

# にいの整形外科 患者様満足度アンケート調査 結果報告書

1

2020年2月吉日

医療法人社団 リフレッシュにいの

# 調査概要

## ■ 調査目的

今後のより良い当院のありかたを検討・立案する際の基礎資料を得るため、患者様の当院へのご評価・満足度を把握し、課題の改善や満足度の向上に役立てることを目的として実施させていただきました。

## ■ 調査設計

- ・ 調査対象：当院の患者さま
- ・ 調査内容：対象者の属性、当院の選択理由、個別満足度、総合評価点、紹介・推薦意向、自由意見

（※質問内容の詳細は次ページ「調査票参照」）

- ・ 調査方法：院内でアンケート用紙を配布し、院内設置の回収箱で回収した。
- ・ 調査時期：2020年1月
- ・ サンプル数：アンケート準備枚数..... 160 枚 有効回収数..... 156件

# 調査票

日付： 年 月 日

## 患者様アンケート

この度、今後より良い医療をお届けすることを目的として、アンケートを実施することになりました。つきましては、大変恐れ入りますが下記の質問にお答えいただき、率直なご意見・ご要望をお聞かせいただければ幸いです。どうぞよろしくお願いいたします。

**Q1 当院をどこでお知りになりましたか。**

電車やバスの広告 看板 インターネット検索 インターネット広告 ソーシャルメディア  
口コミ その他 \_\_\_\_\_

**Q2 どのくらいの頻度で当院を利用していますか。**

いつも利用 ときどき利用 たまに利用 初めて

**Q3 当院にお越しになる際の交通（電車、お車、自転車など）の利便性はいかがですか。**

大変便利 便利 ふつう やや不便 不便 その他 \_\_\_\_\_

**Q4 院内の清掃状況はいかがでしょう。**

非常に満足 満足 普通 やや不満 不満 その他 \_\_\_\_\_

**Q5 受付の身だしなみ、言葉遣い、態度はいかがでしょう。**

非常に満足 満足 普通 やや不満 不満 その他 \_\_\_\_\_

**Q6 看護師の身だしなみ、言葉遣い、態度はいかがでしょう。**

非常に満足 満足 普通 やや不満 不満 その他 \_\_\_\_\_

**Q7 リハビリスタッフの身だしなみ、言葉遣い、態度はいかがでしょう。**

非常に満足 満足 普通 やや不満 不満 その他 \_\_\_\_\_

**Q8 レントゲンスタッフの身だしなみ、言葉遣い、態度はいかがでしょう。**

非常に満足 満足 普通 やや不満 不満 その他 \_\_\_\_\_

**Q9 医師の説明、相談しやすさはいかがでしょう。**

非常に満足 満足 普通 やや不満 不満 その他 \_\_\_\_\_

**Q10 今後診察にいらっしゃいますか。**

是非来たい 来たい あまり来たくない 来たくない

**Q11 当院をお知り合いやご家族などに勧めますか。**

是非勧めたい 勧めたい あまり勧めない 勧めない

**Q12 さしつかえなければ患者様の性別をおきかせください。**

男性 女性

**Q13 さしつかえなければ患者様のご年齢をおきかせください。**

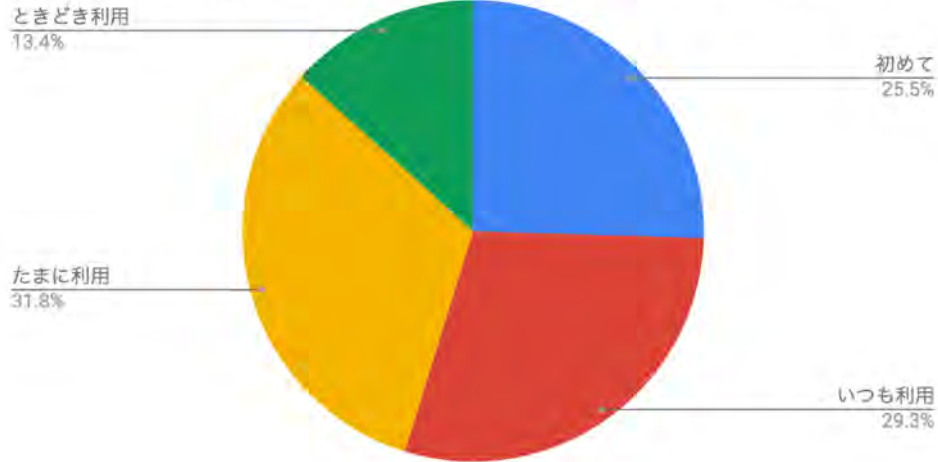
～10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代 90代

