

患者満足度調査(外来) 報告書

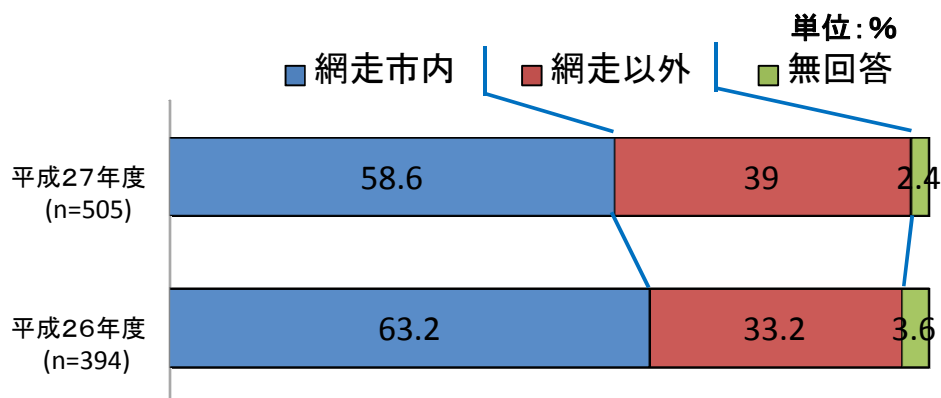
平成28年1月13日
サービス向上委員会
患者満足度調査部会

外来の患者満足度調査は平成27年11月16日～20日にアンケートを実施した。
アンケートは500枚配布し440枚が回収された。(回収率88%)
配布以外に、65枚が追加で回収されたので含めて集計した。
平成28年1月7日に実施した調査部会でまとめたアンケート結果を報告する。

目次

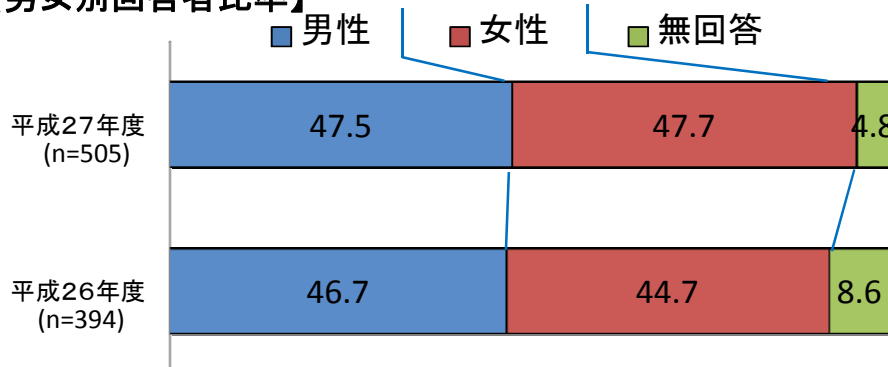
- 1、患者属性
 - 1)住所
 - 2)性別・年齢
 - 3)病院の選択理由
 - 4)受診科(新患・再来・予約)
- 2、職員の言動・態度について
 - 1)医師
 - 2)看護師
 - 3)事務員
- 3、待ち時間について
 - 1)受付～診察
 - 2)会計
 - 3)薬
- 4、改善要望事項
- 5、病院評価

