

平成 29 年度 外来満足度調査

目的：

患者様の入院中の療養環境、療養サービスの向上及び外来受診時のサービス向上を目指すために、実際の意見を聞き、よりの確な対応を行うため。

患者様のニーズを把握し、今後のサービス向上や業務改善に関する指標にするため。

期間：平成 30 年 1 月 15 日（月）～1 月 21 日（日）

回答数： 247 枚（昨年度 203 枚）前年度比 121.6%

対象： 上記期間に外来受診をされた患者様全員

調査項目

待ち時間に関して

本日の待ち時間

ナースステーションと声のかけやすさ【病院環境】

整理整頓や清掃状態【病院環境】

掲示物や掲示板のわかりやすさ【病院環境】

医師への相談しやすさ【診療面】

看護師の言葉かけや対応、相談のしやすさ【診療面】

医療相談員の相談しやすさ【診療面】

その他医療スタッフの声かけや対応、相談のしやすさ【診療面】

当院への満足度

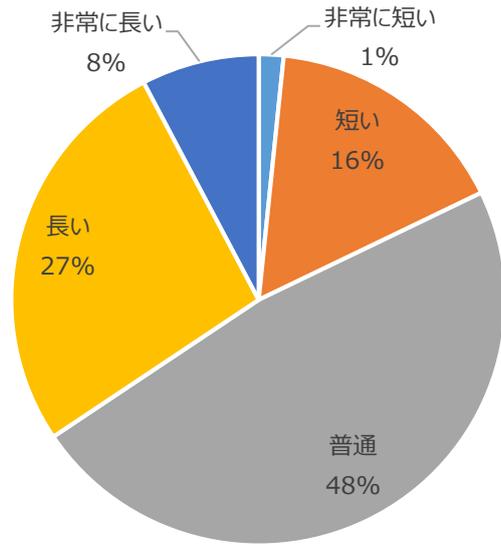
当院をどのようにして知ったか

当院を他者に紹介したいか

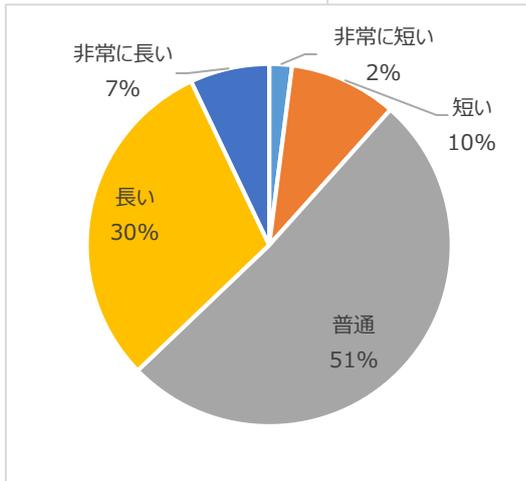
待ち時間について

平成 29 年度

非常に短い	4
短い	40
普通	118
長い	66
非常に長い	19
総計	247



