

平成28年度患者満足度調査(外来)結果報告

○ 実施内容

調査期間：平成28年 7月4日(月)～7月8日(金)

調査対象：調査当日受診患者

場所：外来棟

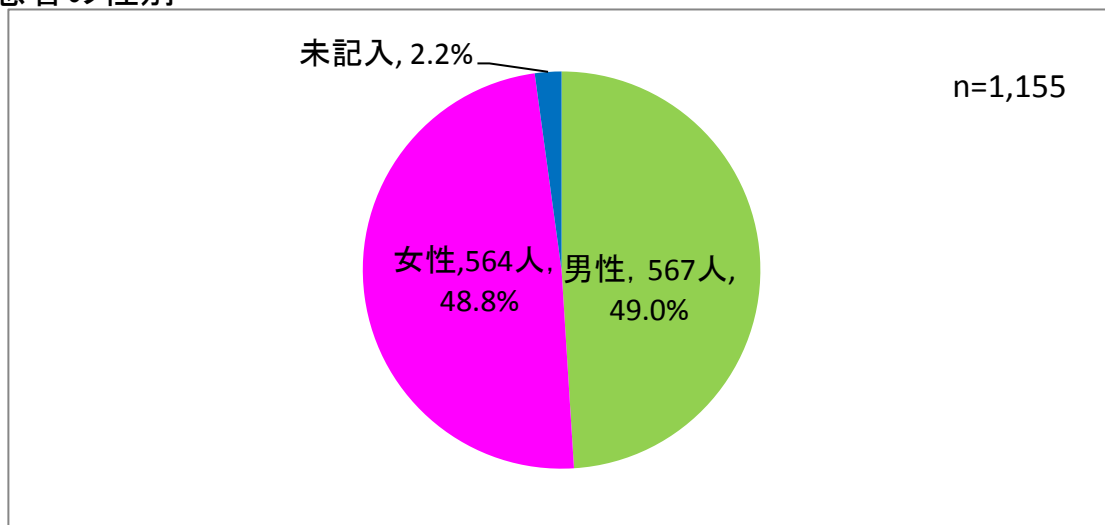
配布数：2,000枚

回収数：1,155枚（回収率 57.8%）

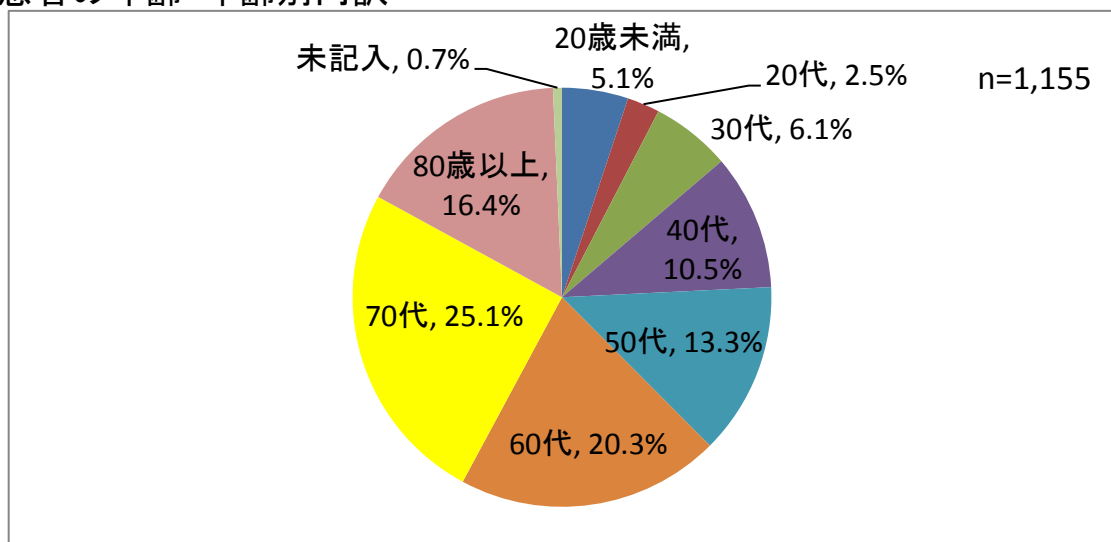
