

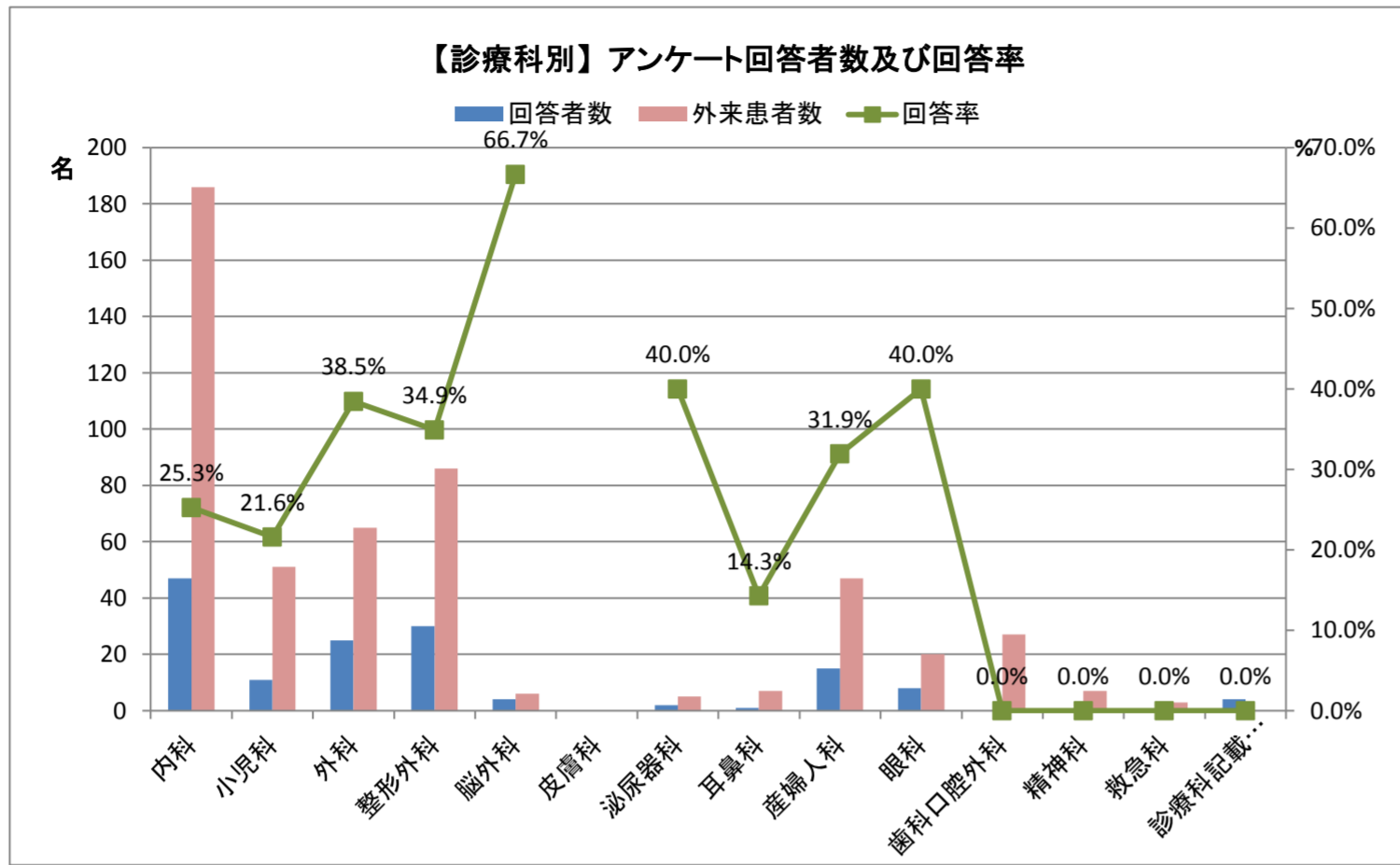
平成27年度 患者満足度調査報告【外来】

平成27年度 患者満足度調査【外来】のアンケート結果は下記のとおりです。

- 1.目的 患者満足度調査を実施し、集計結果を分析・検討することでサービス向上に努めること。
- 2.実施日 平成27年10月8日(木)
- 3.対象 上記期間内の外来患者
- 4.調査結果 下記のとおり。※四捨五入により、100%とならない場合があります。

