

平成27年度 患者満足度調査結果報告(外来)

◆アンケート実施期間：平成27年11月9日(月)～11月14日(土) 6日間

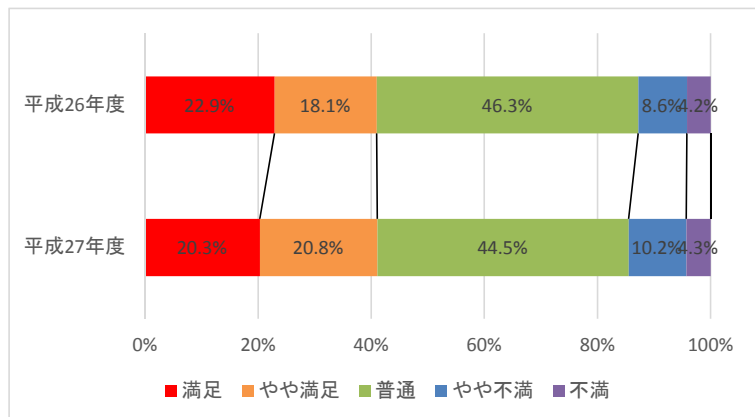
1. アンケート回収率

平成27年度：81.0% (配布枚数 2269通・回収枚数 1837通)

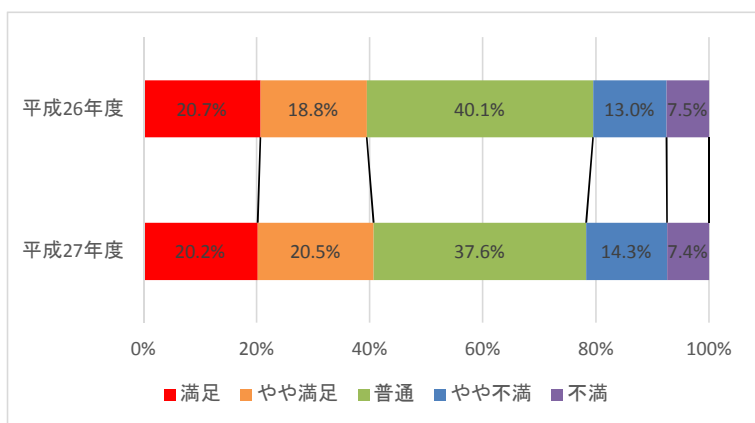
平成26年度：79.2% (配布枚数 2188通・回収枚数 1732通)

2. 本日の待ち時間について

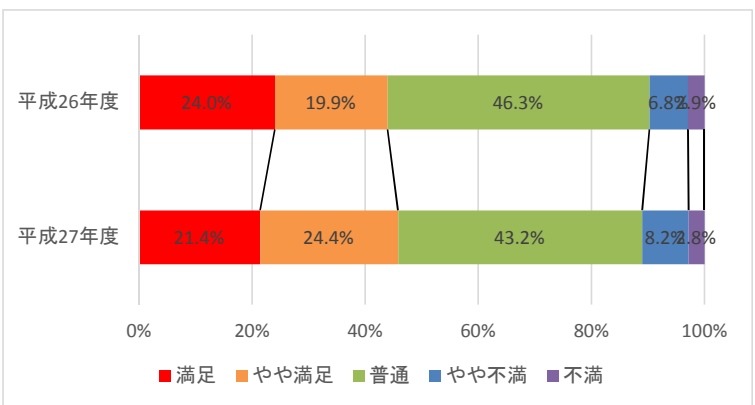
総合受付	平成27年度	平成26年度
満足	20.3%	22.9%
やや満足	20.8%	18.1%
普通	44.5%	46.3%
やや不満	10.2%	8.6%
不満	4.3%	4.2%