1. 住所

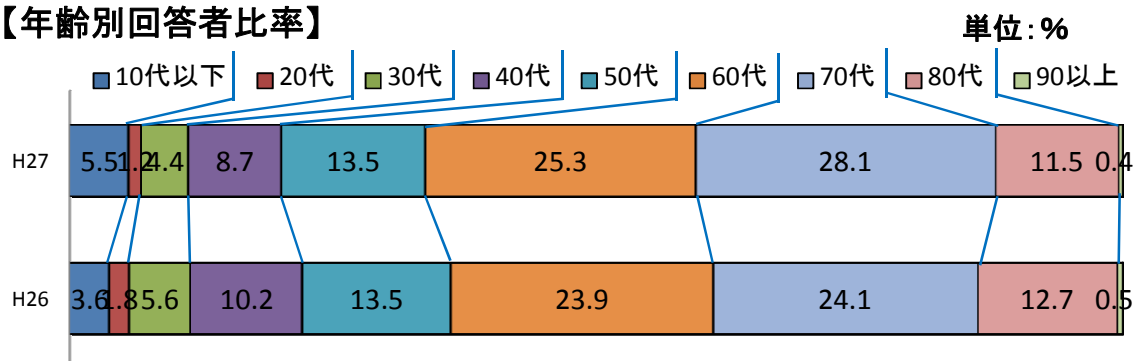


2. 性別、年齢

【男女別回答者比率】



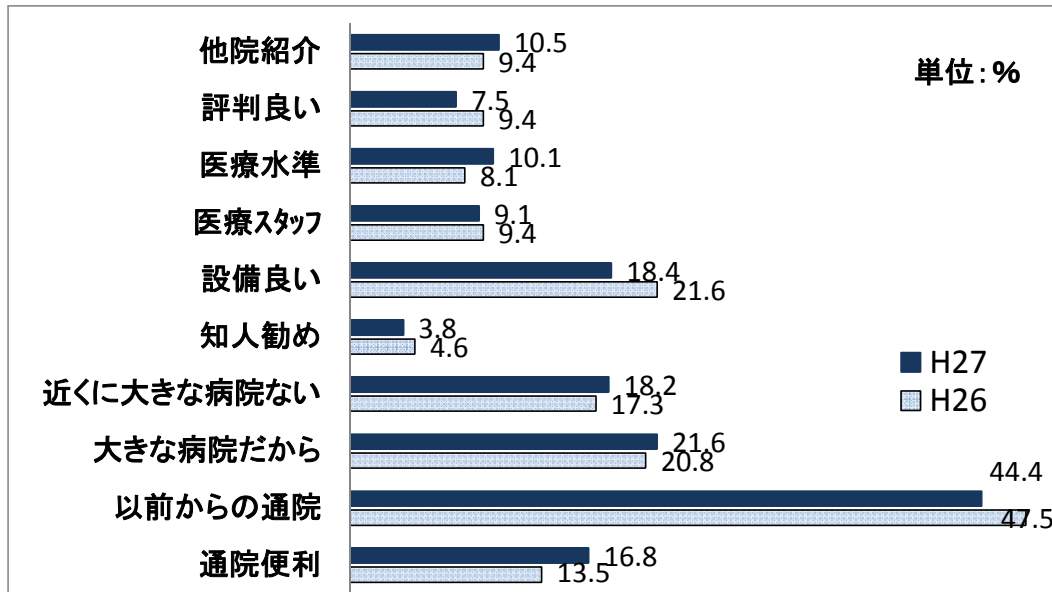
【年齢別回答者比率】



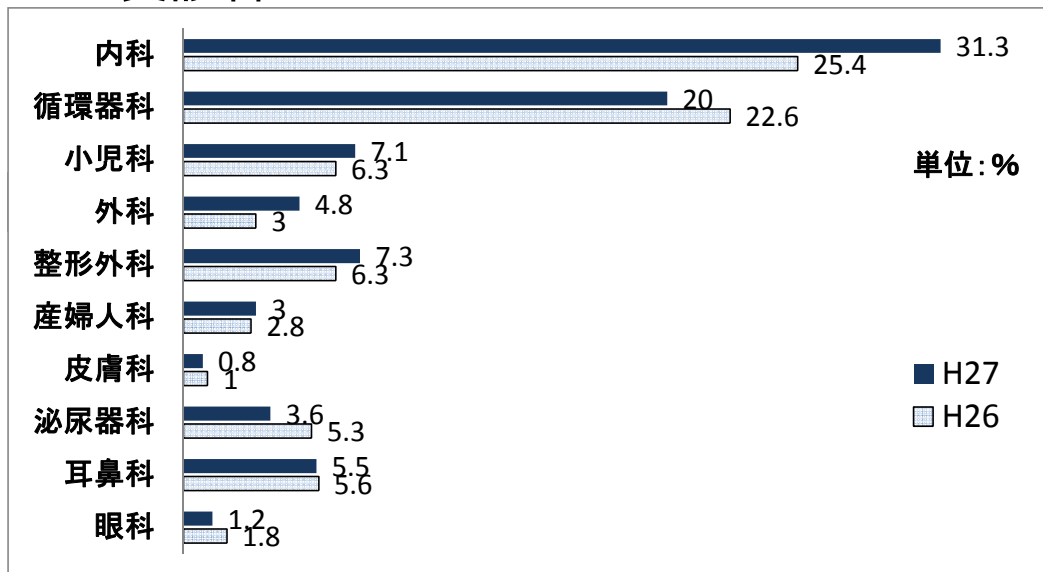
【年齢別回答者数】

	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27年度	28	6	22	44	68	128	142	58	2	7	505
平成26年度	14	7	22	40	53	94	95	50	2	17	394

3. 病院の選択理由(複数選択)



4. 受診科

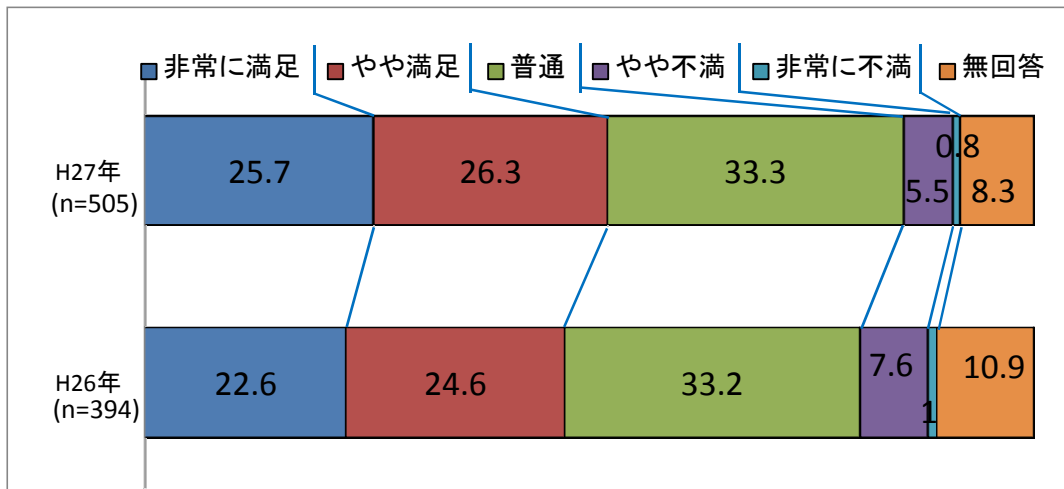


平成27年度	内科	循環器科	小児科	外科	整形外科	産婦人科	皮膚科	泌尿器科	耳鼻科	眼科	無回・複数	合計
人数	158	101	36	24	37	15	4	18	28	6	78	505
割合%	31.3	20.0	7.1	4.8	7.3	3.0	0.8	3.6	5.5	1.2	15.4	100

