

外来患者満足度アンケート

アンケート期間：2022年2月13日(金)～2022年2月25日(金)

準備：1114枚		合計		2月13日	2月14日	2月15日	2月16日	2月17日	2月18日	2月20日	2月21日	2月22日	2月24日	2月25日
回収不能：4枚	回答枚数	1110		25	25	143	125	156	106	163	106	124	90	47
	受付患者数	2705		299	220	226	221	290	212	327	193	269	246	202

患者情報		合計	回答率	2月13日	2月14日	2月15日	2月16日	2月17日	2月18日	2月20日	2月21日	2月22日	2月24日	2月25日	
1) 年齢	回答数1093件	30代以下	37	3.4%	1	2	5	0	5	8	4	1	4	4	3
		40代	54	4.9%	0	0	2	10	13	8	1	0	3	4	4
		50代	95	8.7%	2	2	16	6	9	17	12	9	12	6	4
		60代	139	12.7%	3	3	16	14	20	11	23	14	16	15	4
		70代	379	34.7%	4	11	46	41	54	23	59	46	51	31	13
		80代	322	29.5%	13	4	42	45	43	27	43	30	34	24	17
		90代以上	67	6.1%	2	3	13	5	10	6	13	4	6	4	1
2) 交通手段 ※複数選択有	回答数1156件	徒歩	59	5.1%	1	3	9	6	13	4	4	8	6	2	3
		自転車	137	11.9%	6	8	20	15	17	12	15	13	19	9	3
		自走	605	52.3%	4	11	70	71	80	52	100	62	71	52	32
		送迎	280	24.2%	11	7	41	26	42	37	35	20	33	22	6
		名鉄バス	28	2.4%	1	0	3	2	6	2	4	2	3	3	2
		地域ふれあいバス	19	1.6%	1	0	1	2	1	3	4	1	2	3	1
		タクシー	28	2.4%	1	0	5	4	5	0	6	4	0	2	1
		その他	13	1.1%	0	0	0	2	1	0	3	3	1	3	0
		JR、介護タクシー、電車、ねこの手、バイク、特養													
3) 通院状況	回答数1032件	初めて	19	1.8%	1	0	0	1	4	3	3	0	3	3	1
		時々	173	16.8%	2	7	21	22	24	23	24	13	19	13	5
		定期通院	840	81.4%	19	17	114	93	115	73	125	84	95	67	38
4) 何で知った ※複数選択有	回答数919件	近所	506	55.1%	14	18	81	57	67	41	71	58	54	45	18
		他院	88	9.6%	2	1	5	12	13	13	13	9	12	8	4
		家族	157	17.1%	2	1	20	20	23	17	29	12	22	11	9
		知人	126	13.7%	3	0	19	20	17	17	14	8	13	15	4
		看板	32	3.5%	1	1	3	6	7	2	5	4	2	1	2
		HP	10	1.1%	1	0	0	3	2	1	1	0	1	1	1
		その他	91	9.9%	2	0	7	3	14	12	19	12	15	7	3
社員、友の会会員、入院していた、駐車場がとめやすい、健診を利用した(特定健診・企業健診)、佐野眼科から、設立時から、老健を利用していた、医師(山田ゆうひ医師)の紹介、会社からの紹介、パピルス、自分で探し決めた、ケアマネージャー、職員、OB、民商															
5) 診療科 ※複数選択有	回答数1416件	内科	645	45.6%	16	17	81	79	83	47	108	74	61	48	31
		小児科	7	0.5%	0	0	0	2	0	0	2	1	1	0	1
		外科	26	1.8%	1	2	6	1	4	3	4	1	3	0	1
		整形外科	200	14.1%	2	2	41	19	33	11	31	8	26	22	5
		眼科	144	10.2%	0	1	22	18	17	16	22	13	22	8	5
		皮膚科	127	9.0%	1	2	12	15	11	22	18	11	16	14	5
		脳神経外科	30	2.1%	1	0	6	5	1	2	1	1	9	4	0
		泌尿器科	77	5.4%	2	0	6	18	14	7	8	4	10	4	4
		リハビリテーション科	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		歯科	100	7.1%	4	1	9	8	19	12	12	9	17	5	4
		発熱外来	2	0.1%	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
		予防接種	10	0.7%	0	0	3	0	2	2	2	0	1	0	0
		予防接種	10	0.7%	0	0	3	0	2	2	2	0	1	0	0
		健診	38	2.7%	0	0	1	2	12	8	2	3	3	5	2

