

①

外来患者様アンケート調査結果

調査期間

H29年9月25日～29日（5日間）

調査対象

調査期間内に外来受診した患者様

調査方法

①診察待ち時間に、アンケート用紙を手渡し協力を依頼（NS・クラーク・コメディカル）
記入後は近くのピンクファイルBOXに入れて頂くように伝える

午前 → 内科＝クラーク（朝一番）
内科以外＝各担当Ns・受付（渡しても大丈夫な方）
総合案内付近＝総合案内（耳・眼・皮のNS補助依頼）

午後 → 各スタッフでノルマを決めて配布をした
1・2診察＝受付・コメディカル
3～8診察＝Ns・コメディカル・クラーク

※リハビリの方はリハ室にてリハスタッフが対応

②受付横掲示板前に記入所と協力の案内掲示を設置（外来医事）

③BOXのファイルを回収&次の準備（受付・スタッフ）

BOXに入っていたら回収して各診察室でまとめて置いておく
医事&コメディカルが定期的に回収し次の用紙をセットする

④記入について補足説明や代筆が必要な患者様には援助を行う（全スタッフ）

⑤終了後に集計を行い、結果の回覧と掲示を行う

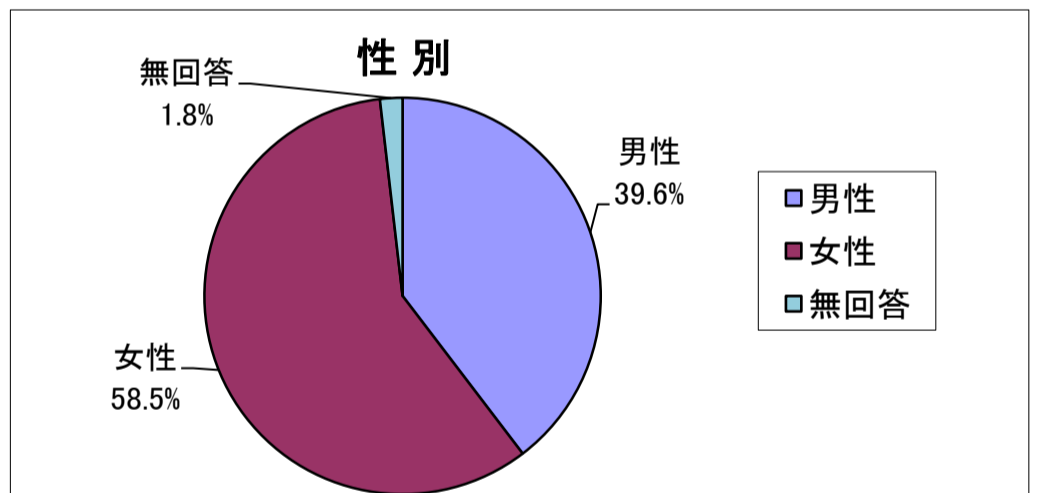
