

患者満足度アンケート（外来） 集計結果

I. 実施期間：平成28年2月1日（月）～5日（金）の5日間

II. 回収率：100%（配付した350枚すべて回収）

（内訳）

日付	配付数	回収数	回収率
1日（月）	84	84	100.0%
2日（火）	86	86	100.0%
3日（水）	48	48	100.0%
4日（木）	69	69	100.0%
5日（金）	63	63	100.0%

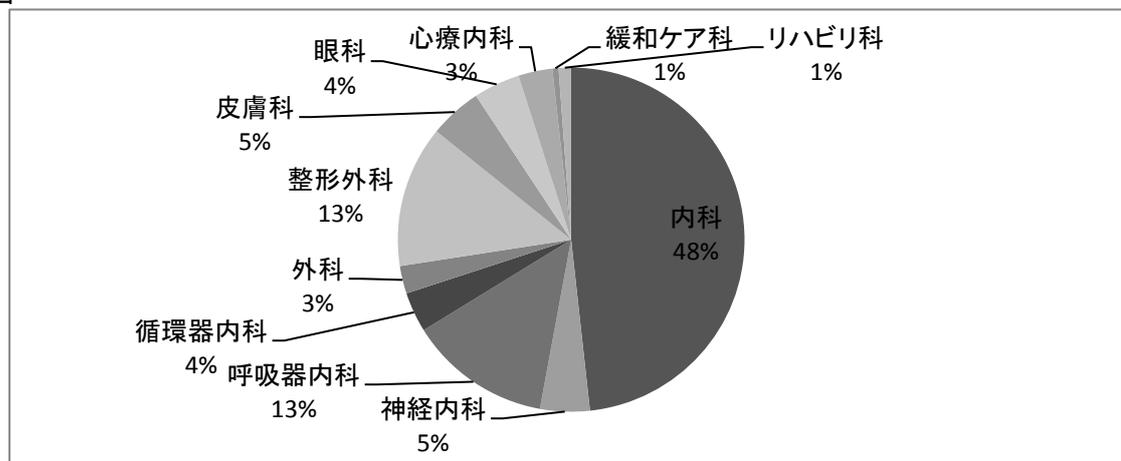
III. 集計結果

1. 受診した診療科

■件数

内科	167	神経内科	16	呼吸器内科	46	循環器内科	13
外科	9	整形外科	46	皮膚科	17	眼科	15
心療内科	11	緩和ケア科	2	リハビリ科	4	無回答	4

