

患者満足度調査(外来) 報告書

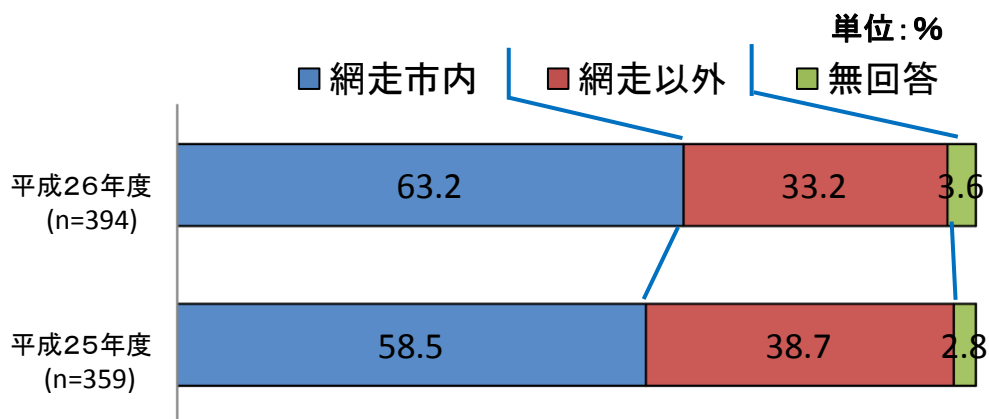
平成27年2月12日
サービス向上委員会
患者満足度調査部会

外来の患者満足度調査は平成26年11月17日～21日にアンケートが実施された。
アンケートは500枚配布し394枚が回収された。(回収率78.8%)
平成27年2月9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

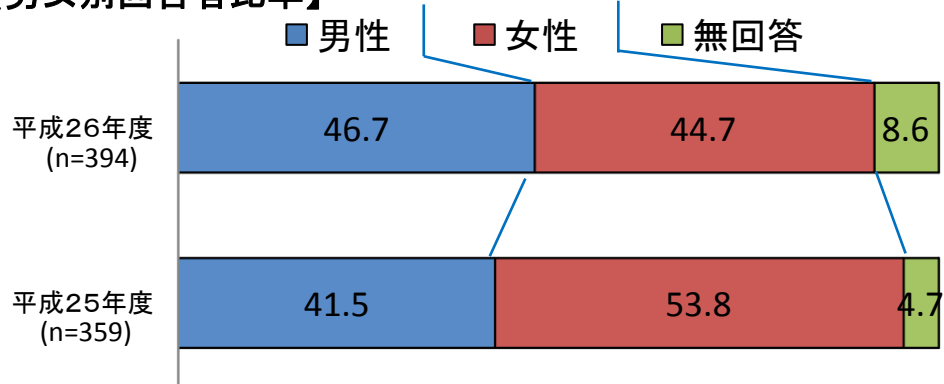
- 1、患者属性
 - 1)住所
 - 2)性別・年齢
 - 3)病院の選択理由
 - 4)受診科(新患・再来・予約)
- 2、職員の言動・態度について
 - 1)医師
 - 2)看護師
 - 3)事務員
- 3、待ち時間について
 - 1)受付～診察
 - 2)会計
 - 3)薬
- 4、改善要望事項
- 5、病院評価
- 6、まとめ
- 7、コメント

