

## 平成28年度 患者満足度調査結果(外来)

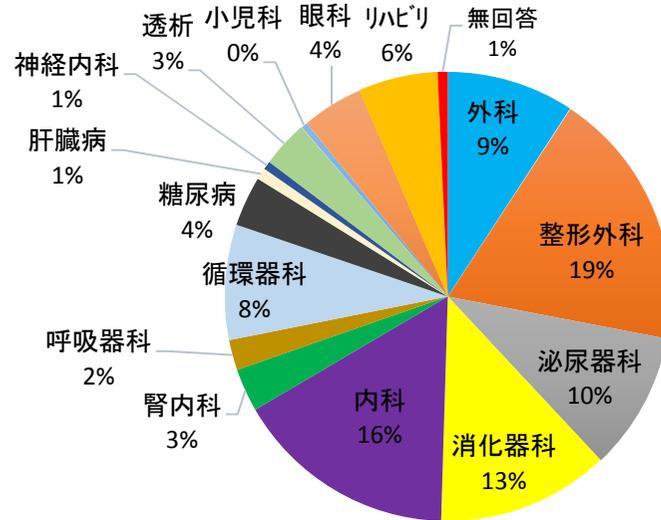
- アンケート実施期間 平成28年10月24日(月)～平成28年10月28日(金)
- アンケート配付数 493部
- アンケート回収数 491部
- アンケート回収率 99.59%

地方独立行政法人 芦屋中央病院

1 受診した診療科をお選びください。(複数回答可)

(単位:人)

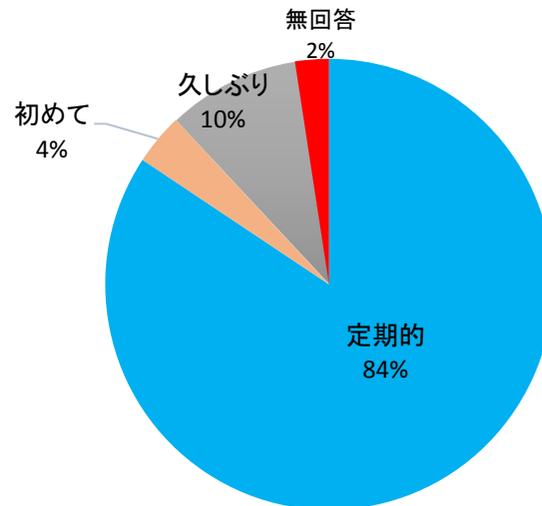
外科	整形外科	泌尿器科	消化器科	内科	腎内科	呼吸器科	循環器科	糖尿病	肝臓病	神経内科	透析	小児科	眼科	リハビリ	無回答
77	156	83	104	134	26	18	69	30	7	5	28	4	37	48	6



2 当院への通院(受診)状況をお選びください。

(単位:人)

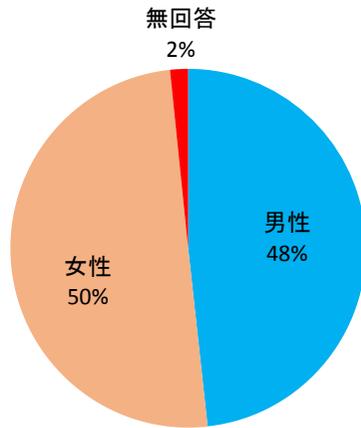
定期的	初めて	久しぶり	無回答
414	18	47	12



3 性別をお選びください。

(単位:人)

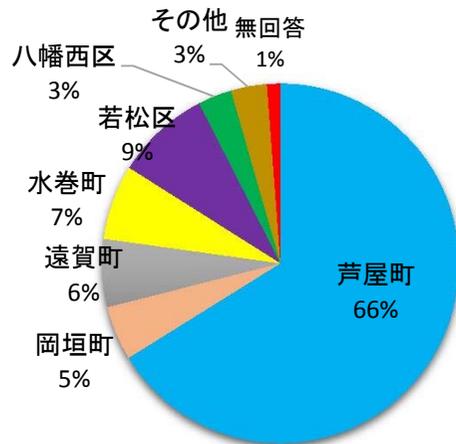
男性	女性	無回答
237	246	8



5 お住まいをお選びください。

(単位:人)

