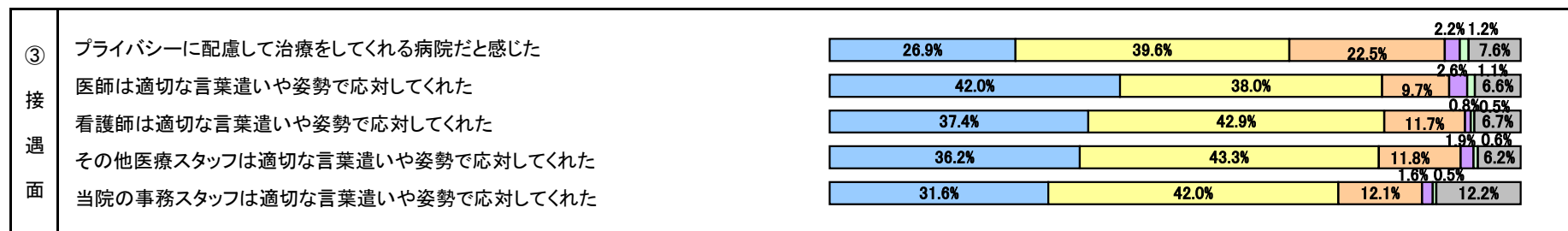
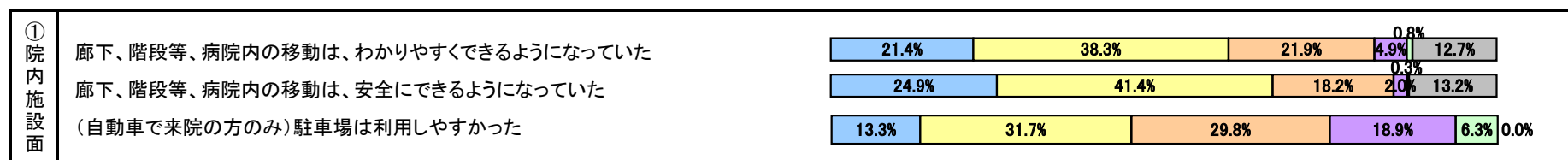
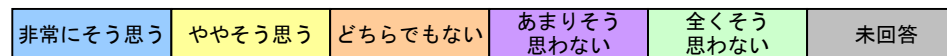


