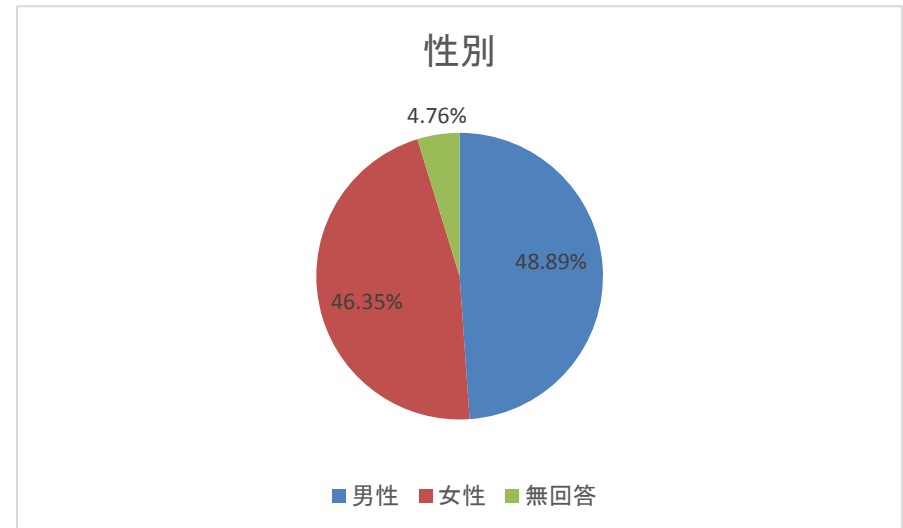
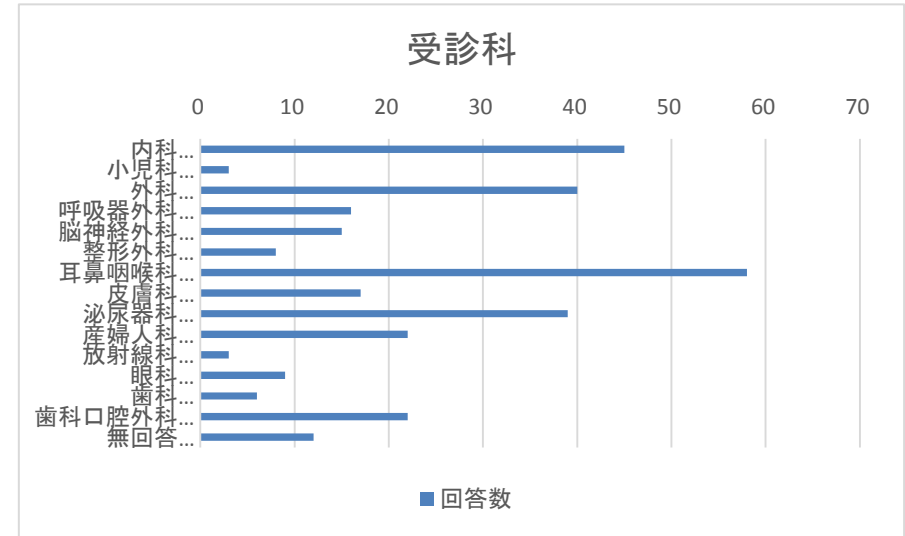


患者満足度調査(外来用)集計結果

受診日		回答数	割合
1	平成29年10月24日	141	44.76%
2	平成29年10月25日	174	55.24%

受診科		回答数	割合
1	内科	45	14.29%
2	小児科	3	0.95%
3	外科	40	12.70%
4	呼吸器外科	16	5.08%
5	脳神経外科	15	4.76%
6	整形外科	8	2.54%
7	耳鼻咽喉科	58	18.41%
8	皮膚科	17	5.40%
9	泌尿器科	39	12.38%
10	産婦人科	22	6.98%
11	放射線科	3	0.95%
12	眼科	9	2.86%
13	歯科	6	1.90%
14	歯科口腔外科	22	6.98%
15	無回答	12	3.81%

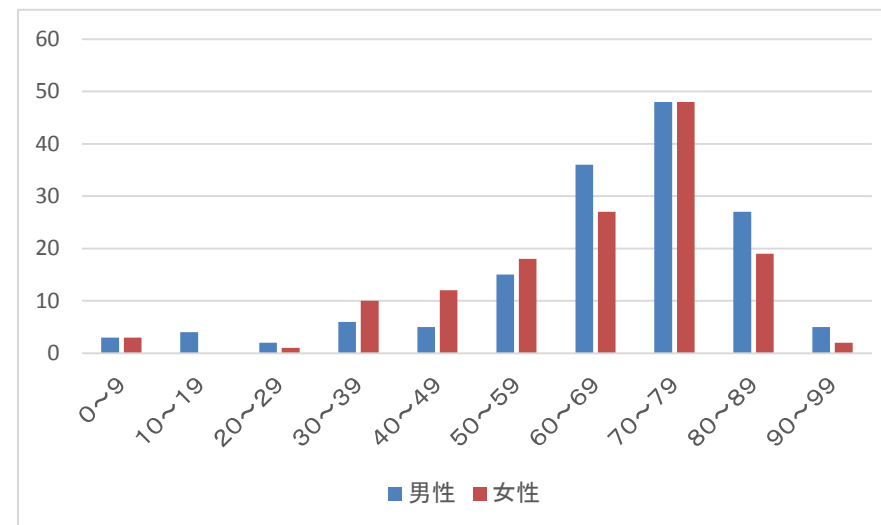
性別		回答数	割合
1	男性	154	48.89%
2	女性	146	46.35%
0	無回答	15	4.76%



男性年齢		回答数	割合
1	0~9	3	1.99%
2	10~19	4	2.65%
3	20~29	2	1.32%
4	30~39	6	3.97%
5	40~49	5	3.31%
6	50~59	15	9.93%
7	60~69	36	23.84%
8	70~79	48	31.79%
9	80~89	27	17.88%
10	90~99	5	3.31%
	男性平均	64.83	

女性年齢		回答数	割合
1	0~9	3	2.14%
2	10~19	0	0.00%
3	20~29	1	0.71%
4	30~39	10	7.14%
5	40~49	12	8.57%
6	50~59	18	12.86%
7	60~69	27	19.29%
8	70~79	48	34.29%
9	80~89	19	13.57%
10	90~99	2	1.43%
	女性平均	62	

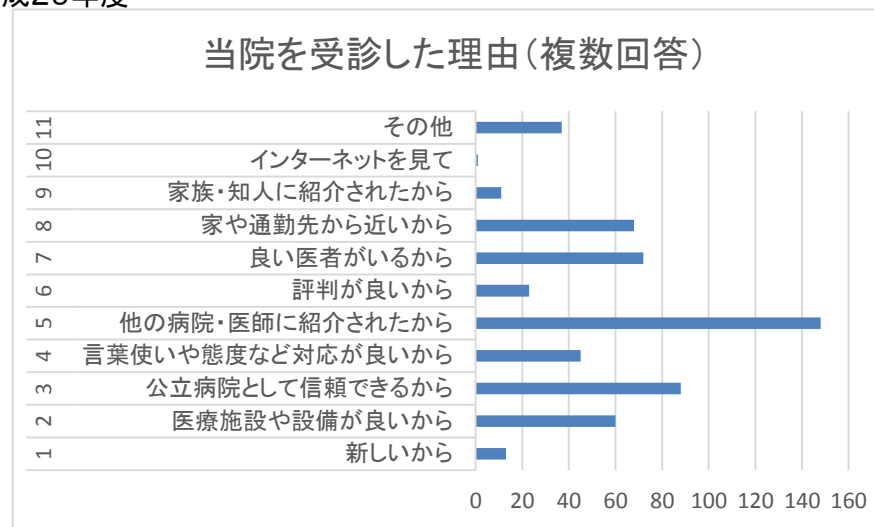
全体年齢(性別無回答含む)		回答数	割合
1	0~9	6	1.90%
2	10~19	4	1.27%
3	20~29	3	0.95%
4	30~39	16	5.08%
5	40~49	17	5.40%
6	50~59	34	10.79%
7	60~69	63	20.00%
8	70~79	97	30.79%
9	80~89	47	14.92%
10	90~99	7	2.22%
0	年齢無回答	21	6.67%
	全体平均(年齢無回答除く)	61.07	



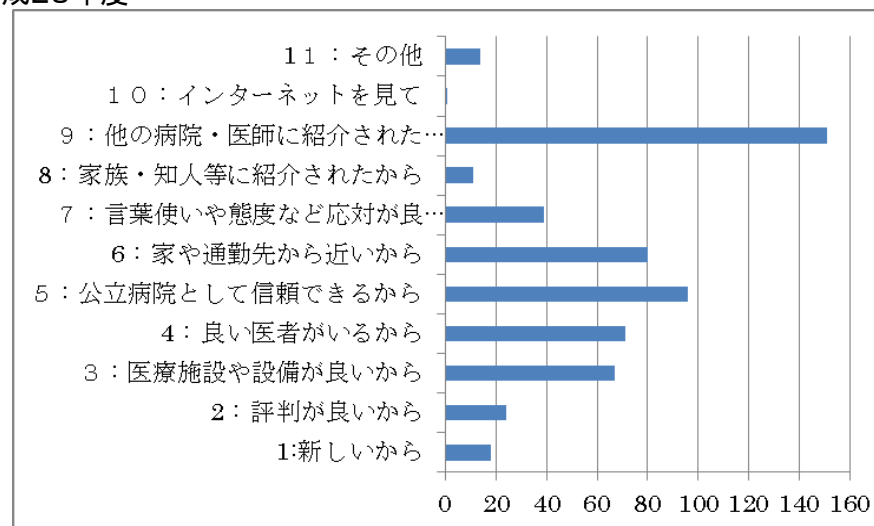
問1 あなたが当院を受診した理由について

複数回答可		回答数	割合
1	新しいから	13	2.30%
2	医療施設や設備が良いから	60	10.60%
3	公立病院として信頼できるから	88	15.55%
4	言葉使いや態度など対応が良いから	45	7.95%
5	他の病院・医師に紹介されたから	148	26.15%
6	評判が良いから	23	4.06%
7	良い医者がいるから	72	12.72%
8	家や通勤先から近いから	68	12.01%
9	家族・知人に紹介されたから	11	1.94%
10	インターネットを見て	1	0.18%
11	その他	37	6.54%

