

# 患者アンケート調査 実施結果報告 (外来患者さん向け)

【調査対象】 当院に来院された外来患者さん  
(救急でのご来院の患者さん及び健診目的のみでのご来院の患者さんは除く)

【調査実施日】 平成29年10月4日(水)

【調査方法】 自動再来受付機付近にて、患者さんへ配布。  
初診、その他の患者さんは総合受付①～③番窓口にて配布。  
ご記入後、回収箱(メインエントランス及びサブエントランス、2F(エスカレーター前の計3箇所)への投函による回収。

【調査件数】

- 配布数 450枚(H28 529枚)
- 回収数 449枚(H28 522枚)
- 回収率 99.7%(H28 98.6%)
- 配布率 45.5%(H28 56.3%)

※平成29年10月4日の受診者数は988名  
(救急でのご来院の患者さん及び健診目的のみでのご来院の患者さんを除く)



医療法人社団 誠馨会  
千葉メディカルセンター

# I 患者さんについて

## 1 ご受診された診療科

H29

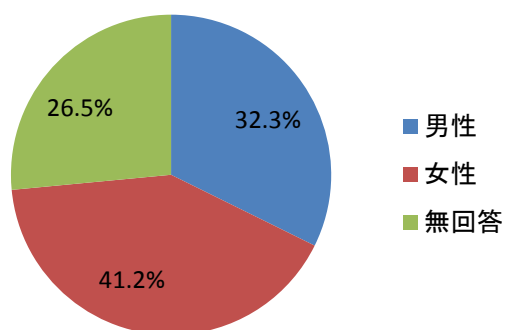
	人数	構成比
<b>内科</b>	<b>52</b>	<b>11.6%</b>
消化器内科	29	6.5%
神経内科	12	2.7%
循環器内科	16	3.6%
外科	6	1.3%
消化器外科	19	4.2%
<b>整形外科</b>	<b>95</b>	<b>21.2%</b>
脳神経外科	9	2.0%
心臓血管外科	8	1.8%
<b>産婦人科</b>	<b>48</b>	<b>10.7%</b>
小児科	2	0.4%
眼科	14	3.1%
耳鼻いんこう科	8	1.8%
皮膚科	15	3.3%
泌尿器科	11	2.4%
形成・美容外科	1	0.2%
リハビリテーション科	11	2.4%
放射線科	1	0.2%
検査科	1	0.2%
内視鏡センター	0	0.0%
健診センター	0	0.0%
歯科口腔外科	5	1.1%
2科以上	29	6.5%
無回答	57	12.7%

H28

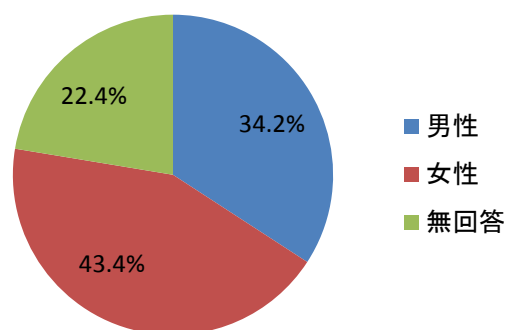
	人数	構成比
<b>内科</b>	<b>56</b>	<b>10.8%</b>
消化器内科	27	5.2%
神経内科	12	2.3%
循環器内科	25	4.8%
外科	3	0.6%
消化器外科	18	3.5%
<b>整形外科</b>	<b>94</b>	<b>18.1%</b>
脳神経外科	6	1.2%
心臓血管外科	18	3.5%
<b>産婦人科</b>	<b>74</b>	<b>14.3%</b>
小児科	5	1.0%
眼科	21	4.1%
耳鼻いんこう科	9	1.7%
皮膚科	11	2.1%
泌尿器科	4	0.8%
形成・美容外科	0	0.0%
リハビリテーション科	12	2.3%
放射線科	2	0.4%
検査科	1	0.2%
内視鏡センター	2	0.4%
健診センター	1	0.2%
歯科口腔外科	4	0.8%
2科以上	55	10.6%
無回答	58	11.2%

