

令和元年度 外来患者満足度アンケート集計結果

実施日 令和2年2月17（月）～2月21日（金）

回収枚数

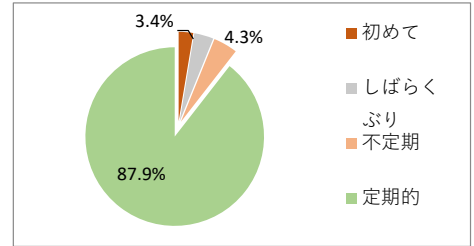
年度	配布数	回収数	回収率
H31	152	126	82.9%

問1 本日はどの外来にかかりましたか。（複数の方すべて）

年度		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮	回答数
		リハ	整形	泌尿	歯科	装具	訓練	PT	OT	ST	心理	放射	検査	相談	薬局	栄養	
H31	数	51	46	9	0	0	4	14	13	4	10	6	0	1	0	0	158
	%	32.3%	29.1%	5.7%	0.0%	0%	2.5%	8.9%	8.2%	2.5%	6.3%	3.8%	0.0%	1%	0.0%	0.0%	100%

問2 通院状況についてご記入下さい。

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		初めて	しばらく ぶり	不定期	定期的	他		
H31	数	3	4	5	102	2	116	10
	%	2.6%	3.4%	4.3%	87.9%	2%	100%	

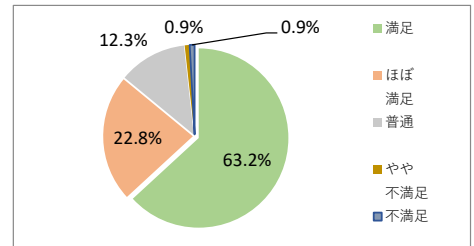


職員の対応に対する満足度についてお尋ねします。

●医師・看護師の対応（態度、言葉づかい、親切さなど）について

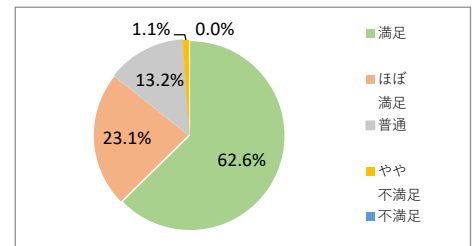
問3 医師の病状の説明

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ 満足	普通	やや 不満足	不満足		
H31	数	72	26	14	1	1	114	12
	%	63.2%	22.8%	12.3%	0.9%	0.9%	100%	



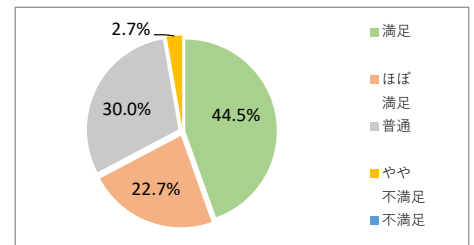
問4 医師の薬の説明

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ 満足	普通	やや 不満足	不満足		
H31	数	57	21	12	1	0	91	35
	%	62.6%	23.1%	13.2%	1.1%	0.0%	100%	



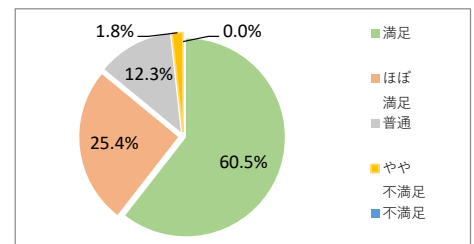
問5 医師の診察時間

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ 満足	普通	やや 不満足	不満足		
H31	数	49	25	33	3	0	110	16
	%	44.5%	22.7%	30.0%	2.7%	0%	100%	



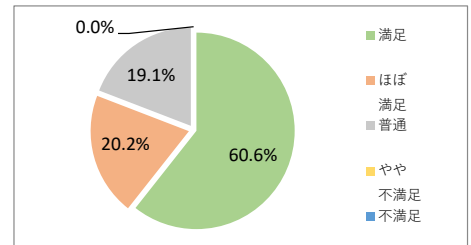
問6 医師はよく話を聞いてくれましたか

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ 満足	普通	やや 不満足	不満足		
H31	数	69	29	14	2	0	114	12
	%	60.5%	25.4%	12.3%	1.8%	0.0%	100%	



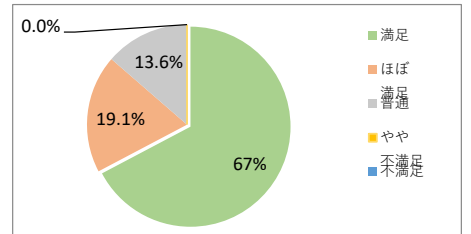
問7 本日の診療内容に納得されましたか

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ 満足	普通	やや 不満足	不満足		
H31	数	57	19	18	0	0	94	32
	%	60.6%	20.2%	19.1%	0.0%	0%	100%	



