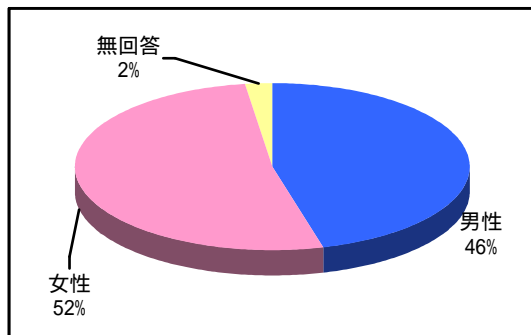


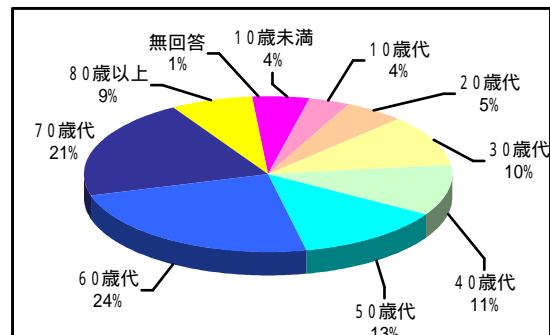
患者満足度調査 外来

【1】あなたご自身について

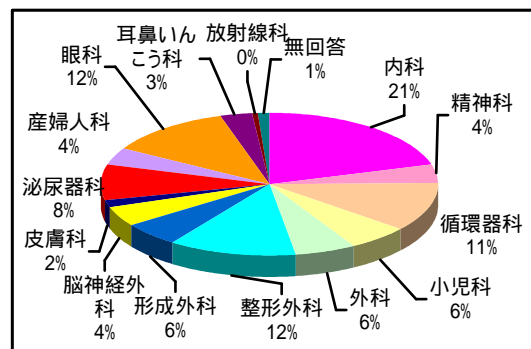
性別



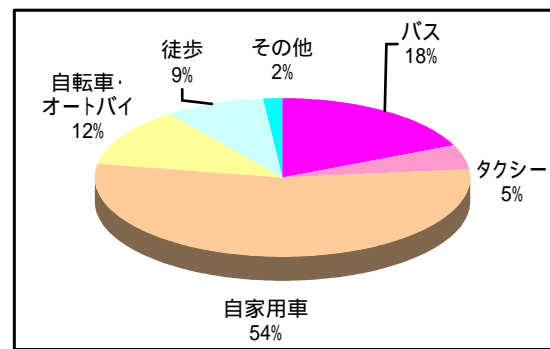
年齢



受診科



来院方法

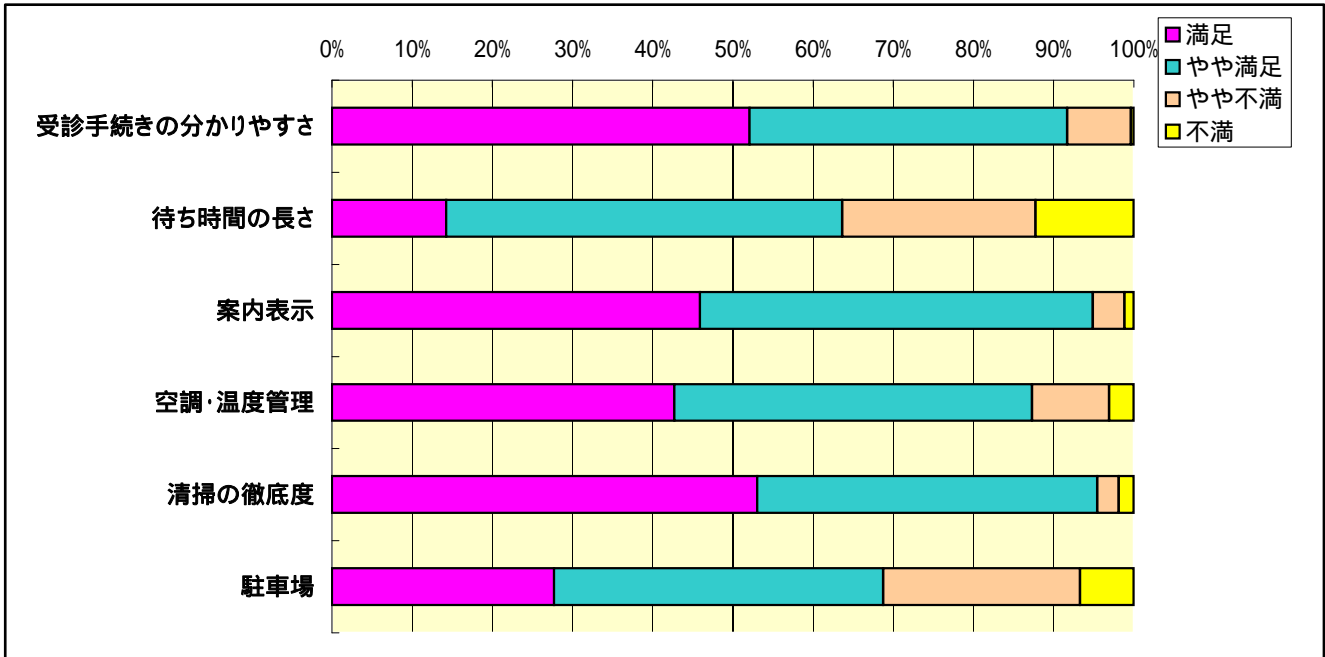


傾向

- ・年齢構成は、60歳代(24%)、70歳代(21%)が割合を多く占める。
- ・受診科では、割合の多い順に内科(21%)、循環器科(11%)、整形外科(12%)、眼科(12%)となっている。
- ・来院方法は、自家用車が全体の半数以上(54%)を占める割合となっている。

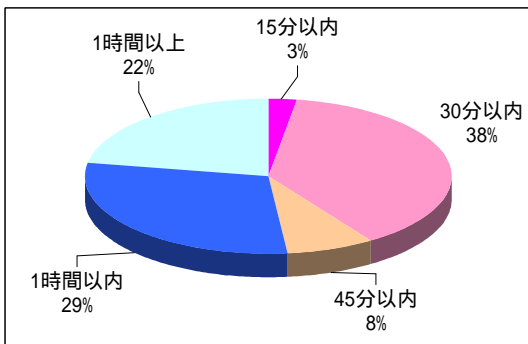
患者満足度調査 外来

[2] 外来環境に関する満足度



	満足	やや満足	やや不満	不満
受診手続きの分かりやすさ	52%	40%	8%	0%
待ち時間の長さ	14%	49%	24%	12%
案内表示	46%	49%	4%	1%
空調・温度管理	43%	45%	10%	3%
清掃の徹底度	53%	42%	3%	2%
駐車場	28%	41%	25%	7%

