

# 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

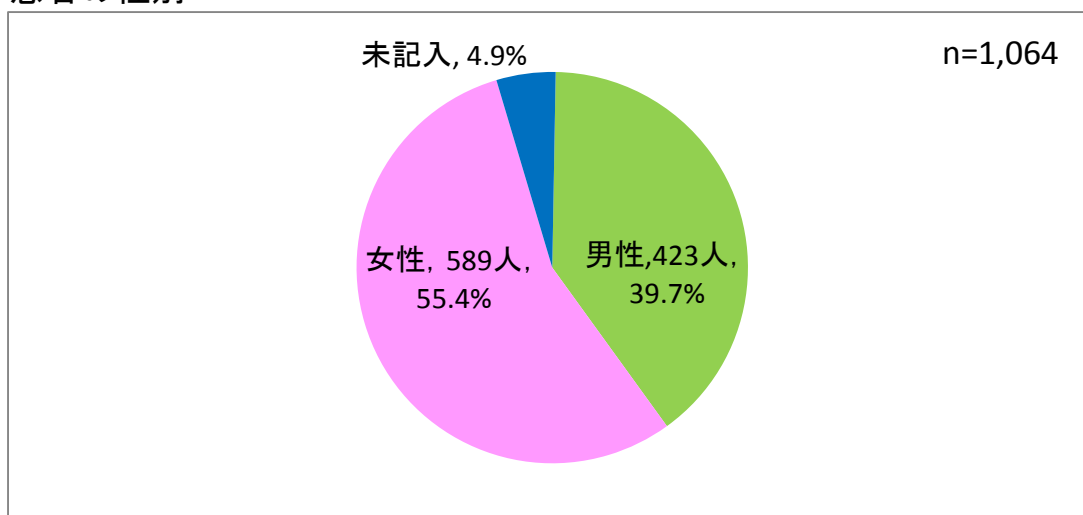
配布数：2,000枚

回収数：1,064枚（回収率 53.2%）

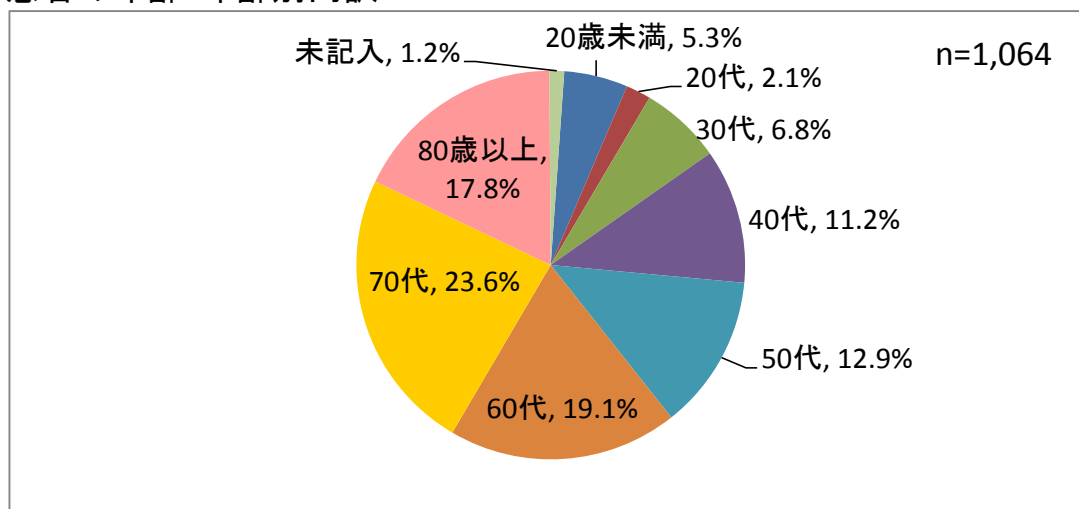
## ○ 集計結果

(n=回答者数)

