

外来患者 満足度調査 結果報告書

調査期間:平成 30 年 外来患者満足度調査(H30 年 5 月 15 日~H30 年 6 月 15 日)

医療法人社団 修世会

木場病院

I. 調査の概要

1.調査目的

今後のより良い病院経営戦略を検討・立案する際の基礎資料を得るため、外来患者の実態や当病院の評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てることを目的とした。

2.調査期間

H30年 5月 15日～ H30年 6月 15日

3.調査対象

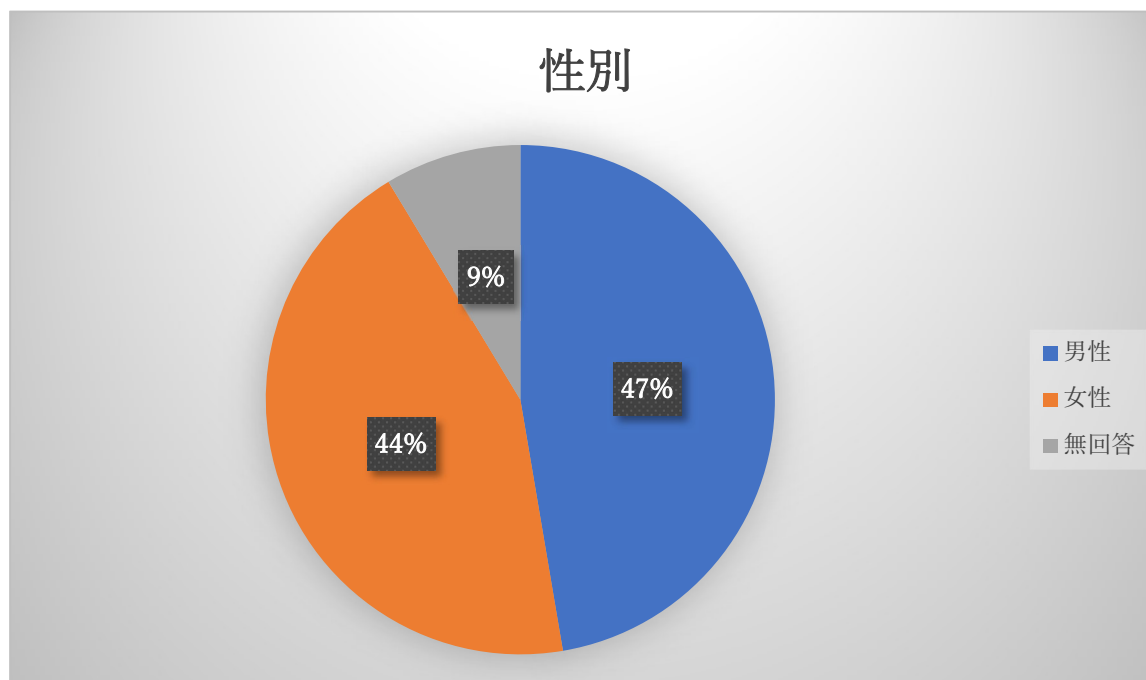
調査実施期間内に通院していた外来患者様

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

Ⅱ. 属性調査

性別



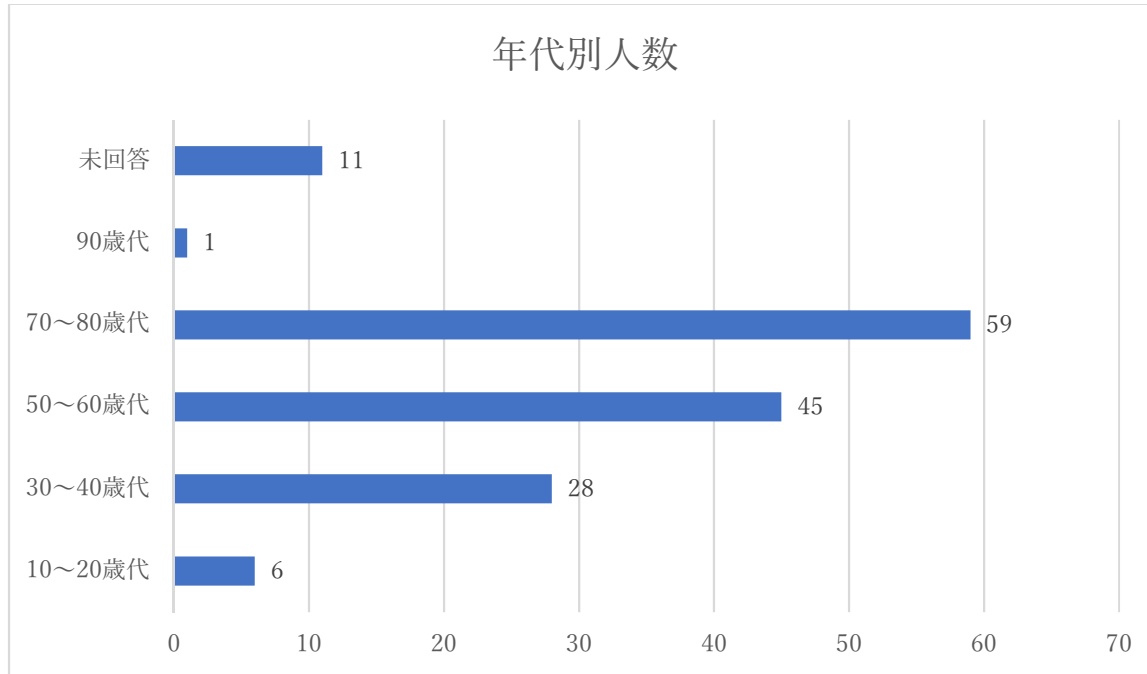
回答者数: 150 人

男性: 47 %

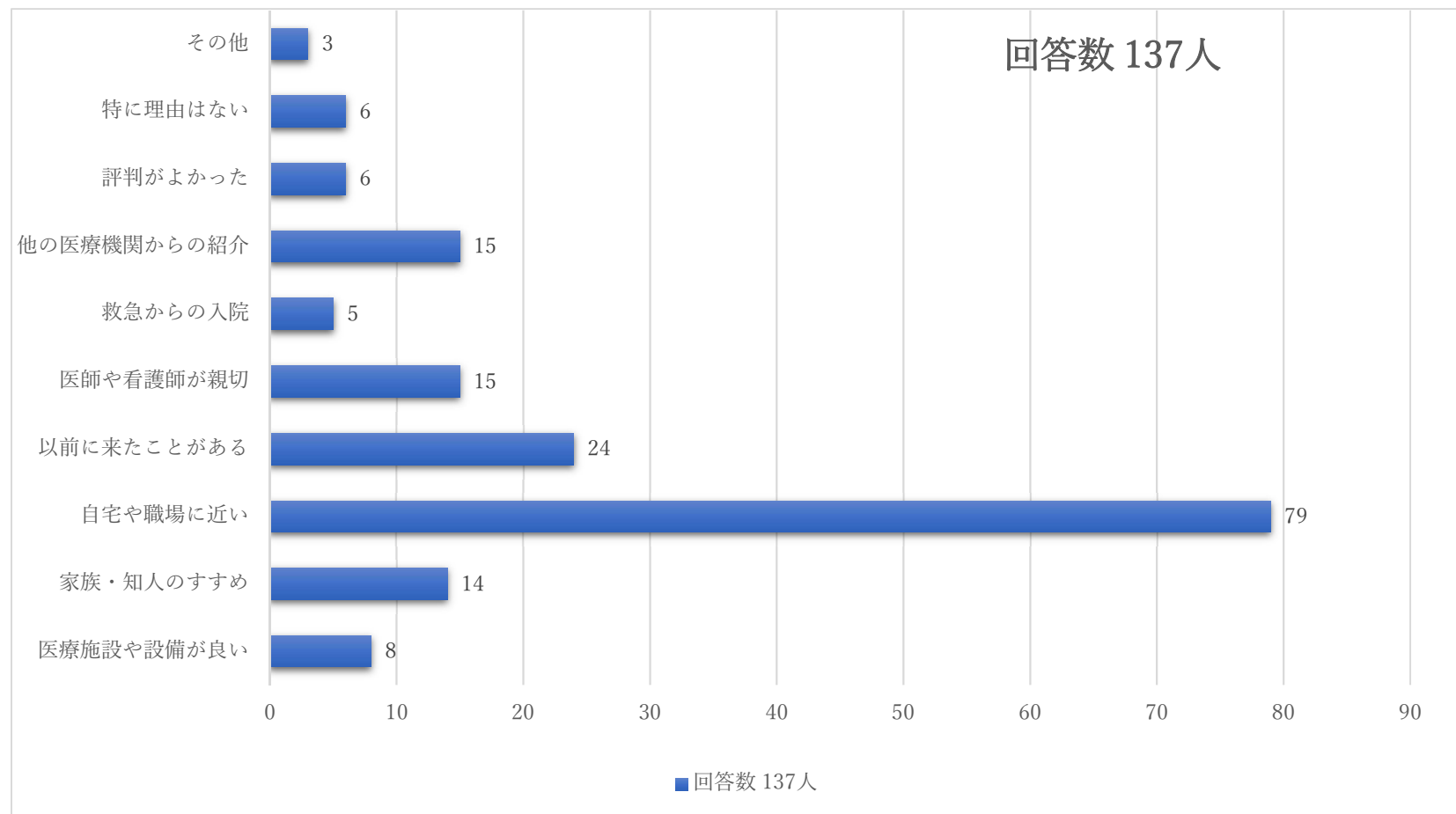
女性: 44 %

無回答: 9 %

年齢

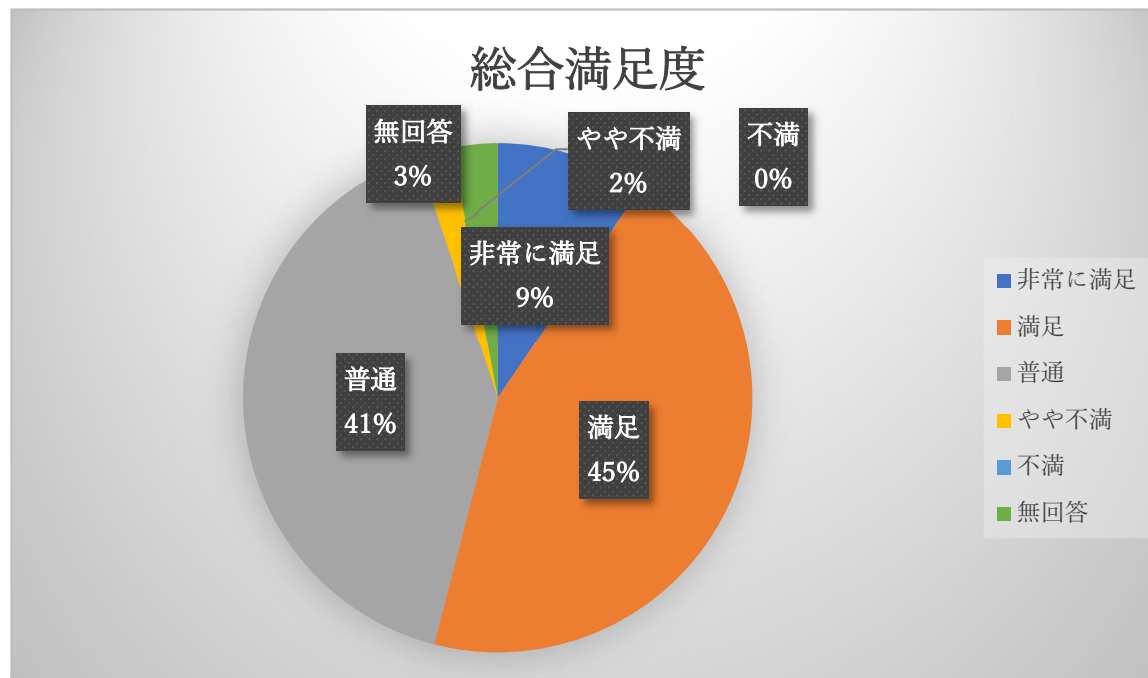