回収枚数

164 枚

② 回答していただいた患者様について

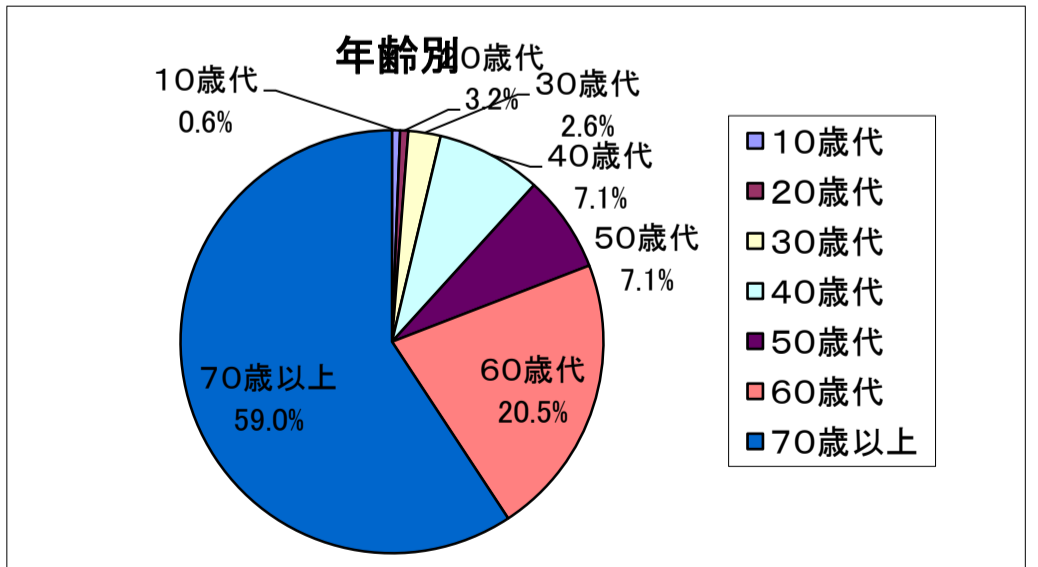
〔性別〕

	回答数	割合	(昨年)
男性	65	39.6%	62.2%
女性	96	58.5%	62.8%
無回答	3	1.8%	2.4%
	164		



〔年齢〕

	回答数	割合	(昨年)
10歳代	1	0.6%	0.6%
20歳代	1	0.6%	1.2%
30歳代	4	2.4%	3.0%
40歳代	13	7.9%	11.6%
50歳代	12	7.3%	16.5%
60歳代	35	21.3%	28.0%
70歳以上	96	58.5%	64.6%
無回答	2		
	164		

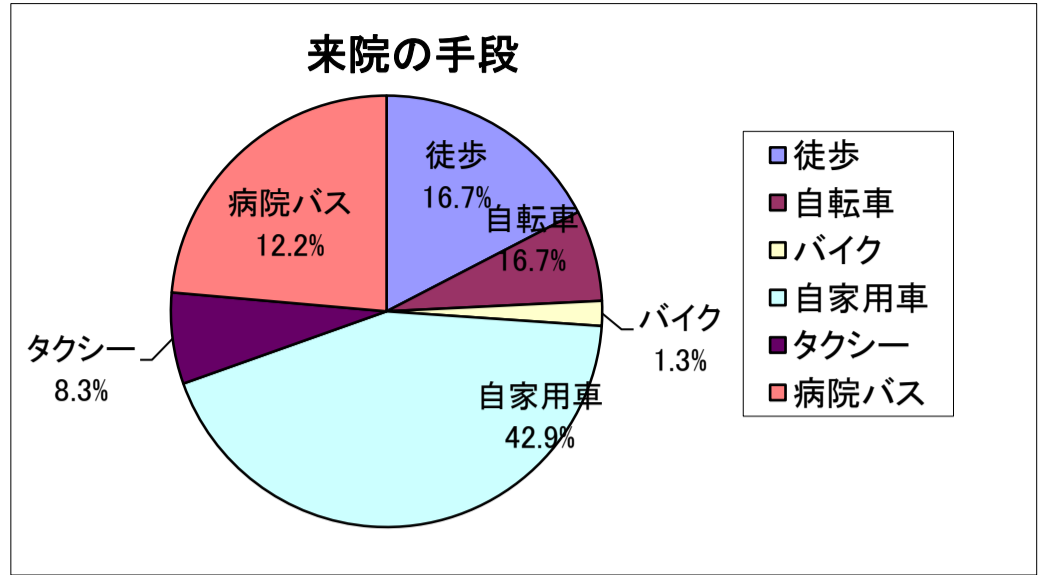


③

〔来院の手段〕

	回答数	割合	(昨年)
徒歩	28	17.1%	12.4%
自転車	11	6.7%	7.6%
バイク	3	1.8%	2.4%
自家用車	70	42.7%	43.8%
タクシー	11	6.7%	7.6%
病院バス	38	23.2%	25.7%
無回答	3		

