

# R3外来患者満足度調査アンケート集計結果

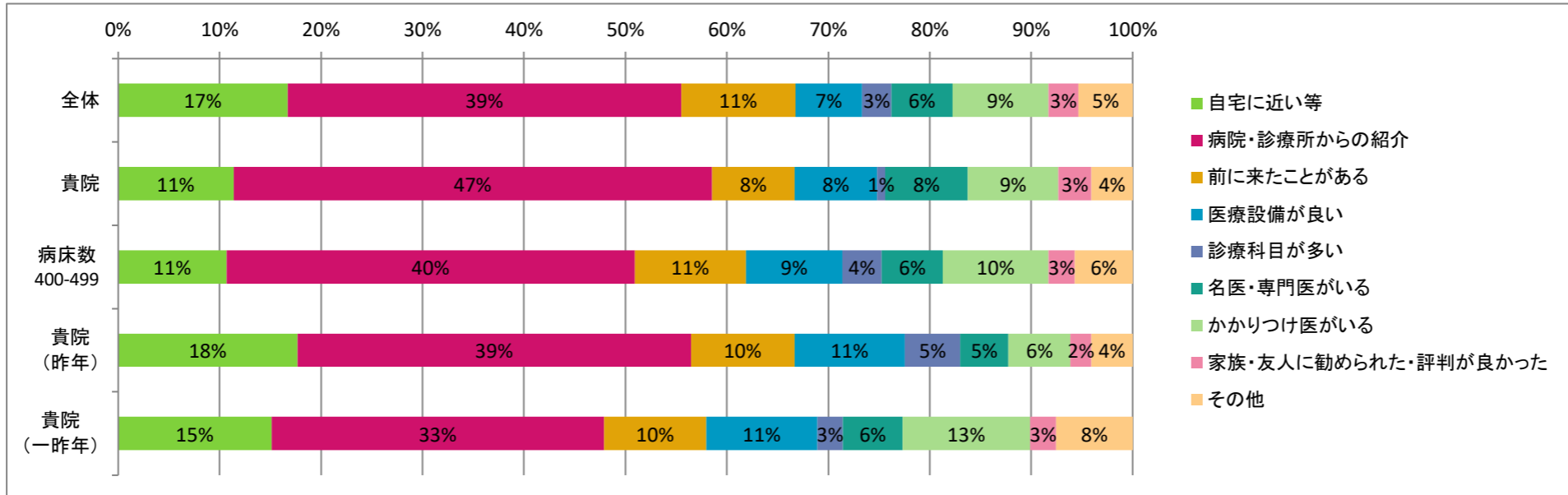
一般財団法人新潟県地域医療推進機構 魚沼基幹病院



今回の外来受診について

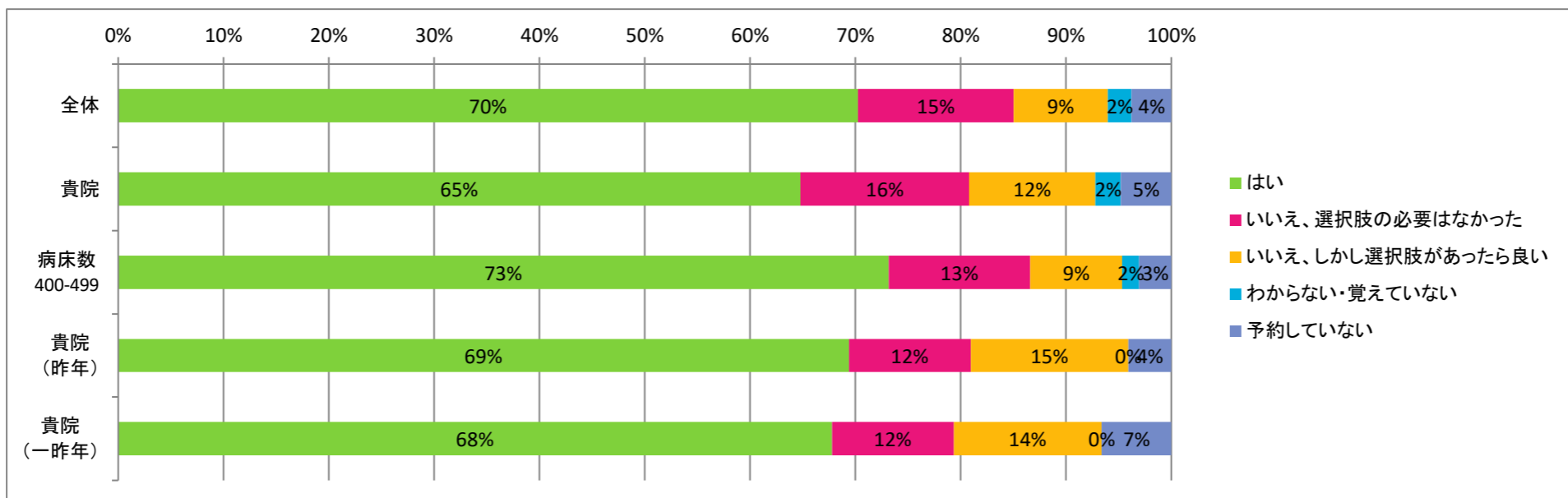
Q1:あなたが当院を選んだ一番大きな理由は何ですか？

	自宅に近い等	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	かかりつけ医がいる	家族・友人に勧められた・評判が良かった	その他	有効回答数
全体	1842	4274	1240	724	318	663	1042	328	588	11019
貴院	14	58	10	10	1	10	11	4	5	123
病床数	152	572	156	135	55	86	148	37	81	1422
昨年	26	57	15	16	8	7	9	3	6	147
一昨年	18	39	12	13	3	7	15	3	9	119



Q2:診察予約時間の選択肢はありましたか？

	はい	いいえ、選択肢の必要はなかった	いいえ、しかし選択肢があったら良い	わからない・覚えていない	予約していない	有効回答数
全体	7659	1610	973	249	410	10901
貴院	81	20	15	3	6	125
病床数	1033	190	123	23	43	1412
昨年	102	17	22	0	6	147
一昨年	82	14	17	0	8	121

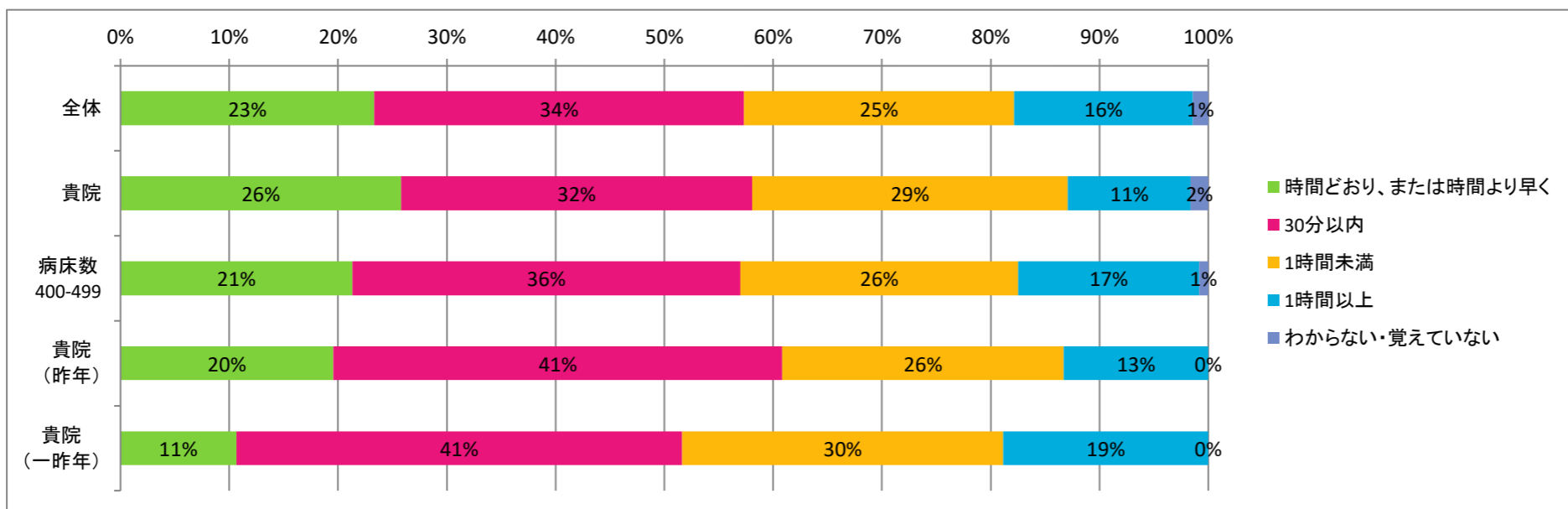


※全29病院中「はい(最良評価のもの)」の回答割合の順位は21位でした。

病院での待ち時間について

Q3:診察予約時間後、診察が始まるまでどのくらい時間がかかりましたか？

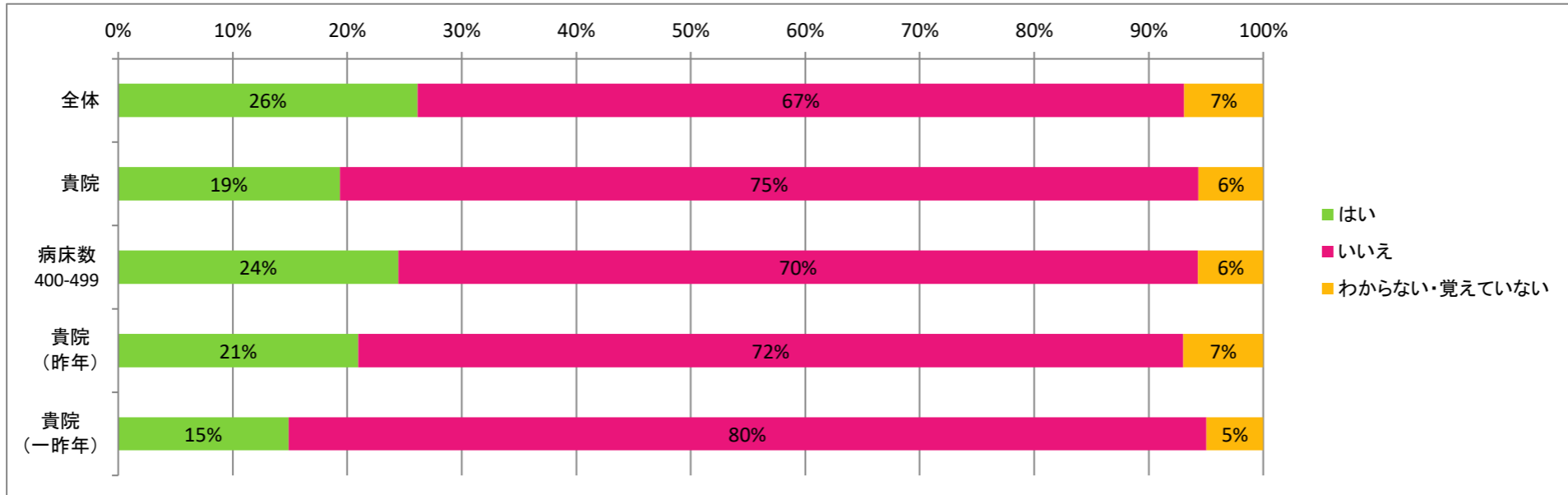
	時間どおり、または時間より早く	30分以内	1時間未満	1時間以上	わからない・覚えていない	有効回答数
全体	2514	3659	2673	1769	154	10769
貴院	32	40	36	14	2	124
病床数	298	498	357	232	12	1397
昨年	28	59	37	19	0	143
一昨年	13	50	36	23	0	122



※全29病院中「時間どおり、または時間より早く(最良評価のもの)」の回答割合の順位は14位でした。

Q4:待ち時間の目安を伝えられましたか？

	はい	いいえ	わからない・覚えていない	有効回答数
全体	2808	7187	742	10737
貴院	24	93	7	124
病床数	344	982	80	1406
昨年	30	103	10	143
一昨年	18	97	6	121