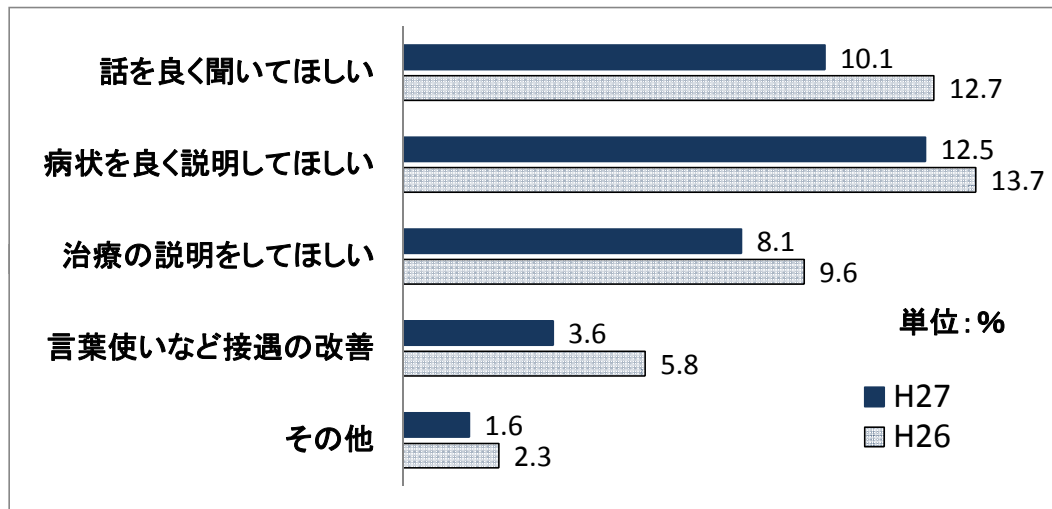
【新患・再来・予約の人数・割合】

平成27年度	初診	再来	予約	無回答	合計
人数	20	133	250	102	505
割合%	4.0	26.3	49.5	20.2	100

【医師の病状・治療方針等の説明】



【不満を感じた内容】

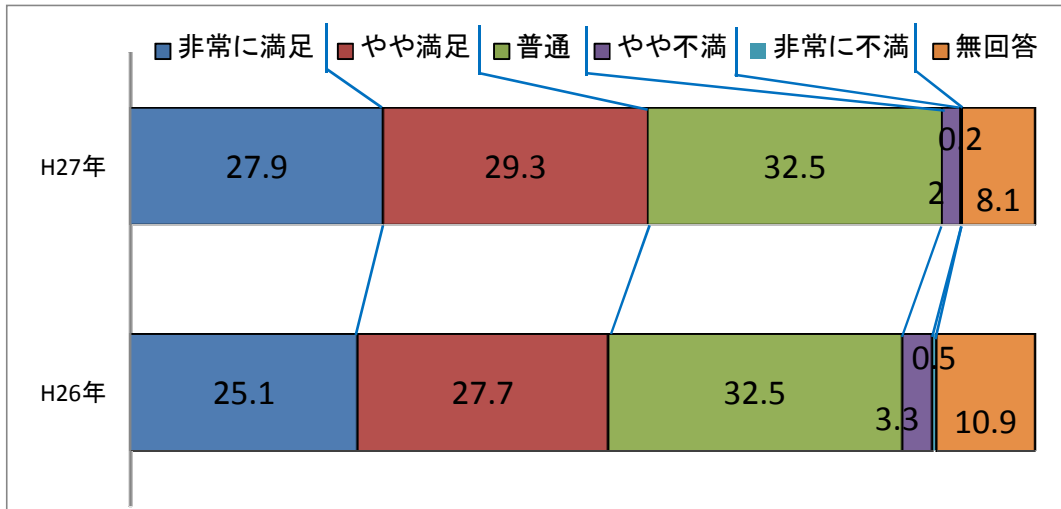


【不満を感じた内容の件数・割合(複数回答)】

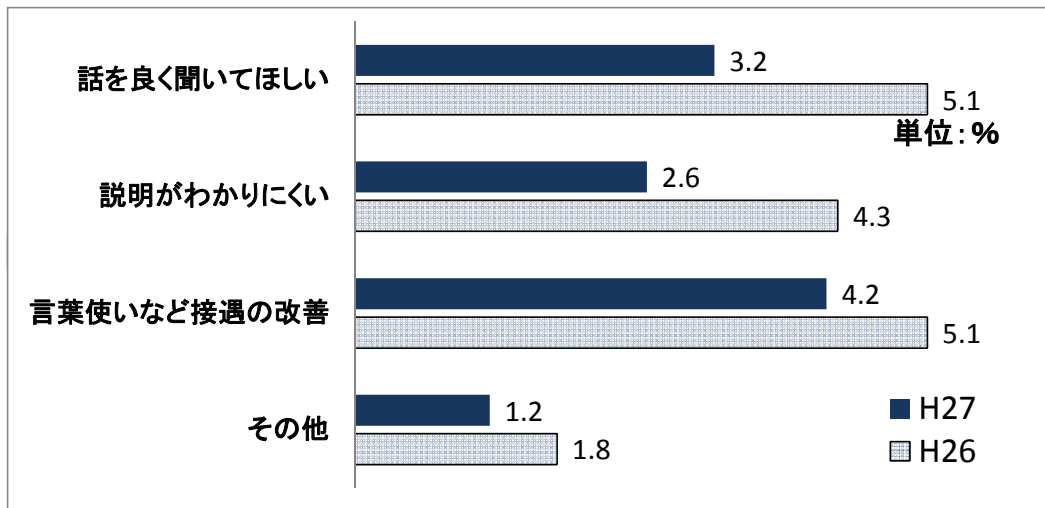
平成27年度	話を聞いて	病状説明	治療説明	接遇改善	その他	無回答	合計
人数	51	63	41	18	8	357	538
割合%	10.1	12.5	8.1	3.6	1.6	70.7	106.5