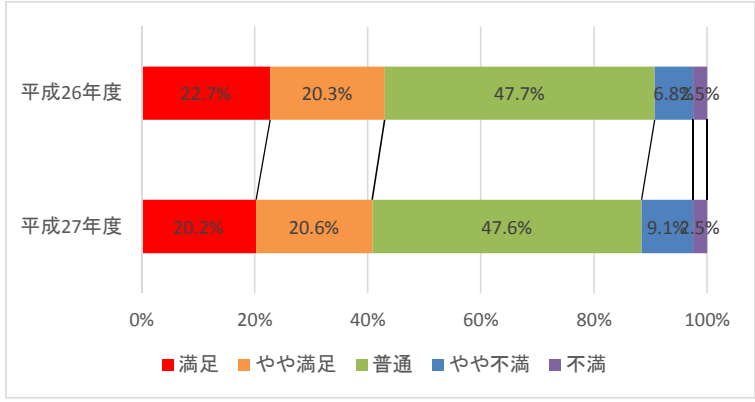
診察	平成27年度	平成26年度
満足	20.2%	20.7%
やや満足	20.5%	18.8%
普通	37.6%	40.1%
やや不満	14.3%	13.0%
不満	7.4%	7.5%



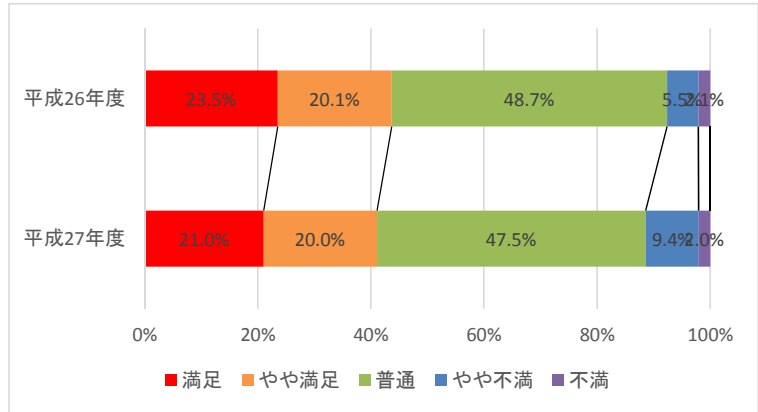
検査	平成27年度	平成26年度
満足	21.4%	24.0%
やや満足	24.4%	19.9%
普通	43.2%	46.3%
やや不満	8.2%	6.8%
不満	2.8%	2.9%



会計用紙受け取り	平成27年度	平成26年度
満足	20.2%	22.7%
やや満足	20.6%	20.3%
普通	47.6%	47.7%
やや不満	9.1%	6.8%
不満	2.5%	2.5%

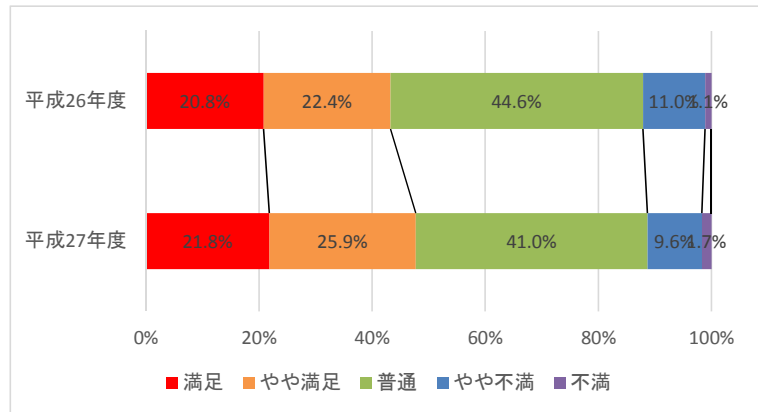


会計	平成27年度	平成26年度
満足	21.0%	23.5%
やや満足	20.0%	20.1%
普通	47.5%	48.7%
やや不満	9.4%	5.5%
不満	2.0%	2.1%

