

2019年 外来患者満足度 調査結果

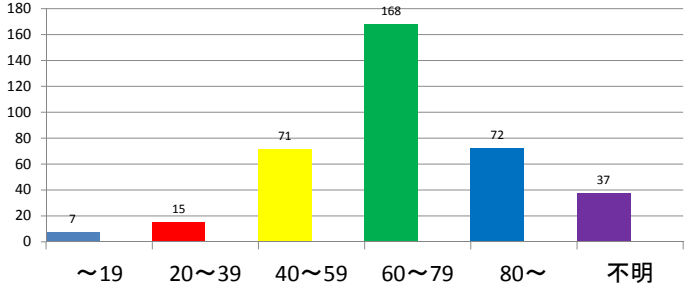
実施時期と方法

- **調査期間:** 2019年10月
- **方法:** 上記期間内に入院した患者にアドバイスシートをお渡しして、無記名方式で満足度を1～5の5段階で評価して頂いた。
- 5段階評価の点数の合計を人数で割った数値を平均満足度とした。

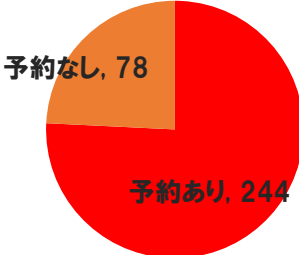
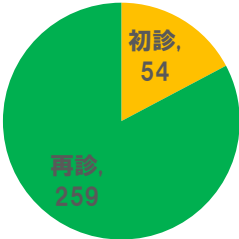
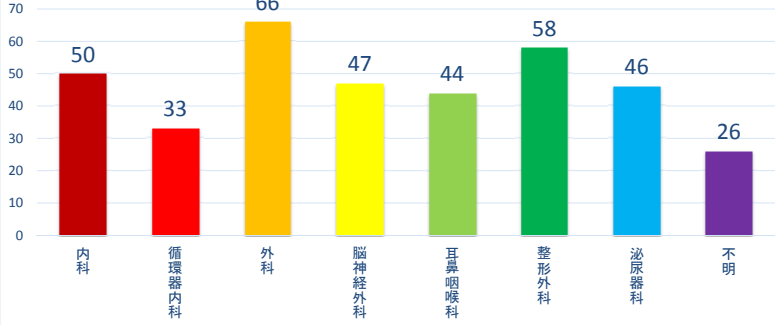
回収アンケート結果

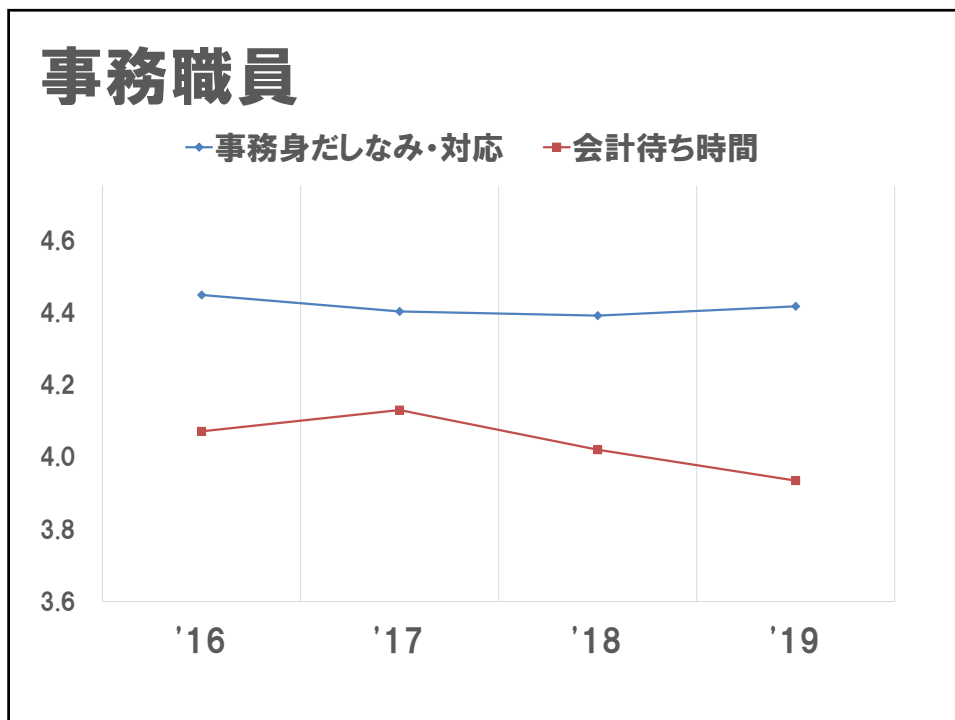
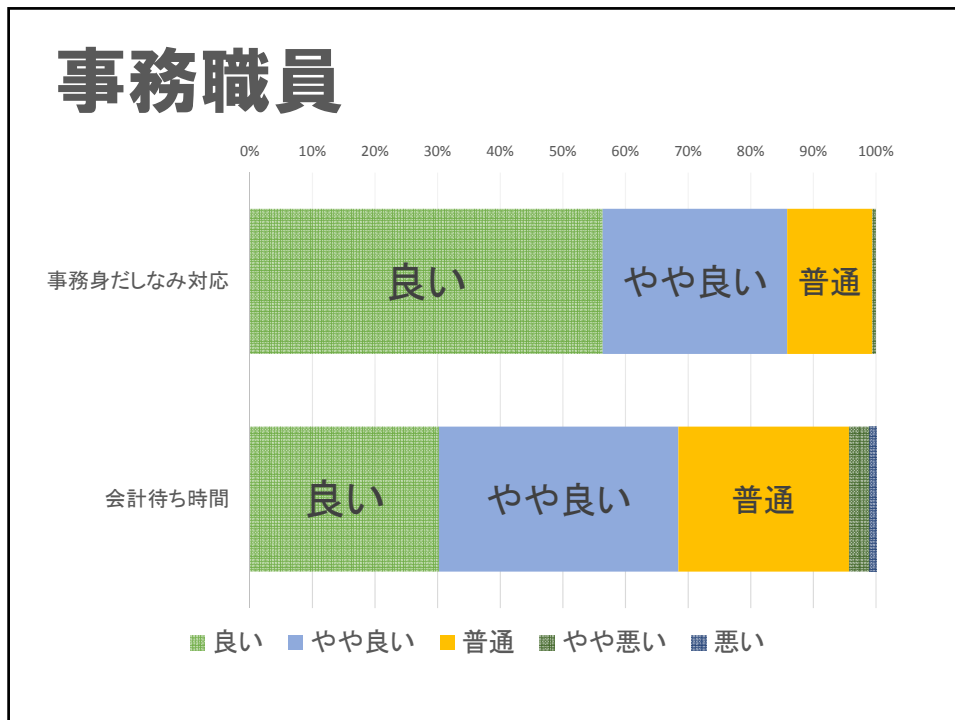
男性	女性	不明	合計
162	164	44	370