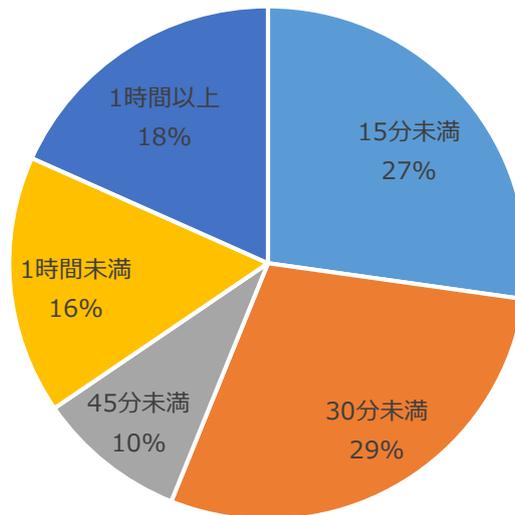
平成 28 年度



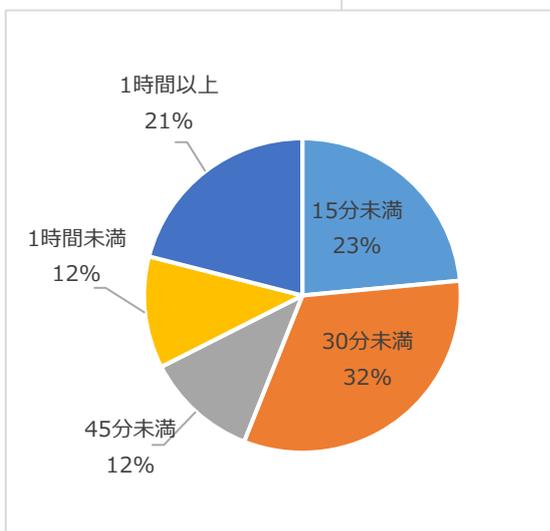
本日の待ち時間

平成 29 年度

15分未満	67
30分未満	71
45分未満	23
1時間未満	40
1時間以上	45
総計	246



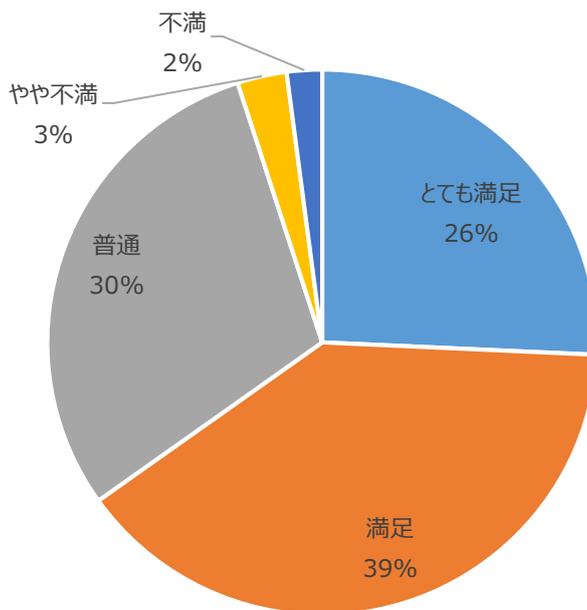
平成 28 年度



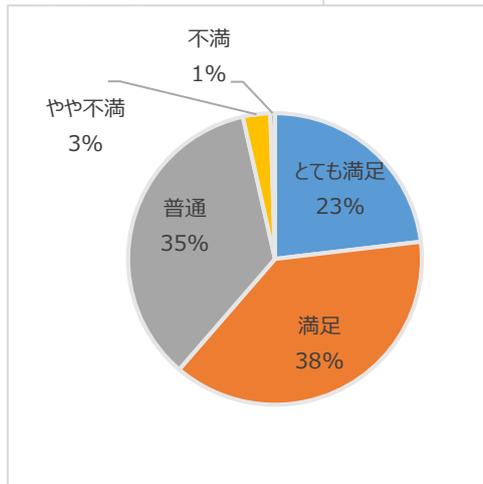
ナースステーションと声のかけやすさ【病院環境】

平成 29 年度

とても満足	62
満足	95
普通	72
