

患者満足度調査(外来) 報告書

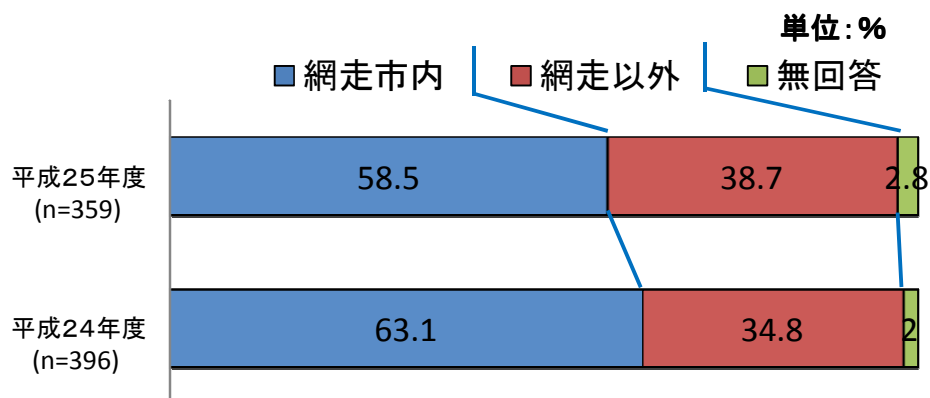
平成26年1月31日
サービス向上委員会
患者満足度調査部会

外来の患者満足度調査は平成25年11月26日にアンケートが実施された。
アンケートは457枚配布し357枚が回収された。(回収率78.1%)
平成26年1月31日に実施された調査部会でまとめたアンケート結果を報告する。

目次

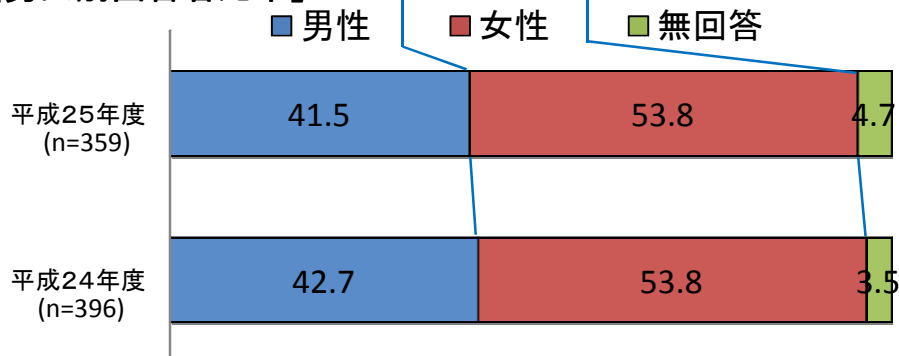
- 1、患者属性
 - 1)住所
 - 2)性別・年齢
 - 3)病院の選択理由
 - 4)受診科(新患・再来・予約)
- 2、職員の言動・態度について
 - 1)医師
 - 2)看護師
 - 3)事務員
- 3、待ち時間について
 - 1)受付～診察
 - 2)会計
 - 3)薬
- 4、改善要望事項
- 5、病院評価
- 6、まとめ
- 7、コメント

