

◎平成29年度外来満足度アンケート調査結果

期日：平成29年6月1日～6月30日

対象：外来通院の患者 100名

<対象者>

男	女	無回答	合計
53	38	9	100

本人	家族	無回答	合計
54	34	12	100

20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代	不明	合計
1	1	10	17	28	27	12	2	4	100

	29年度				28年度			
	満足	ふつう	不満	無回答	満足	ふつう	不満	無回答
A.人的サービス								
①受付の対応・案内の仕方に良い印象を持たれましたか？	59.0%	41.0%	0.0%	0.0%	65.0%	34.0%	0.0%	1.0%
②職員の言葉使いや口調は明瞭で分かり易いですか？	66.0%	33.0%	0.0%	1.0%	60.0%	39.0%	0.0%	1.0%
③職員(事務・検査・薬局等)は患者様の質問に親切に答えてくれますか？	67.0%	31.0%	1.0%	1.0%	60.0%	37.0%	1.0%	2.0%
④看護師の態度・振る舞いに温かさを感じられますか？	76.0%	24.0%	0.0%	0.0%	63.0%	34.0%	1.0%	2.0%
⑤医師の言葉使いや接する態度は良かったですか？	82.0%	18.0%	0.0%	0.0%	77.0%	21.0%	0.0%	2.0%
⑥職員の服装や髪型に好感が持てますか？(清潔感がありますか？)	65.0%	31.0%	0.0%	4.0%	63.0%	36.0%	0.0%	1.0%
⑦採血・検査などのやり方は患者様から見て納得のいくものでしたか？	56.0%	28.0%	0.0%	16.0%	59.0%	31.0%	0.0%	10.0%
⑧療法師(リハビリ)の言葉づかいや接する態度は良かったですか？	37.0%	23.0%	0.0%	40.0%				

	29年度				28年度			
	満足	ふつう	不満	無回答	満足	ふつう	不満	無回答
B.施設・機能								
①病院への交通手段、駐車場の整備などは便利にできていますか？	46.0%	44.0%	6.0%	4.0%	42.0%	51.0%	5.0%	2.0%
②病院建物(外観)の印象は良いですか？	41.0%	57.0%	0.0%	2.0%	37.0%	59.0%	0.0%	4.0%
③待合室の広さや椅子の数は十分ですか？	58.0%	37.0%	1.0%	4.0%	64.0%	32.0%	0.0%	4.0%
④トイレは清潔で使い易いですか？	51.0%	41.0%	3.0%	5.0%	49.0%	37.0%	1.0%	13.0%
⑤診察室や待合室の構造・設備は如何ですか？(緊張せずくつろげましたか？)	50.0%	49.0%	0.0%	1.0%	43.0%	50.0%	1.0%	6.0%
⑥診察室や検査室の位置などの建物構造、及び案内表示は分かり易いですか？	40.0%	59.0%	0.0%	1.0%	42.0%	54.0%	1.0%	3.0%
⑦院内の冷暖房・空調設備、清掃などの環境整備や衛生管理は良いと思いますか？	46.0%	47.0%	0.0%	7.0%	53.0%	45.0%	0.0%	2.0%
⑧売店の設備は十分だと思いますか？	18.0%	67.0%	7.0%	8.0%	23.0%	67.0%	4.0%	6.0%

	29年度				28年度			
	満足	ふつう	不満	無回答	満足	ふつう	不満	無回答
C.時間管理								
①当院の診察日、診察時間は受診に都合が良いですか？	42.0%	46.0%	2.0%	10.0%	43.0%	49.0%	5.0%	3.0%
②診察の待ち時間は短かったですか？	37.0%	54.0%	2.0%	7.0%	32.0%	59.0%	4.0%	5.0%
③当院の受付はスムーズですか？	52.0%	40.0%	1.0%	7.0%	52.0%	42.0%	0.0%	6.0%
④薬の待ち時間は短かったですか？	24.0%	58.0%	8.0%	10.0%	13.0%	65.0%	9.0%	13.0%
⑤会計の待ち時間は短かったですか？	31.0%	55.0%	6.0%	8.0%	20.0%	60.0%	14.0%	6.0%
⑥医師の診察時間の長さには満足しましたか？	61.0%	28.0%	0.0%	11.0%	52.0%	39.0%	0.0%	9.0%
⑦検査結果(採血・心電図・レントゲン)が出るまでの時間は早いと思いますか？	26.0%	41.0%	0.0%	33.0%	26.0%	49.0%	1.0%	24.0%
⑧リハビリの待ち時間には満足していますか？	12.0%	28.0%	0.0%	60.0%				

	29年度				28年度			
	満足	ふつう	不満	無回答	満足	ふつう	不満	無回答
D.情報提供								
①医師の十分な説明のもと納得して、治療を受けましたか？	68.0%	23.0%	0.0%	9.0%	75.0%	22.0%	0.0%	3.0%
②患者様の知る権利が守られていると思いますか？(検査データの公開など)	50.0%	35.0%	0.0%	15.0%	49.0%	43.0%	0.0%	8.0%
③薬の飲み方や効能、副作用等について医師や薬剤師の説明に満足しましたか？	63.0%	27.0%	0.0%	10.0%	62.0%	32.0%	1.0%	5.0%
④院内にある健康情報(ポスター・パンフレット・情報誌等)は役に立っていますか？	29.0%	59.0%	0.0%	12.0%	28.0%	63.0%	2.0%	7.0%
⑤患者様のプライバシーは十分に守られていると思いますか？	46.0%	45.0%	0.0%	9.0%	46.0%	48.0%	0.0%	6.0%

	29年度				28年度			
	良い	ふつう	悪い	無回答	良い	ふつう	悪い	無回答
E.全体の印象								
①当院の地域での評価は如何ですか？	54.0%	34.0%	0.0%	12.0%	57.0%	39.0%	0.0%	4.0%
②当院の医療水準は高い方だと思いますか？	42.0%	49.0%	0.0%	9.0%	37.0%	57.0%	0.0%	6.0%
③全体的に当院の満足度を表して下さい。	63.0%	30.0%	0.0%	7.0%	58.0%	38.0%	0.0%	4.0%
④当院を誰かに紹介したいと思いますか？	はい		いいえ	無回答	はい		いいえ	無回答
	79.0%		7.0%	14.0%	89.0%		4.0%	7.0%