芦屋町	岡垣町	遠賀町	水巻町	若松区	八幡西区	その他	無回答
325	24	30	33	42	15	16	6

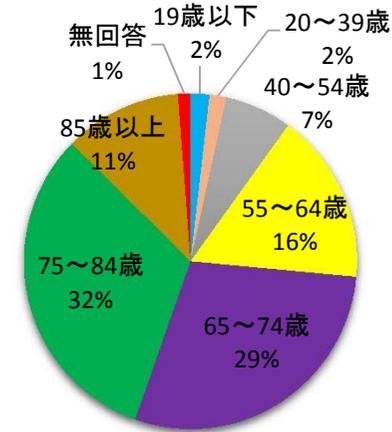


4 年齢をお選びください。

(単位:人)

19歳以下	20~39歳	40~54歳	55~64歳	65~74歳	75~84歳	85歳以上	無回答
9	8	32	81	142	157	56	6

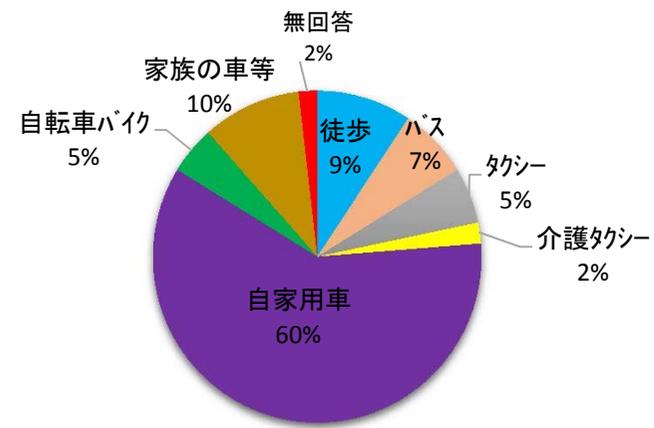
年齢



6 本日はどのような方法で来院されましたか。

(単位:人)

徒歩	バス	タクシー	介護タクシー	自家用車	自転車バイク	家族の車等	無回答
46	34	27	10	296	23	48	9



設問7については、下記の採点表を用い、0(大変長い)から10(大変短い)の間で、当院に当てはまる箇所に○を入れてもらった。



7 待ち時間についてお尋ねします。

① 受付から診察までの待ち時間

(単位:人)

10点	9点	8.5点	8点	7点	6.5点	6点	5点	4.5点	4点	3点	2.5点	2点	1.5点	1点	0.5点	0点	無回答
14	12	1	24	13	1	15	217	2	42	49	3	28	2	18	3	32	15

② 検査の待ち時間

(単位:人)

10点	9.5点	9点	8点	7.5点	7点	6点	5.5点	5点	4.5点	4点	3点	2.5点	2点	1.5点	1点	0点	無回答
7	1	14	10	2	19	11	1	214	2	32	32	2	24	1	10	11	98

③ 会計の待ち時間

(単位:人)

10点	9点	8点	7.5点	7点	6.5点	6点	5.5点	5点	4.5点	4点	3.5点	3点	2.5点	2点	1.5点	1点	0.5点	0点	無回答
9	4	8	2	8	1	15	1	172	2	39	1	51	5	42	3	21	3	53	51

④ 薬交付までの待ち時間

(単位:人)

10点	9点	8点	7点	6点	5.5点	5点	4点	3点	2.5点	2点	1.5点	1点	0.5点	0点	無回答
4	2	8	10	8	1	173	54	46	2	27	2	14	2	48	90

平均点			
診察まで	検査	会計	薬
4.46	4.76	3.79	3.84



設問8については、下記の採点表を用い、0(大変悪い)から10(大変良い)の間で、当院に当てはまる箇所に入力してもらった。



8 外来の環境についてお尋ねします。

①冷暖房

(単位:人)

10点	9.5点	9点	8.5点	8点	7.5点	7点	6点	5.5点	5点	4.5点	4点	3点	2点	1点	0点	無回答
38	1	8	1	12	2	11	9	2	346	2	3	5	1			50

②照明

(単位:人)

