

平成 30 年 3 月 20 日

広報サービス委員会

## 2017 年度 患者満足度調査報告書（外来）

「2017 年度 患者満足度調査（外来）」実施時に回収した調査用紙の統計処理を実施したので以下、報告を行う。

### ■調査概要

調査期間：2017 年 10 月 23 日（月）～27（金）までの計 5 日間

調査場所：本館 1 階 総合窓口前

調査対象：午前 9 時～12 時 30 分に外来を受診した患者

調査方法：アンケート用紙による調査方法

調査内容：1.診察に対する満足度

2.医療スタッフの対応に対する満足度

3.施設・設備に対する満足度

4.医療サービスに対する満足度

5.待ち時間の実態

6.総合評価

### ■調査結果

・外来患者数（10 月 23 日～10 月 27 日）：1206 名

・実施数：213 件（回収率：17.7%）

### ■回答者情報集計

性別：男性 102 件、女性 104 件 無回答 7 件

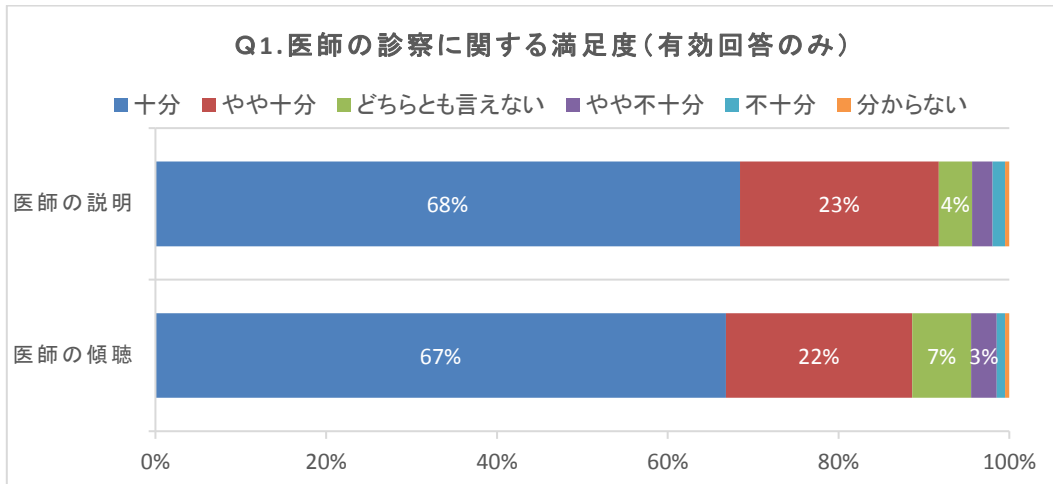
年齢：40 歳未満：41 件、40～60 歳：66 件、60 歳～80 歳：88 件、80 歳以上：4 件、無回答：14 件

### ●当院を受診された理由

1.他の医療機関からの紹介	36 件	2.救急車で運ばれた	72 件
3.良い医師がいる	45 件	4.自宅や勤務先から近い	56 件
5.交通の便が良い	34 件	6.職員の対応が良い	22 件
7.評判が良い	13 件	8.入院までの待機期間が短い	10 件
9.家族や知人からの勧め	13 件	10.地下鉄の広告等	0 件
11.その他	20 件	※無回答	7 件

