

2019 年度上半期患者満足度調査（外来）結果

1. 患者満足度調査概要

- ・ 調査実施日：2019年7月16日（火）～2019年7月26日（金）
- ・ 調査対象：外来患者
- ・ 有効回答率：87.7%（配布数 180 枚 有効回答数 158 枚）
- ・ 外来受診が終了した患者で精算待ちの患者をランダムで選定

2. 調査結果概要

① 属性

図1 性別の属性

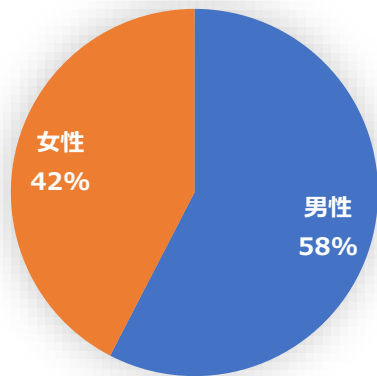
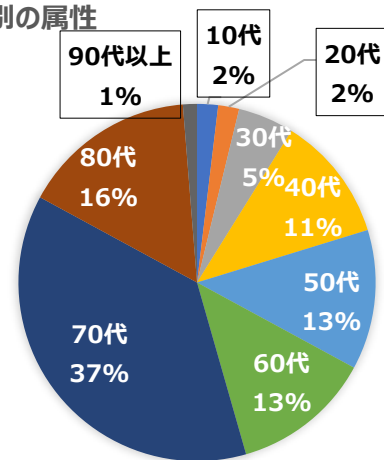


