

2019年度 患者満足度調査(外来)結果報告

○ 実施内容

調査期間：2019年 7月1日(月)～7月5日(金)

調査対象：調査当日の受診患者

場所：外来棟

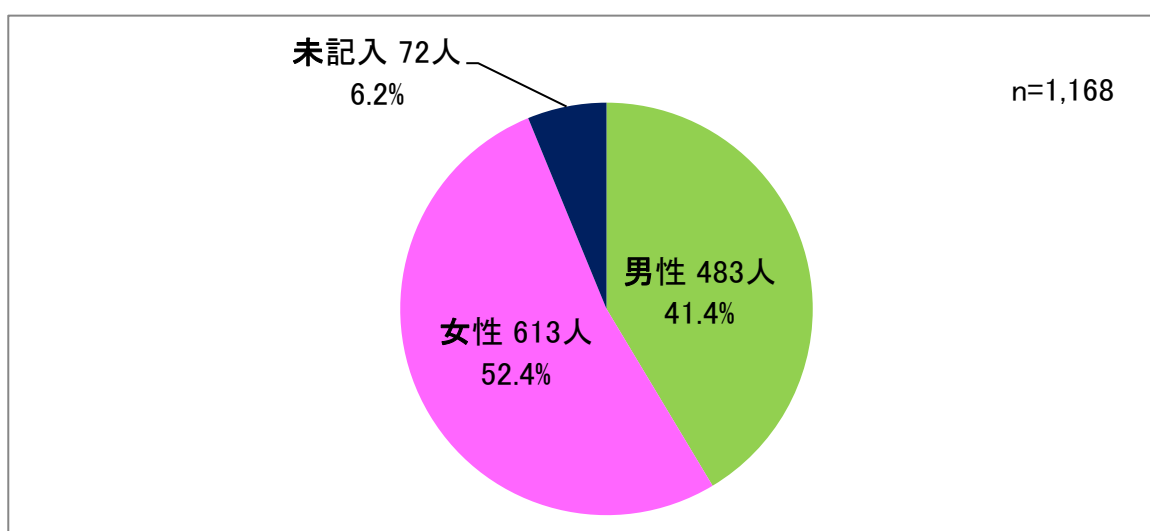
配布数：2,000枚

回収数：1,168枚 (回収率 58.4%)

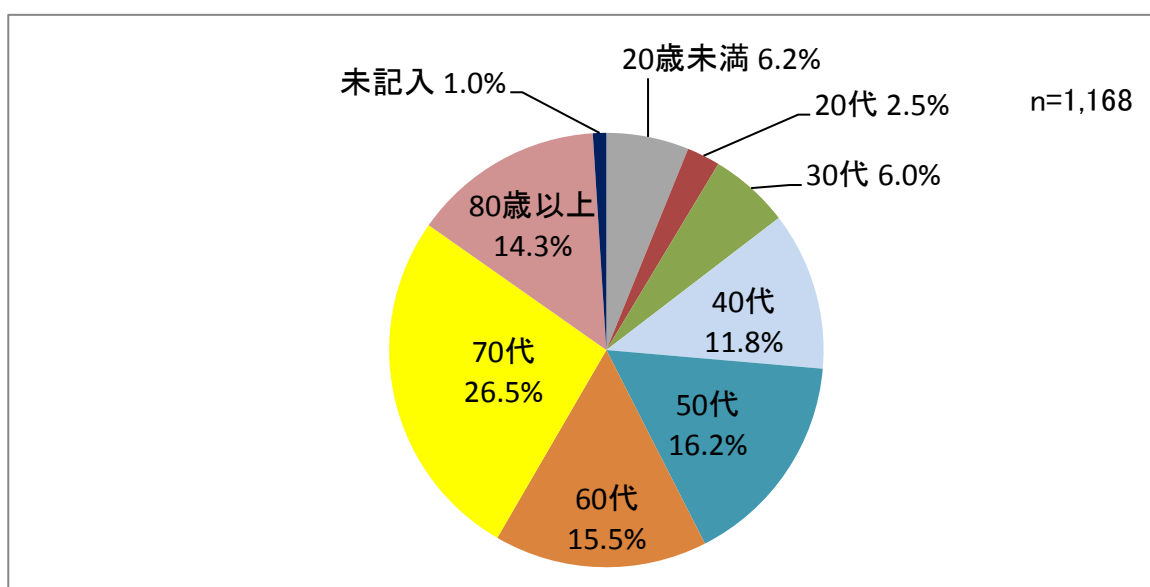
○ 集計結果

(n=回答者数)

