

## 2017年度\_満足度調査【外来】

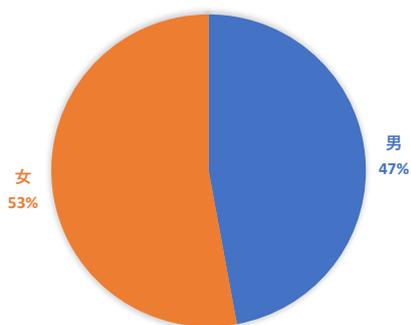
●当院では、より良い外来運営とサービス向上を目指して2017年7月にアンケート調査を実施いたしました。  
 以下、その結果をご報告いたします。  
 多くの皆様から貴重なご意見・ご要望をいただきありがとうございました。

### (1) アンケートの対象について

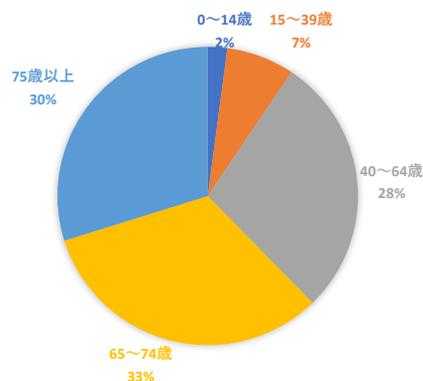
- 調査期間：2017年7月14日 ～ 2017年7月31日
- 調査対象：外 来
- 総回答数：191名

年 齢	男	女	計
0～14歳	1	3	4
15～39歳	5	9	14
40～64歳	29	25	54
65～74歳	31	31	62
75歳以上	24	33	57
計	90	101	191

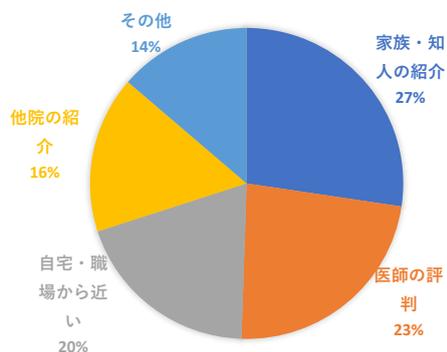
#### ①男女別割合



#### ②年齢別割合



### (2) 当院を選んだポイントについて

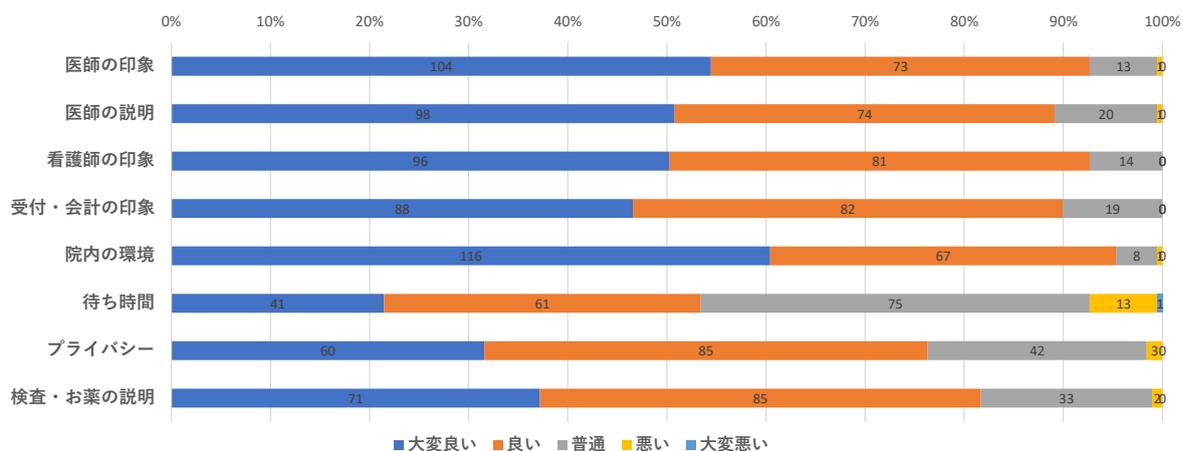


理 由	回答数	割合
家族・知人の紹介	52	27.2%
医師の評判	44	23.0%
自宅・職場から近い	37	19.4%
他院の紹介	31	16.2%
インターネット	1	0.5%
その他	26	13.6%
計	191	100.0%

