

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 679）

単位

%

期間

令和6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
0.2%	2.2%	13.3%	42.4%	41.8%

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
55.0%	32.0%	2.0%	10.0%	2.0%

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
52.0%	45.0%	3.0%