

## 9.2 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し、その回答の割合を表したものです。

#### 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)

(有効回答数 314)

#### 単位

%

#### 期間

令和5年度

質問1. 当院の外来経験はあなたにとって価値のあるものでしたか?(最も悪い場合を0点、最も良い場合を10点とします)

不満 0～2点	やや不満 3～4点	普通 5～6点	やや満足 7～8点	満足 9～10点
1.1%	1.5%	13.4%	46.3%	37.6%

質問2. あなたが重要な質問をした際、医師からわかりやすい説明を受けられましたか?

はい、丁寧に	はい、ある程度	いいえ	質問する必要はなかった	質問する機会がなかった
51.0%	36.0%	1.9%	8.6%	2.5%

質問3. あなたの意思が治療方針に十分反映されたと感じましたか?

はい、非常にそう思う	はい、ややそう思う	いいえ
50.3%	48.0%	1.6%