

# 外来満足度調査結果

平成22年7月9日（金）、7月12日（月）実施

実質配布数	672枚
有効回収枚数	414枚
回収率	62%

接遇プロジェクト委員会

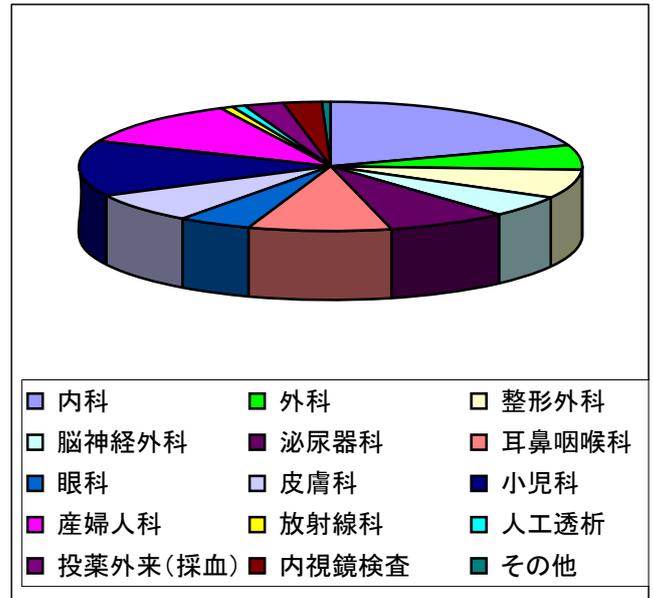
# H22年度 外来満足度アンケート調査結果

H22年7月9日・12日実施

## 1. 患者様ご自身についてお尋ねします

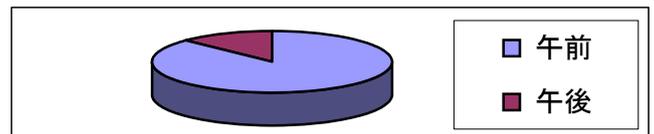
① 本日、受診された診療科はどちらですか

内科	92
外科	28
整形外科	34
脳神経外科	24
泌尿器科	37
耳鼻咽喉科	43
眼科	21
皮膚科	35
小児科	65
産婦人科	53
放射線科	4
人工透析	4
投薬外来(採血)	12
内視鏡検査	12
その他	2



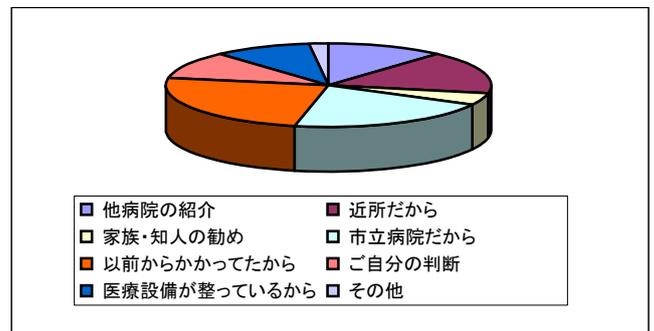
② 受診されたのは午前ですか、午後ですか

午前	323
午後	47



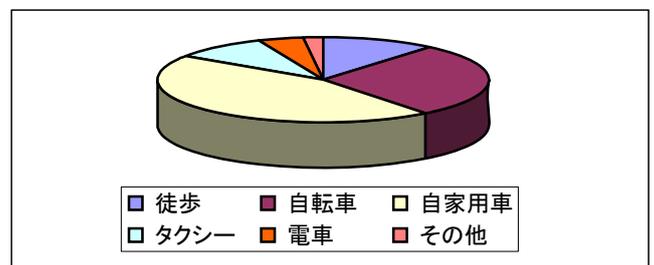
③ 当院を選ばれた理由は

他病院の紹介	71
近所だから	100
家族・知人の勧め	28
市立病院だから	126
以前からかかっていたから	148
ご自分の判断	64
医療設備が整っているから	60
その他	11



