

# 2014年度 患者様満足度調査報告（外来部門 2月16日～2月21日実施）

愛知国際病院 接遇患者サービス向上委員会

\* 無回答には非該当を含む \* 一部重複回答者を含む

## 配布枚数

配布枚数	回収枚数	回収率
286	278	97.2%

## 当院を選択された理由(最大3個まで)

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	無回答
選択した理由	159	26	111	92	43	9	56	30	2	21	27

- ①. 自宅や勤務先から近いから      ②. 救急の受け入れ先だった      ③. 良い医師がいるから  
 ④. 言葉遣いや態度など対応が良いから      ⑤. 評判が良いから      ⑥. 他の医療機関の紹介で  
 ⑦. 家族や知人に勧められたから      ⑧. すぐに入院できるから      ⑨. 特に理由はない      ⑩. その他

## 施設面（評価点数：5. 満足 4. やや満足 3. 普通 2. やや不満 1. 不満）

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計	平均
設備・環境の快適性	78	76	105	7	1	11	278	3.84
掲示・表示のわかりやすさ	85	73	102	4	0	15	279	3.91
清潔感	95	77	87	5	0	14	278	3.99
プライバシー配慮	89	64	93	6	1	25	278	3.92

## 言葉遣いや態度、説明や相談のしやすさ（評価点数：5. 満足 4. やや満足 3. 普通 2. やや不満 1. 不満）

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計	平均
受付の対応	120	87	61	4	1	5	278	4.18
医師の対応	165	72	32	3	2	5	279	4.44
看護師の対応	152	84	30	1	1	10	278	4.44
検査技師の対応	128	63	43	1	0	43	278	4.35
放射線技師の対応	100	58	57	6	1	56	278	4.13
理学療法士の対応	52	24	19	0	0	183	278	4.35
言語療法士の対応	32	15	17	0	0	214	278	4.23
作業療法士の対応	28	17	18	0	0	215	278	4.16
鍼灸師の対応	38	15	20	0	0	205	278	4.25
栄養士の対応	24	19	15	0	0	220	278	4.16

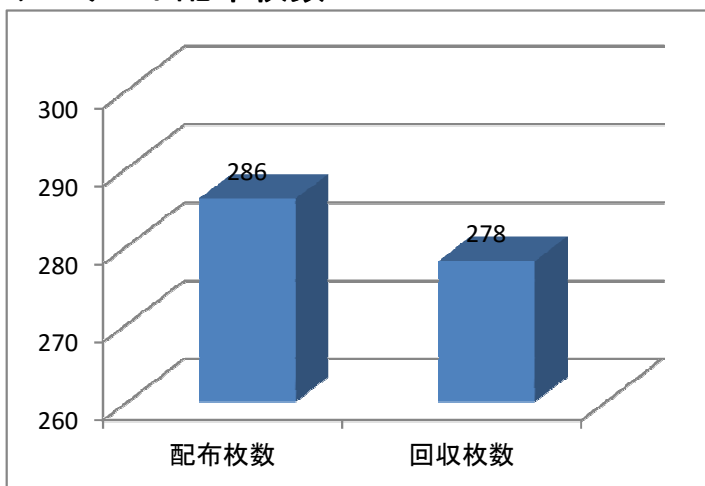
## 待ち時間（評価点数：5. 満足 4. やや満足 3. 普通 2. やや不満 1. 不満）

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計	平均
診察待ち時間	43	48	104	51	10	22	278	3.25
会計待ち時間	48	55	106	27	7	35	278	3.45

