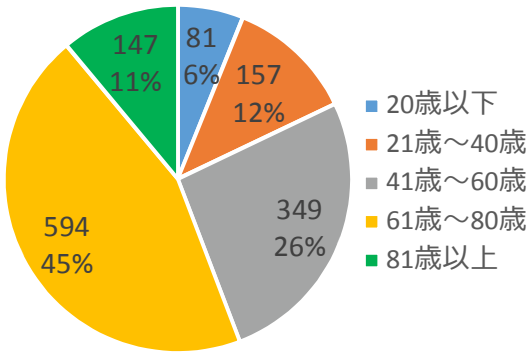


R1年度患者満足度調査結果【外来】

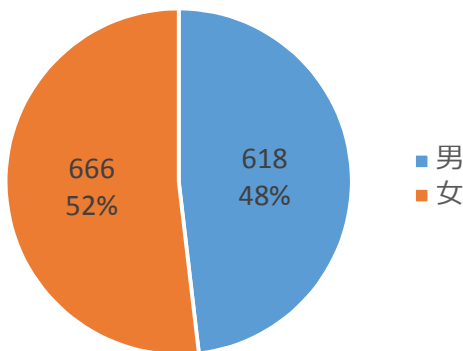
アンケート期間：令和元年11月26日(火)～11月27日(水)
 配布数：2,025件
 回収率：66.5%

