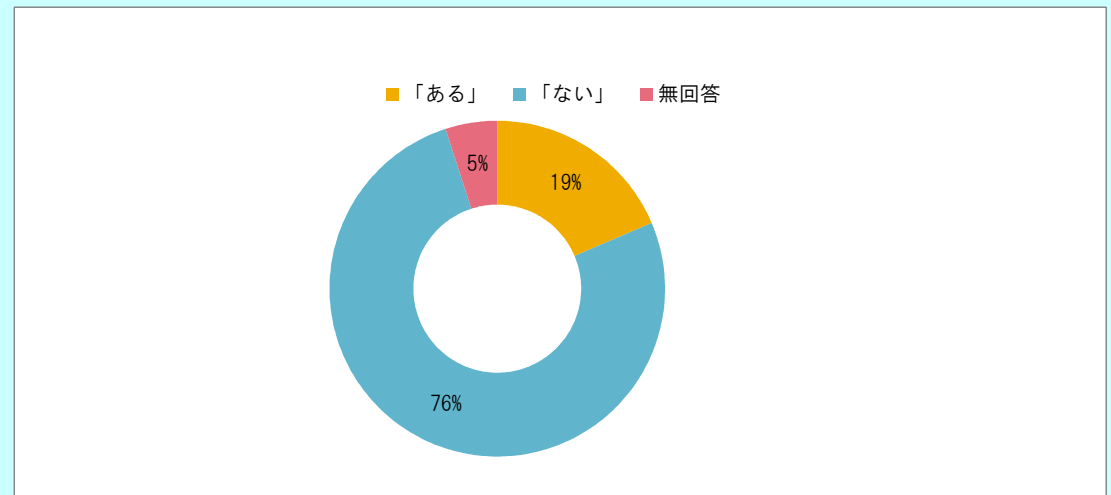
	事務部門	薬剤部門	リハビリ部	検査部門	看護師	事務部門	薬剤部門	リハビリ部	検査部門	看護師
1.「そう思う」	75件	62件	41件	78件	81件	48.1%	39.7%	26.3%	50.0%	51.9%
2.「まあそう思う」	57件	64件	38件	61件	62件	36.5%	41.0%	24.4%	39.1%	39.7%
3.「あまりそう思わない」	9件	11件	3件	5件	6件	5.8%	7.1%	1.9%	3.2%	3.8%
4.「そう思わない」	1件	1件	0件	0件	0件	0.6%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%
5. 無回答	14件	18件	74件	12件	7件	9.0%	11.5%	47.4%	7.7%	4.5%
合計	156件	156件	156件	156件	156件					



