

平成28年度 外来患者満足度アンケート結果集計

1. あなたは、当院を利用されるのははじめてでしょうか？

	(人)	(%)
はじめて	23	8
以前から	253	90
無回答	5	2
合計	281	100

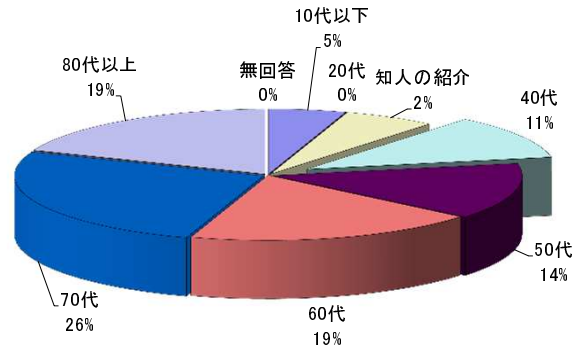
2. 性別

	(人)	(%)
男	136	48
女	143	51
無回答	2	1
合計	281	100

3. 年齢

	28年度	27年度
1 10代以下	5	2
2 20代	0	2
3 30代	6	4
4 40代	11	5
5 50代	14	14
6 60代	19	26
7 70代	26	31
8 80代以上	19	15
9 無回答	0	1
合計	100	100

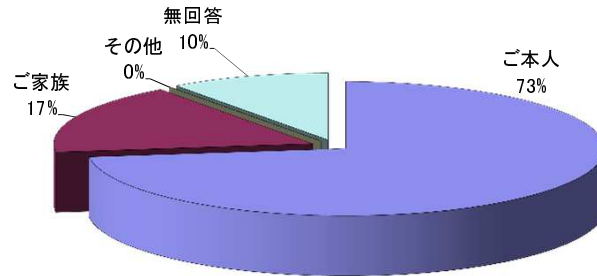
3. 年齢



4. ご記入いただく方は当院受診の

	28年度	27年度
1 ご本人	73	未調査
2 ご家族	17	
3 その他	0	
4 無回答	10	
合計	100	0

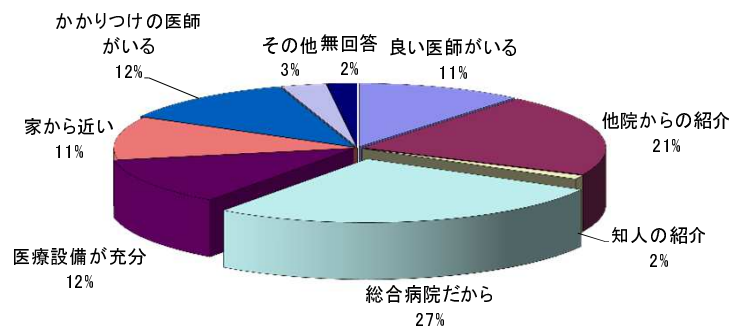
4. ご記入いただく方は当院受診の



5. あなたが当院を利用された理由

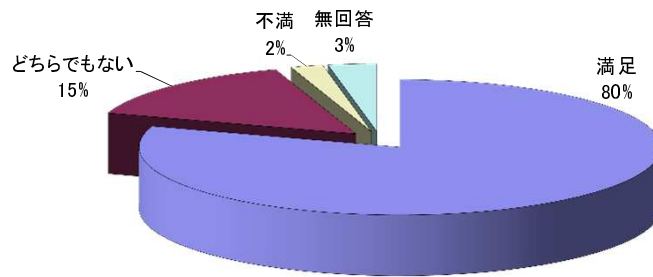
	28年度	27年度
1 良い医師がいる	11	10
2 他院からの紹介	21	17
3 知人の紹介	1	2
4 総合病院だから	27	28
5 医療設備が充分	12	11
6 家から近い	11	18
7 かかりつけの医師がいる	12	9
8 その他	3	3
9 無回答	2	2
合計	100	100