■割合

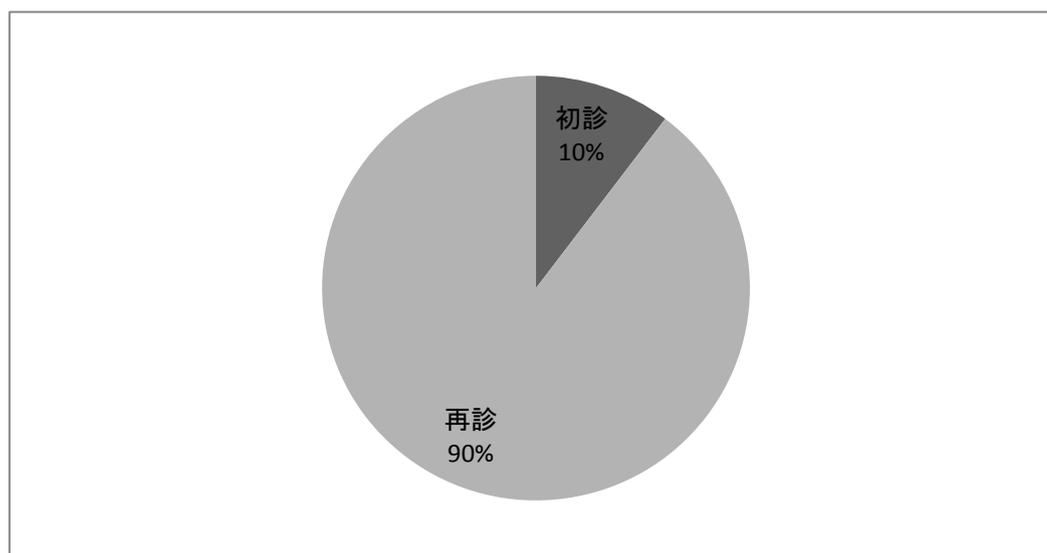


2. 初診・再診

■件数

初診	35	再診	304	未回答	11
----	----	----	-----	-----	----

■割合

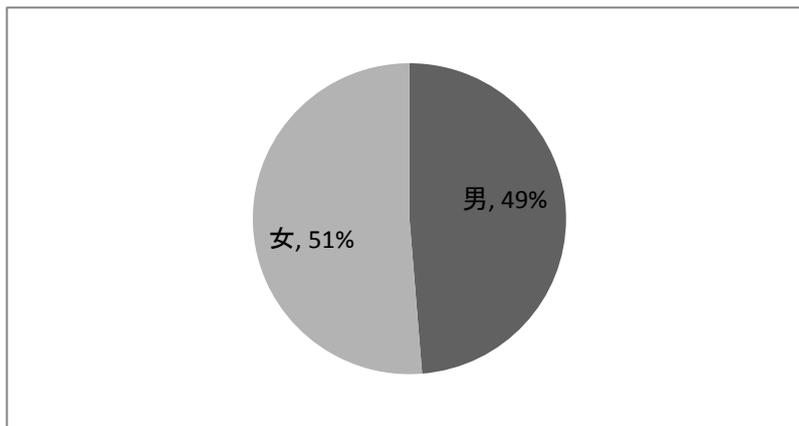


3. 性別

■件数

男	170	女	179	未回答	1
---	-----	---	-----	-----	---

■割合

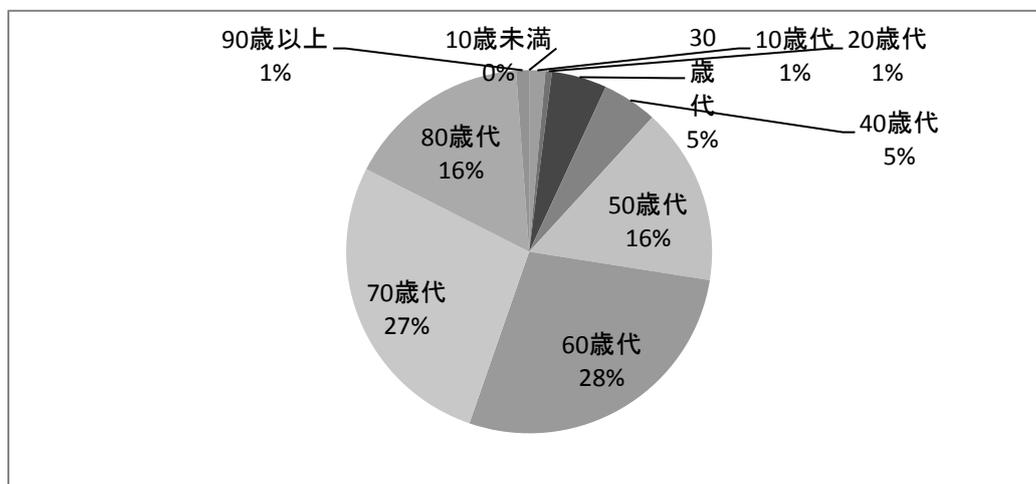


4. 年齢

■件数

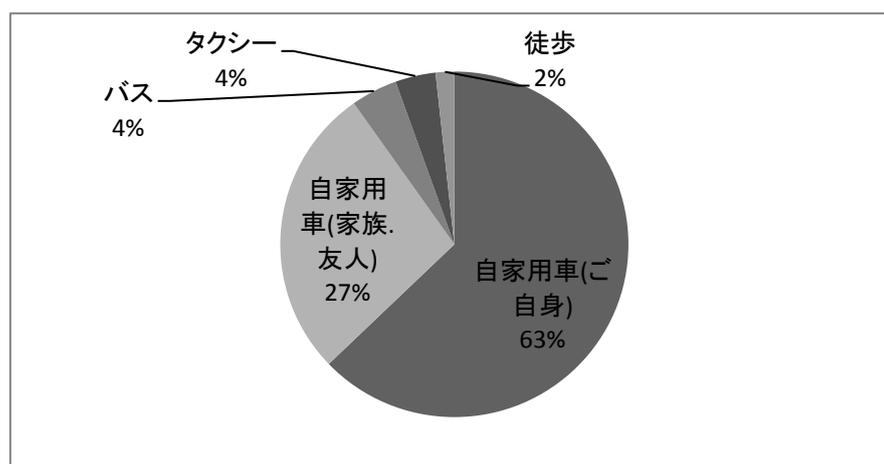
10歳未満	0	10歳代	5	20歳代	2	30歳代	17
40歳代	17	50歳代	55	60歳代	97	70歳代	95
80歳代	57	90歳以上	4	未回答	1		

■割合



5. 通院手段について

自家用車(ご自身)	218	自家用車(家族. 友人)	95	バス	15
タクシー	13	徒歩	6		



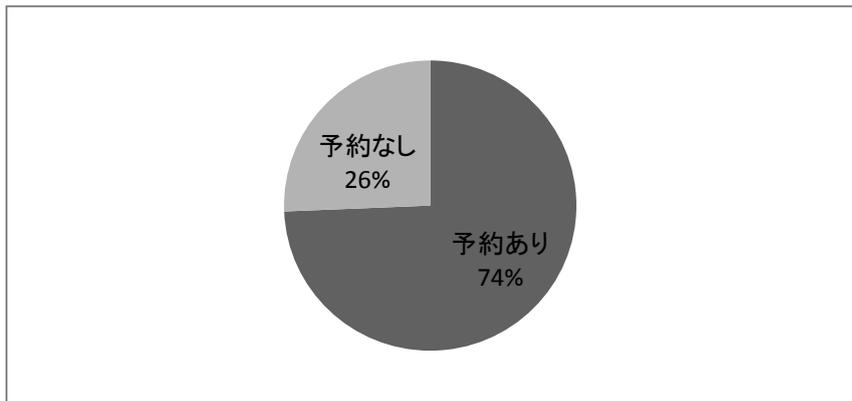
6. 待ち時間について

① 本日は診察予約をされていましたか

■ 件数

予約あり	229	予約なし	79	未回答	42
------	-----	------	----	-----	----

■ 割合

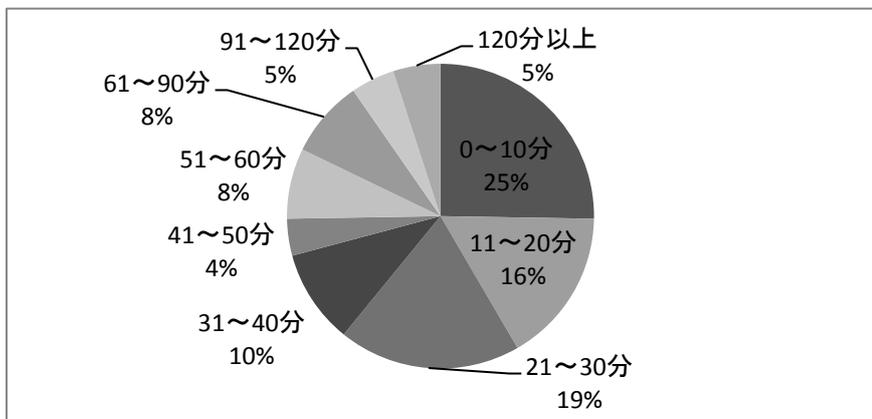


② 予約時間から診察までの待ち時間はどのくらいでしたか。

■ 件数

0～10分	71	11～20分	46	21～30分	54	31～40分	28
41～50分	11	51～60分	21	61～90分	23	91～120分	13
120分以上	14						