平成29年度



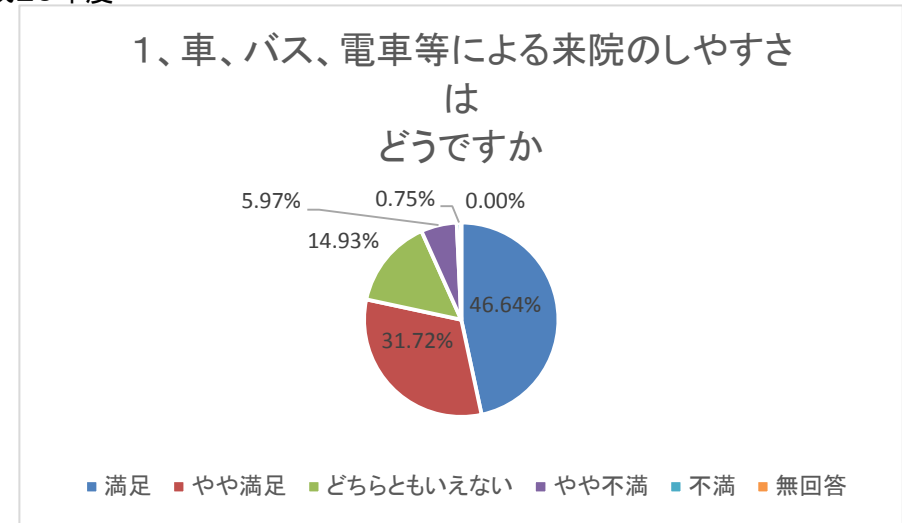
平成28年度



問2 施設面の満足度について

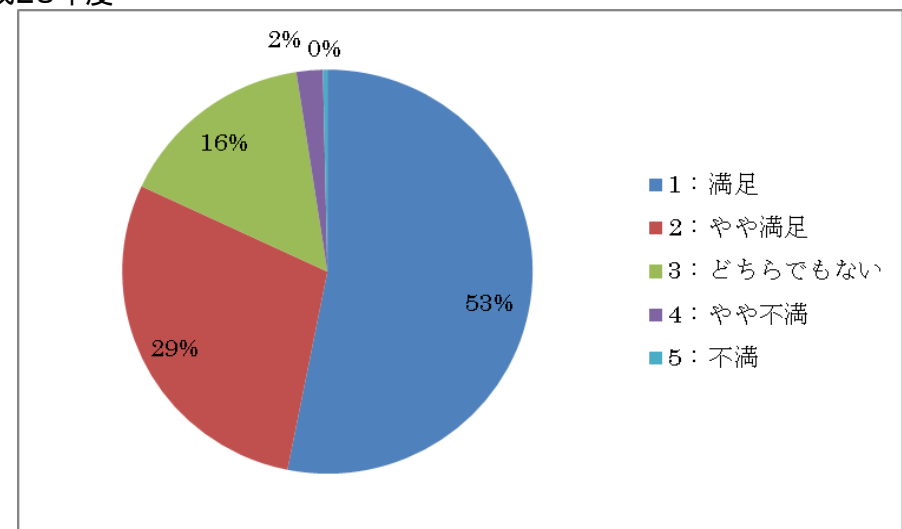
1、車、バス、電車等による来院のしやすさは どうですか		回答数	割合
1	満足	125	46.64%
2	やや満足	85	31.72%
3	どちらともいえない	40	14.93%
4	やや不満	16	5.97%
5	不満	2	0.75%
0	無回答	47	-

平成29年度



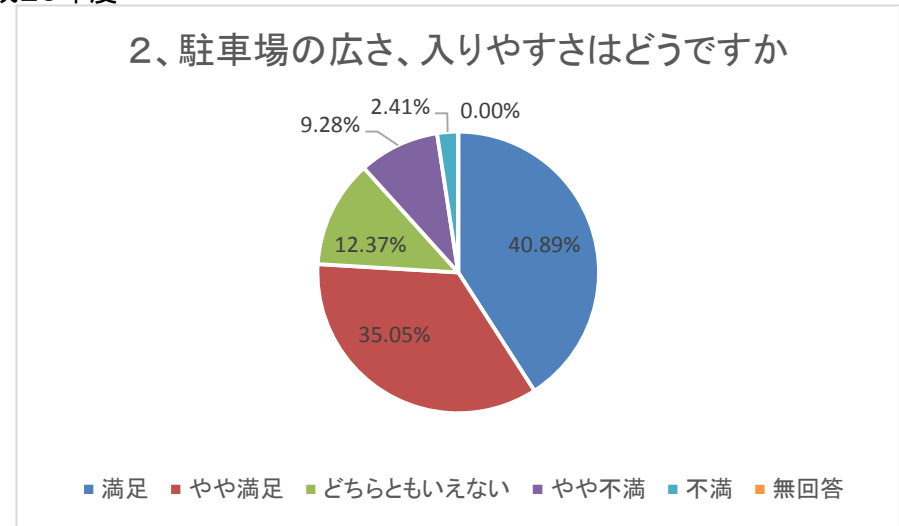
	前年比	当年度	前年度
1	-6.36%	46.64%	53.00%
2	2.72%	31.72%	29.00%
3	-1.07%	14.93%	16.00%
4	3.97%	5.97%	2.00%
5	0.75%	0.75%	0.00%

平成28年度



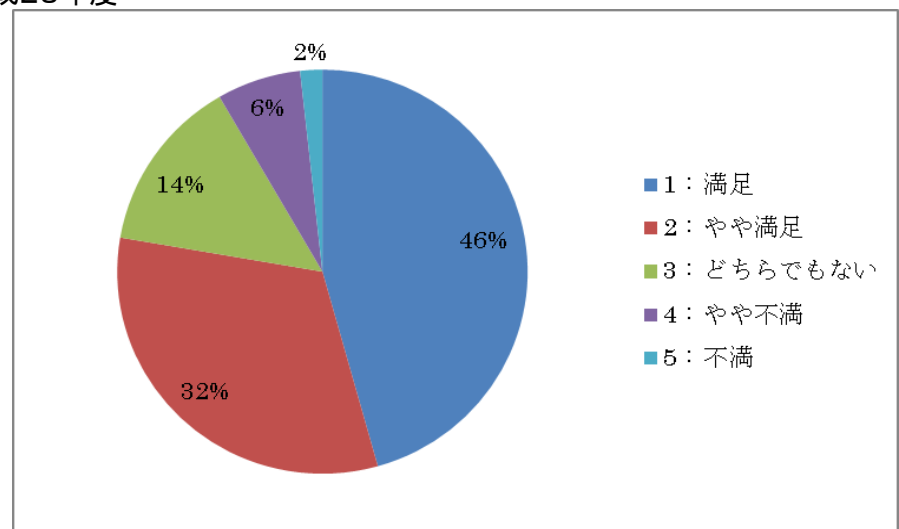
平成29年度

2、駐車場の広さ、入りやすさはどうですか		回答数	割合
1	満足	119	40.89%
2	やや満足	102	35.05%
3	どちらともいえない	36	12.37%
4	やや不満	27	9.28%
5	不満	7	2.41%
0	無回答	24	-



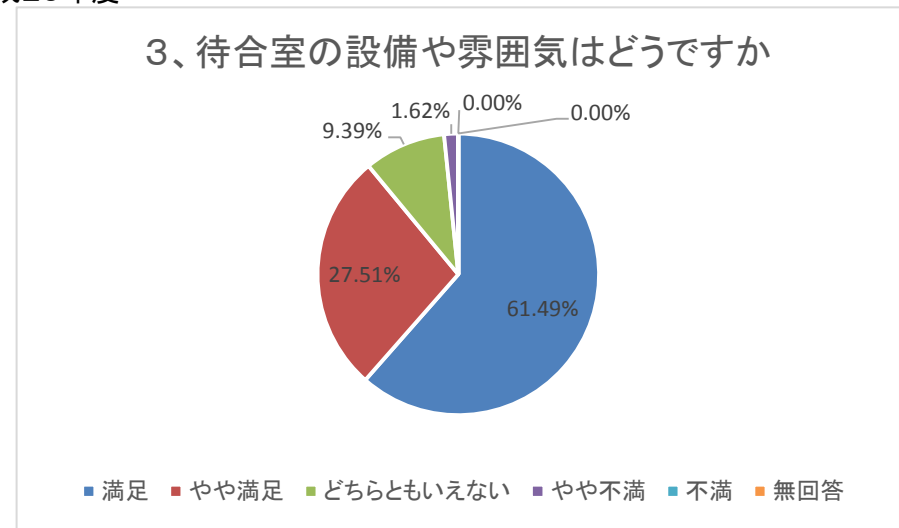
平成28年度

	前年比	当年度	前年度
1	-5.11%	40.89%	46.00%
2	3.05%	35.05%	32.00%
3	-1.63%	12.37%	14.00%
4	3.28%	9.28%	6.00%
5	0.41%	2.41%	2.00%



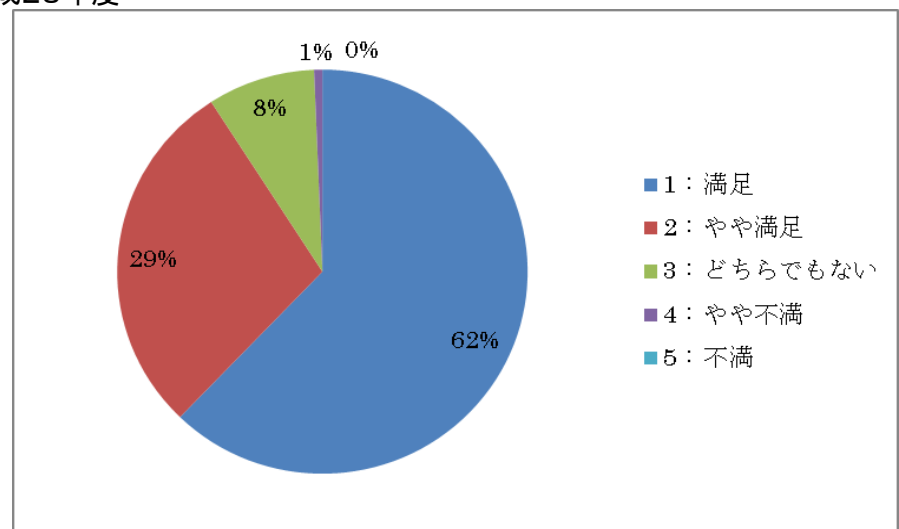
平成29年度

3、待合室の設備や雰囲気はどうですか		回答数	割合
1	満足	190	61.49%
2	やや満足	85	27.51%
3	どちらともいえない	29	9.39%
4	やや不満	5	1.62%
5	不満	0	0.00%
0	無回答	6	-



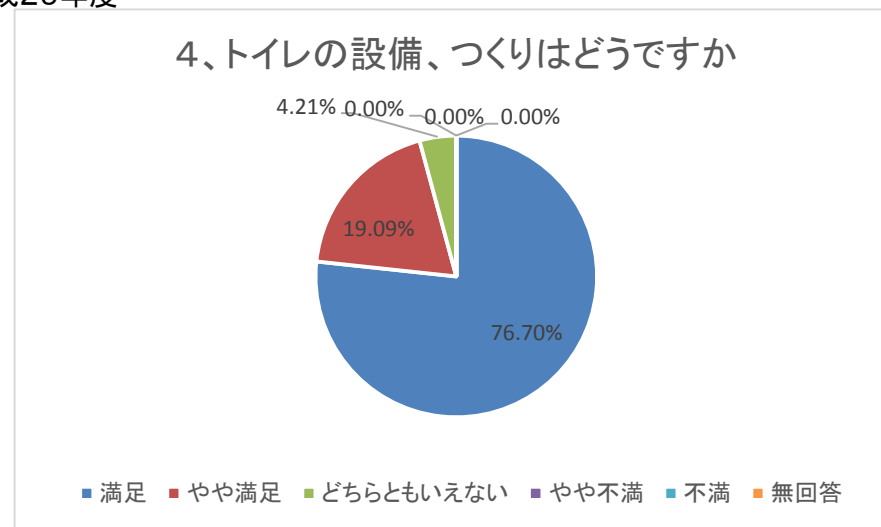
平成28年度

	前年比	当年度	前年度
1	-0.51%	61.49%	62.00%
2	-1.49%	27.51%	29.00%
3	1.39%	9.39%	8.00%
4	0.62%	1.62%	1.00%
5	0.00%	0.00%	0.00%