5. あなたが当院を利用された理由



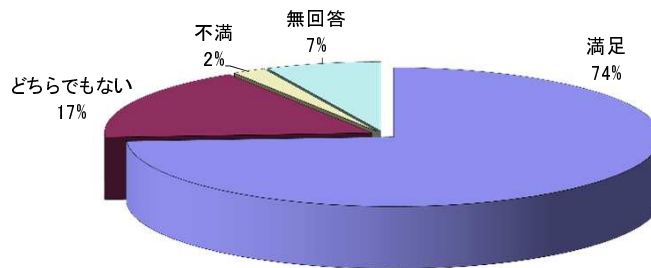
6. 当院の評価		(%)	
【医師の言葉づかい・態度】		28年度	27年度
1	満足	80	87
2	どちらでもない	15	11
3	不満	2	0
4	無回答	3	2
合 計		100	100

6. 当院の評価 【医師の言葉づかい・態度】



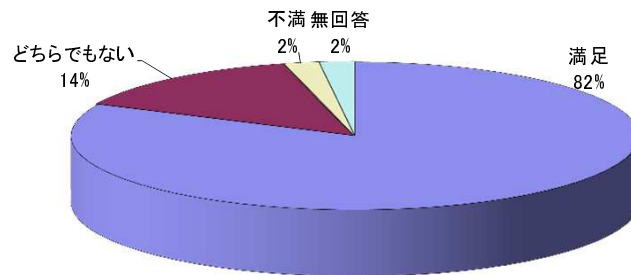
7. 当院の評価		(%)	
【医師の治療、病状等の説明】		28年度	27年度
1	満足	74	77
2	どちらでもない	17	14
3	不満	2	2
4	無回答	7	7
合 計		100	100

7. 当院の評価 【医師の治療、病状等の説明】



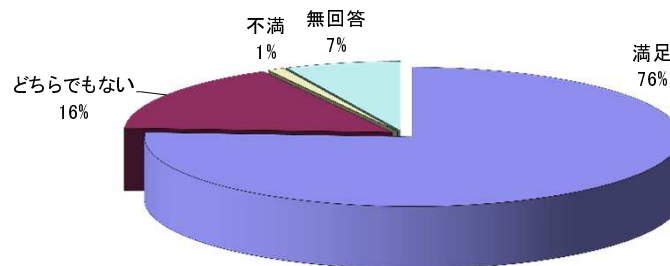
8. 当院の評価		(%)	
【看護師の言葉づかい・態度】		28年度	27年度
1	満足	82	86
2	どちらでもない	14	12
3	不満	2	0
4	無回答	2	2
合 計		100	100

8. 当院の評価 【看護師の言葉づかい・態度】



9. 当院の評価		(%)	
【看護師の身だしなみ】		28年度	27年度
1	満足	76	82
2	どちらでもない	16	12
3	不満	1	1
4	無回答	7	5
合 計		100	100

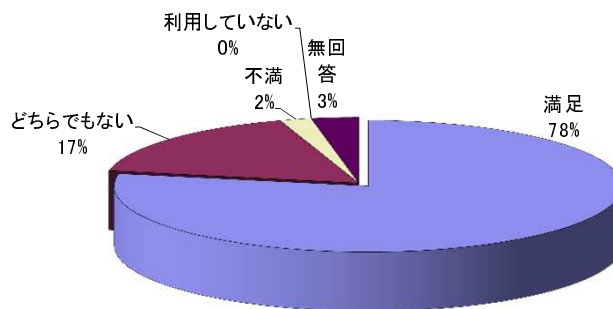
9. 当院の評価 【看護師の身だしなみ】



10. 当院の評価

		(%)	
【総合受付の言葉づかい・態度】		28年度	27年度
1	満足	78	80
2	どちらでもない	17	15
3	不満	2	1
4	利用していない	0	0
5	無回答	3	4
合 計		100	100

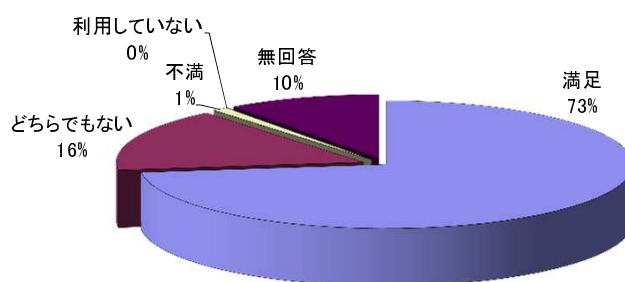
10. 当院の評価 【総合受付の言葉づかい・態度】



11. 当院の評価

		(%)	
【総合受付の身だしなみ】		28年度	27年度
1	満足	73	79
2	どちらでもない	16	14
3	不満	1	1
4	利用していない	0	0
5	無回答	10	6
合 計		100	100

