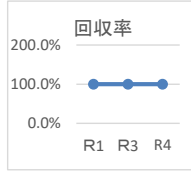


令和4年度 外来患者満足度アンケート集計結果

実施日 令和4年12月13日(火)～12月19日(月)

年度	患者数	配付数	回収数	回収率
R4	143	116	116	100%
R3	133	99	99	100%

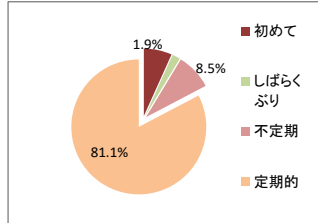


問1 本日はどの外来にかかりましたか。(複数の方すべて)

年度		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮	回答数
		リハ	整形	泌尿	歯科	装具	訓練	PT	OT	ST	心理	放射	検査	相談	薬局	栄養	
R4	数	57	37	14	1	3	1	6	1	1	1	3	4	2	0	0	131
	%	43.5%	28.2%	10.7%	0.8%	2%	0.8%	4.6%	0.8%	0.8%	0.8%	2.3%	3.1%	2%	0.0%	0.0%	100%
R3	数	44	29	11	1	1	1	5	5	0	0	8	1	2	0	0	108
	%	40.7%	26.9%	10.2%	0.9%	1%	0.9%	4.6%	4.6%	0.0%	0.0%	7.4%	0.9%	2%	0.0%	0.0%	100%

問2 通院状況についてご記入下さい。

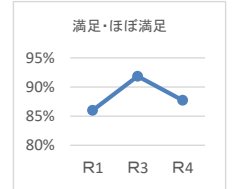
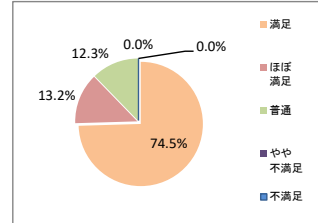
年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		初めて	しばらく ぶり	不定期	定期的	他		
R4	数	7	2	9	86	2	106	10
	%	6.6%	1.9%	8.5%	81.1%	1.9%	100%	
R3	数	8	8	10	63	0	89	10
	%	9.0%	9.0%	11.2%	70.8%	0%	100%	



職員の対応に対する満足度についてお尋ねします。
●医師・看護師の対応 (態度、言葉づかい、親切さなど)について

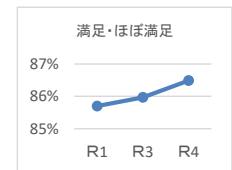
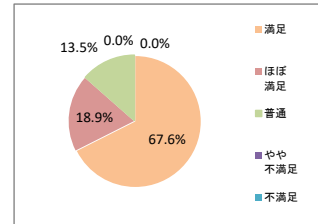
問3 医師の病状の説明

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ 満足	普通	やや 不満足	不満足		
R4	数	79	14	13	0	0	106	10
	%	74.5%	13.2%	12.3%	0.0%	0.0%	100%	
R3	数	62	17	6	1	0	86	13
	%	72%	20%	7%	1%	0%	100%	



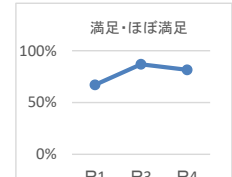
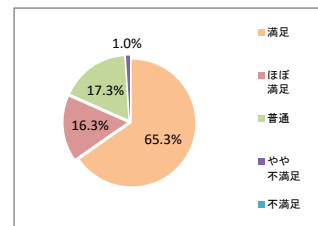
問4 医師の薬の説明

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ 満足	普通	やや 不満足	不満足		
R4	数	50	14	10	0	0	74	42
	%	67.6%	18.9%	13.5%	0.0%	0.0%	100%	
R3	数	38	11	8	0	0	57	42
	%	66.7%	19.3%	14.0%	0.0%	0.0%	100%	