当院の選択理由



Ⅲ. カテゴリー別満足度構成比

総合満足度

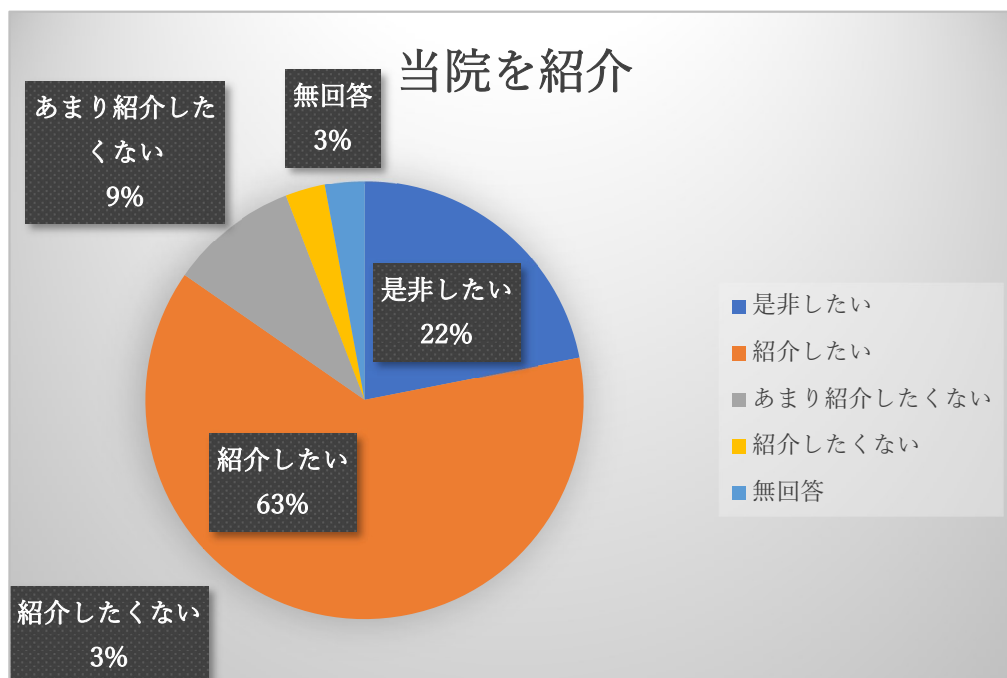


総合満足度

総合満足	回答数(人)
非常に満足	13
満足	61
普通	56
やや不満	3
不満	0
無回答	4

Ⅲ. カテゴリー別満足度構成比

当院の紹介

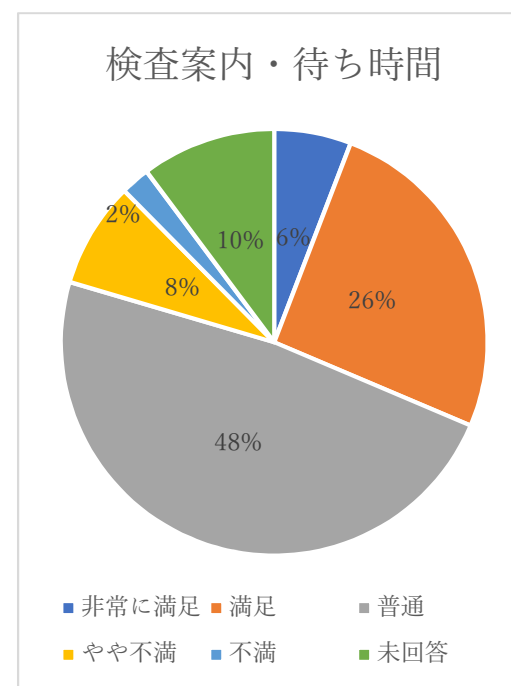
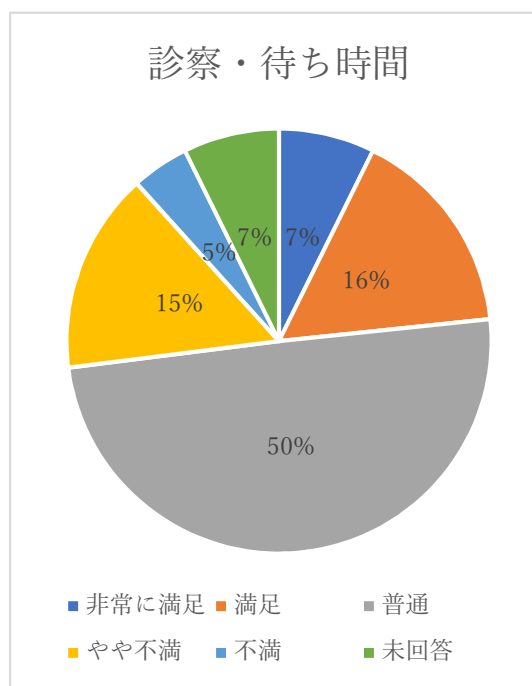
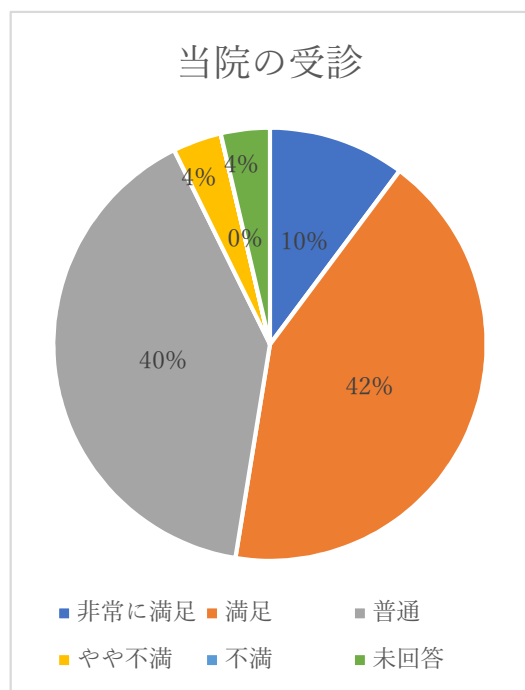