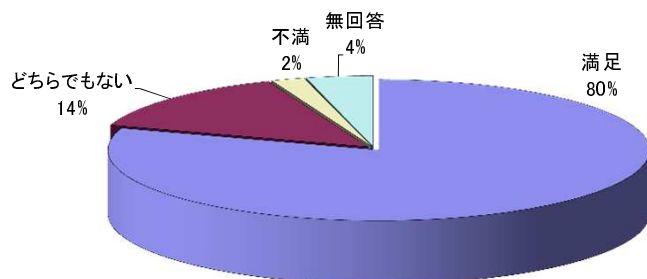
11. 当院の評価 【総合受付の身だしなみ】



12. 当院の評価

		(%)	
【各科受付の言葉づかい・態度】		28年度	27年度
1	満足	80	81
2	どちらでもない	14	15
3	不満	2	0
4	無回答	4	4
合 計		100	100

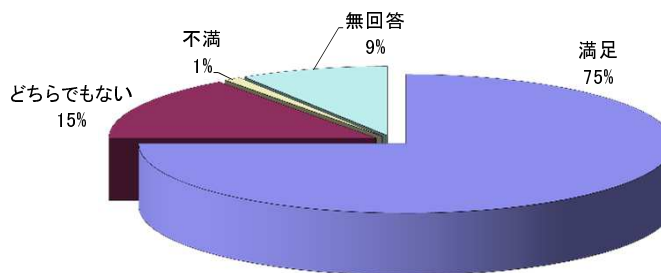
12. 当院の評価 【各科受付の言葉づかい・態度】



13. 当院の評価

		(%)	
【各科受付の身だしなみ】		28年度	27年度
1	満足	75	77
2	どちらでもない	15	13
3	不満	1	1
4	無回答	9	9
合 計		100	100

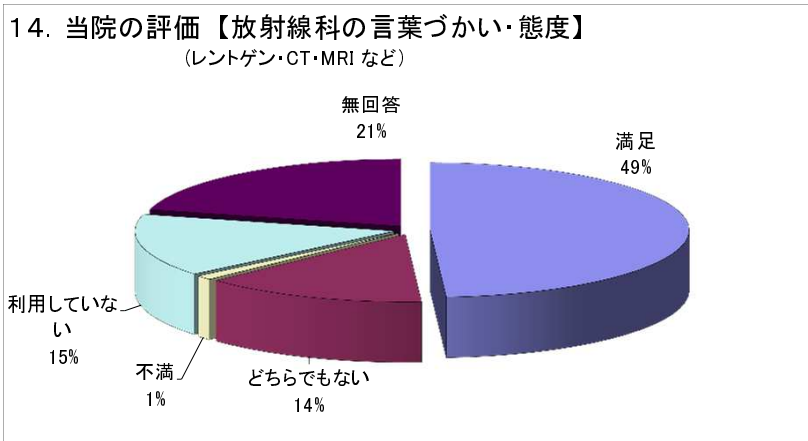
13. 当院の評価 【各科受付の身だしなみ】



14. 当院の評価 (％)

【放射線科の言葉づかい・態度】
(レントゲン・CT・MRIなど)

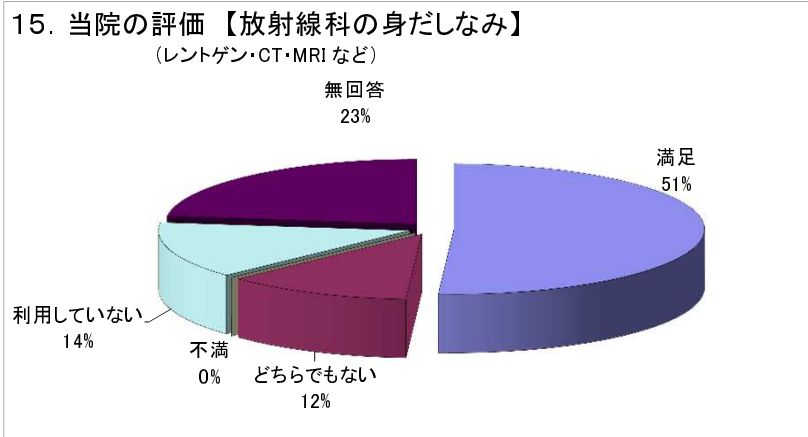
	28年度	27年度
1 満足	49	51
2 どちらでもない	14	13
3 不満	1	1
4 利用していない	15	15
5 無回答	21	20
合計	100	100



