

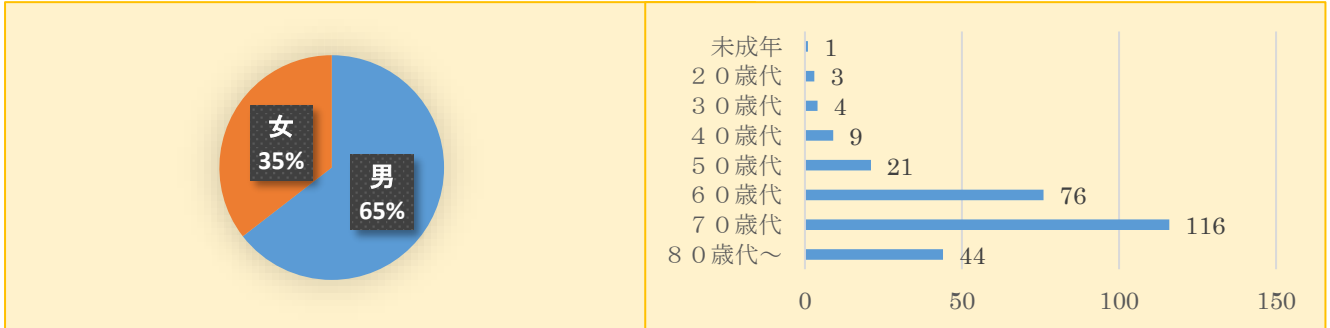
# 患者満足度アンケート<外来部門>

調査日：令和2年7月19日、回答者数：372人

## ■回答

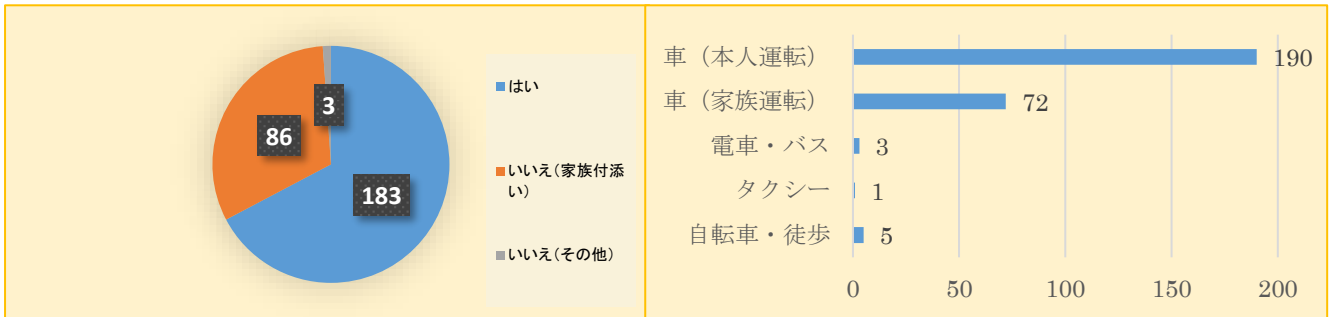
■<性別> 有効回答数：372人

■<年齢> 有効回答数：274人



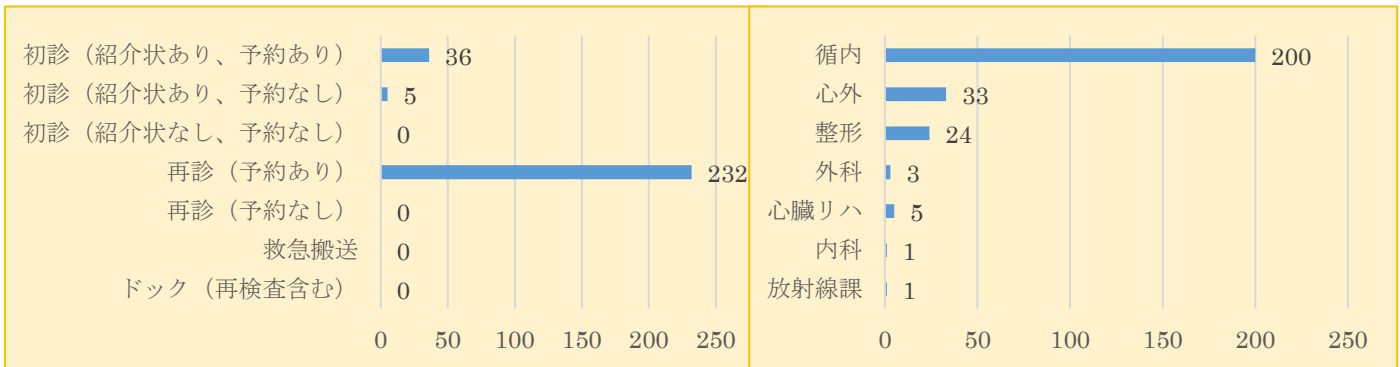
■<お一人で来院されましたか?> 有効回答数：272人

■<ご来院までの交通手段> 有効回答数：269人



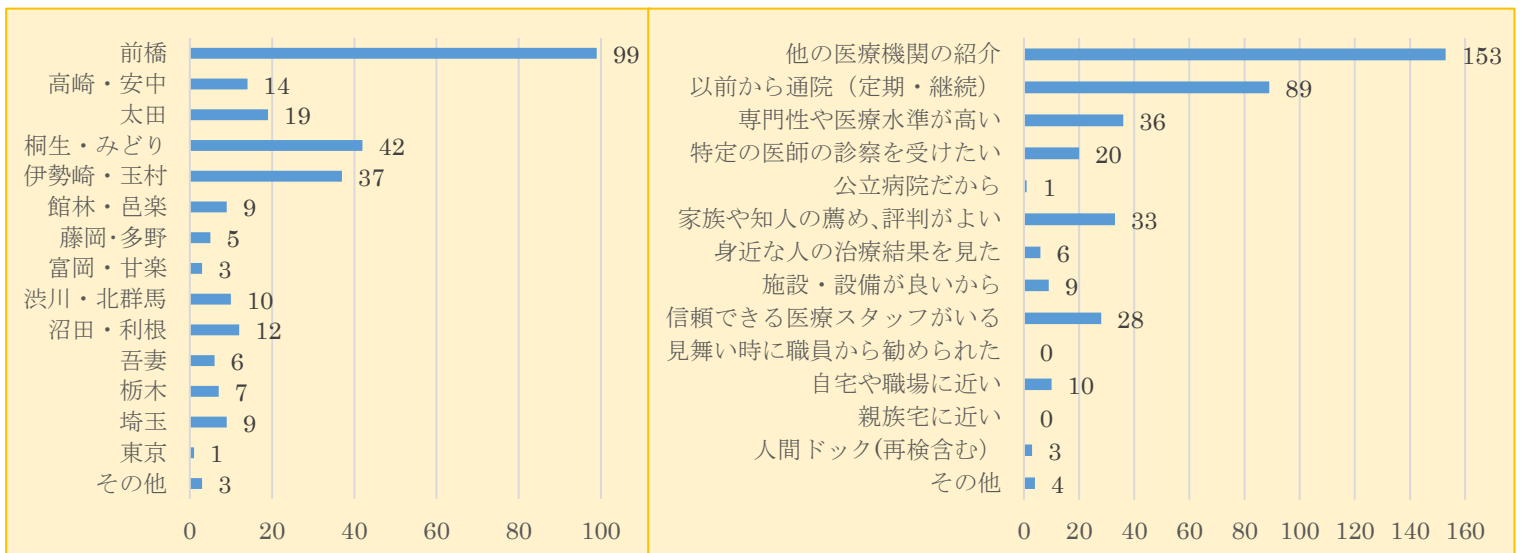
■<受診状況は?> 有効回答数：273人

■<受診した診療科> 有効回答数：267人



■<お住まいの地域> 有効回答数：276人

■<当院を選んだ理由> 有効回答数：273人



■個別項目の満足度

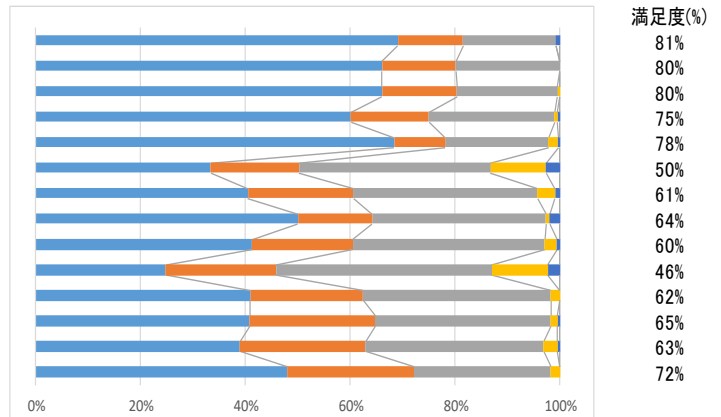
2, 総合受付、外来受付、会計についてうかがいます。

| 項目                                | 有効数 |
|-----------------------------------|-----|
| 1) 受付職員の言葉遣い、態度、身だしなみはいかがでしたか？    | 113 |
| 電話予約                              |     |
| 総合受付(初診、再来)                       | 206 |
| 外来受付A                             | 203 |
