

# 令和3年度第2回 患者満足度アンケート結果【外来】

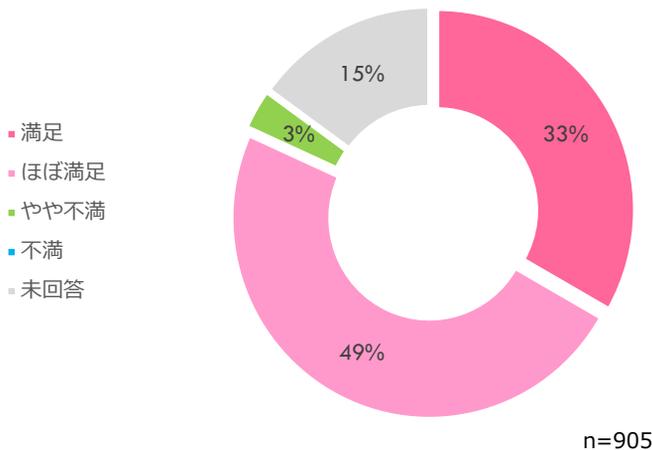
【本院の状況】  
昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症対策下にて、本アンケートを実施。流行地域からの患者の診療、手術、検査、FAX予約、訪問等の受け入れを制限し、また来院者の院内立ち入りの際は、検温、問診票項目等のチェックを行う外来トリアージを継続して実施している状況。

- 実施期間：令和3年12月13日（月）～17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：905枚（医科 731枚／歯科 174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：87.0%（医科 91.4%／歯科 72.5%）

## 【外来全体】

満足度：82.9点



「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 82.9点と高い評価をいただきました。

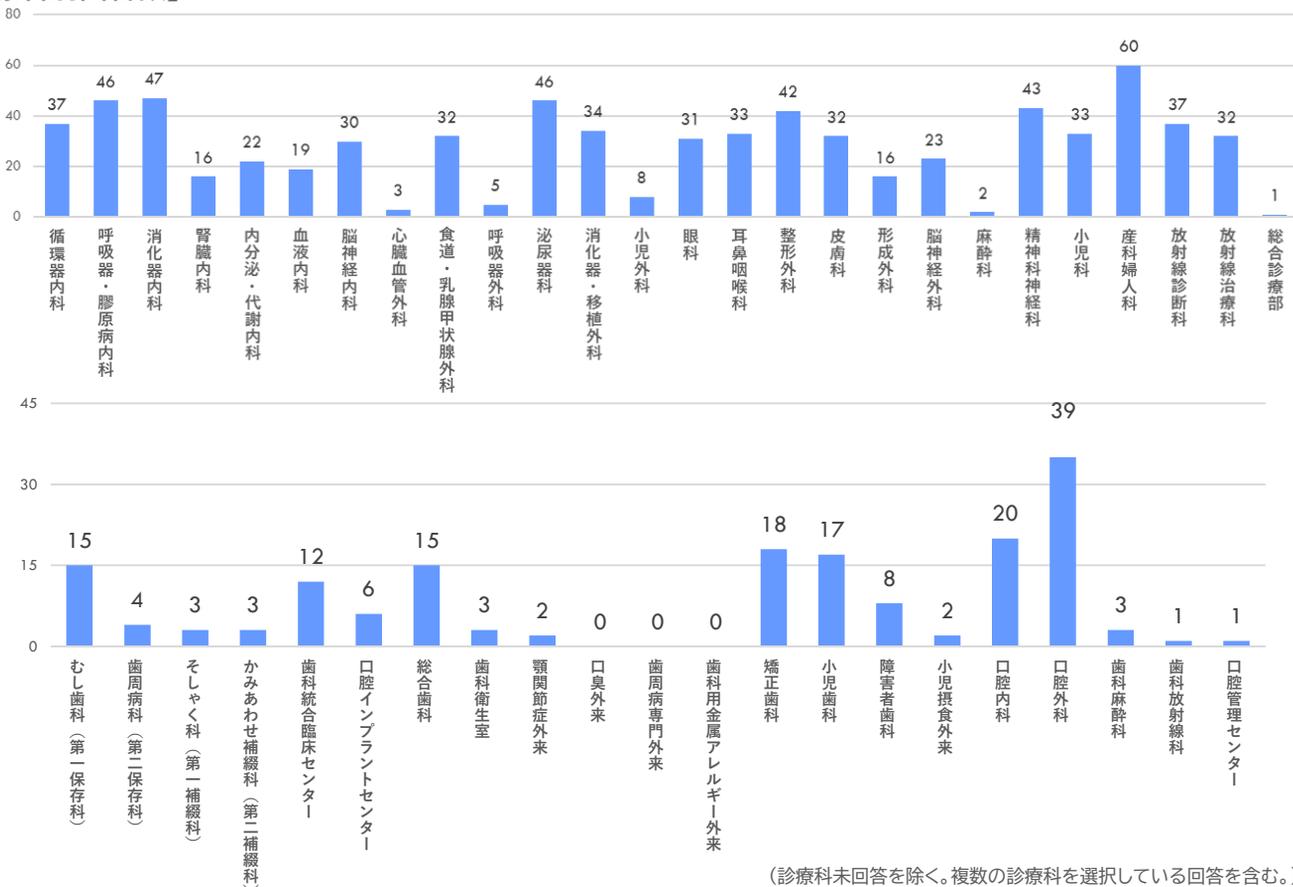
項目別では、特に「診療・看護」「接遇」などの面で高い評価となりました。このような結果をいただけることは大変励みになります。

