

『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 350~499	NC	計	
外来アンケート総合得点	34,376 100.0	507 1.5	1,538 4.5	8,920 25.9	7,072 20.6	16,339 47.5	4.08	4.09 (76/140)	4.11 (14/23)	4.17	4.09	4.12
I. 病院でのできごと	30,463 100.0	478 1.6	1,437 4.7	7,925 26.0	5,876 19.3	14,747 48.4	4.08	4.08 (75/140)	4.10 (14/23)	4.16	4.08	4.12
1. 診療前	12,142 100.0	252 2.1	851 7.0	3,215 26.5	2,547 21.0	5,277 43.5	3.97	3.91 (54/140)	3.92 (7/23)	3.99	3.92	3.99
●初めての受診の際、不安を感じた	410 100.0	10 2.4	42 10.2	133 32.4	65 15.9	160 39.0	3.79	3.79 (60/135)	3.80 (11/23)	4.01	3.80	3.82
①この病院は症状にあう診療科がない	419 100.0	7 1.7	13 3.1	104 24.8	83 19.8	212 50.6	4.15	4.28 (91/135)	4.32 (21/23)	4.49	4.29	4.20
②この病院の診察日や診療時間があわない	424 100.0	2 0.5	18 4.2	127 30.0	88 20.8	189 44.6	4.05	4.06 (68/135)	4.08 (15/23)	4.19	4.06	4.04
③この病院には名医や専門医がいないと思う	431 100.0	4 0.9	26 6.0	137 31.8	103 23.9	161 37.4	3.91	4.07 (95/135)	4.07 (20/23)	4.35	4.09	3.92
④この病院は評判が悪い	424 100.0	4 0.9	17 4.0	131 30.9	108 25.5	164 38.7	3.97	4.16 (105/135)	4.17 (20/23)	4.41	4.17	3.93
⑤この病院は検査機器や設備が整っていない	428 100.0	6 1.4	9 2.1	101 23.6	99 23.1	213 49.8	4.18	4.20 (59/135)	4.27 (17/23)	4.52	4.22	4.28
●この病院は不便	380 100.0	7 1.8	24 6.3	94 24.7	68 17.9	187 49.2	4.06	3.83 (13/134)	3.87 (4/23)	3.94	3.84	3.94
①この病院はバス、電車で通えない	423 100.0	18 4.3	29 6.9	83 19.6	80 18.9	213 50.4	4.04	3.81 (19/136)	3.92 (9/23)	4.25	3.84	4.13
②病院に来るまでに迷ったことがある	427 100.0	3 0.7	4 0.9	61 14.3	44 10.3	315 73.8	4.56	4.35 (7/135)	4.36 (1/23)	4.24	4.34	4.59
③駐車場が狭すぎる、または料金が高すぎる	415 100.0	3 0.7	17 4.1	70 16.9	52 12.5	273 65.8	4.39	3.83 (18/135)	3.83 (1/23)	3.78	3.83	4.35
④駐車場から病院までが遠い、または危険	416 100.0	3 0.7	16 3.8	86 20.7	79 19.0	232 55.8	4.25	4.00 (37/134)	3.98 (1/23)	4.01	4.00	4.21
⑤病院内で迷ったことがある	425 100.0	5 1.2	32 7.5	71 16.7	100 23.5	217 51.1	4.16	3.80 (25/134)	3.76 (1/23)	3.56	3.78	4.04
●この病院は印象が悪い	397 100.0	2 0.5	8 2.0	95 23.9	91 22.9	201 50.6	4.21	4.23 (71/135)	4.24 (14/23)	4.29	4.23	4.24
①電話での対応が悪い	428 100.0	2 0.5	7 1.6	105 24.5	105 24.5	209 48.8	4.20	4.17 (64/136)	4.19 (10/23)	4.13	4.17	4.21
②守衛・警備員の態度や言葉使いが悪い	431 100.0	2 0.5	2 0.5	109 25.3	99 23.0	219 50.8	4.23	4.19 (53/135)	4.21 (11/23)	4.26	4.20	4.20