## 2 性別

H29

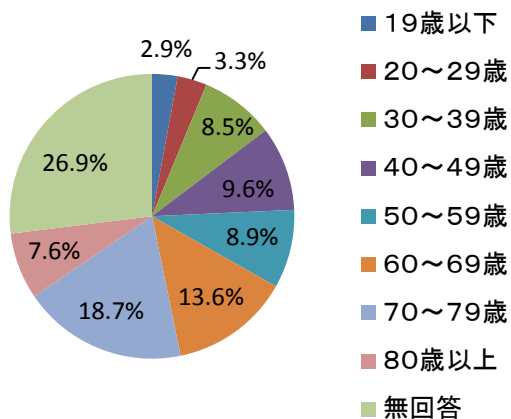


H28

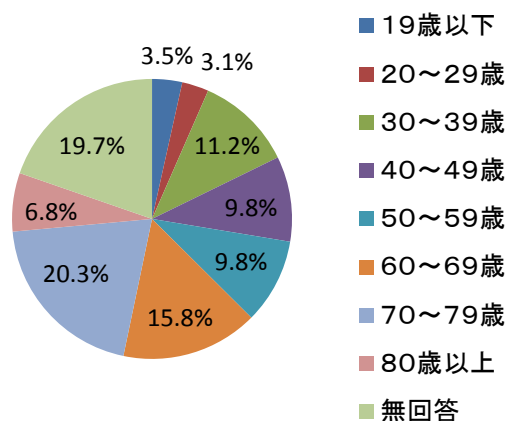


### 3 ご年齢

H29

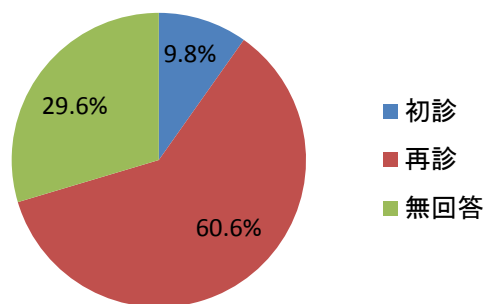


H28

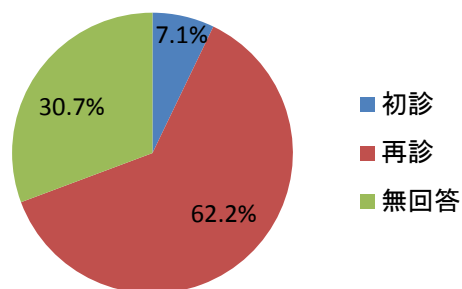


### 4 受診形態

H29

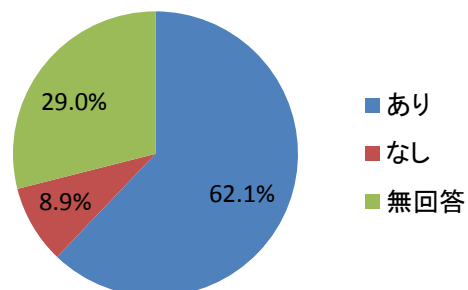


H28

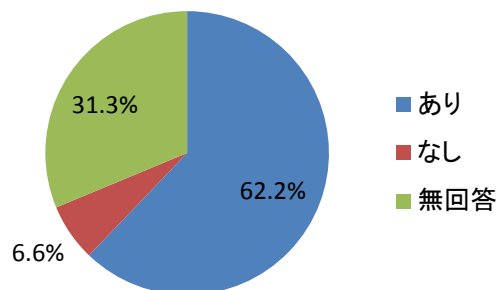


### 5 ご予約の有無

H29

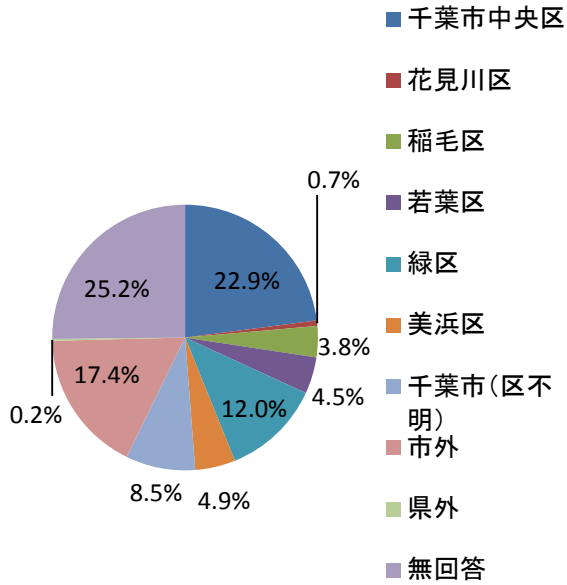


H28

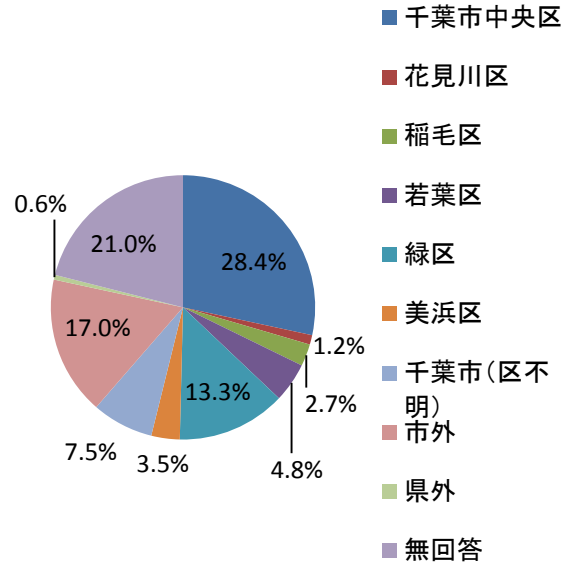


## 6 お住まい

H29

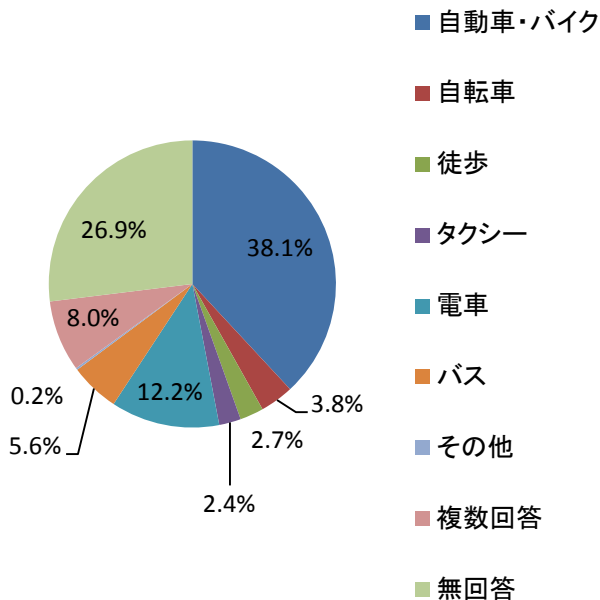


H28

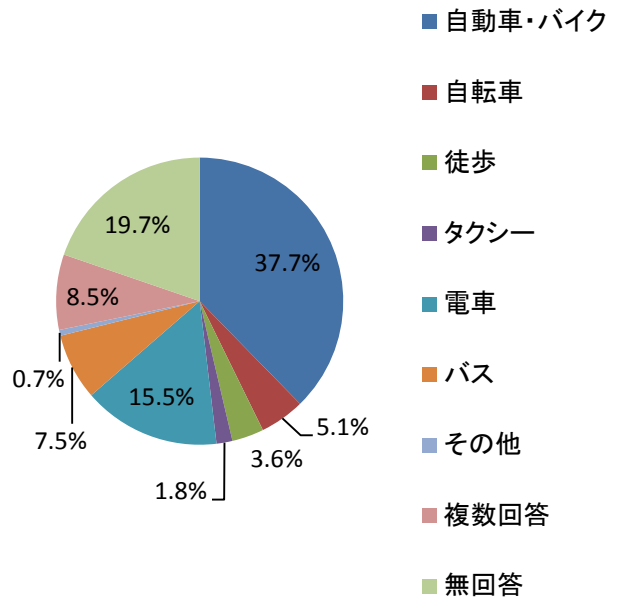


## 7 来院手段

H29



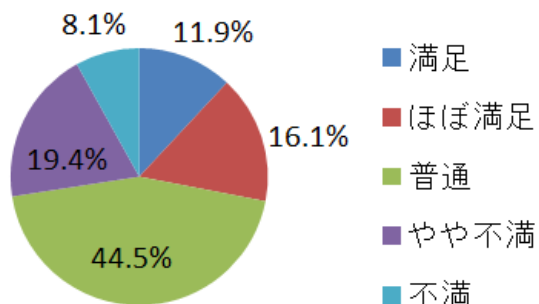
H28



