

平成26年度 外来 患者満足度調査 結果報告書

調査期間：平成26年9月10日～10月31日

医療法人 埼玉成恵会病院

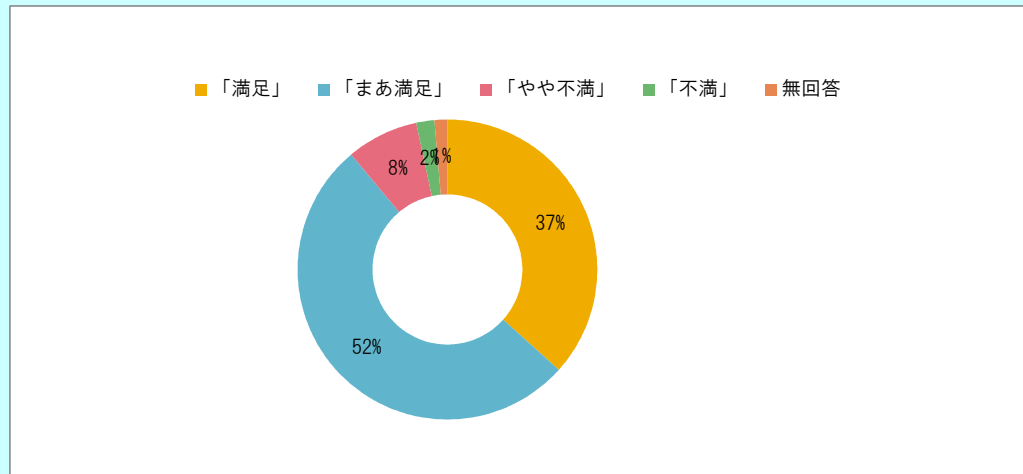
患者満足度調査プロジェクト

アンケート配布数： 190枚
有効回収数： 153枚
有効回収率： 80.5%

I、総合的におたずねします

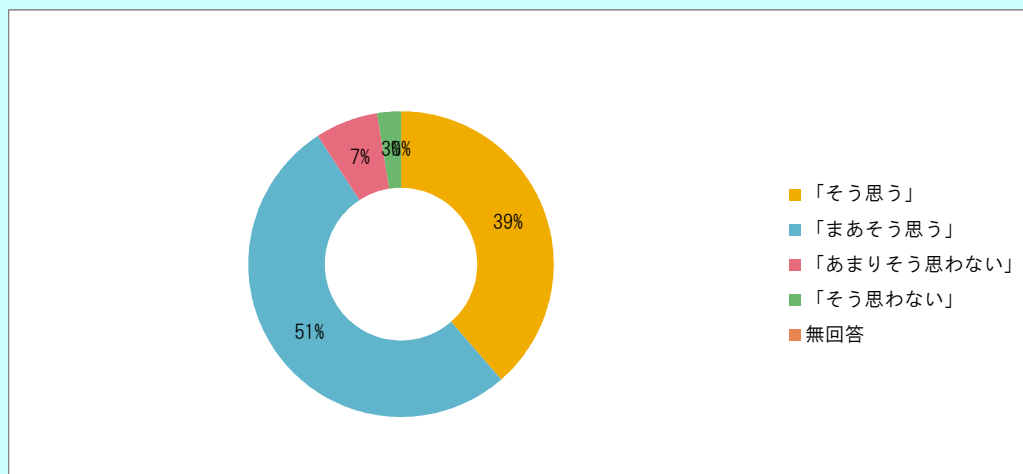
問1:全体として受けている治療やケアにどの程度満足していますか。

1.「満足」	56件	36.6%
2.「まあ満足」	80件	52.3%
3.「やや不満」	12件	7.8%
4.「不満」	3件	2.0%
5.無回答	2件	1.3%
合計	153件	



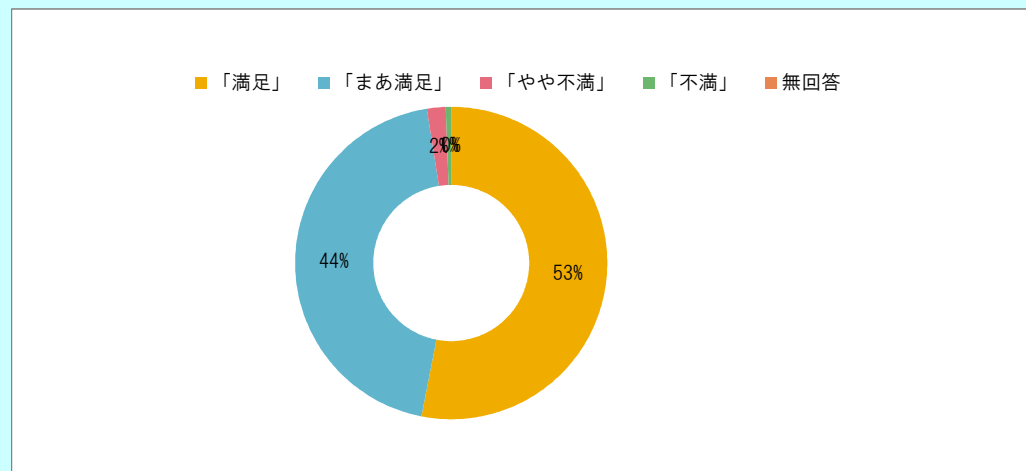
問2:この病院は、家族や知人にも紹介したい病院ですか。

1.「そう思う」	59件	38.6%
2.「まあそう思う」	80件	52.3%
3.「あまりそう思わない」	10件	6.5%
4.「そう思わない」	4件	2.6%
5.無回答	0件	0.0%
合計	153件	



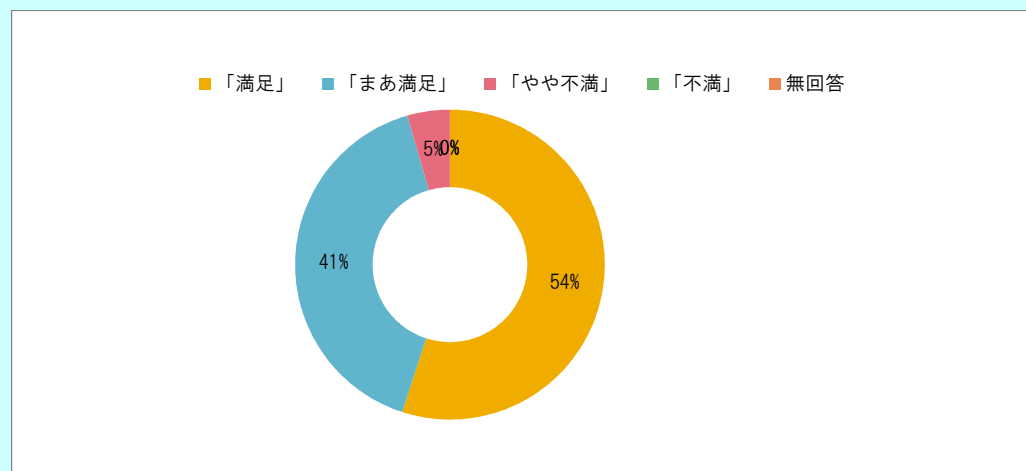
問3: 設備や環境についてどの程度満足していますか。

1. 「満足」	81件	52.9%
2. 「まあ満足」	68件	44.4%
3. 「やや不満」	3件	2.0%
4. 「不満」	1件	0.7%
5. 無回答	0件	0.0%
合計	153件	