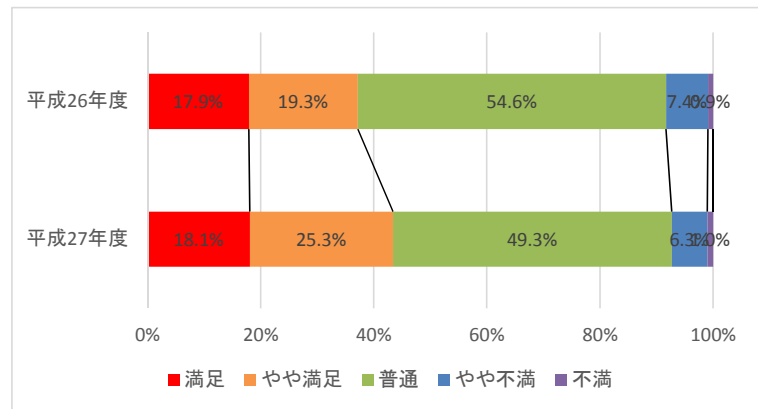


3.施設面

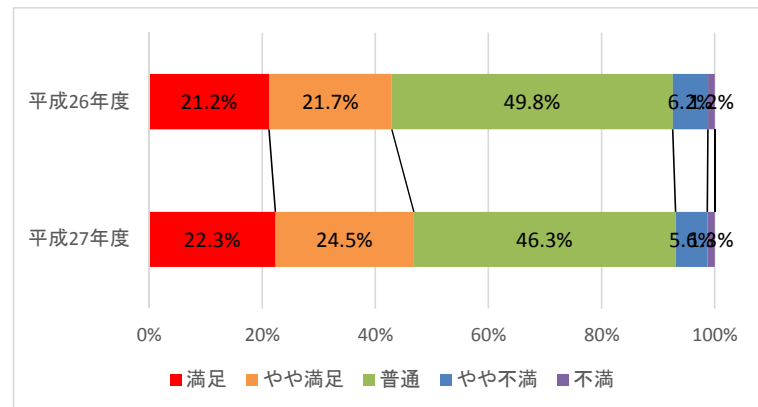
院内の案内掲示はわかりやすかったですか？	平成27年度	平成26年度
満足	21.8%	20.8%
やや満足	25.9%	22.4%
普通	41.0%	44.6%
やや不満	9.6%	11.0%
不満	1.7%	1.1%



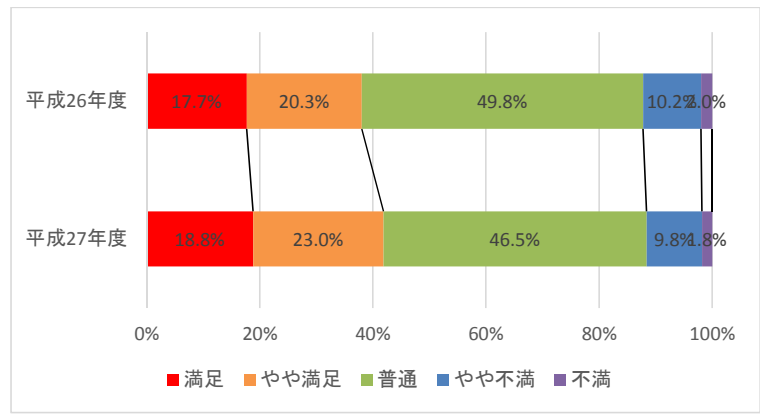
院内の掲示物は受診に必要な情報が提供されていましたか？	平成27年度	平成26年度
満足	18.1%	17.9%
やや満足	25.3%	19.3%
普通	49.3%	54.6%
やや不満	6.3%	7.4%
不満	1.0%	0.9%



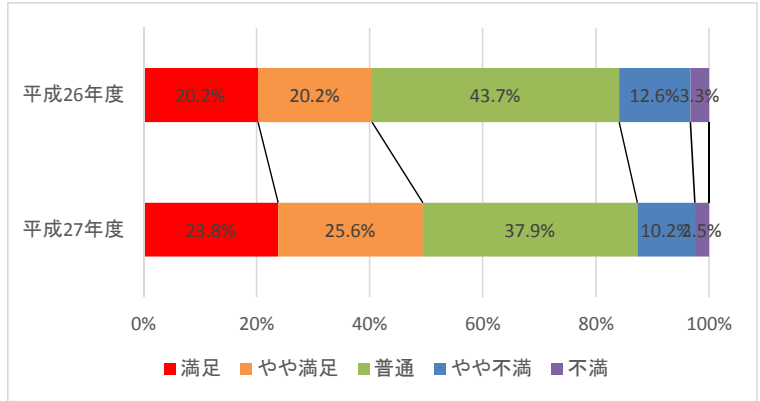
受付カウンターの前での設備や雰囲気は適切ですか？	平成27年度	平成26年度
満足	22.3%	21.2%
やや満足	24.5%	21.7%
普通	46.3%	49.8%
やや不満	5.6%	6.2%
不満	1.3%	1.2%