問8 看護師による看護や対応は

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ 満足	普通	やや 不満足	不満足		
H31	数	74	21	15	0	0	110	16
	%	67%	19.1%	13.6%	0.0%	0%	100%	



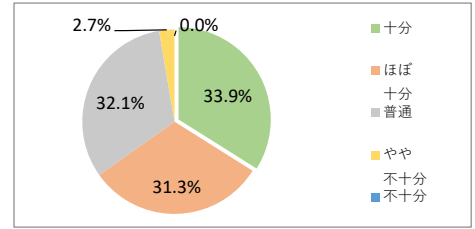
問9 その他の職員の対応(態度、言葉づかい、親切さなど)について

H31年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ 満足	普通	やや 不満足	不満足		
PT	数	32	8	1	0	0	41	85
	%	78.0%	19.5%	2.4%	0%	0%	100%	
OT	数	28	4	3	0	0	35	91
	%	80.0%	11.4%	8.6%	0%	0%	100%	
言語	数	16	1	3	0	0	20	106
	%	80.0%	5.0%	15.0%	0%	0%	100%	
心理	数	18	2	1	0	0	21	105
	%	85.7%	9.5%	4.8%	0%	0%	100%	
薬剤	数	13	6	1	0	0	20	106
	%	65.0%	30.0%	5.0%	0%	0%	100%	
検査	数	9	2	1	0	0	12	114
	%	75.0%	16.7%	8.3%	0%	0%	100%	
放射	数	11	3	4	0	0	18	108
	%	61.1%	16.7%	22.2%	0.0%	0%	100%	
相談	数	11	1	1	0	0	13	113
	%	84.6%	7.7%	7.7%	0%	0%	100%	
歯科医	数	5	0	1	0	0	6	120
	%	83.3%	0.0%	16.7%	0%	0%	100%	
衛生士	数	5	0	1	0	0	6	120
	%	83.3%	0.0%	16.7%	0%	0%	100%	
外来 窓口	数	63	21	13	0	0	97	29
	%	64.9%	21.6%	13.4%	0.0%	0%	100%	
会計 窓口	数	68	17	14	0	0	99	27
	%	68.7%	17.2%	14.1%	0.0%	0.0%	100%	
リハ 受付	数	46	11	8	0	0	65	61
	%	70.8%	16.9%	12.3%	0.0%	0%	100%	
警備	数	21	6	5	0	0	32	94
	%	65.6%	18.8%	15.6%	0%	0%	100%	
清掃	数	29	5	11	0	0	45	81
	%	64.4%	11.1%	24.4%	0.0%	0%	100%	
売店 食堂	数	28	6	10	0	0	44	82
	%	63.6%	13.6%	22.7%	0.0%	0%	100%	

● **環境と設備の快適さについてお尋ねします。**

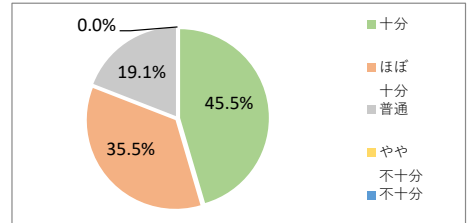
問10 待合室の居心地の良さ

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		十分	ほぼ 十分	普通	やや 不十分	不十分		
H31	数	38	35	36	3	0	112	14
	%	33.9%	31.3%	32.1%	2.7%	0.0%	100%	



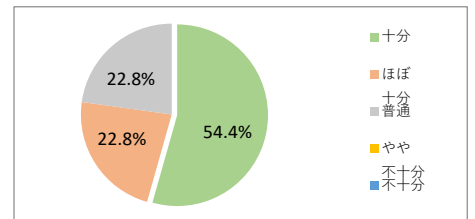
問11 診察室の清潔

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		十分	ほぼ 十分	普通	やや 不十分	不十分		
H31	数	50	39	21	0	0	110	16
	%	45.5%	35.5%	19.1%	0.0%	0%	100%	



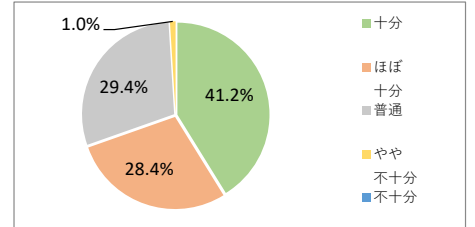
問12 リハビリ室の清潔

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		十分	ほぼ 十分	普通	やや 不十分	不十分		
H27	数	31	13	13	0	0	57	69
	%	54.4%	22.8%	22.8%	0%	0%	100%	