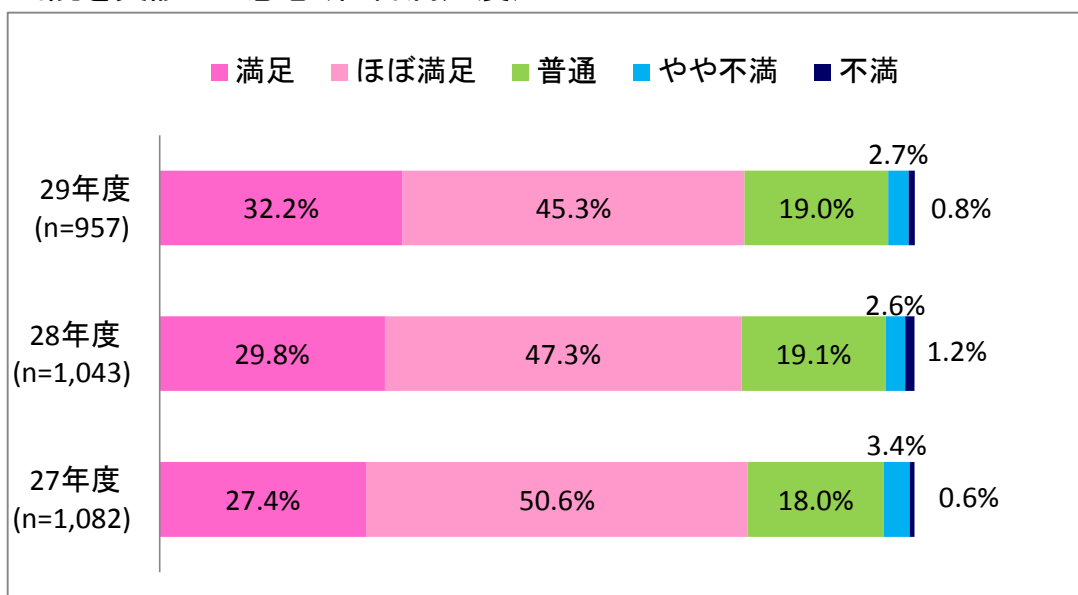
### 1. 患者の性別



### 2. 患者の年齢・年齢別内訳

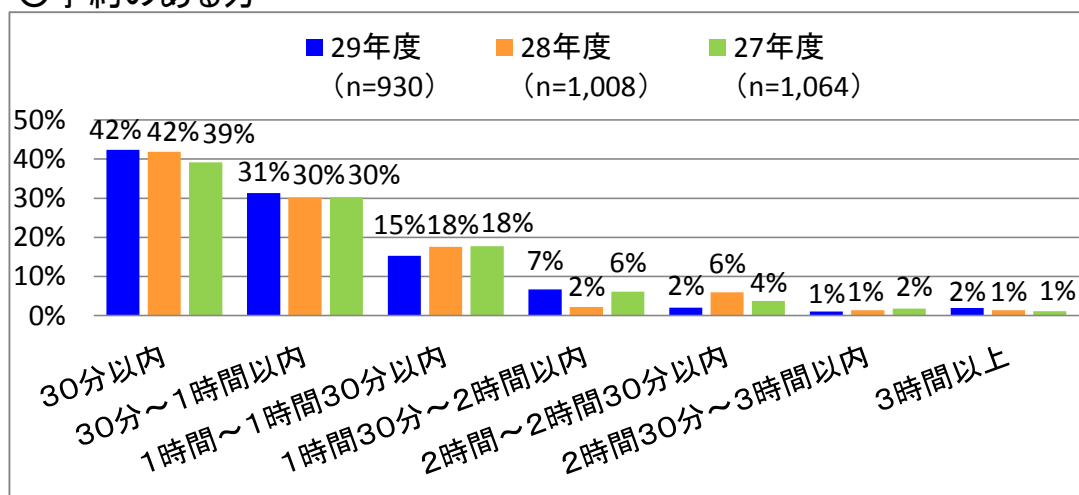


### 3. 当院を受診した感想(総合満足度)



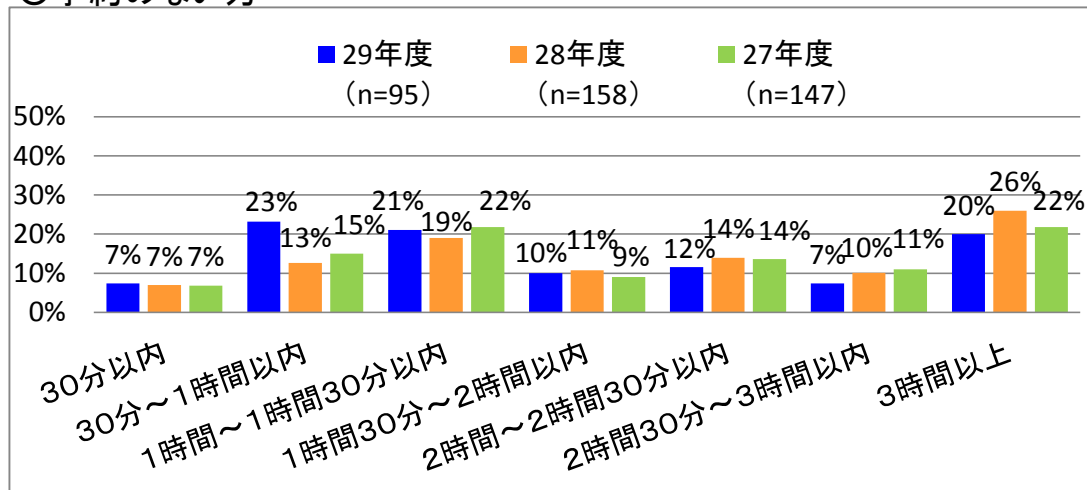
### 4. 診察までの待ち時間

#### ○予約のある方



(小数点以下を四捨五入)