③受付の職員の態度や言葉使いが悪い	439 100.0	2 0.5	11 2.5	91 20.7	102 23.2	233 53.1	4.26	4.27 (79/136)	4.26 (13/23)	4.31	4.27	4.22
④職員の私語が多い	433 100.0	2 0.5	12 2.8	112 25.9	106 24.5	201 46.4	4.14	4.17 (86/135)	4.17 (12/23)	4.23	4.18	4.15
⑤病院の仕組みがわかる掲示がない	433 100.0	2 0.5	18 4.2	140 32.3	100 23.1	173 40.0	3.98	3.89 (39/135)	3.91 (6/23)	3.89	3.89	4.00
●診療までの待ち時間を不満に思う	355 100.0	30 8.5	106 29.9	105 29.6	62 17.5	52 14.6	3.00	3.03 (84/134)	3.01 (11/23)	3.01	3.03	3.10
①予約したのに待たされた	385 100.0	46 11.9	121 31.4	101 26.2	68 17.7	49 12.7	2.88	2.92 (86/135)	2.90 (11/23)	2.84	2.92	3.00
②どのくらい待つのか、知りたかった	375 100.0	36 9.6	93 24.8	119 31.7	56 14.9	71 18.9	3.09	3.08 (77/134)	3.05 (10/23)	3.05	3.07	3.18
③診察の順番が守られないことがあった	379 100.0	8 2.1	17 4.5	149 39.3	81 21.4	124 32.7	3.78	3.80 (88/135)	3.80 (13/23)	3.85	3.80	3.79
④待つのが当然という態度の職員がいた	375 100.0	7 1.9	18 4.8	127 33.9	84 22.4	139 37.1	3.88	3.88 (83/135)	3.88 (14/23)	3.94	3.89	3.89
⑤呼び出しが聞きとりにくい	387 100.0	10 2.6	32 8.3	101 26.1	93 24.0	151 39.0	3.89	3.82 (61/135)	3.84 (10/23)	3.78	3.82	3.99
●待合室の環境を不満に思う	354 100.0	5 1.4	24 6.8	113 31.9	71 20.1	141 39.8	3.90	3.78 (58/134)	3.80 (9/23)	3.91	3.79	3.98
①待合室が狭すぎる	391 100.0	7 1.8	42 10.7	116 29.7	88 22.5	138 35.3	3.79	3.74 (72/135)	3.73 (11/23)	3.85	3.75	3.89
②椅子が少なすぎる	391 100.0	7 1.8	46 11.8	126 32.2	85 21.7	127 32.5	3.71	3.74 (79/135)	3.72 (12/23)	3.79	3.75	3.78
③換気が悪い、または冷暖房が効かない	391 100.0	1 0.3	13 3.3	116 29.7	91 23.3	170 43.5	4.06	3.93 (45/135)	3.96 (6/23)	4.06	3.94	4.11
④汚い、または整理整頓されていない	384 100.0	1 0.3	4 1.0	83 21.6	100 26.0	196 51.0	4.27	4.12 (44/135)	4.16 (9/23)	4.33	4.13	4.28
⑤診察室内が見えたり、会話が聞こえる	392 100.0	10 2.6	30 7.7	109 27.8	96 24.5	147 37.5	3.87	3.96 (84/135)	3.98 (18/23)	4.11	3.97	3.95

# 『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 350~499	NC	計	
2. 診療する職員について	6,839 100.0	76 1.1	300 4.4	1,747 25.5	1,441 21.1	3,275 47.9	4.10	4.18 (105/140)	4.20 (19/23)	4.27	4.19	4.16
●医師の態度や言葉使いが悪い	363 100.0	2 0.6	9 2.5	97 26.7	77 21.2	178 49.0	4.16	4.22 (91/134)	4.24 (19/23)	4.34	4.23	4.18
①症状や治療の質問ができなかった	390 100.0	5 1.3	39 10.0	95 24.4	85 21.8	166 42.6	3.94	4.08 (111/135)	4.09 (22/23)	4.19	4.08	4.00
②声が小さく話が聞き取りにくい医師がいた	384 100.0	4 1.0	17 4.4	98 25.5	95 24.7	170 44.3	4.07	4.15 (97/135)	4.19 (19/23)	4.29	4.16	4.15