○ 集計結果

（n=回答者数）

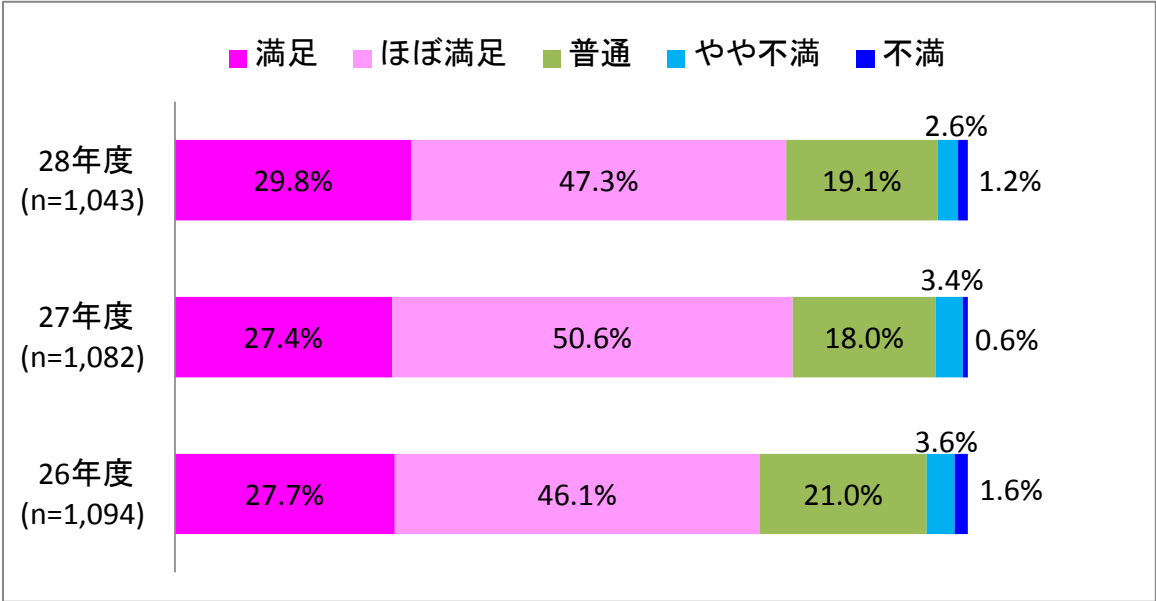
1. 患者の性別



2. 患者の年齢・年齢別内訳



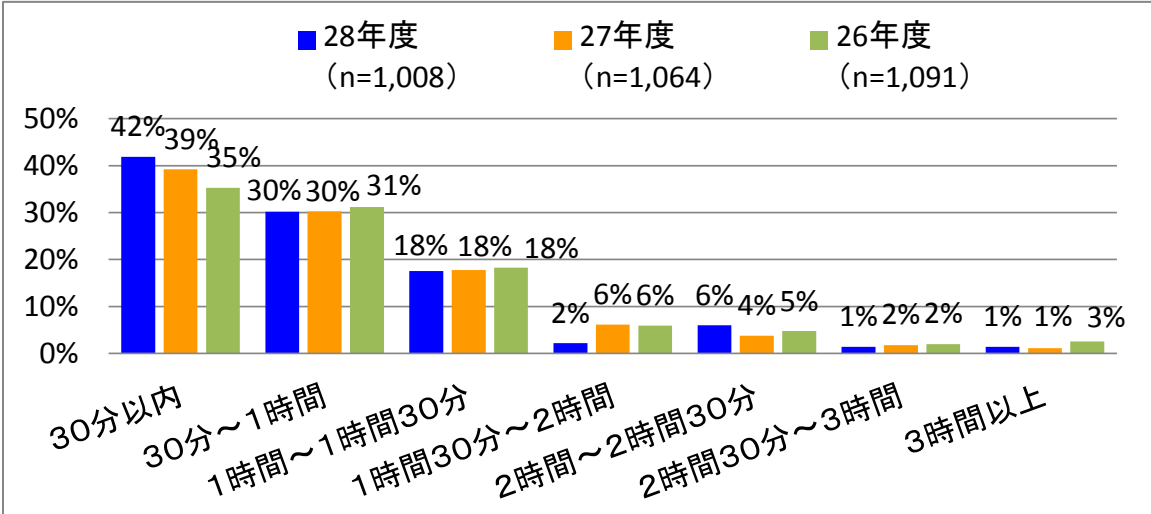
3. 当院を受診した感想(総合満足度)



(n=回答者数)