#### ○予約のない方



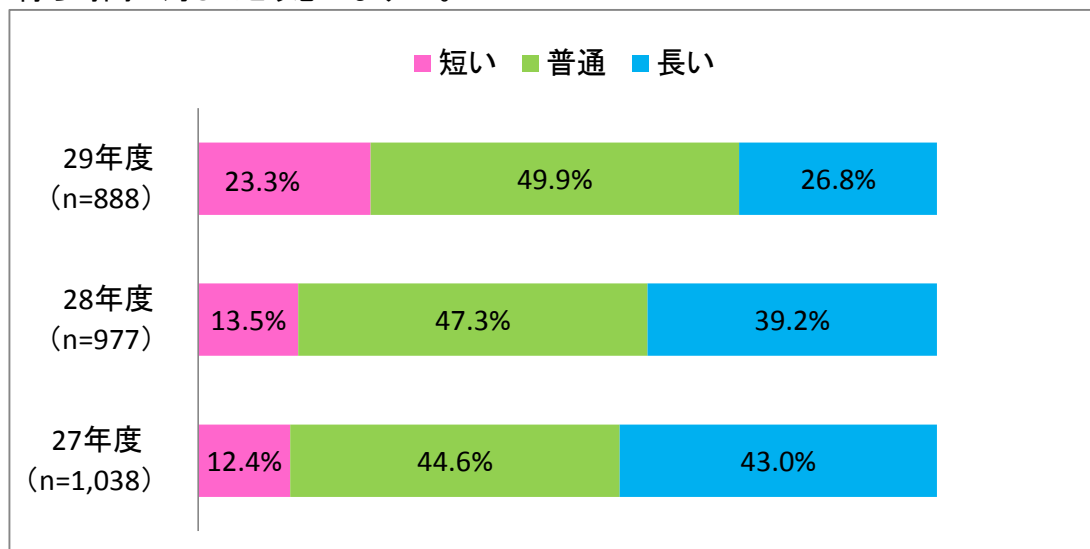
(小数点以下を四捨五入)

※ 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。

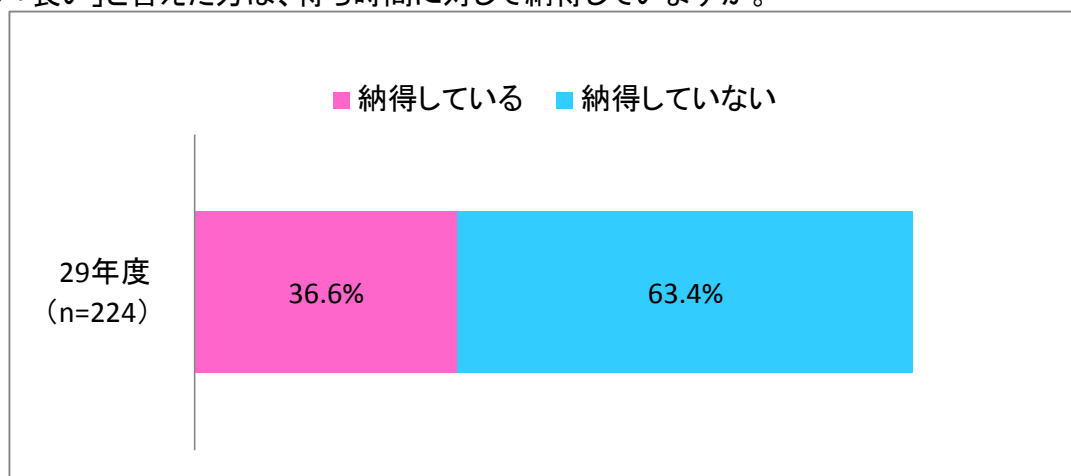
## 5. 待ち時間に対して

[予約のある方]

