

東部地域病院 平成28年度患者満足度調査分析結果(外来)

◇調査期間：平成28年12月8日(木)～12月9(金)

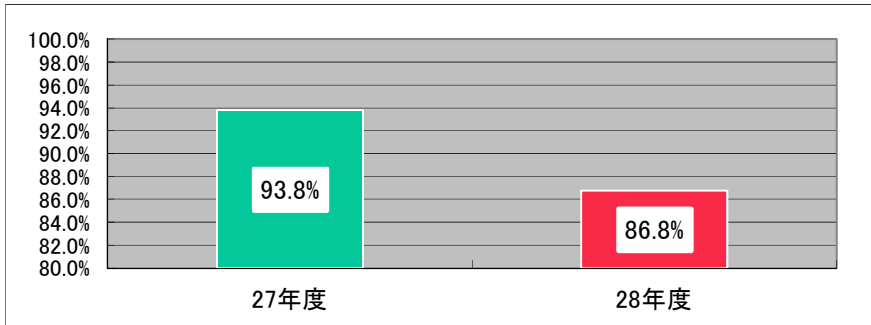
◇評価方法：5段階評価を基本とする。

<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>

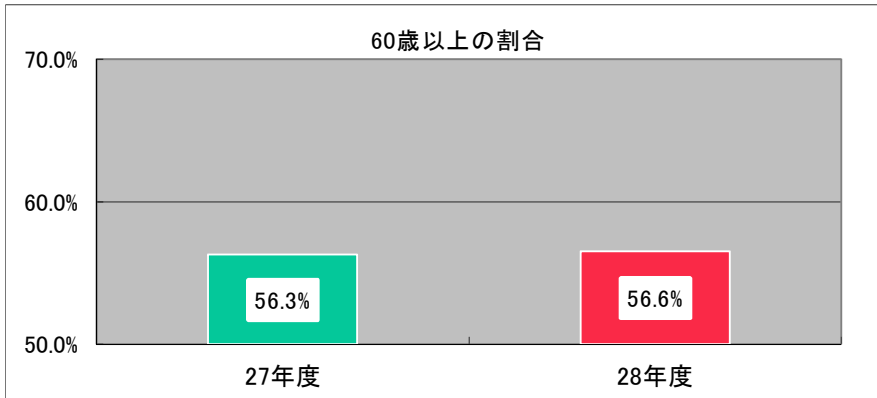
<満足・ほぼ満足・普通・やや不満足・不満足>

○アンケート回収率



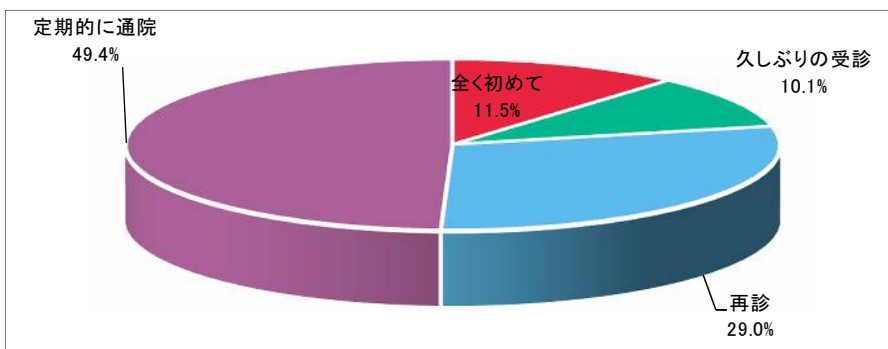
○回収率は昨年より7.0%減少。

○年齢層



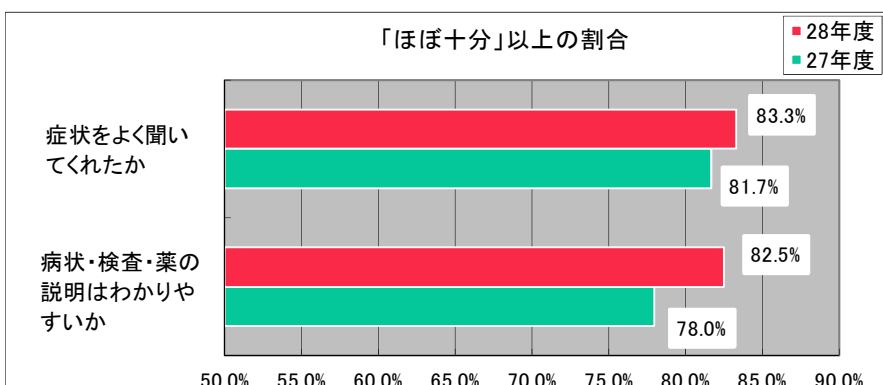
○60歳以上の割合は、5割半ばで、0.3%増加。

○通院状況(問2)