## 当院を紹介、推薦したいか

	是非したい	したい	どちらでもない	したくない	全く	無回答
当院を紹介 推薦したいか	39	152	58	2	2	27

## アンケート配布枚数



目標枚数 300 枚

配布枚数 286 枚

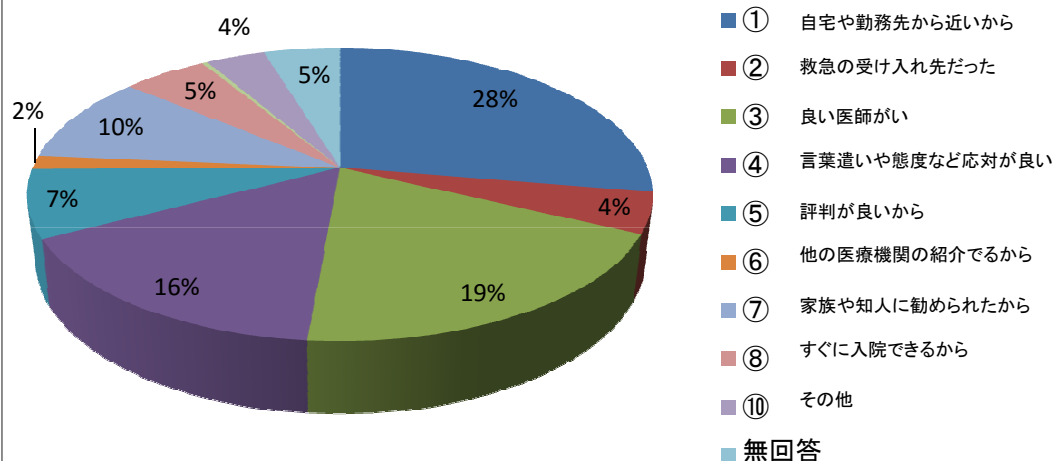
回収枚数 278 枚

回収率 97.2%

目標に対して93%

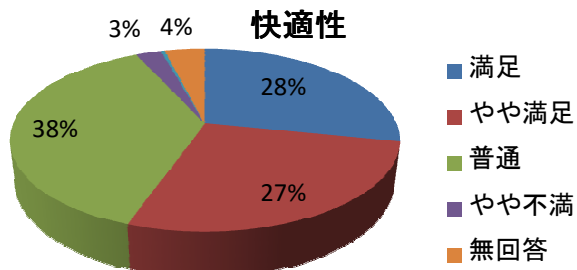
## 当院を選択された理由

### 当院を選択された理由（最大3個まで）

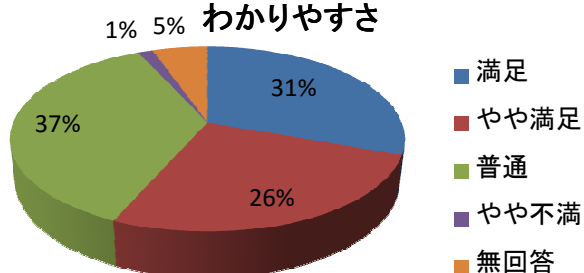


## 施設面について

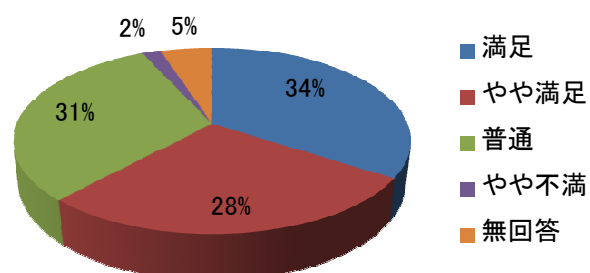
### 設備・環境の 快適性



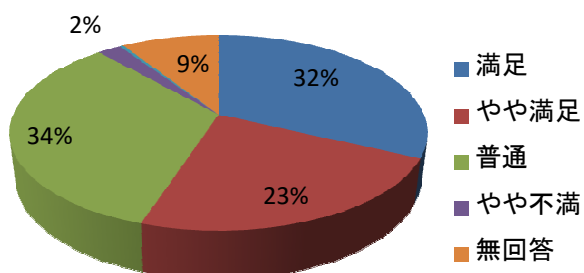
### 掲示・表示の わかりやすさ



### 清潔感

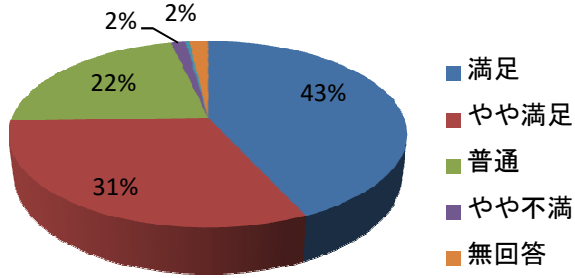


### プライバシー配慮

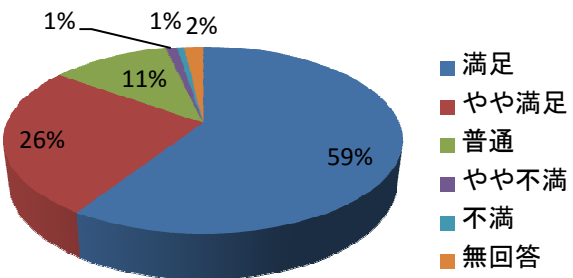


# 接遇面(話しかけやすさ、相談のしやすさ)について

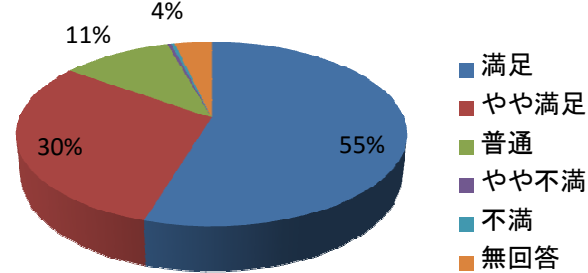
