

# 外来満足度調査結果

平成 25 年 7 月 5 日（金）、7 月 8 日（月）実施

実質配布数	626 枚
有効回収枚数	460 枚
回収率	73%

接遇プロジェクト委員会

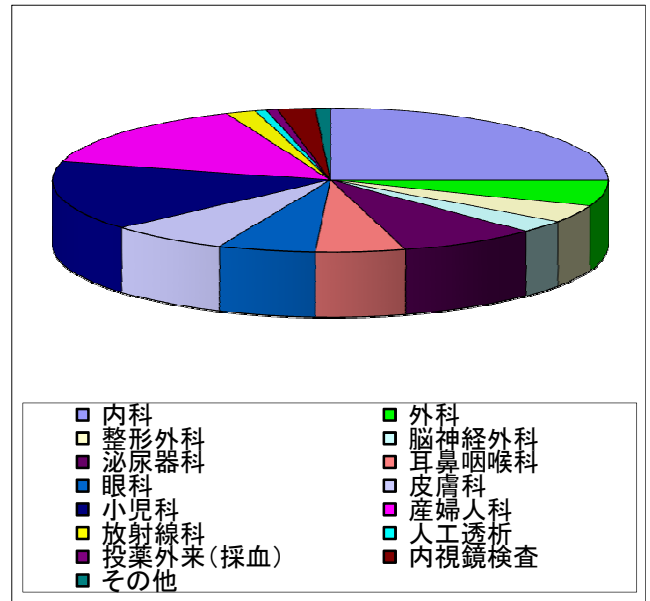
# H25年度 外来満足度アンケート調査結果

H25年7月5日・8日実施

## 1. 患者様ご自身についてお尋ねします

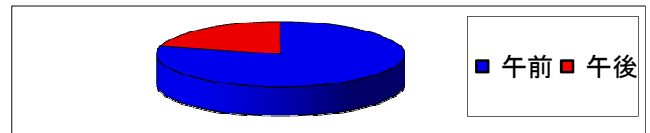
① 本日、受診された診療科はどちらですか

内科	115
外科	27
整形外科	18
脳神経外科	13
泌尿器科	37
耳鼻咽喉科	24
眼科	26
皮膚科	32
小児科	72
産婦人科	68
放射線科	8
人工透析	3
投薬外来(採血)	3
内視鏡検査	10
その他	4



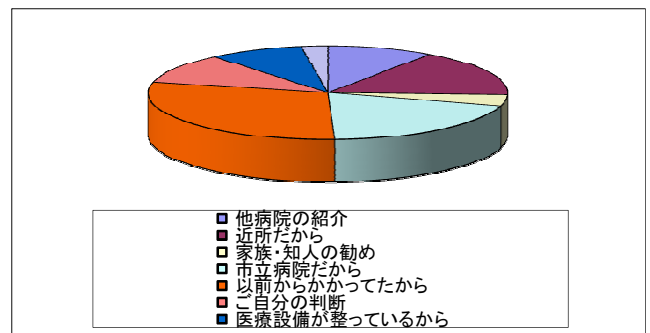
② 受診されたのは午前ですか、午後ですか

午前	270
午後	73



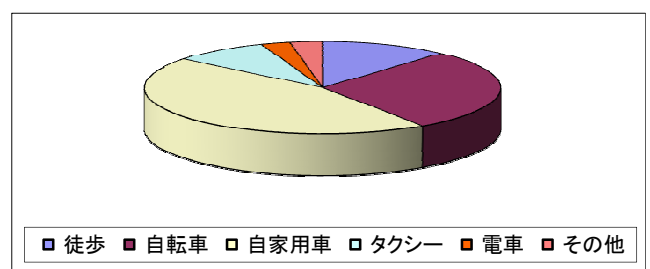
③ 当院を選ばれた理由は

他病院の紹介	56
近所だから	95
家族・知人の勧め	22
市立病院だから	117
以前からかかっていたから	172
ご自分の判断	61
医療設備が整っているから	50
その他	14



