

『外来患者さんへのアンケート』【外来】集計結果表

※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

名古屋医療センター

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、アプセスが良い	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	見えていない、覚えていない	空	機能①140病院	機能②12病院				機能①140病院	機能②12病院	機能①140病院	機能②12病院				
																							機能①140病院	機能②12病院	機能①140病院	機能②12病院
	外来アンケート総合得点																8.20			8.16	8.15	90/140	7/12			
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。	593	589	71	257	73	2	18	84	21	44				4	0.7%										
				割合	100.0	12.1	43.6	12.4	3.6	3.1	14.3	3.6	7.5													
2	当院のホームページは、わかりやすい内容でしたか?	593	243	52	183	8									16	2.7%	21.40			25.59	22.59			104/140	6/12	
				割合	100.0	21.4	75.3	3.3																		
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?	593	518	52	183	8									16	2.7%	21.40			25.59	22.59			104/140	6/12	
				割合	100.0	21.4	75.3	3.3																		
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?	593	449	270	175	4									40	6.7%	60.13			60.64	58.95			78/140	6/12	
				割合	100.0	60.1	39.0	0.9																		
5	当院の受診は今回が初めてですか?	593	585	34	551										6	1.0%										
				割合	100.0	5.8	94.2																			
6	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか?	593	577	375	197	5									9	1.5%	64.99			62.25	61.42			59/140	4/12	
				割合	100.0	65.0	34.1	0.9																		
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?	593	540	94	210	168	68								27	4.6%	17.41			18.07	16.09			76/140	4/12	
				割合	100.0	17.4	38.9	31.1	12.6																	
8	診察までの待ち時間に満足していますか?	593	502	88	153	139	96	26							91	15.3%	17.53			3.36	20.31	16.37	3.36	3.22	98/140	6/12
				割合	100.0	17.5	30.5	27.7	19.1	5.2																
9	外来待合はどの程度清潔でしたか?	593	515	223	277	14									8	13.2%	43.30			54.63	54.91			104/140	10/12	
				割合	100.0	43.3	53.8	2.7	0.2																	
10	トイレはどの程度清潔でしたか?	593	488	176	297	42									29	12.8%	36.07			51.79	48.14			110/140	10/12	
				割合	100.0	36.1	60.7	8.6	0.6																	
11	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか?	593	512	221	212	69									81	13.7%	43.16			4.26	54.52	52.84	4.43	4.41	109/140	9/12
				割合	100.0	43.2	41.4	13.5	1.8	0.2																
12	(11)の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方にいかがいします。どちらで不満なことがありましたか?(複数回答可)	15	15	1	0	8	2	1	2	0	1				0	0.0%										
				割合	100.0	6.7	0.0	53.3	13.3	6.7	6.7															
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?	593	491	53.3	44.0	2.2									87	14.7%	53.77			58.08	54.53			109/140	8/12	
				割合	100.0	8.9	7.3	0.4																		
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?	593	488	250	229	6									84	14.2%	51.23			56.74	52.89			108/140	8/12	
				割合	100.0	51.2	46.9	1.2	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?	593	510	230	262	8									83	14.0%	45.10			48.69	46.78			104/140	8/12	
				割合	100.0	45.1	51.4	3.5																		