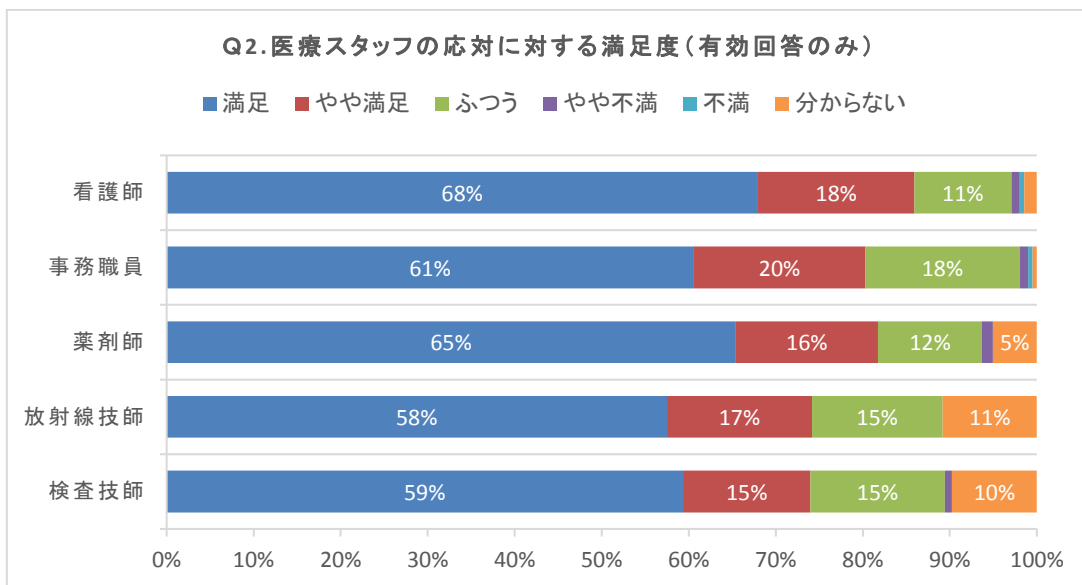
## Q1.医師の診察に関する満足度

	十分	やや十分	どちらとも言えない	やや不十分	不十分	分からない	無回答
診断や治療方針について、医師からの説明は十分でしたか？（医師の説明）	141	48	8	5	3	1	7
診断や治療方針について、あなたの疑問や意見は医師に十分に伝えられましたか？（医師の傾聴）	135	44	14	6	2	1	11



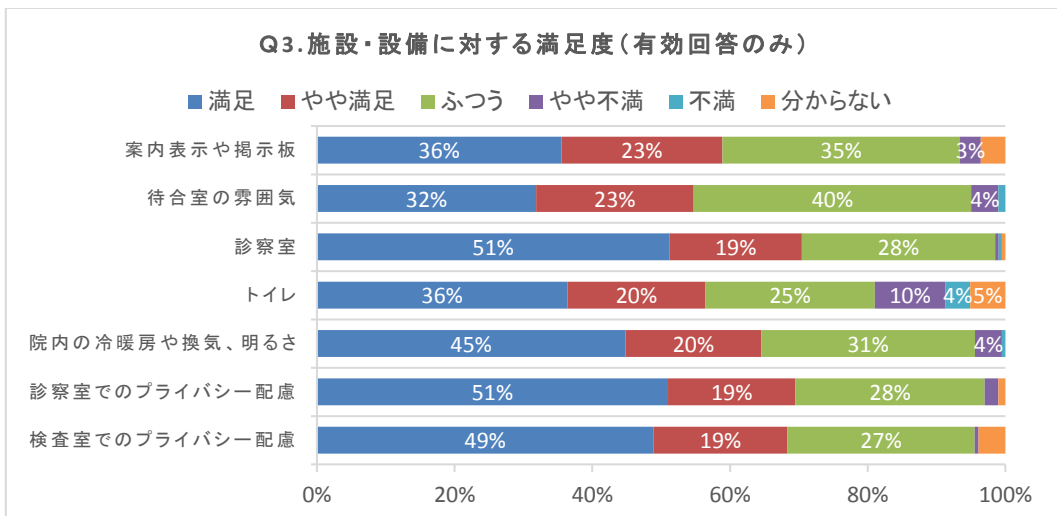
## Q2.医療スタッフの対応に対する満足度

	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	分からない	無回答
看護師	140	37	23	2	1	3	7
事務職員	123	40	36	2	1	1	10
薬剤師	104	26	19	2	0	8	54
放射線技師	69	20	18	0	0	13	93
検査技師	73	18	19	1	0	12	90



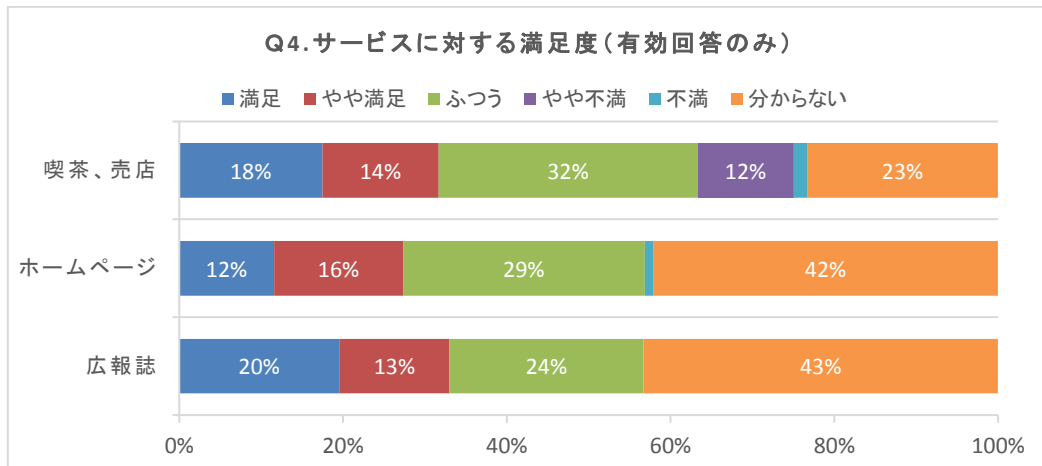
### Q3.施設・設備に対する満足度

	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	分からない	無回答
案内表示や掲示板	7	46	68	6	0	7	16
待合室の雰囲気	64	46	81	8	2	0	12
診察室は清潔でしたか	104	39	57	1	1	1	10
トイレは清潔でしたか	71	39	48	20	7	10	18
院内の冷暖房や換気、明るさ	91	40	63	8	1	0	10
診察室でのプライバシー配慮	102	37	55	4	0	2	13
検査室でのプライバシー配慮	88	35	49	1	0	7	33



