

# 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】 2019年10月9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、2F(エス  
カレーター前の計2箇所)への投函による回収。

【調査件数】

- 配布数 415枚(2018年 450枚)
- 回収数 415枚(2018年 448枚)
- 回収率 100%(2018年 99.6%)
- 配布率 36.5%(2018年 42.3%)

※2019年10月9日の受診者数は1,136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

2019年

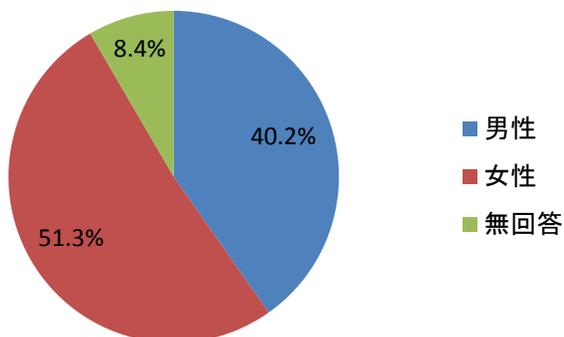
|            | 人数 | 構成比 |
|------------|----|-----|
| 内科         | 35 | 8%  |
| 消化器内科      | 27 | 7%  |
| 神経内科       | 14 | 3%  |
| 循環器内科      | 27 | 7%  |
| 外科         | 5  | 1%  |
| 消化器外科      | 5  | 1%  |
| 整形外科       | 95 | 23% |
| 脳神経外科      | 15 | 4%  |
| 心臓血管外科     | 15 | 4%  |
| 産婦人科       | 54 | 13% |
| 小児科        | 4  | 1%  |
| 眼科         | 9  | 2%  |
| 耳鼻いんこう科    | 11 | 3%  |
| 皮膚科        | 0  | 0%  |
| 泌尿器科       | 10 | 2%  |
| 形成・美容外科    | 1  | 0%  |
| リハビリテーション科 | 17 | 4%  |
| 放射線科       | 2  | 0%  |
| 検査科        | 0  | 0%  |
| 内視鏡センター    | 2  | 0%  |
| 健診センター     | 1  | 0%  |
| 歯科口腔外科     | 10 | 2%  |
| 2科以上       | 54 | 13% |
| 無回答        | 2  | 0%  |

2018年

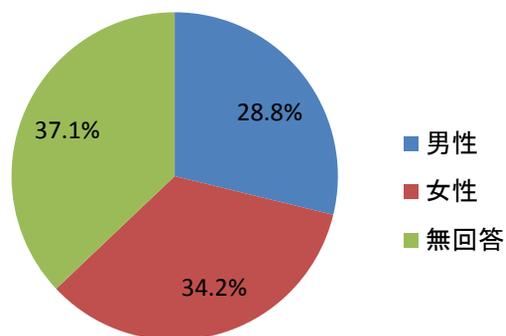
|            | 人数 | 構成比 |
|------------|----|-----|
| 内科         | 39 | 9%  |
| 消化器内科      | 29 | 6%  |
| 神経内科       | 10 | 2%  |
| 循環器内科      | 19 | 4%  |
| 外科         | 5  | 1%  |
| 消化器外科      | 15 | 3%  |
| 整形外科       | 75 | 17% |
| 脳神経外科      | 3  | 1%  |
| 心臓血管外科     | 15 | 3%  |
| 産婦人科       | 51 | 11% |
| 小児科        | 7  | 2%  |
| 眼科         | 12 | 3%  |
| 耳鼻いんこう科    | 4  | 1%  |
| 皮膚科        | 0  | 0%  |
| 泌尿器科       | 5  | 1%  |
| 形成・美容外科    | 1  | 0%  |
| リハビリテーション科 | 15 | 3%  |
| 放射線科       | 1  | 0%  |
| 検査科        | 0  | 0%  |
| 内視鏡センター    | 1  | 0%  |
| 健診センター     | 0  | 0%  |
| 歯科口腔外科     | 3  | 1%  |
| 2科以上       | 45 | 10% |
| 無回答        | 41 | 9%  |

