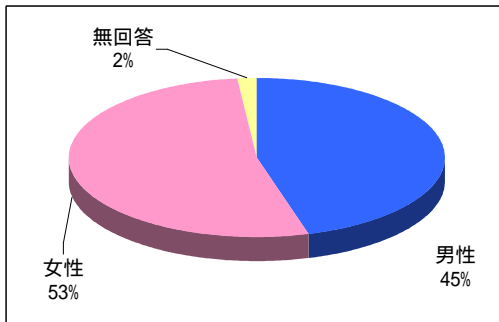


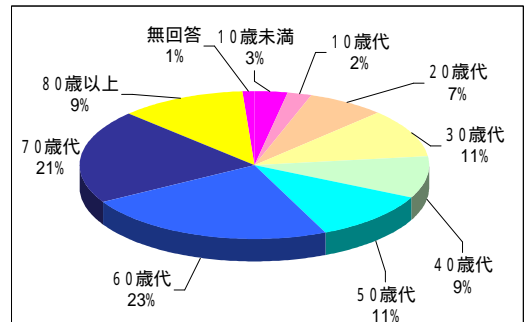
患者満足度調査 外来

[1] あなたご自身について

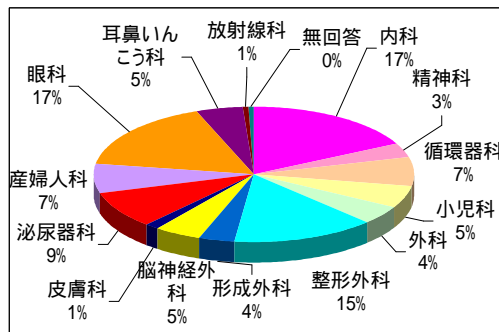
性別



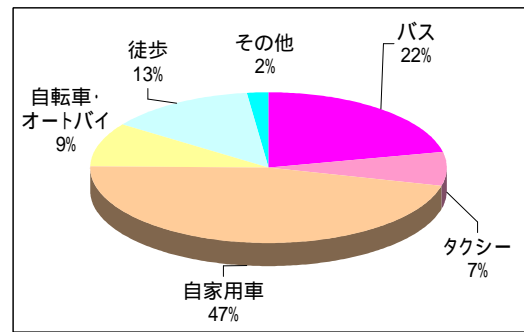
年齢



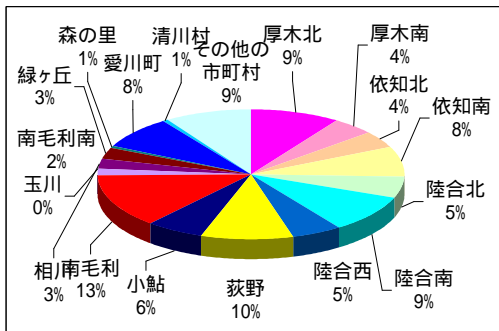
受診科



来院方法



住まい

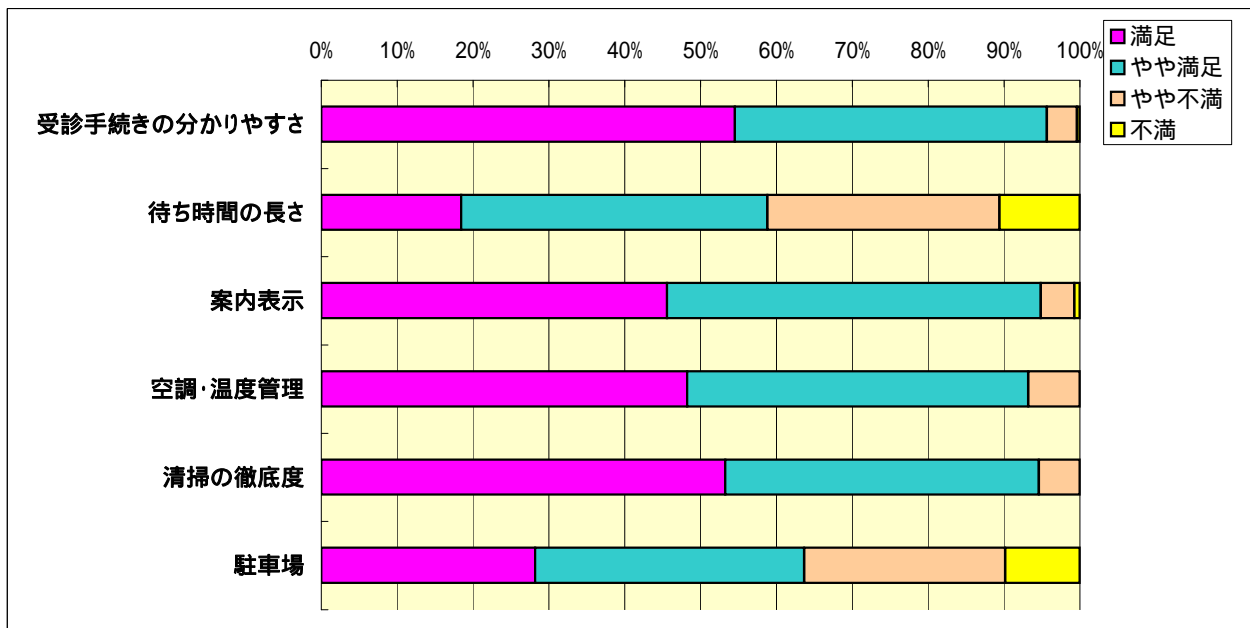


結果

- ・年齢構成は、60歳代(23%)、70歳代(21%)が割合を多く占めている。
- ・回答者の受診科は、割合の多い順に内科(17%)、眼科(17%)、整形外科(15%)となっている。
- ・来院方法は、自家用車が全体のほぼ半数(47%)を占めており、前回(54%)と比較すると7%低下した。

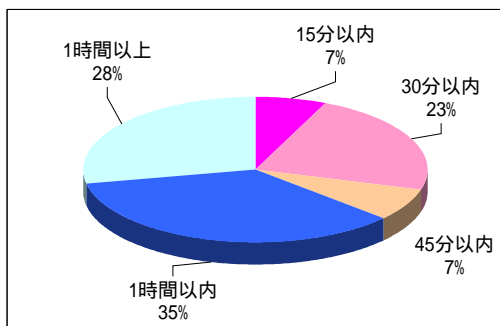
患者満足度調査 外来

[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	55%	41%	4%	0%
待ち時間の長さ	18%	40%	31%	11%
案内表示	46%	49%	4%	1%
空調・温度管理	48%	45%	7%	0%
清掃の徹底度	53%	41%	5%	0%
駐車場	28%	35%	26%	10%

