

2014年度 第二中央病院外来患者満足度アンケート集計

■アンケート実施期間：2014/10/27(月)～11/1(土)

■回収件数：353件

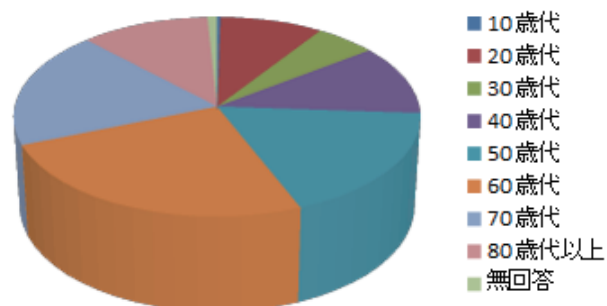
■性別

性別	計	全体割合
男	180	51.0%
女	163	46.2%
無回答	10	
有効回答	343	



■年齢

年齢	計	全体割合
10歳代	1	0.3%
20歳代	32	9.1%
30歳代	19	5.4%
40歳代	40	11.3%
50歳代	63	17.8%
60歳代	88	24.9%
70歳代	67	19.0%
80歳代以上	40	11.3%
無回答	3	
有効回答	350	



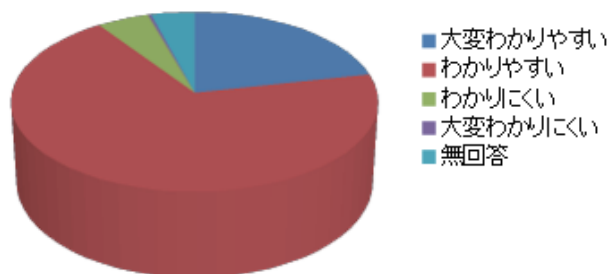
■知った理由

知った理由	計	全体割合
かかりつけ	192	54.4%
他院からの紹介	35	9.9%
知人・友人・健康友の会からの紹介	67	19.0%
ホームページや電話帳、看板などを見て	27	7.6%
無回答	37	
有効回答	316	

1. 施設・環境について

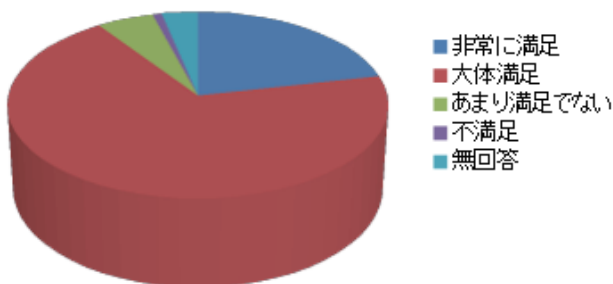
■院内の案内表示

院内の案内表示	計	全体割合
大変わかりやすい	76	21.5%
わかりやすい	242	68.6%
わかりにくい	18	5.1%
大変わかりにくい	1	0.3%
無回答	15	
有効回答	338	



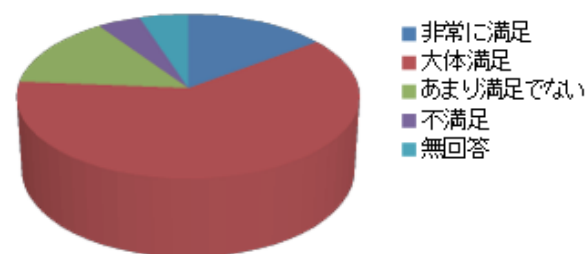
■フロアの清掃

フロアの清掃	計	全体割合
非常に満足	76	21.5%
大体満足	243	68.8%
あまり満足でない	19	5.4%
不満足	3	0.8%
無回答	12	
有効回答	341	



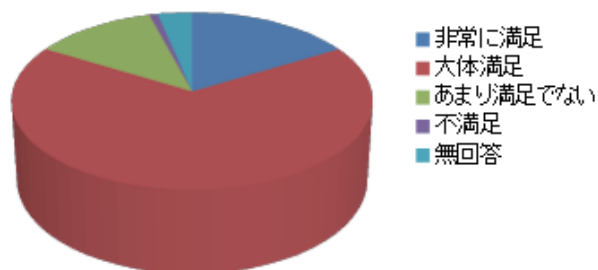
■トイレの清掃

トイレの清掃	計	全体割合
非常に満足	52	14.7%
大体満足	217	61.5%
あまり満足でない	50	14.2%
不満足	16	4.5%
無回答	18	
有効回答	335	



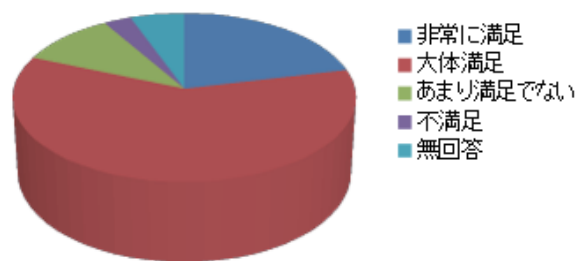
■待合の環境

待合の環境	計	全体割合
非常に満足	58	16.4%
大体満足	237	67.1%
あまり満足でない	43	12.2%
不満足	3	0.8%
無回答	12	
有効回答	341	