1. 住所

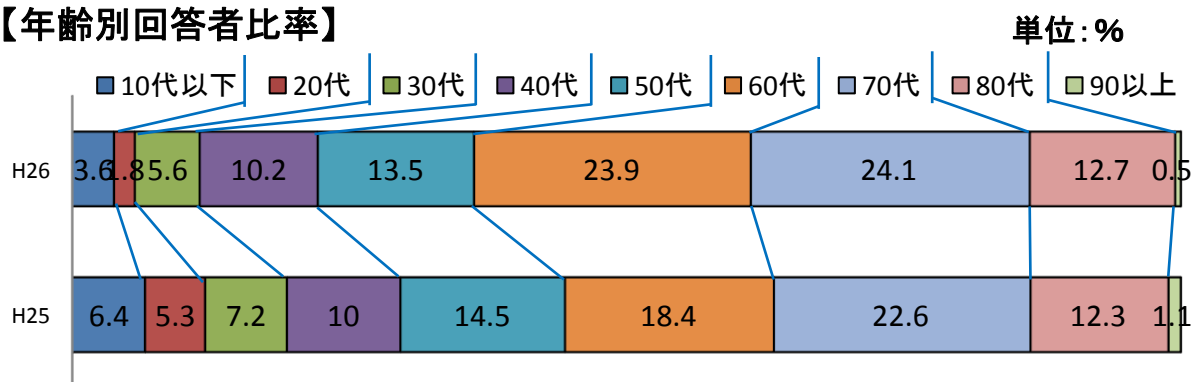


2. 性別、年齢

【男女別回答者比率】



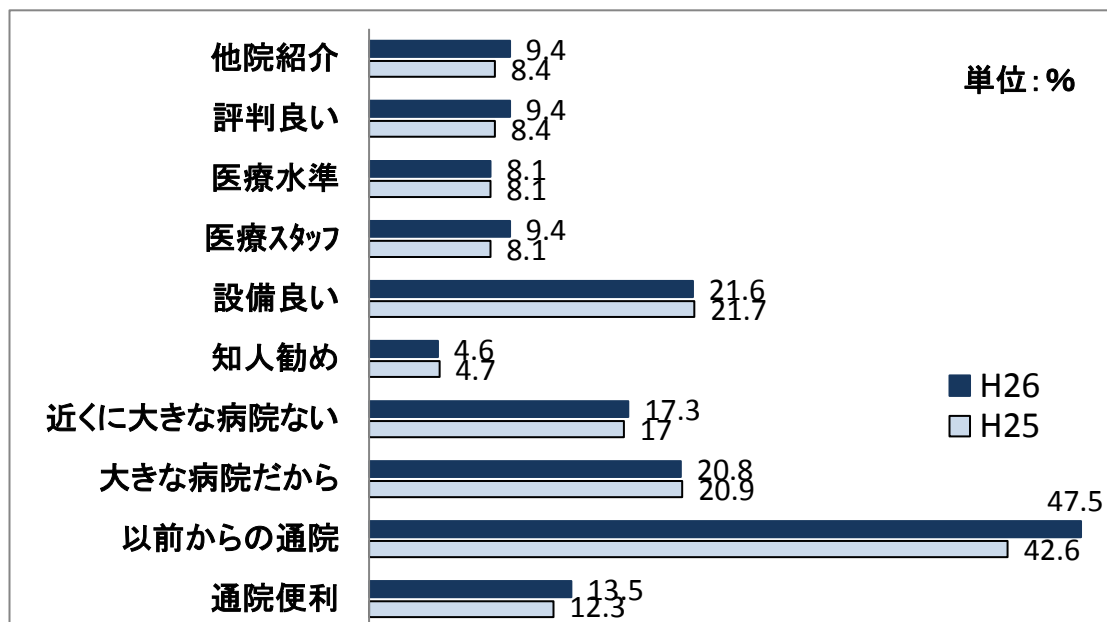
【年齢別回答者比率】



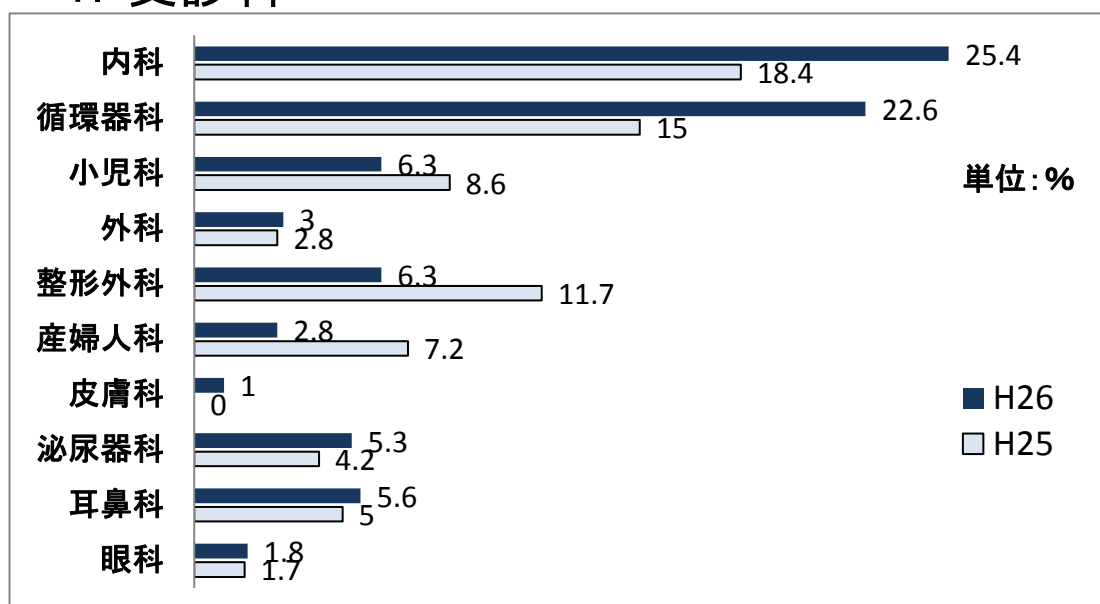
【年齢別回答者数】

	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26年度	14	7	22	40	53	94	95	50	2	17	394
平成25年度	23	19	26	36	52	66	81	44	4	8	359

3. 病院の選択理由(複数選択)



4. 受診科

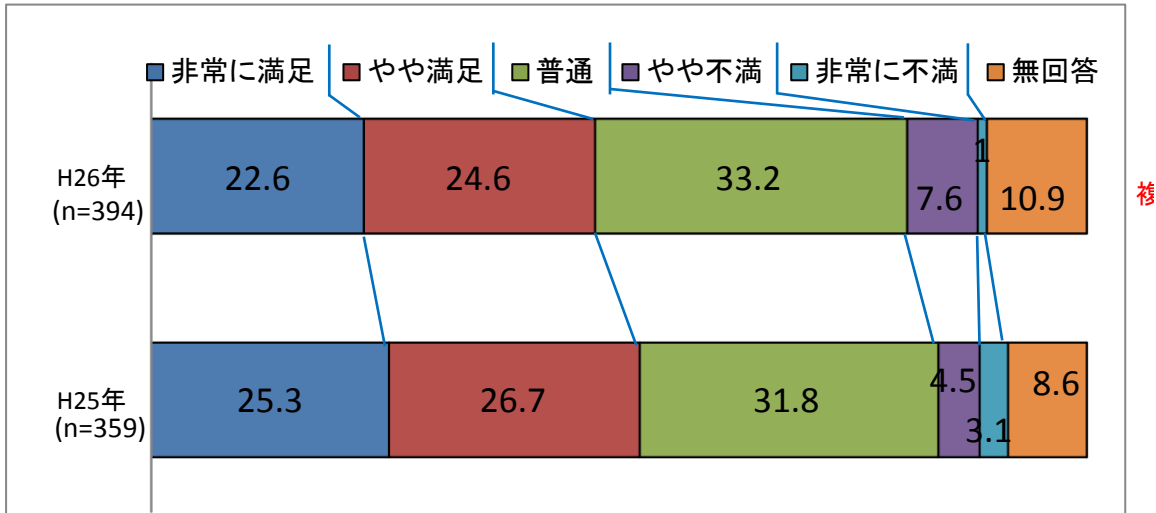


平成26年度	内科	循環器科	小児科	外科	整形外科	産婦人科	皮膚科	泌尿器科	耳鼻科	眼科	無回・複数	合計
人数	100	89	25	12	25	11	4	21	22	7	78	394
割合%	25.4	22.6	6.3	30.0	6.3	2.8	1.0	5.3	5.6	1.8	19.8	100

