

平成29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29年7月3日(月)～7月7日(金)

調査対象：調査当日の受診患者

場所：外来棟

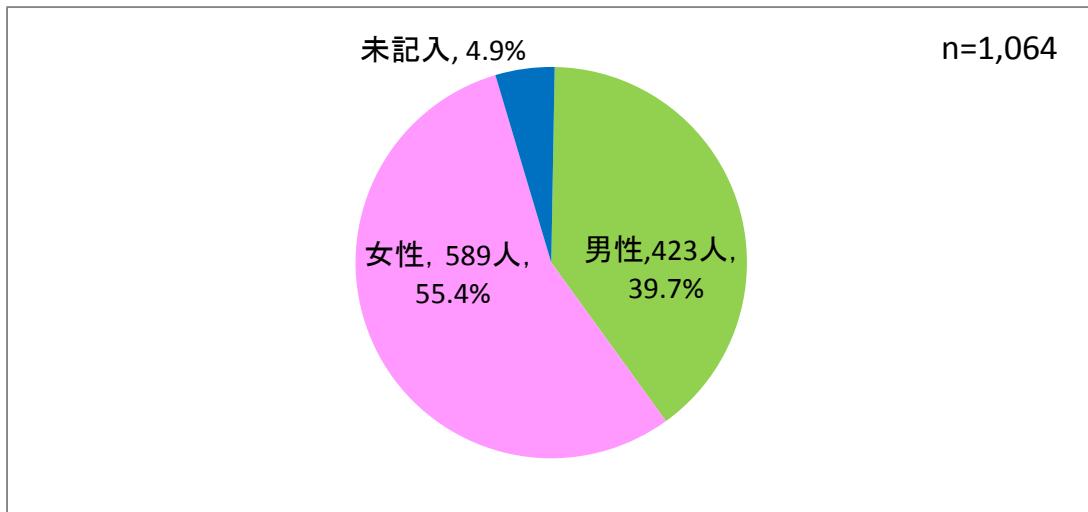
配布数：2,000枚

回収数：1,064枚 (回収率 53.2%)

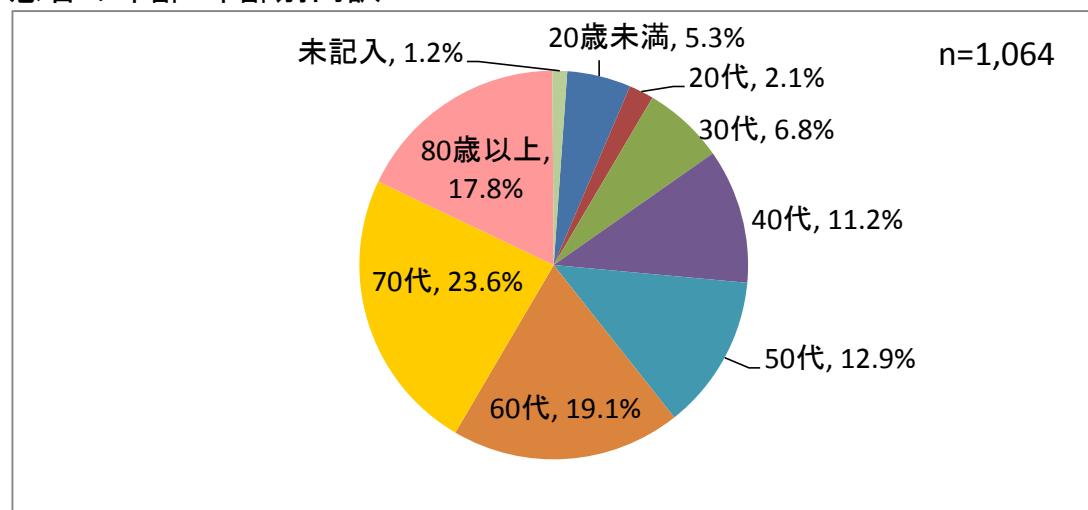
○ 集計結果

(n=回答者数)