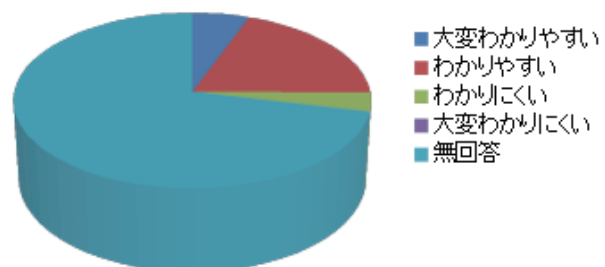
■プライバシーへの配慮

プライバシーへの配慮	計	全体割合
非常に満足	75	21.2%
大体満足	212	60.1%
あまり満足でない	36	10.2%
不満足	10	2.8%
無回答	20	
有効回答	333	



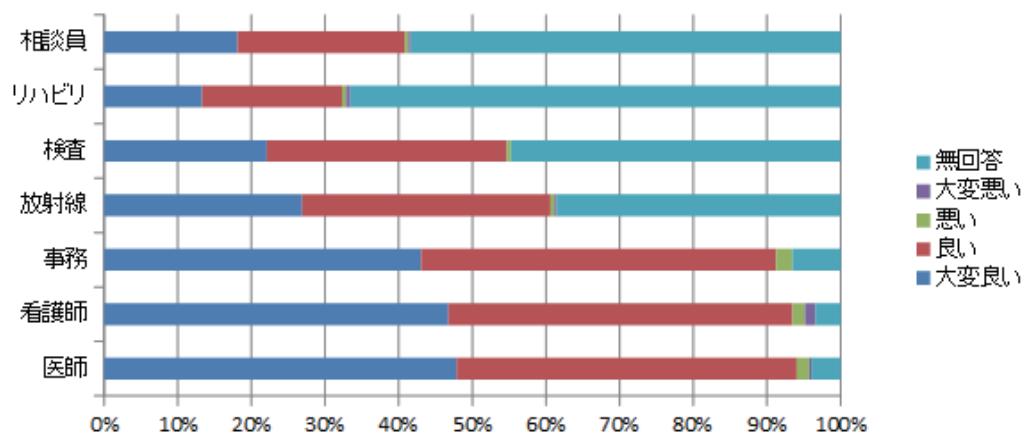
■初診の方への受付・案内

初診の方への受付・案内	計	全体割合
大変わかりやすい	20	5.7%
わかりやすい	69	19.5%
わかりにくい	12	3.4%
大変わかりにくい	0	0.0%
無回答	252	
有効回答	101	

