

患者様満足度調査結果報告書

本館外来

調査概要

☆目的

今後のより良い病院づくりのために、患者様からの当病院への評価・満足度、ご意見・ご要望を把握することにより、その問題点を改善し、満足度の向上に役立てることを目的として実施。

☆調査期間

平成28年4月6日～5月9日

☆調査対象

調査期間中に来院された患者様

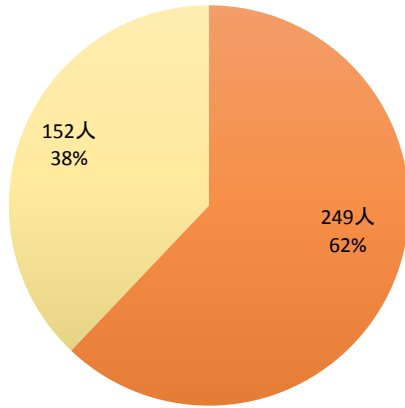
☆調査方法

来院された患者様にアンケート用紙を配布し、ロビーに回収箱を設置。
無記名回答方式で実施。

☆回収数

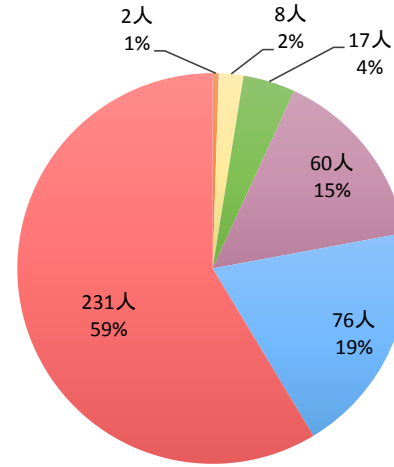
401件

性別について



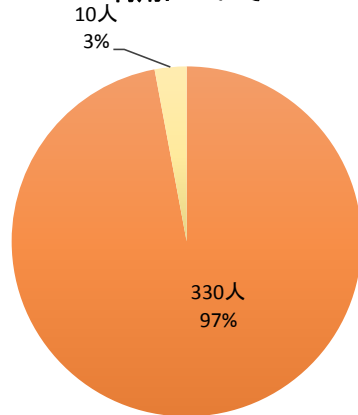
■男 ■女

年齢について



■10代 ■20代 ■30代 ■40代 ■50代 ■60代~

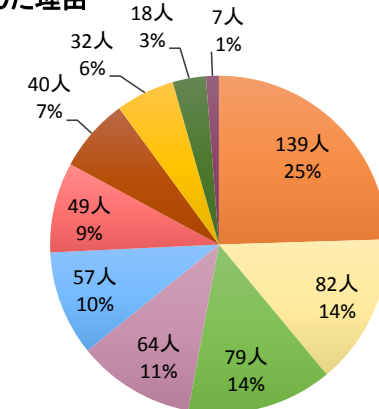
利用について



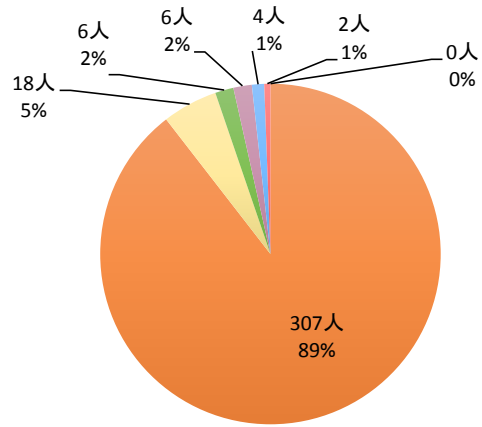
■2回目以降 ■初めて

当院を選んだ理由

- 家や通勤先から近いから
- かかりつけの医師がいるから
- その他
- 家族や知人のすすめで
- 施設や設備、機器が充実しているから
- 他の医療機関からの紹介で
- 医師の評判がよいから
- 対応する職員の言葉づかいや態度が良いから
- 前にかかっていた病院に不満があったから
- インターネットで調べて