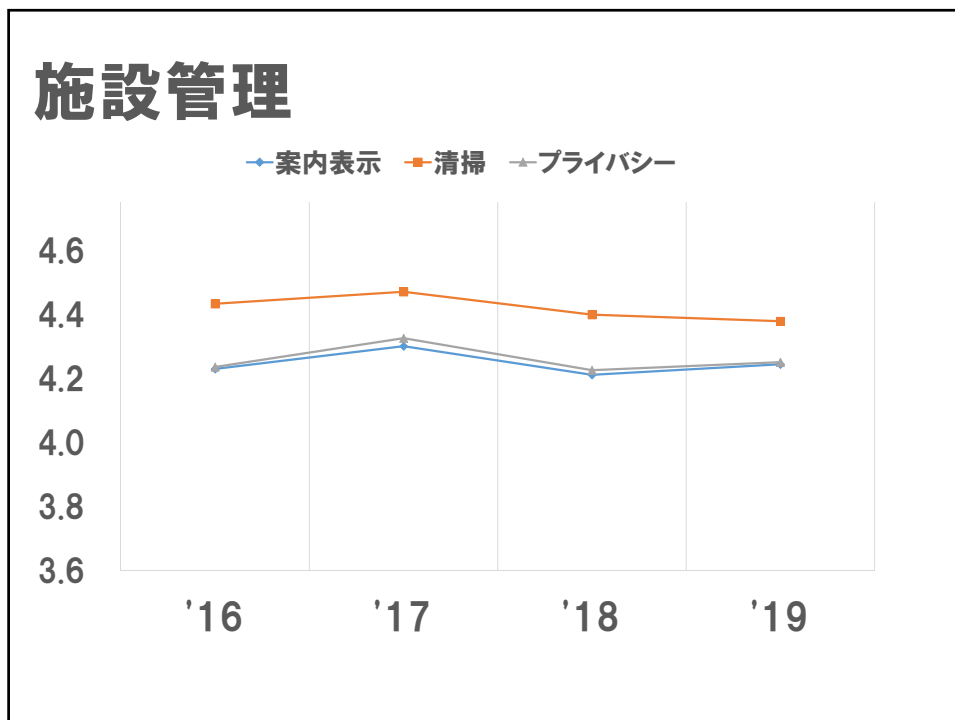
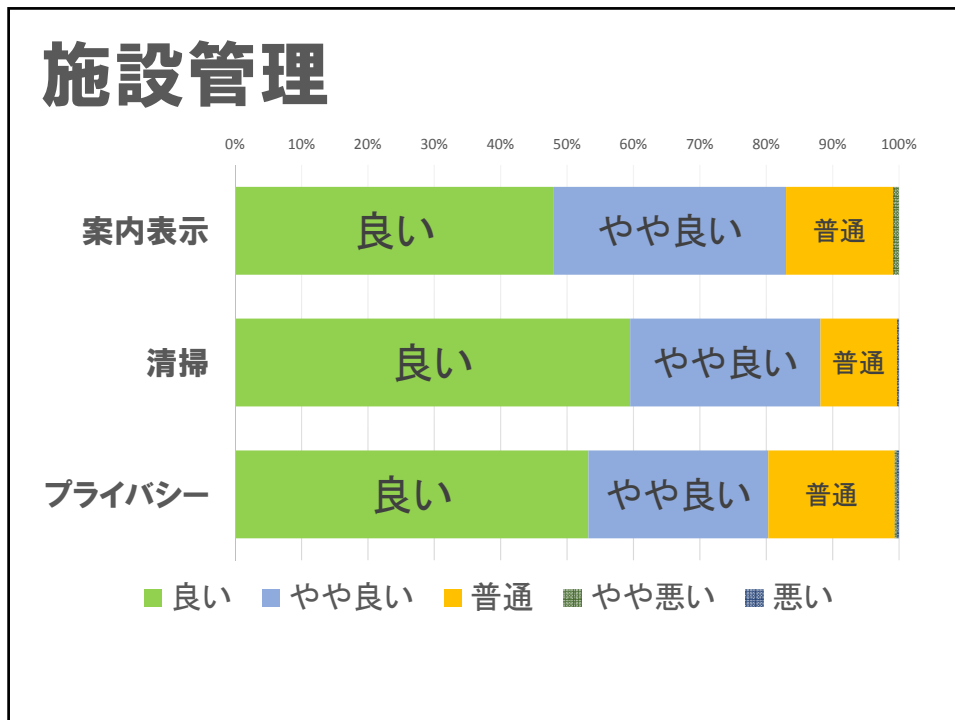
年齢別