具体的な待ち時間

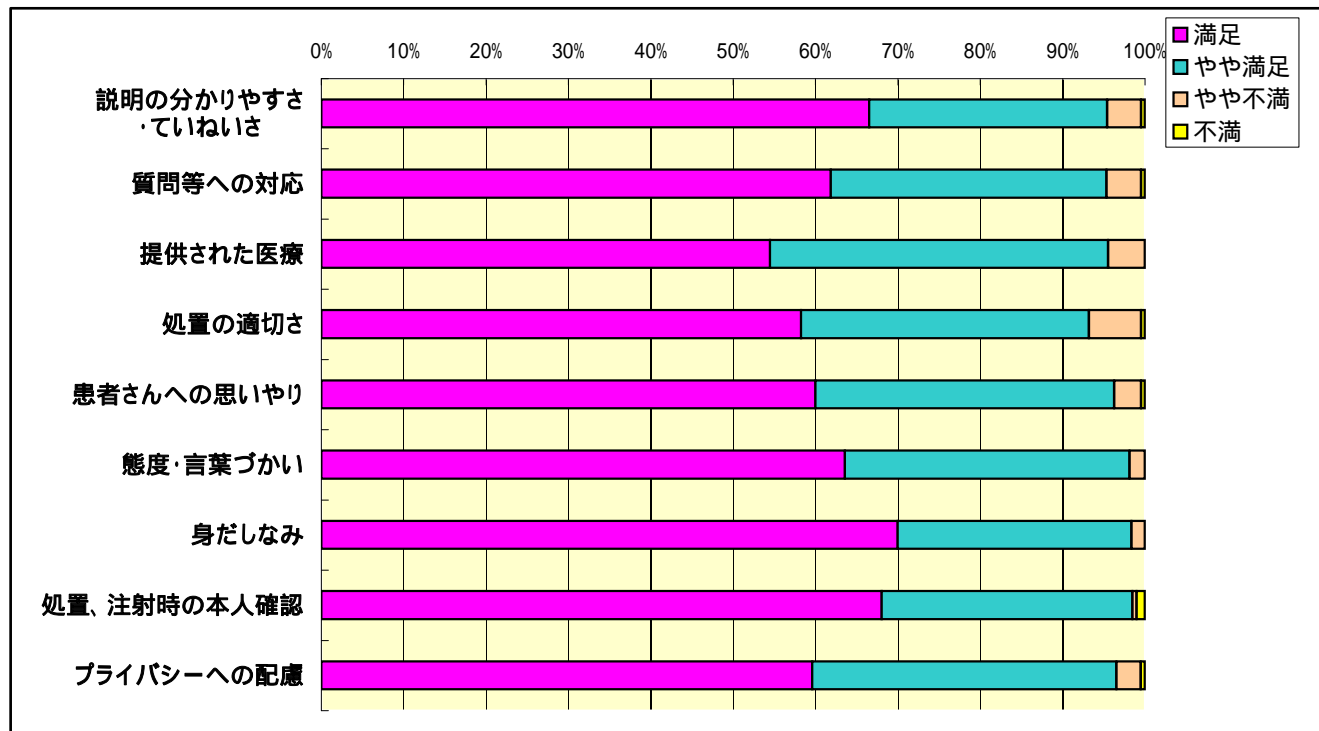


結果

- ・『待ち時間の長さ』及び『駐車場の長さ』については、「やや満足」を含む満足度が70%以下にとどまっている。
- ・具体的な待ち時間は、1時間以内が全体の約8割(78%)を占めている。
- ・『受診手続きの分かりやすさ』及び『清掃の徹底度』については、半数以上が「満足」と答えている。

