

# 1. 調査の概要

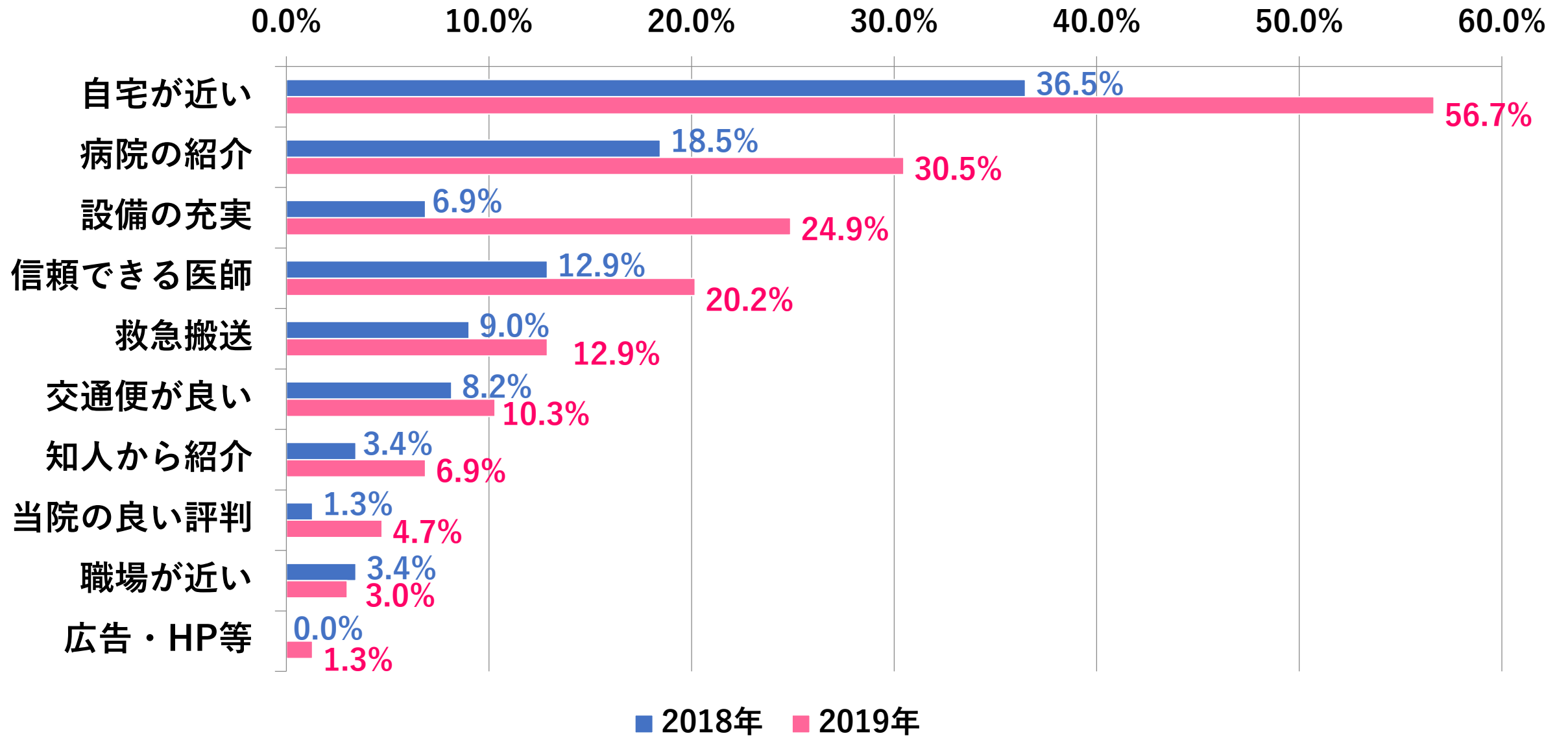
## ✓目的

より良い病院形成戦略を検討・立案する際の基礎資料として、外来患者の実態や当院への評価・満足度を把握し、問題点の改善や満足度の向上に役立てる。

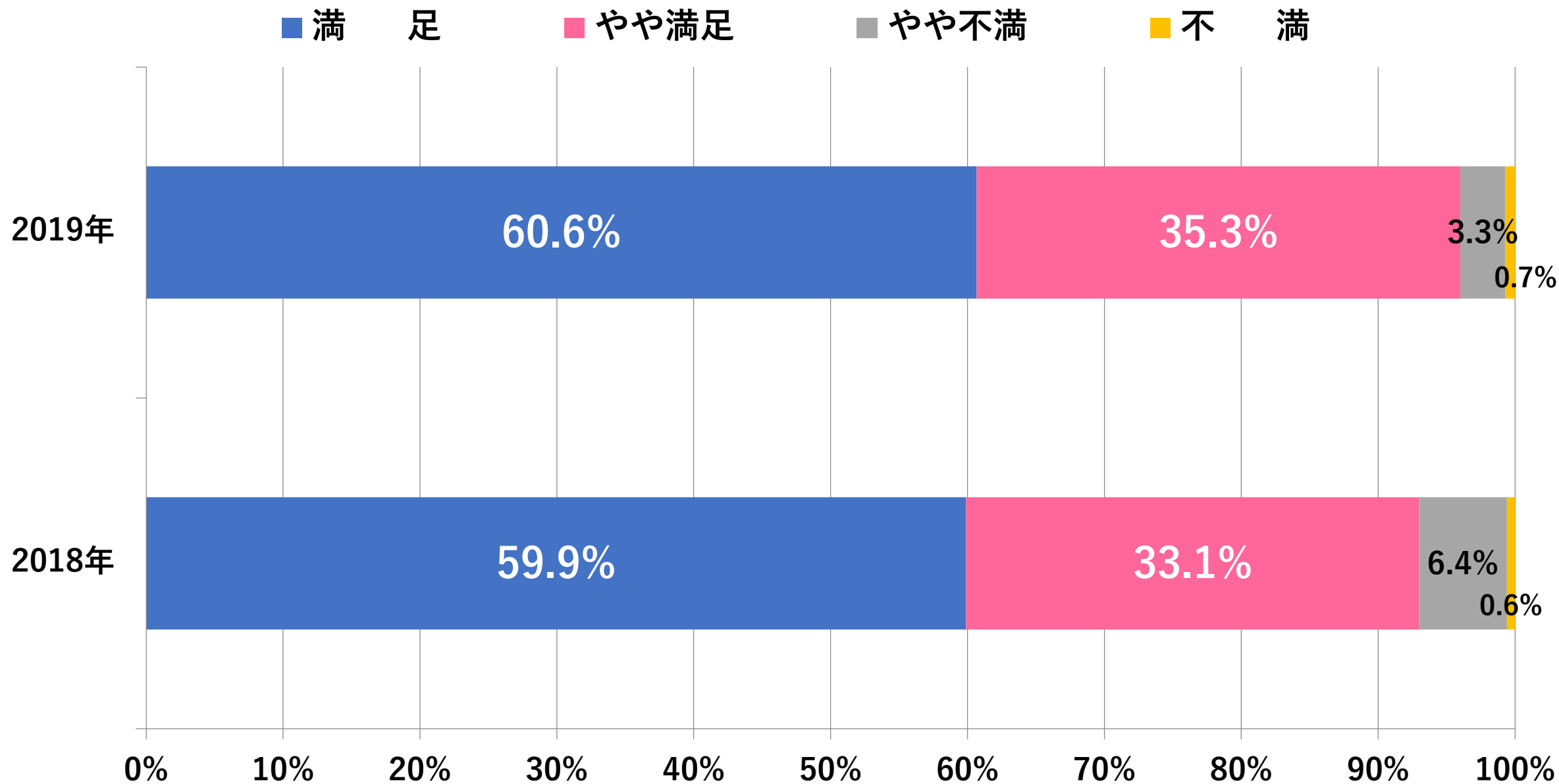
## ✓調査設計

- ①対象 診療時間内に受診された外来患者
- ②期間 令和元年7月22日（月）～7月28日（日）
- ③内容 対象者の属性、当院の選択理由、個別満足度、環境設備、待ち時間、自由意見など
- ④方法 受付時にアンケートを手渡し、記入後所定の箱に入れる