## 2 性別

2019年

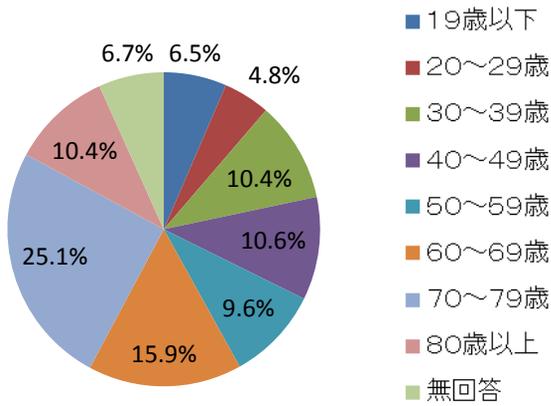


2018年

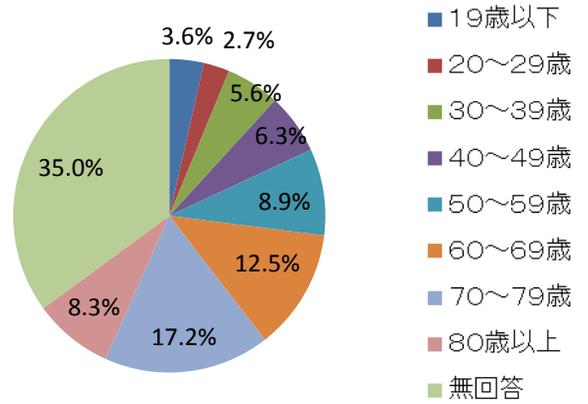


### 3 ご年齢

2019年

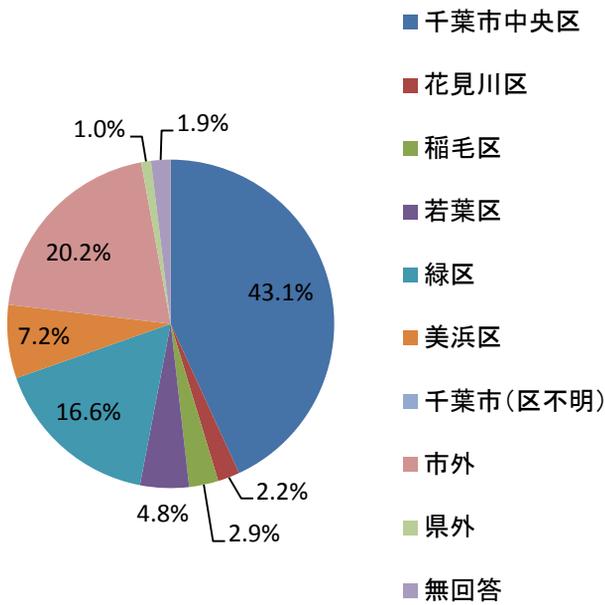


2018年

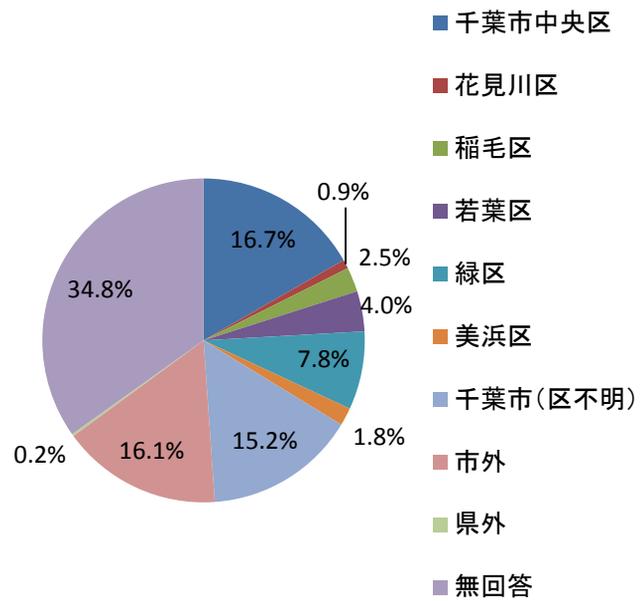


### 4 お住まい

2019年

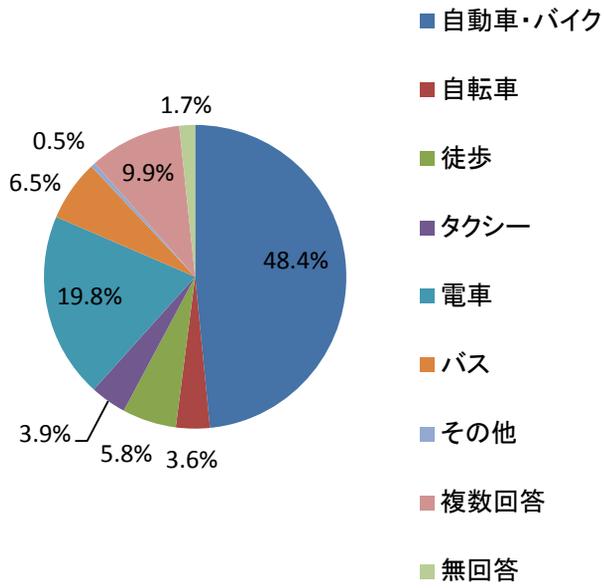


2018年

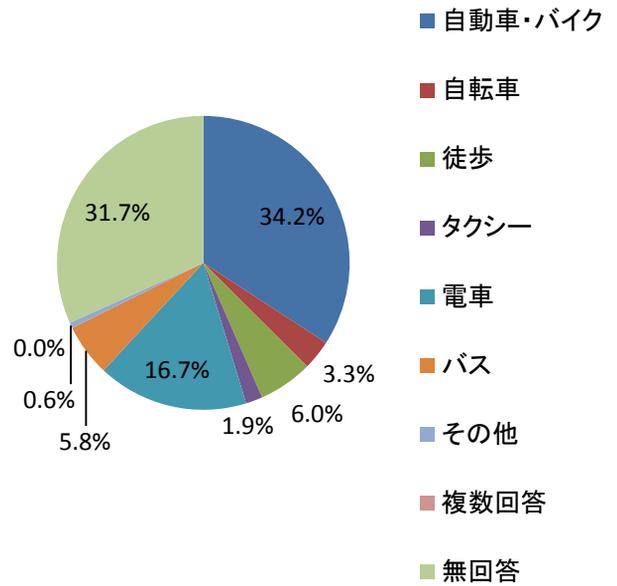


## 5 来院手段

2019年



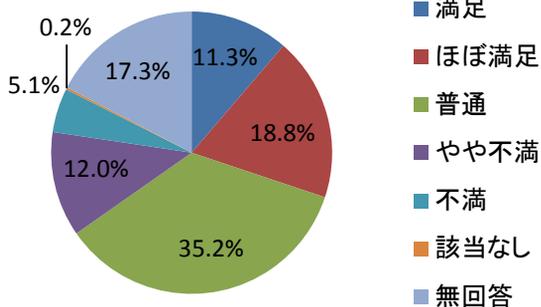
2018年



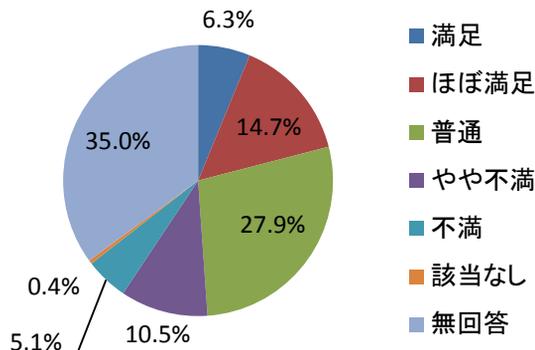
## Ⅱ 待ち時間について

### 1 診察までの待ち時間

2019年

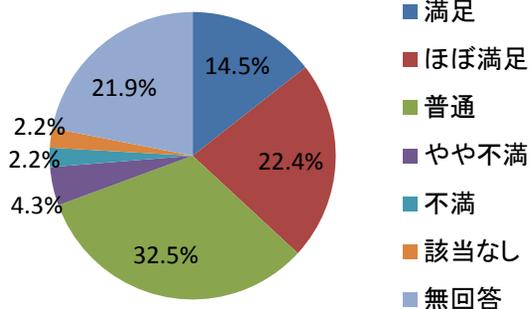


2018年

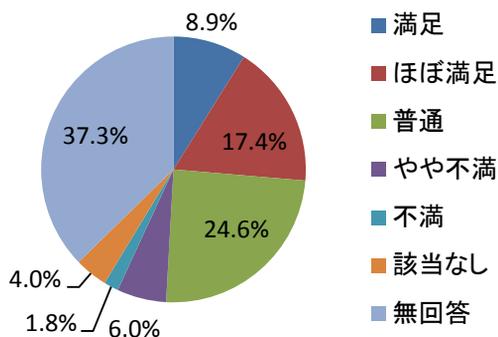


### 2 検査までの待ち時間

2019年

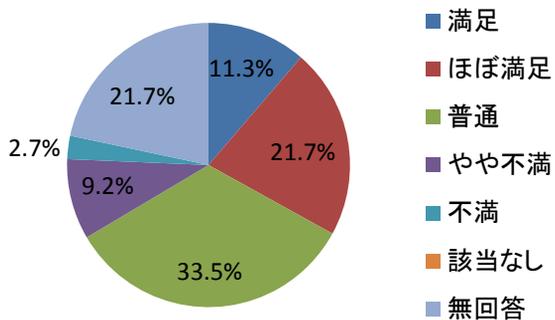


2018年