15. 当院の評価 (％)

【放射線科の身だしなみ】
(レントゲン・CT・MRIなど)

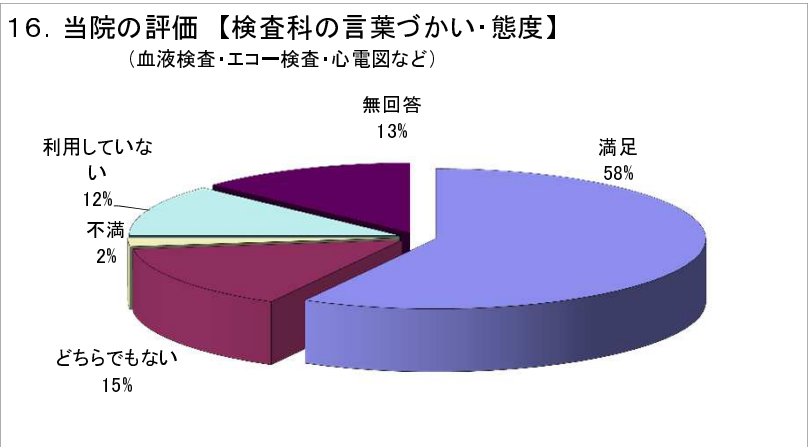
	28年度	27年度
1 満足	51	50
2 どちらでもない	12	13
3 不満	0	0
4 利用していない	14	15
5 無回答	23	22
合計	100	100



16. 当院の評価 (％)

【検査科の言葉づかい・態度】
(血液検査・エコー検査・心電図など)

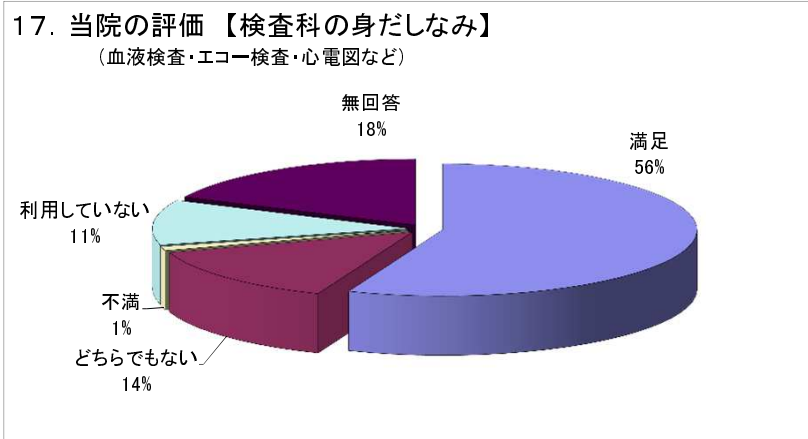
	28年度	27年度
1 満足	58	59
2 どちらでもない	15	15
3 不満	2	1
4 利用していない	12	12
5 無回答	13	13
合計	100	100



17. 当院の評価 (％)

【検査科の身だしなみ】
(血液検査・エコー検査・心電図など)

	28年度	27年度
1 満足	56	63
2 どちらでもない	14	16
3 不満	1	0
4 利用していない	11	9
5 無回答	18	12
合計	100	100

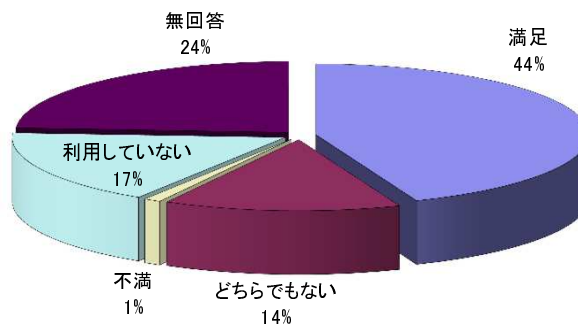


18. 当院の評価 (％)