## 2-1 当院の選択理由

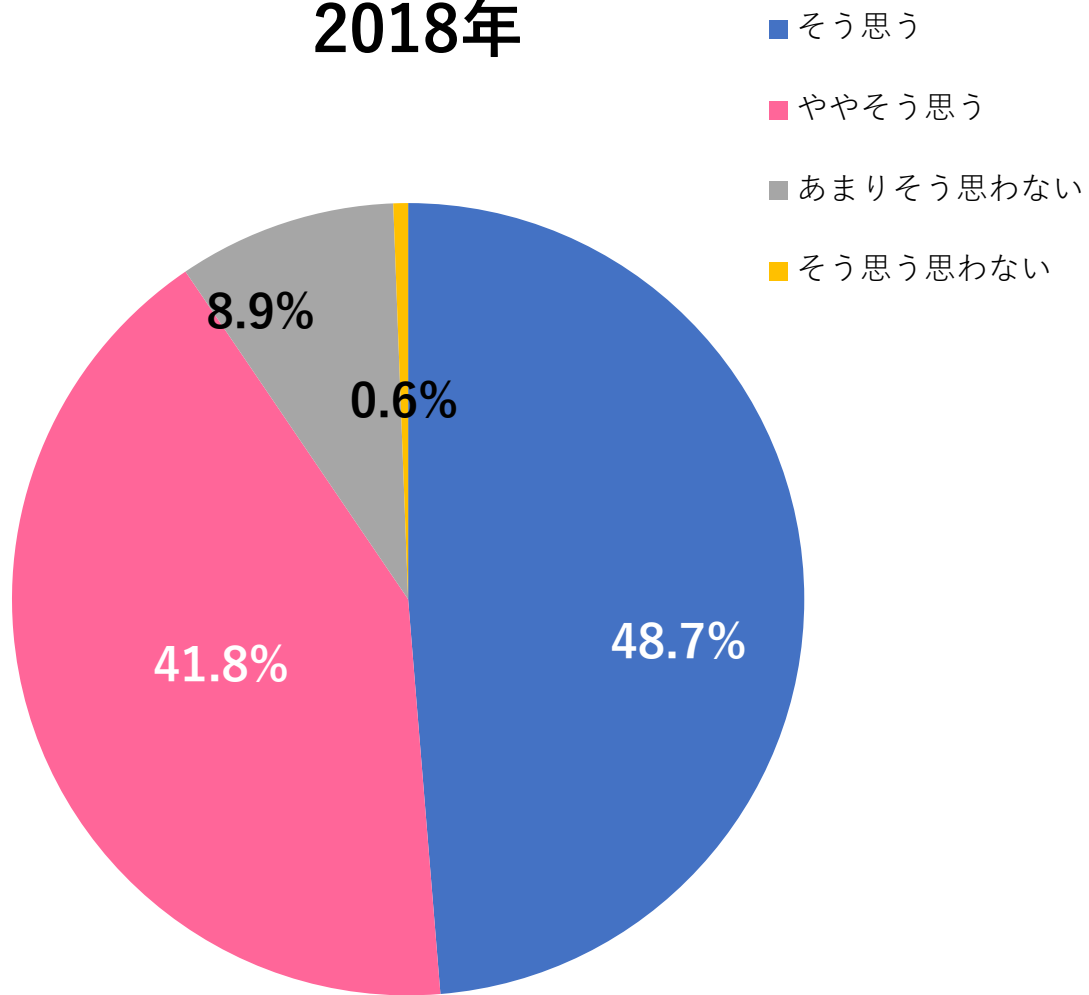


## 2-2 当院における治療の満足度

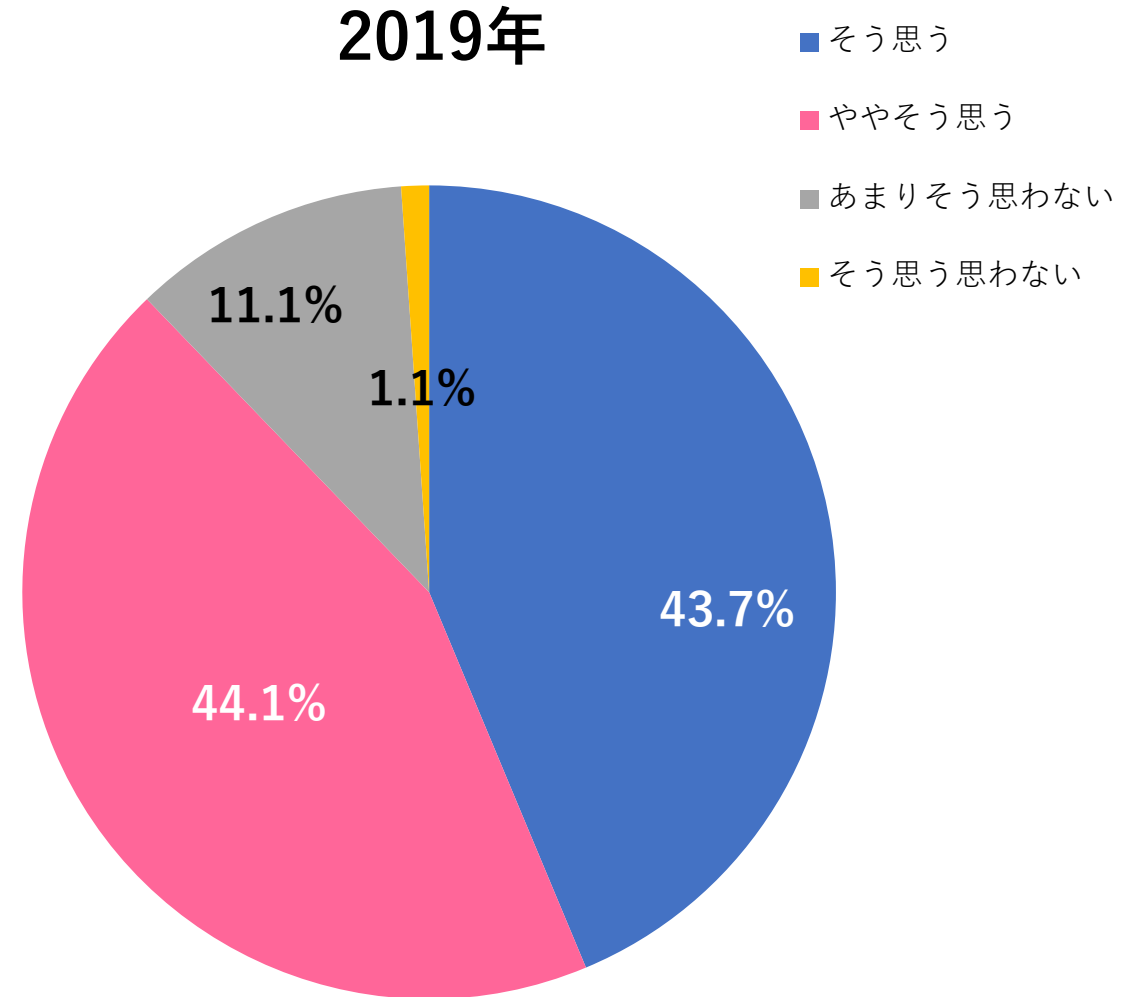


## 2-3 知人や家族への紹介

2018年