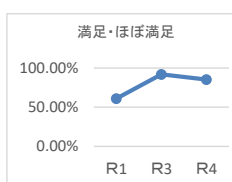
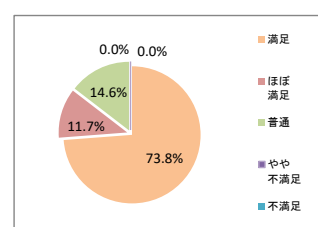
問5 医師の診察時間

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ 満足	普通	やや 不満足	不満足		
R4	数	64	16	17	1	0	98	18
	%	65.3%	16.3%	17.3%	1.0%	0.0%	100%	
R3	数	59	14	11	0	0	84	15
	%	70.2%	16.7%	13.1%	0.0%	0%	100%	



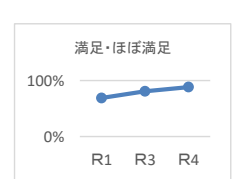
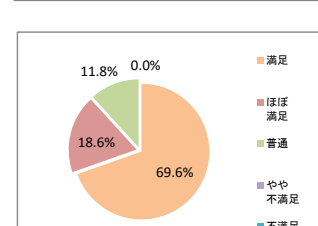
問6 医師はよく話を聞いてくれましたか

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ 満足	普通	やや 不満足	不満足		
R4	数	76	12	15	0	0	103	13
	%	73.8%	11.7%	14.6%	0.0%	0.0%	100%	
R3	数	66	14	5	2	0	87	12
	%	75.9%	16.1%	5.7%	2.3%	0.0%	100%	



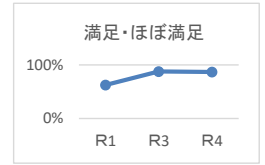
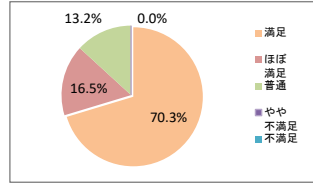
問7 本日の診療内容に納得されましたか

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ 満足	普通	やや 不満足	不満足		
R4	数	71	19	12	0	0	102	14
	%	69.6%	18.6%	11.8%	0.0%	0.0%	100%	
R3	数	67	13	4	0	0	84	15
	%	67.7%	13.1%	4.0%	0.0%	0%	100%	



問8 看護師の対応

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足		
R4	数	64	15	12	0	0	91	25
	%	70.3%	16.5%	13.2%	0.0%	0.0%	100%	
R3	数	56	16	10	0	0	82	17
	%	68%	19.5%	12.2%	0.0%	0%	100%	



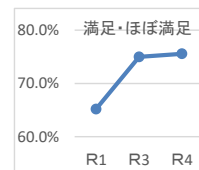
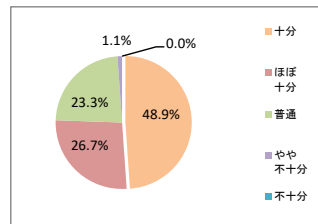
問9 その他の職員の対応(態度、言葉づかい、親切さなど)について

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足		
PT R4	数	20	5	2	0	0	27	89
	%	74.1%	18.5%	7.4%	0.0%	0.0%	100%	
R3	数	14	2	2	0	0	18	81
	%	77.8%	11.1%	11.1%	0%	0%	100%	
OT R4	数	8	0	2	0	0	10	106
	%	80.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	100%	
R3	数	13	2	2	0	0	17	82
	%	76.5%	11.8%	11.8%	0%	0%	100%	
言語 R4	数	3	0	0	0	0	3	113
	%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100%	
R3	数	7	1	2	0	0	10	89
	%	70.0%	10.0%	20.0%	0%	0%	100%	
心理 R4	数	3	0	1	0	0	4	112
	%	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	100%	
R3	数	5	1	2	0	0	8	91
	%	62.5%	12.5%	25.0%	0%	0%	100%	
薬剤 R4	数	13	3	3	0	0	19	97
	%	68.4%	15.8%	15.8%	0.0%	0.0%	100%	
R3	数	10	2	3	0	0	15	84
	%	66.7%	13.3%	20.0%	0%	0%	100%	
検査 R4	数	2	0	1	0	0	3	113
	%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	100%	
R3	数	4	1	3	0	0	8	91
	%	50.0%	12.5%	37.5%	0%	0%	100%	
放射 R4	数	4	2	1	0	0	7	109
	%	57.1%	28.6%	14.3%	0.0%	0.0%	100%	
R3	数	7	4	2	0	0	13	86
	%	53.8%	30.8%	15.4%	0.0%	0%	100%	
相談 R4	数	1	1	1	0	0	3	113
	%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	100%	
R3	数	4	0	2	0	0	6	93
	%	66.7%	0.0%	33.3%	0%	0%	100%	
歯科医 R4	数	0	0	1	0	0	1	115
	%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100%	
R3	数	2	0	2	0	0	4	95
	%	50.0%	0.0%	50.0%	0%	0%	100%	
衛生士 R4	数	1	0	1	0	0	2	114
	%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	100%	
R3	数	2	0	2	0	0	4	95
	%	50.0%	0.0%	50.0%	0%	0%	100%	