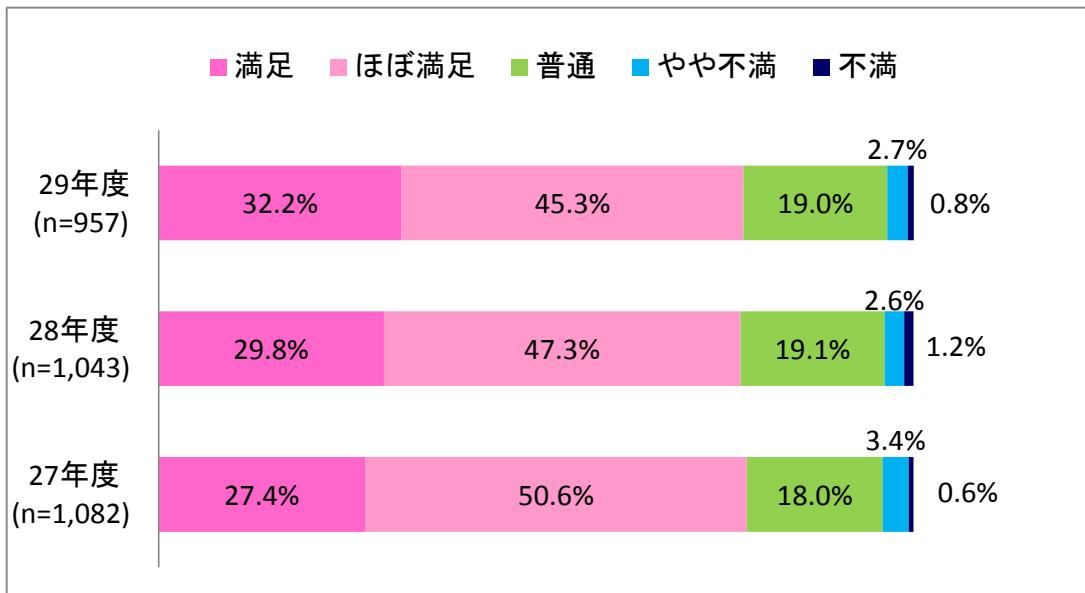
1. 患者の性別



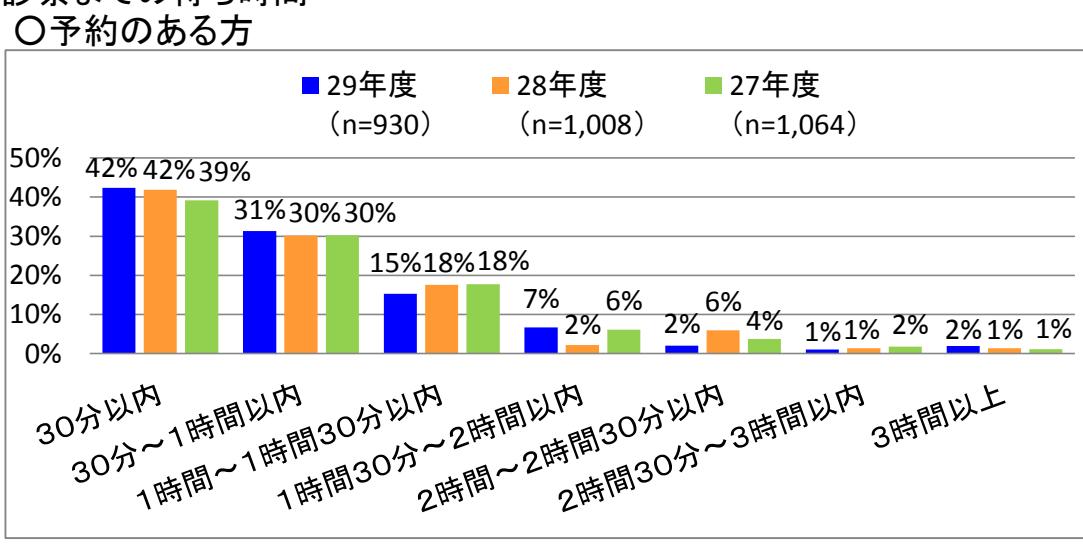
2. 患者の年齢・年齢別内訳



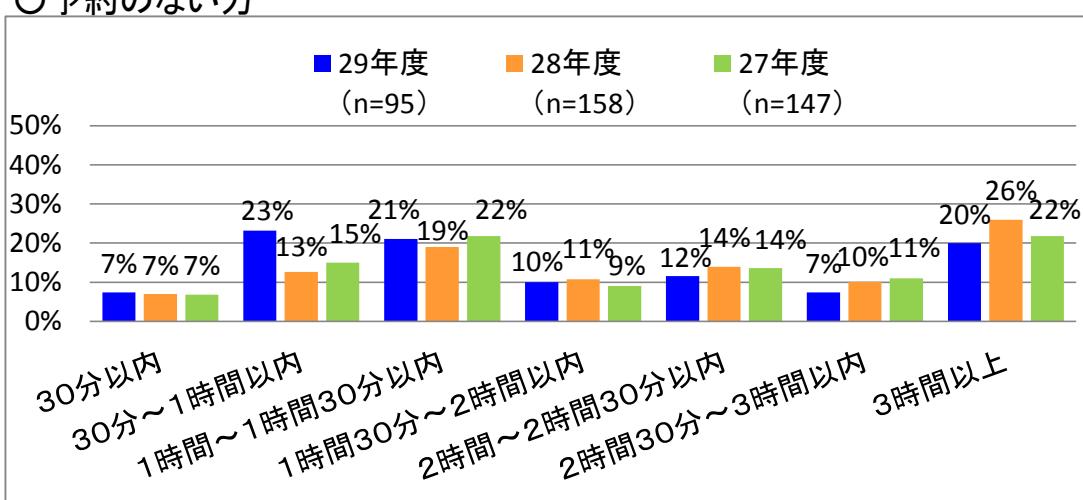
3. 当院を受診した感想(総合満足度)