一方で、「診察待ち時間」「駐車場の混雑・待ち時間」「支払い待ち時間」に関しては、前回と同様他の項目に比べ満足度は低い結果となり、前回よりも満足度が低下しました。改善に向け、病院全体で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】

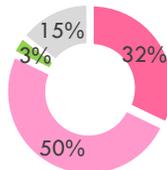


満足 ほぼ満足 やや不満 不満 該当しない 未回答

●●●● 第1回満足度 ●●●● 第2回満足度

## 【医科】

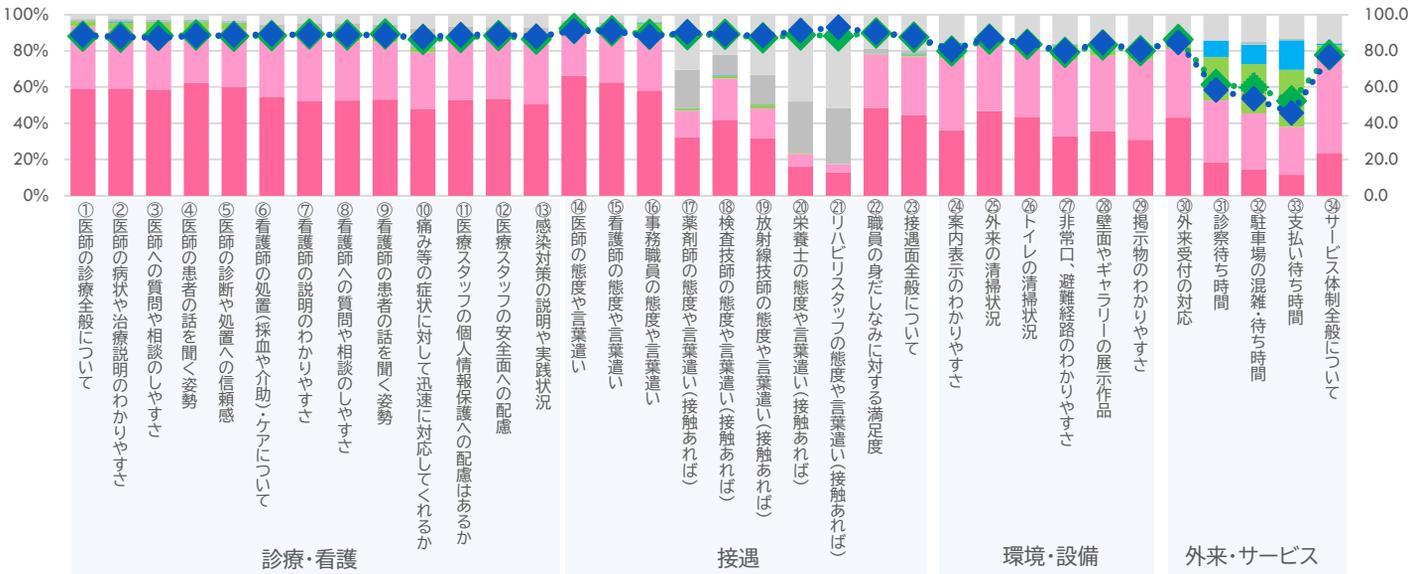