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】



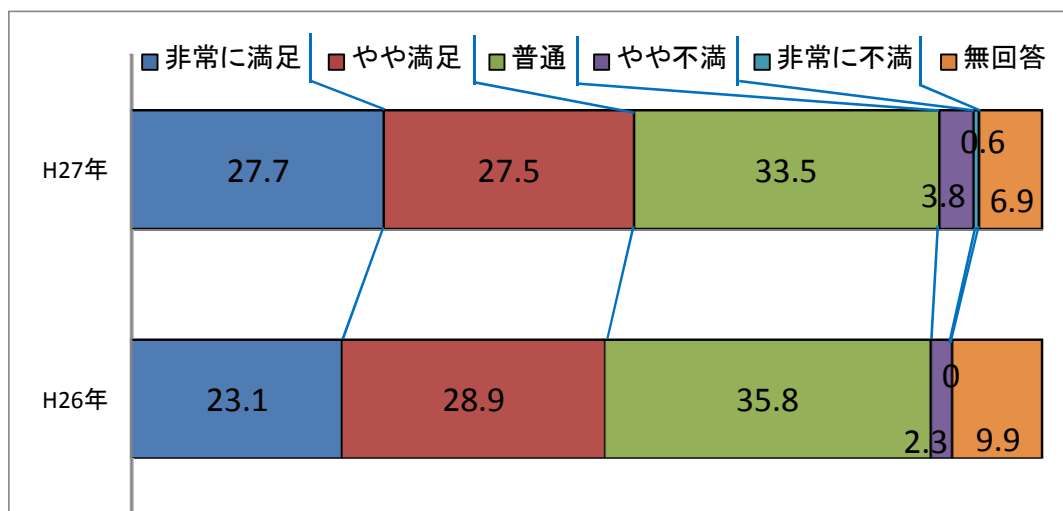
【不満を感じた内容】



【不満を感じた内容の件数・割合(複数回答)】

平成27年度	話を聞いて	説明	接遇改善	その他	無回答	合計
人数	16	13	21	6	462	518
割合%	3.2	2.6	4.2	1.2	91.5	102.6

【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27年度	挨拶	接遇	身だしなみ	その他	無回答	合計
人数	14	30	2	9	465	520
割合%	2.8	5.9	0.4	1.8	92.1	103.0

【言動・態度・説明などで気になったその他の職員】

平成27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	8	1	1	1	0	0	
割合%	1.6	0.2	0.2	0.2	0.0	0.0	
			ローソン	清掃員	駐車場	無回答	合計
			5	1	0	488	505
			1.0	0.2	0.0	96.6	100.0

