

外来患者満足度調査結果(一部抜粋)

アンケート調査に、ご協力いただきありがとうございます。
実施結果を基に、患者さんが安心して診察を受けていただけるよう、
また、ご期待・ご希望にお応えするよう、改善努力していきます。

実施場所:とちぎメディカルセンターとちのき 外来

日程期間:3日間

・2020年2月18日(火)

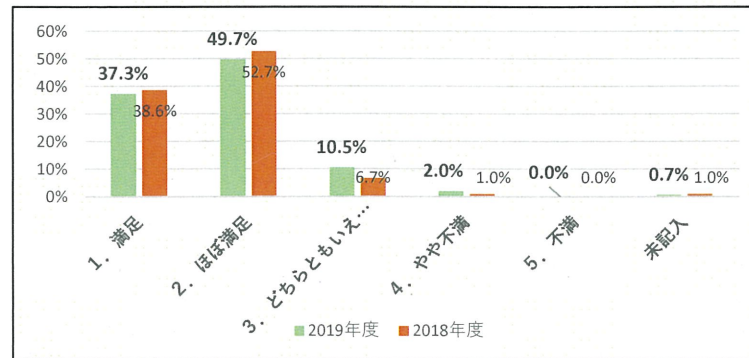
19日(水)

20日(木)

時間:午前の受付時間のみ

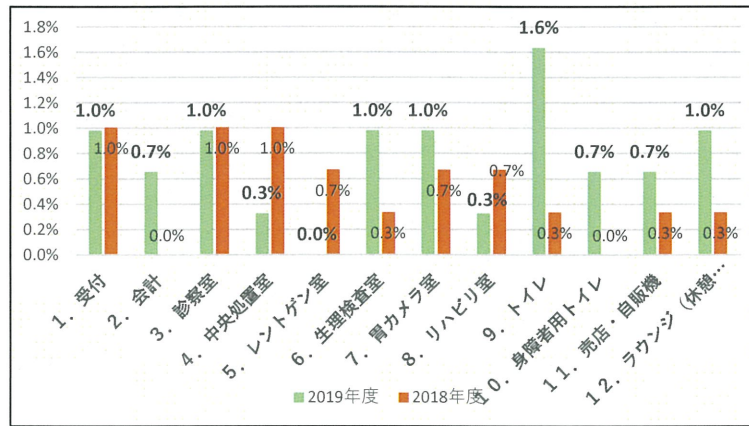
【設問1】院内の案内表示はわかりやすいですか。

	回答数	比率
1. 満足	114	37.3%
2. ほぼ満足	152	49.7%
3. どちらともいえない	32	10.5%
4. やや不満	6	2.0%
5. 不満	0	0.0%
未記入	2	0.7%
	306	



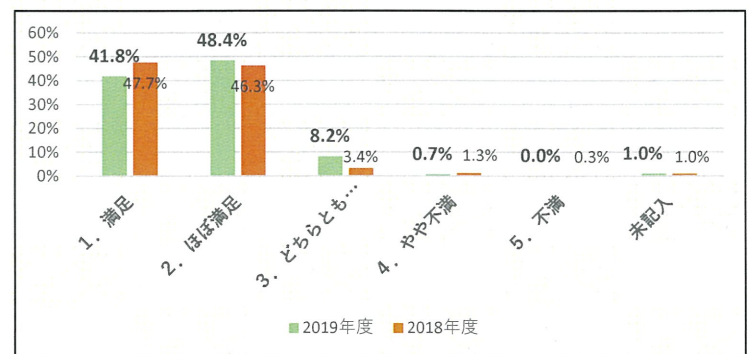
【設問1-2】設問1で「4」、「5」とお応えの方におたずねします。
わかりにくい具体的な場所を教えてください。(複数回答可)

	回答数	比率
1. 受付	3	1.0%
3. 診察室	2	0.7%
4. 中央処置室	3	1.0%
5. レントゲン室	1	0.3%
7. 胃カメラ室	0	0.0%
8. リハビリ室	3	1.0%
6. 生理検査室	3	1.0%
9. トイレ	1	0.3%
11. 売店・自販機	5	1.6%
12. ラウンジ(休憩スペース)	2	0.7%
2. 会計	2	0.7%
10. 身障者用トイレ	3	1.0%
未記入	0	0.0%
	28	