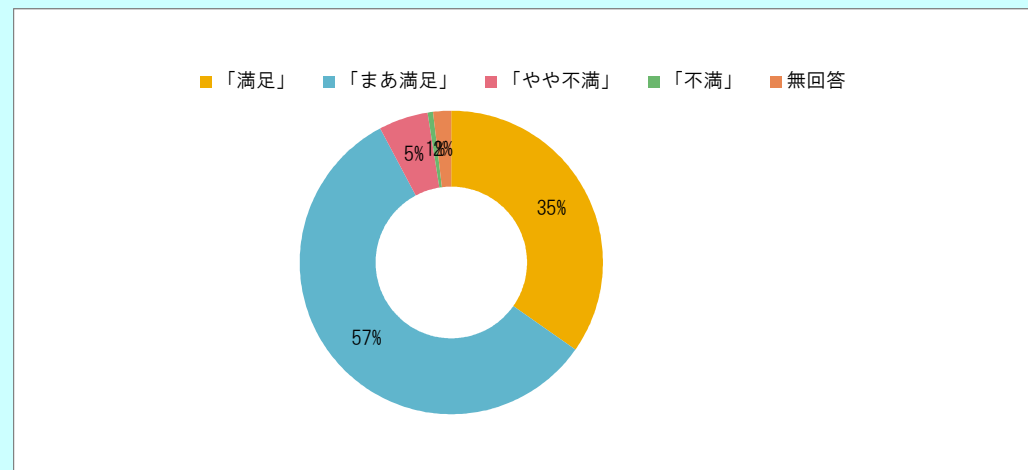
問4: 職員の対応についてどの程度満足していますか。

1. 「満足」	84件	54.9%
2. 「まあ満足」	62件	40.5%
3. 「やや不満」	7件	4.6%
4. 「不満」	0件	0.0%
5. 無回答	0件	0.0%
合計	153件	



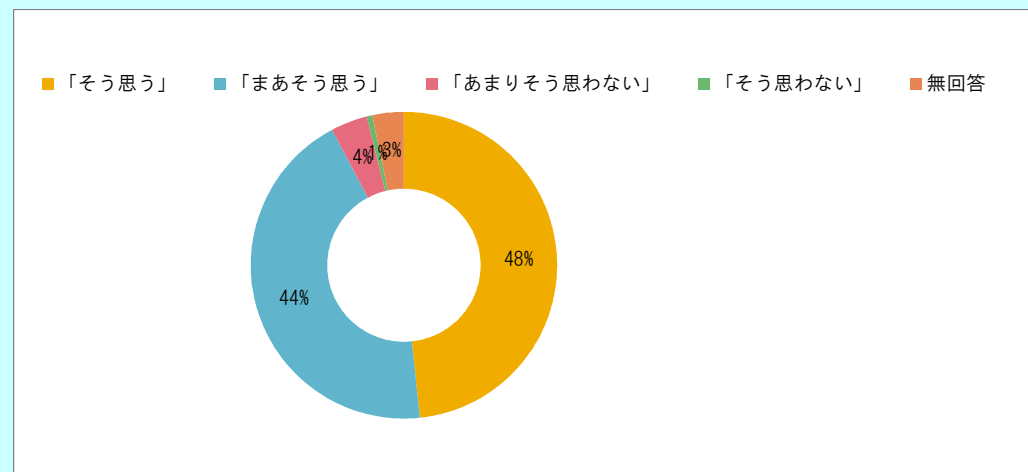
問5: 患者さんへの支援についてどの程度満足していますか。

1. 「満足」	53件	34.6%
2. 「まあ満足」	88件	57.5%
3. 「やや不満」	8件	5.2%
4. 「不満」	1件	0.7%
5. 無回答	3件	2.0%
合計	153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。

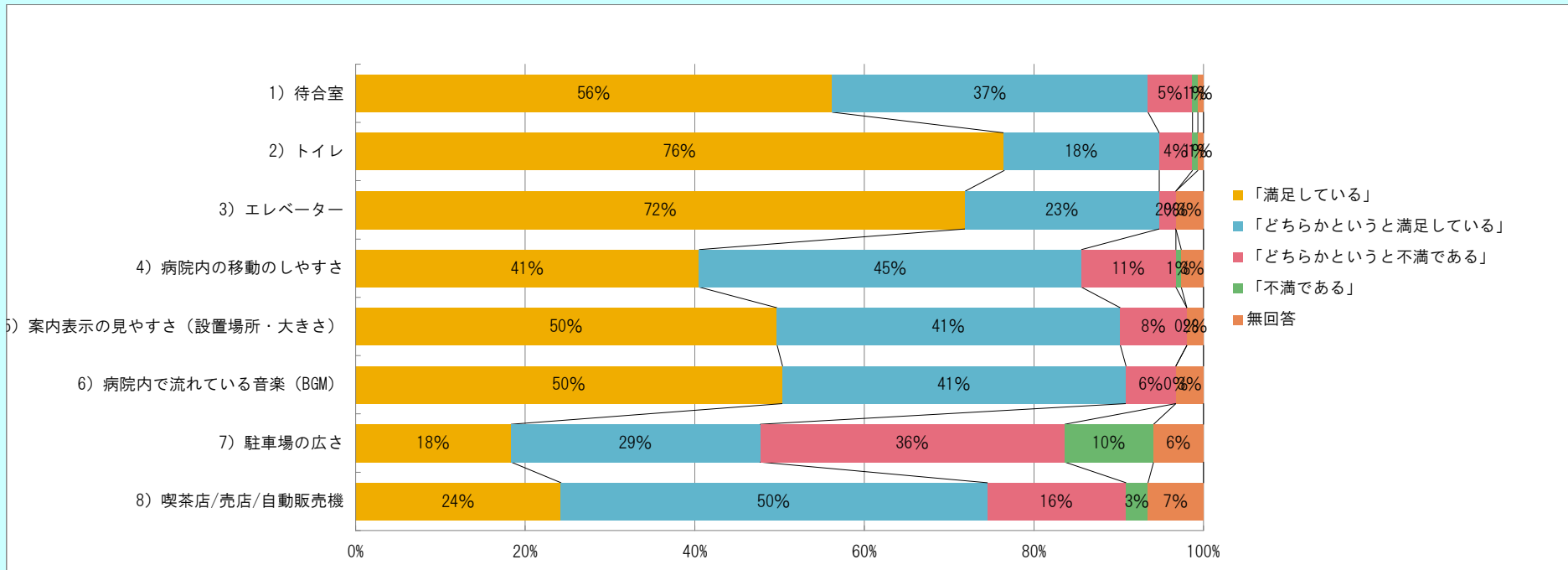
1. 「そう思う」	74件	48.4%
2. 「まあそう思う」	67件	43.8%
3. 「あまりそう思わない」	6件	3.9%
4. 「そう思わない」	1件	0.7%
5. 無回答	5件	3.3%
合計	153件	