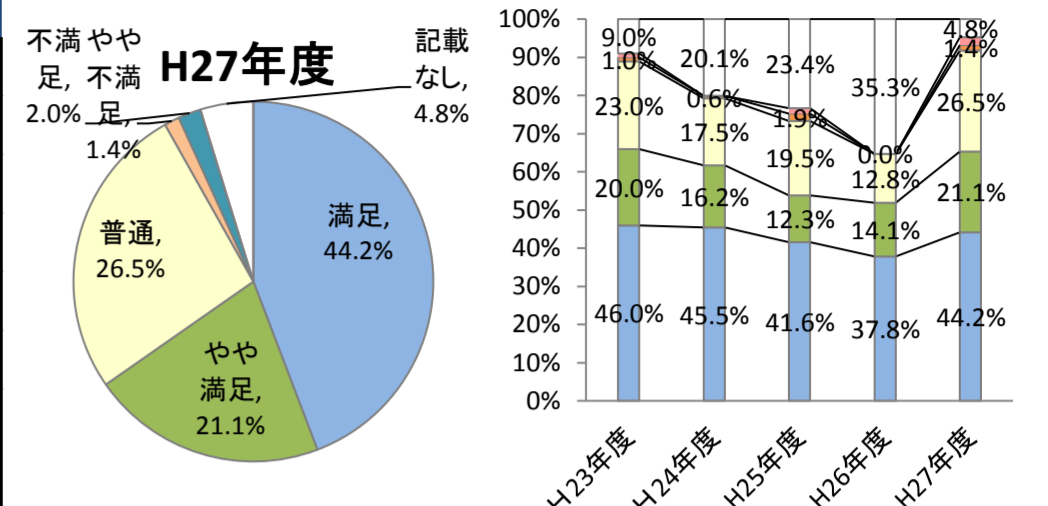
◆診療科別回答結果

受診科	外来患者数	回答者数	回答率
内科	186	47	25.3%
小児科	51	11	21.6%
外科	65	25	38.5%
整形外科	86	30	34.9%
脳外科	6	4	66.7%
皮膚科			
泌尿器科	5	2	40.0%
耳鼻科	7	1	14.3%
産婦人科	47	15	31.9%
眼科	20	8	40.0%
歯科口腔外科	27	0	0.0%
精神科	7	0	0.0%
救急科	3	0	0.0%
診療科記載なし		4	-
全体	510	147	28.8%
昨年度実績	476	157	33.0%



<全体> 総合評価の満足度が上昇傾向に転じた。全体的にみて、おおむね良好な評価となっている。
 【職員の接遇】全職種で「ていねい」の比率が若干低下傾向あり。
 【待ち時間】全体的に短縮傾向が伺える。
 【院内の清潔さ】過去4年間低下傾向だったが、今年度満足度が回復。
 【病院の案内表示】過去4年間低下傾向だったが、今年度満足度が回復。
 【診察室のプライバシー】過去4年間低下傾向だったが、今年度満足度が回復。

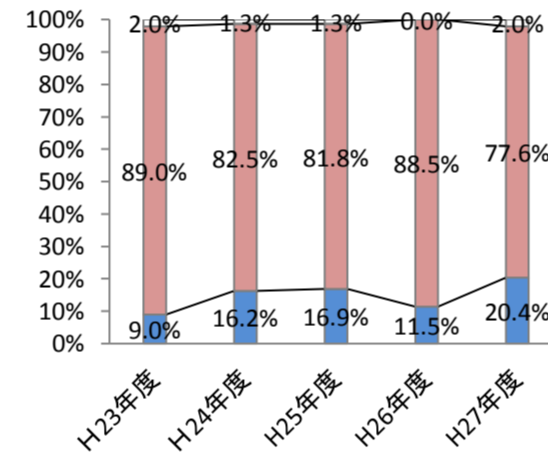
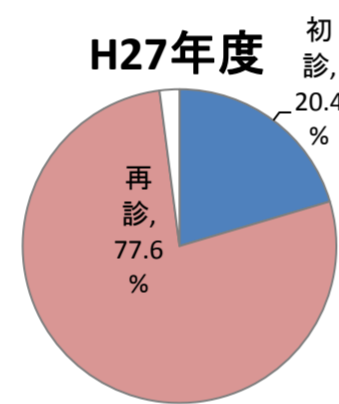
評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度回答者数
満足	46.0%	45.5%	41.6%	37.8%	44.2%	64
やや満足	20.0%	16.2%	12.3%	14.1%	21.1%	31
普通	23.0%	17.5%	19.5%	12.8%	26.5%	39
やや不満足	1.0%	0.6%	1.9%	0.0%	1.4%	2
不満足	1.0%	0.0%	1.3%	0.0%	2.0%	3
記載なし	9.0%	20.1%	23.4%	35.3%	4.8%	7
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	147



