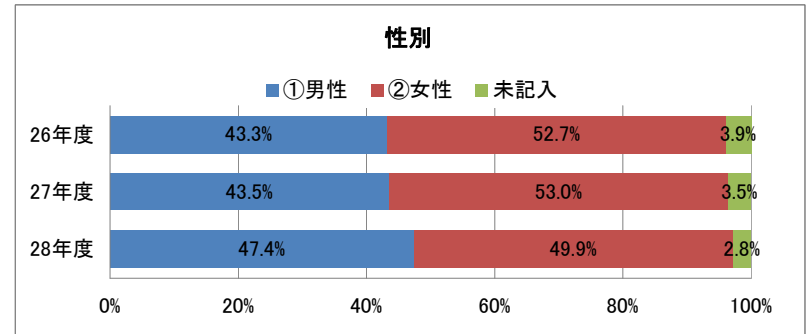
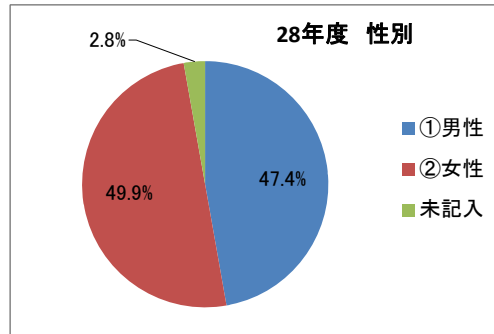


# 平成28年度 外来患者アンケート(H28.10.14実施)集計報告

## 1. 患者さん自身のことについてお尋ねします。

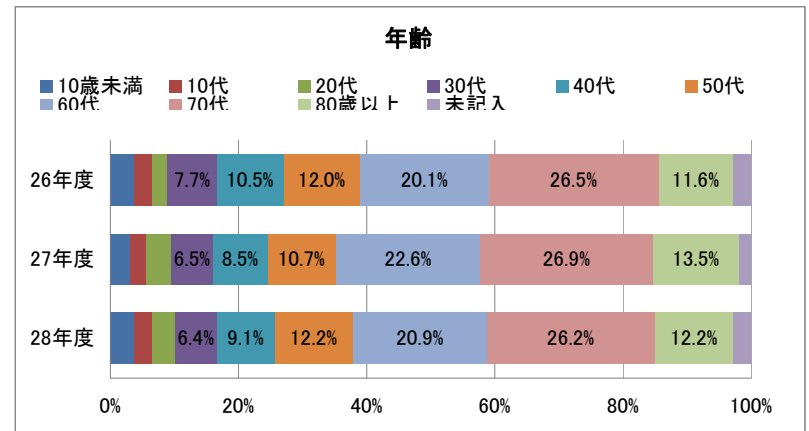
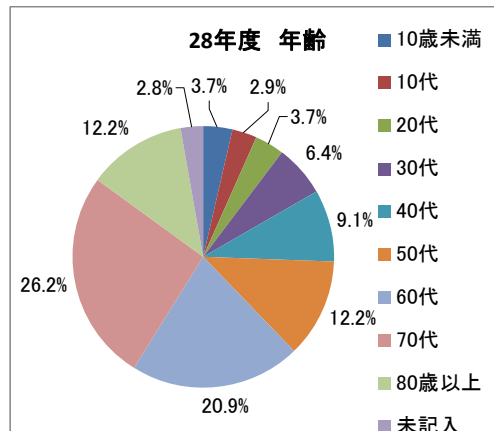
### (1) 性別

	28年度		27年度		26年度	
	人	%	人	%	人	%
①男性	376	47.4%	388	43.5%	373	43.3%
②女性	396	49.9%	472	53.0%	454	52.7%
未記入	22	2.8%	31	3.5%	34	3.9%
合計	794	100.0%	891	100.0%	861	100.0%



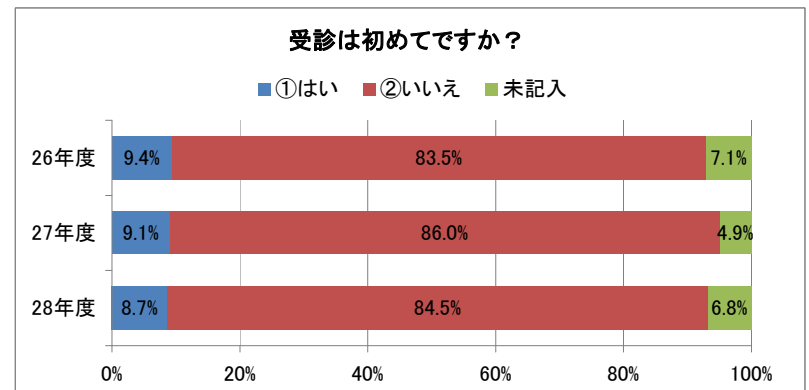
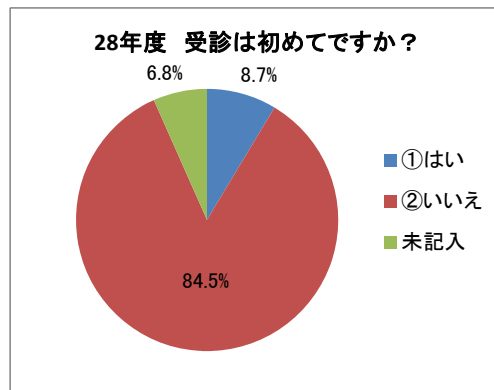
### (2) 年齢

	28年度		27年度		26年度	
	人	%	人	%	人	%
10歳未満	29	3.7%	28	3.1%	32	3.7%
10代	23	2.9%	21	2.4%	24	2.8%
20代	29	3.7%	36	4.0%	21	2.4%
30代	51	6.4%	58	6.5%	66	7.7%
40代	72	9.1%	76	8.5%	90	10.5%
50代	97	12.2%	95	10.7%	103	12.0%
60代	166	20.9%	201	22.6%	173	20.1%
70代	208	26.2%	240	26.9%	228	26.5%
80歳以上	97	12.2%	120	13.5%	100	11.6%
未記入	22	2.8%	16	1.8%	24	2.8%
合計	794	100.0%	891	100.0%	861	100.0%