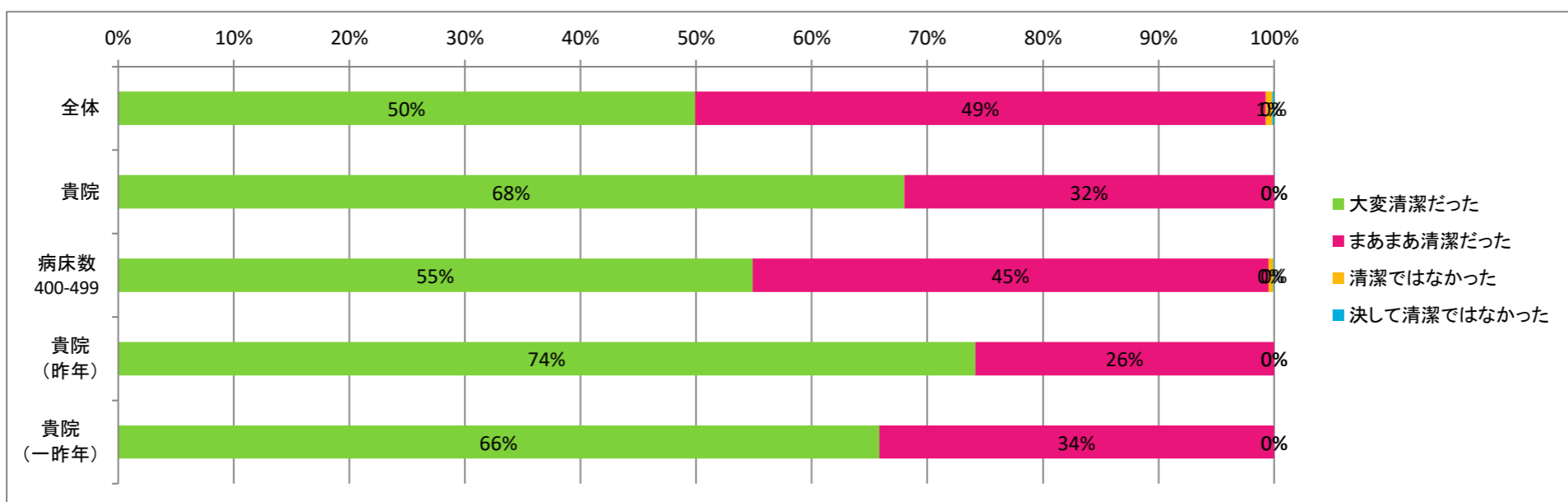


※全29病院中「はい(最良評価のもの)」の回答割合の順位は27位でした。

**病院環境と施設**

Q5:外来待合はどの程度清潔でしたか？

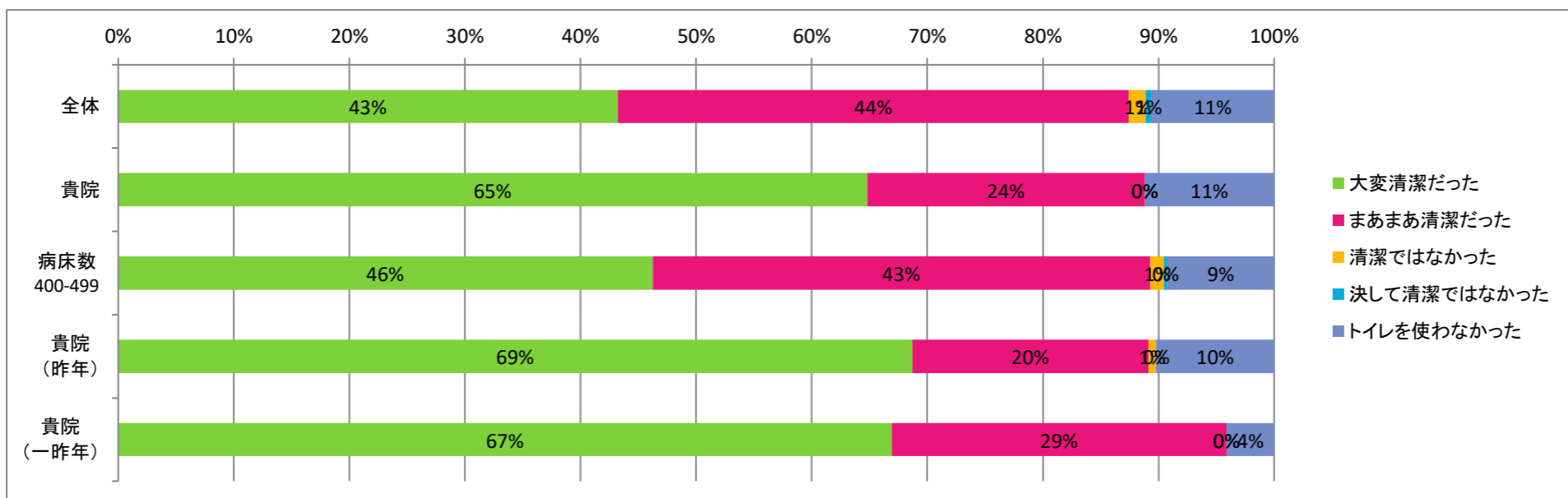
	大変清潔だった	まあまあ清潔だった	清潔ではなかった	決して清潔ではなかった	有効回答数
全体	5486	5426	65	14	10991
貴院	85	40	0	0	125
病床数	781	635	6	1	1423
昨年	109	38	0	0	147
一昨年	79	41	0	0	120



※全29病院中「大変清潔だった(最良評価のもの)」の回答割合の順位は3位でした。

Q6:外来のトイレはどの程度清潔でしたか？

	大変清潔だった	まあまあ清潔だった	清潔ではなかった	決して清潔ではなかった	トイレを使わなかった	有効回答数
全体	4737	4847	159	55	1162	10960
貴院	81	30	0	0	14	125
病床数	655	610	17	4	131	1417
昨年	101	30	1	0	15	147
一昨年	81	35	0	0	5	121

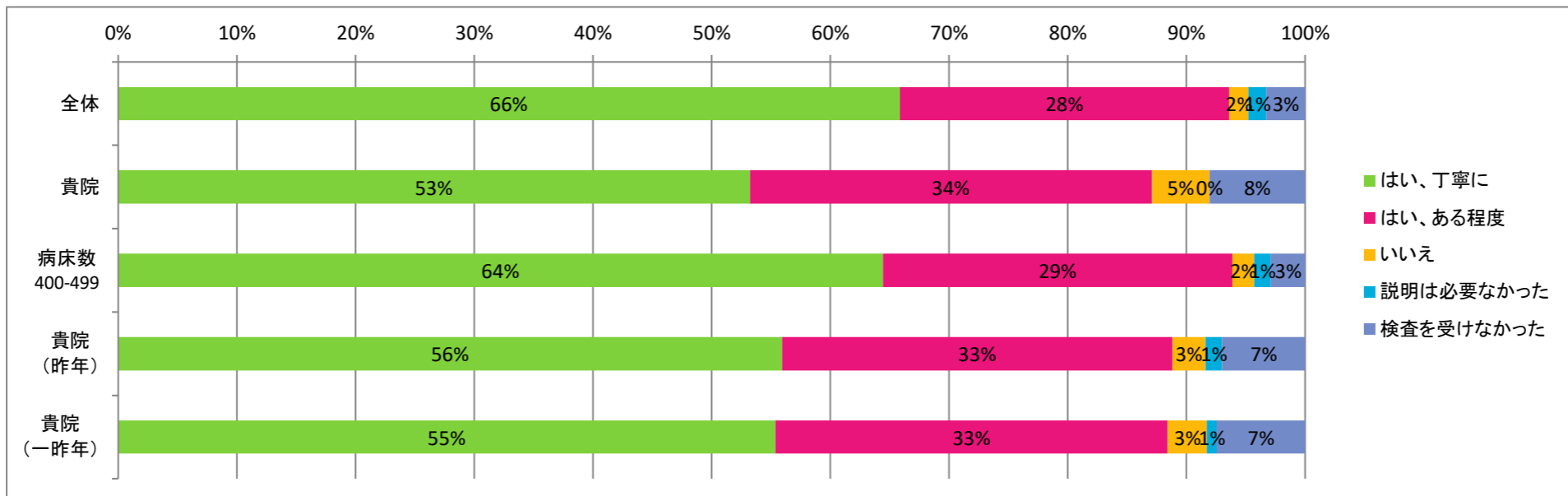


※全29病院中「大変清潔だった(最良評価のもの)」の回答割合の順位は1位でした。

医師について

Q7: 医師は理解できる方法で検査の必要性を説明しましたか？

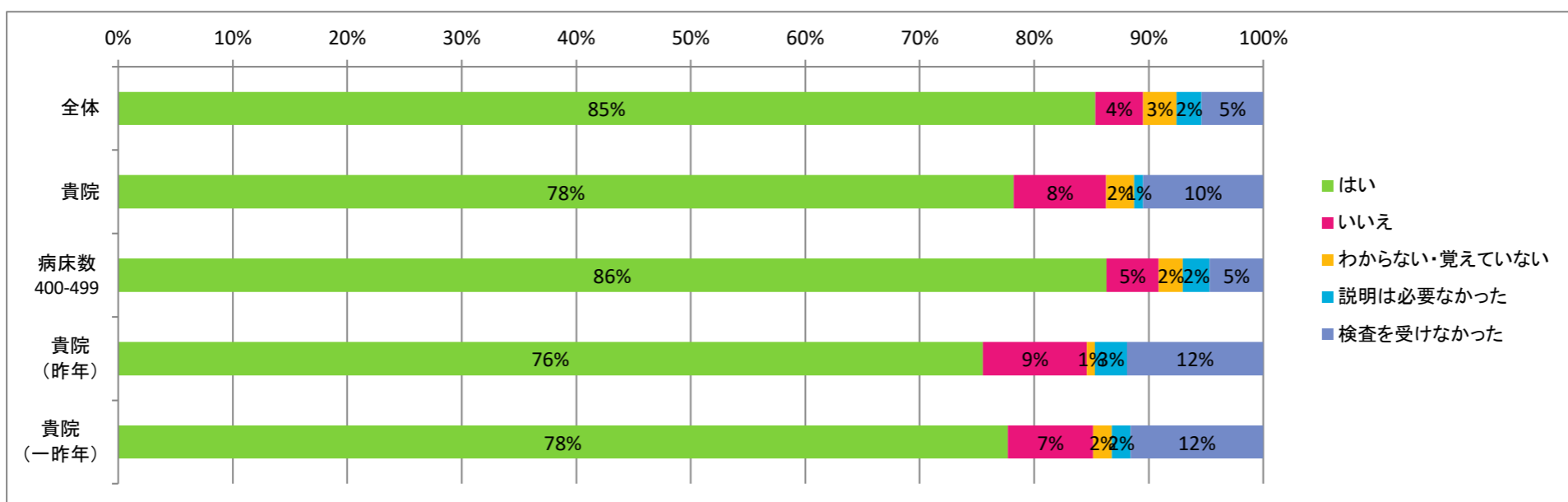
	はい、丁寧に	はい、ある程度	いいえ	説明は必要なかった	検査を受けなかった	有効回答数
全体	7399	3119	183	168	367	11236
貴院	66	42	6	0	10	124
病床数	915	418	26	20	41	1420
昨年	80	47	4	2	10	143
一昨年	67	40	4	1	9	121



※全29病院中「はい、丁寧に(最良評価のもの)」の回答割合の順位は28位でした。

Q8: 医師は、検査結果から何がわかるかを説明しましたか？

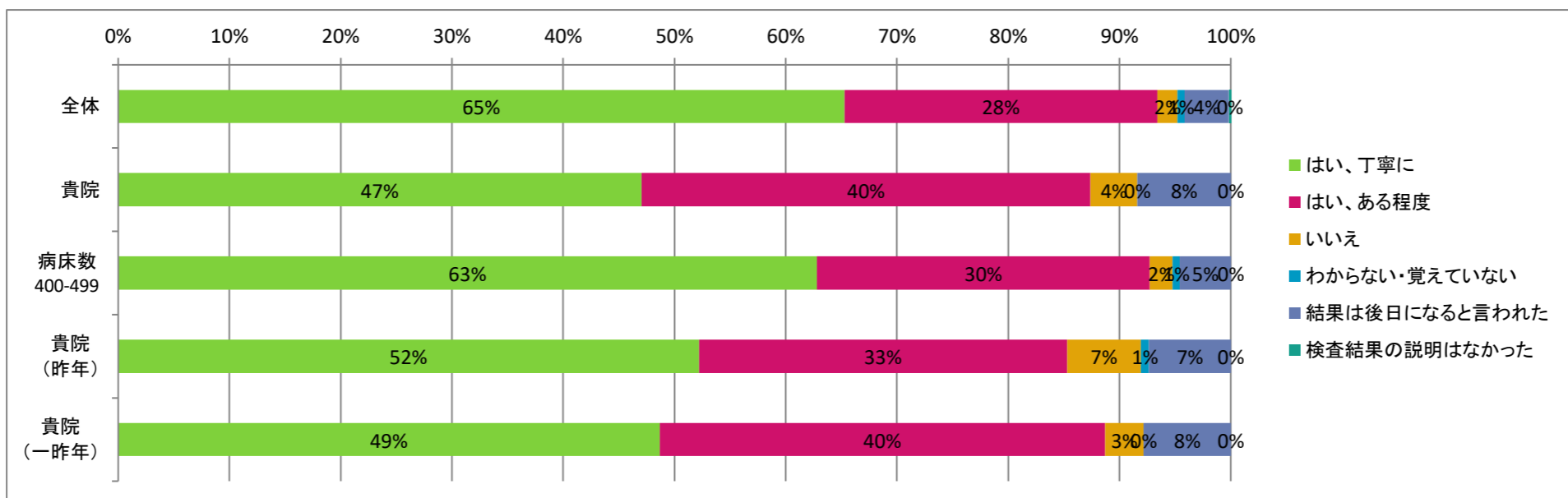
	はい	いいえ	わからない・覚えていない	説明は必要なかった	検査を受けなかった	有効回答数
全体	9511	465	326	244	599	11145
貴院	97	10	3	1	13	124
病床数	1218	64	30	33	66	1411
昨年	108	13	1	4	17	143
一昨年	94	9	2	2	14	121



※全29病院中「はい(最良評価のもの)」の回答割合の順位は29位でした。

Q9: 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？

	はい、丁寧に	はい、ある程度	いいえ	わからない・覚えていない	結果は後日になると言われた	検査結果の説明はなかった	有効回答数
全体	7100	3057	198	66	435	18	10874
貴院	56	48	5	0	10	0	119
病床数	865	412	28	9	63	0	1377
昨年	71	45	9	1	10	0	136
一昨年	56	46	4	0	9	0	115