③プライバシーに配慮しない医師がいた	385 100.0	3 0.8	8 2.1	91 23.6	89 23.1	194 50.4	4.20	4.25 (85/135)	4.28 (19/23)	4.39	4.26	4.21
④あわただしく、十分な時間を取ってくれなかった	387 100.0	3 0.8	15 3.9	96 24.8	95 24.5	178 46.0	4.11	4.15 (88/135)	4.17 (18/23)	4.22	4.15	4.14
⑤顔を向けずに説明したり、嫌な顔をする	389 100.0	2 0.5	20 5.1	83 21.3	85 21.9	199 51.2	4.18	4.22 (89/135)	4.24 (17/23)	4.33	4.23	4.20
●医師の技術や知識に不安を感じた	355 100.0	10 2.8	18 5.1	90 25.4	65 18.3	172 48.5	4.05	4.16 (100/134)	4.17 (20/23)	4.31	4.17	4.06
①説明がわかりにくい医師がいた	387 100.0	5 1.3	23 5.9	101 26.1	84 21.7	174 45.0	4.03	4.14 (104/135)	4.15 (20/23)	4.26	4.15	4.10
②検査数値や画像を用いて説明しない医師がいた	385 100.0	3 0.8	16 4.2	88 22.9	85 22.1	193 50.1	4.17	4.22 (87/135)	4.24 (16/23)	4.32	4.23	4.20
③処置の下手な医師がいた	377 100.0	6 1.6	18 4.8	103 27.3	65 17.2	185 49.1	4.07	4.17 (109/134)	4.17 (21/23)	4.25	4.17	4.16
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	379 100.0	5 1.3	16 4.2	116 30.6	74 19.5	168 44.3	4.01	4.11 (93/134)	4.12 (18/23)	4.20	4.11	4.06
⑤自分が良くなっている実感が持てない	383 100.0	8 2.1	24 6.3	114 29.8	84 21.9	153 39.9	3.91	4.01 (99/135)	4.05 (23/23)	4.07	4.01	4.01
●看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	357 100.0	3 0.8	10 2.8	99 27.7	72 20.2	173 48.5	4.13	4.19 (95/134)	4.20 (16/23)	4.26	4.20	4.16
①説明がわかりにくい看護師がいた	385 100.0	3 0.8	14 3.6	104 27.0	84 21.8	180 46.8	4.10	4.19 (101/134)	4.19 (19/23)	4.22	4.19	4.19
②医師の指示や処置を間違える看護師がいた	381 100.0	2 0.5	15 3.9	93 24.4	64 16.8	207 54.3	4.20	4.30 (106/135)	4.31 (22/23)	4.35	4.30	4.28
③質問や相談の対応をしない看護師がいた	383 100.0	4 1.0	10 2.6	99 25.8	74 19.3	196 51.2	4.17	4.25 (104/134)	4.26 (20/23)	4.31	4.25	4.24
④プライバシーに配慮しない看護師がいた	384 100.0	4 1.0	9 2.3	93 24.2	87 22.7	191 49.7	4.18	4.26 (105/135)	4.26 (22/23)	4.34	4.26	4.24
⑤話を聞いて、嫌な気持ちになることがあった	385 100.0	4 1.0	19 4.9	87 22.6	77 20.0	198 51.4	4.16	4.23 (102/135)	4.22 (19/23)	4.26	4.23	4.23
3. 診察・治療・検査・リハビリテーション	5,042 100.0	43 0.9	109 2.2	1,261 25.0	705 14.0	2,924 58.0	4.26	4.35 (106/140)	4.38 (19/23)	4.46	4.36	4.35
●今日、受けた検査について納得できない	271 100.0	2 0.7	11 4.1	67 24.7	49 18.1	142 52.4	4.17	4.22 (79/129)	4.25 (17/23)	4.29	4.23	4.25