### (3) 広島市民病院への受診は初めてですか？

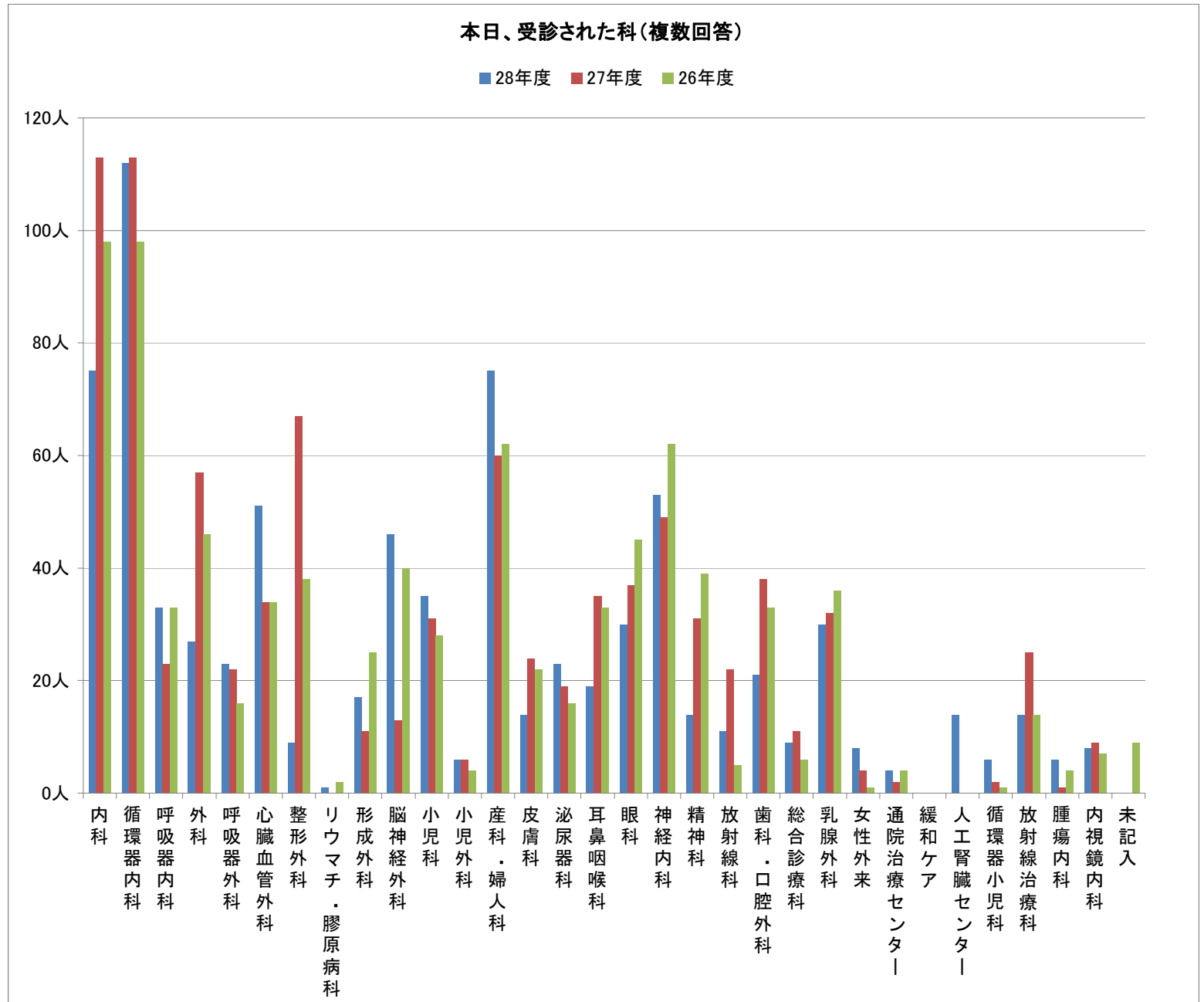
	28年度		27年度		26年度	
	人	%	人	%	人	%
①はい	69	8.7%	81	9.1%	81	9.4%
②いいえ	671	84.5%	766	86.0%	719	83.5%
未記入	54	6.8%	44	4.9%	61	7.1%
合計	794	100.0%	891	100.0%	861	100.0%



平成28年度 外来患者アンケート(H28.10.14実施)集計報告

(4) 本日、受診された診療科 (複数回答)

(人)	28年度	27年度	26年度
内科	75	113	98
循環器内科	112	113	98
呼吸器内科	33	23	33
外科	27	57	46
呼吸器外科	23	22	16
心臓血管外科	51	34	34
整形外科	9	67	38
リウマチ・膠原病科	1	0	2
形成外科	17	11	25
脳神経外科	46	13	40
小児科	35	31	28
小児外科	6	6	4
産科・婦人科	75	60	62
皮膚科	14	24	22
泌尿器科	23	19	16
耳鼻咽喉科	19	35	33
眼科	30	37	45
神経内科	53	49	62
精神科	14	31	39
放射線科	11	22	5
歯科・口腔外科	21	38	33
総合診療科	9	11	6
乳腺外科	30	32	36
女性外来	8	4	1
通院治療センター	4	2	4
緩和ケア	0	0	0
人工腎臓センター	14	0	0
循環器小児科	6	2	1
放射線治療科	14	25	14
腫瘍内科	6	1	4
内視鏡内科	8	9	7
未記入	0	0	9

