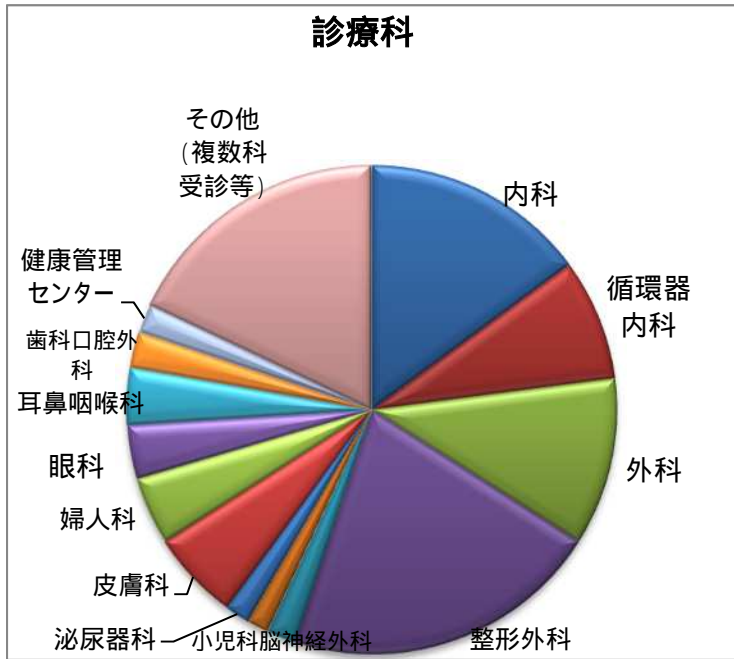


外来患者満足度調査集計結果

日時 令和元年6月10日(月)～12日(水) (3日間) 9:00～13:00

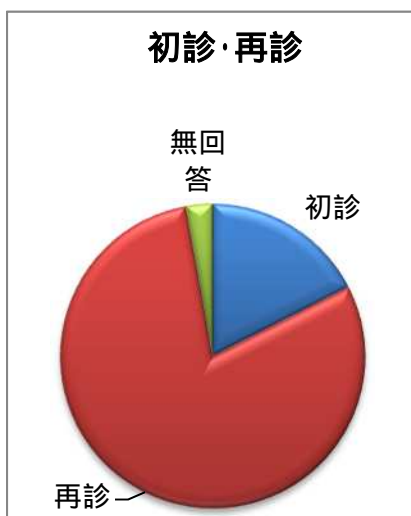
場所 射水市民病院エントランスホール

調査方法 エントランスホールに調査補助員を配置し、診察が終わり会計窓口に来た患者にアンケート用紙を配布した。

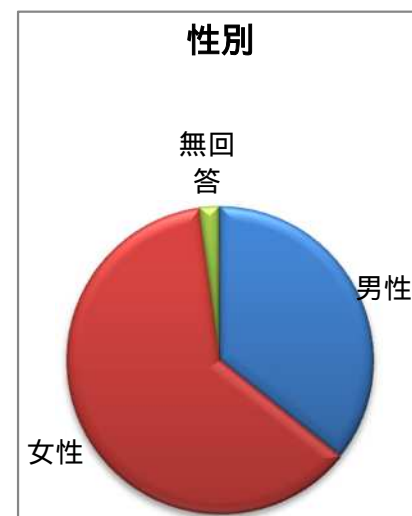


診療科	回答数	割合
内科	63	14.9%
循環器内科	34	8.0%
外科	47	11.1%
整形外科	89	21.0%
脳神経外科	8	1.9%
小児科	6	1.4%
泌尿器科	7	1.7%
皮膚科	25	5.9%
婦人科	19	4.5%
眼科	15	3.5%
耳鼻咽喉科	16	3.8%
歯科口腔外科	10	2.4%
健康管理センター	8	1.9%
その他	76	18.0%
計	423	100%