平成24年度 外来患者さま満足度アンケート結果

調査期間：平成24年11月12日（月）・13日（火）にアンケートを配布

回答者数：964人

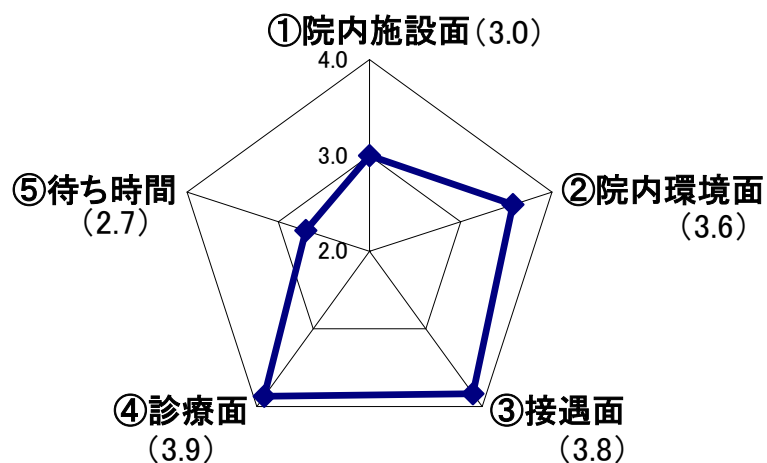
【凡例】



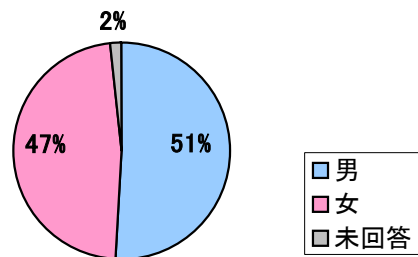
④ 診 療 面	自分にとって最も適切な治療をしてくれたように感じた	39.0%	40.4%	10.9%	3.3%	6.0%	
	医療安全に配慮して治療してくれる病院だと感じた	32.3%	41.2%	16.1%	2.4%	7.4%	
	医師の診断や治療に関する説明は分かりやすいものであった	38.3%	38.9%	12.1%	3.4%	6.5%	
	医師に聞きたいことを相談できたり、不安を告げることができた	35.3%	39.8%	12.9%	4.1%	6.6%	
	看護師の説明は分かりやすいものだった	36.4%	41.7%	13.0%	1.7%	6.7%	
	看護師は、痛みや不安等に配慮して処置してくれた	33.8%	39.6%	16.5%	1.2%	8.5%	
⑤ 待 ち 時 間	当院での会計待ち時間は、他院と比べて、長くはないように感じた	11.5%	24.8%	33.0%	13.0%	3.6%	14.1%
	どれ位待つ必要があるかの目処を知ることができた	7.5%	25.9%	31.8%	15.9%	4.3%	14.6%
	待ち時間を有意義に使える工夫ができていた	7.2%	14.4%	37.7%	19.2%	6.0%	15.5%

【 5段階評価 】

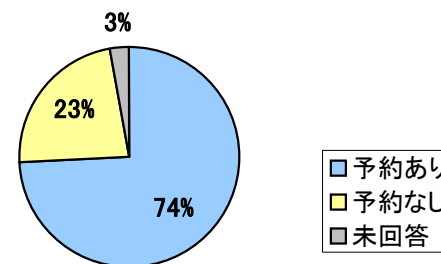
① 院内施設面	3.0
② 院内環境面	3.6
③ 接遇面	3.8
④ 診療面	3.9
⑤ 待ち時間	2.7