◆診察等の状況

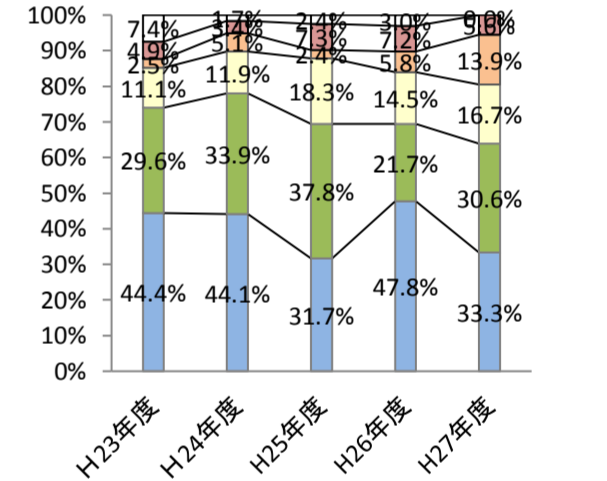
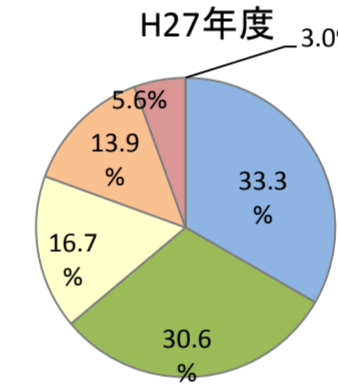
1.初診ですか、再診ですか。

評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度回答者数
初診	9.0%	16.2%	16.9%	11.5%	20.4%	30
再診	89.0%	82.5%	81.8%	88.5%	77.6%	114
記載なし	2.0%	1.3%	1.3%	0.0%	2.0%	3
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	147



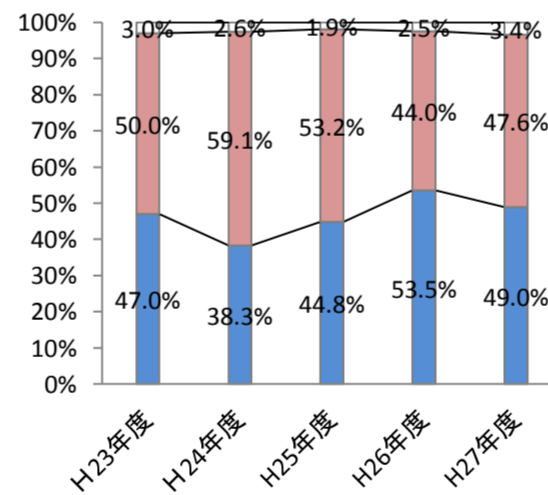
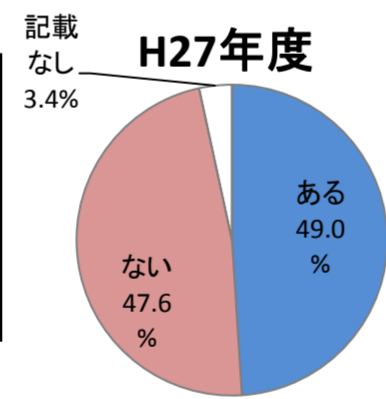
3-1.事前検査なし患者さまにおける待ち時間