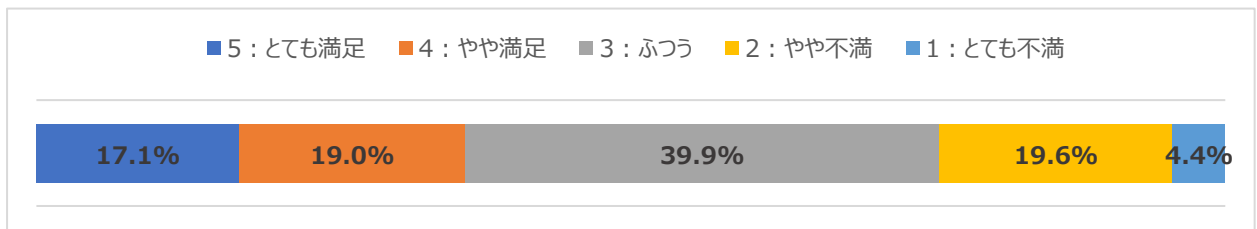
図2 年齢別の属性



アンケート記入者は、男女比で男性が過半数を占める。年齢別の属性では、60歳以上が全体の67%、50歳代の13%を合わせると80%を占める。（図1、図2）

3. 質問内容

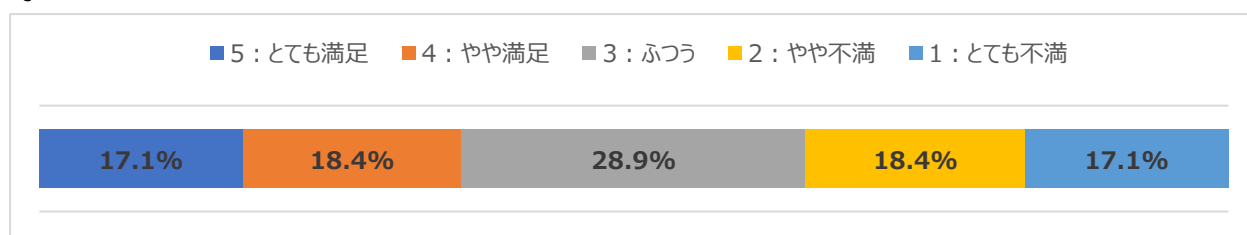
Q. 診療までの待ち時間（診察までの待ち時間に満足していますか）



2018年9月調査（とても満足 14.0%、やや満足 17.6%、普通 39.0%、やや不満 21.3%、とても不満 8.1%）

2019年2月調査（とても満足 14.0%、やや満足 19.7%、普通 35.7%、やや不満 22.4%、とても不満 8.4%）

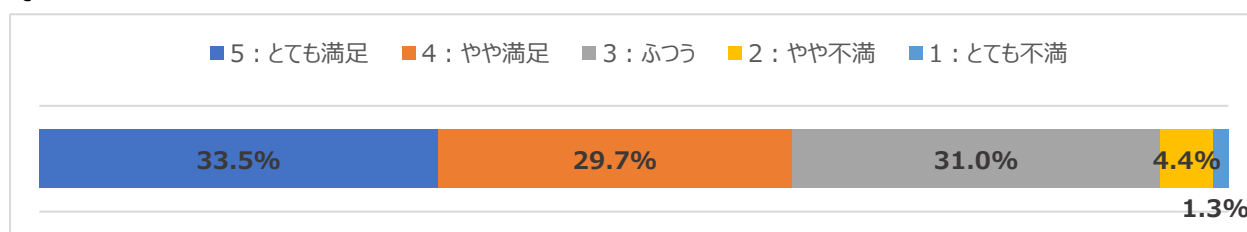
Q. 診察時間（診察時間に満足していますか）



2018年9月（とても満足：36.0%、やや満足：23.5%、ふつう：36.8%、やや不満：3.7%、とても不満：0%）

2019年2月（とても満足：30.3%、やや満足：21.1%、ふつう：42.3%、やや不満：5.6%、とても不満：0.7%）

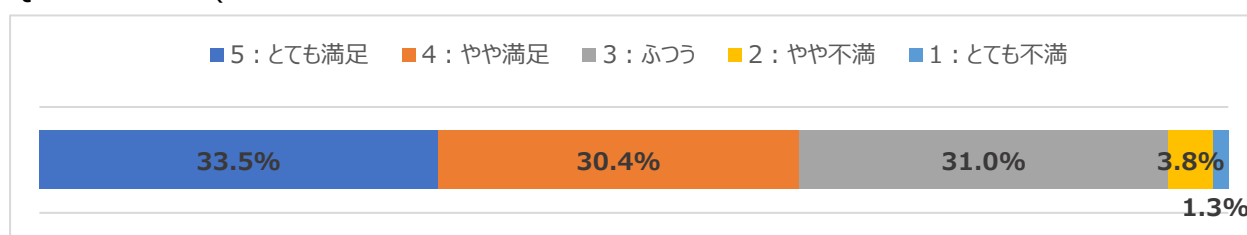
Q. 医師による診療・治療内容（医師による診療・治療内容に満足していますか）



2018年9月調査（とても満足：44.9%、やや満足31.6%、普通22.8%、やや不満0.7%、とても不満0%）

2019年2月調査（とても満足：36.2%、やや満足36.9%、普通23.4%、やや不満2.8%、とても不満0.7%）

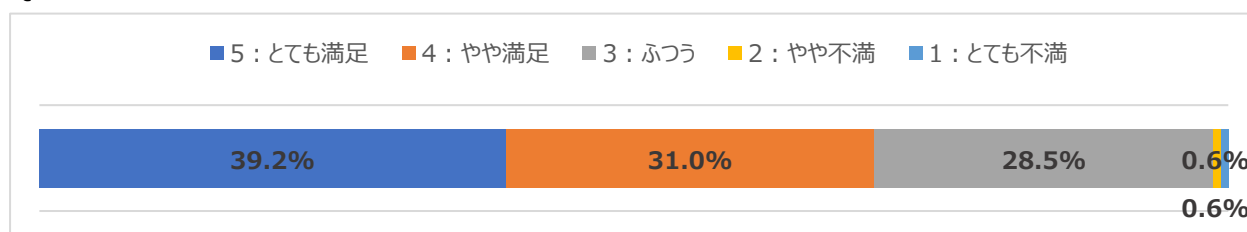
Q. 医師との対話(医師との対話に満足していますか)



