

2015年度 患者様満足度調査報告（外来部門 1月18日～1月23日実施）

愛知国際病院 接客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 | ⑪ | 無回答 |
|--------|-----|----|-----|----|----|----|----|----|---|----|----|-----|
| 選択した理由 | 168 | 33 | 145 | 88 | 33 | 12 | 47 | 38 | 3 | 56 | 16 | 0 |

- ①. 自宅や勤務先から近いから ②. 送迎バスがあるから 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. 駐車場があるから ⑨. ホームページを見て ⑩. 診察日・診察時間の都合がよい
 ⑪. 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 |
|-----|-----------------|-----|------|-----|------|----|-----|-----|------|
| 施設面 | 待合室の雰囲気 | 96 | 97 | 85 | 4 | 2 | 4 | 288 | 3.99 |
| | 待合室の清潔感 | 125 | 103 | 53 | 3 | 1 | 3 | 288 | 4.22 |
| | 待合室の備品の配置 | 97 | 107 | 75 | 2 | 2 | 6 | 289 | 4.04 |
| | 冷暖房の効き具合 | 107 | 104 | 69 | 4 | 1 | 5 | 290 | 4.09 |
| | トイレや洗面所の使い勝手 | 90 | 71 | 91 | 21 | 6 | 10 | 289 | 3.78 |
| | 院内掲示物や表示のわかりやすさ | 86 | 95 | 99 | 3 | 1 | 6 | 290 | 3.92 |
| | 診察室の清潔感 | 116 | 86 | 78 | 2 | 0 | 7 | 289 | 4.12 |
| | 売店や自動販売機の品揃え | 64 | 58 | 121 | 21 | 2 | 22 | 288 | 3.61 |

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 |
|---------|--------------------|-----|------|----|------|----|-----|-----|------|
| スタッフの対応 | あいさつは礼儀正しかったか | 153 | 87 | 43 | 3 | 0 | 2 | 288 | 4.36 |
| | 訴えや話をよく聞いてくれたか | 151 | 86 | 39 | 3 | 1 | 9 | 289 | 4.37 |
| | 身だしなみは清潔か | 157 | 88 | 40 | 0 | 0 | 4 | 289 | 4.41 |
| | 説明は聞き取りやすく、分かりやすいか | 146 | 91 | 44 | 2 | 1 | 6 | 290 | 4.33 |
| | 不安や苦痛を和らげる配慮 | 122 | 92 | 58 | 2 | 0 | 16 | 290 | 4.22 |
| | 書類等への記載は容易 | 116 | 89 | 68 | 0 | 1 | 15 | 289 | 4.16 |
| | プライバシーへの配慮 | 114 | 85 | 67 | 8 | 3 | 11 | 288 | 4.08 |
| | ボランティアの活動について | 80 | 80 | 76 | 3 | 0 | 49 | 288 | 3.99 |

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）

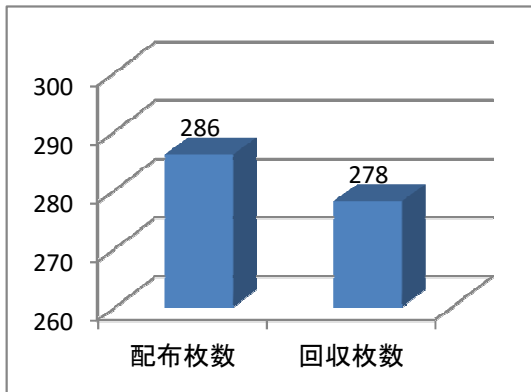
| | | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無回答 | 合計 | 平均 |
|------|-------------------------------|----|------|-----|------|----|-----|-----|------|
| 待ち時間 | 診察までの待ち時間 | 35 | 74 | 117 | 47 | 9 | 6 | 288 | 3.28 |
| | 会計までの待ち時間 | 44 | 75 | 123 | 27 | 7 | 13 | 289 | 3.44 |
| | 昨年4月から実施している混雑時の…待ち時間対策*について… | 33 | 66 | 132 | 18 | 6 | 34 | 289 | 3.40 |

*混雑時待ち時間対策①受付でお知らせする②テロップを流す③呼び込み時、受付番号をアナウンスする

友人・知人等に、当院を紹介、推薦したいと思われますか

| | 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 |
|-------|-------|-----|---------|-------|----|-----|
| 当院の紹介 | 76 | 81 | 50 | 2 | 1 | 0 |