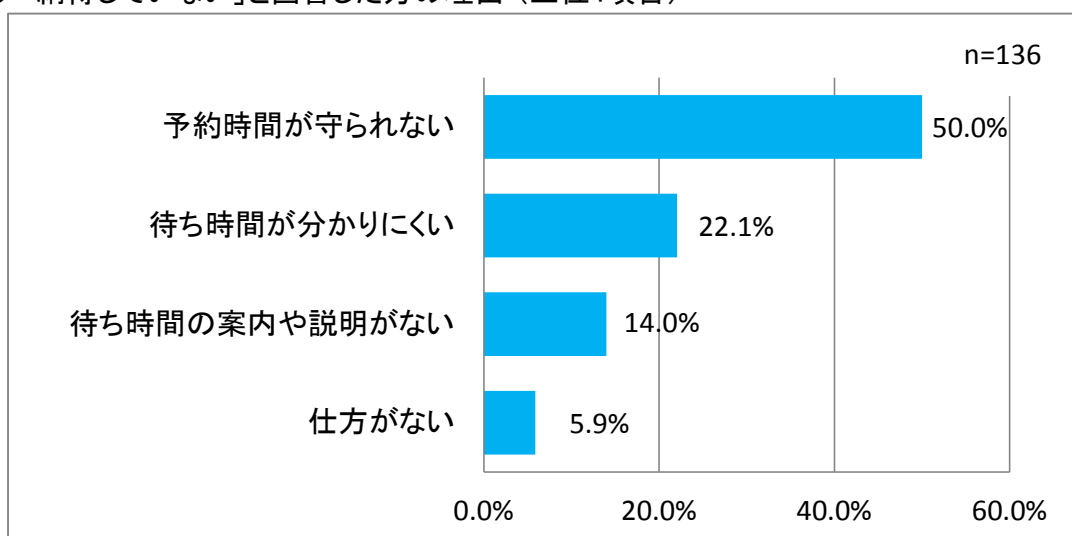
○ 待ち時間に対してどう思いますか。



○ 「長い」と答えた方は、待ち時間に対して納得していますか。

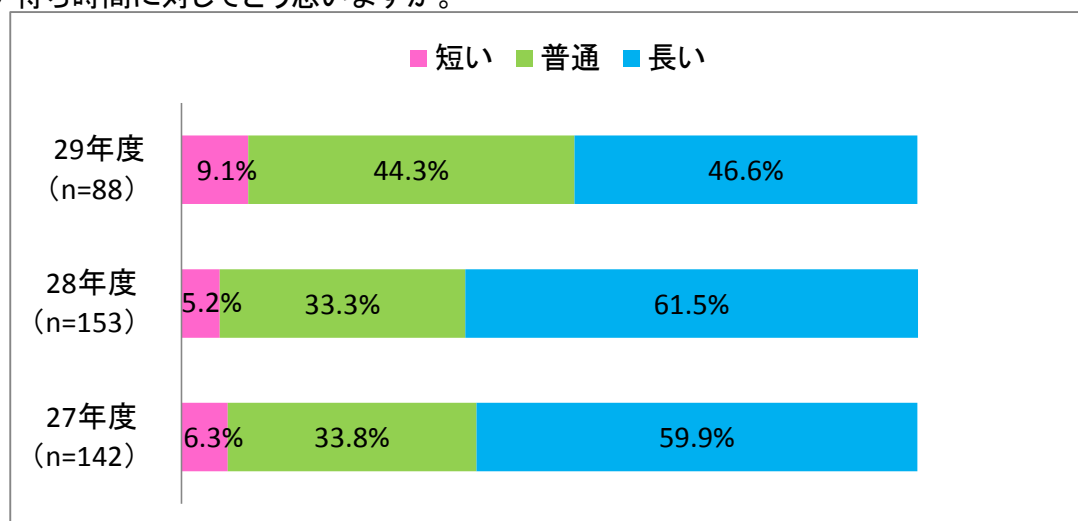


○ 「納得していない」と回答した方の理由（上位4項目）

