

# 外来満足度調査結果

平成26年7月10日(木)、7月11日(金)実施

実質配布数	750枚
有効回収枚数	484枚
回収率	64.5%

接遇プロジェクト委員会

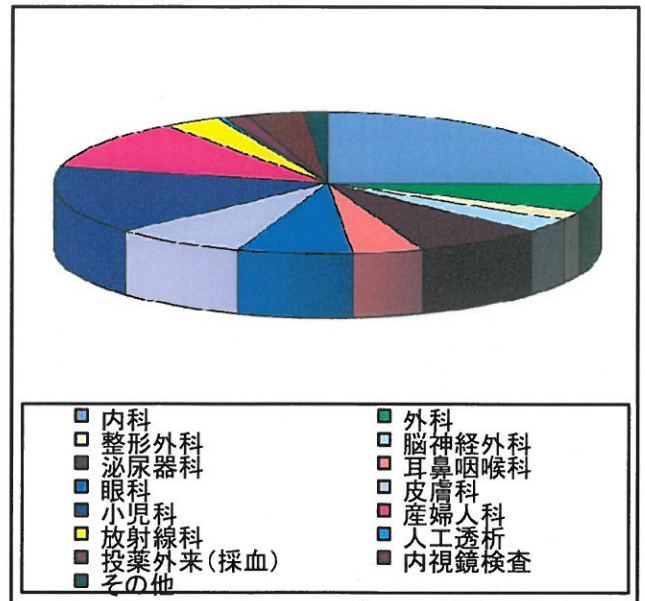
# H26年度 外来満足度アンケート調査結果

H26年7月10日・11日実施

## 1. 患者様ご自身についてお尋ねします

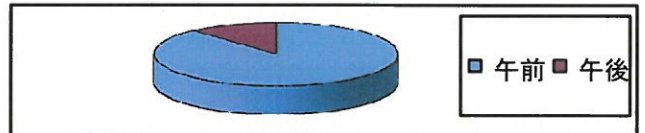
① 本日、受診された診療科はどちらですか

内科	125
外科	32
整形外科	10
脳神経外科	16
泌尿器科	38
耳鼻咽喉科	21
眼科	34
皮膚科	39
小児科	77
産婦人科	57
放射線科	17
人工透析	2
投薬外来(採血)	7
内視鏡検査	17
その他	7



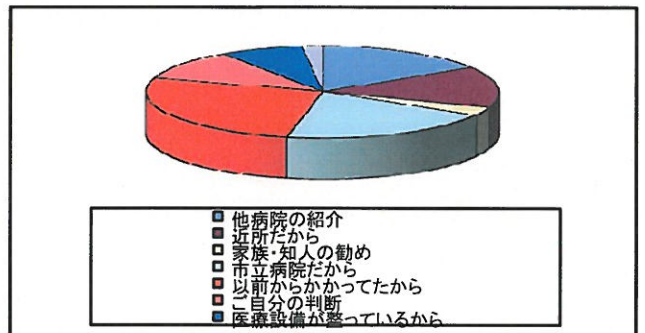
② 受診されたのは午前ですか、午後ですか

午前	358
午後	49



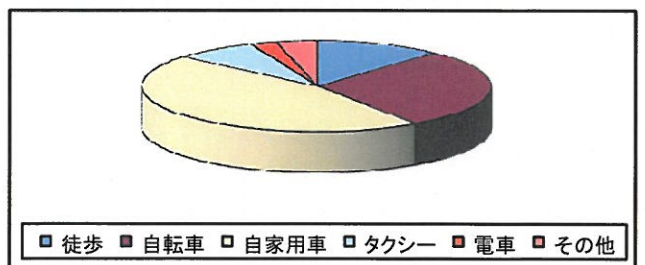
③ 当院を選ばれた理由は

他病院の紹介	103
近所だから	93
家族・知人の勧め	19
市立病院だから	129
以前からかかっていたから	172
ご自分の判断	68
医療設備が整っているから	49
その他	13