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足		
外来窓口 R4	数	64	9	11	0	0	84	32
	%	76.2%	10.7%	13.1%	0.0%	0.0%	100%	
R3	数	58	12	8	0	0	78	21
	%	74.4%	15.4%	10.3%	0.0%	0%	100%	
会計窓口 R4	数	67	11	11	0	0	89	27
	%	75.3%	12.4%	12.4%	0.0%	0.0%	100%	
R3	数	58	15	6	0	0	79	20
	%	73.4%	19.0%	7.6%	0.0%	0.0%	100%	
リハ受付 R4	数	45	5	7	0	0	57	59
	%	78.9%	8.8%	12.3%	0.0%	0.0%	100%	
R3	数	37	4	8	0	0	49	50
	%	75.5%	8.2%	16.3%	0.0%	0%	100%	
警備 R4	数	10	3	8	1	0	22	94
	%	45.5%	13.6%	36.4%	4.5%	0.0%	100%	
R3	数	13	1	6	0	0	20	79
	%	65.0%	5.0%	30.0%	0%	0%	100%	
清掃 R4	数	10	3	9	0	0	22	94
	%	45.5%	13.6%	40.9%	0.0%	0.0%	100%	
R3	数	17	1	6	0	0	24	75
	%	70.8%	4.2%	25.0%	0.0%	0%	100%	
売店 R4	数	10	1	7	2	0	20	96
	%	50.0%	5.0%	35.0%	10.0%	0.0%	100%	
R3	数	11	3	5	1	1	21	78
	%	52.4%	14.3%	23.8%	4.8%	5%	100%	

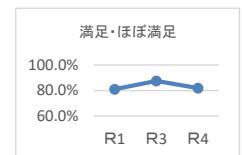
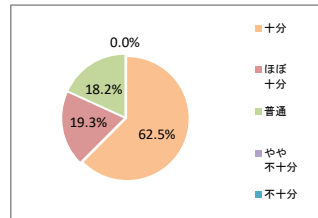
● 問10 環境と設備の快適さについてお尋ねします。待合室の居心地の良さ

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分		
R4	数	44	24	21	1	0	90	26
	%	48.9%	26.7%	23.3%	1.1%	0.0%	100%	
R3	数	41	19	18	2	0	80	19
	%	51.3%	23.8%	22.5%	2.5%	0.0%	100%	



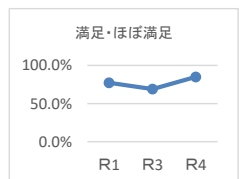
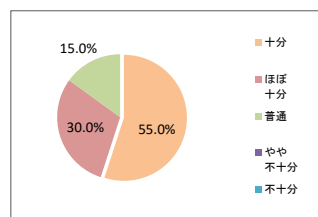
問11 診察室の清潔

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分		
R4	数	55	17	16	0	0	88	28
	%	62.5%	19.3%	18.2%	0.0%	0.0%	100%	
R3	数	51	19	10	0	0	80	19
	%	63.8%	23.8%	12.5%	0.0%	0%	100%	