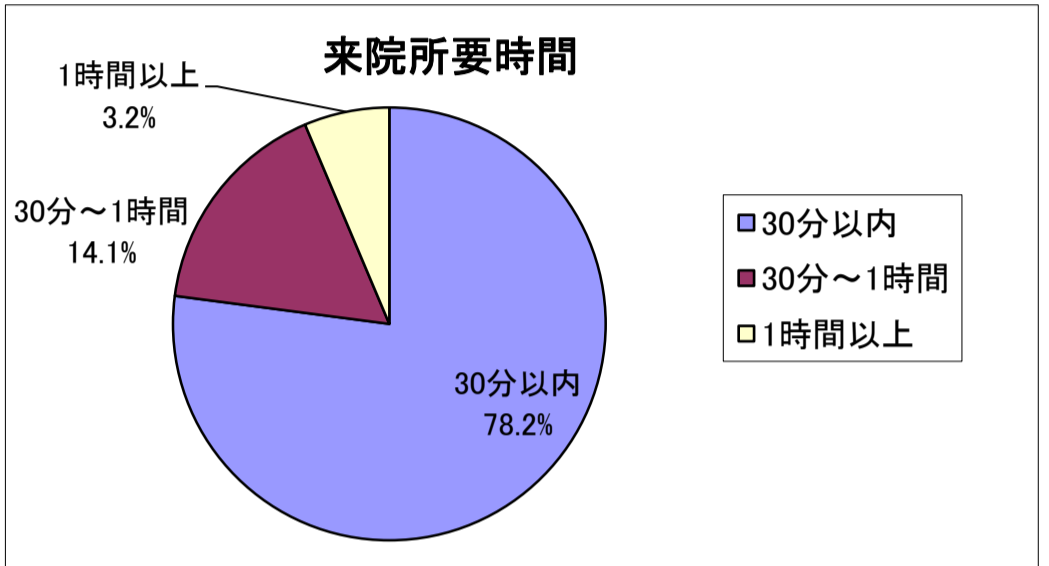
164 ※複数回答あり



〔来院所要時間〕

	回答数	割合	(昨年)
30分以内	121	73.8%	87.8%
30分～1時間	26	15.9%	26.8%
1時間以上	10	6.1%	9.8%
無回答	7		