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、その通り	はい、ある程度	いいえ										説明はなかった	空白	必要なかった	空白				空白	空白	機構	機能①	機構	機能①	機構	機能①
																									140病院	12病院	140病院	12病院	140病院	12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？	593	507	はい、その通り 342	はい、ある程度 67.5	いいえ 31.6	1.0									空白 36									100/140	9/12				
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？	593	498	はい、その通り 294	はい、ある程度 59.0	いいえ、わかりにくかった 192	12.4						質問がなかった 7		空白 88										106/140	9/12				
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？	593	485	適切 442	多すぎた 91.1	不十分 9	23.4						説明はなかった 11		空白 108										85/140	6/12				
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？	593	493	はい、その通り 299	はい、ややそう思う 60.6	いいえ 36.9	2.4								空白 100										113/140	10/12				
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？	593	489	はい、その通り 215	はい、ある程度 44.0	いいえ 53.0	3.1						必要なかった 8		空白 96										96/140	8/12				
21	日常生活での注意事項の説明をうけましたか？	593	492	はい、その通り 193	はい、ある程度 39.2	いいえ 48.8	12.0								空白 101										120/140	11/12				
22	医師との対話に満足していますか？	593	499	満足 292	やや満足 58.5	どちらでもない 150	47.4			やや不満 1.6	不満 0.4				空白 94									94/140	8/12					
23	医師による診察・治療に満足していますか？	593	496	満足 305	やや満足 61.5	どちらでもない 28.6	8.1			やや不満 1.4	不満 0.4				空白 97										77/140	5/12				
24	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	593	488	満足 254	やや満足 52.0	どちらでもない 30.9	14.8			やや不満 1.2	不満 1.0				空白 105										71/140	3/12				
25	精神的なケアに満足していますか？	593	488	満足 224	やや満足 45.9	どちらでもない 31.6	18.9			やや不満 2.9	不満 0.8				空白 105										99/140	6/12				
26	診察時間に満足していますか？	593	493	満足 222	やや満足 45.0	どちらでもない 31.6	19.3			やや不満 3.2	不満 0.8				空白 100										98/140	5/12				
27	医師や職員は、その薬の副作用を説明しましたか？	593	244	はい、その通り 115	はい、ある程度 47.1	いいえ 41.4	11.5						説明は必要なかった 20		空白 329										104/140	10/12				
28	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	593	410	はい、とても親切・丁寧 268	はい、ある程度親切・丁寧 65.4	いいえ 33.7	1.0						かわりがなかった 46		空白 137										107/140	6/12				
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？	593	355	はい、とても親切・丁寧 253	はい、ある程度親切・丁寧 71.3	いいえ 28.2	0.6						かわりがなかった 84		空白 154										41/140	1/12				
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？	593	107	はい、とても親切・丁寧 69	はい、ある程度親切・丁寧 64.5	いいえ 34.6	0.9						かわりがなかった 233		空白 253										88/140	4/12				
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？	593	490	すぐに5分以内 62	5分～10分 12.7	10分～30分 201	41.0			30分以上 198	29.9				空白 103										77/140	7/12				

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、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ												かわかりなかった	空白	機能	機能①				機能	機能①	機能	機能①						
																				140病院	12病院				140病院	12病院	140病院	12病院						
32	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	593	481	48.0	49.9	2.1										12										16.9%	48.02		51.01	47.50			103/140	8/12
33	看護師の対応に満足していますか？	593	513	84.5	25.3	9.2	4	0.8	0.2																	13.5%	64.52	4.53	66.13	63.07	4.57	4.53	90/140	4/12
34	事務職員の対応に満足していますか？	593	519	87.5	16.7	9.6	1.0	0.4																		12.5%	56.84	4.44	58.77	56.73	4.46	4.43	98/140	8/12
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？	593	515	86.8	16.3	13.6	1.0	0.6																		13.2%	53.20	4.36	56.90	54.41	4.42	4.38	102/140	9/12
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？	593	508	85.7	17.3	17.3	1.2	0.6																		14.3%	55.91	4.34	59.71	58.28	4.41	4.39	108/140	9/12
37	(36)の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方にいかがいします。どちらで不満なことがありましたか？（複数回答可）	11	8	12.5	25.0	37.5	12.5	0.0																		27.3%								
38	当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	593	510	85.9	29.6	22.7	1.2	0.6																		14.0%	45.88	4.19	47.12	48.02	4.23	4.25	72/140	9/12
39	当院での外来受診全体を通して、総合的に10段階で評価してください。	593	509	85.7	16.3	25.0	36.0	14.9	3.7																	14.2%	16.31	8.20	18.70	17.53	8.16	8.15	90/140	7/12
40	あなたの年齢を教えてください。	593	523	88.2	10.9	20.3	33.3	5.2	10.3																	11.8%								

※各回答肢のうち、最も望ましい回答を色塗太字にて表記