質問1 年齢、性別及び受診科について当てはまるものに丸をつけてください。

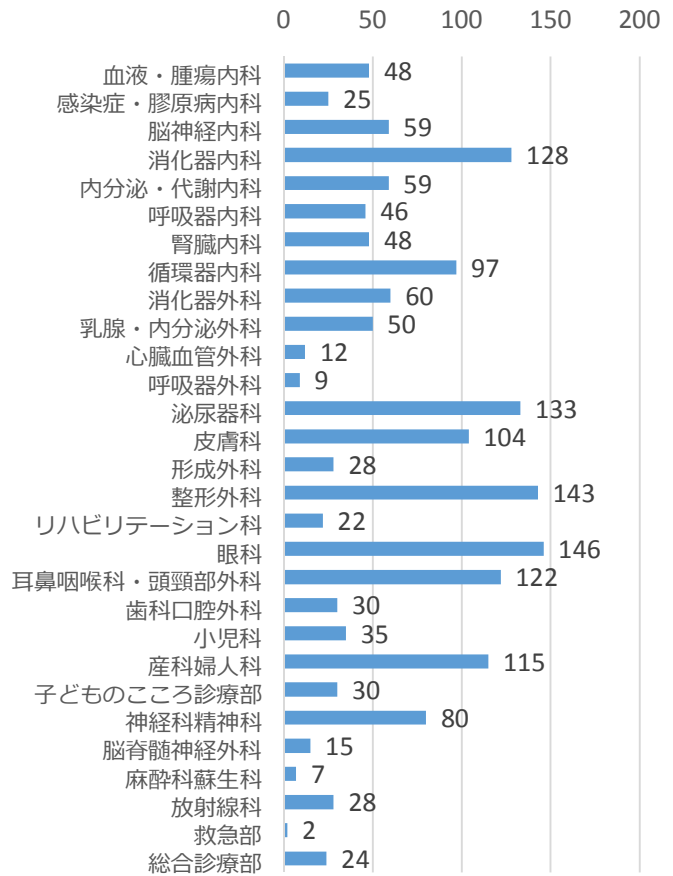
年齢



性別

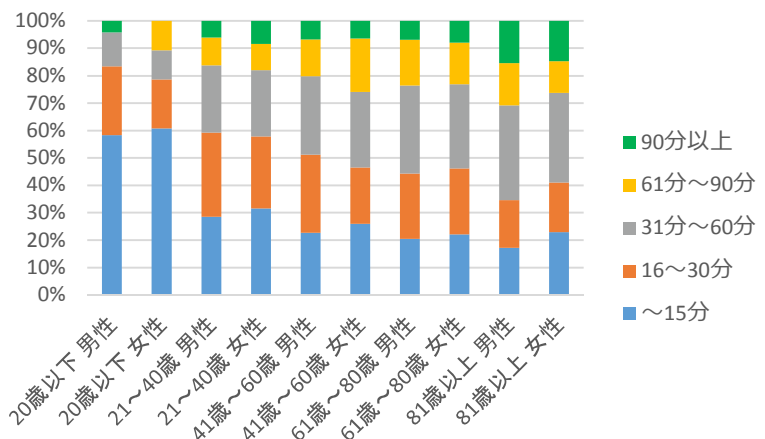
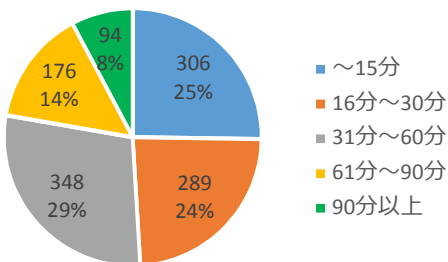


受診科(複数選択可)

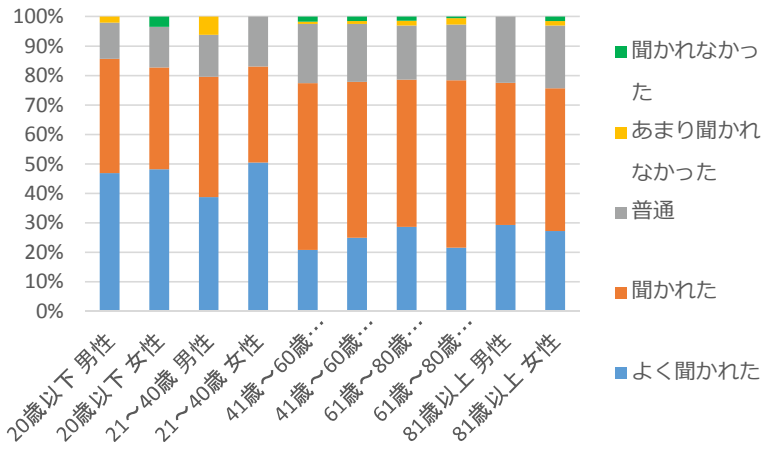
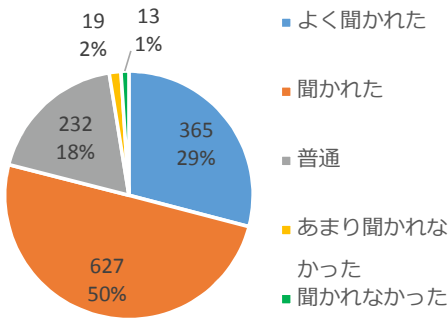


質問2 次の1～8の項目について当てはまるものに丸をつけてください。

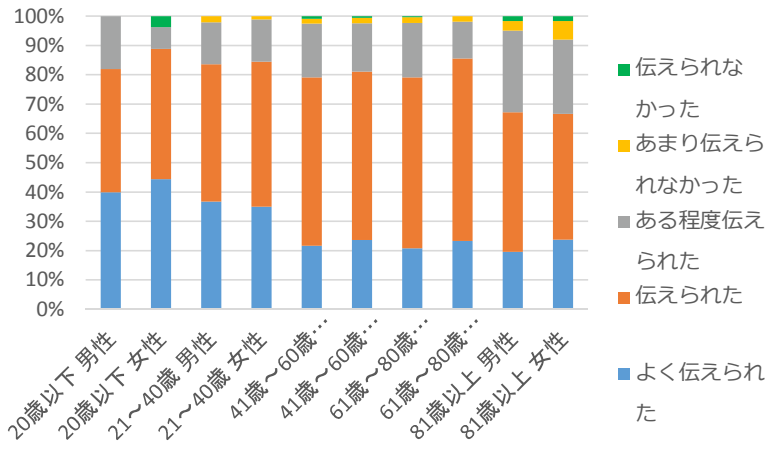
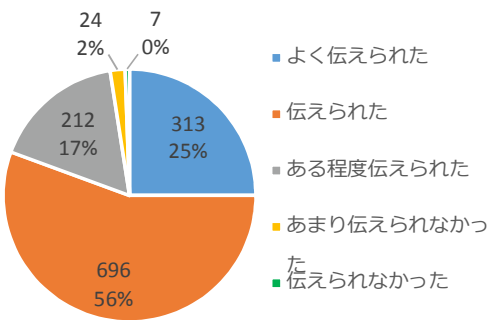
①診察の待ち時間はいかがでしたか？
 (予約時間から診察開始まで)