1. 住所

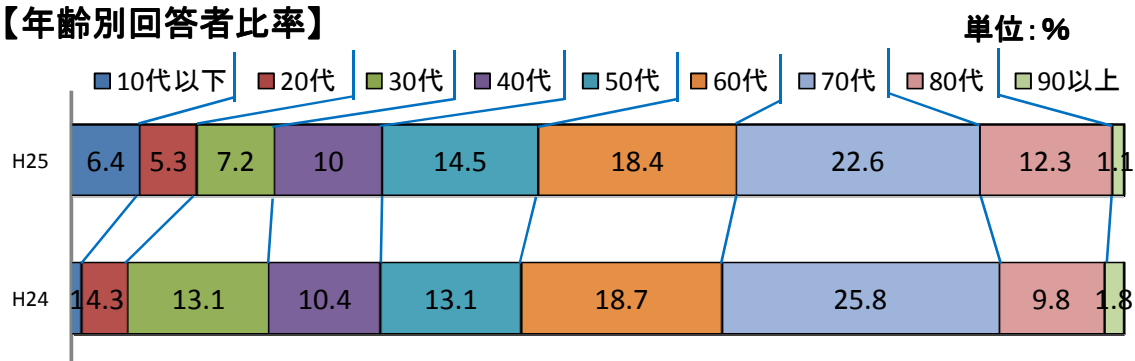


2. 性別、年齢

【男女別回答者比率】



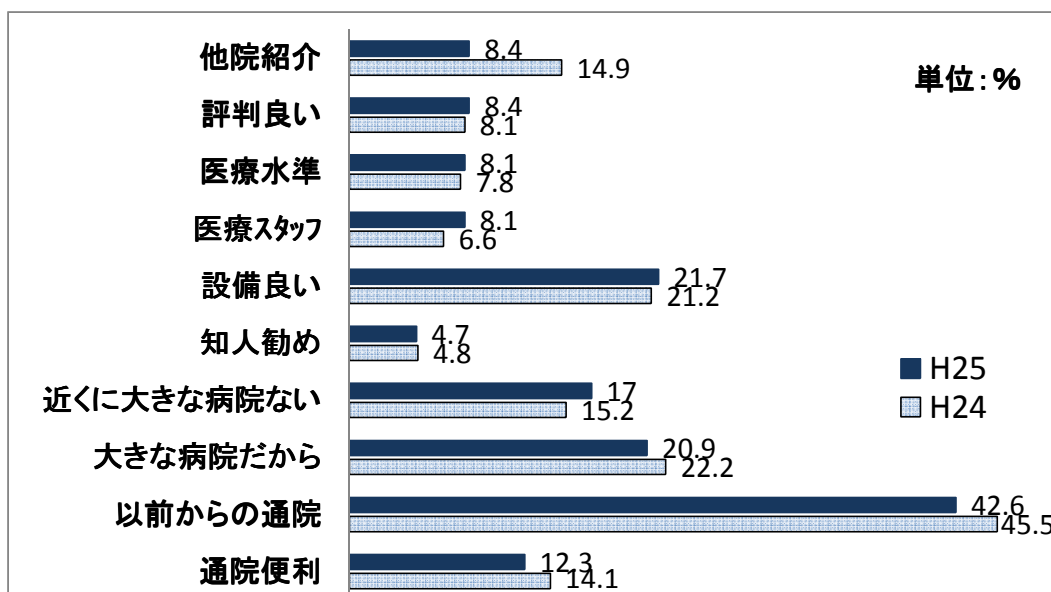
【年齢別回答者比率】



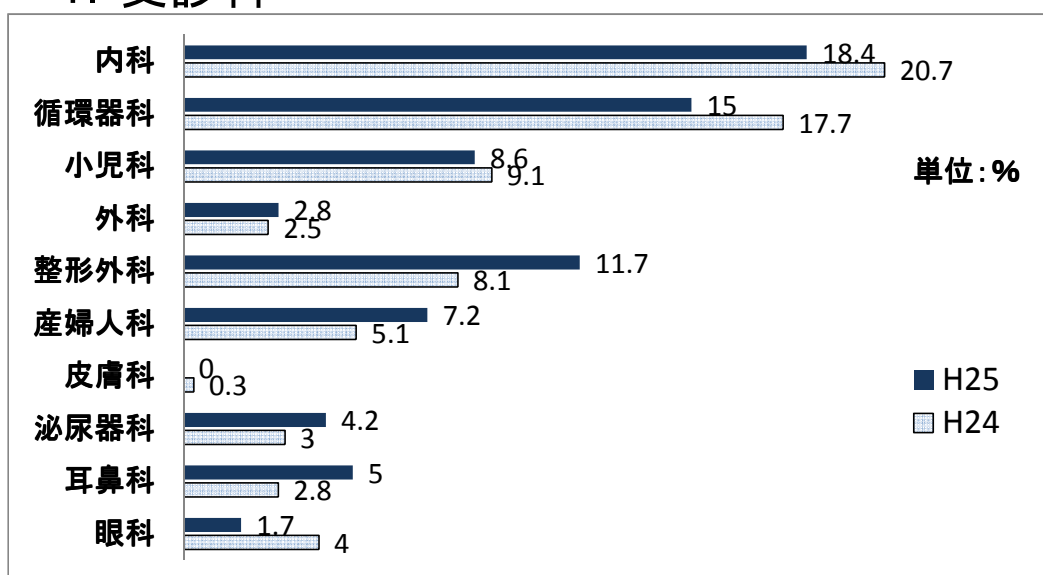
【年齢別回答者数】

	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	無回答	合計
平成25年度	23	19	26	36	52	66	81	44	4	8	359
平成24年度	4	17	52	41	52	74	102	39	7	8	396

3. 病院の選択理由(複数選択)



4. 受診科



平成25年度	内科	循環器科	小児科	外科	整形外科	産婦人科	皮膚科	泌尿器科	耳鼻科	眼科	無回・複数	合計
人数	66	54	31	10	42	26	0	15	18	6	91	359
割合%	18.4	15.0	8.6	2.8	11.7	7.2	0.0	4.2	5.0	1.7	25.3	100

