

2019 年度下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：2020年2月1日（土）～2020年2月29日（土）
- ・ 調査対象：外来受診患者
- ・ 回収率：87.7%（配布数180枚 回収数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

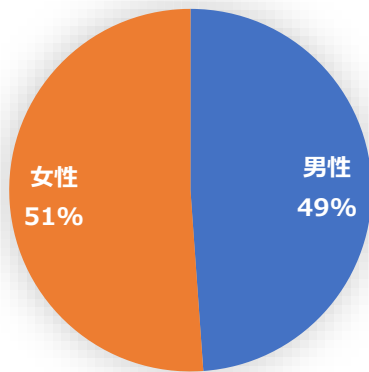
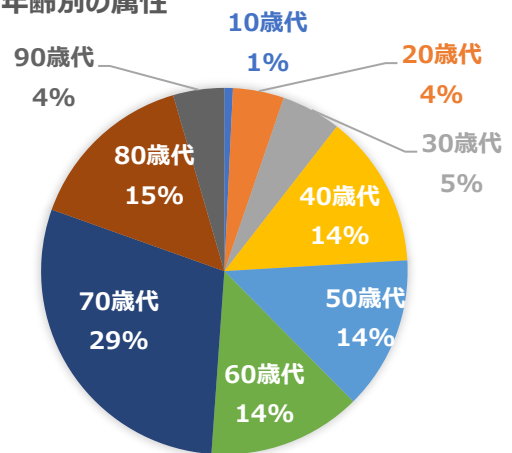


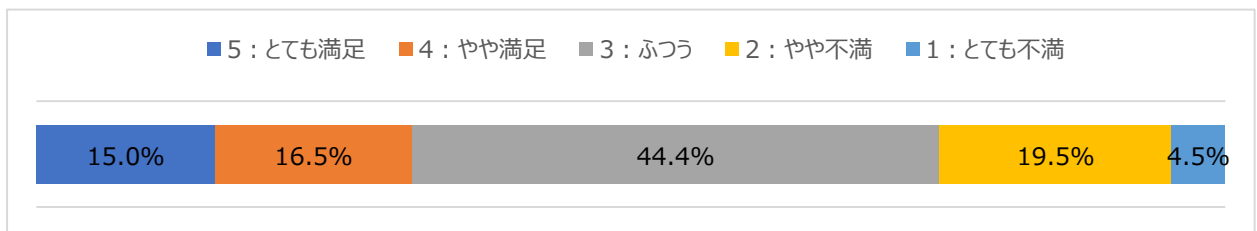
図2 年齢別の属性



アンケート記入者は、男女比がほぼ半数であった。年齢別の属性では、60歳以上が全体の62%、50歳代の14%を合わせると75%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）