V、患者さんへの支援についておたずねします。

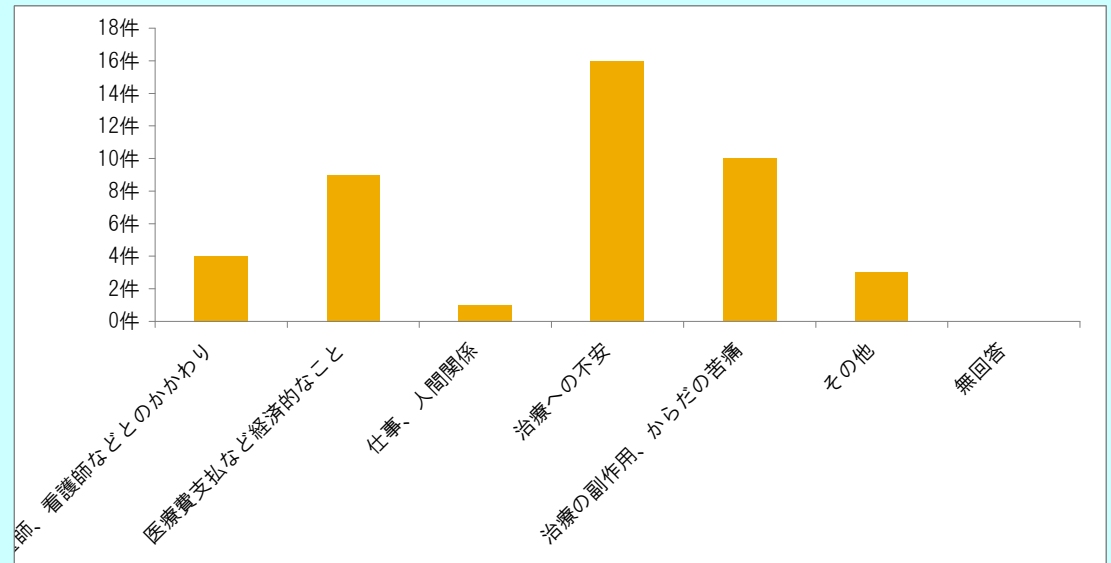
問18: 当院に受診していて困ったことはありますか。

1.「ある」	29件	18.6%
2.「ない」	119件	76.3%
3. 無回答	8件	5.1%
合計	156件	



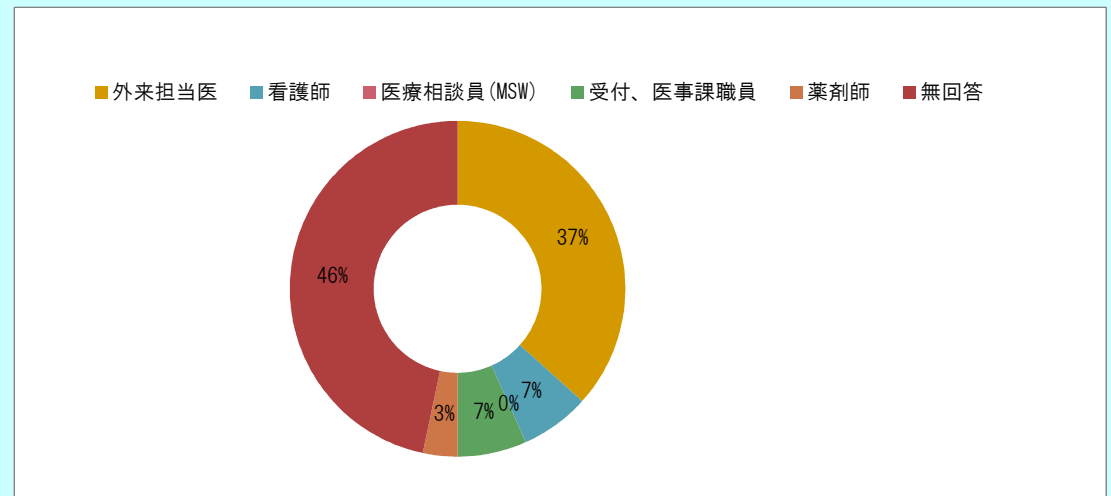
付問18-1 当てはまる番号に○をつけてください。(複数回答可)

1. 医師、看護師などのかかわり	4件	9.3%
2. 医療費支払など経済的なこと	9件	20.9%
3. 仕事、人間関係	1件	2.3%
4. 治療への不安	16件	37.2%
5. 治療の副作用、からだの苦痛	10件	23.3%
6. その他	3件	7.0%
7. 無回答	0件	0.0%
合計	43件	



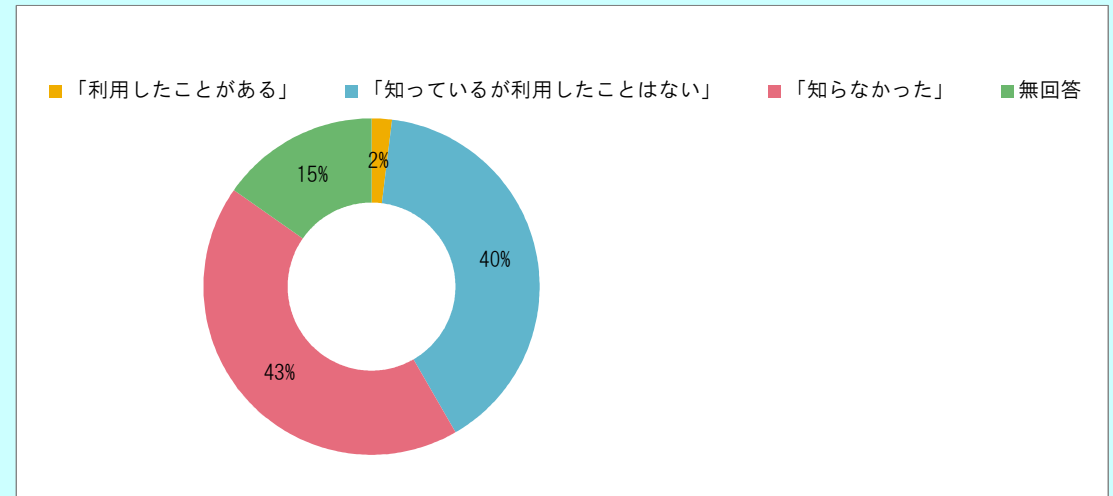
付問18-2 相談されたのは次のどの職員でしたか。当てはまる番号に○をつけてください。(複数回答可)