職員		合計	回答率	2月13日	2月14日	2月15日	2月16日	2月17日	2月18日	2月20日	2月21日	2月22日	2月24日	2月25日	
医師	回答数985件	良い	705	71.6%	18	19	100	75	99	70	95	69	69	54	37
		普通	273	27.7%	2	6	24	36	34	24	49	26	40	24	8
		悪い	7	0.7%	0	0	1	1	2	0	2	0	1	0	0
歯科医師	回答数268件	良い	180	67.2%	2	3	28	23	25	23	17	17	22	12	8
		普通	85	31.7%	2	2	9	12	7	9	18	5	9	8	4
		悪い	3	1.1%	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0
看護師	回答数732件	良い	521	71.2%	11	13	83	55	68	52	69	45	63	40	22
		普通	210	28.7%	3	7	20	27	26	17	37	24	24	19	6
		悪い	1	0.1%	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
薬剤師	回答数136件	良い	85	62.5%	3	12	13	7	7	11	7	4	7	5	9
		普通	50	36.8%	3	4	1	4	4	3	5	10	7	5	4
		悪い	1	0.7%	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
検査	回答数440件	良い	296	67.3%	2	5	54	31	44	35	38	24	31	19	13
		普通	144	32.7%	3	4	15	17	18	12	25	15	18	14	3
		悪い	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
放射線	回答数315件	良い	209	66.3%	1	4	45	19	28	20	26	13	30	16	7
		普通	105	33.3%	2	5	13	13	15	8	18	9	12	8	2
		悪い	1	0.3%	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
リハビリ	回答数112件	良い	58	51.8%	0	2	13	8	6	4	8	4	6	6	1
		普通	54	48.2%	1	1	6	8	7	5	8	5	6	6	1
		悪い	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
歯科衛生士	回答数179件	良い	115	64.2%	1	4	21	17	13	16	11	6	15	8	3
		普通	63	35.2%	0	2	7	10	6	5	10	7	7	4	5
		悪い	1	0.6%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
事務	回答数607件	良い	389	64.1%	8	6	59	38	63	45	48	36	42	29	15
		普通	211	34.8%	6	8	25	23	24	22	37	17	22	16	11
		悪い	7	1.2%	0	0	0	2	2	0	2	0	0	1	0
待ち時間		合計	回答率	2月13日	2月14日	2月15日	2月16日	2月17日	2月18日	2月20日	2月21日	2月22日	2月24日	2月25日	
来院～受付	回答数1019件	短い	421	41.3%	7	10	53	47	57	37	63	41	51	34	21
		普通	578	56.7%	13	12	76	63	77	54	81	58	69	51	24
		長い	20	2.0%	1	1	2	2	5	3	3	2	1	0	0
受付～診察	回答数981件	短い	150	15.3%	4	3	16	14	25	23	12	16	22	10	5
		普通	650	66.3%	12	17	86	71	94	55	98	64	73	55	25
		長い	181	18.5%	3	4	26	24	18	22	32	15	15	11	11
検査	回答数599件	短い	135	22.5%	1	3	21	12	15	14	24	14	15	10	6
		普通	434	72.5%	4	8	66	58	65	36	54	44	48	35	16
		長い	30	5.0%	1	2	3	3	7	3	3	1	3	2	2
レントゲン	回答数540件	短い	140	25.9%	1	3	24	11	14	18	26	10	17	12	4
		普通	389	72.0%	5	9	58	43	61	30	51	36	48	35	13
		長い	11	2.0%	0	1	2	3	1	2	1	1	0	0	0
診察～会計	回答数857件	短い	135	15.8%	5	4	18	14	17	18	17	13	15	8	6
		普通	608	70.9%	9	16	81	69	76	58	88	62	73	51	25
		長い	114	13.3%	2	2	15	12	23	5	21	9	11	10	4
会計～薬	回答数862件	短い	185	21.5%	5	4	23	23	27	19	29	12	26	8	9
		普通	577	66.9%	9	17	73	66	73	56	84	63	62	49	25
		長い	100	11.6%	2	1	15	10	16	4	21	10	10	10	1