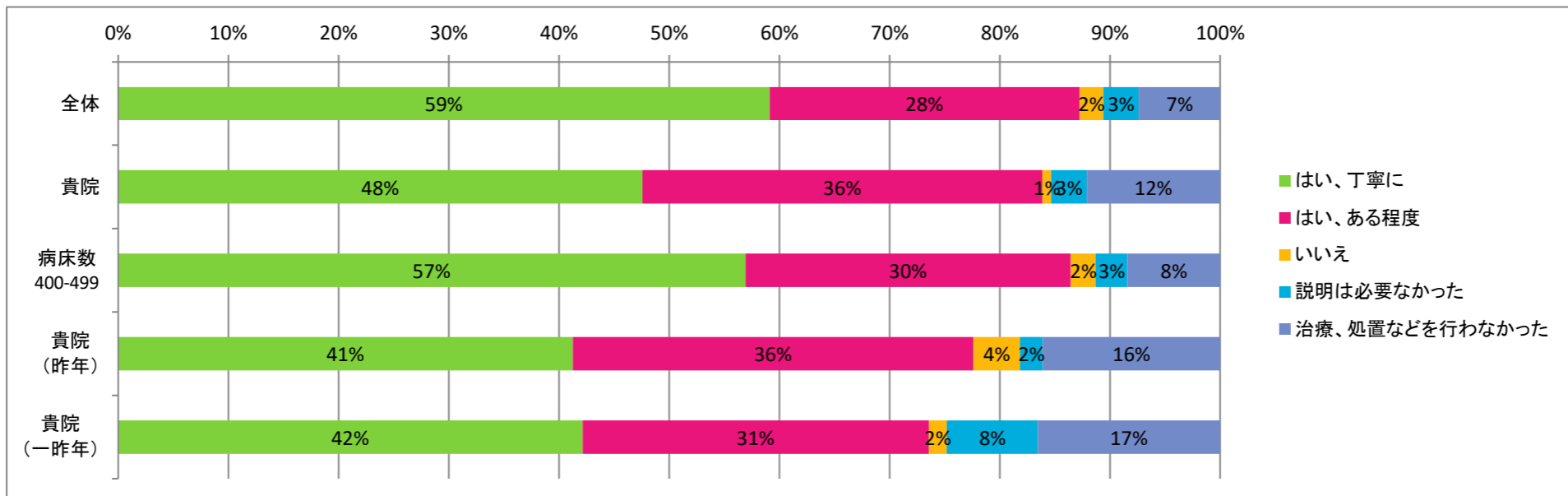


※全29病院中「はい、丁寧に(最良評価のもの)」の回答割合の順位は29位でした。

**治療**

Q10: 治療前に医師は、治療内容の説明をしましたか？

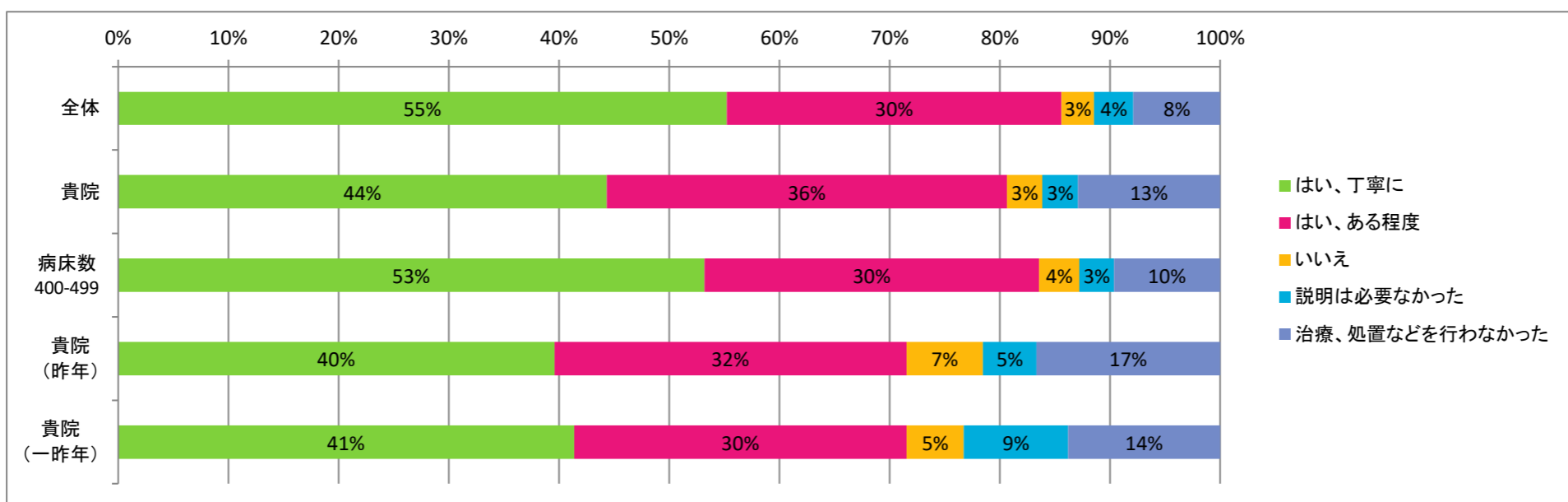
	はい、丁寧に	はい、ある程度	いいえ	説明は必要なかった	治療、処置などを行わなかった	有効回答数
全体	6498	3090	236	355	811	10990
貴院	59	45	1	4	15	124
病床数	798	414	32	40	118	1402
昨年	59	52	6	3	23	143
一昨年	51	38	2	10	20	121



※全29病院中「はい、丁寧に(最良評価のもの)」の回答割合の順位は28位でした。

Q11: 治療の前に医師は、理解できる方法で治療効果および治療リスクを説明しましたか？

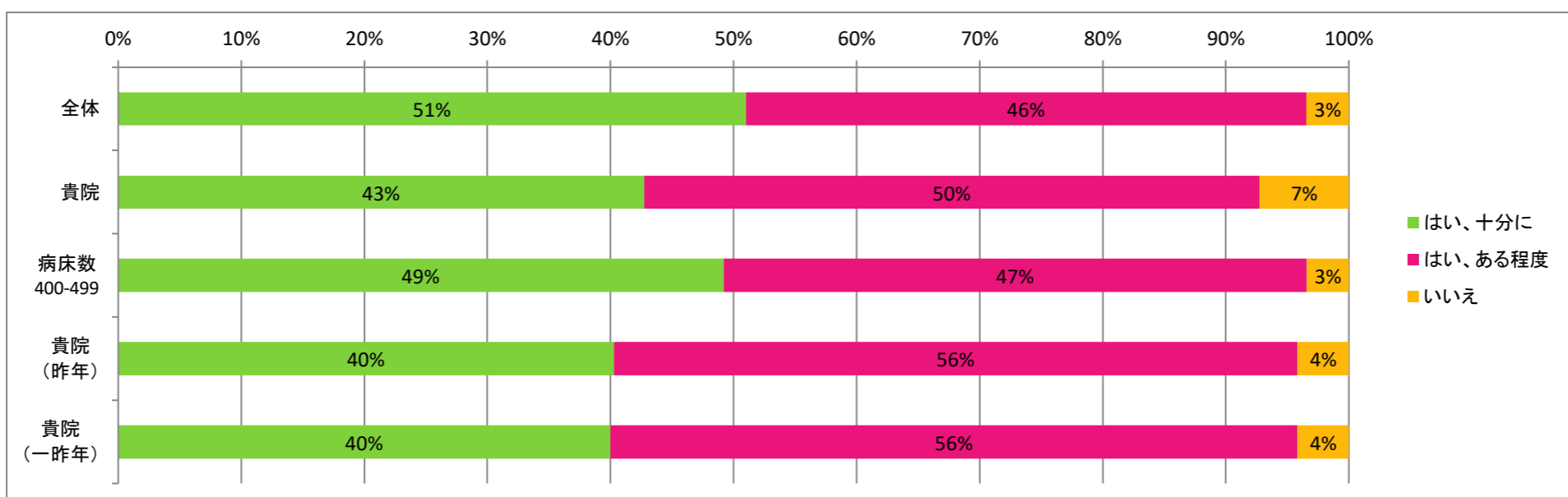
	はい、丁寧に	はい、ある程度	いいえ	説明は必要なかった	治療、処置などを行わなかった	有効回答数
全体	6026	3314	321	389	859	10909
貴院	55	45	4	4	16	124
病床数	745	425	51	44	135	1400
昨年	57	46	10	7	24	144
一昨年	48	35	6	11	16	116



※全29病院中「はい、丁寧に(最良評価のもの)」の回答割合の順位は27位でした。

Q12: あなたは、話しかかったことを医師に十分に伝えられましたか？

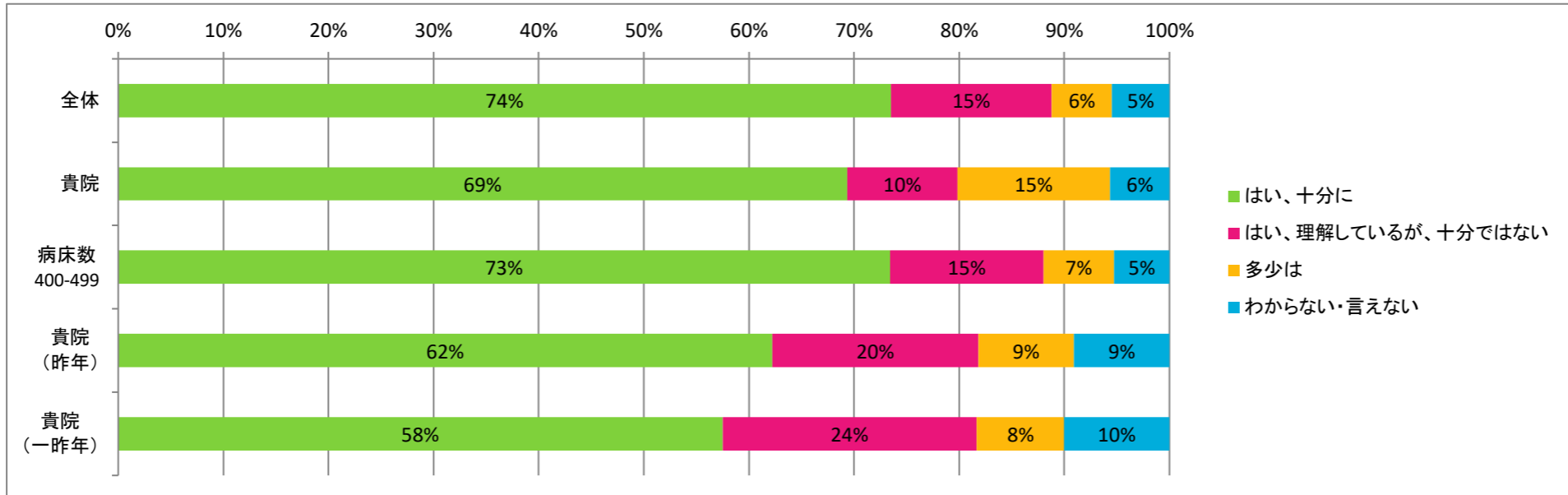
	はい、十分に	はい、ある程度	いいえ	有効回答数
全体	5672	5066	383	11121
貴院	53	62	9	124
病床数	692	667	48	1407
昨年	58	80	6	144
一昨年	48	67	5	120



※全29病院中「はい、十分に(最良評価のもの)」の回答割合の順位は26位でした。

Q13: 医師はあなたの病歴を理解していましたか？

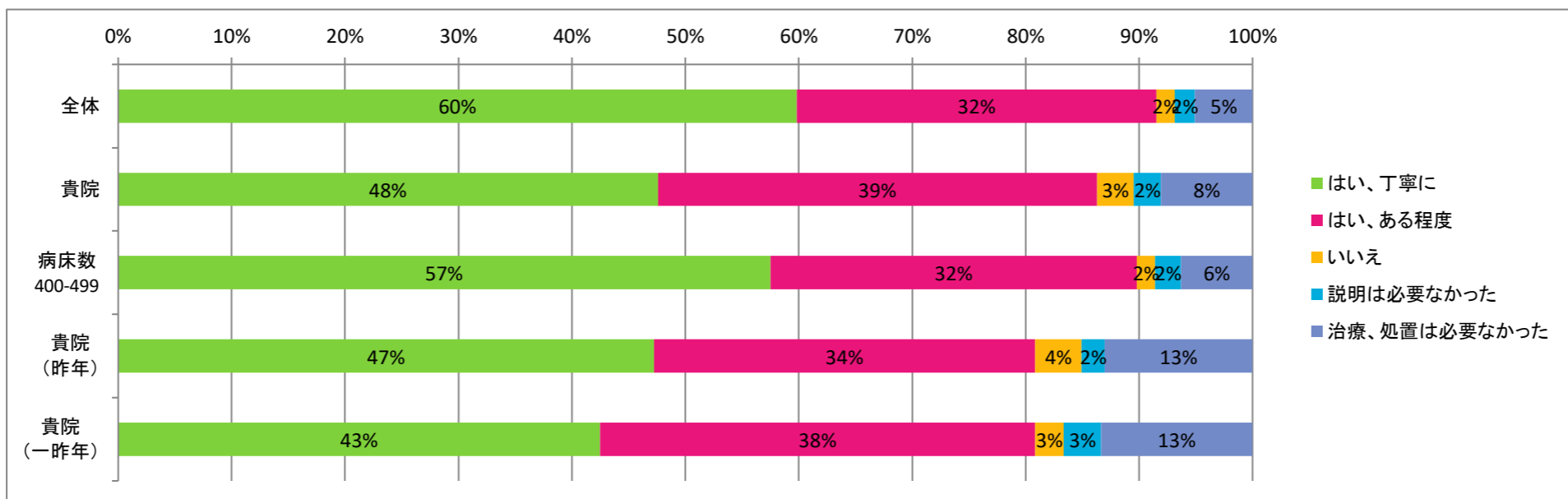
	はい、十分に	はい、理解しているが、十分ではない	多少は	わからない・言えない	有効回答数
全体	8107	1683	633	603	11026
貴院	86	13	18	7	124
病床数	1029	204	94	74	1401
昨年	89	28	13	13	143
一昨年	69	29	10	12	120