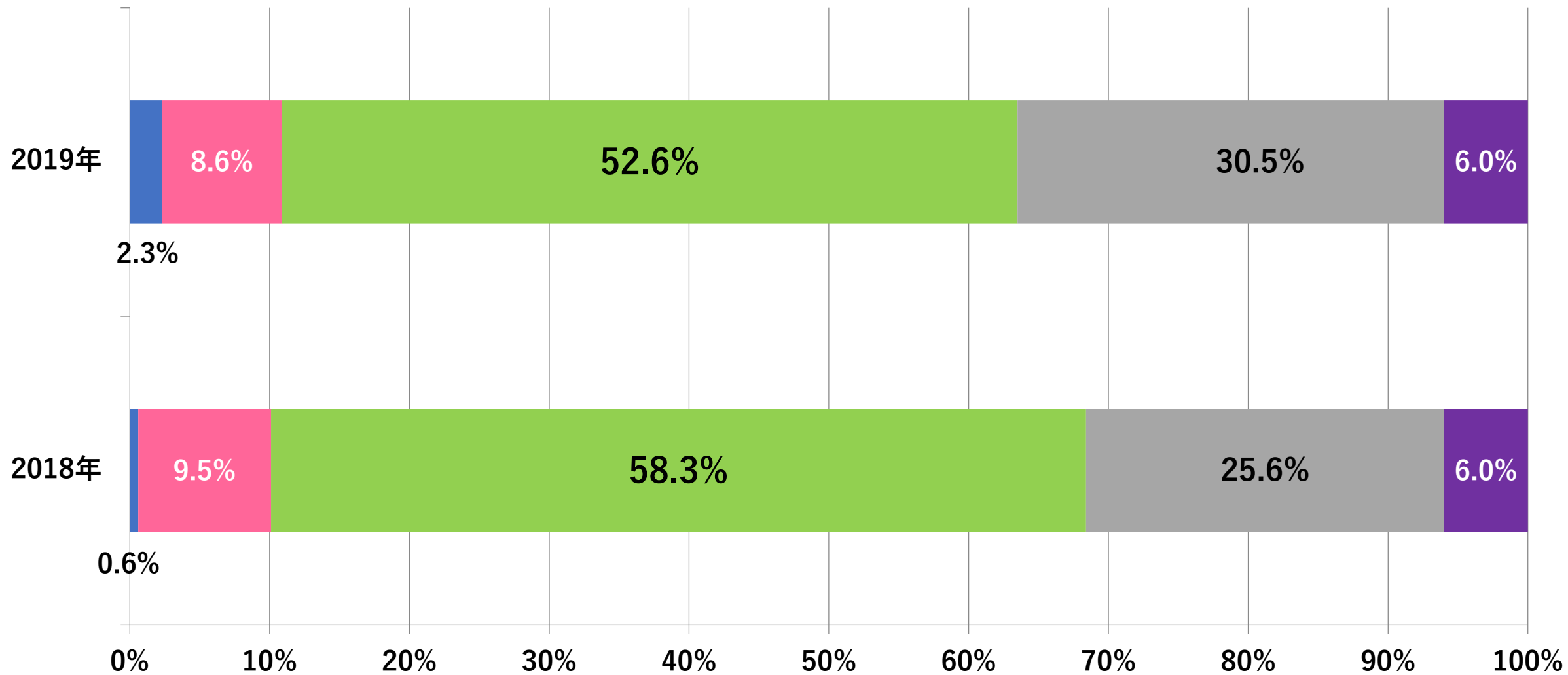


2019年



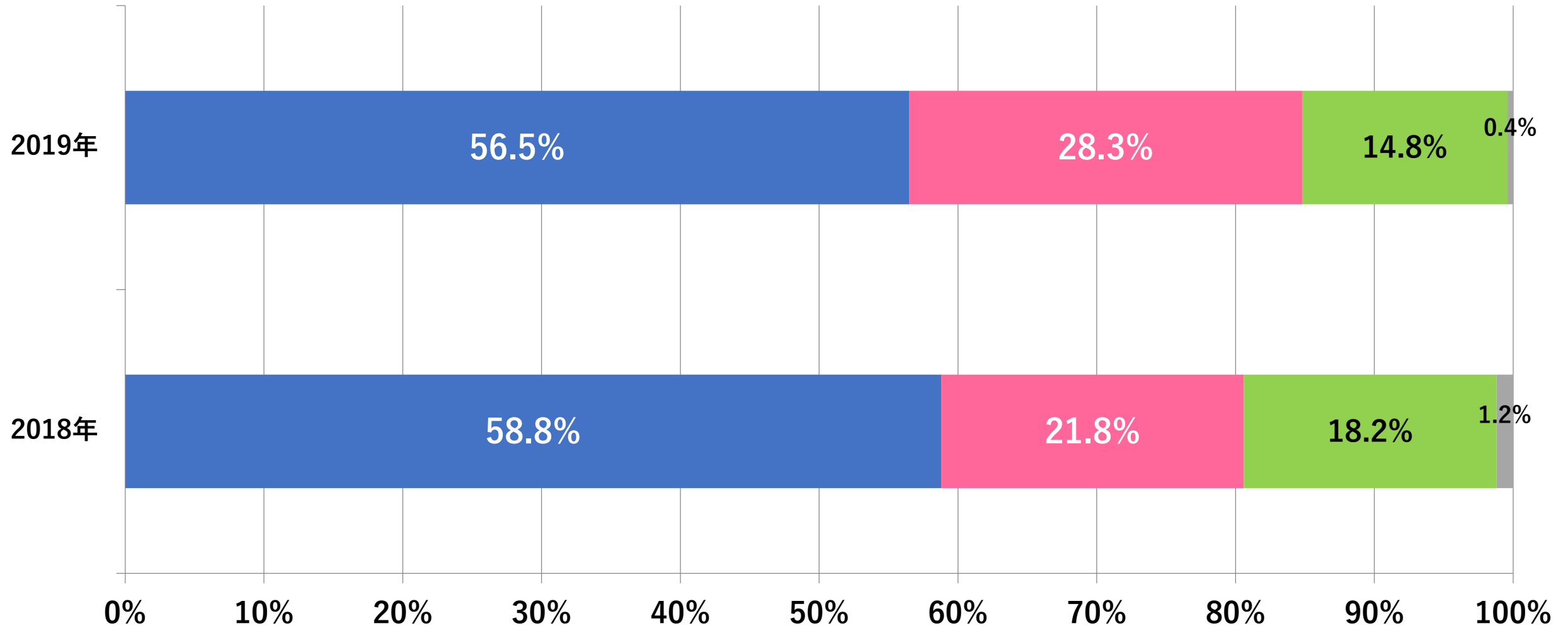
# 2-4 待ち時間

■ 大変短い ■ 短く感じる ■ 普通 ■ 長く感じる ■ 大変長い