設備		合計	回答率	2月13日	2月14日	2月15日	2月16日	2月17日	2月18日	2月20日	2月21日	2月22日	2月24日	2月25日
1) 駐車場 回答数802件	良い	461	57.5%	9	10	59	49	56	51	69	47	54	34	23
	普通	316	39.4%	9	7	48	30	52	35	40	28	32	22	13
	悪い	25	3.1%	1	0	2	1	5	2	6	1	4	3	0
2) 院内清掃 回答数865件	良い	616	71.2%	12	13	84	64	90	63	89	69	63	39	30
	普通	248	28.7%	7	6	36	26	33	25	34	18	31	23	9
	悪い	1	0.1%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3) トイレ 回答数842件	良い	517	61.4%	10	10	67	52	78	52	75	54	61	32	26
	普通	317	37.6%	7	8	46	36	42	32	45	29	32	27	13
	悪い	8	1.0%	0	0	0	1	2	2	1	0	1	0	1
4) 診療案内 回答数824件	良い	340	41.3%	5	5	47	30	44	43	44	41	40	21	20
	普通	475	57.6%	13	14	62	54	74	43	67	40	52	38	18
	悪い	9	1.1%	0	0	5	0	0	1	2	1	0	0	0
5) プライバシー 回答数792件	良い	397	50.1%	6	6	55	41	55	46	59	45	41	24	19
	普通	388	49.0%	8	11	60	41	57	37	46	34	48	28	18
	悪い	7	0.9%	0	0	1	0	3	2	0	0	0	1	0
6) HP閲覧 回答数836件	はい	247	29.5%	4	7	32	23	34	32	39	29	25	14	8
	いいえ	589	70.5%	15	12	88	61	84	56	79	52	67	47	28
	はい	112	14.0%	1	5	15	12	17	9	20	11	8	11	3
7) WEB予約 回答数800件	いいえ	688	86.0%	16	13	99	68	97	80	94	61	79	46	35
	「いいえ」の返答理由	・WEB予約があることを知らなかった ・毎回受診時に次回予約をしているので必要がない ・電話の方が話しやすい ・年齢が年齢でWEB予約は面倒 ・定期通院なので必要を要しない ・健診のみのため												
8) 自動受付・自動販売機 回答数757件	はい	259	34.2%	8	7	37	28	44	30	26	22	33	13	11
	いいえ	498	65.8%	9	8	71	49	65	50	77	51	52	41	25
「いいえ」の返答理由	・利用できる人が限られるか？その機械をおくスペースがあるか？ ・予約中心のため ・対人の方が安心 ・雇用の確保が必要である ・機械相手はモタモタしてしまうから													
9) 売店利用 回答数516件	はい	247	47.9%	2	5	33	22	37	38	28	23	33	18	8
	いいえ	269	52.1%	7	6	38	35	34	18	39	28	32	19	13
「いいえ」の返答理由	・利用したことがないから ・どこにあるかわからない ・院内にあった方がよい ・売店が遠い、品物が少ない ・必要性は感じない、使用したことがない													
10) 院内の案内（部屋の案内） 回答数669件	はい	570	85.2%	12	13	79	56	81	66	75	61	62	42	23
	いいえ	99	14.8%	3	3	11	14	14	6	18	6	14	6	4
「いいえ」の返答理由	・個人情報の確認がある→市民病院の様には？ ・院内の案内は看板に分かりやすくしてほしい ・内科、外科が初めてだとわからない ・建物が多すぎてわかりにくい ・案内表示が目にとりにくい ・地図で説明できるとわかりやすいと思う。 ・案内板みたいものがない(わかりにくい)													
総合評価		合計	回答率	2月13日	2月14日	2月15日	2月16日	2月17日	2月18日	2月20日	2月21日	2月22日	2月24日	2月25日
1) 選択理由 回答数1375件 ※複数回答有	近所	543	39.5%	10	14	88	52	78	58	80	53	54	35	21
	診療科	260	18.9%	6	7	34	34	38	26	40	17	30	20	8
	医師	153	11.1%	1	1	17	16	32	18	19	11	14	15	9
	家族や知人	112	8.1%	4	1	22	11	11	6	17	10	14	11	5
	待ち時間	73	5.3%	1	5	7	5	13	7	12	8	6	7	2
	感染対策	42	3.1%	0	0	3	9	8	2	10	3	4	2	1
	職員	141	10.3%	1	3	17	13	30	8	21	9	16	16	7
	他院	51	3.7%	3	2	4	7	10	4	3	5	6	5	2
	その他	13	0.9%	0	0	3	2	0	2	0	1	1	1	3
人間ドック、会社の健診、友の会、入院したときにベッド代がからない、医師との繋がりが長い、病院建設時から出資等している、ワクチン接種時、他院に皮膚科がないため														
2) 治療内容 回答数814件	非常に満足	233	28.6%	2	4	30	20	37	31	25	24	30	18	12
	やや満足	540	66.3%	19	14	80	58	76	48	84	54	49	35	23
	やや不満	39	4.8%	0	1	3	6	9	5	4	3	4	3	1
	非常に不満	2	0.2%	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
3) 利用 回答数851件	したい	840	98.7%	20	19	120	87	121	86	119	86	87	60	35
	したくない	11	1.3%	0	0	1	1	3	1	2	0	1	1	1
4) 勧める 回答数709件	勧める	624	88.0%	10	15	79	72	86	72	92	56	71	46	25
	勧めない	85	12.0%	4	1	17	5	15	4	8	13	8	7	3