患者満足度調査 外来

〔3〕医師に関する満足度



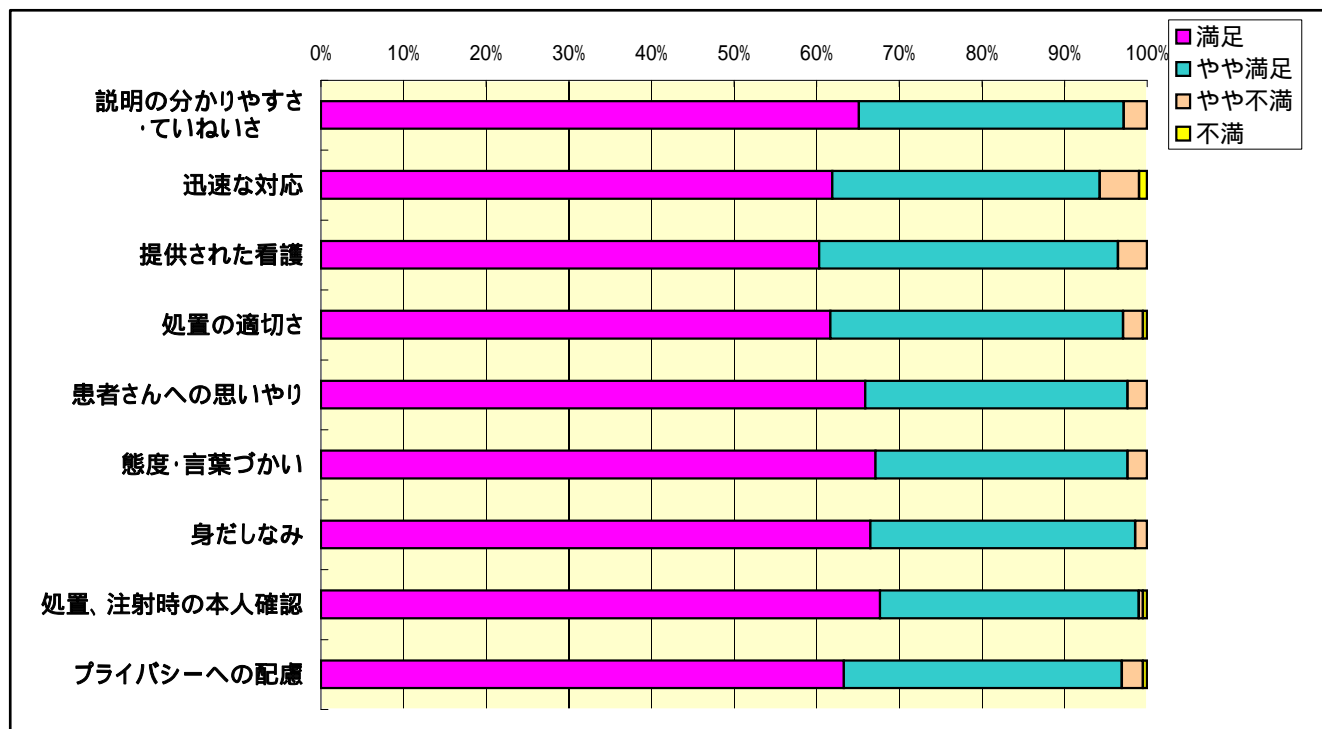
	満足	やや満足	やや不満	不満
説明の分かりやすさ・ていねいさ	67%	29%	4%	0%
質問等への対応	62%	33%	4%	0%
提供された医療	54%	41%	4%	0%
処置の適切さ	58%	35%	6%	0%
患者さんへの思いやり	60%	36%	3%	0%
態度・言葉づかい	64%	35%	2%	0%
身だしなみ	70%	28%	2%	0%
処置、注射時の本人確認	68%	30%	1%	1%
プライバシーへの配慮	60%	37%	3%	0%

結果

すべての項目において、「やや満足」を含む満足度が90%を超えている。

患者満足度調査 外来

〔4〕看護師に関する満足度



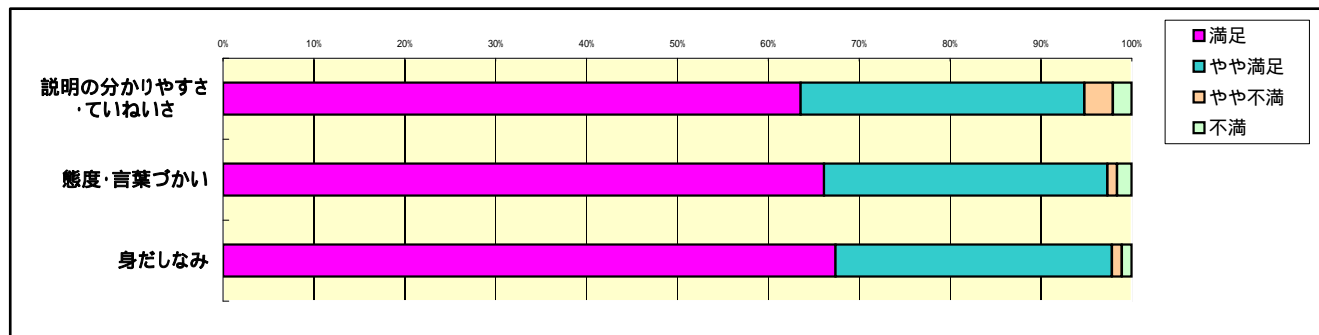
	満足	やや満足	やや不満	不満
説明の分かりやすさ・ていねいさ	65%	32%	3%	0%
迅速な対応	62%	32%	5%	1%
提供された看護	60%	36%	4%	0%
処置の適切さ	62%	35%	2%	0%
患者さんへの思いやり	66%	32%	2%	0%
態度・言葉づかい	67%	31%	2%	0%
身だしなみ	67%	32%	1%	0%
処置、注射時の本人確認	68%	31%	0%	0%
プライバシーへの配慮	63%	34%	3%	1%