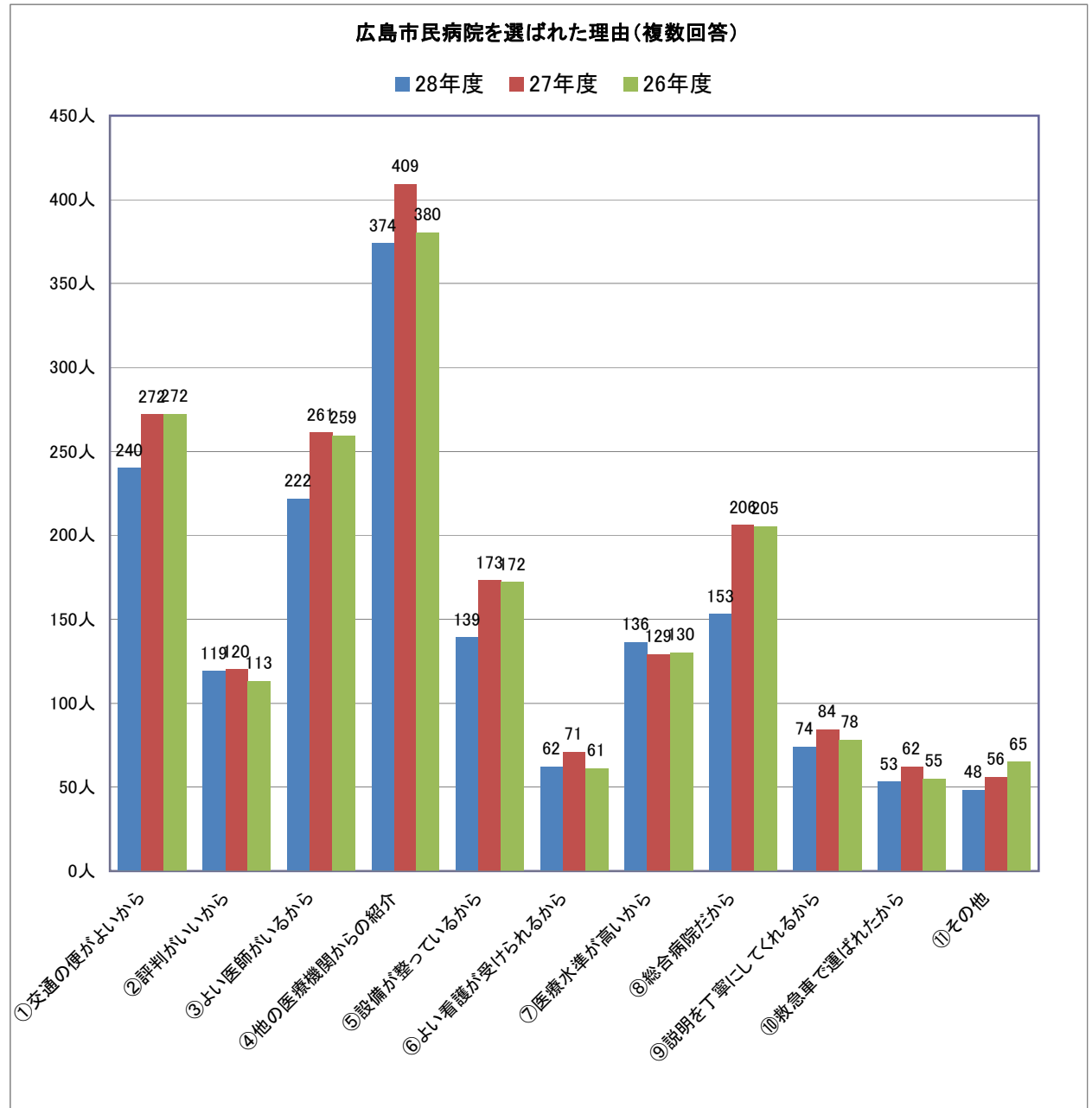


平成28年度 外来患者アンケート(H28.10.14実施)集計報告

2. 広島市民病院を選ばれた理由を教えてください(複数回答)

(人)	28年度	27年度	26年度
①交通の便がよいから	240	272	272
②評判がいいから	119	120	113
③よい医師がいるから	222	261	259
④他の医療機関からの紹介	374	409	380
⑤設備が整っているから	139	173	172
⑥よい看護が受けられるから	62	71	61
⑦医療水準が高いから	136	129	130
⑧総合病院だから	153	206	205
⑨説明を丁寧にしてくれるから	74	84	78
⑩救急車で運ばれたから	53	62	55
⑪その他	48	56	65

※⑪その他は記述回答あり(別紙)



平成28年度 外来患者アンケート(H28.10.14実施)集計報告

3. 医師、看護師などの対応について

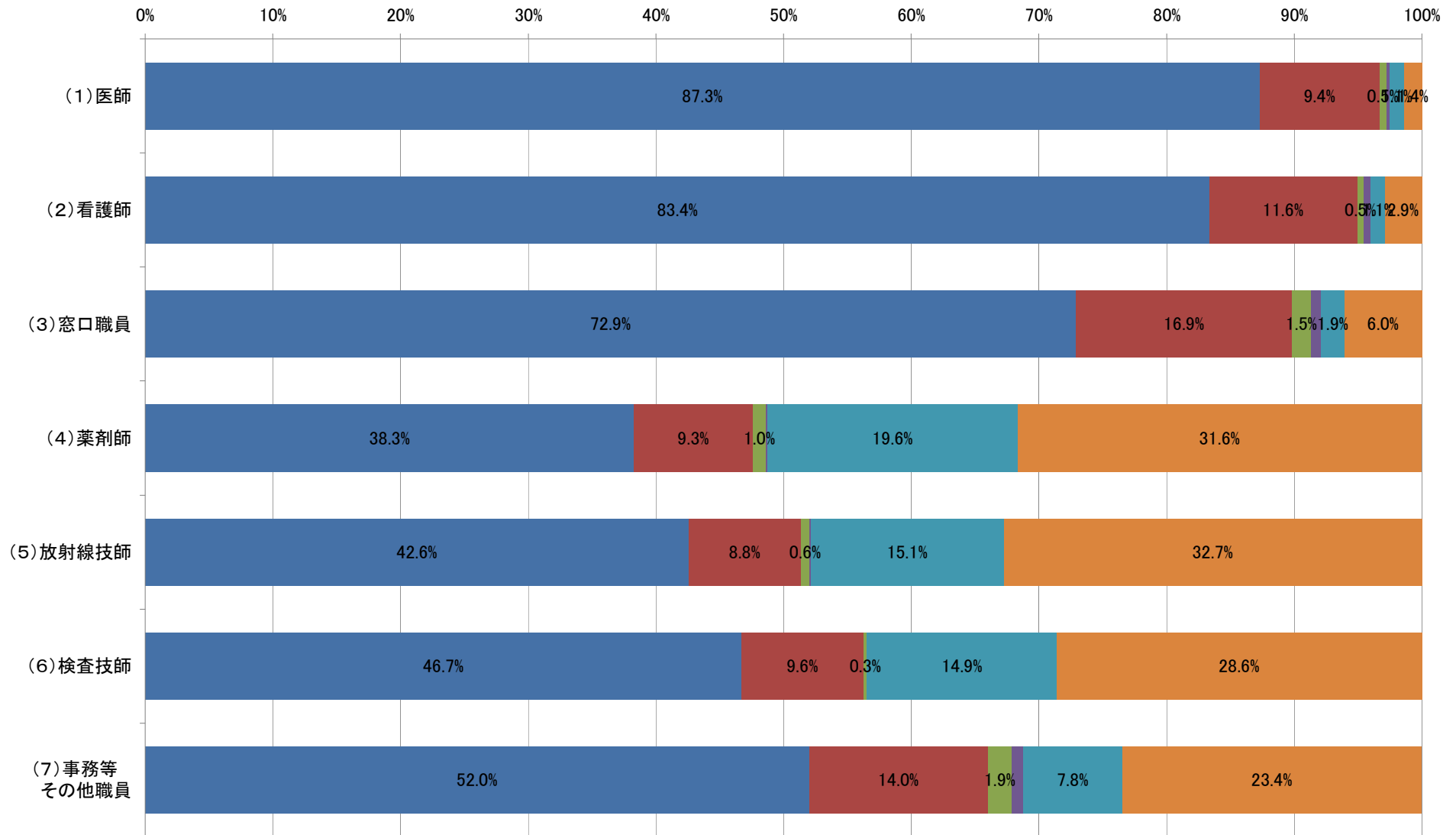
(平成28年度794人、平成27年度891人、平成26年度861人)

