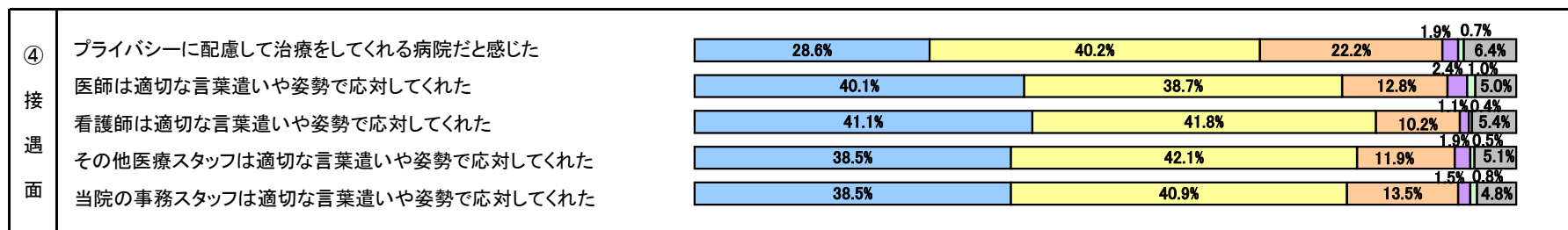
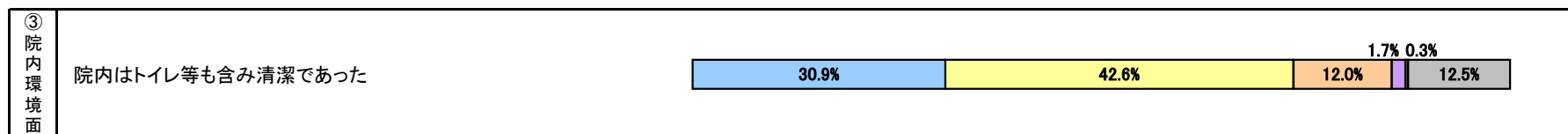
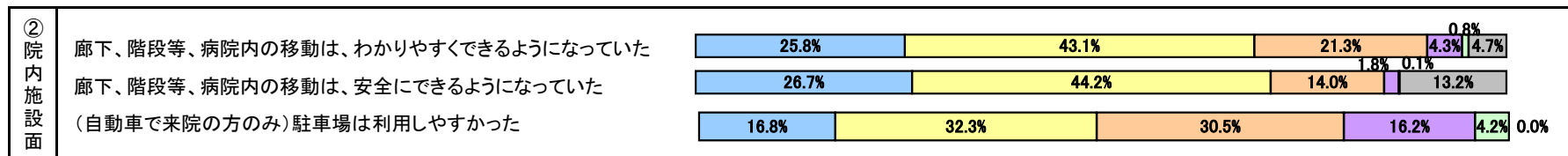
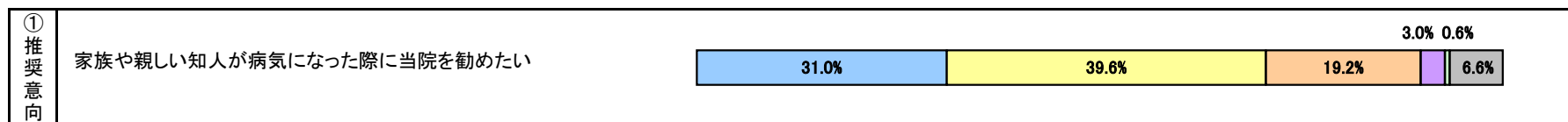
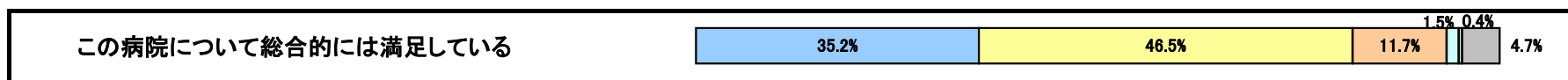


平成25年度 外来患者満足度調査結果

調査期間：平成25年7月29日(月)・30日(火)