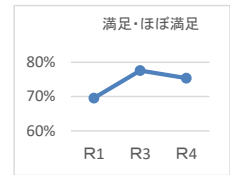
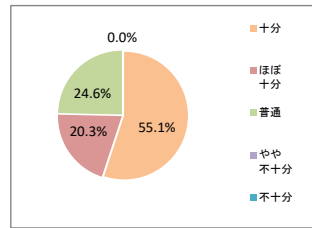
問12 リハビリ室の清潔

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分		
R4	数	11	6	3	0	0	20	96
	%	55.0%	30.0%	15.0%	0.0%	0.0%	100%	
R3	数	16	4	9	0	0	29	70
	%	55.2%	13.8%	31.0%	0%	0%	100%	



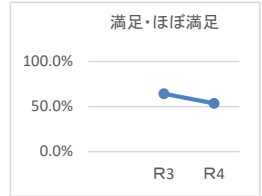
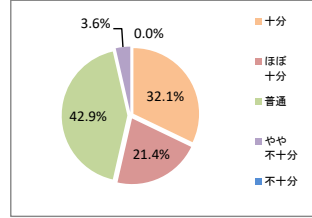
問13 トイレの清潔

年度	① ② ③ ④ ⑤					回答数	無回答 該当無	
	十分	ほぼ 十分	普通	やや 不十分	不十分			
R4	数	38	14	17	0	0	69	47
	%	55.1%	20.3%	24.6%	0.0%	0.0%	100%	
R3	数	34	11	13	0	0	58	41
	%	58.6%	19.0%	22.4%	0.0%	0%	100%	



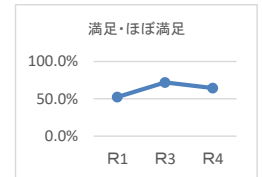
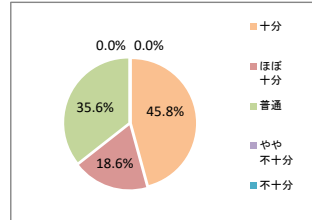
問14 コンビニショップの雰囲気

年度	① ② ③ ④ ⑤					回答数	無回答 該当無	
	十分	ほぼ 十分	普通	やや 不十分	不十分			
R4	数	9	6	12	1	0	28	88
	%	32.1%	21.4%	42.9%	3.6%	0.0%	100%	
R3	数	13	5	10	0	0	28	71
	%	46.4%	17.9%	35.7%	0.0%	0.0%	100%	



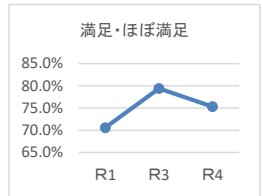
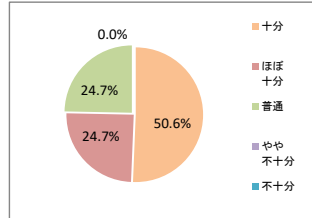
問15 案内図・掲示板の見やすさ

年度	① ② ③ ④ ⑤					回答数	無回答 該当無	
	十分	ほぼ 十分	普通	やや 不十分	不十分			
R4	数	27	11	21	0	0	59	57
	%	45.8%	18.6%	35.6%	0.0%	0.0%	100%	
R3	数	28	8	13	0	1	50	49
	%	56.0%	16.0%	26.0%	0.0%	2.0%	100%	



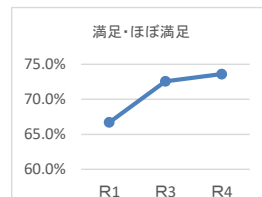
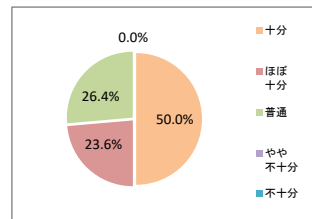
問16 領収書・予約券は分かりやすさ

