

# 令和3年度第1回 患者満足度アンケート結果【外来】

【本院の状況】

昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症対策下にて、本アンケートを実施。流行地域からの患者の診療、手術、検査、FAX予約、訪問等の受け入れを制限し、また来院者の院内立ち入りの際は、検温、問診票項目等のチェックを行う外来トリアージを継続して実施している状況。

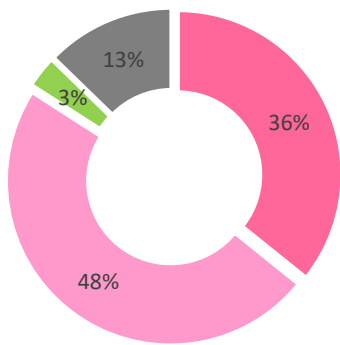
- 実施期間：令和2年7月5日（月）～9日（金）
- 実施方法：各科外来受付ブロックにてアンケート用紙を配付
- 回収数：911枚（医科 723枚／歯科 188枚）

- 調査対象：本院の外来患者
- 配付数：1,040枚（医科 800枚／歯科 240枚）
- 回収率：87.6%（医科 90.3%／歯科 78.3%）

## 【外来全体】

満足度：83.4点

- 満足
- ほぼ満足
- やや不満
- 不満
- 未回答



(n = 911)

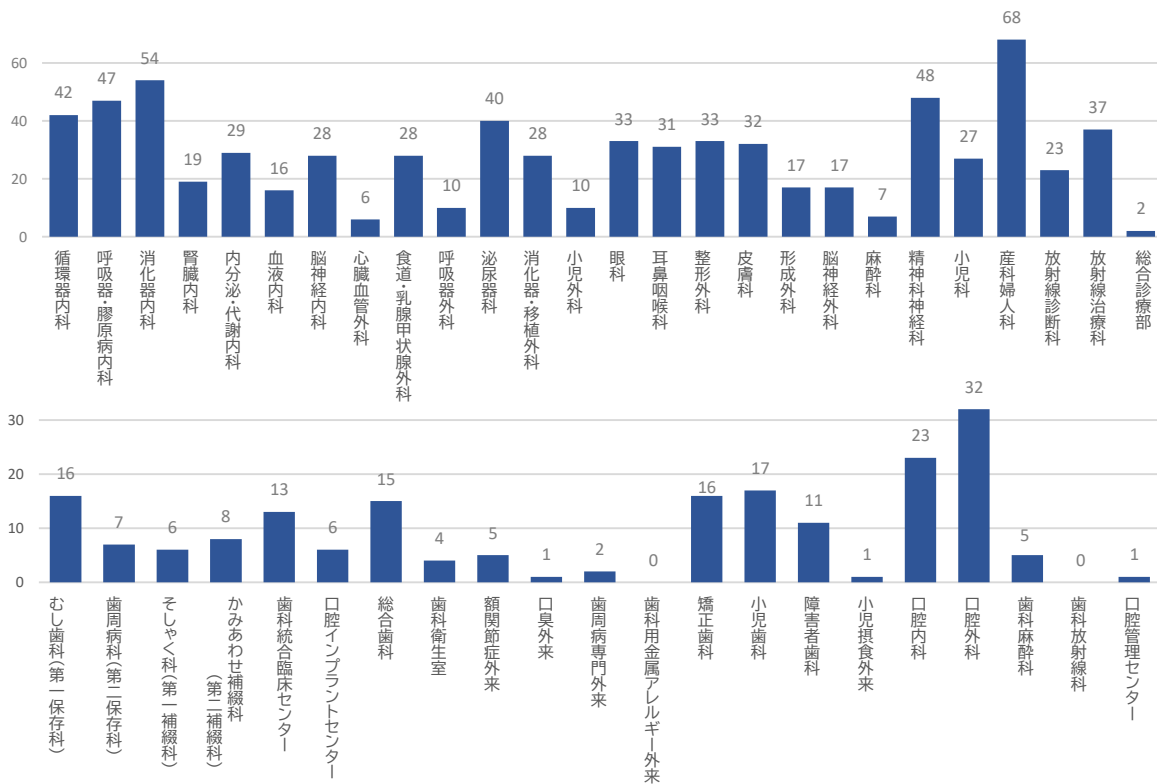
「本院について総合的にどう思われますか」という質問に対して、外来全体で満足度 **83.4点** と高い評価をいただきました。

項目別では、特に「診療・看護」「接客」などの面で高い評価をいただいておりますが、「外来・サービス」の待ち時間の面で改善していく必要があり、病院全体で取り組むべき課題であると考えます。すぐに結果に結びつかないかもしれませんが、継続して取り組んでまいります。

●満足度として、各質問項目の4段階選択肢に対応する係数を乗じて、満足度(評価点)を算出

「満足」:100 「やや満足」:75 「やや不満」:25 「不満」:0  
(「該当しない」「未回答」は算出対象から除外)

## 【診療科別回答数】

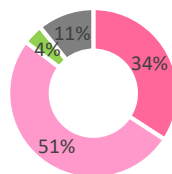


(診療科未回答を除く。複数の診療科を選択している回答を含む。)