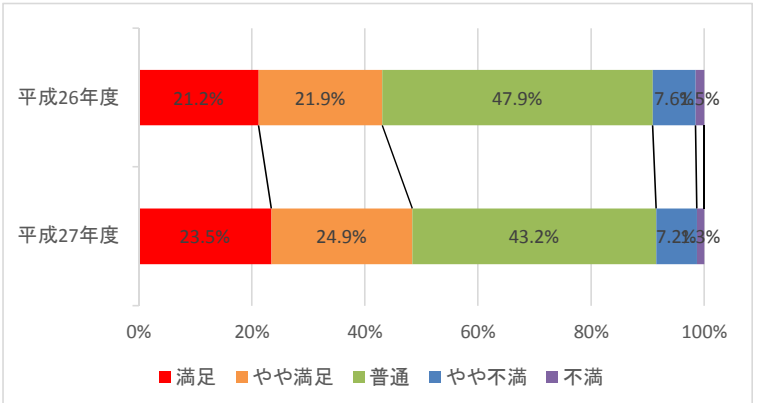
診察待合室の設備や雰囲気は適切ですか？	平成27年度	平成26年度
満足	18.8%	17.7%
やや満足	23.0%	20.3%
普通	46.5%	49.8%
やや不満	9.8%	10.2%
不満	1.8%	2.0%



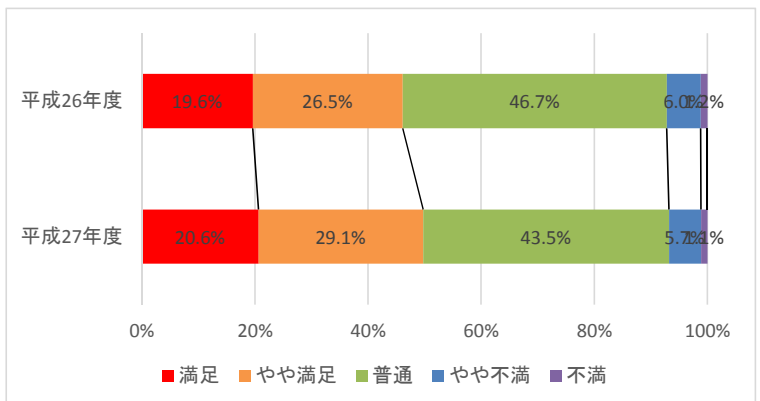
トイレは清潔で使いやすいですか？	平成27年度	平成26年度
満足	23.8%	20.2%
やや満足	25.6%	20.2%
普通	37.9%	43.7%
やや不満	10.2%	12.6%
不満	2.5%	3.3%



院内の温度設定は適切でしたか？	平成27年度	平成26年度
満足	23.5%	21.2%
やや満足	24.9%	21.9%
普通	43.2%	47.9%
やや不満	7.2%	7.6%
不満	1.3%	1.5%

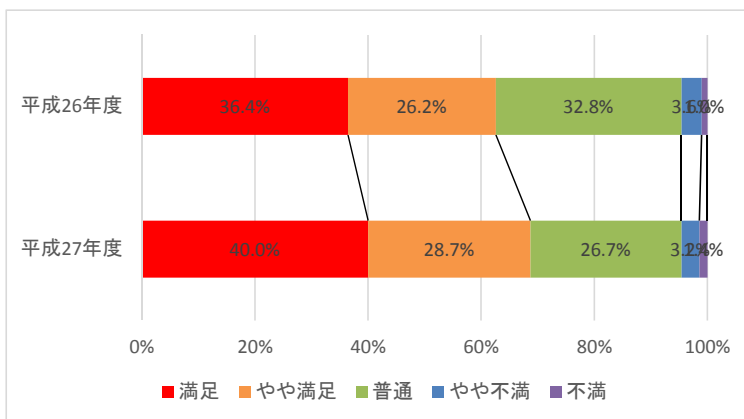


施設全般を通して満足されましたか？	平成27年度	平成26年度
満足	20.6%	19.6%
やや満足	29.1%	26.5%
普通	43.5%	46.7%
やや不満	5.7%	6.0%
不満	1.1%	1.2%