診療科



■ 内科 ■ 精神科 ■ 眼科 ■ 泌尿器科 ■ 皮膚科 ■ 整形外科 ■ 神経内科

当院を選んだ理由(その他)

No.1
同理由件数

60歳前に勤めていた会社からの紹介	
以前、健康診断で利用していたから	1
以前、日曜日診療があったため	
会社指定のガン検診対応院のため	
ガン検診を受けている	
会社の健康診断での担当病院のため	14
勤めていた会社が年に1回の健康診断をしていたから	
津戸先生が会社の担当	
職場、産業医からの紹介	6
会社の指定病院	2
会社の人間ドック	
定期健診を受けたことから	
会社よりの継続	
家族が通っていたから	
上三川町健診からの流れから	
勤務会社の保健室の指示で	
勤務先からの指示	
健診センターを利用しているため	
午後、土日にも受診できるから	
市民包括センターの紹介	
主治医が話を聞いてくれて相談し易く心が休まる	
主婦健診がこちらの病院だったため	
職場での人間ドックを受けていて自分のデータがあるため	

当院を選んだ理由(その他)

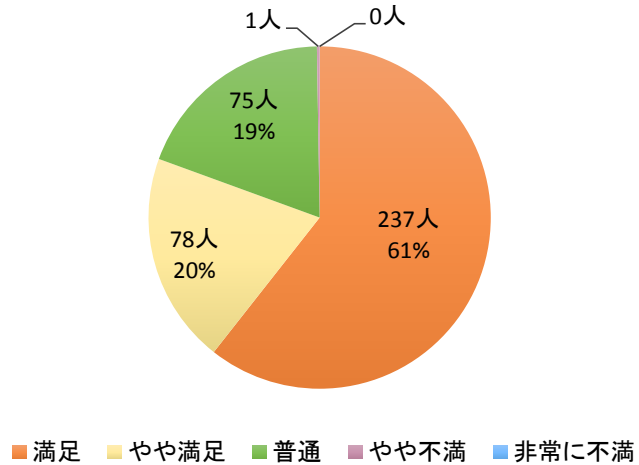
No.2

同理由件数

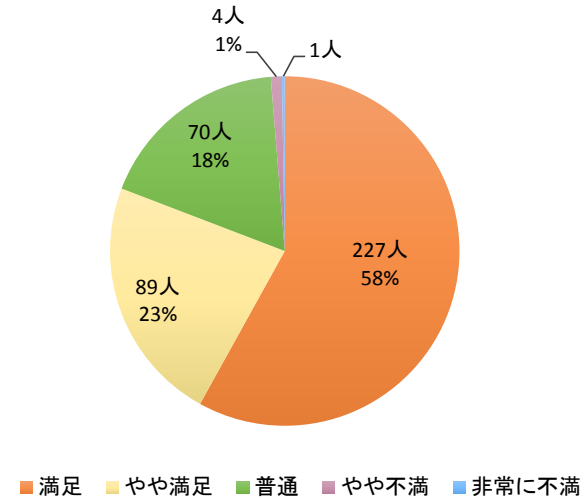
先生が悩みをとて聞いてくれるから	
勤めていた頃会社から近かったので、以来健診をいつもこちらでやっているの	
二次診断、再検査のため来院(一次を東病院にて行ったため)	4
人間ドックとジムを利用しているため	
人間ドックの再検査	2
人間ドックを当院で行ったから利用しているため	7
母が入院のため	
他の病院は予約で1日、診て1日、結果聞くのに1日、と3日間かかるが短時間で済むのでうれしいです。	
町の健康診断	
元職員	
元の会社で定期健診のバスが来ていた	
友人の医師が昔、勤務していて良いと教えてくれたから	
利用時間が便利(日付)	