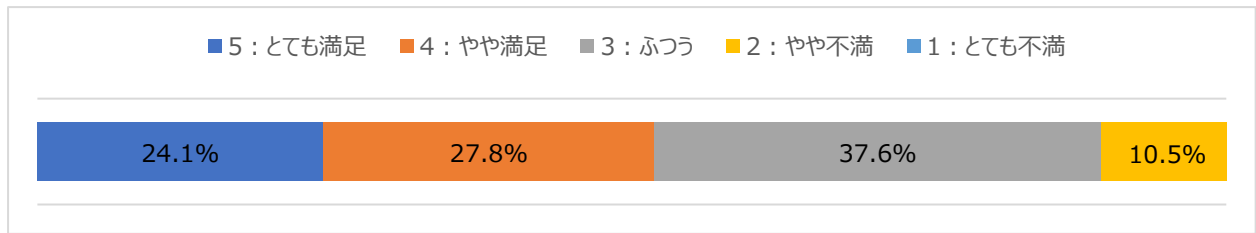


2018年9月（とても満足14.0%、やや満足17.6%、普通39.0%、やや不満21.3%、とても不満8.1%）

2019年2月（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%）

2019年7月（とても満足17.1%、やや満足19.0%、普通39.9%、やや不満19.6%、とても不満4.4%）

Q. 診察時間（診察時間に満足していますか）

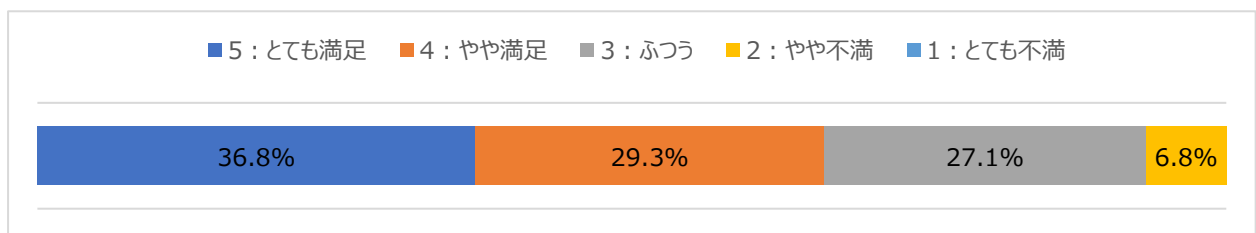


2018年9月（とても満足：36.0%、やや満足：23.5%、ふつう：36.8%、やや不満：3.7%、とても不満：0%）

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%）

2019年7月（とても満足：17.1%、やや満足：18.4%、ふつう：28.9%、やや不満：18.4%、とても不満：17.1%）

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）

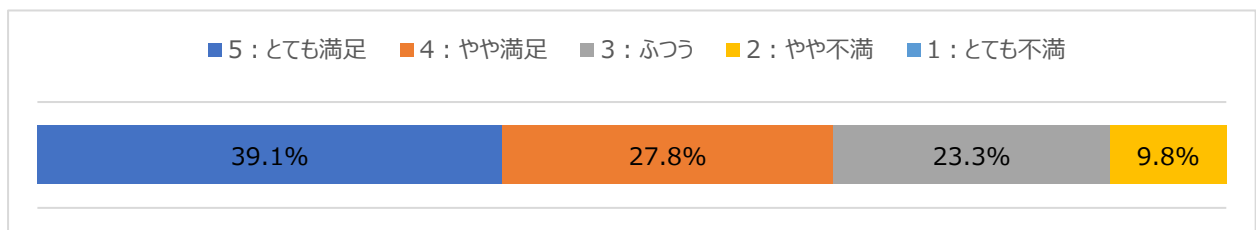


2018年9月（とても満足：44.9%、やや満足31.6%、普通22.8%、やや不満0.7%、とても不満0%）