※全29病院中「はい、十分に(最良評価のもの)」の回答割合の順位は24位でした。

Q14: 医師はあなたが理解できる方法で、治療や処置の理由を説明しましたか？

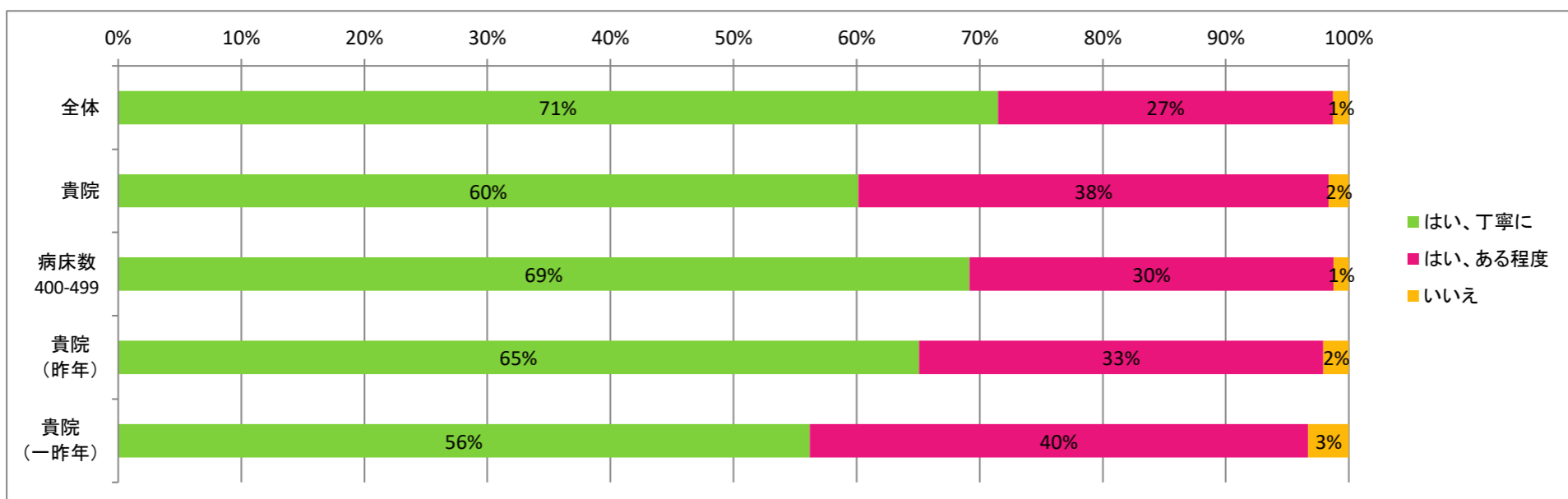
	はい、丁寧に	はい、ある程度	いいえ	説明は必要なかった	治療、処置は必要なかった	有効回答数
全体	6436	3408	173	190	548	10755
貴院	59	48	4	3	10	124
病床数	802	451	22	32	88	1395
昨年	69	49	6	3	19	146
一昨年	51	46	3	4	16	120



※全29病院中「はい、丁寧に(最良評価のもの)」の回答割合の順位は26位でした。

Q15: 医師はあなたのいったことに耳を傾けていましたか？

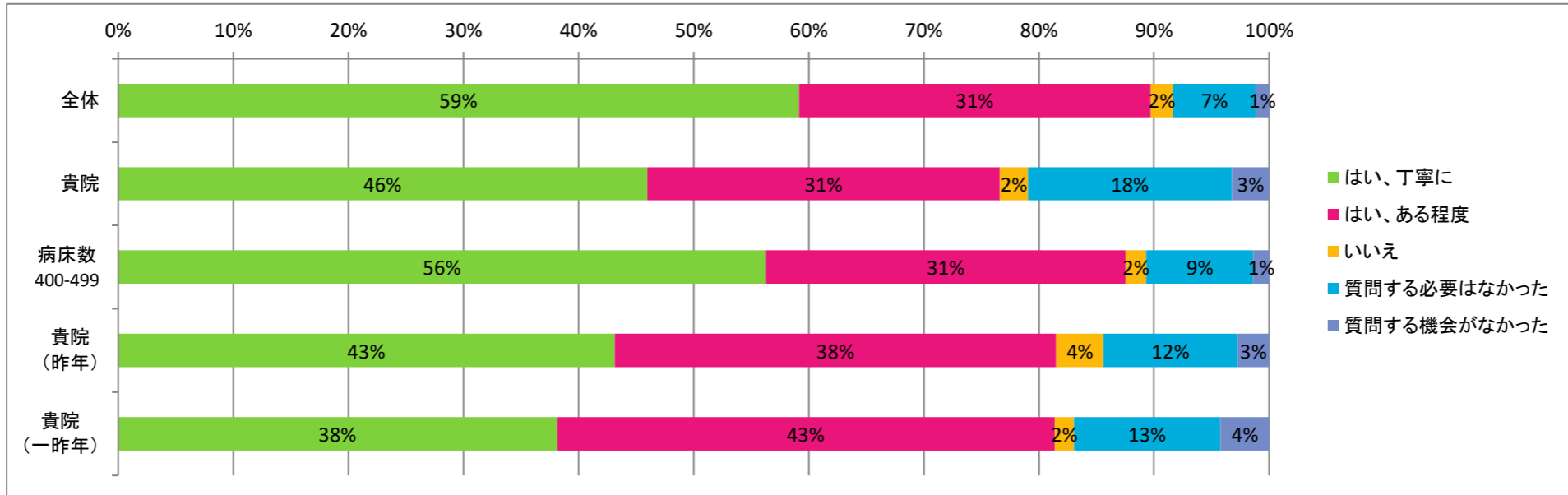
	はい、丁寧に	はい、ある程度	いいえ	有効回答数
全体	7726	2946	136	10808
貴院	74	47	2	123
病床数	963	412	17	1392
昨年	95	48	3	146
一昨年	68	49	4	121



※全29病院中「はい、丁寧に(最良評価のもの)」の回答割合の順位は28位でした。

Q16:あなたが重要な質問をした際、医師からわかりやすい説明を受けられましたか？

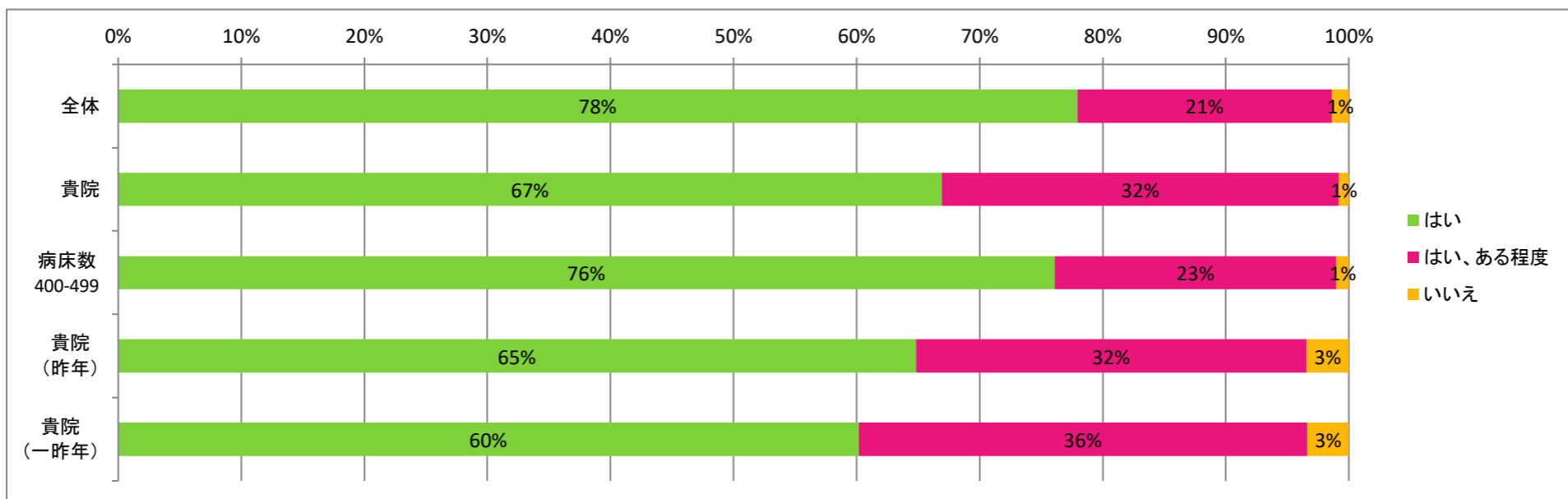
	はい、丁寧に	はい、ある程度	いいえ	質問する必要はなかった	質問する機会がなかった	有効回答数
全体	6349	3277	211	770	125	10732
貴院	57	38	3	22	4	124
病床数	781	433	25	129	19	1387
昨年	63	56	6	17	4	146
一昨年	45	51	2	15	5	118



※全29病院中「はい、丁寧に(最良評価のもの)」の回答割合の順位は27位でした。

Q17:あなたは、今回担当した医師を信頼していますか？

	はい	はい、ある程度	いいえ	有効回答数
全体	8427	2233	151	10811
貴院	83	40	1	124
病床数	1060	319	14	1393
昨年	94	46	5	145
一昨年	71	43	4	118

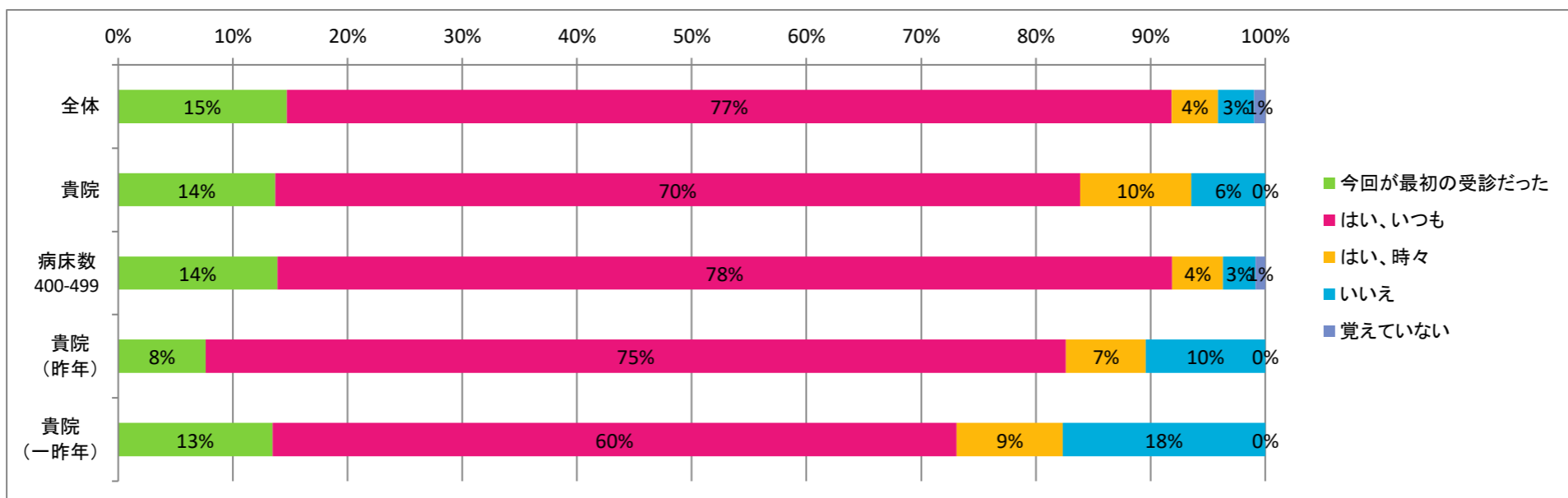


※全29病院中「はい(最良評価のもの)」の回答割合の順位は28位でした。

**診察全体について**

Q18:外来受診時は、いつも同じ医師に診てもらっていますか？

	今回が最初の受診だった	はい、いつも	はい、時々	いいえ	覚えていない	有効回答数
全体	1587	8327	434	339	106	10793
貴院	17	87	12	8	0	124
病床数	193	1084	62	39	12	1390
昨年	11	108	10	15	0	144
一昨年	16	71	11	21	0	119

