

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	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）

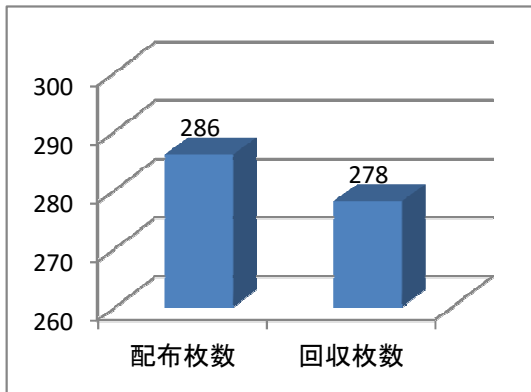
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計	平均
待ち時間	診察までの待ち時間	35	74	117	47	9	6	288	3.28
	会計までの待ち時間	44	75	123	27	7	13	289	3.44
	昨年4月から実施している混雑時の・・・待ち時間対策*について・・・	33	66	132	18	6	34	289	3.40

*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せんか

	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

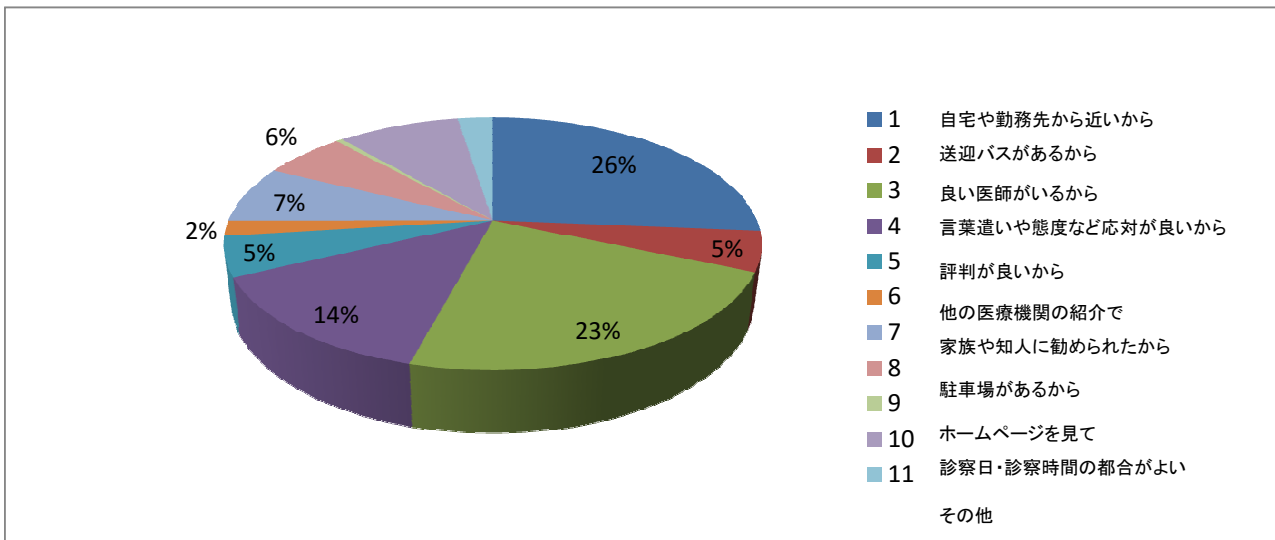


配布枚数 286 枚

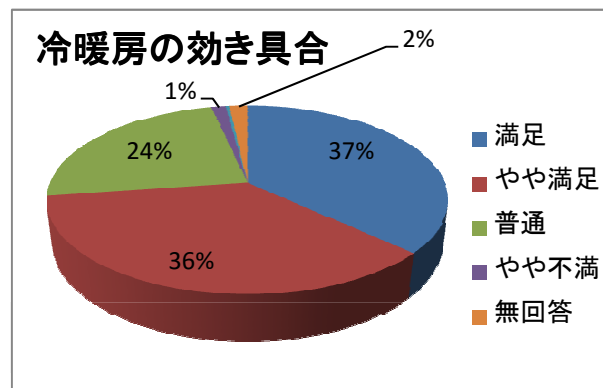
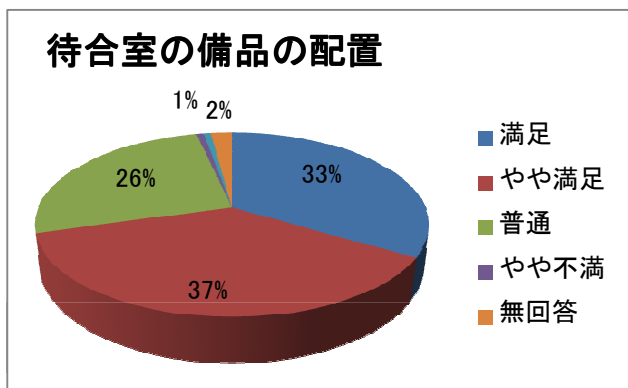
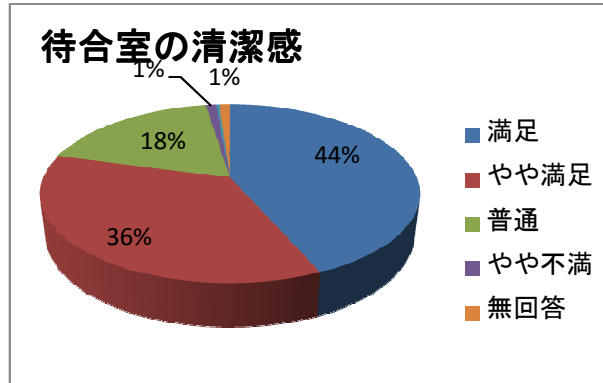
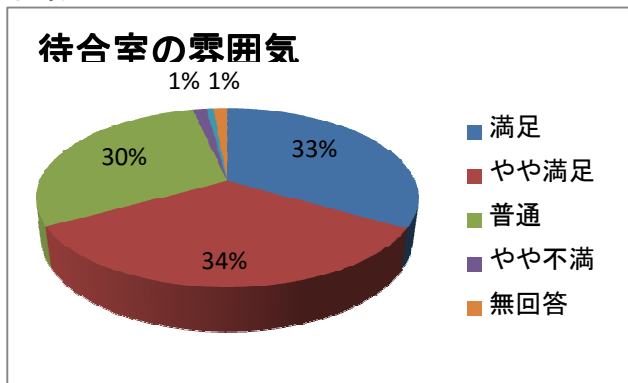
回収枚数 278 枚