具体的な待ち時間

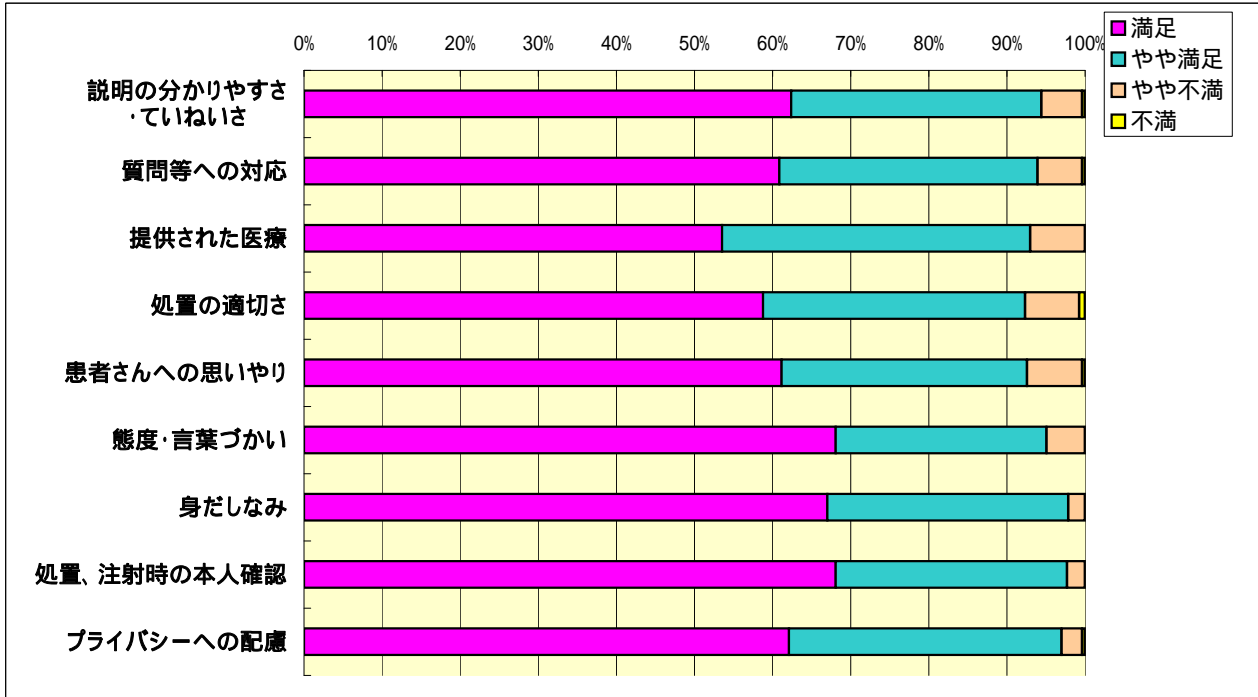


結果

- ・『待ち時間』に「満足」と感じている人は18%と最も少なく、次いで『駐車場』が28%となっている。
- ・具体的な待ち時間は、「1時間以内」が全体の約7割(72%)となっており、前回調査時(78%)と比べて6%低下した。
- ・『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」と感じている。

患者満足度調査 外来

【3】医師に関する満足度



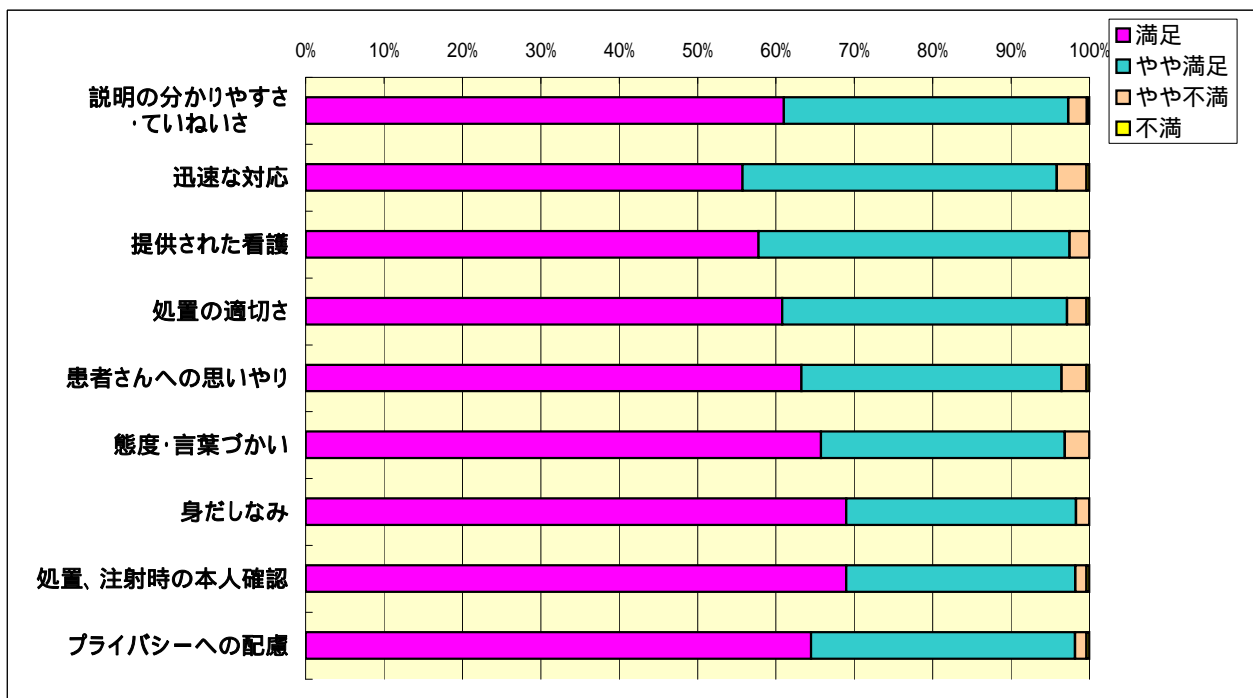
	満足	やや満足	やや不満	不満
説明の分かりやすさ・ていねいさ	62%	32%	5%	0%
質問等への対応	61%	33%	6%	0%
提供された医療	54%	39%	7%	0%
処置の適切さ	59%	34%	7%	1%
患者さんへの思いやり	61%	31%	7%	0%
態度・言葉づかい	68%	27%	5%	0%
身だしなみ	67%	31%	2%	0%
処置、注射時の本人確認	68%	30%	2%	0%
プライバシーへの配慮	62%	35%	3%	0%