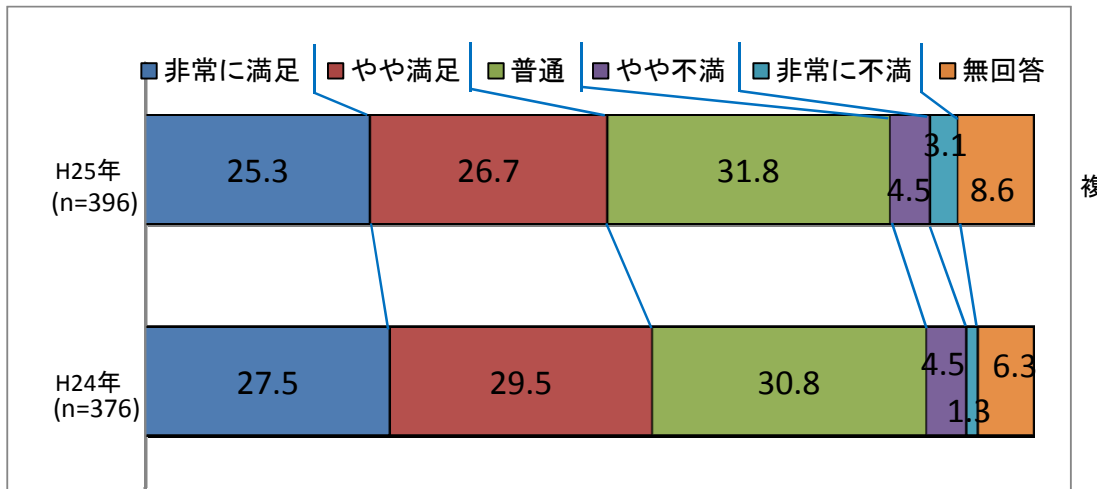
【新患・再来・予約の人数・割合】

平成25年度	初診	再来	予約	無回答	合計
人数	14	97	154	94	359
割合%	3.9	27.0	42.9	26.2	100

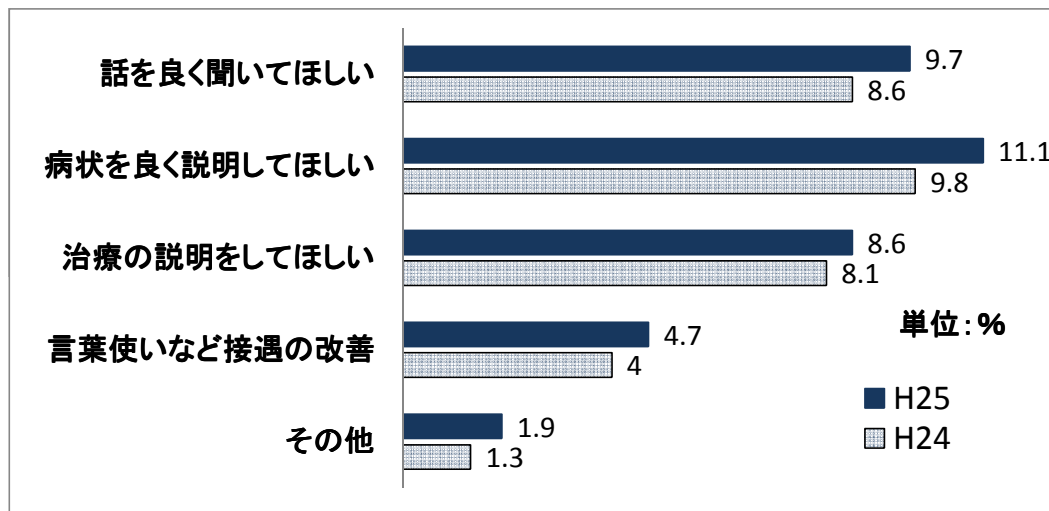
2. 病院職員の言動・態度について(医師)

P3

【医師の病状・治療方針等の説明】



【不満を感じた内容】

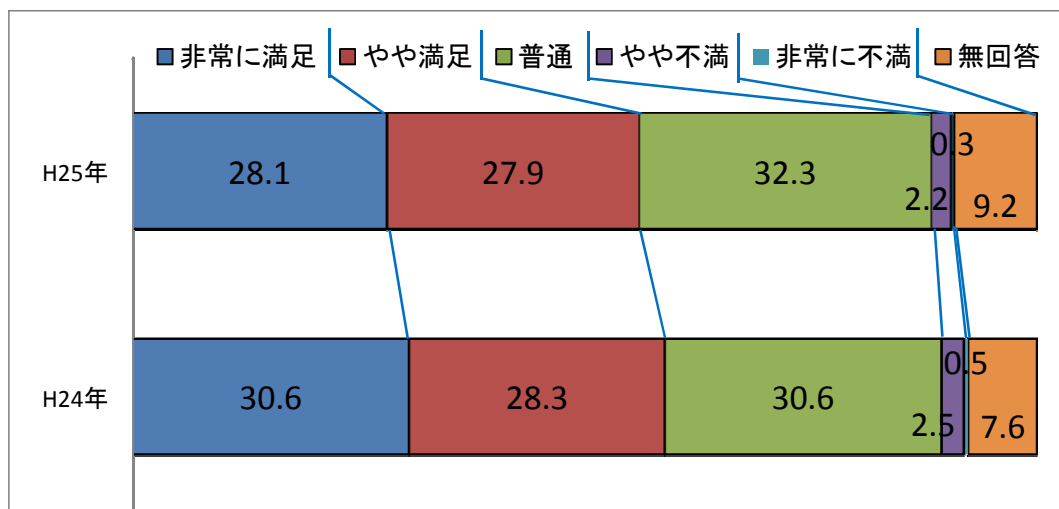


【不満を感じた内容の件数・割合(複数回答)】

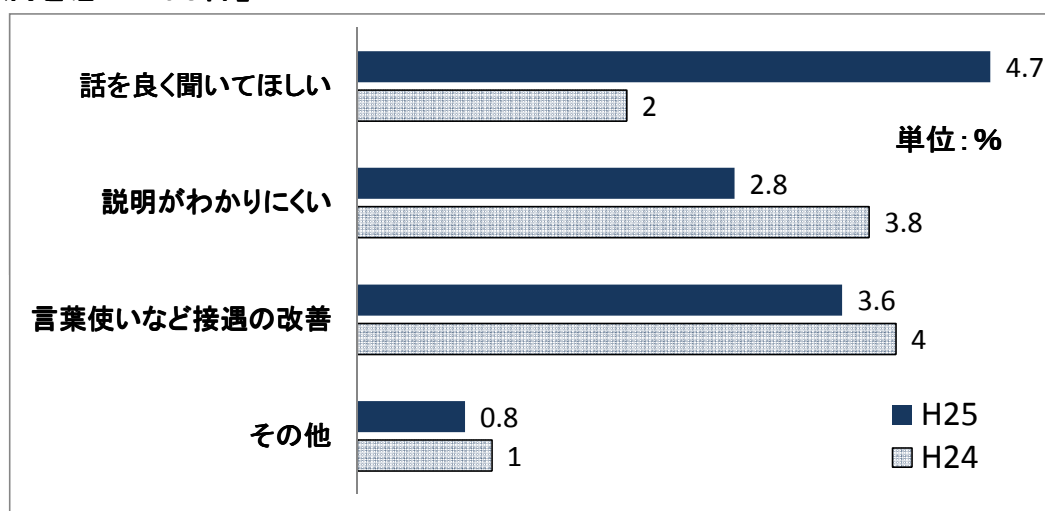
平成25年度	話を聞いて	病状説明	治療説明	接遇改善	その他	無回答	合計
人数	35	40	31	17	7	283	413
割合%	9.7	11.1	8.6	4.7	1.9	78.8	115.0