## 受付の対応



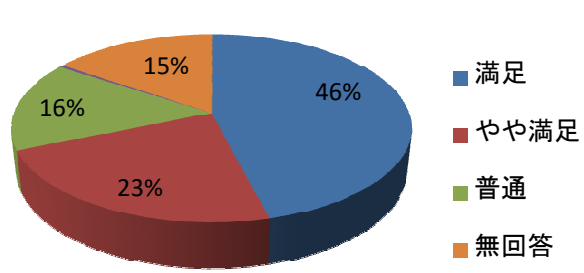
## 医師の対応



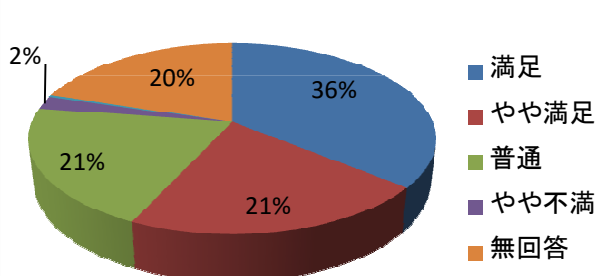
## 看護師の対応



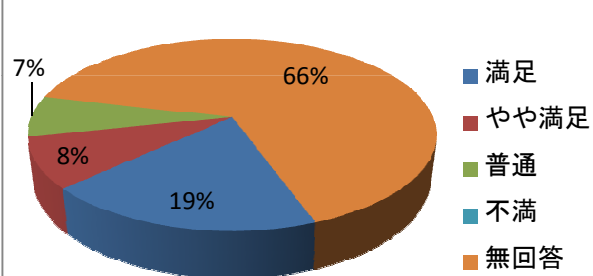
## 検査技師の対応



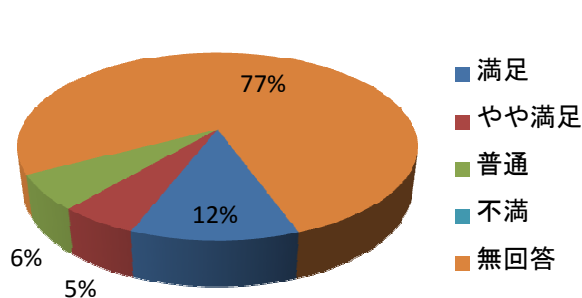
## 放射線技師の対応



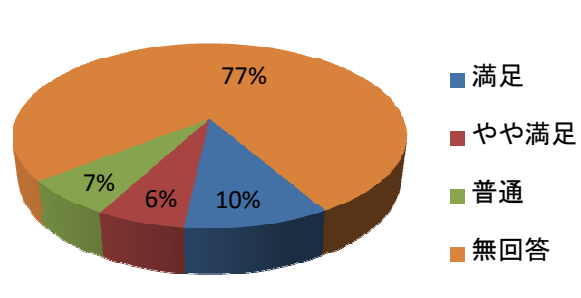
## 理学療法士の対応



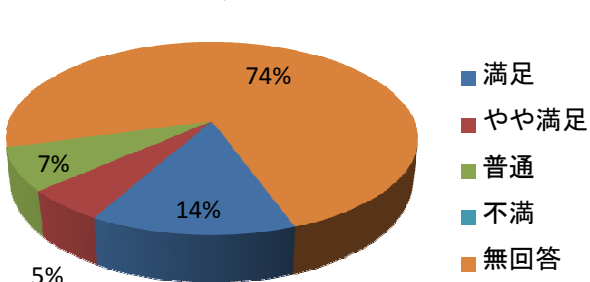
## 言語療法士の対応



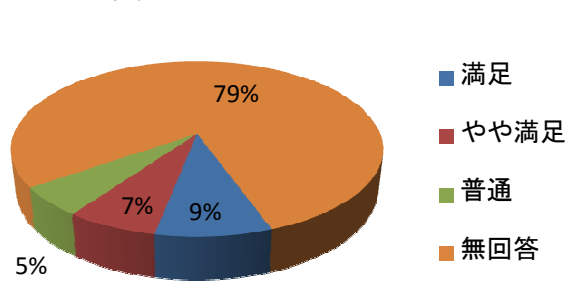
## 作業療法士の対応



## 鍼灸師の対応

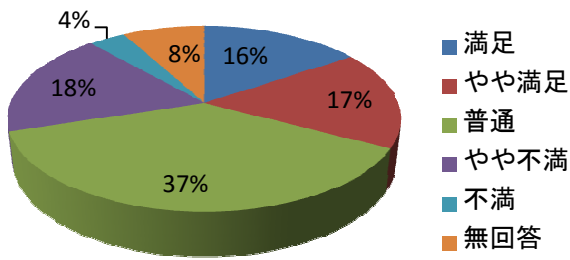


## 栄養士の対応

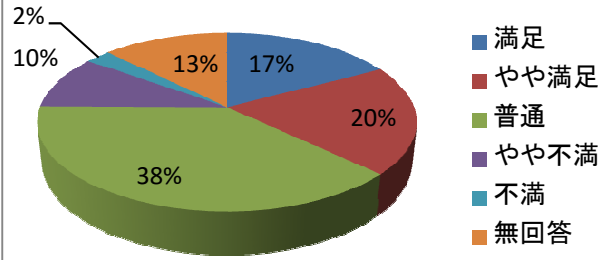


# 待ち時間について

## 診察待ち時間



## 会計待ち時間



## 当院を紹介 推薦したいか