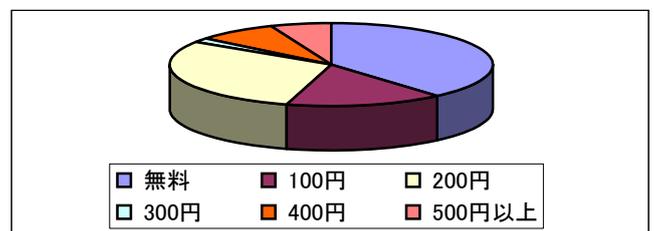
④ ご来院方法は

徒歩	49
自転車	126
自家用車	201
タクシー	41
電車	19
その他	9



※ 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	44
100円	18
200円	34
300円	2
400円	9
500円以上	7

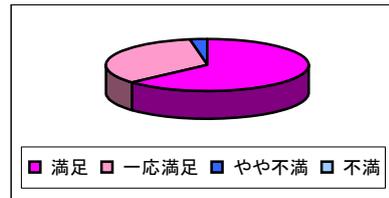


## 2. 医師についてお尋ねします

### 総合評価

### ① 質問や相談に親切に対応しましたか

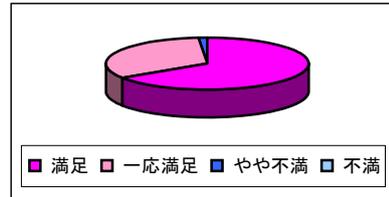
満足	260
一応満足	139
やや不満	11
不満	0



満足	62.67%
一応満足	35.00%
やや不満	2.33%
不満	0.00%

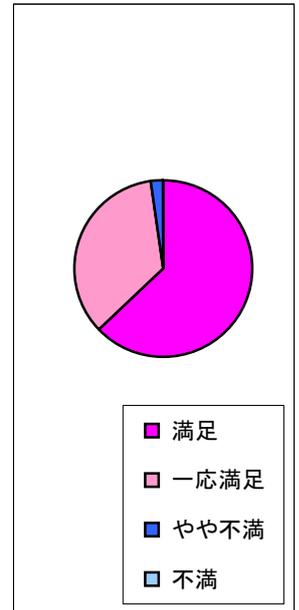
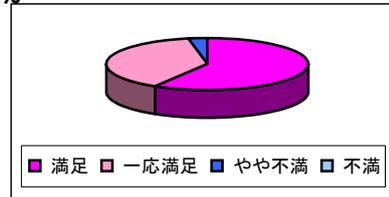
### ② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	267
一応満足	132
やや不満	6
不満	0



### ③ 病状や治療法についての説明はいかがでしたか

満足	239
一応満足	156
やや不満	13
不満	0

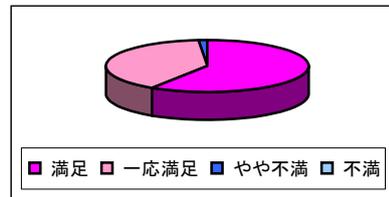


## 3. 看護師についてお尋ねします

### 総合評価

### ① 質問や相談に親切に対応しましたか

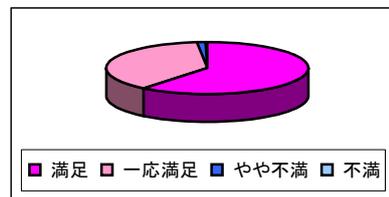
満足	182
一応満足	121
やや不満	4
不満	0



満足	61.66%
一応満足	37.00%
やや不満	1.24%
不満	0.10%

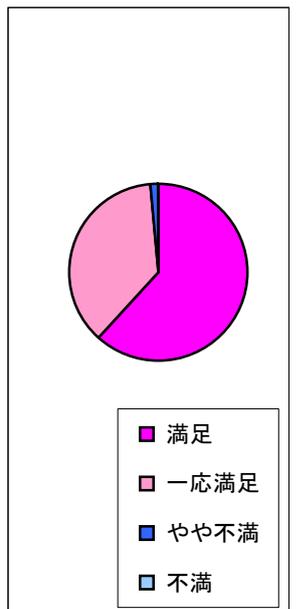
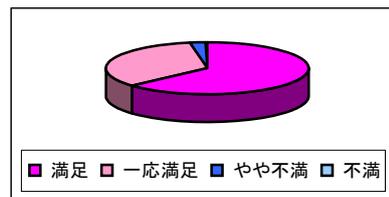
### ② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	185
一応満足	114
やや不満	4
不満	1