2. 病院職員の言動・態度について(看護師)

【看護師の言動・態度・説明】



【不満を感じた内容】

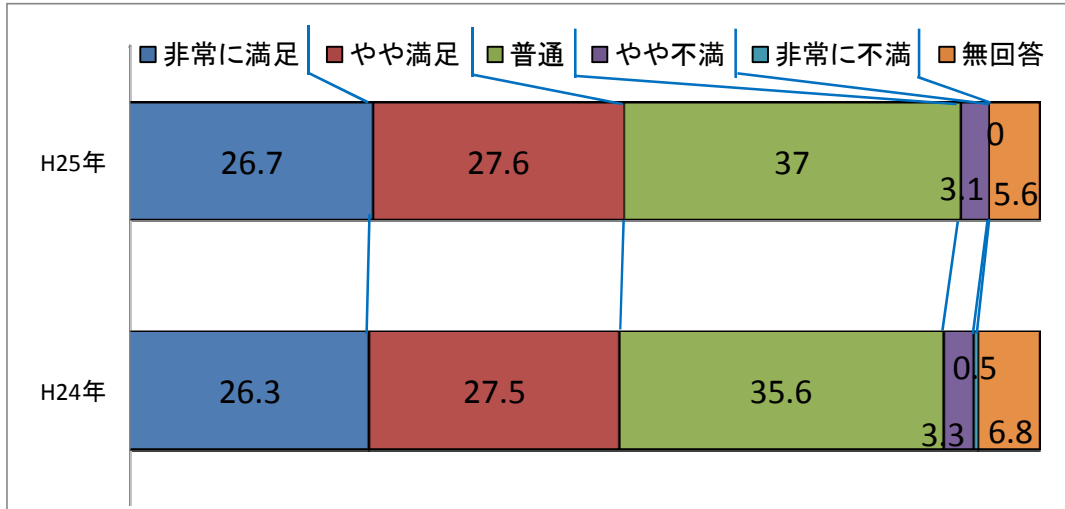


【不満を感じた内容の件数・割合(複数回答)】

平成25年度	話を聞いて	説明	接遇改善	その他	無回答	合計
人数	17	10	13	3	323	366
割合%	4.7	2.8	3.6	0.8	90.0	101.9

2. 病院職員の言動・態度について(事務員・その他)

【事務員の言動・態度・説明】



【不満を感じた内容の件数・割合(複数回答)】

平成25年度	挨拶	接遇	身だしなみ	その他	無回答	合計
人数	7	13	5	7	331	363
割合%	1.9	3.6	1.4	1.9	92.2	101.1

【言動・態度・説明などで気になったその他の職員】

平成25年度	薬剤師	放射線	臨床検査	理学療法	臨床工学	栄養士	
人数	6	1	0	0	0	0	
割合%	1.7	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	
			ローソン	清掃員	駐車場	無回答	合計
			3	0	0	349	359
			0.8	0.0	0.0	97.2	100.0

【その他の職員～不満を感じた内容の件数・割合(複数回答)】

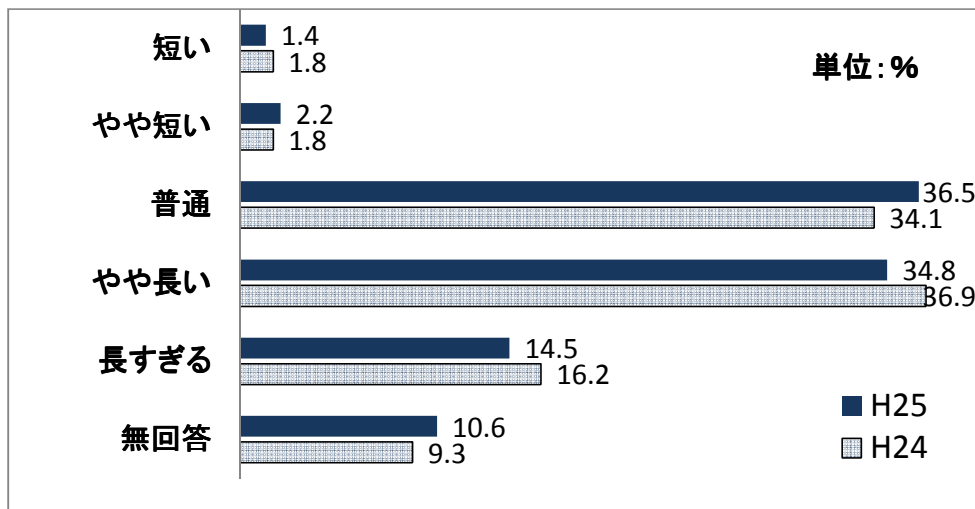
平成25年度	挨拶	接遇	身だしなみ	その他	無回答	合計
人数	1	8	0	2	348	359
割合%	0.3	2.2	0.0	0.6	96.9	100.0

