

## 平成29年度 外来患者満足度アンケート結果集計

### 1. 当院を利用されるのは

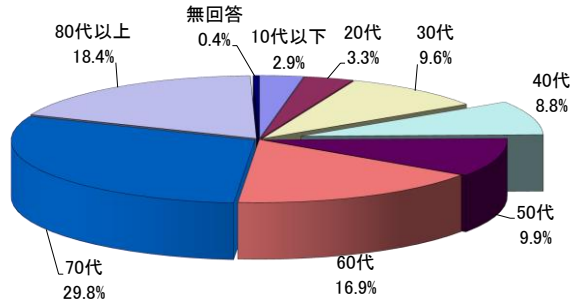
	(人)	(%)
はじめて	21	7.7
以前から	248	91.2
無回答	3	1.1
合計	272	100

### 2. 性別

	(人)	(%)
男	130	47.8
女	125	46
無回答	17	6.2
合計	272	100

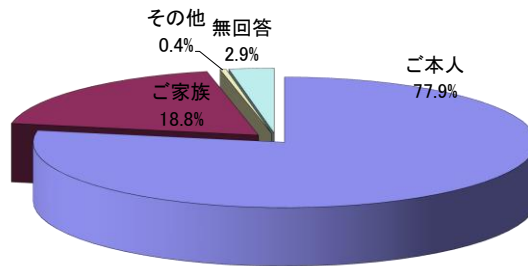
3. 年齢	(%)	
	29年度	28年度
1 10代以下	2.9	5
2 20代	3.3	0
3 30代	9.6	6
4 40代	8.8	11
5 50代	9.9	14
6 60代	16.9	19
7 70代	29.8	26
8 80代以上	18.4	19
9 無回答	0.4	0
合計	100	100

### 3. 年齢



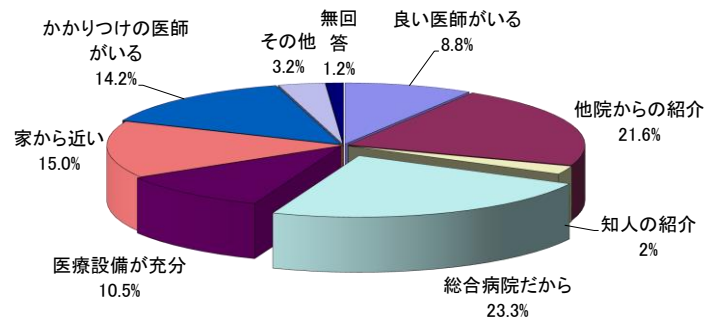
4. ご記入いただく方は当院受診の	(%)	
	29年度	28年度
1 ご本人	77.9	73
2 ご家族	18.8	17
3 その他	0.4	0
4 無回答	2.9	10
合計	100	100

### 4. ご記入いただく方は当院受診の



5. あなたが当病院を利用された理由	(%)	
	29年度	28年度
1 良い医師がいる	8.8	11
2 他院からの紹介	21.6	21
3 知人の紹介	2.2	1
4 総合病院だから	23.3	27
5 医療設備が充分	10.5	12
6 家から近い	15	11
7 かかりつけの医師がいる	14.2	12
8 その他	3.2	3
9 無回答	1.2	2
合計	100	100