1. 外来担当医	11件	36.7%
2. 看護師	2件	6.7%
3. 医療相談員(MSW)	0件	0.0%
4. 受付、医事課職員	2件	6.7%
5. 薬剤師	1件	3.3%
6. 無回答	14件	46.7%
合計	30件	



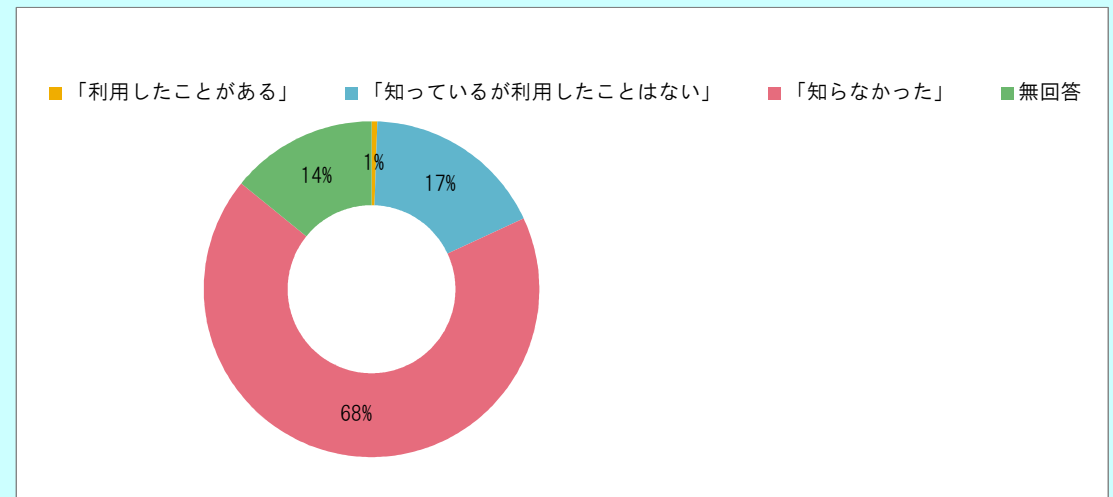
問19: みなさまの声(ご意見箱)がありますが、利用したことがありますか。

1. 「利用したことがある」	3件	1.9%
2. 「知っているが利用したことはない」	62件	39.7%
3. 「知らなかった」	67件	42.9%
4. 無回答	24件	15.4%
合計	156件	



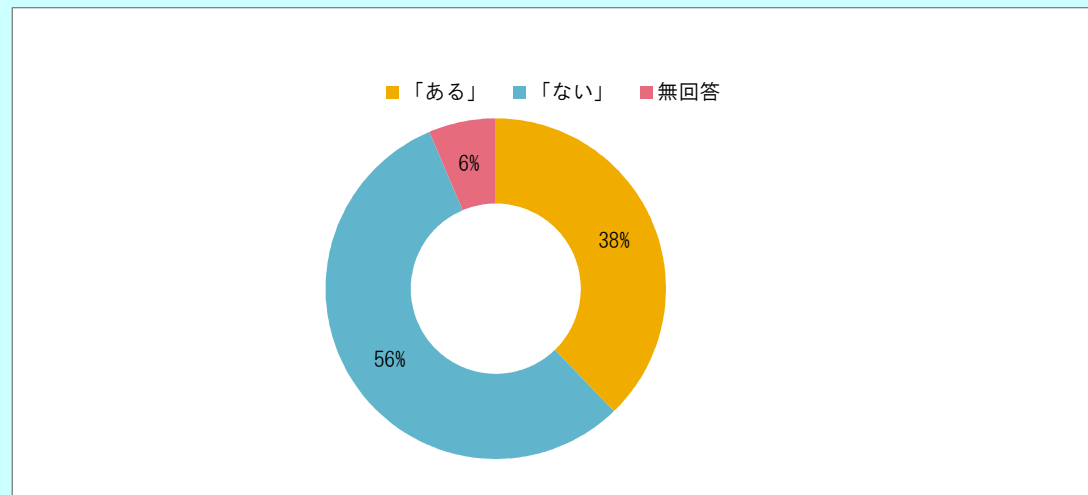
問20: 当院にはカルテ開示・カルテ閲覧できる制度がありますが利用したことがありますか。

