

## 東部地域病院 平成29年度患者満足度調査分析結果(外来)

◇調査期間：平成29年12月13日(水)～12月14(木)

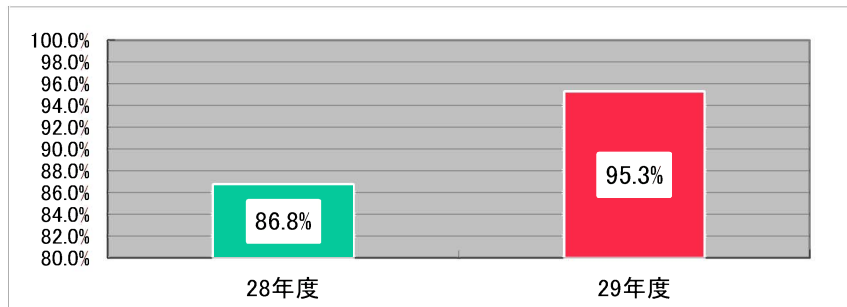
◇評価方法：5段階評価を基本とする。

<十分・ほぼ十分・普通・やや不十分・不十分>

<短い・やや短い・普通・やや長い・長い>

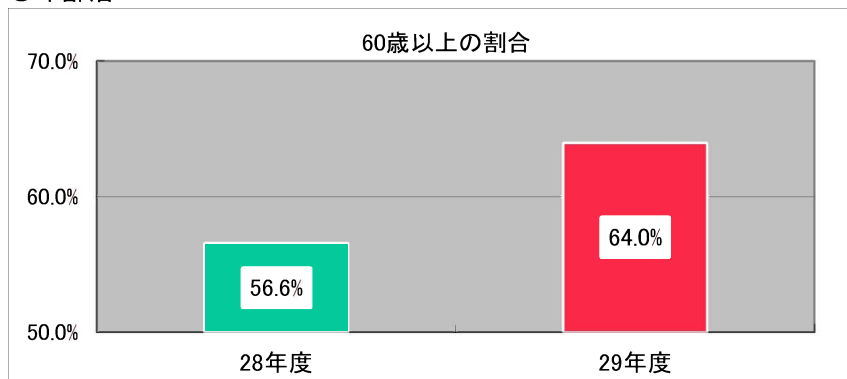
<満足・ほぼ満足・普通・やや不満足・不満足>

### ○アンケート回収率



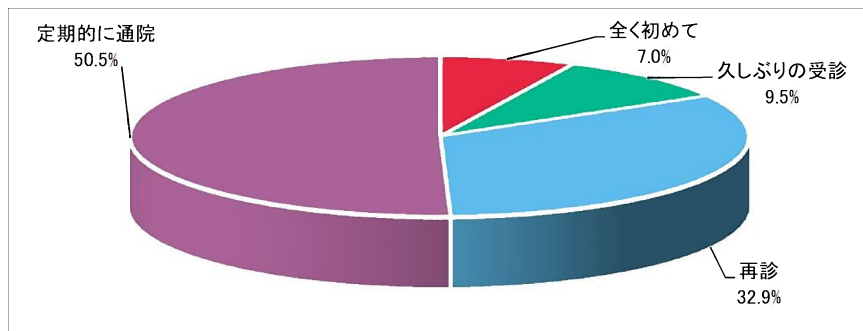
○回収率は昨年より8.5%増加

### ○年齢層



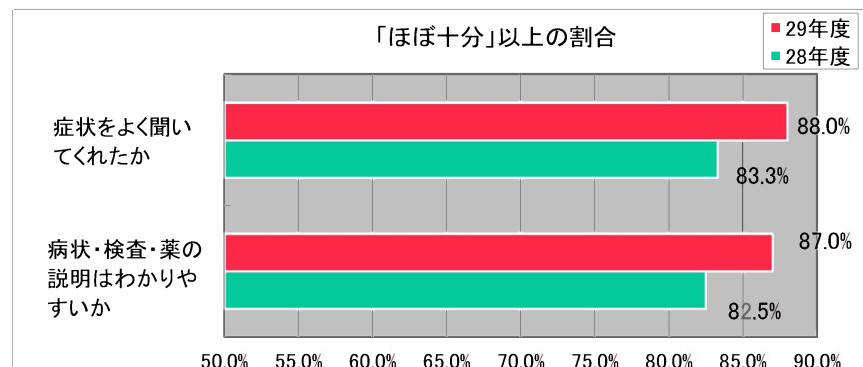