【薬局の言葉づかい・態度】

		28年度	27年度
1	満足	44	53
2	どちらでもない	14	15
3	不満	1	1
4	利用していない	17	15
5	無回答	24	16
合 計		100	100

18. 当院の評価【薬局の言葉づかい・態度】

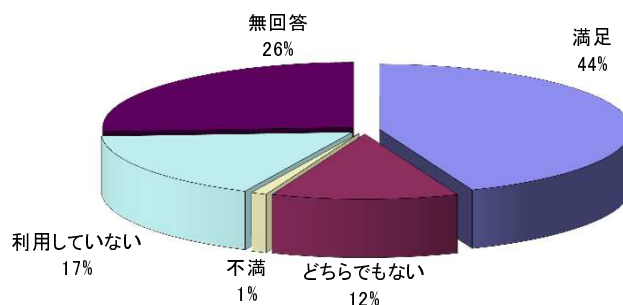


19. 当院の評価 (％)

【薬局の身だしなみ】

		28年度	27年度
1	満足	44	52
2	どちらでもない	12	13
3	不満	1	0
4	利用していない	17	15
5	無回答	26	20
合 計		100	100

19. 当院の評価【薬局の身だしなみ】

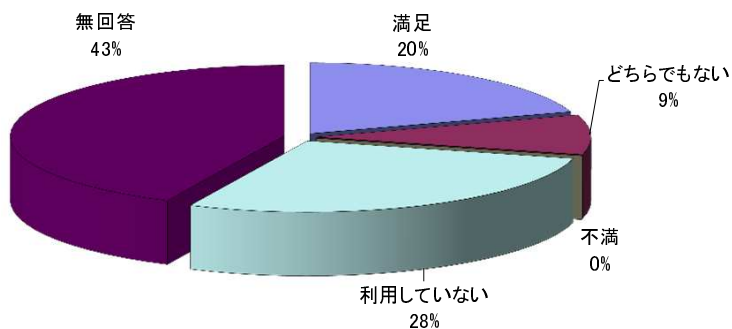


20. 当院の評価 (％)

【リハビリテーション科の言葉づかい態度】

		28年度	27年度
1	満足	20	27
2	どちらでもない	9	6
3	不満	0	0
4	利用していない	28	28
5	無回答	43	39
合 計		100	100

20. 当院の評価【リハビリテーション科の言葉づかい態度】

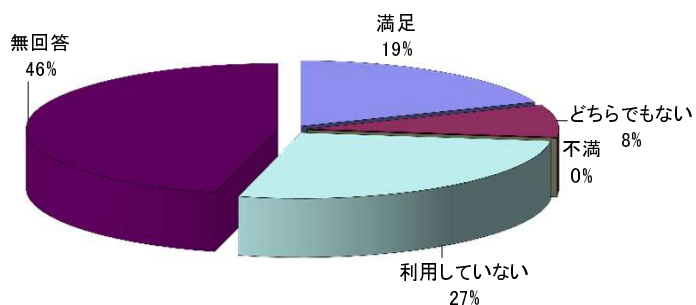


21. 当院の評価 (％)

【リハビリテーション科の身だしなみ】

		28年度	27年度
1	満足	19	27
2	どちらでもない	8	7
3	不満	0	0
4	利用していない	27	27
5	無回答	46	39
合 計		100	100

21. 当院の評価【リハビリテーション科の身だしなみ】

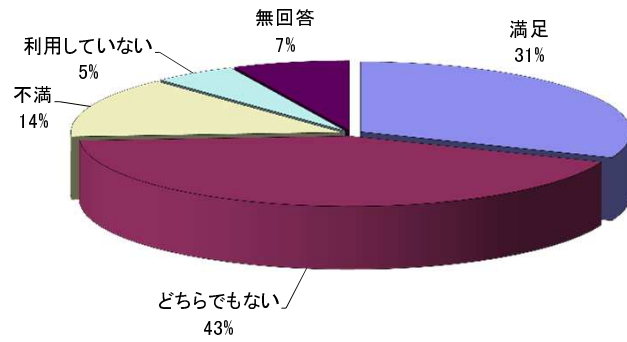


22. 当院の評価

【駐車場】

		(%)	
		28年度	27年度
1	満足	31	33
2	どちらでもない	43	39
3	不満	14	13
4	利用していない	5	7
5	無回答	7	8
合 計		100	100

