

# 患者様満足度調査アンケート

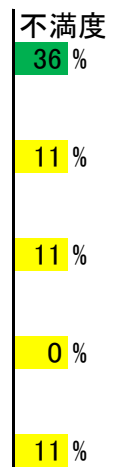
不満度

当院では、患者様にご満足いただける病院を目指し、日々努力しております。皆様のご意見、ご要望を今後の参考にさせていただきたいと考えておりますので、アンケートにご協力下さいますようお願い申し上げます。

1	0-20
2	21-40
3	41-60
4	61-80
5	81-100

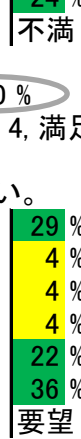
## ・・接遇面・・

- ① 当院の待ち時間で長いと感じているのはどの時間ですか？当てはまる番号に○をつけてください。
- |            |       |                  |           |
|------------|-------|------------------|-----------|
| 22%        | 4%    | 76%              | 0%        |
| 1, 診察を待つ時間 | 2, 検査 | 3, 会計、処方箋発行を待つ時間 | 4, その他( ) |
- ② 当院の待ち時間について総合的にどう感じていますか？
- |       |              |              |       |     |
|-------|--------------|--------------|-------|-----|
| 7%    | 29%          | 44%          | 20%   | 64% |
| 1, 不満 | 2, どちらかという不満 | 3, どちらかという満足 | 4, 満足 |     |
- ③ 当院の外来予約診療は曜日や時間を指定して受診できる予約制を導入しています。
- |       |              |              |       |     |
|-------|--------------|--------------|-------|-----|
| 0%    | 9%           | 40%          | 49%   | 89% |
| 1, 不満 | 2, どちらかという不満 | 3, どちらかという満足 | 4, 満足 |     |
- ④ 当院の診療技術(診療の質)についての満足度はどう感じていますか？
- |       |              |              |       |     |
|-------|--------------|--------------|-------|-----|
| 2%    | 9%           | 56%          | 33%   | 89% |
| 1, 不満 | 2, どちらかという不満 | 3, どちらかという満足 | 4, 満足 |     |
- ⑤ 当院の設備・機器の充実度への満足度はどうですか？
- |       |              |              |       |     |
|-------|--------------|--------------|-------|-----|
| 0%    | 0%           | 53%          | 47%   | ##% |
| 1, 不満 | 2, どちらかという不満 | 3, どちらかという満足 | 4, 満足 |     |
- ⑥ 当院の職員(医師を含む)のマナーへの満足度はどうですか？
- |       |              |              |       |     |
|-------|--------------|--------------|-------|-----|
| 2%    | 9%           | 40%          | 49%   | 89% |
| 1, 不満 | 2, どちらかという不満 | 3, どちらかという満足 | 4, 満足 |     |



## ・・治療・・

- ⑦ 当院の医師について、次にあげた項目ごとに当てはまる番号に○をつけてください。
- |                                |     |     |
|--------------------------------|-----|-----|
| 1, 病気の症状についてきちんと聴いている          | 67% | 33% |
| 2, 患者様の苦痛や生活状況をきちんと聴いている       | 49% | 51% |
| 3, 診断結果や治療方針、治療方法について詳しく説明している | 64% | 36% |
| 4, 専門用語ではなく、分かりやすい言葉で説明している    | 51% | 49% |
| 5, 他の患者様に聞かれないよう配慮している         | 40% | 60% |
| 6, 日常生活における注意点など説明してくれる        | 49% | 51% |
| 7, 服装や身だしなみはきちんとしている           | 76% | 24% |
- ⑧ 当院の医師のマナーを総合的に判断するとどう感じますか？
- |       |              |              |       |
|-------|--------------|--------------|-------|
| 0%    | 2%           | 49%          | 40%   |
| 1, 不満 | 2, どちらかという不満 | 3, どちらかという満足 | 4, 満足 |
- ⑨ お薬について、日ごろ感じていることに当てはまる番号に○をつけてください。
- |                        |     |
|------------------------|-----|
| 1, 薬の効能や副作用などの説明をして欲しい | 29% |
| 2, 薬の飲み方の説明をして欲しい      | 4%  |
| 3, 薬の説明書を充実して欲しい       | 4%  |
| 4, 薬の質問についての十分な説明が欲しい  | 4%  |
| 5, 医師から薬についての十分な説明が欲しい | 22% |
| 6, 院内で受け取れるようにして欲しい    | 36% |