①検査の待ち時間が長すぎる	298 100.0	12 4.0	31 10.4	86 28.9	54 18.1	115 38.6	3.77	3.84 (90/129)	3.87 (16/23)	3.92	3.85	3.95
②検査前、本人確認されなかった	295 100.0	1 0.3	2 0.7	47 15.9	40 13.6	205 69.5	4.51	4.55 (79/129)	4.57 (19/23)	4.60	4.55	4.51
③恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	291 100.0	1 0.3	2 0.7	67 23.0	47 16.2	174 59.8	4.34	4.38 (78/129)	4.41 (19/23)	4.51	4.39	4.38
④検査室が不潔だった	294 100.0	1 0.3	3 1.0	54 18.4	46 15.6	190 64.6	4.43	4.43 (58/129)	4.47 (15/23)	4.58	4.43	4.47
⑤説明がわかりにくい検査技師がいた	294 100.0	2 0.7	5 1.7	69 23.5	47 16.0	171 58.2	4.29	4.36 (90/129)	4.39 (19/23)	4.48	4.37	4.32
●今日、受けた治療・処置に納得できない	244 100.0	- -	1 0.4	60 24.6	32 13.1	151 61.9	4.36	4.45 (96/130)	4.48 (19/23)	4.54	4.46	4.38
①治療・処置の前に本人確認されなかった	269 100.0	2 0.7	6 2.2	51 19.0	36 13.4	174 64.7	4.39	4.52 (107/131)	4.55 (22/23)	4.60	4.53	4.49
②次に何をされるかわからず、不安に思った	265 100.0	1 0.4	5 1.9	64 24.2	41 15.5	154 58.1	4.29	4.40 (99/131)	4.43 (21/23)	4.52	4.41	4.40
③必要な手助けがなかった	264 100.0	1 0.4	2 0.8	67 25.4	37 14.0	157 59.5	4.31	4.44 (103/131)	4.47 (21/23)	4.54	4.44	4.47
④痛みや不快感に対応なし	259 100.0	3 1.2	5 1.9	59 22.8	42 16.2	150 57.9	4.28	4.41 (100/131)	4.44 (21/23)	4.50	4.42	4.41
⑤恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	261 100.0	2 0.8	- -	62 23.8	38 14.6	159 60.9	4.35	4.44 (92/130)	4.46 (19/23)	4.53	4.44	4.43
●今日、受けた点滴・注射・薬に納得できない	195 100.0	2 1.0	1 0.5	49 25.1	26 13.3	117 60.0	4.31	4.45 (101/127)	4.47 (21/23)	4.52	4.45	4.45
①十分な説明なしに点滴や注射をされた	223 100.0	1 0.4	3 1.3	53 23.8	27 12.1	139 62.3	4.35	4.46 (94/126)	4.48 (20/23)	4.54	4.46	4.43
②注射や点滴のやり直しがあった	224 100.0	2 0.9	17 7.6	52 23.2	33 14.7	120 53.6	4.13	4.26 (104/126)	4.27 (21/23)	4.42	4.27	4.20
③我慢できない不快を感じた	222 100.0	1 0.5	4 1.8	58 26.1	24 10.8	135 60.8	4.30	4.34 (78/126)	4.37 (18/23)	4.47	4.35	4.29
④点滴・注射・薬について質問できなかった	224 100.0	2 0.9	5 2.2	63 28.1	27 12.1	127 56.7	4.21	4.38 (106/126)	4.41 (22/23)	4.51	4.39	4.37
⑤説明のわかりにくい薬剤師がいた	217 100.0	2 0.9	2 0.9	57 26.3	27 12.4	129 59.4	4.29	4.39 (97/126)	4.41 (21/23)	4.50	4.39	4.32
●今日、受けたリハビリテーションに納得できない	66 100.0	- -	- -	27 40.9	4 6.1	35 53.0	4.12	4.19 (63/105)	4.18 (14/23)	4.39	4.20	4.18
①リハビリ科の診察日や診療時間帯があわない	73 100.0	1 1.4	- -	30 41.1	5 6.8	37 50.7	4.05	4.12 (70/105)	4.11 (16/23)	4.33	4.14	4.17