■ 割合



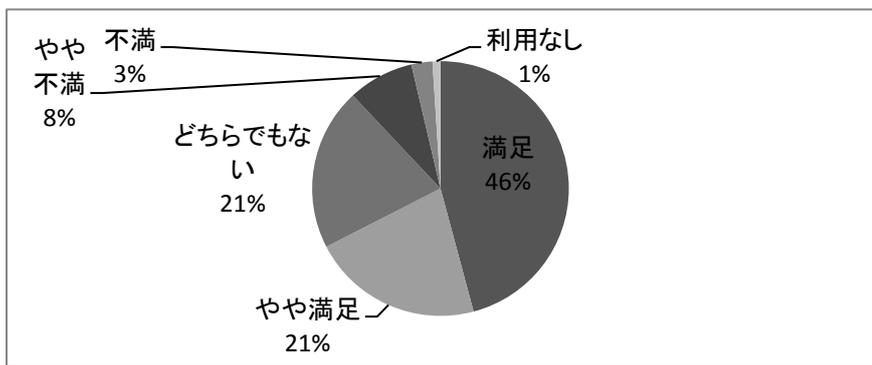
(2) 本日の待ち時間についてどのように感じましたか。

① 全体的に

■ 件数

満足	138	やや満足	65	どちらでもない	62	やや不満	25
不満	8	利用なし	3				

■ 割合

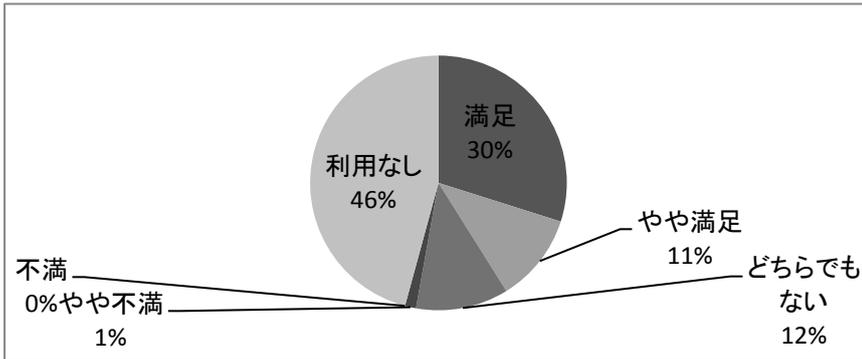


②放射線受付で伝票を出し検査を受けるまで。

■件数

満足	64	やや満足	24	どちらでもない	25	やや不満	3
不満	0	利用なし	98				

■割合

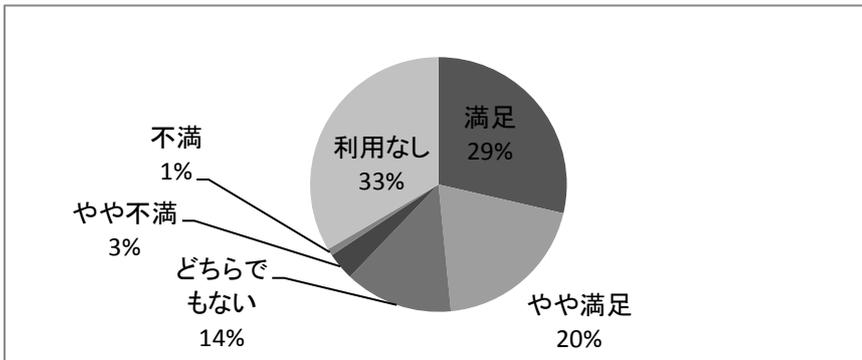


③処置室（採血、注射）に伝票を出して中に入るまで。

■件数

満足	65	やや満足	45	どちらでもない	31	やや不満	8
不満	2	利用なし	76				

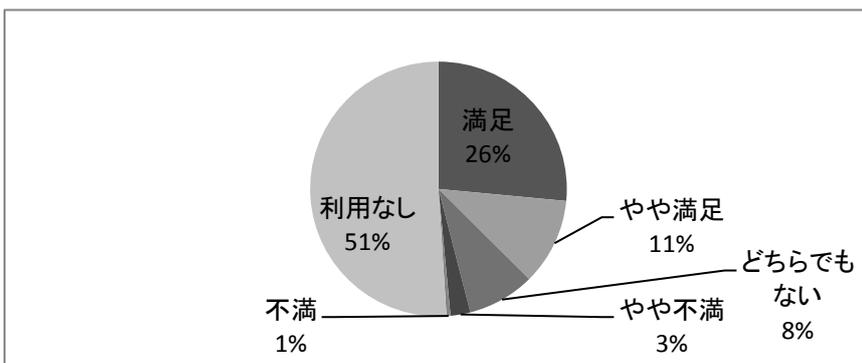
■割合



④生理検査（心電図・超音波〈エコー〉等）で伝票を出して検査を受けるまで。

■割合

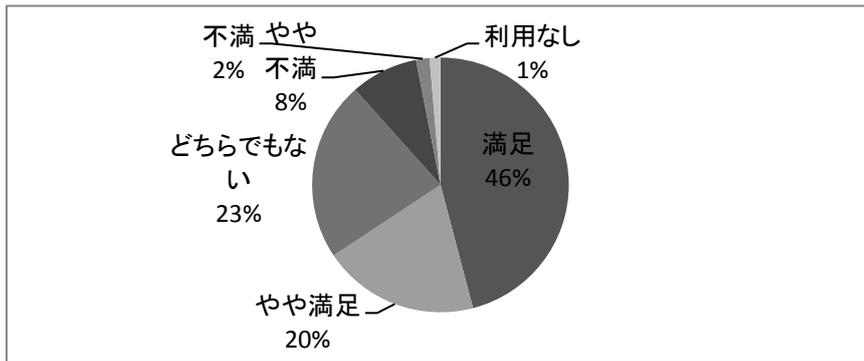
満足	53	やや満足	22	どちらでもない	17	やや不満	5
不満	1	利用なし	102				