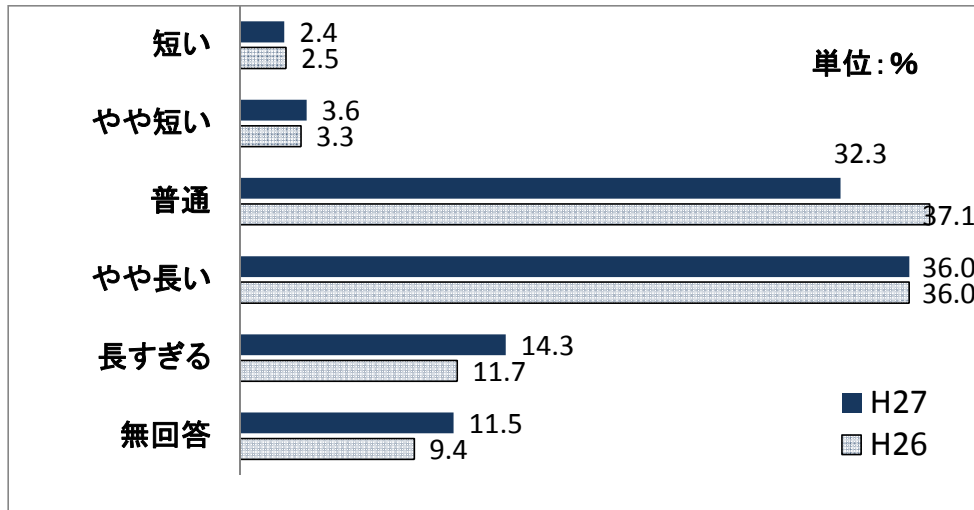
【その他の職員～不満を感じた内容の件数・割合(複数回答)】

平成27年度	挨拶	接遇	身だしなみ	その他	無回答	合計
人数	0	12	0	4	489	505
割合%	0.0	2.4	0.0	0.8	96.8	100.0

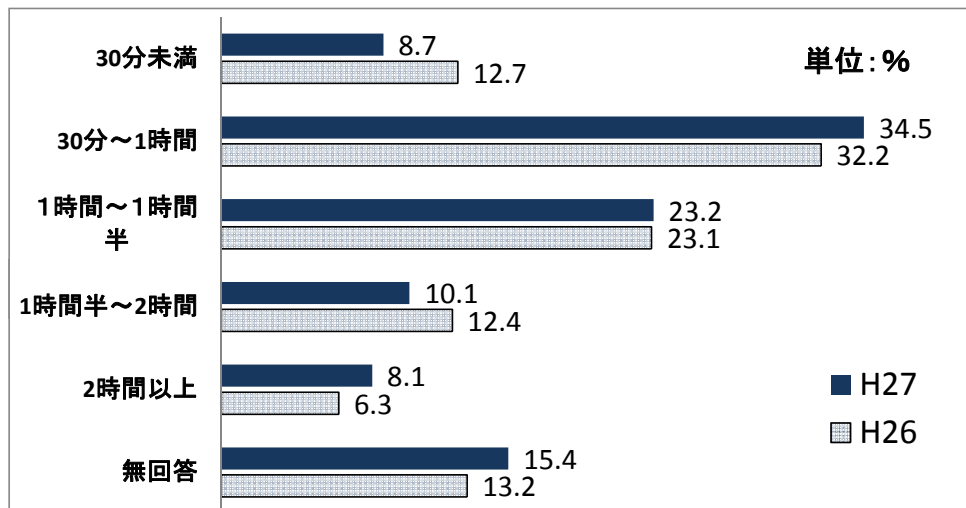
- 挨拶: 挨拶できていない
- 接遇: 言葉使いなど接遇の改善
- 身だしなみ: 身だしなみ
- その他:
 - ・薬の説明不足
 - ・ローソンの品ぞろえ
 - ・清掃時の配慮足りない

【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(H27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	12	18	163	182	72	58	505
割合%	2.4	3.6	32.3	36.0	14.3	11.5	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	44	174	117	51	41	78	505
割合%	8.7	34.5	23.2	10.1	8.1	15.4	100

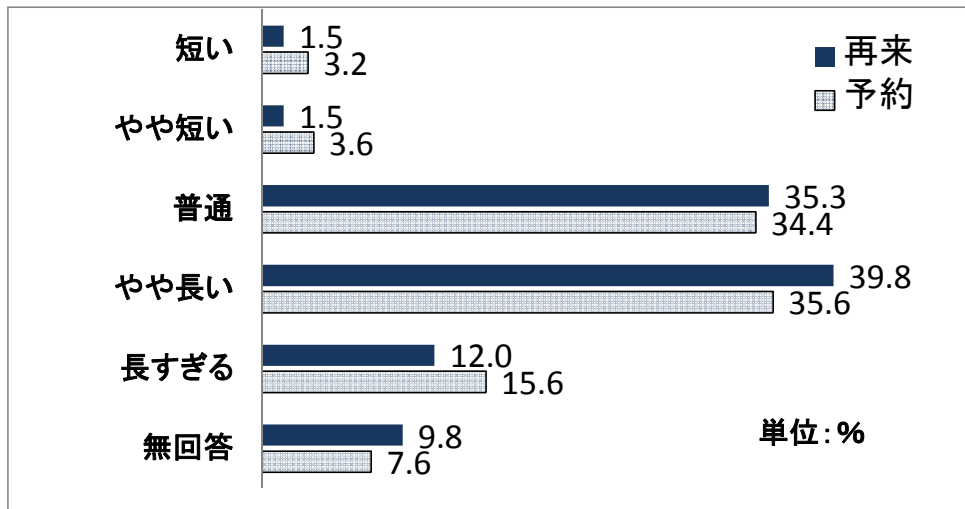
3. 待ち時間について(受付～診察まで)

【予約・再来・初診の人数と割合(H27年)】

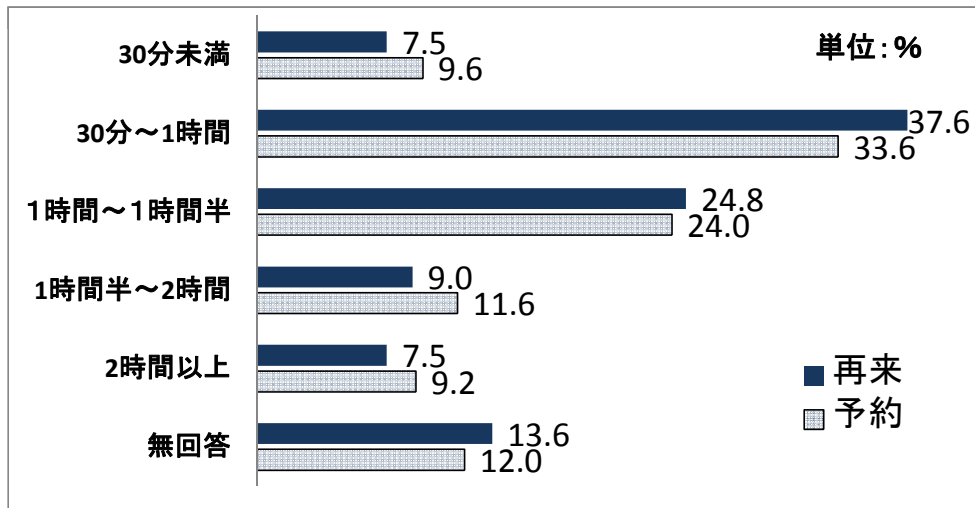
平成27年度	予約	再来	初診	合計
人数	250	133	20	403
割合%	62.0	33.0	5.0	100

