

平成29年度 病院接遇等に関するアンケート調査

1. 調査日・調査方法

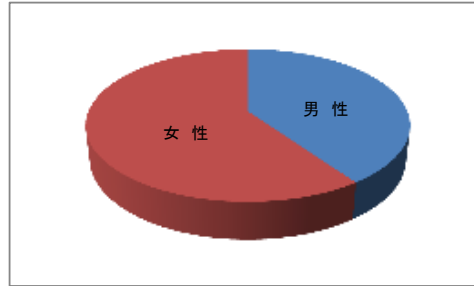
12月4日から8日までの5日間、外来・入院患者さん それぞれにアンケート用紙を配布し、協力をお願いしました。

2. 回答数 外来 225人
 入院 51人

【外来部門】

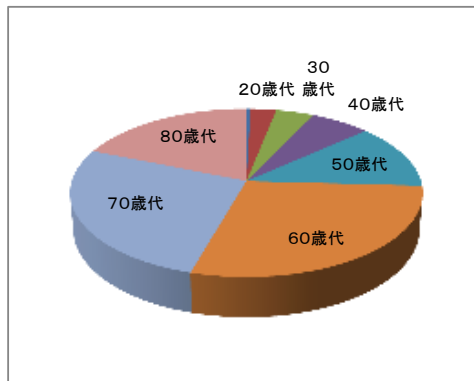
問1 性別

	29年度	
男性	89	40%
女性	132	60%
無回答	4	
合計	225	100%



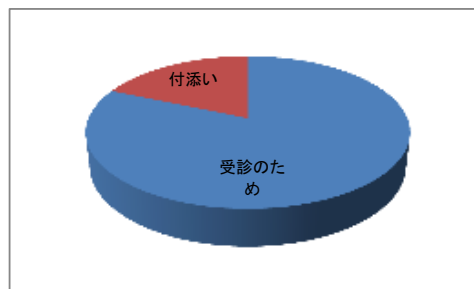
問2 年齢別

	29年度	
10歳代	1	0%
20歳代	6	3%
30歳代	9	4%
40歳代	14	6%
50歳代	28	13%
60歳代	64	29%
70歳代	60	27%
80歳代	42	19%
無回答	1	
合計	225	100%



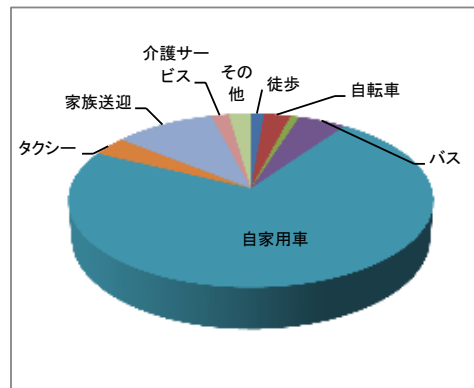
問3 来院理由

	29年度	
受診のため	159	82%
付添い	36	18%
無回答	30	
合計	225	100%



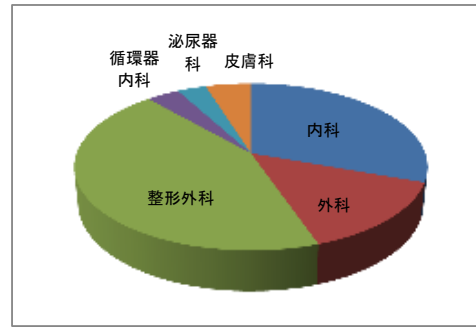
問4 来院方法

	29年度	
徒歩	3	1%
自転車	6	3%
オートバイ	2	1%
バス	11	5%
自家用車	162	72%
タクシー	8	4%
家族送迎	23	10%
介護サービス	4	2%
その他	5	2%
無回答	1	
合計	225	100%



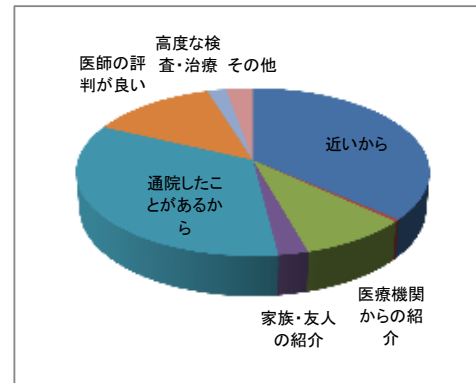
問5 受診科

	29年度	
内科	69	30%
外科	32	14%
整形外科	99	42%
循環器内科	8	3%
泌尿器科	7	3%
皮膚科	11	5%
その他	7	3%
無回答	1	
合計	234	100%



