

外来満足度調査結果

平成 2 3 年 7 月 8 日（金） 7 月 1 1 日（月）実施

実質配布数	6 9 7 枚
有効回収枚数	4 9 2 枚
回収率	7 0 %

接遇プロジェクト委員会

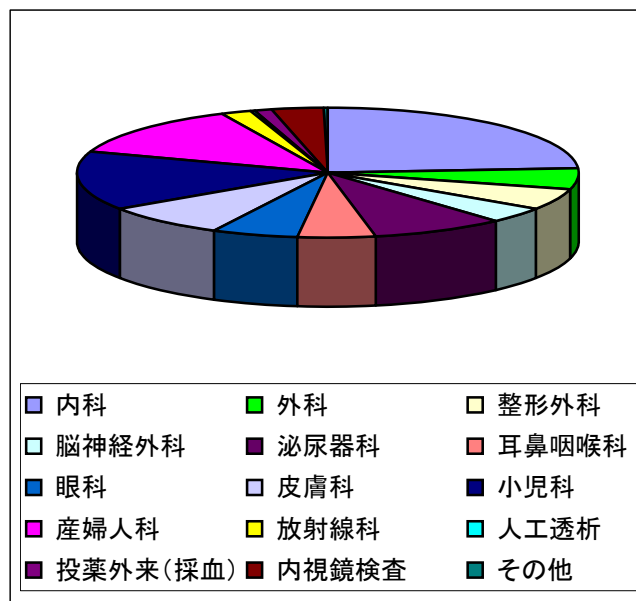
H23年度 外来満足度アンケート調査結果

H23年7月8日・11日実施

1. 患者様ご自身についてお尋ねします

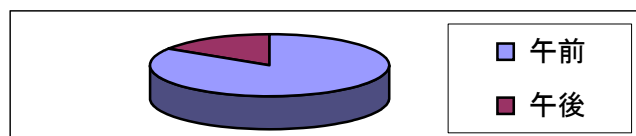
① 本日、受診された診療科はどちらですか

内科	123
外科	26
整形外科	28
脳神経外科	19
泌尿器科	45
耳鼻咽喉科	26
眼科	28
皮膚科	41
小児科	76
産婦人科	65
放射線科	10
人工透析	2
投薬外来(採血)	6
内視鏡検査	17
その他	1



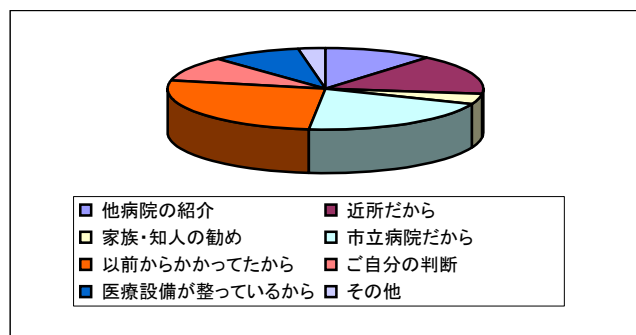
② 受診されたのは午前ですか、午後ですか

午前	341
午後	66



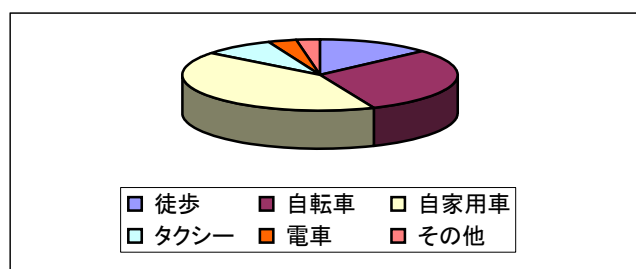
③ 当院を選ばれた理由は

他病院の紹介	74
近所だから	105
家族・知人の勧め	28
市立病院だから	136
以前からかかっていたから	178
ご自分の判断	64
医療設備が整っているから	61
その他	18