配布枚数	回収枚数	回収率
1,248枚	1,063枚	85.2%

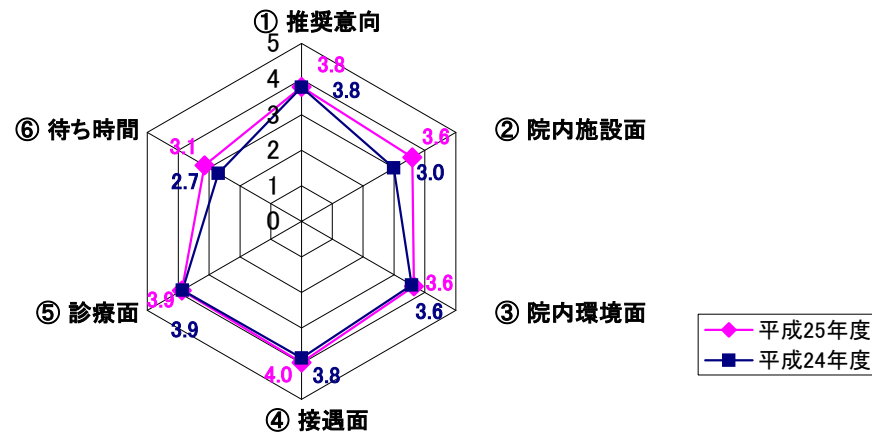
【凡例】 非常にそう思う (Blue) ややそう思う (Yellow) どちらでもない (Orange) あまりそう
思わない (Purple) 全くそう
思わない (Green) 未回答 (Grey)



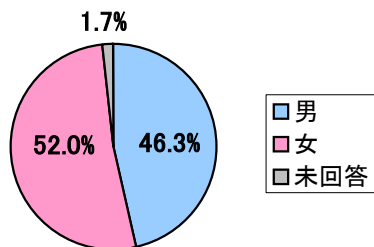
⑤ 診 療 面	医療安全に配慮して治療してくれる病院だと感じた	33.6%	38.6%	18.4%	2.2%	0.7%
	医師の診断や治療に関する説明は分かりやすいものであった	35.5%	41.7%	12.3%	4.0%	1.0%
	医師に聞きたいことを相談できたり、不安を告げることができた	33.1%	39.6%	16.5%	3.9%	1.5%
	看護師の説明は分かりやすいものだった	37.3%	42.4%	13.3%	1.3%	0.4%
⑥ 待 ち 時 間	当院での会計待ち時間は、他院と比べて、長くはないように感じた	15.9%	30.6%	27.7%	9.0%	2.9%
	会計案内表示システムで、待ち時間の目処を知ることができた	27.5%	36.6%	17.8%	3.9%	0.7%
	待ち時間を有意義に使える工夫ができていた	13.0%	24.0%	36.4%	9.6%	2.4%

【 5段階評価 】

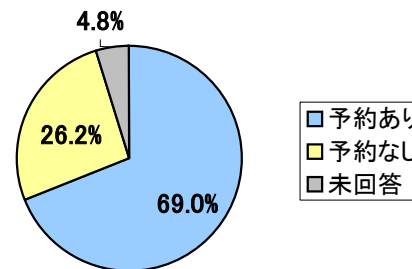
総合評価	4.0
① 推奨意向	3.8
② 院内施設面	3.6
③ 院内環境面	3.6
④ 接遇面	4.0
⑤ 診療面	3.9
⑥ 待ち時間	3.1