4. 診察までの待ち時間



○予約のない方

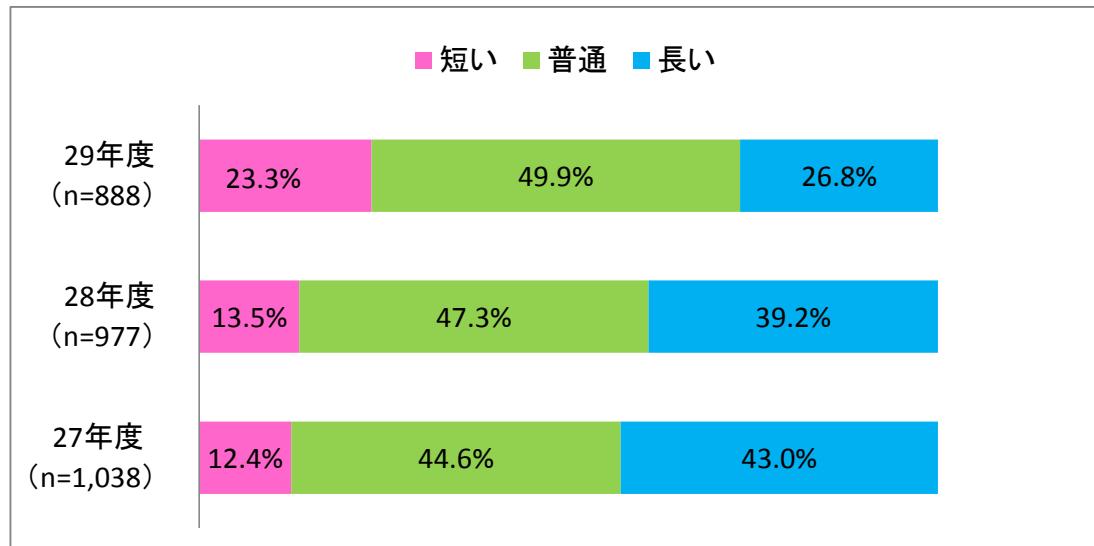


※ 待ち時間については、複数科を受診している方の重複回答を含む。

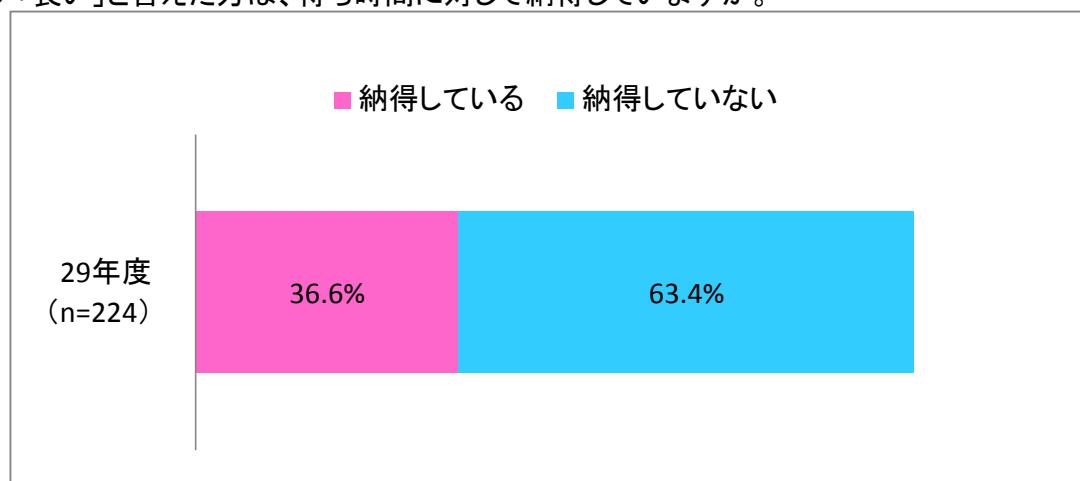
5. 待ち時間に対して

[予約のある方]

