

外来満足度調査結果

平成 29 年 8 月 23 日（水）、8 月 24 日（木）実施

実質配布数	620 枚
有効回収枚数	438 枚
回収率	71%

接遇プロジェクト委員会

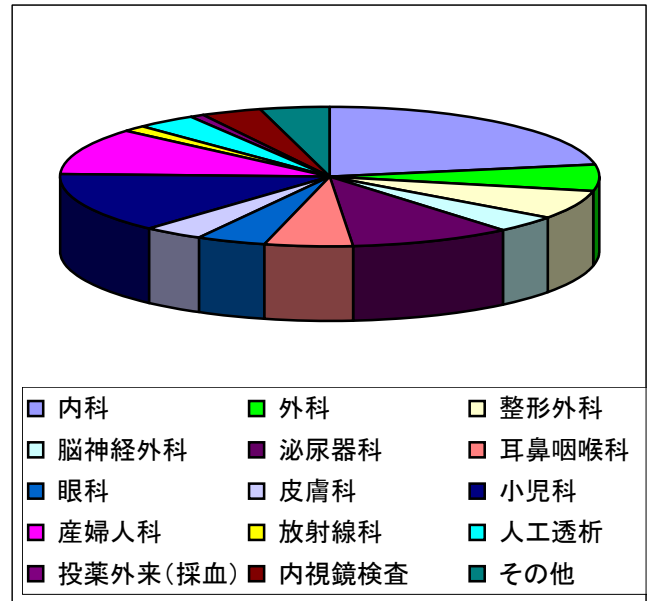
H29年度 外来満足度アンケート調査結果

H29年8月23日・24日実施

1. 患者様ご自身についてお尋ねします

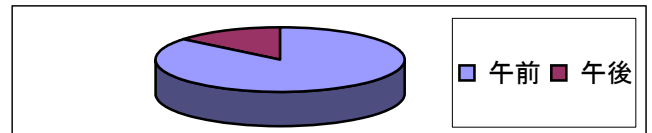
① 本日、受診された診療科はどちらですか

内科	110
外科	30
整形外科	33
脳神経外科	19
泌尿器科	47
耳鼻咽喉科	27
眼科	20
皮膚科	18
小児科	68
産婦人科	54
放射線科	7
人工透析	18
投薬外来(採血)	4
内視鏡検査	17
その他	21



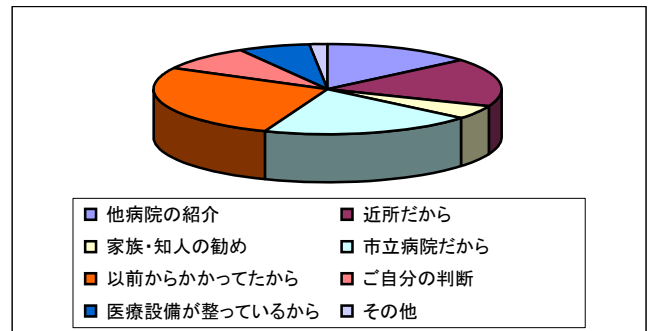
② 受診されたのは午前ですか、午後ですか

午前	342
午後	56



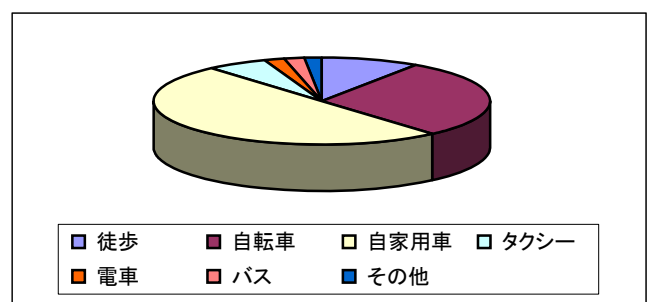
③ 当院を選ばれた理由は

他病院の紹介	86
近所だから	106
家族・知人の勧め	30
市立病院だから	121
以前からかかっていたから	166
ご自分の判断	55
医療設備が整っているから	40
その他	11



