

『外来患者さんへのアンケート』【外来】集計結果表

別紙4-1

大阪南医療センター

※回収枚数10枚未満の場合、病院順位付けの対象外

※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

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	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	見ている、覚えていない	空白					140病院	一般317病院	140病院	一般317病院	139病院	一般317病院		
	外来アンケート総合得点															8.38		8.17	8.16	72/139	7/17				
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。	338	335	181	131	44	20	6	51	12	10			3	0.9%										
		割合	100.0	18.2	39.1	13.1	6.0	1.8	15.2	3.6	3.0			3											
2	当院のホームページは、わかりやすい内容でしたか？	338	119	33	83	3								12	3.6%	27.73	24.77	24.40		49/139	4/17				
		割合	100.0	27.7	69.7	2.5								12											
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？	338	305	133	168	4								11	3.3%	43.61	27.79	28.49		5/139	1/17				
		割合	100.0	43.6	55.1	1.3								11											
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？	338	289	179	106	4								20	5.9%	61.94	59.97	59.13		61/139	7/17				
		割合	100.0	61.9	36.7	1.4								20											
5	当院の受診は今回が初めてですか？	338	334	13	321									1	0.3%										
		割合	100.0	3.9	96.1									1											
6	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	338	328	211	114	3								3	0.9%	64.33	62.30	60.23		60/139	3/17				
		割合	100.0	64.3	34.8	0.9								3											
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？	338	301	59	121	75	46							32	9.5%	19.60	17.96	16.83		66/139	6/17				
		割合	100.0	19.6	40.2	24.9	15.3							32											
8	診察までの待ち時間に満足していますか？	338	299	61	87	78	59	14							39	11.5%	20.40	3.41	20.03	18.75	3.36	3.33	77/139	5/17	
		割合	100.0	20.4	29.1	26.1	19.7	4.7							39										
9	外来待合はどの程度清潔でしたか？	338	303	187	116	0	0							35	10.4%	61.72	53.66	55.97		48/139	6/17				
		割合	100.0	61.7	38.3	0.0	0.0							35											
10	トイレはどの程度清潔でしたか？	338	292	139	142	11	0							32	9.5%	47.60	51.13	53.95		82/139	11/17				
		割合	100.0	47.6	48.6	3.8	0.0							32											
11	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？	338	304	175	108	21	0	0							34	10.1%	57.57	4.51	54.08	54.97	4.42	4.45	65/139	9/17	
		割合	100.0	57.6	35.5	6.9	0.0	0.0							34										
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%										
		割合	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0			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？	338	292	159	130	3								39	11.5%	54.45	57.86	56.13		97/139	11/17				
		割合	100.0	54.5	44.5	1.0								39											
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？	338	291	153	135	1	2							42	12.4%	52.58	56.12	53.77		99/139	10/17				
		割合	100.0	52.6	46.4	0.3	0.7							42											
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？	338	297	148	146	3								41	12.1%	49.83	49.19	47.12		72/139	7/17				
		割合	100.0	48.5	48.5	1.0								41											