評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度回答者数
30分未満	44.4%	44.1%	31.7%	47.8%	33.3%	24
30分以上60分未満	29.6%	33.9%	37.8%	21.7%	30.6%	22
60分以上90分未満	11.1%	11.9%	18.3%	14.5%	16.7%	12
90分以上120分未満	2.5%	5.1%	2.4%	5.8%	13.9%	10
120分以上	4.9%	3.4%	7.3%	7.2%	5.6%	4
記載なし	7.4%	1.7%	2.4%	3.0%	0.0%	0
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	72



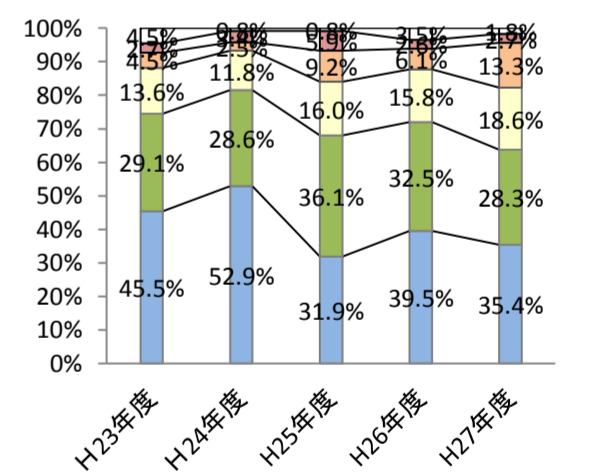
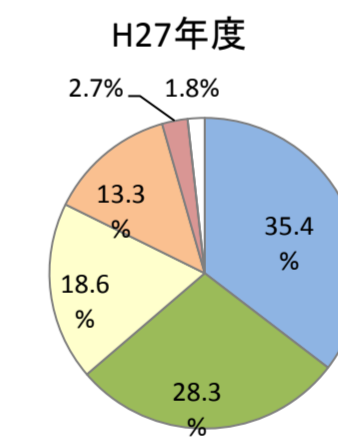
2.診察前に検査がありますか。

評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度回答者数
ある	47.0%	38.3%	44.8%	53.5%	49.0%	72
ない	50.0%	59.1%	53.2%	44.0%	47.6%	70
記載なし	3.0%	2.6%	1.9%	2.5%	3.4%	5
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	147



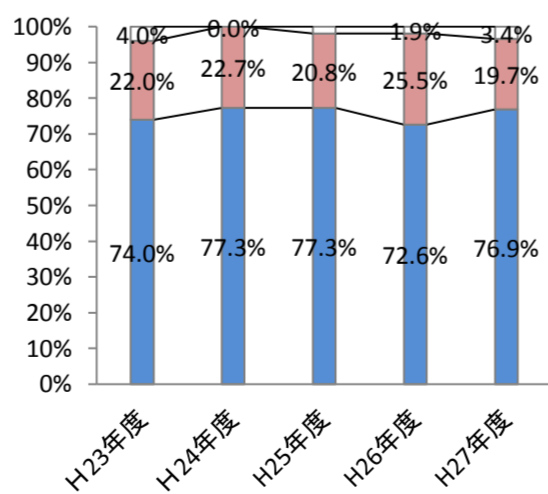
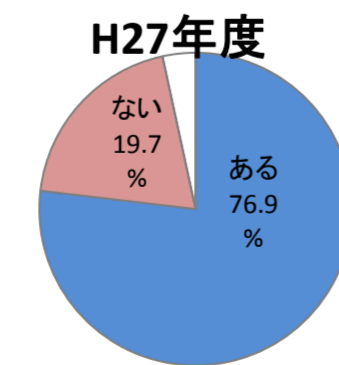
4-1.予約あり患者さまにおける待ち時間

評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度回答者数
30分未満	45.5%	52.9%	31.9%	39.5%	35.4%	40
30分以上60分未満	29.1%	28.6%	36.1%	32.5%	28.3%	32
60分以上90分未満	13.6%	11.8%	16.0%	15.8%	18.6%	21
90分以上120分未満	4.5%	2.5%	9.2%	6.1%	13.3%	15
120分以上	2.7%	3.4%	5.9%	2.6%	2.7%	3
記載なし	4.5%	0.8%	0.8%	3.5%	1.8%	2
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	113