### 5. あなたが当院を利用された理由

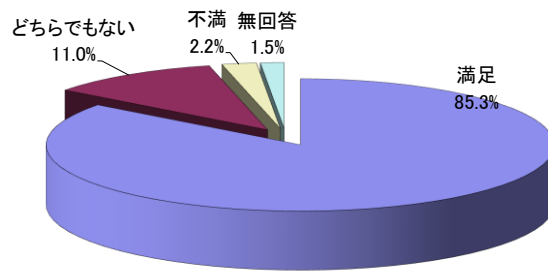


**6. 当院の評価** (%)

**【医師の言葉づかい・態度】**

		29年度	28年度
1	満足	85.3	80
2	どちらでもない	11	15
3	不満	2.2	2
4	無回答	1.5	3
	合計	100	100

**6. 当院の評価【医師の言葉づかい・態度】**

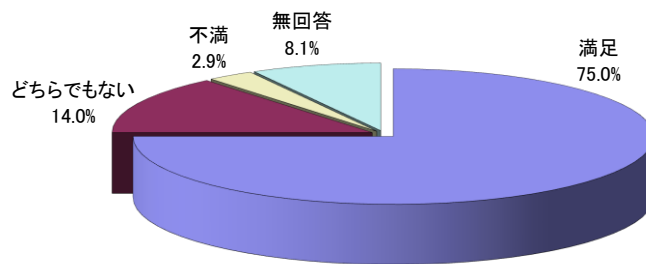


**7. 当院の評価** (%)

**【医師の治療、病状等の説明】**

		29年度	28年度
1	満足	75	74
2	どちらでもない	14	17
3	不満	2.9	2
4	無回答	8.1	7
	合計	100	100

**7. 当院の評価【医師の治療、病状等の説明】**

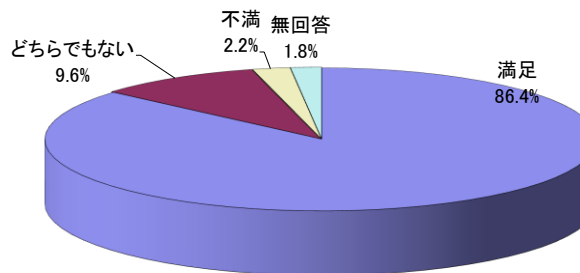


**8. 当院の評価** (%)

**【看護師の言葉づかい・態度】**

		29年度	28年度
1	満足	86.4	82
2	どちらでもない	9.6	14
3	不満	2.2	2
4	無回答	1.8	2
	合計	100	100

**8. 当院の評価【看護師の言葉づかい・態度】**

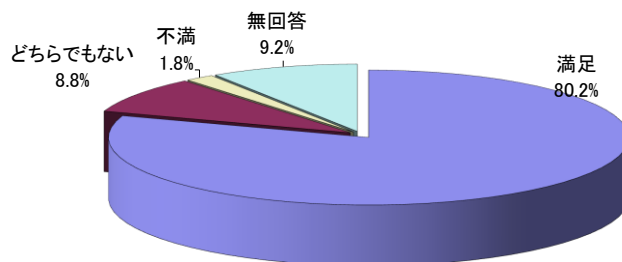


**9. 当院の評価** (%)

**【看護師の身だしなみ】**

		29年度	28年度
1	満足	80.2	76
2	どちらでもない	8.8	16
3	不満	1.8	1
4	無回答	9.2	7
	合計	100	100

**9. 当院の評価【看護師の身だしなみ】**

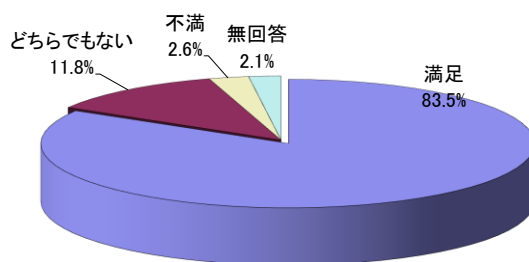


10. 当院の評価

【総合受付の言葉づかい・態度】

		（％）	
		29年度	28年度
1	満足	83.5	78
2	どちらでもない	11.8	17
3	不満	2.6	2
5	無回答	2.1	3
合 計		100	100

10. 当院の評価 【総合受付の言葉づかい・態度】

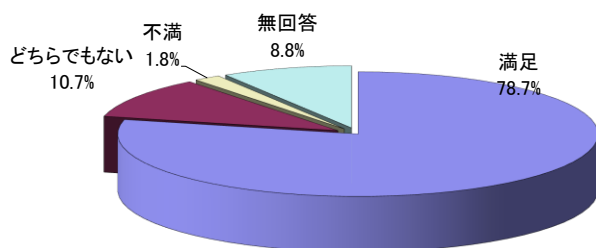


11. 当院の評価

【総合受付の身だしなみ】

		（％）	
		29年度	28年度
1	満足	78.7	73
2	どちらでもない	10.7	16
3	不満	1.8	1
4	無回答	8.8	10
合 計		100	100

