

# 外来患者満足度調査 結果報告

## 【調査概要】

### 1、調査目的

医療サービスの評価、それに対する改善及びサービスの向上を図るための参考資料とする

### 2、調査期間（日数）

2018年02月01日～2018年02月17日（11日）

### 3、調査対象

調査実施期間内に来院した外来患者様

### 4、調査方法

アンケート用紙を配布し、無記名回答方式により実施

### 5、回収数、有効回答数、有効回答率

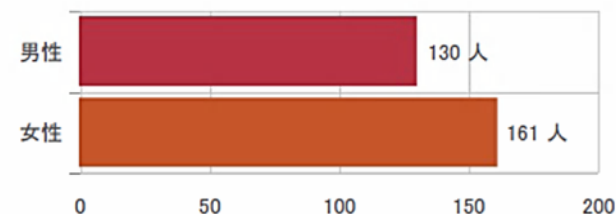
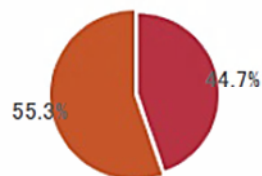
回収数 318、有効回答数 291、有効回答率 91.5%

## 外来患者 属性 (2017年度 外来患者満足度調査 2018/02/01~2018/02/17)

### 性別

「女性」161人、「男性」130人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数(人)	構成比
男性	130	44.7%
女性	161	55.3%
合計	291	100.0%

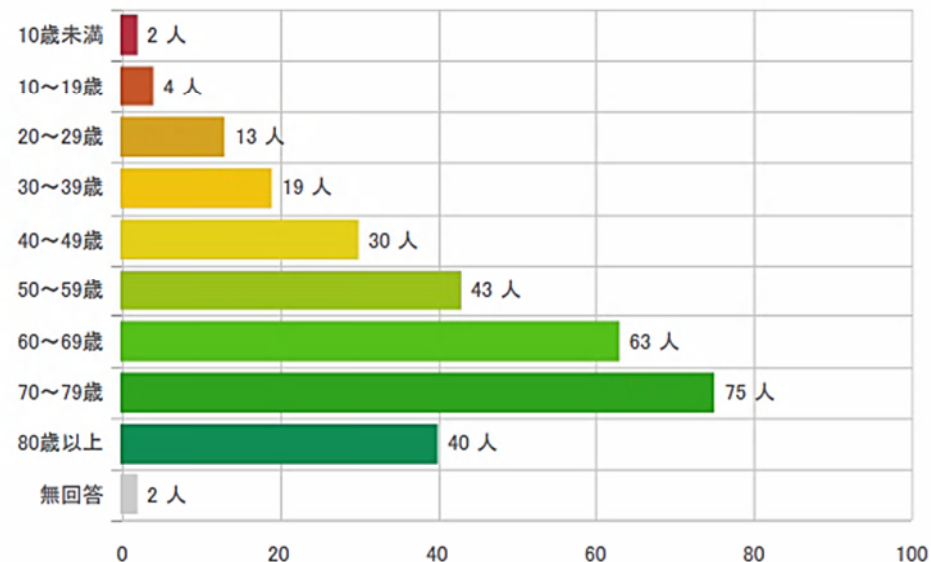


## 外来患者 属性 (2017年度 外来患者満足度調査 2018/02/01~2018/02/17)

### 年齢

「70~79歳」が75人と最も多いです。次いで「60~69歳」63人、「50~59歳」43人となっています。最も少ないのは「10歳未満」の2人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
10歳未満	2	0.7%
10~19歳	4	1.4%
20~29歳	13	4.5%
30~39歳	19	6.5%
40~49歳	30	10.3%
50~59歳	43	14.8%
60~69歳	63	21.6%
70~79歳	75	25.8%
80歳以上	40	13.7%
無回答	2	0.7%
合計	291	100.0%