Ⅱ、設備環境についておたずねします。

問7:設備

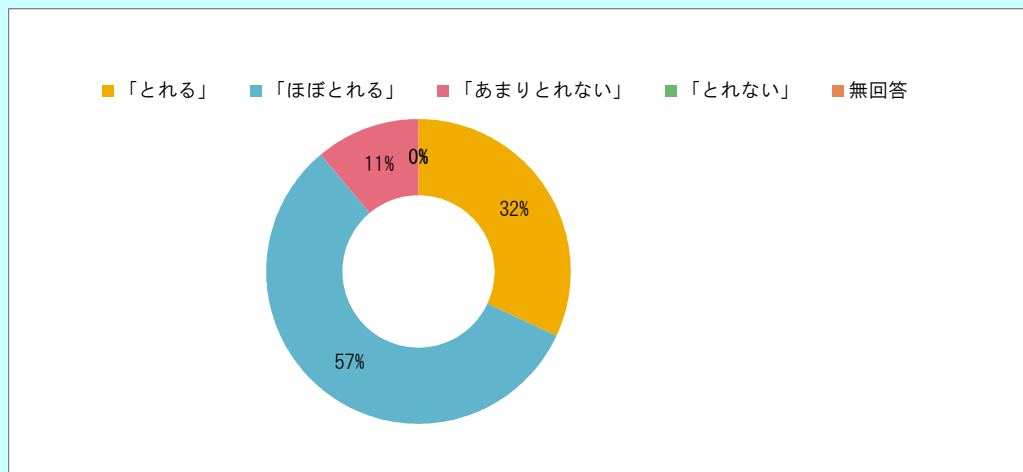
	1) 待合室	2) トイレ	3) エレベーター	4) 病院内(3)	5) 案内表(4)	6) 病院内(5)	7) 駐車場(8)	8) 喫茶店/7)	9) 待合室	10) 喫茶店/7)	11) 駐車場(6)	12) 病院内(5)	13) 案内表(4)	14) 病院内(3)	15) エレベーター(2)	16) トイレ(1)	17) 待合室
1. 「満足している」	37件	28件	77件	76件	62件	110件	117件	86件	24.2%	18.3%	50.3%	49.7%	40.5%	71.9%	76.5%	56.2%	
2. 「どちらかという満足している」	77件	45件	62件	62件	69件	35件	28件	57件	50.3%	29.4%	40.5%	40.5%	45.1%	22.9%	18.3%	37.3%	
3. 「どちらかという不満である」	25件	55件	9件	12件	17件	3件	6件	8件	16.3%	35.9%	5.9%	7.8%	11.1%	2.0%	3.9%	5.2%	
4. 「不満である」	4件	16件	0件	0件	1件	0件	1件	1件	2.6%	10.5%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	0.7%	0.7%	
5. 無回答	10件	9件	5件	3件	4件	5件	1件	1件	6.5%	5.9%	3.3%	2.0%	2.6%	3.3%	0.7%	0.7%	
合計	153件	153件	153件	153件	153件	153件	153件	153件									



Ⅲ、外来診療、待ち時間についておたずねします。

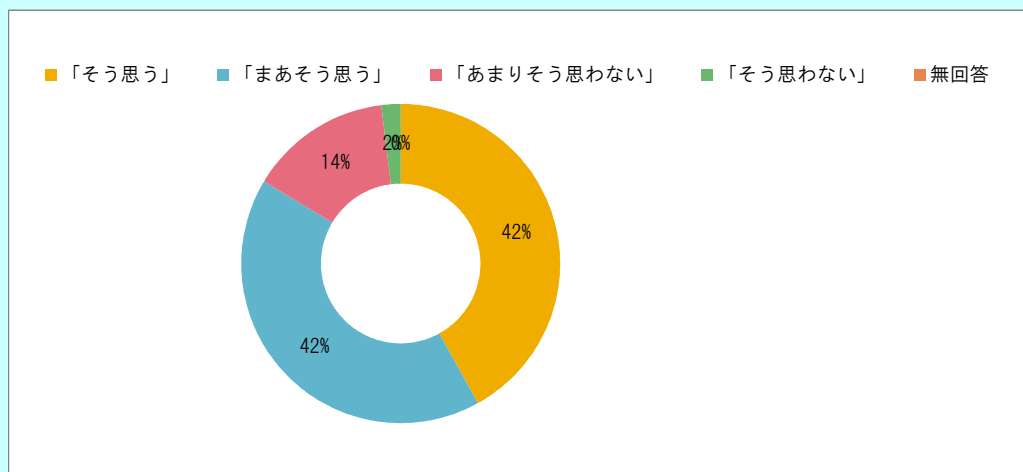
問8: 診療予約は希望通りとれますか。

1. 「とれる」	49件	32.0%
2. 「ほぼとれる」	87件	56.9%
3. 「あまりとれない」	17件	11.1%
4. 「とれない」	0件	0.0%
5. 無回答	0件	0.0%
合計	153件	



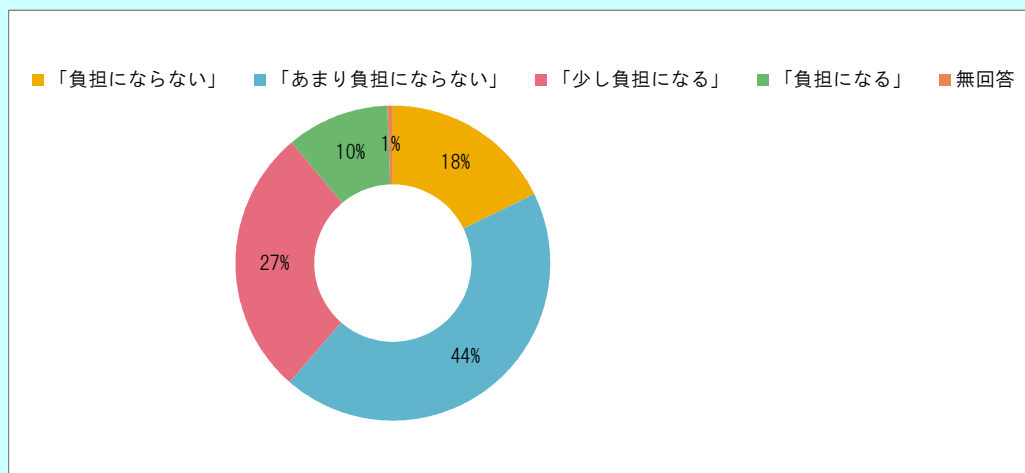
問9: 診療予約は、待ち時間の負担軽減に役立っていますか。

1. 「そう思う」	64件	41.8%
2. 「まあそう思う」	64件	41.8%
3. 「あまりそう思わない」	22件	14.4%
4. 「そう思わない」	3件	2.0%
5. 無回答	0件	0.0%
合計	153件	



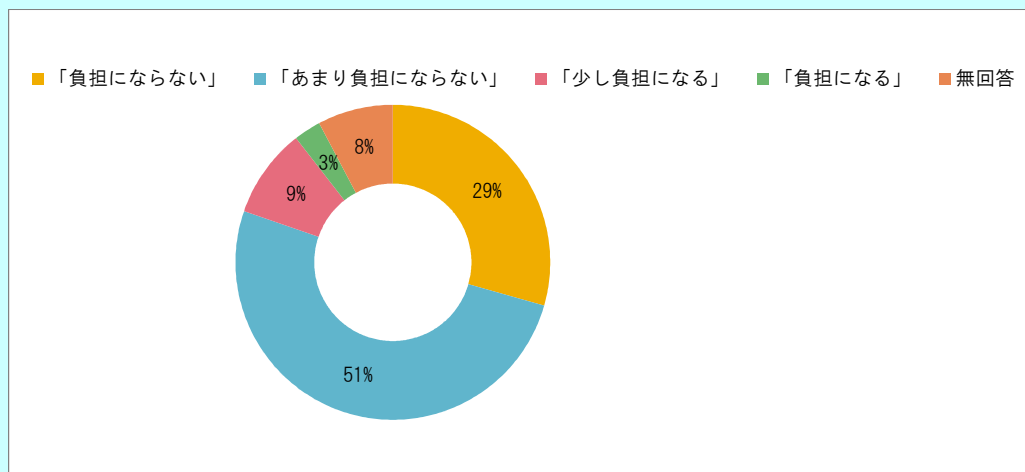
問10: 外来診察室での待ち時間

1. 「負担にならない」	27件	17.6%
2. 「あまり負担にならない」	67件	43.8%
3. 「少し負担になる」	42件	27.5%
4. 「負担になる」	16件	10.5%
5. 無回答	1件	0.7%
合計	153件	