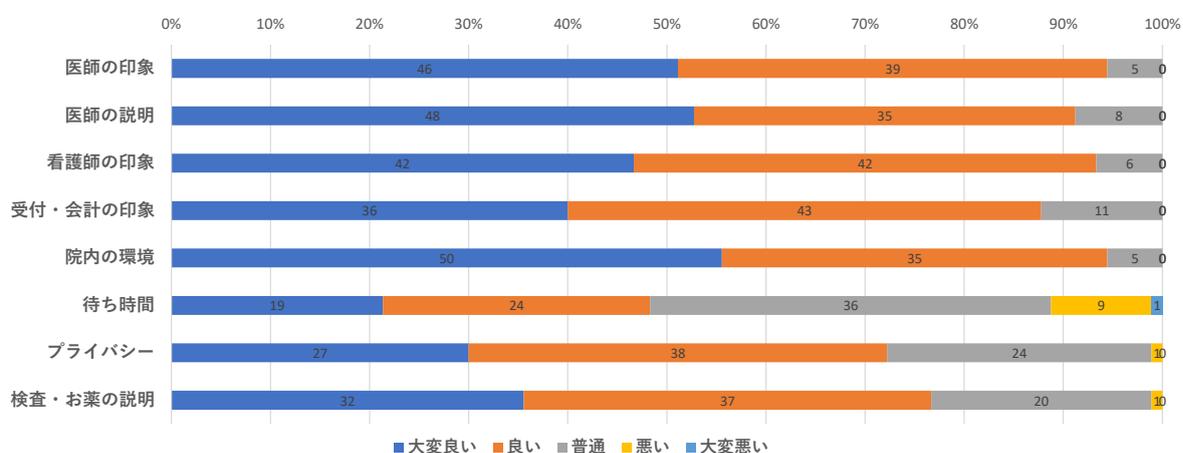
●当院を選んだポイントについては、紹介で来院された患者様が最も多くいました。なお、医師の評判については一定程度の家族や知人等からの紹介が含まれると推測されます。また、アンケート対象において高齢者の割合が高いことから、地理的な条件で来院された患者様の割合が一定程度見受けられたと考えられます。