	年度	①良い			②やや良い			③やや悪い			④悪い			⑤わからない			未記入		
		人	%	前年度比	人	%	前年度比	人	%	前年度比	人	%	前年度比	人	%	前年度比	人	%	前年度比
(1) 医師	H28	693	87.3%	-0.5%	75	9.4%	-0.2%	4	0.5%	0.1%	2	0.3%	-0.1%	9	1.1%	0.1%	11	1.4%	0.6%
	H27	782	87.8%	1.6%	86	9.7%	0.4%	4	0.4%	-0.6%	3	0.3%	-0.5%	9	1.0%	0.1%	7	0.8%	-1.0%
	H26	742	86.2%	/	80	9.3%	/	9	1.0%	/	7	0.8%	/	8	0.9%	/	15	1.7%	/
(2) 看護師	H28	662	83.4%	0.4%	92	11.6%	-1.0%	4	0.5%	0.1%	4	0.5%	0.1%	9	1.1%	0.0%	23	2.9%	0.4%
	H27	739	82.9%	3.3%	112	12.6%	-1.6%	4	0.4%	0.1%	4	0.4%	0.2%	10	1.1%	-0.3%	22	2.5%	-1.7%
	H26	686	79.7%	/	122	14.2%	/	3	0.3%	/	2	0.2%	/	12	1.4%	/	36	4.2%	/
(3) 窓口職員	H28	579	72.9%	0.8%	134	16.9%	-2.3%	12	1.5%	-0.2%	6	0.8%	0.1%	15	1.9%	0.2%	48	6.0%	1.4%
	H27	643	72.2%	2.4%	171	19.2%	-0.8%	15	1.7%	-0.4%	6	0.7%	0.1%	15	1.7%	0.5%	41	4.6%	-1.8%
	H26	601	69.8%	/	172	20.0%	/	18	2.1%	/	5	0.6%	/	10	1.2%	/	55	6.4%	/
(4) 薬剤師	H28	304	38.3%	4.8%	74	9.3%	-1.3%	8	1.0%	-0.5%	1	0.1%	-0.2%	156	19.6%	-3.7%	251	31.6%	0.9%
	H27	298	33.4%	-2.0%	95	10.7%	1.3%	13	1.5%	0.5%	3	0.3%	0.1%	208	23.3%	1.3%	274	30.8%	-1.2%
	H26	305	35.4%	/	81	9.4%	/	8	0.9%	/	2	0.2%	/	190	22.1%	/	275	31.9%	/
(5) 放射線技師	H28	338	42.6%	2.3%	70	8.8%	-0.2%	5	0.6%	0.4%	1	0.1%	-0.2%	120	15.1%	-4.4%	260	32.7%	2.1%
	H27	359	40.3%	-3.4%	80	9.0%	-0.6%	2	0.2%	-0.4%	3	0.3%	0.2%	174	19.5%	2.2%	273	30.6%	0.7%
	H26	376	43.7%	/	72	9.6%	/	5	0.6%	/	1	0.1%	/	149	17.3%	/	258	30.0%	/
(6) 検査技師	H28	371	46.7%	4.2%	76	9.6%	0.4%	2	0.3%	-0.1%	0	0.0%	-0.1%	118	14.9%	-4.1%	227	28.6%	-0.3%
	H27	379	42.5%	-2.2%	82	9.2%	0.1%	3	0.3%	-0.1%	1	0.1%	-0.3%	169	19.0%	2.2%	257	28.8%	0.0%
	H26	385	44.7%	/	78	9.1%	/	4	0.5%	/	3	0.4%	/	144	16.7%	/	248	28.8%	/
(7) 事務等 その他職員	H28	413	52.0%	4.4%	111	14.0%	-2.5%	15	1.9%	0.4%	7	0.9%	0.5%	62	7.8%	-3.0%	186	23.4%	0.1%
	H27	424	47.6%	-2.2%	147	16.5%	0.4%	13	1.5%	-0.3%	3	0.3%	-0.4%	96	10.8%	1.3%	208	23.3%	1.3%
	H26	429	49.8%	/	139	16.1%	/	15	1.7%	/	6	0.7%	/	82	9.5%	/	190	22.1%	/