医師について

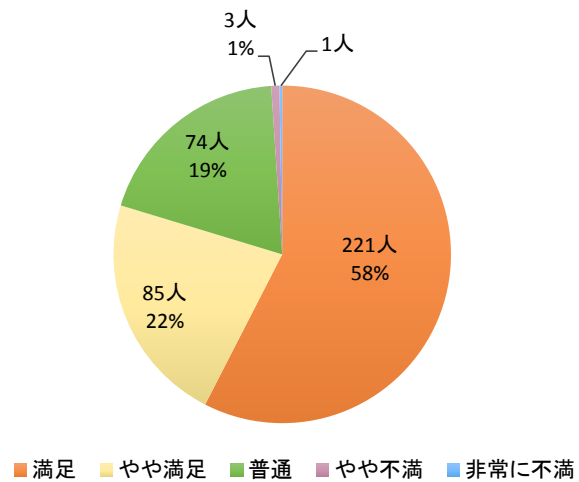
1.言葉づかいや態度、身だしなみはいかがでしたか



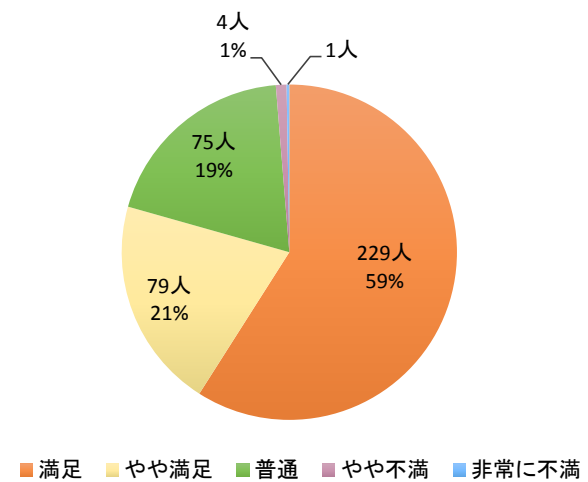
2.病状や検査結果、治療内容の説明はわかりやすかったですか



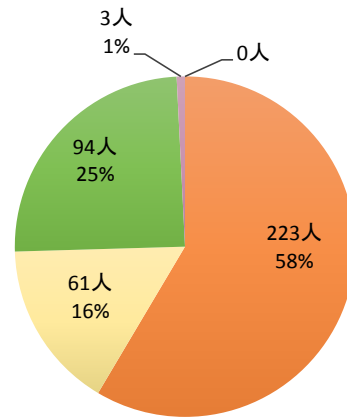
3.質問や相談はしやすかったですか



4.医師に信頼感が持てましたか



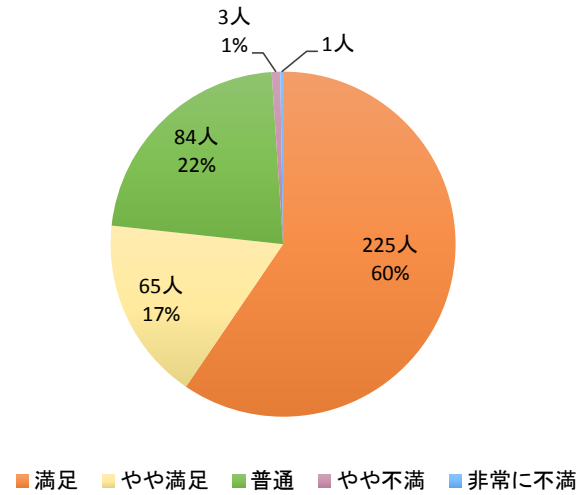
5. プライバシーへの配慮は十分でしたか



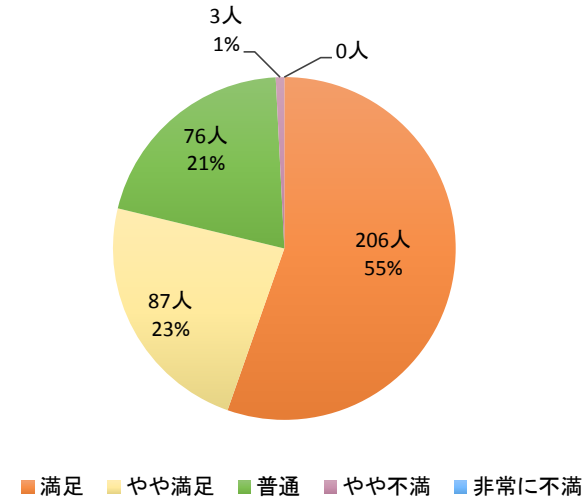
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 非常に不満