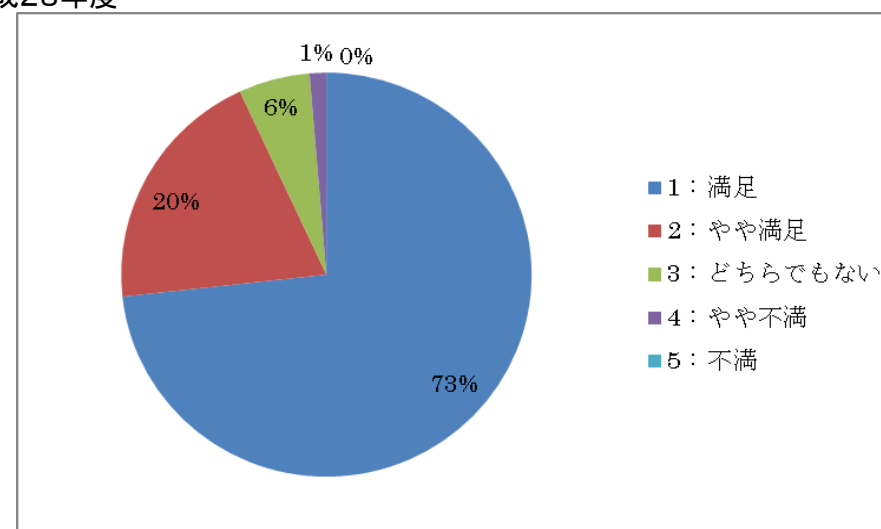
平成29年度

4、トイレの設備、つくりはどうですか		回答数	割合
1	満足	237	76.70%
2	やや満足	59	19.09%
3	どちらともいえない	13	4.21%
4	やや不満	0	0.00%
5	不満	0	0.00%
0	無回答	6	-



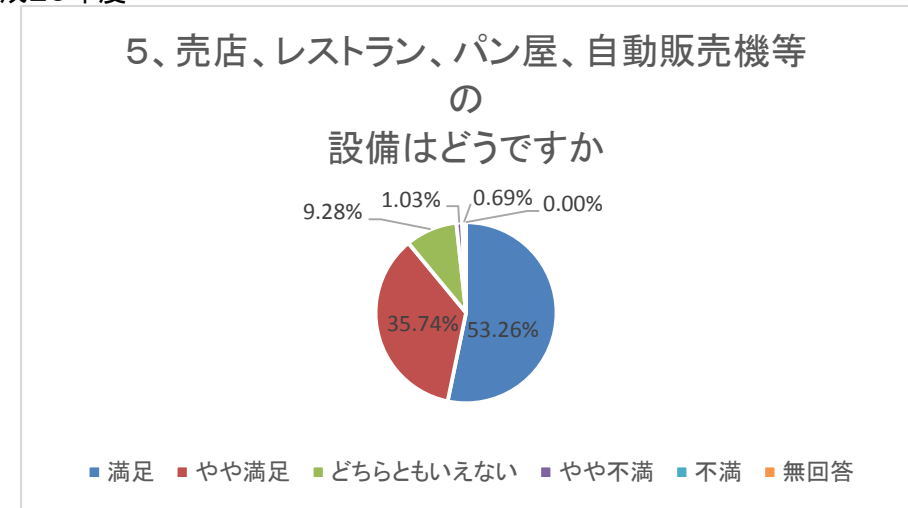
平成28年度

	前年比	当年度	前年度
1		76.70%	73.00%
2	3.70%	19.09%	20.00%
3	-0.91%	4.21%	6.00%
4	-1.79%	0.00%	1.00%
5	-1.00%	0.00%	0.00%



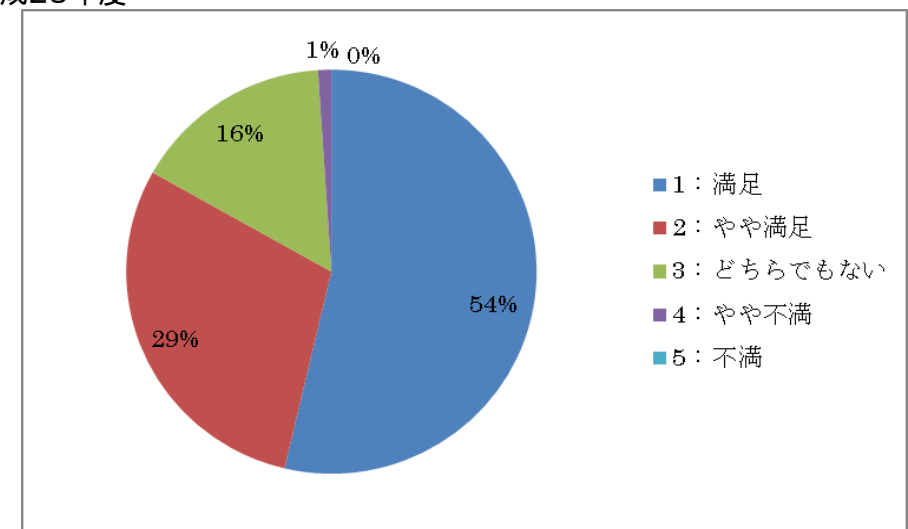
平成29年度

5、売店、レストラン、パン屋、自動販売機等の設備はどうか		回答数	割合
1	満足	155	53.26%
2	やや満足	104	35.74%
3	どちらともいえない	27	9.28%
4	やや不満	3	1.03%
5	不満	2	0.69%
0	無回答	24	-



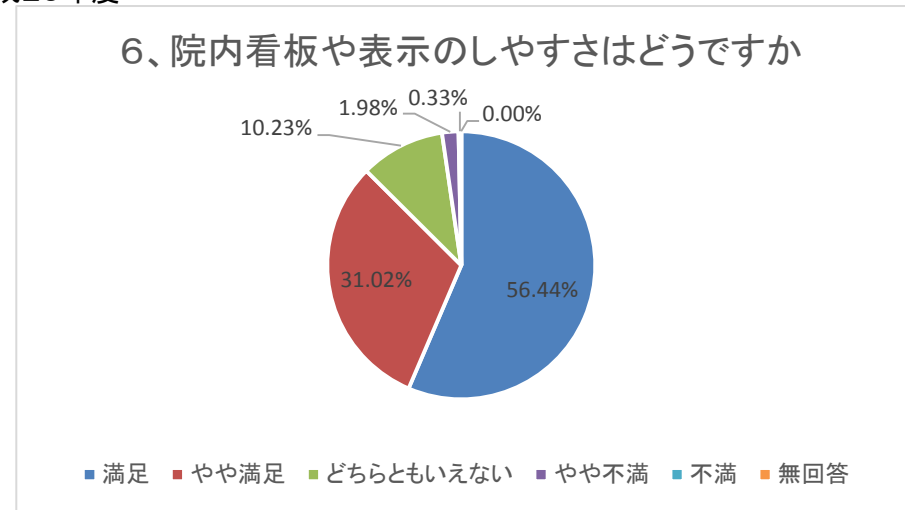
平成28年度

	前年比	当年度	前年度
1	-0.74%	53.26%	54.00%
2	6.74%	35.74%	29.00%
3	-6.72%	9.28%	16.00%
4	0.03%	1.03%	1.00%
5	0.69%	0.69%	0.00%



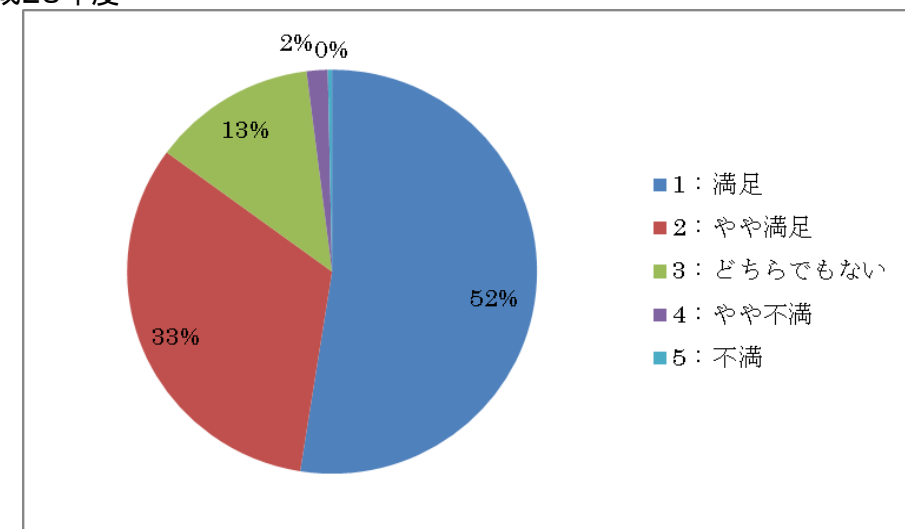
平成29年度

6、院内看板や表示のしやすさはどうですか		回答数	割合
1	満足	171	56.44%
2	やや満足	94	31.02%
3	どちらともいえない	31	10.23%
4	やや不満	6	1.98%
5	不満	1	0.33%
0	無回答	12	-



平成28年度

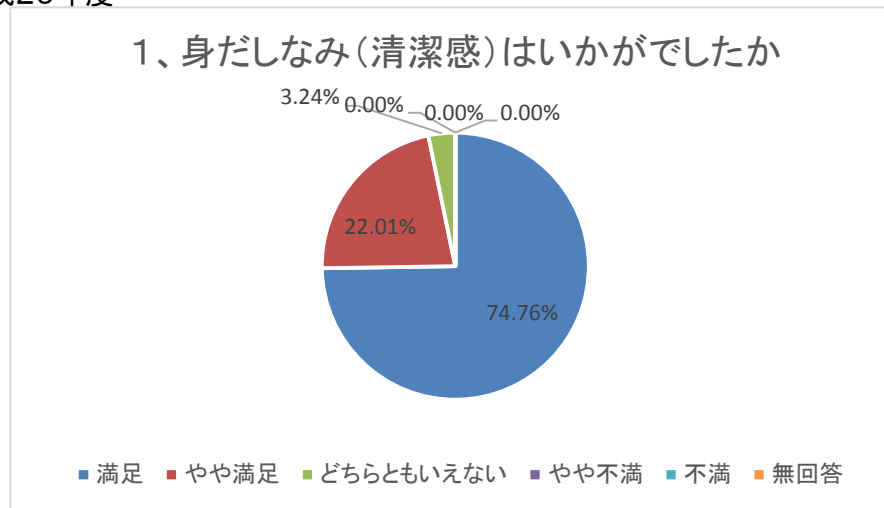
	前年比	当年度	前年度
1	4.44%	56.44%	52.00%
2	-1.98%	31.02%	33.00%
3	-2.77%	10.23%	13.00%
4	-0.02%	1.98%	2.00%
5	0.33%	0.33%	0.00%



問3 職員の接遇について
 ≪総合受付や会計の対応について≫

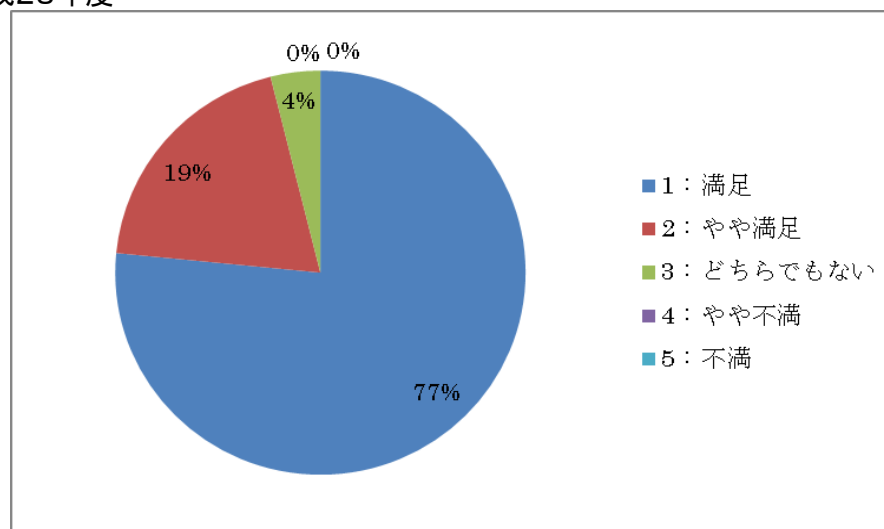
1、身だしなみ(清潔感)はいかがでしたか		回答数	割合
1	満足	231	74.76%
2	やや満足	68	22.01%
3	どちらともいえない	10	3.24%
4	やや不満	0	0.00%
5	不満	0	0.00%
0	無回答	6	-