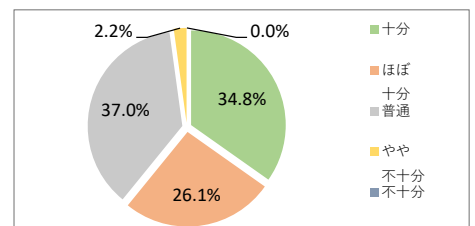
問13 トイレの清潔

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		十分	ほぼ 十分	普通	やや 不十分	不十分		
H31	数	42	29	30	1	0	102	24
	%	41.2%	28.4%	29.4%	1.0%	0%	100%	



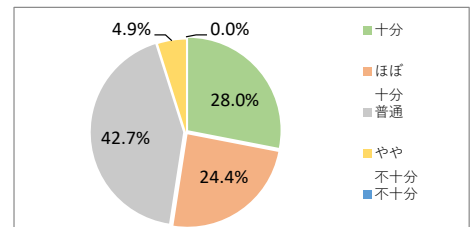
問14 食堂の味

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		十分	ほぼ 十分	普通	やや 不十分	不十分		
H31	数	16	12	17	1	0	46	80
	%	34.8%	26.1%	37.0%	2.2%	0.0%	100%	



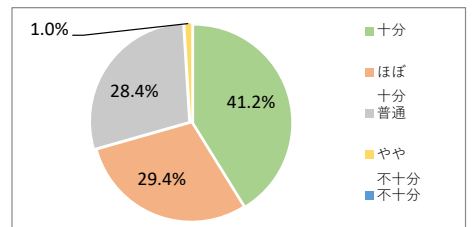
問15 案内図・掲示板の見やすさ

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		十分	ほぼ 十分	普通	やや 不十分	不十分		
H31	数	23	20	35	4	0	82	44
	%	28.0%	24.4%	42.7%	4.9%	0.0%	100%	



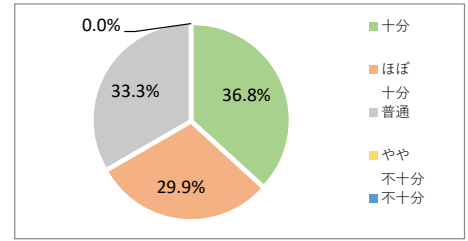
問16 領収書・予約券は分かりやすさ

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		十分	ほぼ 十分	普通	やや 不十分	不十分		
H31	数	42	30	29	1	0	102	24
	%	41.2%	29.4%	28.4%	1.0%	0%	100%	



問17 プライバシーは守られているか

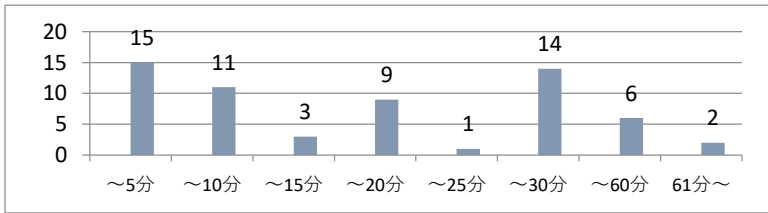
年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		十分	ほぼ 十分	普通	やや 不十分	不十分		
H31	数	32	26	29	0	0	87	39
	%	36.8%	29.9%	33.3%	0.0%	0%	100%	



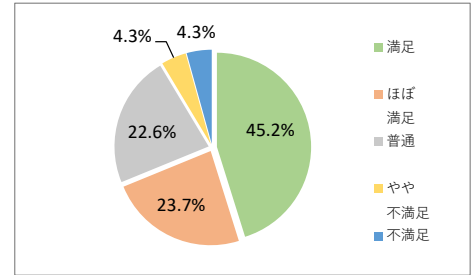
● 待ち時間についてお尋ねします。

問18 予約時間から診察までの待ち時間はどれくらいでしたか。またどのように感じましたか。

年度		～5分	～10分	～15分	～20分	～25分	～30分	～60分	61分～	回答数	平均 (分)	無回答 該当無
H31	数	15	11	3	9	1	14	6	2	61	22分	65
	%	24.6%	18.0%	4.9%	14.8%	2%	23.0%	9.8%	3.3%	100%		

