

『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

※回収枚数10枚未満の場合、病院順位付けの対象外

国立循環器病研究センター

※5段階評価平均点欄のうち、「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)		全国平均点(5段階平均)		全国順位	
				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	空白	空白	空白	空白	空白				空白	空白	空白	空白	空白	空白
	外来アンケート総合得点																		8.69			8.21	8.41	-	1/2	
1	あなたが当院を選んだ一番大きな理由は何ですか？ひとつだけお答えください。	563	560	17	277	50	39	1	93	18	65					3	0.5%									
	割合	100.0		3.0	49.5	8.9	7.0	0.2	16.6	3.2	11.6															
2	当院のホームページは、わかりやすい内容でしたか？	563	278	75	193	10										16	2.8%	26.98		25.54	26.19			-	1/2	
	割合	100.0		27.0	69.4	3.6																				
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？	563	506	181	299	26										12	2.1%	35.77		27.75	29.44			-	1/2	
	割合	100.0		35.8	59.1	5.1																				
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？	563	462	306	154	2										27	4.8%	66.23		61.19	62.74			-	1/2	
	割合	100.0		66.2	33.3	0.4																				
5	当院の受診は今回が初めてですか？	563	560	35	525											1	0.2%									
	割合	100.0		6.3	93.8																					
6	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	563	550	344	200	6										6	1.1%	62.55		63.66	58.59			-	1/2	
	割合	100.0		62.5	36.4	1.1																				
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？	563	496	118	175	123	80									56	9.9%	23.79		17.88	21.22			-	1/2	
	割合	100.0		23.8	35.3	24.8	16.1																			
8	診察までの待ち時間に満足していますか？	563	505	120	119	147	90	29								58	10.3%	23.76		3.42	20.56	20.90	3.37	3.31	-	1/2
	割合	100.0		23.8	23.6	29.1	17.8	5.7																		
9	外来待合はどの程度清潔でしたか？	563	530	419	110	1	0									33	5.9%	79.06		54.33	72.23			-	1/2	
	割合	100.0		79.1	20.8	0.2	0.0																			
10	トイレはどの程度清潔でしたか？	563	507	339	160	7	1									36	6.4%	66.86		51.62	69.43			-	2/2	
	割合	100.0		66.9	31.6	1.4	0.2																			
11	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？	563	530	399	105	24	2	0								33	5.9%	75.28		4.70	55.32	70.50	4.44	4.65	-	1/2
	割合	100.0		75.3	19.8	4.5	0.4	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。どちらで不満がありましたか？(複数回答可)	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0					1	50.0%									
	割合	100.0		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	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？	563	497	310	180	7										49	8.7%	62.37		58.29	55.75			-	1/2	
	割合	100.0		62.4	36.2	1.4																				
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？	563	492	293	190	5	4									49	8.7%	59.55		56.78	53.49			-	1/2	
	割合	100.0		59.6	38.6	1.0	0.8																			

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)		全国平均点(5段階平均)		全国順位	
				はい、そう思う	はい、ある程度	いいえ					空白	機構 140病院	NC 2病院				機構 140病院	NC 2病院	機構 140病院	NC 2病院		
																					割合	割合
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？	563	515	はい、そう思う 280	はい、ある程度 218	いいえ 17						空白 48	8.5%	54.37		49.36	49.61			-	1/2	
16	医師は、あなたの言ったことに耳を傾けていましたか？	563	515	はい、そう思う 370	はい、ある程度 141	いいえ 4						空白 48	8.5%	71.84		70.90	67.06			-	1/2	
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？	563	496	はい、そう思う 316	はい、ある程度 173	いいえ、わかりにくかった 7				質問がなかった 18		空白 49	8.7%	63.71		63.54	58.83			-	1/2	
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？	563	503	適切 458	多すぎた 9	不十分 18	説明はなかった 18					空白 60	10.7%	91.05		91.80	91.04			-	1/2	
19	あなたの意思は、治療方針に十分反映されたと感じましたか？	563	506	はい、そう思う 357	はい、ややそう思う 141	いいえ 8						空白 57	10.1%	70.55		67.18	65.77			-	1/2	
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？	563	483	はい、そう思う 269	はい、ある程度 208	いいえ 6				必要ななかった 17		空白 63	11.2%	55.69		48.10	49.52			-	1/2	
21	日常生活での注意事項の説明をうけましたか？	563	487	はい、そう思う 244	はい、ある程度 199	いいえ 44						空白 76	13.5%	50.10		47.82	45.73			-	1/2	
22	医師との対話に満足していますか？	563	503	満足 316	やや満足 142	どちらでもない 36	やや不満 6	不満 3				空白 60	10.7%	62.82	4.51	61.67	56.57	4.49	4.44	-	1/2	
23	医師による診察・治療に満足していますか？	563	501	満足 342	やや満足 122	どちらでもない 29	やや不満 5	不満 3				空白 62	11.0%	68.26	4.59	62.65	60.97	4.52	4.50	-	1/2	
24	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	563	462	満足 253	やや満足 104	どちらでもない 93	やや不満 8	不満 4				空白 101	17.9%	54.76	4.29	51.24	48.70	4.30	4.20	-	1/2	
25	精神的なケアに満足していますか？	563	476	満足 242	やや満足 118	どちらでもない 102	やや不満 11	不満 3				空白 87	15.5%	50.84	4.23	48.89	46.22	4.24	4.17	-	1/2	
26	診察時間に満足していますか？	563	495	満足 251	やや満足 124	どちらでもない 96	やや不満 20	不満 4				空白 68	12.1%	50.71	4.21	48.43	45.75	4.20	4.13	-	1/2	
27	医師や職員は、その薬の副作用を説明しましたか？	563	213	はい、そう思う 124	はい、ある程度 66	いいえ 23				説明は必要なかった 35		空白 315	56.0%	58.22		53.57	48.70			-	1/2	
28	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	563	386	はい、とても親切・丁寧 281	はい、ある程度親切・丁寧 101	いいえ 4				かわかりがなかった 52		空白 125	22.2%	72.80		70.79	70.00			-	1/2	
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？	563	335	はい、とても親切・丁寧 215	はい、ある程度親切・丁寧 117	いいえ 3				かわかりがなかった 84		空白 144	25.6%	64.18		68.59	64.48			-	2/2	
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？	563	120	はい、とても親切・丁寧 84	はい、ある程度親切・丁寧 34	いいえ 2				かわかりがなかった 185		空白 258	45.8%	70.00		68.10	71.30			-	2/2	

