

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

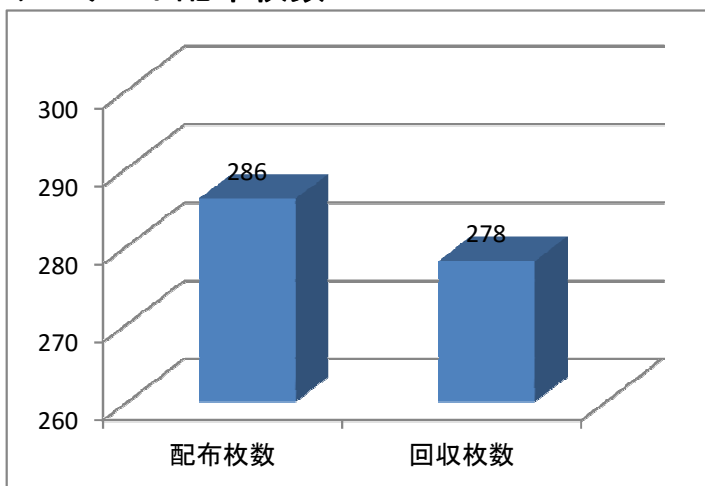
待ち時間（評価点数：5. 満足 4. やや満足 3. 普通 2. やや不満 1. 不満）