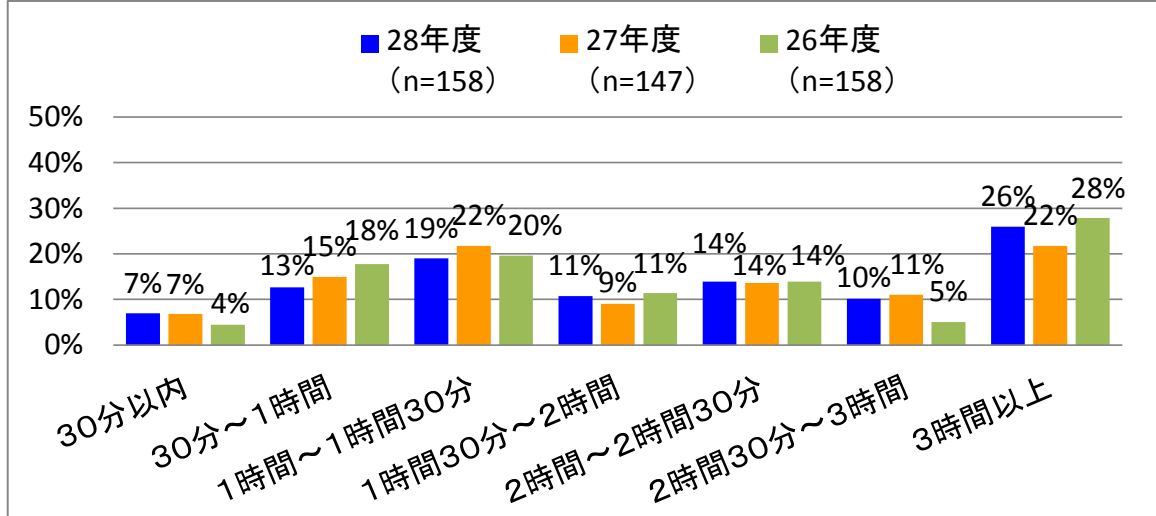
4. 診察までの待ち時間

○ 予約のある方



(小数点以下を四捨五入)

○ 予約のない方

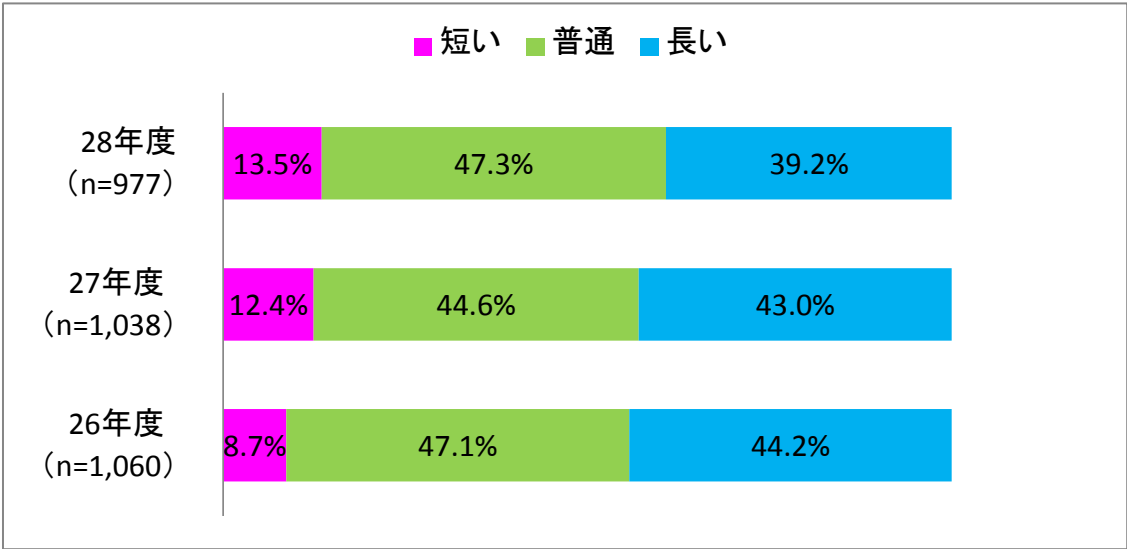


(小数点以下を四捨五入)

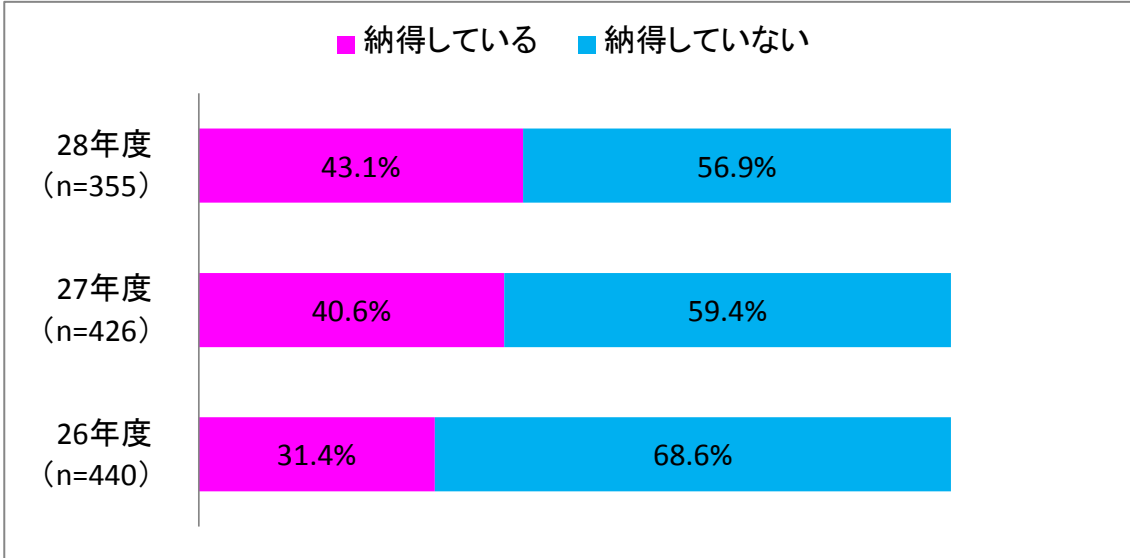
※ 複数科を受診している方の重複回答を含む。

5. 待ち時間に対して
[予約のある方]