満足度:82.4点



n=731

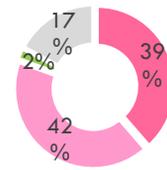
点

100.0  
80.0  
60.0  
40.0  
20.0  
0.0



## 【歯科】

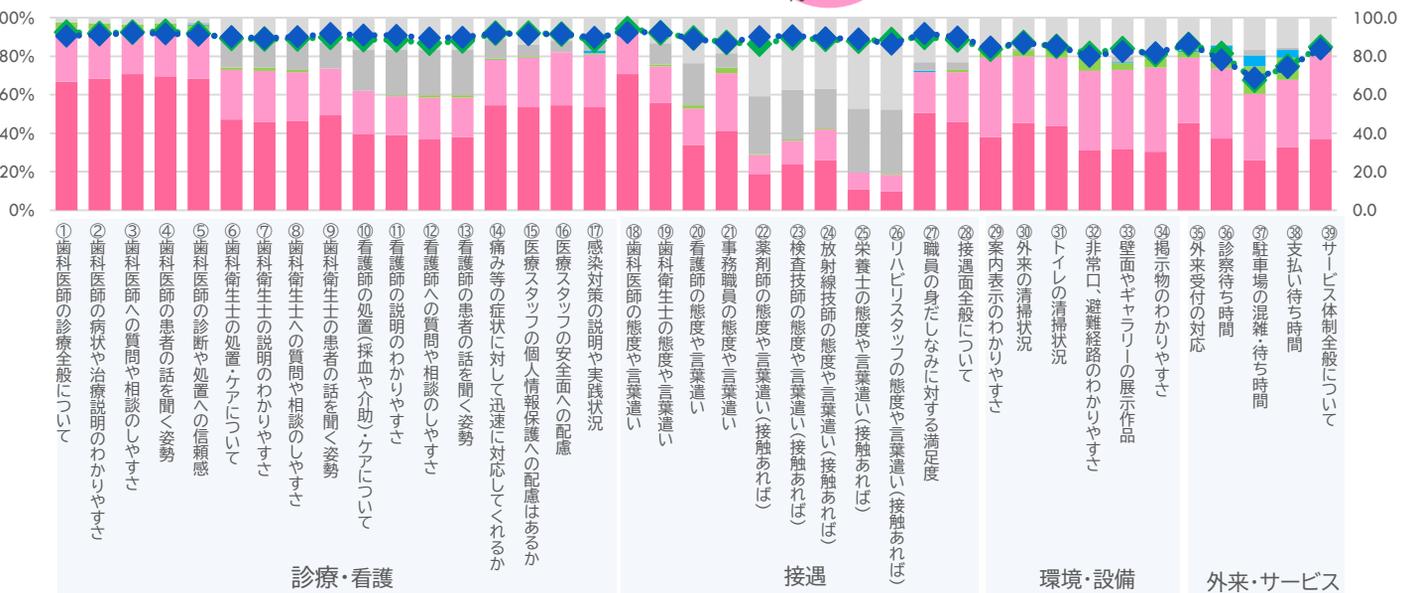
満足度:85.2点



n=174

点

100.0  
80.0  
60.0  
40.0  
20.0  
0.0



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。