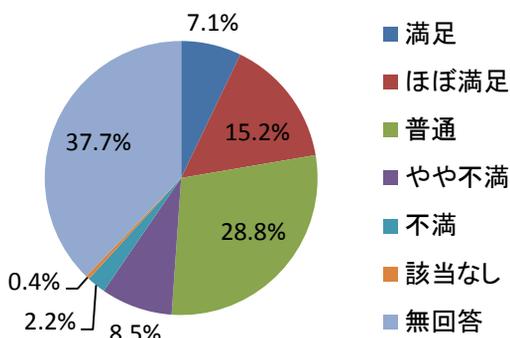


### 3 診察終了後の会計までの待ち時間

2019年

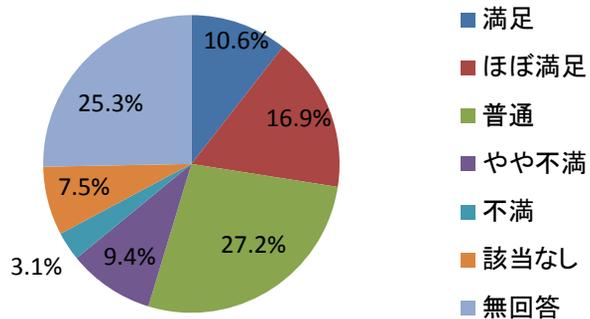


2018年

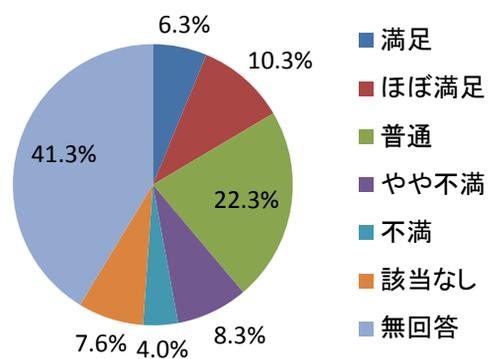


## 4 お薬が出てくるまでの待ち時間

2019年



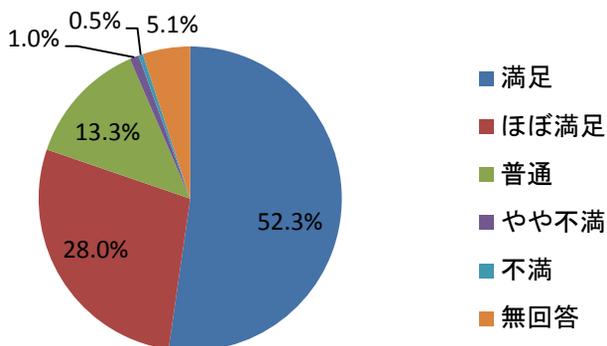
2018年



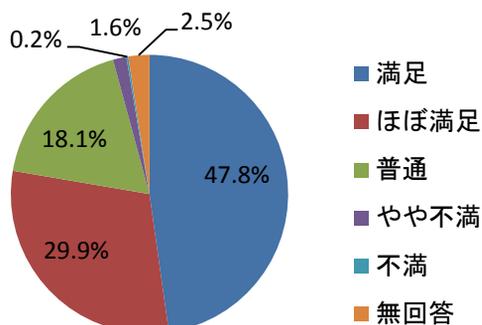
### Ⅲ 医師の診察について

#### 1 言葉遣いや対応

2019年

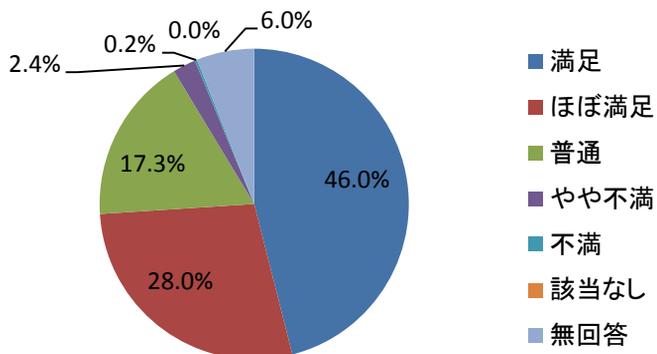


2018年

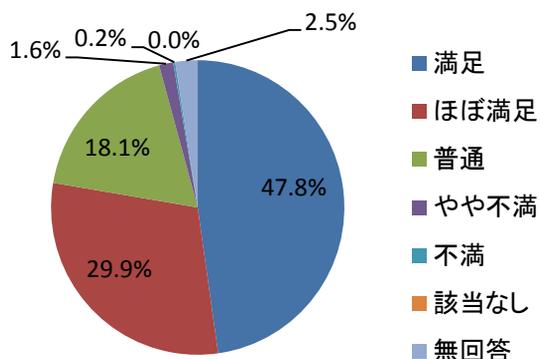


#### 2 診断や病状・治療についての説明

2019年

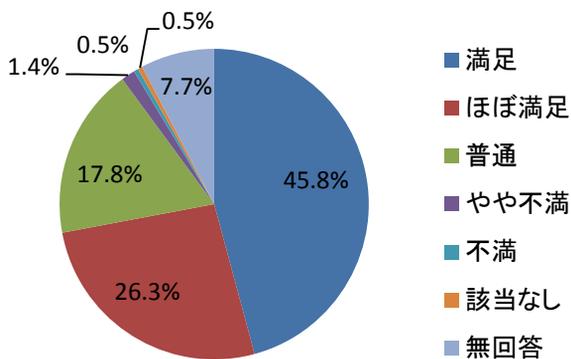


2018年

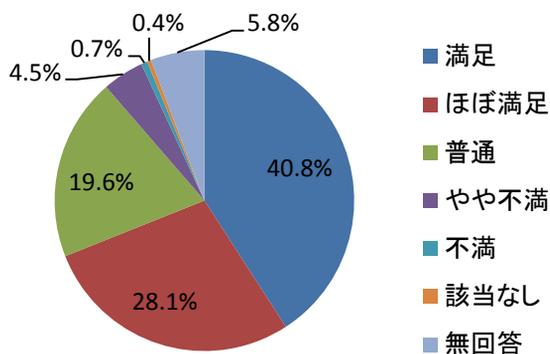


#### 3 質問や依頼・相談への対応(安心感・信頼感)

2019年



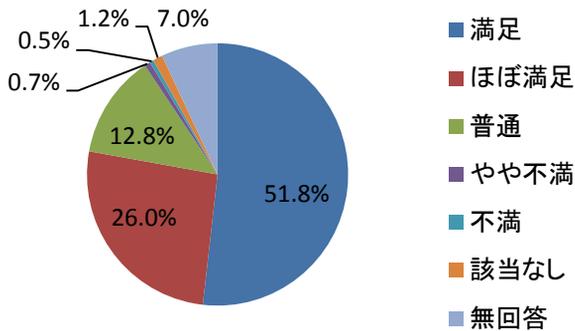
2018年



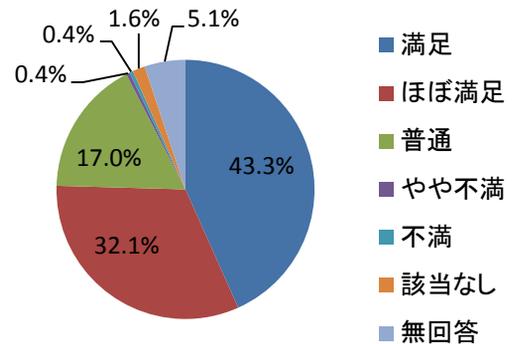