平成28年度 外来患者アンケート(H28.10.14実施)集計報告

平成28年度 医師・看護師などの対応について

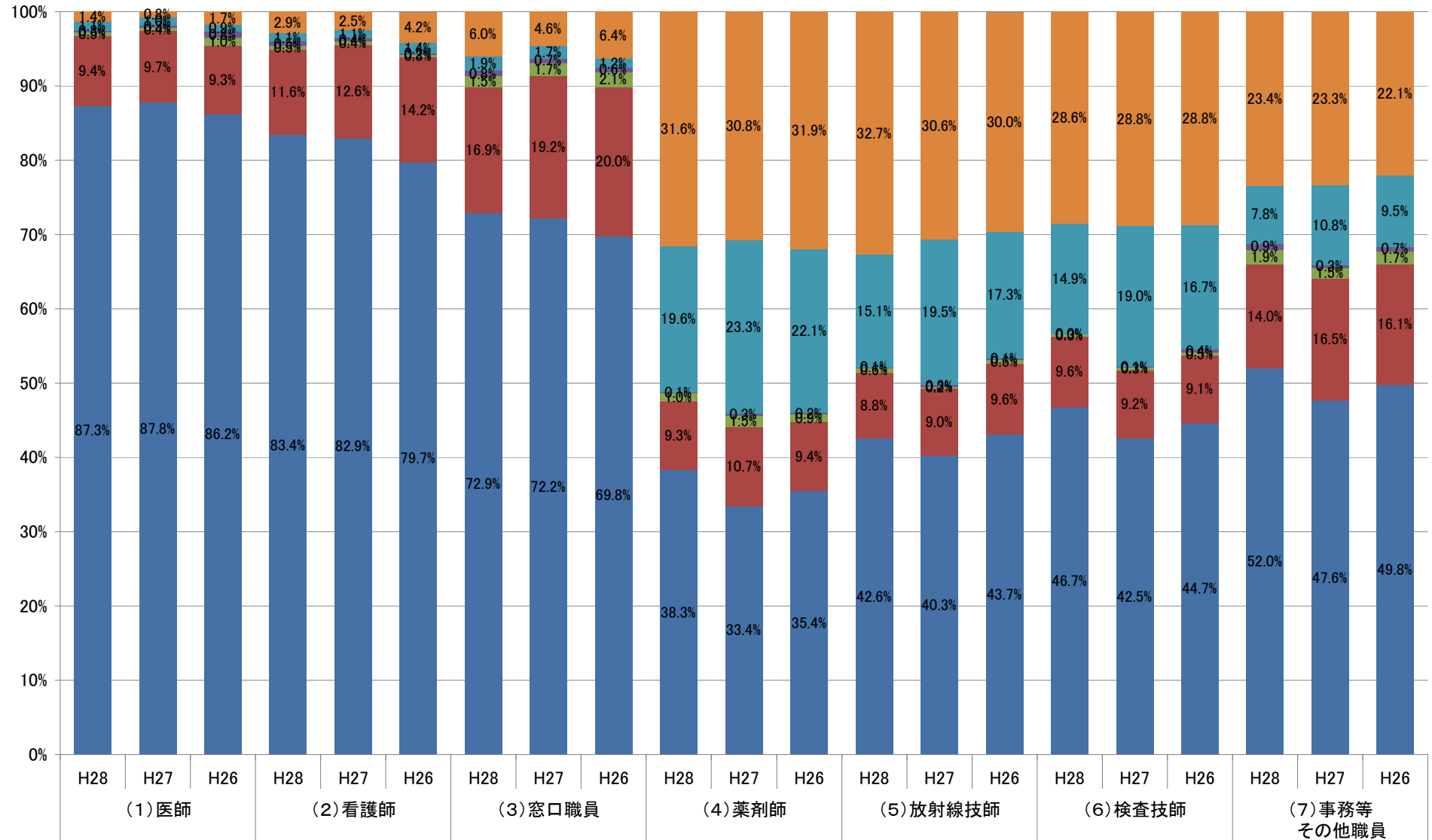
■①良い ■②やや良い ■③やや悪い ■④悪い ■⑤わからない ■未記入



平成28年度 外来患者アンケート(H28.10.14実施)集計報告

平成26～28年度 医師・看護師などの対応について

■ 良い ■ やや良い ■ やや悪い ■ 悪い ■ わからない ■ 未記入



## 平成28年度 外来患者アンケート(H28.10.14実施)集計報告

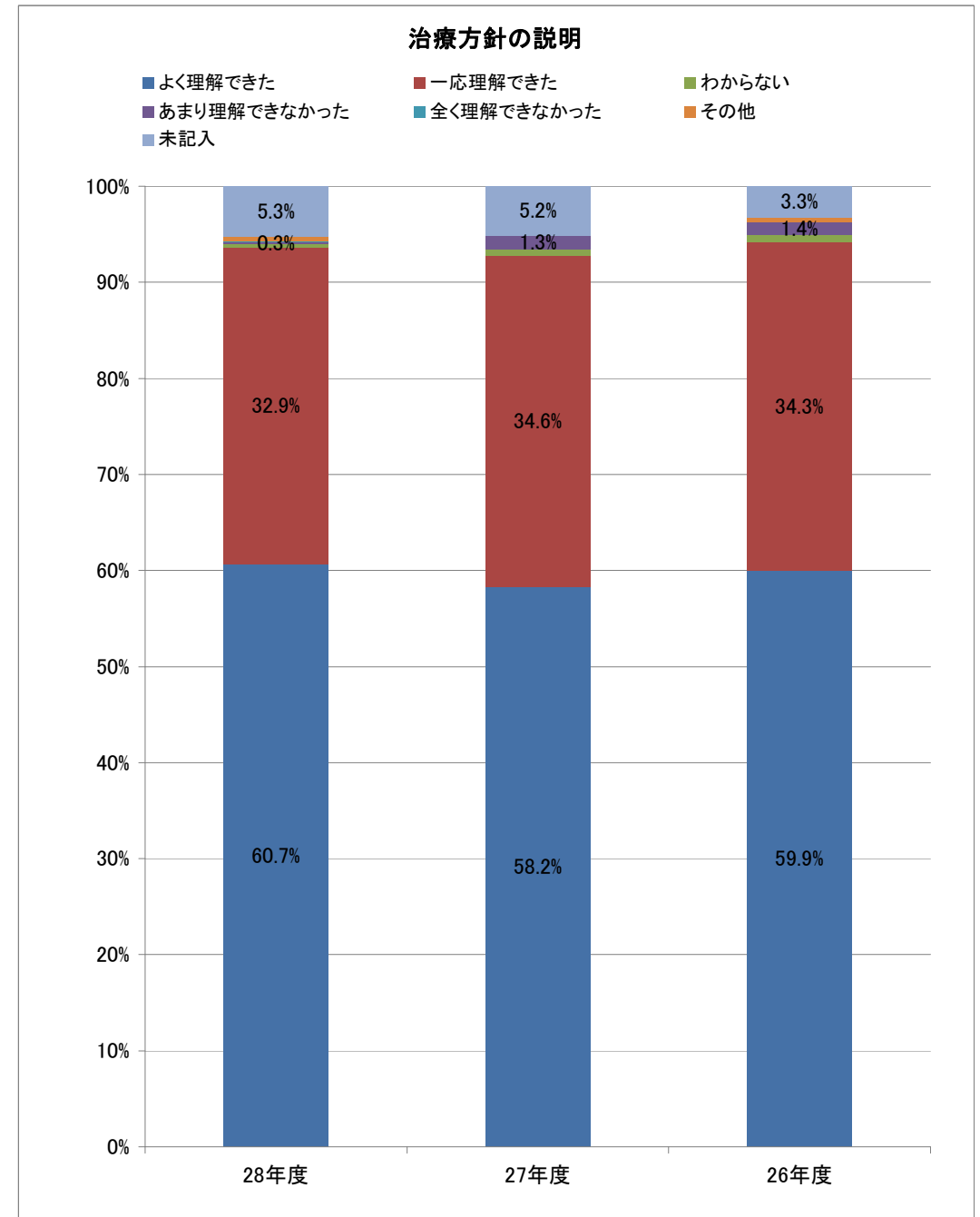
### 4. 外来受診された際に病状や治療方針の説明はわかり易かったですか？

	28年度		27年度		26年度	
	人	%	人	%	人	%
①よく理解できた	482	60.7%	519	58.2%	516	59.9%
②一応理解できた	261	32.9%	308	34.6%	295	34.3%
③わからない	3	0.4%	6	0.7%	6	0.7%
④あまり理解できなかった	2	0.3%	12	1.3%	12	1.4%
⑤全く理解できなかった	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%
⑥その他	3	0.4%	0	0.0%	4	0.5%
⑦未記入	42	5.3%	46	5.2%	28	3.3%
合計	794	100%	891	100%	861	100%

#### ※⑥その他の記述

##### 【耳鼻咽喉科】

はっきり要点を伝えて欲しいのと、疑問にもちゃんと答えて欲しい。  
(耳鼻科の先生に限ったことではありません。)