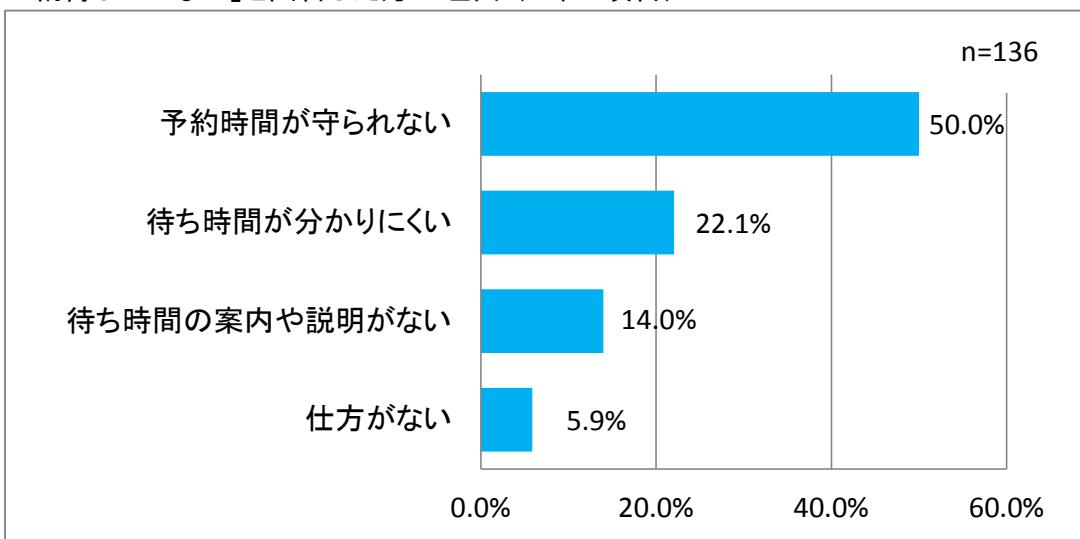
○ 待ち時間に対してどう思いますか。



○「長い」と答えた方は、待ち時間に対して納得していますか。

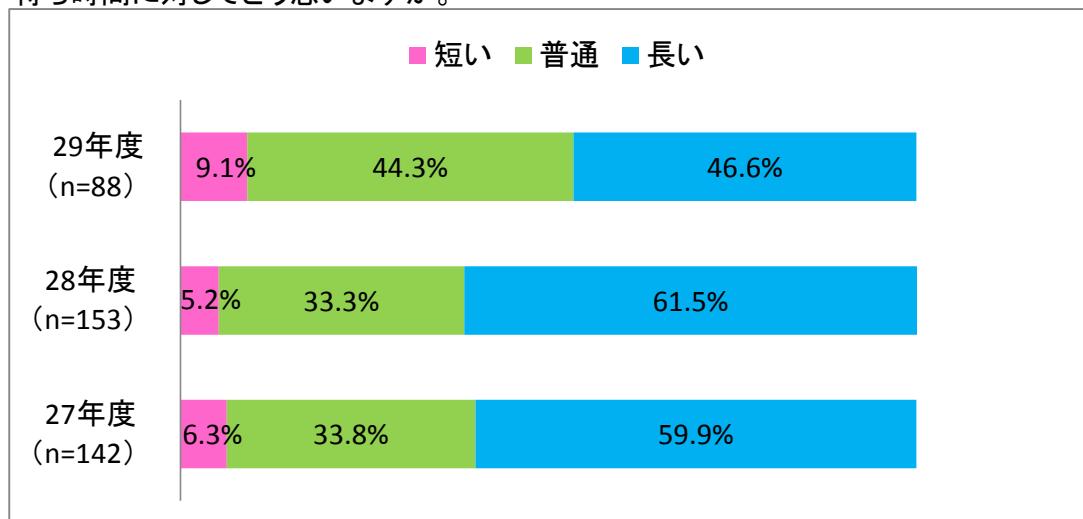


○「納得していない」と回答した方の理由（上位4項目）

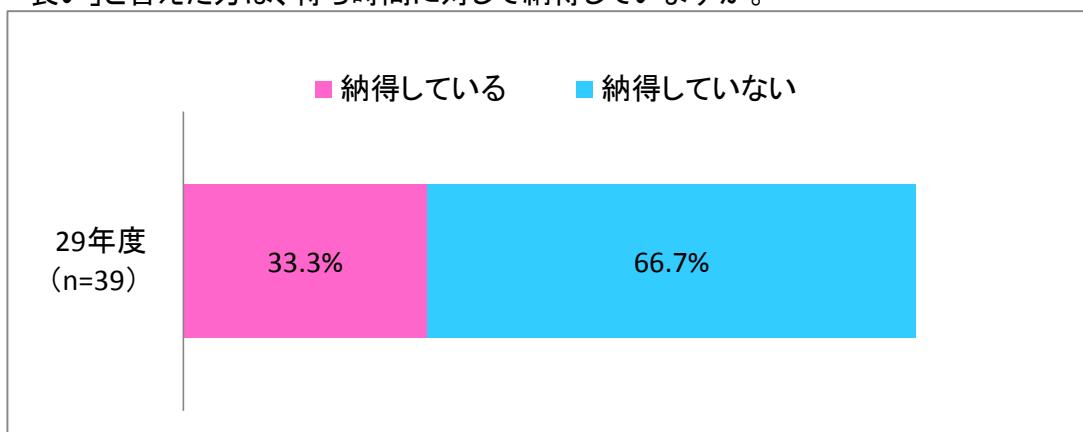


[予約のない方]

