

# 平成28年度 外来 患者満足度調査 結果報告書

調査期間：平成28年10月1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

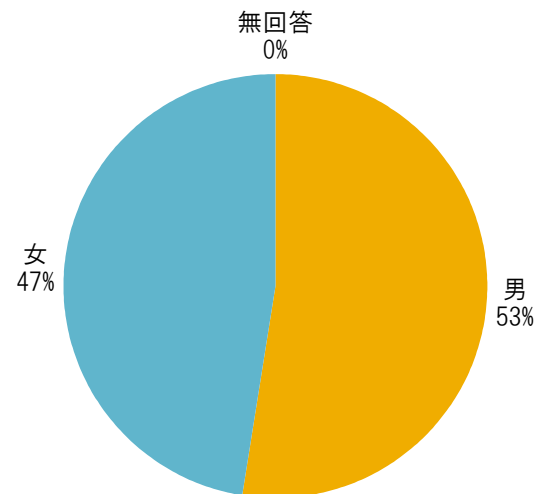
アンケート配布数： 250枚  
有効回収数： 209枚  
有効回収率： 83.6%

I、あなたご自身のことについておたずねします。

問1:あなたの性別を教えてください。

1. 男	110件	52.6%
2. 女	99件	47.4%
3. 無回答	0件	0.0%
合計	209件	

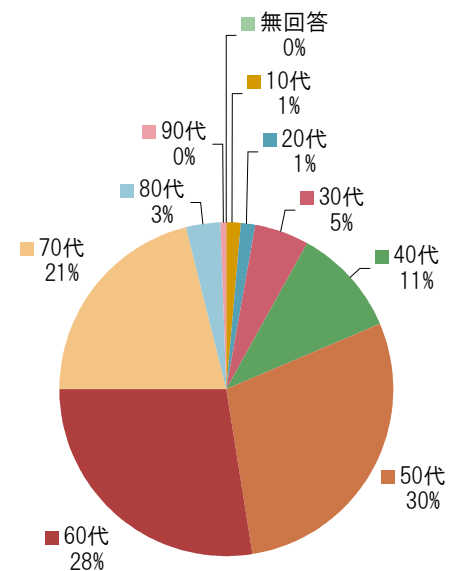
問1：あなたの性別を教えてください



問2:あなたの年齢を教えてください。

1. 10代	3件	1.4%
2. 20代	3件	1.4%
3. 30代	11件	5.3%
4. 40代	22件	10.5%
5. 50代	60件	28.7%
6. 60代	58件	27.8%
7. 70代	44件	21.1%
8. 80代	7件	3.3%
9. 90代	1件	0.5%
10. 無回答	0件	0.0%
合計	209件	

問2：あなたの年齢を教えてください

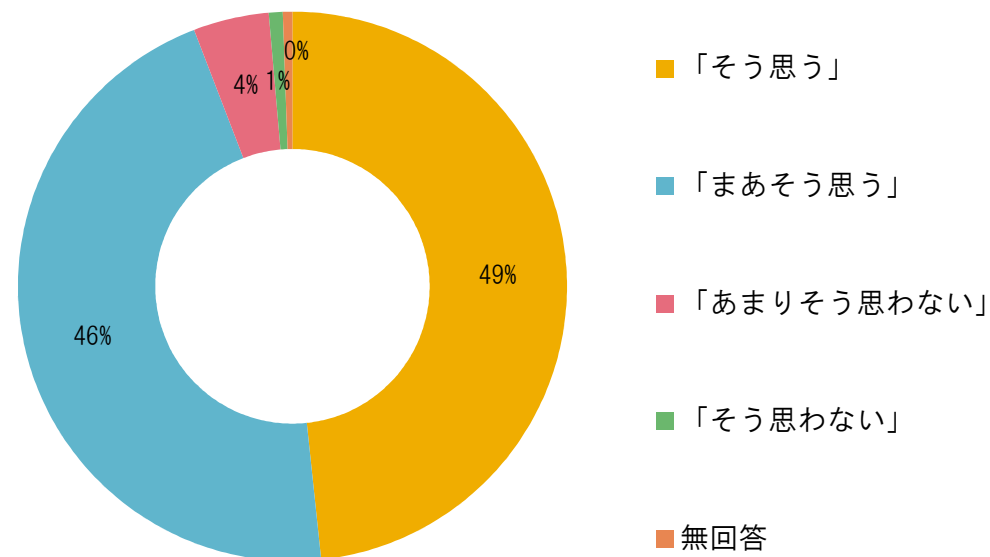


## II、総合的におたずねします

問3: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」	101件	48.3%
2.「まあそう思う」	96件	45.9%
3.「あまりそう思わない」	9件	4.3%
4.「そう思わない」	2件	1.0%
5. 無回答	1件	0.5%
合計	209件	