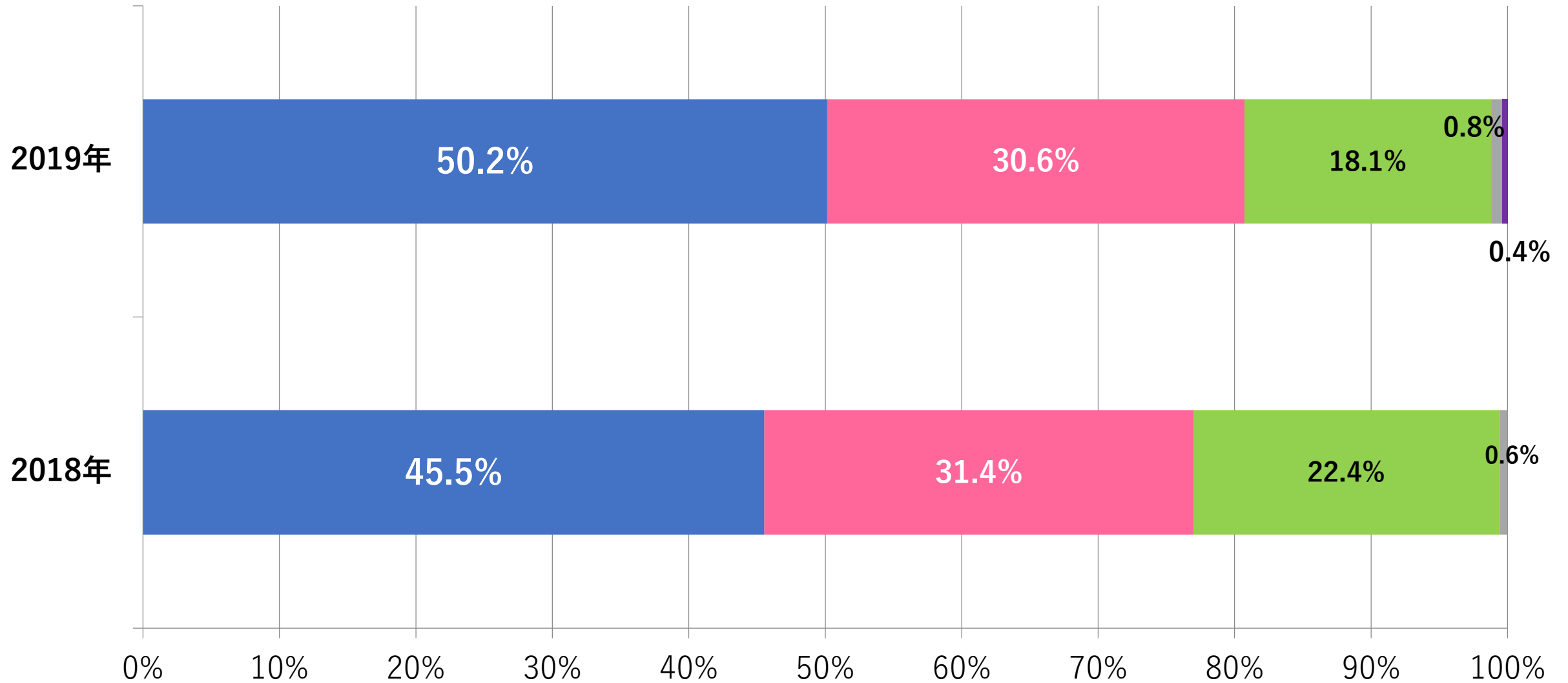
# 2-5 医師

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



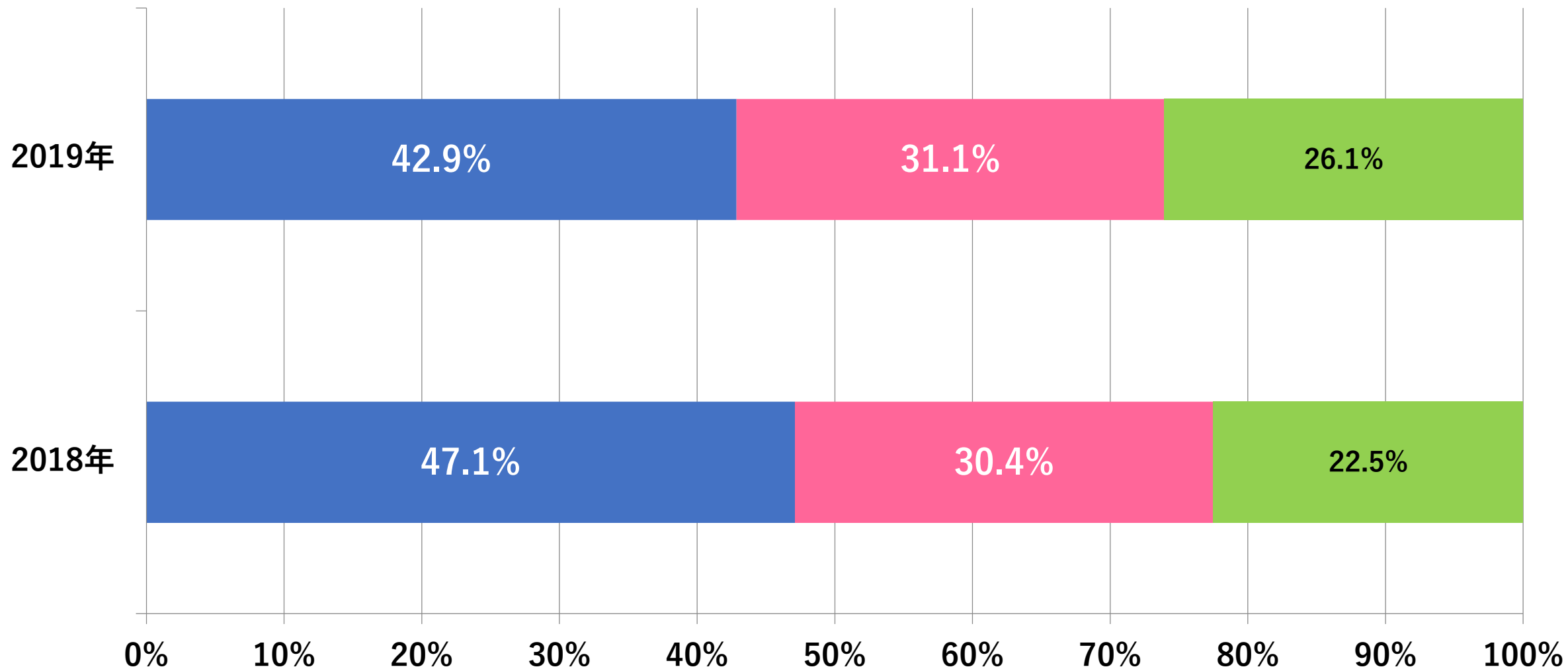
# 2-6 看護師

