『外来患者さんへのアンケート』【外来】集計結果表

別紙４－１
名古屋医療センター
※回収枚数10枚未満の場合、病院順位付けの対象外

名古屋医療センター

※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	
																					機構139病院	一般18病院	機構139病院	一般18病院	機構139病院	一般18病院
	外来アンケート総合得点																			8.22			8.21	8.21	77/139	8/18
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。	538	535	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	0.6%								
				63	265	63	11	11	53	19	50						3									
	割合	100.0		11.8	49.5	11.8	2.1	2.1	9.9	3.6	9.3															
2	当院のホームページは、わかりやすい内容でしたか？	538	226	**とてもわかりやすかった**	ある程度わかりやすかった	わかりにくかった								見ていない・覚えていない			空白	2.4%	22.57		25.54	24.81			93/139	13/18
				51	167	8								299			13									
	割合	100.0		22.6	73.9	3.5																				
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？	538	477	**とてもわかりやすかった**	ある程度わかりやすかった	わかりにくかった								見ていない・覚えていない			空白	0.9%	19.71		27.75	26.55			126/139	17/18
				94	348	35								56			5									
	割合	100.0		19.7	73.0	7.3																				
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？	538	403	**はい、とても親切・丁寧**	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ								案内するスタッフがいなかった	かかわりがなかった		空白	3.7%	55.58		61.19	58.88			104/139	12/18
				224	174	5								21	94		20									
	割合	100.0		55.6	43.2	1.2																				
5	当院の受診は今回が初めてですか？	538	532	はい	いいえ									覚えていない			空白	0.6%								
				33	499									3			3									
	割合	100.0		6.2	93.8																					
6	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	538	527	**はい、とても親切・丁寧**	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ								かかわりがなかった			空白	0.4%	64.90		63.66	63.25			74/139	9/18
				342	181	4								9			2									
	割合	100.0		64.9	34.3	0.8																				
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？	538	485	**時間通り、時間より早く**	30分以内	1時間未満	1時間以上							わからない・覚えていない			空白	7.2%	20.00		17.88	15.20			59/139	1/18
				97	201	126	61							14			39									
	割合	100.0		20.0	41.4	26.0	12.6																			
8	診察までの待ち時間に満足していますか？	538	478	**満足**	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	11.2%	20.29	3.42	20.56	16.98	3.37	3.23	82/139	4/18
				97	128	158	70	25									60									
	割合	100.0		20.3	26.8	33.1	14.6	5.2																		
9	外来待合はどの程度清潔でしたか？	538	493	**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										空白	8.4%	43.61		54.33	54.53			111/139	17/18
				215	267	11	0										45									
	割合	100.0		43.6	54.2	2.2	0.0																			
10	トイレはどの程度清潔でしたか？	538	458	**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							トイレを使わなかった			空白	7.6%	37.77		51.62	49.05			110/139	15/18
				173	253	32	0							39			41									
	割合	100.0		37.8	55.2	7.0	0.0																			
11	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？	538	498	**満足**	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	7.4%	44.18	4.28	55.32	54.51	4.44	4.43	113/139	16/18
				220	202	70	5	1									40									
	割合	100.0		44.2	40.6	14.1	1.0	0.2																		
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。どちらで不満なことがありましたか？（複数回答可）	10	10	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	0.0%								
				2	1	4	1	0	0	0	2						0									
	割合	100.0		20.0	10.0	40.0	10.0	0.0	0.0	0.0	20.0															
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？	538	482	**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								説明の必要はなかった	検査や治療はなかった		空白	8.9%	55.81		58.29	56.64			97/139	9/18
				269	203	10								6	2		48									
	割合	100.0		55.8	42.1	2.1																				
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？	538	472	**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	説明はなかった							結果は後日になると言われた	検査はなかった	わからない・覚えていない	空白	9.1%	55.08		56.78	54.68			93/139	8/18
				260	199	9	4							5	9	3	49									
	割合	100.0		55.1	42.2	1.9	0.8																			
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？	538	486	**はい、そう思う**	はい、ある程度	いいえ											空白	9.7%	49.59		49.36	48.50			75/139	7/18
				241	232	13											52									
	割合	100.0		49.6	47.7	2.7																				