当院を紹介

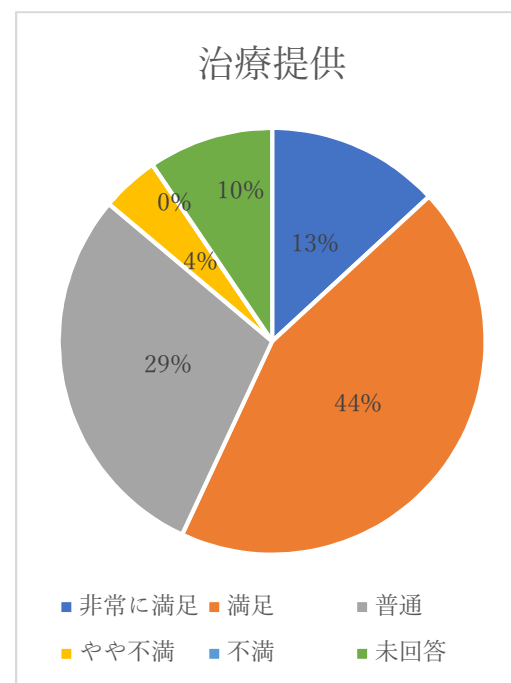
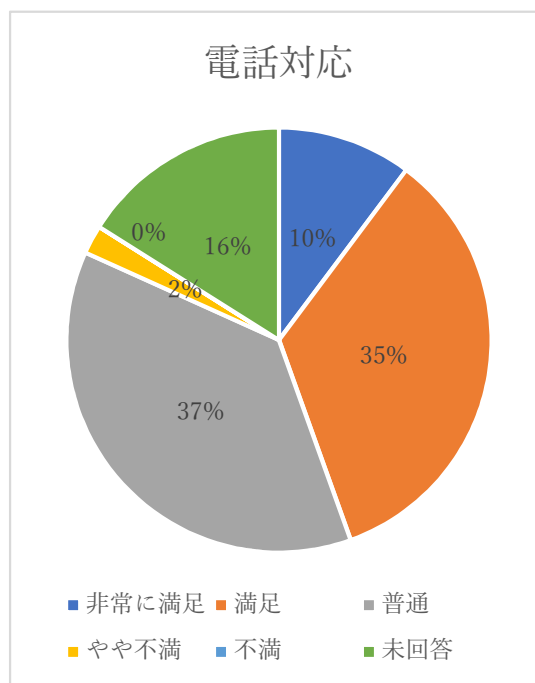
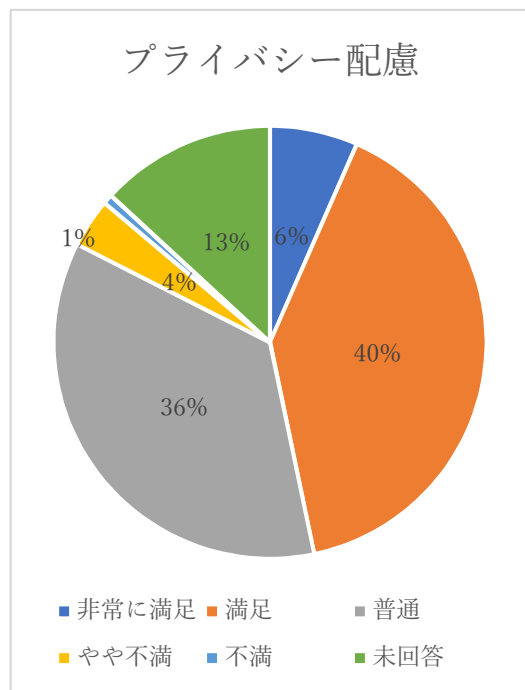
総合満足	回答数(人)
是非したい	30
紹介したい	86
あまり紹介したくない	13
紹介したくない	4
無回答	4