看護師について

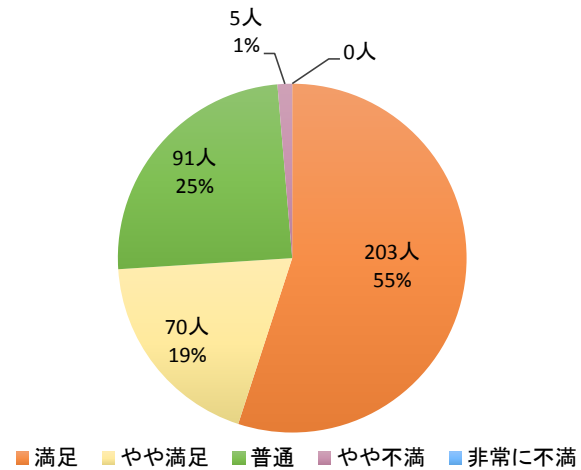
1.言葉づかいや態度、身だしなみはいかがでしたか



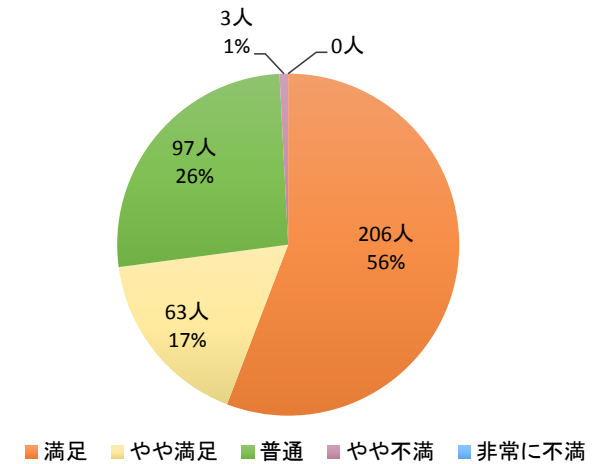
2.説明はわかりやすかったですか



3.痛みや苦痛があることを理解して対応していましたか

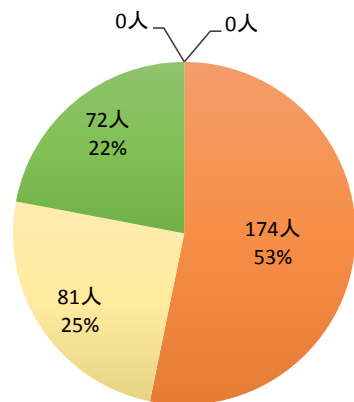


4.プライバシーへの配慮は十分でしたか



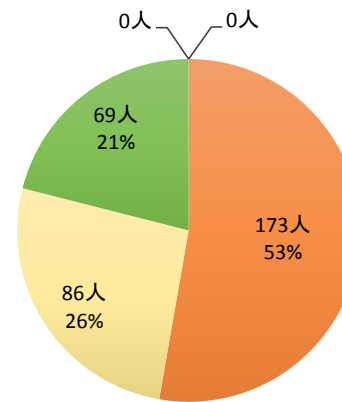
検査技師・放射線技師について

1. 言葉づかいや態度、身だしなみはいかがでしたか



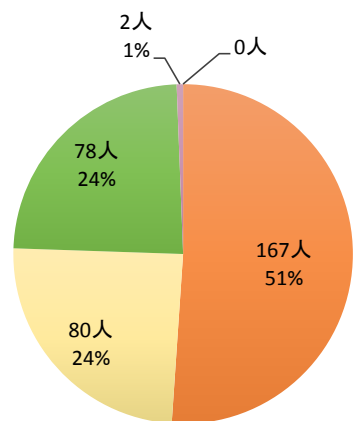
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 非常に不満

2. ご案内等、検査室での対応は丁寧でしたか