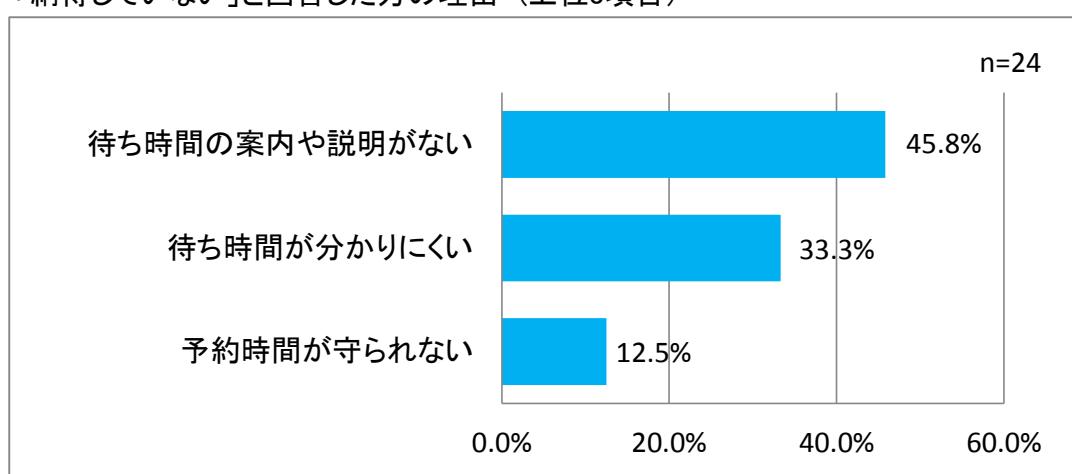
○ 待ち時間に対してどう思いますか。



○ 「長い」と答えた方は、待ち時間に対して納得していますか。

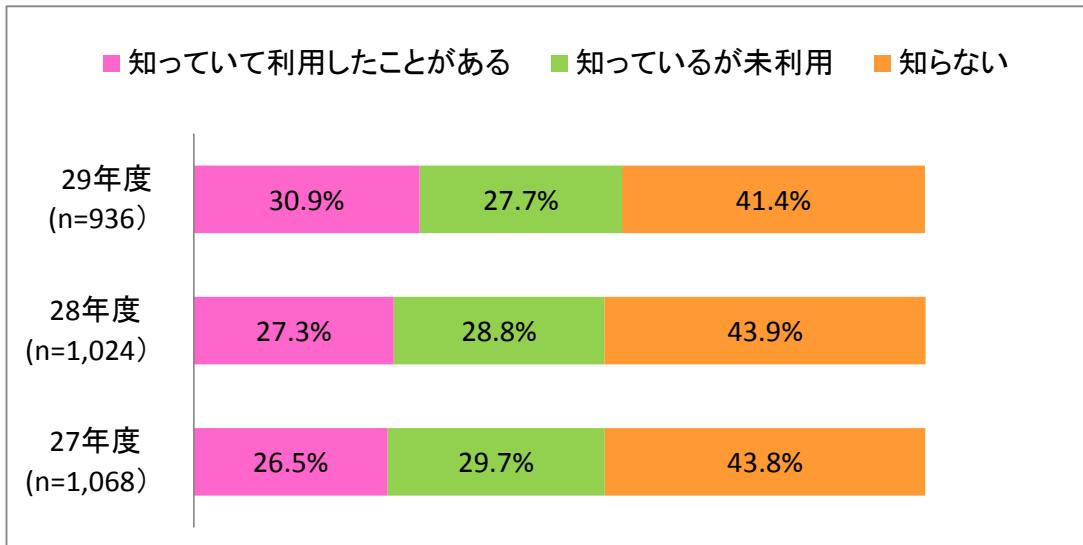


○ 「納得していない」と回答した方の理由（上位3項目）

