

## 外来受診における患者満足度アンケート調査結果

調査期間：平成29年8月1日～8月31日の4週間

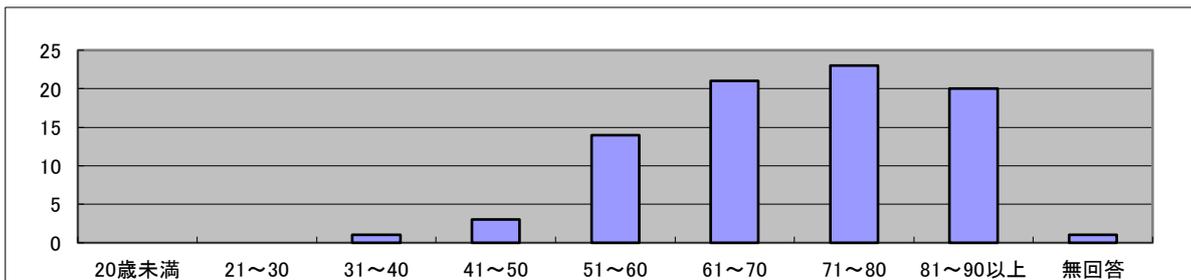
調査対象：外来受診の患者様及びご家族、付添いの人へ声かけし、調査の主旨にご協力を了承された方にアンケートを配布。

配布人数：100名

回収率：83%(83枚)

### 年齢区分:83名内訳

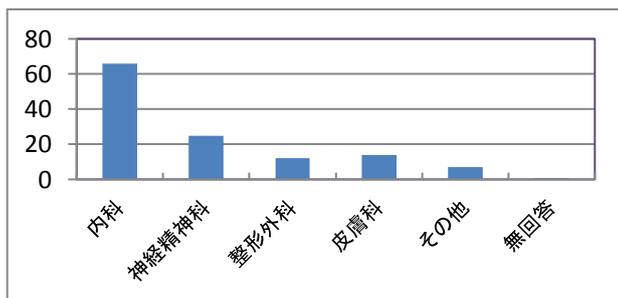
年齢	20歳未満	21～30	31～40	41～50	51～60	61～70	71～80	81～90以上	無回答
人数	0	0	1	3	14	21	23	20	1



### 受診診療科 複数回答：125名

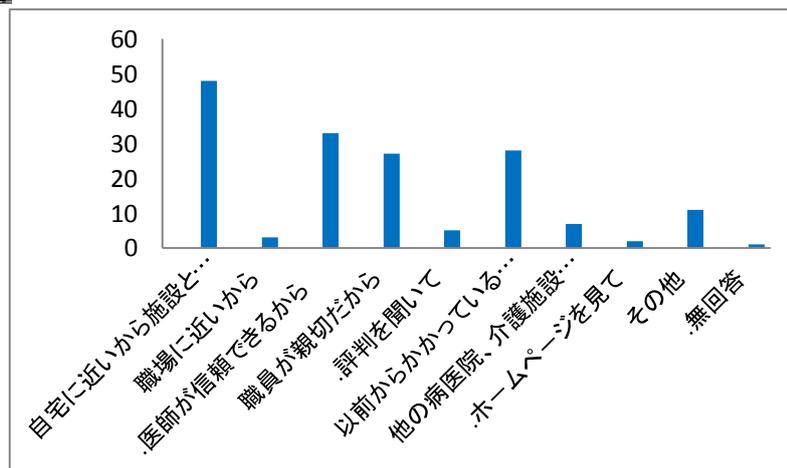
内科	神経精神科	整形外科	皮膚科	その他	無回答
66	25	12	14	7	1