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	
																					機構139病院	一般118病院	機構139病院	一般118病院	機構139病院	一般118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？	538	488	はい、そう思う	はい、ある程度	いいえ											空白	9.3%	70.49		70.90	69.84			84/139	6/18
				344	134	10											50									
		割合	100.0	70.5	27.5	2.0																				
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？	538	469	はい、そう思う	はい、ある程度	いいえ、わかりにくかった								質問がなかった			空白	10.0%	63.75		63.54	62.51			81/139	7/18
				299	155	15								15			54									
		割合	100.0	63.8	33.0	3.2																				
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？	538	467	適切	多すぎた	不十分	説明はなかった										空白	13.2%	92.72		91.80	91.64			54/139	6/18
				433	8	16	10										71									
		割合	100.0	92.7	1.7	3.4	2.1																			
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？	538	477	はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ											空白	11.3%	66.88		67.18	66.63			72/139	5/18
				319	147	11											61									
		割合	100.0	66.9	30.8	2.3																				
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？	538	466	はい、そう思う	はい、ある程度	いいえ								必要なかった			空白	11.0%	46.57		48.10	47.88			83/139	8/18
				217	241	8								13			59									
		割合	100.0	46.6	51.7	1.7																				
21	日常生活での注意事項の説明をうけましたか？	538	471	はい、そう思う	はい、ある程度	いいえ											空白	12.5%	45.44		47.82	47.08			95/139	11/18
				214	206	51											67									
		割合	100.0	45.4	43.7	10.8																				
22	医師との対話に満足していますか?	538	479	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	11.0%	57.20	4.43	61.67	60.22	4.49	4.47	106/139	14/18
				274	155	36	10	4									59									
		割合	100.0	57.2	32.4	7.5	2.1	0.8																		
23	医師による診療・治療に満足していますか？	538	482	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	10.4%	59.54	4.50	62.65	62.12	4.52	4.51	97/139	12/18
				287	158	32	3	2									56									
		割合	100.0	59.5	32.8	6.6	0.6	0.4																		
24	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか?	538	468	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	13.0%	48.72	4.27	51.24	50.67	4.30	4.28	96/139	12/18
				228	147	87	5	1									70									
		割合	100.0	48.7	31.4	18.6	1.1	0.2																		
25	精神的なケアに満足していますか?	538	469	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	12.8%	46.06	4.20	48.89	47.43	4.24	4.20	102/139	11/18
				216	145	97	9	2									69									
		割合	100.0	46.1	30.9	20.7	1.9	0.4																		
26	診察時間に満足していますか？	538	479	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	11.0%	47.39	4.18	48.43	46.76	4.20	4.16	85/139	8/18
				227	141	83	27	1									59									
		割合	100.0	47.4	29.4	17.3	5.6	0.2																		
27	医師や職員は、その薬の副作用を説明しましたか？	538	213	はい、そう思う	はい、ある程度	いいえ								説明は必要なかった			空白	54.3%	50.70		53.57	52.71			94/139	11/18
				108	86	19								33			292									
		割合	100.0	50.7	40.4	8.9																				
28	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	538	389	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ								かかわりがなかった			空白	19.3%	67.10		70.79	70.28			101/139	15/18
				261	124	4								45			104									
		割合	100.0	67.1	31.9	1.0																				
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？	538	331	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ								かかわりがなかった			空白	23.8%	70.39		68.59	69.15			51/139	8/18
				233	97	1								79			128									
		割合	100.0	70.4	29.3	0.3																				
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？	538	103	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ								かかわりがなかった			空白	39.8%	62.14		68.10	66.85			104/139	13/18
				64	39	0								221			214									
		割合	100.0	62.1	37.9	0.0																				
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？	538	467	すぐに・5分以内	5分～10分	10分～30分	30分以上										空白	13.2%	14.56		14.40	13.32			66/139	7/18
				68	136	226	37										71									
		割合	100.0	14.6	29.1	48.4	7.9																			
32	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	538	463	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ								かかわりがなかった			空白	12.3%	46.87		52.74	50.84			115/139	12/18
				217	237	9								9			66									
		割合	100.0	46.9	51.2	1.9																				

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	
																					機構139病院	一般118病院	機構139病院	一般118病院	機構139病院	一般118病院
33	看護師の対応に満足していますか？	538	492	**満足**	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	8.6%	65.45	4.56	67.04	65.40	4.58	4.55	86/139	8/18
				322	128	39	3	0									46									
		割合	100.0	65.4	26.0	7.9	0.6	0.0																		
34	事務職員の対応に満足していますか?	538	493	**満足**	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	8.4%	61.66	4.49	60.10	59.58	4.48	4.47	71/139	7/18
				304	136	45	5	3									45									
		割合	100.0	61.7	27.6	9.1	1.0	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?	538	486	**満足**	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	9.7%	56.38	4.40	58.72	56.94	4.44	4.42	95/139	10/18
				274	140	66	4	2									52									
		割合	100.0	56.4	28.8	13.6	0.8	0.4																		
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?	538	486	**満足**	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	9.7%	58.02	4.37	60.90	59.66	4.43	4.41	100/139	11/18
				282	113	84	5	2									52									
		割合	100.0	58.0	23.3	17.3	1.0	0.4																		
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）	7	6	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	14.3%								
				1	0	1	3	0	1	0	0						1									
		割合	100.0	16.7	0.0	16.7	50.0	0.0	16.7	0.0	0.0															
38	当病院を親しい方にすすめようと思いますか?	538	484	**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	10.0%	41.94	4.18	46.89	49.03	4.24	4.28	93/139	16/18
				203	175	99	6	1									54									
		割合	100.0	41.9	36.2	20.5	1.2	0.2																		
39	当院の外来受診全体を当して、総合的に10段階で評価をしてください	538	483	**10**	9	8	7	6	5	4	3	2	1				空白	10.2%	19.05	8.22	19.32	18.45	8.21	8.21	77/139	8/18
				92	120	158	60	30	18	3	1	0	1				55									
		割合	100.0	19.0	24.8	32.7	12.4	6.2	3.7	0.6	0.2	0.0	0.2													
40	あなたの年齢を教えてください。	538	501	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	6.9%								
				1	6	17	18	59	99	109	129	50	13				37									
		割合	100.0	0.2	1.2	3.4	3.6	11.8	19.8	21.8	25.7	10.0	2.6													

※各回答肢のうち、最も望ましい回答を色塗太字にて表記