164

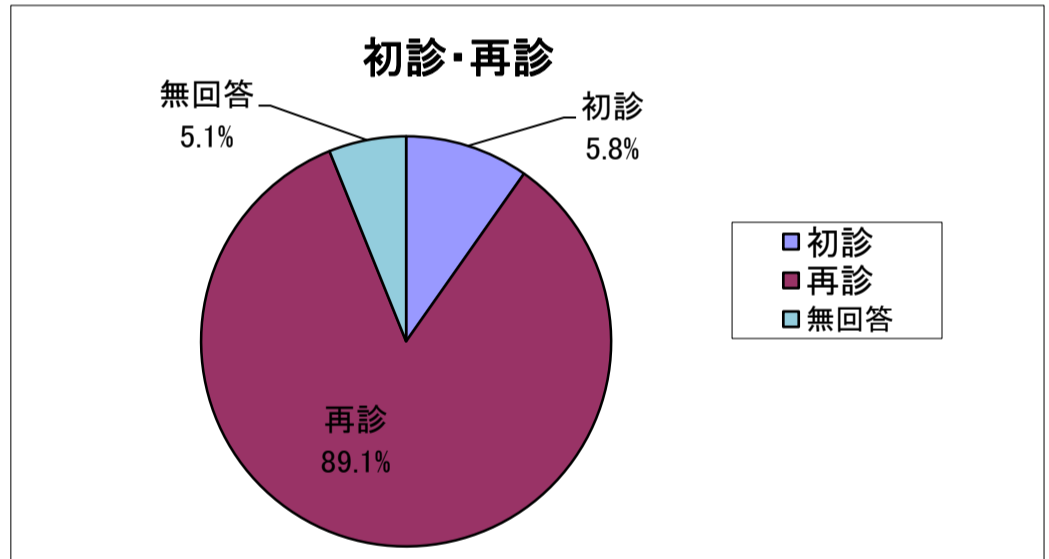


④

〔初診・再診〕

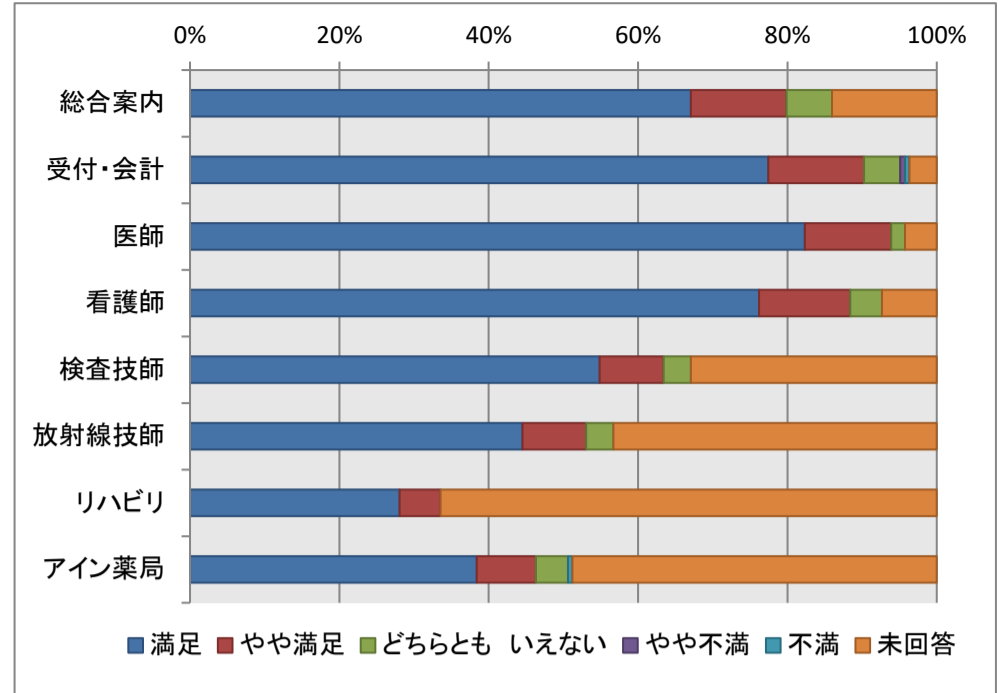
	回答数	割合	(昨年)
初診	16	9.8%	6.7%
再診	138	84.1%	115.9%
無回答	10	6.1%	4.9%

164



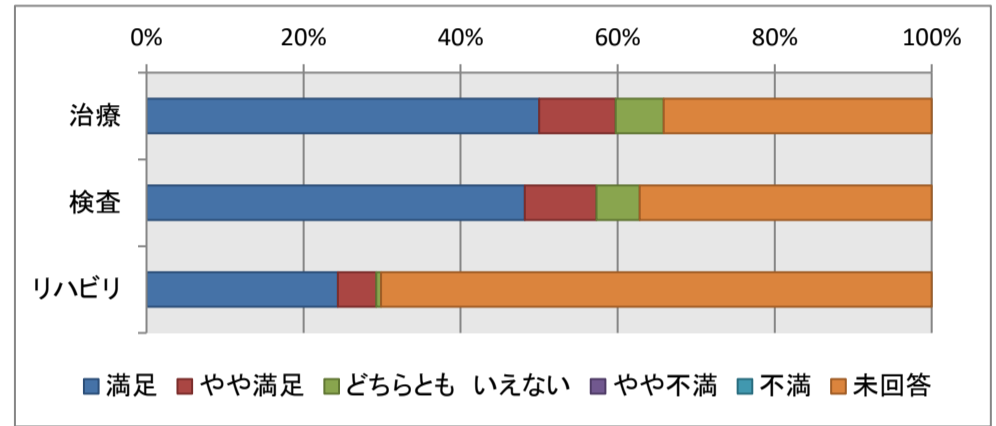
⑤ 1. 職員の対応について(説明・態度等)

	満足	やや満足	どちらとも いけない	やや 不満	不満	未回答
総合案内	110	21	10	0	0	23
受付・会計	127	21	8	1	1	6
医師	135	19	3	0	0	7
看護師	125	20	7	0	0	12
検査技師	90	14	6	0	0	54
放射線技師	73	14	6	0	0	71
リハビリ	46	9	0	0	0	109
アイン薬局	63	13	7	0	1	80



