

2021年度 外来患者の満足度調査

実施日	2021年10月13日(水) 9:00~12:00 2021年10月14日(木) 9:00~12:00
対象	外来受診患者
方法	1F会計窓口前にて外来患者に直接手渡しをす 自動精算機横の回収Boxにて回収する。

配布枚数	465枚
回収数	465枚

A.新患.再来

	回答数	複数回答なし
新患	38	8%
再来	355	76%
無回答	72	16%
	465	

B.性別

	回答数	複数回答なし
男性	184	40%
女性	242	52%
無回答	39	8%
	465	

C.年齢

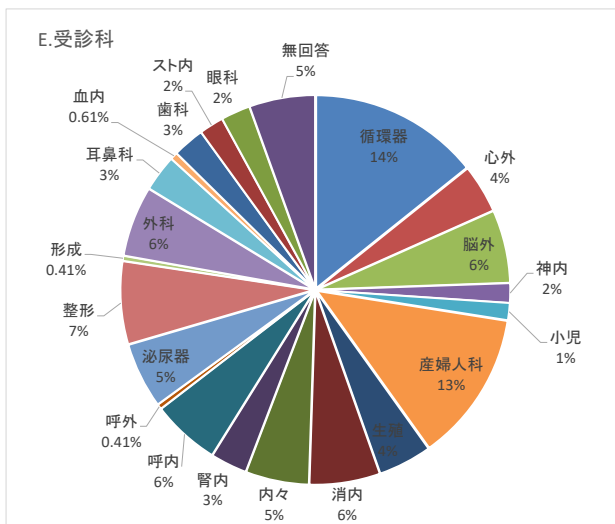
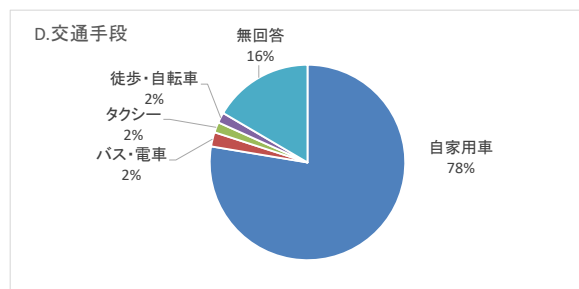
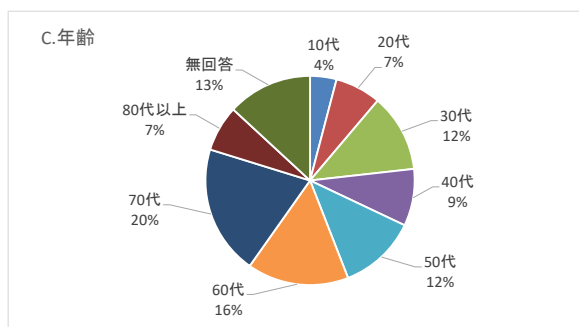
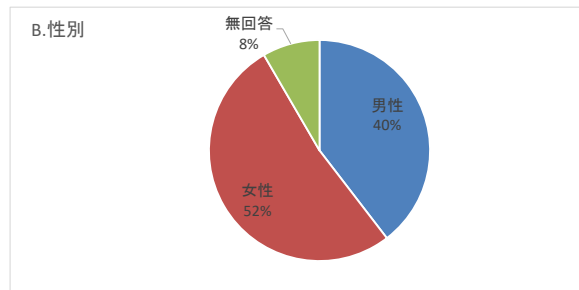
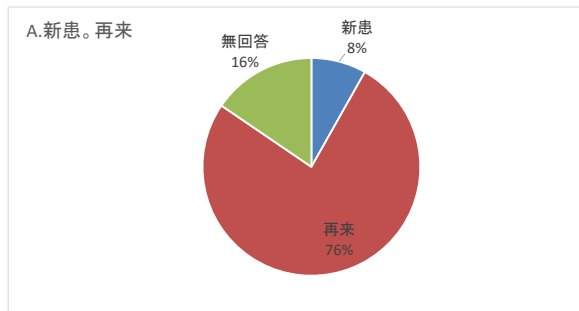
	回答数	複数回答なし
10代	19	4%
20代	33	7%
30代	56	12%
40代	41	9%
50代	56	12%
60代	73	16%
70代	93	20%
80代以上	33	7%
無回答	61	13%
	465	