10点	9点	8.5点	8点	7.5点	7点	6点	5.5点	5点	4.5点	4点	3.5点	3点	2.5点	2点	1点	0点	無回答
30	5	1	9	1	8	11	2	288	1	27	1	17	2	9	2	2	75

③プライバシーに対する配慮

(単位:人)

10点	9.5点	9点	8.5点	8点	7.5点	7点	6点	5.5点	5点	4.5点	4点	3点	2点	1.5点	1点	0点	無回答
36	2	6	2	21	1	16	13	3	286	2	12	10	2	1	1	4	69

④清掃

(単位:人)

10点	9.5点	9点	8.5点	8点	7点	6.5点	6点	5.5点	5点	4点	3点	2点	1点	0点	無回答
77	4	20	3	34	29	2	27	2	213	10	10	3	2		55

⑤におい

(単位:人)

10点	9.5点	9点	8.5点	8点	7.5点	7点	6点	5.5点	5点	4点	3点	2点	1点	0点	無回答
86	6	31	3	31	1	20	15	1	214	12	10	4	2		55

⑥音

(単位:人)

10点	9.5点	9点	8.5点	8点	7点	6.5点	6点	5.5点	5点	4.5点	4点	3点	2点	1点	0点	無回答
77	5	18	2	27	20	1	12	2	237	1	10	7	3	1	1	67

⑦トイレは清潔でしたか。

(単位:人)

10点	9.5点	9点	8.5点	8点	7点	6.5点	6点	5.5点	5点	4.5点	4点	3点	2点	1点	0点	無回答
77	5	22	4	42	29	2	23	1	204	1	16	10	3	1		51

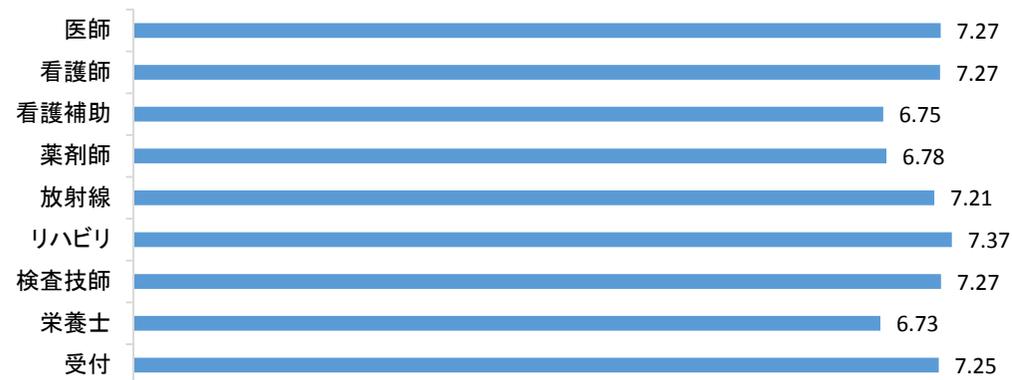
環境の平均点						
冷暖房	照明	プライバシー	清掃	におい	音	トイレ
5.65	5.28	5.61	6.46	6.58	6.37	6.52



9 当院職員の接遇についてお尋ねします。(接していない場合は記入不要です)

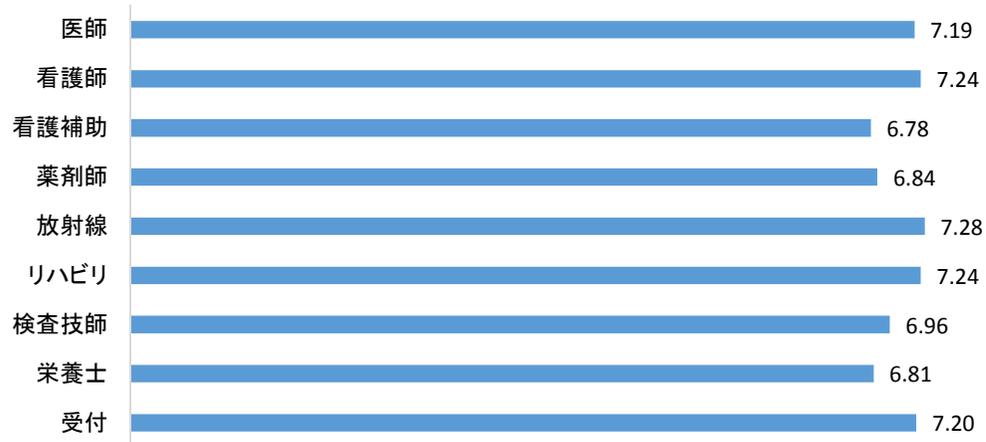
①あいさつ

職種	医師	看護師	看護補助	薬剤師	放射線	リハビリ	検査技師	栄養士	受付
平均点	7.27	7.27	6.75	6.78	7.21	7.37	7.27	6.73	7.25
有効回答数	443	452	346	356	311	192	211	103	427