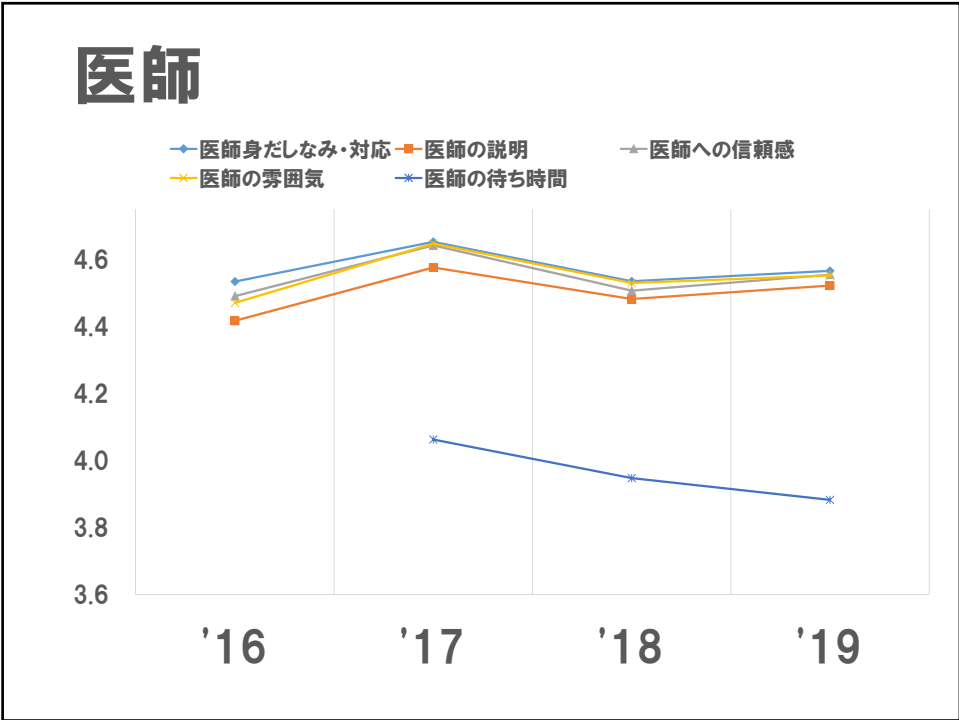
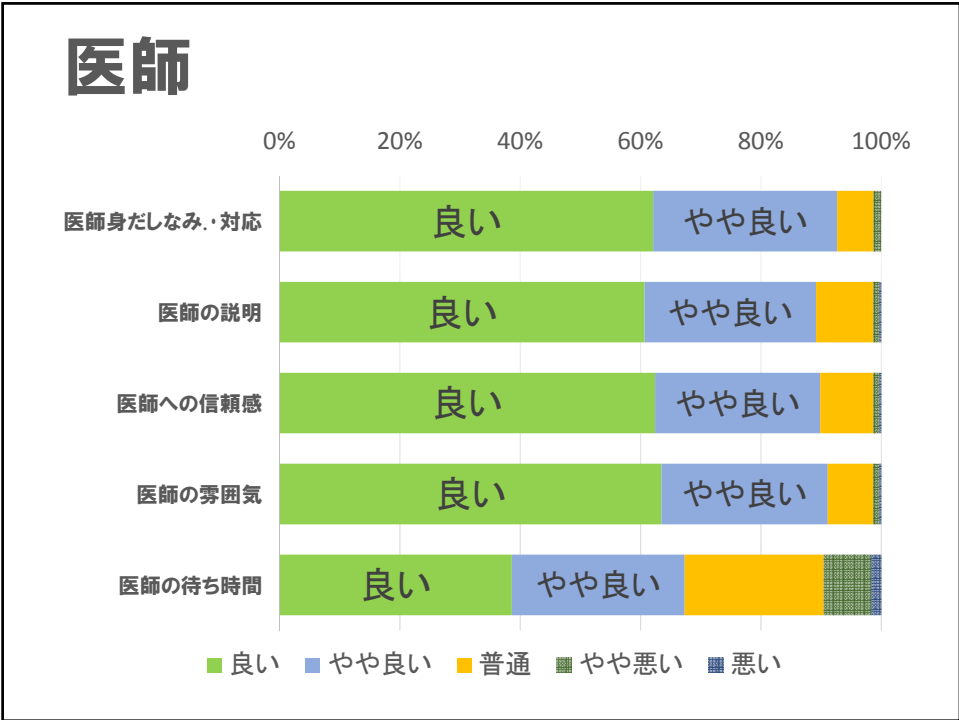


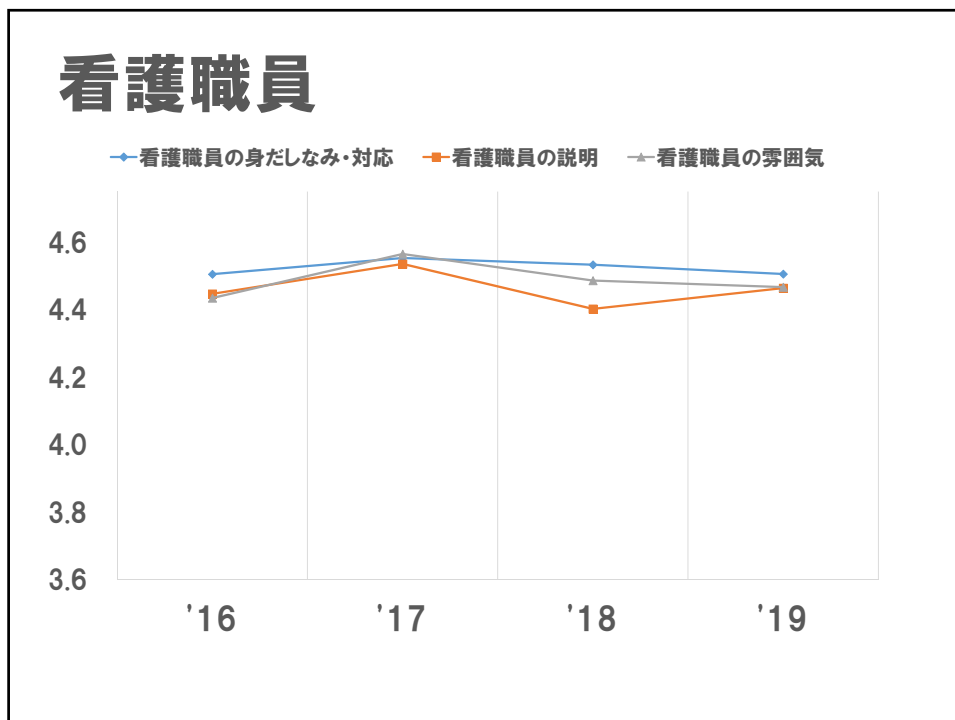
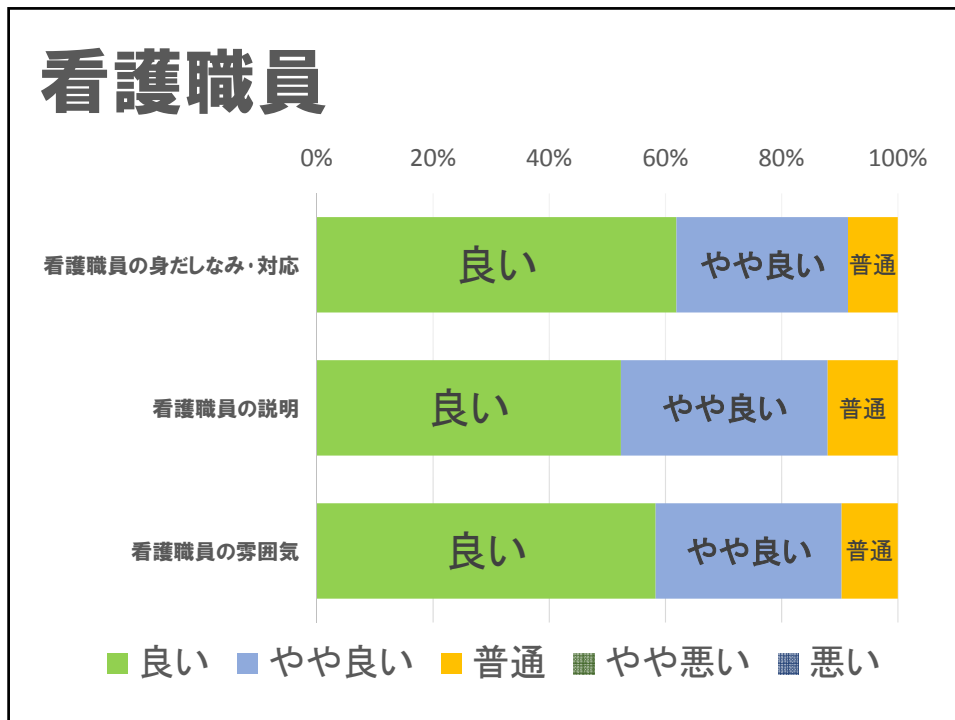
診療科別