2019年2月（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%）

2019年7月（とても満足：33.5%、やや満足29.7%、普通31.0%、やや不満4.4%、とても不満1.3%）

Q. 医師との対話(医師との対話に満足していますか)

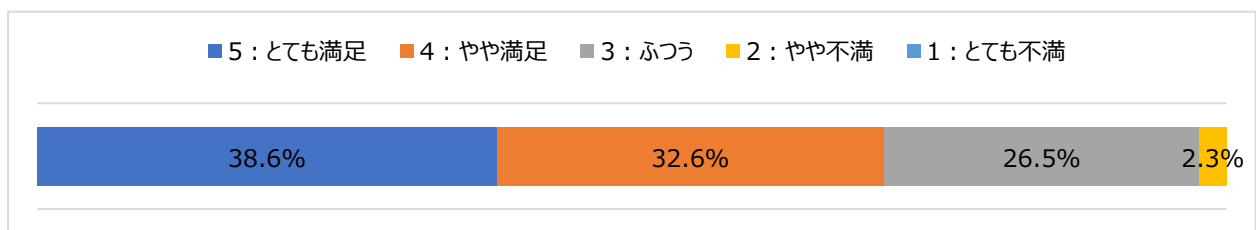


2018年9月（とても満足：47.1%、やや満足27.9%、普通22.1%、やや不満2.2%、とても不満0.7%）

2019年2月（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%）

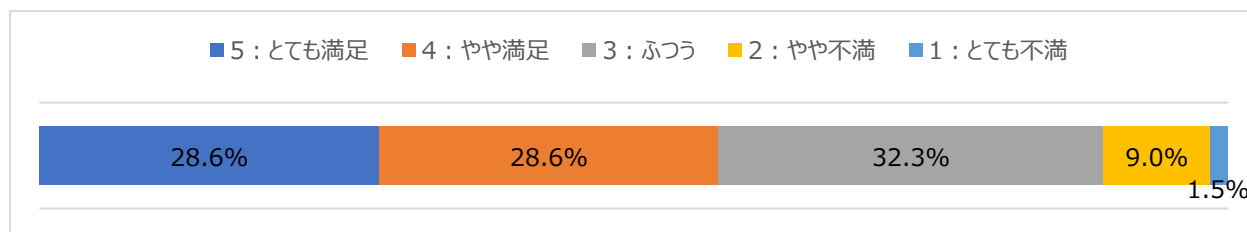
2019年7月（とても満足：33.5%、やや満足30.4%、普通31.0%、やや不満3.8%、とても不満1.3%）

Q. 看護師（看護師の対応に満足していますか）



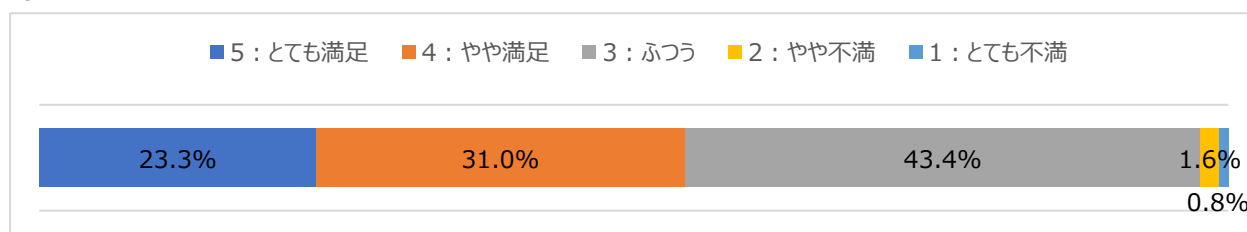
2019年7月（とても満足：39.2%、やや満足31.0%、普通28.5%、やや不満0.6%、とても不満0.6%）

Q. 事務職員（事務職員の対応に満足していますか）



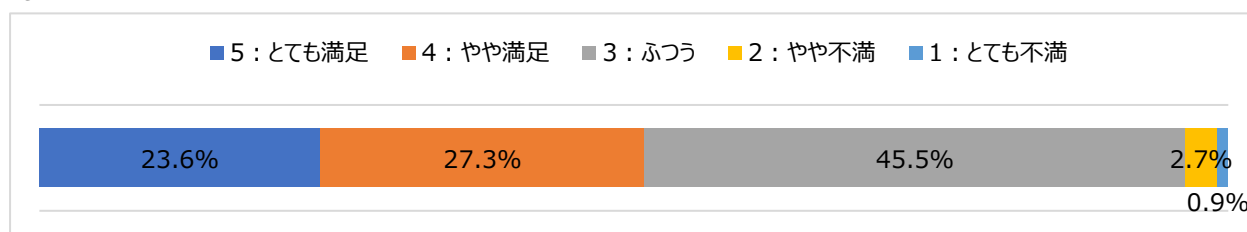
2019年7月（とても満足：25.9%、やや満足35.4%、普通32.3%、やや不満5.1%、とても不満1.3%）