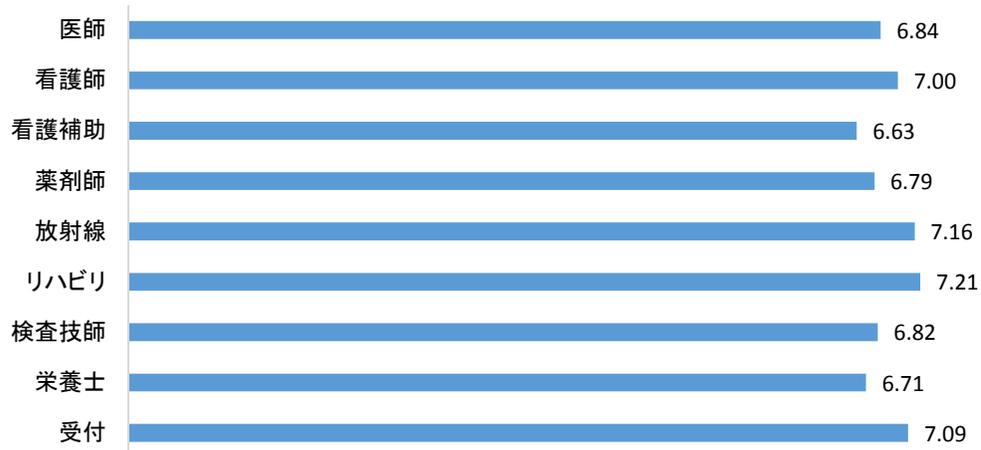
## ②言葉使い

職種	医師	看護師	看護補助	薬剤師	放射線	リハビリ	検査技師	栄養士	受付
平均点	7.19	7.24	6.78	6.84	7.28	7.24	6.96	6.81	7.20
有効回答数	443	443	343	354	310	190	208	101	416



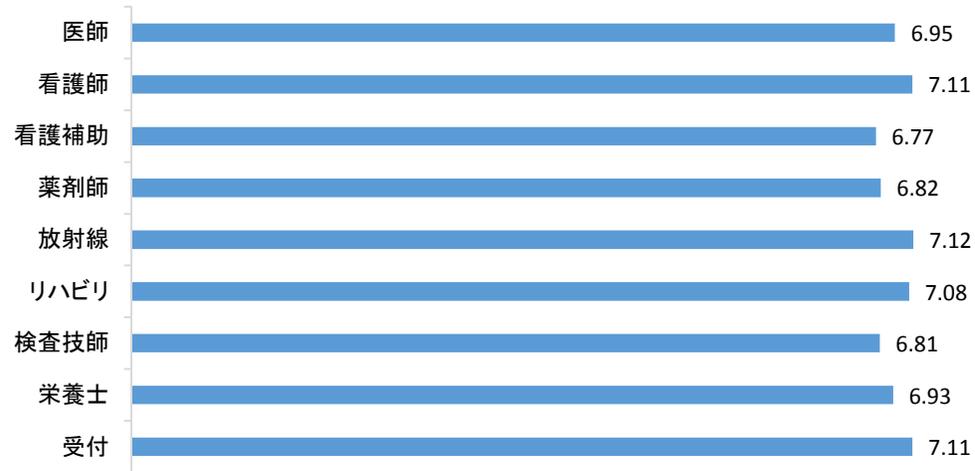
## ③表情や声のトーン

職種	医師	看護師	看護補助	薬剤師	放射線	リハビリ	検査技師	栄養士	受付
平均点	6.84	7.00	6.63	6.79	7.16	7.21	6.82	6.71	7.09
有効回答数	438	439	342	351	303	192	205	101	417