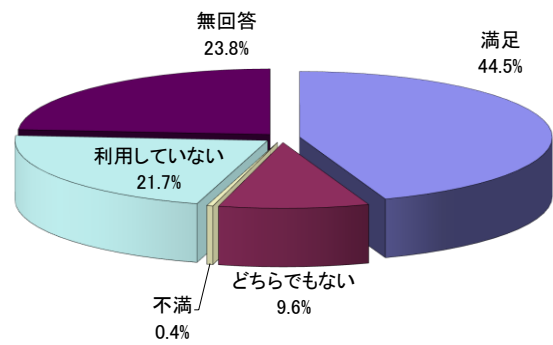
11. 当院の評価 【総合受付の身だしなみ】



**12. 当院の評価**  
【放射線科の言葉づかい・態度】  
(レントゲン・CT・MRIなど)

	29年度	28年度
1 満足	44.5	49
2 どちらでもない	9.6	14
3 不満	0.4	1
4 利用していない	21.7	15
5 無回答	23.8	21
合計	100	100

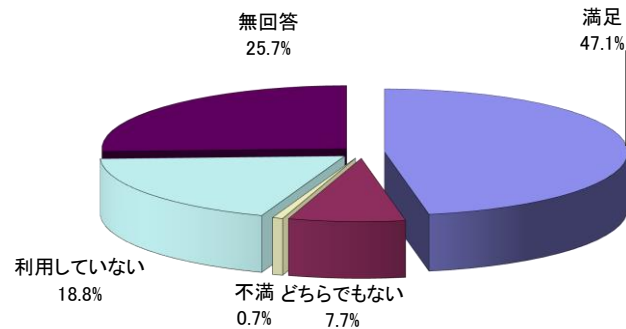
**12. 当院の評価【放射線科の言葉づかい・態度】**  
(レントゲン・CT・MRI など)



**13. 当院の評価**  
【放射線科の身だしなみ】  
(レントゲン・CT・MRIなど)

	29年度	28年度
1 満足	47.1	51
2 どちらでもない	7.7	12
3 不満	0.7	0
4 利用していない	18.8	14
5 無回答	25.7	23
合計	100	100

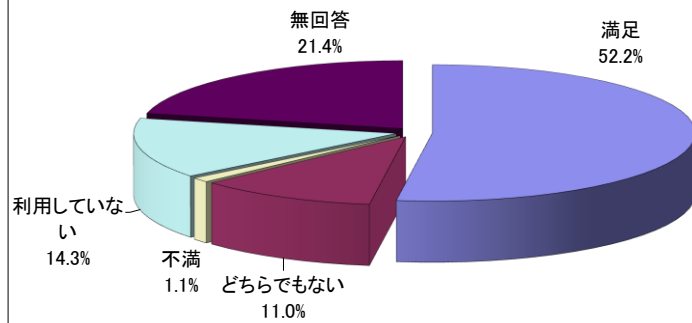
**13. 当院の評価【放射線科の身だしなみ】**  
(レントゲン・CT・MRI など)



**14. 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)

	29年度	28年度
1 満足	52.2	58
2 どちらでもない	11	15
3 不満	1.1	2
4 利用していない	14.3	12
5 無回答	21.4	13
合計	100	100

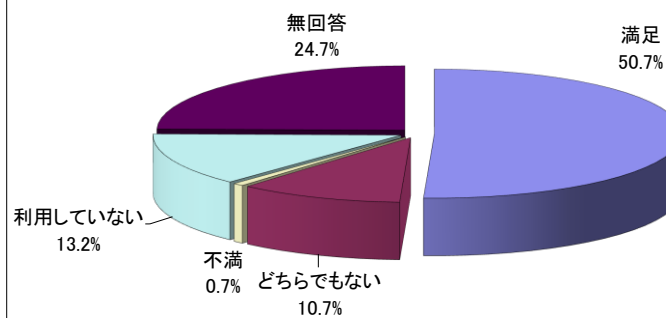
**14. 当院の評価【検査科の言葉づかい・態度】**  
(血液検査・エコー検査・心電図など)



**15. 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)

	29年度	28年度
1 満足	50.7	56
2 どちらでもない	10.7	14
3 不満	0.7	1
4 利用していない	13.2	11
5 無回答	24.7	18
合計	100	100