問6 病院を選んだ理由

	29年度	
近いから	91	36%
ネットを見て	1	0%
医療機関からの紹介	22	9%
家族・友人の紹介	6	2%
通院したことがあるから	85	34%
医師の評判が良い	33	13%
高度な検査・治療	5	2%
その他	7	3%
無回答	7	
合計	257	100%

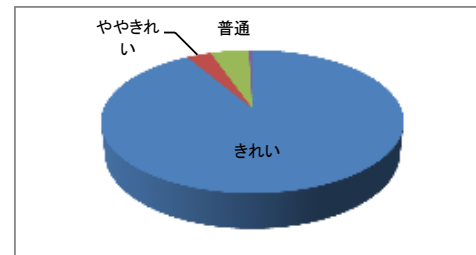


理由

・救急搬送されたから

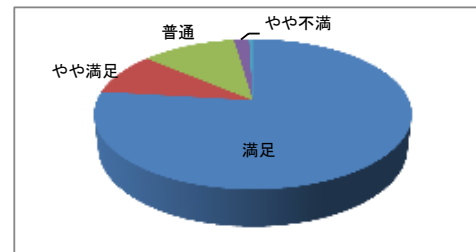
問7 病院の清掃について

	29年度	
きれい	204	91%
ややきれい	7	3%
普通	11	5%
やや汚い	1	0%
汚い	0	0%
無回答	2	
合計	225	100%



問8 医師対応等について

	29年度	
満足	167	77%
やや満足	20	9%
普通	25	12%
やや不満	4	2%
不満	1	0%
無回答	8	
合計	225	100%

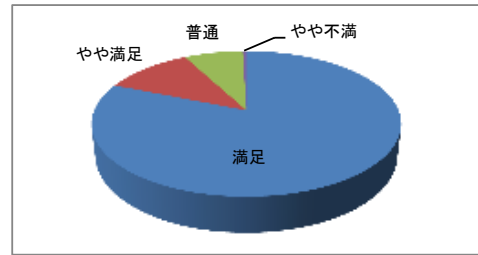


理由

・態度が悪い

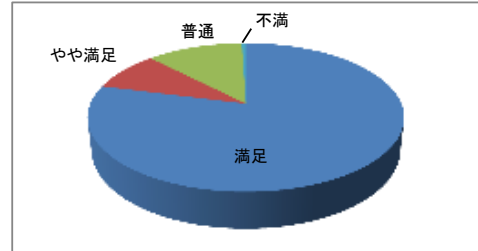
問9 看護師の対応等について

	29年度	
満足	177	81%
やや満足	24	11%
普通	16	7%
やや不満	1	0%
不満	0	0%
無回答	7	
合計	225	100%



問10 薬剤師・医療技術者の対応について

	29年度	
満足	155	79%
やや満足	17	9%
普通	23	12%
やや不満	0	0%
不満	1	1%
無回答	29	
合計	225	100%

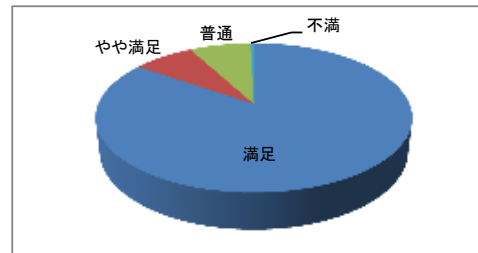


理由

・腕をくまれていた

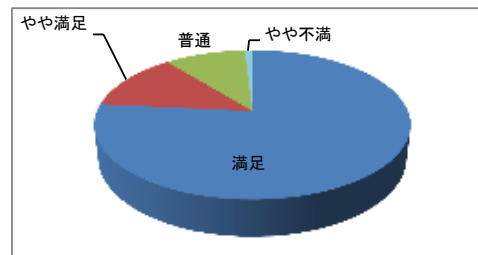
問11 受付・会計時の対応について

	29年度	
満足	182	85%
やや満足	16	7%
普通	16	7%
やや不満	0	0%
不満	1	0%
無回答	10	
合計	225	100%



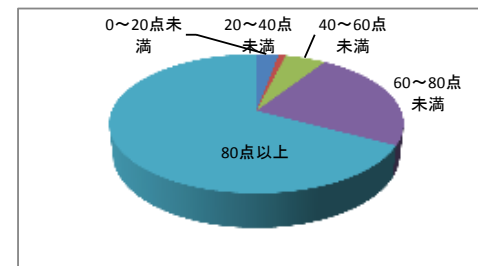