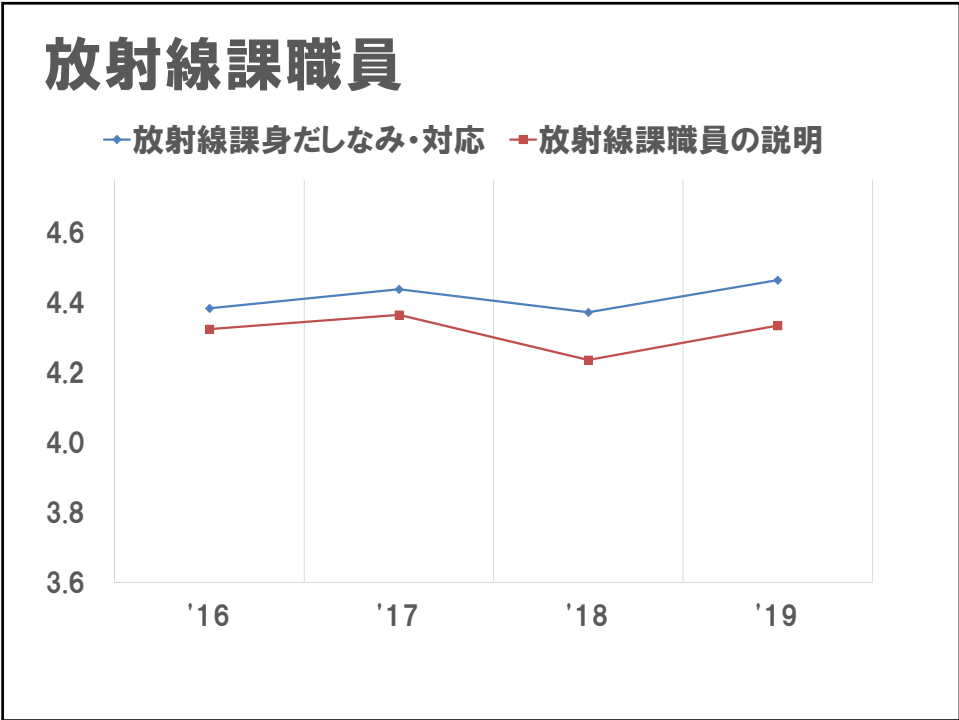
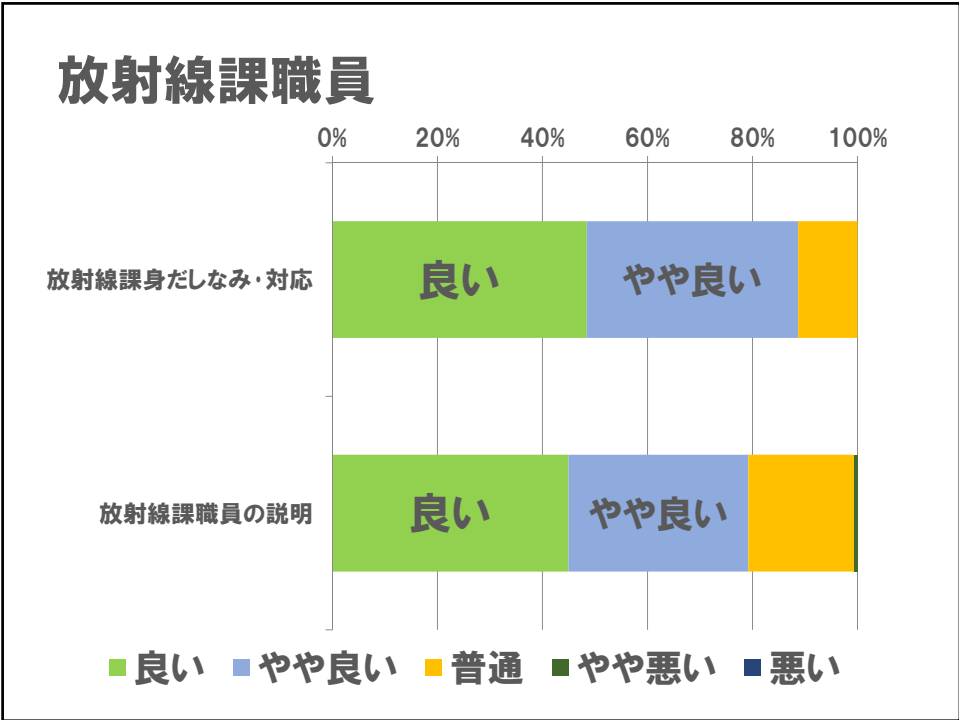