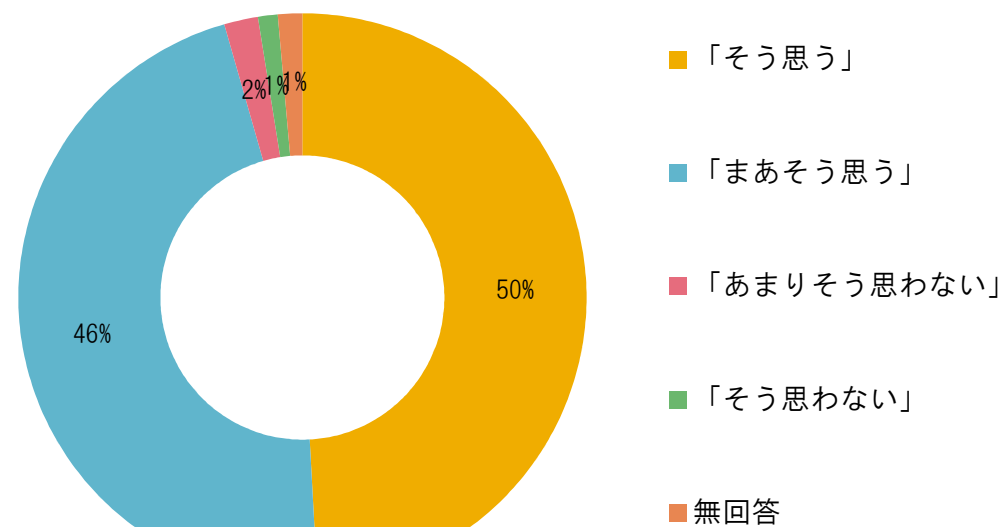
問3：この病院は、家族や知人にも紹介したい病院ですか



問4: 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」	103件	49.3%
2.「まあそう思う」	97件	46.4%
3.「あまりそう思わない」	4件	1.9%
4.「そう思わない」	2件	1.0%
5. 無回答	3件	1.4%
合計	209件	