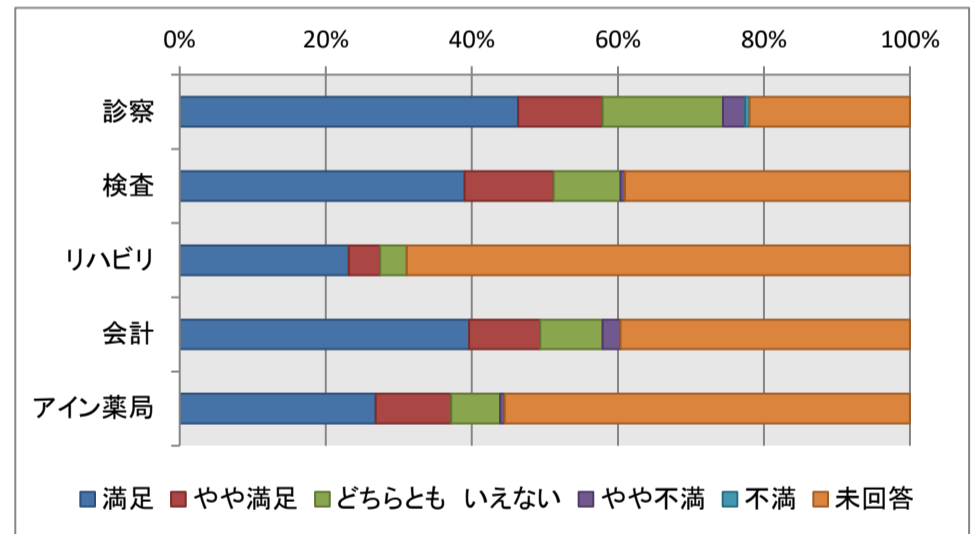
2. 治療・検査について

	満足	やや満足	どちらとも いけない	やや 不満	不満	未回答
治療	82	16	10	0	0	56
検査	79	15	9	0	0	61
リハビリ	40	8	1	0	0	115



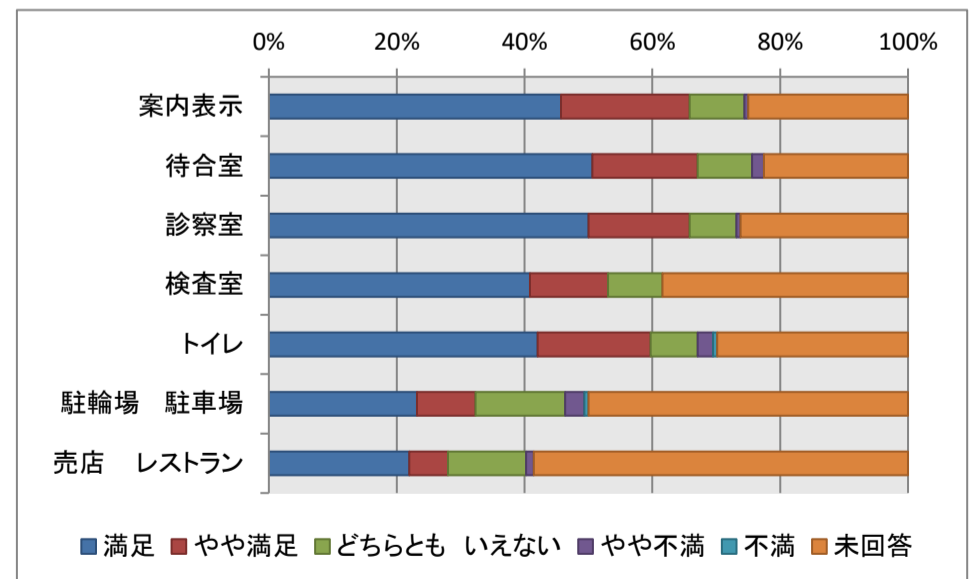
⑥ 3. 待ち時間について

	満足	やや満足	どちらとも いけない	やや 不満	不満	未回答
診察	76	19	27	5	1	36
検査	64	20	15	1	0	64
リハビリ	38	7	6	0	0	113
会計	65	16	14	4	0	65
アイン薬局	44	17	11	1	0	91