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、そう思う	はい、ある程度	いいえ											空白	説明は必要なかった	必要なかった	空白	説明は必要なかった	空白	説明は必要なかった
		割合	100.0	49.8	49.2	1.0												140病院	一般3 17病院	機構 140病院	一般3 17病院	機構 139病院	一般3 17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？	338	295	はい、 思う	はい、ある 程度	いいえ							空白	12.7%	71.86	/	/	70.64	69.88	/	/	66/139	7/17
		割合	100.0	212 71.9	82 27.8	1 0.3						43											
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？	338	293	はい、 思う	はい、ある 程度	いいえ、わ かりにく かった							空白	12.4%	64.16	/	/	63.16	61.59	/	/	61/139	6/17
		割合	100.0	188 64.2	100 34.1	5 1.7						3											
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？	338	287	適切	多すぎた	不十分							説明はな かった	15.1%	94.43	/	/	91.44	92.45	/	/	25/139	3/17
		割合	100.0	271 94.4	5 1.7	7 2.4	4 1.4					51											
19	あなたの意思是、治療方針に十分反映されたと感じましたか？	338	290	はい、 思う	はい、や や思う	いいえ							空白	14.2%	69.31	/	/	67.11	66.59	/	/	53/139	6/17
		割合	100.0	201 69.3	85 29.3	4 1.4						48											
20	診察後、あなたの症状や病気の管理について、自分で何が出来るかを理解できましたか？	338	284	はい、 思う	はい、ある 程度	いいえ							必要な かった	14.2%	47.54	/	/	47.09	46.70	/	/	62/139	7/17
		割合	100.0	135 47.5	147 51.8	2 0.7						6	48										
21	日常生活での注意事項の説明をうけましたか？	338	287	はい、 思う	はい、ある 程度	いいえ							空白	15.1%	48.78	/	/	47.20	47.31	/	/	54/139	6/17
		割合	100.0	139 48.8	90 31.7	58 20.5						1	0										
22	医師との対話に満足していますか？	338	291	満足	やや満足	どちらでも ない	やや不満	不満					空白	13.9%	62.20	4.55	61.01	60.72	4.48	4.49	65/139	8/17	
		割合	100.0	181 62.2	89 30.6	20 6.9	1 0.3	0 0.0				47											
23	医師による診療・治療に満足していますか？	338	290	満足	やや満足	どちらでも ない	やや不満	不満					空白	14.2%	64.14	4.58	62.15	61.79	4.51	4.51	58/139	8/17	
		割合	100.0	186 64.1	87 30.0	15 5.2	2 0.7	0 0.0				48											
24	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	338	280	満足	やや満足	どちらでも ない	やや不満	不満					空白	17.2%	51.43	4.36	50.74	50.40	4.29	4.29	72/139	8/17	
		割合	100.0	144 51.4	102 36.4	27 9.6	5 1.8	2 0.7				58											
25	精神的なケアに満足していますか？	338	283	満足	やや満足	どちらでも ない	やや不満	不満					空白	16.3%	49.12	4.30	48.07	47.67	4.23	4.23	67/139	7/17	
		割合	100.0	139 49.1	90 31.8	53 18.7	1 0.4	0 0.0				55											
26	診察時間に満足していますか？	338	290	満足	やや満足	どちらでも ない	やや不満	不満					空白	14.2%	51.38	4.30	48.16	47.35	4.20	4.19	57/139	5/17	
		割合	100.0	149 51.4	91 31.4	37 12.8	13 4.5	0 0.0				48											
27	医師や職員は、その薬の副作用を説明しましたか？	338	152	はい、 思う	はい、ある 程度	いいえ							説明は必要 なかった	52.7%	51.32	/	/	51.87	52.07	/	/	77/139	9/17
		割合	100.0	78 51.3	54 35.5	20 13.2						8	178										
28	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	338	227	はい、と ても親切・ 丁寧	はい、ある 程度親切・ 丁寧	いいえ							かわりが なかった	23.7%	74.89	/	/	69.82	71.31	/	/	39/139	4/17
		割合	100.0	170 74.9	56 24.7	1 0.4						31	80										
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？	338	189	はい、と ても親切・ 丁寧	はい、ある 程度親切・ 丁寧	いいえ							かわりが なかった	30.2%	63.49	/	/	68.31	67.78	/	/	99/139	13/17
		割合	100.0	120 63.5	67 35.4	2 1.1						47	102										
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？	338	56	はい、と ても親切・ 丁寧	はい、ある 程度親切・ 丁寧	いいえ							かわりが なかった	52.1%	82.14	/	/	66.70	69.27	/	/	18/139	3/17
		割合	100.0	46 82.1	9 16.1	1 1.8						106	176										
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？	338	291	すぐに・5 分以内	5分～10分	10分～30分	30分以上						空白	13.9%	12.71	/	/	14.44	12.43	/	/	79/139	6/17
		割合	100.0	37 12.7	110 37.8	131 45.0	13 4.5					47											

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															機構 140病院	一般3 17病院	機構 140病院	一般3 17病院	機構 139病院	一般3 17病院
32	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	338	294	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ									かわりなかった	空白	11.8%	48.64	/	51.55	47.32	/	/	101/139	7/17	
			割合	143 48.6	146 49.7	5 1.7									4	40										
33	看護師の対応に満足していますか？	338	314	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白	7.1%	71.34	4.65	66.45	66.64	4.57	4.59	43/139	2/17	
			割合	224 71.3	70 22.3	19 6.1	3 0.9	0 0.0																		
34	事務職員の対応に満足していますか？	338	315	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白	6.8%	63.49	4.54	59.32	57.89	4.47	4.46	55/139	3/17	
			割合	200 63.5	89 28.3	22 7.0	3 1.0	3 0.9								23										
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？	338	310	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白	8.3%	61.94	4.52	57.30	56.09	4.42	4.42	53/139	4/17	
			割合	192 61.9	89 28.7	28 9.0	0 0.0	1 0.3								28										
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？	338	307	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白	9.2%	65.15	4.53	59.78	60.37	4.40	4.41	38/139	3/17	
			割合	200 65.1	69 22.5	38 12.4	0 0.0	0 0.0								31										
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)	0	0	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%	/	/	/	/	/	/	/	/	
			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	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？	338	306	すすめる	まあまあすすめる	どちらでもない	あまりすすめない	すすめない								空白	9.5%	52.29	4.36	46.63	47.03	4.23	4.25	26/139	4/17	
			割合	160 52.3	98 32.0	46 15.0	1 0.3								32											
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	338	302	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1			空白	10.7%	18.54	8.38	18.38	17.33	8.17	8.16	72/139	7/17	
			割合	56 18.5	87 28.8	108 35.8	32 10.6	8 2.6	9 3.0	1 0.3	1 0.3	0 0.0	0 0.0			36										
40	あなたの年齢を教えてください。	338	325	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	3.8%	/	/	/	/	/	/	/	/	
			割合	1 0.3	5 1.5	7 2.2	20 6.2	20 6.2	40 12.3	53 16.3	114 35.1	60 18.5	5 1.5			13										

※各回答肢のうち、最も望ましい回答を色塗太字にて表記