D.交通手段

	回答数	複数回答なし
自家用車	361	78%
バス・電車	11	2%
タクシー	8	2%
徒歩・自転車	8	2%
無回答	77	17%
	465	

E.受診科

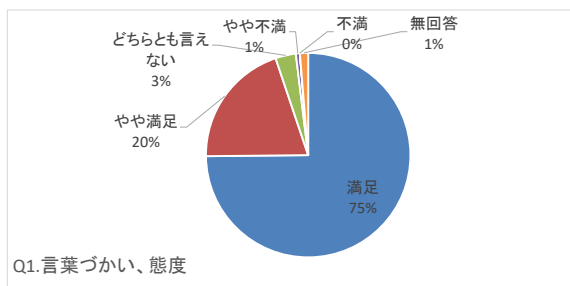
	回答数	複数回答あり
循環器	70	14.26%
心外	20	4.07%
脳外	30	6.11%
神内	8	1.63%
小児	7	1.43%
産婦人科	62	12.63%
生殖	22	4.48%
消内	29	5.91%
内々	26	5.30%
腎内	15	3.05%
呼内	28	5.70%
呼外	2	0.41%
泌尿器	27	5.50%
整形	34	6.92%
形成	2	0.41%
外科	29	5.91%
耳鼻科	15	3.05%
血内	3	0.61%
歯科	13	2.65%
スト内	10	2.04%
眼科	12	2.44%
無回答	27	5.50%
	491	



F.職員の態度・サービスについて

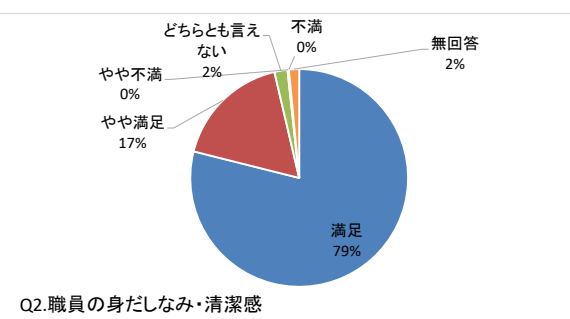
Q1言葉づかい、態度

	回答数	複数回答なし
満足	348	75%
やや満足	93	20%
どちらとも言えない	15	3%
やや不満	3	1%
不満	0	0%
無回答	6	1%
	465	



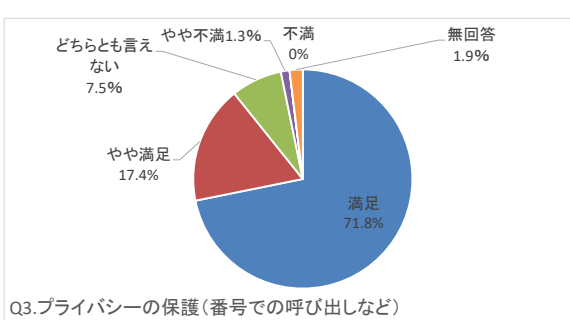
Q2.職員の身だしなみ・清潔感

	回答数	複数回答なし
満足	367	78.9%
やや満足	81	17.4%
どちらとも言えない	9	1.9%
やや不満	1	0.2%
不満	0	0.0%
無回答	7	1.5%
	465	



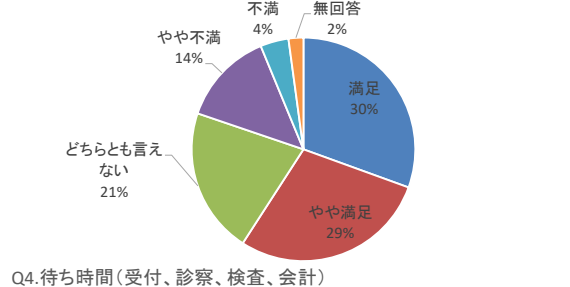
Q3.プライバシーの保護(番号での呼び出しなど)

	回答数	複数回答なし
満足	334	71.8%
やや満足	81	17.4%
どちらとも言えない	35	7.5%
やや不満	6	1.3%
不満	0	0.0%
無回答	9	1.9%
	465	



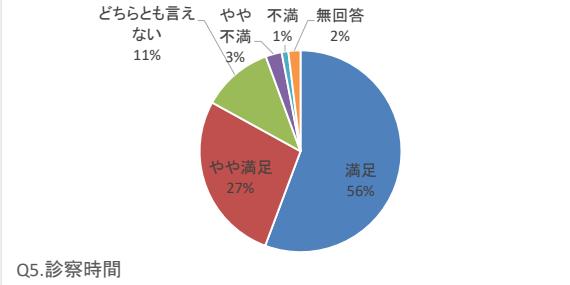
Q4.待ち時間(受付、診察、検査、会計など)