結果

すべての項目において、「やや満足」を含む満足度が90%を超えており、「不満」はほとんど見られない。その中でも「態度・言葉づかい(68%)」と「処置、注射時の本人確認(68%)」の満足度が高い。

患者満足度調査 外来

【4】看護師に関する満足度



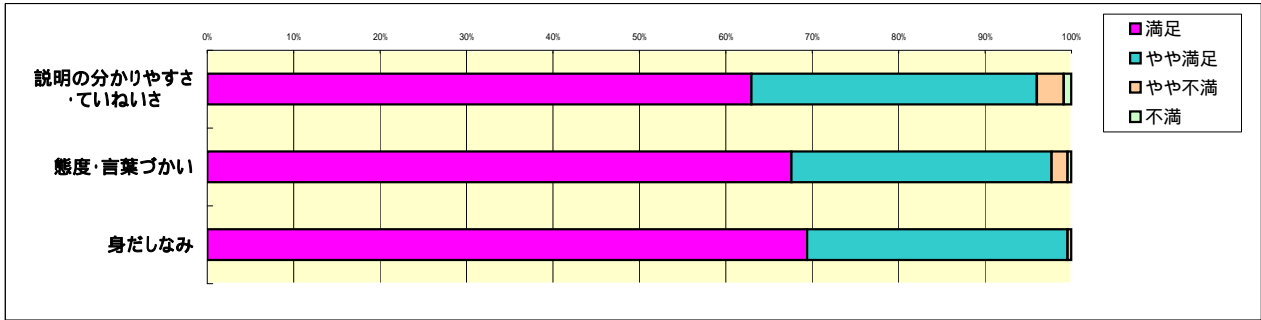
	満足	やや満足	やや不満	不満
説明の分かりやすさ・ていねいさ	61%	36%	2%	0%
迅速な対応	56%	40%	4%	0%
提供された看護	58%	40%	3%	0%
処置の適切さ	61%	36%	3%	0%
患者さんへの思いやり	63%	33%	3%	0%
態度・言葉づかい	66%	31%	3%	0%
身だしなみ	69%	29%	2%	0%
処置、注射時の本人確認	69%	29%	1%	0%
プライバシーへの配慮	64%	34%	1%	0%

結果

・医師と同様にすべての項目において、「やや満足」を含む満足度が90%を超えており、「不満」はほとんど見られない。その中でも「身だしなみ(69%)」、「処置、注射時の本人確認(69%)」、「態度・言葉づかい(66%)」の満足度が高い。

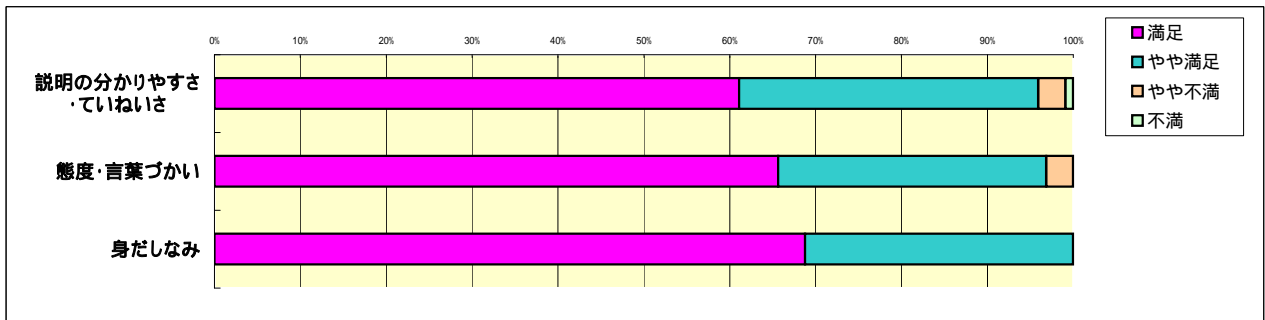
患者満足度調査 外来

【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	63%	33%	3%	1%
態度・言葉づかい	68%	30%	2%	0%
身だしなみ	69%	30%	0%	0%