【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』

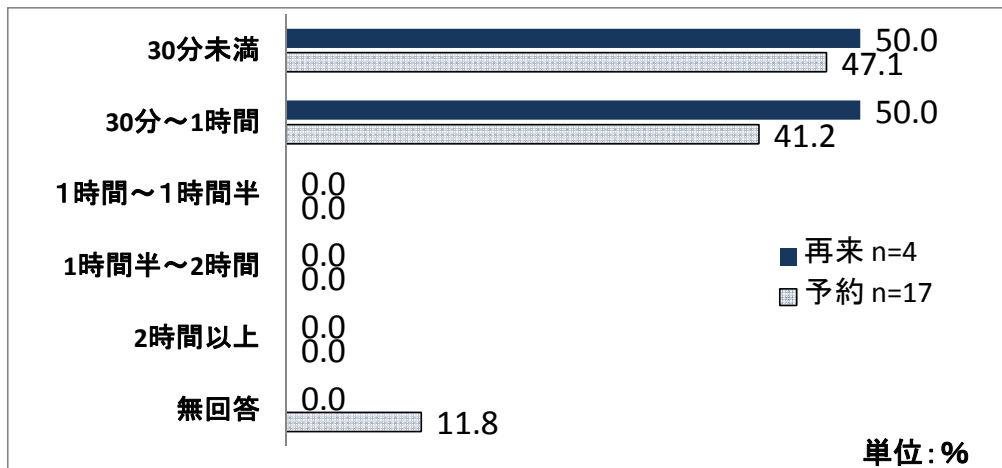


『待ち時間』

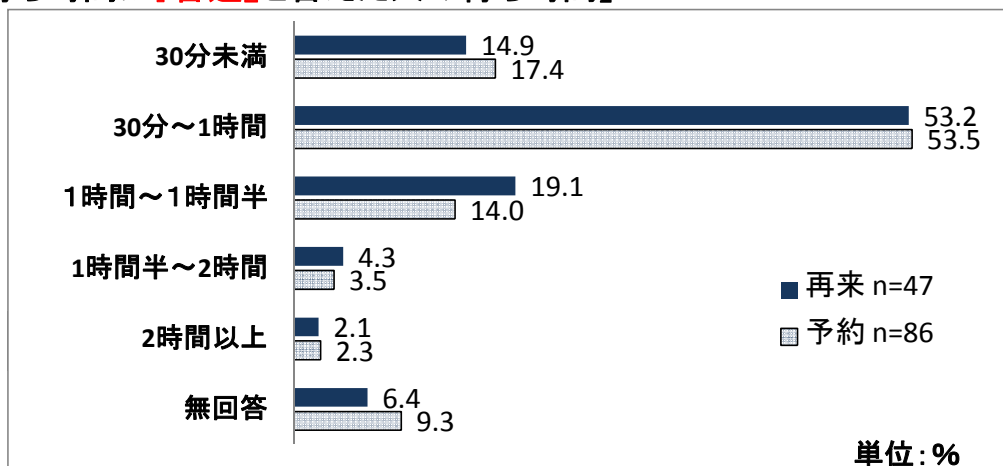


3. 待ち時間について(受付～診察まで)