1. 「利用したことがある」	1件	0.6%
2. 「知っているが利用したことはない」	27件	17.3%
3. 「知らなかった」	106件	67.9%
4. 無回答	22件	14.1%
合計	156件	



問21: 担当医以外の医師や、他病院の医師の意見(セカンド・オピニオン)を聞きたいと思ったことがありますか。

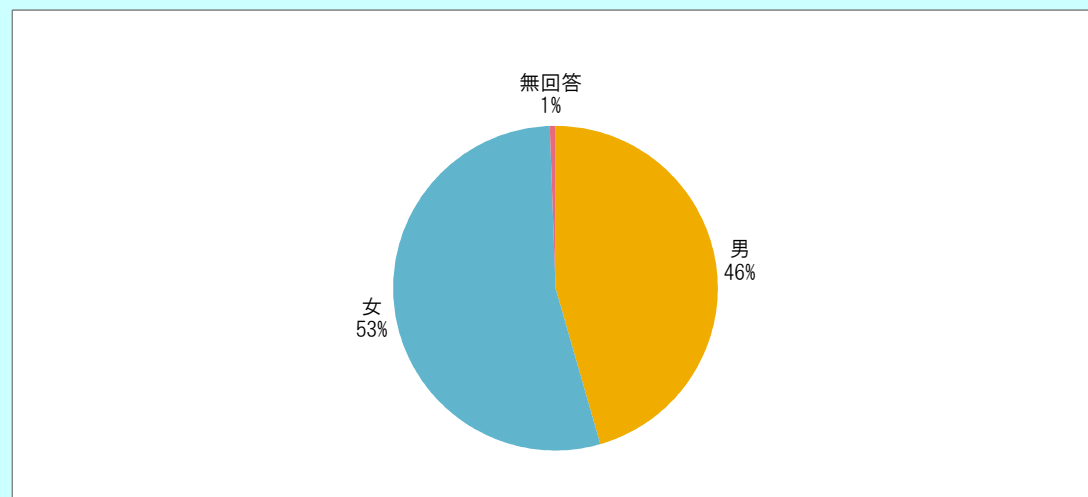
1. 「ある」	59件	37.8%
2. 「ない」	87件	55.8%
3. 無回答	10件	6.4%
合計	156件	