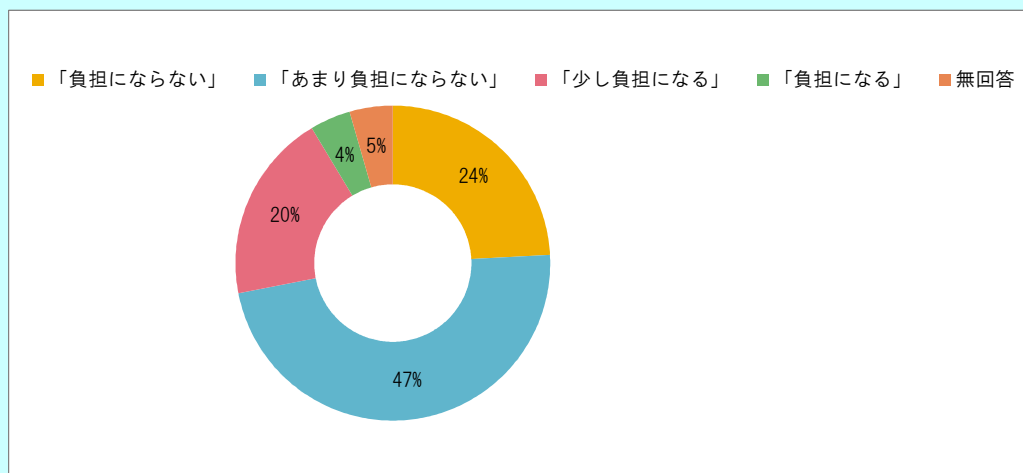
問11: 外来採血室での待ち時間

1. 「負担にならない」	45件	29.4%
2. 「あまり負担にならない」	78件	51.0%
3. 「少し負担になる」	14件	9.2%
4. 「負担になる」	4件	2.6%
5. 無回答	12件	7.8%
合計	153件	



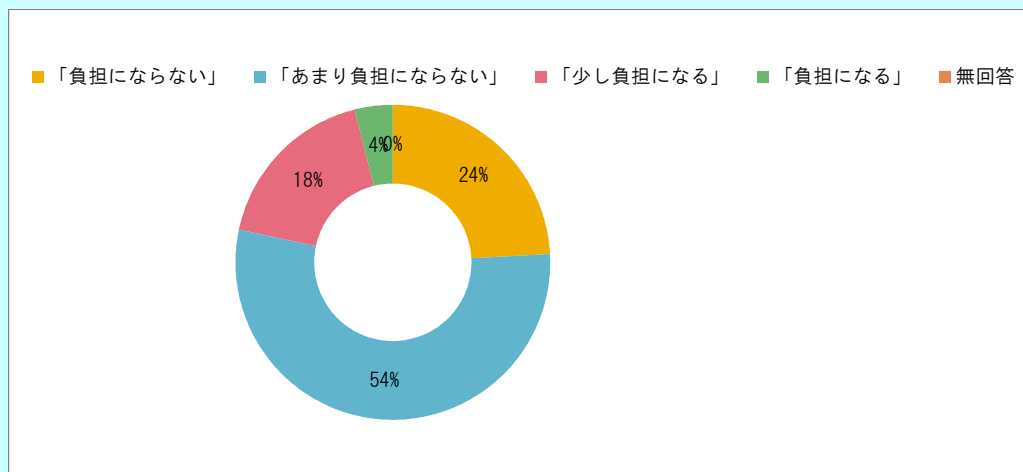
問12: 検査までの待ち時間

1. 「負担にならない」	37件	24.2%
2. 「あまり負担にならない」	73件	47.7%
3. 「少し負担になる」	30件	19.6%
4. 「負担になる」	6件	3.9%
5. 無回答	7件	4.6%
合計	153件	



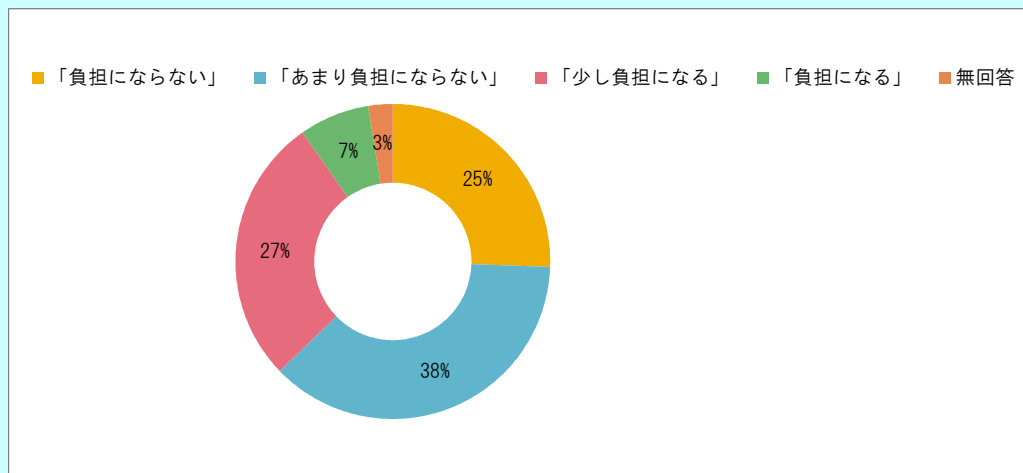
問13: 会計までの待ち時間

1. 「負担にならない」	37件	24.2%
2. 「あまり負担にならない」	83件	54.2%
3. 「少し負担になる」	27件	17.6%
4. 「負担になる」	6件	3.9%
5. 無回答	0件	0.0%
合計	153件	



問14:薬を受け取るまでの待ち時間

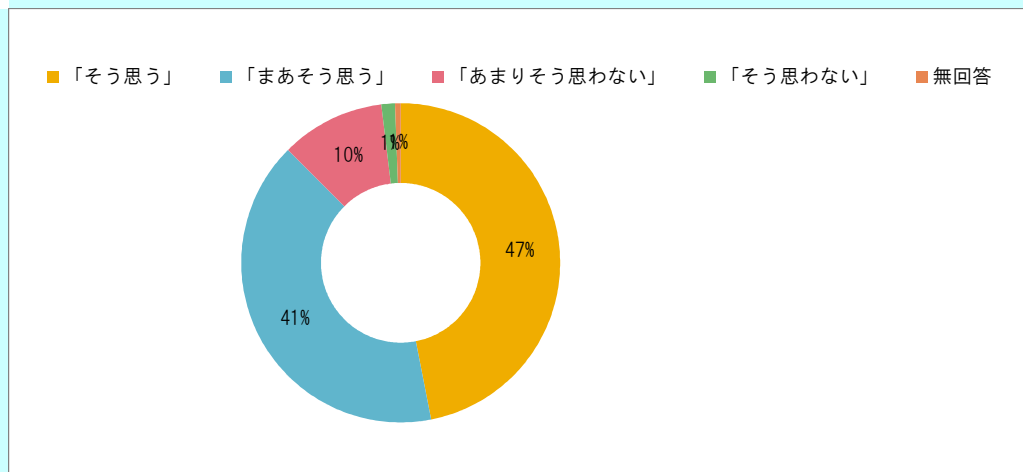
1.「負担にならない」	39件	25.5%
2.「あまり負担にならない」	57件	37.3%
3.「少し負担になる」	42件	27.5%
4.「負担になる」	11件	7.2%
5.無回答	4件	2.6%
合計	153件	



