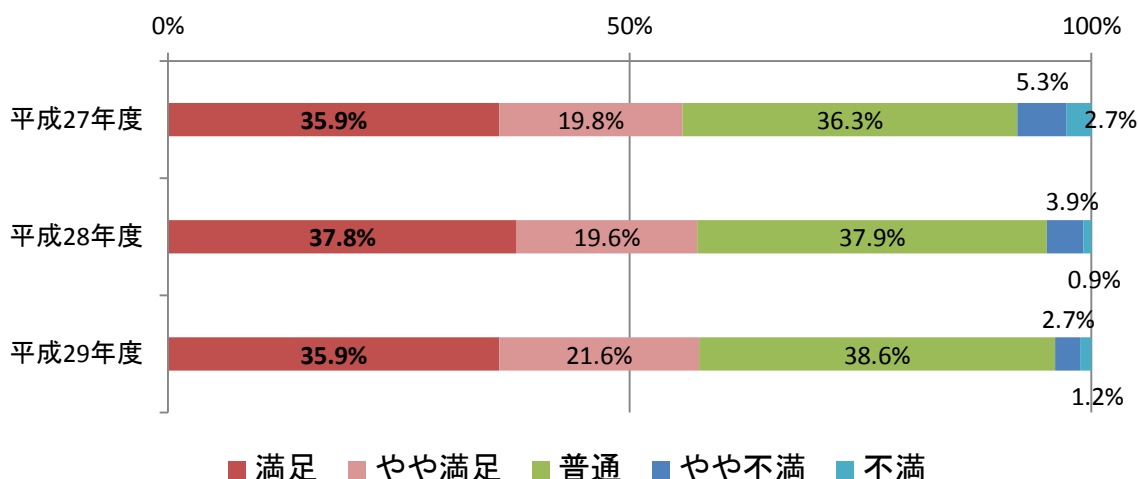


# 外来患者満足度調査



## ■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)

平成29年度:平成29年12月 6日(水)

|        | 満足    | やや満足  | 普通    | やや不満 | 不満   |
|--------|-------|-------|-------|------|------|
| 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% |
| 平成29年度 | 35.9% | 21.6% | 38.6% | 2.7% | 1.2% |