### ③ 案内や説明はわかりやすかったですか

満足	191
一応満足	102
やや不満	7
不満	1

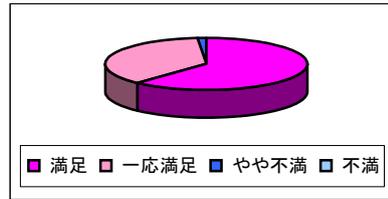


#### 4. 技師(レントゲン技師・検査技師)についてお尋ねします

総合評価

##### ① 質問や相談に親切に対応しましたか

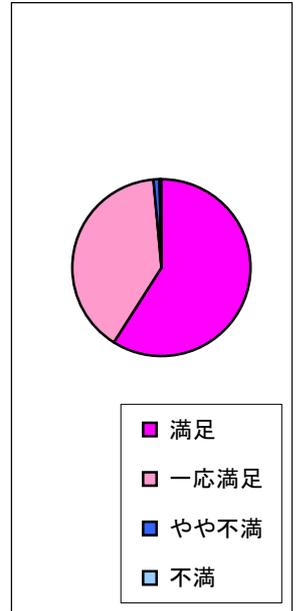
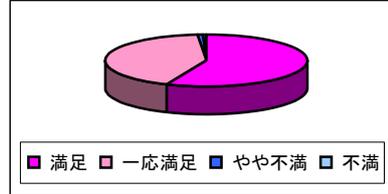
満足	125
一応満足	74
やや不満	3
不満	0



満足	59.00%
一応満足	39.67%
やや不満	1.00%
不満	0.33%

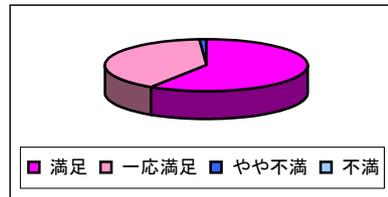
##### ② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	112
一応満足	84
やや不満	2
不満	1



##### ③ 案内や説明はわかりやすかったですか

満足	119
一応満足	80
やや不満	2
不満	0

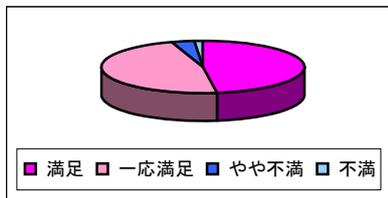


#### 5. 医事・会計についてお尋ねします

総合評価

##### ① 質問や相談に親切に対応しましたか

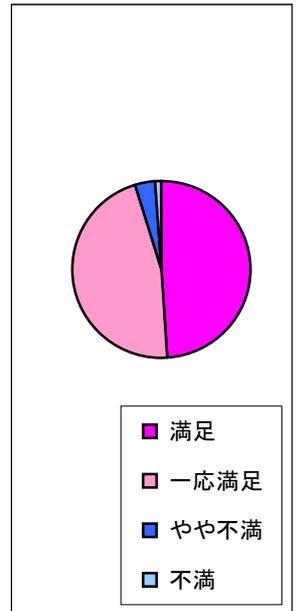
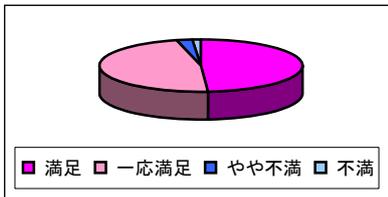
満足	142
一応満足	141
やや不満	11
不満	4



満足	49.00%
一応満足	46.33%
やや不満	3.67%
不満	1.00%

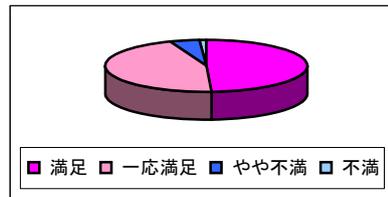
##### ② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	142
一応満足	138
やや不満	7
不満	4