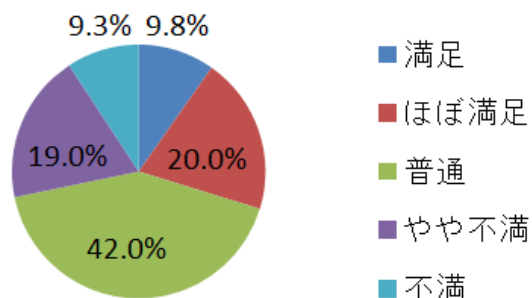
## Ⅱ 待ち時間について

### 1 診察までの待ち時間

H29

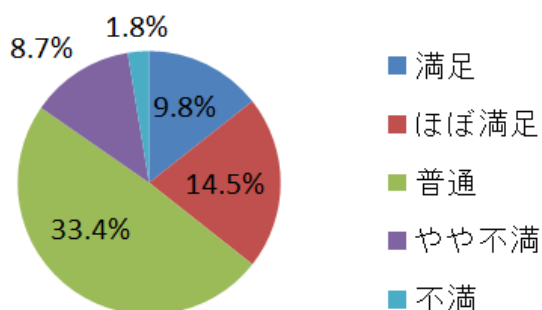


H28

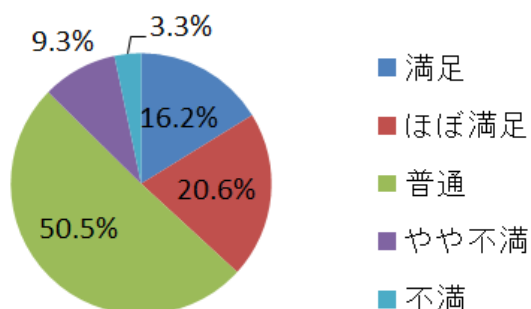


### 2 検査までの待ち時間

H29

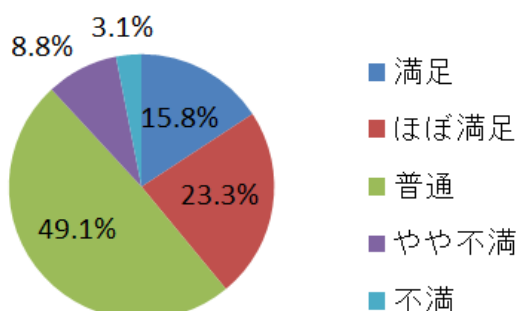


H28

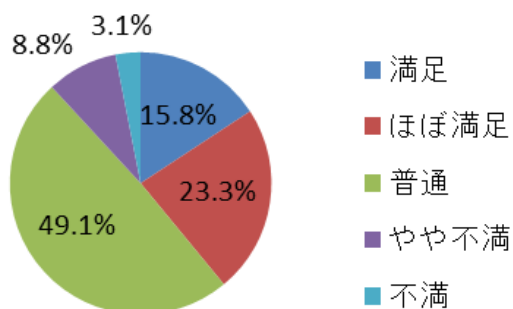


### 3 診察終了後の会計までの待ち時間

H29

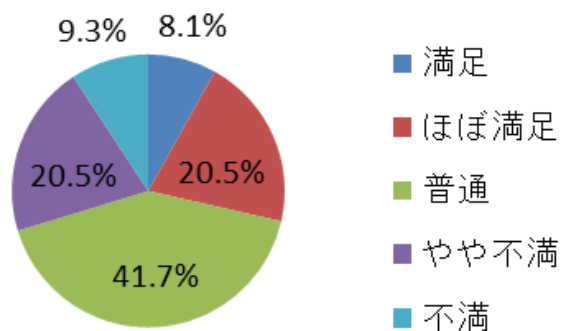


H28

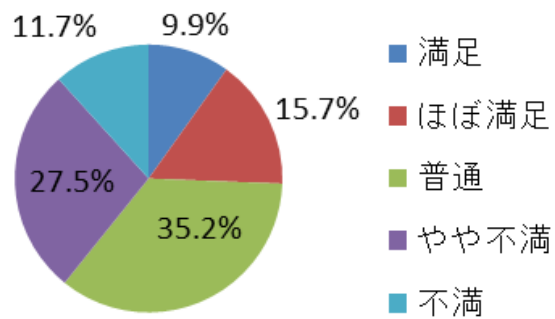


## 4 お薬が出てくるまでの待ち時間

H29



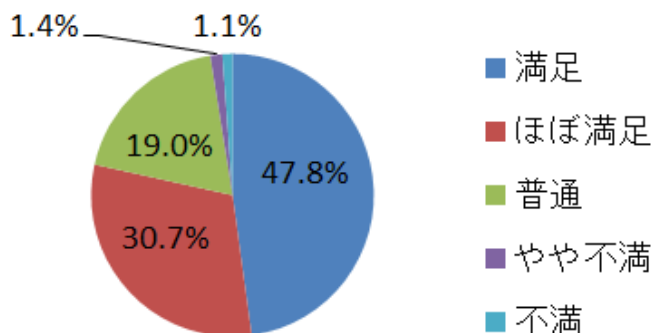
H28



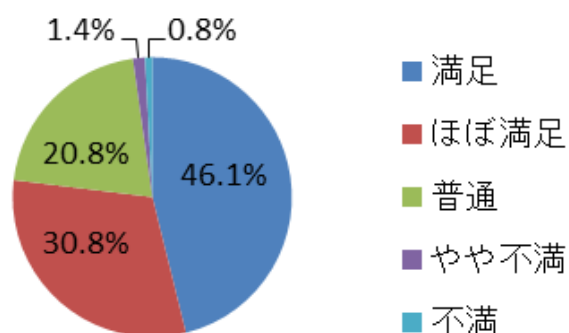
### Ⅲ 医師の診察について

#### 1 言葉遣いや対応

H29

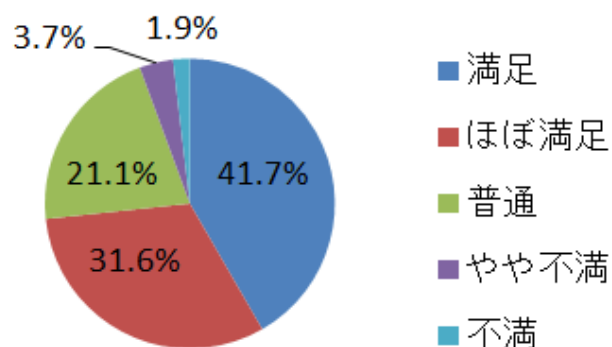


H28