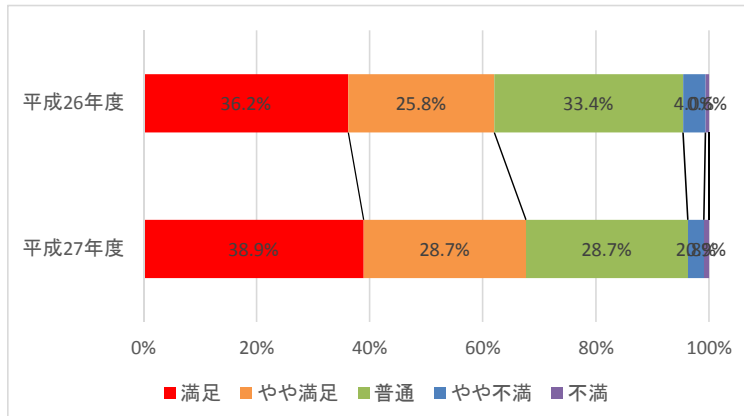


4. 接遇面

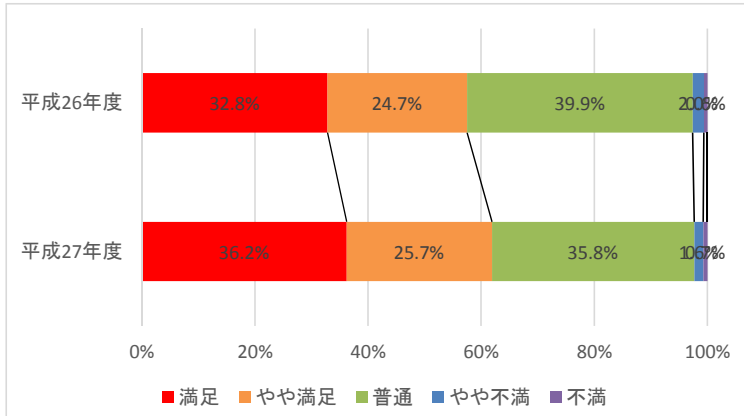
医師	平成27年度	平成26年度
満足	40.0%	36.4%
やや満足	28.7%	26.2%
普通	26.7%	32.8%
やや不満	3.2%	3.6%
不満	1.4%	1.0%



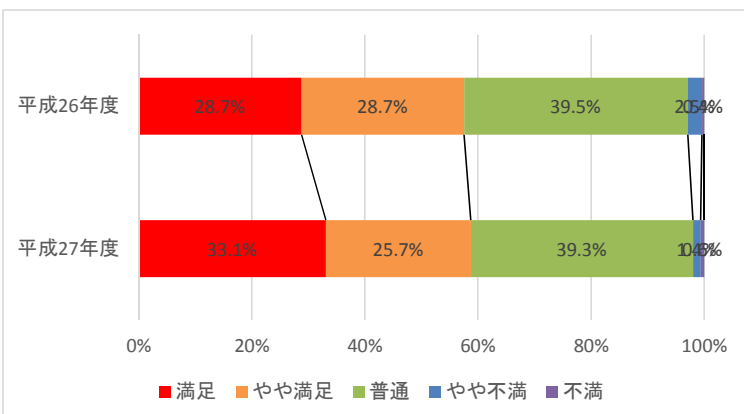
看護師	平成27年度	平成26年度
満足	38.9%	36.2%
やや満足	28.7%	25.8%
普通	28.7%	33.4%
やや不満	2.8%	4.0%
不満	0.9%	0.6%