平成29年度



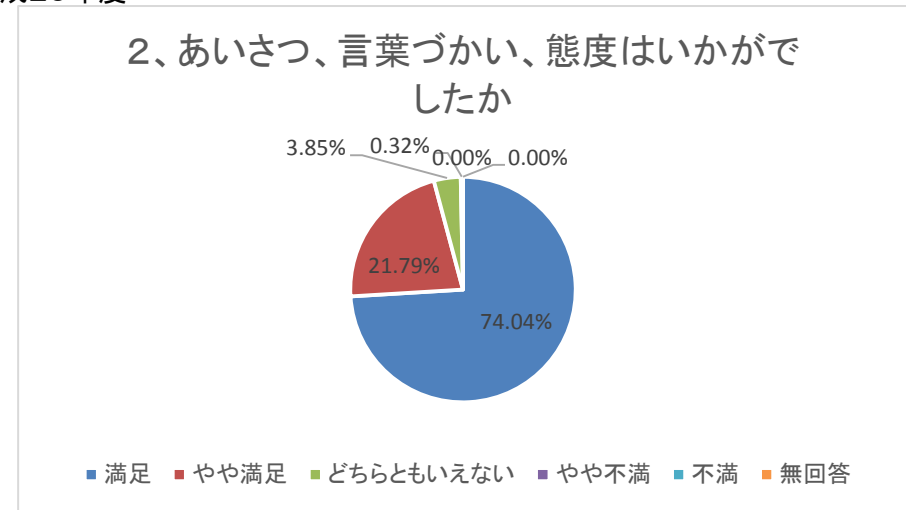
	前年比	当年度	前年度
1	-2.24%	74.76%	77.00%
2	3.01%	22.01%	19.00%
3	-0.76%	3.24%	4.00%
4	0.00%	0.00%	0.00%
5	0.00%	0.00%	0.00%

平成28年度



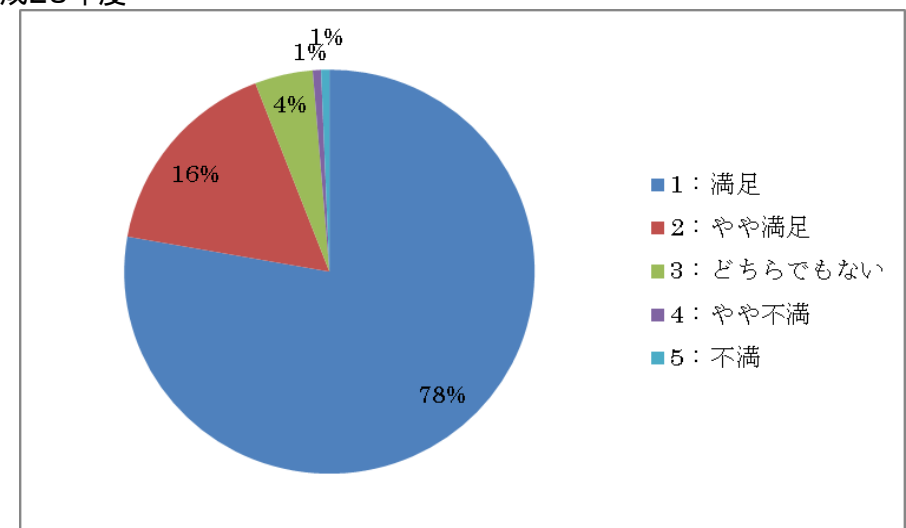
平成29年度

2、あいさつ、言葉づかい、態度はいかがでしたか		回答数	割合
1	満足	231	74.04%
2	やや満足	68	21.79%
3	どちらともいえない	12	3.85%
4	やや不満	1	0.32%
5	不満	0	0.00%
0	無回答	3	-



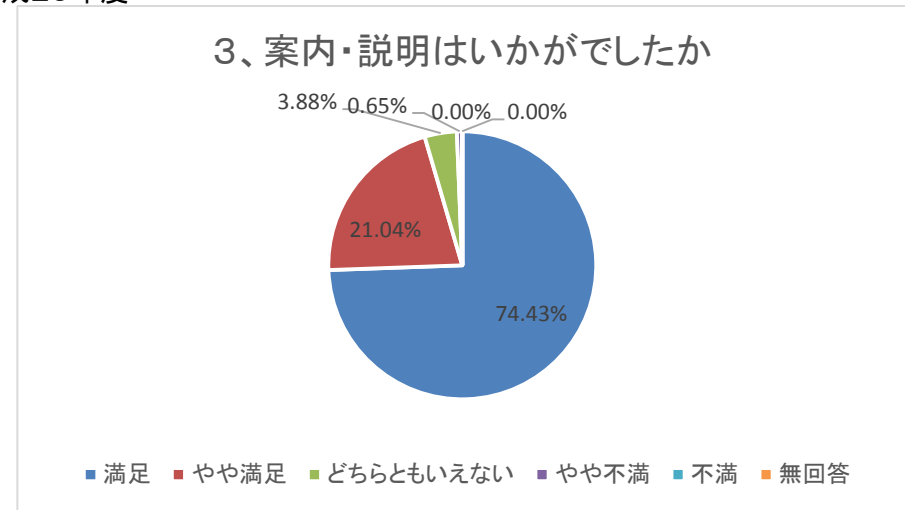
平成28年度

	前年比	当年度	前年度
1	-3.96%	74.04%	78.00%
2	5.79%	21.79%	16.00%
3	-0.15%	3.85%	4.00%
4	-0.68%	0.32%	1.00%
5	-1.00%	0.00%	1.00%



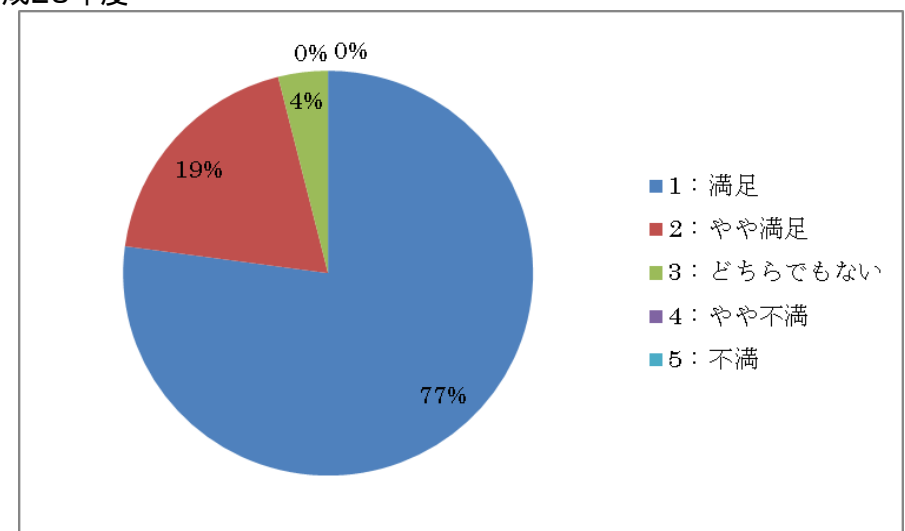
平成29年度

3、案内・説明はいかがでしたか		回答数	割合
1	満足	230	74.43%
2	やや満足	65	21.04%
3	どちらともいえない	12	3.88%
4	やや不満	2	0.65%
5	不満	0	0.00%
0	無回答	6	-



平成28年度

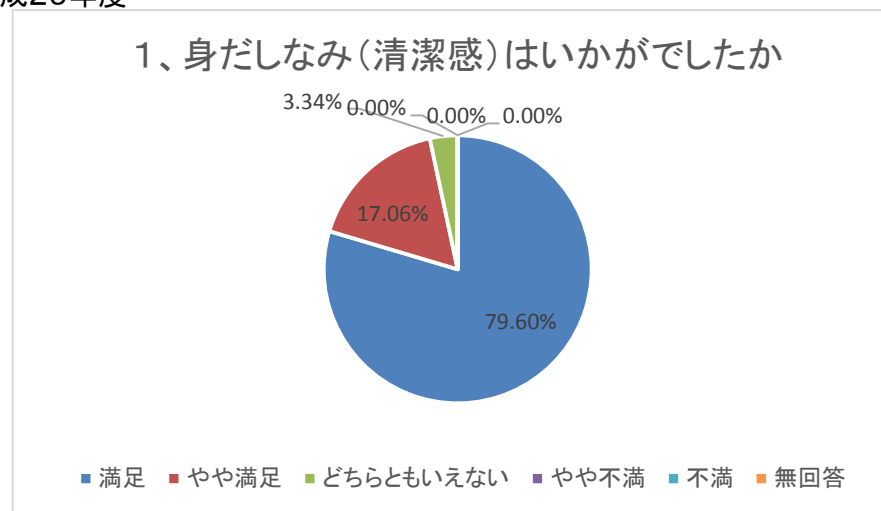
	前年比	当年度	前年度
1	-2.57%	74.43%	77.00%
2	2.04%	21.04%	19.00%
3	-0.12%	3.88%	4.00%
4	0.65%	0.65%	0.00%
5	0.00%	0.00%	0.00%



《各科診療受付の対応について》

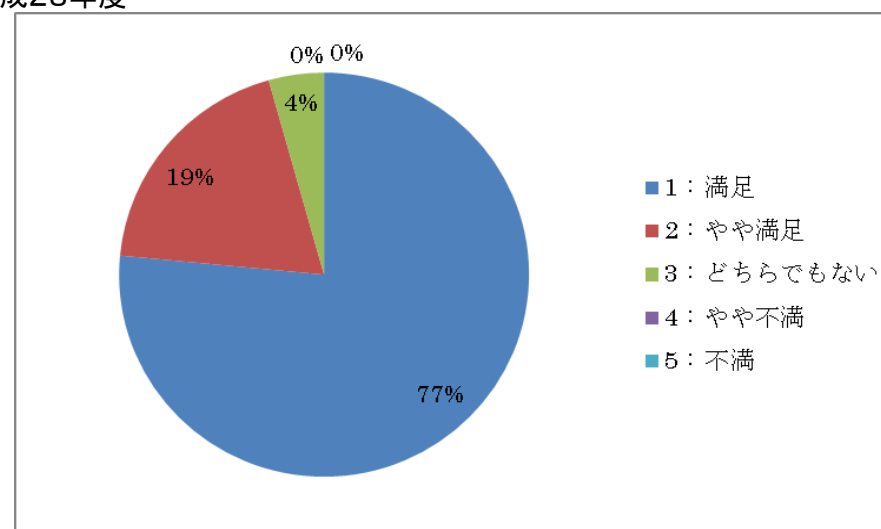
1、身だしなみ(清潔感)はいかがでしたか		回答数	割合
1	満足	238	79.60%
2	やや満足	51	17.06%
3	どちらともいえない	10	3.34%
4	やや不満	0	0.00%
5	不満	0	0.00%
0	無回答	16	-