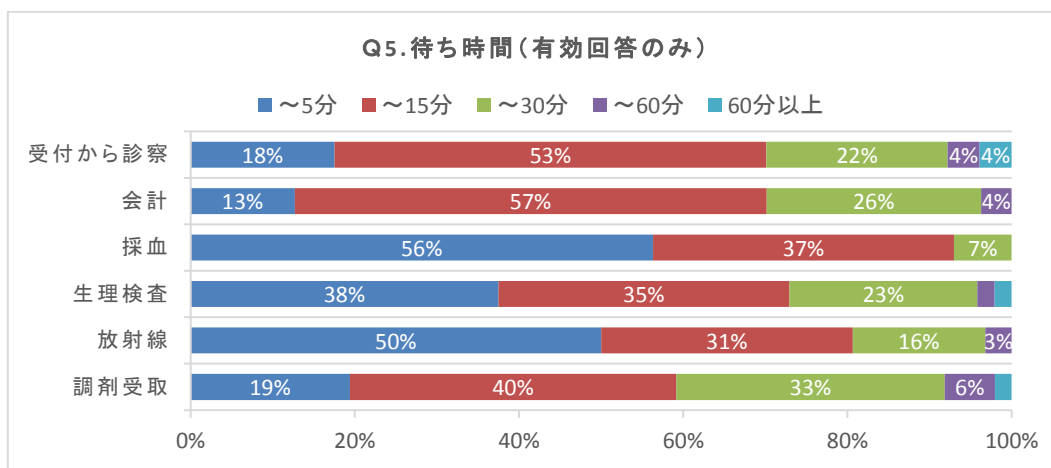
### Q4.サービスに対する満足度

	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	分からない	無回答
喫茶、売店	21	17	38	14	2	28	93
ホームページ	11	15	28	0	1	40	118
広報誌	19	13	23	0	0	42	116



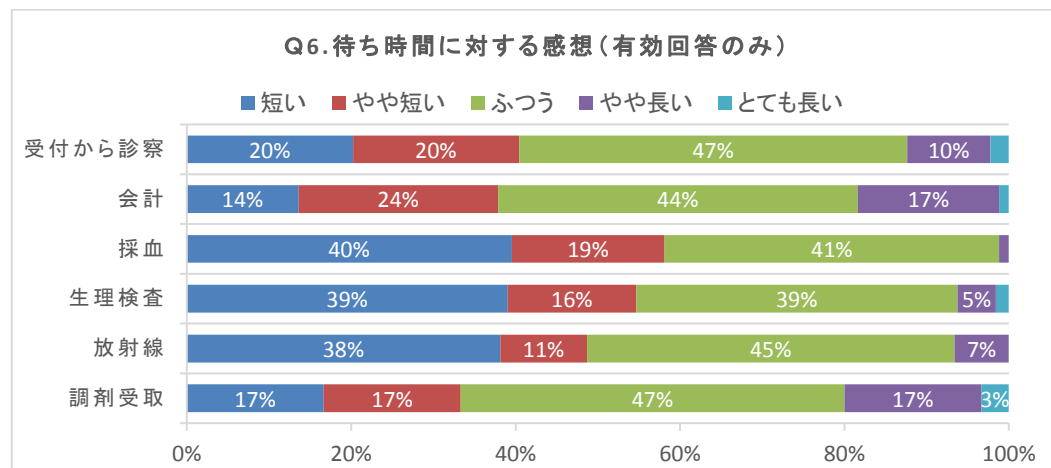
## Q5.待ち時間

	～5分	～15分	～30分	～60分	60分以上	無回答
受付から診察までの時間	27	81	34	6	6	59
会計で呼ばれるまでの時間	17	77	35	5	0	79
採血までの時間	40	26	5	0	0	142
生理検査までの時間	18	17	11	1	1	165
放射線検査までの時間	31	19	10	2	0	151
会計後、薬を受け取るまでの時間（調剤受取）	19	39	32	6	2	115



## Q6.待ち時間に対する感想

	短い	やや短い	ふつう	やや長い	とても長い	無回答
受付から診察までの時間	36	36	84	18	4	35
会計で呼ばれるまでの時間	23	41	74	29	2	44
採血までの時間	34	16	35	1	0	127
生理検査までの時間	25	10	25	3	1	149
放射線検査までの時間	29	8	34	5	0	137
会計後、薬を受け取るまでの時間（調剤受取）	20	20	56	20	4	93



### Q7.当院について、総合的にはどう感じられますか？

	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	無回答
総合評価	98	73	26	5	1	10