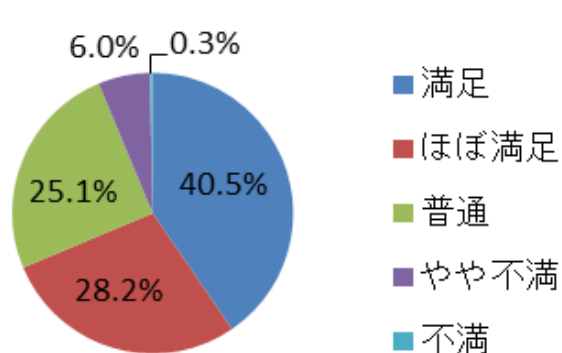


#### 2 診断や病状・治療についての説明

H29

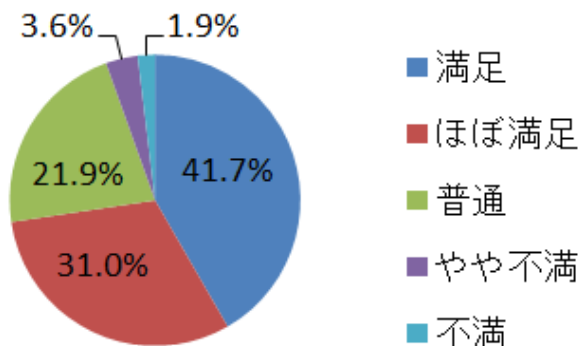


H28

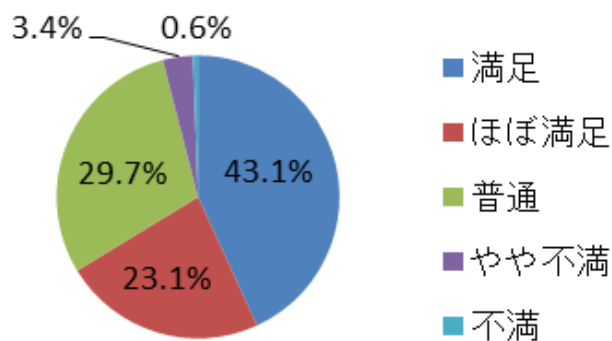


#### 3 質問や依頼・相談への対応(安心感・信頼感)

H29



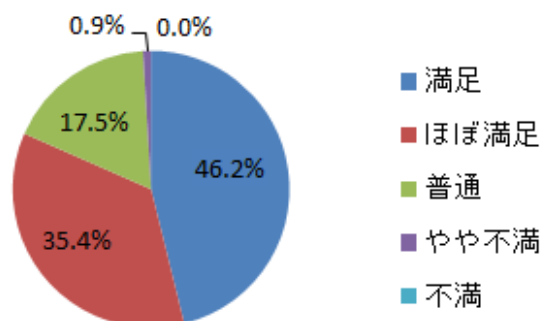
H28



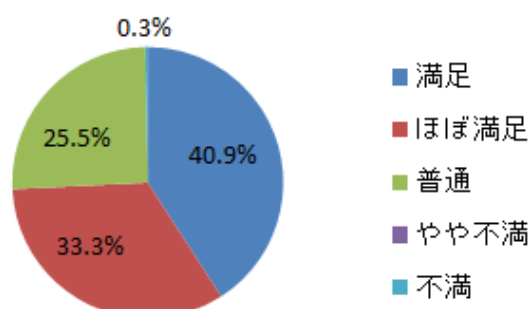
## IV 看護職員の対応について

### 1 言葉遣いや対応

H29

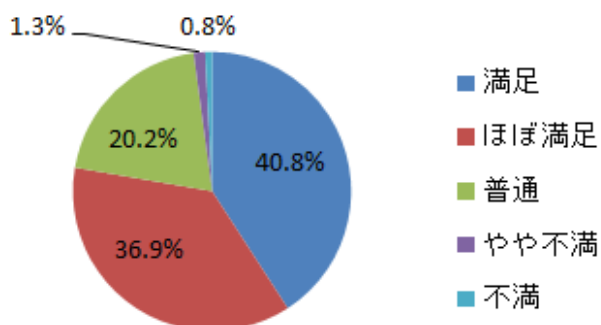


H28

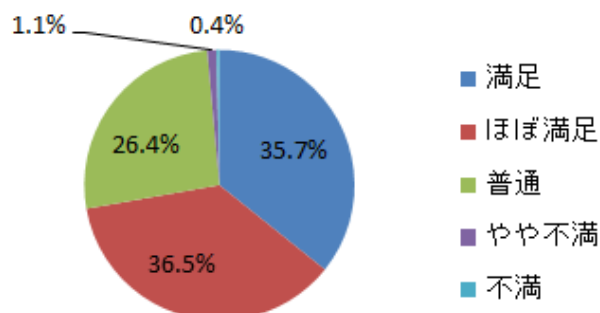


### 2 注射や処置、診察介助などの技術

H29

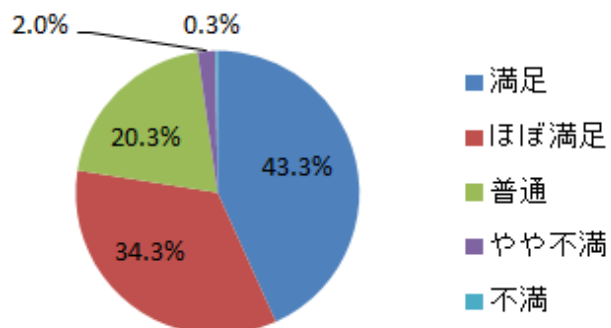


H28

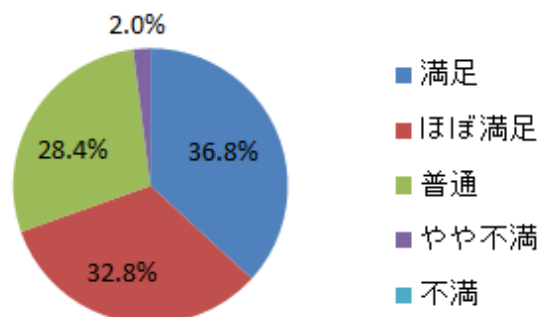


### 3 診察や検査などの説明

H29



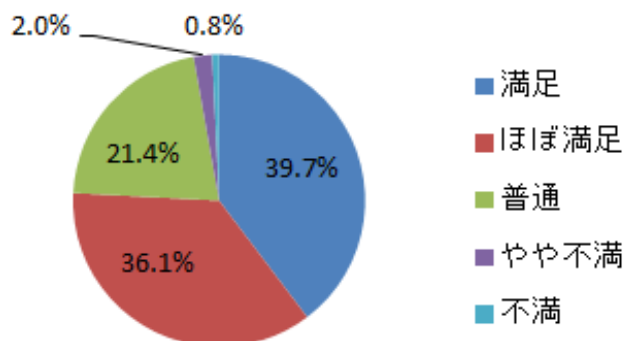