平成29年度



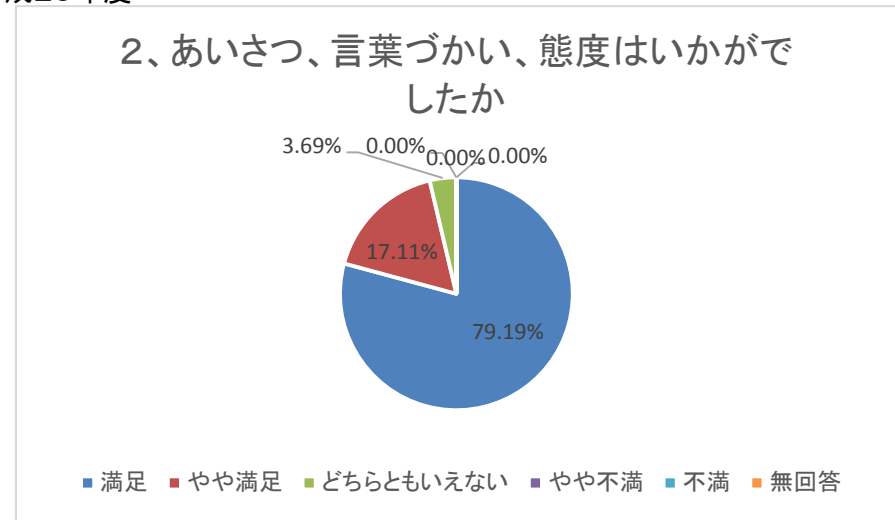
	前年比	当年度	前年度
1	2.60%	79.60%	77.00%
2	-1.94%	17.06%	19.00%
3	-0.66%	3.34%	4.00%
4	0.00%	0.00%	0.00%
5	0.00%	0.00%	0.00%

平成28年度



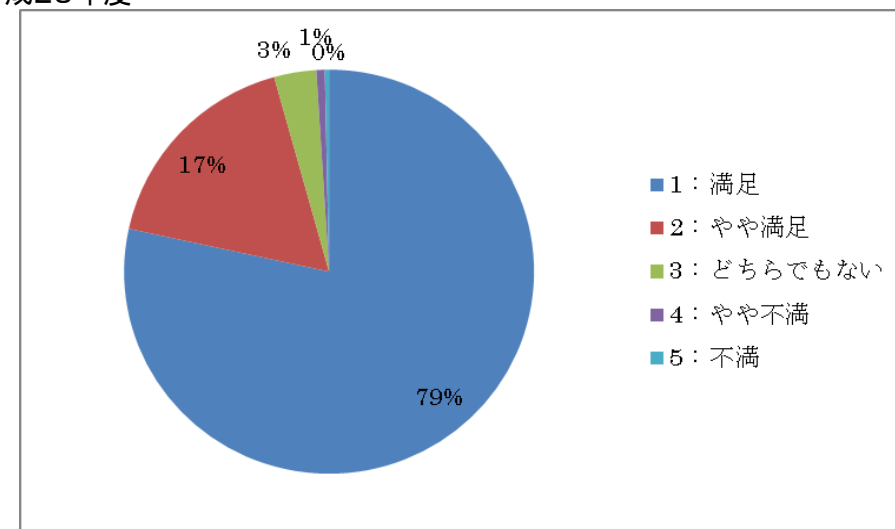
平成29年度

2、あいさつ、言葉づかい、態度はいかがでしたか		回答数	割合
1	満足	236	79.19%
2	やや満足	51	17.11%
3	どちらともいえない	11	3.69%
4	やや不満	0	0.00%
5	不満	0	0.00%
0	無回答	17	-



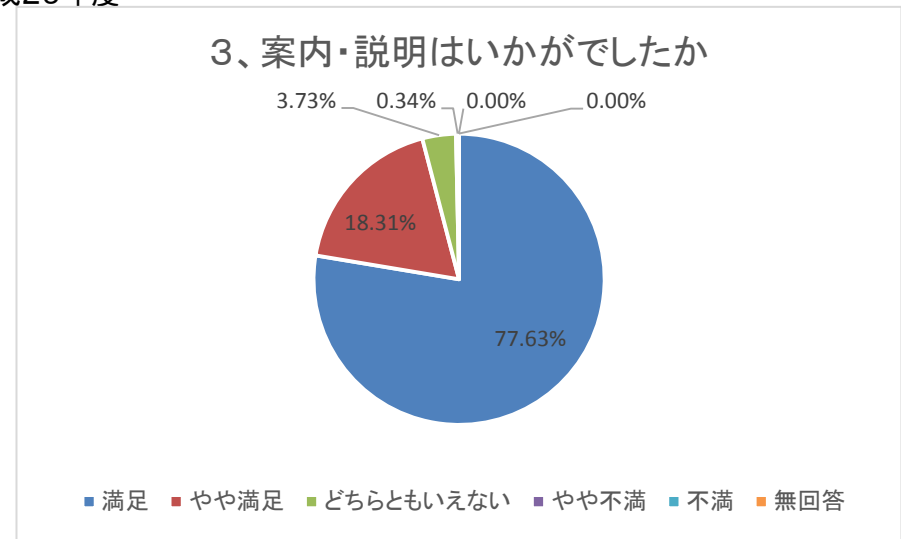
平成28年度

	前年比	当年度	前年度
1	0.19%	79.19%	79.00%
2	0.11%	17.11%	17.00%
3	0.69%	3.69%	3.00%
4	-1.00%	0.00%	1.00%
5	0.00%	0.00%	0.00%



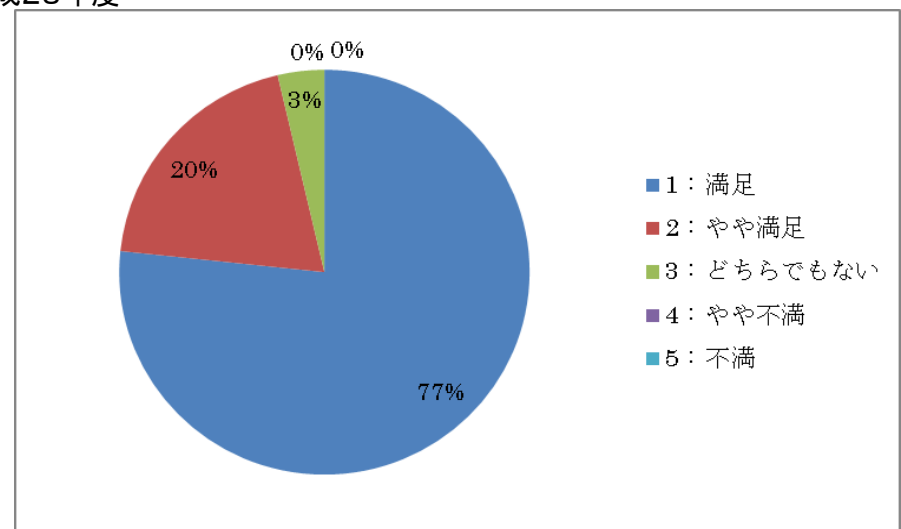
3、案内・説明はいかがでしたか		回答数	割合
1	満足	229	77.63%
2	やや満足	54	18.31%
3	どちらともいえない	11	3.73%
4	やや不満	1	0.34%
5	不満	0	0.00%
0	無回答	20	-

平成29年度



	前年比	当年度	前年度
1	0.63%	77.63%	77.00%
2	-1.69%	18.31%	20.00%
3	0.73%	3.73%	3.00%
4	0.34%	0.34%	0.00%
5	0.00%	0.00%	0.00%

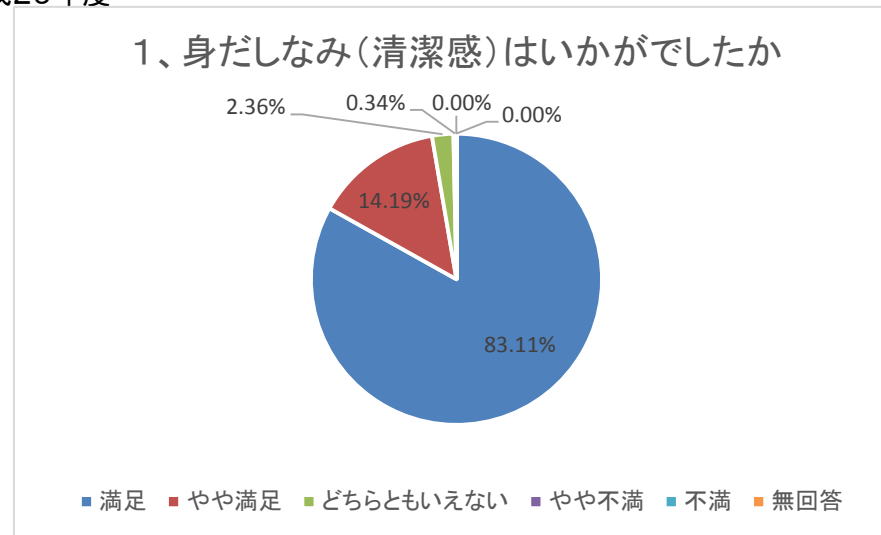
平成28年度



《外来医師の対応について》

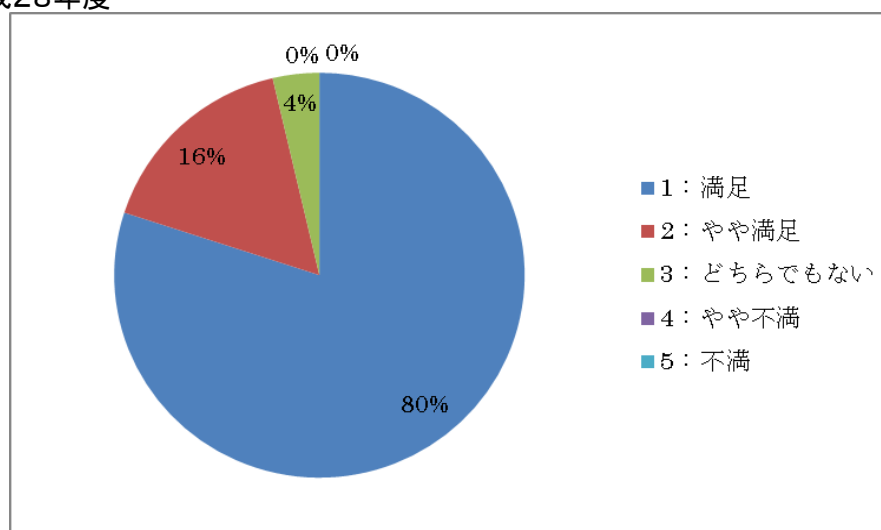
1、身だしなみ(清潔感)はいかがでしたか		回答数	割合
1	満足	246	83.11%
2	やや満足	42	14.19%
3	どちらともいえない	7	2.36%
4	やや不満	1	0.34%
5	不満	0	0.00%
0	無回答	19	-