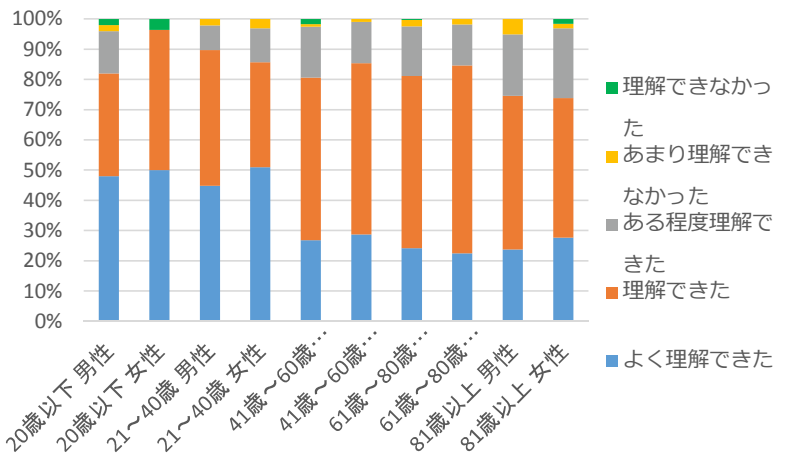
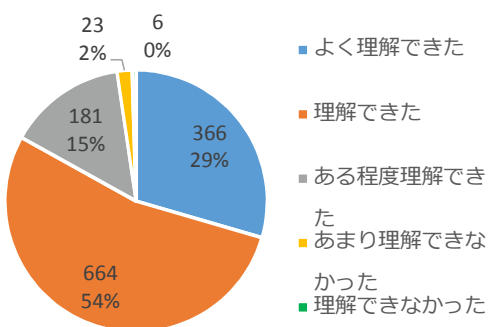
② 医師から症状などを聞かれましたか？



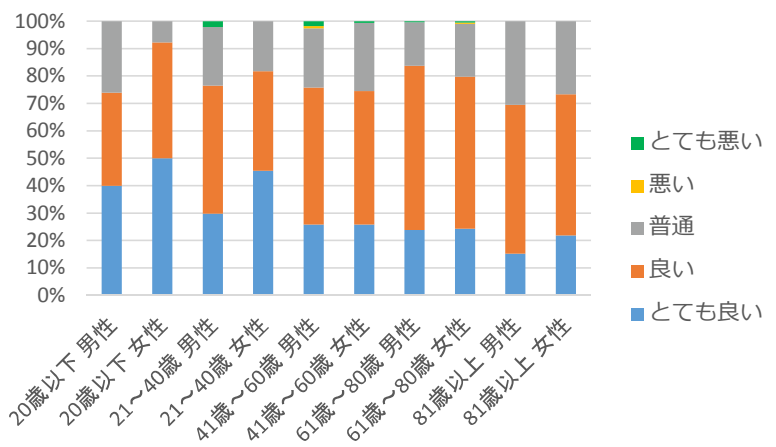
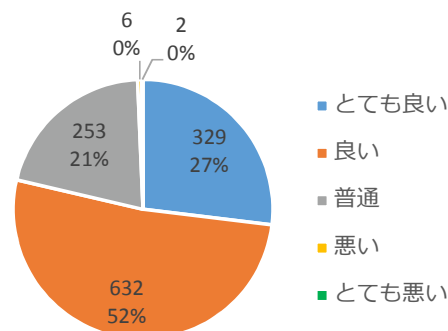
③ 医師に症状などを伝えられましたか？