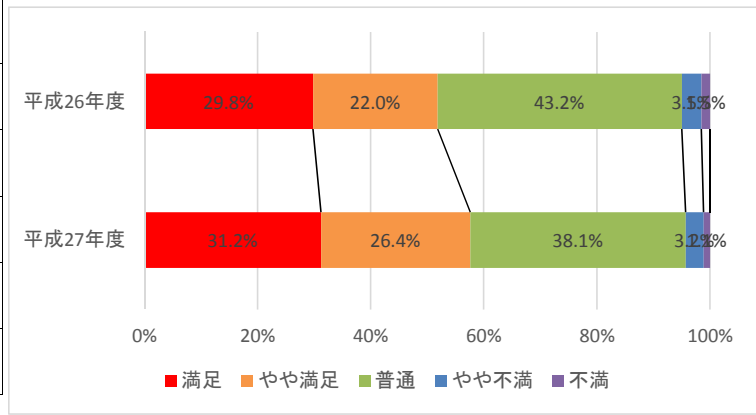
検査技師	平成27年度	平成26年度
満足	36.2%	32.8%
やや満足	25.7%	24.7%
普通	35.8%	39.9%
やや不満	1.6%	2.0%
不満	0.7%	0.6%



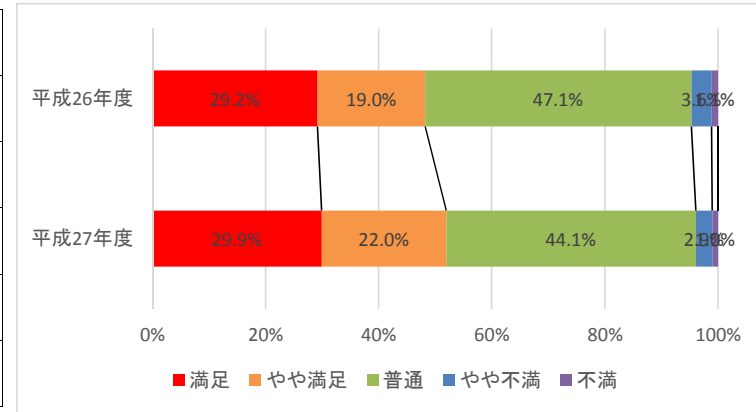
放射線技師	平成27年度	平成26年度
満足	33.1%	28.7%
やや満足	25.7%	28.7%
普通	39.3%	39.5%
やや不満	1.4%	2.5%
不満	0.6%	0.4%



事務	平成27年度	平成26年度
満足	31.2%	29.8%
やや満足	26.4%	22.0%
普通	38.1%	43.2%
やや不満	3.2%	3.5%
不満	1.1%	1.5%

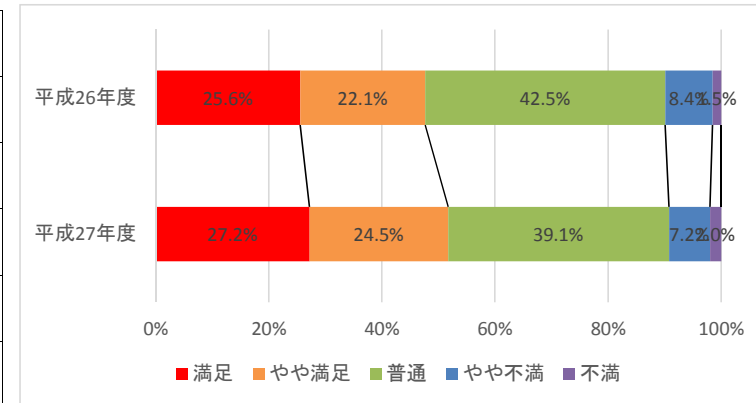


プライバシー保護	平成27年度	平成26年度
満足	29.9%	29.2%
やや満足	22.0%	19.0%
普通	44.1%	47.1%
やや不満	2.9%	3.6%
不満	1.0%	1.1%