	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

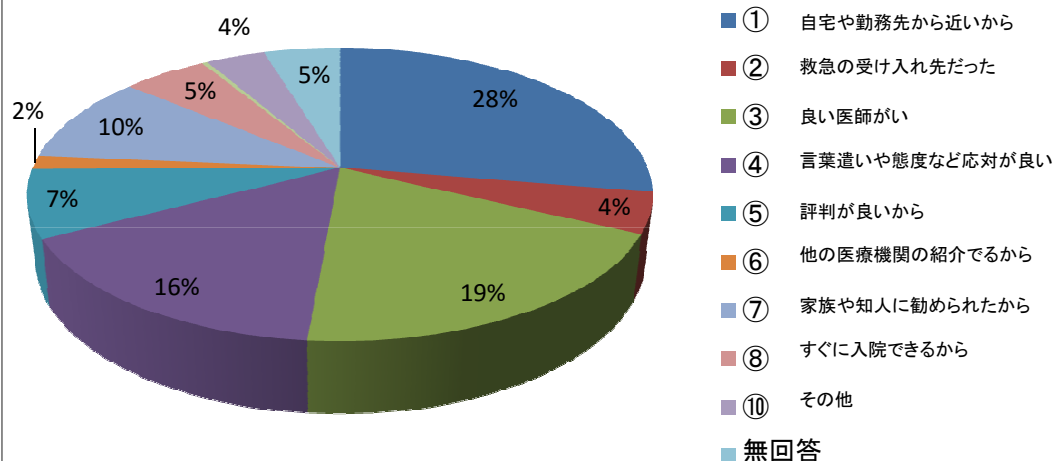
回収枚数 278 枚

回収率 97.2%

目標に対して93%

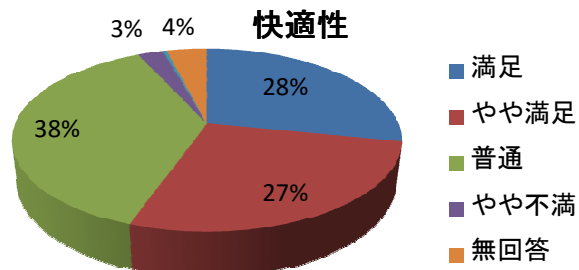
当院を選択された理由

当院を選択された理由（最大3個まで）

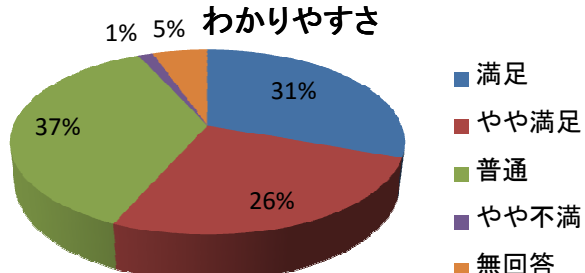


施設面について

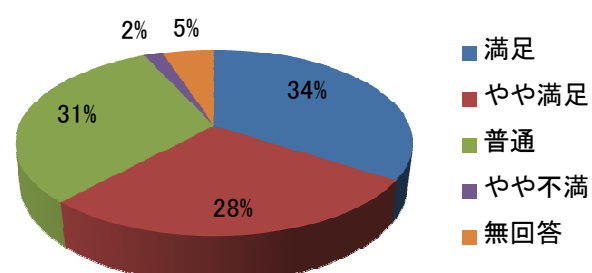
設備・環境の 快適性



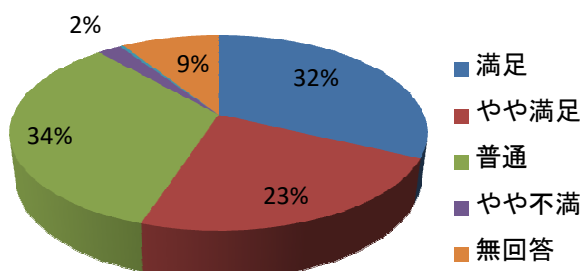
掲示・表示の わかりやすさ



清潔感

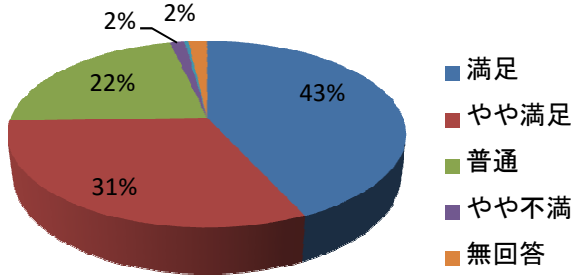


プライバシー配慮

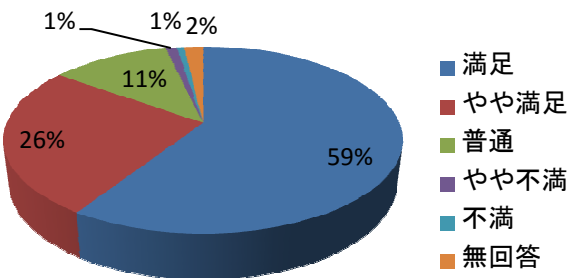


接遇面(話しかけやすさ、相談のしやすさ)について

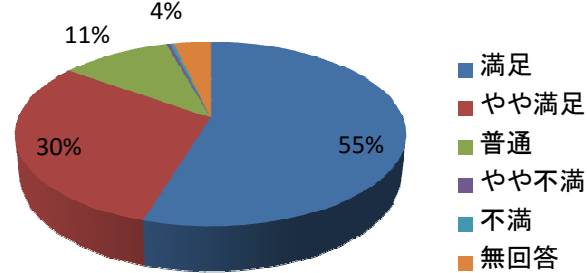