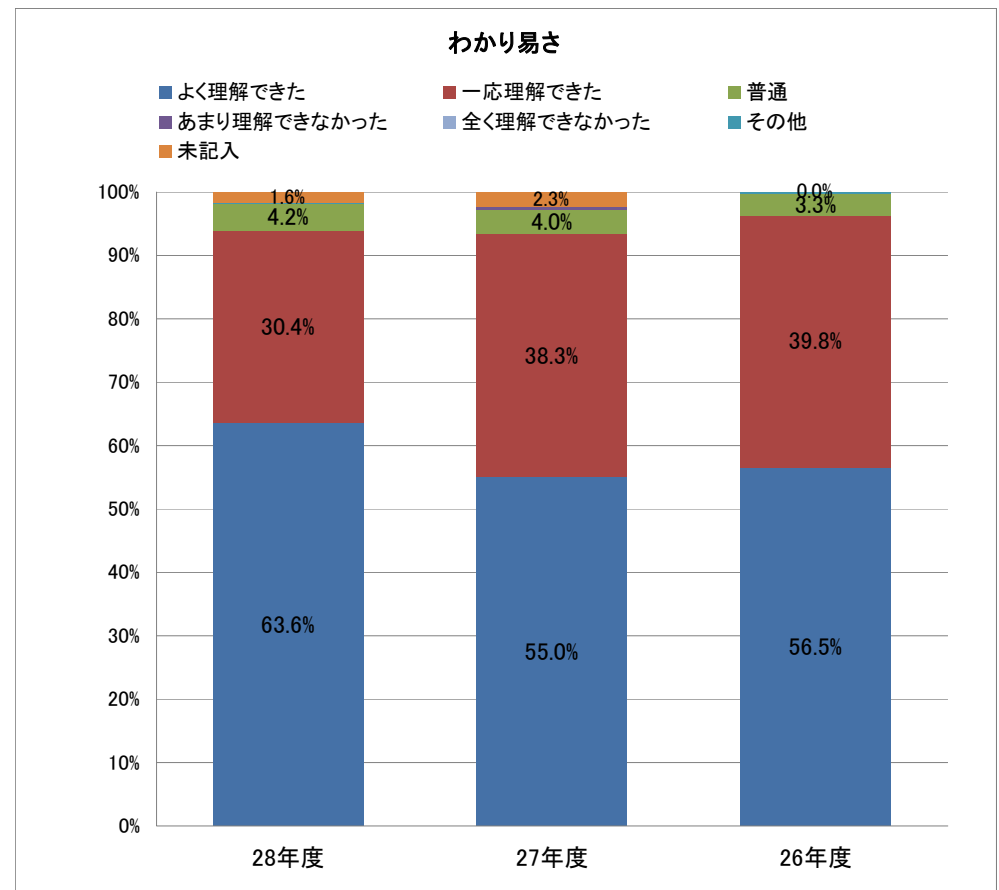
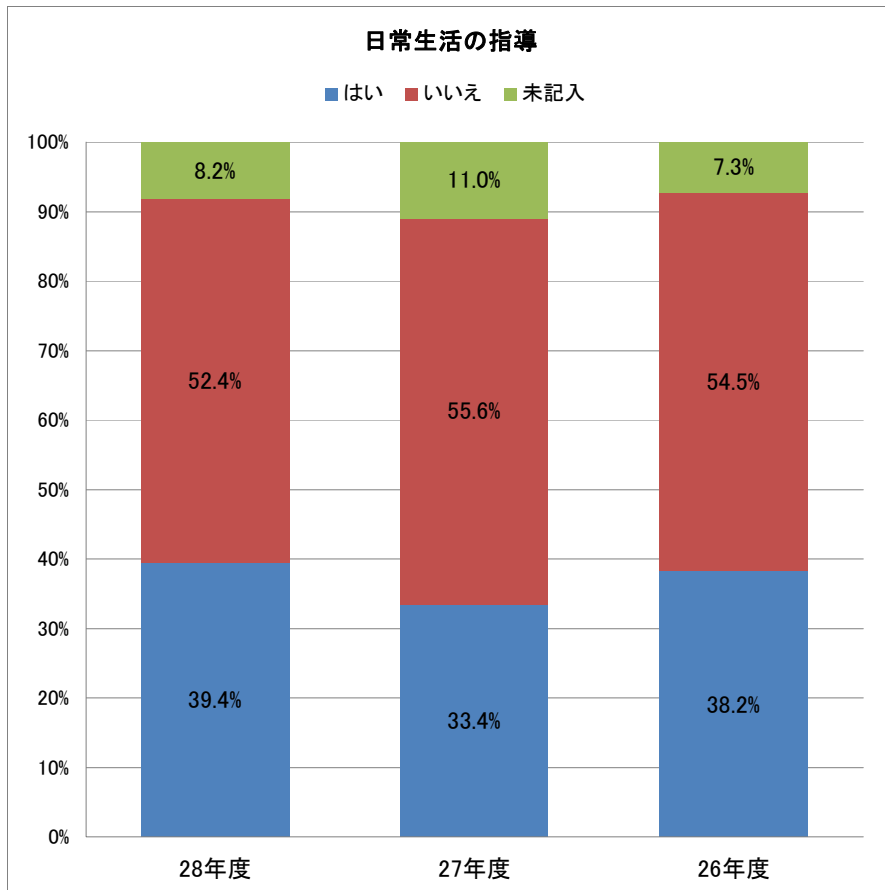
# 平成28年度 外来患者アンケート(H28.10.14実施)集計報告

## 5. 看護師から日常生活の指導を受けられましたか？

	28年度		27年度		26年度	
	人	%	人	%	人	%
①はい	313	39.4%	298	33.4%	329	38.2%
②いいえ	416	52.4%	495	55.6%	469	54.5%
未記入	65	8.2%	98	11.0%	63	7.3%
合計	794	100.0%	891	100.0%	861	100.0%

## 「はい」と答えられた方にお聞きします。わかり易かったですか？

	28年度		27年度		26年度	
	人	%	人	%	人	%
よく理解できた	199	63.6%	164	55.0%	186	56.5%
一応理解できた	95	30.4%	114	38.3%	131	39.8%
普通	13	4.2%	12	4.0%	11	3.3%
あまり理解できなかった	0	0.0%	1	0.3%	0	0.0%
全く理解できなかった	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	1	0.3%	0	0.0%	1	0.3%
未記入	5	1.6%	7	2.3%	0	0.0%
合計	313	100.0%	298	100.0%	329	100.0%





平成28年度 外来患者アンケート(H28.10.14実施)集計報告

28年度

27年度

26年度

27年度

26年度

25年度

平成28年度 外来患者アンケート(H28.10.14実施)集計報告

6. 以下の項目についてあなたの印象に最も近いものはどれですか？

(平成28年度794人、平成27年度891人、平成26年度861人)