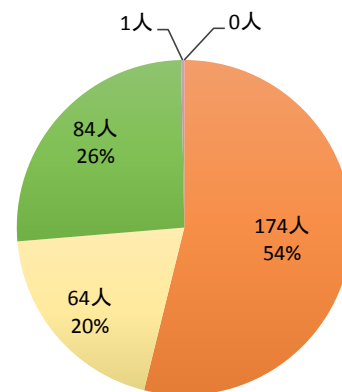
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 非常に不満

3. 検査などの説明はわかりやすかったですか



■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 非常に不満

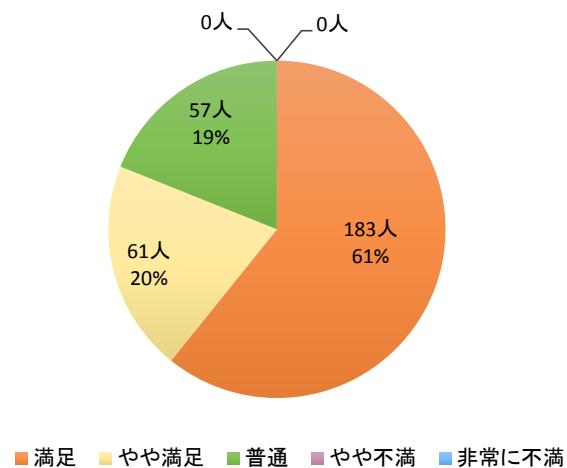
4. プライバシーへの配慮は十分でしたか



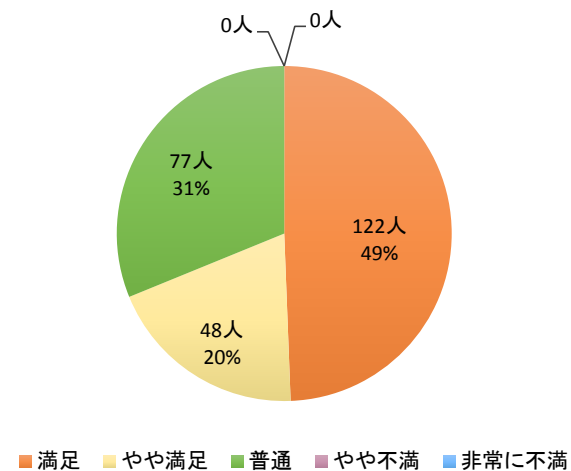
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 非常に不満

受付・会計窓口について

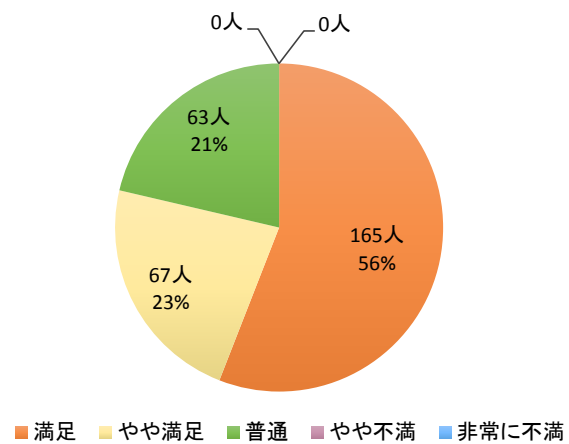
1. 受付時の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがでしたか