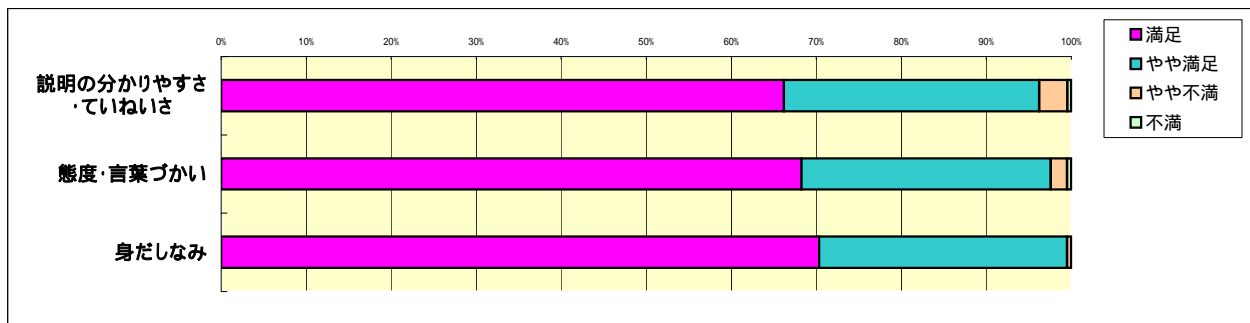
【6】放射線技師に関する満足度



	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	61%	35%	3%	1%
態度・言葉づかい	66%	31%	3%	0%
身だしなみ	69%	31%	0%	0%

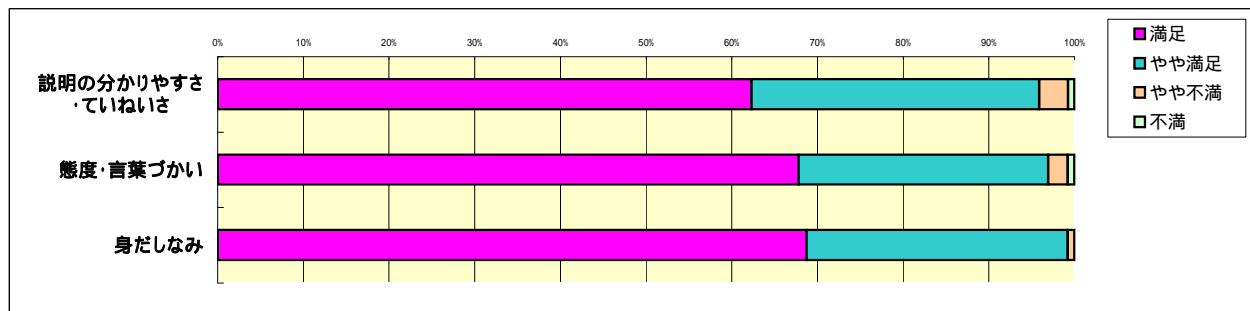
患者満足度調査 外来

【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	66%	30%	3%	0%
態度・言葉づかい	68%	29%	2%	0%
身だしなみ	70%	29%	0%	0%