○定期的に通院している患者が5割弱を占めている。

○医師による医療内容の説明や診療(問3、問4)

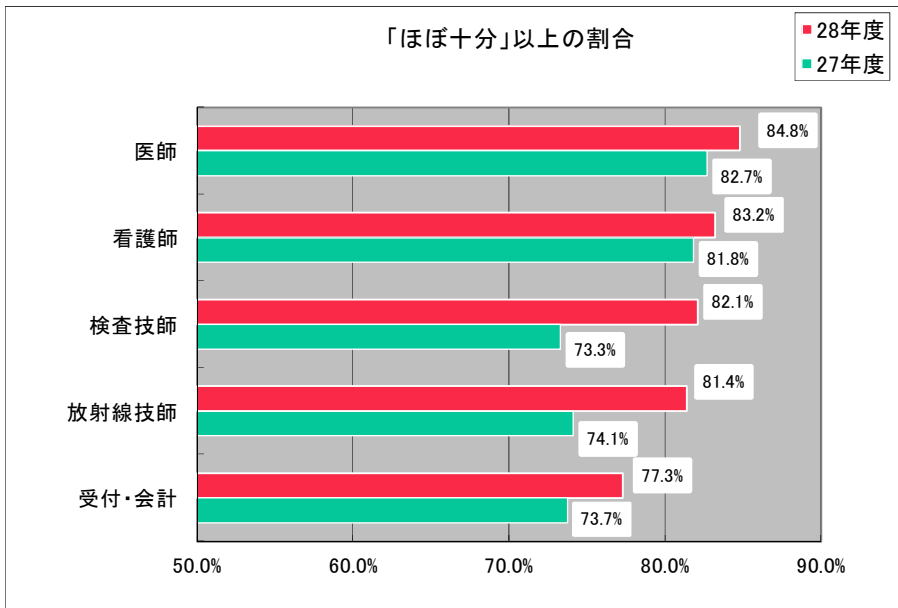


○医師による医療内容の説明や診療について、2項目とも約8割が「ほぼ十分」以上と回答した。

○27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 +1.6%
- ・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）



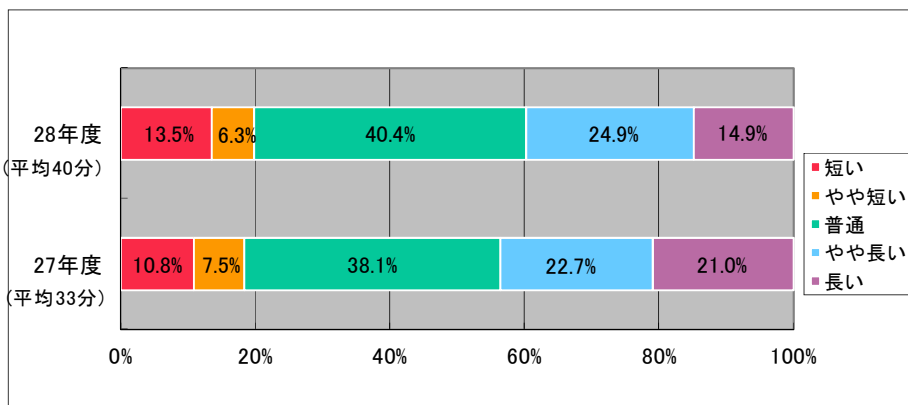
○職員の対応について、医師、看護師、検査技師、放射線技師は、8割以上の患者が「ほぼ十分」以上と回答。

○受付・会計は、8割弱の患者がほぼ十分以上と回答。

○27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 +2.1%
- ・看護師 +1.4%
- ・検査技師 +8.8%
- ・放射線技師 +7.3%
- ・受付・会計 +3.6%

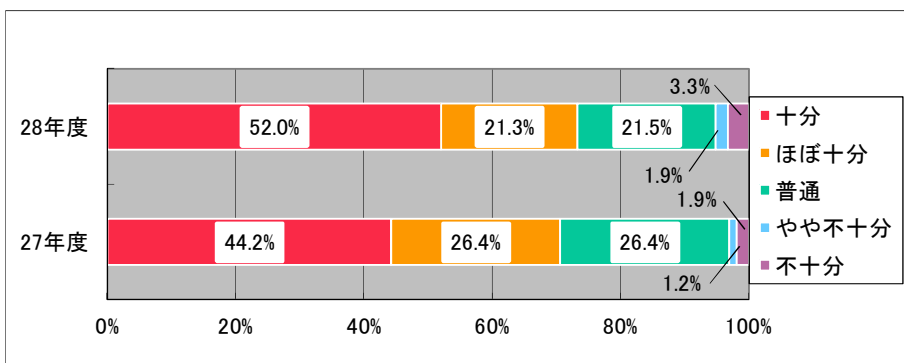
○待ち時間（問9）



○27年度と比較すると「やや短い」以上の割合が1.5%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、約2割、「やや長い」、「長い」と回答した患者は約4割程度いた。

