

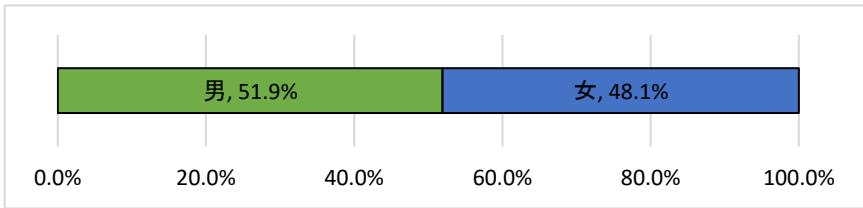
令和元年度 患者満足度調査結果 (外来)

◆調査の実施状況

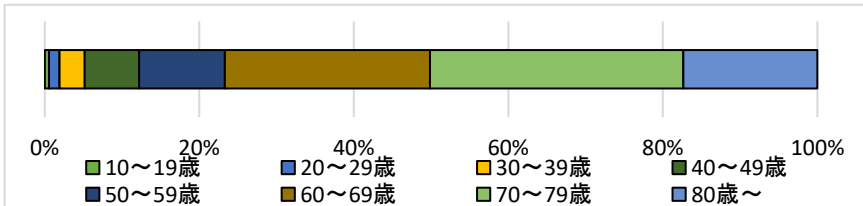
- ①実施日 令和2年10月17日(木)・18日(金)
- ②配布枚数 479枚
- ③回収数 466枚
- ④回収率 97.2%

◆回答者の属性

- ①性別構成(N=387)



- ②年齢構成(N=369)



◆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=410)	2.4%	10.2%	32.4%	15.9%	39.0%
この病院は不便(N=380)	1.8%	6.3%	24.7%	17.9%	49.2%
この病院は印象が悪い(N=397)	0.5%	2.0%	23.9%	22.9%	50.6%
診療までの待ち時間を不満に思う(N=355)	8.5%	29.9%	29.6%	17.5%	14.6%
待合室の環境を不満に思う(N=354)	1.4%	6.8%	31.9%	20.1%	39.8%
医師の態度や言葉使いが悪い(N=363)	0.6%	2.5%	26.7%	21.2%	49.0%
医師の技術や知識に不安を感じた(N=355)	2.8%	5.1%	25.4%	18.3%	48.5%
看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満(N=357)	0.8%	2.8%	27.7%	20.2%	48.5%
今日、受けた検査について納得できない(N=271)	0.7%	4.1%	24.7%	18.1%	52.4%
今日、受けた治療・処置に納得できない(N=244)	0.0%	0.4%	24.6%	13.1%	61.9%
今日、受けた点滴、注射、薬に納得できない(N=195)	1.0%	0.5%	25.1%	13.3%	60.0%
今日、受けたリハビリテーションに納得できない(N=66)	0.0%	0.0%	40.9%	6.1%	53.0%
診察室の環境が不満(N=328)	0.6%	1.5%	20.4%	20.7%	56.7%
病院のその他の設備や環境が不満(N=334)	1.2%	0.6%	23.7%	23.7%	50.9%
会計手続きに納得できない(N=339)	4.1%	8.3%	33.9%	13.6%	40.1%

◆シーン別点数