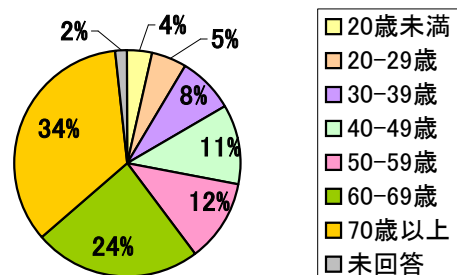
◆ あなたの性別は



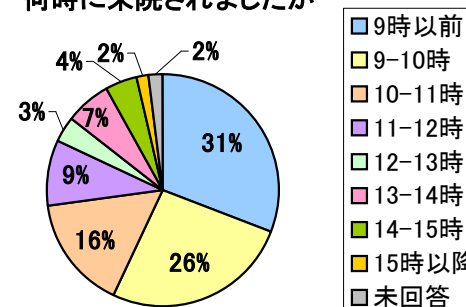
◆ 予約はされましたか



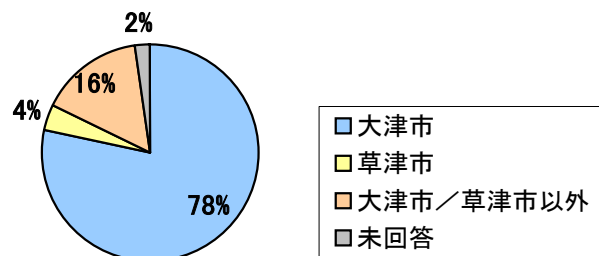
◆ あなたの年齢は



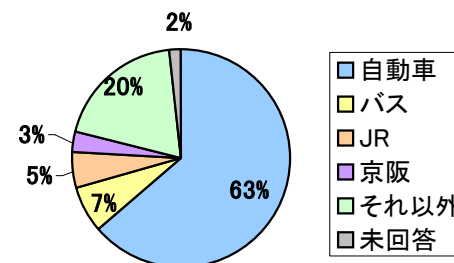
◆ 何時に来院されましたか



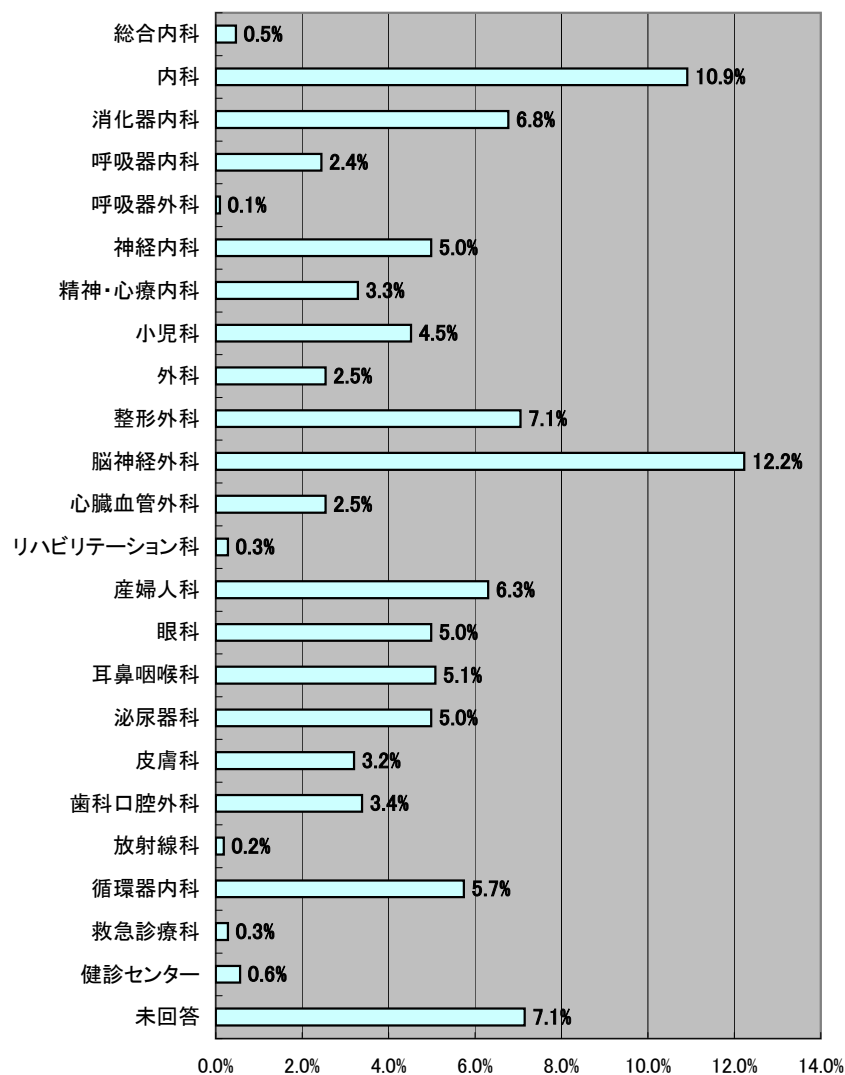
◆ あなたのお住まいは



◆ 当院までの交通手段は

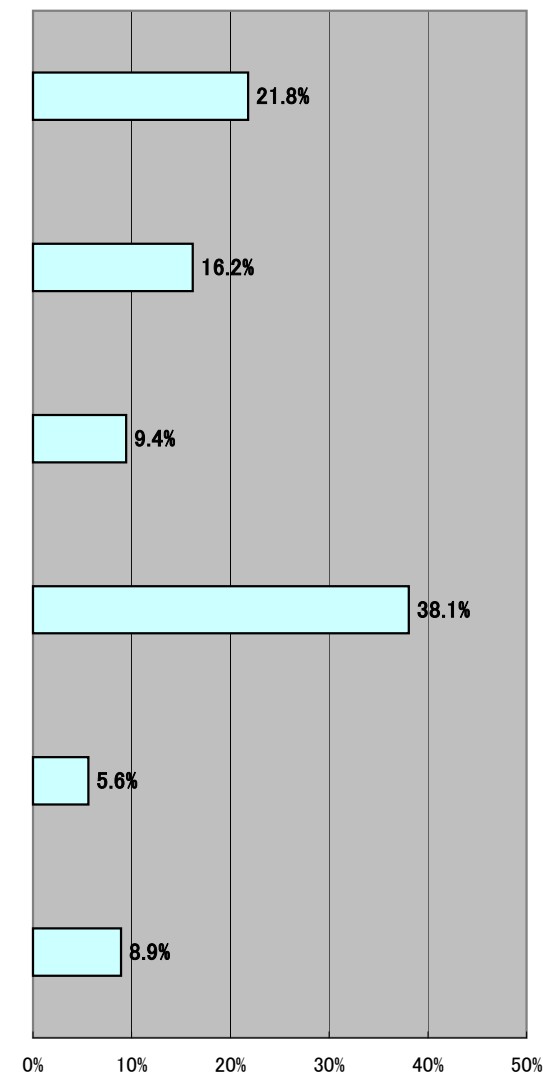


◆ 受診された診療科は



◆ 当院を選んだ理由は何ですか

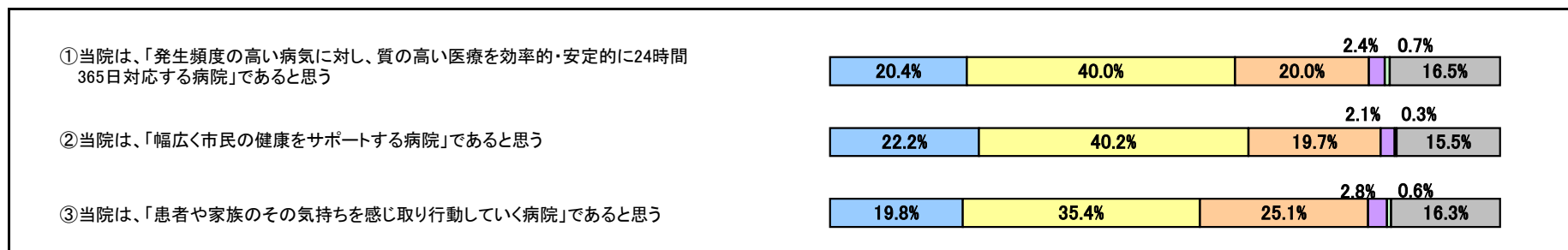
1. 診療所・他院に通院した際、紹介状を持って当院に行くように言われた
2. 診療所・他院に通院した際、病院に行くよう言われ、医師が紹介状を書く段階で、あなた(もしくはあなたの家族)が当院を選んだ
3. 健康診断／人間ドック後の再検査先として、あなた(もしくはあなたの家族)が当院を選んだ
4. 紹介状を持たずに直接受診した
5. 救急搬送で運ばれてきた
0. 未回答



◆ 当院の経営計画についてお聞かせください

【凡例】

非常にそう思う	ややそう思う	どちらでもない	あまりそう 思わない	全くそう 思わない	未回答
---------	--------	---------	---------------	--------------	-----



◆ 自由記述について

当院の「良い特徴」についての記述を194件いただきました。職員一同、励みとさせていただき、さらなる医療の質の向上を目指してまいります。また、「こうあってほしいと思う点」についての記述を317件いただき、なかでも、特に、医師の診療面（診療態度）や、駐車場、トイレなどの施設面、会計・診療の待ち時間、個人名の呼び出し等プライバシーへの配慮について多くのご意見、ご要望をいただきました。

今後、重要性や可能性などを検討し、できるところから改善を進めていきたいと思いますが、**会計における待ち時間や呼び出し時のプライバシーへの配慮につきましても、最優先に対処すべき課題との認識のもと、早急に改善いたします。**

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

大津市民病院では、今後も患者さまとご家族の声を大切にして、みなさまにより一層良質で安心・安全な医療を提供できるよう、努めてまいります。