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



# 2-7 放射線技師

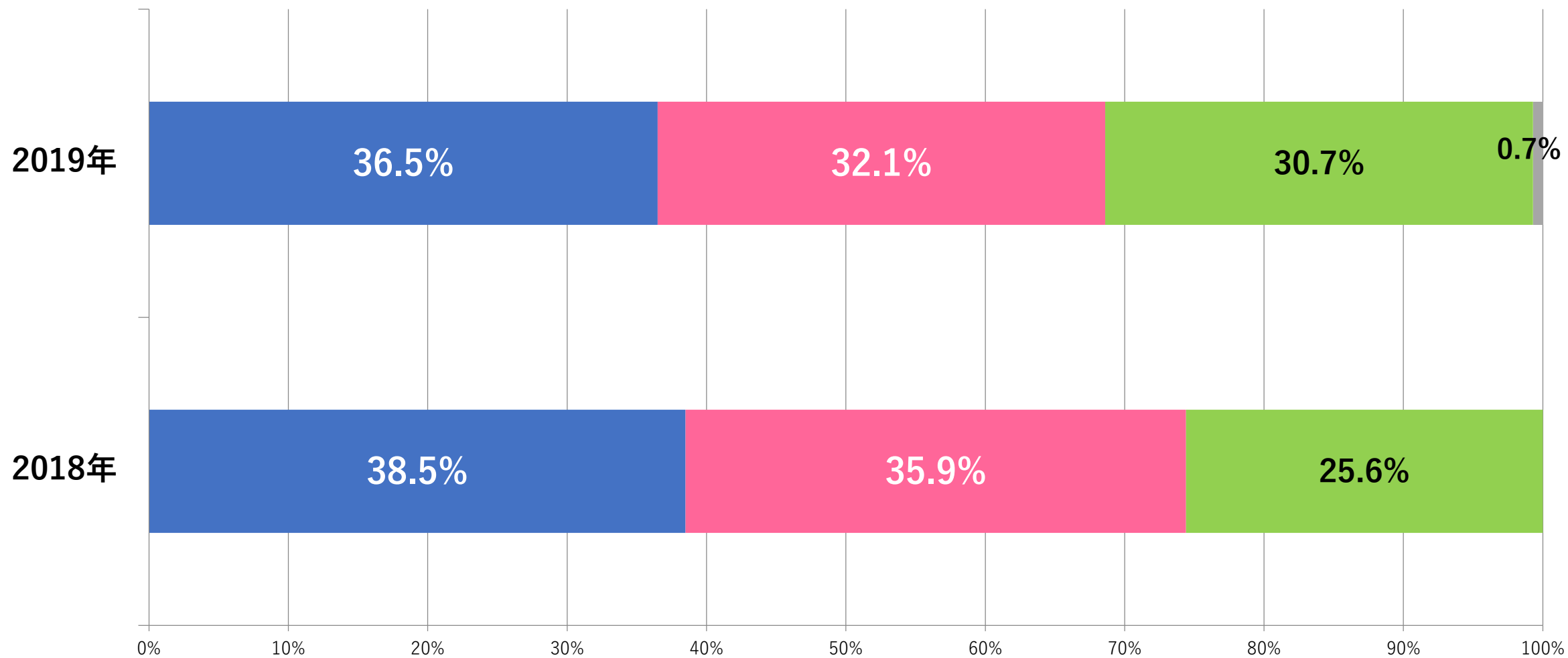
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満