結果

すべての項目において、「やや満足」を含む満足度が90%を超えている。

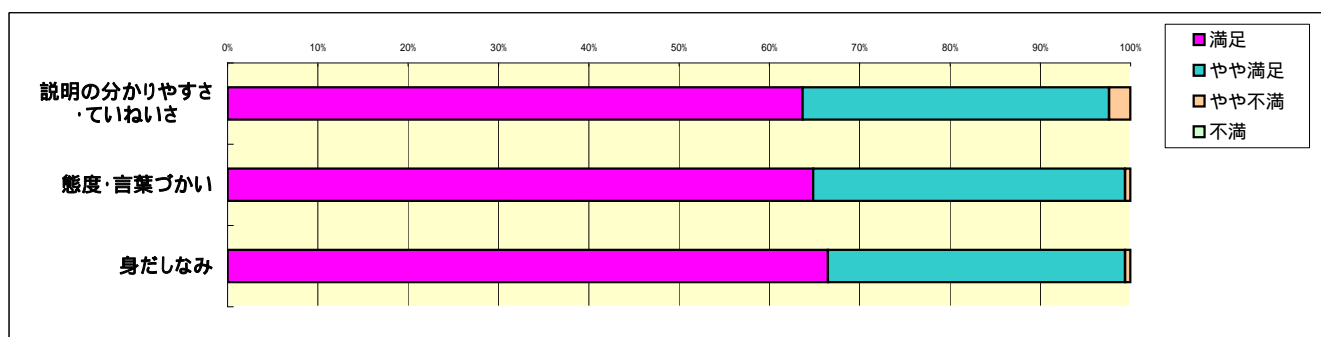
患者満足度調査 外来

【5】薬剤師に関する満足度



	満足	やや満足	やや不満	不満
説明の分かりやすさ・ていねいさ	64%	31%	3%	2%
態度・言葉づかい	66%	31%	1%	2%
身だしなみ	67%	30%	1%	1%

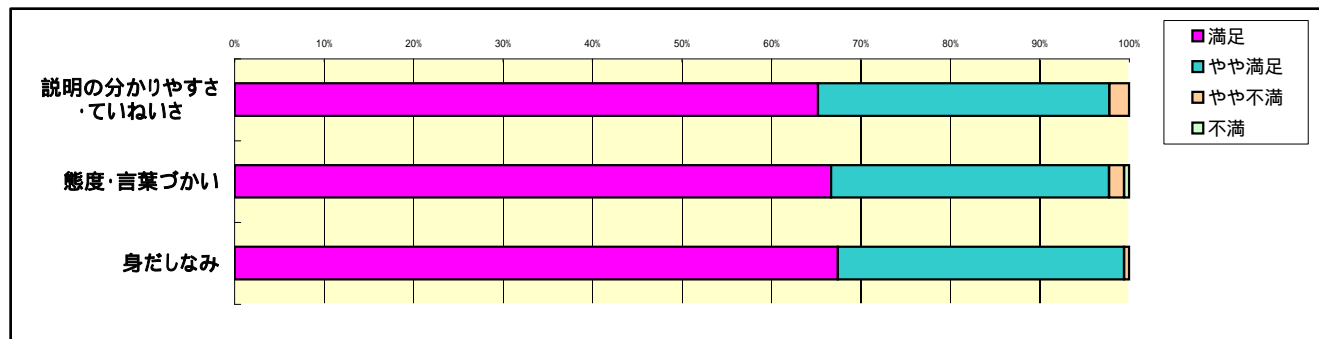
【6】放射線技師に関する満足度



	満足	やや満足	やや不満	不満
説明の分かりやすさ・ていねいさ	64%	34%	2%	0%
態度・言葉づかい	65%	35%	1%	0%
身だしなみ	66%	33%	1%	0%