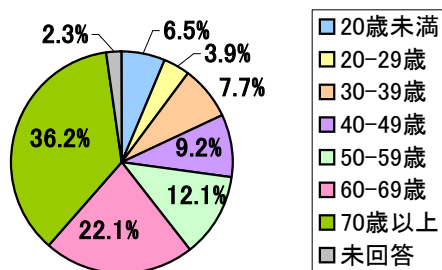
◆ あなたの性別は



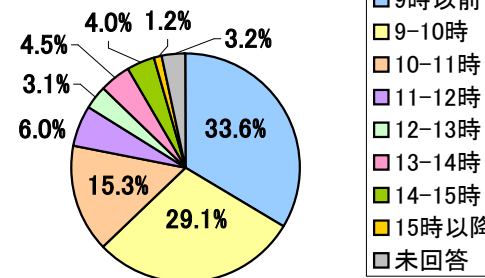
◆ 予約はされましたか



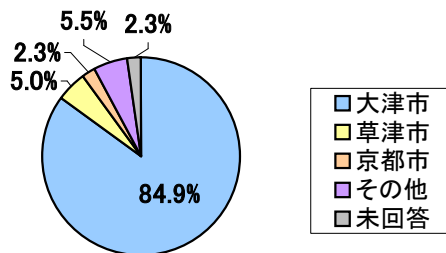
◆ あなたの年齢は



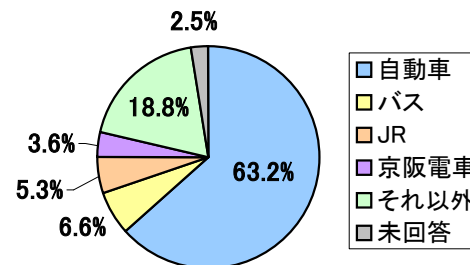
◆ 何時に来院されましたか



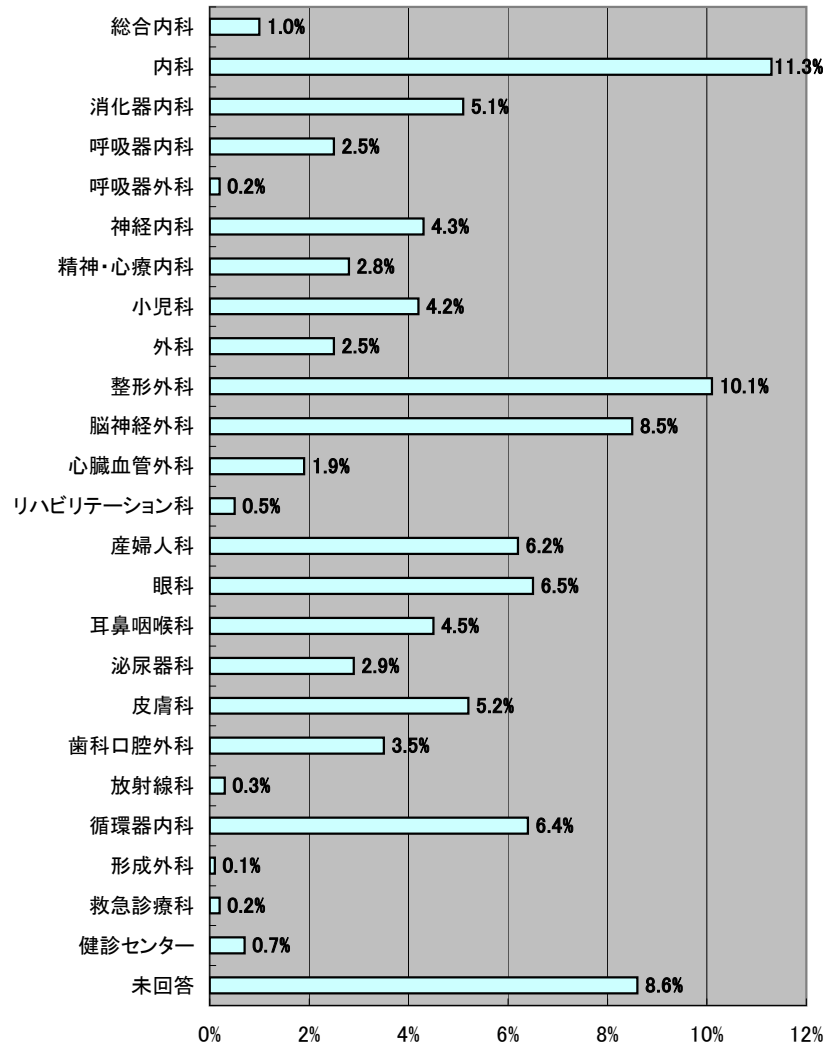
◆ あなたのお住まいは



◆ 当院までの交通手段は

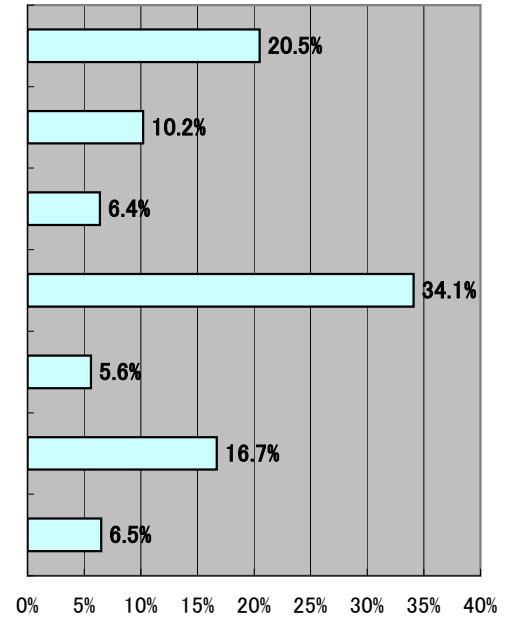


◆ 受診された診療科は



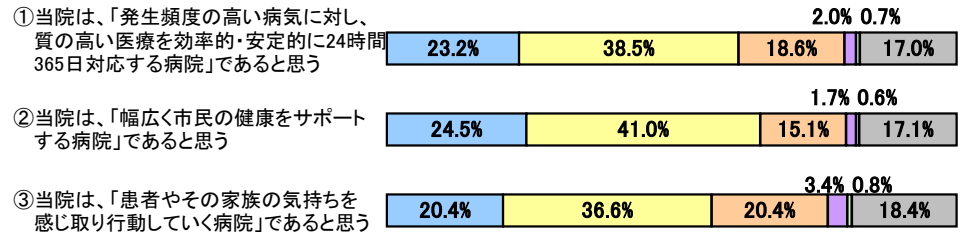
◆ 当院を選んだ理由は何ですか