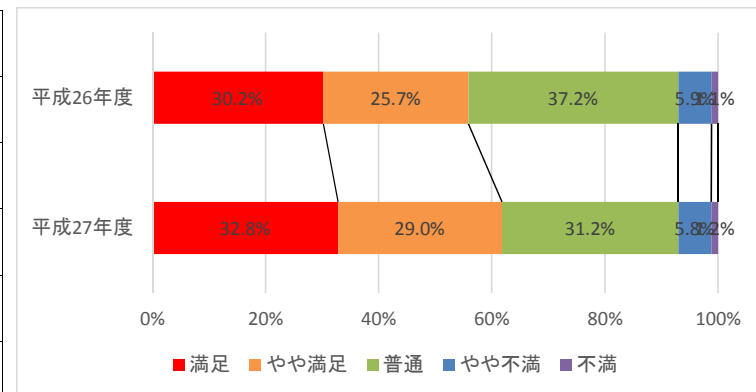


5. 診療サービス面

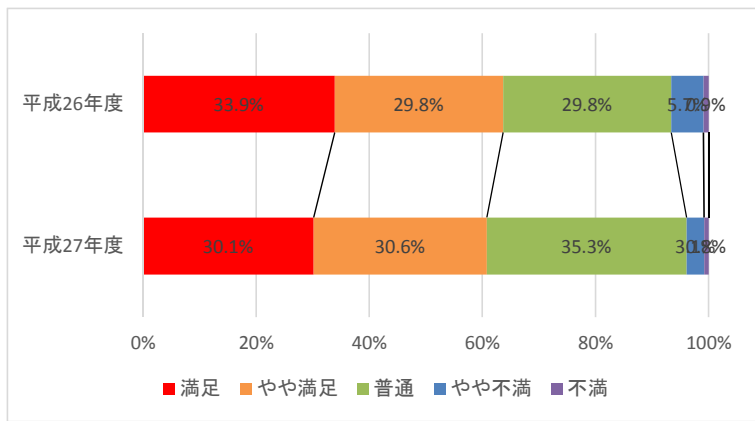
医師の診察時間はいかがでしたか？	平成27年度	平成26年度
満足	27.2%	25.6%
やや満足	24.5%	22.1%
普通	39.1%	42.5%
やや不満	7.2%	8.4%
不満	2.0%	1.5%



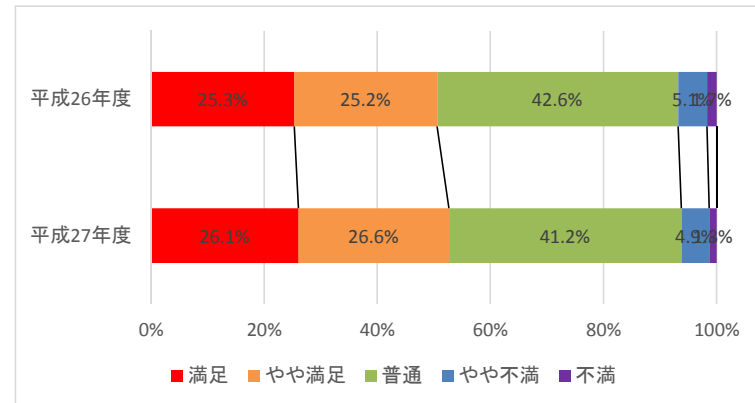
医師の症状説明や検査結果の説明はわかりやすかったですか？	平成27年度	平成26年度
満足	32.8%	30.2%
やや満足	29.0%	25.7%
普通	31.2%	37.2%
やや不満	5.8%	5.9%
不満	1.2%	1.1%



