

『外来患者さんへのアンケート』【外来】集計結果表

大阪南医療センター

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	国立病院機構 140病院	
				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	計	空白	計	全国平均点	全国順位				
	外来アンケート総合得点（10段階評価）																8.35	8.16	62/140		
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。	282	279	42	123	24	22	8	36	12	12				3	282	1.1%				
	割合	100.0	100.0	15.1	44.1	8.6	7.9	2.9	12.9	4.3	4.3										
2	当院のホームページは、わかりやすい内容でしたか？	282	107	15	88	4									14	282	5.0%	14.02	25.59	133/140	
	割合	100.0	100.0	14.0	82.2	3.7															
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？	282	256	89	161	6									9	282	3.2%	34.77	28.64	30/140	
	割合	100.0	100.0	34.8	62.9	2.3															
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？	282	241	146	93	2									14	282	5.0%	60.58	60.64	76/140	
	割合	100.0	100.0	60.6	38.6	0.8															
5	当院の受診は今回が初めてですか？	282	278	9	269										2	282	0.7%				
	割合	100.0	100.0	3.2	96.8																
6	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	282	278	187	89	2									1	282	0.4%	67.27	62.25	45/140	
	割合	100.0	100.0	67.3	32.0	0.7															
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？	282	247	64	114	50	19								33	282	11.7%	25.91	18.07	37/140	
	割合	100.0	100.0	25.9	46.2	20.2	7.7														
8	診察までの待ち時間に満足していますか？	282	259	75	72	70	32	10							23	282	8.2%	28.96	20.31	33/140	
	割合	100.0	100.0	29.0	27.8	27.0	12.4	3.9													
9	外来待合はどの程度清潔でしたか？	282	272	174	96	2	0								10	282	3.5%	63.97	54.63	44/140	
	割合	100.0	100.0	64.0	35.3	0.7	0.0														
10	トイレはどの程度清潔でしたか？	282	254	131	117	6	0								10	282	3.5%	51.57	51.79	74/140	
	割合	100.0	100.0	51.6	46.1	2.4	0.0														
11	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？	282	274	171	88	15	0	0							8	282	2.8%	62.41	54.52	45/140	
	割合	100.0	100.0	62.4	32.1	5.5	0.0	0.0													
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。どちらで不満がありましたか？（複数回答可）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%				
	割合	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0					

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	国立病院機構 140病院	
				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	計			全国平均点	全国順位
27	医師や職員は、その薬の副作用を説明しましたか？	282	134	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	計	49.3%	48.51	51.82	95/140	
				65	56	13								9	139	282						
	割合	100.0		48.5	41.8	9.7																
28	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	282	194	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ								かわかりがなかった	空白	計	20.2%	77.32	68.83	30/140		
				150	43	1						31	57	282								
	割合	100.0		77.3	22.2	0.5																
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？	282	174	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ								かわかりがなかった	空白	計	24.5%	64.94	67.28	89/140		
				113	57	4						39	69	282								
	割合	100.0		64.9	32.8	2.3																
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？	282	33	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ								かわかりがなかった	空白	計	48.9%	72.73	66.95	48/140		
				24	8	1						111	138	282								
	割合	100.0		72.7	24.2	3.0																
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？	282	239	すぐに・5分以内	5分～10分	10分～30分	30分以上									空白	計	15.2%	15.48	14.74	62/140	
				37	98	94	10							43	282							
	割合	100.0		15.5	41.0	39.3	4.2															
32	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	282	243	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ								かわかりがなかった	空白	計	12.8%	49.38	51.01	97/140		
				120	119	4						3	36	282								
	割合	100.0		49.4	49.0	1.6																
33	看護師の対応に満足していますか？	282	255	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白	計	9.6%	70.20	66.13	52/140	
				179	60	16	0	0						27	282							
	割合	100.0		70.2	23.5	6.3	0.0	0.0														
34	事務職員の対応に満足していますか？	282	259	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白	計	8.2%	62.55	58.77	53/140	
				162	77	17	2	1						23	282							
	割合	100.0		62.5	29.7	6.6	0.8	0.4														
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？	282	247	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白	計	12.4%	60.32	56.90	58/140	
				149	71	23	2	2						35	282							
	割合	100.0		60.3	28.7	9.3	0.8	0.8														
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？	282	246	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白	計	12.8%	63.82	59.71	47/140	
				157	48	40	1	0						36	282							
	割合	100.0		63.8	19.5	16.3	0.4	0.0														
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）	282	1	初診受付・再診受付	診療受付	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	計	0.0%	/	/	/	
				1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1						
	割合	100.0		100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	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？	282	252	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	計	10.6%	49.60	47.12	52/140	
				125	74	47	4	2						30	282							
	割合	100.0		49.6	29.4	18.7	1.6	0.8														
39	当院での外来受診全体を通して、総合的に10段階で評価をしてください。	282	246	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1			空白	計	12.8%	19.92	18.70	62/140	
				49	72	79	23	13	8	0	1	0	1	36	282							
	割合	100.0		19.9	29.3	32.1	9.3	5.3	3.3	0.0	0.4	0.0	0.4									
40	あなたの年齢を教えてください。	282	256	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	計	9.2%	/	/	/	
				2	9	4	13	13	36	51	80	45	3	26	282							
	割合	100.0		0.8	3.5	1.6	5.1	5.1	14.1	19.9	31.3	17.6	1.2									

※各回答肢のうち、最も望ましい回答を色塗太字にて表記