	回答数	複数回答なし
満足	142	31%
やや満足	133	29%
どちらとも言えない	98	21%
やや不満	63	14%
不満	19	4%
無回答	10	2%
	465	



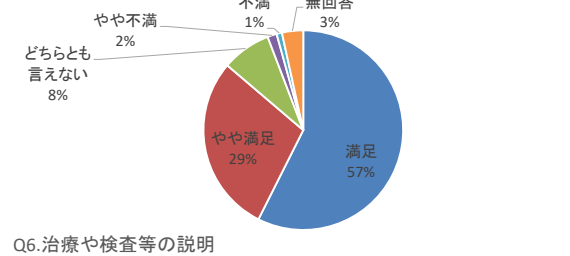
Q5.診察時間

	回答数	複数回答なし
満足	259	56%
やや満足	127	27%
どちらとも言えない	53	11%
やや不満	12	3%
不満	5	1%
無回答	9	2%
	465	



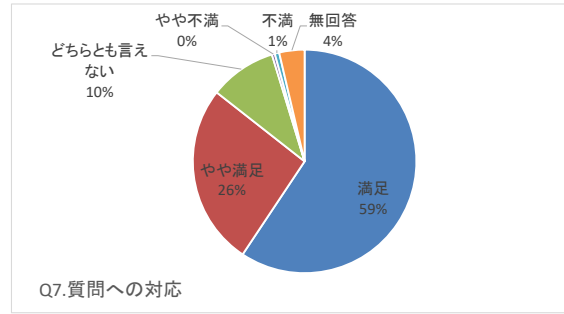
Q6.治療や検査等の説明

	回答数	複数回答なし
満足	267	57%
やや満足	134	29%
どちらとも言えない	37	8%
やや不満	7	2%
不満	4	1%
無回答	16	3%
	465	



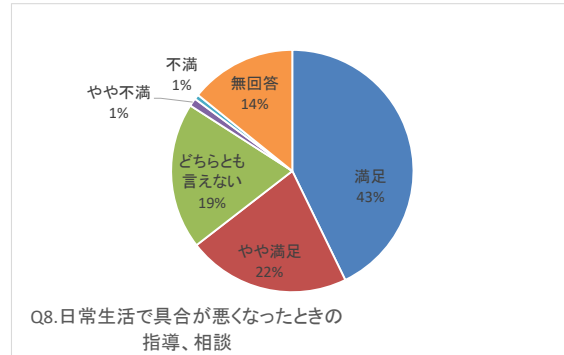
Q7.質問への対応

	回答数	複数回答なし
満足	276	59%
やや満足	122	26%
どちらとも言えない	45	10%
やや不満	2	0%
不満	3	1%
無回答	17	4%
	465	



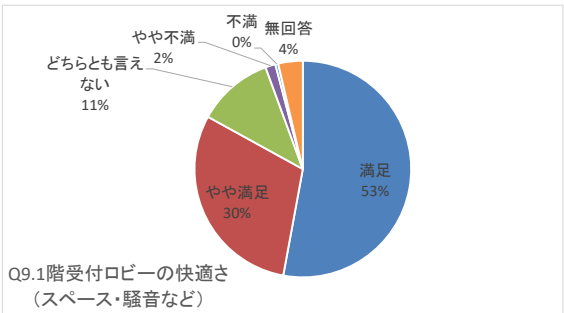
Q8.日常生活で具合が悪くなったときの指導、相談

	回答数	複数回答なし
満足	199	43%
やや満足	101	22%
どちらとも言えない	91	20%
やや不満	5	1%
不満	3	1%
無回答	66	14%
	465	



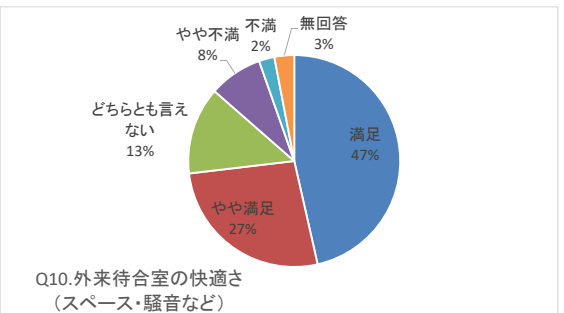
Q9.1階受付ロビーの快適さ(スペース・騒音など)

