

調査概要①

- 調査目的
患者さんの実態や、当院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度向上に役立てる
- 調査期間
令和8年1月15日～令和8年1月16日
- 調査手法
調査実施期間内に来院した外来患者さんにアンケート用紙を配布し、無記名回答方式により実施
- 有効回答数
1,734件

調査概要② 調査項目(1)

【満足度調査】

- 1 診察までの待ち時間
- 2 待合の構造・設備や雰囲気
- 3 駐車場のスペース、利便性
- 4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ
- 5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮
- 6 安全な医療サービスが行われている
- 7 診察室・検査室の構造・設備や雰囲気
- 8 会計までの待ち時間
- 9 診療時間・予約時間への配慮
- 10 納得して治療を受けることができた
- 11 トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ
- 12 段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮

【総合満足度】

- 1 全体として当院に満足していますか？
- 2 次回も当院を受診したいですか？
- 3 当院を他の方へ紹介したいと思いますか？

【接遇】

- 1 医師の言葉遣いや態度
- 2 看護師の言葉遣いや態度
- 3 事務の言葉遣いや態度
- 4 医師の身だしなみ
- 5 看護師の身だしなみ
- 6 事務の身だしなみ
- 7 医師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
- 8 看護師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
- 9 事務は信頼し安心できる知識や技術を持っている
- 10 医師からわかりやすい説明を受けた
- 11 看護師からわかりやすい説明を受けた
- 12 事務からわかりやすい説明を受けた
- 13 医師への質問や相談のしやすさ
- 14 看護師への質問や相談のしやすさ
- 15 事務への質問や相談のしやすさ

調査概要② 調査項目(2)

【属性調査】

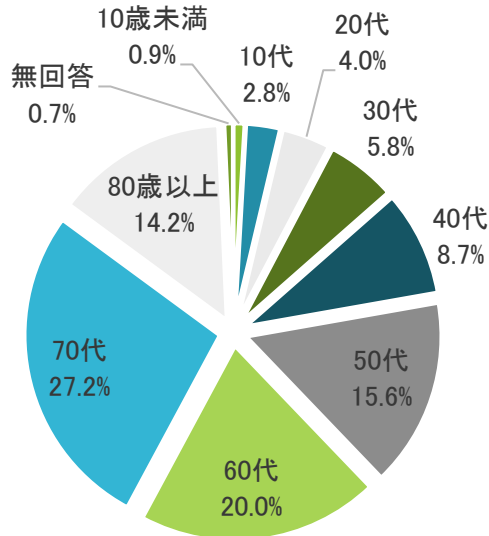
- 1 年齢
- 2 本日の受診予約
- 3 本日の診療待ち時間
- 4 本日の受診科目(複数選択可)
- 5 当院を選んだ理由(複数選択可)

【その他】

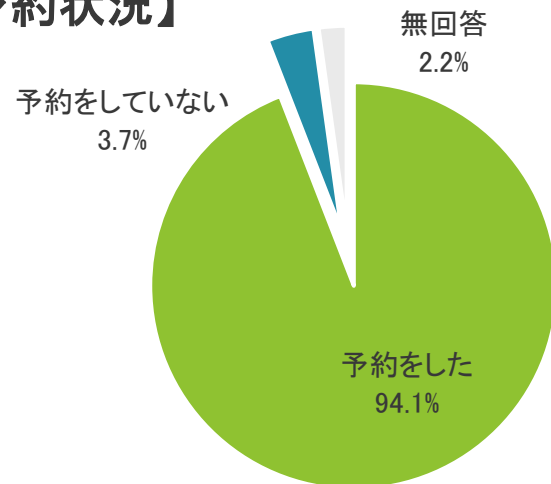
- 1 診察室で医師にフルネームで名乗ってください、と言われましたか？
- 2 診察室以外の場(採血室、レントゲン室、検査室など)でフルネームで名乗ってください、と言われましたか？
- 3 受付、会計窓口でフルネームで名乗ってください、と言われましたか？
- 4 国の方針に基づき、大学病院では症状が安定した後の治療は、紹介元あるいは自宅近くの医療機関で継続して頂くことを推進しています。このことはご存じですか？
- 5 他医療機関からの紹介で受診した方へ質問となります。当院へ紹介となった理由をお教えてください。
- 6 病院の入り口周辺にあるフロア案内や注意事項等の貼り紙は分かりやすかったですか？
- 7 院内のサイン(案内や誘導の標識など)は見やすかったですか？
- 8 当院には医療安全をはじめとしたご意見・ご相談に対応する患者相談窓口があります。ご存じですか？

調査概要③ 属性

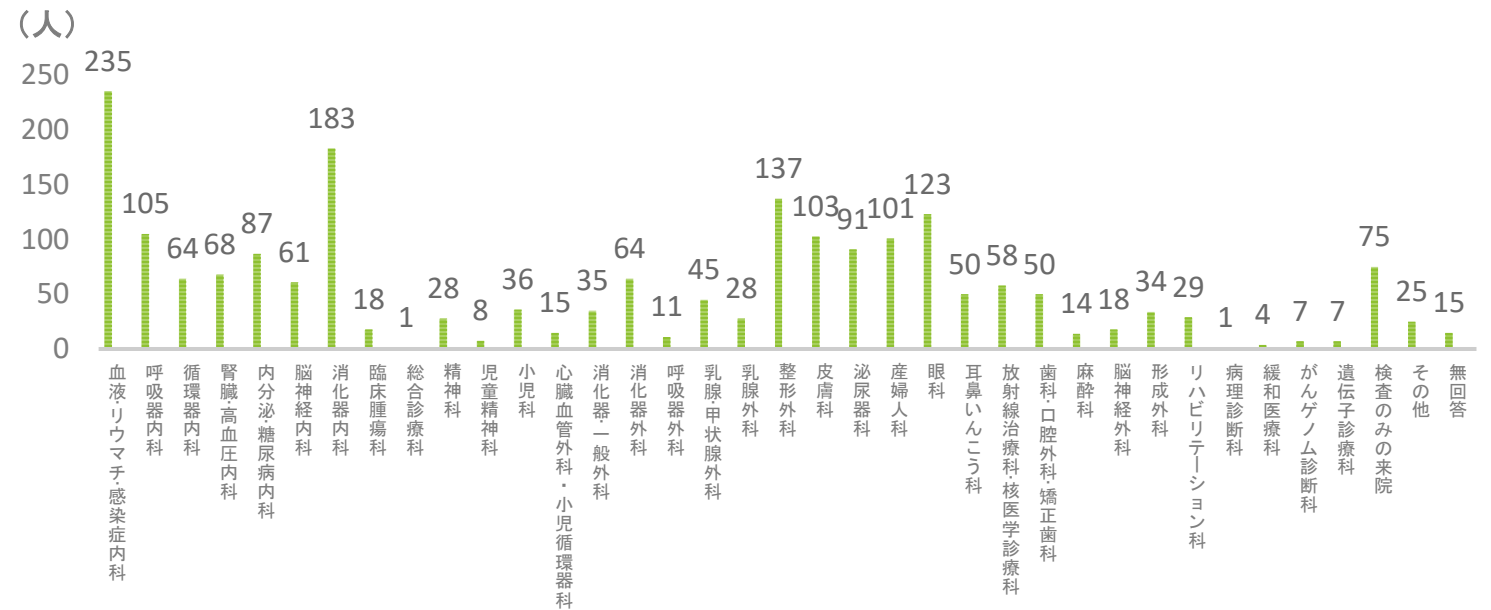
【年齢】



【予約状況】



【受診科目について】



※調査結果につきましては医事課 医事調整担当までお問い合わせください。