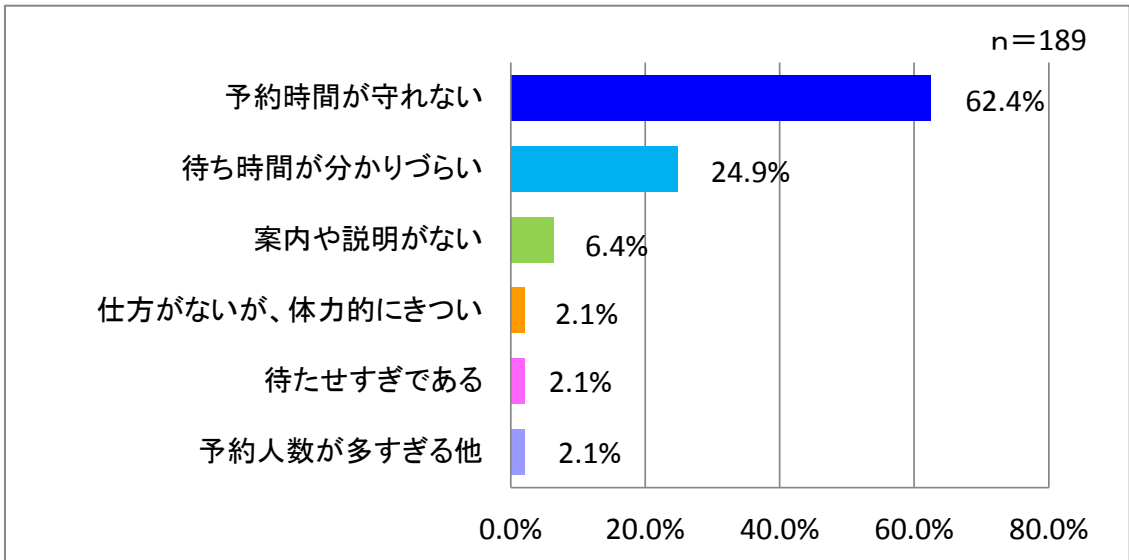
○ 待ち時間に対してどう思いますか。



○ 「長い」と答えた方は、待ち時間に対して納得していますか。

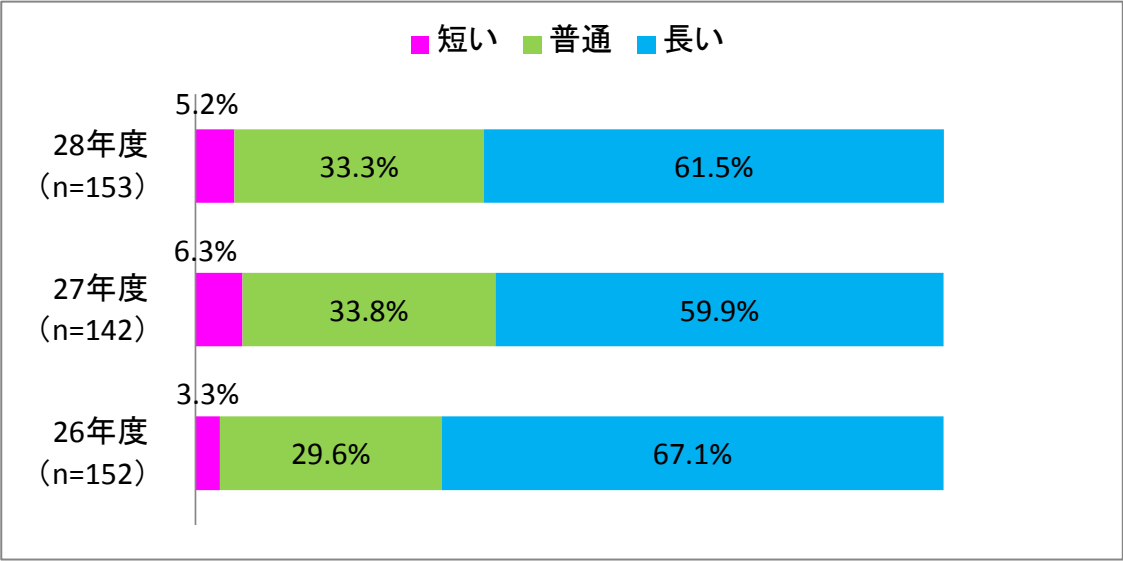


○ 「納得していない」と回答した方の理由

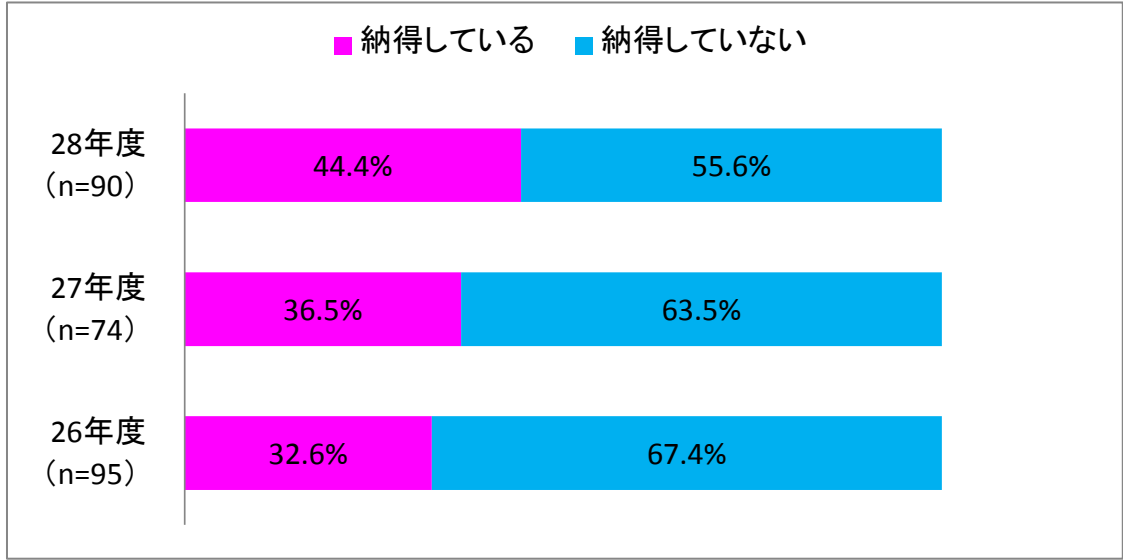


[予約のない方]