**15. 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)

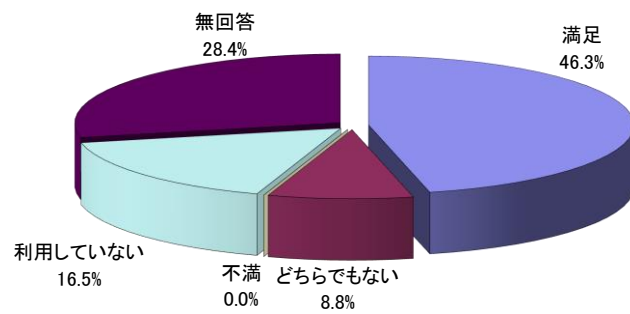


**16. 当院の評価** (%)

**【薬局の言葉づかい・態度】**

		29年度	28年度
1	満足	46.3	44
2	どちらでもない	8.8	14
3	不満	0	1
4	利用していない	16.5	17
5	無回答	28.4	24
	合計	100	100

**16. 当院の評価【薬局の言葉づかい・態度】**

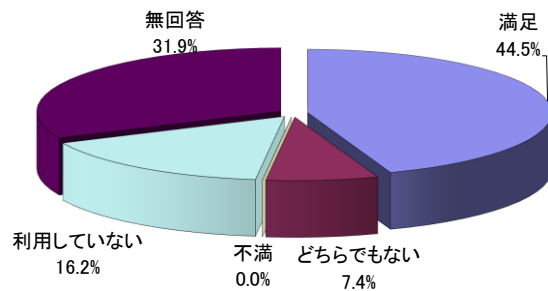


**17. 当院の評価** (%)

**【薬局の身だしなみ】**

		29年度	28年度
1	満足	44.5	44
2	どちらでもない	7.4	12
3	不満	0	1
4	利用していない	16.2	17
5	無回答	31.9	26
	合計	100	100

**17. 当院の評価【薬局の身だしなみ】**

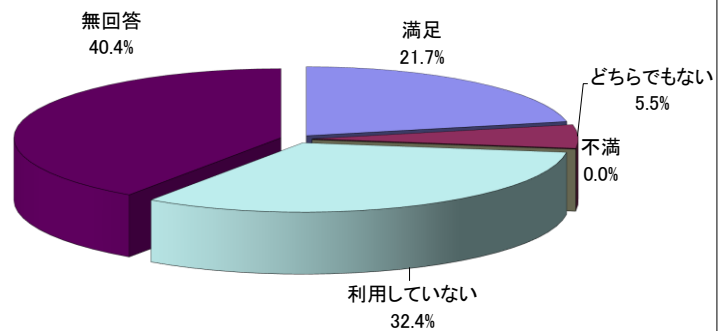


**18. 当院の評価** (%)

**【リハビリテーション科の言葉づかい・態度】**

		29年度	28年度
1	満足	21.7	20
2	どちらでもない	5.5	9
3	不満	0	0
4	利用していない	32.4	28
5	無回答	40.4	43
	合計	100	100

**18. 当院の評価【リハビリテーション科の言葉づかい態度】**

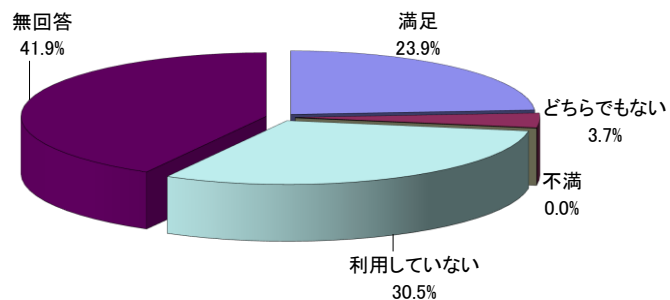


**19. 当院の評価** (%)

**【リハビリテーション科の身だしなみ】**

		29年度	28年度
1	満足	23.9	19
2	どちらでもない	3.7	8
3	不満	0	0
4	利用していない	30.5	27
5	無回答	41.9	46
	合計	100	100