##### ③ 案内や説明はわかりやすかったですか

満足	141
一応満足	129
やや不満	14
不満	3



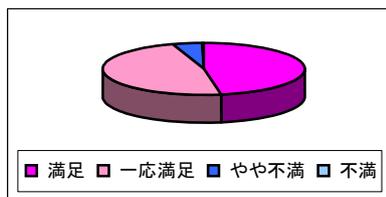
総合評価

満足	43.67%
一応満足	48.30%
やや不満	6.33%
不満	1.70%

6. 病院内の施設についてお尋ねします

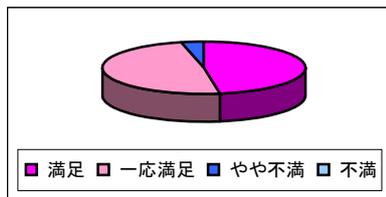
① トイレの清潔度はどうでしたか

満足	143
一応満足	145
やや不満	14
不満	1



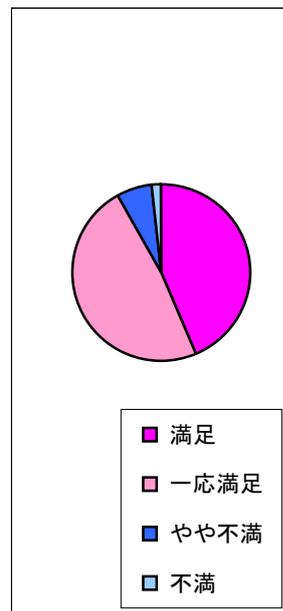
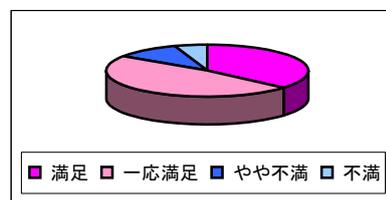
② 病院内の清潔度はどうでしたか

満足	146
一応満足	150
やや不満	11
不満	0



③ 各外来前の待合スペースの広さはどうでしたか

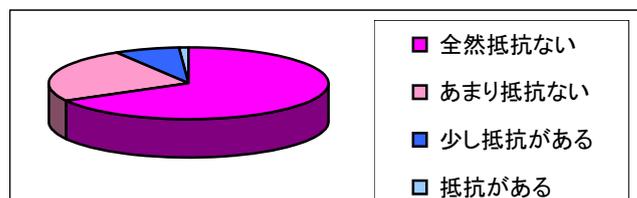
満足	116
一応満足	153
やや不満	33
不満	17



7. 個人情報保護についてお尋ねします

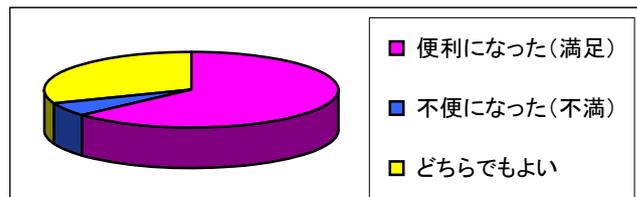
① 診察時に患者様をお呼びする時、名前でお呼びする事に抵抗はありますか

全然抵抗ない	248
あまり抵抗ない	91
少し抵抗がある	28
抵抗がある	4



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

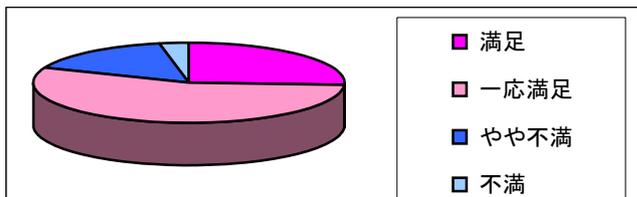
便利になった(満足)	207
不便になった(不満)	19
どちらでもよい	101



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	92
一応満足	198
やや不満	57
不満	11



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	251
どちらとも言えない	117
たぶん紹介しない	5