H28



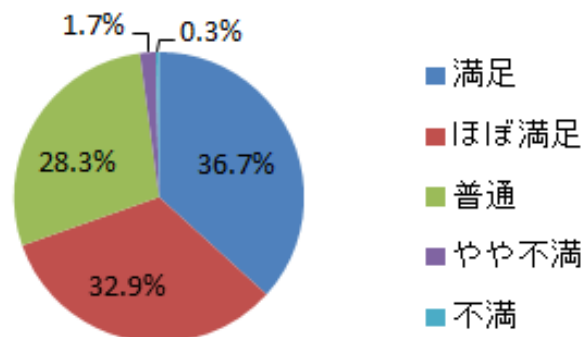


#### 4 質問や依頼・相談への対応(安心感・信頼感)

H29



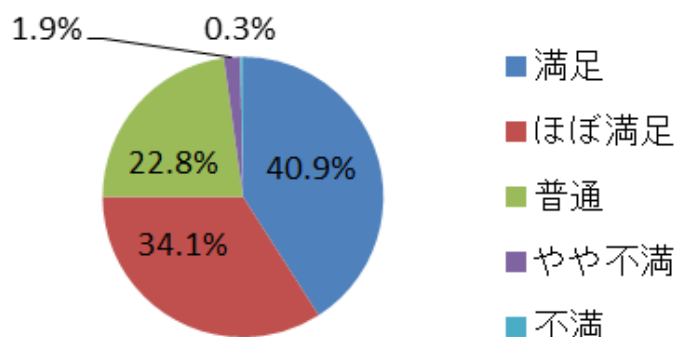
H28



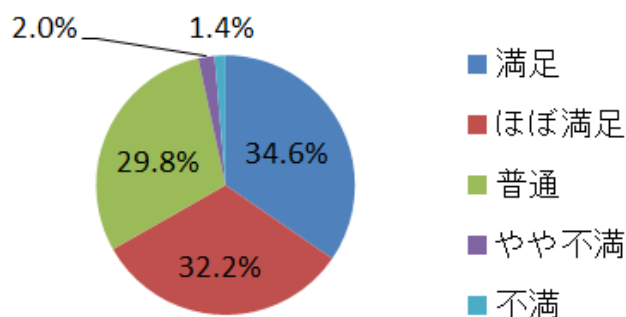
## V 薬剤師・技師・リハビリ職員について

### 1 薬剤師の言葉遣い、服薬説明や対応

H29

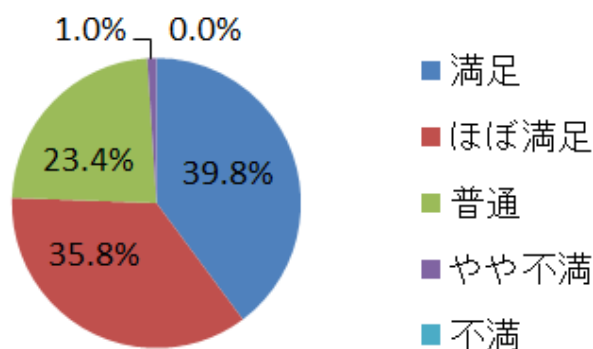


H28

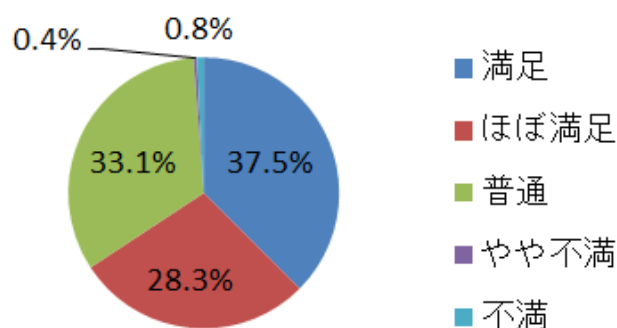


### 2 検査技師の言葉遣い、検査技術・説明や対応

H29

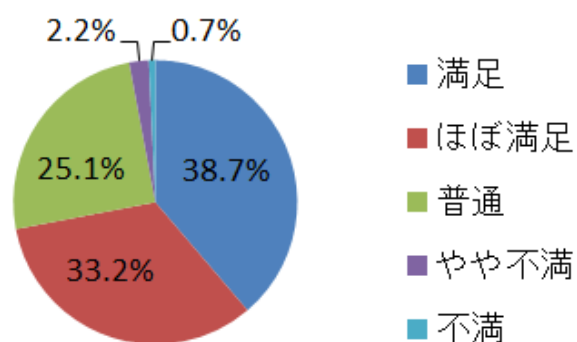


H28

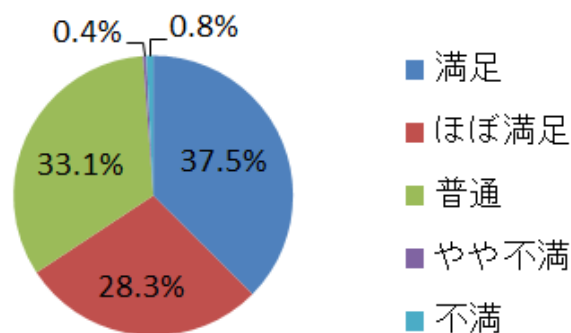


### 3 放射線技師の言葉遣い、検査指示や対応

H29



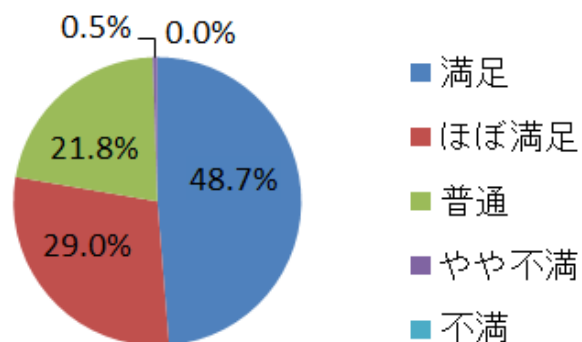
H28



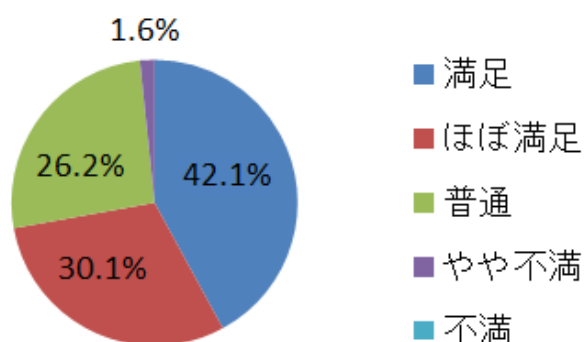
## V 薬剤師・技師・リハビリ職員について

### 4 リハビリ職員の言葉遣い、指導説明や対応

H29