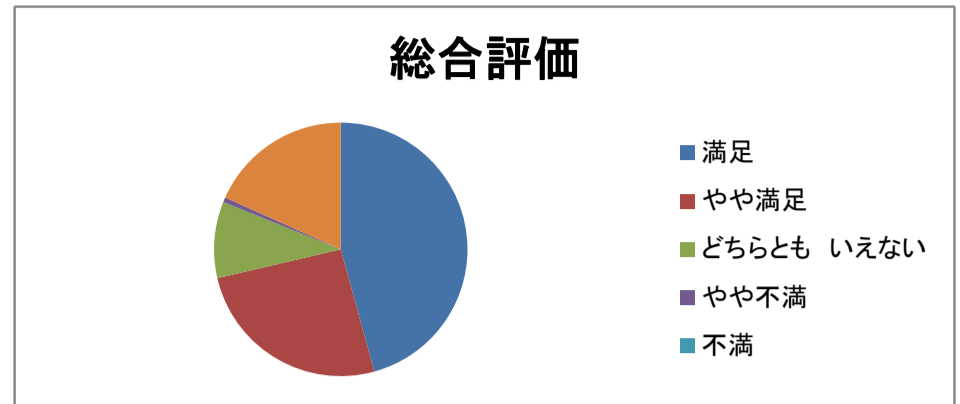
4. 施設・環境について(設備面他、清潔感・臭気・騒音・室温等)

	満足	やや満足	どちらとも いけない	やや 不満	不満	未回答
案内表示	75	33	14	1	0	41
待合室	83	27	14	3	0	37
診察室	82	26	12	1	0	43
検査室	67	20	14	0	0	63
トイレ	69	29	12	4	1	49
駐輪場 駐 車場	38	15	23	5	1	82
売店 レ ストラン	36	10	20	2	0	96



5. 当院について総合評価

	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや 不満	不満	未回答
総合評価	75	42	16	1	0	30



患者様満足度調査 アンケート結果（入院編）

調査期間 H29年12月1日～12月14日（14日間）
 調査対象 協力が可能な入院患者、家族
 調査方法 用紙を配布し、記入後回収ボックスへ投函していただく。
 回収枚数 80枚

□ 回答していただいた患者について

[病棟別]

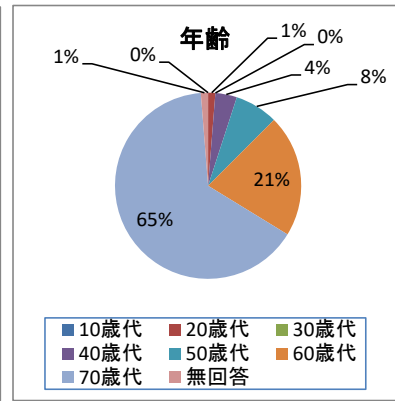
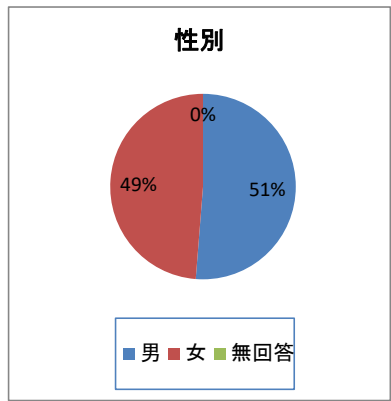
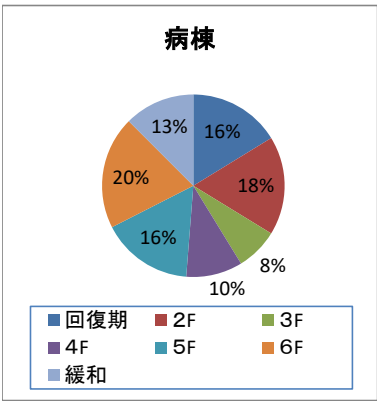
病棟	回答数	割合
回復期	13	16%
2F	14	18%
3F	6	8%
4F	8	10%
5F	13	16%
6F	16	20%
緩和	10	13%

[性別]

性別	回答数	割合
男	41	51%
女	39	49%
無回答	0	0%

[年齢別]

年齢	回答数	割合
10歳代	0	0%
20歳代	1	1%
30歳代	0	0%
40歳代	3	4%
50歳代	6	8%
60歳代	17	21%
70歳代	52	65%
無回答	1	1%



[当院入院回数]

