

## 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】  $(\text{分子} / \text{分母}) \times 100$

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 458)

#### 単位

%

#### 期間

令和4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)

評価0	評価1	評価2	評価3	評価4	評価5	評価6	評価7	評価8	評価9	評価10
0.0%	0.0%	0.4%	1.5%	1.5%	9.2%	6.3%	13.5%	25.1%	15.5%	26.9%

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
54.5%	35.4%	1.2%	6.5%	2.4%

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
48.0%	48.7%	3.3%