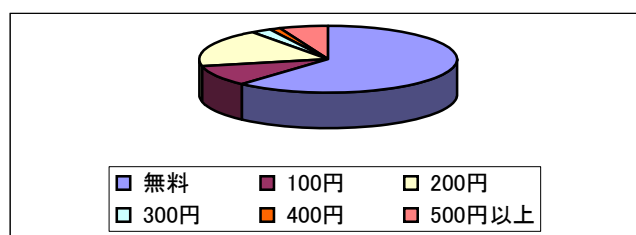
④ ご来院方法は

徒歩	60
自転車	135
自家用車	187
タクシー	37
電車	14
その他	13



※ 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	8
200円	15
300円	2
400円	1
500円以上	5

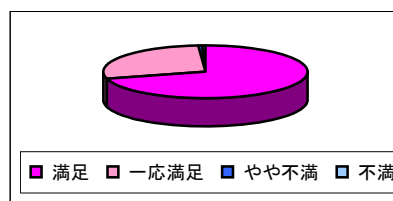


2. 医師についてお尋ねします

総合評価

① 質問や相談に親切に対応しましたか

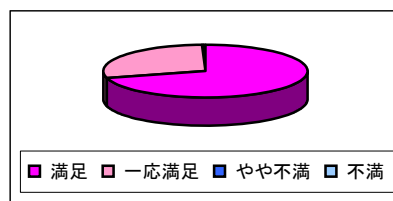
満足	324
一応満足	128
やや不満	3
不満	2



満足	70.90%
一応満足	28.01%
やや不満	0.66%
不満	0.44%

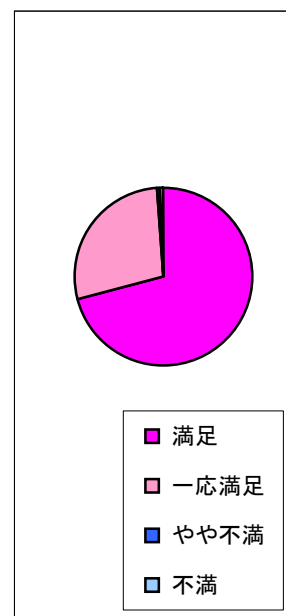
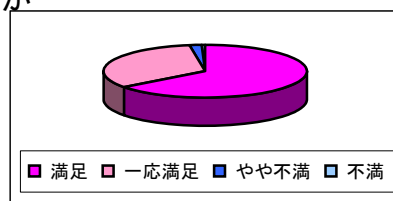
② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	309
一応満足	125
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	279
一応満足	142
やや不満	8
不満	3



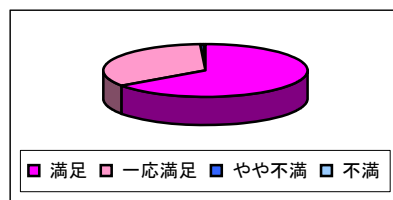
0.33815
0.653179

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

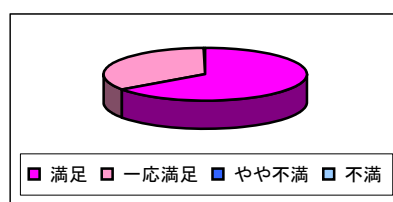
満足	226
一応満足	117
やや不満	2
不満	1



満足	65.32%
一応満足	33.82%
やや不満	0.58%
不満	0.29%

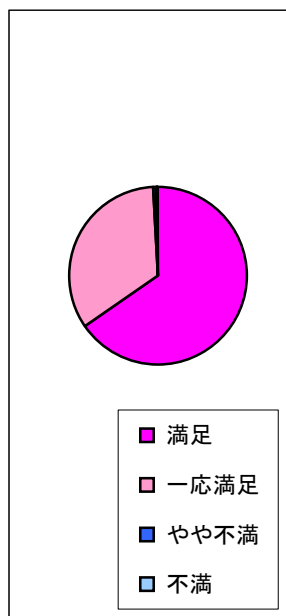
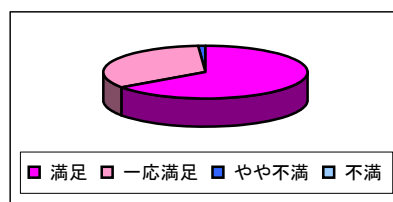
② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	223
一応満足	117
やや不満	0
不満	1