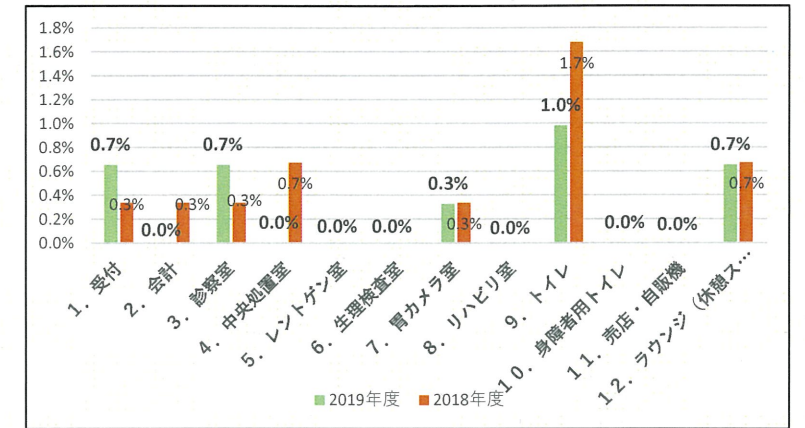
【設問2】院内の清掃は行き届いていますか。

	回答数	比率
1. 満足	128	41.8%
2. ほぼ満足	148	48.4%
3. どちらともいえない	25	8.2%
4. やや不満	2	0.7%
5. 不満	0	0.0%
未記入	3	1.0%
	306	



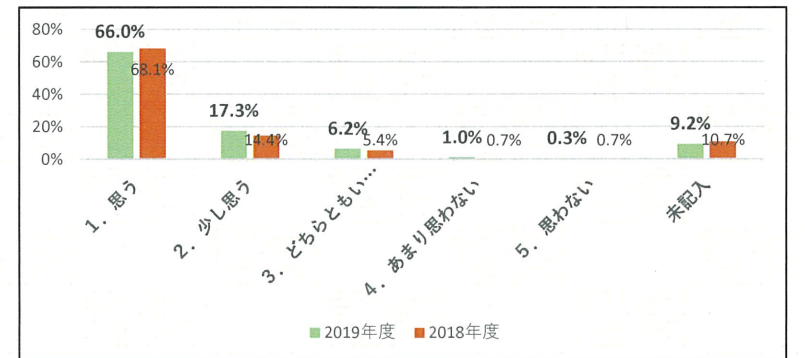
【設問2-2】設問2で「4」、「5」とお応えの方におたずねします。
行き届いていない具体的な場所を教えてください。(複数回答可)

	回答数	比率
1. 受付	2	0.7%
2. 会計	0	0.0%
3. 診察室	2	0.7%
4. 中央処置室	0	0.0%
5. レントゲン室	0	0.0%
6. 生理検査室	0	0.0%
7. 胃カメラ室	1	0.3%
8. リハビリ室	0	0.0%
9. トイレ	3	1.0%
10. 身障者用トイレ	0	0.0%
11. 売店・自販機	0	0.0%
12. ラウンジ(休憩スペース)	2	0.7%
未記入	0	0.0%
	10	



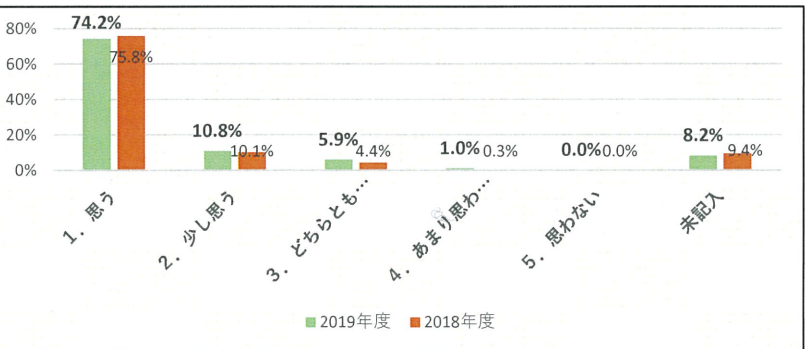
【設問7】当院の満足度についておたずねします。
【設問7-1】当院に受診して良かったと思えましたか。

	回答数	比率
1. 思う	202	66.0%
2. 少し思う	53	17.3%
3. どちらともいえない	19	6.2%
4. あまり思わない	3	1.0%
5. 思わない	1	0.3%
未記入	28	9.2%
	306	



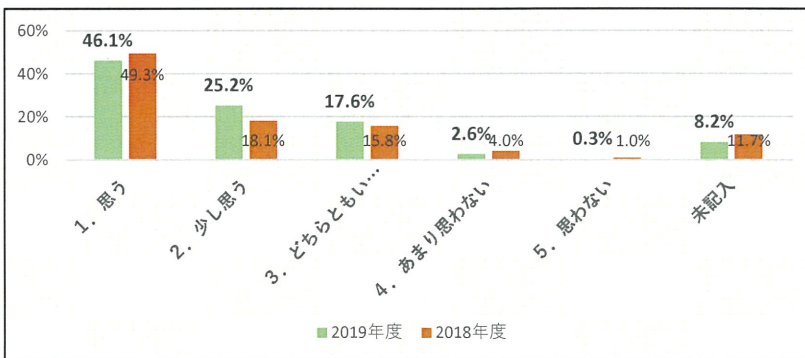
【設問7-2】今後も当院を利用したいと思いますか。

	回答数	比率
1. 思う	227	74.2%
2. 少し思う	33	10.8%
3. どちらともいえない	18	5.9%
4. あまり思わない	3	1.0%
5. 思わない	0	0.0%
未記入	25	8.2%
	306	