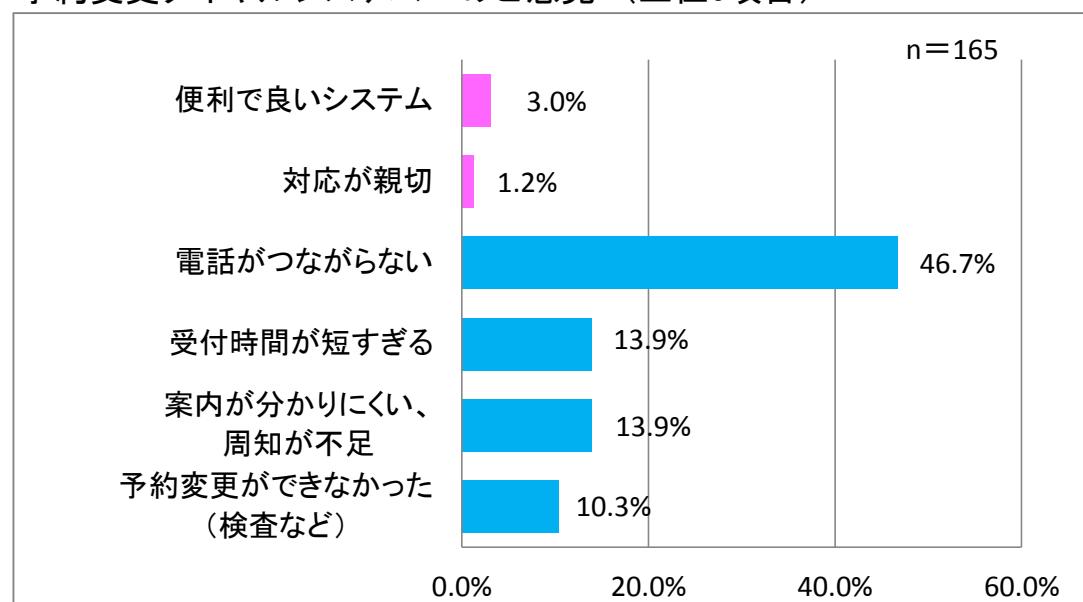


※ 複数科を受診している方の重複回答を含む。

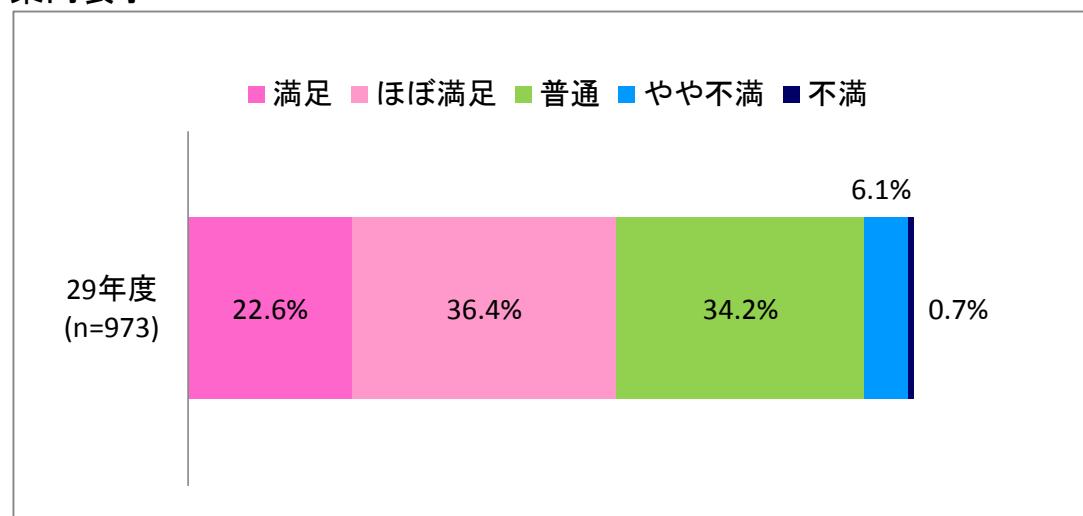
6. 予約変更ダイヤルについて



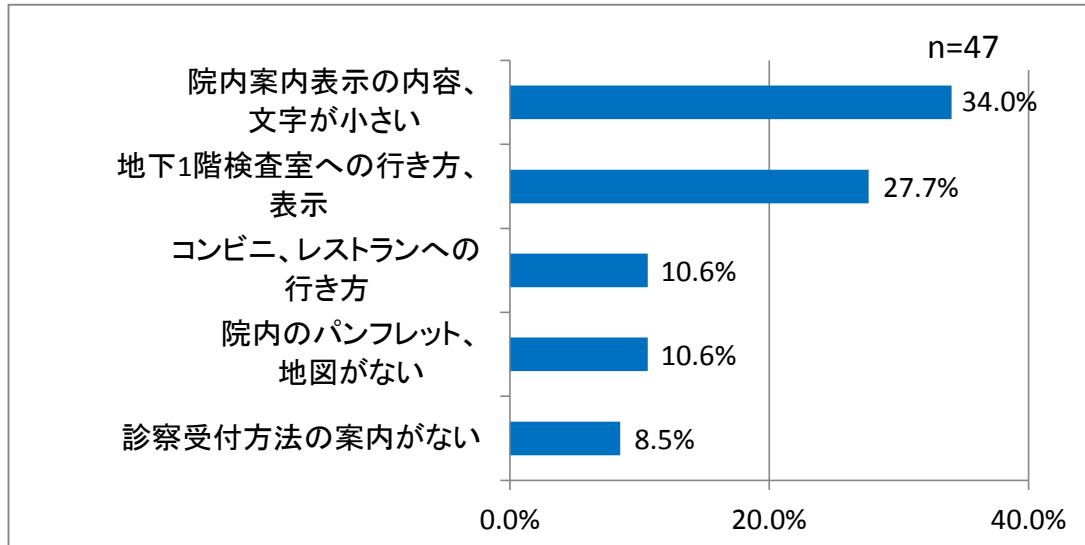