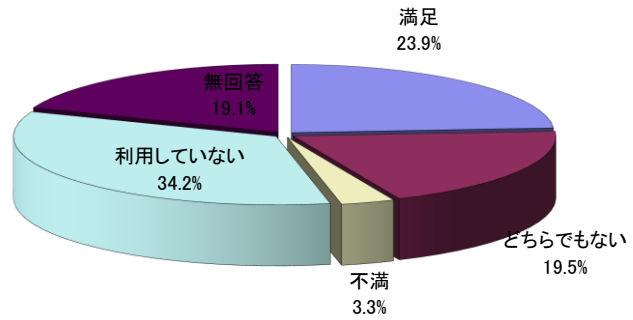
**19. 当院の評価【リハビリテーション科の身だしなみ】**



**20. 当院の評価**  
【駐車場】

		（%）	
		29年度	28年度
1	満足	23.9	31
2	どちらでもない	19.5	43
3	不満	3.3	14
4	利用していない	34.2	5
5	無回答	19.1	7
合 計		100	100

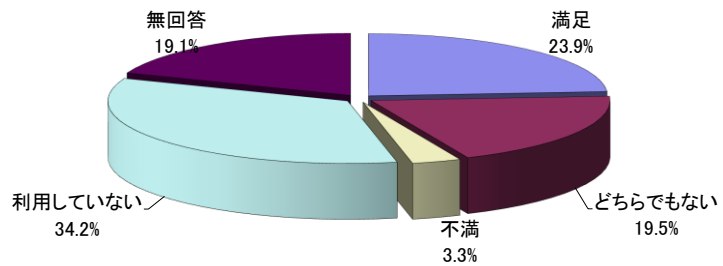
20. 当院の評価【駐車場】



**21. 当院の評価**  
【レストラン(ローズ)】

		（%）	
		29年度	28年度
1	満足	23.9	23
2	どちらでもない	19.5	25
3	不満	3.3	4
4	利用していない	34.2	29
5	無回答	19.1	19
合 計		100	100

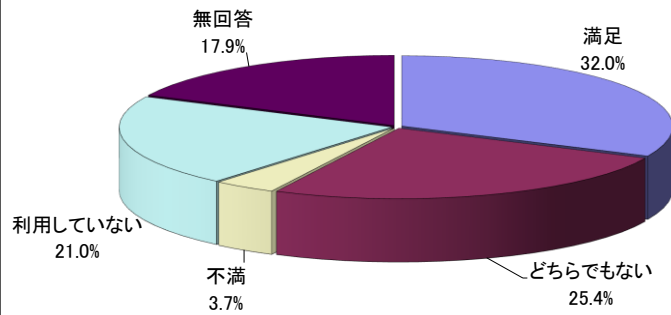
21. 当院の評価【レストラン(ローズ)】



**22. 当院の評価**  
【売店(ローソン)】

		（%）	
		29年度	28年度
1	満足	32	28
2	どちらでもない	25.4	36
3	不満	3.7	3
4	利用していない	21	18
5	無回答	17.9	15
合 計		100	100

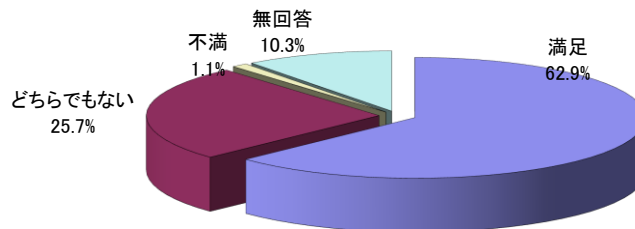
22. 当院の評価【売店(ローソン)】



**23. 当院の評価**  
【院内の清潔度】

		（%）	
		29年度	28年度
1	満足	62.9	57
2	どちらでもない	25.7	32
3	不満	1.1	2
4	無回答	10.3	9
合 計		100	100

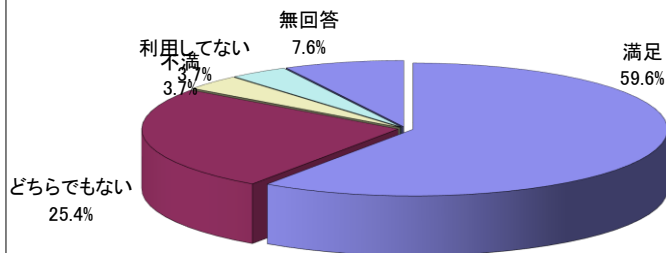
23. 当院の評価【院内の清潔度】



**24. 当院の評価**  
【トイレの清潔さ・使いやすさ】

		（%）	
		29年度	28年度
1	満足	59.6	55
2	どちらでもない	25.4	35
3	不満	3.7	4
4	利用してない	3.7	6
5	無回答	7.6	0
合計		100	100