挨拶: 挨拶できていない
 接遇: 言葉使いなど接遇の改善
 服装: 身だしなみ
 その他: その他具体的に
 無回答: 無回答

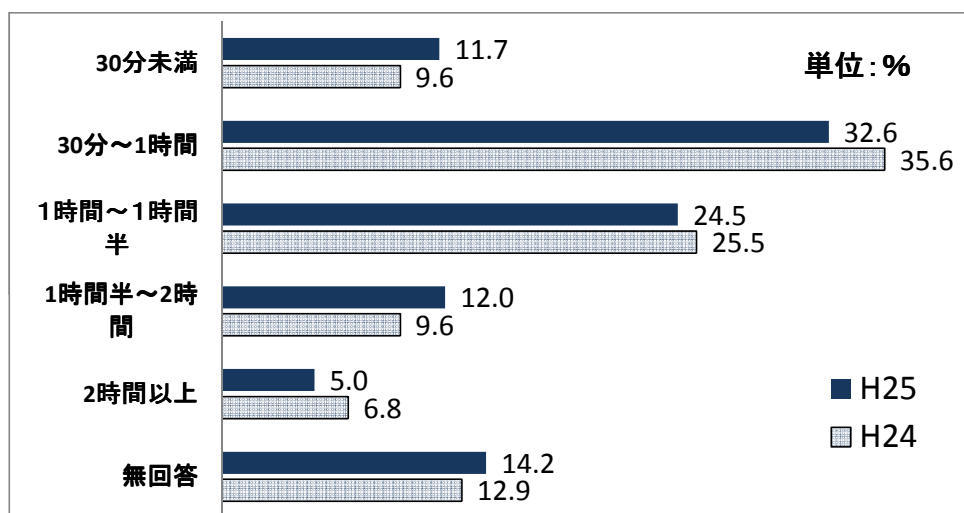
3. 待ち時間について(受付～診察まで)

【受付から診察までの待ち時間について(全体)】

『感想』



『待ち時間』



【待ち時間の感想と時間～回答者数と割合(H25年)】

感想	短い	やや短い	普通	やや長い	長すぎる	無回答	合計
人数	5	8	131	125	52	38	359
割合%	1.4	2.2	36.5	34.8	14.5	10.6	100

待ち時間	30分未満	30分～1時間	1時間～1時間半	1時間半～2時間	2時間以上	無回答	合計
人数	42	117	88	43	18	51	359
割合%	11.7	32.6	24.5	12.0	5.0	14.2	100

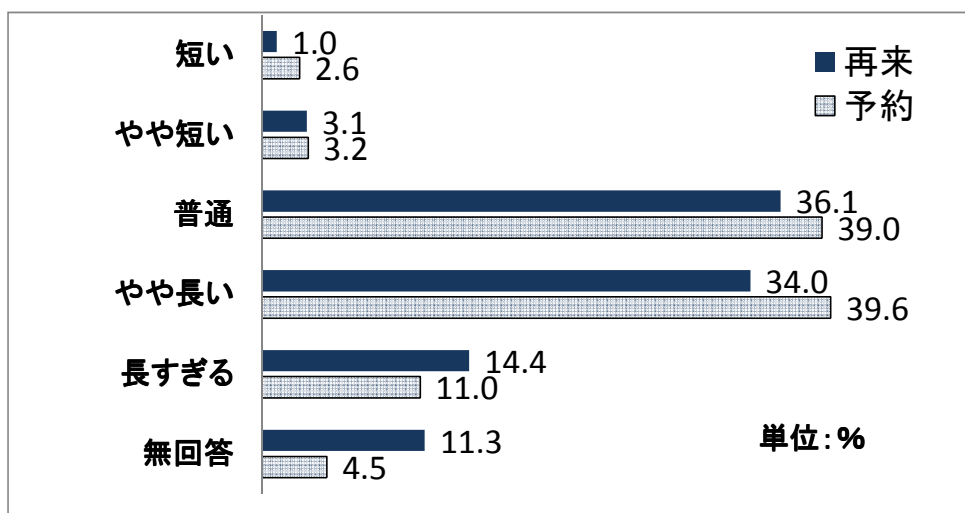
3. 待ち時間について(受付～診察まで)

【予約・再来・初診の人数と割合(H25年)】

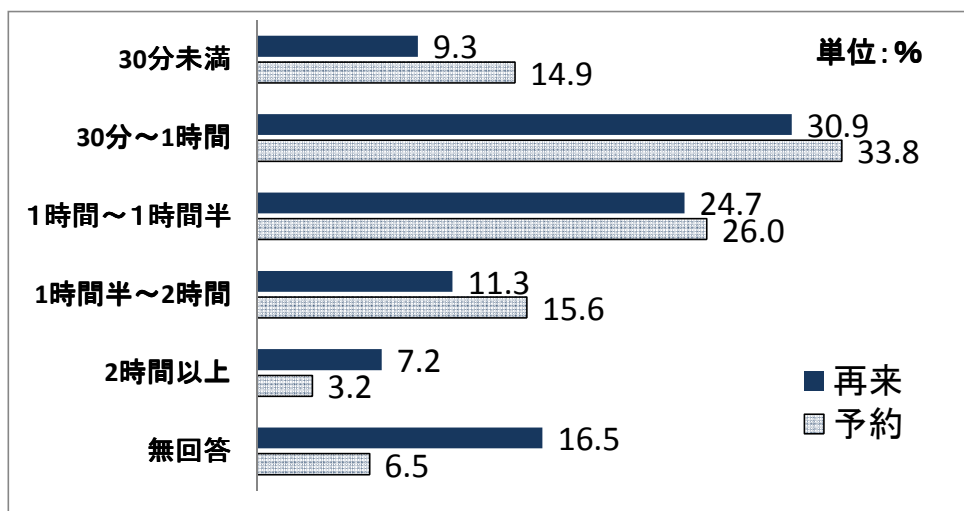
平成25年度	予約	再来	初診	合計
人数	154	97	14	265
割合%	58.1	36.6	5.3	100