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当院を受診した
 5. 救急搬送で運ばれてきた
 6. その他
- 未回答



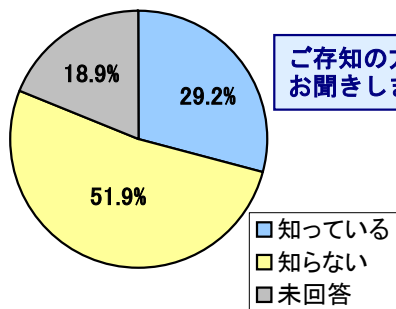
◆ 経営計画についてお聞かせください

【凡例】



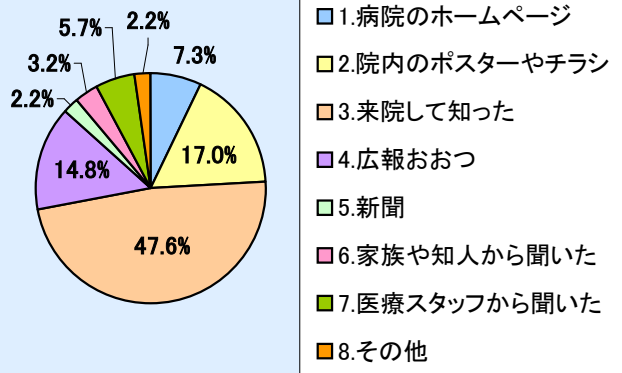
◆ 「患者相談支援室」についてお聞かせください

「患者相談支援室」をご存知ですか

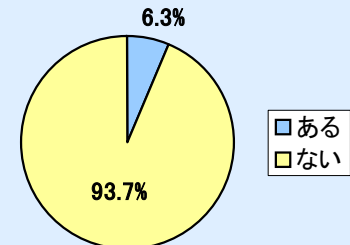


ご存知の方にお聞きします

何でお知りになりましたか



利用されたことはありますか



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、今後も患者さんとそのご家族の声を大切にして、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。