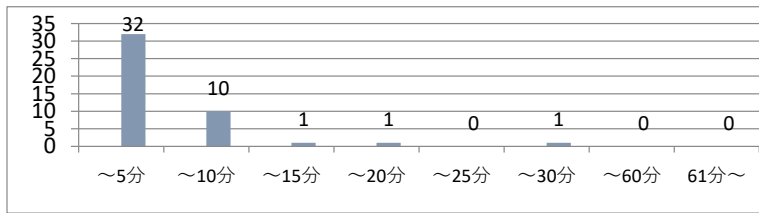


年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ 満足	普通	やや 不満足	不満足		
H31	数	42	22	21	4	4	93	33
	%	45.2%	23.7%	22.6%	4.3%	4.3%	100%	

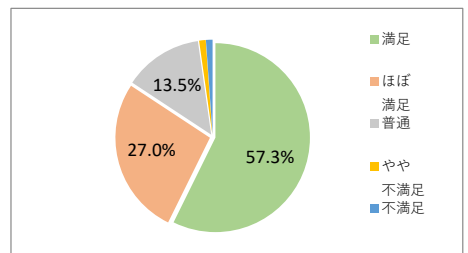


問19 会計の待ち時間はどれくらいでしたか。またどのように感じましたか。

年度		～5分	～10分	～15分	～20分	～25分	～30分	～60分	61分～	回答数	平均 (分)	無回答 該当無
H31	数	32	10	1	1	0	1	0	0	45	7分	81
	%	71.1%	22.2%	2.2%	2.2%	0.0%	2.2%	0%	0.0%	100%		



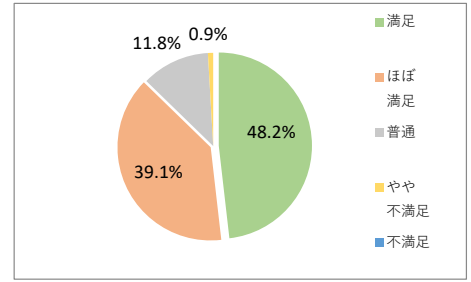
年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ 満足	普通	やや 不満足	不満足		
H31	数	51	24	12	1	1	89	37
	%	57.3%	27.0%	13.5%	1%	1%	100%	



● 病院全体の満足度についてお尋ねします。

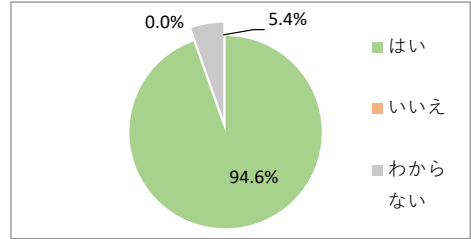
問20 あなたは、全体としてこの病院に満足していますか。

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ 満足	普通	やや 不満足	不満足		
H31	数	53	43	13	1	0	110	16
	%	48.2%	39.1%	11.8%	0.9%	0%	100%	



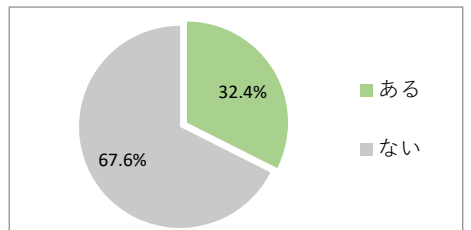
問21 今後もこの病院を利用したいと考えますか。

年度		①	②	③	回答数	無回答 該当無
		はい	いいえ	わから ない		
H31	数	105	0	6	111	15
	%	94.6%	0.0%	5.4%	100%	

