

『外来患者さんへのアンケート』【外来】集計結果表

※回収枚数10枚未満の場合、病院順位付けの対象外

※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

相模原病院

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	3					0.4%	8.13	140病院	一般216病院	140病院	一般216病院	139病院
	外来アンケート総合得点																8.13			8.17	8.21	102/139	14/16	
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。	816	813	108	425	90	15	13	110	26	26				3	0.4%								
		割合	100.0	13.3	52.3	11.1	1.8	1.6	13.5	3.2	3.2													
2	当院のホームページは、わかりやすい内容でしたか？	816	360	63	278	19									41	5.0%	17.50	24.77	23.45			122/139	16/16	
		割合	100.0	7.7	77.2	5.3																		
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？	816	733	146	494	93									29	3.6%	19.92	27.79	28.42			122/139	16/16	
		割合	100.0	17.9	67.4	12.7																		
4	エントランス(玄關)付近の案内スタッフの対応は親切・丁寧でしたか？	816	680	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ									50	6.1%	51.91	59.97	60.56			114/139	13/16	
		割合	100.0	51.9	46.3	1.8																		
5	当院の受診は今回が初めてですか？	816	807	はい	いいえ										7	0.9%								
		割合	100.0	8.1	91.9																			
6	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	816	782	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ									17	2.1%	54.35	62.30	61.80			123/139	14/16	
		割合	100.0	42.5	35.1	6.8																		
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？	816	717	時間通り、時間より早く	30分以内	1時間未満	1時間以上								83	10.2%	22.18	17.96	17.26			46/139	5/16	
		割合	100.0	22.2	42.7	24.0	11.2																	
8	診察までの待ち時間に満足していますか？	816	730	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満							86	10.5%	28.77	3.61	20.03	20.08	3.36	3.36	39/139	2/16
		割合	100.0	21.0	20.2	17.8	10.2	3.8																
9	外来待合はどの程度清潔でしたか？	816	758	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								58	7.1%	29.95	53.66	52.68			129/139	16/16	
		割合	100.0	22.7	4.8	5.0	0.0																	
10	トイレはどの程度清潔でしたか？	816	680	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								57	7.0%	33.68	51.13	50.61			118/139	14/16	
		割合	100.0	22.9	3.9	5.3	7.0																	
11	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？	816	762	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満							54	6.6%	37.93	4.14	54.08	54.47	4.42	4.43	121/139	16/16
		割合	100.0	28.9	3.1	1.7	2.2	0.3																
12	(11)の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方にお聞きします。どちらで不満なことがありましたか？(複数回答可)	23	19	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				4	17.4%								
		割合	100.0	0.0	2.0	1.3	3.0	0.0	5.3	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？	816	720	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									75	9.2%	66.81	57.86	58.51			19/139	2/16	
		割合	100.0	4.8	23.3	6.8																		
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？	816	668	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									89	10.9%	63.92	56.12	56.51			28/139	2/16	
		割合	100.0	4.2	23.0	7.0	0.6																	
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？	816	737	はい、そう思う	はい、ある程度	いいえ									79	9.7%	59.16	49.19	49.41			15/139	2/16	
		割合	100.0	4.3	28.7	1.4																		