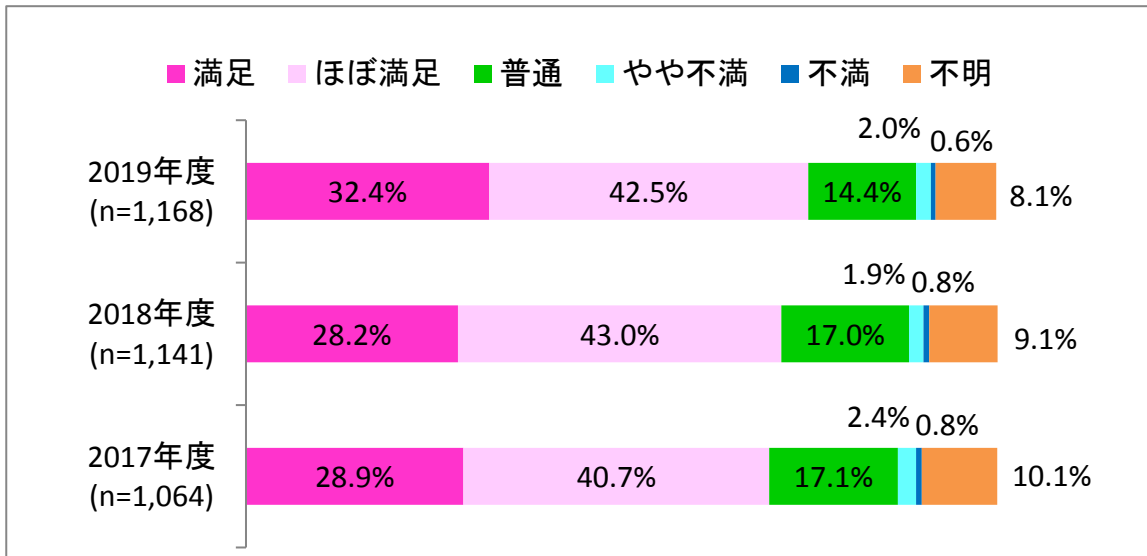
1. 患者の性別



2. 患者の年齢・年齢別内訳

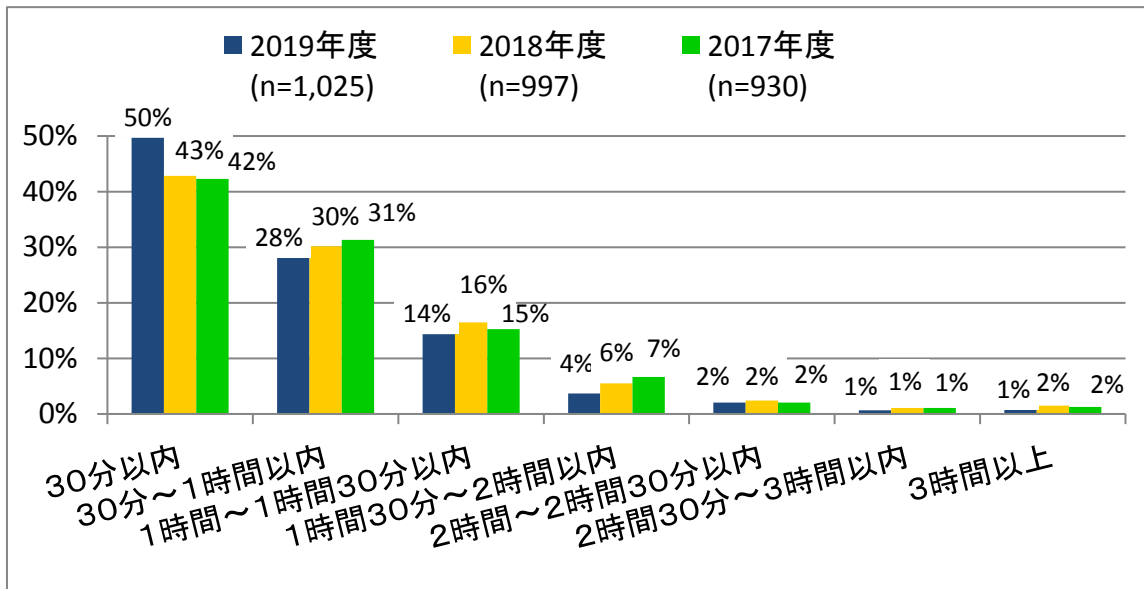


3. 当院を受診した感想(総合満足度)