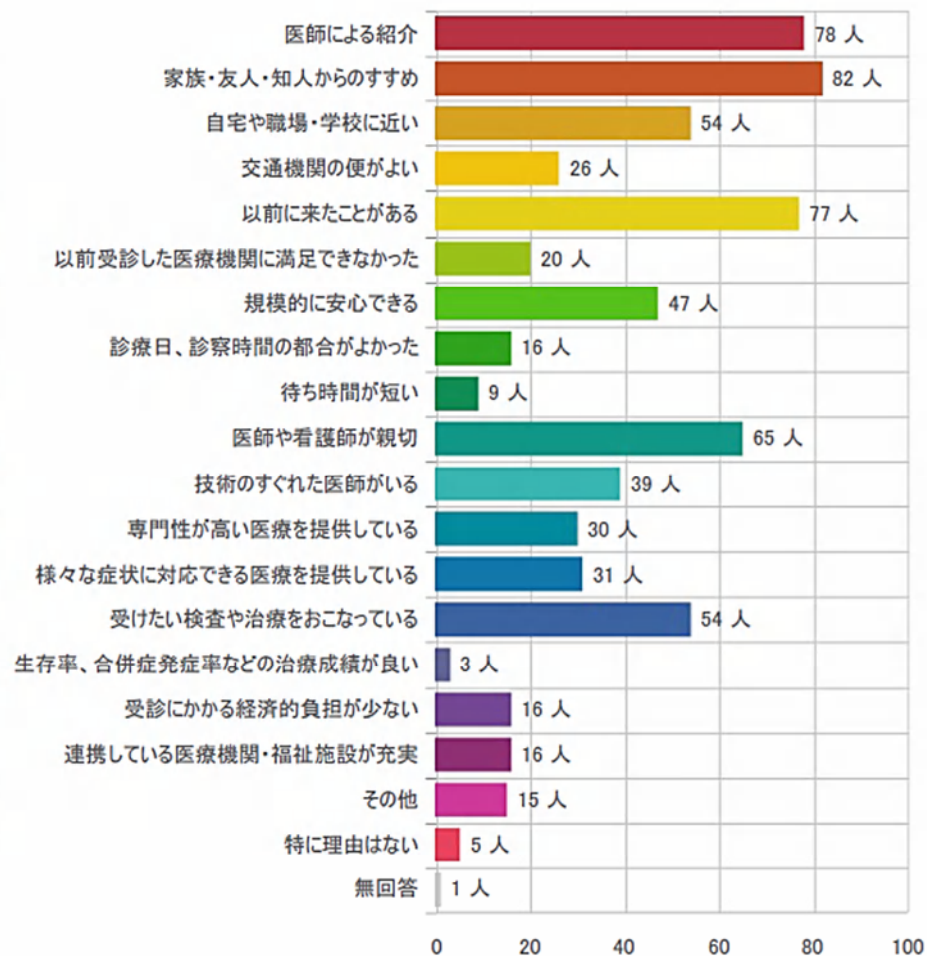


## 外来患者 属性 (2017年度 外来患者満足度調査 2018/02/01~2018/02/17)

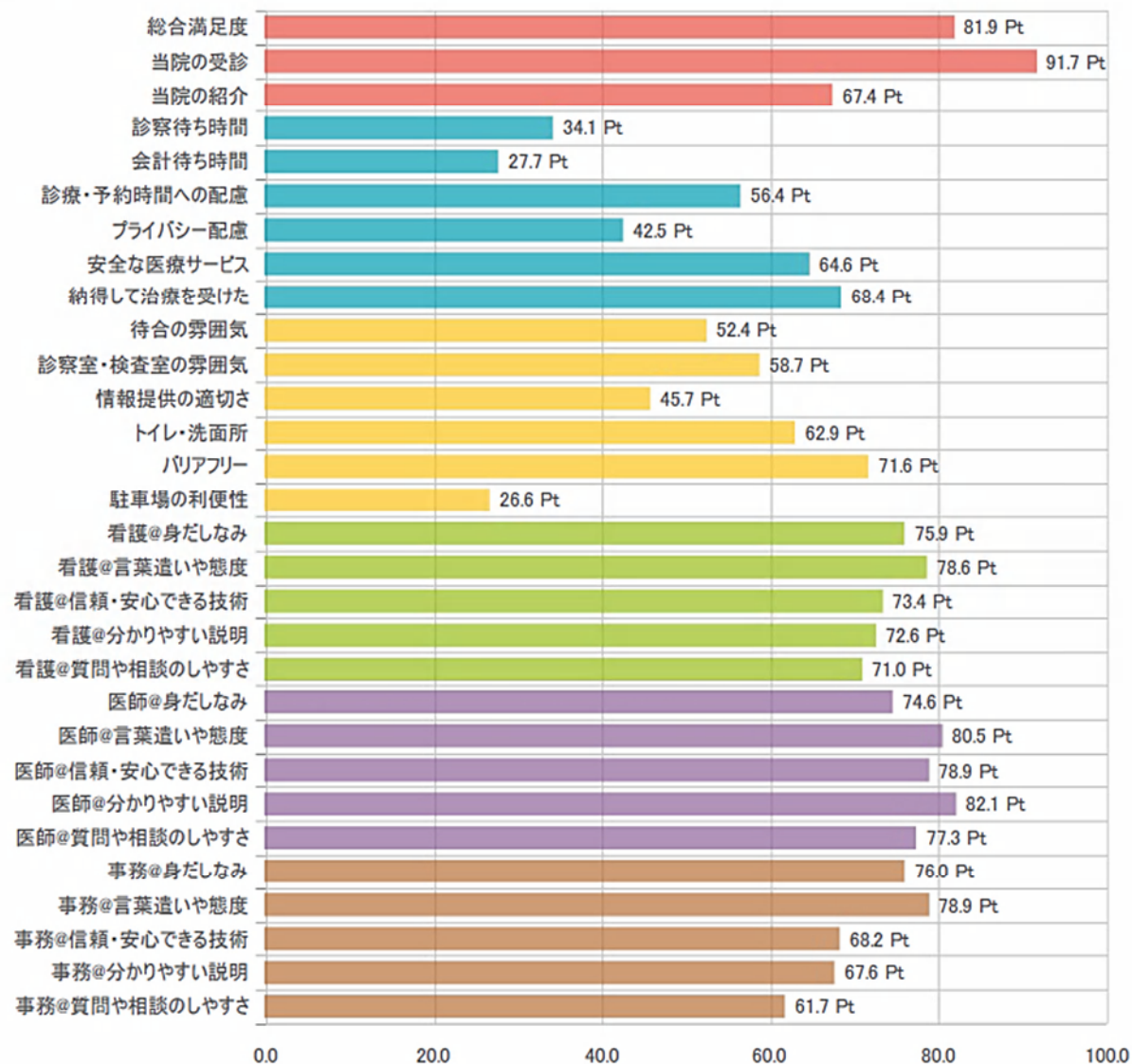
### 複数 当院を選んだ理由

「家族・友人・知人からのすすめ」が 82 人と最も多いです。次いで「医師による紹介」78 人、「以前に来たことがある」77 人となっています。最も少ないのは「生存率、合併症発症率などの治療成績が良い」の 3 人です。

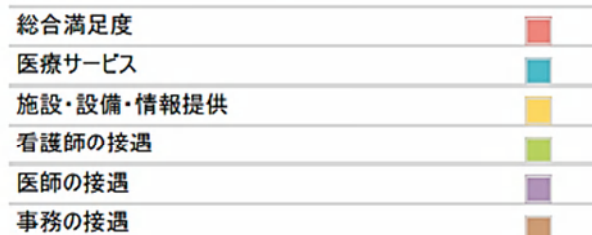
選択肢	回答数
医師による紹介	78
家族・友人・知人からのすすめ	82
自宅や職場・学校に近い	54
交通機関の便がよい	26
以前に来たことがある	77
以前受診した医療機関に満足できなかった	20
規模的に安心できる	47
診療日、診察時間の都合がよかった	16
待ち時間が短い	9
医師や看護師が親切	65
技術のすぐれた医師がいる	39
専門性が高い医療を提供している	30
様々な症状に対応できる医療を提供している	31
受けたい検査や治療をおこなっている	54
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	3
受診にかかる経済的負担が少ない	16
連携している医療機関・福祉施設が充実	16
その他	15
特に理由はない	5
無回答	1