受付の対応



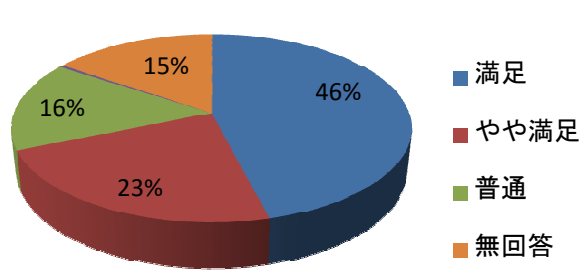
医師の対応



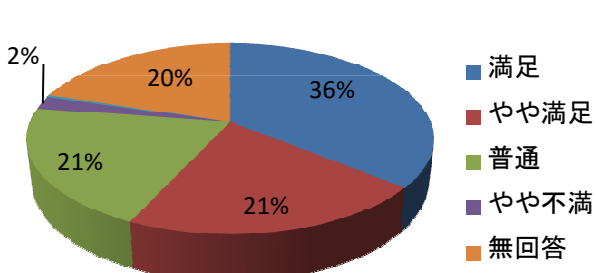
看護師の対応



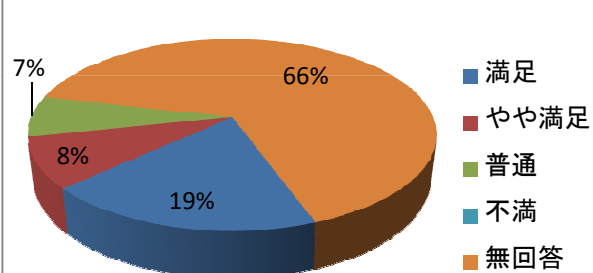
検査技師の対応



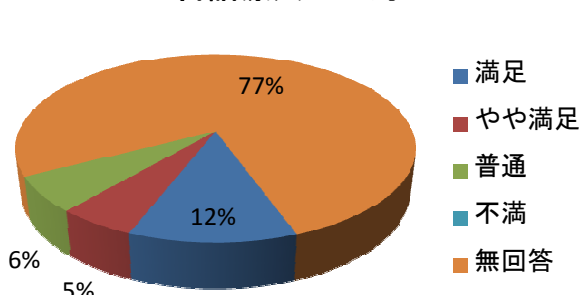
放射線技師の対応



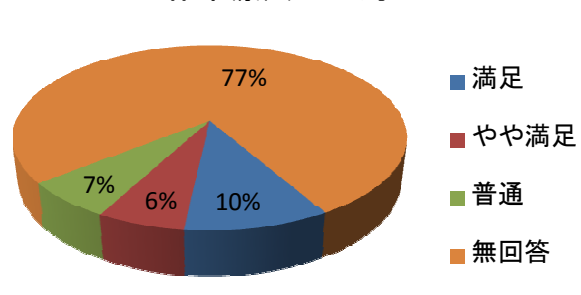
理学療法士の対応



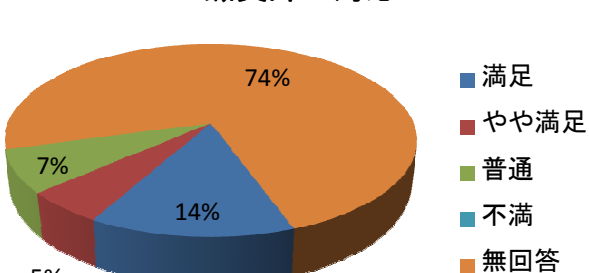
言語療法士の対応



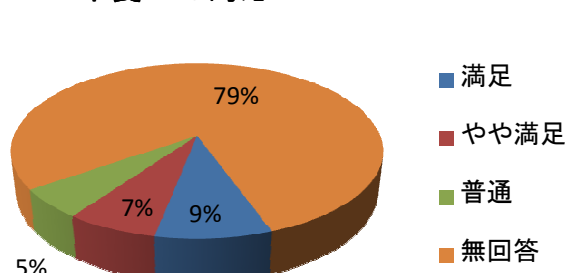
作業療法士の対応



鍼灸師の対応

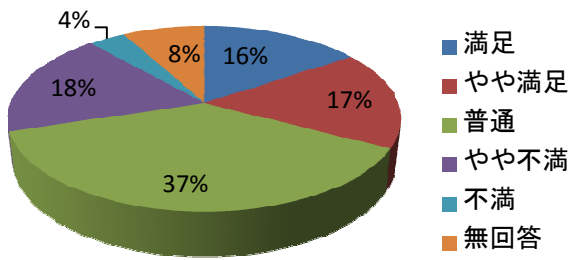


栄養士の対応

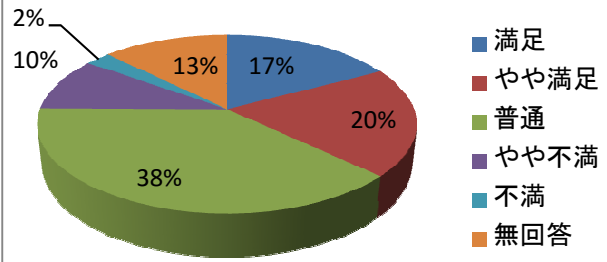


待ち時間について

診察待ち時間



会計待ち時間



当院を紹介 推薦したいか