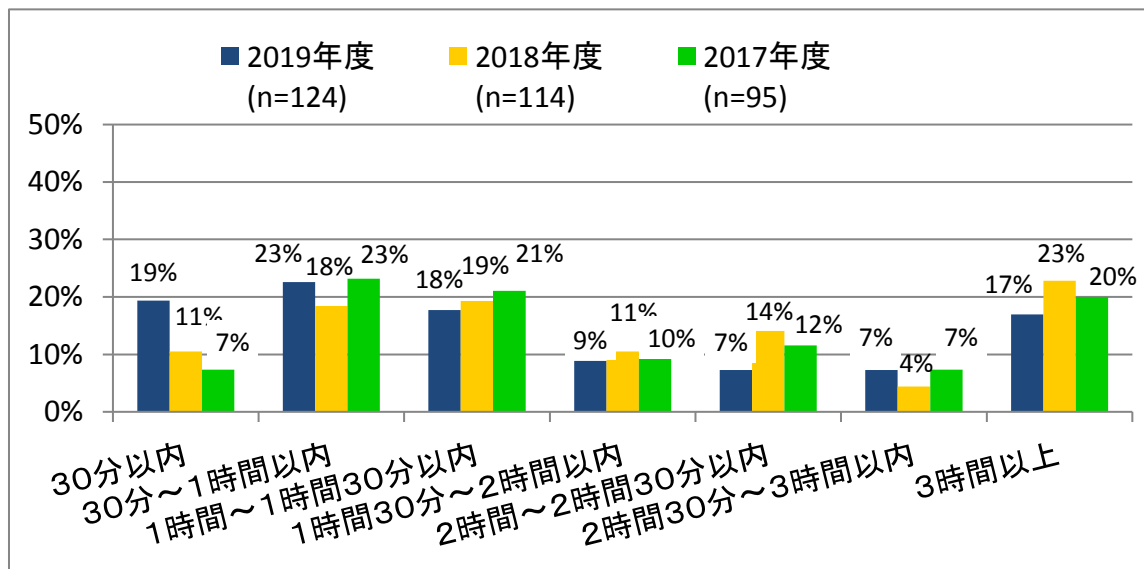


4. 診察までの待ち時間

○予約のある方



○予約のない方

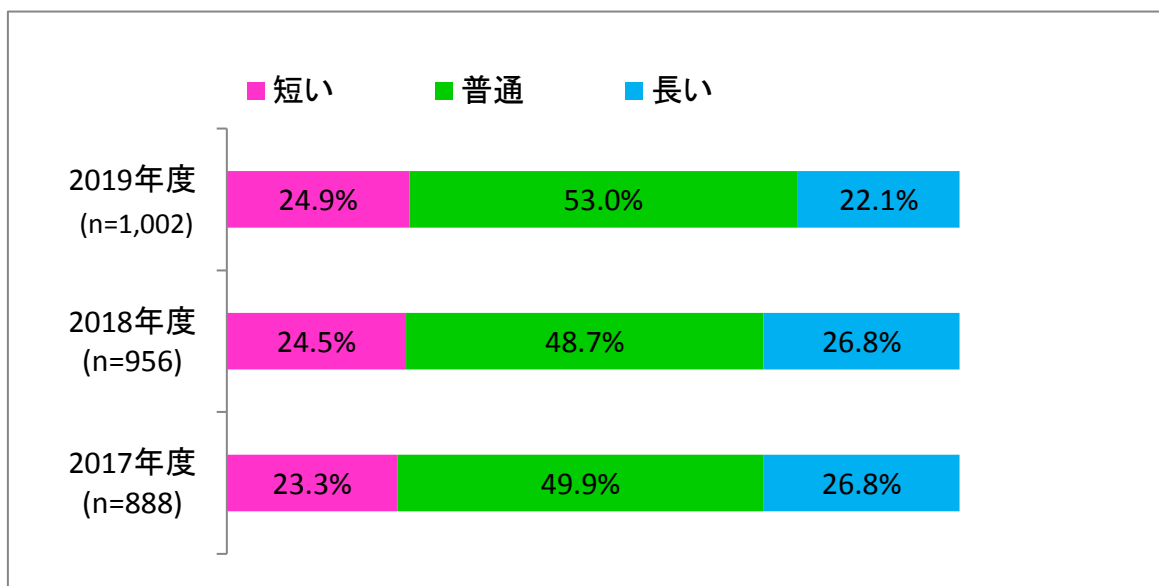


※ 待ち時間については、複数科を受診している方の重複回答を含む。

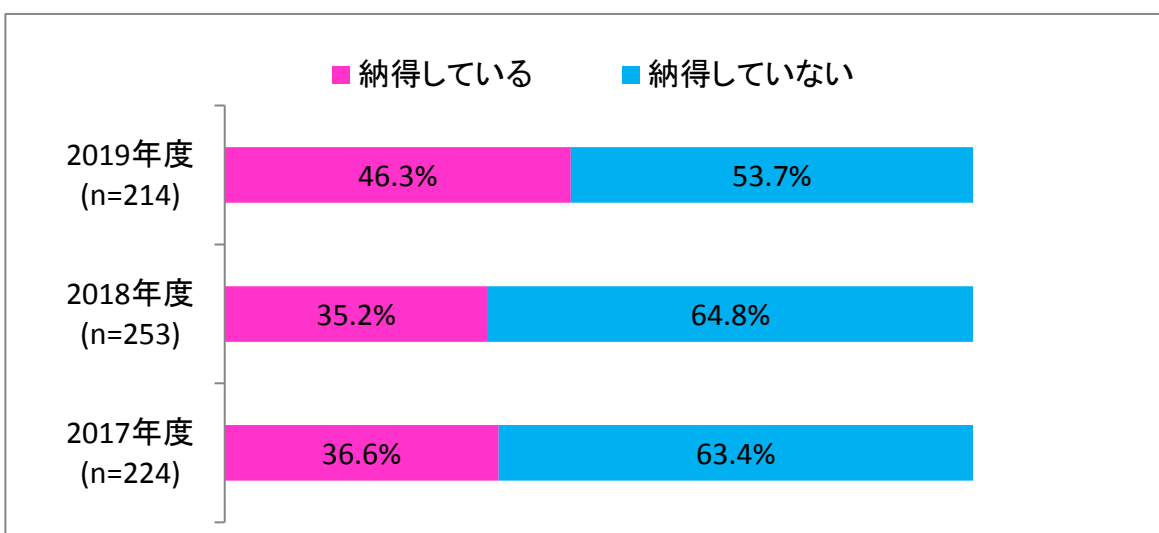
5. 待ち時間に対して

[予約のある方]