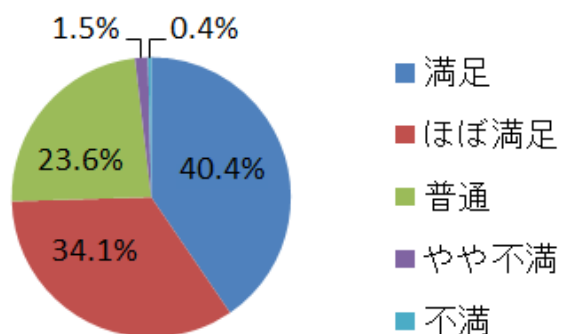


H28

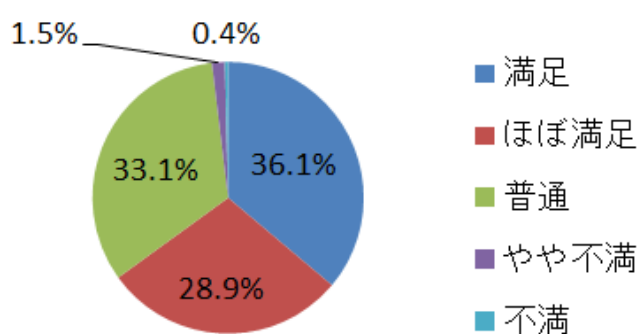


### 5 質問や依頼・相談への対応(安心感・信頼感)

H29



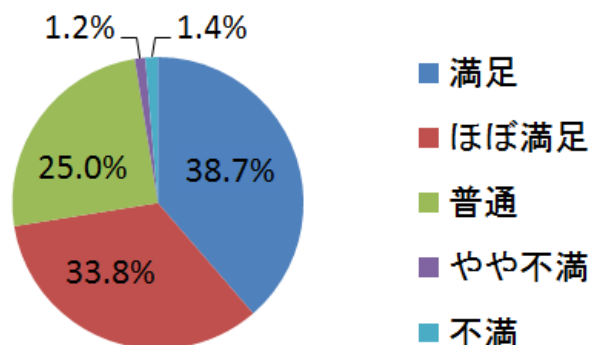
H28



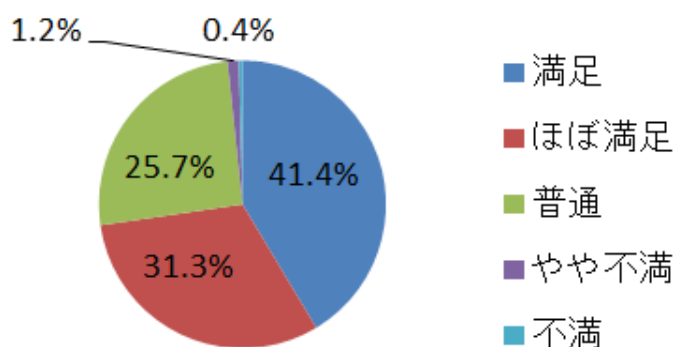
## VI 事務職員について

### 1 各科外来窓口の対応

H29

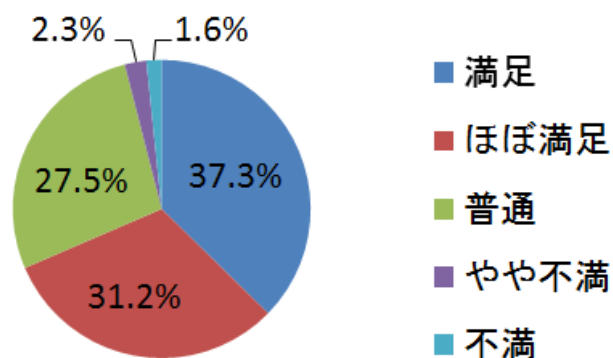


H28

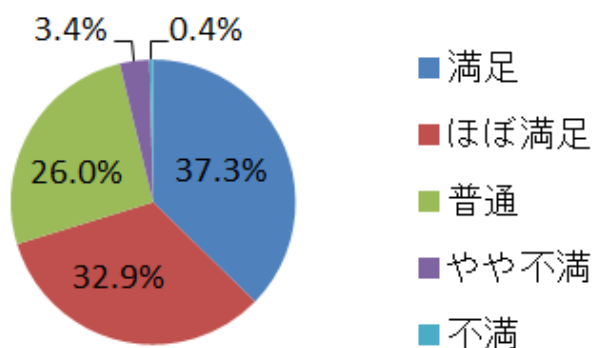


### 2 受付・会計窓口の対応

H29



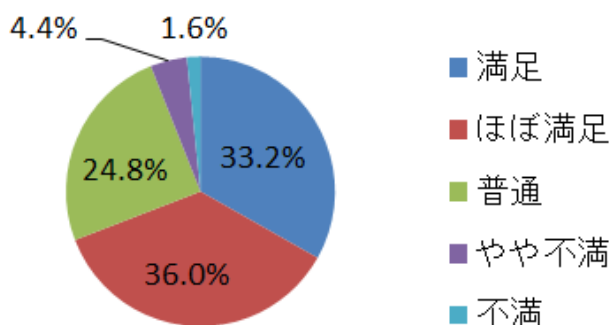
H28



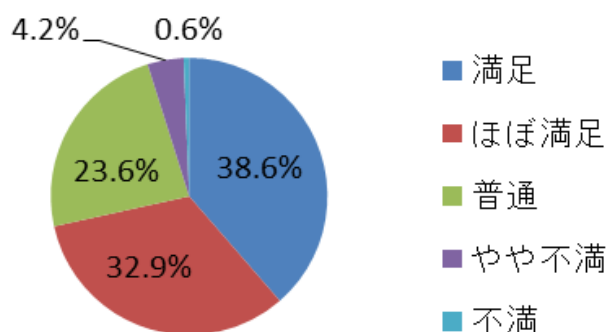
## Ⅶ 院内環境・施設面について

### 1 外来の表示・案内(分かりやすさなど)

H29

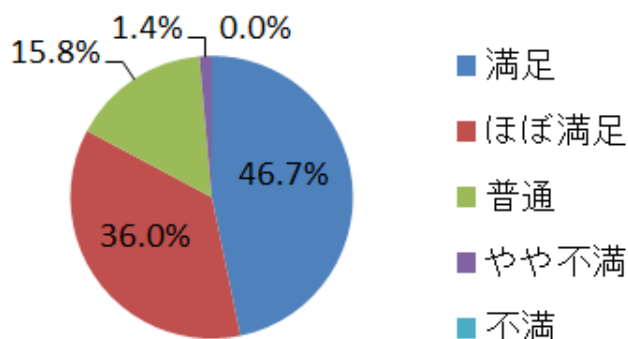


H28

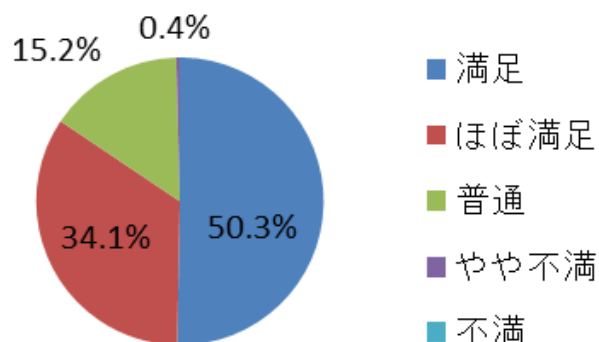