## IV 看護職員の対応について

### 1 言葉遣いや対応

2019年

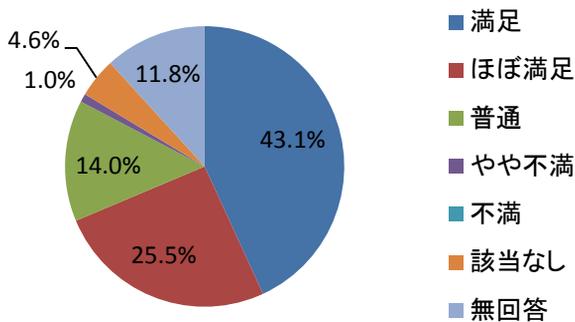


2018年

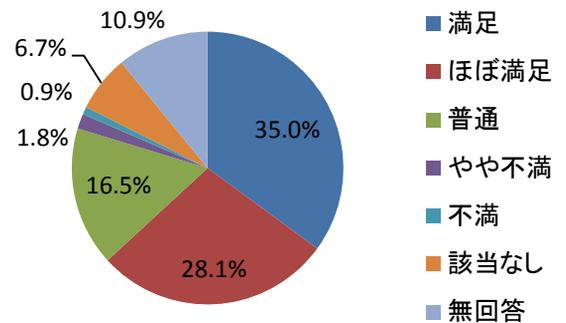


### 2 注射や処置、診察介助などの技術

2019年

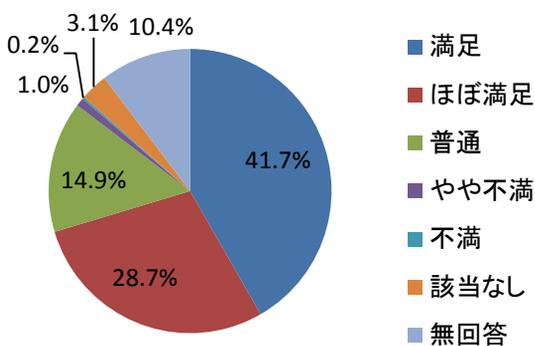


2018年

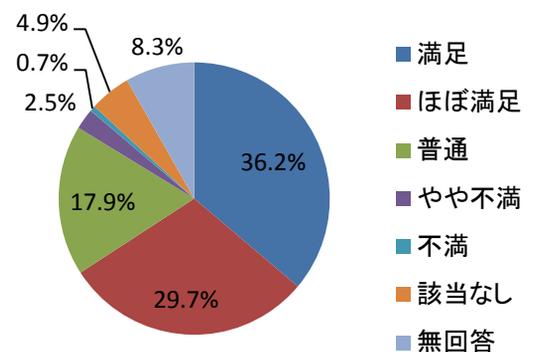


### 3 診察や検査などの説明

2019年

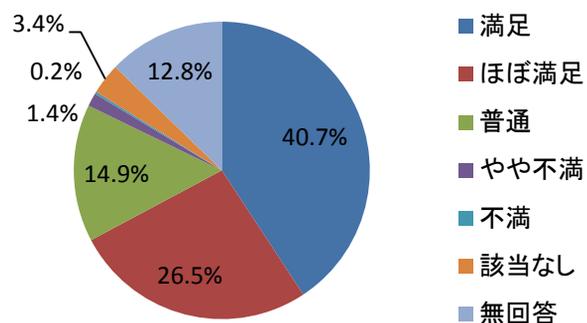


2018年

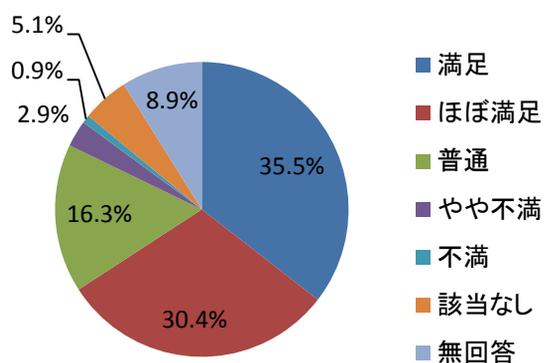


#### 4 質問や依頼・相談への対応(安心感・信頼感)

2019年



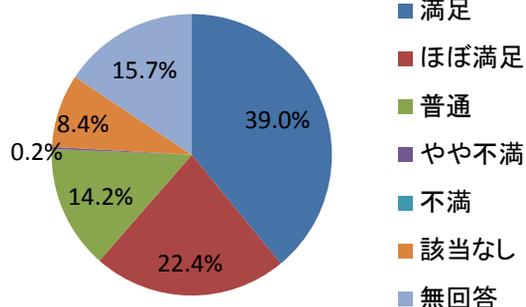
2018年



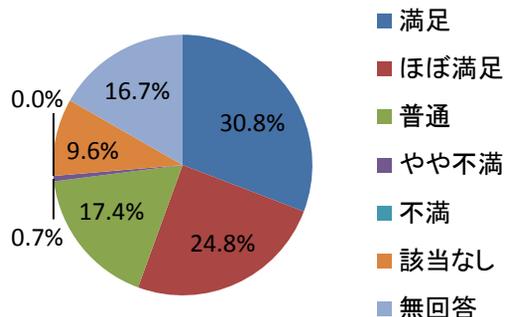
## V 薬剤師・技師・リハビリ職員について

### 1 薬剤師の言葉遣い、服薬説明や対応

2019年

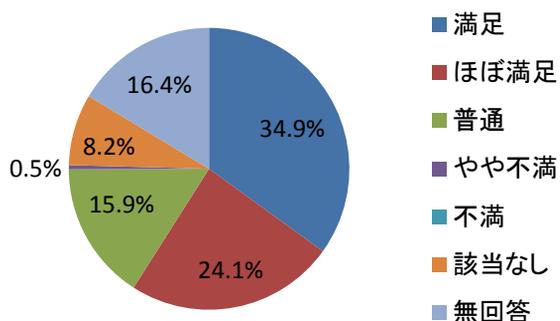


2018年

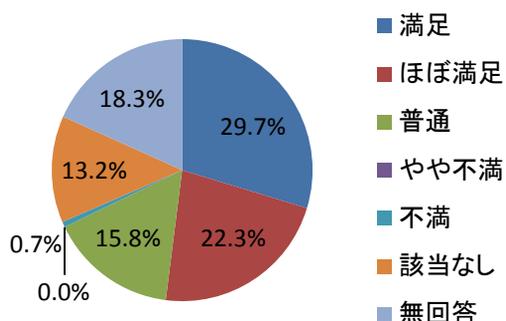


### 2 検査技師の言葉遣い、検査技術・説明や対応

2019年