⑤診察室での待ち時間

満足	135	やや満足	58	どちらでもない	67	やや不満	25
不満	5	利用なし	4				

■割合



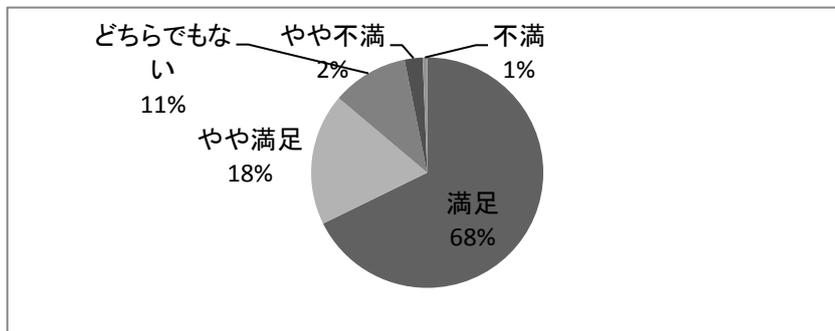
7. 医師について

①挨拶や自己紹介はありましたか

■件数

満足	216	やや満足	59	どちらでもない	34	やや不満	8
不満	2						

■割合

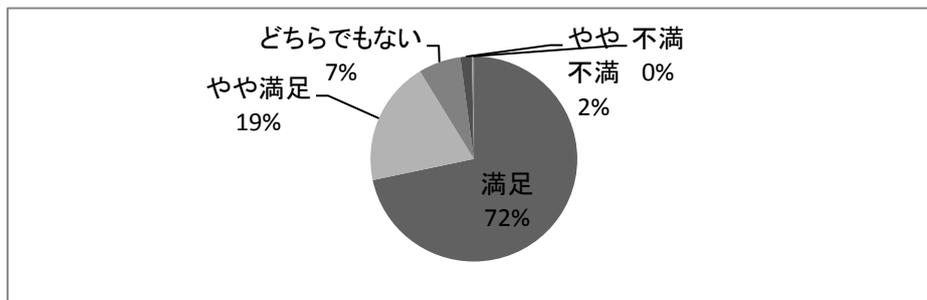


②病状や治療をわかりやすく説明してくれましたか。

■件数

満足	238	やや満足	65	どちらでもない	22	やや不満	6
不満	1						

■割合

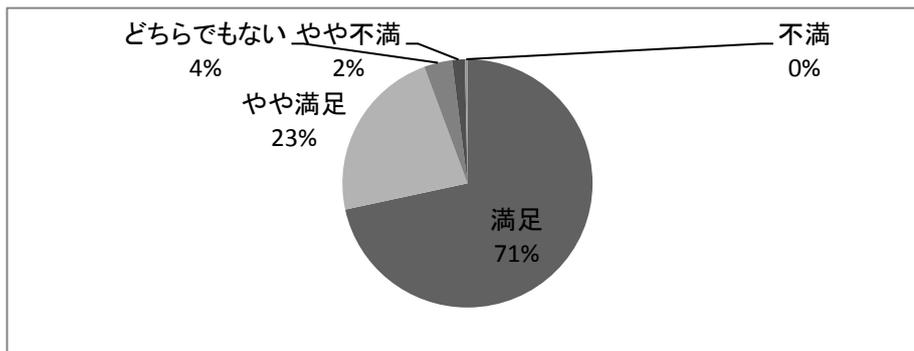


③病状や治療に関して質問しやすい雰囲気でしたか

■件数

満足	217	やや満足	69	どちらでもない	11	やや不満	5
不満	1						

■割合

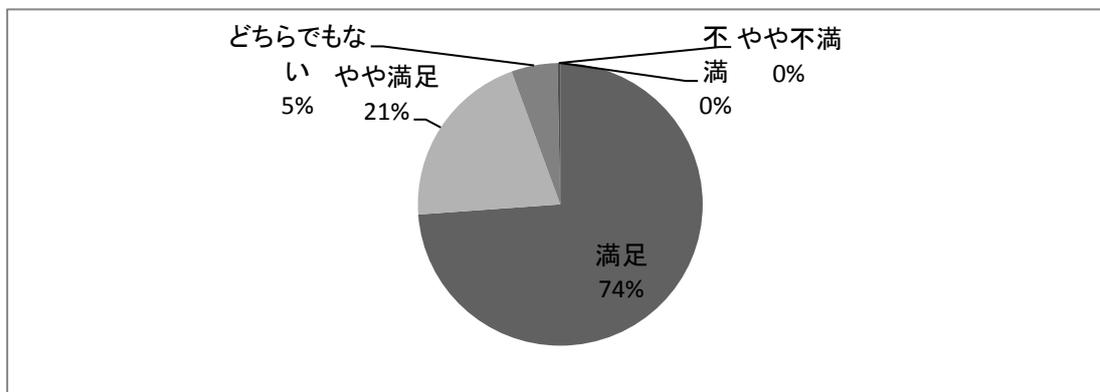


④言葉遣いや態度はいかがでしたか

■件数

満足	226	やや満足	63	どちらでもない	16	やや不満	1
不満	0						

■割合

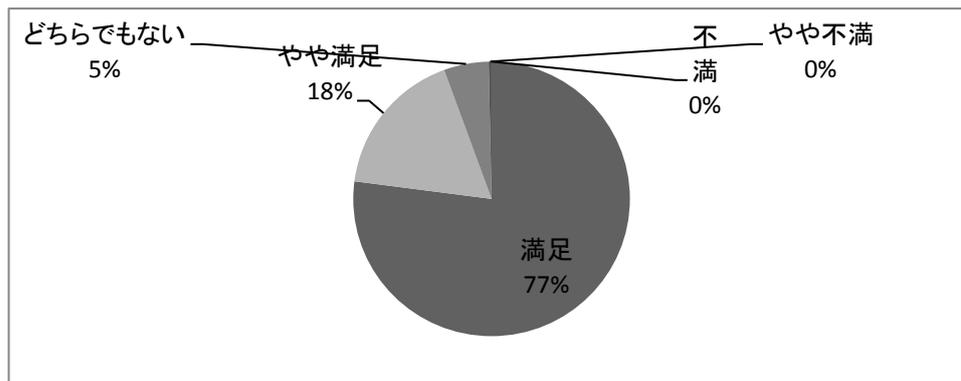


⑤服装などの身だしなみはいかがでしたか。

■件数