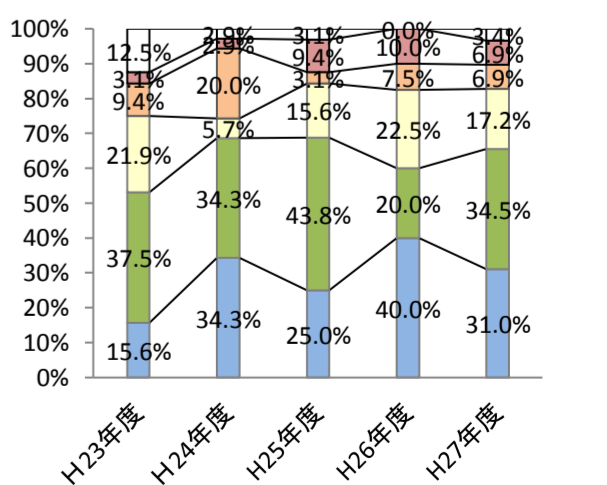
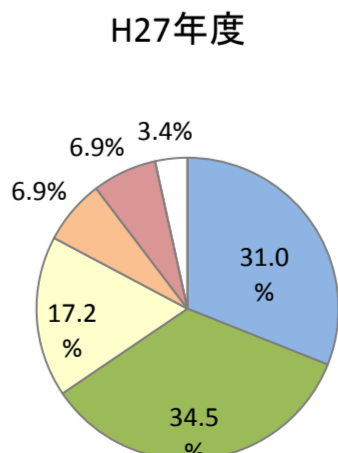
3.診察前に予約はありますか。

評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度回答者数
ある	74.0%	77.3%	77.3%	72.6%	76.9%	113
ない	22.0%	22.7%	20.8%	25.5%	19.7%	29
記載なし	4.0%	0.0%	1.9%	1.9%	3.4%	5
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	147



4-2.予約なし患者さまにおける待ち時間

評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度回答者数
30分未満	15.6%	34.3%	25.0%	40.0%	31.0%	9
30分以上60分未満	37.5%	34.3%	43.8%	20.0%	34.5%	10
60分以上90分未満	21.9%	5.7%	15.6%	22.5%	17.2%	5
90分以上120分未満	9.4%	20.0%	3.1%	7.5%	6.9%	2
120分以上	3.1%	2.9%	9.4%	10.0%	6.9%	2
記載なし	12.5%	2.9%	3.1%	0.0%	3.4%	1
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	29

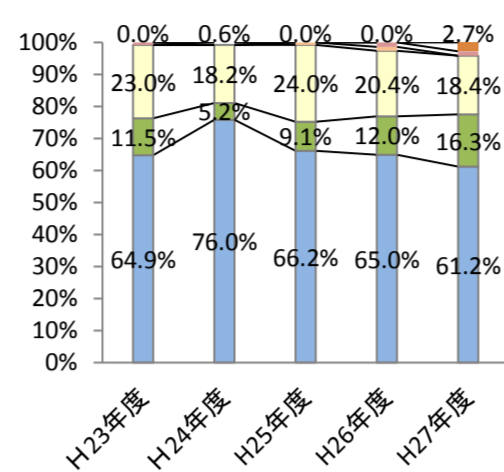
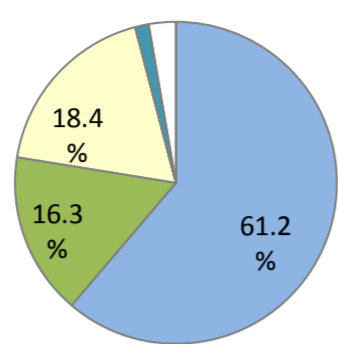


◆職員の接遇

1.患者さんへの受付の対応(言葉遣い・態度等)

評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度 回答数
ていねい	64.9%	76.0%	66.2%	65.0%	61.2%	90
やや良い	11.5%	5.2%	9.1%	12.0%	16.3%	24
普通	23.0%	18.2%	24.0%	20.4%	18.4%	27
やや悪い	0.0%	0.0%	0.6%	1.3%	0.0%	0
悪い	0.7%	0.0%	0.0%	1.3%	1.4%	2
記載なし	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	2.7%	4
合 計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	147