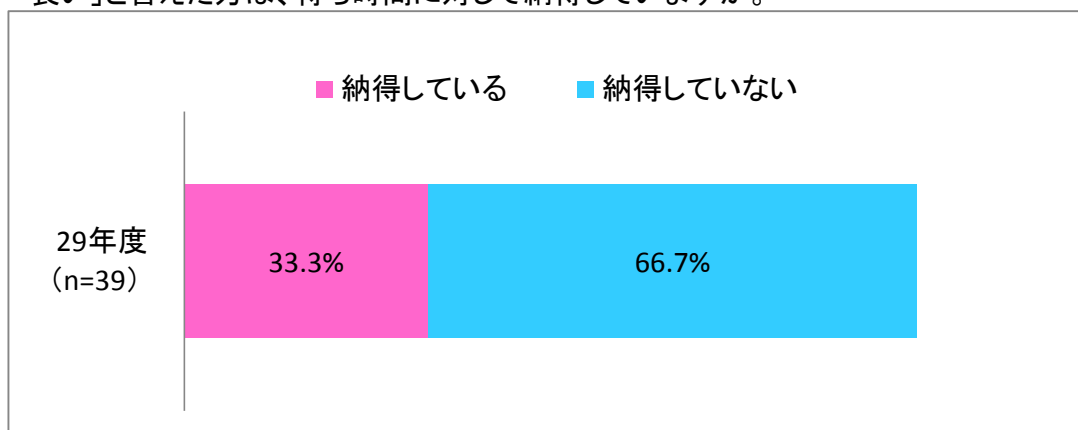


## [予約のない方]

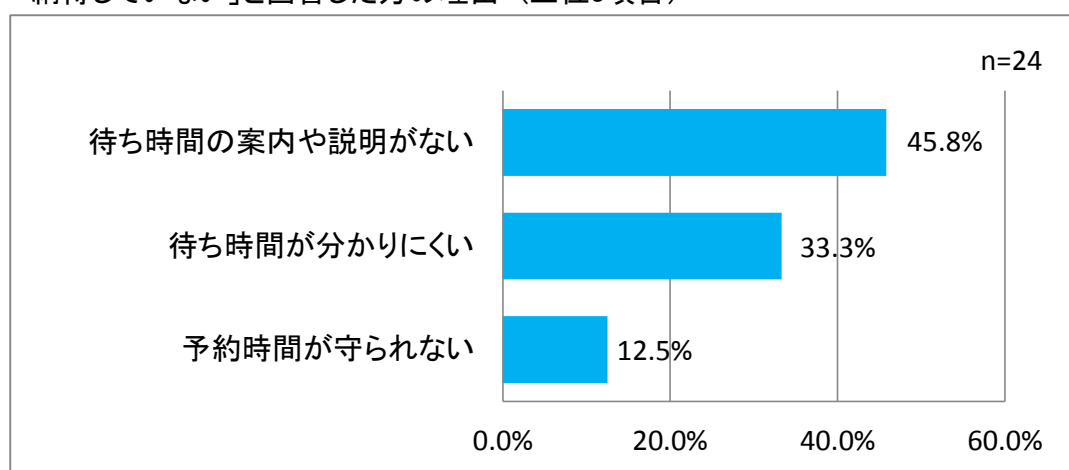
○ 待ち時間に対してどう思いますか。



○ 「長い」と答えた方は、待ち時間に対して納得していますか。

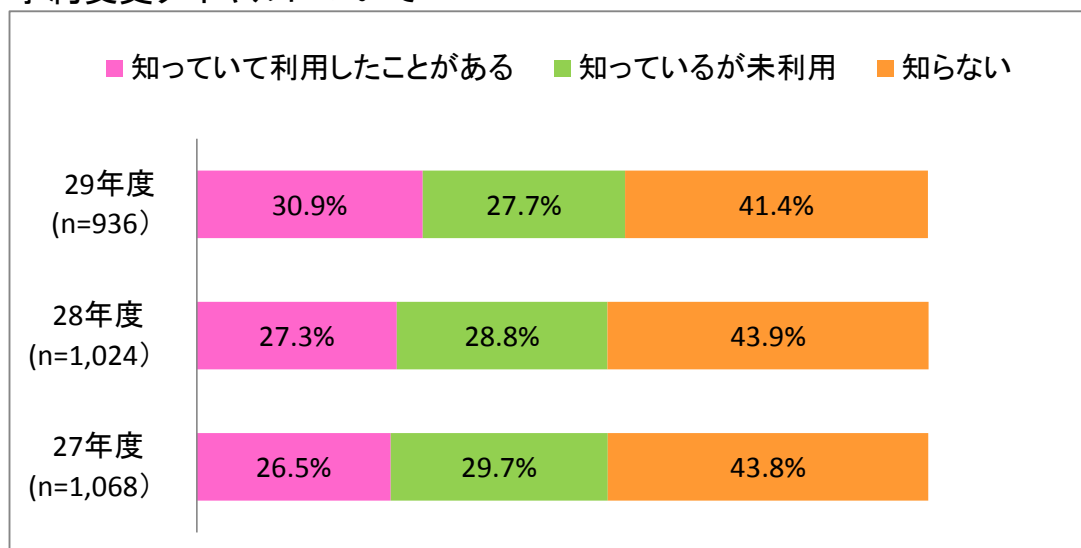


○ 「納得していない」と回答した方の理由（上位3項目）