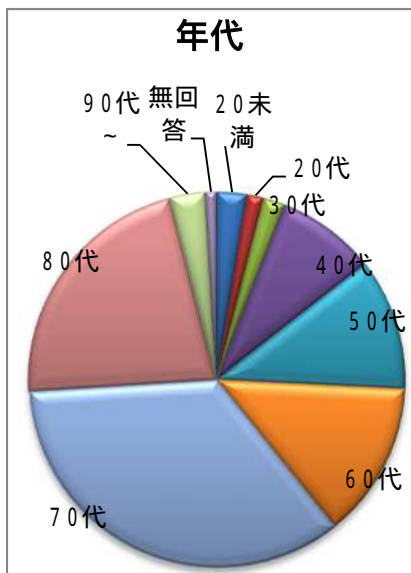
その他に複数科目回答を含む。



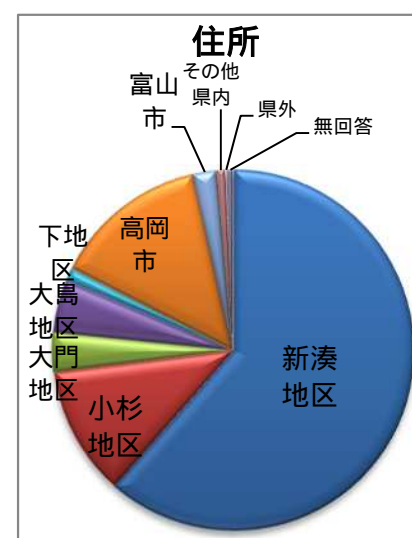
初診・再診	回答数	割合
初診	74	17.5%
再診	337	79.7%
無回答	12	2.8%
計	423	100%



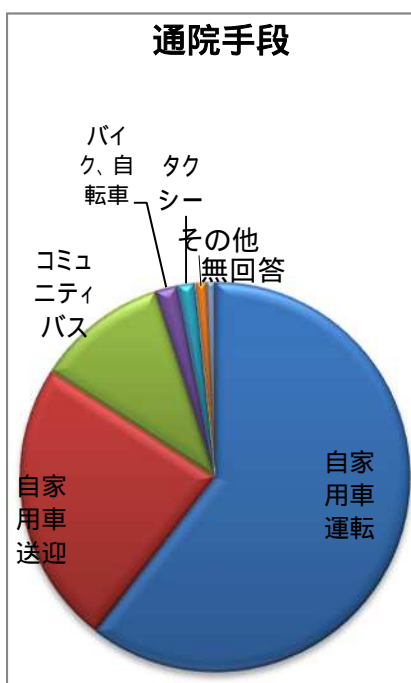
性別	回答数	割合
男性	151	35.7%
女性	263	62.2%
無回答	9	2.1%
計	423	100%



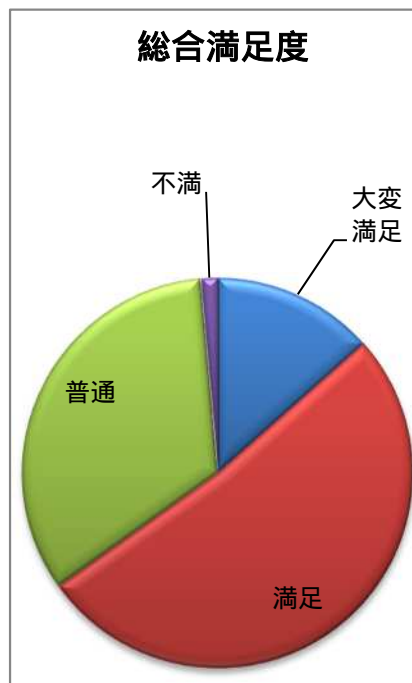
年代	回答数	割合
20未満	11	2.6%
20代	6	1.4%
30代	8	1.9%
40代	36	8.5%
50代	48	11.3%
60代	57	13.5%
70代	147	34.8%
80代	93	22.0%
90代～	13	3.1%
無回答	4	0.9%
計	423	100%



住所	回答数	割合
新湊地区	260	61.5%
小杉地区	49	11.6%
大門地区	15	3.5%
大島地区	20	4.7%
下地区	5	1.2%
高岡市	59	13.9%
富山市	9	2.1%
その他県内	3	0.7%
県外	1	0.2%
無回答	2	0.5%
計	423	100%