満足	235	やや満足	53	どちらでもない	16	やや不満	1
不満	0						

■割合

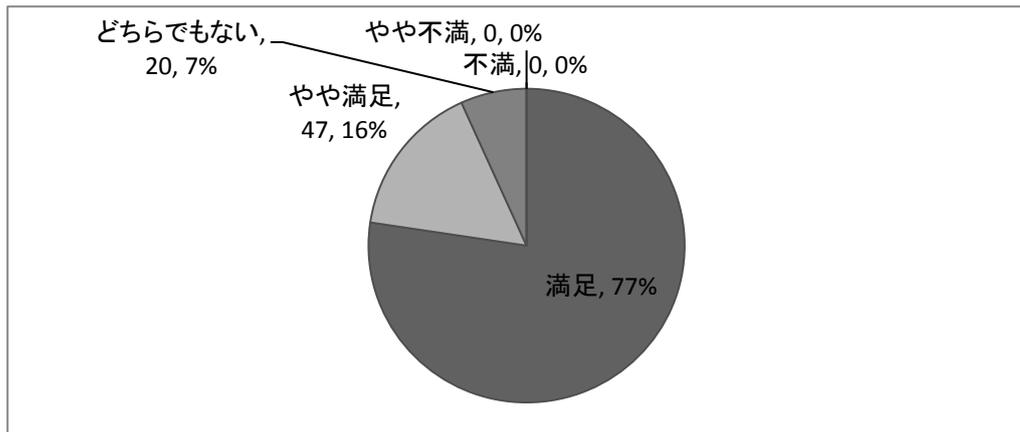


⑥患者さんのプライバシーに配慮されていましたか。

■件数

満足	229	やや満足	47	どちらでもない	20	やや不満	0
不満	0						

■割合



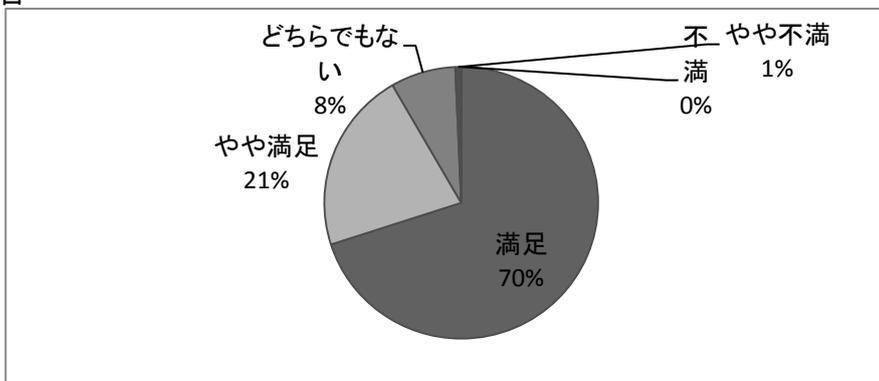
8. 看護師について

①看護師の説明はよくわかりましたか

■件数

満足	201	やや満足	62	どちらでもない	22	やや不満	2
不満	0						

■割合

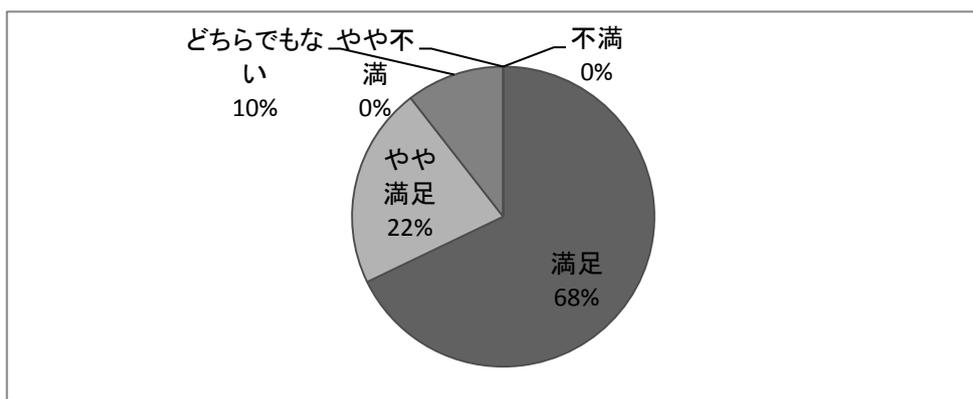


②気軽に相談できる雰囲気でしたか

■件数

満足	194	やや満足	62	どちらでもない	30	やや不満	0
不満	0						

■割合

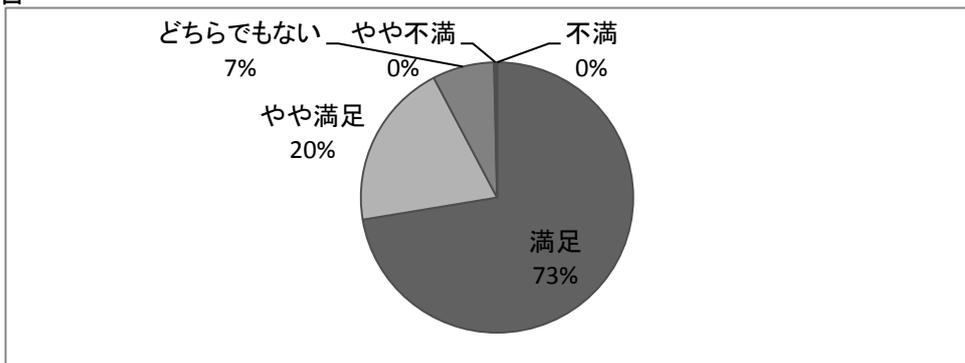


③言葉遣いや態度はいかがでしたか

■件数

満足	207	やや満足	57	どちらでもない	21	やや不満	1
不満	0						

■割合

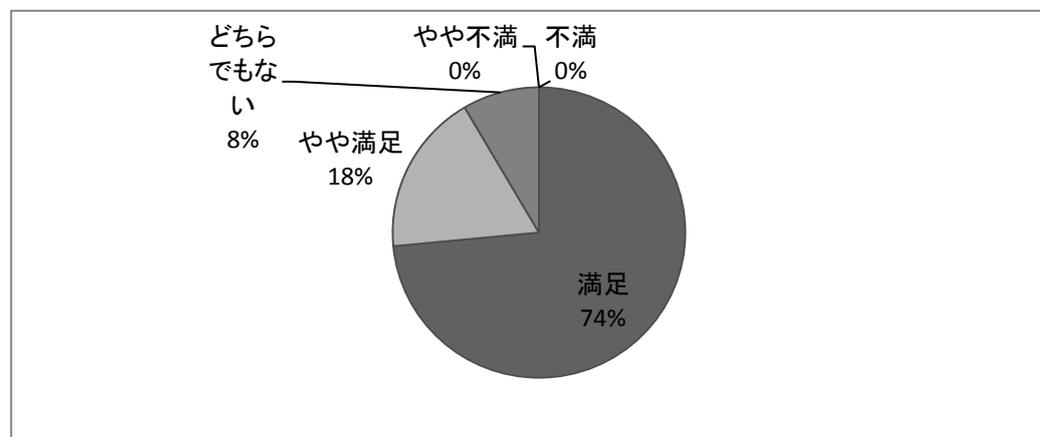


④身だしなみはいかがでしたか

■件数

満足	208	やや満足	51	どちらでもない	24	やや不満	0
不満	0						