**Q14 その他お気づきの点がございましたら是非お聞かせください。**

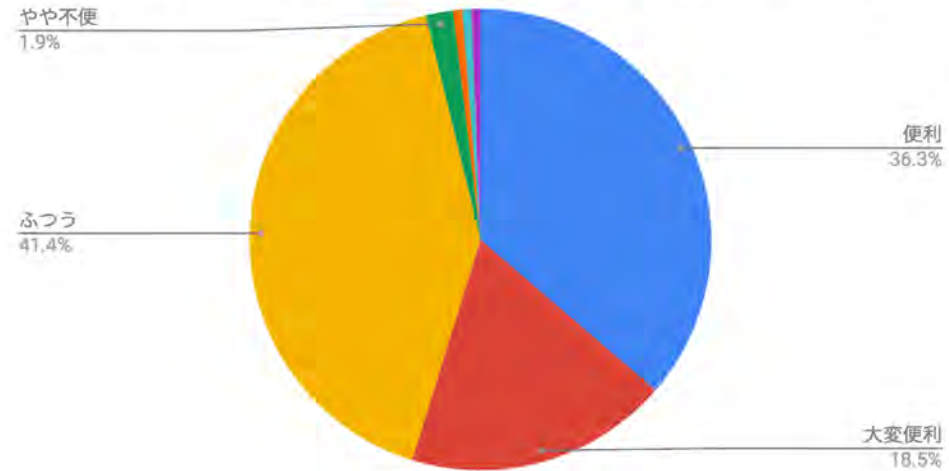
ご協力ありがとうございました。いただいたお声をもとに当院の改善に努めて参ると共に、院内掲示及びホームページ上でアンケート結果のサマリーのみ公表する可能性がございますのでご了承ください。