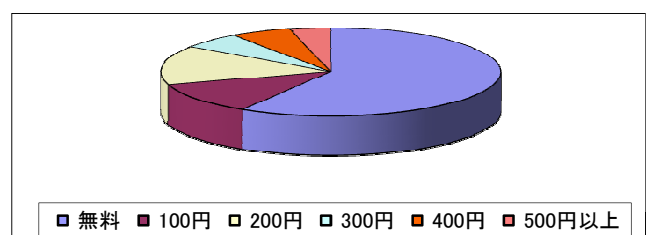
④ ご来院方法は

徒歩	48
自転車	119
自家用車	186
タクシー	36
電車	11
その他	12



※ 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	61
100円	12
200円	15
300円	6
400円	6
500円以上	4

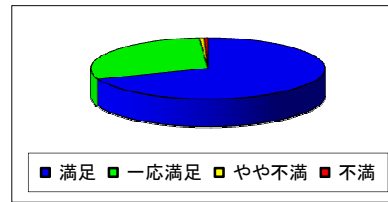


## 2. 医師についてお尋ねします

### 総合評価

### ① 質問や相談に親切に対応しましたか

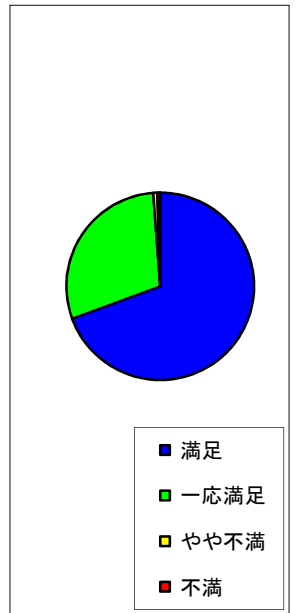
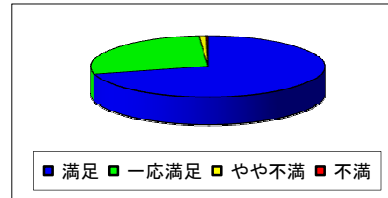
満足	295
一応満足	125
やや不満	3
不満	2



満足	69.41%
一応満足	29.41%
やや不満	0.71%
不満	0.47%

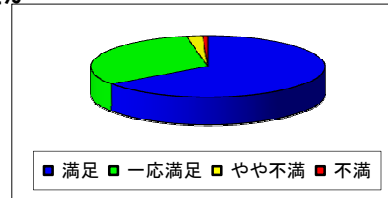
### ② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	296
一応満足	115
やや不満	4
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	271
一応満足	132
やや不満	9
不満	3

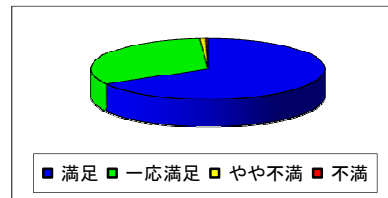


## 3. 看護師についてお尋ねします

### 総合評価

### ① 質問や相談に親切に対応しましたか

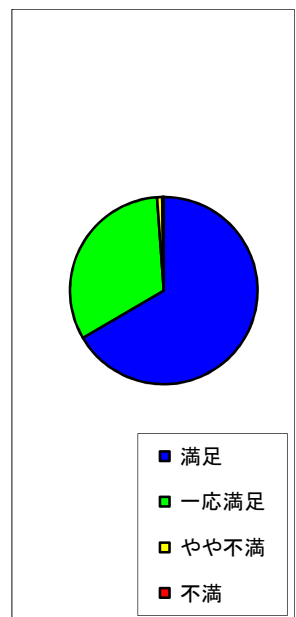
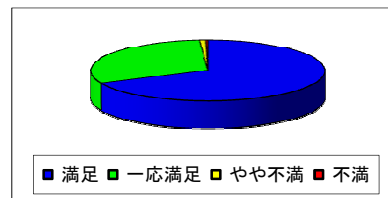
満足	237
一応満足	115
やや不満	3
不満	1