問12 本日受けられた診療全般について

	29年度	
満足	163	77%
やや満足	27	13%
普通	21	10%
やや不満	2	1%
不満	0	0%
無回答	12	
合計	225	100%



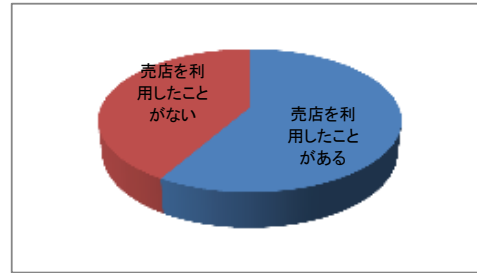
問13 病院評価について

	29年度	
0～20点未満	6	3%
20～40点未満	2	1%
40～60点未満	11	5%
60～80点未満	49	24%
80点以上	139	67%
無回答	18	
合計	225	100%



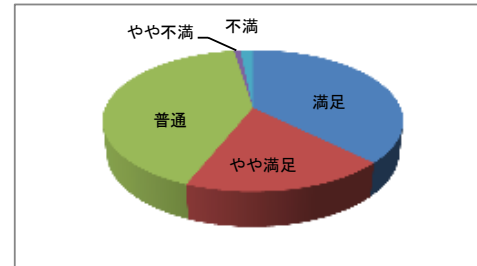
問14 売店について

	29年度	
売店を利用したことがある	122	58%
売店を利用したことがない	87	42%
無回答	16	
合計	225	100%



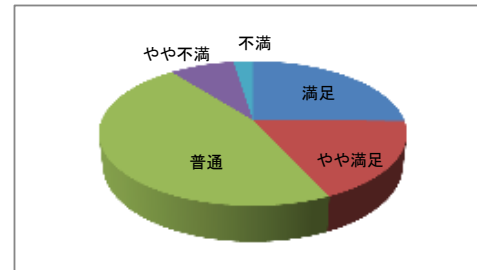
問15 売店の対応等について

	29年度	
満足	46	37%
やや満足	23	19%
普通	51	41%
やや不満	1	1%
不満	2	2%
無回答	102	
合計	225	100%



問16 売店の品揃えについて

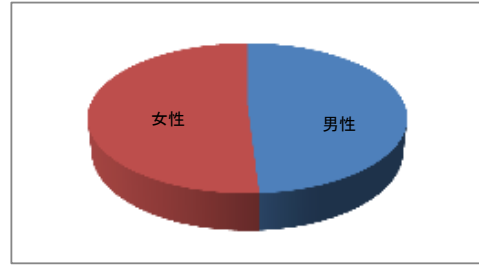
	29年度	
満足	31	25%
やや満足	22	18%
普通	57	46%
やや不満	10	8%
不満	3	2%
無回答	102	
合計	225	100%



【入院部門】

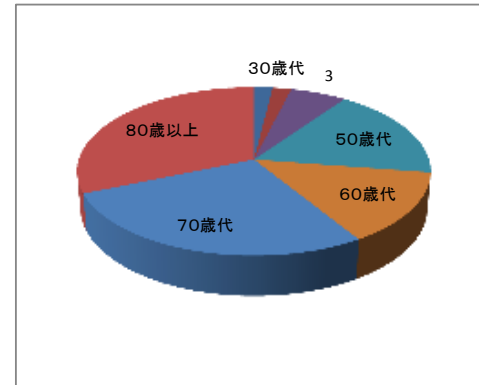
問1 性別

	29年度	
男性	25	49%
女性	26	51%
無回答	0	
合計	51	100%



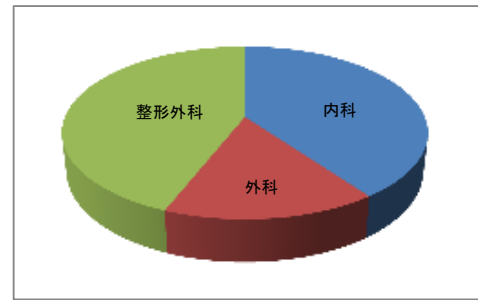
問2 年齢別

	29年度	
10歳代	1	2%
20歳代	1	2%
30歳代	0	0%
40歳代	3	6%
50歳代	9	18%
60歳代	7	14%
70歳代	14	27%
80歳以上	16	31%
無回答	0	
合計	51	100%