やや不満	7
不満	5
総計	241



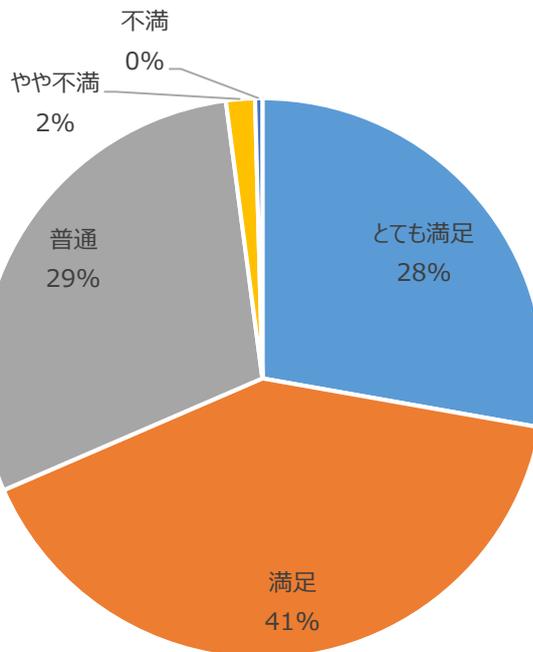
平成 28 年度



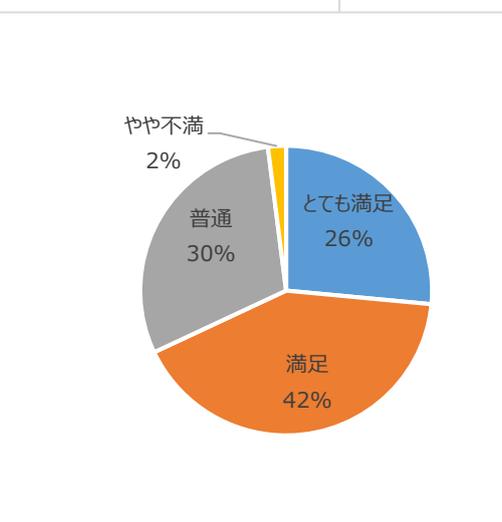
整理整頓や清掃状態【病院環境】

平成 29 年度

とても満足	67
満足	98
普通	71
やや不満	4
不満	1
総計	241



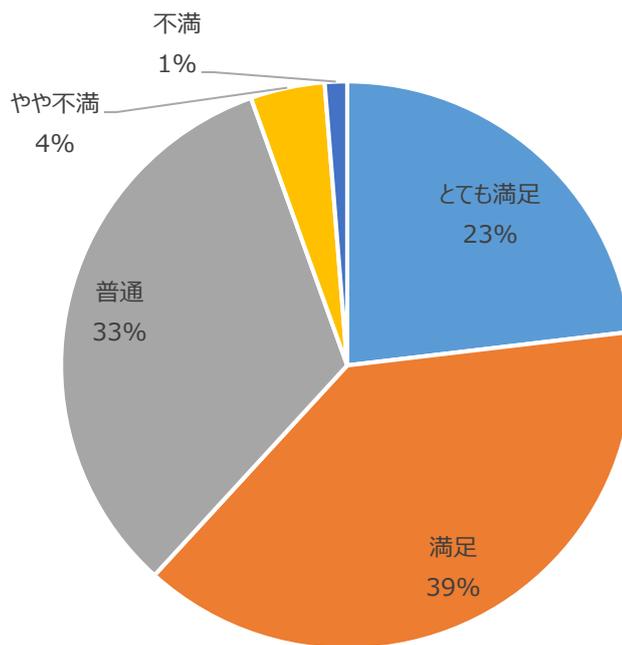
平成 28 年度



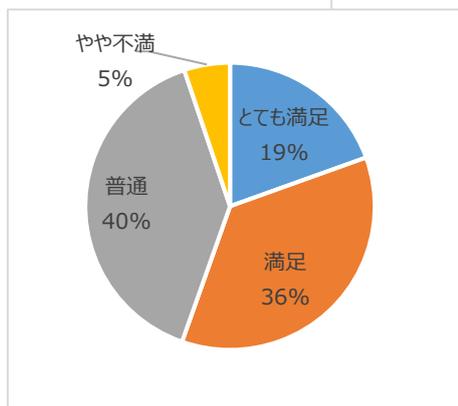
掲示物や掲示板のわかりやすさ【病院環境】