IV、職員についておたずねします

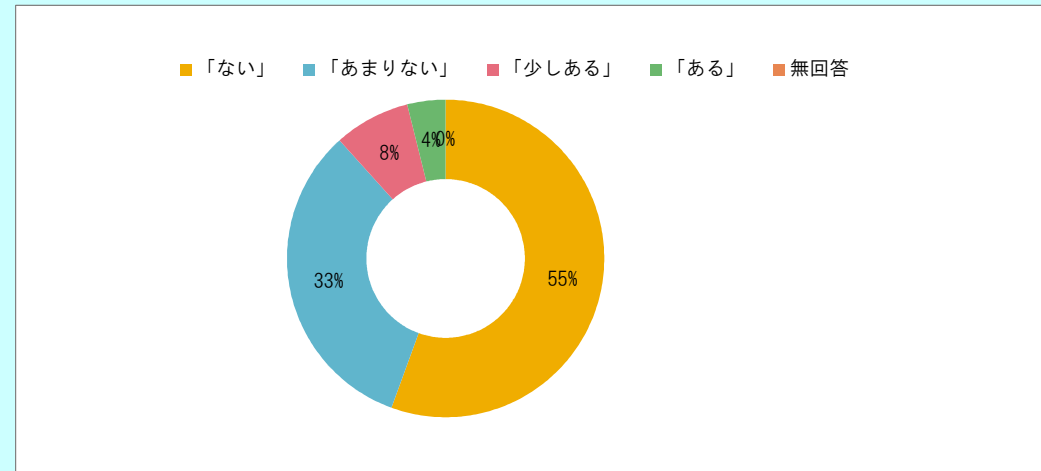
問15:担当医はあなたの話を十分聞いてくれますか、また、説明はわかりやすいですか。

1.「そう思う」	72件	47.1%
2.「まあそう思う」	62件	40.5%
3.「あまりそう思わない」	16件	10.5%
4.「そう思わない」	2件	1.3%
5.無回答	1件	0.7%
合計	153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。

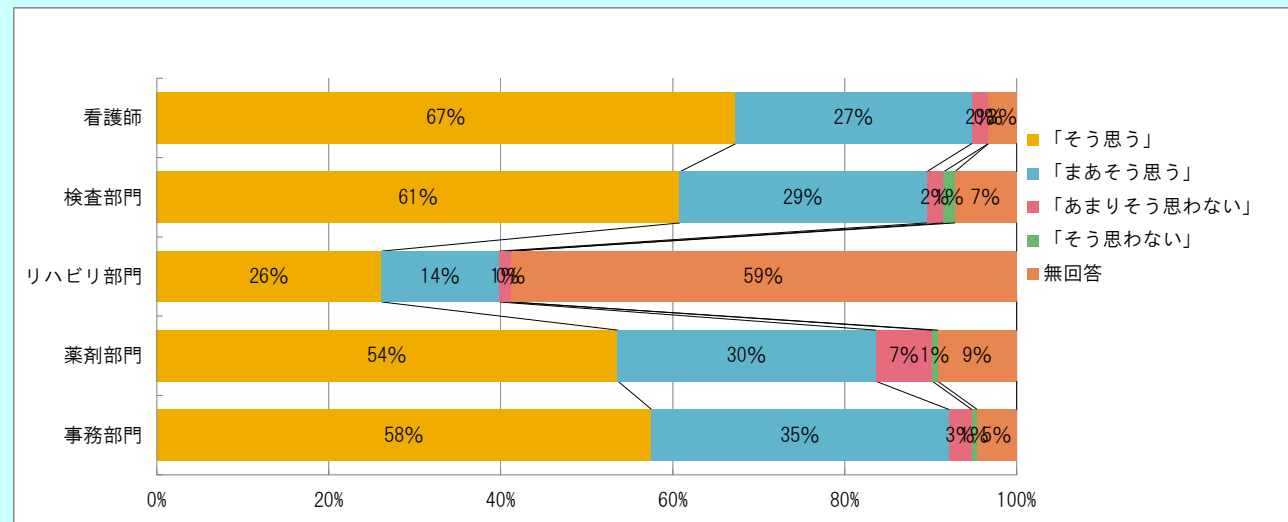
1. 「ない」	85件	55.6%
2. 「あまりない」	50件	32.7%
3. 「少しある」	12件	7.8%
4. 「ある」	6件	3.9%
5. 無回答	0件	0.0%
合計	153件	



問17: その他の職員についておたずねします。

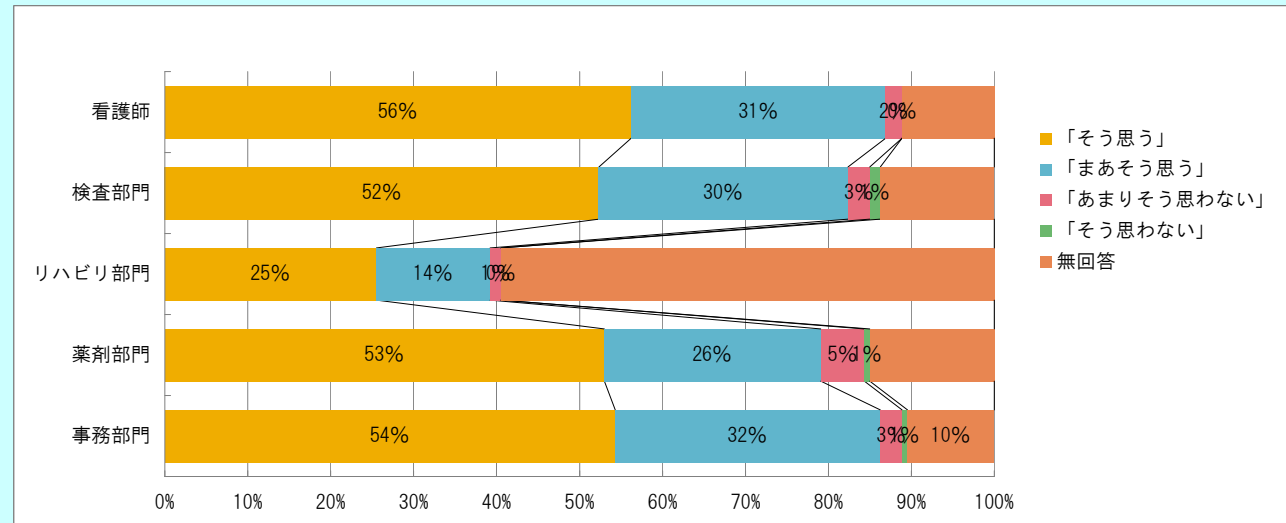
対応は親切ですか。

	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」	88件	82件	40件	93件	103件	57.5%	53.6%	26.1%	60.8%	67.3%
2. 「まあそう思う」	53件	46件	21件	44件	42件	34.6%	30.1%	13.7%	28.8%	27.5%
3. 「あまりそう思わない」	4件	10件	2件	3件	3件	2.6%	6.5%	1.3%	2.0%	2.0%
4. 「そう思わない」	1件	1件	0件	2件	0件	0.7%	0.7%	0.0%	1.3%	0.0%
5. 無回答	7件	14件	90件	11件	5件	4.6%	9.2%	58.8%	7.2%	3.3%
合計	153件	153件	153件	153件	153件					