22. 当院の評価【駐車場】

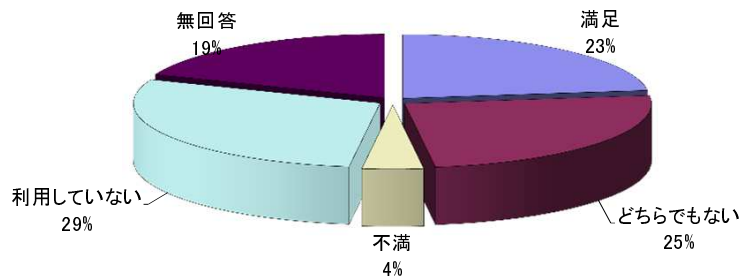


23. 当院の評価

【レストラン(ローズ)】

		(%)	
		28年度	27年度
1	満足	23	22
2	どちらでもない	25	26
3	不満	4	2
4	利用していない	29	29
5	無回答	19	21
合 計		100	100

23. 当院の評価【レストラン(ローズ)】

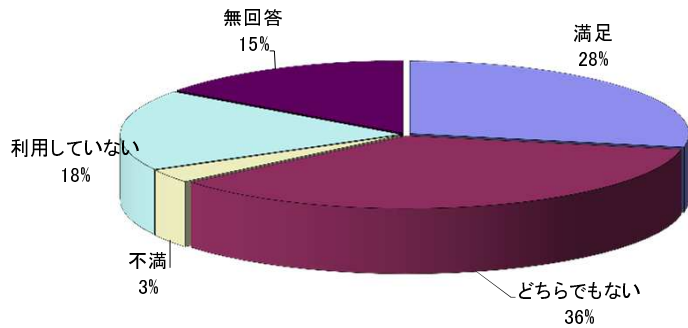


24. 当院の評価

【売店(ローソン)】

		(%)	
		28年度	27年度
1	満足	28	34
2	どちらでもない	36	25
3	不満	3	3
4	利用していない	18	21
5	無回答	15	17
合 計		100	100

24. 当院の評価【売店(ローソン)】

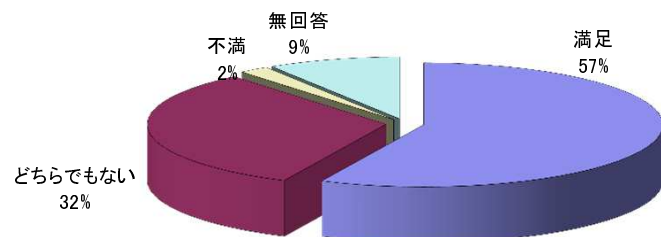


25. 当院の評価

【院内の清潔度】

		(%)	
		28年度	27年度
1	満足	57	66
2	どちらでもない	32	24
3	不満	2	1
4	無回答	9	9
合 計		100	100

25. 当院の評価【院内の清潔度】

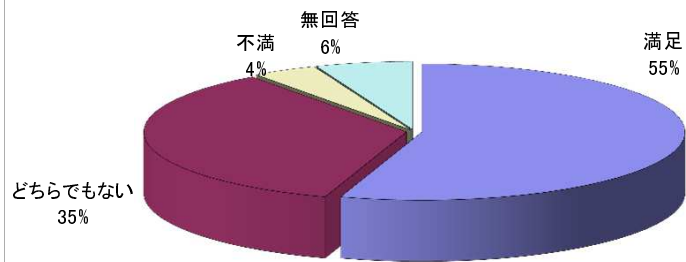


26. 当院の評価 (%)