\*(その他)リハビリ.健診等



### 1 当院を選んだ理由 複数回答:165名

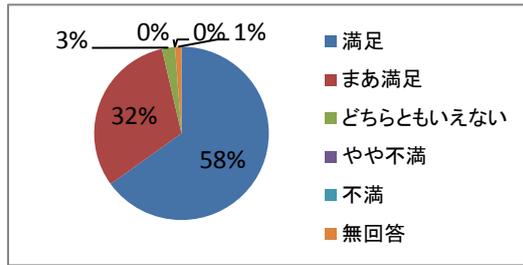
自宅に近いから施設と提供しているから	48
職場に近いから	3
医師が信頼できるから	33
職員が親切だから	27
評判を聞いて	5
以前からかかっているから	28
他の病医院、介護施設からの紹介	7
ホームページを見て	2
その他	11
無回答	1



## 2 職員の言動や態度について

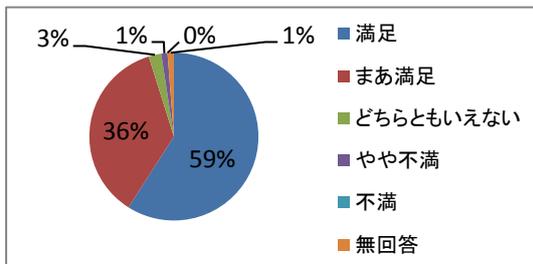
### 1 医師の対応はいかがでしたか

満足	54
まあ満足	26
どちらとも いえない	2
やや不満	0
不満	0
無回答	1



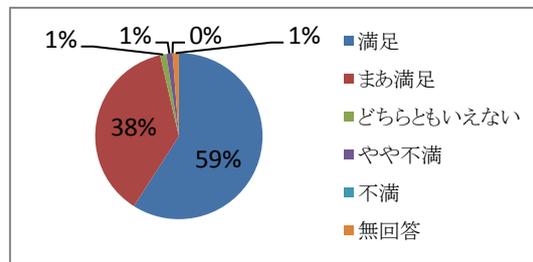
### 2 看護師の対応はいかがでしたか

満足	49
まあ満足	30
どちらとも いえない	2
やや不満	1
不満	0
無回答	1



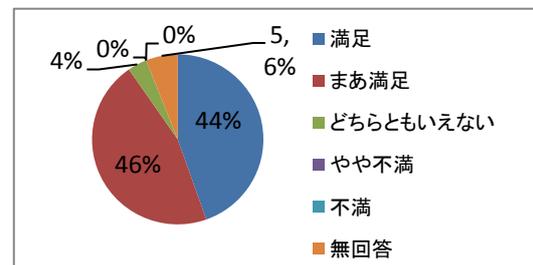
### 3 受付会計の対応はいかがでしたか

満足	49
まあ満足	31
どちらとも いえない	1
やや不満	1
不満	0
無回答	1



### 4 薬剤師の対応はいかがでしたか

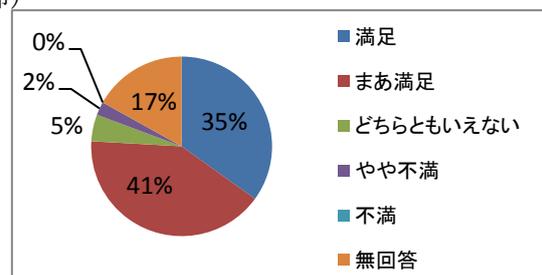
満足	37
まあ満足	38
どちらとも いえない	3
やや不満	0
不満	0
無回答	5



### 5 その他の医療技術者

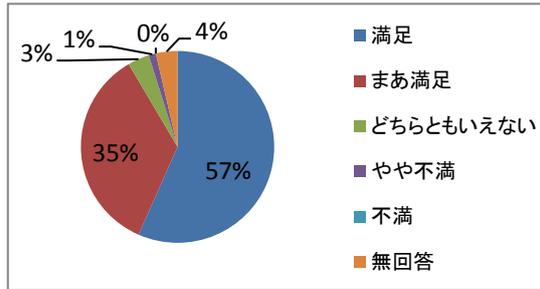
(レントゲン. 検査技師. リハビリ技師)