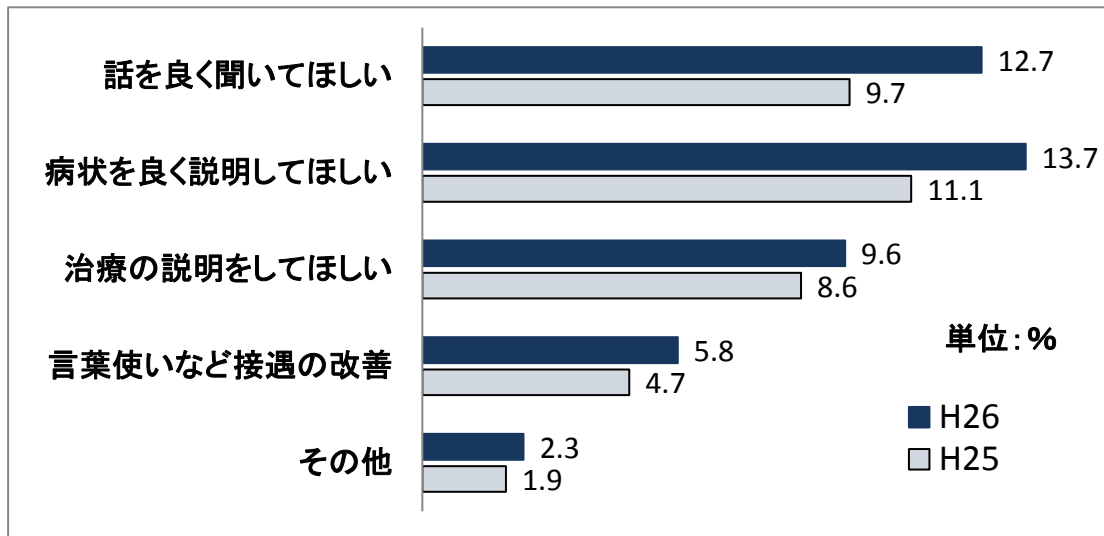
【新患・再来・予約の人数・割合】

平成26年度	初診	再来	予約	無回答	合計
人数	16	107	177	94	394
割合%	4.1	27.2	44.9	23.9	100

【医師の病状・治療方針等の説明】



【不満を感じた内容】

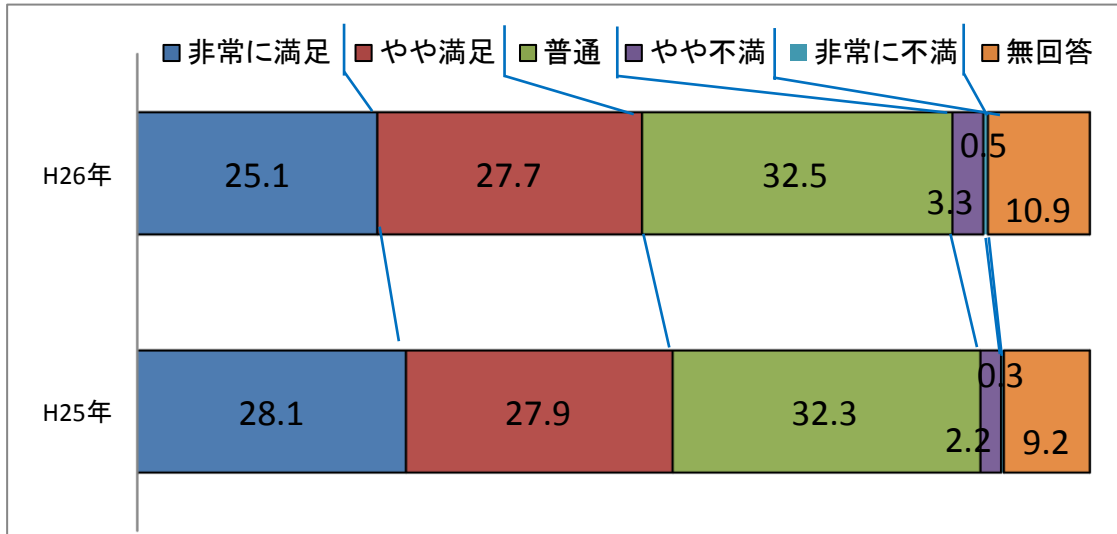


【不満を感じた内容の件数・割合(複数回答)】

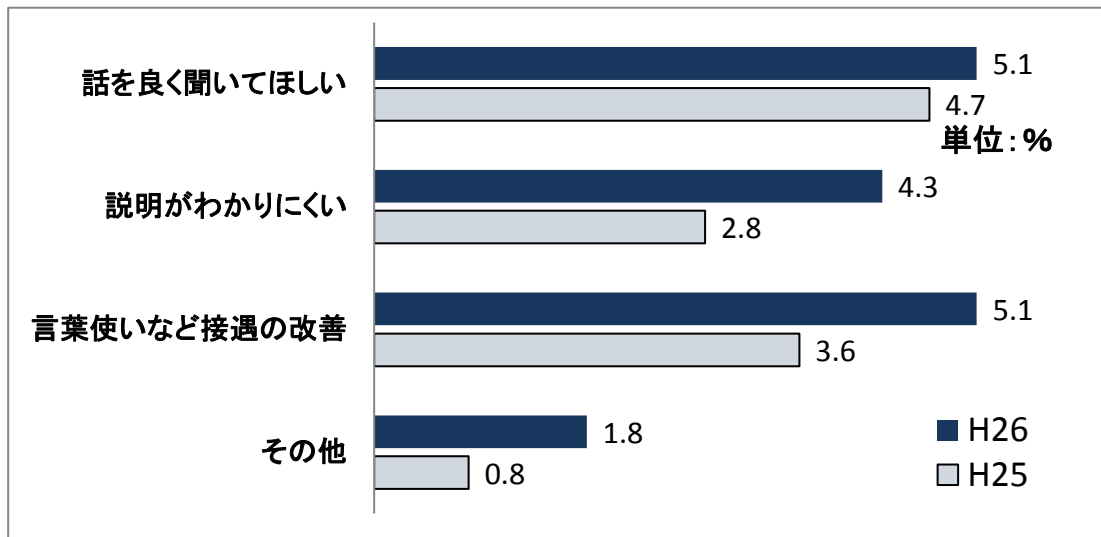
平成26年度	話を聞いて	病状説明	治療説明	接遇改善	その他	無回答	合計
人数	50	54	38	23	9	296	470
割合%	12.7	13.7	9.6	5.8	2.3	75.1	119.3