○60歳以上の割合は、6割半ばで、7.4%増加。

### ○通院状況(問2)



○定期的に通院している患者が5割を占めている。

### ○医師による医療内容の説明や診療(問3、問4)

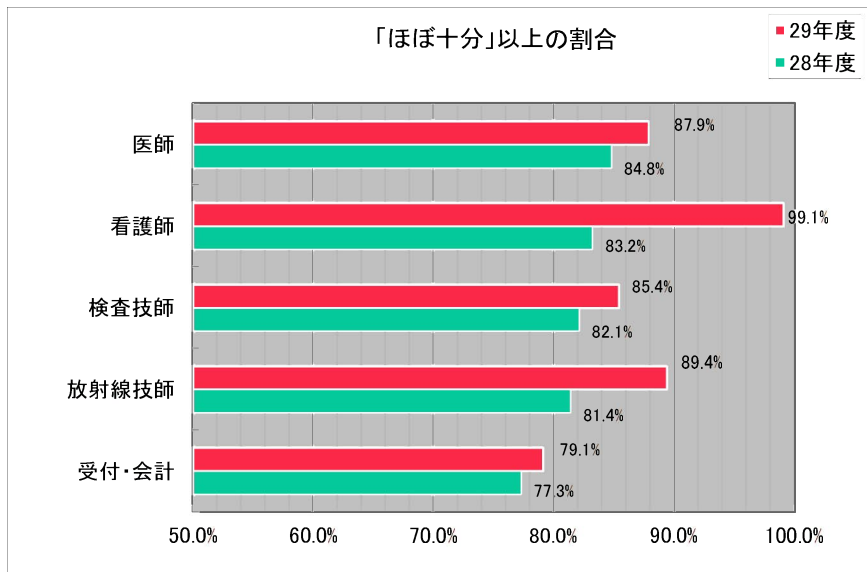


○医師による医療内容の説明や診療について、2項目とも9割近くが「ほぼ十分」以上と回答した。

○28年度と比較すると、2項目とも「ほぼ十分」以上の割合が増加。

- ・症状をよく聞いてくれたか +4.7%
- ・病状・検査・薬の説明は +4.5%

○職員の対応について（問5、問6、問7、問10、問11）



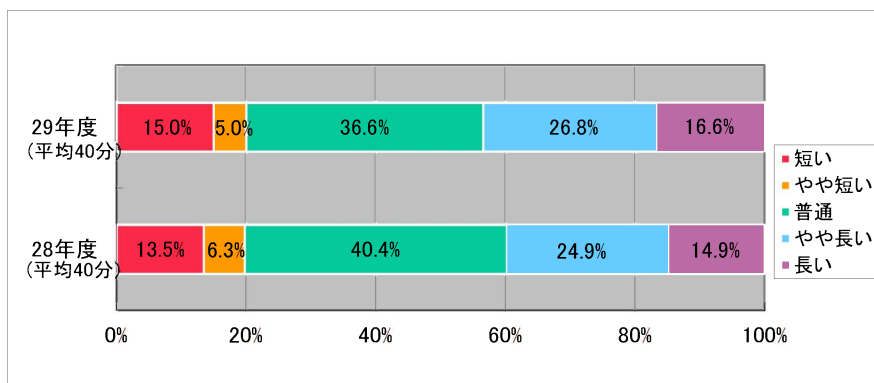
○職員の対応について、医師、看護師、検査技師、放射線技師は、8割以上の患者が「ほぼ十分」以上と回答。