### 2 外来の清潔感・照明の明るさ・快適さ

H29

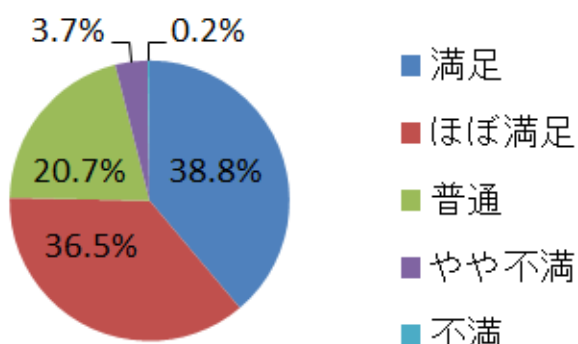


H28

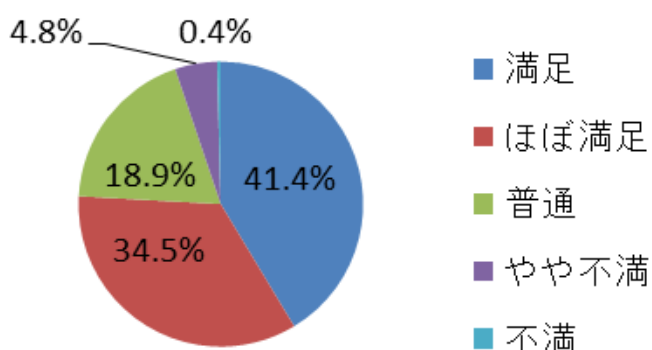


### 3 待合のスペースの設備や環境

H29

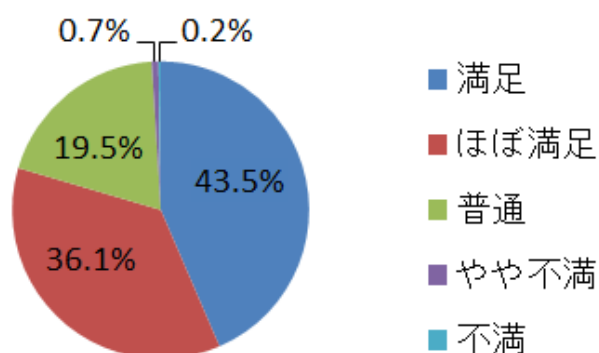


H28

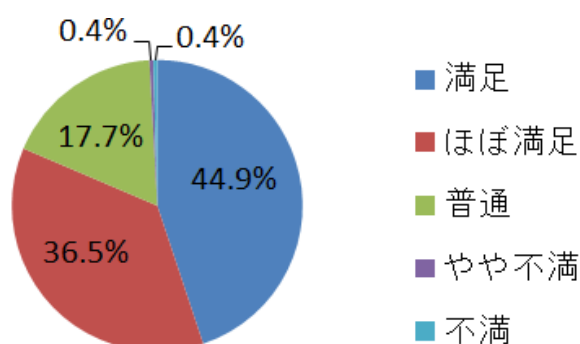


## 4 清潔感や清掃員の対応

H29

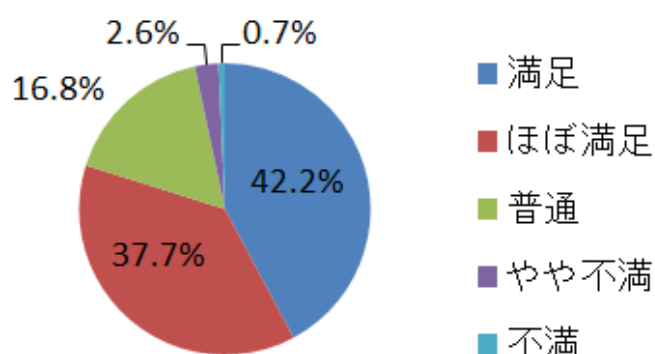


H28

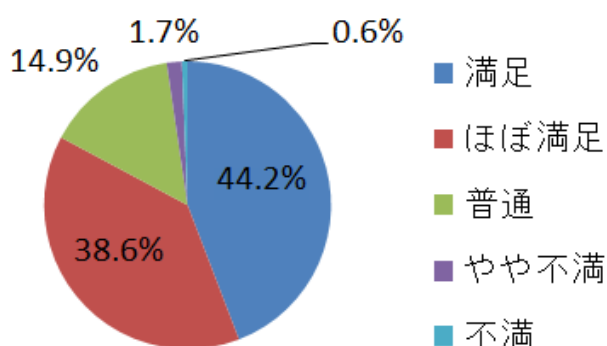


## 5 トイレの使い勝手や清潔感

H29

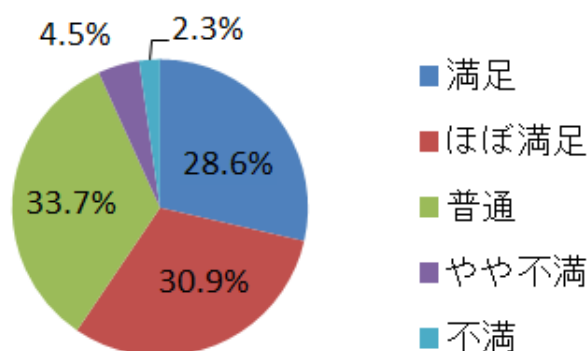


H28

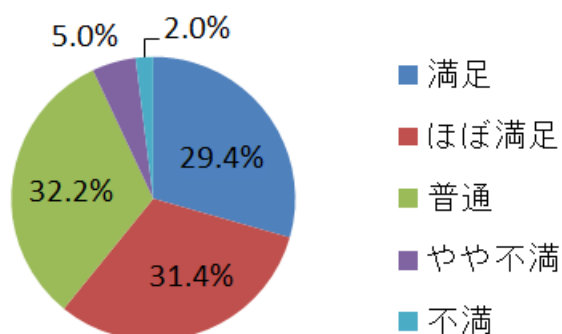


## 6 売店・入院レンタル(品揃え・価格・職員の対応)

H29



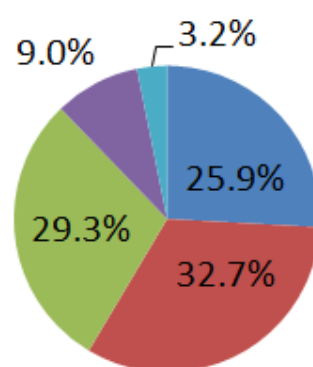
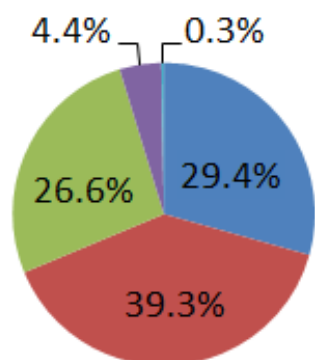
H28