満足	29
まあ満足	34
どちらとも いえない	4
やや不満	2
不満	0
無回答	14



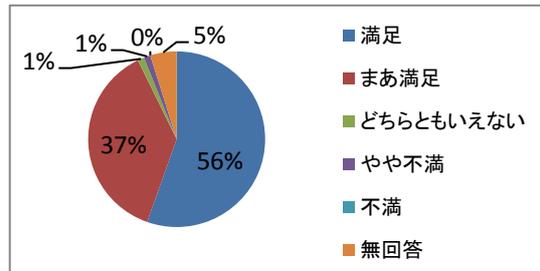
6 医師の説明のわかりやすさ

満足	47
まあ満足	29
どちらとも いえない	3
やや不満	1
不満	0
無回答	3



7 総合的な満足度

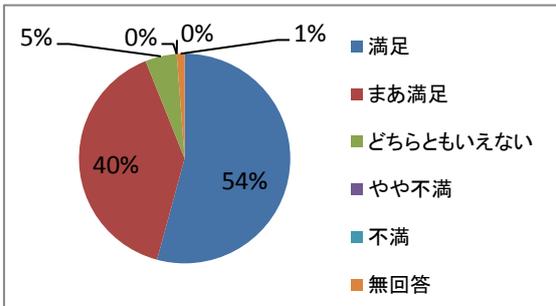
満足	46
まあ満足	31
どちらとも いえない	1
やや不満	1
不満	0
無回答	4



3 施設や療養環境はいかがでしたか

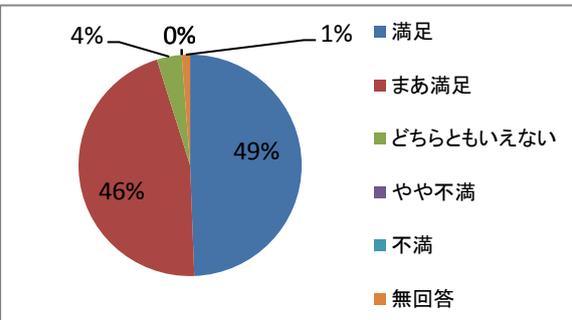
1 待合室の清潔さや清掃状態

満足	45
まあ満足	33
どちらとも いえない	4
やや不満	0
不満	0
無回答	1



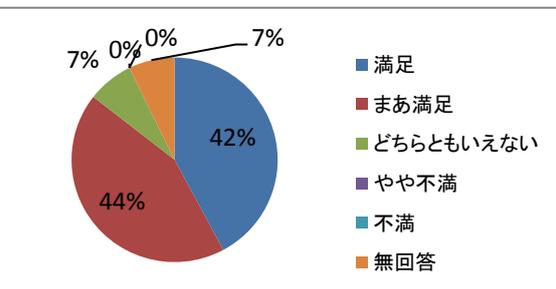
2 待合室の温度

満足	41
まあ満足	38
どちらとも いえない	3
やや不満	0
不満	0
無回答	1



3 トイレの清潔さや清掃状態

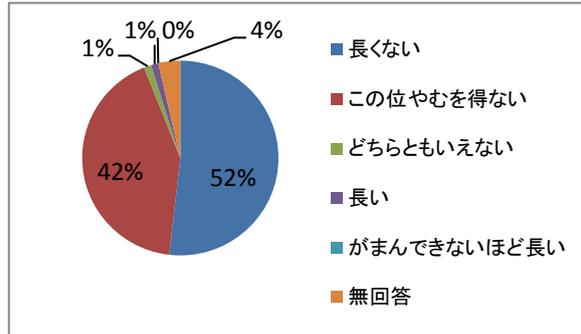
満足	35
まあ満足	36
どちらとも いえない	6
やや不満	0
不満	0
無回答	6