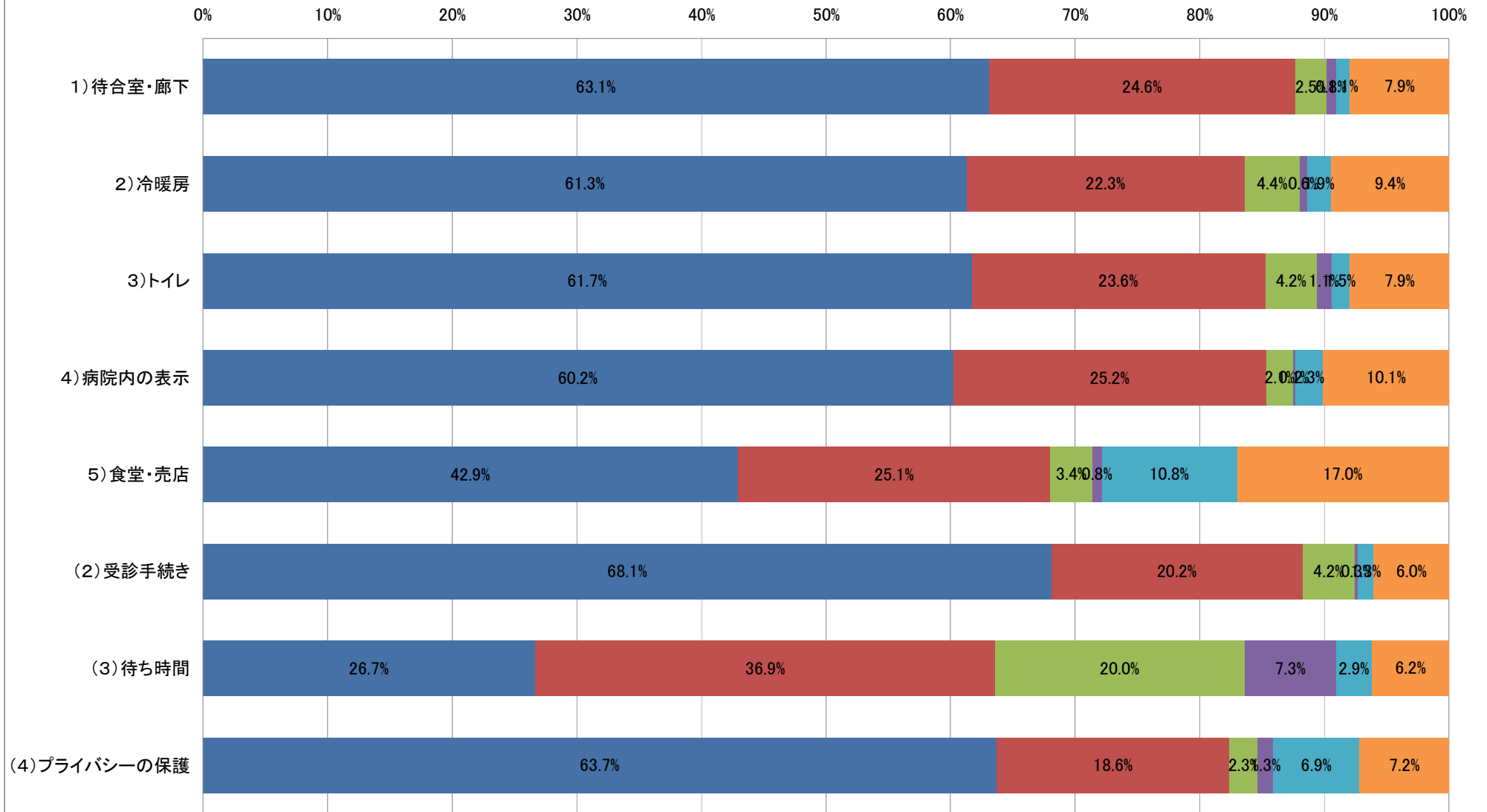
	年度	①良い			②やや良い			③やや悪い			④悪い			⑤わからない			未記入			
		人	%	年度比	人	%	年度比	人	%	年度比	人	%	年度比	人	%	年度比	人	%	年度比	
(1) 施設・設備	1) 待合室・廊下	H28	501	63.1%	3.6%	195	24.6%	-2.4%	20	2.5%	-1.3%	6	0.8%	0.2%	9	1.1%	0.0%	63	7.9%	-0.1%
		H27	530	59.5%	-3.7%	240	26.9%	1.3%	34	3.8%	0.3%	5	0.6%	-0.4%	10	1.1%	0.4%	72	8.1%	2.0%
		H26	544	63.2%	/	221	25.7%	/	30	3.5%	/	8	0.9%	/	6	0.7%	/	52	6.0%	/
	2) 冷暖房	H28	487	61.3%	37.5%	177	22.3%	-1.5%	35	4.4%	0.8%	5	0.6%	0.4%	15	1.9%	0.0%	75	9.4%	0.0%
		H27	544	23.8%	-37.2%	212	23.8%	-2.8%	32	3.6%	1.0%	2	0.2%	0.1%	17	1.9%	0.4%	84	9.4%	1.2%
		H26	525	61.0%	/	229	26.6%	/	22	2.6%	/	1	0.1%	/	13	1.5%	/	71	8.2%	/
	3) トイレ	H28	490	61.7%	3.2%	187	23.6%	-1.7%	33	4.2%	0.8%	9	1.1%	0.2%	12	1.5%	-1.2%	63	7.9%	-1.4%
		H27	521	58.5%	-6.3%	225	25.3%	2.6%	30	3.4%	-0.5%	8	0.9%	0.4%	24	2.7%	1.8%	83	9.3%	2.0%
		H26	558	64.8%	/	195	22.6%	/	33	3.8%	/	4	0.5%	/	8	0.9%	/	63	7.3%	/
	4) 病院内の表示	H28	478	60.2%	1.3%	200	25.2%	-0.6%	17	2.1%	-1.2%	1	0.1%	-0.3%	18	2.3%	0.4%	80	10.1%	0.5%
		H27	525	58.9%	-0.4%	230	25.8%	-1.6%	30	3.4%	0.2%	4	0.4%	0.2%	17	1.9%	0.6%	85	9.5%	0.9%
		H26	511	59.3%	/	236	27.4%	/	27	3.1%	/	2	0.2%	/	11	1.3%	/	74	8.6%	/
	5) 食堂・売店	H28	341	42.9%	4.8%	199	25.1%	-2.2%	27	3.4%	-0.2%	6	0.8%	-0.6%	86	10.8%	-2.3%	135	17.0%	0.5%
		H27	340	38.2%	-0.5%	243	27.3%	-1.2%	32	3.6%	-0.6%	12	1.3%	-0.3%	117	13.1%	0.1%	147	16.5%	2.4%
		H26	333	38.7%	/	245	28.5%	/	36	4.2%	/	14	1.6%	/	112	13.0%	/	121	14.1%	/
(2) 受診手続き	H28	541	68.1%	7.2%	160	20.2%	-5.9%	33	4.2%	0.2%	2	0.3%	-0.5%	10	1.3%	0.2%	48	6.0%	-1.2%	
	H27	543	60.9%	-2.4%	232	26.0%	1.5%	35	3.9%	0.7%	7	0.8%	-0.5%	9	1.0%	-0.4%	65	7.3%	1.0%	
	H26	545	63.3%	/	211	24.5%	/	28	3.3%	/	11	1.3%	/	12	1.4%	/	54	6.3%	/	
(3) 待ち時間	H28	212	26.7%	4.3%	293	36.9%	2.3%	159	20.0%	-2.1%	58	7.3%	-3.9%	23	2.9%	0.2%	49	6.2%	-0.8%	
	H27	200	22.4%	-1.1%	308	34.6%	2.4%	197	22.1%	-0.7%	100	11.2%	-2.0%	24	2.7%	0.1%	62	7.0%	1.3%	
	H26	203	23.6%	/	277	32.2%	/	196	22.8%	/	114	13.2%	/	22	2.6%	/	49	5.7%	/	
(4) プライバシーの保護	H28	506	63.7%	8.2%	148	18.6%	-5.6%	18	2.3%	0.4%	10	1.3%	0.9%	55	6.9%	-3.6%	57	7.2%	-0.2%	
	H27	495	55.6%	-6.8%	216	24.2%	4.3%	17	1.9%	-0.4%	3	0.3%	-0.2%	94	10.5%	1.5%	66	7.4%	1.7%	
	H26	537	62.4%	/	172	20.0%	/	20	2.3%	/	5	0.6%	/	78	9.1%	/	49	5.7%	/	