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】



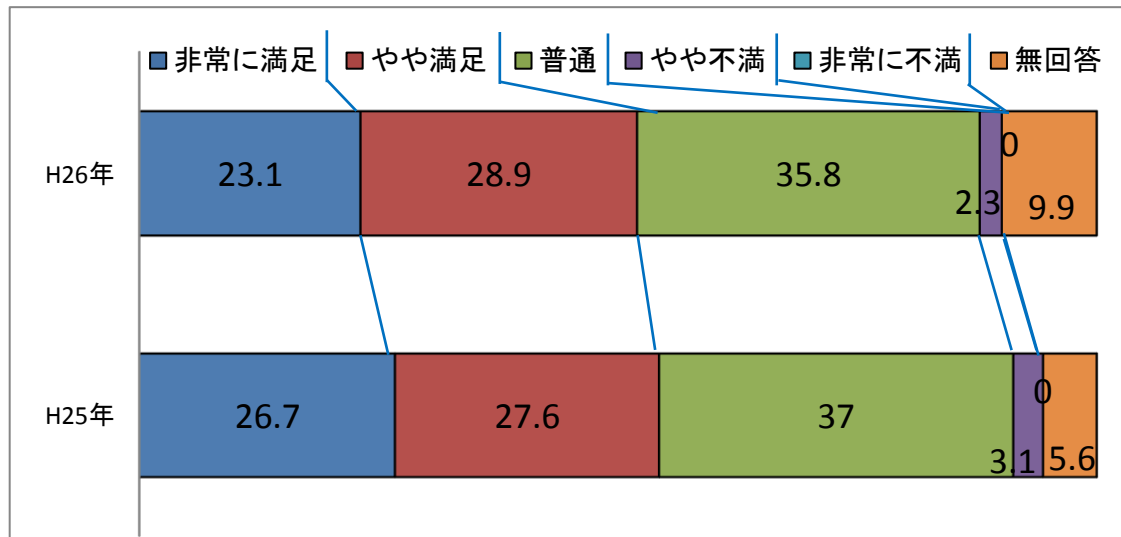
【不満を感じた内容】



【不満を感じた内容の件数・割合(複数回答)】

平成26年度	話を聞いて	説明	接遇改善	その他	無回答	合計
人数	20	17	20	7	346	410
割合%	5.1	4.3	5.1	1.8	87.8	104.1

【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26年度	挨拶	接遇	身だしなみ	その他	無回答	合計
人数	10	17	4	4	368	403
割合%	2.5	4.3	1.0	1.0	93.4	102.3

【言動・態度・説明などで気になったその他の職員】

平成26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	4	0	1	0	0	0	
割合%	1.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	
			ローソン	清掃員	駐車場	無回答	合計
			5	0	0	384	394
			1.3	0.0	0.0	97.5	100.0