| 会計                                | 188 |
| 2) 自動再来受付機は操作しやすかったですか？           | 224 |
| 3) 予約時間から診察呼び込みまでの時間の長さは適切でしたか？   | 219 |
| 4) 診療終了後から会計完了までの時間の長さは適切でしたか？    | 208 |
| 5) 自動精算機は操作しやすかったですか？             | 148 |
| 6) 受付や会計が従前の方法と変わり、どう思いますか？       | 172 |
| 7) 混雑具合はいかがですか？                   | 214 |
| 8) 総合受付の会計待ちの過ごしやすさはいかがですか？       | 218 |
| 9) 外来待ちの過ごしやすさはいかがですか？            | 221 |
| 10) 外来待ち等への案内表示は分かりやすいと思いますか？     | 221 |
| 11) 診察呼び込み表示盤は便利と感じますか？分かりやすいですか？ | 219 |

有効数

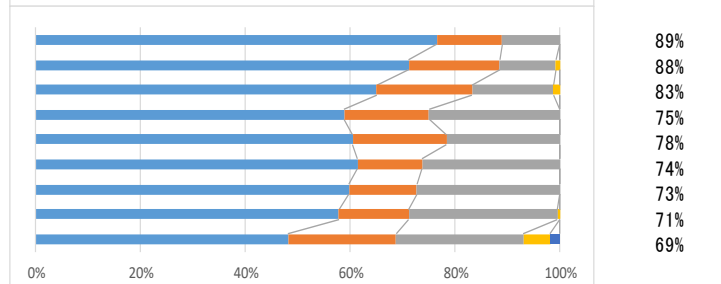


満足度 =  $\frac{\text{満足} + \text{やや満足}}{\text{有効数}}$



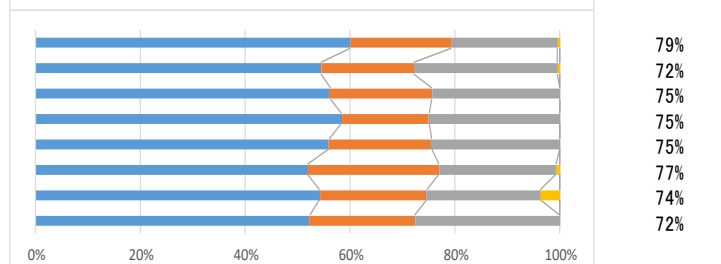
3, 医師の診察についてうかがいます。

|                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| 1) 医師の言葉遣い、態度、身だしなみはいかがでしたか？      | 225 |