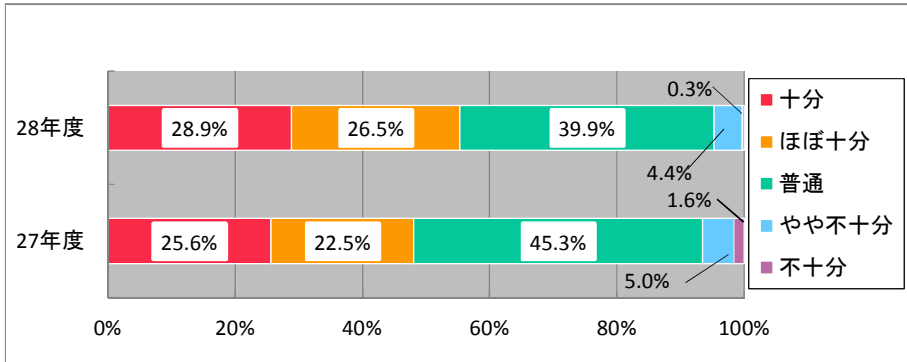
○プライバシーが守られているか（問8）



○プライバシーについて、約7割の患者が「ほぼ十分」以上と回答。

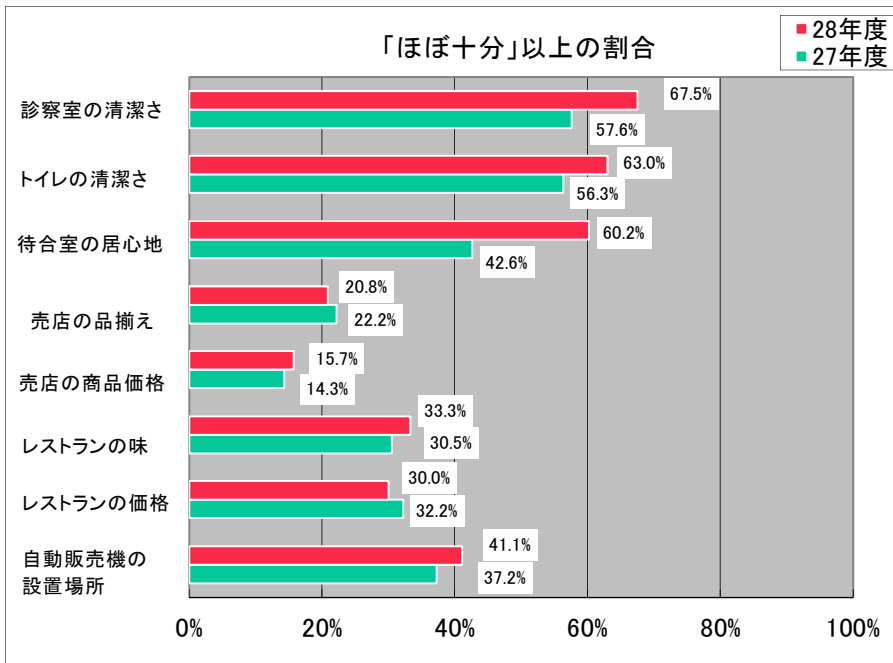
○27年度より「ほぼ十分」以上と回答した割合は2.7%増加したが、「やや不十分」以下も5.2%で27年度より2.1%増加した。

○案内図・掲示物の見やすさ・わかりやすさ（問12）



○27年度より「ほぼ十分」以上と回答した割合は7.3%増加した。
○「やや不十分」以下と回答した患者は4.7%。

○施設設備・サービス（問13～問15、問17～問21）

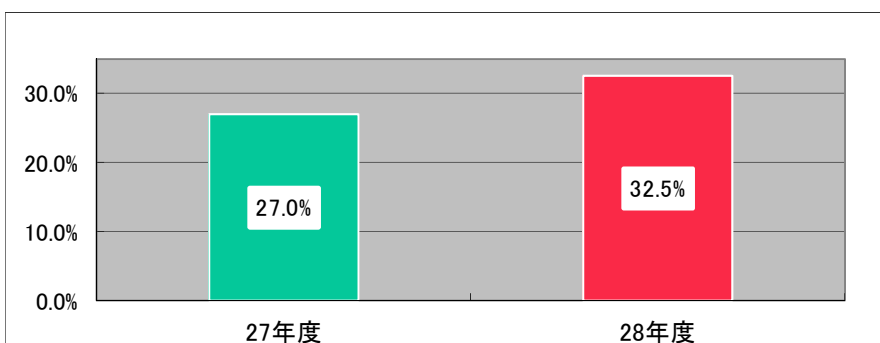


○トイレの清潔さ、待合室の居心地、売店の価格、レストランの味、自販機の設置場所については、「ほぼ十分」以上と回答した割合が増加し、診察室の清潔さや売店の品揃え、レストランについては減少した。

