

公表:平成31年3月28日

作成:事務部企画課(医事)

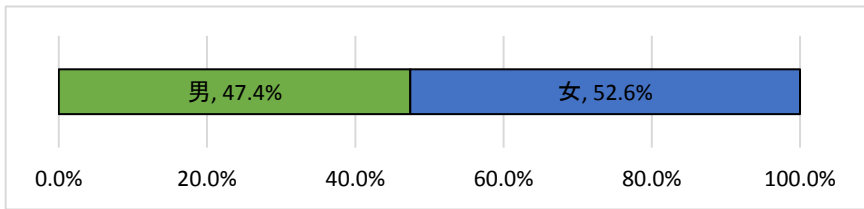
平成30年度 患者満足度調査結果 (外来)

◆調査の実施状況

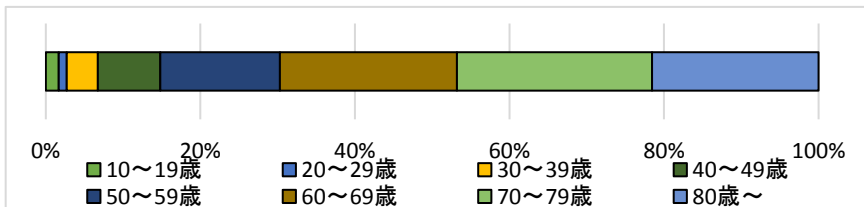
- ①実施日 平成30年10月18日(木)・19日(金)
- ②配布枚数 419枚
- ③回収数 391枚
- ④回収率 93.3%

◆回答者の属性

- ①性別構成(N=310)



- ②年齢構成(N=297)



◆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=360)	3.3%	10.8%	28.1%	15.8%	41.9%
この病院は不便(N=339)	2.7%	8.6%	25.7%	18.3%	44.8%
この病院は印象が悪い(N=349)	0.3%	2.0%	23.8%	21.2%	52.7%
診療までの待ち時間を不満に思う(N=323)	8.0%	28.5%	26.0%	20.1%	17.3%
待合室の環境を不満に思う(N=313)	0.6%	5.1%	30.7%	23.0%	40.6%
医師の態度や言葉使いが悪い(N=325)	1.5%	3.4%	21.8%	22.2%	51.1%
医師の技術や知識に不安を感じた(N=316)	1.6%	5.4%	25.6%	20.6%	46.8%
看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満(N=310)	0.0%	3.9%	23.9%	24.2%	48.1%
今日、受けた検査について納得できない(N=243)	1.2%	2.1%	21.4%	21.0%	54.3%
今日、受けた治療・処置に納得できない(N=239)	0.4%	0.8%	20.1%	17.2%	61.5%
今日、受けた点滴、注射、薬に納得できない(N=197)	0.0%	0.5%	19.3%	15.2%	65.0%
今日、受けたリハビリテーションに納得できない(N=60)	1.7%	1.7%	31.7%	6.7%	58.3%
診察室の環境が不満(N=298)	0.7%	2.3%	23.8%	16.8%	56.4%
病院のその他の設備や環境が不満(N=297)	0.0%	2.4%	22.9%	19.2%	55.6%
会計手続きに納得できない(N=304)	3.9%	10.2%	29.6%	19.4%	36.8%

◆シーン別点数