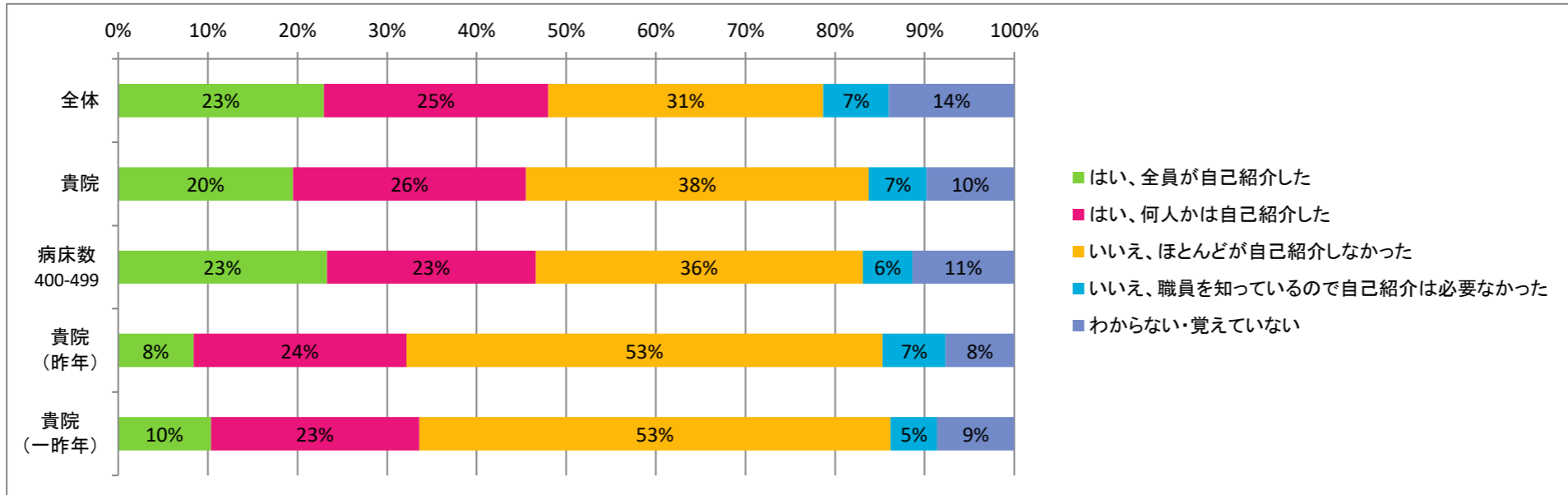


※全29病院中「はい、いつも(最良評価のもの)」の回答割合の順位は23位でした。



Q19: 診療に関わる職員は自己紹介しましたか？

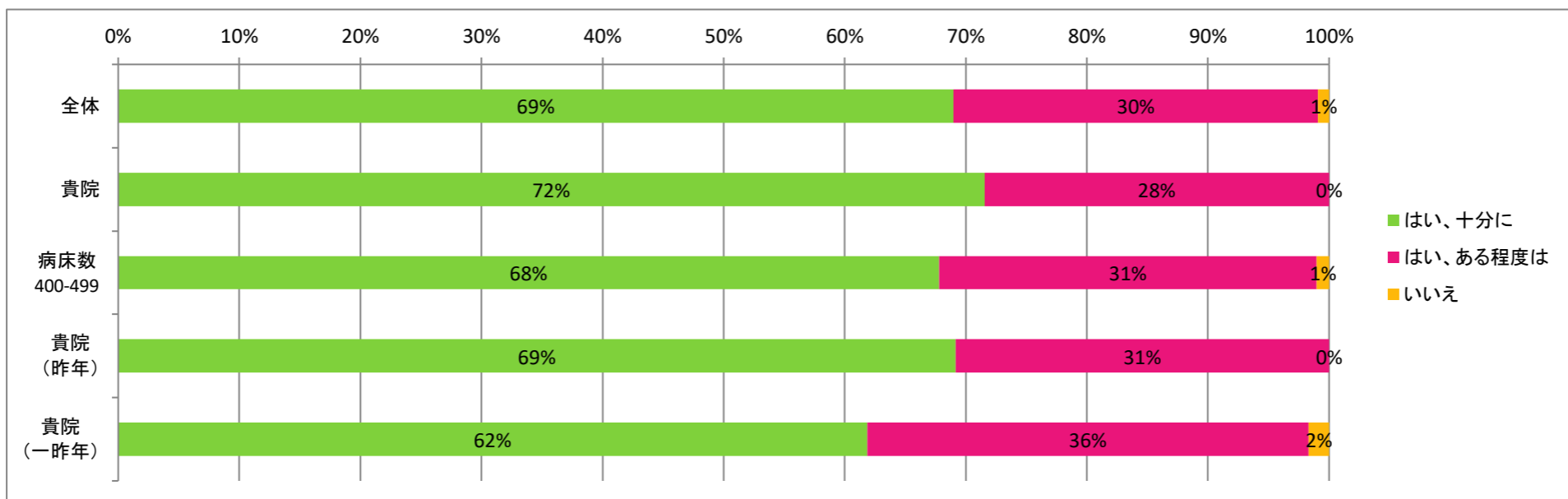
	はい、全員が自己紹介した	はい、何人かは自己紹介した	いいえ、ほとんどが自己紹介しなかった	いいえ、職員を知っているので自己紹介は必要なかった	わからない・覚えていない	有効回答数
全体	2386	2606	3191	763	1455	10401
貴院	24	32	47	8	12	123
病床数	314	314	492	75	153	1348
昨年	12	34	76	10	11	143
一昨年	12	27	61	6	10	116



※全29病院中「はい、全員が自己紹介した(最良評価のもの)」の回答割合の順位は16位でした。

Q20: 職員はあなたに誠実に対応しましたか？

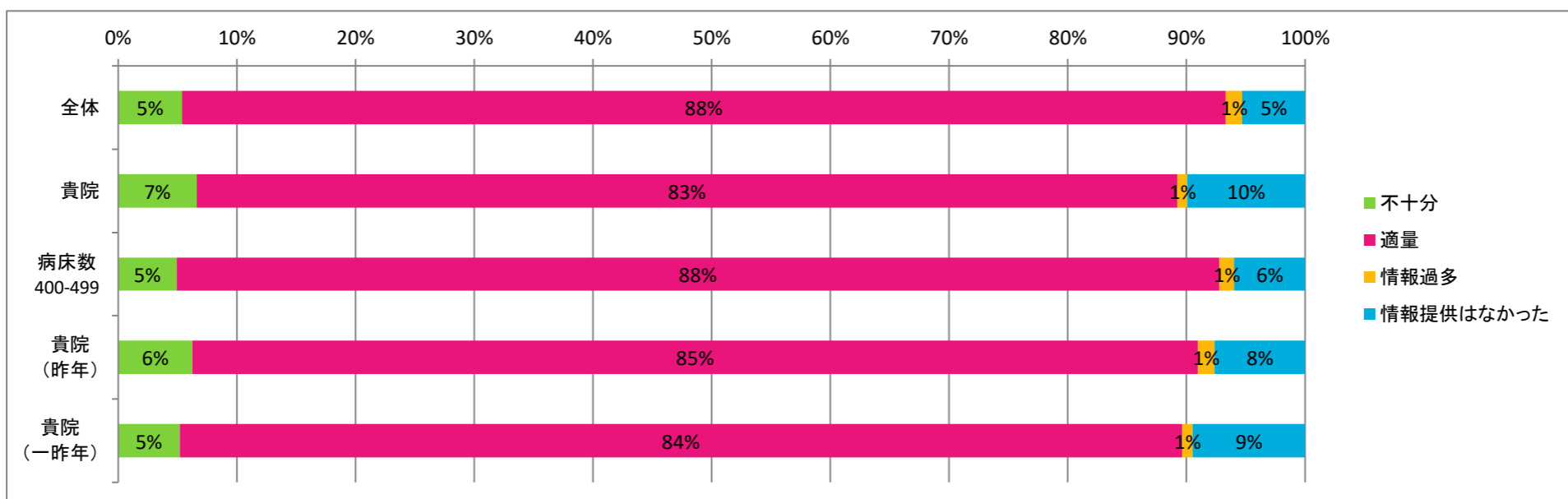
	はい、十分に	はい、ある程度は	いいえ	有効回答数
全体	7413	3234	97	10744
貴院	88	35	0	123
病床数	933	429	14	1376
昨年	101	45	0	146
一昨年	73	43	2	118



※全29病院中「はい、十分に(最良評価のもの)」の回答割合の順位は11位でした。

Q21: 外来で、健康状態や治療方針についてどの程度情報提供されましたか？

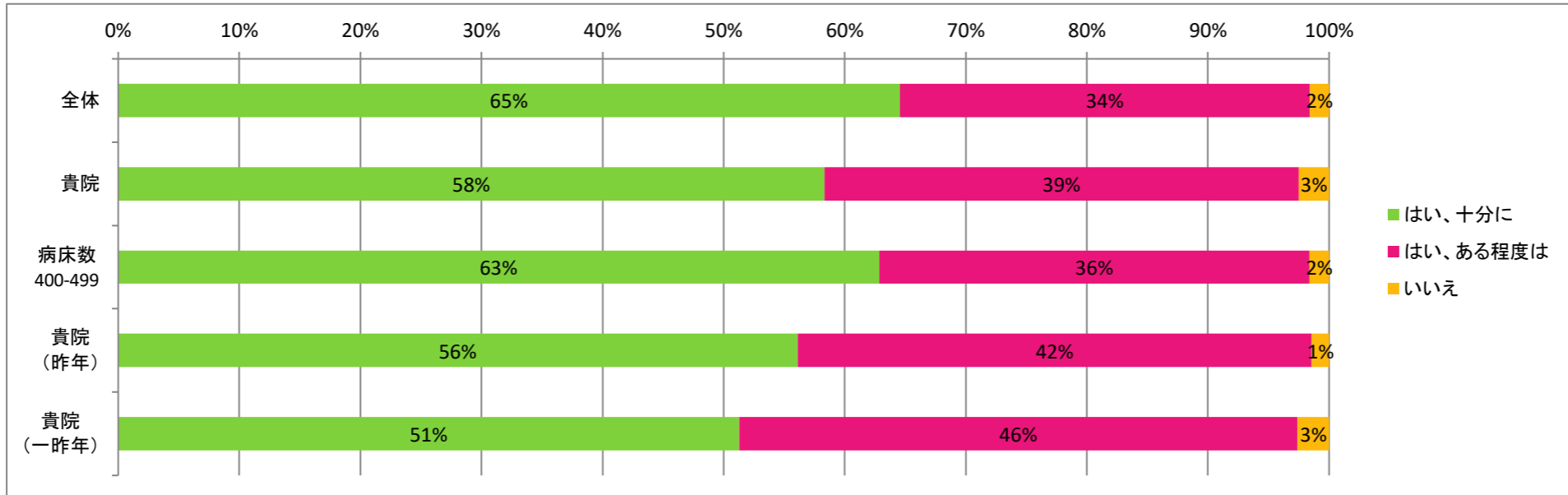
	不十分	適量	情報過多	情報提供はなかった	有効回答数
全体	553	9058	144	545	10300
貴院	8	100	1	12	121
病床数	66	1178	17	80	1341
昨年	9	122	2	11	144
一昨年	6	98	1	11	116



※全29病院中「適量(最良評価のもの)」の回答割合の順位は27位でした。

Q22: あなたの健康状態や治療方針について話している時、職員はあなたのプライバシーに十分配慮しましたか？

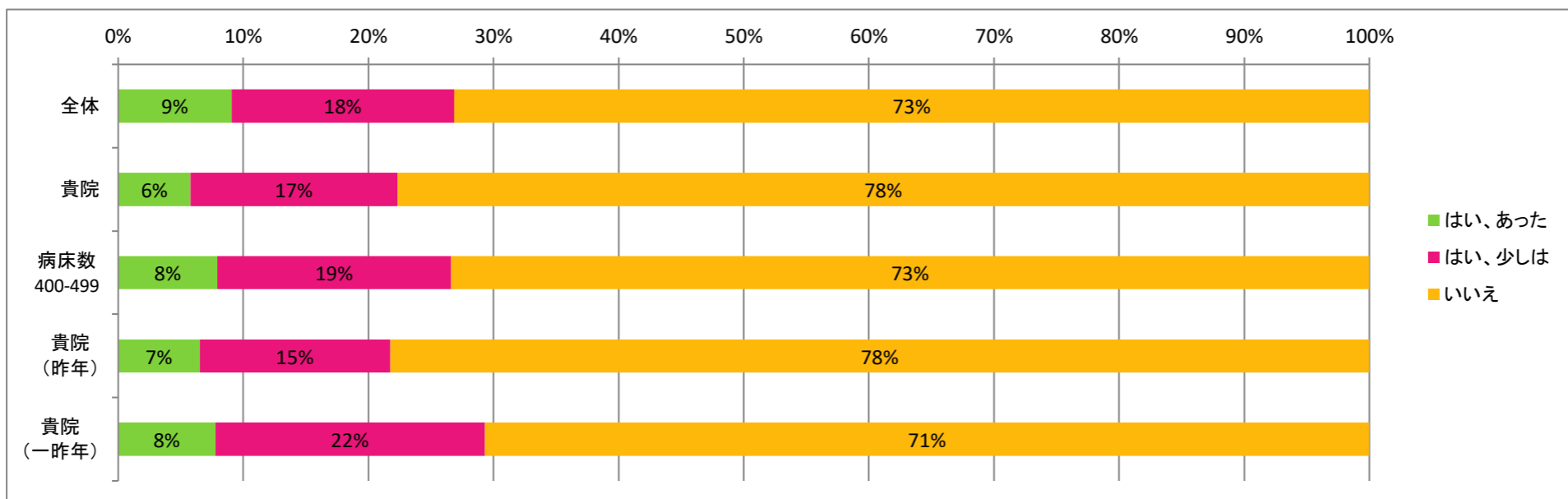
	はい、十分に	はい、ある程度は	いいえ	有効回答数
全体	6839	3584	169	10592
貴院	70	47	3	120
病床数	851	481	22	1354
昨年	78	59	2	139
一昨年	59	53	3	115