Ⅲ. カテゴリー別満足度構成比

医療提供

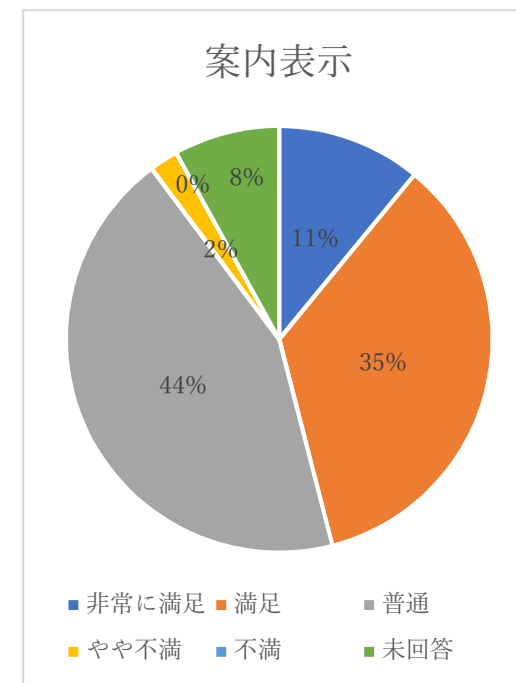
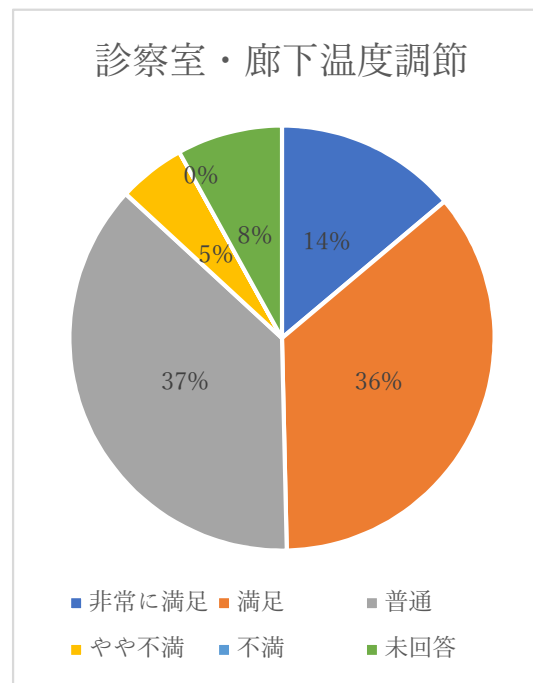
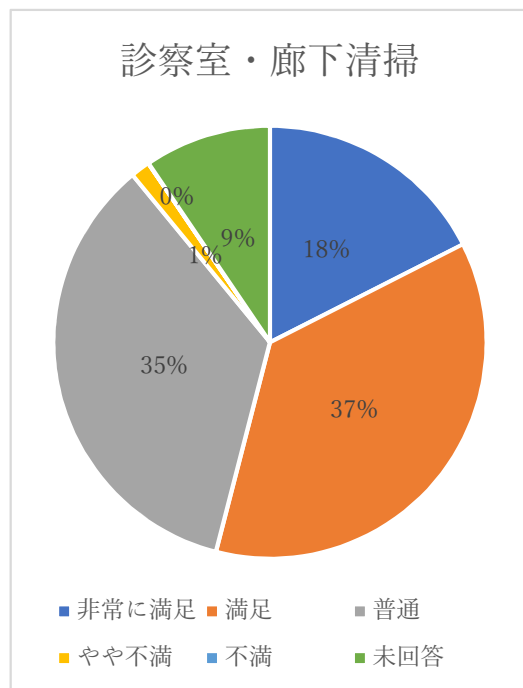


Ⅲ. カテゴリー別満足度構成比

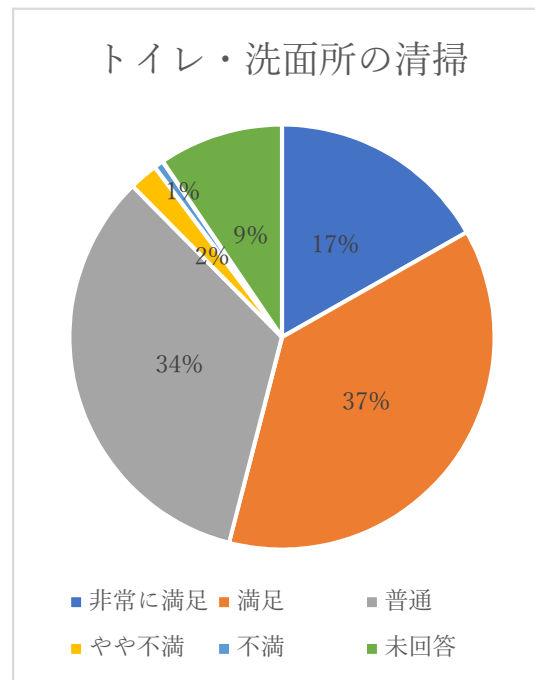
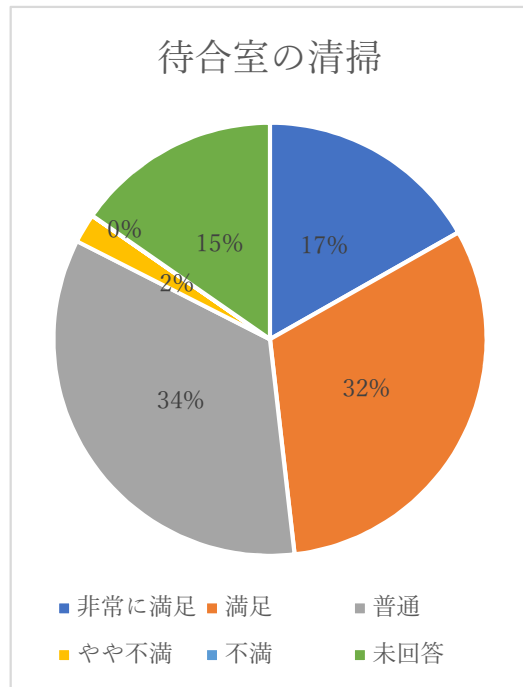