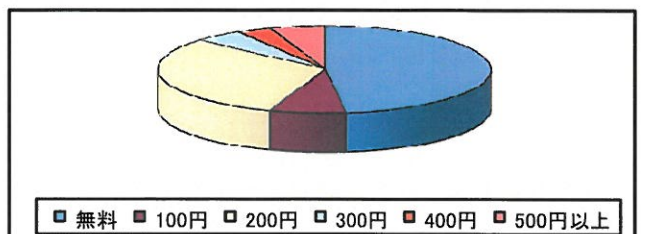
④ ご来院方法は

徒歩	49
自転車	119
自家用車	189
タクシー	32
電車	10
その他	16



※ 自家用車と答えられた方は、駐車料金はいつもの位かかっていますか？

無料	71
100円	11
200円	46
300円	7
400円	5
500円以上	8

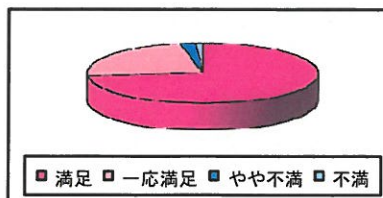


## 2. 医師についてお尋ねします

総合評価

### ① 質問や相談に親切に対応しましたか

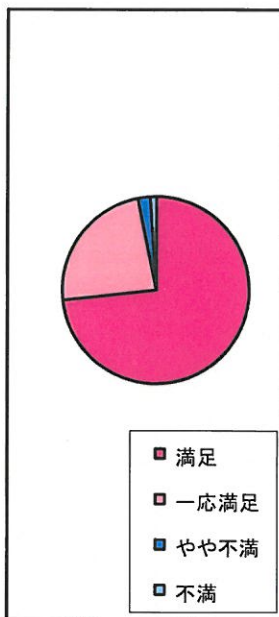
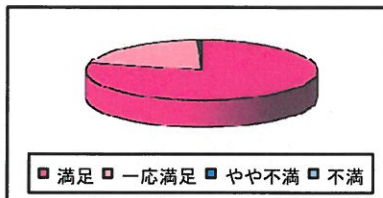
満足	345
一応満足	111
やや不満	10
不満	5



満足	73.25%
一応満足	23.57%
やや不満	2.12%
不満	1.06%

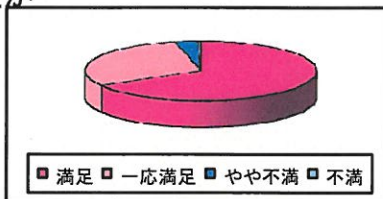
### ② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	356
一応満足	93
やや不満	2
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	238
一応満足	108
やや不満	11
不満	2



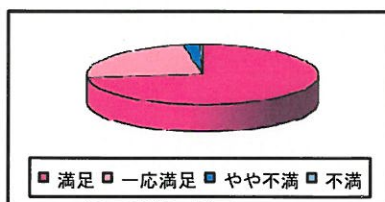
0.33815  
0.653179

## 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

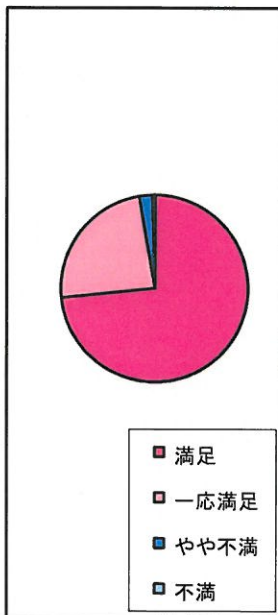
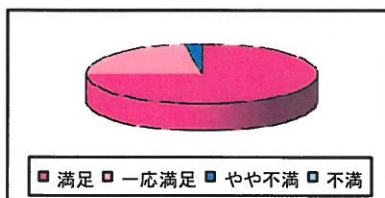
満足	295
一応満足	96
やや不満	9
不満	2