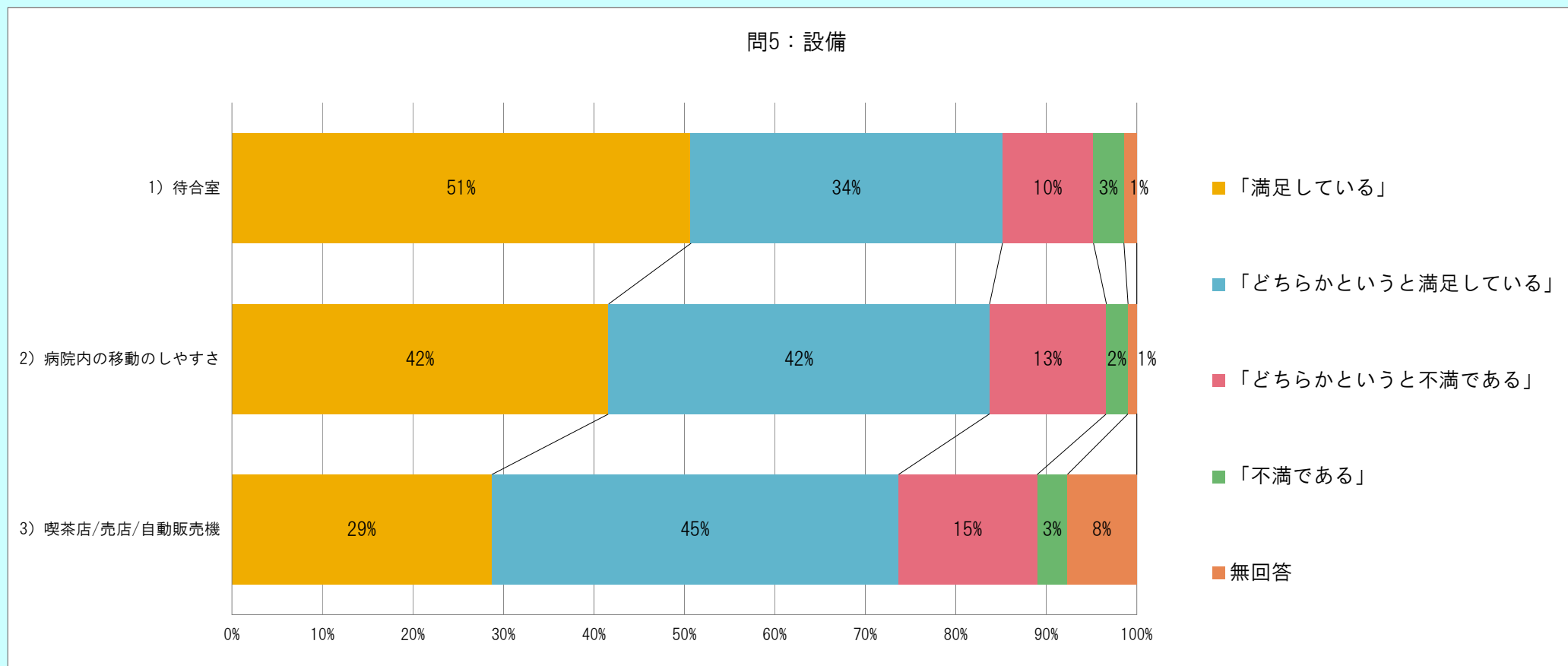
問4：当院では患者さんのプライバシーへの配慮がされていると思いますか



### Ⅲ、設備環境についておたずねします。

#### 問5: 設備

	3) 喫茶店 / 2) 病院F1) 待合室	8) 喫茶店 / 4) 病院内(1) 待合室				
1. 「満足している」	60件	87件	106件	28.7%	41.6%	50.7%
2. 「どちらかという満足している」	94件	88件	72件	45.0%	42.1%	34.4%
3. 「どちらかという不満である」	32件	27件	21件	15.3%	12.9%	10.0%
4. 「不満である」	7件	5件	7件	3.3%	2.4%	3.3%
5. 無回答	16件	2件	3件	7.7%	1.0%	1.4%
合計	209件	209件	209件			

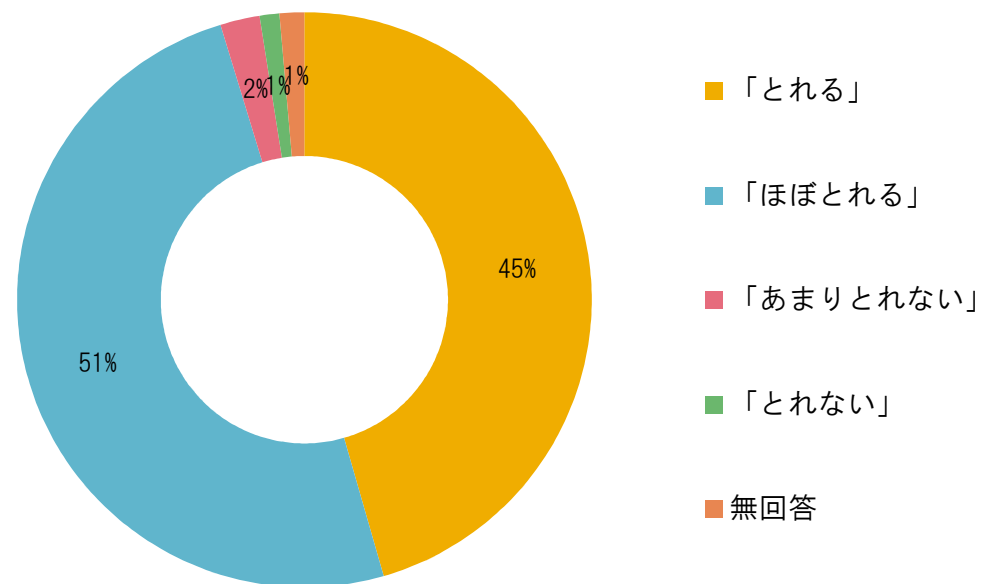


#### IV、外来診療、待ち時間についておたずねします。

問6: 診療予約は希望通りとれますか。

1. 「とれる」	95件	45.5%
2. 「ほぼとれる」	104件	49.8%
3. 「あまりとれない」	5件	2.4%
4. 「とれない」	2件	1.0%
5. 無回答	3件	1.4%
合計	209件	