説明は、わかりやすいですか。

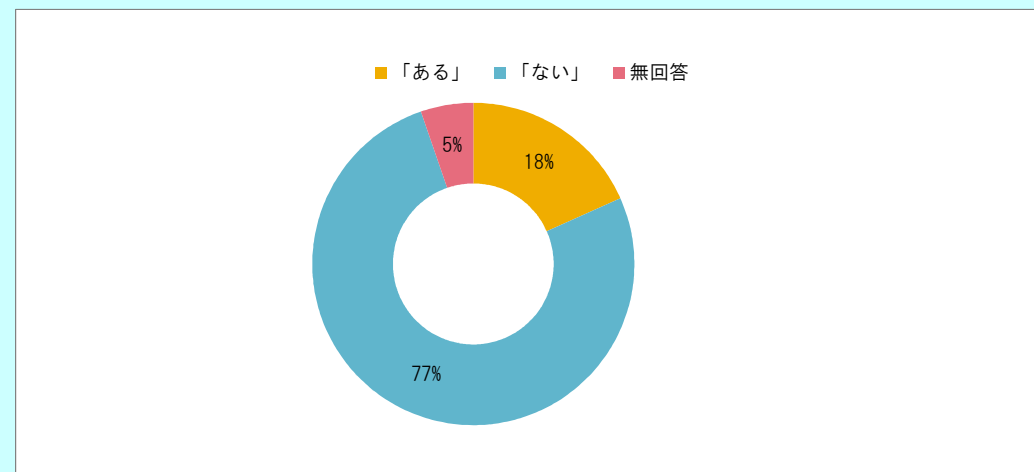
	事務部門	薬剤部門	リハビリ部	検査部門	看護師	事務部門	薬剤部門	リハビリ部	検査部門	看護師
1.「そう思う」	83件	81件	39件	80件	86件	54.2%	52.9%	25.5%	52.3%	56.2%
2.「まあそう思う」	49件	40件	21件	46件	47件	32.0%	26.1%	13.7%	30.1%	30.7%
3.「あまりそう思わない」	4件	8件	2件	4件	3件	2.6%	5.2%	1.3%	2.6%	2.0%
4.「そう思わない」	1件	1件	0件	2件	0件	0.7%	0.7%	0.0%	1.3%	0.0%
5.無回答	16件	23件	91件	21件	17件	10.5%	15.0%	59.5%	13.7%	11.1%
合計	153件	153件	153件	153件	153件					



V、患者さんへの支援についておたずねします。

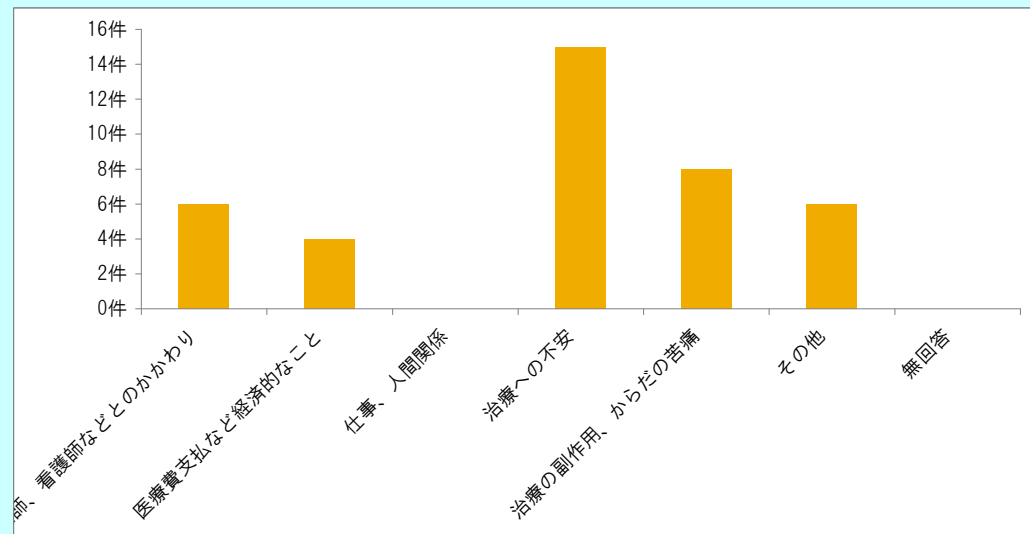
問18: 当院に受診して困ったことはありますか。

1.「ある」	28件	18.3%
2.「ない」	117件	76.5%
3.無回答	8件	5.2%
合計	153件	



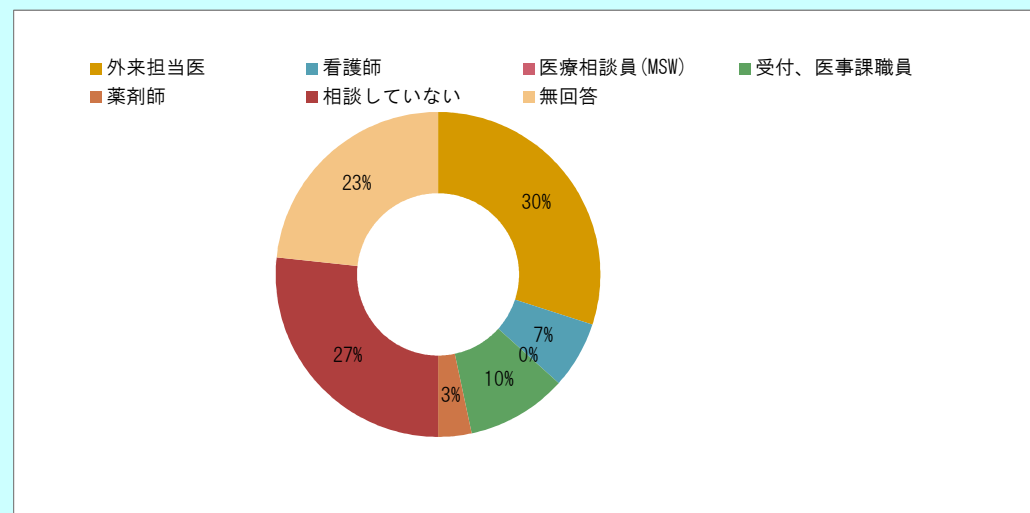
付問18-1 当てはまる番号に○をつけてください。(複数回答可)

1. 医師、看護師などのかかわり	6件	15.4%
2. 医療費支払など経済的なこと	4件	10.3%
3. 仕事、人間関係	0件	0.0%
4. 治療への不安	15件	38.5%
5. 治療の副作用、からだの苦痛	8件	20.5%
6. その他	6件	15.4%
7. 無回答	0件	0.0%
合計	39件	