【8】窓口事務に関する満足度



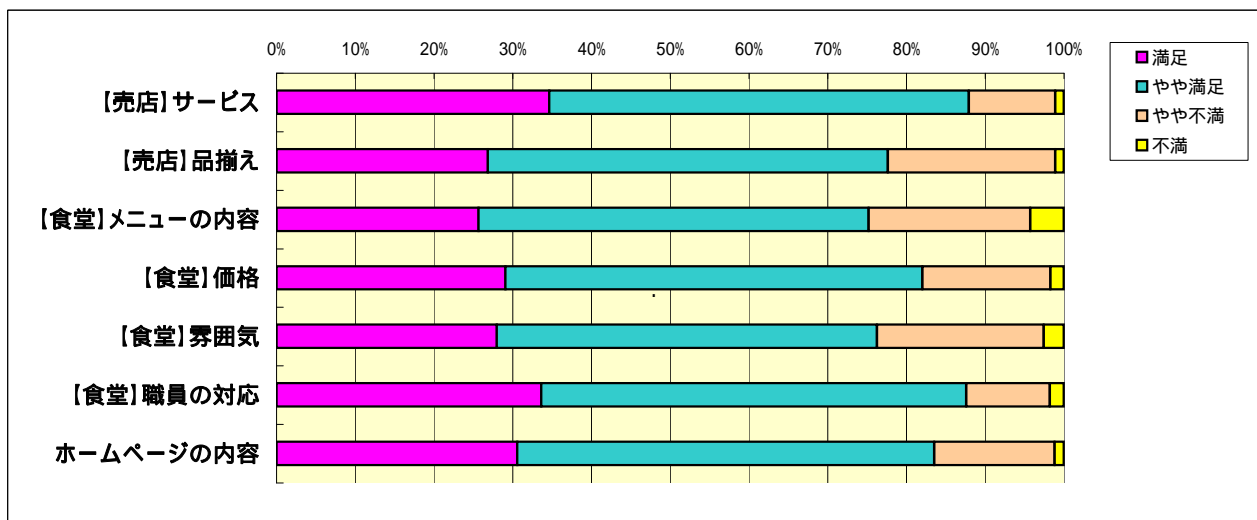
	満足	やや満足	やや不満	不満
説明の分かりやすさ・ていねいさ	62%	34%	3%	1%
態度・言葉づかい	68%	29%	2%	1%
身だしなみ	69%	31%	1%	0%

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

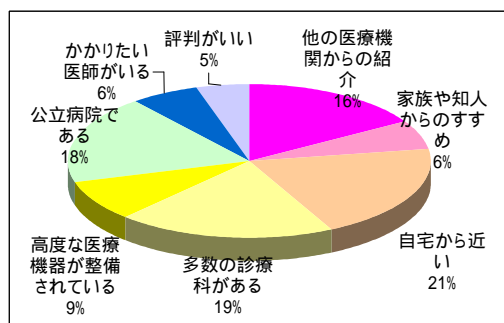


	満足	やや満足	やや不満	不満
【売店】サービス	35%	53%	11%	1%
【売店】品揃え	27%	51%	21%	1%
【食堂】メニューの内容	26%	50%	21%	4%
【食堂】価格	29%	53%	16%	2%
【食堂】雰囲気	28%	48%	21%	3%
【食堂】職員の対応	34%	54%	11%	2%
ホームページの内容	31%	53%	15%	1%

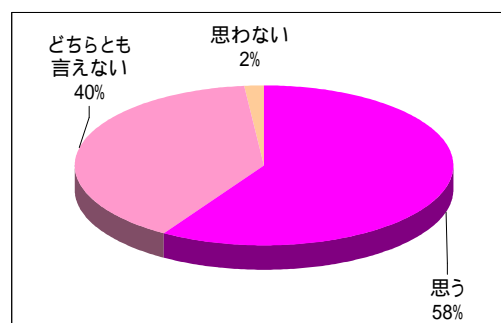
結果

- ・『売店』については、「サービス」「品揃え」の項目で「やや満足」と回答した人が約半数を占めている。
- ・『食堂』については、それぞれの項目で「やや満足」と感じる人の割合が約5割となっている。また、前回と比較して「職員の対応」の「満足」の割合が12%から34%に向上した。

当院を選んだ理由(複数回答可)

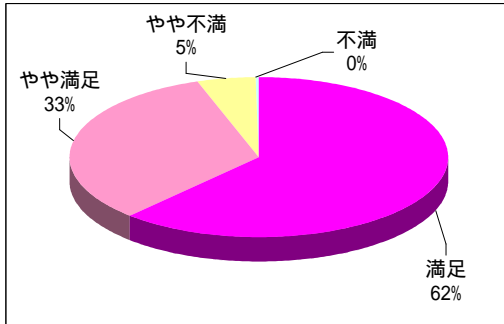


知人や家族にすすめたいと思いますか？



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』と思う人は約6割(58%)となっており、前回調査時(56%)と比べると2%増加した。
- ・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。(前回調査時:96%)