満足	66.57%
一応満足	32.30%
やや不満	0.84%
不満	0.28%

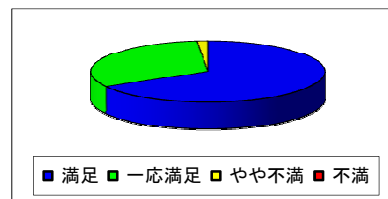
### ② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	239
一応満足	107
やや不満	3
不満	1



### ③ 案内や説明はわかりやすかったですか

満足	228
一応満足	109
やや不満	5
不満	0

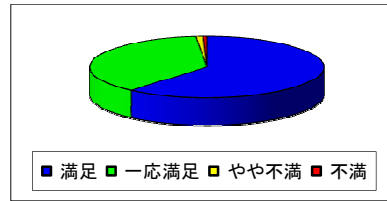


#### 4. 技師(レントゲン技師・検査技師)についてお尋ねします

総合評価

##### ① 質問や相談に親切に対応しましたか

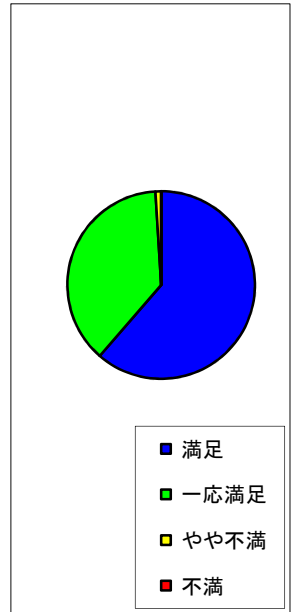
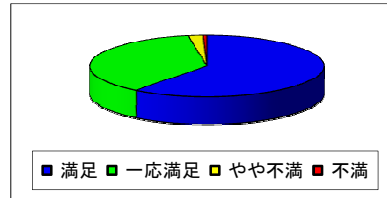
満足	124
一応満足	76
やや不満	2
不満	1



満足	61.08%
一応満足	37.44%
やや不満	0.99%
不満	0.00%

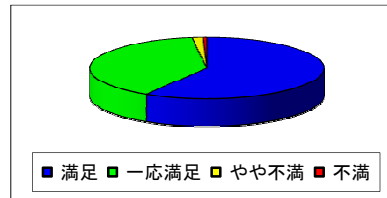
##### ② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	120
一応満足	74
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	116
一応満足	78
やや不満	3
不満	1

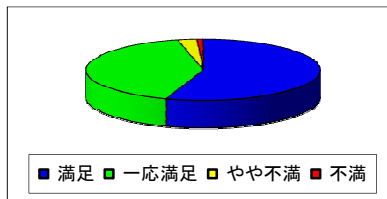


#### 5. 医事・会計についてお尋ねします

総合評価

##### ① 質問や相談に親切に対応しましたか

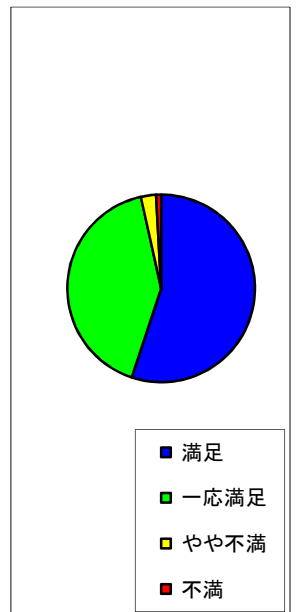
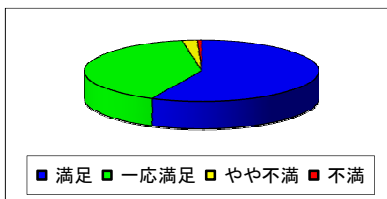
満足	190
一応満足	143
やや不満	9
不満	3