【 外来患者満足度調査結果 経年変化 】

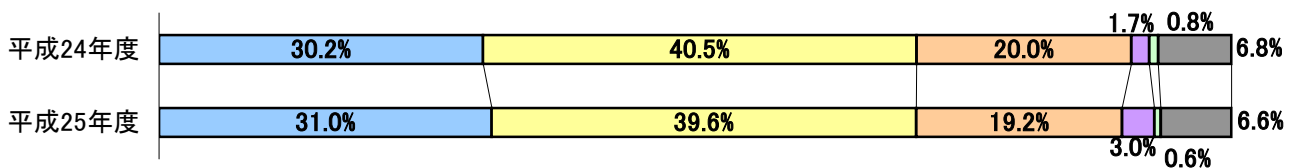
平成24年度調査概要	調査期間:平成24年11月12日(月)・13日(火)にアンケートを配布	回収枚数: 964枚
平成25年度調査概要	調査期間:平成25年7月29日(月)・30日(火)にアンケートを配布	回収枚数:1,063枚

【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
---------	--------	---------	-----------	----------	-----

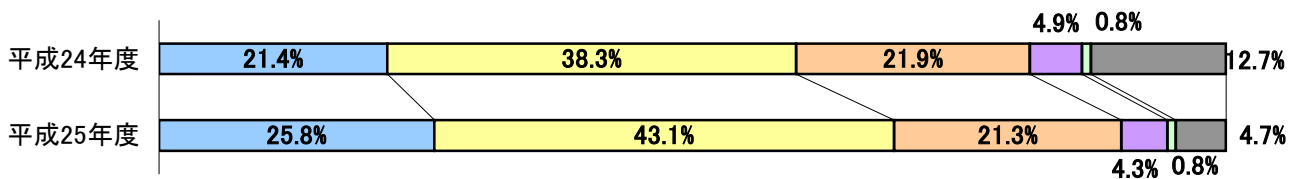
① 推奨意向

家族や親しい知人が病気になった際に当院を勧めたい

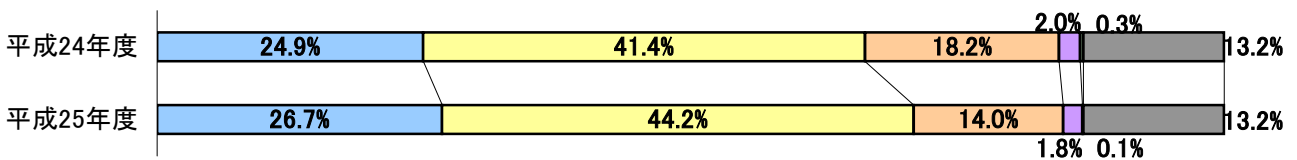


② 院内施設面

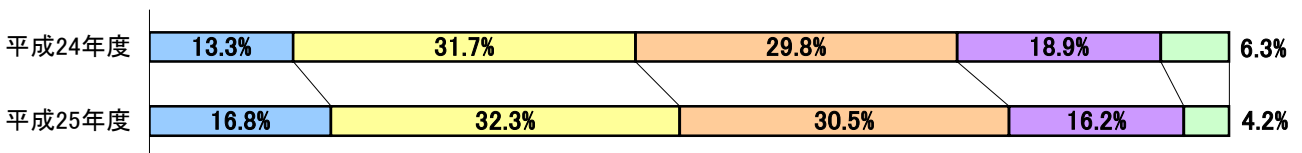
廊下、階段等、病院内の移動は、わかりやすくできるようになっていた



廊下、階段等、病院内の移動は、安全にできるようになっていた