○受付・会計は、8割弱の患者がほぼ十分以上と回答。

○28年度と比較すると、「ほぼ十分」以上の割合は全ての職種増加した。

- ・医師 +3.1%
- ・看護師 +15.9%
- ・検査技師 +3.3%
- ・放射線技師 +8.0%
- ・受付・会計 +1.3%

○待ち時間（問9）

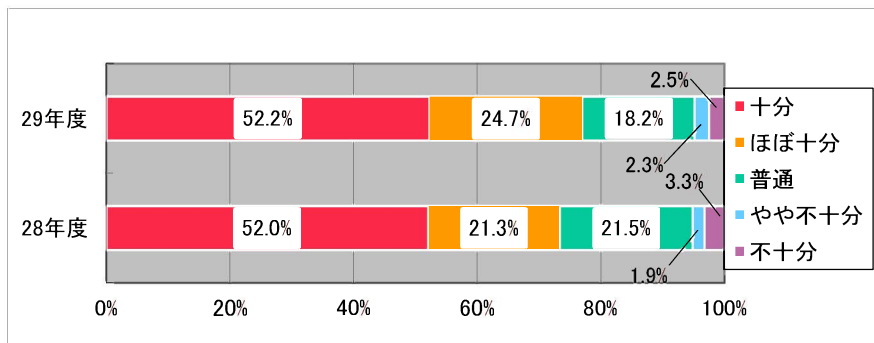


○28年度と比較すると「やや短い」以上の割合が0.2%増加したが、「やや長い」「長い」と回答した患者は3.6%増加した。

○予約時間から診察時間まで「短い」「やや短い」と回答した患者は、2割、「やや長い」「長い」と回答した患者は約4割程度いた。

○待ち時間の平均時間は変わらなかった。

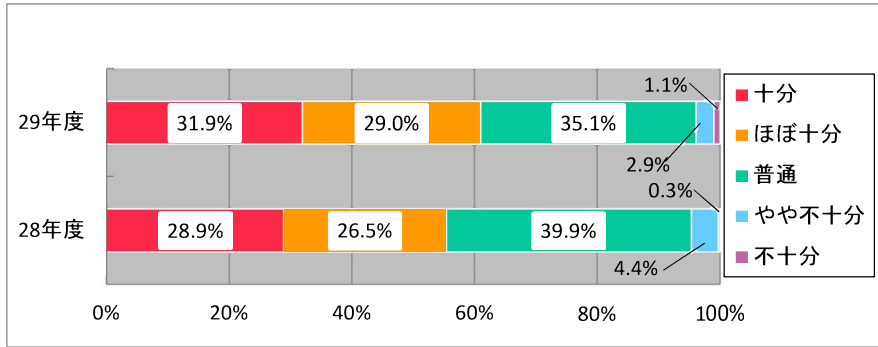
○プライバシーが守られているか（問8）



○プライバシーについて、約7割半ばの患者が「ほぼ十分」以上と回答。

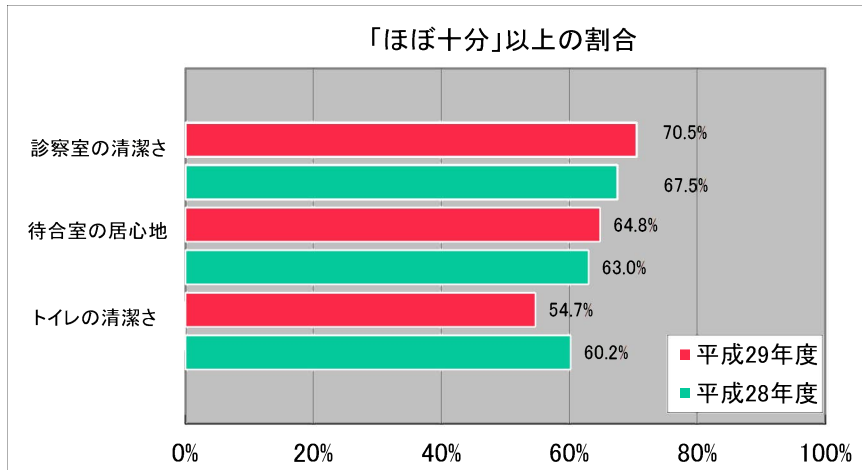
○28年度より「ほぼ十分」以上と回答した割合は3.6%増加した。「やや不十分」以下は0.4%減少した。

○案内図・掲示物の見やすさ・わかりやすさ（問12）



○28年度より「ほぼ十分」以上と回答した割合は5.5%増加した。  
○「不十分」以下と回答した患者は0.8%増加した。

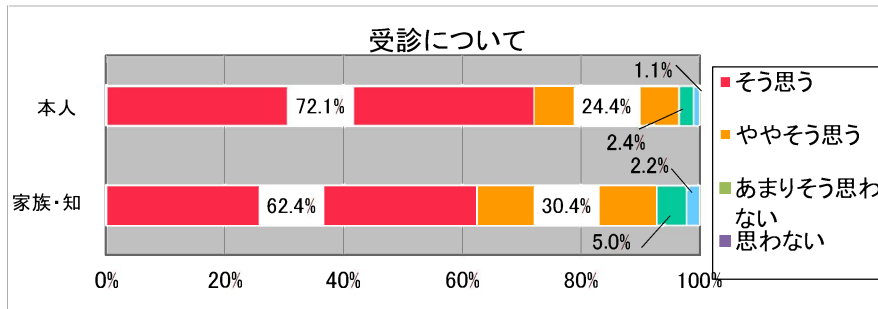
○施設設備（問13～問15）



○診察室の清潔さ、待合室の居心地、については、「ほぼ十分」以上と回答した割合が増加したが、トイレの清潔さについては減少した。

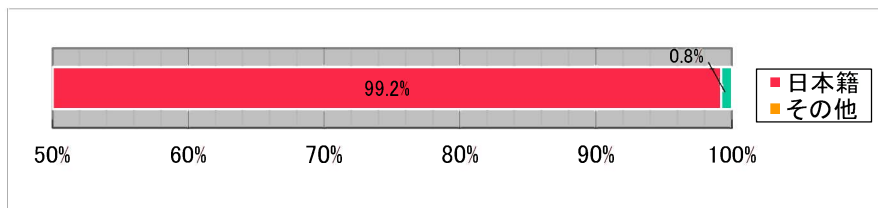
○待合室の居心地について「ほぼ十分」が3.0%増加した。待合室の居心地は1.8%増加した。