# 調査結果-1

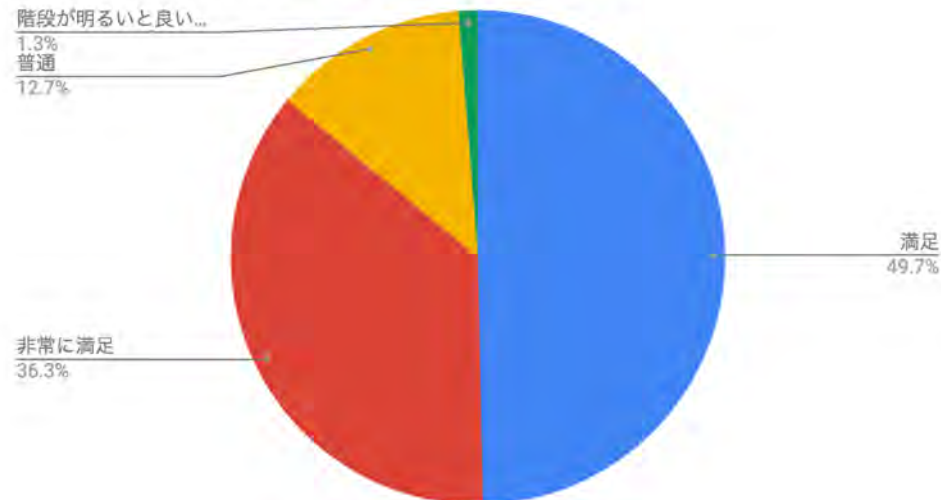
Q2  
どのくらいの頻度で当院を利用していますか



Q3  
当院にお越しになる際の交通（電車、お車、自転車など）の利便性はいかがですか。



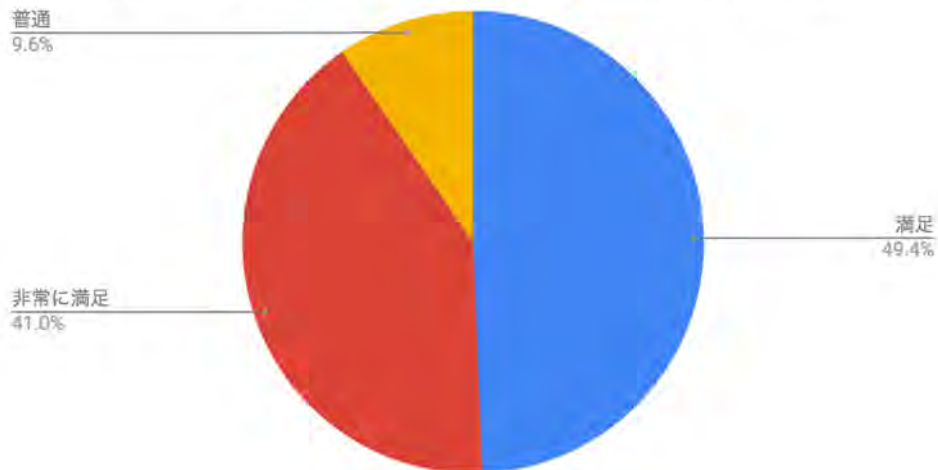
Q4 院内の清掃状況はいかがでしょう。



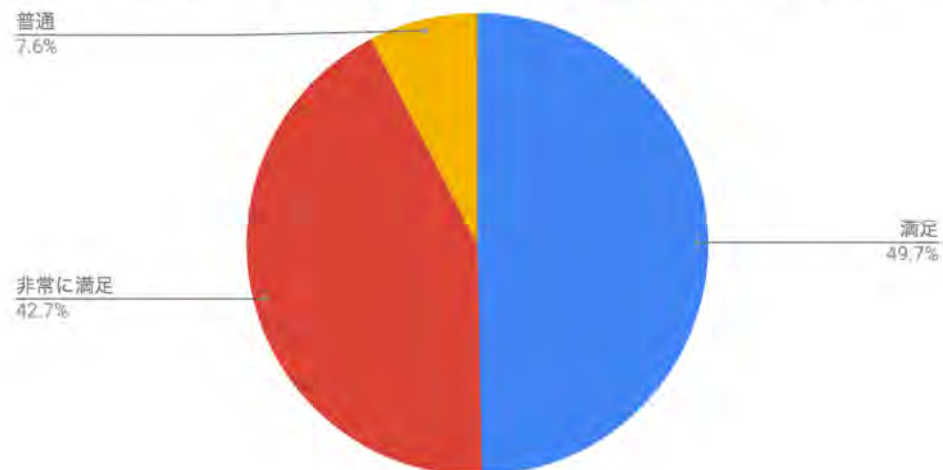


# 調査結果-2

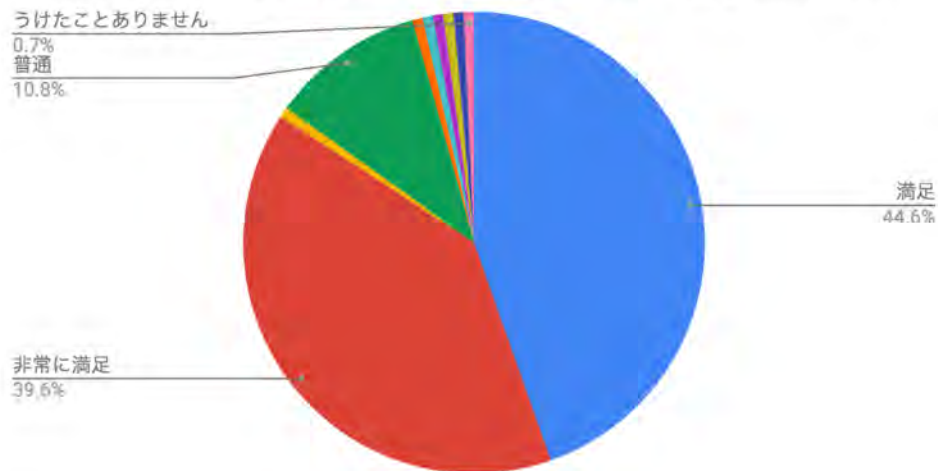
