

外来満足度調査結果

平成24年7月6日(金) 7月9日(月)実施

実質配布数	649枚
有効回収枚数	500枚
回収率	77%

接遇プロジェクト委員会

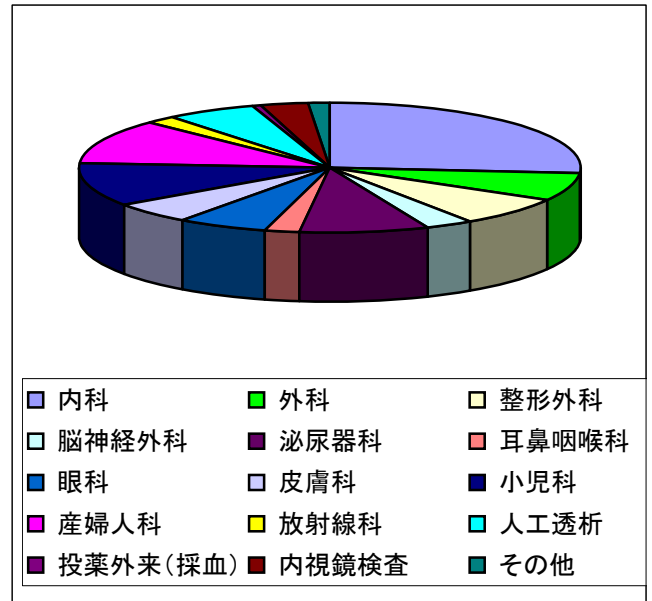
H24年度 外来満足度アンケート調査結果

H24年7月6日・9日実施

1. 患者様ご自身についてお尋ねします

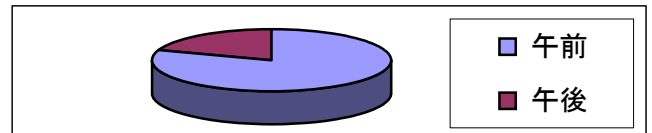
① 本日、受診された診療科はどちらですか

内科	138
外科	37
整形外科	38
脳神経外科	16
泌尿器科	44
耳鼻咽喉科	12
眼科	30
皮膚科	28
小児科	56
産婦人科	59
放射線科	10
人工透析	31
投薬外来(採血)	3
内視鏡検査	16
その他	7



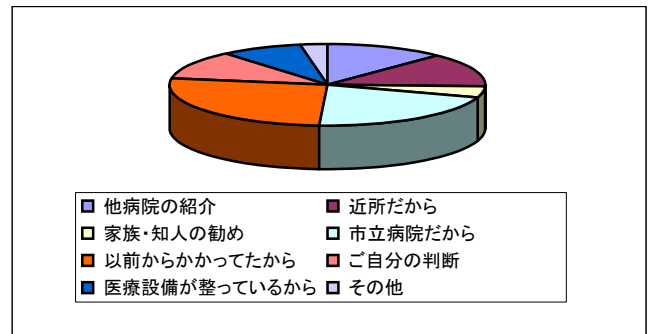
② 受診されたのは午前ですか、午後ですか

午前	316
午後	77



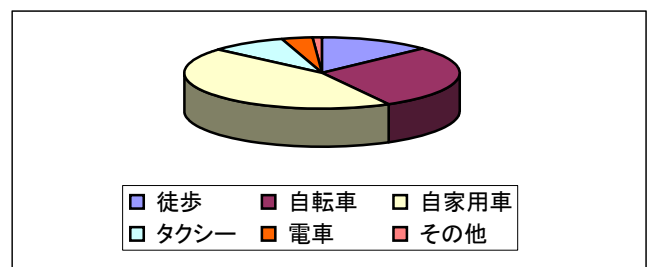
③ 当院を選ばれた理由は

他病院の紹介	82
近所だから	88
家族・知人の勧め	29
市立病院だから	139
以前からかかっていたから	178
ご自分の判断	75
医療設備が整っているから	56
その他	18