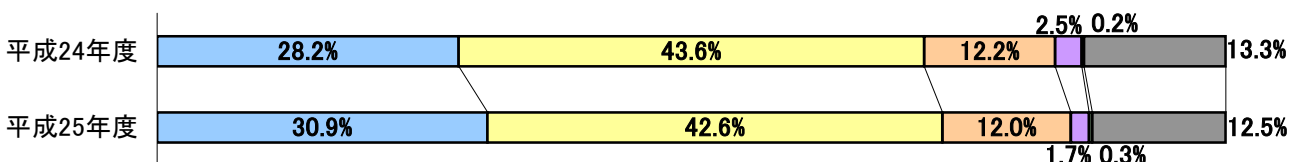


(自動車で来院の方のみ) 駐車場は利用しやすかった



③ 院内環境面

院内はトイレ等も含み清潔であった

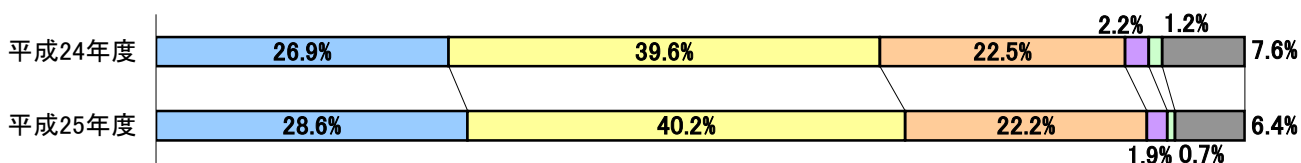


【凡例】

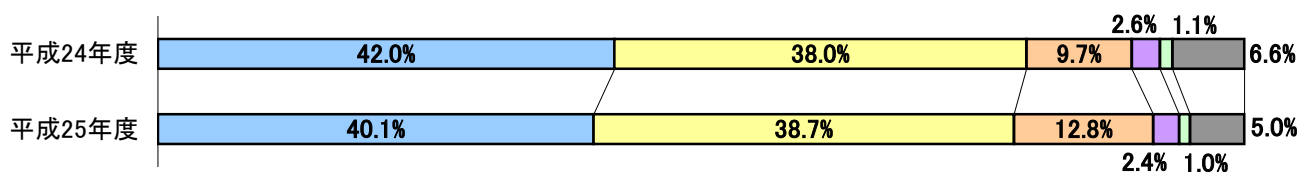


④ 接遇面

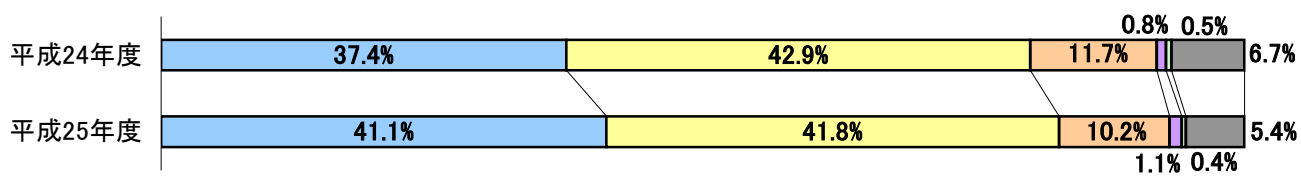
プライバシーに配慮して治療をしてくれる病院だと感じた



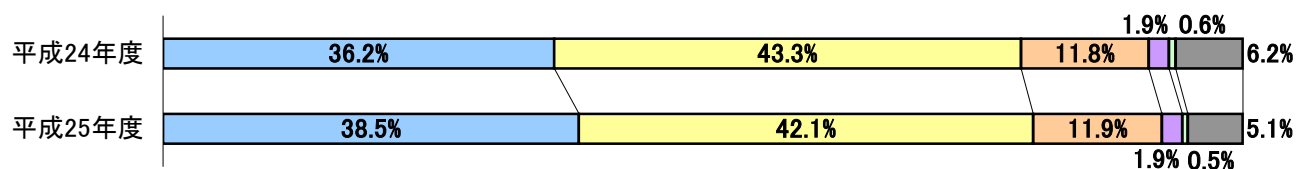
医師は適切な言葉遣いや姿勢で対応してくれた



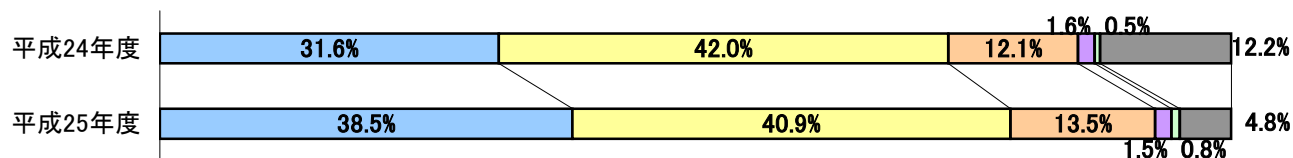
看護師は適切な言葉遣いや姿勢で対応してくれた



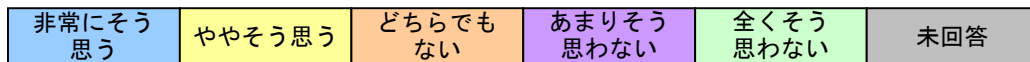
その他医療スタッフは適切な言葉遣いや姿勢で対応してくれた



事務スタッフは適切な言葉遣いや姿勢で対応してくれた

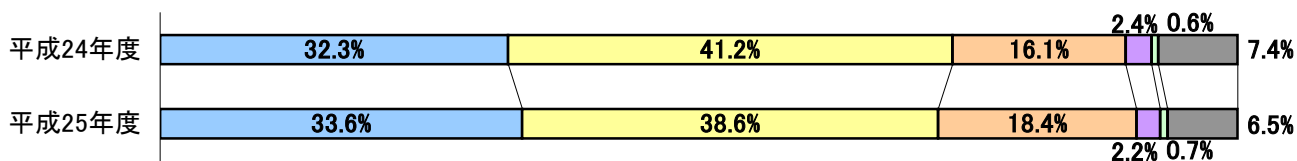


