

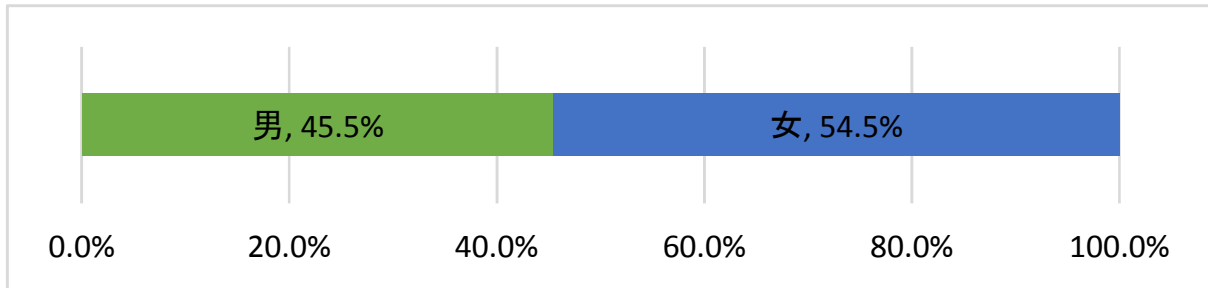
平成29年度 患者満足度調査結果（外来）

◆調査の実施状況

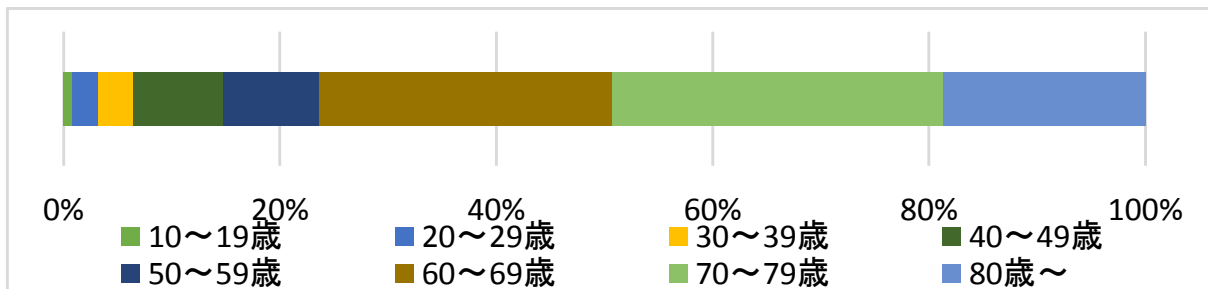
- ①実施日 平成29年10月26日(木)・27日(金)
- ②配布枚数 555枚
- ③回収数 509枚
- ④回収率 91.7%

◆回答者の属性

- ①性別構成(N=418)



- ②年齢構成(N=406)



◆シーン別結果

項目	まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもない	やや ちがう	まったく ちがう
初めての受診の際、不安を感じた(N=463)	3.2%	11.0%	27.0%	19.7%	39.1%
この病院は不便(N=427)	2.1%	6.3%	23.7%	18.5%	49.4%
この病院は印象が悪い(N=441)	0.2%	0.5%	23.1%	22.9%	53.3%
診療までの待ち時間を不満に思う(N=426)	12.4%	26.5%	26.1%	19.2%	15.7%
待合室の環境を不満に思う(N=427)	0.7%	7.0%	30.2%	21.8%	40.3%
医師の態度や言葉使いが悪い(N=425)	0.9%	3.3%	25.2%	22.6%	48.0%
医師の技術や知識に不安を感じた(N=419)	1.0%	5.3%	25.1%	22.2%	46.5%
看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満(N=420)	0.5%	4.0%	24.5%	21.2%	49.8%
今日、受けた検査について納得できない(N=337)	3.0%	2.4%	23.1%	20.8%	50.7%
今日、受けた治療・処置に納得できない(N=302)	0.3%	1.3%	15.6%	20.5%	62.3%
今日、受けた点滴、注射、薬に納得できない(N=245)	0.0%	1.2%	18.4%	15.9%	64.5%
今日、受けたリハビリテーションに納得できない(N=86)	0.0%	2.3%	32.6%	7.0%	58.1%
診察室の環境が不満(N=397)	1.0%	2.0%	20.4%	19.9%	56.7%
病院のその他の設備や環境が不満(N=380)	0.3%	2.1%	23.7%	18.7%	55.3%
会計手続きに納得できない(N=390)	4.1%	7.4%	31.8%	20.5%	36.2%

◆シーン別点数