## 外来患者 満足度ポイント一覧 (2017年度 外来患者満足度調査 2018/02/01~2018/02/17)



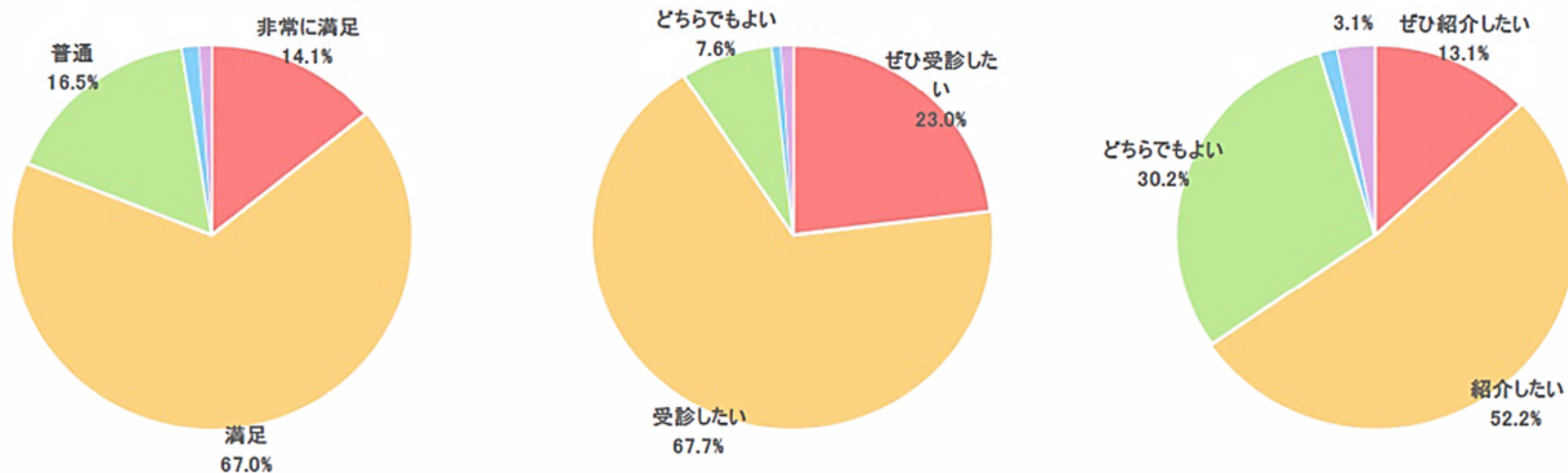
総合満足度 **81.9** ポイント



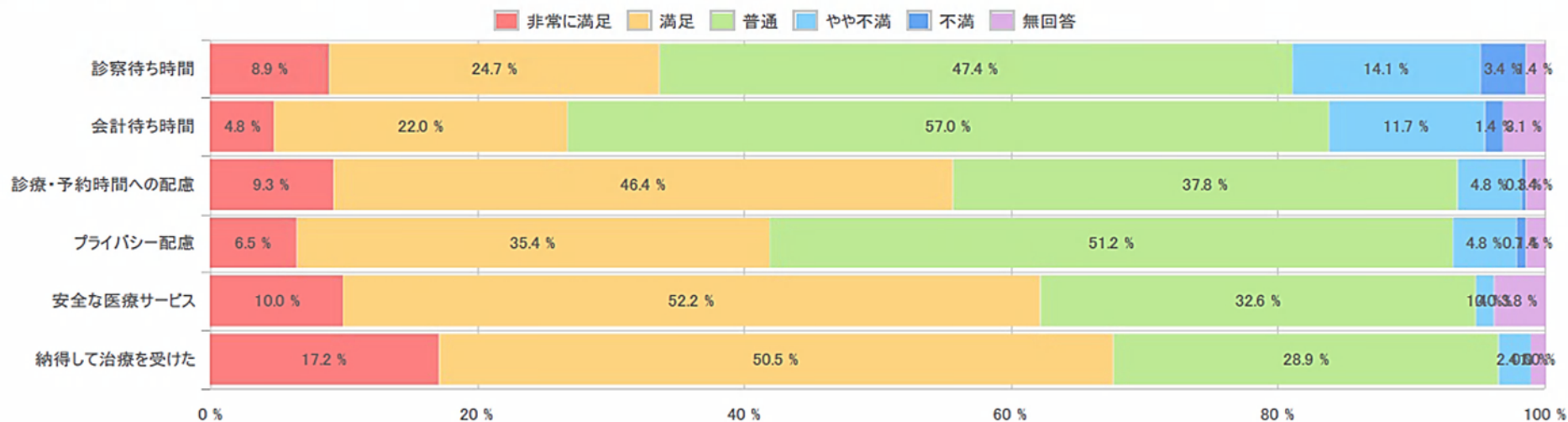
最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 91.7 ポイントです。  
 次いで「医師@分かりやすい説明」の 82.1 ポイント、「総合満足度」の 81.9 ポイントとなっています。  
 最もポイントが低いのは、「駐車場の利便性」の 26.6 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