#### 4 各部署での待ち時間について

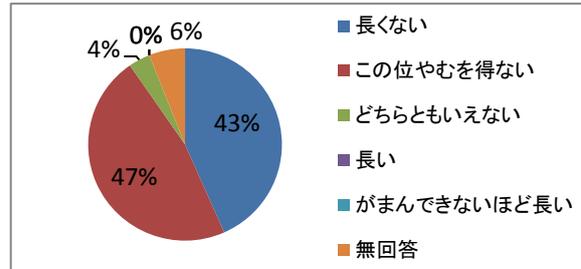
##### (1) 受付

長くない	43
この位やむを得ない	35
どちらともいえない	1
長い	1
がまんできないほど長い	0
無回答	3



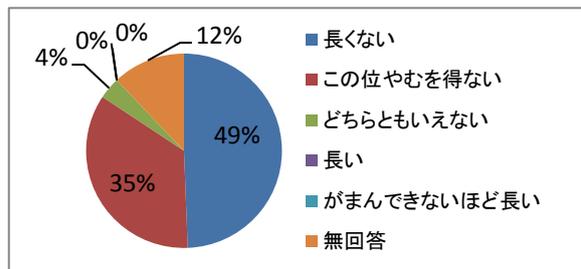
##### (2) 診察

長くない	36
この位やむを得ない	39
どちらともいえない	3
長い	0
がまんできないほど長い	0
無回答	5



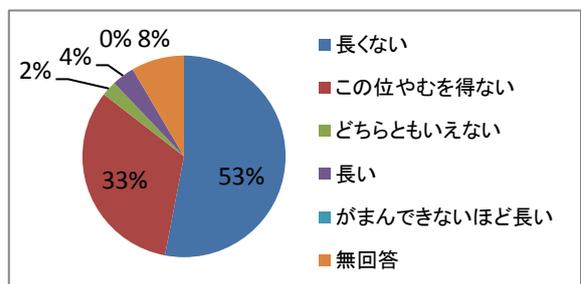
##### (3) 薬局

長くない	41
この位やむを得ない	29
どちらともいえない	3
長い	0
がまんできないほど長い	0
無回答	10



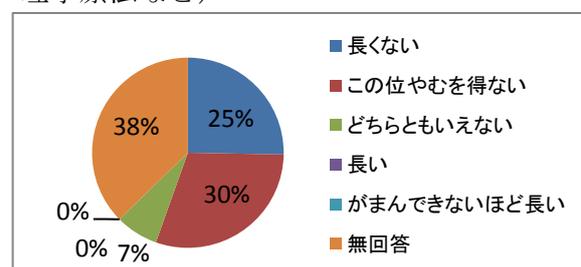
##### (4) 会計

長くない	44
この位やむを得ない	27
どちらともいえない	2
長い	3
がまんできないほど長い	0
無回答	7



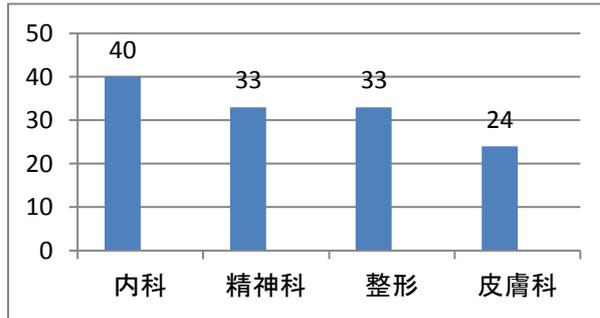
##### (5) その他の部署 (放射線・検査科・理学療法など)

長くない	21
この位やむを得ない	25
どちらともいえない	6
長い	0
がまんできないほど長い	0
無回答	31



\* 各診療科の受付～終了までの平均所要時間

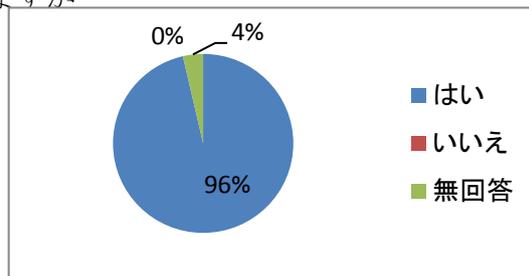
	分
内科	40
精神科	33
整形	33
皮膚科	24



5 その他

(1) 今後も当院を利用したいと思いますか

はい	80
いいえ	0
無回答	3



(2) 家族や友人に紹介したいと思いますか

はい	75
いいえ	3
無回答	5