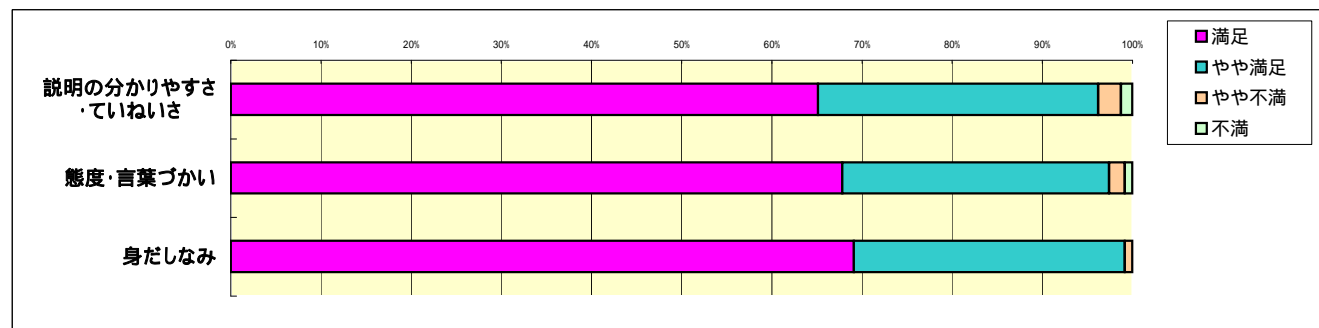
患者満足度調査 外来

〔7〕検査技師に関する満足度



	満足	やや満足	やや不満	不満
説明の分かりやすさ・ていねいさ	65%	33%	2%	0%
態度・言葉づかい	67%	31%	2%	1%
身だしなみ	67%	32%	1%	0%

〔8〕窓口事務に関する満足度



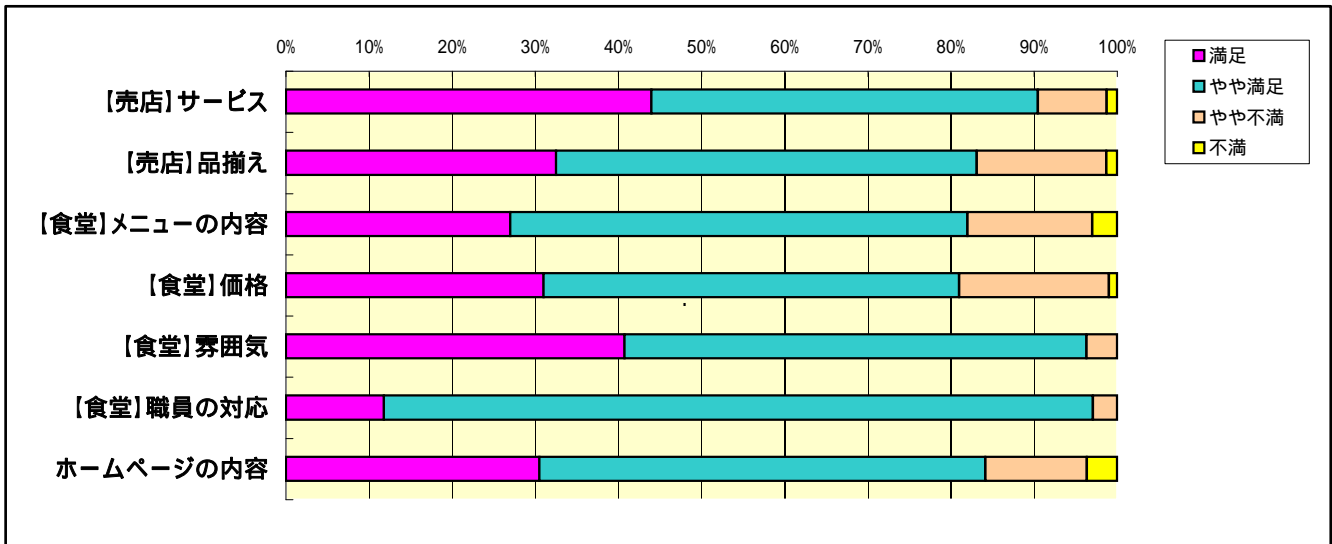
	満足	やや満足	やや不満	不満
説明の分かりやすさ・ていねいさ	65%	31%	3%	1%
態度・言葉づかい	68%	30%	2%	1%
身だしなみ	69%	30%	1%	0%