### (3) アンケート集計結果

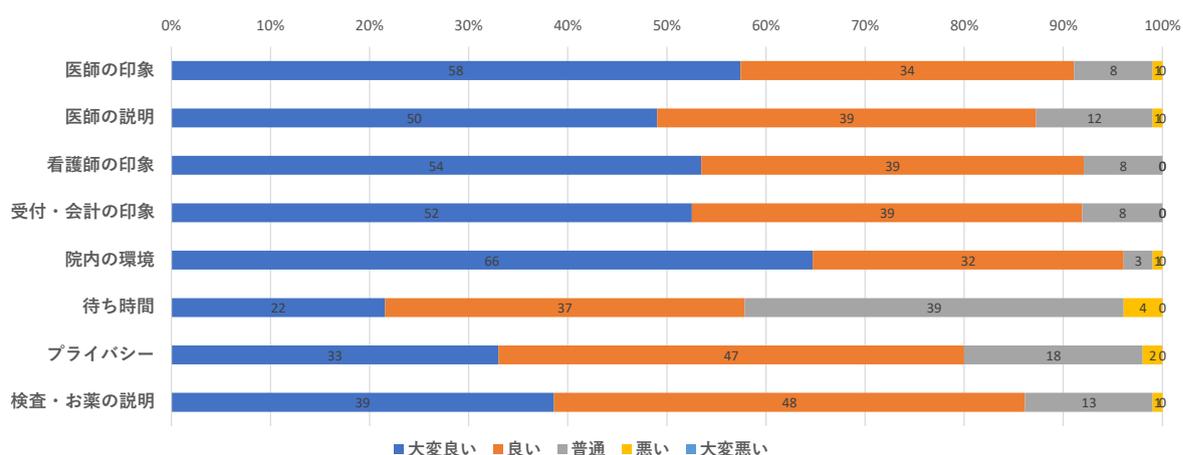
#### 【全対象者】



#### 【男性 (n=90名)】



#### 【女性 (n=101名)】



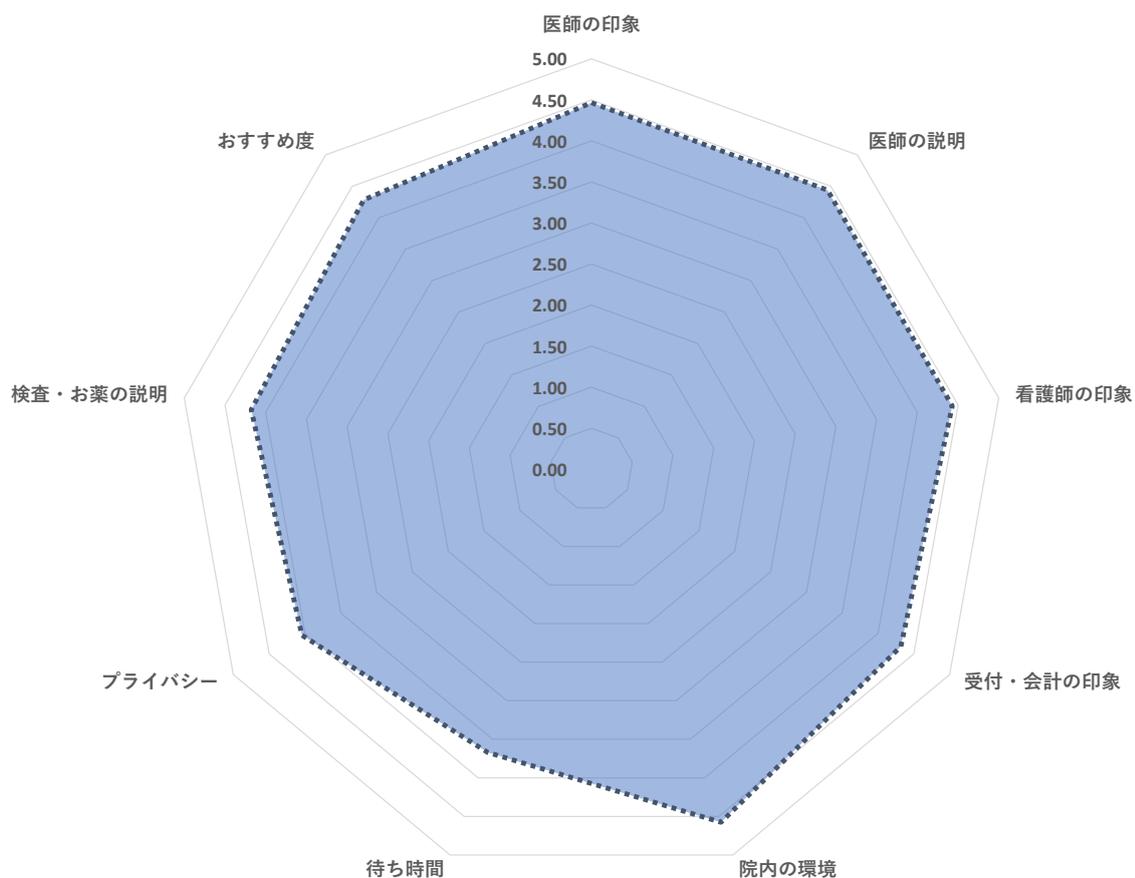
●「院内の環境」については新築後ということもあり、整備がすすんだことから軒並み高評価が得られました。ただ、少数ではありますがご意見をいただく部分があり、今後の課題として受け止めております。また、待ち時間については全項目中、男女を通じて最も評価が低く今後の業務改善時に最重要課題として取り組んでいきたいと考えております。その他の説明に関する項目では、一定程度、普通以下という評価をいただいております、やはり接遇や説明時間の確保等にまだまだ改善すべき点があるのではないかと思います。

(4) 総合評価

【総合評価について】

前項の各項目を『大変良い=5点, 良い=4点, 普通=3点, 悪い=2点, 大変悪い=1点』としてそれぞれの項目を平均して数値で表しております。(※「おすすめ度」については総合評価のみ。)

医師の印象	医師の説明	看護師の印象	受付・会計の印象	院内の環境	待ち時間	プライバシー	検査・お薬の説明	おすすめ度
4.47	4.44	4.43	4.32	4.58	3.67	4.04	4.18	4.28



～ アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました ～

聖マルチン病院 スタッフ一同

## 2017年度\_満足度調査【入院】

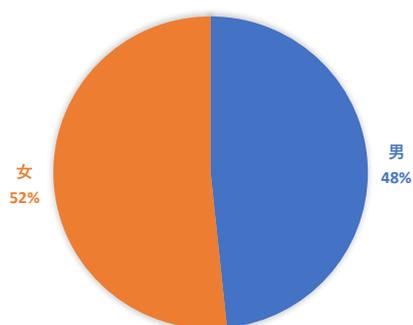
●当院では、より良い病棟運営とサービス向上を目指して2017年7月にアンケート調査を実施いたしました。  
以下、その結果をご報告いたします。  
多くの皆様から貴重なご意見・ご要望をいただきありがとうございました。

### (1) アンケートの対象について

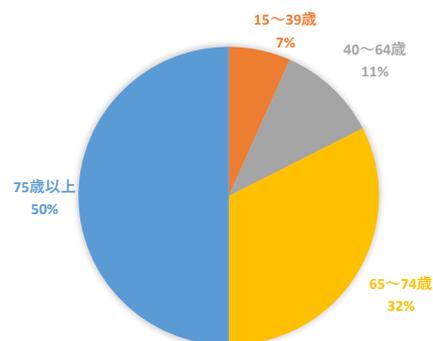
- 調査期間：2017年7月14日 ～ 2017年7月31日
- 調査対象：入院中の患者様
- 総回答数：120名

年齢	男	女	計
0～14歳	0	0	0
15～39歳	4	4	8
40～64歳	7	6	13
65～74歳	28	11	39
75歳以上	19	41	60
計	58	62	120

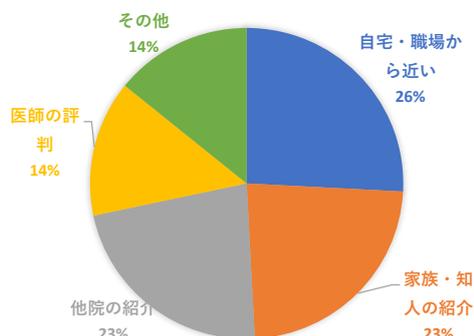
#### ①男女別割合



#### ②年齢別割合



### (2) 当院を選んだポイントについて

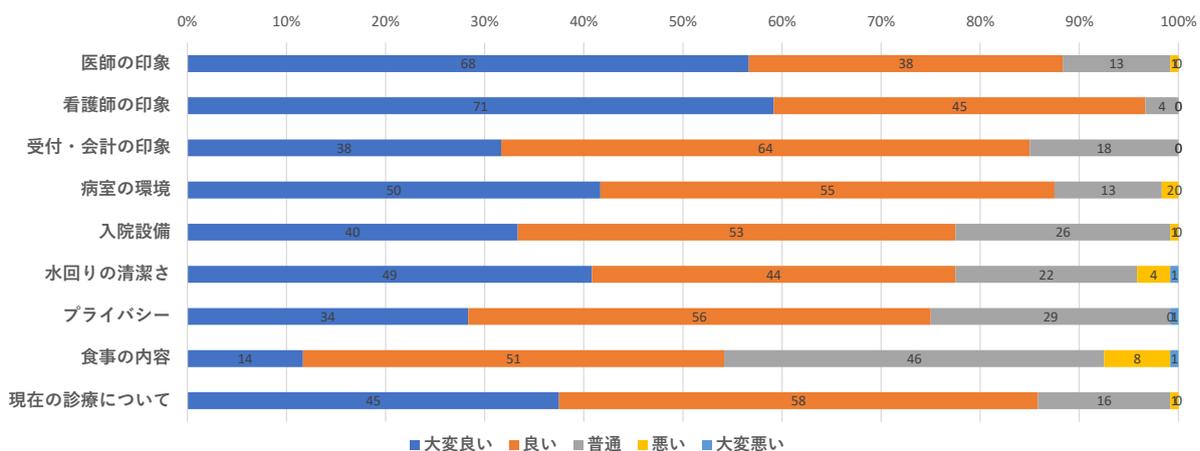


理由	回答数	割合
自宅・職場から近い	31	25.8%
家族・知人の紹介	28	23.3%
他院の紹介	27	22.5%
医師の評判	17	14.2%
インターネット	0	0.0%
その他	17	14.2%
計	120	100.0%