③ 案内や説明はわかりやすかったですか

満足	219
一応満足	112
やや不満	4
不満	0

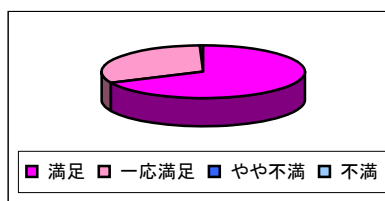


4. 技師(レントゲン技師・検査技師)についてお尋ねします

総合評価

① 質問や相談に親切に対応しましたか

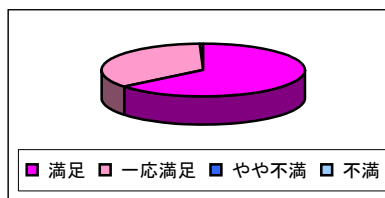
満足	151
一応満足	70
やや不満	1
不満	0



満足	68.02%
一応満足	31.53%
やや不満	0.45%
不満	0.00%

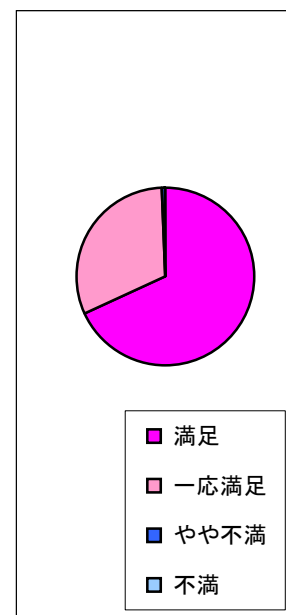
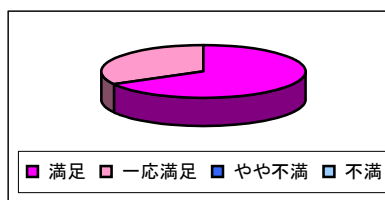
② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	136
一応満足	75
やや不満	1
不満	0



③ 案内や説明はわかりやすかったですか

満足	142
一応満足	70
やや不満	0
不満	0

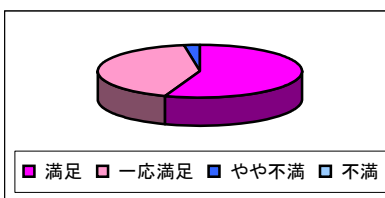


5. 医事・会計についてお尋ねします

総合評価

① 質問や相談に親切に対応しましたか

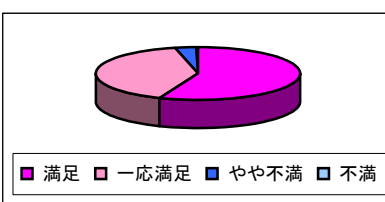
満足	187
一応満足	141
やや不満	8
不満	0



満足	55.65%
一応満足	41.96%
やや不満	2.38%
不満	0.00%

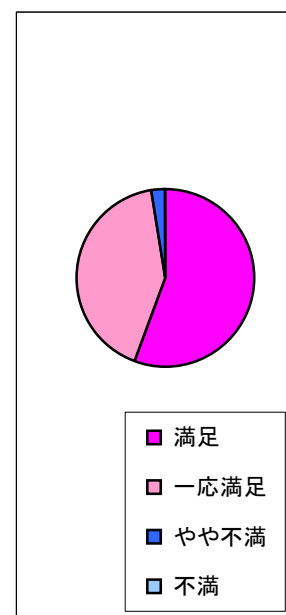
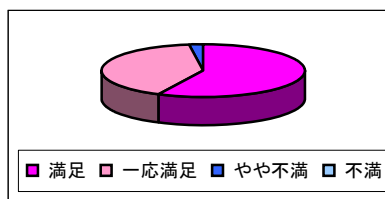
② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	183
一応満足	131
やや不満	11
不満	1