平成 29 年度

とても満足	55
満足	92
普通	78
やや不満	10
不満	3
総計	238



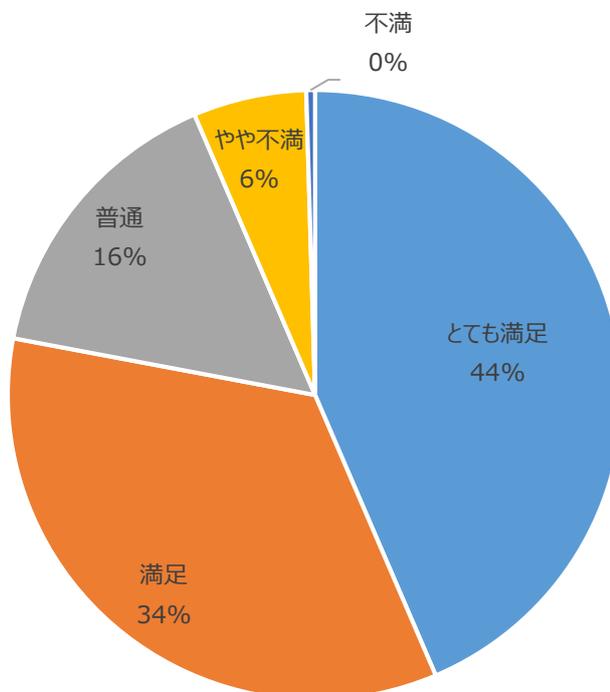
平成 28 年度



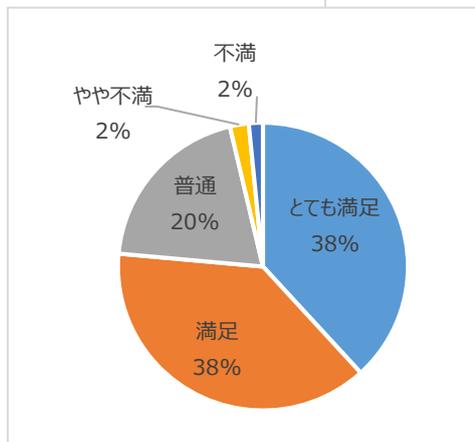
医師への相談しやすさ【診療面】

平成 29 年度

とても満足	95
満足	75
普通	34
やや不満	13
不満	1
総計	218



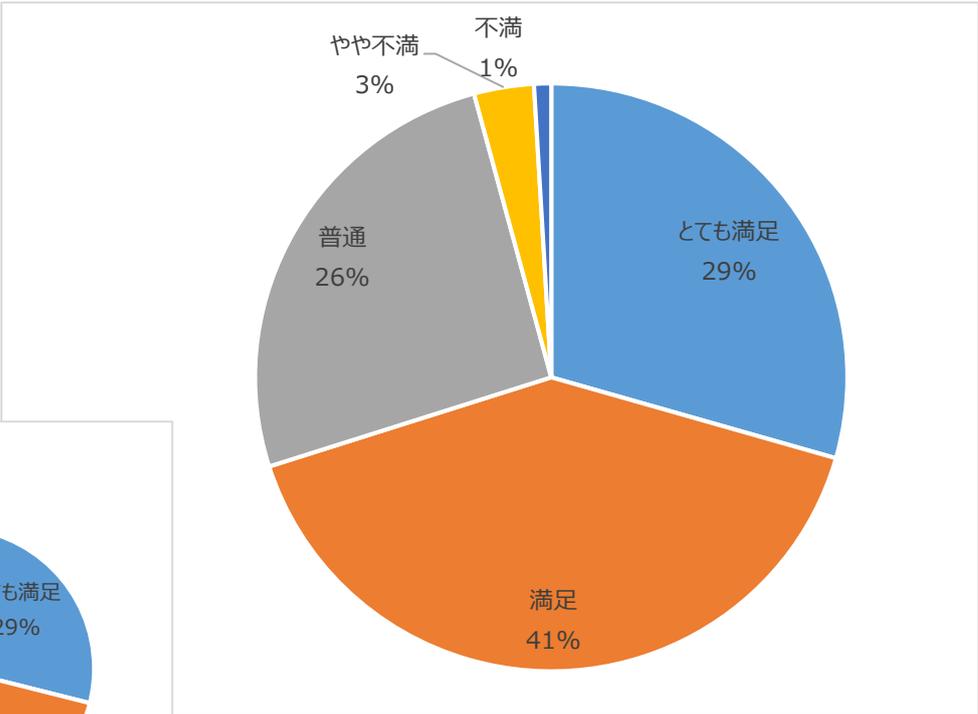
平成 28 年度



看護師の言葉かけや対応、相談のしやすさ【診療面】

平成 29 年度