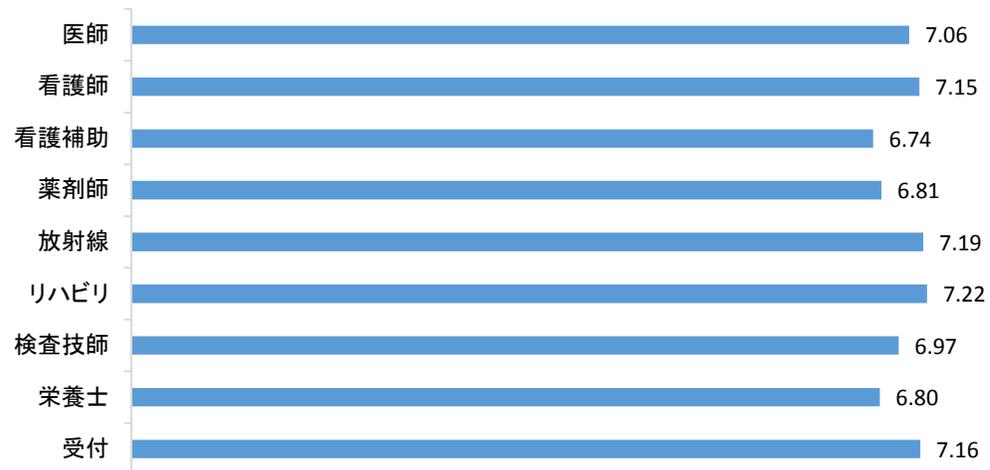
#### ④身だしなみ

職種	医師	看護師	看護補助	薬剤師	放射線	リハビリ	検査技師	栄養士	受付
平均点	6.95	7.11	6.77	6.82	7.12	7.08	6.81	6.93	7.11
有効回答数	439	442	342	351	302	190	206	102	416



#### ①～④の総合評価

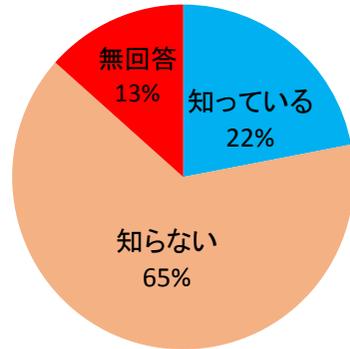
職種	医師	看護師	看護補助	薬剤師	放射線	リハビリ	検査技師	栄養士	受付
平均点	7.06	7.15	6.74	6.81	7.19	7.22	6.97	6.80	7.16



10 当院には、医療相談担当職員がいることをご存知ですか。

(単位:人)

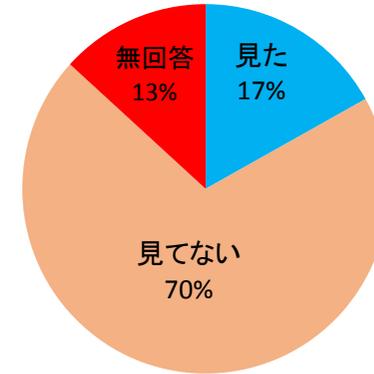
知っている	知らない	無回答
108	317	66



11 当院のホームページを見たことがありますか。

(単位:人)

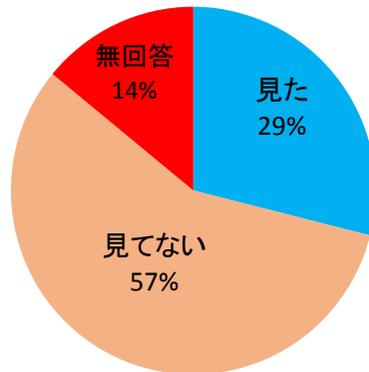
見た	見てない	無回答
83	343	65



12 当院の広報紙(かけはし)を見たことがありますか。

(単位:人)

見た	見てない	無回答
142	280	69



13 あなたは、全体としてこの病院に満足していますか。

(単位:人)

10点	9.5点	9点	8点	7.5点	7点	6.5点	6点	5.5点	5点	4点	3点	2点	1点	0点	無回答
56	1	23	42	6	42	1	30	1	192	12	10	7	1	4	63

平均点 6.30