○トイレの清潔さについては「ほぼ十分」以上の割合が5.5%減少した。



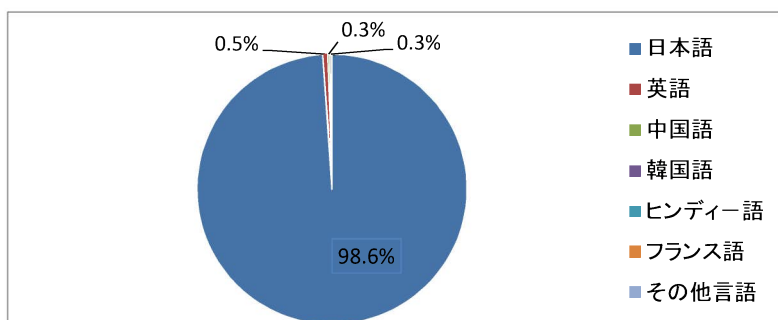
○受診については、本人がまた受診したいかという質問に対して「ややそう思う」以上の割合が96.5%。家族・知人に当院をすすめたいか、での「ややそう思う」以上の割合は92.8%であった。

○国籍について



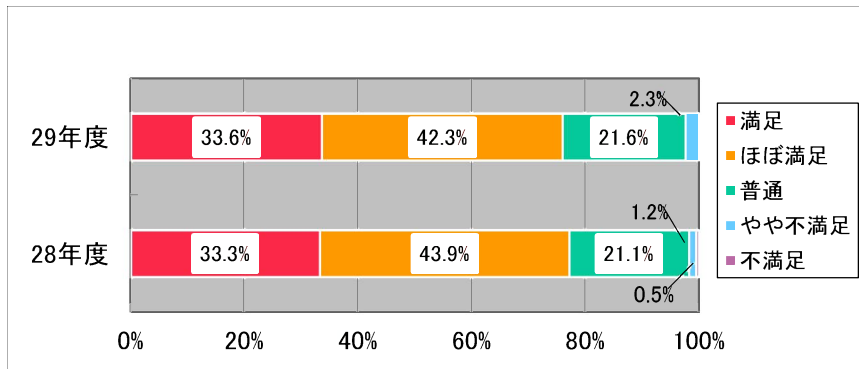
○国籍については、ほぼ日本国籍であった。

○使用言語について



○使用言語については、日本語98.6%、英語0.5%、中国語0.3%、韓国語0.3%であった。

○全体としてこの病院に満足しているか(問16)



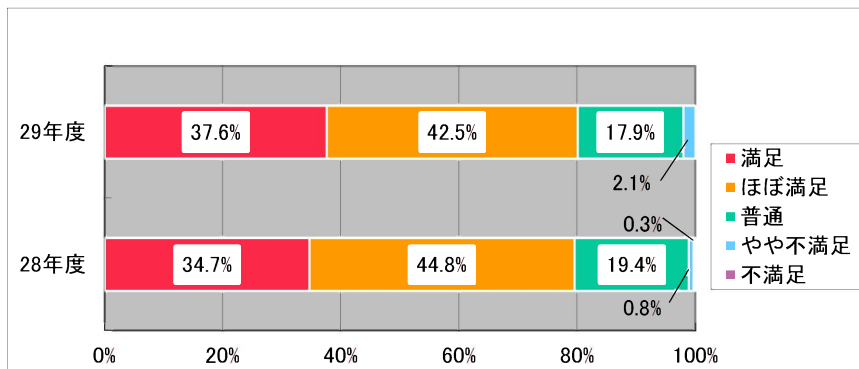
○「全体としてこの病院に満足しているか」について、「ほぼ満足」以上と回答した患者の割合

○28年度比較

・「ほぼ満足」以上  
 H28 77.2%→H29 77.2% +10.8%

・「普通」以上  
 H28 98.3%→H29 98.3% +1.9%

◎全体としてこの病院に満足しているか【入院・外来 合計】



【入院・外来 合計】

・「ほぼ満足」以上  
 H28 75.5%→H29 80.1% +4.6%

・「普通」以上  
 H28 98.5%→H29 98.0% -0.5%