| 2) 医師の診断や処置、指導や説明に信頼感が持てましたか？     | 225 |
| 3) 病状・検査結果や治療内容の説明はわかりやすかったですか？   | 220 |
| 4) 同意書をいただく際説明はわかりやすかったですか？       | 148 |
| 5) 話しやすさ、悩み・相談への対応はいかがでしたか？       | 212 |
| 6) 医師から他の医療スタッフへの連絡・連携は取れていましたか？  | 194 |
| 7) プライバシーへの配慮はなされてきましたか？          | 201 |
| 8) 薬の飲み方・使い方、注意事項の説明はわかりやすかったですか？ | 194 |
| 9) 診察時間はいかがでしたか？                  | 214 |



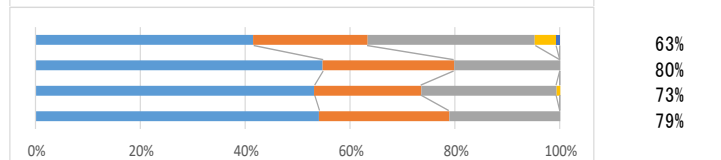
4, 看護師についてうかがいます。

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| 1) 看護師の言葉遣い、態度、身だしなみはいかがでしたか？ | 202 |
| 2) 相談しやすい、話しやすい雰囲気をもっていましたか？  | 193 |
| 3) 看護師による問診はいかがでしたか？          | 155 |
| 4) 看護師の説明はわかりやすかったですか？        | 168 |
| 5) 依頼、要望に対し、素早く、確実に対応してましたか？  | 163 |
| 6) 痛み、苦痛があることを理解して対応してましたか？   | 139 |
| 7) 点滴や処置などの技術面はいかがでしたか？       | 133 |
| 8) プライバシーへの配慮はなされてきましたか？      | 159 |