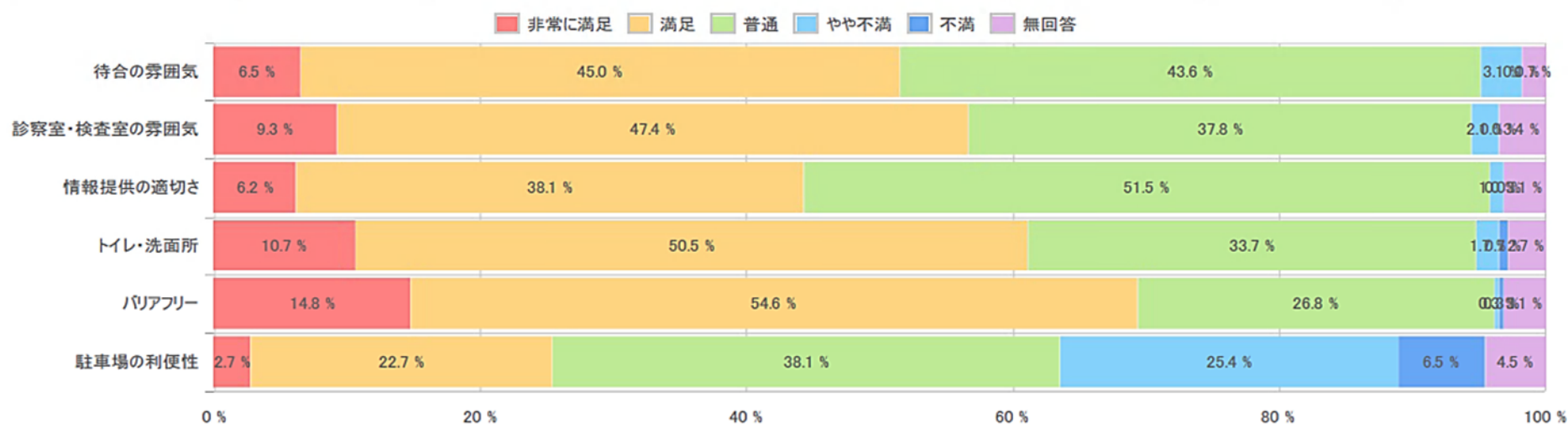
外来患者 カテゴリー別満足度構成比:総合 (2017年度 外来患者満足度調査 2018/02/01~2018/02/17)