とても満足	63
満足	87
普通	55
やや不満	7
不満	2
総計	214



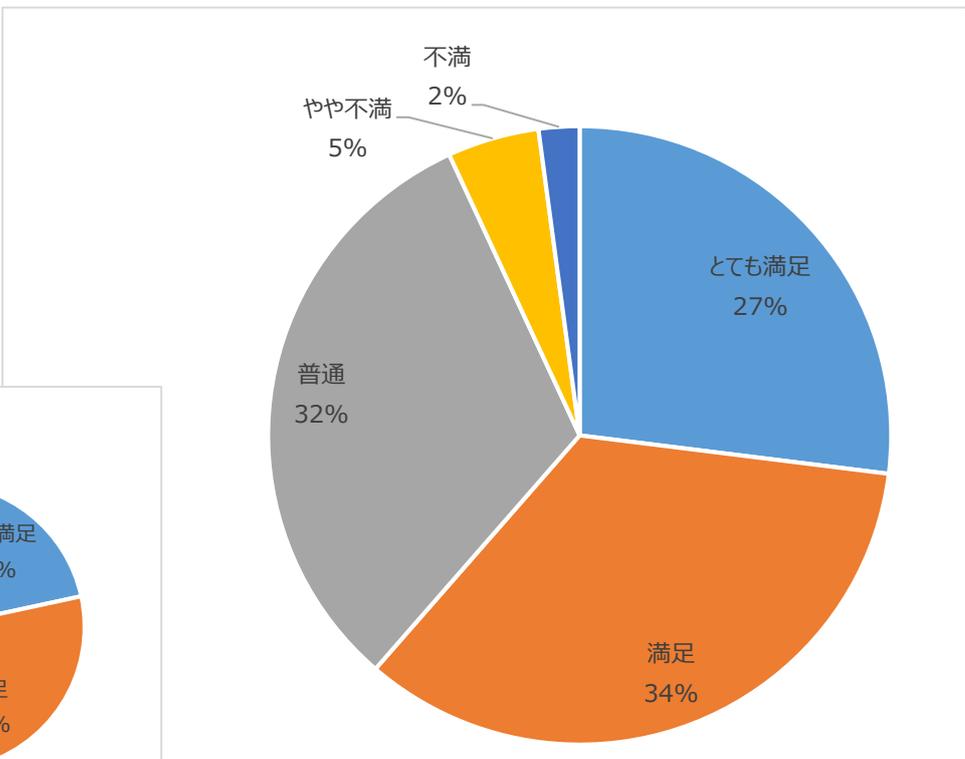
平成 28 年度



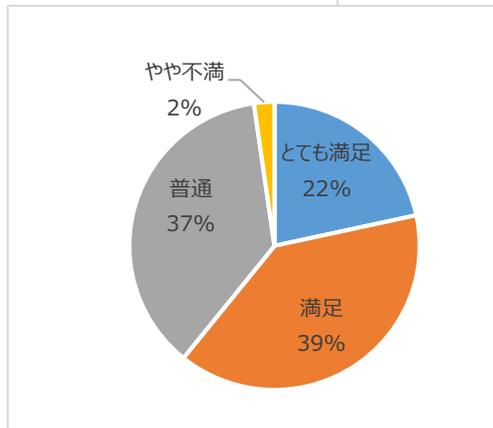
医療相談員の相談しやすさ【診療面】

平成 29 年度

とても満足	51
満足	65
普通	60
やや不満	9
不満	4
総計	189



平成 28 年度

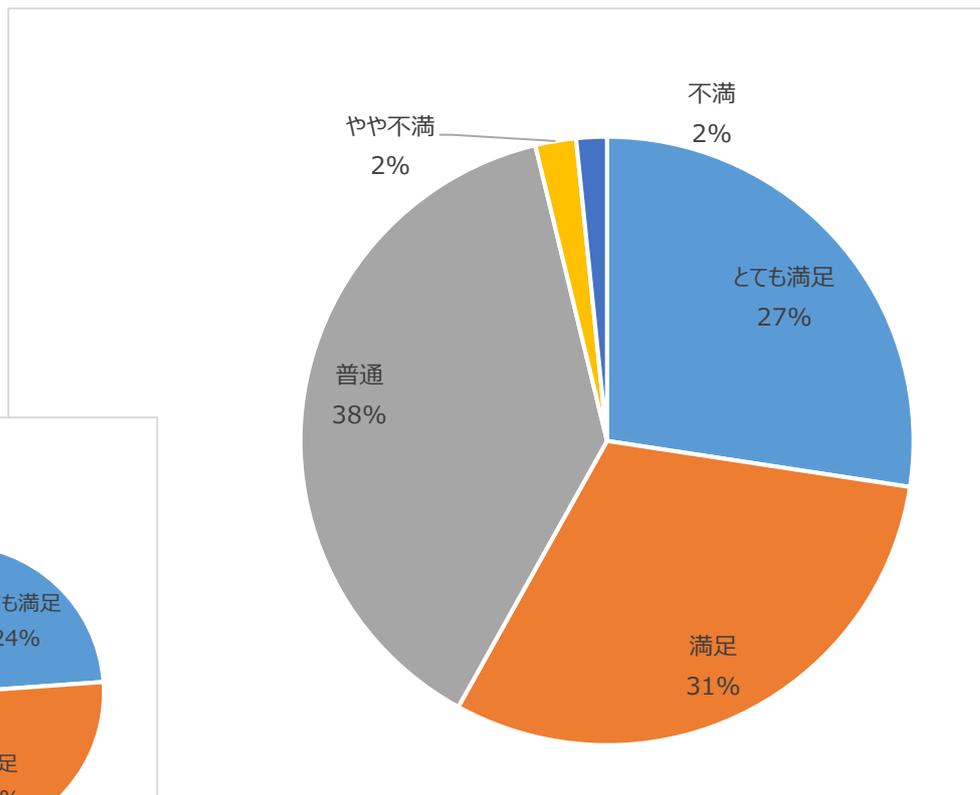
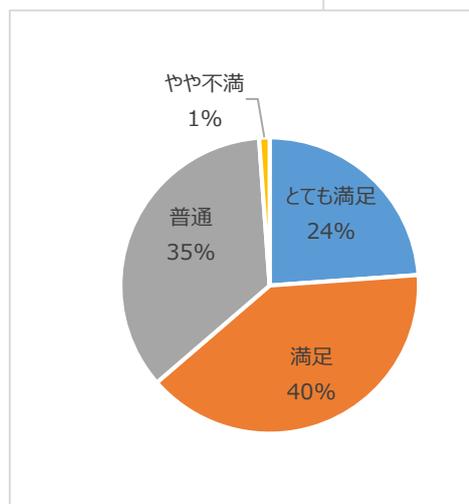