平成29年度



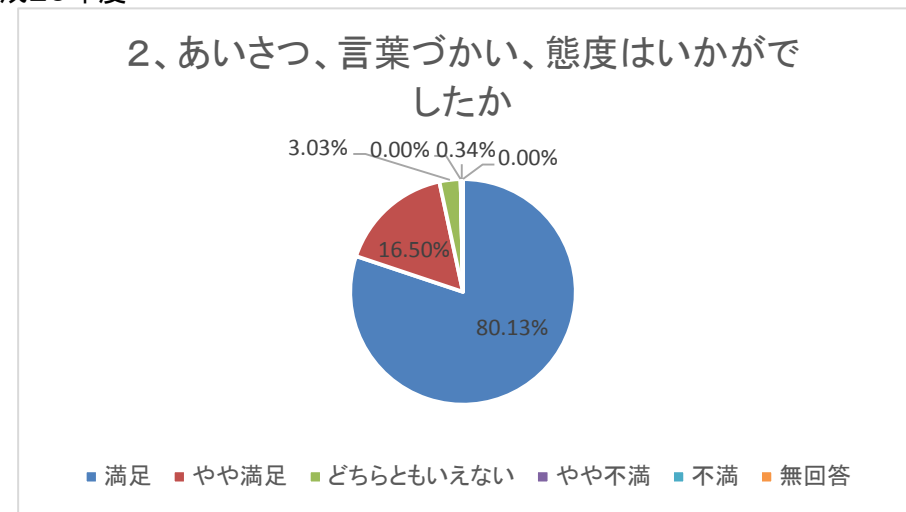
	前年比	当年度	前年度
1	3.11%	83.11%	80.00%
2	-1.81%	14.19%	16.00%
3	-1.64%	2.36%	4.00%
4	0.34%	0.34%	0.00%
5	0.00%	0.00%	0.00%

平成28年度



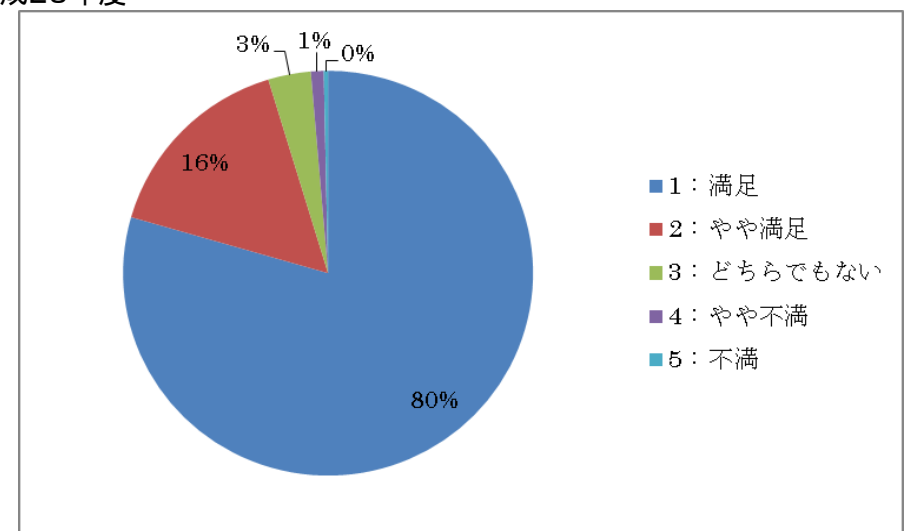
平成29年度

2、あいさつ、言葉づかい、態度はいかがでしたか		回答数	割合
1	満足	238	80.13%
2	やや満足	49	16.50%
3	どちらともいえない	9	3.03%
4	やや不満	0	0.00%
5	不満	1	0.34%
0	無回答	18	-



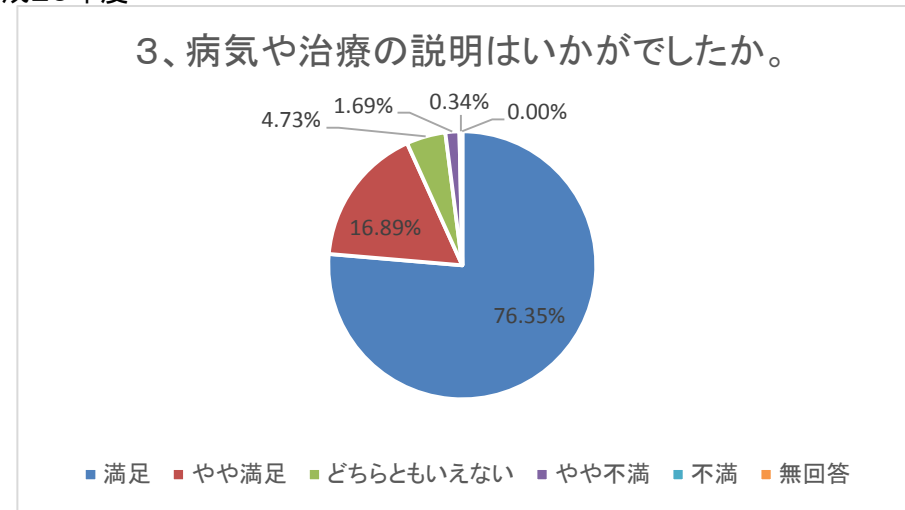
平成28年度

前年比	当年度	前年度
1	80.13%	80.00%
2	16.50%	16.00%
3	3.03%	3.00%
4	0.00%	1.00%
5	0.34%	0.00%



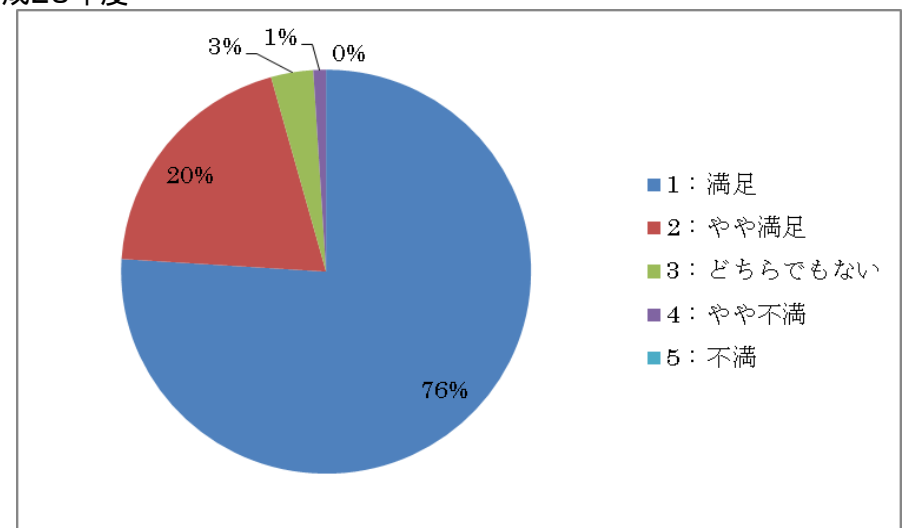
平成29年度

3、病気や治療の説明はいかがでしたか。		回答数	割合
1	満足	226	76.35%
2	やや満足	50	16.89%
3	どちらともいえない	14	4.73%
4	やや不満	5	1.69%
5	不満	1	0.34%
0	無回答	19	-



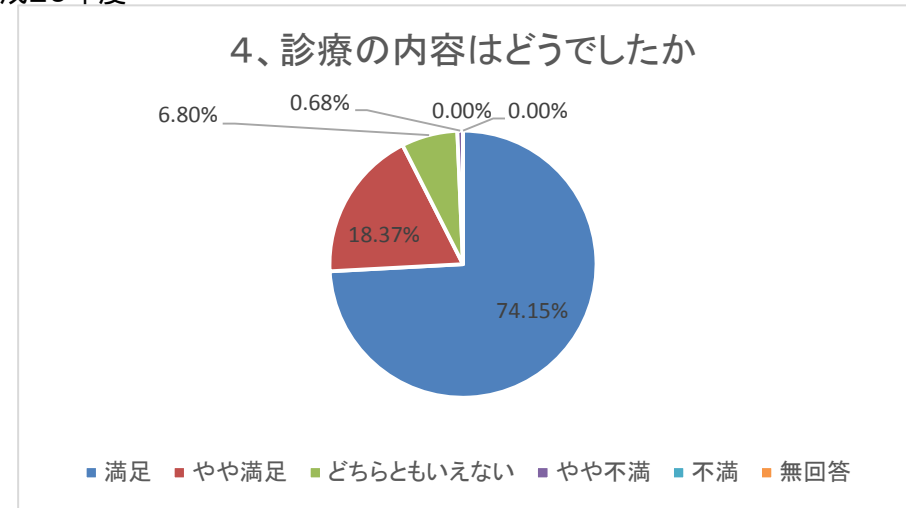
平成28年度

	前年比	当年度	前年度
1	0.35%	76.35%	76.00%
2	-3.11%	16.89%	20.00%
3	1.73%	4.73%	3.00%
4	0.69%	1.69%	1.00%
5	0.34%	0.34%	0.00%



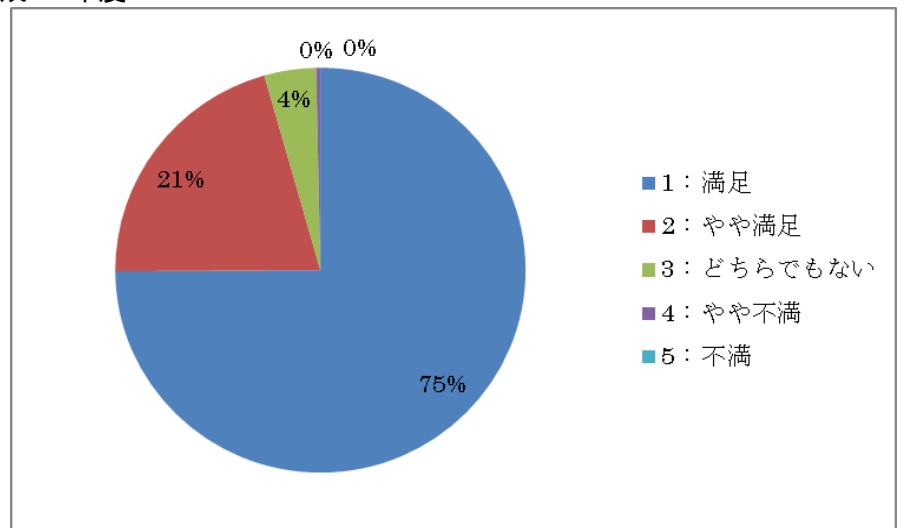
平成29年度

4、診療の内容はどうでしたか		回答数	割合
1	満足	218	74.15%
2	やや満足	54	18.37%
3	どちらともいえない	20	6.80%
4	やや不満	2	0.68%
5	不満	0	0.00%
0	無回答	20	-



平成28年度

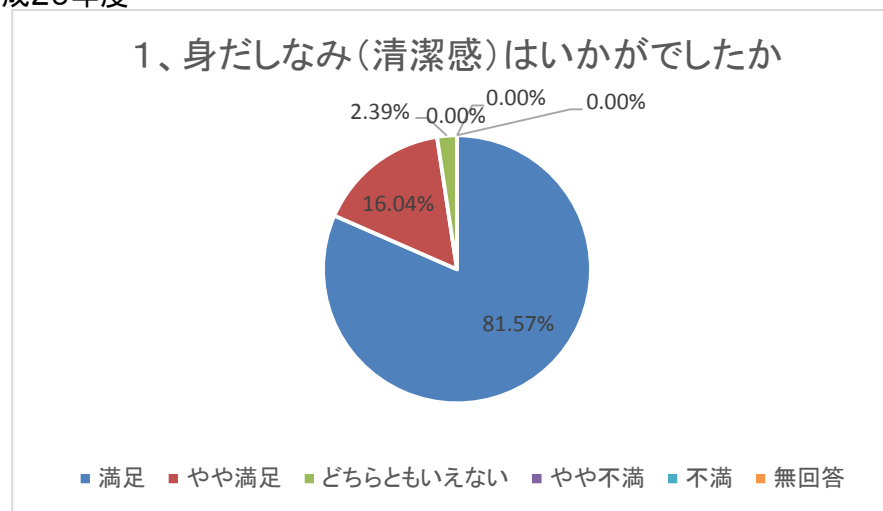
	前年比	当年度	前年度
1	-0.85%	74.15%	75.00%
2	-2.63%	18.37%	21.00%
3	2.80%	6.80%	4.00%
4	0.68%	0.68%	0.00%
5	0.00%	0.00%	0.00%