【凡例】

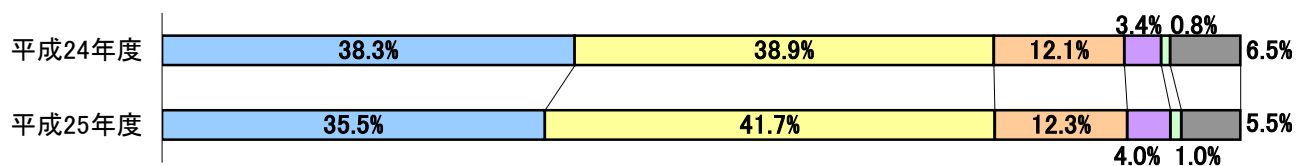


⑤ 診療面

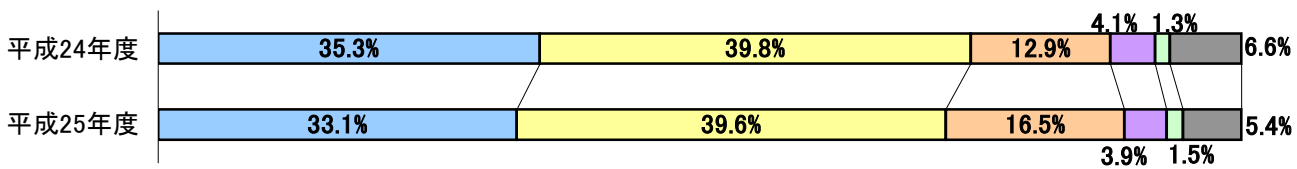
医療安全に配慮して治療してくれる病院だと感じた



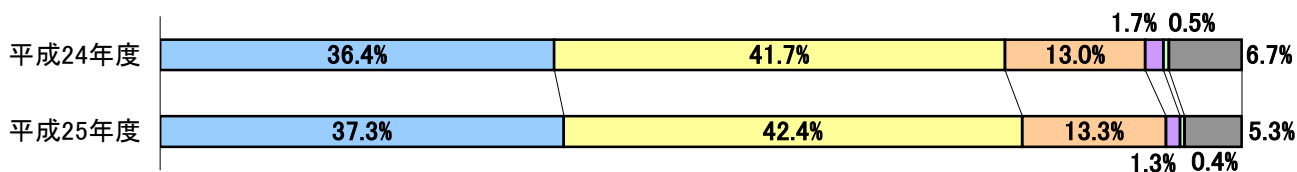
医師の診断や治療に関する説明は分かりやすいものであった



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



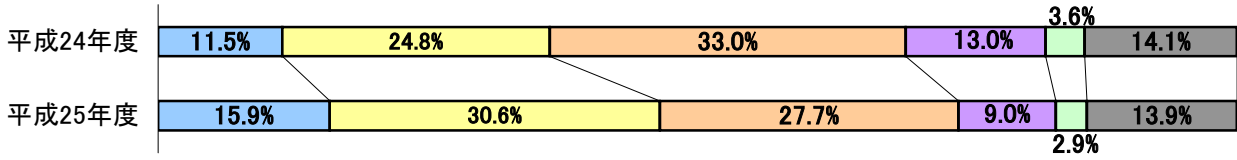
看護師の説明は分かりやすいものだった



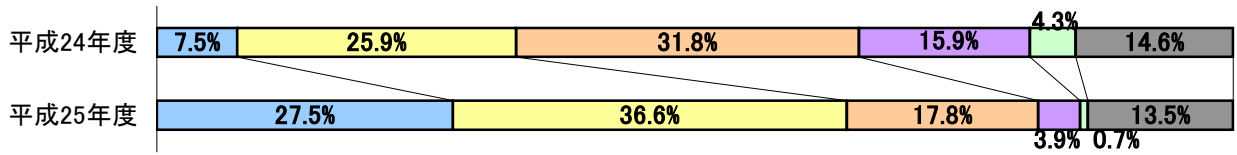
【凡例】	非常にそう 思う	ややそう 思う	どちらでも ない	あまりそう 思わない	全くそう 思わない	未回答
------	-------------	------------	-------------	---------------	--------------	-----

⑥ 待ち時間