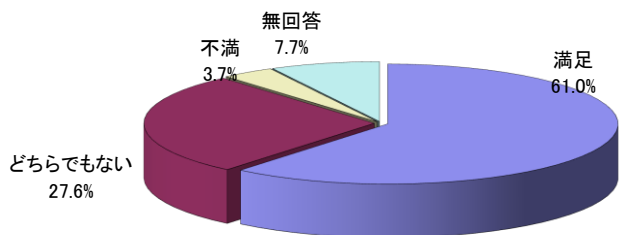
24. 当院の評価【トイレの清潔さ・使いやすさ】



**25. 当院の評価**  
【院内案内表示】

		（%）	
		29年度	28年度
1	満足	61	51
2	どちらでもない	27.6	38
3	不満	3.7	3
4	無回答	7.7	8
合計		100	100

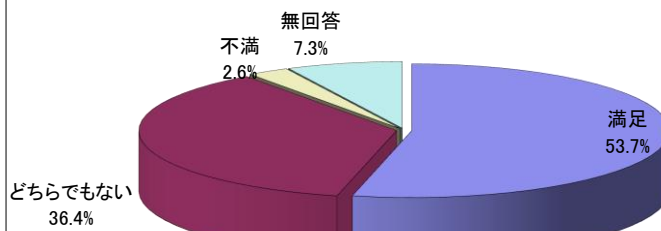
25. 当院の評価【院内案内表示】



**26. 当院の評価**  
【待合室の印象】

		（%）	
		29年度	28年度
1	満足	53.7	47
2	どちらでもない	36.4	43
3	不満	2.6	4
4	無回答	7.3	6
合計		100	100

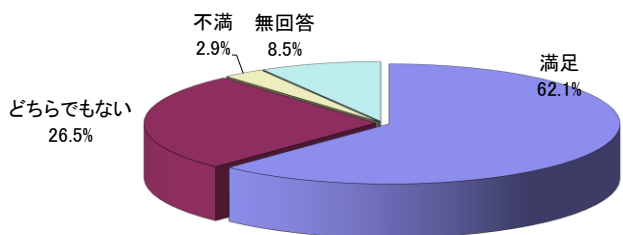
26. 当院の評価【待合室の印象】



**27. 当院の評価**  
【電光掲示板】

		（%）	
		29年度	28年度
1	満足	62.1	55
2	どちらでもない	26.5	32
3	不満	2.9	5
4	無回答	8.5	8
合計		100	100