満足	73.38%
一応満足	23.88%
やや不満	2.24%
不満	0.50%

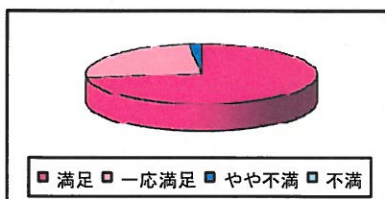
### ② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	302
一応満足	90
やや不満	10
不満	0



### ③ 案内や説明はわかりやすかったですか

満足	288
一応満足	101
やや不満	7
不満	0

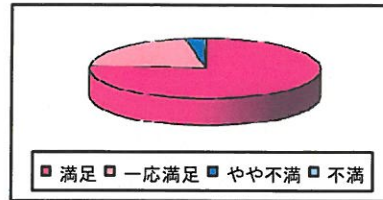


#### 4. 技師(レントゲン技師・検査技師)についてお尋ねします

総合評価

##### ① 質問や相談に親切に対応しましたか

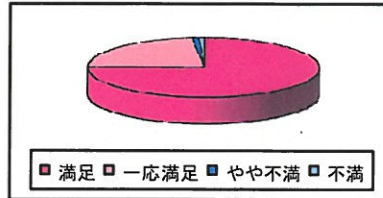
満足	180
一応満足	49
やや不満	6
不満	1



満足	76.27%
一応満足	20.76%
やや不満	2.54%
不満	0.00%

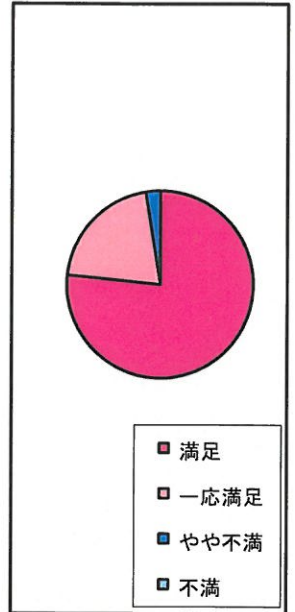
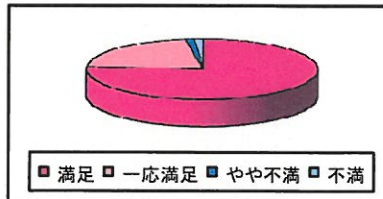
##### ② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	173
一応満足	54
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	180
一応満足	50
やや不満	3
不満	3

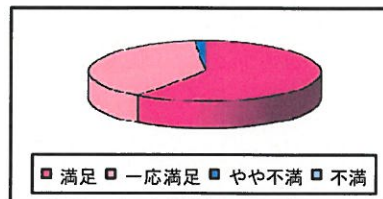


#### 5. 医事・会計についてお尋ねします

総合評価

##### ① 質問や相談に親切に対応しましたか

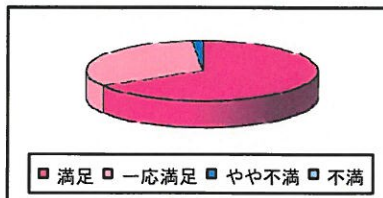
満足	225
一応満足	145
やや不満	6
不満	0



満足	59.84%
一応満足	38.56%
やや不満	1.60%
不満	0.00%

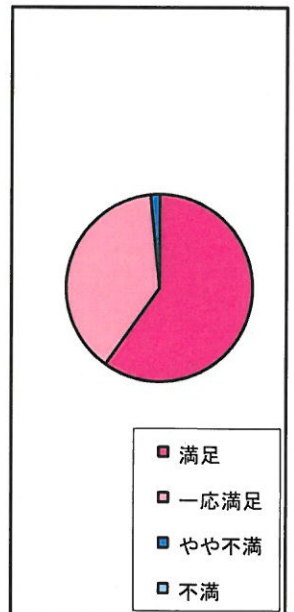
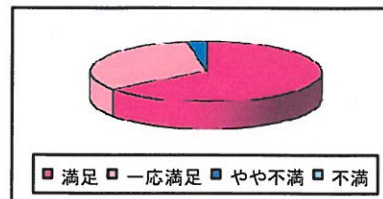
##### ② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	247
一応満足	120
やや不満	6
不満	0