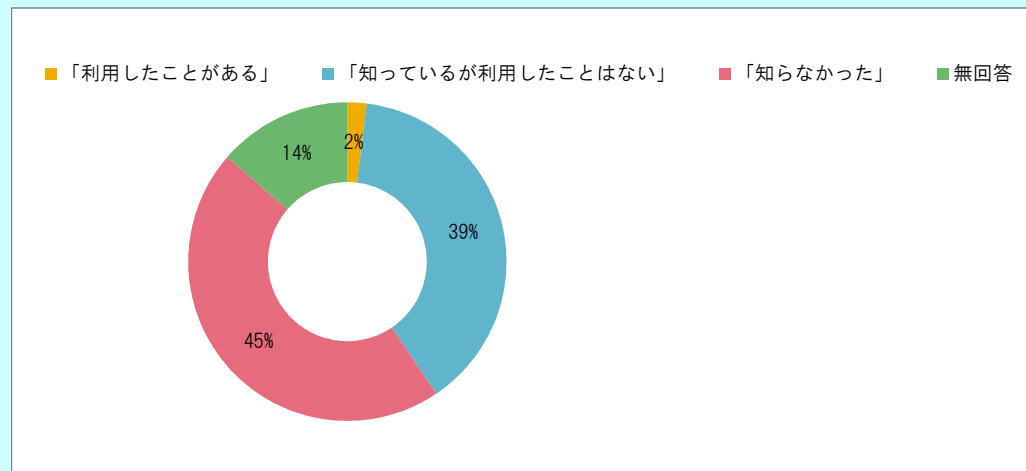
付問18-2 相談されたのは次のどの職員でしたか。当てはまる番号に○をつけてください。(複数回答可)

1. 外来担当医	9件	30.0%
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	3件	10.0%
5. 薬剤師	1件	3.3%
6. 相談していない	8件	26.7%
7. 無回答	7件	23.3%
合計	30件	



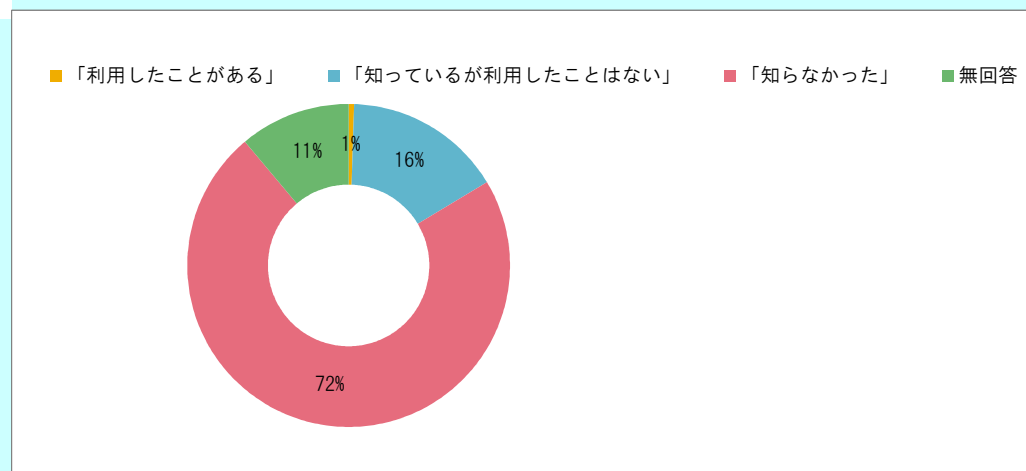
問19: みなさまの声(ご意見箱)がありますが、利用したことがありますか。

1. 「利用したことがある」	3件	2.0%
2. 「知っているが利用したことはない」	59件	38.6%
3. 「知らなかった」	70件	45.8%
4. 無回答	21件	13.7%
合計	153件	



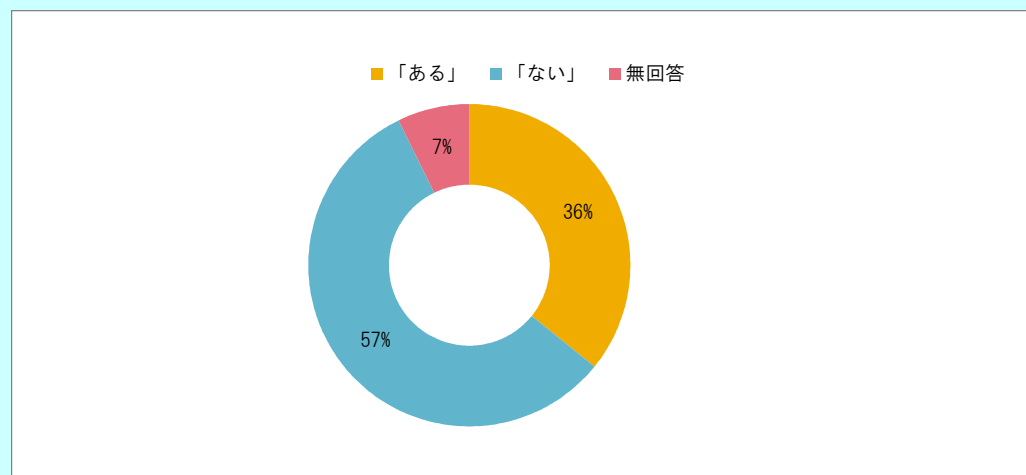
問20: 当院にはカルテ開示・カルテ閲覧できる制度がありますが利用したことがありますか。

1. 「利用したことがある」	1件	0.7%
2. 「知っているが利用したことはない」	24件	15.7%
3. 「知らなかった」	111件	72.5%
4. 無回答	17件	11.1%
合計	153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。

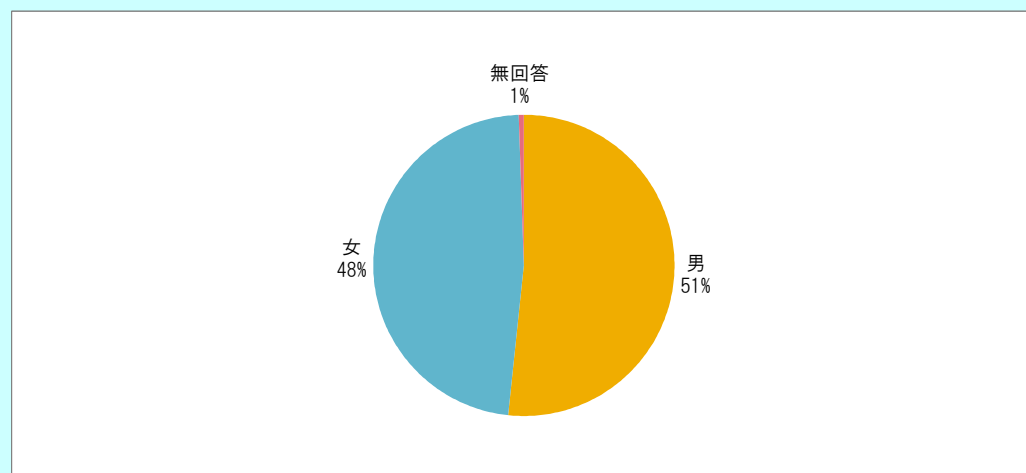
1. 「ある」	55件	35.9%
2. 「ない」	87件	56.9%
3. 無回答	11件	7.2%
合計	153件	