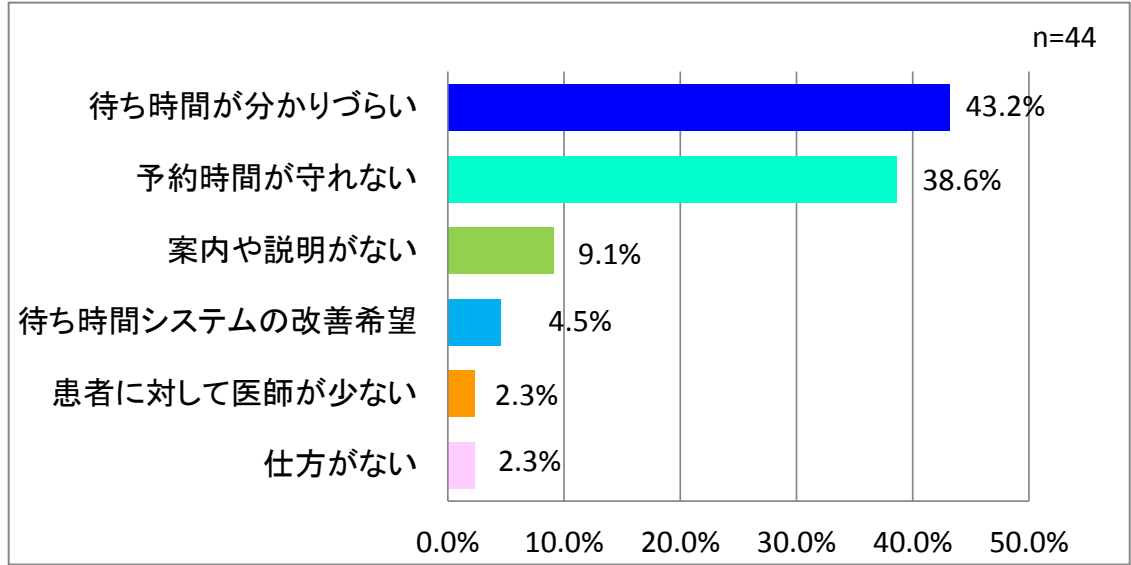
○ 待ち時間に対してどう思いますか。



○ 「長い」と答えた方は、待ち時間に対して納得していますか。

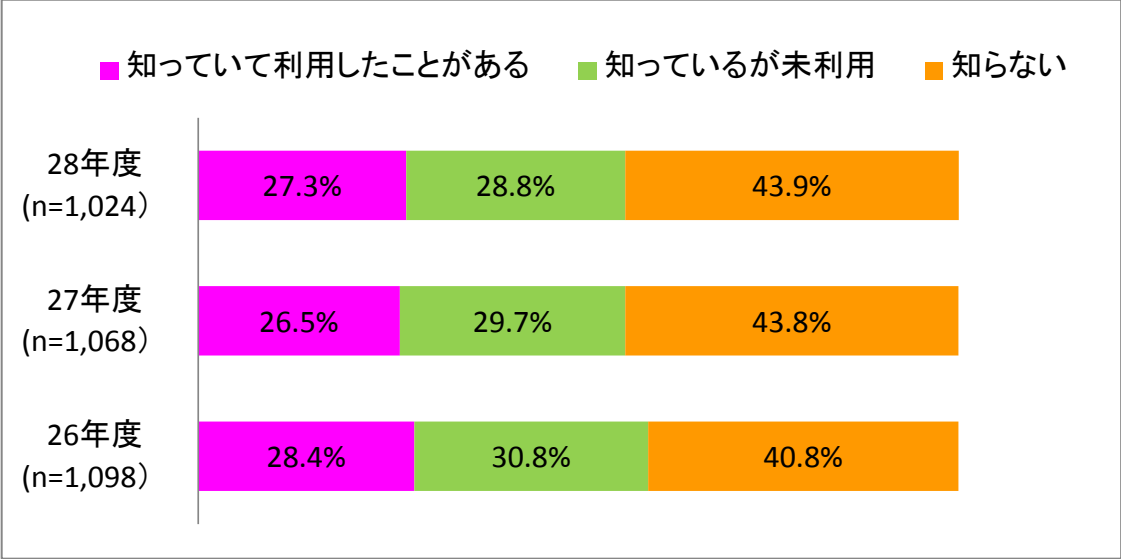


○ 「納得していない」と回答した方の理由