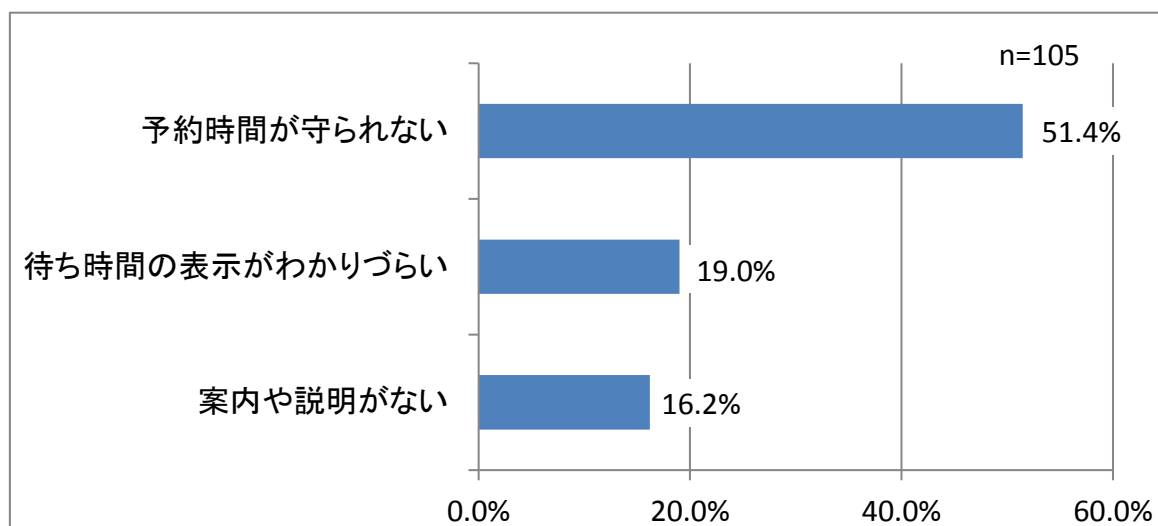
○ 待ち時間に対してどう思いますか。



○ 「長い」と答えた方は、待ち時間に対して納得していますか。

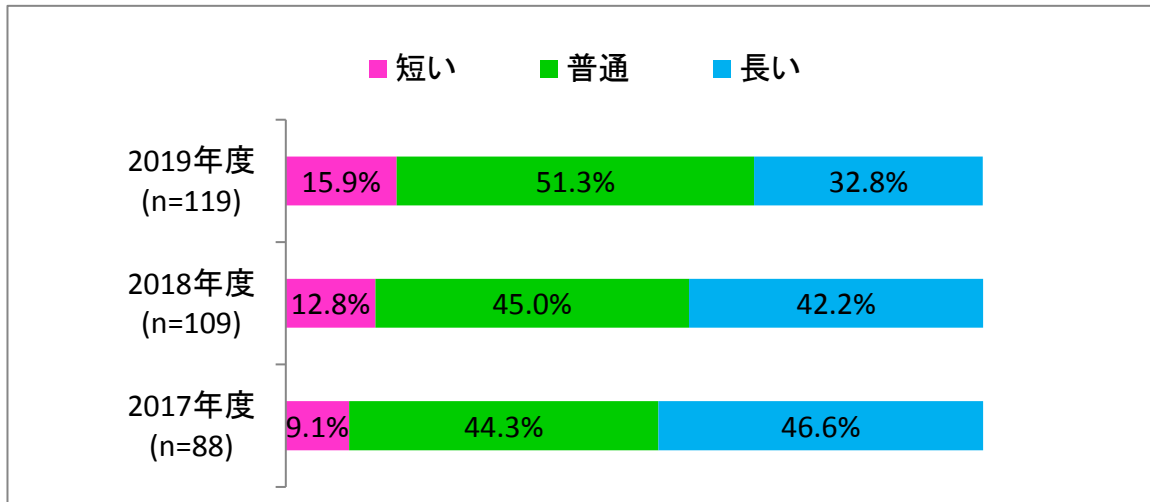


○ 「納得していない」と回答した方の理由（上位3項目）

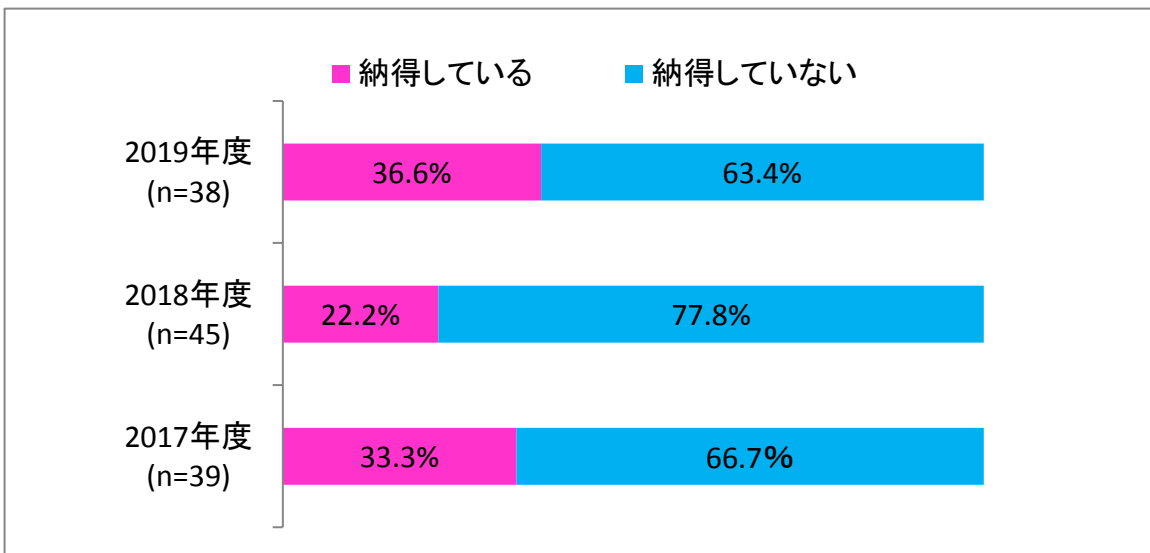


[予約のない方]