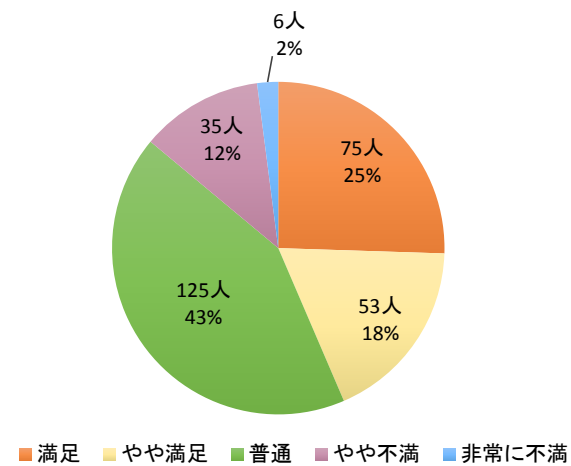
2. 玄関入口などで患者様へのお手伝いなど対応はいかがでしたか



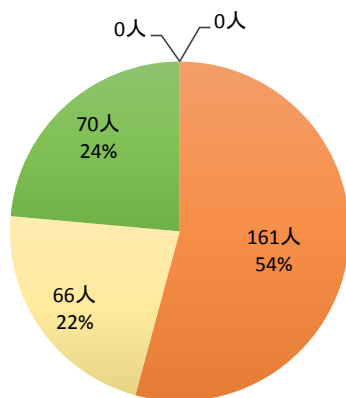
3. 受付時の説明はわかりやすかったですか



4. 受付から診察までの待ち時間はいかがでしたか

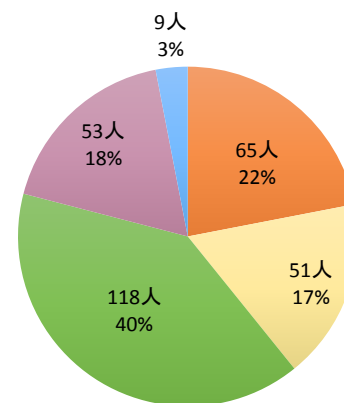


5. お支払い時の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがでしたか



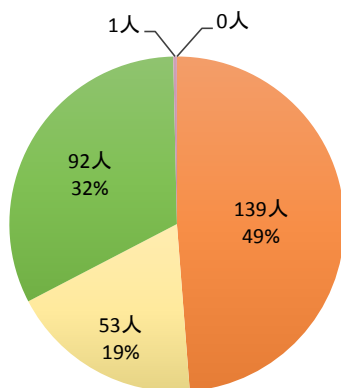
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 非常に不満