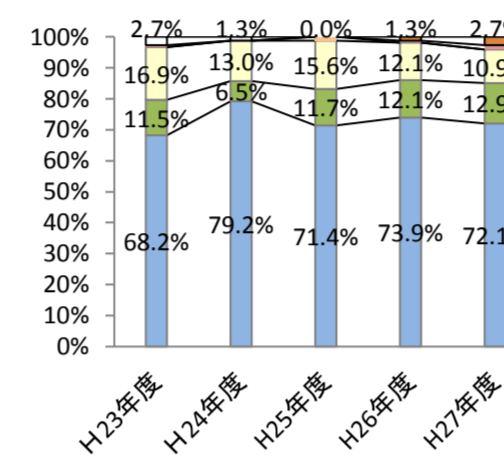
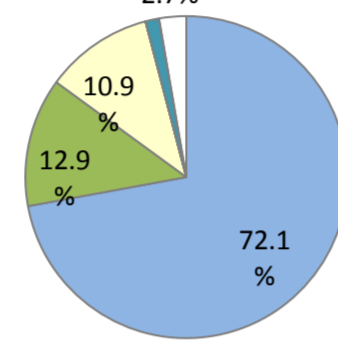
H27年度



2.患者さんへの医師の対応(言葉遣い・態度等)

評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度 回答数
ていねい	68.2%	79.2%	71.4%	73.9%	72.1%	106
ややていねい	11.5%	6.5%	11.7%	12.1%	12.9%	19
普通	16.9%	13.0%	15.6%	12.1%	10.9%	16
やや悪い	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%	0
悪い	0.7%	0.0%	0.0%	0.6%	1.4%	2
記載なし	2.7%	1.3%	0.0%	1.3%	2.7%	4
合 計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	147

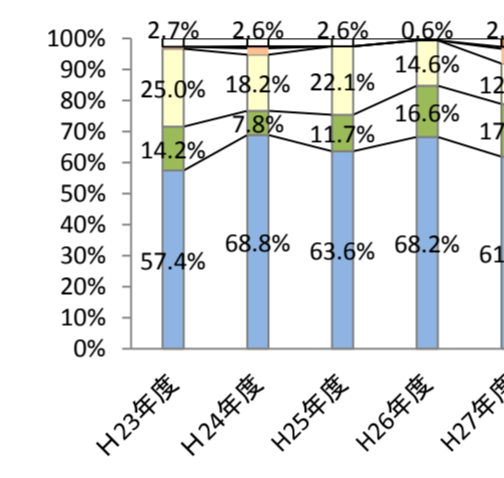
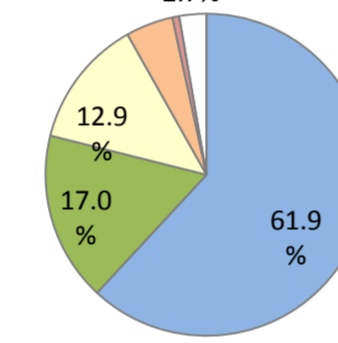
H27年度



3.患者さんへの看護師の対応(言葉遣い・態度等)

評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度 回答数
ていねい	57.4%	68.8%	63.6%	68.2%	61.9%	91
ややていねい	14.2%	7.8%	11.7%	16.6%	17.0%	25
普通	25.0%	18.2%	22.1%	14.6%	12.9%	19
やや悪い	0.7%	1.9%	0.0%	0.0%	4.8%	7
悪い	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.7%	1
記載なし	2.7%	2.6%	2.6%	0.6%	2.7%	4
合 計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	147

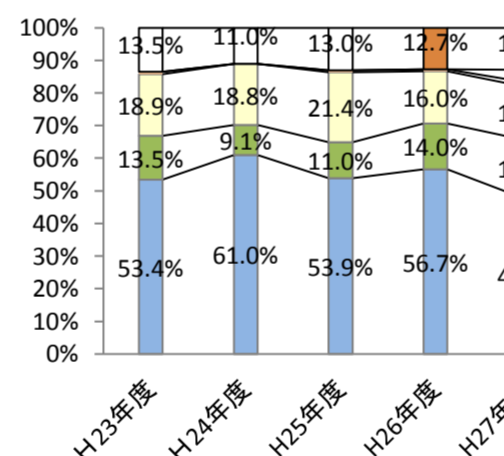
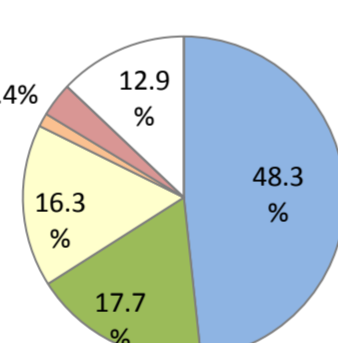
H27年度