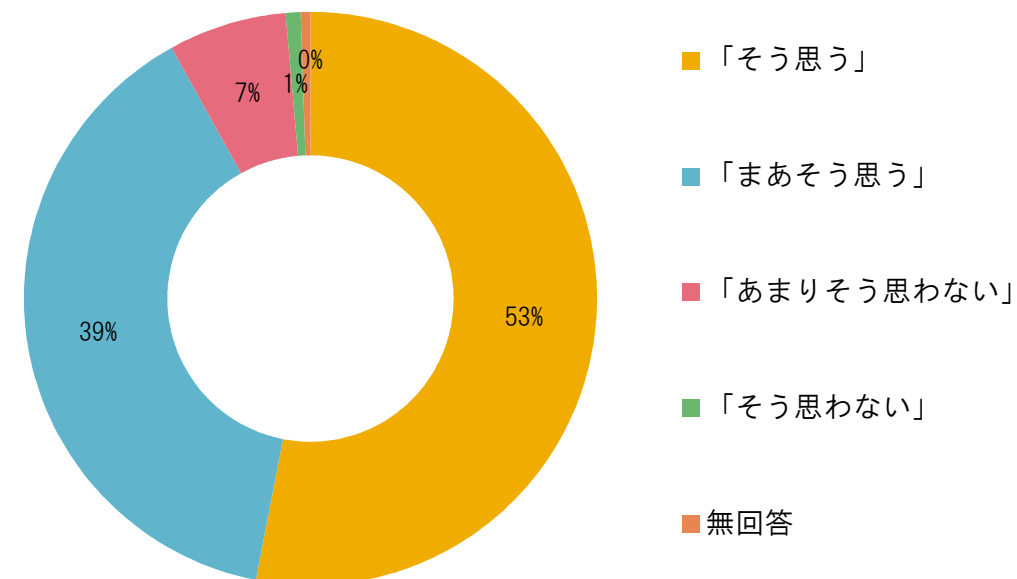
問6：診療予約は希望通りとれますか



問7: 診療予約は、待ち時間の負担軽減に役立っていますか。

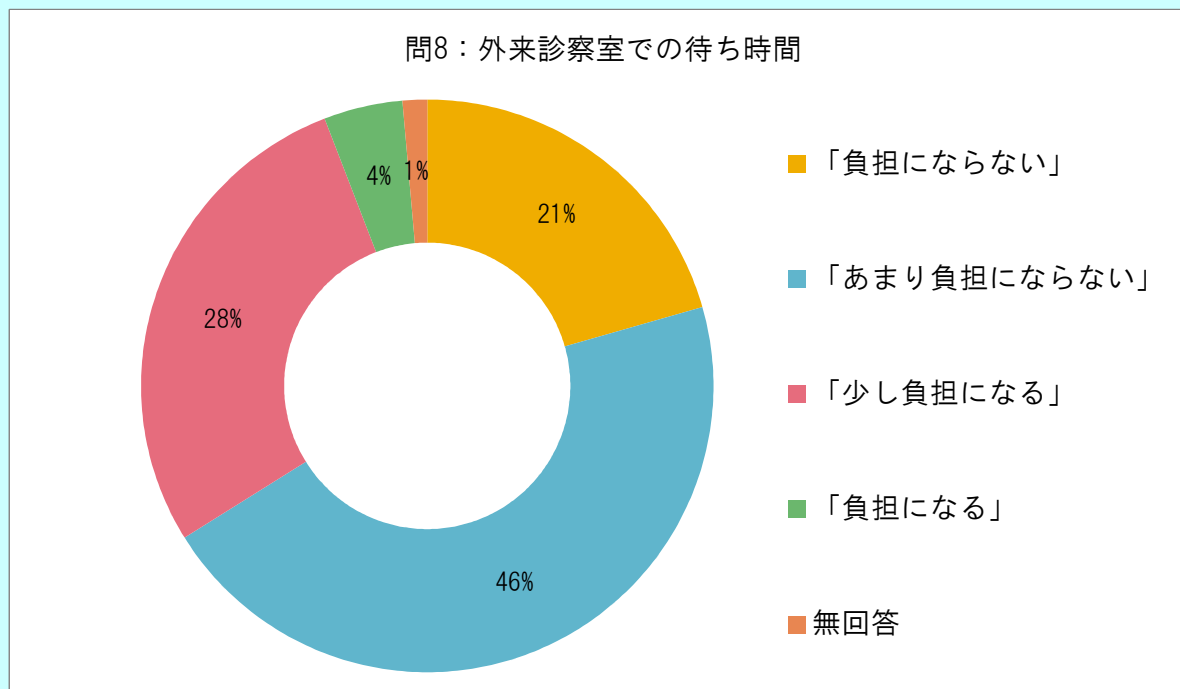
1. 「そう思う」	111件	53.1%
2. 「まあそう思う」	81件	38.8%
3. 「あまりそう思わない」	14件	6.7%
4. 「そう思わない」	2件	1.0%
5. 無回答	1件	0.5%
合計	209件	

