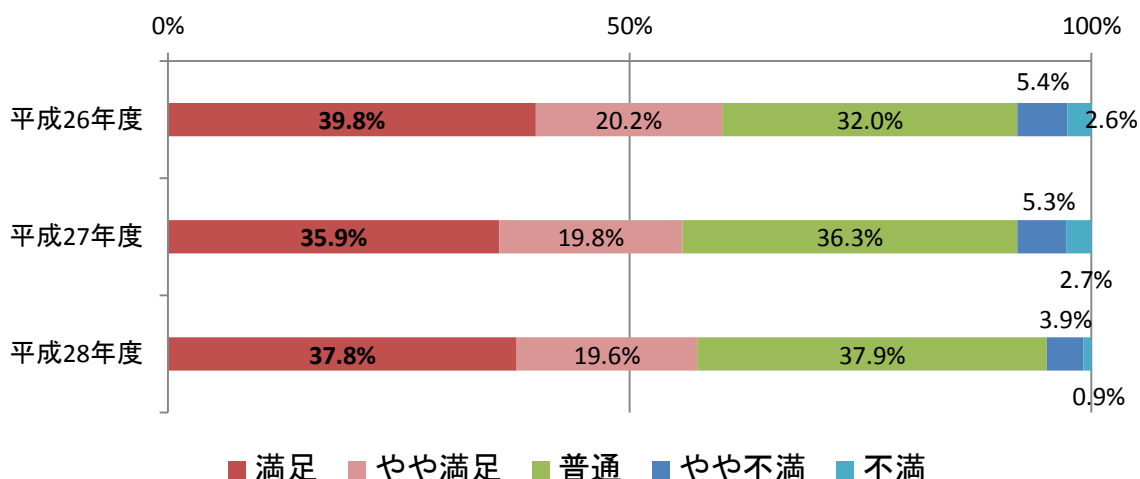


外来患者満足度調査



■解説

当院が提供している医療サービスに対して、患者がどのように感じているかを把握し、その結果を反映していくことで、医療サービスの一層の充実を図るために実施しており、アンケート実施日に来院した患者に対して行った利用者アンケートにおいて、医療サービスの満足度に関する設問を8～9個行い、その回答の割合を表したものです。

その結果から「検査や診断結果についての医師の説明」や「職員の態度や言葉遣い」に満足している患者が多く、「待ち時間について」不満と感じている患者が一番多いことが分かりました。

算式

【外来患者満足度調査】(分子/分母)×100

分子:利用者アンケートの満足度に関する設問の回答ごとの患者数の合計

分母:利用者アンケートの満足度に関する設問に回答した患者数の合計(未記入は除く)

単位

%

期間

平成26年度:平成26年12月10日(水)

平成27年度:平成27年12月 9日(水)

平成28年度:平成28年12月 7日(水)

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
平成26年度	39.8%	20.2%	32.0%	5.4%	2.6%
平成27年度	35.9%	19.8%	36.3%	5.3%	2.7%
平成28年度	37.8%	19.6%	37.9%	3.9%	0.9%