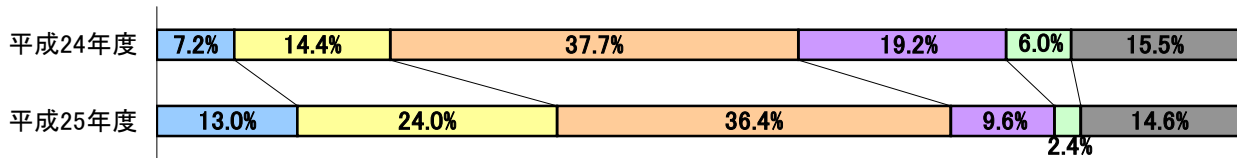
当院での会計待ち時間は、他院と比べて、長くはないように感じた



H24年度: どれ位待つ必要があるかの目処をすることができた
H25年度: 会計案内表示システムで、待ち時間の目処を知ることができた



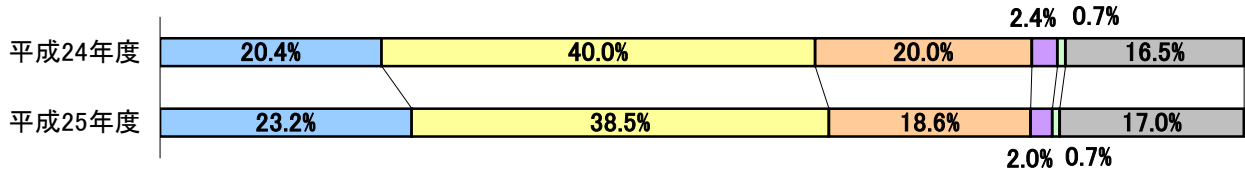
待ち時間を有意義に使える工夫ができていた



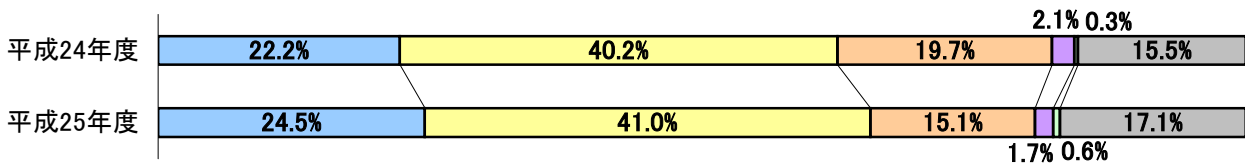
【凡例】	非常にそう 思う	ややそう 思う	どちらでも ない	あまりそう 思わない	全くそう 思わない	未回答
------	-------------	------------	-------------	---------------	--------------	-----

経営計画について

当院は、「発生頻度の高い病気に対し、室の高い医療を効率的・安定的に24時間対応する病院」であると思う



当院は、「幅広く市民の健康をサポートする病院」であると思う



当院は、「患者やその家族の気持ちを感じ取り行動していく病院」であると思う