通院手段	回答数	割合
自家用車(運転)	256	60.5%
自家用車(送迎)	100	23.6%
コミュニティバス	46	10.9%
バイク、自転車	8	1.9%
タクシー	6	1.4%
その他	4	0.9%
無回答	3	0.7%
計	423	100%



総合満足度	回答数	割合
大変満足	47	13.4%
満足	181	51.7%
普通	117	33.4%
不満	5	1.4%
大変不満	0	0.0%
計	350	100%

外来患者満足度 評価						
全体平均		患者の評価				
カテゴリ	No	質問項目	全	全	全	全
		調査年月	2019 6	2017 12	2012 12	2011 11
		最大症例数	395	360	295	411
医師	1	説明の良否	3.99	3.94	3.73	3.78
	2	訴えへの傾聴	4.02	3.97	3.80	3.82
	3	言葉・態度	4.12	4.10	3.90	4.00
	4	親身度	4.21	4.12	3.99	4.06
看護師	5	言葉・態度	4.06	4.03	3.82	3.94
	6	依頼への対応	4.05	4.01	3.77	3.88
	7	説明の良否	4.05	4.02	3.78	3.86
	8	身だしなみ	4.01	3.99	3.74	3.85
	9	親身度	4.06	4.06	3.81	3.90
技師	10	薬剤師の対応	3.83	3.72	3.60	3.70
	11	放技師の対応	3.98	3.91	3.64	3.78
	12	生理技師の対応	3.81	3.83	3.65	3.81
	13	リハ技師の対応	3.91	4.00	3.58	3.76
総合受付	14	言葉・態度	3.85	3.81	3.56	3.66
	15	依頼への対応	3.87	3.82	3.56	3.66
	16	説明の良否	3.86	3.81	3.56	3.66
	17	身だしなみ	3.86	3.80	3.56	3.68
	18	親身度	3.84	3.82	3.58	3.68
診療科受付	19	言葉・態度	3.82	3.82	3.67	3.83
	20	依頼への対応	3.86	3.80	3.66	3.80
	21	説明の良否	3.84	3.80	3.66	3.78
	22	身だしなみ	3.83	3.82	3.64	3.76
	23	親身度	3.83	3.83	3.67	3.77
清掃員	24	言葉・態度	3.74	3.61	3.45	3.60
プライバシー	25	プライバシー	3.67	3.60	3.42	3.55
待ち時間	26	診察待ち時間	3.16	3.26	2.93	2.94
	27	薬待ち時間	3.21	3.34	2.96	3.03
	28	検査待ち時間	3.35	3.40	3.13	3.19
	29	会計待ち時間	3.23	3.27	不明	3.23
設備環境	30	院内の清掃	3.79	3.75	3.22	3.58
	31	トイレ	3.78	3.80	3.50	3.41
	32	案内表示	3.66	3.62	3.37	3.37
	33	シアタールーム	3.57	3.63	3.34	3.34
	34	レストラン	3.46	3.49	3.41	3.16
	35	売店	3.54	3.50	3.33	3.22
総合評価	36	満足度	3.77	3.73	3.10	3.58
	37	ロイヤリティ	3.81	3.77	3.55	3.64

総合評価について	全体平均					
	大変満足	満足	普通	不満	大変不満	該当なし
総合的にみて、この病院の医療やケアは、どうでしたか	5	4	3	2	1	0
病院の利用と紹介について	ぜひ すすめる	すすめる	わから ない	すすめ ない	絶対にす めない	該当なし
今後もこの病院を利用し、家族や知人にもすすめたいと思いますか	5	4	3	2	1	0

調査年月	2019.6	2017.12	2012.12	2011.11
医師	4.09	4.03	3.86	3.92
看護師	4.05	4.02	3.78	3.89
技師	3.88	3.87	3.62	3.76
総合受付	3.86	3.81	3.56	3.67
診療科受付	3.84	3.81	3.66	3.79
待ち時間	3.24	3.32	3.01	3.10
設備環境	3.63	3.63	3.36	3.35
総合評価	3.79	3.75	3.33	3.61