問7：診療予約は、待ち時間の負担軽減に役立っていますか



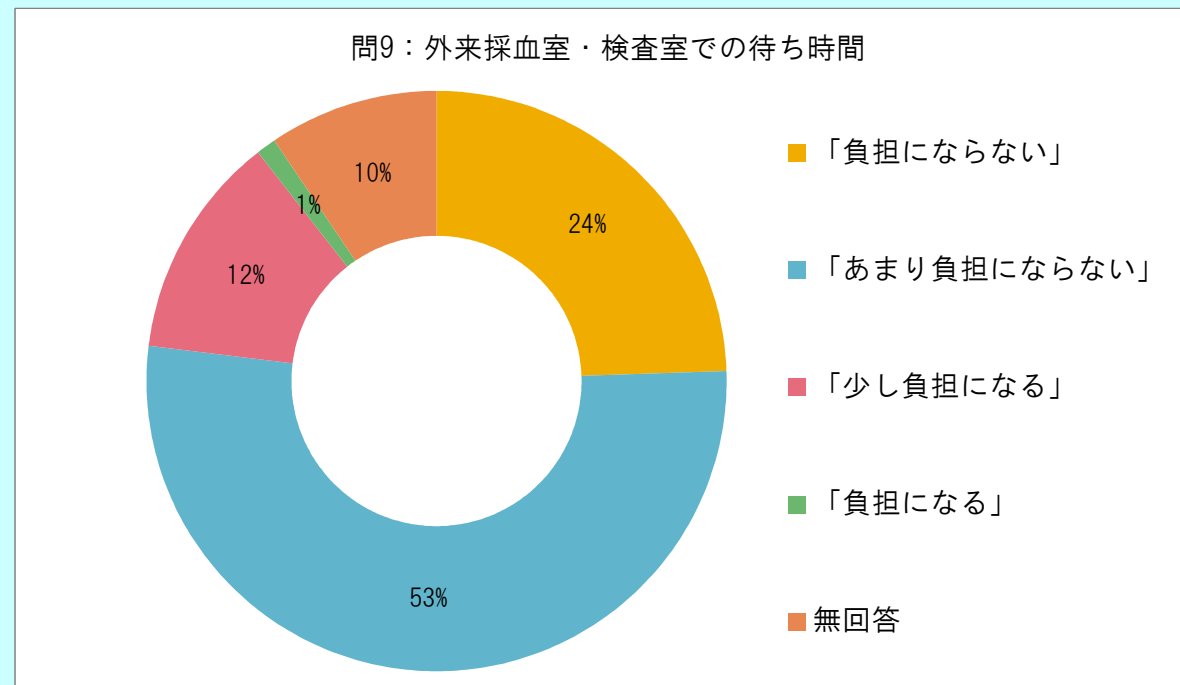
問8: 外来診察室での待ち時間

1. 「負担にならない」	43件	20.6%
2. 「あまり負担にならない」	95件	45.5%
3. 「少し負担になる」	59件	28.2%
4. 「負担になる」	9件	4.3%
5. 無回答	3件	1.4%
合計	209件	