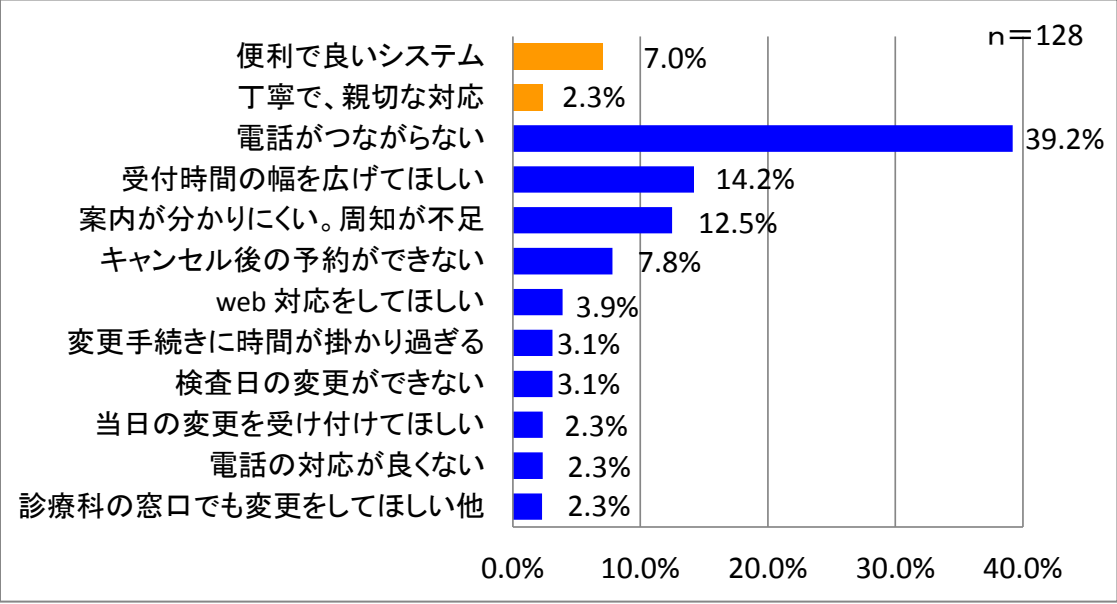


※ 複数科を受診している方の重複回答を含む。

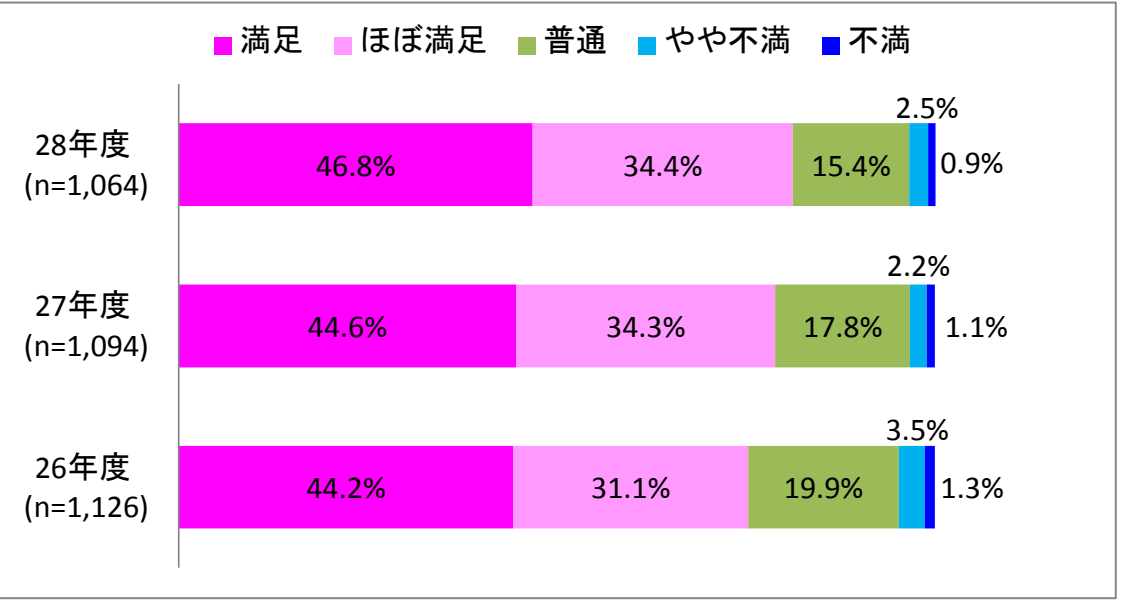
6. 予約変更ダイヤルについて