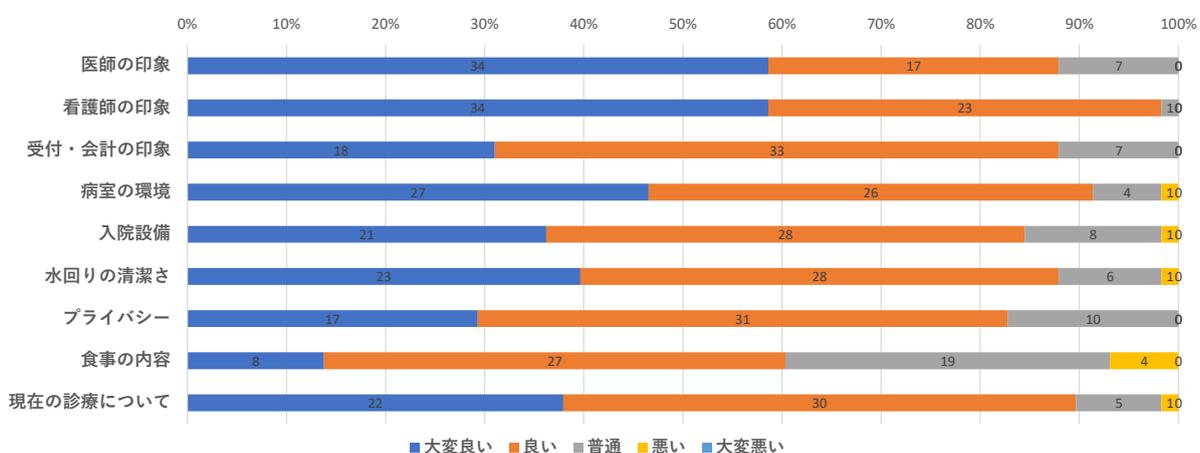
●当院を選んだポイントについては、利便性を優先して選択したという意見が多く見受けられました。長期の入院時においては来院のしやすい位置に病院があることが重要であると推測されます。外来と比較して、よりご高齢者の割合が高いことも一因と思われます。また、外来よりも他院からの紹介が多いことが特徴的な結果となっています。