【設問7-3】当院を知人や家族に紹介したいと思いますか。

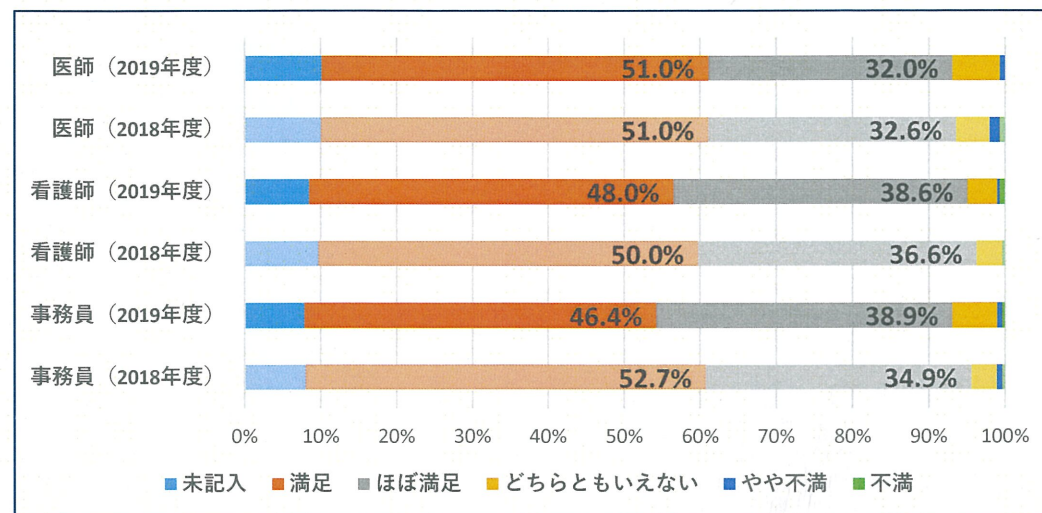
	回答数	比率
1. 思う	141	46.1%
2. 少し思う	77	25.2%
3. どちらともいえない	54	17.6%
4. あまり思わない	8	2.6%
5. 思わない	1	0.3%
未記入	25	8.2%
	306	



外来患者満足度調査結果(一部抜粋)

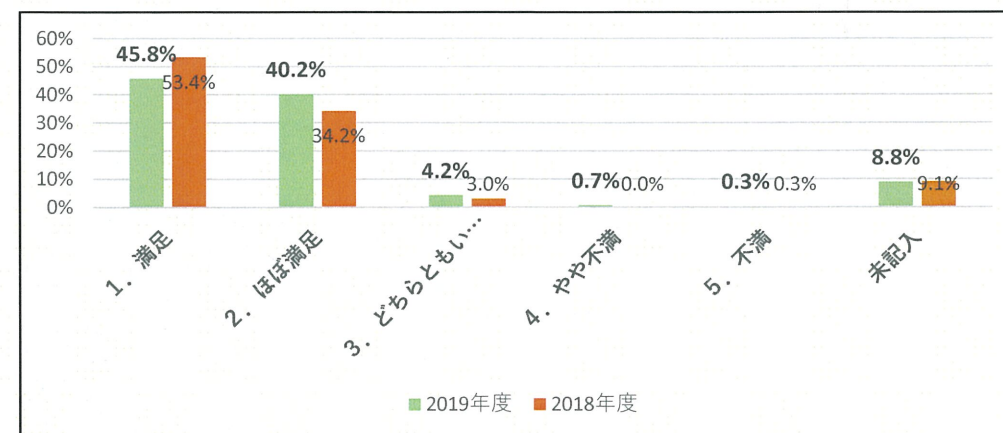
◆各職種の対応についておたずねします
説明は適切に出来ていましたか？

	医師	看護師	事務員
未記入	10.1%	8.5%	7.8%
満足	51.0%	48.0%	46.4%
ほぼ満足	32.0%	38.6%	38.9%
どちらともいえない	6.2%	3.9%	5.9%
やや不満	0.7%	0.3%	0.7%
不満	0.0%	0.7%	0.3%



【設問6】職員の言葉遣い、態度、身だしなみは適切でしたか。

	回答数	比率
1. 満足	140	45.8%
2. ほぼ満足	123	40.2%
3. どちらともいえない	13	4.2%
4. やや不満	2	0.7%
5. 不満	1	0.3%
未記入	27	8.8%



コメントとして、温かいお褒めの言葉もいただきました。

記述項目件数

外来に対してご意見を自由に記入してください。

TMCとちのき			
改善点		良い点	
施設・設備に関すること	8	職員の接遇・対応に関すること	8
表示	1	全体的に満足	7
トイレ	3	その他	5
職員の接遇・対応に関すること	4		
待ち時間に関すること	5		
経営方針変更による不便さ	7		
その他	9		
合計	33	合計	20