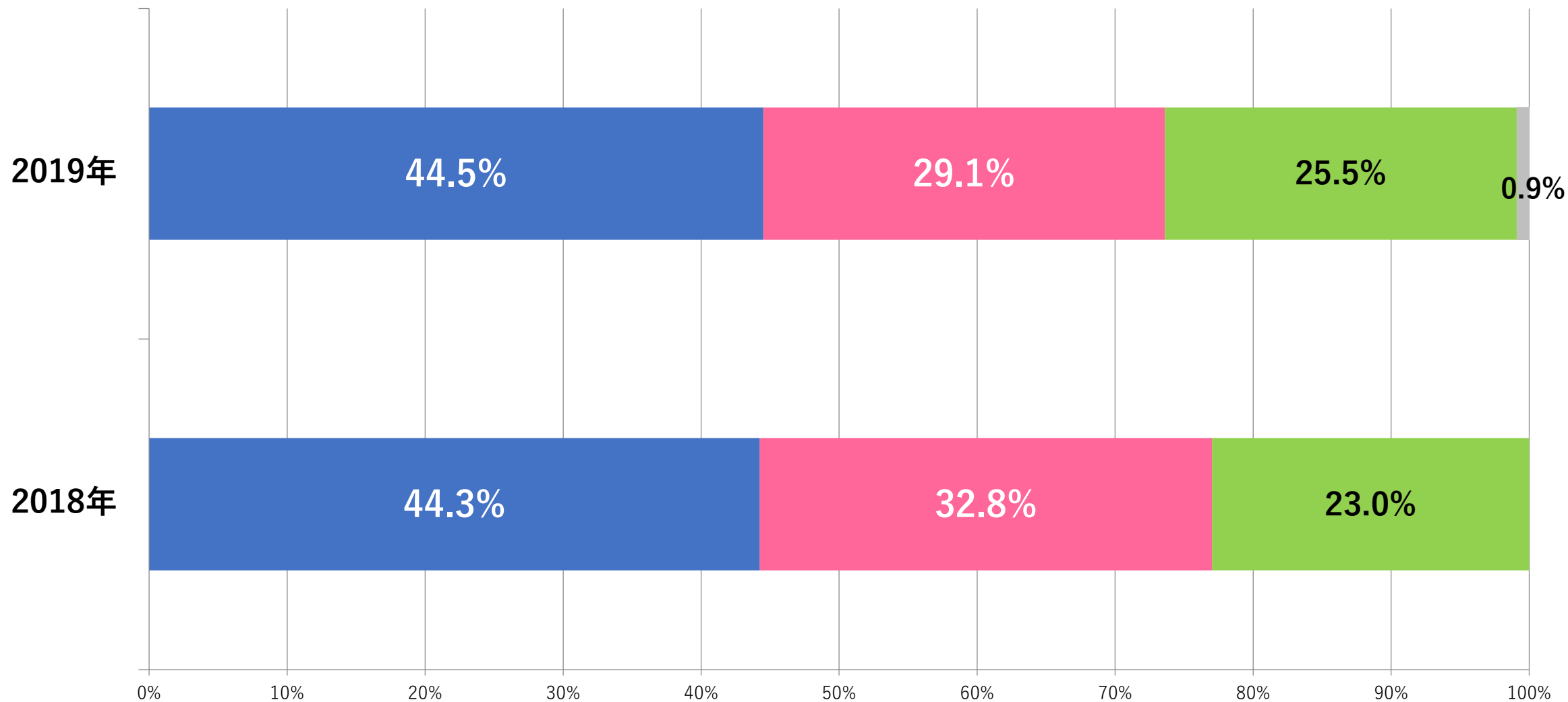
# 2-8 検査技師

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



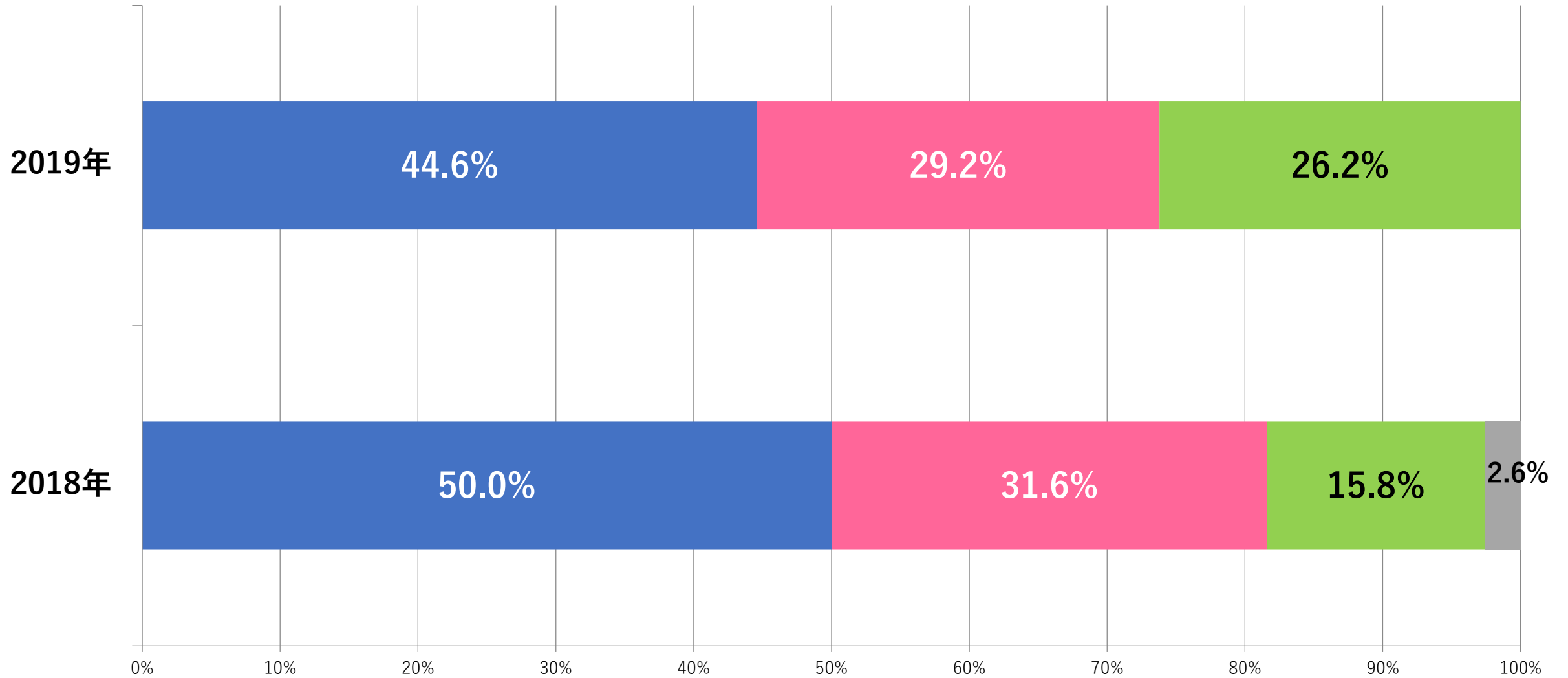
## 2-9 内視鏡スタッフ

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



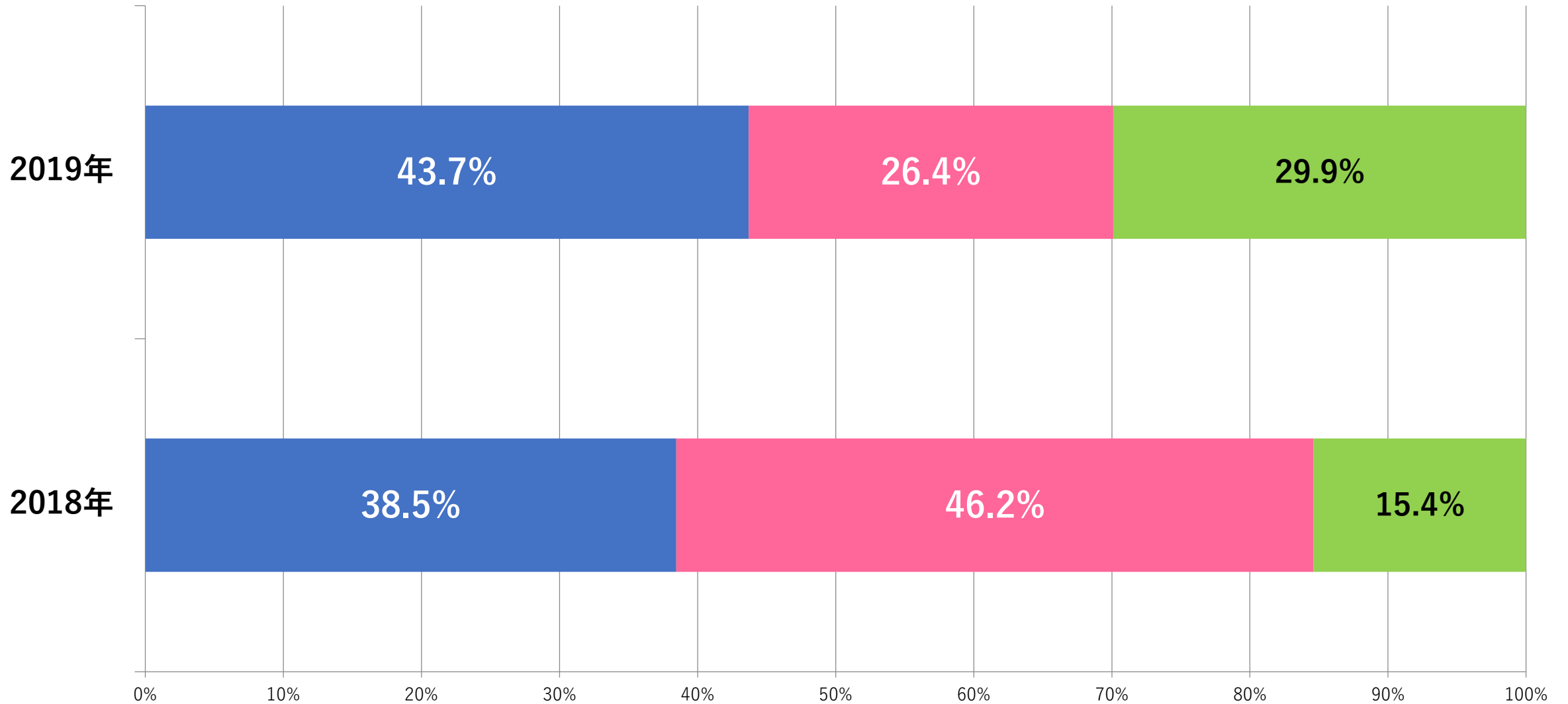
# 2-10 リハビリ療法士

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