③ 案内や説明はわかりやすかったですか

満足	187
一応満足	133
やや不満	7
不満	0

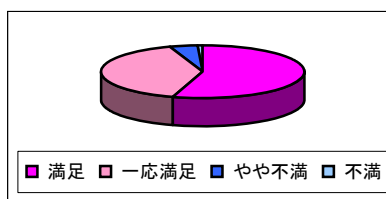


6. 病院内の施設についてお尋ねします

総合評価

① トイレの清潔度はどうでしたか

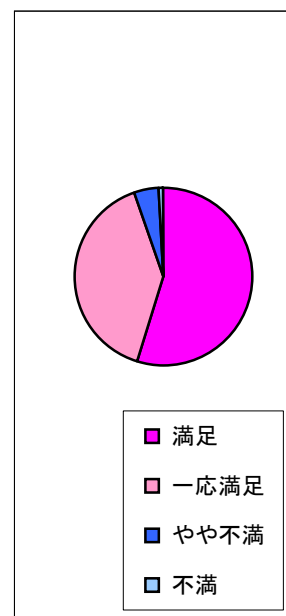
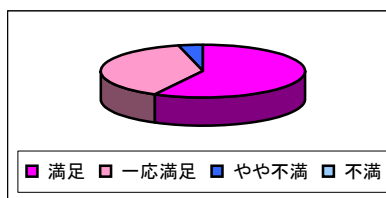
満足	184
一応満足	135
やや不満	15
不満	3



満足	54.60%
一応満足	40.06%
やや不満	4.45%
不満	0.89%

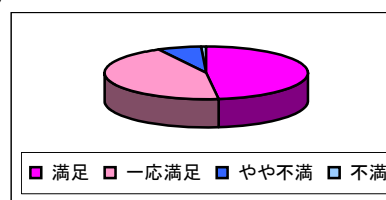
② 病院内の清潔度はどうでしたか

満足	197
一応満足	131
やや不満	13
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

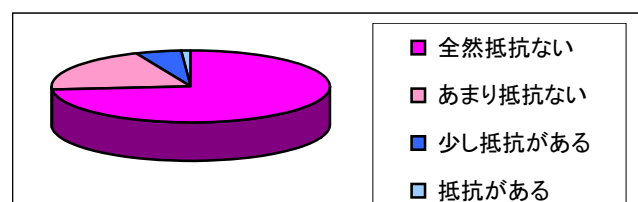
満足	163
一応満足	150
やや不満	23
不満	3



7. 個人情報保護についてお尋ねします

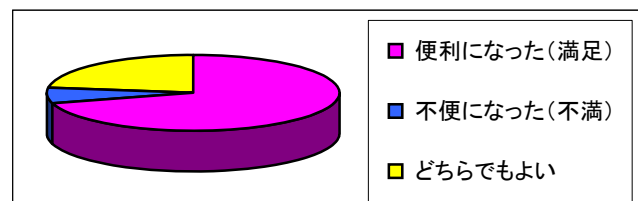
① 診察時に患者様をお呼びする時、名前でお呼びする事に抵抗はありますか

全然抵抗ない	317
あまり抵抗ない	87
少し抵抗がある	22
抵抗がある	5



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

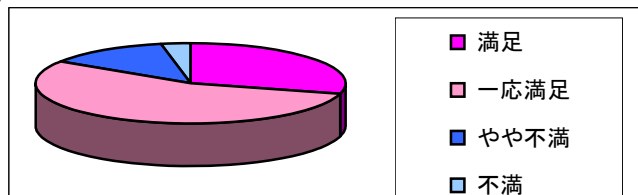
便利になった(満足)	260
不便になった(不満)	25
どちらでもよい	84



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	111
一応満足	210
やや不満	49
不満	12



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	291
どちらとも言えない	109
たぶん紹介しない	3