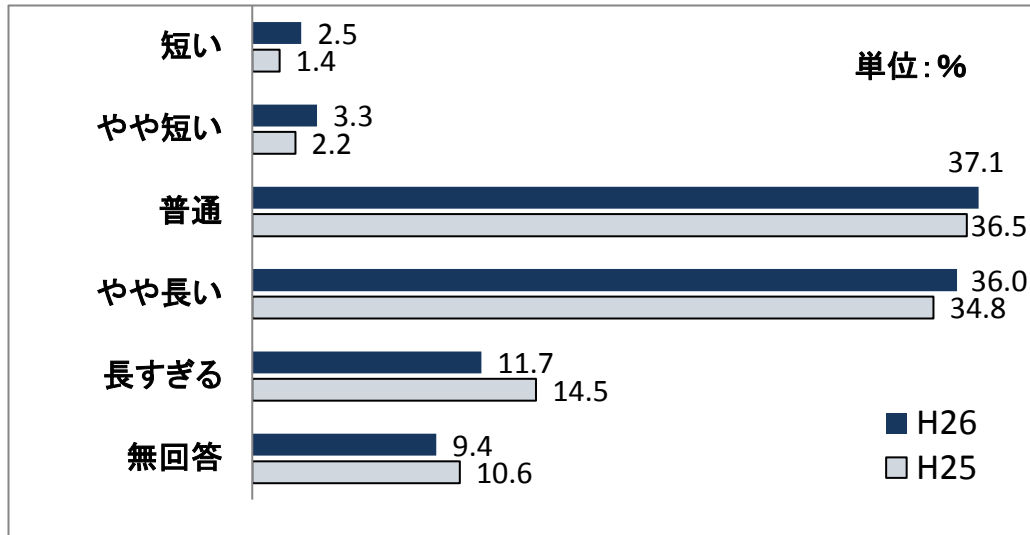
【その他の職員～不満を感じた内容の件数・割合(複数回答)】

平成26年度	挨拶	接遇	身だしなみ	その他	無回答	合計
人数	0	8	0	0	386	394
割合%	0.0	2.0	0.0	0.0	98.0	100.0

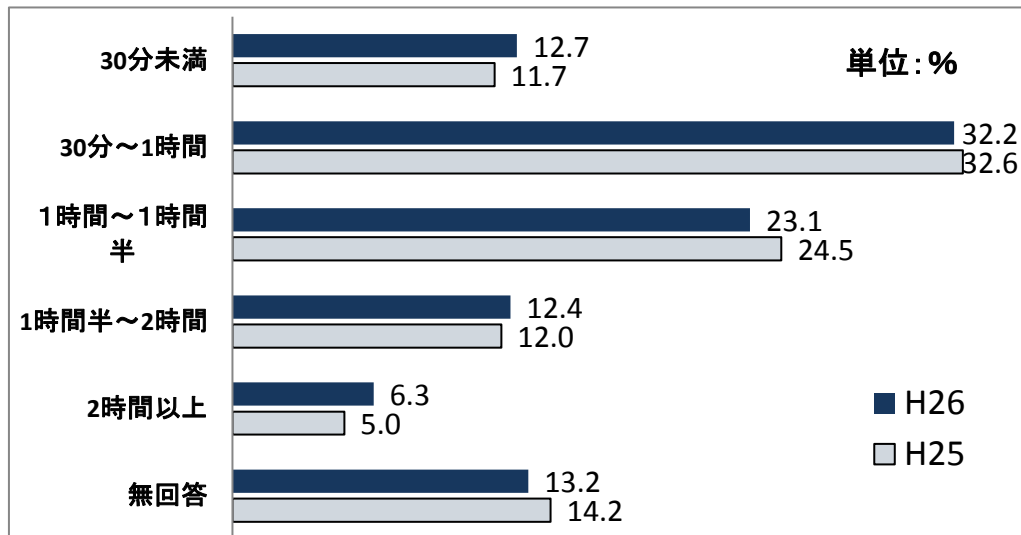
挨拶: 挨拶できていない
 接遇: 言葉使いなど接遇の改善
 身だしなみ: 身だしなみ
 その他: その他具体的に
 無回答: 無回答

【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(H26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	10	13	146	142	46	37	394
割合%	2.5	3.3	37.1	36.0	11.7	9.4	100

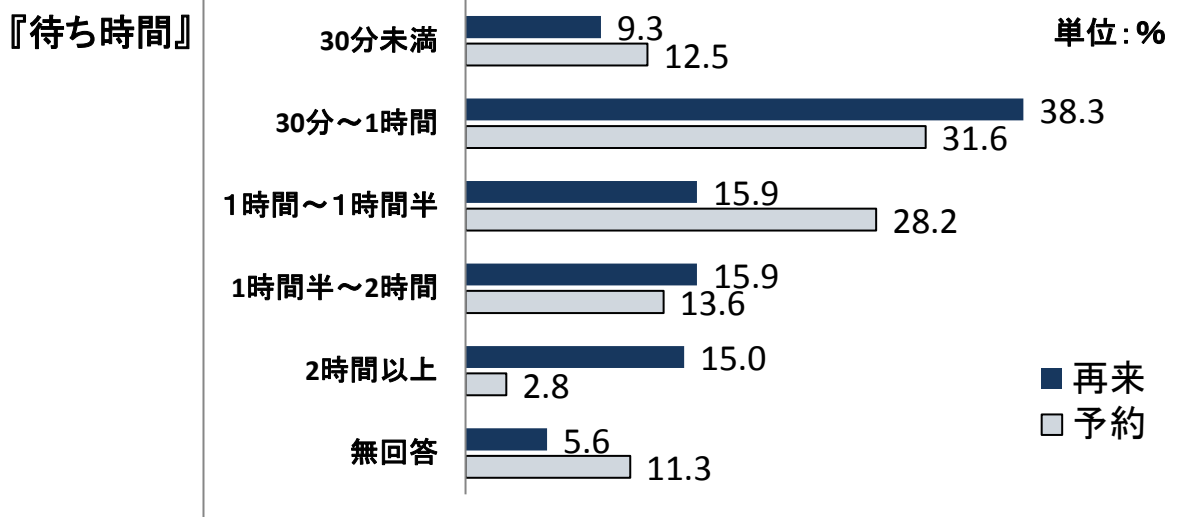
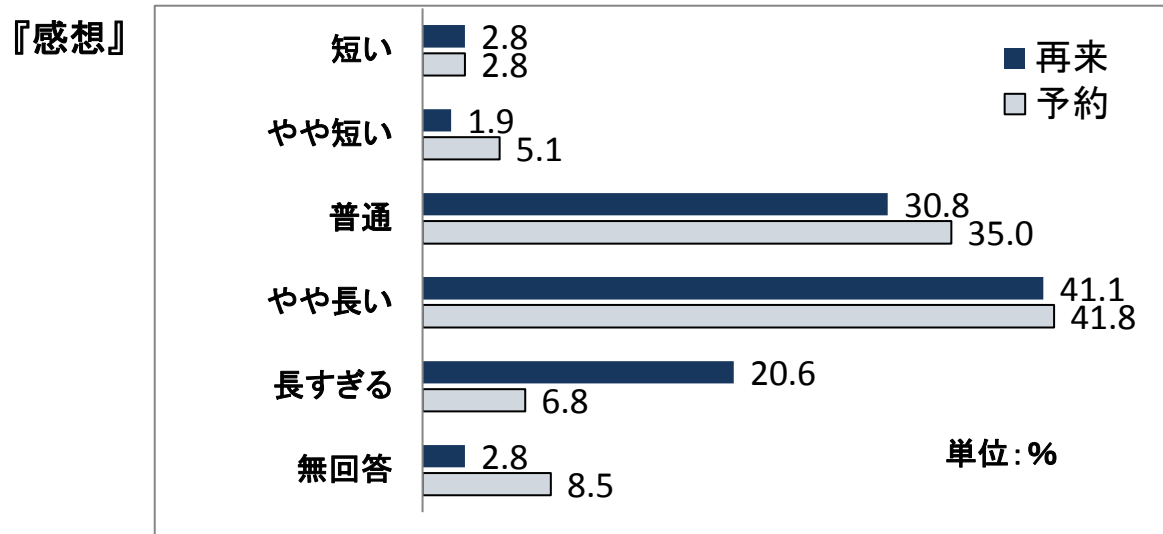
待ち時間	30分未満	30分～1時間	1時間～1時間半	1時間半～2時間	2時間以上	無回答	合計
人数	50	127	91	49	25	52	394
割合%	12.7	32.2	23.1	12.4	6.3	13.2	100

