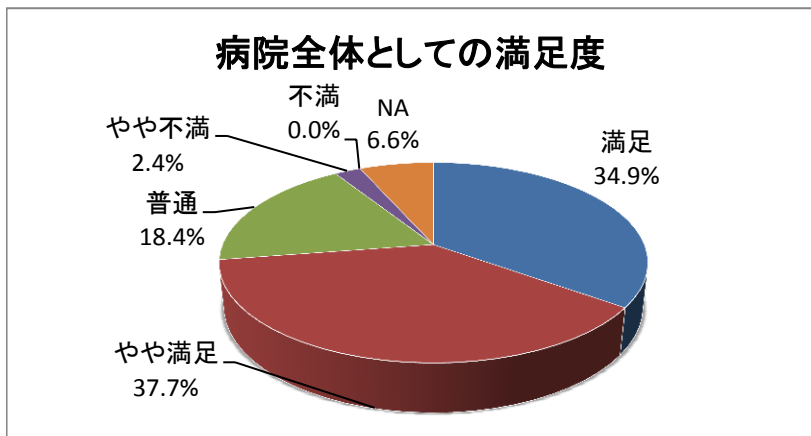


## 平成29年度外来患者満足度調査結果



1. 調査日：平成30年3月28日(水)～30日(金)

2. 調査対象：調査期間における外来受診患者

3. 回答状況：

	配布数	回収数	回収率
29年度	500	467	93.4%
28年度	742	713	96.1%

回答者	本人	家族	その他	NA(記載なし)	合計
	341	106	3	17	467
	73.0%	22.7%	0.6%	3.6%	100.0%

内容	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	NA	満足度	前年満足度	満足度 (NA・未利用 等除外)	前年満足度 (NA除外)
1 病院全体としての満足度	34.9%	37.7%	18.4%	2.4%	0.0%	6.6%	72.6%	78.3%	77.8%	83.3%
2 医師の説明(病状及び検査など)	42.2%	34.5%	15.4%	3.2%	0.9%	3.9%	76.7%	76.4%	79.7%	81.3%
3 医師の対応	48.2%	31.0%	15.0%	1.9%	0.9%	3.0%	79.2%	80.2%	81.7%	85.4%
4 看護師の対応	33.4%	29.6%	19.7%	1.9%	0.2%	15.2%	63.0%	65.1%	74.2%	75.9%
5 薬剤窓口の対応	7.9%	7.2%	5.7%	0.5%	0.7%	78.0%	15.1%	18.3%	68.5%	73.6%
6 放射線科の対応	23.9%	18.1%	10.1%	0.5%	0.2%	47.2%	42.0%	42.7%	79.6%	79.4%
7 生理検査室の対応	13.3%	11.6%	9.2%	0.0%	0.0%	65.9%	24.9%	26.3%	73.0%	73.2%
8 採血・採尿の対応	29.2%	20.5%	16.3%	0.2%	0.2%	33.5%	49.8%	52.5%	74.8%	80.4%
9 リハビリテーションの対応	6.5%	5.8%	4.3%	0.3%	0.3%	82.9%	12.3%	12.4%	72.1%	79.3%
10 栄養相談の対応	6.8%	6.3%	6.6%	0.5%	0.3%	79.5%	13.1%	14.4%	64.2%	72.6%
11 総合案内の対応	34.8%	24.6%	22.1%	1.1%	0.2%	17.2%	59.4%	65.3%	71.7%	79.6%
12 外来受付の対応	34.8%	25.3%	23.0%	0.9%	0.4%	15.7%	60.1%	65.4%	71.2%	76.7%
13 外来会計の対応	31.1%	25.5%	19.3%	0.6%	0.4%	23.0%	56.7%	59.4%	73.5%	75.4%
14 病院内の案内表示	21.2%	49.5%	21.8%	2.6%	0.4%	4.5%	70.7%	67.2%	74.0%	70.8%
15 診察室・待合室の環境	40.3%	30.2%	14.1%	1.1%	0.2%	14.1%	70.4%	75.2%	82.0%	85.1%
16 トイレの環境	41.3%	29.8%	13.9%	1.3%	0.6%	13.1%	71.1%	75.6%	81.8%	86.1%
17 売店のサービス	19.5%	30.5%	29.9%	3.0%	0.3%	45.1%	50.0%	51.1%	60.1%	62.4%
	8.2%	20.1%	23.6%	3.3%	0.3%	72.8%	28.3%	28.4%	51.0%	53.2%
18 食堂のサービス	11.9%	14.2%	28.6%	1.8%	1.5%	60.3%	26.1%	31.7%	45.0%	52.7%
	6.3%	12.4%	21.0%	4.8%	2.5%	71.1%	18.7%	20.5%	39.8%	43.5%
	6.6%	8.1%	23.0%	5.6%	1.8%	73.2%	14.7%	19.2%	32.6%	40.7%
19 カフェのサービス	20.4%	20.4%	19.1%	1.3%	0.0%	59.3%	40.7%	40.4%	66.7%	63.3%
	12.6%	18.6%	18.3%	0.5%	0.3%	70.1%	31.2%	30.7%	62.1%	62.2%
	9.5%	14.2%	20.1%	3.9%	0.8%	71.9%	23.7%	26.3%	48.9%	53.0%

内容	全く気にならない	ほとんど気にならない	普通	ある程度気になる	不満	NA	満足度	気にならない (前年度)	満足度 (NA除外)	前年度 (NA除外)
20 診察までの待ち時間	12.4%	17.3%	21.8%	31.3%	9.9%	7.3%	29.8%	33.2%	32.1%	36.3%
21 会計までの待ち時間	21.6%	29.1%	31.0%	10.7%	1.3%	6.2%	50.7%	59.3%	54.1%	63.6%