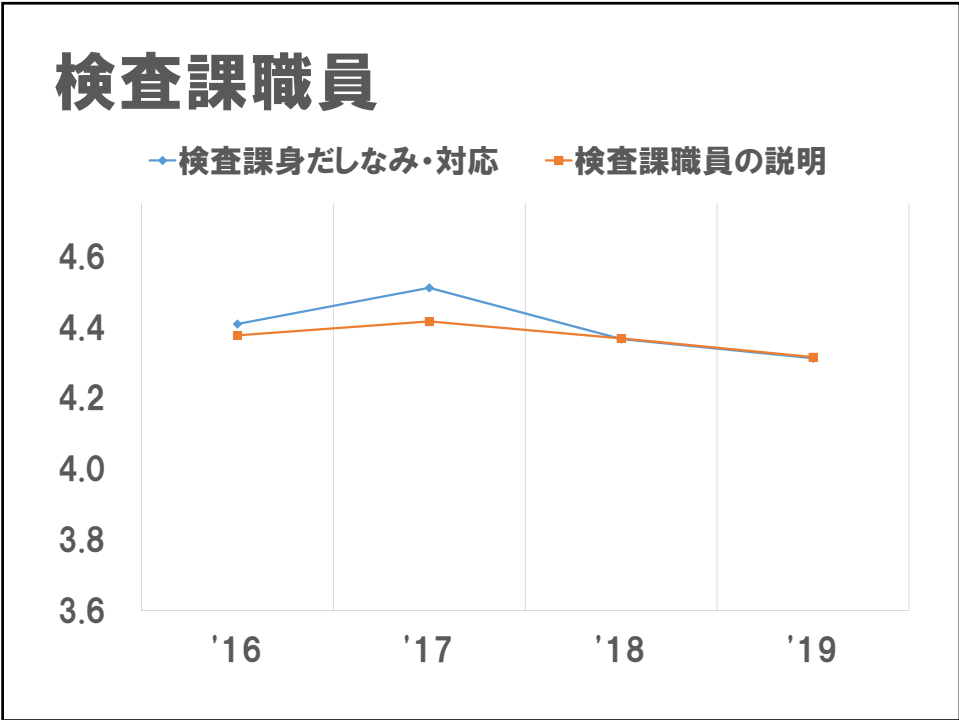
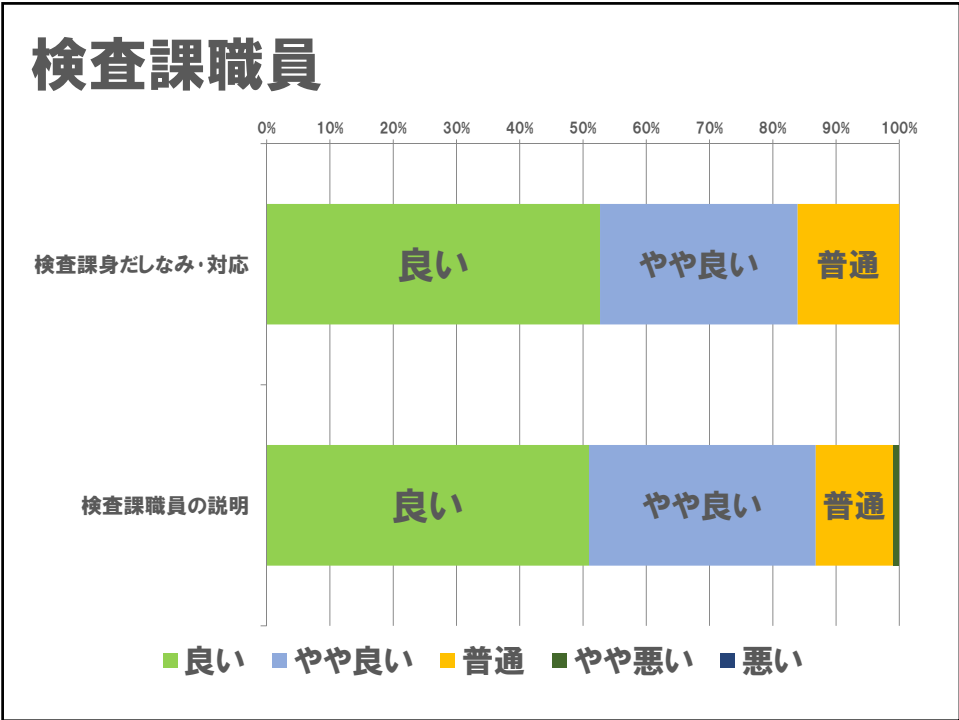


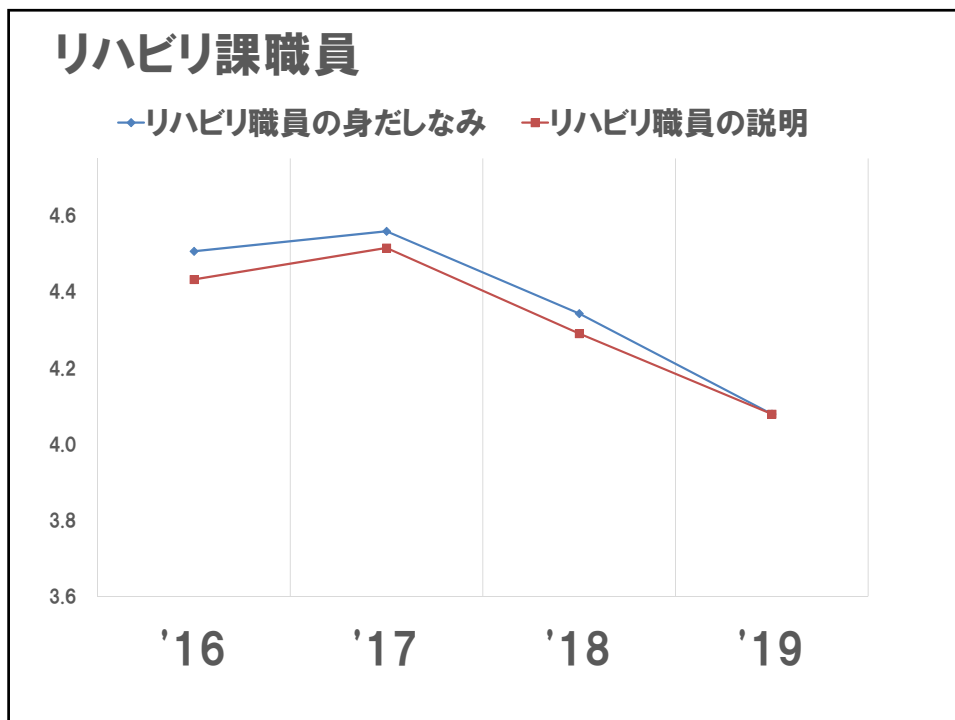
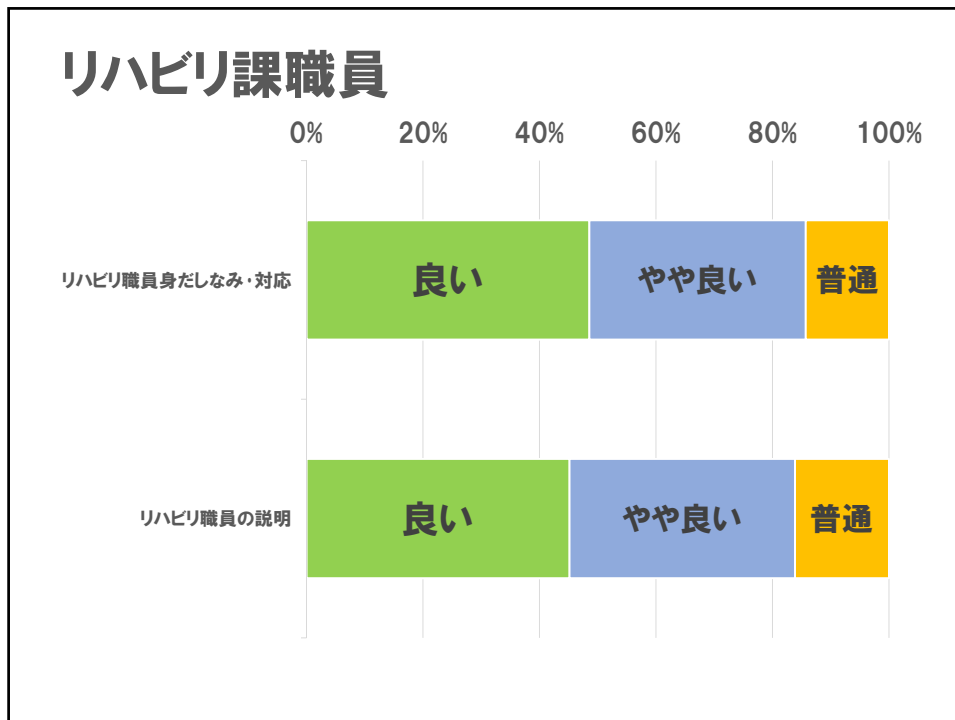