27. 当院の評価【電光掲示板】

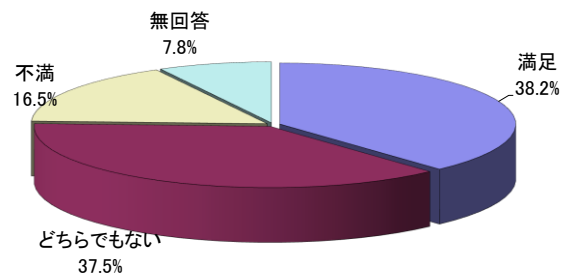


**28. 当院の評価** (%)

**【診察待ち時間】**

		29年度	28年度
1	満足	38.2	28
2	どちらでもない	37.5	47
3	不満	16.5	17
4	無回答	7.8	8
合計		100	100

**28. 当院の評価【診察待ち時間】**

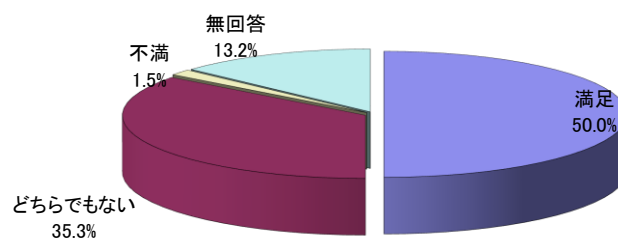


**29. 当院の評価** (%)

**【プライバシーの配慮】**

		29年度	28年度
1	満足	50	46
2	どちらでもない	35.3	38
3	不満	1.5	5
4	無回答	13.2	11
合計		100	100

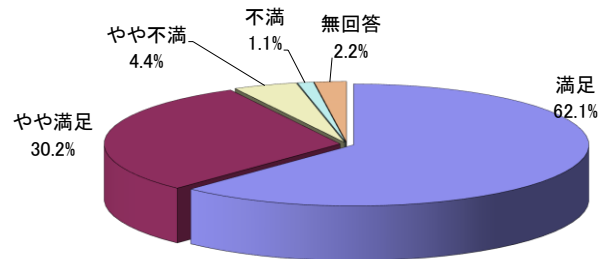
**29. 当院の評価【プライバシーの配慮】**



**30. 当院を受診して良かったと思いますか?** (%)

		29年度	28年度
1	満足	62.1	58
2	やや満足	30.2	37
3	やや不満	4.4	3
4	不満	1.1	1
5	無回答	2.2	1
合計		100	100

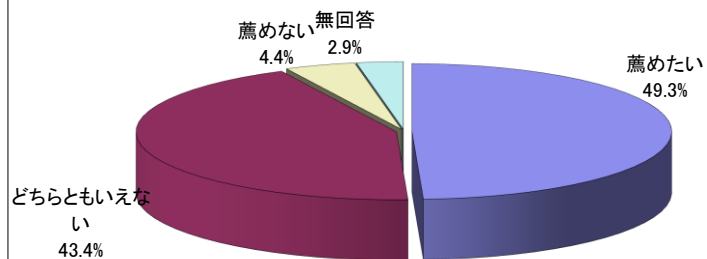
**30. 当院を受診して良かったと思いますか?**



**31. あなたの知人が受診する際に当院を薦めたいと思いますか?** (%)

		29年度	28年度
1	薦めたい	49.3	43
2	どちらともいえない	43.4	49
3	薦めない	4.4	2
4	無回答	2.9	6
合計		100	100

**31. あなたの知人が受診する際に当院を薦めたいと思いますか?**

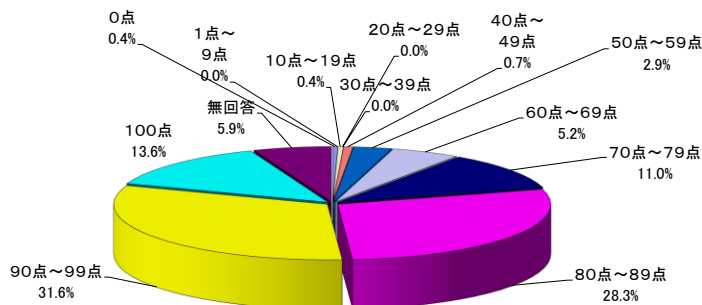




32. 当院を百点満点で評価すると何点ぐらいですか？ (％)

		29年度	28年度
1	0点	0.4	0
2	1点～9点	0	0
3	10点～19点	0.4	0
4	20点～29点	0	0
5	30点～39点	0	0
6	40点～49点	0.7	0
7	50点～59点	2.9	3
8	60点～69点	5.2	2
9	70点～79点	11	11
10	80点～89点	28.3	33
11	90点～99点	31.6	32
12	100点	13.6	12
13	無回答	5.9	7
合計		100	100

32. 当院を百点満点で評価すると何点ぐらいですか？



33. 当院を百点満点で評価すると何点ぐらいですか？

	29年度	28年度
	83.9	84.8

33. 当院を百点満点で評価すると何点ぐらいですか？【平均点】

**83.9** 点

【平成29年度 外来患者満足度調査結果】

今回の特徴としては、回答者の年齢構成割合が前年度と比べ30代以下が微増し、40代から60代が減りました。

当院を利用された理由としては、「家から近い、かかりつけの医師がいる」が増え、「良い医師がいる、総合病院だから」が減りました。

また、職員に対する評価としては、「言葉づかい・態度」に対する意見は、「満足」が増え、「どちらでもない」が減りました。

「あなたの知人が受診する際に薦めたいと思いますか」に対する回答は、「薦めたい」の割合が増えました。「当院を百点満点で評価すると何点ぐらいですか？」に対しては、前年度は、84.8点で今年度が83.9点と0.9点の減点になりました。要因としては、前年度には無かった49点以下の評価の表れと思われます。

ご意見をいただいた内容につきましては、各部門で改善につながる検討を行い、満足度向上に向けて取り組んでまいります。