年度	① ② ③ ④ ⑤					回答数	無回答 該当無	
	十分	ほぼ 十分	普通	やや 不十分	不十分			
R4	数	39	19	19	0	0	77	39
	%	50.6%	24.7%	24.7%	0.0%	0.0%	100%	
R3	数	43	11	14	0	0	68	31
	%	63.2%	16.2%	20.6%	0.0%	0%	100%	



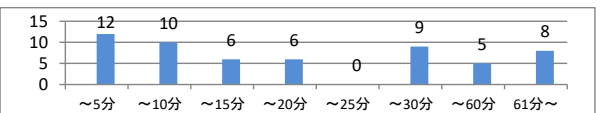
問17 プライバシーは守られているか

年度	① ② ③ ④ ⑤					回答数	無回答 該当無	
	十分	ほぼ 十分	普通	やや 不十分	不十分			
R4	数	36	17	19	0	0	72	44
	%	50.0%	23.6%	26.4%	0.0%	0.0%	100%	
R3	数	39	6	17	0	0	62	37
	%	62.9%	9.7%	27.4%	0.0%	0%	100%	

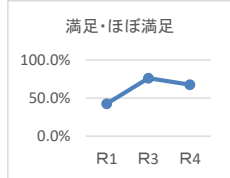
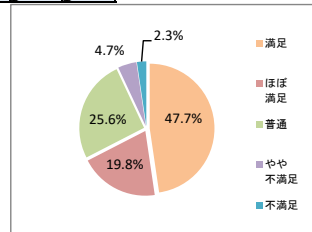


● 待ち時間についてお尋ねします。
問18 予約時間から診察までの待ち時間はどれくらいでしたか。またどのように感じましたか。

年度	① ② ③ ④ ⑤									回答数	平均 (分)	無回答 該当無
	~5分	~10分	~15分	~20分	~25分	~30分	~60分	61分~				
R4	数	12	10	6	6	0	9	5	8	56	27分	60
	%	21.4%	17.9%	10.7%	10.7%	0.0%	16.1%	8.9%	14.3%	100%		
R3	数	16	7	5	5	0	6	6	0	45	22分	54
	%	35.6%	15.6%	11.1%	11.1%	0%	13.3%	13.3%	0.0%	100%		

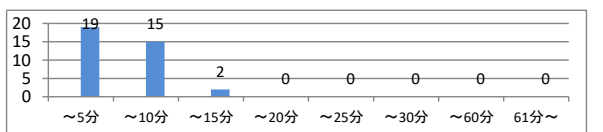


年度	① ② ③ ④ ⑤					回答数	無回答 該当無	
	満足	ほぼ 満足	普通	やや 不満足	不満足			
R4	数	41	17	22	4	2	86	30
	%	47.7%	19.8%	25.6%	4.7%	2.3%	100%	
R3	数	39	15	14	3	0	71	28
	%	54.9%	21.1%	19.7%	4.2%	0.0%	100%	

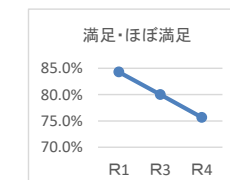
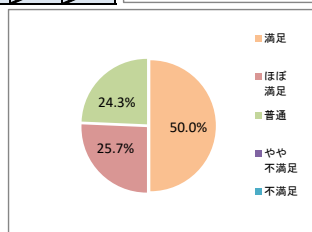


問19 会計の待ち時間はどれくらいでしたか。またどのように感じましたか。

年度	① ② ③ ④ ⑤									回答数	平均 (分)	無回答 該当無
	~5分	~10分	~15分	~20分	~25分	~30分	~60分	61分~				
R4	数	19	15	2	0	0	0	0	0	36	8分	80
	%	52.8%	41.7%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100%		
R3	数	19	8	3	1	0	0	0	0	31	7分	68
	%	61.3%	25.8%	9.7%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100%		