④ ご来院方法は

徒歩	42
自転車	129
自家用車	221
タクシー	27
電車	8
バス	9
その他	7

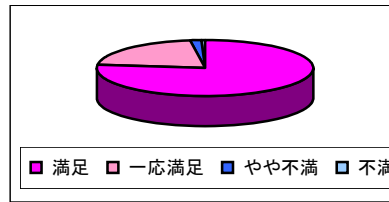


2. 医師についてお尋ねします

総合評価

① 質問や相談に親切に対応しましたか

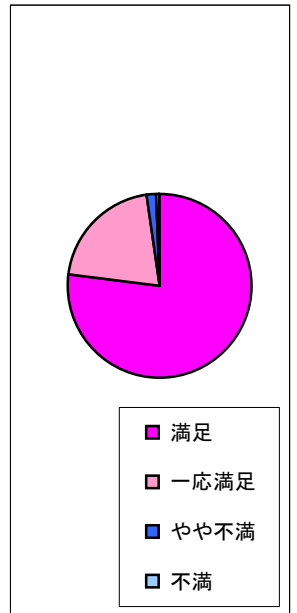
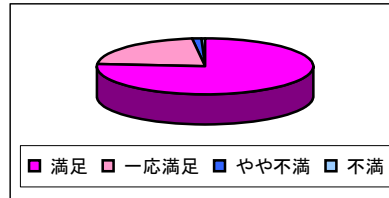
満足	335
一応満足	91
やや不満	8
不満	2



満足	76.83%
一応満足	20.87%
やや不満	1.83%
不満	0.46%

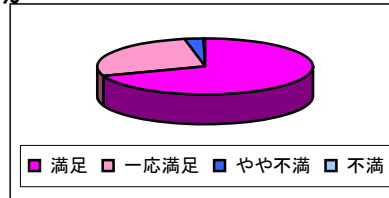
② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	335
一応満足	96
やや不満	6
不満	2



③ 病状や治療法についての説明はいかがでしたか

満足	263
一応満足	103
やや不満	11
不満	1

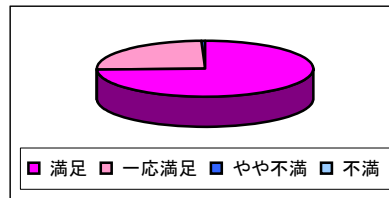


3. 看護師についてお尋ねします

総合評価

① 質問や相談に親切に対応しましたか

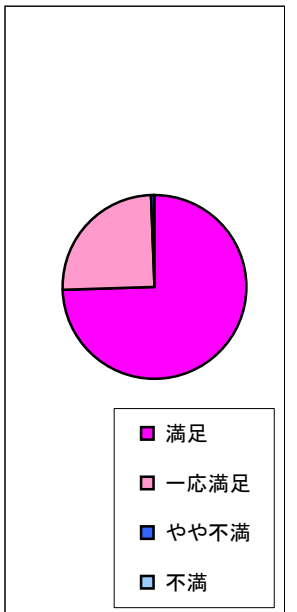
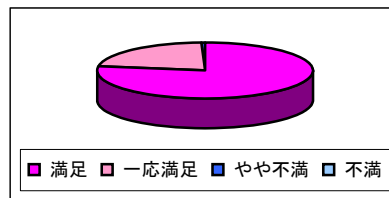
満足	285
一応満足	96
やや不満	2
不満	0



満足	74.41%
一応満足	25.07%
やや不満	0.52%
不満	0.00%

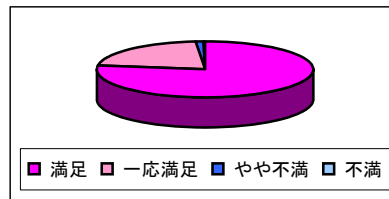
② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	295
一応満足	83
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	286
一応満足	79
やや不満	4
不満	1

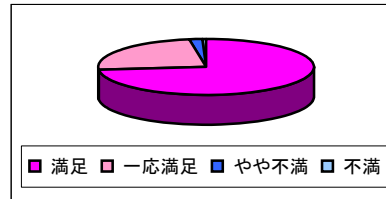


4. 技師(レントゲン技師・検査技師)についてお尋ねします

総合評価

① 質問や相談に親切に対応しましたか

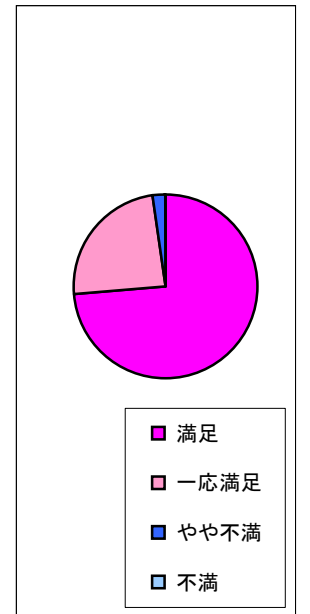
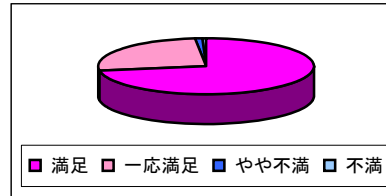
満足	168
一応満足	55
やや不満	5
不満	1