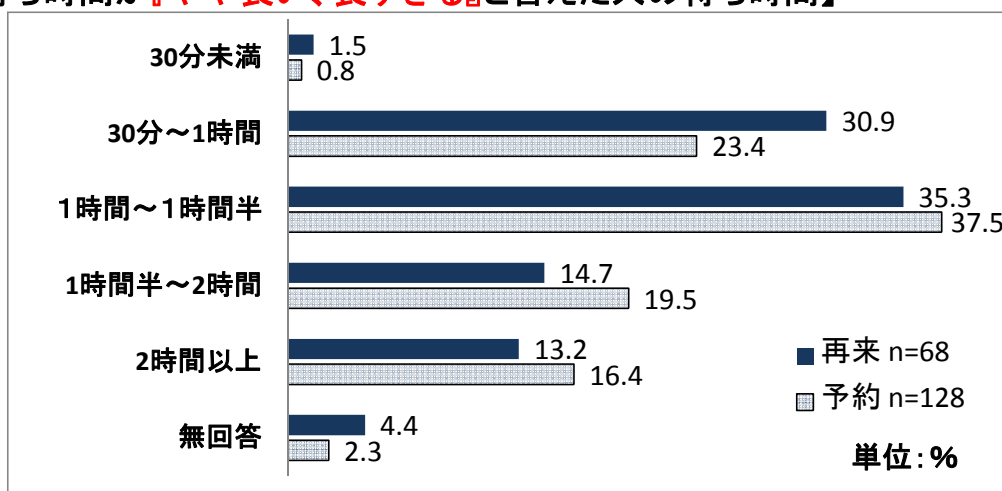
【待ち時間が『短い、やや短い』と答えた人の待ち時間】



【待ち時間が『普通』と答えた人の待ち時間】

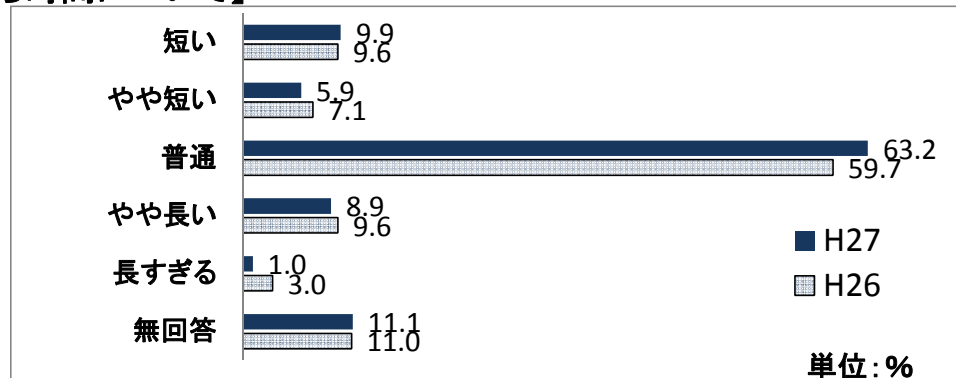


【待ち時間が『やや長い、長すぎる』と答えた人の待ち時間】

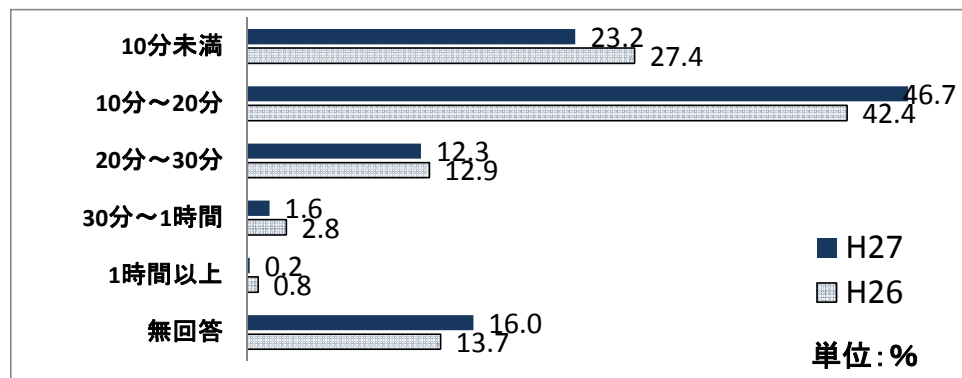


【会計の待ち時間について】

『感想』

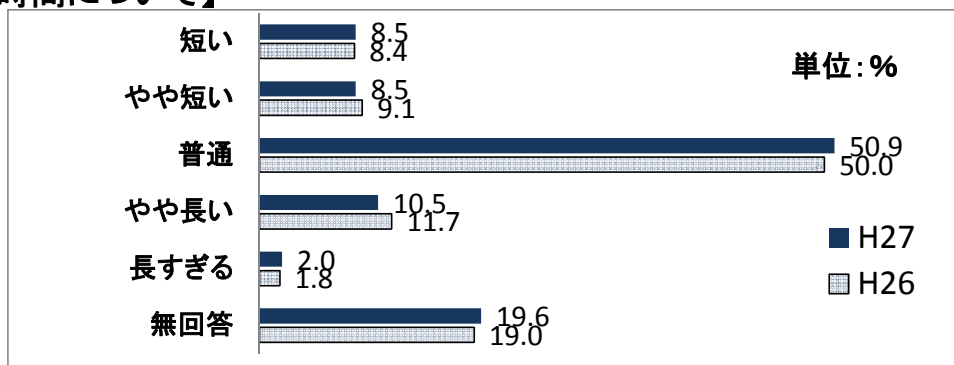


『待ち時間』

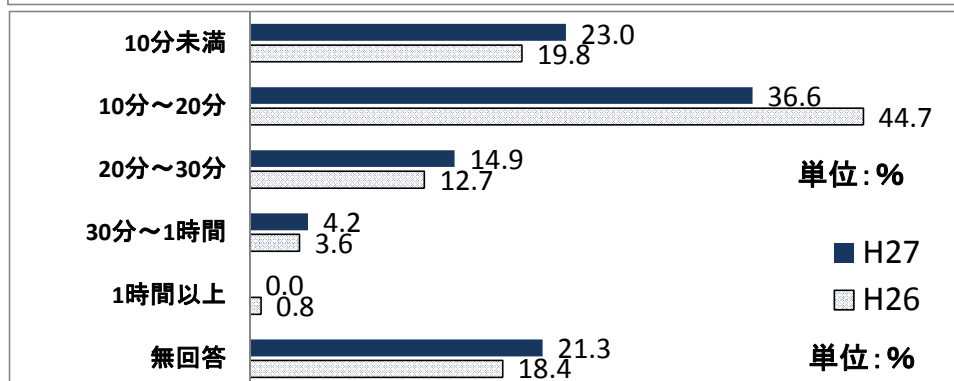


【薬の待ち時間について】

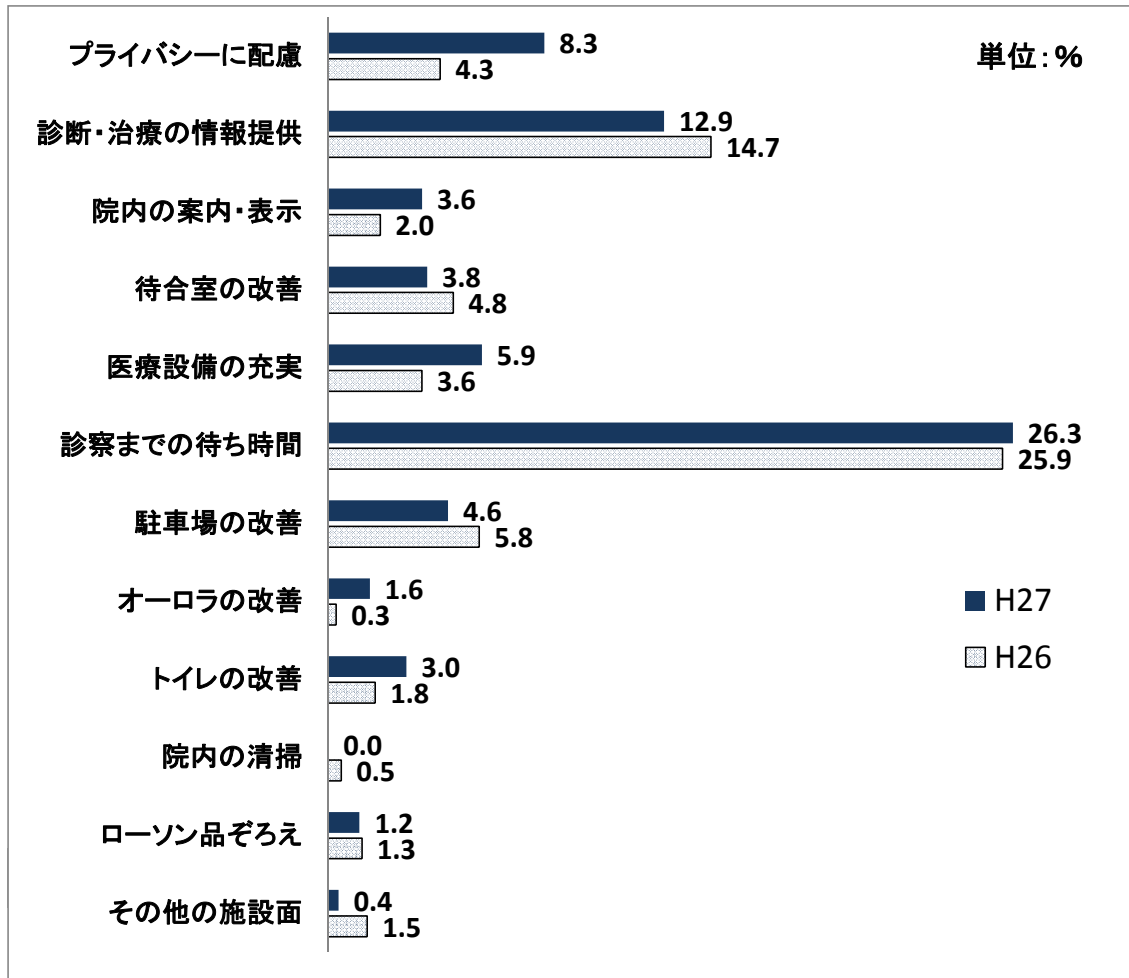
『感想』



『待ち時間』



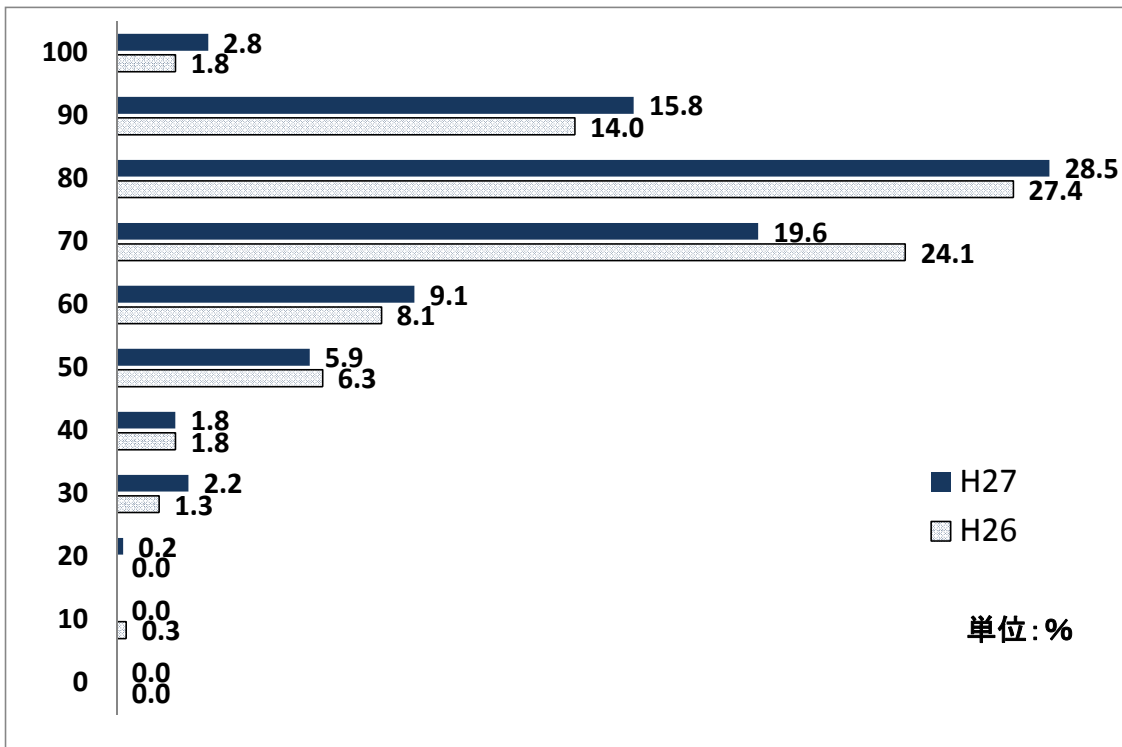
【病院の改善要望事項について】



【病院の改善要望事項の回答者と割合(複数回答)】

平成27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	42	65	18	19	30	133	23	8		
割合%	8.3	12.9	3.6	3.8	5.9	26.3	4.6	1.6		
					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
					15	0	6	2	265	626
					3.0	0.0	1.2	0.4	52.5	124.0

【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
H27年度	人数	0	0	1	11	9	30	46	99	144	80	14	71	505
	割合%	0.0	0.0	0.2	2.2	1.8	5.9	9.1	19.6	28.5	15.8	2.8	14.1	100
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

【病院の点数評価～70点以上・60点以下】