6. 診察後から会計までの待ち時間はいかがでしたか



■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 非常に不満

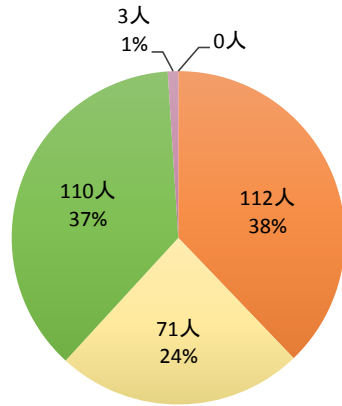
7. プライバシーへの配慮は十分でしたか



■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 非常に不満

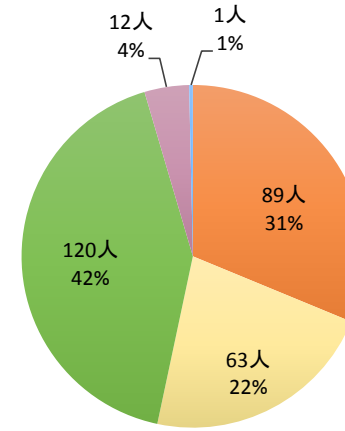
施設・設備について

1. 診察室・検査室・トイレなど案内看板や表示は分かりやすかったですか



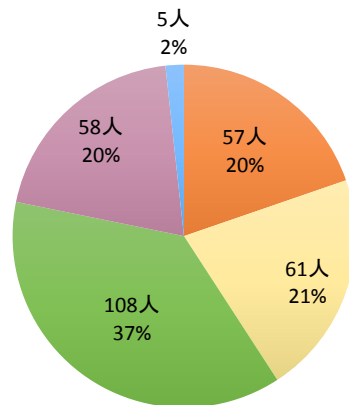
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 非常に不満

2. 駐車場の案内看板は分かりやすかったですか



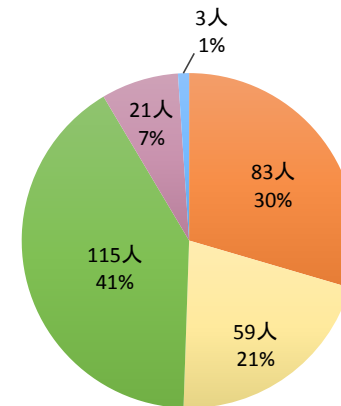
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 非常に不満

3. 駐車場の広さは十分でしたか



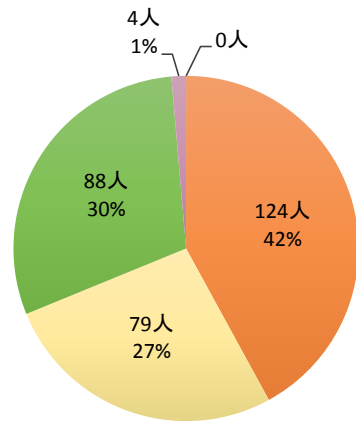
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 非常に不満

4. トイレは清潔で使いやすかったですか



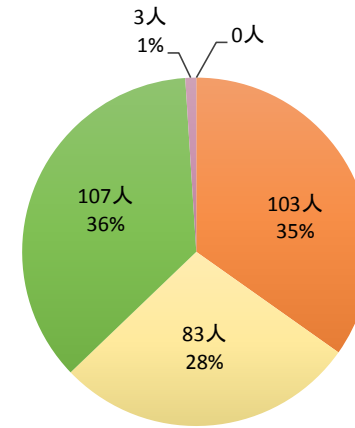
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 非常に不満

5.院内の清掃は行き届いていましたか



■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 非常に不満

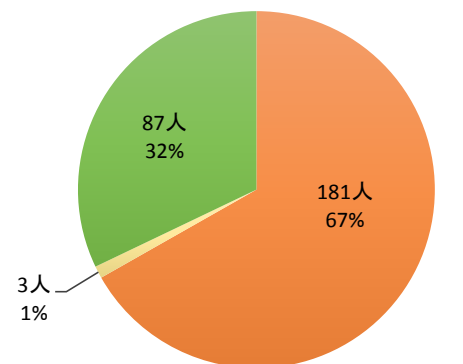
6.院内の雰囲気はいかがでしたか



■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 非常に不満

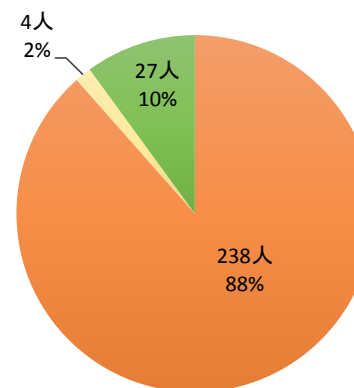
当院の総合的な評価について

1. 当院を他の方に紹介したいと思いますか



■ はい ■ いいえ ■ どちらとも言えない

2. 質問や相談はしやすかったですか



■ はい ■ いいえ ■ どちらとも言えない