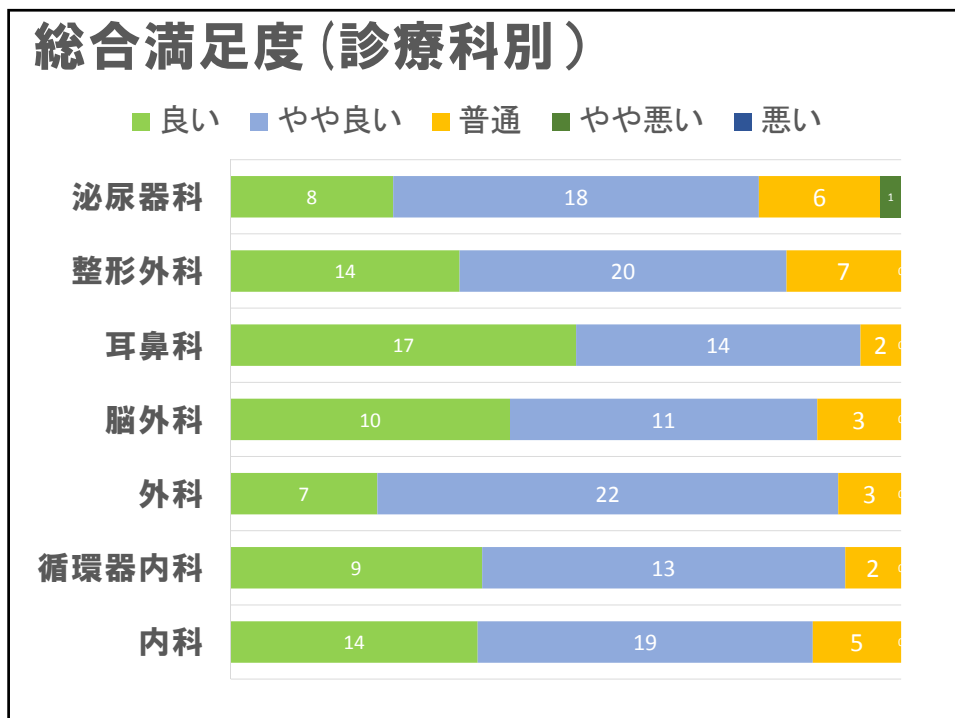
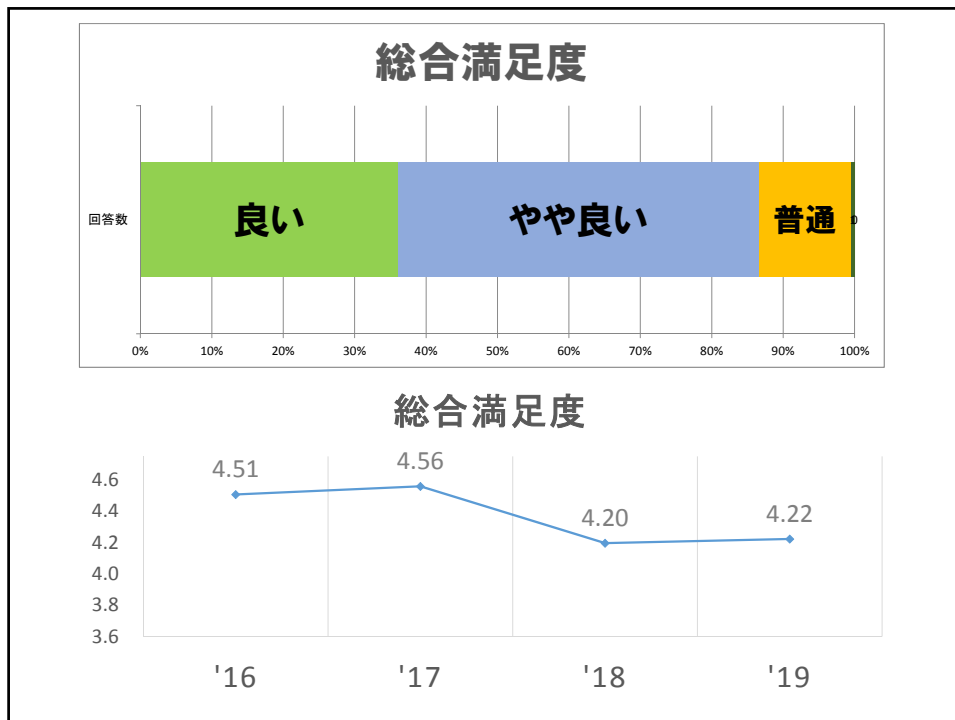