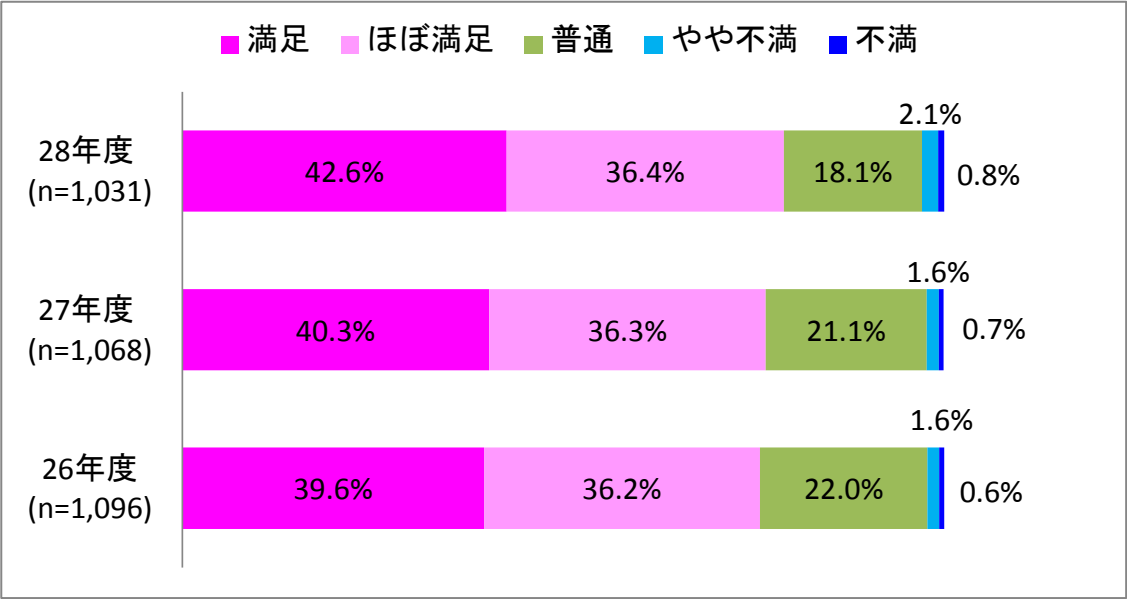
○「予約変更システム」についてのご意見等



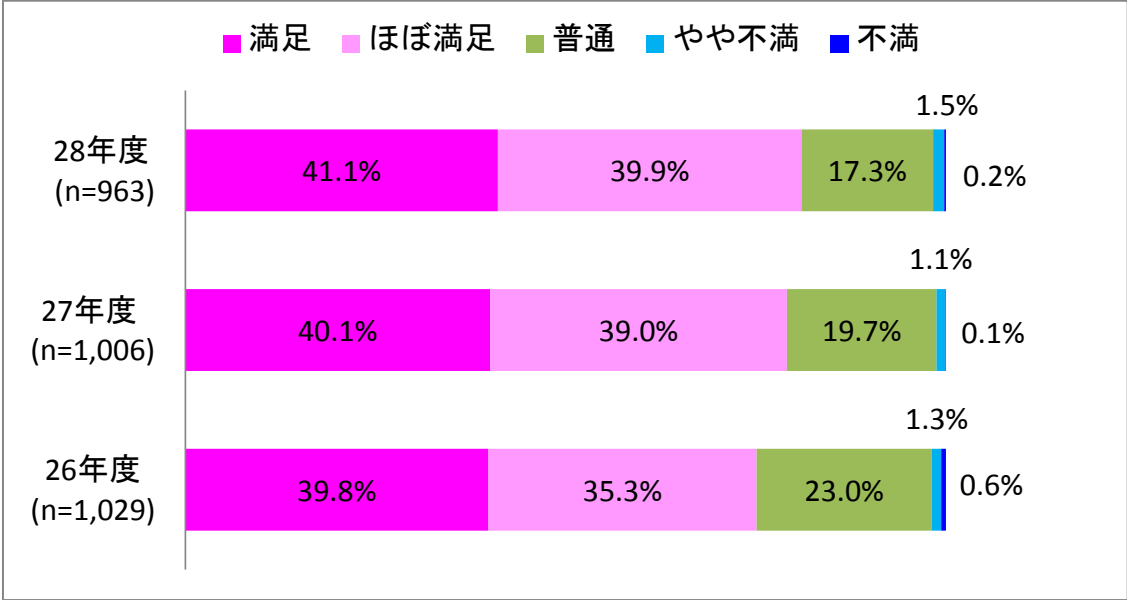
7. 医師の応対



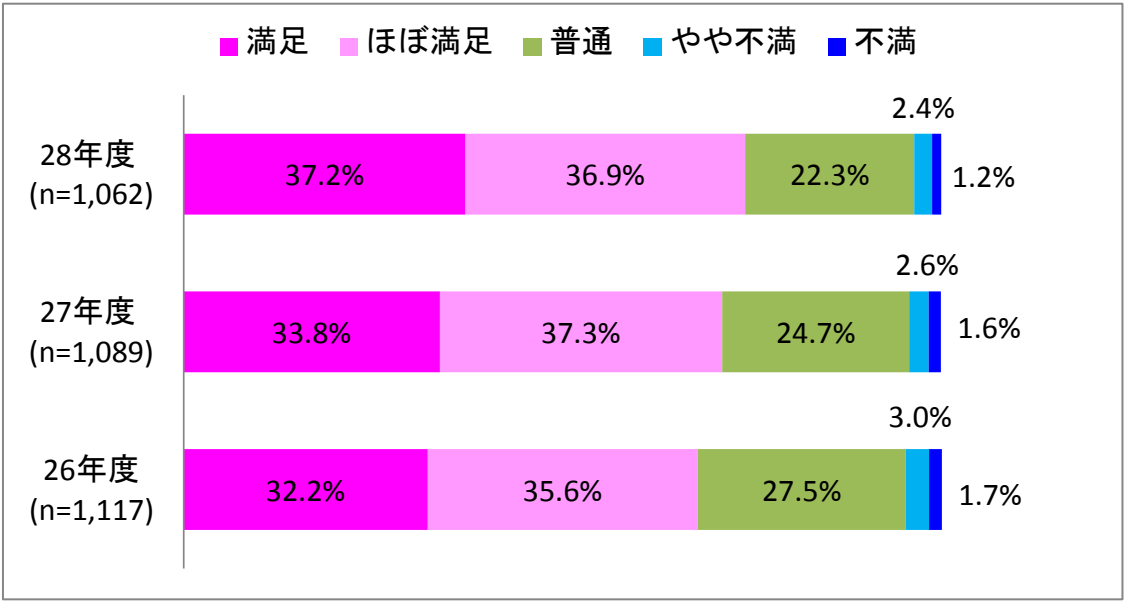
8. 看護師の対応