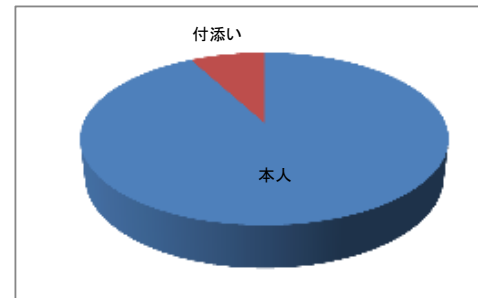
問3 診療科

	29年度	
内科	20	40%
外科	8	16%
整形外科	22	44%
無回答	1	
合計	51	100%



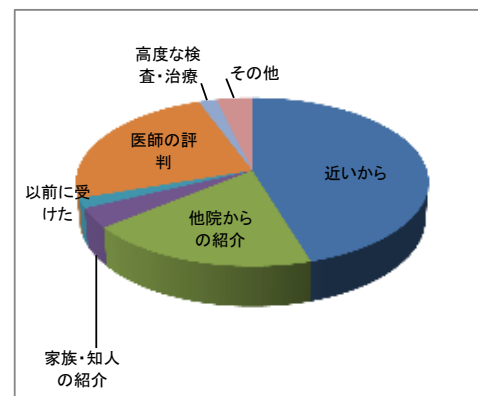
問4 来院理由

	29年度	
本人	47	92%
付添い	4	8%
お見舞い	0	
無回答	0	
合計	51	100%



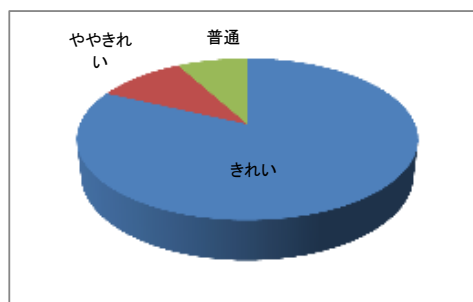
問5 選ばれた理由

	29年度	
近いから	24	45%
ホームページを見て	0	0%
他院からの紹介	10	19%
家族・知人の紹介	2	4%
以前に受けた	1	2%
医師の評判	13	25%
高度な検査・治療	1	2%
その他	2	4%
無回答	1	
合計	54	100%