結果

・薬剤師・放射線技師・検査技師・窓口事務について、すべての項目でそれぞれ「満足」が60%を超え、「やや満足」を含めると全体の90%以上が満足と答えている。

患者満足度調査 外来

【9】施設・情報提供に関する満足度



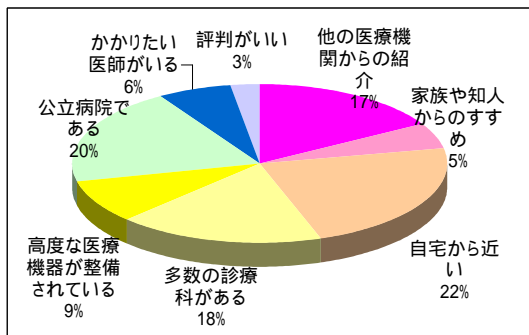
	満足	やや満足	やや不満	不満
【売店】サービス	44%	46%	8%	1%
【売店】品揃え	32%	51%	16%	1%
【食堂】メニューの内容	27%	55%	15%	3%
【食堂】価格	31%	50%	18%	1%
【食堂】雰囲気	41%	56%	4%	0%
【食堂】職員の対応	12%	85%	3%	0%
ホームページの内容	30%	54%	12%	4%

結果

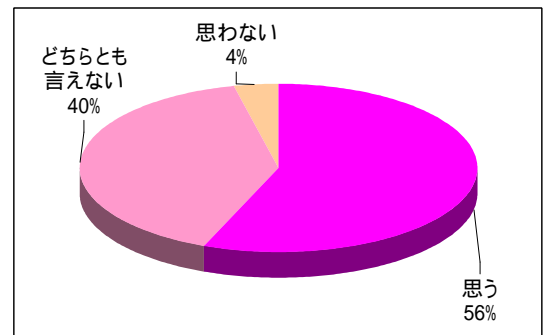
・【食堂】については、「雰囲気」を除く項目で「満足」と答えた人が10～30%にとどまっている。

【10】総合的な満足度

当院を選んだ理由 (複数回答可)

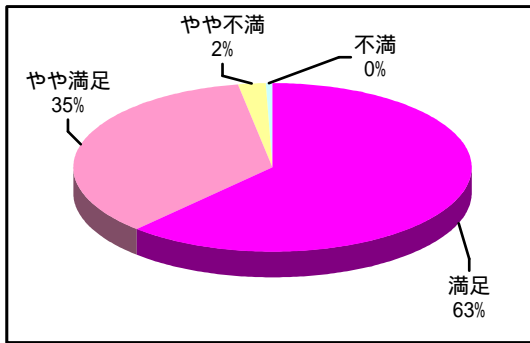


知人や家族にすすめたいと思いますか？



患者満足度調査 外来

今回の受診に満足されていますか？



結果

- ・『知人や家族にすすめたい』と思う人は半数以上(56%)となっている。
- ・今回の受診に「満足」と感じている人の割合は、「やや満足」を含めると9割(98%)を超えている。