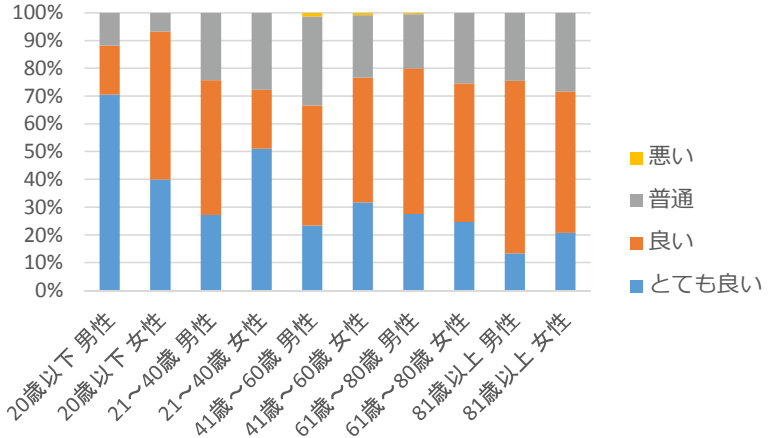
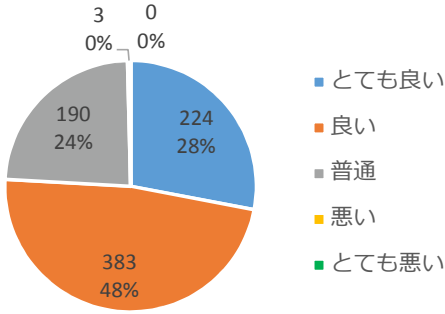
④ 医師の説明は理解できましたか？



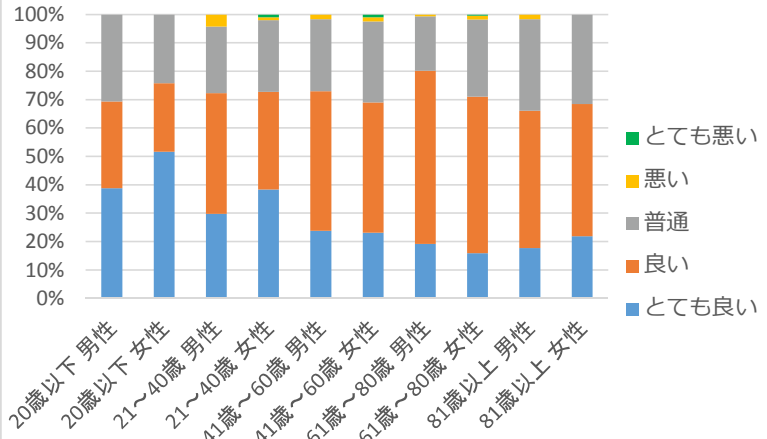
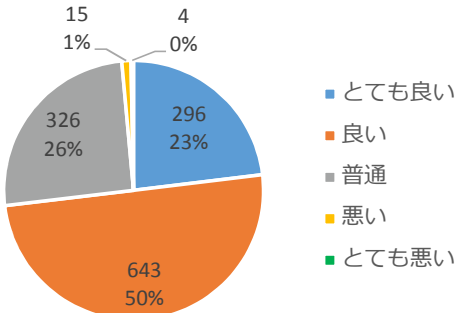
⑤ 看護師の対応はいかがでしたか？