※全29病院中「はい、十分に(最良評価のもの)」の回答割合の順位は25位でした。

Q23: あなたは、伝えられる情報が職員によって異なっているという経験がありましたか？

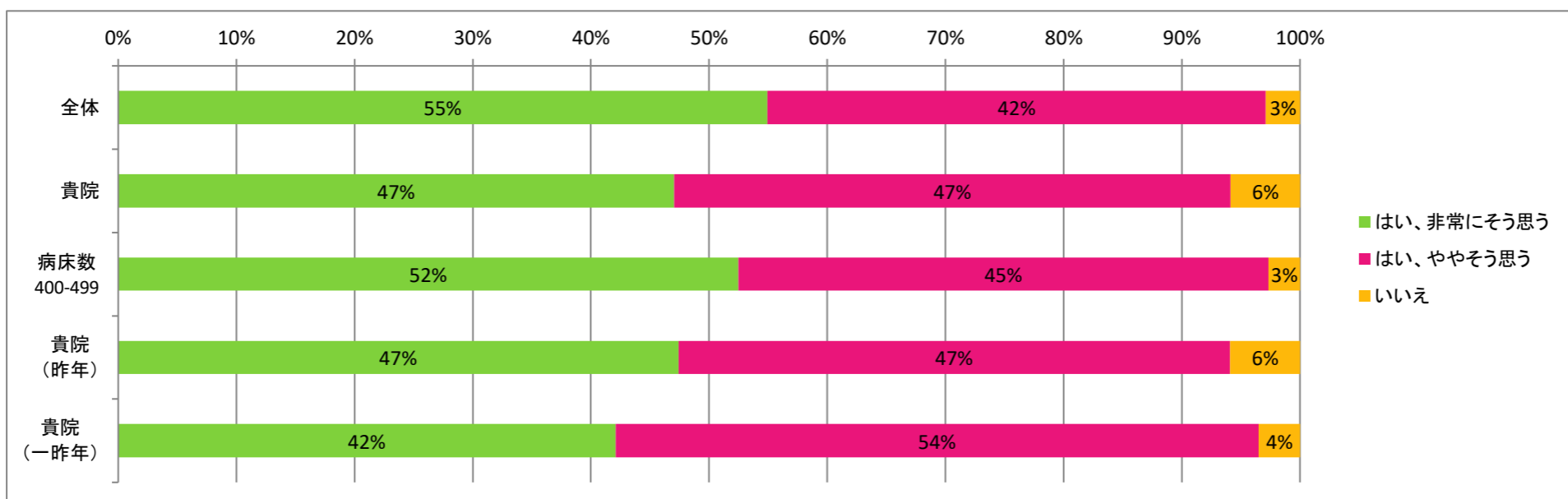
	はい、あった	はい、少しは	いいえ	有効回答数
全体	955	1881	7720	10556
貴院	7	20	94	121
病床数	108	255	1001	1364
昨年	9	21	108	138
一昨年	9	25	82	116



※全29病院中「いいえ(最良評価のもの)」の回答割合の順位は7位でした。

Q24: あなたの意思が治療方針に十分反映されたと感じましたか？

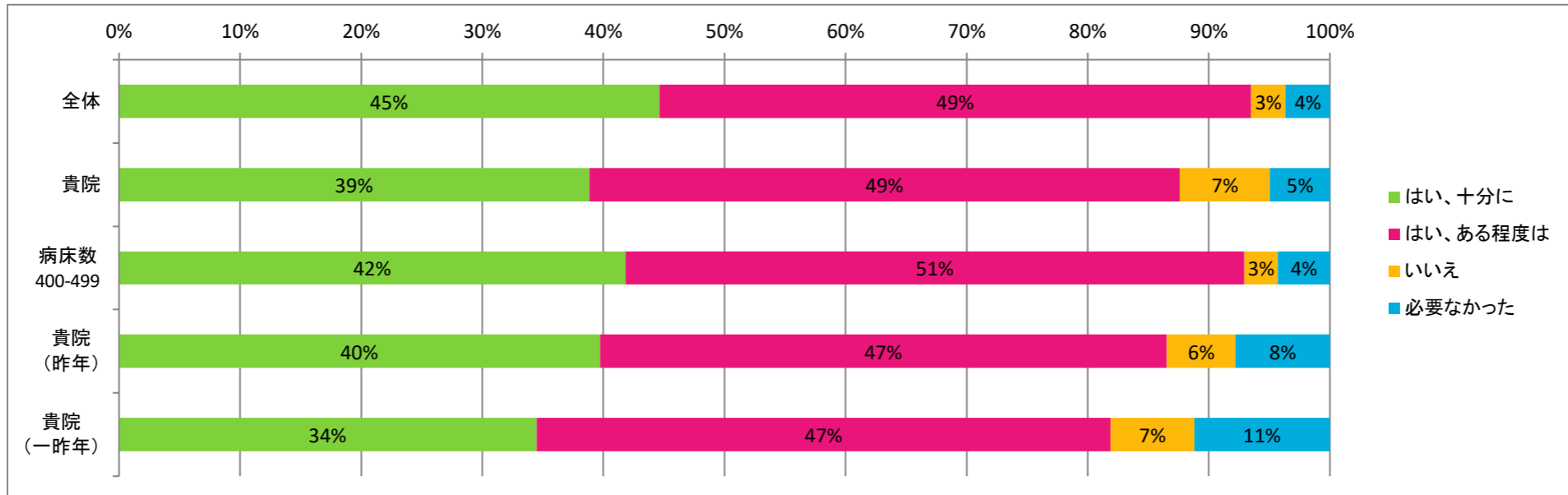
	はい、非常にそう思う	はい、ややそう思う	いいえ	有効回答数
全体	5726	4395	300	10421
貴院	56	56	7	119
病床数	705	602	36	1343
昨年	64	63	8	135
一昨年	48	62	4	114



※全29病院中「はい、非常にそう思う(最良評価のもの)」の回答割合の順位は25位でした。

Q25: 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？

	はい、十分に	はい、ある程度は	いいえ	必要なかった	有効回答数
全体	4756	5206	303	391	10656
貴院	47	59	9	6	121
病床数	574	701	38	59	1372
昨年	56	66	8	11	141
一昨年	40	55	8	13	116

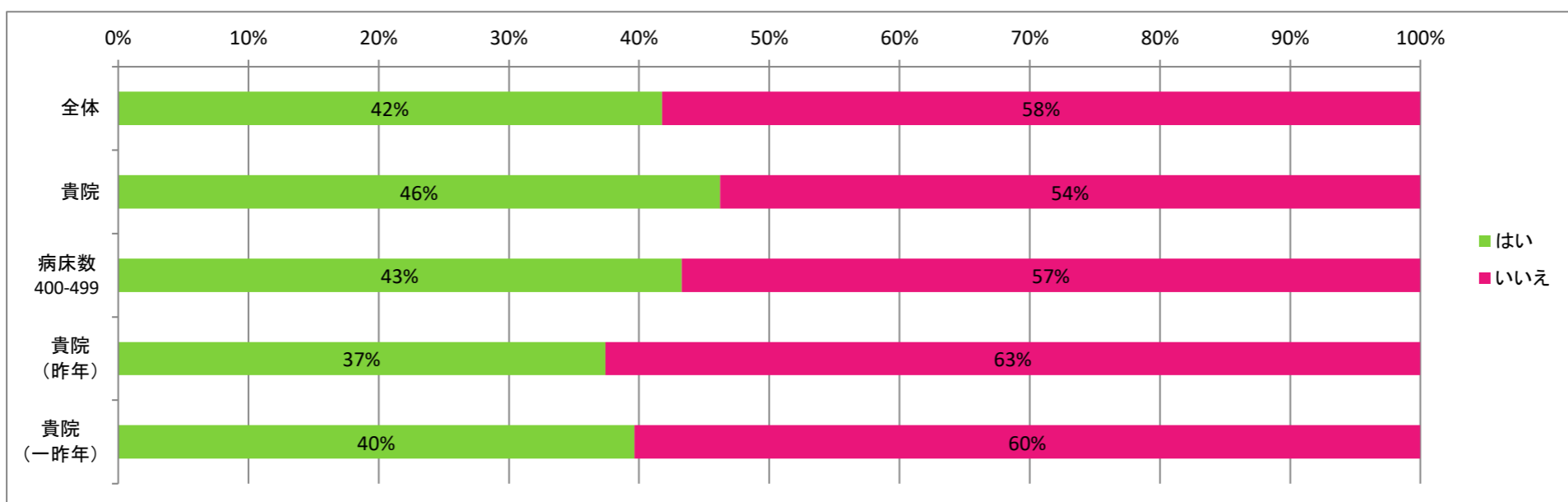


※全29病院中「はい、十分に(最良評価のもの)」の回答割合の順位は23位でした。

処方について

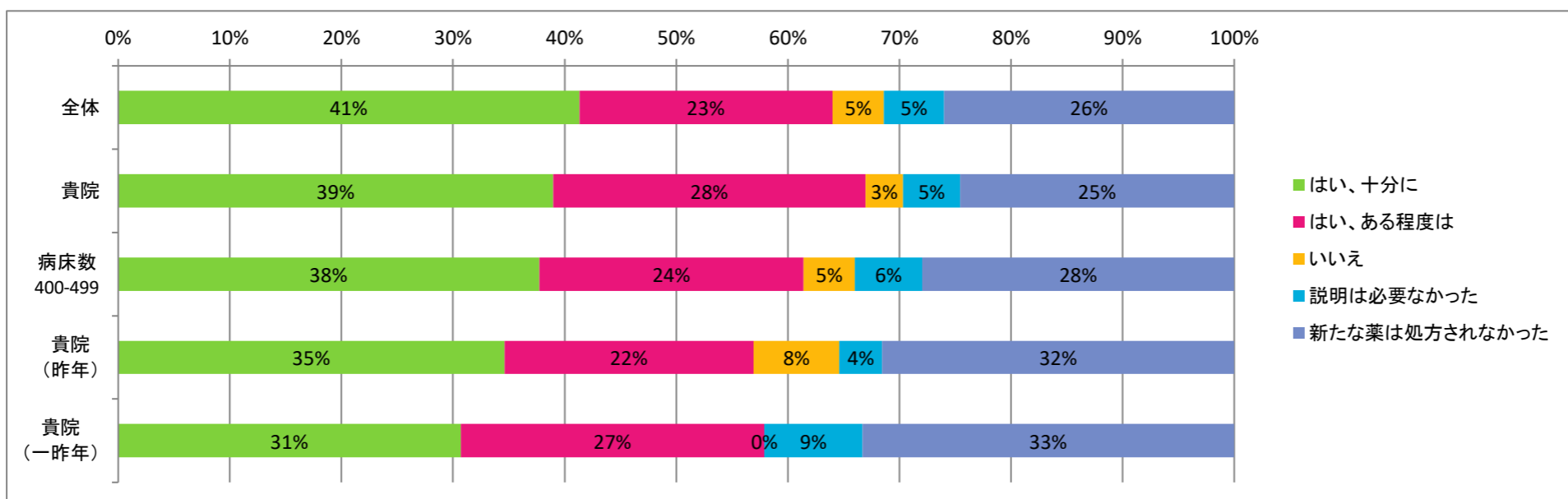
Q26: 外来診療後、新たな薬が処方されましたか？

	はい	いいえ	有効回答数
全体	4369	6091	10460
貴院	55	64	119
病床数	585	767	1352
昨年	52	87	139
一昨年	46	70	116



Q27: 医師や職員はその薬を服用する方法を説明しましたか？

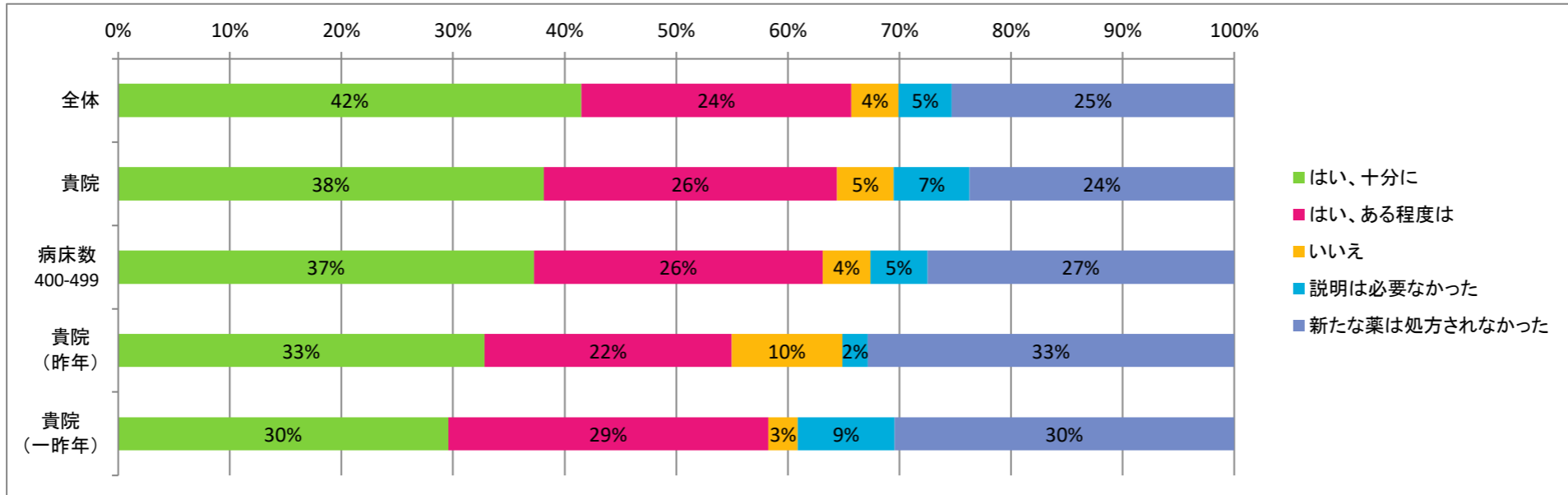
	はい、十分に	はい、ある程度は	いいえ	説明は必要なかった	新たな薬は処方されなかった	有効回答数
全体	4096	2246	458	533	2578	9911
貴院	46	33	4	6	29	118
病床数	487	306	59	78	361	1291
昨年	45	29	10	5	41	130
一昨年	35	31	0	10	38	114