○待合室の居心地について「ほぼ十分」が17.6%増加した。トイレの清潔さも9.9%増加した。

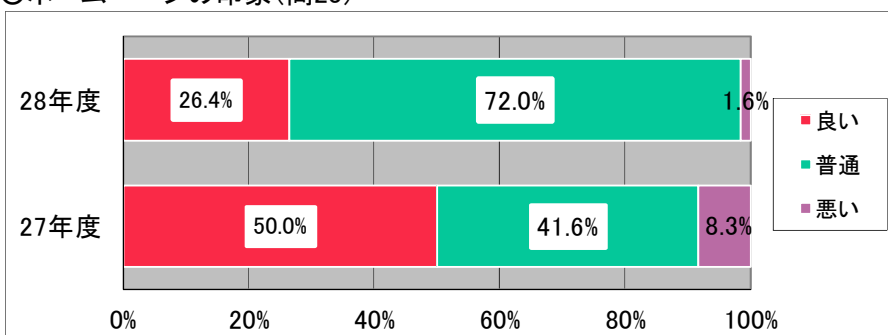
○レストランの味・価格について「ほぼ十分」以上と回答した割合はどちらも約3割となっている。

○ホームページを見たことがあるか（問22）



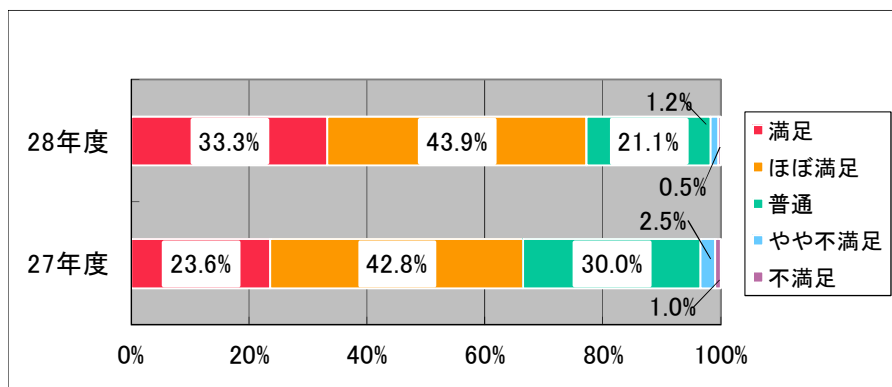
○「ホームページを見たことがある」と回答した割合は5.5%増加した。

○ホームページの印象（問23）



○ホームページの印象について、良いと回答した割合は2割台半ば。「普通」以上と回答した割合は98.4%を占める。

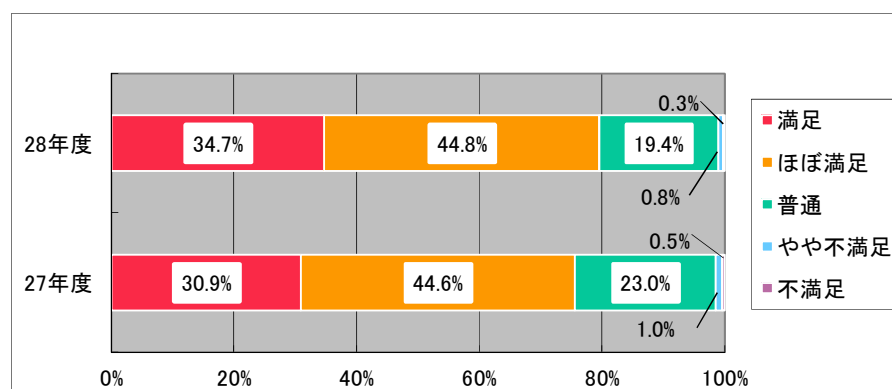
○全体としてこの病院に満足しているか(問16)



○「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

○27年度比較
 ・「ほぼ満足」以上
 H27 66.4%→H28 77.2% +10.8%
 ・「普通」以上
 H27 96.4%→H28 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
 H27 75.5%→H28 79.5% +4.0%
 ・「普通」以上
 H27 98.5%→H28 98.9% +0.4%