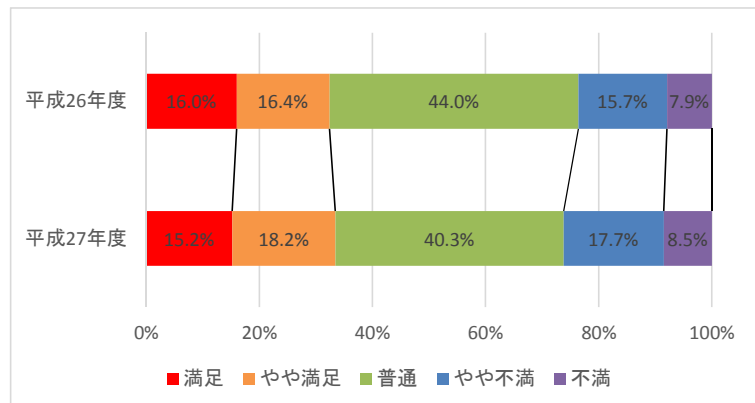
看護師は患者さまの依頼にしたこと や相談に適切に対応していましたか？	平成27年度	平成26年度
満足	30.1%	33.9%
やや満足	30.6%	29.8%
普通	35.3%	29.8%
やや不満	3.1%	5.7%
不満	0.8%	0.9%



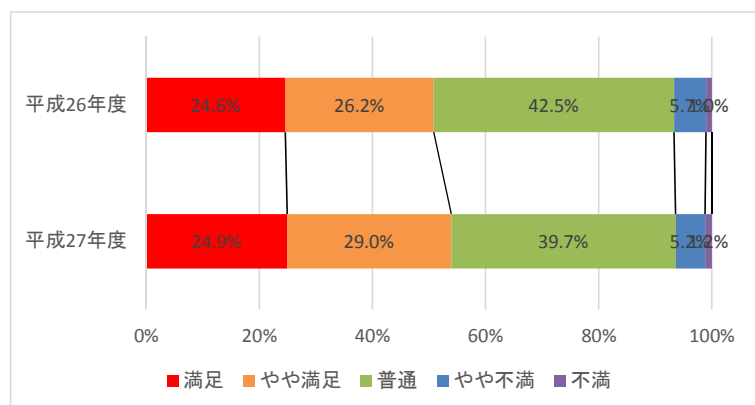
診療科の職員は声をかけやすかったですか？	平成27年度	平成26年度
満足	26.1%	25.3%
やや満足	26.6%	25.2%
普通	41.2%	42.6%
やや不満	4.9%	5.1%
不満	1.3%	1.7%



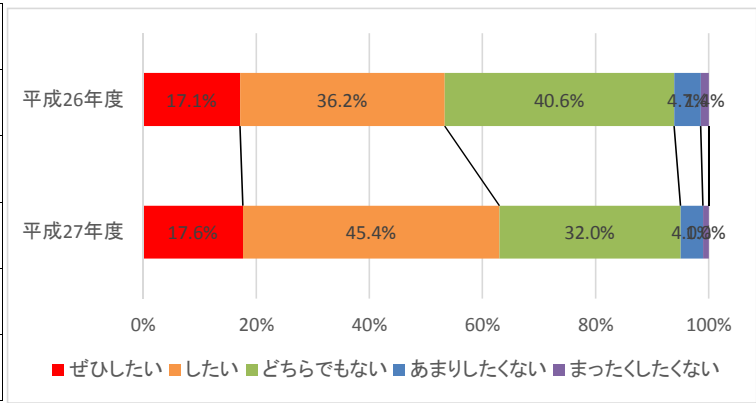
来院から帰宅までの時間について満足されましたか？	平成27年度	平成26年度
満足	15.2%	16.0%
やや満足	18.2%	16.4%
普通	40.3%	44.0%
やや不満	17.7%	15.7%
不満	8.5%	7.9%



当院の診療に満足されましたか？	平成27年度	平成26年度
満足	24.9%	24.6%
やや満足	29.0%	26.2%
普通	39.7%	42.5%
やや不満	5.2%	5.7%
不満	1.2%	1.0%



家族、知人に当院を紹介したいと思 いますか？	平成27年度	平成26年度
ぜひしたい	17.6%	17.1%
したい	45.4%	36.2%
どちらでもない	32.0%	40.6%
あまりしたくない	4.0%	4.7%
まったくしたくない	1.0%	1.4%



総合的に満足されましたか？	平成27年度	平成26年度
満足	23.5%	23.4%
やや満足	33.3%	30.1%
普通	36.7%	38.4%
やや不満	5.2%	6.9%
不満	1.2%	1.3%