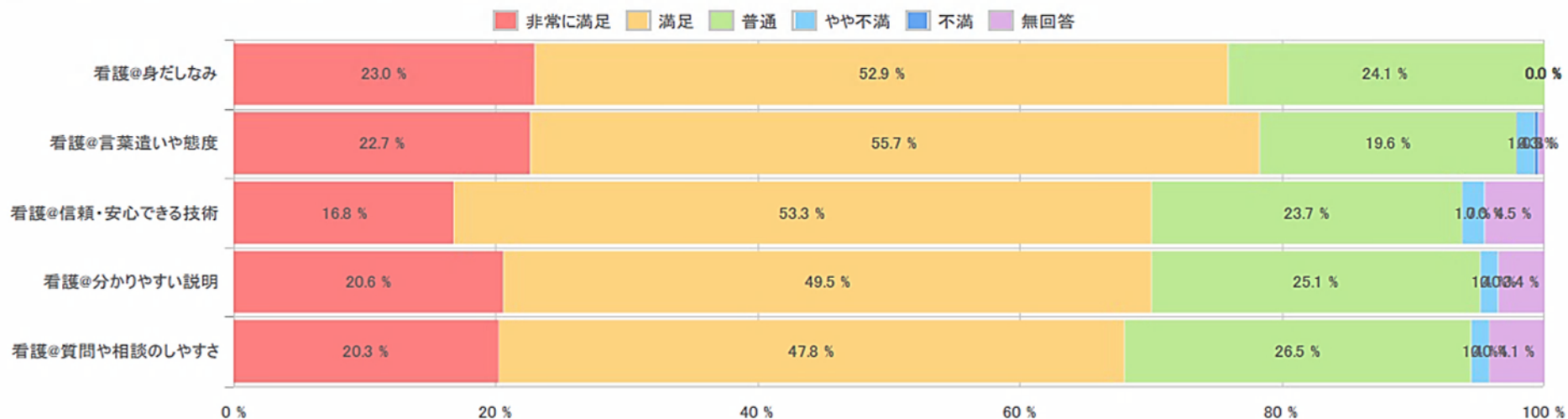
外来患者 カテゴリー別満足度構成比:医療サービス (2017年度 外来患者満足度調査 2018/02/01~2018/02/17)



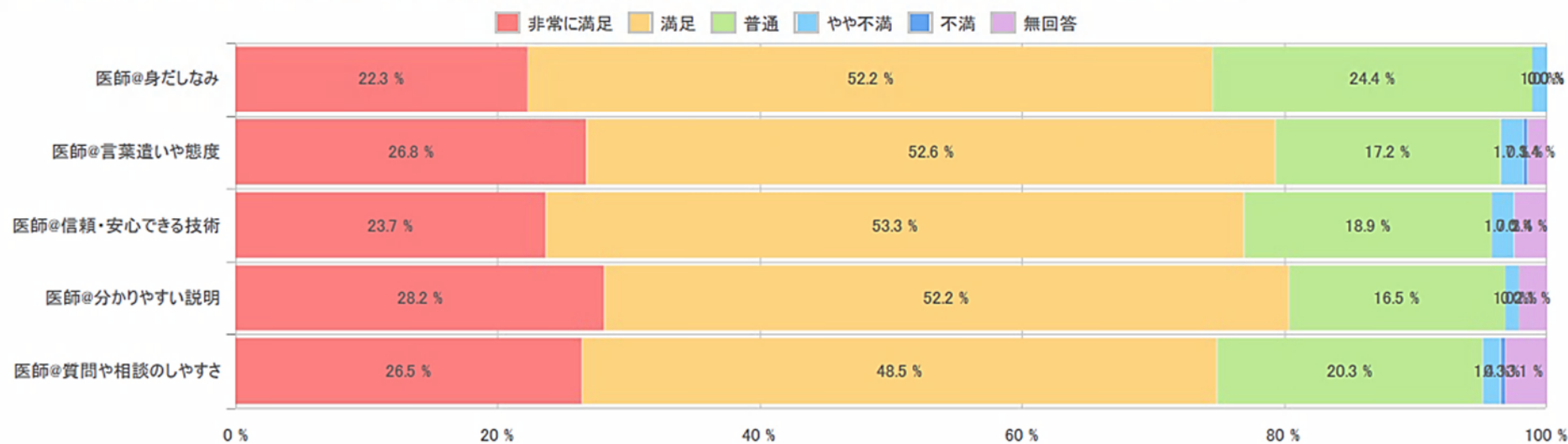
### 外来患者 カテゴリー別満足度構成比:施設・設備・情報提供 (2017年度 外来患者満足度調査 2018/02/01~2018/02/17)



### 外来患者 カテゴリー別満足度構成比:看護師の接遇 (2017年度 外来患者満足度調査 2018/02/01~2018/02/17)



### 外来患者 カテゴリー別満足度構成比: 医師の接遇 (2017年度 外来患者満足度調査 2018/02/01~2018/02/17)



### 外来患者 カテゴリー別満足度構成比: 事務の接遇 (2017年度 外来患者満足度調査 2018/02/01~2018/02/17)