《外来看護師の対応について》

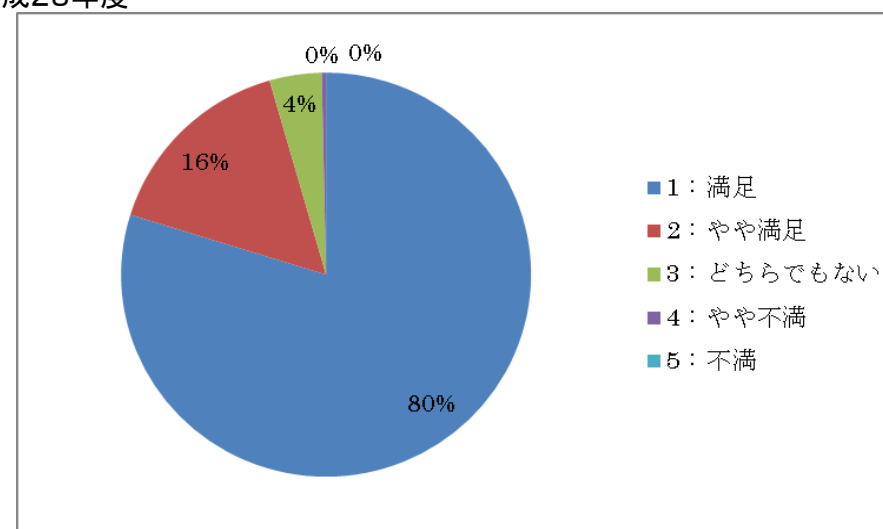
1、身だしなみ(清潔感)はいかがでしたか		回答数	割合
1	満足	239	81.57%
2	やや満足	47	16.04%
3	どちらともいえない	7	2.39%
4	やや不満	0	0.00%
5	不満	0	0.00%
0	無回答	22	-

平成29年度



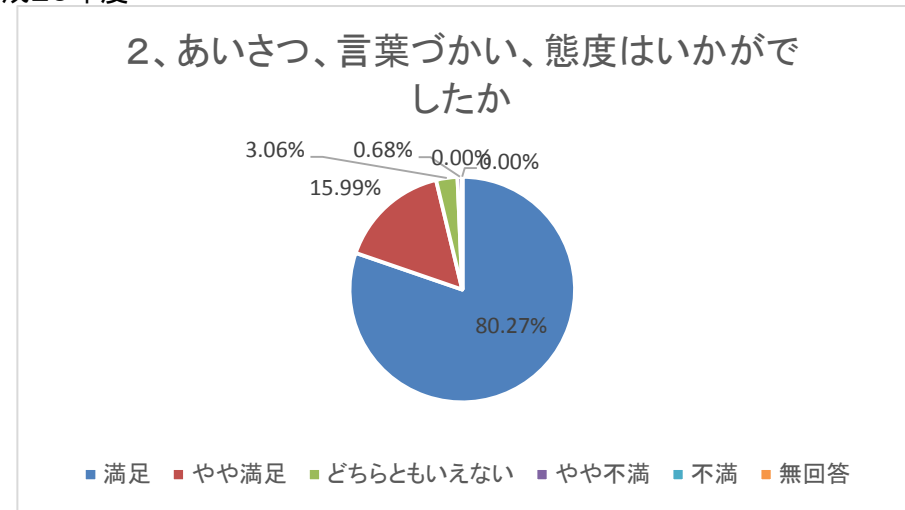
	前年比	当年度	前年度
1	1.57%	81.57%	80.00%
2	0.04%	16.04%	16.00%
3	-1.61%	2.39%	4.00%
4	0.00%	0.00%	0.00%
5	0.00%	0.00%	0.00%

平成28年度



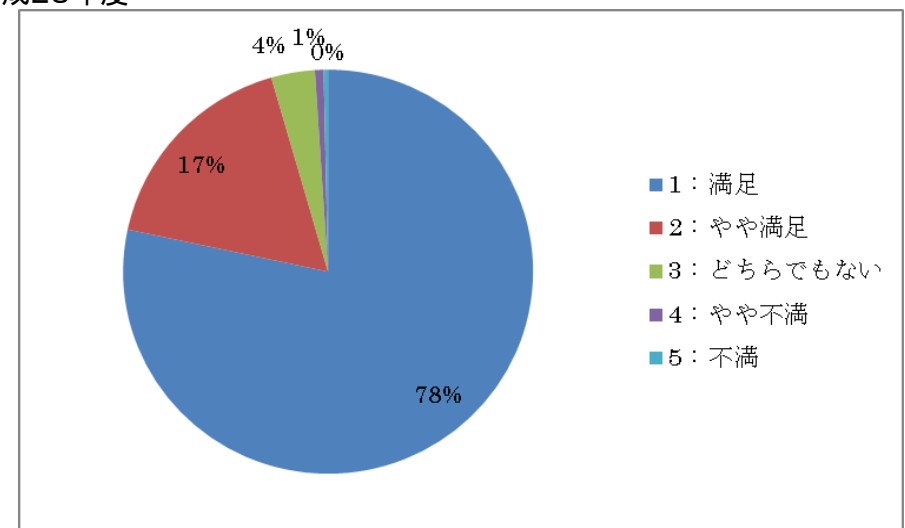
平成29年度

2、あいさつ、言葉づかい、態度はいかがでしたか		回答数	割合
1	満足	236	80.27%
2	やや満足	47	15.99%
3	どちらともいえない	9	3.06%
4	やや不満	2	0.68%
5	不満	0	0.00%
0	無回答	21	-



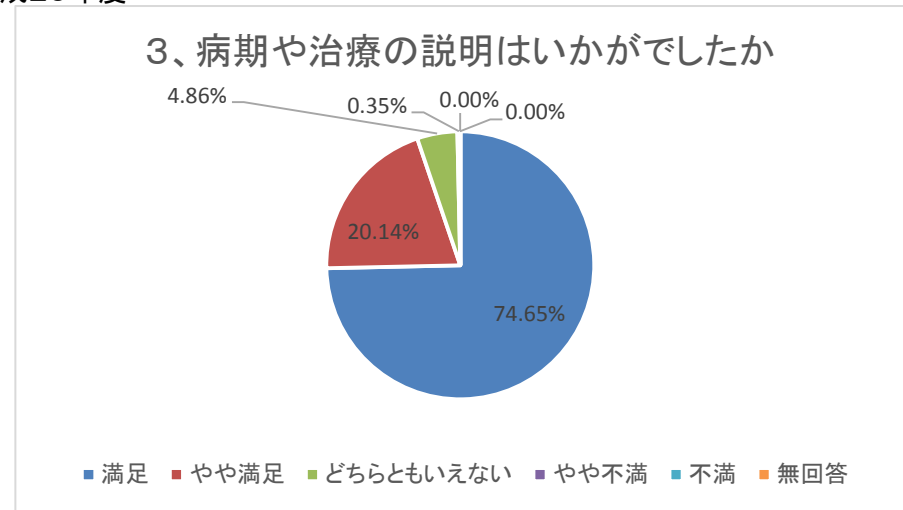
平成28年度

	前年比	当年度	前年度
1	2.27%	80.27%	78.00%
2	-1.01%	15.99%	17.00%
3	-0.94%	3.06%	4.00%
4	-0.32%	0.68%	1.00%
5	0.00%	0.00%	0.00%



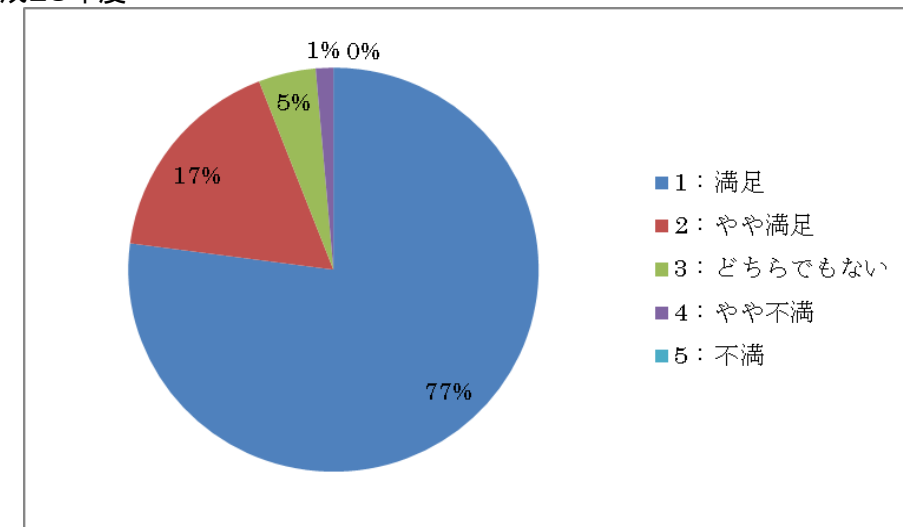
平成29年度

3、病期や治療の説明はいかがでしたか		回答数	割合
1	満足	215	74.65%
2	やや満足	58	20.14%
3	どちらともいえない	14	4.86%
4	やや不満	1	0.35%
5	不満	0	0.00%
0	無回答	27	-



平成28年度

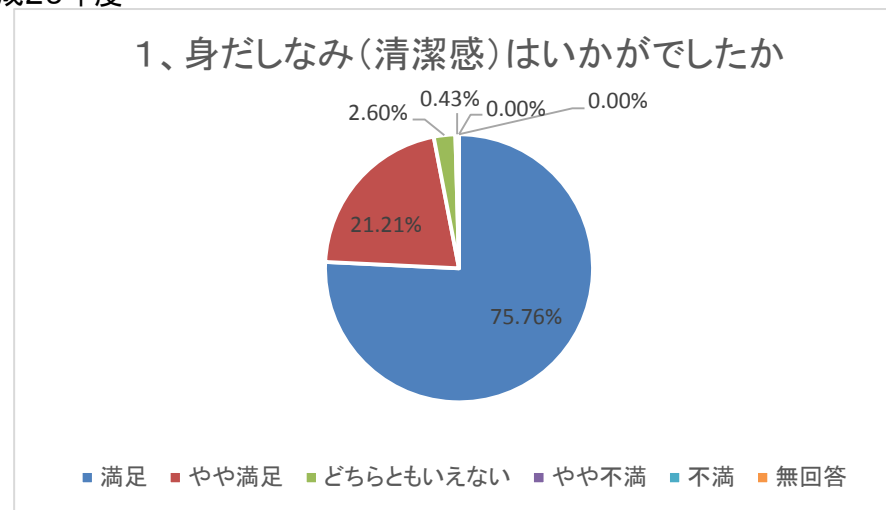
前年比		当年度	前年度
1	-2.35%	74.65%	77.00%
2	3.14%	20.14%	17.00%
3	-0.14%	4.86%	5.00%
4	-0.65%	0.35%	1.00%
5	0.00%	0.00%	0.00%