4.患者さんへの検査技師・薬剤師等の対応(言葉遣い・態度等)

評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度 回答数
ていねい	53.4%	61.0%	53.9%	56.7%	48.3%	71
ややていねい	13.5%	9.1%	11.0%	14.0%	17.7%	26
普通	18.9%	18.8%	21.4%	16.0%	16.3%	24
やや悪い	0.7%	0.0%	0.6%	0.6%	1.4%	2
悪い	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.4%	5
記載なし	13.5%	11.0%	13.0%	12.7%	12.9%	19
合 計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	147

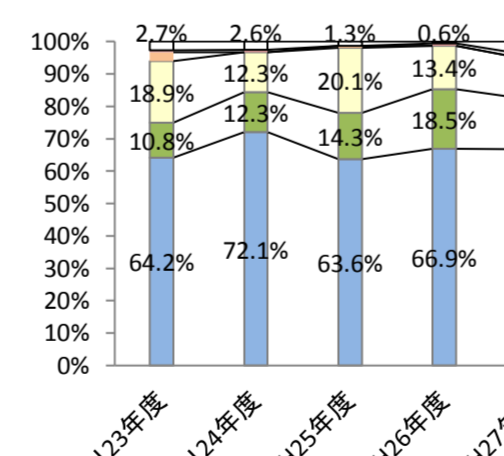
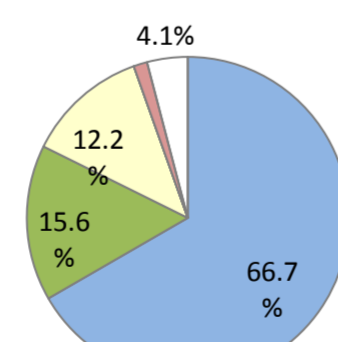
H27年度



5.医師または看護師からの説明

評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度 回答数
充分	64.2%	72.1%	63.6%	66.9%	66.7%	98
やや充分	10.8%	12.3%	14.3%	18.5%	15.6%	23
普通	18.9%	12.3%	20.1%	13.4%	12.2%	18
やや不十分	2.7%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0
不十分	0.7%	0.6%	0.0%	0.6%	1.4%	2
記載なし	2.7%	2.6%	1.3%	0.6%	4.1%	6
合 計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	147

H27年度

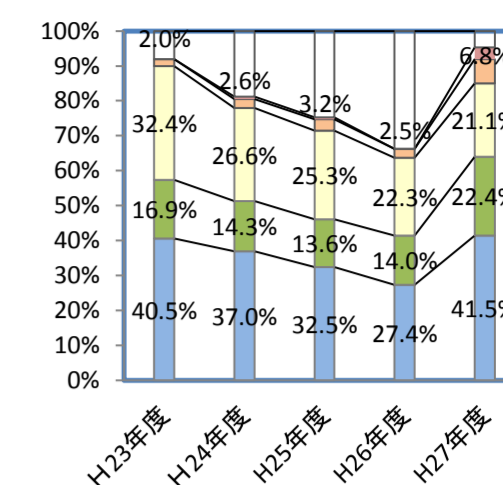
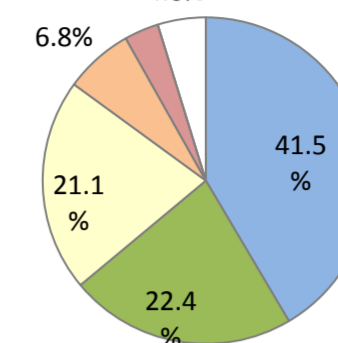


◆外来の環境

1.院内の清潔さ(外来・トイレなど)

評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度 回答者数
きれい	40.5%	37.0%	32.5%	27.4%	41.5%	61
ややきれい	16.9%	14.3%	13.6%	14.0%	22.4%	33
普通	32.4%	26.6%	25.3%	22.3%	21.1%	31
やや汚い	2.0%	2.6%	3.2%	2.5%	6.8%	10
汚い	0.0%	0.6%	0.6%	0.0%	3.4%	5
記載なし	8.1%	18.8%	24.7%	33.8%	4.8%	7
合 計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	147