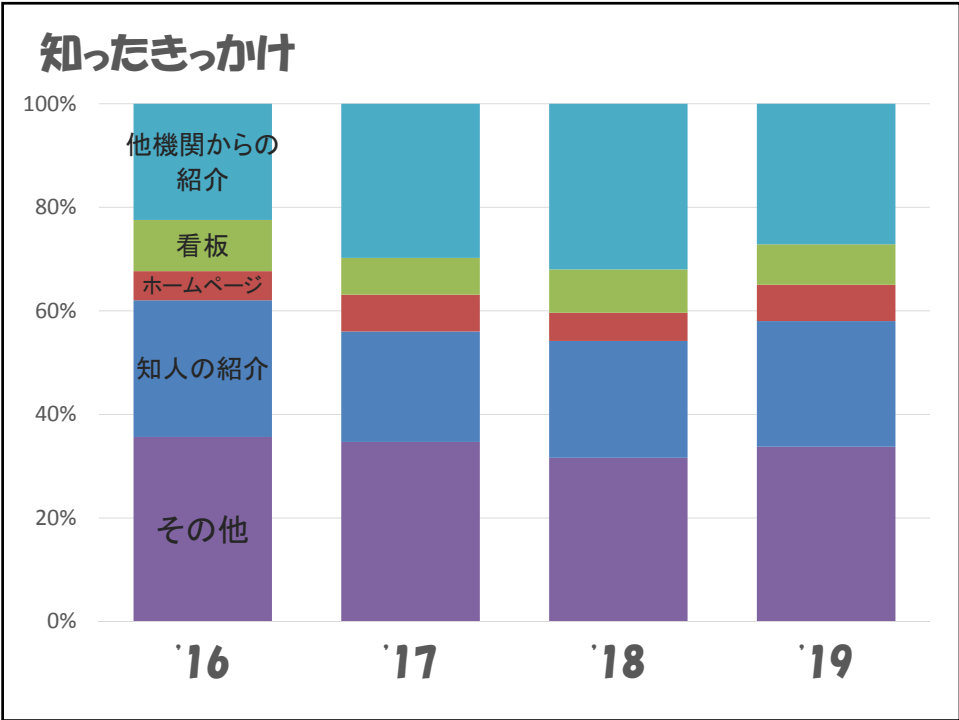
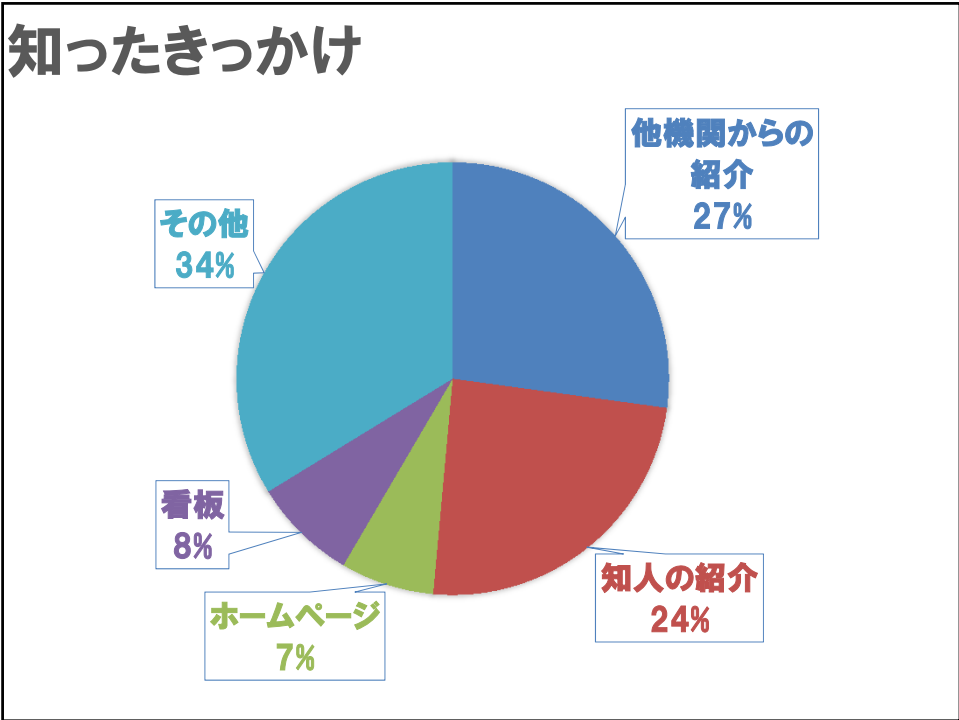