《その他(検査科、レントゲン検査、薬局)の対応について》

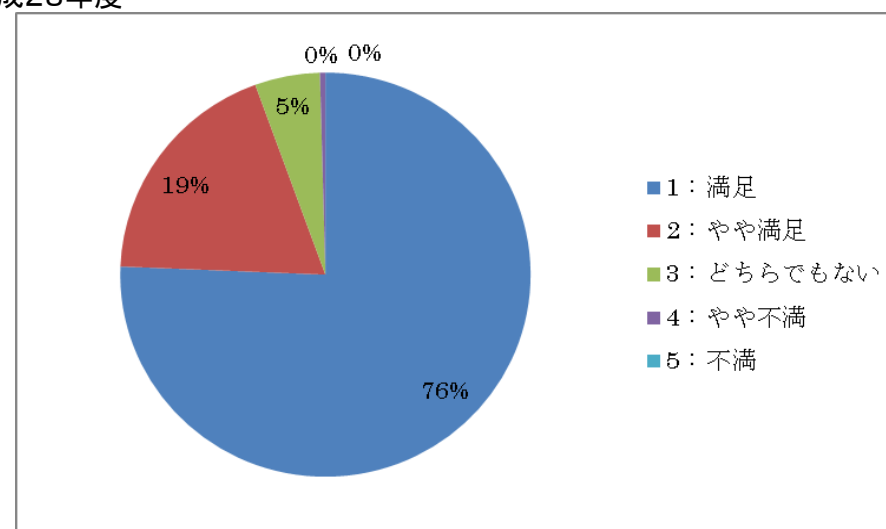
1、身だしなみ(清潔感)はいかがでしたか		回答数	割合
1	満足	175	75.76%
2	やや満足	49	21.21%
3	どちらともいえない	6	2.60%
4	やや不満	1	0.43%
5	不満	0	0.00%
0	無回答	84	-

平成29年度



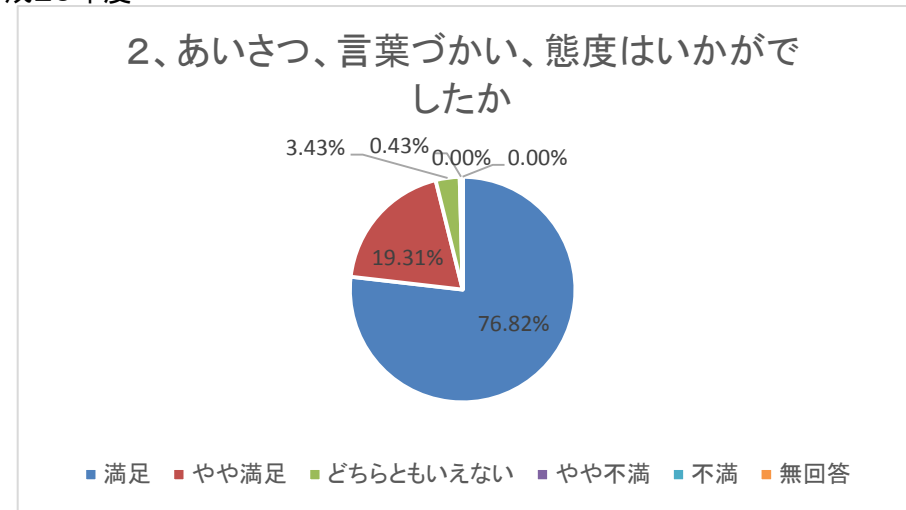
	前年比	当年度	前年度
1	-0.24%	75.76%	76.00%
2	2.21%	21.21%	19.00%
3	-2.40%	2.60%	5.00%
4	0.43%	0.43%	0.00%
5	0.00%	0.00%	0.00%

平成28年度



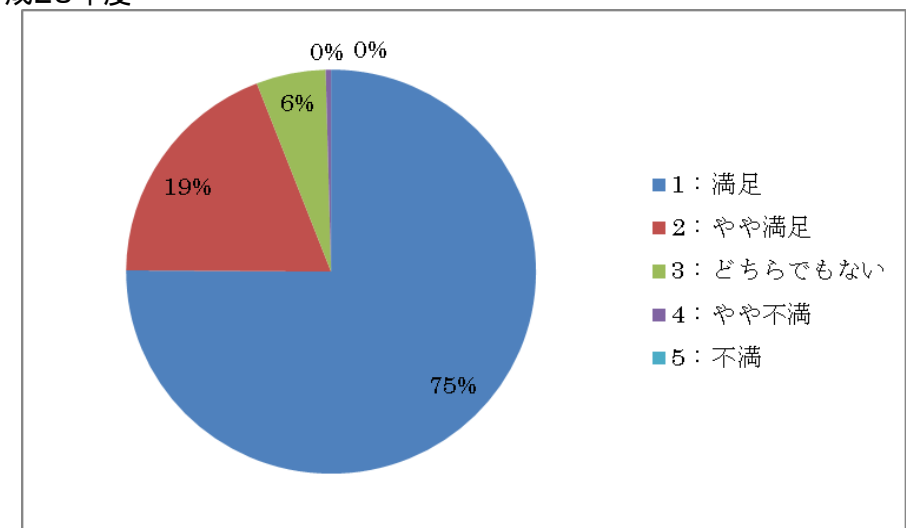
平成29年度

2、あいさつ、言葉づかい、態度はいかがでしたか		回答数	割合
1	満足	179	76.82%
2	やや満足	45	19.31%
3	どちらともいえない	8	3.43%
4	やや不満	1	0.43%
5	不満	0	0.00%
0	無回答	82	-



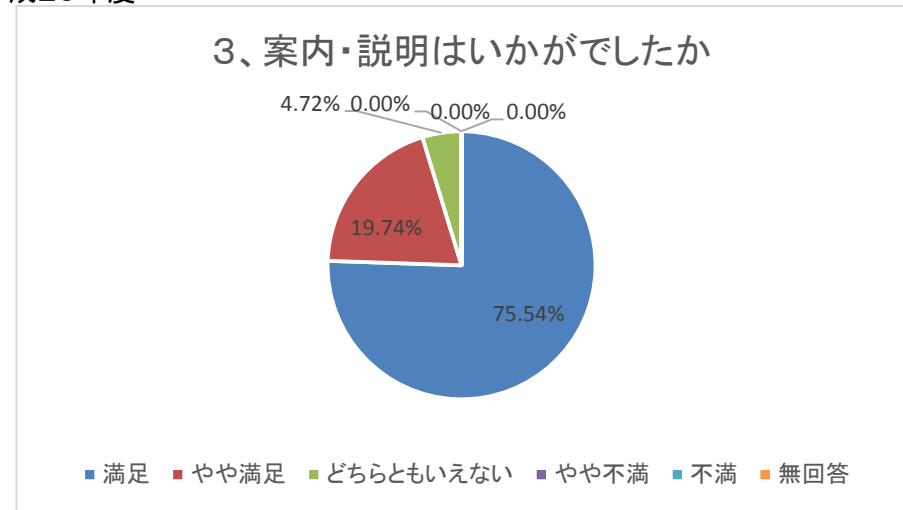
平成28年度

	前年比	当年度	前年度
1		76.82%	75.00%
2	1.82%	19.31%	19.00%
3	-2.57%	3.43%	6.00%
4	0.43%	0.43%	0.00%
5	0.00%	0.00%	0.00%



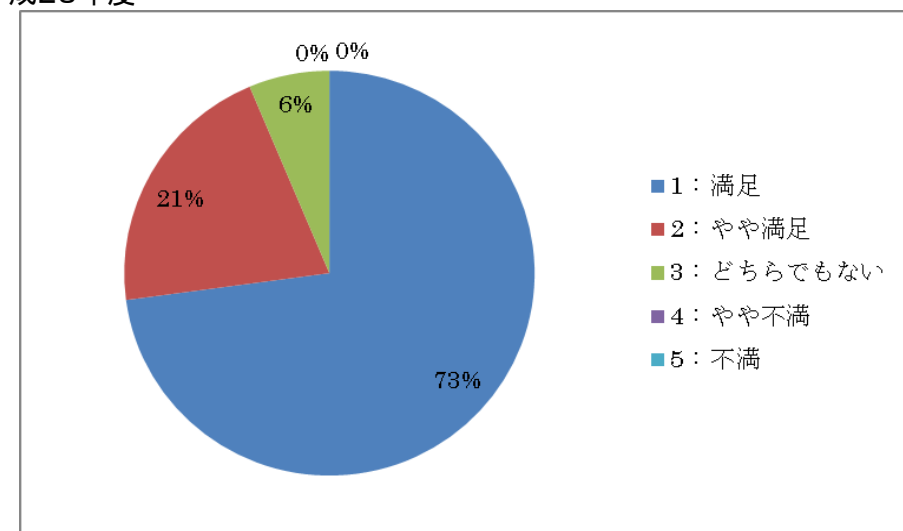
平成29年度

3、案内・説明はいかがでしたか		回答数	割合
1	満足	176	75.54%
2	やや満足	46	19.74%
3	どちらともいえない	11	4.72%
4	やや不満	0	0.00%
5	不満	0	0.00%
0	無回答	82	-



平成28年度

	前年比	当年度	前年度
1	2.54%	75.54%	73.00%
2	-1.26%	19.74%	21.00%
3	-1.28%	4.72%	6.00%
4	0.00%	0.00%	0.00%
5	0.00%	0.00%	0.00%



※その他ご意見ご感想

1	口腔外科は午後の診療がないので不満
2	H型のイス配置はよかった
3	まだあまり回数来ていないのでちょっと迷うことがあります
4	全てについて他の病院より良い。ありがとうございました。床に尿がついていることがある
5	病状説明について、文字で書いてもらいたい。入院している家族には駐車場代は無料にしてもらいたい
6	この前のDrはあまり病気について説明うけませんでしたので～説明をしていただくと患者はとても安心できます
7	現在看護師さんに対応してもらうことはないが、以前から看護師さんの態度は冷たく感じるが多かった
8	良いところはさらに向上できるようにお願いします
9	器具類を付けてコロコロ一人で院内を歩いているお年寄りの人に右往左往している人に引率してあげても
10	受付と受診のところが遠く、呼ばれたのがわからない時がある
11	時計がみづらい(エレベータの上)壁の色に入り込んでる
12	出来れば予約検査の金額を知らせてほしい。持ち物を少なくするためにどのくらい用意したらよいかわからない為。検査入院のとき国からの指導でエイズの検査を受けるようにいわれうなずいて、検査におうじたが血液をとるだけとって、あとは(結果)知らせてくれなかった。これは知らせてほしい。
13	駐車場出入り口のせまさが問題です
14	待ち時間が長い。今日は予約ではありませんので覚悟して来ましたので…重い病気の方には苦痛かもしれません
15	室井先生やさしくてよかった
16	受付から診療まで一寸長すぎる
17	子供の手術で入院しました。みなさんに良くしてもらえ安心して入院の日をすごせました。ありがとうございました。
18	手術の「マスイ」の効方をもっと確認して下さい！
19	高齢なので助かりました。ありがとうございました
20	是非小児科を再開して下さい。
21	紹介状がなくても見ていただける病院であってほしいです。お願い致します
22	他の病院かかっているにもかかわらず案内人の人がいろいろとそうだんになってくれてありがたかった
23	パン屋さんがもう少し早く開くといい(好きなパンメロンパン)
24	駐車場が少ないので一番困る。診療時間より駐車場をさがすのに時間何倍もかかる
25	よろしいです
26	障害者用駐車スペースがとおい。付添がないと一人では行けない。福祉がもう少し協力してくれるといい。行政は話を聞いてくれないから…