回収率 97.2%

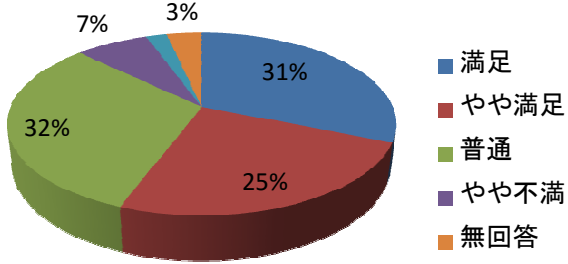
当院を選択された理由



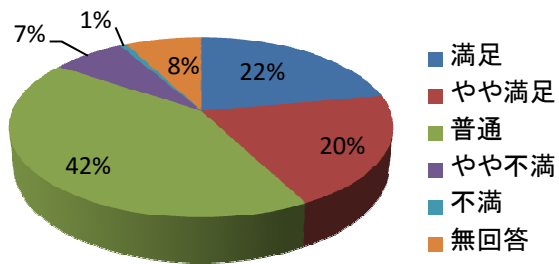
施設面について



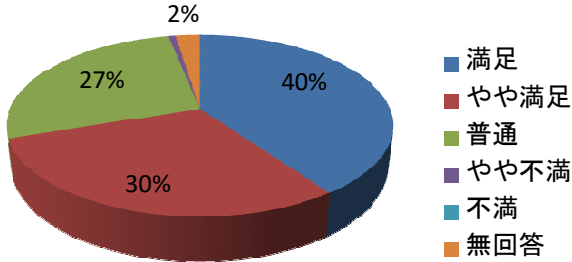
トイレや洗面所の使い勝手



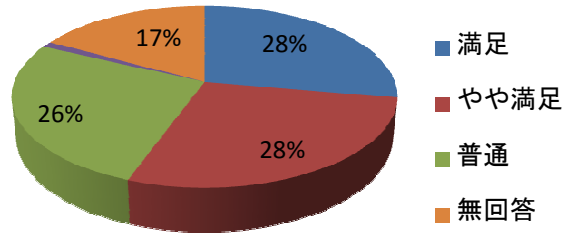
院内掲示物や表示のわかりやす



診察室の清潔感

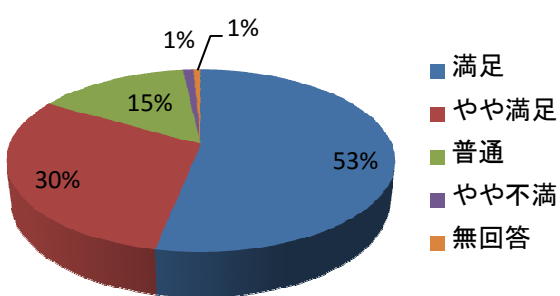


売店や自動販売機の品揃え

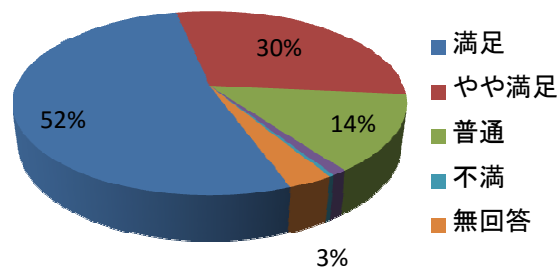


言葉遣いや態度、説明や相談のしやすさについて

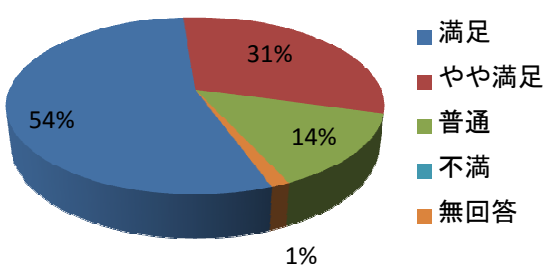
あいさつは礼儀正しかった



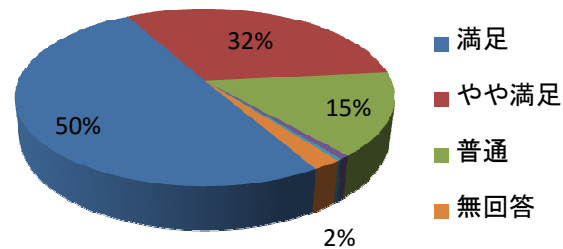