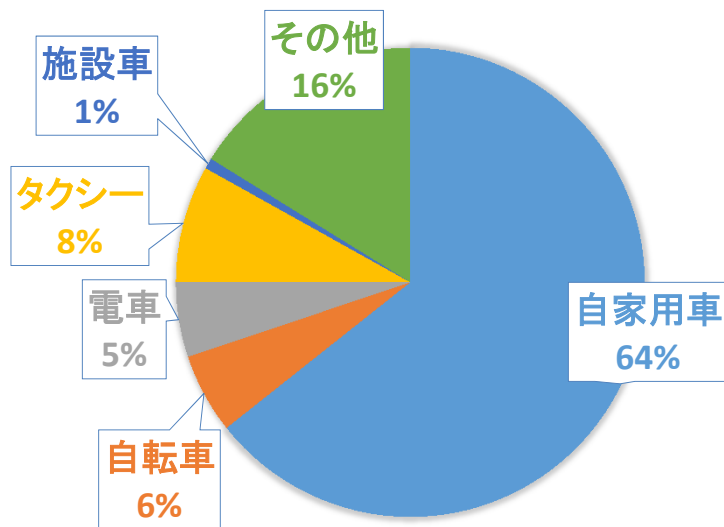




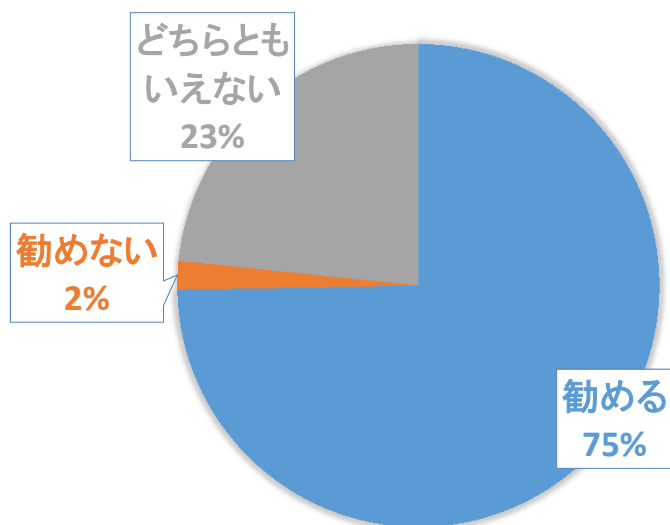




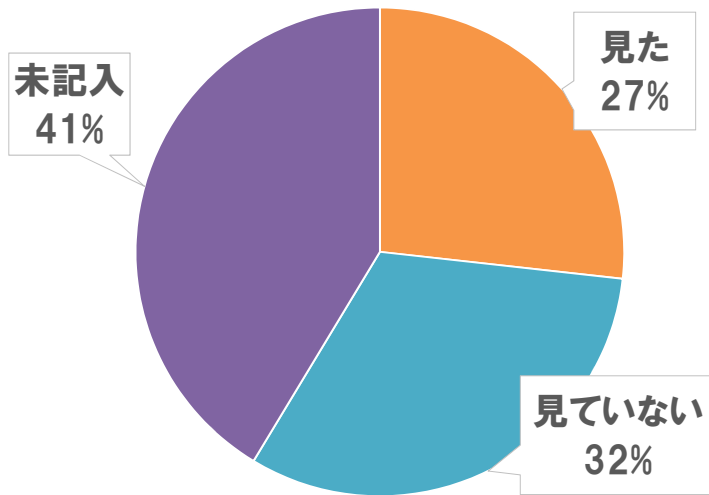
交通手段



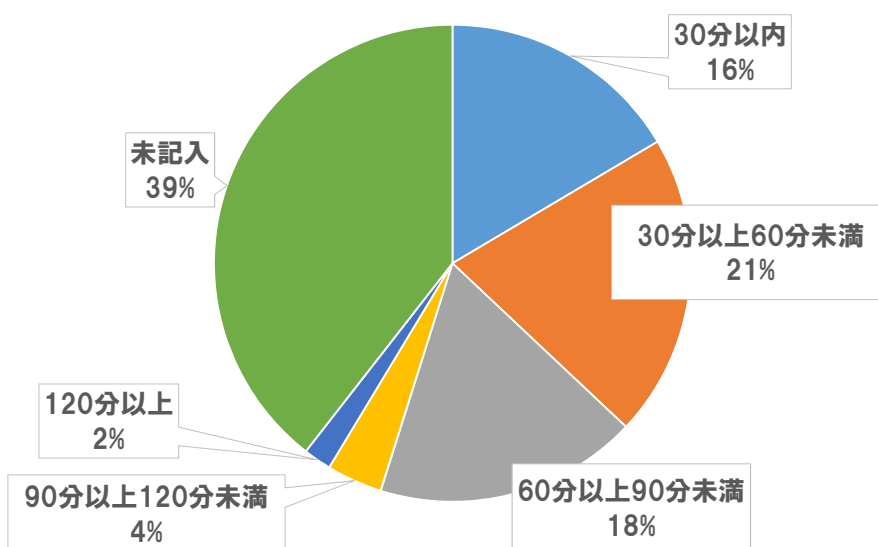
当院を紹介するか

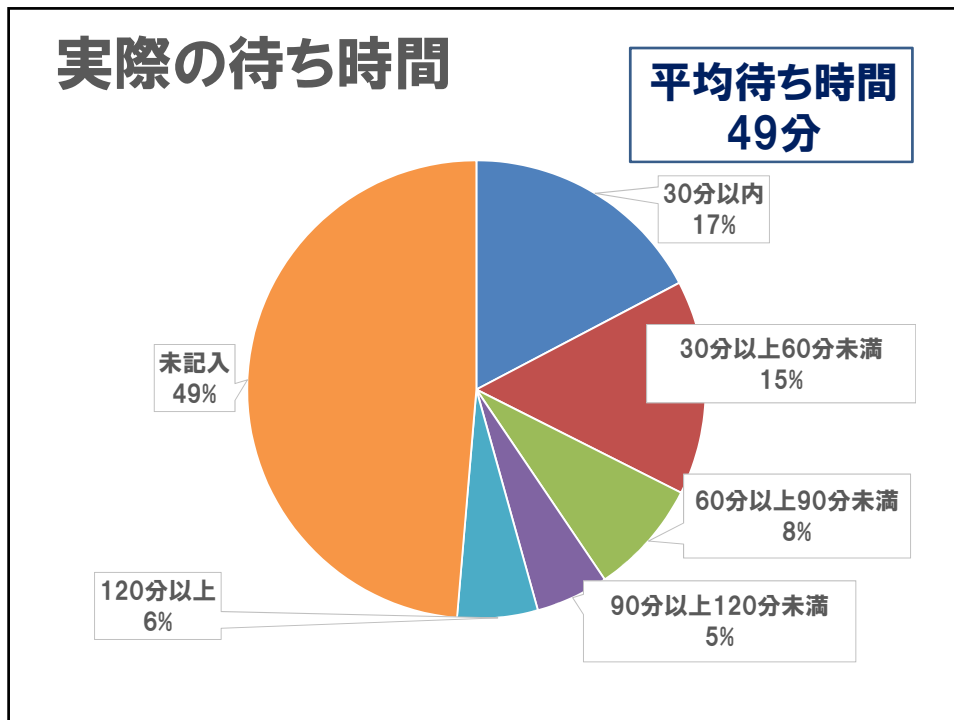


外来モニター



待ち時間の限界





考察

- ・アンケート回収数は370名で昨年度より40名増。(過去最高は2016年の379名)
- ・総合満足度の平均が4.22と昨年(4.20)とほぼ同じでした。各部署毎の満足度はおおむね安定していました。
- ・今回新しく設けた項目として待ち時間に関する項目を加えました。待ち時間の限界として30分以上60分未満と考えている人が21%と最も多く、90分以上を我慢できる人はわずか6%でした。この結果を参考にすると、待ち時間は60分以内を心がけるべきで、長くとも90分以上待たせることはしないようにすべきであると考えます。また30分以内と考えている人は全体の16%で思ったより少なく、ある程度待つことは許容している人も多いということがわかりました。未記入例も多かったため、患者さん全員の意見を反映していないかもしれないため、次回は多くの人に回答してもらうように工夫する必要があると思います。