満足	55.07%
一応満足	41.45%
やや不満	2.61%
不満	0.87%

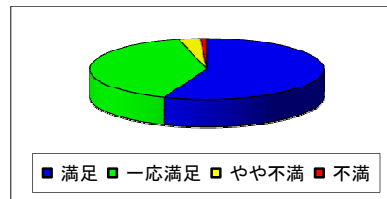
##### ② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	194
一応満足	138
やや不満	7
不満	2



##### ③ 案内や説明はわかりやすかったですか

満足	189
一応満足	136
やや不満	10
不満	3



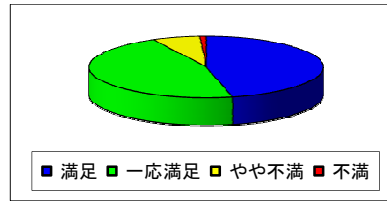
総合評価

満足	46.45%
一応満足	46.15%
やや不満	6.51%
不満	0.89%

6. 病院内の施設についてお尋ねします

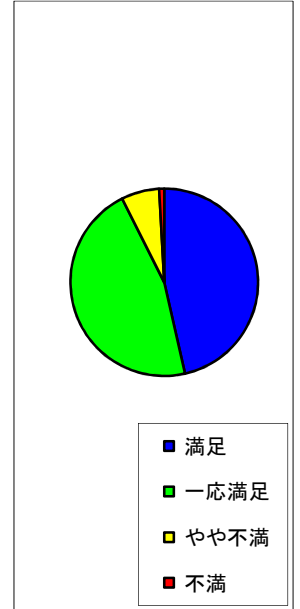
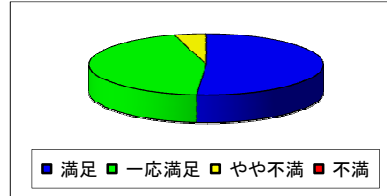
① トイレの清潔度はどうでしたか

満足	157
一応満足	156
やや不満	22
不満	3



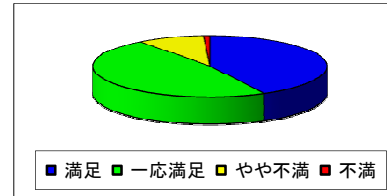
② 病院内の清潔度はどうでしたか

満足	178
一応満足	154
やや不満	15
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

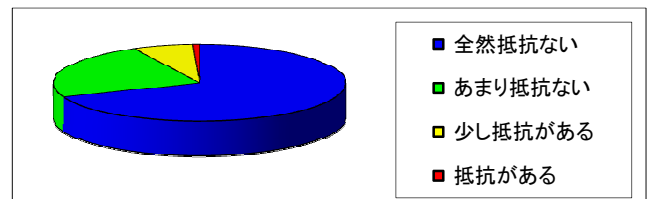
満足	147
一応満足	165
やや不満	32
不満	3



7. 個人情報保護についてお尋ねします

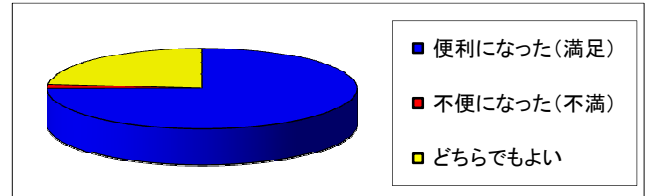
① 診察時に患者様をお呼びする時、名前でお呼びする事に抵抗はありますか

全然抵抗ない	293
あまり抵抗ない	101
少し抵抗がある	28
抵抗がある	3



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

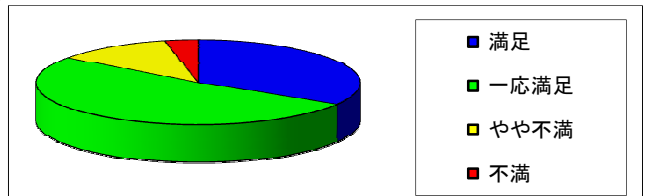
便利になった(満足)	274
不便になった(不満)	6
どちらでもよい	86



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	133
一応満足	203
やや不満	46
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	295
どちらとも言えない	95
たぶん紹介しない	4