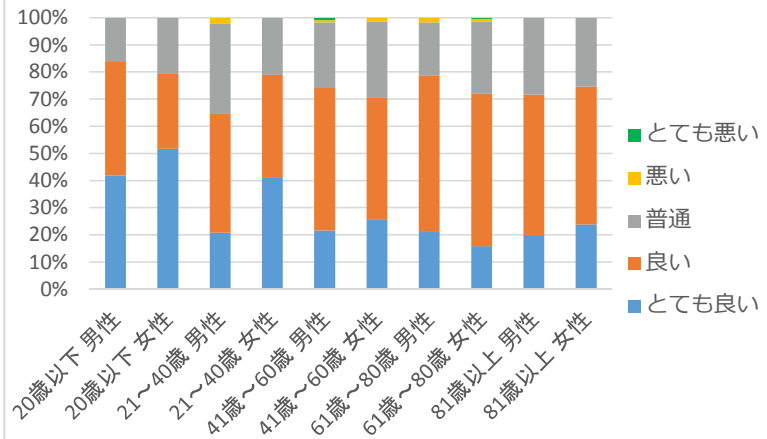
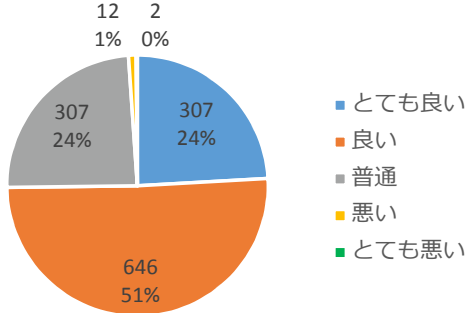
⑥技師（放射線技師、臨床検査技師、理学療法士等）の対応はいかがでしたか？



⑦受付、事務職員等の対応は
いかがでしたか？



⑧当院を受診して、全体的な印象は
どうですか？



⑧の理由 ○とても良い・良い

- ・安心して診察してもらえるから
- ・職員の対応が親切で丁寧、笑顔で仕事しているのが良い
- ・医師の説明・対応がとても良いから
- ・院内が広く明るい様子だから
- ・建物が新しく、清潔感がある
- ・医師がしっかり目を見て話をしてくれるから
- ・大きい病院なので安心できる
- ・患者側の立場を理解した対応がなされているから
- ・信頼できる医師・スタッフがいるから
- ・すぐに検査してもらえ病状が分かるから
- ・親身になって話を聞いてくれるから
- ・注射が丈夫な看護師さんが多い
- ・設備がそろっていて専門医がいるから
- ・説明及び症状をよく聞いてくれるから
- ・病院に入ってから出までの流れがスムーズだから
- ・入院時を含めてスタッフの対応が良いから
- ・バタバタした雰囲気がなく落ち着けるから
- ・人も施設も明るい
- ・先進医療があるから
- ・他の科との連携がよい
- ・ボランティアスタッフが多い
- ・予約時間より早く診てもらえたから
- ・建物がきれいになってわかりやすくなった
- ・耳が聞こえにくいいため、呼出番号が表示されるのは助かる

○普通

- ・受付の愛想がない
- ・いつも通り
- ・仕方がないことだけど待ち時間が長いから
- ・失礼な人もいる
- ・検査日の変更が伝わっていなかったから
- ・ほかの病院と一緒にであると思う
- ・もう何年も通院しているので特に何も無い
- ・良いところ、悪いところが同じくらいある
- ・対応の良い人と悪い人の差がありすぎるから
- ・スタッフがみんな優しいが、待ち時間が長いから

○悪い・とても悪い

※カッコ内の数値は同意見件数

- ・外来診察が終わってからのシステムがおかしい、会計が遅い
- ・親切だが混んでいる
- ・特にCカウンターの女性の態度が悪い、もう二度と会いたくない
- ・待ち時間が長い (3)
- ・投薬の間違いがあった
- ・ナースや医師にえこひいきがある