アンケート配布枚数

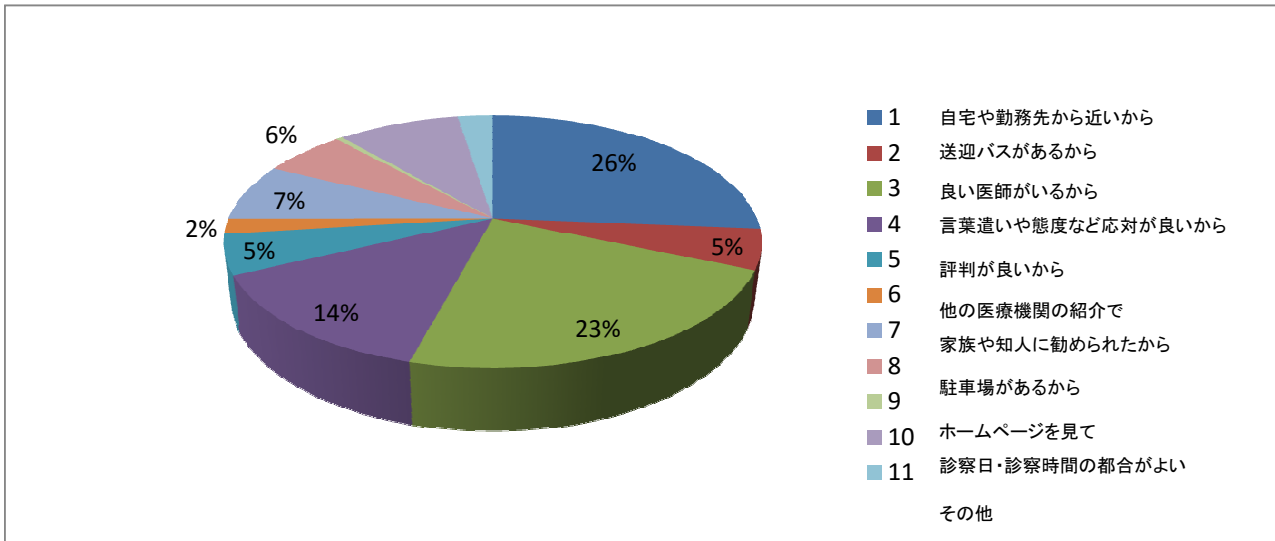


配布枚数 286 枚

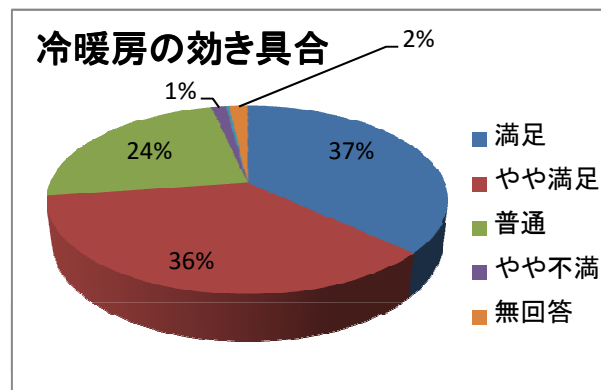
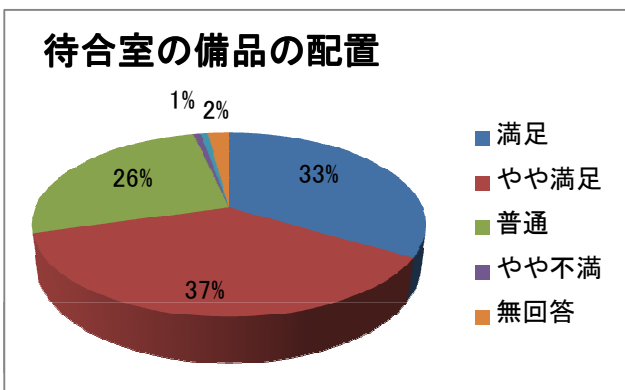
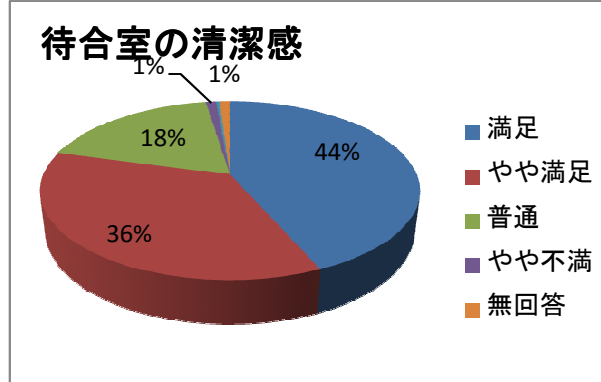
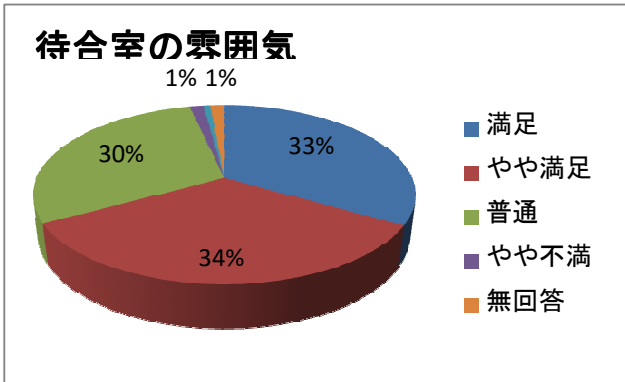
回収枚数 278 枚