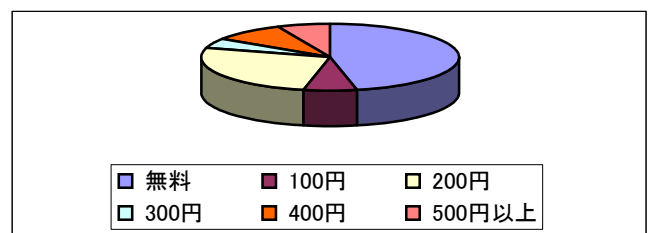
④ ご来院方法は

徒歩	61
自転車	135
自家用車	207
タクシー	42
電車	17
その他	5



※ 自家用車と答えられた方は、駐車料金はいつもどの位かかっていますか？

無料	50
100円	7
200円	28
300円	5
400円	10
500円以上	7

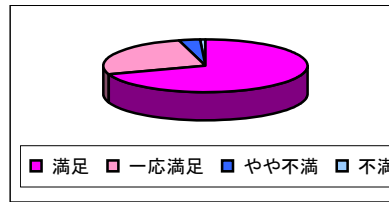


2. 医師についてお尋ねします

総合評価

① 質問や相談に親切に対応しましたか

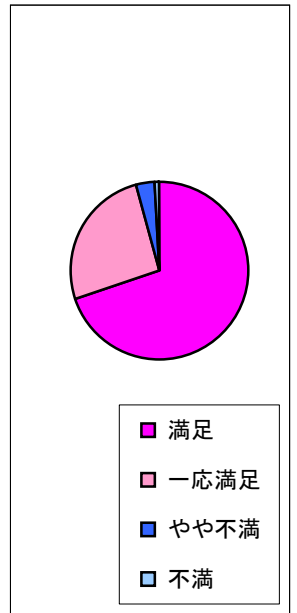
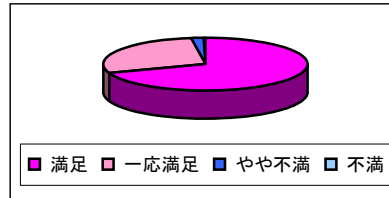
満足	321
一応満足	121
やや不満	15
不満	4



満足	69.63%
一応満足	26.25%
やや不満	3.25%
不満	0.87%

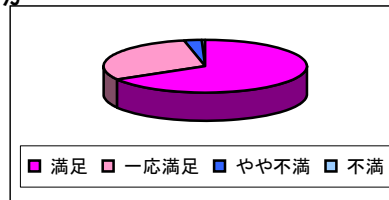
② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	311
一応満足	126
やや不満	9
不満	1



③ 病状や治療法についての説明はいかがでしたか

満足	294
一応満足	132
やや不満	13
不満	2



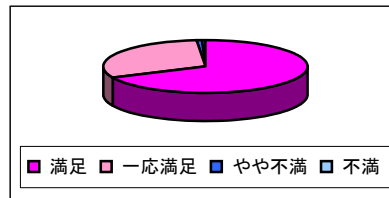
0.33815
0.653179

3. 看護師についてお尋ねします

総合評価

① 質問や相談に親切に対応しましたか

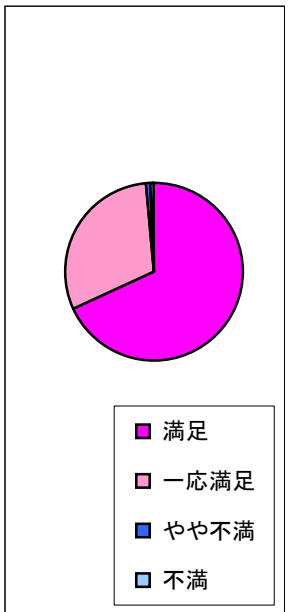
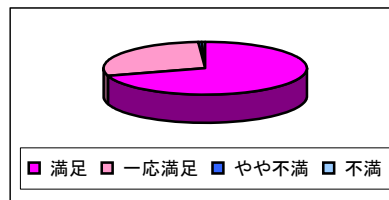
満足	245
一応満足	110
やや不満	3
不満	2