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)		全国平均点(5段階平均)		全国順位	
				すぐに・5分以内	5分~10分	10分~30分	30分以上									空白				機構 140病院	NC 2病院	機構 140病院	NC 2病院	機構 140病院	NC 2病院
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?	563	494	すぐに・5分以内	5分~10分	10分~30分	30分以上								空白	12.3%	22.27	/	14.40	19.00	/	/	-	1/2	
				110	242	130	12								69										
				割合	100.0	22.3	49.0	26.3	2.4																
32	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか?	563	491	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ								かわかりがなかった	空白	10.7%	58.86	/	52.74	50.00	/	/	-	1/2	
				289	192	10					12		60												
				割合	100.0	58.9	39.1	2.0																	
33	看護師の対応に満足していますか?	563	522	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満							空白	7.3%	70.31	4.61	67.04	65.89	4.58	4.56	-	1/2	
				367	116	32	4	3					41												
				割合	100.0	70.3	22.2	6.1	0.8	0.6															
34	事務職員の対応に満足していますか?	563	524	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満							空白	6.9%	64.69	4.54	60.10	60.10	4.48	4.47	-	1/2	
				339	144	28	10	3					39												
				割合	100.0	64.7	27.5	5.3	1.9	0.6															
35	その他のスタッフの対応(医師・看護師・事務職以外のスタッフ)に満足していますか?	563	511	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満							空白	9.2%	63.99	4.52	58.72	59.79	4.44	4.46	-	1/2	
				327	133	44	6	1					52												
				割合	100.0	64.0	26.0	8.6	1.2	0.2															
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?	563	514	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満							空白	8.7%	68.09	4.52	60.90	63.13	4.43	4.46	-	1/2	
				350	86	75	2	1					49												
				割合	100.0	68.1	16.7	14.6	0.4	0.2															
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	3	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	25.0%	/	/	/	/	/	/	/	/	
				0	1	0	0	0	1	0	1														
				割合	100.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	33.3												
38	当病院を親しい方にすすめようと思えますか?	563	527	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	6.4%	73.24	4.62	46.89	61.26	4.24	4.45	-	1/2	
				386	92	44	2	3					36												
				割合	100.0	73.2	17.5	8.3	0.4	0.6															
39	当院の外来受診全体を当て、総合的に10段階で評価をしてください	563	518	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1		空白	8.0%	30.50	8.69	19.32	25.10	8.21	8.41	-	1/2	
				158	155	140	41	8	11	3	2	0	0		45										
				割合	100.0	30.5	29.9	27.0	7.9	1.5	2.1	0.6	0.4	0.0	0.0										
40	あなたの年齢を教えてください。	563	533	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	5.3%	/	/	/	/	/	/	/	/	
				7	10	25	49	44	78	86	135	93	6		30										
				割合	100.0	1.3	1.9	4.7	9.2	8.3	14.6	16.1	25.3	17.4	1.1										

※各回答肢のうち、最も望ましい回答を色塗字にて表記