問9: 外来採血室・検査室での待ち時間

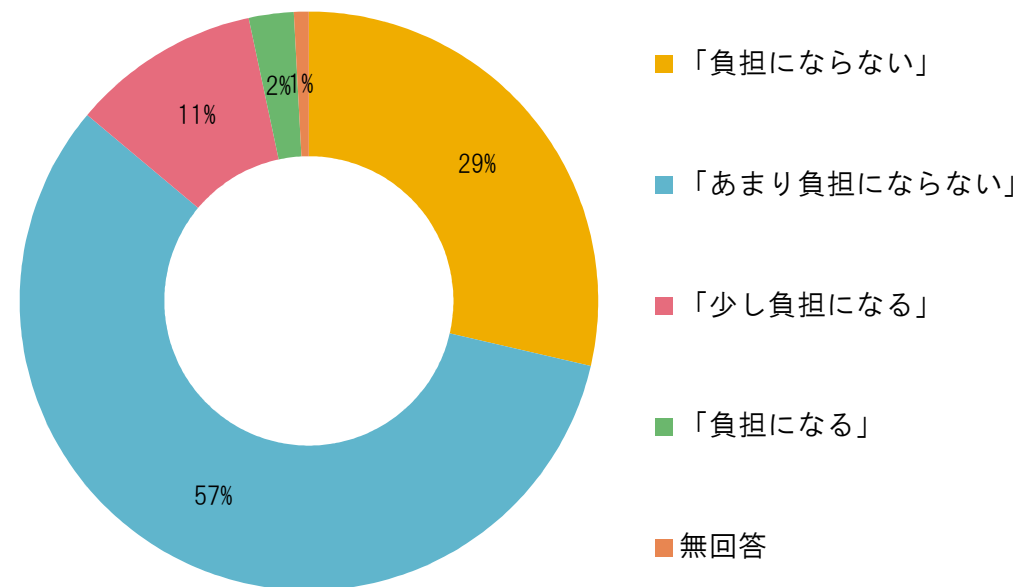
1. 「負担にならない」	51件	24.4%
2. 「あまり負担にならない」	110件	52.6%
3. 「少し負担になる」	26件	12.4%
4. 「負担になる」	2件	1.0%
5. 無回答	20件	9.6%
合計	209件	



問10:会計までの待ち時間

1.「負担にならない」	60件	28.7%
2.「あまり負担にならない」	120件	57.4%
3.「少し負担になる」	22件	10.5%
4.「負担になる」	5件	2.4%
5.無回答	2件	1.0%
合計	209件	