※全29病院中「はい、十分に(最良評価のもの)」の回答割合の順位は18位でした。

Q28: 医師や職員はその薬の服用の目的を説明しましたか？

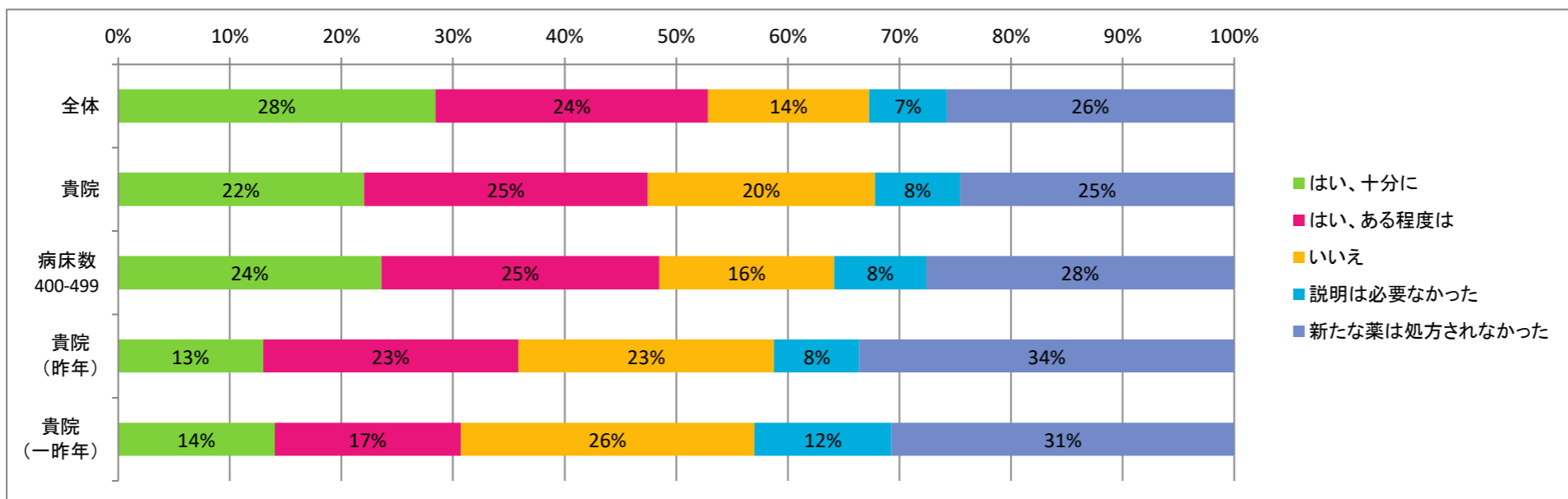
	はい、十分に	はい、ある程度は	いいえ	説明は必要なかった	新たな薬は処方されなかった	有効回答数
全体	4102	2390	419	470	2502	9883
貴院	45	31	6	8	28	118
病床数	481	334	55	66	355	1291
昨年	43	29	13	3	43	131
一昨年	34	33	3	10	35	115



※全29病院中「はい、十分に(最良評価のもの)」の回答割合の順位は22位でした。

Q29: 医師や職員はその薬の副作用について説明しましたか？

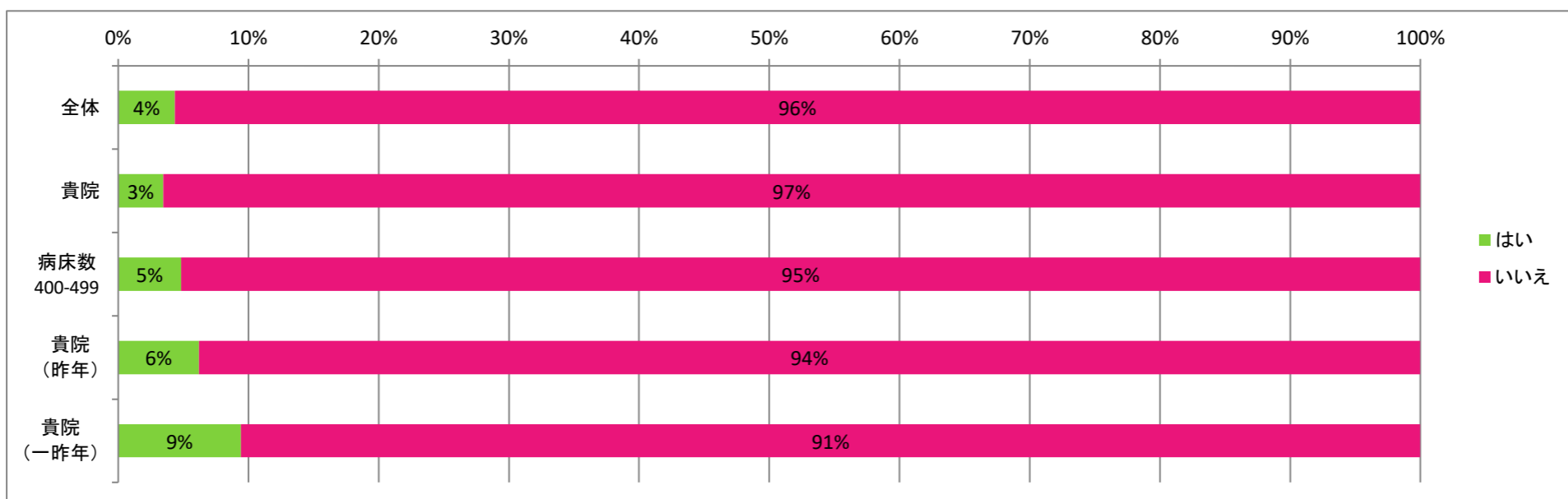
	はい、十分に	はい、ある程度は	いいえ	説明は必要なかった	新たな薬は処方されなかった	有効回答数
全体	2796	2401	1418	682	2534	9831
貴院	26	30	24	9	29	118
病床数	304	321	202	106	356	1289
昨年	17	30	30	10	44	131
一昨年	16	19	30	14	35	114



※全29病院中「はい、十分に(最良評価のもの)」の回答割合の順位は26位でした。

Q30: 処方に関して、上記以外に提供してほしかった情報はありましたか？

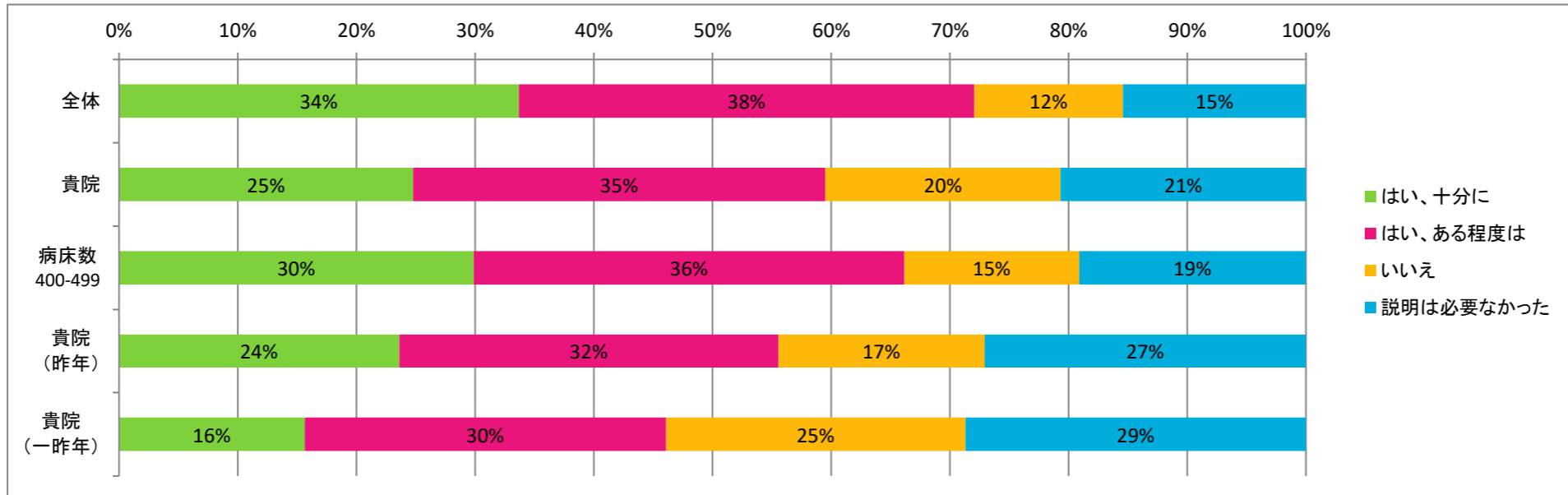
	はい	いいえ	有効回答数
全体	400	8804	9204
貴院	4	112	116
病床数	60	1182	1242
昨年	8	121	129
一昨年	10	96	106



医療情報

Q31: 職員は、日常生活上の注意事項を説明しましたか？

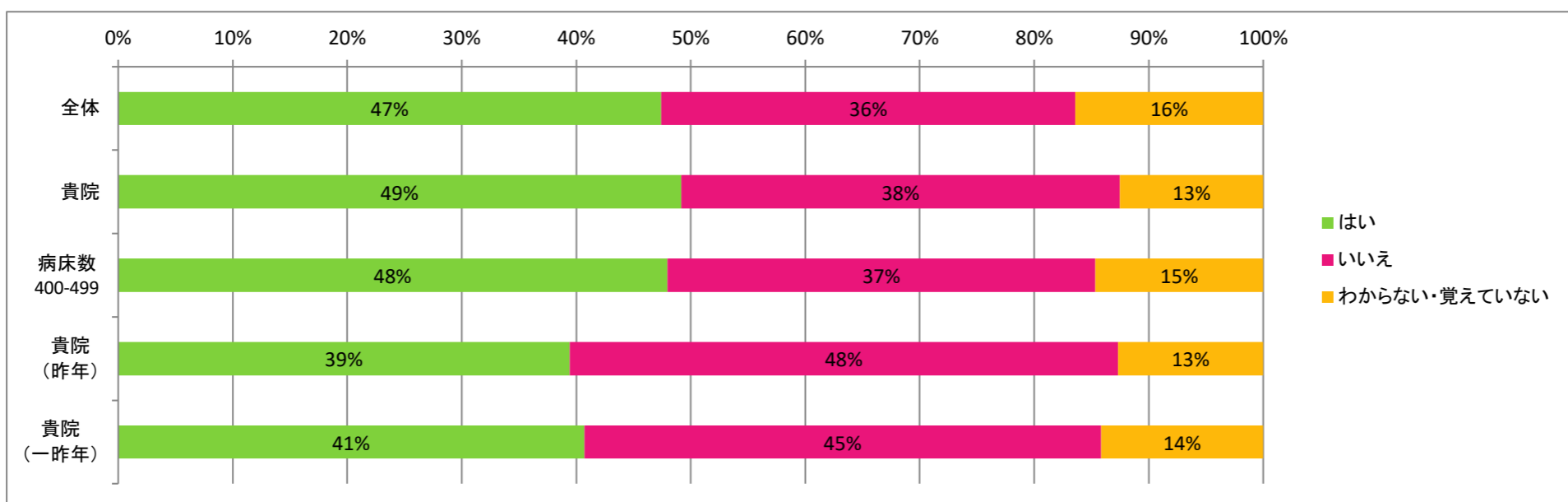
	はい、十分に	はい、ある程度は	いいえ	説明は必要なかった	有効回答数
全体	3431	3912	1273	1572	10188
貴院	30	42	24	25	121
病床数	402	488	198	257	1345
昨年	34	46	25	39	144
一昨年	18	35	29	33	115



※全29病院中「はい、十分に(最良評価のもの)」の回答割合の順位は24位でした。

Q32: 職員は、症状や病気について気になることがあった場合の連絡先を説明しましたか？

	はい	いいえ	わからない・覚えていない	有効回答数
全体	4727	3604	1634	9965
貴院	59	46	15	120
病床数	632	493	193	1318
昨年	56	68	18	142
一昨年	46	51	16	113