Ⅲ. カテゴリー別満足度構成比

設備・情報提供

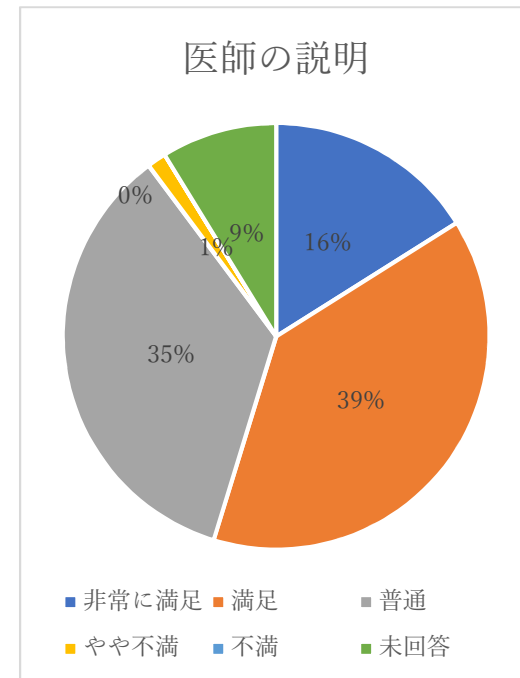
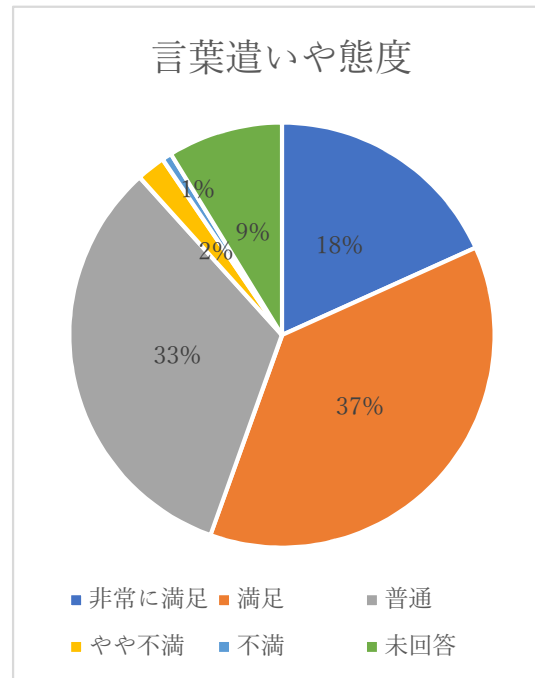
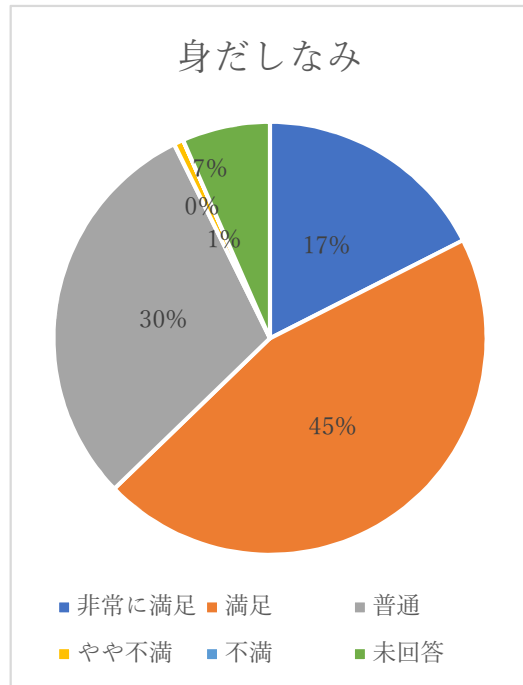


Ⅲ. カテゴリー別満足度構成比

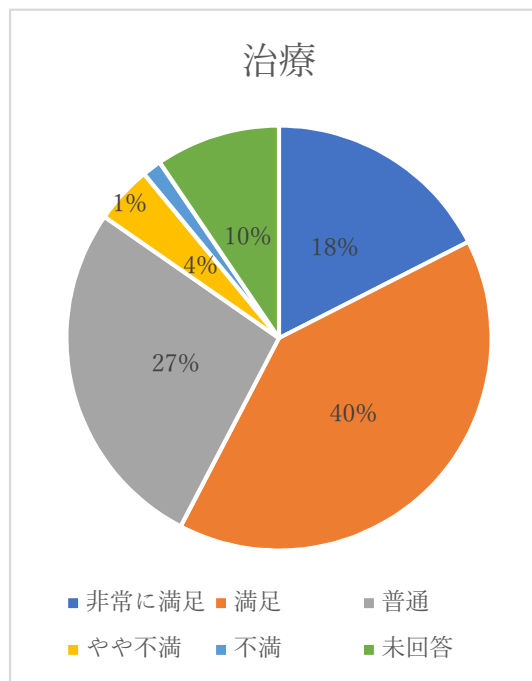
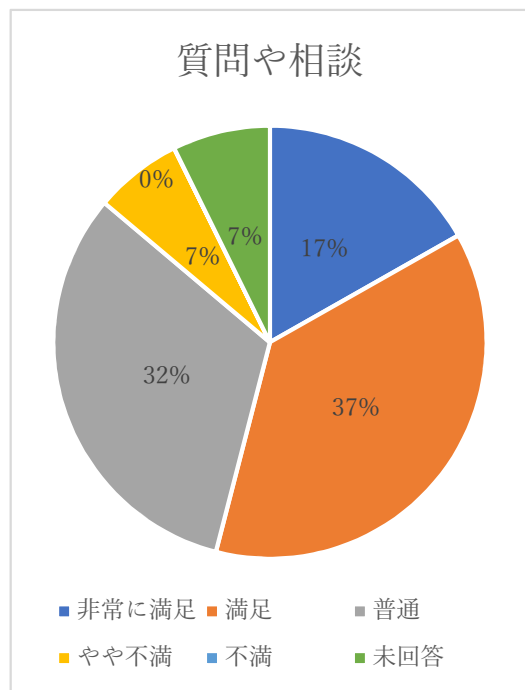