回収率 97.2%

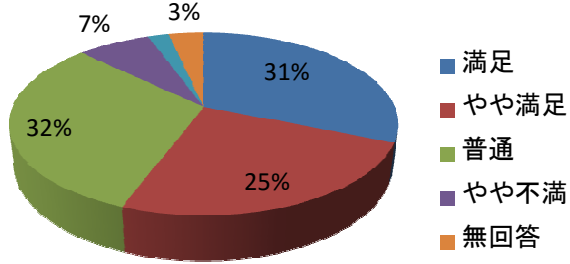
当院を選択された理由



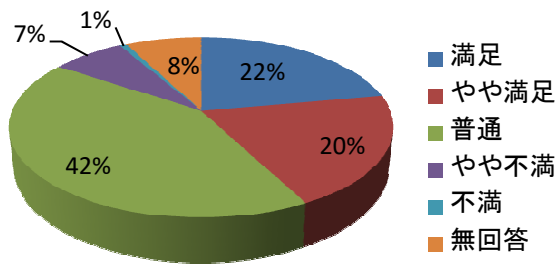
施設面について



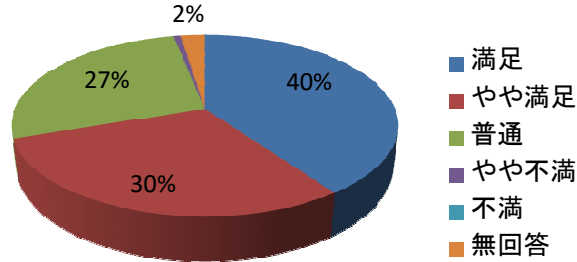
トイレや洗面所の使い勝手



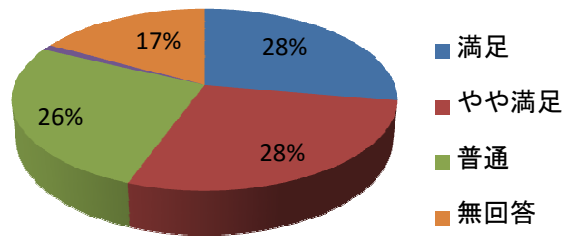
院内掲示物や表示のわかりやす



診察室の清潔感

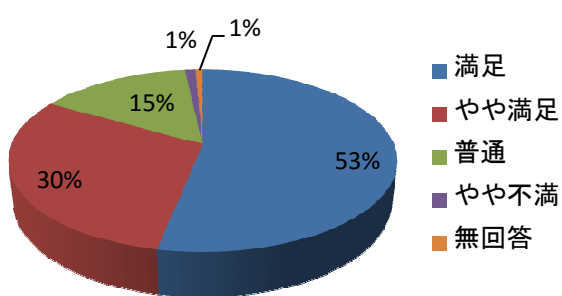


売店や自動販売機の品揃え

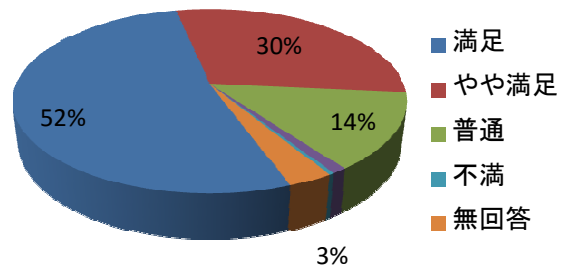


言葉遣いや態度、説明や相談のしやすさについて

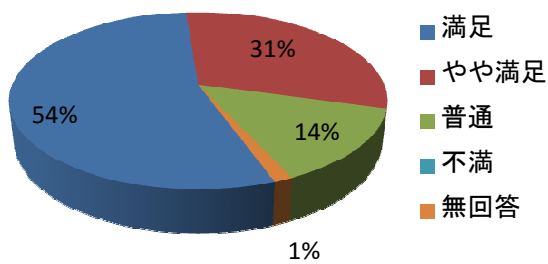
あいさつは礼儀正しかった



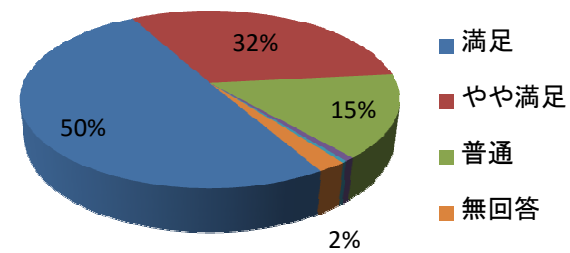