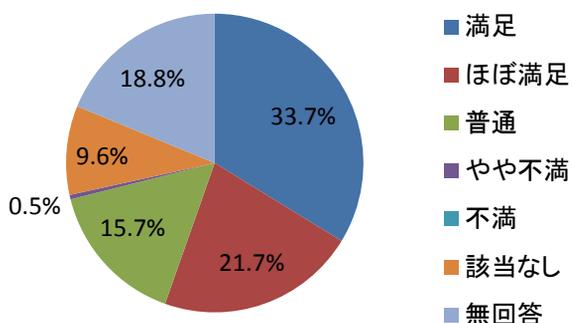


2018年

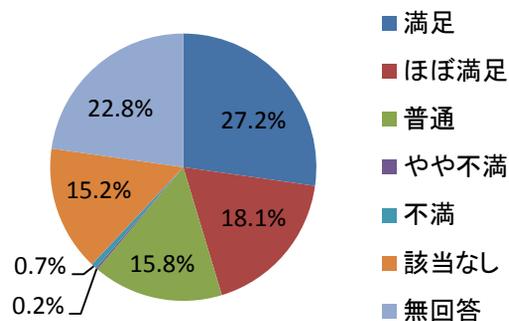


### 3 放射線技師の言葉遣い、検査指示や対応

2019年

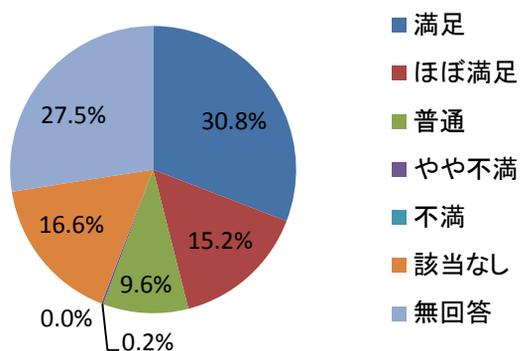


2018年

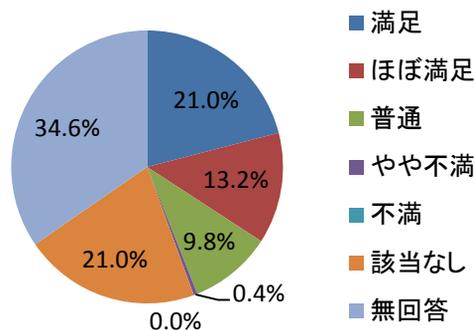


## 4 リハビリ職員の言葉遣い、指導説明や対応

2019年

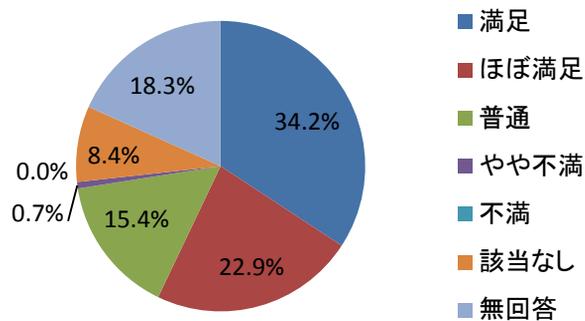


2018年

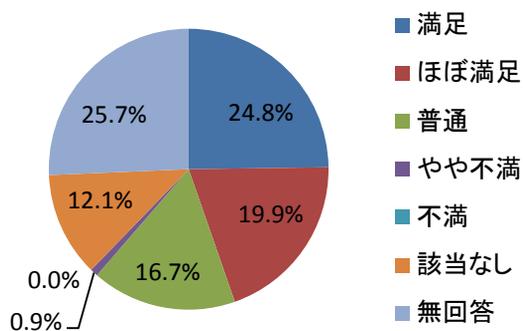


## 5 質問や依頼・相談への対応(安心感・信頼感)

2019年



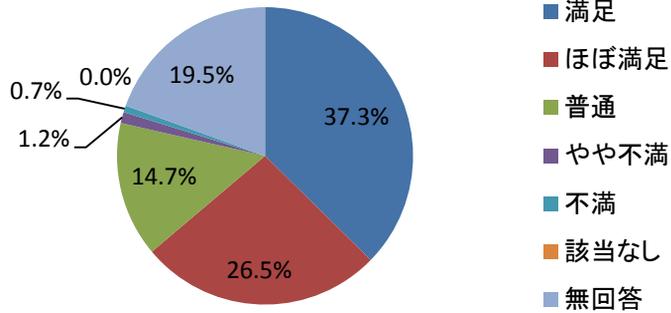
2018年



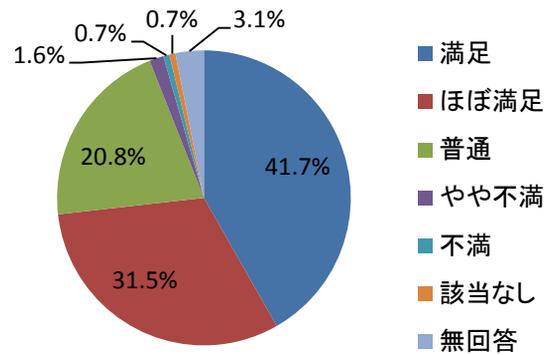
## Ⅵ 事務職員について

### 1 各科外来窓口の対応

2019年

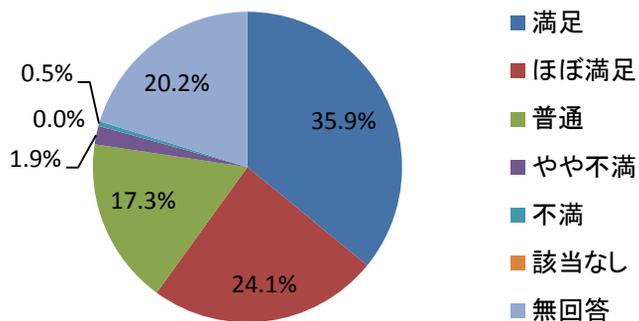


2018年

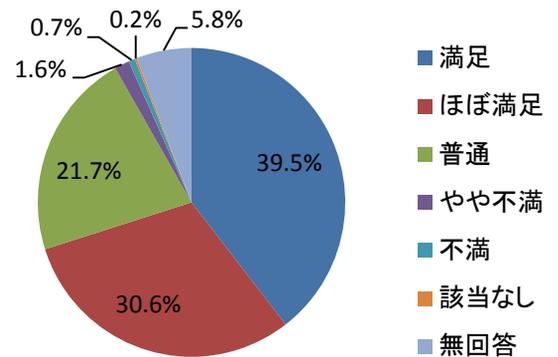


### 2 受付・会計窓口の対応

2019年



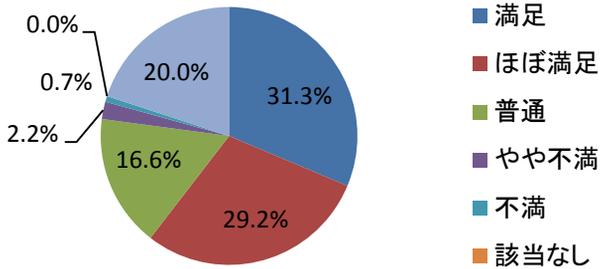