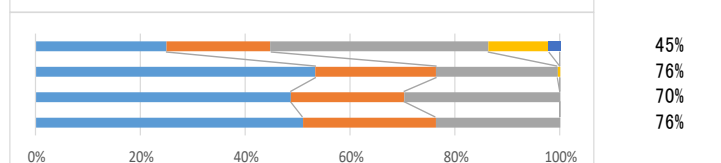
5, レントゲン、CT・MRI等の検査についてうかがいます。

|                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| 1) 待たずにすぐできましたか？                  | 147 |
| 2) 本人確認や検査部位等の確認は十分でしたか？          | 148 |
| 3) 検査についての説明はわかりやすかったですか？         | 147 |
| 4) 診察放射線技師の言葉遣い、態度、身だしなみはいかがでしたか？ | 137 |



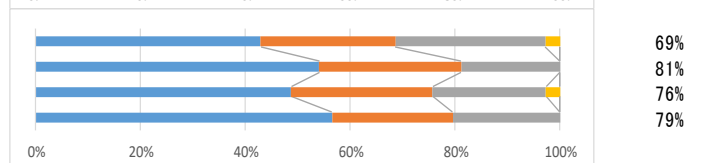
6, 検査(心電図・心エコー等)についてうかがいます。

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| 1) 待ち時間はいかがでしたか？                 | 181 |
| 2) 本人確認や検査部位等の確認は十分でしたか？         | 178 |
| 3) 検査についての説明はわかりやすかったですか？        | 171 |
| 4) 臨床検査技師の言葉遣い、態度、身だしなみはいかがでしたか？ | 177 |



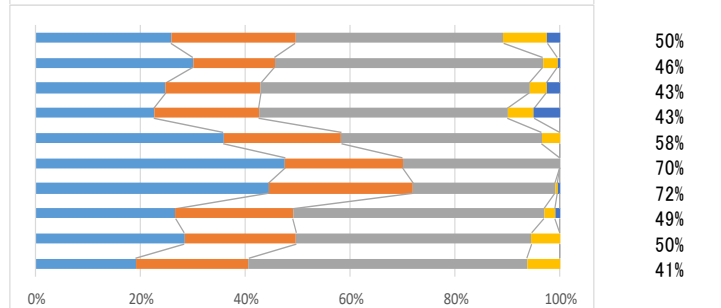
7, リハビリテーションについてうかがいます。

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 1) 到着後、すぐにリハビリを受けられましたか？          | 35 |
| 2) リハビリの目的や方法についての説明はわかりやすかったですか？ | 37 |
| 3) リハビリの質や量はいかがでしたか？              | 37 |
| 4) スタッフの言葉遣い、態度、身だしなみはいかがでしたか？    | 39 |



8, 便利施設・設備、病院広報についてうかがいます。

|                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| 1) 駐車場の配置、1台スペースの大きさ、混雑具合はいかがですか？ | 202 |
| 2) 売店の位置についてはどう思いますか？             | 180 |
| 3) 売店の商品取り揃え、店員の対応はどうですか？         | 154 |
| 4) レストランのメニュー、味、店員の対応はどうですか？      | 80  |
| 5) 院内の温度設定はいかがですか？                | 196 |
| 6) 院内の清掃は行き届いていると思いますか？           | 200 |
| 7) トイレは清潔で使いやすいですか？               | 196 |
| 8) 病院の公式ホームページをご覧になって、いかがですか？     | 98  |
| 9) 病院の知りたい情報について、十分得られていますか？      | 127 |
| 10) 健康公開講座の開催予定の情報は、入手しやすいですか？    | 79  |



9, 全体評価についてうかがいます。

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 1) 総合的にどう思いますか？          | 209 |
| 2) 今後も当院を利用したいと思いますか？    | 207 |
| 3) 当院を家族や知人に紹介したいと思いますか？ | 205 |