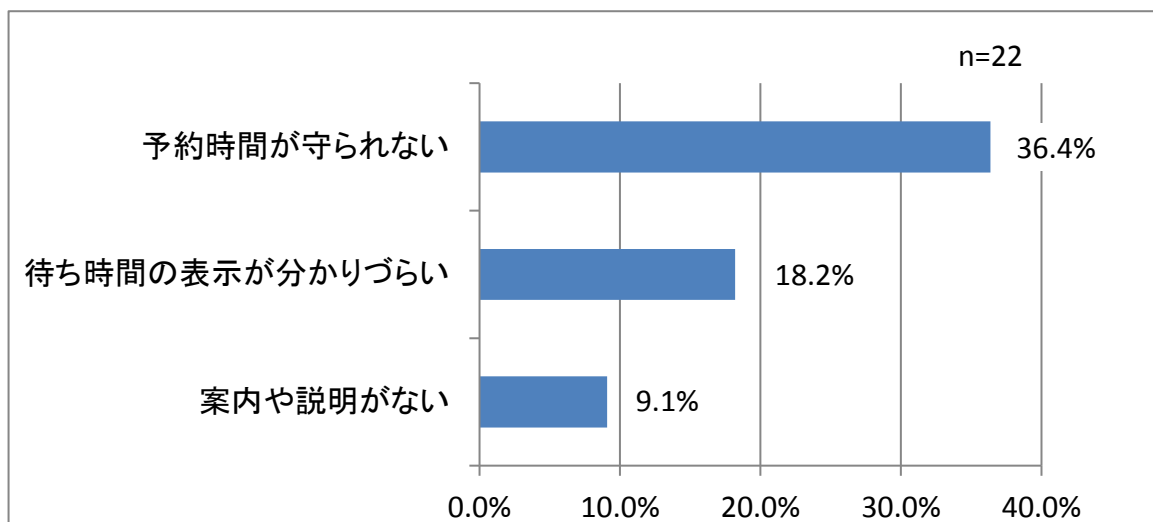
○ 待ち時間に対してどう思いますか。



○ 「長い」と答えた方は、待ち時間に対して納得していますか。

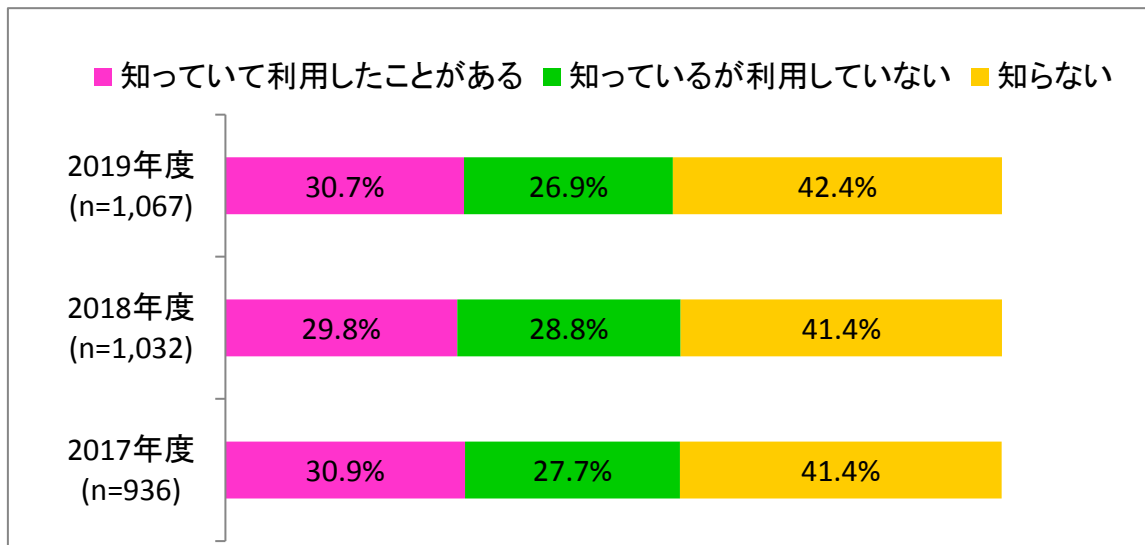


○ 「納得していない」と回答した方の理由（上位3項目）