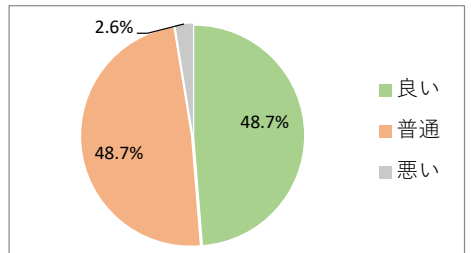


問22 ホームページをご覧になったことはありますか。ご覧になった印象はいかがでしたか。

年度		①	②	回答数	無回答 該当無
		ある	ない		
H31	数	36	75	111	15
	%	32.4%	67.6%	100%	

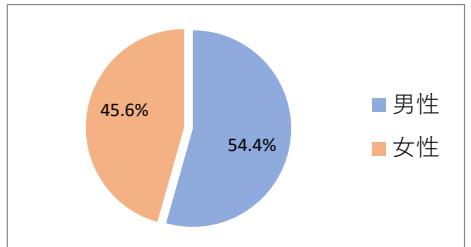


年度		①	②	③	回答数	無回答 該当無
		良い	普通	悪い		
H31	数	19	19	1	39	87
	%	48.7%	48.7%	2.6%	100%	



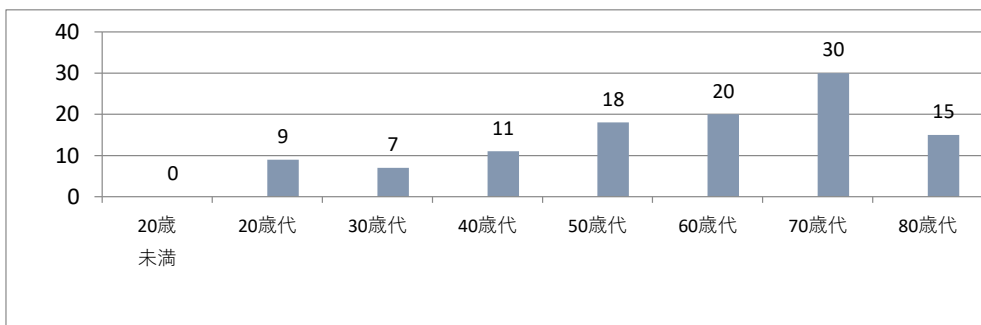
問23 性別を教えてください。

年度		①	②	回答数	無回答 該当無
		男性	女性		
H31	数	62	52	114	12
	%	54.4%	45.6%	100%	



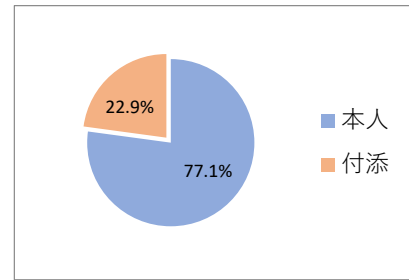
問24 年齢を教えてください。

年度		20歳 未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳 以上	回答数	無回答 該当無
H31	数	0	9	7	11	18	20	30	15	1		
	%	0.0%	8.1%	6.3%	9.9%	16.2%	18.0%	27.0%	13.5%	1%	100%	



問25 ご記入者はどなたですか。

年度		①	②	回答数	無回答 該当無
		本人	付添		
H31	数	81	24	105	21
	%	77.1%	22.9%	100%	



● 待ち時間に快適に過ごすために、病院に希望するサービスや設備などがあればご記入下さい。

- * 携帯のWi-Fiの電波が1・2Fの奥まで届いてほしい
- * 測定器
- * 売店が1Fにあると便利
- * 映像もの、メディア書籍(週刊誌、雑誌、漫画、俳句、絵画)談話室
- * 順番が来たら呼び出すシステム、何番まで進んでいるかの提示(待ち時間の目安の提示)
- * ティッシュBOXを設置して欲しい
- * 加湿器(スチーマー)を窓側に置いて欲しい

- この病院についてあなたが感じたこと、病院への要望などがございましたらご記入下さい。

良い点

- * 親切 話を聞いて下さる。
- * いつもありがとうございます。
- * Drの対応がよく、元気が出ます
- * いつも大変お世話になり、有難うございます。
患者にとって、支えであるので今後とも宜しくお願い致します。
- * 入院の時からとても良く見て頂きました
- * 先生がとても良いです
- * プロ意識が高く、最高のレベルの治療を受けられていると感じます
- * 明るいですね
- * 職員の皆様は、とても親切で丁寧に対応して下さいます。
- * 先生や看護師さんに、親切にして頂き感謝しています。
- * いつもお世話になっていて、個人としては全く嫌な思いもせず、通院させて頂いています。
- * いつも良くしてもらっています。
- * 入院中のお世話になった方々が声をかけて頂き感謝しています。
- * 皆さんいつも笑顔なので、これからも変わらず笑顔でいてくれると嬉しいです。
- * 本当に感謝しています。いつも、わがままな患者を見てくださって、皆さんとても優しい。
- * 自宅もすぐ近くなので、とても有難く思ってます。

悪い点

- * 最寄駅からバス等だしてを出して欲しいです。
- * カードの支払いが出来れば良い
- * なぜだめなのかについて合理的な説明をしてくれない、突き放してる感じがする。
- * フロアーで遊べる患者がいて危ない。
- * 仕方のない事ではあると思うのですが、1F→2Fへのエレベーター移動を改善してくださればと思います。
- * 電車の駅から病院までが歩きが辛い。
- * 1.2Fトイレの更衣室機能、荷物上着フックの設置をお願いしたいです
- * 運転に対するリハビリを増やして欲しい
- * ある程度の回復、時間の経過後も、こちらのリハビリを受けられる様にしてもらいたい
地元の病院よりも専門性に優れた良いと思うので。
- * 無料バスがあるといいです
- * 全館にWifiを通して欲しい。