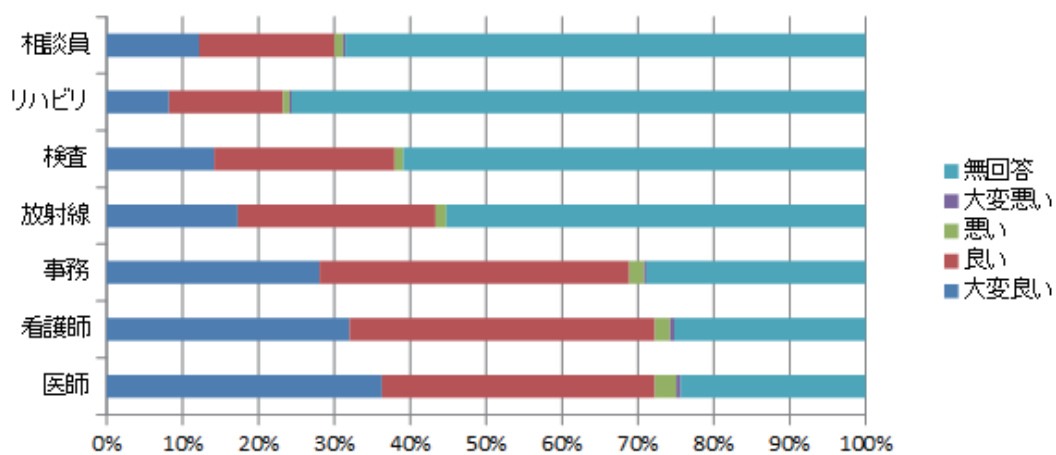


2. スタッフの対応について

■スタッフの接遇

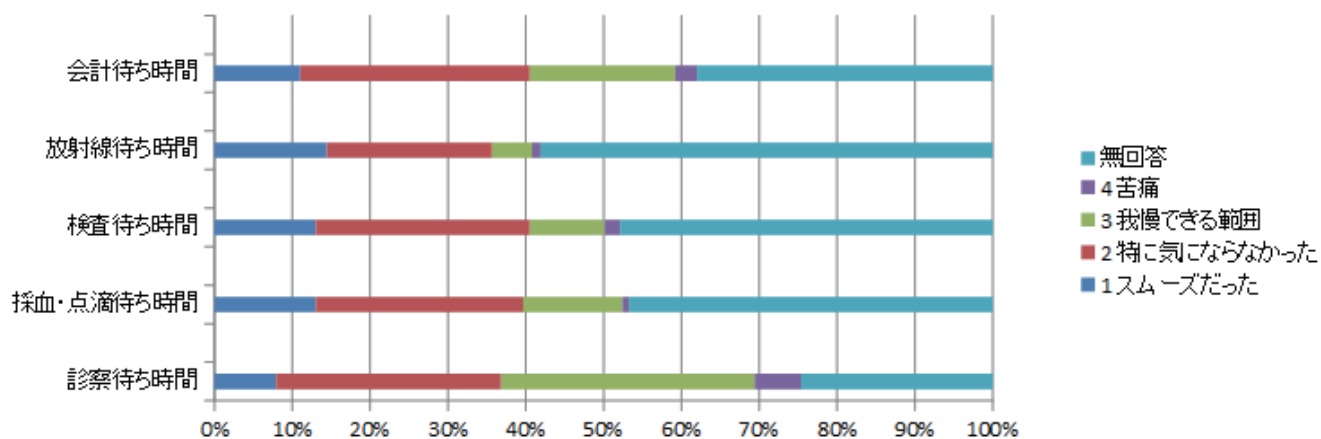


■スタッフの説明



3. 待ち時間について

■待ち時間についての評価



■待ち時間の過ごし方

待ち時間の過ごし方	計	全体割合
掲示物を見る	44	12.5%
パンフレットを見る	34	9.6%
新聞雑誌を読む	89	25.2%
テレビを見る	42	11.9%
音楽をきく	20	5.7%
知人との会話	15	4.2%
その他	70	19.8%
無回答	114	
有効回答	239	

4. 全体評価について

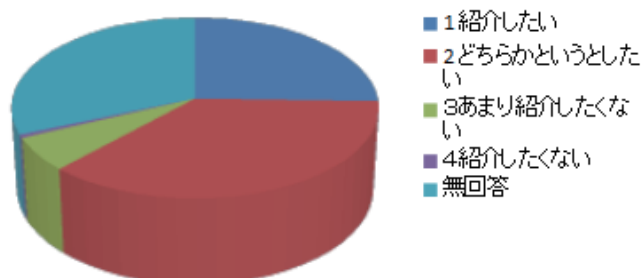
■当院の総合的な満足度について

全体評価	計	全体割合
1大変満足	50	14.2%
2満足	195	55.2%
3やや不満	22	6.2%
4不満	2	0.6%
無回答	84	
有効回答	269	



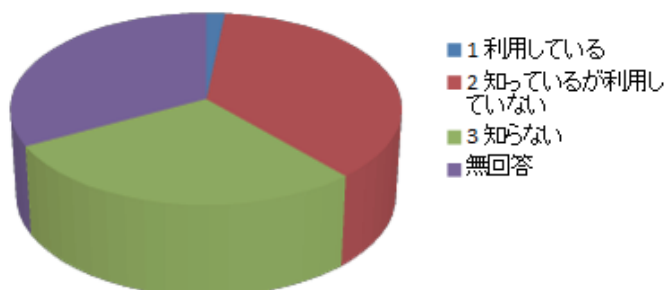
■当院を紹介したいか

当院を紹介したいか	計	全体割合
1紹介したい	90	25.5%
2どちらかというしたい	129	36.5%
3あまり紹介したくない	21	5.9%
4紹介したくない	2	0.6%
無回答	111	
有効回答	242	



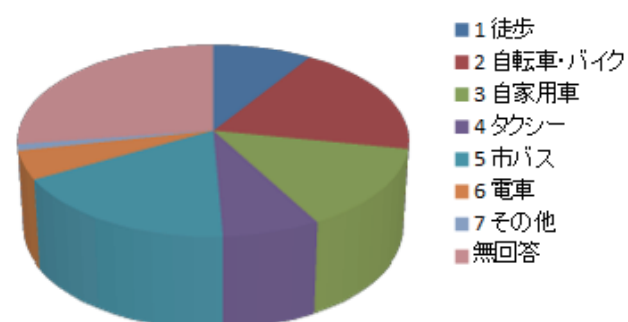
■巡回バスの運行を知っているか

巡回バスの運行を知っているか	計	全体割合
1利用している	6	1.7%
2知っているが利用していない	130	36.8%
3知らない	101	28.6%
無回答	116	
有効回答	237	



■病院への交通手段

病院への交通手段	計	全体割合
1徒歩	32	9.1%
2自転車・バイク	67	19.0%
3自家用車	49	13.9%
4タクシー	26	7.4%
5市バス	62	17.6%
6電車	17	4.8%
7その他	4	1.1%
無回答	96	
有効回答	257	



2014年度外来満足度調査へのご協力ありがとうございました。

今回のアンケート結果やご意見・ご要望をふまえ、

より一層満足いただける病院外来をめざし改善していきます。