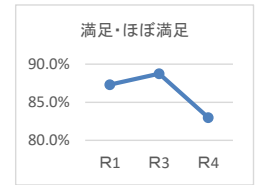
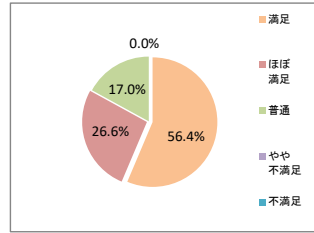


年度	① ② ③ ④ ⑤					回答数	無回答 該当無	
	満足	ほぼ 満足	普通	やや 不満足	不満足			
R4	数	37	19	18	0	0	74	42
	%	50.0%	25.7%	24.3%	0.0%	0.0%	100%	
R3	数	41	15	14	0	0	70	29
	%	58.6%	21.4%	20.0%	0%	0%	100%	



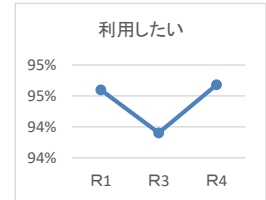
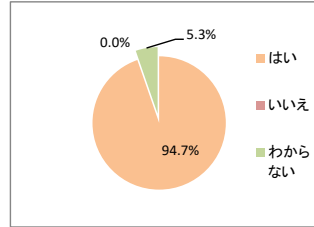
● 病院全体の満足度についてお尋ねします。
問20 あなたは、全体としてこの病院に満足していますか。

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足		
R4	数	53	25	16	0	0	94	22
	%	56.4%	26.6%	17.0%	0.0%	0.0%	100%	
R3	数	48	23	9	0	0	80	19
	%	60.0%	28.8%	11.3%	0.0%	0%	100%	



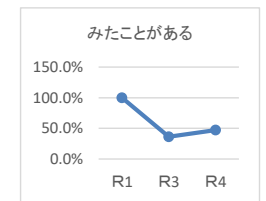
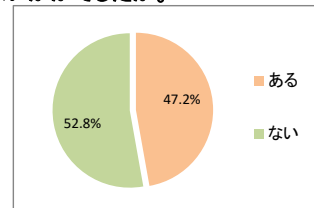
問21 今後もこの病院を利用したいと考えますか。

年度		①	②	③	回答数	無回答 該当無
		はい	いいえ	わからない		
R4	数	89	0	5	94	22
	%	94.7%	0.0%	5.3%	100%	
R3	数	77	0	5	82	17
	%	93.9%	0.0%	6.1%	100%	

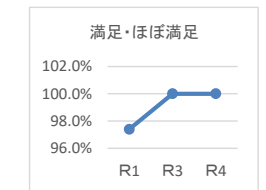
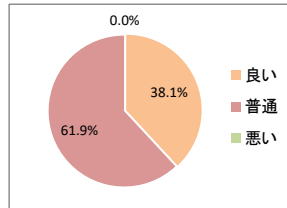


問22 ホームページをご覧になったことはありますか。ご覧になった印象はいかがでしたか。

年度		①	②	回答数	無回答 該当無
		ある	ない		
R4	数	42	47	89	27
	%	47.2%	52.8%	100%	
R3	数	28	49	77	22
	%	36.4%	63.6%	100%	

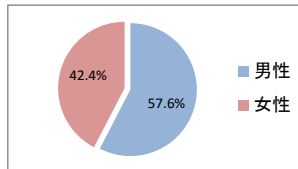


年度		①	②	③	回答数	無回答 該当無
		良い	普通	悪い		
R4	数	16	26	0	42	74
	%	38.1%	61.9%	0.0%	100%	
R3	数	13	16	0	29	70
	%	44.8%	55.2%	0.0%	100%	



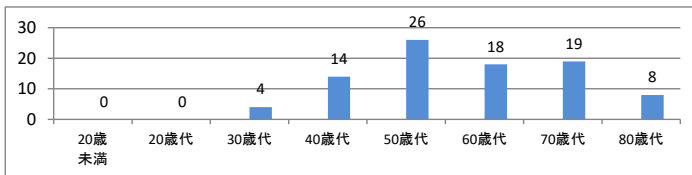
問23 性別を教えてください。

年度		①	②	回答数	無回答 該当無
		男性	女性		
R4	数	53	39	92	24
	%	57.6%	42.4%	100%	
R3	数	37	44	81	18
	%	45.7%	54.3%	100%	



