『外来患者さんへのアンケート』【外来】集計結果表

別紙４－１

国立循環器病研究センター

国立循環器病研究センター

※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） 機構140病院	全国平均点（トップボックス） NC3病院	全国平均点（５段階平均） 機構140病院	全国平均点（５段階平均） NC3病院	全国順位 機構140病院	全国順位 NC3病院
	外来アンケート総合得点																			8.60			8.16	8.37	-	2/3
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。	416	412	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	1.0%								
				17	214	29	20	1	70	11	50						4									
		割合	100.0	4.1	51.9	7.0	4.9	0.2	17.0	2.7	12.1															
2	当院のホームページは、わかりやすい内容でしたか？	416	204	**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	2.9%	25.49		25.59	27.74			-	2/3
				52	142	10								200			12									
		割合	100.0	25.5	69.6	4.9																				
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？	416	387	**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	0.7%	32.30		28.64	32.31			-	2/3
				125	240	22								26			3									
		割合	100.0	32.3	62.0	5.7																				
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？	416	335	**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	1.9%	60.90		60.64	55.19			-	2/3
				204	131	0								17	56		8									
		割合	100.0	60.9	39.1	0.0																				
5	当院の受診は今回が初めてですか？	416	416	はい	いいえ									覚えていない			空白	0.0%								
				18	398									0			0									
		割合	100.0	4.3	95.7																					
6	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	416	407	**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	0.5%	61.67		62.25	59.20			-	2/3
				251	150	6								7			2									
		割合	100.0	61.7	36.9	1.5																				
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？	416	378	**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	8.2%	21.16		18.07	21.35			-	2/3
				80	139	96	63							4			34									
		割合	100.0	21.2	36.8	25.4	16.7																			
8	診察までの待ち時間に満足していますか？	416	358	**満足**	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	13.9%	22.35	3.35	20.31	25.08	3.36	3.45	-	3/3
				80	93	89	64	32									58									
		割合	100.0	22.3	26.0	24.9	17.9	8.9																		
9	外来待合はどの程度清潔でしたか？	416	374	**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	10.1%	75.13		54.63	65.27			-	1/3
				281	92	1	0										42									
		割合	100.0	75.1	24.6	0.3	0.0																			
10	トイレはどの程度清潔でしたか？	416	357	**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	10.6%	67.23		51.79	62.40			-	2/3
				240	106	10	1							15			44									
		割合	100.0	67.2	29.7	2.8	0.3																			
11	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？	416	375	**満足**	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	9.9%	75.20	4.71	54.52	65.59	4.43	4.59	-	1/3
				282	78	15	0	0									41									
		割合	100.0	75.2	20.8	4.0	0.0	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）	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															
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？	416	354	**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	12.7%	59.60		58.08	62.01			-	2/3
				211	137	6								8	1		53									
		割合	100.0	59.6	38.7	1.7																				
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？	416	349	**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	13.5%	53.01		56.74	57.07			-	2/3
				185	154	5	5							5	6	0	56									
		割合	100.0	53.0	44.1	1.4	1.4																			
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？	416	363	**はい、そう思う**	はい、ある程度	いいえ											空白	12.7%	52.34		48.69	53.80			-	2/3
				190	161	12											53									
		割合	100.0	52.3	44.4	3.3																				
16	医師は、あなたの言ったことに耳を傾けていましたか？	416	359	**はい、そう思う**	はい、ある程度	いいえ											空白	13.7%	71.87		70.22	71.40			-	2/3
				258	95	6											57									
		割合	100.0	71.9	26.5	1.7																				
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？	416	344	**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	13.0%	61.63		62.44	63.42			-	2/3
				212	123	9								18			54									
		割合	100.0	61.6	35.8	2.6																				
18	今回の外来受診で、治療方針について適切に説明されましたか？	416	350	**適切**	多すぎた	不十分	説明はなかった										空白	15.9%	90.86		91.59	89.80			-	2/3
				318	3	15	14										66									
		割合	100.0	90.9	0.9	4.3	4.0																			
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？	416	349	**はい、そう思う**	はい、ややそう思う	いいえ											空白	16.1%	69.63		66.09	69.29			-	2/3
				243	98	8											67									
		割合	100.0	69.6	28.1	2.3																				
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？	416	335	**はい、そう思う**	はい、ある程度	いいえ								必要なかった			空白	16.1%	52.24		46.72	51.44			-	2/3
				175	153	7								14			67									
		割合	100.0	52.2	45.7	2.1																				