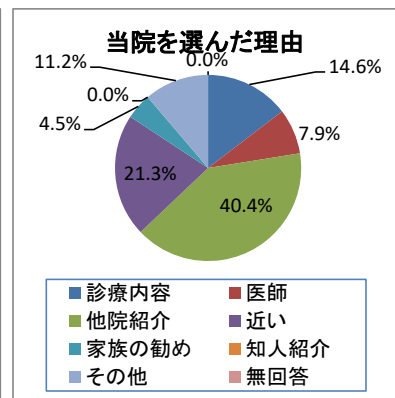
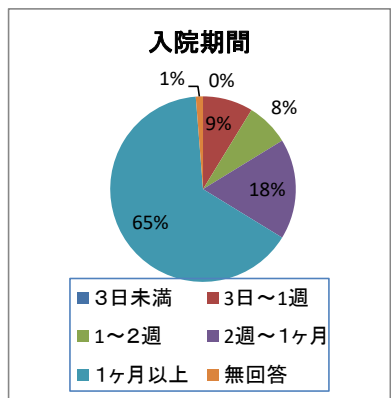
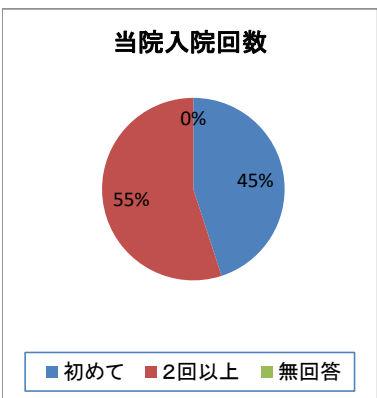
	枚数	割合
初めて	36	45%
2回以上	44	55%
無回答	0	0%

[入院期間]

	枚数	割合
3日未満	0	0%
3日～1週	7	9%
1～2週	6	8%
2週～1ヶ月	14	18%
1ヶ月以上	52	65%
無回答	1	1%

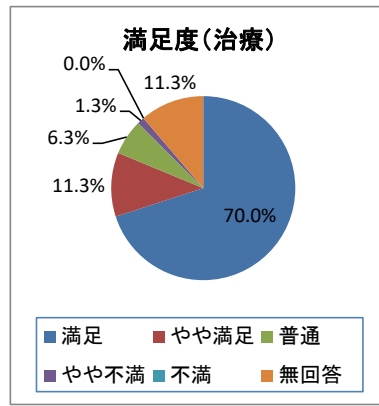
[当院を選んだ理由]

	枚数	割合
診療内容	13	14.6%
医師	7	7.9%
他院紹介	36	40.4%
近い	19	21.3%
家族の勧め	4	4.5%
知人紹介	0	0.0%
その他	10	11.2%
無回答	0	0.0%



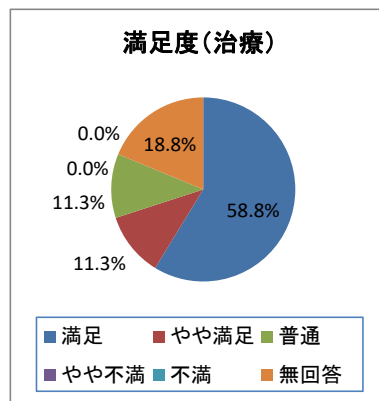
□治療について

	枚数	割合
満足	56	70.0%
やや満足	9	11.3%
普通	5	6.3%
やや不満	1	1.3%
不満	0	0.0%
無回答	9	11.3%



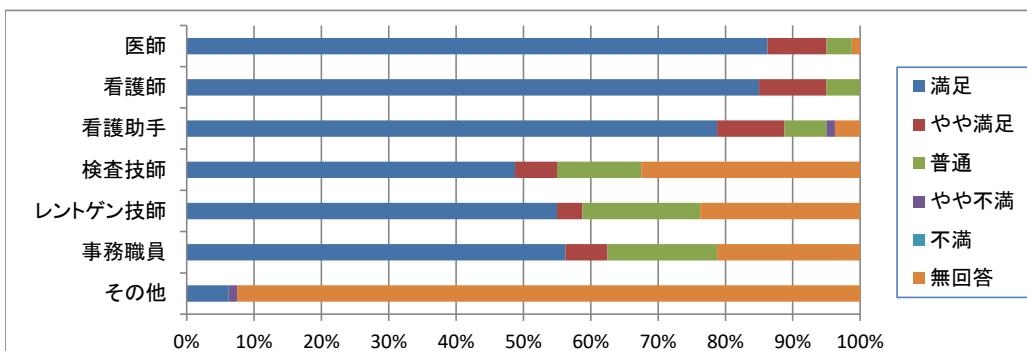
□検査について

	枚数	割合
満足	47	58.8%
やや満足	9	11.3%
普通	9	11.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	15	18.8%