満足	68.06%
一応満足	30.56%
やや不満	0.83%
不満	0.56%

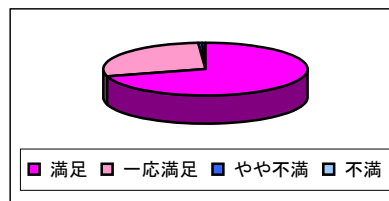
② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	247
一応満足	100
やや不満	2
不満	2



③ 案内や説明はわかりやすかったですか

満足	245
一応満足	98
やや不満	2
不満	2

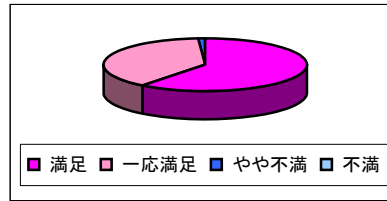


4. 技師(レントゲン技師・検査技師)についてお尋ねします

総合評価

① 質問や相談に親切に対応しましたか

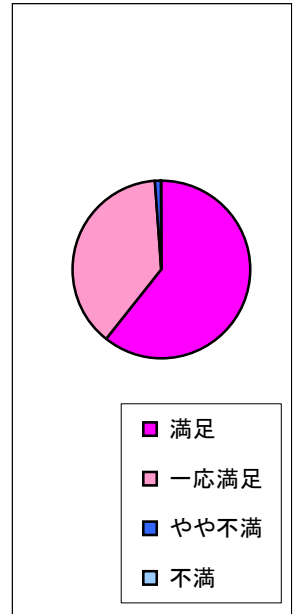
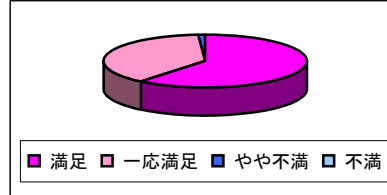
満足	146
一応満足	92
やや不満	3
不満	0



満足	60.58%
一応満足	38.17%
やや不満	1.24%
不満	0.00%

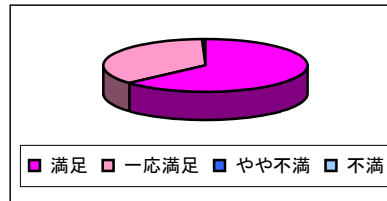
② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	123
一応満足	77
やや不満	2
不満	0



③ 案内や説明はわかりやすかったですか

満足	145
一応満足	83
やや不満	1
不満	0

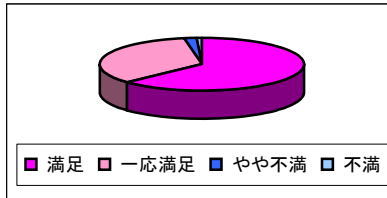


5. 医事・会計についてお尋ねします

総合評価

① 質問や相談に親切に対応しましたか

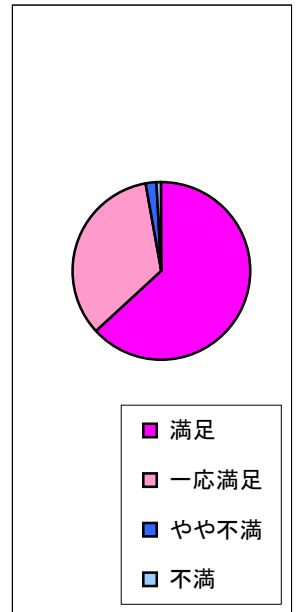
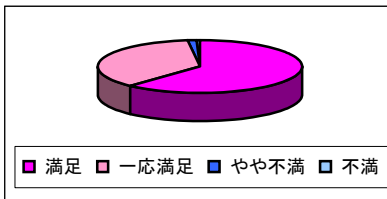
満足	211
一応満足	114
やや不満	6
不満	3



満足	63.17%
一応満足	34.13%
やや不満	1.80%
不満	0.90%

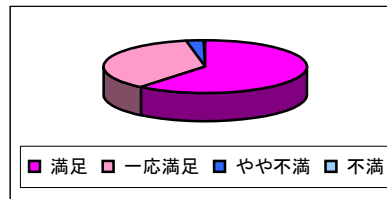
② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	214
一応満足	125
やや不満	5
不満	2