○ 予約変更ダイヤルシステムへのご意見（上位6項目）



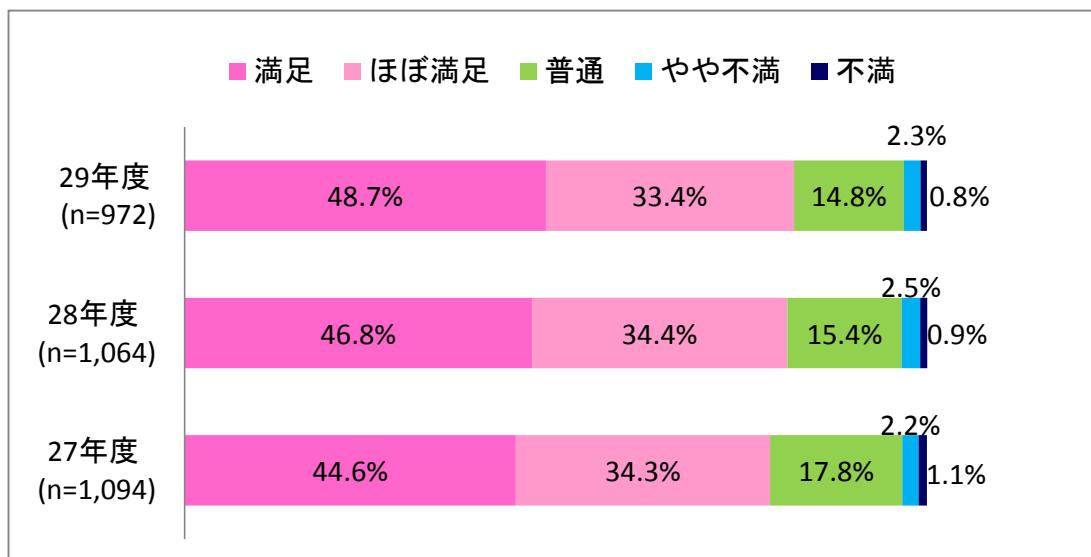
7. 案内表示



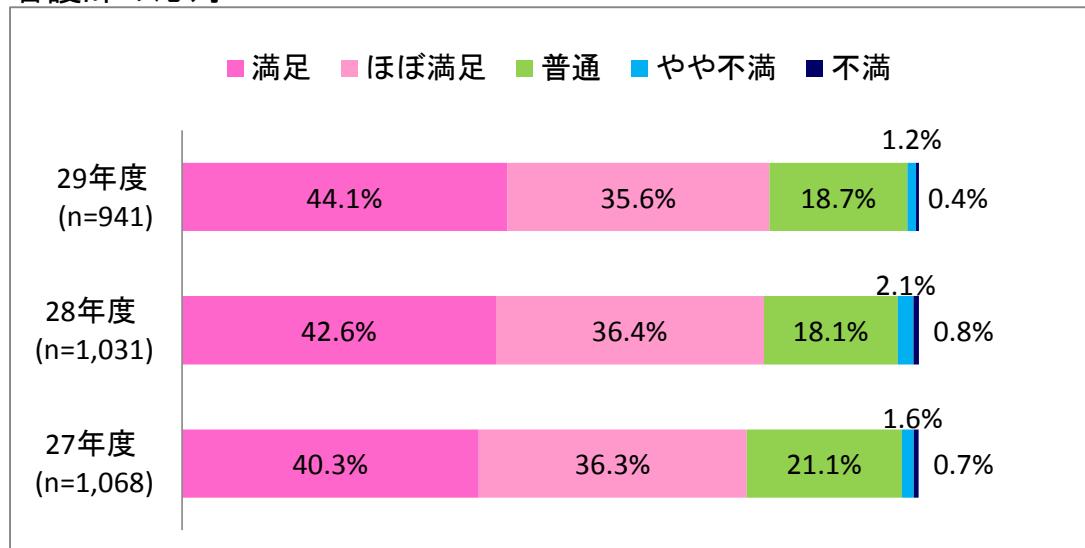
○ 「やや不満」「不満」の内容(上位5項目)