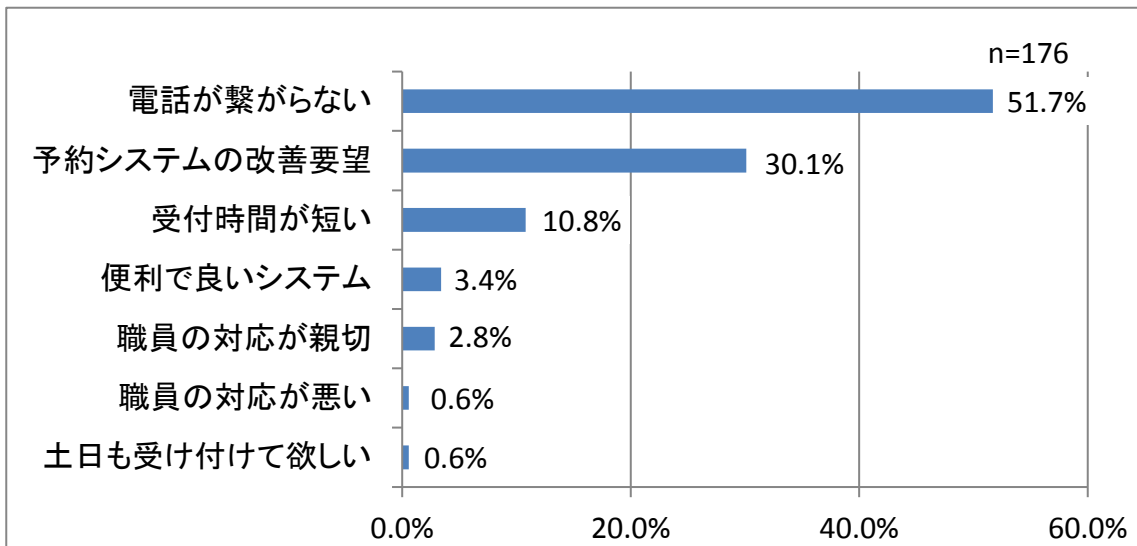


※ 複数科を受診している方の重複回答を含む。

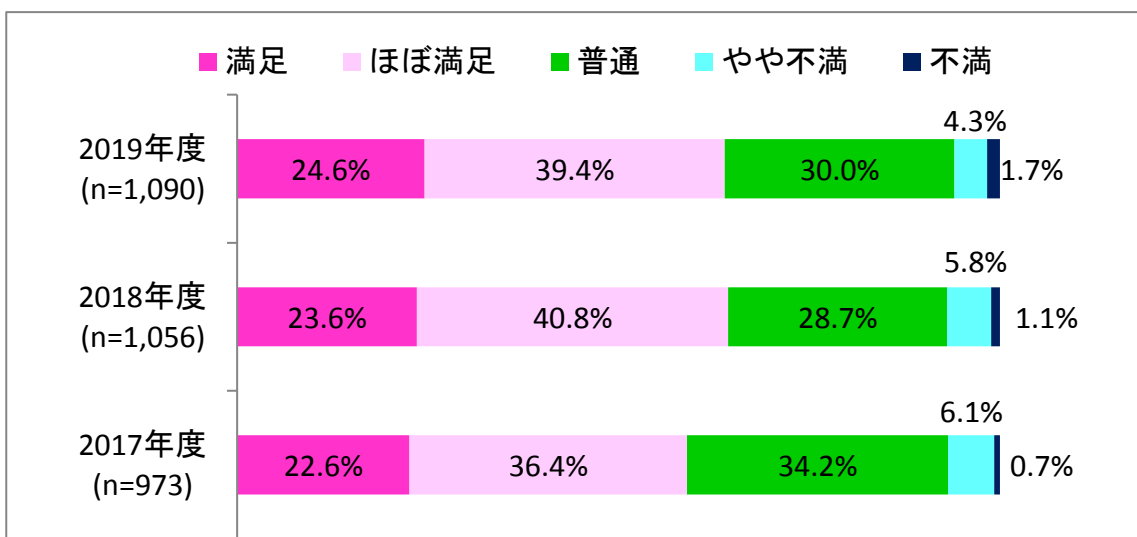
6. 予約変更ダイヤルについて



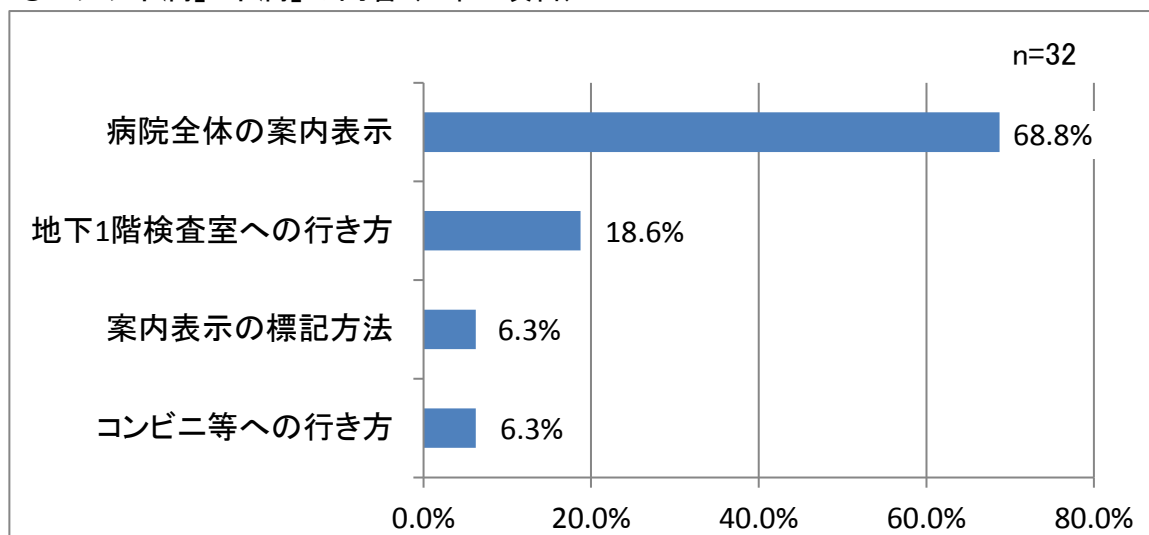