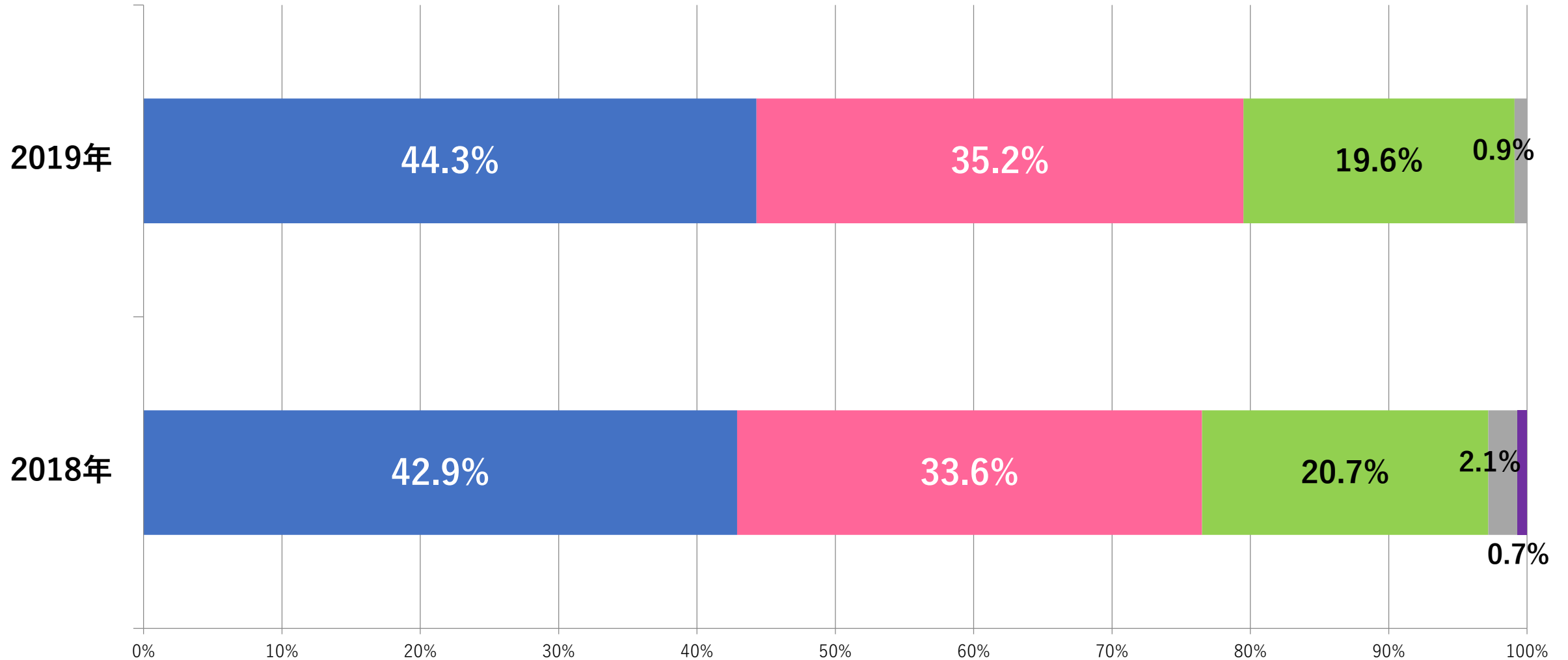
# 2-11 管理栄養士（栄養指導）

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



# 2-12 事務員（受付、会計）

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



## 3-1 自由意見（満足）

- ✓とても親切な内視鏡の先生で、リラックスしてうけることができました。
- ✓新人看護師対応の後のフォローを中堅看護師の方がすぐされたので、スムーズに運び大変よかったと思う。
- ✓前からここにきているから
- ✓石原先生の気くばり、笑顔、手術の時、安心して受けられました。
- ✓きちんと説明を受けました。丁度インソールも作る事が出来て、ラッキーでした。
- ✓子供の救急（夜）の時、やはり嶋田病院に連れてきました。

## 3-2 自由意見（不満）

- ✓ 駐車場が少ない （7件）
- ✓ 待ち時間が長い （5件）
- ✓ 案内矢印を設置してはどうか
- ✓ お伝えしたことが、他の部署に伝わっていなかった （3件）
- ✓ 説明がない。 （3件）
- ✓ パソコンを見ての診察より、患者と対面しての対応
- ✓ 電話が全体的に早口
- ✓ 痛みがあるのに、異常なしは納得いかない。聴診器も当てず、眼で見る診察が今はない。患者を診ているのか、話で判断できるのか不安。