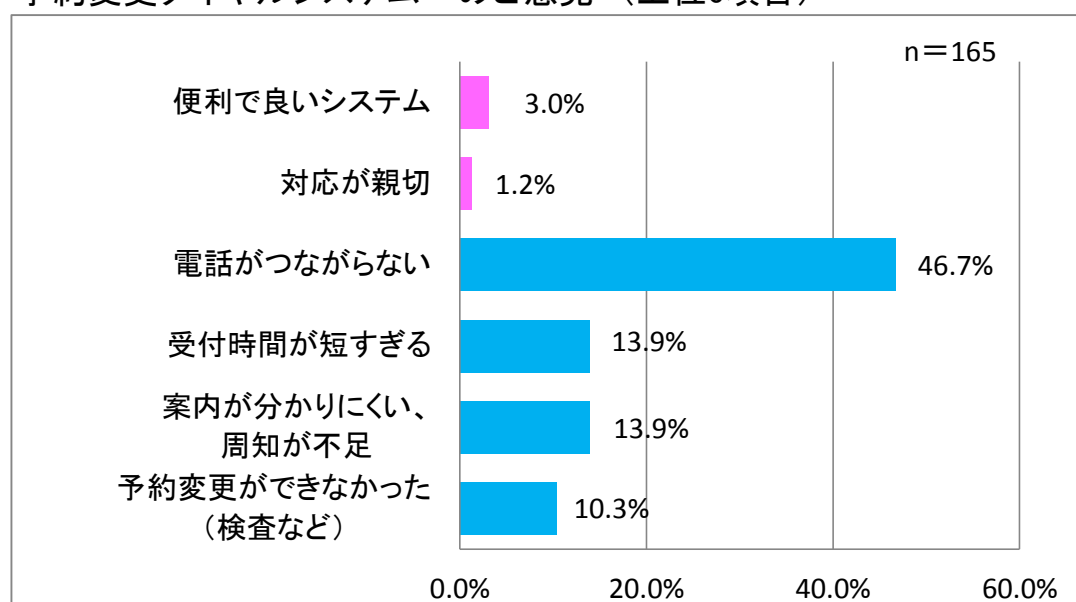


※ 複数科を受診している方の重複回答を含む。

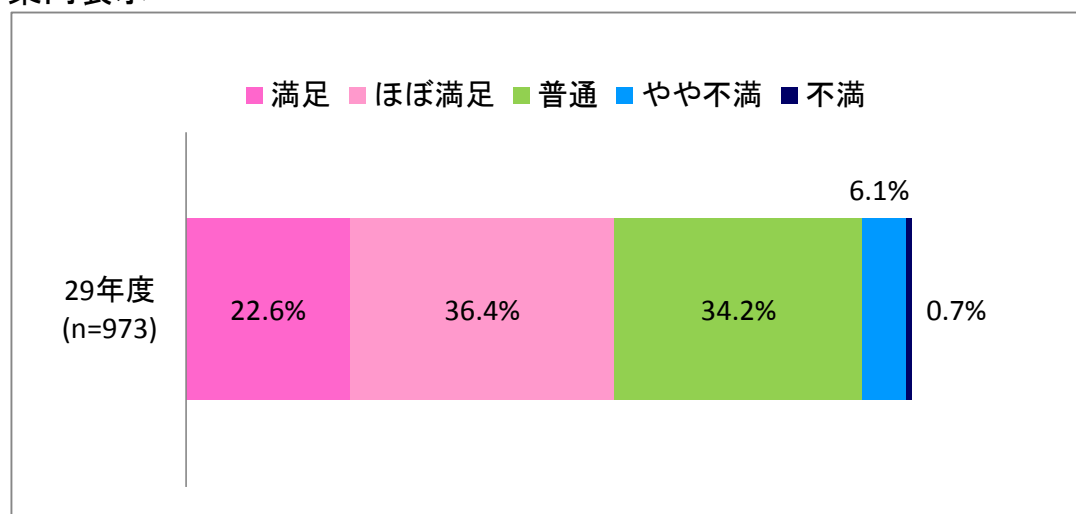
## 6. 予約変更ダイヤルについて



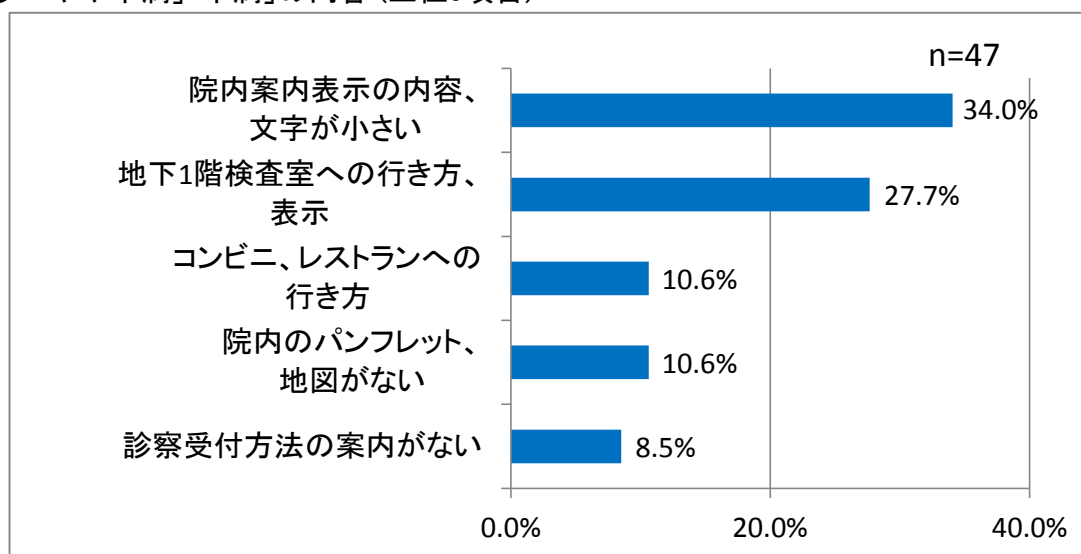