③ 案内や説明はわかりやすかったですか

満足	210
一応満足	124
やや不満	10
不満	1

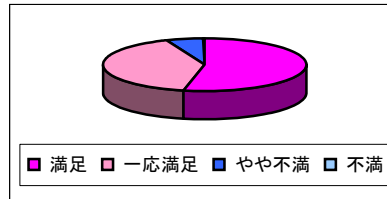


総合評価

6. 病院内の施設についてお尋ねします

① トイレの清潔度はどうでしたか

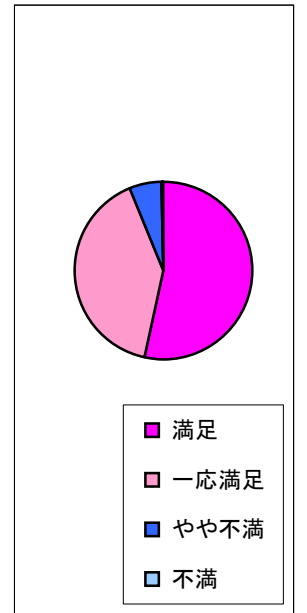
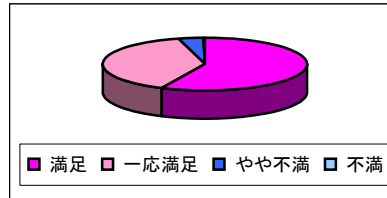
満足	181
一応満足	138
やや不満	20
不満	1



満足	53.24%
一応満足	40.59%
やや不満	5.88%
不満	0.29%

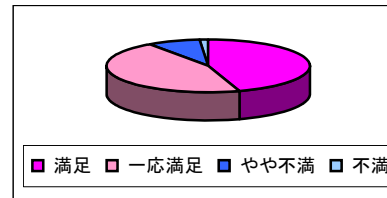
② 病院内の清潔度はどうでしたか

満足	192
一応満足	131
やや不満	13
不満	1



③ 各外来前の待合スペースの広さはどうでしたか

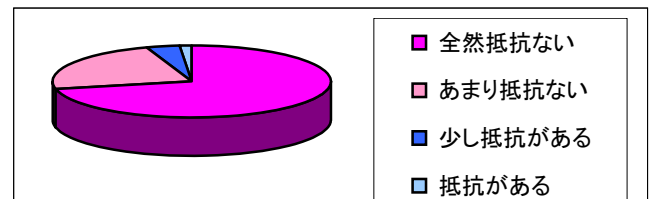
満足	159
一応満足	160
やや不満	29
不満	5



7. 個人情報保護についてお尋ねします

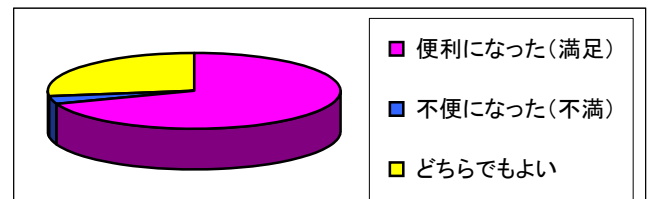
① 診察時に患者様をお呼びする時、名前でお呼びする事に抵抗はありますか

全然抵抗ない	304
あまり抵抗ない	99
少し抵抗がある	16
抵抗がある	6



② 会計時に番号でお呼びする事になりましたが、どう感じますか

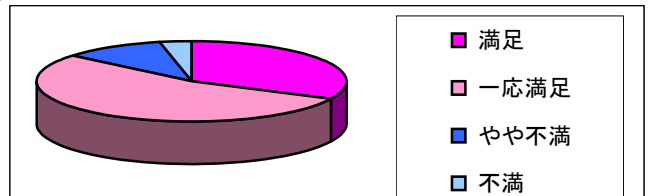
便利になった(満足)	254
不便になった(不満)	12
どちらでもよい	100



8. その他

① 外来での費用(治療費)についてどう思われましたか

満足	128
一応満足	214
やや不満	42
不満	13



② あなたの家族・知人がご病気になった場合、この病院をご紹介いただけますか

紹介すると思う	271
どちらとも言えない	118
たぶん紹介しない	3