21	日常生活での注意事項の説明をうけましたか？	416	345	**はい、そう思う**	はい、ある程度	いいえ											空白	17.1%	47.54		46.99	48.33			-	2/3
				164	141	40											71									
		割合	100.0	47.5	40.9	11.6																				
22	医師との対話に満足していますか?	416	354	**満足**	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	14.9%	64.41	4.48	60.68	61.29	4.47	4.46	-	2/3
				228	82	33	7	4									62									
		割合	100.0	64.4	23.2	9.3	2.0	1.1																		
23	医師による診療・治療に満足していますか？	416	355	**満足**	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	14.7%	67.61	4.57	61.82	64.16	4.50	4.52	-	2/3
				240	83	28	2	2									61									
		割合	100.0	67.6	23.4	7.9	0.6	0.6																		
24	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか?	416	330	**満足**	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	20.7%	50.91	4.28	50.67	51.81	4.29	4.29	-	2/3
				168	92	65	4	1									86									
		割合	100.0	50.9	27.9	19.7	1.2	0.3																		
25	精神的なケアに満足していますか?	416	333	**満足**	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	20.0%	50.45	4.21	47.97	51.55	4.22	4.25	-	2/3
				168	84	70	6	5									83									
		割合	100.0	50.5	25.2	21.0	1.8	1.5																		
26	診察時間に満足していますか？	416	351	**満足**	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	15.6%	50.43	4.16	48.17	49.41	4.19	4.16	-	2/3
				177	86	61	22	5									65									
		割合	100.0	50.4	24.5	17.4	6.3	1.4																		
27	医師や職員は、その薬の副作用を説明しましたか？	416	161	**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	56.0%	52.17		51.82	50.45			-	2/3
				84	61	16								22			233									
		割合	100.0	52.2	37.9	9.9																				
28	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	416	268	**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	25.0%	73.51		68.83	72.83			-	2/3
				197	68	3								44			104									
		割合	100.0	73.5	25.4	1.1																				
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？	416	252	**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	27.9%	65.08		67.28	66.85			-	3/3
				164	82	6								48			116									
		割合	100.0	65.1	32.5	2.4																				
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？	416	93	**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	43.8%	75.27		66.95	72.00			-	2/3
				70	23	0								141			182									
		割合	100.0	75.3	24.7	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？	416	343	**すぐに・５分以内**	5分～10分	10分～30分	30分以上										空白	17.5%	19.53		14.74	16.32			-	2/3
				67	144	124	8										73									
		割合	100.0	19.5	42.0	36.2	2.3																			
32	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	416	336	**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	15.6%	53.57		51.01	50.54			-	2/3
				180	151	5								15			65									
		割合	100.0	53.6	44.9	1.5																				
33	看護師の対応に満足していますか？	416	364	**満足**	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	12.5%	70.33	4.60	66.13	64.57	4.57	4.52	-	1/3
				256	78	25	3	2									52									
		割合	100.0	70.3	21.4	6.9	0.8	0.5																		
34	事務職員の対応に満足していますか?	416	372	**満足**	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	10.6%	62.90	4.49	58.77	60.06	4.46	4.46	-	2/3
				234	97	33	7	1									44									
		割合	100.0	62.9	26.1	8.9	1.9	0.3																		
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?	416	360	**満足**	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	13.5%	65.83	4.55	56.90	59.67	4.42	4.44	-	2/3
				237	88	32	1	2									56									
		割合	100.0	65.8	24.4	8.9	0.3	0.6																		
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?	416	361	**満足**	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	13.2%	65.65	4.48	59.71	61.63	4.41	4.42	-	2/3
				237	65	56	3	0									55									
		割合	100.0	65.7	18.0	15.5	0.8	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）	4	4	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%								
				3	0	1	0	0	0	0	0						0									
		割合	100.0	75.0	0.0	25.0	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？	416	372	**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	10.6%	68.55	4.54	47.12	56.36	4.23	4.37	-	2/3
				255	72	38	5	2									44									
		割合	100.0	68.5	19.4	10.2	1.3	0.5																		
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。	416	371	**10**	9	8	7	6	5	4	3	2	1				空白	10.8%	30.19	8.60	18.70	24.44	8.16	8.37	-	2/3
				112	102	104	30	10	7	1	3	1	1				45									
		割合	100.0	30.2	27.5	28.0	8.1	2.7	1.9	0.3	0.8	0.3	0.3													
40	あなたの年齢を教えてください。	416	381	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	8.4%								
				0	8	19	28	40	65	61	102	54	4				35									
		割合	100.0	0.0	2.1	5.0	7.3	10.5	17.1	16.0	26.8	14.2	1.0													

※各回答肢のうち、最も望ましい回答を色塗太字にて表記