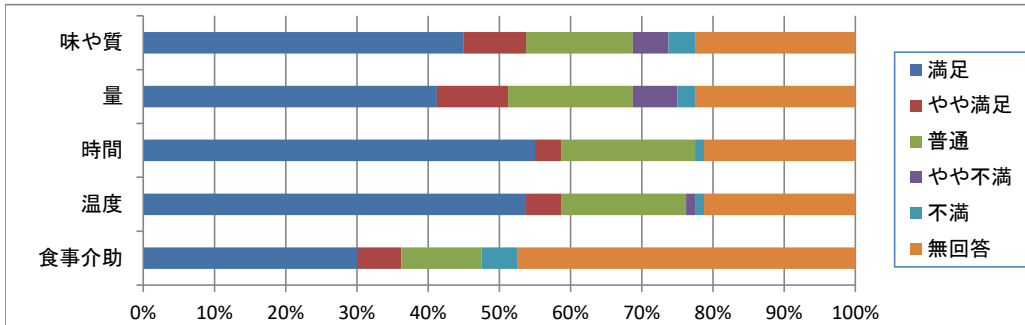
□職員の対応について

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
医師	69	7	3	0	0	1
看護師	68	8	4	0	0	0
看護助手	63	8	5	1	0	3
検査技師	39	5	10	0	0	26
レントゲン技師	44	3	14	0	0	19
事務職員	45	5	13	0	0	17
その他	5	0	0	1	0	74



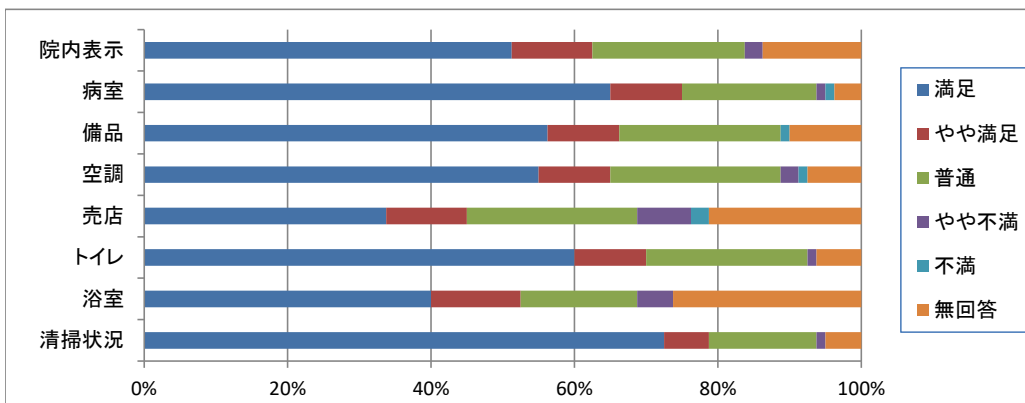
□食事について

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
味や質	36	7	12	4	3	18
量	33	8	14	5	2	18
時間	44	3	15	0	1	17
温度	43	4	14	1	1	17
食事介助	24	5	9	0	4	38



□施設・環境について

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
院内表示	41	9	17	2	0	11
病室	52	8	15	1	1	3
備品	45	8	18	0	1	8
空調	44	8	19	2	1	6
売店	27	9	19	6	2	17
トイレ	48	8	18	1	0	5
浴室	32	10	13	4	0	21
清掃状況	58	5	12	1	0	4



□総合評価

[全体の満足度]

	回答数	割合
高い	46	57.5%
やや高い	19	23.8%
普通	8	10.0%
やや低い	1	1.3%
低い	0	0.0%
無回答	6	7.5%