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(H26年)】

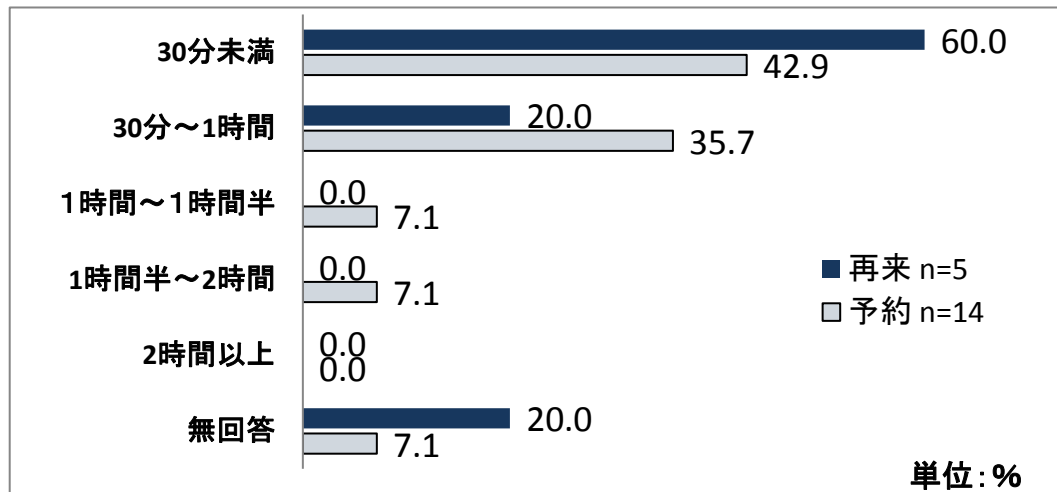
平成26年度	予約	再来	初診	合計
人数	177	107	16	300
割合%	59.0	35.7	5.3	100

【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)】

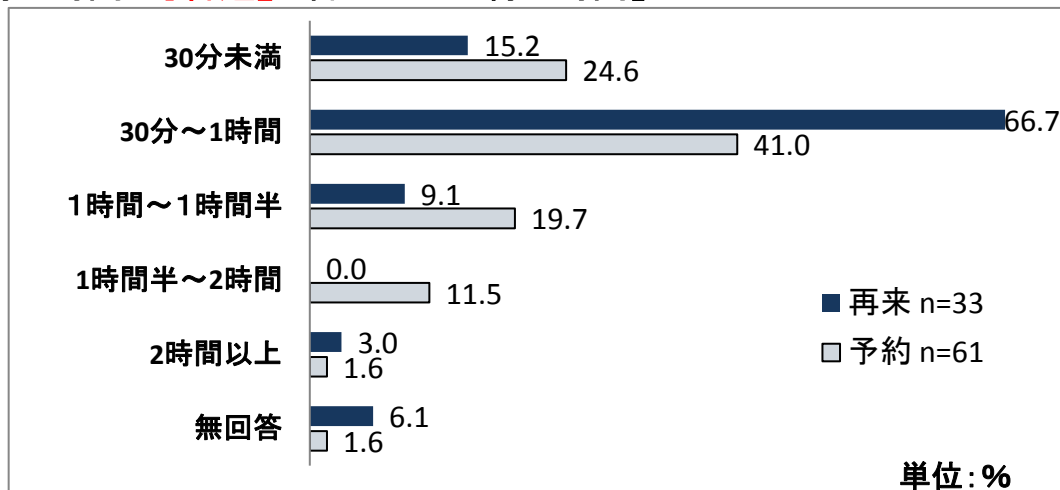


3. 待ち時間について(受付～診察まで)