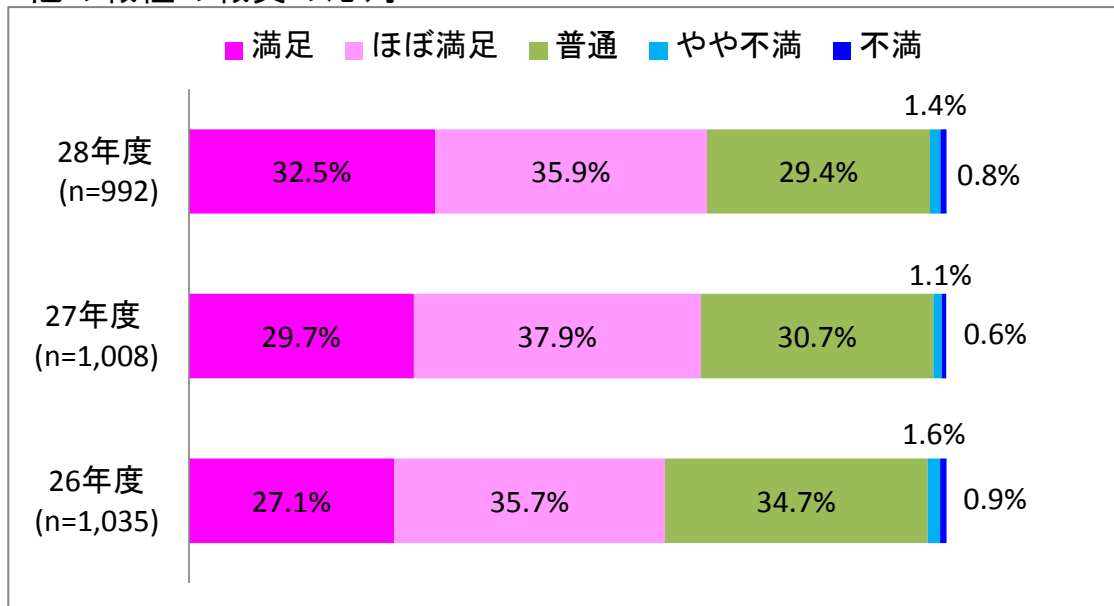
9. 検査技師の対応



10. 事務職員の対応



11. 他の職種の職員の応対



12. 当院へのご意見・要望(514件)(内訳:感謝64件、ご意見・要望450件)

○ 感謝、ご意見・要望が多かった10項目