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、その程度	はい、ある程度	いいえ																	機構140病院	一般216病院	機構140病院	一般216病院
16	医師は、あなたの言ったことに耳を傾けていましたか？	816	736	はい、その程度	はい、ある程度	いいえ									空白	9.8%	77.85	/	70.64	70.89	/	/	27/139	2/16		
				573	156	7	80																			
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？	816	712	はい、その程度	はい、ある程度	いいえ	質問がなかった								空白	10.2%	69.66	/	63.16	63.99	/	/	25/139	4/16		
				496	209	7	21	83																		
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？	816	713	適切	多すぎた	不十分	説明はなかった								空白	12.6%	94.95	/	91.44	92.17	/	/	18/139	2/16		
				677	6	16	14	103																		
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？	816	720	はい、その程度	はい、やや思う	いいえ									空白	11.8%	72.64	/	67.11	67.79	/	/	30/139	3/16		
				523	186	11	96																			
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？	816	692	はい、その程度	はい、ある程度	いいえ	必要なかった								空白	12.1%	56.21	/	47.09	47.94	/	/	14/139	2/16		
				389	297	6	25	99																		
21	日常生活での注意事項の説明をうけましたか？	816	704	はい、その程度	はい、ある程度	いいえ									空白	13.7%	50.43	/	47.20	47.64	/	/	40/139	4/16		
				355	268	81	112																			
22	医師との対話に満足していますか？	816	714	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満							空白	12.5%	68.63	4.62	61.01	61.59	4.48	4.50	23/139	3/16		
				490	184	35	5	0	102																	
23	医師による診察・治療に満足していますか？	816	710	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満							空白	13.0%	68.59	4.63	62.15	63.51	4.51	4.53	28/139	3/16		
				487	186	33	3	1	106																	
24	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	816	676	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満							空白	17.2%	54.44	4.36	50.74	52.39	4.29	4.32	44/139	7/16		
				368	195	102	10	1	140																	
25	精神的なケアに満足していますか？	816	688	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満							空白	15.7%	53.20	4.31	48.07	49.08	4.23	4.24	44/139	3/16		
				366	175	140	5	2	128																	
26	診察時間に満足していますか？	816	707	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満							空白	13.4%	56.72	4.35	48.16	48.28	4.20	4.19	30/139	2/16		
				401	189	84	26	7	109																	
27	医師や職員は、その薬の副作用を説明しましたか？	816	287	はい、その程度	はい、ある程度	いいえ	説明は必要なかった								空白	60.2%	58.54	/	51.87	51.80	/	/	35/139	3/16		
				168	103	16	38	491																		
28	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	816	489	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ	かわりがなかった								空白	29.4%	66.19	/	69.82	69.42	/	/	105/139	11/16		
				321	157	7	91	240																		
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？	816	411	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ	かわりがなかった								空白	34.7%	69.59	/	68.31	69.81	/	/	63/139	9/16		
				286	122	3	122	283																		
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？	816	106	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ	かわりがなかった								空白	56.3%	66.98	/	66.70	63.66	/	/	68/139	6/16		
				71	33	2	251	459																		
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？	816	680	すぐに・5分以内	5分～10分	10分～30分	30分以上								空白	16.7%	25.44	/	14.44	14.14	/	/	29/139	2/16		
				173	296	196	15	136																		
32	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	816	693	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ	かわりがなかった								空白	13.8%	49.78	/	51.55	50.93	/	/	95/139	10/16		
				345	341	7	10	113																		

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	
				割合	100.0	49.8	49.2	1.0																機構	一般2	機構
33	看護師の対応に満足していますか?	816	735	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白	9.9%	63.40	4.55	66.45	66.87	4.57	4.58	102/139	13/16	
				466	209	55	5	0							81											
		割合	100.0	63.4	28.4	7.5	0.7	0.0																		
34	事務職員の対応に満足していますか?	816	735	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満							空白	9.9%	55.92	4.43	59.32	58.88	4.47	4.46	98/139	10/16		
				411	243	69	8	4						81												
		割合	100.0	55.9	33.1	9.4	1.1	0.5																		
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?	816	722	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満							空白	11.5%	52.91	4.36	57.30	57.99	4.42	4.43	106/139	14/16		
				382	230	102	6	2						94												
		割合	100.0	52.9	31.9	14.1	0.8	0.3																		
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?	816	709	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満							空白	13.1%	55.99	4.34	59.78	59.46	4.40	4.40	100/139	11/16		
				397	172	129	8	3						107												
		割合	100.0	56.0	24.3	18.2	1.1	0.4																		
37	(36)の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方におかいかいします。どちらで不満なことがありましたか?(複数回答可)	12	9	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%	/	/	/	/	/	/	/	/		
				1	0	2	2	2	1	0	1	3														
		割合	100.0	11.1	0.0	22.2	22.2	22.2	11.1	0.0	11.1															
38	当病院を親しい方におすすめしたいと思いますか?	816	722	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	11.5%	41.69	4.20	46.63	47.84	4.23	4.26	91/139	15/16		
				301	282	128	5	6					94													
		割合	100.0	41.7	39.1	17.7	0.7	0.8																		
39	当院の外來受診全体を当して、総合的に10段階で評価をしてください	816	710	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1		空白	13.0%	16.06	8.13	18.38	18.85	8.17	8.21	102/139	14/16		
				114	171	245	102	37	35	3	3	0	0	106												
		割合	100.0	16.1	24.1	34.5	14.4	5.2	4.9	0.4	0.4	0.0	0.0													
40	あなたの年齢を教えてください。	816	750	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	8.1%	/	/	/	/	/	/	/	/		
				13	13	16	36	78	119	126	215	124	10	66												
		割合	100.0	1.7	1.7	2.1	4.8	10.4	15.9	16.8	28.7	16.5	1.3													

※各回答肢のうち、最も望ましい回答を色塗太字にて表記