【トイレの清潔さ・使いやすさ】

		28年度	27年度
1	満足	55	62
2	どちらでもない	35	28
3	不満	4	4
4	無回答	6	6
合 計		100	100

26. 当院の評価【トイレの清潔さ・使いやすさ】

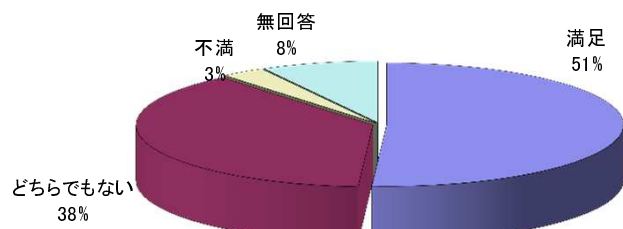


27. 当院の評価 (%)

【院内案内表示】

		28年度	27年度
1	満足	51	59
2	どちらでもない	38	32
3	不満	3	2
4	無回答	8	7
合 計		100	100

27. 当院の評価【院内案内表示】

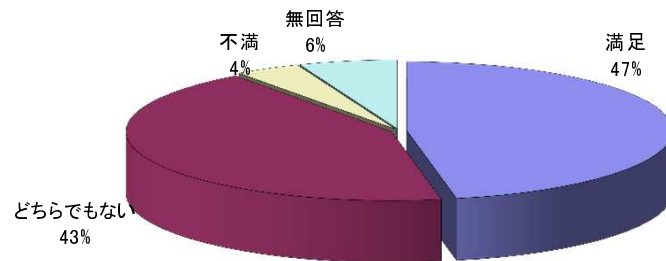


28. 当院の評価 (%)

【待合室の印象】

		28年度	27年度
1	満足	47	51
2	どちらでもない	43	39
3	不満	4	3
4	無回答	6	7
合 計		100	100

28. 当院の評価【待合室の印象】

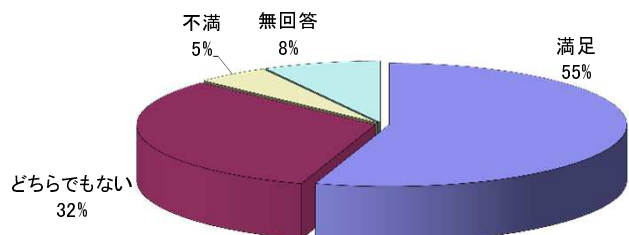


29. 当院の評価 (%)