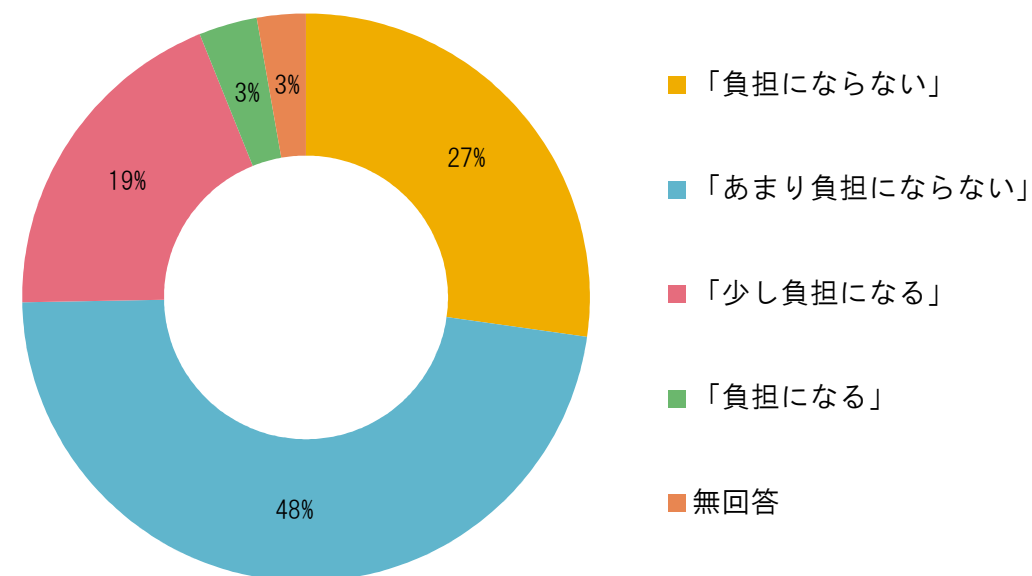
問10：会計までの待ち時間



問11:薬を受け取るまでの待ち時間

1.「負担にならない」	57件	27.3%
2.「あまり負担にならない」	99件	47.4%
3.「少し負担になる」	40件	19.1%
4.「負担になる」	7件	3.3%
5.無回答	6件	2.9%
合計	209件	

問11：薬を受け取るまでの待ち時間

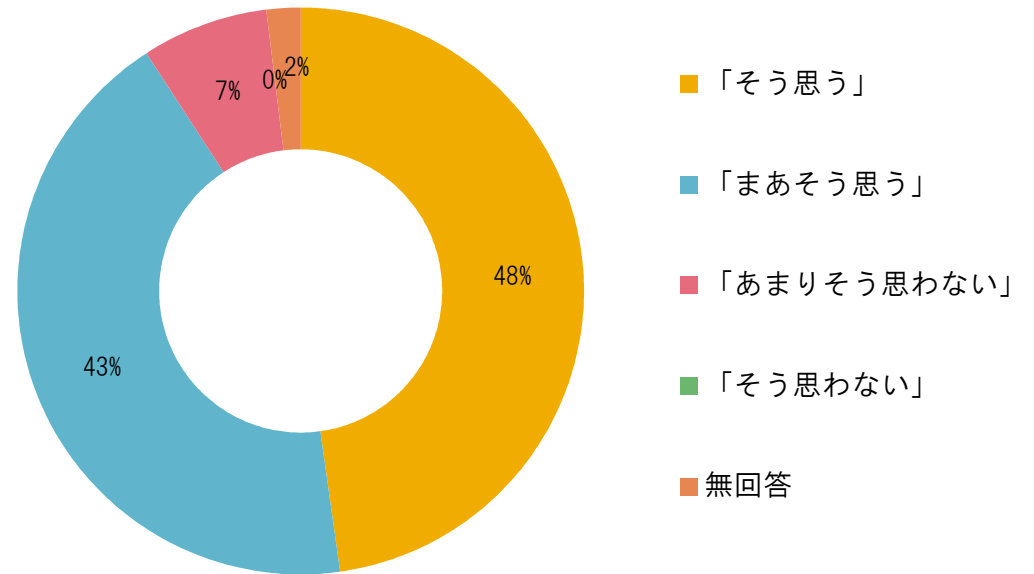


## V、職員についておたずねします

問12: 担当医はあなたの話を十分に聞いてくれますか、また、説明はわかりやすいですか。

1. 「そう思う」	100件	47.8%
2. 「まあそう思う」	90件	43.1%
3. 「あまりそう思わない」	15件	7.2%
4. 「そう思わない」	0件	0.0%
5. 無回答	4件	1.9%
合計	209件	