Ⅵ、最後にあなたご自身のことについておたずねします。

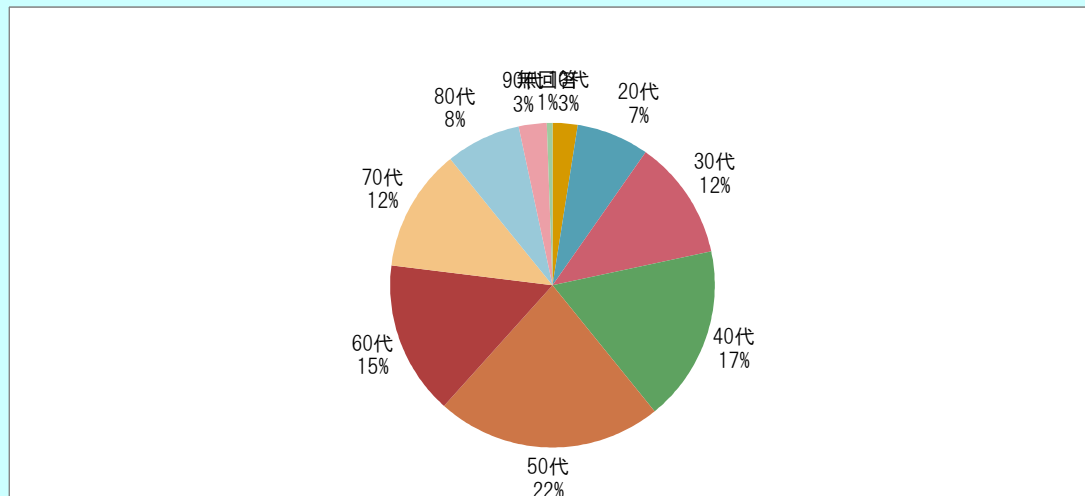
問22: あなたの性別を教えてください。

1. 男	71件	45.5%
2. 女	84件	53.8%
3. 無回答	1件	0.6%
合計	156件	



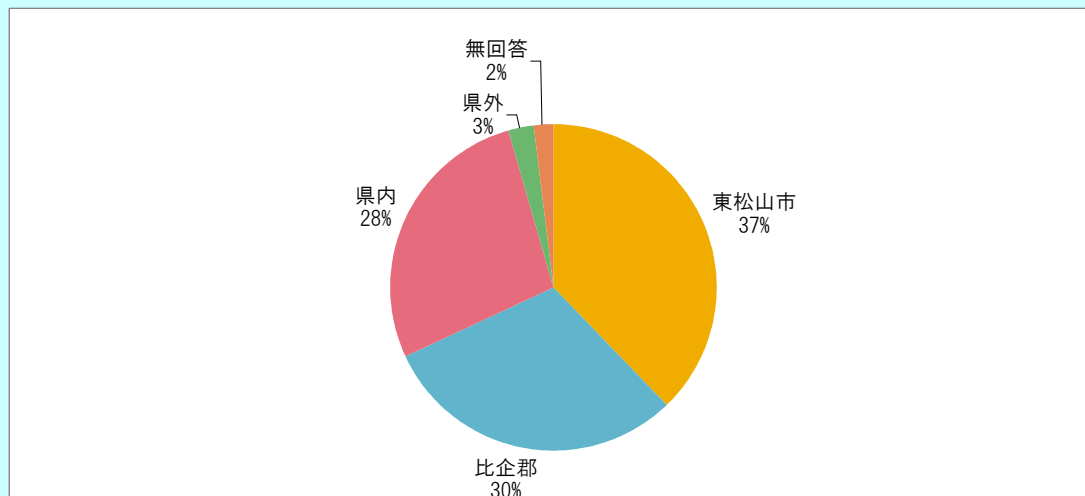
問23: あなたの年齢を教えてください。

1. 10代	4件	2.6%
2. 20代	11件	7.1%
3. 30代	19件	12.2%
4. 40代	27件	17.3%
5. 50代	35件	22.4%
6. 60代	24件	15.4%
7. 70代	19件	12.2%
8. 80代	12件	7.7%
9. 90代	4件	2.6%
10. 無回答	1件	0.6%
合計	156件	