## ○ 予約変更ダイヤルシステムへのご意見（上位6項目）



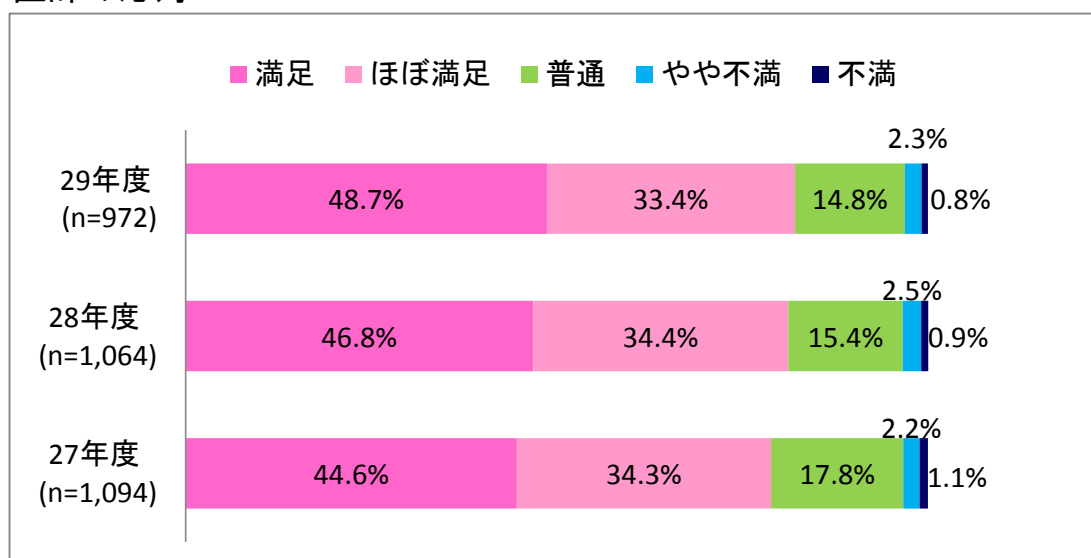
## 7. 案内表示



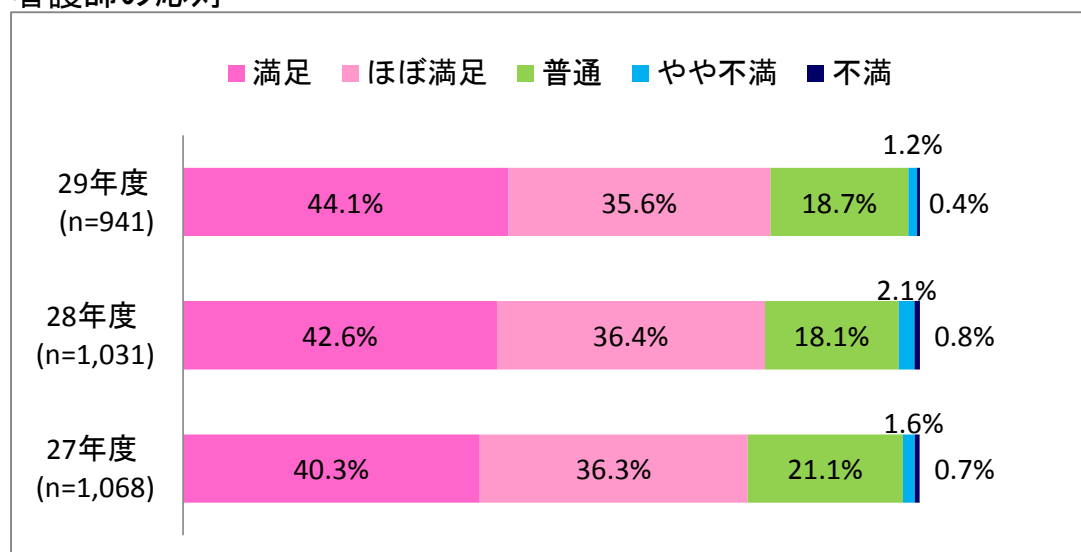
○ 「やや不満」「不満」の内容（上位5項目）



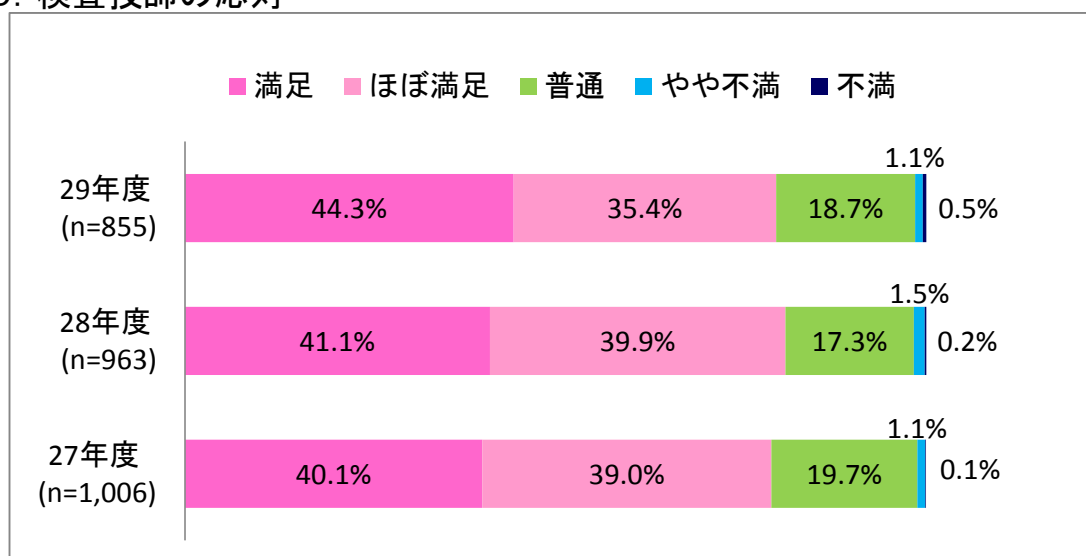