■割合



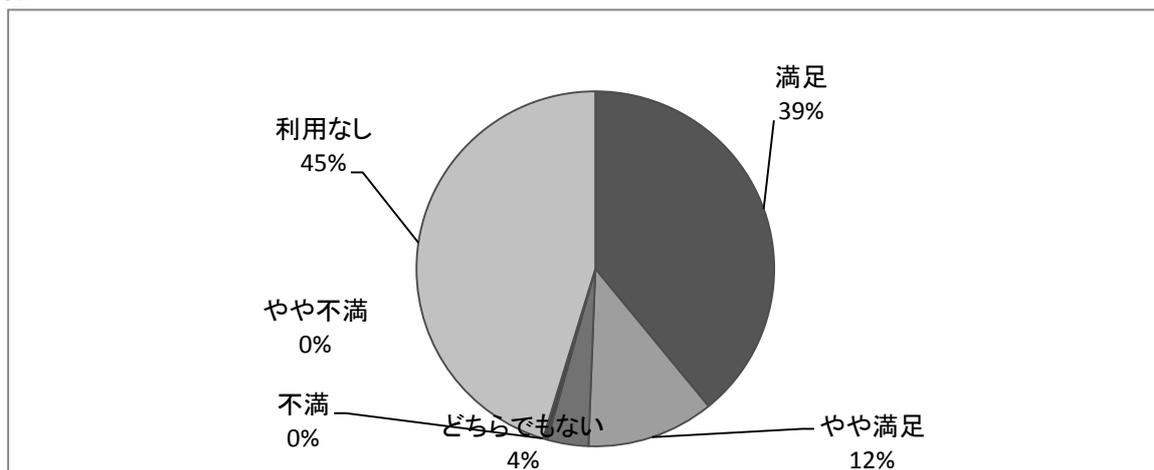
9. その他の職員について

①薬剤師の対応はいかがでしたか

■件数

満足	95	やや満足	28	どちらでもない	9	やや不満	1
不満	0	利用なし	110				

■割合

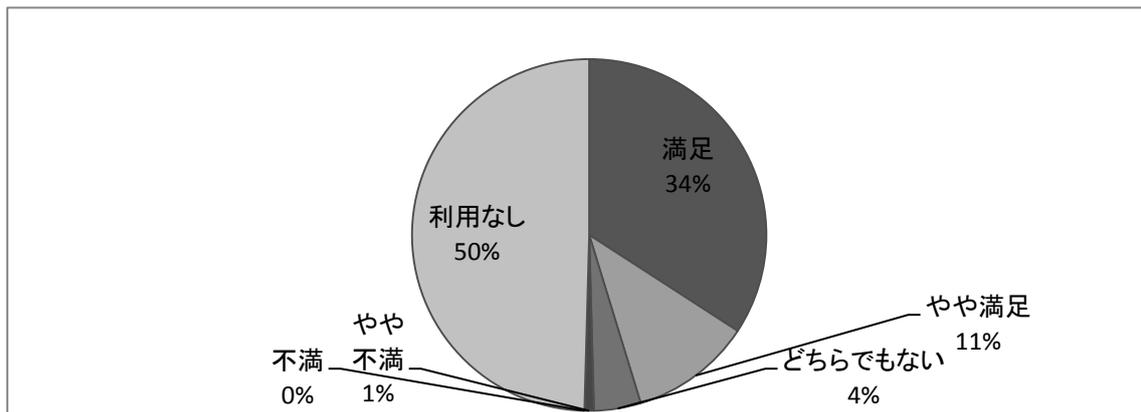


②放射線技師（レントゲン）の対応はいかがでしたか

■件数

満足	80	やや満足	26	どちらでもない	10	やや不満	2
不満	0	利用なし	116				

■割合

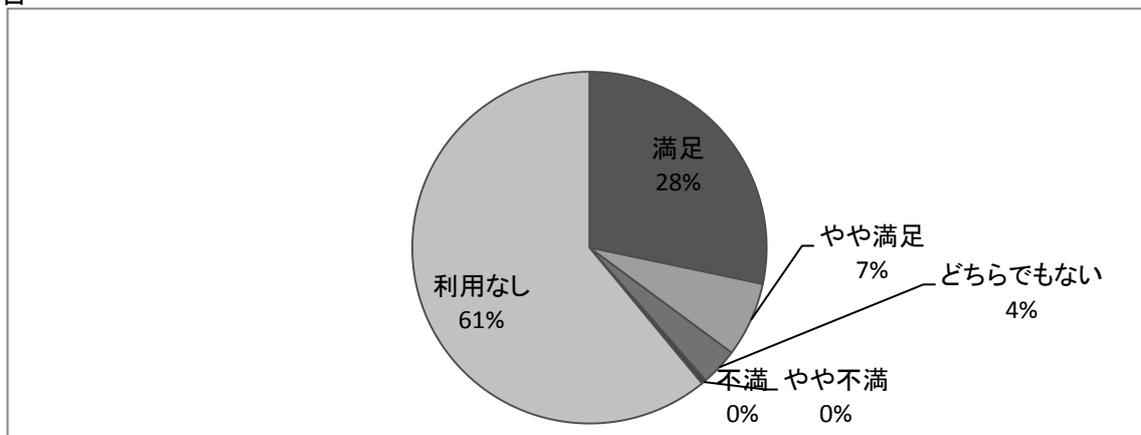


③検査技師（心電図・肺機能等）の対応はいかがでしたか

■件数

満足	66	やや満足	16	どちらでもない	8	やや不満	1
不満	0	利用なし	142				

■割合

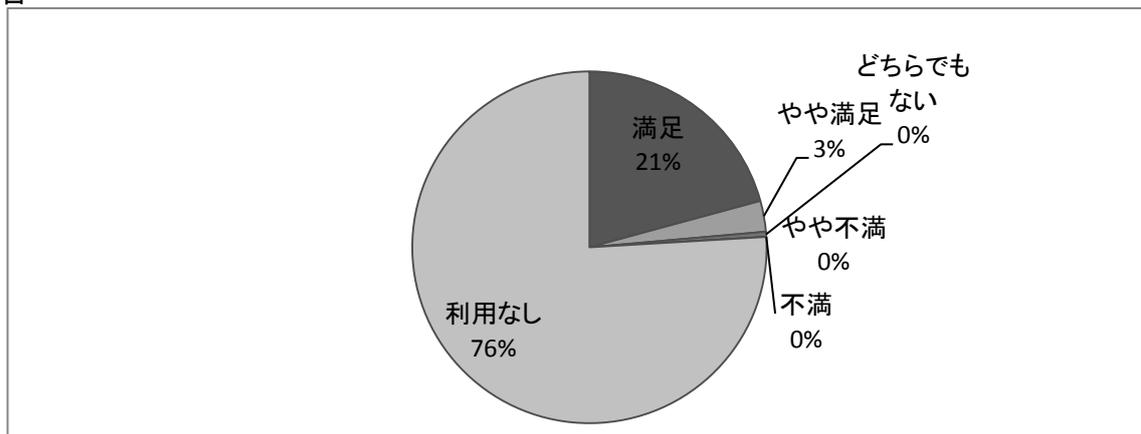


④リハビリスタッフの対応はいかがでしたか。

■件数

満足	44	やや満足	6	どちらでもない	1	やや不満	0
不満	0	利用なし	161				

■割合

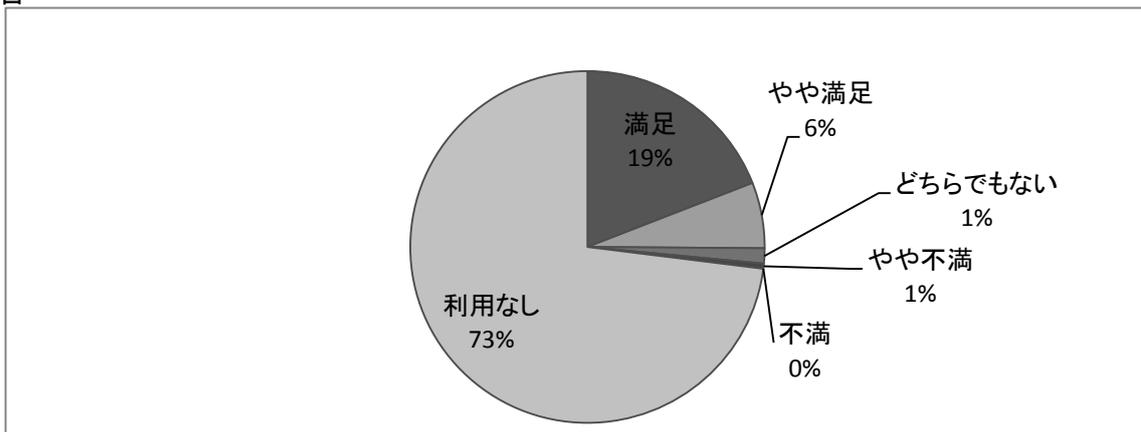


⑤医療ソーシャルワーカーの対応はいかがでしたか

■件数

満足	41	やや満足	13	どちらでもない	3	やや不満	1