Q5 受付の身だしなみ、言葉遣い、態度はいかがでしょう。の



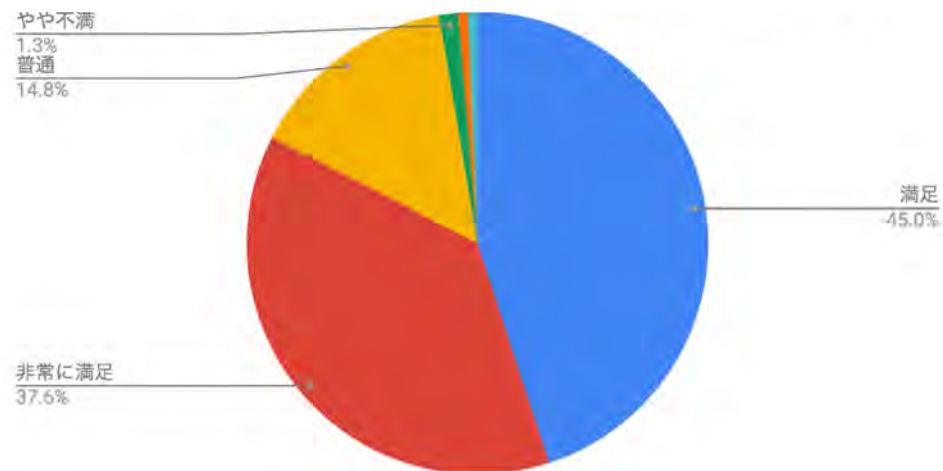
Q6 看護師の身だしなみ、言葉遣い、態度はいかがでしょう。



Q7 リハビリスタッフの身だしなみ、言葉遣い、態度はいかがで



Q8 レントゲンスタッフの身だしなみ、言葉遣い、態度はいかがでしょうか。



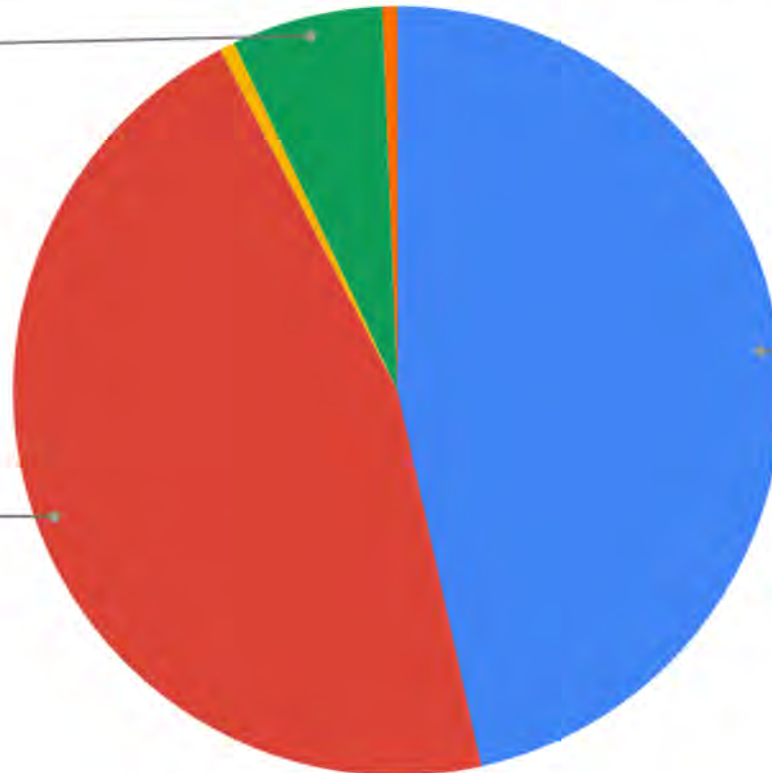
# 調査結果-3

Q9  
医師の説明、相談しやすさはいかがでしょう。

普通  
6.4%