②リハビリの設備や器具が悪い、または少ない	73 100.0	1 1.4	2 2.7	29 39.7	5 6.8	36 49.3	4.00	4.11 (75/104)	4.10 (16/23)	4.32	4.12	4.22
③リハビリのスタッフが親切に対応してくれなかった	74 100.0	1 1.4	- -	29 39.2	8 10.8	36 48.6	4.05	4.19 (78/105)	4.16 (18/23)	4.39	4.20	4.19
④リハビリ中に体調変化を訴えたが、対応されなかった	73 100.0	1 1.4	- -	30 41.1	6 8.2	36 49.3	4.04	4.18 (74/104)	4.16 (17/23)	4.39	4.19	4.26
⑤リハビリの内容等を、医師や看護師が知らなかった	73 100.0	1 1.4	2 2.7	31 42.5	4 5.5	35 47.9	3.96	4.14 (81/105)	4.11 (18/23)	4.40	4.16	4.21

『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 350~499	NC	計	
4. 病院の環境	4,225 100.0	38 0.9	50 1.2	996 23.6	827 19.6	2,314 54.8	4.26	4.13 (31/140)	4.18 (10/23)	4.24	4.14	4.26
●診察室の環境が不満	328 100.0	2 0.6	5 1.5	67 20.4	68 20.7	186 56.7	4.31	4.28 (61/133)	4.31 (16/23)	4.43	4.29	4.26
①診察中、外の会話等が聞こえたり、のぞかれた	365 100.0	3 0.8	1 0.3	76 20.8	71 19.5	214 58.6	4.35	4.35 (70/133)	4.37 (17/23)	4.47	4.36	4.26
②診察室が汚い、または整理整頓されていない	363 100.0	2 0.6	-	68 18.7	67 18.5	226 62.3	4.42	4.39 (67/133)	4.42 (16/23)	4.55	4.40	4.43
③使用する器具や機器が不潔だった	358 100.0	2 0.6	-	65 18.2	62 17.3	229 64.0	4.44	4.43 (64/133)	4.45 (14/23)	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	352 100.0	2 0.6	1 0.3	70 19.9	59 16.8	220 62.5	4.40	4.41 (73/133)	4.43 (15/23)	4.56	4.42	4.39
⑤椅子・ベッド等は、患者の快適さに配慮がない	354 100.0	2 0.6	2 0.6	79 22.3	68 19.2	203 57.3	4.32	4.32 (70/133)	4.35 (17/23)	4.47	4.33	4.36
●病院のその他の設備や環境が不満	334 100.0	4 1.2	2 0.6	79 23.7	79 23.7	170 50.9	4.22	4.01 (26/133)	4.07 (12/23)	4.10	4.01	4.28
①売店がない、または使いにくい	360 100.0	3 0.8	4 1.1	79 21.9	78 21.7	196 54.4	4.28	3.90 (7/133)	3.99 (3/23)	3.99	3.91	4.24
②ATMや自動販売機がない、または不十分	356 100.0	6 1.7	9 2.5	88 24.7	77 21.6	176 49.4	4.15	3.86 (10/133)	3.95 (5/23)	3.91	3.86	4.16
③植木、絵画などのインテリアが不十分	354 100.0	2 0.6	7 2.0	112 31.6	68 19.2	165 46.6	4.09	3.94 (25/133)	4.00 (9/23)	4.04	3.94	4.16
④苦情を言いたい受付場所がない	350 100.0	6 1.7	13 3.7	101 28.9	62 17.7	168 48.0	4.07	3.97 (35/133)	4.01 (12/23)	4.00	3.97	4.03
⑤病気等を、本やビデオで調べる場所がない	351 100.0	4 1.1	6 1.7	112 31.9	68 19.4	161 45.9	4.07	3.69 (3/133)	3.74 (1/23)	3.71	3.69	4.09
5. 会計	2,215 100.0	69 3.1	127 5.7	706 31.9	356 16.1	957 43.2	3.91	4.00 (104/140)	4.00 (18/23)	3.91	3.99	3.90