訴えや話をよく聞いてくれた



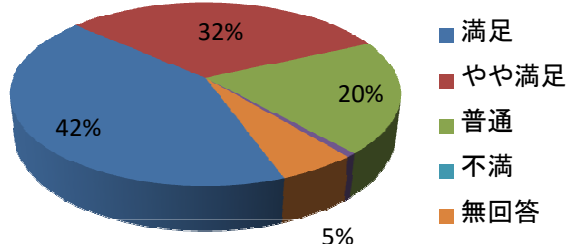
身だしなみは清潔か



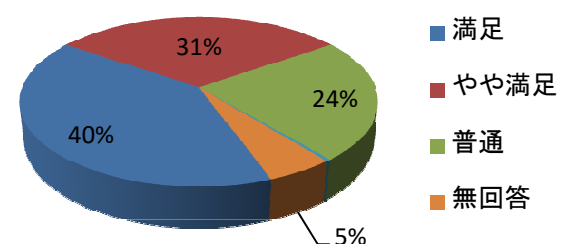
説明は聞き取りやすく、分かりや



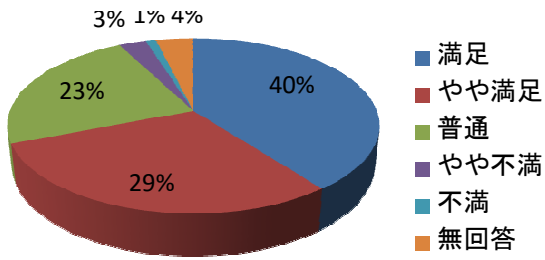
不安や苦痛を和らげる配



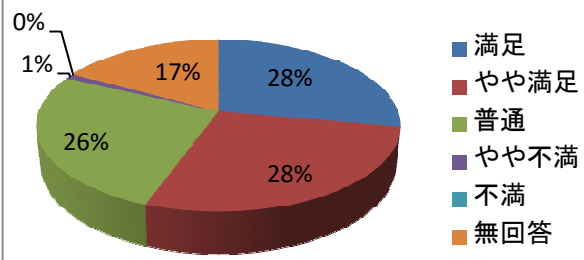
書類等への記載は容易



プライバシーへの配慮

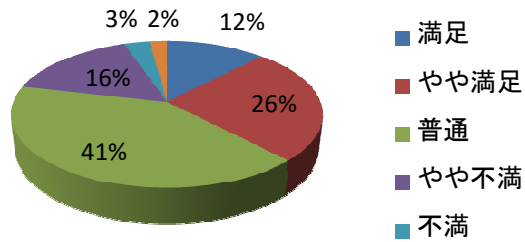


ボランティアの活動について

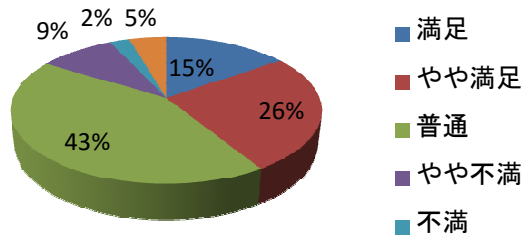


待ち時間について

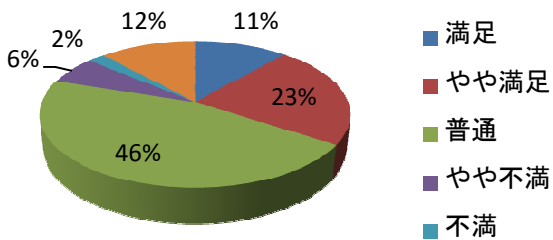
診察までの待ち時間



会計までの待ち時間



待ち時間対策について



当院を紹介したい、推薦したい