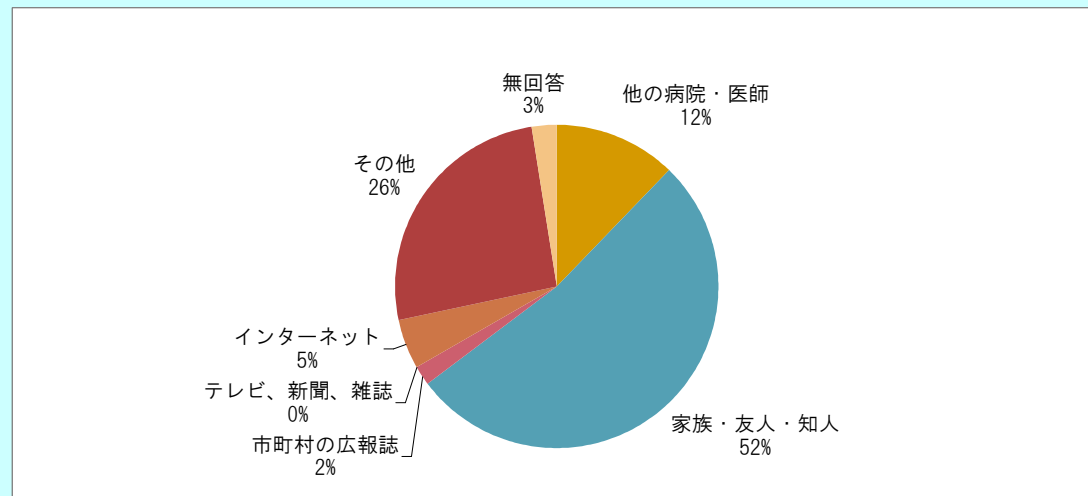
問24: あなたのお住いを教えてください。

1. 東松山市	59件	37.8%
2. 比企郡	47件	30.1%
3. 県内	43件	27.6%
4. 県外	4件	2.6%
5. 無回答	3件	1.9%
合計	156件	



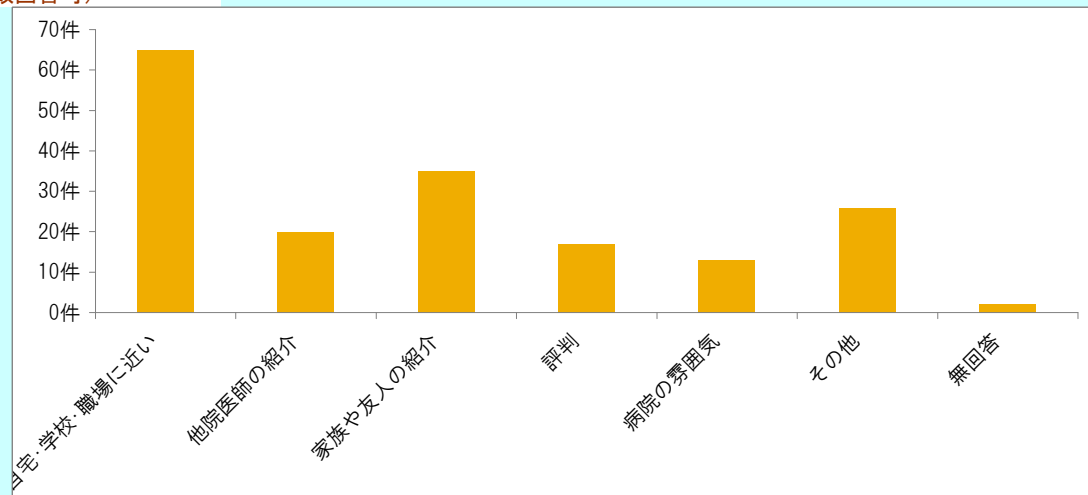
問25:この病院をどのような方法でお知りになりましたか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 他の病院・医師	19件	12.2%
2. 家族・友人・知人	82件	52.6%
3. 市町村の広報誌	3件	1.9%
4. テレビ、新聞、雑誌	0件	0.0%
5. インターネット	8件	5.1%
6. その他	40件	25.6%
7. 無回答	4件	2.6%
合計	156件	



問26:当院を選んだ理由を教えてください。あてはまる番号を選んで○をつけてください。(複数回答可)

1. 自宅・学校・職場に近い	65件	36.5%
2. 他院医師の紹介	20件	11.2%
3. 家族や友人の紹介	35件	19.7%
4. 評判	17件	9.6%
5. 病院の雰囲気	13件	7.3%
6. その他	26件	14.6%
7. 無回答	2件	1.1%
合計	178件	



問27: 現在かかっている診療科はどこですか。あてはまる番号を選んで○をつけてください。(複数回答可)

1. 整形外科	47件	22.1%
2. 手外科・形成外科	28件	13.1%
3. 内科	38件	17.8%
4. 循環器科	15件	7.0%
5. 外科	16件	7.5%
6. 脳神経外科	21件	9.9%
7. 神経内科	13件	6.1%
8. 泌尿器科	8件	3.8%
9. 乳腺科	13件	6.1%
10. リハビリテーション科	9件	4.2%
11. 無回答	5件	2.3%
合計	213件	