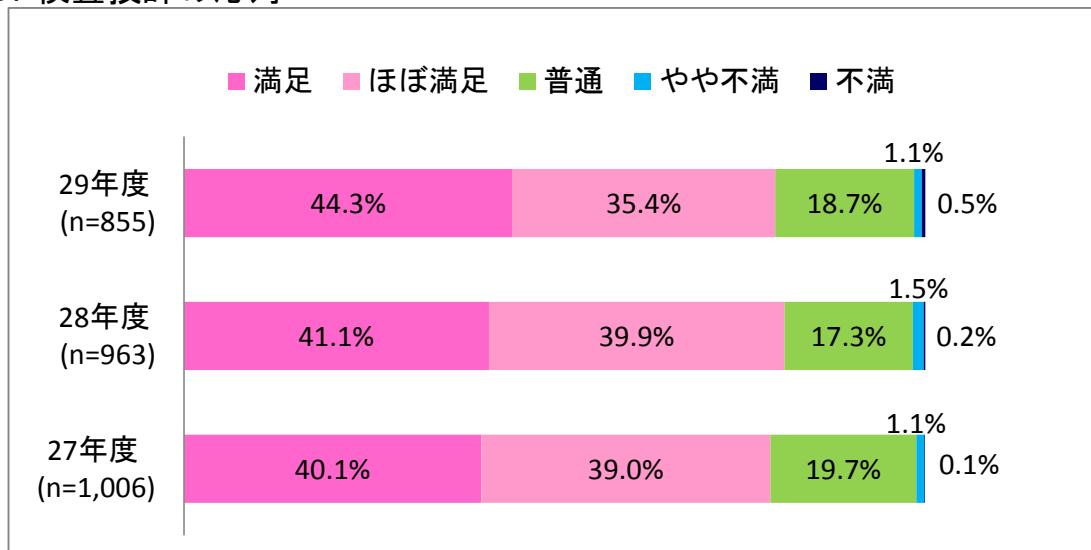
8. 医師の応対



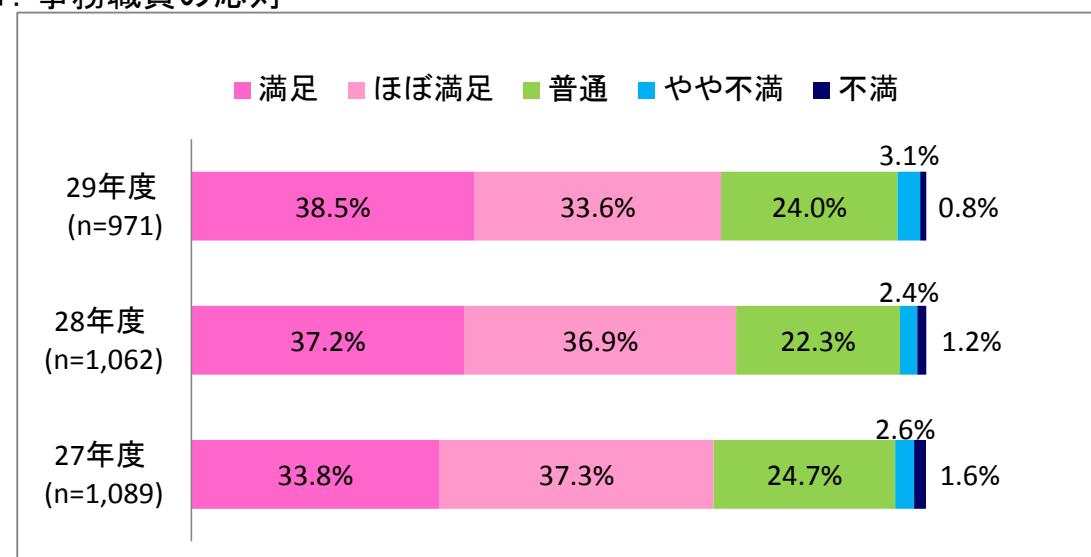
9. 看護師の応対



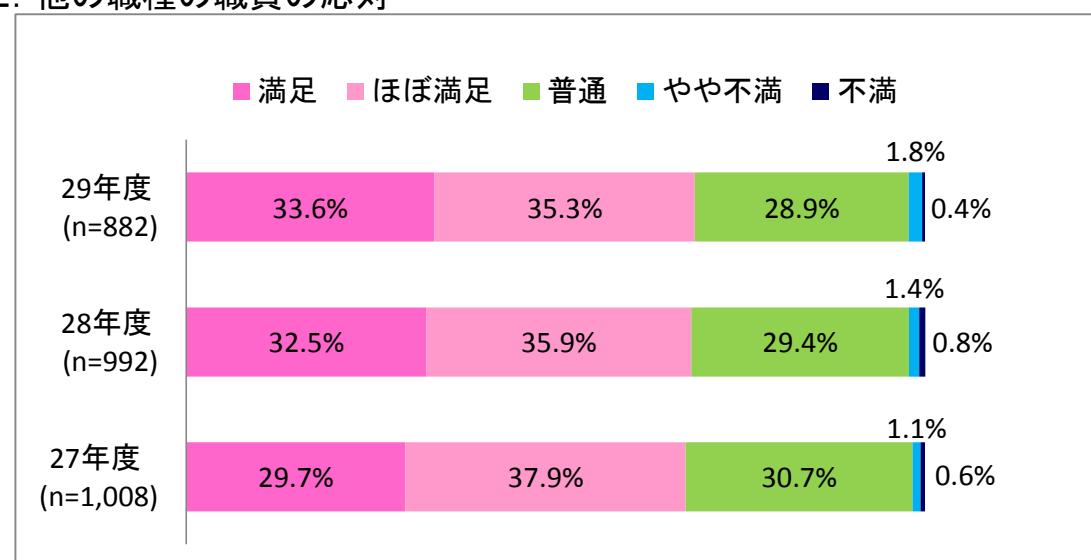
10. 検査技師の応対



11. 事務職員の応対



12. 他の職種の職員の応対



13. 当院へのご意見・要望(518件)(内訳:感謝39件、ご意見・要望479件)

○ 感謝、ご意見・要望が多かった4項目