## 7 駐車場(広さ・駐車しやすいさ・職員の対応)

H29

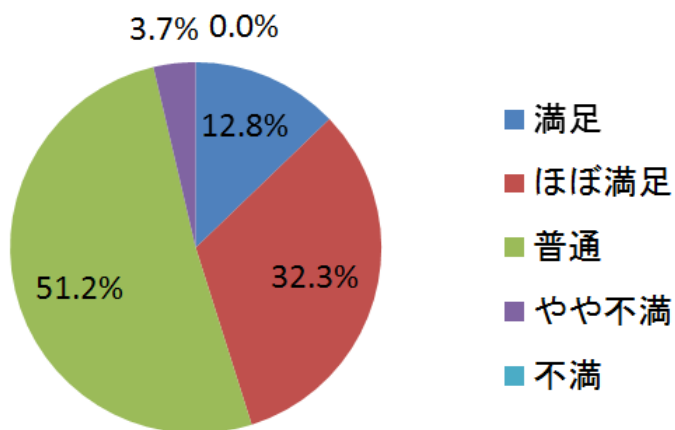
H28



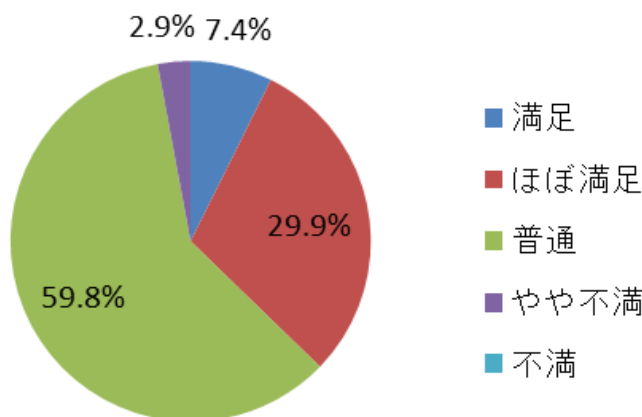
## VIII その他

### 1 当院のホームページ内容

H29

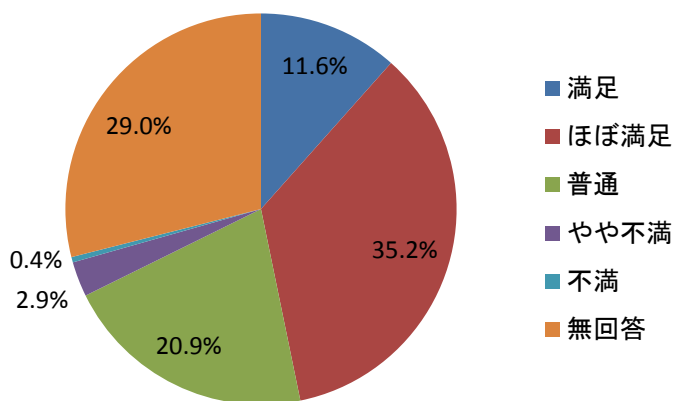


H28

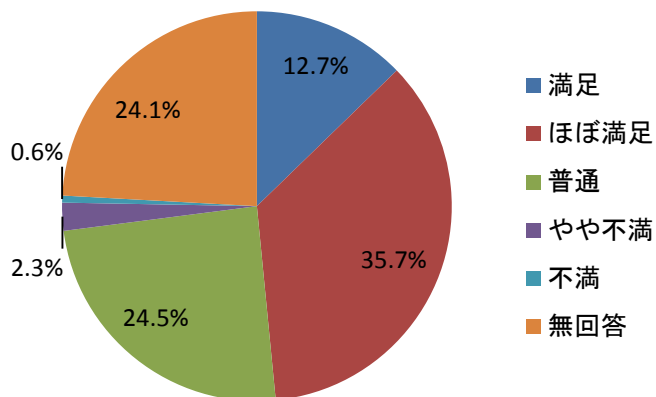


### 2 当院に対する総合的な満足度

H29



H28

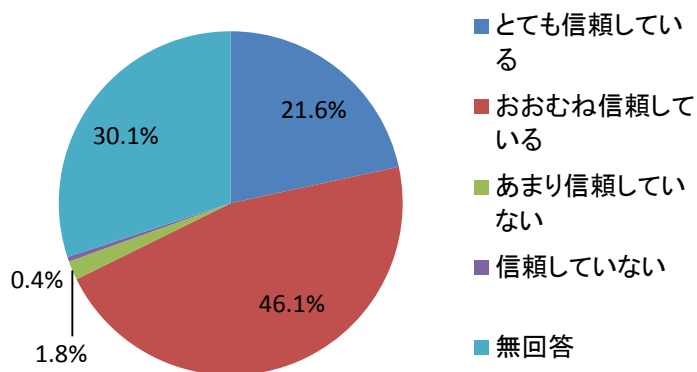




### 3 全体としてこの病院を信頼しているか？

※ 本設問は、H29年度より追加

H29



### 4 当院を選ばれた理由(複数回答可)

H29

質問事項	人数
① 自宅や職場が近いから	90
② 良い医師がいるから	77
③ 医療設備などが充実しているから	77
④ 地域での評判が良いから	20
⑤ 他の医療機関からの紹介	93
⑥ 救急車で搬送されたから	9
⑦ 家族などからの勧め	17
⑧ 交通の便が良いから	35
⑨ 昔からのかかりつけ	90
⑩ ホームページを見て	14
⑪ その他	18
無回答	110

H28

質問事項	人数
① 自宅や職場が近いから	126
② 良い医師がいるから	93
③ 医療設備などが充実しているから	72
④ 地域での評判が良いから	25
⑤ 他の医療機関からの紹介	114
⑥ 救急車で搬送されたから	13
⑦ 家族などからの勧め	17
⑧ 交通の便が良いから	59
⑨ 昔からのかかりつけ	96
⑩ ホームページを見て	19
⑪ その他	21
無回答	104