

## 『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

※回収枚数10枚未満の場合、病院順位付けの対象外  
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	
				はい、そう思う	はい、ある程度	いいえ								空白	質問がなかった	空白				機構	一般3	機構	一般3	機構	一般3
16	医師は、あなたの言ったことに耳を傾けていましたか？	345	314	はい、そう思う	はい、ある程度	いいえ								空白			9.0%	68.47	70.90	68.59	104/139	11/16			
				215	97	2									31										
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？	345	306	はい、そう思う	はい、ある程度	いいえ、わかりにくかった								空白			9.0%	63.40	63.54	62.24	85/139	8/16			
				194	105	7								8	31										
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？	345	309	適切	多すぎた	不十分	説明はなかった							空白			10.4%	90.61	91.80	91.75	95/139	13/16			
				280	8	16	5							36											
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？	345	311	はい、そう思う	はい、やや思う	いいえ								空白			9.9%	65.92	67.18	66.68	86/139	9/16			
				205	100	6								34											
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？	345	299	はい、そう思う	はい、ある程度	いいえ								空白			11.3%	47.16	48.10	46.94	79/139	8/16			
				141	148	10								39											
21	日常生活での注意事項の説明をうけましたか？	345	307	はい、そう思う	はい、ある程度	いいえ								空白			11.0%	46.25	47.82	46.58	88/139	8/16			
				142	124	11								38											
22	医師との対話に満足していますか？	345	311	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満						空白			9.9%	62.38	4.53	61.67	60.72	4.49	4.49	73/139	6/16
				94	94	77	5							34											
23	医師による診療・治療に満足していますか？	345	309	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満						空白			10.4%	62.14	4.54	62.65	62.69	4.52	4.53	77/139	11/16
				192	98	15	3							36											
24	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	345	296	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満						空白			14.2%	50.00	4.36	51.24	50.78	4.30	4.30	84/139	10/16
				148	110	34	4	0						49											
25	精神的なケアに満足していますか？	345	292	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満						空白			15.4%	50.34	4.29	48.89	48.84	4.24	4.24	65/139	6/16
				147	94	43	6	2						53											
26	診察時間に満足していますか？	345	306	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満						空白			11.3%	50.65	4.31	48.43	46.67	4.20	4.17	64/139	5/16
				155	101	41	7	2						39											
27	医師や職員は、その薬の副作用を説明しましたか？	345	171	はい、そう思う	はい、ある程度	いいえ								説明は必要なかった			46.7%	47.95	53.57	51.41	51.41	51.41	51.41	112/139	13/16
				82	70	19								17	161										
28	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	345	246	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			20.3%	70.33	70.79	71.37	82/139	11/16			
				77	72	0								24	23										
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？	345	203	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			25.2%	66.50	68.59	66.53	60/139	8/16			
				35	65	3								55	87										
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？	345	62	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			47.5%	62.90	68.10	67.09	67.09	67.09	67.09	99/139	12/16
				39	23	0								119	164										
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？	345	307	すぐに・5分以内	5分～10分	10分～30分	30分以上							空白			11.0%	10.42	14.40	12.60	12.60	12.60	12.60	95/139	10/16
				32	111	141	23							38											
32	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	345	302	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			11.6%	50.66	52.74	48.29	48.29	48.29	48.29	96/139	7/16
				153	144	5								3	40										

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	
				満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満						空白	機構	一般3	機構	一般3	機構	一般3						
33	看護師の対応に満足していますか？	345	314	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満						空白	9.0%	66.24	4.61	67.04	66.79	4.58	4.58	81/139	10/16			
				208	89	17	0	0						31												
34	事務職員の対応に満足していますか？	345	317	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満						空白	8.1%	62.46	4.54	60.10	58.26	4.48	4.46	64/139	3/16			
				198	92	23	2	0						28												
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？	345	310	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満						空白	10.1%	56.45	4.45	58.72	57.33	4.44	4.43	94/139	9/16			
				175	101	33	0	1						35												
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？	345	311	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満						空白	9.9%	59.16	4.44	60.90	60.58	4.43	4.42	92/139	10/16			
				184	82	44	1	0						34												
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）	1	初診受付・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%	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？	345	311	すすめる	まあまあ	どちらともいえない	あまりすすめる	すすめない						空白	9.9%	51.13	4.34	46.89	45.27	4.24	4.22	34/139	3/16			
				159	103	46	2	1						34												
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	345	310	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	空白	10.1%	17.10	8.34	19.32	18.10	8.21	8.15	92/139	9/16			
				53	86	123	29	10	4	3	0	0	2	35												
40	あなたの年齢を教えてください。	345	322	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	6.7%	23	0.3	1.2	1.6	4.7	6.2	14.0	20.5	35.1	15.8	0.6
				1	4	5	15	20	45	66	113	51	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