VI、最後にあなたご自身のことについておたずねします。

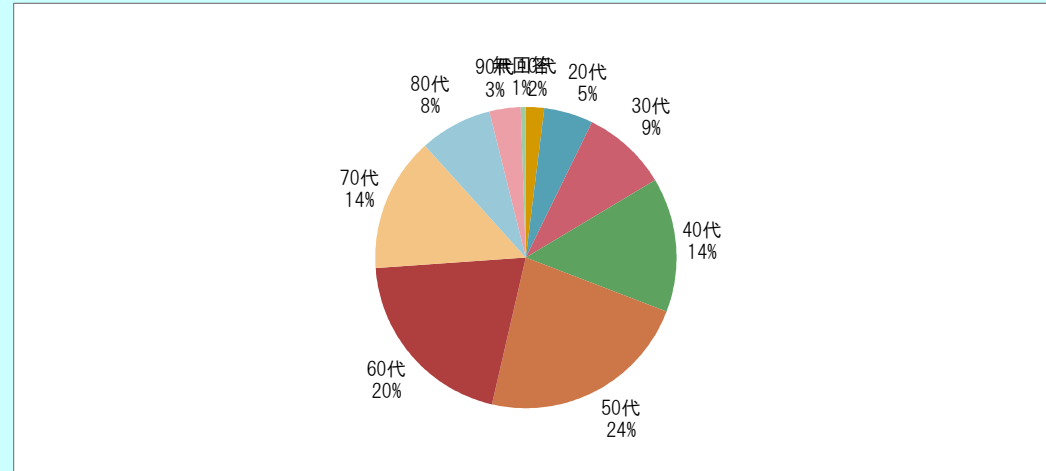
問22: あなたの性別を教えてください。

1. 男	79件	51.6%
2. 女	73件	47.7%
3. 無回答	1件	0.7%
合計	153件	



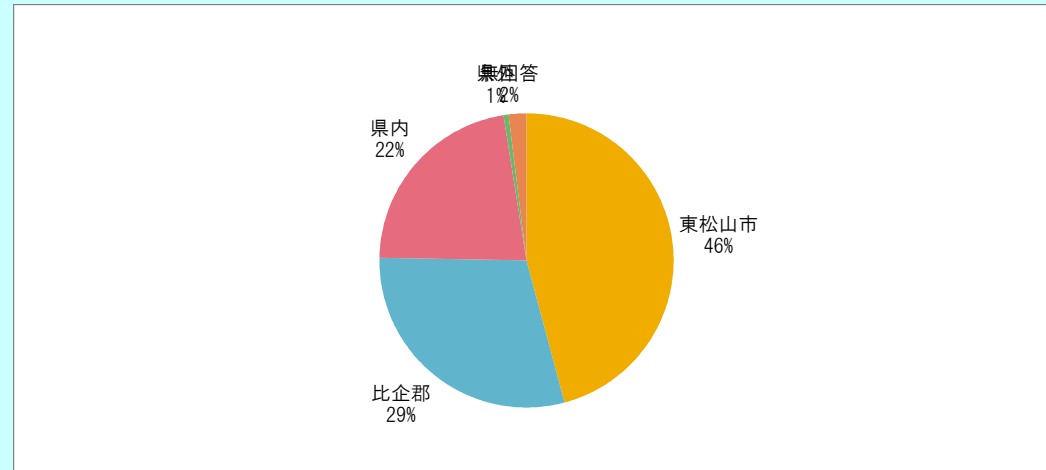
問23: あなたの年齢を教えてください。

1. 10代	3件	2.0%
2. 20代	8件	5.2%
3. 30代	14件	9.2%
4. 40代	22件	14.4%
5. 50代	35件	22.9%
6. 60代	31件	20.3%
7. 70代	22件	14.4%
8. 80代	12件	7.8%
9. 90代	5件	3.3%
10. 無回答	1件	0.7%
合計	153件	



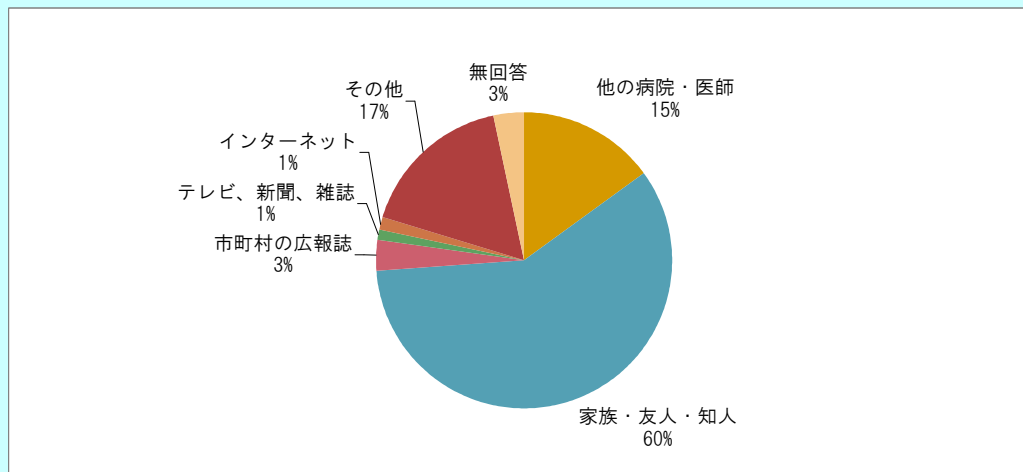
問24: あなたのお住いを教えてください。

1. 東松山市	70件	45.8%
2. 比企郡	45件	29.4%
3. 県内	34件	22.2%
4. 県外	1件	0.7%
5. 無回答	3件	2.0%
合計	153件	



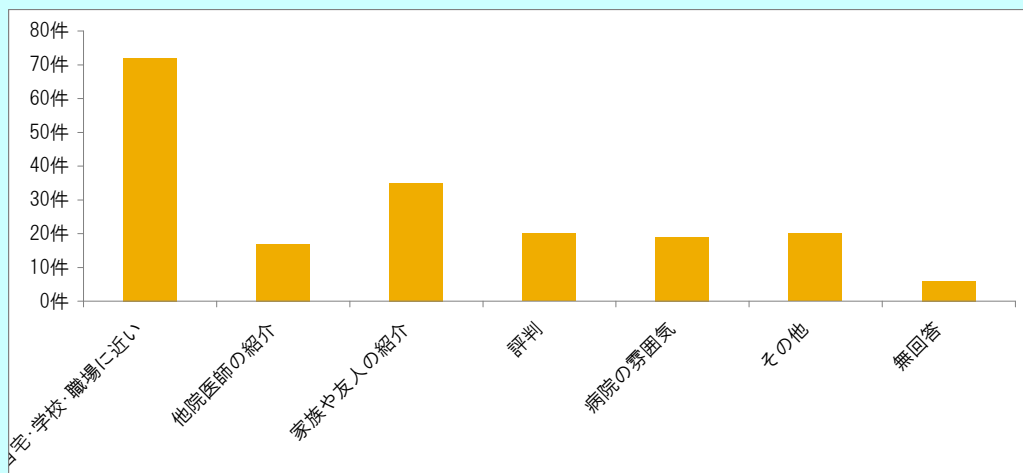
問25:この病院をどのような方法でお知りになりましたか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 他の病院・医師	23件	15.0%
2. 家族・友人・知人	90件	58.8%
3. 市町村の広報誌	5件	3.3%
4. テレビ、新聞、雑誌	2件	1.3%
5. インターネット	2件	1.3%
6. その他	26件	17.0%
7. 無回答	5件	3.3%
合計	153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	72件	38.1%
2. 他院医師の紹介	17件	9.0%
3. 家族や友人の紹介	35件	18.5%
4. 評判	20件	10.6%
5. 病院の雰囲気	19件	10.1%
6. その他	20件	10.6%
7. 無回答	6件	3.2%
合計	189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	32件	16.1%
2. 手外科・形成外科	25件	12.6%
3. 内科	38件	19.1%
4. 循環器科	19件	9.5%
5. 外科	19件	9.5%
6. 脳神経外科	22件	11.1%
7. 神経内科	18件	9.0%
8. 泌尿器科	11件	5.5%
9. 乳腺科	8件	4.0%
10. リハビリテーション科	3件	1.5%
11. 無回答	4件	2.0%
合計	199件	