Ⅲ. カテゴリー別満足度構成比

医師の接遇

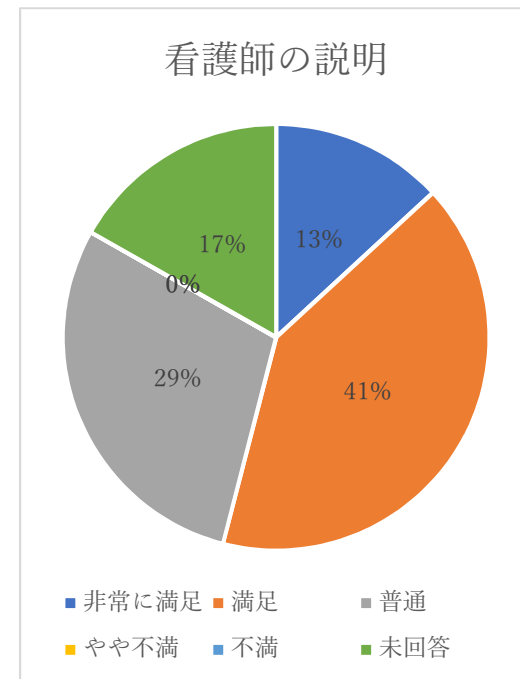
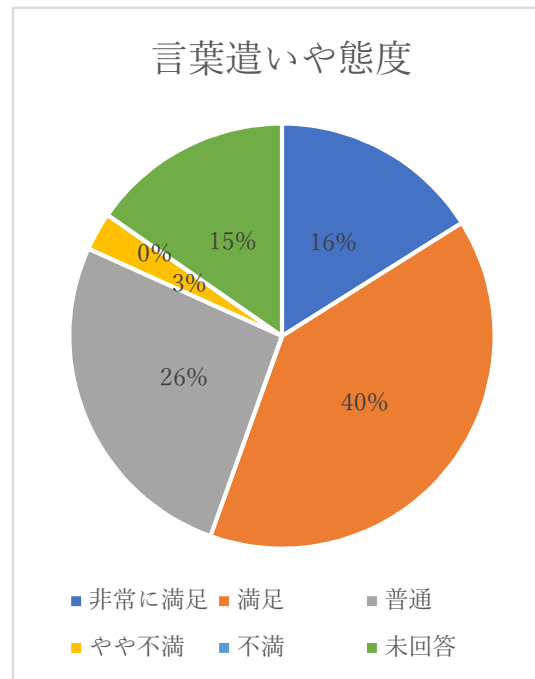
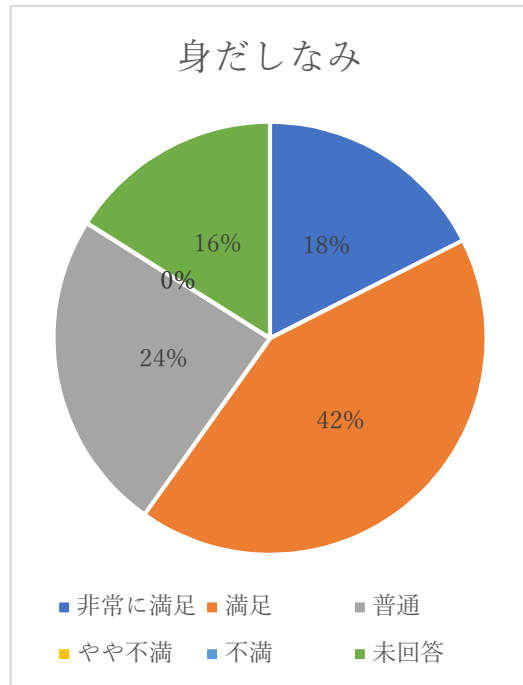


Ⅲ. カテゴリー別満足度構成比

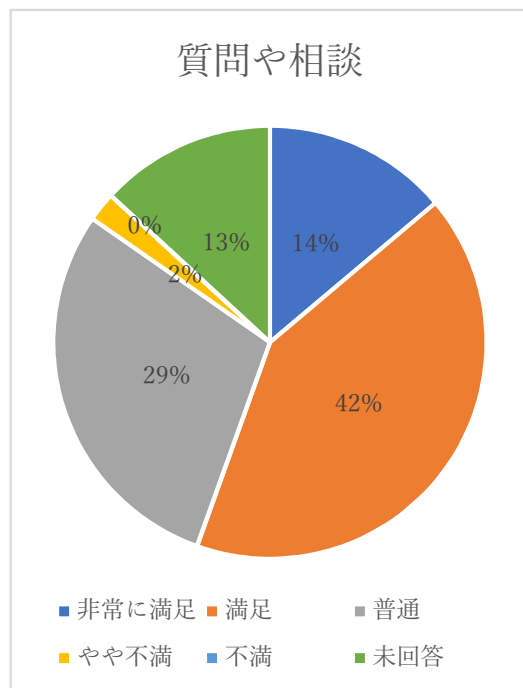


Ⅲ. カテゴリー別満足度構成比

看護師の接遇

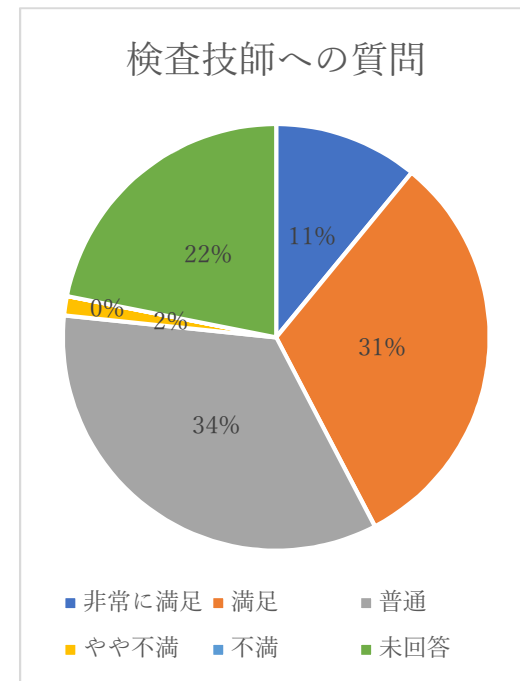
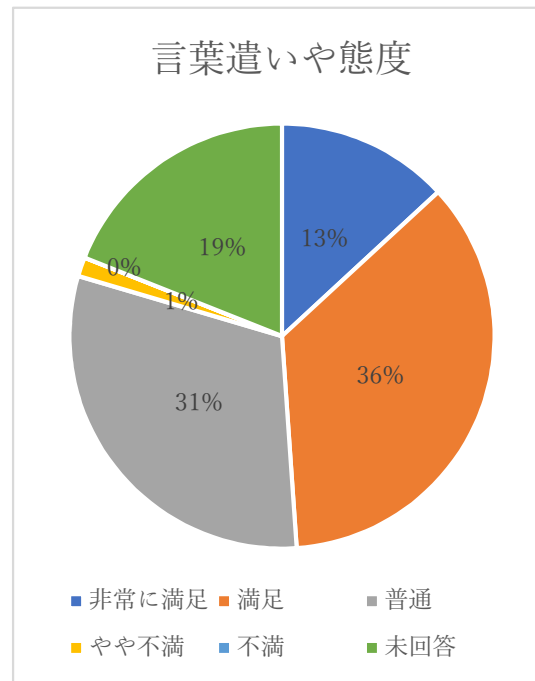
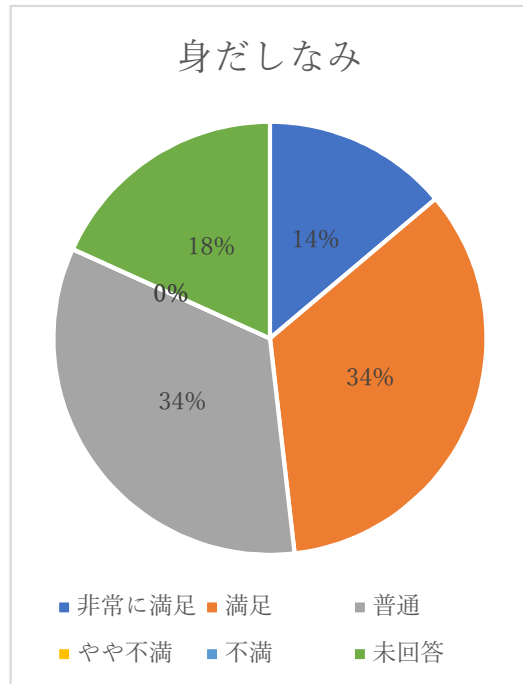