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）



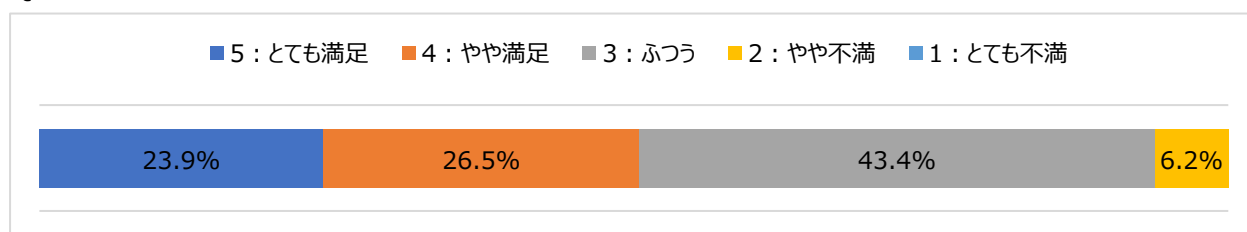
2019年7月（とても満足：29.1%、やや満足41.1%、普通23.4%、やや不満5.7%、とても不満0.6%）

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）



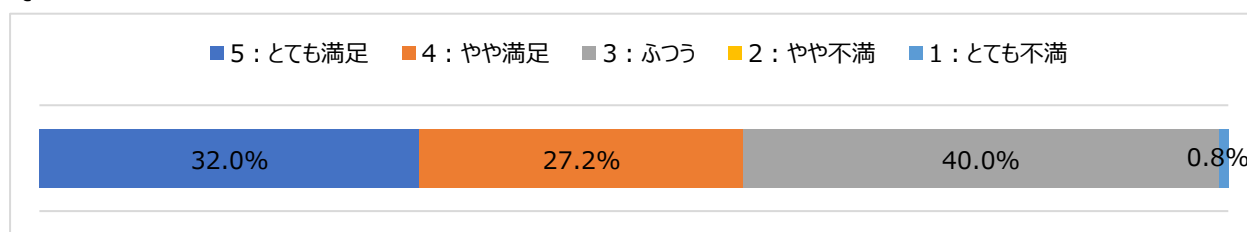
2019年7月（とても満足：17.1%、やや満足18.4%、普通59.5%、やや不満3.8%、とても不満1.3%）

Q. 精神的なケア（不安が和らぐ配慮はいかがでしたか）



2019年7月（とても満足：22.2%、やや満足20.9%、普通53.2%、やや不満2.5%、とても不満1.3%）

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（とても満足：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（とても満足：35.3%、やや満足：33.8%、普通：30.2%、やや不満0.7%、とても不満0%）

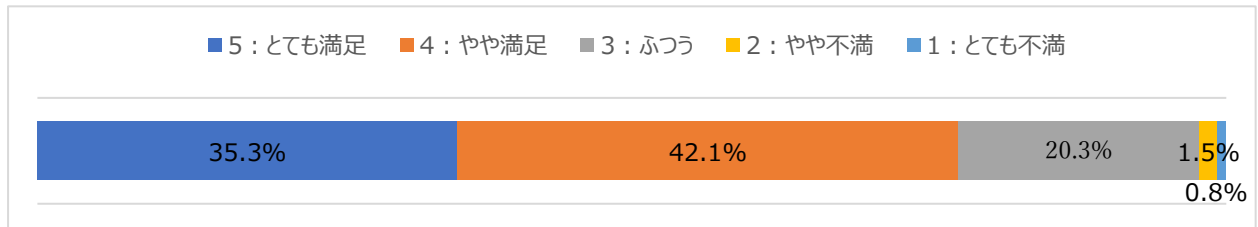
2019年7月（とても満足：25.9%、やや満足26.6%、普通45.6%、やや不満1.9%、とても不満0.0%）

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？



2019年7月（すすめる：29.1%、まあまあすすめる：41.1%、どちらとも言えない23.4%、あまりすすめない：5.7%、すすめない0.6%）

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（とても満足：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（とても満足：29.6%、やや満足：34.5%、普通：33.1%、やや不満2.8%、とても不満0%）

2019年7月（とても満足：32.3%、やや満足41.1%、普通24.7%、やや不満1.9%、とても不満0.0%）