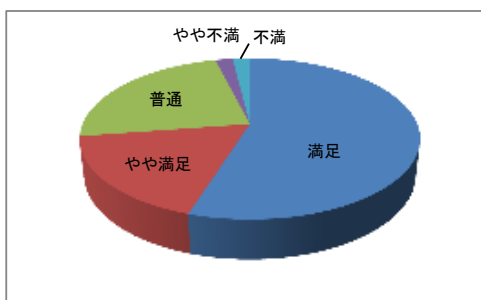
問6 病院の清掃について

	29年度	
きれい	41	82%
ややきれい	5	10%
普通	4	8%
やや汚い	0	0%
汚い	0	0%
無回答	1	
合計	51	100%



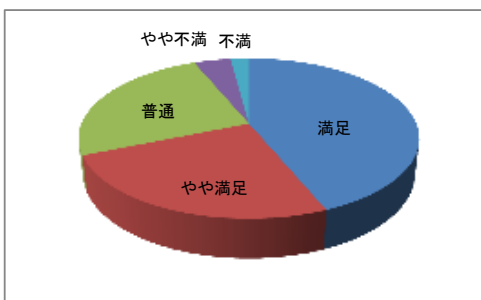
問7 療養環境について

	29年度	
満足	28	55%
やや満足	9	18%
普通	12	24%
やや不満	1	2%
不満	1	2%
無回答	0	
合計	51	100%



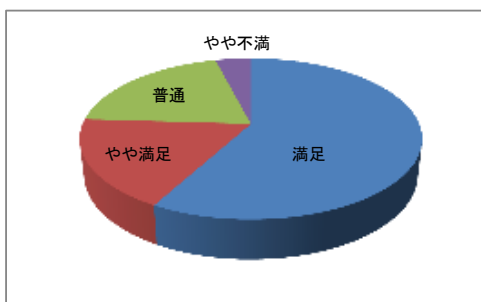
問8 入院中の食事について

	29年度	
満足	21	44%
やや満足	12	25%
普通	12	25%
やや不満	2	4%
不満	1	2%
無回答	3	
合計	51	100%



問9 医師の対応等について

	29年度	
満足	29	58%
やや満足	9	18%
普通	10	20%
やや不満	2	4%
不満	0	0%
無回答	1	
合計	51	100%

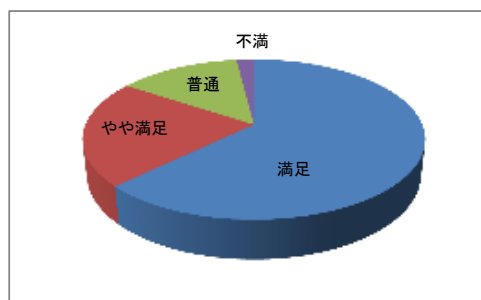


理由

・あまり来ない

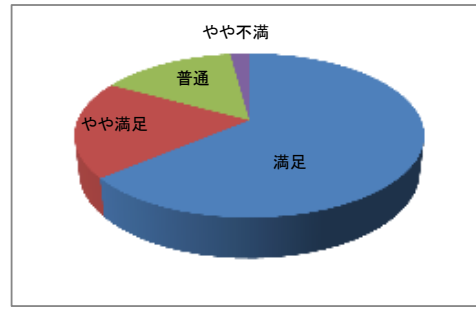
問10 看護師の対応等について

	29年度	
満足	32	63%
やや満足	11	22%
普通	7	14%
やや不満	1	2%
不満	0	0%
無回答	0	
合計	51	100%



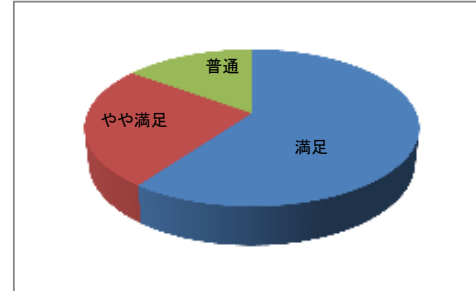
問11 薬剤師・医療技術者の対応について

	29年度	
満足	30	64%
やや満足	9	19%
普通	7	15%
やや不満	1	2%
不満	0	0%
無回答	4	
合計	51	100%



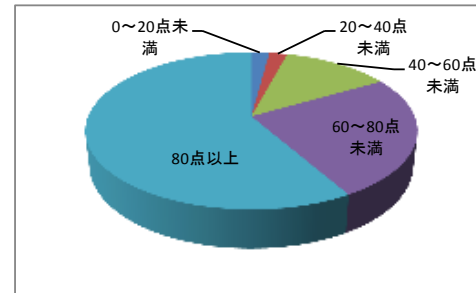
問12 受付・会計時の対応について

	29年度	
満足	24	60%
やや満足	10	25%
普通	6	15%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
無回答	11	
合計	51	100%



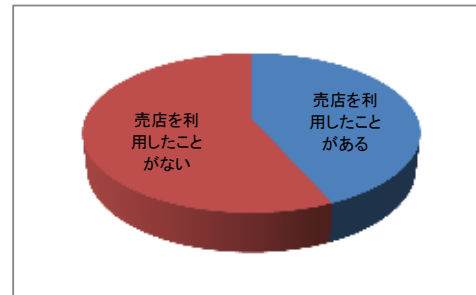
問13 病院評価について

	29年度	
0～20点未満	1	2%
20～40点未満	1	2%
40～60点未満	6	13%
60～80点未満	12	25%
80点以上	28	58%
無回答	3	
合計	51	100%



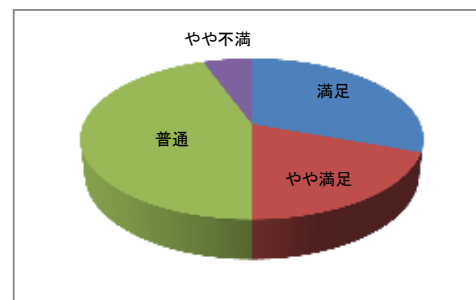
問14 売店について

	29年度	
売店を利用したことがある	36	43%
売店を利用したことがない	47	57%
無回答	0	
合計	83	100%



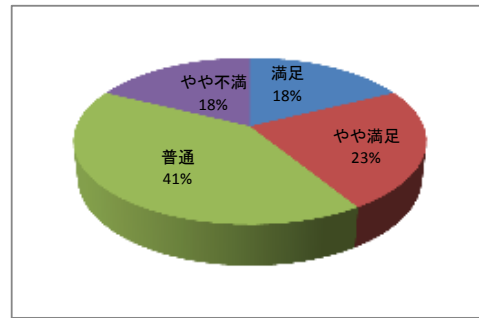
問15 売店の対応等について

	29年度	
満足	11	31%
やや満足	7	19%
普通	16	44%
やや不満	2	6%
不満	0	0%
無回答	15	
合計	51	100%



問16 売店の品揃えについて

	29年度	
満足	6	18%
やや満足	8	24%
普通	14	41%
やや不満	6	18%
不満	0	0%
無回答	17	
合計	51	100%



希望商品

ふりかけと飲み物の種類