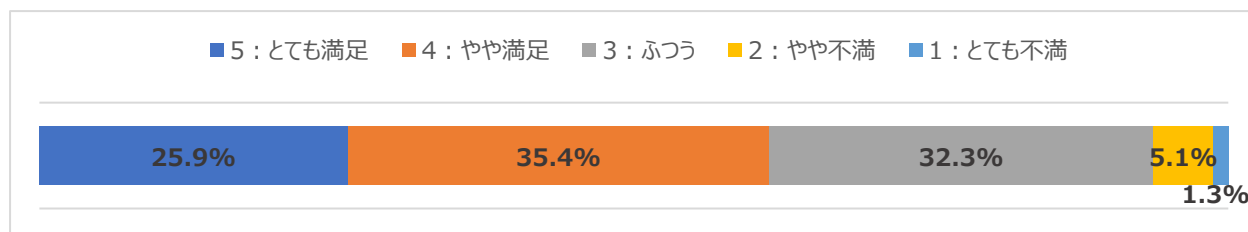
2018年9月調査（とても満足：47.1%、やや満足27.9%、普通22.1%、やや不満2.2%、とても不満0.7%）

2019年2月調査（とても満足：39.7%、やや満足30.5%、普通25.5%、やや不満4.3%、とても不満0%）

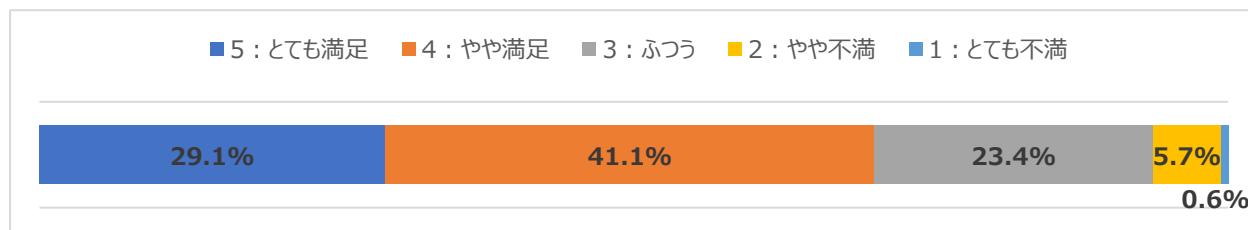
Q. 看護師（看護師の対応に満足していますか）



Q. 事務職員（事務職員の対応に満足していますか）



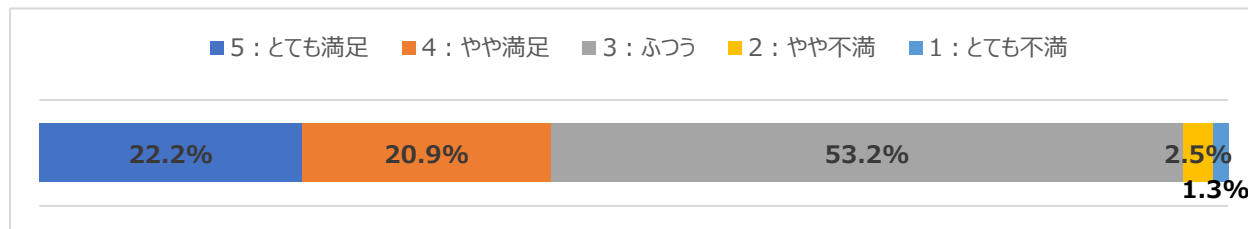
Q. その他のスタッフの対応（医師・看護師・事務職員以外の病院スタッフの対応に満足していますか）