【電光掲示板】

		28年度	27年度
1	満足	55	63
2	どちらでもない	32	25
3	不満	5	5
4	無回答	8	7
合 計		100	100

29. 当院の評価【電光掲示板】

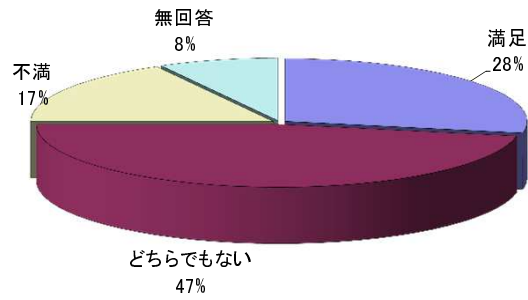


30. 当院の評価

【診察待ち時間】

		(%)	
		28年度	27年度
1	満足	28	30
2	どちらでもない	47	42
3	不満	17	20
4	無回答	8	8
合計		100	100

30. 当院の評価【診察待ち時間】

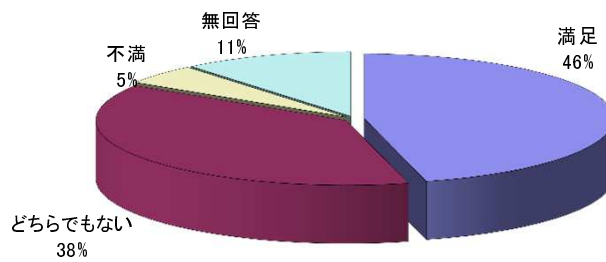


31. 当院の評価

【プライバシーの配慮】

		(%)	
		28年度	27年度
1	満足	46	49
2	どちらでもない	38	35
3	不満	5	4
4	無回答	11	12
合計		100	100

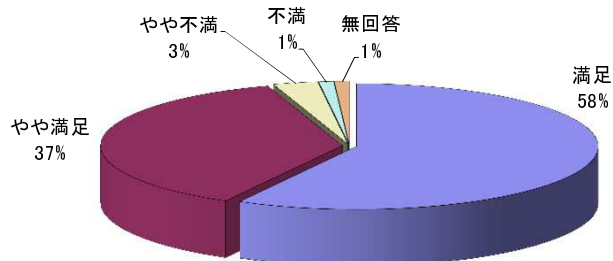
31. 当院の評価【プライバシーの配慮】



32. 当院を受診して良かったと思えますか？

		(%)	
		28年度	27年度
1	満足	58	未調査
2	やや満足	37	
3	やや不満	3	
4	不満	1	
5	無回答	1	
合計		100	

32. 当院を受診して良かったと思えますか？

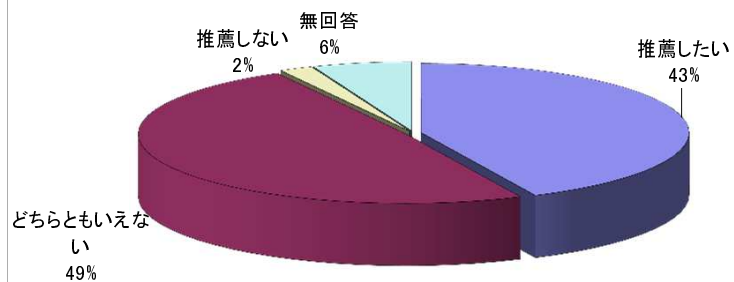


33. あなたの知人が受診する際に

当院を推薦したいと思いますか？

		(%)	
		28年度	27年度
1	推薦したい	43	41
2	どちらともいえない	49	50
3	推薦しない	2	1
4	無回答	6	8
合計		100	100

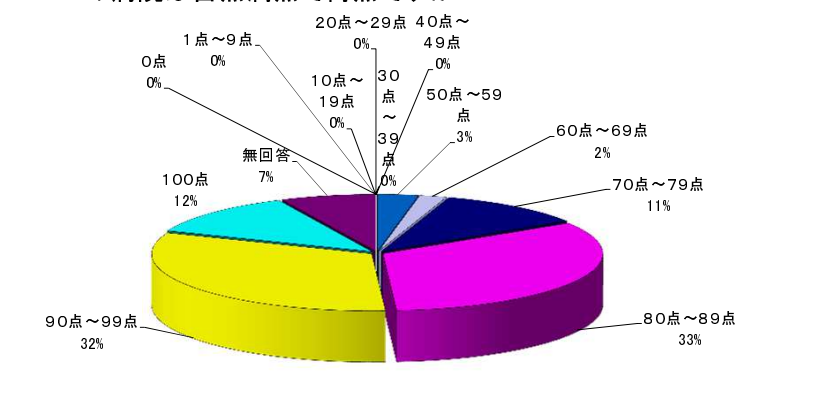
33. あなたの知人が受診する際に
当院を推薦したいと思いますか？



34. この病院は百点満点で何点ですか？ (％)

		28年度	27年度
1	0点	0	0
2	1点～9点	0	0
3	10点～19点	0	0
4	20点～29点	0	0
5	30点～39点	0	0
6	40点～49点	0	1
7	50点～59点	3	1
8	60点～69点	2	5
9	70点～79点	11	14
10	80点～89点	33	32
11	90点～99点	32	30
12	100点	12	12
13	無回答	7	5
合計		100	100

34. この病院は百点満点で何点ですか？



35. この病院は百点満点で何点ですか？【平均点】

28年度	27年度
84.8	83.3

35. この病院は百点満点で何点ですか？【平均点】

84.8 点

【平成28年度 外来患者満足度調査結果】

今回の特徴としては、回答していただいた方の年代が、前年度と比べ、40代の方が増え、60代から70代の方が減りました。

当院を利用された理由としては、「他院からの紹介」が増え、「家から近い」が減りました。また、職員に対する評価として、「言葉づかい・態度」に対する意見は、「満足」が減り、「どちらでもない」が増えました。

「あなたの知人が受診する際に当院を推薦したいと思いますか」に対する回答は前年度とほぼ同じでした。「当院は100点満点中何点ですか」に対して前年度は、83.3点、今年度が84.8点とほぼ同じ点数でした。前年度と比べ「満足」が減り「どちらでもない」が増えたことは、評価が低下したと考えられます。

いただいたご意見を各部門で検討し、改善につなげ、今後も満足度向上に向けて取り組んでまいります。