

【患者満足度調査結果(外来)】

患者満足度調査のアンケートにご協力いただき、ありがとうございました。
 今回の結果を参考に、より良い医療サービスの提供に取り組んでいきたいと思っております。

調査対象

性別	① 男性(41名) ② 女性(74名)
年齢	①20歳未満(0名) ②20歳代(2名) ③30歳代(9名) ④40歳代(10名) ⑤50歳代(13名) ⑥60歳代(19名) ⑦70歳代(40名) ⑧80歳代(19名) ⑨90歳以上(2名)
予約の有無	① 有(76名) ② 無(34名)

	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足
	1	2	3	4	5
施設・設備について	結 果 (平均点)				
(1) 診察室・検査室・トイレなどの院内の案内表示は、分かりやすいものでしたか？	4.0				
(2) 院内の掲示は、受診時に必要な情報が提供されていると思われませんか？	3.7				
(3) トイレは清潔で使いやすいですか？	4.3				
(4) 売店の印象はいかがでしたか？	3.7				
(5) 院内の設定温度はいかがでしたか？	3.8				
(6) 院内の清掃は行き届いていましたか？	4.3				
(7) 診療科前の待合場所の広さや椅子の数は、適切ですか？	3.8				
受付及び会計窓口について	結 果 (平均点)				
(1) 来院された時の受付職員の対応(言葉遣い、態度)、身だしなみはいかがでしたか？	4.2				
(2) 自動再来受付機で受付された方にお尋ねします。機械の操作は分かりやすいですか？	4.0				
(3) A・B・Cブロック受付の対応はいかがでしたか？	4.1				
(4) 会計の待ち時間の長さはいかがでしたか？	3.7				
(5) 診療費を支払われた時、会計の職員の対応(言葉遣い、態度)、身だしなみはいかがでしたか？	4.0				

【患者満足度調査結果(外来)】

医師について	結 果 (平均点)
(1) 診察までの待ち時間の長さはいかがでしたか？	3.0
(2) 医師の診察時間はいかがでしたか？	3.7
(3) 病状に対して適切に対応していましたか？	3.8
(4) 医師の対応(言葉遣い、態度)、身だしなみはいかがでしたか？	4.0
(5) 担当医に信頼感が持てましたか？	4.0
(6) 患者さんの様々な悩みや相談に対する適切な対応ができていましたか？	3.8
(7) 医師から看護師への連絡は取れていましたか？	4.0
(8) 患者さんのプライバシーの保護に関してはいかがでしたか？	3.9
(9) 検査結果や病状、治療内容などについての説明はいかがでしたか？	3.9
(10) お薬の飲み方や注意事項に関する説明はいかがでしたか？	3.9
外来診察室内職員について	結 果 (平均点)
(1) 話しやすい雰囲気を持っていましたか？	3.9
(2) 患者さんが頼んだ事に対して確実に対応していましたか？	3.9
(3) 外来職員の説明に納得(満足)されましたか？	3.8
(4) 患者さんの様々な悩みや相談に対する適切な対応ができていましたか？	3.6
(5) 外来職員同士の連絡は取れていましたか？	3.6
(6) 外来職員と医師との連絡は取れていましたか？	3.7
(7) 外来職員の対応(言葉遣い、態度)、身だしなみはいかがでしたか？	3.9
(8) 患者さんのプライバシーの保護に関してはいかがでしたか？	3.8
(9) 外来職員は痛みや苦痛が有る事を理解して対応していましたか？	3.8

【患者満足度調査結果(外来)】

薬局、放射線科、検査室、栄養指導、リハビリテーションなどについて	結 果 (平均点)
(1) 院内でお薬を処方された方にお尋ねします。	
a 薬が処方されるまでの待ち時間の長さはいかがでしたか？	3.7
b 薬剤師の応対(言葉遣い、態度)、身だしなみはいかがでしたか？	3.8
c お薬番号の表示画面は分かりやすかったですか？	4.0
(2) 放射線科(レントゲン、CT、MRIなど)で検査を受けられた方にお尋ねします。	
a 検査までの待ち時間の長さはいかがでしたか？	3.5
b 放射線技師の検査部位に対する確認は十分でしたか？	3.9
c 検査中の放射線技師の応対(言葉遣い、態度)、身だしなみはいかがでしたか？	4.0
(3) 検査室(採血、心電図、超音波など)で検査を受けられた方にお尋ねします。	
a 検査までの待ち時間の長さはいかがでしたか？	3.7
b 検査技師の検査に関する説明は十分でしたか？	3.9
c 検査中の検査技師の応対(言葉遣い、態度)、身だしなみはいかがでしたか？	3.9
(4) 内視鏡検査を受けられた方にお尋ねします。	
a 検査までの待ち時間の長さはいかがでしたか？	3.2
b 検査に関する説明は十分でしたか？	3.4
c 検査の時に職員から声掛けはありましたか？	3.5
d その時の職員の応対(言葉遣い、態度)、身だしなみはいかがでしたか？	3.7
(5) 栄養指導を受けられた方にお尋ねします。	
a 栄養士の説明は十分でしたか？	3.9
b その時の栄養士の応対(言葉遣い、態度)、身だしなみはいかがでしたか？	3.9
(6) リハビリテーション(理学、作業、言語療法)を受けられた方にお尋ねします。	
a リハビリテーション実施までの待ち時間の長さはいかがでしたか？	4.1
b 訓練内容に関する説明は十分でしたか？	4.2
c リハビリテーション部職員の応対(言葉遣い、態度)、身だしなみはいかがでしたか？	4.4

【患者満足度調査結果(外来)】

予約に関して	結 果 (平均点)
(1) 診察の予約は適切に取れましたか？	3.9
ホームページに関して	結 果 (平均点)
(1) 当院のホームページをご覧になった方にお尋ねします。 情報提供の内容は十分でしたか？	3.6
全般的な事に関して	結 果 (平均点)
(1) 今後も当院を利用したいと思われませんか？	4.5
(2) 当院を他の方に紹介したいと思われませんか？	4.2
(3) この病院について総合的にはどう思われますか？	3.9
(4) 当院への主な来院方法は何ですか？	
①自動車(自分で運転)	47人
②自動車(家族または施設の送迎)	25人
③京福バス	0人
④タクシー	1人
⑤コミュニティバス	4人
⑥徒歩	1人
⑦自転車	2人
⑧えちぜん鉄道	1人
⑨JR	0人
⑩その他	0人
回答なし	42人
(5) 当院を何でお知りになりましたか？(複数回答あり)	
①他医療機関の紹介で	6人
②家族や知人の勧めで	10人
③インターネット(当院ホームページ含む)を見て	3人
④新聞・TV・雑誌などの広報媒体	2人
⑤当院の公開講座に参加したから	0人
⑥当院医師の講演を見て	1人
⑦救急搬送されたから	3人
⑧勤務先や自宅が近く、以前から知っていた	48人
⑨その他	5人
回答なし	48人

【患者満足度調査結果(外来)】

(6) 当院を選択した理由は何ですか？(複数回答あり)	
①医療施設や設備が良いから	9人
②良い医師が居るから	31人
③言葉遣いや態度など対応が良いから	6人
④評判が良いから	6人
⑤待ち時間が少ないから	7人
⑥交通の便が良いから	6人
⑦駐車場があるから	9人
⑧勤務先に近いから	2人
⑨自宅に近いから	32人
⑩他の医療機関からの紹介で	4人
⑪その他	1人
回答なし	47人