	回答数	複数回答なし
満足	246	52.9%
やや満足	140	30.1%
どちらとも言えない	53	11.4%
やや不満	7	1.5%
不満	2	0.4%
無回答	17	3.7%
	465	



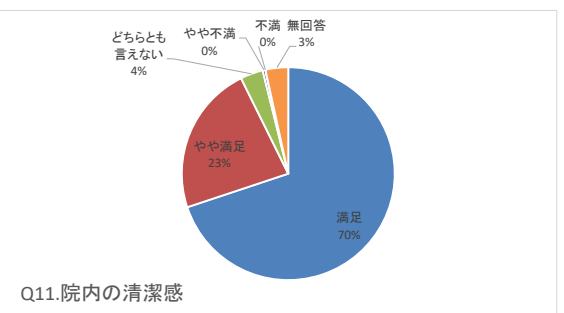
Q10.外来待合室の快適さ(スペース・騒音など)

	回答数	複数回答なし
満足	216	46%
やや満足	124	27%
どちらとも言えない	62	13%
やや不満	38	8%
不満	11	2%
無回答	14	3%
	465	

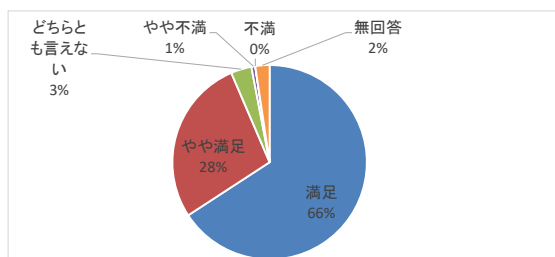


Q11.院内の清潔感

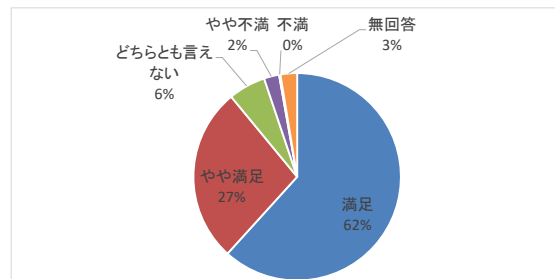
	回答数	複数回答なし
満足	325	69.9%
やや満足	106	22.8%
どちらとも言えない	16	3.4%
やや不満	2	0.4%
不満	0	0.0%
無回答	16	3.4%
	465	



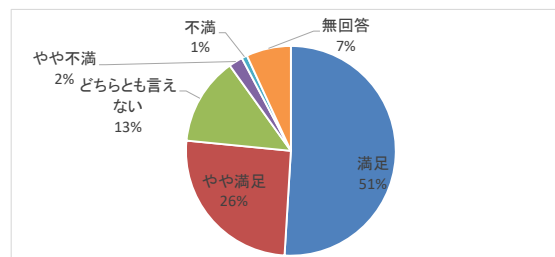
Q12.院内の冷暖房	回答数	複数回答なし
満足	306	66%
やや満足	129	28%
どちらとも言えない	16	3%
やや不満	3	1%
不満	0	0%
無回答	11	2%
	465	



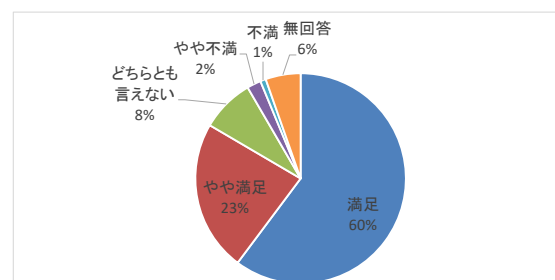
Q13.案内表示	回答数	複数回答なし
満足	287	61.7%
やや満足	127	27.3%
どちらとも言えない	27	5.8%
やや不満	11	2.4%
不満	1	0.2%
無回答	12	2.6%
	465	



Q14.自動販売機等の院内設備	回答数	複数回答なし
満足	237	51%
やや満足	119	26%
どちらとも言えない	63	14%
やや不満	10	2%
不満	4	1%
無回答	32	7%
	465	



Q15.駐車場の設備	回答数	複数回答なし
満足	280	60%
やや満足	108	23%
どちらとも言えない	38	8%
やや不満	10	2%
不満	4	1%
無回答	25	5%
	465	



Q16.この病院について全体的にどう思われますか	回答数	複数回答なし
満足	263	56.6%
やや満足	141	30.3%
どちらとも言えない	28	6.0%
やや不満	4	0.9%
不満	1	0.2%
無回答	28	6.0%
	465	