7. 予約変更ダイヤルシステムへのご意見（上位7項目）



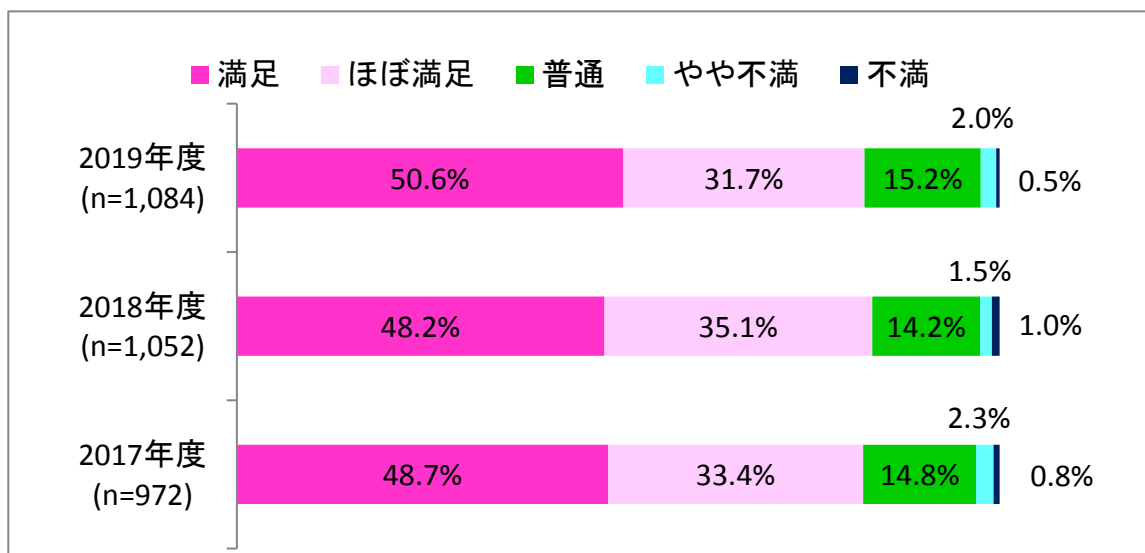
8. 案内表示



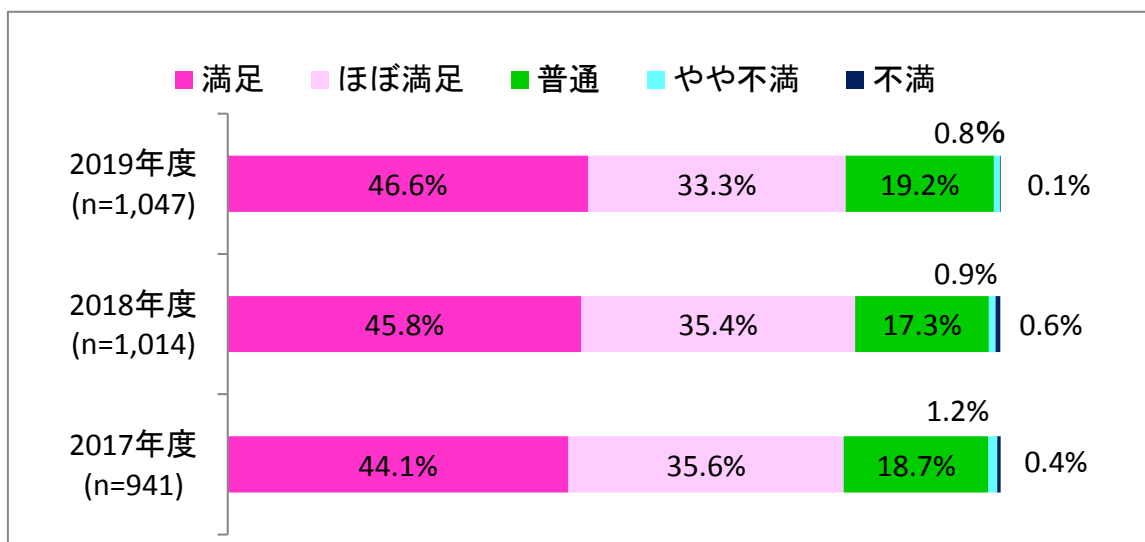
○「やや不満」「不満」の内容(上位4項目)