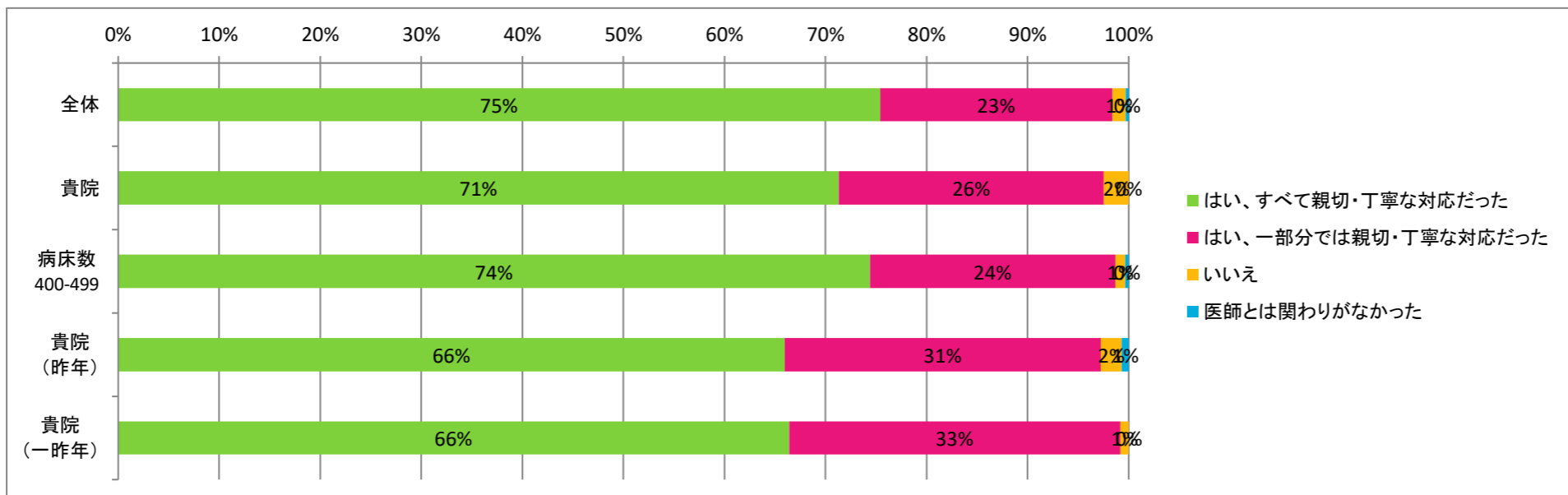


※全29病院中「はい(最良評価のもの)」の回答割合の順位は14位でした。

全体

Q33: 医師の対応は親切・丁寧な対応でしたか？

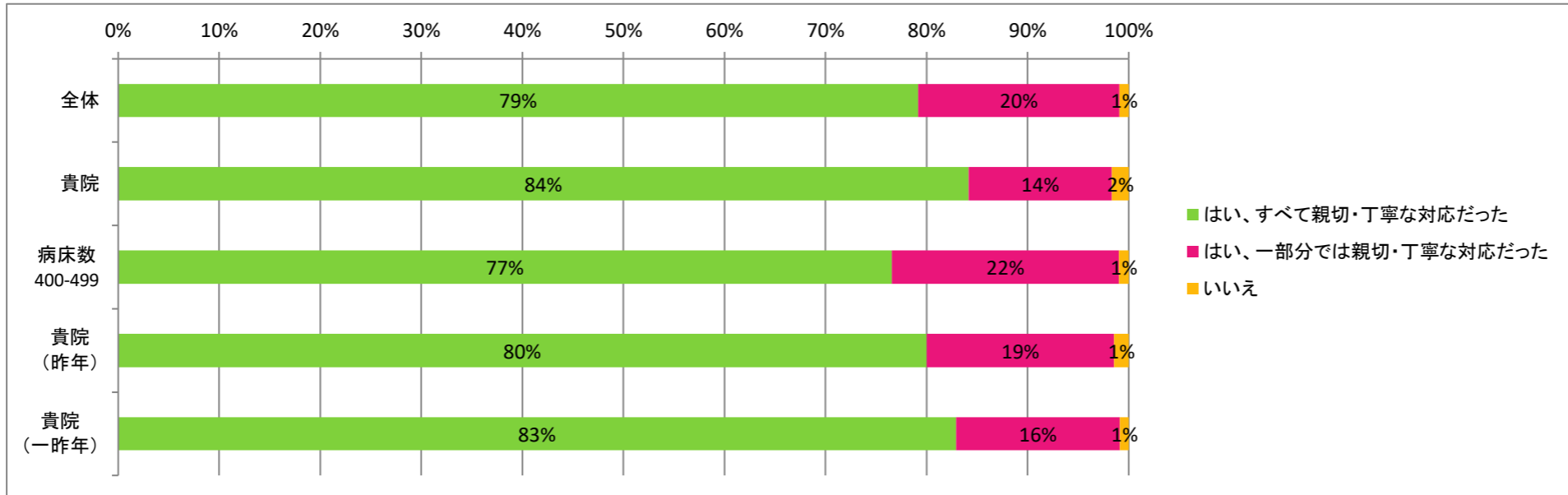
	はい、すべて親切・丁寧な対応だった	はい、一部では親切・丁寧な対応だった	いいえ	医師とは関わりがなかった	有効回答数
全体	7897	2407	139	31	10474
貴院	87	32	3	0	122
病床数	1019	333	13	5	1370
昨年	95	45	3	1	144
一昨年	79	39	1	0	119



※全29病院中「はい、すべて親切・丁寧な対応だった(最良評価のもの)」の回答割合の順位は21位でした。

Q34:看護師の対応は親切・丁寧な対応でしたか？

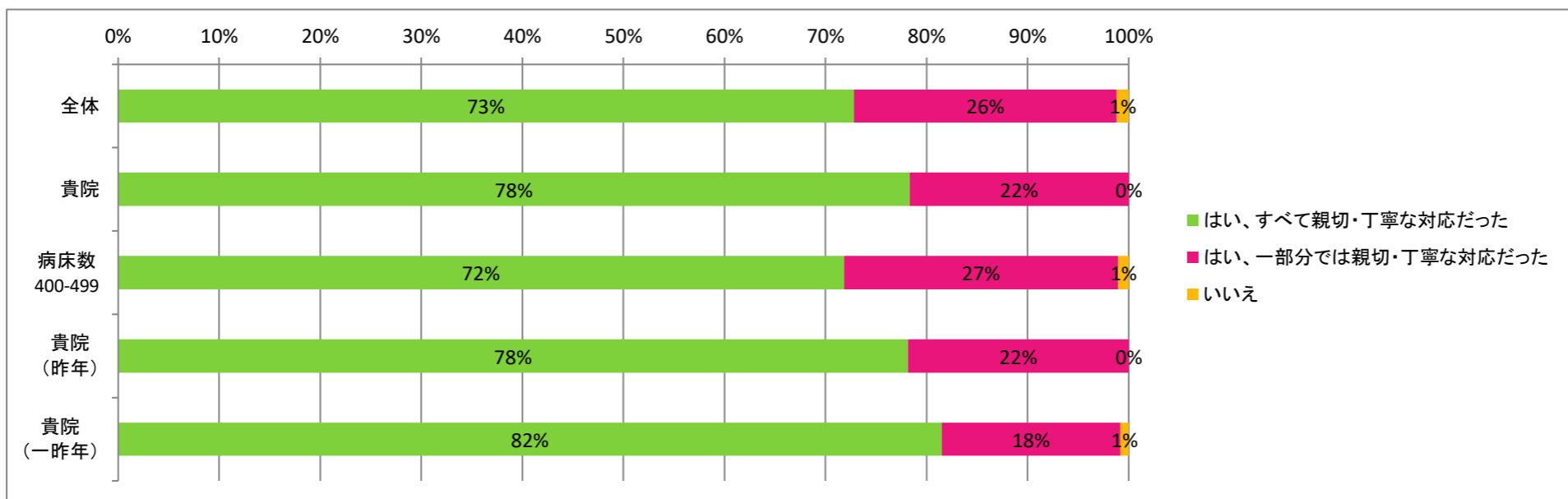
	はい、すべて親切・丁寧な対応だった	はい、一部では親切・丁寧な対応だった	いいえ	有効回答数
全体	8200	2062	94	10356
貴院	101	17	2	120
病床数	1036	304	13	1353
昨年	112	26	2	140
一昨年	97	19	1	117



※全29病院中「はい、すべて親切・丁寧な対応だった(最良評価のもの)」の回答割合の順位は8位でした。

Q35:医師・看護師以外の職員の対応は親切・丁寧な対応でしたか？

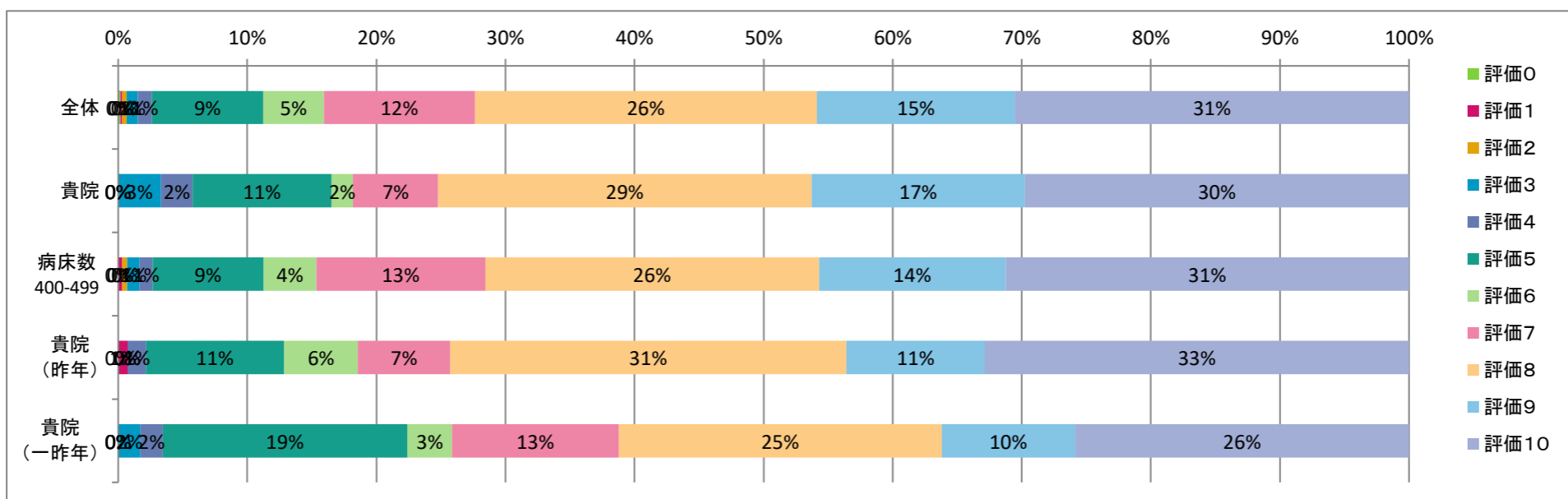
	はい、すべて親切・丁寧な対応だった	はい、一部では親切・丁寧な対応だった	いいえ	有効回答数
全体	7564	2701	122	10387
貴院	94	26	0	120
病床数	971	367	14	1352
昨年	111	31	0	142
一昨年	97	21	1	119



※全29病院中「はい、すべて親切・丁寧な対応だった(最良評価のもの)」の回答割合の順位は10位でした。

Q36:当院の外来経験はあなたにとって価値のあるものでしたか？

	評価0	評価1	評価2	評価3	評価4	評価5	評価6	評価7	評価8	評価9	評価10	有効回答数
全体	17	13	34	89	107	861	470	1168	2643	1533	3045	9980
貴院	0	0	0	4	3	13	2	8	35	20	36	121
病床数	0	4	5	13	13	113	54	172	340	190	411	1315
昨年	0	1	0	0	2	15	8	10	43	15	46	140
一昨年	0	0	0	2	2	22	4	15	29	12	30	116

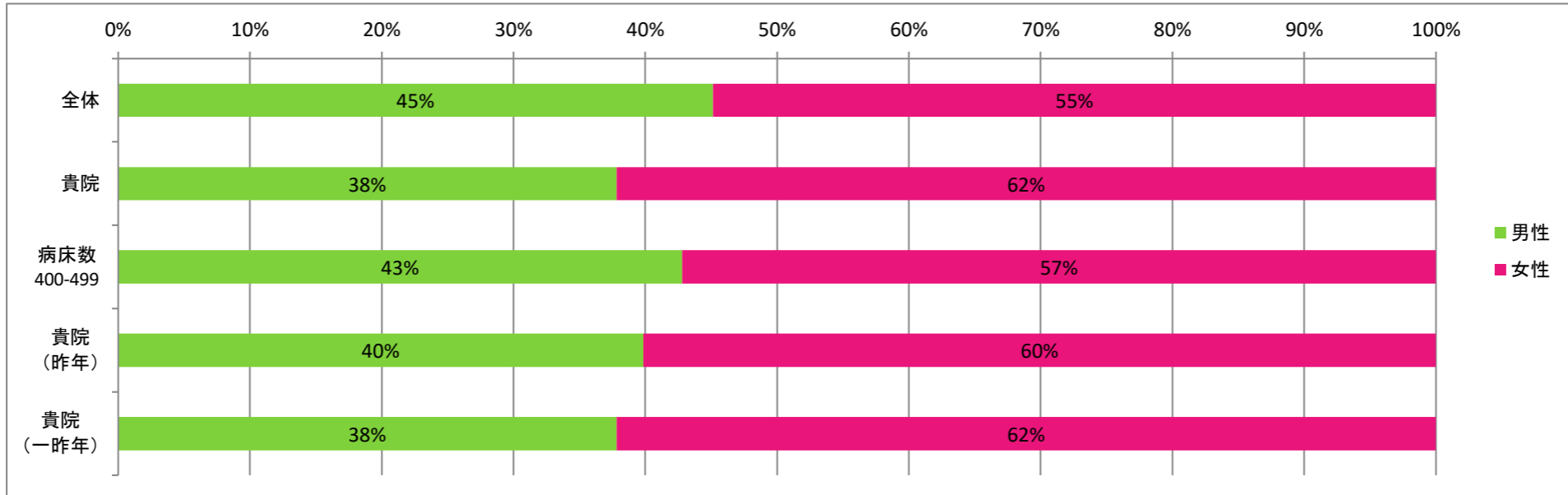


※全29病院中「評価10(最良評価のもの)」の回答割合の順位は12位でした。

あなたの背景

Q37: 男性ですか？女性ですか？

	男性	女性	有効回答数
全体	4517	5490	10007
貴院	45	74	119
病床数	565	755	1320
昨年	57	86	143
一昨年	45	74	119



Q38: あなた(患者)の年齢を教えてください。

	0~9歳	10~19歳	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~69歳	70~79歳	80~89歳	90歳以上	有効回答数
全体	302	221	331	581	985	1318	1882	2965	1279	148	10012
貴院	3	1	4	8	15	20	27	30	9	1	118
病床数	27	24	39	92	134	200	271	365	156	17	1325
昨年	2	4	4	16	13	15	44	36	9	0	143
一昨年	6	0	5	19	13	12	30	26	7	0	118