その他医療スタッフの声かけや対応、相談のしやすさ【診療面】

平成 29 年度

とても満足	51
満足	57
普通	71
やや不満	4
不満	3
総計	186

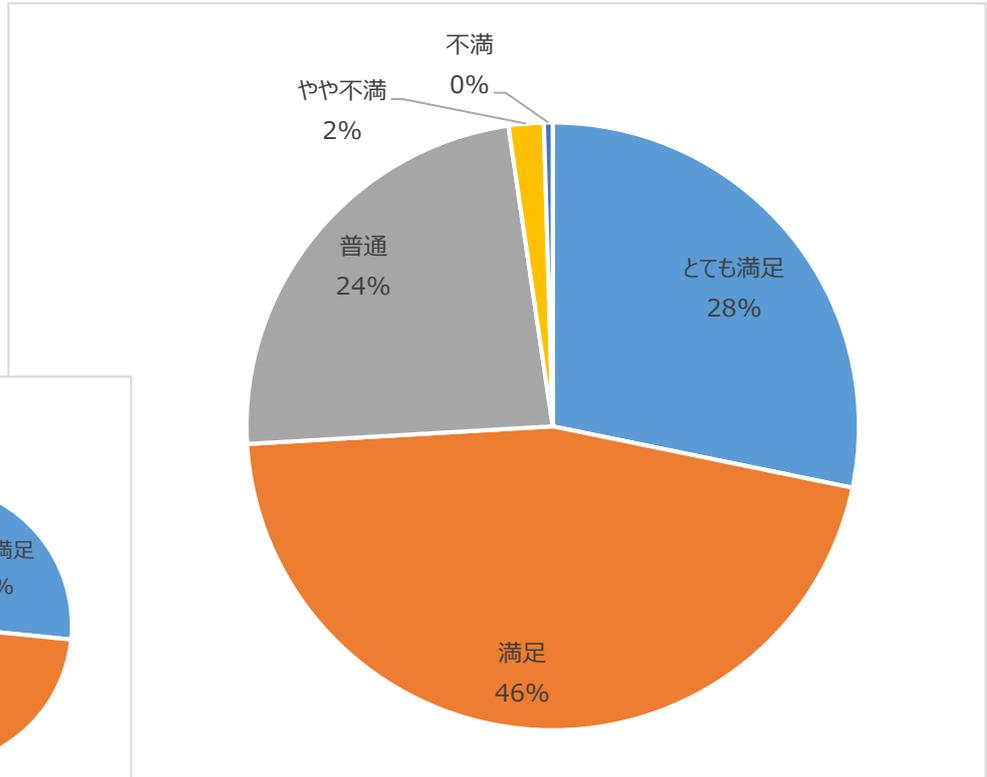
平成 28 年度



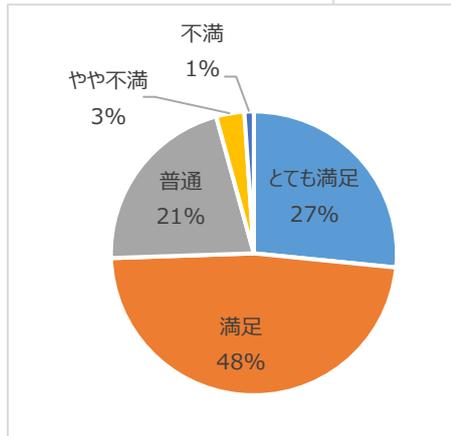
当院への満足度

平成 29 年度

とても満足	61
満足	99
普通	51
やや不満	4
不満	1
総計	216

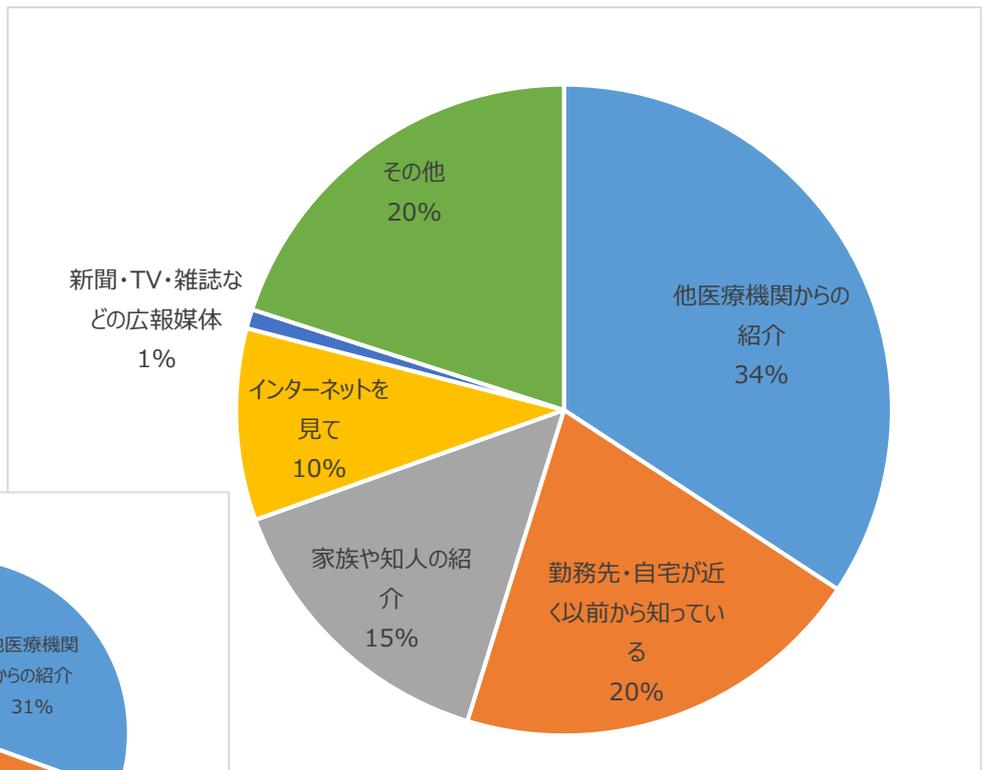


平成 28 年度