Ⅲ. カテゴリー別満足度構成比



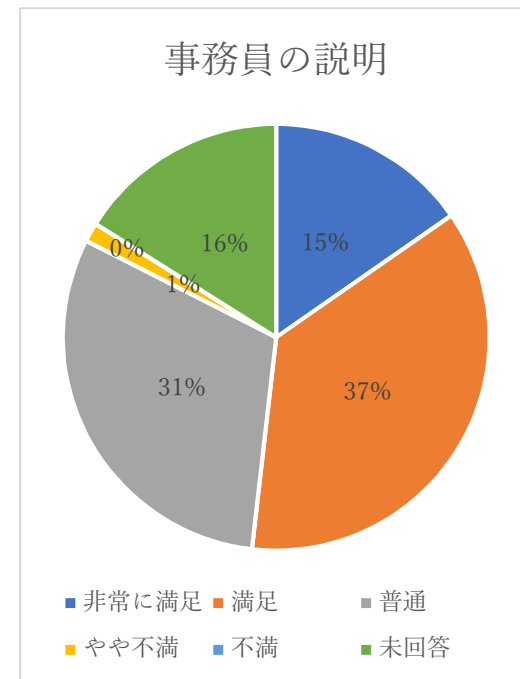
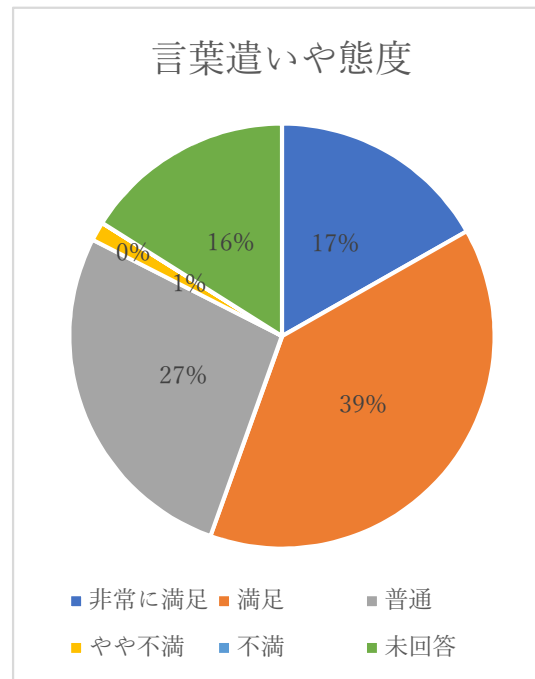
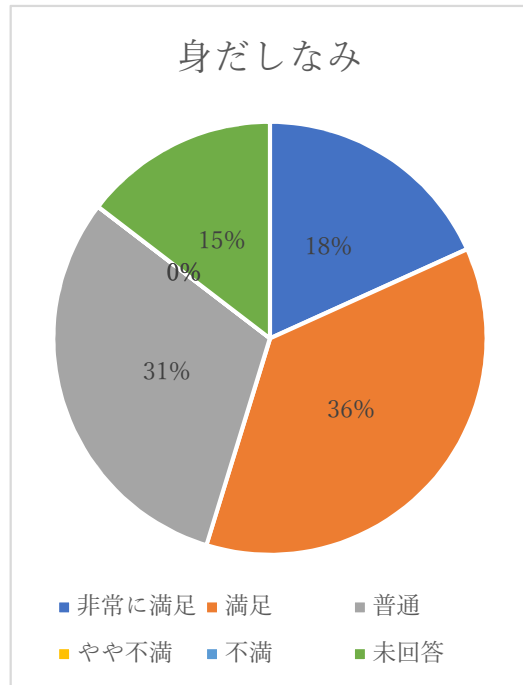
Ⅲ. カテゴリー別満足度構成比

検査技師の接遇



Ⅲ. カテゴリー別満足度構成比

事務員の接遇



自由記載欄

- ・会計の待ち時間がかかりすぎる。
- ・番号札を渡されても今何番目かわからないからトイレなど我慢している。
- ・医師の対応が良かった。
- ・病院内がとても静かであった。
- ・看護師、事務の方の感じが丁寧な対応をして頂いた。
- ・空気清浄機からかび臭い匂いがした。