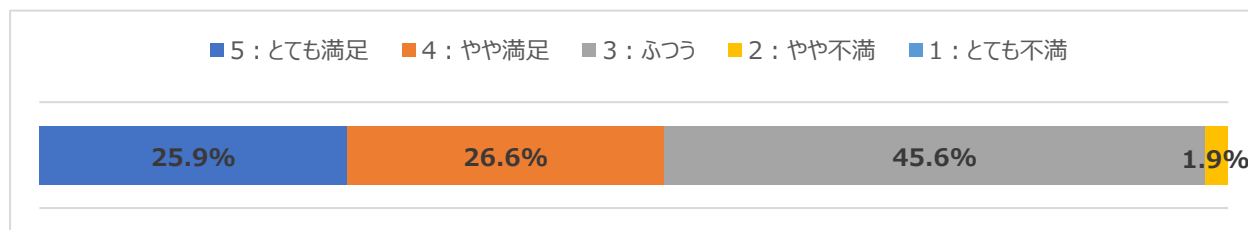
Q. 痛みや症状を和らげる対応（痛みや症状を和らげる対応に満足していますか）



Q. 精神的なケア（不安が和らぐ配慮はいかがでしたか）



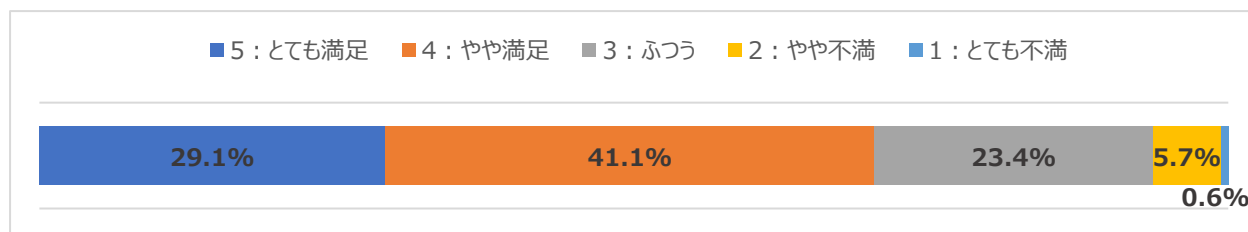
Q. プライバシー保護の対応（診察時のプライバシー保護の対応に満足していますか）



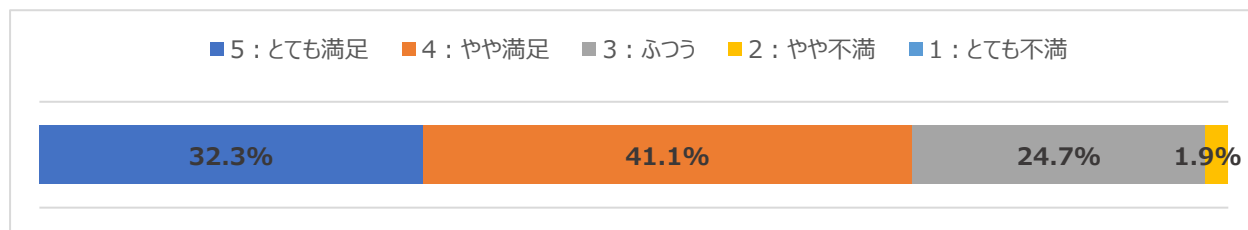
2018年9月（非常に満足：43.4%、やや満足：25.7%、普通：29.4%、やや不満1.5%、とても不満0%）

2019年2月（非常に満足：35.3%、やや満足：33.8%、普通：30.2%、やや不満0.7%、とても不満0%）

Q. 彩の国東大宮メディカルセンターを親しい方にもすすめようと思いますか？



Q. 彩の国東大宮メディカルセンターについて総合的にどう思われますか？



2018年9月（非常に満足：32.4%、やや満足：44.9%、普通：20.6%、やや不満2.2%、とても不満0%）

2019年2月（非常に満足：29.6%、やや満足：34.5%、普通：33.1%、やや不満2.8%、とても不満0%）