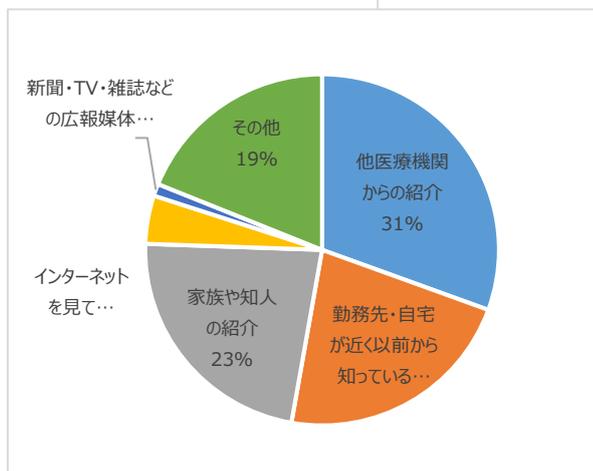


平成 29 年度

他医療機関からの紹介	72
勤務先・自宅が近く以前から知っている	43
家族や知人の紹介	31
インターネットを見て	20
新聞・TV・雑誌などの広報媒体	2
その他	42
総計	210



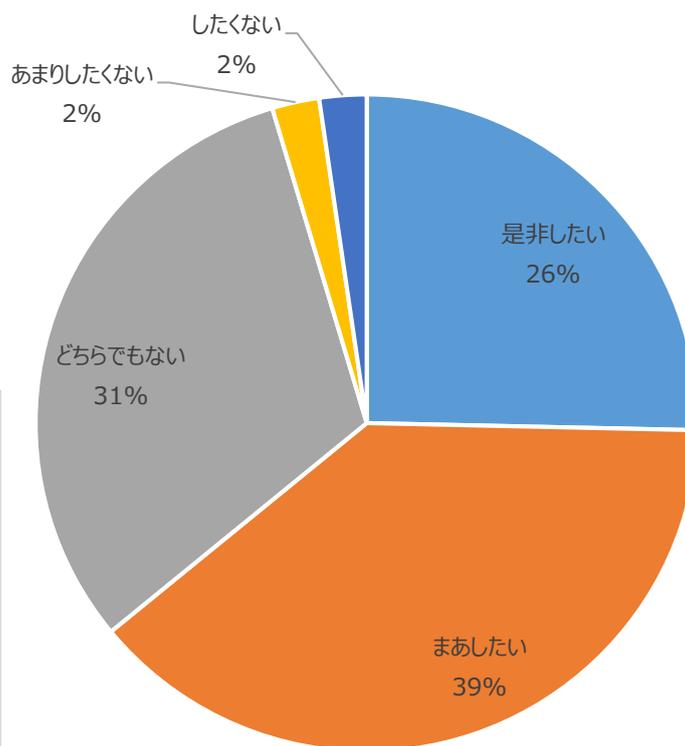
平成 28 年度



当院を他者に紹介したいか

平成 29 年度

是非したい	55
まあしたい	84
どちらでもない	68
あまりしたくない	5
したくない	5
総計	217



平成 28 年度