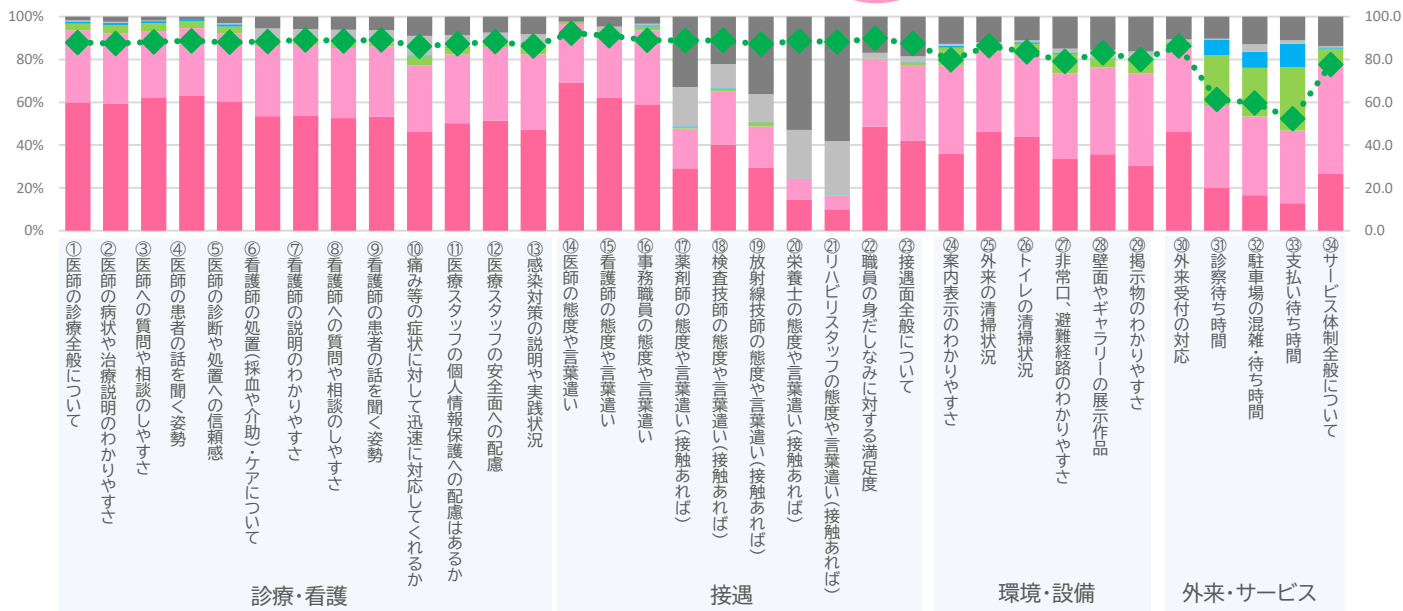
満足 ほぼ満足 やや不満 不満 該当しない 未回答 満足度

## 【医科】

満足度:82.4点

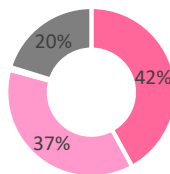


(n = 723)

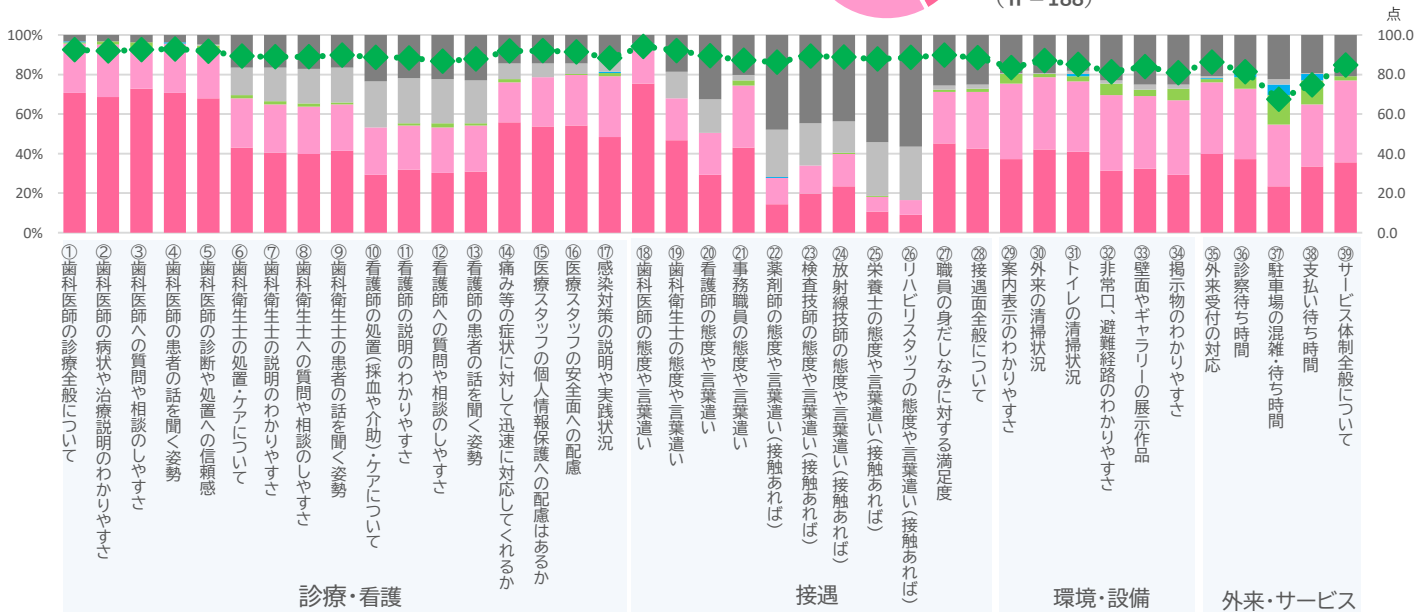


## 【歯科】

満足度:87.8点



(n = 188)



この度は、アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

評価の低かった項目に関しては、結果を真摯に受け止め、改善につながるよう継続して取り組みます。

また、評価の高かった項目に関しては、これに満足することなく、安全で良質な医療を提供できるよう、

職員一同一丸となり、日々努めてまいります。