2018年



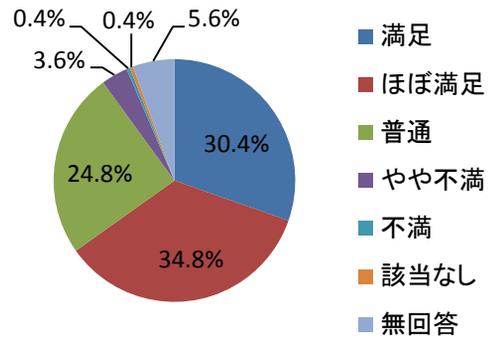
## Ⅶ 院内環境・施設面について

### 1 外来の表示・案内(分かりやすさなど)

2019年

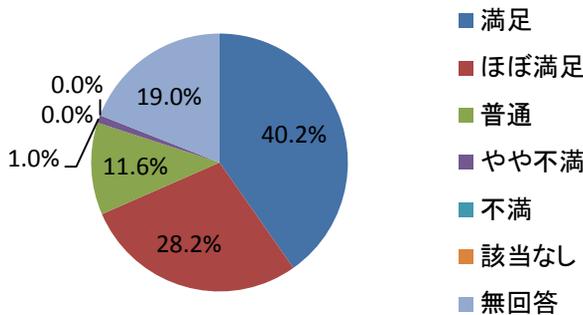


2018年

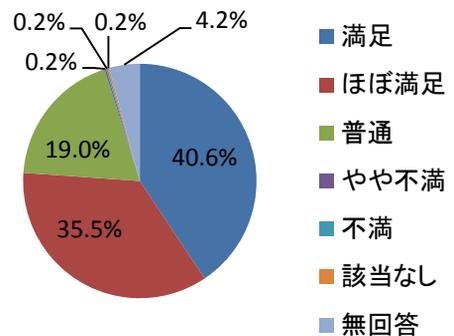


### 2 外来の清潔感・照明の明るさ・快適さ

2019年

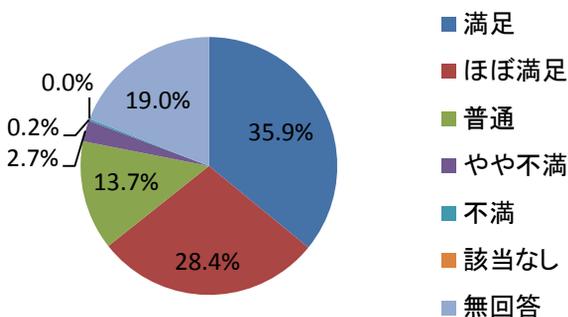


2018年

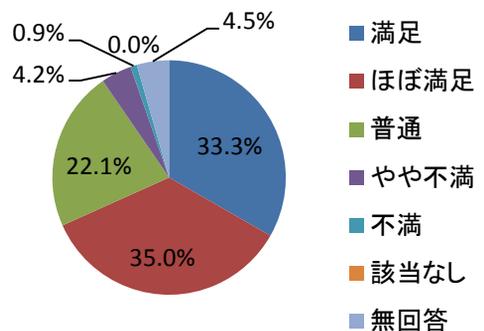


### 3 待合のスペースの設備や環境

2019年

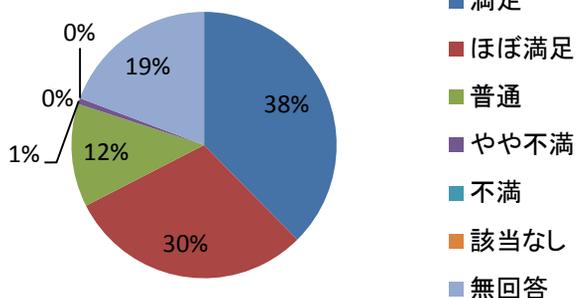


2018年

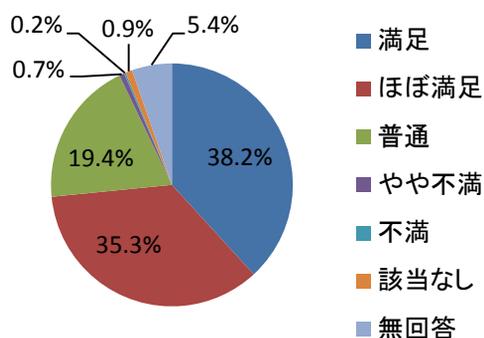


## 4 清潔感や清掃員の対応

2019年

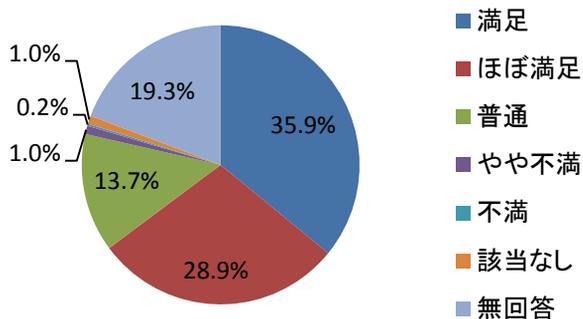


2018年

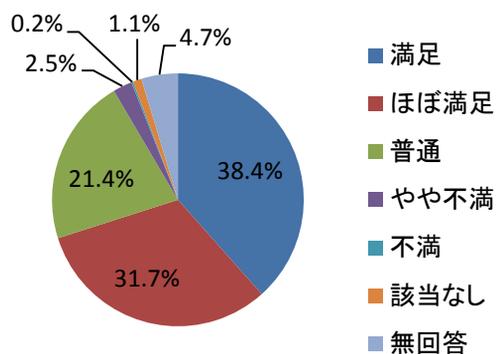


## 5 トイレの使い勝手や清潔感

2019年

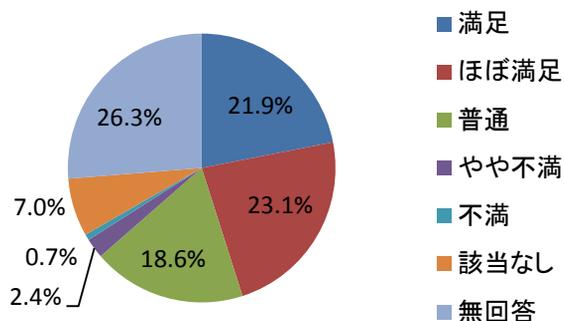


2018年

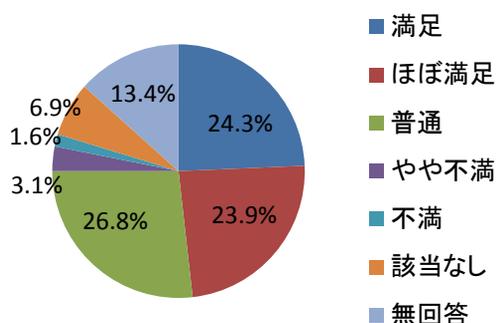