### (3) アンケート集計結果

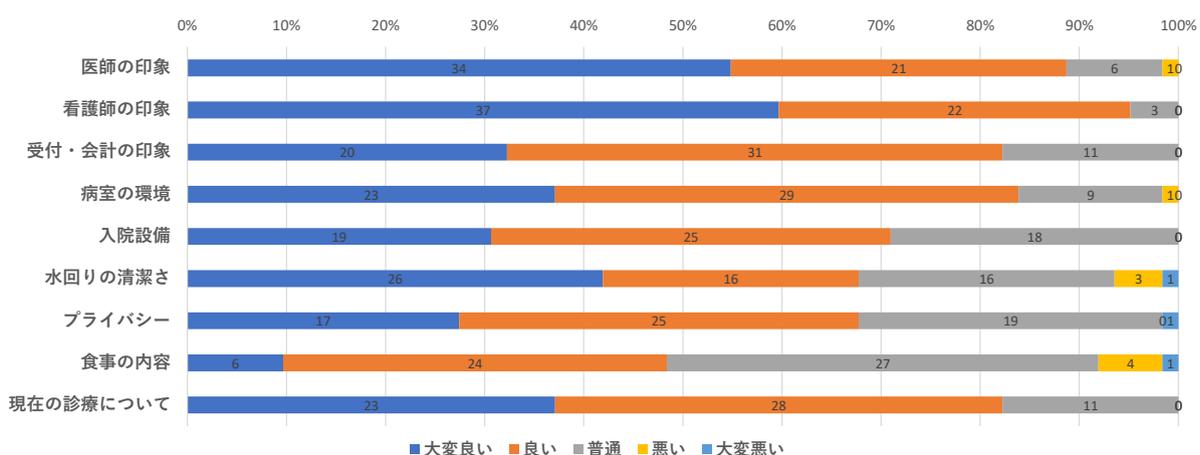
#### 【全対象者】



#### 【男性 (n=90名)】



#### 【女性 (n=101名)】



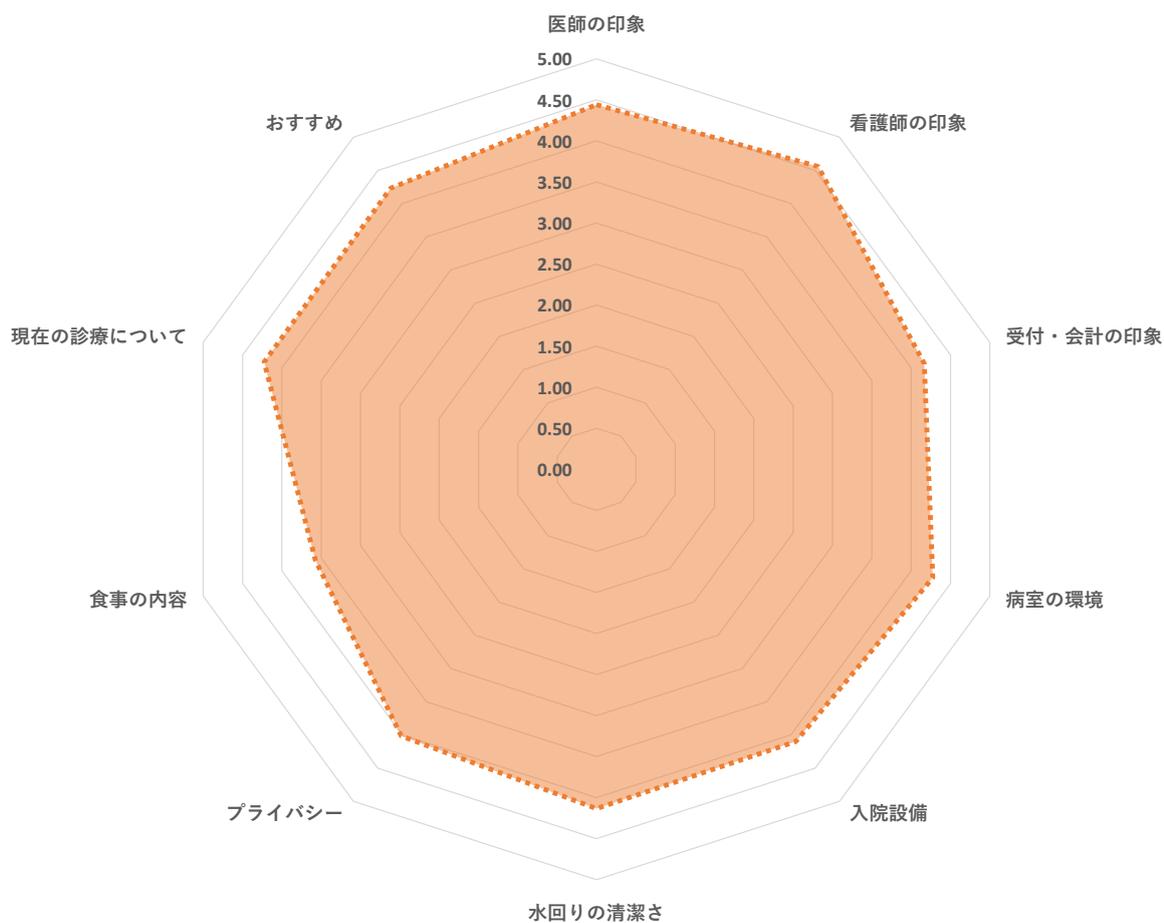
●印象といった接遇面に関しては、高評価をいただきましたが食事内容については普通以下の割合が最も多く、改善が必要という結果になりました。今後、選択食など出来る限り患者様のニーズに合った食事の提供等、取り組みを広げていく必要があると思われます。また、入院設備等について普通以下の割合が一定程度あり、新築後、設備が充実できていない部分があると予測されます。新設備の導入等を検討し、さらに満足していただけるよう改善を行っていきたいと考えております。

#### (4) 総合評価

##### 【総合評価について】

前項の各項目を『大変良い=5点, 良い=4点, 普通=3点, 悪い=2点, 大変悪い=1点』としてそれぞれの項目を平均して数値で表しております。(※「おすすめ度」については総合評価のみ。)

医師の印象	看護師の印象	受付・会計の印象	病室の環境	入院設備	水回りの清潔さ	プライバシー	食事の内容	現在の診療	おすすめ度
4.44	4.56	4.17	4.28	4.1	4.13	4.02	3.58	4.23	4.23



～ アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました ～

聖マルチン病院 スタッフ一同