##### ③ 案内や説明はわかりやすかったですか

満足	248
一応満足	124
やや不満	11
不満	0

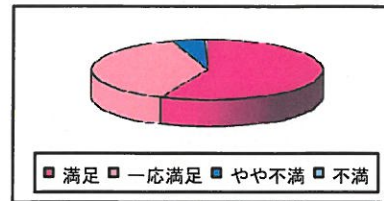


## 6. 病院内の施設についてお尋ねします

総合評価

### ① トイレの清潔度はどうでしたか

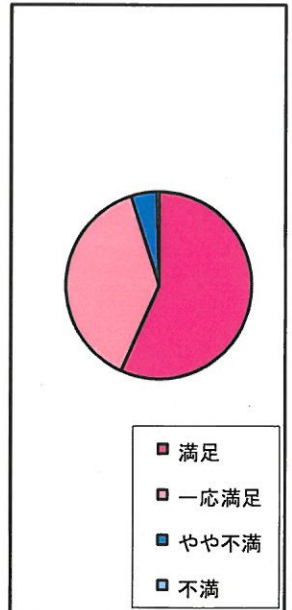
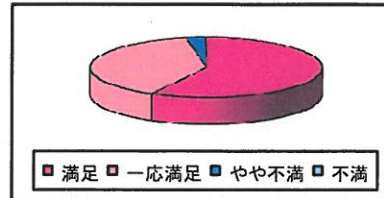
満足	230
一応満足	156
やや不満	18
不満	2



満足	56.65%
一応満足	38.42%
やや不満	4.43%
不満	0.49%

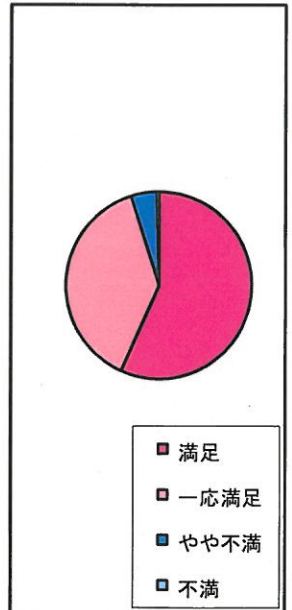
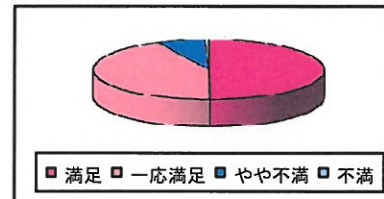
### ② 病院内の清潔度はどうでしたか

満足	244
一応満足	166
やや不満	11
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

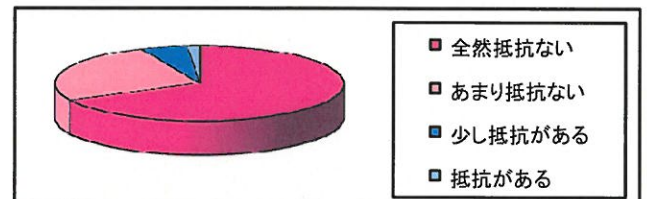
満足	205
一応満足	176
やや不満	27
不満	3



## 7. 個人情報保護についてお尋ねします

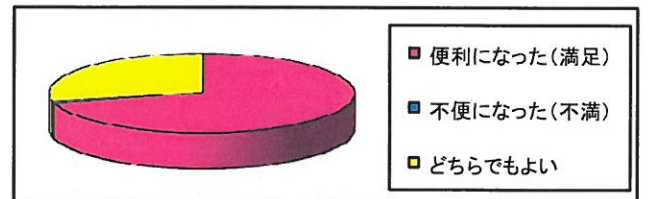
### ① 診察時に患者様をお呼びする時、名前でお呼びする事に抵抗はありますか

全然抵抗ない	283
あまり抵抗ない	108
少し抵抗がある	22
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)	294
不便になった(不満)	3
どちらでもよい	118



## 8. その他

### ① 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