【受付から診察までの待ち時間について(再診と予約の対比)】

『感想』



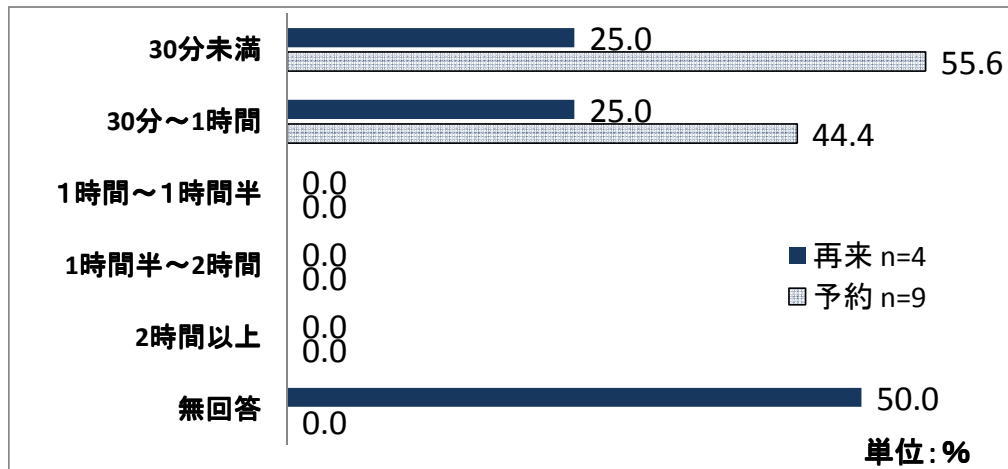
『待ち時間』



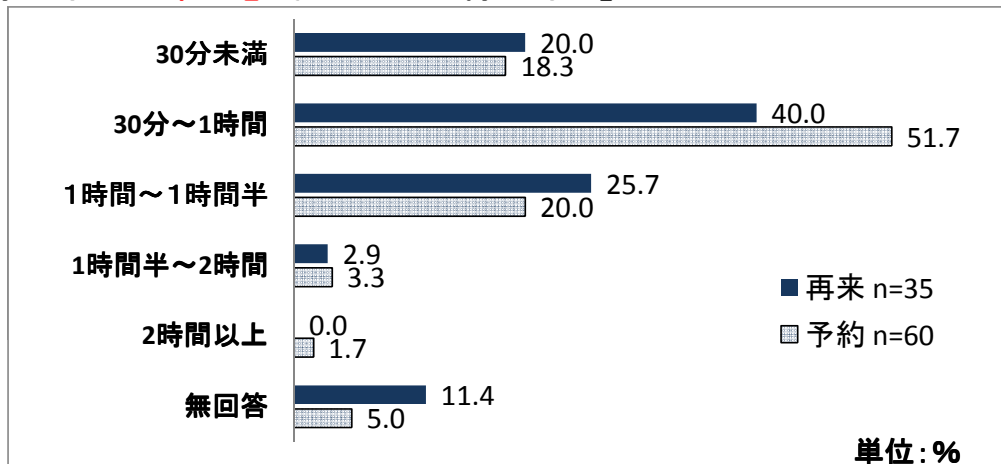
3. 待ち時間について(受付～診察まで)