## 6 売店・入院レンタル(品揃え・価格・職員の対応)

2019年

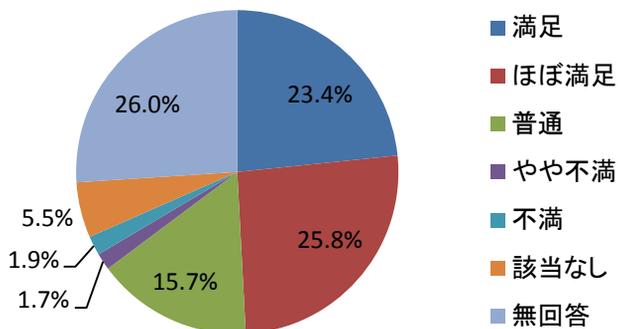


2018年

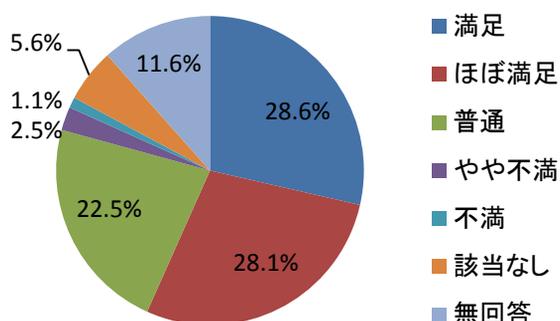


## 7 駐車場(広さ・駐車のしやすさ・職員の対応)

2019年



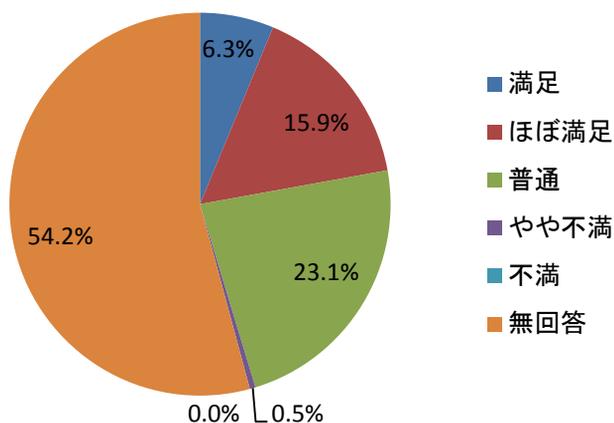
2018年



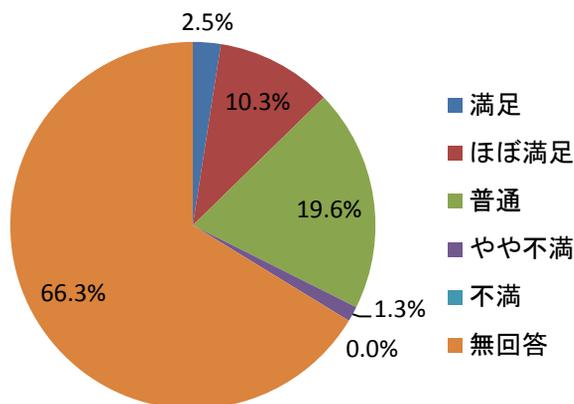
## VIII その他

### 1 当院のホームページ内容

2019年

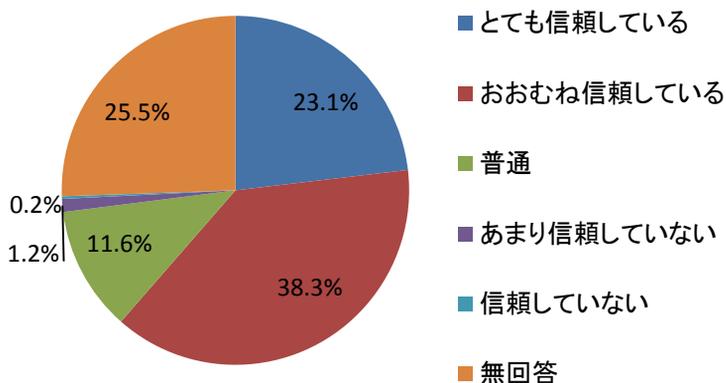


2018年

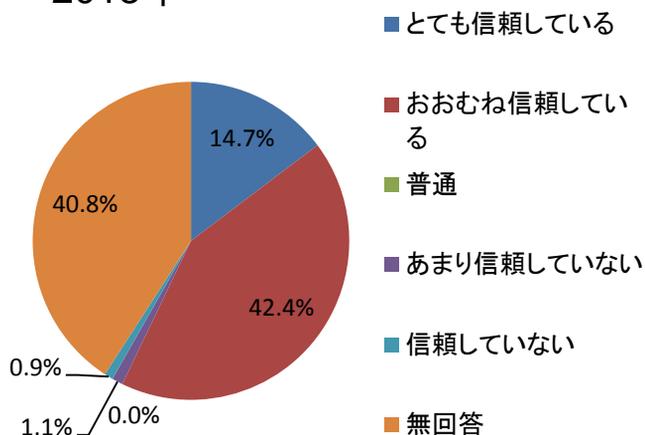


### 2 全体としてこの病院を信頼しているか？

2019年



2018年



### 3 当院を選ばれた理由(複数回答可)

2019年

|   | 質問事項            | 人数  |
|---|-----------------|-----|
| ① | 自宅や職場が近いから      | 109 |
| ② | 良い医師がいるから       | 71  |
| ③ | 医療設備などが充実しているから | 68  |
| ④ | 地域での評判が良いから     | 23  |
| ⑤ | 他の医療機関からの紹介     | 125 |
| ⑥ | 救急車で搬送されたから     | 30  |
| ⑦ | 家族などからの勧め       | 16  |
| ⑧ | 交通の便が良いから       | 33  |
| ⑨ | 昔からのかかりつけ       | 96  |
| ⑩ | ホームページを見て       | 6   |
| ⑪ | その他             | 14  |
|   | 無回答             | 7   |

2018年

|   | 質問事項            | 人数  |
|---|-----------------|-----|
| ① | 自宅や職場が近いから      | 85  |
| ② | 良い医師がいるから       | 48  |
| ③ | 医療設備などが充実しているから | 59  |
| ④ | 地域での評判が良いから     | 18  |
| 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     | 14  |
| ⑦ | 家族などからの勧め       | 15  |
| ⑧ | 交通の便が良いから       | 30  |
| ⑨ | 昔からのかかりつけ       | 58  |
| ⑩ | ホームページを見て       | 6   |
| ⑪ | その他             | 11  |
|   | 無回答             | 157 |