

アンケート（外来）調査票

★ アンケートの記入方法 … 該当する番号に○印をつけてください。

■ 患者さま自身のことについてお答えください。

問1 本日受診された診療科

- 1 内科（糖尿病） 2 内科（消化器） 3 内科（循環器） 4 内科（一般）
5 外科 6 整形外科 7 泌尿器科 8 脳外科 9 眼科

問2 予約の有無 1 予約している 2 予約していない

問3 当病院を選択された理由 （いくつでも○印をおつけください。）

- 1 かかりつけの医師がいる 2 自宅や職場に近い 3 他院医師の紹介 4 家族や友人の紹介
5 信頼できる専門医がいる 6 評判がよい 7 建物や病院職員の雰囲気が良い
8 医療関係の設備や機器が充実している 9 前の病院に不満があった
10 その他〔具体的に_____〕

■ 受付や会計職員についてお伺いします。

問4 受付時や会計時の説明について問題を感じましたか？

（ア） 受付から診察、会計までの手順の説明

- 1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

（イ） 複数の診療科を受診する場合の手順に関する説明

- 1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

（ウ） 会計時の医療費や薬の処方せんなどに関する説明

- 1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

（エ） 各科の受付による次回診療予約などに関する説明

- 1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

問5 受付時や会計時の基本的な接遇などについて問題を感じましたか？

（ア） 言葉づかい

- 1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

（イ） 態度

- 1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

（ウ） 身だしなみ

- 1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

（エ） 説明の仕方のわかりやすさ

- 1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

■ 医師についてお伺いします。

問6 医師の病状・治療方法などの説明について問題を感じましたか？

- (ア) 現在の病状についての説明
1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった
- (イ) 診断及び治療の手順や内容についての説明
1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった
- (ウ) 使用薬剤の効き目、使用方法、副作用についての説明
1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった
- (エ) 検査や治療日時についての事前連絡や説明
1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった
- (オ) その他〔具体的に_____〕

問7 医師の基本的な接遇などについて問題を感じましたか？

- (ア) 言葉づかい
1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった
- (イ) 励ましかったり、温かみのある態度
1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった
- (ウ) 身だしなみ
1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった
- (エ) 信頼感
1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった
- (オ) その他〔具体的に_____〕

■ 地域連携室についてお伺いします。

問8 地域連携室を知っていますか？ 1 知っている 2 知らない

問9 地域連携室を利用されたことがありますか？ 1 ある 2 ない

問10 地域連携室職員の説明などについて問題を感じましたか？

- (ア) 地域連携室職員の相談時の対応（言葉づかい、態度）
1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった
- (イ) 地域連携室職員の相談時の説明のわかりやすさ
1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった
- (ウ) その他〔具体的に_____〕

■ 看護師についてお伺いします。

問 1 1 看護の方法などについて問題を感じましたか？

(ア) 看護の手順や内容についての説明

1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

(イ) 要望に対する迅速な対応

1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

(ウ) ケアの丁寧さ

1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

(エ) 相談しやすい雰囲気

1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

問 1 2 看護師の基本的な接遇などについて問題を感じましたか？

(ア) 言葉づかい

1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

(イ) 励ましやすい、温かみのある態度

1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

(ウ) 身だしなみ

1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

(エ) 説明の仕方のわかりやすさ

1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

(オ) その他〔具体的に

■ 放射線技師、検査技師、理学・作業療法士等についてお伺いします。

問 1 3 放射線技師、検査技師、理学療法士等の説明などについて問題を感じましたか？

(ア) 放射線技師、検査技師の検査手順などについての説明

1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

(イ) 放射線技師、検査技師の対応（言葉づかい、態度）

1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

(ウ) 理学・作業療法士等のリハビリについての説明

1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

(エ) 理学・作業療法士等の対応（言葉づかい、態度）

1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

⇒ ⇒ ⇒ 裏(うら)にお進みください。⇒ ⇒ ⇒

■ 薬剤師についてお伺いします。

問 1 4 薬剤師の説明などについて問題を感じましたか？

(ア) 言葉づかい

1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

(イ) 身だしなみ

1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

(ウ) 薬剤の効き目や飲み方についての説明

1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

■ 待ち時間などについてお伺いします。

問 1 5 受付や待合室などでの待ち時間の長さについて問題を感じましたか？

(ア) 受付から聞取り問診〔内科，整形外科〕までの待ち時間

1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

(イ) 問診後から診療までの待ち時間

1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

(ウ) 検査やリハビリなど実施までの待ち時間

1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

(エ) 会計の待ち時間

1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

(オ) 会計後、薬剤を受け取るまでの待ち時間

1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

(カ) その他〔具体的に

問 1 6 診察日・診療時間の予約などに関して問題を感じましたか？

(ア) 希望する日時を予約できない

1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

(イ) 予約時間が守られない

1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

(ウ) 予約のための案内が不足している

1 非常に問題を感じた 2 少し問題を感じた 3 ふつう 4 良かった

問 1 7 その他、当病院に対するご意見がございましたら、お聞かせください。

ご協力ありがとうございました。