P8

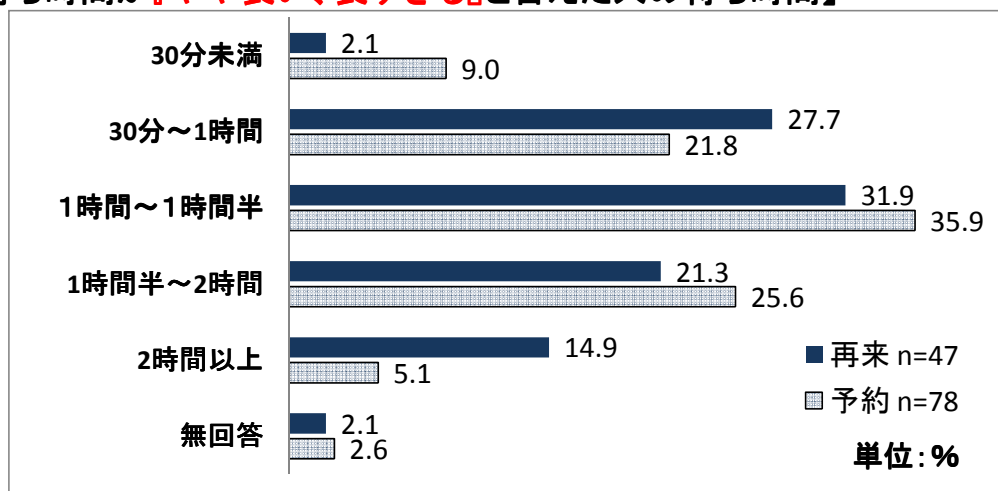
【待ち時間が『短い、やや短い』と答えた人の待ち時間】



【待ち時間が『普通』と答えた人の待ち時間】

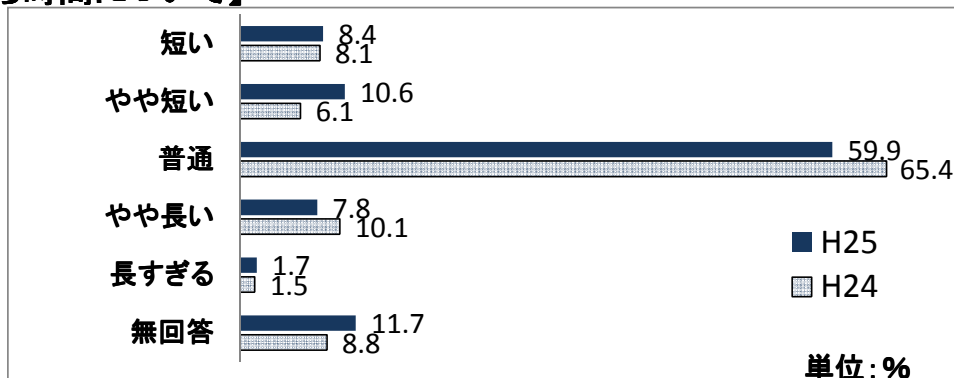


【待ち時間が『やや長い、長すぎる』と答えた人の待ち時間】

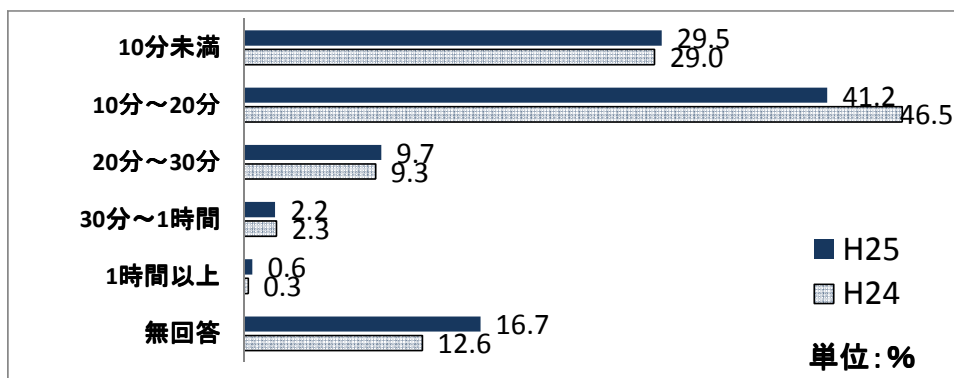


【会計の待ち時間について】

『感想』

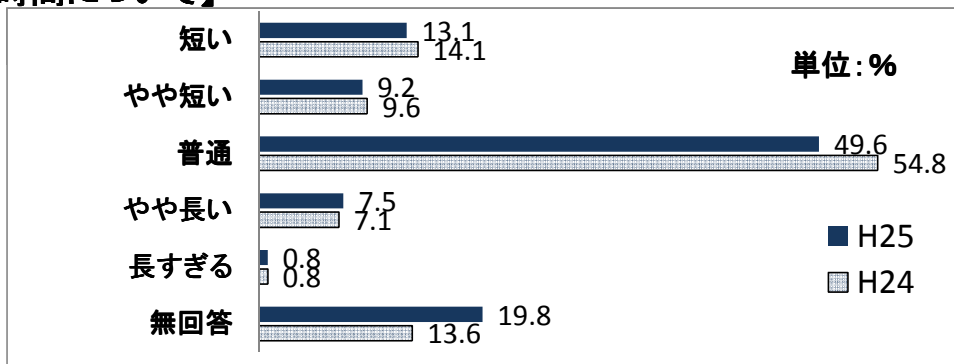


『待ち時間』

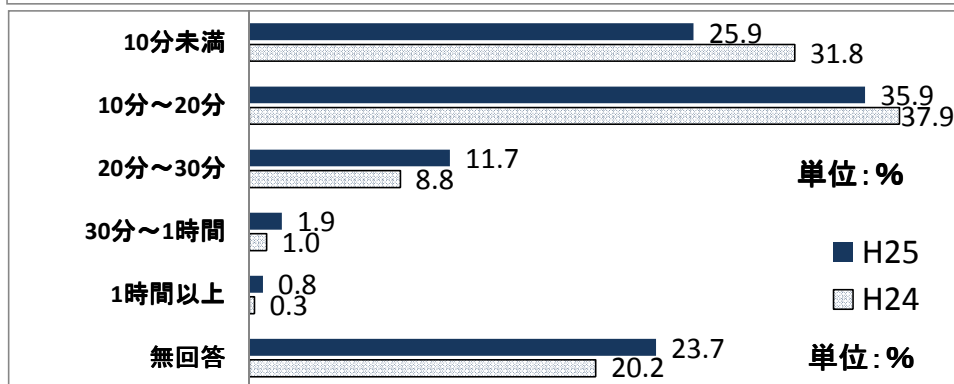


【薬の待ち時間について】

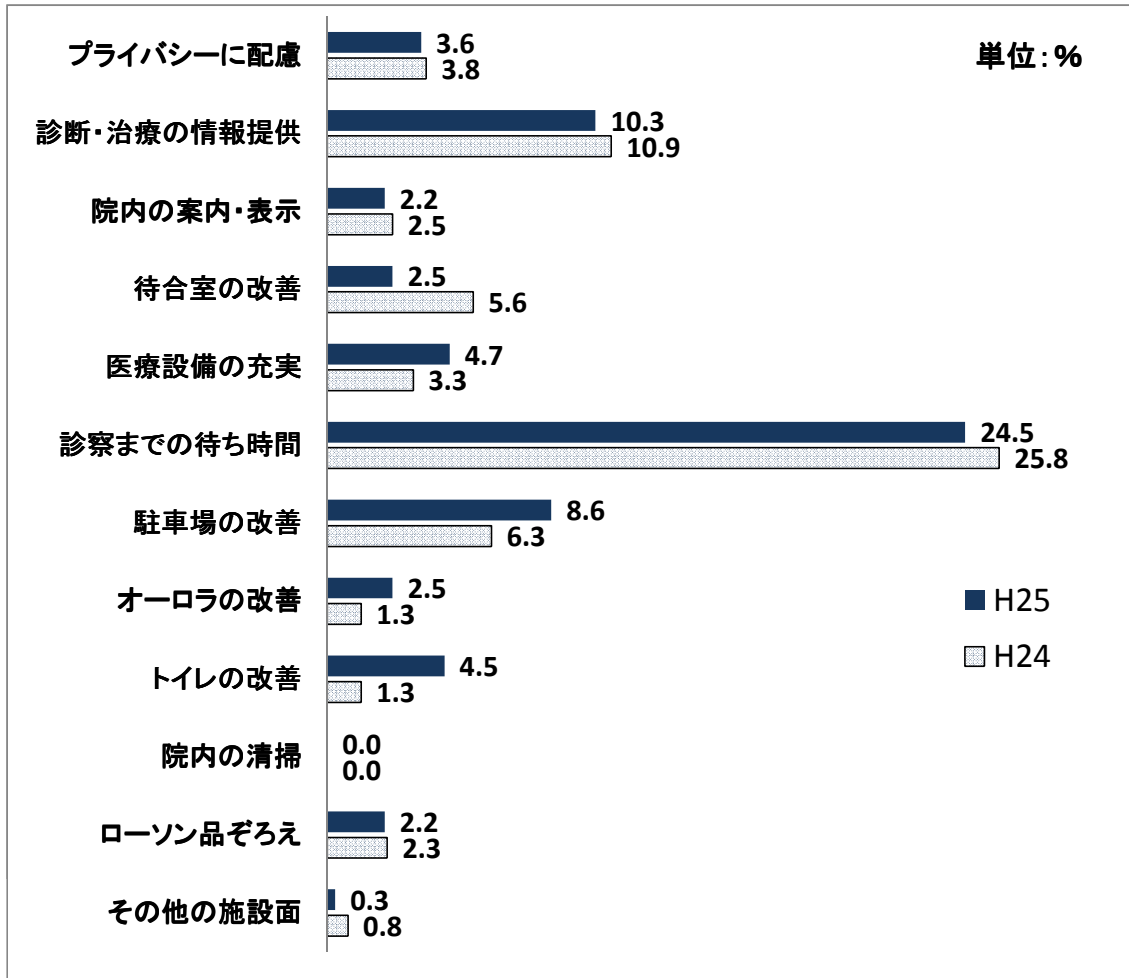
『感想』



『待ち時間』



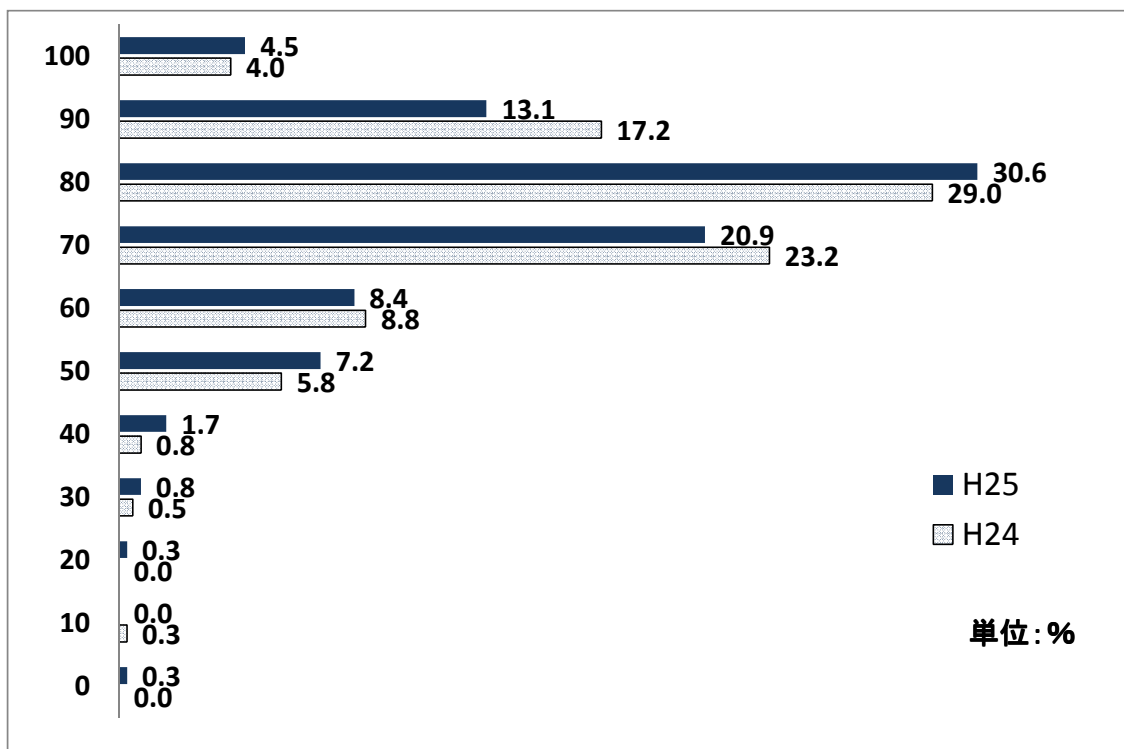
【病院の改善要望事項について】



【病院の改善要望事項の回答者と割合(複数回答)】

平成25年度	プライバシーに配慮	診断・治療の情報提供	院内の案内・表示	待合室の改善	医療設備の充実	診察までの待ち時間	駐車場の改善	オーロラの改善	トイレの改善	院内の清掃	ローソン品ぞろえ	その他の施設面	無回答	合計
人数	13	37	8	9	17	88	31	9	16	0	8	1	196	433
割合%	3.6	10.3	2.2	2.5	4.7	24.5	8.6	2.5	4.5	0.0	2.2	0.3	54.6	120.6

【病院の点数評価】



【病院の点数評価～回答者数と割合】

	点数	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	未記入	合計
H25年度	人数	1	0	1	3	6	26	30	75	110	47	16	44	359
	割合%	0.3	0.0	0.3	0.8	1.7	7.2	8.4	20.9	30.6	13.1	4.5	12.3	100
H24年度	人数	0	1	0	2	3	23	35	92	115	68	16	41	396
	割合%	0.0	0.3	0.0	0.5	0.8	5.8	8.8	23.2	29.0	17.2	4.0	10.4	100

【病院の点数評価～70点以上・60点以下】