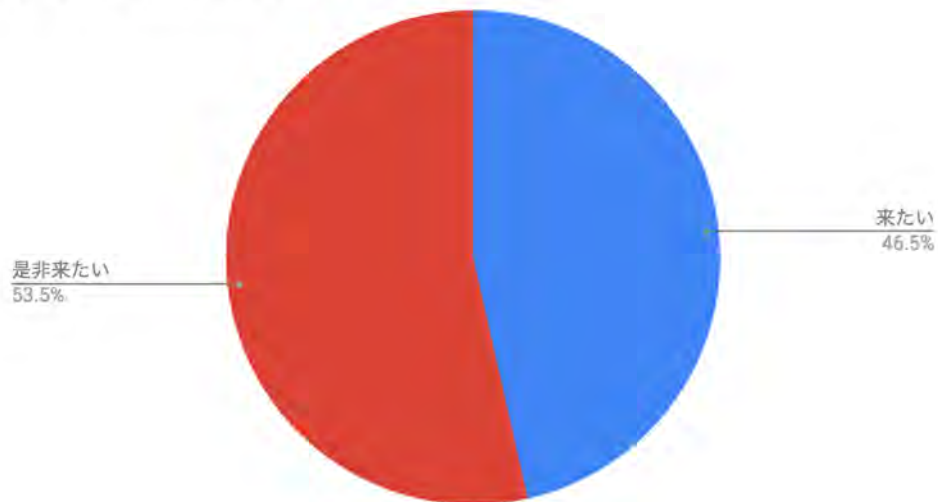
非常に満足  
45.9%

満足  
46.5%

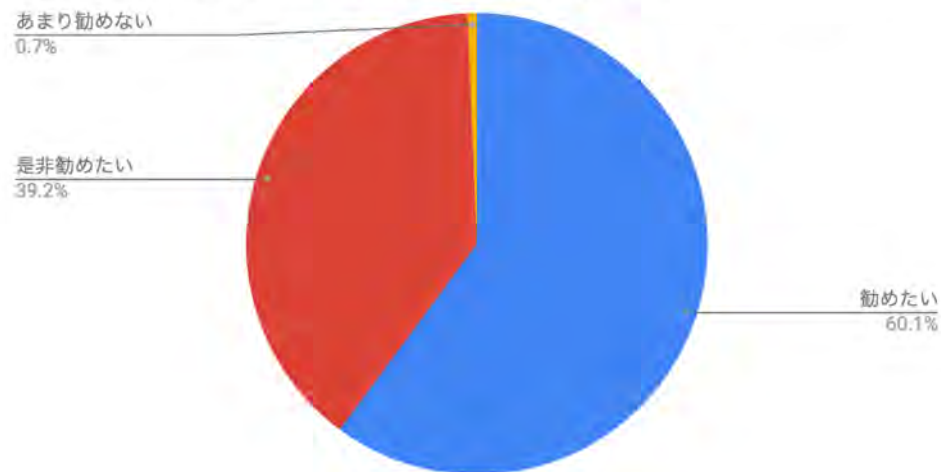


# 調査結果-4

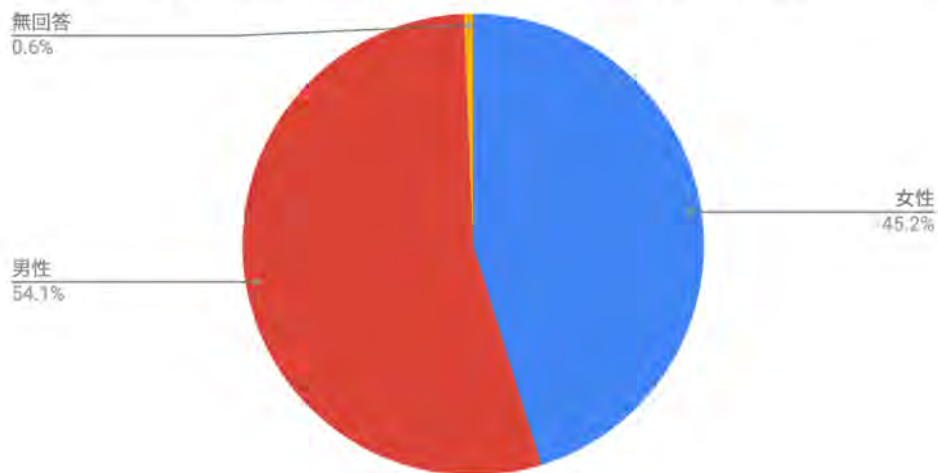
Q10 今後診察にいらっしゃいますか。



Q11 当院をお知り合いやご家族などに勧めますか



Q12 さしつかえなければ患者様の性別をおきかせください。



Q13 さしつかえなければ患者様のご年齢をおきかせください。