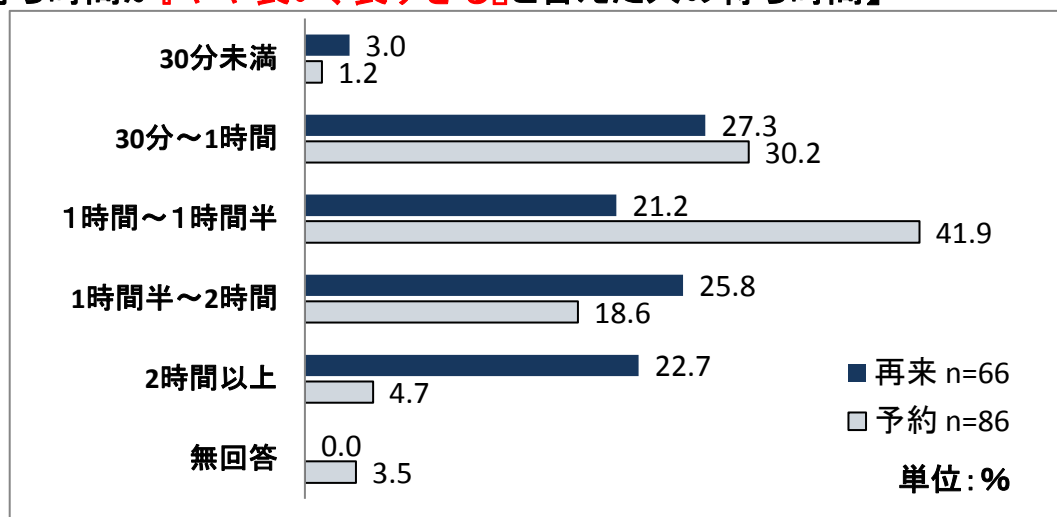
【待ち時間が『短い、やや短い』と答えた人の待ち時間】



【待ち時間が『普通』と答えた人の待ち時間】

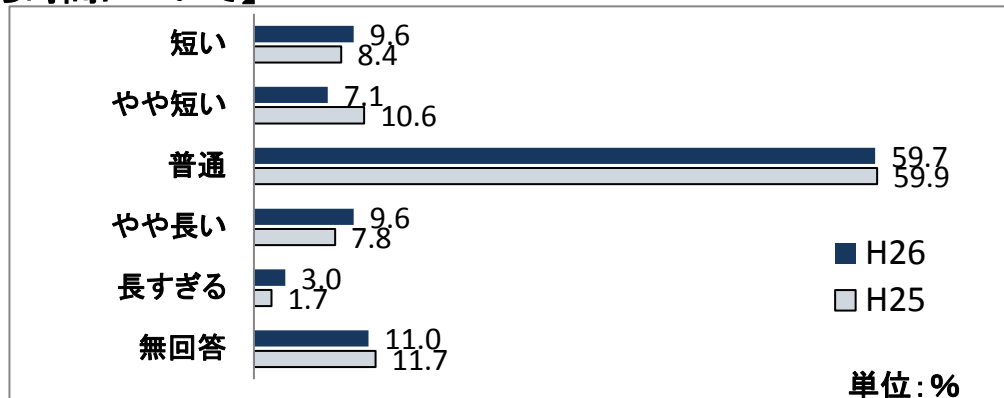


【待ち時間が『やや長い、長すぎる』と答えた人の待ち時間】

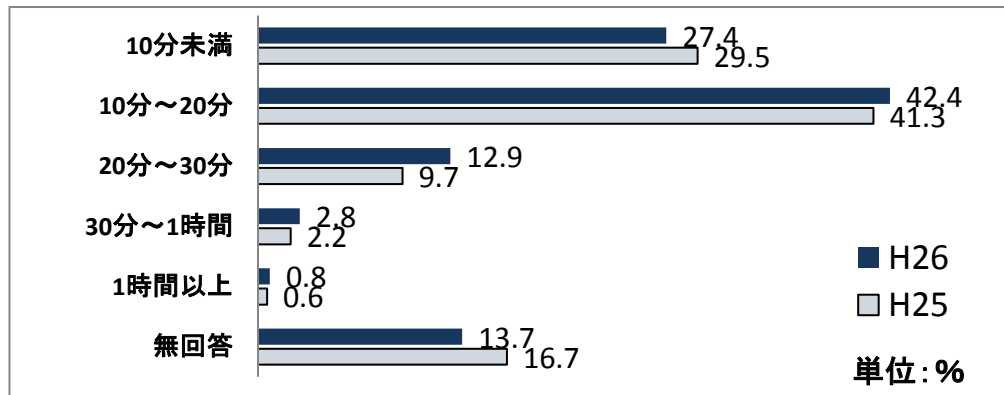


【会計の待ち時間について】

『感想』

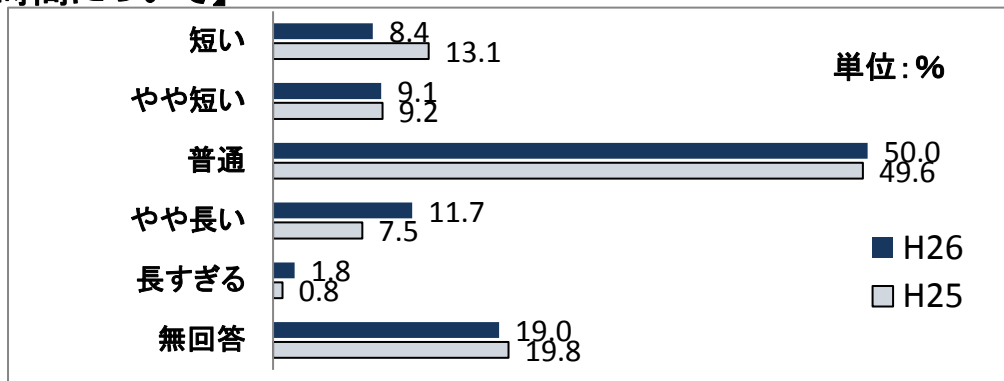


『待ち時間』

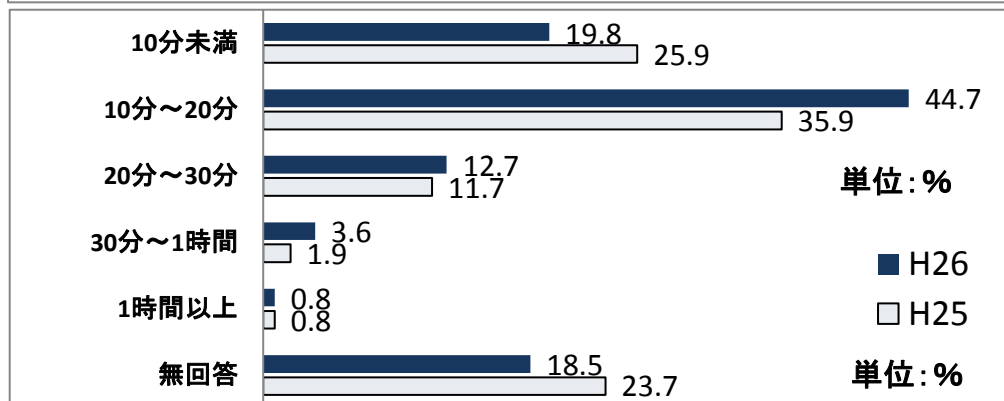


【薬の待ち時間について】

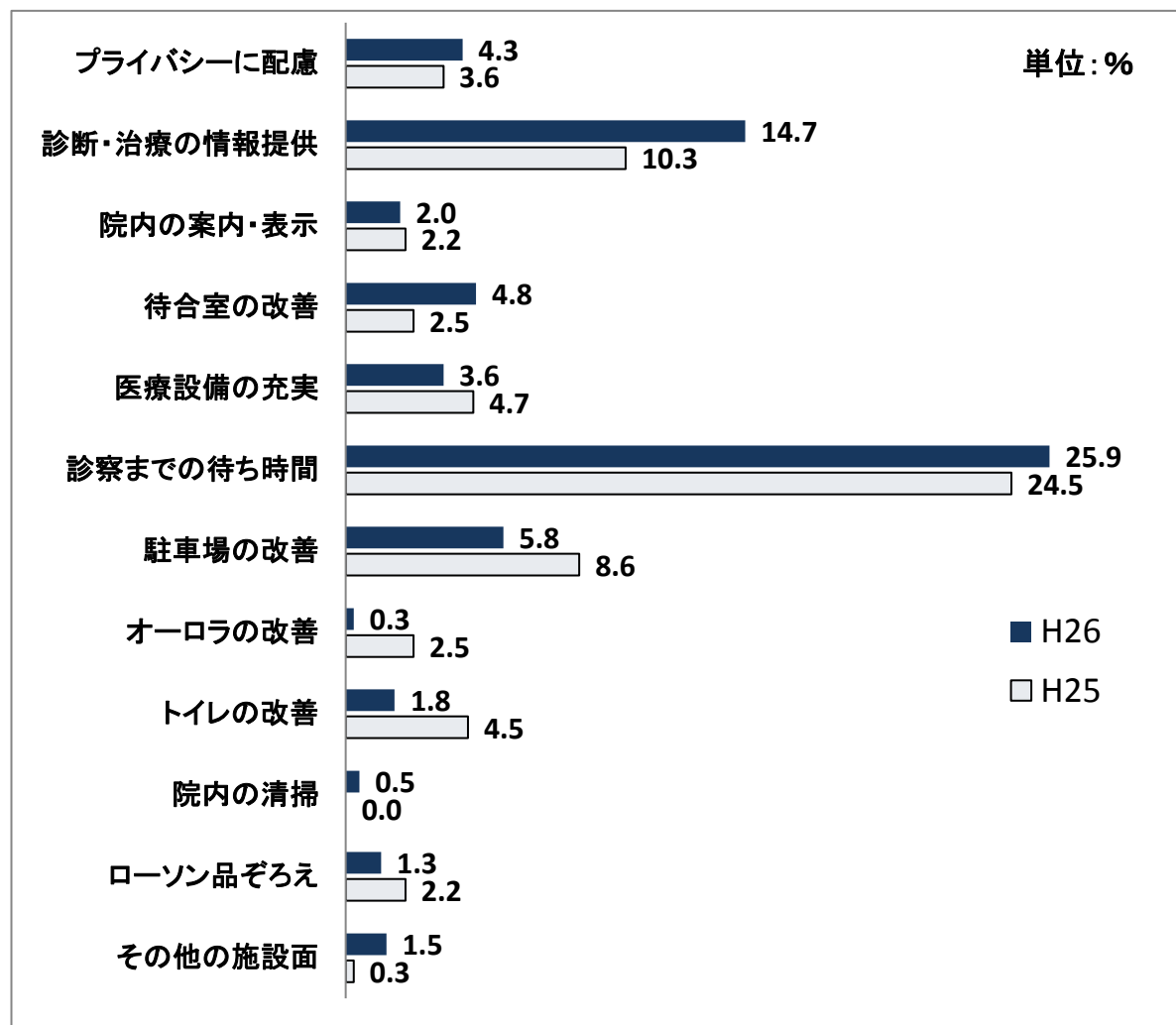
『感想』



『待ち時間』



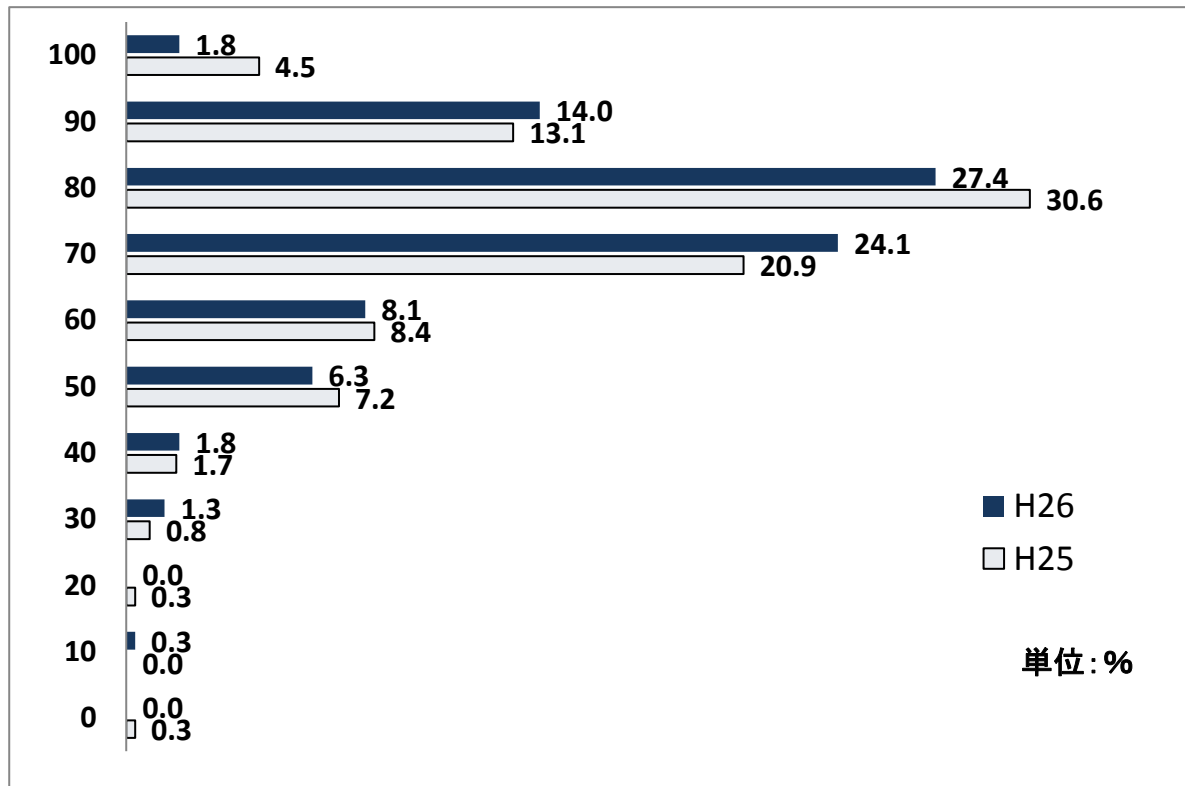
【病院の改善要望事項について】



【病院の改善要望事項の回答者と割合(複数回答)】

平成26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		
人数	17	58	8	19	14	102	23	1		
割合%	4.3	14.7	2.0	4.8	3.6	25.9	5.8	0.3		
									トイレの改善	院内の清掃
									7	2
									1.8	0.5
									ローソン品ぞろえ	その他の施設面
									5	6
									1.3	1.5
									無回答	合計
									220	482
									55.8	122.3

【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
H26年度	人数	0	1	0	5	7	25	32	95	108	55	7	59	394
	割合%	0.0	0.3	0.0	1.3	1.8	6.3	8.1	24.1	27.4	14.0	1.8	15.0	100
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

【病院の点数評価～70点以上・60点以下】