問12：担当医はあなたの話を十分に聞いてくれますか、また、説明はわかりやすいですか

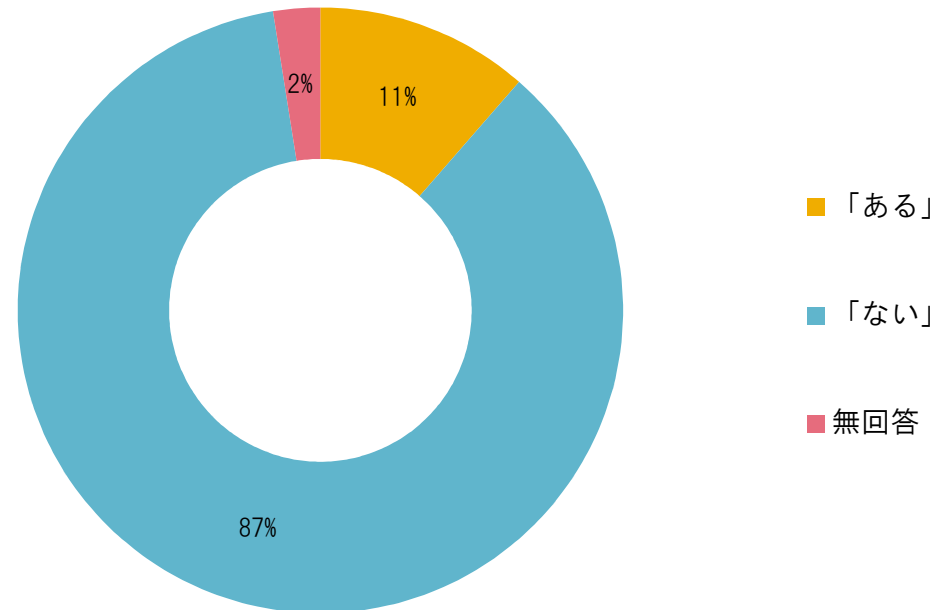


## VI、患者さんへの支援についておたずねします。

問13: 当院に受診して困ったことはありますか。

1. 「ある」	24件	11.5%
2. 「ない」	180件	86.1%
3. 無回答	5件	2.4%
合計	209件	

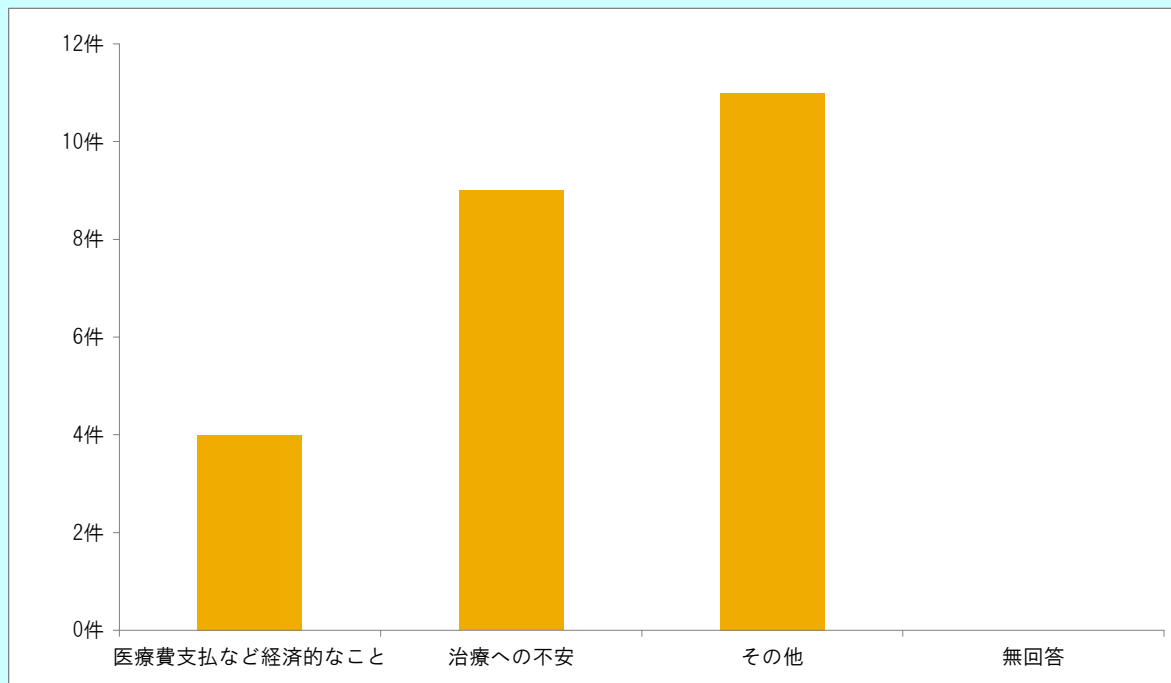
問13：当院に受診して困ったことはありますか





付問13-1 当てはまる番号に○をつけてください。

1 医療費支払など経済的なこと	4件	16.7%
2 治療への不安	9件	37.5%
3 その他	11件	45.8%
4 無回答	0件	0.0%
合計	24件	



問14: 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」	9件	4.3%
2. 「知っているが利用したことはない」	85件	40.7%
3. 「知らなかった」	93件	44.5%
4. 無回答	22件	10.5%
合計	209件	