8. 医師の対応



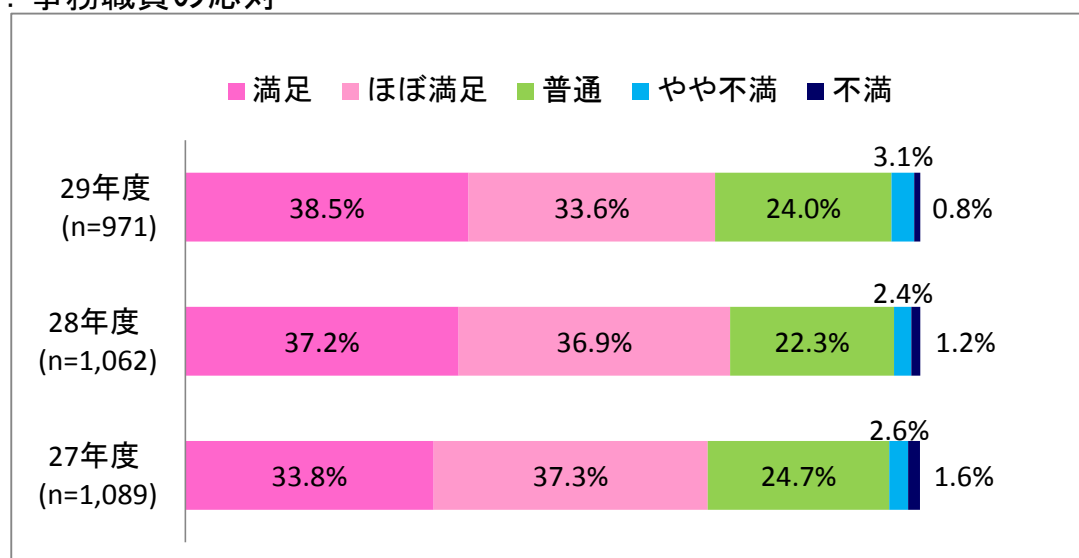
9. 看護師の対応



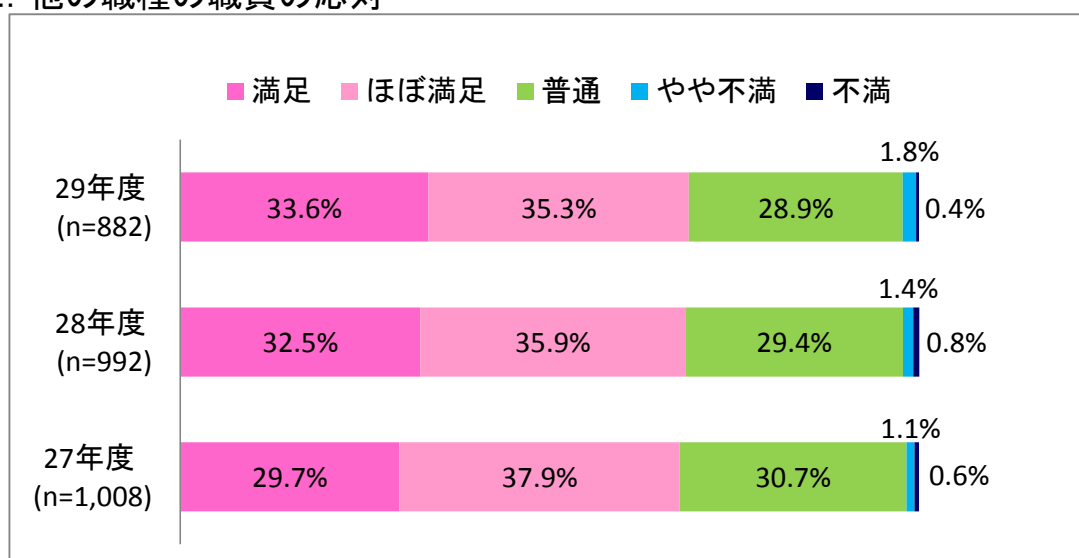
## 10. 検査技師の応対



## 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