※「③悪い」「④やや悪い」と答えられた方の記述あり(別紙)

平成28年度 外来患者アンケート(H28.10.14実施)集計報告

H28年度 印象に最も近いもの

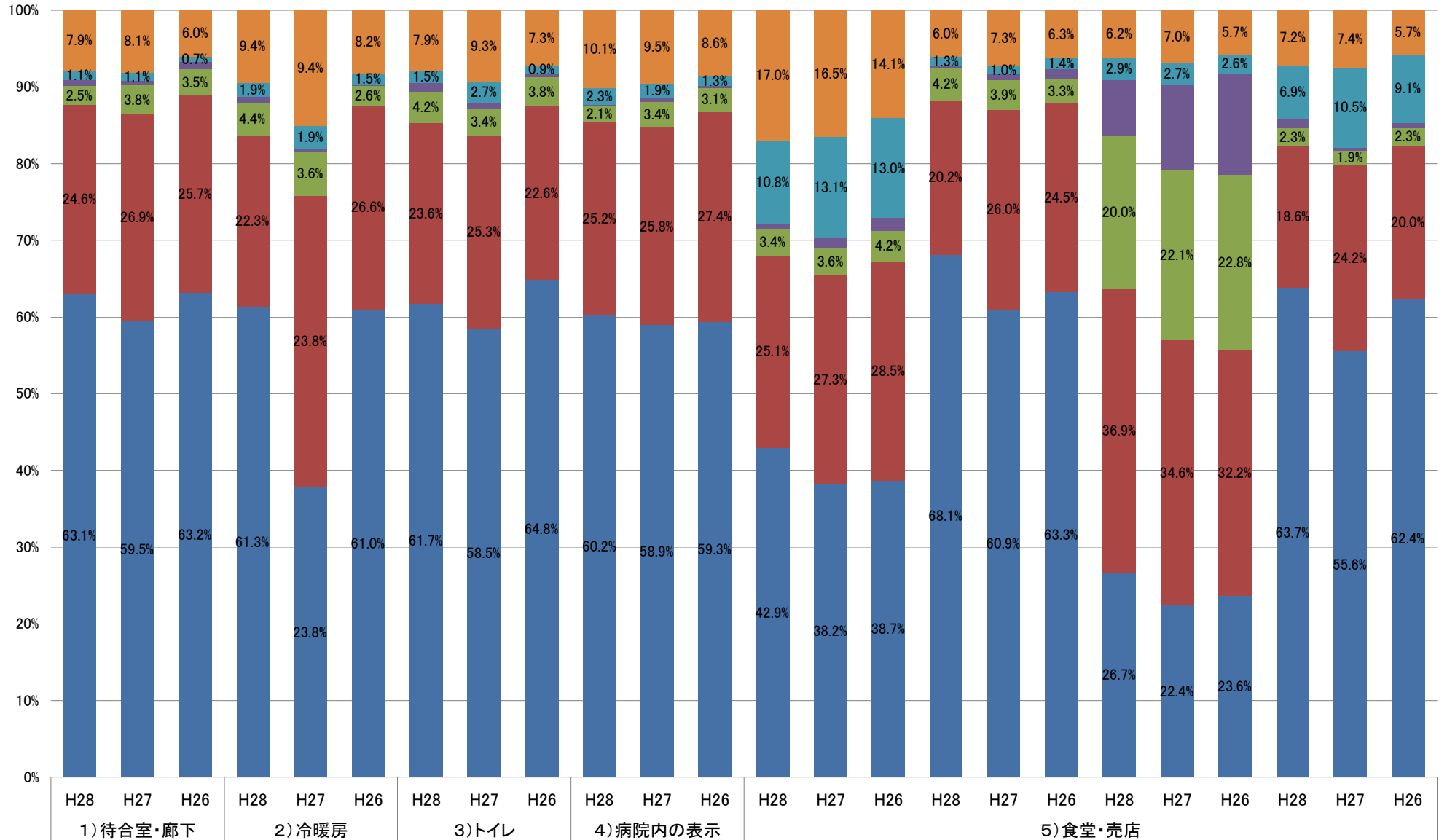
■①良い ■②やや良い ■③やや悪い ■④悪い ■⑤わからない ■未記入



平成28年度 外来患者アンケート(H28.10.14実施)集計報告

H26～H28年度 印象に最も近いもの

■①良い ■②やや良い ■③やや悪い ■④悪い ■⑤わからない ■未記入



## 平成28年度 外来患者アンケート(H28.10.14実施)集計報告

7. 広島市民病院を受診して全体的な印象について教えてください。

年度	①良い			②やや良い			③やや悪い			④悪い			⑤わからない			未記入		
	人	%	年度比	人	%	年度比	人	%	年度比	人	%	年度比	人	%	年度比	人	%	年度比
平成28年度	528	66.5%	3.3%	189	23.8%	-2.7%	14	1.8%	0.1%	1	0.1%	-0.1%	7	0.9%	-0.1%	55	6.9%	-0.5%
平成27年度	563	63.2%	-2.1%	236	26.5%	0.2%	15	1.7%	-0.4%	2	0.2%	-0.2%	9	1.0%	-0.2%	66	7.4%	2.6%
平成26年度	562	65.3%		226	26.2%		18	2.1%		4	0.5%		10	1.2%		41	4.8%	