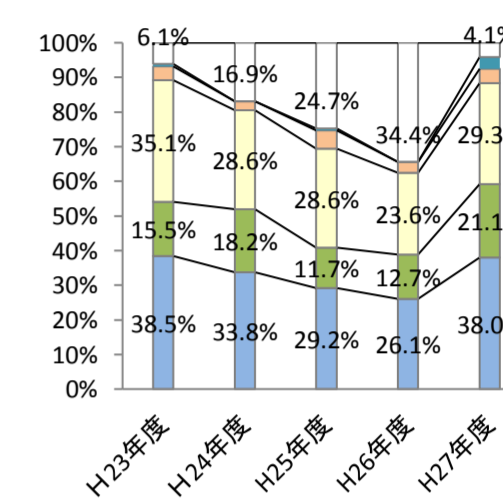
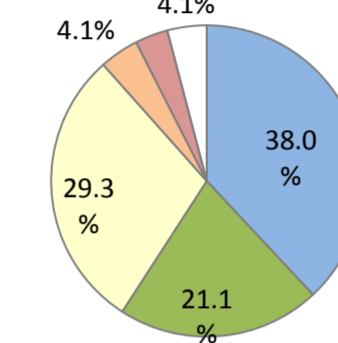
H27年度



2.病院の案内表示

評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度 回答者数
分かりやすい	38.5%	33.8%	29.2%	26.1%	38.0%	56
やや分かりやすい	15.5%	18.2%	11.7%	12.7%	21.1%	31
普通	35.1%	28.6%	28.6%	23.6%	29.3%	43
やや分かりにくい	4.1%	2.6%	5.2%	3.2%	4.1%	6
分かりにくい	0.7%	0.0%	0.6%	0.0%	3.4%	5
記載なし	6.1%	16.9%	24.7%	34.4%	4.1%	6
合 計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	147

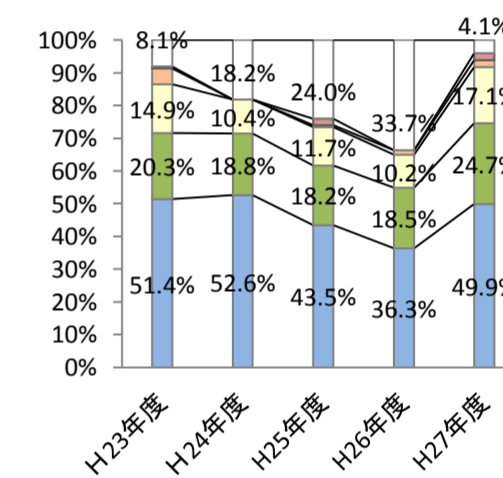
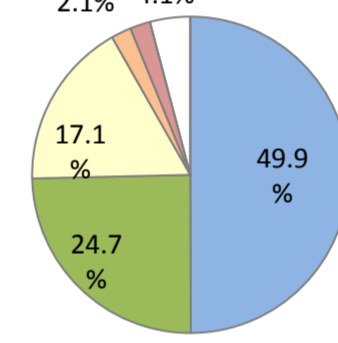
H27年度



3.診察室のプライバシー

評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度 回答者数
守られている	51.4%	52.6%	43.5%	36.3%	49.9%	73
やや守られている	20.3%	18.8%	18.2%	18.5%	24.7%	36
わからない	14.9%	10.4%	11.7%	10.2%	17.1%	25
やや守られていない	4.7%	0.0%	0.6%	1.3%	2.1%	3
守られていない	0.7%	0.0%	1.9%	0.0%	2.1%	3
記載なし	8.1%	18.2%	24.0%	33.7%	4.1%	6
合 計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	146

H27年度



*裏面回答率について

※H27年度から、表面:アンケート欄、裏面:意見記入欄に変更。

評価	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	比率
裏面記載あり	126	118	106	17	11.6%
裏面全項目記載なし	28	36	51	130	88.4%
合 計	154	154	157	147	100%

* H27年度裏面回答率

■裏面記載あり ■裏面全項目記載なし