不満	0	利用なし	157				

■割合

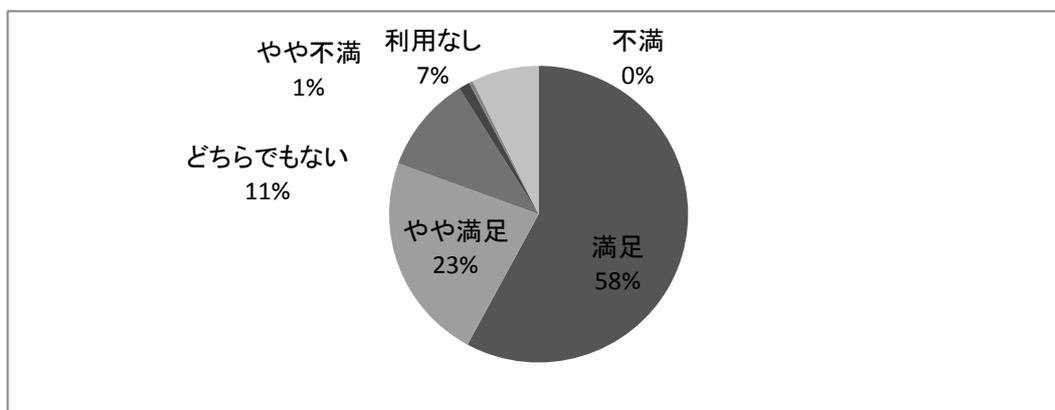


⑥事務（カルテ受渡、計算）の対応はいかがでしたか

■件数

満足	143	やや満足	56	どちらでもない	26	やや不満	3
不満	1	利用なし	18				

■割合

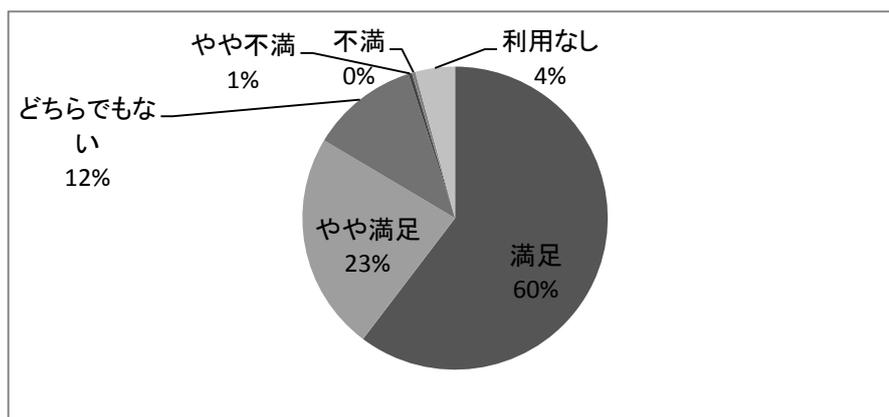


⑦会計（お支時）の対応はいかがでしたか。

■件数

満足	158	やや満足	61	どちらでもない	30	やや不満	1
不満	1	利用なし	11				

■割合

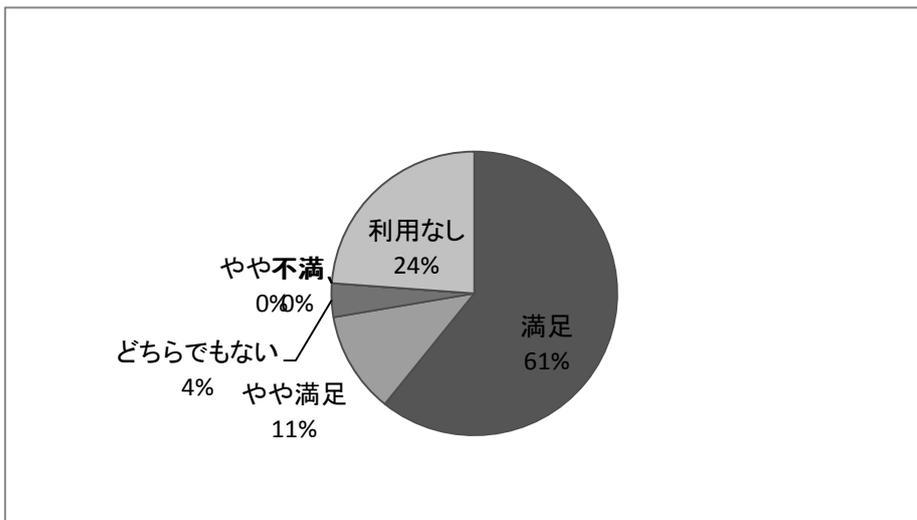


⑧玄関入口で患者さんのお手伝い（受診方法や車いす介助等）をする職員の対応はいかがでしたか。

■件数

満足	158	やや満足	30	どちらでもない	10	やや不満	0
不満	0	利用なし	62				

■割合

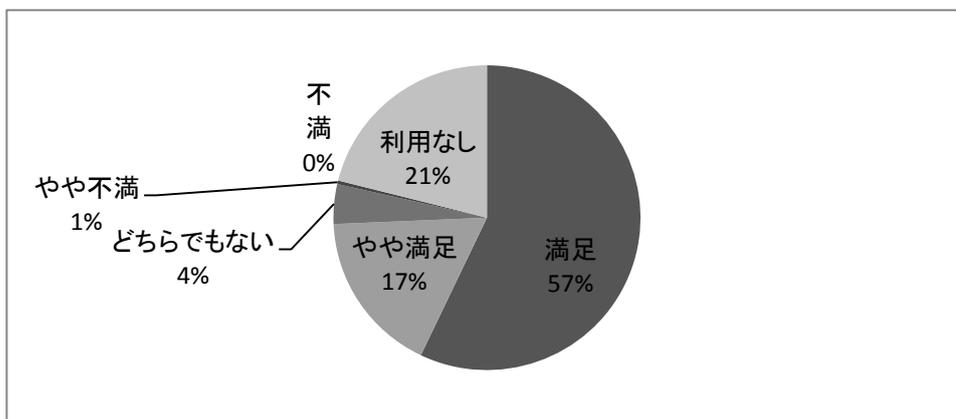


⑨総合案内係の対応はいかがでしたか。

■件数

満足	149	やや満足	45	どちらでもない	11	やや不満	0
不満	0	利用なし	62				

■割合



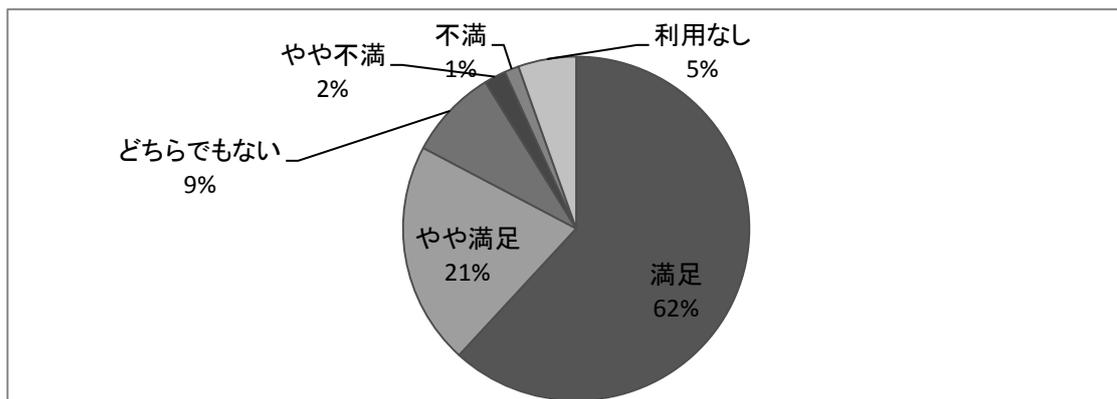
10. その他

①院内の案内表示等はわかりやすいものでしたか