満足	73.36%
一応満足	24.02%
やや不満	2.18%
不満	0.00%

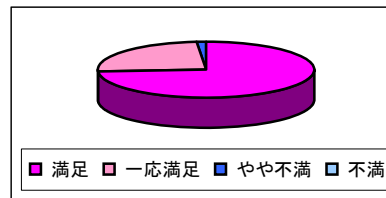
② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	164
一応満足	58
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	165
一応満足	55
やや不満	3
不満	0

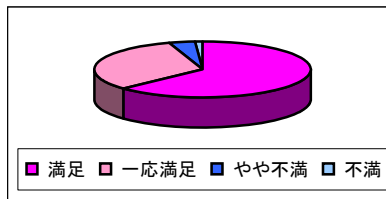


5. 医事・会計についてお尋ねします

総合評価

① 質問や相談に親切に対応しましたか

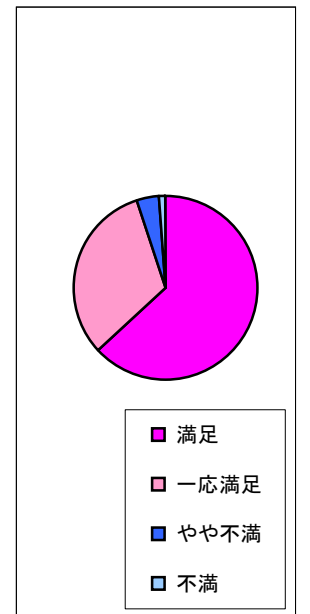
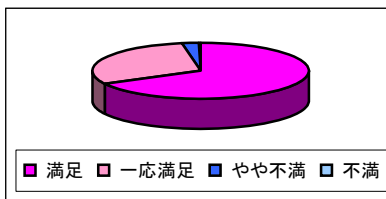
満足	247
一応満足	125
やや不満	16
不満	4



満足	63.01%
一応満足	31.89%
やや不満	4.08%
不満	1.02%

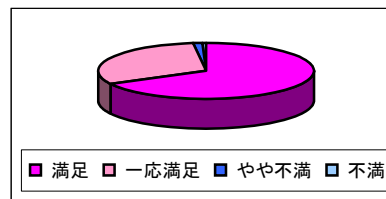
② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	262
一応満足	117
やや不満	10
不満	1



③ 案内や説明はわかりやすかったですか

満足	259
一応満足	120
やや不満	5
不満	2

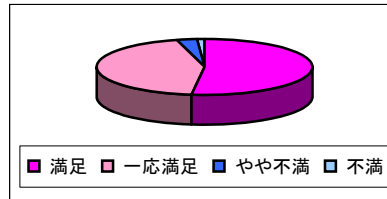


6. 病院内の施設についてお尋ねします

総合評価

① トイレの清潔度はどうでしたか

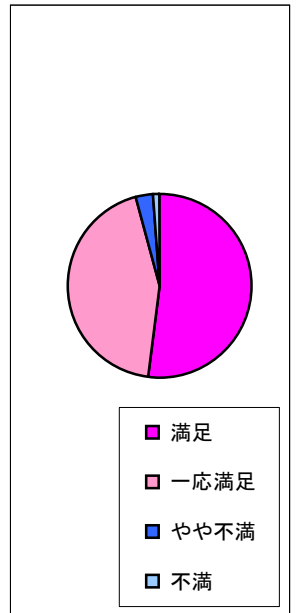
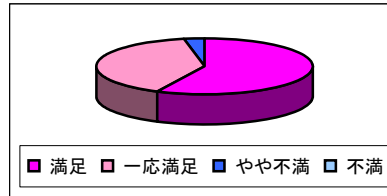
満足	195
一応満足	165
やや不満	12
不満	4



満足	51.86%
一応満足	43.88%
やや不満	3.19%
不満	1.06%

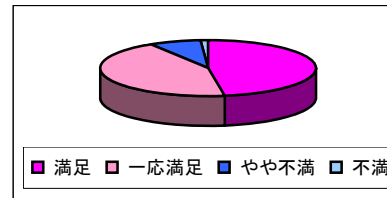
② 病院内の清潔度はどうでしたか

満足	224
一応満足	155
やや不満	12
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

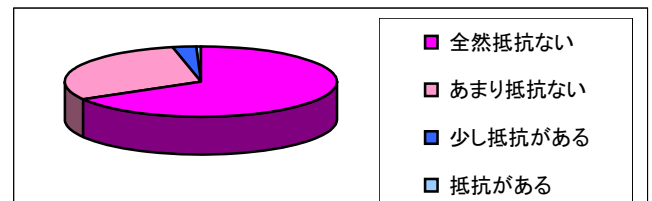
満足	185
一応満足	169
やや不満	31
不満	4



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	267
あまり抵抗ない	121
少し抵抗がある	11
抵抗がある	2



8. その他

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	284
どちらとも言えない	108
たぶん紹介しない	2