●会計手続きに納得できない	339 100.0	14 4.1	28 8.3	115 33.9	46 13.6	136 40.1	3.77	3.85 (88/133)	3.84 (14/23)	3.62	3.83	3.75
①会計までの待ち時間が長すぎる	378 100.0	32 8.5	52 13.8	111 29.4	61 16.1	122 32.3	3.50	3.65 (97/133)	3.65 (16/23)	3.30	3.63	3.42
②会計の順番が守られなかった	377 100.0	6 1.6	10 2.7	136 36.1	53 14.1	172 45.6	3.99	4.09 (97/133)	4.10 (19/23)	4.02	4.08	4.00
③支払いの内訳がわからない	372 100.0	4 1.1	11 3.0	113 30.4	65 17.5	179 48.1	4.09	4.17 (94/133)	4.16 (18/23)	4.20	4.17	4.13
④支払った金額が予想していたよりも高かった	373 100.0	5 1.3	17 4.6	121 32.4	59 15.8	171 45.8	4.00	4.03 (82/133)	4.03 (14/23)	4.07	4.04	3.99
⑤会計の職員の態度や言葉使いが悪い	376 100.0	8 2.1	9 2.4	110 29.3	72 19.1	177 47.1	4.07	4.19 (106/133)	4.19 (20/23)	4.22	4.19	4.10

	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	全国平均点				30' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
II. 病院についての総合的評価	3,913 100.0	29 0.7	101 2.6	995 25.4	1,196 30.6	1,592 40.7	4.08	4.15 (97/140)	4.18 (20/23)	4.28	4.16	4.11
①全体として満足	400 100.0	2 0.5	6 1.5	73 18.3	161 40.3	158 39.5	4.17	4.16 (59/134)	4.20 (15/23)	4.32	4.17	4.19
②治療の結果に満足	392 100.0	3 0.8	14 3.6	95 24.2	127 32.4	153 39.0	4.05	4.10 (78/134)	4.14 (18/23)	4.23	4.11	4.08
③通院期間に満足	384 100.0	4 1.0	16 4.2	123 32.0	104 27.1	137 35.7	3.92	3.98 (92/134)	4.00 (21/23)	4.07	3.98	4.00
④受けている治療に満足	393 100.0	4 1.0	16 4.1	112 28.5	107 27.2	154 39.2	3.99	4.08 (94/134)	4.11 (20/23)	4.20	4.09	4.02
⑤治療に自分の考えが反映されたので満足	377 100.0	3 0.8	10 2.7	148 39.3	87 23.1	129 34.2	3.87	3.99 (107/134)	4.01 (23/23)	4.06	4.00	3.99

	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	全国平均点				30' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
II. ⑥安全な治療をしてる	389 100.0	2 0.5	7 1.8	92 23.7	117 30.1	171 44.0	4.15	4.26 (99/133)	4.28 (21/23)	4.41	4.27	4.13
⑦医師や職員の説明はわかりやすい	394 100.0	3 0.8	10 2.5	81 20.6	132 33.5	168 42.6	4.15	4.24 (98/134)	4.25 (20/23)	4.32	4.25	4.18
⑧受けている治療に納得している	395 100.0	5 1.3	8 2.0	90 22.8	119 30.1	173 43.8	4.13	4.23 (103/134)	4.25 (22/23)	4.35	4.24	4.16
⑨全体として信頼している	397 100.0	1 0.3	5 1.3	76 19.1	125 31.5	190 47.9	4.25	4.33 (92/133)	4.35 (21/23)	4.49	4.34	4.24
⑩家族や知人に勧めたい	392 100.0	2 0.5	9 2.3	105 26.8	117 29.8	159 40.6	4.08	4.14 (80/133)	4.19 (20/23)	4.36	4.15	4.05

※ (①/②) ①：順位  
②：回答病院数（有効回答数が10名未満を除く）