■件数

満足	183	やや満足	62	どちらでもない	25	やや不満	6
不満	4	利用なし	16				

■割合

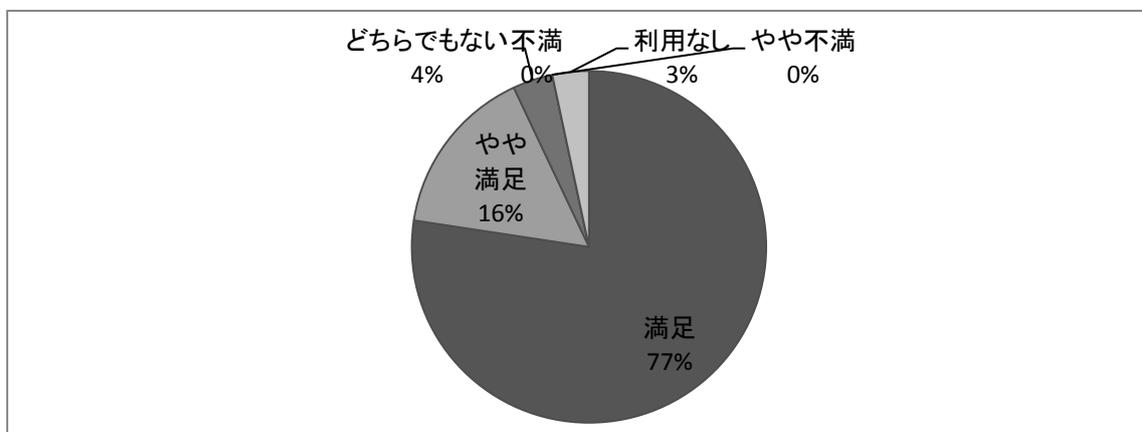


②院内の清掃はいきとどいていましたか

■件数

満足	233	やや満足	47	どちらでもない	11	やや不満	0
不満	0	利用なし	10				

■割合

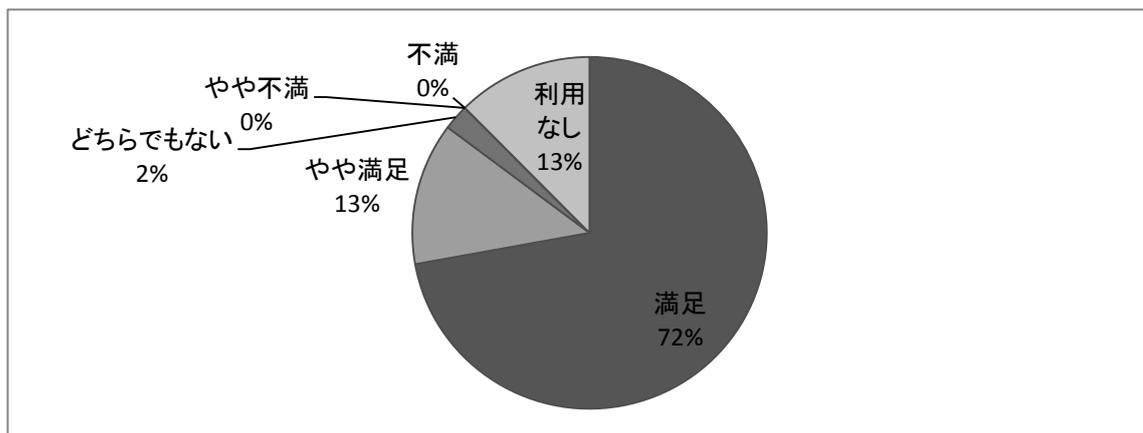


③トレイは清潔でしたか。

■件数

満足	215	やや満足	39	どちらでもない	7	やや不満	0
不満	0	利用なし	37				

■割合

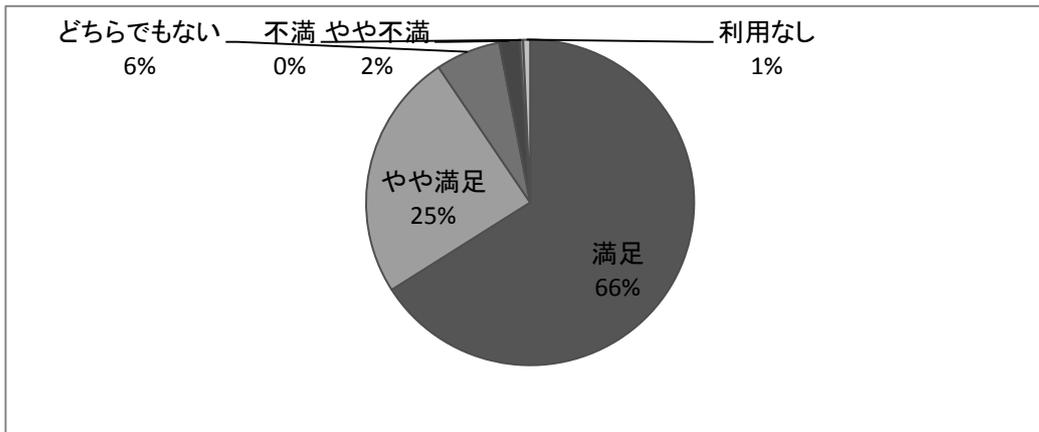


④待合室の居心地の良さはいかがでしたか。

■件数

満足	196	やや満足	73	どちらでもない	19	やや不満	6
不満	1	利用なし	2				

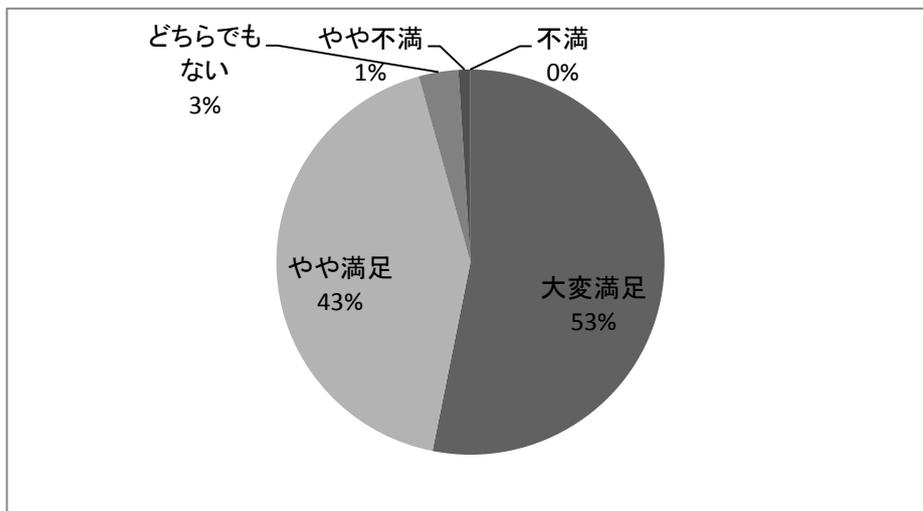
■割合



11. 当院への総合評価

大変満足	161	やや満足	129	どちらでもない	10	やや不満	3
不満	0						

■割合



12. 当院をどのようにして知りましたか。

以前より受診	169	ホームページ	8	新聞、広告	3	社協だより	1
知人からの紹介	27	他院からの紹介	51	その他	20		

■ 割合