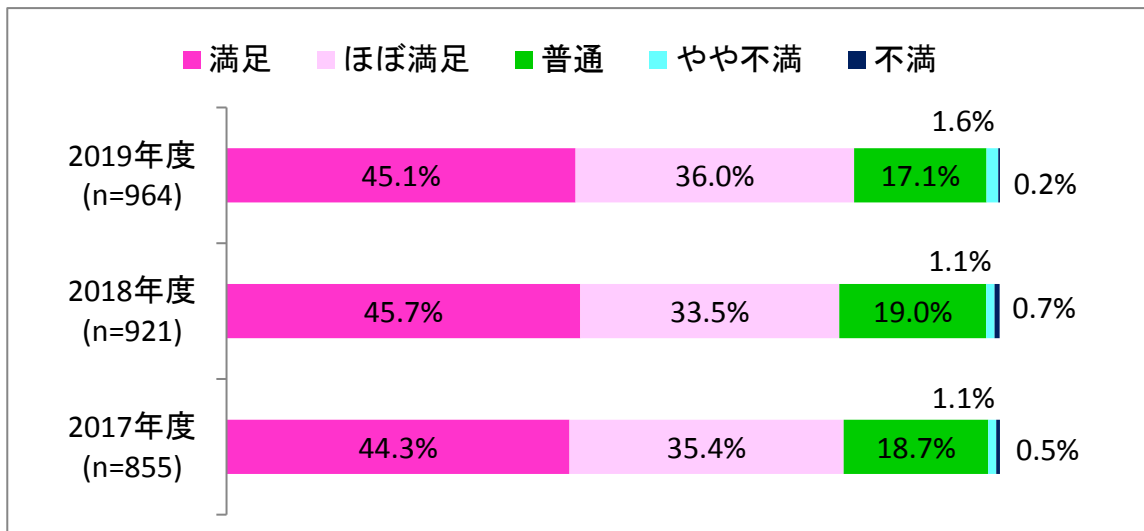
9. 医師の対応



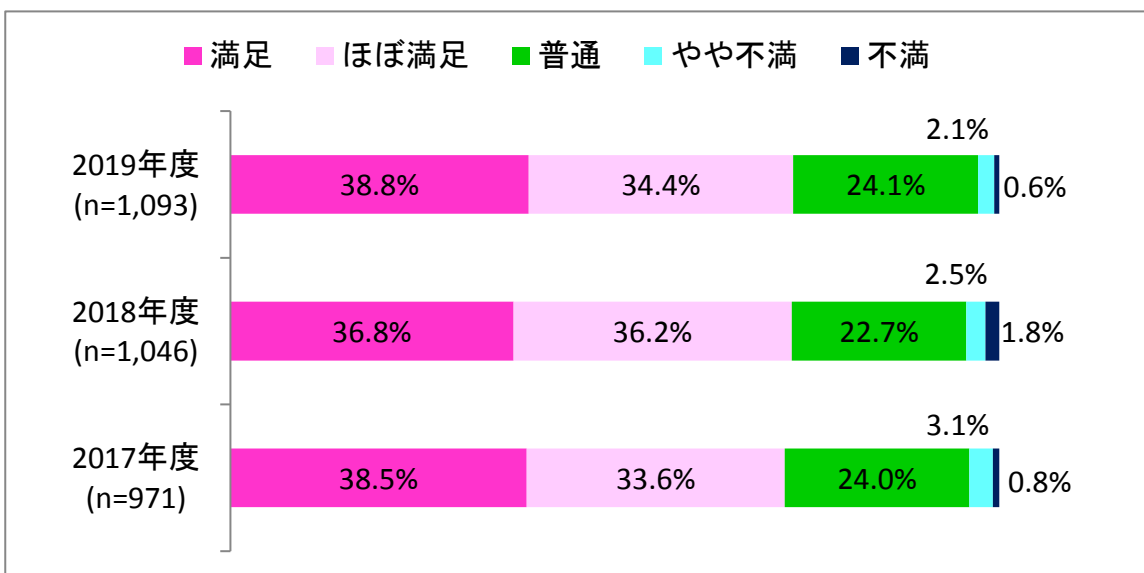
10. 看護師の対応



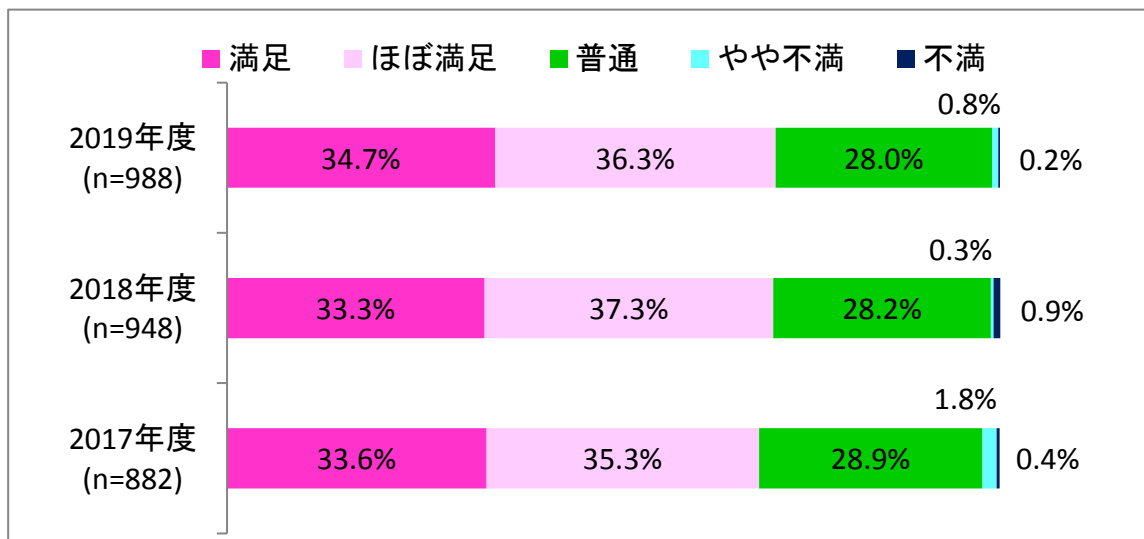
11. 検査技師の対応



12. 事務職員の対応



13. その他職員の対応



14. 当院へのご意見・要望（合計:517件 内訳:感謝24件、ご意見・要望493件）

○ 感謝、ご意見・要望が多かった4項目