訴えや話をよく聞いてくれた



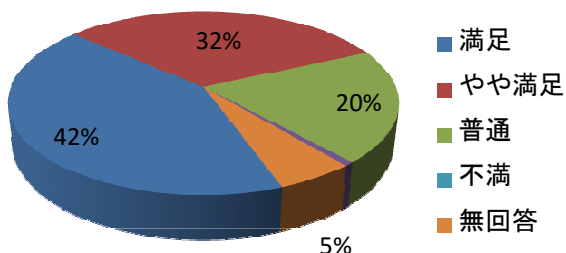
身だしなみは清潔か



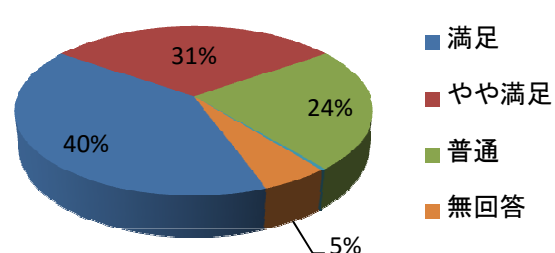
説明は聞き取りやすく、分かりや



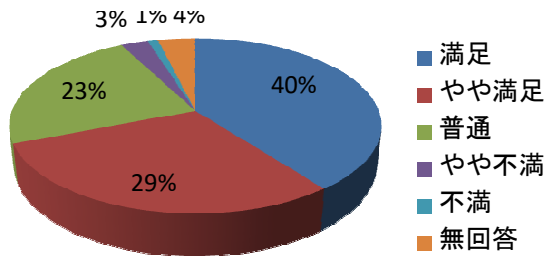
不安や苦痛を和らげる配



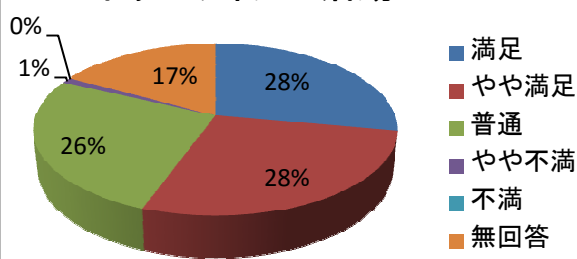
書類等への記載は容易



プライバシーへの配慮

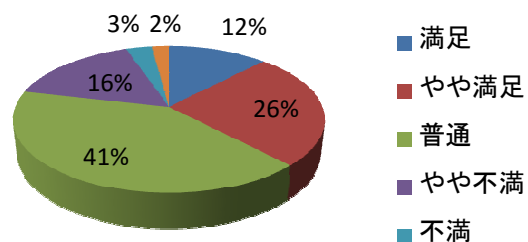


ボランティアの活動について

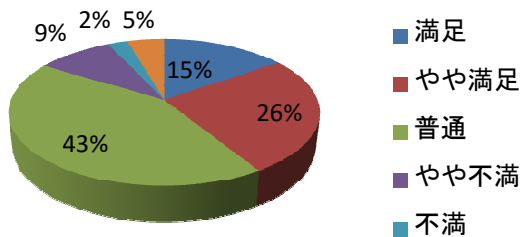


待ち時間について

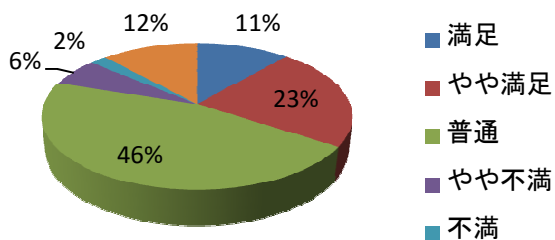
診察までの待ち時間



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