## ・・看護ケア・・

- ⑩ 当院の看護師について、次にあげた項目ごとに当てはまる番号に○をつけてください。
- |                          |     |     |
|--------------------------|-----|-----|
| 1, あいさつをきちんとする           | 51% | 49% |
| 2, 言葉遣いがいいである            | 47% | 53% |
| 3, 服装や身だしなみをきちんとしている     | 56% | 44% |
| 4, 疑問・質問にいいにわかりやすく答えてくれる | 49% | 51% |
| 5, 親切に、何度でも話しかけやすい雰囲気である | 47% | 53% |
| 6, 説明の仕方が分かりやすい          | 38% | 62% |
| 7, 他の患者様に聞こえないように配慮している  | 18% | 82% |

不満

⑪ 当院では医療相談、薬剤師相談、食事相談等の何か困った時に相談を受け付ける相談専門担当者を知っていますか？  
当てはまる番号に○をつけてください。



⑫ 相談の仕方を知っていますか？

7%	62%	31%
1, はい	2, いいえ	3, わからない

⑬ 相談料金がいらぬことを知っていますか？

11%	62%	24%
1, はい	2, いいえ	3, わからない

⑭ 当院の職員に直接相談できる雰囲気がありますか？

20%	27%	44%
1, はい	2, いいえ	3, わからない

⑮ 意見箱があることを知っていますか？

33%	51%	16%
1, はい	2, いいえ	3, わからない

・・費用・・

⑯ 治療費の内容や説明について、次にあげた項目ごとに当てはまる番号に○をつけてください。 | 不満度

1, 領収書を受け取っている	91%	9%
2, 領収書はもちろん明細書も受け取っている	60%	40%
3, 医療費控除や医療費の補助制度など、公的制度ご案内の掲示はわかりやすい	9%	91%
4, 医療費に関する疑問・質問に対応している	9%	91%
5, 医療費の健康保険適用外について説明している	9%	91%

⑰ 治療費内容や説明について、どう感じていますか？当てはまる番号に○をつけてください。

0%	20%	51%	11%
1, 不満	2, どちらかという不満	3, どちらかという満足	4, 満足

・・病院設備・・

⑱ 診察室について、次にあげた項目ごとに当てはまる番号に○をつけてください。

1, 他人の目を気にせず安心して診察を受けられる	78%	22%
2, 会話の内容が外に漏れることがない	56%	44%
3, 椅子や机の高さが患者様に配慮されている	40%	60%
4, 温度が適切に保たれている	69%	31%
5, においが気になることはない	58%	42%

| 不満度

⑲ 機能検査室、採血室について、次にあげた項目ごとに当てはまる番号に○をつけてください。

1, 他人の目を気にせず安心して検査を受けられる	67%	33%
2, 会話の内容が外に漏れることがない	44%	56%
3, 椅子や机の高さが患者様に配慮されている	40%	60%
4, 温度が適切に保たれている	56%	44%
5, においが気になることはない	56%	44%

| 不満度

⑳ 外来待合室について、次にあげた項目ごとに当てはまる番号に○をつけてください。

1, 椅子の数が適切である	47%	53%
2, 椅子の座り心地がよい	36%	64%
3, 待ち時間中に利用できる雑誌やテレビが充実している	36%	64%
4, 温度が適切に保たれている	71%	29%
5, においが気になることはない	58%	42%
6, 照明の明るさが適切に保たれている	58%	42%
7, 騒音(電話、会話など)が気になることはない	42%	58%

| 不満度