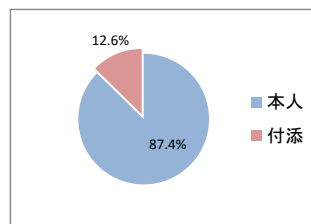
問24 年齢を教えてください。

年度		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上	回答数	無回答 該当無
		R4	数	0	0	4	14	26	18	19		
%	0.0%		0.0%	4.3%	15.1%	28.0%	19.4%	20.4%	8.6%	4.3%	100%	
R3	数	1	4	8	7	18	13	23	8	1	83	16
	%	1.2%	4.8%	9.6%	8.4%	21.7%	15.7%	27.7%	9.6%	1%	100%	



問25 ご記入者はどなたですか。

年度		①	②	回答数	無回答 該当無
		本人	付添		
R4	数	76	11	87	29
	%	87.4%	12.6%	100%	
R3	数	62	14	76	23
	%	81.6%	18.4%	100%	



- 待ち時間に快適に過ごすために、病院に希望するサービスや設備などがあればご記入下さい。
(記載されていた文章で記載しています。)

* イスの高さ調整。私にとっては低い。立ち上がりがむずかしい。
* 大いに楽しさです
* Wifiをどこにいてもつながるように。診察予定をスマホのスケジュール管理アプリでやっているのにネットにつながらないとこまっています
* 適所にモニターを設置し、案内や情報提供があると良い
* 本等もっとほしいです。
* TV本があれば、ラジオなど
* 飲食のできる所
* 雑誌が欲しい

- この病院についてあなたが感じたこと、病院への要望などがございましたらご記入下さい。

良い点
* 親切・きれい
* 自宅から近い。予約日外にも、診察して頂き有難いです。
* リハビリをお願いしたい。
* 皆さん、明るく接してくれてとても良いです。
* 回復期の病院として、様々な職種の態度や接遇がとても良い。その雰囲気が委託の事務さんなどにも波及してとてもとてもすてきです。数値化されづらい事ではありますが、とても評価しています。リハ職がベテラン～若手までいるのも強みだと思います。
* 掃除が行き届いていてとても気持ちが良いです。
* 全て満足しています。
* この状態で続けて下さい。
* 床とトイレがきれいとても良いと思います。
* 今回診療にあたり無理な願いをしましたが心よく引きけていただき要望にもこたえて頂きました。電話で対応してくれた方も対応が良かったです。この病院は毎回対応が良いです。
* 10年前主人が訪問診療していただき、今私が通院しています。
* リハビリは他と違い1時間みっちりリハしてくれるので、回復が早くなっていると感じています。山本先生とても良いです。
* 医師及び医療スタッフのレベルは高く安心して受診できる
* 医療者の皆様がとても良くしてくれている。職員の方が変わらないので安心できる。(受付など)こちらこそいつも診療してくださり、ありがとうございます。
悪い点
* 以前購入していた医薬品(ウロバックカテーテル等)が気軽に購入できなくなってしまった。他店で購入しているが復活してくれるとうれしい
* 予約券の大きさですがもっと小さくてもいいのではないのでしょうか。以前使用していた予約券の方が保管しやすいです(私個人の意見)
* 昼にかかる事が多い為食堂があると良いです。美味しい高血圧や糖尿病の人でも食べられる健康に良いレストランがあると良いです。
* 食事が不味い(特に魚類がパサパサ鯖)
* 支払にクレジットを使えたら便利
* 院内が暗いと思う
* HPのアクセシビリティについては要見直しと史料。PDF利用による、視覚障害者への利便性Downなど散見されます。
* 外来受付の時に「血圧測って下さい。」と言われるようですが、早口で言語障害があるため聞き取れないようです。